



Gemeente Zeist

Publiekshal • Het Rond 1, Zeist  
Postbus 513, 3700 AM, Zeist  
Telefoon 14 030 • zeist@zeist.nl

www.zeist.nl • www.twitter.com/gemeentezeist  
www.facebook.com/gemeentezeist

Ontv. Griffie 10-09-2019  
RIB 19.142

T.a.v de gemeenteraad

Datum	10 september 2019	Ons kenmerk	331679
Burgerservicenummer		Uw kenmerk	
Bijlage(n)	1	Behandeld door	Nicole Luijten
Onderwerp	evaluatie centrumvisie		

Geachte leden van de raad,

In deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de onderzoeksopzet, zoals deze door het college is vastgesteld, om de realisatie van de centrummaatregelen en de verkeersmaatregelen te evalueren. Daarnaast delen we met u de planning en terugkoppeling.

In 2015 stelde de gemeenteraad de Centrumvisie vast met de vijf G's als pijlers: Groen, Gezond, Gastvrij, Geschiedenis, Gezellig. Er is een forse (financiële) impuls gegeven aan de inrichting van het centrum als basis voor verdere ontwikkeling. De evaluatie levert waardevolle aanknopingspunten op.

Diverse ontwikkelingen in en rond het centrum grijpen in elkaar, beïnvloeden elkaar en borduren voort op elkaar. De effecten zijn niet los van elkaar te onderzoeken, alleen in samenhang. Toch willen we een goed beeld hebben waar we staan met het centrum van Zeist, wat ons nog te doen staat en waar we goed aan doen.

Er vindt onderzoek plaats naar de realisatie van de Centrumvisie en de beleving ervan door een extern onderzoeks- en adviesbureau (Enneus). Het is een complex onderzoek. Gezien het onderwerp en de commotie rondom de ontwikkelingen in het centrum heeft het de voorkeur om te werken met een extern onderzoeksbureau. Alleen in samenhang kan een goed onderzoek en een goede analyse plaatsvinden. Daarom is ervoor gekozen om in één onderzoek door één bureau de vele aspecten tegen het licht te houden en in samenhang uitspraken te doen om zodoende het centrum verder te brengen. Dit voorstel bevat het plan van aanpak voor het onderzoek. Onderwerpen die worden onderzocht zijn onder andere hoe de inwoners het interactieve proces hebben ervaren (procesgang), de verkeersmetingen, de effecten van de parkeeractie, leegstand, bereikbaarheid, beleving van bezoekers, beleving van niet bezoekers (regio), gastvrijheid van de centrumondernemers, aandachtspunten voor verdere ontwikkeling, etc. Het is een onderzoek naar de belangrijkste aspecten van een goed functionerend, aantrekkelijk centrum. De uitkomst moet gezien worden als 0-meting met de intentie om het onderzoek te herhalen om trends te monitoren en de inzet op het centrum steeds weer bij te kunnen stellen.

#### Doelstelling onderzoek

Met de evaluatie van de centrumvisie wil de gemeente Zeist:

- 1) een samenhangend beeld geven van waar we nu staan;
- 2) input van belanghebbenden krijgen om het centrum verder door te ontwikkelen.

Door in samenhang 1) feiten/cijfers en 2) beleving van stakeholders te analyseren dienen uiteindelijk uitspraken gedaan te worden in hoeverre hetgeen de gemeente Zeist voor ogen had ook gerealiseerd is en



wat nog punten van verbetering of doorontwikkeling zijn. Een nevensdoel is om na te gaan wat er voor toekomstige projecten geleerd kan worden van het betrekken van belanghebbenden bij het (interactieve) proces (zoals bij de uitvoering van de centrumvisie is gedaan).

### Vraagstellingen

Op basis van bovenstaande doelstelling hebben we rondom een drietal thema's centrale vragen en deelvragen geformuleerd.

#### Thema I: Effecten, resultaten en beleving maatregelen

- 1) Wat kan op basis van een samenhangende analyse gezegd worden over effecten, resultaten en beleving van getroffen maatregelen per locatie en in z'n totaliteit?
  - I. Wat was het beoogde effect per getroffen maatregel?
  - II. Welke trends en ontwikkelingen zijn er ten aanzien van passantentellingen, koopstromen, gebruikerscijfers, parkeerdichtheid, verkeerscijfers en financiële (omzet)cijfers Zeist/centrum?
  - III. Wat is de beleving van bewoners, centrumondernemers en (potentieel (winkelend)) publiek ten aanzien van de getroffen maatregelen per locatie?
  - IV. Hoe percipiëren stakeholders de 5 g's vanuit de functies wonen, werken, winkelen en ontmoeten?
  - V. In hoeverre zijn inwoners/bezoekers na 1-1-2019 wel/niet meer gaan winkelen in het centrum van Zeist en welke redenen worden hiervoor aangedragen?

#### Thema II: Doorontwikkelingen centrum

- 2) Welke acties en maatregelen kan de gemeente Zeist in samenwerking met andere partijen (Hart voor Zeist, ondernemers, inwoners etc.) nemen om het centrum de komende jaren verder door te ontwikkelen?
  - I. Wat zijn per gebied de sterke en minder sterke punten?
  - II. Wat zijn per gebied/locatie aandachtspunten voor de verdere ontwikkeling?
  - III. Welke concrete suggesties voor verbetering worden er door bewoners, centrumondernemers en (winkelend) publiek om het centrum met name gezelliger en gastvrijer te maken?

#### Thema III: Lerend vermogen

- 3) Wat kan er ten aanzien van de (interactieve) procesgang geleerd worden voor toekomstige projecten?
  - I. Hoe is het interactieve proces vorm gegeven?
  - II. Hoe is dit gepercipieerd door belanghebbenden?
  - III. Wat ging daarin goed en wat kan beter?

