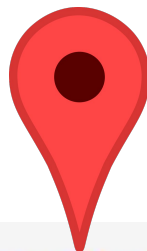


GERICHTE PUBLIEKSCOMMUNICATIE MET CRM & SEGMENTATIE

UiTforum
10 december 2019



10u40 - 11u30

De basis van CRM, segmenteren & GDPR

Publiekscommunicatie gaat niet over wat je wil vertellen, maar over wie je wil bereiken. Elk individu heeft eigen motivaties en gedragspatronen. Iedereen heeft dus een andere boodschap nodig, op een ander moment. Hoe pas je dit principe toe in je communicatiestrategie? Een accurate publiekssegmentatie en slim gebruik van publieksdata kan je communicatie veel gericht en effectiever maken. In deze sessie laat **Toon Beullens** (expert vrijetijdscommunicatie bij publiq en Prospekta) zien hoe je CRM kan inzetten, en hoe je publiek kan segmenteren op basis van motivaties en participatiegedrag. **Davy De Laeter** (Data Protection Officer (DPO) bij publiq) toont je de mogelijkheden en aandachtspunten vanuit de GDPR in functie van CRM en communiceren op maat.



A black and white photograph of a large audience seated in bleachers, framed by a decorative border. The audience is diverse in age and appearance, and they are all looking towards the camera. The lighting is dramatic, with strong highlights and deep shadows. The text is overlaid on the center of the image.

#1

Communicatie gaat niet over
wat je wil vertellen, maar over
wie je wil bereiken

A man wearing a black jacket and a bright yellow high-visibility vest stands on a sidewalk at a gas station. He is holding a white sign with the text "THE BLOOD OF JESUS!" written on it. He is also holding a mobile phone to his ear. In the background, there are gas pumps with "TECHRON" branding and "Self" labels, and a dark blue car parked. The scene is framed by a decorative white border with floral patterns in the corners.

THE
BLOOD
OF
JESUS!

#2

Wie iedereen wil bereiken,
bereikt niemand



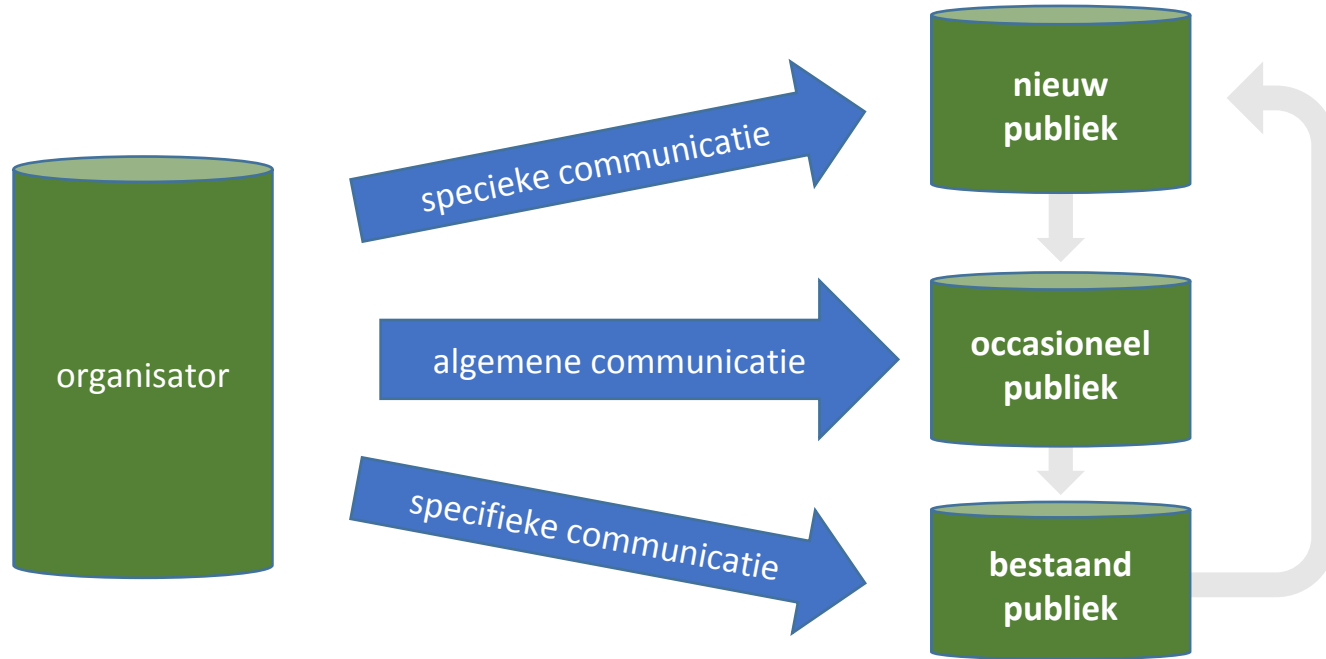
#3

Iedereen is anders



Wie wil je bereiken?

nieuw vs. bestaand publiek





4

Ken je publiek



HET BESTE VAN

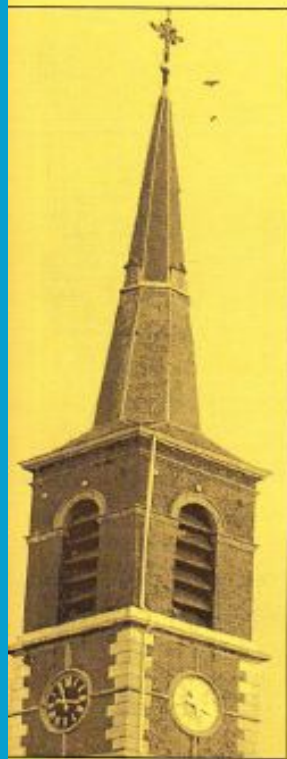
25 jaar Open Monumentendag



‘Dit is mijn testament.’ Met deze woorden begint de eigenhandig geschreven wilsbeschikking waarmee Godelieve Peeters (1925-2009) haar nalatenschap overmaakte aan de stad Antwerpen. De erfenis bestaat uit het interieur met kunstwerken, archief, meubelen en gebruiksvoorwerpen van het door haar vader Jozef Peeters volledig beschilderde en ingerichte appartement aan de De Gerlachekaai. Jozef en Godelieve Peeters schonken de wereld hiermee een driedimensionaal kunstwerk zonder weerga.

Voorwaarde voor de schenking was dat ‘het kunstzinnig publiek’ de atelierflat op gezette tijden kon bezoeken. Met ingang van 8 september dit jaar, Open Monumentendag 2013, is het zo ver en wordt het appartement voor het publiek opengesteld. De coördinatie hiervan is in handen van het Letterenhuis en het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten.

De modernistische schilder, graficus en interieurontwerper Jozef Peeters (1895-1960) was één van de eerste abstracte



**DEKENALE KERK
MAASMECHELEN**

OPEN KERK 2013




**VAN PINKSTEREN
TOT 1 SEPTEMBER
ELKE NAMIDDAG
13.30 - 17.30 UUR**

*onthaasten
verstillen
bezinnen
in religieus erfgoed*

publiq

Welke dekenale kerk?



