



# Rapport enquête supermarkt

februari 2010

# Inhoudsopgave

<i>pag</i>	<i>hoofdstuk</i>
3	Aanleiding Doel enquête
4	Resultaten enquête
10	Tot slot
11	Bijlagen
12	Enquête
14	Geraadpleegde bronnen



## **Aanleiding**

Begin 2010 werd in Stad aan 't Haringvliet bekend dat supermarkt 'De Bolder' 13 februari haar deuren zou sluiten. Bijna twee jaar heeft de winkel gedraaid en nu is het over. Reden voor de werkgroep 'Stad op Stelten' om te onderzoeken of er op Stad behoefte is aan een nieuwe winkel en of het nog mogelijk is om een supermarkt te starten.

Begin februari 2010 zijn op Stad 530 enquêtes huis aan huis verspreid. De resultaten van deze anonieme enquête staan in dit rapport. Bijlage 1 bevat de volledige enquête.

Dit rapport gaat in op de antwoorden en de reacties die op de enquêtes zijn ingevuld: de meningen van de respondenten zijn geciteerd en het wil dus niet zeggen dat de opstellers van het rapport hiermee instemmen.

## **Doel enquête**

Het doel van de enquête is inzicht te krijgen in:

- o Het koopgedrag van de Stadse bevolking in de Bolder
  - Leefstijdsopbouw van de doelgroep
  - Gezinssamenstelling
  - Bezoekfrequentie
  - Bestedingspatroon
- o De redenen om wel of niet boodschappen te doen in de Bolder
- o De mate van (on)tevredenheid
  - Waarover (on)tevreden
- o De gevolgen voor het dorp als er geen winkel meer is
- o De behoefte aan een nieuwe winkel

## Resultaten enquête supermarkt, februari 2010

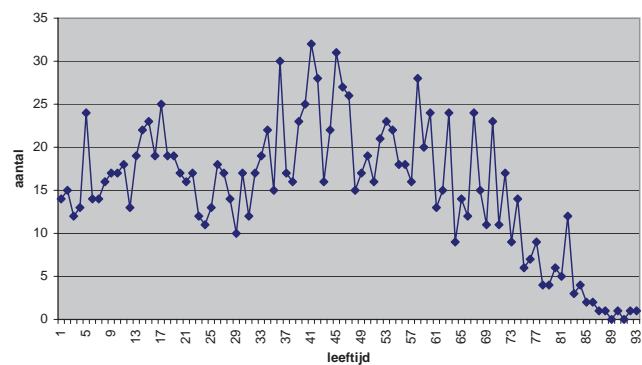
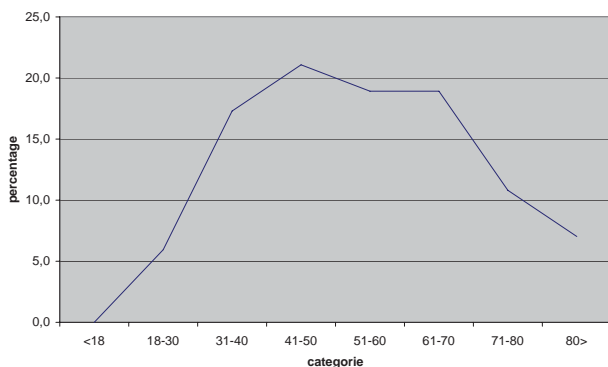
Aantal enquêtes verspreid: 530  
 Aantal ingeleverd: 182 = 34,3% respons

*Bij een respons van 34,3% kun je spreken van een representatief resultaat.*

### 1. Wat is uw leeftijd?

O	< 18 jaar	= 0 %
O	18 - 30	= 3 %
O	31 - 40	= 18 %
O	41 - 50	= 22 %
O	51 - 60	= 21 %
O	61 - 70	= 18 %
O	71 - 80	= 12 %
O	81 >	= 8 %

De grafiek links toont de leeftijdsopbouw van de respondenten: de grafiek rechts de opbouw van de complete Stadse bevolking. Omdat er geen jongeren onder de 18 de enquête hebben ingevuld, mist dat deel in de grafiek.



