



Onderwerp KTO gymzalen en dojo's 2016

Steller A.J. Boekema

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 63 70 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 6045061

Datum 14-12-2016 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt het onderzoek dat in 2016 gehouden is onder gebruikers (sporters) van de gemeentelijke gymzalen en dojo's.

Wij presenteren jaarlijks de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken aan uw raad. Dit is afgesproken in de nota 'Gemeentelijke Sportaccommodaties 2013' en heeft tot doel om te toetsen hoe onze klanten over onze sportaccommodaties en dienstverlening denken, om vervolgens verbeterlagen te maken. Dit sluit aan bij het gemeentelijk sportbeleid om burgers meer te betrekken bij het programma Sport.

Het onderzoek onder de gebruikers wordt jaarlijks uitgevoerd, maar is wisselend per soort accommodatie in een cyclus van drie jaar. In 2014 richtte dit onderzoek zich op de sporters op onze sportparken, in 2015 in de sporthallen. En in 2016 zijn de klanten in de gymzalen en dojo's bevestigd. De resultaten worden vergeleken met het onderzoek gymzalen uit 2013.

Tevens worden tweejaarlijks ook de sport- en schoolbesturen gevraagd naar hun mening over de dienstverlening op het gebied van sport in de gemeente Groningen. Dit onderzoek vindt in 2017 weer plaats.

Onderzoek gymzalen en dojo's:

Voor het onderzoek gymzalen en dojo's (zie bijlage 1) zijn de gebruikers gevraagd een online enquête in te vullen. Daarvoor zijn de sporters zelf benaderd. Bovendien is er een groepsgesprek gehouden met gebruikers.

Onderzoek gymzalen 2016 in vergelijking met 2013

In totaal is 65% van de respondenten tevreden of zeer tevreden over de gymzalen en dojo's in het algemeen. Hieruit volgt dat er een groep is van 35% die aangeeft ontevreden of zeer ontevreden te zijn over de gymzalen en dojo's. In vergelijking met het onderzoek uit 2013 is het percentage van de tevreden sporters afgenomen met 7%, dit was 72%. Wanneer we het onderdeel onderhoud en hygiëne uit het rapport zouden halen, dan scoren de gymzalen en dojo's tussen de 70 en 80% tevredenheid.

Over de temperatuur, de lucht en de sportvloer in de sportruimte is 10% minder sporters tevreden. Naar aanleiding van de resultaten uit 2013 en een mogelijke bezuiniging op energie is er bijgestuurd op de temperatuur en in een aantal gymzalen de temperatuur met een paar graden verlaagd. Toch vinden sporters het in de winter toch vaak te koud en in de zomer te warm. Daarom is deze maatregel recent weer teruggedraaid. Ondanks dat sporters in 2013 tevreden waren met het licht in de sportruimte is – mede vanwege energiebesparing – in een aantal gymzalen LED-verlichting aangebracht. Over de akoestiek, de berg ruimte, de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de gymzalen is men nog steeds erg tevreden.

10% meer sporters is tevreden tot zeer tevreden over de stalling van de fietsen bij de gymzalen. Na 2013 zijn er extra fietsenstallingen bijgeplaatst bij een aantal locaties waar dat nodig was.

Klanttevredenheid op schoonmaak

De Gemeente Groningen heeft de ambitie om een minimale tevredenheid van 70% te realiseren in klantonderzoeken. Dat is ook conform de prestatieafspraken met Sport050, waarbij we streven naar een gemiddeld rapportcijfers van een 7. De tevredenheid op het gebied van onderhoud en hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten is iets toegenomen, van 40% naar 50% gemiddeld over alle sportzalen. Om die reden willen we de komende jaren nog meer inzoomen op de kwaliteit van schoonmaak en onderzoeken waar het probleem nu echt ligt.

