



Bezoekersonderzoek 2017-2018



Colofon

uitgave

IB Onderzoek
Gemeente Utrecht
Postbus 16200
3500 CE Utrecht
030 286 1350
onderzoek@utrecht.nl

in opdracht van

Opgave werk en economie
Gemeente Utrecht

internet

www.utrecht.nl/onderzoek

rapportage

Alicia de Graaff
Isabella Janssen
Johannes van Raaij

informatie

Isabella Janssen
030 – 286 13 50

projectnummer

G123

zaaknummer

4735043

foto omslag

afdeling Onderzoek, gemeente Utrecht

bronvermelding

Het overnemen van gegevens uit deze publicatie is toegestaan met de bronvermelding:
afdeling Onderzoek, gemeente Utrecht

December 2018

Samenvatting

Toeristische bezoekers

Herkomst ~ besluittermijn

Ruim 6 op de 10 toeristische bezoekers aan Utrecht zijn Nederlands. De top 5 van herkomstlanden (exclusief Nederland) is: Duitsland, België, Verenigd Koninkrijk, Spanje en Italië. Ruim één op de drie toeristische bezoekers heeft op zeer korte termijn (vandaag of gisteren) besloten Utrecht te bezoeken.

Reden voor bezoek aan Utrecht ~ bezochte attracties

Het maken van een stadswandeling/bekijken van de stad is de meest genoemde hoofdreden voor toeristische bezoekers om Utrecht te bezoeken. Daarnaast is gevraagd wat de belangrijkste reden is om Utrecht te bezoeken. Vier op de tien toeristische bezoekers geven aan dat zij een specifieke activiteit/locatie in Utrecht gaan bezoeken. De historische binnenstad, Hoog Catharijne en de attracties op het Domplein (Domtoren, Domkerk, DomUnder) zijn de meest bezochte attracties van Utrecht (door toeristische bezoekers).

Type reis

Ruim een kwart van de toeristische bezoekers blijft in Utrecht of directe omgeving overnachten. De meeste toeristische verblijfsbezoekers verblijven in een hotel (38%) of bij vrienden/familie/kennissen (27%) en overnachten gemiddeld 3 nachten in Utrecht. In ruim een kwart van de gevallen maakt het bezoek aan Utrecht deel uit van een rondreis. Amsterdam, Rotterdam en Den Haag worden in combinatie met Utrecht het vaakst bezocht. In het geval van een rondreis in meerdere landen worden België, Duitsland en Frankrijk het meest bezocht.

Vervoer

Zes op de 10 toeristische bezoekers komen met de trein naar Utrecht. Attracties worden door verreweg de meeste toeristische bezoekers te voet bezocht (88%).

Bestedingen

Toeristische bezoekers geven gemiddeld €67,6 per persoon per dag uit (dagbezoekers: €45,8 & verblijfsbezoekers: €118,8).

Algemeen oordeel over Utrecht

Het algemene oordeel van toeristische bezoekers over hun bezoek aan Utrecht is positief. Men beoordeelt hun bezoek gemiddeld met een 8,6.

Zakelijke bezoekers

Herkomst ~ besluittermijn

Zes op de 10 zakelijke bezoekers aan Utrecht zijn Nederlands. De top 3 herkomstlanden (exclusief Nederland) is: Duitsland, België en het Verenigd Koninkrijk.

Reden voor bezoek aan Utrecht ~ bezochte attracties

Het bezoeken van een beurs/tentoonstelling of een congres zijn voor zakelijke bezoekers de meest genoemde specifieke doelen om Utrecht te bezoeken. De Jaarbeurs en de historische binnenstad zijn de meest bezochte attracties door zakelijke bezoekers.

Type reis

Ruim een derde van de zakelijke bezoekers blijft in Utrecht of directe omgeving overnachten. Het merendeel (70%) van de zakelijke verblijfsbezoekers verblijft in een hotel. Zakelijke bezoekers overnachten gemiddeld 4 nachten in Utrecht.

Vervoer

Zakelijke bezoekers komen in twee derde van de gevallen met de trein naar Utrecht. Attracties worden voornamelijk te voet bezocht (88%).

Bestedingen

Gemiddeld geven zakelijke bezoekers €103,5 per persoon per dag uit tijdens hun bezoek aan Utrecht (inclusief overnachting).

Algemeen oordeel over Utrecht

Zakelijke bezoekers beoordelen hun bezoek in het algemeen gemiddeld met een 8,4.

Mensen die in Utrecht wonen, werken, studeren

Verreweg de meeste mensen die in de gemeente Utrecht wonen, werken en/of studeren ('niet-bezoekers') zijn overwegend positief over toerisme in de stad. Onder inwoners heerst een positieve houding over toerisme: 84% is het eens met de stelling dat toerisme goed is voor de stad en op een enkeling na zouden alle inwoners Utrecht aanraden aan toeristen (95%).

Ongeveer 10% van de niet-bezoekers ervaart last van toeristen. Circa een kwart van de inwoners van de wijk Binnenstad geeft aan last te hebben van toeristen. In de wijk Zuid is dat ongeveer 1 op de 10 bewoners.

Inleiding

Bezoekersonderzoek

Toerisme in Utrecht is steeds vaker in het nieuws, voorheen was vooral cijfermatige informatie beschikbaar. Over zaken als reden(en) van bezoek en motieven om Utrecht te bezoeken, was nauwelijks informatie beschikbaar.

Doel bezoekersonderzoek

Om in deze informatiebehoefte te voorzien, gaat dit onderzoek onder andere in op de herkomst van bezoekers, de reden van bezoek en de tevredenheid over Utrecht. Het is belangrijk op te merken dat informatie uit het bezoekersonderzoek beschrijvend is en er geen uitspraken gedaan kunnen worden over absolute aantallen. De resultaten gelden alleen over de feitelijke respons. Door de grote steekproef kan er wel vanuit worden gegaan dat de resultaten een betrouwbaar beeld geven van de ondervraagde bezoekers.

Groepen in het bezoekersonderzoek

Het bezoekersonderzoek gaat in op verschillende typen bezoekers:

- Toeristische bezoekers: zijn bezoekers die niet in de gemeente Utrecht wonen, werken en/of studeren. Ook is hun hoofdeden om Utrecht te bezoeken niet zakelijk of educatief (zie zakelijke bezoekers). Toeristische bezoekers aan Utrecht kunnen zowel Nederlands zijn of uit het buitenland komen. In het bezoekersonderzoek bestaat deze groep uit 1342 personen (n=1342).
- Zakelijke bezoekers: net als toeristische bezoekers wonen, werken en/of studeren zakelijke bezoekers niet in de gemeente Utrecht. De hoofdeden voor bezoek aan Utrecht is zakelijk of educatief. Deze groep bestaat in het bezoekersonderzoek uit 337 personen (n=337).
- Mensen die in Utrecht wonen, werken en/of studeren: zijn personen die in de gemeente Utrecht wonen, werken en/of studeren. Deze groep bestaat uit 770 personen (n=770).

Dagbezoekers & verblijfsbezoekers:

Naast het onderscheid tussen toeristische en zakelijke bezoekers kan onderscheid worden gemaakt tussen dagbezoekers en verblijfsbezoekers. Verblijfsbezoekers overnachten in Utrecht (of directe omgeving), dagbezoekers niet.

Afbakening

Het bezoekersonderzoek beslaat enkel de resultaten van bezoekers van 16 jaar of ouder. Daarnaast worden bezoeken korter dan 2 uur niet meegenomen in het bezoekersonderzoek.

Methode

De data voor het bezoekersonderzoek is verzameld door vragenlijsten af te nemen op straat met behulp van tablets (het veldwerk). De vragenlijst is te vinden in de bijlage (zie pagina 44) en was beschikbaar in het Nederlands, Engels, Duits, Frans en Spaans. De vragenlijsten zijn een kalenderjaar lang afgenomen (van half oktober 2017 tot half oktober 2018). Iedere respondent telt gedurende het kalenderjaar even zwaar mee in de resultaten. Er is dus niet gewogen om voor mogelijke seizoenseffecten te corrigeren.

Om een zo goed mogelijke afspiegeling van 'de' bezoeker aan Utrecht te krijgen, is bij het veldwerk met een aantal zaken rekening gehouden. Het afnemen van de vragenlijsten is zoveel mogelijk gespreid over de verschillende dagen van de week en over verschillende tijden en locaties. Ook is zoveel mogelijk rekening gehouden met evenementen en vakanties. Tot slot was de vragenlijst, zoals eerder vermeld, in meerdere talen beschikbaar.

Significante verschillen tussen groepen

Het doel van het bezoekersonderzoek is om een beschrijving te geven van verschillende typen bezoekers aan Utrecht. In sommige gevallen is het interessant om niet alleen te beschrijven, maar verschillen tussen groepen te bestuderen. Het gaat hierbij om mogelijke verschillen in leeftijd, herkomst (Nederlandse en buitenlandse bezoekers) en duur van het verblijf (dagbezoekers en verblijfsbezoekers). Hiervoor doen we een toets op significantie. Dit sluit uit dat een verschil ontstaan is door toeval. We hanteren hierbij een significantieniveau van 95%. Anders gezegd, we weten dan met 95% zekerheid dat een verschil niet op toeval berust.

Significante verschillen zullen in de rapportage benoemd worden door het woord 'significant' te vermelden en *deze zin schuin te drukken*. Let op: als dit niet wordt gedaan, is er na toetsing geen significant verschil en worden de resultaten beschreven.

Leeswijzer

In deze rapportage worden achtereenvolgens de resultaten voor de verschillende typen bezoekers aan Utrecht beschreven, ondersteund door tabellen en figuren. Hierbij wordt de 'n' vermeld, dit is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag beantwoord heeft. Verschillen in deze aantallen ontstaan doordat vragen niet voor iedere respondent van toepassing zijn of er geen antwoord is gegeven.

Toeristische bezoekers



Foto: Jan Lankveld

Toeristische bezoekers

Toeristische bezoekers

- Het eerste type bezoeker in het bezoekersonderzoek is de toeristische bezoeker. Deze groep telt 1342 personen (n=1342).
- In de inleiding wordt uitgelegd wat een toeristische bezoekers is (zie pagina 4). Hier wordt ook het verschil tussen dagbezoekers en verblijfsbezoekers toegelicht.

Herkomstlanden toeristische bezoekers

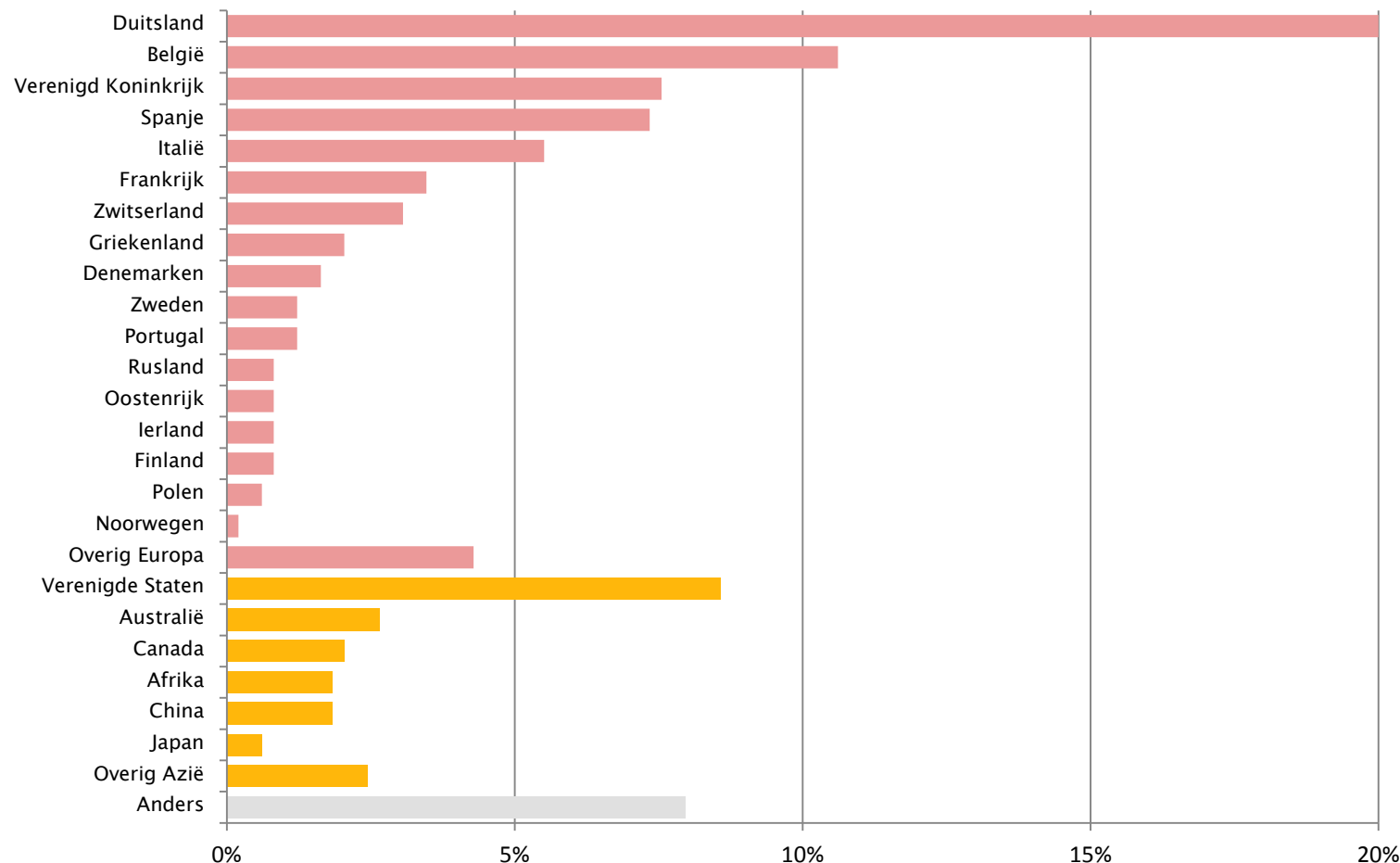
- Ruim 6 op de 10 (62%) toeristische bezoekers aan Utrecht is Nederlands. De overige (38%) toeristische bezoekers zijn afkomstig uit het buitenland.
- Van de buitenlandse toeristische bezoekers komt 27% uit Europa en is 11% niet-Europees.
- De onderstaande figuur is een weergave van de herkomstlanden van buitenlandse toeristische bezoekers (exclusief Nederland).

- De top 5 van herkomstlanden (exclusief Nederland) ziet er als volgt uit:
 - Duitsland (20%)
 - België (11%)
 - Verenigd Koninkrijk (8%)
 - Spanje (7%)
 - Italië (6%)
- De meeste niet-Europese toeristische bezoekers komen uit de Verenigde Staten (9%).

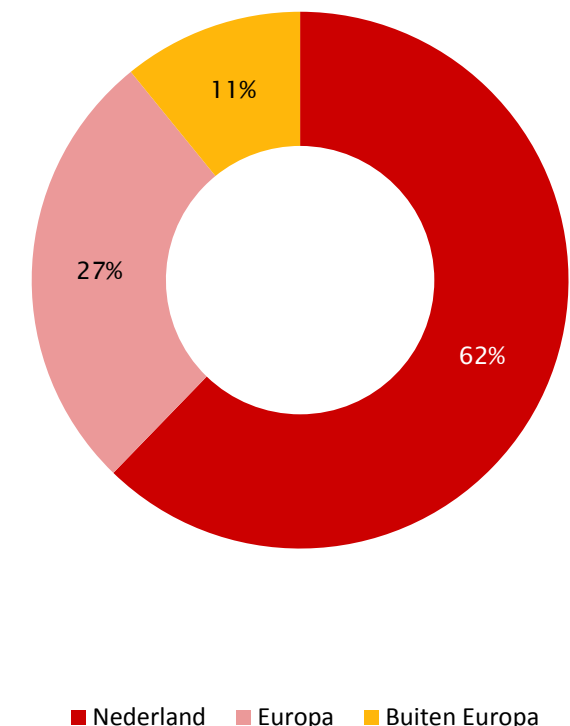
Specifieker gekeken naar de verschillen tussen dagbezoekers en verblijfsbezoekers blijkt dat:

- Ruim drie kwart (76%) van de dagbezoekers Nederlands is. De overige 24% van de dagbezoekers komt uit het buitenland. *Toeristische dagbezoekers zijn significant vaker Nederlands dan verblijfsbezoekers.*
- Onder verblijfsbezoekers is dit precies andersom: 23% van deze toeristische bezoekers is Nederlands en 77% afkomstig uit het buitenland. *Toeristische verblijfsbezoekers komen significant vaker uit het buitenland dan dagbezoekers.*

Herkomstlanden buitenlandse toeristische bezoekers (n=490)



Herkomst van toeristische bezoekers aan Utrecht (n=1298)



■ Nederland ■ Europa ■ Buiten Europa

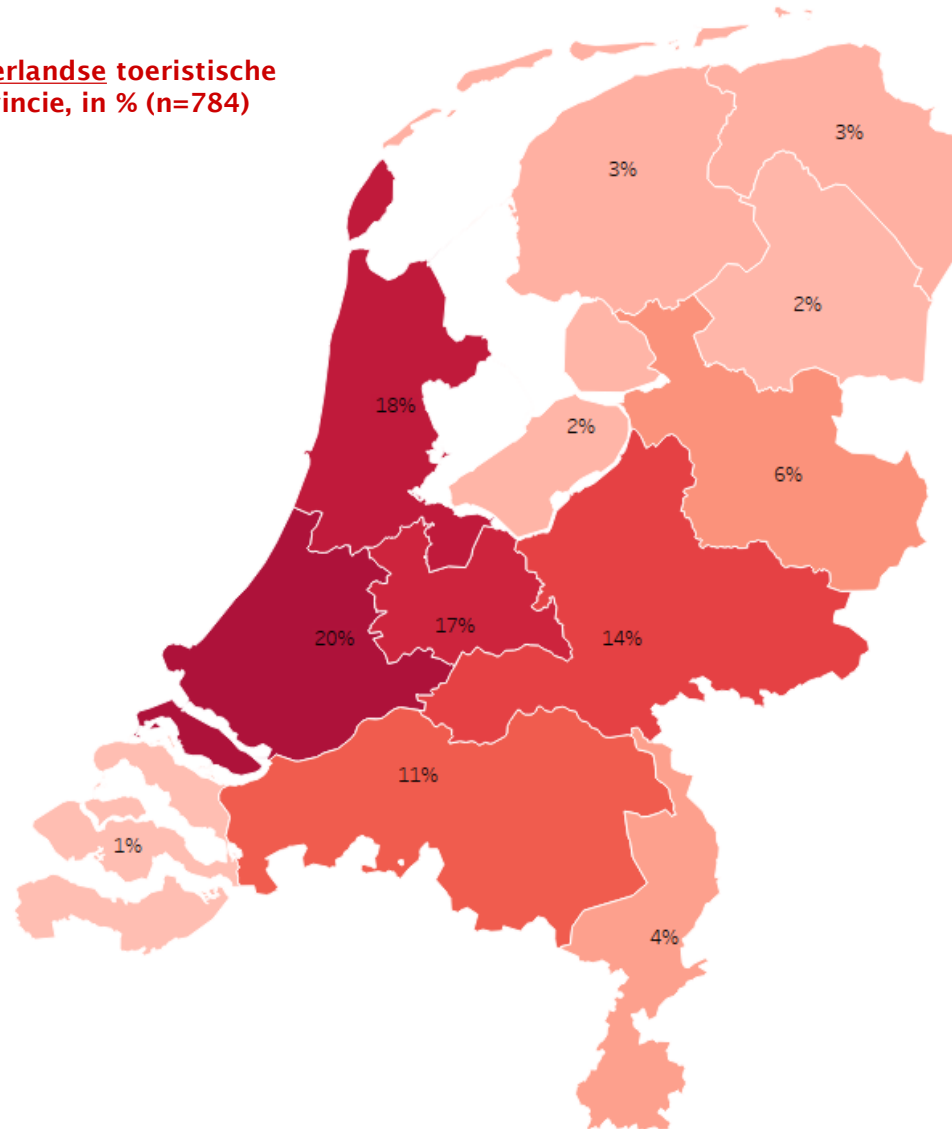
Toeristische bezoekers

Herkomst Nederlandse toeristische bezoekers

De provincies waar de meeste Nederlandse toeristische bezoekers aan Utrecht vandaan komen zijn:

- Zuid-Holland (20%)
- Noord-Holland (18%)
- Utrecht (17%)
- Gelderland (14%)
- Noord-Brabant (11%)

Kaart: herkomst Nederlandse toeristische bezoekers per provincie, in % (n=784)



Toeristische bezoekers

Hoofdreden toeristisch bezoek

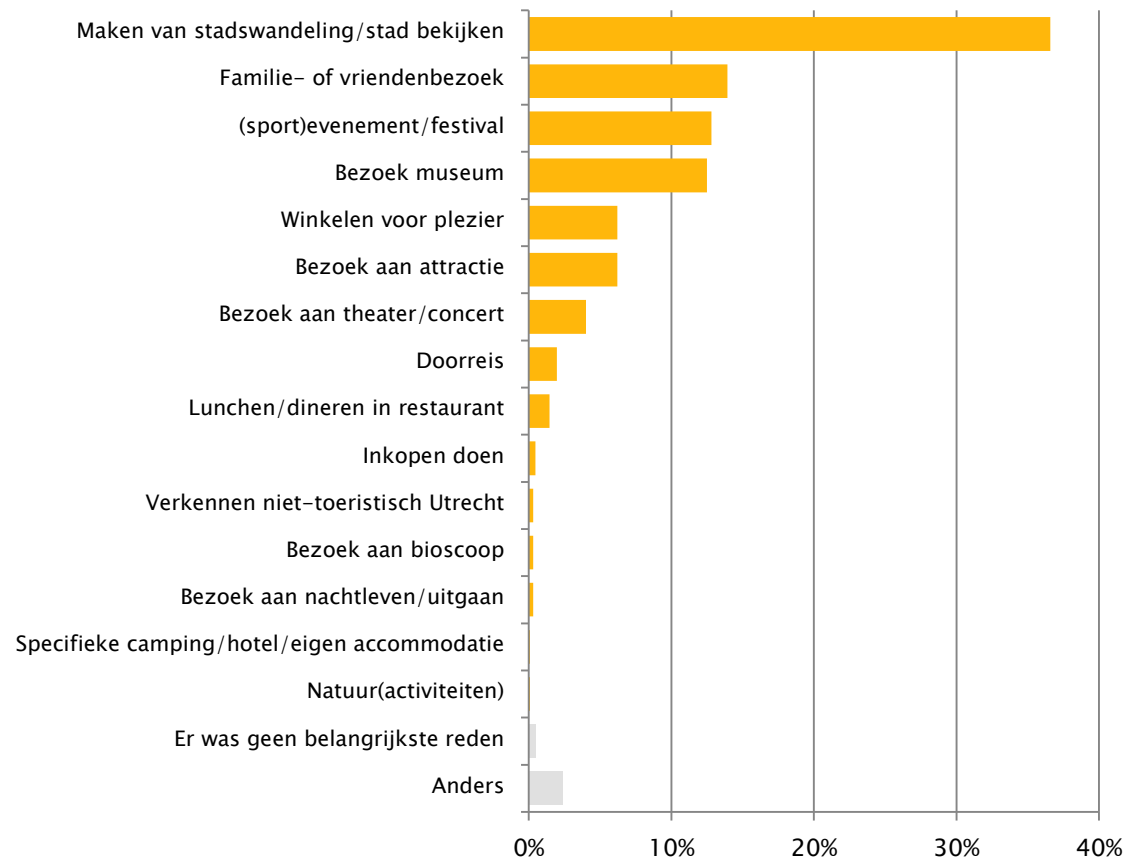
Toeristische bezoekers hebben de volgende hoofdredenen om Utrecht te bezoeken:

- Het maken van een stadswandeling/stad bekijken is de meest genoemde reden (37%).
- Ook geeft meer dan 1 op de 10 toeristische bezoekers één van de volgende redenen: bezoek aan familie/vrienden (14%), bezoek aan een (sport)evenement/festival (13%) of een museumbezoek (13%).

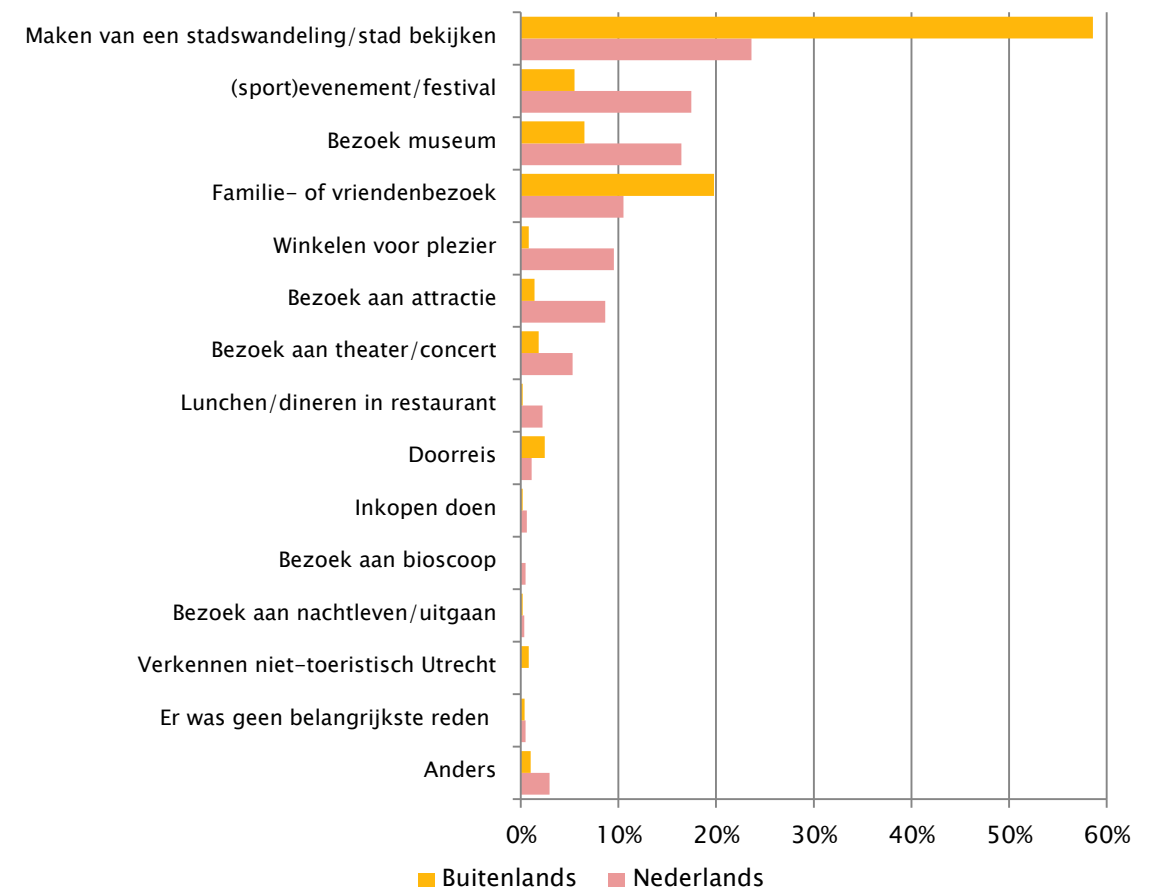
Wanneer we specifiek kijken naar Nederlandse en buitenlandse toeristische bezoekers vallen de volgende dingen op:

- Het maken van een stadswandeling/stad bekijken (59%) en bezoek aan familie/vrienden (20%) zijn de meest genoemde hoofdredenen voor buitenlandse bezoekers om Utrecht te bezoeken. *Voor buitenlandse toeristische bezoekers is het maken van een stadswandeling/stad bekijken significant vaker de hoofdreden van bezoek dan voor Nederlandse bezoekers.*
- De belangrijkste hoofdredenen voor bezoek van Nederlanders zijn gevarieerder. Dit zijn: het maken van een stadswandeling (24%), (sport)evenement/festival (17%), museumbezoek (16%) en bezoek aan familie/vrienden (11%).

