

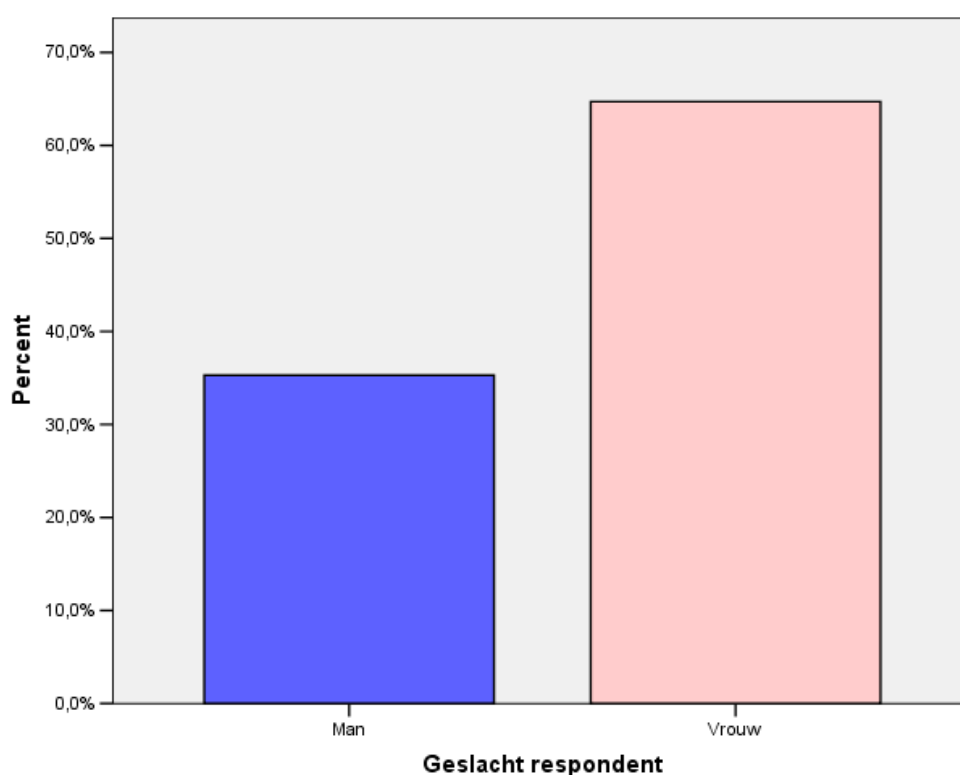
Bijlage II: klantonderzoek RVVV Noord-Holland Schiereiland Midden (2009)

In deze bijlage treft u de resultaten aan van het klantonderzoek dat RVVV Noord-Holland Schiereiland Midden in juni 2009 heeft uitgevoerd in Bergen, Egmond en Schoorl. De bezoekers van de RVVV-vestigingen werden geregistreerd en leverden input voor de gegevens hieronder.

Totaal aantal bezoekers per vestiging in 2009:

Bergen	105.166
Egmond	161.233
Schoorl	35.620

Resultaten klantenonderzoek onder de bezoekers van de RVVV Bergen - 2009



Leeftijd respondent

	Aantal	Percentage
45 - 55	16	31,4
65 - ouder	12	23,5
35 - 45	9	17,6
55 - 65	7	13,7
25 - 35	5	9,8
16 - 25	2	3,9
Totaal	51	100,0

Opleiding respondent

	Aantal	Percentage
HBO	24	48,0
MBO	12	24,0
WO	12	24,0
LBO	2	4,0
Totaal	50	100,0

Behoefte klanten VVV Bergen

	Gemiddeld Cijfer
Goed vindbare vernieuwende VVV website	9,0
Up to date informatie	8,6
Goede service	8,5
Deskundig personeel	8,5
Betrouwbare organisatie	8,4
Eenvoudige en snelle service	8,1
Goed assortiment VVV producten en diensten	8,0
Value for money	7,9
Inspirerende winkel	7,6
Flexibele organisatie	7,3
Souvenirs	7,1
Internetmogelijkheid in winkel	6,9

