

# Spatial Resilience in Inner Cities

*A COMPARATIVE STUDY BETWEEN GRONINGEN, UTRECHT, AND ZWOLLE*



Bachelor Thesis  
Stijn de Koning  
S4754875  
prof. dr. G. de Roo

Word count: 6583

## Abstract

The dynamics of the inner cities, retail has been a constant factor regarding its activities in the inner cities. However, due to changing consumer capacities and an increase in online retail, there is an increase in store erosion and shop closures of independent retail. These trends has led to a functional loss of the inner city, as retail will not have a dominant presence. It therefore raises the question to what extend cities are able to maintain the required functions, to adapt to change, and to redesign systems that limit adaptive capacity, and which factors contribute to this resilience. This thesis studies the contribution of locally owned shops to resilience. The contribution is researched in three cities in the Netherlands, Groningen, Zwolle, and Utrecht, through four identified variables: spatial variation, flexibility, integration, and governance. The research is conducted by means of interviews with local shop owners and representatives of entrepreneur associations. In the researched cities, it is found that local shops contribute to the resilience of the inner city, if they are enabled to do so by governance. This thesis contributes to the understanding of resilience of cities.

**Key words:** spatial resilience, local shops, governance, inner cities

# Table of Contents

Abstract .....	- 1 -
1. Introduction .....	- 3 -
2. Theoretical Framework .....	- 4 -
2.1 Literature .....	- 4 -
2.2 Conceptual Framework .....	- 5 -
2.3 Explaining Variables .....	- 6 -
3. Methodology .....	- 9 -
3.1 Location .....	- 9 -
3.2 City Walks .....	- 12 -
3.3 Structured Interviews .....	- 12 -
3.4 Semi-structured Interviews .....	- 13 -
4. Results .....	- 14 -
4.1 Spatial Variation .....	- 14 -
4.2 Flexibility .....	- 14 -
4.3 Integration .....	- 15 -
4.4 Governance .....	- 16 -
5. Conclusion .....	- 21 -
5.1 Conclusion .....	- 21 -
5.2 Limitations & Reflections .....	- 21 -
References .....	- 23 -
Appendix .....	- 27 -
A. Structured interview Questions .....	- 27 -
B. Structured interviews answers .....	30
1. Groningen .....	30
2. Zwolle .....	34
3. Utrecht .....	37
C. Semi-structured interview questions .....	39
D. Semi-structured interviews answers .....	42
1. Groningen (SSIG) .....	42
2. Zwolle (SSIZ) .....	50
3. Utrecht (SSIU) .....	59

# 1. Introduction

In the ever changing dynamics of the inner city with its array of activities as housing and working, retail has been a constant factor (Hangebruch & Othengrafen, 2022; Rao, 2019). Since the earliest cities, the inner city predominantly had a mixed-use function with small shops, where the retail sector subsequently asserted itself as the dominant function (Sparks, 2021; Rao, 2019). From the 1970s and 1980s onwards, the large shopping centres and retail agglomerations emerged, which caused the shift from the high streets and town centres to new shopping centres, mostly on the outskirts of the city (Hangebruch & Othengrafen., 2022). This phenomenon was caused by changing customer capacities, such as car ownership (Sparks, 2021).

Simultaneously, an increase in filialisation, internationalisation, and verticalization of retail was observed (Hangebruch & Othengrafen, 2022; Sparks, 2021). Together with the increasing share of online retail from the 2000s onwards, a decline of profit was observed. Consequently, there was an increase in store closure, as well as store erosion in the independent retail (Grimaldi et al., 2019). In general, this led to a functional loss of city centres (Hangebruch & Othengrafen, 2022). Consequently, according to Hangebruch and Othergrafen (2022), retail will no longer have a dominant presence as in the recent past. This pattern is recognizable in several countries, such as Germany, Great Britain and France (Hangebruch & Othengrafen, 2022; Delage et al., 2020; Thomas & Bromley, 2003). Besides, store erosion in the independent retail could result in an increasing trend in uniformity and mono-business occurring in the main cities, resulting in a loss of local identity for cities (Grimaldi et al., 2019). Still, survey studies in the Netherlands have shown that customers find it important that there are locally owned shops in their neighbourhood (EK Retail, 2023).

Additionally, there is an ongoing global trend where the consumption of fast fashion increases steadily (Niinimäki et al., 2020). This general phenomenon could work against the diversity of the shops in centres, and can thus lead to the store erosion of the independent retail, as argued by Grimaldi et al. (2019).

Nowadays, the availability of online shopping puts the retail sector under pressure (Rao, 2019). This trend is also recognisable in the Netherlands. According to the CBS (2022), the share of online shopping is increasing throughout the years. Consequently, physical shops are closing (Grimaldi et al., 2019), and subsequently, the vacancy rates in city centres and shopping centres are increasing.

Research has studied the dynamics of city centres and shopping centres, and the policies of city councils to combat vacancy (Daunfeldt et al., 2021; Orr et al., 2023; Talen & Park, 2021). The key conclusions were to increase the resilience of the centres, which results in centres being less prone to negative effects (Talen & Park, 2022). Increased resilience can be achieved by mixing activities, such as locating workspaces next to businesses (Talen & Park, 2022; Daunfelt et al., 2021). This is more likely to occur in places that have a high density of used floor space (Orr et al., 2023).

Rao (2019) pointed out that a mix of corporate and independent retailers contributes to spatial resilience. Orr et al. (2023) found that an increase in diversity of activities could increase the

resilience of the retail sector in the city centre. Here, a distinct role for locally owned shops can be recognized.

Past research has studied the spatial resilience of a specific location, such as shopping malls and repurposed warehouses (Guimarães, 2018; Kärholm et al., 2014; Hangebruche & Othengrafen, 2022), and has not focussed on the contribution of the different kind of actors involved on that spatial resilience.

In this thesis, the question: “to what extent do locally owned shops contribute to the spatial resilience of the inner city”, is researched. First, the theoretical framework used in the research is presented, along with the conceptual model. Here, the relevant theory regarding spatial resilience is discussed. Second, the methodology is explained. Subsequently, the results of the studied cities are presented, and the thesis concludes with a conclusion and discussion.

## 2. Theoretical Framework

### 2.1 Literature

The concept of resilience was first introduced as a descriptive term by the theoretical ecologist Holling in 1973. According to Holling, resilience “determines the persistence of relationships within a system and is a measure of the ability of these systems to absorb changes [...] and still persist” (Holling, 1973, p. 17). Holling presents an ecological approach is used as starting point. The resilience of an ecosystem is then analysed through a variety of variables, including variation, flexibility, and integration. From the ecological approach of resilience, other approaches are derived such as engineering resilience, evolutionary resilience, and adaptive resilience (Dolega & Celinska-Janowicz, 2015). Meerow et al. (2016) introduced urban resilience, which is utilized in this research.

Urban resilience can be defined with three distinct characteristics: “(1) the ability of an urban system to maintain or rapidly restore the required or desired functions of the system in the face of disturbance, (2) to adapt to change, or (3) to redesign systems that limit current or future adaptive capacity accordingly” (Meerow et al., 2016, p. 45). These goals can be achieved through persistence strategies, adaptation strategies, and transformation strategies respectively. It is evident that resilience is increasingly becoming a normative principle that aims to identify ways in which urban systems can persist in situations of uncertainty, disruption, and change (Davoudi et al., 2012; Vale, 2014; Balsas, 2014). Resilience is always pursued by a community or a group in a specific physical space such as a neighbourhood, city, or village (McEachern et al., 2021), featuring a territorial approach (Kärholm et al., 2014).

In urban planning, the concept of adaptive resilience is applied on cities and shopping centres. Dolega and Celinska-Janowicz (2015) take this concept and develop an adaptive cycle framework presenting how city centres can adapt to disturbances, such as with innovation. While different conceptualisations of resilience are used, adaptive resilience and urban

resilience both strive to be adaptive to changes and to be persistent of uncertainties (Meerow et al., 2016; Dolega & Celinska-Janowicz, 2015).

From this point, different studies use different denominators to utilise resilience in the context of (urban) planning. Hangebruch & Othengrafen (2022) and Guimarães (2018) use urban resilience and utilise their concept of resilience to analyse how city centres and retail businesses can cope with structural change in the retail sector. Hangebruch & Othengrafen (2022) argues that city centres must develop beyond their function as traditional supply locations to create spaces with social significance and new uses in order to (re)gain more resilience, thus mixing activities (ARL, 2020). Kärrholm (2014) and Cumming (2011) use spatial resilience. As both denominators have the same objective (Hangebruch & Othengrafen, 2022; Kärrholm, 2014), this thesis uses *spatial resilience*.

Scholars thus found that spatial resilience utilizes variables as spatial variation, fragmentation, integration, connectivity, and scale (Cumming, 2011; Kärrholm, 2014). Spatial resilience bears a resemblance to the architectural concept of flexibility. The concept of flexibility was often used to indicate the possibility of changing the built structure in different ways (Hertzberger, 2011; Kärrholm et al., 2014). According to Hertzberger (2001), flexibility, and thus spatial resilience, is the ability of spaces to cope with diversity and change while retaining their identity, bearing in mind that spaces are always related and dependent on spaces other than themselves (Kärrholm, 2014).

In these studies, the second characteristic presented by Meerow et al. (2016), the ability to adapt to changes, is predominantly present. As such, this thesis follows the same perspective as these presented studies.

Previous studies on spatial resilience have all focused on different countries throughout Europe, including Sweden, Portugal, and The Netherlands. However, there is scarce qualitative research on this topic in the Netherlands. In this research a triadic comparison of the cities of Groningen, Zwolle, and Utrecht is presented based on interviews, in which the spatial resilience of the inner cities is compared with each other.

## 2.2 Conceptual Framework

This research studies the contribution of locally owned shops to the spatial resilience of inner cities (figure 1). Spatial resilience is analysed using two main variables: spatial quality and governance (Hangebruch & Othengrafen, 2022; Kärrholm, 2014). This way, both the spatial and institutional components are considered.

According to previous studies, spatial quality includes (1) spatial variation, encompassing diverse activities and shopping options, (2) flexibility and multifunctionality, enhancing multi-use spaces, and (3) integration with surrounding structures. Governance covers policies on building vacancies, actor diversity, supporting alliances, and government responsiveness (Hangebruch & Othengrafen, 2022; Kärrholm, 2014).

Present mediating variables include socio-economic factors like citizen income, city accessibility, and identity (Hangebruch & Othengrafen, 2022; Kärholm, 2014).

The variables are illustrated in figure 1.

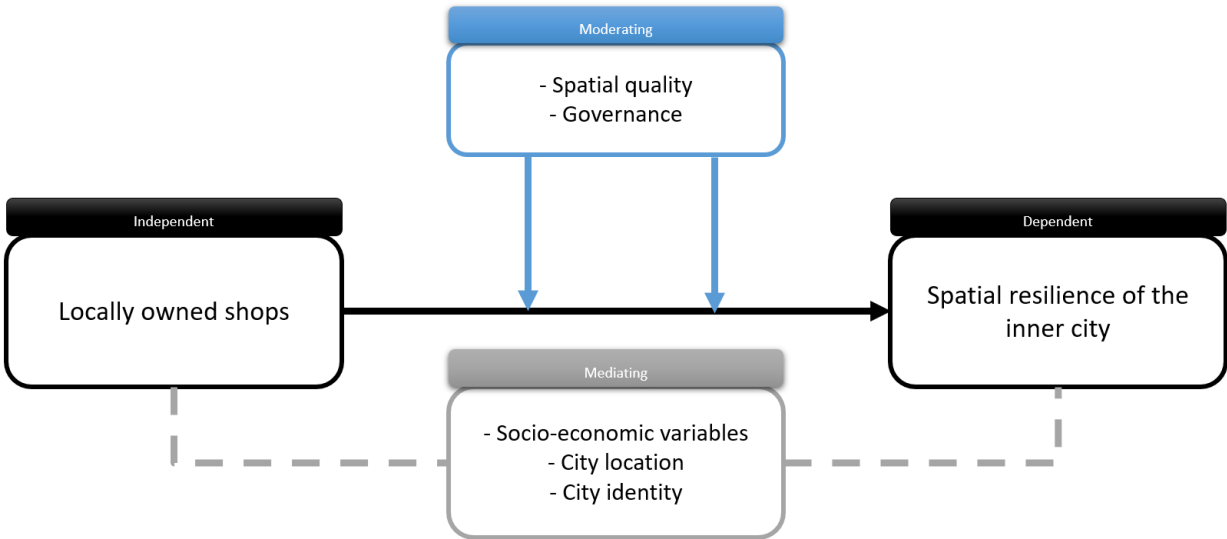


Figure 1: Conceptual model.

### 2.3 Explaining Variables

#### *Spatial variation*

Spatial variation refers to the diversity of activities and diversity of shopping options (Cumming, 2011). Diversity of activities contributes to the spatial resilience of the city, as . Therefore, a distributed diversity of activities means there is a higher resilience (Barate-Salguiero & Guimarães, 2020; Kärholm et al., 2014). Activities can be categorised into different sectors, including shopping, leisure, cultural, hospitality industry, service industry, and living (see table 1).

Considering locally owned shops, diversity in shopping options should be taken into account. According to Barate-Salguiero & Guimarães (2020), chain stores can increase resilience as it attracts foreign investments, but when the share of chain stores is too high, it can lead to homogenization of the retail landscape and the loss of the city’s identity. Locally owned stores contribute to the local identity, social cohesion, and cater to the needs of diverse customer groups. Therefore, a balanced share between chain stores and locally owned stores is considered to be more resilient (Barate-Salguiero & Guimarães, 2020; Grimaldi et al., 2018).

#### *Flexibility*

Flexibility refers to the ability of a built structure to adapt to different uses and changes without fundamentally altering its form or identity (Kärholm et al., 2014). Flexibility contributes to the spatial resilience by allowing the system of the inner city to respond to the needs, wants, and



desires of different users. Flexible use of buildings and spaces reduce the risk of vacancies and support the revitalisation of the neighbourhoods (BMW<sub>i</sub>, 2017).

Flexibility can also be seen as the flexible use of space, which is defined as multifunctional. Multifunctionality integrates various activities as living, shopping, leisure, etc. in a given private or public space. The integrated activities foster a vibrant use of these public and private space. It helps promoting a mix of use and reduces the risk of dominance by certain activities (BMW<sub>i</sub>, 2017; Kärrholm, 2014; Rao, 2019). Multifunctionality also ensures the accommodation of a wide range of diversity and a mix of activities in only one building. However, multifunctional use can also influence the diversity of activities negatively as well, depending on the identity the building radiates (Hangebruche & Othengrafen, 2019). Flexibility of public spaces related to the uses of that place, which can differ throughout multiple days per year, such as with markets, fairs, events, or as a square for people to gather (BMW<sub>i</sub>, 2017).

### *Integration*

Integration refers to the interconnectedness and cohesion within the area (Cumming, 2011). This can be seen from two different perspectives, namely the cohesion of different shops in the city and the interconnectedness of the inner city as an area, and. Cohesion can be defined as the degree of unity within a group (Cumming, 2011). In this study, cohesion is expressed as the bond local shops feel to each other as a community. This bond can best be recognized in the form of an association in which entrepreneurs are united through one organisation. In all the cities, there is at least one entrepreneurial association. These associations can be formed on different scales, ranging from street level to city wide.

Interconnectedness refers to the network of relationships between different parts of the city (Cumming, 2011). In a spatial context, it refers to the interdependence of urban areas and the relationships between and connections with different components of the urban environment (Guimarães, 2018). Interconnectedness encompasses the connections between shops, their surroundings, and the broader urban fabric. In this sense, the variable refers to the outlook and atmosphere of certain streets in the same area. It can best be explained via an example. In the Netherlands, most cities are historically subdivided into quarters which have their own distinct identities. Shops in the same street can thus have a spatial connection with each other, with their quarter, and with the whole inner city. This connection is identified through the ability of potential customers to find the shops in the city.

### *Governance*

Governance is an elaborate concept in the field of spatial planning. Even though there is an array of different definitions and variables, the article by Verweij et al. (2013) encompasses the consensus. The article describes governance as the decision-making process within networks of interdependent actors in the context public administration. In such a governance network, there are three conditions that are important factors in the decision-making process: (1) the complexity of the governance network; (2) stakeholder involvement; and (3) network management. The decision-making process linked to governance also involves the policy-making of the government (Bingham et al., 2005; Jordan et al., 2005; Daly, 2003). Governance that enables resilience contributes to the ability of cities to navigate and withstand changes,



shocks, and uncertainties, which relates back to spatial resilience as discussed in chapter 2.1 (Ernstson et al., 2010).

In the inner cities, the municipal government is responsible for the policies of these areas. It is their aim to have a vibrant inner city (Gemeente Groningen, 2024; Gemeente Zwolle, 2021; Gemeente Utrecht, 2021). According to multiple studies (Hangebruch & Othengrafen, 2022; Kärrholm et al., 2014; Rao, 2019; Barata-Salgueiro & Guimarães, 2020) governance is a key factor for a resilient inner city, highlighting a selection of components that are important. These include (1) the reduction and prevention of vacancies, for example through flexibility, (2) ensuring actor diversity by promoting diversity of activities and supporting actor alliances, and (3) the responsiveness of the local government to changes in the inner city.

The prevention and reduction of vacancies can be achieved through temporary solutions as pop-up stores, and other measures that enable flexibility and financial support (Nemeth & Langhorst, 2014). Secondly, ensuring a diversity of actors and supporting actor alliances can be obtained by inclusive stakeholder management and collaborating with actor alliances. This measure is particularly useful when stakeholders are involved in the policy-making process which affect their business environment. This involvement increases the trust of stakeholders in the governance (Müller et al., 2014; Francisco de Oliveira & Rabechini Jr., 2019). Lastly, the local government can reach adaptation to changes through supporting innovation, flexibility, and collaboration with stakeholders (Hangebuch & Othengrafen, 2022).

Policies of the inner city influence the stakeholders related to that area. Local shop owners are an example of those stakeholders. These policies affect a multitude of variables and factors, but include the components that are presented above. The components can affect the position of the local shops in the inner cities. . Local shops influence the spatial variation present in the inner cities. Flexibility can ensure the availability for retail space. Integration increases the robustness of the group of local shops present in an inner city. Lastly, these variables can be obtained within municipal government: governance on the prevention and reduction of vacancies affect both spatial variation and flexibility. Supporting actor alliances and encouraging and diversity affect the integration of local shop owners. And finally, by supporting innovation, local shops are able to adapt to changes.

### 3. Methodology

This thesis used multiple data collection methods to accommodate to the different variables that are researched. For the variable of spatial variation, qualitative data collection has been used, as variation is a measurable variable. The data for the other variables were collected with quantitative data through structured and semi-structured interviews. The data collection methods are identical for the three cities.

#### 3.1 Location

The cases were selected based multiple criteria. First, the selected cities were to have an historic inner city with clear boundaries in which there is mixed use (Sparks, 2021; Rao, 2019). Furthermore, the policies concerning the local shops have to be similar, and there has to be at least one entrepreneur association for entrepreneurs in the inner cities.

These criteria were all found in Groningen, Zwolle, and Utrecht (figure 2). The physical elements are present in these cities. All three aim to strengthen the position of the local shops in the inner cities (Gemeente Groningen, 2024; Gemeente Zwolle, 2021; Gemeente Utrecht, 2021). The cases are detailed in table 1.

Table 1: overview of the selected cases (Gemeente Groningen, 2024; Gemeente Zwolle, 2021; Gemeente Utrecht, 2021)

Case	Physical characteristics	Key policy aims	Entrepreneur association
<b>Groningen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historic inner centres</li> <li>• Canals</li> <li>• Mixed-use inner centre</li> <li>• Area of 0,992 km<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strengthen the position of local shops</li> <li>• Further develop the inner city as recreational shopping area</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multiple associations present in the inner city</li> </ul>
<b>Zwolle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historic inner centres</li> <li>• Canals</li> <li>• Mixed-use inner centre</li> <li>• Area of 0,52 km<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strengthen the position of local shops</li> <li>• A lively inner city with a broad range of shops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• One association present in the inner city</li> </ul>
<b>Utrecht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historic inner centres</li> <li>• Canals</li> <li>• Mixed-use inner centre</li> <li>• Area of 1,46 km<sup>2</sup></li> <li>• Shopping centre near the inner city</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strengthen the position of local shops</li> <li>• Keep and enlarge variation in the inner city</li> <li>• Variation in the main shopping area</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• One association present in the inner city</li> </ul>

This thesis focuses on streets where shopping is the predominant function on the ground floor to examine the contribution of locally owned shops to spatial resilience. In these predominant retail areas, the living function is still present on the other floors of the buildings

The municipality of Groningen has made a clear distinction between its ‘centum streets’ and the other streets in the inner city (figure 3). The distinction will also be used to determine the relevant streets of Zwolle (figure 4) and Utrecht (figure 5).

