



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Bezoekersonderzoek Magisch Maastricht

DATUM
22 februari 2022
Verz. 22 februari 2022

BIJLAGEN
1

BEHANDELD DOOR
JMF (Jeanny) Hermens

TELEFOONNUMMER
043 350 5225

ONZE REFERENTIE
2022.04314

E-MAILADRES
Jeanny.Hermens@maastricht.nl

FAXNUMMER

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

Bijgesloten treft u aan de uitkomsten van het bezoekersonderzoek Magisch Maastricht dat elk jaar tijdens het evenement Magisch Maastricht op het Vrijthof wordt gehouden.

Het bezoekersonderzoek en de uitkomsten van de jaarlijkse evaluatie van het projectteam Magisch Maastricht hebben elk jaar onderdeel uit gemaakt van de evaluatie om te beoordelen of aan de voorwaarden werd voldaan om de concessie binnen de betreffende periode 2016-2021 (inclusief de twee optiejaren) met een jaar te verlengen.

Zoals bekend is deze concessie voortijdig ontbonden. Een oproep aan de ondernemers van de stad heeft ertoe geleid dat er tijdens de Covid-19 pandemie toch een Magisch Maastricht Vrijthof is georganiseerd zij het binnen beperkte mogelijkheden. Helaas is het winterevenement op 19 december stopgezet als gevolg van de corona-lockdown.

Lopende de voorbereiding voor dit evenement is besloten het bezoekersonderzoek toch te laten plaatsvinden. Tot aan 19 december zijn 425 bezoekers ondervraagd. Deze respons is voldoende om uitspraken te kunnen doen over alle bezoekers van Magisch Maastricht. En hoewel het bezoekersprofiel (meer inwoners van Maastricht dan buitenlanders) er wat anders uitziet dan 2 jaar geleden, hetgeen mogelijk te verklaren is vanuit de corona-besmettingen, is de waardering voor Magisch Maastricht onveranderd hoog. Net als in 2019 waardeert 3 op de 4 bezoekers Magisch Maastricht met een 8 of hoger. Zij waarderen vooral de gezellige sfeer.

Bijgevoegde rapportage biedt meer inzicht in het bezoekersprofiel, bezoekerstevredenheid en uitgaven.

Hoogachtend,

John Aarts,
Wethouder Financiën, Vastgoed, Stadsbeheer en Hospitality.

Magisch Maastricht

Resultaten bezoekersonderzoek 2021



Gemeente Maastricht

Team Onderzoek & Statistiek - 28 januari 2022

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
SAMENVATTING	4-6
RESULTATEN	
1 Bezoekersprofiel	7-13
2 Bezoekerstevredenheid	14-20
3 Verwachte uitgaven	21-23



Inleiding

Achtergrond

Magisch Maastricht is sinds 2010 een jaarlijks terugkerend winterevenement in de binnenstad van Maastricht. Net als voorgaande jaren stond de editie van 2021 gepland voor de hele maand december. Door de corona-lockdown is het evenement op 19 december stopgezet.

In tegenstelling tot eerdere jaren is deze editie van Magisch Maastricht niet georganiseerd door Stichting Winterevents Maastricht, maar door een samenwerking van gemeente Maastricht, Vrijthofondernemers en het Centrummanagement.

Team Onderzoek en Statistiek (O&S) heeft sinds de start van Magisch Maastricht bezoekers ondervraagd naar hun ervaringen en is ook deze keer gevraagd om een soortgelijke evaluatie uit te voeren.

Onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is om de aantrekkingskracht van Magisch Maastricht in kaart te brengen. Uit deze hoofddoelstelling kunnen de volgende onderzoeksvragen worden afgeleid:

- Waar komen bezoekers vandaan?
- Wat is de aanleiding van hun bezoek aan Maastricht?
- Waar kennen zij Magisch Maastricht van?
- Hoe ervaren bezoekers de verschillende onderdelen van Magisch Maastricht?
- Hoeveel geld wordt er door bezoekers uitgegeven?
- Wat wensen bezoekers van (toekomstige edities van) Magisch Maastricht?

Resultaten

Tussen 4 en 18 december zijn er in totaal 424 bezoekers ondervraagd. De resultaten staan in dit rapport bij elkaar. Waar mogelijk en relevant worden de uitkomsten afgezet tegen die uit eerdere metingen.

Alle cijfers staan weergegeven in hele procenten (%), tenzij anders vermeld. Achter n= staat het aantal bezoekers waarop de uitkomsten zijn gebaseerd.



Samenvatting



424 bezoekers over Magisch Maastricht 2021

In de eerste helft van december vond Magisch Maastricht plaats. In navolging van eerdere edities zijn bezoekers gevraagd naar hun ervaringen. Door de corona-lockdown is het evenement op 19 december stopgezet. Tot die tijd waren er in totaal 424 bezoekers ondervraagd. De resultaten staan hieronder samengevat. Er wordt ook een vergelijking gemaakt met cijfers uit het bezoekersonderzoek van 2 jaar geleden, waarbij we in het achterhoofd moeten houden dat die editie niet tijdens de Corona-crisis plaats vond:

- Er zijn deze keer relatief meer inwoners en minder buitenlandse bezoekers ondervraagd dan tijdens de vorige editie (2019). 37% van de ondervraagden komt uit Maastricht, wat meer dan 2x zoveel is dan in 2019 (17%). 1 op de 8 ondervraagden komt uit het buitenland (13%), in 2019 was dit nog 40%. Mogelijke verklaringen voor het relatief lagere aandeel buitenlandse bezoekers zijn wellicht het hoge aantal Covid-besmettingen in Nederland ten tijde, de late besluitvorming rondom het doorgaan van Magisch Maastricht en het feit dat het evenement deze editie maar tot 17u open was.
- Het feit dat bezoekers van minder ver kwamen, blijkt ook uit de wijze waarop bezoekers naar Maastricht zijn afgereisd. Het aandeel OV-reizigers is gedaald (van 43% in 2019 naar 28% nu), het aandeel te fiets en te voet is meer dan verdubbeld (resp. van 7% en van 8 naar 17%).
- Hoewel het bezoekersprofiel er wat anders uitziet dan 2 jaar geleden is de waardering voor Magisch Maastricht onveranderd hoog. Net als in 2019 waardeert 3 op de 4 bezoekers Magisch Maastricht met een 8 of hoger. Zij waarderen vooral de gezellige sfeer. Het gemiddelde rapportcijfer ligt wederom op 8,2.
- Net als 2 jaar geleden zijn de attracties en de kraampjes op het Vrijthof het best bezocht (door 96%). De activiteiten in de Sint Servaasbasiliek zijn relatief minder bezocht (door 51%) dan in 2019 (63%). Dat geldt ook voor het culturele programma (43%), waarbij moet worden opgemerkt dat het deze editie niet op straat plaats vond maar in kerken en culturele gebouwen. Dat de binnen-activiteiten minder zijn bezocht dan 2 jaar geleden, heeft wellicht te maken met het feit dat er nu minder buitenlandse bezoekers zijn ondervraagd. Binnen deze groep bezoekers zijn zowel de Sint Servaasbasiliek als de muziekvoorstellingen beter bezocht (door respectievelijk 66% en 62%).
- De lichtroute in het centrum en de activiteiten op het Vrijthof scoren nagenoeg even goed als 2 jaar geleden. Het cultureel programma wordt nog beter beoordeeld dan 2 jaar geleden (van 73% naar 82% (*zeer goed*)). Ook de activiteiten in de Sint Servaasbasiliek worden nog meer gewaardeerd (75% versus 82%). Het is lastig te zeggen waarom de binnen-activiteiten nu beter zijn beoordeeld. Het kan ook een gevolg zijn van de omstandigheden waarin er lang weinig vertier mogelijk was en een uitstapje op zichzelf al als een welkome afwisseling kan worden ervaren.

- De lichtroute in het centrum en de activiteiten op het Vrijthof scoren nagenoeg even goed als 2 jaar geleden. Het cultureel programma wordt nog beter beoordeeld dan 2 jaar geleden (van 73% naar 82% (*zeer*) *goed*). Ook de activiteiten in de Sint Servaasbasiliek worden nog meer gewaardeerd (82% versus 75%).
- Over de hele lijn geldt dat er deze editie minder is uitgegeven dan 2 jaar geleden. Alles we alle uitgaven bij elkaar optellen dat gaf een gemiddelde bezoeker dit jaar 103 euro uit, in 2019 was dit 157 euro. Dit is waarschijnlijk mede het gevolg van het feit dat Magisch Maastricht om 17u moest sluiten. Een andere mogelijke reden is het kleinere aandeel buitenlandse bezoekers, die zowel in 2019 (181 euro) als nu (184 euro) het meeste geld uitgaven.
- 2 jaar geleden verwachtte 53% van de bezoekers dat zij Magisch Maastricht het jaar erna opnieuw zouden bezoeken. Dit jaar geeft 64% van de ondervraagden aan dat zij Magisch Maastricht volgend jaar opnieuw verwachten te bezoeken.
- 1 op de 3 ondervraagde bezoekers heeft aangegeven wat zij missen of welke verbeterpunten zij wensen. Uitbreiding (bijv. meer attracties, meer voor kinderen) en meer variatie in kraampjes worden in dit kader het meest genoemd.

1

Bezoekersprofiel



1.1. Herkomst

De bezoekers van Magisch Maastricht is om te beginnen gevraagd waar zij vandaan komen. Als men in Nederland woont, is ook hun postcode gevraagd. De figuur hiernaast laat zien dat er deze keer relatief meer Maastrichtenaren en andere Limburgers en minder buitenlandse bezoekers zijn ondervraagd dan tijdens de vorige editie (2019):

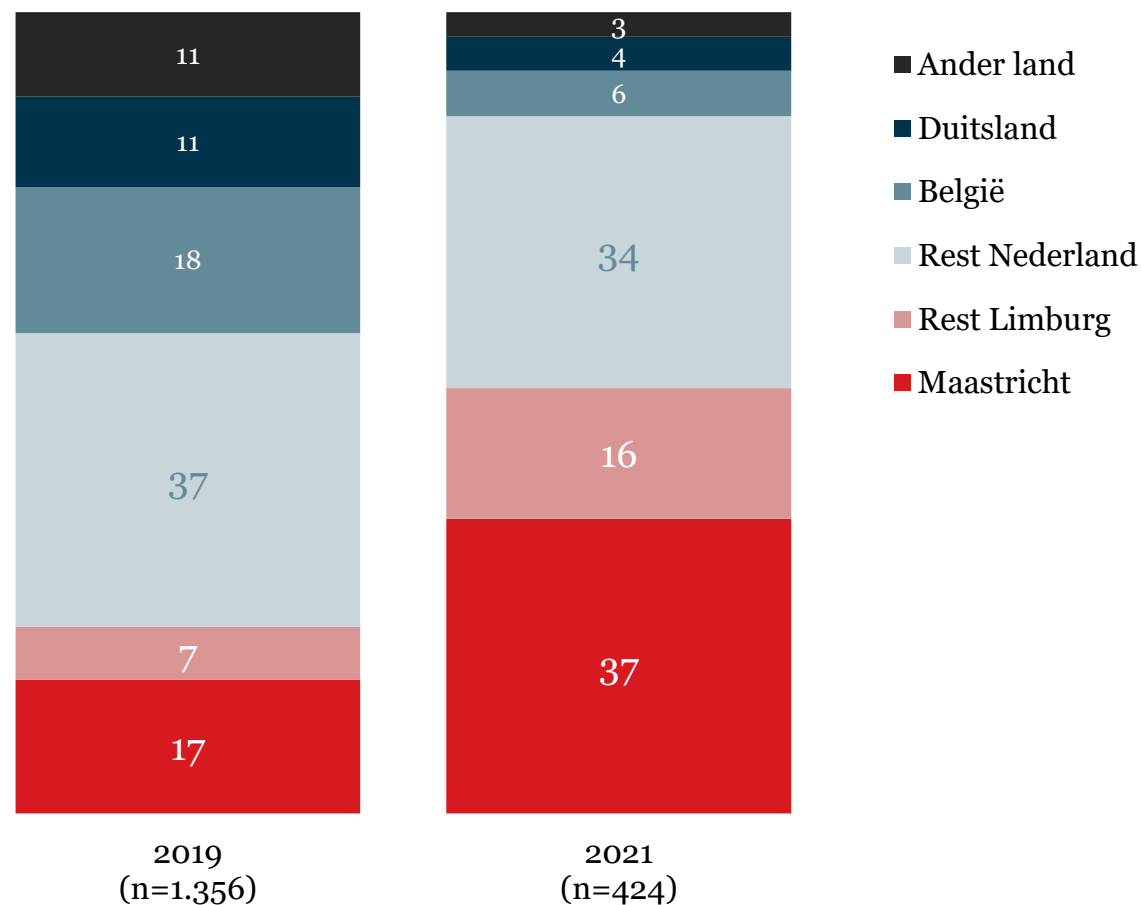
- 37% ondervraagden komt uit Maastricht, wat meer dan 2x zoveel is dan in 2019 (17%);
- 16% komt uit een ander deel van Limburg (10% meer dan 2 jaar geleden);
- 34% van de ondervraagde bezoekers is afkomstig uit de rest van Nederland;
- 1 op de 8 ondervraagden komt uit het buitenland (13%), in 2019 was dit nog 40%.

Er is geen eenduidige verklaring voor het feit dat er minder buitenlandse bezoekers zijn ondervraagd. Door de lockdown is er dit jaar niet in de Kerstvakantie geënquêteerd. De uitkomsten van 2019 wijzen echter niet uit dat er in de vakantieperiode meer buitenlandse bezoekers zijn ondervraagd dan daarbuiten. Mogelijke verklaringen voor het relatief lagere aandeel buitenlandse bezoekers zijn wellicht:

- hoge aantal Covid-besmettingen in Nederland;
- late besluitvorming over doorgang Magisch Maastricht;
- kortere openingstijden (tot 17u).

In welk land woont u?

%



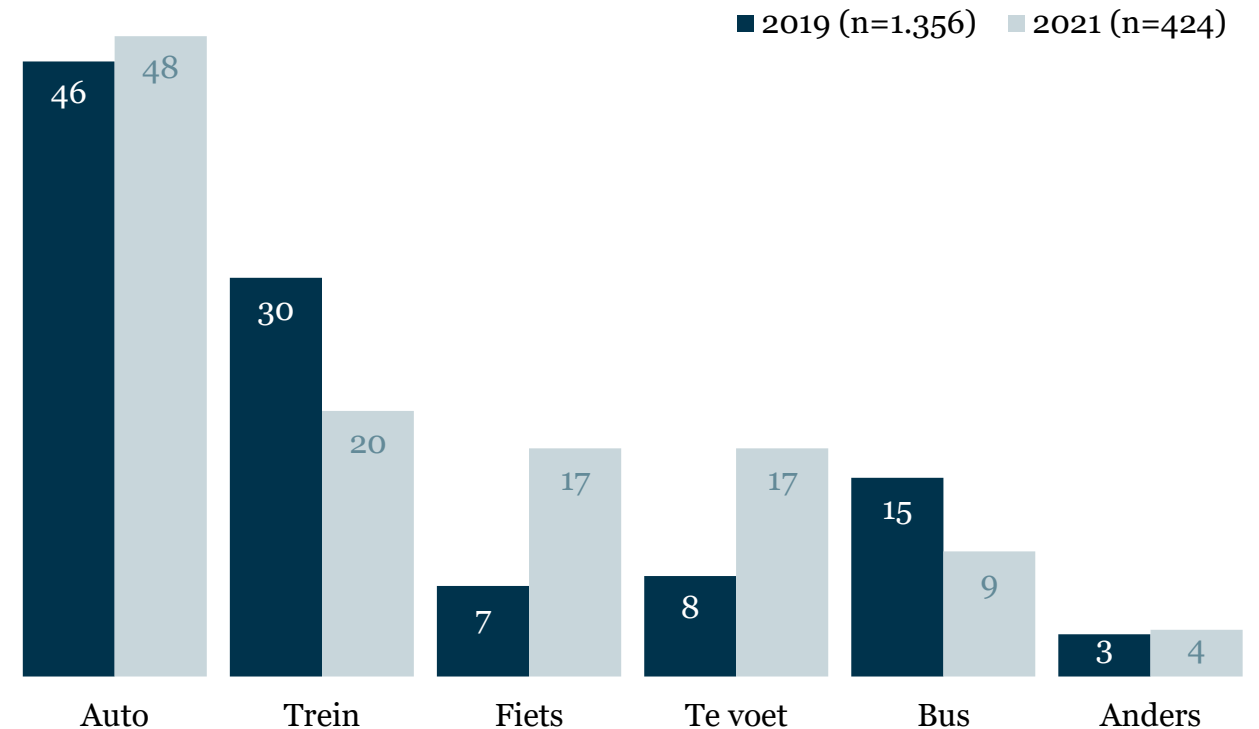
1.2. Vervoer

De figuur hiernaast laat zien op welke wijze bezoekers naar Maastricht zijn afgereisd:

- De helft van de ondervraagden is met de auto naar Maastricht gekomen (48%);
- 28% kwam met het openbaar vervoer, in 2019 was dit nog 43%;
- Hiervoor zagen we dat het aandeel ondervraagden uit Maastricht meer dan 2x zo groot is dan in 2019. Dit verklaart de toename van het aandeel fiets (van 7 naar 17%) en te voet (van 8 naar 17%);
- Van de bezoekers die met de auto kwamen (n=205), zegt 8% dat zij op PR-Noord parkeerden. 66% parkeerde ergens anders en 26% liet deze vraag open;
- Van de treinreizigers (n=85) geeft 72% aan dat zij met NS en 29% dat zij (ook) met Arriva reisden. 12% heeft deze vraag niet ingevuld.

Met welk vervoersmiddel bent u naar het centrum van Maastricht gekomen?

% - Meerdere antwoorden mogelijk



1.3. Bezoekredenen

Meer dan de helft van de ondervraagden geeft aan dat Magisch Maastricht aanleiding vormt voor hun bezoek aan de binnenstad (56%). Hierbij doelen zij voornamelijk op de activiteiten op het Vrijthof en in mindere mate de sfeerverlichting of het cultureel programma:

- 54% noemt het winterevenement op het Vrijthof als belangrijkste reden;
- Circa een kwart komt (ook) om te winkelen (26%) of voor een dagje uit (22%);
- 1 op de 4 ondervraagden woont in de binnenstad (24%);
- 17% van de ondervraagde bezoekers noemt de lichtroute als belangrijke reden voor hun bezoek;
- 1 op de 10 ondervraagden is op bezoek bij familie, vrienden of kennissen;
- 5% werkt in de binnenstad en nog eens 5% komt voor het cultureel programma.

Wat zijn de belangrijkste redenen voor uw bezoek aan Maastricht?

% - Meerdere antwoorden mogelijk



1.4. Type bezoeker

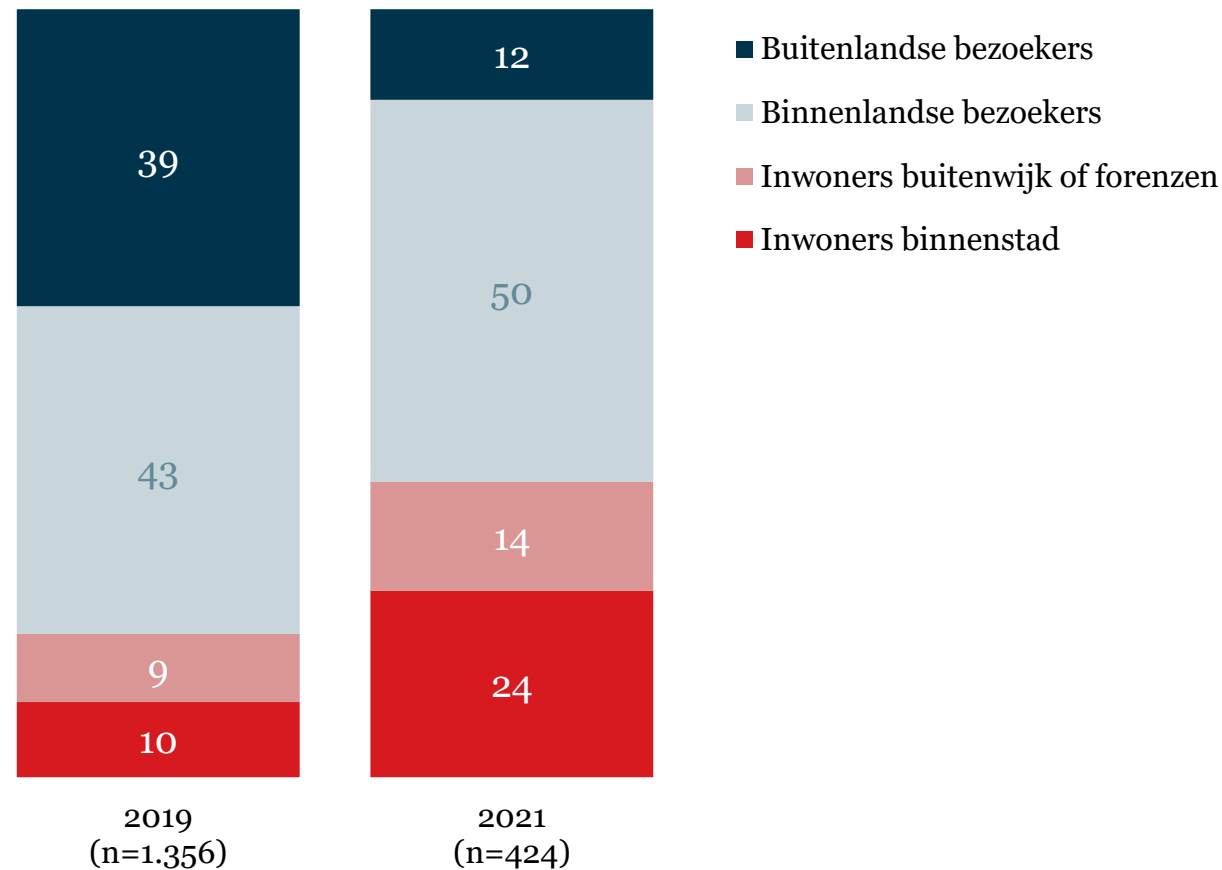
Op basis van herkomst en bezoekredenen hebben we de bezoekers in 4 groepen opgedeeld:

- inwoners binnenstad (24% van de ondervraagden);
- inwoners buitenwijk of forenzen (14%);
- binnenlandse bezoekers (50%);
- buitenlandse bezoekers (12%).

Zoals we hiervoor al zagen, zijn er dit keer verhoudingsgewijs meer inwoners en minder buitenlandse toeristen ondervraagd dan in 2019. In het verdere verloop van dit rapport worden de uitkomsten naar deze groepen uitgesplitst.

Bezoekertype o.b.v. herkomst en bezoekredenen

%



1.5. Bronbekendheid

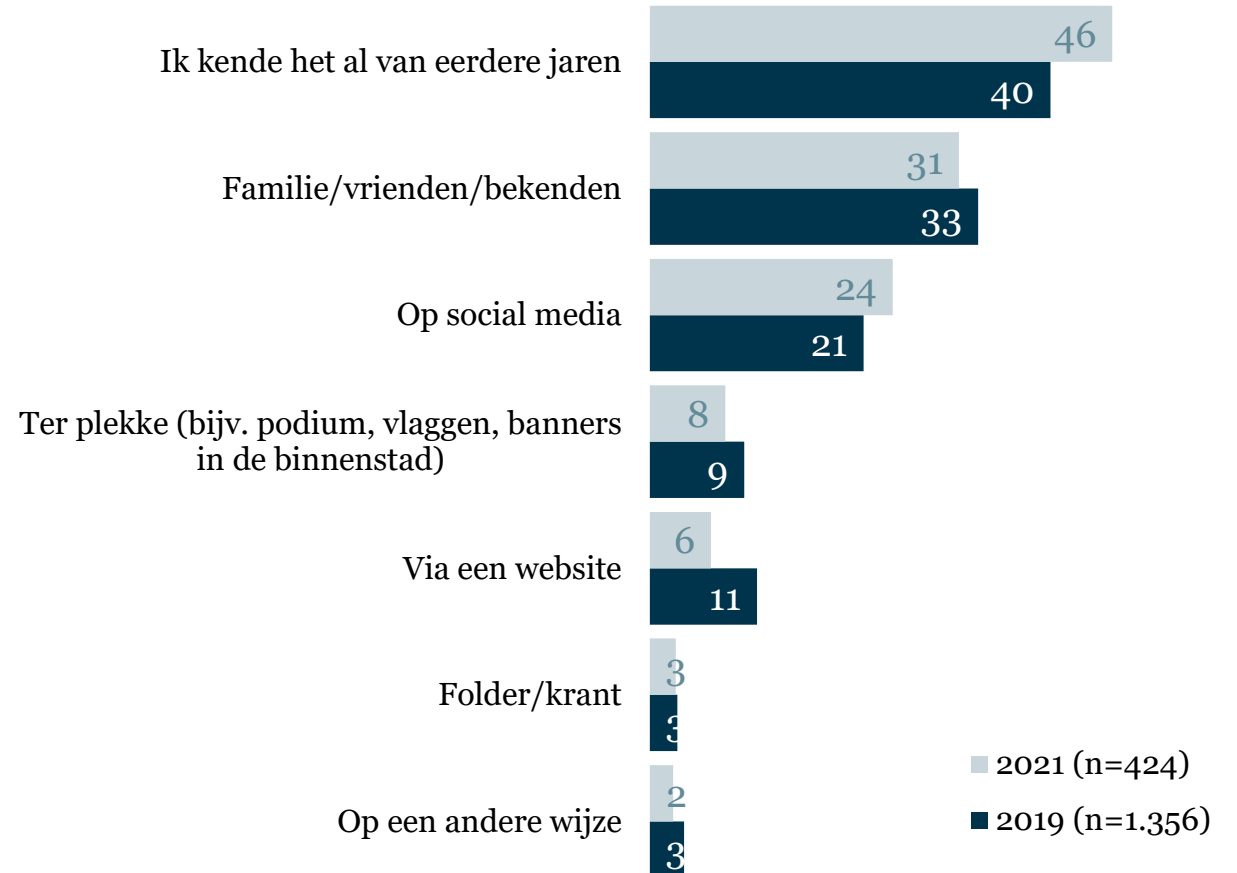
De figuur hiernaast laat zien waar bezoekers Magisch Maastricht van kennen:

- Bijna de helft kent Magisch Maastricht nog van eerdere edities (46%), 2 jaar geleden was dit 40%;
- Net als in 2019 hoorde een derde deel het van familie, vrienden of kennissen (31%);
- Een kwart kent het via social media (24%), in 2019 was dit 21%.

Als we de groep buitenlandse bezoekers eruit lichten, dan blijkt dat zij Magisch Maastricht vooral kennen via familie, vrienden, kennissen (44%) en social media (36%).

Hoe heeft u gehoord over Magisch Maastricht?

% - Meerdere antwoorden mogelijk



1.6. Overnachten

Van de bezoekers die niet in Maastricht wonen of werken (n=261), geeft 29% dat zij in Maastricht blijven overnachten.

