



RESULTATEN KOESTERPASENQUETE

Augustus 2010

Analyse Koesterpasenquete

Inleiding

Deze enquête is opgezet om inzicht te krijgen in het gebruik van de Koesterpas, het profiel van de Koesterpasgebruikers en een beeld te krijgen van de algehele tevredenheid over het Koesterplatform

De enquête is per email verstuurd naar zo'n 4000 mensen. Er hebben in totaal 970 mensen meegewerkt. Dat is een respons van 24,2%. Niet alle respondenten hebben alle vragen ingevuld. Toch heeft 90% van de respondenten de enquête volledig afgerond, wat voor een enquête van deze grootte een prachtig resultaat is.

74% van de respondenten heeft de moeite genomen de open vragen te beantwoorden. De antwoorden op deze open vragen zijn uitvoerig en serieus ingevuld.

Opbouw enquête

De enquête bestaat uit een 20-tal vragen. Deze zijn in dit rapport uitgewerkt naar drie hoofdstukken: profiel, gebruik en waardering. Als laatste zijn de suggesties ter verbetering gebundeld in een aantal categorieën.

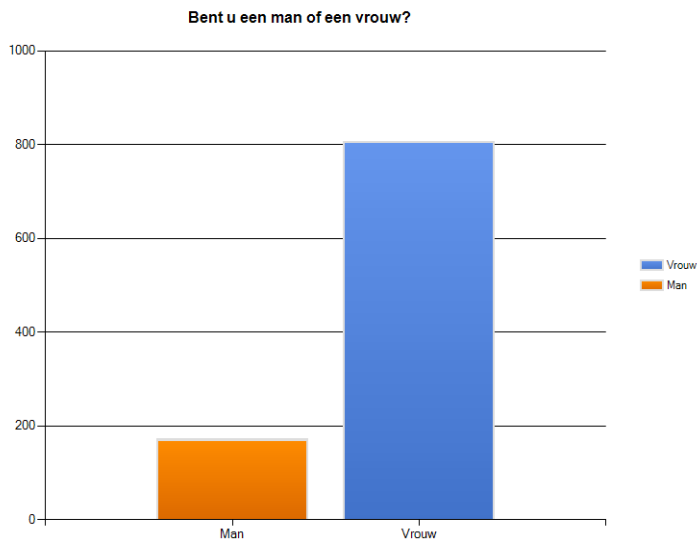
INHOUDSOPGAVE

Profiel koesterpashouders	3
M/V Verdeling	3
Herkomst	3
Leeftijd	4
Gezinssituatie	4
Gebruik van de koesterpas	5
Gebruik binnen gezinssituatie	5
Frequentie gebruik	5
Soort aankoop	6
Belangrijkste voordelen voor Koesterpashouders	6
Vaak genoemde suggesties toe te voegen Koesterbedrijven	7
Waardering van de Koesterpas	8
Aanbod Koesterberijven	8
Relevantie Koesterbedrijven	8
Relevantie acties en aanbod	8
Communicatie	8
Totale waardering	8
Suggesties ter verbetering	9

