

# Edam-Volendam Bezoekersprofiel

Bezoekersonderzoek Edam-Volendam

---

## 2012



GEMEENTE EDAM-VOLENDAM

**amsterdam**  
TOERISME & CONGRES BUREAU

## **Colofon**

Samensteller: Amsterdam Leisure Consultancy in opdracht van gemeente Edam-Volendam  
Onderzoekers: O.Ponti en D. Heijmen

Bronvermelding wordt op prijs gesteld. Zet- en drukfouten zijn voorbehouden. © mei 2012.

## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
1.1	Doelstelling .....	4
1.2	Methodologie van het onderzoek.....	4
1.2.1	Methodologie .....	4
1.2.2	Doelgroepen .....	4
1.2.3	Onderzoekslocaties.....	5
1.2.4	Onderzoeksperiode in Edam-Volendam.....	5
1.2.5	Aantal respondenten in Edam-Volendam .....	5
1.2.6	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van het onderzoek in Edam-Volendam ..	5
1.3	Vergelijking met 2008.....	6
1.4	Inhoud rapport.....	6
1.5	Beperkingen.....	6
2	Algemene analyse van de bezoekers .....	7
2.1	Herkomst van de bezoekers.....	7
2.1.1	Herkomst per land.....	7
2.1.2	Herkomst per provincie .....	8
2.1.3	Herkomst van dag- en verblijfsbezoekers.....	9
2.2	Verblijfsduur .....	9
2.2.1	Dagbezoekers .....	9
2.2.2	Verblijfsbezoekers.....	10
2.3	Frequentie van bezoek.....	11
2.3.1	Bezoekfrequentie versus leeftijd.....	12
2.4	Belangrijkste redenen voor een bezoek.....	13
2.5	Vorbereiding op het bezoek.....	16
2.5.1	Termijn waarbinnen een beslissing wordt genomen .....	16
2.5.2	Gebruikte informatiebronnen tijdens de beslissingsfase .....	17
2.6	Accommodatie .....	20
2.6.1	Locatie van de accommodatie.....	20
2.6.2	Accommodatietype.....	20
2.6.3	Boeken van de accommodatie .....	21
2.7	Vervoermiddelen.....	22
2.7.1	Vervoermiddelen naar Nederland.....	22
2.7.2	Vervoermiddelen naar de bestemming.....	22
2.8	Activiteiten in Edam-Volendam.....	24
2.9	Bestedingen .....	30
2.9.1	Bestedingen van dagbezoekers .....	30
2.9.2	Bestedingen van verblijfsbezoekers .....	30
2.9.3	Bestedingen in categorieën .....	31
2.9.4	Daadwerkelijke uitgaven per aspect .....	32
2.10	Tevredenheid .....	33
2.9.5	Tevredenheidsscore .....	33
2.9.6	Positieve aspecten .....	34
2.9.7	Negatieve aspecten .....	35
2.9.8	Intentie om terug te keren .....	36
2.11	Socio-demografisch profiel .....	37
2.11.1	Groepsgrootte en relatie.....	37
2.11.2	Leeftijd en geslacht .....	39
3	Belangrijke trends en ontwikkelingen sinds 2008 .....	41
3.1.1	Verblijfsduur .....	41
3.1.2	Beslissingsproces .....	41
3.1.3	Bestedingen .....	41
3.1.4	Tevredenheid .....	41
3.1.5	Activiteiten.....	41
	Appendix .....	43

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van het onderzoek in Edam-Volendam.....43

# 1 Inleiding

Het voorliggende rapport is uitgevoerd door Amsterdam Toerisme & Congres Bureau (ATCB) op verzoek van de gemeente Edam-Volendam. De verwerkte data zijn gebaseerd op het Bezoekersonderzoek Edam-Volendam welke parallel liep aan het Bezoekersonderzoek Amsterdam & Metropoolregio Amsterdam 2011. Hierdoor is het mogelijk koppelingen en vergelijkingen te maken met gegevens over de Metropool. In 2008 werd er een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd. Toen werd dezelfde methodologie toegepast, waardoor de gegevens uit beide jaren met elkaar vergeleken kunnen worden.

## 1.1 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van het profiel van de recreatieve bezoekers van de gemeente Edam-Volendam. Het begrip van wie deze bezoekers zijn, wat ze doen, wat ze vinden van de bestemming, hoeveel ze uitgeven en hoe ze besluiten de bestemming te bezoeken, draagt in grote mate bij aan de ontwikkeling van het toerisme. De gegevens leveren belangrijke input voor alle aan toerisme gerelateerde instanties in dit gebied, zoals de gemeente zelf en de toeristische bedrijven. Het bezoekersonderzoek is een uiterst complete informatiebron op dit gebied.

## 1.2 Methodologie van het onderzoek

### 1.2.1 Methodologie

De data zijn verzameld tijdens één op één interviews die gebaseerd zijn op een uitgebreide vragenlijst, waarin de voornaamste aspecten die komen kijken bij een toeristisch bezoek zijn meegenomen. Naast algemene informatie over de respondent is er vooral aandacht besteed aan keuzemomenten, boekingsgegevens, verblijfsinformatie, ondernomen activiteiten en het bestedingspatroon van de bezoekers.

De respondenten zijn op vakantie en kunnen daarom snel geïrriteerd raken als ze in hun vrije tijd gevraagd worden om een enquête in te vullen of aan een interview mee te werken. Om een zo betrouwbaar mogelijk resultaat te kunnen krijgen, is het dus belangrijk om zorgvuldig met de respondenten om te gaan. ATCB heeft hier in de afgelopen onderzoeken veel ervaring opgebouwd. De interviews werden daarom afgenomen door gespecialiseerde enquêteurs met gebruik van handcomputers. Door het gebruik van deze technische apparatuur kunnen overbodige vragen vermeden worden om de respondenten niet onnodig te belasten. Een dagbezoeker mag bijvoorbeeld niet gevraagd worden hoeveel geld hij aan zijn accommodatie besteedt.<sup>1</sup> De gemiddelde duur van een interview was 13 minuten voor een Nederlandse bezoeker en 15 minuten voor een buitenlandse bezoeker. Bovendien is veel tijd besteed aan het opschonen van de verzamelde data als extra kwaliteitscontrole. Dit is een belangrijk aspect om betrouwbare uitkomsten te kunnen genereren.

### 1.2.2 Doelgroepen

Zowel verblijfsbezoekers als dagbezoekers, Nederlanders en buitenlanders zijn voor dit onderzoek ondervraagd. Bezoekers die voor zaken naar Edam-Volendam kwamen, zijn in deze rapportage buiten beschouwing gelaten. Inwoners van de gemeente zelf of van de directe omgeving ervan mochten niet geïnterviewd worden (in overleg met de gemeente werd een lijst samengesteld met postcodes van dichtstbijzijnde gebieden waarvan de inwoners buiten beschouwing moesten worden gelaten<sup>2</sup>). Alle geïnterviewden zijn 16 jaar of ouder.

De interviewers werden bovendien gevraagd om tijdens de onderzoeksperiode de prioriteit aan buitenlanders die niet in Duitsland wonen te geven. Dit om de diversiteit van de

---

<sup>1</sup> Overall waar in dit onderzoeksrapport "hij", "hem" of "zijn" wordt vermeld dient indien relevant "zij" of "haar" te worden gelezen.

<sup>2</sup> Deze postcodes zijn: 1120-1159

steekproef te verhogen. Gezien deze methodologie ook op alle andere interviewlocaties en ook in 2008 toegepast werd, kunnen de resultaten als realistisch en vergelijkbaar beschouwd worden. Een groei van bijvoorbeeld het aandeel niet-Duitse buitenlanders is dus niet terug te voeren op manipulatie. In andere gemeenten werd immers dezelfde methodologie toegepast, zonder dat de resultaten van deze groep beïnvloed werden.

### 1.2.3 Onderzoekslocaties

Zoals de inleiding al vermeldde, liep het Edam-Volendam Bezoekersonderzoek parallel aan het Bezoekersonderzoek Amsterdam & Metropoolregio Amsterdam 2011. Dit onderzoek werd gehouden in verschillende plaatsen in de gehele Metropoolregio van Amsterdam (inclusief de hoofdstad zelf), bestaande uit: Aalsmeer, Almere, Amsterdam, Cruquius, Volendam, Egmond, Haarlem, Lelystad, Marken, Monnickendam, Muiden, Naarden, Purmerend, Velsen/IJmuiden aan Zee, Zaandam, Zandvoort en Amstelveen. In totaal zijn de gegevens van bijna 10.000 respondenten verzameld, waarvan 65% in Amsterdam en 35% daarbuiten. Voor de gemeente Edam-Volendam zijn er 756 bezoekers ondervraagd.

De locatie Edam-Volendam is onderverdeeld in een aantal sublocaties waar de interviews werden gehouden. Bij de keuze van deze sublocaties is onder andere de gemeente zelf om advies gevraagd, zodat ze een zo representatief mogelijk beeld zouden geven van de omgeving. Tevens zijn deze afhankelijk van de medewerking van een dergelijke locatie.

### 1.2.4 Onderzoekperiode in Edam-Volendam

Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode maart tot en met oktober 2011. Het aantal interviews per maand is gebaseerd op logiesstatistieken van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de resultaten van het bezoekersonderzoek uit 2008.

Interviews vonden plaats op verschillende dagen van de week en in verschillende tijdsvakken. Er is een verdeling toegepast van 89% door de week en 11% in het weekend en op feestdagen. Van de interviews kon 19,2% worden afgenomen vóór 12.00 uur en het grootste deel tussen 12.00 en 17.00 uur (78,0%). Na 17.00 uur werd slechts 2,8% van de interviews afgenomen. Er zijn dus voornamelijk bezoekers in de middaguren geïnterviewd. Op die tijd waren de bezoekersstromen het hoogst.

**Tabel 1.1. Verdeling afgenomen enquêtes per tijd van de dag**

Tijd	Tot 12.00 uur	12.00 - 17.00 uur	na 17.00 uur
%	19,2%	78,0%	2,8%

### 1.2.5 Aantal respondenten in Edam-Volendam

In totaal zijn er 756 vragenlijsten ingevuld, waarvan 574 in Volendam en 182 in Edam. 76% van alle geïnterviewde bezoekers waren dagbezoekers en 24% verblijfsbezoekers.

### 1.2.6 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van het onderzoek in Edam-Volendam

Het aantal ingevulde interviews is hoger dan het verwachte aantal (280). Dit vergroot uiteraard de betrouwbaarheid van dit rapport. De betrouwbaarheid wordt gemeten door twee indicatoren: het 'nauwkeurigheidsniveau' en de 'nauwkeurigheidsmarge'. Een uitgebreide uitleg over de betrouwbaarheid van de onderzoeksgegevens treft u aan in het appendix.

### **1.3 Vergelijking met 2008**

De methodologie en enquête van 2011 zijn vergelijkbaar met die van 2008 (veranderingen in de vragenlijst bestonden meestal uit nieuwe vragen of een aanpassing van het mogelijke aantal antwoorden). Dit betekent dat de gegevens grotendeels met elkaar vergeleken kunnen worden. In sommige gevallen is een exacte vergelijking echter niet mogelijk, omdat de antwoordmogelijkheden zijn aangepast om de participatie voor de respondenten te vergemakkelijken of om gedetailleerdere gegevens te genereren.

### **1.4 Inhoud rapport**

Omdat het Bezoekersonderzoek Edam-Volendam informatie biedt over verscheidene aspecten van de bezoekerservaring en over bezoekers zelf, kunnen de resultaten op talloze manieren worden gecombineerd. Het doel van dit rapport is niet om de uitslag van elke mogelijke combinatie te presenteren, maar om de lezer een aantal tabellen, grafieken en analyses te presenteren over de belangrijkste conclusies.

Het rapport is opgezet rondom het socio-demografische profiel van de bezoeker en de voornaamste aspecten van een toeristische ervaring, zowel voor als tijdens zijn bezoek.

Afhankelijk van het aspect dat wordt toegelicht, kan het relevant zijn de gemiddelde bezoeker of een specifiek bezoekersprofiel te belichten. Dagbezoekers, verblijfsbezoekers en bezoekers van een bepaalde nationaliteit of in een bepaalde leeftijdscategorie kunnen daarom worden gebruikt omdat zij de data beter kunnen verklaren.

Dit rapport is geschreven om antwoord te geven op de vragen van de gemeente en alle bij toerisme betrokken partijen. Sommige aspecten lenen zich voor een verdieping, sommige niet. Daardoor zijn verschillende secties in dit rapport soms langer of korter dan andere. De flexibele manier waarop het rapport is opgezet, heeft het mogelijk gemaakt de bezoeker van de gemeente Edam-Volendam van verschillende kanten te belichten en om daar uiteindelijk een aantal kernprofielen aan te verbinden.

### **1.5 Beperkingen**

Bezoekersonderzoeken zijn de perfecte hulpmiddelen om een bepaald profiel te onderzoeken, een nieuw profiel te bouwen of om een bepaald aspect van de bezoekerservaring in een bestemming te onderzoeken. Wat omvang betreft is een dergelijk onderzoek echter minder betrouwbaar. Het onderzoek geeft bijvoorbeeld geen betrouwbare informatie over het aantal bezoekers van bepaalde nationaliteiten. Voor kwantitatieve data is het daarom beter om andere informatiebronnen te gebruiken, zoals onderzoeken van het CBS naar bezoekersaantallen en overnachtingen in commerciële accommodaties. In het huidige verslag moet data betreffende de herkomst van bezoekers – zeker wat betreft nationaliteit – met zorg worden behandeld, aangezien het slechts informatie geeft over de feitelijke steekproef.

De steekproefgrootte laat uitspraken over de belangrijkste kenmerken en de algemene bevindingen toe. Toch is het moeilijker om met subcategorieën te werken, omdat de steekproef hierdoor te klein wordt en de kans op fouten stijgt. Met andere woorden, hoe dieper een bepaald profiel geanalyseerd wordt, hoe kwetsbaarder de informatie wordt.

## 2 Algemene analyse van de bezoekers

### 2.1 Herkomst van de bezoekers

Een nadere analyse van de herkomst van de respondenten is interessant voor alle bij het toerisme betrokken partijen van de gemeente. Het is immers belangrijk om te weten waar de doelgroep bereikt kan worden en waar zich potentiële doelgroepen ontwikkelen.

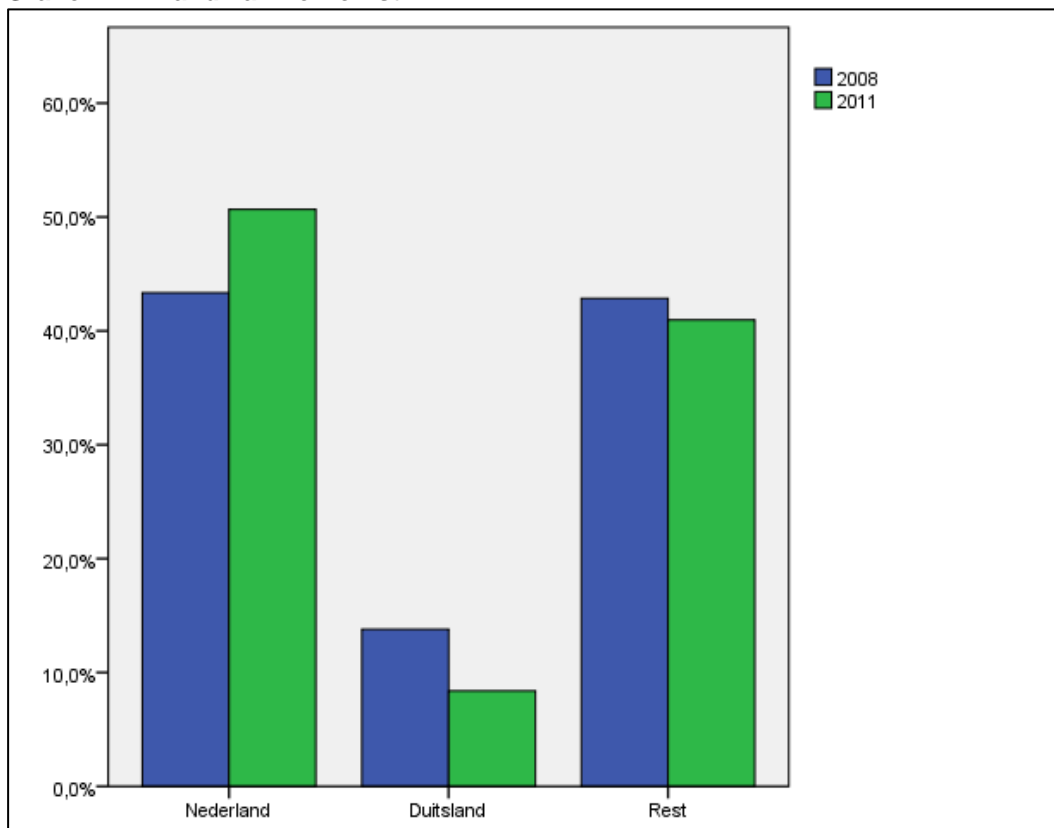
#### 2.1.1 Herkomst per land

Het toerisme in de gemeente Edam-Volendam lijkt voornamelijk afhankelijk van twee afzetgebieden die staan voor 91,6% van alle bezoekers die zijn geïnterviewd tijdens dit onderzoek: 50,6% van de ondervraagden is Nederlands en 41,0% komt uit het niet-Duitse buitenland. Ruim 8% van de respondenten was afkomstig uit Duitsland.<sup>3</sup>

Het aandeel niet-Duitse buitenlanders is een van de hoogste scores in vergelijking met andere plaatsen in de Metropool Amsterdam (andere hoge scores zijn in Zaandam, Marken en Haarlem). Omdat dit een dermate groot deel van de markt uitmaakt, is er een gedetailleerd overzicht van deze landen weergegeven in tabel 2.2.

De onderstaande grafiek (2.1.) laat de relatieve groei zien van de verschillende markten. Daar is uit op te maken dat het relatieve aandeel van de Nederlandse markt groter is geworden en dat van de buitenlandse markt juist kleiner ten opzichte van 2008. Dat wil zeggen dat het marktaandeel Nederlanders sneller is gegroeid dan de buitenlandse.

Grafiek 2.1. Land van herkomst



Wanneer de nationaliteiten van de bezoekers aan gemeente Edam-Volendam gedetailleerder bekeken worden valt op dat de tweede grootste groep wordt gevormd door de Zuid-Europeanen. Spanjaarden, Fransen en Italianen vormen samen 13,1% van de respondenten. De verschillende

<sup>3</sup> Tijdens de onderzoeksperiode zijn de interviewers gevraagd om prioriteit aan buitenlanders die niet in Duitsland wonen te geven. Dit om de diversiteit van de steekproef te verhogen. Vergelijkingen met andere gemeenten laten zien dat de beschreven ontwikkelingen hierdoor niet beïnvloed werden.



BRIC landen zijn gezamenlijk goed voor 2,2% marktaandeel van de respondenten en staan zo direct onder Italië geplaatst.

**Tabel 2.1. Gedetailleerd overzicht herkomstlanden 2011**

Land van herkomst 2011	N	%
Nederland	381	50,4
Duitsland	63	8,3
Spanje	51	6,7
Groot Brittannië	37	4,9
Verenigde Staten	33	4,4
Frankrijk	31	4,1
België	22	2,9
Italië	17	2,2
BRIC	17	2,2
Overig	104	13,9
Totaal	756	100

In vergelijking met 2008 hebben de landen die licht groen gekleurd zijn hun positie behouden. De Verenigde Staten zijn 2 plaatsen omhoog gegaan en Frankrijk en België zijn beide een plaats gezakt. Daarnaast is te zien dat relatief gezien Duitsland, Spanje, Groot Brittannië en Frankrijk in 2008 een groter deel uit maakten van het totaal aantal nationaliteiten dan in 2011, daarentegen is het Nederlandse marktaandeel met 7% punt gestegen ten opzichte van 2008.