We gaan met de gebruikers en (school)besturen in gesprek over schoonmaak/hygiëne en hun verantwoordelijkheid hierin, aangezien het gedrag van de sporters en de leerlingen van grote invloed is op de waardering van de schoonmaak/hygiëne in het algemeen. Schoon is een relatief begrip en heeft ook te maken met de bouwmaterialen die we 40 jaar geleden gebruikten en die we nu gebruiken zoals bijvoorbeeld voegmaterialen in vloeren en tegels. Tevens heeft het begrip schoon en hygiënisch te maken met het moment van beoordelen en wie er beoordeelt.

Aangezien men in 2013 ook ontevreden was over onderhoud en hygiëne zijn in een aantal oudere gymzalen (o.a. Chopinlaan en Zuiderweg) kleedkamers, douches en toiletten gerenoveerd. We zien dat deze maatregel heeft geleid tot een hogere waardering op dit punt. Daarnaast is de schoonmaak opnieuw aanbesteed en hebben we een nieuw schoonmaakbedrijf voor de gymzalen. De maatregelen hebben gezorgd voor een iets hogere tevredenheid op dit punt. Maar we gaan op het gebied van schoonmaak (hygiëne) waar mogelijk nog meer sturen op kwaliteit die door het schoonmaakbedrijf wordt geleverd in de gymzalen.

Wat schoonmaak betreft zitten we momenteel aan de bovenkant van de in de aanbesteding vastgestelde kwaliteitsnorm (NEN2075). Hiervoor heeft de raad middelen beschikbaar gesteld. Er zijn meerdere maatregelen doorgevoerd om de kwaliteit van de schoonmaak, met de beschikbare middelen, te optimaliseren. Indien de ontevredenheid over de schoonmaak aanhoudt, zal dit financiële consequenties hebben.

Voor de ontevredenheid over het onderhoud en hygiëne van de sportvloer is meer onderzoek noodzakelijk, ook bij andere gemeenten. Het blijkt dat de klachten over te gladde sportvloeren zijn toegenomen sinds het moment van een nieuwe (wettelijk verplichte) milieuvriendelijkere manier van schoonmaken. We hebben een aantal gymzalen in de zomer van 2016 “gestript”, zodat vuildeeltjes als het ware uit de sportvloer werden getrokken. Een sportvloer heeft een open structuur, vergelijkbaar met zeer open asfalt beton (ZOAB). In een aantal gymzalen is de sportvloer vervangen, zoals Gymzaal Verlengde Lodewijkstraat en Gymzaal Chopinlaan. Dit heeft geleid tot een betere beoordeling op de sportvloer.

Zichtbaarheid sportlocaties

De bewegwijzering naar de grotere sportlocaties (sporthallen, zwembaden en sportparken) is in 2016 aangepakt middels het plaatsen van borden op de toegangswegen. We zien nu dat sporters in de gymzalen ook ontevreden zijn over de bewegwijzering. Of borden hier ook zullen bijdragen aan verbetering van de bewegwijzering, moet onderzocht worden. Wellicht is een betere zichtbaarheid van de gymzaal vanaf de straat ook voldoende.

Het rapport geeft veel gedetailleerde informatie over elke gymzaal en dojo, maar er zijn grote verschillen tussen de gymzalen. Het meest tevreden is men over Gymzaal Sint Jansstraat (100%) en over Gymzaal Kapteynlaan is men het minst tevreden (25%). De gymzalen aan de Violenstraat en Dojo Kardinge waren in 2013 nog niet in gebruik. Kwaliteit zit hem ook in de bouw van nieuwe sportvoorzieningen, zoals Sportcentrum Europark (met dojo en sportzalen) en de schoolsporthal Gomarus College (3 gymzalen).

Uit het onderzoek zijn actiepunten gehaald waar wij als gemeente Groningen, samen met de gebruikers, mee aan de slag gaan. De voortgang wordt bewaakt en gemonitord. Het onderzoek gymzalen en dojo's wordt herhaald in 2019, zodat het effect van deze verbeteringsmaatregelen kan worden gemeten.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink