

Onderwerp Klanttevredenheid sportaccommodaties en dienstverlening 2022

Steller E. Brakel

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 0651843987

Bijlage(n) -

Ons kenmerk 552653-2022

Datum 09-11-2022

Uw brief van

Uw kenmerk -



Geachte heer, mevrouw,

In het Meerjarenprogramma Sport & Bewegen 2021-2025 is opgenomen dat we jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) houden met betrekking tot de sportaccommodaties en de dienstverlening. In deze brief informeren we u over het KTO 2022 en presenteren we de uitkomsten van het onderzoek over het seizoen 2021/2022. Met de uitkomsten van dit onderzoek krijgen we een goed beeld van de tevredenheid van de inwoners en kunnen we, daar waar nodig, onderdelen verbeteren. Dit sluit aan bij het gemeentelijk sportbeleid om inwoners meer te betrekken bij het programma Sport. In de brief over het KTO Sportparken 2020 (d.d. 21-4-2021, nr.167363-2021) hebben we u geïnformeerd over de uitkomsten van het rapport en de nieuwe werkwijze die vanaf dat moment is ingevoerd.

Nieuwe werkwijze

We meten vanaf het seizoen 2021/2022 de algehele klanttevredenheid doorlopend. Dit komt in plaats van de eerdere onderzoeken die per type accommodatie (gymlokalen, sporthallen en sportparken) wisselend in een cyclus van drie jaar werden uitgevoerd, naast Karding en de zwembaden en onze dienstverlening. We zijn van een statische rapportage naar een dynamische rapportage gegaan, waarbij we in verschillende klantpanels diverse groepen actief hebben bevraagd. In oktober 2021 hebben we via het inwonerspanel Groningen Gehoord de inwoners gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. Daarna hebben we meerdere keren via social media, de Sport050 nieuwsbrief, posters en flyers gebruikers opgeroepen om deel te nemen. De tevredenheid hebben we middels een online dashboard continu gemeten, zodat we sneller in kunnen spelen op gesignaleerde vraagstukken. Hiermee is de betrokkenheid van de gebruikers vergroot en zoeken we

gezamenlijk naar oplossingen. De Sportkoepel Groningen hebben we in maart 2022, aan de hand van een presentatie, meegenomen in het dashboard en de nieuwe vorm van klantonderzoek.

Algehele tevredenheid

We streven bij het KTO naar een tevredenheid van minimaal 70%. De algehele tevredenheid over de sportaccommodaties is 87% en de tevredenheid over de dienstverlening is 94%. De respons was lager dan voorgaande jaren, wat invloed heeft op de representatiewaarde. In totaal hebben 1.755 sporters, sportbestuurders en andere vertegenwoordigers van sportclubs de online enquête ingevuld. Ongeveer 50% van de respondenten heeft de enquête voor één van de zwembaden ingevuld. Voor de sportparken was dit 20% en 10% heeft een mening gegeven over de sporthallen, ijsbanen en gymzalen. De vragenlijst gericht op sport- en onderwijsbestuurders is slechts door 24 personen (1,5%) ingevuld. Hieronder geven we de belangrijkste bevindingen per type accommodatie.

Gymzalen en dojo's algemeen

De respons van het onderzoek onder gebruikers van gymzalen en dojo's was ongeveer de helft in vergelijking met het onderzoek uit 2019. Van de 119 respondenten geeft 72% aan tevreden te zijn over onze gymzalen en dojo's (in totaal 34 accommodaties). In 2019 was dat 63%. Over de algemene aspecten van de accommodaties, zoals geluid, licht, temperatuur, uitstraling en de sportvloer is men tevreden. De hygiëne wordt minder beoordeeld. Dit is herkenbaar, maar blijft een persoonlijke beleving. Daarnaast is het tijdstip waarop de accommodatie wordt bezocht van invloed. De schoonmaak is de afgelopen jaren al geïntensiveerd. We zullen dit met de klantenpanels verder bespreken en naar oplossingen zoeken. Hierbij merken we op dat de lage respons het lastig maakt om betrouwbare conclusies te trekken. De meeste gymzalen en dojo's hebben niet de benodigde 10 respondenten gehaald.

Sporthallen

De respons van het onderzoek onder gebruikers van sporthallen was ongeveer de helft in vergelijking met het onderzoek uit 2018. Van de 176 respondenten geeft 82% aan tevreden te zijn over onze sporthallen. In 2018 was dat 62%. Over de algemene aspecten, zoals geluid, licht, uitstraling en de sportvloer is men tevreden. De hygiëne, temperatuur en lucht in de sportruimte en de toiletten en douches in de kleedkamers worden minder beoordeeld. Over Sporthal Beijum is men het minst tevreden (45%) en over Vinkhuizen en De Brug het meest tevreden (boven de 90%). Bij Sporthal Beijum is men vooral ontevreden over de sportvloer, hygiëne, de douches en toiletten in de kleedkamers en de stalling voor de fietsen. De sportvloer heeft inmiddels een dieptereiniging gehad. De kantinepachter is vanaf het seizoen 2021/2022 gewijzigd en dat is zichtbaar in de hoge tevredenheid van de kantine. Per sporthal gaan we specifiek kijken waar we de tevredenheid kunnen vergroten. De schoonmaak nemen we voor alle sporthallen mee.

Sportparken

De respons van het onderzoek onder gebruikers van sportparken was ongeveer een kwart in vergelijking met het onderzoek uit 2020.

Van de 267 respondenten geeft 85% aan tevreden te zijn over onze sportparken. In 2020 was dat 84%. Over de algemene aspecten van de accommodaties, zoals de ondergrond van de sportvelden, kantines, bereikbaarheid, locatie en entree is men tevreden. De kleedkamers, douches, toiletten en de parkeermogelijkheden voor de auto worden minder beoordeeld. Over Atletiekcentrum Stadspark is men het minst tevreden (62%) en over de sportparken De Koepel, Coendersborg en Esserberg is men het meest tevreden (boven de 90%). Op deze sportparken hebben we de laatste jaren geïnvesteerd in nieuwe kunstgrasvelden. Bij Atletiekcentrum Stadspark is men vooral ontevreden over de bereikbaarheid, de verlichting, ondergrond van de atletiekbaan en de douches en toiletten in de kleedkamers. Voor de atletiekbaan zijn meerdere ontwikkelingen van invloed zoals het autoluw maken van het Stadspark en de geplande renovatiewerkzaamheden die er aan zitten te komen. Voor wat betreft de natte ruimten zullen we samen met de klantpanels kijken naar verbetermogelijkheden. Ook hier geldt dat de lage respons het lastig maakt om betrouwbare conclusies te trekken. De meeste individuele sportparken hebben niet de benodigde 10 respondenten gehaald.

IJsbaan Kardinge

De respons van het onderzoek onder gebruikers van ijsbaan Kardinge was vergelijkbaar met het onderzoek uit 2017. Van de 146 respondenten geeft 88% aan tevreden te zijn over onze ijsbanen. In 2017 was dat 100%. Over vrijwel alle aspecten is men tevreden tot zeer tevreden. De ontevredenheid zit vooral in de kleedkamers en het geluid op de ijsbanen. Dit onderzoeken we met de klantpanels.

Zwembaden

De respons van het onderzoek onder gebruikers van de zwembaden was vergelijkbaar met het onderzoek uit 2017. Van de 684 respondenten geeft 91% aan tevreden te zijn over onze zwembaden. In 2017 was dat 96%. Over vrijwel alle aspecten is men tevreden tot zeer tevreden. Over zwembad Kardinge is men het minst tevreden (85%) en over de Papiermolen, het Helperzwembad en zwembad de Parrel het meest tevreden (boven de 90%). Bij het Helperzwembad is men vooral ontevreden over het parkeren van de auto en de toegankelijkheid bij de entree. Bij de Papiermolen wordt de toegankelijkheid ook het minst beoordeeld en bij zwembad Kardinge de toiletten en douches in de kleedkamers. Bij zwembad de Parrel is men vooral ontevreden over het (ontbreken van) groen bij de locatie. Daarnaast wordt het betaald parkeren bij de diverse zwembaden als onprettig ervaren. Door het nieuwe verhuur- en toegangssysteem hopen we de toegankelijkheid in Kardinge en de zwembaden te verbeteren.. De schoonmaak heeft onze continue aandacht.

Zwemlessen Sport050

De respons van het onderzoek onder gebruikers van de zwemlessen van Sport050 was 68. Van de respondenten geeft 82% aan tevreden te zijn over de zwemlessen in het algemeen. Men is het minst tevreden over de informatievoorziening, de voortgang en de mogelijkheid tot het stellen van vragen tijdens de zwemlessen. Hier spelen corona en de daaruit voortgekomen wisseling in functies een belangrijke rol. We vinden de informatievoorziening en de voortgang belangrijk en zullen met de klantpanels kijken hoe we dit kunnen verbeteren.