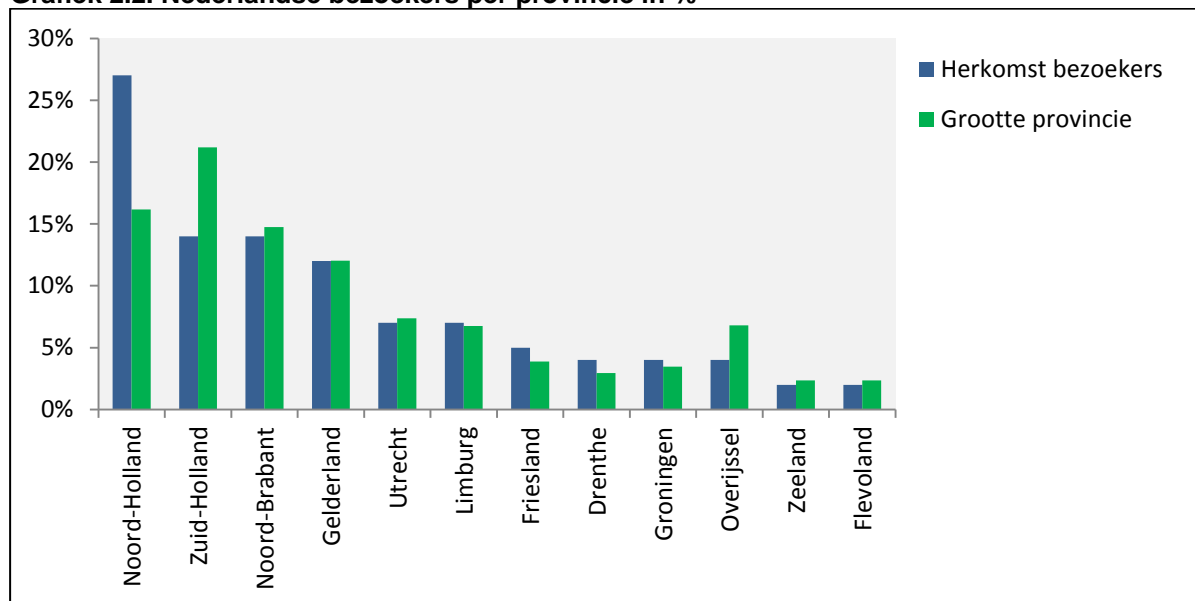
Deze informatie dient wel met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden door de kleine schaalgroottes.

### 2.1.2 Herkomst per provincie

De belangrijkste geografische markt voor Edam-Volendam is Nederland. Een onderzoek naar de binnenlandse provincies is daarom uiteraard van belang. Trekt de gemeente alleen mensen uit de aangrenzende provincies of ook daarbuiten?

Inderdaad is bijna 27% afkomstig uit Noord-Holland en de buurprovincies Zuid-Holland (14,4%) en Utrecht (7,1%). Ook het aandeel uit Gelderland (12,1%) en Noord-Brabant (13,6%) is ondanks de grotere afstand relatief hoog. De resterende provincies maken 26,3% uit. Onderstaande grafiek laat de procentuele verdeling zien, tussen de herkomst van de bezoekers en de grootte van de provincie waar zij vandaan komen. Naast de provincie Noord-Holland zijn ook bezoekers uit de provincies Limburg, Friesland, Drenthe en Groningen oververtegenwoordigd.

**Grafiek 2.2. Nederlandse bezoekers per provincie in %**



### 2.1.3 Herkomst van dag- en verblijfsbezoekers

Onder verblijfsbezoekers worden toeristen verstaan die minimaal 1 nacht overnachten in de plaats van bestemming. Bezoekers met een aaneengesloten verblijf langer dan 90 nachten worden buiten beschouwing gelaten. Een dagbezoeker brengt een bezoek aan de plaats gedurende een aantal uren, deze bezoeker overnacht niet in de plaats die hij bezoekt.

50,6% van de totale onderzoekspopulatie in Edam-Volendam is Nederlands, 41% komt uit andere landen dan Duitsland en 8,4% is Duits. Ten opzichte van 2008 is te zien dat het aandeel Duitse bezoekers is afgenomen met 5,4% punt. Het aandeel bezoekers uit eigen land laat juist een toename zien van 7,3% punt. De bezoekers uit andere landen zijn ook afgenomen (41,0% in 2011 t.o.v. 42,9% in 2008).

De verschuiving in de herkomst van de bezoekers is duidelijker inzichtelijk te maken door deze te bekijken per dag- en verblijfsbezoekers. In 2011 lijkt er in Edam-Volendam met name een verschuiving plaatsgevonden te hebben bij de Nederlandse bezoekers. Er zijn naar verhouding minder dagbezoekers (-12,6% punt) en juist meer verblijfsbezoekers (32,5% t.o.v. 19,9%) geweest.

De Duitse verblijfsbezoeker is minder vertegenwoordigd dan in 2008 (28,6% t.o.v. 42,9%), maar daarentegen is er een toename van 14,3% punt van Duitse dagbezoekers in Edam-Volendam. Een splitsing in dag- en verblijfsbezoekers uit andere landen laat zien dat dit hoofdzakelijk dagbezoekers waren (87,7% t.o.v. 73,6% in 2008) terwijl 12,3% verbleef in Edam-Volendam (t.o.v. 26,4% in 2008).

## 2.2 Verblijfsduur

Zoals in de inleiding vermeld, werden tijdens het onderzoek 576 dagbezoekers en 180 verblijfsbezoekers ondervraagd. Dit betekent een procentuele verdeling van 76% respectievelijk 24%. Vergeleken met het onderzoek uit 2008 is dit nauwelijks veranderd. Toen zijn er 74% dagbezoekers en 26% verblijfbezoekers ondervraagd. In de volgende paragrafen wordt de verblijfsduur van zowel dag- als verblijfsbezoekers nader bekeken.

### 2.2.1 Dagbezoekers

De gemiddelde dagbezoeker verblijft 3,44 uur in Edam-Volendam. Dit is een daling van 23% in vergelijking met het verblijf in uren in 2008. Toen verbleven dagbezoekers nog gemiddeld 4,47 uur. Om een duidelijker beeld te krijgen, moet worden gekeken naar de herkomst van de dagbezoekers. Hierbij valt op dat de verblijfsduur van zowel de buitenlandse als de Nederlandse dagbezoekers licht gedaald is. Enkel de verblijfsduur van de dagbezoekers van buiten de EU is iets gestegen in Edam ten opzichte van 2008 en die van de Europeanen is nagenoeg gelijk gebleven. Onderstaande tabel laat zien dat de verhouding van Nederlandse en buitenlandse dagbezoekers significant is veranderd, met name voor de buitenlanders in Volendam. Nadere analyse leert dat het in beide gemeenten het met name de niet-Duitse buitenlanders betreft, waar deze daling te zien is. Verder zijn er gespecificeerd op alle nationaliteiten geen significante veranderingen te zien. De gemiddelde verblijfsduur ligt wel een derde lager dan in andere plaatsen, zoals bijvoorbeeld Haarlem.

Tabel 2.3. Gemiddelde verblijfsduur van dagbezoekers in uren

	Verblijf in uren					
	2008			2011		
	Nederlanders	Dichtbij landen (binnen EU)	Verweg landen (buiten EU)	Nederlanders	Dichtbij landen (binnen EU)	Verweg landen (buiten EU)
Edam	4,30	3,91	4,00	3,18	3,89	4,33
Procentuele verandering 2011 ten opzichte van 2008				-26,0%	-0,5%	+8,3%
Volendam	4,66	4,99	4,08	3,99	3,02	2,62
Procentuele verandering 2011 ten opzichte van 2008				-14,4%	-39,5%	-35,8%

## 2.2.2 Verblifbezoekers

De gemiddelde verblijfsduur van verblijfsbezoekers in Edam-Volendam is 2,95 nachten, tegenover 4,93 nachten in 2008.

Als gekeken wordt naar de nationaliteit van de verblijfsbezoekers valt op dat alle nationaliteiten korter overnachten in zowel Volendam als Edam. Wederom met uitzondering van de bezoekers van buiten de EU, hun verblijfsduur is in Edam licht toegenomen. Tegelijkertijd laat deze markt ook de grootste daling zien in verblijfsduur in Volendam.

**Tabel 2.4. Gemiddelde verblijfsduur van verblijfsbezoekers in nachten**

	Verblijf in nachten					
	2008			2011		
	Nederlanders	Dichtbij landen (binnen EU)	Verweg landen (buiten EU)	Nederlanders	Dichtbij landen (binnen EU)	Verweg landen (buiten EU)
Edam	4,76	6,55	2,00	2,82	4,71	2,33
Procentuele verandering 2011 ten opzichte van 2008				-40,8%	-28,1%	+16,5%
Volendam	3,39	4,47	2,60	2,71	3,29	1,50
Procentuele verandering 2011 ten opzichte van 2008				-20,0%	-26,4%	-44,6%

Nog iets specifieker gekeken naar de hoofdmakten is er met name een significante daling zichtbaar in de verblijfsduur van de Britten in Volendam (-74%) en de Duitsers in Edam (-56%). Significante stijgingen zijn waarneembaar voor de Fransen zowel in Volendam (+180%) als in Edam (+134%). De verblijfsduur van de Duitsers in Volendam steeg met 4%. De Spanjaarden, Italianen en overige landen verbleven juist weer langer in Edam.

**Tabel 2.4.1. Gemiddelde verblijfsduur van verblijfsbezoekers in nachten**

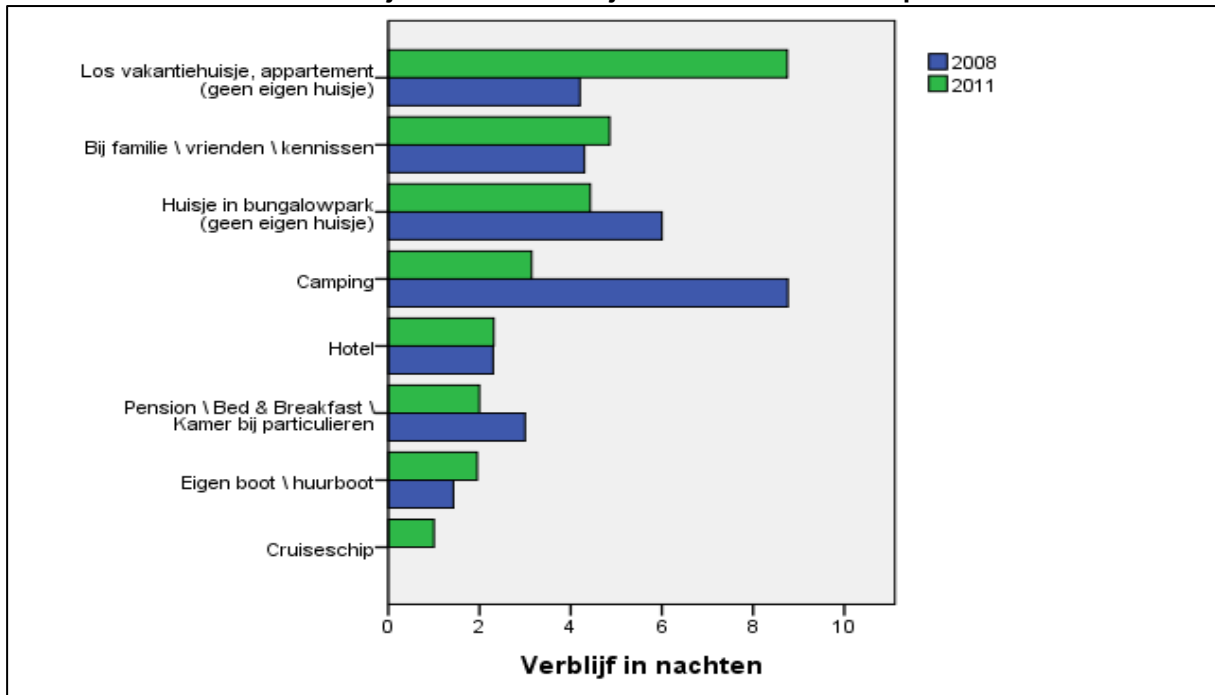
		Verblijf in nachten	
		Edam	Volendam
2008	Nederland	4,76	3,39
	Groot-Brittanië	4,67	<b>9,00</b>
	Verenigde Staten	2,00	3,00
	Duitsland	<b>8,53</b>	2,88
	Frankrijk	4,91	2,50
	België	8,86	2,50
	Spanje	3,00	4,67
	Italië	3,50	6,00
	Andere landen	1,50	5,50
2011	Nederland	2,82	2,71
	Groot-Brittanië	3,25	<b>2,33</b>
	Verenigde Staten	1,00	1,67
	Duitsland	<b>3,75</b>	3,00
	Frankrijk	11,50	7,00
	België	.	2,14
	Spanje	4,50	.
	Italië	4,00	1,00
	Andere landen	3,00	3,00

De daling in verblijfsduur heeft mede te maken met het feit dat er in 2008 veel meer campinggasten zijn ondervraagd, waarvan meer dan de helft aangaf tussen de 2 en 3 weken te verblijven, dit heeft de gemiddelde verblijfsduur in 2008 onevenredig omhoog gebracht. Blijft het feit dat op alle fronten (met uitzondering van de Duitsers in Volendam) de verblijfsduur in nachten is gedaald. Een zelfde daling, zij het iets geringer, is waarneembaar in de andere plaatsen in de Metropool (exclusief Amsterdam).

Als er verder gekeken wordt naar het type accommodatie, is met name de verblijfsduur voor vakantiehuisjes gestegen. Ook de verblijfsduur in bij vrienden/familie/kennissen, boten en hotels laat een stijgende lijn zien. Cruise passagiers zijn eerder niet ondervraagd.

Dit zegt enkel iets over de groei in verblijfsduur, niet over de groei in frequentie van het gebruik.

**Grafiek 2.3. Gemiddelde verblijfsduur van verblijfsbezoeker in nachten per accommodatie**



### 2.3 Frequentie van bezoek

Met een percentage van 34% ligt het aandeel herhaalbezoekers in Edam-Volendam lager dan de 41% herhaalbezoekers in 2008. Tussen Edam en Volendam is het verschil in het aandeel herhaalbezoekers niet heel groot. Volendam trekt een aantal procent meer herhaalbezoekers dan Edam.

**Tabel 2.5. Bezoekfrequentie in Edam-Volendam vs. overige Metropool (excl. Amsterdam)**

		Edam-Volendam		Overige Metropool	
		Aantal respondenten	Percentage	Aantal respondenten	Percentage
2008	Eerste bezoek	240	59,1%	1524	36,6%
	Herhaalbezoek	166	40,9%	2637	63,4%
	Totaal	406	100%	4161	100%
2011	Eerste bezoek	499	66,4%	1263	50,9%
	Herhaalbezoek	253	33,6%	1220	49,1%
	Totaal	752	100%	2483	100%

Vergeleken met de rest van het onderzochte gebied in de Metropool ligt het percentage herhaalbezoekers in Edam-Volendam met 34% iets lager dan in de rest van de Metropool (49%).

Als nader gekeken wordt naar de herkomst van de bezoekers in Edam-Volendam en hun bezoekfrequentie, valt op dat de Nederlanders net iets vaker herhaalbezoeker zijn (53%). De Duitsers waren in Edam-Volendam vooral voor het eerst (67%). Bezoekers uit de resterende landen bestonden voor 91% uit nieuwkomers. Voor alle groepen geldt dat het percentage herhaalbezoek in de rest van de Metropool iets hoger ligt dan in Edam-Volendam.

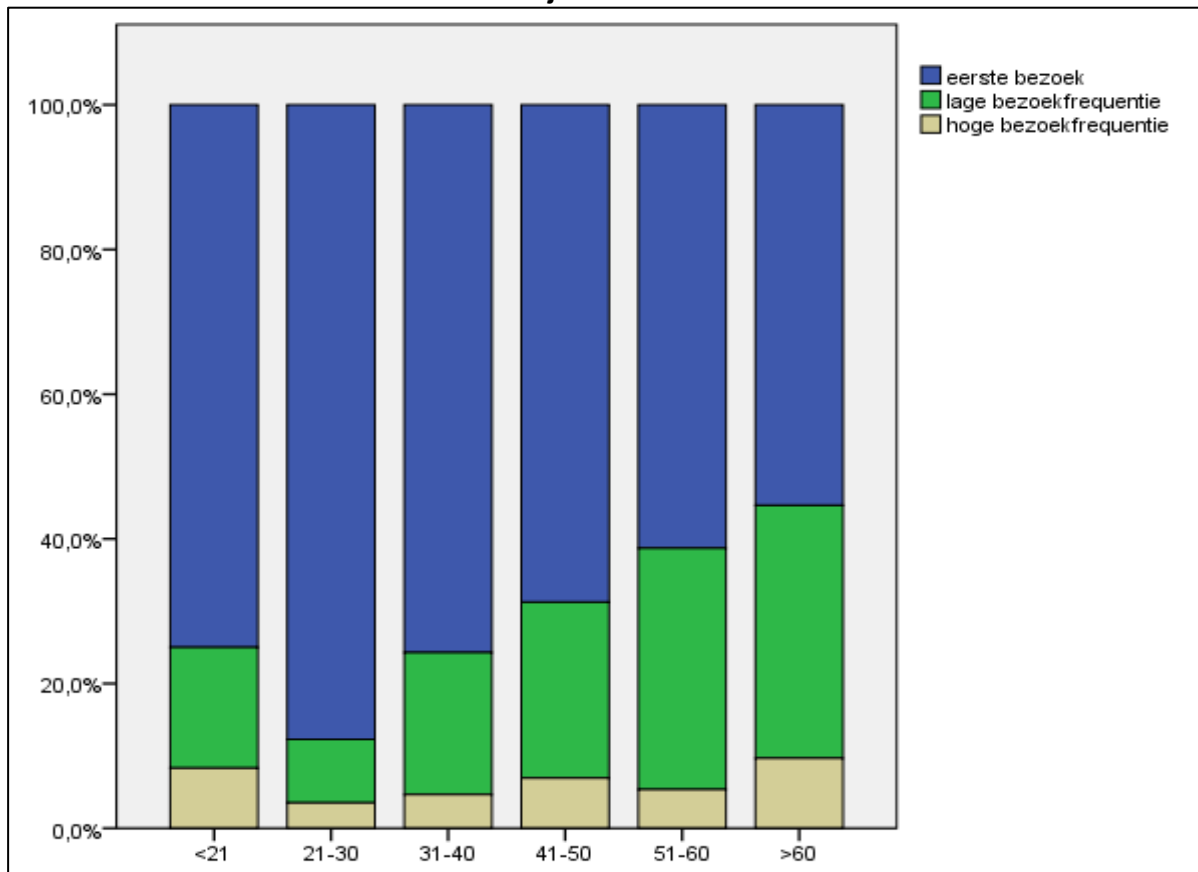
### 2.3.1 Bezoekfrequentie versus leeftijd

Verder blijkt er een samenhang te zijn tussen de leeftijd van de bezoekers en hun bezoekfrequentie. Onderstaande grafiek laat de trend zien dat naarmate de leeftijd van een bezoeker hoger is, (met uitzondering van de categorie 21-30) ook het aantal herhalingsbezoeken stijgt.

Om die reden is er een onderscheid gemaakt tussen herhaalbezoekers met een lage bezoekfrequentie en herhaalbezoekers met een hoge bezoekfrequentie. Eerstgenoemde groep telt mensen, die in de afgelopen 3 jaar maximaal 5 keer in Edam-Volendam op bezoek geweest zijn. Laatstgenoemde groep bestaat uit bezoekers, die Edam-Volendam in de afgelopen drie jaar al meer dan 5 keer bezocht hebben.

54% van alle first-timers in Edam-Volendam zegt dat zij in de toekomst nog een keer naar deze plaats zouden willen terugkomen. Deze groep heeft dus potentieel om in de toekomst loyale herhaalbezoekers te worden. De intentie om nog een keer terug te keren is bij de bestaande herhaalbezoekers zelfs nog hoger (89%). 88% van de bezoekers met een lage bezoekfrequentie en 100% van de bezoekers met een hoge bezoekfrequentie gaven aan om Edam-Volendam ook in de toekomst weer te bezoeken. Deze gegevens zijn gebaseerd op de intentie van terugkeer, wat een werkelijk herhaalbezoek niet kan garanderen. De resultaten geven wel een teken van de positieve beleving van het moment weer van de bezoekers.

