

Onderwerp Nota gemeentelijke sportaccommodaties, informatie

Steller J. Zwart/J. Rake

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

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

Ons kenmerk OS13.3975515

Datum **13 NOV 2013** Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

In onze brief van 23 juli 2013 (Drie punten plan sport) hebben we aangegeven dat we ons tot de volgende gemeenteraadsverkiezingen willen concentreren op drie onderwerpen: het accommodatiebeleid, de ondersteuning van verenigingen en het bevorderen van sport en bewegen. De nota gemeentelijke sportaccommodaties, die we hierbij aanbieden, gaat over het accommodatiebeleid. Wij vragen uw raad of u het eens bent met de voorgestelde koers of dat u aanvullingen of suggesties heeft.

Het sportaccommodatiebeleid van de gemeente Groningen is op een aantal punten niet duidelijk. In de raadsvergadering van april 2013 naar aanleiding van sportcentrum Karding, noemde de wethouder van sport het "een lappendeken".

Het is onduidelijk wat nu eigenlijk de eigendoms- en gebruikssituaties van de sportaccommodaties zijn. Ook is het onduidelijk op grond van welke criteria de gemeente sommige sporten faciliteert en welke niet.

Aanleiding voor deze nota zijn situaties in het recente verleden, die een aantal malen in de raad zijn besproken.

Hockeyvereniging GHBS wil haar clubgebouw uitbreiden, maar krijgt geen lening van een bank omdat ze geen zakelijk recht heeft op de grond waarop de clubaccommodatie is gebouwd. Dit was de aanleiding voor de motie "Eigendommen grond onder clubgebouwen" aangenomen bij het voorjaarsdebat op 19 juni 2013. Met deze motie verzoekt de raad het college om onderzoek te doen naar de eigendomsstatus van clubgebouwen op gemeentegrond en om de financiële en juridische gevolgen in beeld te brengen.



Met voetbalvereniging Gronitas hebben we een ernstig meningsverschil over de eigendomssituatie van het clubgebouw. Bij de behandeling in de raad van het renovatieplan voor sportcentrum Kardinge ontstond de discussie waarom we wel de aanleg van commerciële squashbanen financieren en niet het clubgebouw van GHBS.

Bij de uitvoering van het project Basis op Orde lopen we ook aan tegen onduidelijkheden over wie eigenaar is van (delen van) een kleed- en clubgebouw. Basis op Orde is bedoeld om met alle buitensportverenigingen eenduidige afspraken te maken over onder meer het betalen van energie, water, ozb, afvalstoffenheffing en rioolrechten.

De nota formuleert de uitgangspunten voor de rol die de gemeente wil spelen. Welke sporten faciliteert de gemeente en hoe faciliteert de gemeente? Ook informeren we met deze nota de Raad over de aanpak van capaciteitsknelpunten, de tevredenheidsonderzoeken en de communicatie met de gebruikers, de planning van investeringen en onderhoud (MIP en MOP) en het verduurzamen van onze accommodaties.

Achtereenvolgens worden de volgende punten behandeld:

1. Wat heeft de Gemeente eigenlijk aan sportaccommodaties?
2. Wat zijn de huidige gebruikssituaties en eigendomsverhoudingen?
3. Welke sporten faciliteren we wel en welke niet en welke uitgangspunten hanteren we hier bij?
4. Welke voorzieningen faciliteren we: de sportaccommodatie zelf, de kleedaccommodatie, het clubgebouw? En tot hoever gaat het faciliteren? (verhuur, subsidie, lening, erfpacht?)
5. Onderhoud en vervangingsinvesteringen: hoe informeren we de raad hierover jaarlijks en wat is het programma voor 2014?
6. Basis op orde: hoe gaan we gelijke omstandigheden voor de buitensporten creëren door afspraken te maken over het betalen van de kosten van gas, water en elektriciteit.
7. Het periodieke onderzoek naar de behoefte aan sportaccommodaties en de consequenties die we daaraan verbinden.
8. Hoe kunnen we onze accommodaties verder verduurzamen ?
9. De jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken en de verschillende communicatiemomenten met de gebruikers van de sportaccommodaties. We gaan ook in op het onderzoek dit jaar onder de gebruikers van de gymlokalen.
10. Tenslotte de conclusies en acties die voortvloeien uit deze nota.

De nota geeft geen antwoord op alle vragen. De problematiek is ingewikkeld. We moeten een aantal onderwerpen nader uitwerken, zoals het in beeld



brenge van de mogelijke gebruikssituaties van clubgebouwen op de sportparken.

Daarmee voeren we de motie “Eigendommen grond onder clubgebouwen” uit, aangenomen bij het voorjaarsdebat op 19 juni 2013. Met deze motie verzoekt u ons onderzoek te doen naar de eigendomsstatus van clubgebouwen op gemeentegrond en de financiële en juridische gevolgen in beeld te brengen.

We werken voortdurend aan het verbeteren van onze accommodaties. Door het meerjaren investerings- en onderhoudsprogramma (MIP/MOP) kunnen we een bepaalde kwaliteit garanderen en geven we uitvoering aan de aanbevelingen uit het capaciteitsonderzoek “Ruimte voor sport in Groningen 2012-2030”. We hebben uw raad per brief van 11 oktober 2012 hierover geïnformeerd. Op dit moment zijn we onder meer bezig met:

- de planvorming voor de herinrichting van Sportpark Corpus den Hoorn;
- het oplossen van het capaciteitsknelpunt op Sportpark Esserberg door slimmer in te roosteren en vooral op de zaterdagen langer door te spelen;
- de renovatie van Sportcentrum Kardinge: vergaande duurzaamheidsmaatregelen en bouw van een nieuwe sporthal, squashbanen, buitentennisbanen en een dojo voor vechtsporten.
- de voorbereiding van de bouw van sporthal Europapark, samen met het Noorderpoortcollege. Op de plaats van sporthal De Wijert zal een spelhal verrijzen met de omvang van twee gymlokalen.

In het voorjaar van 2014 informeren we u over de voortgang van de nota sportaccommodaties.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. R.L. (Ruud) Vreeman

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

Gemeentelijke sportaccommodaties 2013

Inleiding

In de brief van 23 juli 2013 (drie punten plan sport) heeft het College aangegeven dat het zich in de nog resterende periode zou concentreren op drie onderwerpen :

1. Vastlegging van ons sportaccommodatiebeleid: wat faciliteert/ financiert de gemeente wel en wat niet?
2. Ondersteuning van de sportverenigingen: hoe kunnen we door middel van een aangepast subsidiestelsel sportverenigingen effectief ondersteunen en hun maatschappelijke functie versterken?
3. Sport en beweging is voor iedereen, voor topsporters maar ook voor recreatieve sporters. Hoe kunnen we én topsport bevorderen én een sportieve openbare ruimte creëren?

Deze nota gaat over het eerste onderwerp t.w. de gemeentelijke sportaccommodaties. In het voorjaar van 2014 komen we met een nota over de sportieve mogelijkheden in de openbare ruimte (punt 3). We komen dan ook met een nota over de moderne sportvereniging en het subsidiebeleid (punt 2). Dat beleid wordt in deze nota hier en daar ook aangestipt omdat het onderwerp sportaccommodaties en subsidiebeleid immers nauw met elkaar zijn verbonden.

Het sportaccommodatiebeleid van de gemeente Groningen is op een aantal punten niet duidelijk. In een recent raadsdebat noemde de wethouder van sport het “een lappendeken”. Het is onduidelijk wat nu eigenlijk de eigendoms- en gebruikssituaties van de sportaccommodaties zijn. Ook is het onduidelijk op grond van welke criteria de gemeente sommige sporten faciliteert en welke niet.

Aanleiding voor deze nota zijn situaties in het recente verleden, die een aantal malen in de raad zijn besproken.

Hockeyvereniging GHBS wil haar clubgebouw uitbreiden, maar krijgt geen lening van een bank omdat ze geen zakelijk recht heeft op de grond waarop de clubaccommodatie is gebouwd. Dit was de aanleiding voor de motie “Eigendommen grond onder clubgebouwen” aangenomen bij het voorjaarsdebat op 19 juni 2013. Met deze motie verzoekt de raad het college om onderzoek te doen naar de eigendomsstatus van clubgebouwen op gemeentegrond en om de financiële en juridische gevolgen in beeld te brengen.

Met voetbalvereniging Gronitas hebben we een ernstig meningsverschil over de eigendomssituatie van het clubgebouw. Bij de behandeling in de raad van het renovatieplan

voor sportcentrum Kardinge ontstond de discussie waarom we wel de aanleg van commerciële squashbanen financieren en niet het clubgebouw van GHBS.

Bij de uitvoering van het project Basis op Orde lopen we ook aan tegen onduidelijkheden over wie eigenaar is van (delen van) een kleed- en clubgebouw. Basis op Orde is bedoeld om met alle buitensportverenigingen eenduidige afspraken te maken over onder meer het betalen van energie, water, ozb, afvalstoffenheffing en rioolrechten.

De nota formuleert de uitgangspunten voor de rol die de gemeente wil spelen. Welke sporten faciliteert de gemeente en hoe faciliteert de gemeente? Ook informeren we met deze nota de Raad over de aanpak van capaciteitsknelpunten, de tevredenheidsonderzoeken en de communicatie met de gebruikers, de planning van investeringen en onderhoud (MIP en MOP) en het verduurzamen van onze accommodaties.

Achtereenvolgens worden de volgende punten behandeld:

1. Wat heeft de Gemeente eigenlijk aan sportaccommodaties?
2. Wat zijn de huidige gebruikssituaties en eigendomsverhoudingen?
3. Welke sporten faciliteren we wel en welke niet en welke uitgangspunten hanteren we hier bij?
4. Welke voorzieningen faciliteren we: de sportaccommodatie zelf, de kleedaccommodatie, het clubgebouw? En tot hoever gaat het faciliteren? (verhuur, subsidie, lening, erfpacht?)
5. Onderhoud en vervangingsinvesteringen: hoe informeren we de raad hierover jaarlijks en wat is het programma voor 2014?
6. Basis op orde: hoe gaan we gelijke omstandigheden voor de buitensporten creëren door afspraken te maken over het betalen van de kosten van gas, water en elektriciteit.
7. Het periodieke onderzoek naar de behoefte aan sportaccommodaties en de consequenties die we daaraan verbinden.
8. Hoe kunnen we onze accommodaties verder verduurzamen ?
9. De jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken en de verschillende communicatiemomenten met de gebruikers van de sportaccommodaties. We gaan ook in op het onderzoek dit jaar onder de gebruikers van de gymlokalen.
10. Tenslotte de conclusies en acties die voortvloeien uit deze accommodatienota.

1. Wat heeft de Gemeente eigenlijk aan sportaccommodaties ?

Er zijn geen wetten of rijksbeleid waarin is vastgelegd wat de rol van de gemeente is op sportgebied. Gemeenten zijn autonoom in hun sportbeleid. Het aanbod van gemeentelijke sportaccommodaties is historisch gegroeid en verschilt per gemeente. Van geval tot geval werd bekeken of er een rol was voor de gemeente. De omvang van de investering, het draagvlak (aantal gebruikers), de soort sport en de positie van de gemeente (grote stad, centrumgemeente, ambities) waren de belangrijkste factoren in die afweging.

Alle gemeenten hebben in het verleden voetbalvelden aangelegd. Ook hebben alle gemeenten sporthallen en gymlokalen gebouwd, vaak op de eerste plaats bedoeld voor (en betaald door) het onderwijs. In de jaren '60 van de vorige eeuw hebben ook bijna alle gemeenten zwembaden gebouwd.

Atletiekbanen komen in een beperkt aantal gemeenten voor, omdat het draagvlak daarvoor in de meeste gemeenten niet voldoende is. Slechts een heel kleine groep gemeenten heeft een kunstijsbaan of ijshal aangelegd, omdat de exploitatielasten daarvan erg hoog zijn.

Groningen als grote stad en centrumgemeente beschikt over alle genoemde voorzieningen en is daarmee voorzien van een breed en gevarieerd aanbod aan sportaccommodaties.

We faciliteren veel sporten, maar er zijn ook veel sporten die we niet faciliteerden. Reden daarvoor is dat de markt hier zelf in kan voorzien, zoals maneges en golfbanen. Ook tennis is een sport die zich tegenwoordig goed zelf kan bedruipen. De afgelopen jaren zijn de exploitatie en beheer van de gemeentelijke tennisparken overgedragen aan de verenigingen.

Wel heeft de gemeente in zeven wijken openbare tennisbanen aangelegd.

Gymnastiek/turnen en vechtsporten zijn zeer populaire sporten die zich niet of nauwelijks zelf redden. Toch hebben we ze tot nu toe niet kunnen faciliteren met een turnhal of dojo.

De gemeentelijke accommodaties in kort bestek:

- 16 sportparken (incl drafbaan en atletiekcentrum), met:
 - 31 voetbalvelden natuurgras
 - 21 voetbalvelden kunstgras
 - 9 voetbal oefenvelden en 8 voetbal oefenhoeken
 - 4 hockeyvelden
 - 8 korfbalvelden
 - 2 rugbyvelden en 1 rugby oefenhoek
 - 1 honkbalveld en 2 softbalvelden
 - 1 atletiekbaan
 - 1 wielervedbaan (rondom sportpark corpus Den Hoorn)
 - 1 drafbaan/eventementencentrum
- 23 gymlokalen
- 7 gymlokalen van O2G2 die de gemeente inroostert en verhuurt
- 9 sporthallen (waarvan 1 in aanbouw, bij sportcentrum Kardinge)
- 10 openbare tennisbanen, op 7 locaties
- 4 zwembadcomplexen (3 overdekt, 1 openlucht)
- 1 ijsbaan en 1 ijshal (beide overdekt)

Bijlage 1 geeft een meer gedetailleerd overzicht van alle gemeentelijke sportaccommodaties.

De (semi)topsportsportshallen in Groningen zijn niet in gemeentelijke handen. Ze zijn gerealiseerd door het Alfacollege, de Hanzehogeschool en Martiniplaza BV. De accommodaties van het Alfacollege (opleiding Sport en Bewegen, Kardinge) en de Hanzehogeschool (Hanze Instituut Sportstudies, Zernikecampus) worden overdag door het onderwijs gebruikt en 's avonds verhuurd aan sportverenigingen. In de topsporthal van het Alfacollege spelen in het weekend de topteams van NIC.VCD (korfbal) en Abiant Lycurgus (volleybal) hun wedstrijden.

De topsporthal Martiniplaza kent als vast huurder Gasterra Flames (basketbal) en wordt daarnaast incidenteel gebruikt voor sportwedstrijden, zoals onlangs de Daviscup tennisinterland tussen Nederland en Oostenrijk.

