



---

# AMSTERDAM CITY INDEX 2023

---

Het ondernemersklimaat  
van de binnenstad: feiten,  
cijfers en de mening van  
ondernemers

# Inhoudsopgave

04

## Inleiding

Het is belangrijk we met iedereen in gesprek blijven en onderzoeken op welke onderwerpen en zaken we het eens zijn.

18



40

## Ondernemersklimaat

“Vaak uitdagend, zelden gemakkelijk maar altijd vermakelijk.”

## Veiligheid

Bij de incidenten waar ondernemers mee te maken hebben gehad, doet slechts een klein deel van hen altijd aangifte.

26

## Kwaliteit openbare ruimte

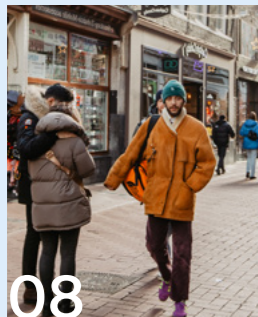
Zwerfvuil is voor bewoners, ondernemers en bezoekers de grootste ergernis.

46

## Verantwoording

Het algemene indexcijfer is gebaseerd op de vier indexcijfers die per thema een weging hebben. Het basisjaar is 2018.

08



## De Index uitgelegd

Over Centrum XL, indicatoren, omgekeerde indexen, wegingen en rolling windows.

12

## Economie

Bezoekersaantallen nemen toe en omzetten stijgen weer. Winsten worden echter gedempt door stijgende kosten en terugbetaalverplichtingen na zware coronajaren.

32

## Bereikbaarheid

Ondernemers zien mogelijkheden voor meer transport over water. Een aantal van hen ziet dit als kans om de binnenstad autoluwer én beter bereikbaar te maken.



# AMSTERDAM CITY INDEX 2023

Het indexcijfer  
voor dit jaar is

# 94



# Inleiding

De binnenstad van Amsterdam is weer levendig en bruisend. Het is bijna niet meer voor te stellen dat in januari 2022 de cafés, restaurants, theaters, musea, bioscopen en attracties voor het eerst weer opengingen, zij het met restricties, en dat mensen met een contactberoep hun werk weer mochten beoefenen. Het was het begin van verdere versoepelingen na de lockdown. Langzaam ging de samenleving van het slot, om na twee coronajaren echt open te blijven.

## Vreemde eend

In deze vijftiende editie van de Amsterdam City Index zit het staartje van corona. De index is een beetje een vreemde eend in de bijt, wat alles te maken heeft met de gevolgen van de covidpandemie. We vergelijken vijf jaren met elkaar en hier zitten zowel topjaren als schrale jaren tussen. Het contrast is groot en dat zien we terug in de cijfers. Vergelijken met de coronajaren is lastig. In 2020 was het algemene indexcijfer erg laag: 87. In 2021 ging het indexcijfer omhoog naar 97, maar was het een zeer slecht jaar voor ondernemers in de binnenstad. De bezoekers-economie was totaal ingestort, met een historisch economisch dieptepunt tot gevolg.

—  
De binnenstad  
is weer levendig  
en bruisend

Het indexcijfer voor dit jaar is 94. De bezoekersaantallen stijgen, evenals de omzetten, maar dat betekent niet dat alles weer draait als voorheen. Veel bedrijven en culturele instellingen kampen met de nasleep van corona. Van hen heeft 51% financiële steun ontvangen, dat grotendeels binnen vijf jaar terugbetaald moet worden – zoals uitstel van betaling van belasting en overheidssteun. Wat we ook zien is dat in de culturele sector de bezoekersaantallen achterblijven, onder meer doordat uitgaand toerisme in Aziatische landen niet tot nauwelijks mogelijk is en ouderen uit eigen land nog wat aarzelend zijn.

## Positieve lijn

Het beeld is wellicht dubbel, maar er is zeker een positieve lijn ingezet. Voorzichtig komt dat ook naar voren in de ondernemersenquête, die is ingevuld door 136 eigenaren/bedrijfsleiders in de binnenstad. Deze ondernemers geven een gemiddeld rapportcijfer van 6,6 voor de stand van de economie in de Amsterdamse binnenstad. Vorig jaar duiden ze het met het cijfer 5,8. Het ondernemersklimaat geven ze gemiddeld een 5,4. Dat is ook hoger dan de 5,2 van vorig jaar. Daarnaast zijn ze positiever over de openbare ruimte (een 5,1 tegenover een 4,5 vorig jaar). De bereikbaarheid blijft met een 5,1 vrijwel gelijk met de 5,0 van vorig jaar. Alleen het gemiddelde cijfer voor veiligheid is met 5,9 lager dan de 6,3 van vorig jaar.

Wat mooi is, is dat vrijwel alle ondernemers een sterke mate van verbondenheid voelen met de binnenstad. Zoals een ondernemer zegt in de ondernemersenquête: “We vormen met ons bedrijf een soort van integraal onderdeel van de Amsterdamse binnenstad, dat doen we sinds 1977 en voelen die verbinding tot vandaag de dag.” Die verbinding zien we ook terug in het feit dat 85% van de ondernemers contacten heeft met andere ondernemers, 75% met bewoners, 75% met een BIZ of ondernemersvereniging in de buurt, 74% met straatmanagers en 47% met ambtenaren die verantwoordelijk zijn voor hun buurt.

Lees verder op pagina 6 →

Vervolg pagina 5 ↓

We zien bemoedigende ontwikkelingen in de transitie van winkelstraten. Historische panden worden opgeknapt door pandeigenaren, met inspirerende concepten die van toegevoegde waarde zijn in de straat en in een gebied. Uit data en de verhalen van ondernemers ervaren we dat de manier van ondernemen verandert. Het uitsluitend managen op optimalisatie van omzet en winsten is verleden tijd. Veel (commerciële) bedrijven hebben grote aandacht voor de balans tussen welvaart en welzijn. De wereld om ons heen beweegt, en de actualiteiten van vandaag nodigen hiervoor ook uit.

#### In gesprek blijven

Het is belangrijk dat we met iedereen in gesprek blijven en onderzoeken op welke onderwerpen en zaken we het eens zijn. We hebben elkaar nodig. Het is cruciaal dat er goed overleg is tussen gemeentebestuur en alle ondernemers binnen de horeca, musea, winkeliers en attracties. De dialoog vindt steeds meer plaats. Het is een positieve ontwikkeling dat de gemeente meer bereid is met ons te praten en naar ons te luisteren. In deze index is dat helaas niet terug te zien in cijfers; 43% van de ondernemers beoordeelt de communicatie vanuit de gemeente naar ondernemers als (zeer) slecht. En 52% voelt zich (zeer) slecht gesteund. Daar is nog werk aan de winkel.

Dat er werk aan de winkel is geldt voor ons allemaal. We moeten er immers met zijn allen voor zorgen dat bezoekers, waar ze ook vandaan komen, het naar hun zin hebben en zich welkom voelen. Aan de andere kant mogen wij ook wat vragen van de bezoeker. Dat deze zich respectvol opstelt, zich netjes gedraagt en geïnteresseerd is in ons mooie

culturele aanbod en onze producten en diensten. Juist de ondernemende binnenstad wenst graag een respectvolle bezoeker te ontvangen die waarde toevoegt aan de stad. Een grens van 19 miljoen bezoekers, zoals het stadsbestuur wenst, zien wij niet als oplossing. We moeten in gezamenlijkheid kijken hoe we het stadscentrum nog aantrekkelijker maken voor die positief ingestelde bezoekers. Kansen liggen er op veel gebieden, zoals prijsdifferentiatie bij bijvoorbeeld attracties en het OV. Of het uitbreiden van de gemakkelikhedenretributie, aangezien de grootste groep bezoekers dagjesmensen zijn. Laat deze inkomsten uit de VMR direct zichtbaar terugvloeien door het te gebruiken voor onder andere het schoner houden van de binnenstad en de inzet van handhaving. Ook kunnen we kijken hoe we voor een betere spreiding van bezoekers kunnen zorgen.

#### Dank

De index is dit jaar mogelijk gemaakt door financiële bijdragen van onder andere de vier hoofdsponsors **FEBO**, **Kroonenberg Groep**, **Ramzy Group** en **Universiteit van Amsterdam**. Grote dank voor de sponsoring. Een speciale dank aan Kroonenberg Groep, die ons vanaf de eerste index elk jaar trouw en loyaal ondersteunt en samen met ons het derde lustrum viert.

Wij wensen u veel leesplezier toe en bovenal een (economisch) gezond ondernemersjaar, waarin welvaart en welzijn voor u en uw medewerkers in balans zijn. •

Benno Leeser en Jan Stoeltie

## Het is belangrijk dat we met elkaar in gesprek blijven



# 72%

van de ondernemers in de binnenstad acht de zakelijke bezoeker als doelgroep (heel) belangrijk



## Gemeente Amsterdam

### Verduurzamen en energie besparen

Verduurzamen en energie besparen is vaak een interessante investering. De gemeente ondersteunt ondernemers met onder andere:

- Gratis energieadvies en begeleiding
- Lage rentelening
- Maatwerkadvies energielabel C of hoger
- Subsidies en collectieve inkoop

Check [amsterdam.nl/duurzaamondernemen](https://amsterdam.nl/duurzaamondernemen) voor de meest actuele informatie en hoe aan te melden.

# De index uitgelegd

Als dé ondernemersvereniging van de binnenstad wil Amsterdam City weten en uitdragen hoe het ervoor staat met de economie en het ondernemersklimaat in het centrum van Amsterdam. Daarmee bedoelen we het gebied Centrum XL. Het gebied is weergegeven op de kaart op pagina 11 van deze uitgave.

Deze index is gebaseerd op officiële cijfers en op ervaringen en visies van ondernemers, managers en directeuren.

Voor dat laatste baseren wij ons op uitkomsten van de ondernemersenquête. Deze is, net als andere jaren, uitgevoerd door Ruigrok Netpanel. Het onderzoek is online uitgevoerd en bevatte 48 vragen over onderwerpen zoals in de vijf hoofdstukken terugkomen. Ook is er gevraagd naar rapportcijfers en naar ervaringen en denkwijzen. De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit eigenaren en eindverantwoordelijken binnen ondernemingen en culturele instellingen gevestigd in de binnenstad van Amsterdam. Als we schrijven over 'ondernemers', dan vertegenwoordigt deze term het palet aan respondenten.

In totaal hebben 136 ondernemers de vragenlijst ingevuld. De achtergrond van de geënquêteerden is vergelijkbaar met afgelopen jaren. Onze partners KHN Amsterdam, MKB Amsterdam en Amsterdam & Partners willen we danken voor het uitzetten van de enquête bij hun achterban. Voor verdere verdieping hebben we acht betrokken leden geïnterviewd, om de stem van ondernemend Amsterdam een persoonlijke te laten zijn. De indexcijfers en rapportcijfers van de ondernemers hebben we net als voorgaande drie jaren ingedeeld in vijf hoofdstukken: economie, ondernemersklimaat, kwaliteit openbare ruimte, bereikbaarheid en veiligheid.

