

## **Akerpoort: 'Big data geeft ons inzicht in onze bezoekers'**

07-12-2018 09:00

**Hoeveel bezoekers trekt een winkelcentrum en waar komen ze vandaan? Voorheen gaven koopstroomonderzoeken en bezoekersenquêtes, maar nu is er big data. Dataspecialist Mezuro en Akerpoort Outlet & Megastores in Amsterdam vertellen over hun ervaringen.**

Het aantal bezoekers en de herkomst van deze bezoekers zijn essentiële data voor winkelcentra om concurrerend te blijven en om nieuwe huurders aan te trekken. Waar voorheen koopstroomonderzoeken, bezoekersenquêtes en telapparatuur uitkomst boden, is big data nu het antwoord.

### **Samenwerking met Vodafone**

Mezuro is specialist in het omzetten van big data afkomstig van het GSM netwerk in concrete informatie. Zo kan Mezuro het aantal mensen in een bepaald gebied vaststellen, hun verblijfsduur en de bezoekersfrequentie. Deed het bedrijf dit voorheen met het tellen van het aantal bezoekers in winkelstraten met camera's, tegenwoordig richt Mezuro zich op mobiele data in samenwerking met Vodafone. Paul Kremer van Mezuro vertelt aan VJ: "Wij werken sinds juli 2012 samen met Vodafone, waardoor we de data van ongeveer één derde van alle mobiele telefoongebruikers tot onze beschikking hebben. Dit levert per maand meer dan 12 miljard locatie-gebonden acties op."

### **Privacy gewaarborgd**

Kremer vertelt verder: "De door Vodafone aangeleverde data is geaggregeerd en geanonimiseerd om zo de privacy van de gebruikers te waarborgen. Uit de gegevens is dus niet te herleiden waar één persoon is geweest op een gegeven moment. TNO heeft deze methode getoetst. Tevens wordt deze informatie op een gevalideerde manier opgehoogd naar cijfers over alle bezoekers, niet alleen Vodafone gebruikers."

Een van de enthousiaste gebruikers van deze gegevens zijn de Akerpoort Outlet & Megastores in Amsterdam. Klaas Bakker, één van de eigenaren van Akerpoort, vertelt over de voordelen die big data hem bieden.

### **Kun je Akerpoort omschrijven en welke rol Mezuro speelt?**

Bakker: "Akerpoort biedt een uitgebreid winkelaanbod, variërend van outlet-winkels tot grote warenhuizen. De winkels hebben bekende merken tegen scherpe prijzen, waarbij de bezoekers gratis kunnen parkeren.

Huurders in ons winkelcentrum zijn onder andere MediaMarkt en Action die vooral lokaal de klanten bedienen. Onze outletwinkels bedienen daarentegen weer een veel groter marktgebied. Zo rijden klanten van onze G-Star Outlet tot meer dan een uur om naar Akerpoort te komen. Voor de Nike Factory Store en Just Brands geldt hetzelfde.

Al onze retailers hebben telapparatuur dus zij weten hoeveel klanten ze binnen krijgen, maar niet hoeveel in totaal naar Akerpoort komen. Wij weten wel hoeveel auto's er dagelijks onze gratis parkeergarage inrijden, maar we weten niet hoeveel langs de openbare weg rondom Akerpoort parkeren. Mezuro verschaft duidelijkheid met hun cijfers en geeft antwoord op deze vragen."

### **Wanneer zijn jullie met Mezuro begonnen?**

Bakker: "Dat was in juli dit jaar, we hebben nu de cijfers over oktober binnen. In die maand trok Akerpoort 190.000 bezoekers. Onze huurders kunnen nu nagaan welk deel daarvan zij hebben binnen gehad. Ook geeft het inzicht in het nut van joint-promotions met bijvoorbeeld onze horeca. Huurder zijn onder andere grote spelers KFC en Subway, maar ook local heroes als Köfte Kitchen en Tostini.

Met de cijfers van Mezuro kunnen onze huurders hun kansen op extra bezoekers in hun zaak beter voorspellen. We hebben nu een goed beeld van de drukte over vier maanden. Wat in de cijfers ook opvalt is dat de drukte heel mooi verspreid is over de hele week.”

## **Weten jullie nu ook waar de bezoekers van Akerpoort vandaan komen?**

Bakker: “Onze bezoekers komen werkelijk uit alle provincies, van Groningen tot en met Zuid-Limburg. Akerpoort ligt in Nieuw-West in Amsterdam, maar van de maandelijks unieke bezoekers komt maar liefst 52% niet uit dat stadsdeel. Die komen uit alle delen van Amsterdam, uit de randgemeenten en van ver daarbuiten. Uit Haarlem kregen we 2.129 mensen op bezoek, uit Leiden 402, Rotterdam 1.003 en Utrecht zelfs 1.196 bezoekers.”

## **Waarom komen die mensen helemaal naar Akerpoort?**

Bakker: “Die komen af op onze fashion outlet stores. Akerpoort is geen Bataviastad, dat is leuk voor een dagje uit met het hele gezin net zoals de Efteling. Maar bij ons komen de liefhebbers van de merken. En dat moet perfect passen. Onze G-Star Outlet heeft maar liefst 35 paskamers. Zo veel heeft de gemiddelde Bijenkorf niet eens.”

## **Wat doen jullie nog meer met die cijfers van Mezuro?**

Bakker: “We gebruiken ze voor onze eigen marketing. We kunnen potentiële huurders laten zien hoeveel mensen ze in ons winkelcentrum kunnen bereiken. De Mezuro-cijfers hebben ook nog een andere toepassing. Akerpoort heeft de PDV/GDV-status al lang achter zich gelaten. Dat is erg actueel want de uitspraak van het Europese Hof van Justitie van januari 2018 stelt dat retailers vrijheid van vestiging hebben, die de overheid alleen mag beperken als sprake is van rampzalige gevolgen voor het overige winkellandschap. De cijfers van Mezuro tonen aan dat daar in Amsterdam geen sprake van zal zijn. Akerpoort trekt immers bezoekers uit een veel groter gebied dan Nieuw-West. Hiermee kan de overheid nu ook beleidsmatig maatwerk realiseren. “

## **Kwamen jullie in de Mezuro-cijfers ook dingen die je niet had verwacht?**

Bakker: “We waren verrast door het grote aantal buitenlandse bezoekers. Mezuro berekende dat in Akerpoort per dag gemiddeld tussen 100 en 150 buitenlandse mobieltjes komen die via Vodafone bellen. Dus buitenlanders die via andere providers bellen tellen we nog niet eens mee. We geloofden het eerst niet, maar zijn dat toch gaan onderzoeken.

In Akerpoort kun je gratis parkeren maar de kentekens worden wel geregistreerd. We hebben die parkeerdata geanalyseerd en toen bleek dat ruim 5% van de auto's een buitenlands kenteken heeft. En de kentekens komen uit bijna alle landen van Europa.

Mezuro leverde ons vervolgens een overzicht van de herkomst van de mobieltjes: ze komen uit meer dan 30 landen, met per land maandelijks aanzienlijke fluctuaties. We weten dat de vele nationaliteiten die in Amsterdam wonen en werken vrijwel altijd bellen met een Nederlandse mobieltje. Dan blijft maar een conclusie over: Akerpoort trekt ook buitenlandse toeristen. Dus dat betekent nieuwe kansen!”