

Onderwerp Klanttevredenheidsonderzoek sporthallen

Steller J.H.M. Rake

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 61 84 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk OS 13.3446167

Datum - **7 FEB 2013** Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Met de motie Verenigingen maken de sport, aangenomen bij de behandeling van de begroting 2012, verzocht u ons een klanttevredenheidsonderzoek te houden onder de sportverenigingen die gebruik maken van gemeentelijke sportaccommodaties. U vroeg ons ook om verenigingen mee te nemen in reguliere klanttevredenheidsonderzoeken.

In onze brief Voortgang moties en toezeggingen van 4 juni 2012 hebben we toegezegd dat we jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder de besturen en leden van sportverenigingen. We maken jaarlijks een keuze in de soort sportaccommodatie.

In 2012 hebben we de wensen en behoeften van de gebruikers van de sporthallen onderzocht. We informeren u hierbij over de resultaten. Het onderzoeksrapport voegen we toe als bijlage.

Resultaten onderzoek

De gemeente beheert acht sporthallen: Selwerd, Vinkhuizen, Lewenborg, Beijum, De Wijert, Hoogkerk, de semi-permanente Sporthal Karding en sporthal De Brug (Donderslaan).

De afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente heeft in mei-juli 2012 drie groepen gebruikers van de gemeentelijke sporthallen benaderd:

- besturen van verenigingen en directies van scholen;
- sporters: leden van verenigingen, leerkrachten, trainers et cetera;
- het Stadspanel: dit panel bestaat uit 7000 inwoners van de gemeente Groningen die enkele keren per jaar gevraagd worden internet-enquêtes in te vullen.



We vatten de bevindingen als volgt samen:

- De besturen en directies zijn tevreden over het contact met de verhuurder (= de Werkmaatschappij Sport en Recreatie). Een grote meerderheid geeft aan tevreden te zijn over de gang van zaken, de dienstverlening en de medewerkers.
- Bezoekers van sporthallen zijn minder tevreden over onderhoud en hygiëne, met name van de douches, toiletten en kleedkamers.
- Verenigingen en scholen geven aan dat in de toekomst meer behoefte zal zijn aan ruimte in sporthallen. Iets minder dan de helft van de besturen en directies heeft nu al behoefte aan extra uren.

Enkele opvallende resultaten zijn:

Alle groepen gebruikers zijn (zeer) tevreden over de ligging en de bereikbaarheid en de parkeermogelijkheden voor auto's. Dat geldt ook voor de beschikbare verhuurtijden en de kantines (aanbod, sfeer, prijzen, personeel). Minder tevreden is men over de stallingsmogelijkheden voor fietsers. De sporters zelf zijn vaker dan de besturen ontevreden over onderhoud en hygiëne. Ze zijn ook relatief vaak ontevreden over de temperatuur: ze vinden de hal te warm.

Het rapport bevat over elke afzonderlijke sporthal veel gedetailleerde gegevens. Als alle gemeten aspecten worden samengenomen, zijn de gebruikers het meest tevreden over sporthal Lewenborg, gevolgd door De Brug en Selwerd. Het minst tevreden is men over sporthal Beijum, waarbij we opmerken dat de verschillen tussen de eerste en de laatste hal op de ranglijst vrij klein zijn.

Conclusies

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek sluiten aan bij de uitkomsten van de enquête die de fractie van de PvdA in het voorjaar van 2012 onder de verenigingen heeft gehouden: onvrede over onderhoud en schoonmaak, capaciteitsproblemen op sommige locaties en grote druk in de piekuren, vraag om vaste beheerders op de accommodaties. Ze sluiten voor het onderdeel ruimtebehoefte ook aan bij de conclusies van het rapport Ruimte voor sport in Groningen van het Mulier Instituut (juli 2012). Over de enquête en het Mulierrapport hebben we u bij brief van 11 oktober 2012 geïnformeerd.

We nemen de resultaten van het onderzoek ter harte en hebben een aantal maatregelen genomen om de onderhoudssituatie en de hygiëne van de sporthallen te verbeteren:



- We gaan extra aandacht besteden aan de juiste manier van schoonmaken.
- Per sporthal bekijken we wat het beste moment van schoonmaken is.
- We gaan de gebruikers vaker aanspreken op hun gedrag.

Zoals genoemd in de brief van 11 oktober hebben we ook aandacht voor het capaciteitsprobleem. We onderzoeken we de mogelijkheid van de bouw van twee nieuwe sporthallen:

- bij sportcentrum Karding, in samenwerking met het Alfa college;
- bij de Euroborg, in samenwerking met het Noorderpoortcollege.

Over beide plannen zullen we u binnenkort nader informeren.

Op 26 februari a.s. informeren we u in een speciale bijeenkomst over het investerings- en onderhoudsprogramma voor de sportaccommodaties (MIP-MOP).

Vervolg

We doen zowel onderzoek naar de tevredenheid van individuele klanten als van besturen van sportverenigingen.

In 2013 laten we een onderzoek uitvoeren onder de individuele gebruikers van de gymlokalen. De resultaten bieden we in het najaar aan. In 2014 doen we dat voor de sportparken. Voor de sporthallen, gymlokalen en sportparken willen we deze onderzoeken periodiek herhalen. Bij sportcentrum Karding en de zwembaden doen we al langer onderzoek naar de tevredenheid van de individuele klanten.

De besturen van sportverenigingen gaan we vanaf dit jaar jaarlijks vragen naar hun tevredenheid over alle accommodaties die ze gebruiken.

Over de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken zullen we u elk najaar informeren.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel

de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys