



KTO Sport050 2019

Een onderzoek naar de dienstverlening van Sport050

Marjolein Kolstein

Januari 2020



onderzoek informatie statistiek groningen



www.oisgroningen.nl

BASIS VOOR BELEID

Inhoud

Samenvatting	3
1. Inleiding	4
2. Algemene resultaten enquête	5
2.1 Opzet onderzoek	5
2.2 Opzet rapport	5
2.3 Respons	5
2.4 Achtergrondgegevens	6
2.5 Tevredenheid Sport050	7
2.6 Samenwerking met Sport050	10
2.7 Accommodaties	11
2.8 Positieve en negatieve punten	16
2.9 Groepsgesprekken	19
Colofon	22

Samenvatting

De gemeente Groningen heeft in 2009 haar Sportvisie vastgesteld en die in 2016 geactualiseerd. Op basis van deze beleidsbasis heeft Onderzoek en Statistiek Groningen (OIS Groningen) van de gemeentelijke afdeling Sport050 de opdracht gekregen om periodiek te monitoren hoe het er met de diverse sportaccommodaties in de gemeente Groningen voor staat. Jaarlijks voert OIS Groningen een onderzoek uit onder de gebruikers van de verschillende accommodaties. Daarbij komen afwisselend het ene jaar de sporthallen, het andere jaar de gymzalen, dojo's en sportzalen en tot slot de sportparken onder de aandacht. Ook voert OIS Groningen elke twee jaar een onderzoek uit onder de sport- en schoolbesturen over de dienstverlening van Sport050. In dit rapport bespreken we het onderzoek naar de dienstverlening van Sport050. We hebben voor dit onderzoek gebruik gemaakt van een online enquête en van groepsgesprekken.

In de vragenlijst hebben we gevraagd naar de tevredenheid over Sport050 in het algemeen. In totaal 86 procent van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de dienstverlening van Sport050 in het algemeen. Er is veel tevredenheid over het contact met Sport050, zowel persoonlijk, per mail als ook telefonisch. Bijna 90 procent van de respondenten is tevreden over de klantvriendelijkheid van Sport050. Ruim drie kwart is tevreden over de bereikbaarheid en de deskundigheid van Sport050.

Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan regelmatig overleg te hebben met Sport050. De meerderheid van deze respondenten (90%) zijn tevreden over de frequentie van de overleggen.

Een kwart van de respondenten geeft aan weleens een klacht te hebben ingediend. Van deze respondenten is twee derde wel en een derde niet tevreden over de afhandeling van de klacht.

Ook hebben we in de vragenlijst gevraagd naar drie positieve en naar drie negatieve punten van Sport050.

De volgende positieve punten zijn regelmatig genoemd:

- Sport050 en de medewerkers zijn klantvriendelijk en behulpzaam
- Sport050 denkt mee
- Sport050 is in het algemeen goed bereikbaar

De negatieve punten zijn duidelijk meer divers. Wel worden er regelmatig dingen genoemd over:

- De slechte hygiëne en het achterstallige onderhoud
- Het slecht nakomen van afspraken door Sport050
- kritiek op de communicatie en terugkoppeling door Sport050

In de groepsgesprekken is gesproken over het gebrek aan ruimte in de verschillende accommodaties. Veel bestuursleden merken dat er te weinig ruimte is in de verschillende gymzalen en vooral in de sporthallen. Ook in de groepsgesprekken is benoemd dat persoonlijk contact met Sport050 vaak beter werkt dan contact per mail of telefoon. Ze benoemen dat er dan vaak meer mogelijk blijkt. Tot slot benoemen een aantal bestuursleden dat ze als vrijwilliger bij de vereniging werkzaam zijn. Ze merken dat Sport050 veel bereikbaar is tijdens kantooruren en merken dat dit botst. Graag zouden ze willen dat het kantoor van Sport050 ook af en toe 's avonds open is.

1. Inleiding

[Sportvisie 2010-2020 Meer Ruimte voor Sport en Bewegen](#)

De kern van ons sportbeleid is dat iedere Stadjer het plezier in sport- en bewegen kan of heeft ervaren en te allen tijde de keuze voor sport en bewegen kan maken. Stadjers weten dat regelmatig sporten en bewegen goed is voor hun gezondheid en voor de ontwikkeling van hun kinderen. [De Sportvisie Meer Ruimte voor Sport en Bewegen](#) is in september 2009 vastgesteld. Deze hoofddoelen willen we bereiken door ervoor te zorgen dat:

- Drempels om dichtbij in de wijk of daarbuiten als sporter, vrijwilliger of supporter anderen te ontmoeten zo laag mogelijk zijn. Dat betekent voldoende aantrekkelijke, bereikbare en betaalbare voorzieningen en zeer toegankelijke sportaanbieders. Kortom, goede sportieve randvoorwaarden waardoor alle Stadjers in beweging kunnen komen.
- Alle jeugd van 0 tot 19 de sportieve basis meekrijgt om op vroege of latere leeftijd zijn talent voor sporten en bewegen te ontdekken.
- In onze jonge stad de vele talentvolle sporters hun talenten verder kunnen ontwikkelen.

[Meerjarenprogramma Sport & bewegen 2016-2020](#)

Afgelopen periode hebben we gewerkt aan een actualisatie van de Sportvisie en dit heeft geleid tot het concept Meerjarenprogramma Sport & bewegen 2016-2020. In dit Meerjarenprogramma formuleren we ambities en uitvoeringsstrategieën die we samen met onze partners in de sport willen realiseren.

De komende jaren:

- faciliteren we sporters en hun bestuurders op een manier die meer op de gebruiker is gericht;
- bieden we de jeugd een sportieve basis door hen de kans te geven plezier te beleven aan sport en bewegen, talent te ontdekken en verder te ontwikkelen;
- ondersteunen we sporttalenten in hun ontwikkeling om topsporter te worden;
- richten we de stad op een sportieve en beweegvriendelijke manier in en geven we de sportparken een meer openbaar karakter;
- verbinden we sport en bewegen met de sociale wijkstructuur.

In het Meerjarenprogramma geven we aan hoe we dit concreet gaan doen. De input hiervoor hebben we opgehaald bij verschillende spelers uit de sportwereld, zoals de Sportkoepel Groningen en de twee expertmeetings Sport die de gemeenteraad in 2015 georganiseerd heeft. [Het definitieve Meerjarenprogramma](#) is op 12 april 2016 vastgesteld door het college.¹

[Klanttevredenheidsonderzoeken \(KTO'S\)](#)

OIS voert voor Sport050 jaarlijks een onderzoek uit onder gebruikers van de verschillende accommodaties (sporthallen, gymzalen of sportparken). Daarnaast wordt er tweejaarlijks een onderzoek gehouden onder de sport- en schoolbesturen naar hun tevredenheid over de dienstverlening van de gemeente Groningen op het gebied van sport. Het huidige onderzoek gaat over de dienstverlening van Sport050 in 2019.

¹ <https://sport050.nl/informatie/sportbeleid/>

2. Algemene resultaten enquête

2.1 Opzet onderzoek

Voor dit onderzoek hebben we gebruikgemaakt van een online enquête en van face-to-facegesprekken. We hebben alle contactpersonen van Sport050 via de mail uitgenodigd om de enquête in te vullen. We hebben in de enquête gevraagd of respondenten deel willen nemen aan een gesprek over de dienstverlening van Sport050. We hebben twee groeps gesprekken gehouden.

