



Gemeente Maastricht

> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Bezoekersonderzoek Magisch Maastricht 2022

DATUM
31 maart 2023
Verz. 31 maart 2023

BIJLAGEN
1

BEHANDELD DOOR
JMF (Jeanny) Hermens

TELEFOONNUMMER
043 350 5225

ONZE REFERENTIE
2023.01682

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 winterevenement Magisch Maastricht op het Vrijthof wordt gehouden.

Het doel van dit onderzoek is om de aantrekkingskracht, de beleving en de bezoekersprofielen van Magisch Maastricht op het Vrijthof in kaart te brengen. Samenvattend komt het erop neer dat het gemiddelde rapportcijfer op 8,0 ligt. Dit is een lichte daling (-0,2) ten opzichte van de 2 voorgaande edities. Met name de gezellige sfeer en de kraampjes en de attracties op het Vrijthof worden het best bezocht.

Voor meer resultaten en vergelijkingen met andere jaren verwijs ik naar bijgaan rapport.

Ik hoop u hiermee een impressie te geven van de editie Magisch Maastricht Vrijthof 2022.

Hoogachtend,

John Aarts,
Wethouder Mobiliteit, Stadsbeheer, Duurzaamheid en Hospitality

Raadsinformatiebrieven

Magisch Maastricht

Resultaten bezoekersonderzoek 2022



Gemeente Maastricht

Team Onderzoek & Statistiek - 3 februari 2023

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 vond de editie de hele maand december plaats.

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

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, 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 1 en 30 december zijn er in totaal 312 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



312 bezoekers over Magisch Maastricht 2022

In december vond Magisch Maastricht plaats. In navolging van eerdere edities zijn bezoekers gevraagd naar hun ervaringen. In totaal zijn 312 bezoekers ondervraagd. De resultaten staan hieronder samengevat. Er wordt ook een vergelijking gemaakt met cijfers uit het bezoekersonderzoek van 2021 (tijdens Corona-crisis) en 2019 (voor Corona-crisis):

- Er zijn deze keer relatief meer buitenlandse bezoekers en minder binnenlandse bezoekers ondervraagd dan tijdens de vorige editie (2021). 32% van de ondervraagden komt uit Maastricht, wat bijna meer dan 2x zoveel is dan in 2019 (17%). Het aantal ondervraagde buitenlanders (22%) is hoger dan vorig jaar (13%), maar het ligt nog (lang) niet op het niveau van de editie voor de Corona-crisis (40%). Mogelijke verklaringen voor het relatief lagere aandeel buitenlandse bezoekers in 2021 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;
- In overeenstemming met vorige edities, is de auto het meest gebruikte vervoersmiddel om naar het centrum van Maastricht te komen (42%). 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 40% in 2019 naar 29% nu), het aandeel te fiets en te voet is bijna meer dan verdubbeld (resp. van 7% en van 8% naar 18% en 14%);
- 3 op de 4 bezoekers waardeert Magisch Maastricht met een 8 of hoger. Zij waarderen vooral de gezellige sfeer. Het gemiddelde rapportcijfer ligt op 8,0. Dit is een lichte daling (-0,2) ten opzichte van de 2 voorgaande edities;
- Net als de 2 voorgaande edities zijn de kraampjes en de attracties op het Vrijthof het best bezocht (door minimaal 95%). Ook de lichtroute door het centrum is door de ruime meerderheid (93%) bezocht. Het culturele programma in de openbare ruimten is door 60% van de bezoekers bezocht. Twee op de vijf bezoekers (40%) waren aanwezig bij het kinderprogramma in de Sint Servaasbasiliek;
- De lichtroute in het centrum en de activiteiten op het Vrijthof scoren nagenoeg even goed als de 2 voorgaande edities. Ook de kraampjes op het Vrijthof scoren goed, 85% van de bezoekers beoordeeld de kraampjes met (zeer) goed. 73% van de bezoekers van het culturele programma in de openbare ruimten en 66% van de bezoekers aan het kinderprogramma in de Sint Servaasbasiliek beoordelen deze onderdelen met (zeer) goed.

- Over de hele lijn geldt dat er deze editie meer is uitgegeven dan tijdens de voorgaande edities. Als we alle uitgaven bij elkaar optellen dan gaf een gemiddelde bezoeker dit jaar 205 euro uit, in 2021 was dit 103 euro en in 2019 157 euro. De stijging ten opzichte van 2021 is waarschijnlijk mede het gevolg van het feit dat Magisch Maastricht om 17u moest sluiten vanwege de Corona-crisis. Een andere mogelijke reden is de (hoge) inflatie dat ervoor gezorgd heeft dat alle prijzen aanzienlijk zijn gestegen;
- Het aantal bezoekers dat verwacht dat zij Magisch Maastricht het jaar erna opnieuw zullen bezoeken is gestegen de afgelopen jaren. Dit jaar geeft 68% van de ondervraagden aan Magisch Maastricht volgend jaar opnieuw verwachten te bezoeken, in 2021 was dit 64% en in 2019 53%;
- 1 op de 4 ondervraagde bezoekers heeft aangegeven wat zij missen of welke verbeterpunten zij wensen. Een grote kerstboom, uitbreiding van het aantal evenementen, meer diversiteit in kraampjes en minder duur worden in dit kader het meest genoemd.

