

## Resultaten digipanel gastvrijheid

### Waarom deze enquête?

In oktober 2018 is Platform Binnenstad Arnhem gestart met een driejarig programma "De gastvrije binnenstad" met als doelstelling om de gastvrijheid op straat én binnen de bedrijven te vergroten. Gastvrije binnensteden trekken meer bezoekers aan, zorgen dat mensen er vaker naartoe gaan, en dat ze meer besteden. En door de positieve indruk die mensen hiermee krijgen van een (binnen)stad, worden gasten én bewoners op hun beurt ambassadeurs van de stad en zullen anderen stimuleren om deze stad te bezoeken of zelfs om er te gaan wonen. In onderstaande uitkomsten vergelijken we de uitkomsten met die van 2018. Daarnaast zijn er een aantal nieuwe verdiepende vragen gesteld.

### Respons

De vragen aan het Arnhems digipanel zijn in september/oktober 2019 gesteld. De respons is 38%. 1536 panelleden hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Het panel is niet representatief voor alle inwoners van de gemeente Arnhem. Uitspraken in deze rapportage zijn daarom illustratief maar niet geldend voor alle inwoners van de gemeente Arnhem.

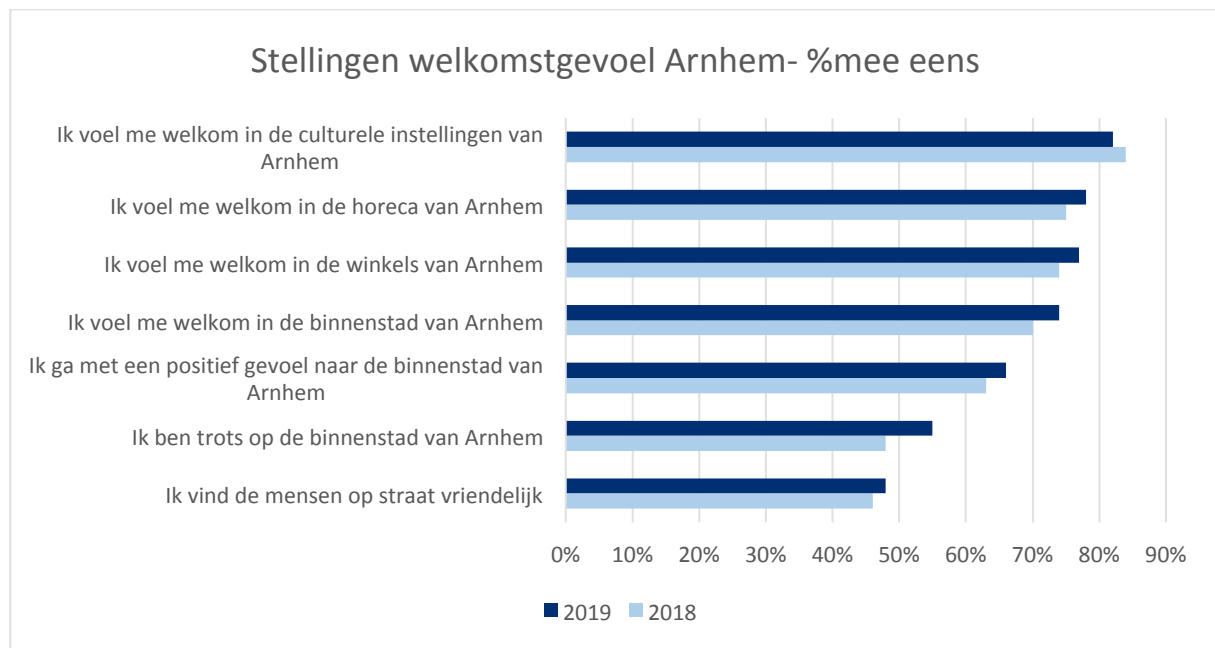
### Uitkomsten

#### **Welk rapportcijfer geeft u aan de gastvrijheid in de Arnhemse binnenstad?**

Gemiddeld rapportcijfer is een 7,1 (was 7,0 in 2018). 92% van de respondenten geeft een 6 of hoger als rapportcijfer voor de gastvrijheid (in 2018 gaf 87% een 6 of hoger).

De redenen om een bepaald rapportcijfer te geven zijn erg divers. Zie bijlage 1.

#### **Stellingen over gastvrijheid**



- Respondenten voelen zich met name welkom in de binnenstad, de horeca, de winkels en de culturele instellingen van Arnhem
- Het trotsgevoel en de vriendelijkheid van de mensen op straat scoren iets minder hoog
- Ten opzichte van 2018 is het welkomstgevoel (m.u.v. cultuur) verbeterd.

**Welke 2 onderstaande aspecten komen in de Arnhemse binnenstad het meest overeen met uw verwachtingen?**

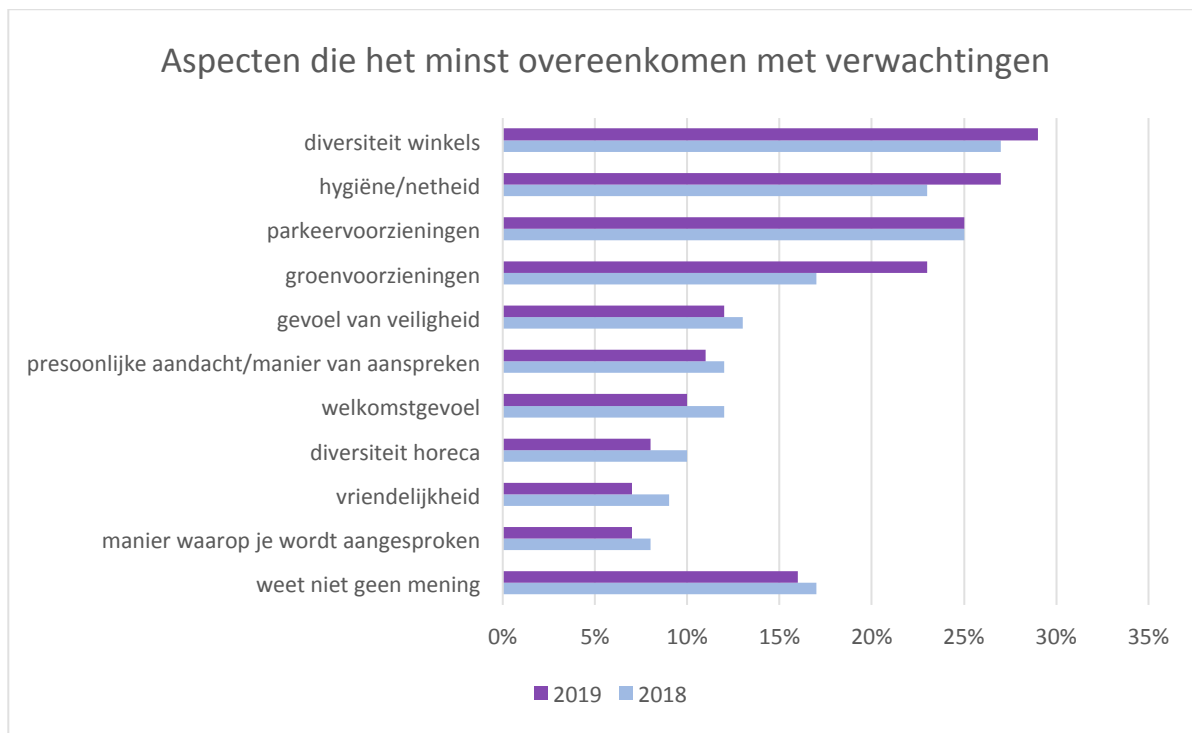


Aspecten die voldoen aan de verwachtingen van bezoekers:

- diversiteit horeca
- diversiteit winkels
- groenvoorzieningen

Bij de meeste aspecten is een lichte stijging te zien. Opvallend is de sterke daling bij het aspect groenvoorzieningen.

**Welke 2 onderstaande aspecten komen in de Arnhemse binnenstad het minst overeen met uw verwachtingen?**



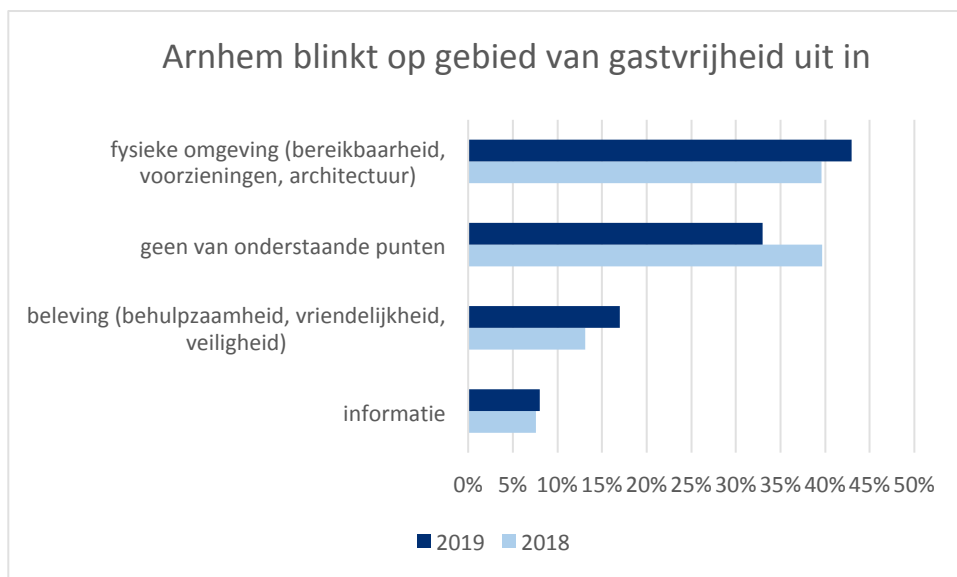
Aspecten die het minst overeenkomen met de verwachtingen van bezoekers:

- diversiteit winkels
- hygiëne/netheid (dit aspect scoort ook lager in de binnenstadsmonitor)
- parkeervoorzieningen (deze aspecten scoren ook lager in de binnenstadsmonitor)

De diversiteit aan winkels voldoet dus zowel WEL als NIET aan de verwachtingen.

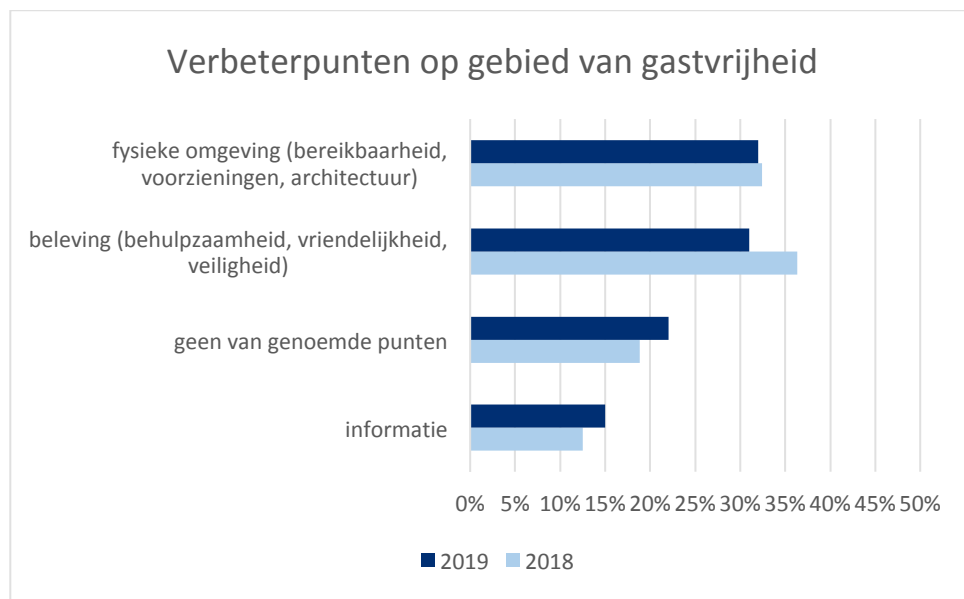
Wat opvalt is dat de top 4 van aspecten die het minst overeenkomen nog hetzelfde is als in 2018. Alleen zijn deze percentages nog verder gestegen; vooral bij groenvoorzieningen valt dit heel erg op.