2.2 Opzet rapport

We bespreken de resultaten van de online enquête en de uitkomsten van de gesprekken. De cijfers in de balken van de figuren in deze rapportage staan voor het aantal respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Een bestand met alle antwoorden op de open vragen is aan de opdrachtgever verstrekt.

2.3 Respons

We hebben 426 contactpersonen van Sport050 een e-mail gestuurd. In totaal hebben 94 personen de enquête (deels) ingevuld. Deze respondenten zijn contactpersonen of bestuursleden van veelal verenigingen en scholen die contact met Sport050 hebben over het huren van sportaccommodaties. We hebben hun benaderd om te onderzoeken wat hun ervaringen zijn met de dienstverlening van Sport050. Af en toe gaat het in de analyses om kleine aantallen; de percentages moeten daarom voorzichtig worden geïnterpreteerd. Toevalligheden kunnen een grotere rol spelen bij kleine aantallen en kunnen tot verkeerde conclusies leiden.

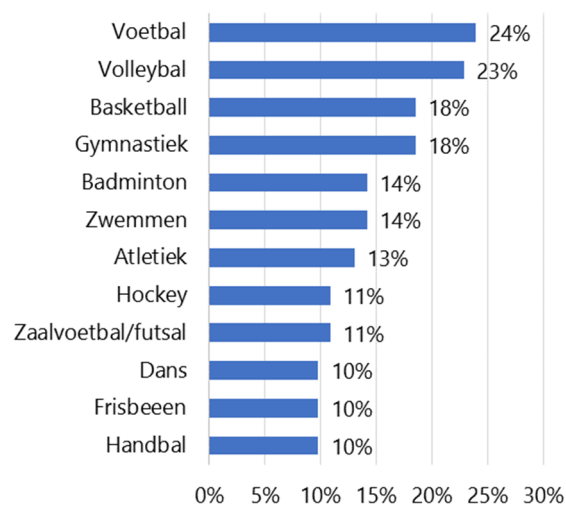


2.4 Achtergrondgegevens

Allereerst hebben we gevraagd welke sport wordt beoefend door de verschillende instanties die de respondenten vertegenwoordigen. Bijna een kwart voetbalt en eveneens bijna een kwart volleybalt. Eén op de vijf geeft aan te basketballen of te gymnastieken. Van de 94 respondenten zijn 63 respondenten afkomstig van een vereniging, 17 van een school, acht van een stichting en ten slotte zes van een bedrijf.

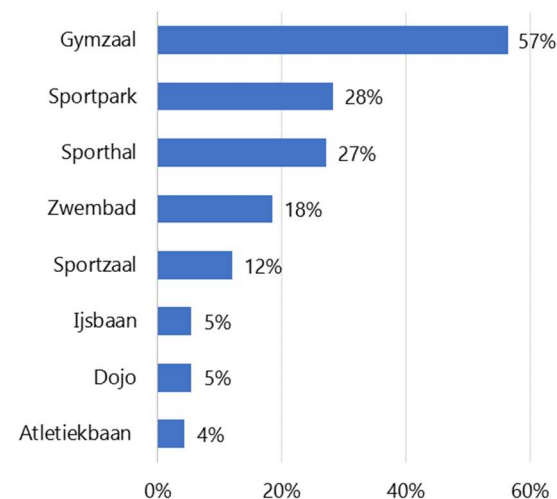
Verder is 86 procent van de verenigingen, scholen, bedrijven of stichtingen die de respondenten vertegenwoordigen in de voormalige gemeente Groningen actief, 14 procent in de voormalige gemeente Haren en drie procent in de voormalige gemeente Ten Boer. Ruim de helft geeft aan gebruik te maken van een gymzaal, ruim een kwart van een sportpark en tevens ruim een kwart van een sporthal.

Voor welke sport komt u?



Meerdere antwoorden mogelijk. De aantallen tellen daarom niet op tot 100 procent.

Van welke accommodatie maakt u gebruik?



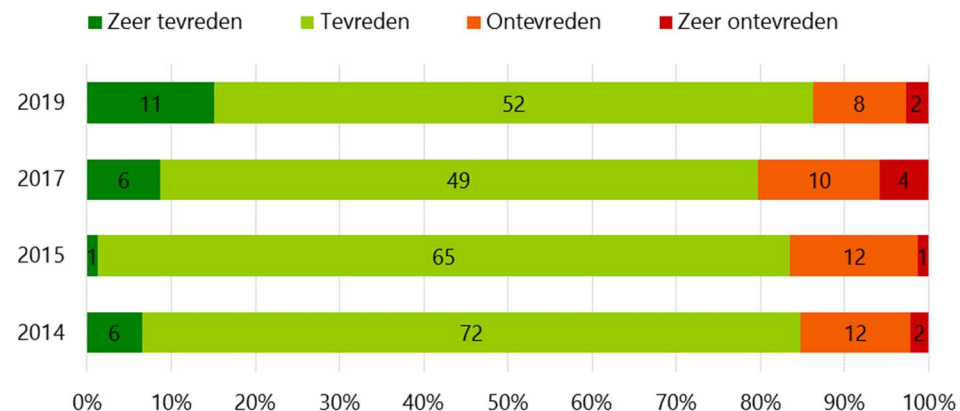
Meerdere antwoorden mogelijk. De aantallen tellen daarom niet op tot 100 procent.

2.5 Tevredenheid Sport050

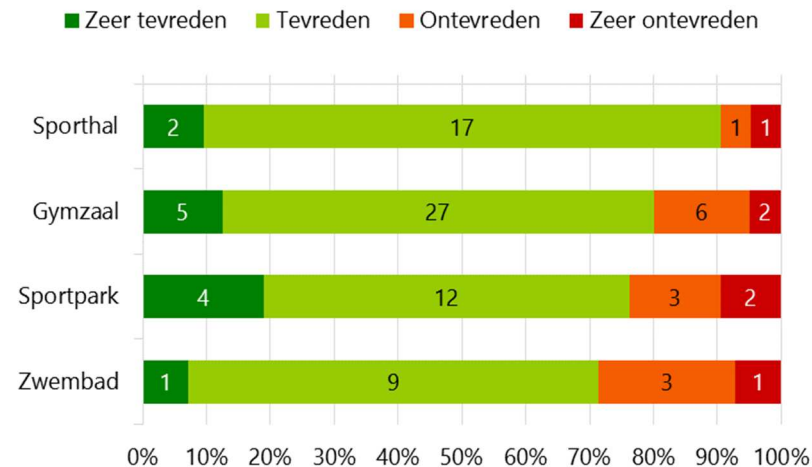
We hebben de respondenten gevraagd in hoeverre ze tevreden zijn over Sport050 in het algemeen. We zien dat 63 respondenten (86%) tevreden of zelfs zeer tevreden is over Sport050. Daar staat tegenover dat tien respondenten (14%) ontevreden of zelfs zeer ontevreden is over Sport050 in het algemeen. De tevredenheid over Sport050 in het algemeen is iets toegenomen ten opzichte van het vorige onderzoek twee jaar geleden.

Als we de tevredenheid bekijken voor de vier accommodaties die het meest worden gehuurd dan zien we dat de respondenten die gebruik maken van een sporthal het meest tevreden zijn over Sport050 in het algemeen, gevolgd door gebruikers van een gymzaal, sportpark en tot slot zwembad.

In hoeverre bent u tevreden over Sport050 in het algemeen?