## Een reëel beeld

Voor de indexcijfers zijn we dit jaar uitgekomen op 35 indicatoren, onderverdeeld in vier hoofdstukken. Dit jaar laat het beperkt aantal betrouwbare indicatoren op het gebied van bereikbaarheid niet toe ze mee te nemen in de weging. We constateren impactvolle ontwikkelingen en een paradigmaverandering op het gebied van bereikbaarheid en mobiliteit, waardoor het vergelijken van data over de jaren geen realistisch beeld schetst van de actualiteit. De index geeft op de 35 indicatoren een actueel en reëel beeld van hoe het de ondernemers en ondernemingen vergaat. Ieder jaar worden de indicatoren inhoudelijk op punten aangepast, soms vanwege relevante actuele gebeurtenissen. Soms kiezen we nieuwe indicatoren vanwege betere alternatieven of vanwege de beperkte beschikbaarheid van data over 'oude' indicatoren uit voorgaande edities van de index.

Lees verder →

# 9%

van de respondenten is werkzaam in de creatieve of culturele sector



Voor elke indicator geldt dat we in beeld brengen wat de trend is geweest over de afgelopen vijf jaar. Het basisjaar dat we gebruiken is 2018. Voor twee indicatoren geldt dat gegevens van 2018 ontbraken en hebben we 2019 als basisjaar gebruikt. Dit is af te lezen in de desbetreffende grafiek. Alle indexcijfers geven dus weer hoe de stand van zaken is in het betreffende jaar ten opzichte van het basisjaar.

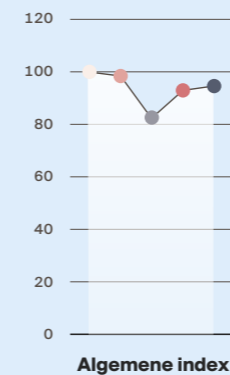
## Omgekeerde index

In enkele gevallen gaat het om een 'omgekeerde index'. Dit betekent dat de stijging van het cijfer als negatieve index wordt weergegeven of andersom. Een voorbeeld: als het aantal aangiftes van diefstal is gestegen, dan levert dat een negatieve index op. Bij de indexpunten waar dat voor geldt is het bij de definitie weergegeven.

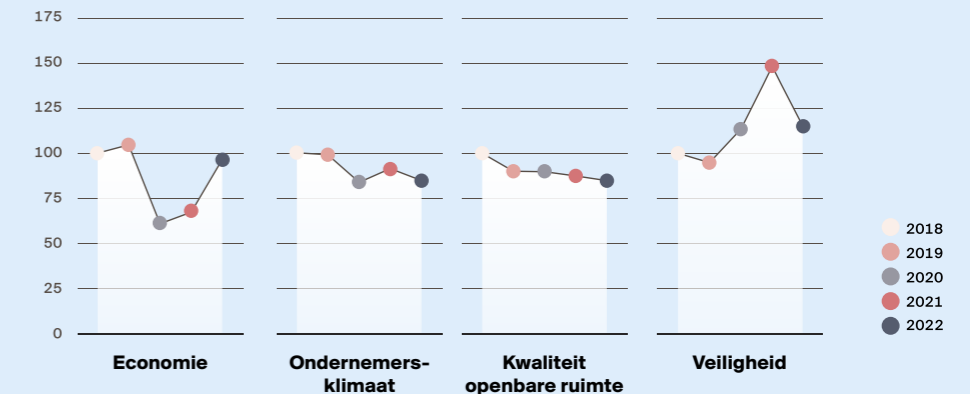
Lees verder op pagina 10 →

## De 35 indicatoren geven een actueel beeld

### Algemene index



### Overzicht indicatoren



Vervolg pagina 9 ↓

### Weging

Het algemene indexcijfer van 94 is gebaseerd op vier indexcijfers. Om tot een betrouwbaar en relevant algemeen indexcijfer te komen heeft er een weging plaatsgevonden. Het indexcijfer Economie is ontstaan door elf indicatoren en Ondernemersklimaat door veertien indicatoren. Deze onderwerpen wegen derhalve twee keer zo zwaar als de thema's Veiligheid en Openbare ruimte, met beide vijf indicatoren. Deze weging telt voor alle jaren 2018-2022.

### Rolling window

Dit jaar hebben we bij een klein aantal indicatoren gebruikgemaakt van een rolling window. Dit is toegepast wanneer niet alle data uit 2022 beschikbaar waren. Bij een rolling window kies je het laatste datapunt als vast punt om vanuit dat punt een window naar achteren te trekken van een bepaalde lengte, in ons geval twaalf maanden. Hierdoor wordt constant de subset van de data die zich in de window bevindt geanalyseerd, alvorens de window naar achteren te trekken op basis van de gekozen lengte. Een voorbeeld: we hebben de data van een bepaalde index tot september 2023, dan worden de volgende windows geanalyseerd met een windowlengte van twaalf maanden: september 2023 – oktober 2022, september 2022 – oktober 2021, september 2021 – oktober 2020, etc.

### Bronnen en kennispartners

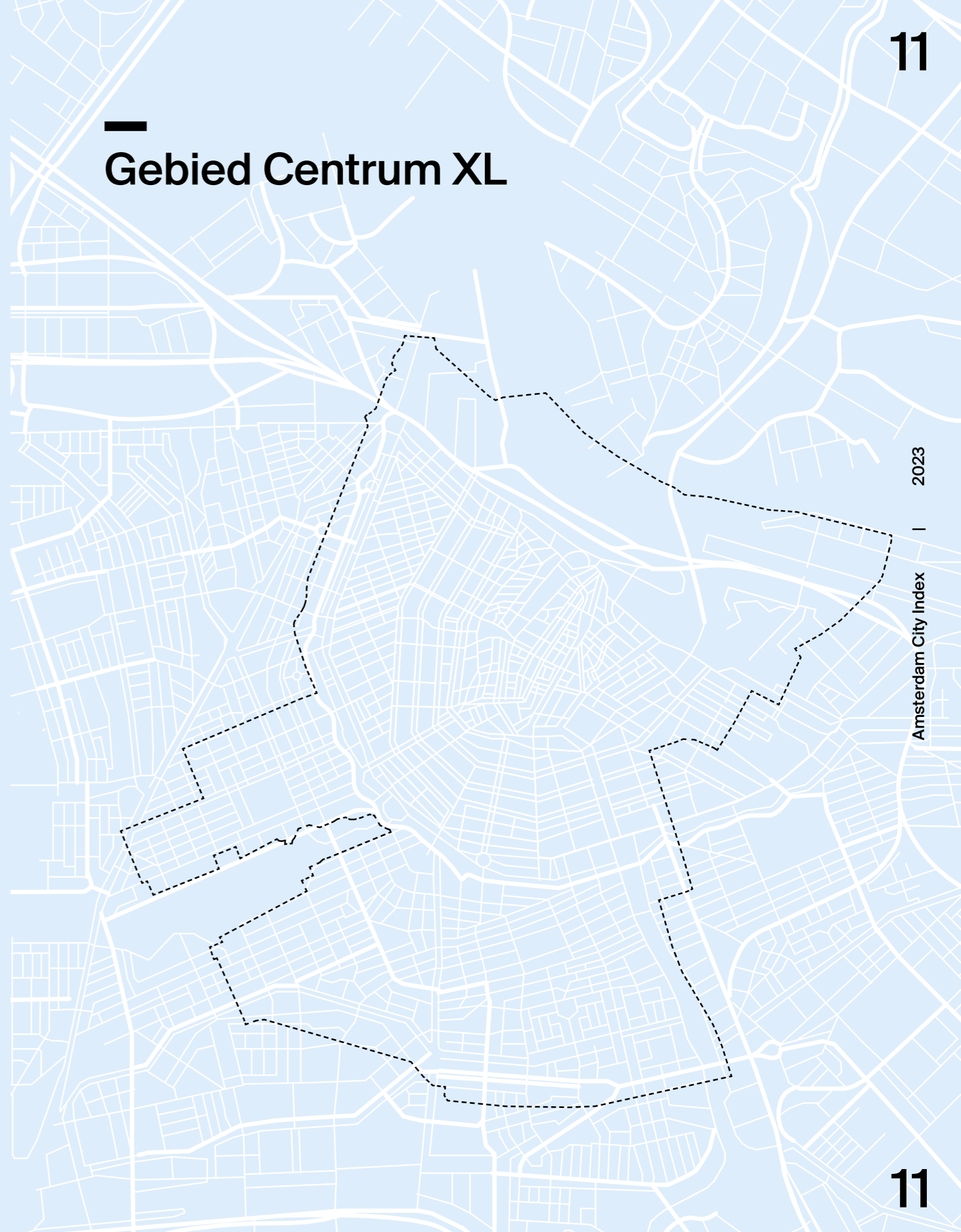
We hebben een groot aantal bronnen gebruikt die staan vermeld in het hoofdstuk 'Verantwoording'. Bij de totstandkoming van de index hebben we data van een aantal nieuwe kennispartners mogen toevoegen, te weten: Global Blue, GVB, Amsterdam & Partners, Locatus, Cushman & Wakefield, Politie Eenheid Amsterdam en andere divisies van de Gemeente Amsterdam. Hartelijk dank hiervoor. De Amsterdam City Index met alle datasets en uitkomsten van de ondernemersenquête is te vinden op [www.amsterdamcity.nl/amsterdam-city-index](http://www.amsterdamcity.nl/amsterdam-city-index). •



# 68%

van de respondenten is  
woonachtig in de gemeente  
Amsterdam

## Gebied Centrum XL



# 1. Economie



Carola Hoekstra

Amsterdam heeft een bezienswaardige en geliefde binnenstad voor bezoekers, met een grote economische betekenis voor de stad. Welke bezoekers zijn (heel) belangrijk voor de ondernemers? Dat zijn de bewoners van Amsterdam. 90% van de ondernemers geeft dat aan in de enquête. “Ik ben geboren en getogen Amsterdammer en al 25 jaar ondernemer in de binnenstad. Veel van mijn klanten zijn lokaal”, legt een van hen dat belang uit. Na de Amsterdammers vinden ondernemers achtereenvolgens bezoekers uit Europa (heel) belangrijk (dit geldt voor 89%), uit de regio Amsterdam (dit acht 86% van belang), van buiten Europa (dit geldt voor 83%) en tot slot uit heel Nederland (dit voor 82%).

## Vertrouwen in de economie

De ondernemers die de enquête hebben ingevuld geven een gemiddeld rapportcijfer van 6,6 voor hun vertrouwen in de stand van de economie in de Amsterdamse binnenstad. In 2022 was dat een 5,8 en in 2021 een 5,7. Over het voortbestaan van hun bedrijf is 60% (zeer) positief, tegenover 51% vorig jaar en 38% in 2021. 17% van de ondernemers is (zeer) negatief. Zij geven onder meer als reden het gemeentelijke beleid, de hoge lasten en hun oordeel over de bereikbaarheid.

## Omzetten versus winst

Bij 56% van de ondervraagde ondernemers is de omzet hoger of gelijk gebleven ten opzichte van 2018. Bij 40% is de winst hoger of grotendeels hetzelfde. Voor 53% geldt dat de winst lager is. Minder winst bij een hogere omzet kan verschillende redenen hebben, zo blijkt uit de enquête. “Prijzen lopen wel uit de hand. Huurprijs, energie, weer een belasting van de gemeente erbij, de afvalheffing, etc.”,

[Lees verder op pagina 14 →](#)

## Carola Hoekstra - Stromma

“In Amsterdam zijn volop kansen, ze kunnen alleen niet altijd benut worden. Dat heeft echt te maken met het economische klimaat dat hier heerst. Als we dat met zijn allen, zowel vanuit gemeente als de ondernemers, beter met elkaar aanpakken en meer vanuit vertrouwen, dan hebben we een prachtige stad en prachtige kansen om hier de kwaliteit te brengen die we met z'n allen willen hebben. Dan liggen de mogelijkheden voor onze voeten.”

[Lees verder op pagina 14 →](#)

Vervolg pagina 13 ↓

constateert een ondernemer. Een andere ondernemer zegt: “Er zijn nog coronaschulden, kosten stijgen en die kunnen we niet allemaal aan klanten en gasten doorbelasten.”

### Omzetten horeca

De omzetten van restaurants en cafés in de binnenstad zitten met een index van 102 net boven het niveau van 2019. De omzet stijgt 104% ten opzichte van 2021 en deze groei is sterker dan in de rest van Amsterdam (81%).

Vanaf het voorjaar 2022 zijn de hotelgasten uit Nederland en omringende landen langzaam weer gekomen. Het indexcijfer van de omzet stijgt van 23 naar 85. Een gast betaalde gemiddeld 163 euro voor een kamerovernachting in het 3-, 4-, en 5-sterrensegment. Dit was 151 euro in 2018. De bezettingsgraad was met 63% nog wel flink lager dan in 2018 (82%). Amsterdam scoort hoog bij gasten die boeken via Booking.com; zij beoordelen de stad met een 9,2.

### Omzetten retail

De retail herstelt zich goed met een omzetgroei van 21% ten opzichte van 2018. Zowel de retail als overige dienstverlening (index 138) laten groei zien. Ook hier spelen stijgende kosten. “Sterk verhoogde inkooprijzen én waanzinnig gestegen energiekosten leggen een grote druk op het MKB”, aldus een ondernemer in de enquête.

### Tax free shopping

Na twee jaar waarin het nauwelijks mogelijk was om te reizen, ging de wereld geleidelijk open. Waar de index in 2020 27 was en in 2021 17, is de tax free omzet herstellende met een index van 70. In 2018 zorgden China, Taiwan, Hong Kong en Indonesië voor 43% van de totale tax free omzet. Dezelfde landen zijn dat nu voor 14% van het totaal, waarbij

Lees verder op pagina 16 →

Vervolg pagina 13 ↓

### Perspectief

“We zien dat er in 2022 mooie en goede periodes waren, zoals tijdens het Amsterdam Light Festival. Dat biedt perspectief voor de toekomst. Het is mooi te zien hoe de stad dan weer opleeft. Voor ons is grofweg gezegd 80% van de bezoekers internationaal. We zien weer meer mensen komen in de weekenden, dagjesmensen en bezoekers uit de nabijgelegen landen. Ze komen nog wat minder uit Azië en Amerika. Wij vinden het niet zo erg als er minder toeristen naar de stad komen, omdat we minder volume nodig hebben dan in 2019. Bepaalde producten die we voor corona aanboden, hebben we niet meer. En we kijken nu meer naar marges en niet alleen naar omzet. We denken veel meer in kwaliteit.”

“We hebben veel contact met de gemeente en we kunnen prima met elkaar door een deur, al zijn we het vaak niet met elkaar eens. Dat is ook wel het minste wat je als ondernemer mag verwachten, dat er goed contact is. Helaas komt er vaak pas echt persoonlijk contact met de gemeente als er in de raad of het college al standpunten zijn ingenomen.”



## Michael Huijser - Scheepvaartmuseum

“We zijn in 2022 op 260.000 bezoekers uitgekomen. Het was een hoopvolle verwachting dat dat zou gebeuren, dat is 80% van 2019. We hebben afgelopen januari de eerste 20.000 bezoekers alweer mogen verwelkomen, dus ik ben hoopvol voor 2023. Ik zie het overal weer opleven.”

“We zijn niet zo sterk afhankelijk van de internationale bezoeker. Wij hebben een vrij jong bezoekersprofiel, van begin veertig. Dat is jong voor museumpubliek. Bij ons komen ongeveer in dezelfde verhouding families met kinderen, de cultuurbezoekers en de traditionele museumbezoekers. We hebben twee takken van sport:

bezoekers van het museum en een evenemententak. Die evenementen zie je ook enorm opbloeien. We hebben ongeveer 40.000 evenementenbezoekers per jaar en zij zijn een waardevolle groep voor ons.”

### Onbekend deel

“We zitten in het Oosterdok, maar voelen ons onderdeel van de grotere binnenstad. Het verschil tussen het Oosterdok en centrum is dat het onze uitdaging is om meer mensen deze kant op te krijgen en voor het centrum om wellicht minder bezoekers te ontvangen. Daarin kunnen we elkaar vinden. Je loopt het Centraal Station uit en je loopt zo op ons af. Alleen is het een nog

wat onbekend deel van de binnenstad. Zeker voor internationale bezoekers.”

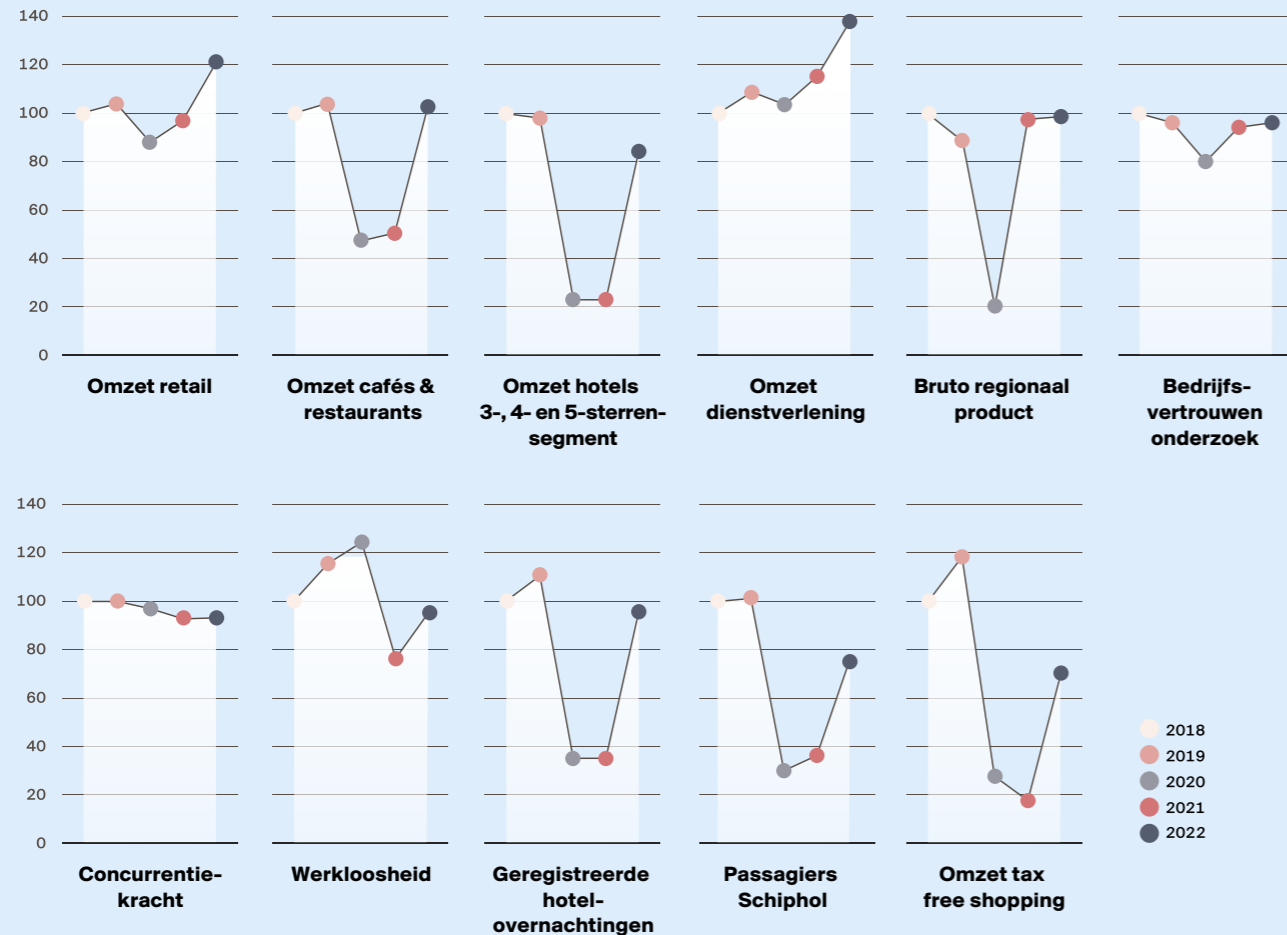
“We doen er alles aan om het Oosterdok als bestemming te profileren. Zo is er een samenwerking van dertien culturele instellingen en dertig bedrijven rondom het Oosterdok om dit gebied meer op de kaart te zetten. Dat noemen we Expeditie Oosterdok. Wat ik heel leuk vind is dat iedereen elkaar de laatste jaren opzoekt, ook uit verschillende disciplines. Dus dat start-ups in de techsector naar het museum gaan om te kijken hoe we kunnen samenwerken. Waar voorheen iedereen in zijn eigen bastion zat is er nu interesse in elkaar.” •



Michael Huijser



## Economie



Vervolg pagina 14 ↓

China het land is dat ver achterblijft. Een van de ondernemers zegt: “De Amerikanen zijn grotendeels terug, maar ik zie nauwelijks bezoekers uit Aziatische landen, zoals China. En de Russen mis ik, dat zijn altijd goede klanten voor mij.”

### De staat van de economie

Ondernemers zijn grotendeels positief gestemd. De bezoekersaantallen nemen toe en omzetten stijgen weer. Aan de andere kant is er sprake van stijgende kosten, wat winsten dempt. Het ondernemersklimaat beoordelen ondernemers dit jaar iets beter dan de twee voorgaande jaren. De culturele sector ziet ook een stijgende lijn in het aantal bezoekers, maar de aantallen blijven gemiddeld nog een derde achter ten opzichte van 2018. •



Ommetje met Tom

# FANCLUB X CENTRUM



Het centrum van Gwen van Poorten

Je hoort 't vaak: “Het centrum van Amsterdam is niet meer van de Amsterdammer, we hebben het weggegeven aan de toeristen.” Er wordt geklaagd over drukte en monocultuur: “Er zijn alleen nog maar kaas- toeristen- en snoepwinkels.”

## WAT EEN ONZIN ALLEMAAL!

Daarom werd in april 2022 Fanclub Centrum gelanceerd om een tegengeluid te bieden door mooie verhalen te vertellen. Fanclub Centrum is een online videoplatform waarop je inspirerende verhalen over ons mooie centrum vindt. Verhalen waardoor je plekjes (her)ontdekt, met andere ogen gaat kijken en opnieuw verliefd wordt op onze binnenstad.

Fanclub Centrum is te vinden op Instagram, YouTube, TikTok en Facebook. We brengen een paar keer per jaar een ouwerwets papieren krantje uit. Daarnaast organiseren we maandelijks events: van rollerdisco tot openluchtbios tot pubquiz. Dat doen we samen met mensen, organisaties en bedrijven die net zoveel van het centrum houden als wij.

Kortom, genoeg te zien, lezen, horen en beleven bij Fanclub Centrum. Het platform voor Amsterdammers waarbij de liefde voor de binnenstad centraal staat.

