



Onderwerp

Toezeggingen informatie sportnota

Doel van deze mededeling:

Informeren van Provinciale Staten (PS) m.b.t. inspraakreacties op sportnota en een voorbeeld van methodiek en uitwerking WESP onderzoeksinstrument.

Toezegging/motie/amendement:

Toezegging 45 en 89 van lijst van toezeggingen

45: voorbeeld van methodiek en uitwerking WESP onderzoeksinstrument.

89: inzage in zienswijze op sportnota

Inleiding:

M.b.t. toezegging 45. De ChristenUnie heeft tijdens de behandeling van de herijkte sportnota Sportbeleid dat rendeert" gevraagd naar een uitleg over de methodiek en een voorbeeld van een WESP rapportage. In bijlage 2 treft u de WESP methodiek in de vorm van het 'richtlijnenhandboek', gevolgd door een toepassing van de WESP in de rapportage m.b.t. het EK waterpolo in 2012.

M.b.t. toezegging 89. PS heeft tijdens behandeling van herijkte sportnota "Sportbeleid dat rendeert " gevraagd naar inzage in de zienswijzen op de uitgangspunten. In de bijlage (1) zijn zienswijze 1 tot en met 5 van Sportservice Flevoland, de overige zienswijzen van Flevolandse gemeenten. Van gemeenten zijn geen schriftelijke zienswijzen ontvangen. Suggesties en opmerkingen van gemeenten zijn tijdens het portefeuillehouders overleg Sport met de sportwethouders besproken en zo mogelijk verwerkt in de nota. De zienswijzen van Sportservice Flevoland zijn tijdens het reguliere bestuurlijk overleg met Sportservice besproken en zo mogelijk verwerkt in de nota.

Mededeling:

Hierbij ontvangt u de door u gewenste informatie als aangegeven tijdens de behandeling van de herijkte sportnota op 6 februari 2013 (Toezegging 45 en 89 van lijst van toezeggingen)

Het vervolg

n.v.t.

Ter inzage in de leeskamer

1. Zienswijzen conceptnota Sportbeleid dat rendeert in Flevoland
2. Richtlijnenhandboek WESP (economische impact)
3. Wesrapportage EK waterpolo 2012

Verdere informatie

De WESP methode wordt veelal uitgevoerd door Sportservice Flevoland in samenwerking met de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN). Voor de toepassing in Flevoland zijn wij in overleg zijn met Hogeschool Windesheim, afdeling Sportmanagement en Lichamelijke Opvoeding.

Registratienummer

1457992

Datum

6 februari 2013

Auteur

H.J. Meijboom

Afdeling/Bureau

ES

Openbaarheid

Passief openbaar

Portefeuillehouder

Lodders, J.

Ter kennisname aan PS en burgerleden

Bijlage 1

Nota van antwoord op ingediende zienswijzen uit de inspraak op uitgangspunten herijkt sportbeleid. vanuit de Flevolandse gemeenten zijn geen schriftelijke zienswijzen ontvangen. Zienswijzen en reacties zijn kenbaar gemaakt tijdens het bestuurlijk overleg met alle sportwethouders.

Zienswijze	Reactie
1. focus en ambities binnen de watersport worden niet duidelijk.	Het betreft een kadernota. Onder paragraaf 3.5 wordt binnen deze kadernota nadrukkelijk gesproken over de inzet van de kernsporten en de acties en resultaten die hiermee gemoeid zijn.
2. Sportservice vraagt om een verdere visievorming omtrent de triatlonsport en watersport een bijdrage leveren aan de professionalisering van de organisatie hieromtrent.	Aanscherping is doorgevoerd in de voorliggende nota. Het doel de van sportnota en de keuze voor kernsporten is een bijdrage te leveren aan de Flevolandse economie. Dit kan alleen in nauwe samenhang met de verschillende stakeholders. Sportservice zal nadrukkelijk gevraagd worden om binnen haar uitvoerende taak een coördinerende rol in te nemen m.b.t. de inzet van de triatlonsport en watersport binnen het vastgestelde beleid.
3. De keuze voor kernsporten richt de focus mogelijk te veel op Almere en Lelystad.	Dit is aangepast in de voortliggende nota. Het sportbeleid is gericht op geheel Flevoland. Elke Flevolandse gemeente kan het initiatief nemen om tot een grootschalig sportevenement te komen en hier gezamenlijk met de provincie aan te werken. Wat betreft de kernsporten wordt juist provinciebreed gewerkt daar waar het gaat om de ondersteuning van de desbetreffende kernsport. Evenement- en talentontwikkeling vindt plaats daar waar de faciliteiten en middelen aanwezig zijn.
4. Sportservice Flevoland veronderstelt dat de WESP methode een onderzoek betreft wat primair de economische effecten in beeld brengt. Zij doet suggesties voor nog andere onderzoeksinstrumenten m.b.t. imago ontwikkeling.	De provincie dankt Sportservice voor haar suggestie m.b.t. imago onderzoek. De WESP methode biedt echter ook de mogelijkheid om imago en klant tevredenheid te onderzoeken. We zullen dit meenemen in de uitvoering van het beleid.
5. Sportservice Flevoland spreekt liever niet van een herijking, maar van een nieuwe nota om daarmee ook de start van een nieuwe werkelijkheid te markeren die transparant is voor alle betrokkenen binnen de sport.	Formeel is er sprake van een herijking. Voor een groot deel dient de huidige sportnota als basis, maar is de focus nadrukkelijk verlegd naar economie. Met de nieuwe naam voor deze nota "Sportbeleid dat rendeert in Flevoland" geeft de provincie koers en antwoord op het verzoek van Sportservice.
Gemeente Dronten, NOP en URK 1. De focus van de nota wordt wel erg verlegd naar Lelystad en Almere	Dit is aangepast in de nota. We maken nadrukkelijk keuzen voor kernsporten en evenementen, maar dit hoeft in de toekomstige uitwerking niet aan deze steden vast te liggen. De ondersteunende activiteiten voor kernsporten zijn provinciebreed. Evenzo kan er met elke gemeente gezamenlijk worden opgetrokken om te werken aan een grootschalig evenement. De keuze voor regionale Training Centra in Almere en Lelystad ligt niet primair bij de

	provincie, maar wordt gezamenlijk met de sportbond én gemeente genomen en hangt af van de aanwezige faciliteiten, middelen en mensen.
Gemeente Dronten en Almere 1. we missen in de nota het 'sportieve' de sportziel, die zo kenmerkend was voor de nota "Flevoland, sportiefste provincie"	De provincie heeft vanuit haar taakstelling en positie bewust gekozen voor het verleggen van het accent van "sportiefste provincie" naar "sport als economisch middel".
Gemeente Zeewolde 1. gemeente is blij dat de ambities en bijdrage voor het Olympisch Plan niet meer opportuun zijn als gevolg van het kabinetsbesluit.	De provincie deelt het standpunt van het kabinet m.b.t. het Olympisch Plan.

Richtlijnenhandboek

***** Economische impact *****

Beschrijving: Onderzoek naar (additionele) bestedingen in de gemeente/regio/provincie waar het evenement plaatsvindt als gevolg van het evenement

Versie: 1.0

Status: Versie 5 oktober 2010

Datum: 5 oktober 2010

Inhoudsopgave

Verantwoording	2
Kort overzicht van deze richtlijn	3
Wat meet het onderzoek?	3
Theoretische achtergrond	3
Doelgroep	3
Minimale eindwaardes c.q. kerncijfers	4
Methodologie.....	5
Begrippen en definities	5
Kiest u voor het juiste meetinstrument?	5
Praktische uitvoering van het onderzoek.....	6
Vragenlijst	6
Methode van dataverzameling	6
Steekproeftrekking	7
Steekproefgrootte.....	7
Meetmomenten en meetpunten	8
Interviewers.....	9
Werkwijze dataverwerking en datacontrole	10
Rapportage	12
Wijze van rapporteren	12
Data-analyse en berekening economische impact	12
Voorbeeld berekening economische impact	12
Kwaliteitsborging	13
Uitvoeren peer-review	13
Wijze van afgifte data t.b.v. open source database evenementen	14
Bijlagen.....	15
1. Begrippen en definities	15
2. Beslissingsboom	17
3. Adviesvragenlijst.....	18
4. Voorbeeld berekening.....	22
5. Terugkoppelingsformulier naar WESP	24

Verantwoording

Voor de evaluatie van (sport)evenementen en voor de verdere professionalisering en rendementsvergroting bij evenementenorganisatie is het van belang een goed en betrouwbaar, bij voorkeur standaard meetinstrument te hebben. Als dit meetinstrument op een uniforme wijze wordt toegepast, dan worden evenementen beter vergelijkbaar en wordt een groter leereffect bereikt. Dit richtlijnenhandboek biedt een erkend meetinstrument aan dat wordt aanbevolen aan partijen, die belang hebben bij de effectmeting van evenementen. Het is een initiatief van WESP, de Werkgroep Evaluatie Sportevenementen, in samenwerking met Platform Sporteconomie en het Program Office Olympisch Plan 2028.

Het gebruiken van dit Richtlijnenhandboek en het hierin beschreven meetinstrument plus materialen (adviesvragenlijst) is toegestaan, echter uitsluitend met volledige bronvermelding: evaluatie uitgevoerd volgens Richtlijnenhandboek Economische impact WESP versie 1.0 zonder toetsing. Vindt er een peer-review¹ plaats, dan wijzigt de bronvermelding in: evaluatie uitgevoerd en getoetst volgens Richtlijnenhandboek Economische impact WESP versie 1.0. Bronvermelding is verplicht bij alle communicatie-uitingen, bijvoorbeeld persberichten

Dit Richtlijnenhandboek is voorgeschreven bij de uitvoering van het onderzoek Economische impact. Andere Richtlijnenhandboeken die voorhanden zijn en eveneens voorgeschreven:

- Bezoekersaantallen
- Belevingsonderzoek
- Bezoekersprofielen

Bij vragen, opmerkingen en/of suggesties en bij aanmelden onderzoek dan wel aanvragen peer-review, gelieve contact op te nemen met de secretaris van WESP Werkgroep Evaluatie Sportevenementen de heer Egbert Oldenboom, 06-5555 8757.

¹ WESP wenst nauw betrokken te zijn bij de hantering en uitvoering van haar meetinstrumenten. WESP kan bovendien geraadpleegd worden. Een peer-review past in deze situatie. Een peer-review wordt altijd uitgevoerd door een vertegenwoordiger van WESP en bestaat eruit dat de toepassing van de richtlijnen worden getoetst op tijdigheid, volledigheid en juistheid.

Kort overzicht van deze richtlijn

Wat meet het onderzoek?

Het onderzoek **Economische impact** levert een weergave op van (additionele) bestedingen in de gemeente/regio/provincie waar het evenement plaatsvindt als gevolg van het evenement. Het betreft hier bestedingen van bezoekers en deelnemers, alsook bestedingen vanuit de organisatie.

Theoretische achtergrond

De economische impact van een evenement voor de gemeente/regio/provincie wordt gedefinieerd als de additionele, dat wil zeggen de extra bestedingen die door het evenement veroorzaakt worden in de gemeente/regio/provincie. Bij elk evenement is een veelheid aan economische effecten te bedenken: bestedingen aan reclame door het bedrijfsleven, extra overnachtingen door bezoekers, promotie-effecten voor de gemeente/regio/provincie, etc., die allemaal iets zeggen over de betekenis van het evenement voor de economie. Maar additioneel wil zeggen dat deze niet het gevolg zijn van een verschuiving van de vraag.

De economische impact bestaat dan uit de volgende onderdelen:

- De additionele bestedingen van bezoekers en deelnemers aan het evenement (via de adviesvragenlijst van het onderzoek Economische impact)
- De additionele bestedingen vanuit de organisatie van het evenement (via gegevens van de organisatie)

Bestedingen zijn additioneel indien aan twee voorwaarden wordt voldaan, te weten:

- Er is een oorzakelijk verband met de organisatie van het evenement. In de praktijk betekent dit dat alleen bestedingen worden meegenomen van bezoekers en deelnemers die speciaal voor het evenement in de gemeente/regio/provincie zijn gekomen, of in het geval van inwoners van de gemeente/regio/provincie, die voor het evenement in de gemeente/regio/provincie zijn gebleven, waarbij inwoners als additioneel worden gerekend als zij voor een dergelijk evenement naar een andere Nederlandse stad zouden zijn gereisd.
- De organisatie heeft inkomsten vergaard om uitgaven te kunnen doen. En de uitgaven vanuit de organisatie van het evenement zijn ten goede gekomen aan het bedrijfsleven in de gemeente/regio/provincie. Met andere woorden geen verschuivingen oftewel uitgaven die toch waren gedaan ook al had het evenement niet plaatsgevonden.

Doelgroep

Het onderzoek wordt uitgevoerd bij deelnemers en/of bezoekers van het evenement. Bij deelnemers zijn ook coaches, trainers, begeleiders en meegereisde familieleden inbegrepen. Maar ook onder de organisatie c.q. organisator en de media.

Minimale eindwaardes c.q. kerncijfers

Elk meetinstrument, dat op een uniforme wijze wordt toegepast, kenmerkt zich door de aanwezigheid van enkele minimale eindwaardes of kerncijfers. Dat geldt ook voor het onderzoek Economische impact. Alleen in het geval dat de minimale eindwaardes c.q. kerncijfers standaard dezelfde zijn, kunnen onderzoeken en daarmee evenementen met elkaar worden vergeleken.

Om deze reden dienen in elk geval de volgende eindwaardes c.q. kerncijfers in de eindrapportage van het onderzoek aanwezig te zijn:

De gemiddelde bestedingen per persoon; uitgesplitst naar (in de gemeente/in de regio of provincie):

- Additionele dagbesteding
- Additionele dagbesteding extra dagen overnachters
- Additionele bestedingen aan overnachtingen
- Additionele bestedingen organisatie en media

Aangevuld met:

- Aantal bezoekers
- Aandeel additionele bezoekers en overnachters
- Gemiddelde overnachtingsduur

Opmerking: de totale bestedingen kunnen slechts berekend worden indien tevens het totale aantal personen bekend is → zie Richtlijnenhandboek Bezoekersaantallen; het gebruik hiervan is voorgeschreven.

Advies: De aanwezigheid van vragen die inhaken op bezoekersprofielen verdient aanbeveling → zie hiervoor bijlage 3, de adviesvragenlijst. De mogelijkheden voor latere vergelijkende analyses nemen hierdoor fors toe. Hierbij valt te denken aan vragen die te maken hebben met:

- Socio-economische kernmerken, zoals geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, herkomst (uit de gemeente/regio/provincie/Nederland/buitenland)
- Type bezoeker (al naar gelang het evenement; bijv. genodigden, overige bezoekers, deelnemers, etc.)
- Kwalitatieve aspecten (bijv. oordeel en/of waardering evenement, tevredenheid, mate van aanbeveling of waarschijnlijkheid van herbezoek, etc.)
- Kwantitatieve aspecten (bijv. duur van het bezoek, aantal bezoeken gedurende een meerdaags evenement, bestedingen op de evenementlocatie, in de gemeente/regio/provincie, etc.)

Methodologie

Het onderzoek Economische impact onder bezoekers en deelnemers wordt bij voorkeur uitgevoerd middels een keuze uit de volgende methoden:

- Face-to-face interviews
- Semi face-to-face interviews
- Internet (online vragenlijst)

De keuze uit deze drie methoden is situatieafhankelijk. Niettemin adviseren deze richtlijnen om de te kiezen voor face-to-face interviews. Onder omstandigheden kan uitgeweken worden naar semi face-to-face. Pas wanneer beide methodieken in de praktijk onuitvoerbaar blijken te zijn, mag gekozen worden voor internet onderzoek.

Voor de gegevens die via de organisatie (inclusief de media) moeten komen, zijn (semi) face-to-face interviews noodzakelijk. Deze interviews worden bij voorkeur ondersteund met gerealiseerde en door een accountant gecontroleerde financiële overzichten.

Begrippen en definities

Zie hiervoor bijlage 1.

Kiest u voor het juiste meetinstrument?

U vertegenwoordigt een partij, die belang heeft bij de effectmeting van evenementen en die over informatie wenst te beschikken betreffende (additionele) bestedingen in de gemeente/regio/provincie waar het evenement plaatsvindt als gevolg van het evenement. U kiest dan voor het meetinstrument Economische impact. Check eventueel de beslissingsboom in bijlage 2.

Praktische uitvoering van het onderzoek

Vragenlijst

In bijlage 3 is een adviesvragenlijst opgenomen. Hoewel het partijen vrij staat de vragenlijst naar eigen inzicht en behoefte aan te passen, luidt het dringende advies om de adviesvragenlijst in zijn geheel over te nemen, dan toch zeker niet af te wijken van of aanpassingen te doen op de vragen in de adviesvragenlijst die inhaken op de minimale eindwaardes c.q. kerncijfers.

Methode van dataverzameling

Bij de uitvoering van het onderzoek Economische impact heeft men de keuze uit een drietal methodieken, in rangorde van voorkeur: face-to-face interviews, semi face-to-face interviews en internet (online vragenlijsten).

(Semi) face-to-face interviews worden uitgevoerd in de vorm van een exit-onderzoek. Respondenten worden aangesproken bij het verlaten van het evenement. Ook de online vragenlijst wordt pas aangeboden na afloop van het evenement. Hetzelfde geldt voor de organisatie en media; informatie wordt na afloop van het evenement via de organisatie ingewonnen.

Bij face-to-face onderzoek spreekt een interviewer een respondent uit de doelgroep actief aan en neemt de vragenlijst zelf af. De interviewer stelt de vragen, de respondent geeft op elke vraag antwoord en de interviewer noteert de gegeven antwoorden. In geval van semi face-to-face onderzoek spreekt een interviewer een respondent uit de doelgroep actief aan en overhandigt een vragenlijst. De respondent vult de vragenlijst zelf in en levert deze bij voorkeur direct daarna in bij de interviewer. Deze laatste heeft dan de mogelijkheid om te controleren of de respondent geen vragen is vergeten te beantwoorden. Omissies kunnen dan direct hersteld worden. Beide methoden vinden veelal plaats middels 'pen en papier' dan wel met gebruik van CAPI apparatuur (Computer Aided Personal Interviewing; handheld computers, pda's, smartphones e.d.).

Onderzoek via internet is minder stuur- en beheersbaar dan (semi) face-to-face onderzoek, zeker in termen van respons en het aantal te realiseren interviews, daar online onderzoek via 2 stappen dient plaats te vinden. Immers, een interviewer spreekt een respondent uit de doelgroep actief aan en overhandigt een 'uitnodigingskaartje', met daarop het verzoek om later, wellicht eenmaal thuis, via internet een online vragenlijst in te vullen. Anderzijds is het mogelijk dat via de organisatie een lijst van deelnemers plus e-mailadressen beschikbaar is, die direct gebruikt kan worden zonder vooraf deelnemers 'te werven'. Welke werkwijze wordt gevolgd, het is onzeker of de respondent de vragenlijst via internet daadwerkelijk gaat invullen. NOOT: Zijn op het evenement computers met internetverbinding aanwezig, als hulpmiddel in het gesprek tussen interviewer en respondent, dan valt deze werkwijze onder de noemer face-to-face onderzoek.

Steekproeftrekking

Bij veel evenementen is het totaal aantal bezoekers en deelnemers groot, in statistische termen vaak oneindig groot. De groep van alle deelnemers of van alle bezoekers krijgt de term populatie mee. Er wordt dan gesproken van een eindige (veelal <5.000) of een oneindige populatie (> 5.000). Wanneer een gedeelte van de populatie bij het onderzoek wordt betrokken, kan gesproken worden van een steekproef en vindt er een steekproeftrekking plaats.

