



Stadscentrum Medemblik

2018



Opdrachtnummer: 36-2907
Dataverzameling: oktober 2018
Oplevering: december 2018

Projectbegeleiding: drs. M. Caspers
K. Visser MSc

Strabo bv
Marktonderzoek en Vastgoedinformatie
Postbus 15710
1001 NE Amsterdam

Bezoekadres:
Herengracht 560
1017 CH Amsterdam
T: 020-6260817

info@strabo.nl
www.strabo.nl

Samenvatting

		2018	
Aantal bezoekers	Per week (excl. dubbeltellingen):	29.268	p. 06
	Aantal bezoegroepen per week:	19.643	p. 13
Herkomst	Medemblik:	63%	p. 10
	Elders:	37%	
Leeftijd	< 35 jaar:	12%	p. 12
	35-55 jaar:	30%	
	> 55 jaar:	59%	
Bezoegroep	Gem. omvang bezoegroep:	1,5	p. 13
Vervoermiddel	Lopend:	30%	p. 16
	Fiets:	39%	
	Auto:	26%	
	Openbaar vervoer:	2%	
	Boot:	3%	
Bezoekduur	Gem. bezoekduur (min.):	45	p. 18
	Korter dan een half uur:	42%	
Bezoekfrequentie	Gem. bezoekfrequentie per week:	2,9	p. 17
	Minimaal één keer per week:	71%	
Bezoekdoel	Boodschappen doen:	32%	p. 15
	Winkelen:	26%	
	Bezoek specifieke winkel:	20%	
Bezochte winkels/horeca	Geen winkels/horeca:	15%	p. 20
	Eén winkel:	44%	
	Twee winkels:	17%	
	Meer dan twee winkels:	24%	
	Gemiddeld aantal bezochte winkels:	1,6	
Meest bezochte winkels/horeca	Spar	21%	p. 20
	Kruidvat	15%	
	Hema	14%	
Totale bestedingen	Per bezoegroep per bezoek:	€ 19,20	p. 22
	Per bezoegroep per week:	€ 54,91	
Omzet (alle sectoren gezaamenlijk)	Weekomzet (miljoen):	€ 0,4	p. 23
	Jaaromzet (miljoen):	> € 19,6	
Waardering	Keuze winkels	7,3	p. 24
	Kwaliteit winkels	7,6	
	Keuze horeca	8,0	
	Kwaliteit horeca	7,9	
	Sfeer	7,7	
	Netheid	7,4	
	Cultureel aanbod	7,4	
	Bewegwijzering	7,5	
	Bereikbaarheid auto	7,2	
	Parkeercapaciteit auto	6,3	
	Totale indruk	7,7	
NPS-score (indicatie klantloyaliteit)		-1%	p. 25

Conclusie

Het stadscentrum van Medemblik heeft een sterk lokaal verzorgende functie, naast haar toeristische functie. Dit is terug te zien in de bezoekerskenmerken en het bezoekgedrag. Tweederde van alle bezoekers komt uit de stad Medemblik. Daarnaast is er sprake van toevloeiing van met name de omringende dorpen in de omgeving van Medemblik, zoals Abbekerk, Oostwoud en Wervershoof. Echter, gezien de historie van het centrum, de havens en de typerende bebouwing komen er ook heel wat toeristen en dagjesmensen van verder weg naar Medemblik. In het hoogseizoen zal dit aandeel structureel hoger zijn.

Bestedingen

Het stadscentrum van Medemblik is qua bestedingen niet erg afhankelijk van één specifieke sector (zoals mode of horeca). De gedane bestedingen zijn verspreid over verschillende sectoren. Het grootste aandeel gaat naar de dagelijkse sector. Hoewel er in het stadscentrum slechts één (kleine) supermarkt is gevestigd, zorgen de verschillende verswinkels voor een belangrijke aanvulling in de dagelijkse sector. Boodschappen doen is het belangrijkste bezoekdoel. De grotere supermarkten (Aldi en Deen Supermarkten) bevinden zich ten zuiden van het stadscentrum. Veel lokale bezoekers zullen vooral één van deze twee supermarkten aandoen in plaats van de Spar in het centrum vanwege het grotere aanbod. Supermarkten zorgen doorgaans voor veel omzet. Dat de gemiddelde besteding (voor alle sectoren gezamenlijk) in het centrum van Medemblik wat aan de lage kant is heeft grotendeels te maken met het feit dat er geen grote supermarktformule zit.

Bezoekgedrag

Bezoekers komen voornamelijk fietsend of lopend naar het centrum en daarnaast is hun gemiddelde bezoekfrequentie erg hoog. Dit laat de sterke lokale functie zien die het centrum, naast haar toeristische functie, heeft. Circa de helft van de bezoekers van elders komt met de auto en een relatief groot aandeel van bezoekers van elders komt met de boot. Een toeristisch bezoek, winkelen of een bezoek aan horecagelegenheden (maar ook boodschappen doen) zijn hun voornaamste redenen om Medemblik te bezoeken. Zij blijven over het algemeen ook wat langer in het centrum dan lokale bezoekers.

Beoordeling

Het stadscentrum wordt tot slot (zeer) goed beoordeeld. Een aantal aspecten zoals de keuze aan en kwaliteit van horeca, de sfeer en de kwaliteit van de winkels worden goed beoordeeld. Over de parkeercapaciteit zijn de bezoekers minder tevreden, met name de lokale bezoekers. De leukste aspecten van Medemblik hebben vooral betrekking op de sfeer, het dorpse karakter, de havens en de historie van het centrum. Bezoekers storen zich het meest aan de parkeerdruk, foutparkeerders en de beperkte variatie in het winkelaanbod. Daarnaast geven zij aan behoefte te hebben aan een Action.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding en onderzoeksmethode.....	4
2	Resultaten passantentelling	6
2.1	Aantal bezoekers per dag	6
2.2	Aantal bezoekers per uitgang	7
2.3	Aantal bezoekers per uur.....	9
3	Kenmerken bezoekers en bezoekgedrag	10
3.1	Bezoekerskenmerken	10
3.1.1	Herkomst	10
3.1.2	Leeftijd	12
3.1.3	Omvang en samenstelling bezoekgroep.....	13
3.2	Bezoekgedrag.....	15
3.2.1	Bezoekdoel	15
3.2.2	Vervoermiddel	16
3.2.3	Bezoekfrequentie	17
3.2.4	Bezoekduur	18
3.3	Bezochte winkels en bestedingen	20
3.3.1	Bezochte winkels en voorzieningen	20
3.3.2	Bestedingen.....	22
3.4	Waardering.....	25
3.4.1	Waardering	25
3.4.2	Netto Promotor Score (NPS)	26
3.5	Leukste aspecten.....	27
3.6	Minst leuke aspecten	28

1. Inleiding en onderzoeksmethode

In opdracht van Gemeente Medemblik heeft Strabo bv een passantenonderzoek uitgevoerd in het stadscentrum van Medemblik. Het volledige onderzoek bestaat uit een passantentelling en een passantenenquête die is gehouden onder bezoekers die het centrum verlieten.

Omstandigheden gedurende het veldwerk

Ten behoeve van het onderzoek is in week 41 en week 42 op zaterdag 13, woensdag 17 en donderdag 18 oktober 2018 veldwerk verricht.

De weersomstandigheden tijdens het veldwerk waren als volgt:

- | | | |
|-------------------|---|-------|
| • Zaterdag 13/10 | Warme dag zonder neerslag, matige wind | 25 °C |
| • Woensdag 17/10 | Relatief warme dag zonder neerslag, zwakke wind | 19 °C |
| • Donderdag 18/10 | Bewolkt en matig sterke wind | 16 °C |

Bijzonderheden

Op zaterdag reed de stoomtram tussen Hoorn en Medemblik, op woensdag en donderdag niet.

Onderzoeksmethode

Bij de telling is gebruik gemaakt van de zogenaamde kordonmethode. Bij de uitgangen van het stadscentrum (zie afbeelding 1) is gedurende de openingstijden van de winkels één maal per uur gedurende exact zes minuten¹ het aantal vertrekkende bezoekers geteld. Zoals gesteld is er op zaterdag 13, woensdag 17 en donderdag 18 oktober geteld. De overige (niet-getelde) dagen kunnen vrij nauwkeurig worden ingeschat, op basis van de tellingen op woensdag, donderdag en zaterdag en middels de bezoekersaandelen in vergelijkbare winkelgebieden.

Omdat er bij een passantentelling altijd sprake is van dubbeltellingen, wordt een correctie toegepast op de telresultaten. Aan de hand van de passantenenquête, is per dag en uitgang een correctiepercentage vastgesteld, dat aangeeft welk deel van de bezoekers nog niet klaar was met het bezoek aan het winkelgebied en dus op een later tijdstip het winkelgebied definitief zou verlaten. Na aftrek van dit correctiepercentage kan redelijk betrouwbaar worden vastgesteld, hoeveel bezoekers het winkelgebied daadwerkelijk telt.