Grafiek 2.4. Herhaalbezoekers versus leeftijd in Edam-Volendam



## 2.4 Belangrijkste redenen voor een bezoek

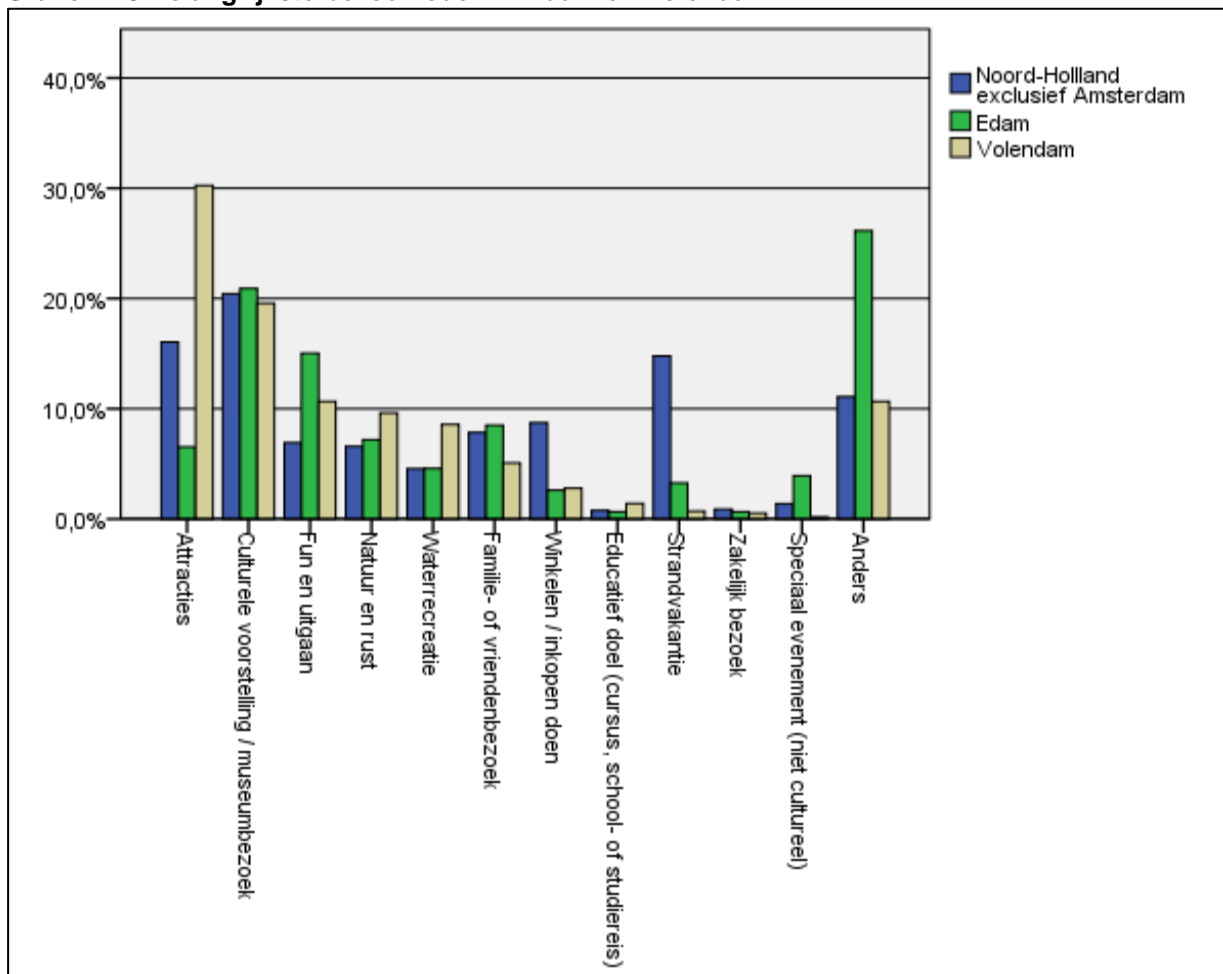
Voor analyse van de vraag over de belangrijkste bezoekredenen zijn niet alleen de respondenten in Edam-Volendam zelf meegenomen, maar ook de bezoekers die elders in de Metropool geïnterviewd zijn exclusief Amsterdam. Zo kan inzichtelijk gemaakt worden of de bezoekredenen voor Edam-Volendam veel verschillen van de rest van de Metropool.

21% van de Edam bezoekers kwam voor culturele voorstellingen en museumbezoek en 15% gaf aan voor de fun en uitgaan te komen. Als er voor deze laatste categorieën nader gekeken wordt naar hun activiteiten, dan zijn die direct gekoppeld aan horeca activiteiten en sightseeing. Ruim een kwart antwoordde met de optie anders, deze redenen bestonden vooral uit kaas en fietsen.

Naar Volendam kwam 30% van de bezoekers voor de attracties en met 20% lag het bezoek aan culturele voorstellingen/museumbezoek als hoofdreden redelijk gelijk aan Edam. 11% kwam naar Volendam voor fun en uitgaan. De categorie 'anders' werd in Volendam door 11% genoemd, maar de redenen binnen deze categorie zijn zeer breed verspreid en worden maar door enkele respondenten aangegeven.

Een van de bezoekredenen die er bij de provincie bovenuit springt is 'strandvakantie', deze categorie wordt bepaald de Noordzee kustplaatsen. Ook 'winkelen / inkopen doen' is een veel genoemde reden in de provincie, die categorie wordt met name bepaald door de steden Haarlem en Amstelveen.

Grafiek 2.5 Belangrijkste bezoekredenen in Edam en Volendam



Op de vraag of de nabijheid van Amsterdam een rol heeft gespeeld bij het besluitvormingsproces Edam of Volendam te bezoeken, zijn er tussen de nationaliteiten grote verschillen te zien. Van de Nederlanders gaf maar 10% aan dat Amsterdam meespeelde om Edam of Volendam te bezoeken. Bij de Duitsers ligt dit percentage al een

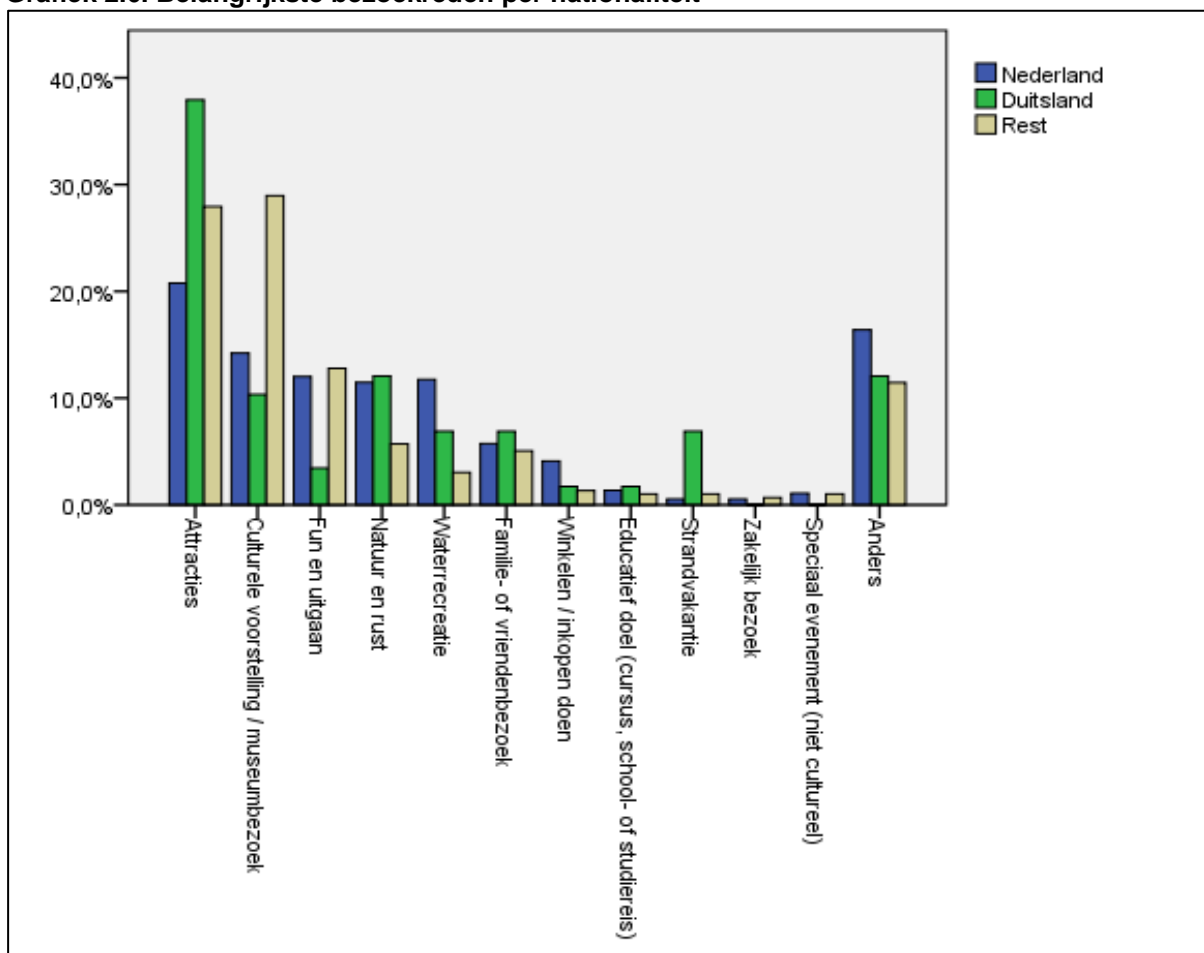
flink stuk hoger. Voor Edam op 50% en voor Volendam op 59%. Bij de niet-Duitse buitenlanders gaf 80% aan dat dit een rol speelde een bezoek aan Edam te brengen en 81% zei dit bij Volendam.

**Tabel 2.6. Rol van nabijheid Amsterdam per locatie en nationaliteit**

Nabijheid Amsterdam	Edam			Volendam		
	Nederlanders	Duitsers	Overige landen	Nederlanders	Duitsers	Overige landen
Jazeker	3,6%	30,0%	49,3%	5,5%	46,9%	63,4%
Ja, een beetje	7,1%	20,0%	30,1%	4,7%	12,5%	17,1%
Nee	89,3%	50,0%	20,5%	89,8%	40,6%	19,5%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Wat betreft de nationaliteit van de bezoekers in Edam-Volendam komen de Duitse bezoekers hoofdzakelijk voor de attracties (38%). Het interesse gebied van de internationale bezoekers is ook vooral gericht op attracties (28%), maar zij zijn ook de groep die met 29% als hoofdreden aangaf om voor culturele voorstellingen/musea te komen. Van de Nederlanders gaf 12% aan voor de waterrecreatie te komen, van hen overnacht ook 84% op een eigen boot of huurboot.

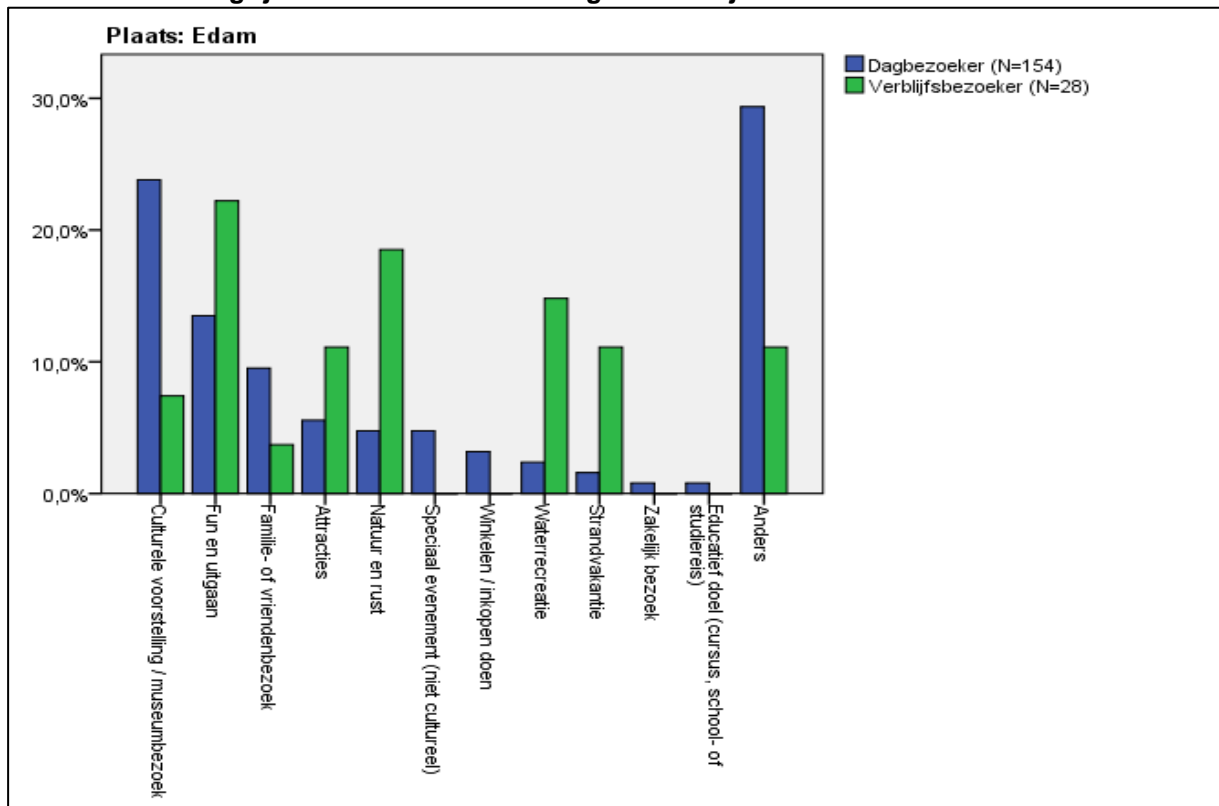
**Grafiek 2.6. Belangrijkste bezoekredenen per nationaliteit**



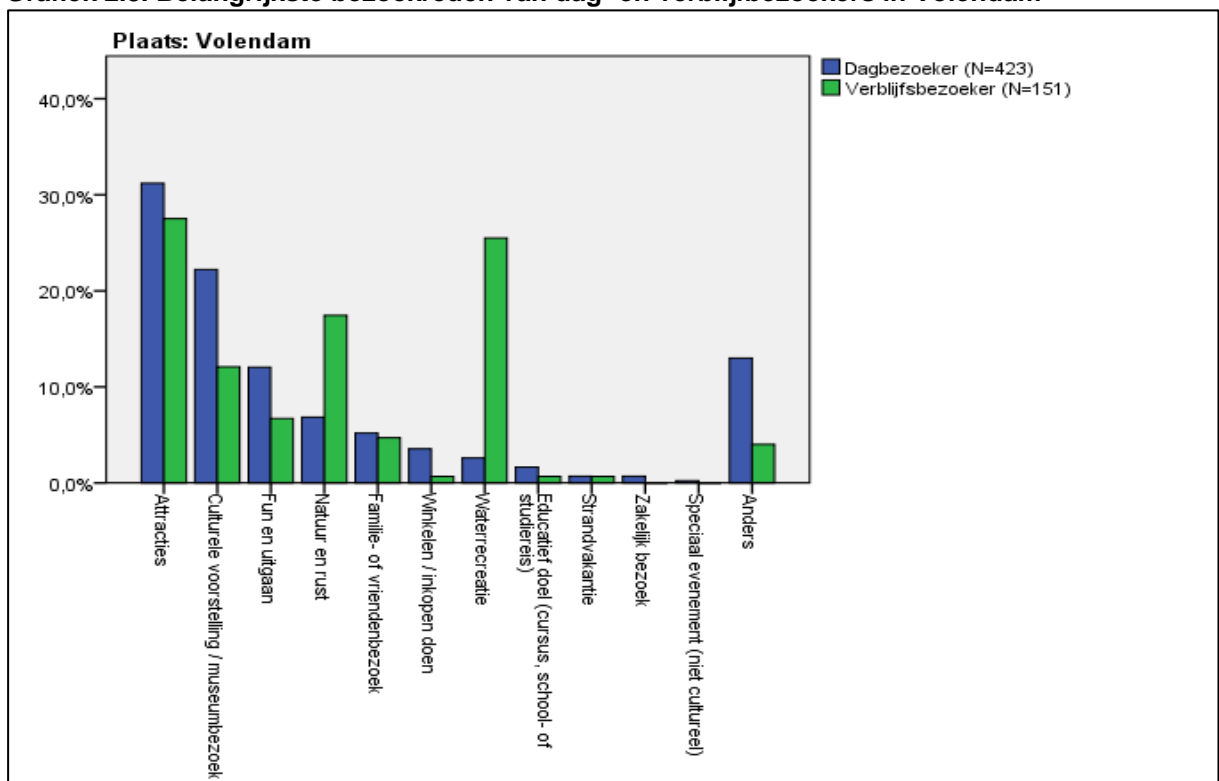
De bezoekredenen kunnen ook nog verschillen op basis van dag- en verblijfsbezoekers. Waarbij attracties voor beide typen toerisme met afgerond 25% de belangrijkste bezoekredenen vormen. Culturele voorstellingen en musea werden vaker als bezoekredenen genoemd door de dagbezoekers (23% t.o.v. 11% v/d verblijfsbezoekers). De dagbezoekers

hechten ook meer waarde aan fun en uitgaan (resp. 12% en 9%). De categorieën natuur en rust en waterrecreatie zijn juist bij de verblijfsbezoekers vaker genoemd als hoofdreden voor een bezoek aan Edam-Volendam.

**Grafiek 2.7. Belangrijkste bezoekreiden van dag- en verblijfsbezoekers in Edam**



**Grafiek 2.8. Belangrijkste bezoekreiden van dag- en verblijfsbezoekers in Volendam**





## 2.5 Voorbereiding op het bezoek

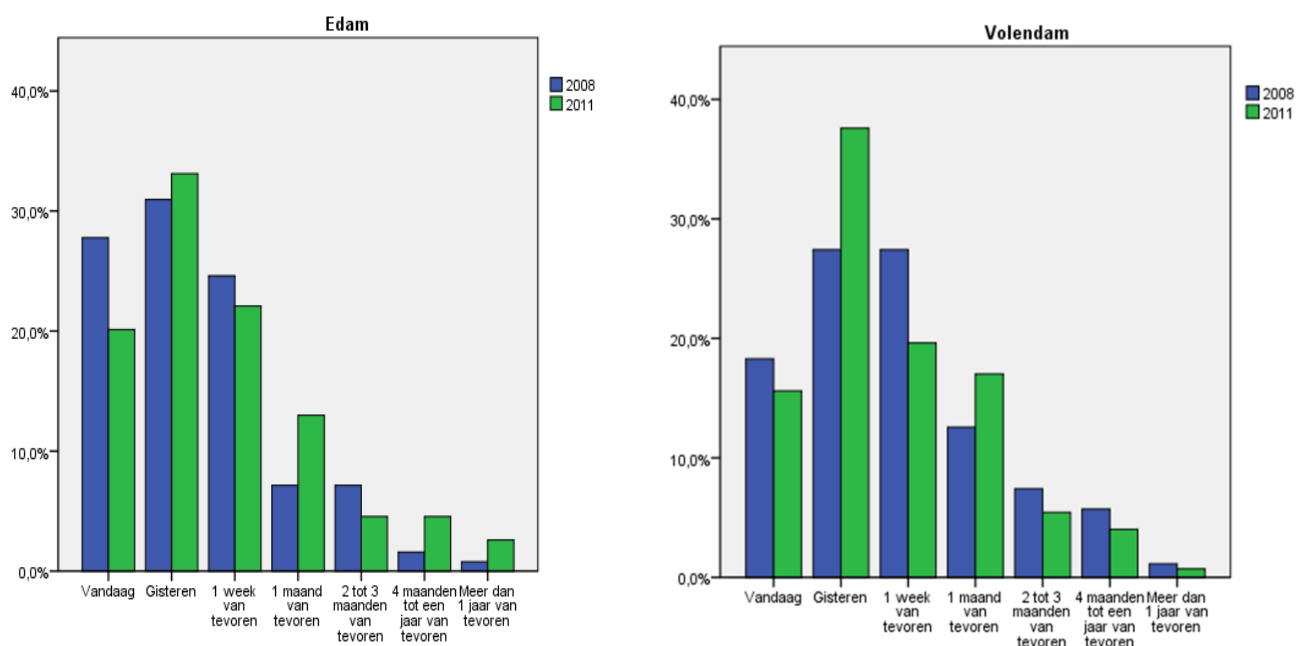
Wanneer nemen bezoekers over het algemeen het besluit om Edam-Volendam te bezoeken? En welke informatiebronnen gebruiken ze tijdens hun keuze? De antwoorden op deze vragen geven waardevolle marketinginformatie zoals belangrijke advertentieperiodes en -methodes.

### 2.5.1 Termijn waarbinnen een beslissing wordt genomen

Dagbezoekers besluiten op zeer korte termijn, terwijl verblijfsbezoekers eerder geneigd zijn om vroeger een vakantiebesluit te nemen. Dit hangt samen met het feit dat veel verblijfsbezoekers een accommodatie moeten regelen en dat ze hun vakantie van tevoren moeten aanvragen bij hun werkgevers. Voor Edam-Volendam betekent dit, dat de beslissing van een dagbezoeker moeilijker te voorzien is, maar dat ze hen wel kunnen beïnvloeden. Bij een verblijfsbezoeker ligt het beslissingsmoment veel vroeger.

Voor beide bestemmingen geldt dat meer dan 50% van de dagbezoekers binnen 24 uur voor vertrek de beslissing neemt (gisteren en vandaag). In totaal neemt meer dan driekwart de beslissing binnen een week voor vertrek. In vergelijking met 2008 is die termijn voor Edam wat teruggelopen (75% t.o.v. 84% in 2008) en in Volendam licht gestegen (74% t.o.v. 72% in 2008).

Grafiek 2.9. Besluittermijn van dagbezoekers in 2008 en 2011



Tabel 2.7. Besluittermijn van dagbezoekers in 2008 en 2011

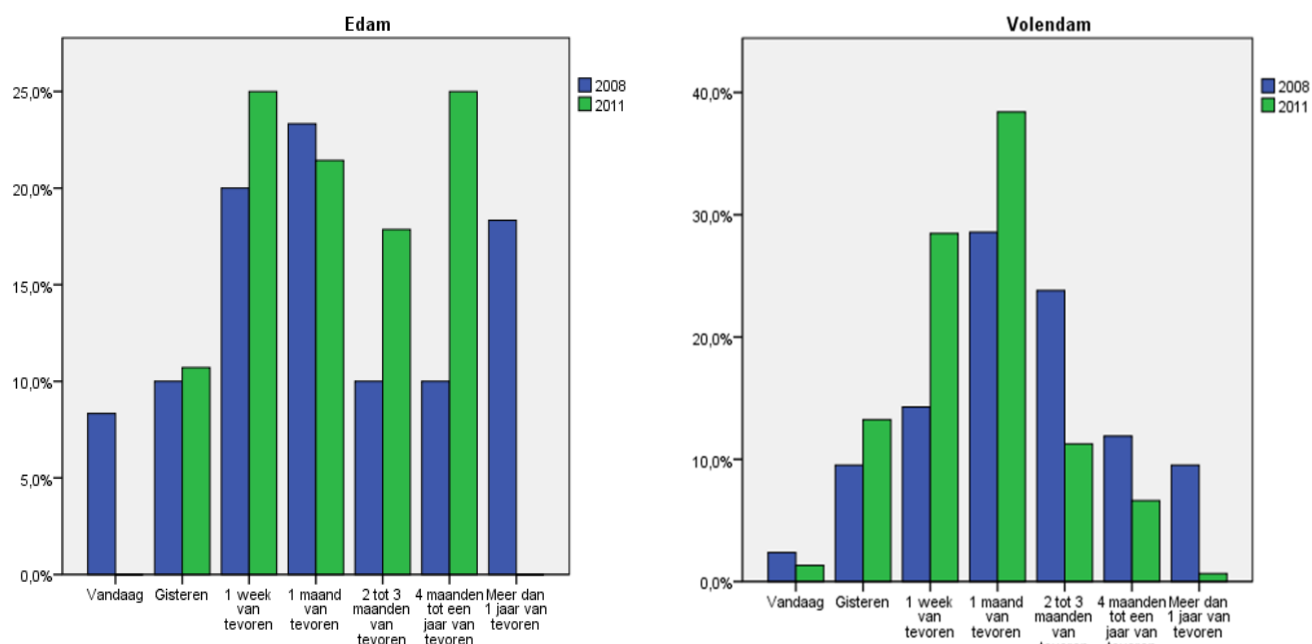
	vandaag	gisteren	1 week van tevoren	1 maand van tevoren	2 tot 3 maanden van tevoren	4 maanden tot een jaar van tevoren	Meer dan een jaar van tevoren
Edam '08	28%	31%	25%	7%	7%	2%	1%
Edam '11	20%	33%	22%	13%	5%	5%	3%
Volendam '08	18%	27%	27%	13%	7%	6%	1%
Volendam '11	16%	38%	20%	17%	5%	4%	1%

De besluitvormingstermijn van verblijfsbezoekers geeft niet geheel hetzelfde patroon weer als die van de dagbezoekers. Er is meer een spreiding te zien over de verschillende termijnen. Bij de bezoeker aan Edam valt dan vooral op dat de twee uiterste termijnen niet meer voorkomen.

In Edam besloot 57% binnen een maand voor vertrek (was 61% in 2008). Voor Volendam geldt dat juist aanzienlijk meer verblijfsbezoekers binnen een maand voor vertrek besloten (81% t.o.v. 55% in 2008). Deze stijging in Volendam is duidelijk sterker dan de stijging in de rest van de Metropool.

Over het algemeen beslissen bezoekers mede als gevolg van de economische situatie korter voor vertrek. Dit is ook het geval in de Metropool (62% t.o.v. 56% in 2008) beslist binnen een maand voor vertrek. Zowel Edam als Volendam laten dus een afwijking zien, zij het in verschillende richtingen.

**Grafiek 2.10. Besluittermijn verblijfbezoekers in 2008 en 2011**



**Tabel 2.8. Besluittermijn van dagbezoekers in 2008 en 2011**

	vandaag	gisteren	1 week van tevoren	1 maand van tevoren	2 tot 3 maanden van tevoren	4 maanden tot een jaar van tevoren	Meer dan een jaar van tevoren
Edam '08	8%	10%	20%	23%	10%	10%	18%
Edam '11	-	11%	25%	21%	18%	25%	-
Volendam '08	2%	10%	14%	29%	24%	12%	10%
Volendam '11	1%	13%	29%	38%	11%	7%	1%

### 2.5.2 Gebruikte informatiebronnen tijdens de beslissingsfase

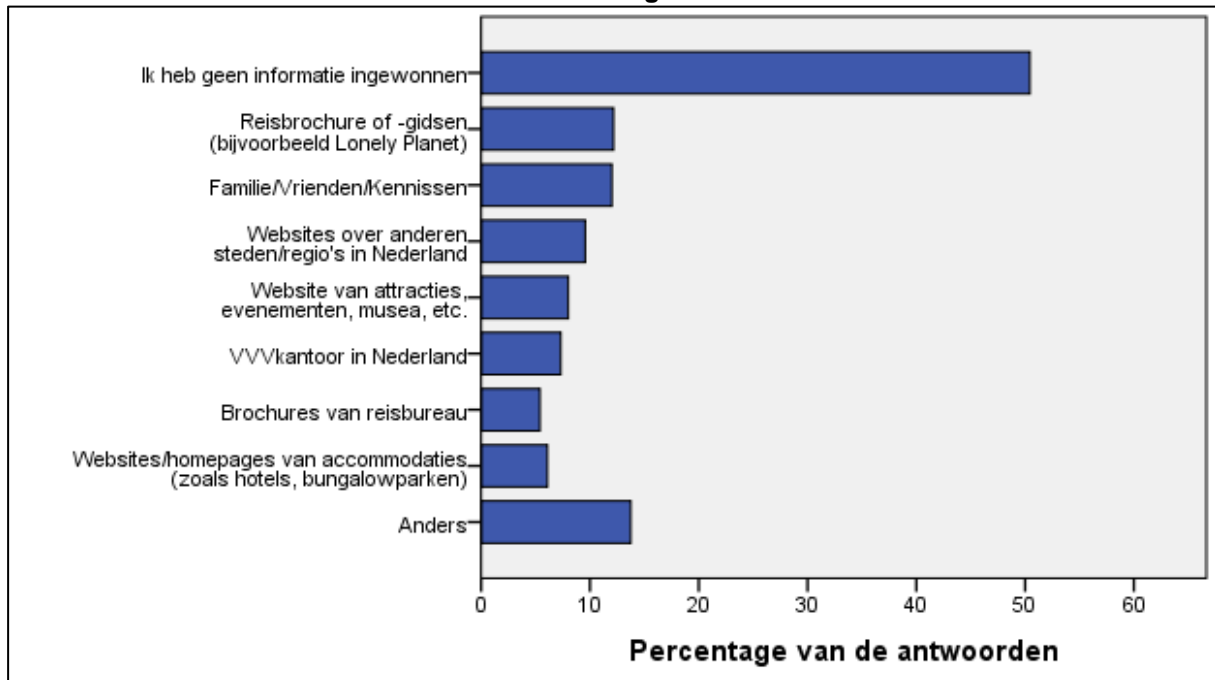
De helft van alle respondenten heeft tijdens de beslissingsfase informatie opgezocht. Van hen is duidelijk te zien dat de voorkeur ligt op het raadplegen van familie, vrienden en kennissen (11,8%), websites van accommodaties (10,9%), websites over andere steden/regio's in Nederland (10,9%), reisbroches en/of -gidsen en websites van attracties en evenementen. Verder maakte 6,4% van de respondenten gebruik van een VVV kantoor en nog eens 5% van brochures van een reisbureau. Andere bronnen werden minimaal gebruikt.

**Tabel 2.9. Gebruikte informatiebronnen voor beslissing**

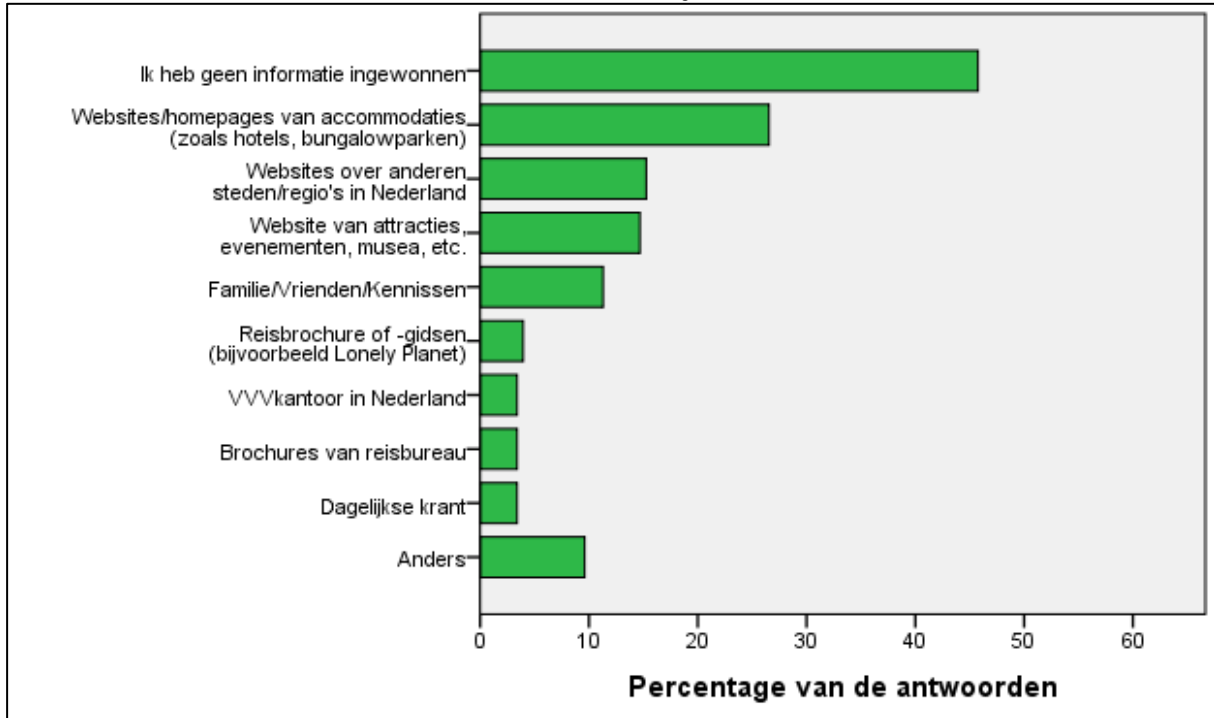
<b>Meest gebruikte informatiebronnen</b>	<b>Percentage</b>
Familie/vrienden/kennissen	11,8
Websites van accommodaties	10,9
Websites over andere steden/regio's in Nederland	10,9
Reisbrochures of reisgidsen	10,2
Websites van attracties & evenementen	9,6

Wanneer er onderzocht wordt of er verschillen zijn in de geraadpleegde informatiebronnen tussen dag- en verblijfsbezoekers, wordt duidelijk dat er een groot verschil is wanneer het gaat om de bezoekers die geen informatie hebben gezocht. De websites van accommodaties zijn logischerwijs vaker door verblijfsbezoekers bezocht. De verdeling dag / verblijf laat zien dat alle informatiebronnen relatief gezien vaker gebruikt zijn door dagbezoekers.

**Grafiek 2.11. Gebruikte informatiebronnen door dagbezoekers**

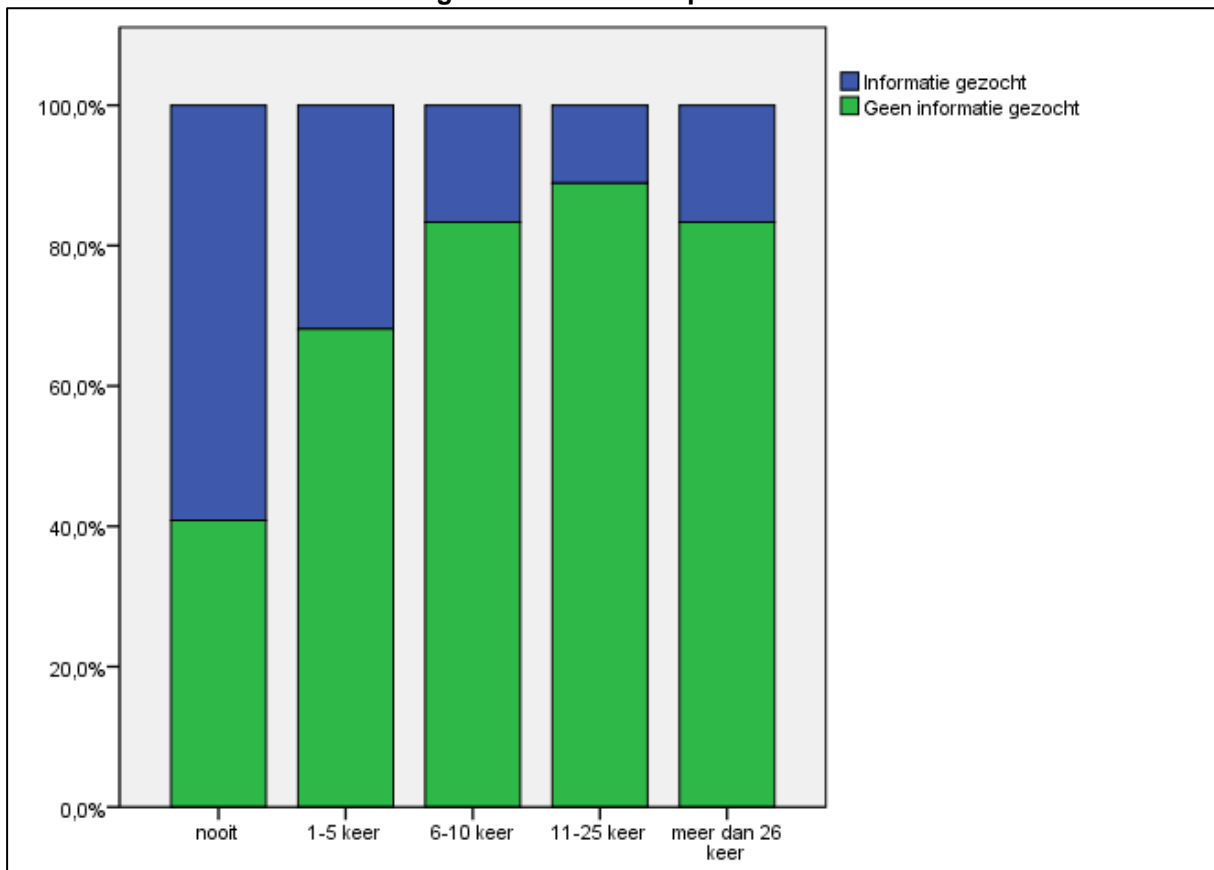


**Grafiek 2.12. Gebruikte informatiebronnen door verblijfsbezoekers**



Het zoeken van informatie is bovendien sterk gecorreleerd aan de bezoekfrequentie. Van de bezoekers die voor de eerste keer naar Edam-Volendam zijn gekomen, zocht 60% naar informatie, in tegenstelling tot 33% van de herhaalbezoekers in de frequentie categorieën 1-5, 6-10 en 11-25. Onderstaande grafiek laat deze verhouding zien.

**Grafiek 2.13. Informatieverzameling versus bezoekfrequentie**



Hoe vaker een bezoeker in de gemeente Edam-Volendam is geweest, hoe minder informatie hij zoekt. Echter bij meer dan 26 keer nam de vraag naar informatie in 2011 weer toe. In deze categorie zocht 16,7% van de herhaalbezoekers wel weer naar informatie. Dit heeft geen specifieke oorzaak, het percentage ligt ook niet heel ver van categorie 11-25 keer bezocht vandaan (11,1%).

## 2.6 Accommodatie

In deze paragraaf wordt duidelijk van welke soort accommodatie de respondenten gebruik gemaakt hebben en hoe zij deze geboekt hebben.

### 2.6.1 Locatie van de accommodatie

In deze analyse zijn echt alleen de verblijfsbezoekers meegenomen die overnachten in de gemeente Edam-Volendam. Verblijfsbezoekers die in Edam of Volendam geïnterviewd zijn, maar aangaven elders te overnachten zijn niet meegenomen. Zij waren immers dagbezoeker in de desbetreffende plaatsen.

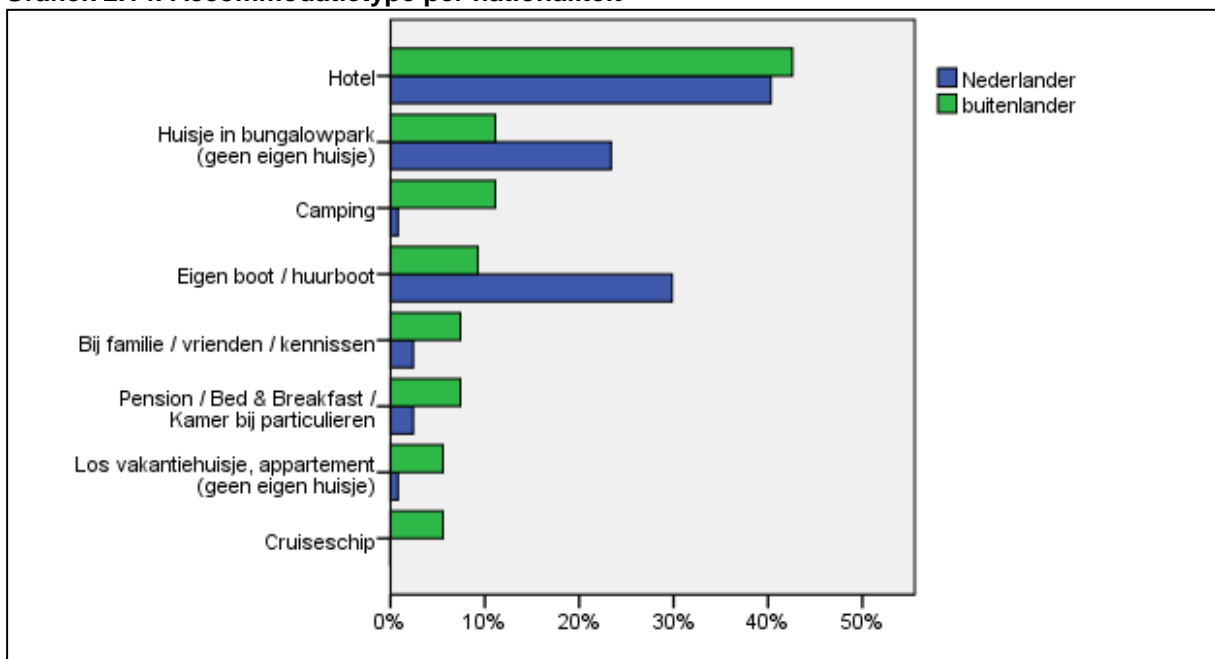
### 2.6.2 Accommodatietype

De meerderheid van de verblijfsbezoekers verblijft in een hotel (41%), bijna een kwart van hen overnacht op een eigen boot / huurboot, 22% in een bungalowpark huisje of vakantiehuisje (resp. 20% en 2%). 4% slaapt bij familie, vrienden of kennissen en 4% liet de keuze vallen op een pension of B&B. Tevens maakte 4% gebruik van een camping.

Vooraf het land van herkomst geeft een duidelijk beeld van de accommodatiekeuze. Hotels zijn voor beide doelgroepen het meest voorkomende accommodatietype. 40% van de Nederlanders gaf aan in een hotel te verblijven en 43% van de buitenlandse verblijfsbezoekers verbleef in hotels. Een eigen boot werd gebruikt door 30% van de Nederlanders, bij de buitenlanders lag dit percentage op 9%.