### Dataverzameling en onderzoeksmethoden

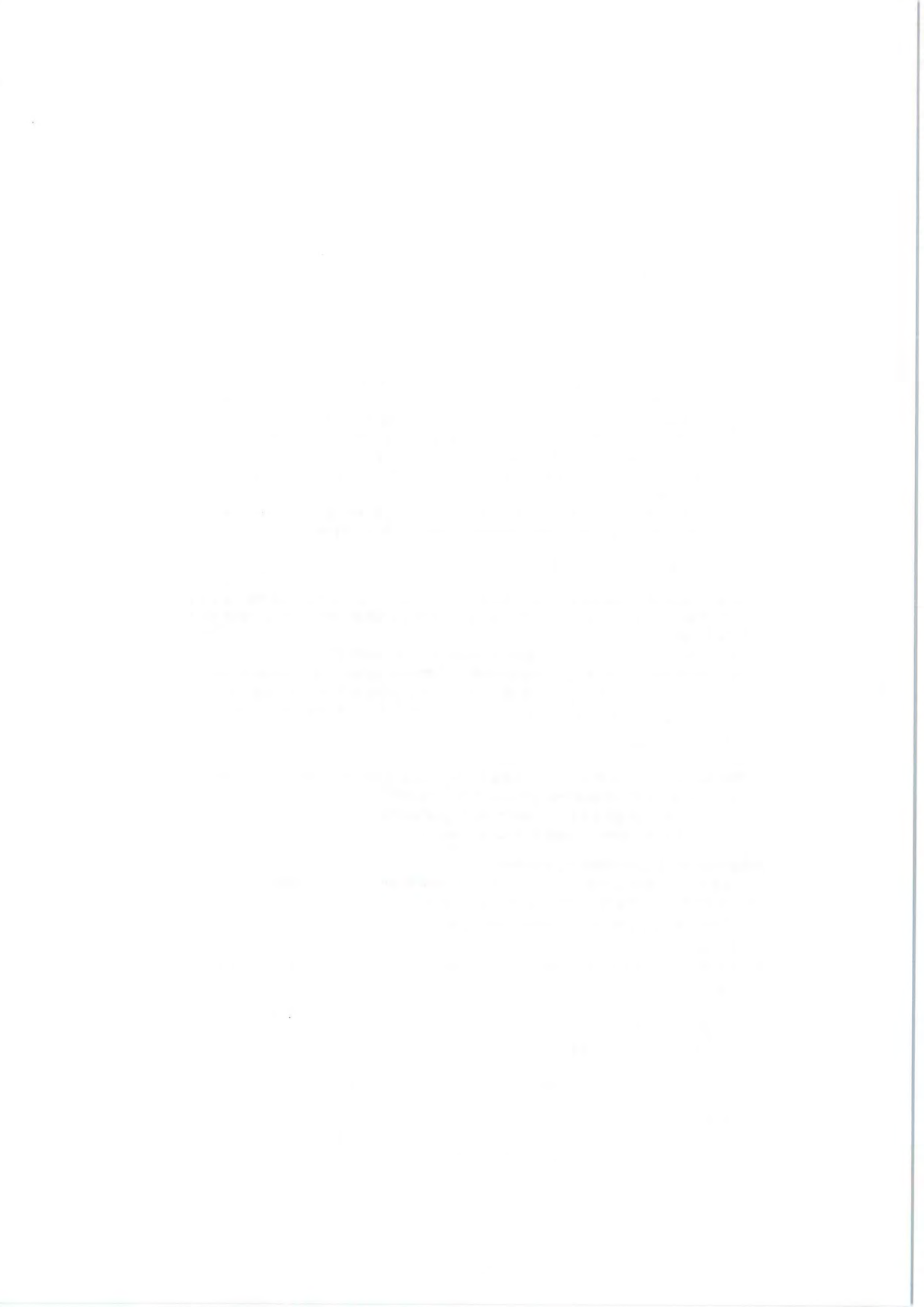
Voor de dataverzameling zal een mix van onderzoeksmethoden worden toegepast:

- Deskresearch/ Documenten-analyse / Data-analyse
- Straatinterviews (streven is 500) op diverse locaties
- Enquête onder ondernemers
- Diepte-interviews met centrale actoren (direct betrokken ondernemers/inwoners, Hart voor Zeist, relevante ambtenaren etc.)
- Representatief schriftelijk/online (panel)onderzoek regio Zeist
  - uitzetten schriftelijke vragenlijst onder 5000 huishoudens (aselecte steekproef)
  - een online burgerpanel van Nederland (> 250.000 panelleden).

De uitkomsten van deze methoden geven antwoord op de onderzoeksvragen.

### Verkeersanalyse

Onderdeel van het onderzoek is een verkeersanalyse. Een doelstelling van de Centrumvisie was dat het winkelgebied goed toegankelijk moet zijn en doorgaand verkeer moet worden ontmoedigd. Het verkeer, vooral



de auto, is te gast in het centrum. Bij de inrichting moest nadrukkelijk rekening worden gehouden met een goede bereikbaarheid van de aanwezige parkeergelegenheden.

De analyse omvat de verkeerssituatie in het centrum van Zeist én de omliggende wijken. Dit betreft de verkeersbewegingen van zowel auto's als fietsers en voetgangers in het centrum. Daarnaast ook van de in het centrum geparkeerde auto's en fietsen en van het aantal voetgangers dat het centrum gebruikt. Tegelijk wordt gekeken of het verkeer zich buiten het centrum zo afwikkelt zoals voorspeld was en of de verkeersstromen gewijzigd zijn.

Voor een goede duiding zijn al in het voorjaar verkeersmetingen uitgevoerd om een eerste beeld te krijgen. Na de zomervakantieperiode, in september, worden wederom metingen gedaan waar samen met de eerste metingen conclusies aan kunnen worden verbonden. Er is gekozen om deze verkeersanalyse onderdeel te laten zijn van dit totaalonderzoek om alle gegevens (objectief en subjectief, autoverkeer, fietsverkeer en passanten, parkeerintensiteit) in samenhang te kunnen beoordelen.