¹ Vier van de 19 uitgangen zijn gedurende 3 minuten geteld omdat deze beduidend rustiger zijn dan de andere.

Respons

In totaal zijn er 320² succesvolle enquêtes afgenomen onder de vertrekkende bezoekers van het centrum, om zo het profiel en het winkelgedrag van de bezoekers vast te kunnen stellen. De respons lag gemiddeld op 58%. Bij een vergelijking van de kenmerken van de bezoekers die wel en die niet mee wilden werken aan het onderzoek, blijkt dat bezoekers jonger dan 25 jaar en bezoekers van 55 jaar en ouder vaker hun medewerking verleenden dan de andere leeftijdscategorieën. Bepaalde groepen zijn hierdoor mogelijk onder- of oververtegenwoordigd. Middels een leeftijdscorrectie is dit opgevangen. De omvang van de groep en de leeftijd van de non-respons is door de veldwerkers ingeschat.

Referentiegegevens (SRS)

Alle resultaten van de onderzoeken die Strabo heeft uitgevoerd sinds januari 2002 zijn samengebracht in een database. Op basis hiervan is voor het stadscentrum van Medemblik een Strabo Referentie Set (SRS) gevormd. Deze set bestaat uit gegevens die zijn gebaseerd op basis van de gemiddelden van vergelijkbare winkelgebieden. De stad Medemblik heeft een vrij unieke ligging en functie en is daarom niet gemakkelijk te vergelijken. Getracht is om een SRS samen te stellen waarbij gelet is op onder andere de omvang, de branchering en de functie van het winkelgebied en andere winkelgebieden. Waar mogelijk worden de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met deze Strabo Referentie Set. De onderzoeken van vergelijkbare winkelcentra zijn in ander kalenderjaar uitgevoerd. Op de gedane bestedingen in andere winkelcentra is daarom een inflatiecorrectie toegepast, zodat ze met dit huidige onderzoek kunnen worden vergeleken.

² Er is geoffreerd voor 300 enquêtes.

2 Resultaten passantentelling

Het centrum beschikt over veertien uitgangen plus vijf 'opstappunten' in de Nieuwstraat. Bij alle uitgangen is het aantal uitgaande bezoekers handmatig geteld gedurende zes minuten. Deze aantallen worden vervolgens doorgerekend naar uur-, dag en weektotalen.

2.1 Aantal bezoekers per dag

In tabel 1 is het aantal bezoekers weergegeven dat per dag het winkelgebied bezocht. Sommige bezoekers waren nog niet klaar met hun bezoek aan het stadscentrum, zij kwamen later terug en werden zodoende dubbel geteld (zie uitleg in inleiding). Tabel 1 geeft het aantal bezoekers per dag weer inclusief dubbeltellingen en exclusief dubbeltellingen. Daarnaast is het gemiddelde aantal bezoekers per uur (exclusief dubbeltellingen). Zoals gesteld is er op woensdag, donderdag en zaterdag geteld. De overige (niet-getelde) dagen kunnen vrij nauwkeurig worden ingeschat, op basis van de tellingen op woensdag, donderdag en zaterdag en middels de bezoekersaandelen in vergelijkbare winkelgebieden.

Tabel 1: Aantal bezoekers per dag, inclusief en exclusief dubbeltellingen

Dag	Uren	Inclusief dubbeltellingen	Exclusief dubbeltellingen	% exclusief dubbeltellingen	Gem. aantal bezoekers per uur
Maandag	08.00 – 19.00	3.771	3.462	12%	315
Dinsdag	08.00 – 19.00	4.114	3.776	13%	343
Woensdag	08.00 – 19.00	5.140	4.972	17%	452
Donderdag	08.00 – 19.00	4.590	4.384	15%	399
Vrijdag	08.00 – 21.00	5.485	5.035	17%	387
Zaterdag	08.00 – 18.00	7.410	6.379	22%	638
Zondag	12.00 – 17.00	1.371	1.259	4%	252
Totaal	72 uur	31.880	29.268	100%	406

- Het stadscentrum van Medemblik is in totaal door circa 29.000 bezocht (exclusief dubbeltellingen).
- Zaterdag is de drukste dag. In totaal bezoeken 6.400 personen het winkelgebied op zaterdag (exclusief dubbeltellingen). Op zaterdag ligt het gemiddelde aantal bezoekers per uur tevens het hoogst in vergelijking met de andere dagen. Gemiddeld lopen er op die dag 640 bezoekers per uur in het centrum.

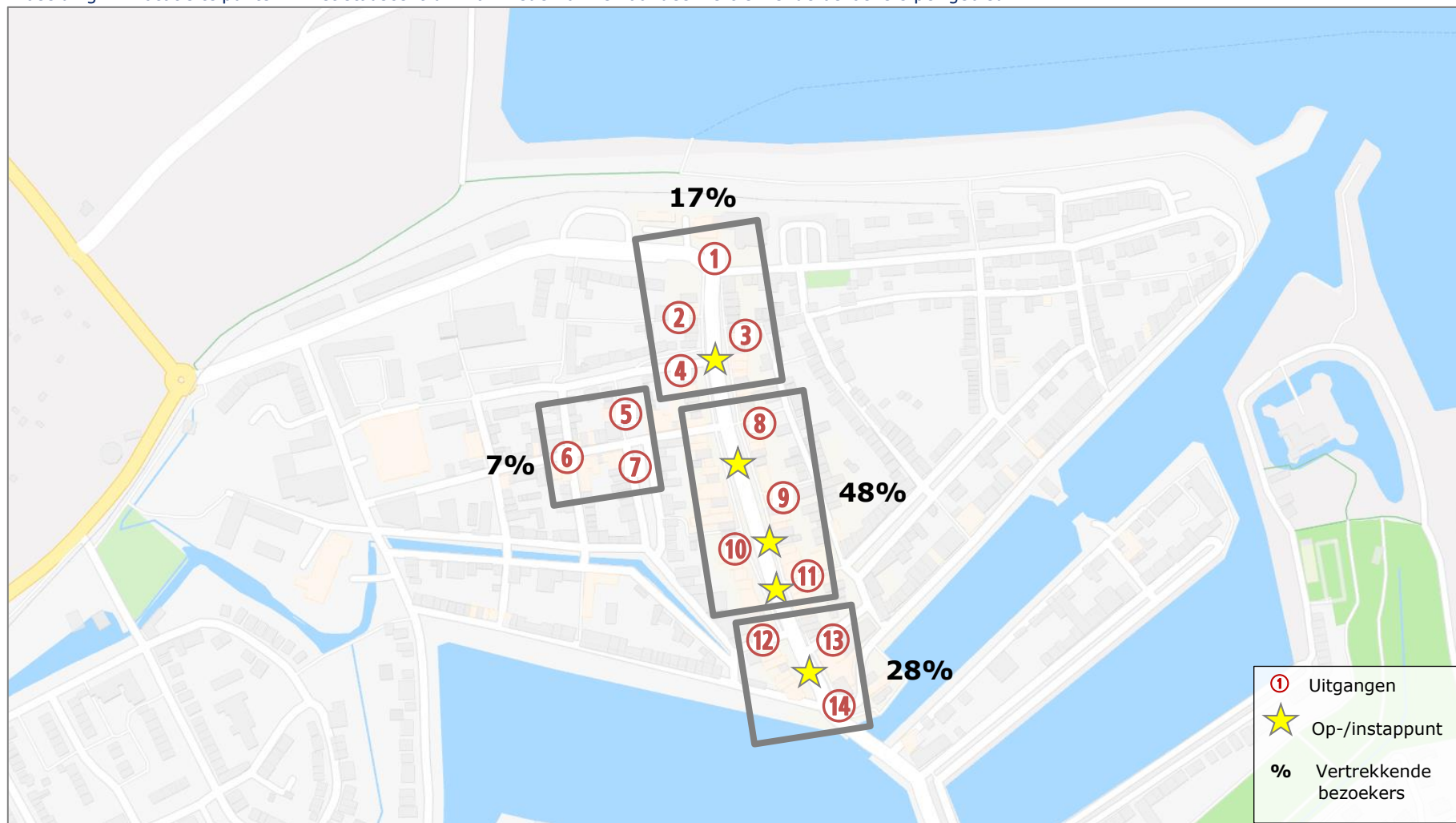
2.2 Aantal bezoekers per uitgang

Tabel 2: Aantal bezoekers per uitgang, vóór en na correctie dubbeltellingen

Uitgang		Inclusief dubbeltellingen	Exclusief dubbeltellingen	% exclusief dubbeltellingen	Gem. aantal bezoekers per uur
1.	Kop Nieuwstraat richting Overtoom/ Oude Haven	2.213	1.986	7%	28
2.	Kerksteeg	74	74	0%	1
3.	Oostersteeg	112	112	0%	2
4.	Breedstraat	353	353	1%	5
5.	Bagijnhof bij van Houweningepark	298	267	1%	4
6.	Bagijnhof hoek Kruisstraat	1.748	1.748	6%	24
7.	Bagijnhof bij van Houweningepark	223	223	1%	3
8.	Paardensteeg	335	335	1%	5
9.	Vermaningssteeg	335	223	1%	3
10.	Pompersteeg	186	186	1%	3
11.	Walesteeg	1.097	1.097	4%	15
12.	Saliebraak	614	614	2%	9
13.	Gedempt Achterom	409	360	1%	5
14.	Kop Kaasmarkt	6.119	5.429	19%	75
15.	Op-/instappers t.h.v. Breedstraat	2.660	2.312	8%	33
16.	Op-/instappers t.h.v. Spar	4.297	4.056	14%	56
17.	Op-/instappers t.h.v. Locals	6.380	5.710	20%	80
18.	Op-/instappers t.h.v. Hema	2.771	2.694	9%	37
19.	Op-/instappers Kaasmarkt	1.655	1.488	5%	20
Totaal		31.880	29.268	100%	406
Opstappende fietsers Nieuwstraat		6.176	5.631	19%	n.v.t
Instappende automobilisten Nieuwstraat		11.589	10.629	36%	n.v.t

- Twee in-/uitgangen zijn beduidend drukker dan de andere. Via punt 17 (opstappunt ter hoogte van Locals) en punt 14 (de kop van de Kaasmarkt) verlaten de meeste bezoekers het gebied. Tezamen gaat het om circa 39% van alle bezoekers in het centrum (exclusief dubbeltellingen).
- Een groot aantal bezoekers heeft de auto in de Nieuwstraat geparkeerd, gezien het hoge aantal instappende automobilisten in de Nieuwstraat (36% van het totaal). 19% van alle bezoekers stapt op de fiets in de Nieuwstraat om het centrum te verlaten.

Afbeelding 1 : Locatie telpunten in het stadscentrum van Medemblik en aandeel vertrekkende bezoekers per gebied



2.3 Aantal bezoekers per uur

In afbeelding 2 is het aantal vertrekkende bezoekers per uur naar dag weergegeven. De figuur geeft inzicht in de drukte in het centrum op elk tijdstip. Opvallend zijn de pieken op woensdag en zaterdag rond 17.00 uur (op donderdag in mindere mate). Doordeweeks zijn dit voornamelijk bezoekers die boodschappen doen voor het avondeten (net na werk). Op zaterdag zijn dit daarnaast ook toeristen (die horecagelegenheden bezoeken). Op woensdag en zaterdag is er tevens nog een piek rond het middaguur.

Op de woensdag en de zaterdag loopt het aantal bezoekers op tot circa 13.00 uur, waarna het aantal bezoekers iets daalt. Vervolgens vindt er een stijging van het aantal bezoekers plaats die aanhoudt tot circa 17.00 uur. Na 17.00-18.00 uur daalt het aantal bezoekers sterk. Deze sterke daling is ook op zaterdag waarneembaar. Dit valt te verklaren doordat vrijwel alle winkels rond die tijd sluiten. Het relatief diverse horeca-aanbod zorgt er echter wel voor dat er na sluitingstijd van de winkels, met name op de zaterdag, nog steeds relatief veel bezoekers in het centrum aanwezig zijn. Op donderdag stijgt het aantal bezoekers gedurende de hele dag consequent tot aan 17.00 uur. Daarna treedt de daling in.

Afbeelding 2: Drukbeeld naar uur



3 Kenmerken bezoekers en bezoekgedrag

Om inzicht te krijgen in het bezoekersprofiel en het winkelgedrag van bezoekers van het stadscentrum, is onder 320 vertrekkende bezoekers een enquête afgenomen. De enquêteresultaten zijn gewogen naar de drukte per uitgang per dag. Voor persoonsgebonden kenmerken (leeftijd, herkomst et cetera is de respondent aangehouden).

3.1 Bezoekerskenmerken

3.1.1 Herkomst

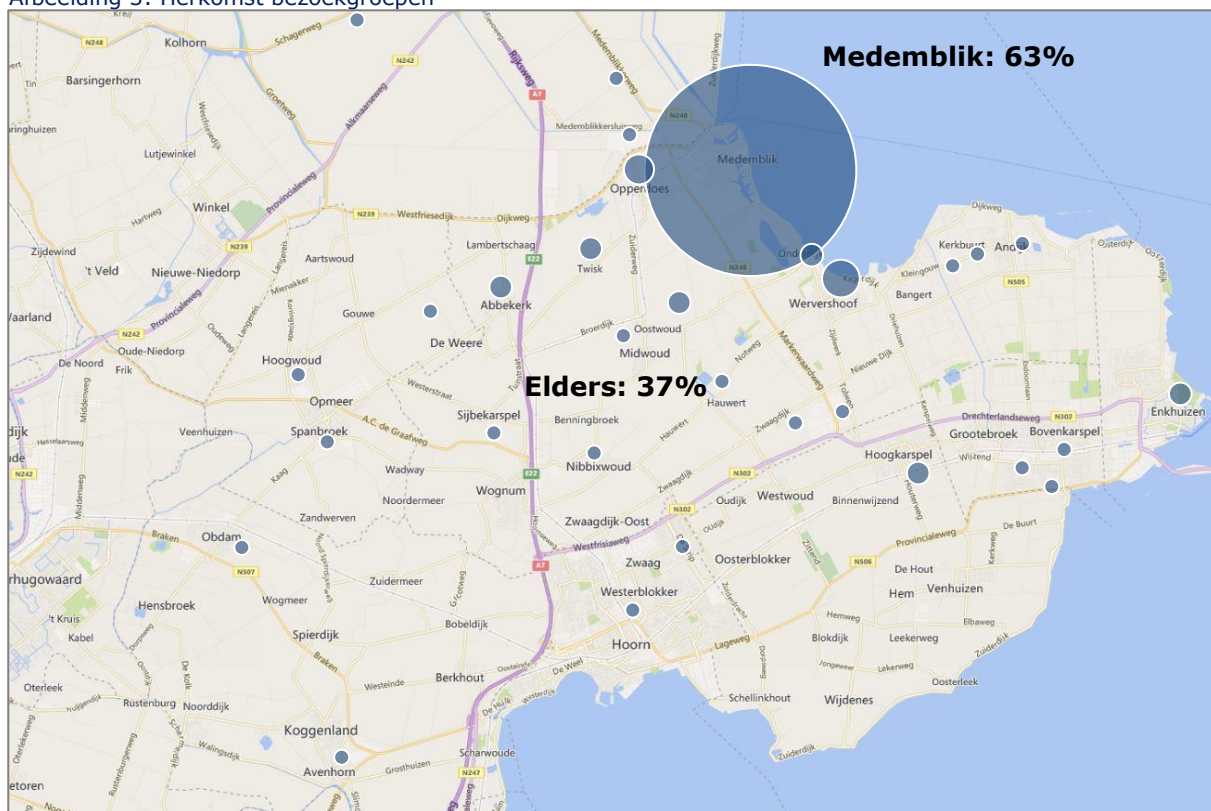
Op basis van de door respondenten doorgegeven postcodes van het huisadres kan inzicht worden verkregen in de herkomst van bezoekers van het stadscentrum van Medemblik. In tabel 3 zijn hiervan de uitkomsten weergegeven.

Tabel 3: Bezoekers centrum naar herkomst (door minimaal 2% genoemd)

	Totaal 2018	SRS
Medemblik	63%	59%
Elders, waaronder o.a.:	37%	41%
Wervershoof	5%	
Duitsland	4%	
Opperdoes	3%	
Amsterdam	2%	
Enkhuizen	2%	
Oostwoud	2%	

- Het stadscentrum van Medemblik heeft een sterk lokaal verzorgende functie. 63% van de bezoekers komt uit de stad Medemblik.
- Toevloeiing naar het centrum (37%) komt met name uit omliggende steden en dorpen, zoals bijvoorbeeld Wervershoof, Opperdoes, Enkhuizen et cetera. Medemblik heeft echter ook bezoekers uit Amsterdam (2%) en buitenlandse bezoekers, in dit geval uitsluitend Duitsers (4%). De toeristische toevloeiing was gedurende de veldwerkperiode vrij beperkt. Naar verwachting zal dit aandeel in het hoogseizoen groter zijn.