In hoeverre bent u tevreden over Sport050 in het algemeen? / accommodatie

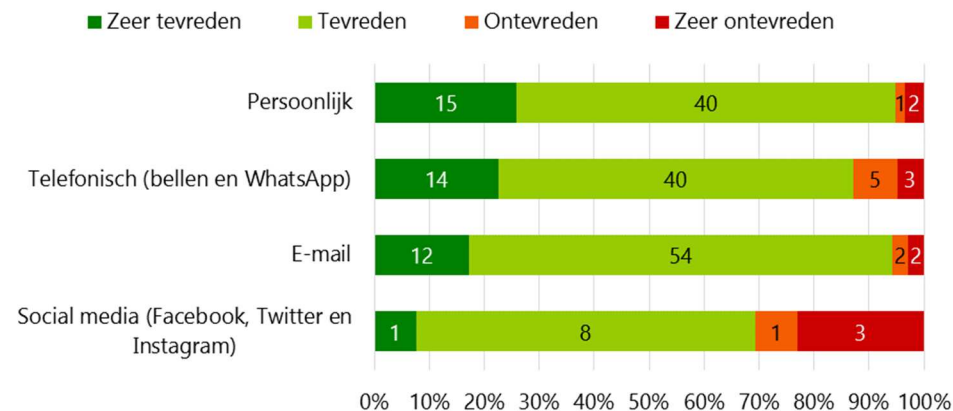


Een groep van 87 procent (80 van de 92 respondenten) geeft aan het afgelopen jaar contact te hebben gehad met een medewerker van Sport050.

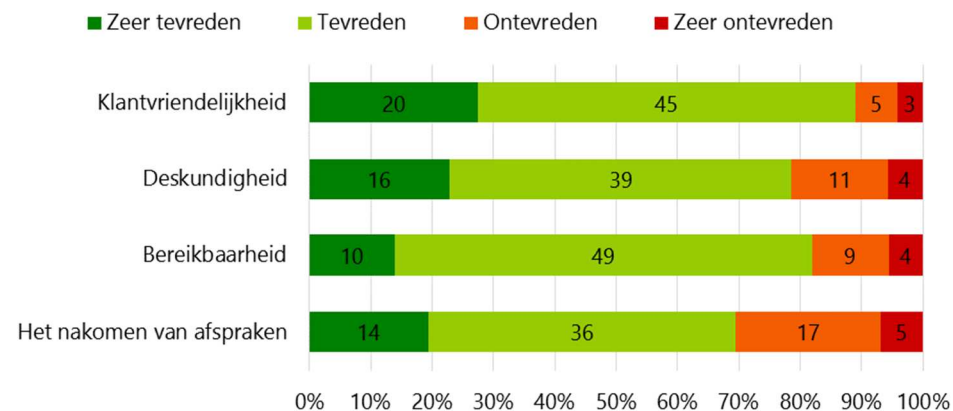
We hebben deze 80 respondenten gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over dit contact. Over het persoonlijk contact en het contact per e-mail is bijna iedereen (zeer) tevreden. Over het contact per social media geeft slechts een enkeling een oordeel, de meeste respondenten geven geen antwoord op deze vraag. Vermoedelijk hebben veel respondenten geen contact gehad met Sport050 via social media.

Van deze 80 respondenten is ruim drie kwart (zeer) tevreden over de klantvriendelijkheid, over de deskundigheid en over de bereikbaarheid. Over de mate waarin Sport050 de afspraken nakomt is ruim twee derde (zeer) tevreden. Hieruit blijkt dat ongeveer een derde niet tevreden is over de mate waarin Sport050 de afspraken nakomt en bijna een kwart niet over de deskundigheid.

In hoeverre bent u tevreden over het contact dat u op de volgende manieren met Sport050 heeft gehad?



In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten van het contact dat u het afgelopen jaar met Sport050 heeft gehad?

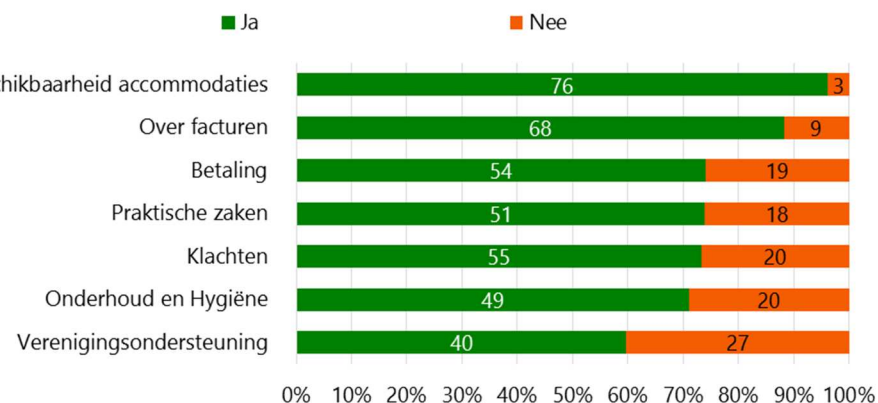


We hebben gevraagd in hoeverre de respondenten, de contactpersonen vanuit verschillende verenigingen en scholen, weten bij wie of waar ze terecht moeten met een bepaalde vraag. Het blijkt dat ze het beste hun weg weten te vinden bij vragen of de vraag om informatie over de beschikbaarheid van accommodaties of over facturen. Ongeveer drie kwart weet waar ze moeten zijn bij vragen over klachten, betalingen, praktische zaken en bij vragen over onderhoud en hygiëne. De minste respondenten, iets meer dan de helft, weet bij vragen over verenigingsondersteuning waar hij moet zijn. Hieruit blijkt dat bijna de helft niet weet waar ze moeten zijn bij een verzoek om informatie of een vraag over verenigingsondersteuning.

We hebben aan alle respondenten die vanuit een vereniging contact hebben met Sport050 gevraagd of ze bekend zijn met de mogelijkheden van verenigingsondersteuning door Sport050. Ruim de helft, 30 van de 53 respondenten, is bekend met de mogelijkheden van verenigingsondersteuning door de gemeente Groningen. Iets minder dan de helft is hier niet mee bekend.



Weet u bij wie u moet zijn, voor bijvoorbeeld informatie of een vraag, op de volgende gebieden?



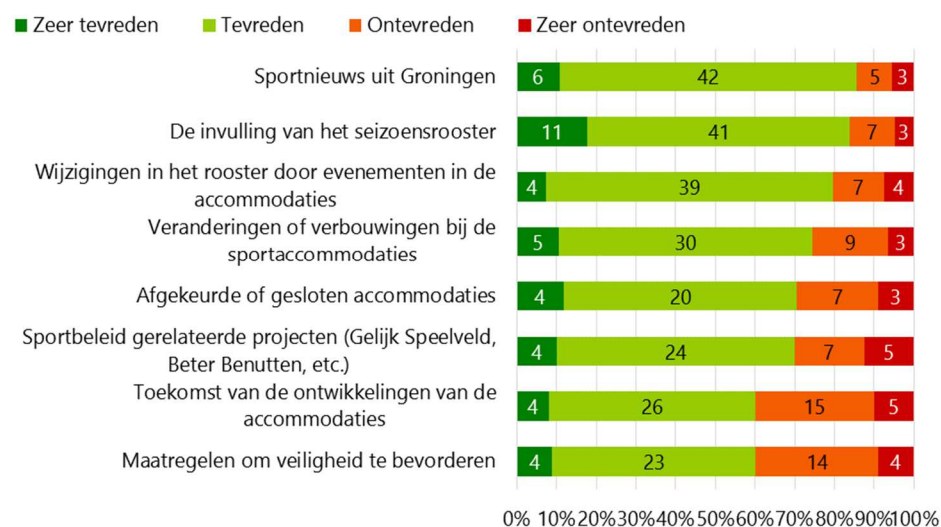
2.6 Samenwerking met Sport050

We hebben op een aantal punten gevraagd in hoeverre de huurders tevreden zijn over de mate waarin Sport050 hun op de hoogte houdt en betreft bij een aantal zaken.

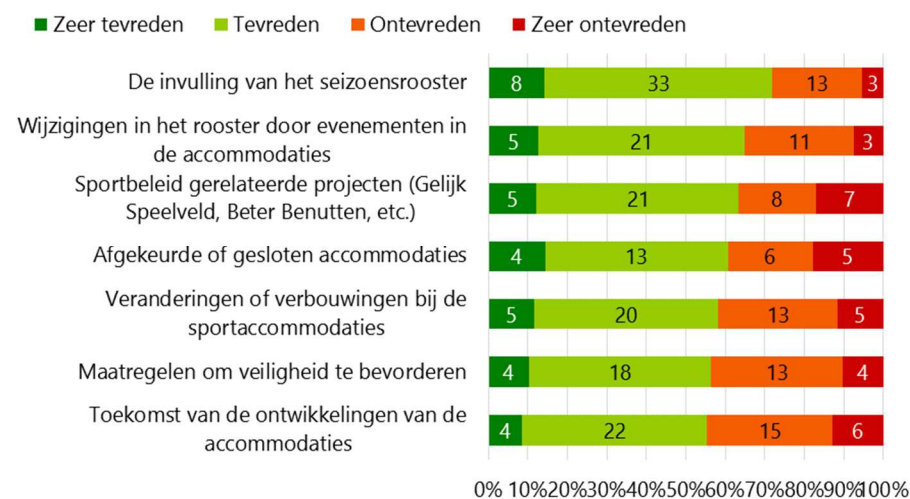
Het meest tevreden zijn de huurders over de mate waarin Sport050 hun op de hoogte houdt van het sportnieuws en de invulling van het seizoensrooster. Het minst tevreden zijn huurders over de mate waarin Sport050 hun op de hoogte houdt van de toekomst van de ontwikkelingen van de accommodaties en maatregelen om de veiligheid te bevorderen.

Vervolgens hebben we gevraagd in hoeverre huurders tevreden zijn over de mate waarin Sport050 ze betreft bij een aantal zaken. Ook hier zien we de meeste tevredenheid over de mate waarin Sport050 respondenten betreft bij de invulling van het seizoensrooster en bij wijzigingen in het rooster door evenementen in de accommodaties. Ook hier zijn respondenten het minst tevreden over de mate waarin Sport050 ze betreft bij maatregelen om veiligheid te bevorderen en bij ontwikkelingen over de toekomst van de accommodaties.

In hoeverre bent u tevreden over hoe Sport050 u op de hoogte houdt van?



In hoeverre bent u tevreden over hoe Sport050 u betreft bij?



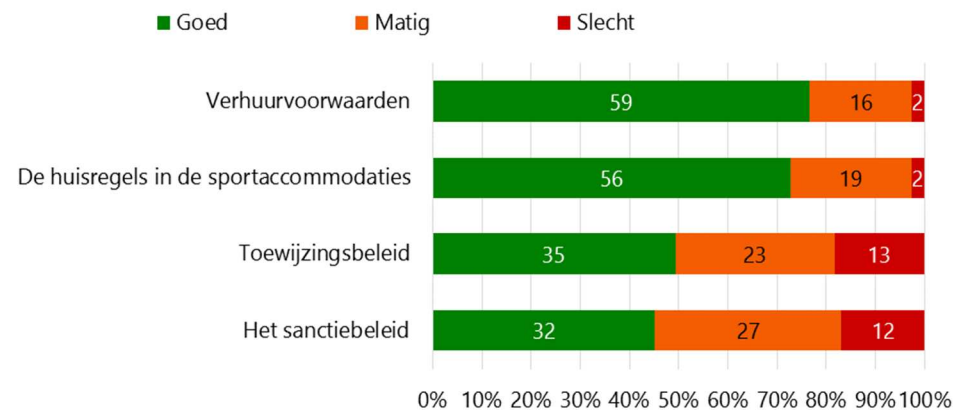
2.7 Accommodaties

Vervolgens hebben we gevraagd naar een aantal onderwerpen met betrekking tot de verschillende accommodaties die Sport050 verhuurt.

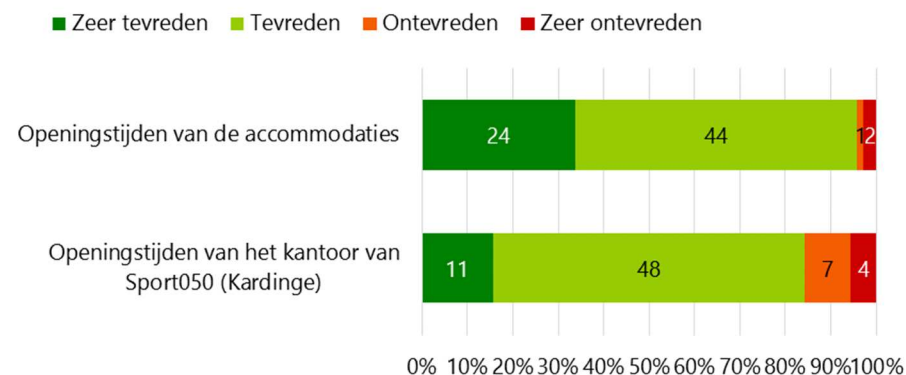
We hebben gevraagd in hoeverre respondenten op de hoogte zijn van een aantal onderwerpen op het gebied van accommodatiebeleid. We zien dat ruim driekwart van de respondenten aangeeft goed op de hoogte te zijn van de verhuurvoorwaarden. Iets minder dan driekwart geeft aan goed op de hoogte te zijn van de huisregels in de accommodaties. Van het toewijzingsbeleid en het sanctiebeleid is iets minder dan de helft goed op de hoogte. Meer dan de helft van de respondenten is hier niet van op de hoogte.

Over de openingstijden van de verschillende sportaccommodaties zijn bijna alle respondenten tevreden. Over de openingstijden van het kantoor van Sport050 bij Karding is 84 procent tevreden en 16 procent ontevreden.

In hoeverre bent u op de hoogte van de volgende onderwerpen met betrekking tot het accommodatiebeleid?



In hoeverre bent u tevreden over de openingstijden?

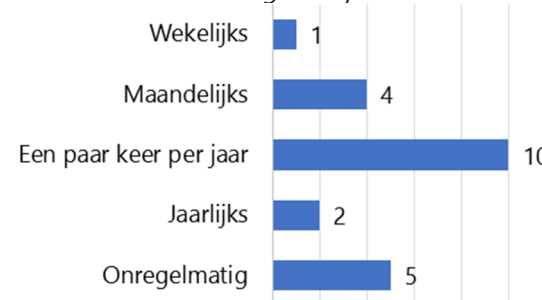


Vervolgens hebben we een aantal vragen gesteld over overleggen die plaatsvinden tussen de respondenten en Sport050. Een groep van 22 respondenten (ongeveer een derde) geeft aan regelmatig overleg te hebben met Sport050. Een groep van 42 respondenten (ongeveer twee derde) geeft aan niet regelmatig te overleggen met Sport050. We hebben de respondenten die regelmatig overleg hebben, gevraagd hoe vaak deze overleggen plaats vinden. Bijna de helft geeft aan een paar keer per jaar te overleggen.

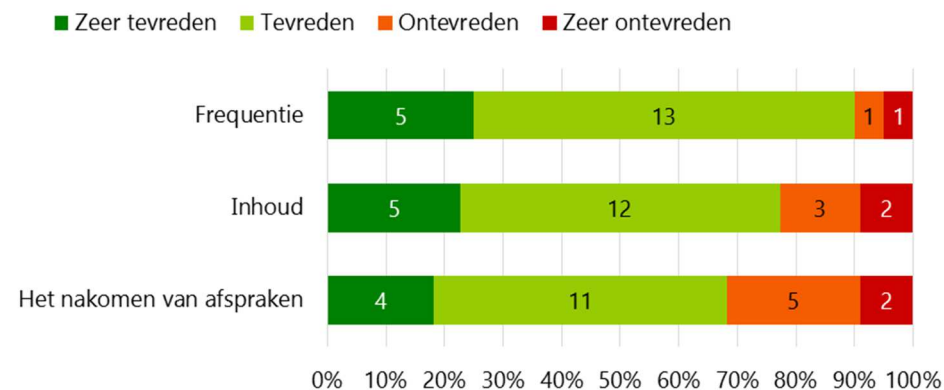
Hoe tevreden zijn deze respondenten over de overleggen met Sport050? We zien dat 18 van de 20 respondenten tevreden zijn over de frequentie van de overleggen. Over de inhoud van de overleggen zijn 17 van de 22 respondenten tevreden. Over het nakomen van afspraken vanuit de overleggen door Sport050 zijn 15 van de 22 respondenten tevreden.

Een groep van 14 van de 58 respondenten (een kwart) geeft aan behoefte te hebben aan meer overleg met Sport050, 44 respondenten (drie kwart) hebben deze behoefte niet.

Hoe vaak heeft u overleg met Sport050?



In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten van de overleggen die uw vereniging voert met Sport050?

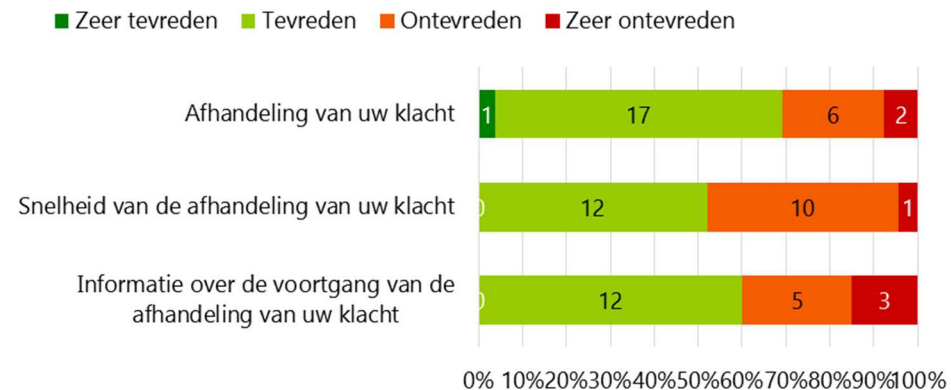


Een derde (26 van de 81 respondenten) geeft aan weleens een klacht te hebben ingediend bij Sport050. We hebben aan deze 26 respondenten gevraagd in hoeverre ze tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht. In totaal 18 van de 26 respondenten is tevreden over de afhandeling van de klacht. Over de snelheid van de afhandeling zijn 12 van de 23 respondenten tevreden. Over de informatie over de voortgang van de afhandeling van de klacht zijn 12 van de 20 respondenten tevreden. Op het gebied van de klachtenafhandeling zien we naast tevredenheid ook bij een aantal respondenten ontevredenheid over de afhandeling, de informatie en het meest nog over de snelheid van de afhandeling van de klacht.

In totaal 25 van de 74 respondenten (een derde) geeft aan voldoende op de hoogte te zijn van de regelingen en subsidies van de gemeente Groningen op het gebied van sport, 49 respondenten (twee derde) geven aan hier niet voldoende van op de hoogte te zijn.



In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten van de afhandeling van uw klacht?

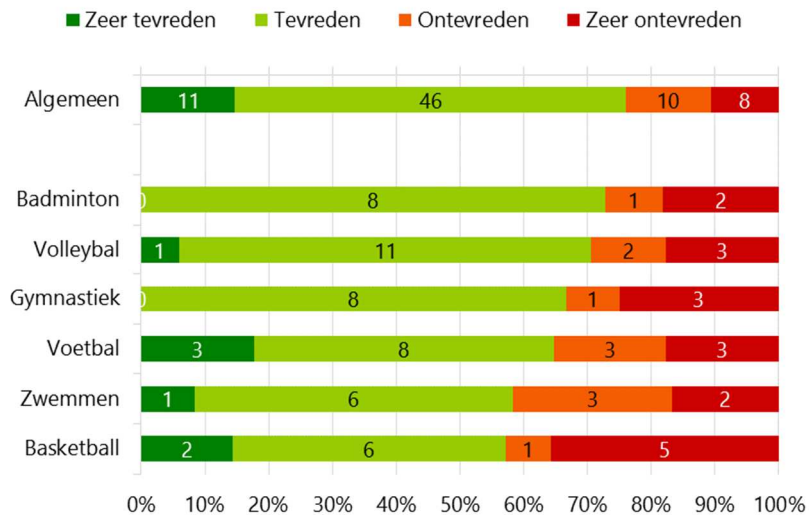


De sportaccommodaties van Sport050 hebben een bepaalde beschikbaarheid. We hebben gevraagd in hoeverre respondenten hier tevreden over zijn. We zien dat ongeveer driekwart van de respondenten tevreden is over de beschikbaarheid van de verschillende accommodaties, een kwart van de respondenten is hier niet tevreden over. Zwemmers en basketballers zijn het minst tevreden over de beschikbaarheid.

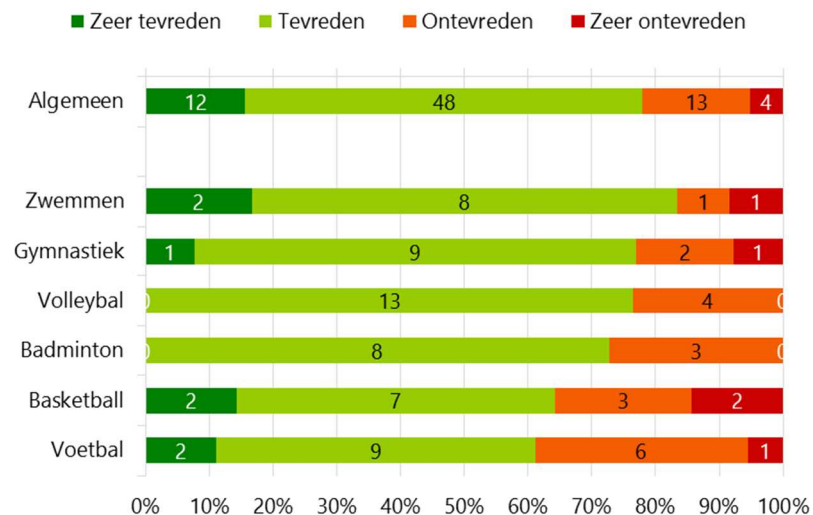
Over de geschiktheid van de accommodaties is ruim driekwart tevreden en iets minder dan een kwart ontevreden. We zien dat basketballers en voetballers het minst tevreden zijn over de geschiktheid.

Tot slot hebben we gevraagd naar de tevredenheid over de procedure voor het aanvragen van ruimte in één van de accommodaties. Ruim driekwart van de respondenten is hier tevreden over, iets minder dan een kwart niet. De verschillen tussen de verschillende sporters zijn klein.

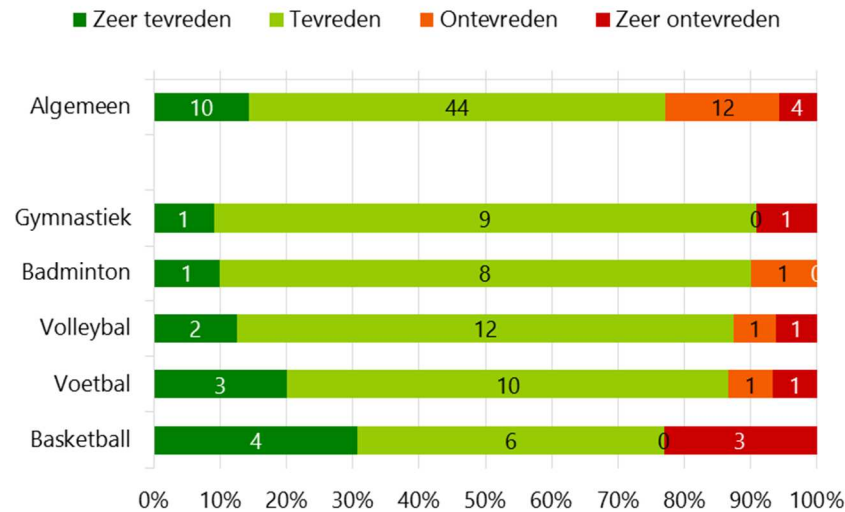
De beschikbaarheid van de accommodaties



De geschiktheid van de accommodaties



De aanvraagprocedure voor het aanvragen van ruimte in de verschillende accommodaties



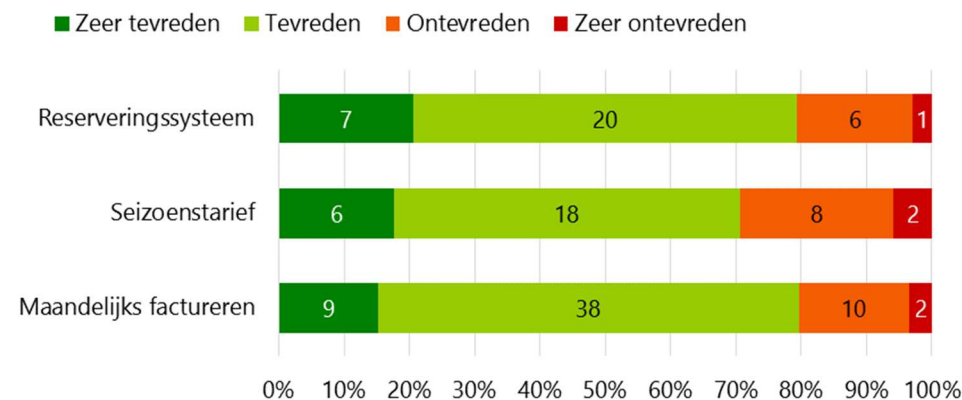
Is het online reserveringssysteem voor het reserveren van een accommodatie bekend? Ongeveer twee derde geeft aan het online reserveringssysteem te kennen, ongeveer een derde kent dit niet. Vervolgens hebben we gevraagd in hoeverre respondenten tevreden zijn over dit reserveringssysteem. Ruim drie kwart van de respondenten (79%) is hier tevreden over.

Over het seizoenstarief is bijna drie kwart van de respondenten tevreden en over het maandelijks factureren is de tevredenheid nog groter; ruim drie kwart is tevreden.

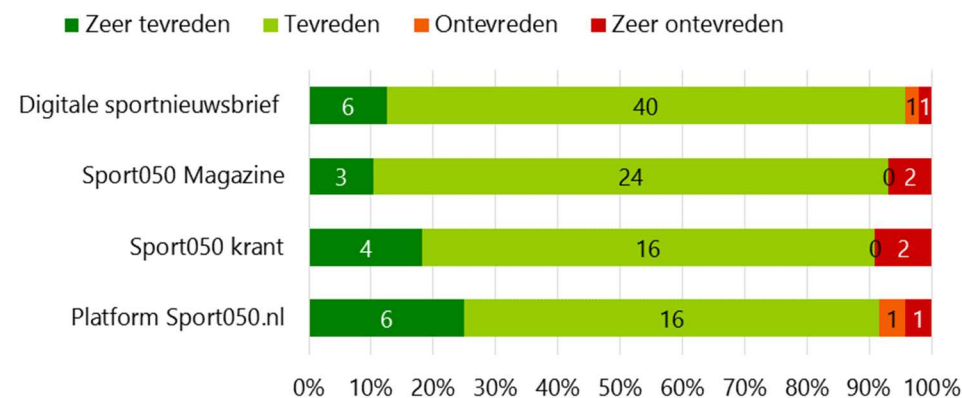
We hebben gevraagd in hoeverre de verschillende kanalen van Sport050 bekend zijn. Ruim de helft van de respondenten (52 procent) kent de Sport050 krant niet, precies de helft kent het platform Sport050.nl niet, 42 procent is onbekend met het Sport050 magazine en tot slot kent 16 procent van de respondenten de digitale sportniewsbrief niet.

De respondenten die de verschillende magazines, kranten en het platform wel kennen zijn zo goed als allemaal tevreden over deze kanalen.

In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten?



In hoeverre bent u tevreden over de volgende nieuwsbrieven en magazines?



2.8 Positieve en negatieve punten

In de vragenlijst hebben we gevraagd of respondenten drie positieve en drie negatieve punten kunnen noemen op het gebied van de dienstverlening van Sport050. Hieronder vermelden we de genoemde positieve en negatieve punten in categorieën.

Positieve punten

Klantvriendelijk

- Klantvriendelijk (16 keer genoemd)
- Meedenken hoe het eventueel wel kan (8 keer genoemd)
- Goeie samenwerking (5 keer genoemd)
- Prima (3 keer genoemd)
- Benaderbaar (3 keer genoemd)
- Behulpzaam en begripvol (2 keer genoemd)
- Luistert (2 keer genoemd)
- Communicatie (2 keer genoemd)
- Geven van duidelijke structuur (2 keer genoemd)
- Mogelijkheden creëren
- Correct
- Persoonlijk contact
- Goed contact
- Deskundig

Bereikbaarheid en snelheid

- Snelle reactie of oplossing (14 keer genoemd)
- Bereikbaarheid (12 keer genoemd)
- Telefonische bereikbaarheid (3 keer genoemd)

Informatie vanuit Sport050

- Kennis van zaken (5 keer genoemd)

- Maandelijks facturering is prima (3 keer genoemd)
- Veld INDELING voor wedstrijden goed geregeld
- Overzicht data huurovereenkomst
- Nieuwsbrieven versturen
- Er is voldoende voorlichting over sport i.h.a.
- De gemeentelijke regels Groningen uitleggen aan huurders uit Haren en Ten Boer
- Onderling overleg (5 keer genoemd)

