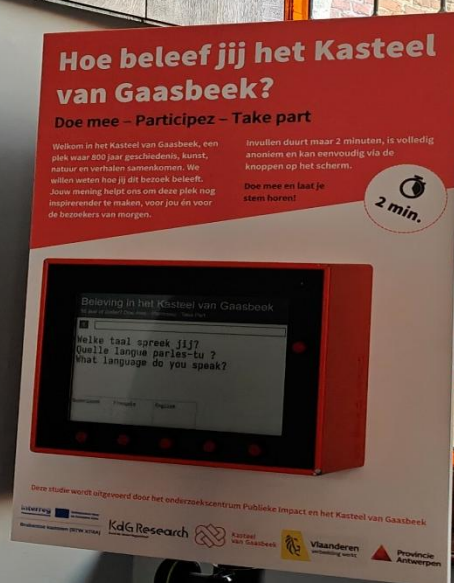




BEZOEKERSBELEVING METEN OP ERFGOEDPLEKKEN

Bekijk je erfgoedplek door de ogen van bezoekers

Interreg
Vlaanderen-Nederland



Gefinancierd door
de Europese Unie



Provincie
Antwerpen

Brabantse kastelen (BTW XTRA)

KdG Research
Karel de Grote Hogeschool

BEZOEKERSBELEVING METEN OP ERFGOEDPLEKKEN

Bekijk je erfgoedplek door de ogen van bezoekers

Hoe beleven bezoekers jouw erfgoedplek? En komt hun ervaring overeen met wat je als organisatie wil bereiken? Met de bezoekersbevraging breng je hun perspectief in kaart. Je kan de bevraging verkennend inzetten om te ontdekken welke ervaringen bezoekers opdoen. Je kan ook eerst met je team het workshopformat doorlopen en daarna onderzoeken hoe de beleving van bezoekers zich verhoudt tot jullie ambities. In beide gevallen helpen de resultaten je om keuzes voor je publiekswerking te onderbouwen vanuit de bezoekersbeleving.

Stap voor stap een bezoekersbevraging opzetten

Een bezoekersbevraging begint met een duidelijke vraag: wat wil je te weten komen over de beleving van jouw bezoekers? Van daaruit kies je welke dimensies je bevroegt, hoe en wanneer je bezoekers uitnodigt en hoe je de antwoorden verwerkt. Hieronder begeleiden we je stap voor stap bij die keuzes, zodat je een bevraging opzet die past bij jouw erfgoedplek, je onderzoeksvraag en de tijd en middelen die je hebt.

Stap 1: Bepaal wat je wil weten

Begin met een duidelijke onderzoeksvraag: wat wil je te weten komen? Bijvoorbeeld: 'Welke beleving roept onze nieuwe tentoonstelling op?', of: 'Ervaren bezoekers de rust en verbinding die we met deze plek willen creëren?'.

De vragenlijst vind je achteraan deze gids en is gebaseerd op de [14 dimensies van het erfgoedbelevingsmodel](#). Per dimensie zijn drie stellingen beschikbaar. Kies de dimensies die aansluiten bij je onderzoeksvraag. Bijvoorbeeld:

- ▶ Wil je weten of bezoekers geraakt worden? Kies dan bijvoorbeeld voor Verwondering, Zingeving en Reflectie.
- ▶ Wil je weten of de plek aangenaam aanvoelt? Kies dan bijvoorbeeld voor Autonomie, Ontspanning en Plezier.
- ▶ Wil je weten of bezoekers zich betrokken voelen bij erfgoedzorg? Kies dan bijvoorbeeld voor Zorgzaamheid en Verbinding.

Heb je nog geen duidelijke focus? Gebruik dan de beknopte gids over het erfgoedbelevingsmodel en haal inspiratie uit het workshopformat om met je team een selectie te maken.

