

Schouwburgpas  
analyse 1991 / 1992





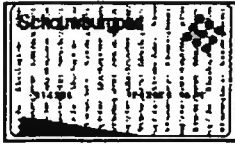
Boekmansichting - Bibliotheek  
 Herengracht 415  
 1017 BP Amsterdam  
 Tel. 6243739

## INHOUDSOPGAVE

	pagina
1 Inleiding	3
2 De Schouwburgpas	5
2.1 Doelstelling	
2.2 De concrete vertaling	
2.3 Het registratiesysteem	
2.4 Inhoudelijke veranderingen	
3 De voorstellingen	7
3.1 Inleiding	
3.2 Het aanbod	
3.3 De toegankelijkheid	
4 Het publiek	9
4.1 Samenstelling doelgroep	
4.2 Aankoop van de pas	
4.3 Financiële consequenties	
4.4 Voorstellingsbezoek	
4.5 Inhoudelijke analyse voorstellingsbezoek	
4.6 Enkele specifieke bezoekgroepen	
5 Het afhakersonderzoek	17
6 Conclusies en aanbevelingen	21

## BIJLAGE

Foto omslag: Jan Wamelink



## **HOOFDSTUK 1**

### **INLEIDING**

Schouwburg Arnhem heeft inmiddels vier jaar een Schouwburgpas.

De schouwburgpas is een belangrijk marketinginstrument voor het theater. Daarom wordt jaarlijks onderzocht op welke manier de Schouwburgpas wordt gebruikt.

Om budgettaire redenen is in eerste instantie afgezien van het onderzoek naar de Schouwburgpas in seizoen 91-92. Omdat we anderzijds geen 'gat' wilden laten vallen in de gegevens over een van de belangrijke doelgroepen van ons theater is dit seizoen een onderzoek alsnog in beperkte vorm uitgevoerd. Dit is vooral van belang voor het maken van meerjarige overzichten.

Daarnaast is dit jaar besloten tot het doen van een onderzoek naar de zogenoemde 'afhakers', mensen die hun pas niet verlengden. De resultaten van dit onderzoek staan beschreven in hoofdstuk 5.

Het jaarlijkse onderzoek naar de schouwburgpashouders is een co-productie van de gemeentelijke afdeling Beleid en Onderzoek en Schouwburg Arnhem.

W. van Heerde  
S. de Haan  
L. Bosch

Juni 1993



## HOOFDSTUK 2

### DE SCHOUWBURGPAS

#### 2.1 Doelstelling

De Schouwburgpas is in 1988 geïntroduceerd als vervanging van het tot dan gehanteerde couponsysteem.

Uitgangspunten bij de introductie waren onder meer het creëren van een meer klantvriendelijk verkoopsysteem, waarbij de koper van de pas niet alleen een kortingspas voor de toegangskarten kocht, maar tevens een immateriële band met de Schouwburg kreeg.

De Schouwburgpas is uitgegroeid tot een van de belangrijke marketing-instrumenten die Schouwburg Arnhem in stelling brengt. Met de pas wordt zoveel mogelijk de behoefte van de koper bevredigd: uiteraard allereerst in directe zin: de Schouwburgpas maakt het mogelijk om eerder en goedkoper aan betere plaatsen in het theater te komen. Daarnaast ook in indirecte zin: met de Schouwburgpas 'hoor je erbij', krijg je extra informatie over de voorstellingen waarvan je houdt en word je betrokken bij evenementen door het jaar heen.

De Schouwburgpas geeft Schouwburg Arnhem de mogelijkheid om te registreren hoe het publiek zich gedraagt en is daarmee intern een belangrijke bron voor marktonderzoek bij de doelgroep. Daarnaast is het natuurlijk een verkoop-bevorderings-systeem, een middel om, door het vervullen van wensen van de houders en het proberen te beïnvloeden van die wensen, de kaartverkoop te bevorderen.

#### 2.2 De concrete vertaling

De Schouwburgpas kost f 35,-. Daarmee koopt de houder een aantal voordelen:

- \* tien procent korting op twee kaartjes per voorstelling
- \* recht op voorverkoop door het hele seizoen
- \* voorrang bij reserveren
- \* gratis het maandblad UIT
- \* ook tien procent korting op de concerten van Het Gelders Orkest en in Theater aan de Rijn
- \* voor de voorstelling twee kopjes koffie gratis

Daarnaast zijn er speciale aanbiedingen door het seizoen heen, zoals bijvoorbeeld twee vrijkaarten voor een voorstelling naar keuze in september in de kleine zaal.

## **2.3 Het registratiesysteem**

### **Bestand pashouders**

Alle pashouders worden geregistreerd in een geautomatiseerd bestand, waarin naast de NAW-gegevens ook andere informatie over de betreffende pashouder opgeslagen wordt (bijvoorbeeld genre-voorkeuren, bezoekgedrag van afgelopen seizoenen enz.).

Van elke pashouder wordt ook het voorstellingsbezoek bijgehouden.

Daarbij wordt het voorstellingsnummer gecombineerd met het pasnummer, zodat de gegevens van pashouders gekoppeld kunnen worden aan gegevens van bezochte voorstellingen.

De registratie zoals deze nu functioneert kent nog enkele gebreken. Deze komen hieronder aan de orde.

De programmatuur waarmee de gegevens verwerkt worden, is geschreven in dbase. In de bijlage (tabel 1 en 2) treft u een overzicht aan van de opbouw van de bestanden.

### **Voorstellingen**

Naast het pashoudersbestand kennen we een voorstellingenbestand. Hierin wordt het volledige aanbod van de Schouwburg opgenomen. Elke voorstelling krijgt enkele specifieke kenmerken mee, op basis waarvan we het specifieke bezoek van pashouders analyseren.

### **Beperkingen**

De registratie van de pasbezoekers gaat nog immer 'oliegestookt'. Aan de kassa wordt het pasnummer op een papiertje geschreven en deze gegevens worden vervolgens in het bestand ingebracht. Een omslachtige, foutgevoelige werkwijze die verbeterd zou moeten worden.

Met de introductie van een nieuw systeem voor kaartverkoop betekent wellicht een einde aan deze werkwijze.

## **2.4 De Schouwburgpas inhoudelijk, seizoen 91-92**

Alle goede bedoelingen ten spijt lukt het in het seizoen 91 - 92 niet om het beleid inzake de Schouwburgpas opnieuw vorm te geven. Wel wordt in het lopende seizoen de geautomatiseerde verwerking van gegevens verbeterd. In grote lijnen blijft de pas functioneren zoals zij deed. Pashouders ontvangen ook dit jaar weer UIT tegelijk met hun pas. Zij vormen het grootste contingent abonnee's en daarmee belangrijkste draagvlak voor het blad.

Een vaste groep pashouders vormen de mensen die voorstellingsaffiches van de schouwburg ophangen.



## HOOFDSTUK 3

### DE VOORSTELLINGEN

#### 3.1 Inleiding

Wanneer we het voorstellingsbezoek analyseren moeten we daarvoor allereerst de voorstellingen rubriceren naar soort voorstelling en mate van toegankelijkheid. Daarvoor hanteren we de indeling die het Centraal Bureau voor de Statistiek ook gebruikt. Daarmee zijn verschillende externe onderzoeken compatibel met ons eigen onderzoek.

Een overzicht van de inhoud van het voorstellingenbestand treft u aan in tabel 2 van de bijlage.

#### 3.2 Het aanbod

Het aanbod van voorstellingen daalt. In totaal worden er 326 voorstellingen geregistreerd (vorig jaar 335).

De verdeling over de vier verschillende genres (dans, toneel, opera, kleinkunst) de afgelopen vier jaar:

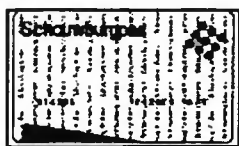
	1989	1990	1991	1992
dans	50	48	56	41
kleinkunst	53	54	37	53
opera	13	12	11	10
toneel	175	200	228	222

#### 3.3 De toegankelijkheid

De toegankelijkheid, in oplopende schaal van 1 tot 5 ziet er procentueel als volgt uit:

42 %	categorie	1 en 2
18 %	categorie	3
40 %	categorie	4 en 5

De prijs voor een gemiddeld toegangkaartje is weer verder gestegen: f 21,30 in plaats van f 19,60 in het vorige seizoen.