Afbeelding 3: Herkomst bezoekgroepen



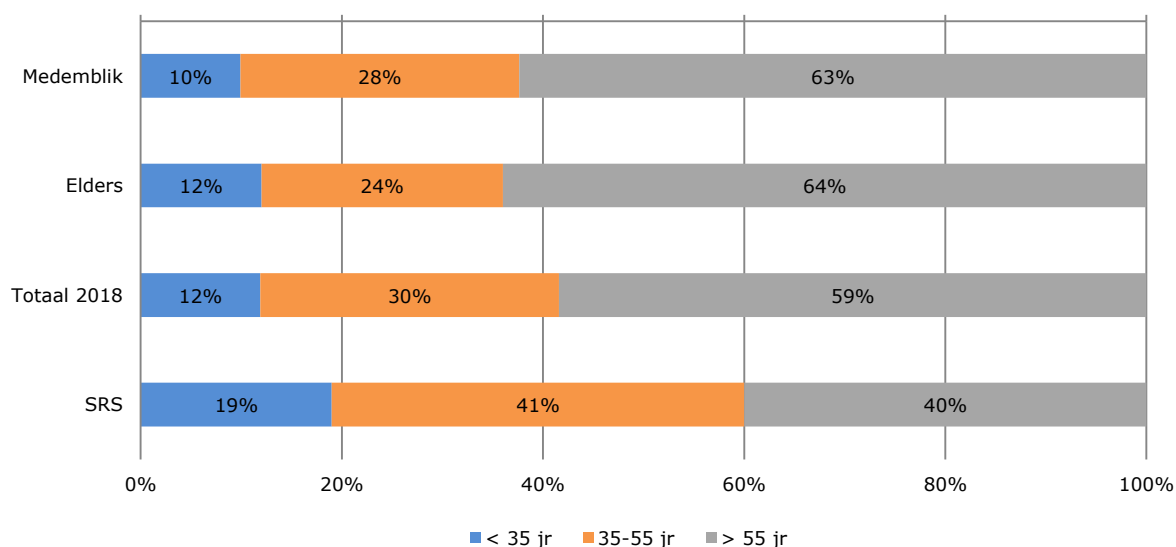
3.1.2 Leeftijd

Tabel 4: Leeftijd bezoekers naar herkomst (totaal incl. non-respons)

	Medemblik	Elders	Totaal 2018	Totaal 2018	SRS
15 – 19 jaar	3%	3%	2%		
20 – 24 jaar	2%	5%	4%	{ 10%	{ 19%
25 – 34 jaar	5%	4%	6%		
35 – 44 jaar	9%	6%	9%	{ 30%	{ 42%
45 – 54 jaar	19%	18%	21%		
55 – 64 jaar	22%	24%	25%		
65 – 74 jaar	21%	27%	21%	{ 59%	{ 40%
75 jaar en ouder	20%	13%	13%		
Totaal	100%	100%		100%	100%

- Het publiek van het centrum is relatief oud. 59% van de bezoekers is 55 jaar of ouder. 30% van de bezoekers is tussen de 35 en 54 jaar oud en 12% is jonger dan 35 jaar.
- Onder bezoekers van Medemblik zijn er naar verhouding minder mensen in de leeftijd van 65-74 jaar (21%) ten opzichte van bezoekers van elders (27%), maar meer bezoekers van 75 jaar en ouder (20%) dan onder bezoekers van elders (13%).
- In vergelijking met soortgelijke centra ligt de leeftijd van de bezoekers in Medemblik wat aan de hoge kant (zie afbeelding 4).

Afbeelding 4: Verdeling leeftijd bezoekers (totaal 2018 is inclusief non-respons)



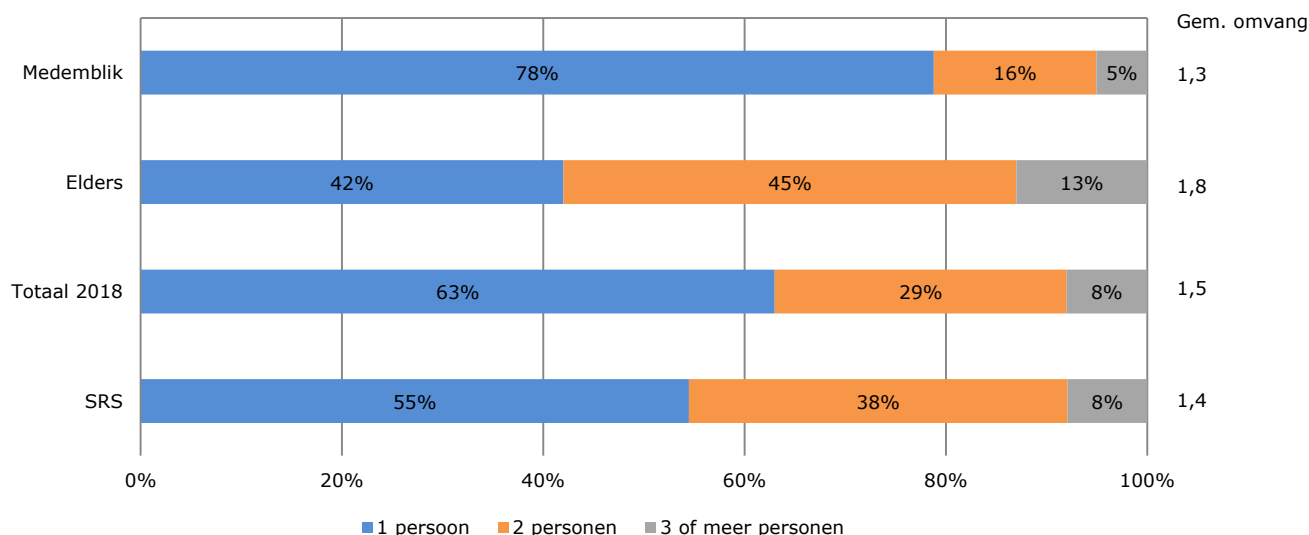
3.1.3 Omvang en samenstelling bezoegroep

Tabel 5: Omvang bezoegroep naar herkomst (totalen inclusief non-respons)

	Medemblik	Elders	Totaal 2018	SRS
1 persoon	78%	42%	63%	65%
2 personen	16%	45%	29%	29%
3 of meer personen	5%	13%	8%	7%
Gem. omvang	1,3	1,8	1,5	1,4

- De meeste bezoekers komen alleen naar het centrum: 63% komt alleen en 37% komt in het gezelschap van iemand anders. Bezoekers uit Medemblik komen veelal alleen, terwijl bezoekers van elders vaker in het gezelschap van iemand anders komen. In vergelijking met andere centra zijn er geen significante verschillen (zie afbeelding 5).
- De gemiddelde omvang van de bezoegroep bedraagt 1,5 (inclusief non-respons), hetgeen, in combinatie met de 29.268 (netto) bezoekers, resulteert in 19.643 (netto) bezoegroepen op weekbasis.
- Het hoge aandeel alleengaande bezoekers uit Medemblik indiceert dat hun bezoek doelgericht is, in tegenstelling tot bezoekers van elders. Laatstgenoemden komen vaker in gezelschap van iemand anders en hun bezoek aan het centrum is minder doelgericht. Een toeristisch bezoek is veelal de reden voor hun bezoek aan het centrum (zie tabel 7).

Afbeelding 5: Verdeling omvang bezoegroep



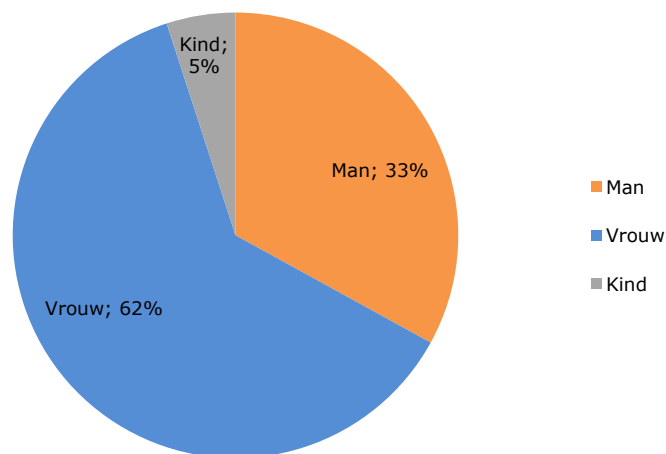
Tabel 6: Samenstelling bezoekgroep naar herkomst

	Medemblik	Elders	Totaal 2018 ³	SRS
Vrouw alleen	56%	27%	44%	44%
Vrouw en kind(eren)	5%	5%	5%	8%
Twee vrouwen	6%	2%	3%	5%
Man alleen	23%	15%	19%	21%
Man en vrouw	5%	38%	20%	16%
Man, vrouw en kind(eren)	3%	7%	5%	3%
Twee mannen	1%	3%	1%	2%
Anders	1%	3%	2%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%

- Zoals gezegd komen veel bezoekers alleen naar het stadscentrum van Medemblik. 44% van alle bezoekers is een alleengaande vrouw en 19% is een alleengaande man. Andere vaak voorkomende samenstellingen zijn een man en vrouw samen (20%) of een vrouw en kind(eren) (5%). Het aandeel man, vrouw en kind(eren) is 5%.
- Naar herkomst zijn de verschillen vrij groot. Bezoekers van elders komen vaker in gezelschap, vooral de combinatie 'man en vrouw' (38%) komt vaak voor.
- In het weekend wijkt de verdeling af ten opzichte van doordeweeks. In het weekend komen bezoekers vaker in het gezelschap van iemand anders. Op zaterdag komt circa 41% in een groep (van twee personen of meer), tegenover 31% doordeweeks. De combinatie 'man en vrouw' komt in het weekend vaker voor (28%) dan doordeweeks (10%).

Het totale aantal en aandeel mannen, vrouwen en kinderen in dit onderzoek is berekend (dit staat los van de samenstelling in tabel 6). De meerderheid van de bezoekers van het stadscentrum van Medemblik zijn vrouwen. 62% van de bezoekers zijn vrouwen, 33% mannen en 5% kinderen (zie afbeelding 6).

Afbeelding 6: Verdeling man-vrouw-kind (inclusief non-respons)



³ Totaal 2018 inclusief non-respons

3.2 Bezoekgedrag

3.2.1 Bezoekdoel

Tabel 7: Bezoekdoel naar herkomst (door minimaal 1% genoemd)⁴

	Medemblik	Elders	Totaal
Boodschappen	38%	23%	32%
Winkelen	31%	20%	26%
Bezoek specifieke winkel	26%	11%	20%
Toeristisch bezoek/rondkijken	5%	28%	15%
Loopt er toevallig doorheen	10%	17%	13%
Woont hier	13%	0%	8%
Bezoek horeca	3%	14%	7%
Zakelijke reden/werk	3%	1%	2%
Museum	1%	3%	2%
Iemand ophalen/wegbrengen	3%		2%
Iemand bezoeken		3%	1%
Bokbierfestival	2%		1%

- Boodschappen doen wordt als belangrijkste bezoekreken genoemd. Hoewel het centrum van Medemblik slechts één supermarkt heeft (een Spar), wordt het dagelijkse aanbod aangevuld door een aantal (goed bezochte) verswinkels. Winkelen (26%) en een bezoek aan een specifieke winkel (20%) vullen de top drie verder aan. Ook een toeristisch bezoek (15%) geldt als een belangrijk bezoekdoel.
- De Spar (9%), Hema (8%) en Bakkerij Raat (8%) zijn het vaakst genoemd bij 'bezoek aan een specifieke winkel'.
- Naar herkomst is er een aantal logische verschillen. Twee opvallende verschillen zijn de bezoekrekenen 'toeristisch bezoek' en 'bezoek horeca'. Voor beide geldt (logischerwijs) dat dit aandeel onder bezoekers van elders groter is. Medemblik is gezien haar historie en ligging interessant voor toeristen.

⁴ Loopt op tot meer dan 100% omdat respondenten meerdere antwoorden konden geven

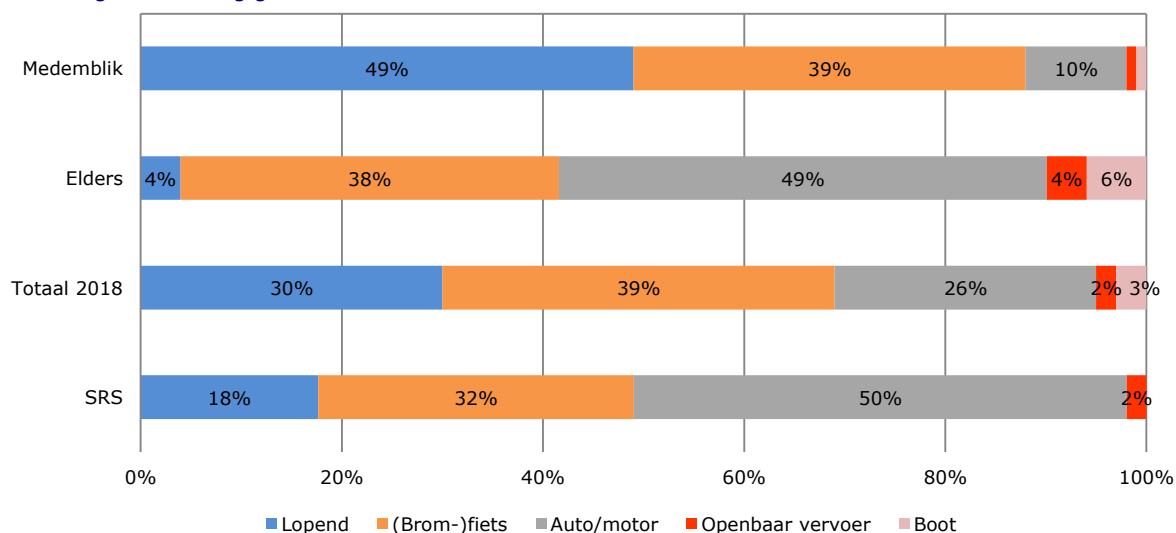
3.2.2 Vervoermiddel

Tabel 8: Vervoermiddel naar herkomst

	Medemblik	Elders	Totaal 2018	SRS
Lopend	49%	4%	30%	18%
(Brom-)fiets	39%	38%	39%	32%
Auto/motor	10%	49%	26%	50%
Openbaar vervoer	1%	4%	2%	2%
Boot	1%	6%	3%	-
Totaal	100%	100%	100%	100%

- Bezoekers komen voornamelijk fietsend of lopend. 39% van de bezoekers komt met de fiets naar het centrum, 30% komt lopend en 26% van de bezoekers komt met de auto. 2% komt met het openbaar vervoer en daarnaast komt 3% met de boot naar Medemblik (zie afbeelding 7).
- Bezoekers van elders komen, logischerwijs, vaker met de auto (49%) dan bezoekers uit Medemblik (10%). Daarnaast komt een groot deel van de bezoekers van elders (38%) met de (brom-)fiets naar het stadscentrum van Medemblik.
- In vergelijking met andere centra komen er relatief weinig bezoekers met de auto naar Medemblik. Medemblik heeft een sterk lokaal verzorgende functie en trekt veel bezoekers uit de eigen kern, waar andere centra meer bezoekers van elders aantrekken. Logischerwijs komen in Medemblik daarom minder mensen met de auto en juist meer mensen lopend of fietsend. In het toeristisch seizoen kan dit overigens anders liggen.

Afbeelding 7: Verdeling gebruikte vervoermiddel



3.2.3 Bezoekfrequentie

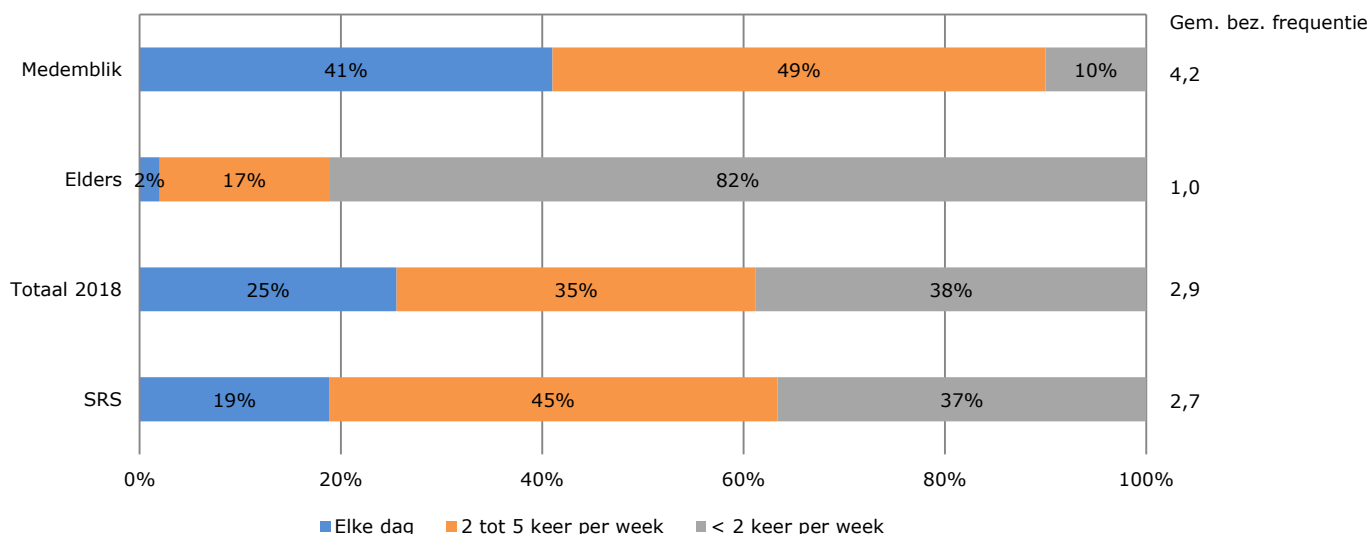
Hoe vaak bezoekt men het winkelgebied doorgaans? Iedere dag? Of bijvoorbeeld slechts eens per maand? Onderstaande tabel geeft hierop het antwoord.