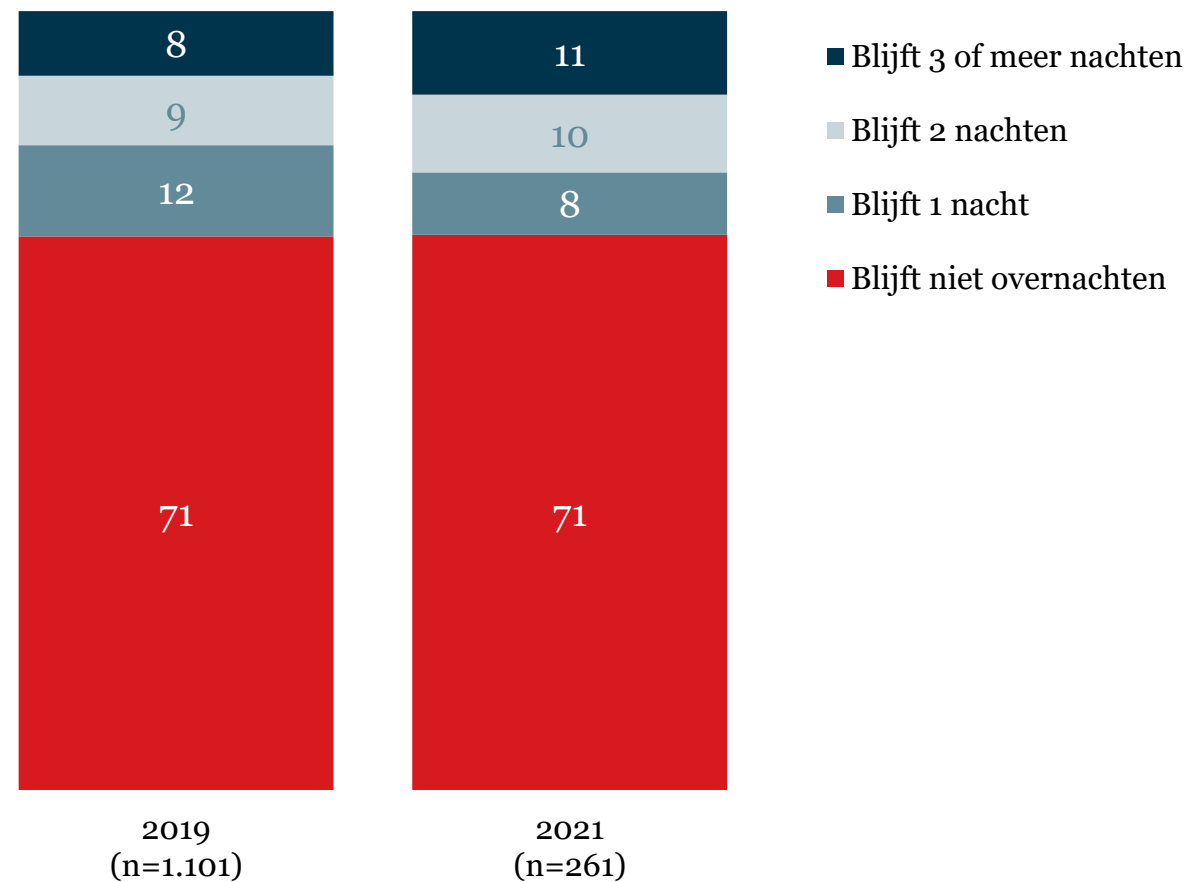
- 18% blijft 1 of 2 nachtjes;
- 11% blijft 3 nachten of meer.

De groep overnachters is net zo groot als 2 jaar geleden.

Onder buitenlandse bezoekers is het aandeel dat blijft overnachten groter dan onder binnenlandse bezoekers (40% versus 26%).

Blijft u overnachten in Maastricht? En hoeveel nachten blijft u?

%



2

Bezoekers tevredenheid



2.1. Algemene waardering

Hoewel het bezoekersprofiel er wat anders uitziet dan 2 jaar geleden is de waardering voor Magisch Maastricht onveranderd hoog:

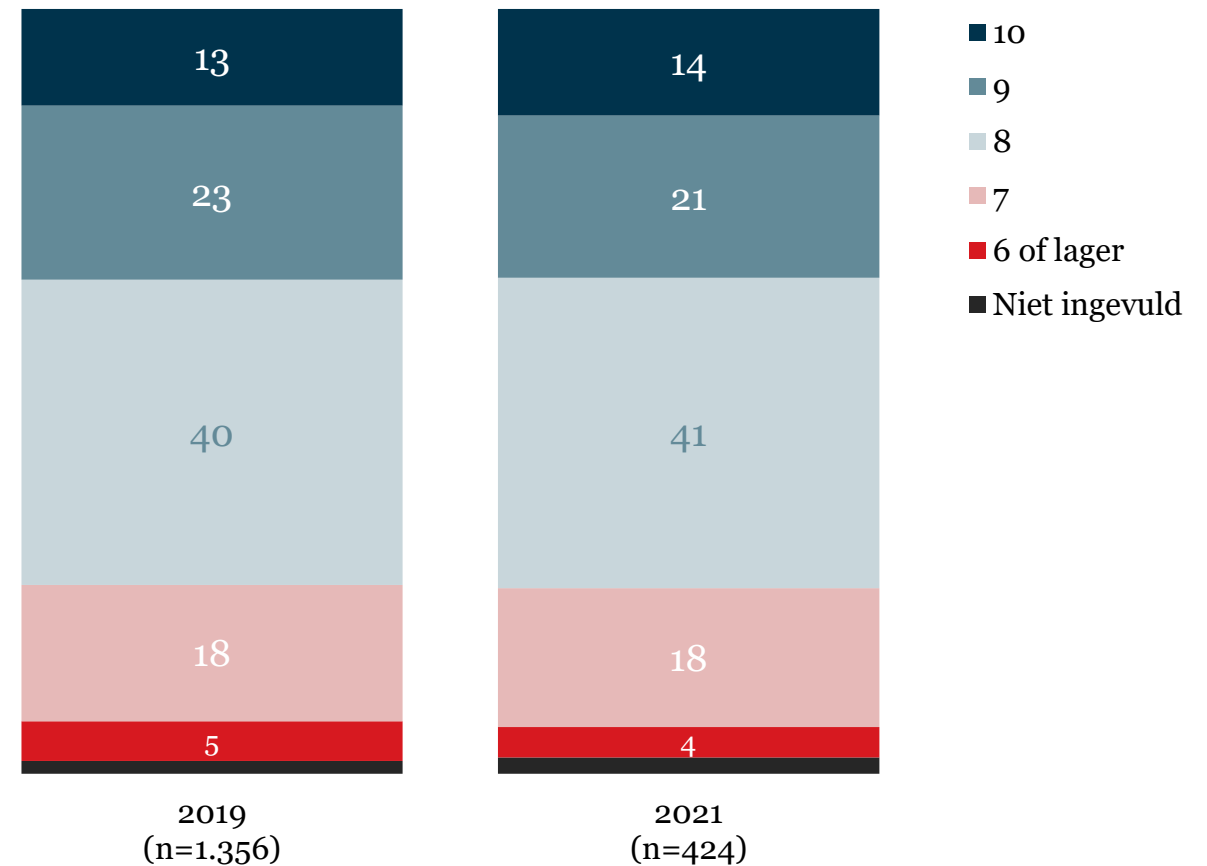
- 3 op de 4 bezoekers waardeert Magisch Maastricht met een 8 of hoger (76%), in 2019 was dit 75%;
- Net als 2 jaar geleden geeft 35% zelfs een 9 of een 10;
- Het aandeel dat een 6 of lager geeft, is beperkt (4%);
- Net als in 2019 komt het gemiddelde rapportcijfer uit op 8,2.

Inwoners van Maastricht geven Magisch Maastricht nog een iets hoger cijfer dan bezoekers dat doen:

- inwoners binnenstad (n=103) : 8,4
- inwoners buitenwijk of forenzen (n=60) : 8,3
- binnenlandse bezoekers (n=211) : 8,0
- buitenlandse bezoekers (n=50) : 8,0.

Met welk rapportcijfer waardeert u dit bezoek aan Maastricht?