Reden voor raadplegen VVV

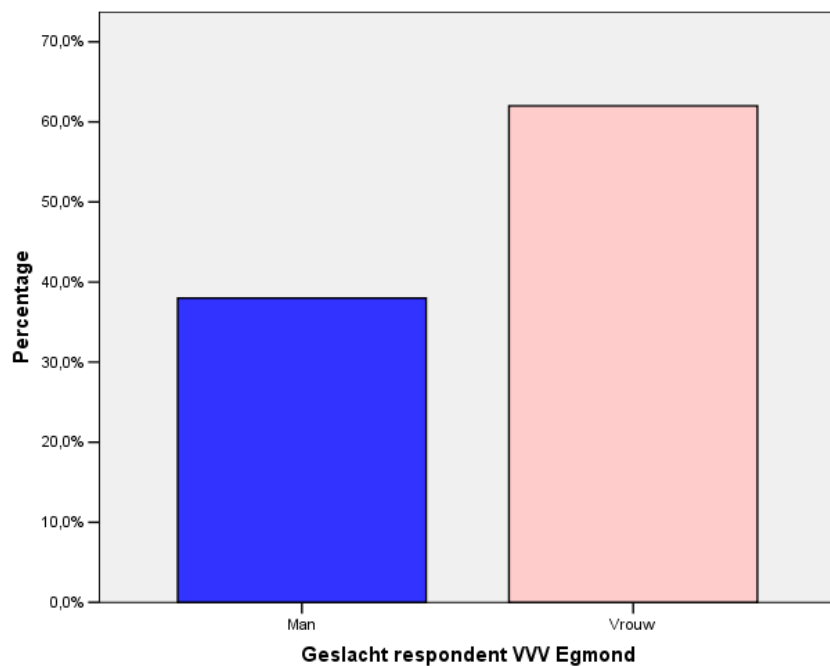
	Aantal	Percentage
Wandel -fietsroutes/kaarten	16	31,4
Meerdere antwoorden gegeven	14	27,5
Toeristisch/recreatieve info inwinnen	13	25,5
Cadeaubon	5	9,8
Activiteit organiseren	1	2,0
Accommodatie reserveren	1	2,0
Kaartjes concert/evenement	1	2,0
Totaal	51	100,0

Belangrijkste onderwerp voor klanten VVV Bergen

	Aantal	Percentage
Betrouwbaar	16	15,5
Deskundig	26	25,2
Eenvoudig en snelle service	8	7,8
Flexibel	1	1,0
Goed assortiment producten & diensten	7	6,8
Goede service	21	20,4
Inspirerende winkel	4	3,9
Internetmogelijkheid in de winkel	3	2,9
Souvenirs	2	1,9
Up-to-date en juiste informatie	10	9,7
Value for money	2	1,9
Vindbare en vernieuwende website	3	2,9
Totaal	103	100

Missing: 50

Resultaten klantenonderzoek onder bezoekers van RVV Egmond - 2009



Leeftijd respondent

	Aantal	Percentage
16 - 25 jaar	2	4,0
25 - 35 jaar	3	6,0
35 - 45 jaar	6	12,0
45 - 55 jaar	10	20,0
55 - 65 jaar	18	36,0
65 - ouder	11	22,0
Totaal	50	100

Opleiding respondent

	Aantal	Percentage
LBO	4	8,0
MBO	24	48,0
HBO	12	24,0
WO	8	16,0
Zeg ik liever niet	2	4,0
Totaal	50	100

Type respondent

	Aantal	Percentage
Toerist	32	64,0
Recreant	14	28,0
Inwonende	2	4,0
Familie/kennis bezoeker	2	4,0
Totaal	50	100,0

Woonplaats respondent

	Aantal	Percentage
Gelderland	7	14,0
Noord-Brabant	6	12,0
Drenthe	5	10,0
Zuid-Holland	5	10,0
Groningen	4	8,0
Limburg	4	8,0
Friesland	3	6,0
Overijssel	3	6,0
Utrecht	3	6,0
Alkmaar	2	4,0
Amsterdam	2	4,0
Zeeland	1	2,0
Hilversum	1	2,0
Zaandam	1	2,0
Ouderkerk a/d Amste	1	2,0
Wieringermeer	1	2,0
Egmond a/d Hoef	1	2,0
Totaal	50	100,0

Manier van contact VVV

	Aantal	Percentage
Bezoek vestiging	44	88,0
Anders	3	6,0
Website	2	4,0
Email contact	1	2,0
Totaal	50	100,0

Aanleiding huidig bezoek

	Aantal	Percentage
Toeristische informat	23	48,9
Fiets- wandelroutes	14	29,8
Iets anders	4	8,5
Kopen drukwerk	3	6,4
VVV Cadeaubon	2	4,3
Accommodatie reserveren	1	2,1
Totaal	47	100,0
Missing	3	

Aantal bezoeken VVV

	Aantal	Percentage
<3 keer per jaar	22	44,0
>3 keer per jaar	22	44,0
<6 keer per jaar	3	6,0
>6 keer per jaar	3	6,0
Totaal	50	100,0

Klanten van VVV Egmond geven de locatie van de winkel gemiddeld een 8,4. De openingstijden worden gewaardeerd met een 8,5.

