

# **Samenvatting**

## **Bezoekersonderzoek Magisch Maastricht 2015**



*Gemeente Maastricht*

---

<b>Datum</b>	April 2016
<b>Oprachtgever</b>	Gemeente Maastricht Team Economie & Cultuur Wim-Jan Doelman (Projectleider Magisch Maastricht) T 043 350 4470 Email: <a href="mailto:wimjan.doelman@maastricht.nl">wimjan.doelman@maastricht.nl</a>  Mosae Forum 10 Postbus 1992 6201 BZ Maastricht
<b>Oprachtnemer</b>	Team Onderzoek en Statistiek Gemeente Maastricht  Manon Bronckers / Camiel de Bruijn T 043 350 5295 / 043 350 4815 E-mail: <a href="mailto:manon.bronckers@maastricht.nl">manon.bronckers@maastricht.nl</a> / <a href="mailto:camiel.de.bruijn@maastricht.nl">camiel.de.bruijn@maastricht.nl</a>

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Achtergrond	4
1.2	Onderzoeksvragen	4
1.3	Respons	4
<b>2</b>	<b>Resultaten</b>	<b>5</b>
2.1	Waardering Magisch Maastricht als geheel	5
2.2	Waardering Magisch Maastricht per onderdeel	5
2.3	Herkomst bezoekers	6
2.4	Leeftijd	6
2.5	Redenen bezoek Maastricht	7
2.6	Bekendheid Magisch Maastricht	7
2.7	Duur bezoek aan Magisch Maastricht	8
2.8	Bestedingen	9
2.9	Overnachtingen	9
2.10	Omschrijving Magisch Maastricht	10
2.11	Terugkerende bezoekers	10
2.12	Rapportcijfer	11
<b>3</b>	<b>Bezoekerstellingen</b>	<b>12</b>
3.1	Handmatige bezoekerstellingen	12
3.2	Bezoekerstellingen Viewdat-gegevens	13
3.3	Vergelijking passantentellingen	13

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Magisch Maastricht is sinds 2010 een jaarlijks terugkerend stadsbreed winterevenement. Het evenement is een cadeautje voor alle bezoekers en bewoners van de stad. Mede door de inzet en samenwerking tussen diverse partijen zoals Stichting Vrijthof Mooi, Centrummanagement Maastricht, VVV/Maastricht Marketing en Gemeente Maastricht wordt het evenement elk jaar succesvoller. Ook zijn diverse ondernemers, ondernemersverenigingen, stichtingen en culturele instellingen weer actief geweest met de aankleding van de openbare ruimte, de organisatie van activiteiten en de programmering op de diverse deellocaties binnen de stad.

Net als voorgaande jaren heeft de organisatie van Magisch Maastricht het team O&S van de Gemeente Maastricht benaderd om een evaluatie voor de editie 2015 uit te voeren onder de bezoekers conform de opzet van voorgaande jaren. Tijdens het evenement is door team O&S een uitgebreide evaluatie uitgevoerd onder de bezoekers van het evenement. Deze evaluatie is verwerkt in dit rapport betreffende de beleving van- en de ervaring met Magisch Maastricht 2015.

## 1.2 Onderzoeksvragen

De evaluatie van Magisch Maastricht 2015 richt zich op de beantwoording van de volgende onderzoeksvragen:

- ✓ Welke verwachtingen, ervaringen en wensen hebben de bezoekers van Maastricht ten aanzien van Magisch Maastricht als geheel en ten aanzien van specifieke onderdelen?
- ✓ Hoe ontwikkelt Magisch Maastricht zich ten opzichte van voorgaande jaren?
- ✓ Hoe verhouden de bezoekersaantallen in 2015 zich tot Magisch Maastricht 2010, 2011, 2012, 2013 en 2014?

Na overleg met de opdrachtgever zijn uit de bovenstaande onderzoeksvragen de volgende deelvragen voortgevloeid:

- ✓ Hoe kan Magisch Maastricht 2016 verbeterd worden op basis van de beleving van de bezoekers in 2015?
- ✓ Hoe kan de tevredenheid van de bezoekers over de kerstmarkt voor 2016 vergroot worden op basis van de beleving van de bezoekers in 2015?
- ✓ Hoe kan het Centrummanagement de culturele planning voor 2016 verbeteren op basis van de beleving van de bezoekers in 2015?
- ✓ Hoe kan het Centrummanagement de stadsbrede sfeerverlichting voor 2016 verbeteren op basis van de beleving van de bezoekers in 2015?
- ✓ Hoe kan VVV/ Maastricht Marketing de promotie voor 2016 verbeteren op basis van de beleving van de bezoekers in 2015?

## 1.3 Respons

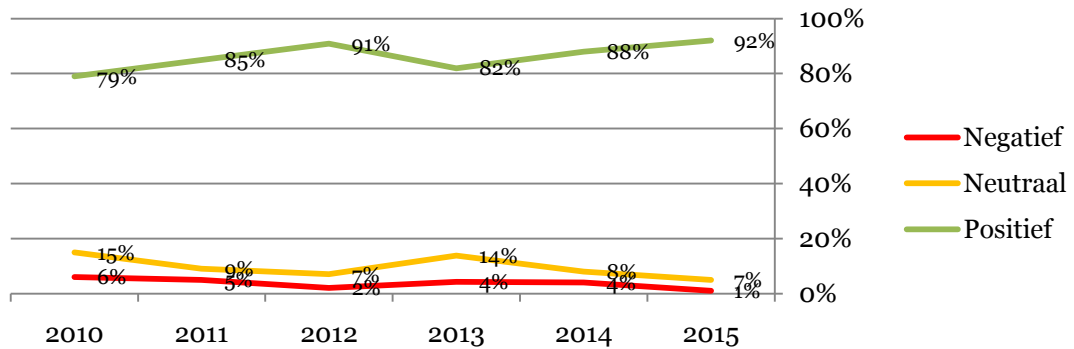
Tijdens Magisch Maastricht 2015 zijn 466 enquêtes uitgevoerd. De respons van 466 enquêtes is voldoende om met een statistische betrouwbaarheid van 95% uitspraken te kunnen doen over alle bezoekers aan Magisch Maastricht 2015.

## 2 Resultaten

### 2.1 Waardering Magisch Maastricht als geheel

Figuur 1 laat zien dat 92% van de ondervraagden positief (goed of zeer goed) is over Magisch Maastricht als geheel. Minder dan 1% van de ondervraagden vindt Magisch Maastricht slecht of zeer slecht, en 5% heeft een neutrale mening. Zoals te zien is in de vergelijking met voorgaande jaren is het aantal negatieve of neutrale meningen gedaald (respectievelijk 3% en 3%) en het aantal positieve waarderingen gestegen (4%).

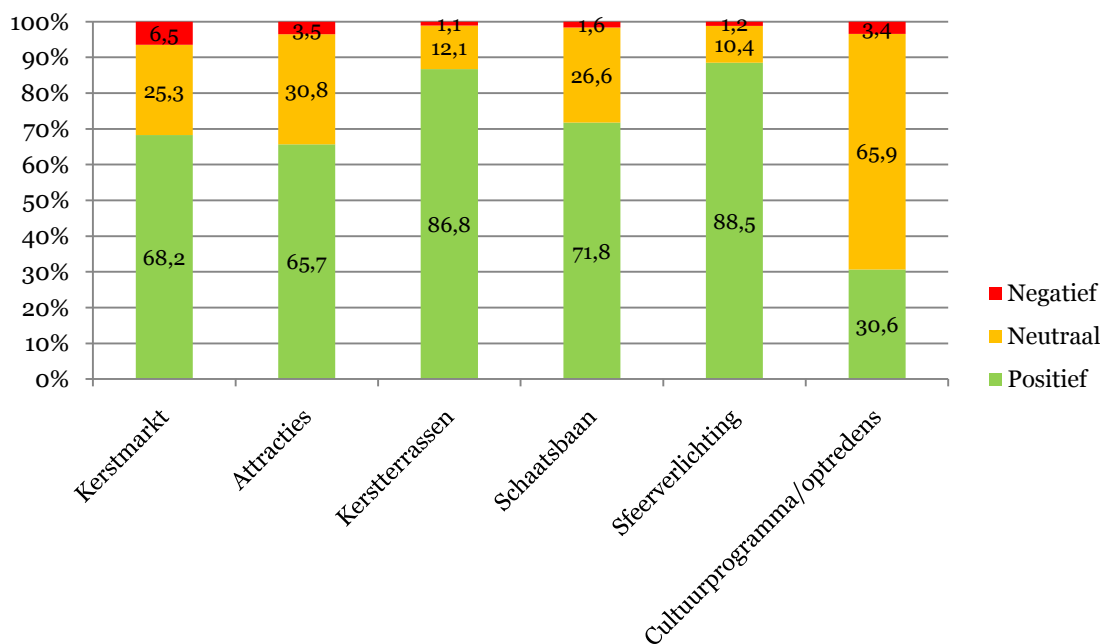
**Figuur 1 Waardering bezoekers Magisch Maastricht als geheel 2010-2015 (%)**



### 2.2 Waardering Magisch Maastricht per onderdeel

In figuur 2 is de waardering voor de verschillende onderdelen van Magisch Maastricht tussen 2010-2015 weergegeven. Zoals af te lezen uit de figuur wordt de sfeerverlichting in 2015 het 'meest positief' beoordeeld (88,4% zeer goed of goed) en het cultuurprogramma relatief het 'minst positief' (30,1% zeer goed of goed). Ten opzichte van 2014 zijn er weinig opvallende veranderingen in de waardering van de diverse onderdelen van Magisch Maastricht 2015. Opvallend is wel dat de positieve waardering lichtelijk gedaald is; over alle onderdelen is deze daling tussen de 1% en 9%.