Enkele basisregels ten aanzien van steekproeftrekking luiden:

- Ad random; actief aan te spreken respondenten willekeurig kiezen
- In principe niet (pre)selecteren op bijvoorbeeld geslacht en leeftijd; veelal wordt wel een ondergrens qua leeftijd aangehouden, namelijk 16 jaar, zodat kinderen van 15 jaar en jonger niet worden geïnterviewd²
- Elke x^e respondent uit de doelgroep actief aanspreken, bijvoorbeeld elke 3^e of elke 10^e
- Per groep (een stel, gezin, vriendengroep, etc.; vanaf 2 personen wordt gesproken van een groep) slechts 1 persoon laten deelnemen aan het onderzoek
- In geval van een groep, bij voorkeur de persoon laten deelnemen die (in)zicht heeft op de (te verwachten) bestedingen (van de groep)
- Ook non-respons, de aantallen en redenen om niet deel te nemen aan het onderzoek, worden genoteerd

Overigens kan besloten worden om uit de populatie van bezoekers een steekproef te trekken en de populatie deelnemers in zijn geheel te ondervragen.

Steekproefgrootte

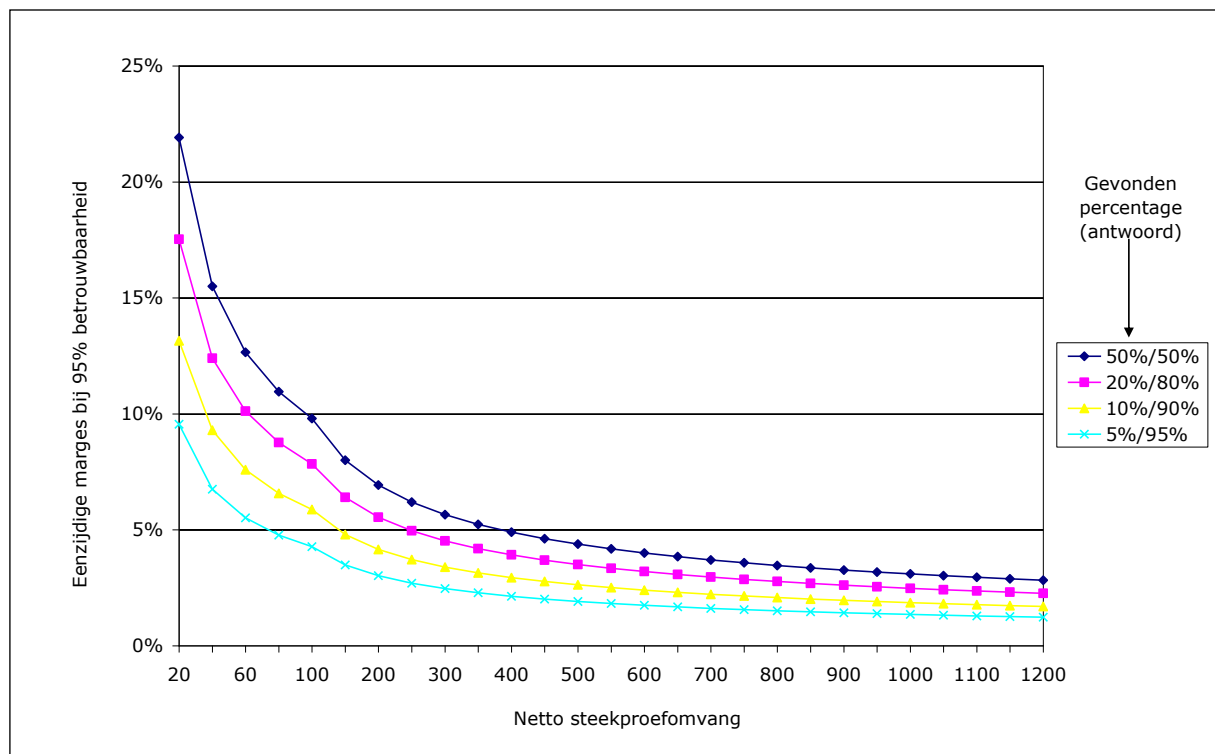
Geadviseerd wordt om bij een eindige populatie, dat wil zeggen minder dan 5.000 bezoekers en/of deelnemers, een steekproefgrootte te realiseren van minimaal n=270 interviews. Is het aantal bezoekers en/of deelnemers groter dan 5.000, dan luidt het advies om minimaal n=385 interviews te realiseren. Een groter aantal dan deze minimale aantallen komt de verdere nauwkeurigheid van het onderzoek alleen maar ten goede.

De redenen om te kiezen voor deze minimale steekproefgroottes zijn gebaseerd op de navolgende tabel met afwijkingsmarges bij 95% betrouwbaarheid en geldend voor een oneindige populatie.

Op basis van de resultaten van steekproefonderzoek worden later uitspraken gedaan of conclusies getrokken die geldig zijn voor de totale populatie. In een dergelijk geval dient altijd rekening gehouden te worden met afwijkingsmarges. Afwijkingsmarges groter dan 5% zijn in de regel niet acceptabel.

² Tenzij het evenement zich specifiek richt op jongeren (als zijnde deelnemer dan wel bezoeker). De gedragscode binnen de marktonderzoekbranche schrijft in dat geval voor dat kinderen t/m 12 jaar met toestemming en in het bijzijn van ouder(s) of begeleider(s) wordt ondervraagd.

De (bovenste) donkerblauwe lijn (50%-50% antwoorden) vertoont de grootste afwijkingmarges en deze kruist de grens van 5% ter hoogte van $n=385$.



Bij grotere steekproeven dan $n=385$ nemen de afwijkingmarges verder af, wat de nauwkeurigheid van de resultaten doet toenemen.

Meetmomenten en meetpunten

Elk evenement, zowel een dagevenement als een meerdaags evenement, kent een begin- en een eindtijd. In geval van het onderzoek Economische impact, dat als exit-onderzoek wordt uitgevoerd, verdient het aanbeveling om gemiddeld 1 tot 3 uur na de begintijd te starten met het interviewen van respondenten. Immers dan zullen de eerste bezoekers het evenement verlaten. Het meetmoment strekt zich vervolgens uit tot de eindtijd en wellicht nog iets langer, zodat volop gebruik gemaakt kan worden van het aanbod van vertrekkende respondenten. Bij meerdaagse evenementen verdient het aanbeveling om het onderzoek over alle evenementdagen te verspreiden.

Wordt er door één interviewer per meetmoment gewerkt aan het onderzoek, dan zal deze interviewer herhaaldelijk een ander meetpunt op de evenementlocatie moeten kiezen, tenzij er sprake is van slechts één toegangsweg c.q. entree. Meerdere interviewers per meetmoment kunnen hun werkplek krijgen aangewezen op verschillende meetpunten op de evenementlocatie.

De aanbevelingen onder de kopjes Steekproeftrekking en Meetmomenten en meetpunten dragen bij aan het voorkomen van 'bias', met andere woorden, onzuivere informatie.

Interviewers

Er bestaat een sterke voorkeur voor het inzetten van ervaren, liefst gecertificeerde, interviewers. Het inzetten van werkstudenten is te overwegen, mits de kwaliteit van werken geborgd wordt, bijvoorbeeld door de studenten te laten begeleiden door professionele supervisors of superinterviewers.

Interviewers ontvangen voorafgaand aan het veldwerk, het eigenlijke uitvoeren van de interviews, een gedegen mondelinge en/of schriftelijke instructie. Aldus kennen zij de achtergronden van het onderzoek, hebben zij de vragenlijst al enkele keren kunnen doorlezen, zijn zij op de hoogte van de wijze van steekproeftrekking, weten zij gedurende welke tijden en op welke plekken zij de interviews moeten afnemen, etc.

In geval van een groepje van meer dan 4 interviewers op hetzelfde meetmoment, verdient het aanbeveling dat er tevens een supervisor aanwezig is, eventueel een superinterviewer, die zorgdraagt voor een correcte en vlotte manier van werken, die tevens als vraagbaak en zonnodig als troubleshooter kan optreden. Veelal is er sprake van een eenmalige gelegenheid om het onderzoek uit te voeren, namelijk ten tijde van het evenement, niet ervoor en niet erna. Mogelijkheden om terplekke bij te sturen moeten benut worden.

Afhankelijk van de herkomst van de te verwachten bezoekers en/of deelnemers, moeten de interviewers kunnen beschikken over vragenlijsten in andere talen en spreken zij bij voorkeur ook één of meerdere van die andere talen goed.

Interviewers zijn actief in het aanspreken van respondenten uit de doelgroep en nemen een open en (klant)vriendelijke houding aan. Respondenten zullen zich sneller gestimuleerd voelen aan het onderzoek medewerking te verlenen. Eventueel kan bij de uitvoering gedacht worden aan andere responsstimulering, bijvoorbeeld in de vorm van een kleine attentie of give-away na afloop en als dank voor de medewerking.

Werkwijze dataverwerking en datacontrole

Indien er gebruik is gemaakt van papieren vragenlijsten, dan dienen deze verwerkt te worden en ingevoerd (data-entry). Wordt van CAPI apparatuur gebruik gemaakt of verloopt het onderzoek via internet, dan zijn de gegevens al digitaal verwerkt. Eindresultaat van welke methodiek ook, is een databestand met daarin in de kolommen de variabelen en in de rijen alle respondenten. Elke vraag in de vragenlijst wordt gerepresenteerd door één of meerdere variabelen in het databestand, al naar gelang het type vraag (één antwoord mogelijk, meerdere antwoorden mogelijk, dichotome verwerking van de antwoorden).

Betreffende de vragen/variabelen in de adviesvragenlijst die inhaken op de minimale eindwaardes c.q. kerncijfers de volgende adviezen:

- Bestedingsvragen, vragen waar een bedrag in € moet worden ingevuld, zijn altijd voorzien van een waarde:
 - 0, indien voor dat onderdeel geen uitgaven zijn gedaan of worden gedaan
 - getal > 0, ter waarde van de uitgaven voor dat onderdeel die zijn gedaan of worden gedaan
 - 999999, indien de respondent voor dat onderdeel geen antwoord kan geven of het (nog) niet weet
- De vraag die inzicht geeft in het aantal personen waarop de bestedingen betrekking hebben:
 - getal > 0, ter grootte van het aantal personen waarop de uitgaven betrekking hebben
 - 999999, indien de respondent geen antwoord kan geven of het (nog) niet weet

Daarnaast luidt het advies om met alle cijfermatige vragen, vragen waarop het antwoord een getal is (bijvoorbeeld waarderingcijfer, verblijfsduur, etc.), op eenzelfde manier om te gaan. Onderstaand een voorbeeld voor de verblijfsduur in uren of dagen.

- De vraag die inzicht geeft in het aantal uren of dagen dat de respondent of de groep in de gemeente/in de regio of provincie bezoekt of verblijft (gedurende of als gevolg van het evenement, niet meegerekend het verblijf op het eigen vaste woonadres):
 - getal > 0, ter grootte van het aantal uren of dagen van het bezoek of het verblijf
 - 999999, indien de respondent geen antwoord kan geven of het (nog) niet weet

Datacontrole is nodig om eventuele (invoer)fouten in het databestand op te sporen en te herstellen. Alleen een (nagenoeg) foutloze dataset kan de basis zijn van goede en betrouwbare informatie als resultaat van de effectmeting. Minimaal kan er een verticale en een horizontale controle op de data plaatsvinden.

De verticale controle vindt plaats middels het draaien van frequenties of rechte tellingen; van elke vraag wordt een frequentietabel gemaakt en er wordt gecontroleerd dat er in de frequentietabel geen waarden voor komen die niet tot de antwoordmogelijkheden behoren.

De horizontale controle vindt plaats op de hand/met het oog; minimaal 5% van het aantal vragenlijsten wordt opnieuw ingevoerd of vraagitem voor vraagitem nagekeken en gecontroleerd op invoerfouten.

Gevonden fouten worden hersteld. Telt het aantal geconstateerde fouten, verticale en horizontale, op tot meer dan 1% van het theoretische aantal invoerwaardes, dan luidt het advies om alle vragenlijsten opnieuw te verwerken en in te voeren in een nieuw databestand. Voorbeeld: een vragenlijst bevat 42 vraagitems c.q. invoerwaardes, er zijn 400 vragenlijsten afgenomen, dan bedraagt het theoretische aantal invoerwaardes 16.800; de grens van 1% bedraagt dan 168; is het aantal geconstateerde fouten, verticaal plus horizontaal, groter dan 168, dan wordt geadviseerd om alle vragenlijsten opnieuw te verwerken en in te voeren.

Rapportage

Wijze van rapporteren

Het rapport naar aanleiding van het onderzoek Economische impact geeft in teksten, tabellen en/of grafieken een eenduidig antwoord op de centrale vraag: hoe groot zijn de (additionele) bestedingen in de gemeente/regio/provincie waar het evenement plaatsvindt als gevolg van het evenement.

Data-analyse en berekening economische impact

Aan de hand van de bestedingsvragen in combinatie met de vraag op hoeveel personen de bestedingen betrekking hebben, kan per onderdeel de gemiddelde bestedingen per persoon worden berekend. Deze bestedingen worden gecorrigeerd, zodat slechts de additionele bestedingen resteren. Met behulp van de gemiddelde verblijfsduur wordt het gemiddeld aantal overnachtingen bepaald. Zie nogmaals de opmerking op bladzijde 3; om de totale (additionele) bestedingen en het totale aantal overnachtingen te berekenen, is het aantal bezoekers en bezoeken essentieel.

Voorbeeld berekening economische impact (Stappenplan)

- Voorbereiding data
 - Vervang 999999 door (.) missing
 - Controleer op extreme afwijkende waardes per variabele
- Aanmaak sleutelvariabelen
 - Aanmaak variabele HERKOMST op basis van vraag 2: (0) gemeente/regio/provincie, (1) overig Nederland, (2) buitenland
 - Aanmaak variabele ADDITIONEEL op basis van vraag 6 en 8: (0) niet additioneel, (1) wel additioneel
 - Aanmaak variabele OVERNACHTER op basis van vraag 9 en 10: (0) niet overnacht, (1) wel overnacht
 - Aanmaak variabele OVERNACHTINGEN/BEZOEK op basis van vraag 11 in de gemeente/regio/provincie
- Berekening economische impact bezoekers
 - Totaal bezoekers = vraag 4 - vraag 5 = (A)
 - Totaal aantal additionele bezoekers = (A) x ADDITIONEEL = (B)
 - Bereken het aandeel additionele bezoekers, uitgesplitst naar herkomst en per evenementdag (vraag 14)
 - Bereken de gemiddelde dagbesteding (totaal of per onderdeel; vraag 16) van additionele bezoekers, uitgesplitst naar herkomst en per evenementdag (C)
 - Bereken de totale additionele dagbestedingen, uitgesplitst naar herkomst en per evenementdag = (B) x (C) = (D)
 - Totaal aantal overnachters = vraag 9 en 10 = (E)

- Totaal aantal additionele overnachters = (E) x ADDITIONEEL = (F)
- Bereken het aandeel additionele overnachters, uitgesplitst naar herkomst en per evenementdag
- Bereken het gemiddeld aantal overnachtingen (overnachtingsduur) van de additionele overnachters, uitgesplitst naar herkomst en per evenementdag, in de gemeente/regio/provincie (G)
- Bereken de gemiddelde besteding per overnachting per persoon (vraag 12) van additionele overnachters, uitgesplitst naar herkomst en per evenementdag (H)
- Bereken de totale additionele bestedingen aan overnachtingen, uitgesplitst naar herkomst en per evenementdag = (F) x (G) x (H) = (J)
- Bereken de totale additionele dagbestedingen van de extra dagen overnachters, uitgesplitst naar herkomst en per evenementdag = (F) x (G) x (C) = (K)
- Totale economische impact bezoekers³ = (D) + (J) + (K) = (M)
- Berekening economische impact deelnemers (sporters, officials en media). Deze wordt op identieke wijze berekend als de economische impact bezoekers) = N
- Berekening economische impact organisatie (de uitgaven van de organisatie die in de onderzoeksregio worden besteed c.q. neervallen) = (O)
- Berekening van de totale economische impact = (M) + (N) + (O)

Kwaliteitsborging

Deze kan slechts plaatsvinden op tweeërlei wijzen:

- Uitvoeren peer-review
- Afgifte minimale eindwaardes c.q. kerncijfers t.b.v. open source database evenementen

Uitvoeren peer-review

De peer-review wordt uitgevoerd door een vertegenwoordiger van WESP. Minimaal zijn er 2 momenten gedurende de loop van het onderzoek, waarop de reviewer de richtlijnen toetst. Het ene moment is juist voorafgaand aan het evenement, dus voorafgaand aan het veldwerk. Het andere moment is na afronden conceptrapportage.

Tijdens het eerste toetsmoment kan o.a. worden gekeken of de afspraken met de organisatie toereikend zijn (o.a. toestemming gekregen voor uitvoeren veldwerk, toezegging tot afgifte gegevens additionele bestedingen organisatie, organisator en media), of de vragenlijst en veldwerkinstructies volledig zijn en of supervising tijdens de uitvoering geborgd is. Het tweede toetsmoment is er o.a. om te monitoren of de controle op de uitvoering van het veldwerk afdoende is geweest, of de data correct is verwerkt, of de berekening van de economische impact op de juiste wijze is verlopen, en kan de conceptrapportage worden beoordeeld.

³ Zie bijlage 4 voor een uitgewerkt voorbeeld in cijfers

De opdrachtgever en/of opdrachtnemer (uitvoerder onderzoek Economische impact) geven de reviewer, zijnde een WESP-lid, onvoorwaardelijk inzicht in c.q. toegang tot het volledige databestand en de tussenresultaten.

Afspraken over de publicatie en het gebruik van de data worden voorafgaand aan de review gemaakt.

Wijze van afgifte data t.b.v. open source database evenementen

WESP, de Werkgroep Evaluatie Sportevenementen, ontvangt bij voorkeur een definitief rapport van het onderzoek Economische impact, zowel op papier als digitaal. Indien dit niet mogelijk blijkt, ontvangt zij tenminste de volgende gegevens plus alle minimale eindwaardes c.q. kerncijfers die zijn ingevuld op terugkoppelingsformulier (zie bijlage 5):

- Beschrijving evenement en evenement locatie
- Datum evenement, dag- of meerdaags evenement, vrij of gecontroleerd toegankelijk, betaalde of gratis toegang
- Totaal aantal bezoekers, deelnemers en bezoeken
- Totaal aantal overnachtingen
- Ingevuld terugkoppelingsformulier

WESP beheert een database, die, weliswaar toegankelijk met een inlogcode c.q. eigen password, de functie heeft van een open source database evenementen. Het doel is het opbouwen en verspreiden van kennis omtrent de effecten van sportevenementen.

Bijlagen

1. Begrippen en definities

Sportevenement

- Binnenlocatie vs buitenlocatie
- Enkelvoudige evenementlocatie vs meervoudige evenementlocaties
- Vrij toegankelijk vs gecontroleerd toegankelijk
- Eindig vs oneindig aantal toegangswegen/entrees
- Beschrijving: type, grootte, #daags, (inter)nationaal

Organisatie

- Professionals vs vrijwilligers

Deelnemer = een persoon die één van de kenmerkende activiteiten verricht die onderdeel vormen van het evenement, en die niet in (loon)dienst is van de organisatie van het evenement.

- Professionele vs amateur-deelnemers

Overheid

- Gemeente / Regio / Provincie
- Samenwerkingsverband
- Internationaal

Overkoepelende instanties

- Sportbond
- (Inter)regionale instelling/samenwerkingsverband
- Internationaal

Sponsors

- Naar gradatie van sponsorpakket

Bezoeker = een persoon die één of meerdere dagen het evenement heeft bezocht.