Tenslotte noemen we het sportcomplex RUG-HG (ook wel genoemd: de ACLO). Dit grote complex, met velden, sporthallen, zalen, tennisbanen en andere voorzieningen, werd in de jaren '60 gebouwd door de Rijksuniversiteit. Later is ook de Hanzehogeschool partner geworden. De voorzieningen worden uitsluitend door studenten gebruikt (verenigingen en individueel gebruik). Studentensportverenigingen maken zeer beperkt gebruik van gemeentelijke voorzieningen.

Conclusie is dat er in de loop der jaren veel sportaccommodaties gerealiseerd zijn in de gemeente Groningen, zowel door de gemeente als door andere partijen.

2. Wat zijn de huidige gebruikssituaties en eigendomsverhoudingen?

De eigendomsverhoudingen zijn voor de binnensporten duidelijk: de gemeente is eigenaar en stelt de accommodaties ter beschikking aan het onderwijs, sportverenigingen en andere gebruikers. De gebruikssituatie is voor de binnensporten ook duidelijk: de gemeente is verantwoordelijk voor onderhoud, exploitatie, schoonmaak en beheer.

Voor de buitensporten is het ingewikkelder. De gemeente is eigenaar, beheerder en verhuurder van de sportvoorziening zelf (het veld, de atletiekbaan etc). Dat geldt ook voor het grootste deel van de kleedgebouwen. Voor de clubgebouwen en enkele kleedgebouwen ligt dat anders. Een deel van de clubgebouwen is door de gemeente gebouwd, maar veel clubgebouwen zijn door een vereniging gebouwd, meestal met een subsidie en lening van de gemeente. De clubgebouwen staan op gemeentegrond, zonder dat er een zakelijk recht is gevestigd. De kleedkamers zijn bijna allemaal gebouwd door de gemeente. Een klein aantal kleedkamers is door een vereniging gebouwd op gemeentegrond, ook zonder zakelijk recht. De gebruikssituaties lopen uiteen van het recht van eigendom tot een gebruiksovereenkomst. (zie bijlage 1).

Veel club- en kleedaccommodaties zijn dus gebouwd op grond van de gemeente zonder dat er (formeel) iets is vastgelegd tussen de gemeente en de sportvereniging. Op grond van de zogenoemde 'natrekkingsregel' is de gemeente in die gevallen juridisch eigenaar geworden van de betreffende accommodaties. Het is gebleken dat veel sportverenigingen hiervan niet op de hoogte zijn.

Deze vanuit het verleden ontstane situatie kan leiden (en heeft al geleid) tot juridische geschillen over het eigendom, en daarmee ook over wie verantwoordelijk is voor wat. Daarmee loopt de gemeente financiële en veiligheidsrisico's (aansprakelijkheid). Sportverenigingen realiseren zich deze situatie vooral op het moment dat zij bouwplannen hebben en de bank vanwege de onduidelijke juridische status niet wil financieren.

3. Welke sporten faciliteren we wel en welke niet en welke uitgangspunten hanteren we hier bij?

Het belangrijkste criterium voor (mee)financiering door de gemeente leek tot nu toe of de markt zelf kon voorzien in de bouw en exploitatie van een voorziening. Er is echter nooit een eenduidige lijn vastgesteld waarom we de ene sport wel faciliteren en de ander niet. Dat willen we nu wel doen.

Onze rol als het gaat om het realiseren van gemeentelijke sportaccommodaties, gaan we voortaan bepalen aan de hand van zes uitgangspunten. We gaan hierbij uit van de bestaande situatie in de stad.

De uitgangspunten zijn niet allemaal nieuw, we hebben ze in het verleden wel vaak impliciet gehanteerd. Ze luiden als volgt.

Eerste uitgangspunt: Het moet om een erkende sport gaan.

Het moet gaan om sporten die zijn aangesloten bij een bond, die door NOC*NSF is erkend.

Tweede uitgangspunt: Subsidiariteit / Marktfalen:

Alleen als de markt niet voorziet in een accommodatie voor een erkende sport, omdat de financiering en exploitatie te duur is, kan de gemeente voor die sport een accommodatie realiseren of meefinancieren.

Derde uitgangspunt: Optimale bezetting:

We streven naar een optimale bezetting van sportaccommodaties. We zoeken daarbij steeds naar een goede balans tussen spelen, bewegingsonderwijs, sportieve recreatie en verenigingsgebruik. Dit naar voorbeeld van de z.g. "SER regels". De Sociaal Economische Raad heeft deze regels opgesteld als leidraad voor gemeenten. Deze regels zijn:

- Gebruik de ruimte die al beschikbaar is gesteld voor een bepaalde functie of door herstructurering beschikbaar gemaakt kan worden.
- Maak optimaal gebruik van de mogelijkheden om door meervoudig ruimtegebruik de ruimteproductiviteit te verhogen.
- Pas zodra het voorgaande onvoldoende soelaas biedt, komt de optie van uitbreiding of nieuwbouw aan de orde. .

Vierde uitgangspunt : Er is verschil tussen binnensporten en buitensporten.

Voor buitensporten geldt, dat we voor elke sportaccommodatie het maximaal gebruik van de accommodatie bepalen en dat verenigingen bij hun aannemebeleid daar rekening mee moeten houden. Is een sportpark vol, dan betekent dat een ledenstop of gebruik van een ander sportpark.

We hanteren normen die zijn opgesteld in overleg met de KNVB en de VNG.

Voor natuurgrasvelden is de maximale belasting 250 uur per jaar. Deze velden worden bijna uitsluitend voor wedstrijden gebruikt. Uitgaande van 35 speelweekenden per jaar kan een natuurgrasveld dus 7,1 uur per weekend bespeeld worden.

Kunstgrasvelden hebben niet te maken met een maximale belasting. Ze kunnen onbeperkt bespeeld worden. In de praktijk worden ze op maandag t/m vrijdag na schooltijd tot 22.30 uur gebruikt voor trainingen en in het hele weekend voor wedstrijden.

De norm voor het aantal kleedkamers is één kleedkamer per team, dat is twee per veld.

Vanwege de wisseltijd tussen wedstrijden zijn extra kleedkamers nodig, maar dat is niet het geval bij gebruik van lockers, zoals in het kleedgebouw op sportpark Kardinge.

Voor de binnensporten ligt het eenvoudiger: voor een sporthal, ijsbaan of zwembad is duidelijker aan te geven wanneer hij volledig bezet is. Echter ook daar bekijken we voortdurend of de bezetting beter kan.

Vijfde uitgangspunt: Bij nieuwe sporten beoordelen we van geval tot geval of we accommodaties willen aanleggen of uitbreiden.

In het geval van een nieuwe sport gelden de volgende afwegingen:

- Maatschappelijk rendement (kosten tegenover het bereik en bezetting).
- Duurzaamheid van het gebruik.
- Multifunctionaliteit: flexibel kunnen inzetten van de accommodatie.
- Het gezamenlijk gebruik door medesporters.
- Gaat het om een voorziening waar Groningen als grote stad een regionale functie vervult, zoals we dat doen bij onze atletiekbaan, ijsbaan, wielervedbaan.
- Kan de sport in de openbare ruimte worden uitgeoefend? Of is een aparte accommodatie nodig?
- Gaat het om een studentensport waar RUG en Hanzehogeschool in kunnen voorzien?
- Wat is het regionale aanbod voor de betreffende sport? Indien in de directe omgeving sportaccommodaties zijn die onderbezet zijn, kan dat een reden zijn dat de gemeente Groningen geen sportaccommodatie realiseert.

Een voorbeeld: Drachten heeft een 50 meter zwembad dat voor de topsport een regionale functie heeft. Om die reden -en vanwege de hoge investeringskosten- vinden wij het niet noodzakelijk in Groningen een 50 meter bad aan te leggen of daarin te financieren.

Zesde uitgangspunt : Sportcentrum Kardinghe heeft een aparte status.

Kardinghe is een vorm van publiek private samenwerking. Doel is dat functies elkaar versterken, maar ook dat de private onderdelen de publieke onderdelen betaalbaar houden. Dit is vastgelegd in de uitgangspunten bij de start van Kardinghe (zie onze brief van 19 april 2013). De gemeente bouwt en zorgt voor de basissporten zwemmen en schaatsen. Dat wil zeggen dat de gemeente voor deze sporten het exploitatietekort voor haar rekening neemt. Andere sporten en ondersteunende functies besteden we uit. De gemeente bouwt, is eigenaar en verhuurt aan of sluit een exploitatieovereenkomst met een marktpartij, voor een kostendekkend bedrag. Op dit moment worden de winkel, de horeca en de tennis- en squashbanen op deze wijze door marktpartijen geëxploiteerd.

4. Welke voorzieningen faciliteren we: de sportaccommodatie zelf, de kleedaccommodatie, het clubgebouw? En tot hoever gaat het faciliteren? (verhuur, subsidie, lening, erfpacht?)

De criteria voor het wel of niet faciliteren van sporten zijn nu duidelijk. Maar tot hoever gaat de rol van de gemeente? De kern van de rol van de gemeente is dat ze gelegenheid geeft tot het beoefenen van sport. Dat wil zeggen dat de gemeente verantwoordelijk is voor de aanleg en het specialistische onderhoud van de sportvoorziening, met kleed- en doucheruimtes. We constateren dat onze rol verschilt voor de binnen- en de buitensporten.

Op de sportparken is de gemeente niet verantwoordelijk voor de bouw van clubgebouwen. Wel willen we verenigingen de gelegenheid geven van een clubhuis gebruik te maken. We gaan duidelijke afspraken maken met de verenigingen over de clubaccommodaties. Dat kan op verschillende manieren. In Nederland komen zeer uiteenlopende gebruikssituaties voor, variërend van huur, recht van opstal, erfpacht tot eigendom. Er is geen eenduidige beste situatie.

De gevolgen van een bepaalde gebruikssituatie kunnen voor zowel de sportvereniging als de gemeente grote gevolgen hebben. Als de vereniging zelf eigenaar van de clubaccommodatie is, is zij verantwoordelijk voor het onderhoud, beheer, schoonmaak en wettelijke vereisten. Bovendien is zij aansprakelijk voor wat er in het gebouw gebeurt. Dat betekent veel werk, een grote verantwoordelijkheid en hoge kosten. In geval van een huurovereenkomst liggen die verantwoordelijkheden bij de gemeente.

We gaan alle voor- en nadelen van de diverse gebruikssituaties in kaart brengen, voor zowel de sportverenigingen als de gemeente. Wij komen in het voorjaar van 2014 met een voorstel over de gewenste situatie in Groningen. We houden rekening met de bestaande situaties. Wij streven er op termijn naar dat alle kleedkamers op de sportparken in beheer bij de gemeente komen. We gaan met de verenigingen in overleg of zij bereid zijn de kleedkamers aan ons over te dragen. Wij zijn in dat geval voortaan verantwoordelijk voor het groot onderhoud. Met de verenigingen willen we afspraken maken over zelfwerkzaamheid voor zaken als schoonmaak.

Voor nieuwe situaties op een sportpark geven wij er de voorkeur aan om clubgebouwen en kleedaccommodaties zo veel mogelijk in één gebouw onder te brengen. Daardoor is het mogelijk ruimtes efficiënter te gebruiken en te beheren.

De binnensporten geven een ander beeld. De gebruikssituatie en de verantwoordelijkheden zijn duidelijker. Dit zal de komende tijd niet wijzigingen. Sportverenigingen kunnen gebruik maken van de kantine die in bijna alle sporthallen en in de zwembaden aanwezig is.

Van de gymnastieklokalen is een deel in eigendom en beheer bij de gemeente. Ze worden overdag gebruikt voor het bewegingsonderwijs en na schooltijd en in de weekenden verhuurd aan verenigingen en andere gebruikers. Een ander deel is in eigendom van schoolbestuur O2G2, maar wordt beheerd en verhuurd door de gemeente. Tenslotte hebben de andere schoolbesturen gymlokalen in eigendom en beheer. Een deel daarvan wordt verhuurd aan verenigingen, maar daar heeft de gemeente geen zicht op.

Voor de gemeentelijke sporthallen gelden dezelfde regels als voor de gymnastieklokalen: overdag gebruik door het onderwijs, op andere tijden de sportverenigingen en andere gebruikers. De gemeentelijke zwembaden en de ijsbaan/ijshal van sportcentrum Kardinge kennen ook veel recreatief gebruik.

We proberen bij de inroosting van velden, zalen, zwembaden en ijsbanen aan de belangen van alle gebruikersgroepen tegemoet te komen. Jaarlijks wordt op basis van de aanvragen van de sportverenigingen en andere gebruikers een indeling van het gebruik gemaakt.

De capaciteit van onze accommodaties is in het algemeen voldoende om aan de vraag te kunnen voldoen. Maar op bepaalde tijden is in vooral de sporthallen en de ijshal sprake van schaarste. De toewijzing van uren voor de sportaccommodaties was voornamelijk gebaseerd op de roosters van voorgaande jaren. Elke vereniging kreeg de uren toegewezen die ze al jaren hadden. Er was weinig tot geen ruimte voor nieuwe aanvragers.

Waar mogelijk willen we de bezetting van accommodaties optimaliseren. Het automatisme van toewijzing op basis van voorgaande jaren laten we geleidelijk los (zie ook de brief aan de raad 9-2-2012). We hanteren de volgende toewijzingsregels.

Het Basisonderwijs en daarna het Voortgezet Onderwijs krijgen altijd voorrang als er een wettelijke verplichting is. In de naschoolse uren krijgen Bslim-activiteiten voorrang.

In een aantal nog aan te wijzen accommodaties geven we voorrang aan de topsporttalentopleidingen. Na 18.00 uur is er plaats voor de sportverenigingen. De verenigingen kunnen eerder dan om 18.00 uur de beschikking krijgen over een sportaccommodatie als geen vraag is vanuit Bslim of talentopleidingen. Per 1 augustus 2014 geven we ook voorrang aan de moderne vereniging. Dit zijn verenigingen die samenwerken met de wijk of een school of die zich richten op bepaalde groepen.

Deze toewijzingsregels hanteren we vooral bij de sporthallen en de ijshal van sportcentrum Kardinge, omdat daar de druk op de beschikbare capaciteit het grootst is.

De accommodaties worden tegen niet-kostendekkende tarieven beschikbaar gesteld. De prijs die een individuele zwemmer of schaatser voor zijn kaartje betaalt, dekt de kosten niet. Dat is ook het geval bij de tarieven die sportverenigingen en andere gebruikers betalen voor gebruik van velden, zalen, hallen, ijs, zwemwater, de atletiekbaan etc.

Sportverenigingen en andere gebruikers betalen hetzelfde huurtarief, maar sportverenigingen krijgen een deel van de huur terug in de vorm van een subsidie. Jaarlijks verlenen we voor ca. 1 miljoen euro aan "huursubsidie" (basis- en jeugdsubsidie). Deze vorm van subsidiëring voldoet niet, zoals genoemd in het Drie punten plan sport (brief aan de raad 23 juli 2013).

We zoeken naar een andere vorm van subsidiëring, waarmee we meer willen sturen.

Begin 2014 komen we met een voorstel.

5. Onderhoud en vervangingsinvesteringen: hoe informeren we de raad hierover jaarlijks en wat is het programma voor 2014?

We werken voortdurend aan het op peil houden en verbeteren van onze accommodaties. We onderscheiden:

- Dagelijks onderhoud
(zoals knappende riolering, kapotte pompen)
- Planmatig onderhoud en contracten (MOP)
(zoals schilderwerk en maaien velden; contract met bv Iederz):
- Vervangingsinvesteringen (MIP)
(zoals het vervangen van een toplaag kunstgras),
- Nieuwe investeringen
(zoals de aanleg van het 4e kunstgras hockeyveld).

Voor B (het planmatig onderhoud) en een deel van C (de vervangingsinvesteringen) hebben we sinds 2008 meerjarenplanningen: de Meerjaren Onderhouds Planning (MOP) en de Meerjaren Investerings Planning (MIP); (bijlagen 2 A en B). Door het werken volgens meerjarenplanningen kunnen we een bepaalde kwaliteit van de sportaccommodaties garanderen. Dat kan omdat we gebruik maken de kwaliteitsnorm volgens NEN2767 (bijlage 2C). In Groningen werken we op niveau 3. Vertaald naar cijfers op school: een 6+.

De MIP en MOP hebben een dynamisch karakter. We beoordelen voortdurend welke werkzaamheden naar voren moeten worden geschoven en welke werkzaamheden langer kunnen wachten. De volgorde daarbij is: voldoen aan de wet, veilig, heel en schoon. De consequenties voor de gebruiker staan daarbij centraal.

De dynamiek bij de uitvoering wordt veroorzaakt door calamiteiten (bijvoorbeeld als kunstgrasvelden door een strenge winter zijn aangetast), voortschrijdend inzicht (een situatie valt mee of juist tegen), budgetinterventies (bezuinigingen) en ontwikkeling in techniek en markt (lagere prijzen door de crisis). De betrokken gebruikers informeren we over de wijzigingen.

Voor de MIP en MOP is jaarlijks 7,8 miljoen euro beschikbaar. Het vrij besteedbare budget fluctueert jaarlijks door de wisselende vrijval van kapitaallasten. Jaarlijks fluctueert de hoeveelheid gewenst onderhoud en daarmee ook de hoeveelheid benodigde middelen. De eerstvolgende jaren voorzien we tekorten en daarna overschotten.

Per saldo is er op het moment een gemiddeld jaarlijks tekort. Dit wordt grotendeels veroorzaakt doordat we een aantal kosten nog niet in rekening brengen bij een aantal sportverenigingen. Dit wordt opgelost door onderhoud te verschuiven naar latere jaren. Daarin schuilt het risico dat te lang uitstel de problematiek op termijn vergroot.

Het budget voor de MIP/MOP is door de raad vastgesteld met de nota Sport op Orde in 2008 voor de periode 2007-2016. Elke vijf jaar wordt een volledig nieuwe MIP en MOP opgesteld voor een periode van tien jaar. In 2016 maken we weer een volledig nieuwe MIP en MOP, die ter besluitvorming aan de raad wordt voorgelegd. Daarnaast informeren we de raad jaarlijks in de maand november over de geplande investeringen in het volgende jaar en de jaren daarna. Elke investering wordt apart in een voorstel voor een kredietaanvraag aan de raad voorgelegd.

In de MOP hebben we middelen geserveerd voor het onderhoud van alle accommodaties. In de MIP echter zijn alleen de vervangingsinvesteringen van een deel van de accommodaties opgenomen. Dat zijn de vervanging van de kunstgrasvelden en een deel van de benodigde middelen voor de vervanging van sporthal De Wijert.

Er zijn dus geen middelen gereserveerd voor vervangingsinvesteringen van de rest van de accommodaties. We noemen als voorbeeld de grote investeringen die voor de Papiermolen verwacht worden. Voor uitbreiding van capaciteit zijn ook geen middelen beschikbaar. Plannen voor deze investeringen zullen we apart aan de raad voorleggen.

6. Basis op orde: hoe we gelijke omstandigheden voor de buitensporten willen creëren door afspraken te maken over het betalen van de kosten van gas, water en elektriciteit.

We willen op de sportparken toewerken naar eenduidige regels over het betalen van de lasten voor gas, water, elektriciteit en overige lasten. Dat doen we met het project 'Basis op orde'. Het project Basis op orde is bedoeld om gelijke omstandigheden te creëren voor de buitensportverenigingen. Deze omstandigheden verschillen namelijk per vereniging. De ene vereniging betaalde bijvoorbeeld op het gebied van energie alles zelf, terwijl op een steenworp afstand een andere vereniging helemaal geen energie betaalde. Verder kreeg een aantal verenigingen vergoedingen op basis van afspraken die lang geleden zijn gemaakt en niet meer realistisch zijn. Ook hier kunnen we spreken van een lappendeken.

Voor het gelijktrekken van de afspraken tussen verenigingen en de gemeente gaan we de volgende uitgangspunten hanteren:

- de verenigingen betalen voor gas, water, elektra, onroerende zaakbelasting, afvalstoffenheffing en rioolrechten;
- vergoedingen worden alleen verstrekt als die op een reële afspraak is gebaseerd;
- afspraken over onderhoud en schoonmaak van de accommodatie zijn alleen geldig als ze schriftelijk zijn vastgelegd.

De afgelopen jaren is een inventarisatie gemaakt van de afspraken over kosten en de vergoedingen. Op basis van de uitgangspunten is de gemeente anderhalf jaar geleden gesprekken gestart met alle buitensportverenigingen.

Met alle verenigingen zijn nu minimaal drie gesprekken gevoerd, met een aantal vier of vijf keer. Waarom zo vaak? Het mag duidelijk zijn dat het terugbrengen van de vergoedingen en het in rekening brengen van kosten financiële consequenties voor de verenigingen heeft.

Het resultaat van de gesprekken is dat de verenigingen het eens zijn over het principe dat er zelf voor gas, water en elektra wordt betaald. Vergoedingen die niet realistisch zijn of waarvoor de onderbouwing nog slechts gedeeltelijk bestaat, worden in maximaal drie jaar afgebouwd. De afbouwregeling moet er voor zorgen dat alle verenigingen in 2017 op gelijke basis vergoedingen krijgen. Per saldo betekent dit wel dat er meer kosten in rekening zullen worden gebracht en dat de meeste verenigingen meer zullen moeten betalen..

Over een aantal punten zijn we nog in gesprek met de verenigingen. Het gaat dan onder andere over het energieverbruik, de doorberekening van energie voor het kleedkamergebruik, de opstalverzekering en de hoogte van de voorschotnota energie. De verenigingen vinden over het algemeen dat het verbruik van de algemene voorzieningen hoog is. Het gaat dan over de verwarming kleedkamers, douches, veldverlichting en terreinverlichting.

Om die reden voeren we maatregelen door om de kosten te verlagen:

- Er wordt onderzocht of de aansluitwaardes energieaansluitingen omlaag te brengen zijn, om zo de vastrechtkosten te drukken
- Op de sportparken West-end en Kardingse loopt een pilot om te onderzoeken of de kosten van de veldverlichting te verlagen zijn
- Met de Novo zijn een aantal afspraken gemaakt, waar verenigingen mogelijk een beroep op kunnen doen (bijvoorbeeld schoonmaak kantine, papierprikken e.d.)
- met de GRESCo (Groningse energie service compagnie) worden energiebesparende maatregelen besproken voor de sportaccommodaties.

Een aantal verenigingen is al akkoord gegaan met de nieuwe afspraken. Met alle andere verenigingen blijven we in gesprek. We streven ernaar uiterlijk in 2014 tot overeenstemming te komen.

Er is niet alleen onduidelijkheid over het doorberekenen van de gebruikerslasten. Dat geldt ook voor de huur van een aantal clubgebouwen. Een aantal verenigingen betaalt geen of een symbolische huur voor het gebruik van de clubaccommodatie die de gemeente heeft gebouwd. Het gaat om buitensportverenigingen die de afgelopen jaren moesten verhuizen naar een ander sportpark: de sportparken Kardingse, De Parrel, West End en het Noorden. De verenigingen hadden in de oude situatie een clubgebouw dat door henzelf was gebouwd. In de nieuwe situatie dienden zij het clubgebouw van ons te huren. Met deze verenigingen is afgesproken dat zij voor een bepaalde periode een symbolische huur hoefden te betalen. De periodes zijn nu afgelopen. Wij zullen de komende tijd overgaan tot het vragen van een reële huur. Omdat de kosten niet in rekening zijn gebracht bij de verenigingen leidt dat tot tekorten in de exploitatie van de accommodaties.

7. Het periodieke onderzoek naar de behoefte aan accommodaties en de consequenties die we daaraan verbinden.

Om de vier jaar laten we onderzoeken wat de behoefte is aan sportaccommodaties in de stad en hoe die behoefte zich de komende jaren waarschijnlijk zal ontwikkelen. In 2008 heeft het eerste capaciteitsonderzoek plaats gevonden, gevolgd door een onderzoek in 2012. In 2016 zal het volgende capaciteitsonderzoek plaats vinden. Aan de hand van de aanbevelingen uit het capaciteitsonderzoek maken we een plan waarin we beschrijven of en op welke wijze we gevolg geven aan de aanbevelingen.

In het capaciteitsonderzoek 2012 zijn de volgende conclusies getrokken: De stad Groningen heeft een breed en gevarieerd aanbod van sportaccommodaties, dat voor de komende jaren goed in staat is te voorzien in de groeiende vraag naar sportaccommodaties. Op onderdelen zijn er echter tekorten aan capaciteit te verwachten. Er wordt een tekort verwacht van wedstrijdvelden voetbal en hockey op sportpark Corpus den Hoorn. Aanbevolen wordt om een combinatieveld, dat te gebruiken is voor meerdere sporten, aan te leggen en nog een (vijfde) hockeyveld. Daarnaast wordt aanbevolen om op Sportpark Esserberg een combinatieveld aan te leggen en op sportpark Hoogkerk een kunstgrasvoetbalveld, inclusief extra kleedkamers.

Naast een tekort aan wedstrijdvelden constateert het capaciteitsonderzoek een tekort van één sporthal in 2016 oplopend tot twee sporthallen vanaf 2020. Aanbevolen wordt om te wachten met de sloop van de "Oude ALO" en snel nieuwbouwplannen, vooral bij Sportcentrum

Kardinge, te realiseren. Daarnaast wordt geadviseerd om het verhuurbeleid van sporthallen en -zalen aan te scherpen door duidelijke toewijzingsregels, eventueel een voorrangbeleid, afschaffen of flexibilisering van het gewoonterecht, beter inzicht in de daadwerkelijke bezetting en reallocatie van gebruikers van de binnensportaccommodaties.

In een brief aan de raad (dd. 11-10-2012) schreven we de meeste aanbevelingen van het capaciteitsonderzoek over te willen nemen. De middelen om te investeren in sportaccommodaties zijn beperkt. Voor een aantal aanbevelingen geldt dat we voor een alternatieve, maar afdoende oplossing hebben gekozen.

We hebben een groot deel van de aanbevelingen uitgevoerd of hebben de uitvoering in voorbereiding. Het in hoofdstuk 4 genoemde afwegingskader passen we zoveel mogelijk toe, vooral het intensiever gebruiken van de beschikbare ruimte. De stand van zaken is als volgt:

- Het vierde hockeyveld is in november 2013 in gebruik genomen. Op termijn is de verwachting dat meer capaciteit nodig is. We leggen vooralsnog geen vijfde hockeyveld aan. We gaan eerste optimaal gebruik maken van de beschikbare capaciteit in de stad en betrekken hierbij de capaciteit die beschikbaar is op het sportcentrum bij Zernike (zaterdag).
- Een voorstel voor de herinrichting van Sportpark Corpus den Hoorn gaan we op korte termijn voorleggen aan de raad. In het voorstel wordt meer ruimte voor de top- en breedte sport gerealiseerd, inclusief een combinatieveld (voetbal/rugby).
- Het capaciteitsknelpunt op Sportpark Esserberg lossen we op door slimmer in te roosteren en vooral op de zaterdagen langer door te spelen op de kunstgrasvelden.
- Op Sportpark Hoogkerk hebben we tegelijk met de renovatie van het kunstgrasveld korfbal, een kunstgras trainingsveld kunnen realiseren, dankzij de zelfwerkzaamheid van de gebruikers van het sportpark. Vanwege het intensieve gebruik van de kleedkamers maken de teams gebruik van kledinglockers.
- Het eerste deel van de renovatie van Sportcentrum Kardinge is afgerond en de nieuwe sporthal is in aanbouw. Daarnaast worden squashbanen, buitentennisbanen en een dojo voor vechtsporten gerealiseerd.
- Dankzij het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan de sporthal, speelhal en gymzaal, kunnen we de sportfaciliteiten in de 'Oude ALO' voor nog eens vijf jaar gebruiken.
- In de tussentijd bereiden we, in samenwerking met het Noorderpoortcollege, de bouw van de sporthal Europapark voor. Een voorstel over de bouw van een sporthal leggen wij op korte termijn aan u voor. Daarnaast zal op de plaats van de huidige sporthal De Wijert een spelhal verrijzen die geschikt is voor het basisonderwijs en specifiek voor een aantal sporten, zoals basketbal, volleybal en badminton, zal worden ingericht. Een spelhal heeft de omvang van twee gymlokalen.

Voor de overige sportbehoeften in de stad geldt het volgende. We toetsen ze aan de uitgangspunten die we hebben geformuleerd.

- Faciliteiten voor de turnsport maken onderdeel uit van de Sporthal Europapark. We stellen vast dat we een rol hebben in het faciliteren van een grote sport als gymnastiek/turnen, omdat de markt hier niet in voorziet (subsidiariteit/marktfalen).
- De badmintonsport kan gebruik maken van bestaande en toekomstig te bouwen accommodaties. Wij vinden het niet noodzakelijk om te investeren in een aparte accommodatie. In dit geval hanteren we het uitgangspunt 'optimale benutting van de bestaande sportaccommodaties'.
- De Stichting Schietsport heeft plannen voor de bouw van een schietaccommodatie. De financiering hiervan zien we niet als een taak van de gemeente.

Op basis van het uitgangspunt subsidiariteit/marktfalen stellen we vast dat de schietsport zelf moet kunnen voorzien in een accommodatie.

- De aanleg van een 50-meter zwembad vinden we op dit moment een brug te ver. Zwemmen is geen nieuwe sport, maar de bouw van een 50-meterzwembad is ten behoeve van een specifieke discipline, namelijk de topsport. In de regio (Drachten) is voor de topsport al een 50-meter zwembad beschikbaar.

8. Hoe kunnen we onze accommodaties verder verduurzamen ?

Wij willen als stad in 2035 energieneutraal zijn. Hiervoor is het noodzakelijk gebouwen te verduurzamen. Op sportgebied zetten we met het verduurzamen van Sportcentrum Karding een grote stap. We gebruiken de renovatie van Karding om ingrijpende energiebesparende maatregelen door te voeren. Door een combinatie van een biomassa-installatie en persgas, zonnepanelen en led verlichting is een reductie op het energieverbruik en de CO₂-uitstoot van 50% haalbaar. Het belangrijkste onderdeel vormt de biomassa-installatie, die zorgt voor de verwarming van het complex. Als brandstof gebruiken we 4.000 ton van ons eigen gemeentelijk groenafval, waardoor de aanvoer van groene energie is gewaarborgd. Met alle duurzaamheidsmaatregelen laten we zien wat de moderne mogelijkheden zijn om een sportcomplex op een duurzame en flexibele manier te kunnen inrichten en beheren. De totale uitgaven rondom duurzaamheid (€ 2,8 miljoen) worden gedekt door aanzienlijke besparingen op de energielasten. De verwachting is dat de energierekening worden gehalveerd.

Om alle huidige sportgebouwen te verduurzamen is het nodig, net als bij Sportcentrum Karding, te investeren in maatregelen. De kosten gaan hierin voor de baten uit. Het is echter niet altijd nodig om grote aanpassingen te doen om te besparen. Zo hebben we al onze sporthallen onderzocht en gekeken naar de instellingen van de installaties en verlichting. Het bleek dat door simpel enkele instellingen te wijzigen, al flink bespaard kan worden. Om een voorbeeld te geven: In een sporthal hangt verlichting die in delen geschakeld kan worden. Door 1/3 deel uit te laten besparen we energie, maar de lichtopbrengst voldoet nog ruimschoots aan de norm voor het betreffende gebruik.

Dit onderzoek voeren we ook door in de andere sportaccommodaties. Zo loopt er op dit moment op de sportparken Westend en Karding een pilot die een betere beheersing van de sportveldverlichting mogelijk maakt, waardoor het energieverbruik flink verminderd kan worden.

We houden innovaties goed in de gaten. Zo volgen we de ontwikkelingen in de led-verlichting nauwlettend en hebben we in sporthal Hoogkerk led-verlichting geplaatst. Ook zijn de ijshockeyhal en de 400-m ijsbaan Karding voorzien van led-lampen. Voor sportvelden is de LED techniek nog niet voldoende doorontwikkeld.

Verschillende sportaccommodaties zijn inmiddels uitgerust met een zogenaamd gebouw beheer systeem (GBS). Door te werken met een dergelijk systeem, in combinatie met afgestemde installatietechniek, zijn besparingen mogelijk tot 35% op het energieverbruik.

We onderzoeken welk systeem voor onze accommodaties het meest geschikt is. Door een koppeling te maken met het reserveringssysteem, is het mogelijk de sportaccommodatie te laten weten wanneer de verwarming aan moet. In het land zijn enkele voorbeelden van een dergelijk intelligent gebouw management systeem aanwezig.

Op basis van de ervaringen ontwikkelen we voorstellen voor duurzaam beheer. Daarbij is het uitgangspunt dat de investeringskosten gedekt moeten worden uit de vermindering van energiekosten. Als dat niet mogelijk is, maar de milieuwinst is substantieel, dan maken we voorstellen voor additionele financiering. Daarbij maken we zo mogelijk gebruik van de Groningse Energie Service Compagnie (GRESCo). We onderzoeken samen met de GRESCo hoe we duurzame investeringen kunnen koppelen aan het onderhoudsplan van alle accommodaties.

We zetten bij nieuwbouw- en verbouwprojecten in op energiezuinig, kwalitatief hoogwaardige accommodaties. De meest recent opgeleverde accommodaties zijn uitgevoerd met GBS. De praktijk is dat materialen die energiebesparend werken vaak kostbaar zijn en boven het beschikbare budget uitstijgen. Daardoor is het niet altijd mogelijk op de meest duurzame manier te bouwen.

9. De jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken en de verschillende communicatiemomenten met de gebruikers van de sportaccommodaties. We gaan ook in op het onderzoek dit jaar onder de gebruikers van de gymlokalen.

Per sportpark, sporthal, zwembad en ijsbaan vind er een aantal keren per jaar een gebruikersoverleg plaats. In voorbereiding op het nieuwe seizoen is de indeling van de velden op de sportparken en de toewijzing van de zwembaden onderwerp van gesprek.

Als er iets gebeurt gedurende het gebruik van de sportaccommodatie, dan kan gebruik worden gemaakt van de zogenaamde calamiteitentelefoon. Voor minder acute klachten is een klachten e-mailadres beschikbaar. Daarnaast organiseren we regelmatig verenigingsbijeenkomsten, waar de accommodaties onderwerp van gesprek kunnen zijn.

We willen graag weten hoe de gebruikers de gemeentelijke sportaccommodaties ervaren. Om die reden ondervragen we gebruikers hierover in een klanttevredenheidsonderzoek. Een klanttevredenheidsonderzoek bestaat uit een online onderzoek onder individuele sporters en groepsgesprekken met scholen/verenigingen over de dienstverlening van de gemeente Groningen. De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd in een onderzoeksverslag. In het onderzoek worden aanbevelingen gedaan. Aan de hand daarvan worden actie- en verbeterpunten geformuleerd en uitgevoerd.

De cyclus van het klanttevredenheidsonderzoek per accommodatie ziet er als volgt uit: Jaarlijks: de zwembaden (de Parrel, Helperbad, Papiermolen) en Sportcentrum Karding. Ook jaarlijks, wisselend per soort accommodatie, is er een uitgebreide enquête onder de gebruikers van sporthallen, gymzalen of sportparken. Dan worden sportbesturen, schoolbesturen, de sporters en het stadspanel gevraagd naar hun mening. In 2012 ging het over de sporthallen, in 2013 over de gymlokalen en in 2014 zijn de sportparken aan de beurt. In 2015 weer de sporthallen etc. Vanaf 2014 zullen ook jaarlijks de sportbesturen worden gevraagd naar hun mening over alle accommodaties die hun vereniging gebruikt.

Naast het klanttevredenheidsonderzoek vinden er jaarlijks Mystery visits plaats in alle zwembaden en Sportcentrum Karding. Een Mystery visit houdt in dat een voor het personeel onbekende bezoeker het gebruik en de gastvrijheid van de sportaccommodatie beoordeelt. We scoren goed in deze beoordelingen. Elk jaar zullen de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, de aanbevelingen en de verbeteringen die worden doorgevoerd aan de raad worden gepresenteerd in de maand november.

Bij deze nota is het klanttevredenheidsonderzoek van 2013 over de gymzalen gevoegd (bijlage 3). In grote lijnen luiden de bevindingen uit het rapport als volgt:

- De gymzalen worden over het algemeen door de meeste gebruikers als geschikt beoordeeld. Wel vindt een aantal gebruikers de stroefheid van de vloer en de temperatuur minder geschikt.
- Voor een groot deel van de gymzalen blijken het onderhoud en de hygiëne punten van aandacht. De gebruikers zijn ontevreden over de hygiëne en het onderhoud van vooral de douches, toiletten en kleedkamers.
- Het contact met de gemeente (Werkmaatschappij Sport en Recreatie) verloopt goed. De gebruikers zijn tevreden over het contact en de medewerkers van de gemeente.
- Het is niet bij iedereen bekend waar men terecht kan met klachten over de gymzalen. Daarnaast is betere terugkoppeling tijdens het proces van klachtafhandeling gewenst.

Op basis van deze bevindingen worden de volgende acties uitgezet:

| | |
|----------------------|--|
| Stroefheid vloer: | De klachten hierover hebben betrekking op drie gymzalen. We zullen in overleg met de gebruikers het probleem proberen op te lossen. |
| Temperatuur: | De klachten over de temperatuur hebben betrekking op vier gymzalen. Ook hier zoeken we in overleg met de gebruikers naar een oplossing. |
| Onderhoud/hygiëne: | De klachten over het onderhoud en de hygiëne zijn herkenbaar en hebben veel te maken met de dagelijkse overgang van onderwijsgebruik naar verenigingsgebruik en andersom. We onderzoeken samen met de gebruikers hoe we hier binnen de financiële randvoorwaarden verbeteringen kunnen aanbrengen. |
| Contacten: | We zullen de wijze waarop we contact onderhouden met onze gebruikers op de zelfde voet voort zetten. |
| Klachtenafhandeling: | We gaan in de gymzalen duidelijker zichtbaar maken waar gebruikers terecht kunnen voor klachten. Tevens zullen we een klager laten weten wat we met de klacht doen. |

10. Conclusies en acties.

We vatten de belangrijkste punten uit de nota hier samen.

A. We hanteren zes uitgangspunten voor het al of niet faciliteren van sporten

- Het moet gaan om een door NOC*NSF erkende sport.
- De gemeente heeft alleen een rol als de markt niet voorziet in een accommodatie.
- We maken optimaal gebruik van de beschikbare accommodaties.
- Er is een verschil tussen binnen- en buitensporten.
- Nieuwe sporten beoordelen we van geval tot geval.
- Sportcentrum Kardinghe heeft een aparte status

De uitgangspunten zullen niet altijd een sluitend antwoord geven op de vraag of we een sport moeten faciliteren, maar geven wel een kader aan om een afweging te kunnen maken.

B. We faciliteren de sportaccommodaties inclusief de kleed-, doucheruimtes.

Als we eenmaal hebben vastgesteld dat we een sport faciliteren, dan bouwen wij de sportaccommodatie en de bijbehorende kleedkamers en douches.

C. De club is verantwoordelijk voor een eigen clubgebouw/kantine.

Uitgangspunt is dat sportverenigingen die dat willen, hun eigen clubgebouw realiseren.

Voor de binnensporten is het duidelijk: bij een sporthal en een zwembad is de kantine een onderdeel van het gebouw dat door de sporters gebruikt kan worden.

De gebruikssituatie van de buitensporten is in veel gevallen niet formeel geregeld.

Veel verenigingen hebben clubgebouwen op gemeentegrond gebouwd. Daarnaast heeft de gemeente clubgebouwen gebouwd die door een vereniging gehuurd worden.

De keuze voor een bepaalde gebruikssituatie kan grote gevolgen hebben voor de vereniging en voor de gemeente. Voor de gebruikssituatie van clubgebouwen op sportparken, maken we een apart overzicht van de mogelijkheden. We komen hierover medio 2014 met een voorstel.

D. We hanteren toewijzingsregels voor het gebruik

In sportaccommodaties waar meer vraag dan aanbod is, hanteren we toewijzingsregels.

Dat doen we op dit moment vooral in de sporthallen en op de ijsbanen. Basis- en voortgezet onderwijs krijgen onder schooltijd voorrang, daarna geven we voorrang aan Bslim, topsporttalentopleidingen en de moderne vereniging

E. We komen in het eerste kwartaal van 2014 met een nota over de moderne vereniging en een aangepast subsidiestelsel.

F. Jaarlijks in november informeren we de raad over de vervangingsinvesteringen en het onderhoud in het volgende jaar. In 2016 bieden we de raad een geheel nieuwe MOP en MIP aan.

G. In 2014 wordt het project Basis op Orde afgerond en informeren we de raad.

Wij geven uitvoering aan het project Basis op Orde, met als doel gelijke omstandigheden voor de buitensportverenigingen te realiseren voor het betalen van energie, water en andere gebruikerslasten. Dit project wordt in 2014 afgerond.

H. Elke vier jaar doen we een capaciteitsonderzoek.

Om de vier jaar onderzoeken we hoe de behoefte aan sportaccommodaties zich de komende jaren zal gaan ontwikkelen. De aanbevelingen uit het onderzoek van 2012 zijn grotendeels uitgevoerd of in gang gezet. In 2016 doen we het volgende capaciteitsonderzoek.

I. We verduurzamen voortdurend onze sportaccommodaties.

Bij het onderhoud, vervangingsinvesteringen en nieuwe investeringen zetten we in op duurzaam (ver)bouwen. De verbouwing van Sportcentrum Karding is daarvoor het beste voorbeeld, maar ook kleine aanpassingen worden doorgevoerd.

J. Jaarlijks informeren we de raad in november over het klanttevredenheidsonderzoek.

We hebben verschillende communicatiemomenten met de gebruikers (vooral met de sportverenigingen) van onze sportaccommodaties. We informeren de raad jaarlijks over de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek van dat jaar en over de acties die we ondernemen. In 2013 hebben we een klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van de gymlokalen laten uitvoeren. We gaan naar aanleiding hiervan aandacht besteden aan de stroefheid van sommige vloeren, de temperatuur in vier gymzalen, onderhoud en hygiëne en aan contact met de klager over de afhandeling van de klacht.