Tabel 9: Bezoekfrequentie naar herkomst

	Medemblik	Elders	Totaal 2018	Totaal 2018	SRS
Elke dag	41%	2%	25%	25%	19%
3-5 keer per week	34%	10%	24%	{ 35%	{ 45%
2 keer per week	15%	7%	11%		
1 keer per week	7%	17%	11%		
1 keer per 2 weken	2%	12%	6%		
1 keer per maand	1%	9%	4%	{ 38%	{ 37%
Minder vaak		28%	11%		
Dit is de eerste keer		16%	6%		
Gem. bez. freq. per week	4,2	1,0	2,9	2,9	2,7

- Gemiddeld bezoekt men het centrum bijna drie keer per week. 60% geeft aan het stadscentrum van Medemblik twee keer per week of vaker te bezoeken. 25% bezoekt het centrum dagelijks. 41% van de lokale bezoekers bezoekt het elke dag, tegenover 2% van de bezoekers van elders.
- Voor de bezoekfrequentie geldt dat naarmate de afstand tot het woonadres toeneemt, de bezoekfrequentie afneemt. Vanzelfsprekend ligt de gemiddelde bezoekfrequentie dus het hoogst onder bezoekers uit Medemblik. Van hen bezoekt 90% het winkelgebied minimaal twee keer per week en dit leidt tot een hoge gemiddelde bezoekfrequentie van 4,2 bezoeken op weekbasis. Onder bezoekers van elders zijn er veel incidentele bezoekers (44% minder dan 1 keer per maand).
- Het aandeel bezoekers dat Medemblik 'elke dag' (25%) bezoekt ligt hoger dan in vergelijkbare centra (19%). Maar het aandeel dat Medemblik twee tot vijf keer per week bezoekt (35%) iets lager dan in vergelijkbare centra (45%; zie afbeelding 8).

Afbeelding 8: Verdeling gemiddelde bezoekfrequentie



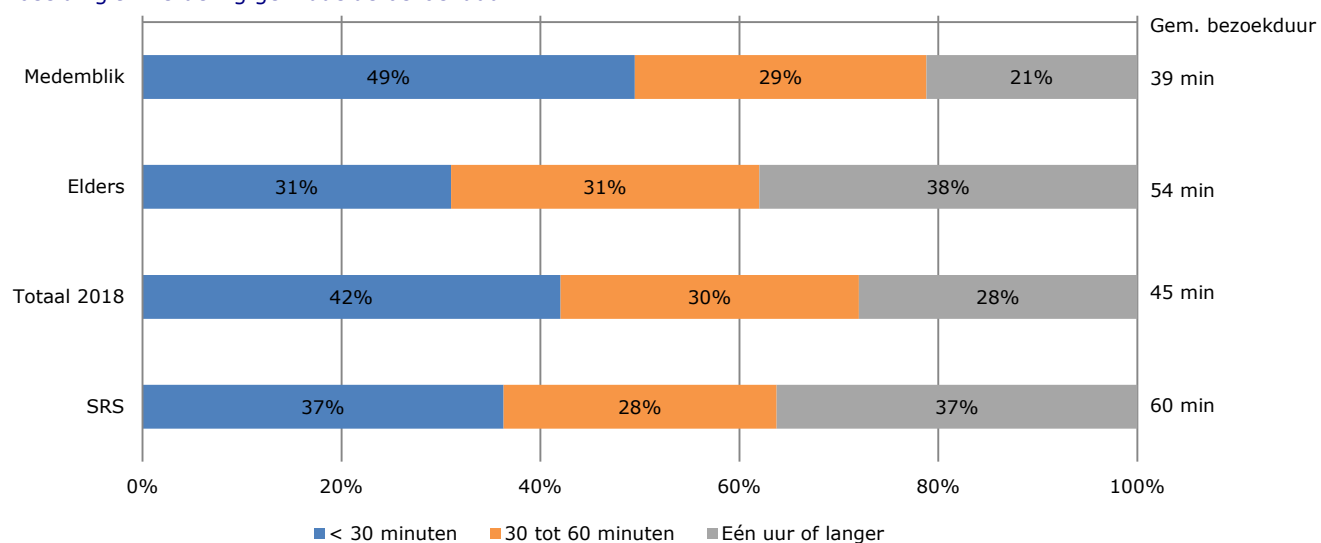
3.2.4 Bezoekduur

Tabel 10: Bezoekduur naar herkomst

	Medemblik	Elders	Totaal 2018	Totaal 2018	SRS
5 minuten of minder	3%		2%		
6 tot 15 minuten	19%	19%	19%	{ 42%	{ 37%
15 tot 30 minuten	27%	12%	21%		
30 tot 60 minuten	29%	31%	30%	30%	28%
Eén of uur langer	21%	38%	28%	28%	37%
Gem. bezoekduur (in minuten)	39	54	45	45	60

- Een gemiddeld bezoek aan het centrum duurt drie kwartier. Dit is echter een gemiddelde van alle bezoekers. 21% van de bezoekers is binnen een kwartier al klaar en 28% blijft één uur of langer.
- Bezoekers uit Medemblik komen vaker dan de bezoekers van elders en doorgaans bestaat er een verband tussen de bezoekfrequentie en de bezoekduur. Bezoekers van elders verblijven langer in het centrum (54 min) dan lokale bezoekers.
- De gemiddelde bezoekduur van bezoekers in het stadscentrum van Medemblik (45 min) ligt lager dan in vergelijkbare centra (60 min). Dit komt met name door de beperkte toevloeiing van elders tijdens deze meting, dit drukt het gemiddelde. In het toeristisch seizoen ligt dit mogelijk anders.

Afbeelding 9: Verdeling gemiddelde bezoekduur



3.3 Bezochte winkels en bestedingen

3.3.1 Bezochte winkels en voorzieningen

Tabel 11: Bezochte winkels en voorzieningen naar herkomst (door minimaal 3% genoemd)

	Medemblik	Elders	Totaal 2018
Geen	17%	13%	15%
Spar	27%	13%	21%
Kruidvat	16%	14%	15%
Hema	16%	12%	14%
Keurslager Cees Blokdijk	13%	12%	12%
Bakkerij Raat	11%	9%	10%
Tabakshop Dekker	12%	5%	9%
Etos	10%	6%	8%
Zeeman	7%	5%	6%
Stumpel Boekhandel	8%	3%	6%
Liv Eko	6%	4%	5%
Snackbar De Counter	1%	5%	3%
Gregory Mode	3%	3%	3%
Wapen van Medemblik	0%	6%	3%
Intertoys	4%	1%	3%

- De Spar is de grootste trekker van het stadscentrum van Medemblik. De Spar wordt door 21% van de bezoekers bezocht. Kruidvat volgt met 15%. Hema (14%), Keurslager Cees Blokdijk (12%) en Bakkerij Raat (10%) vullen de top vijf verder aan.
- Zoals gesteld is een toeristisch bezoek en een bezoek aan horeca een belangrijke reden voor bezoekers van elders om het centrum te bezoeken. Zo zijn bijvoorbeeld 'Snackbar De Counter', 'Wapen van Medemblik' en andere horecagelegenheden onder bezoekers van elders vaker bezocht dan lokale bezoekers.
- De verswinkels (slager, bakker et cetera) worden goed bezocht. Deze winkels zijn een welkome aanvulling op het enigszins beperkte dagelijkse aanbod, door het ontbreken van een grote(re) supermarkt in het centrum.

Tabel 12: Aantal bezochte winkels/horeca naar herkomst

	Medemblik	Elders	Totaal 2018	Totaal 2018	SRS
Geen	17%	13%	15%	15%	12%
1 winkel	39%	51%	44%	44%	66%
2 winkels	18%	17%	17%	17%	16%
3 winkels	22%	14%	19%	{ 24%	{ 6%
4 winkels of meer	4%	4%	5%		
Gem. aantal bez. winkels	1,6	1,5	1,6	1,6	1,2

- 15% van de bezoekers heeft geen winkel bezocht. Circa de helft van de bezoekers bezoekt één winkel (44%), 17% bezoekt 2 winkels en 24% bezoekt 3 winkels of meer.
- Gemiddeld worden er 1,6 winkels bezocht. Naar herkomst zijn de verschillen gering.
- In vergelijking met andere centra worden er gemiddeld meer winkels bezocht.