### Planning en terugkoppeling

Uitvoering onderzoek:

- Juli 2019: opdrachtformulering en opdrachtverstrekking aan onderzoeksbureau ENNEUS
- Juli-augustus 2019: deskresearch/ documenten-analyse / data-analyse
- 3-18 september 2019: dataverzameling via enquêtes 5000 huishoudens en 400 ondernemers
- September 2019: resultaten en analyse 2<sup>e</sup> verkeersmeting en analyse parkeerintensiteit
- Medio september: straatinterviews
- September-Oktober 2019: diepte-interviews (procesgang)
- Oktober 2019 resultaatverwerking/analyse/opstellen onderzoeks- en adviesrapport
- 15 oktober 2019: resultaten onderzoek en voorstel in college van B&W
- November: Ronde Tafel/Debat
- 10 december 2019: Raadsvergadering

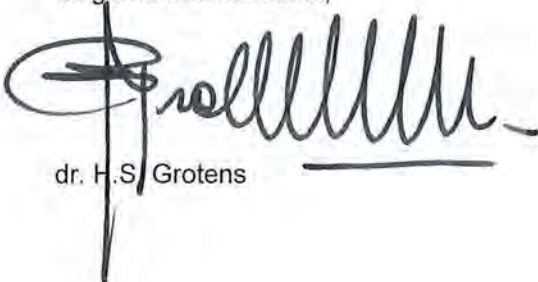
In de raadsinformatiebrief van 4 juli 2019 (324713) hebben wij aangegeven dat wij de uitkomsten van het onderzoek in november naar de raad sturen. De onderzoeksopzet is besproken in de commissievergadering van de 16 juli. Het onderzoek is deze zomer voortvarend ter hand genomen en bovenstaande planning laat zien dat dit haalbaar is.

Wij beseffen goed dat de centrummaatregelen een beladen en veelbesproken onderwerp zijn en dat u uitkijkt naar de resultaten van de verkeersmeting en de andere onderdelen van dit grootschalige en complexe onderzoek. Complex omdat de uitkomsten van de deelonderzoeken elkaar beïnvloeden en alleen in samenhang kunnen worden geanalyseerd en voorzien van een advies in de vorm van een voorstel. We laten de onderzoeksrapportage vergezeld gaan door een raadsvoorstel met een perspectief. De verkeerscirculatie maakt hier onderdeel van uit.

We waarderen ieders geduld om te komen een zorgvuldige afweging wat het beste is voor een aantrekkelijk centrum waar het goed wonen, werken en ondernemen is.

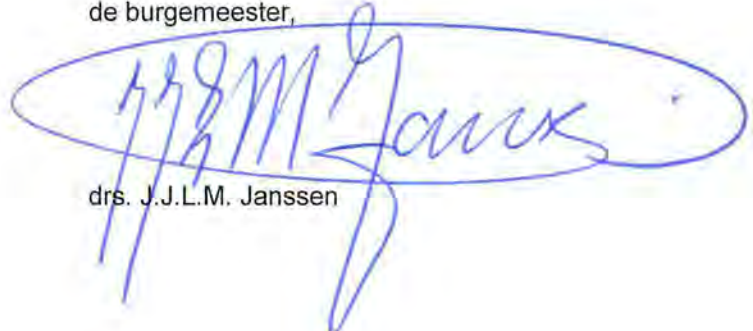
Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Zeist,

de gemeentesecretaris,



dr. H.S. Grotens

de burgemeester,



drs. J.J.L.M. Janssen



# Projectvoorstel

Realisatie en belevingsonderzoek centrum Zeist

0-meting

**Gemeente Zeist**

Juli 2019



# 1 | Achtergrond

## 1.1 Aanleiding

In 2015 is binnen de gemeente Zeist de centrumvisie vastgesteld. Er is sindsdien veel gerealiseerd. De gemeente wil nu vaststellen waar het op dit moment staat en ziet deze evaluatie als een 0-meting. Heeft de gemeente ook gerealiseerd wat het wilde realiseren? Wat vinden de bewoners in en buiten het centrum ervan? Wat vindt het winkelend publiek ervan? Wat vinden de winkeliers en andere ondernemers ervan? Wat zijn de meetbare effecten van de reeds uitgevoerde aanpassingen? In het najaar van 2019 zijn de werkzaamheden in het centrum voldoende afgerond om een eerste evaluatie uit te voeren. De resultaten van dit 'realisatie- en belevingsonderzoek' kan de gemeente gebruiken voor de verdere ontwikkeling van het centrum.

## 1.2 Doelstelling

Met de evaluatie van de centrumvisie wil de gemeente Zeist 1) kijken waar het nu staat en 2) input van belanghebbenden om het centrum verder door te ontwikkelen. Meer specifiek is het centrale doel van het onderzoek om vast te stellen in hoeverre de getroffen maatregelen **per locatie** (Meester de Klerkstraat, Slotlaan, Korte Weshuislaan, Emmaplein, Hogeweg en Voorheuvel tot aan markt) en **in z'n totaliteit** hebben bijgedragen aan de aan de 5 g's (groen, gezond, gastvrij, gezellig, en geschiedenis) vanuit de functies wonen, werken, winkelen en ontmoeten. Door in samenhang 1) feiten/cijfers en 2) beleving van stakeholders te analyseren dienen uiteindelijk uitspraken gedaan te worden in hoeverre hetgeen de gemeente Zeist voor ogen had ook gerealiseerd is en hoe het centrum verder doorontwikkeld kan worden. Een nevendoeel is om na te gaan wat er voor toekomstige projecten geleerd kan worden van het betrekken van belanghebbenden bij het (interactieve) proces (zoals bij de uitvoering van de centrumvisie is gedaan).

## 1.3 Vraagstellingen

Op basis van bovenstaande doelstelling hebben we rondom een drietal thema's centrale vragen en deelvragen geformuleerd.

Thema I: Effecten, resultaten en beleving maatregelen

- 1) Wat kan op basis van een samenhangende analyse gezegd worden over effecten, resultaten en beleving van getroffen maatregelen?
  - I. Wat was het beoogde effect per getroffen maatregel?
  - II. Welke trends en ontwikkelingen zijn er ten aanzien van passantentellingen, koopstromen, gebruikerscijfers, parkeerdichtheid, verkeerscijfers, leegstandscijfers en financiële (omzet)cijfers Zeist/centrum?
  - III. Wat is de beleving van bewoners, centrumondernemers en (potentieel (winkelend)) publiek ten aanzien van de getroffen maatregelen en hoe kijkt men specifiek aan tegen de bereikbaarheid?
  - IV. Hoe percipiëren stakeholders de 5 g's vanuit de functies wonen, werken, winkelen en ontmoeten?
  - V. In hoeverre zijn inwoners/bezoekers na 1-1-2019 wel/niet meer gaan winkelen in het centrum van Zeist en welke redenen worden hiervoor aangedragen?
  - VI. Wat kan gezegd worden over het effect en de beleving van de ingezette parkeeractie?



## Thema II: Lerend vermogen

- 2) Wat kan er ten aanzien van de (interactieve) procesgang geleerd worden voor toekomstige projecten?
  - I. Hoe is het interactieve (communicatie)proces vorm gegeven?
  - II. Hoe is dit gepercipieerd door belanghebbenden?
  - III. Wat ging daarin goed en wat kan beter?

## Thema III: Doorontwikkelingen centrum

- 3) Welke acties en maatregelen kan de gemeente Zeist in samenwerking met andere partijen (Hart voor Zeist, ondernemers, inwoners etc.) nemen om het centrum de komende jaren verder door te ontwikkelen?
  - I. Wat zijn per gebied de sterke en minder sterke punten?
  - II. Wat zijn per gebied aandachtspunten voor de verdere ontwikkeling?
  - III. Welke concrete suggesties voor verbetering worden er door bewoners, centrumondernemers en (winkelend) publiek om het centrum met name gezelliger en gastvrijer te maken?

## 1.4 Uitgangspunten

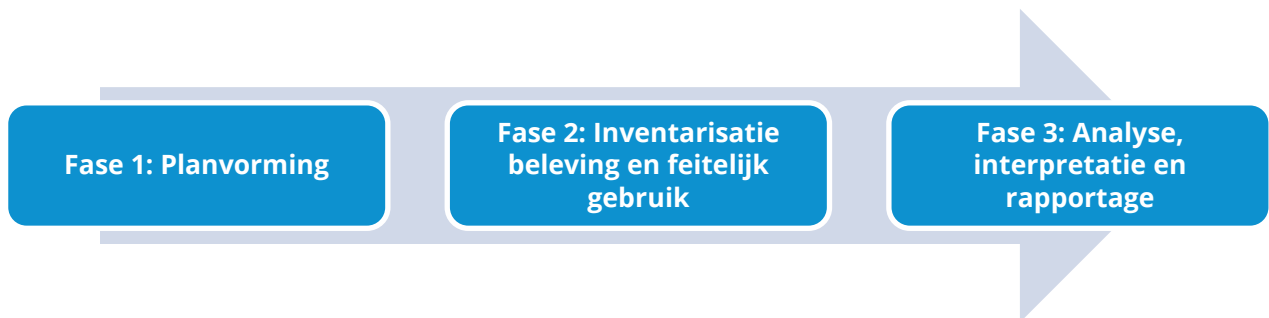
Hieronder een aantal relevante uitgangspunten waar we in deze evaluatie rekening mee dienen te houden.

- De gemeente Zeist wil een zo "groen, gezond en gastvrij" mogelijk centrum creëren. Later zijn daar ook nog "gezellig" en "geschiedenis" aan toegevoegd (de 5 g's). We willen het belevingsonderzoek zo opzetten dat we de 5 g's kunnen bevragen vanuit de functies wonen, werken, winkelen en ontmoeten. Daarom willen we onderscheid maken tussen bewoners, centrumondernemers (zoals de winkeliers), en (winkelend) publiek.
- De gemeente Zeist wil een zo compleet mogelijk beeld te krijgen, waarbij we zoveel mogelijk relevante feiten en cijfers in kaart brengen. Hierbij maken we gebruik van verschillende bronnen/data (beleving inwoners, ondernemers, (ex/potentiële)-bezoekers, parkeerdata dichtheid, tellingen, passantenonderzoek, financiële cijfers, etc.), waarbij de resultaten van de afzonderlijke (deel)onderzoeken in samenhang geanalyseerd en gerapporteerd worden teneinde een compleet beeld te krijgen.
- Een centrum is nooit echt af en er vindt altijd wel weer iets plaats. De gemeente Zeist wil dit onderzoek dan ook gebruiken om vooruit te kijken. Dit is echter wel het moment om te evalueren, aangezien de grootste, meest essentiële aanpassingen in het centrum achter de rug liggen.
- De (eerste) resultaten van het onderzoek dienen voor 8 oktober opgeleverd te worden.
- Aan de voorkant van het traject gaan we spreken met sleutelpersonen/partijen. Denk hierbij aan bewonersvereniging, Stichting Hart van Zeist, ondernemersvereniging etc.
- De gemeente wil per locatie (slotlaan, markt, wijken zelf) weten hoe de beleving onder de bevolking is. Hier dient het onderzoek met de dataverzameling rekening mee te houden. Een mogelijkheid is bijvoorbeeld om te werken met 1) straatinterviews per locatie en dit te combineren met 2) een vragenlijstonderzoek via een burgerpeiling. Dit kunnen we doen via een online panel waarbij respondenten op postcode niveau kunnen werven of we kunnen aansluiten bij een burgerpeiling (VNG Realisatie). Zo staat er in het najaar een burgerpeiling op de planning, mogelijk dat hierbij aangesloten kan worden.
- Het is in onze ogen belangrijk om alle relevante ondernemers te betrekken bij dit onderzoek, of in ieder geval de kans te geven om deel te nemen. Dit zijn er naar schatting ongeveer 300. Bij voorkeur nodigen wij hen uit voor een online of schriftelijk vragenlijstonderzoek zodat we in een relatief kort

tijdsbestek alle ondernemers kunnen bereiken en hen input kunnen laten geven. Het valt te overwegen of we daarnaast (of in plaats van) met een selecte groep ondernemers een persoonlijk interview gaan afnemen. Dit stemmen we graag nader met u af.

## 2 | Plan van Aanpak

Wij definiëren in dit onderzoek **drie fasen**: planvorming, inventarisatie van belevingen en feitelijk gebruik en rapportage en afronding.