**JOIN THE CLUB!**

We maken mini docu's over Amsterdamse iconen als Nam Kee, Van der Linde, Tip de Bruin en Gassan. We geven Amsterdammers een kijk achter de schermen bij hotel Krasnapolsky, de Koninklijke Industriële Groote Club en Sauna Deco en zetten pareltjes als Nicolas Groente & Fruit, Naked Espresso en American Hotel in de spotlight.

Met “Ommetje met Tom” maken we een video podcast waarin de ‘influencer’ de luisteraar meeneemt op een interessant ommetje en de fotoserie “Storefronts” vertelt de fascinerende verhalen achter historische winkelgevels. We eren de geschiedenis, maar zien ook wat er nu speelt: de hotspots.

BN'ers als Sjaak Swart, Gwen van Poorten, Mandy Woelkens en Snackspert laten hun favoriete plekkies zien en we zetten markante figuren als fietsmaker Hans, de Friese Palingroker en Rob en Guno van sportspecialzaak Smit-Cruyff in het zonnetje. Stuk voor stuk mensen die de stad smooel geven en een beetje mooier proberen te maken.

**HET PLATFORM VOOR DE MOOISTE VERHALEN OVER DE MOOISTE STAD**



# 2. Ondernemers- klimaat



Marcel Romein

“Wij ondernemen al meer dan dertig jaar in de binnenstad. Vaak uitdagend, zelden gemakkelijk maar altijd vermakelijk.” Deze uitspraak uit de ondernemersenquête geeft de kanten weer van het ondernemen in het centrum van Amsterdam. De uitdagingen zijn er ook dit jaar nog volop en ondernemers geven het ondernemersklimaat net als voorgaande jaren gemiddeld geen voldoende. Het rapportcijfer 5,4 is iets hoger dan de twee voorgaande jaren.

Van de geënquêteerden geeft 52% aan zich (zeer) slecht gesteund te voelen in de bedrijfsactiviteiten door de gemeente Amsterdam. Deze vraag is dit jaar voor het eerst meegenomen, we kunnen niet vergelijken met voorgaande jaren. Een voorbeeld dat enkele ondernemers teruggeven is de manier waarop de gemeente met het vergunningstelsel voor de passagiersvaart omgaat. “Ik leef mee met onze rederijen in de stad. Dat gemeente en de sector tegen elkaar in de rechtszaal staan is droevig. In plaats van het gesprek te voeren wordt de juridische weg bewandeld”, zo schetst een geënquêteerde. Vergelijken kan wel als het gaat om de communicatie vanuit de gemeente. Waar vorig jaar 25% van de ondernemers dat als (zeer) goed beoordeelde, is dat nu maar 15%. 41% vindt de communicatie (zeer) slecht. In de woorden van een ondernemer: “Het bestuur kan zich niet verplaatsen in ondernemers. Ze is wantrouwend en doet nauwelijks iets met input van ondernemers.”

[Lees verder op pagina 20 →](#)

## Marcel Romein - De Roode Leeuw

“Het is een feestje om in de binnenstad te zitten, er is altijd wat te doen. Het is heel dynamisch. Je vindt er allerlei mensen: toeristen, mensen die een dagje Amsterdam doen of mensen uit de regio die komen om te shoppen. En ook de Amsterdamer zelf. Dit is gewoon een levendige stad, het staat er nooit stil.”

“Ik ben redelijk kritisch op de stad voor de ondernemers. Het draait meestal om de bewoners. Ik moet zeggen dat ik sinds de presentatie van Stad in Balans voor het eerst positiever ben. De wethouder, Sofyan Mbarki, geeft ondernemers een kans om hun verhaal te doen.”

[Lees verder op pagina 20 →](#)

Vervolg pagina 19 ↓

### Consumentenvertrouwen

Consumentenvertrouwen, koopkracht en koopbereidheid zijn belangrijke indicatoren voor het ondernemersklimaat. Het indexcijfer voor het consumentenvertrouwen in heel Nederland daalt van 73 naar 43. De koopkracht daalt ook fors, van 104 naar 4. Van invloed hierop is onder meer de actuele inflatie. De koopbereidheid is van 88 naar 59 gedaald. Het indexcijfer van 59 geeft wel aan dat meer mensen positief dan negatief zijn over hun financiële situatie en bereid zijn een aankoop te doen.

### Ontvangen financiële steun

Corona heeft de financiële slagkracht van ondernemers sterk beïnvloed. 51% van de ondervraagden zegt financiële steun te hebben ontvangen. Van hen ontving 6% geen of beperkte huurindexatie, 39% huurkorting, 48% kreeg uitstel van belastingbetaling en 75% kreeg enige vorm van overheids-subsidie.

### Passanten Kalverstraat

Het indexcijfer voor het aantal passanten in de Kalverstraat stijgt van 55 naar 85. In aantallen bezoekers is dit van 2.7 naar 8.4 miljoen. Hoe wordt de toename van het aantal bezoekers in de binnenstad door ondernemers ervaren? Dat beeld blijkt divers. "Prima", zegt een ondernemer in de enquête. "Een fijne constante stroom aan bezoekers uit alle windstreken." Een andere ondernemer: "Af en toe is er een bezoeker die geld uitgeeft. De meeste bezoekers zie ik niet de winkels in gaan."

### Bezoekers cultuur en attracties

Het indexcijfer voor de musea, attracties en theaters stijgt van 22 naar 67. De ontwikkelingen zijn positief maar het aantal bezoekers ligt een stuk lager dan voor corona. De vijf musea Rijksmuseum, Van Gogh Museum, NEMO Science Museum, Eye Filmmuseum en het Stedelijk

Lees verder →

Vervolg pagina 19 ↓

Hij is een dialoog gestart en luistert naar ze. Dat is een goede stap. Dialoog is zo belangrijk. Laten we dat doorzetten. Bewoners moeten ook gaan beseffen dat de stad niet leefbaar is zonder ondernemers."

"Steeds meer mensen zien in dat je met toeristenbelasting niet een stad kunt reguleren, dat gaat niet. Het werd altijd gebruikt als middel om de drukte, ik zeg liever levendigheid, in de stad in te dammen, maar het is niet de oplossing. De oplossing zit volgens mij veel meer in de communicatie met de ondernemers en de bewoners. En dat is niet gemakkelijk want we hebben allemaal verschillende belangen."

"De drukte in de stad is heel relatief. Het is maar net over welk gebied je het hebt. Je kan er ook iets aan doen door mensen te informeren waar het druk is. Dit moeten we samen zien op te lossen en niet op een manier die maar van één kant komt."

"Het is vreemd dat wij in Amsterdam geen wethouder Toerisme hebben of wethouder Bezoekers. Alles hangt daaraan, raar dat er niet zo'n wethouder is in een stad waar toerisme zó belangrijk is. Het is namelijk zo veelomvattend." •



### David Hanemaayer - Tuschinski

"Ik zit nu vijftien jaar bij Tuschinski en ik vind dat het straatbeeld aan het veranderen is. Er verdwijnen met name speciaalzaken als Kwekkeboom. Een paar jaar geleden, voor corona, hebben we een overleg gehad met de gemeente en de ondernemers uit de buurt: wat willen we met de omgeving van het Rembrandtplein? Er moeten niet heel veel toeristenwinkels en dergelijke komen, maar ik ben ook niet voor een vierde of een vijfde hamburgerzaak."

"Voor elk evenement waarbij we buiten iets doen, moeten we ontheffing aanvragen. Bijvoorbeeld om een rode loper op straat te leggen of een auto te laten voorrijden. Door de personeelskrapte bij de gemeente duren die aanvragen lang, terwijl negen van de tien keer de aanvraag is gebaseerd op hetzelfde. Als we de aanvraag twee of drie weken van tevoren indienen, krijgen we vaak pas een dag van tevoren de definitieve go. Dat zorgt af en toe voor uitdagingen en onrust, wat eigenlijk niet nodig is."

Museum ontvingen afgelopen jaar gezamenlijk 4,6 miljoen bezoekers. Dit is 70% van het aantal in 2018, toen zij samen 6,6 miljoen bezoekers telden. "Traditioneel komen bij ons in het museum veel Russische, Chinese en Japanse bezoekers en die gaan we niet veel zien denk ik de komende tijd", zegt een van de respondenten.

Lees verder op pagina 22 →



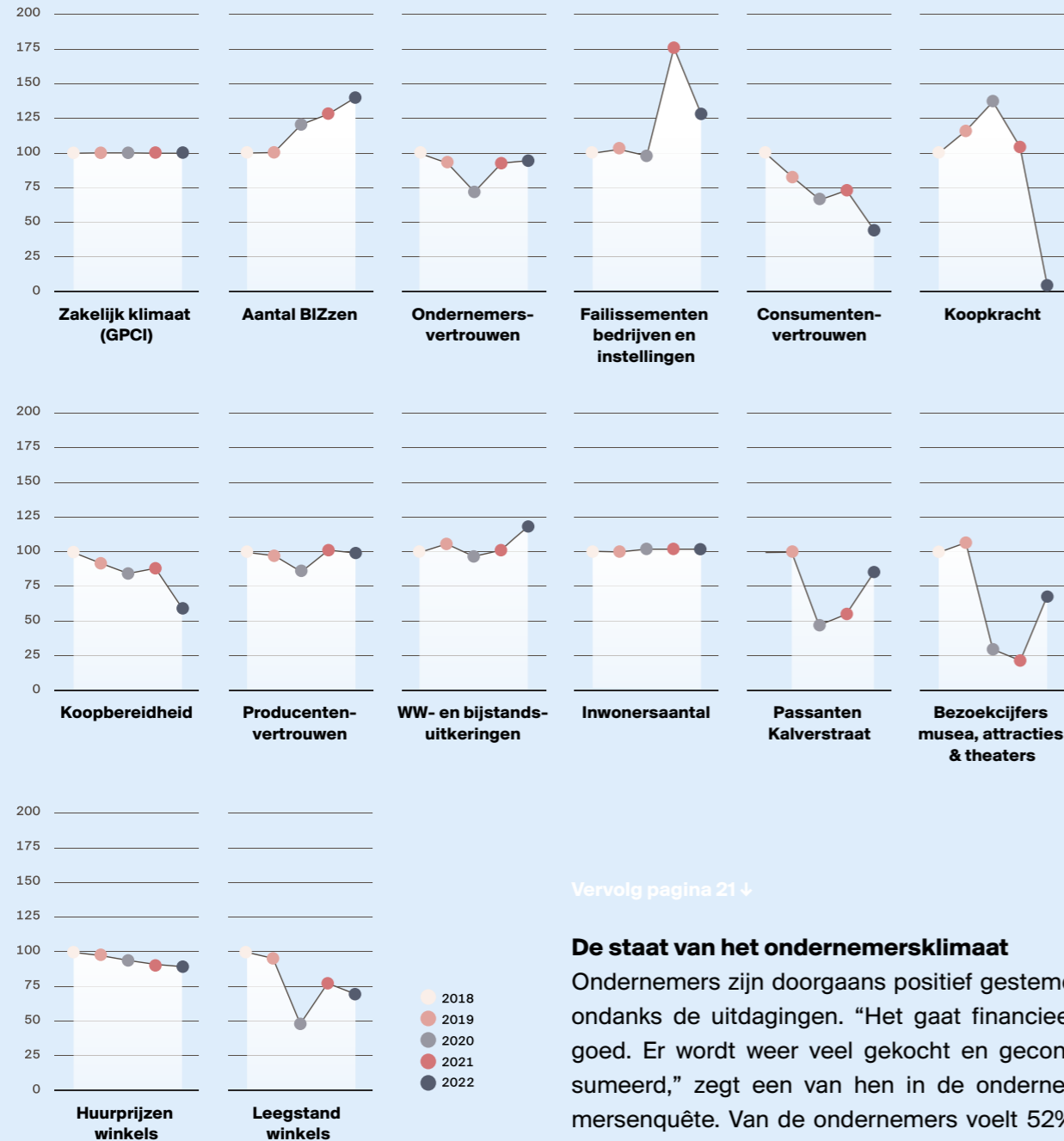
David Hanemaayer

### Autoluwer

"Het autoverkeer wordt steeds uitdagender. Ook als een auto benodigdheden moet komen afleveren, zoals de popcorn en de cola, of apparatuur voor een evenement. Ik ben bang dat dat alleen maar strenger gaat worden, want de gemeente wil de stad autoluwer maken. Binnenkort worden

30-kilometerzones ingevoerd, dat zal ook gevolgen hebben. Er komen daarnaast steeds meer parkeerplekken op de grachten voor fietsen in plaats van auto's en dat begrijp ik. Maar het moet voor de inwoners en de mensen die in de stad werken nog wel te doen zijn om hier hun auto te parkeren." •

## Ondernemersklimaat



Vervolg pagina 21 ↓

## De staat van het ondernemersklimaat

Ondernemers zijn doorgaans positief gestemd ondanks de uitdagingen. “Het gaat financieel goed. Er wordt weer veel gekocht en geconsumeerd,” zegt een van hen in de ondernemersenquête. Van de ondernemers voelt 52% zich niet gesteund door de gemeente en dat is zorgelijk. Meer ondernemers (43%) dan vorig jaar (30%) vinden de communicatie vanuit de gemeente slecht. Positief is dat 90% van de ondernemers zich (heel erg) verbonden voelt met de binnenstad. Een ondernemer: “Het is de mooiste, gekste, bruisende stad (geweest), het mag weer eigenzinniger worden.” •

## ADVERTORIAL

## Hoogwaardig toerisme aantrekken en oog houden voor bewoners

“Wij willen het straatbeeld verbeteren. Het is ons doel om van Amsterdam een nog mooiere stad te maken”, zegt Ramez Ramzy, CEO van de Ramzy Group. Staps-gewijs willen ze ervoor zorgen dat het eenzijdige aanbod gericht op de budgettoerist verandert in een mix tussen aanbod voor Amsterdammers, budgettoeristen en hoogwaardige toeristen.

Ramez Ramzy groeide op in Amsterdam, volgde een studie aan de Hogere Hotelschool en stapte al vroeg in het bedrijf van zijn vader, die inmiddels een stapje terug heeft gedaan. “Hoogwaardige toeristen is wat Amsterdam nodig heeft”, zegt Ramzy. “Dat zijn mensen die de stad, de regels en bewoners respecteren. Zij komen hier voor de culturele waarde, de vrijheid en het lekkere eten.”

### Lokale Amsterdammer

Hoogwaardig toerisme betekent niet per se een hogere drempel of de prijzen verhogen. Het gaat erom een meer divers en kwalitatief aanbod te bieden voor een nieuwe generatie toeristen. Zoals bijvoorbeeld cafés als De Zotte en De Bekeerde Suster, die de Ramzy Group onlangs overnam. Ramez Ramzy: “Met de overname zetten wij ons in om erfgoed te behouden en bieden we een authentieke Amsterdamse ervaring. De Bekeerde Suster en De Zotte zijn gericht op de lokale Amsterdammer en dat blijft ook zo.”



Ramez Ramzy

Wel gaan we het concept verbeteren, we willen onder meer tours mogelijk maken om het proces in de brouwerij te laten zien.”

### Ommekeer en inspireren

De Ramzy Group hoopt dat andere ondernemers hun visie delen en dat ze de krachten kunnen bundelen. “We willen graag een voorbeeld zijn, laten zien hoe het ook kan en daarmee anderen inspireren om ook na te denken of hun aanbod nog aansluit op het Amsterdam van de toekomst. We willen laten zien dat je succesvol kunt ondernemen en ook rekening kunt houden met de gemeentelijke doelstellingen en de leefbaarheid voor bewoners.”

De Ramzy Group werkt onder meer samen met Koninklijke Horeca Nederland en de Nederlandse Vereniging van Koptische Ondernemers (NVKO). De Koptische gemeenschap is vrij groot in Amsterdam. De NVKO biedt onder meer hulp aan ondernemers die niet precies weten hoe ze een nieuw concept kunnen ontwikkelen. “Amsterdam heeft de kans om een ommekeer te maken”, besluit Ramez Ramzy. “Het is logisch dat de stad niet van de een op de andere dag verandert, maar als je stappen in de juiste richting zet, dan kom je er wel.” •



# 3. Kwaliteit openbare ruimte



Denise Kos

Meer groen, minder rotzooi, schone straten, een slimme aanpak van vuilnis ophalen en betere handhaving op het dumpen van afval. Deze zaken worden door ondernemers relatief vaak genoemd om de binnenstad aantrekkelijker te maken. Zoals een ondernemer zegt: “Striktere eisen voor het aanbieden van huis en bedrijfsafval. Vuilniszakken die opengemaakt worden door vogels en ongedierte zijn niet meer van deze tijd. Het zou niet moeten kunnen dat afval dat wordt aangeboden met de intentie netjes afgevoerd te worden alsnog zwerfvuil wordt.” Een andere ondernemer is positief: “De binnenstad is al heel aantrekkelijk!”

De meningen zijn op dit onderwerp verdeeld, maar de kwaliteit van de openbare ruimte krijgt van de ondernemers gemiddeld een onvoldoende. De 5,1 is wel hoger dan de voorgaande jaren. In 2022 gaven ondernemers gemiddeld een 4,5 voor hoe schoon het is op straat. In 2021 beoordeelden ze de hoeveelheid zwerfafval en afval op straat in de binnenstad met een 4,0. Over de afhandeling van het bedrijfsafval zijn de meningen verdeeld: 38% van de ondernemers is (zeer) tevreden over de afhandeling en een vrijwel gelijk aantal, 36%, is hier (zeer) negatief over. Deze verdeling is nagenoeg identiek aan vorig jaar.

## Meldingen openbare ruimte

Het aantal meldingen bij Signalen Informatievoorziening Amsterdam (SIA) in de rubriek Afval bedroeg 144.000. Dat zijn er circa 40.000 minder dan vorig jaar, dat een coronajaar was. Het zijn er 93.000 meer dan

[Lees verder op pagina 28 →](#)

## Denise Kos - Amsterdam Originals

“De Leidsestraat staat op het Monopolyspel als een van de duurste straten en het is ook nog steeds een prachtige straat. Het is de verbinding tussen de Kalverstraat en de PC Hooftstraat. Er gaat niks boven het centrum van Amsterdam en dat willen we graag zo houden.”

“De openbare ruimte vind ik net onvoldoende. Als ik door de stad loop en om me heen kijk denk ik: wat een rotzooi. Je ziet her en der vuilniszakken staan en we hebben in de Leidsestraat plekken waar iedereen maar zijn vuilnis neergooit. Ik heb heel lang in New York gewoond en ben daar ook ondernemer geweest, maar iedereen houdt de bakken binnen of op

[Lees verder op pagina 28 →](#)

Vervolg pagina 27 ↓

in indexjaar 2018. De toename in meldingen ten opzichte van 2018 (en ook 2019) heeft, volgens de dienst zelf, vooral te maken met bewoners die veel vaker thuis zijn, wat leidt tot meer huishoudelijk afval en meer volle containers. Het aantal SIA-meldingen in de rubriek Schoon kwam uit op 36.500, dat waren ongeveer 2.500 meldingen meer dan vorig jaar.

### Groene omgeving

Het oppervlaktegroen neemt af, met een index van 87. Ten opzichte van 2018 is er 13% minder groen. Dit onderschrijven de ondernemers in de enquête. 61% zegt dat er (zeer) weinig vergroening van de openbare ruimte heeft plaatsgevonden in de omgeving van hun bedrijf. 15% geeft aan dat er helemaal geen openbaar groen is bijgekomen. Eén ondernemer vindt het jammer dat er niet meer gebeurt op dat vlak. “Een hele tijd geleden heb ik met een aantal andere ondernemers meegedacht over de vergroening van onze Haarlemmerbuurt. Het zal aantrekkelijker worden om hier te winkelen en bovendien zal de temperatuur in hete zomers iets lager zijn. We hebben prachtige tekeningen gezien, maar er is helaas nooit iets mee gedaan. Zo zonde.”

### Zwerfvuil en grofvuil

Zwerfvuil is voor bewoners, ondernemers en bezoekers een grote ergernis. De index voor zwerfvuil staat boven de index van 100 van 2018, maar is met 104 iets lager dan vorig jaar (109).

Lees verder op pagina 30 →

Vervolg pagina 27 ↓

een patio. Pas 's avonds laat zetten ondernemers het in de bakken op straat en 's nachts wordt het opgehaald. Waarom rijden de vuilniswagens in Amsterdam niet 's nachts? Nu moeten ze overdag door al dat verkeer. 's Nachts gaat het veel sneller.”

“Van die nieuwe afvalbakken moeten we zo snel mogelijk af. Daar zit een soort perssysteem in waardoor er meer afval in kan, maar ze zijn vaak kapot of buiten gebruik. Mensen gaan er dan afval op zetten en dat valt eraf.”

### Goede aanblik

“Over het algemeen vind ik dat er in de binnenstad heel goede, hoogwaardige, mooie winkels zitten. De winkels zien er netjes uit en er wordt heel goed ondernomen. Maar je ziet ook wel een concentratie van plekken waar ondernemers met goedkope artikelen hoge marges proberen te halen, of dat nou met wafels, snoep of telefoonhoesjes is. We zien graag dat sommige van hen een betere uitstraling hebben, zodat we samen de straat een goede aanblik kunnen geven. Ik denk dat we heel veel kunnen bereiken door de ondernemers die hoge marges pakken meer te betrekken bij de winkeliersverenigingen.” •



