

Van der Vorm kiest voor roulatiesysteem bezoekersmonitor

24-05-2021 08:00



“Als je al lang bezig bent in een bepaalde markt krijg je een zekere tunnelvisie, en denk je niet meer out of the box. Zo dachten wij wel te weten welke 3 of 4 winkelgebieden concurreerden met een bepaald winkelcentrum van ons . Maar nu blijkt - door navraag bij de bezoekers - dat het secundaire verzorgingsgebied groter is dan gedacht, en wij ook andere winkelgebieden in de gaten moeten houden. Ook bleek dat de bezoekers toch een dierenwinkel missen, al heeft deze het een aantal jaren geleden niet gered. In coronatijd, waar steeds meer mensen huisdieren nemen, zou dit wel weer anders kunnen zijn.”

Huurders en bezoekers voorop

Judith van Eijk, Asset Manager bij Van der Vorm Vastgoed, vertelt dat hun doelstelling is een hechtere band met hun huurders en bezoekers op te bouwen. Ze willen weten wat er echt speelt in hun winkelcentra en daar adequaat op kunnen reageren. “Als de bezoekers blij worden van onze winkelcentra zullen zij vaker komen en dat levert weer meer omzet op voor de winkeliers. En als deze genoeg verdienen blijven ze en betalen ze hun huur op tijd.”

Effectieve enquête tool

Om meer inzicht te krijgen in de bezoekers van hun winkelcentra koos Van der Vorm voor de bezoekersmonitor van Locatus: een enquêtezuil met klantvriendelijke meerkeuzevragen. Ze onderzochten

meerdere opties, maar de fysieke enquêtes lopen veel meer in de papieren en geven slechts een momentopname, aldus Van Eijk.

Voordelen roulatiesysteem

Van der Vorm koos voor een roulatiesysteem: drie maanden een enquêtezuil bij 5 winkelcentra, drie maanden bij de 5 overige winkelcentra, en dat herhalen. Van Eijk geeft aan dat dit om meerdere redenen een goede keuze bleek. Zo heeft ze winkelcentra die nu aangepast worden in de tweede ronde ingepland; zijn over drie maanden de zuilen weer semi nieuw in de huidige centra én kan ze straks vragen toevoegen over het effect van een tussentijdse aanpassing. Bovendien is rouleren voordeliger dan 10 zuilen tegelijkertijd. “Dat laatste was onze eigenlijke reden voor deze keuze, maar het bleek een heleboel andere voordelen te hebben”, aldus Judith van Eijk.

Grote variatie in vragen

Een ander voordeel van de bezoekersmonitor is de flexibiliteit van de vragen. Je kunt kiezen uit een aantal standaardvragen, maar met advies van Locatus konden we dit aanpassen naar onze eigen behoefte. We vragen bijvoorbeeld naar het algemene oordeel, welke ondernemers men heeft bezocht, hoe men naar het winkelcentrum is gekomen, uit welke postcodegebied men afkomstig is wat men zoal mist en ook naar concurrentie. We eindigen met de vraag of men bereid is om hun email adres achter te laten voor een klantenpanel. We hebben goede ervaringen met huurderscommissies in de woningmarkt. Iets dergelijks willen we ook voor onze winkelcentra toepassen. Natuurlijk willen we de bezoeker ook bedanken voor zijn input. Dit doen we met een code voor een gratis kop koffie.

Argumenten voor verbeteringen

Judith van Eijk: “Ik ben erg blij met de ingeslagen weg, want zo krijgen wij een goed inzicht hoe de bezoeker de winkelcentra beoordeelt. Dit geeft mij weer argumenten om geld vrij te krijgen voor verbeteringen. Bovendien kunnen wij ook checken of bepaalde strategieën en/of investeringen goed zijn uitgekapt. Ons doel is en blijft dat onze huurders tevreden zijn en goede omzetten halen, en die kans vergroot als de bezoekers blij zijn. Wij hebben de bezoekersmonitor ook al aanbevolen aan een paar collega’s. Het is echt een stap vooruit.”

[Meer over de bezoekersmonitor](#)

.....

Van der Vorm Vastgoed is een Rotterdams familiebedrijf met een vastgoedportefeuille die in 100 jaar is uitgegroeid tot € 690 miljoen. Zij verhuren verspreid over Nederland en in het buitenland woningen (50%), winkelruimtes (40%) en overige (10%) met één centraal doel: een tevreden huurder.