



> 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
Resultaten bezoekersonderzoek 2024
Magisch Maastricht

DATUM
23 april 2025
Verzonden: 23-04-2025

BIJLAGEN
1

BEHANDELD DOOR
JMF (Jeanny) Hermens

TELEFOONNUMMER
043 350 5225

ONZE REFERENTIE
2025.01478

E-MAILADRES
Jeanny.Hermens@maastricht.nl

FAXNUMMER

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

Bijgesloten treft u de resultaten van het bezoekersonderzoek Magisch Maastricht 2024 aan. Het onderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd. Het doel van dit onderzoek is om de aantrekkingskracht, de beleving en de bezoekersprofielen van Magisch Maastricht blijvend in kaart te brengen. Hieronder volgt een korte impressie van de editie Magisch Maastricht 2024.

Gemiddeld beoordelen de bezoekers Magisch Maastricht met een 8,4. Een vrij constant cijfer de laatste jaren. Het onderzoek laat zien dat 19% van de bezoekers uit Maastricht komt. 47% uit Limburg en de rest van Nederland en 25% uit het buitenland (m.n. België en Duitsland). 27% van de bezoekers overnachten in Maastricht en 15% in de regio.

92% van de bezoeker geeft aan Magisch Maastricht te bezoeken vanwege de kraampjes en attracties op het Vrijthof. Evenals de sfeerverlichting die door bijna alle bezoekers als goed wordt beoordeeld. Gemiddeld verwachten bezoekers €115,- te besteden in de binnenstad. Dit is een daling van €17,- ten opzichte van 2023. De reden hiervoor is niet bekend.

In lijn met 2023 blijkt de auto het meeste gebruikte vervoersmiddel, maar wel met een afname van 6%. Daarentegen is het aantal bezoekers dat met het openbaarvervoer naar Maastricht komt gestegen met 4%. Zo is ook het gebruik van de fiets toegenomen.

De resultaten zijn besproken binnen de werkgroep Magisch Maastricht die bestaat uit de organisator Trichter BV, Zuid-Limburg bereikbaar, Centrummanagement, Maastricht Marketing en de gemeente. Het onderzoek geeft een beeld van de algemene tevredenheid en de afkomst van de bezoekers. De aandachtspunten van de werkgroep blijven mobiliteit, bereikbaarheid en communicatie voor aankomende edities.

Hoogachtend,

John Aarts,
Wethouder Mobiliteit, Stadsbeheer, Vastgoed, Duurzaamheid en Hospitality

Magisch Maastricht

Resultaten bezoekersonderzoek 2024

Team Datagedreven Sturen- Januari 2025



Gemeente Maastricht

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
SAMENVATTING	4-7
RESULTATEN	
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 voor de editie van 2024 is 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?
- Welke wensen hebben bezoekers voor toekomstige edities van Magisch Maastricht?

Resultaten

Tussen 28 november en 30 december 2024 zijn 640 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 28 november en 30 december 2024 hebben 640 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

19% van de bezoekers komt uit Maastricht, 12% uit de rest van Limburg en 35% uit de rest van Nederland. Het aantal bezoekers uit België bedraagt 13%, een daling van 6% ten opzichte van 2023. Daarentegen is het aandeel bezoekers uit Duitsland en andere landen toegenomen. In 2024 komt 12% van de bezoekers uit Duitsland en 10% uit een ander land, wat stijgingen zijn van respectievelijk 4% en 5% ten opzichte van 2023. Het aandeel bezoekers uit Maastricht, België en Duitsland 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 2023 blijkt de auto het meest gebruikte vervoersmiddel om naar het centrum van Maastricht te reizen: 49% van de bezoekers komt met de auto, wat een afname van 6%-punt betekent ten opzichte van 2023. Het aantal bezoekers dat met het openbaar vervoer (bus + trein) naar Maastricht komt (36%) is met 4%-punt gestegen vergeleken met 2023. Ook het gebruik van de fiets of te voet is toegenomen.

Bezoekers die met de auto naar het centrum van Maastricht komen, parkeren hun auto het vaakst bij Q-Park Vrijthof (17%) en Q-Park Mosae Forum (11%). Negen procent parkeert hun auto bij de locatie waar zij overnachten. Zes procent van de bezoekers parkeert hun auto bij P&R Noord en neemt van daaruit de bus of trein.

Overnachten

Aan de bezoekers die niet in Maastricht wonen of werken (n=510), is gevraagd of zij in Maastricht overnachten: Een kwart van deze bezoekers (27%) overnacht in Maastricht. Dit is een lichte stijging van 1% ten opzichte van 2023. Daarnaast kiest 15% voor een overnachting in de regio. Binnenlandse bezoekers overnachten vaker in Maastricht (29%) dan buitenlandse bezoekers (23%). Van de overnachtingen (n=136) is 47% voor één nacht, 35% voor twee nachten en 17% voor drie nachten of meer. Binnenlandse bezoekers overnachten relatief vaker 2 nachten, terwijl buitenlandse bezoekers relatief vaker kiezen voor 3 of meer nachten.

Samenvatting

Bezoekreden

De attracties en de kraampjes op het Vrijthof zijn, in overeenstemming met 2023, voor drie kwart van de bezoekers (73%) de belangrijke reden voor hun bezoek aan Maastricht. Winkelen en een dagje uit/stedenbezoek is voor 47% van 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 (47%) kent Magisch Maastricht van eerdere edities, een kwart via digitale kanalen (via website, social media, nieuwsbrief) (25%) en/of via familie, vrienden of bekenden (23%). Het aantal bezoekers dat nog nooit van Magisch Maastricht heeft gehoord is gestegen met 3% ten opzichte van 2023, van 5% in 2023 naar 8% in 2024. 2% heeft informatie over Magisch Maastricht verkregen via printmedia (magazines, kranten, enz.).

Algemene tevredenheid

Gemiddeld beoordelen bezoekers Magisch Maastricht met een 8,4. Dit is een lichte daling van 0,1 t.o.v. 2023 (8,5). 2% van de bezoekers beoordeeld Magisch Maastricht met een 5 of lager, 15% met een 6 of 7 en 83% met een 8 of hoger.

Bezoekers die Magisch Maastricht met een 6 of lager beoordelen vinden het evenement te duur, te druk en eentonig. Zij ervaren te weinig variatie in de kraampjes en zien graag meer kerstkraampjes en minder kraampjes met eten. Ondanks de kritiek vinden zij Magisch Maastricht wel mooi en sfeervol. Bezoekers die Magisch Maastricht met een 7 of hoger beoordelen vinden het evenement gezellig, geweldig en leuk. Zij waarderen de sfeer, de verscheidenheid aan attracties en kraampjes, en de mooie verlichting en decoratie. Wel geven ook 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

Net als bij de vorige editie worden de kraampjes en attracties op het Vrijthof en de sfeerverlichting in het centrum door de ruime meerderheid van de bezoekers bezocht (minimaal 92%). Drie op de tien respondenten bezochten het culturele programma, zoals het theater of de bioscoop (29%). De Magische Stadsroutes werden in 2024 door minder bezoekers bezocht: 27% in 2024, tegenover 31% in 2023.

De sfeerverlichting wordt, net als in 2023, door bijna alle bezoekers (99%) beoordeeld als (zeer) goed. De kraampjes en attracties op het Vrijthof worden ten opzichte van 2023 iets minder vaak als (zeer) goed beoordeeld: 94% van de bezoekers beoordeelt de attracties op het Vrijthof als (zeer) goed (-1% t.o.v. 2023), en de kraampjes op het Vrijthof worden door 87% als (zeer) goed beschouwd (-2%). 85% van de bezoekers beoordeelt de Magische Stadsroutes als (zeer) goed, wat een daling van 7% betekent ten opzichte van 2023. Ook het culturele programma wordt iets minder vaak als (zeer) goed beoordeeld: 81% in 2024 tegenover 84% in 2023.