### 2. Wat is uw gezinssamenstelling?

O	alleenstaand	= 17 %
O	gezin met kinderen	= 44 %
O	gezin zonder kinderen	= 33 %
O	anders:.....	= 6 %

*De enquête is het meest ingevuld door gezinnen in de leeftijd van 41-70. Weinig enquêtes zijn ingevuld door jonge gezinnen en relatief weinig ouderen. Dit komt overeen met de opbouw van de Stadse bevolking. Bij anders werd bv. ingevuld alleenstaand met kinderen.*



### 3. Hoe vaak doet u boodschappen in De Bolder?

0	nooit -> ga door naar vraag 3a	= 6 %
0	1x per maand	= 26 %
0	1x per week	= 26 %
0	meerdere keren per week	= 43 %

*De meeste respondenten gaan meerdere keren per week naar de Bolder. Slechts 6% gaat nooit. Van die 6% hebben er enkele wel de hele enquête ingevuld. We kunnen er van uitgaan dat deze mensen wel enkele keren zijn geweest en daar hun mening op baseren.*

Koopgedrag naar leeftijd:

18 - 30	nooit	9 %
	1x per maand	27 %
	1x per week	18 %
	meer	45 %
31 - 40	nooit	0 %
	1x per maand	9 %
	1x per week	39 %
	Meer	52 %
41 - 50	nooit	5 %
	1x per maand	18 %
	1x per week	23 %
	meer	54 %
51 - 60	nooit	3 %
	1x per maand	27 %
	1x per week	31 %
	meer	38 %
61 - 70	nooit	8 %
	1x per maand	17 %
	1x per week	28 %
	meer	47 %
71 - 80	nooit	25 %
	1x per maand	5 %
	1x per week	20 %
	meer	50 %
81 >	nooit	0 %
	1x per maand	13 %
	1x per week	60 %
	meer	27 %

*Opvallend is dat van elke groep, behalve de 81-plussers, het overgrote deel meerdere keren per week bij de Bolder kwam. Het grootste percentage niet-klanten zit in de leeftijdscategorie 71 - 80 jaar, namelijk 25%.*



### 3a. Wat is de reden dat u geen boodschappen in De Bolder doet?

<input type="radio"/>	te duur	= 46 %
<input type="radio"/>	gebrek aan klantvriendelijkheid	= 2 %
<input type="radio"/>	kost te veel tijd	= 5 %
<input type="radio"/>	te beperkte openingstijden	= 2 %
<input type="radio"/>	beperkt assortiment	= 46 %
<input type="radio"/>	anders:	= 0 %

*Deze vraag was bedoeld voor degenen die nooit gaan (voor 7 respondenten), maar is wel 59x beantwoord. Belangrijkste redenen: te duur en een te beperkt assortiment. Gebrek aan klantvriendelijkheid komt bij slechts 2% keer voor, net als te beperkte openingstijden. 5 % geeft aan dat het teveel tijd kost, met name bij de kassa.*

### 4. Welke boodschappen haalt u voornamelijk bij De Bolder?

<input type="radio"/>	alles	= 12 %
<input type="radio"/>	elke week voor een paar tientjes, de rest halen we in Middelharnis	= 43 %
<input type="radio"/>	vergeten boodschappen	= 23 %
<input type="radio"/>	sigaretten	= 7 %
<input type="radio"/>	anders, nl:	= 15 %

*Slechts 12% doet alle boodschappen in de Bolder, vaak wel met de aantekening dat dit bijna niet mogelijk is omdat er vaak iets niet is. Bijna de helft koopt wekelijks voor een paar tientjes hier boodschappen en een kwart koopt alleen de vergeten boodschappen. Bij 'anders' kwam verschillende keren brood en broodjes voor.*

### 5. In welke mate bent u tevreden over De Bolder in het algemeen?

<input type="radio"/>	zeer tevreden	34 %
<input type="radio"/>	tevreden	53 %
<input type="radio"/>	neutraal	12 %
<input type="radio"/>	ontevreden	1 %
<input type="radio"/>	zeer ontevreden	0 %

*Slechts 1% is ontevreden, waarschijnlijk omdat de andere ontevreden klanten niet bij de Bolder winkelen en dus deze vraag over mochten slaan.*

*De ene ontevreden klant kwam er overigens wel elke week.*



## 6. Waarover bent u het meest tevreden?

Op bijna 50% van de enquêtes komt het woord klantvriendelijk(heid) voor. Andere woorden die veel genoemd worden, zijn gezelligheid, sociale contacten, fijne begroeting bij binnenkomst ("waar vind je dat nog"), klantgericht-heid, spontaniteit cliënten ("de liefste mensen van Flakkee"), behulpzaamheid, goede sfeer, schoon, overzichtelijk, contact met andere stadtenaren, lekker brood, lekker dichtbij: allerlei positieve kwalificaties dus.

## 7. Waarover bent u het minst tevreden?

Uiteraard waren er ook negatieve punten. Een aantal opvallende: de leiding is onzichtbaar, is niet zakelijk, houdt zich niet aan afspraken, zit vaak achter, is veel minder vriendelijk dan de cliënten; het gehakt is te grof; te weinig assortiment, er is altijd iets niet en je moet dan alsnog naar Middelharnis; weinig parkeergelegenheid, je kunt er met de auto bijna niet komen en met de rollator bijna helemaal niet; groenten en vlees zijn vaak over de datum; onjuiste prijs bij de kassa; bestellingen gaan fout of bestellingen worden vergeten. Het hogere prijsniveau ten opzichte van de winkels in Middelharnis wordt meerdere keren als negatief punt aangegeven.

## 8. Als De Bolder sluit, wat verandert er volgens u in het dorp?

<input type="radio"/>	dan ga ik verhuizen: hier is niets meer te beleven	1 %
<input type="radio"/>	de leefbaarheid wordt nog minder	57 %
<input type="radio"/>	toeristen laten Stad links liggen	16 %
<input type="radio"/>	er verandert niets	3 %
<input type="radio"/>	anders, nl:	23 %

Volgens 57 % van de geënquêteerden wordt de leefbaarheid nog minder. Slechts 1 % geeft aan dat sluiting van De Bolder reden is om te verhuizen. 3 % geeft aan dat er niks verandert: dit zijn met name mensen die toch al niet bij De Bolder kwamen.



**9. Stel dat De Bolder in februari stopt, en in maart opent op Stad een nieuwe winkel: zou dat invloed hebben op uw koopgedrag?**

- |   |  |      |
|---|--|------|
| 0 | de eerste paar weken ga ik elke week, daarna steeds minder                                   | 2 %  |
| 0 | dan haal ik elke week daar mijn boodschappen: we moeten de winkel met elkaar in stand houden | 38 % |
| 0 | ik kom er af en toe en dat blijf ik doen   | 60 % |

Op deze vraag heeft 38% aangegeven elke week naar de super te komen om de winkel in stand te houden. 60% blijft er af en toe komen. 2% heeft voldoende zelfkennis en gaat in het begin wel maar later steeds minder. Een deel heeft deze vraag niet ingevuld en is waarschijnlijk niet van plan de winkel te bezoeken.

**10. Heeft u algemene opmerkingen over de winkel, over de enquête of andere suggesties, dan kunt u die hier kwijt.**

*Een vraag die door een ieder op zijn eigen manier werd geïnterpreteerd, en dus een grote diversiteit van antwoorden kent. Een aantal opvallende uitspraken:*

Het is gewoon veel te duur: zo kun je geen winkel in stand houden. Dat de winkel duurder is dan de in Middelharnis snap ik, maar dit is te gek. Voor een gezin is dit niet te betalen.

De cliënten zijn enthousiast: de leiding zou wel wat enthousiaster mogen zijn.

Het is duur, maar in een grote winkel koop je meer dan nodig en neem je veel meer mee.

De Stadse bevolking krijgt de schuld, maar ik weet uit betrouwbare bron dat het een bezuiniging is vanuit Zuidwester.

Ik kom half 6 uit mijn werk en dan is de winkel dicht. Als de winkel open is haal ik snel eten, de prijs maakt dan niet uit. Als de winkel al dicht is eten we maar brood.

Stad telt voor de gemeente helemaal niet mee: in Middelharnis kan alles, op Stad niks.

De leiding zit achter in de winkel te miauwen.

Wat een slechte enquête. Geeft geen beeld waarom de winkel dicht gaat. Het is gewoon financieel wanbeleid van Zuidwester.





Als we eerder hadden geweten dat de winkel ging sluiten, hadden we met z'n allen vaker kunnen gaan. Deze manier van bekendmaken verdient geen schoonheidsprijs.

Open de winkel een paar ochtenden.

Wat mij betreft vertrekken we, het dorp sterft uit! Het Schippershuis is ook al weg, nu de winkel weg etc. Maar de rest van het gezin wil niet..

Laten we een stichting Vrienden van de Bolder oprichten en geld inzamelen om de winkel open te houden.

We konden **zelf** de boodschappen doen; nu zijn we weer afhankelijk.

Ik kom er niet!

Mijn man heeft een eigen bedrijf heeft een goed idee om te helpen: tel 06 ...