Hoofdreden voor toeristisch bezoek aan Utrecht (n=1320)



Hoofdreden voor bezoek aan Utrecht, Nederlandse en buitenlandse toeristische bezoekers (n=808 & n=490)



Toeristische bezoekers

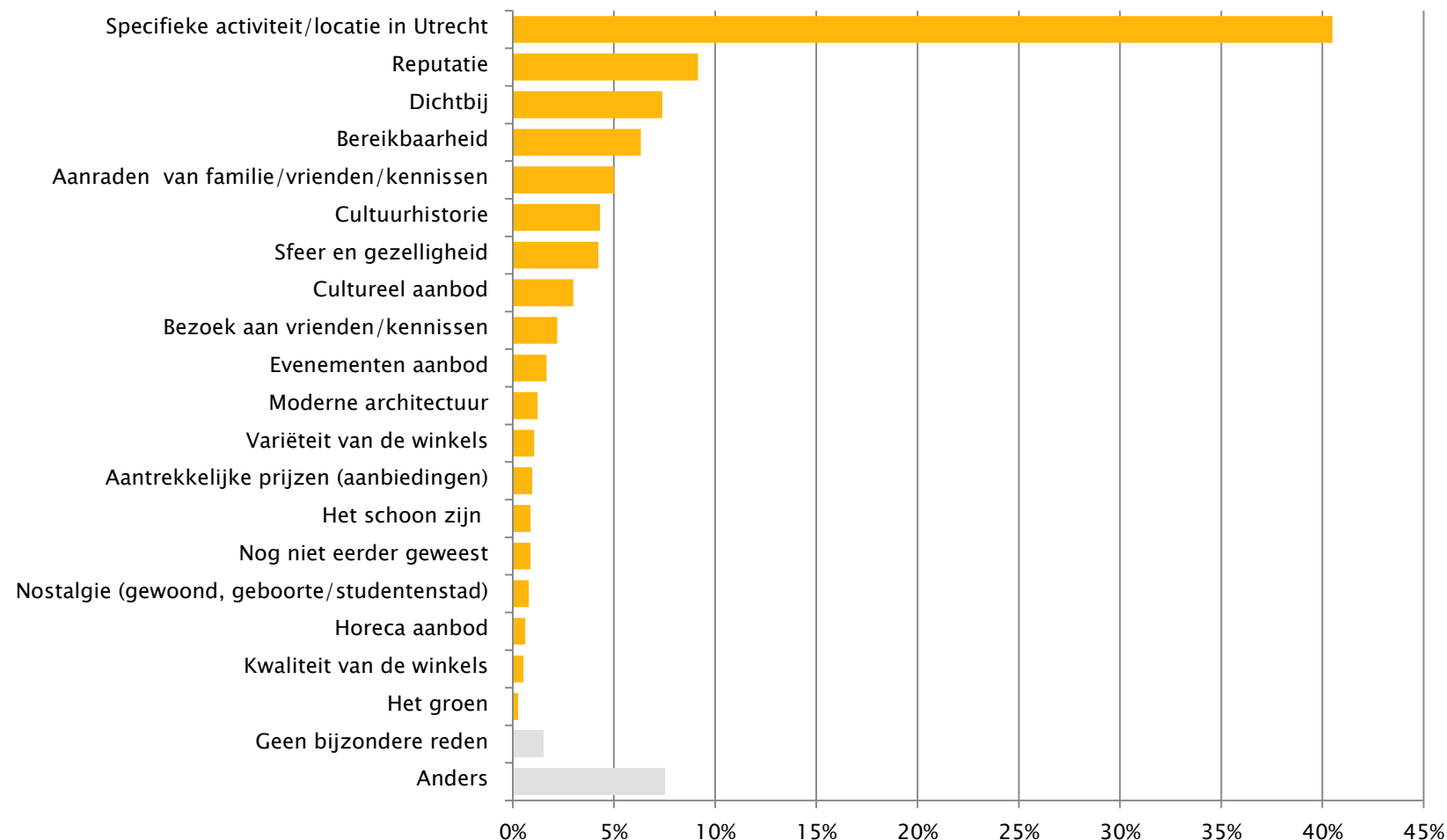
Keuze voor Utrecht

Daarnaast is toeristische bezoekers gevraagd wat de belangrijkste reden is dat zij ervoor kiezen om Utrecht te bezoeken:

- Vier op de 10 toeristische bezoekers (40%) komen naar Utrecht voor een specifieke activiteit of locatie in de stad.
- Andere redenen die door minimaal 1 op de 10 toeristische bezoekers worden genoemd zijn:
 - reputatie (9%)
 - dichtbij (7%)
 - bereikbaarheid (6%)
 - op aanraden van familie/vrienden/kennissen (5%)

- Daarnaast geeft 1% van de bezoekers aan geen bijzondere reden te hebben om Utrecht te bezoeken.
- De onderstaande redenen worden relatief vaak genoemd in de categorie 'anders':
 - Utrecht is een leuke stad.
 - Utrecht is een mooie stad.
 - Er zijn niet zoveel toeristen/het is rustiger dan in Amsterdam.
 - Ik ben op doorreis.

Belangrijkste reden keuze voor Utrecht (n=1136)

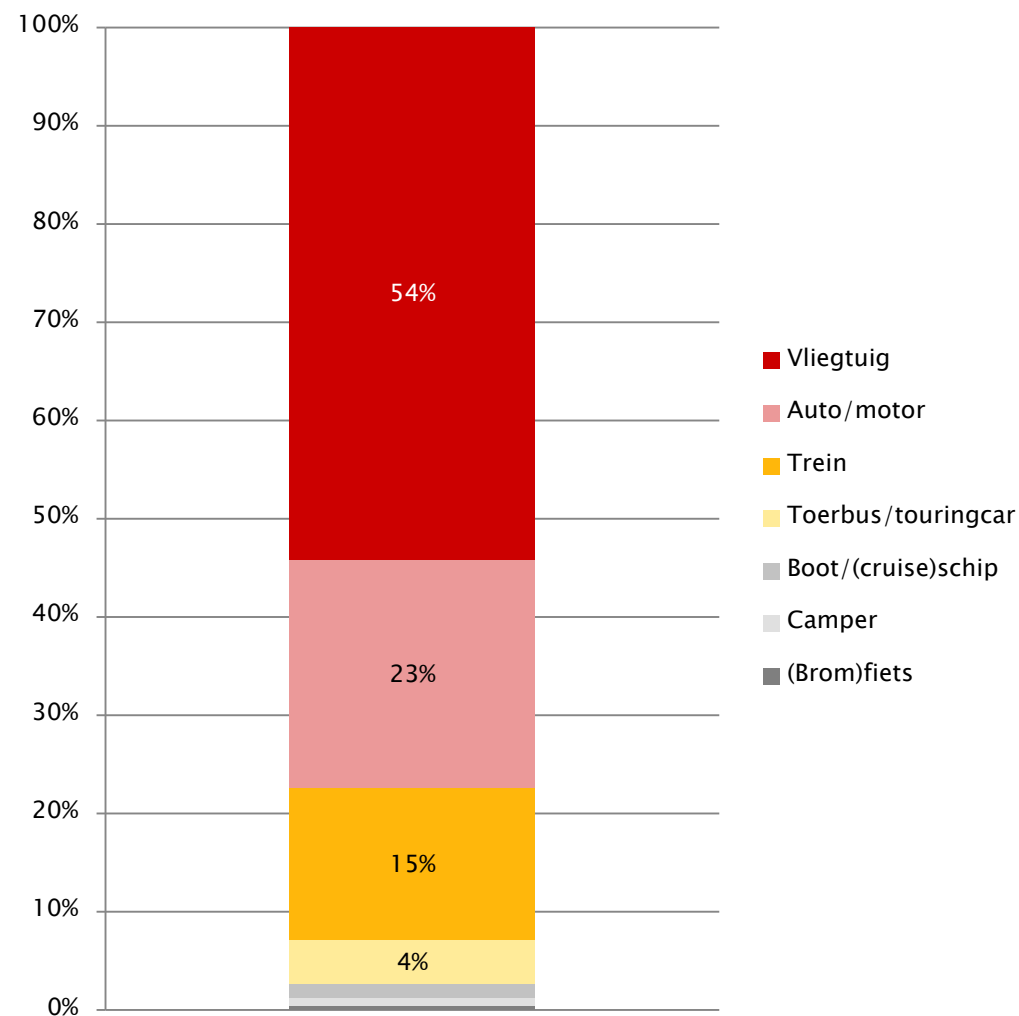


Toeristische bezoekers

Vervoermiddel naar Nederland

- Ruim de helft (54%) van de buitenlandse toeristische bezoekers is met het vliegtuig naar Nederland gekomen.
- Ook komen relatief veel toeristische bezoekers met de auto/motor (23%) of de trein (15%) naar Nederland.
- De overige 7% is als volgt verdeeld:
 - toerbus/touringcar (4%)
 - boot/(cruise)schip (1%)
 - camper (1%)
 - (brom)fiets (minder dan 1%)

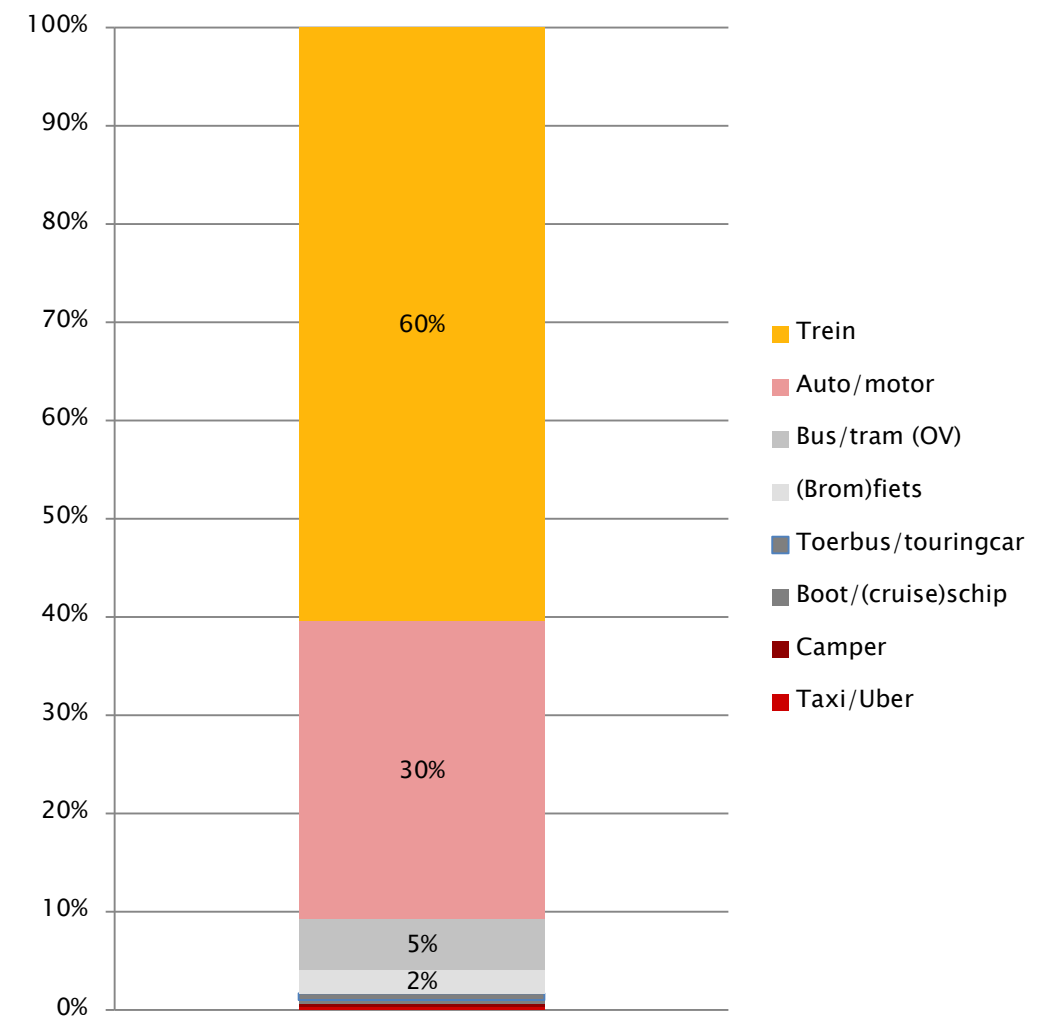
Type vervoermiddel waarmee men naar Nederland gekomen is (n=491)



Vervoermiddel naar Utrecht

- Aan alle toeristische bezoekers (Nederlands en buitenlands) is gevraagd met welk vervoermiddel zij naar Utrecht zijn gekomen:
- Zes op de 10 (60%) toeristische bezoekers zijn met de trein gekomen en 30% is met de auto naar Utrecht gekomen.
 - De overige 10% van de verplaatsingen is als volgt over de vervoermiddelen verdeeld:
 - bus/tram (OV) (5%)
 - (brom)fiets (2%)
 - toerbus/touringcar (1%)
 - boot/(cruise)schip (0,4%)
 - camper (0,3%)
 - taxi/Uber (0,3%)

Type vervoermiddel waarmee men naar Utrecht gekomen is (n=1299)

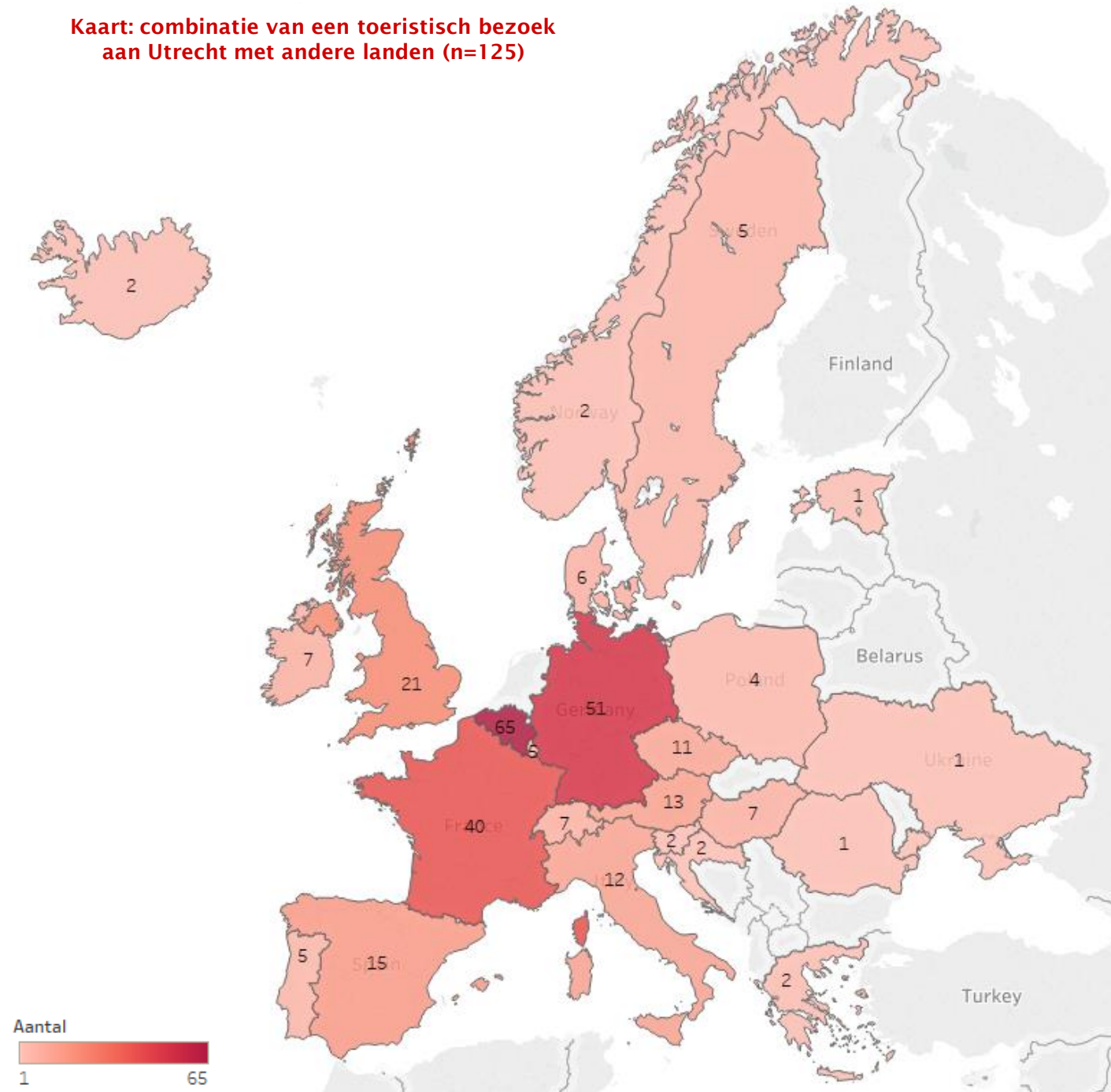


Toeristische bezoekers

Type reis - rondreis

- Bij ruim een kwart (27%) van de toeristische bezoekers aan Utrecht maakt hun bezoek deel uit van een rondreis.
- Van deze rondreizende toeristische bezoekers bezoekt bijna twee derde (66%) alleen Nederland.
- De onderstaande landen worden het meest gecombineerd met een bezoek aan Utrecht:
 - België (65 bezoeken)
 - Duitsland (51 bezoeken)
 - Frankrijk (40 bezoeken)

Kaart: combinatie van een toeristisch bezoek aan Utrecht met andere landen (n=125)



Toeristische bezoekers

Type reis – rondreis

- Toeristische bezoekers is gevraagd aan welke stad of steden zij nog meer een bezoek brengen tijdens hun rondreis. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in de meest bezochte Nederlandse en buitenlandse steden.
- Amsterdam, Rotterdam en Den Haag zijn de Nederlandse steden waarmee een toeristisch bezoek aan Utrecht het meest gecombineerd wordt. Bij de buitenlandse steden zijn dit Brussel, Brugge en Parijs.
- De overgrote meerderheid (83%) van de toeristische bezoekers die een rondreis maken, zijn buitenlandse bezoekers.
- Van de 234 ‘gecombineerde bezoeken’ aan Amsterdam is bijvoorbeeld 95% door buitenlandse bezoekers gemaakt. Dit geldt ook voor de andere meest genoemde steden.

Meest genoemde steden waarmee een toeristisch bezoek aan Utrecht wordt gecombineerd (n=364)		
Nederlandse steden	Aantal bezoeken	Aandeel van bezoekers die rondreis maken
Amsterdam	234	64%
Rotterdam	83	23%
Den Haag	79	22%
Delft	38	10%
Leiden	31	9%
Buitenlandse steden	Aantal bezoeken	Aandeel van bezoekers die rondreis maken
Brussel	26	7%
Brugge	25	7%
Parijs	23	6%
Berlijn	19	5%
Londen	16	4%

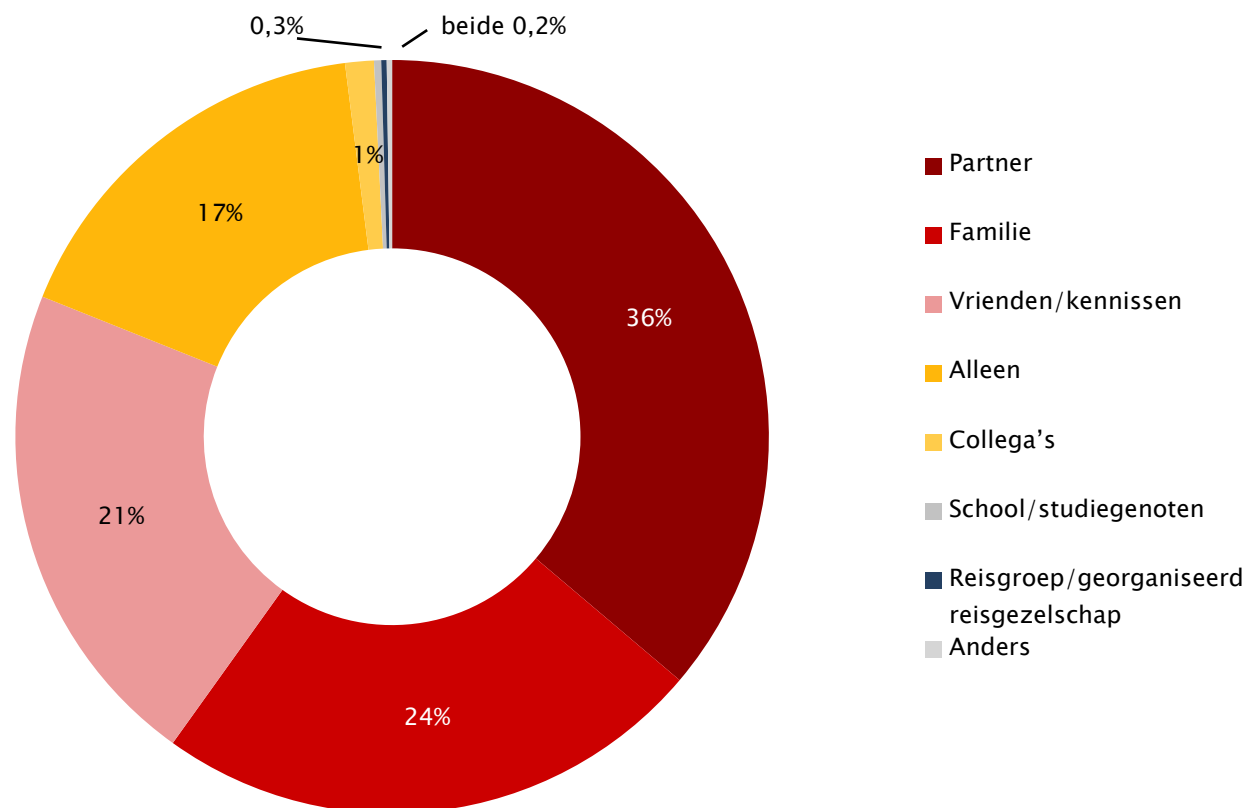
Toeristische bezoekers

Reisgezelschap

Toeristische bezoekers brengen voornamelijk in 4 typen reisgezelschap een bezoek aan Utrecht:

- Ruim 1 op de 3 toeristische bezoekers (36%) komt met zijn of haar partner.
- Andere veelvoorkomende reisgezelschappen zijn: familie (24%), vrienden/kennissen (21%) en alleen (17%).
- De overige 2% van de toeristische bezoekers komt met collega's (1%), school/studiegenoten, reisgroep* of met een ander type reisgezelschap (allen <1%).

Met welk reisgezelschap in Utrecht (n=1299)



We kunnen toeristische bezoekers in verschillende leeftijdsgroepen verdelen: jongeren (16-30 jaar), bezoekers van middelbare leeftijd (31-64 jaar) en 65-plussers.

- Bijna een kwart (23%) van de 65-plussers bezoekt Utrecht alleen. Onder jongeren en bezoekers van middelbare leeftijd is dit 16%.
- 65-plussers bezoeken Utrecht in 42% van de gevallen met hun partner. Dit geldt voor respectievelijk 36% van de jongeren en voor 34% van de bezoekers van middelbare leeftijd.
- Van de bezoekers van middelbare leeftijd komt 31% met hun familie (jongeren: 13% en 65-plussers: 22%). *Toeristische bezoekers van middelbare leeftijd komen significant vaker met hun familie naar Utrecht dan jongeren.*
- Jongeren die Utrecht bezoeken, komen in 32% van de gevallen met vrienden/kennissen. Dit is het geval bij 16% van de mensen van middelbare leeftijd en 13% van de 65-plussers. *Jongeren bezoeken Utrecht significant vaker met vrienden/kennissen dan toeristische bezoekers van middelbare leeftijd.*

* Door de gekozen onderzoeksmethode (respondenten aanspreken op straat) is het aannemelijk dat de grootte van deze groep onderschat wordt, aangezien deze personen in een groep reizen.

Toeristische bezoekers

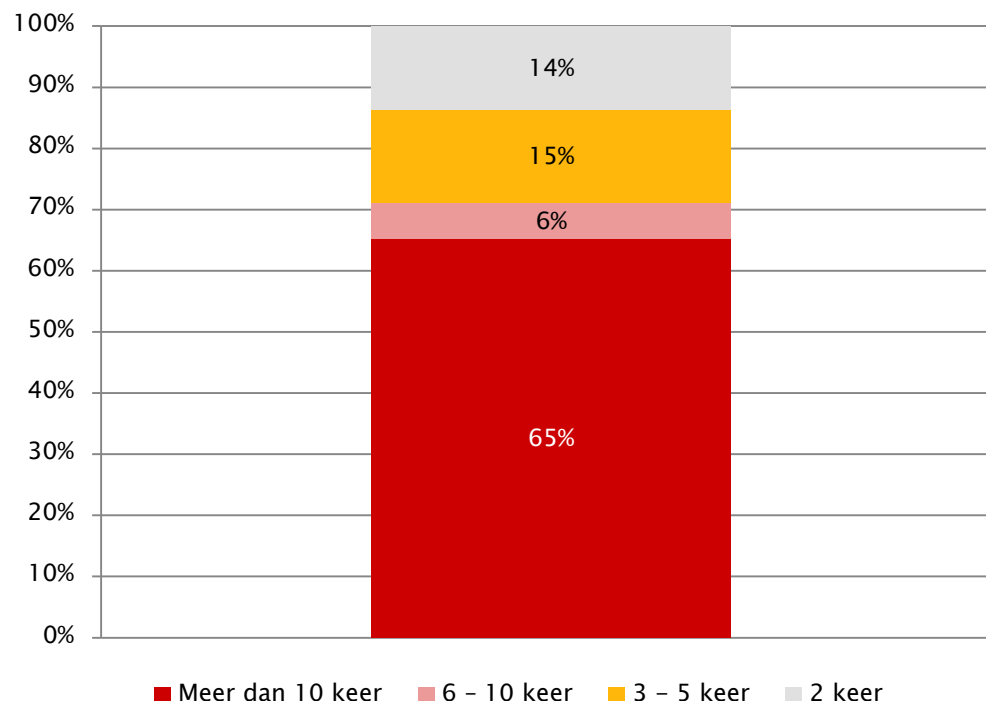
Lengte van bezoek

- De lengte van het bezoek* verschilt sterk per toeristische bezoeker. Het aandeel toeristische bezoekers dat 4 tot 6 uur en 6 tot 12 uur in Utrecht verblijft is in beide gevallen 26%. Een kwart (25%) van de toeristische bezoekers verblijft meerdere dagen in Utrecht.
- Daarnaast brengt bijna 1 op de 5 toeristische bezoekers (19%) een kort bezoek (2 tot 4 uur) aan Utrecht.
- Toeristische bezoeken van 12 tot 24 uur komen weinig voor (4%).

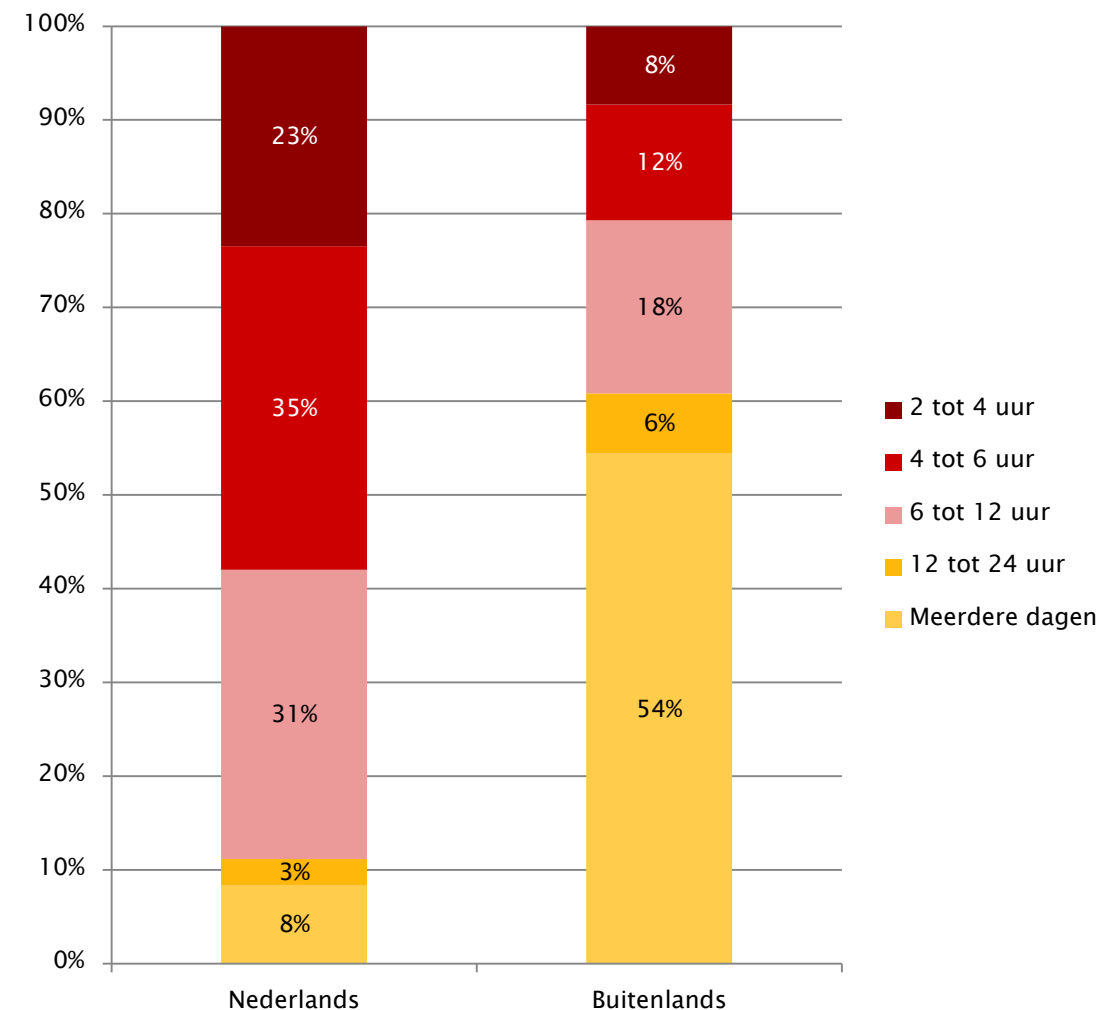
Wanneer we specifiek kijken naar Nederlandse en buitenlandse toeristische bezoekers blijkt dat:

- Ruim de helft (54%) van de buitenlandse bezoekers meerdere dagen in Utrecht verblijft (Nederlandse bezoekers: 8%).
Buitenlandse bezoekers verblijven significant vaker meerdere dagen in Utrecht dan Nederlandse bezoekers. Het bezoek van Nederlandse bezoekers is juist significant vaker kort (2 tot 4 uur) dan van buitenlandse bezoekers.
- Bijna twee derde (65%) van de Nederlandse bezoekers brengt een middellang (4 tot 12 uur) bezoek aan Utrecht. Dit geldt voor 31% van de buitenlandse bezoekers aan de stad.
Nederlanders brengen significant vaker een middellang toeristisch bezoek aan Utrecht dan buitenlandse bezoekers.