De huisjes in bungalowparken vonden meer aftrek bij de Nederlandse bezoeker (23% t.o.v. 11%) in tegenstelling tot losse vakantiehuisjes of appartementen die juist vaker als accommodatie dienden voor de buitenlandse bezoeker (6% t.o.v. 1%).

Grafiek 2.14. Accommodatietype per nationaliteit



### 2.6.3 Boeken van de accommodatie

De data met betrekking tot de boekingsmethodes, geeft het beeld dat de verblijfsbezoekers in 2011 met 57,3% veel meer gebruik hebben gemaakt van het internet om een accommodatie te boeken dan in 2008 (37%). 30,9% doet dat m.b.v. een speciale boekingsite, 21,3% boekt op de webpagina van de verblijfsaccommodatie zelf en nog eens 5,1% boekt online bij een reisbureau of vervoersmaatschappij.

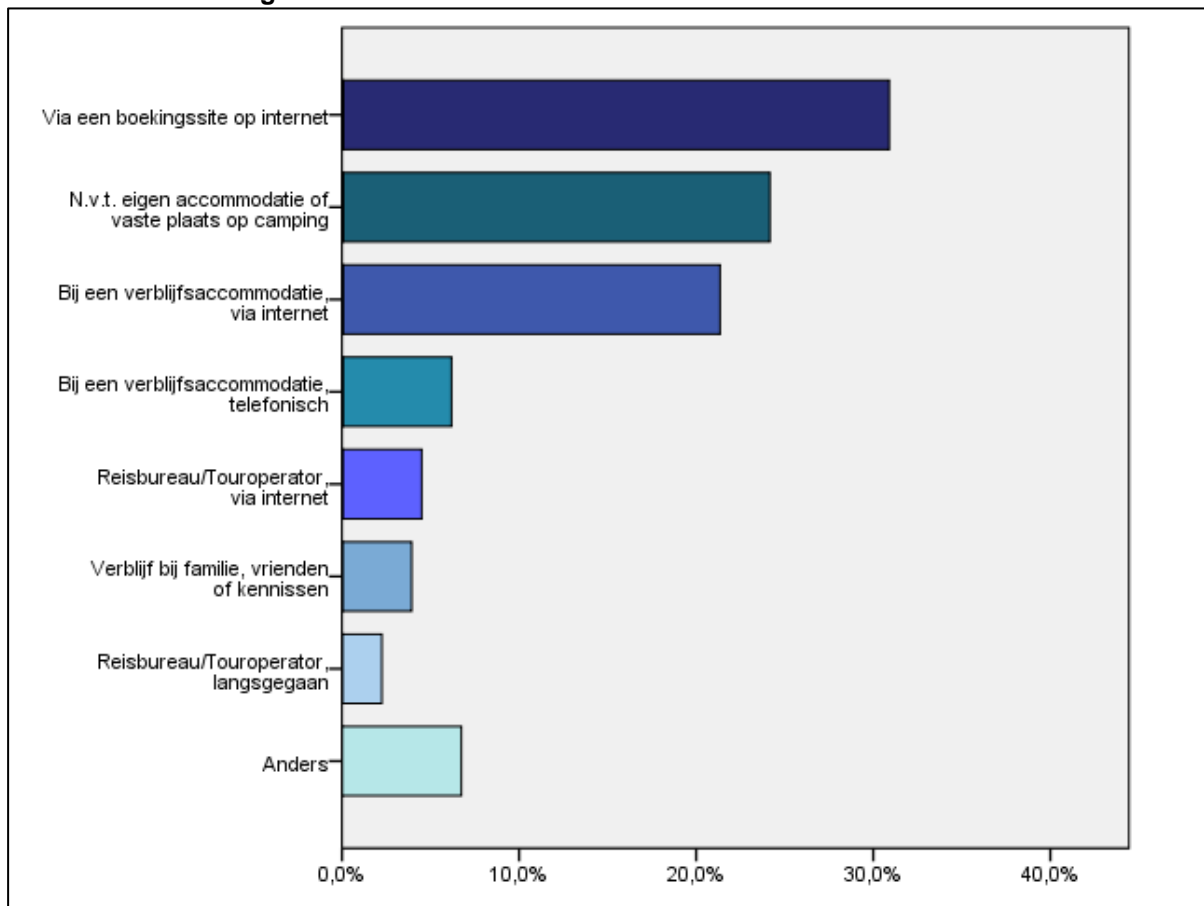
Verder gebruikt 7,9% van de respondenten de telefoon om direct contact op te nemen met de verblijfsaccommodatie. Dat gaat bij 71,4% om een hotelboeking. Telefonische boekingen zijn alleen gemaakt door 40-plussers, waarbij te zien is, hoe ouder de respondent, hoe vaker er telefonisch is geboekt.

De categorie anders bestaat uit de volgende boekingsmethoden:

- Als deel van een georganiseerd reisgezelschap;
- Direct bij een lokaal VVV kantoor;
- Telefonisch bij een reserveringscentrale;
- Geen accommodatie geboekt van tevoren;
- Reisbureau / touroperator, telefonisch;
- Van tevoren langs gegaan bij de accommodatie;
- Bij een vervoersmaatschappij via internet.

Het aantal respondenten dat gebruik maakte van deze methoden was erg laag.

**Grafiek 2.15. Boekingsmethodes van de accommodatie**



Het hoge percentage voor de categorie n.v.t. door eigen accommodatie of vaste plaats op camping staat in direct verband met de verblijfsbezoeker die aangeven gebruik te maken van hun eigen boot of huurboot als overnachtingsplaats (98%).

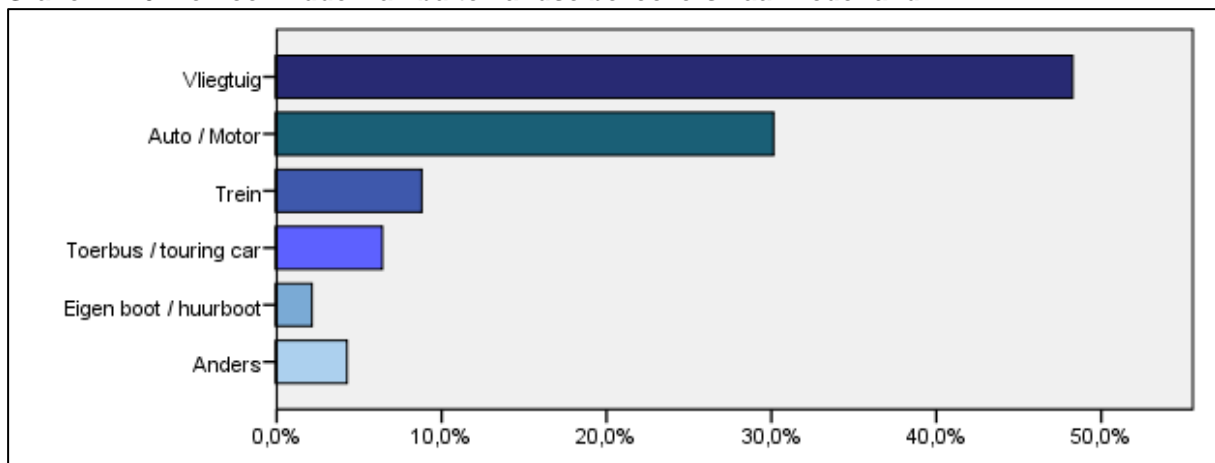
## 2.7 Vervoermiddelen

Deze paragraaf gaat in op de gebruikte vervoermiddelen van het buitenland naar Nederland toe. Hoe de bezoekers naar Edam-Volendam toe zijn gekomen en hoe zij zich vervolgens in Edam-Volendam verplaatst hebben.

### 2.7.1 Vervoermiddelen naar Nederland

Bijna de helft (48%) van de buitenlandse bezoekers die naar Edam-Volendam komt, komt met het vliegtuig naar Nederland. Verder komt er 30% met de auto of motor en 9% met de trein. Ruim 6% reist naar Nederland per toerbus of touringcar en nog eens 2% kiest voor vervoer over het water met een eigen boot of huurboot. Alle andere vervoersmiddelen zijn ondervertegenwoordigd en daarom gegroepeerd in de categorie anders.

Grafiek 2.16. Vervoermiddel van buitenlandse bezoekers naar Nederland

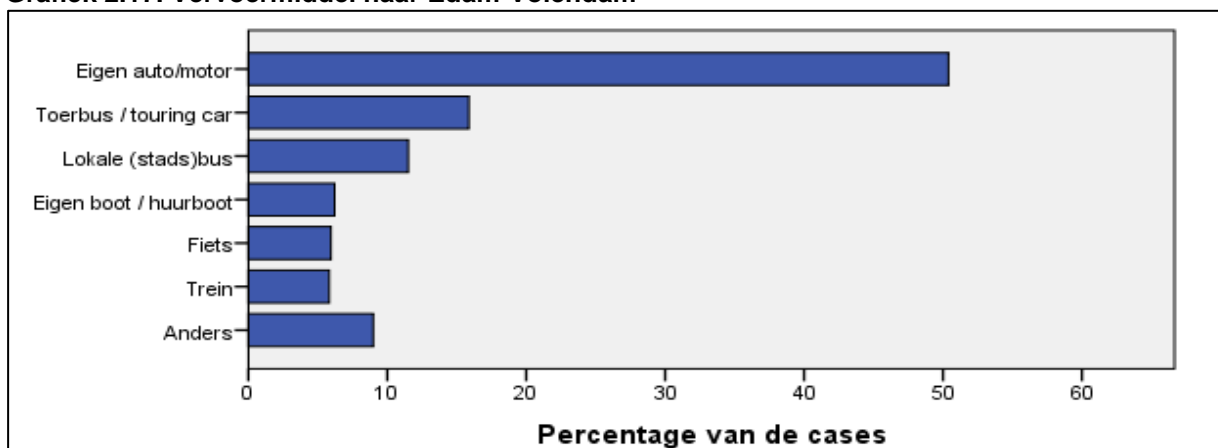


### 2.7.2 Vervoermiddelen naar de bestemming

Eenmaal in Nederland vervolgt 50% van de bezoekers hun reis naar Edam-Volendam met de auto/motor. Bovendien zegt 16% van de bezoekers dat zij gebruik maken van een toerbus of touringcar en 12% van de lokale bus. De eigen boot, fiets en trein worden alle drie afgerond door 6% gebruikt. Dat de trein een antwoordoptie is, terwijl er geen treinstation in Edam of Volendam is, heeft te maken met het feit dat de respondenten is gevraagd van welke vervoersmiddelen zij gebruikt hebben gemaakt. Dat kan dus ook een combinatie zijn van meerdere vervoersmiddelen. Iemand kan een deel van het reistraject per trein hebben afgelegd en een ander deel per bus. Dit maakt ook dat het totale percentage boven de 100% uit kan komen, dit geldt voor alle tabellen in deze paragraaf.

De buitenlandse bezoekers die per vliegtuig naar Nederland komen vervolgen hun reis hoofdzakelijk per touringcar (34%), gevolgd door lokale bus / trein.

**Grafiek 2.17. Vervoermiddel naar Edam-Volendam**



De volgende tabel laat zien welk vervoermiddel door welke nationaliteiten werd gebruikt. Daarin wordt duidelijk dat de auto bij alle nationaliteiten het meest gebruikte vervoermiddel was. Met name niet-Duitse buitenlanders maakten veelvuldig gebruik van touringcars (31,8%) en de lokale bussen (20,1%). Nederlanders gaven vaker de voorkeur aan een eigen boot en de fiets werd het meest gebruikt door de Duitse bezoekers.

**Tabel 2.10. Gebruikte vervoermiddelen naar Edam-Volendam vs. herkomst bezoekers in %**

Land van herkomst	Auto	Touringcar	Boot	Fiets	Trein	Lokale bus	Taxi
Nederland	69,8	4,5	10,8	5,2	3,1	6,0	0,5
Duitsland	63,5	7,9	4,8	17,5	1,6	3,2	-
Overige landen	23,4	31,8	1,0	4,5	9,7	20,1	2,6

Om inzicht te krijgen in mogelijke verschillen in de vervoerskeuze tussen Volendam en Edam, laat de volgende tabel de gebruikte vervoersmiddelen zien gespecificeerd op de plaats van bestemming. In Volendam speelt de touringcar een grote rol (tweede plaats) terwijl in Edam de tweede plaats wordt ingenomen door de fiets.

**Tabel 2.10.1. Gebruikte vervoermiddelen naar Edam en Volendam gespecificeerd op plaats in %**

Plaats	Auto	Touringcar	Boot	Fiets	Trein	Lokale bus	Taxi
Edam	54,9	3,3	4,4	11,0	6,6	15,9	-
Volendam	49,0	19,9	6,8	4,4	5,6	10,1	1,7

### Touringcar gebruik:

Gemeente Edam-Volendam heeft een hoger touringcar gebruik dan gemiddeld in de Metropoolregio van Amsterdam. Daarom is het interessant om deze groep iets verder te analyseren. In totaal maakt 16% van alle respondenten gebruik van een touringcar om naar Edam of Volendam toe te komen.

96% van deze touringcar gebruikers geeft aan voor een dag bezoek naar de gemeente te komen. Van deze dagbezoekers overnacht 67% in Amsterdam, 10% op Schiphol en 13% op hun thuisadres (dit zijn alleen Nederlanders). De overige 10% is verspreid over andere plaatsen in het land. Meer gespecificeerde gegevens over de nationaliteiten van de touringcar gebruikers staan vermeld in tabel 2.10.2.

**Tabel 2.10.2. Touringcar gebruik naar Edam-Volendam**

	Nederland	Zuid Europa (Spanje, Frankrijk, Italië)	VS	BRIC	Australië & Nieuw-Zeeland	Groot-Brittannië	Overige landen
Touringcar	14,2%	18,3%	9,2%	9,2%	7,5%	6,7%	34,9%



### 2.7.3 Vervoermiddelen binnen Edam-Volendam

Binnen de gemeente Edam-Volendam verplaatst 74,7% van de respondenten zich te voet. 13,7% doet dat per auto en 9,2% gebruikt de fiets als vervoermiddel. De touringcar vervoert nog eens 7,3% van de respondenten binnen de gemeente. Alle overige vervoermiddelen worden nauwelijks gebruikt. Het totale percentage komt op meer dan 100% uit, dit komt door het feit dat respondenten tijdens hun verblijf meerdere vervoermiddelen gebruikt kunnen hebben, dit geldt voor alle tabellen in deze paragraaf.

Specifiek per plaats gekeken zijn er met name verschillen waarneembaar in het gebruik van de auto, touringcar en de fiets. In Edam wordt vaker de fiets gepakt en in Volendam de auto en touringcar.

**Tabel 2.11. Vervoermiddel in Edam en in Volendam gespecificeerd op plaats in %**

Plaats	Auto	Touringcar	Fiets	Te voet	Lokale bus	Anders
Edam	4,9	-	15,9	86,3	3,3	-
Volendam	16,5	9,6	7,0	71,1	4,7	2,3

De nationaliteit geeft iets meer inzicht in de gekozen vervoermiddelen van de respondenten. 69,7% van de Nederlanders bewegen zich te voet binnen de gemeente. Bij de buitenlandse bezoekers ligt dit aantal zelfs nog hoger, van deze groep gaat 80% te voet. Het tweede belangrijke vervoermiddel is de fiets. Deze wordt het meest gebruikt door de Duitsers. De Nederlanders zijn toch snel geneigd om in de eigen auto rond te rijden. Voor de overige landen speelt de touringcar ook een belangrijke rol.

**Tabel 2.11.1. Vervoermiddelen in Edam-Volendam per nationaliteit in %**

Land van herkomst	Auto	Touringcar	Fiets	Te voet	Lokale bus	Anders
Nederland	23,2	3,2	9,2	69,7	2,6	1,8
Duitsland	4,8	1,6	25,8	79,0	1,6	1,6
Overige landen	3,6	13,7	5,9	80,1	7,2	0,3

#### Touringcar gebruik:

Enmaal in gemeente Edam-Volendam maakt nog maar 7,3% van alle respondenten gebruik van dit vervoersmiddel. Van alle respondenten die aangeven met een touringcar naar Edam of Volendam te komen, verplaatst 41% zich ook in de plaats zelf nog per touringcar.

**Tabel 2.11.2.**

	Nederland	Spanje	VS	Australië & Nieuw-Zeeland	Groot-Brittannië	Overige landen
Touringcar	21,8%	14,5%	9,1%	9,1%	5,5	60%

#### Profiel touringcar gebruik:

De touringcarbezoeker is voor Volendam een bijzondere doelgroep, in het licht daarvan zijn deze bezoekers op nog twee andere aspecten vergeleken met de totale onderzoekspopulatie in gemeente Edam-Volendam, namelijk gemiddelde verblijfsduur en leeftijd.

**Tabel 2.11.3. Leeftijdscategorieën van de touringcarbezoeker**

Leeftijd van de touringcarbezoeker	<21	<21	31-40	41-50	51-60	>60
	4%	21%	14%	20%	21%	21%

De touringcarbezoeker aan Volendam, met uitzondering van de categorie tot 21 jaar, een bijzonder gelijke verdeling toont. Als deze verdeling wordt vergeleken met de niet-touringcar bezoekers, blijken de uitersten categorieën wat anders vertegenwoordigd bij de niet-

touringcar bezoeker. Tot 31 jaar 19% versus 25% en boven de 50 jaar 47% versus 42% bij de touringcar bezoeker.

De gemiddelde verblijfsduur van de buitenlandse touringcar bezoeker ligt 16% lager dan de buitenlandse bezoekers die met een ander vervoermiddel komen. Bij de Nederlanders is het verschil met 4% verwaarloosbaar klein.

**Tabel 2.11.4. Gemiddelde verblijfsduur in uren touringcarbezoekers vs. niet-touringcarbezoeker**

Vervoermiddel naar plaats met touringcar	Gemiddelde verblijfsduur in uren
nee	
Nederlander	4,01
buitenlander	3,11
ja	
Nederlander	3,86
buitenlander	2,63

### **Openbaar vervoer gebruik in het algemeen:**

De frequentie van het openbaar vervoer gebruik is het hoogst onder de Nederlanders (30%). De buitenlandse bezoekers maken aanzienlijk minder gebruik van het openbaar vervoer:

- Spanje 12%
- Groot-Brittannië 8%
- Verenigde Staten 8%
- Duitsland 6%
- Italië 3%
- Frankrijk 3%
- België 3%

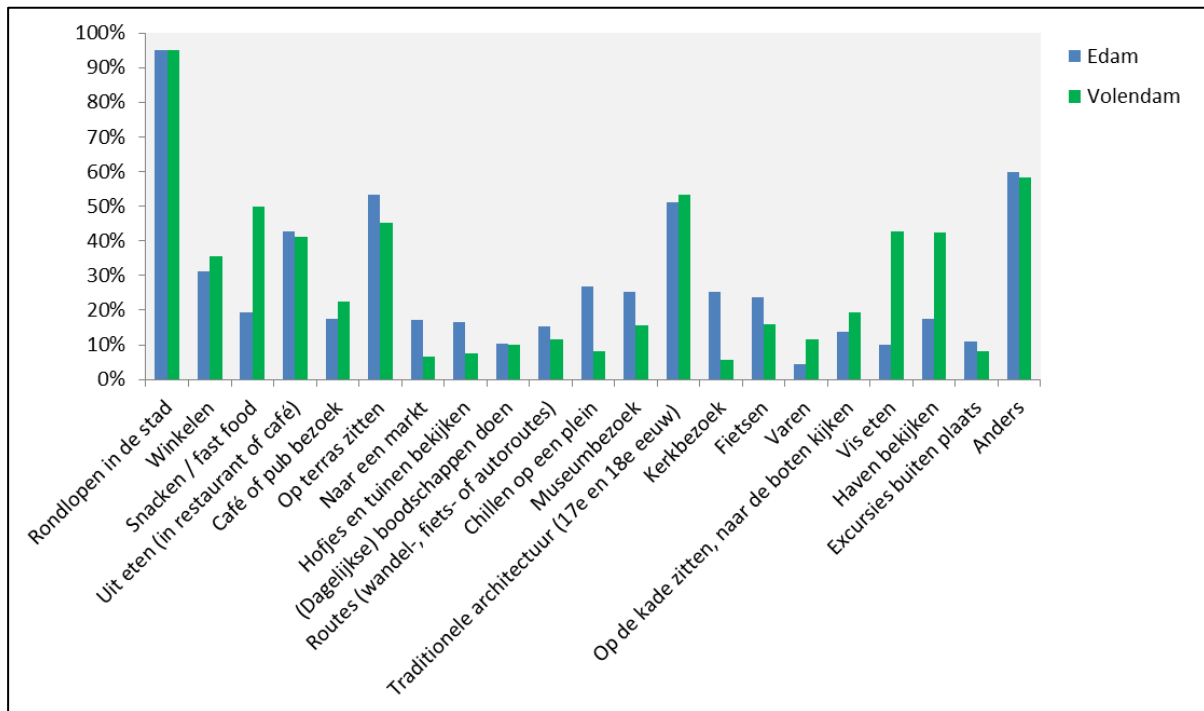
De meest gebruikte vervoersmiddelen de trein(rekening houdende met de mogelijkheid tot het combineren van verschillende vervoersmiddelen), stadsverbindingsbussen en de fiets.