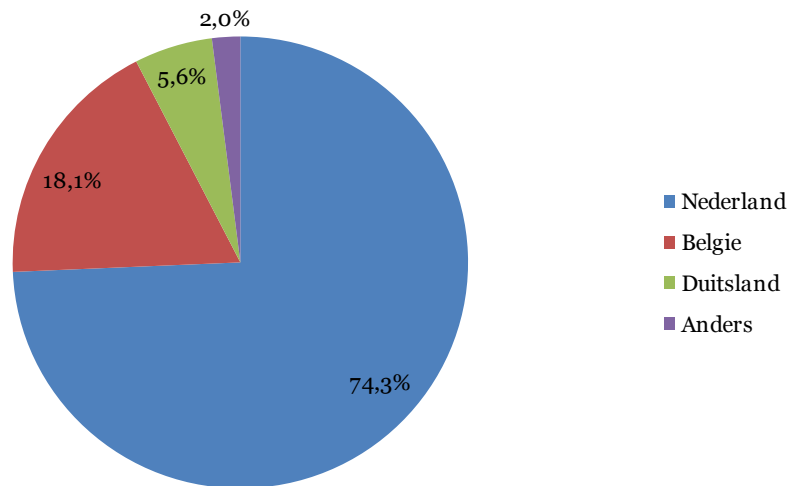
**Figuur2 Waardering per onderdeel 2010-2015 (%)**



### 2.3 Herkomst bezoekers

Zoals te zien is in figuur 3 zijn de meeste bezoekers afkomstig uit Nederland (74,3%). De Belgische bezoekers vormen ook een grote groep van de bezoekers (18,1%). De meeste Nederlandse bezoekers zijn afkomstig uit Limburg (28,9%) en Noord-Brabant (12,4%). Het overgrote deel van de buitenlandse bezoekers is van Belgische komaf (17,4%). Van de ondervraagde Limburgers is 35,3% afkomstig uit Maastricht; dit is 10,5% van het totaal aantal ondervraagde bezoekers.

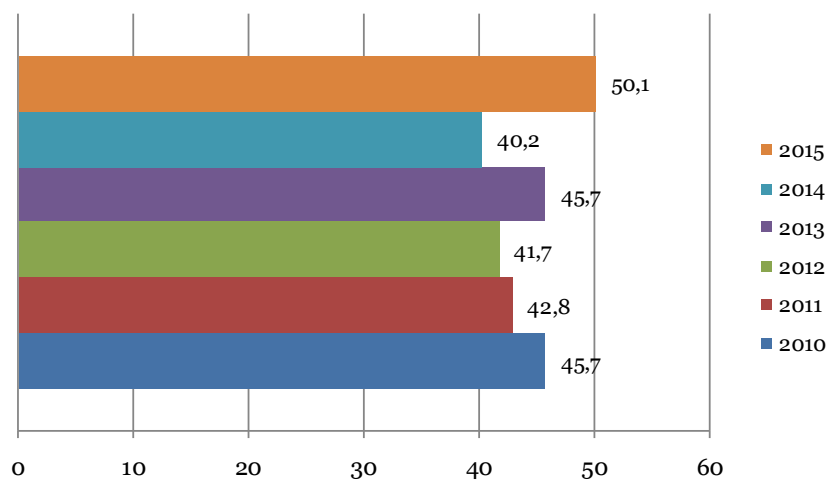
**Figuur 3 Herkomst ondervraagde bezoekers 2015 (%)**



### 2.4 Leeftijd

De gemiddelde leeftijd van de ondervraagde bezoekers van Magisch Maastricht is 50 jaar. De jongste ondervraagde bezoeker was 16 jaar en de oudste 82. Figuur 4 laat een vergelijking van de gemiddelde leeftijd van de ondervraagde bezoekers tussen 2010 en 2015 zien.

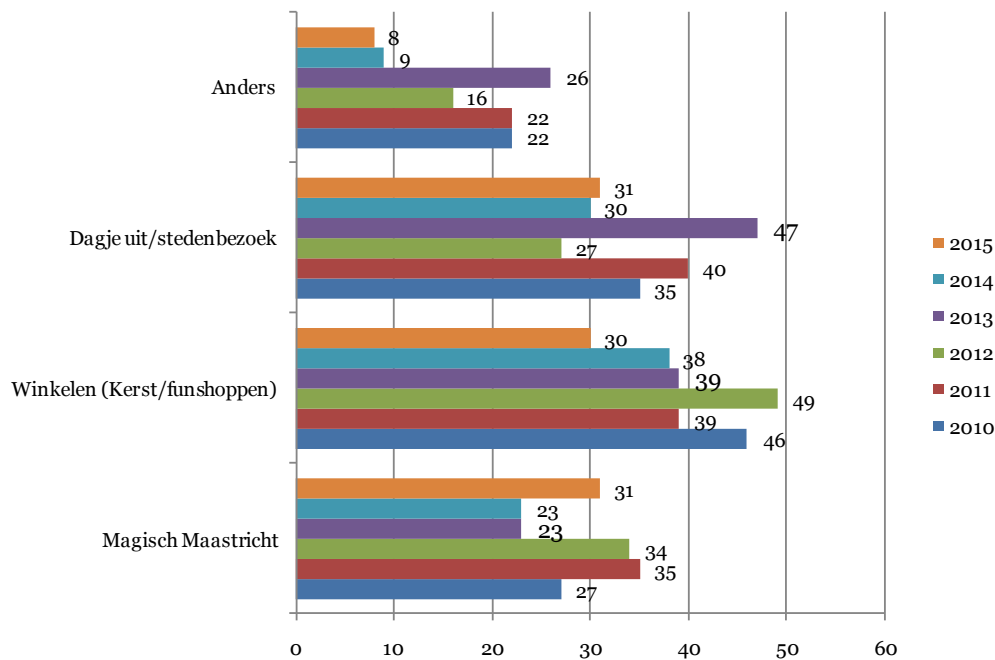
**Figuur 4 Gemiddelde leeftijd ondervraagde bezoekers 2010-2015**



## 2.5 Redenen bezoek Maastricht

In figuur 5 is te zien hoe de redenen voor het bezoek aan Maastricht zijn veranderd ten opzichte van voorgaande jaren. De meest genoemde reden om Maastricht te bezoeken is in 2015 volgens de ondervraagden een dagje uit/stedenbezoek (31%) of een bezoek aan Magisch Maastricht (31%). Ook winkelen is een veelgenoemde reden (30%). Ten opzichte van 2014 zijn de ondervraagden die aangeven Maastricht te bezoeken vanwege hun bezoek aan Magisch Maastricht gestegen (8%). Opvallend is dat het aantal mensen dat aangeeft Maastricht te bezoeken om te winkelen relatief veel gedaald is (8%).

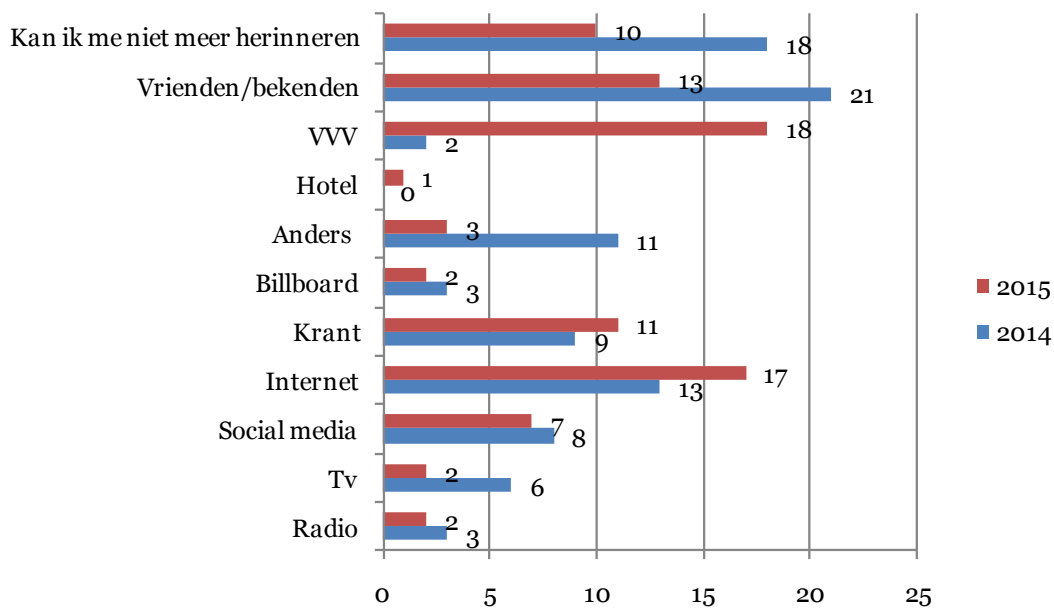
**Figuur 5 Redenen voor bezoek aan Maastricht 2010-2015 (%)**



## 2.6 Bekendheid Magisch Maastricht

In 2015 is 85% van de ondervraagden bekend met Magisch Maastricht. Dit is een daling van 9% ten opzichte van 2014 toen nog 94% van de ondervraagden aangaf van Magisch Maastricht gehoord te hebben. Van de ondervraagden die bekend zijn met Magisch Maastricht zijn het internet en via de VVV de meest genoemde manieren waarop zij hebben gehoord van Magisch Maastricht (respectievelijk 17% en 18%). Ook via vrienden en bekenden hebben relatief veel bezoekers gehoord over Magisch Maastricht (13%). Figuur 6 laat de veranderingen zien in de manieren waarop bezoekers gehoord hebben over Magisch Maastricht ten opzichte van 2014. Vergelijkingen met eerdere jaren zijn niet mogelijk in verband met een andere vraagstelling. In de categorie 'anders' zijn veelgenoemde antwoorden 'Ik woon in

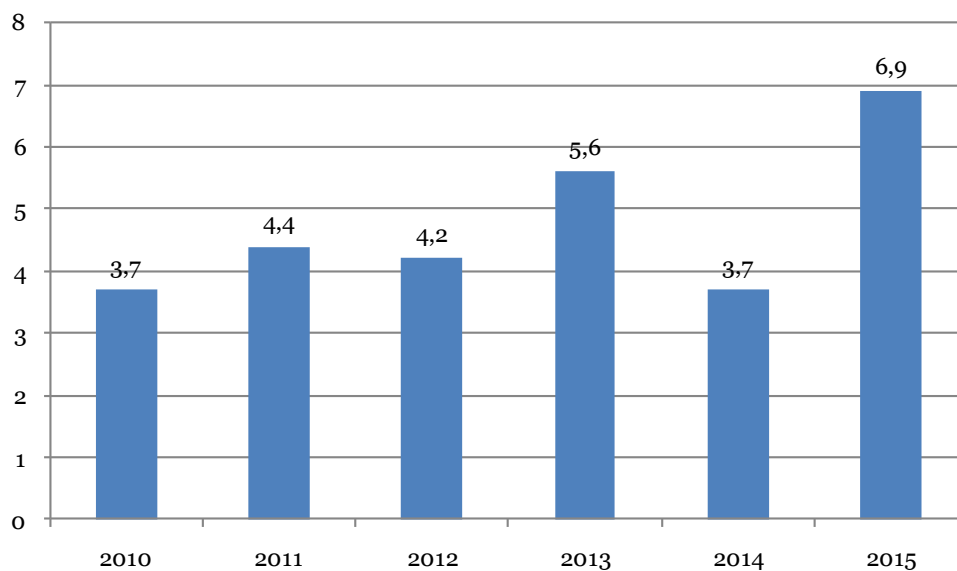
**Figuur 6 Manieren waarop de bezoeker heeft gehoord over Magisch Maastricht 2014-2015 (%)**



## 2.7 Duur bezoek aan Magisch Maastricht

In 2015 geven de ondervraagden aan dat hun bezoek aan Magisch Maastricht gemiddeld 6,9 uur duurt (zie Figuur 7). Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2014 (3,7 uur). De Maastrichtenaren geven aan zo'n drie uur op Magisch Maastricht door te brengen. Dit is vrijwel gelijk aan 2014; toen bezochten inwoners van Maastricht gemiddeld 2,8 uur Magisch Maastricht.

**Figuur 7 Gemiddelde duur bezoek Magisch Maastricht (2010-2015)**

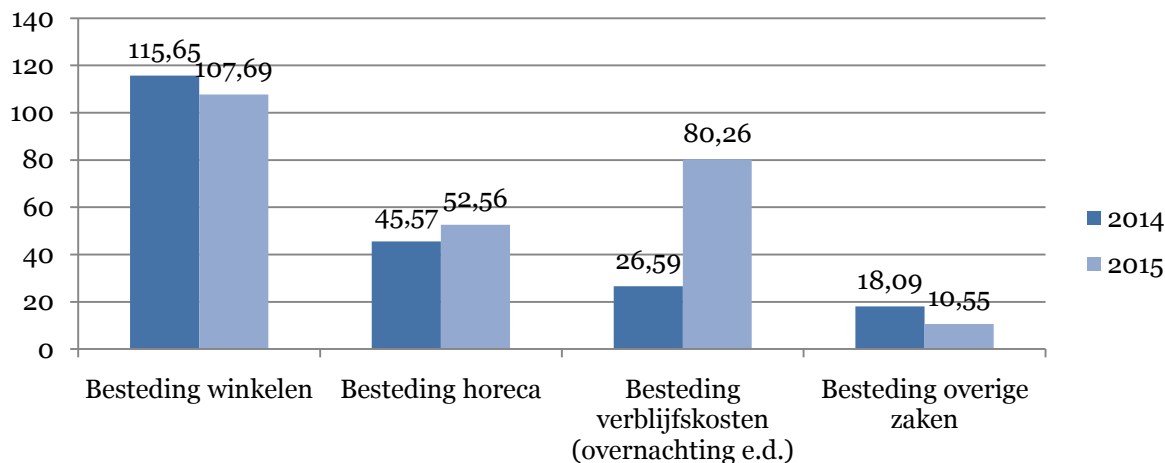




## 2.8 Bestedingen

In figuur 8 zijn de gemiddelde bestedingen per categorie (winkelen, horeca, verblijfskosten, overige zaken) geïllustreerd zoals deze zijn aangegeven door de ondervraagde bezoekers aan Magisch Maastricht 2014-2015.

**Figuur 8 Gemiddelde bestedingen bezoekers Magisch Maastricht 2014-2015 in euro**

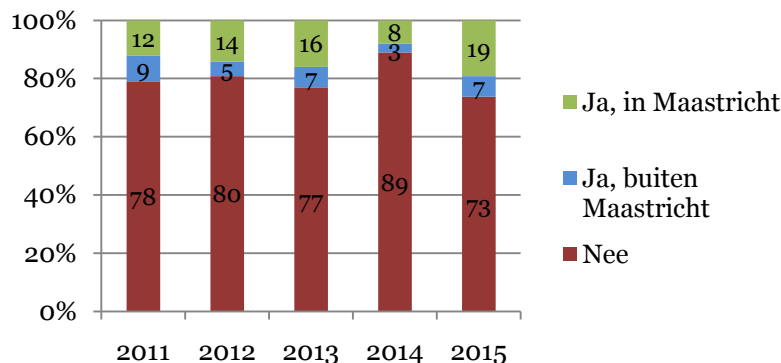


Opgeteld over de vier aangegeven categorieën bestedingen is de totale besteding van de ondervraagde bezoekers per dag €251,06. Over de vier categorieën als geheel is de gemiddelde besteding €72,86. Zoals te zien is in figuur 8 zijn de bestedingen voor horeca, verblijfskosten en overige zaken gestegen (respectievelijk €6,99 en €53,67) en voor winkelen en overige zaken gedaald (respectievelijk €7,96 en €7,54). Het gemiddelde van de vier soort bestedingen lag in 2014 op €51,48 en is dus in 2015 met €11,38 gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar.

## 2.9 Overnachtingen

Van de ondervraagde bezoekers geeft 16,1% aan te blijven overnachten na hun bezoek aan Maastricht, waarvan 19% in Maastricht en 7,1 buiten de stad. Bijna drie kwart van de bezoekers geeft aan niet te blijven overnachten (73%). De bezoekers die wel blijven overnachten geven aan gemiddeld 1 nacht te blijven; dat is één nacht minder dan in 2012 en 2014 en twee nachten minder dan 2011 en 2013. Figuur 9 illustreert het aantal ondervraagde bezoekers dat wel, niet of misschien in Maastricht zou overnachten tussen 2011 en 2015.

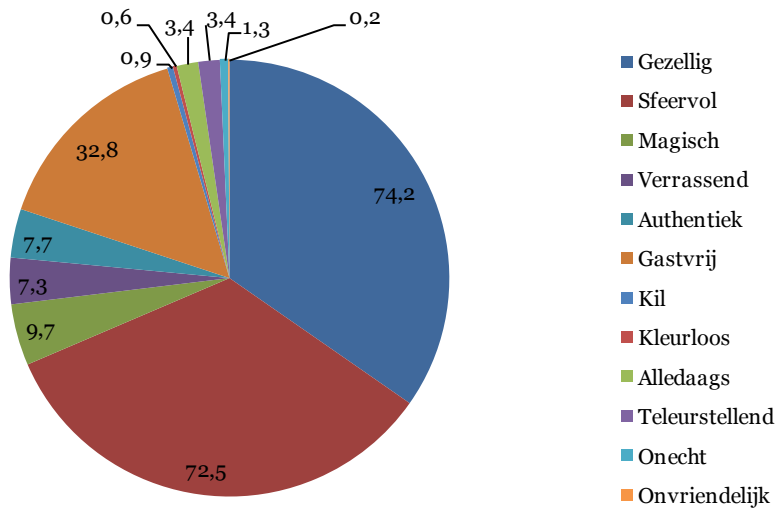
**Figuur 9 Overnachtingen in Maastricht 2011-2015**



## 2.10 Omschrijving Magisch Maastricht

Ook in 2015 is de bezoekers van Magisch Maastricht gevraagd welke beschrijving zij het beste vinden passen bij Magisch Maastricht. Figuur 9 laat zien dat de bezoekers in 2015 Magisch Maastricht vooral 'gezellig' (74,2%) en 'sfeervol' (72,5%) vinden. Ook gastvrij (32,8%) is een veelgenoemd antwoord.

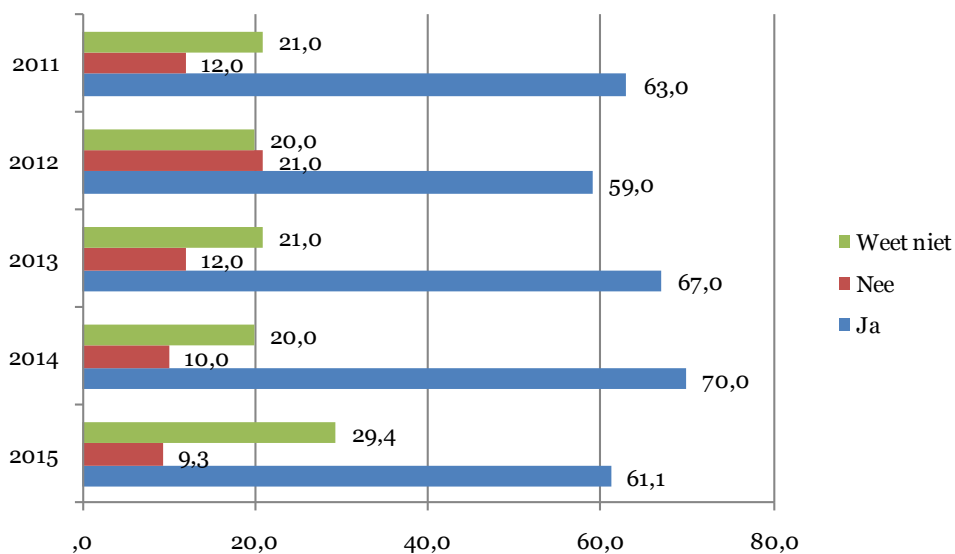
**Figuur 9 Gebruikte beschrijvingen Magisch Maastricht (%)**



## 2.11 Terugkerende bezoekers

Zoals in figuur 21 te zien is, geeft 61,1% van de ondervraagde bezoekers aan naar verwachting Magisch Maastricht volgend jaar weer te bezoeken. Van de ondervraagde Maastrichtenaren zegt 89,8% voornemens te zijn Magisch Maastricht in 2016 te bezoeken; dit is een stijging van bijna 20% ten opzichte van 2014. Figuur 22 laat zien hoe de voornemens om Magisch Maastricht ook in een volgend jaar te bezoeken zijn veranderd tussen 2011 en 2015.

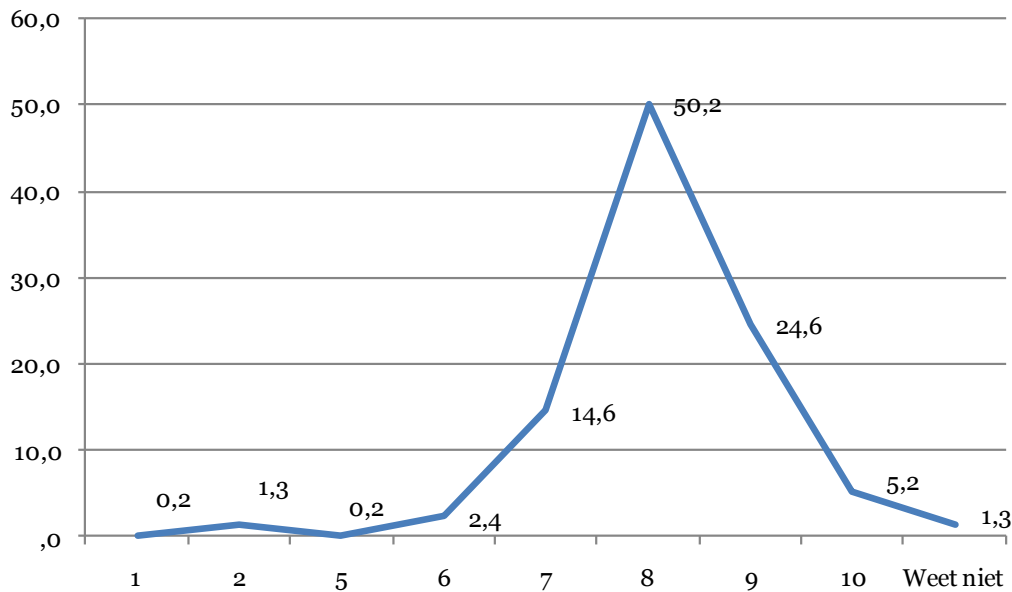
**Figuur 10 Voornemens bezoeken volgende editie Magisch Maastricht 2011-2015 (%)**



## 2.12 Rapportcijfer

De bezoekers van Magisch Maastricht 2015 beoordelen hun bezoek aan Maastricht gemiddeld met een 8,1 (zie figuur 11). Hierbij is 1 het laagste cijfer en 10 het hoogste. Ook geeft 1,3% van de ondervraagden aan niet te weten met welk rapportcijfer ze hun bezoek aan Maastricht beoordelen. De Maastrichtenaren zijn ook positief over Magisch Maastricht; gemiddeld beoordelen zij Magisch Maastricht met een 7,8 als rapportcijfer.