Profiel koesterspashouders

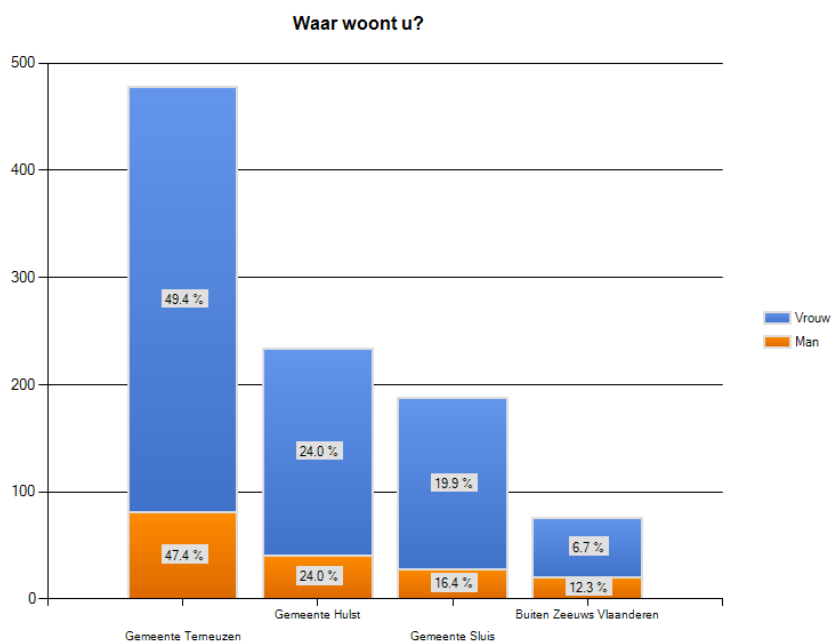
M/V Verdeling

82,5% van de respondenten is vrouw. 17,5% is man.



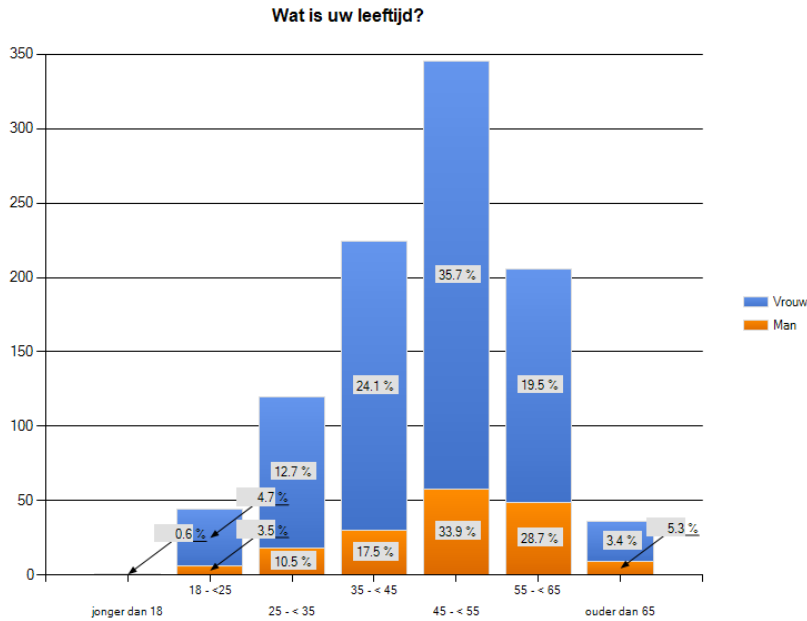
Herkomst

Het merendeel van de koesterspashouders is woonachtig in de gemeente Terneuzen (49,5%). 23,6% woont in de gemeente Hulst en 19,2% in de gemeente Sluis. Van de Koesterspashouders woont slechts 7,7% buiten Zeeuws-Vlaanderen.