### ***In welk punt blinkt de Arnhemse binnenstad uit op het gebied van gastvrijheid?***



- Arnhem blinkt vooral uit in de fysieke omgeving.
- Minder panelleden kiezen nu voor de optie "geen van onderstaande punten" t.o.v. 2018
- Panelleden zijn positiever over fysieke omgeving en beleving t.o.v. 2018

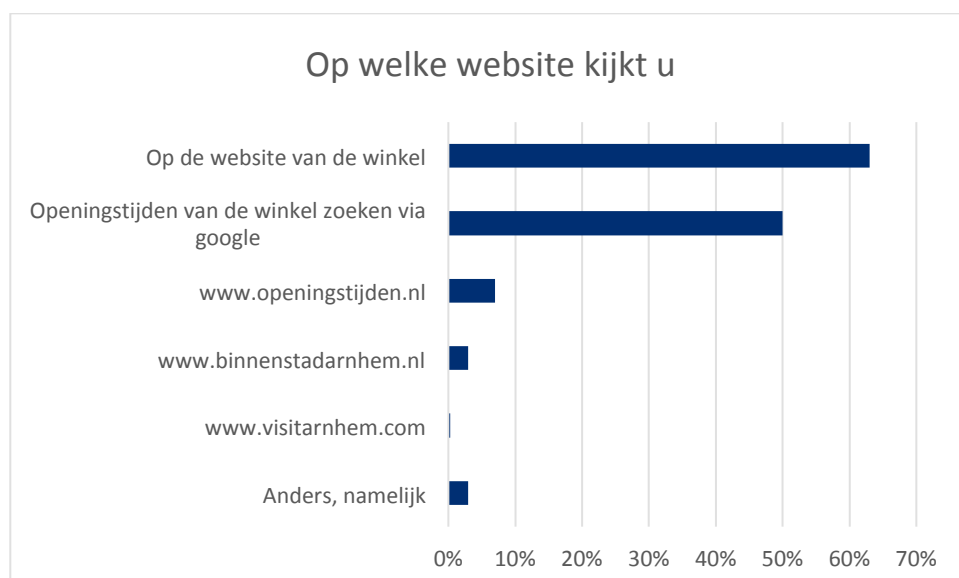
### **Wat is het grootste verbeterpunt op het gebied van gastvrijheid?**



- In 2018 werd beleving het vaakst genoemd als verbeterpunt. Percentage is afgenomen. Nu worden fysieke omgeving en beleving even vaak genoemd
- Informatie wordt vaker genoemd als verbeterpunt t.o.v. 2018
- Meer panelleden kiezen nu voor de optie "geen van onderstaande punten" t.o.v. 2018

### **Winkeltijden**

62% van de panelleden geeft aan eerst thuis te zoeken naar winkeltijden, voordat men gaat winkelen.



- Panelleden geven aan vooral te zoeken op de website van de winkel (62%) en op google (50%) naar openingstijden. Overige websites worden in mindere mate genoemd.

Van alle panelleden geeft 78% aan dat de winkels open zijn op de gewenste tijden. Voor 20% is dit deels het geval en een kleine minderheid (2%) geeft aan dat winkels niet open zijn op de gewenste tijden.

Op de vraag wat er veranderd zou moeten worden aan de winkeltijden wordt vooral "uniformiteit in openingstijden" en "eerder of langer open" genoemd. Zie bijlage 2.

### ***Uitstallingsbeleid***

In 2016 is het uitstallingsbeleid in de gemeente vrijgegeven. Bedrijven in de binnenstad mogen zich presenteren op straat door middel van stoepborden, (beach)vlaggen, plantenbakken, rode lopers, ballonnen, paaltjes met touwen etc.

Van de panelleden vindt 52% dit een goede ontwikkeling. 20% vindt dit een slechte ontwikkeling. 28% staat hier neutraal tegenover of heeft geen mening.

Op de vraag waarom panelleden dit een slechte ontwikkeling vinden wordt heel vaak aangegeven dat het straatbeeld erg rommelig is. In bijlage 3 zijn alle antwoorden bijgevoegd.

### ***Wc stickers***

Afgelopen jaar zijn de 'WC-stickers' geïntroduceerd. Als bezoekers van de binnenstad bij ondernemers gratis gebruik mogen maken van het toilet, hebben zij een sticker op het raam geplakt. Op ruim 20 locaties vindt u een WC-sticker. Berichten hierover hebben gestaan in de Gelderlander en de Arnhemse Koerier en ook RTV Arnhem heeft hier aandacht aan besteed

17% van de panelleden kent de wc stickers/service. 82% kent deze stickers/service niet. 9 van de 10 panelleden vindt dit een goed initiatief.

### ***Opmerkingen/tips algemeen***

De lijst met opmerkingen en tips is bijgevoegd in bijlage 4. Deze zijn zeer divers.