Hoe vaak in totaal in Utrecht geweest (n=882)**



Lengte van bezoek, Nederlandse en buitenlandse toeristische bezoekers (n=1002 & n=612)



Frequentie van bezoek

- Ruim twee derde (68%) van de toeristische bezoekers heeft Utrecht eerder bezocht.
- Het grootste deel (65%) van deze groep is in totaal meer dan 10 keer in Utrecht geweest. Voor 14% van de toeristische bezoekers is het de tweede keer dat zij Utrecht bezoeken.

* Bezoeken korter dan 2 uur worden niet meegenomen in dit onderzoek.

** Exclusief bezoekers die Utrecht niet eerder hebben bezocht.

Toeristische bezoekers

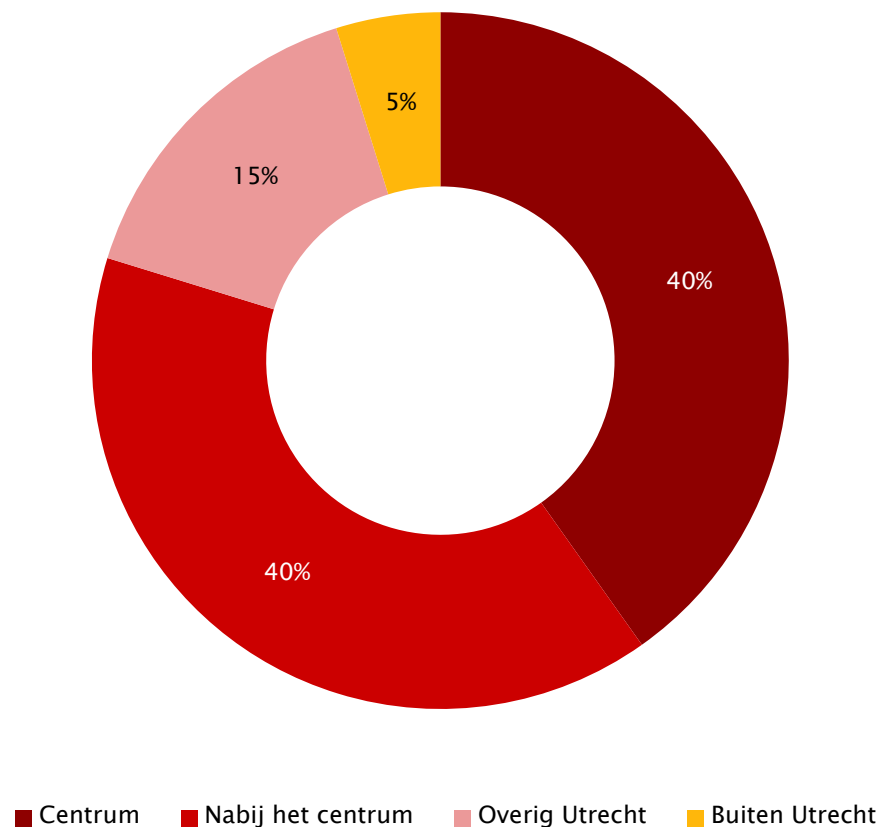
Overnachtingen

- Ruim een kwart (26%) van de toeristische bezoekers blijft in Utrecht of in de directe omgeving van Utrecht overnachten.
- Men verblijft gemiddeld 3 nachten in Utrecht.
- Daarnaast overnacht 22% (n=213) in (de buurt van) een andere stad. De meest genoemde andere overnachtingssteden zijn:
 - Amsterdam (73 keer overnacht)
 - Den Haag (15 keer overnacht 7%)
 - Rotterdam (11 keer overnacht 5%)
- Ook hebben toeristische bezoekers 31 keer in de regio Utrecht (U-10) overnacht.

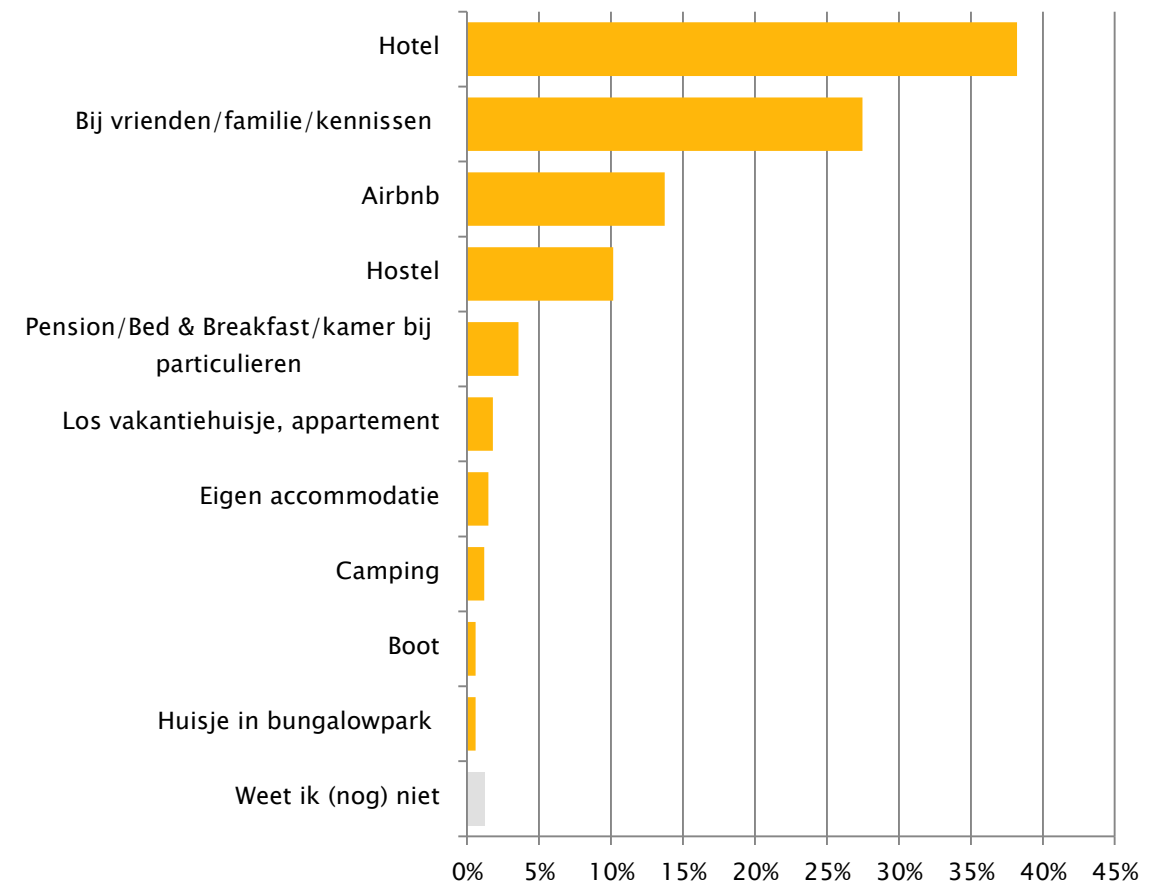
Type accommodatie

- De meeste toeristische verblijfsbezoekers (38%) overnachten in een hotel en bijna 1 op de 3 (27%) bezoekers slaapt bij vrienden/familie/kennissen.
- Daarnaast overnacht 14% in een Airbnb en 10% in een hostel.
- Van de accommodaties in (de omgeving van) Utrecht bevindt 80% zich in (40%) of nabij (40%) het centrum van Utrecht.
- Slechts 20% van de toeristische bezoekers overnacht buiten het centrum.

Ligging accommodatie (in omgeving van) Utrecht (n=331)



Type accommodatie waar toeristische bezoekers aan Utrecht verblijven (n=335)

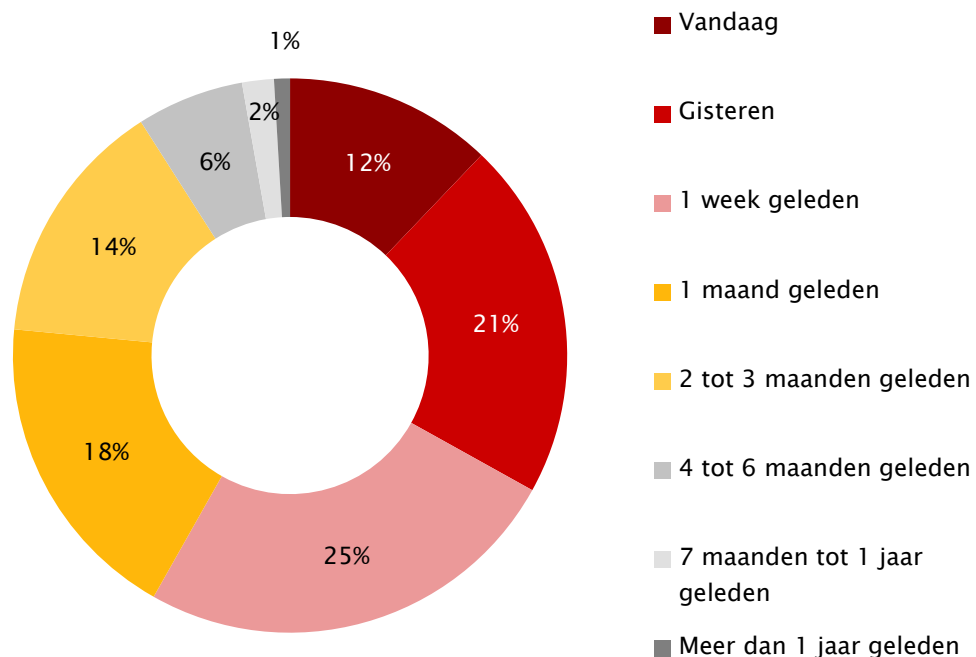


Toeristische bezoekers

Besluittermijn bezoek Utrecht

- Eén op de 3 (33%) toeristische bezoekers heeft op zeer korte termijn besloten om Utrecht te bezoeken: 12% heeft dit vandaag besloten en 21% gisteren.
- Een kwart (25%) van de toeristische bezoekers heeft een 1 week geleden besloten om Utrecht te bezoeken.
- Bij de overige 42% van de toeristische bezoekers lag dit besluit meer dan 1 maand van te voren vast. Hiervan heeft 1% meer dan 1 jaar geleden besloten een bezoek aan Utrecht te brengen.

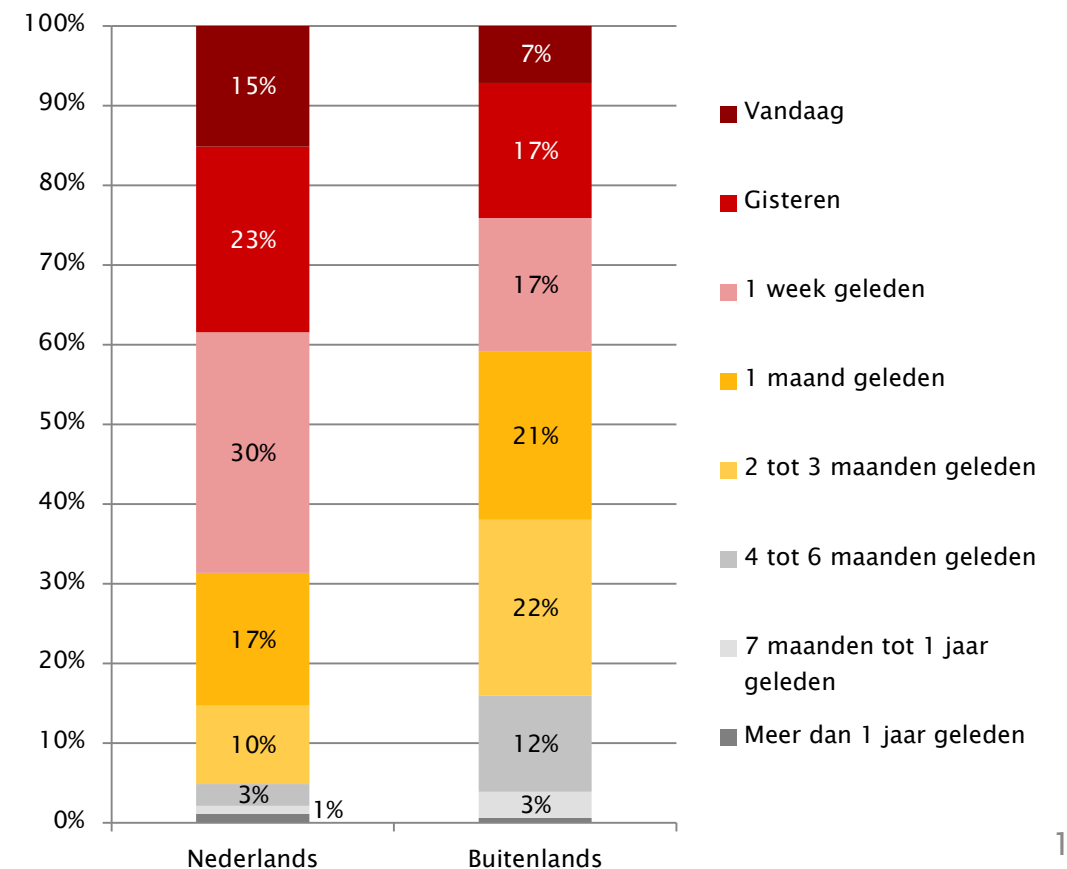
Wanneer besloten Utrecht te bezoeken (n=1294)



Wanneer de besluittermijn van buitenlandse en Nederlandse toeristische bezoekers met elkaar vergeleken worden, blijkt dat:

- Ruim 1 op de 3 (38%) Nederlanders plant hun bezoek aan Utrecht op zeer korte termijn (gisteren of vandaag). Bij buitenlandse bezoekers is dit bijna een kwart (24%). *Nederlandse toeristische bezoekers plannen hun bezoek significant vaker dan buitenlandse bezoekers op zeer korte termijn.*
- Van de buitenlandse bezoekers besluit 58% op (middel)lange termijn om Utrecht te bezoeken (1 maand tot 1 jaar van te voren). Bij Nederlandse bezoekers is dit 30%. *Buitenlandse toeristische bezoekers plannen hun bezoek aan Utrecht significant vaker op (middel)lange termijn dan Nederlandse bezoekers.*
- In beide gevallen is het aandeel toeristische bezoekers dat hun bezoek meer dan 1 jaar geleden van te voren plant klein (beide 1%).

Wanneer besloten Utrecht te bezoeken, Nederlandse en buitenlandse toeristische bezoekers (n=807 & n=490)



Toeristische bezoekers

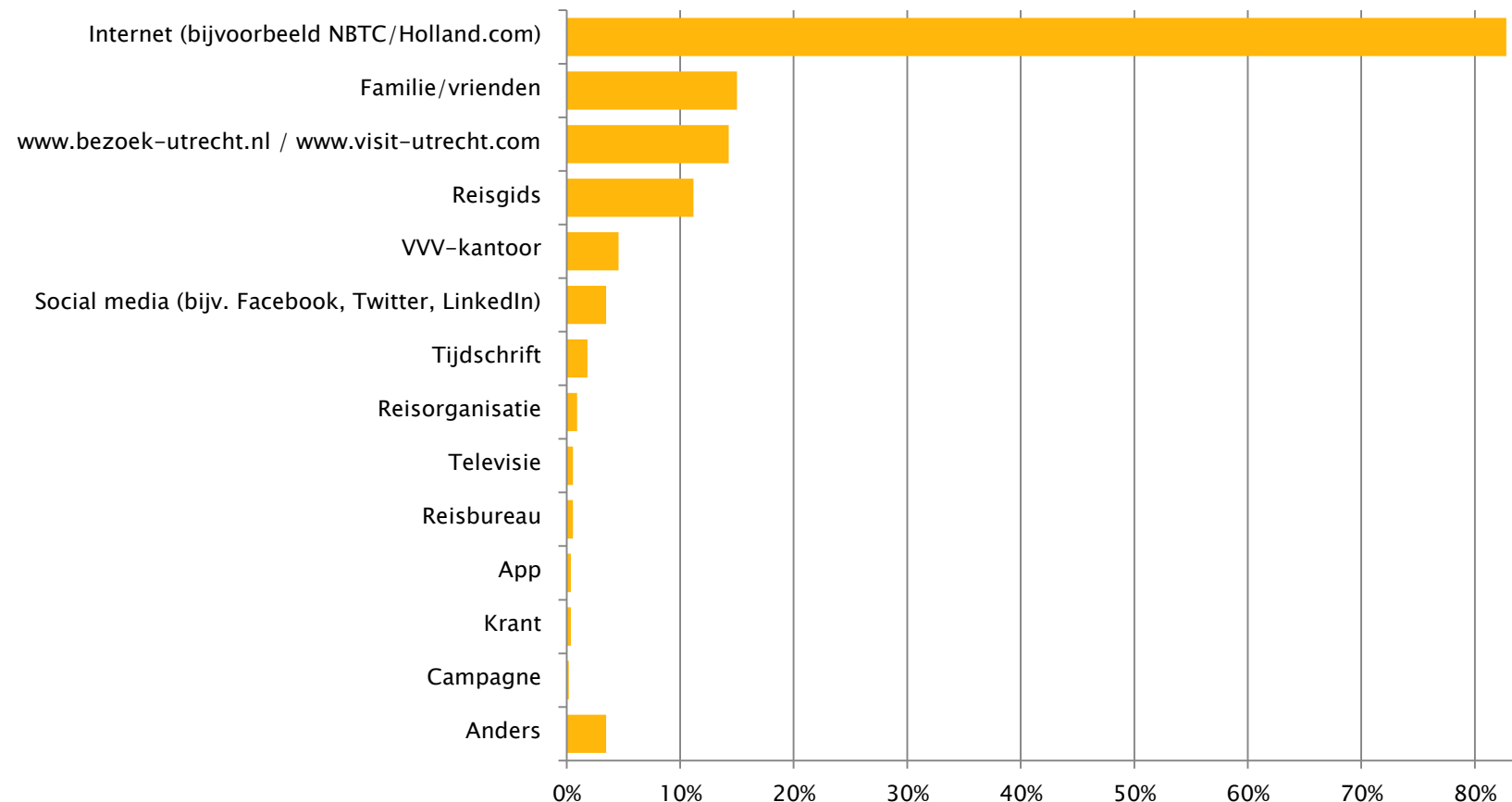
Inwinnen van informatie over Utrecht

- Ruim 4 op de 10 (41%) toeristische bezoekers hebben informatie ingewonnen voordat zij naar Utrecht kwamen.
- Degenen die informatie inwinnen, deden dit in de meeste gevallen via het internet (83%).
- Andere manieren voor het inwinnen van informatie die relatief vaak worden gebruikt, zijn:
 - familie/vrienden (15%)
 - bezoek aan www.bezoek-utrecht.nl (of de Engelstalige variant) (14%)
 - reisgids (11%)

Daarnaast kunnen we specifiekere uitspraken doen voor toeristische bezoekers naar herkomst en leeftijd:

- Buitenlandse bezoekers gebruiken in bijna 1 op de 5 (18%) gevallen de website www.bezoek-utrecht.nl (of de Engelstalige variant). Dit geldt voor 9% van de Nederlandse bezoekers.
- Van de buitenlandse bezoekers gebruikt 18% een reisgids, tegenover 2% van de Nederlandse bezoekers aan Utrecht.
- Eén op de 5 (20%) buitenlandse bezoekers wint informatie in via vrienden/familie (Nederlanders: 9%).
- Bijna een kwart (23%) van de jongeren (16-30 jaar) wint informatie in via familie/vrienden. Onder bezoekers van middelbare leeftijd en 65-plussers is dit respectievelijk 13% en 8%.
- Het inwinnen van informatie over Utrecht op internet is een veelgebruikte manier onder alle leeftijdsgroepen: jongeren (80%), middelbare leeftijd/65-plussers (beide 84%).

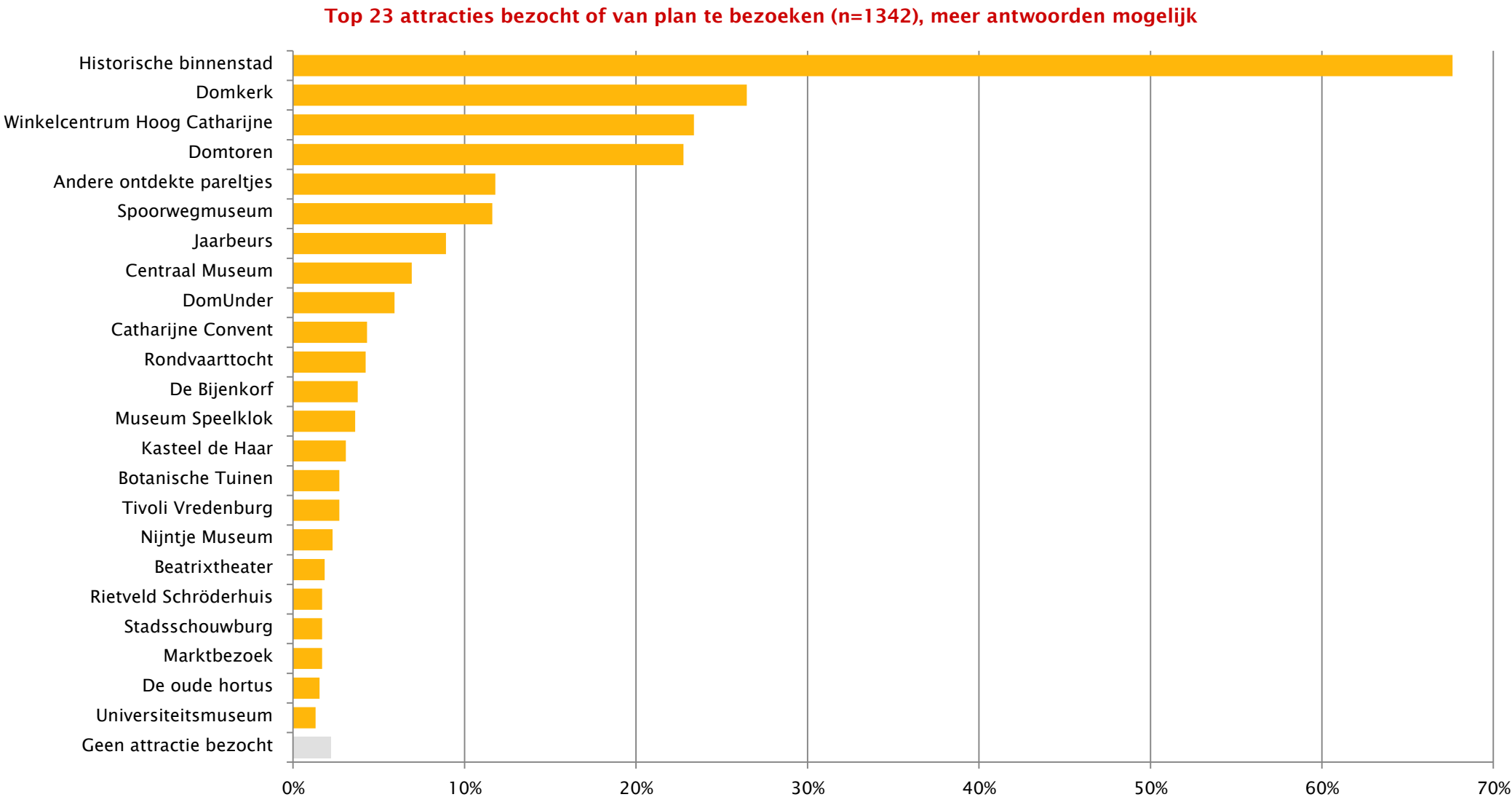
Manier(en) van informatie inwinnen (n=1342), meer antwoorden mogelijk



Toeristische bezoekers

Bezochte attracties

- Ruim twee derde (68%) van de toeristische bezoekers brengt een bezoek aan de historische binnenstad van Utrecht.
 - Ook winkelcentrum Hoog Catharijne (23%) wordt relatief vaak door toeristische bezoekers bezocht.
 - De attracties aan het Domplein zijn ook populair. Meer dan de helft van de toeristische bezoekers (55%) brengt een bezoek aan tenminste één van deze attracties (Domtoren, Domkerk en DomUnder).
- Meer dan 10% van de respondenten geeft daarnaast aan één van de volgende attracties te bezoeken:
 - andere onontdekte pareltjes, zoals het Wilhelminapark, winkels langs de gracht en kajakken/ kanoën (12%)
 - Spoorwegmuseum (12%)



Toeristische bezoekers

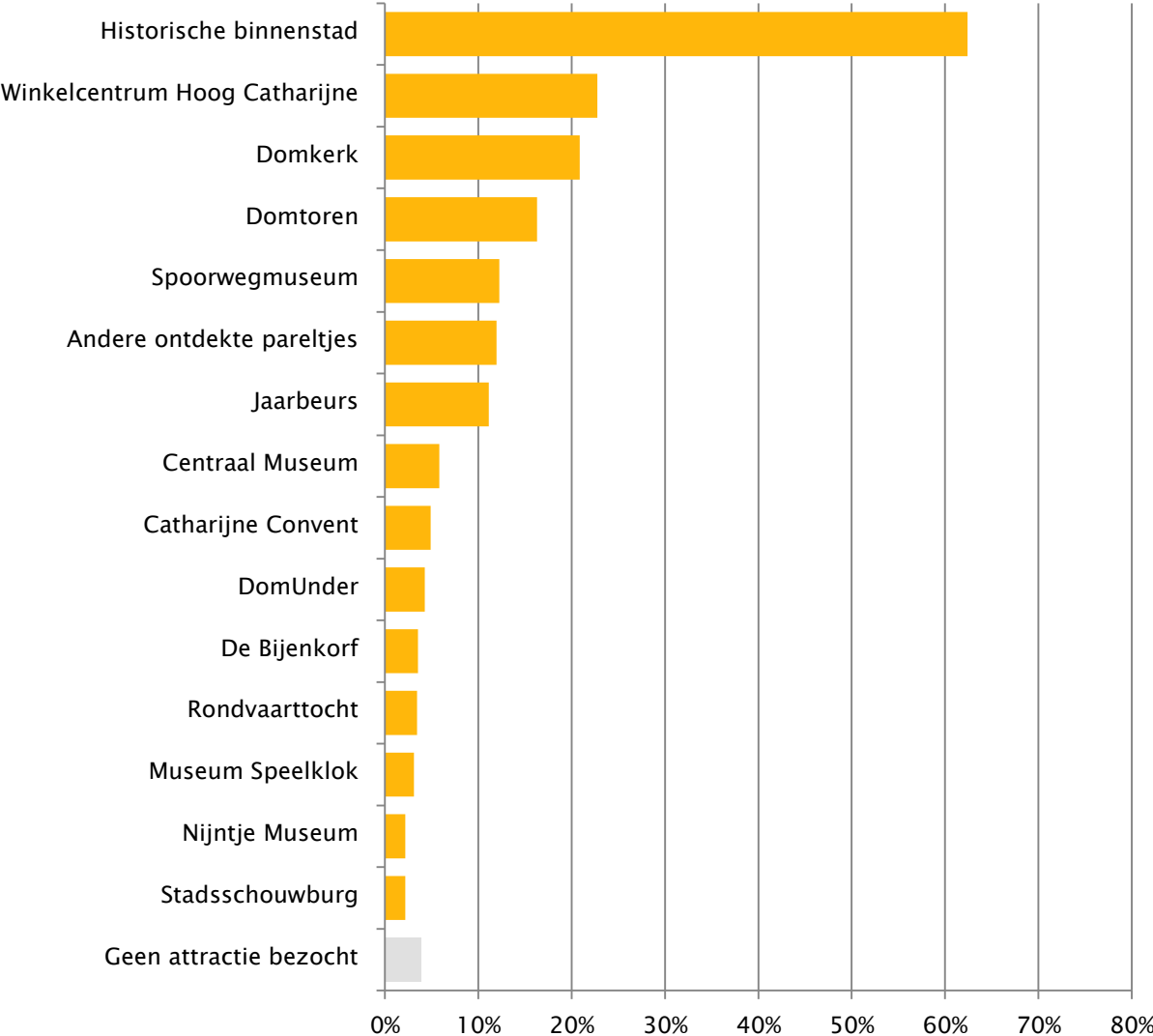
Bezochte attracties – (dag)bezoekers

Ook kunnen we specifiek kijken naar toeristische dagbezoekers en verblijfsbezoekers:

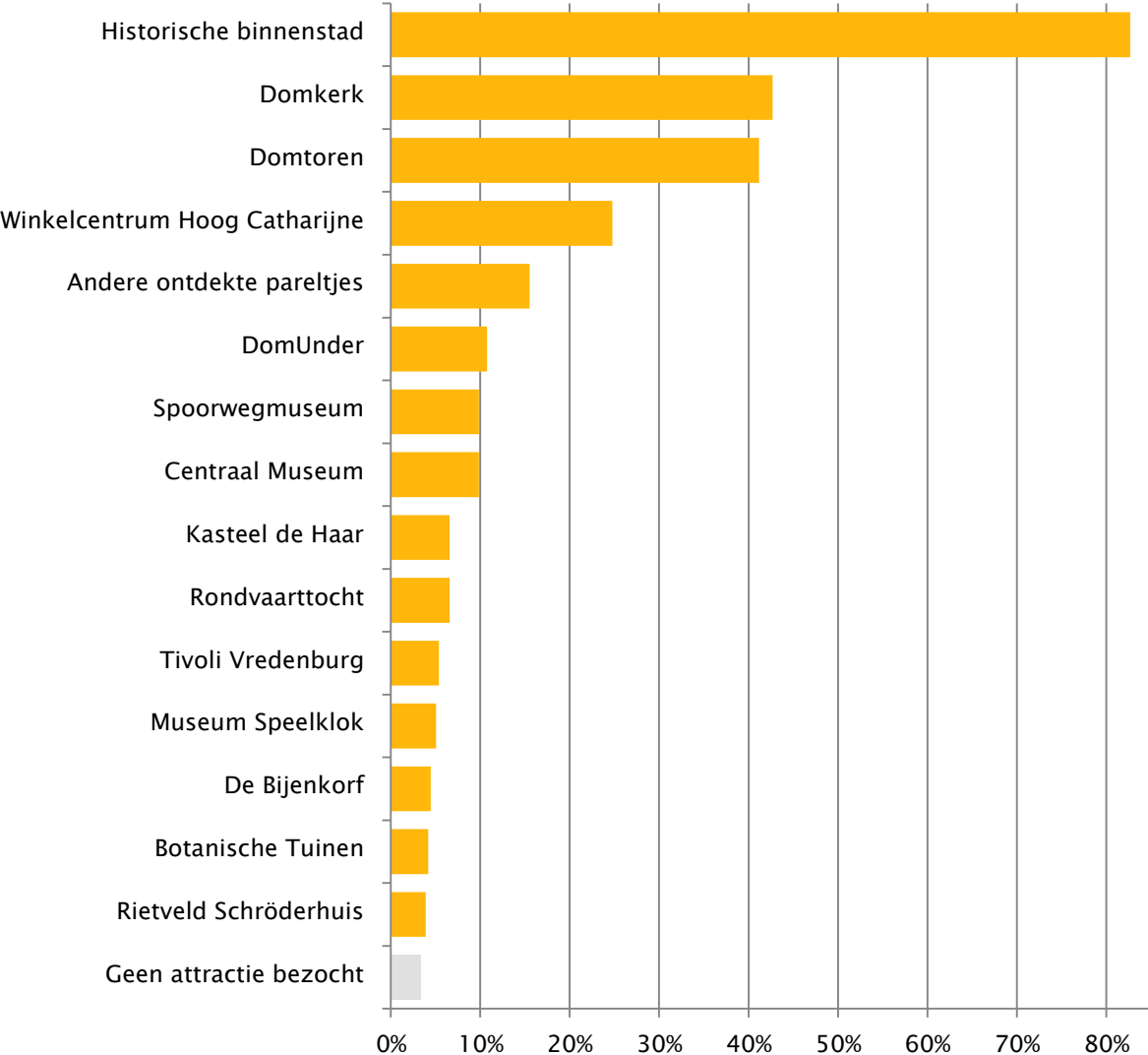
- Van de toeristische dagbezoekers brengt 62% een bezoek aan de historische binnenstad. Dit geldt voor 83% van de verblijfsbezoekers. *Toeristische verblijfsbezoekers brengen significant vaker een bezoek aan de historische binnenstad dan dagbezoekers.*

- Toeristische verblijfsbezoekers bezoeken meer attracties buiten de binnenstad, zoals Spoorwegmuseum (10%), Kasteel de Haar (7%), de Botanische Tuinen (4%) en het Rietveld Schröderhuis (4%). Bij dagbezoekers staat alleen het Spoorwegmuseum (12%) in de top 15. *Daarnaast bezoeken toeristische verblijfsbezoekers significant vaker de Domtoren en de Domkerk dan dagbezoekers.*

Top 15 attracties bezocht of van plan te bezoeken toeristische dagbezoekers, meer antwoorden mogelijk (n=956)



Top 15 attracties bezocht of van plan te bezoeken toeristische verblijfsbezoekers, meer antwoorden mogelijk (n=335)

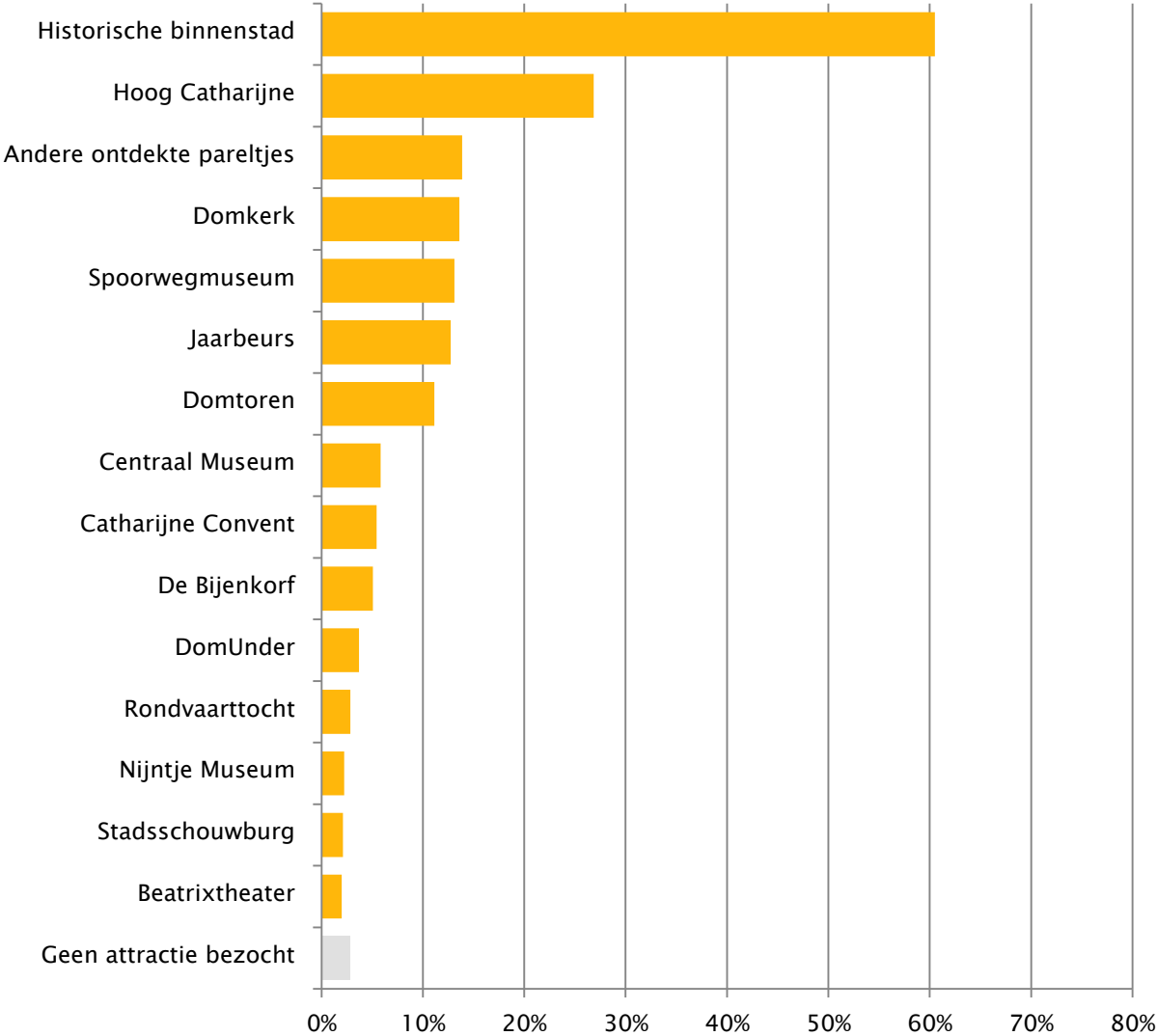


Toeristische bezoekers

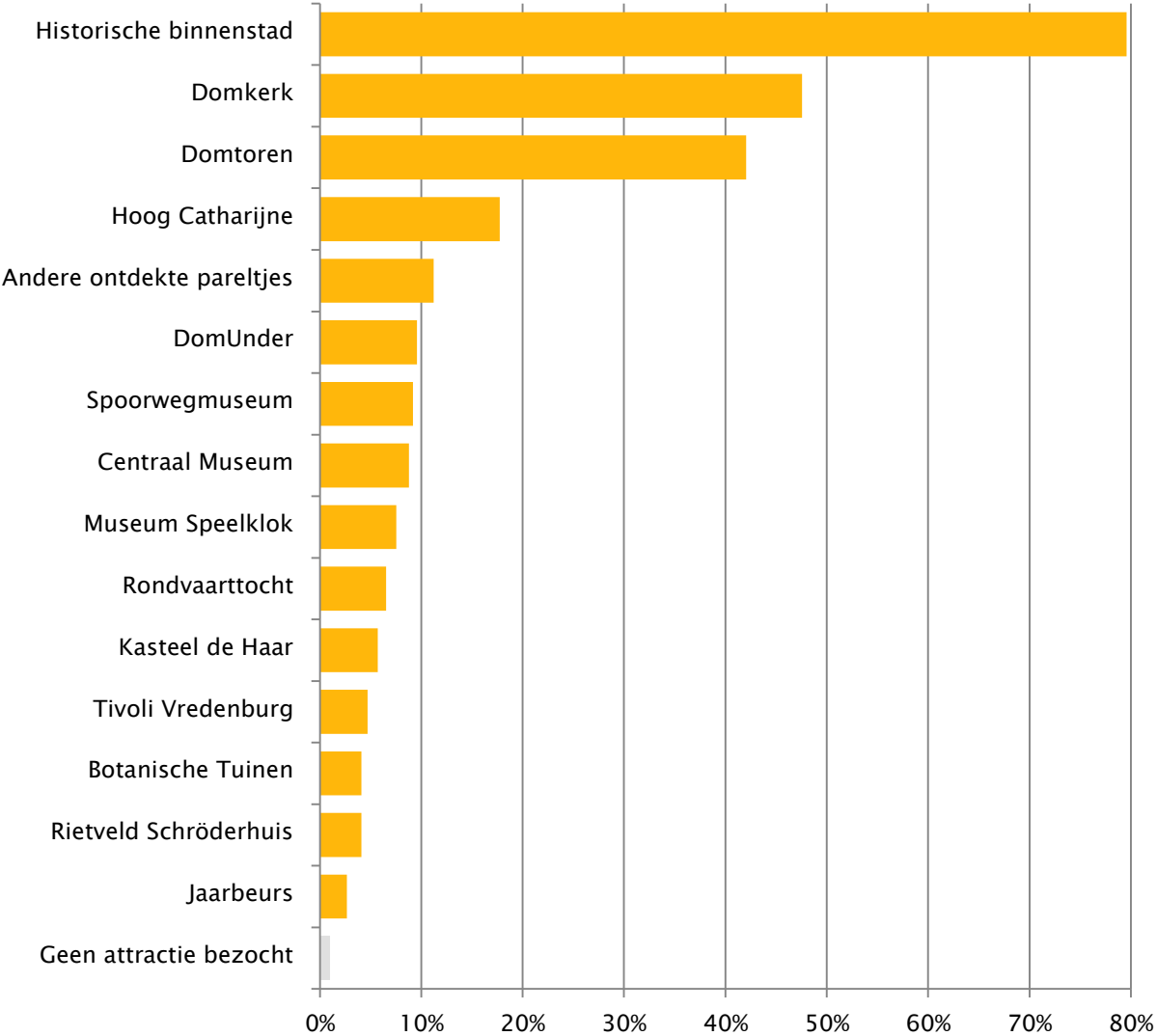
Bezochte attracties – herkomst bezoekers

- Van de toeristische bezoekers uit het buitenland brengt 80% een bezoek aan de historische binnenstad (Nederlanders: 61%). *Toeristische bezoekers uit het buitenland brengen significant vaker een bezoek aan de historische binnenstad dan Nederlandse toeristische bezoekers.*
- Bijna alle (99%) buitenlandse toeristische bezoekers bezoeken ten minste één van de attracties aan het Domplein (Domkerk, Domtoren, DomUnder). Dit geldt voor 28% van de Nederlandse bezoekers. *Toeristische bezoekers uit het buitenland bezoeken significant vaker tenminste één van de attracties aan het Domplein dan Nederlandse bezoekers.*

Top 15 attracties bezocht of van plan te bezoeken Nederlandse toeristische bezoekers, meer antwoorden mogelijk (n=808)



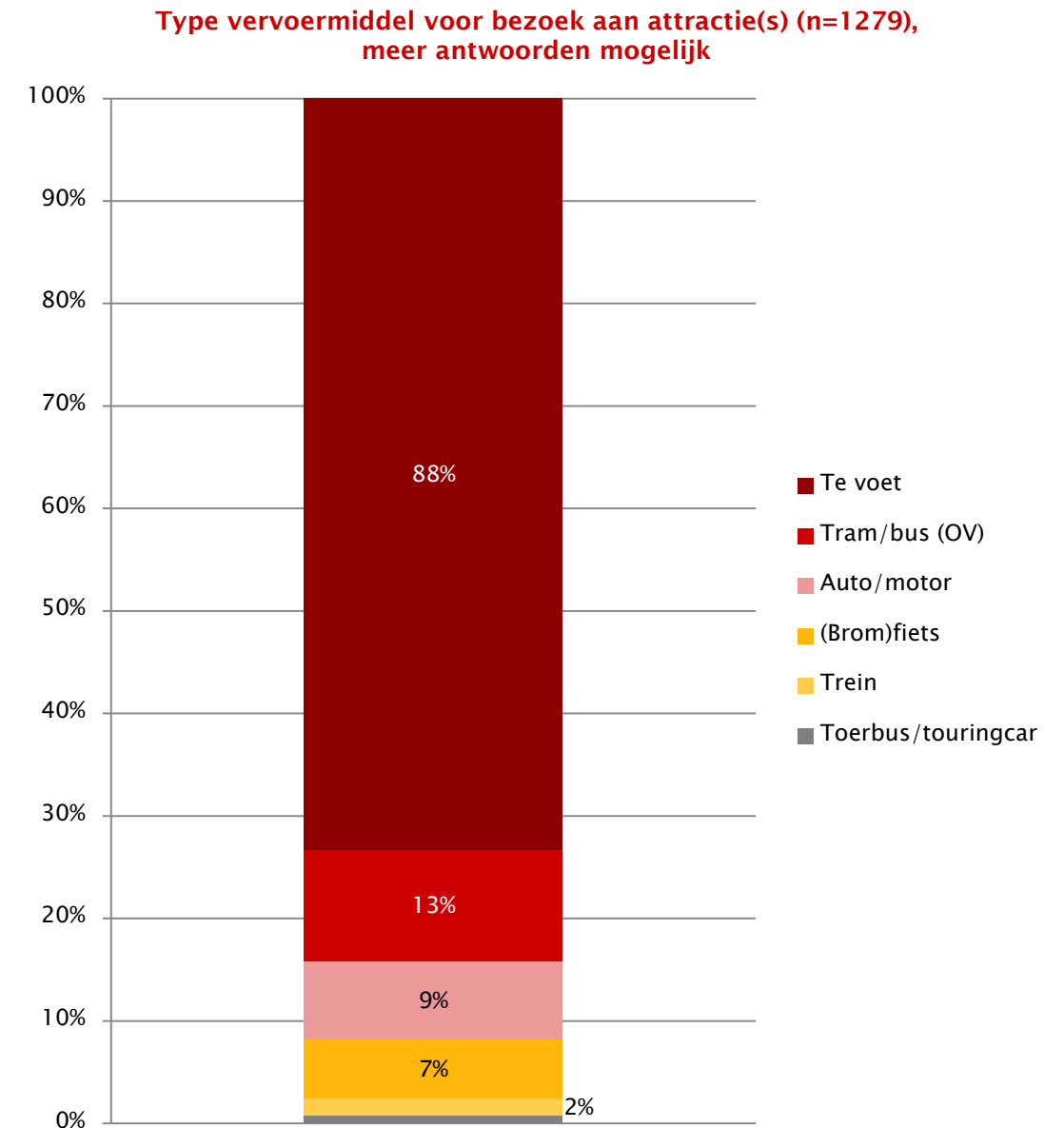
Top 15 attracties bezocht of van plan te bezoeken buitenlandse toeristische bezoekers, meer antwoorden mogelijk (n=490)



Toeristische bezoekers

Vervoermiddel voor bezoek attracties

- Bijna 9 op de 10 (88%) toeristische bezoekers bezoeken attracties in Utrecht te voet.
- De andere vervoermiddelen worden minder vaak gebruikt om attracties te bezoeken. Naast lopen zijn de tram/bus (13%) en de auto/motor (9%) de meest gebruikte vervoermiddelen.
- Het bezoeken van attracties met de trein (2%) of met de toerbus/touringcar (1%) komt weinig voor.



Toeristische bezoekers

Bestedingen

- Toeristische bezoekers geven gemiddeld 67,6 euro per persoon per dag uit. Het grootste deel hiervan wordt besteed aan eten en drinken (23,4 euro), winkelen (18,3 euro) en accommodatie (10,7 euro).

Daarnaast kan specifiek gekeken worden naar dagbezoekers en verblijfsbezoekers:

- *Toeristische verblijfsbezoekers geven gemiddeld significant meer geld per persoon per dag (118,8 euro) uit dan dagbezoekers (45,8 euro).* Dit verschil kan grotendeels verklaard worden door de extra ‘kostenpost’ accommodatie (gemiddeld 50,8 euro).
- *Toeristische verblijfsbezoekers geven gemiddeld significant meer geld per persoon per dag uit aan lokaal vervoer, eten/drinken, attracties/musea, winkelen, uitgaan en aan overige uitgaven dan dagbezoekers.*

Gemiddelde besteding per bezoeker per dag (n=1216)	
Categorie	Gemiddeld bedrag per dag
Accommodatie	10,7 euro
Lokaal vervoer	1,2 euro
Parkeergeld (per auto)	2,5 euro
Eten en drinken	23,4 euro
Winkelen	18,3 euro
Attracties/musea	5,5 euro
Theater/concerten	1,9 euro
Uitgaan	1,3 euro
Overig	2,8 euro
Totaalbedrag per dag	67,6 euro

Gemiddelde besteding per bezoeker per dag (n=1216)	
Categorie	Gemiddeld bedrag per dag
Dagbezoekers	
Accommodatie	n.v.t.
Lokaal vervoer	1,3 euro
Parkeergeld (per auto)	2,4 euro
Eten en drinken	17,4 euro
Winkelen	14,1 euro
Attracties/musea	4,3 euro
Theater/concerten	1,4 euro
Uitgaan	0,6 euro
Overig	4,3 euro
Totaalbedrag per dag	45,8 euro
Verblijfsbezoekers	
Accommodatie	50,8 euro
Lokaal vervoer	2,6 euro
Parkeergeld (per auto)	2,5 euro
Eten en drinken	31,4 euro
Winkelen	18,7 euro
Attracties/musea	4,6 euro
Theater/concerten	1,4 euro
Uitgaan	2,4 euro
Overig	4,4 euro
Totaalbedrag per dag	118,8 euro

Zakelijke bezoekers



Foto: Renzo Gerritsen

Zakelijke bezoekers

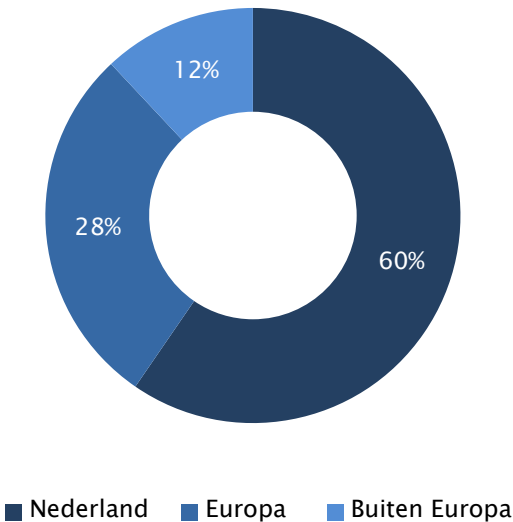
Zakelijke bezoekers

- De groep zakelijke bezoekers bestaat uit 337 personen (n=337).
- In de inleiding wordt beschreven wat we verstaan onder zakelijke bezoekers. Ook wordt het verschil tussen dagbezoekers en verblijfsbezoekers toegelicht (zie pagina 4).

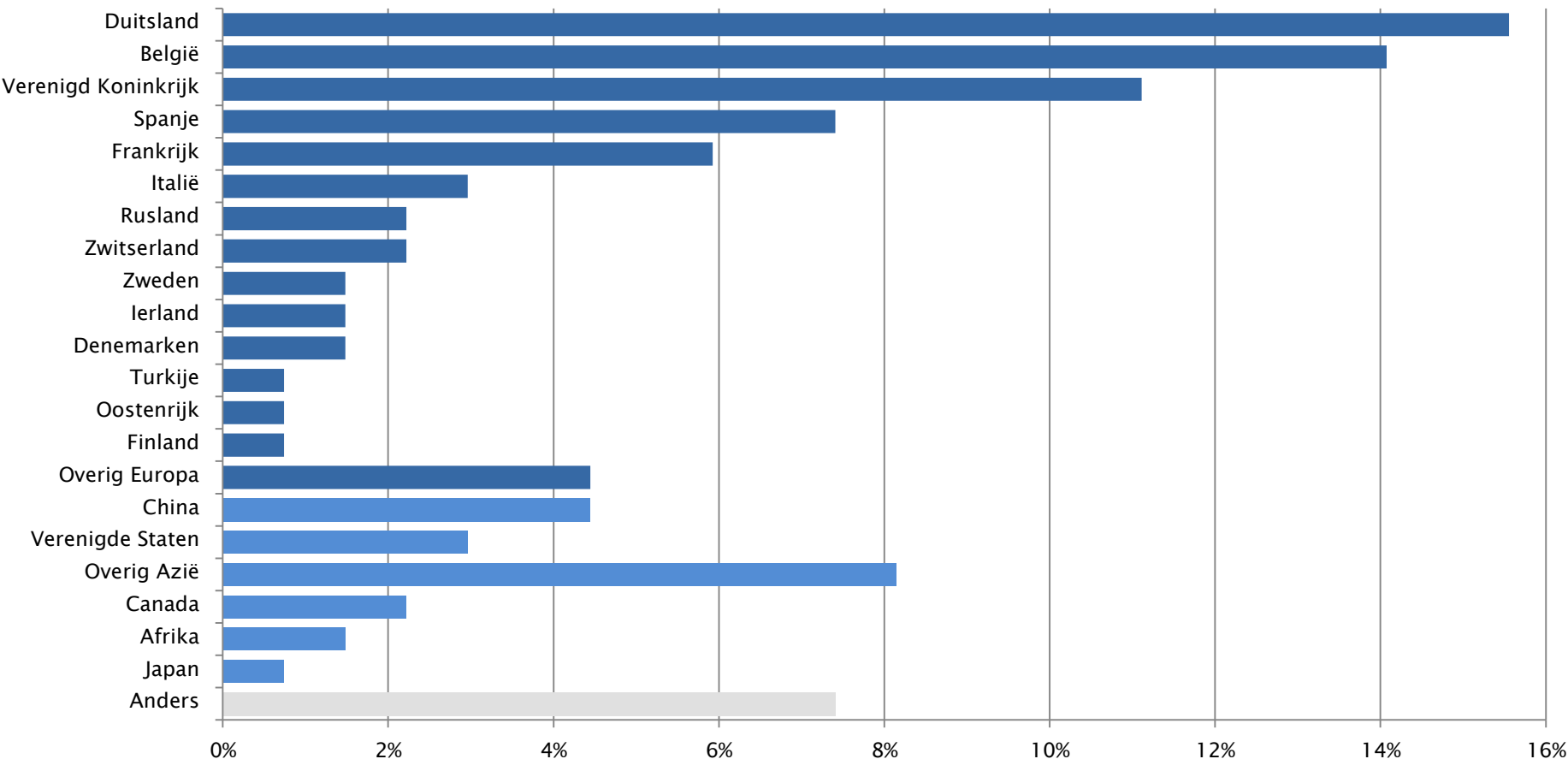
Herkomstlanden van zakelijke bezoekers

- Zes op de 10 (60%) zakelijke bezoekers zijn Nederlands. De overige 40% komt uit het buitenland (Europeanen: 28% & buiten Europa: 12%).
- De top 5 van herkomstlanden (exclusief Nederland) ziet er als volgt uit:
 - Duitsland (16%)
 - België (14%)
 - Verenigd Koninkrijk (11%)
 - Spanje (7%)
 - Frankrijk (6%)

Herkomst van zakelijke bezoekers aan Utrecht (n=334)



Herkomstlanden buitenlandse zakelijke bezoekers (n=135)

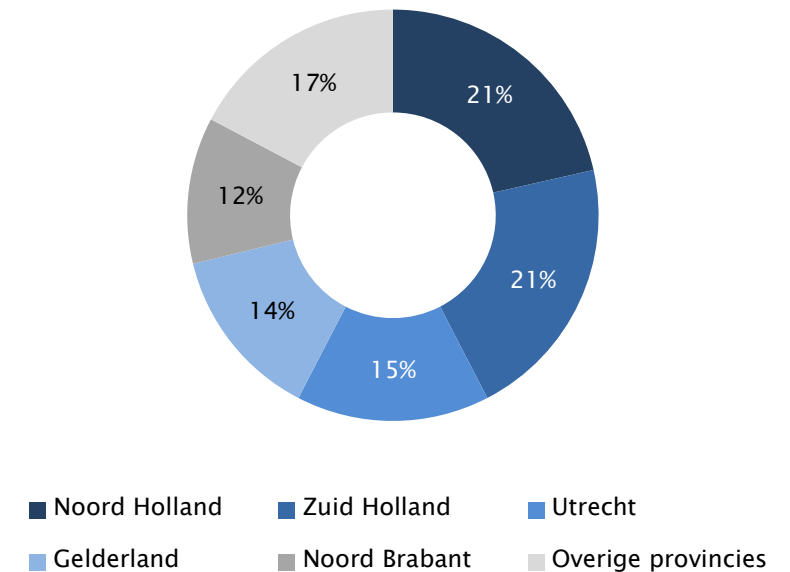


Zakelijke bezoekers

Herkomst Nederlandse zakelijke bezoekers

- Iets meer dan de helft van de gesproken zakelijke bezoekers komt uit de Randstad (Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht).
- Ook is een relatief groot deel van de zakelijke bezoekers afkomstig uit Gelderland (14%) en Noord-Brabant (12%).
- In totaal is 17% van de zakelijke bezoekers afkomstig uit de overige provincies.

Herkomst Nederlandse zakelijke bezoekers, per provincie (n=191)

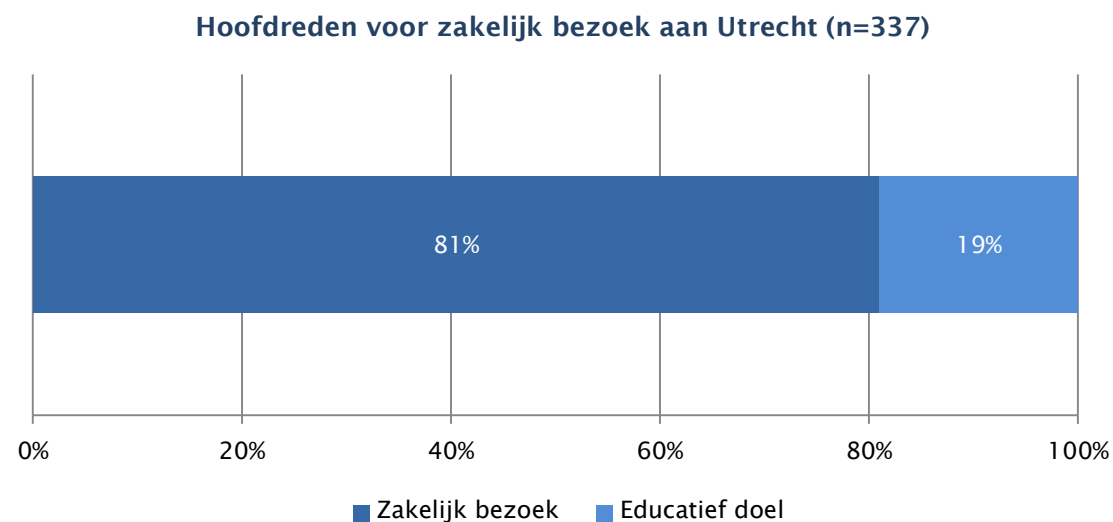


Zakelijke bezoekers

Hoofdreden zakelijk bezoek

Bij zakelijk bezoek kan onderscheid gemaakt worden tussen een zakelijk of een educatief doel. Een educatief doel kan bestaan uit een cursus,- school,- of studiereis.