Net Promotor Score (NPS)

Door het meten van de Net Promotor Score (NPS) wil de gemeente 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 aandeel detractors (bezoekers die een rapportcijfer 1 t/m 6 geven) af te trekken van het aandeel promotors (bezoekers die een rapportcijfer 9 of 10 geven).

Na berekening kwam de Net Promotor Score uit op 42%, wat als een goede score wordt beschouwd (bron: [globalresponse.com](https://www.globalresponse.com)).

Uitgaven

Gemiddeld verwachten bezoekers €115,- te besteden in de binnenstad. Dit is een daling van €17,- ten opzichte van 2023. Binnenlandse (€132,-) en buitenlandse bezoekers (€125,-) besteden gemiddeld meer geld in de binnenstad dan inwoners en forenzen (€56,-). Daarnaast verwachten bezoekers die blijven overnachten gemiddeld meer geld uit te geven (€189,-) dan bezoekers die niet blijven overnachten (€98,-) (inwoners en forenzen zijn hier niet in meegenomen).

1

Bezoekersprofiel

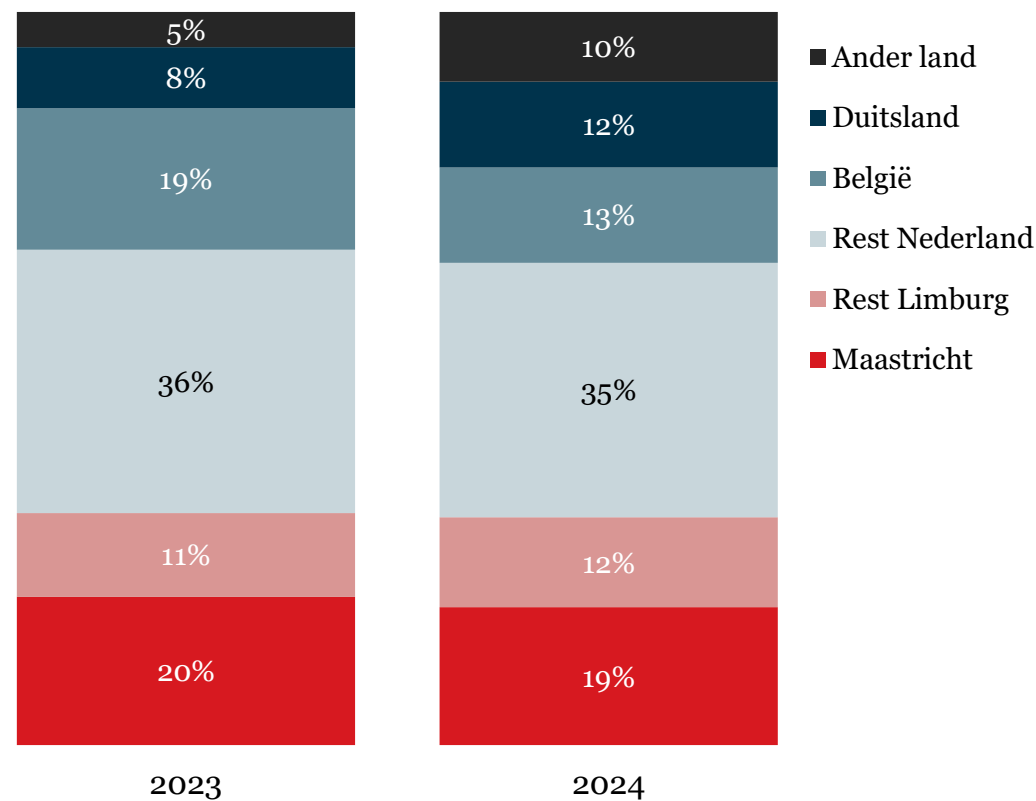


1.1. Herkomst

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 (19%) komt uit Maastricht. Dit is een daling van 1% ten opzichte van de vorige editie;
- 12% komt uit een ander deel van Limburg, wat 1% meer is dan het voorgaande jaar;
- 35% van de bezoekers komt uit Nederland exclusief Limburg;
- Het aantal bezoekers uit België bedraagt 13%, een daling van 6% ten opzichte van 2023. Daarentegen is het aandeel bezoekers afkomstig uit Duitsland en andere landen toegenomen, respectievelijk met 4% en 5%.

In welk land woont u?

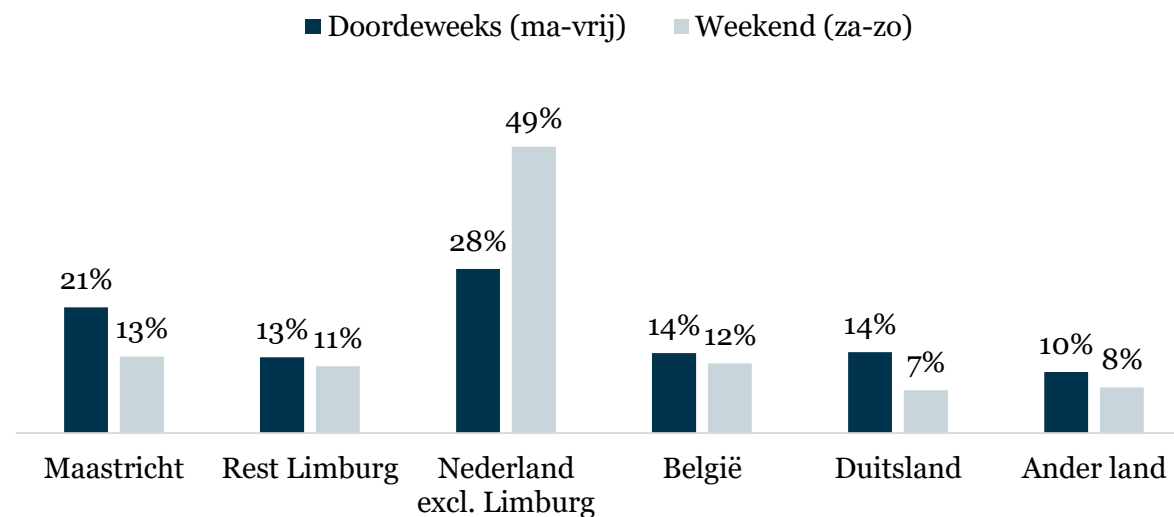


1.1. Herkomst

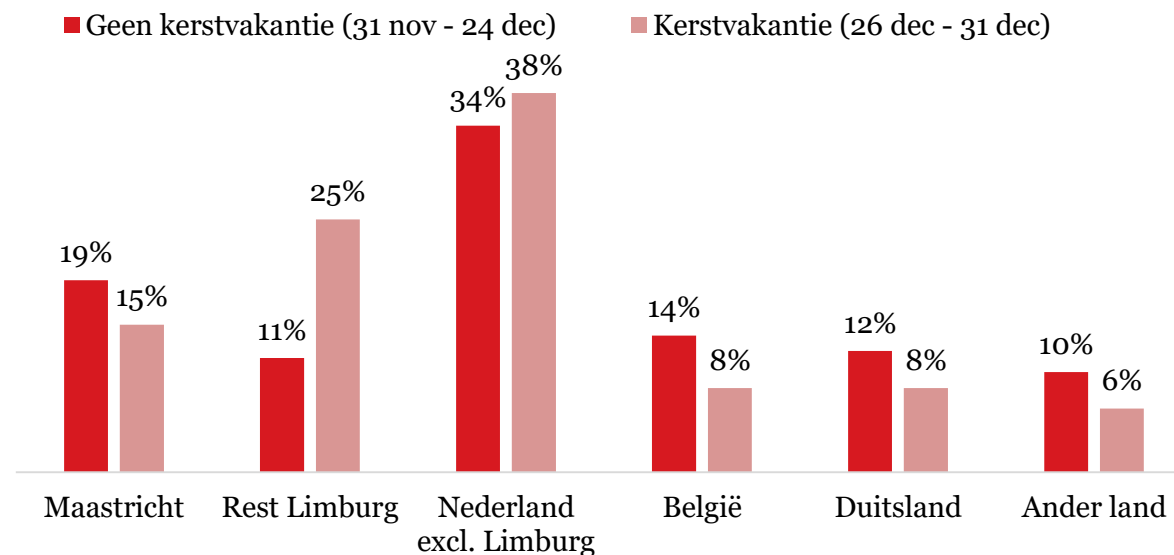
Verder is er gekeken of de herkomst van bezoekers van Magisch Maastricht verschilt op basis van de dag van de week en de periode vóór de kerstvakantie ten opzichte van het weekend en tijdens de kerstvakantie:

- Het aandeel Maastrichtse bezoekers is hoger doordeweeks (21%) en vóór de kerstvakantie (19%) 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 exclusief Limburg die Magisch Maastricht bezoeken juist hoger in het weekend en tijdens de kerstvakantie.

Herkomst bezoekers vs. weekday



Herkomst bezoekers vs. kerstvakantie



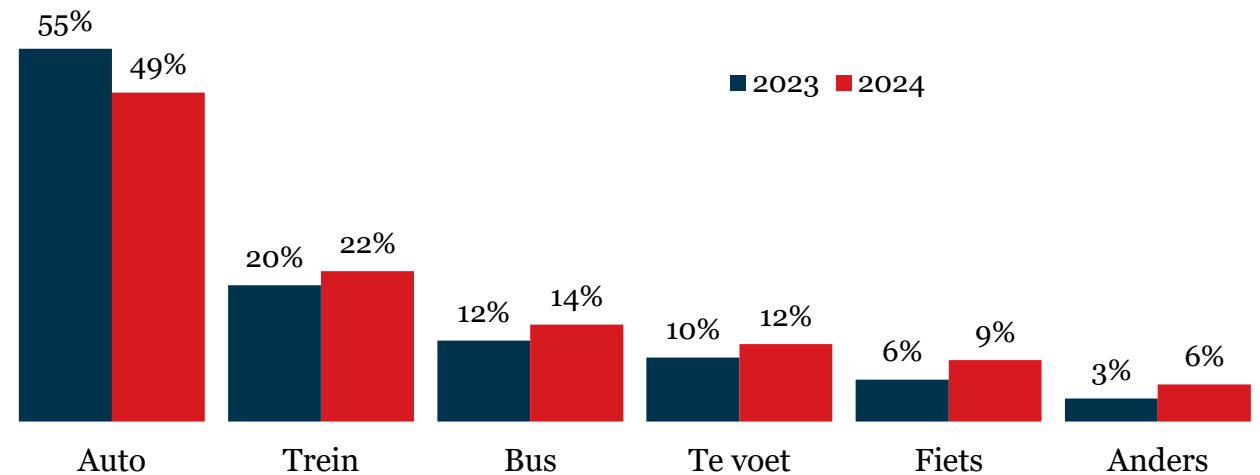
1.2. Vervoer

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

- Overeenkomstig met de voorgaande editie, is in 2024 de auto het meest gebruikte vervoersmiddel (49%) om naar het centrum van Maastricht te komen. Er is een daling van 6%-punt te zien ten opzichte van 2023;
- In vergelijking met 2023 kwamen bezoekers vaker met het openbaar vervoer (trein+bus).
- Ook is er, ten opzichte van 2023, een lichte toename te zien in het aandeel bezoekers dat te voet (12%) of met de fiets komt (9%), respectievelijk met 2% en 3%.

Vervoersmiddel naar het centrum van Maastricht

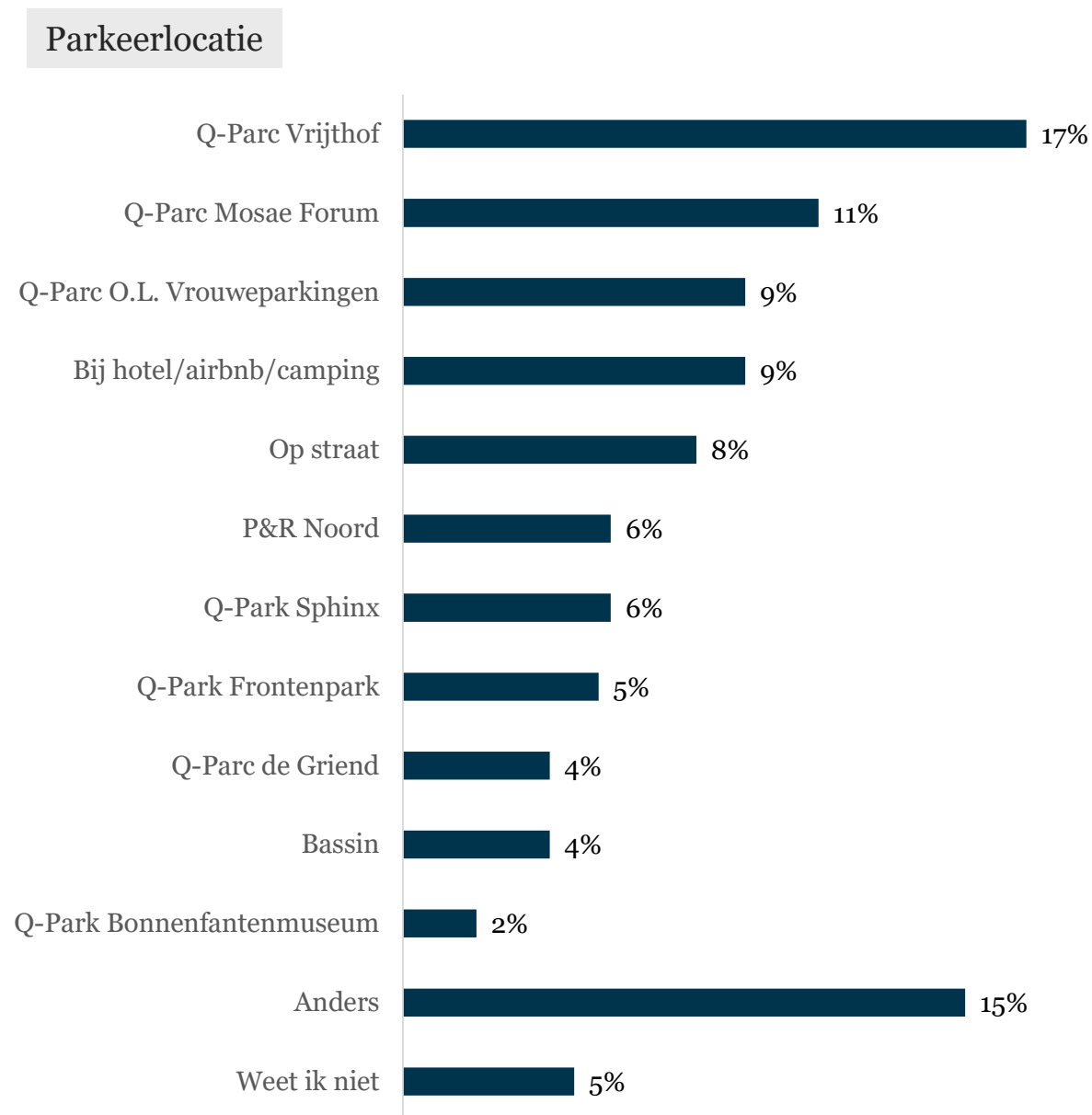
% - Meerdere antwoorden mogelijk



1.3. Parkeerlocatie

Aan de bezoekers die met de auto naar het centrum van Maastricht zijn gekomen (n=311), is gevraagd waar zij hun auto hebben geparkeerd:

- Bezoekers parkeren hun auto het vaakst bij Q-Park Vrijthof (17%) en bij Q-Park Mosae Forum (11%);
- 9% parkeert bij Q-Park O.L.Vrouwenparking of bij hun hotel, airbnb of de camping;
- 8% parkeert de auto op straat;
- 6% van de bezoekers parkeert hun auto bij P&R Noord en neemt van daaruit de bus of trein;
- 15% parkeert hun auto op een andere locatie. Locaties die meermaals worden genoemd zijn: Kolonel Q-park, plein 1992, bij het station, Stayokay en een dorp of stad buiten Maastricht;
- 5% weet het niet.



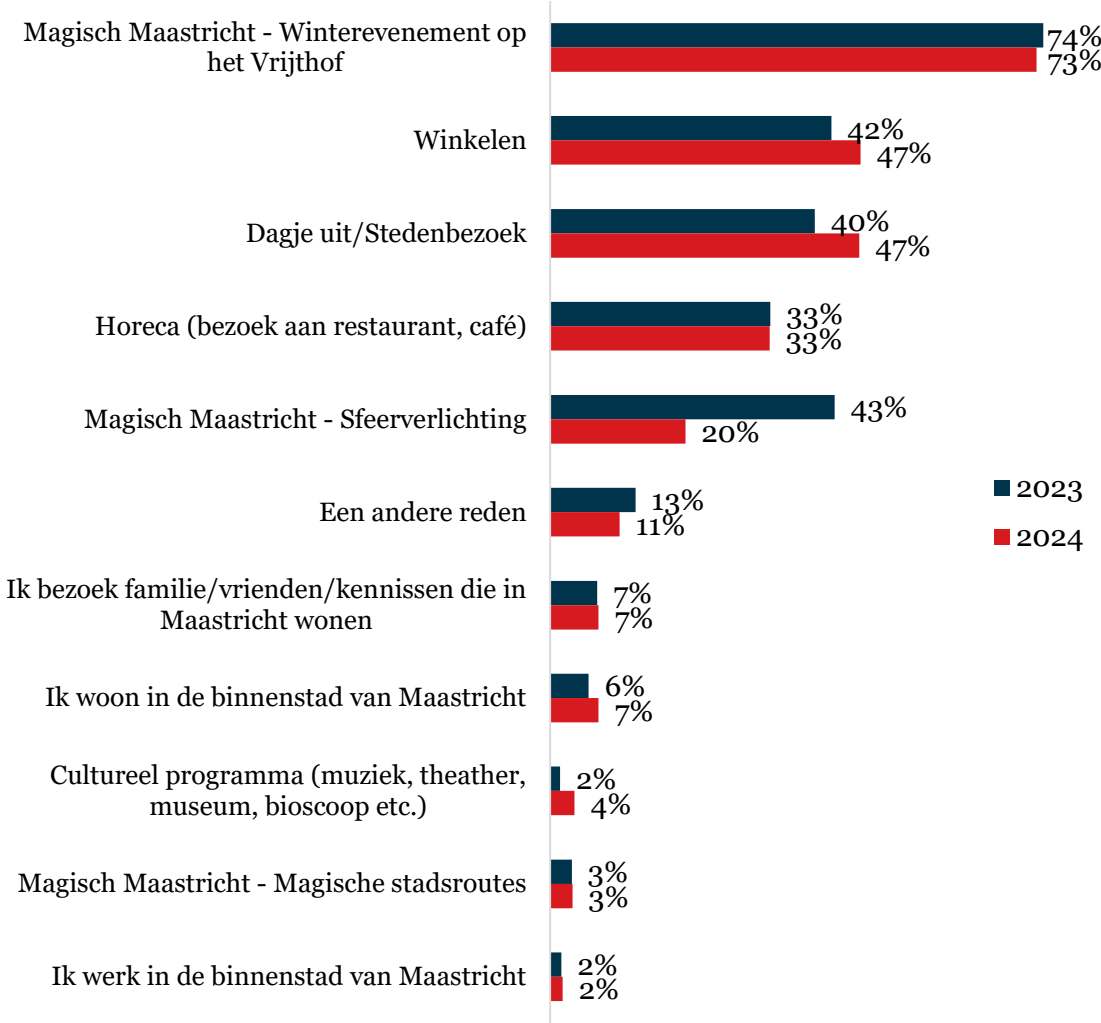
1.4. Bezoekredenen

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

- De winter evenementen (attracties en kraampjes) op het Vrijthof zijn, in overeenstemming met 2023, voor driekwart van de bezoekers de belangrijkste reden voor hun bezoek aan Maastricht;
- 47% van de bezoekers komt naar Maastricht om te winkelen of voor een dagje weg/stedenbezoek. Dit is een stijging van respectievelijk 5% en 7% ten opzichte van 2023;
- Een bezoek aan een restaurant of café is voor een derde van de bezoekers (33%) de belangrijkste reden voor hun komst naar Maastricht;
- Het aantal bezoekers dat Maastricht bezoekt vanwege de sfeerverlichting is met 23% afgenomen (43% in 2023 vs. 20% in 2024);
- Het culturele programma (muziek, theater, museum, bioscoop etc.) en de Magische Stadsroutes worden het minst vaak benoemd als belangrijke redenen voor een bezoek aan Maastricht;
- Andere redenen die worden genoemd zijn een (school)uitje, studie, werk of een bezoek aan Andre Rieu.

Belangrijkste redenen voor bezoek Maastricht

% - Meerdere antwoorden mogelijk



1.5. Bekendheid Magisch Maastricht

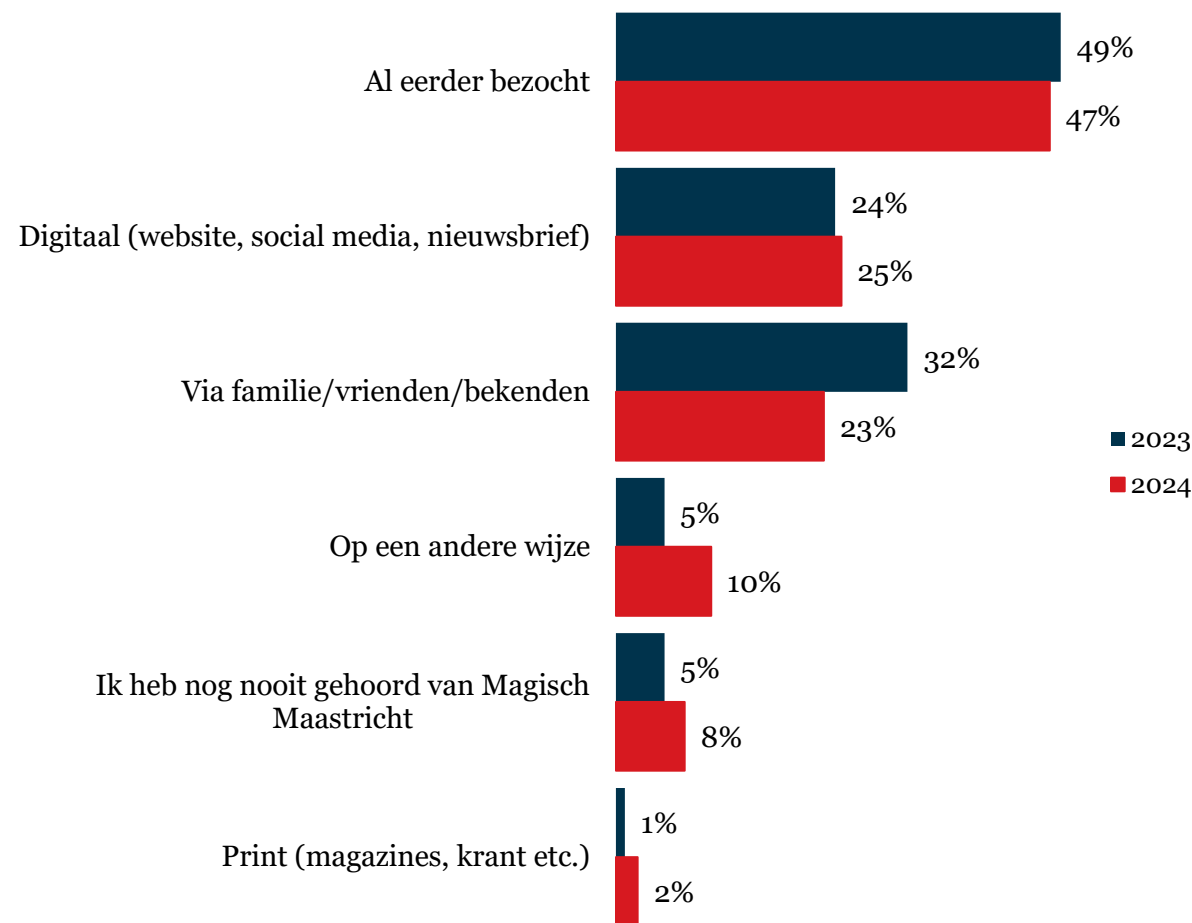
Bezoekers is gevraagd hoe zij over Magisch Maastricht hebben gehoord:

- Net als in de voorgaande editie, kennen de meeste mensen Magisch Maastricht van eerdere jaren. In 2024 geeft 47% aan Magisch Maastricht eerder te hebben bezocht;
- Een kwart van de bezoekers heeft via digitale kanalen (website, sociale media, nieuwsbrief) over Magisch Maastricht gehoord (25%) en/of via familie, vrienden of bekenden (23%);
- 10% heeft op een andere wijze over Magisch Maastricht gehoord;
- 8% geeft aan nog nooit van Magisch Maastricht te hebben gehoord. Dit is een stijging van 3% ten opzichte van 2023.

Als we de groep buitenlandse bezoekers eruit lichten, blijkt dat ook zij Magisch Maastricht vooral kennen van eerdere jaren (31%) via familie, vrienden, kennissen (28%) en via digitale kanalen (23%).

Hoe heeft u gehoord over Magisch Maastricht?

Meerdere antwoorden mogelijk



1.6. Overnachten

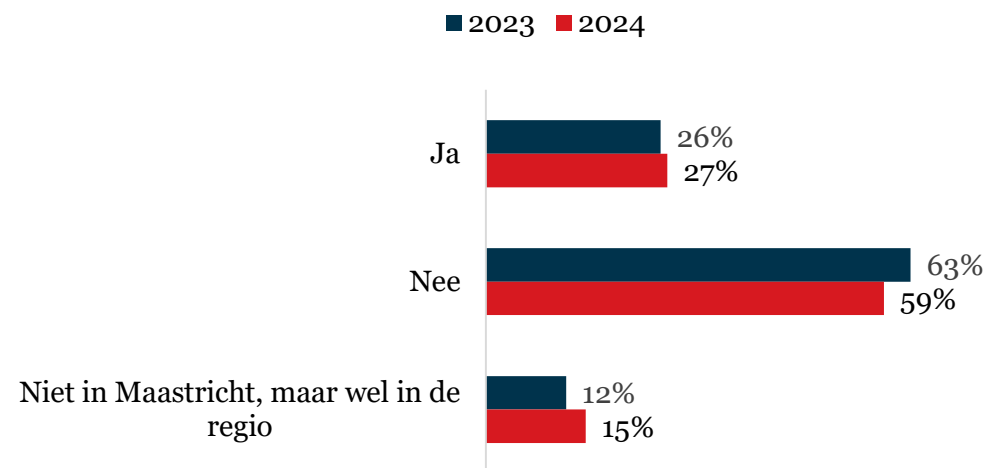
Aan de bezoekers die niet in Maastricht wonen of werken (n=510), is gevraagd of zij in Maastricht overnachten:

- Een kwart (27%) blijft overnachten in Maastricht. Dit is een lichte toename van 1% ten opzichte van de voorgaande editie;
- Het aantal bezoekers dat in de regio overnacht is gestegen van 12% in 2023 naar 15% in 2024, een toename van 3%;
- Binnenlandse bezoekers overnachten relatief vaker in Maastricht (29%) dan buitenlandse bezoekers (23%).

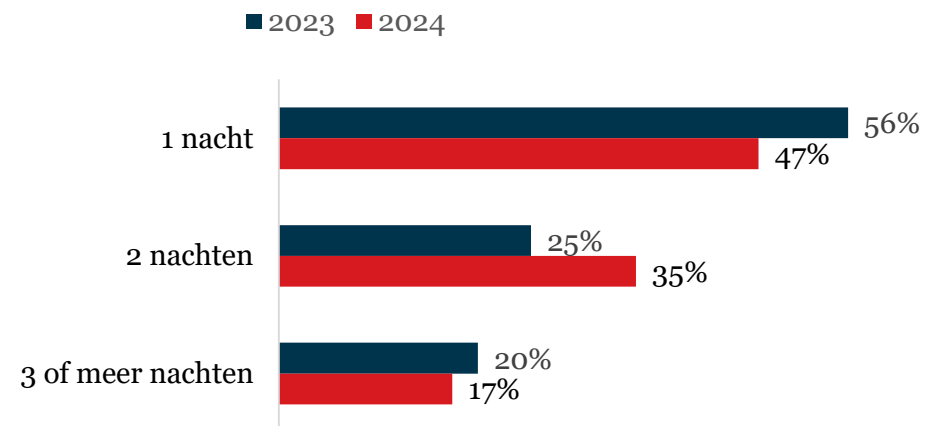
Bezoekers die aangeven te overnachten in Maastricht (n=136) is gevraagd hoeveel nachten zij blijven:

- 47% van de bezoekers blijft 1 nacht overnachten, 35% blijft 2 nachten en 17% 3 of meer nachten;
- Ten opzichte van 2023 is het percentage bezoekers dat 2 nachten blijft overnachten gestegen van 25% naar 35%, een toename van 10%;
- Binnenlandse bezoekers kiezen relatief vaker voor een verblijf van twee nachten (41%) dan buitenlandse bezoekers (25%). Daarentegen blijven buitenlandse bezoekers relatief vaker 3 nachten of langer in Maastricht dan binnenlandse bezoekers (30% vs. 11%).

Overnachting in Maastricht



Aantal nachten

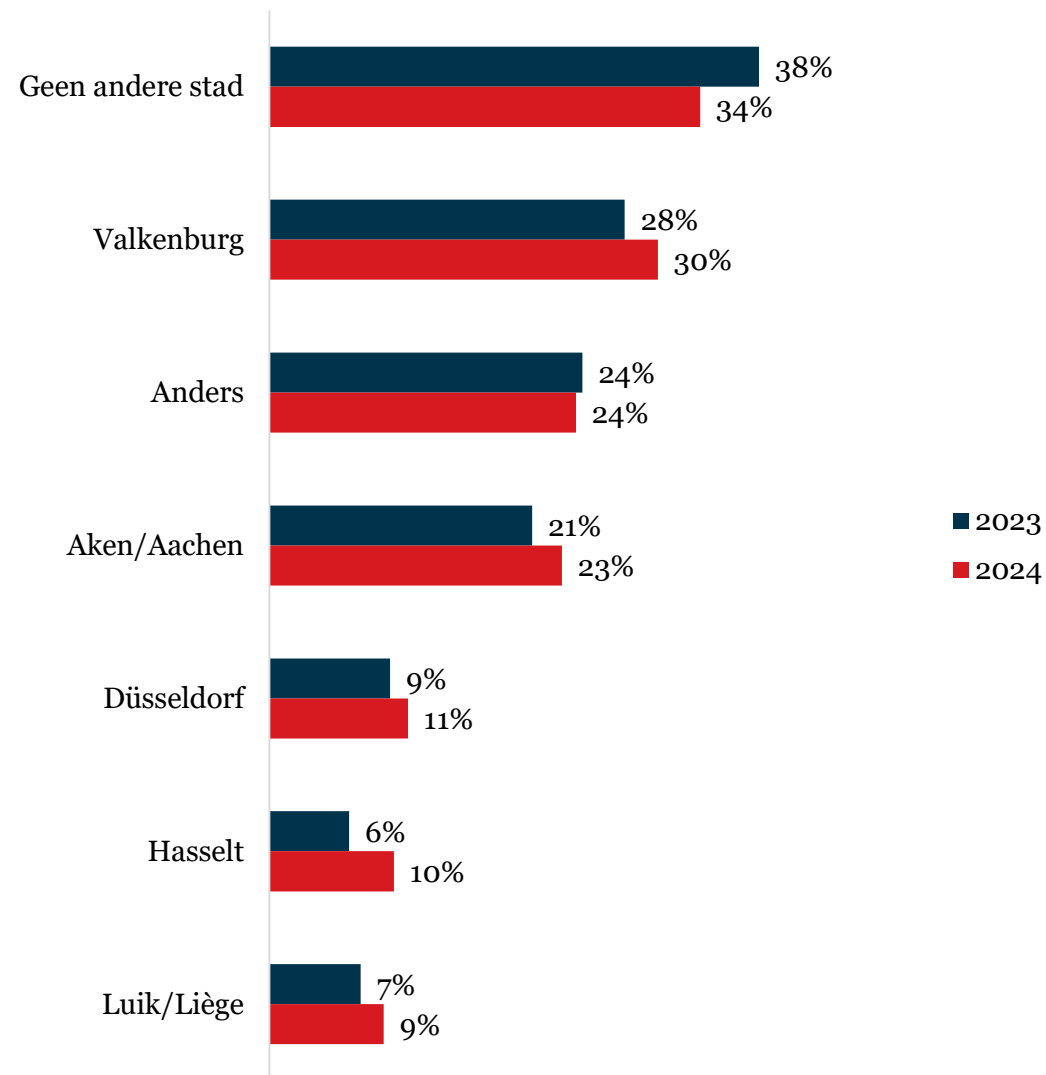


1.7. Bezoek andere steden

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

- 34% van de bezoekers bezoekt geen andere steden;
- Eén op de drie (30%) bezoekt Valkenburg, 23% gaat naar Aken;
- Een kwart van de bezoekers (24%) geeft aan naast Maastricht, Valkenburg, Aken, Düsseldorf, Hasselt en Luik ook een andere stad te bezoeken. Steden die meer dan vijf keer worden genoemd, zijn Keulen (24x), Amsterdam (12x), Den Bosch (8x), Sittard (7x), Heerlen (6x), Brussel (5x) en Münster (5x).

Welke andere steden bezoekt u naast Maastricht nog meer?
Meerdere antwoorden mogelijk.



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):

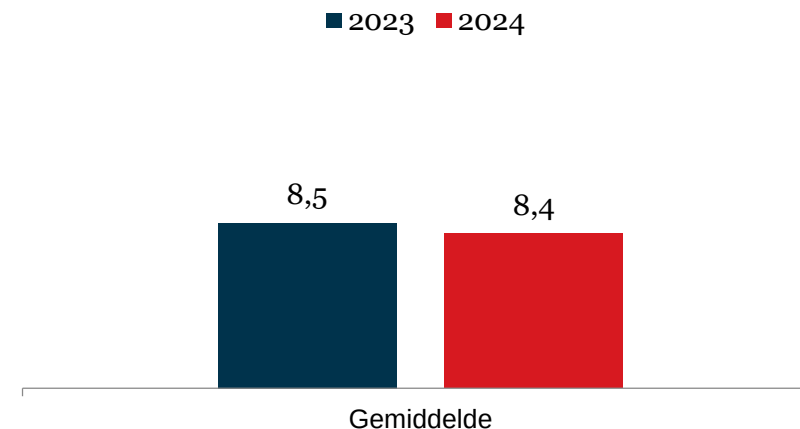
- Gemiddeld beoordelen bezoekers Magisch Maastricht met een 8,4. Dit is een lichte daling van 0,1 ten opzichte van 2023;
- 2% van de respondenten beoordeelt Magisch Maastricht met een 5 of lager, 15% met 6 of 7 en 83% met een 8 of hoger;
- Het aandeel bezoekers dat Magisch Maastricht met een 8 of hoger beoordeelt (83%), is met 2% gedaald ten opzichte van 2023 (85%).

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

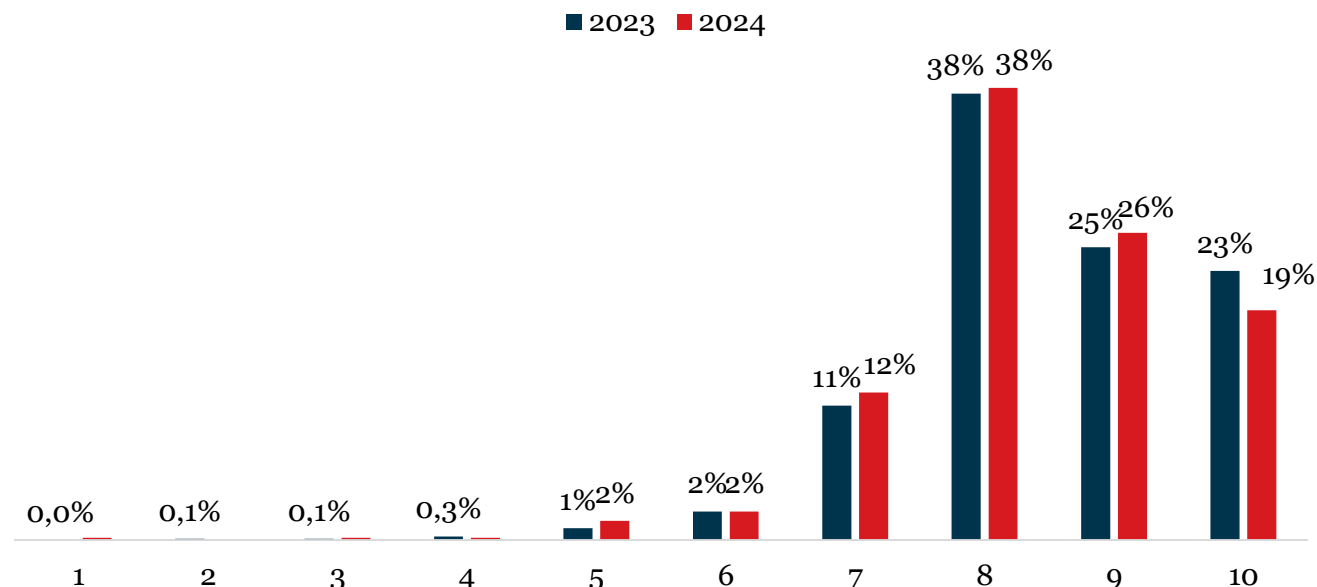
- | | |
|----------------------------------|-------|
| ▪ Inwoner of forenzen (n=118) | : 8 |
| ▪ binnenlandse bezoekers (n=306) | : 8,3 |
| ▪ buitenlandse bezoekers (n=199) | : 8,8 |



Gemiddelde beoordeling Magisch Maastricht



Beoordeling Magisch Maastricht



2.2 Toelichting beoordeling

Bezoekers is gevraagd om hun beoordeling toe te lichten. In de woordwolken hiernaast zijn in het groen de meest voorkomende toelichtingen weergegeven van bezoekers die Magisch Maastricht met een 7 of hoger beoordelen en in het rood de meest voorkomende toelichtingen van bezoekers die Magisch Maastricht met een 6 of lager beoordelen.

- Bezoekers die Magisch Maastricht met een 7 of hoger beoordelen, geven aan dat ze het evenement gezellig, geweldig en leuk ervaren. Vooral de sfeer wordt als positief beschouwd, evenals de vriendelijkheid van de mensen. De verscheidenheid aan attracties en kraampjes wordt gewaardeerd, en ook de mooie verlichting en decoratie krijgen positieve reacties. Aan de andere kant geven bezoekers aan dat het druk en duur is, en dat er te weinig variatie is in het aanbod van de kraampjes. Ze zouden graag meer kraampjes zien met kerstspullen en handwerk, en minder gericht op eten.
- Bezoekers die Magisch Maastricht met een 6 of lager beoordelen, vinden het evenement te druk, te klein en te commercieel, met weinig variatie in de kraampjes. Aan de andere kant zijn ze enthousiast over de mooie verlichting.



Toelichting beoordeling een 7 of hoger



Toelichting beoordeling een 6 of lager

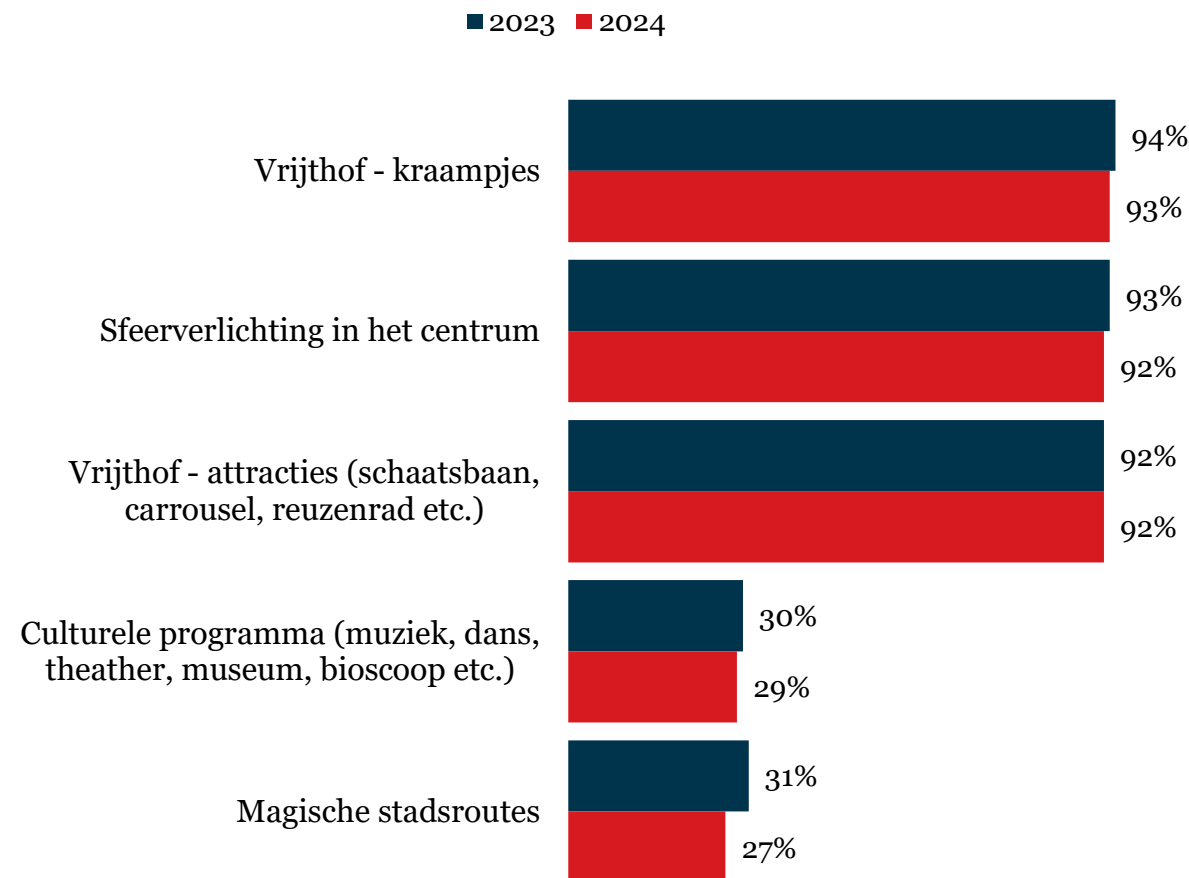


2.3. Bezoek onderdelen

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 van de bezoekers bezocht (minimaal 92%);
- 92% heeft de sfeerverlichting in het centrum gezien;
- 29% van de bezoekers bezocht het culturele programma (muziek, dans, theater, museum, bioscoop etc.);
- Het aantal bezoekers dat de Magische Stadsroutes heeft bezocht, is met 4% gedaald ten opzichte van 2023 (27% in 2024 vs. 31% in 2023).

Bezoek onderdelen van Magisch Maastricht?



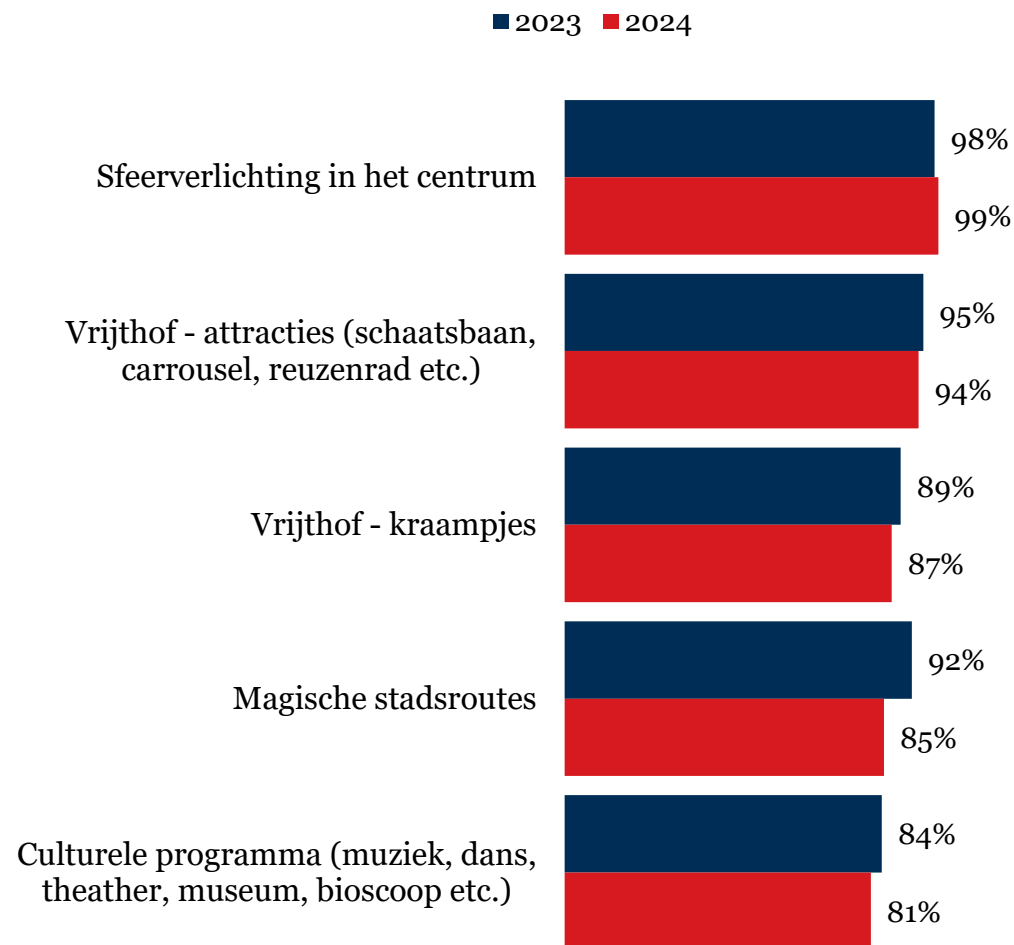
2.4. Waardering onderdelen

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 (99%);
- De winterevenementen op het Vrijthof worden ten opzichte van 2023 iets minder vaak als (zeer) goed beoordeeld: 94% van de bezoekers beoordeelt de attracties op het Vrijthof als (zeer) goed (-3%-punt t.o.v. 2023), en de kraampjes op het Vrijthof worden door 87% als (zeer) goed beschouwd (-2%-punt);
- 85% van de bezoekers beoordeelt de Magische Stadsroutes als (zeer) goed. Dit is een daling van 7% ten opzichte van 2023;
- Er is ook een daling van 3% te zien in het aantal bezoekers dat het culturele programma als (zeer) goed beoordeelt. In 2024 beoordeelt 81% het culturele programma als (zeer) goed, in 2023 was dit 84%.

Beoordeling onderdelen van Magisch Maastricht

% zeer goed + goed

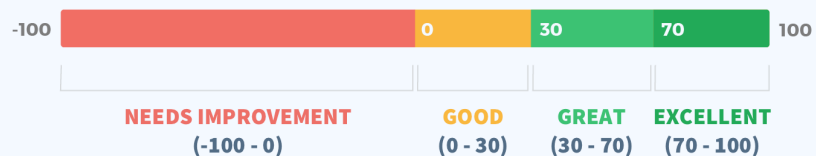


2.5 Net Promotor Score bezoekers Magisch Maastricht

De gemeente 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.

- 51% van de respondenten is een promotor, 40% is passief tevreden en 9% is een detractor. Dit levert een NPS op van 42%;
- De NPS van de bezoekers van Magisch Maastricht is 42%. Een NPS tussen de 30% en 70% wordt beschouwd als geweldig.

What is a good NPS score?



Toelichting berekenen Net Promotor Score (NPS)

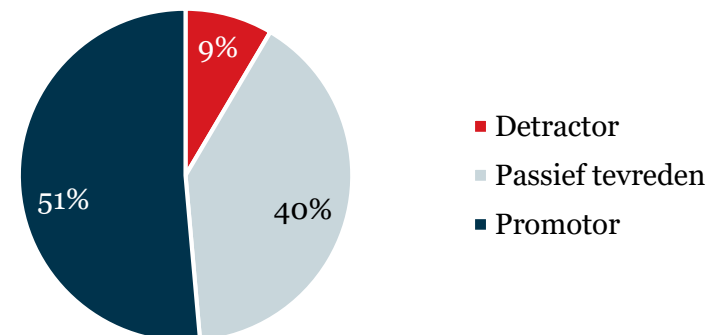
Om de NPS te meten is bezoekers de volgende vraag gesteld: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u Magisch Maastricht zou aanbevelen aan een vriend of collega?'. Door middel van een rapportcijfer (1 t/m 10) konden bezoekers de mate waarin zij Magisch Maastricht zouden aanbevelen beoordelen (1 = zeer onwaarschijnlijk,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

Net Promotor Score (NPS)



2.6. Verbeterpunten

Bezoekers zijn gevraagd welke activiteiten zij momenteel missen en welke verbeteringen zij wensen voor Magisch Maastricht in de toekomst. In de woordwolk hiernaast zijn de meest voorkomende toelichtingen van bezoekers weergegeven:

- Bezoekers geven aan behoefte te hebben aan meer variatie in de kraampjes, met name een uitbreiding van kraampjes met kerstspullen en handwerk, en minder nadruk op eetkraampjes;
- Een andere veelgenoemde verbetering is het toevoegen van live muziek, live entertainment, meer attracties en een kerstman;
- Wat betreft de kosten ervaren bezoekers Magisch Maastricht als prijzig, en het betalingssysteem met een pasje wordt als minder prettig ervaren.

Suggesties verbeteringen volgende edities Magisch Maastricht



3

Verwachte uitgaven

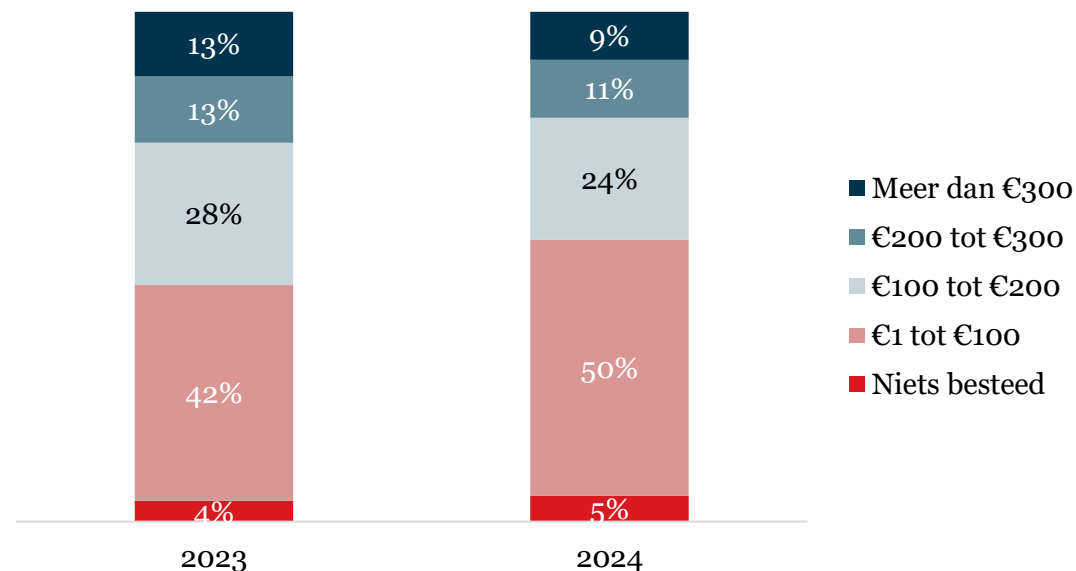


3. Uitgaven

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

- Gemiddeld verwachten bezoekers €115,- te besteden in de binnenstad. Dit is een daling van €17,- ten opzichte van 2023;
- Het aandeel bezoekers dat tussen de €1 en €100 verwacht uit te geven, is in 2024 gestegen met 8%-punt, van 42% in 2023 naar 50% in 2024. Daarentegen is het aandeel bezoekers dat meer dan €100,- verwacht uit te geven, gedaald met 10%, van 54% in 2023 naar 44% in 2024;
- 5% verwacht niets te besteden;
- Gemiddeld besteden binnenlandse bezoekers (€132,-) en buitenlandse bezoekers (€125,-) meer geld in de binnenstad dan inwoners of forenzen (€56,-). Dit is in lijn met 2023;
- Bezoekers die blijven overnachten verwachten gemiddeld meer geld uit te geven (€189,-) dan bezoekers die niet blijven overnachten (€126,-) (inwoners en forenzen zijn hier niet in meegenomen).

Verwachte uitgaven in binnenstad



Gemiddelde verwachte uitgaven in binnenstad – per subgroep

Jaar	Totaal	Inwoner of forens	Binnenlandse bezoeker	Buitenlandse bezoeker	Blijft overnachten	Blijft niet overnachten
2023	€ 132	€ 71	€ 146	€ 147	€ 197	€ 126
2024	€ 115	€ 56	€ 132	€ 125	€ 189	€ 98



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