## **2.8 Activiteiten in Edam-Volendam**

Voor de analyse van de vraag over de ondernomen activiteiten is gebruik gemaakt van een meerkeuze vraagmethode. Hierdoor kan voor elk aspect aangegeven worden of de activiteit wel of niet ondernomen is. Een respondent kan dus meerdere activiteiten ondernomen hebben waardoor het opgetelde percentage van de antwoorden boven de 100% uit kan komen.

Om te zien of de activiteiten veel verschillen tussen Edam en Volendam worden de plaatsen naast elkaar gelegd en zo vergeleken op basis van de meest ondernomen activiteiten.

**Grafiek 2.18. Ondernomen activiteiten in Edam-Volendam**



De meest populaire activiteit in Edam is het rondlopen door de stad (95%). Verder gaat 53% van de respondenten op terras zitten en 43% uit eten. 51% bekijkt de traditionele architectuur van de 17<sup>e</sup> en 18<sup>e</sup> eeuw en 31% brengt de tijd door met winkelen. 27% gaf aan te relaxen op een plein. Bij een kwart van de respondenten hoorde ook het bezoeken van een museum en een bezoek aan de kerk. Met 24% is ook fietsen een geliefde activiteit.

In Volendam is met 95% rondlopen in de stad ook veruit de populairste activiteit. 53% van de ondervraagde bezoekers bekijkt de traditionele architectuur van de 17<sup>e</sup> en 18<sup>e</sup> eeuw. Vervolgens zijn snacken/fast food, op terras zitten en uit eten zeer geliefde activiteiten met respectievelijk 50%, 45% en 41%. Ook gaf 43% aan vis te eten en 42% de haven te bekijken. Van het winkelaanbod maakte 36% gebruik.

Slechts 9% van de bezoekers in Edam en Volendam gaf aan dat ze tijdens hun verblijf ook excursies buiten de gemeente maken. Gezien hun langere verblijfsduur zullen verblijfsbezoekers uiteraard eerder geneigd zijn om ook een andere gemeente of attractie te bezoeken. Het onderzoek laat zien dat 15% van alle verblijfsbezoekers een excursie buiten Edam-Volendam maakt, terwijl maar 7% van de dagbezoekers dat doen. Deze cijfers wijken niet veel af van de percentages 'ondernomen excursies' vanuit de andere onderzoek locaties binnen Noord Holland. Daar maakt 17% van de verblijfsbezoekers een excursie naar een andere plaats en 3% van de dagbezoekers doet dat.

De excursies van de bezoekers in Edam-Volendam laten de grootste correlatie zien tussen Edam-Volendam en de plaatsen Amsterdam, Haarlem, Marken en Monnickendam.

Hier kan dus verondersteld worden dat de bezoekers van Edam-Volendam gemakkelijk een bezoek brengen aan de dichtbij gelegen plaatsen Marken en Monnickendam, maar ook geïnteresseerd zijn in grotere steden als Haarlem en Alkmaar. De mate van correlatie tussen de bovengenoemde plaatsen is weergegeven in de afbeelding met pijlen. Hoe dikker de pijl, hoe sterker de plaatsen aan elkaar gecorreleerd zijn. De onderbroken lijn geeft de kleinste correlatie aan. Het gaat hier om de onderlinge correlatie tussen deze plaatsen exclusief Amsterdam.

Als er wordt gekeken naar de percentages van bezoekers die aangaven daadwerkelijk hun bezoek aan Edam-Volendam combineren met andere bestemmingen dan blijken deze laag. Amsterdam wordt wel veel genoemd als combinatiebestemming (34%). Specifiek vanuit Amsterdam gekeken blijkt dat van de toeristische verblijfsbezoekers 26% specifiek naar Edam-Volendam komt.

**Figuur 2.1. Correlatie tussen plaatsen gezien vanuit Edam-Volendam<sup>4</sup>**



Tabel 2.12. geeft een gedetailleerd overzicht van alle activiteiten, attracties en excursies die de bezoekers binnen en buiten Edam en Volendam ondernomen hebben.

<sup>4</sup> De dikte van de pijlen geeft de sterkte van de correlatie weer. Hoe dikker een pijl, hoe sterker de correlatie.

**Tabel 2.12. Lijst van de belangrijkste activiteiten van bezoekers in Edam - Volendam**

<b>Activiteiten binnen Edam-Volendam</b>	
Rondlopen in de stad	95%
Op terras zitten	53%
Traditionele architectuur 17 <sup>e</sup> en 18 <sup>e</sup> eeuw	51%
Uit eten (in restaurant of café)	43%
Winkelen	31%
Chillen op een plein	27%
Kerkbezoek	25%
Museumbezoek	25%
Fietsen	24%
Snacken/fast food	19%
Café of pub bezoek	18%
Haven bekijken	18%
Naar een markt	17%
Hofjes en tuinen bekijken	17%
Routes (wandel-, fiets- of autoroutes)	15%
Op de kade zitten, naar de boten kijken	14%

<b>Activiteiten binnen Edam-Volendam</b>	
Vis eten	10%
Attractiebezoek	6%
Parkbezoek (openbaar park)	6%
Op het strand liggen	6%
Strandwandeling	6%
Sportieve wandeling maken	6%
Moderne architectuur (na 1940) bekijken	6%
<b>Excursies buiten Edam-Volendam</b>	
Excursies buiten plaats	34%
Uitstapje naar Amsterdam	6%
Uitstapje naar Monnickendam	4%
Uitstapje naar Marken	4%
Uitstapje naar Alkmaar	2%

De ondernomen activiteiten verschillen niet heel erg veel van elkaar, maar om toch meer inzicht te geven in welke specifieke activiteiten meer in trek zijn in welke plaats geeft tabel 2.12.1. een uitgebreid overzicht per plaats. De donkergroene cellen laten zien in welke plaats het percentage van een bepaalde activiteit het hoogst is. De lichtgroene kaders geven de opvallendste verschillen weer.

**Tabel 2.12.1. Lijst van de belangrijkste activiteiten van bezoekers gespecificeerd op plaats**

Activiteit	Volendam			Edam		
	Antwoorden		Percentage van de antwoorden	Antwoorden		Percentage van de antwoorden
	N	Percentage		N	Percentage	
Rondlopen in de stad	543	15,00%	94,90%	173	15,50%	95,10%
Winkelen	204	5,70%	35,70%	57	5,10%	31,30%
Rondvaart	93	2,60%	16,30%	6	0,50%	3,30%
Snacken / fast food	286	7,90%	50,00%	35	3,10%	19,20%
Uit eten (in restaurant of café)	236	6,50%	41,30%	78	7,00%	42,90%
Café of pub bezoek	128	3,50%	22,40%	32	2,90%	17,60%
Uitgaan (dancing/disco/club)	5	0,10%	0,90%	2	0,20%	1,10%
Parkbezoek (openbaar park)	7	0,20%	1,20%	11	1,00%	6,00%
Coffeeshopbezoek	4	0,10%	0,70%	2	0,20%	1,10%
Op terras zitten	259	7,20%	45,30%	97	8,70%	53,30%
Naar een markt	38	1,10%	6,60%	31	2,80%	17,00%
Hofjes en tuinen bekijken	43	1,20%	7,50%	30	2,70%	16,50%
Kinderspeelplaats	3	0,10%	0,50%	1	0,10%	0,50%
(Dagelijkse) boodschappen doen	57	1,60%	10,00%	19	1,70%	10,40%
Routes (wandel-, fiets- of autoroutes)	66	1,80%	11,50%	28	2,50%	15,40%
Chillen op een plein	47	1,30%	8,20%	49	4,40%	26,90%
Museumbezoek	89	2,50%	15,60%	46	4,10%	25,30%
Galerie / Tentoonstellingsbezoek	4	0,10%	0,70%	4	0,40%	2,20%
Design shops of andere vormen van design	4	0,10%	0,70%	8	0,70%	4,40%
Traditionele architectuur (17e en 18e eeuw) bekijken	305	8,40%	53,30%	93	8,30%	51,10%
Moderne architectuur (na 1940) bekijken	13	0,40%	2,30%	10	0,90%	5,50%
Kerkbezoek	32	0,90%	5,60%	46	4,10%	25,30%
Naar de film	5	0,10%	0,90%	1	0,10%	0,50%
Theaterbezoek	1	0,00%	0,20%	.	.	.
Naar een concert	1	0,00%	0,20%	1	0,10%	0,50%
Naar een special evenement of festival	5	0,10%	0,90%	1	0,10%	0,50%
Fietsen	91	2,50%	15,90%	43	3,90%	23,60%
Sportieve wandeling maken	37	1,00%	6,50%	11	1,00%	6,00%
Zwemmen	13	0,40%	2,30%	6	0,50%	3,30%
Zeilen	26	0,70%	4,50%	7	0,60%	3,80%
Vissen	10	0,30%	1,70%	.	.	.
Varen	66	1,80%	11,50%	8	0,70%	4,40%
Kanoën	1	0,00%	0,20%	.	.	.
Op het strand liggen (of in de duinen)	11	0,30%	1,90%	10	0,90%	5,50%
Op de kade zitten, naar de boten kijken	111	3,10%	19,40%	25	2,20%	13,70%
Strandpaviljoen	24	0,70%	4,20%	7	0,60%	3,80%
Vis eten	244	6,80%	42,70%	18	1,60%	9,90%
Haven bekijken	242	6,70%	42,30%	32	2,90%	17,60%
Strandwandeling	40	1,10%	7,00%	10	0,90%	5,50%
Attractiebezoek	27	0,70%	4,70%	11	1,00%	6,00%
Excursies/uitstapjes buiten plaats	189	5,20%	33,00%	65	5,80%	35,70%
Totaal	3610	100,00%	631,10%	1114	100,00%	612,10%

## 2.9 Bestedingen

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen zijn de berekeningen van de uitgaven met behulp van twee verschillende methoden gemaakt: het rekenkundig gemiddelde en het gemiddelde van respondenten die daadwerkelijk geld hebben uitgegeven.

Het voordeel van de eerste methode is dat het een macro-economische visie toelaat aangezien het alle bezoekers meerekent, ongeacht hun uitgaven. Het nadeel is dat het bedrag van de verschillende componenten van de totale bestedingen niet realistisch lijkt. Dit komt door het feit dat mensen die zelf geen gebruik gemaakt hebben van een bepaald product of dienst ook worden meegenomen in de berekeningen. Hierdoor worden de kosten van de verschillende diensten ogenschijnlijk verlaagd.

Met de tweede methode worden alleen de respondenten die daadwerkelijk geld hebben uitgegeven meegenomen in de analyse, zodat het werkelijke uitgave patroon inzichtelijk kan worden gemaakt.

### 2.9.1 Bestedingen van dagbezoekers

In 2011 heeft de gemiddelde dagbezoeker in Edam €38,10 per dag uitgegeven. Ten opzichte van 2008 (€27,45) is dat een stijging van 39%. Met name aan eten / drinken is meer uitgegeven.

Voor Volendam geldt een gemiddelde besteding van €47,99 per dag. Ten opzichte van 2008 (€37,29) is dat een stijging van 29%. De categorieën uitgaan en eten / drinken scoorden beduidend meer.

Voor beide gemeenten geldt dat buitenlanders, zeker 30% meer uitgeven dan Nederlanders.

### 2.9.2 Bestedingen van verblijfsbezoekers

Voor 2011 geldt dat de gemiddelde besteding van een verblijfsbezoeker in Edam €88,14 per dag bedraagt. De kosten voor de accommodatie (€34,36) maken hiervan 39% uit. Zonder overnachting geeft een verblijfsbezoeker €53,79 per dag uit. In 2008 lagen de uitgaven respectievelijk op gemiddeld €71,35 waarvan €23,83 voor accommodatie. Ten opzichte van 2008 zijn de totale bestedingen dus met 23,5% gestegen.

Het gemiddelde (netto)bestedingspatroon van een verblijfsbezoeker in Edam is duidelijk hoger dan het bestedingspatroon van een dagbezoeker. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de langere verblijfsduur in uren per dag.

Voor 2011 geldt dat de gemiddelde besteding van een verblijfsbezoeker in Volendam €90,40 per dag bedraagt. De kosten voor de accommodatie (€26,54) maken hiervan 29,4% uit. Zonder overnachting geeft een verblijfsbezoeker €63,86 per dag uit. In 2008 lagen de uitgaven respectievelijk op gemiddeld €76,40 waarvan €25,67 voor accommodatie. Ten opzichte van 2008 zijn de bestedingen dus met 18,3% gestegen.

Het gemiddelde (netto)bestedingspatroon van een verblijfsbezoeker in Volendam is net als in Edam hoger dan het bestedingspatroon van een dagbezoeker.

Het grootste verschil met betrekking tot de uitgaven van verblijfbezoekers heeft te maken met de nationaliteit van de bezoekers. Dit geldt voor zowel Edam als Volendam en zal daarom per plaats bekeken worden.

In Volendam geeft de gemiddelde Nederlander in totaal €84,25 uit (waarvan €25,97 voor de accommodatie), terwijl de gemiddelde Duitser €96,14 besteedt (waarvan €28,36 voor de accommodatie) en de niet-Duitse buitenlandse verblijfbezoeker €116,04 uitgeeft (waarvan €28,17 voor de accommodatie). Wat opvalt is dat de kosten voor het verblijf redelijk gelijk zijn. De verschillen worden dus veroorzaakt door andere uitgaven, voornamelijk aan winkelen. Met name de niet-Duitse buitenlandse verblijfbezoekers hebben dus een positieve invloed op de economie van de gemeente. Maar dit is slechts een momentopname en er wordt geen rekening gehouden met de bezoekfrequentie. De Nederlandse en Duitse bezoekers hebben namelijk een hogere intentie tot herhaalbezoek.

In Edam wordt er door de Nederlandse verblijfbezoeker gemiddeld €71,91 uitgegeven per dag (waarvan €25,- aan accommodatie). De Duitsers besteden gemiddeld €63,50 per dag (waarvan €26,- voor de accommodatie) en de niet-Duitse buitenlandse bezoekers geven gemiddeld €109,46 uit (waarvan €44,85 aan accommodatie). De Duitsers geven hier dus het minst uit en de niet-Duitse buitenlanders het meest. In dit geval spelen de uitgaven aan accommodatie daarin een belangrijke rol en de aspecten winkelen en attracties/musea brengen het bestedingspatroon omhoog.

De groep niet-Duitse buitenlanders omvat uiteraard een grote diversiteit aan nationaliteiten, echter wijst nadere analyse uit dat er geen noemenswaardige verschillen zijn in het bestedingspatroon van deze verschillende nationaliteiten.

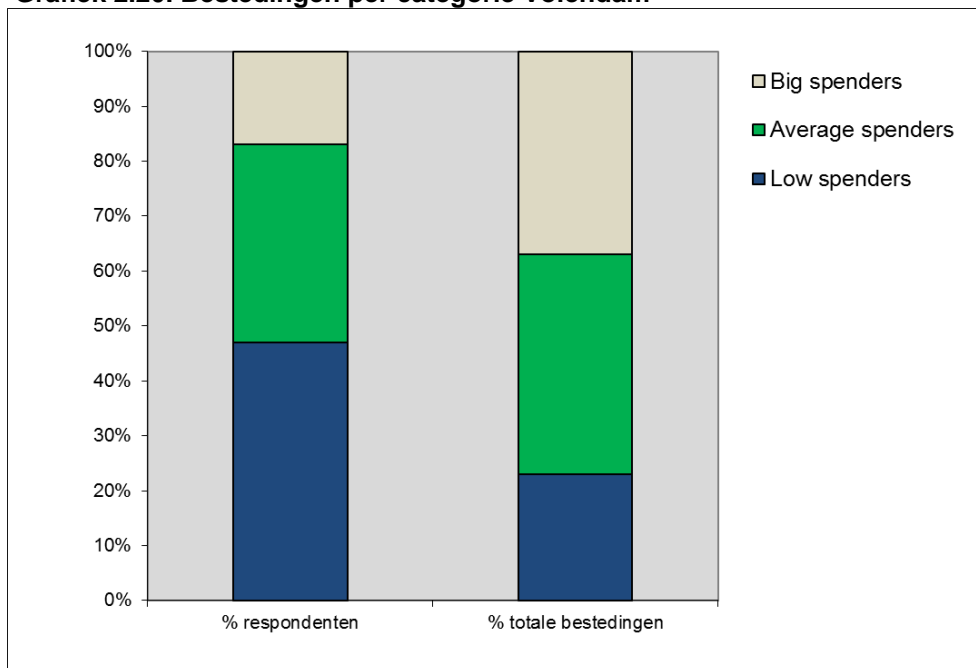
### 2.9.3 Bestedingen in categorieën

Zoals beschreven geeft de gemiddelde dagbezoeker in Volendam €47,99 uit en in Edam €41,66. Voor de verblijfsbezoeker liggen die uitgaven gemiddeld op €63,86 in Volendam en op €53,79 in Edam (beide exclusief accommodatie). Om een realistisch beeld te krijgen, worden alle uitschieters gescheiden bekeken. Er zijn categorieën gemaakt van big-spenders, average-spenders en low-spenders. De average-spenders zijn bezoekers die tussen €41 en €80 uitgeven. De andere groepen liggen daarboven resp. daaronder.<sup>5</sup>

Een overzicht van deze categorieën laat zien dat de grootste groep van de bezoekers onder de categorie average-spenders vallen, de big-spenders zijn de tweede grootste groep en de low-spenders zijn het minst vertegenwoordigd.

In totaal hoort 17% van de respondenten bij de big-spenders. Deze groep is verantwoordelijk voor 37% van de totale bestedingen in Volendam. De average-spenders (36%) genereren in totaal 40% van de totale bestedingen. 47% van de respondenten waren low-spenders, zij genereren slechts 23% van de totale bestedingen.

**Grafiek 2.20. Bestedingen per categorie Volendam**



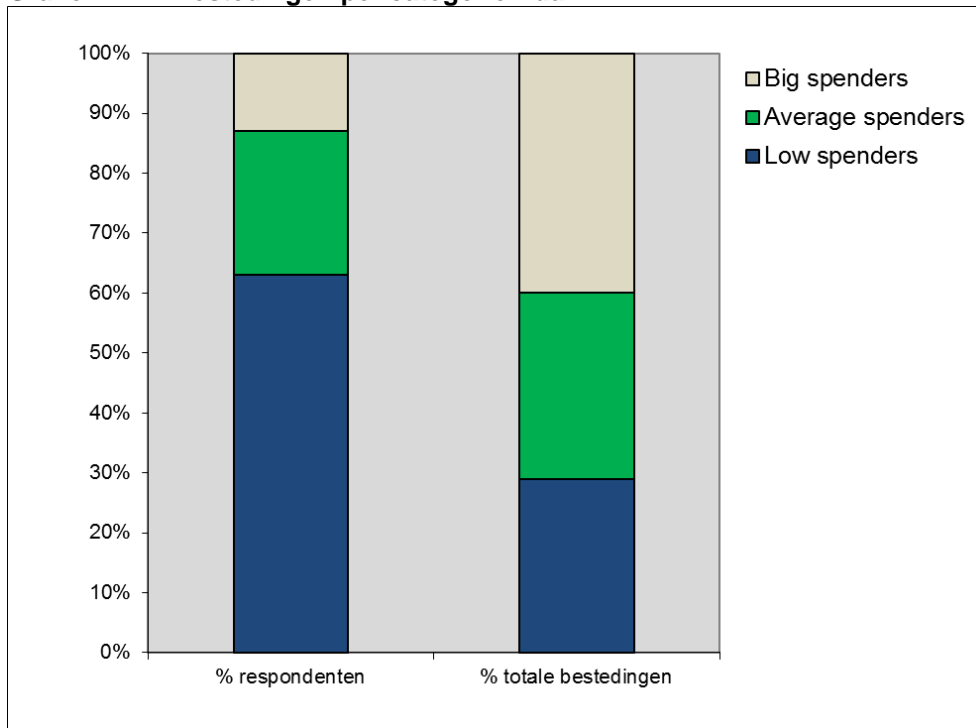
Een overzicht van de categorieën in Edam laat zien dat de grootste groep van de bezoekers onder de categorie low-spenders vallen, de average-spenders zijn de tweede grootste groep en de big-spenders zijn het minst vertegenwoordigd.