## De binnenstad is al heel aantrekkelijk!



Vervolg pagina 28 ↓

### De staat van de openbare ruimte

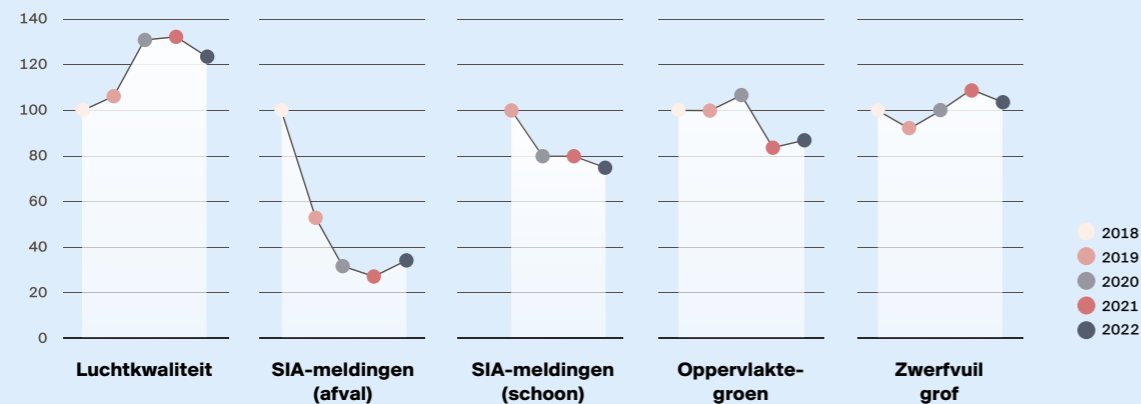
De ondernemer is duidelijk ten aanzien van de kwaliteit van de openbare ruimte en wil graag dat de stad schoner wordt. Als het gaat om afval ophalen en zwerfvuil kan het centrum ook schoner en is een eenduidig beleid noodzakelijk, zoals afstemming van afval buiten zetten en ophalen en scherpere handhaving op verkeerd aangeboden afval. In de enquête noemt een enkele ondernemer ook het gedrag van de bezoeker: "Ik zie in mijn buurt veel grofvuil van bewoners (airbnb) op plekken en op momenten waar het niet hoort. Daarbij zorgen de bezoekers natuurlijk voor afval, vooral fastfood. Prullenbakken zijn vaak defect of vol, waardoor er vuilnisbeltjes ontstaan." •



# 68%

van de respondenten is (zeer) negatief over de 'Visie bezoekers-economie in Amsterdam 2035'

### Kwaliteit openbare ruimte



## Zuinig op onze stad

Op het dak van het gebouw van FEBO in Amsterdam Noord liggen sinds kort zonnepanelen. Derde generatie FEBO-eigenaar Dennis de Borst laat trots enkele foto's zien. Het zijn er 693. Met de panelen kan FEBO 97% van de opgewekte elektriciteit direct gebruiken. Ook kunnen ze er de nog aan te schaffen elektrische vrachtwagens mee opladen. "We hebben er drie nodig en dat is wel een investering. Maar ik vind dat we het nu moeten doen, ik ben zuinig op onze stad."



Dennis de Borst

### Van plastic naar karton

Al in 2016 maakte FEBO de keuze om over te schakelen van plastic naar kartonnen snackbakjes. Dennis de Borst wilde een duurzamere en betere kwaliteit, ook al betekende dit dat ze samen met de producent een heel nieuwe verpakking moesten ontwikkelen. Want nestelbare kartonnen fritesbakjes met sausvak bestonden nog niet. De aanleiding was onder meer een apart toeval. "Ik had een sloep gekocht en we gingen met de kinderen varen. Bij Hotel De L'Europe kwam er een plastic zak vast te zitten in de schroef. Een FEBO-zak. Toen keek ik eens om me heen en zag ik allerlei verpakkingen van ons in het water liggen. Dat heeft me aan het denken gezet of dat niet anders kon."

### Snacks redden

De meest recente stap van FEBO op het gebied van duurzaamheid is de samenwerking van 23 vestigingen met Too Good To Go vanaf 17 januari 2023. FEBO biedt via deze app boxen aan met vers gebakken snacks die tegen de uiterste houdbaarheidsdatum lopen. "In de eerste week hebben we zo al 183 van de aangeboden 217 boxen met snacks kunnen redden. Op korte termijn zullen wij alle 80 vestigingen aan gaan sluiten." •





# 4. Bereikbaarheid



Fouad el Baghadi

Ondernemers in het centrum zijn ontevreden over de bereikbaarheid. Ze beoordelen de bereikbaarheid van (hun onderneming in) de binnenstad met een 5,1. Dit is een gemiddeld rapportcijfer dat vergelijkbaar is met voorgaande jaren (5,4 in 2021 en 5,0 in 2022).

Winkels, horeca, musea, attracties en andere bedrijven zijn voor hun voortbestaan afhankelijk van de bereikbaarheid voor bezoekers, toeleveranciers en dienstenaanbieders. De Amsterdamse binnenstad kampt al jaren met langdurige werkzaamheden, waaronder projecten als de Oranje Loper en renovatie van kades en bruggen. Het beïnvloedt en belemmert de bedrijfsvoering van ondernemers die gevestigd zijn op een locatie waar deze werkzaamheden plaatsvinden. “Ons BIZ-winkelgebied waar ik bestuurder ben, is aan de Oranje Loper. Dit is een project waar wij samen met veel andere ondernemers hoofdpijn van hebben en ons zorgen over maken,” is de reactie van een van hen in de ondernemersenquête. Dat de ervaring afhankelijk is van de locatie van een vestiging komt naar voren uit een citaat van een ondernemer die zegt: “Er is de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de infrastructuur. Het centrum is daardoor beter bereikbaar.”

Het aandeel ondernemers dat van mening is dat bouwwerkzaamheden, opbrekingen en grote projecten van bijvoorbeeld bruggen en kades (zeer) veel invloed heeft op de bedrijfsresultaten, is 49%. Vorig jaar was 43% van de ondernemers dit van mening. Over inkomensschade die sommige winkels ondervinden zegt een ondernemer in

[Lees verder op pagina 34 →](#)

## Fouad el Baghadi - HEMA

“Elk jaar vraagt de verkeersopstopping bij de Bijenkorf om aandacht. Dat is een doorn in het oog. Ik denk dat er bestemmingsverkeer op bepaalde tijdstippen moet komen. Het openbaar vervoer vind ik petje af. Het centrum is met het OV van alle kanten heel goed te bereiken. Ik woon in Osdorp en elke bus of elke tram die ik pak gaat naar het centrum. Wat dat betreft is de bereikbaarheid een 10.”

[Lees verder op pagina 34 →](#)

Vervolg pagina 33 ↓

de enquête: “Er is te weinig bescherming vanuit de gemeente. Aangevraagde nadeelcompensatie is afgewezen met het argument dat de schade onder het ondernemersrisico valt. Er wordt een omzetrempel gehanteerd. En dat na twee coronajaren.”

### Zero-emissie stadslogistiek

Gemeente Amsterdam wil in 2025 zoveel mogelijk uitstootvrij vrachtverkeer in de stad; zero-emissie stadslogistiek. 20% van de ondernemers zegt op dit moment hierop (zeer) goed voorbereid te zijn. Vijf jaar later, in 2030, moet alle verkeer in de stad uitstootvrij zijn, om te kunnen voldoen aan de adviesnormen voor de luchtkwaliteit van de World Health Organization. Verkeer zal veelal elektrisch zijn. Doel vanuit de gemeente is om uiterlijk in 2030 een mix van laadinfrastructuur te hebben bewerkstelligd, bestaande uit 50.000 private laadpunten, 13.000 semi-publieke laadpunten en 18.000 publieke laadpunten.

### Parkeren voor fiets en auto

Het aantal fietsenstallingen in het centrum is ten opzichte van 2018 toegenomen (Rokin, Leidseplein en Regulierdwarsstraat) met in totaal 2.503 stallingsplekken. Eén ondernemer zegt dat in het kader van een autoluwere stad én goede bereikbaarheid een beter fietsparkeerbeleid nodig is: “Stoepen moeten te allen tijde vrij zijn van fietsen.” Het aantal parkeerplaatsen voor auto’s in het centrum daalde licht van 13.975 naar 13.702. In deze daling zitten de parkeerplaatsen die getransformeerd zijn naar laadpunten voor elektrische voertuigen inbegrepen.

Lees verder op pagina 36 →



Vervolg pagina 33 ↓

“De binnenstad is net een puzzel. Er gebeuren honderdduizend dingen. Ik hoop dat de gemeente de stukjes op de juiste plek kan leggen, zodat de stad toegankelijk en betaalbaar blijft. En dat het leuk is om hier te komen. Amsterdam moet toegankelijk blijven voor iedereen. En dan heb ik het ook over mensen die moeilijk ter been zijn.”

### Stilstaan

“Amsterdam is een onmisbare plek voor de HEMA. Amsterdam is divers en multicultureel. Het is ook een intense stad, er gebeurt heel veel, alles gaat snel. Als je stil zou staan midden op een plein of een kwartier op een bankje gaat zitten, zie je dat iedereen haast heeft en bijna leeft op de automatische piloot. Je moet af en toe stilstaan bij de kleine dingen en die waarden. De Kalverpassage is daarvoor een mooie plek.”

“Ik werk hier nog maar kort maar in die paar maanden zie ik zo’n 30 procent terugkerende klanten. Dat zijn klanten uit de omgeving; buurtbewoners, mensen uit de kantoren en de grachtengordel, mensen die een praatje komen maken en winkeliers.” •

## Milou Halbesma - Rembrandthuis

“We zijn heel goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Ik zou wel graag willen dat je bij het CS al bordjes ziet met Rembrandthuis en ook dat je vanaf het Rijksmuseum naar het Rembrandthuis wordt geleid. Dat er een goede looproute is, met een andere kleur steen bijvoorbeeld. In Groningen hebben ze dat goed gedaan, daar loopt een soort gele loper door de stad langs alle culturele instellingen. Apps op de telefoon met routes zijn ook prima, maar je zou beide willen. Want eigenlijk moeten mensen niet op de telefoon kijken, maar naar de mooie gevels en genieten van de grachten. Deze stad is zo ongelooflijk mooi.”

### Fantastisch aanbod

“Het duurde echt wel even na corona voordat de loop er weer in kwam. Maar dat begon gestaag toch lekker te groeien. We hebben fors ingezet op marketing en zichtbaarheid, zodat mensen ook wisten dat we open waren. We zijn in het hoogseizoen de maandagen opengegaan en dat liep heel goed. We zijn erg tevreden, we zijn behoorlijk boven prognoses geëindigd. In oktober gingen we dicht voor de verbouwing en we verwachten in 2023 meer bezoek, omdat we ook meer ruimte hebben.”

“We hebben een fantastisch cultureel aanbod in de stad. Als je kijkt hoe goed er geprogrammeerd wordt, hoe goed het culturele aanbod is, dan is het enige wat wij nodig hebben hulp met de promotie in binnen- en buitenland. Want ik denk dat daar precies het type bezoeker op afkomt, dat de stad ook wil. Het aanbod is er al, aanbod creëert vraag, dus het enige wat we nodig hebben is iets meer steun om dat letterlijk zichtbaar te maken. Zodat er nog meer een culturele sfeer ontstaat in de stad. Cultuur wordt vaak gezien als antwoord op de verloedering in de binnenstad.” •



Milou Halbesma

Vervolg pagina 34 ↓

### Openbaar vervoer

Kijkend naar de cijfers van het GVB, is te zien dat het aantal reizigersritten van bus, metro, tram en veren in vergelijking met ons indexjaar fors is afgenomen (81). Waar er in 2018 277 miljoen reizigersritten zijn geteld, waren dat er in 2022 ongeveer 224 miljoen. Tijdens de coronajaren zijn de aantallen bijna gehalveerd met een index van respectievelijk 55 (2020) en 56 (2021). Dat het aantal ritten niet op het niveau is van voor de coronajaren komt volgens het GVB onder meer doordat het woon-werkverkeer aanzienlijk lager is. Laagdrempelige vormen van vervoer (speciale dagkaarten voor groepen) voor de sociaal-recreatieve bezoeker worden in de markt gezet om nieuwe doelgroepen te verleiden tot het gebruik van OV.

### Transport over water

Ondernemers zien mogelijkheden voor (meer) transport over water. Een aantal van hen ziet dit als kans om de binnenstad autolouwer én beter bereikbaar te maken. Zoals een van hen in de ondernemersenquête zegt: "Door voor een aantal functies (meer) gebruik te maken van vervoer over water, denk aan afvalstromen bijvoorbeeld." In oktober zijn BIZzen in het Wallengebied met een proef gestart om twintig horecazaken te bevoorraden per boot. Ook lopen er diverse pilots met afval ophalen. •



# 48%

van de respondenten is (zeer) positief over de 'Gebiedsprofielen'

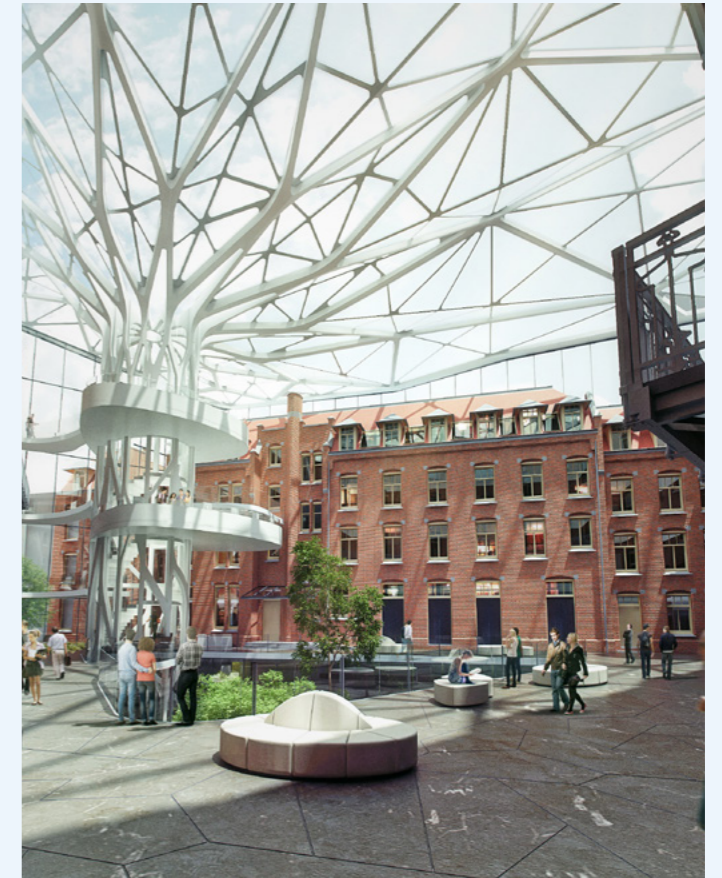


## Onderneem jij met kennis?

In het Universiteitskwartier ontmoeten wetenschap en samenleving elkaar. In dit unieke gebied in de historische binnenstad werkt de Universiteit van Amsterdam samen met de gemeente en de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen aan een van de innovatiedistricten in de stad. Hier is wetenschappelijke kennis sterk verbonden met talloze culturele en creatieve instellingen en vinden vrijwel dagelijks kennisevenementen voor een breed publiek plaats.

### Amsterdam Humanities Hub

Ontmoeting en verbinding krijgen vorm in de Amsterdam Humanities Hub, die haar thuisbasis heeft in het Universiteitskwartier. De Amsterdam Humanities Hub brengt partners uit culturele sector, creatieve industrie, bedrijfsleven en overheid in contact met vooraanstaande onderzoekers en jong talent om in co-creatie vernieuwende, verrassende en impactvolle oplossingen te zoeken voor urgente maatschappelijke vragen. Hoe benutten we kunstmatige intelligentie op een menswaardige manier? Hoe verhouden de interneteconomie en de meer traditionele economie zich tot elkaar? Hoe gaan we om met cultureel-historisch erfgoed gezien het maatschappelijke debat over koloniaal verleden en slavernij? Hoe beïnvloedt kunst in de openbare ruimte het welbevinden van mensen in de stad? Waarom kunnen we met louter technische oplossingen het klimaatprobleem niet oplossen?



Artist impression van het atrium voor de nieuwe Universiteitsbibliotheek op het Universiteitskwartier. Een plek voor ontmoeting.

De partners in de Amsterdam Humanities Hub beschikken over een geavanceerde infrastructuur van collecties en archieven op het gebied van onder andere geschiedenis, literatuur, archeologie, arbeidsmarkt en media. Deze zijn in beheer van vooraanstaande instituten en zijn te doorzoeken met de nieuwste technieken.

### Zoek contact

Loop je binnen jouw maatschappelijke organisatie, culturele instelling, creatief bedrijf of beleidsterrein aan tegen vraagstukken die je met wetenschappelijke expertise zou willen aanpakken? De Amsterdam Humanities Hub kan jou in contact brengen met de juiste persoon en helpen een tijdelijke of structurele samenwerking tot stand te brengen. Denk hierbij aan onderzoeksopdrachten en -projecten, stages of praktijkopdrachten voor studenten, of opdrachten voor start-ups.

### Bouwen in de binnenstad

De UvA heeft jarenlange ervaring met grote verbouwingsprojecten in de binnenstad en deelt die kennis graag met andere partijen. Hoe benut je de grachten voor logistiek? Hoe verduurzaam je monumentale panden? Hoe ontwikkel je historisch erfgoed voor eigentijds gebruik? Wie tegen vergelijkbare vraagstukken aanloopt, kan contact opnemen: huisvestingsontwikkeling-uk@uva.nl.

Interesse? Neem contact op met directeur Margo Keizer via [m.keizer@uva.nl](mailto:m.keizer@uva.nl).



—  
**Ondernemers zien mogelijkheden voor (meer) transport over water**

**89%**

van de respondenten voelt zich (heel erg) verbonden met de Amsterdamse binnenstad

# 5. Veiligheid



Nicolette Bosschieter

Zoals bij veel wereldsteden staan veiligheid en een gunstige leefbaarheid ook in Amsterdam hoog in het vaandel. Ze staan onder druk door bezoekers, die bij grote aantallen diverse vormen van ongewenst gedrag, overlast en onveiligheidsbeleving met zich mee kunnen brengen. De juiste balans met elkaar vinden blijft de opdracht: welke druk kan de binnenstad dragen zonder dat het ten koste gaat van de leefbaarheid en veiligheid van eenieder?

De ondernemers beoordelen in de ondernemersenquête de veiligheid met een gemiddeld rapportcijfer van 5,9. Dit is een krappe voldoende. Bijna de helft van hen heeft te maken gehad met ongewenst gedrag van bezoekers (47%), diefstal (44%) en vernieling (43%). “Er is sprake van een groeiende groep van agressieve dealers die behalve dealen ook verantwoordelijk zijn voor een toename van het aantal berovingen”, geeft een van hen als reactie in de enquête. Een andere ondernemer constateert: “In een grote stad zal altijd kleine criminaliteit zijn, maar dit beïnvloedt volgens mij niet de sfeer op straat op dit moment. Er is weinig graffiti en de straten zijn schoon. De stad ziet er uitnodigend uit.”

### Handhaving

Veiligheid en handhaving gaan samen op. Van de ondervraagde ondernemers zegt 71% dat de gemeente met handhaving meer aandacht moet besteden aan de staat van de openbare ruimte (afval, rotzooi op straat). Vorig jaar gaf 77% van de ondernemers dit aan. Op afstand volgen handhaving op

[Lees verder op pagina 42 ->](#)



### Nicolette Bosschieter – Pancakes Amsterdam

“In het algemeen zijn mensen geagiteerder. Ook de mensen op straat. Dat moeten we weer wat liever maken, zorgen dat we meer openstaan voor anderen. Er zijn veel ondernemers hier die goede dingen doen en heel veel liefde voor de stad hebben. Er zijn ook veel bewoners die liefde voor de stad hebben. De uitspraak die Femke Halsema deed op AT5 dat de Amsterdamse overheid te vaak burgers wegjaagt en dat ze de burgers meer naar zich toe moeten halen, geeft mij hoop. Het zou mooi zijn als ze dit gaat doorvoeren binnen heel het stadsbestuur. Want uiteindelijk willen we allemaal hetzelfde en dat is een mooie stad, een veilige stad en een schone stad.”

[Lees verder op pagina 42 ->](#)

Vervolg pagina 41 ↓

ongewenst gedrag van bezoekers (56%) en overlast door criminaliteit (48%). Het tegengaan van hangjongeren wordt door 30% genoemd. Zoals een ondernemer zegt: “De support vanuit de stad zou beter kunnen, gelukkig staat de binnenstad als een huis, maar het blijft vaak vies, en handhaving op wangedrag laat te wensen over.” Zichtbare handhaving om ongewenst gedrag en criminaliteit tegen te gaan maken de binnenstad aantrekkelijker, volgens de ondernemers.

**Aangiftebereidheid**

Het aantal aangiftes van overlast, straatroof, inbraak en diefstal stijgt ten opzichte van vorig jaar. Van de regio Amsterdam zijn ook meldingen van openlijk geweld en winkeldiefstallen beschikbaar. Het aantal meldingen van openlijk geweld is met 315 nog nooit zo hoog geweest de afgelopen jaren. Het aantal winkeldiefstallen (2.143 meldingen) ligt twee keer hoger dan vorig jaar. In de laatste zes maanden van 2022 werd er gemiddeld 70 keer per dag aangifte gedaan van winkeldiefstal! In de jaren voor corona was dit nog niet de helft.

Bij incidenten waar ondernemers mee te maken hebben gehad doet slechts een klein deel altijd aangifte. Bij overlast is dat 10% en bij ongewenst gedrag van bezoekers 18%. Wanneer het gaat om diefstal is de aangiftebereidheid hoger, dan zegt 60% van de ondernemers altijd aangifte te doen. “Winkeldiefstal is een lastig fenomeen wanneer het gaat om aangifte doen. Dat laatste kan eigenlijk alleen als de dief de winkel uit is gelopen met de goederen. Lastig om dan de dief te vatten”, zegt een van de ondervraagde ondernemers.

Lees verder op pagina 43 →



Vervolg pagina 41 ↓

“Bij de Kloveniersburgwal ervaar je dat er veel drugsdealers zijn, ze zijn ook zichtbaarder. De Wallen is een gebied dat echt veel aandacht behoeft, waar gewoon een politiemacht aanwezig moet zijn. Vooral in de nacht. Dat is lastig, maar de stad moet daar beter naar kijken. En ik vind dat het politiebureau op de Wallen nooit weg had gemogen, ze horen daar gewoon te zijn.”

**Sociale controle**

“We doen aangifte van overlast en diefstal. Het heeft in die mate zin dat je laat weten dat er dingen spelen. Je kan wel blijven roepen dat er gestolen wordt of dat er overlast is, maar als er geen cijfers zijn, dan doet de gemeente er niets mee. Bij onze vestiging in de Berenstraat hebben wij geen problemen, maar ik denk eerlijk gezegd dat dat komt omdat daar nog sociale controle is.”

“Het mag groener op straat, maar ik weet niet goed hoe je dat kunt bewerkstelligen. Wat een oplossing zou kunnen zijn: we mogen op onze horecaterrassen geen bloembakken. Het zou toch fijn zijn als we binnen ons eigen terras wél groen zouden mogen plaatsen? Dat kost de gemeente ook niks.”

**Veiligheid**



**Lekker vers, altijd dichtbij.**

Dat is het *Lekkere* van Albert Heijn

Vervolg pagina 42 ↓

### De staat van veiligheid

De ervaring op het gebied van veiligheid is voor ondernemers verschillend, afhankelijk van het type onderneming en waar deze is gevestigd. Meer handhaving is gewenst. Dat zeggen ook ondernemers die de stad zelf niet als onveilig ervaren: “Ik denk dat Amsterdam heel veilig is en aanvoelt, maar er mag wel meer blauw in de winkelstraat”, concludeert een van hen. Een ander geeft aan: “Over het algemeen is er voldoende sociale controle en reuring in de binnenstad, al zou er meer actieve handhaving zichtbaar mogen zijn.” •



## Amsterdam City, de stem van betrokken ondernemers.

Amsterdam City is dé vereniging voor bedrijven, ondernemers, culturele instellingen en BIZzen die een gezond en vooruitstrevend ondernemersklimaat in de Amsterdamse binnenstad nastreven.

Elk jaar meten we hoe het gaat met de economie in de binnenstad. De trend van de economie wordt vertaald in de City Index die voor u ligt.

Als u interesse heeft in de onderwerpen waar wij ons dagelijks met veel enthousiasme voor inzetten, dan maken wij graag kennis!

Neem contact op via: [secretariaat@amsterdamcity.nl](mailto:secretariaat@amsterdamcity.nl)



# 75%

van de respondenten heeft contact met bewoners uit de buurt/omgeving

# Verantwoording

## Indicatoren, definities en bronnen

### ECONOMIE

#### Omzet retail

Gemiddelde omzetontwikkeling bij alle in Centrum XL gevestigde retailbedrijven. Bron: CBS (in opdracht van Amsterdam City)

#### Omzet cafés en restaurants

Gemiddelde omzetontwikkeling bij alle in Centrum XL gevestigde horecabedrijven, m.u.v. hotels. Bron: CBS (in opdracht van Amsterdam City)

#### Omzet hotels in 3-, 4- en 5-sterren-segment

Gemiddelde omzet per beschikbare kamer per nacht (RevPar) bij 181 hotels (ca. 34.000 bedden) uit 3-, 4-, en 5-sterrencategorie in Amsterdam XL. Bron: KHN

#### Omzet dienstverlening

Gemiddelde omzetontwikkeling van de sector Overig. Van deze sector is voor regio Centrum XL 85% gerubriceerd in de Dienstverlening. Bron: CBS (in opdracht van Amsterdam City)

#### Bruto regionaal product

De totale geldwaarde van alle goederen en diensten die door Metropool Regio Amsterdam in een jaar worden geproduceerd. Bron: Economische Verkenningen Metropoolregio Amsterdam (EVMRA)

#### Bedrijfsvertrouwen onderzoek

Een weerspiegeling van de mate van optimisme onder managers werkzaam in het Nederlandse bedrijfsleven. Indicatoren die zijn meegenomen zijn o.a. de toekomst van het bedrijf, ontwikkeling in productie, orders, voor-

raden en de algemene gezondheid van het bedrijf. Bron: The Global Economy (www.theglobaleconomy.com)

#### Concurrentiekracht

De plaats die Nederland inneemt in de World Competitiveness Ranking ten opzichte van andere Europese lidstaten. Bron: IMD (https://www.imd.org/)

#### Werkloosheid

Het percentage van Amsterdammers tussen de 15 en 75 jaar dat geen betaald werk heeft, actief op zoek is en beschikbaar is. De index werkt omgekeerd; hoe hoger het percentage, hoe lager de index. Bron: CBS

#### Geregistreerde hotelovernachtingen

Absoluut aantal geregistreerde hotelovernachtingen in Amsterdam XL. Bronnen: CBS en Amsterdam & Partners

#### Passagiers Schiphol

Het gemiddeld aantal passagiers dat via Schiphol reist iedere maand per jaar. Bron: OIS, gemeente Amsterdam

#### Omzet tax free shopping

Gemiddelde omzetontwikkeling tax free shopping in Amsterdam Centrum. Bron: Global Blue

### ONDERNEMERSKLIMAAT

#### Zakelijk klimaat (GPCI)

De plek van Amsterdam op de Global Power Cities Index (GPCI). De GPCI vergelijkt de competitie tussen alle steden ter wereld op zes functies: economie, research & development, culturele interactie, leefbaarheid, milieu en bereikbaarheid. Bron: Institute for

Urban Strategies (https://mori-m-foundation.or.jp/pdf/GPCI2022\_summary.pdf)

#### Aantal BIZzen

Totaal aantal BIZzen in Amsterdam, stadsdeel Centrum. Bron: gemeente Amsterdam, EZ, afdeling Ondernemerscollectieven

#### Ondernemersvertrouwen

Stemmingsindicator voor het bedrijfsleven, die de richting aangeeft waarin het BBP zich naar verwachting zal ontwikkelen. Het gaat om het totaal (exclusief financiële of nutsbedrijven). Bron: CBS

#### Faillissementen bedrijven en instellingen

Het aantal failliet verklaarde bedrijven en opheffingen (inclusief eenmanszaken) in gebied Centrum XL. De index werkt omgekeerd; hoe meer faillissementen, hoe lager de index. Bron: OIS, gemeente Amsterdam

#### Consumentenvertrouwen

Saldo positieve en negatieve verwachtingen van Nederlandse consumenten over de economische ontwikkelingen en financiële situatie in de komende twaalf maanden. Bron: CBS

#### Koopkracht

Koopkracht geeft aan wat huishoudens met hun inkomen kunnen kopen. Het CPB raamt de koopkrachtverandering: hoeveel kunnen huishoudens volgend jaar meer of minder kopen dan dit jaar? Bron: Macro Economische Verkenning 2023 van het CPB

#### Koopbereidheid

De koopbereidheid is een indicator die informatie geeft over de opvattingen

van consumenten ten aanzien van hun eigen financiële situatie. Bron: CBS

#### Producentenvertrouwen

Het producentenvertrouwen geeft de stemming aan onder de ondernemers in de Nederlandse industrie. Bron: CBS

#### WW- en bijstandsuitkeringen

Cijfer berekend door het gemiddelde aantal aanvragen van beide cijfers per jaar te berekenen. De index werkt omgekeerd; hoe hoger het aantal uitkeringen, hoe lager de index. Bron: OIS, gemeente Amsterdam

#### Inwonersaantal

Personen die op 1 januari zijn opgenomen in het bevolkingsregister van de gemeente Amsterdam (inclusief brief adreshoudenden) en woonachtig zijn in Centrum XL. Bron: OIS, gemeente Amsterdam

#### Passanten Kalverstraat

Meting van de crowdmonitor; aantal passanten dat de Kalverstraat bezocht, gemiddelden van wekelijkse metingen. Bron: OIS, gemeente Amsterdam

#### Bezoekcijfers musea, attracties & theaters

Aantal bezoekers aan musea, attracties en theaters in geheel Amsterdam. Bron: Amsterdam & Partners

#### Huurprijzen winkels

Het gemiddelde van de gemiddelde huurprijs per m<sup>2</sup> per gebied in het centrum. Bron: Cushman & Wakefield

#### Leegstand winkels

Gemiddelde oppervlakte van leegstaande verkooppunten in centrum XL. De index werkt omgekeerd; hoe meer leegstand, hoe lager de index. Bron: Locatus

### VEILIGHEID

#### Aangiftes diefstal

Het aantal kennisnames van diefstal (in centrum) uit en van voertuigen, vaartuigen, winkels en bedrijven, plus zak-

kenrollerij, voor ieder jaar van 1 oktober tot en met september het jaar erop. De index werkt omgekeerd; hoe lager het aantal kennisnames, hoe hoger de index. Bron: Politie Eenheid Amsterdam

#### Aangiftes geweld

Het aantal kennisnames (in centrum) van geweld, uitgezonderd huiselijk geweld, voor ieder jaar van 1 oktober tot en met 30 september het jaar erop. De index werkt omgekeerd; hoe lager het aantal kennisnames, hoe hoger de index. Bron: Politie Eenheid Amsterdam

#### Aangiftes overlast

Het aantal kennisnames (in centrum) van overlast op straat, voor ieder jaar van 1 oktober tot en met 30 september het jaar erop. De index werkt omgekeerd; hoe lager het aantal kennisnames, hoe hoger de index. Bron: Politie Eenheid Amsterdam

#### Aangiftes straatroof

Het met geweld of bedreiging met geweld wegnemen of afpersen van enig goed, gepleegd tegen personen die zich niet in een afgeschermd ruimte bevinden, of de pogingen daartoe in Amsterdam centrum. De index werkt omgekeerd; hoe lager het aantal kennisnames, hoe hoger de index. Bron: Politie

#### Demonstraties

Aantal kennisgevingen van demonstraties in het centrum dat is gedaan bij de gemeente. De index werkt omgekeerd; hoe lager het aantal kennisnames, hoe hoger de index. Bron: gemeente Amsterdam

### KWALITEIT OPENBARE RUIMTE

#### Luchtkwaliteit

Jaargemiddelden van de 24uur-gemiddelden voor fijnstof (PM10), roetdeeltjes en stikstofdioxide (NO<sub>2</sub>) in de buitenlucht op de meetstations in het Vondelpark en bij de kruising Stadhouderskade / Van Woustraat. De index werkt omgekeerd; hoe lager de gemeten waarden, hoe hoger de index. Bron: GGD Amsterdam

#### SIA-meldingen (afval)

Aantal gedane meldingen per onderwerp. Geselecteerd a.d.v. mogelijkheden Signalen Informatievoorziening Amsterdam (SIA). Hoofdrubriek Afval. De index werkt omgekeerd; hoe lager het aantal meldingen, hoe hoger de index. Bron: gemeente Amsterdam

#### SIA-meldingen (schoon)

Aantal gedane meldingen per onderwerp. Geselecteerd a.d.v. mogelijkheden Signalen Informatievoorziening Amsterdam (SIA). Hoofdrubriek Schoon. De index werkt omgekeerd; hoe lager het aantal meldingen, hoe hoger de index. Bron: gemeente Amsterdam

#### Oppervlaktegroen

Aantal hectare agrarisch gebied, bos en natuurlijk en recreatieterrein. Bron: gemeente Amsterdam.

#### Zwerfvuil grof

Het aandeel plekken waar op basis van tellingen minstens de score B is gegeven voor de aanwezigheid van grof zwerfvuil. In vakken van 100 bij 100 meter is steeds gezocht naar de slechtste plek. Deze plek krijgt een score van A+, A, B, C of D, waarbij A+ het beste resultaat is (geen vuil aanwezig) en D het slechtste (veel vuil aanwezig). Het gebied is Centrum XL. Bron: OIS, gemeente Amsterdam.







De Amsterdam City Index is een initiatief en uitgave van **Vereniging Amsterdam City**. 15e editie van de Amsterdam City Index, maart 2023.

**AMSTERDAM CITY**  
De stem van betrokken ondernemers

## Colofon

buro bouweester – projectmanagement & eindredactie  
Stan Meyberg – data-analyse  
Rita Jager – tekst  
Laura Ponchel – fotografie  
das Studio – vormgeving  
PrintConsult – drukwerk  
Jan Stoeltje – opdrachtgever

**FEBO**

**KROONBERG GROEP**  
REAL ESTATE INVESTMENT DEVELOPMENT

**RAMZY GROUP**

**UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM**

**Gemeente  
Amsterdam**