- Bij de samenstelling van ons plan van aanpak en bij de samenstelling van het projectteam houden wij rekening met **kennis en expertise** op het gebied van klantbeleving/customer journey, evaluatieonderzoek, data-analyse en bestuurskundige (advies-)ervaring. Mocht er specifiekere expertise nodig zijn, dan stemmen we dit graag nader met u af.
- Wij trachten zoveel mogelijk **feiten, cijfers en nadere informatie** over de benoemde onderdelen te verzamelen, alvorens de gesprekken met de besturen te houden. Dit betekent dat we in de interviews/vragenlijsten gericht kunnen vragen naar percepties t.a.v. genomen maatregelen per locatie, ervaringen, behoeftes en toekomstbeelden.
- In het contact en afstemming met de gemeente Zeist zullen wij u **zoveel mogelijk faciliteren**. Dat betekent dat wij liever te veel communiceren in plaats van te weinig, dat wij flexibel omgaan met de planning van gesprekken (avonduren ook mogelijk) en hen waar mogelijk helpen/begeleiden met het vergaren van de gevraagde documentatie.

### Fase 1 – Planvorming

Voor een deugdelijk onderzoek is het van belang dat aan het begin duidelijk is wat het onderzoek uiteindelijk op moet leveren en hoe het onderzoek zo ingericht kan worden dat het doel wordt bereikt. Gedurende deze fase stellen wij voor om in twee sessies met een nog te formeren begeleidingsgroep tot een optimale vormgeving van het onderzoek te komen. Enneüs zal beide sessies voorbereiden, voorzitten en eventuele actiepunten uitwerken. Bij inhoudelijke als procesmatige afstemming met de werkgroep moet aan de volgende onderdelen worden gedacht:

- Vaststellen en eventueel aanvullen deelvragen
- Bepaling van de exacte onderzoeksdoelgroep
- Opzet van de vragenlijst(en) en observatielijsten
- Inclusiecriteria respondenten
- Proces en taakverdeling dataverzameling
- Beschikbare data
- Communicatie richting de diverse stakeholders
- Privacy van respondenten
- Planning

In fase I zal de opzet van het onderzoek in detail worden uitgewerkt. Hiervoor is o.i. een zorgvuldige inventarisatie gewenst om de basis voor de dataverzameling te leggen. In deze fase wordt dan ook onder andere toegewerkt naar maatwerk vragenlijsten voor de interviews, observatielijsten, aanpak voor verzamelen van data etc. Om daar naar toe te werken denken we op hoofdlijnen aan de volgende activiteiten/werkzaamheden:

- Documentanalyse van alle reeds beschikbare relevante informatie over feitelijk gebruik, beleving, ontwikkeling van het gebied, incidenten etc.
- Feitelijke geografische gegevens, cijfers over de leefbaarheid van het gebied vanuit verschillende bronnen
- Stakeholdersanalyse (voor zover niet compleet/aanwezig)
- Intensieve visitatie centrum met onderzoeksteam (wijkmanager, Hart voor Zeist, projectleiders, vastgoedmanager(s)).
- Interviews met gebiedsexperts en informaten (bewoners(vereniging), ondernemersvereniging, Hart voor Zeist, gemeente ambtenaar, etc.
- Op basis van documentstudie/interviews/visitatie leggen we het meetplan (inclusief topiclijst/vragenlijst, interviewlocaties) voor aan de begeleidingscommissie en een concreet plan van aanpak voor dataverzameling.
- Werkgroepbijeenkomsten (één startbijeenkomst en een bijeenkomst om de tussentijdse notitie aanpak gegevensverzameling te bespreken. Denk hierbij aan,; op welke punten moeten we observeren, frequentie van observatie, wat moeten we observeren en wie moeten we bevragen naar de beleving en hoe gaan we stakeholders bevragen?)

### Vaststellen interviewthema's

Resultaat van fase 1 is het vaststellen van topics/semi-gestructureerde interviews met stakeholders en de observatielijsten. De thema's van de vragenlijsten hebben betrekking op de deelvragen van dit onderzoek en kunnen worden aangevuld met vraagstukken/thema's die relevant zijn voor de betreffende doelgroep. Voor de uitvoering van de interviews maken wij gebruik van een themalijst. Resultaat is een schema wanneer en waar er geïnterviewd/geobserveerd wordt. Voor een zo goed mogelijk en compleet inzicht is het belangrijk om op verschillende tijdstippen, op verschillende locaties en onder verschillende omstandigheden interviews/observaties plaatsvinden. Dit zal in fase 1 vastgesteld worden.

### (Verkeers)Stromen meten

Naast de interviews in fase 2, stellen we voor om gedurende een langere periode te meten hoeveel passanten er langs de diverse routes komen. Zo krijgen we een zo compleet mogelijk beeld van de loop- en verkeersstromen. Idealiter wordt dit met behulp van tellinten en/of sensoren over een langere periode gemeten (maand tot enkele maanden). Wij gaan ervan uit dat deze gegevens (verkeersstromen en passantentellingen) september/oktober bij ons worden aangeleverd.

## Fase 2 – Inventarisatie beleving en feitelijk gebruik

In het verlengde van fase 1 bepalen we op welke wijze deze doelgroepen betrokken kunnen worden bij het onderzoek. Hoe deze fase er exact uit komt te zien is het resultaat van fase 1. In deze paragraaf geven we alvast een eerste richting. Voor de dataverzameling onder centrale actoren pleiten wij voor face-to-face gesprekken. Hierbij geniet face-to-face interviews de voorkeur vanwege de persoonlijke benadering. Indien stakeholders bijvoorbeeld lastig te bereiken zijn of men geeft de voorkeur voor een telefonisch interview, dan zullen wij uiteraard aan die wensen voldoen.

## Methoden van onderzoek

Voor de dataverzameling zullen we een mix van onderzoeksmethoden moeten toepassen. De uitkomsten van deze methoden tezamen zullen antwoord moeten geven op de onderzoeksvragen. In fase 1 stellen we definitief vast welke onderzoeksmethoden en frequentie/omvang worden ingezet. Om tot een goed en betrouwbaar onderzoek te komen, waarbij antwoorden worden gegeven op de in paragraaf 1.3 gestelde vragen, schatten wij het volgende in:

### Dataverzamelingsmethoden

Methoden	Toelichting
Deskresearch/ Documenten- analyse / Data-analyse	Voor de beantwoording van de vragen over de feitelijkheden is het uitvoeren van <b>document- en data-analyse</b> noodzakelijk. Documentatie zijn deels aangeleverd door de opdrachtgever en deels zullen wij zelf relevante documentatie vergaren. We denken onder andere aan de volgende documenten: overzicht getroffen maatregelen en beoogde effecten, economische analyse, (passantentellingen, koopstromen, gebruikerscijfers, parkeerdichtheid, verkeerscijfers en financiële (omzet)cijfers) etc. Een belangrijke focus van het onderzoek zijn <b>feiten en cijfers over het (gebruik van) centrum</b> . Hiervoor maken we onder andere gebruik van diverse tellingen/metingen, eventueel gemeentelijke systemen (aan te leveren door gemeente), CBS data etc.
Straatinterviews op diverse locaties (n=500 streefwaarde)	Om inzicht te krijgen in de ervaringen van bezoekers en bewoners in centrum is het afnemen van <b>straatinterviews op 'drukbezette' locaties</b> een goede manier om in korte tijd een hoge respons te vergaren. Deze methode geeft naast een hoge respons ook de mogelijkheid dieper in te gaan op onderliggende meningen en ervaringen. Onze enquêteurs hebben een tablet bij zich waarop zij direct de gegeven antwoorden kunnen verwerken. De interviews worden afgenomen door ervaren interviewers die ook specifieke ervaring hebben met dit onderwerp. Enneüs zal zorgen voor een <b>goede spreiding over de diverse locaties en demografische kenmerken (fase 1)</b> . Op voorhand verwachten wij met + / - 500 interviews een betrouwbaar beeld van de beleving te krijgen. Variabelen die bij de keuze voor het aantal interviews per locatie een rol spelen zijn bijvoorbeeld het aantal doorgevoerde maatregelen, de impact van deze maatregelen, aantal bewoners/passanten en andere gebiedskenmerken. Ons voorstel is om met de werkgroep af te stemmen op welke locaties wij kunnen enquêteren en wat een gewenst aantal ingevulde vragenlijsten is.
Ondernemer enquête (n=300)	Wij zullen een enquête uitzetten onder een representatieve steekproef van ondernemers in de gemeente. Om de ondernemers te benaderen maken wij gebruik van een zogenaamde <b>'mixed mode' methode van dataverzameling</b> . De ondernemers ontvangen in dat geval een uitnodigingsbrief, de schriftelijke vragenlijst en een antwoordenvolp van Enneüs (waarmee de schriftelijke vragenlijsten gratis retour gestuurd kunnen worden en direct bij ons binnenkomen). In de brief nemen wij een link op naar de online vragenlijst. Men kan hierdoor de vragenlijst ook online invullen. Indien e-mailadressen beschikbaar zijn kunnen wij de vragenlijsten ook rechtstreeks per e-mail versturen.  Doordat ondernemers zowel online als schriftelijk de vragenlijst in te kunnen vullen, worden <b>ondernemers optimaal gefaciliteerd</b> wat een gunstig effect heeft op de respons.  Enneüs stelt in samenwerking met de gemeente een vragenlijst op met maximaal 10 tot 15 vragen (waarvan het grootste gedeelte gesloten vragen zijn) over de beleving van ondernemers ten aanzien van de centrumvisie. De ervaring leert dat het verstandig is om de vragenlijst relatief kort te houden; ondernemers zijn vaak druk bezet dus dit bevordert de responsratio.  Indien gedurende de looptijd van het onderzoek bijeenkomsten binnen de gemeente gepland zijn waar ondernemers aanwezig zijn, kunnen wij <b>ook op locatie de vragenlijsten afnemen</b> . Ook voor deze onderzoeksdoelgroep geldt dat wij met de werkgroep afstemmen hoeveel ingevulde vragenlijsten noodzakelijk zijn en welke spreiding over diverse sectoren, locaties en andere bedrijfskenmerken wenselijk is.

<p>Diepte-interviews met centrale actoren</p>	<p>De groep centrale actoren (direct betrokken ondernemers/inwoners, Hart voor Zeist, relevante ambtenaren etc.) heeft een groot belang en veel invloed op de centrumvisie. In het kader van onderzoek is het daarbij aan te raden om <b>een persoonlijke vorm van dataverzameling</b> te kiezen. Wij adviseren dan ook om deze ervaringen niet per vragenlijst of telefonisch op te halen, maar om in eerste instantie gebruik te maken van (verkennende) <b>diepte-interviews</b>.</p> <p>Met de gemeente stellen wij een interviewschema op waarin alle belangrijke vragen/thema's aan bod komen. Wij stellen voor dat de gemeente het onderzoek vervolgens eenmalig (bij de start van dit onderzoeksproject) middels een uitnodigingsbrief kenbaar maakt aan de betreffende personen. In de brief wordt onder andere het doel van het onderzoek vermeld, onze rol als onderzoeksbureau en wat van de contactpersonen wordt verwacht. Wij leveren een conceptbrief aan en zullen de wijze waarop de centrale actoren benaderd worden nader met de gemeente afstemmen. Nadat de brief is verzonden, ontvangen wij van de gemeente de contactgegevens van de betreffende centrale actoren. Wij plannen de diepte-interviews met hen in en voeren deze uit.</p>
<p>Representatief schriftelijk/online (panel)onderzoek regio Zeist (n=385 streefwaarde)</p>	<p>Wij zullen een grootschalig representatief <b>onderzoek</b> uitvoeren onder de <b>bevolking in regio van gemeente Zeist</b>. Hiervoor maken wij gebruik van 1) uitzetten schriftelijke vragenlijst en 2) een online burgerpanel van Nederland (&gt; 250.000 panelleden). Deze combinatie maakt mogelijk om zeer gericht onderzoek te doen onder burgers in de gemeente Zeist en bijvoorbeeld na te gaan of bezoekers sinds 2019 het centrum van Zeist meer of juist minder vaak bezoeken. Wij streven daarbij naar minimaal 385 ingevulde vragenlijsten. Dit onderzoek helpt ons om uiteindelijk de <b>percepties en wensen van (potentiële) gebruikers</b> ten aanzien van de getroffen maatregelen in het centrum en de effecten daarvan inzichtelijk te krijgen, maar het geeft ook input voor verdere doorontwikkeling.</p>

### Uitvoering observaties/Interviews

Het is op voorhand nog niet exact te zeggen hoeveel observaties/interviews nodig zijn. In ieder geval beschikt Enneüs over coördinatoren die dit in goede banen kunnen begeleiden. Wij hebben de beschikking over connecties met universiteiten (in dit geval Universiteit van Utrecht) die capabele interviewers kunnen leveren die onder begeleiding van onze onderzoekers ingezet worden.