1

Bezoekersprofiel

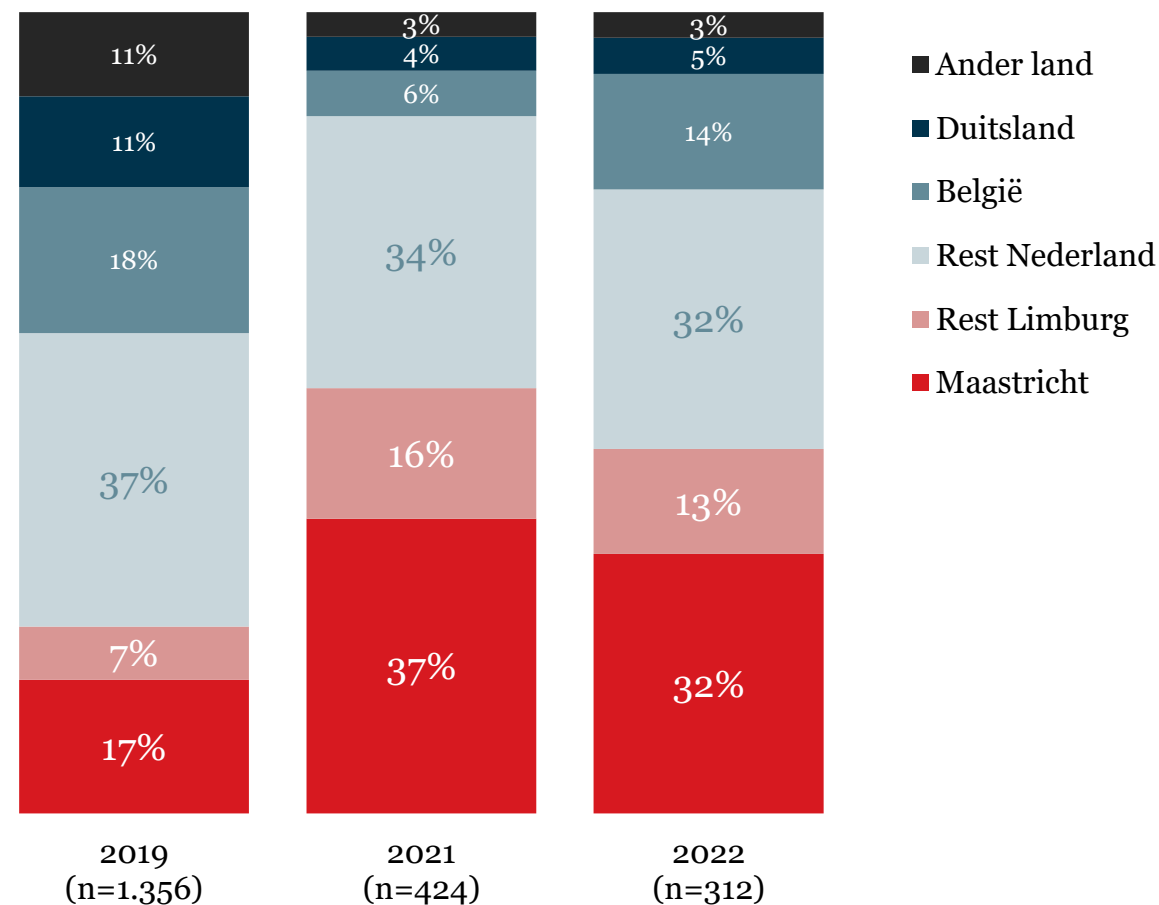


1.1. Herkomst

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 buitenlandse bezoekers en minder Maastrichtenaren en andere Limburgers zijn ondervraagd dan tijdens de vorige editie:

- 32% van de ondervraagden komt uit Maastricht. Dit is een daling van 5% ten opzichte van de vorige editie. Als we het vergelijken met 2019 dan zien we dat het aantal bezoekers uit Maastricht bijna is verdubbeld (17%);
- 13% komt uit een ander deel van Limburg (3% meer dan het voorgaande jaar);
- 32% van de ondervraagde bezoekers is afkomstig uit de rest van Nederland;
- Het aandeel buitenlandse bezoekers is met 9% gestegen ten opzichte van 2021 (22% versus. 13%). Het aandeel in 2022 is een stuk lager dan de editie voor de Corona-crisis, toen was 40% van de bezoekers buitenlands.

In welk land woont u?



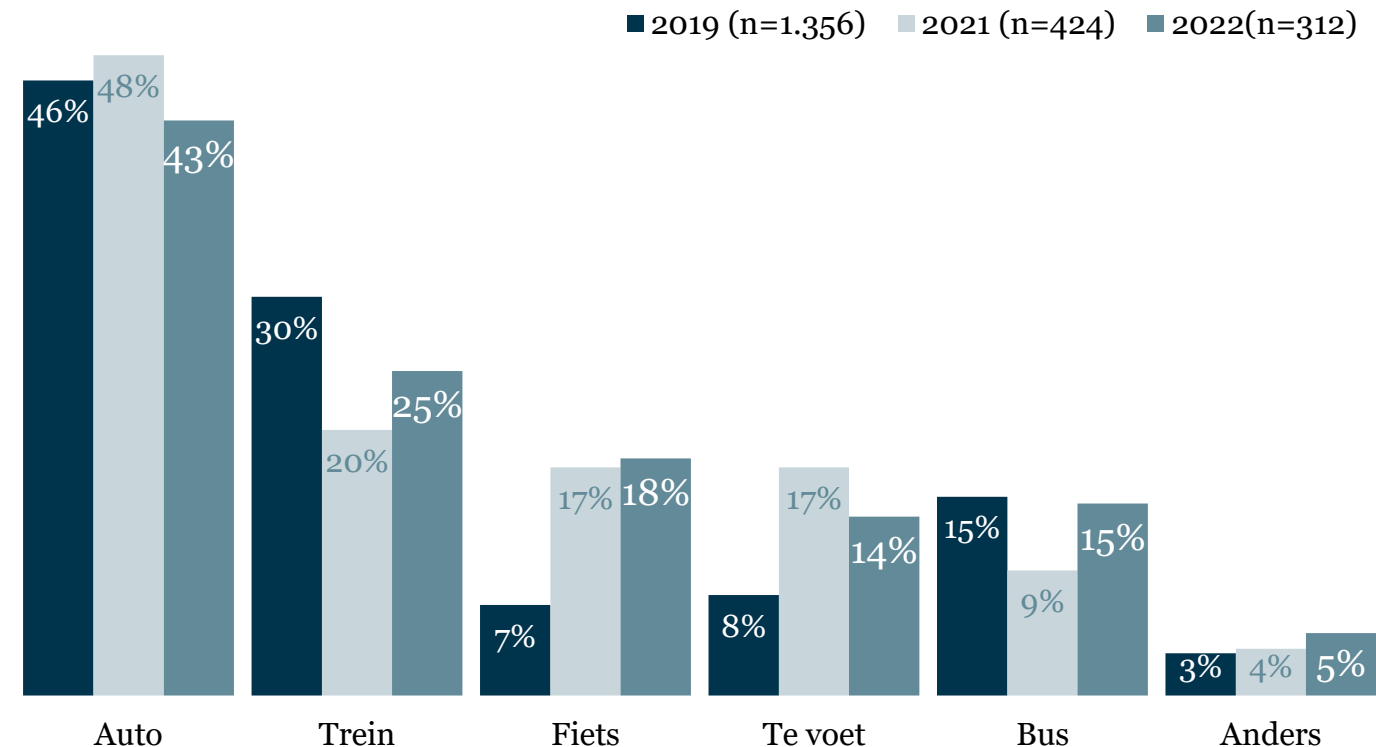
1.2. Vervoer

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

- Overeenkomstig met vorige edities, is de auto het meest gebruikte vervoersmiddel (43%) om naar het centrum van Maastricht te komen;
- 40% kwam met het openbaar vervoer (trein+bus), in 2021 was dit 29%;
- In vergelijking met 2019 zien we een toename van het aandeel fiets (van 7 % naar 18%) en te voet (van 8% naar 14%); Een mogelijke verklaring hiervoor is de stijging in het aantal bezoekers uit Maastricht;
- Van de bezoekers die met de auto kwamen (n=116), zegt 14% dat zij op PR-Noord parkeerden. 86% parkeerde ergens anders;
- Van de treinreizigers (n=63) geeft 62% aan dat zij met NS reisden en 14% met Arriva. 14% heeft gebruik gemaakt van beide vervoerders.