Bezoek = de aanwezigheid van een bezoeker gedurende maximaal één dag; bij meerdaagse evenementen kan één bezoeker meerdere bezoeken afleggen; bij dagevenementen is het aantal bezoekers en het aantal bezoeken aan elkaar gelijk.

- Betalende vs niet-betalende
- Gekochte vs gekregen toegangsbewijzen (vouchers)
- Bezoekers naar wijze van vervoer
- Eendaagse vs meerdaagse bezoekers

- Bezoekers specifiek voor sportevenement vs bezoekers voor sfeer/ambiance
- Nationale vs internationale

Commercie op/rond het evenement

- Commercie aangetrokken door de organisatie
- Wel vs geen stansplaatsgeld of pacht
- Food vs non-food

Overige (facilitaire) leveranciers

Pers

- In de gemeente / In de regio / In de provincie
- Landelijk
- Internationaal

Direct omwonenden

- 1e vs 2e schil

Niet-direct omwonenden

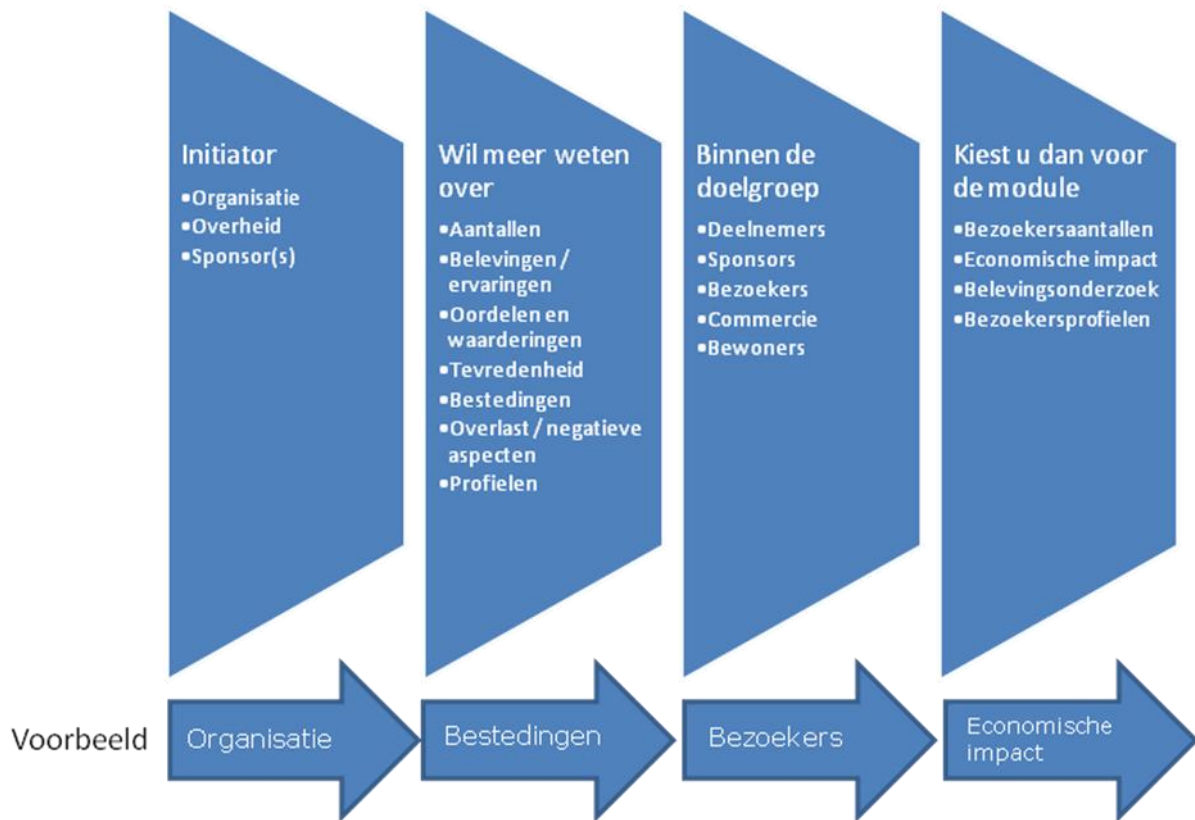
- In de gemeente / In de regio / In de provincie
- Landelijk
- Internationaal

Overige commercie

- In de gemeente / In de regio / In de provincie
- Landelijk
- Internationaal





Maatschappelijke instanties of belangengroepen

2. Beslissingsboom



3. Adviesvragenlijst

<evenement> <jaartal>

Locatie:	Datum:	Tijdstip:	Weer nu:
<input type="checkbox"/> Centrum <stad>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 08.00-12.00	<input type="radio"/>  <input type="radio"/> 
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 12.00-17.00	<input type="radio"/>  <input type="radio"/> 
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 17.00-21.00	

Dit schema is in te vullen door de interviewer.

Goedendag mevrouw/meneer, wij willen u graag namens de gemeente/regio/provincie <naam> enkele vragen stellen over uw bezoek aan <evenement>.

1. Bent u ...

- (1) Bezoeker op eigen initiatief
- (2) Bezoeker op uitnodiging van sponsor of organisatie <evenement>
- (3) Deelnemer
- (4) Anders

2. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode of wat is het land waar u woont?

- (1) NL: postcode |__|__|__|__|
- (2) Buitenland: Land DUI, BE, FR, GB, SP, ... , nl. _____

3. In welk gezelschap bent u hier?

- (1) Alleen
- (2) Met partner / echtgeno(o)t(e) en zonder kinderen
- (3) Met partner / echtgeno(o)t(e) en met kinderen
 1. # kind(eren) jonger dan 6 jaar
 2. # kind(eren) tussen 6 en 12 jaar
 3. # kind(eren) ouder dan 12 jaar
- (4) Alleen met kinderen
 1. # kind(eren) jonger dan 6 jaar
 2. # kind(eren) tussen 6 en 12 jaar
 3. # kind(eren) ouder dan 12 jaar
- (5) Met overige familie
- (6) Met vrienden / kennissen
- (7) Met school, bedrijf, vereniging, etc.
- (8) Anders

4. Uit hoeveel personen bestaat uw gezelschap? _____ personen

5. Hoeveel van deze personen zijn GEEN toeschouwer van dit evenement (bijv. omdat ze andere interesses hebben/gaan winkelen e.d.)? _____ personen

6. Als <evenement> niet had plaatsgevonden in <gemeente>, was ik vandaag toch in <gemeente> geweest.

- (1) Waarschijnlijk wel → verder met vraag 7
- (2) Waarschijnlijk niet → verder met vraag 8
- (3) Weet niet/neutraal → verder met vraag 8

7. Bent u langer in <gemeente/regio/provincie> gebleven door dit evenement?

- (1) Nee
- (2) Ja, namelijk _____ uur / _____ dagen langer

8. Stel dat dit evenement niet in <gemeente>, maar in een andere Nederlandse gemeente had plaatsgevonden, was u dan naar die andere gemeente gegaan voor dit evenement?

- (1) Waarschijnlijk wel
- (2) Waarschijnlijk niet
- (3) Weet niet/hangt ervan af

9. Respondent ≠ inwoner <gemeente/regio/provincie>: Hoe lang bent u van plan <gemeente> te bezoeken?

Respondent = inwoner <gemeente/regio/provincie>: Hoe lang bent u van plan van huis te zijn?

- (1) _____ uur → verder met vraag 14
- (2) _____ dagen → verder met vraag 10

10. Overnacht u, of heeft u afgelopen nacht(en) overnacht, ergens anders dan op uw vaste woonadres?

- (1) Ja
- (2) Nee → verder met vraag 14

11. Waar en hoe vaak overnacht u?

- (1) ... overnachtingen in <gemeente>
- (2) ... overnachtingen in <regio>
- (3) ... overnachtingen in <provincie>
- (4) ... overnachtingen in elders in Nederland
- (5) ... overnachtingen in elders buiten Nederland

12. In welke type accommodatie overnacht u en wat is de prijs van 1 overnachting?

- (1) Bij vrienden/familie/kennissen
- (2) Bed & Breakfast ⇒ prijs per overnachting = € _____
- (3) Hotel 0 – 3 sterren ⇒ prijs per overnachting = € _____
- (4) Hotel 4 – 5 sterren ⇒ prijs per overnachting = € _____
- (5) Bungalowpark ⇒ prijs per overnachting = € _____
- (6) Camping ⇒ prijs per overnachting = € _____
- (7) Overig ⇒ prijs per overnachting = € _____

13. Op hoeveel personen heeft deze overnachtingsprijs betrekking? _____ personen

14. Welke van de onderstaande onderdelen gaat u bezoeken (of heeft u bezocht) tijdens <evenement>? ENQ: lees voor, omcirkel in ieder geval huidig dagevenement zonder te vragen

- (1) <dagevenement 1> (3) <dagevenement 3>
 (2) <dagevenement 2> (4) etc.

15. Wat is vandaag op u van toepassing?

- (1) Ik doe alleen uitgaven voor mezelf
 (2) Ik betaal ook voor een ander, anderen
 (3) Ik betaal niets, iemand anders betaalt voor mij → verder met vraag 16

16. Hoeveel denkt u vandaag ongeveer uit te geven voor uzelf en/of uw gezelschap aan het volgende? ENQ.: controleer totaalbedrag, meerdere antwoorden mogelijk

Op deze locatie/in deze gemeente			In regio/provincie		
1	Toegang evenement	€	7	Eten en drinken	€
2	Merchandising/souvenirs	€	8	Winkelen en boodschappen	€
3	Eten en drinken	€	9	(Andere) dagattracties/recreatie	€
4	Openbaarvervoer in deze gemeente	€	10	Openbaarvervoer buiten deze gemeente	€
5	Winkelen in deze gemeente	€	11	Parkeren en brandstof, huur fietsen	€
6	Overig	€	12	Overige uitgaven	€
	Totaal (1-12)	€		Weet alleen totaal	€

17. Op hoeveel personen hebben deze uitgaven betrekking? _____ personen

18. Met welk vervoersmiddel heeft u de langste afstand van uw vaste woonadres of verblijfplaats naar deze locatie afgelegd?

- (1) Auto/motor
 (2) Trein
 (3) Bus/tram/metro
 (4) Taxi
 (5) (Brom)fiets/scooter
 (6) Boot
 (7) Lopend
 (8) Anders

19. Wat is uw geboortjaar? Geboortjaar = |_1_|_9_|_|_|

20. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- (1) Geen onderwijs
- (2) Basisonderwijs
- (3) MAVO, VMBO (VLO, ULO, MULO, VBO, Ambachtsschool, Huishoudschool, LEAO, LAS, LTS)
- (4) MBO (MTS, UTS, MEAO, VHBO, KMBO, Leerlingwezen)
- (5) HAVO, VWO, HBS
- (6) HBO, WO (HTS, HEAO, Hogeschool, Universiteit)
- (7) Anders

21. TOT SLOT: Wat voor rapportcijfer (1-10) zou u <evenement> geven? Cijfer: ___

:: Hartelijk dank voor uw medewerking! ::

22. ENQ: Omcirkel geslacht zonder te vragen.

- (1) Man
- (2) Vrouw

4. Voorbeeld berekening

Voorbeeld berekening economische impact bezoekers

	Herkomst	Dag 1	Dag 2	Dag 3
(A) Totaal aantal bezoekers		12706	30000	107995
Aandeel additionele bezoekers	Buitenland	1,6%	1,6%	1,6%
	NL	23,9%	39,6%	19,3%
	Lokaal	8,4%	8,4%	10,0%
(B) Aantal additionele bezoekers	Buitenland	203	480	1728
	NL	3037	11880	20843
	Lokaal	1067	2520	10800
(C) Gemiddelde dagbesteding	Buitenland	€ 55,96	€ 55,96	€ 55,96
(additioneel)	NL	€ 27,50	€ 27,50	€ 27,50
	Lokaal	€ 31,67	€ 31,67	€ 31,67
(D) Totale dagbesteding	Buitenland	€ 11.376	€ 26.861	€ 96.694
(additioneel, dagtoeristen)	NL	€ 83.510	€ 326.700	€ 573.183
	Lokaal	€ 33.802	€ 79.808	€ 342.020
Opgeteld	Totaal	€ 128.688	€ 433.369	€ 1.011.898
(E) Totaal aantal overnachters		1768	4208	9203
Aandeel additionele overnachters	Buitenland	57,9%	57,9%	57,9%
	NL	52,6%	32,3%	37,8%
	Lokaal	5,0%	3,7%	3,0%

(F)	Aantal additionele overnachters	Buitenland	118	278	1000
		NL	1597	3837	7879
		Lokaal	53	93	324

(G)	Gemiddelde overnachtingsduur	Buitenland	2,4	2,4	2,4
		NL	1,7	1,7	1,7
		Lokaal	0,9	0,9	0,9

(H)	Gemiddelde besteding overnachting pp	Buitenland	€ 60,31	€ 60,31	€ 60,31
	(additioneel)	NL	€ 49,34	€ 49,34	€ 49,34
		Lokaal	€ 31,92	€ 31,92	€ 31,92

(J)	Totale besteding overnachting	Buitenland	€ 17.038	€ 40.227	€ 144.811
	(additioneel)	NL	€ 133.980	€ 321.860	€ 660.847
		Lokaal	€ 1.533	€ 2.679	€ 9.307
	Opgeteld	Totaal	€ 152.551	€ 364.766	€ 814.966

(K)	Totale dagbesteding extra dagen overnachters	Buitenland	€ 15.809	€ 37.326	€ 134.367
	(additioneel)	NL	€ 74.675	€ 179.391	€ 368.328
		Lokaal	€ 1.521	€ 2.658	€ 9.235
	Opgeteld	Totaal	€ 92.005	€ 219.374	€ 511.929

(M)	Economische impact bezoekers		€ 373.244	€ 1.017.509	€ 2.338.793
-----	------------------------------	--	-----------	-------------	-------------

5. Terugkoppelingsformulier naar WESP

Beschrijving evenement en evenement locatie		
Datum evenement, dag- of meerdaags evenement, vrij of gecontroleerd toegankelijk, betaalde of gratis toegang		
Totaal aantal bezoekers, deelnemers en bezoeken	Bezoekers	
	Deelnemers	
	Bezoeken	
Totaal aantal overnachtingen	Overnachtingen	
Overige opmerkingen		

	Herkomst	Dag 1	Dag 2	Dag 3
(A)	Totaal aantal bezoekers			
	Aandeel additionele bezoekers	Buitenland		
		NL		
		Lokaal		
(B)	Aantal additionele bezoekers	Buitenland		
		NL		
		Lokaal		
€	Gemiddelde dagbesteding (additioneel)	Buitenland		
		NL		
		Lokaal		
(D)	Totale dagbesteding (additioneel, dagtoeristen)	Buitenland		
		NL		
		Lokaal		
	Opgeteld	Totaal		
€	Totaal aantal overnachters			
	Aandeel additionele overnachters	Buitenland		
		NL		
		Lokaal		
(F)	Aantal additionele overnachters	Buitenland		
		NL		
		Lokaal		
(G)	Gemiddelde overnachtingsduur	Buitenland		
		NL		
		Lokaal		
(H)	Gemiddelde besteding overnachting pp (additioneel)	Buitenland		
		NL		
		Lokaal		
(J)	Totale besteding overnachting (additioneel)	Buitenland		
		NL		
		Lokaal		
	Opgeteld	Totaal		
(K)	Totale dagbesteding extra dagen overnachters (additioneel)	Buitenland		
		NL		
		Lokaal		
	Opgeteld	Totaal		
(M)	Economische impact bezoekers			



**European
championships**
water polo
EINDHOVEN 2012

EK Waterpolo 2012
Tevredenheid, Beleving &
Economische Impact



**EUROPEAN
championships**
water polo
EINDHOVEN 2012

EK Waterpolo 2012
Tevredenheid, Beleving &
Economische Impact

Samensteller deel 1 tevredenheid en beleving:

Ian van Adrichem, afstudeerder Sportmanagement, Haagse Hogeschool

Samensteller deel 2 economische impact:

Mark van den Heuvel, lector Sportbusiness, Fontys Economische Hogeschool Tilburg / SPECO

© Haagse Hogeschool, Fontys Economische Hogeschool Tilburg 2012

Inhoudsopgave

DEEL 1

Samenvatting	6
Verklarende woordenlijst	7
1. Inleiding	8
1.1 Aanleiding tot het onderzoek	8
1.2 Doel van het onderzoek	8
1.3 leeswijzer	9
2. Methode	10
2.1 Populatie en steekproef	10
2.2 Data verzamelingmethoden	11
2.3 Analysemethoden	11
3. Tevredenheidonderzoek	12
3.1 Toeschouwers	12
3.1.1 Verloop veldwerk	12
3.1.2 Algemene gegevens toeschouwers	12
3.1.3 Tevredenheid toeschouwers	13
3.2 Vrijwilligers	14
3.2.1 Verloop veldwerk	15
3.2.2 Algemene gegeven vrijwilligers	15
3.2.3 Tevredenheid vrijwilligers	15
3.3 Deelnemers	16
3.3.1 Verloop veldwerk	16
3.3.2 Tevredenheid deelnemers	16
3.4 Pers	18
3.4.1 Verloop veldwerk	18
3.5 LEN	19
3.5.1 Verloop veldwerk	19
3.5.2 Tevredenheid LEN	19
3.6 Conclusies tevredenheidonderzoek	20
4. Belevingsonderzoek	20
4.1 Inwoners Eindhoven	20
4.2 Verloop veldwerk	20
4.3 Algemene gegevens inwoners	20
4.4 Beleving inwoners	21
4.5 Conclusies belevingsonderzoek	23
Bijlage I	24
Bijlage II	36

DEEL 2

5. Economische impact	40
5.1 Inleiding	43
5.2 Methodologie en dataverzameling	43
5.3 Aantallen bezoekers en deelnemers	44
5.4 Bestedingen bezoekers	45
5.5 Overnachtingen bezoekers	48
5.6 Economische impact vanuit de organisatie	49
5.7 Totale economische impact EK Waterpolo	50

Deel 1

Tevredenheid en beleving

Samenvatting

In deze onderzoeksrapportage wordt het onderzoek naar het EK Waterpolo 2012 beschreven. Dit EK vond plaats van 16 tot en met 29 januari 2012 in Eindhoven. Om de organisatie van dit soort evenementen te verbeteren is het EK geëvalueerd. De evaluatie van het EK waterpolo bestaat uit vier delen:

1. Een onderzoek naar de werkwijze van de projectorganisatie
2. Een tevredenheidsonderzoek bij de belangrijkste stakeholders
3. Een belevingsonderzoek bij de inwoners van Eindhoven
4. Een analyse van de economische impact van het EK waterpolo 2012

Voor deel 2, 3 en 4 zijn richtlijnen van de WESP gebruikt. Omdat deze rapportage bestemd is voor de WESP worden alleen deel 2, 3 en 4 besproken in deze rapportage. De analyse van de economische impact is door een andere onderzoeker uitgevoerd en wordt later aan het rapport toegevoegd.

Met behulp van enquêtes en een interview zijn de resultaten verzameld om conclusies te kunnen maken. In totaal hebben 505 respondenten de tevredenheidsenquête ingevuld en 1951 respondenten hebben de belevingsenquête ingevuld. Alle resultaten die uit de enquêtes kwamen zijn in SPSS ingevoerd, zodat de resultaten geanalyseerd konden worden.

Uit het tevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat 98,8% van de toeschouwers, 94,4% van de vrijwilligers en 90,9% de deelnemers tevreden waren met het evenement. Respectievelijk gaven de verschillende doelgroepen een 8,3, 7,9 en een 8,2. Ook de Europese Zwembond LEN was tevreden over het EK Waterpolo.