## HOOFDSTUK 4

### HET PUBLIEK

#### 4.1 Samenstelling doelgroep

We kunnen exact nagaan wat de Schouwburgpas-bezitter door het jaar heen in de Schouwburg doet. Helaas hebben we in principe geen enkel zicht op wie die pashouder nu eigenlijk is.

Om toch iets over de doelgroep van de Schouwburg in het algemeen te zeggen verwijzen we naar het onderzoek 'Podiumkunsten en publiek' van Harry Ganzeboom c.s. (Uitgave van het ministerie van WVC). Hij introduceert het begrip 'culturele competentie' en stelt dat inkomen (ceteris paribus) een te verwaarlozen factor is.

Waarschijnlijk sluit de Schouwburgpas goed aan bij de belangrijkste aanleiding voor theaterbezoek. We proberen de pashouder tenslotte te betrekken bij ons beleid en maken daarmee de Schouwburg en het Schouwburgbezoek beter communiceerbaar.

#### Regionale herkomst

Van de 4409 personen die een Schouwburgpas kochten komen er 2229 (51 %) uit Arnhem. Dit blijkt een vaststaand percentage te zijn.

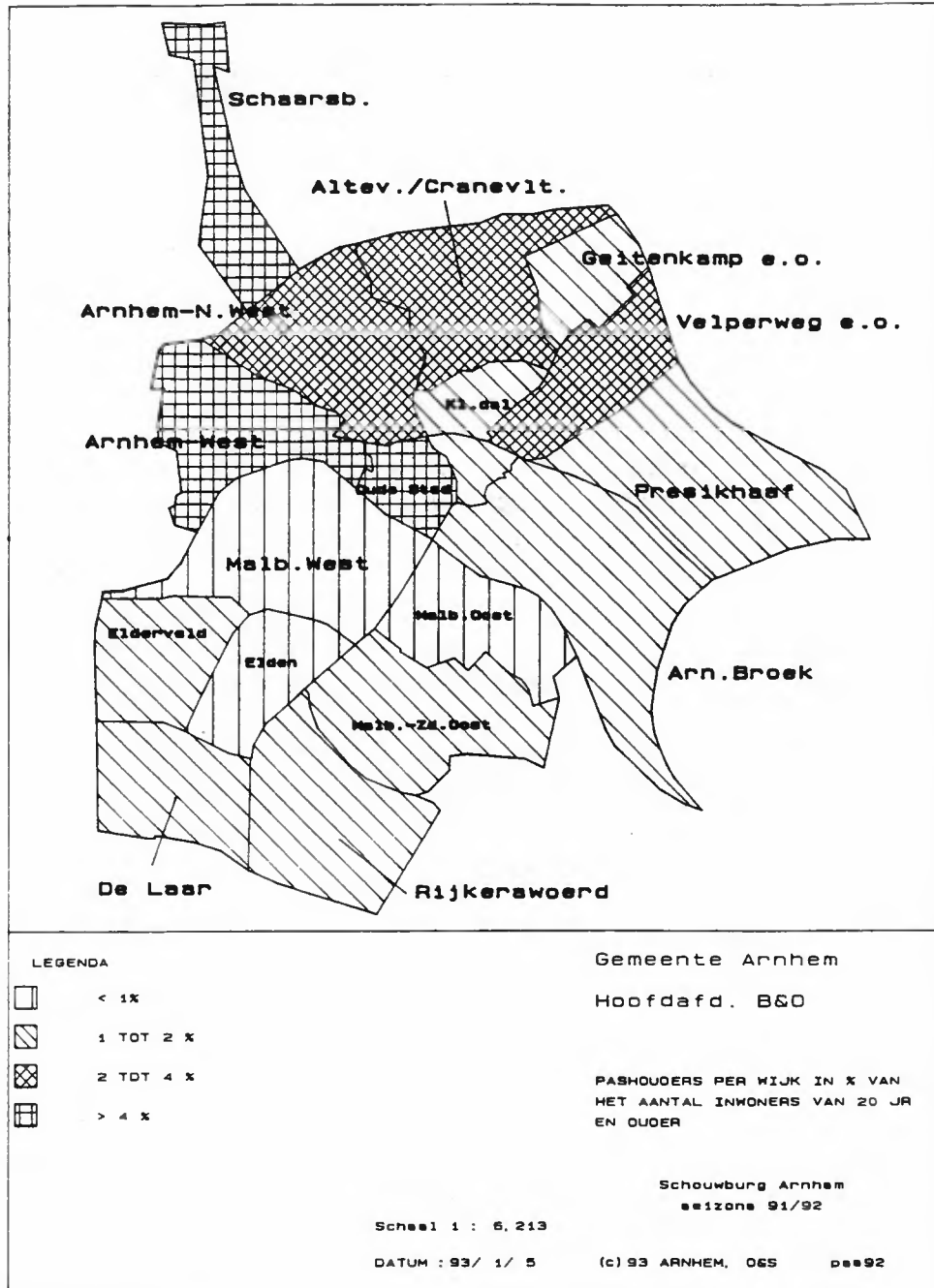
Wanneer we naar de Arnhemse Schouwburgbezoekers kijken, dan komt 74 % uit Arnhem Noord en 26 % uit Zuid. Vorig jaar lag de verhouding op 75 en 25, dus Zuid is - zij het bescheiden - in opkomst.

Wanneer we het aantal pashouders afzetten tegen de bevolking van 20 jaar en ouder en de verschillen per stadswijk uitsplitsen blijken in Arnhem Noord-West (5,9 %) de meeste pashouders te wonen, gevolgd door Alteveer/Cranevelt (5,1 %) en Velperweg (4,4 %).

Wijken die heel laag scoren zijn Malburgen Oost (0,4 %) en Malburgen-West (0,8 %). Een overzicht van de verschillende wijken vindt u in tabel 3 van de bijlage en op het kaartje op de bladzijde hiernaast.

Wanneer we het aantal pashouders op buurtniveau bekijken is er een aantal buurten dat er uit springt. Dit zijn: Molenbeke (7,0 %), Paasberg (5,5 %), Alterveer/Cranevelt (5,1 %), Gulden Bodem (8,2 %), Sterrenberg (7,8 %), Hoogkamp (5,7 %) en Bakenberg (6,6 %). In Arnhem-Zuid heeft alleen de buurt Holthuizen een hoog percentage pashouders (6,5 %).

In Rijkerswoerd (groeiwijk in Arnhem-Zuid) stijgt het aantal pashouders langzaam, maar niet evenredig aan de bevolkingsgroei. Er wonen nu 54 pashouders in die wijk. Daarmee zit Rijkerswoerd op het gemiddelde gebruik van Arnhem-Zuid.



## 4.2 Aankoop van de pas

### Inleiding

Traditiegetrouw wordt geen actie ondernomen om nieuwe pashouders te werven. Oude pashouders ontvangen een acceptgiro waarmee ze hun pas kunnen verlengen gevolgd bij non-respons door een tweede acceptgiro.

### De cijfers

Van de 4416 Schouwburgpashouders in het seizoen 90/91 verlengen er 3636 hun pas.

Ruim 21 % verlengt zijn of haar pas niet.

Het verloop onder pashouders blijft dus hoog, maar is iets minder groot dan het afgelopen jaar toen er 100 afhakers meer waren.

Het seizoen 91/92 telt 1051 nieuwe pashouders.



Wanneer we kijken naar het aantal jaren dat een bezoeker een Schouwburgpas heeft, zien we het volgende:

Aantal jaren pashouder	totale bestand			bezoekers		
1 jaar pashouder	1051	23,8	%	913	25,0	%
2 jaar pashouder	756	17,1	%	622	17,1	%
3 jaar pashouder	643	14,6	%	513	14,1	%
4 jaar pashouder	<u>1959</u>	<u>44,9</u>	<u>%</u>	<u>1594</u>	<u>43,8</u>	<u>%</u>
	4409	100	%	3642	100	%

### **Gebruik**

De nieuwe pashouders komen relatief vaak minstens 1 keer naar de Schouwburg (87 %). Bij pashouders die de pas 2 jaar of langer hebben is dat percentage 81 %. Het gemiddelde bezoek ligt voor de nieuwkomers lager: op 4,2 voorstelling, excl. 0-bezoekers voor nieuwe pashouders en op 4,9 voor pashouders die twee jaar of langer hun pas hebben.