Redenen om de VVV aan te bevelen:

	Aantal	Percentage
Goede/betrouwbare informatie	21	29,6
Klantvriendelijk/goed personeel	16	22,5
Mooi pand/winkel	6	8,5
Nuttig	6	8,5
Fietsroutes	4	5,6
Infocentrum	4	5,6
Service	4	5,6
Goed bereikbaar/licging	3	4,2
Ruim/leuk assortiment	2	2,8
Goede kennis	1	1,4
Gratis informatie	1	1,4
Overzichtelijk/duidelijk	1	1,4
Souvenirs	1	1,4
Toeristische informatie	1	1,4
Totaal	71	100
Missing	29	

Klanten van VVV Egmond geven geen redenen om de VVV niet aan te bevelen.

De inrichting van de winkel wordt gewaardeerd met een gemiddeld cijfer van een 8.

Gebruik VVV website

	Aantal	Percentage
Nee	31	63,3
Ja	18	36,7
Totaal	49	100,0
Missing	1	

Klanten van VVV Egmond geven de VVV website gemiddeld een 7,8.

Op de hoogte van VVV zuil

	Aantal	Percentage
Nee	33	67,3
Ja	16	32,7
Totaal	49	100,0
Missing	1	

Klanten van VVV Egmond geven de VVV Infozuil gemiddeld een 7,8.

VVV Producten

Gemiddeld cijfer voor de bekendheid met de VVV producten is 7,1.

Klanten van VVV Egmond geven het aanbod gemiddeld een 7,7.

Reden voor raadplegen VVV

	Aantal	Percentage
Toeristisch/recreatieve info inwinnen	19	38,0
Wandel -fietsroutes/ka	12	24,0
Meerdere antwoorden gegeven	8	16,0
Cadeaubon	4	8,0
VVV drukwerk	3	6,0
Accommodatie reserveren	2	4,0
Kaartjes concert/evenement	1	2,0
Anders	1	2,0
Totaal	50	100

Aangeschafte producten:

	Aantal	Percentage
Fiets en wandelroute	28	39,4
Plattegrond	14	19,7
VVV drukwerk	7	9,9
Cadeaubon	6	8,5
Souvenir	6	8,5
Duinkaart	4	5,6
Ansichtkaart	2	2,8
Reisproduct	2	2,8
Toeganskaart concert/attractie	1	1,4
Uitwaaier	1	1,4
Totaal	71	100
Missing	29	

Klanten van de VVV Egmond geven de aangeschafte producten een 7,8 en de prijs/kwaliteit verhouding een 7,8.

Suggestie voor producten

	Aantal	Percentage
Streekproducten	1	20,0
prijs/kwaliteit niet in overeenstemming	1	20,0
Balpennen	1	20,0
Losse/gratis plattegrond	1	20,0
Concertkaartjes	1	20,0
Totaal	5	100,0
Missing	45	

Diensten

Gemiddeld cijfer bekendheid met de diensten van de VVV is 6,9.

Welke diensten verleent VVV

	Aantal	Percentage
Toeristische/recreatieve informatie verschaffen	33	78,6
Accommodatie reserveren	4	9,5
Vakantie boeken	3	7,1
Stadswandeling organiseren	2	4,8
Totaal	42	100,0
Missing	8	

Tevredenheid over verleende diensten scoort gemiddeld een 8,2 bij klanten van VVV Egmond, het huidige aanbod scoort gemiddeld een 8,1. De snelheid van de medewerkers wordt met een 8,4 beoordeeld en de deskundigheid met 8,5.

Belangrijkste taak VVV

	Aantal	Percentage
Informatie voorziening	42	84,0
Promotie & marketing regio	5	10,0
Reserveren accommodatie	1	2,0
Organisatie groepsuitjes	1	2,0
Geen van deze	1	2,0
Totaal	50	100,0

Wat is geen taak VVV

	Aantal	Percentage
Weet het niet	23	46,9
Organisatie groepsuitjes	15	30,6
Verkoop drukwerk en souvenirs	5	10,2
Promotie & marketing regio	4	8,2
Reserveren accommodatie	2	4,1
Totaal	49	100,0
Missing	1	

Bij gemiste diensten wordt een kopje koffie aangegeven (1 keer).

Behoeftes respondent VVV Egmond

	Gemiddeld Cijfer
Betrouwbare organisatie	8,4
Deskundig personeel	8,4
Eenvoudige en snelle service	8,3
Goede service bieden	8,3
Up to date en juiste informatie	8,3
Goed assortiment VVV producten en diensten	8,0
Value for money	7,8
Flexibele organisatie	7,7
Inspirerende winkel	7,7
Goed vindbare vernieuwende VVV website	7,5
Internetmogelijkheid in winkel	7,2
Souvenirs	7,0

Belangrijkste onderwerpen voor klanten VVV Egmond:

	Aantal	Percentage
Deskundig	22	19,6
Goede service	21	18,8
Betrouwbaar	14	12,5
Eenvoudig en snelle service	12	10,7
Up-to-date en juiste informatie	11	9,8
Value for money	11	9,8
Goed assortiment producten & diensten	8	7,1
Flexibel	4	3,6
Internetmogelijkheid in de winkel	4	3,6
Inspirerende winkel	2	1,8
Vindbare en vernieuwende website	2	1,8
Souvenirs	1	0,9
Totaal	112	100

Missing: 38

Zou u de VVV aanbevelen?