Uit de resultaten van het belevingsonderzoek blijkt dat de inwoners van Eindhoven die niet bij het evenement zijn gemiddeld het cijfer 6,8 gaven en de inwoners die wel bij het EK waren het evenement beoordeelde met gemiddeld een 8,9. De stelling *"Ik vind het volkomen terecht dat evenementen als het EK waterpolo naar de regio worden gehaald."* werd door 19% van de respondenten beantwoord met helemaal eens, door 50% met eens, 22% waren neutraal, 3% is het oneens en 7% van de respondenten is het helemaal oneens met deze stelling.

Vervolgens zijn uit deze resultaten verschillende conclusies getrokken. Eén van die conclusies is dat de belangrijkste stakeholders allemaal tevreden waren over het evenement op enkele verbeterpunten na. Over de beleving is geconcludeerd dat de inwoners die niet naar het evenement zijn geweest geen memorabele beleving over hebben gehouden aan het evenement.

Verklarende woordenlijst

SIZE: Op 1 januari 2011 is de Stichting Internationale Zwemsport Evenementen (SIZE) opgericht door de Koninklijke Nederlandse Zwembond (KNZB). Deze stichting heeft als taak het organiseren van internationale zwemsport evenementen en het uitvoeren van haalbaarheidsonderzoeken en bidtrajecten van mogelijk toekomstige internationale zwemsportevenementen.

KNZB: De Koninklijke Nederlandse Zwembond (KNZB) is een in Nieuwegein gevestigde Nederlandse sportbond, aangesloten bij de landelijke sportkoepel NOC*NSF, waarbij nagenoeg alle zwemsporten zijn ondergebracht. Hieronder vallen wedstrijdzwemmen, open water zwemmen, waterpolo, schoonspringen en synchronzwemmen. Sinds juli 2006 is de KNZB gehuisvest in het Huis van de Sport te Nieuwegein.

LEN: LEN staat voor Lique Européenne de Natation. LEN is de overkoepelende Europese zwembond, waar alle nationale zwembonden van Europa onder vallen.

WESP: De Werkgroep Evaluatie Sportevenementen (WESP) is een samenwerking tussen kennisinstellingen op het gebied van evenementen evaluatie. In de WESP worden richtlijnen voor de effecten van sportevenementen ontwikkeld en geborgd.

1. Inleiding

Van 16 t/m 29 januari 2012 vond het EK Waterpolo plaats voor mannen en vrouwen. Dit evenement vond plaats in het Pieter van den Hoogenband Zwemstadion in Eindhoven. Het Pieter van den Hoogenband Zwemstadion is onderdeel van het zwemcentrum De Tongelreep.

Aan het evenement deden 20 teams mee uit 13 verschillende landen, twaalf heren en acht dames teams. Via dit toernooi konden de teams zich plaatsen voor het Olympisch Kwalificatie Toernooi (OKT). Via het OKT wordt bepaald welke teams mee mogen doen aan de Olympische Spelen van 2012 in Londen.

1.1 Aanleiding tot het onderzoek

Om het organiseren van internationale zwemsport evenementen te blijven verbeteren wordt er van ieder internationaal zwemsport evenement dat wordt georganiseerd in Nederland een evaluatie gemaakt.

Van de evenementen die voor 2011 plaatsvonden zijn evaluaties gemaakt door de KNZB (Koninklijke Nederlandse Zwem Bond). In deze evaluaties is weergegeven of de doelen van de projectorganisatie zijn behaald en hoe de werkwijze van de KNZB aangepast kan worden.

Op 1 januari 2011 heeft de KNZB SIZE opgericht. SIZE staat voor Stichting Internationale Zwemsport Evenementen. SIZE is vanaf 1 januari 2011 verantwoordelijk voor het organiseren van internationale zwemsport evenementen in Nederland. De evaluaties van de evenementen die geweest zijn, maar ook de haalbaarheidsonderzoeken voor evenementen in de toekomst worden vanaf 2011 door SIZE uitgevoerd.

In 2012 vonden er twee grote zwemsport evenementen plaats in Eindhoven. Van 16 tot en met 29 januari vond het EK Waterpolo plaats voor mannen en vrouwen en van 15 tot en met 27 mei vond het EK schoonspring & synchroonzwemmen plaats. Het EK schoonspringen & synchroonzwemmen is onderdeel van het EK zwemmen, waar ook het wedstrijdzwemmen onder valt. Het wedstrijdzwemmen vond plaats in Debrecen, Hongarije.

SIZE liet voor het EK waterpolo een onderzoek uitvoeren. SIZE was naast de succesfactoren en de verbeterpunten van de projectorganisatie ook benieuwd naar de beleving van de inwoners van Eindhoven en de tevredenheid van de belangrijkste stakeholders. Daarnaast had provincie Noord-Brabant een onderzoek naar de economische impact van het EK Waterpolo verplicht gesteld. De beleving, tevredenheid en de economische impact werden onderzocht door middel van richtlijnen die opgesteld zijn door de WESP. WESP staat voor Werkgroep Evaluatie Sportevenementen en heeft richtlijnen opgesteld voor het meten van de impact van een sportevenement.

Het onderzoek naar het EK waterpolo 2012 bestaat uit vier delen waarbij SIZE de opdrachtgever is. De vier delen zijn:

1. Een onderzoek naar de werkwijze van de projectorganisatie
2. Een tevredenheidsonderzoek bij de belangrijkste stakeholders
3. Een belevingsonderzoek bij de inwoners van Eindhoven
4. Een analyse van de economische impact van het EK waterpolo 2012

Voor deel 2, 3 en 4 van het onderzoek zijn richtlijnen gebruikt van WESP. Omdat dit rapport bestemd is voor de WESP, zal deze rapportage zich beperken tot de resultaten van het onderzoek naar de tevredenheid van de belangrijkste stakeholders en de beleving van de inwoners van Eindhoven. De resultaten van de analyse van de economische impact van het EK waterpolo worden later toegevoegd. De analyse is door een andere onderzoeker uitgevoerd en bij het opstellen van deze rapportage waren deze resultaten nog niet bekend.

1.2 Doel van het onderzoek

De doelstelling van het onderzoek was het doen van suggesties ter verbetering van de organisatie van EK waterpolo 2012. Deze suggesties kunnen ook gebruikt worden bij de organisatie van toekomstige internationale zwemsport evenementen.

De tevredenheid van de belangrijkste stakeholders werd gemeten, om mogelijke negatieve ervaringen in kaart te brengen, zodat deze negatieve ervaringen bij een volgend evenement voorkomen kunnen worden.

De beleving werd gemeten om te weten te komen of de bewoners van Eindhoven andere internationale zwemsportevenementen in Eindhoven appreciëren. Mogelijke negatieve ervaringen bij de inwoners worden door dit onderzoek in kaart gebracht en kunnen bij volgende evenementen voorkomen worden.

De economische impact werd geanalyseerd om de provincie ervan te overtuigen dat het subsidiëren van evenementen als het EK waterpolo zich terugbetaald door de economische impact dat zo'n evenement heeft voor gemeente Eindhoven.

Hierop volgend konden met behulp van de uitkomsten van het onderzoek doelen en doelstellingen opgesteld worden voor toekomstige internationale zwemsport evenementen.

1.3 Leeswijzer

In deze onderzoeksrapportage worden eerst de methoden beschreven die gebruikt zijn om data te verzamelen en deze data te analyseren. Vervolgens worden de resultaten beschreven van het tevredenheidonderzoek. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de conclusies. In het laatste hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van het onderzoek naar de beleving. Ook dit hoofdstuk wordt afgesloten met de conclusies.

2. Methode

In het hoofdstuk methode worden de methodes beschreven die de onderzoeker gebruikt heeft om het onderzoek uit te voeren. Als eerste worden de populaties weergegeven. Vervolgens worden de data verzamelmethode beschreven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met het beschrijven van de analysemethoden.

2.1 Populatie en steekproef

In het onderzoek worden de volgende populaties onderzocht:

- Toeschouwers van het EK Waterpolo
- Vrijwilligers
- Deelnemers
- Pers
- LEN
- Inwoners gemeente Eindhoven

Toeschouwers

In totaal zijn er 23.240 toeschouwers bij het evenement geweest. Toeschouwers zijn personen die een ticket hadden gekocht om bij het evenement aanwezig te zijn. Ook de personen die uitgenodigd zijn, door de organisatie, KNZB of sponsors en personen die een side-event hebben bijgewoond vallen onder toeschouwers. De VIP's zijn buiten dit onderzoek gehouden. Dit is in overleg met de coördinator hospitality gedaan, zodat de VIP's niet lastig gevallen zouden worden door enquêteurs.

Vrijwilligers

In totaal waren er 411 vrijwilligers actief tijdens het EK. Onder vrijwilligers vallen alle personen die tijdens het EK op vrijwillige basis werkzaam waren. Dit waren ook managers en coördinatoren die de vrijwilligers aanstuurden. Deze personen zijn buiten het onderzoek naar tevredenheid gehouden. Door de managers en coördinatoren buiten de populatie te houden is het aantal vrijwilligers afgenomen tot 370.

Deelnemers

In totaal waren er 20 teams actief tijdens het evenement, 12 heren teams en 8 dames teams. Deze teams kwamen uit 13 verschillende landen. Per team mocht er één enquête ingevuld worden.

Pers

In totaal waren er 80 personen werkzaam als pers tijdens het EK waterpolo. Dit waren fotografen of schrijvende pers uit Nederland en het buitenland.

LEN (Ligue Européenne de Natation)

Tijdens het EK waterpolo waren er verschillende vertegenwoordigers van de LEN aanwezig. Om de tevredenheid van de LEN te achterhalen is de waterpolomanager van LEN geïnterviewd. Hij heeft namens LEN aangegeven wat de LEN van het evenement vond.

Inwoners van Eindhoven

Eindhoven heeft 221.068 inwoners. Deze inwoners wonen in de zeven verschillende stadsdelen, waar Eindhoven uit bestaat.

2.2 Data verzamelingmethoden

Om de benodigde gegevens voor het onderzoek te achterhalen is er gebruik gemaakt van enquêtes en interviews.

Enquêtes

Er zijn schriftelijke enquêtes gebruikt om de tevredenheid te achterhalen van toeschouwers, vrijwilligers, pers en deelnemers. Deze enquêtes zijn tijdens het evenement aan de respondenten gegeven om in te vullen. De enquêteurs hebben de enquêtes weer opgehaald nadat de enquêtes ingevuld waren.

Enkele van deze enquêtes zijn face-to-face afgenomen, wat betekent dat de enquêteur de vragen van de enquête aan de respondent voorlegde en de antwoorden noteerde. Dit is gedaan bij buitenlandse toeschouwers, omdat de enquête niet in het Engels was gedrukt. De enquêtes zijn te vinden in bijlage I

Om de beleving bij de inwoners van Eindhoven te meten is een internetenquête ingezet. De enquêtes zijn via het Digipanel van Gemeente Eindhoven verstuurd. Via dit digipanel werden 4500 inwoners van Eindhoven benaderd. De enquête is te vinden in bijlage II.

Interview

Om te achterhalen hoe tevreden LEN was over het evenement is de waterpolo manager geïnterviewd. Er is gebruik gemaakt van een interview, omdat het een kleine doelgroep betrof en omdat het een gevoelig onderwerp was. Aan de hand van een topiclijst heeft de onderzoeker het interview afgenomen. De topiclijst van dit interview is te vinden in bijlage III.

2.3 Analysemethoden

Om de enquêtes van de toeschouwers, vrijwilligers en deelnemers te analyseren zijn de uitkomsten van de enquête in SPSS ingevoerd. SPSS is een data analyse programma. De uitkomsten van de enquête die bij de inwoners van Eindhoven zijn door gemeente Eindhoven ingevoerd in SPSS. Naast de antwoorden op de vragen van de enquête heeft de gemeente ook algemene gegevens van de inwoners aangeleverd, zoals het geslacht, de leeftijd en het adres.

Doordat de gegevens ingevoerd waren in SPSS kon de onderzoeker de gegevens analyseren. Door het maken van tabellen, grafieken en het berekenen van gemiddeldes konden de resultaten van het onderzoek overzichtelijk worden weergegeven.

Het interview met LEN is op 26 januari uitgeschreven. De antwoorden van de waterpolomanager zijn door de onderzoeker per topic kort samengevat in een overzichtelijke tekst.

3. Tevredenheidonderzoek

Het eerste deel van dit onderzoek is een onderzoek naar de tevredenheid van de belangrijkste stakeholders. In dit hoofdstuk worden de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten weergegeven van het onderzoek naar de tevredenheid. Dit wordt gedaan door middel van tabellen, diagrammen en overzichten. Vervolgens worden de conclusies weergegeven.

3.1 Toeschouwers

Tijdens het EK waren er 23.240 toeschouwers aanwezig verdeeld over 14 dagen. In dit aantal zijn de VIP's niet opgenomen, dus het gaat om de toeschouwers die een kaartje hebben gekocht of gekregen voor op de tribune.

3.1.1 Verloop veldwerk

Tijdens het evenement van 16 t/m 29 januari zijn er enquêtes afgenomen bij de toeschouwers. In totaal zijn er 419 enquêtes ingevuld verdeeld over 12 dagen. Naast de onderzoeker hebben zeven anderen enquêteurs enquêtes afgenomen tijdens het evenement.

3.1.2 Algemene gegevens toeschouwers

De steekproefgrootte van het onderzoek naar de toeschouwers is 419. Hiervan is 44,5% vrouw en 55,5% is man. De leeftijd van de respondenten varieert tussen de 11 en 77 jaar. De toeschouwers komen uit heel Nederland en uit het buitenland, zoals in tabel 1 te zien is.

Tabel 1: Herkomst toeschouwers

Herkomst	Percentage
Eindhoven	4,9%
Noord-Brabant niet Eindhoven	18,4%
Nederland niet Noord-Brabant	71,6%
Buitenland	5,1%
Totaal	100%

De toeschouwers zijn in verschillende gezelschappen naar Eindhoven gekomen. 3,8% van de toeschouwers kwam alleen, 15,3% met partner zonder kind, 14,1% met partner en kind, 8,6% alleen met kinderen, 16,2% met overige familieleden, 37,5% kwam met vrienden/kennissen, 23,2% met school/vereniging, 1,4% van de toeschouwers kwam met het bedrijf en 4,5% was in het gezelschap van een side-event.

De redenen dat de toeschouwers naar het toernooi zijn gekomen zijn onder anderen zelf actief in het waterpolo, aanmoedigen van familielid, op uitnodiging of geïnteresseerd. Deze redenen zijn te zien in tabel 2.

Tabel 2: Redenen komst

Reden	Percentage
Zelf actief in het waterpolo	67,3%
Aanmoedigen van familielid	6%
Uitnodigen van sponsor of organisatie EK	8,4%
Geïnteresseerd via de media	4,3%
Anders	14,1%
Totaal	100%

59 respondenten gaven een andere reden om naar het toernooi te komen. Deze antwoorden zijn verder gecategoriseerd. 8,4% gaf aan dat een familielid of vriend die actief is in het waterpolo gevraagd had om te komen en 2,4% van de respondenten gaf aan dat een side-event de reden was om te komen. De andere redenen waren te divers om verder te categoriseren.

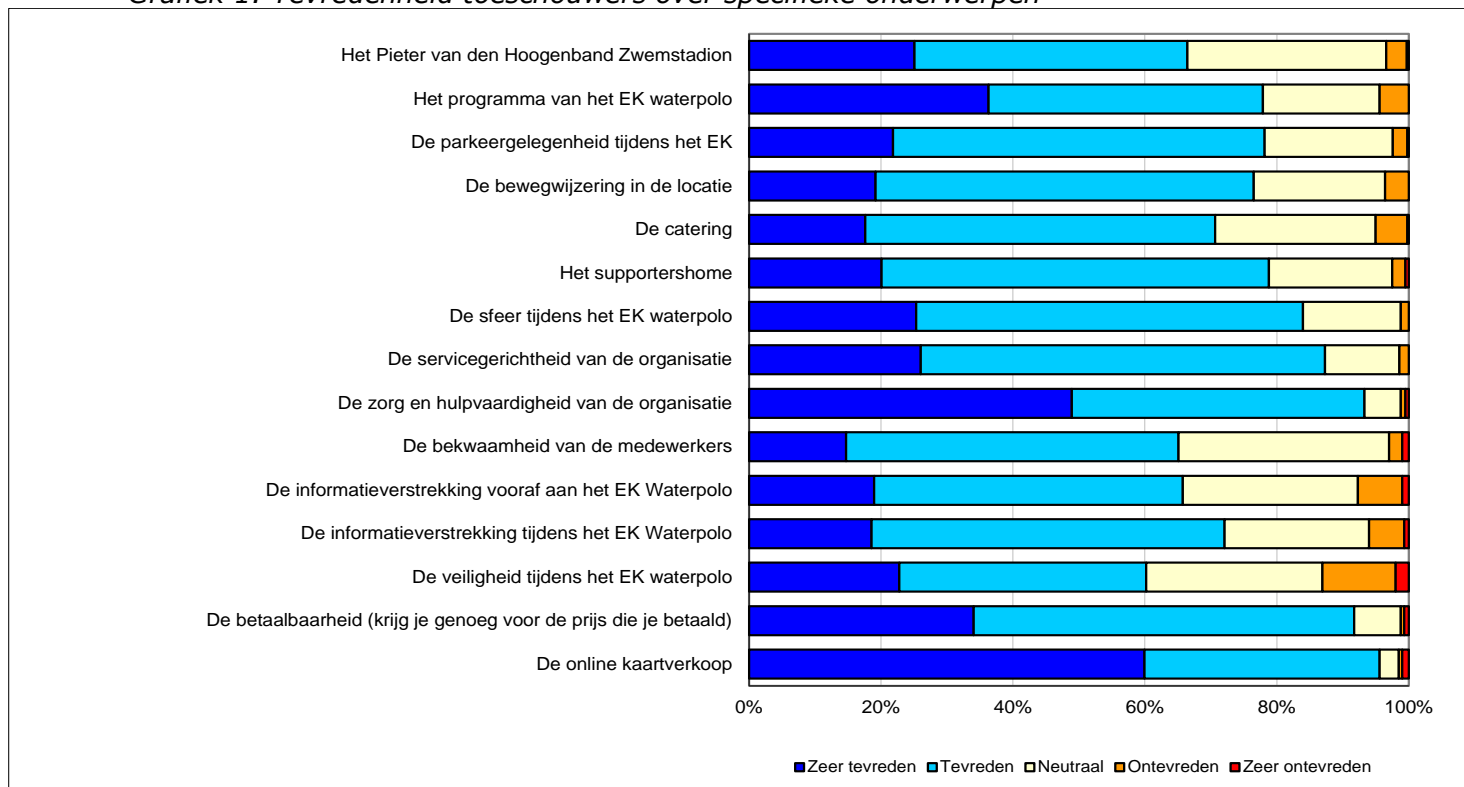
Het medium waardoor de toeschouwers van het evenement hebben gehoord zijn verschillend. 35,6% heeft via de krant gehoord van het EK, 58,5% via het internet, 11,7% via een billboard, 13,6% via een flyer en 19,3% via een poster. 54,9% gaf een andere reden. Omdat dit een groot percentage is, zijn de antwoorden op anders gecategoriseerd. 6% heeft via de tv van het EK gehoord, 22% via de waterpolo vereniging, 2,1% heeft via via van het evenement gehoord en 11,9% heeft via familie en vrienden van het EK gehoord.

3.1.3 Tevredenheid toeschouwers

98,8% van de toeschouwers geeft aan tevreden te zijn met het evenement en 1,2% is niet tevreden met het evenement. Gemiddeld krijgt het evenement een 8,3 op een schaal van 1 tot 10. Respondenten geven aan dat deze tevreden waren met het evenement vanwege de goede organisatie en de goede sfeer.