Limburg ▼ fusiegemeente Maasmechelen ▼ 12 kerken + Share / Save   

◀ vorige 30/44 volg



B-3631 Boorseem



B-3630 Cité,
Eindhoven



B-3630 Eindhoven



B-3630 Kotem,
Maasmechelen



B-3630 Leut



B-3630 Mariaheide,
Maasmechelen



B-3630 Mechelen-
aan-de-Maas



B-3630 Meeswijk



B-3630 Opgrimbie



B-3630
Proosterbos,
Maasmechelen



B-3631 Uikhoven



B-3630 Vucht



#5

Eén algemene boodschap
volstaat niet langer

BASIC TASTES



Zone of the bitter taste



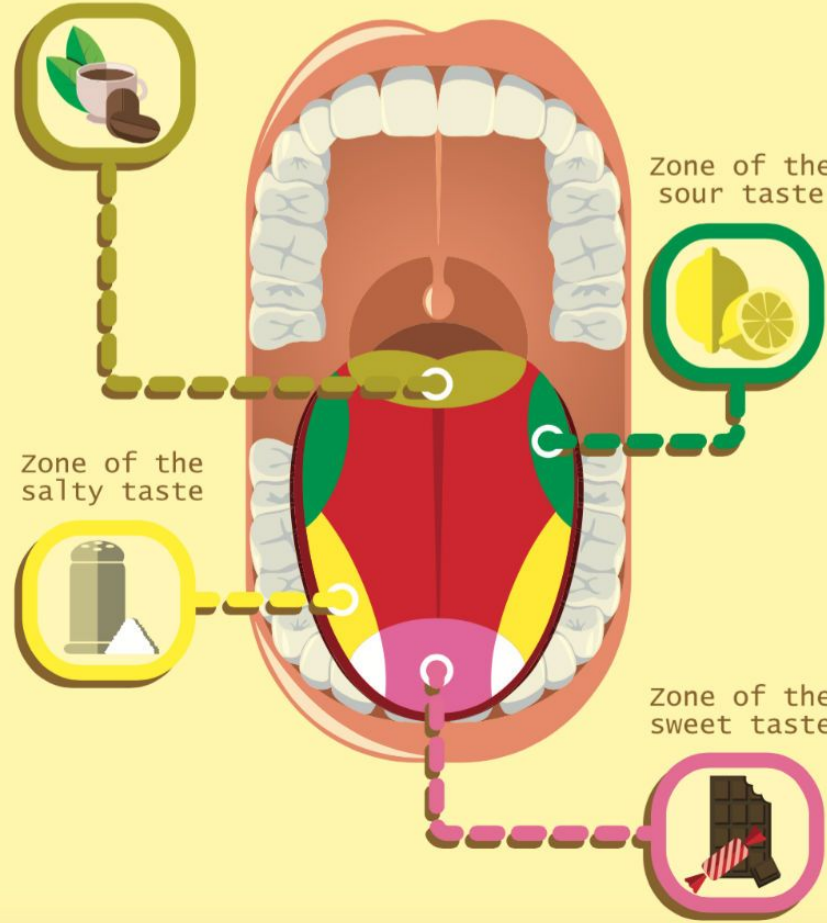
Zone of the sour taste



Zone of the salty taste



Zone of the sweet taste



Series



Kun je niet beslissen?
Pitch Perfect 2 is misschien iets voor jou.

1 week geleden



Suggestie voor jou

Dynasty

1 week geleden

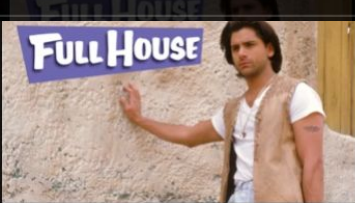


Beste keuzes voor jou

Insatiable

1 week geleden

Verderkijken voor Regina Phalange



Trending





XTRA



ANNE-SOPHIE
VAN DE KERCKHOVE
1234 5678 9012

SELECTIE VOOR U

 <p>11,43</p> <p>Extra -20%</p>	 <p>2,84</p> <p>Extra -25%</p>	 <p>1,69</p> <p>Extra -4%</p>	 <p>1,71</p> <p>Extra -4%</p>
 <p>9,25</p> <p>Extra -15%</p>	 <p>6,34</p> <p>Extra -20%</p>	 <p>6,79</p> <p>Extra -20%</p>	 <p>6,79</p> <p>Extra -20%</p>
 <p>24,50 €/kg</p>	 <p>5,98 €/kg</p>	<p>Gegarandeerd de laagste prijzen voor elk product, op elk moment</p> <ul style="list-style-type: none"> • De laagste prijs is gegarandeerd in de winkel, online en in andere winkels. • Indien niet mogelijk in een winkel, wordt de prijs online gecorrigeerd. • Indien de prijs online lager is, wordt de prijs in de winkel gecorrigeerd. • Ook voor Super prijs garandeert de winkel de laagste prijs op het moment van aankomst in de winkel. 	

colruyt laagste prijzen

Winkelprijzen op Extra-kaartjes geldig van 21/10 t/m 27/10 '24

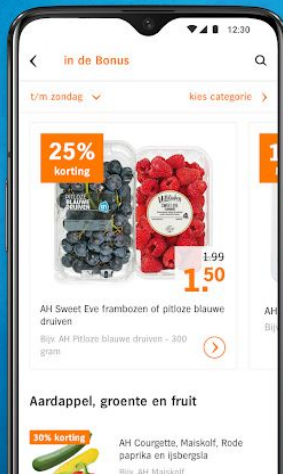


De Albert Heijn app

Je persoonlijke boodschappenhulp voor onderweg, in de winkel of gewoon thuis op de bank

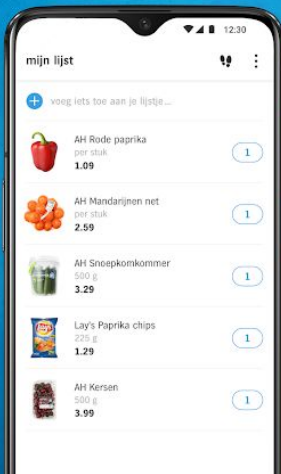
Mis geen enkele Bonus.

Op vrijdag de aanbiedingen voor volgende week.



Makkelijk je lijstje maken.

Gebruik de handige looproute of bestel online.



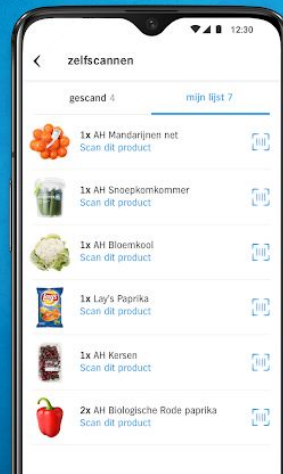
Je Bonuskaart altijd op zak.

Maak 'm persoonlijk en krijg extra korting.



Scannen? Zo geblijpt.

Je boodschappenlijstje nu ook in zelfscan.



Nooit meer plakken.

Spaar met de app en krijg 5 zegels cadeau.

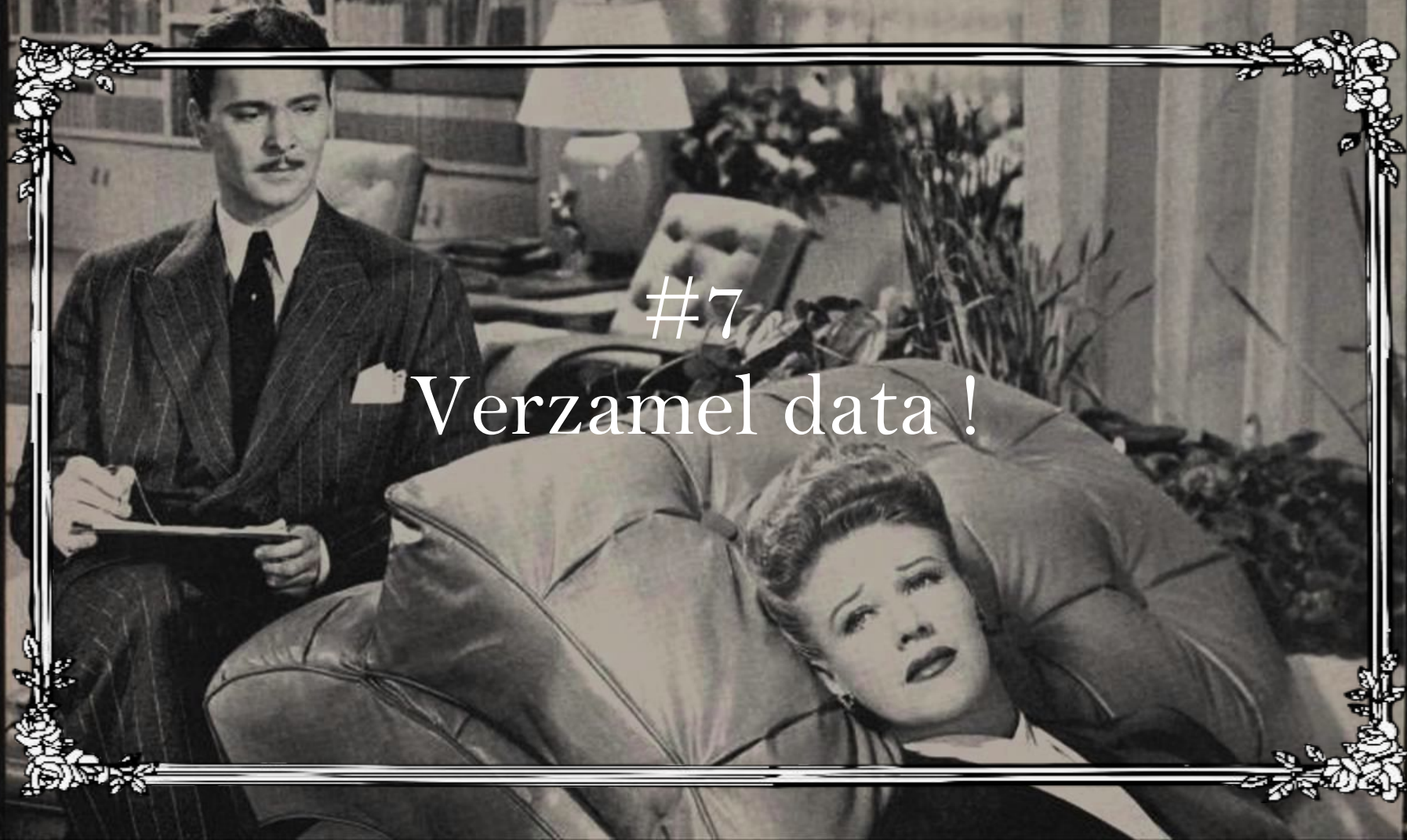


A black and white photograph of a hand holding a fountain pen, writing on a piece of paper. The paper has some handwritten text, including the words "Dear Emma," and "I have not been able to write a letter to you." The entire scene is framed by a decorative, ornate border with floral motifs at the corners.

#6

Je kan niet naar iedereen een
individuele brief sturen





#7

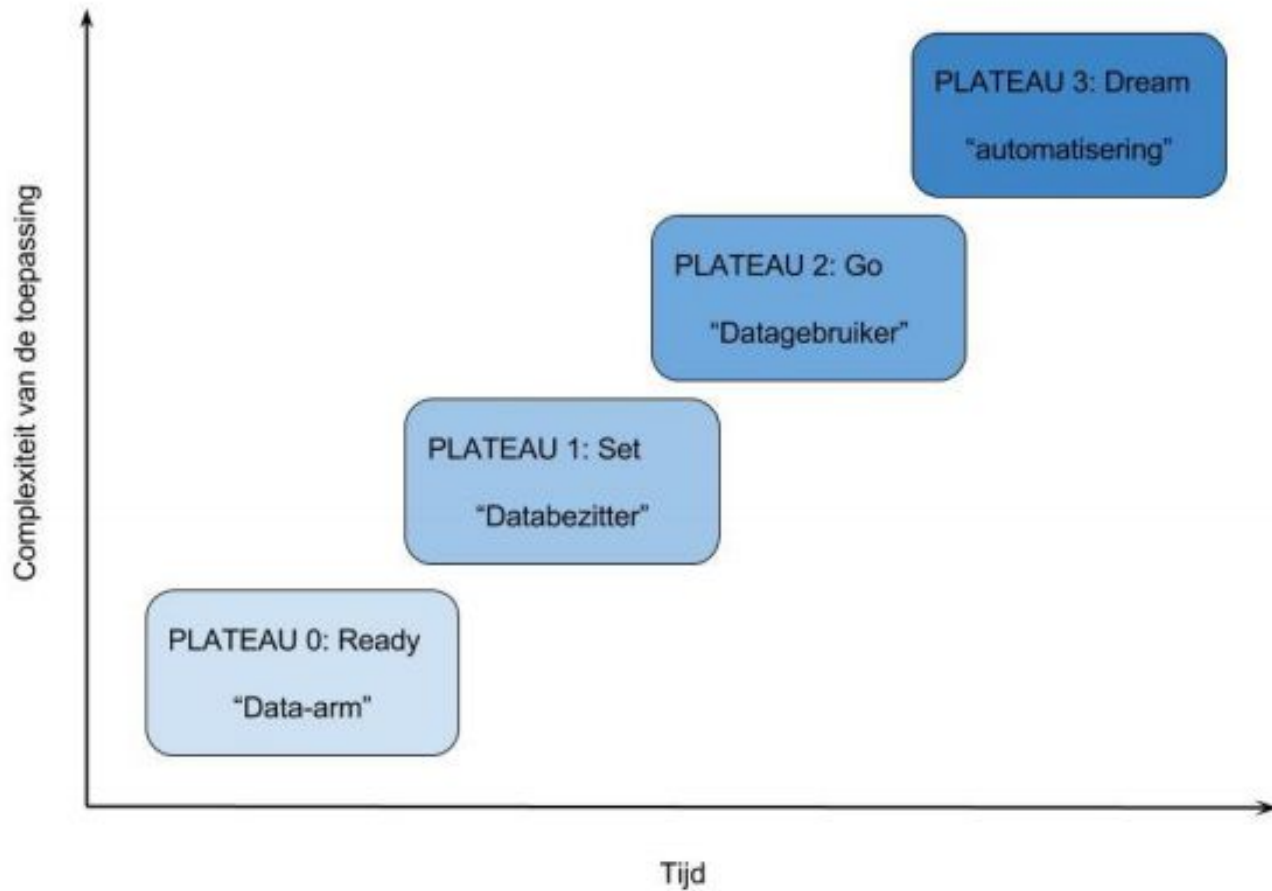
Verzamel data !

A decorative border with floral motifs in the corners, surrounding the text.

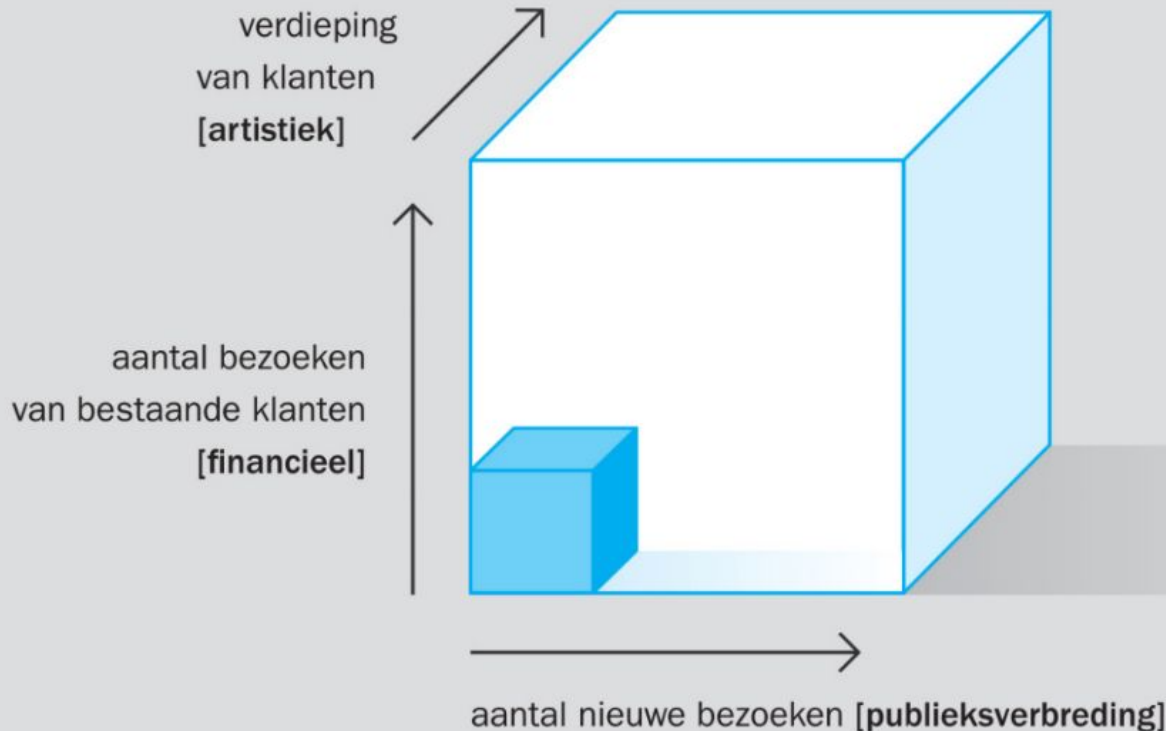
I.
eigen publieksdata

CRM is een **bedrijfsstrategie** die gebaseerd is op **klantinzicht** en zich richt op het realiseren van **duurzame relaties** met bezoekers door middel van **waardecreatie**.