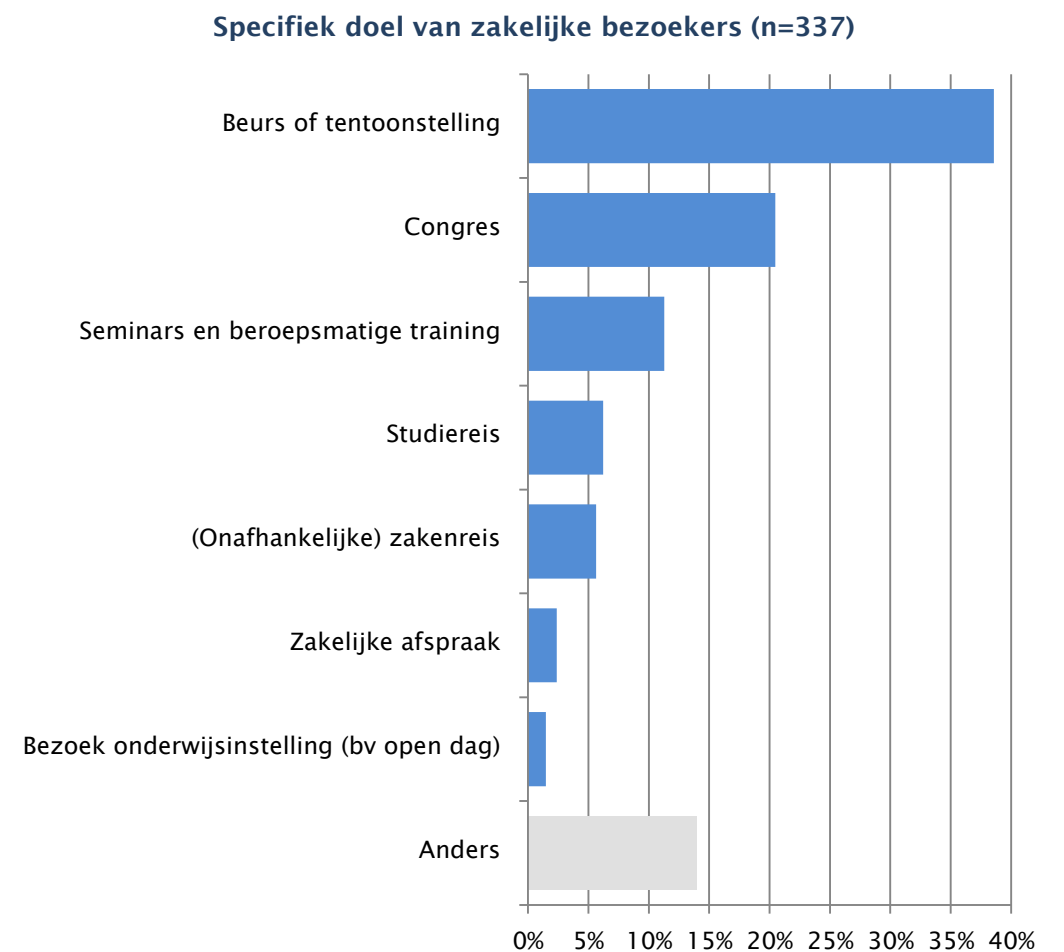
- Ruim 8 op de 10 (81%) zakelijke bezoekers aan Utrecht hebben een zakelijk doel.
- De overige 19% van het zakelijk bezoek aan Utrecht heeft een educatieve hoofdreden.



Specifiek doel

Zakelijke bezoekers geven verschillende specifieke redenen om Utrecht te bezoeken:

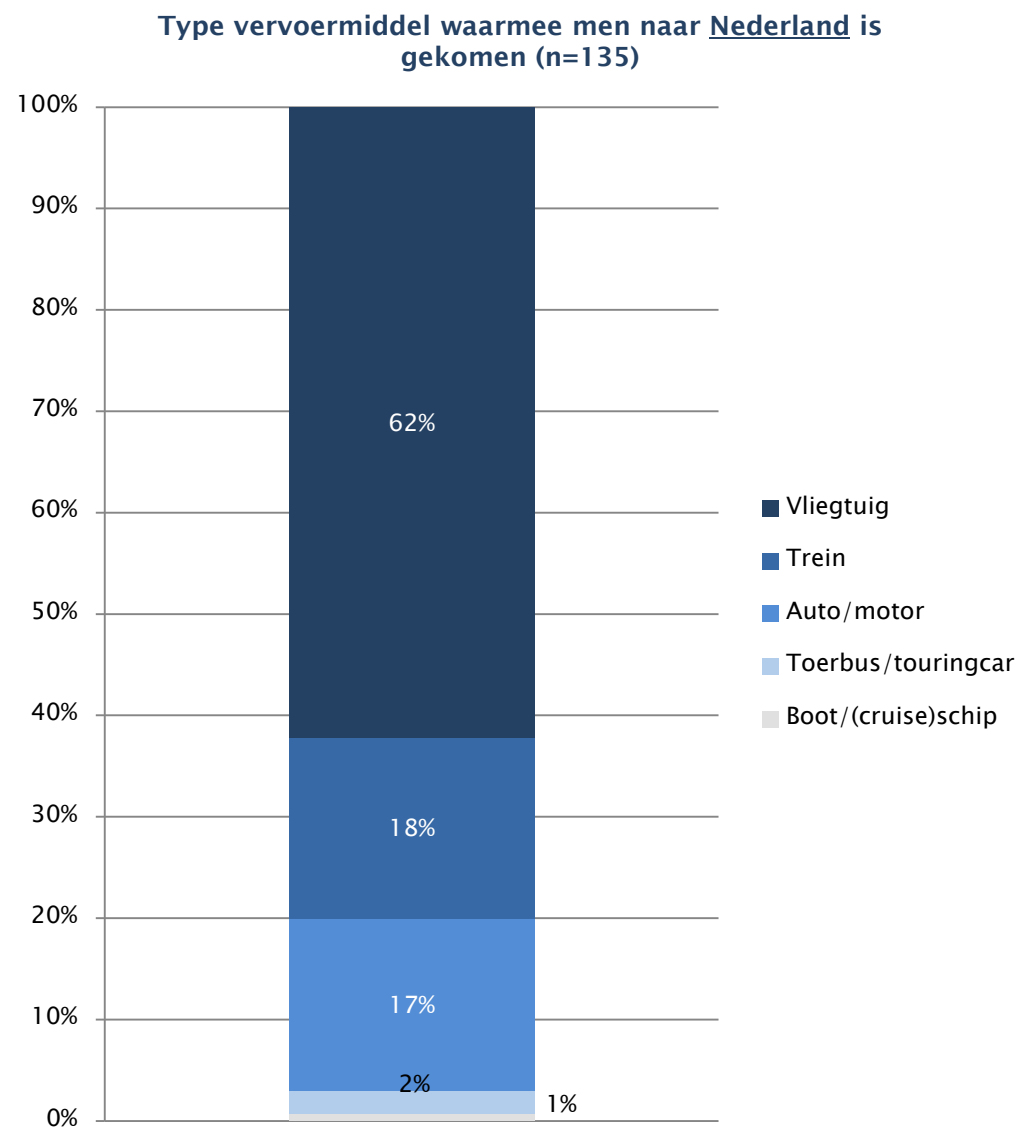
- De meest genoemde reden is het bezoek aan een beurs of tentoonstelling (39%).
- Ook bezoeken relatief veel zakelijke bezoekers Utrecht vanwege een congres (20%) of een seminar/beroepsmatige training (11%).



Zakelijke bezoekers

Vervoermiddel naar Nederland

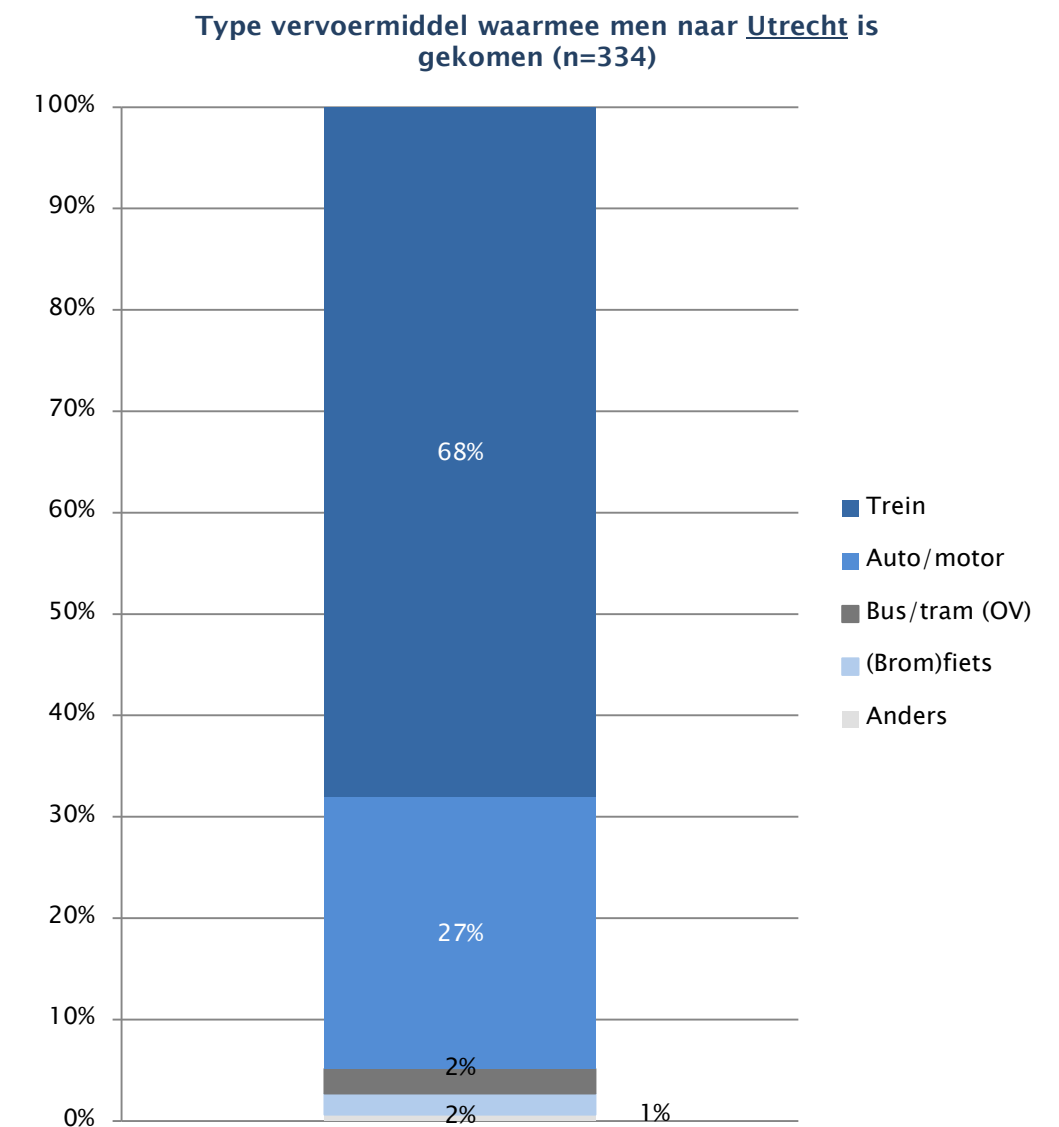
- De meeste zakelijke bezoekers komen vanuit het buitenland met het vliegtuig naar Nederland (62%).
- Daarnaast komt ruim 1 op de 3 zakelijke bezoekers met de trein (18%) of met de auto/motor (17%) naar Nederland.
- Een klein aandeel zakelijke bezoekers komt met een toerbus/touringcar (2%) of met de boot/(cruise)schip (1%).



Vervoermiddel naar Utrecht

Aan alle zakelijke bezoekers is gevraagd met welk vervoermiddel zij naar Utrecht zijn gekomen:

- Ruim twee derde (68%) van de zakelijke bezoekers is met de trein naar Utrecht gekomen. Van de Nederlandse zakelijke bezoekers komt 61% met de trein. Buitenlandse zakelijke bezoekers komen in ruim driekwart (77%) van de gevallen met de trein naar Utrecht. *Buitenlandse zakelijke bezoekers komen significant vaker met de trein naar Utrecht dan Nederlandse zakelijke bezoekers.*
- Daarnaast komt ruim een kwart (27%) met de auto/motor (Nederlanders: 32% & buitenlandse bezoekers: 19%).
- Enkele zakelijke bezoekers zijn met een ander vervoermiddel naar Utrecht gekomen.



Zakelijke bezoekers

Type reis - rondreis

- Bij 15% van de zakelijke bezoekers maakt hun bezoek aan Utrecht deel uit van een rondreis.
- Van de zakelijke bezoekers die een rondreis maken, bezoekt bijna 1 op de 3 personen (31%) andere landen.
- In ruim twee derde (69%) van de gevallen worden alleen andere Nederlandse steden bezocht.

De landen waarmee een zakelijk bezoek aan Utrecht het meest gecombineerd wordt, zijn:

- Duitsland: 7 bezoeken
- Verenigd Koninkrijk: 4 bezoeken
- België: 3 bezoeken

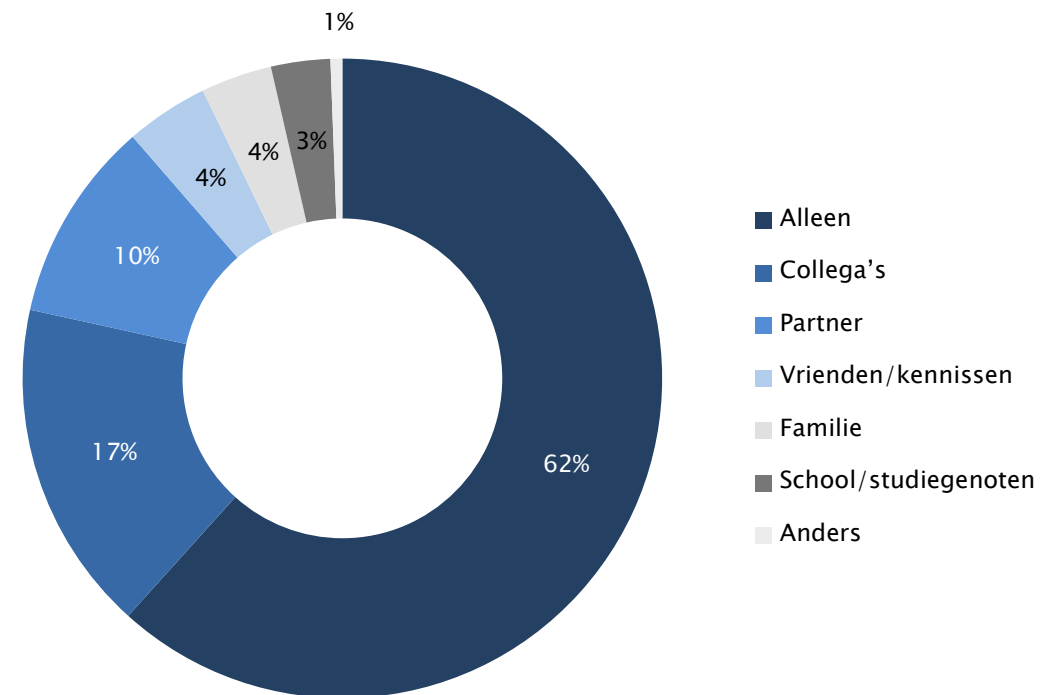
Ook is gevraagd aan welke andere stad of steden men een bezoek gaat brengen (of heeft bezocht):

- Nederlandse steden
 - Amsterdam: 30 bezoeken
 - Den Haag: 9 bezoeken
 - Rotterdam: 7 bezoeken
- Buitenlandse steden
 - Londen: 3 bezoeken
 - Brussel, Parijs en Stuttgart: 2 bezoeken

Reisgezelschap

- Het merendeel (62%) van de zakelijke bezoekers komt alleen naar Utrecht.
- Ook komen relatief veel zakelijke bezoekers met collega's (17%) of hun partner (10%) naar Utrecht.

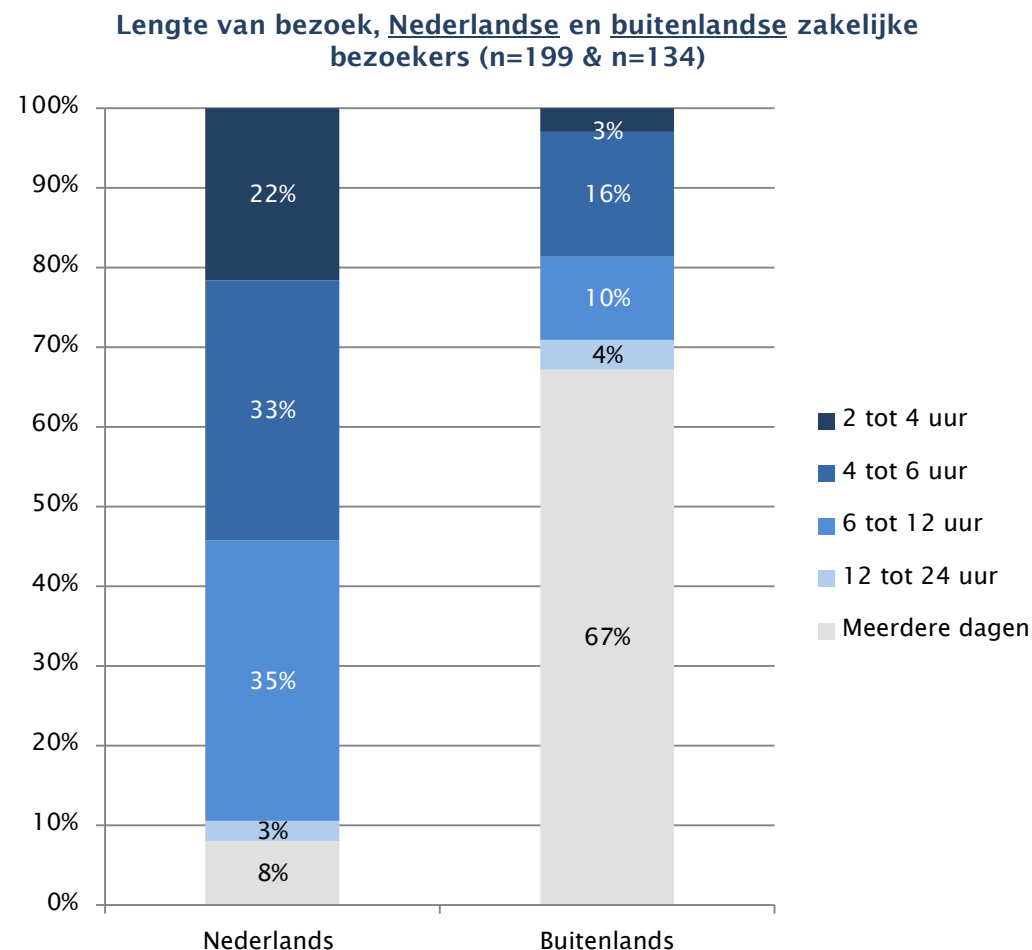
Met welk reisgezelschap in Utrecht (n=334)



Zakelijke bezoekers

Lengte van bezoek

- Bij bijna 1 op de 3 (32%) zakelijke bezoekers is de lengte van het bezoek* meerdere dagen.
- Daarnaast verblijft 26% van de zakelijke bezoekers 4 tot 6 uur in Utrecht en 25% 6 tot 12 uur.
- 14% van de zakelijke bezoeken aan Utrecht is kort (2 tot 4 uur).
- Twee derde (67%) van de buitenlandse zakelijke bezoekers verblijft meerdere dagen in Utrecht (Nederlanders: 8%). Slechts 3% van de bezoeken van deze groep is kort (Nederlanders: 22%).
- Ruim twee derde (68%) van de Nederlandse zakelijke bezoeken zijn middellang: 4 tot 6 uur (33%) en 6 tot 12 uur (35%) (buitenlandse bezoekers: 26%).



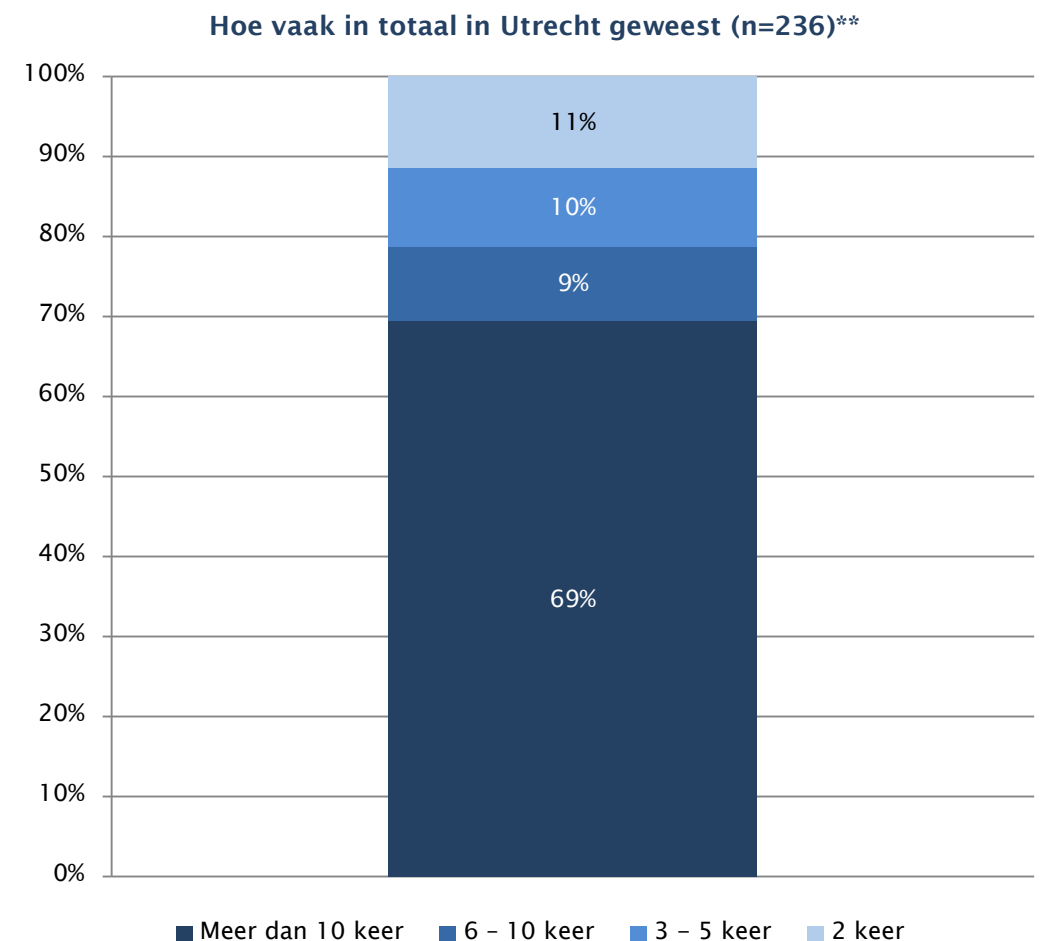
* Bezoeken korter dan 2 uur worden niet opgenomen in dit onderzoek.

Frequentie van bezoek

- Ruim 7 op de 10 (71%) zakelijke bezoekers hebben Utrecht eerder bezocht.
- Van de zakelijke bezoekers die Utrecht eerder bezochten, is ruim twee derde (69%) meer dan 10 keer in Utrecht geweest.
- Van de overige 31% van de zakelijke bezoekers is 11% in totaal 2 keer in Utrecht geweest, 10% 3-5 keer en 9% 6-10 keer.

Daarnaast kunnen we specifiek kijken wat de bezoekfrequentie is van Nederlandse en buitenlandse zakelijke bezoekers:

- Van de buitenlandse bezoekers is ruim een kwart (26%) eerder in Utrecht geweest. Dit geldt voor 94% van de Nederlandse bezoekers. *Dit verschil is significant.*
- Het merendeel (55%) van de buitenlandse bezoekers die vaker in Utrecht is geweest, is hier in totaal 2 keer geweest (Nederlanders 7%).



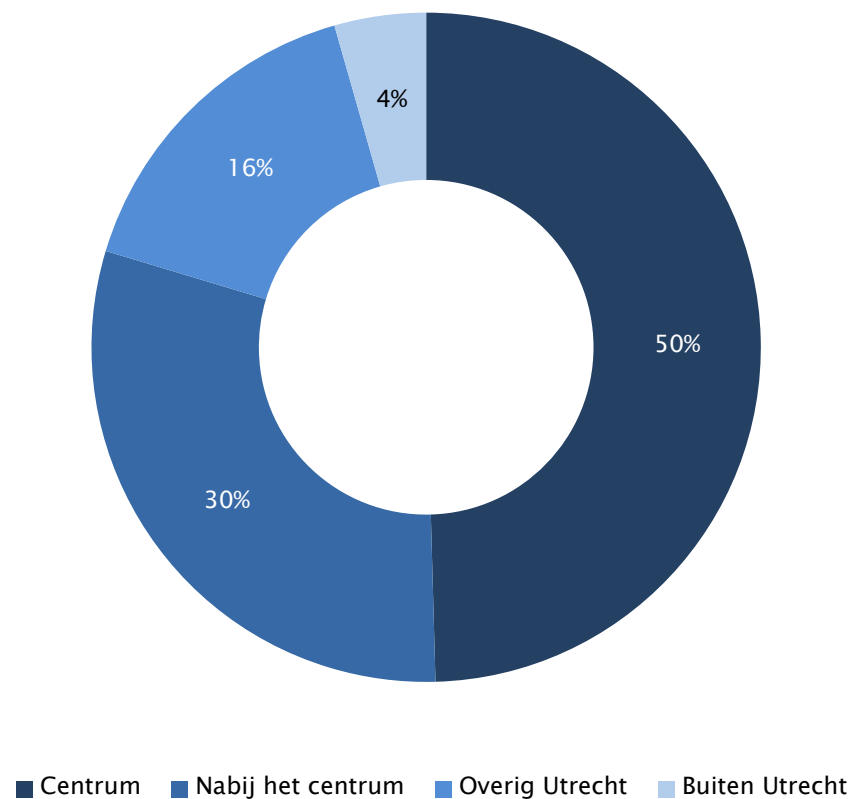
** Exclusief bezoekers die Utrecht niet eerder hebben bezocht.

Zakelijke bezoekers

Overnachtingen

- Ruim een derde (35%) van de zakelijke bezoekers blijft in Utrecht of in de directe omgeving van Utrecht overnachten.
- Zakelijke bezoekers overnachten gemiddeld 4 nachten in Utrecht (of directe omgeving).
- Daarnaast blijft 5% in (de buurt van) een andere stad overnachten.

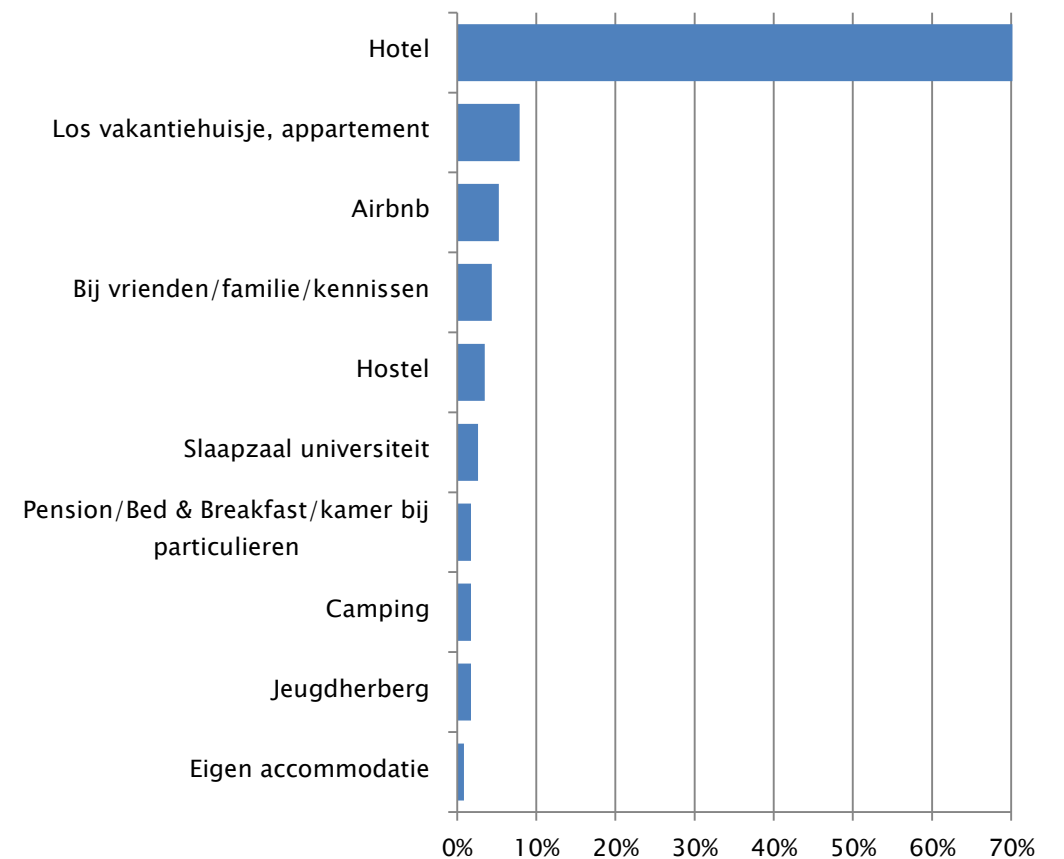
Ligging accommodatie in (omgeving van) Utrecht
(n=113)



Type accommodatie

- De meeste zakelijke (70%) bezoekers verblijven in een hotel. Andere typen accommodaties worden door deze bezoekers relatief weinig gebruikt.
- Maar liefst 8 op de 10 (80%) zakelijke bezoekers verblijven in een accommodatie die in (50%) of in de nabijheid (30%) van het centrum gelegen is.
- De overige 20% verblijft in een accommodatie op een overige plek in Utrecht (16%) of in de directe omgeving van Utrecht (4%).

Type accommodatie waar zakelijke bezoekers aan Utrecht
verblijven (n=114)

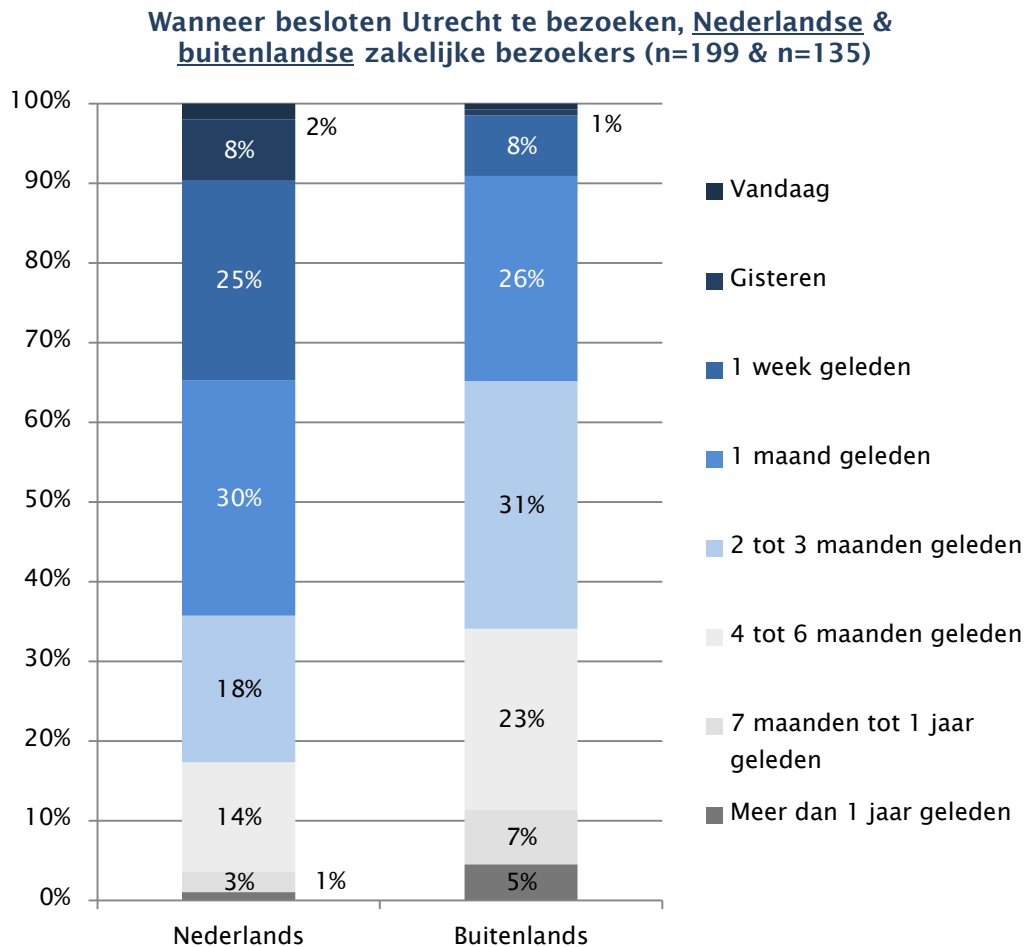


Zakelijke bezoekers

Besluittermijn bezoek Utrecht

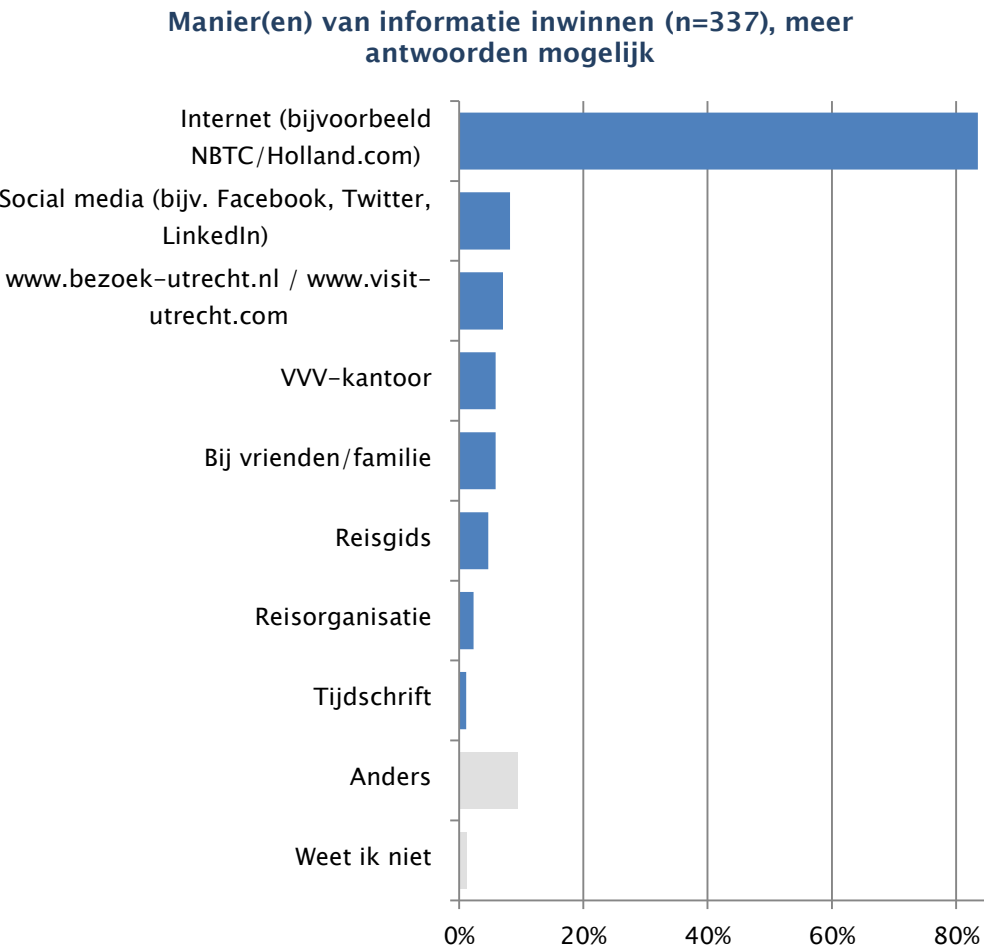
- Het besluit van zakelijke bezoekers om Utrecht te bezoeken wordt weinig (7%) op korte termijn (gisteren of vandaag) gemaakt.
- Daarentegen is 7% van de zakelijke bezoeken juist minimaal 7 maanden van te voren gepland.
- De besluittermijn van de overige 87% van de zakelijke bezoeken is als volgt verdeeld:
 - 1 week geleden (18%)
 - 1 maand geleden (28%)
 - 2 tot 3 maanden geleden (23%)
 - 4 tot 6 maanden geleden (17%)

In de onderstaande figuur is de besluittermijn van Nederlandse en buitenlandse zakelijke bezoekers weergegeven.



Inwinnen van informatie over Utrecht

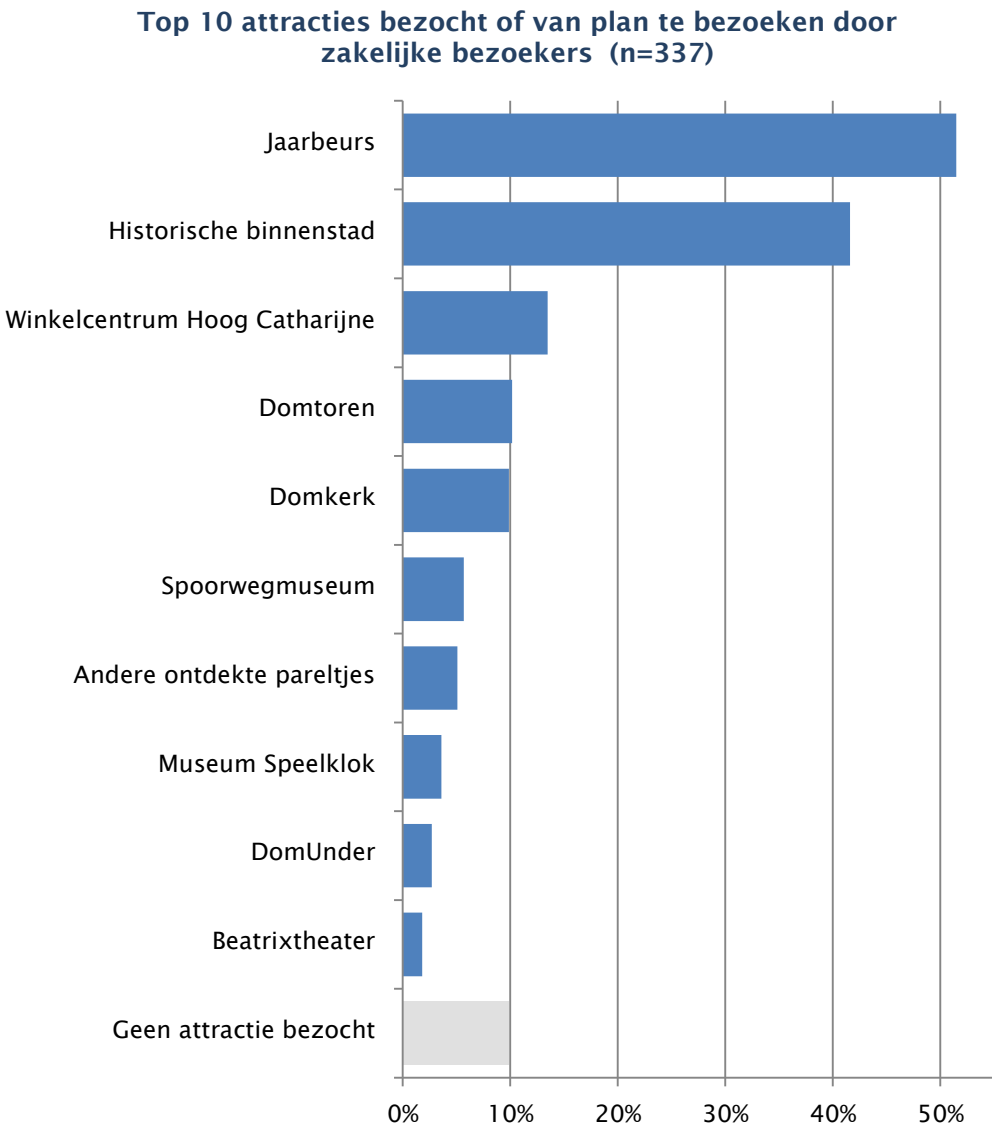
- Ruim een kwart (26%) van de zakelijke bezoekers heeft voor hun bezoek aan Utrecht informatie ingewonnen.
- Het grootste deel van de zakelijke bezoekers die aangaven informatie in te winnen, deed dit via internet (84%).
- De overige informatiebronnen worden minder vaak door zakelijke bezoekers geraadpleegd.



Zakelijke bezoekers

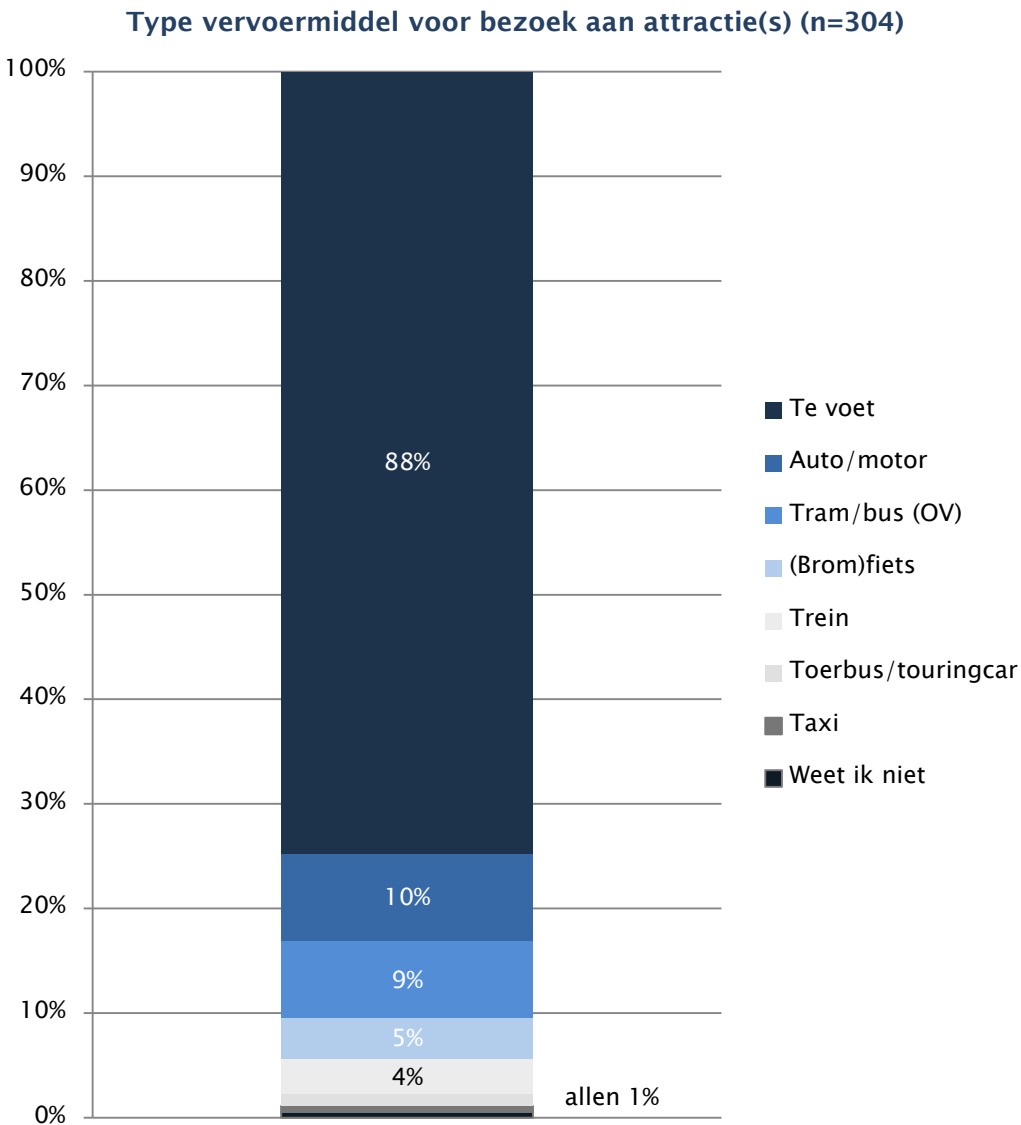
Bezochte attracties

- Eén op de tien zakelijke bezoekers bezoekt geen enkele attractie tijdens het bezoek in Utrecht.
- De Jaarbeurs (51%) en de historische binnenstad (42%) zijn de meest bezochte attracties.
- Ook winkelcentrum Hoog Catharijne (13%), Domtoren en Domkerk (beide 10%) worden relatief veel bezocht.
- Desondanks blijkt hieruit dat zakelijke bezoekers minder druk uitoefenen op de attracties in de stad dan toeristische bezoekers.



Vervoermiddel voor bezoek attracties

- Verreweg de meeste zakelijke bezoekers die één of meerdere attracties bezoeken, gaan te voet (88%).
- Daarnaast gebruikt 10% de auto/motor en 9% de tram/bus (OV) om attracties te bezoeken.



Zakelijke bezoekers

Bezochte attracties - herkomst

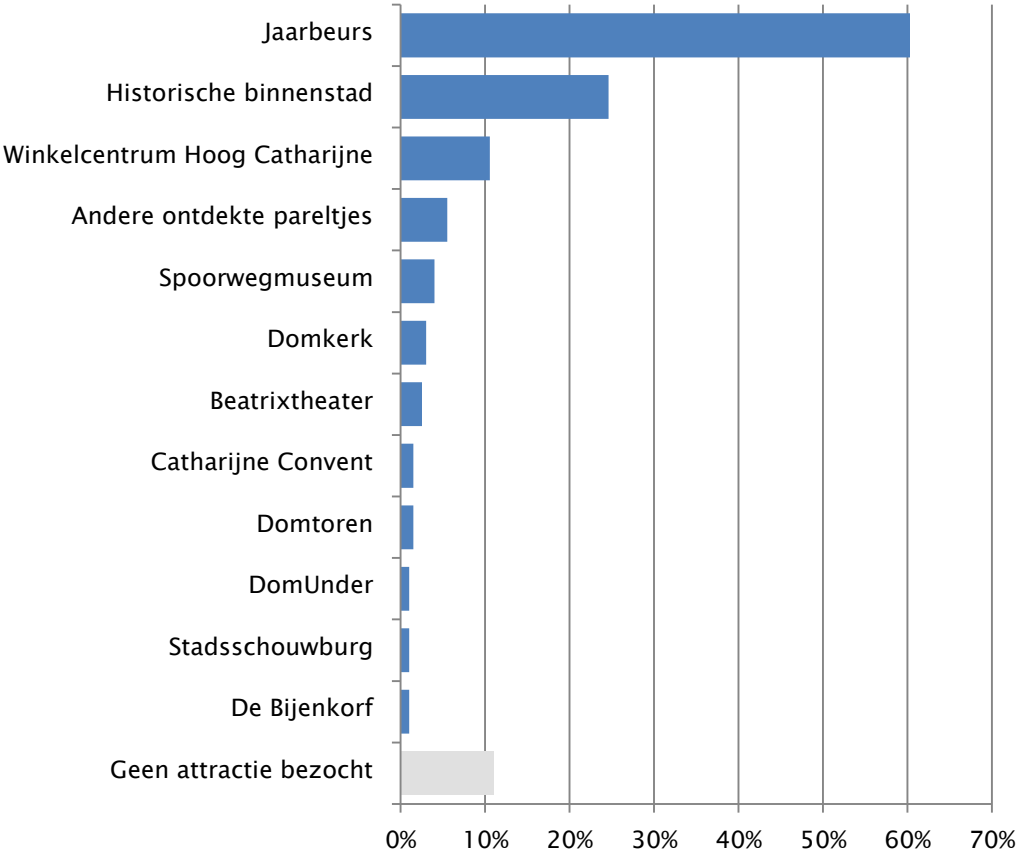
- Onder Nederlandse zakelijke bezoekers is de Jaarbeurs de meest bezocht attractie (60%) (buitenlandse bezoekers: 39%).
- Voor buitenlandse zakelijke bezoekers is dit de historische binnenstad (67%)(Nederlandse bezoekers: 25%).
- Bijna de helft (48%) van de buitenlandse zakelijke bezoekers gaat naar tenminste één van de attracties aan het Domplein (Domtoren, Domkerk, DomUnder). Dit geldt voor 6% van de Nederlandse zakelijke bezoekers.

Bestedingen

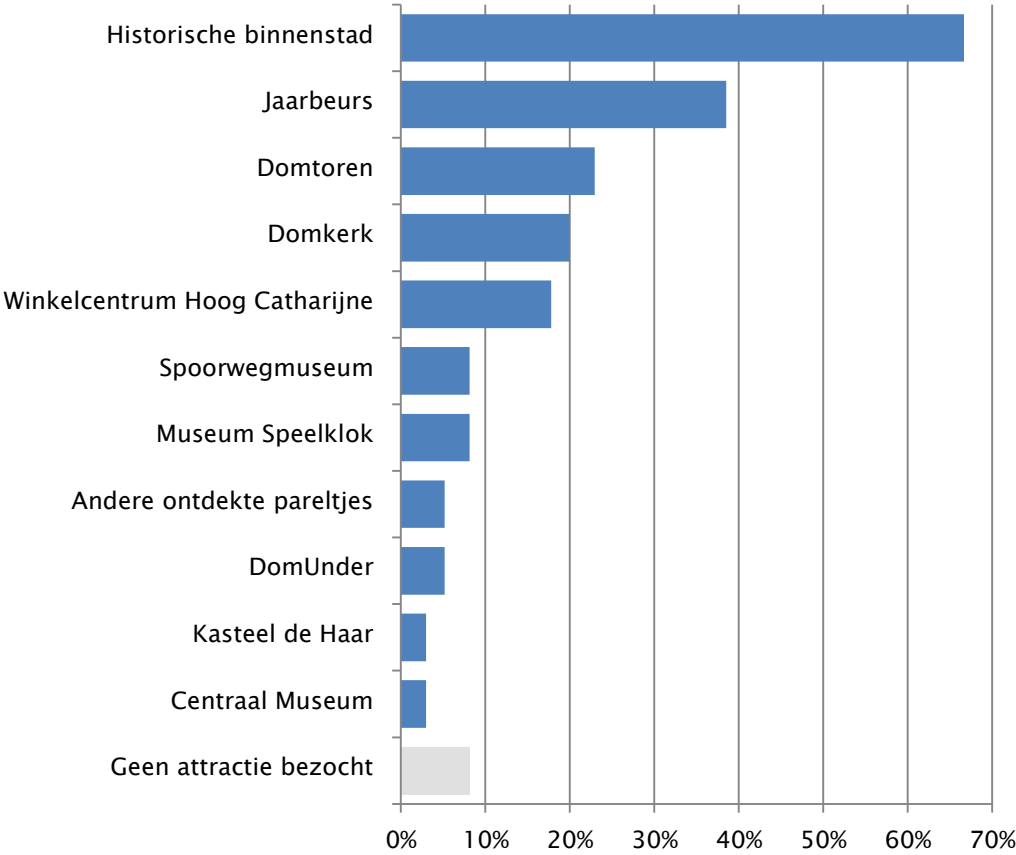
- Zakelijke bezoekers geven gemiddeld 103,5 euro per persoon per dag uit.
- Het meeste geld wordt gemiddeld uitgegeven aan accommodatie (41,8 euro) en aan eten/drinken (24,9 euro).

Gemiddelde besteding per bezoeker per dag (n=250)	
Categorie	Gemiddeld bedrag per dag
Accommodatie	41,8 euro
Lokaal vervoer	4,8 euro
Parkeergeld (per auto)	3,7 euro
Eten en drinken	24,9 euro
Winkelen	13,4 euro
Attracties/musea	1,9 euro
Theater/concerten	0,1 euro
Uitgaan	1,0 euro
Overig	12,0 euro
Totaalbedrag per dag	103,5 euro

Meest bezochte attracties (of van plan te bezoeken) door Nederlandse bezoekers, meer antwoorden mogelijk (n=199)



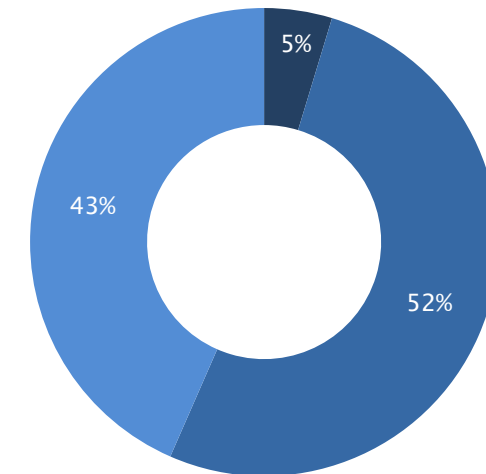
Meest bezochte attracties (of van plan te bezoeken) door buitenlandse bezoekers, meer antwoorden mogelijk (n=135)



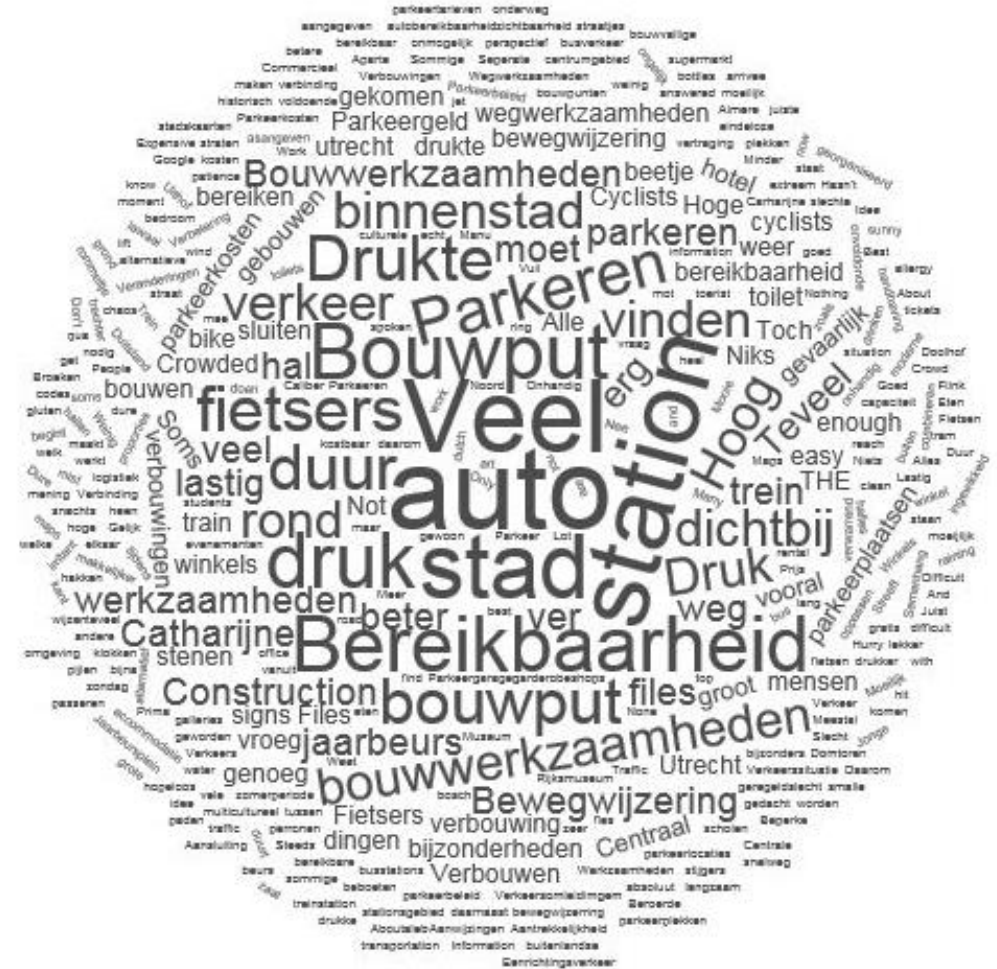
Zakelijke bezoekers

Tevredenheid bezoekers

- Zakelijke bezoekers geven hun bezoek aan Utrecht in het algemeen gemiddeld een 8,4.
- Hen is gevraagd wat zij het meest positieve aspect van Utrecht vinden. De stad en de binnenstad worden hierbij het vaakst genoemd. Ook is men positief over het station, de architectuur, de sfeer en de bereikbaarheid van de stad.
- De meest negatieve aspecten van Utrecht hebben volgens zakelijke bezoekers met de auto en het station te maken. De bereikbaarheid, drukte en het zijn van een bouwput worden als negatief ervaren. Ook fietsers en parkeren worden als negatieve aspecten benoemd door zakelijke bezoekers.
- De Net Promoter Score is een methode om (klant)tevredenheid te meten. Uit deze score blijkt dat het grootste deel van de zakelijke bezoekers (52%) passief tevreden over Utrecht is en 43% van de zakelijke bezoekers is zeer tevreden. Deze groep zou Utrecht actief aanraden. Tot slot is 5% kritisch: zij zouden Utrecht niet aanraden aan andere mensen.



■ Criticasters ■ Passief tevreden ■ Promoters



Mensen die in Utrecht wonen, werken en/of studeren



Foto: Renzo Gerritsen

Mensen die in Utrecht wonen, werken en/of studeren

Houding over toerisme in Utrecht positief

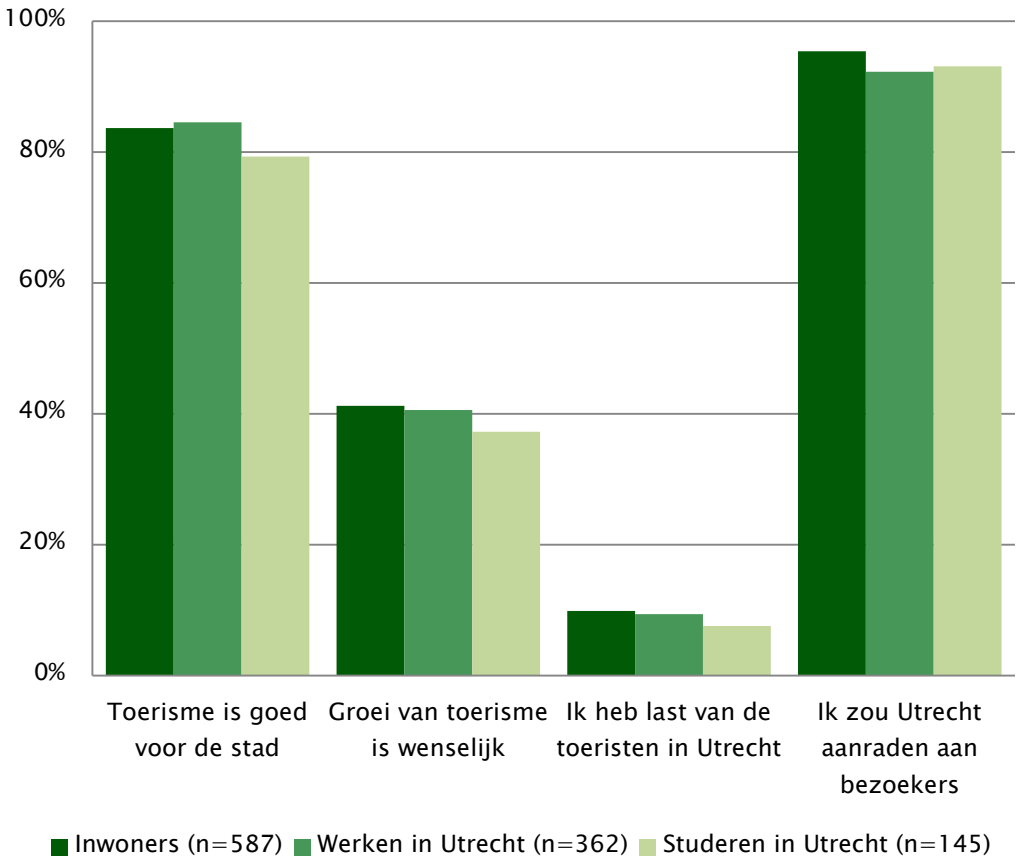
Naast de positieve effecten die toerisme in Utrecht met zich meebrengt, wordt steeds vaker gekeken naar de mogelijk negatieve effecten van toerisme voor niet-bezoekers. Per groep (wonen, werken en/of studeren) is gekeken in hoeverre zij het eens zijn met stellingen over toerisme in Utrecht.

Uit de resultaten blijkt dat:

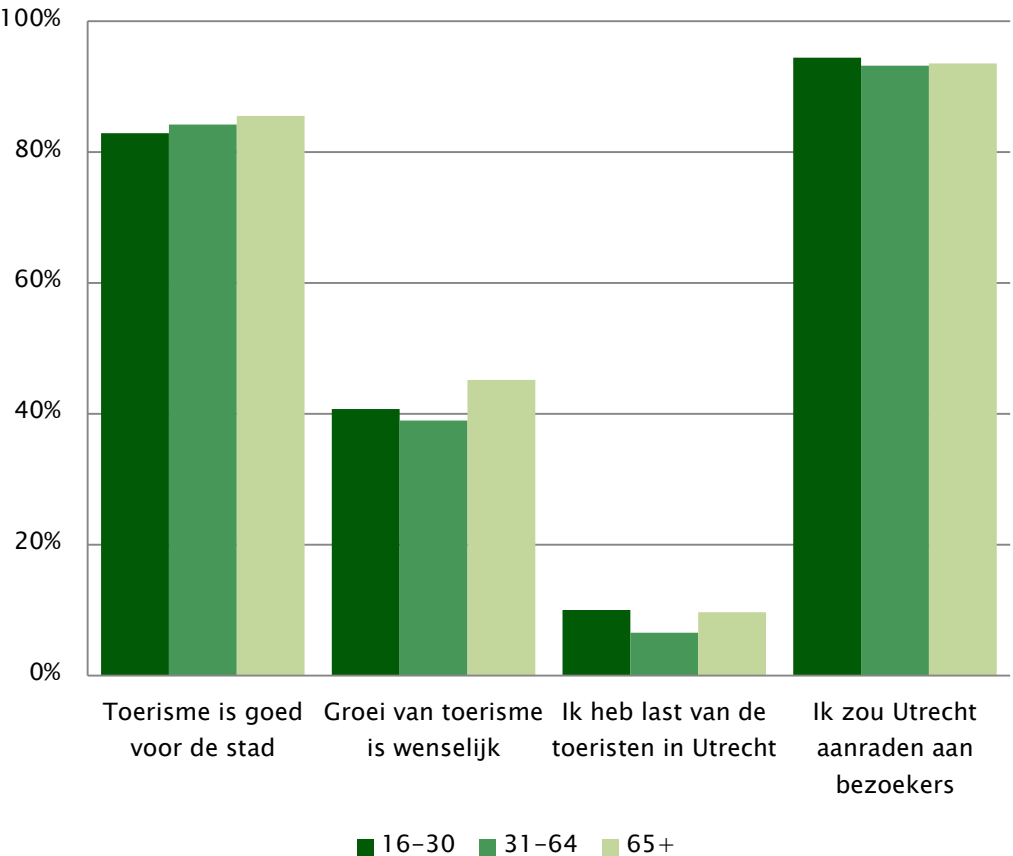
- Alle ondervraagde niet-bezoekers (inwoners, werken en/of studeren in de gemeente Utrecht) overwegend positief staan tegenover toerisme.
- Ongeveer 4 op de 5 niet-bezoekers vinden dat toerisme goed is voor de stad en bijna iedereen Utrecht zou aanraden aan bezoekers. Daartegenover heeft ongeveer 1 op de 10 niet-bezoekers last van toeristen in Utrecht.

- De meeste inwoners (84%) zijn het eens met de stelling dat toerisme goed is voor de stad.
- Inwoners zouden Utrecht het vaakst (95%) aanraden aan bezoekers en vinden groei van toerisme relatief het meest wenselijk (41%).
- Bewoners van Utrecht en mensen die werken in Utrecht hebben het vaakst last van toeristen in Utrecht (10%).

Stellingen over toerisme in Utrecht (eens of zeer eens), naar groep



Stellingen over toerisme in Utrecht (eens of zeer eens), naar leeftijd



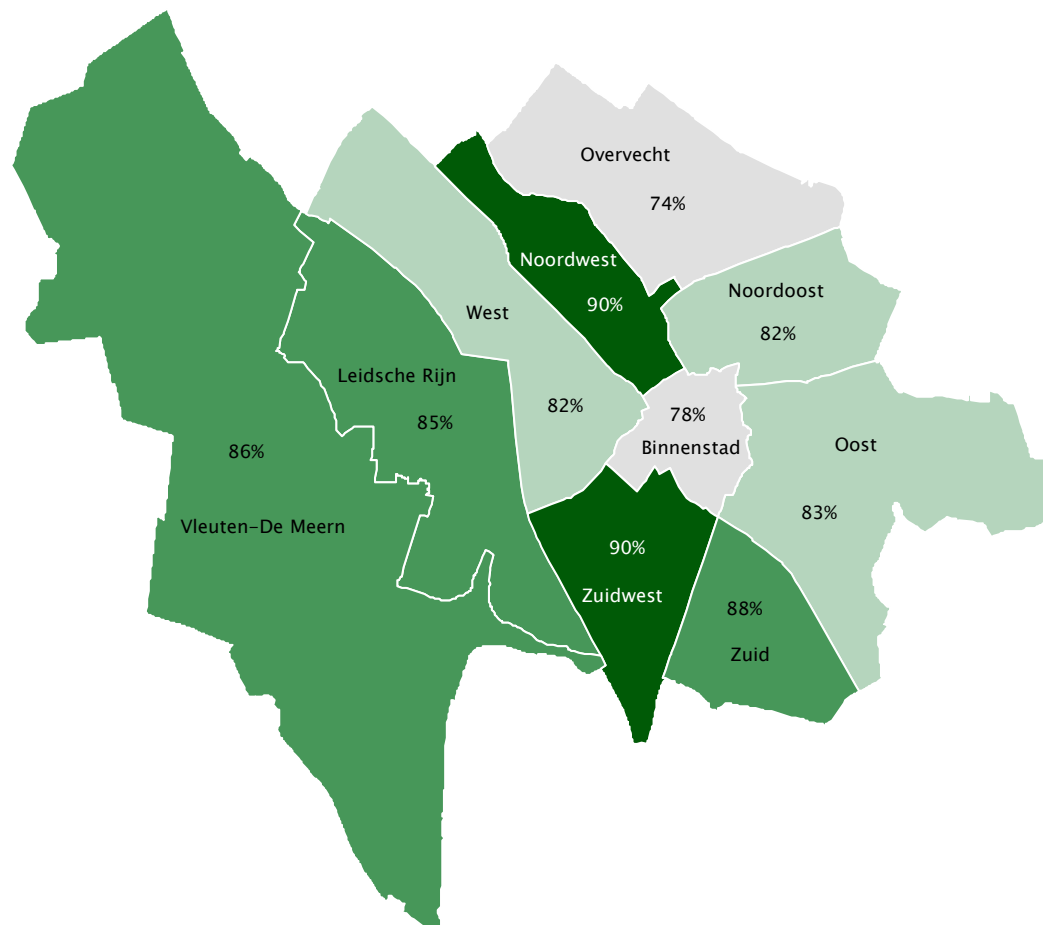
Mensen die in Utrecht wonen, werken en/of studeren

Houding Utrechters over toerisme vooral positief in wijken Noordwest en Zuidwest

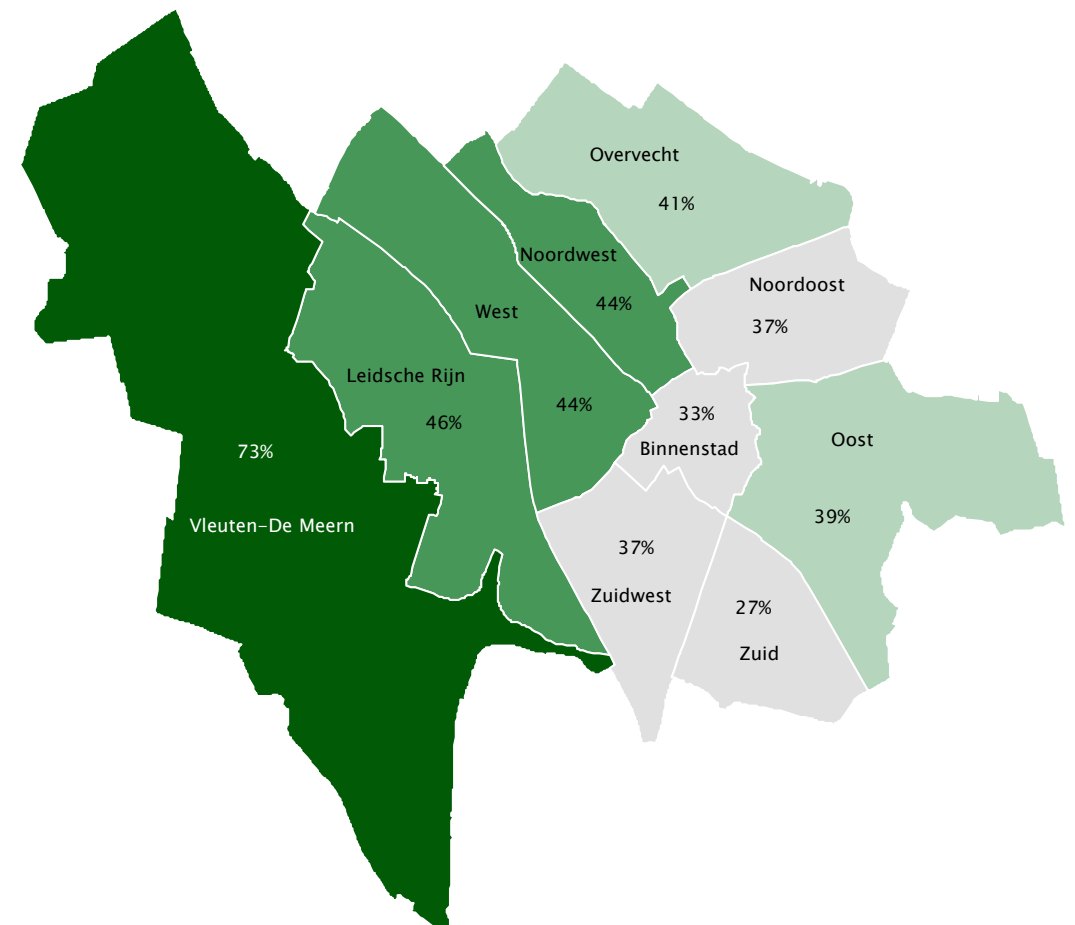
- Inwoners van de gemeente Utrecht hebben over het algemeen een positieve houding over toerisme in Utrecht.
- Vooral in de wijken Noordwest en Zuidwest (beide 90%) zijn inwoners positief: zij geven relatief het vaakst aan dat toerisme goed voor de stad is. Het minst positief over deze stelling zijn inwoners van Overvecht (74%) en de Binnenstad (78%).

- Over de stelling 'groei van toerisme is wenselijk' zijn over het algemeen minder inwoners van Utrecht het eens dan over de voorgaande stelling.
- Utrechters uit de wijken Zuid en Binnenstad zijn het minst positief over de wenselijkheid van de groei van toerisme (27% en 33%), gevolgd door Zuidwest en Noordoost (beide 37%).
- In Vleuten-de Meern zijn de ondervraagde Utrechters het meest positief over de stelling (73%)*.

Stellingen inwoners: toerisme is goed voor de stad (eens of zeer eens) (n=562)



Stellingen inwoners: groei van toerisme is wenselijk (eens of zeer eens)(n=505)



* Het aantal ondervraagde Utrechters in deze wijk is echter te laag om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

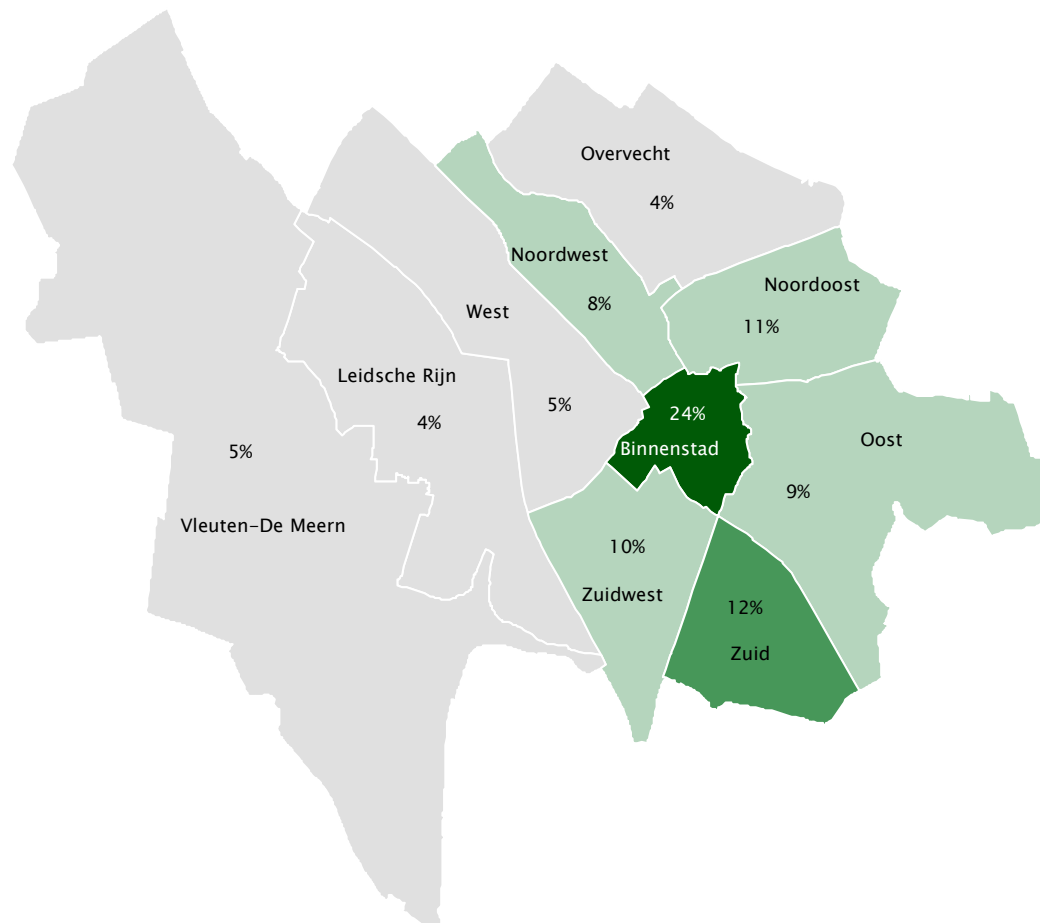
Mensen die in Utrecht wonen, werken en/of studeren

Vooral in de Binnenstad en Zuid ervaren inwoners last van toeristen in Utrecht

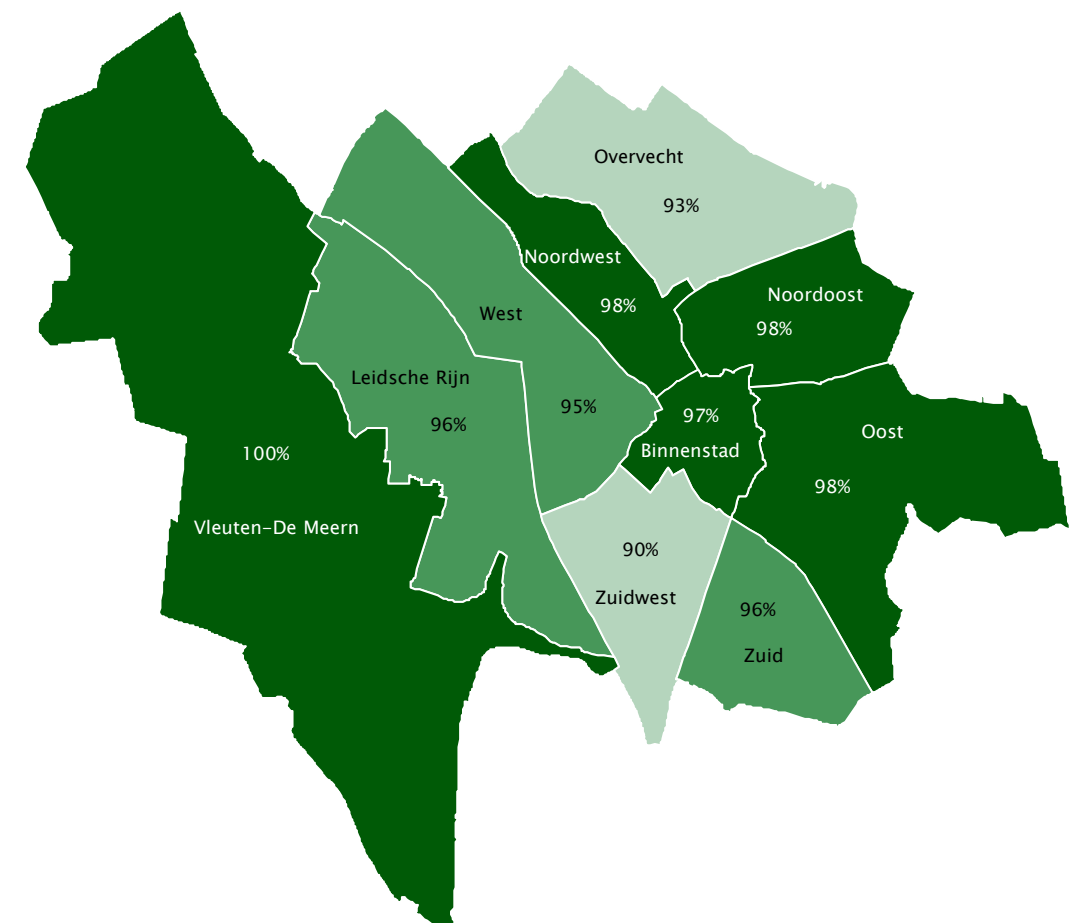
- Op de stelling 'ik heb last van toeristen in Utrecht' geven inwoners uit de Binnenstad en uit wijk de Zuid het vaakst bevestigend antwoord: 24% van de ondervraagde inwoners van de Binnenstad geeft aan last te hebben van toeristen. In de wijk Zuid is dat 12%. In Noordoost, Zuidwest, Oost en Noordwest heeft ongeveer 1 op de 10 inwoners last van toeristen.
- In Leidsche Rijn en Overvecht hebben wijkbewoners bijna geen last te hebben van toeristen (beiden 4%).

- Bijna alle Utrechters zouden Utrecht aanraden aan bezoekers. Dit aandeel varieert per wijk tussen de 90% en 100%*.
- In de wijken Zuidwest (90%) en Overvecht (93%) is dit aandeel het laagst.

Stellingen inwoners: ik heb last van de toeristen in Utrecht (eens of zeer eens) (n=505)



Stellingen inwoners: ik zou Utrecht aanraden aan bezoekers (eens of zeer eens)(n=505)



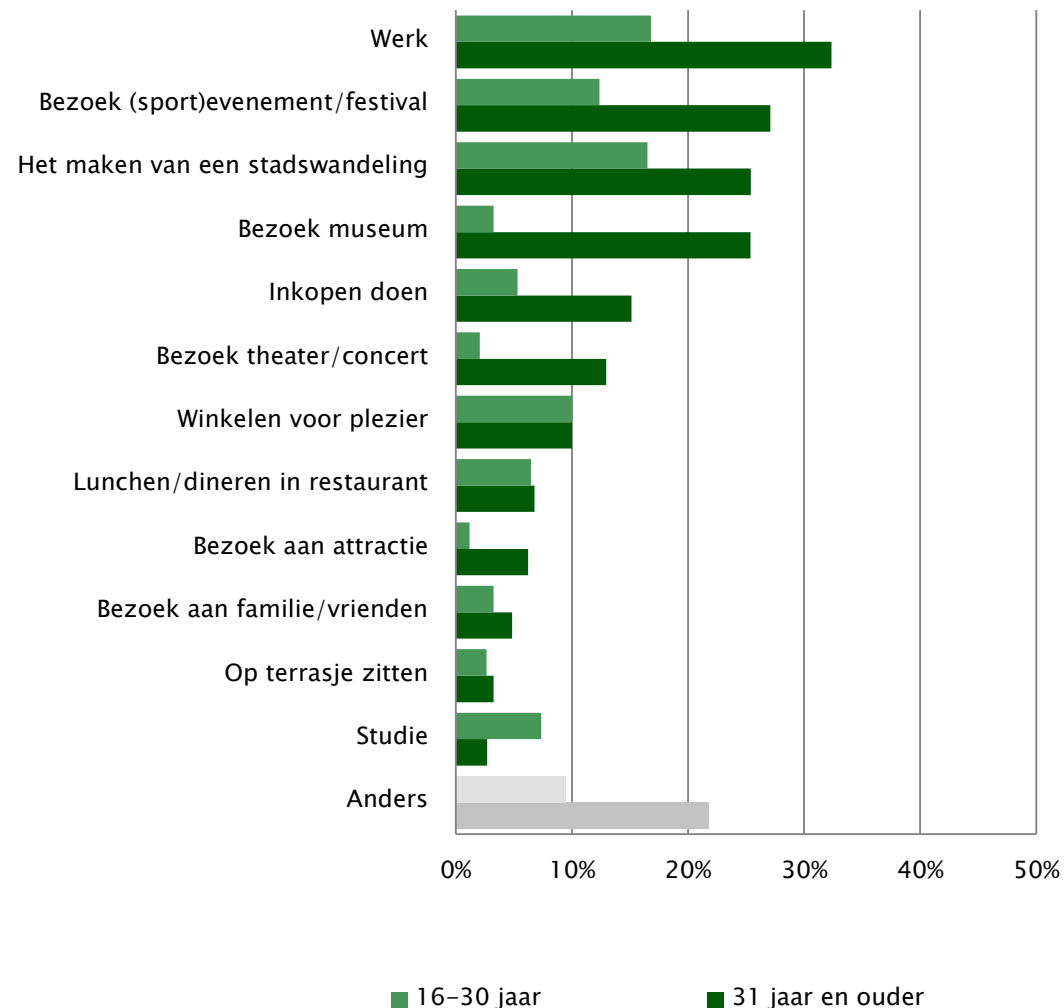
* Alle ondervraagden in Vleuten-de Meern zouden Utrecht aanraden. Het aantal ondervraagden is echter te laag om betrouwbare uitspraken te doen.

Mensen die in Utrecht wonen, werken en/of studeren

Niet-bezoekers vooral vanwege werk, evenementen of wandeling in de stad

- De hoofdreden voor mensen die in Utrecht wonen, werken en/of studeren om locaties te bezoeken is met name werk, het bezoek van evenementen of festivals en wandelen in de stad.
- Onder niet-bezoekers van 31 jaar of ouder wordt Utrecht vooral bezocht voor werk (32%), gevolgd door een bezoek aan een (sport)evenement of festival (27%) en het maken van een stadswandeling (25%). Mensen in de leeftijd 16-30 komen met name voor werk en het maken van een wandeling (beide 17%) in de stad.

Hoofdrede bezoek locaties (n=768)

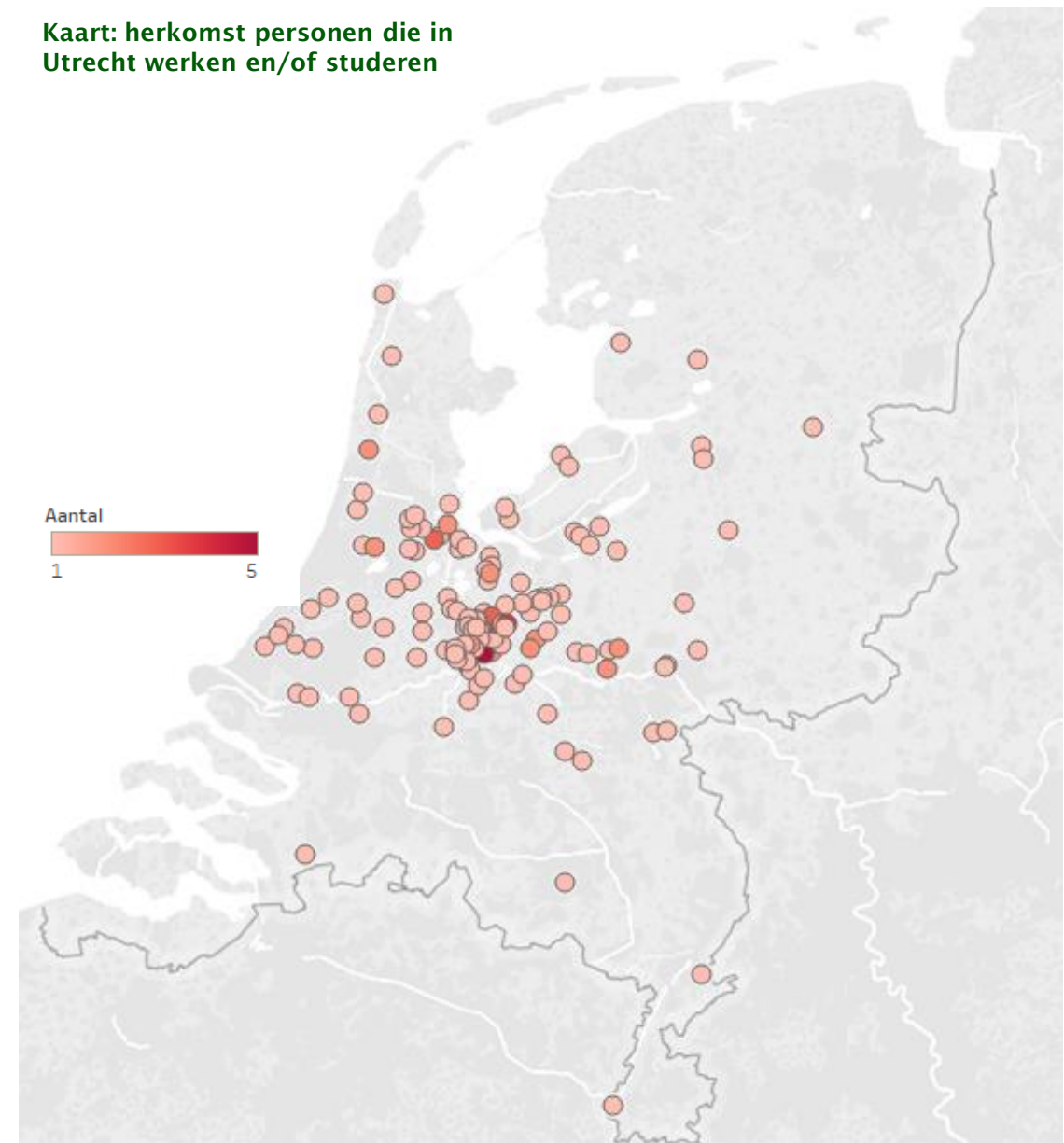


Mensen die in Utrecht werken en/of studeren komen overwegend uit de regio

Op basis van postcodegebieden is zichtbaar waar de ondervraagde mensen die in Utrecht werken en/of studeren vandaan komen.

