

# *“De weekmarkt is top maar de sfeer in het centrum kan beter.”*

## Onderzoek naar de waardering en wensen van consumenten in het centrum van Geldermalsen

De retail in binnensteden en dorpscentra maakt turbulente tijden door. Omzetten staan onder druk door externe oorzaken zoals de economische crisis en het veranderende winkelgedrag van de consument. Dit heeft de afgelopen jaren geleid tot faillissementen en leegstand.

Veel binnensteden en dorpscentra werken vanwege al deze ontwikkelingen actief aan het trekken van meer bezoekers, het bieden van meer beleving en daarmee het stimuleren van besteding. Dat geldt ook voor Geldermalsen.

### Aanleiding

In 2016 heeft Geldermalsen het traject van Platform De Nieuwe Winkelstraat doorlopen. Eén van de speerpunten uit het actieplan dat in die tijd is opgeleverd, is klantkennis. Om de bezoekfrequentie, verblijfsduur en besteding van klanten te laten toenemen, is inzicht nodig in de waardering van het centrum door de klant en in de wensen en behoeften die de klant heeft.

In het voorjaar van 2018 is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd door middel van face to face enquêtes onder 377 consumenten in het centrum van Geldermalsen. Er zijn van tevoren geen criteria opgesteld waaraan de respondenten dienden te voldoen; hierdoor kon op basis van de respons een profiel van de consument in het centrum worden geschetst. De enquêtes zijn zowel doordeweeks als in het weekend afgenomen om een goede dwarsdoorsnede te borgen, maar vanwege weersomstandigheden lag het zwaartepunt op doordeweekse dagen; dit kan invloed hebben op de representativiteit.



### De consument van Geldermalsen

Het centrum van Geldermalsen wordt voor 58,9% bezocht door vrouwen en voor 41,1% door mannen. Er zijn relatief weinig jongere bezoekers van 16 tot 25 jaar (7,43%). In de groep van 26 tot 45 jaar valt 23,3% en in de groep van 46 tot 65 jaar valt 41,4%. Tot slot zijn 21,7% van de bezoekers 66 jaar of ouder.

Ruim de helft (57,9%) van de bezoekers van het centrum woont in het dorp Geldermalsen en 24,8% komt uit de overige kernen van de gemeente Geldermalsen. De rest van de bezoekers (17,3%) komt uit andere plaatsen uit de buurt zoals Waardenburg, Leerdam, Tiel en Culemborg.

Men bezoekt het centrum gemiddeld drie keer per week en dan blijft men doorgaans een half uur tot een uur in het centrum. Het grootste deel van de respondenten komt met de fiets naar het centrum (44%). De rest komt met de auto (32%) of te voet (18%) en enkelen komen met het openbaar vervoer (6%).

### Bezoekmotief

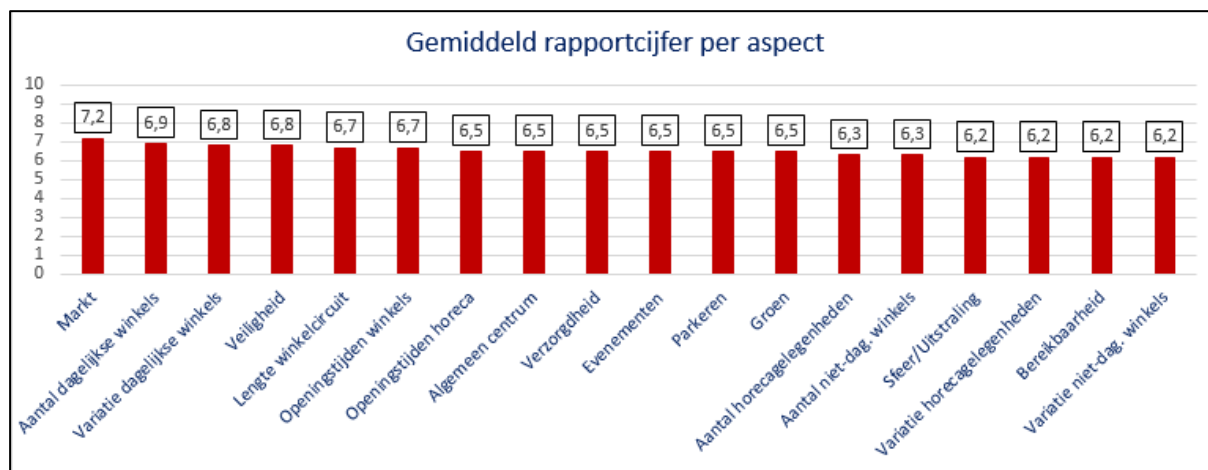
Op de vraag waarom men het centrum van Geldermalsen bezoekt, geeft 33,4% van de consumenten aan dat dit voor een bezoek aan dagelijkse winkels is. Een tweede belangrijke reden is een bezoek aan niet-dagelijkse winkels (15,5%). Andere veelgenoemde redenen zijn een bezoek aan de markt (12,3%), bezoeken aan diensten (9,9%) en horecabezoek (6,3%).

