

Hoe jaag ik mijn klanten weg (deel 2) maar verzacht ik het leed optimaal

Er was eens een florerende winkelstraat. Beetje smal, stoepen liepen erg af en waren ook niet ruim bemeten. Maar het was levendig. Je kon voor de deur parkeren tot een motoragent aanstalten maakte om een bon onder je ruitenwisser te stoppen. Je fiets tegen de stoepwand en dan maar hopen dat die niet door een passerende auto geraakt werd. Een tram die stapvoets zich een weg baant door een horde fietsers en op onverdachte momenten overstekende toeristen. Kortom een bruisende, levendige straat bevolkt door een mix van bijzondere food- en non-foodspeciaalzaken.

Maar die straat en het riool wat er onder ligt, is hard toe aan grondig onderhoud.

In fasen wordt de straat afgesloten en wordt er aan gewerkt. De communicatie verloopt zeer zorgvuldig. Bewoners en ondernemers worden uitvoerig geïnformeerd. Ook als er een gerucht verspreid wordt dat er een conflict is tussen aannemer en opdrachtgever, wordt dit goed beargumenteerd ontzenuwd. Er is zelfs een gebiedsmanager aangesteld die alle eventuele klachten serieus behandelt. Bij afwezigheid van een geschikte werkplek, houdt zij tijdelijk haar spreekuur in een café midden in het gebied. Verder is al besloten om in de voor de ondernemers zo belangrijke decembermaand het werk stil te leggen. Het hele proces gaat al met al ruim een jaar duren.

Maar ondanks alles hebben ondernemers het zwaar. Als je maandenlang vlonders voor de deur hebt liggen en je klanten je nauwelijks kunnen bereiken.

Ik zie steeds meer ondernemers aan de 'dode' kant uitvoerig een peuk roken, bij de deur hangen of tijdelijk de boel dicht gooien. Je raakt klanten kwijt, de impulsverkopen dalen en in deze toch al zware tijden kan dit net de doodsteek zijn. En de daaruit resulterende omzetsdaling, kan niet als schade geclaimd worden. De gemeente zegt dat periodiek onderhoud er nu eenmaal bij hoort en dat de ondernemer daar rekening mee moet houden. Maar dat is wel zuur als je net met je winkel gestart bent en de makelaar dat 'per ongeluk' niet gemeld heeft.

Dat is dus het nadeel van het ondernemen aan een, verkeerskundig gezien, zwaar belaste straat. Nu de tram en auto's eruit gehaald zijn is het een stuk rustiger geworden. Gelukkig is de fietsroute, voor een dergelijke straat van veel groter belang, wel gewaarborgd.

Vijfentwintig jaar geleden lag de zelfde straat ook open. Over de volle lengte. Ontoegankelijk voor alle verkeer. Het werk liep een half jaar vertraging op door allerlei omstandigheden. Het was een drama. Maar ook daar heeft de straat zich uiteindelijk van hersteld.

De straat raakt dus tijdelijk in de vergetelheid bij het niet-fietsende deel van de bevolking. De consument komt er niet meer langs in tram of auto op weg naar. En er is geen noodzakelijke trekker in de vorm van een supermarkt die de basis legt.

Hoe groot het effect zal zijn? We zullen het nooit weten, er zijn geen nulmetingen gedaan dus. En wat niet weet, wat niet...

Maar er zijn ook een aantal voordelen aan zo'n proces. Zo hoeft bij beach-achtige events in de straat het zand niet meer aangevoerd te worden. Het ligt er al in ruime mate. Een stukje kostenbesparing. Verder is het goed voor de saamhorigheid. De vergaderingen van de ondernemersvereniging worden weer uitstekend bezocht. Met de financiering van de kerstversiering zit het weer gebeiteld de komende jaren.

En de consument, die zal tzt wel weer terugkomen in een straat waar je niet meer in de winter van de stoep afglijdt, en waar (vrijwel) iedereen deze zware periode heeft overleefd.

Jeroen Verwaaijen
Directeur onderzoek Strabo
Verwaaijen@strabo.nl