## 3 | Projectorganisatie en projectteam Enneüs

Wij stellen de volgende projectorganisatie voor:

Rol	Taak
Opdrachtgever	Beslissingsbevoegd binnen onderzoek
Begeleidingsgroep	Betrokken bij vormgeving onderzoek
Onderzoeksteam Enneüs	Uitvoering realisatie- en belevingsonderzoek

Bij de samenstelling van het onderzoeksteam is zorgvuldig gekeken welke onderzoekers/adviseurs passen bij uw vraagstuk. Dit projectteam heeft eerder succesvol meerdere vergelijkbare onderzoeksprojecten voor gemeenten uitgevoerd. Referenties kunnen op aanvraag aangeleverd worden. Voor dit project zullen de volgende personen naar voren geschoven worden.

### Dr. C. Kos - Onderzoeksleider

Dr. Claire Kos is de **onderzoeksleider**, Claire is in diverse onderzoekstrajecten voor lokale overheden. Onderzoeken die zij uitvoeren liggen veelal op het snijvlak van politiek en samenleving.

- Uitvoeren van documentstudie en deskresearch, ontwikkelen vragenlijsten onder diverse doelgroepen, de aanverwante analyses en bijdrage leveren aan het opstellen van de rapporten. Verzorgen van presentaties.



### Ing. Alexander Wenker (adviseur onderzoek)

Na de HTS heeft Alexander een kopopleiding voor technici aan de HEAO gevolgd. Hij heeft ruime ervaring als projectontwikkelaar. Daarbij ligt (vooral de laatste jaren) het accent op het sociaal-/maatschappelijke vraagstuk. Zijn werk als ontwikkelaar bij Rizoem omvat meer dan alleen projectontwikkeling, hij houdt zich bijvoorbeeld bezig met zorgvastgoed voor een woningcorporatie en zorginstelling en ondersteunt Enneüs zeer geregeld bij diverse onderzoeken op het gebied van leefbaarheid, ontwikkeling (binnen en buiten stedelijk). In gesprekken is 'eerst luisteren' (en op basis daarvan signaleren) voor hem het vertrekpunt. Ing. Alexander Wenker vervult de rol van **adviseur**. Zijn taken binnen dit project zijn:

- Adviseren onderzoeksteam.
- Interviews in verkennende fase.
- Actieve bijdrage leveren aan analyse en rapportages en advies.



### Drs. Arjan Rozema – Sr. Onderzoeksleider

Arjan heeft een achtergrond als communicatie- en informatiewetenschapper. Hij is als onderzoeksleider als het ware de verbinding tussen de projectleider en de onderzoekers. Arjan is samen met Claire verantwoordelijk voor de coördinatie van alle onderzoeksinhoudelijke werkzaamheden in alle drie de fasen van het project.





## Dhr. Wibe Snelting MSc. – Onderzoeker/Data-analist

Tijdens dit onderzoek wordt Claire onder andere ondersteund door Wibe Snelting. Wibe zal interviews afnemen en een actieve rol spelen in het dataverzamelingsproces. Wibe studeerde Bedrijfskunde aan de Rijksuniversiteit Groningen en heeft een sterke affiniteit met de lokale overheid en is hij actief binnen een lokale politieke partij. Hij heeft veel ervaring opgedaan met het uitvoeren van onderzoek voor gemeenten waarbij diverse methoden van dataverzameling aan bod zijn gekomen, w.o. vragenlijst onderzoek, interviews en observaties.



## Dhr. Dennis Kremer MSc. – Onderzoeker

Naast Wibe zal Dennis Kremer ingezet worden als onderzoeker. Als sociaal geograaf heeft Dennis veel ervaring met (onderzoek naar) de relatie tussen mens en omgeving. Dennis heeft zich binnen Enneüs gespecialiseerd in onderzoek voor gemeenten waaronder stakeholders, gebruikers- en herbestemmingsonderzoeken. Daarnaast heeft Dennis zeer veel ervaring met coördineren van (grootschalig) kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Binnen dit onderzoek zal Dennis met name adviseren over de onderzoeksopzet, denk hierbij aan het betrekken van de diverse stakeholders (gebruikers van het centrum).



## Begeleidingsgroep

Wij adviseren om tijdens dit onderzoek een werkgroep in te stellen waarin personen vertegenwoordigd zijn van de gemeente Zeist, Stichting Hart van Zeist en Enneüs. Deze groep mensen is specifiek voor de begeleiding en afstemming van het onderzoek, waarbij in grote mate maatwerk vereist is. De verantwoordelijkheid voor de samenstelling van deze begeleidingsgroep ligt bij de opdrachtgever. Tijdens het onderzoek zien wij een rol weggelegd voor de werkgroep in alle fasen die het project kent. In elke fase heeft de werkgroep een klankbord- en adviesfunctie. Vooralsnog gaan wij in dit voorstel uit van drie/vier sessies met de werkgroep. Tweemaal tijdens de voorbereidingsfase van dit onderzoek, een sessie tijdens de fase van dataverzameling en een sessie om de uitkomsten van het onderzoek en het conceptrapport te bespreken. Op deze manier borgen we dat in elke fase een afstemming plaatsvindt en dat de voortgang van het onderzoek ook in lijn is en blijft met de wensen van de opdrachtgever. Tussentijdse afstemming via telefoon, mail geschiedt het meest efficiënt via een naar voren geschoven coördinator aan de kant van de werkgroep. Indien gewenst kan uiteraard ook vaker face-to-face worden afgestemd. Enneüs zal alle sessies voorbereiden, voorzitten en eventuele actiepunten uitwerken.