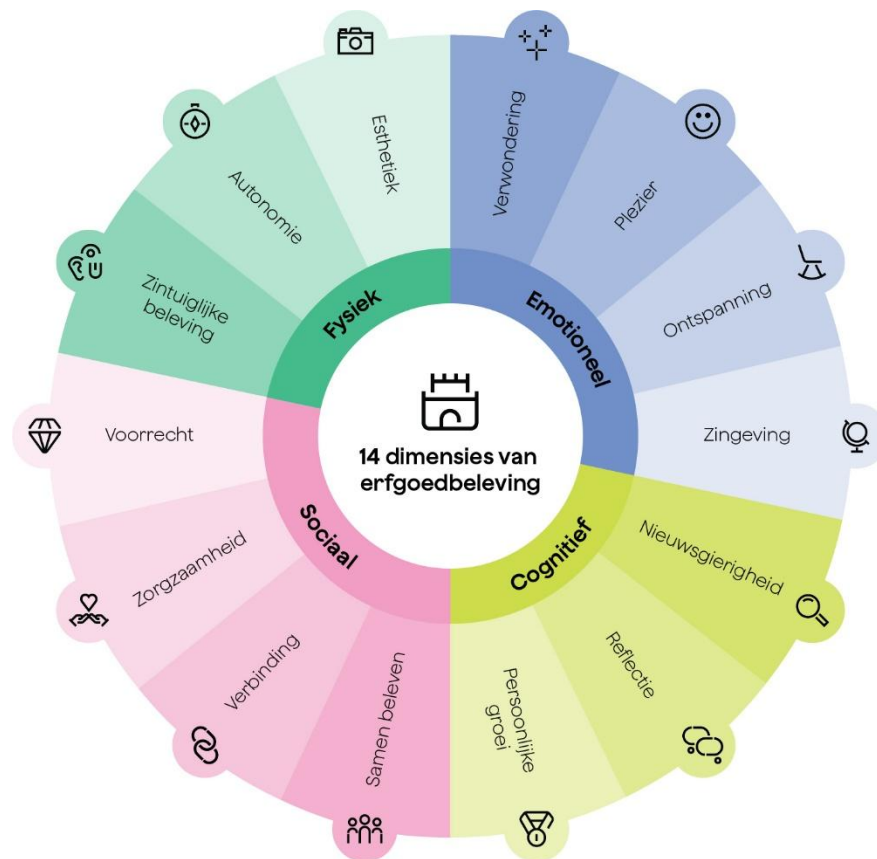
Tip! Neem ook dimensies op waarover jullie twijfelen of weinig weten. Zo onderzoek je meer dan alleen de ervaringen die jullie verwachten.

Stap 2: Maak de vragenlijst op

Houd de vragenlijst beperkt tot de dimensies die je nodig hebt om je onderzoeksvraag te beantwoorden. **Zes tot acht dimensies** zijn werkbaar, maar bij een afgebakende vraag kunnen minder dimensies volstaan. Kies vervolgens hoeveel stellingen je per dimensie opneemt:

- ▶ 1 stelling per dimensie voor een beknopte bevraging;
- ▶ 2 stellingen per dimensie om meer zicht te krijgen op de beleving, met een beperkte vragenlijst;
- ▶ 3 stellingen per dimensie om de dimensie uitgebreider te onderzoeken.

Neem niet automatisch alle veertien dimensies op. Hoe langer de vragenlijst, hoe meer tijd en aandacht je van bezoekers vraagt.



1. Pas de verwijzingen naar jouw plek aan

Je kan de stellingen rechtstreeks gebruiken of aanpassen aan de context van jouw plek. **Vervang de tekst tussen vierkante haakjes** door de naam of omschrijving van de erfgoedplek, tentoonstelling, activiteit of route die je onderzoekt.

Bijvoorbeeld: Dimensie Zorgzaamheid

- ▶ **Origineel:** *Ik voel waardering voor [deze plek] en wil dat ze behouden blijft.*
- ▶ **Aangepast:** *Ik voel waardering voor dit kasteeldomein en wil dat het behouden blijft.*

Tip: Pas enkel de contextverwijzing aan en behoud de originele formulering van de stelling zoveel mogelijk. Zo blijft de betekenis van de oorspronkelijke stelling behouden.

2. Laat bezoekers alleen de stellingen zien

De namen van de dimensies gebruik je bij de verwerking van de antwoorden. Ze hoeven niet boven de vragen te staan. Wissel stellingen uit verschillende dimensies af, zodat bezoekers niet telkens gelijkaardige uitspraken na elkaar krijgen. Als je enquêtetool de volgorde automatisch kan afwisselen, kan je die functie gebruiken. Je kan de stellingen ook zelf door elkaar zetten.

3. Gebruik dezelfde antwoordmogelijkheden

Je kan de vragenlijst bijvoorbeeld inleiden met:

“In welke mate passen de volgende uitspraken bij jouw bezoek aan [deze plek]? Duid per uitspraak aan wat het best aansluit bij jouw ervaring.”

Bezoekers beantwoorden de stellingen telkens op deze [5-puntenschaal](#):

Antwoord	Score
Helemaal niet	1
Eerder niet	2
Neutraal	3
Eerder wel	4
Helemaal wel	5

Je kan daarnaast ‘Niet van toepassing / kan ik niet beoordelen’ toevoegen. Verwerk dat antwoord apart: het is geen neutraal antwoord en krijgt geen score.

4. Voeg enkele vragen over je bezoekers toe

Met enkele [achtergrondvragen](#) zie je wie heeft geantwoord. Je kan ze ook gebruiken om de ervaringen van bezoekersgroepen te vergelijken.

Voor een korte bevraging kan je bijvoorbeeld kiezen voor:

- ▶ [Leeftijdscategorie](#): bijvoorbeeld jonger dan 18 jaar, 18–34 jaar, 35–49 jaar, 50–64 jaar en 65 jaar of ouder. Pas de indeling aan wanneer je specifieke leeftijdsgroepen wil vergelijken.
- ▶ [Woonplaats](#): bijvoorbeeld postcode, gemeente, regio of land, afhankelijk van wat je wil weten.
- ▶ [Eerste of herhaald bezoek](#): bezoekt iemand de plek voor het eerst of kwam die al eerder?
- ▶ [Bezoekgezelschap](#): bijvoorbeeld alleen, met partner, met kinderen, met vrienden of in een georganiseerde groep. Laat bezoekers eventueel meerdere antwoorden aanduiden.

Maak achtergrondvragen optioneel en voorzie waar nodig ‘Zeg ik liever niet’.

Tip! Sluit af met een open vraag, bijvoorbeeld *'Wat is je het meest bijgebleven van dit bezoek?'* De antwoorden kunnen helpen om de cijfers te begrijpen en concrete voorbeelden te verzamelen.

Stap 3: Kies wanneer en hoe je bezoekers bevraagt

1. Ter plekke: de beleving is vers

Wil je de beleving van het volledige bezoek onderzoeken? Kies dan een plek bij het einde van de route of de uitgang. Ze hoeven hun ervaring dan minder uit hun geheugen te reconstrueren. Je kan ook tijdens het bezoek meten, maar de antwoorden gaan dan over wat bezoekers tot op dat moment hebben ervaren.

Je kan bezoekers de vragenlijst **digitaal of op papier** laten invullen. Kies een vorm die past bij je bezoekers en bij de mogelijkheden op jouw erfgoedplek

- ▶ **Via een QR-code:** Bezoekers scannen de code en vullen de vragenlijst in op hun eigen smartphone. Plaats de code op een zichtbare plek of verschillende plekken waar ze even kunnen stoppen, bijvoorbeeld bij de uitgang of bij een bankje. Vermeld waarvoor de bevraging dient en hoeveel tijd het invullen vraagt.
- ▶ **Op een tablet:** Voorzie een toestel waarop bezoekers de vragenlijst kunnen invullen. Controleer regelmatig of alles werkt en de antwoorden worden opgeslagen.
- ▶ **Op papier:** Voorzie vragenlijsten, pennen en een inzamelbox. Houd er rekening mee dat je de antwoorden achteraf digitaal moet invoeren om de resultaten te verwerken.

Je kan bezoekers zelfstandig laten deelnemen via een affiche of een uitnodiging bij de vragenlijst. Je kan ook een medewerker, vrijwilliger of enquêteur inzetten om hen persoonlijk aan te spreken. Dat kan bij elk van de bovenstaande vormen.

Tip! Een persoonlijke uitnodiging maakt de bevraging zichtbaarder en biedt bezoekers de kans om vragen te stellen. Spreek vooraf af wie bezoekers aanspreekt, waar en op welke momenten. Vraag de medewerkers of vrijwilligers om uiteenlopende bezoekers uit te nodigen, de uitleg neutraal te houden en de antwoorden niet te sturen.

2. Na het bezoek: wat blijft hangen?

Je kan de vragenlijst ook achteraf per e-mail versturen, bijvoorbeeld naar bezoekers die een ticket reserveerden en die je hiervoor mag contacteren. Verstuur de uitnodiging kort na het bezoek en vermeld duidelijk over welk bezoek het gaat.

Een bevraging achteraf is praktisch wanneer afname ter plekke moeilijk is. Ze geeft inzicht in hoe bezoekers op hun bezoek terugkijken. Houd er wel rekening mee dat ze hun beleving dan vanuit hun herinnering reconstrueren.

Gebruik je beide manieren? Registreer dan of iemand ter plekke of achteraf antwoordde en bekijk de resultaten eerst afzonderlijk.