Er werd ook gevraagd waarom er juist voor Geldermalsen wordt gekozen en niet voor een ander centrum. Daarbij gaf 40,8% van de respondenten aan in/nabij Geldermalsen te wonen; nabijheid was daarmee de belangrijkste reden. Ruim een kwart (25,8%) gaf aan dat het winkelaanbod van dagelijkse winkels een belangrijke reden was. Andere veelgevoerde antwoorden waren de bereikbaarheid (9,7%) en het aanbod van niet-dagelijkse winkels (7,5%). Het aanbod van horeca (4%) scoorde opvallend laag.

### Waardering

Respondenten konden hun waardering voor het centrum uitspreken middels een rapportcijfer. Zij gaven het centrum een 6,49. Het gegeven cijfer was het hoogst onder de respondenten van 16 tot 25 (6,68) en het laagst onder respondenten tussen 46 en 65 jaar (6,38). De vrouwen (6,58) waren positiever dan de mannen (6,35).

Daarna werd gevraagd om een rapportcijfer te geven over verschillende aspecten van het centrum.



Over de markt op vrijdagochtend is men het meest enthousiast; velen gaven ook aan Geldermalsen hier speciaal voor te bezoeken. Het aanbod van dagelijkse winkels scoort ook hoog in de waardering van het centrum; zowel in aantal als in variatie. Daarnaast is de consument te spreken over veiligheid in het centrum en over het lengte van het winkelcircuit (de compactheid van het centrum). Het minst tevreden is men over de sfeer van het centrum, de variatie aan horecagelegenheden, de bereikbaarheid (met name de kwaliteit van stoepen en straten, waardoor deze soms lastig begaanbaar zijn voor ouderen en kindervagens) en de variatie van niet-dagelijkse winkels.

### Verbeterpunten & wensen

Er is aan de respondenten gevraagd op welke wijze Geldermalsen het rapportcijfer kan verbeteren. Hier was het meestgegeven antwoord (17%) dat de sfeer en uitstraling verbeterd mag worden. Andere wensen waren meer horeca aanbod (11%) en een verbetering van de groenvoorzieningen in het centrum, bijvoorbeeld door het plaatsen van bomen en plantenbakken (10%).

Eén op de zes bezoekers (16%) gaf aan behoefte te hebben aan koopzondagen. Dit is een precair onderwerp in Geldermalsen; tot op heden worden koopzondagen door de gemeente Geldermalsen verboden omdat men de zondagsrust wil handhaven. Door veel ondernemers wordt dit als oneerlijke concurrentie ervaren ten opzichte van omliggende centra (zoals Tiel en Culemborg) waar de Winkeltijdenwet wel verruimd is (De Zakengids, 2017).

### Aanbevelingen

Uit de resultaten en conclusies van het onderzoek komt één hele duidelijke aanbeveling naar voren en dat is om te werken aan de sfeer en de beleving van het centrum. De andere wensen en behoeften zijn hier direct aan gekoppeld; de consument heeft ook behoefte aan meer groen in het centrum en ook ziet zij graag meer horeca. Deze uitbreiding van horeca mag van de consument zowel in de vorm van café's (met name voor jongeren) als restaurants. Tot slot mag er aandacht zijn voor de bestrating van het winkelgebied.

Uit het onderzoek kan worden geconcludeerd dat de consument in Geldermalsen het centrum met een voldoende waardeert. Daarnaast is de consument concreet in haar wensen en verbeterpunten. Als deze punten worden opgepakt, is het waarschijnlijk dat de consument het centrum vaker bezoekt, langer verblijft en meer besteedt.