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

% - Meerdere antwoorden mogelijk



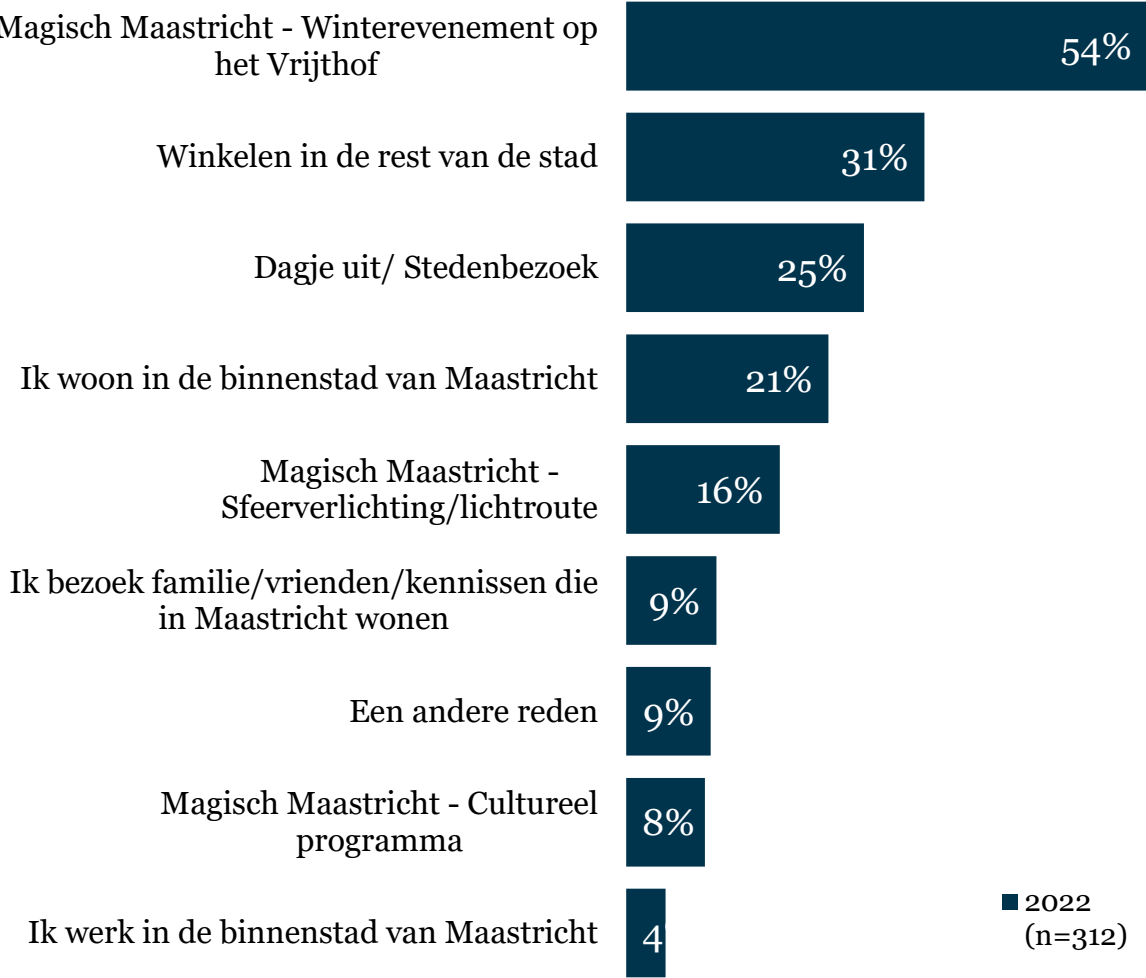
1.3. Bezoekredenen

Meer dan de helft van de bezoekers 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 (31%) of voor een dagje uit (25%);
- 1 op de 5 bezoekers woont in de binnenstad (21%);
- 16% van de ondervraagde bezoekers noemt de lichtroute als belangrijke reden voor hun bezoek;
- 1 op de 10 bezoekers is op bezoek bij familie, vrienden of kennissen (9%);
- 8% komt voor het cultureel programma, 4% werkt in de binnenstad.

Wat zijn de belangrijkste redenen voor uw bezoek aan Maastricht?

% - Meerdere antwoorden mogelijk



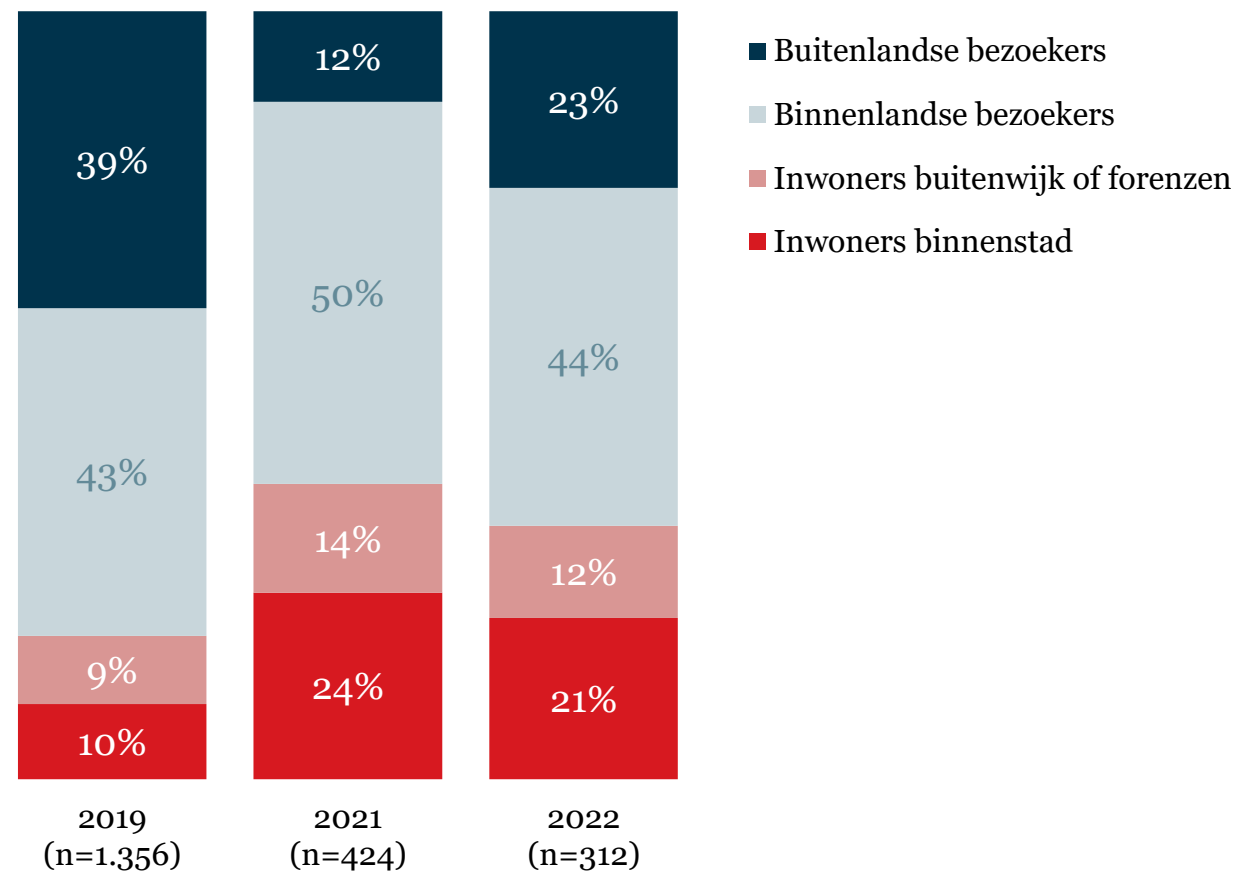
1.4. Type bezoeker

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

- inwoners binnenstad (21%);
- inwoners buitenwijk of forenzen (12%);
- binnenlandse bezoekers (44%);
- buitenlandse bezoekers (23%).

Zoals we hiervoor al zagen, zijn er dit keer verhoudingsgewijs meer buitenlandse toeristen en minder inwoners ondervraagd dan in 2021. Het aandeel buitenlandse bezoekers tijdens de afgelopen editie is met 18% verschil een stuk lager dan in 2019.

Bezoekserstype o.b.v. herkomst en bezoekreden



1.5. Bronbekendheid

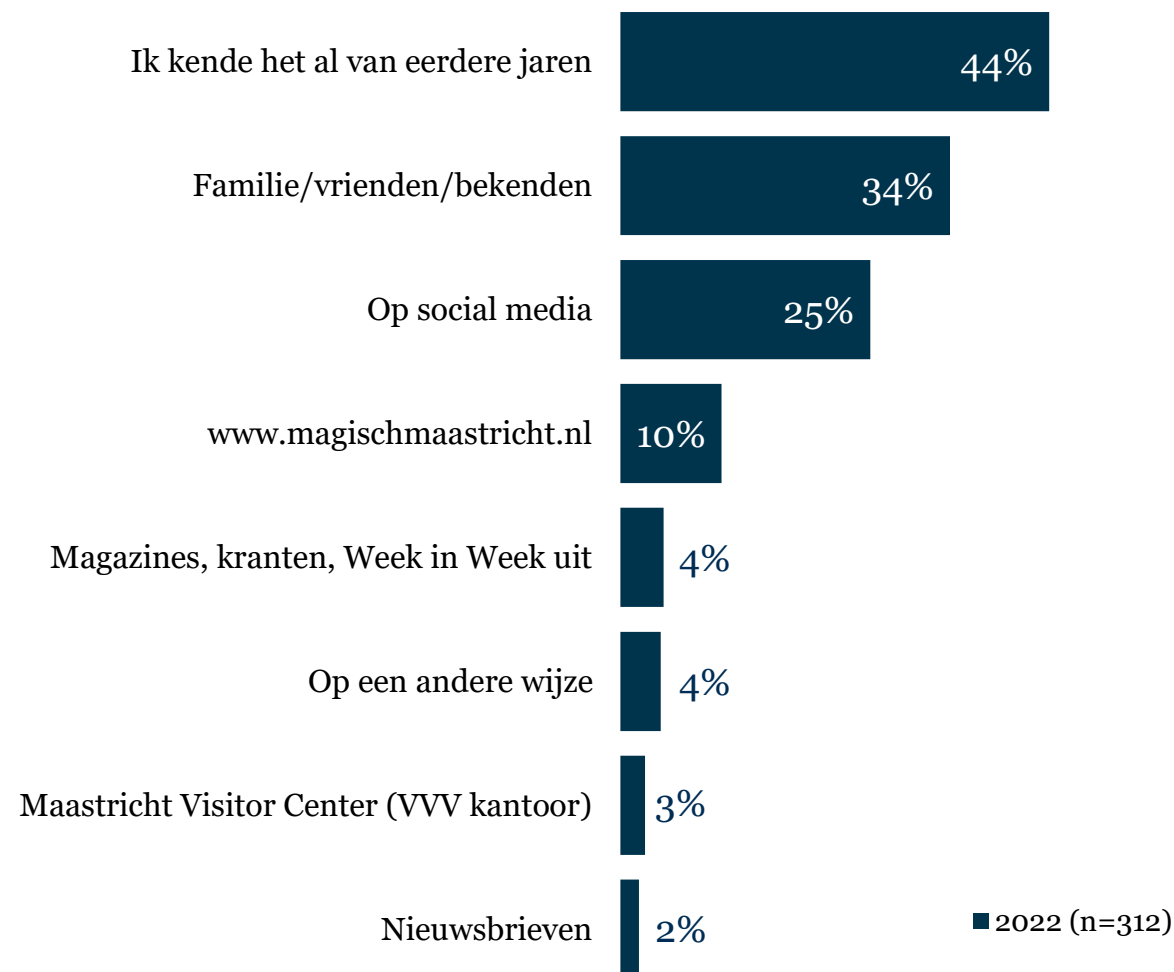
De figuur hiernaast laat zien waar bezoekers Magisch Maastricht van kennen:

- 44% van de bezoekers kent Magisch Maastricht nog van eerdere edities, 3 jaar geleden was dit 40%;
- Net als in voorgaande jaren hoorde een derde deel het van familie, vrienden of kennissen (34%);
- Een kwart kent het via social media (25%), dit is een lichte stijging ten opzichte van 2021 (+1%) en 2019 (+4%);
- 10% kent Magisch Maastricht via de website van Magisch Maastricht.

Als we de groep buitenlandse bezoekers eruit lichten, dan blijkt dat zij Magisch Maastricht vooral kennen via familie, vrienden, kennissen (42%), van eerdere jaren (34%), en social media (21%).

Hoe heeft u gehoord over Magisch Maastricht?

Meerdere antwoorden mogelijk



1.6. Overnachten

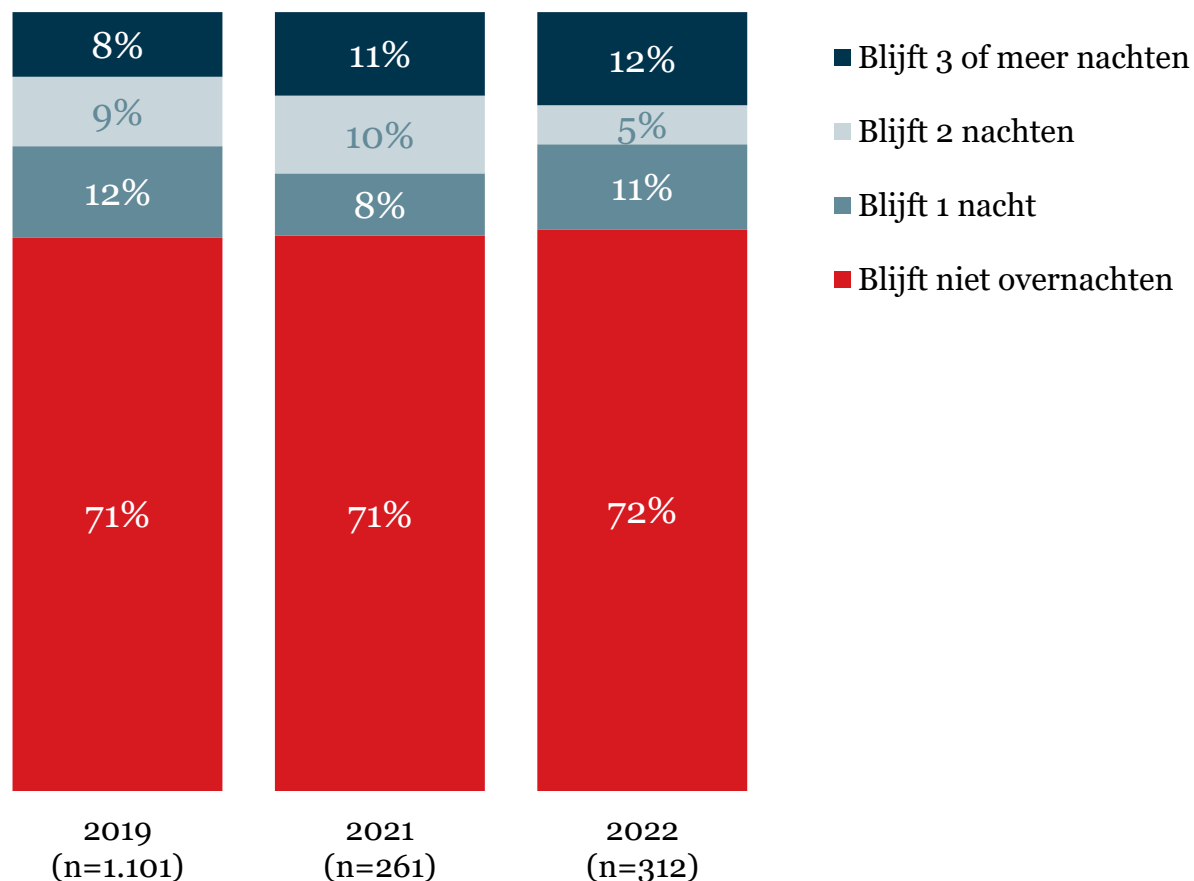
Van de bezoekers die niet in Maastricht wonen of werken (n=211), geeft 28% dat zij in Maastricht blijven overnachten.

- 16% blijft 1 of 2 nachtjes;
- 12% blijft 3 nachten of meer.

De groep overnachters is bijna net zo groot als in 2021 en 2019.

Onder binnenlandse bezoekers is het aandeel dat blijft overnachten groter dan onder buitenlandse bezoekers (30% versus 22%). In 2021 zagen we het tegenovergestelde, toen was het aandeel buitenlandse bezoekers dat bleef 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

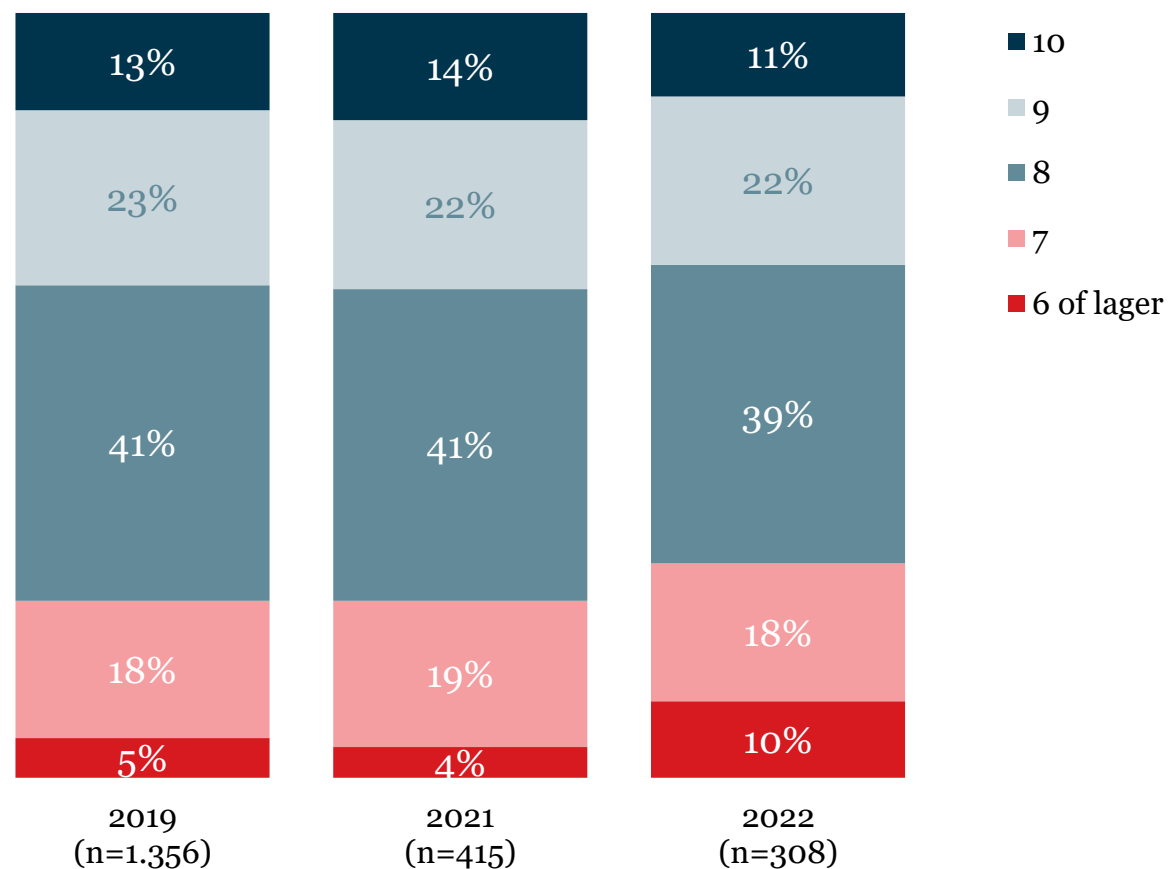
Bezoekers ia gevraagd met welk rapportcijfer zij hun bezoek aan Maastricht waarderen:

- 3 op de 4 bezoekers waardeert Magisch Maastricht met een 8 of hoger (72%). Dit is een daling van 5% ten opzichte van 2019 en 2021;
- Een op de drie bezoekers (33%) geeft zelfs een 9 of een 10;
- Het aandeel dat een 6 of lager geeft, is toegenomen ten opzichte van voorgaande edities;
- Het gemiddelde rapportcijfer is een 8,0.

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

- inwoners binnenstad (n=67) : 8,1
- inwoners buitenwijk of forenzen (n=39) : 7,9
- binnenlandse bezoekers (n=142) : 8,2
- buitenlandse bezoekers (n=72) : 7,5.

Met welk rapportcijfer waardeert u dit bezoek aan Maastricht?

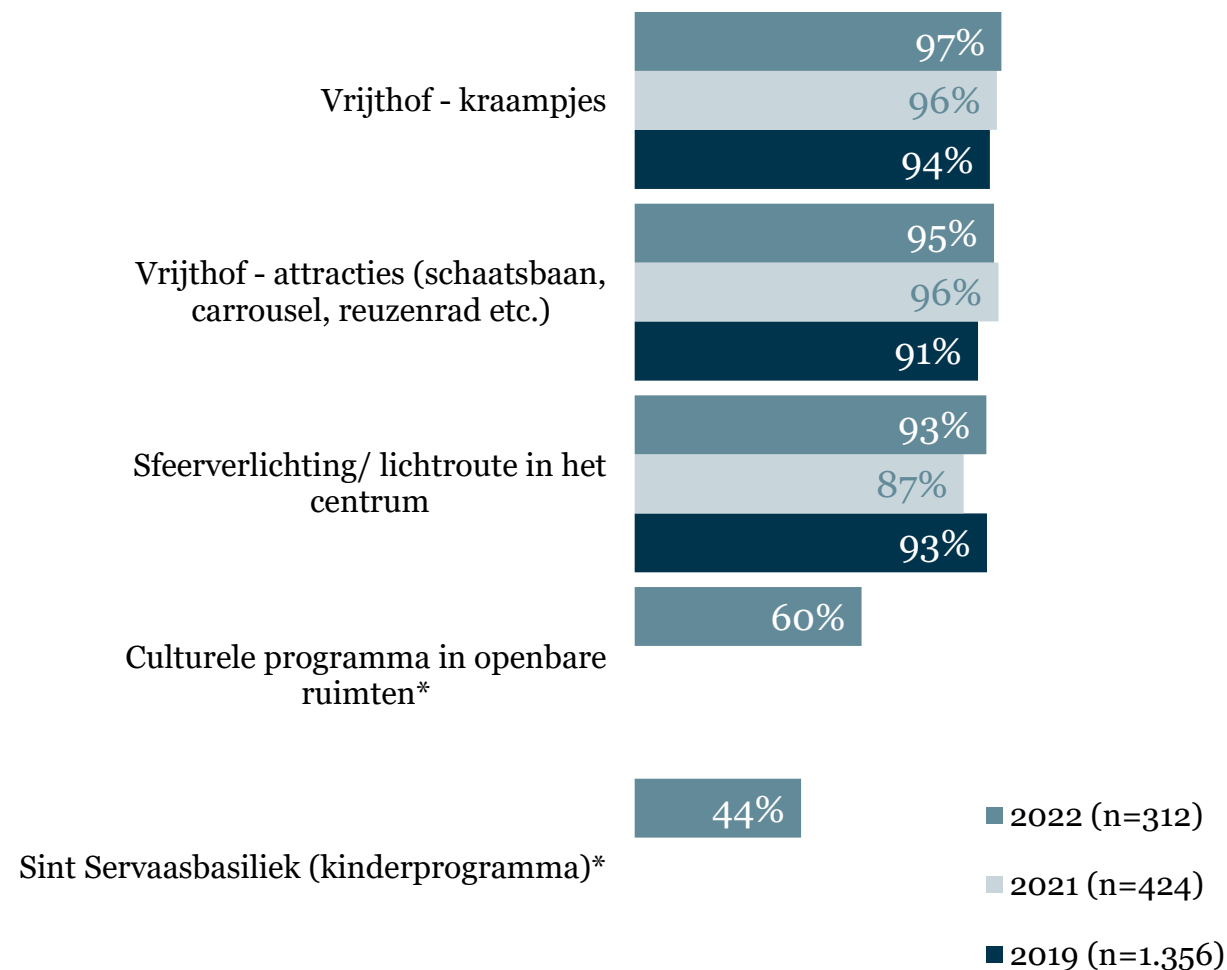


2.2. Waardering onderdelen

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 bij de vorige edities zijn de kraampjes en de attracties op het Vrijthof het best bezocht (door minimaal 95% van de bezoekers);
- 93% heeft de sfeerverlichting/lichtroute door het centrum bezocht;
- Het culturele programma in de openbare ruimten is door 60% van de bezoekers bezocht. 40% was aanwezig bij het kinderprogramma in de Sint Servaasbasiliek.

Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van Magisch Maastricht?



* Voor het eerst uitgevraagd in 2022

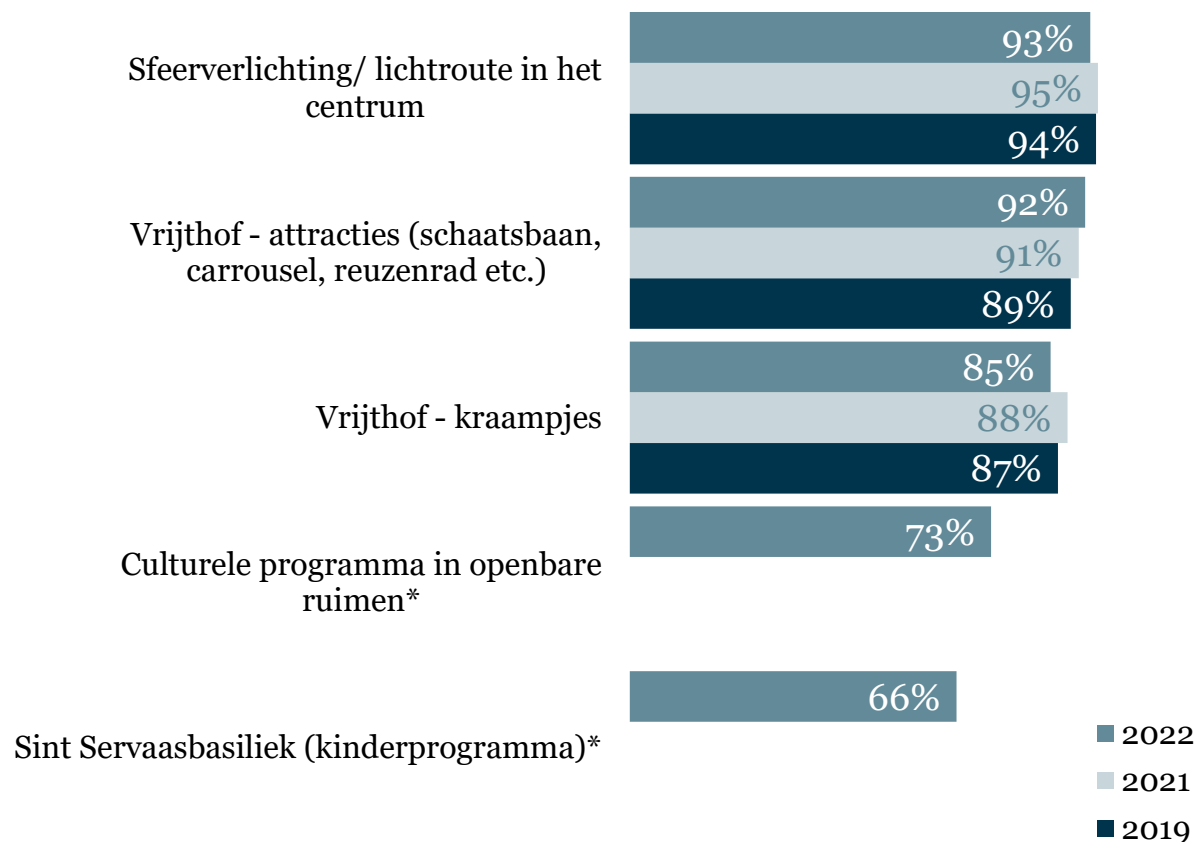
2.2. Waardering onderdelen

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

- De lichtroute in het centrum wordt nog altijd het beste beoordeeld: 93% van de bezoekers die hier een oordeel over vellen (n=297) waarderen de sfeerverlichting als *(zeer) goed*. Dat is vergelijkbaar met 2021 (94%) en 2019 (94%);
- De activiteiten op het Vrijthof scoren ook nagenoeg even goed als de vorige 2 edities. 92% van de bezoekers van de attracties (n=302) beoordeelt ze als *(zeer) goed*, bij de kraampjes (n=302) is dit 85%;
- 73% van de bezoekers van het culturele programma in de openbare ruimten (n=189) beoordelen het culturele programma als *(zeer) goed*;
- Het kinderprogramma in de Sint Servaasbasiliek wordt door 66% van de bezoekers (n=140) gewaardeerd als *(zeer) goed*;
- De analyse naar bezoekerstypen laat geen verschillen zien

Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van Magisch Maastricht?

% zeer goed + goed



* Voor het eerst uitgevraagd in 2022

2.3. Verbeterpunten

1 op de 4 ondervraagde bezoekers heeft aangegeven wat zij missen of welke verbeterpunten zij wensen (n=82):

- De aanwezigheid van een grote kerstboom is het meest genoemde verbeterpunt. Dit is 17x benoemd, wat in procenten uitkomt op 5% van alle ondervraagden;
- Sommige bezoekers zouden een uitgebreider evenement willen: meer evenementen (9x), meer kraampjes (4x), meer voor kinderen (3x) en meer attracties (2x) worden benoemd;
- Meer diversiteit in kraampjes en minder duur worden beide door 7 bezoekers benoemd als verbeterpunt;
- 73% van de bezoekers 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

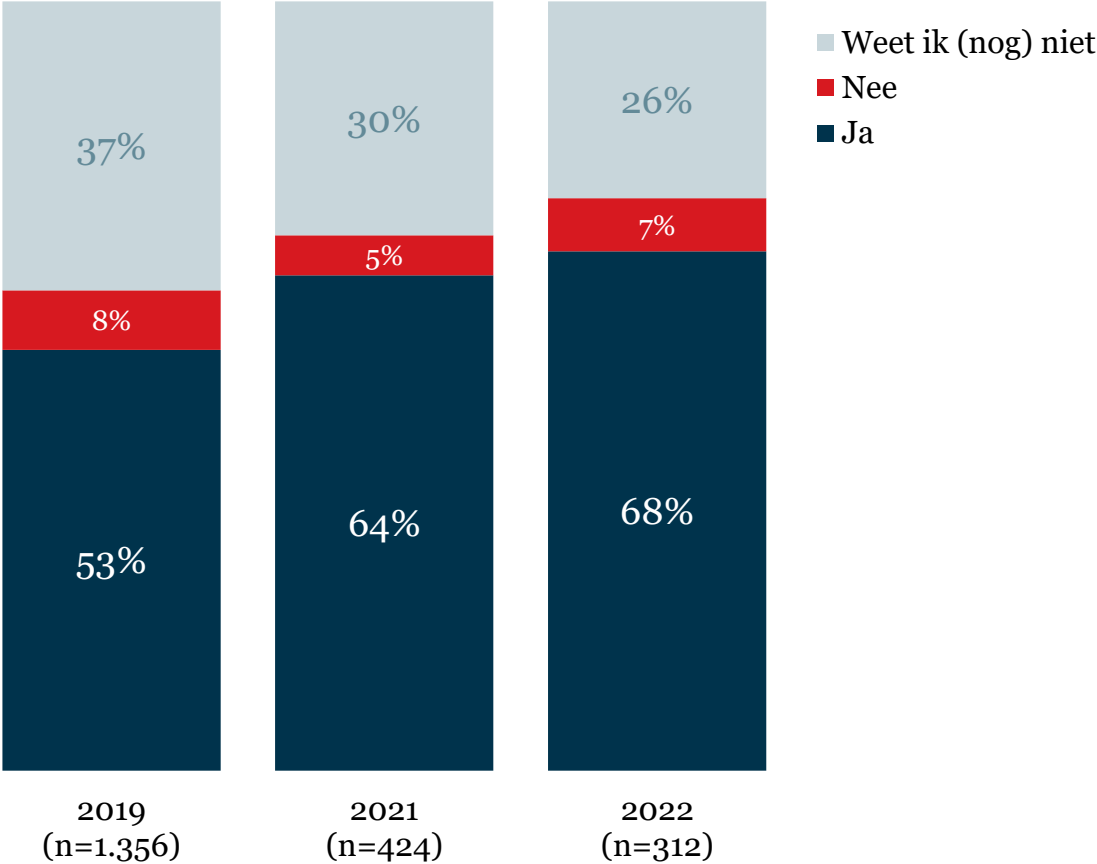
Bezoekers is gevraagd of zij verwachten dat zij Magisch Maastricht het jaar erna opnieuw zouden bezoeken:

- Dit jaar geeft 68% van de bezoekers aan dat zij Magisch Maastricht volgend jaar opnieuw verwachten te bezoeken. Dit is een stijging ten opzichte van 2021 (+4%) en 2019 (+15%);
- 26% kan dit nog niet zeggen en 7% 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=67) : 88%
- inwoners buitenwijk of forenzen (n=39) : 87%
- binnenlandse bezoekers (n=142) : 62%
- buitenlandse bezoekers (n=72) : 49%.

Verwacht u Magisch Maastricht volgend jaar opnieuw te bezoeken?



3

Verwachte uitgaven



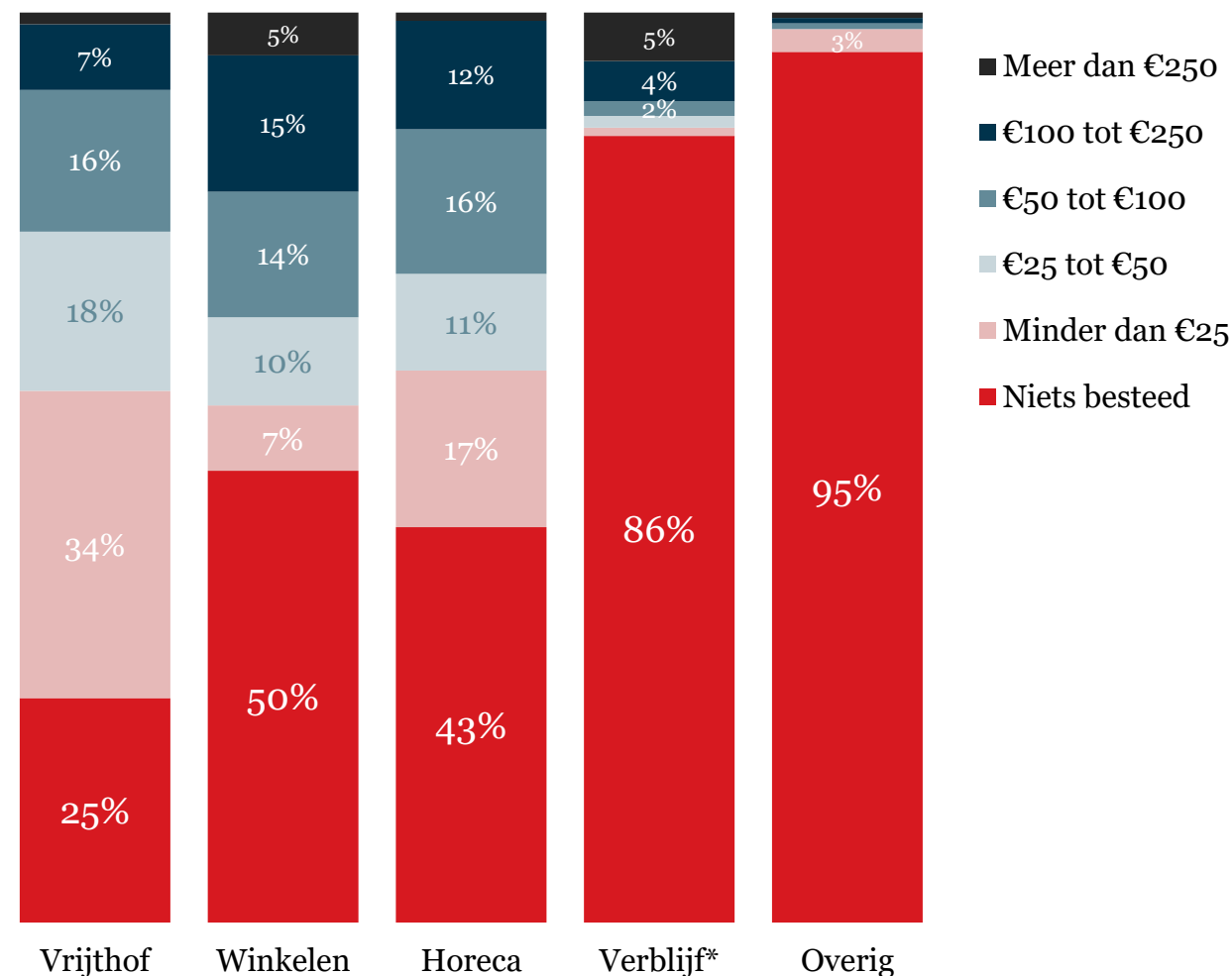
3. Uitgaven

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:

- 75% van de bezoekers 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 (34%);
- 50% besteedde geld aan winkelen en 43% aan de horeca in de rest van de stad;
- 14% van bezoekers had te maken met verblijfskosten (inwoners en forenzen zijn hier niet in meegenomen);
- 5% 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:

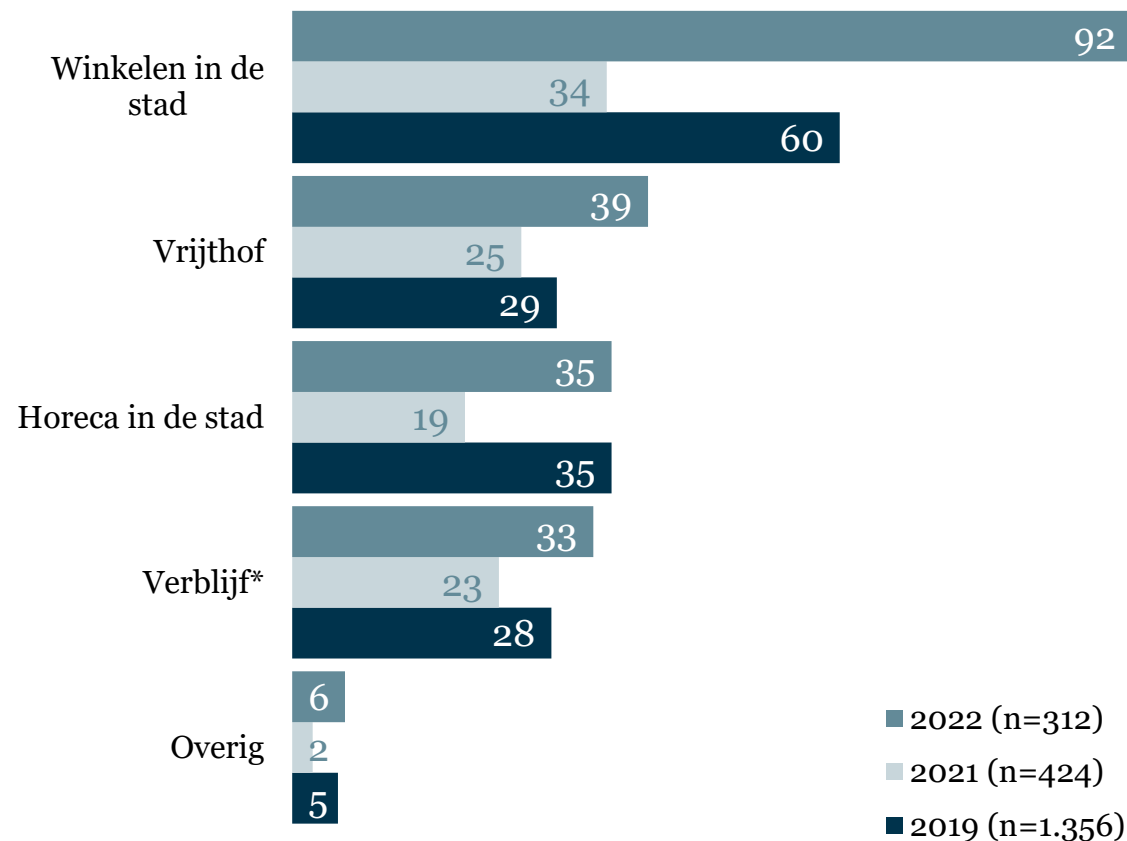
- Deze editie van Magisch Maastricht wordt er het meeste uitgegeven aan winkelen (92 euro per bezoeker), gevolgd door horeca, kraampjes of attracties op het Vrijthof (39 euro) en horeca in de stad (35 euro);
- Over de hele lijn geldt dat er meer is uitgegeven dan in 2021 en 2019. Als we alle uitgaven bij elkaar optellen dat gaf een gemiddelde bezoeker dit jaar 205 euro uit, in 2021 was dit 103 euro en in 2019 157 euro. De stijging t.o.v. de vorige editie is mogelijk een gevolg van het feit dat Magisch Maastricht om 17u moest sluiten vanwege de Corona-crisis;
- 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	2022
Verblijfskosten	183	164	225
Winkelen in de stad	115	81	184
Overig	77	40	124
Horeca in de stad	63	44	63
Vrijthof	44	30	52

Hoeveel euro verwacht u vandaag in de binnenstad te besteden?

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



* 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:**

Astrid Janssen

(+31) 06 25 19 01 63

Astrid.janssen@maastricht.nl

Camiel de Bruijn

(+31) 06 23 58 80 88

Camiel.de.bruijn@maastricht.nl