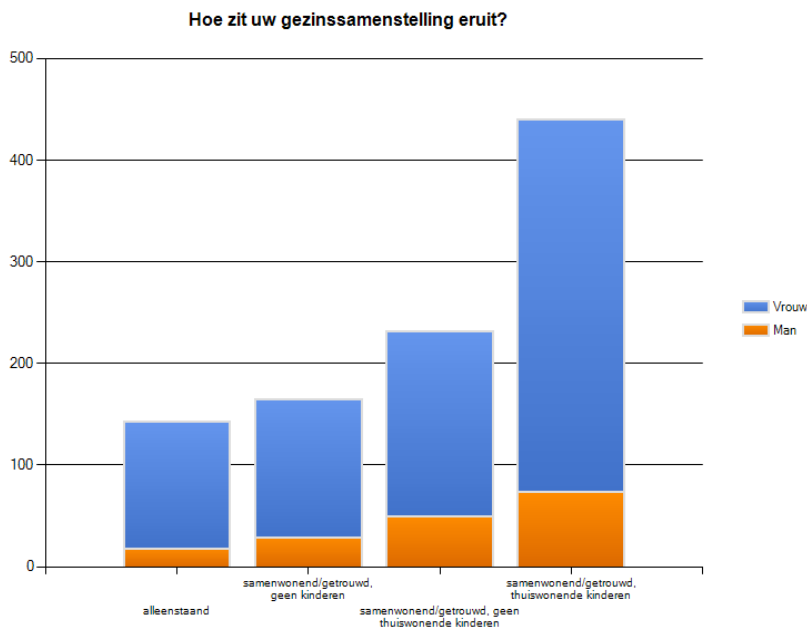
Leeftijd

35,1% van de Koesterpasgebruikers is tussen de 45 en 55 jaar oud. Opvallend is dat onder de respondenten laag aantal jongere gebruikers (<25 jaar) is. Slechts 4,7% van de respondenten is jonger dan 25 jaar.



Gezinssituatie

Ruim 85% van de respondenten woont in een meerpersoonshuishouden. 45% heeft één of meer thuiswonende kinderen.

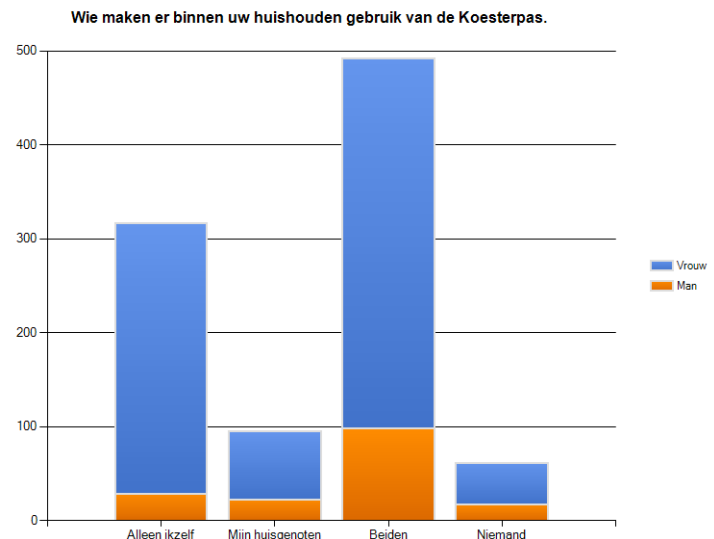


Gebruik van de koesterpas

Gebruik binnen gezinssituatie

De Koesterpas wordt niet alleen door de eigenaar gebruikt. 60% van de respondenten geeft aan dat de pas zowel door huisgenoten als zichzelf gebruikt wordt.

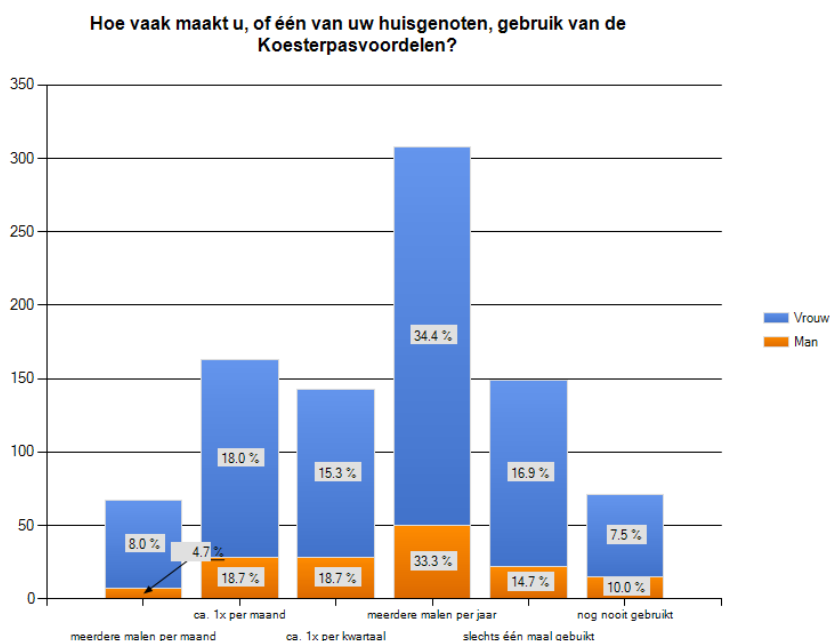
6,4% van de respondenten maakt op dit moment geen gebruik van de Koesterpas. Van deze groep geeft echter 73% aan wel van plan te zijn de pas te gaan gebruiken. 23,8% weet nog niet of ze er gebruik van gaan maken. 3,2% geeft aan de pas niet actief te gebruiken en dit ook niet van plan te zijn.