Sportaccommodaties. Gebruikssituaties september 2013

Bijlage 1

(overzicht van alle sportaccommodaties die de gemeente Groningen beheert. Bij de sportparken worden alleen de gebouwen genoemd. De velden zijn in alle gevallen in beheer en onderhoud bij de gemeente.)

| | kk | Juridisch | Gebouwd | Huur | | | | | | | | | | | |
|--|--------|-----------|-------------|------|----------------|----------------------------------|--|--|--|--|---|--|--|--|--|
| Sportparken (16, incl drafbaan en atletiekcentrum) | aantal | eigendom | door * | ** | vereniging | in eigen beheer vereniging | vereniging doet onderhoud groot | vereniging doet onderhoud klein | Gemeente doet onderhoud groot | Gemeente doet onderhoud klein | Opmerkingen | | | | |
| Sportpark Selwerd | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gemeentelijke kleedkamers | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | Astrea | | | | x | x | verbouwing 2004 | | | | |
| Kantine loopgroep astrea | | Astrea | Astrea | Nee | Astrea | x | x | x | | | | | | | |
| Sportpark De Parrel | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mamio kantine (bovenverdieping) | | Gemeente | Gemeente | Ja | Mamio | | | x | x | | | | | | |
| B-Slim kantine (bovenverdieping) | | Gemeente | Gemeente | Ja | B-slim | | | | x | x | | | | | |
| Mamio kleedkamers (beneden) | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | Mamio | | | | x | x | | | | | |
| Sportpark Corpus den Hoorn | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gebouw OCSW | | Gemeente | Gemeente | nvt | nwvg | | | | x | x | | | | | |
| Loods leders | | Gemeente | Gemeente | Ja | iederz | nvt | nvt | nvt | nvt | | romney loods | | | | |
| Gebouw leders | | Gemeente | Gemeente | Ja | iederz | nvt | nvt | nvt | nvt | | kantoor/kantine | | | | |
| Gebouw FC Groningen | | Gemeente | losse units | nvt | fc groningen | x | x | x | | | tijdelijke unuts | | | | |
| Gebouw A | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | fc groningen | | | x | x | | | | | | |
| Gebouw GHBS (kantine) | | Gemeente | GHBS | nee | ghbs | x | x | x | | | | | | | |
| Gebouw GHBS (kleedkamers D) | 2 | Gemeente | Gemeente | nvt | ghbs | | | | x | x | worden als 4 kk gerekend, schoonmaak wsr | | | | |
| Gebouw Caribe (kantine) | | Gemeente | Caribe | Nee | caribe | x | | x | x | | | | | | |
| Gebouw Caribe (kleedkamers) | 4 | Gemeente | Caribe | ja | caribe | | | | x | x | 1 nog in verbouwing door caribe | | | | |
| Gebouw Groen geel (kantine+kleedkamers) | 2 | Gemeente | Groen Geel | Nee | groen geel | x | x | x | | | herplaatst 1990, fl 290000 voor herbouw vergoed | | | | |
| Gebouw Gronitas (kantine+kleedkamers) | 8 | Gemeente | Gronitas | Nee | gronitas | x | x | x | | | | | | | |
| Gebouw Wielerbond | | Gemeente | NWVG | Nee | nwvg | x | x | x | | | sinds 2010 niet meer in gebruik door brand | | | | |
| Gebouw GRC (kantine) | | Gemeente | GRC | Nee | grc | x | x | x | | | nieuwbouw 2012, subsidie 18000, lening 27000 | | | | |
| Gebouw GRC (kleedkamers B) | 6 | Gemeente | Gemeente | nvt | grc | | | | x | x | | | | | |
| Gebouw rugby GSRC | | Gemeente | GSRC | Nee | gsrc | x | x | x | | | staat op instorten | | | | |
| Sportpark Vinkhuizen/Westend | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gruno (kantine) | | Gemeente | Gruno | Nee | gruno | x | x | x | | | | | | | |
| Gruno (kleedkamers) | 6 | Gemeente | Gemeente | nvt | gruno | | | x | x | | | | | | |
| Lycurgus (kantine) | | Gemeente | Lycurgus | Nee | Lycurgus | x | x | x | | | | | | | |
| Lycurgus (kleedkamers) binnen | 2 | Gemeente | Lycurgus | Nee | Lycurgus | x | x | x | | | | | | | |
| Lycurgus (kleedkamers) buiten | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | Lycurgus | | | | x | x | | | | | |
| Club Brothers (kantine) | | Gemeente | Gemeente | Nee | Club brothers | x | | x | x | | | | | | |
| Club Brothers (kleedkamers) | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | Club brothers | | | | x | x | | | | | |
| Groninger Boys (kantine) | | Gemeente | Gemeente | ja | Groninger Boys | | | x | x | | nieuwbouw 2011 | | | | |
| Groninger Boys (kleedkamers 1 t/m 4) | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | Groninger Boys | | | x | x | | | | | | |
| Groninger Boys (kleedkamers 5 t/m 8) | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | Groninger Boys | | | | x | x | ook gebruik anderen | | | | |
| Beheerdersgebouw | | Gemeente | Gemeente | nvt | WSR | | | | x | x | leeg sinds oktober 2011 | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|----------|---------------|-----|---------------|---|---|---|---|--|
| Sportpark Stadspark | | | | | | | | | | |
| Velocitas (kantine) | | Gemeente | Velocitas | Nee | Velocitas | x | x | x | | |
| Velocitas (kleedkamers in gebouw) | 2 | Gemeente | Velocitas | Nee | Velocitas | x | x | x | | |
| Velocitas (kleedkamers los gebouw) | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | Velocitas | | | | x | x |
| De Vogels (kantine) | | Gemeente | Gemeente | Nee | Vogels | x | | x | x | na brand herbouwd, fl 200000 verzekering de vogels en fl 100.000 hypotheek de vogels |
| De Vogels (kleedkamers) | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | Vogels | | | | x | x |
| Sportpark het Noorden | | | | | | | | | | |
| VVK (eerste etage kantine) | | Gemeente | Gemeente | ja | VVK | | | x | x | |
| VVK (kleedkamers) | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | VVK | | | | x | x |
| v.v.Groningen (kantine) | | Gemeente | Gemeente | Nee | VVG | | | x | x | in 1979 gebouwd, 2009 verbouwd. In 1980 VVG 1/3 regeling kantine gebouwd |
| v.v.Groningen (kleedkamers) | 2 | Gemeente | Gemeente | nvt | VVG | | | | x | x |
| Potetos (kantine) | | Gemeente | Gemeente | Nee | Potetos | | | x | x | in 1979 gebouwd, 2009 verbouwd. In 1980 Potetos 1/3 regeling kantine gebouwd. Uiteindelijk meer geld zelf in het gebouw gestoken |
| Potetos (kleedkamers) | 2 | Gemeente | Gemeente | nvt | Potetos | | | | x | x |
| Sportpark Coendersborg | | | | | | | | | | |
| Oranje Nassau (kantine) | | Gemeente | oranje nassau | Nee | Oranje Nassau | x | x | x | | |
| Oranje Nassau (kleedkamers) | 8 | Gemeente | losse units | nvt | Oranje Nassau | x | x | x | | losse units |
| Oranje Nassau (werkplaats) | | Gemeente | oranje nassau | Nee | Oranje Nassau | x | x | x | | |
| Amicitia (Kantine) | | Gemeente | Amicitia | ja | Amicitia | x | x | x | | |
| Amicitia (Kleedkamers inpandig) | 6 | Gemeente | Amicitia | ja | Amicitia | x | x | x | | |
| Blauw Geel (kantine) | | Gemeente | Blauw Geel | Nee | Blauw Geel | x | x | x | | |
| Blauw Geel (kleedkamers inpandig) | 2 | Gemeente | Gemeente | nvt | Blauw Geel | | | x | x | |
| Kleedgebouw A | 2 | Gemeente | Gemeente | nvt | WSR | | | | x | x |
| Sportpark Kardingse | | | | | | | | | | |
| GVAV Rapiditas kantine | | Gemeente | Gemeente | ja | GVAV | | | x | x | 1998 in gebruik genomen, gebruiksovereenkomst niet tot stand gekomen |
| GVAV Rapiditas kleedkamers | 9 | Gemeente | Gemeente | nvt | GVAV | | | x | x | 1998 |
| ROG k.v kantine | | Gemeente | Gemeente | ja | ROG | | | x | x | 1998 in gebruik genomen, gebruiksovereenkomst niet tot stand gekomen |
| ROG k.v kleedkamers | 2 | Gemeente | Gemeente | nvt | ROG | | | x | x | 1998 |
| DIO v.v. kantine | | Gemeente | Gemeente | ja | DIO | | | x | x | 1998 in gebruik genomen, gebruiksovereenkomst niet tot stand gekomen |
| DIO v.v. kleedkamers | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | DIO | | | x | x | 1998 |
| Oosterparkers v.v. kantine | | Gemeente | Gemeente | ja | Oosterparkers | | | x | x | 1998 in gebruik genomen, gebruiksovereenkomst niet tot stand gekomen |
| Oosterparkers v.v. kleedkamers | 6 | Gemeente | Gemeente | nvt | Oosterparkers | | | x | x | 1998 |
| Diensvertrek OCSW | | Gemeente | Gemeente | nvt | WSR | | | | x | x |
| Sportpark Lewenborg | | | | | | | | | | |
| F.c. Lewenborg (kantine) | | Gemeente | Gemeente | ja | FC lewenborg | | | x | x | nieuwbouw 2011 |
| F.c. Lewenborg (kleedkamers) | 6 | Gemeente | Gemeente | ja | FC lewenborg | | | | x | x |
| Kluisboom VMBO zaal en kleedkamers boven | 2 | Gemeente | Gemeente | nvt | WSR | | | | x | x |
| Kluisboom VMBO zaal en kleedkamers beneden | 4 | Gemeente | Gemeente | nvt | WSR | | | | x | x |
| Sportpark de Wijert | | | | | | | | | | |
| Kleedgebouw | 2 | Gemeente | Gemeente | nvt | NIC | | | | x | x |
| Nic k.v. kantine | | Gemeente | NIC | Nee | NIC | x | x | x | | |

| Gymlokalen WSR (23) | | | | zalen | | | | |
|----------------------|----------|----------|--|-------|----------------------|--------|---------|--------------|
| Semmelweisst | Gemeente | Gemeente | | 1 | Semmelweisst | 80 | 9728 NB | |
| Ossehoederst | Gemeente | Gemeente | | 1 | Ossehoederst | 1-17 | 9742 TJ | |
| Multatulistraat | Gemeente | Gemeente | | 1 | Multatulistraat | 169 | 9721 NJ | |
| Folkingedwar | Gemeente | Gemeente | | 1 | Folkingedwar | 16 | 9711 JJ | |
| Violenstraat | Gemeente | Gemeente | | 2 | Violenstraat | 4 | 9712 RH | in aanbouw |
| Zuiderweg | Gemeente | Gemeente | | 1 | Zuiderweg | 70 - 1 | 9744 AP | |
| Siersteenlaan | Gemeente | Gemeente | | 1 | Siersteenlaan | 480 | 9743 EZ | |
| Eikenlaan | Gemeente | Gemeente | | 1 | Eikenlaan | 288 | 9741 EW | |
| Kluiverboom | Gemeente | Gemeente | | 3 | Kluiverboom | 1c | 9723 KZ | |
| Stoepemaheerd | Gemeente | Gemeente | | 1 | Stoepemaheerd | 9 | 9737 TJ | |
| Goudenregenplein | Gemeente | Gemeente | | 1 | Goudenregenplein | 16 | 9713 PP | |
| Molukkenstraat | Gemeente | Gemeente | | 1 | Molukkenstraat | 1 | 9715 NR | |
| Vestdijklaan | Gemeente | Gemeente | | 1 | Vestdijklaan | 1 | 9721 VM | |
| Chopinlaan | Gemeente | Gemeente | | 1 | Chopinlaan | 2a | 9722 KE | |
| Kiel | Gemeente | Gemeente | | 1 | Kiel | 9 | 9733 EB | |
| Canadalaan | Gemeente | Gemeente | | 1 | Canadalaan | 4 | 9728 EE | |
| Vuursteenstraat | Gemeente | Gemeente | | 1 | Vuursteenstraat | 6 | 9743 SW | |
| Agaatstraat | Gemeente | Gemeente | | 1 | Agaatstraat | 16 | 9743 HW | |
| Verl. Lodewijkstraat | Gemeente | Gemeente | | 1 | Verl. Lodewijkstraat | 7 | 9724 EK | |
| Goudlaan | Gemeente | Gemeente | | 1 | Goudlaan | 5 | 9743 CA | |
| Slenk | Gemeente | Gemeente | | 1 | Slenk | 2 | 9746 RS | |
| Maresiusstraat | Gemeente | Gemeente | | 1 | Maresiusstraat | 22 | 9746 BJ | |
| Siersteenlaan | Gemeente | Gemeente | | 1 | | | | per 1-9-2013 |

| Gymlokalen die de WSR inroostert en verhuurt voor O2G2 (7) | | | | | | | | |
|--|--|------|--|--------|----------------|------|---------|--|
| Adriaan van Ostadestraat | | | | 1 | A van Ostades | 2 | 9718 RZ | |
| Kamerling Onnes | | | | 3 | Eikenlaan | 286 | 9741 EW | |
| Kapteynlaan | | | | 1 | Kapteynlaan | 13/2 | 9714 CL | |
| Kruitgracht | | | | 1 | Turfsingel | 82 | 9711 VX | |
| Melisseweg | | | | 1 | Melisseweg | 2 | 9731 BX | |
| Nieuwe sint Jansstraat | | | | 1 | Nw. St jansstr | 11 | 9711 VG | |
| Sweelincklaan | | | | 1 | Sweelincklaan | 2 | 9722 JV | |
| Sionskerk | | TICV | | 1' + 1 | Korreweg | 200 | 9742 LR | |

| Sporthallen (9) | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|----------|----------|--------|-------|----------------|------|---------|------------|
| SH Kardinges | | Gemeente | Gemeente | | | Kardingesplein | 1 | 9735 AA | in aanbouw |
| SH De Wijert | | Gemeente | Gemeente | | | Vondellaan | 75 | 9721 LB | |
| SH Selwerd | | Gemeente | Gemeente | | | Eikenlaan | 288 | 9741 EW | huur A&V |
| SH Beyum | | Gemeente | Gemeente | | | Amkemaheerd | 293 | 9736 BV | |
| SH Hoogkerk | | Gemeente | Gemeente | | | Zuiderweg | 70-1 | 9744 AP | huur A&V |
| SH De Brug | | Gemeente | Gemeente | | | Donderslaan | 161 | 9728 KX | |
| SH Vinkhuizen | | Gemeente | Gemeente | | | Radiumstraat | 150 | 9743 SV | |
| SH Lewenborg | | Gemeente | Gemeente | | | Kajuit | 232 | 9733 CX | |
| Sportgebouw Corpshuis | | Gemeente | Gemeente | beheer | carex | | | | huur RO/EZ |