## Netwerk van experts

Wij zijn gewend om bij dergelijk onderzoek te werken met een werkgroep en een netwerk van experts, bestaande uit een professionele actuele deskundigheid inbrengen dat relevant is om 1) het onderzoek goed in te richten zodat we de juiste informatie verzamelen (voorkant) en 2) in de analysefase te komen zinvolle en onderbouwde conclusies en aanbevelingen. Het netwerk van experts is dus een inhoudelijke klankbord/adviesorgaan die aan de voorkant en achterkant actief meedenkt/participeert om het onderzoek optimaal neer te zetten. De netwerk bestaat uit experts op het gebied van:

- Binnenstedelijk expert
- Economische ontwikkeling centrum
- Customer journey
- Centrumontwikkeling

## 4 | Begroting

Onderstaand geven we een eerste schatting per projectrol van de kosten per fase weer. Deze schatting is gebaseerd op de voorgestelde manier van data verzamelen. Hier kunnen uiteraard nog andere accenten worden gelegd. We merken hierbij op dat we uitgaan van een maximum van 40 dagdelen die door interviewers besteed worden aan fase 2. Mocht blijken dat meer of minder inzet de werkzaamheden gedaan kunnen worden, dan wordt hier tijdig over gecommuniceerd. Verder merken we op dat de uren inclusief tussentijdse overleggen/besprekingen zijn en het beschikbaar stellen van 2/3 experts op de diverse gebieden.

Projectrollen	Afkorting	Adviseur(s)/interviewers	Dagdeeltarief
Adviseur onderzoek	AO	Ing. A. Wenker	€ 440
Senior onderzoeker (projectleider)	SO	Dr. C. Kos / Drs. Arjan Rozema	€ 440
Onderzoeker / Data analyst	OZ	W. Snelting MSc.	€ 400
Interviewers/Observanten	IO	Studenten Universiteit Utrecht	€ 150

Fase 1	Inschatting dagdelen			
	AO	SO/OL	OZ	IO
Fase 1	4	8	8	
Fase 2 (interviews stakeholders)	4	8		
Fase 2 (observaties + straatinterviews)		-	8	20-40
Fase 2 (schriftelijk/online)	NTB (schatting 4.000-7.000)			
Fase 3 (data-analyse)			5-10	
Fase 3 (analyse, rapportage en terugkoppeling)	4	8	8	
<b>Totaal dagdelen</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>20</b>
<b>Schatting kosten per rol</b>	<b>€ 7.040</b>	<b>€ 8.800</b>	<b>€ 10.000</b>	<b>€ 3.000 - € 6.000</b>
<b>Indicatie totale kosten</b>	<b>€ 30.000 – 35.000</b>			

Deze kosten zijn exclusief reiskostenvergoeding vanaf locatie Utrecht, € 0,35 per km.

## 5 | Ondertekening

Aangezien op voorhand nog geen exacte prijsopgave te geven is, hebben we een bandbreedte (€ 30.000 – €35.000). opgenomen. Na fase 1 kunnen we exacter bepalen wat de totale kosten van het onderzoeksproject zijn. Uiteraard stemmen we dit tijdig met u af.

Alle kosten zijn exclusief btw en exclusief reiskosten à € 0,45 p/km vanaf locatie Utrecht. Op deze offerte zijn onze contractvoorwaarden van kracht, een uitwerking hiervan vindt u onderaan deze offerte. Indien u akkoord gaat, ontvangen wij graag één exemplaar ondertekend retour. Wij zien uw reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,



**Enneüs**

Naam: Arjan Rozema

Datum: 24-07-2019

Voor akkoord opdrachtgever,



**Gemeente Zeist**

Naam: .....

Datum: .....

Emailgegevens t.b.v. facturatie:.....

Zaaknummer:

## 6 | Profielschets Enneüs

- Enneüs is een **full service onderzoek- en adviesbureau**. Wij bieden inzicht in prestaties en ervaringen en adviseren organisaties om de effectiviteit en kwaliteit te verbeteren. Wij werken onder andere voor gemeenten, woningcorporaties, onderwijsinstellingen, zorginstellingen en de zakelijke markt.
- Kern van onze aanpak: Persoonlijk, korte lijnen en gericht op samenwerking. Klanten noemen onze aanpak: **“Verfrissend, transparant en kundig!”**.
- Enneüs is zeer ervaren in het uitvoeren van **kwalitatief en kwantitatief onderzoek**. Wij zijn bekend met de geijkte methoden en technieken. Onze interviewers zijn zeer ervaren en sensitief en weten op passende wijze te ‘levelen’ met diverse stakeholdersgroepen. Daarnaast verzorgen wij jaarlijks meer dan 500.000 schriftelijke en online verzendingen.
- Enneüs is gespecialiseerd in stakeholdersonderzoek. Denk hierbij aan onderzoek onder **burgers, klanten, consumenten, medewerkers en bedrijven**.
- Bij Enneüs werken 15 mensen met **complementaire specialismen** zoals data-analisten, interviewers, projectmanagers en organisatieadviseurs.
- Wij hebben oog voor innovatie. Wij beschikken over de **nieuwste inzichten** en de **meest innovatieve analysetechnieken** die in wetenschappelijk onderzoek al vrij gangbaar zijn, maar in praktijkonderzoek nog nauwelijks worden toegepast.
- Wij beschikken over onze **eigen online enquêtetool en online dashboard**. Ons online dashboard geeft u makkelijk toegang tot de resultaten, hiermee heeft u real time inzicht in de respons en kunt u resultaten benchmarken. Onze online enquêtetool is professionele enquête software met waterdichte beveiliging en is tevens zeer gebruiksvriendelijk voor de respondent.
- Enneüs beschikt over alle noodzakelijke **accreditaties** ten behoeve van kwantitatief en kwalitatief onderzoek die u van een goed onderzoeksbureau mag verwachten. Wij zijn aangesloten bij de Markt Onderzoek Associatie Nederland (MOA). Dit betekent dat wij ons houden aan alle gestelde gedragscodes en richtlijnen met betrekking tot marktonderzoek en statistiek.



**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Kantoor Groninen**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Contactpersoon**

Arjan Rozema  
a.rozema@enneus.nl