Frequentie gebruik

Ruim 92% van de Koesterpashouders heeft de pas één of meerdere keren gebruikt. Het grootste deel van de Koesterpashouders gebruikt de pas meerdere malen per jaar.

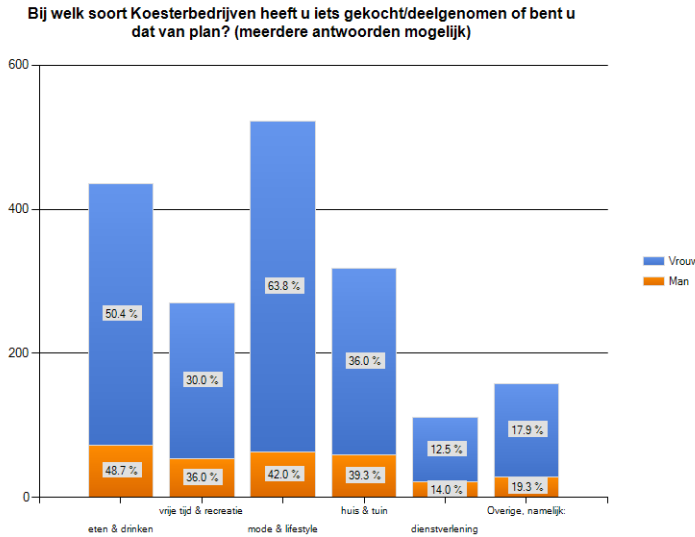
25% van de respondenten geeft aan de Koesterpas zeer actief in te zetten en gebruikt de pas 1 of meerdere keren per maand.



Soort aankoop

De Koesterpas wordt het meest actief gebruikt bij de Koesterbedrijven in de categorie 'eten & drinken' en 'mode & lifestyle'.

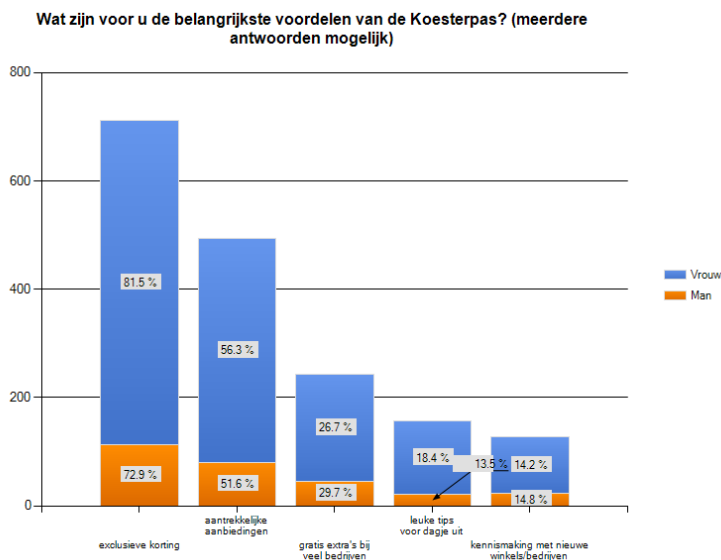
Bij de categorie 'overig' is vaak ingevuld: elektronica, computers.



Belangrijkste voordelen voor Koesterpashouders

Koesterpashouders beoordelen de Koesterbedrijven voornamelijk op de exclusieve korting die ze bij het betreffende bedrijf krijgen. Het betreft dan een korting die niet-koesterpashouders niet krijgen.

Opvallend is dat ruim 14% van de respondenten aangeeft dat de Koesterpas hen in contact heeft gebracht met nieuwe bedrijven/winkels. Dit is een interessante constatering voor de deelnemende Koesterbedrijven (klantwerving).



Vaak genoemde suggesties toe te voegen Koesterbedrijven

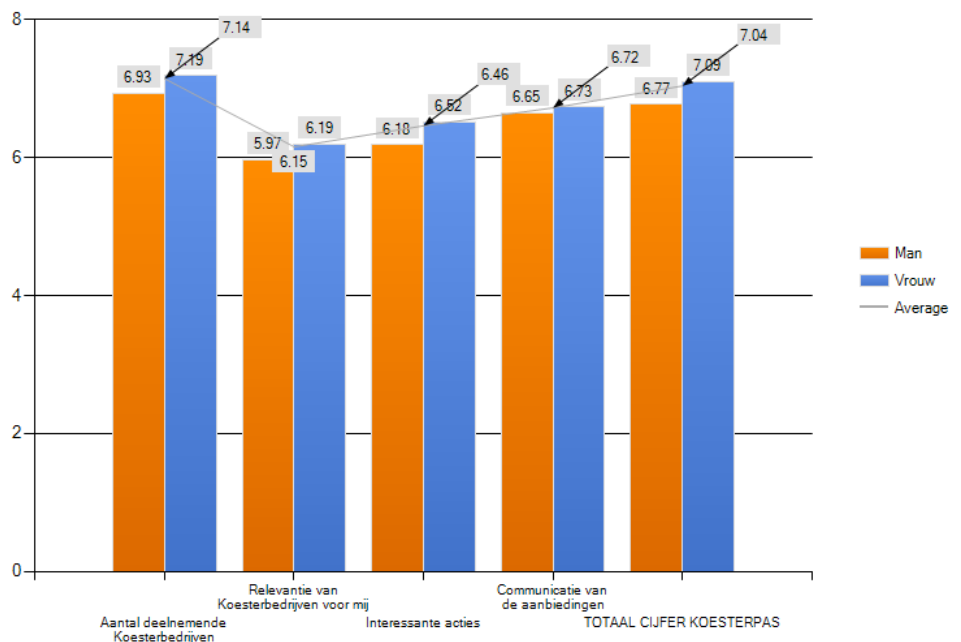
- Supermarkten
- extra modezaken
- woonwinkels
- Blokker
- Bouwmarkten
- Tuincentra
- Sportzaken
- HEMA
- meer bedrijven in Hulst
- meer bedrijven in Sluis

Waardering van de Koesterpas

Aanbod Koesterberijven

De respondenten geven een gemiddeld cijfer van 7,1 voor het aanbod van Koesterbedrijven. Hiermee wordt in deze vraag het totale aanbod van deelnemende Koesterbedrijven bedoeld. Het verschil tussen de waardering door mannen (6.9) en vrouwen (7.2) is minimaal.

Welk cijfer geeft u de Koesterpas als het gaat om het aanbod van de Koesterbedrijven, speciale aanbiedingen, service en communicatie? U kunt een cijfer van 1 tot 10 geven.



Relevantie Koesterbedrijven

Op dit punt wordt de Koesterpas het laagst beoordeeld. Mannen geven een 6.0 voor de relevantie van bedrijven en vrouwen een 6.2. Uit de open vragen in de enquête komt naar voren dat respondenten graag zouden zien dat er bedrijven toegevoegd worden waar ze nu al vaak komen (bijv. supermarkt, HEMA, etc.).

Relevantie acties en aanbod

In de enquête is gevraagd naar de mening over de acties (kortingen, workshops, gratis artikelen, etc.) die worden verstrekt. Mannen geven op dit vlak een 6.2 en vrouwen een 6.5. De gemiddelde score komt uit op een 6.5.

Communicatie

De gehele communicatie van de acties wordt gewaardeerd met een 6.7. Uit de verdiepvragen blijkt dat de respondenten tevreden zijn over de frequentie van de communicatie. Wel wordt aangegeven dat vaak onduidelijk is welke bedrijven Koesterbedrijf zijn. De suggestie om Koesterbedrijven een sticker of bordje in de winkel te laten hangen komt vaak terug.

Totale waardering

De Koesterpashouders waarderen de Koesterpas gemiddeld met een 7.0. Vrouwen geven het totale concept een 7.1. De mannen zijn wat voorzichtiger met een 6.8.