

Voor- en nadelen passantentelsystemen in winkelcentra en -straten

Betrouwbaar automatisch tellen kan, maar gebeurt nog nauwelijks

De markt voor het automatisch tellen van bezoekers in winkelstraten en winkelcentra is in beweging. Was het tot een paar jaar geleden nog lastig om eigenaren te overtuigen van het nut van een telsysteem, tegenwoordig is dat wel anders. Een telsysteem is namelijk een prachtig research-instrument. Wat zijn de sterke en de zwakke perioden? Is de trend positief of negatief? Een telsysteem is ook een managementinstrument. Een toename of afname van het aantal bezoekers zal tot aanpassing van het commercieel beleid kunnen leiden. En tot slot: een telsysteem is een waardeeringsinstrument. Het is nuttig om de huurprijs te bepalen of als extra check op de toekomstige omzethuren.

Handmatig tellen

Met handmatig tellen is niets mis. Zolang je weet dat de telgegevens niet zomaar door te trekken zijn naar jaarresultaten. De belangrijkste specialisten zijn Locatus en Strabo. Locatus concentreert zich op druktebeeldmetingen en de zogenaamde 'doorbloeding' (het druktebeeld vergelijken per straat en op verschillende plekken in dezelfde straat). Strabo telt in eerste instantie de uitgangen (zodat het totaal aantal bezoekers van het winkelcentrum of kernwinkelgebied kan worden bepaald) en neemt ook enquêtes af naar de waardering, de bestedingen (zodat de omzet en vloerproductiviteit kunnen worden bepaald) en het bezoekersprofiel. Handmatige tellingen hebben echter een nadeel. Het is een momentopname. Wie zegt dat de telweek volledig representatief is? Automatische continue tellingen kunnen uitkomst bieden.

Automatisch tellen

Er zijn verschillende technieken beschikbaar. De bruikbaarheid van de techniek hangt sterk af van de lokale omstandigheden. Een smalle uitgang kan prima met een Thermal Camera worden gemeten. Maar alleen Brickstreams en Lasers zijn geschikte technieken als het om brede telpunten gaat of om buitensituaties. Hierna voor- en nadelen van alle beschikbare technieken:

- **Infraroodsensoren:** Dit is de oudste en in Nederland meest gebruikte techniek. Als de lichtstraal wordt onderbroken, wordt er een passant geteld. Elke volgende onderbreking is weer een passant. Voordeel betreft de prijs. Naddeel is het absolute gebrek aan betrouwbaarheid. Bij grotere drukte en bij brede uitgangen (van meer dan 2 meter) telt deze techniek niet goed meer. De straal wordt ook onderbroken bij plaatsing van displays, reclameborden of confectierekken. Daarbij worden verschillende mensen die naast elkaar lopen, maar als één bezoeker gezien. In de praktijk wordt er vrijwel altijd 10 procent tot 30 procent te weinig bezoekers geteld. In sommige gevallen oplopend tot zelfs 60 tot 80 procent.

- **Videocamera's:** Deze systemen

Is het mogelijk om het aantal bezoekers in binnensteden en (brede) winkelstraten betrouwbaar te tellen? En wat zijn de ervaringen met tellen via Bluetooth? Drie partijen geven in dit artikel hun visie op de technische mogelijkheden: Locatus (als leverancier van Goad Plans en standaard telrapporten), Experian (eigenaar van FootFall, internationaal marktleider in telsystemen) en Strabo (als passantspecialist en als partner van FootFall in Nederland). Zij komen tot de conclusie dat alleen kwaliteitstelsystemen, zoals Brickstreams en Lasers, toekomst hebben. En dat handmatig tellen nog steeds de voorkeur heeft boven matige teltechnieken als infrarood, video en Bluetooth.

Hans van Tellingen, Gerard Zandbergen en Willem Zwiers

komen uit de beveiligingswereld. Videocamera's kunnen ook tellen, maar zijn daarvoor niet gemaakt. Bovendien hangen ze vaak op andere plaatsen dan waar een telsysteem hoort te hangen. Videocamera's zijn goedkoop, maar lichtgevoelig. Schaduwen kunnen als extra passanten worden geteld. En als het schemert, worden geen bezoekers meer gespot. Afwijkingen kunnen oplopen tot 50 procent. Een praktisch probleem met videocamera's is dat er in sommige gemeenten discussie kan ontstaan over de privacy.

- **Thermal Camera's (TC's):** Deze camera's tellen lichaamswarmte. In

feite zijn het warmtesensoren. Dit is een goede techniek die vooral binnen werkt (en over kleinere afstanden in een speciale behuizing ook buiten) over afstanden van hooguit 4 tot 5 meter. De camera kan boven een schuifdeur worden opgehangen. Aan de zijkant van een muur is montage niet mogelijk. Er zijn ook voorbeelden bekend waarbij de techniek verkeerd wordt ingezet. Bijvoorbeeld hangend aan een kabel die over een winkelstraat wordt gespannen. Of voorbeelden waarin de TC te hoog hangt en de camera dus te weinig temperatuurverschillen kan vaststellen. Er worden dan te weinig bezoekers geteld.

- **Lasercamera of laserscanner:** Dit is de meeste accurate techniek om automatisch te tellen. Het is de BMW onder de telcamera's. Deze camera kan tot 30 meter breed tellen en kan ook aan de zijkant worden gemonteerd (zodat er geen wiebelige kabelconstructie noodzakelijk is). Hij is ideaal voor winkelstraten. Het enige nadeel is de relatief hoge prijs. Maar deze camera is wel voor meer dan 98 procent betrouwbaar.

- **Brickstreamcamera:** Een alternatief voor de Lasercamera vormt de goedkopere Brickstreamcamera, ook wel Clarity genoemd. Deze stereoscopische camera (kijkt met twee ogen en kan dus diepte zien) kan bijna alles wat een Laser kan, maar dan tegen lagere kosten. De betrouwbaarheid is ook 98 procent. Daarnaast kan de camera aan de zijkant hangen. De camera is dus ook geschikt voor winkelstraten. De telbreedte is wel minder dan bij lasercamera's, maar door verschillende camera's naast elkaar te hangen (in verschillende hellingshoeken) is dit enige nadeel goed te ondervangen.

- **Bluetooth:** Een nieuwe techniek is Bluetooth. Het is mogelijk om te tellen via het Bluetoothsignaal dat een mobieltje afgeeft. Het signaal is uniek (ieder mobieltje heeft zijn eigen signaal) en anoniem. Maar niet iedereen heeft een mobieltje

met Bluetooth. Vervolgens heeft niet iedereen Bluetooth aanstaan. De Bluetooth-ratio (het percentage mensen dat Bluetooth aan heeft staan) is dynamisch, zowel naar dag en uur zijn er verschillen als naar locatie. Er is een zeer groot verschil tussen de ratio bij parkeergarage (hoog procent) en de ratio op het maaiveld (laag procent). Werken met een standaardratio is dus niet mogelijk. Op iedere locatie moet het signaal opnieuw worden ingemeten. Zo heeft in een parkeergarage bijvoorbeeld één op de vier bezoekers Bluetooth aanstaan, terwijl dit op een andere locatie slechts één op de zes tot zeven bezoekers is. Autobezit (veel zakelijke rijders gebruiken Bluetooth), samenstelling bezoekenheid (wel/geen kinderen) en leeftijd (jongeren versus senioren) lijken de belangrijkste variabelen die de Bluetooth-ratio beïnvloeden. Een bijkomend probleem is dat sommige telefoons binnen een straal van tientallen meters kunnen worden gespot (en dus in het bereik van verschillende kastjes tegelijk zijn, waardoor er veel dubbeltellingen plaatsvinden), maar andere telefoons alleen van zeer dichtbij (bijvoorbeeld als de telefoon in een handtas of broekzak zit). Strabo en Locatus hebben deze techniek zeer intensief getest en komen tot de conclusie dat deze techniek interessant is, maar vooralsnog moeilijk inzetbaar. Zonder betrouwbare flankerende tellingen is de techniek niet bruikbaar.

Samenwerking

Van de technieken zijn dus alleen Brickstreams en Lasercamera's geschikt voor buitensituaties en voor brede uitgangen. Deze situaties komen veel voor in Nederland. Om het aantal passanten in een binnenstad in kaart te brengen is het goed mogelijk om in alle relevante winkelstraten verschillende Brickstreams of Lasers op te hangen. Dan ontstaat er nooit meer discussie over de toe- of afname van passantenaantallen en de betrouwbaarheid van de metingen. Maar dat is praktisch en financieel nog te veel van het goede. Als er in een beperkt aantal straten deze betrouwbare camera's worden opgehangen, dan is in combinatie met handmatige tellingen (nog steeds te prefereren boven matige teltechnieken als infrarood en video) een beeld te verkrijgen van de bezoekers aan winkelstraten. Op betrouwbare, continue wijze en tegen niet al te hoge kosten. Locatus, Strabo en Experian-FootFall gaan de mogelijkheden onderzoeken om op dit gebied met elkaar te gaan samenwerken.

OVER DE AUTEURS

Hans van Tellingen is algemeen directeur van Strabo. Gerard Zandbergen is CEO van Locatus. Willem Zwiers is directeur Property & Retail van Experian.

MEER INFORMATIE:

vantellingen@strabo.nl, gerard.zandbergen@locatus.nl, willem.zwiers@nl.experian.com



Twee Lasercamera's FootFall-Strabo in de Citymall van Almere.