In this thesis, streets are categorised into four categories (Groningen, 2022):

- 1) Centrum-1: primarily retail, with hospitality also permitted. These functions can extend above the ground floor. On the ground floor, living is not allowed.
- 2) Centrum-2: similar to Centrum\_1, but retail is characterized as small and local.
- 3) Mixed-1: predominantly residential, including the ground floor. Retail is generally not allowed unless meeting specific municipal criteria.
- 4) Mixed-2: primarily residential, with a focus on living quality, and retail is not permitted.

In Utrecht, it is notable that the shopping centre on the edge of the city is not taken into account in this research, as a significant part of the centre is located outside the inner city (figure 5).

In each city, the shops located along the Centrum\_1 and Centrum\_2 streets are categorized as shown in table 1.

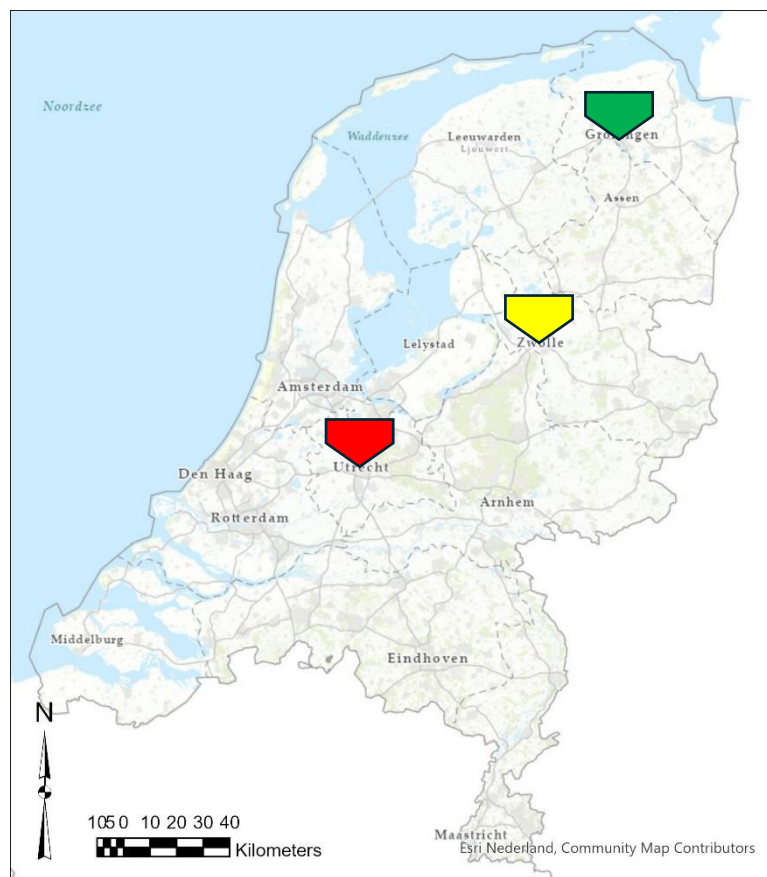


Figure 2: locations of the researched cities in the Netherlands. Groningen in green; Zwolle in yellow; Utrecht in red.

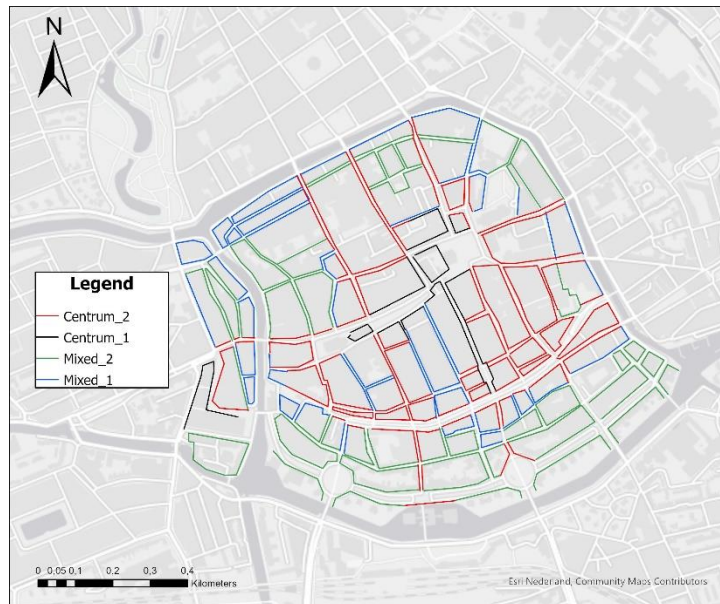


Figure 3: street classification of the city centre of Groningen. (Adapted from Gemeente Groningen, 2022)

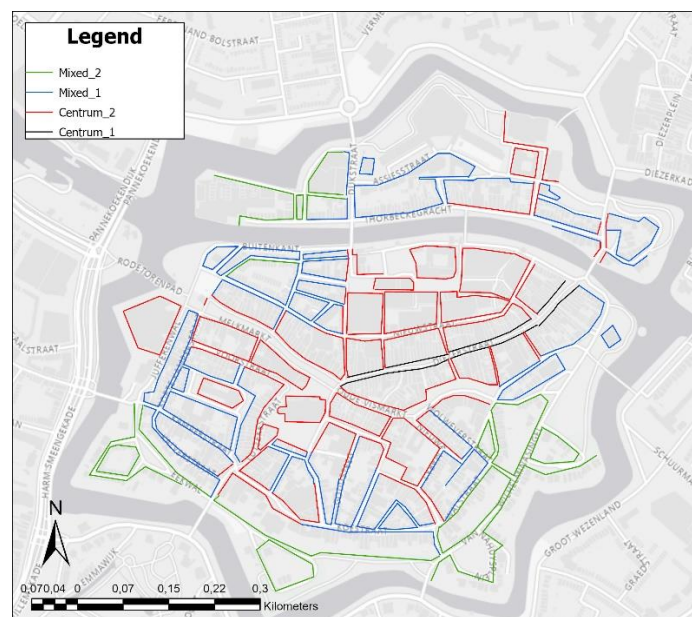


Figure 4: street classification of the city centre of Zwolle. (Produced by author)

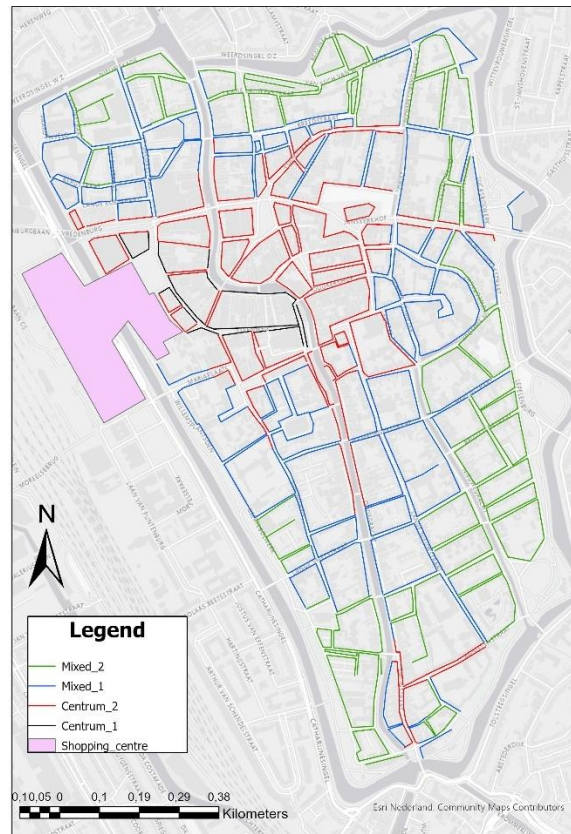


Figure 5: street classification of the city centre of Utrecht. (Produced by author)

## 3.2 City Walks

Spatial variation, flexibility, and partially integration are studied through city walks on Centrum\_1 and Centrum\_2 streets. Ground floor activities are documented and categorized as shown in table 2. Shops, specifically, are classified by sector and as local or chain stores (see table 2). Vacant buildings and their potential temporary uses are also noted. Data is entered into ArcGIS pro to create maps of activity and sector concentrations and analysed in Excel to determine the share of each activity and sector, measuring spatial variation. An equal distribution of the activities is considered to be more resilient (Barate-Salguiero & Guimarães, 2020; Karrholm et al., 2014).

City walks also helped familiarize with the city, and observe bottlenecks and main walking routes, which are used in the questions of the in-depth interviews.

## 3.3 Structured Interviews

Structured interviews with local shop owners use pre-formulated, identical questions for each city (see Appendix A). These closed questions allow easy comparison of answers, focusing on integration and governance. The study aimed for 10-15 interviews per city, lasting about 10



minutes each. Interviewees are coded as SI plus the city's first letter (G for Groningen, Z for Zwolle, U for Utrecht) and a random number between 1 and 15.

The interviews featured closed questions and two short open questions (see Appendix B). Elaborations were written down by the researcher, who then verified the minutes with the interviewees. Afterward, the minutes were paraphrased into short sentences. Due to their brevity, these elaborated answers were not coded.

### 3.4 Semi-structured Interviews

The data is supplemented by three semi-structured interviews with relevant entrepreneurial organizations for a detailed perspective (see Appendix C). These interviews focused on governance, integration, and flexibility. They lasted around 30 minutes and were recorded and transcribed (see Appendix D). They are anonymous and coded as SSI followed by the city's first letter (G for Groningen, Z for Zwolle, U for Utrecht).

In Groningen, an interview is conducted with LutjeLokaal. LutjeLokaal (LL) is an entrepreneur association especially focused on the local entrepreneur in the inner city of Groningen. In Zwolle, ZwolleFonds (ZF) has been interviewed as it is mandatory for entrepreneurs in the inner city to be a member of this association. In Utrecht, Centrum Management Utrecht (CMU) has been contacted, which is an inner city wide organisation, representing the interests of all actors in the inner city, including shops, real estate owners, and the hospitality industry. Joining is not mandatory, but there is no other integrated association present.

In all of the interviews, both structured and semi-structured, no personal information about the interviewee was asked. Their answers were handled with care and were stored securely in order to guarantee against a privacy breach during the research, and were deleted once finished.

Table 2: categories of activities used for spatial variation and categories used for shops

Activity	Examples	Shop category	Examples
Culture	Museums, theatre, library, churches, student associations, art galleries	Accessories	Jeweller, leather store, hats store, lingerie
Education	University, University of Applied Sciences, high school, primary and middle school	Books	Book stores, office stores
Government	Municipality, province, police	Clothing	Clothing stores, vintage clothing; no difference between sexes or ages
Hospitality	Restaurants, cafes, bars, nightlife, take-out	Drugstore	e.g. Kruidvat, Etos
Leisure	Sport facilities, prostitution areas, cinema	Electronics	Mediamarkt, phone shops
Living	Housing	Food related	Deli's, gourmet shops, chocolate shops, peanut butter shop, specialty shops
Service	Accountancy, juridical advise, bike shop, banks, health services, barber shops, cosmetic saloons	Hobby shop	Game stores, sexshops, smartshops, artistry stores, knitting stores, ...
Shopping local	Local shops, categorized	Household	HEMA, Xenos, Blokker, predominantly household products, kitchen stores, interior stores
Shopping chain	Chain shops, categorized	Other	Antiquaire, florist
Supermarket	Supermarket, night shops		

## 4. Results

The results are presented per variable influencing the spatial resilience of the inner city. Within each variable, the results per city are presented and subsequently compared.

### 4.1 Spatial Variation

The spatial variation of Groningen and Utrecht are seemingly evenly distributed, with no particular outliers. In Groningen, the hospitality sector seems to make up the biggest share of the city with 29%, closely followed by shopping with 27% (see table 3). In Utrecht, shopping has the biggest share with 31%, but is closely followed by hospitality (see table 3). In Zwolle, there is remarkable difference between shopping, with 36%, and hospitality, which accounts for 26% (see table 3). Zwolle also has a notable difference in the share of chain stores compared to the local shops. In the other cities, this is more evenly distributed.

Clothing is the dominant sector in all cities. Still, SSIZ indicated that there are multiple studies conducted in Zwolle that showed that “the available supply of stores is seen as very diverse”. However, compared to the other cities, Zwolle has the least variety in shops. Even though the clothing stores have such a presence, SIG7 remarked that clothing stores for women are overrepresented, and there is only little stores dedicated to men’s fashion.

Lastly, the spatial dispersion seems to be similar across all the cities: the chain stores are mainly located along the Centrum\_1 streets. The local shops and other activities are predominantly present along the Centrum\_2 streets, where a more diverse range of activities and sectors is present. Arguably, local shops increase the diversity of sectors, and thus help increase the resilience of the inner city.

A remarkable difference between the cities, is the higher share of leisure activities in Groningen, which is caused by the prostitution sector. This sector is present in the inner city of Groningen, but is absent in the other cities. In Utrecht, a distinctive share is held by the category Other. This includes shops as florists, antiquaires, cigar shops, and other one-of-a-kind shops. Compared to the other cities, Utrecht has the highest share of such shops.

Comparing the three cities, based on spatial variation, Zwolle has the least diversity in the inner city. Based on this variable, Zwolle is thus less resilient.

### 4.2 Flexibility

Flexibility is mostly visible through vacancies. The cities have to deal with vacancies, even though there are low vacancy rates in all cities, ranging between 1% and 3%,.

There are innovative solutions, mostly powered by entrepreneur associations, to temporarily fill vacancies or to make the façade more integrated in the street. According to SSIG, Groningen has experience with different measures including pop-up stores managed by multiple local entrepreneurs and a location for an exhibition of products of several entrepreneurs. Still, some entrepreneurs call for a more “proactive approach” in Groningen, as SIG7 puts it. In Zwolle, a



prominent building has remained vacant for several year without attempts to locate temporary functions. SSIZ considers such functions as not sufficient for the size of the building. To brighten up the façade, SSIZ explained that “art has been put up behind the windows”. Lastly, SSIU remarked that in Utrecht, some pop-up initiatives are facilitated by Centrum Management Utrecht (CMU) in collaboration with the owners of the buildings. They argued that because of the temporariness, some pop-up stores can be considered “permanent pop-up”, as one store moves out and another one moves in quickly after. CMU takes a facilitating role, and sometimes is the initiator. Still, SIU8 calls for policy to make it “more appealing for local shops to move into vacant spaces”.

Multifunctional buildings that accommodate multiple activities are scarce in the three inner cities. In Groningen, there is only one example, where a supermarket, hospitality, and a congress and offices location are located in the same building. Zwolle has taken inspiration from this building, as it “is very well developed”, according to SSIZ. In Utrecht, the old post office is a key example of multifunctional use, hosting shops, a supermarket, and a library.

Flexibility is thus more visible in Utrecht, both in pop-up and multifunctionality. Zwolle seems less verse in multifunctionality and pop-up, taking other measures to improve the appearance of vacant buildings. In Groningen, there is experience with pop-up stores in different realisations and sectors.

### 4.3 Integration

Regarding entrepreneur associations, in Groningen, local shop owners have three options to form alliances with other entrepreneurs. There is a city-wide association representing all kinds of entrepreneurs, a small association for only the local entrepreneurs in and around the city centre, and the option to set up an association with owners on the same street, called street associations. All options are present in Groningen, and the majority of the local shops have joined one of the three options. Some respondents indicated that they participate in multiple alliances concurrently. According to SSIG the streets associations is “a phenomenon that is on the rise again”, as the number is slowly increasing, which they consider to be a positive development.

In Zwolle, there is ZwolleFonds. Nine of the ten interviewees indicated to be a member of this association. The option for street associations is present in Zwolle as well, but is less present compared to Groningen.

In Utrecht, there is CMU. This association takes care of the whole inner city, and is not particularly focussed on a specific kind of actors. Yet, the local shops in the inner city of Utrecht do not seem eager to join the association, as only 2 of the interviewed shops indicated to be a member of the association. However, SSIU assured that CMU represents their interests too. According to SIU3, SIU10, and SIU11 there are also some grassroot initiatives where shops form informal associations based on location or sector.

In Groningen, the increase in associations is considered beneficial by SSIG who advocates for an increasing number of street associations. On the other hand, in Utrecht, there is little to no encouragement towards new actor alliances, as the current one is all encompassing regarding the actors. SSIU also argued that with this structure “you can have a more integrated voice”, and “fragmentation is not always better”.

In Groningen and Zwolle, most entrepreneurs indicated that they know entrepreneurs from all over the inner city. In Utrecht, this number is less. This can be linked to the involvement of local shop owners to entrepreneur associations. Thus, the lack of interest in the entrepreneurial association could explain the lack of familiarity with each other local shop owners. SSIG argues the correlation between the involvement in an association and the degree of social cohesion: “with Lutje Lokaal, we try exactly that; that solidarity, the connection between entrepreneurs”. Even though, there seems to be a high social cohesion in Zwolle, SSIZ explained that it is “hard to do community building”, as there is only a select few with whom they are in frequent contact with.

With regards to interconnectedness, the division of the inner city in quarters is mostly relevant in Utrecht. Due to its size, the division in different quarters is more spatially present than in Zwolle and Groningen, as there is signage towards to different quarters. This separation is encouraged by CMU, as they try to differentiate in identity. Looking at just the shops, they are mostly located along main streets of the districts.

Looking at all cities, the majority of local shop owners indicated that their customers are able to find their businesses easily. In Zwolle, SIZ5 calls for the municipality to make the streets “more attractive”, adding that this is now “done by the street itself”. SIZ10 argues that “ZwolleFonds takes care of the atmosphere of the city”. Similarly, in Groningen, SIG2 calls for “more attention for the ambiance and feeling of cohesion”. To reach this, “the infrastructure has to be redesigned in order to improve the ambiance and the feeling of the place; to feel welcome again”. In this light, SIG6 calls for “more acknowledgment for the side streets”. SSIG dedicates this unsatisfaction expressed by entrepreneurs to the lack of street associations. Correspondingly, in Utrecht, SIU2 calls for a “better streetscape” and to “clean up the waste bags”.

## 4.4 Governance

In Groningen, there were two distinct expressions recognisable. On the one hand, SIG15 said “the government is against the entrepreneur”, and SIG6 agrees by calling the policies of the municipality a “ruthless rationalisation from the government” in which the local entrepreneurs have to do it themselves. SIG1, on the other hand, cherishes the fact that the municipality “is open for dialogue”. Most local shop owners also value the marketing the municipality has invested in. Looking from a broader perspective, SSIG argues that the municipality does appreciate their presence in the inner city. During certain events, the local entrepreneur is actively involved and showcased, with which “the municipality shows that they want to shed light on the local entrepreneurs”

The majority of the interviewees in Zwolle does not think the municipality does enough to support the local entrepreneur. When asked what the municipality does to highlight the presence of the local entrepreneurs in the city, SIZ7 answered that “they try to promote the city itself, not necessarily the entrepreneurs”. The question on what the municipality could improve received mostly answers concerning the present-day policy changes, such as the parking-policy and the city’s ambition to make the inner-city car free.

Similar to Utrecht, the majority of interviewees thinks the municipality does too little for the local entrepreneurs. More marketing and more involvement are the dominant suggestions. However, according to SIU6 and SIU8 the “social media presence is high”. It seems that not every entrepreneur knows what is done, as five respondents “do not know” what the municipality does. Also similar to Zwolle, suggestions for improvements oftentimes concern present-day policy changes.

### *Flexibility*

Governance on flexibility is not actively pursued in the three cities. In Utrecht, supporting or initiating pop-up stores is done by the entrepreneur association. In Groningen, this structure is similar. In Groningen especially, the local shop owners are also involved in this policy. In Zwolle, the policy regarding vacancies is from “a good few years back”, according to SSIZ.

Local shop owners could play a role in occupying vacancies. In Groningen, financial measures to lessen vacancies and support starting entrepreneurs are not put in place. However, according to SSIG, they are willing to provide subsidies if there is a well-sustained idea. Zwolle does not have financial support for starting entrepreneurs. In Utrecht, CMU fulfils this role as they have an array of supporting measures for entrepreneurs although the entrepreneurs are not all familiar with these measures.

### *Actor alliances and involvement*

In Zwolle, there is the option to set up a street association, but the municipality and ZwolleFonds do not actively encourage an increase of them. SSIZ dedicates this to the lack of time ZwolleFonds has to work together with such associations. In Utrecht, SSIU advocates to keep up the integrated voice from one association. In Groningen, the bigger entrepreneur association does encourage the formation of new alliances, and that association and the municipality collaborate often, as there is “only a thin line” between them, explained by SSIG.

In Groningen, the municipality does not involve entrepreneur associations in policy-making, and most local entrepreneurs feel they have no influence. In contrast, Zwolle actively involves ZwolleFonds in policy discussions: “every week, we have a meeting at the City Hall to talk about such developments [such as accessibility and redevelopment]<sup>1</sup> from the interest of the entrepreneurs”, indicated by SSIZ. CMU, too, is often involved in the policy-making process. SSIU indicated that they are often advised on certain policies. Yet, most local shop owners are unaware of with involvement.

---

<sup>1</sup> Added by author for clarity

### *Innovation*

Lastly, the municipality of Groningen does not directly invest in the innovation of local shops. However, SSIG indicated that this role is mostly allocated to the city wide entrepreneur association which offers all kinds of workshops. In Zwolle, the municipality does not invest in the innovation of local shop owners. SSIZ argued that the economy of Zwolle is favourable, and indicated it is the responsibility of the local shop owners to invest in innovation themselves too.

Finally, Utrecht has the aim to transform the city from a *place to buy* into a *place to be*, where people meet up, visit hospitality, and enjoy culture among other activities, and their presence in the city leads to purchase, but buying “is not the primary goal”. With this change, the city aims to become more versatile with more multifunctional visits.

Governance plays a vital role in the spatial resilience of the inner cities, as it enable measures that contribute to the components that make up the spatial resilience of the inner city. Comparing the three cities on governance, Groningen seems to have the most attention for local shops, as experienced by the entrepreneurs themselves. In Utrecht, there is more attention for innovation than in the other cities. Both in Zwolle and Utrecht, the interviewed entrepreneur association fulfils elements of governance.

In Utrecht, there seems to be the most attention for a resilient inner city from a governance perspective. In Groningen, the municipal government is not focussed on this topic, but they seem to be willing to cooperate on this topic with the entrepreneurs. Lastly, in Zwolle, spatial resilience does not seem to be a relevant issue presently. However, the entrepreneurs do not seem to call on the municipality to make work of this topic. This could be explained by the current favourable economic circumstances, as expressed by SSIZ.

Table 3: share of activity, type of shop, and shop sector per city

Groningen			Zwolle		Utrecht	
Type of Activity	Amount	Percentage	Amount2	Percentage2	Amount3	Percentage3
Government	6	0%	2	0%	1	0%
Leisure	62	5%	1	0%	13	1%
Service	218	17%	71	12%	154	15%
Living	181	14%	99	17%	129	13%
Hospitality	349	28%	150	26%	313	31%
Culture	29	2%	16	3%	31	3%
Supermarket	23	2%	7	1%	12	1%
Education	27	2%	3	1%	20	2%
Shopping	329	26%	208	36%	332	33%
Vacancy	35	3%	16	3%	11	1%
<b>Total</b>	<b>1259</b>	<b>100%</b>	<b>573</b>	<b>100%</b>	<b>1016</b>	<b>100%</b>
Type of shops	Amount	Percentage	Amount2	Percentage3	Amount3	Percentage4
Chain shops	158	48%	131	63%	179	54%
Local shops	171	52%	77	37%	153	46%
<b>Total</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>
Shop sector	Amount	Percentage	Amount2	Percentage3	Amount3	Percentage4
Clothing	176	52%	120	60%	172	53%
Books	9	3%	1	0%	11	3%
Hobby shop	24	7%	16	8%	20	6%
Accessories	32	10%	23	11%	22	7%
Drugstore	19	6%	4	2%	17	5%
Food related	28	8%	11	5%	20	6%
Electronics	6	2%	4	2%	3	1%
Household	18	5%	18	9%	27	8%
Other	24	7%	4	2%	34	10%
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100%</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>

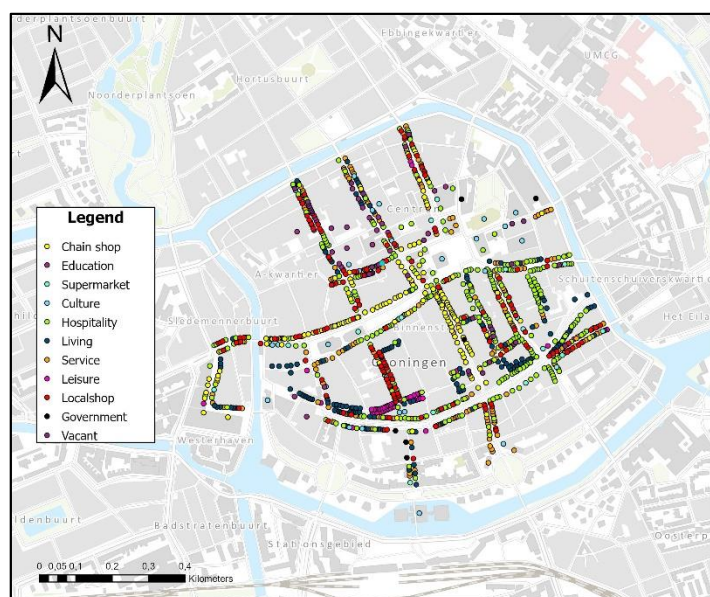


Figure 6: The activities in the inner city of Groningen along the “centrum streets” (Made by author)

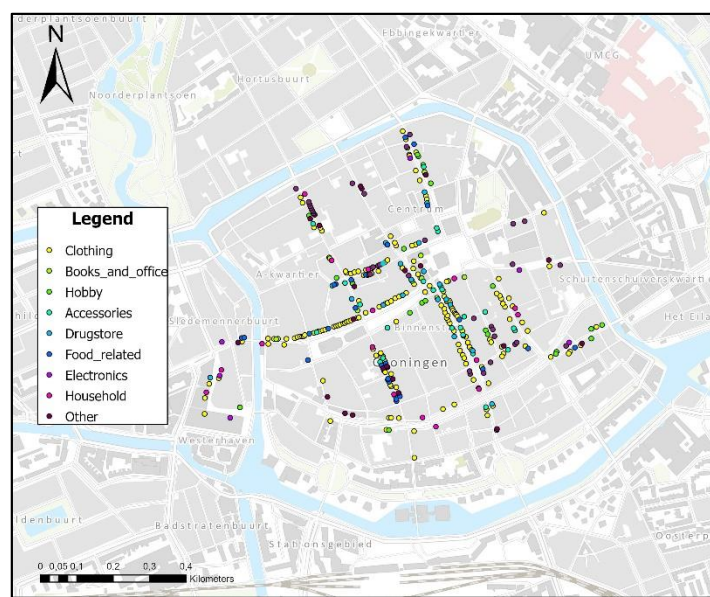


Figure 7: The sector of shops in the inner city of Groningen along the “centrum streets” (Made by author)



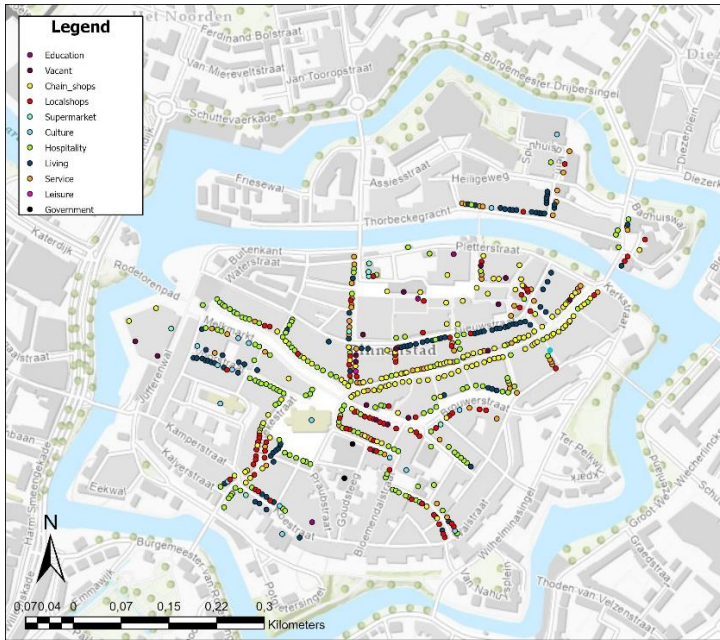


Figure 8: The activities in the inner city of Zwolle along the “centrum streets” (Made by author)

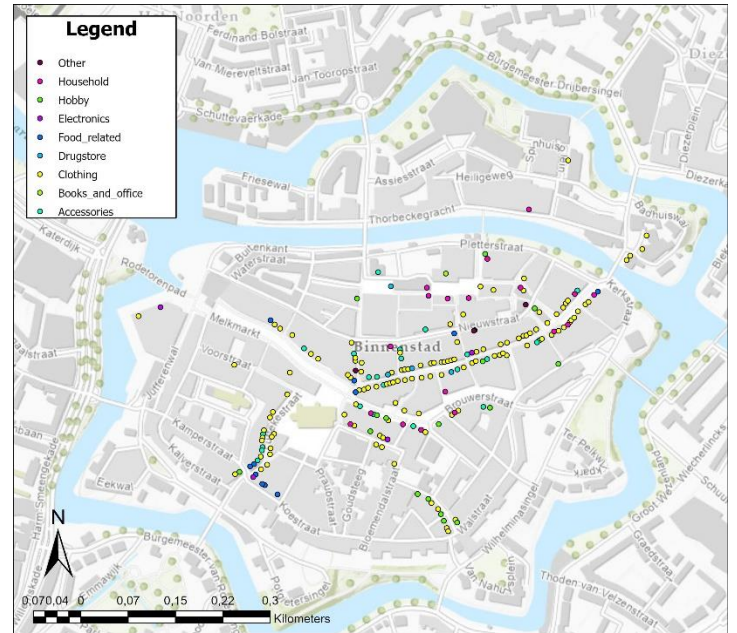


Figure 9: The sector of shops in the inner city of Zwolle along the “centrum streets” (Made by author)

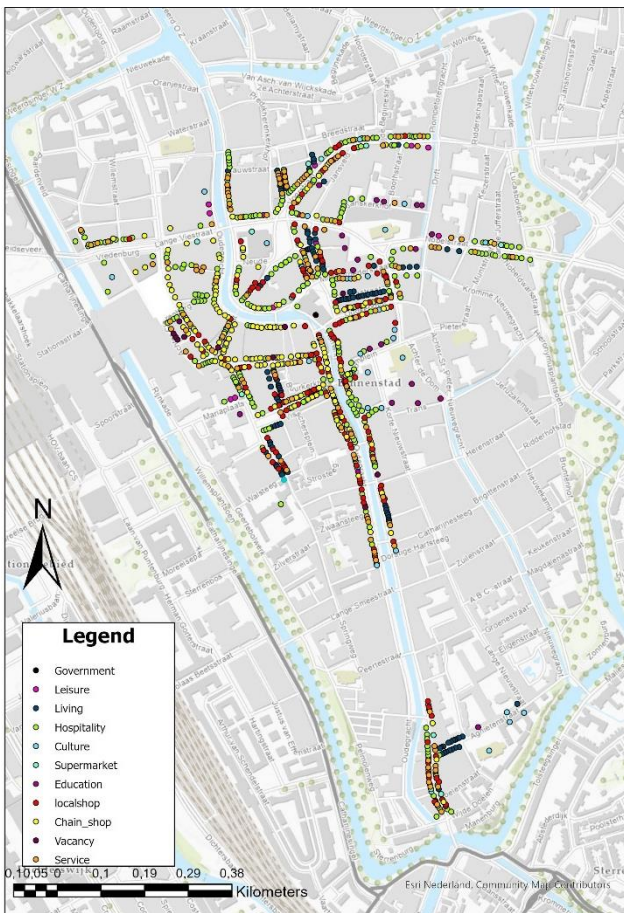


Figure 10: The activities in the inner city of Utrecht along the “centrum streets” (Made by author)

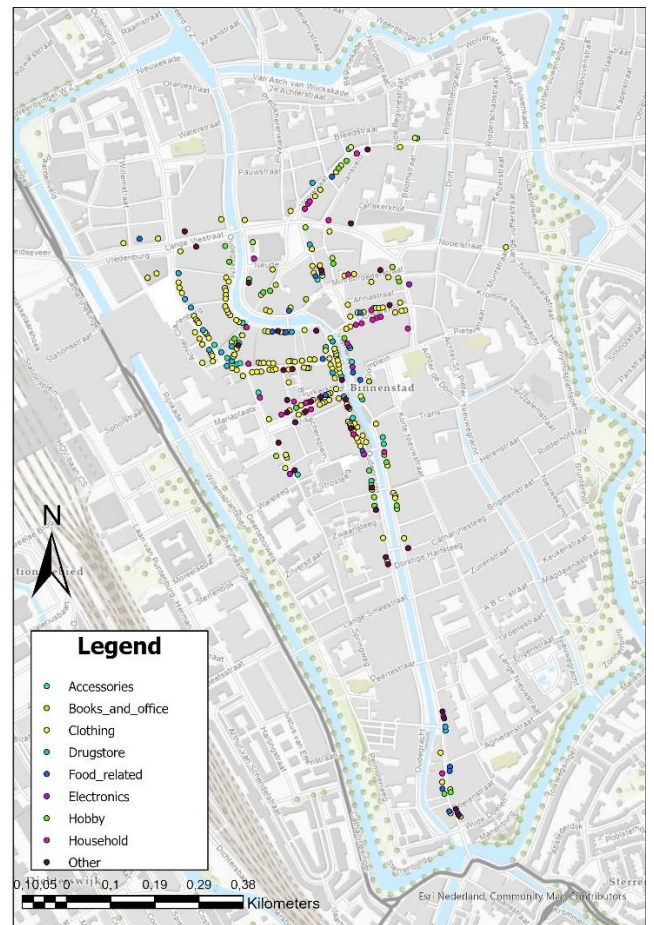


Figure 11: The sector of shops in the inner city of Utrecht along the “centrum streets” (Made by author)

## 5. Conclusion

### 5.1 Conclusion

The purpose of this thesis is to answer the research question, stated as “to what extent do locally owned shops contribute to the spatial resilience of the inner city?” In this thesis, three inner cities are studied and compared using predominantly qualitative research methods. Spatial resilience has been defined as the ability of a location, to maintain the required functions, to adapt to change, and to redesign systems that limit adaptive capacity (Cumming, 2011; Kärholm et al., 2014; Meerow et al., 2016; Guimarães, 2018; Hangebruch & Othengrafen, 2022). The concept of spatial resilience was divided into four variables: spatial variation, flexibility, integration (Cumming, 2011; Kärholm 2014), and governance (Hangebruch & Othengrafen, 2022).

Due to a less diverse inner city, Zwolle is less resilient than Groningen and Utrecht (Rao, 2019). It is clear that the local shops contribute to a more diverse range of shops. In Zwolle, flexibility is also less present. Interviewees from all cities indicated that the local shops should be involved more. Social cohesion in Groningen and Zwolle is higher, as the entrepreneurs are more involved in the associations. The interconnectedness is most present in Utrecht as the city is divided into quarters with their own profile and identity. This is less the case in Groningen and Zwolle.

Finally, in Utrecht, governance focusses more on resilience than the other cities, with support and involvement of the entrepreneur association towards local shop owners and vacancy reduction is present, more than in the other cities. Innovation is encouraged in Utrecht and Groningen, primarily by entrepreneur associations rather than municipal governments. Stakeholder involvement is notable in Utrecht and Zwolle, while actor alliances are more encouraged in Groningen.

In conclusion, all cities have their own approach and growth into spatial resilience. On the one hand, Utrecht is trying to transform its inner city and takes the local shop owners along in it. On the other hand, Zwolle has little measures in place to make sure the local shop owners can prepare for change and adaptation. Groningen is in the middle, where the municipality seems to be encouraging innovation and adaptation if the entrepreneurs themselves initiate it.

Local shops contribute to the spatial resilience of the inner cities in different ways. They increase the diversity of activities in the inner cities and can offer a solution in the case of vacancies. Simultaneously, a high social cohesion and supporting governance increase the robustness of local shops, and they are encouraged to innovate. Thus, local shops can increase the resilience of the inner city, but they need to be enabled to do so by governance.

### 5.2 Limitations & Reflections

This study is limited by time constraints, focusing mostly on qualitative methods, making it hard to draw correlations. The number of structured interview respondents was also limited, though the aim of 10-15 interviews per city was met. The quotes have been translated from Dutch into English, increasing the risk of the loss of the message conveyed. Conducting the



interviews in English or writing the research in Dutch could have decreased this risk. More respondents could enhance validity and strength, as well as including chain store perspectives. An additional limitation is the use of street classification presented by Groningen (2022), as it did not take into account the sizes of the different cities.

A relationship between multifunctionality and the type of shop it attracts has not been identified in this study. To get a better understanding regarding this relationship, it would be interesting to investigate it further.

Despite these limitations, this thesis has contributed to the understanding of spatial resilience and how locally owned shops contribute to this resilience. The findings presented in this study are supported by previous research conducted on spatial resilience (Sparks, 2021; Barata-Salgueiro & Guimarães, 2020; Rao, 2019; Grimaldi et al., 2019;), and adds a broader perspective to the location specific research conducted (Hangebruch & Othengrafen, 2022; Guimarães, 2018; Kärholm et al., 2014). For further research, extending the comparative research and including multiple other cities, more correlations and patterns can be identified, adding on validity of the findings.

## References

- ARL (Akademie für Raumentwicklung in der Leibniz-Gemeinschaft) (2020). *Zukunft der (Stadt-) Zentren Ohne Handel? Neue Impulse und Nutzungen für Zentren mit Zukunft*. Positionspapier der ARL. ARL: Hannover, Germany, Volume 116.
- Barata-Salgueiro, T.; Guimarães, P. (2020). *Public Policy for Sustainability and Retail Resilience in Lisbon City Center*. *Sustainability*, 12, 9433
- Bingham, L., Nabatchi, T., & O’Leary, R. (2005). *The New Governance: Practices and Processes for Stakeholder and Citizen Participation in the Work of Government*. *Public Administration Review*, 65, 547-558. <https://doi.org/10.1111/J.1540-6210.2005.00482.X>.
- BMWi (Bundesministerium für Wirtschaft und Energie) (2017). *Perspektiven für eine Lebendige Stadt: Abschlussbericht der Workshop-Reihe “Perspektiven für Eine Lebendige Stadt” der Dialogplattform Einzelhandel*; BMWi: Berlin, Germany.
- CBS (2022). *Nederlander koopt meer digitale producten maar minder goederen online*. [online] Centraal Bureau voor de Statistiek. Available at: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/42/nederlander-koopt-meer-digitale-producten-maar-minder-goederen-online> [Accessed 18-02-2024].
- CBS (2023). *Minder winkels in 2023*. [online] Centraal Bureau voor de Statistiek. Available at: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2023/19/minder-winkels-in-2023> [Accessed 16-02-2024].
- Cumming, G. (2011). *Spatial resilience in social–ecological systems*. Dordrecht: Springer.
- Daly, M. (2003). *Governance and Social Policy*. *Journal of Social Policy*, 32, 113 - 128. <https://doi.org/10.1017/S0047279402006840>.
- Daunfeldt, S. O., Mihaescu, O. & Rudholm, N. (2022). *The Decline of Small Cities: Increased Competition from External Shopping Malls or Long-Term Negative Trends?* *International Regional Science Review*, 45(2), 225–257. <https://doi.org/10.1177/01600176211034133>
- Davoudi, S., Shaw, K., Haider, L.J., Quinlan, A.E., Peterson, G.D., Wilkinson, C., Fünfgeld, H., McEvoy, D. & Porter, L. (2012). *Resilience: A Bridging Concept or a Dead End? “Reframing” Resilience: Challenges for Planning Theory and Practice Interacting Traps: Resilience Assessment of a Pasture Management System in Northern Afghanistan Urban Resilience: What Does it Mean in Planning Practice? Resilience as a Useful Concept for Climate Change Adaptation? The Politics of Resilience for Planning: A Cautionary Note*. *Plan. Theory Pract.*, 13, 299–333.
- Delage, M., Baudet-Michel, S., Fol, S., Buhnik, S., Commenges, H., & Vallée, J. (2020). *Retail decline in France's small and medium-sized cities over four decades. Evidences from a multi-level analysis*. *Cities*, 104, 102790. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102790>.

Destaatvangroningen.nl. (2015). *Leegstand*. [online] Available at: <https://destaatvangroningen.nl/omgevingsmonitor-gebruik-wonen-winkelen-leegstand.html> [Accessed 17-02-2024].

Dolega, L., & Celinska-Janowicz, D. (2015). *Retail resilience: A theoretical framework for understanding town centre dynamics*. *Studia Regionalne i Lokalne*, 60(2), 8–31. <https://doi.org/10.7366/1509499526001>

During, R., Van Assche, K. & Van Dam, R. (2022) *Relating Social and Ecological Resilience: Dutch Citizen's Initiatives for Biodiversity*. *Sustainability*, 14, 3857.

EK Retail (2023) *De Kracht van Lokaal*. [online] Available at: [https://www.ek-retail.com/media/udhp42jx/ek-retail\\_whitepaper\\_de-kracht-van-lokaal\\_november2023\\_hr.pdf](https://www.ek-retail.com/media/udhp42jx/ek-retail_whitepaper_de-kracht-van-lokaal_november2023_hr.pdf) [Accessed 16-02-2024].

Francisco de Oliveira, G., Rabechini Jr., R. (2019). *Stakeholder management influence on trust in a project: a quantitative study*. *International Journal of Project Management*, 37 (1), 131-144. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2018.11.001>

Gemeente Groningen (11-08-2022). *Binnenstad geconsolideerde versie*. Bestemmingsplan. Available at [https://ruimtelijkeplannen.nl/documents/NL.IMRO.0014.BP574BinnenstadGV-gv02/t\\_NL.IMRO.0014.BP574BinnenstadGV-gv02.html](https://ruimtelijkeplannen.nl/documents/NL.IMRO.0014.BP574BinnenstadGV-gv02/t_NL.IMRO.0014.BP574BinnenstadGV-gv02.html). [Accessed on 23-04-2024]

Gemeente Groningen (04-2024). *Geleide Groei: Kader voor doorontwikkeling van de binnenstad van Groningen*. [online] Available at: <https://gemeenteraad.groningen.nl/Documenten/Bijlage-1-Strategisch-kader-Geleide-Groei-Kader-voor-de-doorontwikkeling-van-de-binnenstad-van-Groningen.pdf> [Accessed 29-05-2024]

Gemeente Utrecht (17-06-2024) *Omgevingsvisie Binnenstad Utrecht 2040*. Omgevingsvisie [online] Available at: <https://omgevingsvisie.utrecht.nl/> [Accessed 29-05-2024].

Gemeente Zwolle (2021). *Ons Zwolle van morgen 2030*. Omgevingsvisie [online]. Available at: <https://www.zwolle.nl/omgevingsvisie> [Accessed 29-05-2024].

Grimaldi, D., Fernandez, V., Carrasco, C. (2019). *Heuristic for the localisation of new shops based on business and social criteria*. *Technological Forecasting & Social Change* 142, pp 249-257.

Guimarães, P.P.C. (2018). *The resilience of shopping centres: An analysis of retail resilience strategies in Lisbon, Portugal*. *Morav. Geogr. Rep.*, 26, 160–172.

Hangebruch, N. & Othengrafen, F. (2022) *Resilient Inner Cities: Conditions and Examples for the Transformation of Former Department Stores in Germany*. *Sustainability*, 14, 8303. <https://doi.org/10.3390/su14148303>

Hertzberger, H. (2001). *Lessons for students in architecture*. Rotterdam: 010 Publishers.

- Holling, C.S. (1973). *Resilience and stability of ecological systems*. Annual review of ecology and systematics, 4, 1-23
- Jordan, A., Wurzel, R., & Zito, A. (2005). *The Rise of 'New' Policy Instruments in Comparative Perspective: Has Governance Eclipsed Government?*. Political Studies, 53, 477 – 496. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.2005.00540.x>.
- Kärrholm, M., Nylund, K. & Prieto de la Fuente, P. (2014). *Spatial resilience and urban planning: addressing the interdependence of urban retail areas*. Cities, 39, 121 – 130
- McEachern, M.G., Warnaby, G. & Moraes, C. (2021). *The Role of Community-Led Food Retailers in Enabling Urban Resilience*. Sustainability, 13, 7563.
- Meerow, S., Newell, J.P., Stults, M. (2016). *Defining urban resilience: A review*. Landsc. Urban Plan., 147, 38–49.
- Müller, R., Turner, R., Andersen, E.S., Shao, J., Kvalnes, Ø. (2014). *Ethics, Trust, and Governance in Temporary Organizations*. Project Management Journal, 45 (4), 39 – 54
- Nemeth, J., & Langhorst, J. (2014). *Rethinking urban transformation: Temporary uses for vacant land*. Cities, 40, 143-150. <https://doi.org/10.1016/J.CITIES.2013.04.007>.
- Niinimäki, K., Peters, G., Dahlbo, H., Perry, P., Rissanen, T., & Gwilt, A. (2020). *The environmental price of fast fashion*. Nature Reviews Earth & Environment, 1, 189 – 200 . <https://doi.org/10.1038/s43017-020-0039-9>.
- Orr, A. M., Stewart, J. L., Jackson, C., & White, J. T. (2023). *Not quite the 'death of the high street' in UK city centres: Rising vacancy rates and the shift in property use richness and diversity*. Cities, 133. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.104124>
- Peterson, G. D. (2002). *Estimating resilience across landscapes*. Conservation Ecology, 6(1), 17.
- Rao, F. (2019). *Resilient forms of shopping centres amid the rise of online retailing: towards the urban experience*. Sustainability 11, 3999 <https://doi.org/10.3390/su11153999>
- Sparks, L. (2021). *Towns, High Streets and Resilience in Scotland: A question for policy?* Sustainability, 13, 5631.
- Talen, E., & Park, J. (2022). *Understanding Urban Retail Vacancy*. Urban Affairs Review, 58(5), 1411–1437. <https://doi.org/10.1177/10780874211025451>
- Thomas, C., & Bromley, R. (2003). *Retail revitalization and small town centres: the contribution of shopping linkages*. Applied Geography, 23, 47-71. [https://doi.org/10.1016/S0143-6228\(02\)00068-1](https://doi.org/10.1016/S0143-6228(02)00068-1).
- Vale, L.J. (2014). *The Politics of Resilient Cities: Whose resilience and whose city?* Build. Res. Inf., 42, 191–201.

Verweij, S., Klijn, E.H., Edelenbos, J. & Van Buuren, A. (2013). *What makes governance networks work? A fuzzy set qualitative comparative analysis of 14 Dutch spatial planning projects*. *Public administration*, 91, 4, 1035-1055.

Wilkinson, C. (2012). *Social-ecological resilience: Insights and issues for planning theory*. *Plan. Theory*, 11, 148–169.

# Appendix

## A. Structured interview Questions

The questions were asked in Dutch. The questions are presented here in both Dutch and English. For all closed questions, the selection of answers is provided as well.

1. In welke stad staat uw onderneming?  
In which city is your business located?
  - Groningen
  - Utrecht
  - Zwolle
  
2. In het algemeen is er genoeg verschillend winkelaanbod in de binnenstad?  
In general, there is sufficient diversity in the kinds of shops located in the inner city?
  - Helemaal mee eens | Totally agree
  - Mee eens | Agree
  - Neutraal | Neutral
  - Niet mee eens | Do not agree
  - Helemaal niet mee eens | Totally do not agree
  
3. Er is genoeg verschillend *lokaal* winkelaanbod in de binnenstad  
There is sufficient diversity in the kinds of *local* shops in the inner city
  - Helemaal mee eens | Totally agree
  - Mee eens | Agree
  - Neutraal | Neutral
  - Niet mee eens | Do not agree
  - Helemaal niet mee eens | Totally do not agree
  
4. Er is veel contact met de andere lokale ondernemers in de binnenstad  
There is contact with the other local shop owners in the inner city
  - Ja, door de hele stad | Yes, throughout the whole inner city
  - Ja, maar enkel met de burens | Yes, but only with the neighbours
  - Enkel met een paar ondernemers | Only with a few entrepreneurs
  - Nee, er is geen contact | No, there is no contact
  
5. Bent u aangesloten bij een ondernemersvereniging  
Are you a member of the entrepreneur association
  - Ja | Yes
  - Nee | No
  
6. Zo ja, bij welke vereniging bent u aangesloten? Zo nee, wilt u uitleggen waarom niet?  
If yes, which association are you a member of? If no, could you explain why not?

- [Open vraag | Open question]
7. Als lokale ondernemers beïnvloeden jullie de sfeer van de stad.  
As local entrepreneurs, you influence the atmosphere of the city.
- Helemaal mee eens | Totally agree
  - Mee eens | Agree
  - Neutraal | Neutral
  - Niet mee eens | Do not agree
  - Helemaal niet mee eens | Totally do not agree
8. Als lokale ondernemers beïnvloeden jullie het beleid van de gemeente.  
As local entrepreneurs, you influence the policy of the municipality.
- Helemaal mee eens | Totally agree
  - Mee eens | Agree
  - Neutraal | Neutral
  - Niet mee eens | Do not agree
  - Helemaal niet mee eens | Totally do not agree
9. Hoe zou u uw klanten omschrijven? [Selecteer meerderen]  
How would you describe your customers? [Select multiple]
- Reguliere klanten | Regular customers
  - Bezoekers | Visitors
  - Toeristen | Tourists
  - Lokale inwoners | Local inhabitants
  - Anders, namelijk... | Other, namely...
10. Klanten kunnen mijn onderneming makkelijk vinden.  
Customers can easily find my business.
- Helemaal mee eens | Totally agree
  - Mee eens | Agree
  - Neutraal | Neutral
  - Niet mee eens | Do not agree
  - Helemaal niet mee eens | Totally do not agree
11. Als lokale ondernemer ben ik tevreden met de locatie van mijn winkel in de binnenstad  
As local entrepreneur, I am satisfied with the location of my shop in the inner city.
- Helemaal mee eens | Totally agree
  - Mee eens | Agree
  - Neutraal | Neutral
  - Niet mee eens | Do not agree



- Helemaal niet mee eens | Totally do not agree

12. Vind u dat de gemeente genoeg doet om de lokale ondernemingen onder ogen te brengen bij bezoekers van de binnenstad?

Do you think the municipality is doing enough to introduce local businesses to visitors to the city center?

- Ja | Yes
- Nee | No

13. Welke acties van de gemeente helpen het meest?

Which measures of the municipality contribute the most?

- [Open vraag | Open question]

14. Welke acties van de gemeente zou u nog graag willen zien?

Which measures of the municipality would you like to see, still?

- [Open vraag | Open question]

15. Heeft u nog verdere opmerkingen over dit onderwerp die u wilt delen?

Do you have other remarks you want to share about this subject?

- [Open vraag | Open question]

## B. Structured interviews answers

The answers to the questions of the structured interviews are presented per city, per respondent. The answers are provided in Dutch.

### 1. Groningen

	Groninge n	Mee eens	Helema al mee eens	Ja, door de hele stad	Ja	Lutjeloka al	Helema al mee eens	Helema al mee eens	Bezoeker s, Toeristen, Lokale inwoners	Mee eens	Mee eens	Helema al niet mee eens	Ja	Staan open voor gesprekken	Meer samenwerken met marketing groningen, lutjelokaal, meer integrale samenwerking
SIG1														Marketing groningen en landelijke reclame via grote bladen. Bij grotere evenementen worden lokale ondernemers betrokken. De ondernemers worden via de vereniging continu proactief benaderend om ze te laten zien. Groningen heeft ook dit imago	Meer aandacht om de sfeer, gevoel van cohesie. De infrastructuur aanpassen waardoor de sfeer en berblijfsklimaat verbeterd wordt. Weer welom laten voelen.
SIG2	Groninge n	Neutra al	Neutraa l	Ja, door de hele stad	Ja	Lutjeloka al	Helema al mee eens	Mee eens	Bezoeker s, Lokale inwoners	Niet mee eens	Mee eens	Neutraa l	Ja		
SIG3	Groninge n	Niet mee eens	Helema al niet mee eens	Enkel met een paar onderneme rs	Ne	Nee, geen tijd voor	Neutraa l	Mee eens	Toeristen, Lokale inwoners	Niet mee eens	Neutraa l	Mee eens	Ja	Grote evenementen organseren	<i>Ondernemer heeft er niet over nagedacht</i>

SIG4	Groningen	Mee eens	Mee eens	Ja, door de hele stad	Ja	Lutjelokaal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Reguliere klanten, Bezoeker s	Mee eens	Mee eens	Mee eens	Ja	Schiet te kort	Marketing mag weer omhoog, dus lutjelokaal doet het nu vooral zelf
SIG5	Groningen	Mee eens	Helemaal mee eens	Ja, maar enkel met de burens	Neem	Nooit van gekomen, krijgen het wel mee	Neutraal	Helemaal niet mee eens	Reguliere klanten, Bezoeker s, Lokale inwoners	Mee eens	Helemaal mee eens	Neutraal	Ja	<i>Ondernemer heeft er niet over nagedacht</i>	Makkelijker maken voor ondernemers ipv moeilijker: toegankelijk en makkelijker laden en lossen voor de deur.
SIG6	Groningen	Niet mee eens	Niet mee eens	Ja, door de hele stad	Ja	GCC	Mee eens	Helemaal niet mee eens	Reguliere klanten, Toeristen	Mee eens	Mee eens	Neutraal	Neem	De herinrichting van de infrastructuur is wel goed ook voor de ondernemers. De sfeer wordt er door verbeterd, maar niet per se de verkeersstromen.	Weinig erkenning voor de zijstraten wat geen stegen zijn.
SIG7	Groningen	Mee eens	Neutraal	Ja, door de hele stad	Ja	Lutjelokaal	Helemaal mee eens	Mee eens	Reguliere klanten, Lokale inwoners	Niet mee eens	Mee eens	Neutraal	Ja	De ondernemers hebben inspraak bij de herinrichting. Er worden bijeenkomsten voor evenementen georganiseerd, wat nuttig is.	Proactief leegstand aanpakken. Meer doelmatige aanpak met promotie: geen geldverspilling en meer op maat

SIG8	Groningen	Neutraal	Mee eens	Ja, door de hele stad	Ja	Lutjelokaal (online actief)	Helemaal eens	Mee eens	Reguliere klanten, Lokale inwoners	Mee eens	Helemaal eens	Neutraal	Ja	Gcc doet vooral het promoten van lokale ondernemers, en de stadsgids draagt er aan bij.	Marketing groningen grotere rol en betere bereikbaarheid vanuit de regio en de randstad
SIG9	Groningen	Niet me eens	Neutraal	Ja, maar enkel met de burens	Ja	GCC	Helemaal eens	Niet me eens	Reguliere klanten, Bezoekers, Toeristen, Lokale inwoners	Mee eens	Helemaal eens	Neutraal	Ne e	Niet vanuit de gemeente	Huursubsidie. Meer zichtbaarheid en meer betrokkenheid
SIG10	Groningen	Mee eens	Mee eens	Ja, maar enkel met de burens	Ja	Van de straat	Helemaal eens	Neutraal	Reguliere klanten, Toeristen	Helemaal eens	Helemaal eens	Niet me eens	Ja	De aantrekkelijkheid van de stad tijdens evenementen en feestperiodes.	Wat meer aankleding voor de sfeer.
SIG11	Groningen	Niet me eens	Mee eens	Ja, maar enkel met de burens	Ja	Van de straat	Mee eens	Neutraal	Reguliere klanten, Bezoekers, Toeristen, Lokale inwoners	Mee eens	Helemaal eens	Neutraal	Ne e	Ruimtelijke inrichting is goed en schoon	Meer marketing en beter te vinden
SIG12	Groningen	Neutraal	Neutraal	Ja, maar enkel met de burens	Ja	Van de straat	Helemaal eens	Helemaal niet me eens	Reguliere klanten, Bezoekers, Toeristen, Lokale inwoners	Mee eens	Helemaal eens	Neutraal	Ja	Marketing Groningen	Soepeler gemeentebestand

SIG1 3	Groning n	Neutra al	Mee eens	Ja, maar enkel met de bure	Ja	Lutjeloka al	Mee eens	Neutraa l	Reguliere klanten, Bezoeker s, Toeristen, Lokale inwoners	Mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Ja	Marketing en lutjelokaal-dag	Soepeler gemeentebestel
SIG1 4	Groning n	Mee eens	Neutraa l	Ja, door de hele stad	Ja	GCC	Helema al mee eens	Mee eens	Reguliere klanten, Toeristen, Lokale inwoners	Neutraa l	Mee eens	Niet mee eens	Ja	Nieuwsbrief en marketing helpen hierin mee.	Ondernemer heeft hier niet over nagedacht
SIG1 5	Groning n	Mee eens	Mee eens	Ja, door de hele stad	Ja	GCC	Neutraa l	Helema al niet mee eens	Reguliere klanten, Bezoeker s, Toeristen, Lokale inwoners	Mee eens	Mee eens	Neutraa l	Ja	Marketing groningen	Geen reclame belasting , verbetering van de bereikbaarheid met een versoepeling van het fietsverkeerbele id

## 2. Zwolle

SIZ1	Zwolle	Mee eens	Mee eens	Ja, door de hele stad	Ja	ZwolleFonds (verplicht) maar wel onafhankelijk	Helemaal eens	Niet eens	Reguliere klanten, Bezoekers	Neutraal	Mee eens	Niet eens	Ne	Ze richten zich op het aantrekken van Duitsers en Belgen. Vooral Duitsers komen op hun vakantiedagen	Geen autoluwe binnenstad invoeren. Er is wel geparticipeerd maar niet naar ons geluisterd. Verkeersstromen afknippen is niet gunstig voor de ondernemingen.
SIZ2	Zwolle	Mee eens	Neutraal	Ja, door de hele stad	Ja	ZwolleFonds	Helemaal eens	Neutraal	Reguliere klanten, Bezoekers, Lokale inwoners	Mee eens	Mee eens	Neutraal	Ne	Ondernemer heeft geen idee	Plattegrond met hotspots uitgeven, een soort route door de stad
SIZ3	Zwolle	Niet eens	Niet eens	Ja, door de hele stad	Ja	ZwolleFonds	Mee eens	Helemaal niet eens	Bezoekers, Toeristen, Lokale inwoners	Neutraal	Mee eens	Neutraal	Ne	Op moment niets	De straat aanpakken
SIZ4	Zwolle	Mee eens	Mee eens	Ja, door de hele stad	Ja	ZwolleFonds	Helemaal eens	Neutraal	Reguliere klanten, Bezoekers, Toeristen, Lokale inwoners, Duitsers	Neutraal	Helemaal eens	Neutraal	Ja	In een Nieuwsblad en op de VVV worden we uitgelicht	<i>Ondernemer heeft er niet over nagedacht</i>
SIZ5	Zwolle	Mee eens	Mee eens	Ja, door de hele stad	Ja	ZwolleFonds	Helemaal eens	Niet eens	Reguliere klanten, Lokale inwoners	Mee eens	Helemaal eens	Neutraal	Ne	Niks	De straten sfeervoller maken. De straat moet dat nu zelf doen, maar daar kan de gemeente op inspringen. En

															marketing kan altijd meer
SIZ6	Zwolle	Mee eens	Mee eens	Ja, door de hele stad	Ja	ZwolleFonds, museumkwartier (straatgebonden)	Mee eens	Niet mee eens	Reguliere klanten	Niet mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Ja	Social media	Er moet meer parkeergelegenheid komen, zo dicht mogelijk bij de binnenstad
SIZ7	Zwolle	Mee eens	Mee eens	Ja, door de hele stad	Ja	ZwolleFonds	Helemaal mee eens	Mee eens	Reguliere klanten, Lokale inwoners	Mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal niet mee eens	Ne e	Ze proberen de stad zelf wel onder ogen te brengen, maar niet per se de ondernemers	Marketing
SIZ8	Zwolle	Neutraal	Mee eens	Enkel met een paar ondernemers	Ja	ZwolleFonds	Helemaal mee eens	Neutraal	Bezoekers, Toeristen, Lokale inwoners	Mee eens	Helemaal mee eens	Neutraal	Ne e	De hanzesteden campagne had veel potentie, maar zwolle had het beter gekund	Wellicht wat meer markten. Autoluwe binnenstad met drempels is goed, autovrij niet.
SIZ9	Zwolle	Niet mee eens	Mee eens	Ja, maar enkel met de burens	Ne e		Helemaal mee eens	Neutraal	Toeristen, Lokale inwoners	Mee eens	Helemaal mee eens	Neutraal	Ja	Advertenties aanvragen, maar je moet daar wel voor betalen. Bij groot aangevoerde projecten worden wel samenwerkingen uitgevoerd, dat is vooral goed	Het parkeerbeleid afzwakken. Autovrij liever niet, autoluwe wel maar onder het mom van autoluwe wordt het autovrij gemaakt



															als je winkel daar bij past.	
SIZ10	Zwolle	Mee eens	Helemaal eens	Ja, maar enkel met de burens	Ja	ZwolleFonds	Helemaal eens	Niet eens	Reguliere klanten, Lokale inwoners	Mee eens	Helemaal eens	Neutraal	Neen	Zwollefonds draagt zorg voor het uiterlijk van de stad	Het parkeerbeleid moet beter: bij slecht weer zijn er weinig bezoekers omdat ze ver weg moeten parkeren. Er is geen inspraak van de ondernemers op dit beleid.	

### 3. Utrecht

SIU 1	Utrecht	Helemaal me eens	Mee eens	Enkel met een paar ondernemers	Ne e	Niet mee bezig. Het heeft toch geen zin	Mee eens	Helemaal niet me eens	Reguliere klanten, Bezoekers, Toeristen, Lokale inwoners	Niet me eens	Helemaal me eens	Neutraal	Ja	Worden betrokken bij evenementen in de stad	Niet per se
SIU 2	Utrecht	Mee eens	Neutraal	Enkel met een paar ondernemers	Ne e	Geen idee	Helemaal me eens	Neutraal	Reguliere klanten, Toeristen, Lokale inwoners, Duitsers	Helemaal me eens	Helemaal me eens	Neutraal	Ne e	Geen ervaring mee	Beter straatbeeld, vuilins opruimen
SIU 3	Utrecht	Niet me eens	Helemaal niet me eens	Ja, maar enkel met de burens	Ne e	Samenwerking met de straat	Helemaal me eens	Niet me eens	Reguliere klanten, Toeristen	Neutraal	Mee eens	Neutraal	Ne e	Geen idee ik zie weinig wat de ondernemer bevordert	Ze beperken het voeren van een onderneming: uitstallingen worden beperkt en dat helpt ons als ondernemers niet. De leegstand moeten ze promoten onder de lokale ondernemers
SIU 4	Utrecht	Helemaal me eens	Mee eens	Enkel met een paar ondernemers	Ja	Geen idee niet de ondernemer	Helemaal me eens	Neutraal	Reguliere klanten, Bezoekers, Toeristen,	Mee eens	Helemaal me eens	Neutraal	Ne e	Wel een boekje en een site, maar eerder een	Meer marketing vanuit de gemeente

									Lokale inwoners					samenwerking	
SIU 5	Utrecht	Mee eens	Mee eens	Ja, door de hele stad	Ja	CMU	Mee eens	Mee eens	Bezoekers, Toeristen, Lokale inwoners	Mee eens	Mee eens	Neutraal	Ne	Eerst nog folders e.d.	Nu schiet dat te kort. Dus wat meer marketing
SIU 6	Utrecht	Mee eens	Niet mee eens	Ja, maar enkel met de burens	Ne	Nog niet naar gekeken	Helemaal mee eens	Neutraal	Toeristen, Lokale inwoners, Duitsers	Mee eens	Helemaal mee eens	Neutraal	Ja	Social media presence is hoog	Ondernemers nog niet over nagedacht
SIU 7	Utrecht	Neutraal	Mee eens	Ja, door de hele stad	Ne	Te weinig tijd	Mee eens	Neutraal	Reguliere klanten, Toeristen, Duitsers	Mee eens	Helemaal mee eens	Neutraal	Ja	Geen idee	Meer meedenken met de ondernemers met o.a. uitstallingen

## C. Semi-structured interview questions

The questions were asked in Dutch. The questions are presented here in both Dutch and English.

1. Hoe staat de gemeente tegenover de lokale ondernemingen, hoe is de relatie? Waardeert de gemeente de aanwezigheid van de lokale ondernemingen?

What is the municipality's attitude towards local businesses, what is the relationship like? Does the municipality appreciate the presence of local businesses?

2. In hoeverre worden de lokale ondernemingen ondersteund door de gemeente? Zijn er subsidies o.i.d. om de vestiging van de lokale ondernemers te ondersteunen en zijn er ook nog andere stimuleringsregelingen?

To what extent are local businesses supported by the municipality? Are there subsidies or other financial measures to support the establishment of local entrepreneurs and are there other incentive schemes?

3. Wat kan er met betrekking tot de stimulatie verbeterd worden?

What can be improved regarding the stimulation?

4. In hoeverre worden lokale ondernemers gestimuleerd om te innoveren, schiet dat tekort?

To what extent are local entrepreneurs encouraged to innovate, is that inadequate?

5. Worden de ondernemersverenigingen betrokken bij gemeentebeleid dat de ondernemers aangaat

Are the business associations involved in municipal policy that affects entrepreneurs?

6. Is de sociale cohesie onder de ondernemers hoog? En hoe komt dat tot uiting?

Is social cohesion among entrepreneurs high? And how is that expressed?

7. Wordt de oprichting van nieuwe ondernemersverenigingen gestimuleerd door de gemeente?

Is the establishment of new business associations encouraged by the municipality?

8. Worden de ondernemers(vereniging) actief betrokken bij evenementen? Via welke kanalen loopt dat? Hebben de ondernemers baat bij zulke evenementen?

Are the entrepreneurs(associations) actively involved in events? Through which channels does this take place? Do entrepreneurs benefit from such events?

9. Als er een nieuwe onderneming wordt geopend, heeft de gemeente rekening gehouden met de diversiteit van sectoren / activiteiten, of wordt dat aan de markt overgelaten? Moet de gemeente

daar mee of minder regie inpakken?

When a new business is opened, has the municipality taken the diversity of sectors / activities into account, or is that left to the market? Should the municipality take more or less control over this?

10. Wordt er actief naar de leegstand gekeken door de gemeente, of wordt dat aan de markt overgelaten? Wordt daarbij gekeken welke functie er het beste in past?

Does the municipality actively look at vacancy rates, or is that left to the market? Is it considered which activity fits best?

11. Bij langdurige leegstand, worden er dan bijvoorbeeld pop-up stores ingezet tot nader order? Of worden er andere soortgelijke maatregelen getroffen om zo het aanzicht levendig te houden?

In the event of long-term vacancy, will pop-up stores be used until further notice? Or are other similar measures being taken to keep the appearance alive?

12. De stad is opgedeeld in kwartieren, vaak hebben zulke kwartieren een eigen identiteit. Zie je dat terugkomen in de ruimtelijke indeling? Draagt dat bij aan de zichtbaarheid van de ondernemingen?

The city is divided into districts, such districts often have their own identity. Do you see that reflected in the spatial layout? Does that contribute to the visibility of the companies?

13. Zou je de binnenstad als weerbaar kunnen omschrijven? En welke factoren spelen een grote rol in die weerbaarheid?

Could you describe the city center as resilient? And which factors play a major role in that resilience?

14. Wat is de rol van de lokale ondernemingen binnen die weerbaarheid? Hebben de lokale winkels een grotere bijdrage aan de weerbaarheid dan de ketenwinkels?

What is the role of local companies in this resilience? Do local stores make a greater contribution to resilience than chain stores?

#### *Specifieke vragen voor Zwolle / Specific questions for Zwolle*

1. Hoe kijken jullie tegen de leegstand van Het Eiland en Hudson's Bay aan? Welke opties zijn er om dat aan te pakken en hoe wordt daar de lokale onderneming in meegenomen?

How do you view the vacancy of Het Eiland and Hudson's Bay? What options are there to tackle this and how is the local company included?

2. Is het een limitatie voor Zwolle dat het geen studentenstad is? Waarom (niet)?

Is it a limitation for Zwolle that it is not a student city? Why (not)?

*Specifieke vragen voor Utrecht / Specific questions for Utrecht*

1. In hoeverre is er sprake van een ondervertegenwoordiging van lokale ondernemingen in de binnenstad van Utrecht?

To what extent is there an underrepresentation of local businesses in the city center of Utrecht?

2. Ervaren jullie dat Hoog Catharijne een limitatie is voor de ondernemers in het centrum?

Do you experience Hoog Catharijne a limitation for entrepreneurs in the center?

## D. Semi-structured interviews answers

All semi-structured interviews are transcribed. Spoken language has been written down in writing language when this improved the readability of the transcription. The sections spoken by the interviewer are written down in normal font. The sections spoken by the interviewee are written down in italics. Small talk has been filtered out of the transcription. Those sections are indicated with [...].

All interviewees have been asked before the interview started if they approved recording the interview, and have all been informed on the data storage procedure, as presented in the Methodology.

### 1. Groningen (SSIG)

[...]

Ik heb vooral heel veel algemene vragen, want ik had niet echt specifieke issues van Groningen die ik nog speciaal wilde uitlichten, dus dat scheelt al. Dus meteen de eerste vraag, hoe staat de gemeente Groningen tegenover de lokale onderneming? Is die relatie een beetje warm? Is die heel erg koud? Heel kil?

*Nou, ik denk dat we er zeker warm tegenover staan, Omdat wij zelf dus ook veel met Lutje Lokaal bezig zijn en we hebben daarin ook wel weer gesprekken. Veel met GCC, Groningen City Club, dat we natuurlijk weer nauw betrokken is met de gemeente.*

Oh ja, is die nauwer betrokken met de gemeente?

*Nou, ik denk dat die daar al veel langer betrokken mee zijn dan dat wij als Lutje Lokaal betrokken zijn, dus zij zitten al heel lang ook met politieke issues.*

*Dat soort dingen doen zij heel veel en wij hebben natuurlijk ook elk jaar via Lutje Lokaal krijgen wij ook subsidie, dus de gemeente support dat zeker lokaal. Ik denk alleen inderdaad dat we de laatste jaren hebben, ook al wat geluiden gehoord dat mensen soms een beetje de connectie misten met de gemeente, vanuit bepaalde ondernemers dat bijvoorbeeld eerder ook wel veel vaker iemand vanaf de vanuit de gemeente langs kwam bij de ondernemers. Ja, en dat gebeurde het afgelopen jaren dus minder blijkbaar. Ik denk ook wel dat corona daar een rol in heeft speelt.*

*En, ik denk dat daardoor ook inderdaad het fysieke contact, zeg maar dus dat iemand vanuit de gemeente zo even binnenloopt bij een ondernemer, dat dat een beetje is afgenomen. Maar ik heb wel het idee dat ze dat juist wel weer mee proberen op te pakken.*

En heeft dat heeft dan ook een effect gehad op het vertrouwen, denk ik dan.

*Dat denk ik wel, ja. Ik denk wel dat ondernemers dan zoiets hadden van dat ze een beetje tegenover de gemeente stonden, in plaats van dat je samen natuurlijk heel goed kunt bereiken.*

En ja waardeert de gemeente wel echt de aanwezigheid van lokale ondernemingen ook?

*Ja. Dat denk ik wel en zeker ook omdat we werken bijvoorbeeld nu ook samen met WinterGoud. Dat is die kerstmarkt die eraan komt en daarin zegt de gemeente ook heel duidelijk dat de eerste opties echt naar de lokale ondernemers moeten gaan. En dat vind ik wel heel erg leuk, want we laten de gemeente ook echt zien dat ze dus de lokale ondernemer juist naar voren willen brengen en Groningen, en niet dat ze bijvoorbeeld zeggen van alle partijen in heel Nederland kunnen direct inschrijven op de markt. Maar de lokale ondernemer willen ze dus wel echt als eerste de kans bieden.*

Ja, heb je het idee dat dat in Groningen meer gebeurt dan in de rest van de Nederland?

*Dat weet ik eigenlijk niet of dat meer is. Nee, want we zijn ook wel bijvoorbeeld een keer in Tilburg geweest en ik vond dat ze daar ook wel heel goed deden. Dat echt vanuit de gemeente dat ze heel erg bezig waren met de ondernemers en dat je daar voor een bepaald bedrag dat er ook heel veel voor je wordt geregeld, dus of het meer is weet ik niet. Ik hoop wel dat het meer gaat worden, dus dat we echt als Groningen stad ook echt bekend staan om het unieke en diverse lokale aanbod.*

Ja, ja en je zei al dat jullie lutje lokaal al subsidie krijgen. Krijgen lokale ondernemers die zelf ook?

*Nou, wij vragen dus eigenlijk aan, beetje ook voor de lokale ondernemer die dus bij Lutje Lokaal zit. Het is niet zo dat elke lokale ondernemer automatisch subsidie krijgt. Wij organiseren daar dan heel veel voor. Ze krijgen dan bijvoorbeeld lokale stadsgids, cadeaukaarten, events, dus wij zorgen dat het eigenlijk voor die subsidie dat er heel veel teruggaat naar de ondernemer.*

Ja, en maar wordt... stel je voor: je komt hier eigenlijk als nieuwe ondernemer de stad in. Heb je daar dan nog wel een bepaalde, bijvoorbeeld, opstartregelingen voor of is het een beetje wel van heel veel succes ermee.



*Nou, in principe is het wel een beetje red je zelf. Tenminste, dat was wel op bij ons wel ook het geval. Wij hebben toen zelf bijvoorbeeld gesprekken aangevraagd met de gemeente. Ook om te vragen wat de plannen zijn. En daarnaast zijn we dus nu met de GCC ook wel bezig om te kijken of wij dus daarin ook wat meer kunnen betekenen, ook met Lutje Lokaal, dat we dus nieuwe ondernemers veel meer welkom heten met een welkomstpakket, maar ook ze helpen met het opstarten, want eigenlijk, als jonge ondernemer heb je geen idee wat je allemaal moet gaan doen, en hoe je het moet aanpakken. Dus ja, in die zin denk ik niet dat de Gemeente Groningen daar nu heel veel al aan doet om nu ondernemers soort van een opstart of een subsidie aan te bieden. Nee, je hebt natuurlijk gewoon je zelfstandige aftrek, dat soort dingen en dat is het.*

Maar vind je dat dat wel meer vanuit de gemeente kan ook zou kunnen komen?

*Zeker. Nou ja, ik denk dat de gemeente best veel te bieden kan hebben daarin. En ik denk dat het ook heel belangrijk is, want dan hou je ook gewoon veel meer die lokale ondernemers vast en dan stimuleer je ook veel meer dat er nieuwe dingetjes komen.*

Dan werk je echt meer toe naar het imago hebben van een. Groningen heeft een lokaal aanbod.

*Ja.*

En, als je kijkt naar een beetje de gevestigde ondernemers, wordt die nog wel gestimuleerd om te innoveren binnen hun onderneming?

*Ja, Ik denk dat het vooral met de GCC die dat dus doet, wel met workshops. En laatst hadden we bijvoorbeeld een Instagram workshop, dan merk je dat er echt ook een oudere generatie is die dus echt denkt: ja, oke, dit is wel het nieuwe ondernemerschap; ook veel via social media.*

*Dus die krijgt dan wel echt een handleiding en een, ja hoe zeg je dat, iets aangeboden dat ze dus echt daar wat mee kunnen gaan doen. Ja, dus ik denk dat het voornamelijk GCC eigenlijk een beetje het uitvoeringsprogramma dan van de gemeente zou zijn.*

Ja precies. En worden jullie, dus Lutje Lokaal en GCC, ook betrokken bij het gemeentebeleid dat ondernemers aangaat, krijgen jullie daar inspraak in, worden jullie daarover geadviseerd?

*Lutje Lokaal in ieder geval dus niet. Ik weet niet of de GC dat dat... dat durf ik niet te zeggen...  
Beleid?*

Een beetje, ja, dat dat is bijvoorbeeld als beleid schrijven over retail in de binnenstad, dat jullie eigenlijk om advies worden gevraagd van wat gaat er goed, wat kan beter?

*Nee, nee.*

Nou, Dat is ook fijn om te weten. Vind je wel dat dat een toegevoegde waarde zou hebben?

*Ja, ik denk wel dat we gewoon veel meer moeten gaan samenwerken, omdat we nu op heel veel eilandjes allemaal naast elkaar aan het werk zijn. En eigenlijk allemaal met het doel van om de binnenstad van Groningen denk ik aantrekkelijker te maken. Dus ja, ik zou zeker zeggen dat dat wel interessant zou kunnen zijn.*

Ja, heb je het idee dat de sociale cohesie tussen de ondernemers groot is dat er veel contact is met elkaar, dat ze elkaar ook klaar zijn om elkaar te helpen?

*Ja nou, met Lutje Lokaal zeker en ik denk dat dat alleen maar aan het groeien is. Dus steeds meer mensen willen heel graag bij Lutje Lokaal ook om bijvoorbeeld bij wijze van een keer te sparren over dingen, en of hoe mensen het aanpakken of wat er geluiden zijn binnen de stad. En Ik denk dat we heel veel doorverwijzen naar elkaar. Dus als wij het niet hebben, dan zeg ik nou, ga naar die en die ondernemer. En ook met bepaalde events, dan kun je echt iedereen doorsturen. En dat maakt het natuurlijk voor de bezoeker heel leuk, want dan heb je echt het idee van ondernemers doen het allemaal samen hier. En dan heb je gewoon veel sneller waarschijnlijk ook als bezoeker dat je heel erg naar de juiste winkeltjes en dingen wordt gestuurd in plaats van dat je zelf door de stad aan het zoeken bent die zoeken en denkt ja, waar moet ik eigenlijk zijn? Dus ja, ik denk met Lutje Lokaal proberen we precies dat, dat saamhorigheid, die verbinding, tussen ondernemers, ook na corona tijdens corona. Ja, je moet het toch samen doen.*

Ja en ik was ook bij de Folkingestraat en als ik aan hun vroeg of ze bij de ondernemersvereniging zaten, was dat heel erg met de straat zelf. Merk je dat daar ook wat meer groei in zit dat zij ook steeds meer naar jullie toe komen of is dat wel nog soort...?

*In de Folkingestraat hebben we wel wat mensen zitten? Het is maar inderdaad... ik weet wel dat er een bepaalde ondernemers ook zeggen dat het soms... die straatverenigingen dat blijft ook nog wel een dingetje, want dat is ook wel... dat blijft ook een beetje achter en dat komt nu*

*wel weer wat meer op, zoals de Steentilstraat heeft nu weer een straatvereniging en dat is echt iets wat opkomend is. De Oude Ebbinge daar probeert ook iemand dus de straatvereniging weer op te zetten, dus dat zou heel leuk zijn, want dan heb je gewoon iets meer weer vanuit de straat ook allerlei soort van spreekbuizen die dus weer iets kunnen vertegenwoordigen, zeg maar, en dat ook weer dat geluid kunnen laten horen.*

Wordt dat ook aangemoedigd door de gemeente?

*Ik denk door de GCC meer, dat is een beetje een dunne lijn.*

De gemeente zit een beetje van, doe maar lekker.

*Ja, ik weet niet of de gemeente het gestimuleerd om die straatverenigingen weer leven in te brengen. Ik denk het eigenlijk niet, dat ze dat stimuleren. Ik zou eerder denken van dat wanneer er een straatvereniging is en die zou geld daarvoor aanvragen dat ze er wel voor openstaan. Maar of ze het stimuleren, dat weet ik eigenlijk niet.*

En, ja worden jullie ook actief betrokken bij evenementen dus zoals die Winterwelvaart.

*Ja daar dus wel. Ja ja. Ja, daar werden we echt als Lutje Lokaal voor gevraagd.*

En bijvoorbeeld met Eurosonic Noorderslag, hebben jullie daar ook een rol in of...?

*Nee, dat hebben we nog niet, nee. Daar zijn we ook nog niet voor gevraagd.*

En zou jullie wel toegevoegde waarde daaraan kunnen hebben.

*Ja, Ik denk zeker wel, want ik moet zeggen dat het bij ons bij Noorderslag bijvoorbeeld echt super druk is. Dus ja, dat zou zeker... Ik denk wel dat we ook met de ondernemers wat meer daarin kunnen doen. We hebben wel etalagewedstrijden gehad natuurlijk.*

*Dus ja, Ik denk dat dat wel een leuke... Dat was meer met het museum volgens mij toen. Dus Ik denk ja, hoe meer samenwerking, hoe beter. Dat is ook in die zin.*

Ja, en dus jullie zouden ook gewoon baat hebben bij zulke evenementen, dat je daar betrokken bij worden?

*Ja, Ik denk zeker, want de ondernemer heeft gewoon veel aan als het bijvoorbeeld al veel drukker is In de stad. Dan kun je daar als ondernemer natuurlijk ook op inspelen. En als ze dan ook nog weer wat leuks te doen, is bij ondernemers stimuleer je eigenlijk dat ze vanuit Noorderslag nog even gaan winkelen.*

Even kijken hoor, dan wel een hele specifieke vraag misschien... maar als er een nieuwe onderneming wordt geopend, heeft de gemeente dan ook rekening te houden met welk soort sector erin komt, dat het een afwisseling heeft van activiteiten In de stad?

*Geen idee*

Dus dat wordt gewoon aan de markt overgelaten

*Ja, gewoon de hoogste bieder denk ik dan*

Dus bijvoorbeeld als je buur hiernaast eruit gaat en dan komt de restaurant in, dat zou prima zijn in principe.

*Nou ja, ik denk dat ze wel beter daarnaar kunnen kijken, want het is wel veel natuurlijk horeca, horeca, horeca. Dat is leuk voor de horeca, maar mag wel wat minder.*

Soort van, het hoeft niet nog meer.

*Nee, soms in bepaalde straten kan het natuurlijk echt overhand krijgen. Ja en dan is het jammer, want dan krijg je denk ik als winkelstraat als je daar zit, met je onderneming ook niet echt een leuke uitgaansavond.*

Dan heb ik over de leegstand... niet per se een heel erg groot probleem in Groningen heb ik het idee. Wordt er wel daarnaar gekeken door de gemeente dat ze het actief proberen aan te pakken, en het eigenlijk weer zoveel mogelijk vol krijgen?

*Ja volgens mij... ik denk dat ook... Ik weet dat vanuit de GCC dat ze daar wel ook echt mee bezig zijn om te kijken hoe ze dat kunnen oplossen. Dat zal vast ook misschien een vraagstuk vanuit de gemeente doorgespeeld zijn, dus ik denk wel dat ze daarmee bezig zijn, hoe ze die leegstand kunnen... Nou ook daarin zouden we als ondernemers natuurlijk ook weer veel kunnen betekenen: pop-up dat soort dingen.*

Ja, Dat is precies de volgende vraag. Bij langdurige leegstand, zoals bij de Gelkingestraat tegenover Haasje Repje – hele leuke vrouw trouwens – daar dus al best wel lang zo'n leeg pand, best wel, ja, niet heel erg mooi en uitnodigend. Daar zou je dan bijvoorbeeld zo'n pop-up store neer kunnen zetten, bijvoorbeeld.

*Ja bijvoorbeeld ja, of dat je inderdaad ondernemers die toch al in de stad zitten, dat je bij wijze van een soort van kruisbestuiving kunt gaan doen; een soort tentoonstelling neer gaat zetten of iets met meerdere ondernemers waarin iedereen een soort van extra display heeft in de stad. Of, wij hebben bijvoorbeeld met Lutje Lokaal ook een keer gehad dat we bepaalde stadswandeling introduceren en dat we dus ook een soort van pand zochten vanuit waar dat georganiseerd wordt. Ja, alleen je zit heel snel met je regeltjes, elektra, dat soort dingetjes*

Zou gewoon fijn zijn als dat soort regeltjes vanuit de gemeente weer kunnen worden versoepeld.

*Ja. Of iets makkelijker in die zin van ruimte die beschikbaar wordt voor een tijdelijk pop-up, voor een... Hebben we bijvoorbeeld ook hier met 3 ondernemingen hier gedaan dat we in een restaurant even een tijdje konden. Dan konden we daar bijvoorbeeld al onze sale kwijt en dan gingen we daar een soort van sale pop up hangen. En niet dat dat het uitgangspunt moet zijn want dat is natuurlijk niet het leukste.*

En ja, ik hoorde het dus dat hier in Groningen ook een deel van de straten opgedeeld zijn, in kwartieren. Merk je daar iets van terug, bijvoorbeeld met de ruimtelijke indeling daarvan, want bijvoorbeeld... ik weet dat je in Utrecht bijvoorbeeld heb je daar altijd boven te staan van, oh je bent nu in het Universiteitskwartier.

Ja, nee, ik zou het wel leuk vinden als dat net iets meer terugkomt. Maar ik merk wel dat dat juist een beetje dat het eerder meer was en dat dat nu wat dus wat minder is, ook omdat die straat verenigingen eigenlijk minder actief zijn. Maar ook daarin lijkt dus weer een beetje een draai te komen dat het dus weer wat meer wordt, zou leuk zijn.

En die vlaggetjes en parapluutjes overal, dat scheelt ook altijd wel.

Ja, Ik vind dat fantastisch.

Dat komt vanuit de gemeente of vanuit GCC of vanuit jullie?

Niet vanuit ons. Ja, Gastvrij Groningen denk ik. Ja, zal denk ik dan een samenwerking zijn weer met GCC. Ik denk dat ze veel samen doen. Maar dus daar ben ik heel positief over.

Ja het zag er meteen leuker uit. Ja, en eigenlijk de laatste twee vragen al: zou je er weer de binnenstad als weerbaar omschrijven? Als in weerbaar tegenover bijvoorbeeld een economische crisis of iets dergelijks.

Ja in die zin... je hoort wel van veel ondernemers denk ik nog wel echt wel die nasleep van corona. Maar ik zou wel denken dat deze stad wel weerbaar is in de zin van dat je altijd wel ziet dat er altijd groei is: nieuwe dingen komen en dingen worden vervangen en ik denk dat we ook wel hebben laten zien dat we als stad echt wel weer goed uit die coronacrisis zijn gekomen, ondanks dat voor ondernemers ook nog wel zwaar is.

En, waar ligt dat dan bijvoorbeeld aan ligt, dat zou je die rol heel erg bij de lokale ondernemers neerleggen of.

Spreker 2

Ja, dat denk ik wel. Ik denk grotendeels wel. Als je gewoon maar ketens erin zet en die draaien minder. Ja, dat is niemand die dat heel treurig vindt die daar werkt, zeg maar. Ik denk als je lokaal ondernemer bent, en je hebt gewoon veel lokale ondernemers, die doen het echt met hart en ziel. Dus, als het even slecht gaat... Ja, die knokken zichzelf... die proberen in ieder geval wel alles om er weer boven op komen.

Ze hebben er iets meer baat bij.

Ja precies, maar ook denk het echt een liefde voor de stad. Ik denk dat dat ook heel belangrijk is.

[...]

## 2. Zwolle (SSIZ)

[...]

Ja is top. Wacht ik pak mijn vragen er even bij. Ja allereerst hartstikke bedankt voor uw tijd. Is het goed als ik het gesprek opneem, want ik moet het transcriberen.

*Ja hoor, prima.*

Fijn, Dat is eigenlijk het enige. Ja, ik schrijf mijn scriptie over de weerbaarheid van de binnenstad van onder andere Zwolle en daar focus ik me dan richting me dan specifiek ook nog op de lokale ondernemingen. Dus, ik heb daar een paar vragen over. Ik heb zelf ook al wat met lokale ondernemers In de binnenstad van Zwolle gesproken, ja, dus ik heb wel een beetje een beeld.

*Heel goed.*

En ja, Ik had nog een paar best wel brede vragen over hoe de hoe het beleid van de gemeente in zijn algemeenheid wordt ervaren, dus door de ondernemersvereniging ook. Ja dus nou, daar zullen mijn vragen over gaan.

*Ik heb ze ook voor me, dus we kunnen daar al op in.*

Nou, mooi. Nou, de eerste vraag dan. Ja, hoe staat de gemeente tegenover de lokale ondernemingen? Waardeert de gemeente die aanwezigheid van lokale ondernemingen, of is dat wat stroef of juist heel soepel?

*Ja, dat is een hele brede vraag natuurlijk. Kijk, de gemeente zal altijd zeggen dat de onderneming zo belangrijk zijn, maar dat is toch gevoel dat dat niet altijd zo herkend wordt. Maar in alle beleidsstukken zal zeker staan "de kracht van lokaal". En de betrokkenheid, dat dat belangrijk is bij het vormgeven van toekomst beleid.*

Ja. Want bijvoorbeeld van de lokale ondernemers zelf, wat ik bijvoorbeeld gehoord heb is dat ze heel erg graag willen dat er meer zichtbaarheid vanuit gemeente komt? Ja, kan dat een beetje vorm krijgen, denkt u, of wordt dat wel ingewikkeld?

*Ik snap niet helemaal wat ze daarmee bedoelen. De zichtbaarheid van de gemeente... De gemeente, die organiseert elke week tot twee of drie inloopbijeenkomsten en informatie, verstreking, etcetera. Dus als zij die niet zien of herkennen dan dat kan ik dan niet helemaal plaatsen of ze bedoelen wat anders? De zichtbaarheid van wethouders etcetera, ja dat is iets wat ik vaker hoor.*

Ik zou zeggen, ja, ze missen vooral de Wethouders, of de mensen die er eigenlijk een beetje boven staan.

*Ja, nee, dat hoor ik wel vaker dat de wethouders wel een beetje gemist worden.*

Ja, en in hoeverre wordt dit lokale ondernemingen ondersteund door de gemeentes en dat zijn er dan bijvoorbeeld ja ondersteuningsregelingen om de vestiging of het behoud van die lokale ondernemers te stimuleren?

*Ik moet eerlijk zeggen dat ik daar zelf nog nooit iets van gehoord heb, en het speelt ook mee dat eigenlijk de bezetting in Zwolle eigenlijk best heel goed is. De leegstand is laag en de doorstroming... er steeds wel gezonde doorstroming. Er is een goede mix. Dus, ik heb ook het idee dat er minder noodzaak is om daar heel erg op in te zetten. Straks ga je hem over de Hudson Bay vragen, kijk, dat is een ander verhaal.*



En zou die stimulatie, denk je wel nodig zijn in Zwolle of verbeterd worden of is dat niet echt nodig?

*Nou, ik moet eerlijk zeggen dat ik denk dat het nu nog even niet zoveel aandacht zou hoeven te hebben. Ik schat wel in als een stevige nieuwe economische crisis gaan krijgen, dat daar wel weer wat extra aandacht voor wenselijk is.*

*Ja, moet je je dak repareren als droog is? Kijk, normaal gesproken zou ik dat wel doen, maar ik, ik zie ook niet... Ja, omdat er zo weinig leegstand is... En ook de vastgoedbelangen... Die hebben natuurlijk zelf ook belangen om dingen te vullen. Ja, daarom verwacht ik niet dat dat een hele hoge prioriteit vanuit de gemeente zal hebben.*

Nee, je zei ook waarom zou je het ook repareren als het droog is. Worden dan wel lokale ondernemers gestimuleerd om te innoveren in de weerbaarheid van hun onderneming, dat ze eigenlijk de economische crisis, stel je voor dat die komt, wel makkelijker kunnen overleven, omdat ze daar al van tevoren over na hebben kunnen denken?

*Nou ja, ik moet eerlijk zeggen dat ik daar niet van weet of daar echt gericht op wordt ondersteunt. Ja, kijk, het voordeel is wel, ondernemen is een vak, dus zorg gewoon dat je zelf weerbaar bent? Dus, mensen zijn ook ondernemer geworden om te kunnen ondernemen en die willen denk ik zo min mogelijk van een gemeente afhankelijk zijn en dat vind ik een goed streven.*

Ja, en worden jullie bijvoorbeeld als ZwolleFonds veel betrokken bij het gemeentebestuur dat jullie en de ondernemers aangaan?

*Ja, daar hebben we ook heel veel aandacht voor, omdat een stad voor heel veel gebeurt: qua bereikbaarheid, qua herontwikkeling, vernieuwing etcetera, zitten wij eigenlijk wel elke week in overleg op het stadhuis om over dit soort ontwikkelingen vanuit een belang van de ondernemers en de aantrekkelijkheid van de stad het gesprek te voeren.*

Even voor mijn beeld, maar wat zijn dan de meest dringende zaken die nu spelen in Zwolle?

*Ja, het gaat sowieso over parkeren in de binnenstad.*

*Dat is in het hele land een issue, maar dat is in Zwolle ook een issue zeker in het centrum is dit natuurlijk een aandachtspunt. Parkeren, eigenlijk de bereikbaarheid hè? Dus kun je straks nog*

*makkelijk met de auto dichtbij het centrum komen. Nou ja, waar moeten de fietsen parkeren? Dat zijn gewoon wat onderwerpen die spelen.*

Ja eigenlijk vooral de bereikbaarheid.

*Ja, wij noemen dat mobiliteit als breder onderwerp.*

Ja, Ik had hem wel vaak voorbij horen komen bij de ondernemers zelf, het parkeerbeleid. Merken jullie dat de sociale cohesie onder de ondernemers hoog is, dus dat ze elkaar kennen en elkaar eventueel kunnen helpen, dat soort dingen.

*Wij vinden het moeilijk om echt aan community building te doen. Dat is wel echt een speerpunt en dat proberen we hard aan te werken en we krijgen wel een klein beetje beweging, maar wij zien gewoon dat het heel moeilijk is dat mensen, nou ja, op vragen reageren, de stukken lezen, op uitnodigingen ingaan. Dat zijn vaak toch wel dezelfde gezichten.*

*Dus, als je kijkt van de 600, denk ik dat wij hooguit met 100 tot 150 geregeld contact hebben en dan tekent dat je maar 25% uit mijn hoofd ongeveer... Nou ja, het bereik dat is niet helemaal terecht, want onze nieuwsbrief wordt wel goed gelezen, maar waar hopen een af en toe meer interactie. Dus zijn vast mensen heel tevreden en lezen het en denken, oh dat gaat allemaal wel goed. Maar wij moeten ook eerlijk zeggen dat wij en daar zit ook filiaal bedrijven bij en zelfstandigen die zich een slag in de rondte werken. Ja, dus wij vinden het moeilijk om de sociale cohesie, nou ja, daar nog verder een stap in te zetten. En dat is ook voor de gemeente een uitdaging, om de communicatie goed breed te verspreiden met de ondernemers.*

Ja precies. En jullie zijn de enige ondernemersvereniging in Zwolle, klopt dat?

*Ja, sorry, nee, ik moet dat nuanceren. Wij zijn de enige ondernemersvereniging van de binnenstad Zwolle.*

Ja, nee, daar gaat me vooral om hoor, dat het de binnenstad is. Dus, een ondernemster, die had ook het idee dat het ZwolleFonds verplicht is om bij aan te sluiten als je in de binnenstad onderneemt, klopt dat?

*Ja, dat klopt. Dat noemen ze een bedrijf- en investeringszone. En een bedrijf en investeringszone en betekent dat als meer dan 2/3 van de mensen ja zegt tegen de samenwerking, dat iedereen verplicht is om mee te betalen. En dat is gewoon een wettelijke regeling en dat voorkomt dat mensen gratis mee profiteren van de investeringen van een ander. Dus als wij kerstverlichting ophangen, heeft de hele stad het voordeel van. Dat is gewoon landelijke wet van ja, we vinden*

*dat iedereen dan mee moet betalen als ze een ruime meerderheid vindt dat het samen opgepakt moet worden.*

*Dus dat is mooi. Dat voelt dus af en toe voor mensen verplicht, maar eigenlijk in alle andere steden en doen ze soortgelijke heffingen. Dat kan ook reclamebelasting zijn, dat kan ondernemersbelasting zijn of weet ik veel hoe het allemaal heet, maar eigenlijk zie je gewoon dat de gemeente ook in alternatieve regelingen invoeren die eigenlijk hetzelfde betekent.*

Dus eigenlijk is dit een veelvoorkomend iets wat jullie op deze manier hebben vormgegeven.

Ja, en het is het voordeel, want hoe wij het doen is dat het echt een eigendom is dat van de ondernemers zelf.

Ja, eigenlijk hebben ze er zelf heel veel meer baat bij in dat opzicht,

*Ja, en wat ik zeg steeds: ja, wij zijn voor jullie aan het werk dus zeg nou waar wij de aandacht extra aan moeten geven. Daar hebben we natuurlijk wel een mening over, maar dat is anders dan wanneer alles vanuit de gemeente bedacht wordt. Dan zullen hem de ondernemers nog minder eigenaarschap voelen.*

Ja precies. Zijn jullie ook actief betrokken bij het organiseren van evenementen die in de binnenstad plaatsvinden.

*Wij zijn daar heel erg actief bij betrokken, sterker nog, wij hebben een eigen evenementenorganisatie gefuseerd vorig jaar. Omdat wij vonden dat in de aantrekkelijkheid van het stadje daar ook evenementen bij horen. De evenementen.. er was een stichting die had het moeilijk en die was echt van de horecaondernemers, dus de werkt dan ook samen met horecaondernemers om Koningsnacht of iets dergelijks te organiseren. Die is nu samen gegaan met het ZwolleFonds, en daarmee organiseren we Carnaval, Koningsnacht, Koningsdag, de Blauwevingerdagen, het stadsfestival en Winter Zwolle bijvoorbeeld.*

Ja precies, eigenlijk is er wel genoeg te doen elke maand.

*Ja, nou, wij vinden dat het in ieder geval niet verder terug moet lopen en wij doen ons best om dat weer verder toe te laten nemen.*

Ja mooi. Ja, dan de volgende vraag, als er een nieuwe onderneming geopend wordt... Dus eigenlijk bijvoorbeeld een leegstand worden opgelost en dan komt hier een onderneming in, heeft de gemeente dan rekening te houden met de diversiteit van het aanbod in de binnenstad, of is dat wel vooral dat dat aan de markt wordt overgelaten?

*Ja, dat wordt helemaal aan de markt overgelaten en er zijn onderzoeken, volgens mij heb ik net ook een studentenonderzoek gelezen, is dat het beschikbare aanbod als zeer divers wordt ervaren in Zwolle. Dus daardoor hoeven we ook iets minder daar zelf op te sturen. Kijk, als het alleen maar telefoonhoesjeswinkel in de hele binnenstad zou zijn, dan zouden wij zelf natuurlijk ook actiever mee aan het werk moeten gaan, maar nu is de spreiding oké. Dus de markt pakt dat goed genoeg op. Maar wel conform bestemmingsplan en zo. Je kan niet overal zomaar horeca inzetten, daar heb je wel een bestemming voor nodig.*

Ja uiteraard. Dan ja, over die leegstand. Wordt daar actief naar gekeken door de gemeente, als in heeft de gemeente een leegstandsbeleid die ze daarop voeren?

*Nou, dat is volgens mij al echt van een hele aantal jaren geleden dat we zo een soort stuk beleid was. Die is al lang niet geactualiseerd en ik heb het idee dat het nu ook even minder prioriteit heeft omdat het best goed gaat.*

En Als het gaat om langdurige leegstand, wordt daar dan ook eigenlijk gekeken... of kijken jullie of de gemeente dan bijvoorbeeld ook naar maatregelen die je kan doen om een beetje weer leven in de brouwerij te krijgen en het aangezicht levendig te houden? Zoals bijvoorbeeld in Utrecht, maken ze heel erg veel gebruik van pop-up stores.

Ja, nou ja, dat zie je eigenlijk wel een beetje door de vastgoed partijen en de makelaar georganiseerd worden, dus er zijn wel wat opstart pakketjes voor. Heb ik zelf nog weinig aandacht aan hoe vergeven. Wij hebben wel bijvoorbeeld bij de Hudson Bay, dat zag er echt niet meer uit en daar hebben we kunstwerken achter op de ramen geplakt, zodat dat hele andere uitstraling heeft.

Ja over die Hudson Bay... Ja, Het is wel een... Hoe kijkt u daar tegenaan, want het is best wel een groot pand op een best wel prominente locatie van de stad. Ja, wordt dat ervaren als... Ja, hoe wordt dat eigenlijk een beetje ervaren door bijvoorbeeld de andere ondernemers die er tegenover zitten?

*Ja, die zijn heel verdrietig over hoe dat erbij staat, en ook omdat er niet een perspectief is dat er heel snel een oplossing voor komt. Wij zijn wel aan het kijken en daar zijn wij wel actief voor in om te kijken of wij een soort plan D of plan C kunnen bedenken met de ontwikkelaar Tetra. Want ook de gemeente, die heeft daar wel prioriteit bij, want in dat stukje daar moet gewoon een oplossing komen in een herontwikkeling. Maar voordat dat beter is, dat zal gewoon een aantal jaren duren en dat is voor de ondernemers in de buurt niet leuk. Maar we kijken maximaal naar dingen hoe het wel... Nou ja met bomen met nou dus platen op de ramen. Ja, nou ja, ook overzichtelijk blijft.*

En heb je zelf ook bijvoorbeeld een paar ideeën die, nou ja, misschien niet helemaal erinpassen, maar wel ten goede zouden komen. Bijvoorbeeld weet dat er... ik had gister namelijk mijn interview met Utrecht, en daar is ook in een straat met langdurige leegstand. Daar hadden ze op een gegeven moment zelf een winkel ingezet, waarbij is een paar ondernemingen bijvoorbeeld een kledingrek hadden hangen.

*Nou ja, dat zijn leuke concepten en kijk, daar hebben we ook oog voor. Ja, nou, ik ben ook in Groningen geweest, bij Groot Handelshuis. Ja, kijk, dat is natuurlijk ook heel mooi ontwikkeld. Ik heb daar meer vertrouwen in dan dat je zo'n groot pand. Nou ja, die je al je niet oppast met te kleine elementen probeert te vullen... Dat is ook weer Groningen gebeurd, maar heel snel werkt dat niet, omdat het te groot was, en het aanbod te matig en te gering. En dan is zo'n concept ook zo weer weg en dan heb je misschien in de korte termijn iets beweging gehad, maar de ik denk dat er meer nodig is om dat echt vlot te trekken*

*Het liefste heb ik dat daar gewoon een decatlon of iets dergelijks in komt. Maar ja dat is in het verleden wel geprobeerd, maar dat zou ik wel heel mooi vinden.*

Ja, maar die Groot Handelshuis... dan bedoel je ook meer van dat het ook een beetje een congres- en evenementenlocatie kan worden.

*Ja Groot Handelshuis zoals ik het heb gezien, is mij wel iets te veel kantoren. Maar het is een mix van duur wonen. Nou ja, dat zorgt dat het concept een beetje betaalbaar is, supermarkt en maar ook een fietsenstalling onder zo'n pand, lijkt, dat leent zich het ook goed voor om alle fietsen goed te verstoppen.*

Ja. Ja precies ja. En dan jullie stad dus ook opgedeeld in kwartieren of stadsdelen vooral. Ja is dat heel relevant dat jullie die kwartier hebben.

*Ja als ik heel eerlijk ben... Je kunt ook bij ons op de website kun je een toekomst plan lezen, ik weet niet of je daar ook naar hebt gekeken... En in het toekomstplan lees je dat wij kwartieren, als er een samenwerking vanuit zo'n gebied is, met een bepaald deel, willen wij best meedenken en ondersteunen. Wij hebben zelf besloten om niets uit dat voor de hele stad zelf aan te jagen en dat ja dat kost zoveel extra tijd en voordat je dat logisch organiseert hebt zijn al onze uren op. En dan denk ik niet dat dat een meerwaarde heeft. Voor het Museumkwartier werkt het best aardig met elkaar samen, dus eigenlijk zie je dat het Museumkwartier het enige kwartier is wat echt zich zo profileert en dat er een andere samenwerking is, meer op evenementen gebied gericht.*

Zou je de binnenstad van Zwolle als een weerbaar weerbare binnenstad kunnen omschrijven?

*Dat vind ik een hele lastige. Ik denk dat de Zwolle heel goed ligt en heeft een mooie stad en hij heeft economisch best wel altijd de wind mee. Dus wat dat betreft heb je als Zwolle gewoon wel een voorrangpositie denk ik, ten opzichte van andere steden. Maar hoe weerbaar dat is... Soms kan dat ook zijn dat je juist met dikke tegenwind dat je huisje ziet toch niet zo goed gebouwd was. Maar dat durf ik nu nog niet te zeggen. Ik ben heel benieuwd en dat is ook de vraag het komende jaar. Je ziet natuurlijk de eerste tekenen van economische zwakte wereldwijd. Ik ben heel benieuwd, van stel, er komt een stevige economische dan wel financiële crisis, van wat er dan gebeurt met de binnenstad. Daar ben ik... Nou ja, niet snel bezorgd, maar ik denk dat er best wel dat problemen kunnen ontstaan. Maar ik denk dat het in elke stad is, want ik was in Groningen, dus de ondernemers die ik daar sprak, die waren allemaal behoorlijk pessimistisch en dat zat hem er echt in van ja, het gaat minder en de klanten die kunnen onze stad niet goed bereiken. En daar, ja, dat hou ik steeds ook voor ogen in Zwolle, van let op wat je doet..*

En, wat zou die rol zijn van de lokale ondernemer binnen die weerbaarheid? Hebben die een groot aandeel daarin?

*Nou ja, kijk, je als al die ondernemers keurig gebufferd hebben, dan kun je slechte periodes door. Ik heb geen beeld van hoe het met coronaschulden zit. Groningen sprak ik een aantal. Die hadden allemaal coronaschulden. Dan denk ik dat die ook in Zwolle d'r zijn. Ja en, die zijn er ook maar ik weet niet hoeveel. Maar landelijk zijn er nog 400.000 met schulden. Dus in zijn volledigheid zal dat ook echt in Zwolle zijn. Ja, dan heb je ook geen buffers als je dikke schulden hebt. Dus ja, dan is een zuchtje storm, ja, dat zorgt dat je niet weerbaar genoeg bent.*

Nee. Nee, en vind je het jullie rol om daaraan te werken of ligt dat wat meer verdeeld onder alle spelers die de binnenstad zitten.

*Nou theoretisch zouden wij daar op termijn wel eens een rol in kunnen spelen. Wij willen wel iets meer dingen, ook hoge, vaak voor lokale ondernemers. Maar ja, Wij hebben het zelf ook een beetje om te prioriteit en op andere dingen liggen. Ja dus, en training ondernemerschap voor ondernemers hebben wij nog niet in op de planning staan.*

Nee precies. Nou, dat ben ik nu eigenlijk door mijn vragen heen, dus Ik heb alles gehoord wat Ik wilde horen.

*Oke, je hebt een vraag. Die ik voor me zie, over de studentenstad*

Oh, ja, ik zal nog even kijken of dat relevant is. Want ja ik zat er over na te denken toen ik daar liep want ik vond Zwolle een hele rustige stad. Maar ja, of het een limitatie is... ik zou zelf zeggen van niet.

*Nee, want wanneer was jij dan in Zwolle? Op welke dag?*

Ik was op dinsdag.

*Ja nee, dinsdag is gewoon een hele rustige dag in de stad. Als er verder niet iets bijzonders is, hè, dan zie je dat er niet zo heel veel overdag als je loopt. Vaak wordt onderschat van hoeveel MBO en HBO studenten er in de stad zijn, dat zijn er wel 40.000, is er heel veel. Wat wij het grootste nadeel vinden in Zwolle is dat die studenten minder in het straatbeeld zichtbaar zijn omdat Windesheim natuurlijk aan de andere kant van het spoor ligt, en mede door de geweldige ligging verzwol, gaan ze weer naar paps en mams thuis om te eten en te slapen en dat gewoon anders in Groningen, Omdat dat gewoon verder weg is en meer ene WO stad is dus dat is eigenlijk een lastige vergelijking. Dus, ja, ik was liever met Zwolle ook nog iets meer studentenstad dus echt een reden om te blijven. Maar ja, dan blijft ook hoeveel huisvesting er is maar dat is natuurlijk landelijk ook een groot probleem. We hebben nog gelukkig gewoon veel jongeren in de stad, maar die mogen wel veel zichtbaarder zijn. Maar dat zie je In de weekenden, dan zie je dat meer op straat.*

[...]

Ja dankjewel fijne dag nog! Hoi hoi.

*Hoi.*

### 3. Utrecht (SSIU)

Ik doe mijn scriptie over de weerbaarheid van de binnenstad en heb daarbij een focus op de lokale ondernemers, wat hun rol daar binnen is. Daar zullen de vragen dus voornamelijk over gaan. Ik heb al best wel veel zelf kunnen onderzoeken, en heb ook al met de lokale ondernemers in Utrecht zelf gepraat.

Het doel van dit gesprek is vooral het beleid en hoe dat in zijn algemeenheid wordt ervaren in de binnenstad.

En laten we dan maar meteen beginnen met de eerste vraag: hoe staat de gemeente tegenover de lokale ondernemingen in Utrecht? Waardeert de gemeente de aanwezigheid van de lokale ondernemers? Het is dan vooral de vraag hoe de houding van de gemeente door jullie wordt opgevat.

*Je merkt aan Utrecht en in heel veel grote steden zal het niet anders zijn, maar de gemeente is een heel groot apparaat: met vier tot vijf duizend ambtenaren die daar werken. Daarmee is de werking voor ondernemers niet altijd even duidelijk. Doordat er zo veel mensen werken binnen zoveel verschillende disciplines die dan soms ook nog eens verkopend werken, vinden ondernemers dat nog best ingewikkeld. Dat is wel de ervaring. Ik denk in de basis dat iedereen bij de welwillende afdelingen van de gemeente echt wel gewoon de lokale ondernemer waardeert, al uit zich dat niet altijd in de praktijk. Dat gewoon sommige van die belangen elkaar tegenspreken. Dus er is een afdeling ruimte die zorgt dat er meer ruimte is voor de voetganger en fietser. Dan is er ook het uitstallingenbeleid, dat zit de ondernemer erg in de weg en dat heeft er alles mee te maken dat een gemeente soms gewoon duidelijkheid nodig heeft, ze werken altijd met nullen en enen. Maar het centrum is heel erg fluide, dus ik zeg zelf dat het centrum wil altijd in en uit kunnen ademen en dat betekent dat sommige een andere set regels willen hebben van maandag tot en met vrijdag als wel vrijdag tot en met zondag. En daar is de gemeente niet echt op ingericht. Daar gaan de belangen elkaar echt wel in de weg zitten. Maar dat, zit hem niet zozeer in de wil van de gemeente, of een soort gebrek aan waardering voor de lokale ondernemer, maar de systemen begrijpen elkaar weg*

Ja, dat had ik ook al vaker gehoord van de ondernemers zelf, dat uitstalbeleid. Dat was inderdaad wel het grootste pijnpunt wat ik al had gehoord. Biedt de gemeente bijvoorbeeld wel ondersteuning voor de lokale ondernemer?



*Ja, er is wel ondersteuning; eigenlijk best wel veel. Op sommige vlakken loopt Utrecht daar in voorop. Ondernemers staan centraal, zoals tijdens corona, waarbij ondernemers die... zowel ondernemers die eigenlijk al in de problemen zitten of tegen uitdagingen aanlopen als ondernemers die gewoon net zijn gestart, hulp kunnen krijgen bij het voeren van hun onderneming of een businessplan of hoe dat in elkaar steekt. Waarin ze eigenlijk aan de hand van een intake ook best wel snel proberen boven water te krijgen. Hoe die ondernemers geholpen kunnen worden. Daarnaast is er in ieder geval bij ons, vanuit het centrummanagement ook een ondersteuningstraject op het gebied van digitalisering. Alleen wat je wel merkt, is dat het toch lastig is om alles al die ondersteuning die. Er dan is. Goed bekend te krijgen bij de ondernemer en het is voor de ondernemer zelf soms ook lastig om daar gebruik van te maken, Omdat ze gewoon echt. Ja soms gewoon echt in handen vol hebben aan het überhaupt al draaiende houden van de onderneming, met in deze tijden met nou ja, arbeidskrapte. Dan sta je toch vaker in de winkel dan je zelf zou willen. Dat is gewoon toch soms weer bakken Als het zelf zouden willen, Misschien in die winkel? ook Omdat de omzet, de marges onder druk te staan. Dus ja, je merkt wel dat het dan soms ook een beetje onbekendheid is van de ondersteuning en soms van ja, ik moet er ook een beetje denken aan dat stripje waarbij. Die holbewoner een wagen met vierkante wielen proberen vooruit te duwen. De roept er iemand van "Hé, Ik heb hier een rond wiel uitgevonden", en die ondernemers zeggen "Ja, sorry, Maar ik ben te druk", dus Ik denk dat dat wel een ingewikkeld dilemma is, dus dat zie je ook wel in Utrecht.*

Ja dus eigenlijk is er al best wel heel erg veel stimulatie dan.

*Ja, ja dat klopt.*

Zou je zeggen dat er wel ook nog verbeterpunten daarin te vinden zijn of niet?

*Ja, zeker, Ik denk dat het ook beter kunt communiceren en soms ook even het moment gebruiken. Dus Als je bij wijze van spreken wij de zelfs vanuit centrummanagement proberen we altijd deze allernieuwste ondernemers te bezoeken Dan zijn we ook aan het kijken van nou kunnen we dat moment dan ook meteen gebruiken om gewoon ondernemers te Laten weten dat er een zoiets is als ondernemer centraal zetten, zodat ook startende ondernemers gewoon een goede start maken. En er ook kunnen blijven zitten. We doen daarnaast ook bestrijding van leegstand. Maar ja, ik zeg ook eens in ons bestuur altijd ja, de beste manier om leegstand te bestrijden isnNatuurlijk ook zorgen dat de bestaande ondernemers het gewoon volhouden.*

Ja, ja, Dat is vooral voorkomen is beter dan genezen. Ik moet eerlijk zeggen, ik vond jullie, Centrum management Utrecht, ik vond het een beetje

moelijk om jullie ergens bij in te delen, want zijn jullie nou een ondernemersvereniging of zijn jullie een uitvoeringsorganisatie van de gemeente?

*Nee, we werken niet voor de gemeente, We zijn inderdaad eigenlijk, ja, je zou kunnen zeggen, Ondernemersvereniging 2.0. Vroeger was het ook een ondernemingsvereniging in het centrum in Utrecht, voordat het centrummanagement er was. Maar wij hebben naast de ondernemers hebben wij ook alle vastgoedeigenaren waarvan we de belangen vertegenwoordigt. Dus wij behartigen eigenlijk de belangen van alle ondernemers in retail, horeca, cultuur en zakelijke dienstverlening en de eigenaren van dat commercieel ontroerend goed.*

Ja oké tot dan heb ik dat wel goed voor ogen. Want dan is de volgende vraag namelijk ook nog steeds relevant: worden jullie ook betrokken bij het gemeentebeleid dat de ondernemers aangaat?

*Zeker, als het gaat om die uitstallingen, worden wij echt ook gevraagd om mee te denken, maar ook over herinrichting. De herinrichting van een plein als de Neude. We hebben ook meegedacht namens ondernemers en eigenaren over bijvoorbeeld de omgevingsvisie binnenstad.*

En hebben jullie dan ook een groot Ledenbestand?

*Ja, we hebben formeel geen leden omdat we een stichting zijn. Maar Als je het hebt over het gebied in het centrum, dan gaat het over ongeveer 1700 ondernemers en vastgoedeigenaren.*

Eigenlijk vertegenwoordigen jullie die sowieso allemaal of ze nou betrokken zijn bij jullie of niet?

*Ja klopt. In principe is iedereen automatisch betrokken zou je bijna kunnen zeggen.*

En merk je dan bijvoorbeeld ook dat de sociale cohesie onder de ondernemers hoog is, dus dat ze eigenlijk elkaar kennen en elkaar ook te hulp willen schieten. Dat soort dingen.

*Ik denk dat die beter kan. Ik denk dat zeker die ze sociale cohesie in een enorme deuk heeft gekregen in corona tijd, waardoor iedereen heel erg op een soort eilandje ging opereren. En*

*dat ja proberen wij wel heel erg te doorbreken door juist inderdaad die bredere belangen te behartigen, dus retail, horeca en cultuur. Maar je ziet nu eigenlijk ook wel weer dat... als je kijkt, lokaal in Utrecht de bezuinigingen, maar ook landelijk het hoofdlijnenakkoord, zie je dat er dan sectoraal wordt gereageerd. Je krijgt en een reactie van de horeca, en een reactie van de cultuur, en een reactie van retail. Terwijl ja, ik doe eigenlijk altijd ook wel de oproep richting die branchevereniging, van ja, maar je hebt ook nog zoiets als het belang van het centrumgebied en dat is bij wijze van spreken, zeg maar door die maatregelen die bijvoorbeeld een horecaondernemer raken. Die raken daarmee ook de retail en die raken ook de cultuur.*

*Als je het hebt over die cohesie, waar denk ik dat er winst te halen is. Het zou eigenlijk heel sterk zijn als ook de retail sector reageert op maatregelen die slecht zijn voor de horeca of andersom. Dus ja, Ik denk wel dat er sociale cohesie is. We zien dat ook wel inderdaad als we op de straten zijn. Natuurlijk zijn er ondernemers die elkaar regelmatig spreken, zeker op straatniveau. Alleen als het dat straatniveau een beetje overstijgt en het gaat over een gebied en laat staan de sociale cohesie tussen gebieden, ja, daar is echt nog wel winst te halen. Ik denk dat er ook veel ondernemers zijn die nou misschien nog net de ondernemer in de straat spreken. In ieder geval de ondernemers die bij wijze spreken links en rechts naast hun zitten. Maar in heel veel gevallen, niet buiten een straat kijken.*

Ik kijk ook nog naar Zwolle en Groningen. En daarin blijkt bijvoorbeeld ook dat die sociale cohesie door ondernemersverenigingen ook hoger worden. Ja, zien jullie dat ook binnen jullie stichting?

*Ja zeker. Mijn collega Jacqueline Bots is centrumcoach die organiseert één keer om de maand een overleg met ondernemers in de 5 deelgebieden in het centrum, de centrum kwartieren. Ja, en daardoor leren ondernemers ook elkaar beter kennen, maar ook door het feit dat wij een keer per jaar een hele stads brede bijeenkomst organiseren, waarbij we natuurlijk iedereen in het centrum uitnodigen. Dus ondernemers en vastgoedeigenaren. Ja, het moment dat mensen elkaar kennen wordt het ook makkelijker om met elkaar samen te werken of elkaar op te zoeken als je een vraag hebt of als je een kans ziet. Dus nee, dat helpt zeker.*

En jullie zijn de enigste ondernemersvereniging die actief is in de binnenstad van Utrecht?

*Ja eigenlijk wel. Wat je wel ziet is dat er een soort verenigingen zijn of ondernemerscollectieven in die deelgebieden. Dus, er is bijvoorbeeld ook nog een vereniging voor het Stadhuiskwartier en dat is formeel vereniging. En soms zijn er dan in sommige stegen en straten nog oude ondernemersvereniging of ondernemerscollectief en die elkaar soms ook nog in dat verband wel eens spreken. Ja, maar wij zijn overkoepelend; voor het centrum zijn we de enige. 11:40*

Zou de gemeente bijvoorbeeld positief tegenover staat was er meer van dat soort verenigingen zullen ontstaan. Of zelfs jullie daar tegen positief tegenover staan.

*Dat hangt een beetje vanaf hoe je dat bedoelt. Kijk, Ik denk dat de kracht is dat je een vereniging hebt voor het hele gebied. Dus, het wordt niet per se sterker als je meer van hetzelfde hebt, denk ik. Ik denk dat de gemeente er wel bij gebaat zou zijn dat zulke organisaties als de onze ook in andere gebieden zouden zijn. Dat je ook zo'n vereniging heb in bijvoorbeeld het stationsgebied. Of dat je ook zo'n vereniging zou hebben voor Lunetten of Overvecht of Leidsche Rijn. Maar in heel veel gevallen zijn die verenigingen er ook hoor.*

Eigenlijk, hoe minder verenigingen, hoe groter de vuist eigenlijk kan maken, Omdat je groter bent.

*Nou dat, en ik denk ook dat je beter dus dat integrale geluid kunt laten horen. Want Ik denk dat versnippering niet per se altijd beter is.*

Nee, nee, klopt. En worden jullie ook betrokken bij evenementen in de stad. Zoals bijvoorbeeld de Tour de France toen in Utrecht begon dat soort dingen.

*Zeker ja. En in meer of mindere mate. Soms is er Natuurlijk wel gewoon hele projectenorganisatie die gaat over het evenement en dan zijn wij meer de smeerolie die die organisatie in contact brengt met losse ondernemers of ondernemerscollectieven. In sommige gevallen zijn we ook volledig trekker en initiator van een project zoals 'kleur de stad' of een samenwerking rondom evenementen als een Nederlandse film route dus dus zeker dat doen we zeker.*

Wel een beetje over de leegstand en dat soort zaken. Wordt er door de gemeente actief gekeken om het om de leegstand In de stad aan te pakken? Het viel me trouwens wel mee hoeveel leegstand er nu in Utrecht is.

*Het is laag, net een op of onder het landelijk gemiddelde. Ja, er wordt actief aan gewerkt. Wij werken Samen met de gemeente binnen het project morgen mooier maken aan de aanpak van leegstand. Dat doen we met gemeentes vastgoedeigenaren en ondernemers, dus wij vanuit het centrum management dus daar ja wordt actief aangetrokken en dan voor de binnenstad maakt die leegstands-aantal onder meer ook onderdeel uit van de City Deal dynamische binnensteden.*

*Een project dat loopt tot 2027, waarbij verschillende steden in Nederland ook ervaring proberen op te doen met, Ja, je zou bijna kunnen zeggen, de beweging die centrumgebieden aan het maken zijn van een plek die monofunctioneel werd bezocht. Dus om te winkelen of om horeca te bezoeken of om te genieten van cultuur, maar toch meer de multifunctionele bezoeken waarbij een bezoek bestaat uit retail, horeca en cultuur en soms ook nog andere functies. En je ziet dat winkelstraten veranderen naar straten met winkels en andere functies. En zo een centrumgebied brede zin, zeg maar zich ontwikkeld van een place to buy naar een place to be met een aankoop of een koop als gevolg, niet zozeer als primair doel.*

En bijvoorbeeld de langdurige leegstand die er bijvoorbeeld is daar bij Achter Clarenburg daar tegenover de Zeeman dacht, ik zo. Is, in sommige steden worden er bijvoorbeeld pop-up stores ingezet. Ik heb ook nog niet echt gezien in Utrecht. Zijn er wel andere soortgelijke maatregelen die het aangezicht weer wat levendiger maken?

*Die zijn er ook wel hoor en soms ziet het er Misschien niet direct zo uit als een pop-up. Maar we hebben wel pop initiatieven gehad waarbij we zelf ook een half jaar lang een winkel gehuurd waarbij we iedere maand of iedere twee maanden een andere huurder erin hebben gezet.*

*En een van de initiatieven die bijvoorbeeld op dat Achter Clarenburg zit tegenover de Zeeman is samenwerking van de Utrechtse Internet Courant, RTV Utrecht en School voor Journalistiek.*

*Die zitten daar inderdaad ja in een pand wat voorheen een winkelpand was. Dat was het pand van Vodafone-Ziggo. En daar zit dus nu een, hoe noemen ze dat, een nieuwswinkel Eigenlijk is dat natuurlijk de redacties van die van die nieuwswinstellingen midden in het nieuws gewoon. Want nou ja gebeurt natuurlijk best veel in het centrum, dus dicht bovenop.*

*En je hebt daarnaast inderdaad wel een aantal pop-ups gehad waarbij mensen tegen relatief lage huur bijvoorbeeld even wat konden huren. Die jongens van Kilo Kilo zijn er ook wel een goed voorbeeld van. Met hun vintage kleding zaak hebben ze al op ik denk 1, 2, 3 straks 4 verschillende plekken in het centrum gezeten. Dus ja, dat soort invulling door tijdelijkheid zie je wel steeds vaker terug en wordt bijna, zou ik zo zeggen... Je kunt niet eens meer praten van pop-up, Maar het is meer een soort permanente pop-up, omdat je toch in een aantal panden gewoon veel vaker een verschillende invulling ziet gedurende de tijd van één of twee jaar.*

En zulke initiatieven, komt dat vanuit de gemeente, komt dat bij jullie of vanuit een vastgoedeigenaar?

*Vaak in combinatie. Dus, toen wij zelf het pand hebben gehuurd, hadden we een vastgoedeigenaar die een lagere huur vroeg. Voor die periode waren wij degenen die het pand huurde. We zorgde samen met onder andere het makelpunt van de gemeente voor de initiatieven*

*die, zeg maar, invulling konden geven aan het pand. Dus dan echt een samenwerking in de gouden driehoek: dus ondernemers, vastgoedeigenaren, gemeente.*

Ja, dus jullie hebben eigenlijk best wel een vooruitvarende integrale samenwerking

*Ja*

En stel in die leegstand komt een nieuwe onderneming, heeft de gemeente dan ook rekening te houden met de diversiteit van de sectoren in de stad? Of wordt het vooral een beetje aan de markt overgelaten welke winkel er in komt?

*Nou in principe is het natuurlijk wel zo dat ja, we zijn ook gebonden aan het bestemmingsplan en omgevingsvisie binnenstad. Maar ik moet zeggen, we proberen aan de voorkant een beetje te sturen. Dus onder andere de website [www.startinhethart.nl](http://www.startinhethart.nl) waar we proberen al het aanbod wat er is in het centrum in ieder geval concreet te benoemen. Dus, alle panden die te huur zijn of te koop zijn, en geven daar ook informatie over de ja diversiteit van de verschillende deelgebieden en ontwikkelingen in bezook. Dus dan kan een ondernemer hopelijk op een plek zoveel mogelijk informatie vinden die dan kan helpen bij het maken van de juiste keuze en de juiste plek. En daar staan we zeker ook de contactgegevens van mij en van mijn collega Corneel Jonkers, die als vastgoed operator is aangesteld en eigenlijk vastgoedeigenaren ook helpt met vraagstukken die er spelen op het gebied van transformatie of bestemming. Dus ook, nou ja, Er is één partij die heeft zich gemeld voor een verdieping, daar zit de bestemming traditioneel wonen op, maar dit is een escaperoom, mag dat dan? Dat soort vraagstukken. Maar ook: er komt een band vrij, daar zat voorheen een winkel. De eerste verdieping werd niet gebruikt, die wil een vastgoedeigenaar nu transformeren naar woningen. Wat is daar dan voor nodig? Dat soort vraagstukken proberen we dan wel bij te helpen. En bij die het ophalen van die vraag uit de markt dus starten in het hart staat ook een soort invulformulier van: hé, ben je ondernemer en wil je starten in de stad? Dan, ja, wat voor onderneming ben je? Ik moet zeggen dat we daar dus op basis van wat er binnenkomt we kijken van hé, welke initiatieven passen nou bij die beweging van Place to buy naar Place to be. En dat we de initiatieven die juist die beweging de goede kant opduwen, die helpen we misschien net wat meer of wat harder, of het vooral actiever dan de bewegingen of de initiatieven die dat niet doen.*

Ja bij jullie is deze van Place to buy naar Place to be eigenlijk best wel groter iets dan wat ik tot nu toe in de andere steden heb gehoord. Hoe komt dat zo, dat Utrecht dat zo graag wil zijn?

*Nou, Ik denk dat dat heel erg mee te maken heeft, is dat we gewoon met gemeente en vastgoedeigenaren en ondernemers hebben gezegd... Nou ja, we zagen gewoon wel dat die beweging zich doorzetten. Door corona is dat best wel in versnelling gekomen, hè? Ja kijk, heel veel grotere steden hadden natuurlijk ook grote retail partijen als een H&M of de andere bekende retailers die gewoon voorheen met twee of 3 verkooppunten in de stad zaten.*

*Je ziet nu toch gewoon heel nadrukkelijk de bewuste keuze om dan toch terug te gaan naar minder verkooppunten? Dan kan je die beweging op je af laten komen en denken van, nou, de stad is sterk genoeg en aantrekkelijk genoeg om dat gewoon op een gegeven moment zelf te herstellen. Of je doet een stap voorwaarts en zegt, ja, ik trek die ontwikkeling gewoon wat meer naar me toe, en hopelijk help ik hem daarmee ook een beetje versnellen en kom ik wat eerder tot het gewenste eindresultaat. En we hebben het laatste gedaan, dus we hebben gewoon gezegd van, nou ja, We gaan echt even dat contact met die eigenaar intensiveren: komt er een pand leeg, dan zoeken we even zelf contact. Van, nou, we zien dat je pand leegstaat, heb je al een huurder op het oog of kunnen we je ergens mee helpen? Wat speelt er? En op die manier proberen we wel gewoon dicht op de bal te spelen. Dus, dat is wel een bewuste keuze geweest. Ja ja.*

Ja even over dat de stad is opgedeeld in 5 kwartieren... Ja, vaak hebben die eigenlijk best wel een eigen identiteit. Dat komt natuurlijk hoe groter de stad is, hoe meer naar voren. Draagt dat in jullie ervaring ook bij aan de zichtbaarheid van de ondernemingen.

*Ja, dat hopen we wel zijn Natuurlijk wel geprobeerd om binnen die kwartieren... Kijk, aan de ene kant maken de kwartieren samen het centrum.*

*Maar we hebben wel gekeken van, ja, hoe zijn ze nou complementair aan elkaar? Dus waar zitten de onderscheidende factoren? En ja, probeer je wel natuurlijk ook door het benoemen van die identiteit, maar ook door het type ondernemers die er zitten. Een beetje richting te geven, nou ja, wat kan je daar nou verwachten of kan je daar nou zoeken, of welk type mensen of winkels vind je daar?*

*Dus ja, dat proberen we wel te doen en verder laten we die kwartier ook wel nadrukkelijk terugkomen in de marketing, zo als je kijkt op OntdekUtrecht zie je ook de 5 verschillende kwartieren en in de bewegwijzering, op stadsplattegronden en op de bewegwijzering richting de parkeergarages komen die gebieden terug.*

*Op die manier laat je dus ook ondernemers die ergens beginnen ook een beetje nou die vraagje kwam een beetje uit naar hun concept en kijk je dan ook wel van, ja oké, maar ik denk dat het concept goed past in dit gebied, omdat het op die manier ook een versterking is voor het gebied. Dus dat proberen we op de voorkant inderdaad, aan de voorkant wel informatie over te geven is dat die ondernemer snel landt op de plek die bij hem past.*



En Hoog Catharijne, die valt er wat minder in. Die valt onder het Stationsgebied uit mijn hoofd?

*Ja, het is wel zo dat Hoog Catharijne zit wel bij ons in het bestuur: de Centrummanager of Center Director van Klépierre, die praat nadrukkelijk en denkt ook nadrukkelijk mee, omdat ze wel natuurlijk gedeelde belangen hebben op een aantal aandachtsgebieden. Ja, Maar het is een eigen gebied, met een eigen management, een eigen budget. Ja, dat wel.*

En ja, ervaren jullie ook dat Hoog Catharijne bijvoorbeeld ook als een limitatie is voor de ondernemers in het centrum zelf.

*Nou, nee, Ik denk dat... Ik denk dat die gebieden elkaar heel erg versterken. Ik denk wel in de praktijk dat je natuurlijk... Nou ja, ik zal niet zeggen, last hebt van elkaar, maar het beïnvloedt elkaar wel. Ja, dus kijk een ondernemer die zich vestigt in Hoog Catharijne zal niet heel snel kiezen voor nog een vestiging in het centrum. Dat was misschien vroeger zo. Maar dat zie je nu natuurlijk wel minder.*

*De andere kant is dat het type winkels wat je dan bij wijze spreken in Hoog Catharijne wil hebben, is natuurlijk ook gewoon van een heel ander slag. Dus daar een moderne inrichting en rechte doos, recht toe recht aan. Minder historie en dat trekt ook een ander type retailer aan dan de retailers die het dan toch in het centrum willen zitten. Dus, in dat opzicht versterk je elkaar, denk ik alleen. Want sommige concepten zoals een Samsung Experience Store of een Lego Store, die hadden we waarschijnlijk anders nooit naar Utrecht kunnen trekken. Doordat je dan wel moderne mall hebt, heb je ze wel. Dus wij zien vooral veel wisselwerking. En ook hetzelfde inderdaad, het type bezoek. Dus ja, weet je, als het slecht weer is, ja, dan lopen we er gewoon minder mensen in het historische deel van de binnenstad. Maar ja, dan lopen ze in Hoog Catharijne wordt het beter weer, dan komen ze Hoog Catharijne uit en gaan ze de binnenstad in. Dus, doordat je zo dicht op elkaar zit, denk ik dat het elkaar eerder versterkt en dat het elkaar In de weg zit.*

Ja precies. Ja, zo had ik het zelf niet helemaal ervaren, maar het ligt misschien aan mij en mijn doelgroep waar ik zelf onder val.

*Ik denk dat er ook zeker een doelgroep is die juist afknapt op Hoog Catharijne en juist de historische binnenstad bezoekt. Maar andersom is het ook zo. Dus ja, op die manier denk ik wel dat je dat ze samen het centrum maken.*

Ja, eigenlijk is er wel een soort van versterking.

*Ja, zeker.*

En ja, even als laatste twee vragen om het weer terugbrengt naar het grotere plaatje, zou je de binnenstad van Utrecht als weerbaar kunnen omschrijven?

*Ja, zeker en het komt denk ik ook wel door de brede mix. Bijna nergens een binnenstad waar zo'n modern winkelcentrum als Hoog Catharijne pal naast een historisch stadscentrum ligt.*

*Utrecht heeft natuurlijk ook gewoon een historie. Ik bedoel, Het is een plek die super bereikbaar. Het ligt centraal in Nederland. En zo is de stad ook ontstaan en die functie heeft het nog steeds, denk ik. Toch wel een plek waar Mensen bij elkaar komen. Ja, en als je een plek hebt waar van nature mensen bij elkaar komen, ja, dan moet hij wel wendbaar zijn en flexibel.*

*Ik heb het idee dat de stad dat wel is. Althans vanzelf gaat dat niet. Ik denk dat achter de wendbaarheid en de weerbaarheid van Utrecht wel heel veel werk zit van juist die partijen die het dan met elkaar moeten doen, dus de ondernemers, vastgoedeigenaren en gemeente. Ja, want vanzelf gaat het niet. Het komt niet allemaal vanzelf wel goed, want op dit moment is het gewoon wel hartstikke lastig om te ondernemen zijn veel retailers en horecaondernemers die nu de klappen pas voelen eigenlijk van corona en hun schulden moeten terugbetalen in een tijd die best wel onzeker is, waar marges en omzetten onder druk staan, in een tuurlijk toch ook gewoon een hele globale grote trend het van consuminderen, hè. Want de enige manier om uiteindelijk te werken aan duurzaamheid is toch dat we met elkaar minder spullen kopen. En dat vraagt wel een verandering in de markt. Want dat betekent wel dat je met elkaar accepteert dat een product of dienst duurder mag zijn als je er langer mee doet. Als je het kunt hergebruiken of kunt laten repareren, en dat je daar dan ook voor betaald. Dus die verandering, ja, die moeten we met elkaar doormaken. Maar dat... Ik bedoel, als er een plek is waar dat moet lukken dan is het Utrecht.*

En hoe zie jij daar een rol weggelegd voor de lokale ondernemingen. Hebben die bijvoorbeeld een grotere bijdrage aan die weerbaarheid dan de ketenwinkels, of zorgen die juist voor de bereikbaarheid, eigenlijk het ontmoeten.

*Nou, Ik denk dat die lokale ondernemer een hele belangrijke rol spelen met gewoon ook sociale cohesie, de kennis van de klanten die daar komen, ja. Ja, Het is ook gewoon een meerwaarde die zij kunnen bieden ten opzichte van, zeg maar, het gemak van internet.*

*Dus, zeg maar, de service, het gesprek en gewoon even het sociale contact, of het advies of de deskundigheid en het ambacht wat je daar ervaart. Ja, dat. Ik zie niet gebeuren dat het internet dat heel snel overneemt. Tegelijkertijd, ja, het is wel de kunst om dat dan op een goede manier*

*te blijven doen, want als je dus achterover blijft hangen als ondernemer, ja, dan word je wel links en rechts, denk ik, ingehaald. Maar nee, ik zie daar zeker een belangrijke rol voor die lokale ondernemer, en tegelijkertijd is het dus ja wel die diversiteit ook van die ondernemer. Dus het vraagt wel meer dan alleen je winkel open doen en er zijn, zeg maar. En ja, het vergt steeds meer kennis en kunde van heel veel verschillende disciplines om die klant of die bezoeker die bij jou een product of dienst komt afnemen gedurende die hele klantreis van thuis uit, tot de winkel, en na de winkel weer contact houden. En dat lukt denk ik alleen als je met elkaar samenwerkt, dus dat daarmee moeten om een lokale ondernemer wel groter zijn dan alleen dat winkeltje. Maar ook wel de samenwerking opzoeken met die collega-ondernemers, mensen in het gebied. En ook sectorale overstijgen dus, want anders... dat is volgens mij de enige manier waarop waarop ze van meerwaarde kunnen blijven.*

Ik heb nog een vraag specifiek voor Utrecht, want nou ik kom er zelf ook vandaan. Ik had nog even bij mijn vrienden gevraagd van die daar ook allemaal nog wonen, van ja, hoeveel lokale ondernemingen heeft Utrecht eigenlijk ongeveer? Ja, wij hadden zelf het idee dat we niet per se heel veel waren. Maar toen ging ik eigenlijk nou... Ik heb ook kwantitatief onderzoek moeten doen, dus toen kwam ik erachter dat ik ongeveer de helft van de in van de winkels in Utrecht lokaal is. Is daar een verklaring voor dat niet heel veel mensen weten dat er nog best wel veel lokale ondernemingen in Utrecht zitten.

*Nou, Ik denk dat dat ook wel een beetje komt. soms doordat veel van de mensen die iets echt te zoeken natuurlijk maar een klein deel van het centrum bezoeken. Dan beperkt zo 'n bezoek zich dan alleen tot het een soort geijkte rondje Vredenburgplein, Lange Elisabethstraat, Steenweg, Oude Gracht. En daar staan van oorsprong natuurlijk juist die ketens en namen die in iedere binnenstad zitten.*

*Terwijl, als je net een straatje verder gaat en je bezoekt de Zadelstraat, de Lijnmarkt, Oude kerkhof, Choorstraat, Vinkenburgstraat, Bakkerstraat. Daar zitten juist al die lokale ondernemers. Dus hè, eigenlijk, als wij van die kwartieren noemen, is het hoofdzakelijk het gebied wat mensen bezoeken is het Vredeburgkwartier. Daar zijn relatief gezien het minste aantal lokale ondernemers. Als je kijkt naar het Domkwartier, ja, dat is denk ik, dat 95% daar lokale zelfstandig ondernemer zijn. Dus dus het heeft heel veel te maken met de onbekendheid. Verder, denk ik, is inderdaad Utrecht juist een stad waar juist in die andere gebieden de andere kwartieren heel veel lokale zelfstandigen zitten.*

En bijvoorbeeld dan in Groningen hebben, bijvoorbeeld, Gastvrij Groningen en LutjeLokaal. Die spelen erg in op marketing en online zichtbaarheid van die ondernemingen. Is dat ook iets wat Utrecht ten goede zou komen in dit geval?

*Ja, zeker doen we het deels ook al, hè. We zetten samen met Utrecht Marketing ook in op de kwartieren, en proberen daar dan juist ook de minder bekende ondernemers aandacht te geven. Ja, dat zou zeker helpen. Ja, ja.*

Nou, top ja, Dat was dan echt alles. Hartstikke bedankt voor je tijd. En ja, Als ik nog een vraag heb dan stuur ik een mail naar je, want ik weet niet of ik nog genoeg tijd heb om te bellen.

*Ja nee zeker. Hartstikke goed, mocht je nog vragen hebben, dan doe dat vooral. Kun je het tegen de tijd dat je het je rapportage oplevert, mag je hem ook delen?*

Ja hoor, zeker, dan stuur ik hem naar je door. Nou hartstikke bedankt nogmaals.

*Mooi, en mochten er nog vragen zijn, dan hoor ik dat.*

Ja dat komt helemaal goed. Oké, fijne dag nog! Hoi, hoi.

*Hè ja hetzelfde ja.*