Accommodaties

- Beheer (3 keer genoemd)
- Gymzaal ziet er verzorgd uit
- Ruime beschikbaarheid en diversiteit van accommodaties
- Accommodatie leveren
- Onderhoud sportzaal
- Schone accommodaties
- Verhuur
- De positieve, vaste beheerder is tevens voor ons aanspreekpunt

Positief voor de sport

- Sport promotie (3 keer genoemd)
- Activiteiten aanbod

Website en reserveringssysteem

- Goede website (2x)
- Reserveringssysteem (2x)

Overig

- Als je langer iets huurt heb je voorrang met huren
- Sleutels ophalen gaat makkelijk en effectief

Negatieve punten

Accommodaties

- Duidelijkheid over materialen (3 keer genoemd)
- Meer zaalbeschikbaarheid (3 keer genoemd)
- Beheer en accommodatie samenvoegen
- Duidelijke afspraken omtrent gas licht en water afspraken nakomen
- Doorgeven klachten aan eigenaar zaal (O2G2) of zorgen dat die er iets mee doen
- Regeling treffen tussen talentprogramma's (RTCs) en onderwijspartijen om meer ruimte vrij te spelen
- Sneller huurders weigeren bij structureel slecht opruimen van locatie
- Er is blijkaar voor gymzaalverhuur onvoldoende pressiemogelijkheid voor Sport050 om een school te bewegen iets te repareren
- Rolstoelen staan vaak niet op hun plaats
- De kantine van de Scharlakenhof niet alleen voor sportdagen van scholen overdag openen
- Uren toewijzen zoals ze al jaren worden toegewezen Niet plotseling uren wijzigen Dit heeft ons dit seizoen een sportactiviteit en veel opzeggingen gekost!!!
- Tbv reservering zwembaden online regelen mogelijk maken
- Invoeren gelijk speelveld

Bereikbaarheid Sport050

- Bereikbaarheid (3 keer genoemd)
- Ruimere openingstijden kantoor, ook 's avonds (2 keer genoemd)
- Als je belt zijn ze vaak 'in vergadering', en ik heb b.v. niet de hele dag tijd om te bellen. Tijdens die vergaderingen minimaal één persoon die telefoontjes kan afhandelen zou fijn zijn

Hygiëne en onderhoud accommodaties

- De schoonmaak (7 keer genoemd)
- Onderhoud accommodaties (3 keer genoemd)

Omgang met huurders / klanten

- Eerder duidelijkheid of overleg of aangevraagde dagen/tijden lukken. (4 keer genoemd)
- Snelheid van reageren (3 keer genoemd)
- Nakomen van afspraken (3 keer genoemd)
- 1 vast contactpersoon per club (3 keer genoemd)
- Beter contact tussen vaste klant (ruim 30 jaar!!) en Sport 050
- Wij bieden gymnastiek aan voor 55+ vrouwen. Wanneer wij vragen waarom wij niet in aanmerking komen voor korting vanwege de doelgroep is het enige antwoord: Omdat wij een stichting zijn en geen vereniging. Wij hebben een subsidierelatie met de gemeente Groningen. Het zou fijn zijn als het beleid aangepast wordt, zodat wij gelijk behandeld worden als een vereniging
- RTCs als serieuze partij zien als huurder
- Tegemoetkomen aan de capaciteitswensen
- Onduidelijkheid over verantwoordelijkheid
- Verschuilen achter beleid
- Te veel wisselende mensen op verschillende portefeuilles
- Consequentie
- Afspraken over Gelijk Speelveld niet nakomen
- Te weinig menskracht om echt iets voor ons te doen
- Ze kunnen je in feite niet echt helpen
- Op de lange baan schuiven van problemen
- Niet bijzonder daadkrachtig en vrij traag

- Onderling overleg met lokale uitbaters van zalen die verhuurd worden (wij als vereniging hebben soms onvoldoende duidelijkheid wie waar wanneer moet zijn)
- Contact met sportclubs over (beleids)ontwikkelingen
- Medewerkers die antwoorden weten
- Veel informatie
- Vooruitdenken en hierop afspraken maken
- Het reserveren voor vrijwilligers is arbeidsintensief. Sport050 kan hier meer in ondersteunen. Facturen zijn complex en controle op contract vs factuur is arbeidsintensief. Sport050 kan hier ook in ondersteunen
- Weinig ruimte voor maatwerk
- Zeer star ten aanzien van regels

Communicatie

- Persoonlijker contact ipv mailen en bellen (2 keer genoemd)
- Duidelijkheid bieden (2 keer genoemd)
- Communicatie per mail
- Heel soms miscommunicatie over onderhoud (wandrek vervangen, hele zaal vol met onderdelen) of verhindering (verhuur aan andere, prioriteitsgebruiker).
- Informatie vragen
- Luisteren naar de hurende partij (klantvriendelijk)
- Niet communiceren lang verschillende kanalen
- Niet goed meedenken met de klant
- Terugkoppeling en transparantie (2 keer genoemd)
- Pro-activiteit
- Er wordt slecht gecommuniceerd over onderhoud aan de velden terwijl er wordt lesgegeven. Dit heeft meerdere keren tot lesverstoringen en zelfs gevaarlijke situaties geleid.
- Niet goed anticiperen/voortuit kijken
- Impact voorzien voordat er maatregelen worden besloten

Financiën

- Afdeling financiën geeft géén specificaties
- Wij zouden graag betalen op jaarbasis in plaats van maandelijke facturering
- Facturering gaat soms mis. Ik zou graag periodiek of in ieder geval aan het einde van het seizoen een overzicht van facturering/betaling willen hebben. Ik raak soms het overzicht kwijt.
- Facturering kan beter door vermelding van huurdagen.
- Tijdig factureren
- Huurprijs zwembad buitensporig hoog,
- Geen volledige zaalhuur rekenen bij grootafnemers, als er maar een halve zaal gevuld kan worden
- Talentprogramma's (RTCs) tegen verenigingstarief
- Dit is een klacht die al jaren van toepassing is je krijgt voor contractverlenging wel erg veel papieren opgestuurd die je al hebt; per mail is handiger en alleen als er iets wijzigt (bv huisregels, betalingswijze)
- Financiële afspraken t.o.v. vergoedingen moeten duidelijker zijn.

2.9 Groepsgesprekken

We hebben twee groepsgesprekken gehouden met gebruikers van verschillende accommodaties; de ijsbaan in Kardinge en verschillende gymzalen en sporthallen. De meeste deelnemers waren bestuursleden van verschillende sportverenigingen.

Algemeen

De deelnemers zijn over het algemeen blij met de mogelijkheden om te kunnen sporten in de gemeente Groningen.

“Het is fijn dat er zalen zijn en dat we hier in de stad kunnen sporten. Dat is fantastisch!”

Contact met Sport050

Er zijn positieve geluiden over het contact met Sport050. Mensen noemen dat ze snel reageren en zaken repareren in de accommodaties indien gewenst. Over de bereikbaarheid, per mail en telefoon zijn de deelnemers van het groepsgesprek tevreden. Wel wordt er meerdere keren aangegeven dat iemand een situatie heeft meegemaakt waarin een medewerker van Sport050 niet consequent was in het toepassen van allerlei regels.

“De eerste medewerker die ik sprak heeft het super aangepakt. De tweede medewerker had hele andere regels. Die medewerker kon eigenlijk niks voor mij regelen. Vervolgens kreeg ik weer een ander en die had weer een andere reactie.”

“De stugheid herken ik wel. Annuleren kon bijvoorbeeld wel, maar dan een maand van tevoren. Werkt niet want teams zeggen nooit zo lang van tevoren af.”

Iemand geeft een voorbeeld waarin ze hebben ervaren dat het contact rondom het plannen en reserveren van ruimte op papier vrij strak is, maar er in gesprekken veel meer mogelijk blijkt.

“We zagen op den duur een terugloop in sporters. Toen zijn we een gesprek aangegaan met Sport050. Het was heel snel geregeld. Zij zagen de knelpunten ook en snapt het probleem. Het was mooier geweest als we eerder een gesprek hadden gehad en als Sport050 daar initiatief in had genomen; wij doen dit als vrijwilliger naast onze echte banen.”

Ze benoemen allemaal dat wanneer ze persoonlijk contact met de medewerkers van Sport050 hebben dat er dan meer mogelijk blijkt. Dat er dan erg serieus wordt gereageerd en dat de afspraken beter nagekomen worden.

Wat meerdere mensen aangeven te missen is een actieve houding van Sport050. Ze vertellen dat ze vaak zelf achter allerlei dingen moeten komen. Ook vertellen ze dat ze weleens voor verrassingen staan, soms positief wanneer er een verbouwing is geweest en soms negatief in het geval van de brand in de gymzaal aan de Molukkenstraat.

“We moesten er zelf achter komen dat de Molukkenstraat was afgebrand. Ik wist het toevallig omdat ik nieuws had gekeken. Maar we hebben niks van Sport050 gehoord. Toen heb ik zelf maar gebeld en gevraagd of er iets geregeld was. Dat was nog niet zo. Waarom niet een mailtje sturen aan alle huurders van de betreffende gymzaal?”

Ook noemen een aantal bestuursleden dat ze meer betrokken en op de hoogte gehouden willen worden door Sport050, bijvoorbeeld bij toekomstige ontwikkelingen.

“De ijsbaan bestaat in 2023 30 jaar. Dan moet hij vervangen worden omdat hij dan technisch is afgeschreven. We willen hierin graag samen met Sport050 optrekken en op de hoogte gehouden worden. We moeten de informatie nu ophalen terwijl we hem eigenlijk willen krijgen.”

Een basketbal vereniging noemt dat ze meer betrokken wil worden over bijvoorbeeld de belijning.

“Basketbal lijnen zijn lastig. Vaak zijn er geen goede basketballijnen waardoor de zalen niet geschikt zijn. In de nieuwe sporthal kan je maar één veld gebruiken, dat scheelt echt een paar centimeter. Bel gewoon van tevoren met een basketbal vereniging en overleg!”

Een punt wat hiermee samenhangt is dat een paar bestuursleden aangeven verenigingen vaak met vrijwilligers werken. Ze zouden graag willen dat Sport050 meer komt brengen qua informatie en minder gericht is op overleg en bereikbaarheid overdag.

“Er was een overleg mogelijk, maar dan alleen overdag. Daar moet ik dan een vrije dag voor opnemen en dat gaat mij te ver. Verenigingen bestaan bij gratie van de vrijwilligers. Doe daar iets mee, bijvoorbeeld 's avonds afspraken of de mogelijkheid bieden om 's avonds te bellen of sleutels te wisselen. Kardinge zou ook 's avonds een keer open moeten zijn.”

Accommodaties

Er wordt een paar keer genoemd dat het altijd lastig is als je moet wisselen van zaal en/of sleutel. De sleutel halen of brengen kost veel tijd en gaat volgens de deelnemers van het gesprek op een ouderwetse manier.

“We hebben vijf à zes zalen gehad. Steeds op een andere avond en een ander tijdstip. Wisselen gaat altijd moeilijk. Het is altijd gedoe met sleutels en het wisselen van borg.”

“Laatst wilde ik de sleutels wisselen. De medewerker pakte een enorme ordner. Je bent wel weer een half uur bezig om een sleutel te wisselen.”

Ook is in één van de gesprekken genoemd dat het ideaal zou zijn als je ook online een tijd van een reservering kan wijzigen. Nu moet je daarvoor bellen of mailen. Een nieuwe reservering kan wel online, maar een wijziging niet. Een ander geeft aan dat hij het reserveringssysteem slecht bereikbaar en moeilijk te vinden vindt.

Een punt dat vaak naar boven komt is de ontevredenheid over de schoonmaak en het onderhoud in de accommodaties. Een ander noemt specifiek het onderhoud en vraagt zich af wat het beleid is omtrent vervanging.

“Bij een aantal vaak oudere zalen is het sanitair echt slecht. Er zijn losse wc brillen en losse wc-potten. Ik vraag me af wat het beleid is. Waarom niet een tientje duurder en dat tientje gebruiken voor onderhoud.”

Een aantal mensen vertelt ervaring te hebben met het indienen van een klacht. Ze benoemen dat ze vaak geen terugkoppeling krijgen van de voortgang en ontvangst van de klacht.

“Soms is het ineens verholpen tot onze verrassing.”

Er wordt verteld dat een dubbele boeking weleens voorkomt. Een veld lijkt twee keer verhuurd te zijn.

“Soms is iets verhuurd en is een veld toch leeg. Terwijl we de ruimte zo hard nodig hebben. Sport050 kon niks regelen. Nu kijken we elke week tegen een leeg veld aan. Er zijn wel gaten maar die zijn niet zichtbaar op papier. Als je daar één iemand op zet, die dat een maand lang gaat controleren, dan zie je allerlei mogelijkheden.”

De bestuursleden hebben extra moeite met onjuiste boekingen en lege velden doordat ze merken dat er gebrek aan ruimte is in de accommodaties.

“Er zijn geen geschikte ruimtes op de gewenste tijden. De programma’s worden aangepast omdat er geen ruimte is om te sporten. We zijn nu zo ver dat we zelf een accommodatie willen gaan bouwen.”

“Voor basketbal hebben we een sporthal nodig, maar die is er niet. Dan wijken we maar uit naar een gymzaal. Herenteams zijn wat harder en de sporters vallen soms echt letterlijk tegen de muur. De zaal en de ruimte om het veld zijn te klein.”

Ook vertelt hetzelfde bestuurslid van een basketbalvereniging dat ze een wachtlijst hebben. Door het gebrek aan ruimte om te sporten moeten ze deze mensen teleurstellen.

“Ook wij hebben net te weinig zalen voor de trainingen. Ik denk dat we dit jaar niet alle wedstrijden kunnen spelen die we willen. Ook qua trainingen hebben we uren

moeten inleveren. Ook in de andere zalen is er geen ruimte. Dan moeten we al uitwijken naar privé zalen die ver weg liggen en duurder zijn.”

Facturatie

Een bestuurslid die via Sport050 veel huurt geeft aan dat de facturen niet kloppen. Volgens hem kloppen de bedragen niet en komen de tijdstippen niet overeen.

“Het kost ons enorm veel tijd om het te controleren. Wij huren normaal elke zaterdag. Maar als er een keer een wedstrijd is op zaterdag zien we geen aanpassing op de factuur. De leden brengen het geld in, het moet gewoon kloppen. Ik denk zelf dat Sport050 met dit zulk grote bedragen extra goed moet kijken of alles klopt.”

Bestuursleden die ik heb gesproken vanuit kleinere verenigingen geven aan dat ze de facturen niet als onjuist ervaren.

Colofon

KTO Sport050 / Een onderzoek naar de dienstverlening van Sport050

Auteur:

Marjolein Kolstein

Opdrachtgever:

Sport050, Gemeente Groningen

Uitgave:

OIS Groningen