Tabel 13: Combinatiebezoek

	Medemblik	Elders	Totaal
Geen winkels bezocht	17%	13%	15%
Alleen supermarkt	9%	7%	8%
Alleen versspeciaalzaken/drogisterijen	20%	25%	22%
Supermarkt + versspeciaalzaken/drogisterijen	7%	4%	6%
Alleen mode	4%	7%	5%
Alleen overig niet-dagelijks	8%	6%	7%
Mode + overig niet-dagelijks	3%	3%	3%
Dagelijks + niet-dagelijks	28%	18%	24%
Alleen horeca	2%	17%	8%
Alleen ambachten/diensten	3%		2%
Totaal	100%	100%	100%

- Bovenstaande tabel geeft inzicht in het combinatiebezoek en laat zien dat het aanbod 'versspeciaalzaken en drogisterijen' een belangrijke rol speelt. 22% van de bezoekers heeft alleen winkels in deze sector bezocht. Het gaat dus om de verswinkels, Kruidvat, Tabakshop Dekker en Etos. Ook de combinatie 'dagelijks en niet-dagelijks' wordt veelvuldig gemaakt (24%). 8% van de bezoekers kwam uitsluitend voor een bezoek aan horeca.
- 'Overig niet-dagelijks' zijn winkels in de niet-dagelijkse sector minus de modeketens (kleding/schoenen). Dit zijn dus bijvoorbeeld winkels als Boekhandel Stumpel, Intertoys en Pearle: een mix van heel diverse winkels.
- Het verschil naar herkomst is voor de meeste sectoren vrij klein. Zoals eerder gesteld maken bezoekers van elders vaker een bezoek aan horeca dan de lokale bevolking. Daarnaast maakt de lokale bevolking wat vaker een combinatiebezoek tussen dagelijks en niet-dagelijks (28%) dan bezoekers van elders (18%).

3.3.2 Bestedingen

Tabel 14: Besteding naar herkomst (totalen na leeftijdscorrectie⁵)

	Medemblik	Elders	Totaal 2018	SRS
Niets	25%	30%	28%	17%
Minder dan € 10	23%	19%	21%	14%
€ 10 tot € 25	22%	30%	26%	28%
Subtotaal	70%	79%	75%	59%
€ 25 tot € 50	21%	8%	16%	17%
€ 50 tot € 75	5%	7%	6%	13%
€ 75 of meer	4%	6%	5%	12%
Subtotaal	30%	21%	27%	42%
Gemiddelde besteding	€ 18,63	€ 19,36	€ 19,20	€ 35,80
Gem. bezoekfrequentie per week	4,2	1,0	2,9	2,7
Gem. besteding op weekbasis	€ 77,87	€ 18,39	€ 54,91	€ 96,66

- De gemiddelde besteding (alle sectoren gezamenlijk) in het stadscentrum van Medemblik bedraagt € 19,20 per groep (na leeftijdscorrectie) per bezoek. 75% van de bezoekers geeft maximaal € 25,- uit. 27% geeft in totaal € 25,- of meer uit in het centrum.
- 28% van de bezoekers heeft niets besteed tijdens het bezoek en 15% van de bezoekers heeft geen winkels bezocht (zie tabel 13). Dit betekent dat 13% (28%-15%) van de bezoekers wel winkels heeft bezocht maar hier niets heeft besteed, ofwel een 'conversiefactor' van 87%.⁶ Van de bezoekers die een winkel hebben bezocht heeft 87% ook daadwerkelijk een besteding gedaan.
- In vergelijking met andere centra is de gemiddelde besteding in Medemblik aan de lage kant. Dit komt omdat deze centra een uitgebreider supermarktaanbod hebben dan Medemblik. Het centrum van Medemblik heeft slechts één supermarkt (de Spar) en deze is tevens aan de kleine kant.

Het belang van de verswinkels en drogisterijen is groot (zie tabel 15a en 15b). 37% van de omzet komt terecht bij winkels in deze sector. De totale dagelijkse sector is goed voor 49% van de omzet. Van de overige omzet komt 23% ten goede aan modewinkels, 19% aan 'overig niet-dagelijks' (waaronder HEMA), 6% aan horeca en 3% aan ambachten en diensten. Verder ingezoomd (tabel 15c) blijkt dat Medemblikkers in totaal goed zijn voor 67% van de omzet in de dagelijkse sector, tegenover 33% voor bezoekers van elders. 67% van de omzet in de horeca komt van bezoekers van elders.

⁵ Dit wordt verduidelijkt met een simpel voorbeeld. Indien bijvoorbeeld blijkt dat het aantal 65-plussers is oververtegenwoordigd in de steekproef en blijkt dat deze personen minder besteden dan de overige leeftijdsklassen, wordt de omzet te laag geschat. Door een correctie (enquêteurs schatten de leeftijd van de non-respons in, noteren het geslacht en tellen de grootte van de groep) kan deze onderschatting worden aangepast. Een betrouwbaarder omzetschatting is het gevolg.

⁶ 100%-13%=87%.

Tabel 15a: Gemiddelde besteding (totaal) naar sector (na leeftijdscorrectie)

	Medemblik	Elders	Totaal 2018
Supermarkten	€ 3,24	€ 1,09	€ 2,31
Versspeciaalzaken/drogisterijen	€ 6,94	€ 6,98	€ 7,08
Subtotaal dagelijks	€ 10,18	€ 8,07	€ 9,39
Mode	€ 2,43	€ 6,99	€ 4,44
Overig niet-dagelijks	€ 4,61	€ 2,14	€ 3,73
Subtotaal niet-dagelijks	€ 7,04	€ 9,13	€ 8,17
Horeca	€ 0,47	€ 2,13	€ 1,12
Ambachten/dienstverlening	€ 0,94	€ 0,00	€ 0,51
Totaal	€ 18,63	€ 19,36	€ 19,20
Aantal bezoekgroepen per week			19.643
Omzet per week (in miljoenen)			€ 0,4
Omzet per jaar (in miljoenen)			> € 19,6

Tabel 15b: Aandelen gemiddelde besteding (totaal) naar sector (na leeftijdscorrectie)

	Medemblik	Elders	Totaal 2018
Supermarkten	17%	6%	12%
Versspeciaalzaken/drogisterijen	37%	36%	37%
Subtotaal dagelijks	54%	42%	49%
Mode	13%	36%	23%
Overig niet-dagelijks	25%	11%	19%
Subtotaal niet-dagelijks	38%	47%	42%
Horeca	3%	11%	6%
Ambachten/dienstverlening	5%	0%	3%
Totaal	100%	100%	100%

Tabel 15c: Aandelen gemiddelde besteding (totaal) naar herkomst per sector (na leeftijdscorrectie)

	Medemblik	Elders	Totaal 2018
Dagelijks (supermarkt + versspeciaalzaken + drogisterijen)	67%	33%	100%
Niet-dagelijks (mode + overig niet-dagelijks)	55%	43%	100%
Horeca	33%	67%	100%
Ambachten/dienstverlening	100%	0%	100%
Totaal	62%	38%	100%

Tabel 16: Bezoekersaandeel versus omzetaandeel (na leeftijdscorrectie)

	Bezoekers	Omzet
Medemblik	63%	62%
Elders	37%	38%
<35 jaar	12%	8%
35-55 jaar	30%	33%
55 jaar >	59%	60%
Lopend	30%	29%
Fiets	39%	38%
Auto	26%	28%
Ov	2%	2%
Boot	3%	4%

Met behulp van het netto aantal bezoekers per week, de gemiddelde omvang van de bezoekgroep en de gemiddelde besteding kan een schatting van de week- en jaaromzet worden gemaakt.