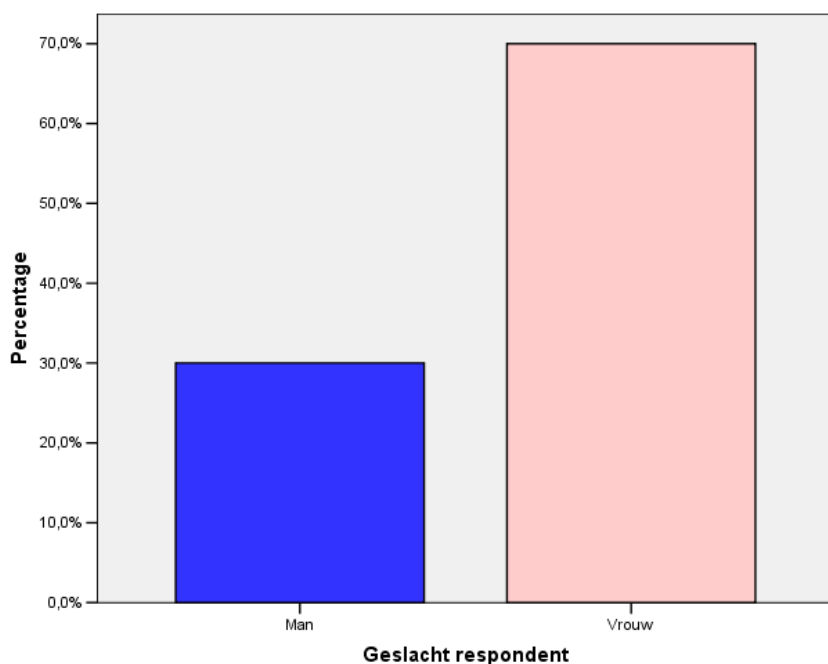
Deze vraag komt 2 keer in de enquête voor. Resultaten zijn nagenoeg gelijk:

Gemiddelde cijfer begin van de enquête: 8,8

Gemiddeld cijfer aan het eind van de enquête: 8,5

Eindoordeel over de VVV Egmond is 8,4.

Resultaten klantenonderzoek VVV Schoorl - 2009



Leeftijd respondent

	Aantal	Percentage
16 - 25	2	6,7
25 - 35	3	10,0
35 - 45	2	6,7
45 - 55	9	30,0
55 - 65	11	36,7
65 - ouder	3	10,0
Totaal	30	100,0

Opleiding respondent

	Aantal	Percentage
MBO	14	46,7
HBO	9	30,0
WO	7	23,3
Totaal	30	100,0

Reden voor raadplegen VVV

	Aantal	Percentage
Toeristisch/recreatieve info inwinnen	11	36,7
Wandel -fietsroutes/kaart	8	26,7
VVV drukwerk	4	13,3
Activiteit organiseren	3	10,0
Cadeaubon	1	3,3
Accommodatie reserveren	1	3,3
Kaartjes concert/evenement	1	3,3
Meerdere antwoorden gegeven	1	3,3
Totaal	30	100,0

Behoeftes respondent VVV Schoorl

	Gemiddeld Cijfer
Deskundig personeel	8,4
Goede service bieden	8,4
Betrouwbare organisatie	8,3
Up to date en juiste informatie	8,3
Eenvoudige en snelle service	8,3
Goed vindbare en vernieuwende website	7,9
Value for money	7,8
Inspirerende winkel	7,8
Goed assortiment VVV producten en diensten	7,7
Flexibele organisatie	7,7
Souvenirs	6,7
Internetmogelijkheid in winkel	6,3

Belangrijkste onderwerpen voor klanten VVV Schoorl:

	Aantal	Percentage
Betrouwbaar	9	16,4
Deskundig	14	25,5
Eenvoudig en snelle service	4	7,3
Flexibel	1	1,8
Goed assortiment producten & diensten	2	3,6
Goede service	10	18,2
Inspirerende winkel	2	3,6
Internetmogelijkheid in de winkel	2	3,6
Souvenirs	1	1,8
Up-to-date en juiste informatie	7	12,7
Value for money	3	5,5
Totaal	55	100

Missing: 35