<sup>5</sup> Bij het aanmaken van deze categorieën werd geen rekening gehouden met frequentiebezoekers of de verblijfsduur. Deze aspecten spelen wel een rol bij de bestedingen van bezoekers.



In totaal hoort 13% van de respondenten bij de big-spenders. Deze groep is verantwoordelijk voor 40% van de totale bestedingen in Volendam. De average-spenders (24%) genereren in totaal 31% van de totale bestedingen. 63% van de respondenten waren low-spenders, zij genereren slechts 29% van de totale bestedingen.

**Grafiek 2.21. Bestedingen per categorie Edam**



Als gekeken wordt naar de kernprofielen<sup>6</sup> valt op dat in Edam 81% van de big-spenders internationale nieuwkomers zijn. Deze groep heeft dus de grootste economische waarde voor de gemeente op toeristisch gebied. Voor Volendam ligt dat percentage op 59%. Onder de herhaalbezoekers zijn in beide plaatsen juist de Nederlanders de grootste groep onder de big-spenders. Echter qua grootte is de big-spender groep ondervertegenwoordigd in vergelijking met de andere categorieën. De dagbezoekers die specifiek uit Noord-Holland komen mogen niet onderschat worden. Zij zijn weliswaar voor een groot deel low-spenders (90% in Edam en 75% in Volendam), maar het zijn per definitie bezoekers met een hoge herhaalfrequentie. (62% is herhaalbezoeker in Edam, maar liefst 87% is dat in Volendam).

Opgemerkt moet worden dat het hier vergelijkingen betreft op basis van bestedingen per dag, waarbij de verblijfsduur in nachten niet is meegenomen.

#### 2.9.4 Daadwerkelijke uitgaven per aspect

Aangezien bovengenoemde berekeningen op macro-economisch niveau berekend zijn, houden deze alle respondenten in, ongeacht hun uitgaven. Dat betekent dat respondenten die geen geld uitgegeven hebben voor een bepaald aspect wel meegenomen zijn. Daardoor wordt het resultaat natuurlijk verlaagd.

In de hier volgende analyse worden alleen die respondenten meegeteld die daadwerkelijk wat uitgegeven hebben. Hierdoor zijn de bedragen afwijkend van die in de voorgaande paragrafen. Het vermelde totaalbedrag is geen optelsom, maar een rekenkundig gemiddelde van de hier gebruikte (beperkte) populatie. De ene bezoeker geeft minimaal €2,- uit een andere €20,-. Zo worden de gemiddelden dus relatief verhoogd of verlaagd.

De totale gemiddelde besteding wordt op deze manier berekend:

<sup>6</sup> Kijk voor meer informatie over de kernprofielen naar hoofdstuk 3 conclusies.

€ 59,98 in Volendam en € 50,08 in Edam.

**Tabel 2.13 gemiddelde uitgaven per persoon per aspect per dag<sup>7</sup>**

<i>Aspecten</i>	<i>Gemiddelde bestedingen (€)</i>	
	<i>Volendam</i>	<i>Edam</i>
Overnachting	40,48	43,73
Eten en drinken	29,51	25,26
Vervoer + parkeren	8,91	9,64
Winkelen	23,94	30,41
Attracties\musea	9,15	12,21
Uitgaan	33,83	22,31

Bovenstaande bedragen dienen alleen voor onderlinge vergelijking en kunnen niet gebruikt worden voor doorrekeningen met algemene bezoekersaantallen. Daarvoor kunnen de bedragen uit de eerdere paragrafen worden gebruikt.

## 2.10 Tevredenheid

De tevredenheid van de bezoekers is de belangrijkste pijler voor de prestatie van de locatie. De respondenten werden gevraagd om een aantal aspecten te beoordelen door middel van een rapportcijfer. Daarnaast werden ze gevraagd om spontaan een aantal aspecten te noemen waarover ze wel of niet tevreden zijn.

### 2.9.5 Tevredenheidsscore

In totaal zijn de bezoekers in Edam heel tevreden over hun bezoek. Zij geven gemiddeld een algemeen oordeel van een 8,2 op een schaal van 10 (onveranderd t.o.v. 2008). Verblijfsbezoekers hadden hetzelfde algemeen oordeel als dagbezoekers. Over het algemeen gaan de Nederlanders iets kritischer om met hun eigen land. Zij geven gemiddeld een 8,0. De gemiddelde score van de niet-Duitse bezoekers ligt het hoogst met een 8,4. Bezoekers uit Duitsland liggen daar tussen (8,2) met hun oordeel.

De aspecten met de hoogste tevredenheidsscore zijn veiligheid, netheid/schoonheid van het straatbeeld, de atmosfeer, bereikbaarheid per auto en de parkeergelegenheid. (de aspecten scoorden respectievelijk een 8,4, 8,3, 8,2 en tweemaal een 8,1). De aspecten met de laagste score zijn de faciliteiten bij slecht weer en het winkelaanbod, desalniettemin werden deze aspecten nog met een ruime voldoende beoordeeld.

De tevredenheid is vooral gestegen voor de faciliteiten voor kleine kinderen (+0,8) en voor de parkeergelegenheid (+0,5). Opvallend grote dalingen zijn er niet.

Voor Volendam was het algemene oordeel een 7,8, iets lager dan in 2008 (-0,2). De verblijfsbezoekers gaven met een 7,9 een net iets hoger algemeen oordeel dan de dagbezoekers met een 7,8. Er is geen verschil in oordeel tussen de verschillende nationaliteiten zoals in Edam. Nederlanders, Duitsers en niet-Duitse buitenlanders gaven allemaal een 7,8.

De hoogste scores waren voor veiligheid, bereikbaar per OV, bereikbaarheid per auto en parkeergelegenheid (de aspecten kregen respectievelijk een 8,1, tweemaal een 8,0 en een 7,9). De tevredenheid was net als in Edam het minst over de faciliteiten bij slecht weer en het over het winkelaanbod. Toch kregen ook die aspecten nog steeds een ruime voldoende van de respondent.




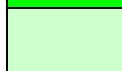


De tevredenheid is vooral gestegen met betrekking tot de parkeergelegenheid (+0,3), de bereikbaarheid met het OV (+0,1) en de faciliteiten voor kleine kinderen (+0,1). Alle overige categorieën zijn stabiel gebleven of gedaald, waarbij het aspect faciliteiten bij slecht weer het meest is gedaald (-0,6).

<sup>7</sup> Uitgaven die behoren tot de categorieën 'theater', 'lokaal vervoer', 'drugs' en 'overige' zijn in deze tabel niet meegenomen, omdat het aantal respondenten te laag is. Een representatieve uitspraak is hierdoor niet mogelijk.

De volgende tabel laat zien hoe de tevredenheid van bezoekers (ongeacht hun herkomst) is veranderd. Het aspect faciliteiten voor kleine kinderen is het meest gestegen. De enige daling is te vinden bij het algemeen oordeel 'waar voor uw geld'. De aspecten winkelaanbod en veiligheid zijn in 2008 niet gevraagd aan de respondenten, waardoor daar geen vergelijkende uitspraken over mogelijk zijn. Verder laat de grafiek zien dat alle overige aspecten of stabiel zijn gebleven of licht in waarde van tevredenheid zijn gestegen.

**Tabel 2.14. Verschil van tevredenheid per aspect tussen 2008 en 2011**

	Edam		Volendam	
	2011	2008	2011	2008
Veiligheid	8,4	X	8,1	X
Netheid/schoonheid van het straatbeeld	8,3	8,3	7,5	7,8
Atmosfeer	8,2	8,2	7,8	8,0
Bereikbaarheid per auto	8,1	8,0	8,0	8,0
Parkeergelegenheid	8,1	7,6	7,9	7,6
Faciliteiten voor kleine kinderen	7,7	6,9	6,9	6,8
Uw accommodatie	7,9	7,7	7,8	7,9
Serviceniveau in hotels, restaurants, winkels etc.	7,8	7,9	7,5	7,8
Bereikbaarheid met het openbaar vervoer	7,8	8,1	8,0	7,9
Netheid/schoonheid van de kust	7,7	X	7,5	7,7
Bewegwijzering voor bezoekers/toeristen	7,6	7,6	7,3	7,5
Hotel- en cateringfaciliteiten (restaurants, terrassen, cafés etc.)	7,5	7,6	7,7	7,8
Algemeen oordeel 'waar voor uw geld'	7,3	7,5	7,1	7,5
Winkelaanbod	6,7	X	6,8	X
Faciliteiten bij slecht weer	6,7	X	6,5	7,1
Algemeen oordeel	8,2	8,2	7,8	8,0

	Stijging +0,5 punt of meer		Daling tussen -0,1 en -0,49		Stabiel
	Stijging <0,5 punt		Daling van -0,5 of meer		Geen vergelijking mogelijk

### 2.9.6 Positieve aspecten

De respondenten is gevraagd om een eerste, tweede en derde positieve aspect te noemen, daaruit is op te maken wat top of mind was bij de bezoekers. Alle gegeven antwoorden zijn tevens samengevoegd zodat er op basis van een meerkeuze analyse na is te gaan welke aspecten in totaal het meest genoemd zijn. Op die manier is na te gaan in hoeverre deze overeen komen met het eerst genoemde aspect.

#### Edam

Als eerst genoemd aspect werd 'mooie, oude historische stad' het meest genoemd (30%) en de 'sfeer' werd door (20%) gewaardeerd. 12% noemde als eerste dat ze de 'rust en niet druk' als positief hebben ervaren.

Bij het tweede genoemde positieve aspect kwam het aspect 'rust en niet druk' zelfs het meest ter sprake (15%), gevolgd door de 'mooie, oude historische stad' (14%). De 'sfeer' stond bij het tweede aspect op de derde plaats met ook 14%.

Het derde positieve aspect werd bepaald twee nieuwe punten, zo noemde 11% 'mooie stad door de huizen en gebouwen' en 10% de 'vriendelijke mensen'. Als derde kwam wel de 'mooie, oude historische stad' terug.

Van alle genoemde positieve aspecten samen kon een meerkeuze analyse gedaan worden, daaruit kwam naar voren dat de 'mooie, oude historische stad' in het algemeen ook het meest genoemde aspect was (53%). De 'sfeer' is in totaal door 41% als positief aspect genoemd en de 'rust en niet druk' in totaal door 32%. De 'mooie, oude historische stad' was dus duidelijk on top of mind bij de respondenten. 'Klein, knus en charmant stadje' werd in totaal ook goed gewaardeerd, maar slechts 5% noemde dat aspect als eerste.

#### Volendam

In Volendam noemde men bij de eerste positieve aspecten met name de 'goede sfeer, gezelligheid en ambiance' (40%), de 'haven, boten en grachten' (11%) en de 'vriendelijke mensen' (10%).

Bij het tweede positieve aspect kwam weer de 'sfeer' als meest genoemde aspect naar voren (19%), gevolgd door de 'mooie/oude historische stad' (13%) en de 'vriendelijke mensen' werden daar met 11% ook weer genoemd.

Als derde positieve aspect werden de 'vriendelijke mensen' zelfs het meest genoemd (12%). In deze categorie kwam ook 'klein, knus en charmant stadje' naar voren (11%) en werd de 'mooie, oude historische stad' weer genoemd (10%).

Met alle genoemde positieve aspecten samen kon wederom een meerkeuze analyse gedaan worden, daaruit kwam naar voren dat de goed 'sfeer, gezelligheid en ambiance' in het algemeen ook het meest genoemde aspect was (65%). De 'vriendelijke mensen' werden in totaal door 12% als positief ervaren. De 'mooie, oude historische stad' stond op nummer 3 als meest genoemde aspect (11%), opvallend is dat dit aspect niet het meeste voorkwam in het eerste genoemde aspect. Ondanks dat het geen top of mind was bij de bezoekers, werd het in totaal wel goed gewaardeerd.

#### **2.9.7 Negatieve aspecten**

De respondenten is ook gevraagd om een eerste, tweede en derde negatieve aspect te noemen, daaruit is dan weer op te maken wat top of mind was bij de bezoekers. Met de meerkeuze analyse was ook hier na te gaan welke aspecten in totaal het meest genoemd werden en dus na te gaan in hoeverre deze overeen komen met het eerst genoemde aspect.

#### Edam

Voor het eerst genoemde negatieve aspect werd duidelijk dat de grote meerderheid 'niets' als negatief heeft ervaren (75%). Tevens werd 'het weer' aangehaald door 5% van de respondenten waar als gemeente uiteraard geen invloed op uitgeoefend kan worden. 'Gevaarlijk, chaotisch en druk verkeer' werd door 3% genoemd.

Bij de tweede negatieve aspecten werd 'slechte/onduidelijke bewegwijzering' genoemd en kwamen de aspecten 'het weer' en 'saai, niets te doen' ook naar voren.

Men heeft geen derde negatieve aspecten genoemd.

Met alle genoemde aspecten samen is er een meerkeuze analyse gedaan, daaruit kwam naar voren dat 75% niets negatiefs heeft ervaren. 'Het weer' was het tweede aspect wat in totaal het meest genoemd is (6%). 'Gevaarlijk en druk verkeer' en 'saai, niets te doen' kwamen ook vaker terug en delen een derde plaats (3%). De meest genoemde eerste, tweede en derde negatieve aspecten zijn dus ook in totaal de meest genoemde: 'niets negatiefs', 'het weer' en 'gevaarlijk, druk en chaotisch verkeer'.

#### Volendam

Voor Volendam gold ook dat de meerderheid 'niets' negatiefs ervaren heeft (50%), dit was het eerst genoemde negatieve aspect. Als tweede werd door 18% het 'weer' genoemd, waar de gemeente logischerwijs geen invloed op heeft. 12% noemde de 'drukte / massatoerisme'. Bij de als tweede genoemde negatieve aspecten stond dat aspect zelfs bovenaan (24%), gevolgd door 'saai, weinig te doen' wat 16% van de respondenten noemde. Het derde meest genoemde was hier wederom het 'weer' (12%).

De als derde genoemde negatieve aspecten lieten exact het zelfde beeld zien als bij de tweede met percentages respectievelijk van 17%, 17% en 14%.

De meerkeuze analyse die is gedaan met alle negatieve aspecten samen liet zien dat de meerderheid zoals aangegeven bij de eerste aspecten 'niets' als negatief hebben ervaren. Het tweede meest genoemde aspect was het 'weer' door in totaal 21% en 17% noemde de 'drukke en het massatoerisme' als negatief aspect.

### 2.9.8 Intentie om terug te keren

De intentie van de bezoekers om terug te keren naar Edam is redelijk hoog. 76% zegt dat ze van plan zijn om nog eens terug te komen naar Edam. Dit percentage ligt voor de dagbezoekers met 77% iets hoger dan voor de verblijfbezoekers waarvan 71% aangaf terug te willen keren. Wanneer een mogelijk herhaalbezoek bekeken wordt per land van herkomst, dan is de kans hierop bij de Nederlandse bezoeker het kleinst. 73% van deze groep gaf aan dat een herhaalbezoek mogelijk is. Bij de Duitse bezoekers lag dat op 77% en bij de niet-Duitse buitenlandse bezoekers was de intentie tot terugkeer het hoogst met 78%.

De algemene intentie voor herhaalbezoek is gestegen ten opzichte van 2008. Toen gaf 72% van alle bezoekers aan van plan te zijn om terug te keren. Bij de dagbezoekers was dat toen nog 69%, bij de verblijfsbezoekers lag het percentage met 78% juist iets hoger dan in 2011. Per nationaliteit gezien is de intentie om terug te keren van de Nederlanders met 15% punt gedaald in vergelijking met 2008. Bij de buitenlandse bezoekers, zowel de Duitse als de niet-Duitse is een mogelijk herhaalbezoek juist met gemiddeld 15% punt gestegen ten opzichte van 2008.

De loyaliteit van de respondenten heeft deels te maken met de tevredenheid over de bestemming, de Nederlanders bleken al iets kritischer te kijken naar de bestemming en dat beeld is terug te zien in de lagere intentie tot terugkeer.

Voor Volendam gaf 63% van alle respondenten aan terug te willen keren in te toekomst. Waarbij juist de verblijfsbezoekers eerder geneigd zijn tot herhaalbezoek dan de dagbezoekers. (resp. 75% en 58%). In Volendam liet vooral de Nederlandse bezoeker (met 78%) weten terug te willen keren naar de bestemming, voor de Duitse bezoekers gold dit voor 60% en van de niet-Duitse buitenlandse bezoekers dacht nog maar 40% dat een herhaalbezoek tot de mogelijkheden behoort.

De algemene intentie voor herhaalbezoek is met 11% punt gedaald ten opzichte van 2008. Toen was er geen verschil tussen dag- en verblijfbezoekers, wat betekent dat de intentie tot terugkeer bij de verblijfbezoekers met 1% punt is gestegen (75% t.o.v. 74% in 2008), maar bij dagbezoekers met 16% punt is gedaald (58% t.o.v. 74% in 2008). Het mogelijke herhaalbezoek voor 2008 was het hoogst bij de Nederlanders 86%, gevolgd door de Duitsers met 70% en de niet-Duitse buitenlanders met 60%.

**Tabel 2.15. Mogelijk herhaalbezoek**

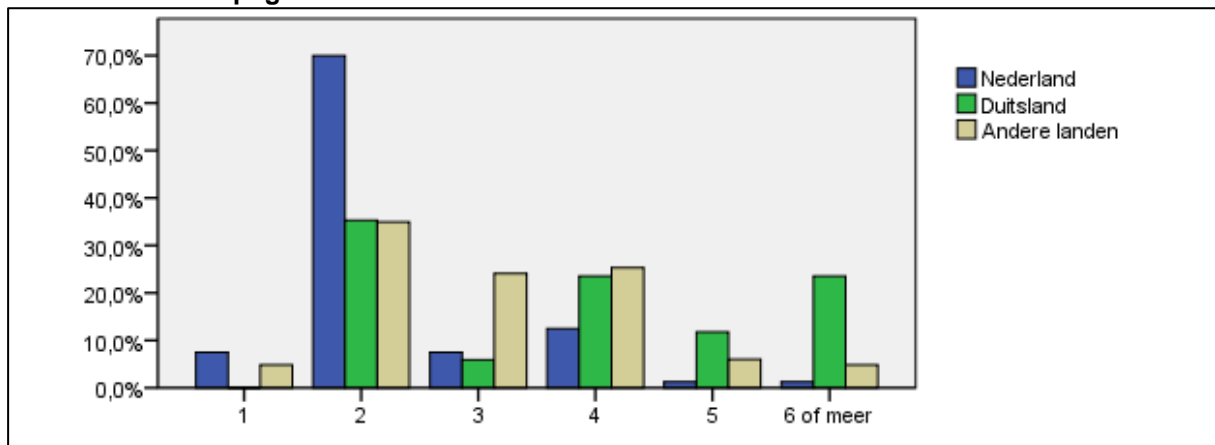
Mogelijk herhaal bezoek in %	Edam		Volendam	
	Dag	Verblijf	Dag	Verblijf
2008	69%	78%	74%	74%
2011	77%	71%	58%	75%

## 2.11 Socio-demografisch profiel

### 2.11.1 Groeps grootte naar nationaliteit

Bezoekers van Nederlandse nationaliteit bezochten Edam meestal met zijn tweeën (70%) en 13% deed dat in groepjes van vier. De Duitse bezoekers reisden ook hoofdzakelijk met zijn tweeën, 35% deed dat. Verder bezocht een kwart van hen Edam met zijn drieën en nog eens een kwart deed in groepsverband van 6 personen of meer. De groeps grootte in deze categorie varieerde van 11 tot 15 personen, 16 tot 20 personen en 41 tot 50 personen (50 personen was tevens de maximale groeps grootte onder de geïnterviewden. Van de niet Duitse buitenlandse bezoekers gaf 35% aan dat zij met zijn tweeën gekomen waren. De helft van deze respondenten gaf aan dat zij met zijn drieën ofwel met zijn vieren een bezoek brachten aan Edam. Slechts één Brit gaf aan met een groep te reizen van 21 tot 30 personen en een respondent uit Azië gaf aan met 31 tot 40 medereizigers te reizen.

