



# Gemeente Maastricht

> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Aan de dames en heren,  
leden van de gemeenteraad

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP  
Bezoekersonderzoek Magisch Maastricht

DATUM  
12 maart 2024  
Verzonden: 12-03-2024

BIJLAGEN  
1

BEHANDELD DOOR  
SM (Sanne) Groen, de

TELEFOONNUMMER  
043 354067

ONZE REFERENTIE  
2024.00893

E-MAILADRES  
Sanne.de.Groen@maastricht.nl

FAXNUMMER

UW REFERENTIE  
--

Geachte raadsleden,

Bijgesloten treft u de uitkomsten van het bezoekersonderzoek Magisch Maastricht 2023 aan. Het onderzoek wordt jaarlijks sinds de eerste editie uitgevoerd. Het doel van dit onderzoek is om de aantrekkingskracht, de beleving en de bezoekersprofielen van Magisch Maastricht in kaart te brengen. Tussen 30 november en 31 december 2023 zijn er in totaal 920 bezoekers ondervraagd.

Voor meer resultaten verwijs ik naar bijgaand rapport. Ik hoop u hiermee een impressie te geven van de editie Magisch Maastricht Vrijthof 2023.

Hoogachtend,

John Aarts,  
Wethouder Mobiliteit, Stadsbeheer, Duurzaamheid en Hospitality

Raadsinformatiebrief

# Magisch Maastricht

Resultaten bezoekersonderzoek 2023

Team Datagedreven Sturen- 21 februari 2024



Gemeente Maastricht

# Inhoudsopgave

<b>INLEIDING</b>	3
<b>SAMENVATTING</b>	4-7
<b>RESULTATEN</b>	
1 Bezoekersprofiel	8-16
2 Bezoekerstevredenheid	17-23
3 Verwachte uitgaven	24-25



# Inleiding

## Achtergrond

Magisch Maastricht is sinds 2010 een jaarlijks terugkerend winterevenement in de binnenstad van Maastricht. Net als voorgaande jaren vond de editie de hele maand december plaats.

De organisatie van Magisch Maastricht is dit jaar verzorgd door Trichter BV.

Team Datagedreven Sturen heeft sinds de eerste editie van Magisch Maastricht bezoekers gevraagd naar hun ervaringen en heeft ook dit jaar de opdracht gekregen om een soortgelijke evaluatie uit te voeren.

## Onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is om de aantrekkingskracht, de beleving en de bezoekersprofielen 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 voor toekomstige edities van Magisch Maastricht?

## Resultaten

Tussen 30 november en 31 december 2023 zijn er in totaal 920 bezoekers ondervraagd. De resultaten staan in dit rapport bij elkaar. Waar mogelijk en relevant worden de uitkomsten afgezet tegen die uit eerdere metingen.

De rapportage begint met een samenvatting van belangrijkste bevindingen van het onderzoek.



# Samenvatting



# Samenvatting

## Onderzoek

Tussen 30 november en 31 december 2023 hebben 920 bezoekers aan Magisch Maastricht deelgenomen aan dit onderzoek. Met behulp van de inzet van enquêteurs op locatie zijn bezoekers bevraagd naar hun achtergrond en tevredenheid.

## Herkomst

Zowel het aandeel Maastrichtse bezoekers (20%) als het aandeel bezoekers uit een ander deel van Limburg (11%) is gedaald ten opzichte van 2022, met respectievelijk 12%-punt en 2%-punt. Daarentegen is het percentage bezoekers uit de rest van Nederland (36%) en uit het buitenland (32%) juist gestegen. Het aandeel Maastrichtse, Belgische en Duitse bezoekers dat Magisch Maastricht bezoekt is doordeweeks en vóór de kerstvakantie hoger, terwijl het aandeel binnenlandse bezoekers juist hoger is in het weekend en tijdens de kerstvakantie.

## Vervoer en parkeren

In lijn met 2022 blijkt de auto het meest gebruikte vervoersmiddel om naar het centrum van Maastricht te reizen: 55% van de bezoekers komt met de auto, wat een toename van 12%-punt betekent ten opzichte van 2022. Het aantal bezoekers dat met het openbaar vervoer (bus + trein) naar Maastricht komt (32%) is met 8%-punt gedaald vergeleken met 2022. Ook het gebruik van de fiets of te voet is afgenomen. De stijging in het aandeel bezoekers dat met de auto komt, hangt wellicht samen met de toename van het aantal binnenlandse en buitenlandse bezoekers, waarvan het merendeel met de auto reist.

Bezoekers die met de auto naar het centrum van Maastricht komen, parkeren hun auto het vaakst op straat (15%), bij Q-Park Mosae Forum (14%) en Q-Park Vrijthof (14%). Zeven procent van de bezoekers parkeert hun auto bij P&R Noord en neemt van daaruit de bus of trein. Zes procent parkeert hun auto bij de locatie waar zij overnachten.

## Overnachten

Een kwart van de bezoekers (26%), exclusief inwoners en forenzen, overnacht in Maastricht. Daarnaast kiest 12% voor een overnachting in de regio. Binnenlandse bezoekers overnachten vaker in Maastricht (28%) dan buitenlandse bezoekers (22%). Van de overnachtingen (n=190) is 56% voor één nacht, een kwart (25%) voor twee nachten en 20% voor drie nachten of meer. Binnenlandse bezoekers overnachten relatief vaker 1 tot 2 nachten, terwijl buitenlandse bezoekers relatief vaker kiezen voor 3 of meer nachten.

# Samenvatting

## Bezoekredenen

De winterevenementen op het Vrijthof zijn voor drie kwart van de bezoekers (74%) de belangrijke reden voor hun bezoek aan Maastricht. De sfeerverlichting, winkelen en een dagje uit/stedenbezoek is voor vier op de tien bezoekers de belangrijkste reden voor hun bezoek. De Magische stadsroutes en het culturele programma (theater, museum, bioscoop etc.) zijn de minst vaak benoemde belangrijke redenen.

## Bronbekendheid

De helft van de bezoekers (49%) kent Magisch Maastricht van eerdere edities, één derde (32%) via familie, vrienden of bekenden. Het aantal bezoekers dat digitaal (via website, social media, nieuwsbrief) op de hoogte is van Magisch Maastricht is met 13% gedaald ten opzichte van 2022 (24% in 2023, 37% in 2022). 1% heeft informatie over Magisch Maastricht verkregen via printmedia (magazines, kranten, enz.).

## Overnachten

Een kwart van de bezoekers (26%), exclusief inwoners en forenzen, overnacht in Maastricht. Daarnaast kiest 12% voor een overnachting in de regio. Binnenlandse bezoekers overnachten vaker in Maastricht (28%) dan buitenlandse bezoekers (22%). Van de overnachtingen is 14% voor één nacht, 6% voor twee nachten en 5% voor drie nachten of meer. Binnenlandse bezoekers overnachten relatief vaker 1 tot 2 nachten, terwijl buitenlandse bezoekers relatief vaker kiezen voor 3 of meer nachten.

## Algemene tevredenheid

Gemiddeld beoordelen bezoekers Magisch Maastricht met een 8,5. Dit is een stijging van 0,5 t.o.v. 2022 (8,0). 1% van de bezoekers beoordeeld Magisch Maastricht met een 5 of lager, 13% met een 6 of 7 en 85% met een 8 of hoger. Bezoekers die Magisch Maastricht met een 6 of lager beoordelen vinden het evenement te druk, te klein en te commercieel. Verder vinden zij dat er te weinig variatie is in de kraampjes. Wel zijn zij tevreden over de mooie verlichting. Bezoekers die Magisch Maastricht met een 7 of hoger beoordelen vinden Magisch Maastricht gezellig, goed en leuk. De sfeer, de attracties, het eten en de verlichting worden als positief ervaren. Daarentegen geven deze bezoekers aan dat het te druk en te duur is en dat er weinig variatie is in het aanbod van de kraampjes.