### **Grote en kleine zaal**

Pashouders die 1 jaar de pas hebben, bezoeken vaker alleen de grote zaal (78 %) dan pashouders die de pas 2 jaar of langer hebben (73 %). Daaruit blijkt dat naarmate men de pas langer heeft, men beter aansluiting vindt bij de Schouwburg in zijn geheel. Het lijkt voor de kleine zaal op dit terrein dan ook vooral van belang het aantal 'ervaren pashouders' te vergroten.

## **4.3 Financiële consequenties**

### **Inleiding**

De prijs van de Schouwburgpas blijft dit seizoen gelijk (f 35,-). De korting op toegangskaarten blijft tien procent, gratis kaarten worden weer weggegeven in september voor de kleine zaal.

### **De cijfers**

Door de 3642 pashouders die voorstellingen bezochten is voor 1.200.000 gulden aan kaartjes gekocht. Dit is een forse stijging, met 220.000 gulden, oftewel 22 % t.o.v. vorig jaar.

Deze stijging is vooral te verklaren door de duurder geworden voorstellingen.

De pashouder koopt ook dit jaar toegangskaarten voor relatief dure voorstellingen. Ligt het gemiddeld prijsniveau van toegangskaarten dit seizoen op f 21,30, een pashouder geeft gemiddeld f 33,25 per toegangskaartje uit. De gemiddelde betaalde prijs van een 'paskaartje' stijgt daarmee in vergelijking met vorig seizoen met f 2,50 (tegenover een algemene prijsstijging per kaartje met f 1,70).

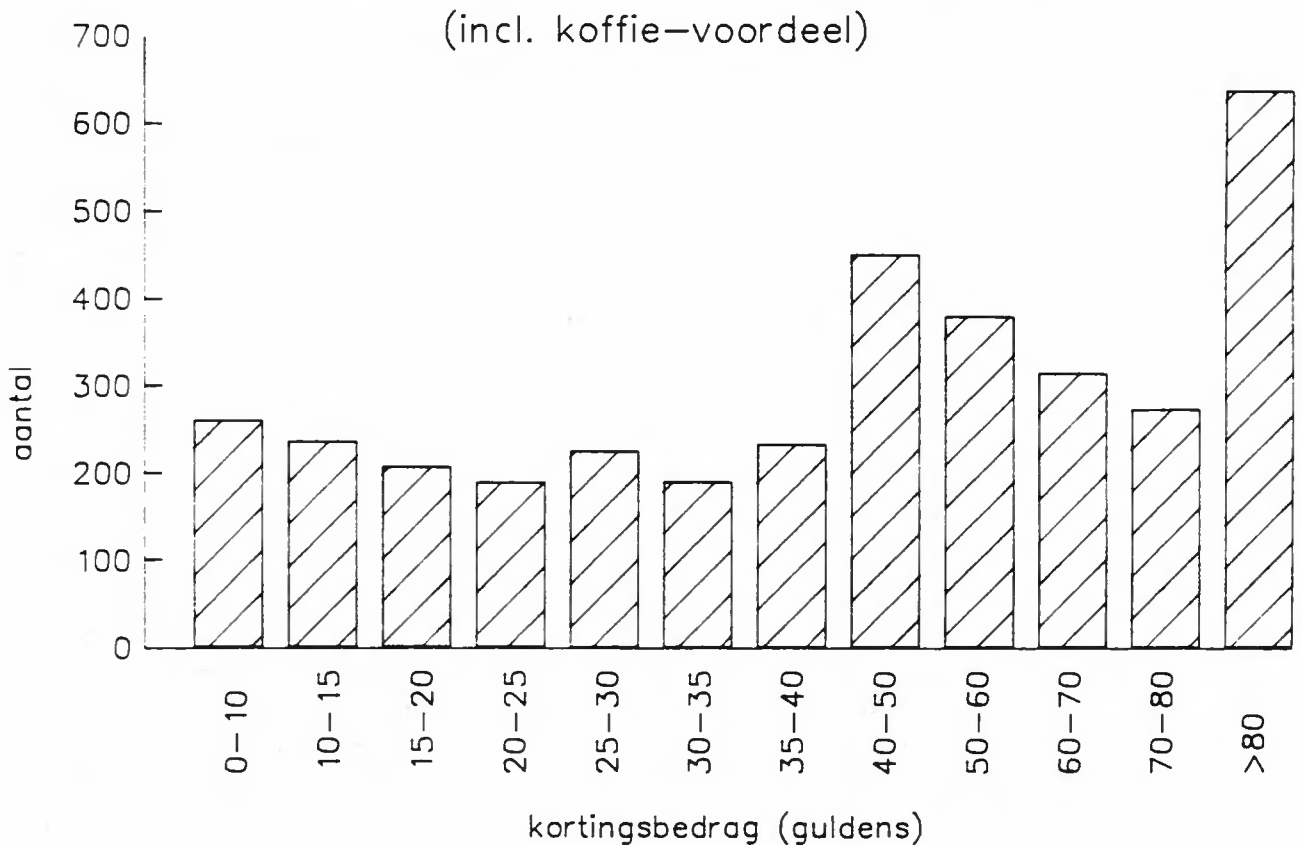
Gemiddeld besteedt een pashouder (n=3642 en uitgaande van twee kaarten per bezoek) 330 gulden. Betrekken we de nulboekingen erbij dan is dit gemiddeld 275 gulden.

De gemiddelde korting op toegangskaarten bedraagt f 33,00 (1 pashouder = 2 kaartjes). Daarnaast bedraagt het gemiddelde voordeel van de koffie f 15,00. De gemiddelde pashouder heeft daarmee een voordeel van f 48,00.

Het financieel voordeel dat pashouders behalen (alleen berekend op basis van de standaard-voordelen) neemt nog steeds toe. Dit jaar haalt 56 % van de pashouders alleen via de korting de pas er al uit (vorig jaar 44 %).

De groep met zeer hoge kortingsbedragen neemt ook nog steeds toe. In dit seizoen haalt 17 % van de pashouders meer dan vijftig gulden voordeel (vorig jaar 13 %, het jaar daarvoor 10 %). In onderstaande grafiek is te zien hoeveel korting de pashouders het afgelopen seizoen kregen.

Grafiek      Ontvangen korting door pashouders op toegangskarten van Schouwburg Arnhem in seizoen '91/'92



Hfd.afd. Beleid en Onderzoek

We kunnen vaststellen dat het gebruik van de Schouwburgpas het afgelopen jaar weer een stijging vertoont.

#### 4.4 Voorstellingsbezoek

##### **Inleiding**

De registratie van het aantal passen dat een voorstelling bezoekt, wordt nauwkeurig bijgehouden. Buiten de registratie valt of de geregistreerde pashouder een of twee kaartjes heeft gekocht. We hanteren in dit rapport een gemiddelde van twee kaartjes per pashouder. Nader onderzoek toonde aan dat dit percentage rond de 1,85 ligt.

##### **Cijfers**

In het seizoen 1991/1992 worden 4409 passen uitgegeven (exclusief 205 gratis passen voor mensen die affiches ophangen). Hiervan maakt 83 % gebruik van zijn pas (3642 personen) en blijft 17 % (767 personen) thuis.

Er is een daling van het aantal mensen dat helemaal geen gebruik maakt van de pas. Voor een gedeelte is dat de schuld van de schouwburg omdat mensen kaarten wilden kopen voor voorstellingen die uitverkocht zijn. Deze mensen kregen het voor de Schouwburgpas betaalde geld terug, maar bleven pashouder. Wellicht hebben zij gedurende het seizoen geen alternatieve voorstellingen kunnen vinden.

In totaal zijn er 18044 aankopen gedaan door de 3642 actieve pasgebruikers. Een overzicht van geregistreerde bezoeken van pashouders per voorstelling vindt u in tabel 6 van de bijlage.

Uitgaande van de vooronderstelling dat in het merendeel van de gevallen twee kaartjes verkocht worden per pas, betekent dat er ongeveer 36.000 bezoeken van pashouders zijn geweest in het seizoen 91/92.

Wanneer we kijken naar het gemiddelde bezoek, dan blijkt dat per pas ongeveer 4,9 keer een voorstelling bezocht wordt ( $n=3642$ ), dat betekent dat gemiddeld op elke pas bijna 10 kaartjes gekocht worden. Betrekken we hier de 0-bezoekers bij, dan daalt het gemiddelde uiteraard. Dan wordt gemiddeld 8 kaartje per pas verkocht.

Een groep van 419 pashouders maakt relatief veel gebruik van de pas. Zij bezochten meer dan acht voorstellingen.

Vergeleken met het daarvoor liggende seizoen neemt het totaal aantal bezoeken toe met 2000; omdat er meer pashouders zijn die voorstellingen bezoeken (ongeveer 350 meer) en omdat het gemiddelde bezoek per pashouder dit seizoen gestegen is (van 4,65 naar 4,95). Dit is een daadwerkelijke verbetering van de positie van de pashouder. Vorig jaar was er weliswaar een stijging te zien, maar was deze alleen te danken aan het stijgende aantal pashouders. Dit jaar is vooral marktpenetratie oorzaak van de groei.

Een overzicht van aantallen bezochte voorstellingen van de afgelopen twee seizoenen door pashouders vindt u in tabel 5.

##### **Ontwikkelingen**

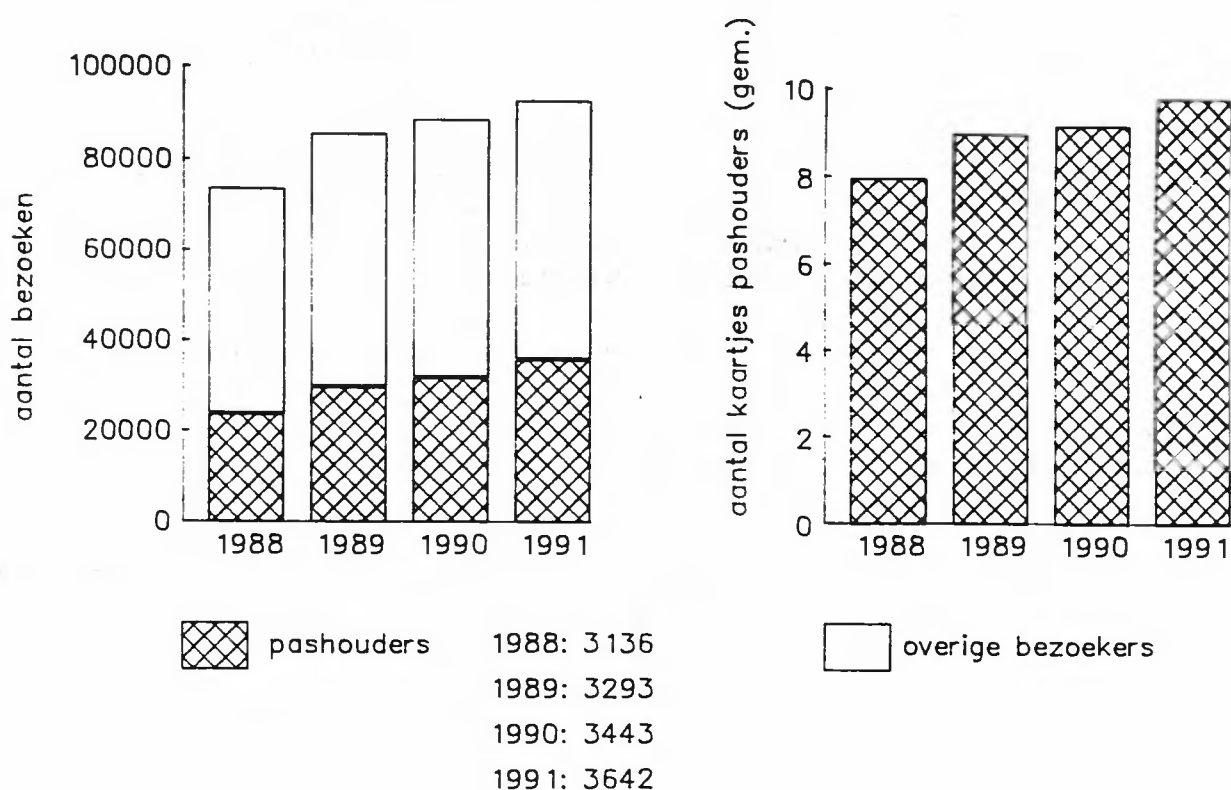
De stijgende lijn in aantallen pashouders is ook dit jaar verder doorgezet.

Het aantal pashouders stijgt met bijna 200 naar 4614 pashouders. Het aantal pashouders dat ook daadwerkelijk gebruiker is, stijgt enigszins (van 78 naar 83 %).

Het totaal aantal toegangskarten dat gekocht is door pashouders is het afgelopen seizoen gestegen van 32.000 naar 36.000. In gemiddelde aantallen bezoekers is dat een lichte stijging naar gemiddeld bijna tien voorstellingen.

In de grafiek op de volgende bladzijde ziet u de ontwikkeling in de afgelopen jaren.

Grafiek 1: Totaal aantal verkochte toegangskaarten door Schouwburg Arnhem en aantal aan pashouders verkochte kaarten (en gemiddeld aantal) in de seizoenen 1988-1989, 1989-1990, 1990-1991 en 1991-1992



Hfd.afd. Beleid en Onderzoek

#### 4.5 Inhoudelijke analyse voorstellingsbezoek

##### Voorkeuren van de bezoekers

Het bezoekgedrag groeit van 4,6 naar 4,9 bezoeken per pashouder per seizoen. Dit zijn 2,0 kleinkunst, 1,8 toneel, 0,6 dans, 0,3 opera en 0,2 onbekend. (De groei bij kleinkunstbezoek is vooral veroorzaakt door een stijging van het kleinkunstaanbod).

Wanneer de pashouders zelf op mogen geven waar hun voorkeur naar uit gaat, komt dat overeen met het bezoek dat ze afleggen. Deze verhoudingen blijven procentueel ongeveer gelijk. Het merendeel van de pashouders kiest voor kleinkunst (77 %) en toneel (78 %), een beduidend kleiner aantal zegt van dans (50 %) en opera (34 %) te houden. Hierbij dient aangetekend te worden dat het bestand dusdanig vervuld is dat de procentuele verschillen wellicht nog relevant zijn, maar dat op basis hiervan niet meer gemaild kan worden. Het is noodzakelijk om deze voorkeurslijst opnieuw samen te stellen.

Wanneer je het gemiddelde aantal van 4,9 bezoeken (met twee personen) legt tegen de wat specifiekere genreindeling in 15 categorieën dan zijn het met name toneel (1,6), show/operette/musical/revue (0,9) en cabaret (1,1) die de meeste pashouders trekken. Hiervan treft u een overzicht aan in bijlage 7.

### **Grote- en kleine zaal**

De verdeling van het bezoek aan de grote en kleine zaal verschilt nauwelijks ten opzichte van het vorige seizoen: 74 % van de pashouders bezoekt alleen de grote zaal, 3 % alleen de kleine zaal en 23 % zowel de grote - als de kleine zaal.

### **Mate van toegankelijkheid van voorstellingen en het bezoek:**

Mensen die weinig voorstellingen bezoeken, bezoeken relatief iets vaker zeer toegankelijke voorstellingen.

Een vergelijking tussen het bezoek aan de grote zaal in vergelijking met dat aan de kleine zaal: Grote zaal-bezoekers bezoeken in 68 % van de gevallen zeer toegankelijke voorstellingen. Grote én kleine zaal-bezoekers bezoeken in 50 % van de gevallen zeer toegankelijke voorstellingen. Alleen kleine zaal bezoekers kiezen in slechts 14 % van de gevallen voor zeer toegankelijke voorstellingen.

Met het toenemen van de genoten korting neemt ook het bezoek aan toegankelijke voorstellingen toe:

Minder dan 10 gulden:	45 % zeer toegankelijk
tussen 10 en 15:	58 %
tussen 15 en 20:	60 %
tussen 20 en 25:	65 %

Bij pashouders die meer dan 25 gulden korting ontvangen, blijft het percentage ongeveer op dit niveau.

## **4.6 Enkele specifieke bezoegroepen**

Naar aanleiding van het overzicht van het aantal bezoeken dat pashouders afleggen, hebben we twee groepen nader bekeken: mensen die weinig komen (weinig is één of twee voorstellingen per jaar) en mensen die zeer regelmatig komen (acht of meer voorstellingen per jaar).

In hoofdstuk 5 analyseren we een derde publieksgroep nader: de mensen die hun pas niet verlengen, de zgn. afhakers.

### **Weinigbezoekers**

Pashouders die slechts een of twee voorstellingen bezoeken, gaan voornamelijk naar toneelvoorstellingen (0,6) en kleinkunst (0,6).

De weinigbezoekers komen relatief vaak alleen in de grote zaal: 80 %.

### **Veelbezoekers**

Kijken we naar de mensen die 8, 9 of 10 voorstellingen bezoeken (vanaf 10 voorstellingen wordt niet meer de aard van het bezoek geregistreerd, maar alleen het aantal meerbezoeken) dan blijkt dat deze groep pashouders de volgende type voorstellingen bezoekt: 3,6 kleinkunst, 3,7 toneel, 1,1 dans en 0,6 opera (onbekend 0,3).

Vergeleken met de gemiddelde bezoeker zijn er geen opmerkelijke verschillen in aankoopgedrag.



## HOOFDSTUK 5

### DE AFHAKERS

#### 5.1 Inleiding

Uitgaande van het principe dat de bestaande klanten de beste klanten zijn, houden we het liefst de achterdeur gesloten. Het algemene beleid is er op gericht om zo min mogelijk vaste klanten te verliezen.

De Schouwburgpas kent jaarlijks een behoorlijke uitval van personen die hun pas niet verlengen. Ongeveer 15 % van het bestand verlengt de pas niet.

Onder deze zogenoemde 'afhakers' hebben we een onderzoek gedaan. De vragenlijst is opgesteld door Rian Verhagen. Zij voerde ook het praktische onderzoek uit.

De doelgroep voor het onderzoek vormden de 628 personen die niet opnieuw een pas bestelden. Zij hadden inmiddels een acceptgiro, een herinneringsacceptgiro en een bestelformulier ontvangen, maar besloten desalniettemin de pas niet te verlengen.

Onder deze doelgroep is een telefonische enquête gehouden.

in totaal antwoordden 370 personen. Zeventig mensen weigerden hun medewerking aan de enquête, 125 mensen waren telefonisch niet bereikbaar, 34 personen zijn verhuisd en van 29 personen klopte het telefoonnummer niet.

De vrij uitgebreide vragenlijst telde 12 vragen. In bijlage 8 treft u een overzicht van de gestelde vragen en de responspercentages.

De respondenten vormen een redelijke afspiegeling van de gehele groep. De leeftijdsopbouw en woonplaats komt heel redelijk overeen met de totale groep en ook het aantal jaren dat men pashouder is. Een meer specifiek kenmerk als de inhoudelijke persoonlijke interesse stemt eveneens overeen.

Op één onderdeel behoeven de enquête-resultaten nadere aanvulling. Op de vraag hoe vaak men het afgelopen jaar de schouwburg heeft bezocht, worden rooskleurige antwoorden gegeven. Uit die antwoorden blijkt dat de gemiddelde respondent 3,5 keer de schouwburg bezocht.

Wanneer we deze gegevens koppelen aan het daadwerkelijke bezoek, dan blijkt een afhaker gemiddeld veel minder vaak naar het theater te gaan: gemiddeld legde een afhaker 2,6 bezoek af in het afgelopen seizoen (de gemiddelde pashouder bezocht 4,9 keer het theater). Bij 43 % van de respondenten klopt het aantal opgegeven voorstellingen, maar 46 % van de afhakers denkt dat ze vaker is geweest dan uit de gegevens blijkt.

## 5.2 Afhaken

Het meest bruikbaar is de respons op de vraag waarom mensen hun pas niet wensen te verlengen.

Als belangrijkste reden wordt daarvoor tijdgebrek genoemd. In onderstaand staatje staan de redenen in volgorde van belangrijkheid en hun scores:

Tijdgebrek	79	21,4	%
Pas weinig gebruikt	64	17,3	%
Vergeten te bestellen/slordigheid	63	17,0	%
Geen interessante voorstellingen	49	13,2	%
Niet alle voorstellingen gekregen	49	13,2	%
Persoonlijke omstandigheden	42	11,4	%

Daarnaast werd door tien respondenten gezegd dat ze de pas niet wilden verlengen omdat ze onvriendelijk werden behandeld.

Een volledig overzicht treft u aan in bijlage 8.

Tijdgebrek wordt als belangrijkste motivatie voor het afhaken genoemd; gecombineerd met 'vergeten/slordigheid' wijst dit op problemen in het voortraject: men blijft niet weg omdat men niet wil komen, maar omdat er uiteindelijk geen tijd is voor theater (of voor het voortraject van bestellen enz.) of omdat men het gewoon vergeet. Daarnaast wordt door een groot aantal respondenten het relatief lage schouwburgbezoek genoemd.

Het bezoeken van de voorstelling en daarvan genieten blijkt ook nu weer een belangrijke reden voor verlengen en (mutatis mutandis) afhaken. Wanneer het ons lukt pashouders vaker naar het theater te krijgen, blijkt het animo om te verlengen aanzienlijk groter.

De tien spontane klachten over klantvriendelijkheid moeten serieus genomen worden. In alle geledingen van het bedrijf, van administratie tot garderobe, is contact met de klant. de klantvriendelijkheid moet op deze verschillende plaatsen nader bekeken worden.

### Een onderverdeling

De redenen voor 'afhaken' kunnen in drie categoriën verdeeld worden:

- a. persoonlijke omstandigheden:  
Pas weinig gebruikt, vergeten, tijdgebrek, geen partner, oud/gezondheid en privé-omstandigheden.
- b. voorstellingsgerichte redenen:  
Niet interessant, geen voorstelling gekregen, niet alle voorstellingen gekregen, verkeerde rang, de voorstelling viel tegen
- c. algemene (schouwburg-)technische redenen:  
Behandeling schouwburg onvriendelijk, te duur, te weinig korting, aanvangstijden, parkeermogelijkheden, tijden openbaar vervoer.

Uit de resultaten valt af te lezen dat een belangrijk deel van de afhakers dit doet op gronden die voor de schouwburg niet te beïnvloeden zijn. Ruim de helft van de afhakers noemt persoonlijke omstandigheden (tijdgebrek, vergeten, slordigheid) als reden om de pas niet te verlengen.

28 % van de afhakers is ontevreden over voorstellingen (niet interessant, uitverkocht). Over de zaken rónnd het schouwburgbezoek (aanvangstijden, parkeren) zijn relatief vrij weinig klachten. Ongeveer 10 % van de respondenten noemt juist die zaken als reden om af te haken (10 % noemt 'overige redenen' die niet te categoriseren zijn, zoals verhuizen ed.).

Tenslotte is de reden van het niet verlengen in verband gebracht met het aantal voorstellingen dat in het voorafgaande jaar is bezocht.

De pashouders die het afgelopen seizoen geen enkele voorstelling bezochten, haken af vanwege privéredenen. 57 % van de niet-bezoekers geeft argumenten uit de categorie privéomstandigheden. Bij de categorie mensen die meer dan drie voorstellingen bezocht noemt 44 % dit als reden.

De groep afhakers die het afgelopen seizoen toch nog relatief vaak naar de schouwburg kwam (drie keer of meer) noemt in 30 % van de gevallen het voorstellingsaanbod als reden om niet te verlengen. In deze groep is het aantal afhakers buiten ieders schuld (verhuizen ed.) het grootst: in 15 % van de gevallen wordt dit als oorzaak genoemd.

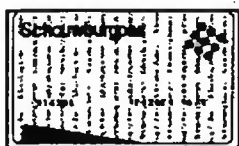
### 5.3 Overigen

Statistisch minder betrouwbaar, maar aangenaam, kan worden vastgesteld dat de afhakers razend tevreden zijn over de sfeer en de programmering van de schouwburg en over de voorstellingen die ze hebben gezien. Ze zijn bijna allemaal van plan om ondanks het feit dat ze geen pas meer hebben de schouwburg te blijven bezoeken (75%). Bijna 40 % is zelfs van plan dat even vaak te blijven doen.

Helaas is de vraagstelling (en dientengevolge het antwoord) niet dusdanig gesteld dat meer dan oppervlakkige waarde aan deze cijfers geschonken kan worden.

Verdere onderzoeksmogelijkheden zijn sterk beperkt door de beperkte tijd die uiteindelijk door Schouwburg Arnhem aan het onderzoek besteed kon worden.





## HOOFDSTUK 6

### CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

#### 6.1 Conclusies

##### Stabiel

De pashouder gedraagt zich stabiel. Ondanks het sterk verschuivende publiek (steeds valt een kwart van de pashouders af en krijgen we een kwart nieuwe) blijft het gedrag veelal hetzelfde (bijvoorbeeld: grote zaal/kleine zaal, voorkeuren, aantal komers en nietkomers).

##### Koopgedrag

Pashouders hebben hun weg gevonden in de kaartanschaf. Het merendeel van de tickets wordt verkocht in de zomerperiode.

Willen we kaartverkoop stimuleren dan is daarvoor de zomerperiode erg belangrijk. Daarnaast zullen we moeten zoeken naar wegen om gedurende het seizoen beter in te spelen op de behoeften en wensen van de pashouders. Acties uit het verleden hebben aangetoond dat dergelijke strategieën zeer succesvol kunnen zijn.

##### Organisatie

Bottleneck van het succes is de interne bedrijfsvoering van de Schouwburg. Deze strekt zich uit van het registreren van voorstellingsbezoeken tot de verkoophandelingen aan de kassa. Afstemming binnen de organisatie is van groot belang voor het succes.

##### Communicatie

Er moeten plannen gemaakt worden voor de communicatie met de pashouder.

##### Verloop

Het verloop onder pashouders is groot.

Een onderzoek onder afhakers wijst uit dat dit vooral te maken heeft met de persoonlijke situatie van de pashouders. De pashouder is in principe tevreden over de bedrijfsvoering in het algemeen.

Tevens blijkt dat het aantal bezochte voorstellingen een belangrijk criterium is voor blijven of afhaken.

## **6.2 Aanbevelingen**

### **Procesbeheersing**

Aandachtspunt. Beschrijven van procedures, het vastleggen van noodzakelijke en uitgevoerde handelingen en het onderling afstemmen van activiteiten.

### **Kengetallen**

Om het onderzoek te kunnen blijven doen, en vooral om de cijfers beter te kunnen interpreteren, is het nodig een aantal kengetallen boven tafel te krijgen. Daarvoor moet bijvoorbeeld korte tijd gemeten worden wat het aankoopgedrag per Schouwburgpas is en moet nagegaan worden hoe vaak van de gratis koffie gebruik gemaakt wordt.

### **Communicatie**

Er moet meer aandacht zijn voor de communicatie met de pashouder. In het verlengde van ons marketingbeleid moeten de klanten (en zeker de goede klanten) centraal gezet worden in ons beleid.

### **Registratie**

Voorstellings- en abonnementenregistratie moet sneller en adequater.

### **Vrienden**

De pashouder is bijzonder tevreden over de Schouwburg als geheel.

Klantvriendelijkheid in alle geledingen van de organisatie moet leiden tot daling van het aantal afhakers.

### **Afhakers**

De schouwburg kan het aantal afhakers proberen te beperken door met name op het terrein van de kaartverkoop en klantvriendelijkheid verbetering na te streven. Ook het verhogen van de bezoekfrequentie heeft hierop direct effect.

Arnhem, juni 1993

# BIJLAGE

## **Tabel 1. Structuur van het pashoudersbestand.**

**Veld 1, 2, 3, 4:** Pasnummer (numeriek, 6).

Bestaat uit zes posities, eerste twee posities geven het jaar van uitgave aan (seizoen 89-90 beginnend met 89....). Daarna volgnummer van de pas, beginnend met 0001, 0002 etc.

**Veld 5:** Uit\_best (logical, 1)

Programmeringscode.

**Veld 6:** Voorletter (character, 4).

Een pashouder heeft maximaal twee voorletters, van elkaar gescheiden door een punt (bijvoorbeeld 'E.M.').

**Veld 7:** Naam (character, 23).

Achternaam. In het geval van voorvoegsels komen deze er eenvoudigweg voluit vóór (bijvoorbeeld 'van de Bosch').

**Veld 8:** Adres (character, 27).

Straatnaam, spatie, huisnummer.

**Veld 9:** Postcode (character, 6).

Vier cijfers, twee letters.

**Veld 10:** Woonplaats (character, 15).

**Veld 11:** Telefoon (character, 10).

0 voor kengetal vervalt; tussen kengetal en abonneenummer een dwarsliggend streepje. Geen 085 toevoegen (bijvoorbeeld 80-236018 of 700318).

**Veld 12, 13, 14, 15:** Renewal (numeriek, 2).

Hernieuwing. De verwording van de oude pashouder tot nieuwe pashouder voor het komende seizoen. 0 is geen oude pashouder, >0 is wel een oude pashouder.

**Veld 16:** Geslacht (character, 1).

Man is m en vrouw is v.

**Veld 17, 18, 19, 20:** Dans, opera, toneel, kleinkunst (numeriek, 1).

Voorkeur van pashouders voor een bepaald genre voorstellingen, mogelijkheden zijn dans, opera, kleinkunst en toneel.

**Veld 21 t/m 32:** Info (numeriek, 2).

Velden waarin de specifieke voorkeur van pashouder staat geregistreerd.

**Veld 33:** Abonnement (numeriek, 1).

Besteller van een abonnement. Nummer geeft het aantal abonnementen aan.

**Veld 34 t/m 44:** V1, V2 (numeriek, 4).

Voorstellingsbezoeken. Op de vier posities komt het voorstellingsnummer (bestaat uit max. vier posities) deze velden worden van bovenaf gevuld. Als ook v10 vol is, gaat vrest (numeriek, 2) als een teller werken.

## **Tabel 2. Structuur voorstellingenbestand.**

**Veld 1: Voorstel (numeriek, 4).**

Voorstellingsnummer, bestaat uit max. vier posities en heeft een relatie met de datum waarop de voorstelling staat.

**Veld 2: Titel (character, 23).**

Korte omschrijving van de titel van de voorstelling, trefwoord, in sommige gevallen gereduceerd tot een letter.

**Veld 3: Voorkeur (character, 1).**

Indeling van voorstelling in de categorie dans, toneel, opera of kleinkunst.

**Veld 4: Genre (character, 8).**

Verdergaande verdeling van de voorstellingen in de categoriën:

repton (repertoiretoneel) exton (experimenteel toneel) vrijton (vrije produkties), ballet, moddans (moderne dans), mime, cabaret, show, musical, kinderth, poppenth, muziekh, opera, operette.

**Veld 5: Toegankelijkheid (numeriek, 1).**

Mate van toegankelijkheid van de voorstelling (dus niet: aantal bezoekers) 1 is ontoegankelijk, 5 is zeer toegankelijk.

**Veld 6: Prijs (numeriek, 2).**

Toegangsprijs van kaarten in de duurste rang, afgerond op guldens.

**Veld 7: Abonnement (numeriek, 1).**

Zit de voorstelling al dan niet in een abonnement (ja=1, nee=0).

