


Onderwerp Klanttevredenheid sportaccommodaties en dienstverlening Sport050
2023
ter informatie
Steller Ellen Brakel

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 06-51843987 Bijlage(n) 1 Ons kenmerk 289699-2023
Datum 20-09-2023 Uw brief van Uw kenmerk 

Geachte lezer,

In het Meerjarenprogramma Sport & Bewegen 2021-2025 is opgenomen dat we jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) houden met betrekking tot de sportaccommodaties en onze dienstverlening. In deze brief informeren we u over het KTO 2023 en presenteren we de uitkomsten van het onderzoek over het seizoen 2022-2023. Met de uitkomsten van dit onderzoek krijgen we een goed beeld van de tevredenheid van de gebruikers en kunnen we deze samen blijvend verbeteren.

Werkwijze

We meten vanaf het seizoen 2021-2022 de algehele klanttevredenheid doorlopend. Dit in tegenstelling tot eerdere onderzoeken die per type accommodatie (gymlokalen, sporthallen en sportparken) wisselend in een cyclus van drie jaar werden uitgevoerd, naast Kardinge, de overige 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. Vorig jaar hebben we geconstateerd dat de nieuwe werkwijze nog wel wat verbeterpunten had (o.a. het verkrijgen van een hogere respons) om een reëel beeld te krijgen van de klanttevredenheid. Hier hebben we meerdere acties op gezet waardoor we de respons hebben kunnen vergroten. In januari 2023 en mei 2023 hebben we via het inwonerspanel Groningen Gehoord de inwoners gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast hebben we meerdere keren via social media, de Sport050 nieuwsbrief, posters en flyers gebruikers opgeroepen om deel te nemen. Ook hebben we in de maand juni op locatie enquêtes afgenomen. 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. Uit alle respons halen we de meest

Volgvel 1

genoemde knelpunten waar we acties op gaan zetten of waar al acties op zijn gezet. Tussentijds, zullen we met de verantwoordelijke medewerkers dit proces monitoren en bespreken waar we staan. Dit rapporteren wij graag bij het volgende KTO terug.

Algehele tevredenheid

We streven bij het KTO naar een tevredenheid van minimaal 70%. De algehele tevredenheid over alle sportaccommodaties is 82% en daar zijn we heel blij mee. De respons was hoger dan vorig jaar. In totaal hebben 2.845 sporters, sportbestuurders en andere vertegenwoordigers van sportclubs de online enquête ingevuld, vorig jaar waren dit er 1.755. Ongeveer een derde van de respondenten heeft de enquête voor één van de zwembaden ingevuld. Voor de sportparken was dit 25% en 15% heeft een mening gegeven over de sporthallen en gymzalen. De overige 27% heeft een mening gegeven over de zwemlessen, schaatslessen, groepslessen en over de ijsbaan. Verder merken wij op dat in de enquêtes de gebruikers soms ontevreden zijn over iets in een specifieke accommodatie, maar dit niet altijd hebben gemeld bij Sport050 zodat we hier direct op hadden kunnen anticiperen. Dit is voor ons een punt van aandacht.

Respondenten zijn het meest tevreden over de zwembaden: maar liefst 91% van de respondenten is (zeer) tevreden over het zwembad dat zij zelf gebruiken. Ook over ijsbaan Kardinge is de algemene tevredenheid hoog (90%). De gymzalen (sportzalen, danszalen en dojo's) scoren met afstand het minst gunstig (62%). De andere typen accommodaties en de dienstverlening van Sport050 scoren vergelijkbaar met vorig seizoen. Bij de groepslessen zwemmen zien we een toename van 8% in de algemene tevredenheid, al maakt het lage aantal respondenten wel dat dit cijfer gevoeliger is voor grotere fluctuaties. Hieronder geven we de belangrijkste bevindingen per type accommodatie.

Sportparken

De respons van het onderzoek onder gebruikers van sportparken was ongeveer het dubbele in vergelijking met het onderzoek uit 2022. Van de 542 respondenten geeft 84% aan tevreden te zijn over onze sportparken. In 2022 was dat 85%. Over de algemene aspecten van de accommodaties, zoals de ondergrond van de sportvelden, kantines, bereikbaarheid, verlichting, locatie en entree is men tevreden. De kleedkamers, douches, toiletten en de parkeermogelijkheden voor de auto worden minder beoordeeld. Over Sportpark West End is men het minst tevreden (69%) en over de sportparken De Koepel, Het Noorden en Hoogkerk is men het meest tevreden (boven de 90%). Op diverse sportparken hebben we de laatste jaren geïnvesteerd in nieuwe kunstgrasvelden. Bij West End is men vooral ontevreden over de stalling van de fietsen, de verlichting op het park, en de beschikbare ruimte in de kleedkamers. Dit laatste wordt meegenomen in het Project Beter Benutten Buitensport die na oplevering van het nieuwe capaciteitsrapport per sportpark wordt bekeken. In een vooronderzoek naar de huidige kleedkamernorm die de gemeente hanteert, is samen met de Sportkoepel geconstateerd dat er geen eenduidige oplossing is maar dat hier per sportpark samen met de gebruikers specifiek naar gekeken moet worden. Er is namelijk ook geconstateerd dat er op de sportparken verschillend wordt gepland. De andere aspecten gaan we eveneens per sportpark specifiek oppakken om samen te proberen de tevredenheid nog meer te verhogen. Ook hier geldt dat de lage respons het lastig maakt om betrouwbare conclusies te trekken. Een derde van het aantal (vooral kleinere) sportparken hebben niet de benodigde 10 respondenten gehaald. Dit is de ondergrens om enigszins representatief te zijn.

Sporthallen

De respons van het onderzoek onder gebruikers van sporthallen was ongeveer het dubbele in vergelijking met het onderzoek uit 2022. Van de 329 respondenten geeft 81% aan tevreden te zijn over de sporthallen. In 2022 was dat 82%. 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 (36%) en over Europapark, Hoogkerk en De Brug het meest tevreden (boven de 90%). Alle andere sporthallen zitten boven de 75% tevredenheid. Bij Sporthal Beijum is de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in onder andere een nieuwe vloer en een upgrade van de kantine. Wij zijn verrast door de lage waardering. We hebben in het algemeen wel te kampen gehad met veel ziekte onder de sporthalbeheerders waardoor er minder toezicht was en de schoonmaak door collega sporthalbeheerders moest worden gedaan. Men is vooral ontevreden over de hygiëne, douches, toiletten, de lucht in de kleedkamers en de stalling voor de fietsen. Daarnaast wordt de temperatuur en de lucht in de sportruimte minder beoordeeld. Per sporthal gaan we kijken waar we de tevredenheid kunnen verhogen. De schoonmaak nemen we voor alle sporthallen mee.

Gymzalen

De respons van het onderzoek onder gebruikers van gymzalen, dojo's, danszalen en overige sportzalen was ongeveer het dubbele in vergelijking met het onderzoek uit 2022. Van de 328 respondenten geeft 62% aan tevreden te zijn over de gymzalen en dojo's (in totaal 42 accommodaties). In 2022 was dat 72%. Over de algemene aspecten van de accommodaties, zoals geluid en licht is men erg tevreden. Men is iets minder tevreden over de temperatuur en de sportvloer. De ventilatie en de hygiëne worden ook minder beoordeeld. Hygiëne is herkenbaar, maar blijft een persoonlijke beleving. Daarnaast is het tijdstip waarop de accommodatie wordt bezocht ook van invloed. De schoonmaak is de afgelopen jaren al geïntensiveerd. We blijven naar nog betere oplossingen zoeken. Hierbij merken we op dat de lage respons het lastig maakt om betrouwbare conclusies te trekken. Meer dan de helft van de gymzalen, dojo's, danszalen en overige sportzalen hebben niet de benodigde 10 respondenten gehaald. De acht gymzalen die in beheer zijn van (en onderhouden worden door) de Openbaar Onderwijs Groep (OOG) en Stichting BES worden minder goed beoordeeld. We zullen deze uitkomst met beide partijen verder onderzoeken.

Ijsbaan Karding

De respons van het onderzoek onder gebruikers van ijsbaan Karding was vergelijkbaar met het onderzoek uit 2022. Van de 166 respondenten geeft 90% aan tevreden te zijn over onze ijsbanen. In 2022 was dat 88%. Over vrijwel alle aspecten is men tevreden tot zeer tevreden. De ontevredenheid zit vooral in de kleedkamers en het geluid op de ijsbanen. De geluidsinstallatie was een grote veroorzaker, deze is inmiddels vervangen. De ontevredenheid over de kleedkamers gaan we onderzoeken.

Zwembaden

De respons van het onderzoek onder gebruikers van de zwembaden was vergelijkbaar met het onderzoek uit 2022. Van de 718 respondenten geeft 91% aan tevreden te zijn over onze zwembaden. In 2022 was dat eveneens 91%. Over vrijwel alle aspecten is men tevreden tot zeer tevreden. Over zwembad Karding is men het minst tevreden (83%) en over de Papiermolen, het Helperzwembad en zwembad de Parrel het meest

Volgvel 3

tevreden (boven de 90%). Bij het Helperzwembad is men vooral ontevreden over het parkeren van de auto, de stalling van de fietsen en de toegankelijkheid bij de entree. Bij de Papiermolen wordt het parkeren van de auto en de stalling van de fietsen ook het minst beoordeeld en bij zwembad Kardingde de toiletten en douches in de kleedkamers. Bij zwembad de Parrel is men vooral ontevreden over de douches in de kleedkamers. Daarnaast wordt het betaald parkeren bij de diverse zwembaden als onprettig ervaren. De schoonmaak blijft een belangrijk punt van aandacht, ondanks meerdere verbeteracties.

Zwemlessen Sport050

De respons van het onderzoek onder gebruikers van de zwemlessen van Sport050 was 55. Van de respondenten geeft 84% 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 uitval van sportinstructeurs een belangrijke rol in. Dit heeft ook geleid tot wisselende instructeurs voor de verschillende groepen. We vinden de informatievoorziening en de voortgang belangrijk en verwachten dat de invoering van het nieuwe leerlingvolgsysteem in het nieuwe toegang- en verhuursysteem een positieve uitwerking zal hebben op de tevredenheid van dit punt.

Groepslessen Sport050 volwassenen

De respons van het onderzoek onder gebruikers van de groepslessen van Sport050 was 28. Van de respondenten geeft 89% aan tevreden te zijn over de groepslessen in de zwembaden in het algemeen, ondanks dat er uitval is van activiteiten door personeelstekort. Dit is nog steeds een landelijk probleem en speelt inmiddels niet meer alleen in de zwembaden maar ook in andere branches. We blijven kijken naar mogelijke verbeteringen.

Schaatslessen

De respons van het onderzoek onder gebruikers van de schaatslessen van Sport050 was onder de 10. Deze score van het aantal respondenten is te laag om echt concrete uitspraken te doen. We gaan kijken naar mogelijkheden om de respons hier voor volgend seizoen te verhogen.

Dienstverlening Sport050 (business-to-business)

De anonieme respons van het onderzoek onder sport- en onderwijsbestuurders was onder de 10. Dat is te laag om echt concrete uitspraken te doen. Daarnaast hebben we met focusgroepen met 20 verschillende sportaanbieders en onderwijsinstellingen gesproken. Dit heeft geleid tot de uitvoering van verbeterpunten uit de KTO van 2022.

Verbeterpunten voor het komende jaar

Op het gebied van sportaccommodaties hebben we een 10-punten lijst gemaakt, waar we per accommodatie(type) mee aan de slag gaan:

1. Schoonmaak en hygiëne voor alle sportaccommodaties blijft een aandachtspunt, omdat dit essentieel is voor de totale waardering van sporters/klanten. Het gaat dan om de hygiëne in de sportruimte, de sportvloeren, kleedkamers, douches en toiletten. We gaan in gesprek met de partijen (schoonmaakbedrijven, horecapachters) die voor of in opdracht van Sport050 de schoonmaak verzorgen. Ook gaan we verenigingen op de

sportparken ondersteunen door kennis te delen over schoonmaak, bijvoorbeeld in de kleedkamers op de sportparken. Daarnaast worden sportvloeren in sporthallen en gymzalen gerevitaliseerd. Hierbij wordt tevens de temperatuur gemeten als ook de luchtvochtigheid. Daarnaast gaan we per 2024 het aantal schrobbeurten in deze binnensportaccommodaties opschroeven. Voor sporthallen en gymzalen geldt dat er per november 2023 er een nieuwe gemeentelijke schoonmaakorganisatie is. Daarbij worden er drie coördinatoren aangesteld die als contactpersoon fungeren voor de schoonmakers, leveranciers en Sport050. Zij zullen ook verantwoordelijk zijn voor de kwaliteitscontroles. We verwachten dan ook dat er per 2024 stappen zullen worden gezet in het verbeteren van de kwaliteit van schoonmaak.

2. Ondanks dat we, op 3 gymzalen na, voldoen aan de wettelijke ventilatienorm willen we de klachten over de ventilatie in de aangegeven gymzalen serieus nemen. Opmerkelijk is dat voor de drie gymzalen die niet voldoen, er geen klachten zijn gekomen over de ventilatie. In deze 3 zalen worden in 2024 aanpassingen gedaan, omdat het een wettelijke plicht is dat ze voldoen. We gaan per gymzaal, dojo, sportzaal en sporthal kijken naar de klacht over de ventilatie en passen dit waar mogelijk, in overleg met de gebruikers, aan.
3. In een aantal gymzalen worden de kleedkamers laag beoordeeld. Soms heeft dit niet zozeer met schoonmaak te maken, maar meer omdat bijvoorbeeld de locatie verouderd is of intensief gebruikt wordt. We gaan onderzoeken waar renovatie van wandtegels, douches en toiletten in kleedkamers echt nodig is en bij kan dragen aan de hygiëne en een upgrade van de accommodatie.
4. De temperatuur in de sportruimte, gymzalen en sporthallen gaan we monitoren en per accommodatie bekijken we – in overleg met de gebruikers – of dit moet worden aangepast afhankelijk van het gebruik.
5. We gaan in gesprek met gebruikers en de beheerders van Sporthal Beijum, aangezien deze als enige van alle sporthallen enorm laag gewaardeerd wordt. Dit heeft ons verrast, omdat we hier de laatste jaren meerdere investeringen hebben gedaan om de hal te upgraden. Daarnaast hebben we nauwelijks meldingen en/of klachten gehad het afgelopen seizoen waardoor we hier ook niet eerder op in hadden kunnen spelen.
6. Op een aantal sportparken is voor de gebruikers het betaald parkeren als een knelpunt aangegeven. Het parkeerprobleem geldt voor meer maatschappelijke instellingen, veelal gerund door vrijwilligers. Hier zijn al verschillende maatoplossingen voor gevonden zoals bijvoorbeeld een parkeerverbod op bepaalde tijden voor ‘forenzen’, een uitbreiding parkeercapaciteit met een bestaande P2-zone (bijvoorbeeld bij een onderwijsinstelling) of uitbreiding van parkeerplaatsen, een lager parkeertarief op aangewezen tijden of het aanwijzen van een blauwe zone met parkeerschijf.
7. De verbeterpunten van de zwemlessen in de zwembaden (informatievoorziening en ontvangst eerste les, contact met zwemleraren) zijn opgepakt middels het nieuwe dataduikersysteem en het leerlingvolgsysteem. Hierdoor is de voortgang van de zwemleskinderen voor ouders/verzorgers digitaal te volgen en is het contact met de instructeur ook gemakkelijker.
8. We gaan onderzoeken of de inmiddels nieuw geplaatste geluidsinstallatie een beter effect heeft op de akoestiek op de ijsbanen.
9. De (lage) klantwaardering van sommige sportaccommodaties komt niet altijd overeen met de hoeveelheid klachten of onderhoudsmeldingen die we ontvangen van huurders/gebruikers gedurende het sportseizoen. Daarom gaan

Volgvel 5

we de mogelijkheid tot het melden van klachten en storingen actiever onder de aandacht brengen.

10. We zijn via klantpanels en focusgroepen met vertegenwoordigers van de onderzoeksgroep (business-to-business) persoonlijk in gesprek geweest en daar is een aantal verbeterthema's uitgekomen waar we u in de brief KTO 2022 over hebben geïnformeerd. Afgelopen seizoen hebben medewerkers van Sport050, die klantcontact hebben met sportaanbieders, workshops gevolgd om hier handen en voeten aan te geven. De nieuwe website van Sport050 leent zich goed om clubondersteuning, verhuurmogelijkheden, campagnes, inspiratie-artikelen en dergelijke goed onder de aandacht te brengen. Daarnaast gaan we de (rol van) de klantregisseurs van Sport050 actiever promoten onder sportbestuurders en vertegenwoordigers van sportaanbieders.

We merken dat het inwonerspanel en de persoonlijke manier van enquêteren fysiek op locatie een positief effect heeft op de respons. Sporters gaan minder spontaan uit zichzelf een online enquête invullen. We gaan daarom op zoek naar mogelijkheden om de respons voor het seizoen 2023-2024 nog verder te verhogen. Het nieuwe verhuur- en toegangssysteem kan hier ook in voorzien, door automatische e-mails die kunnen worden gestuurd naar sporters, klanten en huurders. Op deze manier ontvangen we naar verwachting per accommodatie meer representatieve gegevens, waarmee we gerichter 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,

loco-burgemeester,
Mirjam Wijnja

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.