# Samenvatting

## Waardering onderdelen Magisch Maastricht

De kraampjes en de attracties op het Vrijthof en de sfeerverlichting in het centrum wordt door de ruime meerderheid van de bezoekers bezocht (minimaal 92%). Drie op de tien respondenten bezocht de Magische stadsroutes (31%) en het culturele programma zoals het theater of de bioscoop (30%).

De sfeerverlichting wordt door bijna alle bezoekers (98%) beoordeeld als (zeer) goed. De winter evenementen op het Vrijthof worden ten opzichte van 2022 vaker als (zeer) goed beoordeeld: 95% van de bezoekers beoordeeld de attracties op het Vrijthof als (zeer) goed (+3% t.o.v. 2022), de kraampjes op het Vrijthof wordt door 89% als (zeer) goed beschouwd (+4). Ruim 9 op de 10 bezoekers (92%) vindt de Magische stadsroutes (zeer) goed, 84% beoordeeld het culturele programma als (zeer) goed.

## Net Promotor Score (NPS)

Door het meten van de Net Promotor Score (NPS) wil Magisch Maastricht inzicht krijgen in welke mate bezoekers Magisch Maastricht actief aanbevelen aan familie, een vriend of een collega. Door middel van een rapportcijfer (1=zeer onwaarschijnlijk, 10 = zeer waarschijnlijk) konden bezoekers aangeven in welke mate zij Magisch Maastricht aanbevelen. De NPS wordt berekend door het aantal detractors (bezoekers die een rapportcijfer 1 t/m 6 geven) af te trekken van het aantal promotors (bezoekers die een rapportcijfer 9 of 10 geven).

Na berekening kwam de Net Promotor Score uit op 46%, wat als een geweldige score wordt beschouwd.

## Uitgaven

Gemiddeld verwachten bezoekers €139,- te besteden in de binnenstad. Binnenlandse (€160,-) en buitenlandse bezoekers (€148,-) besteden gemiddeld meer geld in de binnenstad dan inwoners en forenzen (€71,-). Daarnaast verwachten bezoekers die blijven overnachten gemiddeld meer geld uit te geven (€214,-) dan bezoekers die niet blijven overnachten (€132,-) (inwoners en forenzen zijn hier niet in meegenomen).



# 1

# Bezoekersprofiel

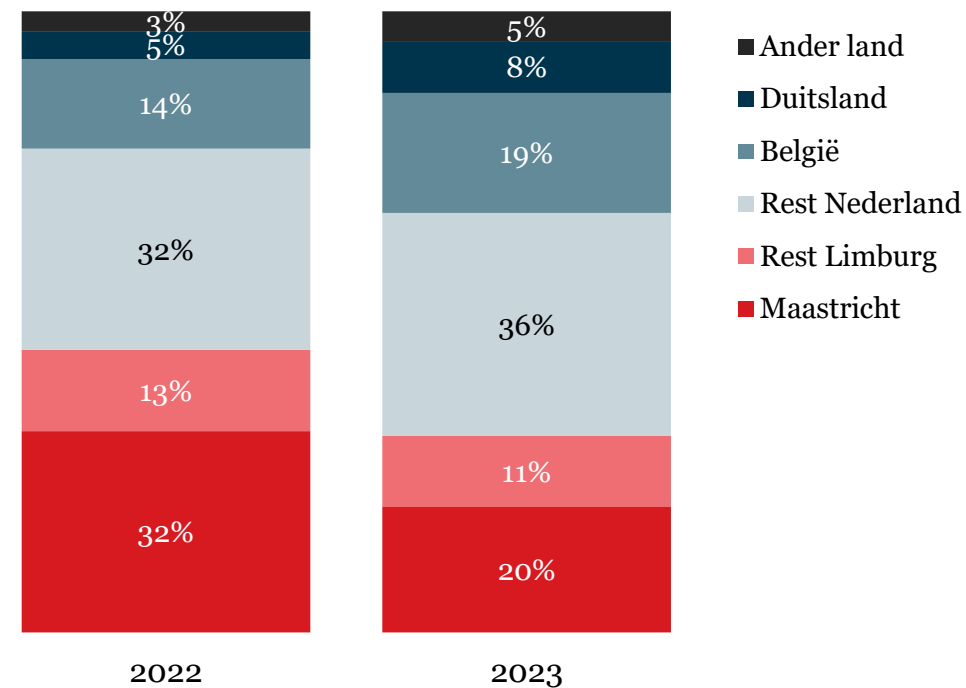


## 1.1. Herkomst

De bezoekers van Magisch Maastricht is gevraagd waar zij vandaan komen. Als men in Nederland woont, is ook hun postcode gevraagd:

- Eén op de vijf bezoekers (20%) komt uit Maastricht. Dit is een daling van 12%-punt ten opzichte van de vorige editie;
- 11% komt uit een ander deel van Limburg (2% minder dan het voorgaande jaar);
- Het aantal bezoekers uit de rest van Nederland (36%) en het buitenland (32%) is respectievelijk met 4%-punt en 10%-punt gestegen ten opzichte van 2022.