**Tabel 3. Aantal pashouders naar wijk van herkomst en in % van de bevolking van 20 jaar en ouder in seizoen '91/'92.**

Wijk	Aantal pashouders			Aantal pashouders	
	abs.	%		abs.	%
Oude Stad	83	2,6	Malburgen-West	24	0,8
Oost Oude Stad	92	2,0	Malburgen-Oost	23	0,4
Arnhem Broek	45	1,0	Malburgen Z.Oost	177	1,8
Presikhaaf	190	1,5	Elden	14	1,0
Klarendal	102	1,1	Elderveld	96	1,3
Velperweg	286	4,4	De Laar	182	2,0
Alteveer/Cranevelt	191	5,1	Rijkerswoerd	52	1,4
Geitenkamp	88	1,4			
Arnhem-N. West	339	5,9			
Schaarsbergen	70	3,9			
Arnhem-West	145	3,2	Totaal Arnhem-Zuid	578	1,4
			Onbekend	20	
Totaal Arnhem-Noord	1631	2,6	Totaal Arnhem	2229	2,1

**Tabel 4. Korting per pashouder in de seizoenen '89/'90, '90/'91 en '91/'92 (excl. koffie-voordeel).**

Korting	1989		1990		1991	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
< = 10 gld.	731	22,2	796	23,1	578	15,9
> 10 - 15 gld.	305	9,3	302	8,8	356	9,8
> 15 - 20 gld.	351	10,7	332	9,6	311	8,5
> 20 - 25 gld.	334	10,1	335	9,7	355	9,7
> 25 - 30 gld.	306	9,3	329	9,6	373	10,2
> 30 - 35 gld.	281	8,5	284	8,2	301	8,3
> 35 - 40 gld.	268	8,1	278	8,1	262	7,2
> 40 - 50 gld.	384	11,7	340	9,9	483	13,3
meer dan 50 gld.	333	10,1	447	13,0	621	17,1
onbekend	-	-	-	-	2	0,1
Totaal	3293	100,0	3443	100,0	3642	100,0

**Tabel 5. Aantal bezochte voorstellingen door pashouders in de seizoenen '89/'90, '90/'91 en '91/'92.**

	1989/1990		1990/1991		1991/1992	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
1	556	16,9	589	17,1	484	13,3
2	450	13,7	393	11,4	427	11,7
3	430	13,1	413	12,0	469	12,9
4	403	12,2	442	12,8	457	12,5
5	364	11,1	433	12,6	465	12,8
6	326	9,9	331	9,6	361	9,9
7	260	7,9	270	7,8	323	8,9
8	184	5,6	197	5,7	237	6,5
9	107	3,2	138	4,0	139	3,8
10	81	2,4	104	3,0	93	2,6
11 of meer	132	4,0	133	3,9	187	5,1
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	3293	100%	3443	100%	3642	100%
niet be- zoekers	933		973		767	
Totaal	4226		4416		4409	

**Tabel 6. Geregistreerd aantal bezoeken \*) per voorstelling van pashouders.**

4	GEBIED	7	318	CHERCHEZ LA FEMME	85
5	GEBIED	5	325	ACT SANS PAROLES	20
6	GEBIED	4	326	GOED FOUT	149
8	ETEN	1	327	LUSTEN EN LASTEN	274
19	AMPHITRION	1	328	PELEAS EN MELISANDE	61
100	WINTERCIRCUS	12	329	ORKEST	4
104	ZAK EN AS	255	331	JOSEPHINE	52
108	DE ZAAK OPPENHEIMER	7	401	JOSEPHINE	211
110	ALLES OF NOOIT	288	402	JOSEPHINE	135
111	ALLES OF NOOIT	317	403	JOSEPHINE	302
115	DER ZERBROCHENE KRUG	9	404	EEN MAN ALLEEN	37
116	CERCEAU	30	407	UBU ROI	4
117	CZARDASFURSTIN	173	409	CINDERELLA	159
118	PRIVATE LIVES	317	410	CONTREPIED	62
119	HOE VERZIN JE HET	25	411	CONTREPIED	62
122	MARK DENDY	47	412	DE TUIN	6
123	THYESTES	119	414	TOON HERMANS	145
125	TIEN MAAL TIEN	213	415	TSJECHOV	57
128	NDT PROGRAMMA VI	108	416	BEGEREN ONDER DE OLMEN	45
131	WINTERBEKENTENISSEN	88	418	VAN DER KEYBUS	20
201	WINTERBEKENTENISSEN	100	420	LOSSE NUMMERS	137
203	TOSCA	148	421	LOSSE NUMMERS	122
204	VIJF HOOG HET RAAM UIT	168	422	HET VERJAARDAGSFEEST	41
205	SLOTKOOR	30	423	PACO PENA	106
206	DE WIJZE KATER	99	428	PACO PENA	18
207	HUISHOUDSCHOOLSYNDROOM	317	429	SPELERS	9
208	DE EENZAME WEG	56	502	MADONNA	66
211	THE GOOD THING	261	505	EEN LEEG HUIS	24
212	KRISZTINA DE CHATEL	29	506	VIKTOR VIKTORIA	38
213	VASTGOED	18	508	WACHTEN OP GODOT	53
214	TSJECHOV	299	509	HET NATIONALE BALLET	85
215	TSJECHOV	266	514	YVES	6
218	O VERTIGO	23	515	REVUE REVUE	178
219	ON THE RAZZLE	12	516	REVUE REVUE	176
220	DJAZZEX	91	517	REVUE REVUE	6
222	TORQUATO TASSO	32	521	BOUWMEESTER SOLNESS	14
223	REINAERT DE VOS	77	523	LABYRINTH	36
225	BOSTE	4	524	HOT EN NEON	21
226	BOSTE	6	526	HOOG TIJD	221
227	WAARDENBERG EN DE JONG	162	527	HOOG TIJD	215
228	WANNEER WIJ DODEN	82	528	AFSLAG DOKKUMF	227
229	CHANGE	136	529	TERUG VAN WEGGEWEEST	48
304	INTRODANS	55	530	INTRODANS	8
305	INTRODANS	65	605	WIE PLUKT MIJ	259
311	EEN LEEG HUIS	15	908	PROMENADE AU BOUT DU B	15
312	EEN LEEG HUIS	13	909	PROMENADE AU BOUT DU B	11
313	EEN LEEG HUIS	43	912	SINFONIA EROICA	16
314	EEN LEEG HUIS	77	913	GREETJE BIJMA IN CONCERT	133
315	EEN LEEG HUIS	42	919	EEN GOED HOOFD	85

\*) 1 pashouderbezoek = 2 kaartjes.



**Tabel 6. Geregistreerd aantal bezoeken \*) per voorstelling van pashouders.**

920 LIEFDESKOMEDIE	29	1220 KUNST	284
921 EN IK DAN	329	1221 KUNST	251
926 INTRODANS JUBILEUM	55	1226 INTRODANS VROUW	57
927 INTRODANS JUBILEUM	113	1227 INTRODANS VROUW	74
928 INTRODANS JUBILEUM	122	2103 SEANCE	3
1001 IDEALE ECHTGENOOT	190	2104 SEANCE	3
1002 NEDERL DANSTHEATER	113	2105 VERDWAALDE VUILNISZAK	8
1004 GROETEN VAN NERO	6	2108 DE AUTOMAAT	4
1005 MOSCOW NIGHTS	109	2110 A PERFECT DAY	1
1010 TRAUMUNTANA TREMENS	77	2111 ADIOS	1
1011 FUNNY GIRL	259	2112 MAMIE WAT	6
1012 FUNNY GIRL	233	2115 MAG IK GAAN STAAN	6
1013 FUNNY GIRL	85	2116 MAG IK GAAN STAAN	3
1015 FUNNY GIRL	160	2117 VRIEND EN VIJAND	14
1016 FUNNY GIRL	181	2118 ROTTERDAMSE DANSGROEP	7
1018 HAMLET	133	2122 THEBE	4
1019 HAMLET	165	2123 THEBE	2
1023 TARTUFFE	106	2124 THEBE	3
1024 DR JEKYLL	28	2125 OCKHAMS SCHEERMES	13
1030 DE STEM VAN HET WATER	23	2126 T VERLEGEN MANNETJE	5
1031 DE STEM VAN HET WATER	29	2120 EN EEN KLEINE JONGEN	3
1101 DE STEM VAN HET WATER	93	2131 EN EEN KLEINE JONGEN	5
1102 DE STEM VAN HET WATER	163	2201 COLOR SPACE	7
1103 TYRANNIE	5	2202 DE ROOS VAN CERZETO	2
1106 ZUCCO	18	2206 LUSTSPEL	9
1112 HELDENPLATZ	157	2207 VOGELS STERVEN	1
1113 HET NATIONALE BALLET	95	2209 DAT MAG IN DE KRANT	2
1114 DEELDER DRAAIT DOOR	282	2212 KINDEREN VAN DE ZON	2
1115 ZAUBERFLOTE	226	2213 KINDEREN VAN DE ZON	2
1116 LA CLEMENZA DI TITO	72	2216 MAAN EN DE MUIZENKONING	5
1120 ACHTER DE HORIZON	227	2221 ZOLL	2
1121 CHARLIE DE BOER	11	2219 DE ONDERGANG VAN DE TIT	1
1122 MEVROUW KLEIN	208	2222 WISDOM AND THREAT	5
1123 TEA ANS SYMPATHY	69	2226 DE MENSELIJKE STEM	3
1126 WILDE LEA	82	2228 MOLLY BLOOM	7
1127 WILDE LEA	100	2229 DE BEZETENEN	1
1128 INTRODANS JUBILEUM	140	2301 EN NIEMAND WEET	5
1129 BLUE MONEY	288	2304 EN DAT IS NEGEN	22
1130 EEN MENS GENAAMD	54	2305 EN DAT IS NEGEN	9
1201 ELOIS ELOIS	4	2306 STERF DE MOORD	3
1204 PENTISILEIA	49	2315 MORGENSTER	1
1206 PIETER DIRK UYS	103	2312 MEMOIRES VAN EEN ZAK	1
1211 SIKULU	194	2314 INDRINGERS 2	1
1213 KNECHT TWEE MEESTERS	79	2319 KONING JAN	2
1214 NOTEKRAKER	253	2320 DE TERUGREIS	11
1215 WINTERCIRCUS	68	2321 UNTITLED COWBOYS	1
1217 SPEL VAN LIEFDE EN TOEV	32	2322 DE WERELD VAN COLUMBUS	3
1218 DE STEM VAN HET WATER	72	2325 HOTEL TERMINUS	5
1219 KUNST	273	2326 STILLS	2

\*) 1 pashouderbezoek = 2 kaartjes.

**Tabel 6. Geregistreerd aantal bezoeken \*) per voorstelling van pashouders.**

2331 DE MEIDEN	5	3107 DE OVERWINNAARS	2
2401 THE DWARF	4	3108 BOT	3
2403 ANTIGONE	2	3110 DE RUITENKONING	5
2405 EEN REIS ZONDER OLIFANT	1	3113 BANAAN	6
2408 MEDEA	2	3115 EEN AVONDJE THUIS	17
2409 THIS SPORTING LIFE	4	3116 HET NAADJE VAN DE KOUS	24
2410 THIS SPORTING LIFE	2	3117 DE BENDE	3
2411 DE ZOETE VIJANDIN	6	3120 RAZ	2
2415 FRANKENSTEIN	2	3121 TAK VAN DE BLAUWE NIJL	3
2416 DE ONDERWERELDSE GLIML	4	3122 ZORGEN VOOR JEZELF	3
2417 EEN ZWARTE POOL	3	3123 DONT WURRE	12
2418 DE MARKIEZIN	1	3124 ANNETJE LIE	8
2513 KOORTS	1	3127 CIRCUS VAN DE HARTSTOCH	1
2913 DE ANTIQUAIR	60	3128 JAN ROT	2
2914 DE ANTIQUAIR	92	3129 SUVER NUVER	2
2915 CLOSE UP	14	3130 SUVER NUVER	1
2919 GELUK	75	3201 BIJ DE HEUVEL	6
2920 BACCHANTEN (INDEP)	24	3204 EDMOND EN JULES	2
2921 BACCHANTEN (INDEP)	13	3206 LA VACHE QUI RIT	2
2922 DE GEUS	22	3207 ARMOEDE	8
2924 EPILOOG EENZAAMHEID	101	3208 XAWARA	2
2925 SONATE VAN VENTEUIL	47	3211 WILDE LIEFDE	4
2926 SONATE VAN VENTEUIL	32	3212 WILDE LIEFDE	3
2927 STRIJD	61	3213 FEIKE BOSCHMA	4
2928 STRIJD	64	3214 RECITAL	6
2929 TELEFOON VOOR PINKPOES	30	3218 DICHTERBIJ	3
2930 DE VERSTRIKKING	10	3219 FROGS	8
3001 DE VERSTRIKKING	5	3220 FROGS	17
3004 DE VERSTRIKKING	9	3221 VICTOR	7
3005 DE VERSTRIKKING	2	3222 NIELS	6
3006 RIOOLVLINDER	1	3227 LEVEN IS EEN DROOM	10
3010 KARAGUS	6	3228 LEVEN IS EEN DROOM	8
3011 WAANZIN	5	3229 SEPPAN	7
3012 WAANZIN	9	ONBEKEND	387
3013 KOFFIEDIK	7		-----
3016 KRANKHEIT	7	TOTAAL	17272
3017 AGATHA	3		
3018 TYPHOON	9		
3019 TYPHOON	6		
3020 IK WAS DE ZEE	8		
3023 DICHTERBIJ	11		
3024 DICHTERBIJ	15		
3027 SPEK EN BONEN	10		
3030 DE KLEINE PRINS	9		
3031 BOHEMIAN	2		
3101 WIJ LIEGEN	3		
3102 ROTTERDAMSE DANSGROEP	6		
3103 HEMEL	8		
3106 WONDERKINDEREN	15		

\*) 1 pashouderbezoek = 2 kaartjes.

**Tabel 7. Aantal bezochte voorstellingen naar genre door pashouders in het seizoen '91/'92.**

Genre-indeling:	aantal bezoeken	gem.aantal bezochte voorstellingen
11 Toneel	5684	1,6
13 Figuren of poppentheater	26	0,0
14 Mime en pantomime	25	0,0
15 Performance	291	0,1
41 Opera	507	0,1
42 Muziektheater	1087	0,3
43 Show, operette, musical, revue	3256	0,9
44 Cabaret, conference, one man show	3837	1,1
51 Ballet	1343	0,4
52 Moderne dans	336	0,1
53 Bewegingstheater	126	0,0
54 Volksdans	287	0,1
63 Circus	80	0,0
Onbekend	387	0,1
	-----	---
Totaal	17272	4,8

## Bijlage 8. Resultaten per vraag.

### 1. Reden van niet verlengen

geen enkele voorstelling	15
niet alle voorstellingen	49
niet bestelde rang	15
voorstelling viel tegen	18
geen interessante voorstellingen	49
tijdgebrek	79
voorstellingen te duur	25
te weinig korting	3
tijden lastig	2
parkeermogelijkheden ontbreken	5
tijden o.v. slecht	6
geen partner	11
pas weinig gebruikt	64
vergeten/slordigheid	63
oud/gezondheid	10
persoonlijke/privéomstandigheden	42
behandeling/schouwburg onvriendelijk	10
anders	50

### 2. Frequentie bezoek vorig seizoen

0 maal	16,8 %
1 maal	9,2 %
2-3 maal	25,1 %
4-5 maal	25,4 %
vaker dan 5 maal	23,2 %

### 3. Oordeel over bezochte voorstellingen

goed	70,3 %
matig	10,8 %
slecht	1,9 %
weet niet/niet van toepassing	16,5 %

### 4. Persoon met wie men meestal voorstellingen bezoekt

partner	44,9 %
vriend of vriendin	19,5 %
zoon of dochter	1,6 %
vader of moeder	1,4 %
alleen	2,7 %
verschillend	20,8 %

**5. Gebruik gemaakt van de gratis voorstelling**

ja	9,5 %
nee	79,9 %
weet niet/geen antwoord	10,8 %

**6. Oordeel over kwaliteit gratis voorstelling**

goed	6,2 %
matig	1,4 %
slecht	1,6 %
niet van toepassing/onbekend/geen antwoord	90,8 %

**7. Frequentie schouwburgbezoek voor bezit pas**

niet	16,8 %
minder vaak	31,4 %
even vaak	35,1 %
vaker	14,8 %

**8. Bezoek komend seizoen**

ja	38,1 %
ja, maar niet zo vaak	36,8 %
nee	20,5 %
onbeken/geen antwoord	4,6 %

**9. Beoordeling sfeer schouwburg**

goed	83,5 %
matig	12,2 %
slecht	1,4 %
geen mening/geen antwoord	3,0 %

**10. Beoordeling programmering**

goed	71,6 %
matig	19,7 %
slecht	2,7 %
geen mening/geen antwoord	6,0 %

**11. Leeftijd**

16-24 jaar	1,6 %
25-39 jaar	30,5 %
40-59 jaar	46,5 %
60 jaar en ouder	20,8 %
geen antwoord	0,5 %