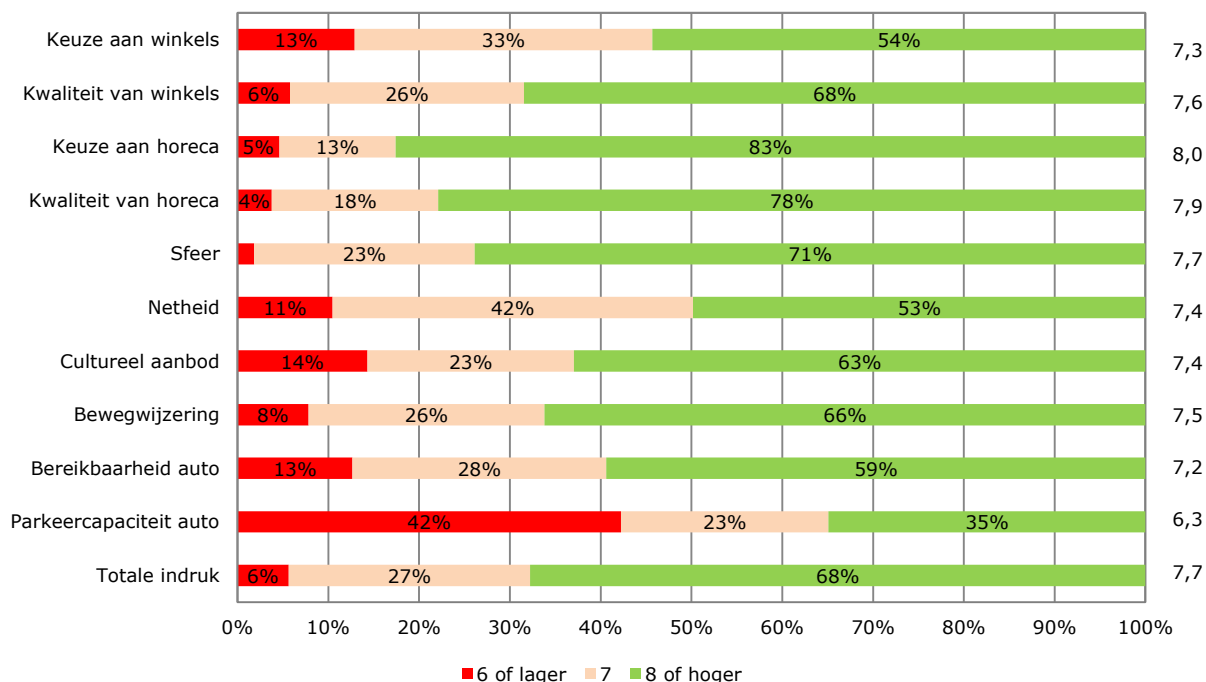
- De totale weekomzet van het stadscentrum van Medemblik wordt geschat op € 0,4 miljoen (alle sectoren gezamenlijk) in deze meetperiode. De totale jaaromzet wordt op basis daarvan geschat op *minimaal* € 20 miljoen euro. De verwachting is dat de (geschatte) omzet in het hoogseizoen door aanwas van toeristen hoger ligt.
- Bezoekers van elders besteden normaliter ruim meer dan lokale bezoekers, voor Medemblik geldt dit nauwelijks. Omdat Medemblik redelijk wat toeristen en dagjesmensen trekt die in deze meetperiode weinig besteedden valt de geschatte omzet in vergelijking met andere centra wat laag uit. Daarnaast beschikken deze vergelijkbare centra in tegenstelling tot Medemblik over één of meerdere grotere supermarkten, daar gaat veel omzet naar toe.
- De meeste omzet wordt gegenereerd door bezoekers uit Medemblik. 62% van de omzet komt van bezoekers uit Medemblik en 63% van de bezoekers woont hier. Bezoekers afkomstig van elders zorgen voor 38% van de omzet en vormen 37% van de bezoekers in deze meetperiode.
- Omzettechnisch is de leeftijdsgroep 55 jaar en ouder de aantrekkelijkste groep. Zij vormen 59% van de bezoekers en zorgen voor 60% van de omzet. De leeftijdsgroep 35 tot 55 jaar besteedt meer (33%) dan hun bezoekersaandeel (30%). Bezoekers jonger dan 35 jaar besteden naar verhouding minder.
- Normaliter geven bezoekers die met de auto komen naar verhouding het meeste uit. In Medemblik is dat echter niet of nauwelijks het geval. De meeste bezoekers zijn met de fiets of lopend gekomen en zijn in dit geval verantwoordelijk voor de meeste omzet.

3.4 Waardering

3.4.1 Waardering

Bezoekers is gevraagd een aantal aspecten van het stadscentrum van Medemblik te beoordelen op een schaal van 1-10. Onderstaande afbeelding toont de resultaten.

Afbeelding 10: Waardering



- Een aantal aspecten van het centrum wordt zeer goed beoordeeld. Zo geeft liefst 83% van de bezoekers het horeca-aanbod van het centrum een 8 of hoger en gemiddeld een 8,0. Ook over de kwaliteit van de horeca (7,9), de sfeer (7,7) en de kwaliteit van de winkels (7,6) is men erg tevreden. De totale indruk beoordeelt men met een 7,7 (68% 8 of hoger).
- Er is echter een aantal aspecten dat iets minder goed beoordeeld wordt, al krijgt geen enkel een aspect (gemiddeld) een onvoldoende. Dit betreft met name de parkeercapaciteit voor de auto in het gebied. Zo geeft 42% van de bezoekers de parkeercapaciteit een 6 of lager. De lokale bevolking beoordeelt de parkeercapaciteit met een 5,8 en bezoekers van elders met een 7,1.

3.4.2 Netto Promotor Score (NPS)

De Netto Promotor Score is een tool die doorgaans wordt gebruikt om klantloyaliteit te meten. Dit gebeurt door het stellen van de volgende vraag: Kunt u, op een schaal van 0-10, aangeven in hoeverre u dit product (in dit geval het stadscentrum van Medemblik) zou aanbevelen bij vrienden of kennissen? Respondenten die hierop een 6 of lager geven worden gezien als 'detractors', respondenten die hierop een score van 9 of 10 geven worden gezien als 'promotors' van het product. De promotors minus de detractors leidt tot de NPS-score. Deze score ligt voor winkelcentra doorgaans lager dan voor andere producten of merken, zeker binnen de Nederlandse context (kritische consument, hoge winkelcentrumdichtheid, weinig extremen in schaal of kwaliteit).

Tabel 17: NPS naar herkomst

	Medemblik	Elders	Totaal
6 of lager (detractors)	14%	9%	12%
7 - 8 (fence sitters)	74%	81%	77%
9 - 10 (promotors)	12%	10%	11%
Gemiddelde	7,4	7,5	7,4
NPS-score	-2%	+1%	-1%

- De NPS-score van Medemblik komt uit op -1%. De gemiddelde NPS-score ligt op 7,4. Bezoekers gaven eerder aan het een prima stadscentrum te vinden (totale indruk 7,7), maar men ziet het niet per se als een winkelgebied om aan te bevelen aan anderen. Desalniettemin is een NPS-score van -1% voor een stadscentrum uitzonderlijk goed. Doorgaans is deze voor stads- en winkelcentra ruim beneden nul (circa -5% tot -10% of lager).

Het meest genoemde antwoord is 'de gezelligheid'. 9% van de bezoekers benoemt dit aspect. Andere veel voorkomende antwoorden zijn: 'de sfeer (8%)', 'de haven' (6%) '(gezellige) terrassen' (5%), het 'compacte stadscentrum' en 'de gemoedelijkheid' (2%).

Andere veel genoemde antwoorden zijn 'de horeca' (2%) en 'de winkels' (2%) en het 'dorpse' (2%). Veel genoemde aspecten hebben betrekking op een bepaald gevoel dat Medemblik oproept bij bezoekers, zoals het dorpse, de kleinschaligheid et cetera. Daarnaast worden ook de historie, de haven en de historische pandjes vaak benoemd als leukste aspecten van het stadscentrum.

[illegible]

3.6 Minst leuke aspecten

Bezoekers is tevens gevraagd om de minst leuke aspecten van het centrum te benoemen. 68% van de bezoekers heeft één of meerdere aspecten benoemd, deze zijn weergegeven in afbeelding 12.

Problemen rondom de parkeercapaciteit worden het vaakst genoemd. Circa 18% benoemt een aspect gerelateerd aan de parkeerdruk en/of parkeercapaciteit in het centrum. Daarnaast zijn (fout)parkeerders ook een punt van irritatie, circa 2% benoemt 'foutparkeerders' en 'centrumparkeerders'.

Andere veel genoemde antwoorden zijn het 'gemis van de Action' (4%), de 'verkeersdrukte' (4%), het 'beperkte winkelaanbod' (2%) en de 'beperkte variatie van de winkels' (2%). Ook storen bezoekers zich aan 'te veel vrachtwagens die laden en lossen' (2%) en 'hard rijdende auto's' (2%). Het moge duidelijk zijn dat de meeste aspecten gerelateerd zijn aan de parkeerdruk en de verkeersdrukte. In het centrum dient men regelmatig de straat over te steken om bij winkels te komen, er is daardoor veel interactie tussen voetgangers en automobilisten. Een groot aantal bezoekers stoort zich hier aan.

Afbeelding 12: Minst leuke aspecten