- De meeste mensen die in Utrecht werken en/of studeren wonen in de provincie Utrecht, gevolgd door Amsterdam en andere plekken in de Randstad.
- De woonplaatsen van bezoekers aan Utrecht met een werk- of studiemotief concentreren zich in het midden van Nederland.

Kaart: herkomst personen die in Utrecht werken en/of studeren



Achtergrondinformatie – toerisme in Utrecht

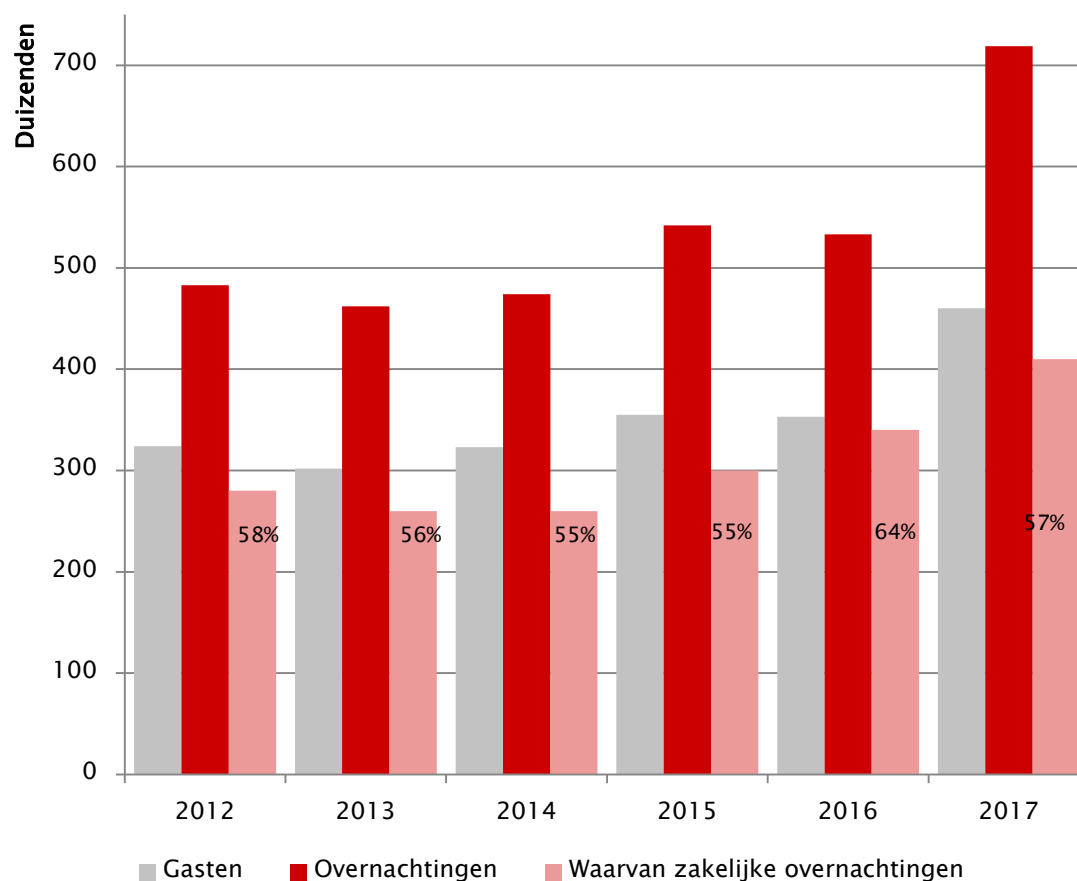


Toerisme in Utrecht

Gasten en (zakelijke) overnachtingen in hotels

- Het aantal gasten in Utrechtse hotels, pensions en jeugdaccommodaties is in 2017 gestegen, ook ten opzichte van het jaar van de Tourstart (2015). Tussen 2012 en 2017 nam het aantal gasten toe van 324.000 naar 460.000 (+42%). In de eerste helft van 2018 was het aantal gasten 227.000.
- Ook het aantal overnachtingen is tussen 2012 en 2017 gegroeid van 483.000 naar 719.000 overnachtingen. Het aantal overnachtingen in het eerste halfjaar van 2018 is 343.000.
- In 2017 waren er 410.000 zakelijke overnachtingen in Utrecht. Dit is 57% van het totaal aantal overnachtingen. Tussen 2012 en 2017 varieert het aandeel zakelijke overnachtingen van 55% tot 64%.

Aantal gasten en (zakelijke) overnachtingen in hotels, 2012-2017

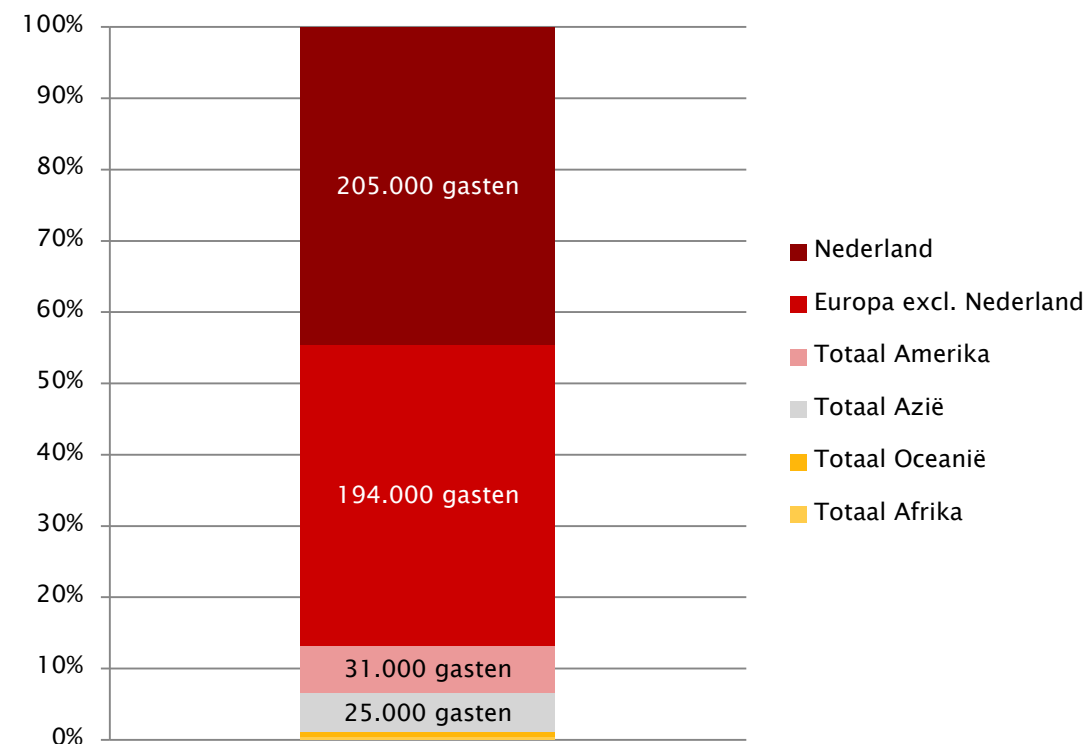


Bron: CBS

Herkomst van verblijfsbezoekers

- In 2017 komt 45% van de hotelgasten uit Nederland (205.000 gasten) en 42% uit de rest van Europa (exclusief Nederland).
- Ongeveer 1 op de 7 verblijfsbezoekers (13%) is van buiten Europa afkomstig. Het grootste deel van deze bezoekers komt uit Amerika (7%) of Azië (5%).
- Absoluut gezien komen de meeste hotelgasten in Utrecht uit de volgende landen:
 - Nederland: 205.000 gasten
 - Verenigd Koninkrijk: 43.000 gasten
 - Duitsland: 38.000 gasten
 - België: 26.000 gasten
 - Verenigde Staten: 23.000 gasten

Herkomst van hotelgasten in Utrecht, 2017



Nederlandse (dag)bezoekers

- Volgens het NBTC (2018) kwamen in 2017 3.206.000 Nederlandse dagbezoekers naar Utrecht. De gemiddelde bezoekfrequentie aan Utrecht was 3,4 keer.

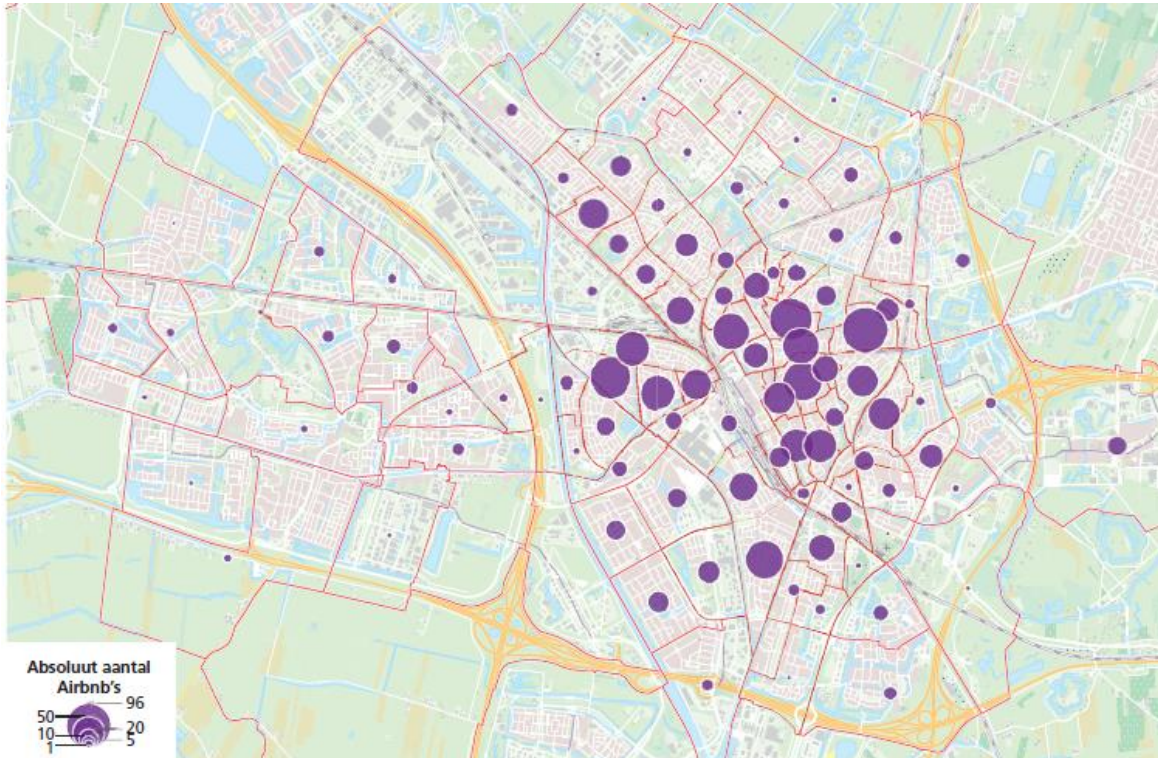
Toerisme in Utrecht

Particulier toeristisch verblijf

In juni 2018 is de tweede editie van de Airbnb* Monitor Utrecht** gepubliceerd:

- In oktober 2017 waren er 2.156 actieve Airbnb's in Utrecht. Begin maart 2018 waren er 2.215 actieve Airbnb's. De meerderheid (72%) hiervan valt in de categorie volledige woningen.
- Er waren in heel 2016 tussen de 105.000 en 120.000 toeristische overnachtingen in Airbnb's. Dit was ruim 15% van het totaal aantal toeristische overnachtingen in Utrecht. Voor 2017 wordt het aantal overnachtingen geschat tussen de 250.000 en 280.000.
- Particulier vakantieverhuur neemt in Utrecht ongeveer een kwart van het totale aanbod aan hotelovernachtingen voor haar rekening.
- De meeste Airbnb's bevinden zich in of rondom de historische binnenstad.

Absoluut aantal Airbnb's per buurt in Utrecht, maart 2017 – februari 2018



Bron: Airbnb monitor Utrecht

* Airbnb is de grootste aanbieder van particulier toeristisch verblijf. Er zijn ook andere aanbieders zoals Wimdu en HomeAway. Er wordt hier enkel gebruik gemaakt van cijfers over Airbnb.

** Alle genoemde cijfers zijn indicatief. De cijfers zijn afkomstig van AirDNA, een bedrijf dat data verzamelt door dagelijks de website van Airbnb te 'scrapen'. Hier moet opgemerkt worden dat de cijfers van AirDNA hoger zijn dan de cijfers die door Airbnb zelf gepubliceerd worden.

Bestedingen

- Nederlandse dagbezoekers geven tijdens hun bezoek in Utrecht gemiddeld €48,20 euro uit (NBTC, 2017). Gemiddeld geven Nederlanders €50,60 uit bij hun bezoek aan een stad in eigen land. De verdeling over verschillende categorieën is als volgt:
 - Entree/toegang: €7,90
 - Horeca: €16,40
 - Winkels: €19,30
 - Overig: €6,40
- De totale opbrengsten uit particulier vakantieverhuur via Airbnb in Utrecht worden geschat op 13,2 miljoen euro (Universiteit Utrecht, 2018).

Banen

- In 2017 waren in Utrecht 18.108*** personen werkzaam in toeristisch-recreatieve branches (PAR, 2018)****. Dit zijn ongeveer 500 personen meer dan in 2016. In 2014 waren er circa 17.000 van dergelijke banen.
- De totale werkgelegenheid in Utrecht bestond in 2017 uit 248.625 banen*****. Dit betekent dat ruim 7% van de werkgelegenheid in Utrecht zich in toeristisch-recreatieve branches bevindt.

*** Indirecte werkgelegenheid bij toeleveranciers wordt hierin niet meegerekend.

**** We gebruiken hiervoor de SBI-afbakening van LISA. Recreatie en toerisme bestaat uit de volgende categorieën: detailhandel/groothandel, bepaalde soorten vervoer, logiesverstrekking, horeca, cultuur/recreatie/amusement, sport en overige categorieën.

***** Het aantal banen is uitgedrukt in het aantal fulltime en parttime werkzame personen inclusief uitzendkrachten bij gevestigde bedrijven en instellingen.

Bijlage - vragenlijst

[als delen voorgelezen dienen te worden, staat dit erbij. Als er niets vermeld wordt, niet voorlezen. Optie 'weet ik niet' of 'wil ik niet zeggen' nooit voorlezen]

Introductie [voorlezen]

De gemeente Utrecht doet onderzoek naar toerisme in Utrecht. Ik zou u graag een aantal vragen willen stellen voor het onderzoek.

Onderdeel 1: filtervragen

1. Wat is uw leeftijd? [open vraag]
→ Jonger dan 16 jaar = Dit waren de vragen bedankt voor uw tijd.
→ Door naar laatste blok 'invullen door enquêteur'
 - Wil ik niet zeggen [verder met vragenlijst]
2. Woont u in de gemeente Utrecht? [niet voorlezen: wonen betekent hier ingeschreven bij de gemeente]
 - Ja
 - Nee
3. Werkt of studeert u in de gemeente Utrecht? [alleen voorlezen indien gevraagd: onder werken verstaan we de vaste standplaats van de persoon]
 - Ja, werken
 - Ja, studeren
 - Ja, werken en studeren
 - Nee → als 2=nee EN 3=nee, dan door naar onderdeel 3 → anders vraag 4
 - Geen antwoord

Onderdeel 2: vragen aan personen die in Utrecht wonen/werken/studeren

4. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken? U kunt telkens kiezen uit de volgende antwoordopties: zeer oneens, oneens, neutraal, eens, zeer eens. [categorie weet niet/geen mening is er ook, maar wordt niet genoemd]
 - Toerisme is goed voor de stad
 - Groei van toerisme is wenselijk
 - Ik heb last van de toeristen in Utrecht
 - Ik zou Utrecht aanraden aan bezoekers
5. Wat is de hoofdreden dat u hier [noem locatie] bent? [antwoordopties voorlezen]
 - Lunchen/dineren in restaurant
 - Op terrasje zitten
 - Bezoek (sport)evenement/festival
 - Bezoek museum
 - Bezoek aan attractie
 - Bezoek theater/concert
 - Bezoek bioscoop
 - Bezoek aan nachtleven/uitgaan
 - Bezoek aan familie/vrienden
 - Het maken van een stadswandeling
 - Winkelen voor plezier
 - Inkopen doen
 - Werk
 - Studie
 - Anders
 - Er was geen belangrijkste reden [niet opnoemen]
6. Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode? [4 cijfers]
→ Einde vragenlijst voor personen die in Utrecht wonen/werken/studeren → "Dit waren de vragen. Bedankt voor uw tijd".

Bijlage - vragenlijst

Onderdeel 3: achtergrondvragen bezoekers

7. Wat is de hoofdreden voor uw bezoek? [antwoordopties voorlezen]

- Zakelijk bezoek → vraag 8, anders naar vraag 9
- Educatief doel (cursus-, school- of studiereis) → vraag 8, anders naar vraag 9
- Het maken van een stadswandeling/stad bekijken
- Verkennen niet-toeristisch Utrecht
- Winkelen voor plezier
- Inkopen doen
- Bezoek museum
- Bezoek aan attractie
- (sport)evenement/festival
- Bezoek aan theater/concert
- Bezoek aan bioscoop
- Familie- of vriendenbezoek
- Lunchen/dineren in restaurant
- Bezoek aan nachtleven/uitgaan
- Specifieke camping/hotel e.d./eigen accommodatie
- Doorreis
- Natuur(activiteiten)
- Anders
- Er was geen belangrijkste reden [niet opnoemen]

8. Wat is het specifieke doel van uw bezoek? [vraag alleen stellen als 7='zakelijk bezoek' of 'educatief doel'] [antwoordopties voorlezen] → hierna door naar vraag 10

- Studiereis
- Congres
- Beurs of tentoonstelling
- Seminars en beroepsmatige training
- (Onafhankelijke) zakenreis
- Incentive-reis (beloningsreis)
- Anders, namelijk... [open antwoord]

9. Wat is de belangrijkste reden dat u voor Utrecht kiest? [antwoordopties voorlezen]

- Voor een specifieke reden/locatie in Utrecht
- Bereikbaarheid
- Dichtbij
- Horeca aanbod
- Cultureel aanbod
- Evenementen aanbod
- Aantrekkelijke prijzen (aanbiedingen)
- Kwaliteit van de winkels
- Variëteit van de winkels
- Sfeer en gezelligheid
- Het schoon zijn (hoe schoon het is)
- Het groen
- De cultuurhistorie (oude stad, grachten, kastelen)
- Moderne architectuur
- Veiligheid
- Reputatie
- Anders, namelijk... [open antwoord]
- Er was geen bijzondere reden voor [niet opnoemen]

10. Hoe lang denkt u dat uw bezoek aan Utrecht in totaal zal duren?

- Minder dan 2 uur → einde vragenlijst 'Dit waren de vragen. Bedankt voor uw tijd.'
- 2 tot 4 uur
- 4 tot 6 uur
- 6 tot 12 uur
- 12 tot 24 uur
- Meerdere dagen
- Geen antwoord

Bijlage - vragenlijst

11. In welk land woont u?

- ☐ Nederland
- ☐ België
- ☐ Duitsland
- ☐ Finland
- ☐ Frankrijk
- ☐ Griekenland
- ☐ Ierland
- ☐ Italië
- ☐ Noorwegen
- ☐ Oostenrijk
- ☐ Polen
- ☐ Portugal
- ☐ Spanje
- ☐ Turkije
- ☐ Verenigd Koninkrijk
- ☐ Zweden
- ☐ Zwitserland
- ☐ Overig Europa
- ☐ Verenigde Staten
- ☐ Canada
- ☐ Rusland
- ☐ Australië
- ☐ Afrika
- ☐ China
- ☐ Japan
- ☐ Overig Azië
- ☐ Anders
- ☐ Geen antwoord

12. Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode? [4 cijfers] [vraag alleen stellen als 11=Nederland]

13. Met welk vervoersmiddel bent u naar Nederland gekomen? [vraag alleen stellen als 8=niet Nederland]

- ☐ Trein
- ☐ Auto/motor
- ☐ Vliegtuig
- ☐ Boot/(cruise)schip
- ☐ Toerbus/touringcar
- ☐ (Brom)fiets
- ☐ Camper
- ☐ Anders, namelijk... [open antwoord]
- ☐ Wil niet zeggen

14. Met welk vervoersmiddel bent u naar Utrecht gekomen? [vraag stellen als 8= Nederland]

- ☐ Trein
- ☐ Bus/tram (OV)
- ☐ Auto/motor
- ☐ Boot/(cruise)schip
- ☐ Toerbus/touringcar
- ☐ (Brom)fiets
- ☐ Camper
- ☐ Anders, namelijk... [open antwoord]
- ☐ Wil niet zeggen

Onderdeel 4: type en lengte van verblijf

15. In welk reisgezelschap bezoekt u Utrecht? [antwoordopties voorlezen]

- ☐ Alleen
- ☐ Partner
- ☐ Familie
- ☐ Vrienden/kennissen
- ☐ School/studiegenoten
- ☐ Collega's
- ☐ Reisgroep/georganiseerd reisgezelschap
- ☐ Anders, namelijk... [open antwoord]
- ☐ Wil niet zeggen

16. Maakt uw bezoek aan Utrecht deel uit van een rondreis?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → door naar vraag 20
- ☐ Geen antwoord → door naar vraag 20

17. Bezoekt u naast Nederland ook nog andere landen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Wil niet zeggen

18. Welk(e) land(en) gaat u bezoeken of heeft u bezocht tijdens deze reis? [overslaan als vraag 14=nee] [open vraag, per antwoord, maximaal 6, een invulvlak]

19. Welke stad/steden gaat u bezoeken of heeft u bezocht tijdens deze reis? [open vraag, per antwoord, maximaal 6, een invulvlak]

Bijlage - vragenlijst

20. Blijft u in Utrecht of in de directe omgeving overnachten?

- Ja → door naar vraag 21, ander naar vraag 25
- Nee
- Weet ik (nog) niet
- Wil ik niet zeggen

21. Blijft u in (de buurt van) een andere stad overnachten?

- Ja, namelijk... → door naar vraag 22
- Nee → door naar vraag 22 → 20=nee EN 21=nee [dagbezoeker]
- Weet ik (nog) niet → door naar vraag 22

22. Hoeveel nachten verblijft u in Utrecht? [open vraag]

- Weet ik nog niet/geen antwoord

23. In welk type accommodatie verblijft u? [in geval van vertrek, neem laatste overnachting]

- Hotel
- Hostel
- Airbnb
- Camping
- Pension/Bed & Breakfast/kamer bij particulieren (exclusief Airbnb)
- Bij vrienden/familie/kennissen (incl. couchsurfen)
- Eigen boot/huurboot
- Cruiseschip
- Veerboot/ferry
- Jeugdherberg
- Huisje in bungalowpark (geen eigen huisje)
- Los vakantiehuisje, appartement
- Eigen accommodatie
- Anders, namelijk...
- Weet ik (nog) niet

24. Waar ligt uw accommodatie?

- Centrum
- Nabij het centrum
- Overig Utrecht
- Buiten Utrecht
- Weet ik niet

25. Bent u eerder in Utrecht geweest?

- Ja
- Nee → door naar vraag 27
- Weet ik niet → door naar vraag 27

26. Hoe vaak bent u in totaal in Utrecht geweest? [antwoordopties voorlezen]

- 2 keer
- 3 - 5 keer
- 6 - 10 keer
- Meer dan 10 keer
- Weer ik niet

Onderdeel 5: reden van bezoek

27. Wanneer heeft u besloten om Utrecht te bezoeken?

- Vandaag
- Gisteren
- 1 week geleden
- 1 maand geleden
- 2 tot 3 maanden geleden
- 4 tot 6 maanden geleden
- 7 maanden tot 1 jaar geleden
- Meer dan 1 jaar geleden
- Weet ik niet

28. Hebt u voordat u naar Utrecht kwam informatie ingewonnen?

- Ja
- Nee → door naar vraag 30
- Weet ik niet → door naar vraag 30

29. Op welke manier(en) gaat u/hebt u informatie verkregen of ingewonnen over Utrecht? [meer antwoorden mogelijk] [antwoordopties voorlezen]

- Internet (bijvoorbeeld NBTC/Holland.com)
- www.bezoek-utrecht.nl / www.visit-utrecht.com
- Social media (Facebook, Twitter, LinkedIn)
- Reisgids
- Reisbureau
- VVV-kantoor
- Tijdschrift
- Campagne
- Televisie
- Radio
- Reisorganisatie
- Bij vrienden/familie
- Anders, namelijk... [open antwoord]
- Weet ik niet
- Geen antwoord

Bijlage - vragenlijst

30.Welke attracties heeft u bezocht of gaat u bezoeken? [meerdere antwoorden mogelijk][eerst respondent zelf laten noemen en vervolgens attractielijst doornemen en afvinken als respondent aangeeft]

- Winkelcentrum Hoog Catharijne
- Historische binnenstad
- De Bijenkorf
- Marktbezoek
- Kunstgaleries / ateliers
- Tivoli Vredenburg
- Tivoli De Helling
- Stadsschouwburg
- Beatrixtheater
- Jaarbeurs
- Bioscoop
- Domtoren
- Domkerk
- DomUnder
- Rondvaarttocht
- Rondleiding met gids, namelijk: ... [open antwoord]
- Trajectum Lumen, lichtkunstprojecties in de stad
- Centraal Museum
- Nijntje Museum
- Rietveld Schröderhuis
- Catharijne Convent
- Universiteitsmuseum
- Museum Speelklok
- De oude hortus
- Kasteel de Haar
- Castellum Hoge Woerd
- Museum Oud Amelisweerd
- Utrechts Archief
- Volksbuurtmuseum Wijk C
- Fotodok
- Basis Aktuele Kunst
- Utrecht Science Park
- Botanische Tuinen
- Pastoe Fabriek
- Berlijnplein
- Maximapark
- Griftpark
- Zocherpark

- Spoorwegmuseum
- Molluks Museum
- Monumentendag
- Kerkendag
- Sonnenborgh Museum & Sterrenwacht
- Lepelenburgpark
- Betje Boerhavemuseum
- Louis Hartloopercomplex
- Theater Kikker
- Andere ontdekte pareltjes... [open antwoord]
- Geen

31.Welk(e) vervoersmiddel(en) heeft u gebruikt of gaat u gebruiken om de attracties te bezoeken?

- Trein
- Tram/bus (OV)
- Auto/motor
- Te voet
- Boot/(cruise)schip
- Toerbus/touringcar
- (Brom)fiets
- Camper
- Anders, namelijk... [open antwoord]
- Weet ik niet

32.Hoeveel euro denkt u vandaag in Utrecht te gaan besteden in de volgende categorieën? Graag per persoon aangeven. [een schatting volstaat][antwoordopties voorlezen] [toelichting als 12 = **niet** alleen: Graag per persoon aangeven] [alle categorieën voorzien van 'weet niet' en 'n.v.t.']

- | | |
|--------------------------|------------|
| ○ Accommodatie | euro |
| ○ Lokaal vervoer | euro |
| ○ Parkeergeld (per auto) | euro |
| ○ Eten en drinken | euro |
| ○ Winkelen | euro |
| ○ Attracties/musea | euro |
| ○ Theater/concerten | euro |
| ○ Uitgaan | euro |
| ○ Overig | euro |

Bijlage - vragenlijst

Onderdeel 6: tevredenheid van bezoekers

33. Wat is uw algemene oordeel over uw bezoek aan Utrecht? Geef een cijfer van 1-10, waarbij 1=uitzonderlijk slecht en 10=uitmuntend.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10
- ☐ Weet niet/wil niet zeggen
- ☐ Te vroeg om te oordelen, ik ben er net

34. Wat is volgens u het meest positieve aspect van Utrecht? [open vraag]

35. Wat is volgens u het minst positieve aspect van Utrecht? [open vraag]

36. Hoe waarschijnlijk is het dat u andere mensen zou aanraden om Utrecht te bezoeken? Geef een cijfer van 1-10, waarbij 1=absoluut niet en 10=zeker wel.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10
- ☐ Weet niet/wil niet zeggen

Dit waren de vragen. Bedankt voor uw tijd! [voorlezen]

Invullen door enquêteur

- ☐ Indicatie weer [meerdere antwoorden mogelijk]
 - ☐ Winderig/stormachtig
 - ☐ Zonnig
 - ☐ Bewolkt
 - ☐ Koud
 - ☐ Regen
 - ☐ Warm
- ☐ Geslacht respondent
 - ☐ Man
 - ☐ Vrouw
- ☐ Opmerkingen veldwerker [open]