De reden voor de ontevredenheid is onder andere het supportershome, dat te smal was en dat te weinig cateringpunten had. Hierdoor werd het supportershome als onveilig ervaren. De toeschouwers zijn ook ontevreden over het feit dat ze geen zitplaatsen hadden. De volle tribunes gaven tevens een onveilig gevoel volgens de respondenten. Naast de algemene tevredenheid is bij de respondenten gevraagd om de mate van tevredenheid van specifieke onderwerpen aan te geven. Dit is te zien in grafiek 1.

Grafiek 1: Tevredenheid toeschouwers over specifieke onderwerpen



In de grafiek zijn de verschillende onderwerpen te zien. De kleuren geven de antwoorden aan. Donkerblauw is zeer tevreden, lichtblauw is tevreden, wit is neutraal, geel/oranje is ontevreden en rood is zeer ontevreden.

Zo is te zien dat 60% van de respondenten zeer tevreden is met de online kaartverkoop en 37% van de respondenten is hier tevreden over. Over de veiligheid is 23% van de toeschouwers zeer tevreden, 37% is tevreden, 28% heeft een neutrale mening, 8% was ontevreden en 3% is zeer ontevreden.

De toeschouwers hebben ook aangegeven of de KNZB er goed aan doet om zich te blijven inzetten om evenementen als het EK Waterpolo naar Nederland te halen. 99% van de respondenten denkt dat de KNZB er goed aan doet en 1% denkt van niet.

De aanbevelingswaarde van het evenement is onderzocht door de respondenten te vragen of deze het evenement aanbevelen. 98,8% geeft aan andere mensen aan te bevelen naar het EK te gaan. 1,2% geeft aan dit niet te doen.

3.2 Vrijwilligers

Onder vrijwilligers vallen alle personen die tijdens het EK op vrijwillige basis werkzaam waren. Dit waren ook managers en coördinatoren die de vrijwilligers aanstuurden. Deze personen zijn buiten het onderzoek naar tevredenheid gehouden.

3.2.1 Verloop veldwerk

De enquêtes van de vrijwilligers zijn op 19-01, 20-01, 21-01 en 26-01 afgenomen in de vrijwilligersruimte. De onderzoeker heeft de enquêtes aan de vrijwilligersgegeven tijdens het diner tussen 17.30 en 19.00. In totaal zijn er 75 enquêtes ingevuld.

3.2.2 Algemene gegevens vrijwilligers

In tabel 3 is te zien welke functies de respondenten vervulde tijdens het evenement. Vervolgens is in tabel 4 te zien op welke dagen de respondenten actief waren.

Tabel 3: Functies vrijwilligers

Functies	Percentages
Accreditatie	1,4%
Beveiliging	11,0%
Catering	5,5%
Chauffeur	27,4%
EHBO	4,1%
Flexkracht	2,7%
Hospitality	5,3%
Official	9,6%
Pool deck	4,1%
Sporters Information Desk (SID)	4,1%
Side events	6,7%
Team host	6,7%

Tabel 4: Welke dagen actief

Dagen	Percentages
16 januari	64%
17 januari	73,3%
18 januari	72%
19 januari	73,3%
20 januari	92%
21 januari	74,7%
22 januari	64%
23 januari	61,3%
24 januari	68%
25 januari	62,7%
26 januari	69,3%
27 januari	68%
28 januari	62,7%
29 januari	64%

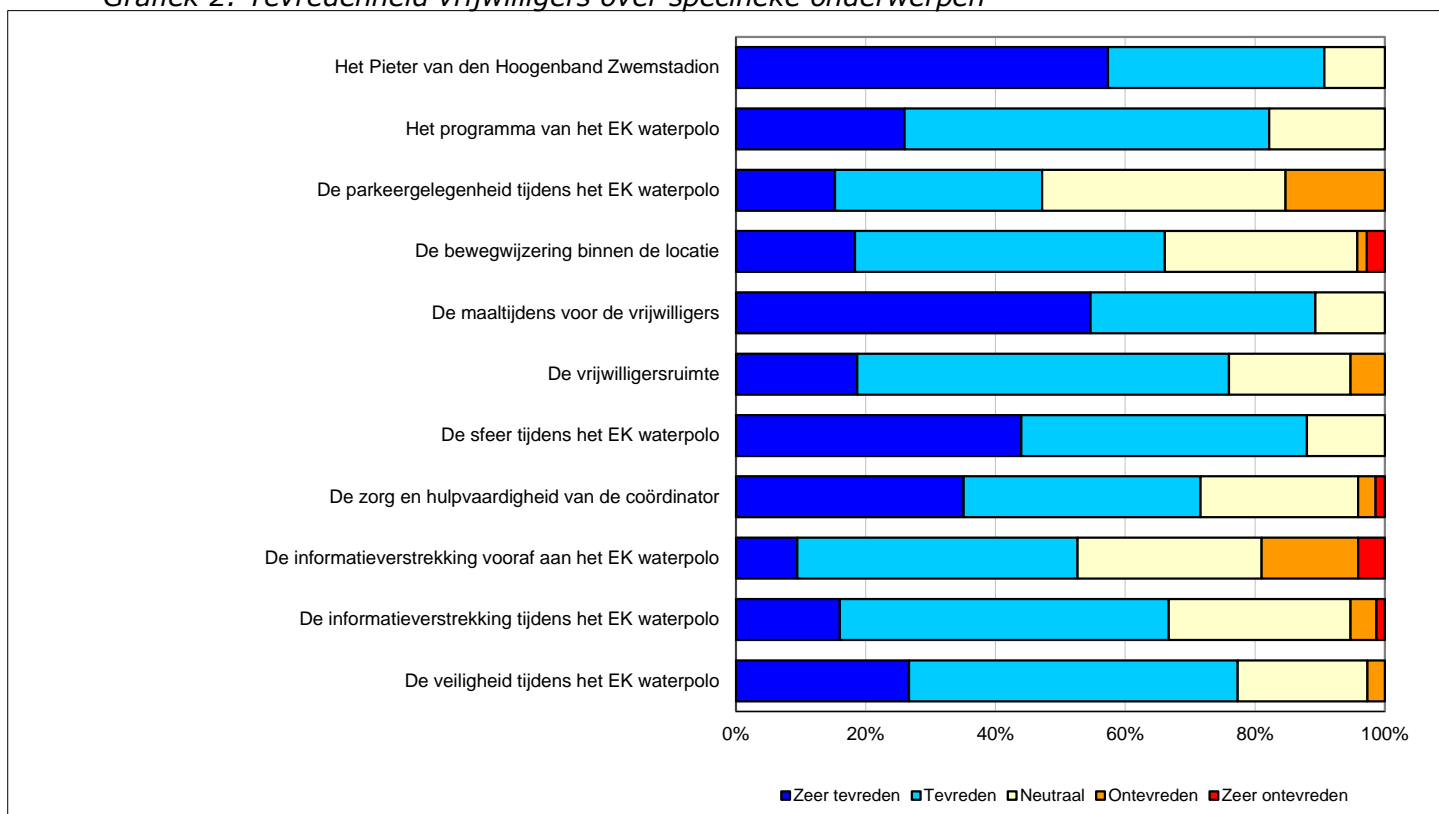
3.2.3 Tevredenheid vrijwilligers

Aan de vrijwilligers is gevraagd of ze tevreden waren met de werkomstandigheden tijdens het EK Waterpolo. 94,4% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn met de werkomstandigheden en 5,6% geeft aan ontevreden te zijn met de werkomstandigheden.

Gemiddeld geven de respondenten het EK een 7,9 op een schaal van 1 tot 10. Geen van de respondenten gaf een onvoldoende, 62,5% van de respondenten gaf een acht of hoger en 1,4% gaf het cijfer 10.

Naast de algemene tevredenheid is bij de respondenten gevraagd om de mate van tevredenheid van specifieke onderwerpen aan te geven. Dit is te zien in grafiek 2.

Grafiek 2: Tevredenheid vrijwilligers over specifieke onderwerpen



In de grafiek zijn de verschillende onderwerpen te zien. De kleuren geven de antwoorden aan. Donkerblauw is zeer tevreden, lichtblauw is tevreden, wit is neutraal, geel/oranje is ontevreden en rood is zeer ontevreden.

Zo is te zien dat 58% van de respondenten zeer tevreden is over het Pieter van den Hoogenband Zwemstadion en 34% is tevreden over het zwemstadion. In de tabel is ook te zien dat 8% zeer tevreden is over de verstrekte informatie vooraf aan het evenement en 44% is daar tevreden over. 29% heeft een neutrale mening over de vooraf verstrekte informatie, 14% is ontevreden en 5% van de respondenten is zeer ontevreden.

Aan de respondenten is ook gevraagd of deze een volgende keer weer vrijwilliger zijn. 86,3% van de respondenten antwoordde met ja en 13,7% met nee. Ook de aanbevelingswaarde is getoetst. 95,9% van de respondenten geeft aan andere aan te bevelen vrijwilliger te worden bij een internationaal zwemsport evenement en 4,1% geeft aan dit niet te doen.

Op de vraag of de respondenten ook vrijwilliger zouden zijn geweest als het evenement niet in Eindhoven was, antwoordde 63,5% van de respondenten met 'ja' en 36,5% met 'nee'.

3.3 Deelnemers

Deelnemers zijn de deelnemende teams aan het EK waterpolo. Bij de heren en de dames deden de volgende landen mee:

Heren:

Turkije
Nederland
Spanje
Griekenland
Italië
Hongarije
Servië
Duitsland
Montenegro
Kroatië
Roemenië
Macedonië

Dames:

Groot-Brittannië
Nederland
Spanje
Griekenland
Italië
Hongarije
Rusland
Duitsland

3.3.1 Verloop veldwerk

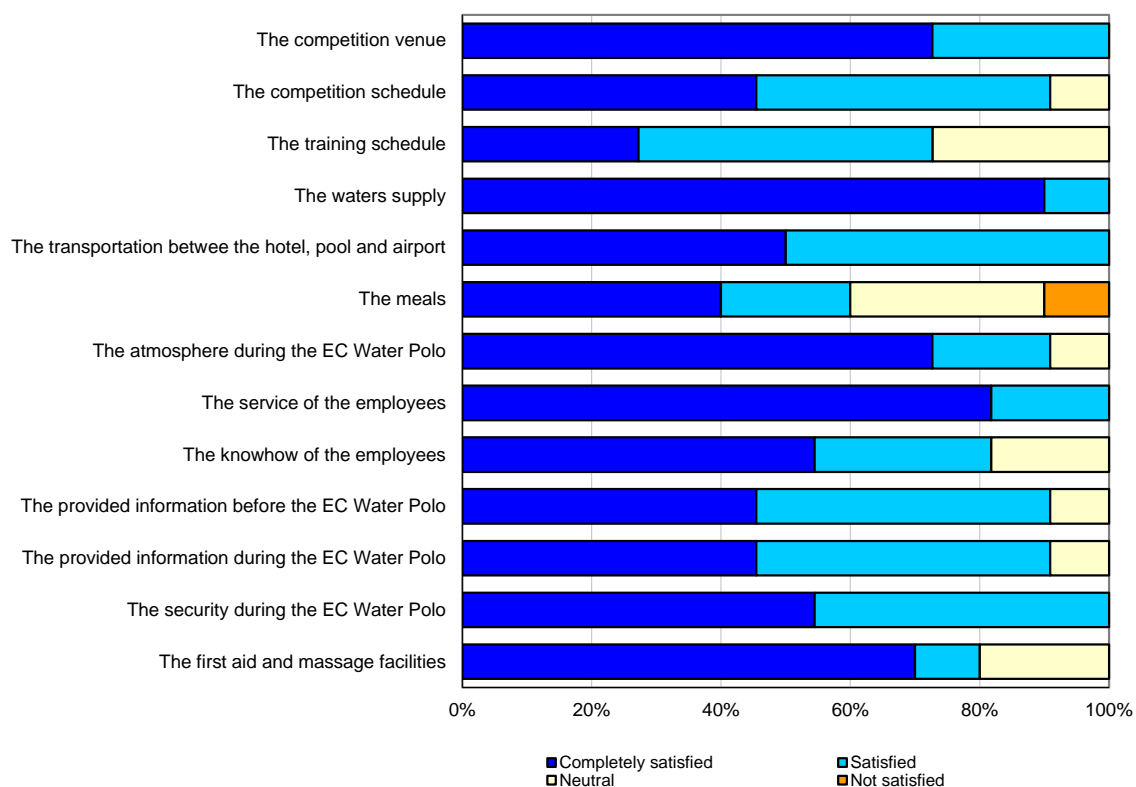
De enquêtes bij de deelnemers zijn op een zo laat mogelijk moment afgenomen, zodat de teams een mening kunnen geven over het gehele toernooi. De enquêtes zijn afgenomen door de teambegeleiders. De teambegeleiders zijn vanuit de organisatie aangesteld om het team gedurende het evenement te begeleiden. Deze hebben getracht de enquête door de teammanager te laten invullen. De teammanager is onderdeel van de teamstaf van het team en is tevens het aanspreekpunt.

Door de enquête op een zo laat mogelijk moment af te nemen hebben niet alle landen de enquête ingevuld. Om een representatieve steekproef te hebben moet de gehele doelgroep bevraagd worden, dus zijn de deelnemende landen benaderd via de mail, om alsnog de enquête in te vullen. Uiteindelijk hebben elf van de twintig teams de enquête ingevuld.

3.3.2 Tevredenheid deelnemers

Tien teams waren tevreden over het evenement. Één team was niet tevreden over het evenement, omdat de sportieve doelen niet waren behaald. Gemiddeld gaven de elf respondenten het toernooi een 8,2 op een schaal van één tot tien. Geen van de respondenten gaf een onvoldoende en één respondent gaf het evenement een tien. Naast de algemene tevredenheid is bij de respondenten gevraagd om de mate van tevredenheid van specifieke onderwerpen aan te geven. Dit is te zien in grafiek 3.

Grafiek 3: Tevredenheid deelnemers over specifieke onderwerpen



In de grafiek zijn de verschillende onderwerpen te zien. De kleuren geven de antwoorden aan. Donkerblauw is zeer tevreden, lichtblauw is tevreden, wit is neutraal, geel/oranje is ontevreden en rood is zeer ontevreden.

Bij de onderwerpen zijn er twee die verder uitgelegd dienen te worden. The water supply houdt de voorziening van drinkwater in. Drinkwater moet voor, tijdens en na de wedstrijd of training voldoende aanwezig zijn. The First aid and massage facilities zijn de faciliteiten die de teams kunnen gebruiken voor eerste hulp en voor het masseren van de spelers.

Door de verschillende kleuren in de tabel is goed te zien dat 95% van de respondenten zeer tevreden is met the water supply en 5% is tevreden met the water supply. In de tabel is ook te zien dat 27% tevreden is met het trainingsschema, 46% is tevreden en 27% heeft een neutrale mening over het trainingsschema.

Aan de respondenten is ook gevraagd om opmerkingen en suggesties te geven over de ceremonies. Over de ceremonies werd door één van de respondenten aangegeven dat de volksliederen bij iedere ceremonie in zijn geheel afgespeeld moesten worden en niet alleen op de laatste dagen.

Bij de algemene opmerkingen werd door zes respondenten aangegeven dat het een goed evenement was. Één respondent gaf aan dat de tickets en hotels te duur waren en een andere respondent gaf aan dat er te weinig is gecommuniceerd over de wijzigingen in het trainingsschema of het verkopen van tickets.

3.4 Pers

Onder pers vallen alle personen die als pers actief waren tijdens het EK waterpolo. Dit waren fotografen en schrijvende pers uit zowel Nederland als het buitenland. In totaal waren er 80 personen werkzaam als pers.

3.4.1 Verloop veldwerk

Het is niet gelukt om voldoende respondenten de enquête te laten invullen, door een inschattingfout van de onderzoeker. De onderzoeker ging er vanuit dat op de laatste dag de meeste pers aanwezig zou zijn. Daarom heeft de onderzoeker op 29-01 de enquêtes in het perscentrum verspreid. Echter de meeste pers was op deze dag alleen op de perstribune en niet in het perscentrum, waardoor er maar drie enquêtes zijn ingevuld. Voor deze doelgroep zijn er dus geen resultaten bekend.

3.5 LEN

LEN staat voor Lique Européenne de Natation. LEN is de Europese Zwemsport bond en eigenaar van alle Europese kampioenschappen. De organisatie van een EK besteden zij uit aan nationale zwemsport federaties als de KNZB. De LEN is aanwezig tijdens het evenement, om de lokale organisatie te ondersteunen en kritisch mee te kijken naar het verloop van het evenement.

3.5.1 Verloop veldwerk

Om de tevredenheid van de LEN te achterhalen is de waterpolomanager van de LEN geïnterviewd op 26 januari. Aan deze manager is gevraagd naar de tevredenheid over zaken die ook in de andere enquêtes naar voren zijn gekomen, zodat de resultaten te vergelijken zijn. Het interview is op één van de laatste dagen afgenomen, zodat de waterpolomanager een goede mening kon geven over het gehele evenement. De onderzoeker heeft op 26 januari het interview uitgeschreven.

3.5.2 Tevredenheid LEN

Hieronder staat in het kort per topic weergegeven wat de waterpolomanager heeft gezegd tijdens het interview.

Wedstrijd accommodatie

De LEN was zeer tevreden over de wedstrijdaccommodatie. Het is uniek dat in een indoor zwembad zulke tribunes en zoveel zwembadwater beschikbaar is. De opbouw rond het zwembad en met name de extra tribune die drie dagen voor het einde van het evenement is bijgebouwd gaven het gevoel van een arena.

Ceremonies

De LEN was ook zeer tevreden over de ceremonies. Met een ceremonie wordt het voorstellen van de teams bedoeld. Normaal gesproken worden de teams bij waterpolo aan de lengtezijde van het bad voorgesteld, maar bij dit EK was dit aan de breedtezijde. Hierdoor konden alle toeschouwers, op de toeschouwers op de extra tribune na de spelers goed zien.

Sfeer

Over de sfeer was de LEN uitermate tevreden. Bij iedere wedstrijd was er publiek aanwezig. De piek lag natuurlijk bij de wedstrijden van Nederland, maar bij de overige wedstrijden was vaak de eerste ring ook vol. Door de volle tribunes konden er mooie filmpjes en foto's gemaakt worden. Dit was goed voor de promotie van de waterpolo sport.

Hotels & transport

Over de hotels was de LEN tevreden, er waren geen klachten. Over de transport was de LEN minder tevreden. Aan het begin van het toernooi waren er problemen met het transport. De LEN vindt dit niet erg, omdat het bij ieder evenement gebeurt. Transport is

ook één van de lastigste zaken tijdens zo'n evenement. Dit moet even op gang komen en dan loopt het. Dit was nu ook het geval. De LEN was wel heel tevreden over de snelle reactie op de problemen die er waren, er werd snel een oplossing gezocht.

Samenwerking met de lokale organisaties

Over de samenwerking was de LEN tevreden. Er ontstaan altijd discussies over hoe een evenement als het EK waterpolo georganiseerd moet worden, vanwege de verschillende belangen. Deze discussies werden altijd op een goede manier afgesloten, zodat de samenwerking goed bleef.

Algemene opmerkingen of suggesties

Volgens de LEN was dit niet nodig, want de organisatie die er nu is heeft veel knowhow over het organiseren van internationale zwemsport evenementen. De LEN heeft er alle vertrouwen in dat een volgend evenement weer een groot succes wordt.

3.6 Conclusies tevredenheidonderzoek

Uit de resultaten van het onderzoek naar de tevredenheid kan geconcludeerd worden dat de belangrijkste stakeholders zeer tevreden waren over het evenement, maar dat er nog wel verbeterpunten zijn.

Uit de resultaten blijkt dat bijna alle aanwezige toeschouwers tevreden zijn met het evenement. Deze tevredenheid komt tot uiting in het gemiddelde cijfer en het aantal keer dat er met tevreden of zeer tevreden is geantwoord bij de specifieke onderwerpen. Als er wordt gekeken naar de specifieke onderwerpen waarbij de respondenten de tevredenheid aan konden geven, dan is te zien dat de toeschouwers het meest tevreden zijn met de online kaartverkoop. De toeschouwers zijn het minst tevreden met de veiligheid. De veiligheid werd onder andere slecht beoordeeld door het supportershome en vanwege de overvolle tribunes. Het supportershome werd als onveilig ervaren, omdat het tijdens drukke wedstrijden te vol was, omdat de doorgang smal was.

Doordat 94.4% van de vrijwilligers aangeeft tevreden te zijn met de werkomstandigheden tijdens het evenement, kan gezegd worden dat de vrijwilligers tevreden zijn over het evenement. Dit wordt onderbouwd met het gegeven dat 86.3% zich opnieuw zou aanmelden als vrijwilliger en 95.9% van de respondenten andere aanbeveelt vrijwilliger te worden. De respondenten zijn het minst tevreden over de informatieverstrekking voorgaand aan het evenement. De vrijwilligers zijn het meest tevreden over de inrichting van het wedstrijdbad.

Van de deelnemers zijn tien van de elf respondenten tevreden over het evenement. Het gemiddelde cijfer dat is gegeven is een 8,2. Er kan dus gesteld worden dat de deelnemers zeer tevreden zijn over het evenement. De deelnemers zijn het meest tevreden over de beschikbaarheid van drinkwater en de service van de medewerkers. De deelnemers zijn het minst tevreden over de maaltijden en het trainingsschema.

Uit het interview met de LEN is te herleiden dat de LEN zeer tevreden is over het EK waterpolo 2012. De LEN was vooral zeer tevreden over de wedstrijdaccommodatie en de sfeer tijdens het toernooi. Deze tevredenheid wordt onderbouwd door het feit dat de waterpolomanager geen op- of aanmerkingen heeft voor een volgend toernooi, want de manager heeft er alle vertrouwen in dat een volgend evenement ook een succes wordt.

4. Belevingsonderzoek

Het tweede deel van dit onderzoek is een onderzoek naar de beleving van de inwoners van Eindhoven. In dit hoofdstuk worden de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten weergegeven van het onderzoek naar de tevredenheid. Dit wordt gedaan door middel van tabellen, diagrammen en overzichten. Vervolgens worden de conclusies weergegeven van dit onderzoek.

4.1 Inwoners gemeente Eindhoven

In Eindhoven wonen in totaal 221.068 inwoners. Deze inwoners wonen in zeven verschillende stadsdelen, welke allemaal onder gemeente Eindhoven vallen.

4.2 Verloop veldwerk

De inwoners zijn ondervraagd via een enquête. Deze enquête is verstuurd via het Digipanel van gemeente Eindhoven. 1951 inwoners van Eindhoven hebben de enquête ingevuld. Hierdoor is het minimum van 385 behaald.

4.3 Algemene gegevens inwoners

Over de respondenten zijn enkele algemene gegevens bekend. Zo is 50,1% van de respondenten vrouw en 49,1% is man. De leeftijden van de respondent zijn verdeeld in verschillende categorieën. Dit is te zien in tabel 5.

Tabel 5: Leeftijdscategorieën

Leeftijdscategorieën	Percentages
19 jaar en jonger	1,6%
20 – 39	39,8%
40 – 64	44%
65 jaar en ouder	14,6%

De respondenten zijn ook gecategoriseerd op de plaats waar ze wonen in Eindhoven. De categorieën worden schillen genoemd en zijn gebaseerd op de stadsdelen van Eindhoven. Omdat de Tongelreep, waar het evenement plaats vond, in het stadsdeel Stratum ligt, is schil 1 Stratum. De stadsdelen die aan Stratum grenzen zijn Gestel, Centrum en Tongelre en vormen schil 2. Schil 3 zijn de overige stadsdelen Woensel-Zuid, Woensel-Noord en Strijp. Schil 4 zijn de respondenten die niet in Eindhoven wonen. In tabel 6 is te zien hoeveel procent van de respondenten in welke schil woont.

Tabel 6: Schilverdeling

Schil	Percentages
Schil 1	16,3%
Schil 2	23%
Schil 3	60,6%
Schil 4	0,1%

Uit de enquête is naar voren gekomen dat 71,2% van de respondenten wist dat het EK waterpolo heeft plaatsgevonden in Eindhoven. 28,8% wist dit niet. De respondenten zijn dit via verschillende media te weten gekomen, zoals te zien in tabel 7. De respondenten konden verschillende antwoorden invullen bij deze vraag.

Tabel 7: Media

Medium	Percentages
Krant	58%
Internet	20,6%
Billboards	23,9%
Flyers	1,2%
Posters	7,2%
Anders	49,6%

Zoals te zien in tabel 7 heeft 49,6% van de respondenten aangegeven via een andere medium van het evenement te hebben gehoord dan kranten, internet, billboards, flyers en posters. De antwoorden die bij anders zijn ingevuld zijn verder gecategoriseerd in tv, radio, familie/vrienden, Tongelreep, vereniging en anders. 18,8% gaf aan via de tv van het evenement te hebben gehoord, 0,9% via de radio, 5% via familie en/of vrienden, 5,2% via de Tongelreep, 0,8% via de vereniging en 4% van de respondenten heeft via een ander medium van het EK gehoord.

2,7% van de respondenten was aanwezig op het evenement en 67,6% niet. 29,8% had de vraag niet ingevuld. De respondenten gaven verschillende redenen om niet naar het evenement te komen. 32,5% van de respondenten gaf aan dat het gebrek aan interesse de reden was om niet te komen, 0,8% wist het niet, 0,8% vond het te duur, 5,2% had geen tijd en 2,1% gaf een andere reden.

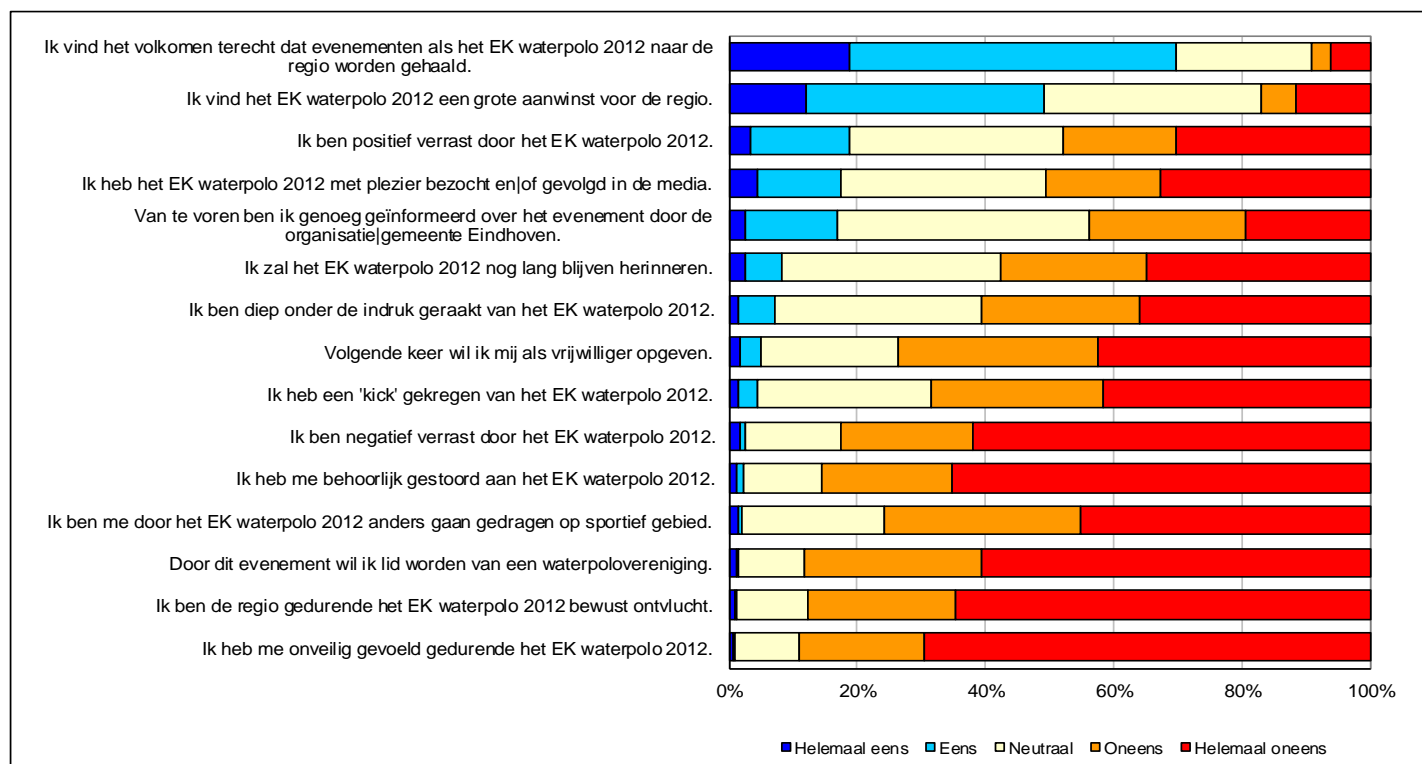
Aan de respondenten is ook gevraagd hoe belangrijk ze het vinden dat het evenement positieve effecten heeft. 6,8% van de respondenten gaf aan dit zeer onbelangrijk te vinden, 2,2% vindt het onbelangrijk, 18,1% gaf neutraal als antwoord, 55,8% vindt het belangrijk en 14,2% vindt het zeer belangrijk dat het evenement positieve effecten heeft.

4.4 Beleving inwoners

Om te achterhalen hoe de inwoners van Eindhoven het evenement hebben beleefd, is er onder andere gevraagd het evenement te beoordelen met een cijfer tussen de 1 en 10. Gemiddeld hebben de inwoners het evenement het cijfer 6,5 gegeven. 17,9% van de respondenten gaf een onvoldoende en 61,2% van de respondenten gaf een voldoende. 25,5% van de respondenten heeft het evenement geen cijfer gegeven.

De beleving is ook onderzocht door de respondenten enkele stellingen voor te leggen. Bij deze stellingen konden de respondenten aangeven in hoeverre ze het eens waren met de stelling, zoals te zien in grafiek 4.

Grafiek 4: Stellingen beleving



In de grafiek zijn de verschillende stellingen te zien. De kleuren geven de antwoorden aan. Donkerblauw is helemaal eens, lichtblauw is eens, wit is neutraal, geel/oranje is oneens en rood is helemaal oneens.

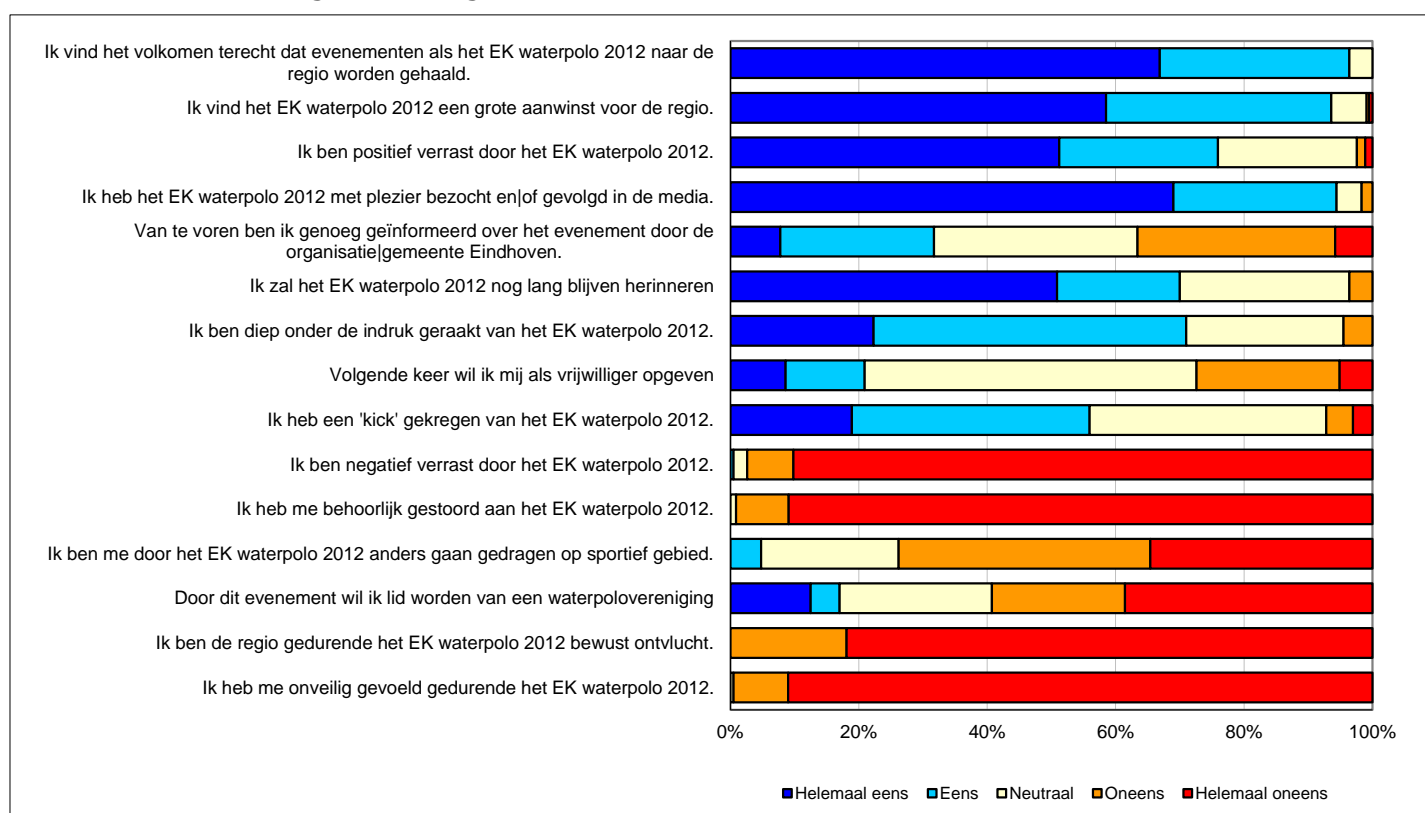
Zo is te zien dat 19% van de respondenten het helemaal eens is met stelling "Ik vind het volkomen terecht dat evenementen als het EK waterpolo naar de regio worden gehaald.", 50% van de respondenten is het eens met de stelling, 22% heeft een neutrale mening, 3% is het oneens en 7% is het helemaal oneens met de stelling.

In de grafiek is ook te zien dat 2% het helemaal eens is met de stelling "Ik heb me onveilig gevoeld gedurende het EK waterpolo", 1% is het eens met de stelling, 7% is neutraal, 21% is het oneens met de stelling en 69% is het helemaal oneens met de stelling.

De resultaten welke hierboven zijn beschreven zijn van alle respondenten bij elkaar. Er kan ook onderscheidt gemaakt worden tussen de respondenten die bij het evenement aanwezig waren en welke niet aanwezig waren.

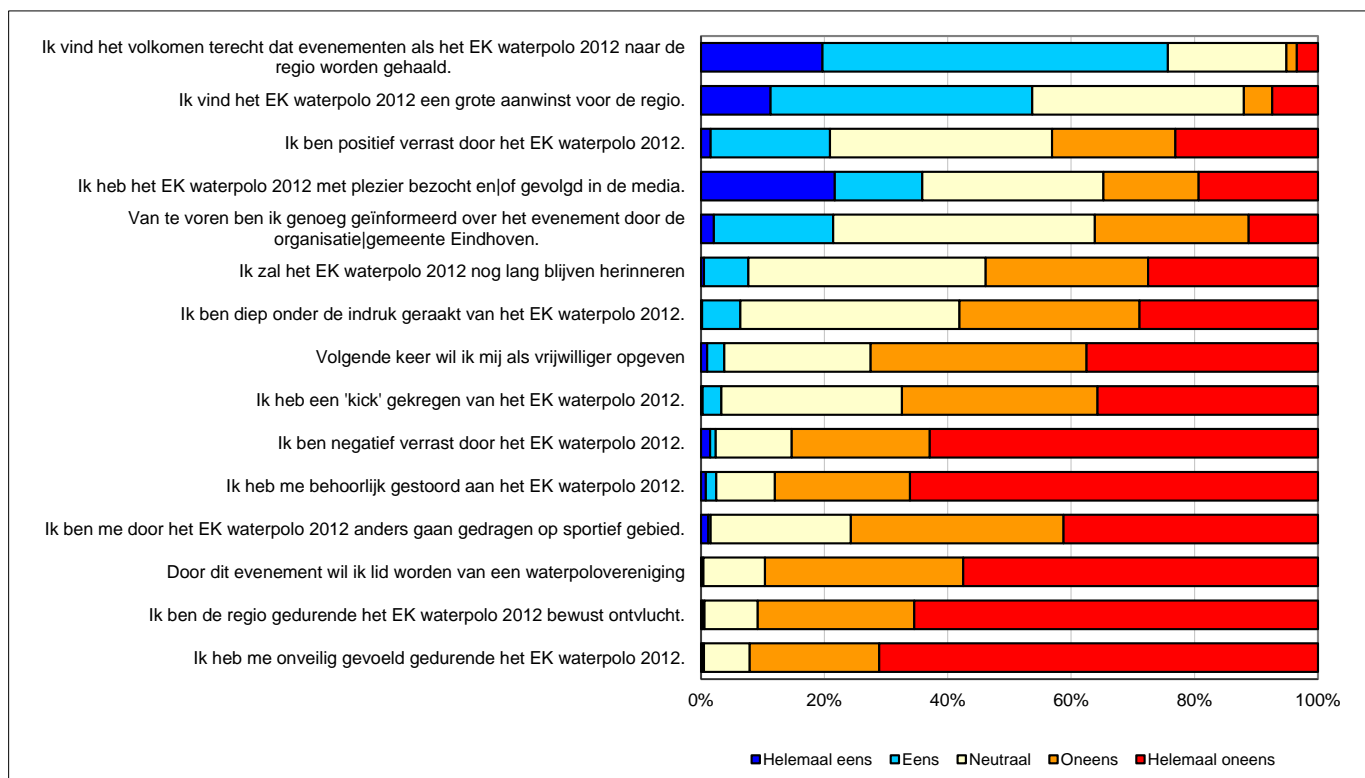
De respondenten die bij het evenement aanwezig waren, gaven het evenement gemiddeld een 8,9. De antwoorden op de verschillende stellingen zijn te zien in grafiek 5.

Grafiek 5: Stellingen beleving



De respondenten die niet bij het evenement aanwezig waren gaven gemiddeld een 6,8. De antwoorden op de verschillende stellingen zijn te zien in grafiek 6.

Grafiek 6: Stellingen beleving



4.5 Conclusies belevingsonderzoek

Uit de resultaten kan geconcludeerd worden dat de inwoners van Eindhoven die niet bij het evenement zijn geweest, geen memorabele beleving hebben over gehouden aan het evenement. De inwoners hebben namelijk geen hinder ondervonden, maar zijn ook niet heel positief. De inwoners die wel bij het evenement zijn geweest hebben het evenement als zeer positief beleefd.

Het gemiddelde cijfer geeft de beleving goed weer. Stellingen met een positief karakter werden veel met oneens beantwoord, maar stellingen met een negatief karakter werden vaker beoordeeld met oneens of helemaal oneens. Hierdoor werd het evenement beoordeeld met een 6,5. Deze krappe voldoende betekent niet dat de inwoners van Eindhoven geen evenementen als het EK Waterpolo 2012 meer willen hebben in de regio. Het is dan wel van belang dat het evenement positieve resultaten behaalt.

Bij het vergelijken van het gemiddelde cijfer van de inwoners van Eindhoven met de gemiddelde cijfers die door de andere groepen zijn gegeven, blijkt dat de inwoners gemiddeld een lager cijfer geven. De reden hiervoor kan zijn dat veel inwoners van Eindhoven niet bij het evenement zijn geweest. Hieruit blijkt dat de beleving sterk afhankelijk is of de respondent wel of niet bij het evenement is geweest.

De inwoners van Eindhoven die wel naar het evenement zijn geweest geven aan dat ze naar het EK Waterpolo zijn gegaan omdat ze zelf actief zijn in de sport of werkzaam waren als vrijwilliger. Er kan gesteld worden dat de binding met de sport of het evenement de reden is om naar het evenement te gaan.

Bijlage I

Datum: .. - .. -

Tijdstip:.....

Algemene gegevens

1. Geslacht V M
2. Geboortedatum: .. - .. -
3. Nationaliteit.....
.....
4. Postcode + woonplaats:.....
5. In welk gezelschap bent u hier? Meerdere antwoorden mogelijk.
 - Alleen
 - Met partner/echtgeno(o)t(e) en zonder kinderen
 - Met partner/echtgeno(o)t(e) en metkinderen
 - Alleen metkinderen
 - Met overige familie
 - Met vrienden/kennissen
 - Met school, vereniging
 - Met bedrijf
 - Anders nl.:.....
6. Wat is de reden van uw bezoek?
 - Zelf actief in het waterpolo
 - Aanmoedigen familielid
 - Uitnodiging van sponsor of organisatie van EK waterpolo 2012
 - Geïnteresseerd geraakt via de media
 - Anders
nl.:.....
7. Via welk medium heeft u van het EK Waterpolo gehoord? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Krant
 - Internet
 - Billboards
 - Flyers
 - Posters
 - Anders nl.:.....

Tevredenheid

8. Bent u tevreden met het evenement

- Ja
- Nee

9. Kunt u uw (on)tevredenheid toelichten?

.....
.....
.....
.....

10. Als u het EK waterpolo 2012 als totaal beoordeeld, welk rapportcijfer zou u het evenement geven op schaal van 1 tot 10?.....

11. Ik leg u nu enkele stellingen voor. Kunt u per stelling aangeven hoe tevreden u hierover bent. U kunt antwoorden van zeer ontevreden t/m zeer tevreden.

ENQ.: Stellingen over de tevredenheid
slechts één bolletje kleuren per stelling

	Tevreden				
	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
1. Het Pieter van den Hoogenband zwembad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Het programma van het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. De parkeergelegenheid tijdens het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. De bewegwijzering in de locatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. De catering.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Het supportershome	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. De sfeer tijdens het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. De servicegerichtheid van de organisatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. De zorg en hulpvaardigheid van de organisatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. De bekwaamheid van de medewerkers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. De informatieverstrekking vooraf aan het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. De informatieverstrekking tijdens het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. De veiligheid tijdens het EK waterpolo 2012	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. De betaalbaarheid (krijg je genoeg voor de prijs die je hebt betaald)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. De online kaartverkoop	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Denkt u dat de Koninklijke Nederlandse Zwembond er goed aan doet zich blijven in te zetten voor de komst van evenementen als het EK waterpolo 2012?

Waarom wel:

.....
.....

Waarom niet:

.....
.....

13. Stel dat dit evenement niet in Eindhoven, maar in een andere gemeente had plaatsgevonden, was u dan naar die andere gemeente gegaan voor het EK Waterpolo?

Waarschijnlijk wel

Waarschijnlijk niet

14. Zou u anderen aanbevelen om naar dit evenement te komen?

Ja

Nee

15. Zou u zich de volgende keer willen aanmelden als vrijwilliger voor een evenement zoals het EK waterpolo 2012?

Ja

Nee

16. Wilt u door dit evenement lid worden van een waterpolovereniging?

Ja

Nee

Economische impact EK Waterpolo

17. Heeft u de afgelopen nacht(en) overnacht, ergens anders dan uw vaste woonadres?

- Ja
- Nee (verder met vraag 21)

18. Waar en hoe vaak overnachtte u?

- Overnachtingen in Eindhoven
- Overnachtingen in Noord Brabant, buiten Eindhoven

19. In welke type accommodatie overnachtte u en wat was ongeveer de prijs van 1 overnachting?

- Bij vrienden/familie/kennissen
- Bed & Breakfast prijs per overnachting €....
- Hotel 0 – 3 sterren prijs per overnachting €....
- Hotel 4 – 5 sterren prijs per overnachting €....
- Bungalowpark prijs per overnachting €....
- Camping prijs per overnachting €....
- Overig prijs per overnachting €....

20. Op hoeveel personen had deze overnachtingprijs betrekking? Personen

21. Welke dagen heeft u bezocht tijdens het EK Waterpolo?

- Ma. 16 januari Ma. 23 januari
- Di. 17 januari Di. 24 januari
- Wo. 18 januari Wo. 25 januari
- Do. 19 januari Do. 26 januari
- Vr. 20 januari Vr. 27 januari
- Za. 21 januari Za. 28 januari
- Zo. 22 januari Zo. 29 januari

22. Wat was op u van toepassing?

- Ik deed alleen uitgaven voor mijzelf
- Ik betaalde ook voor een ander, anderen
- Ik betaalde niets, iemand anders betaalde voor mij (Verder met vraag 29)

23. Hoeveel heeft u ongeveer uitgegeven tijdens het EK Waterpolo voor uzelf en/of uw gezelschap aan het volgende?:

In het zwembad			In gemeente Eindhoven		
1	Toegang evenement	€	5	Eten en drinken	€
2	Merchandising/souvenirs	€	6	Winkelen en boodschappen	€
3	Eten en drinken	€	7	(Andere) dagattracties/recreatie	€
4	Overig	€	8	Openbaar vervoer in deze gemeente	€
			9	Parkeren en brandstof, huur fietsen	€
			10	Overige uitgaven	€
Totaal (1-10)		€	Weet alleen totaal		€

24. Op hoeveel personen hadden deze uitgaven betrekking? Personen

Afsluiting enquête

25. Heeft u nog overige opmerkingen of suggesties?

.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Bedankt voor het meewerken aan deze enquête. De resultaten van dit onderzoek zullen in april via de site van de KNZB verspreid worden. De resultaten worden gebruikt bij de organisatie van volgende internationale zwemsport evenementen.

Beste vrijwilliger,

De afgelopen dagen heb jij één of meerdere dagen meegewerkt tijdens het EK waterpolo 2012 in Eindhoven. Nu is de organisatie van het evenement benieuwd hoe jij het evenement ervaren hebt. Het invullen van deze enquête neemt niet meer dan 10 minuten in beslag.

Datum: .. - .. -

Tijdstip:.....

1. Wat was jou taak tijdens het EK waterpolo 2012?

.....

2. Op welke dagen was jij vrijwilliger tijdens het EK Waterpolo?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> Ma. 16 januari | <input type="radio"/> Ma. 23 januari |
| <input type="radio"/> Di. 17 januari | <input type="radio"/> Di. 24 januari |
| <input type="radio"/> Wo. 18 januari | <input type="radio"/> Wo. 25 januari |
| <input type="radio"/> Do. 19 januari | <input type="radio"/> Do. 26 januari |
| <input type="radio"/> Vr. 20 januari | <input type="radio"/> Vr. 27 januari |
| <input type="radio"/> Za. 21 januari | <input type="radio"/> Za. 28 januari |
| <input type="radio"/> Zo. 22 januari | <input type="radio"/> Zo. 29 januari |

3. Ben je tevreden met de werkomstandigheden

- Ja
- Nee

4. Kun je jouw (on)tevredenheid toelichten?

.....
.....
.....
.....

5. Als je het EK waterpolo 2012 als totaal beoordeelt, welk rapportcijfer zou jij het evenement geven op schaal van 1 tot 10?

6. Meld jij je de volgende keer weer aan als vrijwilliger voor een internationaal zwemsportevenement?

- Ja
- Nee

7. Zou jij anderen aanbevelen om vrijwilliger te worden tijdens een volgend internationaal zwemsportevenement?

- Ja
- Nee

8. Stel dat dit evenement niet in Eindhoven, maar in een andere Nederlandse gemeente had plaatsgevonden, had jij je dan ook aangemeld als vrijwilliger?

- Waarschijnlijk wel
- Waarschijnlijk niet

9. Hieronder staan enkele stellingen. Kun jij per stelling aangeven hoe tevreden je hierover bent. Je kunt antwoorden van zeer ontevreden t/m zeer tevreden.

Stellingen over de tevredenheid

slechts één bolletje kleuren per stelling

	Tevreden				
	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
16. Het Pieter van den Hoogenband zwemstadion.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Het programma van het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. De parkeergelegenheid tijdens het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. De bewegwijzering in de locatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. De maaltijden voor de vrijwilligers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. De vrijwilligersruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. De sfeer tijdens het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. De zorg en hulpvaardigheid van de coördinator.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. De informatieverstrekking vooraf aan het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. De informatieverstrekking tijdens het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. De veiligheid tijdens het EK waterpolo 2012	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Heb jij de afgelopen nacht(en) overnacht, ergens anders dan jouw vast woonadres?

- Ja
- Nee (verder met vraag 13)

11. Waar en hoe vaak overnachtte je?

- Overnachtingen in Eindhoven
- Overnachtingen in Noord Brabant, buiten Eindhoven

12. In welke type accommodatie overnachtte je en wat was ongeveer de prijs van 1 overnachting?

- Bij vrienden/familie/kennissen
- Bed & Breakfast prijs per overnachting €....
- Hotel 0 – 3 sterren prijs per overnachting €....
- Hotel 4 – 5 sterren prijs per overnachting €....
- Bungalowpark prijs per overnachting €....
- Camping prijs per overnachting €....
- Overig prijs per overnachting €....

13. Hoeveel heb je ongeveer uitgegeven tijdens het EK Waterpolo voor jezelf in gemeente Eindhoven buiten het zwembad aan het volgende?:

In gemeente Eindhoven		
1	Eten en drinken	€
2	Winkelen en boodschappen	€
3	(Andere) dagattracties/ recreatie	€
4	Openbaar vervoer in deze gemeente	€
5	Parkeren en brandstof, huur fietsen	€
6	Overige uitgaven	€
Totaal 1-6		€
Weet alleen totaal		€

14. Heb jij nog verder opmerkingen of suggesties?

.....

.....

.....

Bedankt voor het invullen van deze enquête. Wij gebruiken de gegevens uit deze enquête voor het verbeteren van de werkomstandigheden van de vrijwilligers tijdens de volgende internationale zwemsportevenementen.

Geachte heer/mevrouw,
Gedurende het EK waterpolo 2012 bent u actief geweest als journalist of fotograaf. De organisatie wil graag weten hoe u het evenement heeft beleefd en of u nog opmerkingen of suggesties heeft ter verbetering.

Datum:... - ... -

1. Welke functie had u tijdens het EK waterpolo 2012?
 - Journalist
 - Fotograaf

2. Hieronder vindt u enkele stellingen. Kunt u aangeven in welke mate u hier tevreden over bent?

Stellingen over de tevredenheid

slechts één bolletje kleuren per stelling

	Tevreden				
	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
27. De perstribune	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Het perscentrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. De mixed zone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. De internetvoorziening	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Het programma van het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. De parkeergelegenheid tijdens het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Het transport tussen het hotel en het zwembad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. De bewegwijzering in de locatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Het hotel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. De sfeer tijdens het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. De service van de organisatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. De informatieverstrekking vooraf aan het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. De informatieverstrekking tijdens het EK waterpolo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. De veiligheid tijdens het EK waterpolo 2012	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Welk rapportcijfer zou u het evenement geven op schaal van 1 tot 10?.....

4. Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties?

.....

Bedankt voor het invullen van deze enquête. De gegevens zullen gebruikt worden bij de organisatie van komende internationale zwemsport evenementen.

Dear sir/madam,

During the European championship Water Polo 2012 you were working as a photographer or as a journalist. The organizing committee would like to know how you experienced this event and if you have suggestions for improvement.

Date:... - ... -

5. Which function did you have during the European Championship Water Polo 2012?

- Journalist
- Photographer

6. Below you will find a few subjects. Can you tell us if you are satisfied with these subjects or not?

Please colour just one circle.

	Satisfaction				
	Completely satisfied	Satisfied	Neutral	Not satisfied	Completely not satisfied
41. The pres platform	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. The pres centre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. The mixed zone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. The internet excess	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. The playing schedule	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. The parking facilities during the EC Water Polo 2012	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. The transportation between the hotel and the swimming pool	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. The routing signs in the competition venue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. The hotel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. The atmosphere during the EC Water Polo 2012	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. The service of the employees	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. The provided information before the EC Water Polo 2012.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. The provided information during the EC Water Polo 2012	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. The security during the EC Water Polo 2012.					

7. How would you rate the European championships between 1 and 10?.....

8. Do you have any general comments about the EC Water Polo 2012?

.....

Thank you for filling in this questionnaire. We will use this information to improve the organization of the following international swimming events.

Dear sir/madam,

Since your federation was a competitor at the European Championship Water Polo 2012, the organizing committee would like to ask you some questions about the European Championship Water Polo 2012. The questionnaire will only take five minutes.

Name federation:

Date:

1. Do you think the European Championship Water Polo 2012 was a success? (Underline your answer)

Yes

No

2. Why was or wasn't the European Championship Water Polo 2012 a success?

3. How would you rate the European championships between 1 and 10?:.....

4. Below you will find a few subjects. Can you tell us if you are satisfied with these subjects or not?

Please put a 'x' in the box of the answer that suits you best.

	satisfaction				
	Completely satisfied	Satisfied	Neutral	Not satisfied	Completely not satisfied
55. The competition venue					
56. The playing schedule.					
57. The training schedule					
58. The water supply					
59. The transportation between the hotel and the swimming pools					
60. The meals					

61. The atmosphere during the EC Water Polo 2012	
62. The service of the employees	
63. The knowhow of the employees	
64. The provided information before the start of the EC Water Polo 2012.	
65. The provided information during the EC Water Polo 2012.	
66. The security during the EC Water Polo 2012.	
67. First aid & massage facilities.	

5. Do you have any comments about the ceremonies?

6. Do you have any general comments about the European Championship Water Polo 2012?

Thank you for filling in this questionnaire. We will use this information to improve the organization of the following international events.

Bijlage II

Enquêtes

Geachte heer/mevrouw,

Van 16 t/m 29 januari heeft het EK waterpolo 2012 plaats gevonden in Eindhoven. De Koninklijke Nederlandse Zwembond (KNZB) wil graag weten hoe de inwoners van Eindhoven het EK waterpolo hebben beleefd. De KNZB wil ook graag weten wat de economische impact was van dit evenement op gemeente Eindhoven.

Daarom de vraag of u deze enquête wilt invullen. Het invullen van de vragenlijst duurt niet langer dan 10 minuten. De gegevens die uit deze enquête komen zullen worden gebruikt bij het organiseren van komende internationale zwemsportevenementen.

Beleving

26. Wist u dat het EK Waterpolo heeft plaatsgevonden van 16 t/m 29 januari in het Pieter van den Hoogenband Zwemstadion?

- Ja
- Nee (verder met vraag 4)

27. Via welk medium heeft u van het EK Waterpolo gehoord? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Krant
- Internet
- Billboards
- Flyers
- Posters
- Anders nl.:.....

28. Was u aanwezig op het EK Waterpolo?

- Ja, waarom wel:
-

Nee, waarom niet (Vragen economische impact overslaan):

29. Vindt u het belangrijk dat er meer international sportevenementen zoals het EK waterpolo 2012 naar de regio worden gehaald?

- Ja, waarom wel:
-

Nee, waarom niet:

30. Hoe belangrijk vindt u dat het evenement positieve effecten heeft?

- Zeer onbelangrijk
- Onbelangrijk
- Neutraal
- Belangrijk
- Zeer belangrijk

31. Ik lees u een aantal stellingen voor. Kunt u aangeven in hoeverre u het er mee eens of oneens bent?

Stellingen over beleving EK waterpolo 2012

Selecteer slechts één bolletje

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
1. Ik zal het EK waterpolo 2012 nog lang blijven herinneren.	()	()	()	()	()
2. Ik ben diep onder de indruk geraakt van het EK waterpolo 2012.	()	()	()	()	()
3. Ik ben me door het EK waterpolo 2012 anders gaan gedragen op sportief gebied.	()	()	()	()	()
4. Ik vind het volkomen terecht dat evenementen als het EK waterpolo 2012 naar de regio worden gehaald.	()	()	()	()	()
5. Ik heb het EK waterpolo 2012 met plezier bezocht en/of gevolgd in de media.	()	()	()	()	()
6. Ik heb een 'kick' gekregen van het EK waterpolo 2012.	()	()	()	()	()
7. Ik ben positief verrast door het EK waterpolo 2012.	()	()	()	()	()
8. Ik vind het EK waterpolo 2012 een grote aanwinst voor de regio.	()	()	()	()	()
9. Ik ben de regio gedurende het EK waterpolo 2012 bewust ontvlucht.	()	()	()	()	()
10. Ik heb me behoorlijk gestoord aan het EK waterpolo 2012.	()	()	()	()	()
11. Ik heb me onveilig gevoeld gedurende het EK waterpolo 2012.	()	()	()	()	()
12. Ik ben negatief verrast door het EK waterpolo 2012.	()	()	()	()	()
13. Van te voren ben ik genoeg geïnformeerd over het evenement door de organisatie/gemeente Eindhoven.	()	()	()	()	()
14. Volgende keer wil ik mij als vrijwilliger opgeven.	()	()	()	()	()
15. Door dit evenement wil ik lid worden van een waterpolovereniging.	()	()	()	()	()

32. Welk rapportcijfer tussen 1 – 10 geeft u het evenement? ___

33. Stel dat dit evenement niet in Eindhoven, maar in een andere Nederlandse gemeente had plaatsgevonden, was u dan naar die andere gemeente gegaan voor het EK Waterpolo?

- () Waarschijnlijk wel
() Waarschijnlijk niet

Economische impact EK Waterpolo

34. Welke dagen heeft u bezocht tijdens het EK Waterpolo?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ma. 16 januari | <input type="checkbox"/> Ma. 23 januari |
| <input type="checkbox"/> Di. 17 januari | <input type="checkbox"/> Di. 24 januari |
| <input type="checkbox"/> Wo. 18 januari | <input type="checkbox"/> Wo. 25 januari |
| <input type="checkbox"/> Do. 19 januari | <input type="checkbox"/> Do. 26 januari |
| <input type="checkbox"/> Vr. 20 januari | <input type="checkbox"/> Vr. 27 januari |
| <input type="checkbox"/> Za. 21 januari | <input type="checkbox"/> Za. 28 januari |
| <input type="checkbox"/> Zo. 22 januari | <input type="checkbox"/> Zo. 29 januari |

35. Wat was op u van toepassing?

- Ik deed alleen uitgaven voor mijzelf
 Ik betaalde ook voor een ander, anderen
 Ik betaalde niets, iemand anders betaalde voor mij (Verder met vraag 13)

36. Hoeveel heeft u ongeveer uitgegeven tijdens het EK Waterpolo voor uzelf en/of uw gezelschap aan het volgende?:

- | | | | |
|--------------------------|---|---|---------|
| <input type="checkbox"/> | Toegang
evenement | € _____ | |
| <input type="checkbox"/> | Merchandising/
souvenirs van
EK waterpolo | € _____ | |
| <input type="checkbox"/> | Eten en
drinken binnen
accommodatie | € _____ | |
| <input type="checkbox"/> | Openbaar
vervoer in deze
gemeente | € _____ | |
| <input type="checkbox"/> | Winkelen in
deze gemeente | € _____ | |
| <input type="checkbox"/> | Parkeren en
brandstof, huur
fietsen | € _____ | |
| <input type="checkbox"/> | Overig | € _____ | |
| <input type="checkbox"/> | Totaal (1-7) | € _____ | |
| <input type="checkbox"/> | Ik weet alleen het totaal
bedrag | <table border="1"><tr><td>€ _____</td></tr></table> | € _____ |
| € _____ | | | |

37. Op hoeveel personen hadden deze uitgaven betrekking? ____ Personen

Afsluiting enquête

38. Heeft u nog overige opmerkingen of suggesties?

Bedankt voor het meewerken aan deze enquête. De resultaten van dit onderzoek zullen in april via de site van de KNZB verspreid worden.