Stap 4: Verzamel de antwoorden

Test de vragenlijst eerst bij enkele mensen. Werkt de vragenlijst op hun telefoon? Klopt de aangekondigde invultijd? Verzamel daarna antwoorden verspreid over verschillende dagen en tijdstippen. Bevraag bijvoorbeeld zowel op een weekday als in het weekend. Spreek uiteenlopende bezoekers aan en laat per persoon één vragenlijst invullen.

Er is geen vast aantal antwoorden dat voor elke bevraging volstaat. Voor een eerste verkenning kan je klein beginnen. Voor uitspraken over het volledige publiek of vergelijkingen tussen groepen is meer nodig. Noteer daarom altijd hoeveel mensen antwoordden en hoe je hen bereikte. Bezoekers die vrijwillig deelnemen, vormen niet vanzelf een afspiegeling van je volledige doelpubliek.

Stap 5: Bekijk en bespreek de antwoorden

De antwoorden laten zien welke ervaringen bezoekers op jouw erfgoedplek opdoen. Begin met de resultaten per stelling en bespreek daarna wat ze betekenen voor jullie werking.

1. Hoeveel bezoekers herkennen de beleving?

Bekijk per stelling hoeveel bezoekers 'eerder wel' of 'helemaal wel' antwoordden. Bereken welk percentage dat is van alle bezoekers die de stelling beantwoordden.

Een voorbeeld bij de stelling '*Tijdens mijn bezoek kwam ik tot rust*':

Antwoord	Score	Aantal bezoekers
Helemaal niet	1	5
Eerder niet	2	10
Neutraal	3	15
Eerder wel	4	40
Helemaal wel	5	30
Totaal		100

Van deze 100 bezoekers antwoordden er 70 'eerder wel' of 'helemaal wel': 70% geeft dus aan tijdens het bezoek tot rust te zijn gekomen.

Bij een ander aantal antwoorden bereken je het percentage zo:

$\text{Aantal antwoorden 'eerder wel' + 'helemaal wel'} \div \text{totaal aantal geldige antwoorden} \times 100$.

Tel alleen antwoorden van 'helemaal niet' tot 'helemaal wel' mee. Een overgeslagen vraag of 'Niet van toepassing / kan ik niet beoordelen' laat je buiten de berekening. Vermeld bij het percentage altijd hoeveel antwoorden je gebruikte, bijvoorbeeld: 70% van de 100 bezoekers die deze stelling beantwoordden.

Tip! Bekijk ook de andere antwoorden. Zijn bezoekers vooral neutraal, of herkennen ze de beleving helemaal niet? Dat onderscheid helpt bij de bespreking.

2. Wat betekenen de resultaten voor jullie erfgoedplek?

Leg de resultaten naast wat jullie bezoekers willen laten ervaren. Als rust een belangrijke ambitie is, vertelt het voorbeeld hierboven iets over de mate waarin bezoekers die ervaren. Een laag percentage bij een andere stelling hoeft geen probleem te zijn: niet elke ervaring staat op elke erfgoedplek centraal.

Lees ook de antwoorden op de open vraag. Die kunnen verduidelijken wat bezoekers bedoelen en welke momenten hen zijn bijgebleven.

Bespreek met je team:

- ▶ Welke ervaringen herkennen bezoekers duidelijk?
- ▶ Welke resultaten verrassen ons?
- ▶ Waar zien we verschillen tussen wat we willen bereiken en wat bezoekers ervaren?
- ▶ Wat willen we behouden, aanpassen of verder onderzoeken?

De antwoorden beschrijven de ervaringen van de mensen die deelnamen. Houd bij de bespreking rekening met wie je hebt bereikt en op welke momenten je hebt gemeten.

Wil je verder kijken? Je kan ook gemiddelden per dimensie berekenen of de antwoorden van bezoekersgroepen vergelijken. Daarvoor zijn extra keuzes nodig over de verwerking en het aantal antwoorden. Het Onderzoekscentrum Publieke Impact kan je daarbij ondersteunen.

Checklist

Voor je de vragenlijst inzet, denk je best na over de volgende vragen:

- ▶ Is duidelijk wat we willen weten?
- ▶ Zijn de stellingen geselecteerd en aangepast?
- ▶ Weten we wanneer, waar en hoe we bezoekers uitnodigen?
- ▶ Is de vragenlijst getest?
- ▶ Is afgesproken wie de antwoorden verwerkt en met het team bespreekt?

Ondersteuning nodig?

Het Onderzoekscentrum Publieke Impact ontwikkelde het erfgoedbelevingsmodel en de bijhorende vragenlijst. We helpen je om een bevraging op te zetten die aansluit bij jouw onderzoeksvraag en erfgoedplek. Je kan bij ons terecht voor het volledige traject of voor ondersteuning bij afzonderlijke stappen:

- ▶ De onderzoeksoptzet en selectie van dimensies en stellingen.
- ▶ Het opstellen en afnemen van de vragenlijst.
- ▶ De analyse en interpretatie van de antwoorden.
- ▶ Het vertalen van de resultaten naar keuzes voor je publiekswerking.

Neem contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken: publiekeimpact@kdg.be

DIMENSIE	ITEMS
Verwondering	▶ Ik heb een wauw-gevoel. ▶ Ik ben verrast door wat ik zie. ▶ Ik ben onder de indruk van wat ik zie.
Plezier	▶ Ik geniet ervan. ▶ Ik word hier blij van. ▶ Ik amuseer me.
Ontspanning	▶ Ik voel me ontspannen. ▶ Ik kom tot rust. ▶ Ik kan even loslaten.
Zingeving	▶ Het raakt me op spiritueel niveau. ▶ Ik ervaar iets dat ik moeilijk onder woorden kan brengen. ▶ Ik heb een gevoel van zingeving of iets groter dan mezelf.
Nieuwsgierigheid	▶ [Deze plek] houdt mijn aandacht vast. ▶ Wat ik zie, maakt me nieuwsgierig. ▶ Ik leer iets bij.
Reflectie	▶ Ik sta stil bij mezelf. ▶ Ik denk na over wat [deze plek] voor mij of mijn leven betekent. ▶ [Deze plek] zet me aan tot nadenken.
Persoonlijke groei	▶ Ik krijg een nieuw inzicht of perspectief. ▶ Dit heeft mijn horizon verbreed. ▶ Ik kijk met andere ogen naar het verleden of het heden.
Samen beleven	▶ Ik ervaar samenhangigheid. ▶ Ik voel me hier verbonden met anderen. ▶ Ik geniet ervan dit samen met anderen te beleven.
Verbinding	▶ Ik voel verbondenheid met [de plek] en het verleden. ▶ Ik voel een connectie met het verleden of de natuur. ▶ [Deze plek] laat me dicht bij [deze plaats] en zijn geschiedenis komen.
Zorgzaamheid	▶ Ik wil bijdragen aan het behoud van [deze plek]. ▶ Ik voel verantwoordelijkheid voor [deze plek]. ▶ Ik voel waardering voor [deze plek] en wil dat het behouden blijft.
Voorrecht	▶ Ik voel me bevoorrecht om dit te ervaren. ▶ Ik ervaar hier iets unieks dat niet iedereen meemaakt. ▶ Ik ben dankbaar voor wat ik hier beleef.
Zintuigelijke beleving	▶ [Deze plek] prikkelt mijn zintuigen: proeven, horen, voelen, ruiken of zien. ▶ [Deze plek] voelt goed aan. ▶ [Deze plek] zet me aan om actief te bewegen en te ontdekken.
Autonomie	▶ Ik kan zelf kiezen wat ik wil doen en hoe. ▶ Ik doe mijn ding en bepaal zelf mijn tempo om [deze plek] te beleven. ▶ Ik voel me vrij om de dingen te doen die ik wil doen.
Esthetiek	▶ Ik geniet van de schoonheid van de omgeving en de setting. ▶ Ik geniet van de vele mooie dingen die ik zie. ▶ Ik vind [deze plek] bijzonder mooi.

Colofon

Auteurs: Liese Exelmans en Bram Van Haelter

Dit rapport kwam tot stand met de middelen van Interreg Vlaanderen-Nederland, Provincie Antwerpen en Karel de Grote Hogeschool

Gelieve naar deze publicatie te verwijzen als volgt:

Exelmans, L., Van Haelter, B. (2026). *Bezoekersbeleving meten op erfgoedplekken. Bekijk je erfgoedplek door de ogen van bezoekers*. Karel de Grote Hogeschool.

© 2026 - Karel de Grote Hogeschool, Katholieke Hogeschool Antwerpen vzw, Brusselstraat 45, B-2018 Antwerpen. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, openbaar gemaakt of op andere wijze worden gereproduceerd, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Karel de Grote Hogeschool, Katholieke Hogeschool Antwerpen vzw

Beeld: © Dean Van Stappen