Jammer dat de winkel sluit, maar wel begrijpelijk.

In Middelharnis wordt een Lidl, een Aldi en een Agrimarkt gebouwd. Zet een van de drie in Stad, ruimte genoeg.

Vrijdags is de yoghurt op en er wordt gezegd: kom maandag terug. Maandag kom je terug en is er nog geen yoghurt: kom dinsdag maar terug. Dat geloof je toch niet?

Combineer post, bank, supermarkt, drogist, bakker en slager in een winkel, evt met benzinepomp en fietswinkel.

### **Inleveren**

Onderaan de enquête stond een viertal adressen waar deze kon worden ingeleverd. Dit was geen vraag, maar is wel minstens 30x ingevuld.

Deze antwoorden zijn niet geteld, maar we hebben het vermoeden dat Herman Maas de meeste enquêtes in zijn brievenbus heeft gehad...



## Tot slot

Stad op Stelten bedankt iedereen die de moeite heeft genomen om de enquête in te vullen. De antwoorden en opmerkingen hebben veel relevante informatie opgeleverd.

Zo wordt door de geënquêteerden duidelijk gewaardeerd, dat er in de winkel mensen met een beperking werken. Dit wordt als pluspunt ervaren en is een reden om hier boodschappen te blijven doen.

Stad op Stelten is nu actief bezig de mogelijkheden voor een nieuwe winkel te onderzoeken. De opmerkingen uit deze enquête gebruikt Stad op Stelten om verbeterpunten aan te dragen, zodat een eventuele nieuwe winkel succesvol kan starten en blijven draaien.



# Bijlage: Enquête supermarkt

## Enquête Stad op Stelten februari 2010



### 1. Wat is uw leeftijd?

- < 18 jaar
- 18 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- 51 - 60
- 61 - 70
- 71 - 80
- 81 >

### 2. Wat is uw gezinssamenstelling?

- alleenstaand
- gezin met kinderen
- gezin zonder kinderen
- anders:.....

### 3. Hoe vaak doet u boodschappen in De Bolder?

- nooit -> ga door naar vraag 3a
- 1x per maand
- 1x per week
- meerdere keren per week

### 3a. Wat is de reden dat u geen boodschappen in De Bolder doet?

- te duur
- gebrek aan klantvriendelijkheid
- kost te veel tijd
- te beperkte openingstijden
- beperkt assortiment
- anders: .....

Ga door naar vraag 8.

### 4. Welke boodschappen haalt u voornamelijk bij De Bolder?

- alles
- elke week voor een paar tientjes, de rest halen we in Middelharnis
- vergeten boodschappen
- sigaretten
- anders, nl: .....



5. In welke mate bent u tevreden over De Bolder in het algemeen?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden

6. Waarover bent u het meest tevreden?

.....

.....

7. Waarover bent u het minst tevreden?

.....

.....

8. Als De Bolder sluit, wat verandert er volgens u in het dorp?

- dan ga ik verhuizen: hier is niets meer te beleven
- de leefbaarheid wordt nog minder
- toeristen laten Stad links liggen
- er verandert niets
- anders, nl:.....

9. Stel dat De Bolder in februari stopt, en in maart opent op Stad een nieuwe winkel: zou dat invloed hebben op uw koopgedrag?

- de eerste paar weken ga ik elke week, daarna steeds minder
- dan haal ik elke week daar mijn boodschappen: we moeten de winkel met elkaar in stand houden
- ik kom er af en toe en dat blijf ik doen

10. Heeft u algemene opmerkingen over de winkel, over de enquête of andere suggesties, dan kunt u die hier kwijt.

.....

.....

.....

U kunt de enquête tot 12 februari inleveren bij:

- Dokterspraktijk Oranjelaan
- Fam. Maas, Molendijk 4
- Marlies van Adrighem, Burg. Sterkstraat 32
- Piet Diepenhorst, Boudewijnstraat 1

## Geraadpleegde bronnen

### *Internet*

www.middelharnis.nl (opbouw bevolking)

### *Foto voorpagina*

Angelique Paalvast

### *Samenstelling rapport*

Marlies van Adrighem

Wilco Blok

Stella Braber

Piet Diepenhorst

### *Met medewerking van*

Janneke Arensman

Alexander Bakker

Greet Maas

Herman Maas

Alize Mulder

Jan Willem van der Meij

Angelique Paalvast

Joost van de Putte

Jan van Velzen

Anneke van Velzen-Tetteroo

### *datum*

29 maart 2010