| Tennisbanen (10 banen op 7 locaties) | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|----------|----------|--------------------|--|-----------------|-------------|----------------------------|
| DE WYERT ZUID | 1 | Gemeente | Gemeente | | | BORDEWIJKLAAN | | per 1-1-2014 StadsbeheerSB |
| HOOGKERK | 2 | Gemeente | Gemeente | | | ZUIDERWEG | | per 1-1-2014 StadsbeheerSB |
| VINKHUIZEN | 1 | Gemeente | Gemeente | | | VUURSTEENSTRAAT | | per 1-1-2014 StadsbeheerSB |
| OOSTERPARK | 1 | Gemeente | Gemeente | | | PIOENSTRAAT | | per 1-1-2014 StadsbeheerSB |
| DE HUNZE | 2 | Gemeente | Gemeente | | | HEERDENPAD | | per 1-1-2014 StadsbeheerSB |
| LEWENBORG | 2 | Gemeente | Gemeente | | | KLUIVERBOOM | | per 1-1-2014 StadsbeheerSB |
| RUISCHERBRUG | 1 | Gemeente | Gemeente | | | WOLDWEG | | per 1-1-2014 StadsbeheerSB |
| Zwembaden en sportcentra | | | | | | | | |
| Sportcentrum Karding (totaal gebouw) | | Gemeente | Gemeente | | | Kardingerplein | 1 9735 AA | |
| Helperbad | | Gemeente | Gemeente | | | Moddermanla | 40 9721 GP | |
| de Parrel | | Gemeente | Gemeente | | | Eikenlaan | 290 9741 EW | huur A&V |
| Papiermolen | | Gemeente | Gemeente | | | Papiermolenla | 3 9721 GR | |
| Overige accommodaties | | | | | | | | |
| Karding kantoort Parkallee 100 | | Gemeente | Gemeente | | | Parkallee | 100 9735 AB | TD WSR |
| Karding kantoort Parkallee 98 | | Gemeente | Gemeente | | | Parkallee | 98 9735 AB | Buitendienst WSR |
| Recreatiegebied Karding | | Gemeente | Gemeente | | | Kardingemaar | | per 1-1-2014 StadsbeheerSB |
| Servicegebouw Zilvermeer | | Gemeente | Gemeente | pachter van Gelder | | Koerspad | 1 9735AB | per 1-1-2014 StadsbeheerSB |
| Recreatiegebied Ruskenveen | | Gemeente | Gemeente | | | De Verbetering | | per 1-1-2014 StadsbeheerSB |
| Tenniscomplex van starkenborgh | | Gemeente | Gemeente | | | Heerdenpad | 9 9731 BW | permanent verhuurd |
| Camping stadspark | | Gemeente | Gemeente | | | Campinglaan | 6 9727KH | pachter |
| Spicastraat | | Gemeente | Gemeente | | | Spicastraat | 198 9742 LZ | permanent verhuurd |
| Valreep | | Gemeente | Gemeente | | | Valreep | 66 9732 EH | permanent verhuurd |

| Beheer, geen eigenaar | | | | | | | | |
|--|--|--|--|------------------|--|-------------|------------|-------------|
| ACCOMMODATIES VAN DE GEMEENTE TEN BOER | | | | | | | | |
| GYMZAAL | | | | | | KAPELSTRAAT | 11 9797AP | THESINGE |
| GYMZAAL | | | | | | WF | 15A 9798PH | GARMERWOLDE |
| GYMZAAL | | | | | | B.KUIPERWEG | 11 9792PJ | TEN POST |
| SPORTVELD | | | | | | SPORTLAAN | 4 9791LX | TEN BOER |
| SPORTVELD | | | | | | WF | 15B 9798PH | GARMERWOLDE |
| SPORTVELD | | | | | | | | TEN POST |
| IJSBAAN/SKEELERBAAN | | | | | | | | TEN BOER |
| OPENLUCHTBAD | | | | | | SPORTLAAN | 1 9791LX | TEN BOER |
| SPORTHAL | | | | beheer stichting | | SPORTLAAN | 1 9791LX | TEN BOER |
| DORPSHUIS/SPORTHAL | | | | | | DOBBESTRAAT | 17 9795PE | WOLTERSUM |

Voetnoten

* Voor het bouwen van een clubgebouw of kleedkamer kan een vereniging in aanmerking komen voor subsidie. In 1995 is hiervoor een investeringsregeling vastgesteld (50% zelf investeren, 20% subsidie en 30% lening). Deze regeling heeft de "een derde regeling" vervangen (1/3 zelf investeren, 1/3 subsidie en 1/3 lening). In veel gevallen waar staat dat de club een accommodatie heeft gebouwd, is gebruik gemaakt van een van deze twee regelingen.

** Bij kleedkamers staat meestal "nvt", omdat de huur van gemeentelijke kleedkamers onderdeel is van de veldhuur.

* MEERJARENPLANNING MOP WSR-ACCOMMODATIES EN CULTUURTECHNIEK TOTAAL 2014-2023

bedragen x € 1.000

okt. 2013

bijlage 2A

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Totaal 10 jaar | Gemidd. per jaar |
|--|------------------|------------------|------------------|----------------|------------------|------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|-------------------|---------------------|
| Sportparken bouwkundig/installatietechnisch MOP | 205.635 | 281.407 | 128.234 | 90.699 | 239.521 | 186.921 | 170.019 | 82.743 | 107.032 | 137.132 | 1.629.343 | 162.934 |
| Sportparken cultuurtechniek planmatig MOP | 52.000 | 90.750 | 83.750 | 59.500 | 65.500 | 24.750 | 92.000 | 22.000 | 102.500 | 18.500 | 611.250 | 61.125 |
| Dag.ondh. Sportcomplexen | 721.288 | 721.288 | 721.288 | 721.288 | 721.288 | 721.288 | 721.288 | 721.288 | 721.288 | 721.288 | 7.212.880 | 721.288 |
| Dag.ondeh. Sportvelden beregening | 88.300 | 88.300 | 88.300 | 88.300 | 88.300 | 88.300 | 88.300 | 88.300 | 88.300 | 88.300 | 883.000 | 88.300 |
| Sportparken totaal | 1.067.223 | 1.181.745 | 1.021.572 | 959.787 | 1.114.609 | 1.021.259 | 1.071.607 | 914.331 | 1.019.120 | 965.220 | 10.336.473 | 1.033.647 |
| Sporthallen bouwkundig/installatietechnisch MOP | 174.700 | 291.716 | 256.677 | 107.776 | 165.645 | 68.431 | 86.276 | 53.147 | 245.397 | 115.771 | 1.565.536 | 156.554 |
| Sporthallen inventaris | 75.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 525.000 | 52.500 |
| Sporthallen bijdrage OHP | | | | | | | | | -72.914 | | -72.914 | -7.291 |
| Sporthallen totaal | 249.700 | 341.716 | 306.677 | 157.776 | 215.645 | 118.431 | 136.276 | 103.147 | 222.483 | 165.771 | 2.017.622 | 201.762 |
| Gymnastieklokalen bouwkundig/installatietechnisch MOP | 108.887 | 286.984 | 93.783 | 84.166 | 215.666 | 108.047 | 88.193 | 129.070 | 182.436 | 92.053 | 1.389.285 | 138.929 |
| MOP sportinrichting gymzalen | 44.875 | 44.875 | 44.875 | 44.875 | 44.875 | 44.875 | 44.875 | 44.875 | 44.875 | 44.875 | 448.750 | 44.875 |
| MOP hychiëne gymzalen | 50.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50.000 | 5.000 |
| Gymnastieklokalen bijdrage OHP | -50362 | -17530 | -8868 | -1436 | 0 | 0 | -6470 | 0 | -66294 | -54335 | -205.295 | -20.530 |
| Gymnastieklokalen totaal | 153.400 | 314.329 | 129.790 | 127.605 | 260.541 | 152.922 | 126.598 | 173.945 | 161.017 | 82.593 | 1.682.740 | 168.274 |
| ** Sportcentrum Kardingse bouwkundig /installatietechnisch MOP | 417.843 | 499.118 | 657.818 | 362.411 | 1.600.881 | 289.083 | 386.429 | 302.464 | 363.571 | 450.000 | 5.329.618 | 532.962 |
| Sportcentrum Kardingse tennisbanen | | | | | | | | | | | 0 | 0 |
| Dag.onderh.sportcentrum Kardingse | 5.832 | 5.832 | 5.832 | 5.832 | 5.832 | 5.832 | 5.832 | 5.832 | 5.832 | 5.832 | 58.320 | 5.832 |
| Sportcentrum Kardingse totaal | 423.675 | 504.950 | 663.650 | 368.243 | 1.606.713 | 294.915 | 392.261 | 308.296 | 369.403 | 455.832 | 5.387.938 | 538.794 |
| Zwembad De Parrel bouwkundig en installatietechnisch MOP | 99.041 | 100.099 | 200.578 | 57.921 | 98.681 | 58.037 | 169.071 | 59.319 | 57.714 | 61.906 | 962.367 | 96.237 |
| Zwembad Helperzwembad bouwkundig en installatietechnisch MOP | 139.699 | 235.456 | 58.385 | 87.423 | 66.241 | 96.956 | 443.984 | 80.199 | 58.140 | 71.741 | 1.338.224 | 133.822 |
| Zwembad Papiermolen bouwkundig en installatietechnisch MOP | 144.728 | 672.105 | 78.375 | 67.483 | 93.805 | 55.574 | 144.963 | 47.434 | 70.634 | 128.970 | 1.504.071 | 150.407 |
| Zwembad Papiermolen cultuurtechniek MOP | 11.000 | 0 | 0 | 11.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22.000 | 2.200 |
| Dag.onderh.Papiermolen | 29.160 | 29.160 | 29.160 | 29.160 | 29.160 | 29.160 | 29.160 | 29.160 | 29.160 | 29.160 | 291.600 | 29.160 |
| Dag.onderh.Helperzwembad | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 48.600 | 4.860 |
| Dag.onderh.zwembad De Parrel | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 4.860 | 48.600 | 4.860 |
| Zwembaden totaal | 433.348 | 1.046.540 | 376.218 | 262.707 | 297.607 | 249.447 | 796.898 | 225.832 | 225.368 | 301.497 | 4.215.462 | 421.546 |
| <i>Recreatiegebieden zijn overgedragen aan Stadsbeheer</i> | | | | | | | | | | | | |
| Recreatiegebieden totaal | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Drafbaan bouwkundig/installatietechnisch MOP | 128.625 | 20.533 | 85.588 | 23.078 | 15.810 | 97.564 | 37.013 | 14.364 | 16.580 | 19.400 | 458.555 | 45.856 |
| Drafbaan cultuurtechniek MOP | 0 | 5.250 | 15.750 | 10.500 | 0 | 15.750 | 0 | 0 | 0 | 0 | 47.250 | 4.725 |
| Dag.onderh.Drafbaan | 113.400 | 113.400 | 113.400 | 113.400 | 113.400 | 113.400 | 113.400 | 113.400 | 113.400 | 113.400 | 1.134.000 | 113.400 |
| Camping bouwkundig/installatietechnisch MOP | 10.850 | 17.700 | 17.000 | 46.450 | 6.000 | 18.950 | 14.000 | 20.450 | 8.500 | 20.050 | 179.950 | 17.995 |
| Camping cultuurtechniek MOP | 5.500 | 5.500 | 5.500 | 5.500 | 5.500 | 5.500 | 5.500 | 5.500 | 5.500 | 5.500 | 55.000 | 5.500 |
| Overig (Multifunctionele- en welzijnsgebouwen) | 19.856 | 4.739 | 3.480 | 19.875 | 8.682 | 41.085 | 13.332 | 4.739 | 6.744 | 30.145 | 152.677 | 15.268 |
| <i>Tennisbanen cultuurtechniek MOP en dagelijks onderhoud</i> | <i>n.v.t.</i> | <i>n.v.t.</i> | <i>n.v.t.</i> | <i>n.v.t.</i> | <i>n.v.t.</i> | <i>n.v.t.</i> | <i>n.v.t.</i> | <i>n.v.t.</i> | <i>n.v.t.</i> | <i>n.v.t.</i> | <i>n.v.t.</i> | <i>n.v.t.</i> |
| Overig totaal | 278.231 | 167.122 | 240.718 | 218.803 | 149.392 | 292.249 | 183.245 | 158.453 | 150.724 | 188.495 | 2.027.432 | 202.743 |
| Brandweerlogboek | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 25.000 | 25.000 | 25.000 | 25.000 | 25.000 | 25.000 | 25.000 | 325.000 | 32.500 |
| Bijdrage kosten A&V | 230.000 | 230.000 | 230.000 | 230.000 | 230.000 | 230.000 | 230.000 | 230.000 | 230.000 | 230.000 | 2.300.000 | 230.000 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|
| Onvoorzien A&V | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 500.000 | 50.000 |
| Onvoorzien WSR | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 500.000 | 50.000 |
| Directie en Toezicht WSR ivm SoO, naar inleen | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 500.000 | 50.000 |
| Totaal opslagen | 430.000 | 430.000 | 430.000 | 405.000 | 405.000 | 405.000 | 405.000 | 405.000 | 405.000 | 405.000 | 4.125.000 | 412.500 |
| ***TOTAAL MOP 2014-2023 | 3.035.577 | 3.986.402 | 3.168.625 | 2.499.921 | 4.049.507 | 2.534.223 | 3.111.885 | 2.289.004 | 2.553.115 | 2.564.408 | 29.792.667 | 2.979.267 |

* De MIP / MOP 2014 - 2023 is nog niet geheel afgerond. Voor 2014 moeten nog prioriteiten en verschuivingen vastgesteld worden omdat de vraag te hoog is. Dat heeft consequenties voor de latere jaren.

** in 2014 wordt een nieuwe MIP / MOP spc Karding opgesteld. Dit kan leiden tot grote wijzigingen.

*** gemiddeld tekort ongeveer 150.000 per jaar. Dit komt onder meer door de beperkte prijscompensatie en de bezuinigingen zoals op de Drafbaan.

Bij het opstellen van de meerjarenplanningen voor onderhoud en vervangingsinvesteringen gebruiken we de NEN 2767-norm, conditie 3. Dit kwaliteitsniveau is te vertalen als een 6+ op een schoolrapport.

Kwaliteitsnorm gebouwen NEN 2767

De condities zoals deze per gebouwonderdeel worden aangetroffen, zijn als volgt gedefinieerd.