Get connected - Pieter de Rooij



Strategische keuzes: publieksonwikkeling



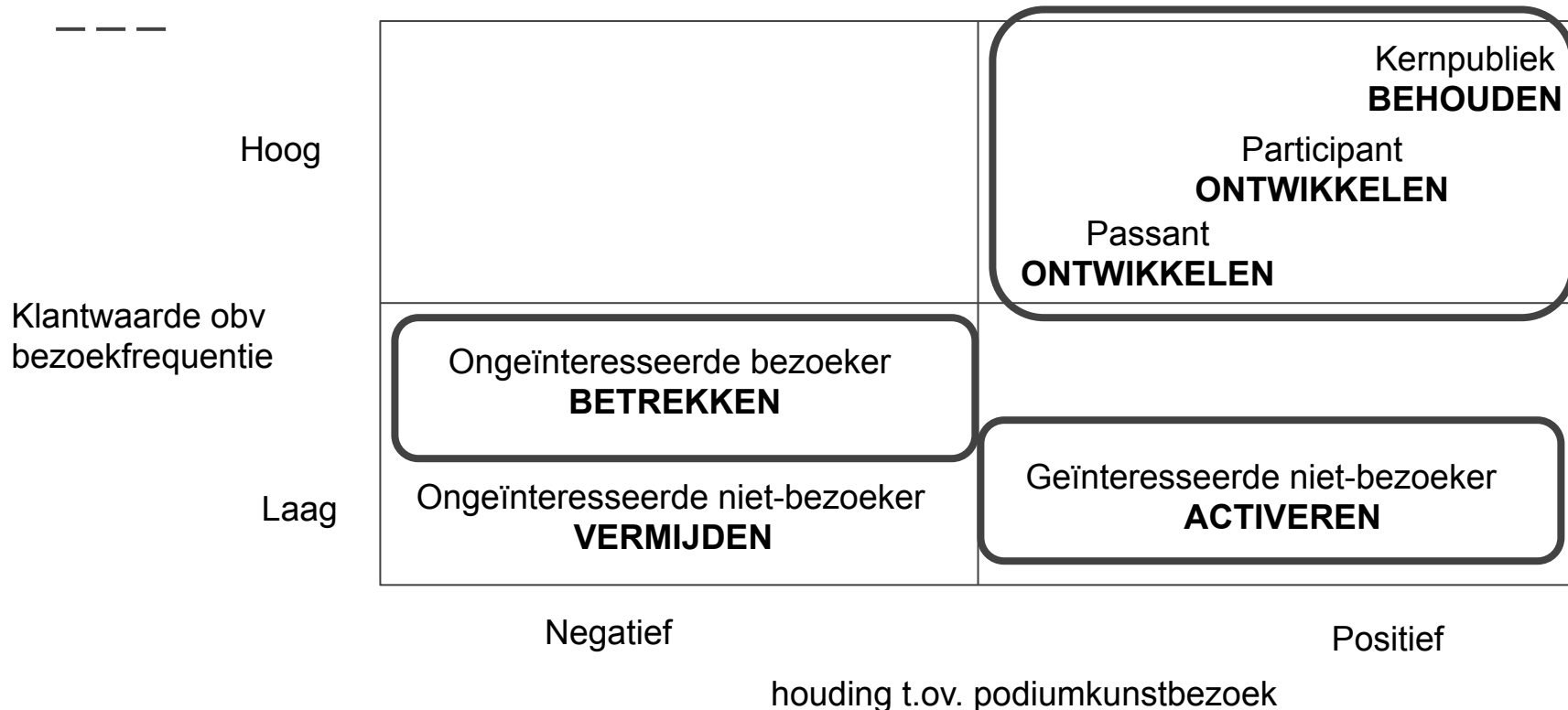
potentieel



actueel

Wanneer gebruiken we CRM?

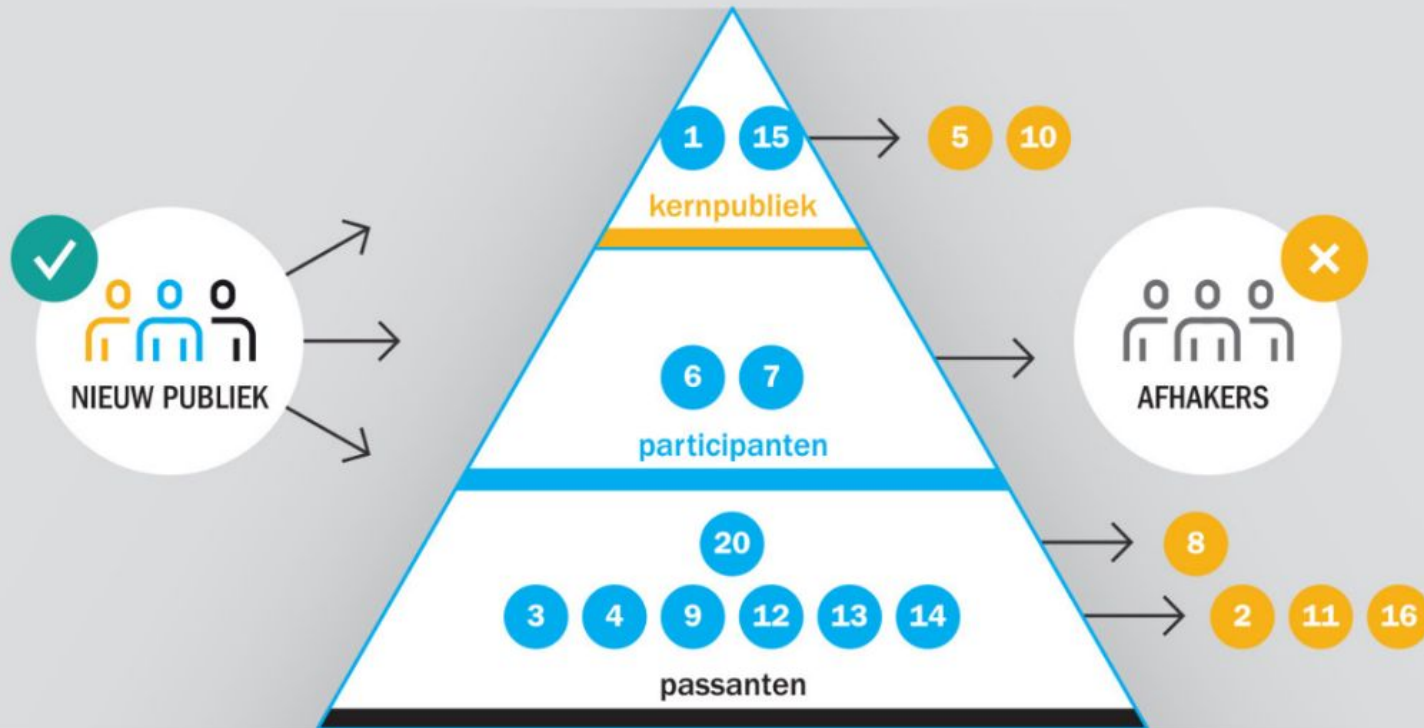
*Bron: get
connected, CRM
in de cultuursector*



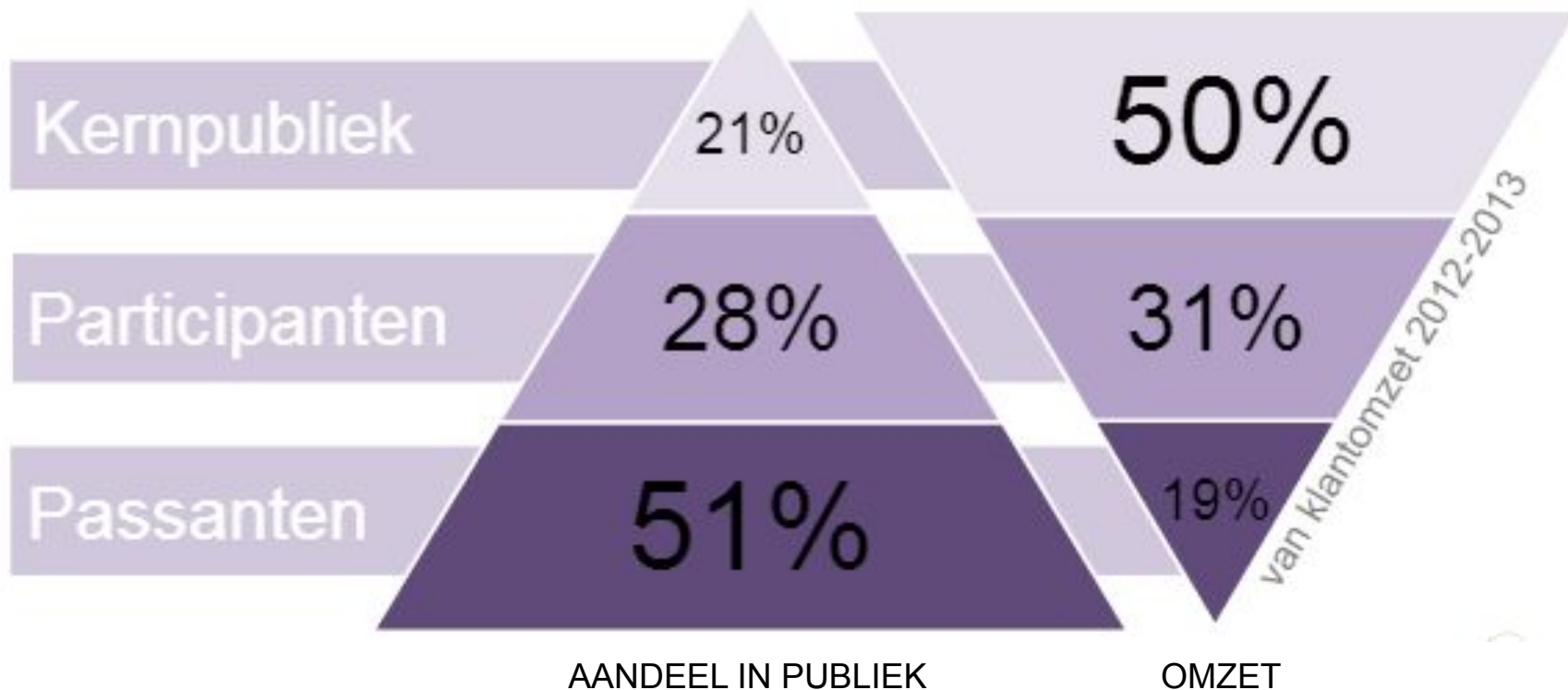
RFM

BUITENWERELD

BINNENWERELD



Denk in driehoeken

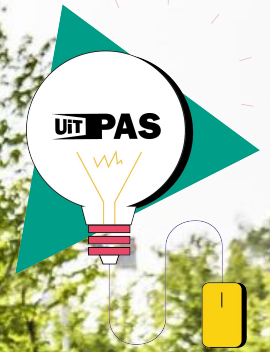




Kom je huis UiT met...
UiTPAS ZUIDWEST

UITINZUIDWEST.BE

UiT IN ZUIDWEST



Haal het
beste uit
je vrije tijd

#uitgezocht
#uitgezocht
#uitgezocht

A decorative border consisting of a double-line rectangular frame with ornate floral and leaf motifs at each of the four corners.

II.
algemene publieksdata



SEGMENTEREN





John Lievens, Jessy Siongers & Hans Waeghe (red.)

PARTICIPATIE IN VLAANDEREN

Basisgegevens en kerncijfers van de
Participatiesurvey 2014

1



John Lievens, Jessy Siongers & Hans Waeghe (red.)

PARTICIPATIE IN VLAANDEREN

Eerste analyses van de
participatiesurvey 2014

2



Geografie

Psychografie

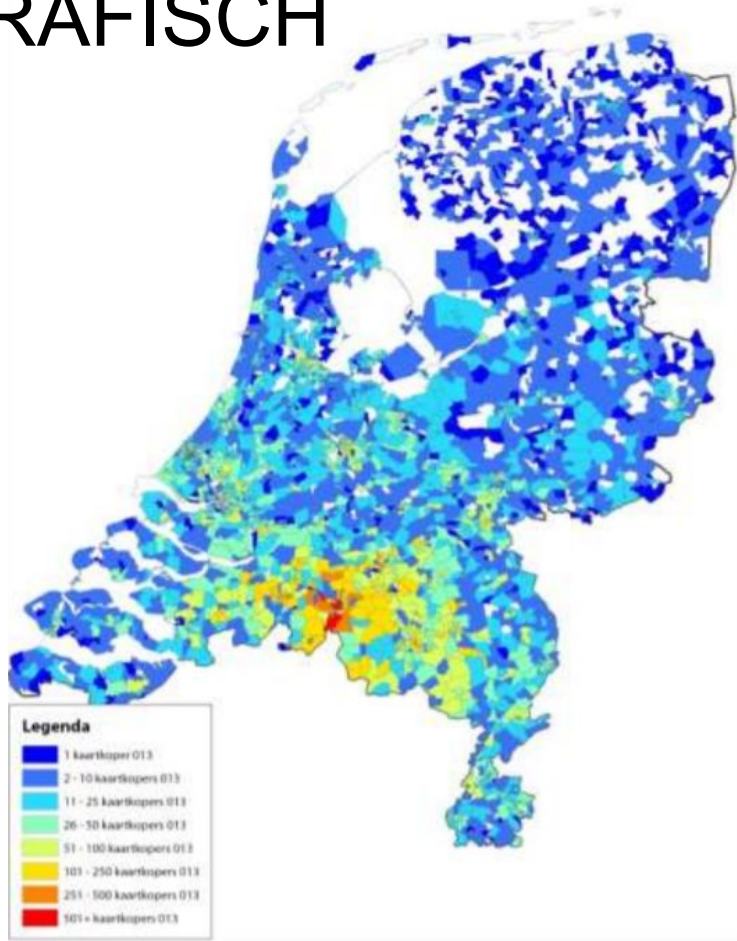
Demografie

Participatiegedrag

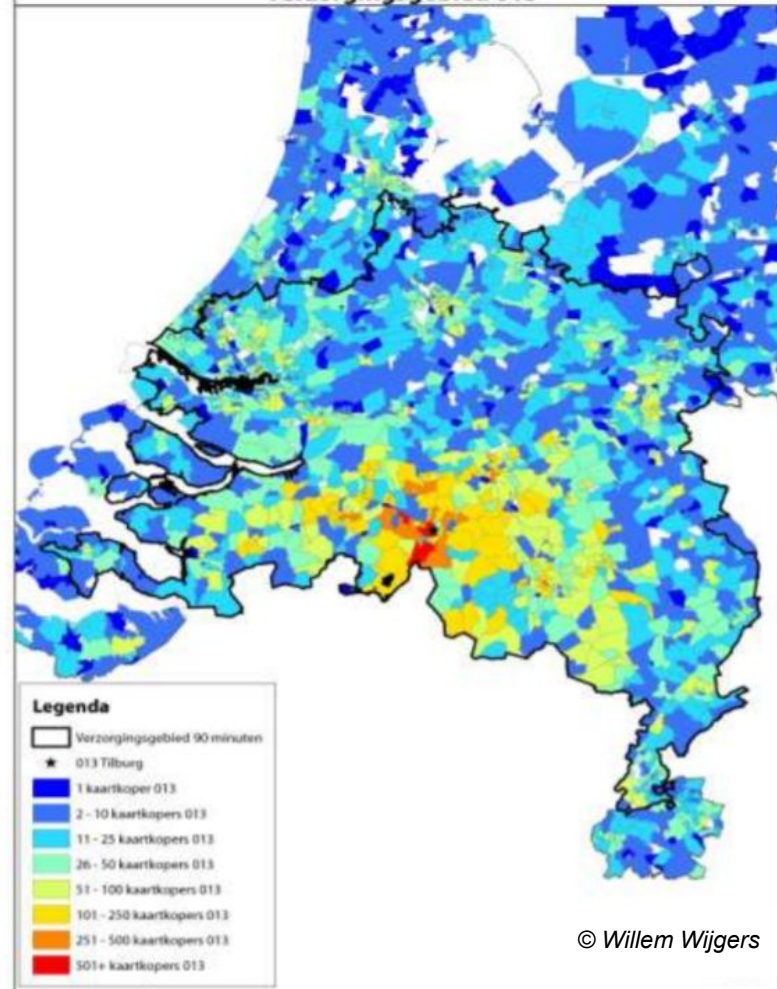


GEOGRAFISCH

Herkomst kaartkopers 013



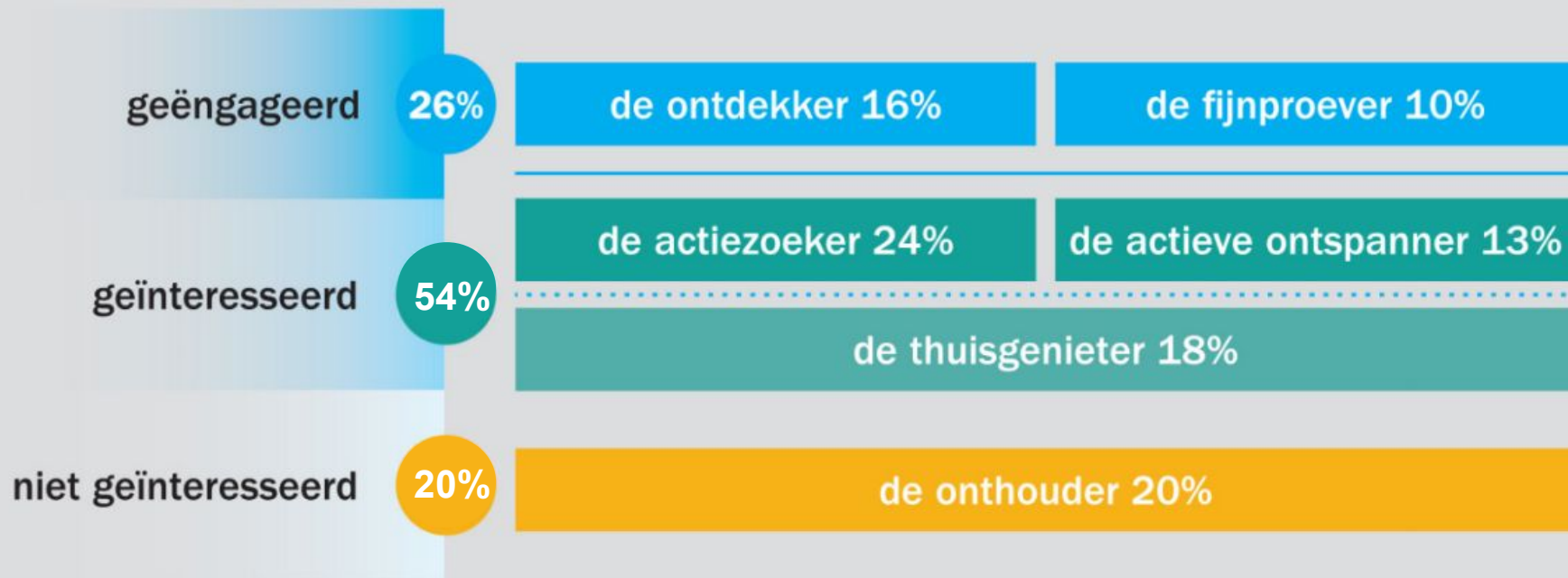
Verzorgingsgebied 013



DEMOGRAFISCH



PARTICIPATIEGEDRAG



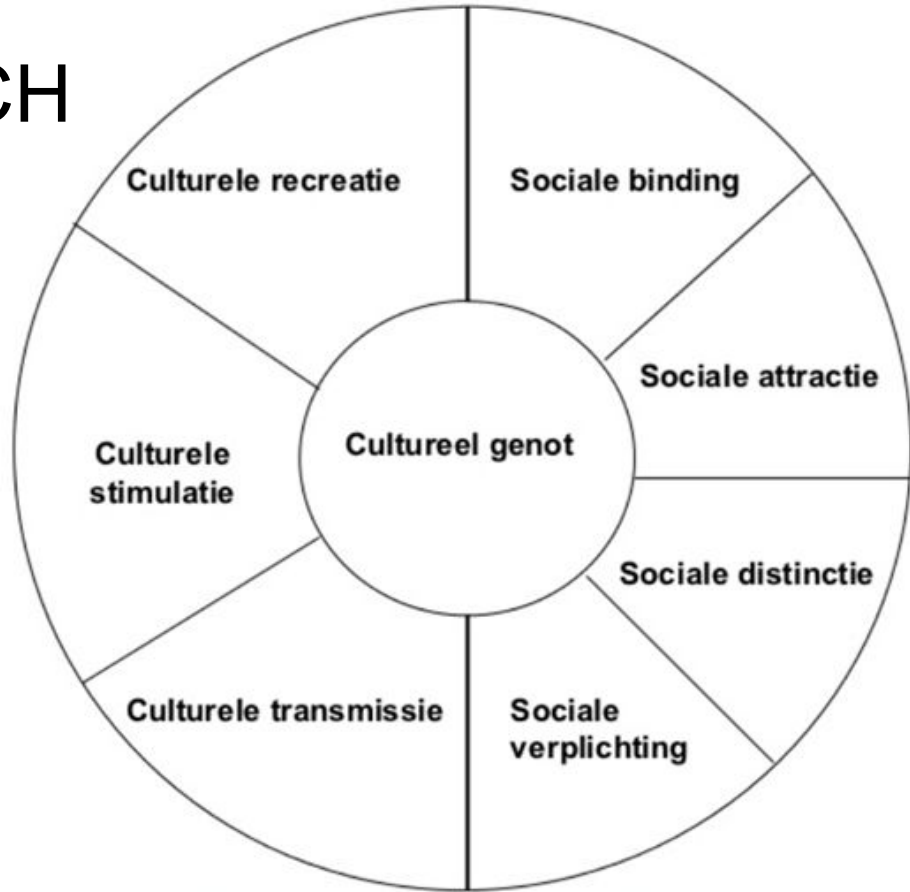


#8

Denk altijd aan de kat



PSYCHOGRAFISCH



Bezoekersmotivaties als richtlijn voor communicatie over aanbod als marketing van ervaringen
bron: Pieter de Rooij & Sjors van Leeuwen: 'Get connected. CRM in de Podiumkunsten.'



Enrichment

mature
traditional
heritage
nostalgia



Entertainment

consumers
populist
leisure
mainstream



Expression

receptive
confident
community
expressive



Perspective

settled
self-sufficient
focused
contented



Stimulation

active
experimental
discovery
contemporary



Affirmation

self-identity
aspirational
quality time
improvement



Release

busy
ambitious
prioritising
wistful



Essence

discerning
spontaneous
independent
sophisticated



🗨 Een goede familie is de bouwsteen van alles en 'life is better with friends'.



VERBORGEN VERLANGEN

Ik ben graag thuis, maar mijn vriendinnen mogen mij altijd ergens onverwacht mee naartoe sleuren hoor! Verras me maar!



LEEFTIJD	28
WOONPLAATS	Kruishoutem
STATUS	getrouwd met Jef
WERK	medewerker interne communicatie
KINDEREN	Marie (3), Nand (1)



BIO

Sara maakt deel uit van een grote, leuke familie die veel bij elkaar over de vloer komt. Zowel zij als haar partner Jef waren vroeger heel actief lid van de Chiro en ze spreken nog vaak af met de oud-leiding. Sara zet zich hard in voor de kinderen, ze pikt hen tijdig op van school en zorgt voor gezonde voeding. Ze ontspant echt als ze gaat eten met de vriendinnen.

MEDIA

Facebook
Zappy Ouders

MERKEN



veritas

SARA

Mama van 2 met
druk huishouden

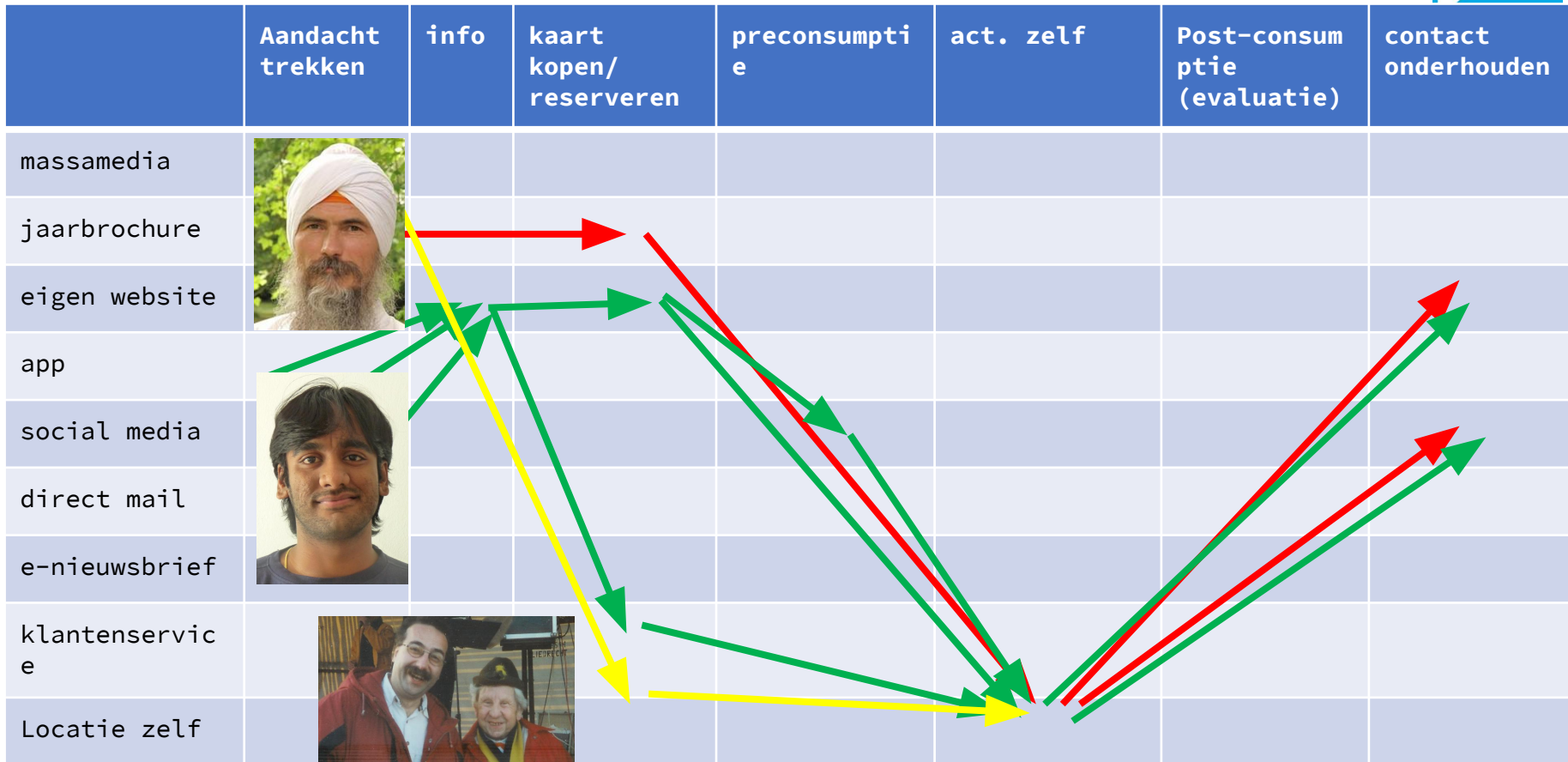
A/S/L

is short for

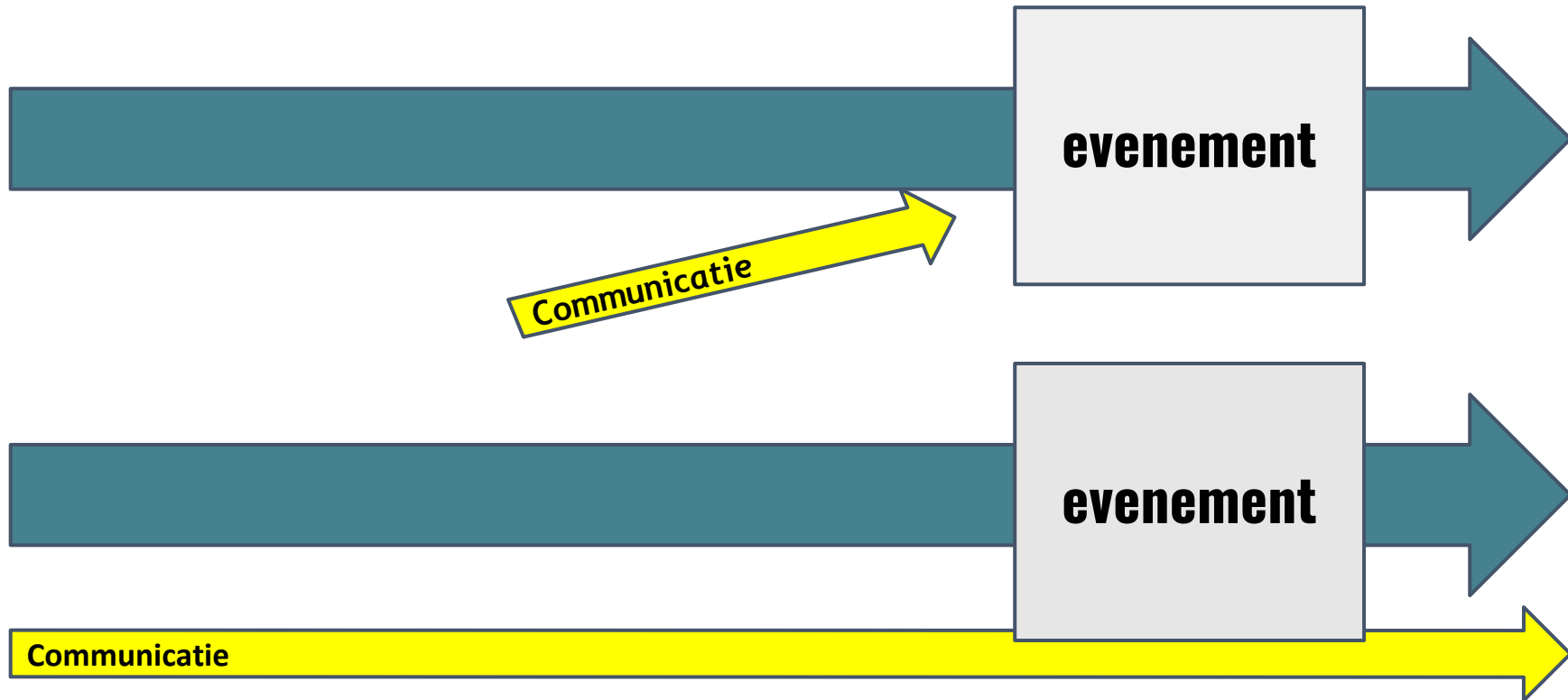
Age, Sex, Location

.....





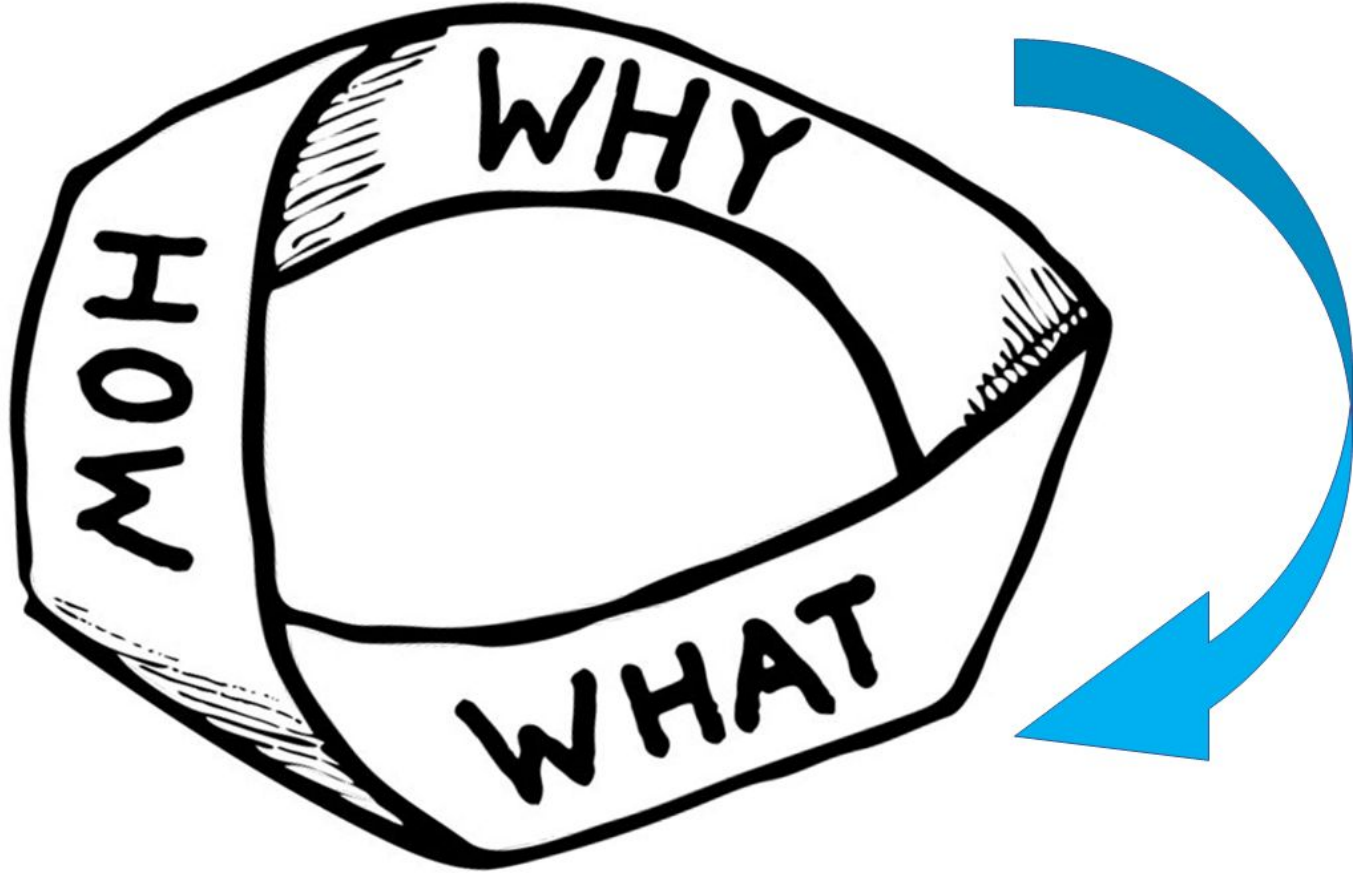
Wanneer communiceren?





#9

Communicatie is een snoepkraam



Over: Annelies van der Vliet

THEATER

Twee vrouwen

Berene Soutendijk, Chris Tates e.o.
10 t/m 13 april
Stadschouwburg

In de eerste toneelbewerking van Harry Shriden's boek *Twee Vrouwen* staat de relatie tussen Luiza en Helena centraal. Wanneer de nu-act van een van de dames zich met de twee gaat bemoeien is dat het begin van voorleende. De hoofdrollen in dit liefdesdrama zijn voor Berene Soutendijk, Chris Tates en Joos van Erkel.



Theater

CABARET

Voors en legens

Martin Middel
14 april
Buitenhof Theater

Comedian Martin Middel regie-eerster in Henk Nannen, was presentator bij TSMF en is lid van stand-up comedygroep *Comedytrains*. Nu doet hij het helemaal alleen. In zijn enige theatervoorstelling staat hij voor het kritische en afleidende keuzes, die vaak moeilijker zijn dan van tevoren gedacht. Een wereld vol scherpe waarnemingen en ironische, persoonlijke verhalen.

4x gaan



UIT

THEATER
Het leven is een droom

Toneelstudio Producties
10 t/m 13 april / 14 t/m 16 april / 21 t/m 23 april
Podium Plein Water / Theater Cirkel

In dit stuk, een kale sprookje van Toneelstudio Producties wordt vrolijk en vrolijk opgesloten door zijn vader omdat hij kwaad is en gewaant is te zijn. Dan wordt hij omarmd door jaren van gevangenschap en gelaten, hij moet aan de koning bewijzen dat hij een geschikte opvolger is en mag één dag op de troon zitten. Iets dat hij niet erg graag heeft. *Het leven is een droom* van Podium Plein wordt de 14 april 2014 om 19.30 uur in het Oude Theater met de regie voor zijn rekening.



DANS

Accusations

Ward/waard
17 t/m 20 april
Stadschouwburg Utrecht

Een mix van dans, theater, toneel en muziek: *Accusations* van choreograaf Anny van den Broek is niet onder een dak te plaatsen. Van den Broek liet zich inspireren door de toneeltekst *Self-Accusations* van de Oostenrijkse auteur Peter Handke, maar bewaakte deze op geheel eigen wijze tot een totaalverhaal voor het publiek in de performans.



VOOR UITS
UITTIPS

Willeke van der Vliet
poging is, om te zien je de reis
kijk 'Verre' en



Weekwijzer

VIER REDENEN OM UW KOT UIT TE KOMEN.

15-21/4

**Muziektips
3x café**

publiek



april zijn band lagse Banner, rijk summers. Is zijn bespeelt ran

VERA ZANÉ

Pothuys > 11 april
Vera Zané met aan het roer Veerle Driessen, speelt alternatieve folk-pop. Haar soloverleden als singer-songwriter is goed terug te horen in de nummers van de band.

IN KONINKLIJKE STATHE

Stathe > 26 en 27 april
Verschillende act staan op een speciaal buitenpodium. De line-up bestaat onder andere onder andere uit Utrechtse powerpop van Identity Circus en hip hop van Mseize De Illest.

Kijk voor meer muziektips op uitgenda utrecht.nl

PRINCESS NORIA

2014, vooraf...
Stapte vorige maand ze een student in de student in kw seutigheid kunt burgerrechten Puerto Ricaar waarom ze alternatief

Proef Lennik

OP STAP NAAR
LEKKERS IN LENNIK



P R O E F
L E N N I K

Op zondag 30 maart organiseert de dienst Vrije Tijd, in samenwerking met de Lennikse Windheren, voor de 2de maal de wandeling 'Proef Lennik'. Je kan op een sportieve manier proeven van het prachtige Pajotse landschap en de vele groene wandelwegen in Lennik. Tijdens en na de wandeling trakteren we je smaakpapillen op enkele culinaire hoogstandjes op basis van lekkere streekproducten. In combinatie met onze streekbieren brengen deze originele hapjes je zo in de zevende hemel. Loopt bij jou ook al het water in de mond?

Vertrek & aankomst

Dekenij van Sint-Kwintens-Lennik

Afstanden & starttijden

Je kan inschrijven voor een wandeling van 5 km (geïntegreerde wandeling) of 9 km. Voor de korte wandeling kan je starten tussen 13 en 15 uur, voor de lange wandeling tussen 13 en 14.30 uur.

Deelnamenprijs

€ 8/volwassenen en € 4/kind

Inschrijven

Inschrijven kan tot uiterlijk 25 maart door het inschrijvingsbedrag te betalen op de dienst Vrije Tijd op de eerste verdieping in het gemeentehuis of door over te schrijven op rekeningnummer 091-0175661-23 met vermelding 'Proef Lennik' + aantal volwassenen en kinderen. Tot dan!

CONTACT

dienst Vrije Tijd | Marks 18 | 1750 LENNIK | tel. 02 531 02 02 / 02 531 02 38 | toerisme@lennik.be / sport@lennik.be

A person wearing a blue uniform and a blue cap is running through a supermarket aisle. The aisle is filled with shelves of various products, including boxes and cans. The person is in the center of the frame, moving from left to right. The background is slightly blurred, emphasizing the person's motion. The entire image is framed by a decorative border with floral motifs in the corners.

#10

klantengroepen zijn
geen doelgroepen



#11

maak een stappenplan

Stap 1: Doelstellingen bepalen

- > Wie wil je bereiken?
- > Wat wil je bij deze doelgroep bereiken?
- > Waarom wil je deze mensen bereiken?
(opdracht - subsidies - meer tickets – stakeholders ...)

Stap 2: Heb je data?

- > Indien niet, hoe verzamelen?
- > Methodieken om data te verzamelen: CRM, kwalitatieve en/of kwantitatieve bevestigingen, nieuwsbrieven, social media

Stap 3: Aanpak bepalen

- > Inhoudelijk: kiezen voor segmentatie en/of persona's
- > Welke werkvorm?
- > Aandachtspunten: wie betrekken?
- > Draagvlak binnen het team!

Stap 4

Integreren van segmentatie en/of persona's
in je communicatiestrategie

Stap 5: Evalueren en bijsturen



#12

denk altijd aan de privacy





reclame

Leergang Get Connected: CRM in de cultuursector (België)

Door meer over jouw bezoekers te weten te komen, kan je beter inspelen op hun wensen en behoeftes. Het verwerven van deze klantkennis en het verbeteren van klanttevredenheid is een continue uitdaging voor marketingcommunicatie professionals in de cultuursector. Customer relationship management (CRM) biedt handvatten om de waarde voor én van jouw bezoekers te verhogen. Vanaf februari 2020 organiseren we de vierdaagse opleiding Get Connected: CRM in de cultuursector in Antwerpen (BE). Dezelfde maand starten we ook met een [nieuwe editie in Nederland](#).

GDPR - toelaatbaarheid

GEEN verwerking van persoonsgegevens

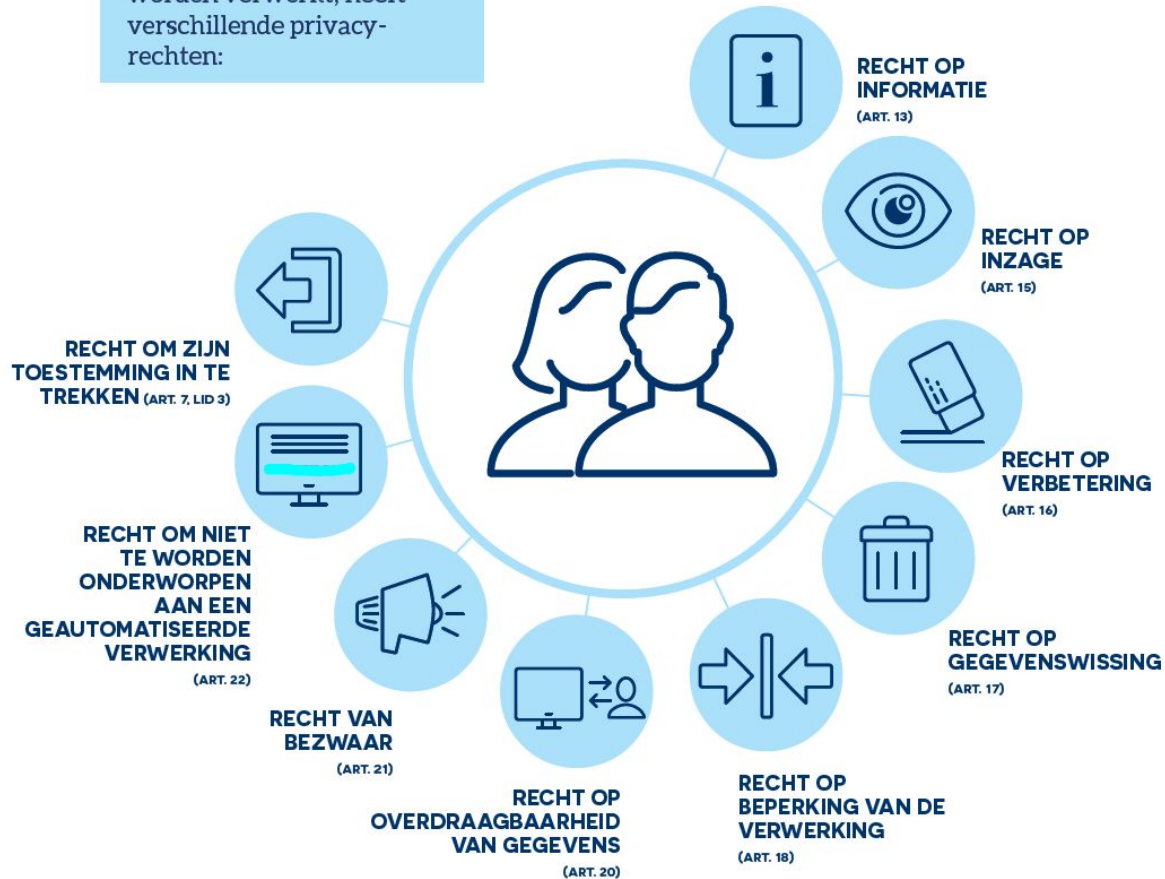
- **TENZIJ wettelijke gronden**
 - **algemeen belang:** bv. politie
 - **vitaal belang:** dringende medische redenen
 - **wettelijke verplichting:** opgelegd bij wet, bv. in functie van subsidieverplichtingen
 - **gerechtvaardigd belang:** i.f.v. doelstellingen organisatie, ENKEL indien zwaarder wegend dan belang en rechten van betrokkene
 - **contract:** overeenkomst met betrokkene, bv. aankoop, lidmaatschap
 - **ondubbelzinnige toestemming**
- Min. 1 wettelijke grond moet aanwezig zijn

GDPR - principes

Kernprincipes:

- **legaliteit**
- **proportionaliteit / opslagbeperking**
- **doelbinding**
- **juistheid**
- **integriteit & vertrouwelijkheid**
- **transparantie**
- **accountability: geen aangifte vooraf**

De persoon van wie
persoonsgegevens
worden verwerkt, heeft
verschillende privacy-
rechten:







**KEEP
CALM**

GDPR is

**HERE
TO STAY**

A classroom scene with a teacher and students. The teacher, a man in a light blue shirt, is smiling and has his right hand raised. A female student in a dark blazer has her right hand raised. Other students are visible in the background, some looking towards the teacher. The scene is framed by a decorative border with floral motifs in the corners.

Vragen?



toon@publiq.be
davy@publiq.be