### In welk land woont u?

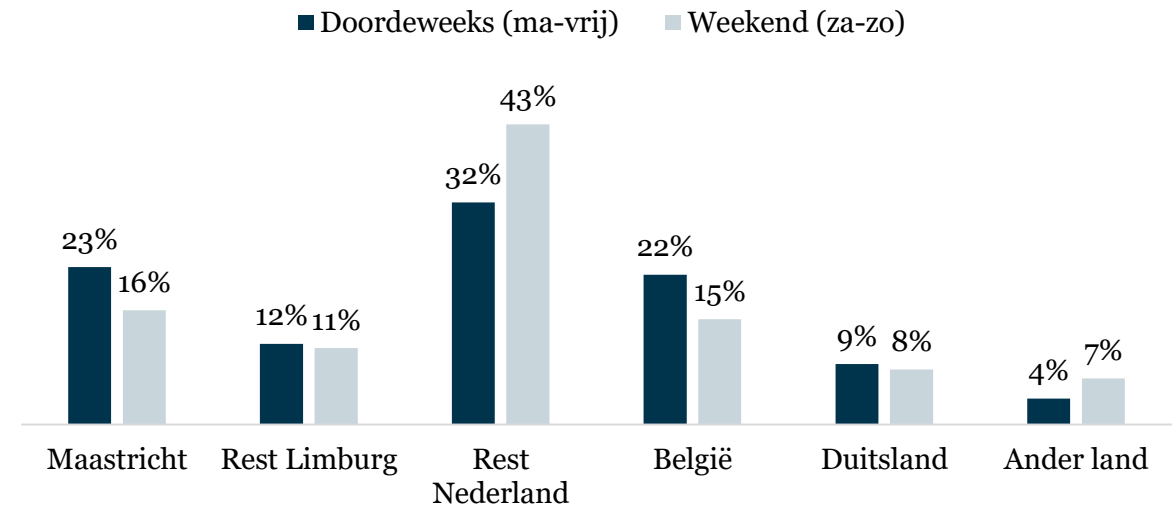


## 1.1. Herkomst

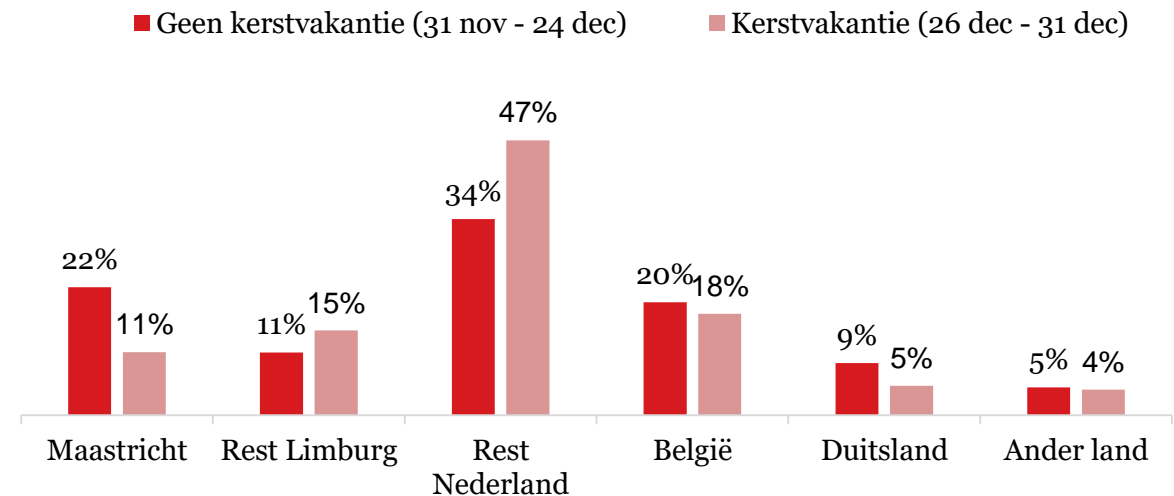
Verder is er gekeken of de herkomst van bezoekers van Magisch Maastricht verschilt op basis van de dag van de week en de periode vóór de kerstvakantie ten opzichte van het weekend en tijdens de kerstvakantie:

- Het aandeel Maastrichtse bezoekers is hoger doordeweeks (23%) en vóór de kerstvakantie (22%) dan in het weekend en tijdens de kerstvakantie;
- Ook het aandeel bezoekers uit België en Duitsland is hoger doordeweeks en vóór de kerstvakantie;
- Daarentegen is het percentage Nederlandse bezoekers buiten Limburg die Magisch Maastricht bezoeken juist hoger in het weekend en tijdens de kerstvakantie.

### Herkomst bezoekers vs. weekday



### Herkomst bezoekers vs. kerstvakantie



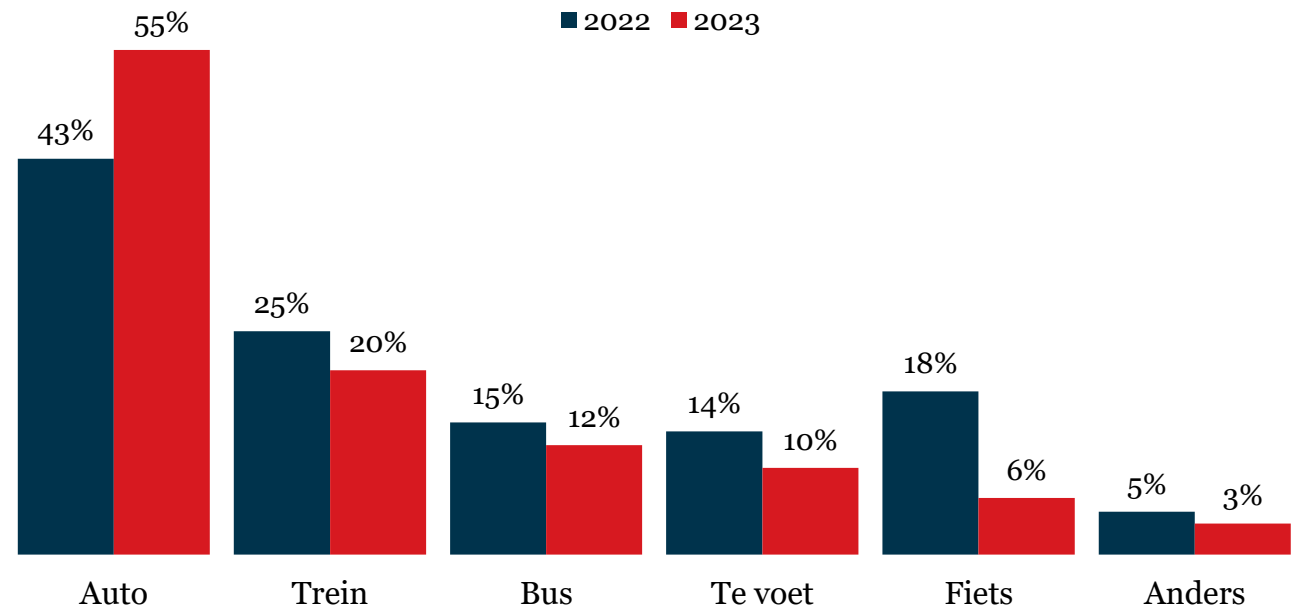
## 1.2. Vervoer

Bezoekers is gevraagd met welk vervoersmiddel zij naar het centrum van Maastricht zijn gekomen:

- Overeenkomstig met de voorgaande editie, is in 2023 de auto het meest gebruikte vervoersmiddel (55%) om naar het centrum van Maastricht te komen. Dit is een stijging van 12%-punt ten opzichte van 2022;
- In vergelijking met 2022 kwamen bezoekers minder vaak met het openbaar vervoer (trein+bus);
- Ook is er een afname te zien in het aandeel bezoekers dat te voet (10%) of met de fiets komt (6%);
- Het groeiende gebruik van de auto als vervoersmiddel naar het centrum van Maastricht is gekoppeld aan de stijging van zowel binnenlandse als buitenlandse bezoekers. Van de binnenlandse bezoekers komt 60% met de auto en van de buitenlandse bezoekers reist 68% met de auto.

### Vervoersmiddel naar het centrum van Maastricht

% - Meerdere antwoorden mogelijk

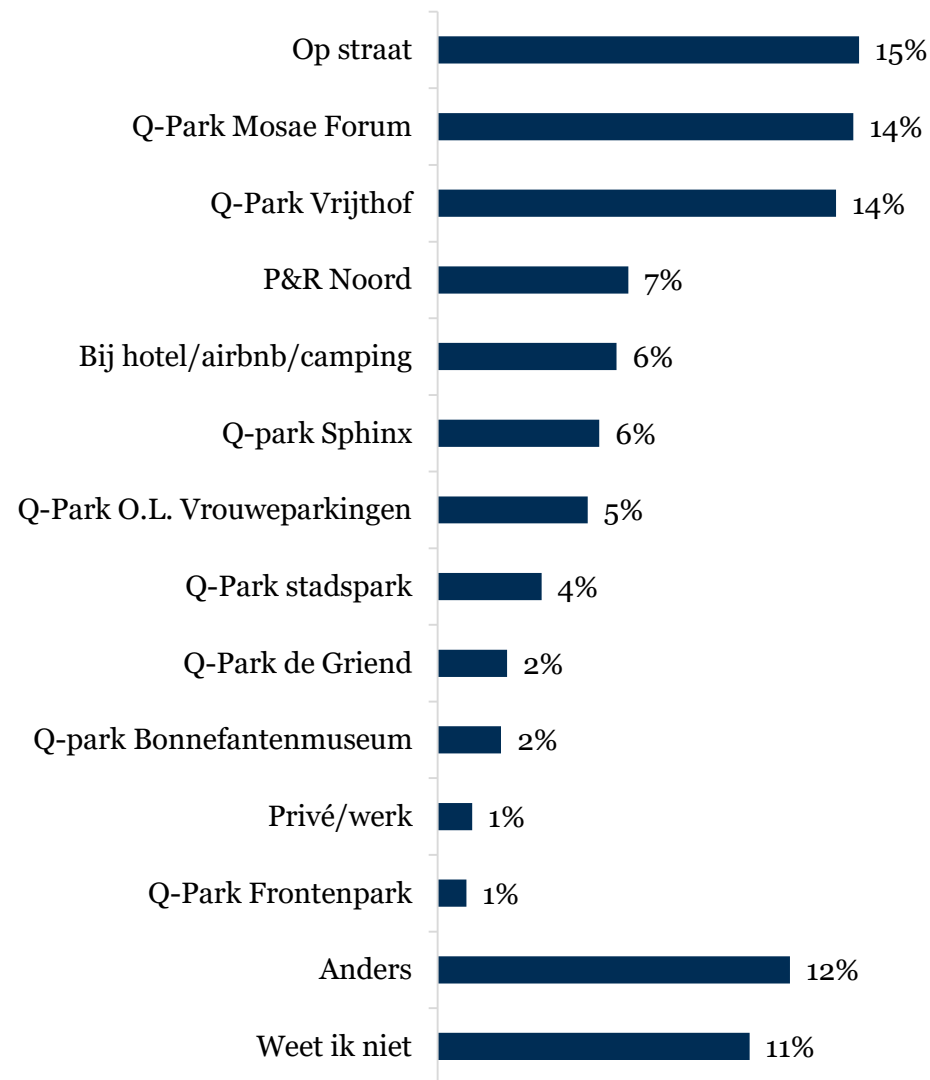


### 1.3. Parkeerlocatie

Aan de bezoekers die met de auto naar het centrum van Maastricht zijn gekomen (n=511), is gevraagd waar zij hun auto hebben geparkeerd:

- Bezoekers parkeren hun auto het vaakst op straat (15%), bij Q-Park Mosae Forum (14%) en Q-Parc Vrijthof (14%);
- 7% van de bezoekers parkeert hun auto bij P&R Noord en neemt van daaruit de bus of trein;
- 6% parkeert de auto bij de locatie waar zij overnachten;
- 12% parkeert hun auto op een andere locatie. Locaties die meermaals worden genoemd zijn: afgezet, Kennedybrug, Kolonel Q-park, plein 1992, bij het station en een dorp of stad buiten Maastricht;
- 11% weet het niet.

#### Parkeerlocatie



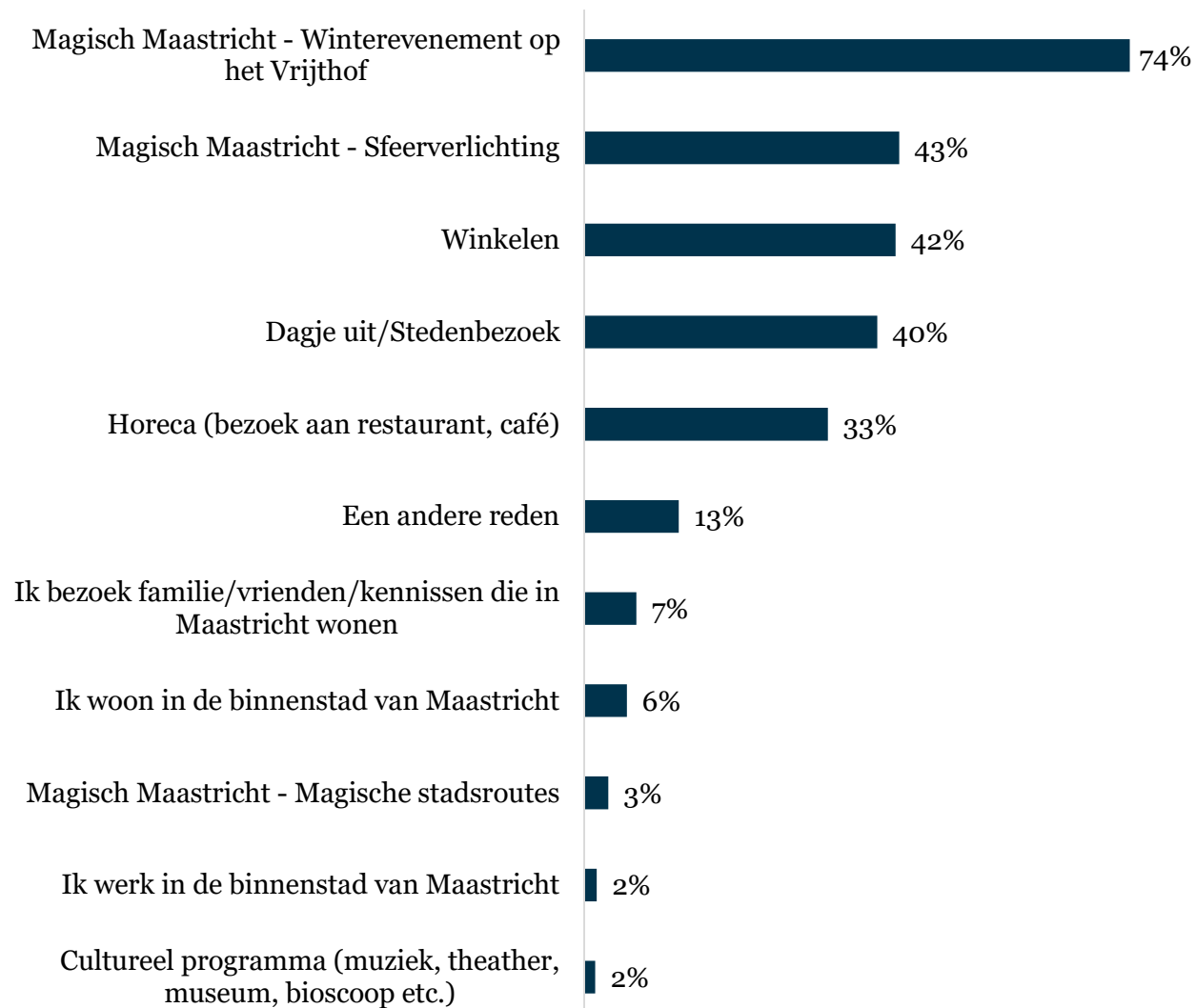
## 1.4. Bezoekredenen

Bezoekers is gevraagd wat voor hen de belangrijkste redenen zijn voor hun bezoek aan Maastricht. Bezoekers konden meerdere antwoorden selecteren:

- De winter evenementen op het Vrijthof zijn voor 74% van de bezoekers de belangrijkste reden voor hun bezoek aan Maastricht;
- Vier op de tien bezoeken Maastricht voor de sfeerverlichting (43%), om te winkelen (42%) of voor een dagje weg/stedenbezoek (40%);
- Een bezoek aan een restaurant of café is voor één derde van de bezoekers (33%) de belangrijkste reden voor hun bezoek aan Maastricht;
- De Magische stadsroutes en het culturele programma (muziek, theater, museum, bioscoop etc.) worden het minst vaak benoemd als belangrijke redenen voor een bezoek aan Maastricht;
- Andere redenen die worden genoemd zijn studie, werk of een bezoek aan Andre Rieu.

### Belangrijkste redenen voor bezoek Maastricht

% - Meerdere antwoorden mogelijk



## 1.5. Bronbekendheid

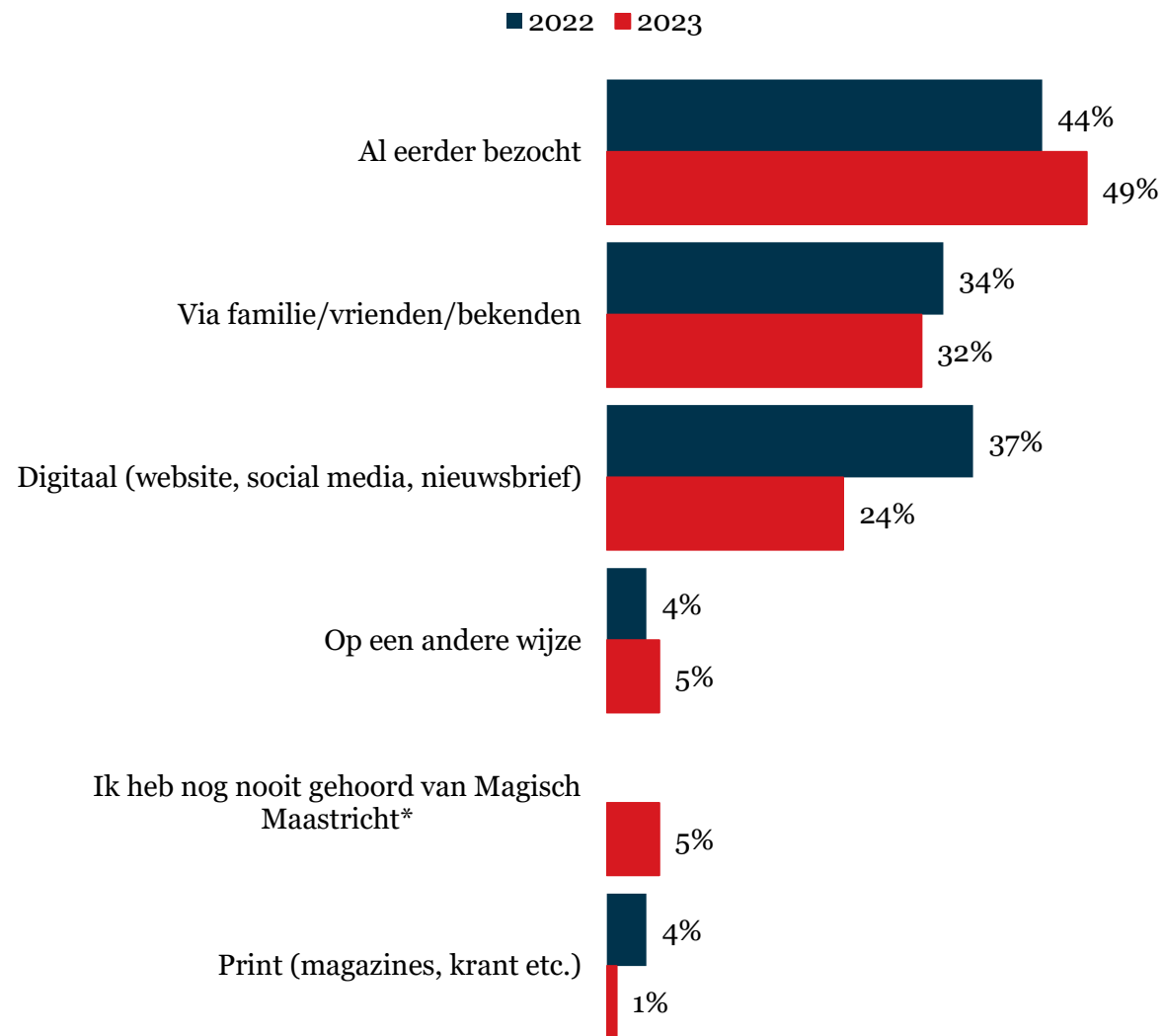
Bezoekers is gevraagd hoe zij over Magisch Maastricht hebben gehoord:

- 49% van de bezoekers kent Magisch Maastricht nog van eerdere edities. Dit is een stijging van 5%-punt ten opzichte van 2022 (44%);
- Net als in de voorgaande editie hoorde een derde deel het van familie, vrienden of kennissen (32%);
- Een kwart van de bezoekers (24%) heeft digitaal (website, social media, nieuwsbrief) over Magisch Maastricht gehoord. Dit is een daling van 13%-punt ten opzichte van 2022 (37%);
- 5% geeft aan nog nooit gehoord te hebben van Magisch Maastricht;
- 1% heeft middels print (magazines, kranten, etc.) gehoord over Maastricht. Dit is een daling van 3%-punt ten opzichte van 2022 (4%).

Als we de groep buitenlandse bezoekers eruit lichten, blijkt dat ook zij Magisch Maastricht vooral kennen van eerdere jaren (45%) via familie, vrienden, kennissen (32%) en digitaal (23%).

## Hoe heeft u gehoord over Magisch Maastricht?

*Meerdere antwoorden mogelijk*



## 1.6. Overnachten

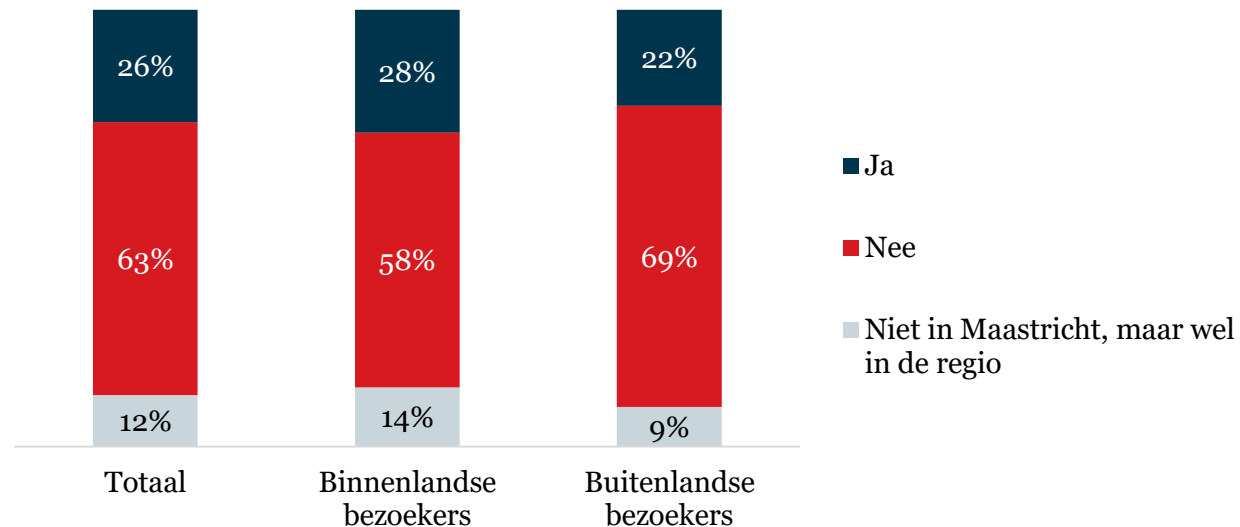
Aan de bezoekers die niet in Maastricht wonen of werken (n=738), is gevraagd of zij in Maastricht overnachten:

- Een kwart (26%) blijft overnachten in Maastricht;
- 63% van de bezoekers blijft niet overnachten in Maastricht, 12% overnacht in de regio;
- Binnenlandse bezoekers blijven relatief vaker overnachten in Maastricht (28%) dan buitenlandse bezoekers (22%);

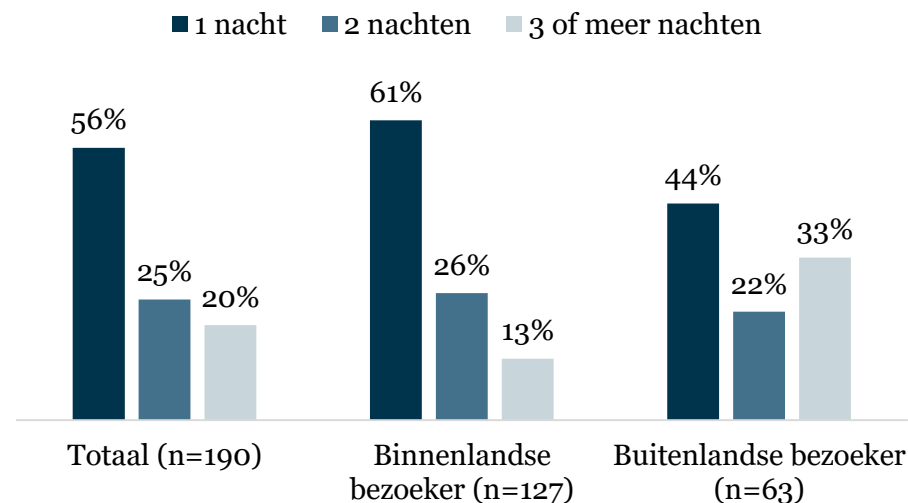
Bezoekers die aangeven te overnachten in Maastricht (n=190) is gevraagd hoeveel nachten zij blijven:

- 56% van de bezoekers blijft 1 nacht overnachten, een kwart (25%) blijft 2 nachten en 20% 3 of meer nachten;
- Binnenlandse bezoekers kiezen in verhouding vaker voor een overnachting van één nacht (61%) of twee nachten (26%) dan buitenlandse bezoekers, waar respectievelijk 44% en 26% voor deze duur van verblijf kiest;
- Buitenlandse bezoekers blijven relatief vaker 3 of meer nachten overnachten in Maastricht dan binnenlandse bezoekers (33% vs. 13%).

### Overnachting in Maastricht



### Aantal nachten



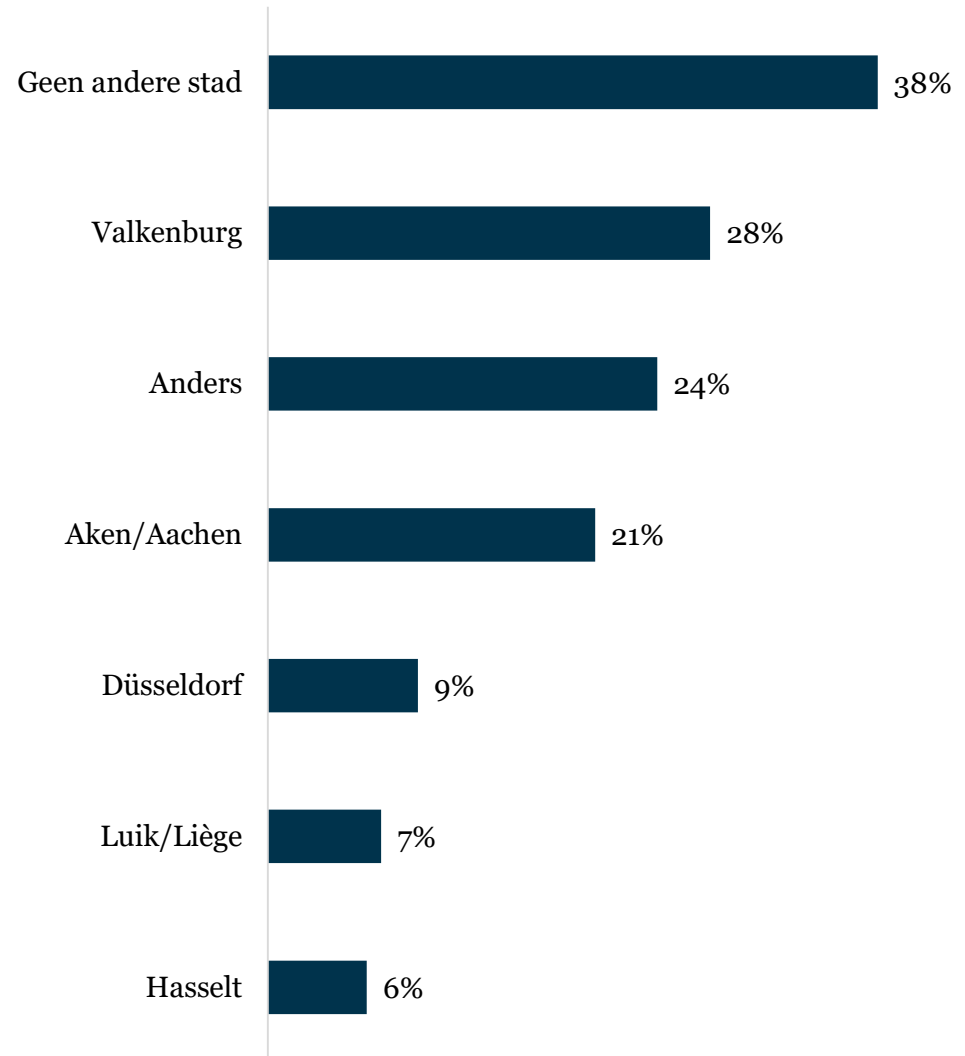


## 1.7. Bezoek andere steden

Bezoekers is gevraagd welke andere steden zij naast Maastricht nog meer bezoeken in de wintermaanden:

- 38% van de bezoekers bezoekt geen andere steden;
- Ruim een kwart (28%) bezoekt Valkenburg, 21% gaat naar Aken;
- Een kwart van de bezoekers (24%) geeft aan naast Maastricht ook een andere stad te bezoeken. Steden die meer dan vier keer worden genoemd, zijn Keulen (11x), Amsterdam (6x), Brussel (5x), Den Haag (4x), Dortmund (4x), Gent (4x) en Straatsburg (4x).

### Welke andere steden bezoekt u naast Maastricht nog meer?



# 2

## Bezoekers tevredenheid



## 2.1 Algemene beoordeling

Bezoekers is gevraagd hoe zij Magisch Maastricht in het algemeen beoordelen. Door middel van een rapportcijfer (1 t/m 10) konden bezoekers Magisch Maastricht beoordelen (1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden):

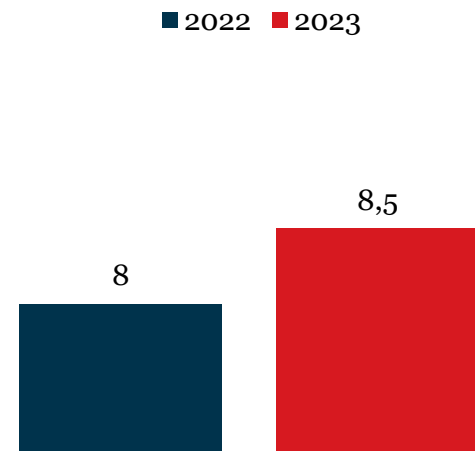
- Gemiddeld beoordelen bezoekers Magisch Maastricht met een 8,5. Dit is een stijging van 0,5 ten opzichte van 2022;
- 1% van de respondenten beoordeeld Magisch Maastricht met een 5 of lager, 13% met 6 of 7 en 85% met een 8 of hoger;
- Het aandeel bezoekers dat Magisch Maastricht met een 8 of hoger beoordeeld is met 40%-punt gestegen ten opzichte van de editie van 2022 (45%).

Bezoekers uit het buitenland geven Magisch Maastricht nog een iets hoger cijfer dan overige bezoekers dat doen:

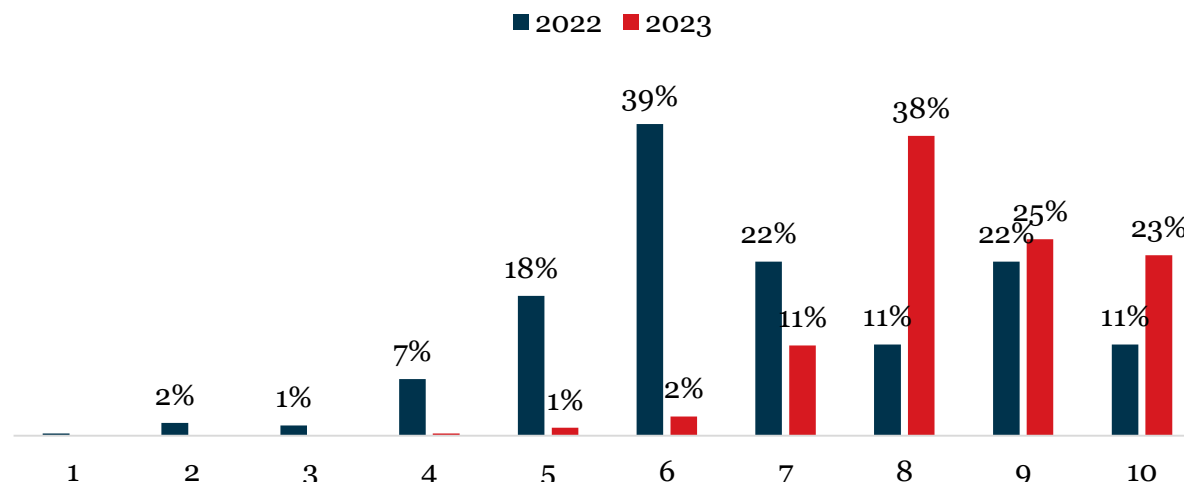
- Inwoner of forenzen (n=182) : 8,5
- binnenlandse bezoekers (n=451) : 8,3
- buitenlandse bezoekers (n=287) : 8,7



### Gemiddelde beoordeling Magisch Maastricht



### Beoordeling Magisch Maastricht



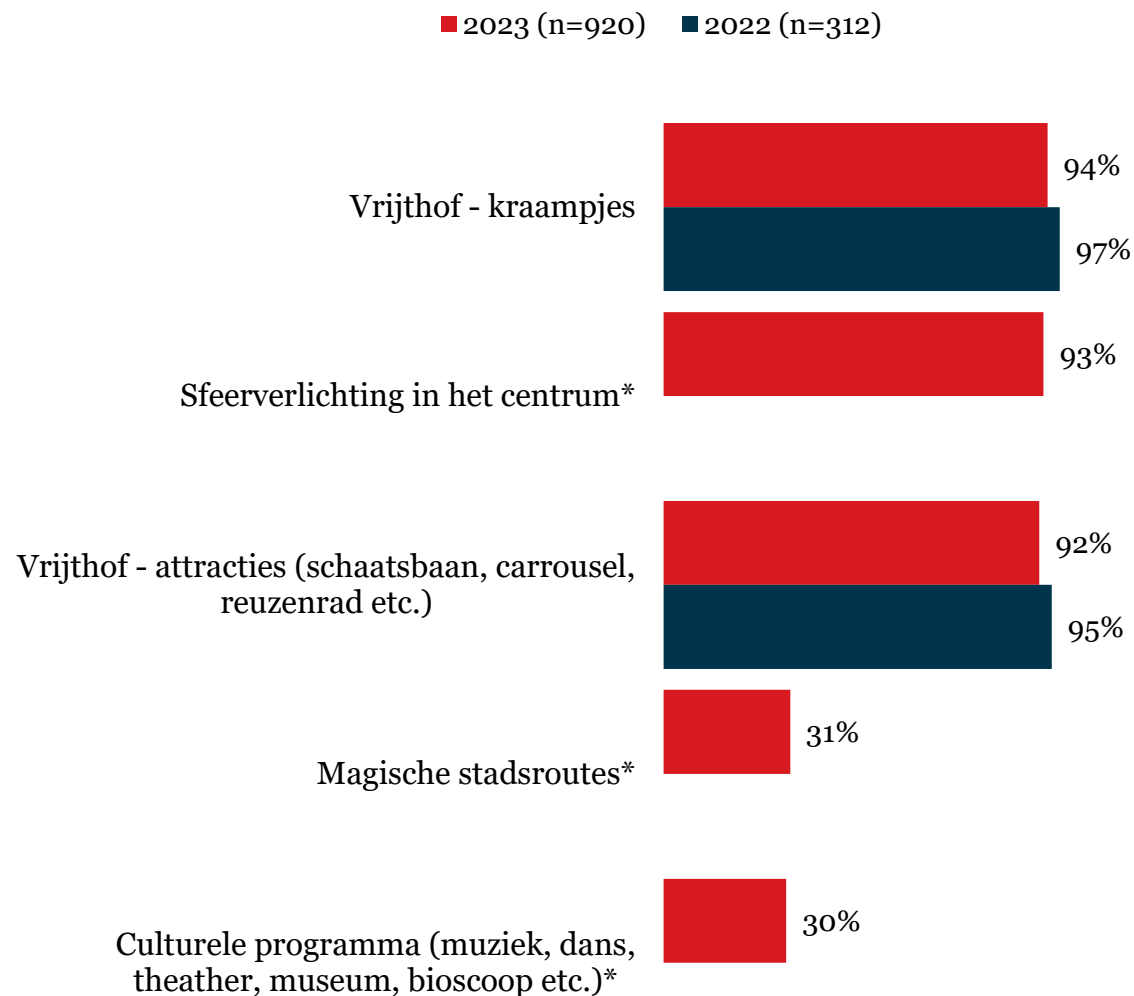


## 2.3. Bezoek onderdelen

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 bij de vorige editie zijn de kraampjes en de attracties op het Vrijthof door de ruime meerderheid bezocht (door minimaal 92% van de bezoekers);
- 93% heeft de sfeerverlichting in het centrum gezien;
- Drie op de tien bezoekers bezocht de Magische stadroutes (31%) en/of het culturele programma (muziek, dans, theater, museum, bioscoop etc.) (30%).

### Bezoek onderdelen van Magisch Maastricht?



\* Voor het eerst uitgevraagd in 2023

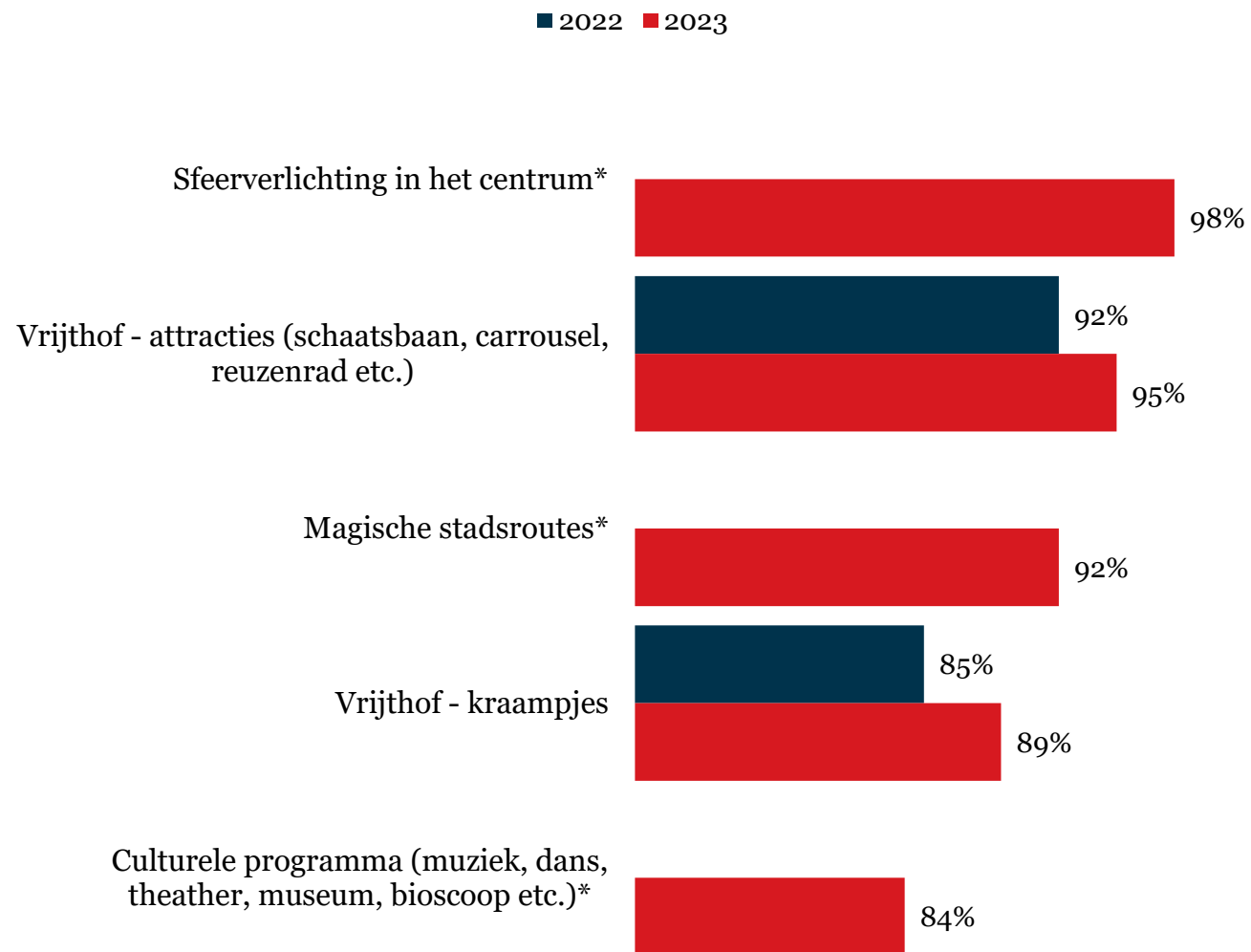
## 2.4. Waardering onderdelen

Bezoekers is gevraagd hoe zij de verschillende onderdelen van Magisch Maastricht beoordelen:

- De sfeerverlichting in het centrum wordt door bijna alle bezoekers beoordeeld als (zeer) goed (98%);
- De winterevenementen op het Vrijthof worden ten opzichte van 2022 vaker als (zeer) goed beoordeeld: 95% van de bezoekers beoordeeld de attracties op het Vrijthof als (zeer) goed (+3%-punt t.o.v. 2022), de kraampjes op het Vrijthof wordt door 89% als (zeer) goed beschouwd (+4%-punt);
- Ruim 9 op de 10 bezoekers (92%) vindt de Magische stadsroutes (zeer) goed, 84% beoordeeld het culturele programma als (zeer) goed.

### Beoordeling onderdelen van Magisch Maastricht

% zeer goed + goed

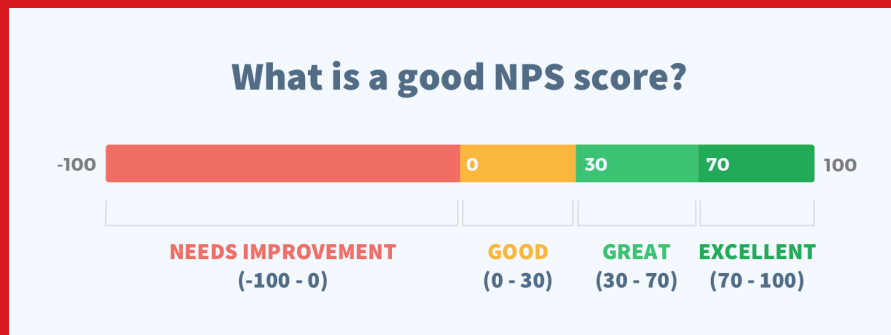


\* Voor het eerst uitgevraagd in 2023

## 2.5 Net Promotor Score

Magisch Maastricht wil inzicht krijgen in welke mate bezoekers loyaal zijn aan Magisch Maastricht en in welke mate zij Magisch Maastricht zouden aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden. Dit wordt berekend door middel van de Net Promotor Score (NPS). In de tekst hiernaast wordt toelicht hoe de NPS wordt berekend.

- 52% van de respondenten is een promotor, 42% is passief tevreden en 6% is een detractor. Dit levert een NPS op van 46%;
- Een NPS tussen de 30% en 70% wordt beschouwd als geweldig.



## Toelichting berekenen Net Promotor Score (NPS)

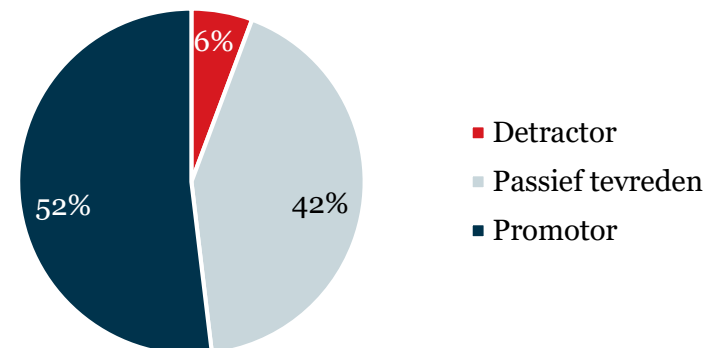
Om de NPS te meten is bezoekers de volgende vraag gesteld: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u Magisch Maastricht zou aanbevelen aan een vriend of collega?'. Door middel van een rapportcijfer (1 t/m 10) konden bezoekers de mate waarin zij Magisch Maastricht zouden aanbevelen beoordelen (1 = zeer onwaarschijnlijk, 10 = zeer waarschijnlijk).

Wanneer een bezoekers een cijfer geeft, kan hij/zij worden gecategoriseerd in drie verschillende categorieën:

- Detractors: bezoekers die een 0 t/m 6 geven. Zij bevelen Magisch Maastricht hoogstwaarschijnlijk niet aan;
- Passief tevreden: deze bezoekers geven een score van een 7 of een 8. Deze bezoekers zijn tevreden over Magisch Maastricht en bevelen Magisch Maastricht passief aan;
- Promoters: Deze bezoekers geven een score van een 9 of 10 en bevelen Magisch Maastricht actief aan.

De NPS wordt berekend door het aantal detractors af te trekken van het aantal promotors.

## Net Promotor Score (NPS)







# 3

## Verwachte uitgaven

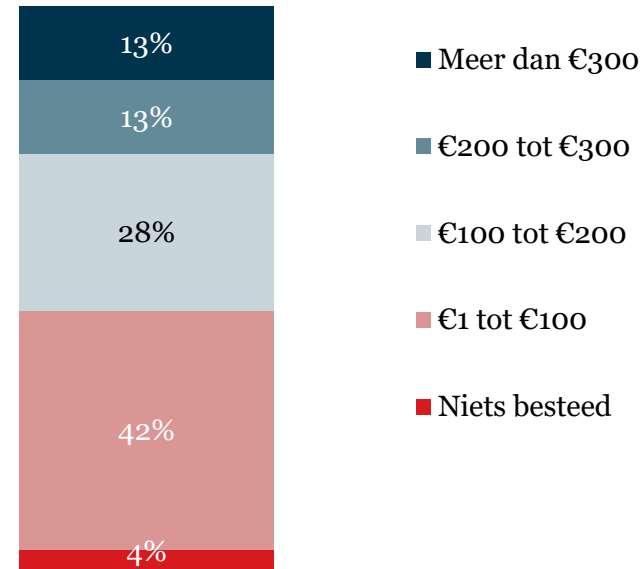


### 3. Uitgaven

Bezoekers is gevraagd hoeveel zij die dag verwachten te besteden in de binnenstad van Maastricht:

- Gemiddeld verwachten bezoekers €139,- te besteden in de binnenstad;
- Meer dan de helft van de bezoekers (54%) verwacht meer dan €100,- te besteden;
- 42% verwacht minder dan €100,- uit te geven in de binnenstad, terwijl 4% niets verwacht te besteden;
- Gemiddeld besteden binnenlandse bezoekers (€160,-) en buitenlandse bezoekers (€148,-) meer geld in de binnenstad dan inwoners of forenzen (€71,-);
- Bezoekers die blijven overnachten verwachten gemiddeld meer geld uit te geven (€214,-) dan bezoekers die niet blijven overnachten (€132,-) (inwoners en forenzen zijn hier niet in meegenomen).

#### Verwachte uitgaven in binnenstad



#### Gemiddelde verwachte uitgaven in binnenstad – per subgroep

Totaal	Inwoner of forens	Binnenlandse bezoeker	Buitenlandse bezoeker	Blijft overnachten	Blijft niet overnachten
€ 139	€ 71	€ 160	€ 148	€ 214	€ 132



**Analyse en rapportage:**  
Team Datagedreven Sturen

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?  
De onderzoeker(s) staan u graag te woord:

[onderzoekenstatistiek@maastricht.nl](mailto:onderzoekenstatistiek@maastricht.nl)