Bijlage III

Interview LEN

1. Venue
2. Ceremonies
3. Atmosphere
4. Hotels + Transport
5. Cooperation with the LOC
6. General comments/tips

Deel 2

Economische impact



EK Waterpolo 2012, Eindhoven

Economische impact





In samenwerking met:

Haagse Hogeschool, Academie voor Sportstudies

Rapportage voor de Koninklijke Nederlandse Zwem Bond

© 2012, Fontys Economische Hogeschool Tilburg / SPECO

Dataverzameling: Haagse Hogeschool, Academie voor Sportstudies

Auteur: Mark van den Heuvel

5.1 Inleiding

Van 16 januari tot en met 29 januari 2012 werd in het Pieter van den Hoogenband Zwemstadion in Eindhoven het EK Waterpolo gehouden. Dit toernooi wordt om de twee jaar georganiseerd door de Europese zwembond LEN. De plaatselijke organisatie in Eindhoven was in handen van de Koninklijke Nederlandse Zwem Bond (KNZB). Het evenement trok meer bezoekers dan verwacht waardoor de organisatie besloot extra tribunes bij te zetten. In totaal werden gedurende de twee weken van het evenement 23.240 toegangskarten verkocht.

De KNZB wil graag inzicht in de economische impact van het EK waterpolo. In dit rapport wordt deze impact beschreven, waarbij onderscheid wordt gemaakt in de economische impact vanuit de bezoekers en vanuit de organisatie. De analyse heeft plaatsgevonden volgens de richtlijnen van de Werkgroep Evaluatie Sportevenementen (WESP).

5.2 Methodologie en dataverzameling

De economische impact van het EK-Waterpolo te Eindhoven betreft alle additionele bestedingen die gedaan worden in de afgebakende gemeente Eindhoven. Additionele bestedingen zijn bestedingen die gedaan worden door bezoekers, deelnemers, de organisatie en de media in de desbetreffende regio en die door het evenement veroorzaakt worden. Bij het EK-Waterpolo komen verschillende economische effecten kijken. Doordat het een internationaal toernooi is zijn er internationale en nationale bezoekers en deelnemers.

Als een besteding additioneel is moet deze aan twee voorwaarden voldoen:

- Er is een oorzakelijk verband met de organisatie van het evenement. In de praktijk betekent dit dat alleen bestedingen worden meegenomen van bezoekers en deelnemers die speciaal voor het evenement naar de gemeente Eindhoven zijn gekomen, of in het geval van inwoners van de gemeente Eindhoven, die voor het evenement zijn gebleven, waarbij inwoners als additioneel worden gerekend als zij voor een dergelijk evenement naar een andere Nederlandse stad zouden zijn gereisd. Inwoners uit de gemeente Eindhoven die het EK-Waterpolo bezoeken zien wij als niet-additioneel. Het is aannemelijk dat deze bezoekers anders de bestedingen ook zouden doen in de gemeente Eindhoven. Indien het EK-Waterpolo niet in Eindhoven zou plaats vinden maar op een andere locatie (wereldwijd) dan zouden zij het EK-Waterpolo waarschijnlijk niet bezoeken.
- De organisatie heeft inkomsten vergaard om het EK-Waterpolo te organiseren. Deze uitgaven vanuit de organisatie van het evenement moeten ten goede gekomen zijn aan het bedrijfsleven in de gemeente Eindhoven. Het mag dan geen verschuiving zijn van uitgaven, uitgaven van de organisatie zijn alleen additioneel als de uitgaven niet hadden plaatsgevonden als het evenement niet had plaats gevonden. De investeringen uit de gemeente Eindhoven, de investeringen van de gemeente Eindhoven, zijn niet additioneel doordat dit bedrag anders ook was besteed in de gemeente Eindhoven.

De economische impact bestaat uit drie verschillende onderdelen:

- De additionele bestedingen van bezoekers van het evenement die niet uit de gemeente afkomstig zijn
- De additionele bestedingen van de internationale deelnemers en begeleiders
- De additionele bestedingen vanuit de organisatie van het EK-Waterpolo
- De additionele bestedingen door media

Voor het verzamelen van de data is veldwerk verricht gedurende het toernooi door een student van de Haagse Hogeschool in het kader van zijn afstudeerscriptie (zie eerste deel van dit rapport). De vragenlijst voor de economische impact is opgesteld conform de richtlijnen van de WESP. In totaal zijn er voor de economische impactanalyse 393 bruikbare bezoekersenquêtes afgenomen die zijn gebruikt voor de analyse.

De richtlijnen van de WESP schrijven voor dat onder populaties met een omvang van 5.000 of meer, minimaal 385 enquêtes moeten worden gehouden om een betrouwbaar beeld te geven van het evenement. Betrouwbaar betekent in dit geval dat met 95% zekerheid kan worden gezegd dat de werkelijkheid binnen een marge van +5% tot -5% van de uitkomsten van het onderzoek valt. Deze kritische grens van 385 is in dit onderzoek gehaald.

Een kanttekening is op zijn plaats. In de bezoekersenquêtes zitten zeer weinig buitenlanders terwijl deze groep voor de economische impact interessant is. Daarom is via een andere weg het aantal buitenlandse bezoekers en hun gemiddelde bestedingen bepaald, met name via opgave van de organisatie en een aantal referentiestudies. Voor de groep buitenlanders geldt de betrouwbaarheid van 95% dus niet.

5.3 Aantallen bezoekers en deelnemers

Om de economische impact nauwkeurig te kunnen berekenen zijn de bezoekersaantallen en deelnemersaantallen van groot belang. De gemiddelde uitgaven en het aantal overnachtingen worden vermenigvuldigd met deze aantallen. In totaal zijn er bij het EK Waterpolo 23.240 toegangskarten verkocht met een totale opbrengst van €250.243,-.

Additionele bezoekers

Niet alle bezoekers van het EK-Waterpolo kunnen we als additioneel rekenen. Inwoners uit de gemeente Eindhoven rekenen we niet mee als additioneel. Alle andere bezoekers, die aan hebben gegeven dat ze zonder het EK-Waterpolo niet in de regio zouden zijn geweest, rekenen we als additioneel. In tabel 1 wordt aangegeven welk percentage van de bezoekers als additioneel gerekend kan worden.

Van de bezoekers komt 4,5% uit de gemeente Eindhoven. Deze bezoekers worden niet als additioneel gezien. Het aandeel buitenlanders wordt geschat op 15%. Dit aandeel is gebaseerd op schattingen van de organisatie (op basis van aantallen buitenlandse teams, informatie over georganiseerde reizen vanuit het buitenland en ervaringen tijdens de wedstrijden) en op informatie over aantallen buitenlanders bij andere onderzochte evenementen.

1,7% van de respondenten heeft de enquête onvolledig ingevuld, deze rekenen we daarom ook als niet-additioneel.

	Niet additioneel	Additioneel	Totaal
Eindhoven	4,5%	0%	4,5%
Overig Nederland	5%	73,8%	78,8%
Buitenland	0%	15%	15%
Onbekend	1,7%	0%	1,7%
Totaal	11,2%	88,8%	100%

Tabel 1: additionele bezoekers in %

De percentages van tabel 1 kunnen we omzetten in werkelijke bezoekers (tabel 2). In totaal zijn er 23.240 tickets verkocht, hiervan is 11,2% niet-additioneel. De bestedingen van 2.603 bezoekers worden dus niet meegerekend bij de economische impact. De bestedingen van 20.637 bezoekers daarentegen wel.

	Niet additioneel	Additioneel	Totaal
Eindhoven	1.046	0	1.046
Overig Nederland	1.162	17.151	18.313
Buitenland	0	3.486	3.486
Onbekend	395	0	395
Totaal	2.603	20.637	23.240

Tabel 2: additionele bezoekers in absolute aantallen

5.4 Bestedingen bezoekers

Tabel 3 laat de gemiddelde bestedingen zien van de additionele bezoekers op locatie gedurende het toernooi, dat wil zeggen, in het Pieter van den Hoogenband Zwemstadion. Het gaat hierbij om de additionele bezoekers afkomstig uit overig Nederland. De uitgaven aan entreegelden zijn hierbij niet meegenomen. Deze worden als inkomsten geboekt bij de organisatie. De reden hiervoor is dat de opgave van de organisatie betreffende entreegelden nauwkeuriger is dan de antwoorden van de respondenten in de enquêtes.

Additionele bestedingen p.p. per dag op locatie (overig NL)	
Eten en drinken	€ 11,25
Merchandise	€ 3,65
Overig	€ 0,50
Totaal	€ 15,40

Tabel 3: gem. bestedingen additionele bezoekers in Pieter van den Hoogenband stadion

Tabel 4 geeft de gemiddelde bestedingen weer van de bezoekers, elders in Eindhoven.

Additionele bestedingen p.p. per dag in gemeente Eindhoven (overig NL)	
Eten en drinken	€ 4,80
Winkelen	€ 1,10
Recreatie	€ 0,30
Openbaar Vervoer	€ 0,30
Overig	
Totaal	€ 6,50

Tabel 4: gem. bestedingen additionele bezoekers in gemeente Eindhoven

Tabel 5 geeft een overzicht van de totale gemiddelde bestedingen per additionele bezoeker aan de onderscheiden categorieën.

Totale gemiddelde additionele bestedingen p.p. per dag (overig NL)	
Eten en drinken	€ 16,05
Merchandise	€ 3,65
Winkelen	€ 1,10
Recreatie	€ 0,30

Openbaar vervoer	€ 0,30
Overig	€ 0,50
Totaal	€ 21,90

Tabel 5: Totale gemiddelde bestedingen additionele bezoekers

De volgende tabel laat de totale dagbestedingen zien van de additionele bezoekers, afkomstig uit overig NL, aan het EK Waterpolo. De gemiddelde besteding per additionele bezoeker wordt hier vermenigvuldigd met het totale aantal additionele bezoekers afkomstig uit overig NL, nl. 17.151. Dit bedrag is dus exclusief de uitgaven aan tickets.

Totale additionele bestedingen door bezoekers overig NL (excl. tickets en overnachtingen)	
Additionele bestedingen p.p. x aantal additionele bezoekers	€ 375.606

Tabel 6 Totale additionele bestedingen door bezoekers overig Nederland

De additionele bestedingen afkomstig van buitenlandse bezoekers staan in tabel 7. Deze bedragen zijn niet gebaseerd op de bezoekersenquête maar op informatie uit andere studies van vergelijkbare evenementen. De reden hiervoor is dat er zeer weinig buitenlanders zaten in de enquête. Maar gelet op het geschatte aantal buitenlanders en het gegeven dat deze groep gemiddeld meer uitgeeft dan Nederlanders, is het belangrijk dat deze groep in de analyse wordt betrokken. De referentiestudies zijn de studies naar de economische impact van het WK Baanwielrennen in Apeldoorn, het WK Tafeltennis in Rotterdam en het EK dressuur in Rotterdam¹.

Totale gemiddelde additionele bestedingen p.p. per dag (buitenlanders, excl. tickets en overnachtingen).	
Eten en drinken	€ 30
Winkelen	€ 10
Merchandise	€ 5
Vervoer	€ 1
Totaal	€ 46

Tabel 7 Totale additionele bestedingen p.p. per dag door buitenlanders

¹ Willem de Boer (2012). WK Baanwielrennen 2011. Economische impact, bezoekersprofiel en beleving. Hogeschool Arnhem/Nijmegen.
Meerwaarde (2012). Economische impact WK Tafeltennis 2011. Meerwaarde/Hogeschool Rotterdam.

De totale additionele bestedingen door buitenlanders bedragen dan € 160.356 Opgeteld bij het bedrag uit tabel 6, komt het bedrag aan bestedingen afkomstig van alle additionele bezoekers uit op **€ 535.962**

Totale additionele bestedingen door buitenlanders (excl. tickets en overnachtingen)	
Additionele bestedingen p.p. x aantal additionele bezoekers	€ 160.356
Additionele bestedingen	€ 535.962
Totale additionele bestedingen alle additionele bezoekers(excl. tickets en overnachtingen)	

Tabel 8 Totale additionele bestedingen door buitenlanders c.q. alle additionele bezoekers

5.5 Overnachtingen bezoekers

Van de bezoekers verbleef 2,3% minimaal 1 nacht in de gemeente Eindhoven voor een gemiddelde prijs van € 24,85 per persoon, per nacht. Dit percentage nemen we van het aantal additionele bezoekers, afkomstig uit overig NL en zo kunnen we uitrekenen hoeveel bezoekers er in de gemeente Eindhoven hebben overnacht. Dit zijn 394 bezoekers. De gemiddelde overnachtingduur is 1,3 nacht, 1,3 vermenigvuldigen met de 394 bezoekers die overnachten levert 513 overnachtingen op. Het aantal overnachtingen wordt vermenigvuldigd met de gemiddelde prijs en zo krijgen we de totale bestedingen van bezoekers aan overnachtingen. Het percentage overnachtingen buiten de regio is buiten beschouwing gelaten. In totaal leveren de overnachtingen door bezoekers uit overig NL, **€ 12.743** op voor de gemeente Eindhoven.

Evenals bij de bestedingen kijken we apart naar de groep buitenlanders, weer op basis van de genoemde referentiestudies. We gaan uit van een gemiddelde overnachtingduur van 2 nachten in Eindhoven door de helft van de buitenlanders, voor een gemiddelde prijs van € 40.

	Overig NL	Buitenland	Totaal
Additionele bezoekers	17.151	3.486	20.637
Percentage overnachters	2,3%	50%	
Absolute aantal overnachters	394	1.743	
Gemiddelde overnachtingsduur	1,3	2	
Totaal aantal overnachtingen	512	3.486	3.998
Gemiddelde prijs p.p.	€ 24,85	€ 40	€ 32,40
Totale uitgaven aan overnachtingen	€ 12.728	€ 139.440	€ 152.168

Tabel 9: Uitgaven aan additionele overnachtingen voor gemeente Eindhoven

5.6 Economische impact vanuit de organisatie

Naast de bestedingen van bezoekers geeft de organisatie geld uit dat deels in Eindhoven en deels buiten Eindhoven terecht komt. De KNZB werkte voor het EK Waterpolo met een begroting van ongeveer € 3,3 miljoen. Dit bedrag is besteed aan de overnachtingen, de catering en het transport voor de deelnemende teams en hun begeleiders², de huur van het Pieter van den Hoogenband Zwembad, het totale evenementmanagement en communicatie en promotie.

Voor het bepalen van de economische impact is het belangrijk zicht te krijgen op de omvang van de bestedingen vanuit de organisatie in Eindhoven én welke inkomsten de organisatie ontving vanuit de gemeente Eindhoven. Het saldo daarvan is de netto economische impact vanuit de organisatie.

Tabel 8 laat de uitgaven van de organisatie aan personen, bedrijven en organisaties in Eindhoven zien. De gegevens zijn afkomstig van de KNZB.

Bestedingen vanuit de organisatie in Eindhoven	
Hotelkosten	€ 750.000
Catering	€ 275.000
Communicatie	€ 250.000
Infrastructuur (huur zwembad, tent)	€ 150.000
Algemene kosten (huisvesting, reiskosten, personeel)	€ 135.000
Ceremoniële kosten	€ 99.000
Transportkosten	€ 80.000
Vergoeding externen	€ 60.000
Marketing fee en kosten	€ 66.000
Daggeld officials	€ 58.000
Totale bestedingen	€ 1.923.000

Tabel 10 Bestedingen vanuit de organisatie in Eindhoven (Bron: KNZB)

Deze additionele uitgaven moeten worden verdisconteerd met de inkomsten van de organisatie die afkomstig zijn vanuit de gemeente Eindhoven. Het gaat hierbij om subsidie van de gemeente Eindhoven, de inkomsten uit ticketverkoop afkomstig van inwoners van Eindhoven en inkomsten van lokale sponsors. De inkomsten van lokale sponsors bedragen € 80.000. Hierbij is niet het bedrag

² De persoonlijke uitgaven van de deelnemers zijn niet in kaart gebracht. Er kan van worden uitgegaan dat deze beperkt zijn. Het meeste van hun tijd zullen de deelnemers in het stadion of in het hotel zijn geweest en de kosten hiervan werden gedragen door de organisatie. Evenmin zijn additionele bestedingen van journalisten meegenomen die betrekking hebben op uitgaven die niet door de organisatie werden gedekt.

opgenomen afkomstig van De Lage Landen (Athlon), dat in Eindhoven is gevestigd maar (inter)nationaal opereert. De redenering is dat zonder het EK waterpolo het bedrag waarvoor De Lage Landen sponsort waarschijnlijk niet in Eindhoven terecht zou zijn gekomen. Tabel 9 geeft hiervan een overzicht.

	Inkomsten uit Eindhoven
Subsidie gemeente Eindhoven	€ 300.000
Lokale sponsors	€ 80.000
Ticketverkoop (4,5% bezoekers uit Eindhoven)	€ 11.261
Totale inkomsten	€ 391.261

Tabel 11 Inkomsten organisatie vanuit Eindhoven (Bron: KNZB)

Als de bestedingen in Eindhoven vanuit de organisatie verdisconteerd worden met de uit Eindhoven afkomstige inkomsten, dan komt de economische impact vanuit de organisatie uit op € 1.531.739.

	Eindhoven
Bestedingen in Eindhoven	€ 1.923.000
Inkomsten uit Eindhoven	€ 391.261
Economische impact organisatie	€ 1.531.739

Tabel 12 Economische impact organisatie

5.7 Totale economische impact EK Waterpolo voor Eindhoven

De totale economische impact van het EK Waterpolo voor de stad Eindhoven bedraagt € **2.219.869**. Het grootste deel hiervan is afkomstig van de additionele uitgaven van de organisatie, waarbij rekening is gehouden met de uitgaven die door de organisatie buiten Eindhoven zijn gedaan³. De additionele bezoekers zorgen voor ongeveer 31% van de economische impact, waarbij de bestedingen op locatie groter zijn dan de bestedingen elders in Eindhoven.

	Eindhoven
Uitgaven additionele bezoekers (excl. tickets en overnachting)	€ 535.962
Additionele overnachtingen door bezoekers	€ 152.168
Additionele organisatorische bestedingen	€ 1.531.739
Totale economische impact	€ 2.219.869

Tabel 13 Totale economische impact EK Waterpolo voor Eindhoven

³ De bedrijven en organisaties buiten Eindhoven die zijn ingeschakeld zullen waarschijnlijk weer een deel van hun aan het evenement gerelateerde uitgaven hebben besteed in Eindhoven. Deze indirecte bestedingen vallen echter buiten de reikwijdte van deze studie.