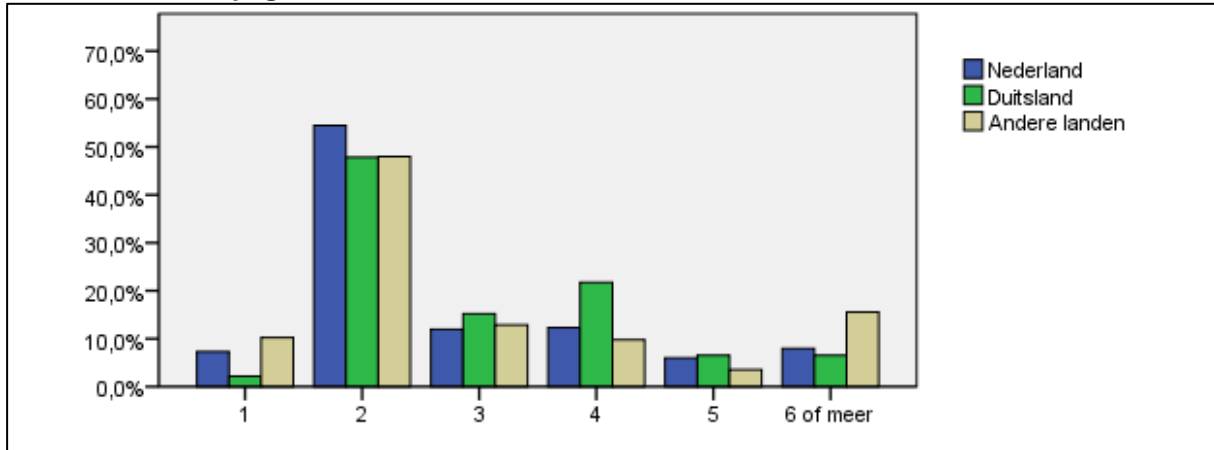
Grafiek 2.22. Groeps grootte naar nationaliteit Edam



In Volendam bestaat de groeps grootte voornamelijk uit tweetallen. Van de Nederlanders kwam 54% met zijn tweeën, verder gaf 12% met zijn drieën te komen, welk percentage gelijk was aan een reisgezelschap bestaande uit vier personen. De Duitse bezoekers reisden net als de Nederlanders voornamelijk met zijn tweeën (48%) welk percentage gelijk was aan dat van de niet Duitse buitenlandse bezoekers. Verder reisden de Duitsers vaker met zijn drieën of vieren, respectievelijk 15% en 22%. De niet Duitse buitenlanders brachten vaker een bezoek aan Volendam in groepsverband bestaande uit 6 of meer personen (16%) of kwamen met zijn drieën (13%). De groeps grootte in Volendam kon oplopen tot meer dan 100 personen (max. 124). De meest voorkomende nationaliteiten van respondenten die in groepsverband reizen tussen de 21 en 40 medereizigers zijn: Chinezen, Israëliërs en Duitsers. Bij de nog grotere groepen (vanaf 41 medereizigers) gaat het om Spanjaarden, een Israëliër en een Indonesiër.

\* Let op, de cijfers m.b.t. de grotere groepen dienen indicatief gelezen te worden door de kleinere schaalgroottes.

**Grafiek 2.23. Groeps-grootte naar nationaliteit Volendam**

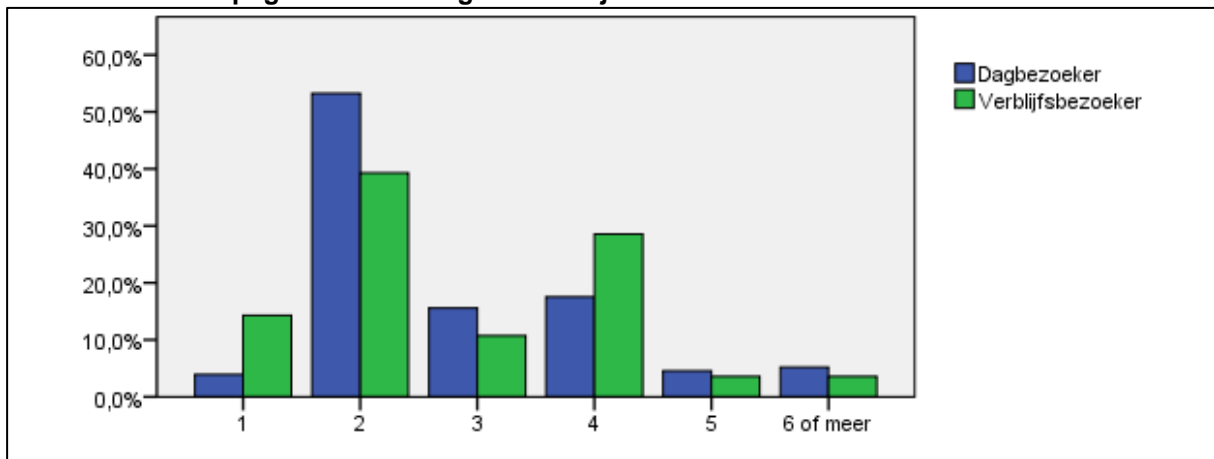


Kijkend naar de grafieken valt op dat de buitenlanders in Edam over het algemeen meer in groepsverband reizen en de Nederlanders met zijn tweeën. In Volendam is er een meer gelijke verhouding te zien tussen buitenlanders en Nederlanders in de reisgezelschappen die met zijn tweeën kwamen.

### 2.11.2 Groeps-grootte naar dag- en verblijfsbezoekers

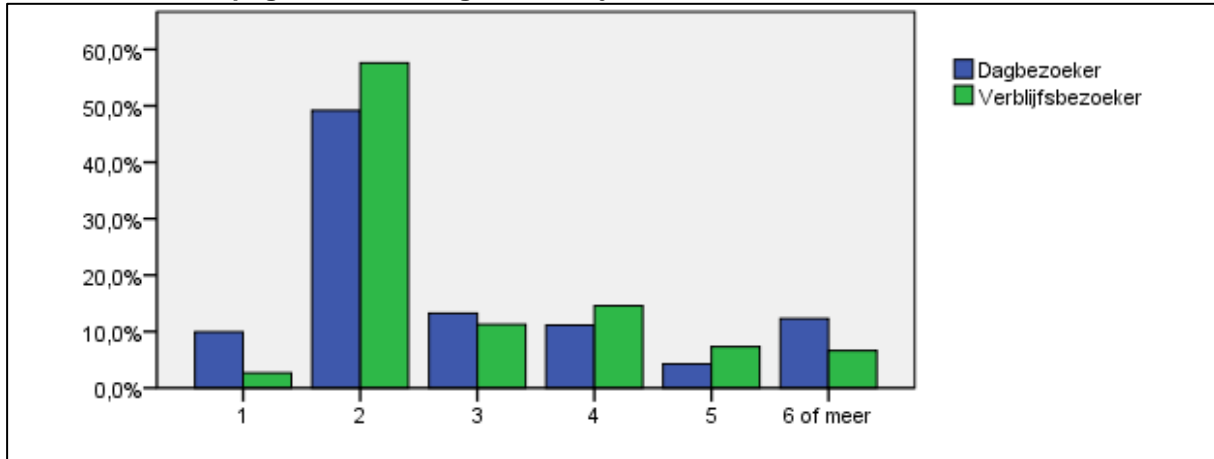
Gezien het hoge aandeel reizende tweetallen is het logisch dat deze categorie ook weer het hoogste percentage laat zien op basis van een onderscheid in dag- en verblijfsbezoekers. Los van de tweetallen blijkt dat de verblijfsbezoekers het meest met zijn vieren reisden net als de dagbezoekers overigens. Verblijfsbezoekers waren eerder geneigd er alleen op uit te trekken. Dagbezoekers bezochten Edam liever met zijn drieën. Bij een gezelschap van 5 of meer personen is er een geringe meerderheid te zien bij dagbezoek.

**Grafiek 2.24. Groeps-grootte naar dag- en verblijfsbezoekers Edam**



In Volendam zijn de dagbezoekers (los gezien van de tweetallen die toch al duidelijk oververtegenwoordigd waren) in feite over alle reissamenstellingen verspreid. Alleen een groepsverband van 5 personen kwam iets minder voor. Bij de verblijfsbezoekers werd er niet veelvuldig alleen gereisd. Verder kwamen zij iets vaker met zijn drieën of vieren dan met grotere groepen.

**Grafiek 2.25. Groepsgrootte naar dag- en verblijfsbezoekers Volendam**



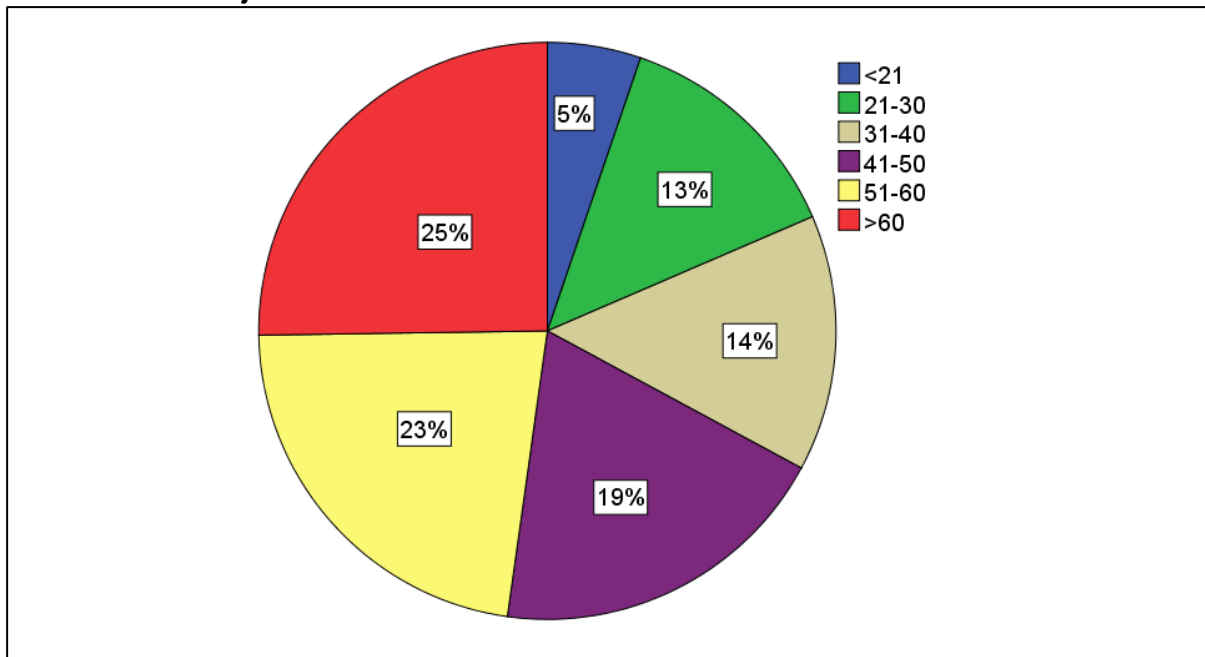
De bezoekers bezochten Edam meestal (76%) met familieleden, zoals de partner en/of kinderen. 23% bezocht de gemeente met vrienden of kennissen.

In Volendam kwam de meerderheid (75%) in familie verband en 18% reisde met vrienden of kennissen. 5% van de respondenten gaf aan Volendam bezocht te hebben met een reisgroep.

### 2.11.3 Leeftijd en geslacht

De grafiek laat zien dat de leeftijdsgroepen jonger dan 21 (aangezien respondenten minimaal 16 jaar moeten zijn, betekent dit dus eigenlijk 16 tot 21 jaar) en tussen de 21 en 30 jaar duidelijk het minst vertegenwoordigd zijn (samen 18%). De leeftijdscategorieën van tussen de 51 en 60 jaar en de 60-plussers vormen gezamenlijk bijna de helft van alle bezoekers in Edam-Volendam. De overige Metropool exclusief Amsterdam geeft dezelfde leeftijdsverdeling.

**Grafiek 2.26. Leeftijd van bezoekers**



De gemiddelde bezoeker in Edam-Volendam is 47,94 jaar en daarmee iets meer dan 1 jaar ouder als in 2008. Dit heeft vooral te maken met de bezoekers in Edam. Deze zijn gemiddeld ouder dan de bezoekers in Volendam. Tevens heeft het land van herkomst een



kleine invloed op de gemiddelde leeftijd van de bezoekers. Het grootste verschil is waarneembaar bij de Duitse bezoekers, zijn laten de grootste stijging in gemiddelde leeftijd zien ten opzichte van 2008, terwijl de Nederlandse bezoeker gemiddeld de oudste bezoeker is in beide plaatsen.

**Tabel 2.16. Gemiddelde leeftijd per plaats en land van herkomst t.o.v. 2008**

	Edam		Volendam	
	2008	2011	2008	2011
Nederlandse bezoeker	51,5 jaar	55,4 jaar	52,2 jaar	51,1 jaar
Duitse bezoeker	45,9 jaar	47,3 jaar	44,8 jaar	50,1 jaar
niet-Duitse buitenlandse bezoeker	39,8 jaar	41,8 jaar	43,4 jaar	42,9 jaar

Een sociologische indeling in generaties<sup>8</sup>, laat zien dat de 'silent generation' en de babyboomers bijna de helft van de bezoekers uitmaken (49%). De 'generation X' is met 33% vertegenwoordigd. De jongere generatie 'generation Y' maakte 18% uit van het totaal. 'Generation Me' kwam logischerwijs helemaal niet voor, aangezien de minimale leeftijd van de respondenten 16 jaar is.

Wat betreft het geslacht was de steekproef redelijk evenwichtig verdeeld. De mannen zijn met 53% iets in de meerderheid ten opzichte van de vrouwen die 47% van het totaal uit maakten.

<sup>8</sup> Er is onderscheid gemaakt tussen de 'silent generation' (<1945), de 'babyboom generation' (1945-1960), de 'generation X' (1960-1980), de 'generation Y' (1981-1996) en de 'generation Me' (1997-heden)

## **3 Belangrijke trends en ontwikkelingen sinds 2008**

### **3.1.1 Verblifsduur**

De verblijfsduur van de gemiddelde dagbezoeker is met 23% gedaald in vergelijking met het verblijf in uren in 2008. Toen verbleven dagbezoekers nog gemiddeld 4,47 uur. In beide plaatsen zijn het met name de niet-Duitse buitenlanders, waar deze daling te zien is.

Wat betreft de gemiddelde verblijfsduur van verblijfsbezoekers in Edam-Volendam is deze 2,95 nachten, tegenover 4,93 nachten in 2008. Op alle fronten (met uitzondering van de Duitsers in Volendam) is de verblijfsduur in nachten gedaald.

### **3.1.2 Beslissingsproces**

Voor beide bestemmingen geldt dat meer dan 50% van de dagbezoekers binnen 24 uur voor vertrek de beslissing neemt (gisteren en vandaag). In totaal neemt meer dan driekwart de beslissing binnen een week voor vertrek. In vergelijking met 2008 is die termijn voor Edam wat teruggelopen (75% t.o.v. 84% in 2008) en in Volendam juist licht gestegen (74% t.o.v. 72% in 2008).

Van de verblijfsbezoekers in Edam besloot 57% binnen een maand voor vertrek ten opzichte van 61% in 2008. Voor Volendam geldt dat juist aanzienlijk meer verblijfsbezoekers binnen een maand voor vertrek besloten (81% t.o.v. 55% in 2008).

### **3.1.3 Bestedingen**

De totale bestedingen zijn over het algemeen gestegen ten opzichte van het jaar 2008 (met gemiddeld 30%).

Bij de dagbezoekers geldt dat voor beide gemeenten de buitenlanders zeker 30% meer uitgeven dan Nederlanders. Met name aan eten / drinken is meer uitgegeven.

Aangezien de verblijfsbezoekers langer per dag verblijven dan dagbezoekers en zij extra kosten aan hun accommodatie moeten besteden, geeft deze groep ook duidelijk meer geld uit dan dagbezoekers. In vergelijking met 2008 zijn de gemiddelde bestedingen ook bij verblijfsbezoekers gestegen. De bestedingen aan accommodatie zijn redelijk gelijk gebleven, waardoor de verschillen vooral worden veroorzaakt door uitgaven aan andere aspecten, zoals aan winkelen. Het grootste verschil met betrekking tot de uitgaven van verblijfsbezoekers heeft te maken met de nationaliteit van de bezoekers. Dit geldt voor zowel Edam als Volendam. Met name de niet-Duitse buitenlandse verblijfsbezoekers hebben een positieve invloed op de economie van de gemeente.

### **3.1.4 Tevredenheid**

De bezoekers zijn over het algemeen heel tevreden met de gemeente Edam-Volendam als vakantiebestemming. Zij geven gemiddeld een score van 8,0 op een schaal van 10.

Voor Edam geldt dat zij de hoge score van een 8,2 wisten te behouden ten opzichte van 2008, terwijl Volendam licht terug liep van een 8,0 naar een 7,8.

De hoogste score gaven de bezoekers in beide plaatsen aan het gevoel van veiligheid.

In Edam gevolgd door de netheid/schoonheid van het straatbeeld en de atmosfeer (resp. 8,3 en 8,2). In Volendam was dat het aspect bereikbaarheid zowel per auto als met het OV, beide beoordeeld met een 8,0.

De grootste stijging was te zien in het aspect faciliteiten voor kleine kinderen in Edam (+0,8). In Volendam was dat voor parkeergelegenheid (+0,3).

### **3.1.5 Activiteiten**

Op basis van de analyse van de activiteiten zijn er verschillen te constateren in de bezoekers aan Edam en Volendam. Beide plaatsen kenmerken zich door de traditionele architectuur, maar Edam scoort beter op het gebied van kerk- en museumbezoek, fietsen, hofjes en

tuinen bekijken en een markt bezoeken, terwijl Volendam met zijn haven en visetgelegenheden (waaronder snacks en fast food) een ander consumptiepatroon kent. Volendam wordt ook veel door bezoekers per touringcar bezocht.

## Appendix

### Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van het onderzoek in Edam-Volendam

Het aantal ingevulde interviews (280) is gelijk aan het verwachte aantal (280). De betrouwbaarheid wordt gemeten door twee indicatoren: het 'nauwkeurigheidsniveau' en de 'nauwkeurigheidsmarge'. Het nauwkeurigheidsniveau laat zien hoe zeker men kan zijn van het resultaat (meestal 95% zeker of 99% zeker) en de nauwkeurigheidsmarge geeft een marge aan waartussen de resultaten valide zijn. Als het nauwkeurigheidsniveau bijvoorbeeld 95% is en de nauwkeurigheidsmarge 3, dan kan men met een resultaat van 50%, 95% zeker zijn dat het ware percentage van de respondenten die dit antwoord kiest tussen de 47% en 53% ligt.

De nauwkeurigheidsmarge wordt vooral beïnvloed door de grootte van de steekproef en het percentage dat geanalyseerd wordt (in het bovengenoemde voorbeeld, 50%). Voor een nauwkeurigheidsniveau geldt: hoe groter de steekproef, hoe lager de nauwkeurigheidsmarge. Deze relatie is echter niet lineair (het verdubbelen van de grootte van de steekproef halveert bijvoorbeeld niet de nauwkeurigheidsmarge). De nauwkeurigheid is ook afhankelijk van het percentage van de steekproef dat een bepaald antwoord kiest. Als 99% van de steekproef "Ja" zegt en 1% "Nee" dan zijn de kansen op fouten beperkt, ongeacht de grootte van de steekproef. Als de percentages 51% en 49% zijn dan is de kans op een fout veel groter. Het is makkelijker om zeker te zijn van extreme antwoorden dan van middelmatige antwoorden.

Onderzoekers berekenen doorgaans de nauwkeurigheidsmarge met een nauwkeurigheidsniveau van 95% en een percentage van 50% (omdat dit het moeilijkste geval is).

We gebruiken deze wetenschappelijke pijlers voor het Bezoekersonderzoek Edam-Volendam en vergelijken:

- de onderzoeken uit 2008 en 2011
- de verwachte resultaten voor 2011 en de werkelijke resultaten voor 2011
- het verschil tussen de verwachte resultaten en de werkelijke resultaten in elk van de locaties waar het onderzoek werd gehouden.

Met andere woorden, in 2008 kon bij een resultaat van 50% met 95% zekerheid gesteld worden dat het werkelijke percentage van de populatie dat dit antwoord kiest tussen de 45,61% en 54,39% ligt. In 2011 kan bij een resultaat van 50% met 95% zekerheid gesteld worden dat het werkelijke percentage van de populatie dat dit antwoord kiest tussen de 44,14% en 55,86% ligt. Theoretisch gezien wijkt de betrouwbaarheid dus nauwelijks af van het onderzoek uit 2008. Echter was de steekproef van 2008 groter, omdat de gemeente Edam-Volendam als onderzoekslocatie destijds onderdeel uitmaakte van het Bezoekersonderzoek Noord-Holland 2008.