Groepslessen Sport050 volwassenen

De respons van het onderzoek onder gebruikers van de zwemlessen van Sport050 was 31. Van de respondenten geeft 81% aan tevreden te zijn over de groepslessen in de zwembaden in het algemeen. Men is het minst tevreden over de informatievoorziening en de voortgang tijdens de lessen. We gaan kijken naar mogelijke verbeteringen op dit gebied.

Schaatslessen

De respons van het onderzoek onder gebruikers van de schaatslessen van Sport050 was 10. Van de respondenten geeft 90% aan tevreden te zijn over de schaatslessen in het algemeen. Men is het minst tevreden over de begeleiding vooraf en de informatievoorziening en voortgang tijdens de lessen. Evenals bij de groepslessen heeft dit onze aandacht.

Dienstverlening Sport050 (business-to-business)

De respons van het onderzoek onder sport- en onderwijsbestuurders was ongeveer een vijfde in vergelijking met het onderzoek uit 2019. Van de 20 respondenten geeft 75% aan tevreden te zijn over de dienstverlening en het contact met Sport050. In 2019 was dat 86%. Men is tevreden over de bereikbaarheid, deskundigheid en klantvriendelijkheid van kantoormedewerkers en de openingstijden van de accommodaties. De kwaliteit, inhoud en frequentie van de overleggen wordt goed beoordeeld. Men is ontevreden over de afhandeling van klachten en vragen. Men zou meer betrokken willen worden bij het gemeentelijke sportbeleid en bij toekomstige ontwikkelingen van bijvoorbeeld sportaccommodaties. Dit vinden we een positieve ontwikkeling die we graag op willen pakken. Deelname aan een klantpanel kan hier een voorbeeld van zijn.

Verbeterpunten

Gezien de geringe deelname van sport- en onderwijsbestuurders, schooldirecteuren, trainers en vakdocenten, koppelen we het onderzoek Dienstverlening Sport050 los van het klanttevredenheidsonderzoek sportaccommodaties (online enquête) die gericht is op individuele sporters/gebruikers. We zijn inmiddels via klantpanels en focusgroepen met vertegenwoordigers van deze onderzoeksgroep (business-to-business) persoonlijk in gesprek geweest en daar kwamen onderstaande belangrijke verbeterthema's uit naar voren

- **Bekendheid, toegankelijkheid klantregisseurs ken je klant**
Actiever promoten van de klantregisseurs door proactief het contact te zoeken. Inplannen van 10-minutengesprekken, graag ook buiten kantoortijden, wellicht ook gezamenlijk met andere gebruikers.
- **Proactieve communicatie**
Medewerkers die het meest zichtbaar zijn voor gebruikers kunnen meer de ruimte nemen om de klant écht verder te helpen en de ‘vraag achter de vraag’ te begrijpen. Vaak is het nu nog puur ja of nee. Meer interactie en pro-activiteit zorgt voor werkplezier, efficiëntie, snelheid en kwaliteit.
- **Scope werkzaamheden Sport050**
Om met de verenigingen en andere gebruikers de visie nóg beter te kunnen waarmaken, is het gewenst dat vanuit Sport050 ondersteuning wordt geboden bij de formelere verenigingstaken, zoals UBO (Ultimate Beneficial Owner, oftewel de uiteindelijke belanghebbende) en WBTR (Wet bestuur en toezicht rechtspersonen). Maar ook op het gebied van administratieve werkzaamheden en gebruik website en social media. Klantregisseurs en het Huis voor de Sport Groningen kunnen hier een rol in vervullen, door bestuurders ‘de weg te wijzen’. Zo voorkom je dat bestuurders taken en verantwoordelijkheden te ingewikkeld vinden en dit als drempelverhogend ervaren om een bestuursfunctie te gaan vervullen.
- **Efficiëntie en beschikbaarheid**
Er is een duidelijke wens voor het efficiënter plannen van accommodaties. Door het voorkomen van ‘leegstand’ van accommodaties door eenvoudig te kunnen afzeggen, incidenteel en periodiek, en hiermee ruimte te bieden aan andere gebruikers.
- **Schoonmaak**
Er is al een systematische aanpak om kwaliteit te monitoren, te verbeteren en consistentier te maken. Er is nog veel verbetering te behalen in het aanspreken van leveranciers en hen de gewenste kwaliteit laten behalen. Ook blijven we gebruikers aanspreken op hun gedrag.

Daarnaast gaan we op zoek naar mogelijkheden om de respons voor het seizoen 2022/2023 te verhogen. Op deze manier ontvangen we per accommodatie meer representatieve gegevens, waarmee we gericht aan de slag kunnen om de klantwaardering te verbeteren.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,
Koen Schuiling

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.