Conditie 1

| | |
|----------------|--|
| Algemeen | Nieuwbouwkwaliteit en/of met nieuwbouw vergelijkbare kwaliteit. |
| Functioneel | Functionele gebreken veroorzaakt door veroudering van materialen en constructies mogen niet voorkomen of voorgekomen zijn. Wel kunnen functionele gebreken voorgekomen zijn na bijvoorbeeld een calamiteit. |
| Veroudering | Tamelijk ernstige gebreken, ontstaan door veroudering, mogen niet voorkomen. Zeer incidenteel kunnen lichte mechanische beschadigingen voorkomen die niet bedreigend zijn voor het functioneren van (het deel van) het gebouw. |
| Basiskwaliteit | Het werk is onder meer als goed en degelijk te typeren. Zeer incidenteel kan een goed uitgevoerde en duurzame reparatie aangetroffen worden. |

Conditie 2

| | |
|----------------|---|
| Algemeen | Nieuwbouwkwaliteit met eerste tekenen van feitelijke veroudering. |
| Functioneel | Functionele gebreken kunnen zich incidenteel onder ongunstige omstandigheden voordoen. Functionele gebreken die onbruikbaarheid veroorzaken, mogen niet voorkomen. |
| Veroudering | Zeer incidenteel kan zich een ernstig gebrek in de vorm van bijvoorbeeld materiaal-aantasting voordoen. Tamelijk ernstige gebreken, zoals duidelijke verweringsverschijnselen, kunnen zich incidenteel en plaatselijk voordoen. |
| Basiskwaliteit | Het werk is als redelijk tot goed te typeren. Plaatselijk kunnen goed uitgevoerde en duurzame reparaties worden aangetroffen. |

Conditie 3 *Dit niveau is de basis voor MIP en MOP*

| | |
|----------------|--|
| Algemeen | Het verouderingsproces is over de gehele linie duidelijk op gang gekomen. |
| Functioneel | Functionele gebreken kunnen zich incidenteel en plaatselijk onder normale omstandigheden voordoen. Functionele gebreken die onbruikbaarheid veroorzaken, mogen niet voorkomen. |
| Veroudering | Plaatselijk kunnen zich ernstige gebreken aan materialen en/of constructies voordoen zonder te resulteren in functionele gebreken. Tamelijk ernstige gebreken, zoals een duidelijke verwerking, kunnen plaatselijk tot regelmatig voorkomen. |
| Basiskwaliteit | Het werk is als matig te typeren. Goed uitgevoerde en duurzame reparaties kunnen regelmatig voorkomen. Anderzijds kunnen ook plaatselijke reparaties worden aangetroffen die slecht zijn uitgevoerd en/of zijn uitgevoerd met minder geschikte materialen. |

Conditie 4

| | |
|----------------|--|
| Algemeen | Het verouderingsproces heeft het gebouwonderdeel duidelijk in zijn greep. |
| Functioneel | Functionele gebreken kunnen zich plaatselijk tot regelmatig voordoen onder normale omstandigheden. Functionele gebreken die onbruikbaarheid veroorzaken, kunnen zich in de afgelopen jaren incidenteel op beperkte schaal hebben voorgedaan naar aanleiding van veroudering van materialen en/of constructies. |
| Veroudering | Plaatselijk tot regelmatig kunnen zich ernstige gebreken aan materialen en/of constructies voordoen (incidenteel kunnen zich hierdoor functionele gebreken voordoen en/of hebben voorgedaan). Tamelijk ernstige gebreken, zoals een duidelijke verwerking, kunnen algemeen voorkomen. Onderdelen die het directe functioneren van een deel van een gebouw niet bedreigen, kunnen vrijwel volledig zijn verdwenen. |
| Basiskwaliteit | Het werk is als zeer matig te typeren. |

Conditie 5

| | |
|----------------|--|
| Algemeen | Het verouderingsproces is min of meer onomkeerbaar geworden c.q. heeft het deel van een gebouw zeer duidelijk in zijn greep. |
| Functioneel | Functionele gebreken kunnen zich regelmatig voordoen. Functionele gebreken die de onbruikbaarheid veroorzaken, kunnen zich incidenteel plaatselijk voordoen en/of in de afgelopen jaren met duidelijke regelmaat op beperkte schaal hebben voorgedaan. |
| Veroudering | Regelmatig kunnen zich ernstige gebreken aan materialen en/of constructies voordoen (incidenteel kunnen zich hierdoor functionele gebreken voordoen en/of met enige regelmaat voorgedaan hebben). Tamelijk ernstige gebreken aan materialen en/of constructies kunnen tamelijk algemeen in duidelijk gevorderde stadia voorkomen. Onderdelen welke het directe functioneren (van het deel) van het gebouw bedreigen, kunnen duidelijke gebreken vertonen |
| Basiskwaliteit | Het werk is als slecht te typeren. |

Conditie 6

| | |
|----------|---|
| Algemeen | Een zodanig slechte toestand dat dit niet meer te classificeren is onder conditie 5. Omschrijving gebreken: 1 ernstige gebreken: <ul style="list-style-type: none">- functionele gebreken zoals lekkage, vochtdoorslag, vochtot trek, niet beloopbaar zijn e.d.;- primaire constructieve gebreken: gebreken met betrekking tot verankering, oplegging, houtrot, corrosie, betonschade, delaminatie e.d.;- materiaalwezenlijke gebreken: houtrot, corrosie, betonschade, delaminatie e.d 2 tamelijk ernstige gebreken <ul style="list-style-type: none">- materiaaloppervlakte-gbreken; verwerking, erosie, afschilfering e.d.;- secundaire constructieve gebreken: doorbuiging, scheuren, vervorming e.d.;- gebreken aan beschermde afwerkklagen. 3 geringe gebreken <ul style="list-style-type: none">- esthetische gebreken, verkleuring, bekladding, vervuiling;- defecten aan kleine en/of ondergeschikte onderdelen. |
|----------|---|

Onderhoud Sportaccommodaties Gemeente Groningen



- A. **Dagelijks onderhoud**
(Knappende riolering, kapotte pompen etc.)
- B. **Planmatig onderhoud en contracten (MOP)**
(contracten bijv. Iederz)
- C. **Levensduur verlengende investeringen (MIP)**
(toplaag kunstgras)
- D. **Nieuwe investeringen**
(extra kunstgrasveld GHBS etc.)

Onderhoud Sportaccommodaties Gemeente Groningen

UITVOERING:

Dynamisch karakter door:

- I. Calamiteiten
- II. Voortschrijdend inzicht
- III. Budget interventies
- IV. Ontwikkeling markt/techniek in duurzaamheid.



Onderhoud Sportaccommodaties Gemeente Groningen

Bepalen prioriteit:

1. Wettelijk
2. Veilig
3. Heel
Later uitvoeren leidt tot hogere veel kosten
4. Schoon



Onderhoud Sportaccommodaties Gemeente Groningen

MIP 2014 = C Levensduur verlengend

- Sportpark Kardingse vervangen 2 kunstgrasvelden **675.000**
GVAV wil uitbreiding capaciteit, omdat er meer wordt getraind dan gemiddeld. Capaciteit voldoet echter aan de norm. Uitbreiding (trainings)capaciteit betekent een natuurgrasveld vervangen door een kunstgrasveld, extra kosten 5 ton.
- Sportpark Corpus vervangen hockey kunstgras (semi- water) **394.000**
GHBS zou graag een volledig waterveld willen hebben, vooral t.b.v. hun hoogste teams. Extra kosten 4,6 ton.
- Sportpark Velocitas renovatie natuurgras oefenveld **30.000**
Om de bespeelbaarheid te vergroten wil Velocitas graag een kunstgras oefenveld. Kosten extra 85.000 euro.
- Camping, regulier onderhoud aan bomen **90.000**
- Sportpark Herinrichting Corpus den Hoorn **907.000**
- Sportpark Corpus renovatie wielerved / infra **304.000**
De herinrichting van Sportpark Corpus den Hoorn is in nauw overleg met de verenigingen tot stand gekomen.
- Drafbaan P.M. i.v.m. drafbaanonderzoek (vrijvallende middelen 2014 als bezuiniging ingeboekt)

201 B Planmatig onderhoud

- Vinkhuizen dak **106.000**
- Helperzwembad dak **68.000**

D = nieuwe investering

Sporthal Zuid **2.100.000**

Onderhoud Sportaccommodaties Gemeente Groningen

MIP 2015 = C Levensduur verlengend

- Spp Velocitas natuurgras 90.000
- Spp Parrel voetbal kunstgras 500.000
- Spp Kardingse voetb. kunstgras 335.000
- Camping 323.000

MOP 2015 = B Planmatig onderhoud

- Sph Hoogkerk douches 70.000
- Papiermolen coating 160.000
- HZBad beweegb. bodem 150.000
- Papiermolen Ketel 70.000
- Pap.molen terreinleiding 100.000
- Kardingse glijbaan 180.000

MIP 2017 = C Levensduur verlengend

- Spp Kardingse boarding 120.000
- CdH Hockey kunstgras 3 300.000
- Coendersborg kunstgras 1 400.000
- Spp Noorden voetbal kunstgras 335.000
- Spp Lewenborg 2 kunstgras 720.000
- Spp Weijert 1 en 2 180.000

MOP 2017 = B Planmatig onderhoud

- Kardingse dweilmachine 2 80.000

MIP 2016 = C Levensduur verlengend

- Parrel beweegbare bodem 150.000
- Romneyloods sloop MOP 45.000
- Spp Corpus voetbal kunstgras 350.000
- Spp Coendersb voetbal kunstgras 350.000
- Spp De Wijert veld1+2 natuurgras 200.000
- Spp Hoogkerk veld 2 67.500

MOP 2016 = B Planmatig onderhoud

- Kardingse dweilmachine 1 100.000
- Kardingse boarding ijshal 120.000

MIP 2018 = C Levensduur verlengend

- Spp Hoogkerk voetbal kunstgras 360.000
- Kardingse coating buitenkant 850.000
- Spp Velocitas kunstgras 445.000
- Atletiekbaan div cultuurtechn 56.000

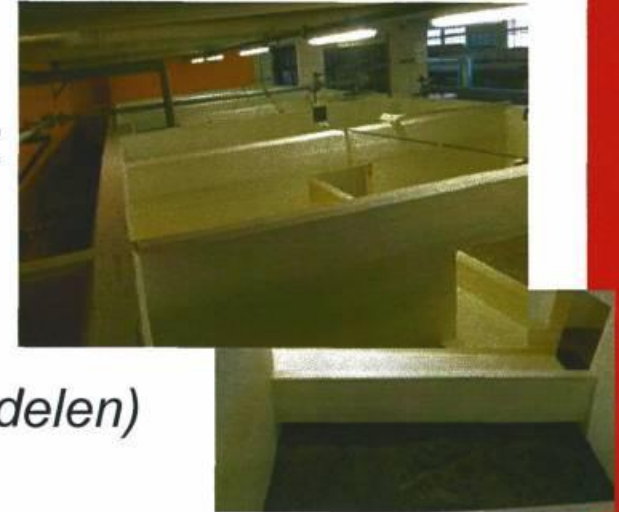
MOP 2018 = B Planmatig onderhoud

- Kardingse 2 beweeg. Bodem 300.000
- Sph Selwerd Vloer 95.000
- Spp Noorden douches 37.500

Onderhoud Sportaccommodaties Gemeente Groningen

NIET in de budgetten na Sport op Orde:

- Vervanging bestaand vastgoed
(bijv. als gebouw sph Beijum af, nieuwe middelen)
- Areaaluitbreiding
(bijv. extra hockeyveld)
- Nieuw beleid



Bijlage 3

Gymzalen in Groningen

Een onderzoek onder gebruikers van de gemeentelijke gymzalen.

Bij deze bijlage hoort het onderzoeksrapport van het Bureau Onderzoek en Statistiek.

In grote lijnen luiden de bevindingen uit het rapport als volgt:

In grote lijnen luiden de bevindingen uit het rapport als volgt:

- De gymzalen worden over het algemeen door de meeste gebruikers als geschikt beoordeeld. Wel is er een aantal gebruikers dat de stroefheid van de vloer en de temperatuur minder geschikt vindt.
- Voor een groot deel van de gymzalen blijken het onderhoud en de hygiëne punten van aandacht. De gebruikers zijn ontevreden over de hygiëne en het onderhoud van vooral de douches, toiletten en kleedkamers.
- Het contact met de gemeente (Werkmaatschappij Sport en Recreatie) verloopt goed. De gebruikers zijn tevreden over het contact en de medewerkers van de gemeente.
- Het is niet bij iedereen bekend waar men terecht kan met klachten over de gymzalen. Daarnaast is betere terugkoppeling tijdens het proces van klachtafhandeling gewenst.

Op basis van deze bevindingen worden de volgende acties uitgezet:

- Stroefheid vloer: De klachten hierover hebben betrekking op drie gymzalen. We zullen in overleg met de gebruikers het probleem proberen op te lossen.
- Temperatuur: De klachten over de temperatuur hebben betrekking op vier gymzalen. Ook hier zoeken we in overleg met de gebruikers naar een oplossing.
- Onderhoud/hygiëne: De klachten over het onderhoud en de hygiëne zijn herkenbaar en hebben veel te maken met de dagelijkse overgang van onderwijsgebruik naar verenigingsgebruik en andersom. We onderzoeken samen met de gebruikers hoe we hier binnen de financiële randvoorwaarden verbeteringen kunnen aanbrengen.
- Contacten: We zullen de wijze waarop we contact onderhouden met onze gebruikers op de zelfde voet voort zetten.
- Klachtenafhandeling: We gaan in de gymzalen duidelijker zichtbaar maken waar gebruikers terecht kunnen voor klachten. Tevens zullen we een klager laten weten wat we met de klacht doen.

BASIS
VOOR
BELEID

OS | ONDERZOEK
IN STATISTIEK
GRONINGEN

bijlage 3



Gymzalen in Groningen

Een onderzoek onder gebruikers van
de gemeentelijke gymzalen

Onderzoek en Statistiek Groningen heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Gymzalen in Groningen

Een onderzoek onder gebruikers van
de gemeentelijke gymzalen

Laura de Jong

Marjolein Kolstein

m.m.v. Willem Hartholt

Onderzoek & Statistiek Groningen, september 2013

Inhoud

| | |
|---|----|
| Samenvatting | 7 |
| 1. Inleiding | 9 |
| 2. Resultaten online enquête | 11 |
| 2.1 Algemeen | 11 |
| 2.2 Tevredenheid alle gymzalen | 15 |
| 2.3 Contact met de WSR | 19 |
| 3. Resultaten groepsgesprekken | 23 |
| 3.1 Dienstverlening van de gemeente | 23 |
| 3.2 Klachten | 25 |
| 3.3 Beschikbaarheid van de zalen | 27 |
| 3.4 Gebruik van de gymzalen | 29 |
| 3.5 Tips | 32 |
| 4. Vergelijking enquête en groepsgesprekken | 33 |
| 5. Vergelijking van de gymzalen | 35 |
| 5.1 Vergelijking tevredenheid | 37 |
| 5.2 Resultaten per gymzaal | 47 |
| Gymzaal Canadalaan | 47 |
| Gymzaal Chopinlaan | 50 |
| Gymzaal Folkingedwardsstraat | 53 |
| Gymzaal Goudenregenplein | 56 |
| Gymzaal Goudlaan | 59 |
| Gymzaal Kamerlingh Onnes | 63 |
| Gymzaal Kapteynlaan | 66 |
| Gymzaal Kiel | 69 |
| Gymzaal Kluiverboom | 72 |
| Gymzaal Ossehoederstraat | 75 |
| Gymzaal Nieuwe St. Jansstraat | 78 |
| Gymzaal Slenk | 81 |
| Gymzaal Stoepemaheerd | 84 |
| Gymzaal Sweelincklaan | 87 |
| Gymzaal Verlengde Lodewijkstraat | 90 |
| Gymzaal Vuursteenstraat | 93 |
| Gymzaal Zuiderweg | 96 |

Samenvatting

De Werkmaatschappij Sport en Recreatie (WSR) van de gemeente Groningen streeft er naar dat alle sporters optimaal gebruik kunnen maken van de beschikbare sportfaciliteiten. De WSR wil daarom zicht krijgen op de wensen en behoeften van (potentiële) gebruikers.