**Figuur 11 Rapportcijfer Magisch Maastricht 2015**

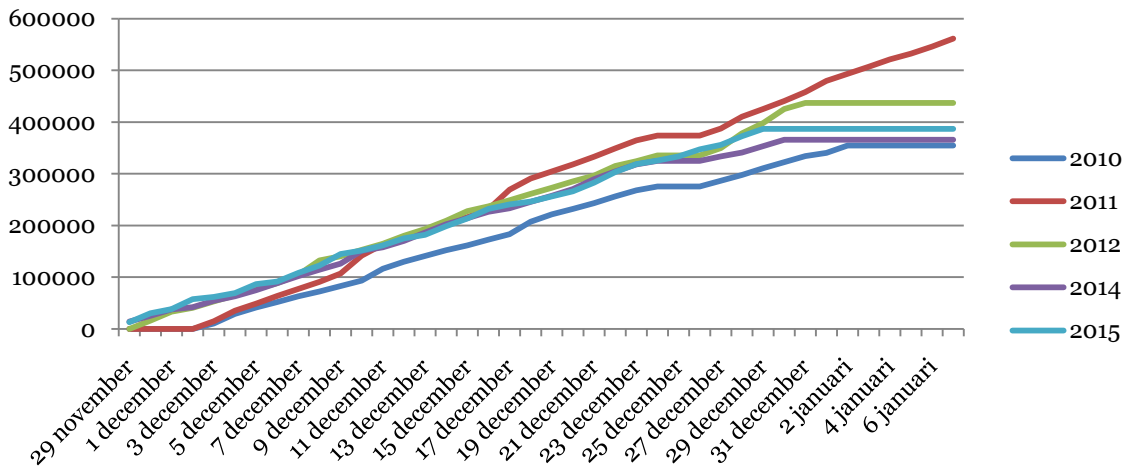


### 3 Bezoekerstellingen

#### 3.1 Handmatige bezoekerstellingen

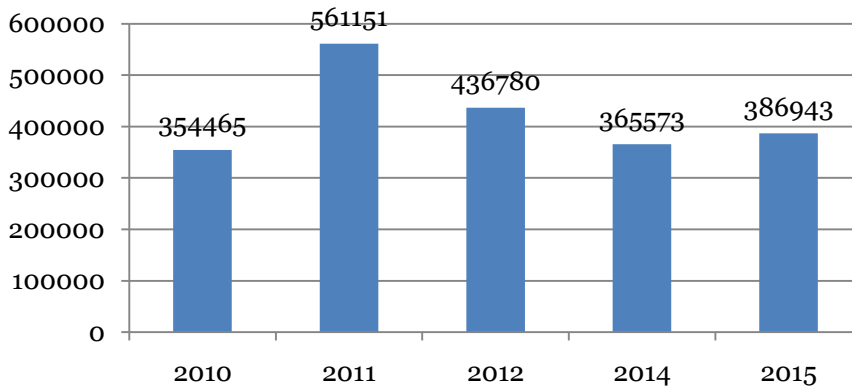
Tijdens Magisch Maastricht zijn op 11 locaties het aantal passanten gedurende 7 minuten geteld. Figuur 13 toont het gemiddeld aantal passanten (op basis van twee metingen per dag) gedurende de looptijd van het evenement voor de jaren 2015, 2014, 2012, 2011 en 2010.

Figuur 13 Gemiddeld aantal passanten op basis van 11 locaties



Het overall gemiddelde van het aantal passanten laat zien dat Magisch Maastricht 2015 drukker was dan 2010 en 2014 maar minder druk dan de edities 2011 en 2012 (Figuur 14).

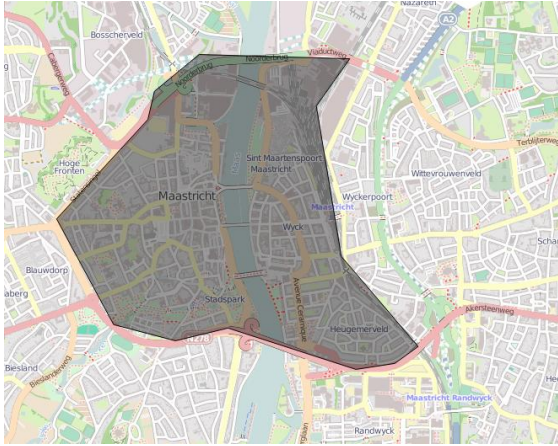
Figuur 14 Overall gemiddelde aantal passanten in 2010-2012 en 2014-2015



### 3.2 Bezoekerstellingen Viewdat-gegevens

Behalve de passantentellingen worden voor het Centrum van Maastricht ook permanent gegevens verzameld van gsm-gebruikers. Het gaat daarbij om abonnees van Vodafone<sup>1</sup> waarvan de telefoon wordt geregistreerd door één of meer van de gsm-masten in het Centrum van Maastricht (Figuur 15).

**Figuur 15** Centrumgebied (grijs) waar GSM-gegevens worden verzameld



### 3.3 Vergelijking passantentellingen

Een aantal beperkingen van de passantentellingen gelden niet voor de gsm-gegevens. De gsm-gegevens zijn gebaseerd op alle aanwezige gsm-gebruikers in het centrum van Maastricht. De passantentellingen vinden plaats op 11 locaties in het centrum. Een andere beperking van de passantentellingen is dat deze niet op alle dagen hebben plaatsgevonden; de gsm-gegevens zijn daarentegen op alle dagen verzameld.

Op basis van de passantentellingen wordt het aantal winkelende bezoekers tijdens Magisch Maastricht ingeschat op bijna 387.000. Dit aantal is lager dan de schatting van ruim 440.000 op basis van de gsm-gegevens. Gelet op de conservatieve bepaling van het aantal winkelende bezoekers met behulp van de gsm-gegevens is het realistisch aan te nemen dat de passantentelling een onderschatting laat zien van het daadwerkelijke aantal winkelende bezoekers.

<sup>1</sup> Of aan Vodafone gelieerde providers.