%



2.1. Algemene waardering

Ruim een kwart van de bezoekers heeft hun rapportcijfer toegelicht (28%). De figuur hiernaast toont de meest voorkomende termen onder bezoekers die Magisch Maastricht met een 8 of hoger beoordelen (n=89). Zij waarderen vooral de gezellige sfeer.

Bezoekers die een 7 of lager geven (n=32), hebben het vooral over een wens voor meer (variatie in) kraampjes.

In paragraaf 2.3 worden de gewenste verbeterpunten verder uitgediept.

Wilt u uw rapportcijfer toelichten?

Meest genoemd door bezoekers die een 8 of hoger gaven



2.2. Waardering onderdelen

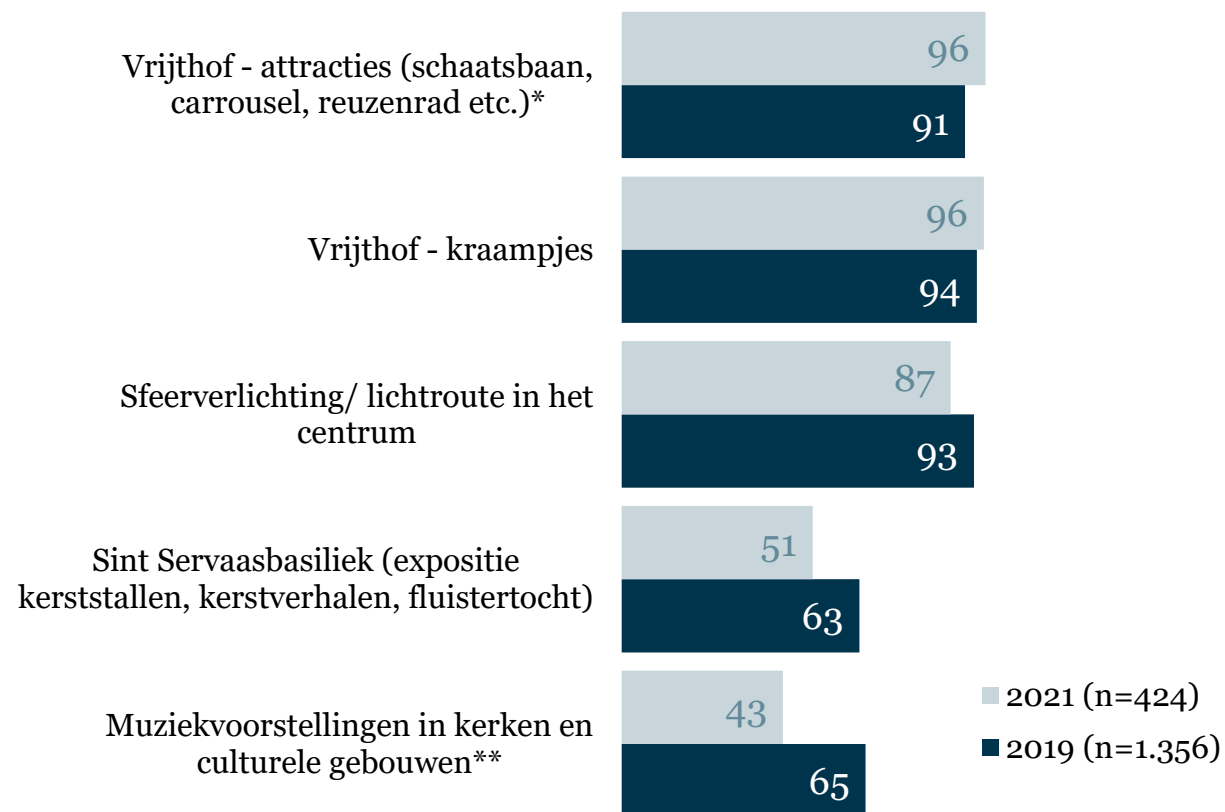
Deze paragraaf gaat over de waardering voor de diverse onderdelen van Magisch Maastricht. De figuur hiernaast toont om te beginnen de mate waarin deze onderdelen zijn bezocht:

- Net als 2 jaar geleden zijn de attracties en de kraampjes op het Vrijthof het best bezocht (door 96% van de ondervraagden);
- 87% herinnert zich de lichtroute door het centrum;
- De activiteiten in de Sint Servaasbasiliek zijn relatief minder bezocht (door 51%) dan in 2019 het geval was (63%);
- Dat geldt ook voor het culturele programma (43%), waarbij moet worden opgemerkt dat het deze editie niet op straat plaats vond maar in kerken en culturele gebouwen.

Dat de binnen-activiteiten minder zijn bezocht dan 2 jaar geleden, heeft wellicht te maken met het feit dat er nu minder buitenlandse bezoekers zijn ondervraagd. Binnen deze groep bezoekers zijn zowel de Sint Servaasbasiliek als de muziekvoorstellingen beter bezocht (door respectievelijk 66% en 62%). Een andere mogelijke verklaring kan zijn dat bezoekers vanwege Covid de binnen-activiteiten hebben gemeden.

Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van Magisch Maastricht?

% bezocht



* In tegenstelling tot voorgaande jaren stond er geen glijbaan op het Vrijthof

** In tegenstelling tot voorgaande jaren vond het cultureel programma niet buiten op straat plaats, maar in kerken en culturele gebouwen

2.2. Waardering onderdelen

Voor alle onderdelen geldt dat ze minstens zo goed of zelfs meer worden gewaardeerd dan 2 jaar geleden het geval was:

- De lichtroute in het centrum wordt nog altijd het beste beoordeeld: 95% van de ondervraagden die hier een oordeel over vellen (n=369) waarden de sfeerverlichting als (zeer) goed. Dat is vergelijkbaar met 2019: 94%;
- De activiteiten op het Vrijthof scoren ook nagenoeg even goed als 2 jaar geleden. 91% van de bezoekers van de attracties (n=408) beoordeelt ze als (zeer) goed, bij de kraampjes (n=406) is dit 88%;
- Bezoekers van het cultureel programma (n=181) zijn nog enthousiaster dan 2 jaar geleden: 82% van hen beoordeelt de muziekvoorstellingen in kerken en culturele gebouwen als (zeer) goed. Bij het cultureel programma op straat in 2019 lag dit aandeel op 73%;
- Ook de activiteiten in de Sint Servaasbasiliek (n=214) worden nog meer gewaardeerd dan 2 jaar geleden (82% versus 75%);
- De analyse naar bezoekerstypen laat geen verschillen zien.

Het is lastig te zeggen waarom de binnen-activiteiten nu beter zijn beoordeeld. Het kan ook een gevolg zijn van de omstandigheden waarin er lang weinig vertier mogelijk was en een uitstapje op zichzelf al als een welkome afwisseling kan worden ervaren.

Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van Magisch Maastricht?

% zeer goed + goed



* In tegenstelling tot voorgaande jaren stond er geen glijbaan op het Vrijthof

** In tegenstelling tot voorgaande jaren vond het cultureel programma niet buiten op straat plaats, maar in kerken en culturele gebouwen

2.3. Verbeterpunten

1 op de 3 ondervraagde bezoekers heeft aangegeven wat zij missen of welke verbeterpunten zij wensen (n=129):

- Meer variatie in kraampjes (bijv. met kerstartikelen) is het meest genoemde verbeterpunt. Dit is 22x benoemd, wat in procenten uitkomt op 5% van alle ondervraagden. In 2019 waren de kraampjes ook het meest genoemde verbeterpunt;
- Sommige bezoekers zouden een uitgebreider evenement willen: meer attracties (10x), meer voor kinderen (8x) of evenement uitbreiden (8x). Uitgedrukt op het totaal gaat het om 7%;
- Meer voor kinderen (8x) wordt ook specifieker benoemd: glijbaan (8x), apart schaatsdeel voor kinderen (6x). Opgeteld gaat het om 5% van de ondervraagde bezoekers;
- 70% van de ondervraagden noemt geen verbeterpunten.

Welke activiteiten mist u nu of zou u graag willen bezoeken tijdens de kerstperiode in Maastricht? Welke verbeteringen wenst u voor Magisch Maastricht voor de toekomst?

Absolute aantallen



2.4. Herhaalbezoek

2 jaar geleden verwachtte 53% van de bezoekers dat zij Magisch Maastricht het jaar erna opnieuw zouden bezoeken:

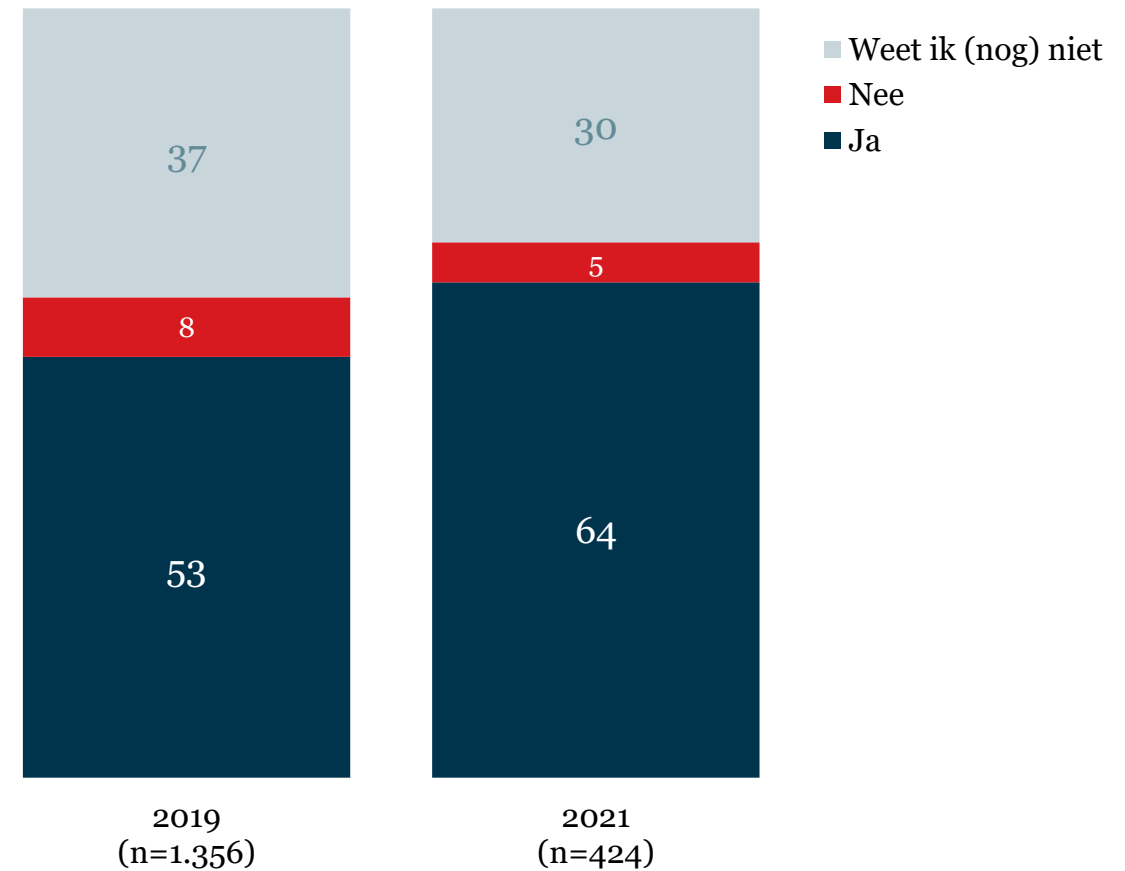
- Dit jaar geeft 64% van de ondervraagden aan dat zij Magisch Maastricht volgend jaar opnieuw verwachten te bezoeken;
- 30% kan dit nog niet zeggen en 5% verwacht volgend jaar niet aanwezig te zijn.

Het is geen verrassing dat het aandeel herhaalbezoekers onder inwoners hoger is dan onder bezoekers:

- inwoners binnenstad (n=103) : 82%
- inwoners buitenwijk of forenzen (n=60) : 85%
- binnenlandse bezoekers (n=211) : 53%
- buitenlandse bezoekers (n=50) : 54%.

Verwacht u Magisch Maastricht volgend jaar opnieuw te bezoeken?

%



3

Verwachte uitgaven



3. Uitgaven

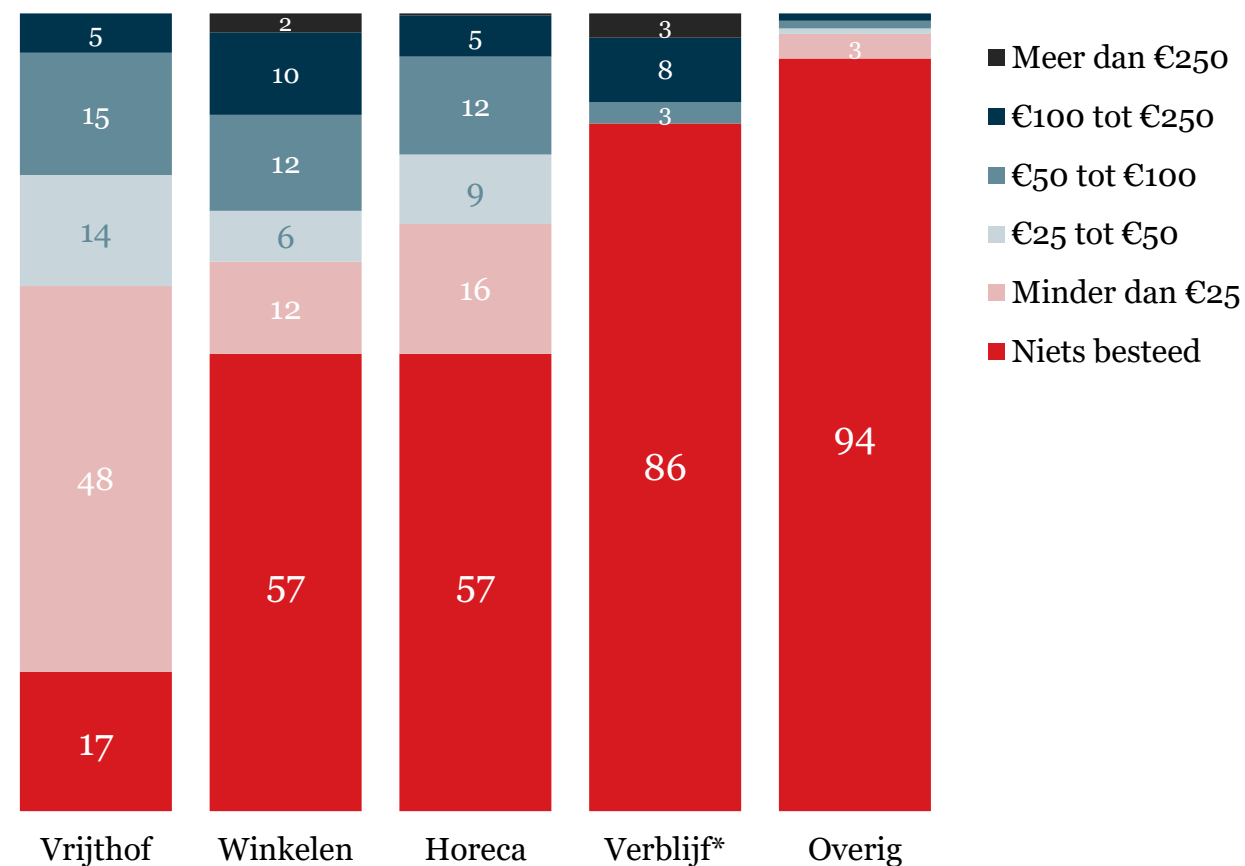
Bezoekers is ook gevraagd hoeveel zij die dag verwachten te besteden in de binnenstad van Maastricht. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen uitgaven op het Vrijthof (horeca, kraampjes en attracties), winkelen of horeca in de rest van de stad, verblijfskosten en overige zaken:

- 83% van de ondervraagden geeft aan dat zij geld hebben uitgegeven aan horeca, kraampjes of attracties op het Vrijthof. Bij de grootste groep was dit minder dan 25 euro (48%);
- 43% besteedde geld aan winkelen en/of horeca in de rest van de stad;
- 14% van bezoekers had te maken met verblijfskosten (inwoners en forenzen zijn hier niet in meegenomen);
- 6% gaf geld uit aan overige zaken (voornamelijk parkeren).

De volgende pagina geeft een overzicht van de gemiddelde uitgaven per categorie.

Hoeveel euro verwacht u vandaag in de binnenstad te besteden?

%



* Verblijfskosten zijn gebaseerd op binnen- en buitenlandse bezoekers, inwoners en forenzen zijn hier buiten beschouwing gelaten.

3. Uitgaven

De grafiek hiernaast gaat over de gemiddelde uitgaven per categorie:

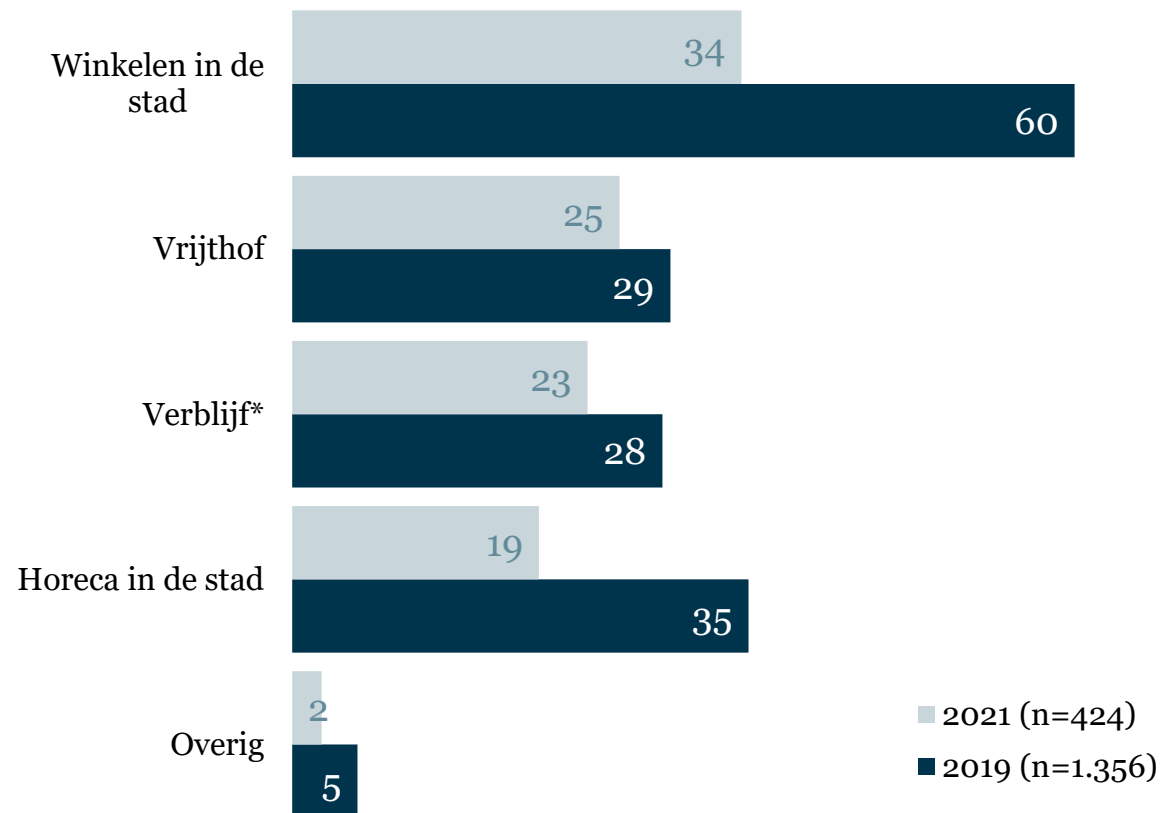
- Deze editie van Magisch Maastricht wordt er het meeste uitgegeven aan winkelen (34 euro per bezoeker), gevolgd door horeca, kraampjes of attracties op het Vrijthof (25 euro) en kosten voor verblijf (23 euro);
- Over de hele lijn geldt dat er minder is uitgegeven dan 2 jaar geleden. Alles we alle uitgaven bij elkaar optellen dat gaf een gemiddelde bezoeker dit jaar 103 euro uit, in 2019 was dit 157 euro. Dit is mogelijk een gevolg van het feit dat Magisch Maastricht om 17u moest sluiten;
- Buitenlandse bezoekers geven relatief het meest uit. Dat was zowel in 2019 (181 euro) als nu het geval (184 euro). Dit verschil zit vooral in de uitgaven voor winkelen in de stad.

Onderstaande tabel toont de bestedingen, exclusief de bezoekers die niks uitgaven:

Uitgaven in euro's	2019	2021
Verblijfskosten	183	164
Winkelen in de stad	115	81
Horeca in de stad	63	44
Overig	77	40
Vrijthof	44	30

Hoeveel euro verwacht u vandaag in de binnenstad te besteden?

Gemiddelde uitgaven in euro's (incl. bezoekers die niks uitgaven)



* Verblijfskosten zijn gebaseerd op binnen- en buitenlandse bezoekers, inwoners en forenzen zijn hier buiten beschouwing gelaten.



Team

Onderzoek & Statistiek

**Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?
De onderzoeker(s) van O&S staan u graag te woord:**

Huub Boom

(043) 350 44 87

huub.boom@maastricht.nl