



# Continu Bezoekersonderzoek met gratis doelgroepsegmentatie

Introductie

**Hendrik Beerda .**  
brand consultancy

## Introductie

- Het Continu Bezoekersonderzoek is een grootschalig onderzoek dat de **sterkten, zwakten en groeikansen** van vrijetijdsorganisaties meet onder de eigen bezoekers
- Het onderzoek is met de **Universiteit van Amsterdam** ontwikkeld
- **Musea, festivals, podia, culturele gezelschappen, filmtheaters, evenementen, dagattracties en bibliotheken** maken gebruik van het onderzoek
- In de online rapportage worden de scores van de eigen organisatie vergeleken met de **gemiddelden binnen de sector**
- Sinds 2009 hebben **400.000 bezoekers** de vragenlijst ingevuld voor **400 deelnemende organisaties**



waarschijnlijkheid van aanbevelen aan anderen (%)													
	eigen organisatie							segment		sector		vrijetijdsbranche	
	mnd	jaar	t/m 2019	2020	2021	2022	totaal	museum - cultuurhistorie	verschil	musea	verschil	vrijetijdsbranche	verschil
aandeel promotors onder de bezoekers	72	75	61	58	75	74	62	52	↑	51	↑	50	↑
aandeel criticasters onder de bezoekers	3	2	3	5	2	2	3	6	↓	7	↓	8	↓
saldo promotors -/- criticasters (= net promoter score™)	68.7	73.0	57.3	53.2	73.5	71.8	58.8	45.4	↑	43.8	↑	42.9	↑

# Continu Bezoekersonderzoek in de pers

**Eurosonic Noorderslag levert de stad Groningen bijna 5 miljoen op**  
Richard Brandsma · 26 november 2018, 12:01 - Groningen Deel dit artikel



Bron: Dagblad van het Noorden, 26 november 2018

**Door schrappen Concert at Sea mist De Zeeuwse Kust een berg geld en het leukste weekend van het jaar**

Bron: PZC, 22 april 2020

**'Concert at SEA levert Zeeland miljoenen op'**

Bron: Omroep Zeeland, 1 juni 2013

**ROTTERDAM**  
**North Sea Jazz is 75 miljoen waard**

Het North Sea Jazz Festival (NSJ) vertegenwoordigt een maatschappelijke waarde van 75 miljoen euro, blijkt uit Cultureel Merkenonderzoek van Hendrik Beerda dat morgen wordt gepresenteerd. Niet alleen in cultuurwaarde maar ook financieel levert NSJ een grote bijdrage aan Rotterdam. Het levert jaarlijks 2 miljoen euro op voor de lokale economie en doet maar beperkt beroep op overheidsdiensten.

Bron: AD, 8 maart 2011



**Jubilerend North Sea Jazz is een goudmijn voor Rotterdam**

Bron: AD, 9 juli 2015

**Meer waardering voor cultuur in coronajaar: 'Maatregelen op waarde geschat'**

15 januari 2021 09:12  
Laatste update: 15 januari 2021 09:12 NUJ-j-reacties f t in e

Niet eerder hadden mensen zo veel waardering voor musea en theaters als tijdens de coronacrisis. Bezoekers gaven de instellingen gemiddeld een 8,5 voor het afgelopen jaar. Dat is het hoogste cijfer ooit, blijkt uit een onderzoek onder bezoekers door Hendrik Beerda Brand Consultancy.

Bron: nu.nl, 15 januari 2021

**OEROL FESTIVAL 94 MILJOEN WAARD**

Bron: Festivalinfo, 5 december 2008

**Cultuur doet ertoe, óók economisch**

Bron: Boekmanstichting, 23 april 2020

## Inhoud (1)

- Het Continu Bezoekersonderzoek heeft de volgende inhoud:
  1. Bezoekersprofiel
    - Geslacht, leeftijd, woonplaats, opleidingsniveau, samenstelling van het huishouden, vrijetijdsinvulling, Whize/Mosaic-levensstijl en Culturele Doelgroep
    - Mate waarin de bezoekers opinieleider in het betreffende vrijetijdssegment zijn (niet bij bibliotheken)
  2. Bezoek aan de betreffende organisatie
    - Bezoekervaring
    - Bezoekfrequentie
    - Datum & gezelschap van het bezoek
    - Tijdsduur van het bezoek (alleen bij dagattracties, evenementen, festivals en musea)
    - Gebruikte vervoermiddel
    - Gebruikte kortingsmogelijkheid (niet bij bibliotheken)
    - Bezochte publieksactiviteiten en -faciliteiten
    - Belangrijkste reden van het bezoek (alleen bij musea)
  3. Beoordeling van de organisatie
    - Merkkraacht, onderverdeeld in waardering en binding
    - Groeipotentie, gemeten met de Net Promoter Score™
    - Kans op herhaalbezoek
    - Merkprestatie- en merkpersoonlijkheidsprofiel
    - Verbeterpunten, inclusief spontane antwoorden

## Inhoud (2)

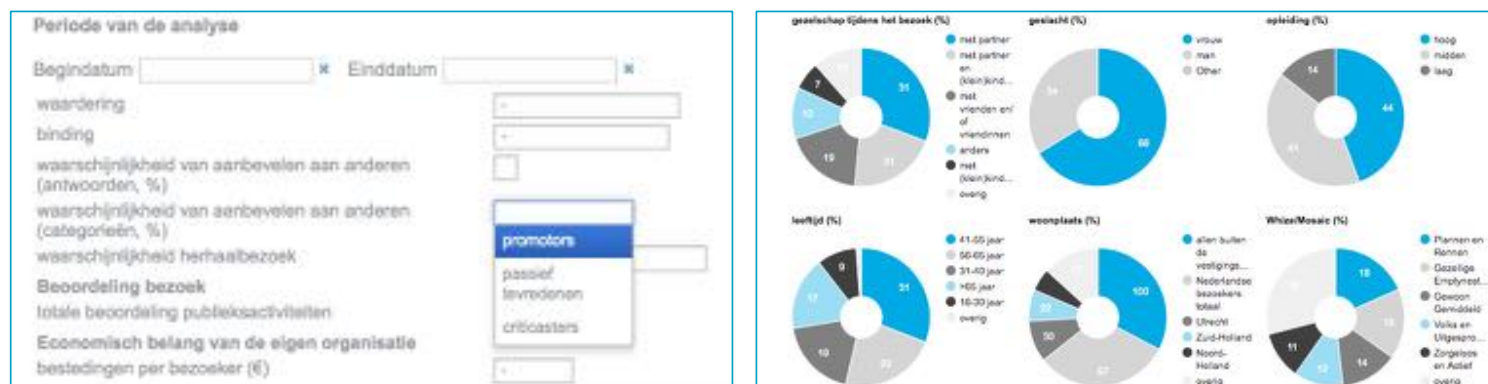
- Vervolg inhoud:
  4. Beoordeling van de bezochte publieksactiviteiten en -faciliteiten met een rapportcijfer
  5. Economisch belang van de organisatie (niet bij bibliotheken)
    - Bestedingen binnen de organisatie
    - Bestedingen buiten de organisatie, als gevolg van het bezoek
    - Invloed op de waardering voor de vestigingsplaats als woonplaats of als bestemming voor (dag)toerisme (niet bij gezelschappen)
  4. Marketingcommunicatie & mond-tot-mondreclame
    - Belangrijkste informatiebronnen voorafgaand aan het bezoek, inclusief spontane antwoorden
    - Aantal personen dat de bezoekers informeren over het bezoek (niet bij bibliotheken)
    - Naamsbekendheid van sponsors en begunstigers
    - Aanmelding van bezoekers die als 'ambassadeur' de organisatie willen ondersteunen
    - Aanmelding van bezoekers die een nieuwsbrief willen ontvangen
  5. Vier vragen die naar eigen inzicht kunnen worden ingevuld, inclusief open antwoordmogelijkheden

## Onderzoeksaanpak

- De **vragenlijst** kan op maat worden gemaakt door..
  - Vragen uit de standaard-vragenlijst te verwijderen
  - Standaard-antwoordopties te verwijderen en eigen antwoorden toe te voegen
  - Vier vragen naar eigen inzicht toe te voegen
- De **uitnodiging** voor onderzoeksdeelname kan met een QR-code, e-mail en brief onder de bezoekers worden verspreid
  - In de uitnodiging staat een link naar de online vragenlijst die de bezoeker thuis invult
  - Met hun onderzoeksdeelname maken de bezoekers kans op een VVV Cadeaukaart van 50 euro of een door de organisatie zelf bepaalde beloning
- Het onderzoek is in **zes talen** beschikbaar: Nederlands ('u' en 'je'), Engels, Duits, Frans, Portugees en Spaans

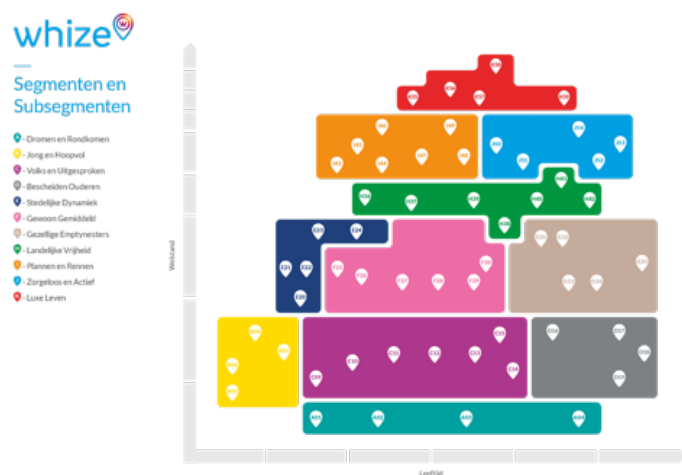
## Rapportage & analyse

- De online rapportagemodule biedt de volgende mogelijkheden:
  - Alle **actuele onderzoeksresultaten** inzien en analyseren
  - **Vergelijking** van de eigen resultaten met de gemiddelde scores in het marktsegment (bijvoorbeeld kunstmusea), alle deelnemende organisaties binnen de sector (bijvoorbeeld musea) en de totale vrijetijdsbranche
  - **Management summary** met aandachtspunten voor verbeteringen inzien
  - **Grafieken** maken met de data



## Doelgroepsegmentatiemodel Whize/Mosaic

- Dankzij een koppeling met het doelgroepsegmentatiemodel Whize (voorheen Mosaic) biedt het Continu Bezoekersonderzoek een gedetailleerd inzicht in de verschillende bevolkingsgroepen die de organisatie bezoeken
- Het model segmenteert de Nederlandse samenleving in 11 groepen op basis van sociodemografie, levensstijl, cultuur en (koop)gedrag
- Het inzicht uit de Whize/Mosaic-analyse kan o.a. worden gebruikt voor de aanscherping van de marketingstrategie, de mediakeuze en (sponsor)partnerwerving





## Culturele Doelgroepen Model

- Het bezoekersprofiel wordt in de rapportage van het Continu Bezoekersonderzoek ook verrijkt met het Culturele Doelgroepen Model.
- In het [Culturele Doelgroepen Model](#) wordt het publiek gesegmenteerd op basis van cultureel gedrag en voorkeuren. Eerst in drie hoofdgroepen naar gebruik van kunst & culturaanbod: Intensief, Medium en Licht. Vanuit deze drie hoofdgroepen wordt het publiek vervolgens onderverdeeld in 11 culturele doelgroepen. Het Culturele Doelgroepenmodel is tot stand gekomen door data over cultuurgedrag te combineren met algemene Whize-informatie.



## Kosten & opstart

- Kosten
  - De eenmalige opstartkosten zijn € 250 exclusief btw
  - De jaarlijkse kosten bedragen € 950 exclusief btw en inclusief de beloning aan de respondenten, tot een maximum van 3.000 respondenten per jaar
  - Voor de verrijking van de bezoekersgegevens met Whize/Mosaic-profielen en met het Culturele Doelgroepen Model worden geen kosten berekend
- Opstart
  - Het onderzoek kan direct na inschrijving worden ingezet
  - Inschrijving is mogelijk via de homepage van [www.hendrikbeerda.nl](http://www.hendrikbeerda.nl)

## Hendrik Beerda Brand Consultancy

- Hendrik Beerda is zelfstandig merkadviseur met **28 jaar ervaring** in marketing (Grolsch, Henkel en KPN) en brand consultancy (o.a. Albert Heijn, Amstel en Vodafone)
- Hendrik Beerda geeft advies aan organisaties van elke omvang - van startup tot multinational - en werkt vooral in de **vrijetijdssector**, zoals recent met Artis, Feyenoord, Het Nationale Ballet, IFFR, Koninklijk Theater Carré, Libéma, Lowlands, Madurodam, NDT, NEMO, Oerol, PSV, Rijksmuseum en TivoliVredenburg
- Bij de uitvoering van de opdrachten werkt Hendrik Beerda samen met een **vast team van specialisten** in marktonderzoek, doelgroepsegmentatie en economische merkwaaardering
- De **Universiteit van Amsterdam** is de vaste samenwerkingspartner bij het merkenonderzoek