In de hele gemeente Groningen zijn ongeveer 80 gymzalen te vinden. Ongeveer een kwart van deze zalen is eigendom van en in beheer bij de WSR. De overige gymzalen zijn van de onderwijsbesturen in het basis- en voortgezet onderwijs. De WSR verzorgt voor het onderwijsbestuur O2G2 de verhuur en inroosting van tien van haar gymzalen. In tegenstelling tot de gymzalen die eigendom zijn van de WSR, wordt de schoonmaak, het dagelijks en groot onderhoud door de onderwijsbesturen zelf uitgevoerd. De WSR verzorgt wel de klachtenafhandeling van de gebruikers van deze tien gymzalen. Hieruit volgt dat er ongeveer 50 gymzalen in de gemeente Groningen zijn waar de WSR geen connectie mee heeft. Deze zalen zijn geen eigendom van de WSR. Ze worden niet beheerd of onderhouden door de WSR.

In 2012 heeft de afdeling Onderzoek en Statistiek Groningen (O&S Groningen) in opdracht van de WSR onderzoek gedaan naar de sporthallen van de gemeente Groningen. In 2013 is het huidige onderzoek naar gymzalen uitgevoerd. Het gaat hierbij om de volgende gymzalen:

| | |
|--------------------------|------------------------------|
| Adriaan van Ostadestraat | Molukkenstraat |
| Canadalaan | Multatulistraat |
| Chopinlaan | Ossehoederstraat |
| Folkingedwardsstraat | Nieuwe Sint Jansstraat |
| Goudenregenplein | Slenk |
| Goudlaan | Stoepemaheerd |
| Kamerlingh Onnes | Sweelincklaan |
| Kapteynlaan | Vensterschool / Selwerd |
| Kiel | Verlengde Lodewijkstraat |
| Kluiverboom | Vestdijklaan |
| Kruitgracht/Turfsingel | Vuursteenstraat |
| Melisseweg | Zuiderweg - Bij SPH Hoogkerk |

In de periode februari-mei 2013 heeft O&S Groningen gebruikers van de gymzalen gevraagd deel te nemen aan het onderzoek. Als eerste is er een online enquête gehouden onder de gebruikers van de gymzalen. De enquête is door 452 gebruikers ingevuld. De respondenten konden in de enquête uitgebreid hun oordeel geven over één van de gymzalen. Hierna zijn de onderzoekers in gesprek gegaan met diverse gebruikers van de gymzalen van de gemeente Groningen. In deze gesprekken werd vooral ingegaan op het contact met de WSR.

Het rapport bevat over iedere afzonderlijke gymzaal gedetailleerde informatie. In grote lijnen kunnen we de bevindingen als volgt samenvatten:

- De gymzalen worden over het algemeen door de meeste gebruikers als geschikt beoordeeld. Wel is er een aantal gebruikers die de stroefheid van de vloer en de temperatuur minder geschikt vindt. α
- Voor een groot deel van de gymzalen blijken het onderhoud en de hygiëne punten van aandacht. De gebruikers van de gymzalen zijn ontevreden over de hygiëne en het onderhoud van met name de douches, toiletten en kleedkamers.
- Het contact met de WSR verloopt goed. De gebruikers zijn tevreden over het contact en de medewerkers van de WSR.
- Het is niet bij iedereen bekend waar men terecht kan met klachten over de gymzalen. Daarnaast is betere terugkoppeling tijdens het proces van klachtafhandeling gewenst.

De respondenten hebben in de enquête de mogelijkheid gekregen hun antwoorden in eigen woorden toe te lichten en opmerkingen te plaatsen. Dit heeft veel informatie opgeleverd die in een apart document beschikbaar is gesteld aan de WSR.

α alleen bij α Verl Lodewijkstr
 α Sweelinck
en \sim Vuursteenstraat

1. Inleiding

In september 2009 heeft de raad van de gemeente Groningen de sportvisie *Meer ruimte voor Sport en Bewegen 2010-2020* vastgesteld. De kern van het sportbeleid van de gemeente Groningen is tweeledig:

1. Iedere Stadjer heeft of kan het plezier in sport- en bewegen ervaren en te allen tijde de keuze voor sport en bewegen maken.
2. Stadjers weten dat regelmatig sporten en bewegen goed is voor hun gezondheid en voor de ontwikkeling van hun kinderen.

In de hele gemeente Groningen zijn ongeveer 80 gymzalen te vinden. Ongeveer een kwart van deze zalen is eigendom van en in beheer bij de WSR. De overige gymzalen zijn van de onderwijsbesturen in het basis- en voortgezet onderwijs. De WSR verzorgt voor het onderwijsbestuur O2G2 de verhuur en inroostering van tien van haar gymzalen. In tegenstelling tot de gymzalen die eigendom zijn van de WSR, wordt de schoonmaak, het dagelijks en groot onderhoud door de onderwijsbesturen zelf uitgevoerd. De WSR verzorgt wel de klachtenafhandeling van de gebruikers van deze tien gymzalen. Hieruit volgt dat er ongeveer 50 gymzalen in de gemeente Groningen zijn waar de WSR geen connectie mee heeft. Deze zalen zijn geen eigendom van de WSR. Ze worden niet beheerd of onderhouden door de WSR.

Volgens de sportvisie is in de laatste jaren veel aandacht uitgegaan naar het inhalen van achterstanden in het beheer en het onderhoud van sportaccommodaties. Daarom wil de gemeente Groningen in de komende jaren de aandacht verleggen naar de toekomst. Met het oog op de toekomst, heeft de Werkmaatschappij Sport en Recreatie (WSR) aan O&S Groningen gevraagd om onderzoek te doen onder gebruikers van de gymzalen.

De WSR streeft er naar dat alle sporters optimaal gebruik kunnen maken van de beschikbare sportfaciliteiten. Het onderzoek geeft daarom onder meer zicht op de wensen en behoeften van gebruikers van de gymzalen die de WSR in de gemeente Groningen beheert. Daarnaast gaat het onderzoek in op de wijze waarop gebruikers contact hebben met de WSR.

Naar de tevredenheid en de ervaringen van bezoekers met de volgende gymzalen is onderzoek gedaan:

| | |
|--------------------------|------------------------|
| Adriaan van Ostadestraat | Molukkenstraat |
| Canadalaan | Multatulistraat |
| Chopinlaan | Ossehoederstraat |
| Folkingedwardsstraat | Nieuwe Sint Jansstraat |
| Goudenregenplein | Slenk |

| | |
|-------------------------|------------------------------|
| Goudlaan | Stoepemaheerd |
| Kamerlingh Onnes | Sweelincklaan |
| Kapteynlaan | Vensterschool / Selwerd |
| Kiel | Verlengde Lodewijkstraat |
| Kluiverboom | Vestdijklaan |
| Kruitgracht/Tur fsingel | Vuursteenstraat |
| Melisseweg | Zuiderweg - Bij SPH Hoogkerk |

Wat vinden mensen van de gymzalen van de gemeente Groningen? Om dat te onderzoeken is een online enquête gehouden onder de gebruikers van de gymzalen. Vervolgens zijn er groepsinterviews gehouden met bestuursleden van verenigingen en scholen die contacten hebben met de WSR over de gymzalen.

Wijze van benaderen van de respondenten

De online enquête is in alle gymzalen aangekondigd. Ook is het onderzoek in verschillende media zoals de Gezinsbode en op twitter aangekondigd. In de gymzalen hingen posters met een link en een inlogcode waarmee de online enquête ingevuld kon worden. Daarnaast zijn er gedurende een periode van twee weken freelancers in de gymzalen aanwezig geweest. De freelancers hebben in deze weken kaartjes uitgedeeld aan de bezoekers waar een inlogcode en het internetadres op stonden.

De inhoud van de enquête

Bij de start van de enquête konden respondenten aangeven van welke gymzaal ze gebruik maken. Er is in de enquête gevraagd naar de tevredenheid over de gymzaal op verschillende gebieden. Er is gevraagd naar de tevredenheid in zijn algemeen, naar de geschiktheid van de zaal voor een specifieke sport en naar bijvoorbeeld hygiëne en bereikbaarheid. Bij een aantal vragen was er de mogelijkheid om een toelichting te geven.

Groepsgesprekken

Voor de groepsgesprekken zijn gebruikers van de gymzalen telefonisch en per mail uitgenodigd om aan een groepsgesprek deel te nemen. De WSR heeft een lijst geleverd met alle bij hen bekende contactpersonen onder de gebruikers van de gymzalen. Alle gebruikers zijn per mail en een aantal per telefoon uitgenodigd. Uiteindelijk heeft dit geleid tot twee groepsgesprekken.

2. Resultaten online enquête

Respons

In totaal zijn 452 sporters aan de enquête begonnen en hebben 397 de enquête volledig ingevuld.

2.1 Algemeen

Iets meer vrouwen (58 procent) dan mannen (42 procent) hebben de enquête ingevuld. De grootste groep was tussen de 35 en 49 jaar (35 procent).

Iets minder dan de helft (45 procent) woont samen met kinderen en een kwart (25 procent) woont samen zonder kinderen. Iets minder dan een kwart (22 procent) woont alleen. De respondenten die deze enquête hebben ingevuld zijn overwegend hoger opgeleid (40 procent HBO, 25 procent WO).

Het merendeel van de respondenten (69 procent) is lid van een sportvereniging, zie tabel 2.1. Er is ook een groep (16 procent) die aangeeft in een ander verband in de gymzaal te komen. Hier worden genoemd: als ouder, particulier of bij een club.

Tabel 2.1 In welk verband bezoekt u de gymzaal?

| Verband | Aantal respondenten | Percentage |
|-------------------------------|---------------------|------------|
| Lid van sportvereniging | 304 | 69% |
| Trainer van vereniging | 33 | 7% |
| Leerling van een school | 15 | 3% |
| Bslim | 10 | 2% |
| Leerkracht van een school | 8 | 2% |
| Lid van wijk-/buurtvereniging | 2 | 0% |
| Anders | 69 | 16% |
| Totaal | 441 | |

In tabel 2.2 op de volgende pagina is te zien voor welke sporten de gymzalen bezocht worden. De sporten die het meest gedaan worden door de respondenten zijn volleybal (27 procent), gymnastiek (15 procent) en basketbal (13 procent). Daarnaast geeft 15 procent van de respondenten aan de gymzaal te bezoeken voor een andere activiteit. Hierbij worden onder andere conditietraining, judo en labooca genoemd.

Tabel 2.2 Voor welk soort activiteiten maakt u gebruik van de gymzaal?

| Activiteiten | Aantal respondenten | Percentage |
|------------------------------|---------------------|------------|
| Volleybal | 120 | 27% |
| Gymnastiek/turnen/trampoline | 68 | 15% |
| Basketbal | 55 | 13% |
| Krijgskunsten/vechtsport | 32 | 7% |
| Tafeltennis | 19 | 4% |
| Ballet, aerobic, dans | 16 | 4% |
| Schoolsport | 16 | 4% |
| Badminton | 13 | 3% |
| Zaalvoetbal/futsal | 12 | 3% |
| Atletiek | 7 | 2% |
| Activiteiten na school | 5 | 1% |
| Korfbal | 4 | 1% |
| Yoga/meditatie | 3 | 1% |
| Schermen | 2 | 0% |
| Hockey | 1 | 0% |
| Parcours/hindernisbaan | 1 | 0% |
| Handbal | 0 | 0% |
| Sportdag | 0 | 0% |
| Anders, namelijk | 66 | 15% |
| Totaal | 440 | |

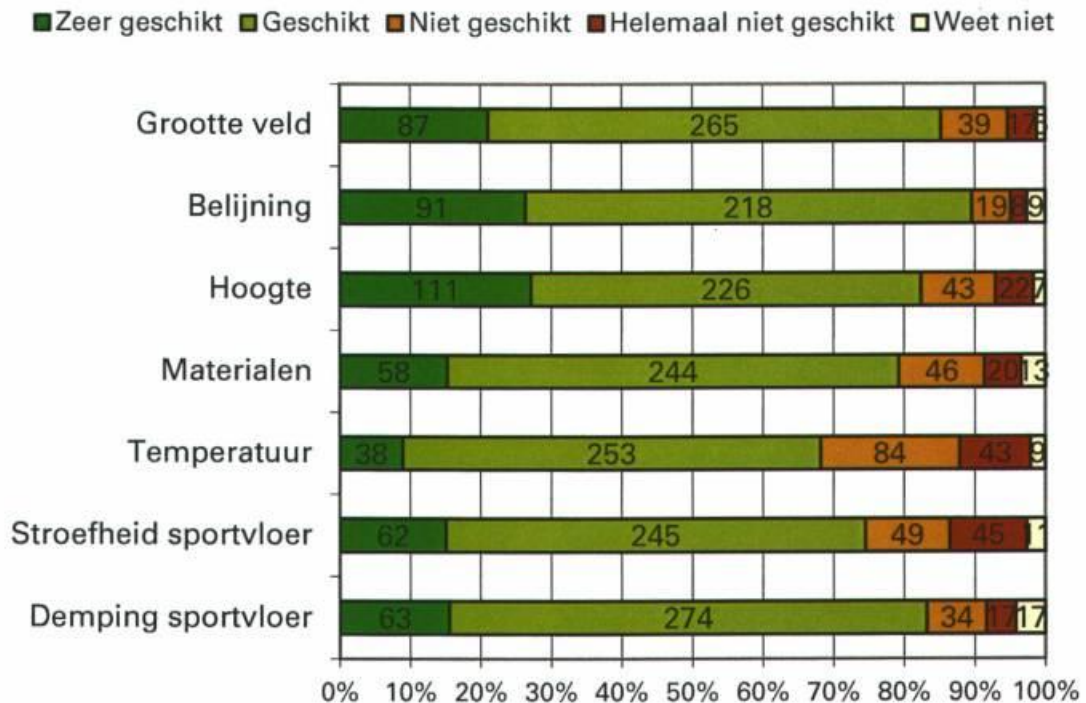
De meeste sporters (75 procent) bezoeken de gymzaal 1 keer per week. Ongeveer een kwart (23 procent) komt meerdere keren per week in de gymzaal (zie tabel 2.3).

Tabel 2.3 Hoe vaak bezoekt u de gymzaal?

| Frequentie bezoek | Aantal respondenten | Percentage |
|-----------------------------|---------------------|------------|
| Meerdere keren per week | 99 | 23% |
| 1 keer per week | 329 | 75% |
| 1 keer per twee weken | 3 | 1% |
| 1 keer per maand | 3 | 1% |
| Minder dan 1 keer per maand | 6 | 1% |
| Totaal | 440 | |

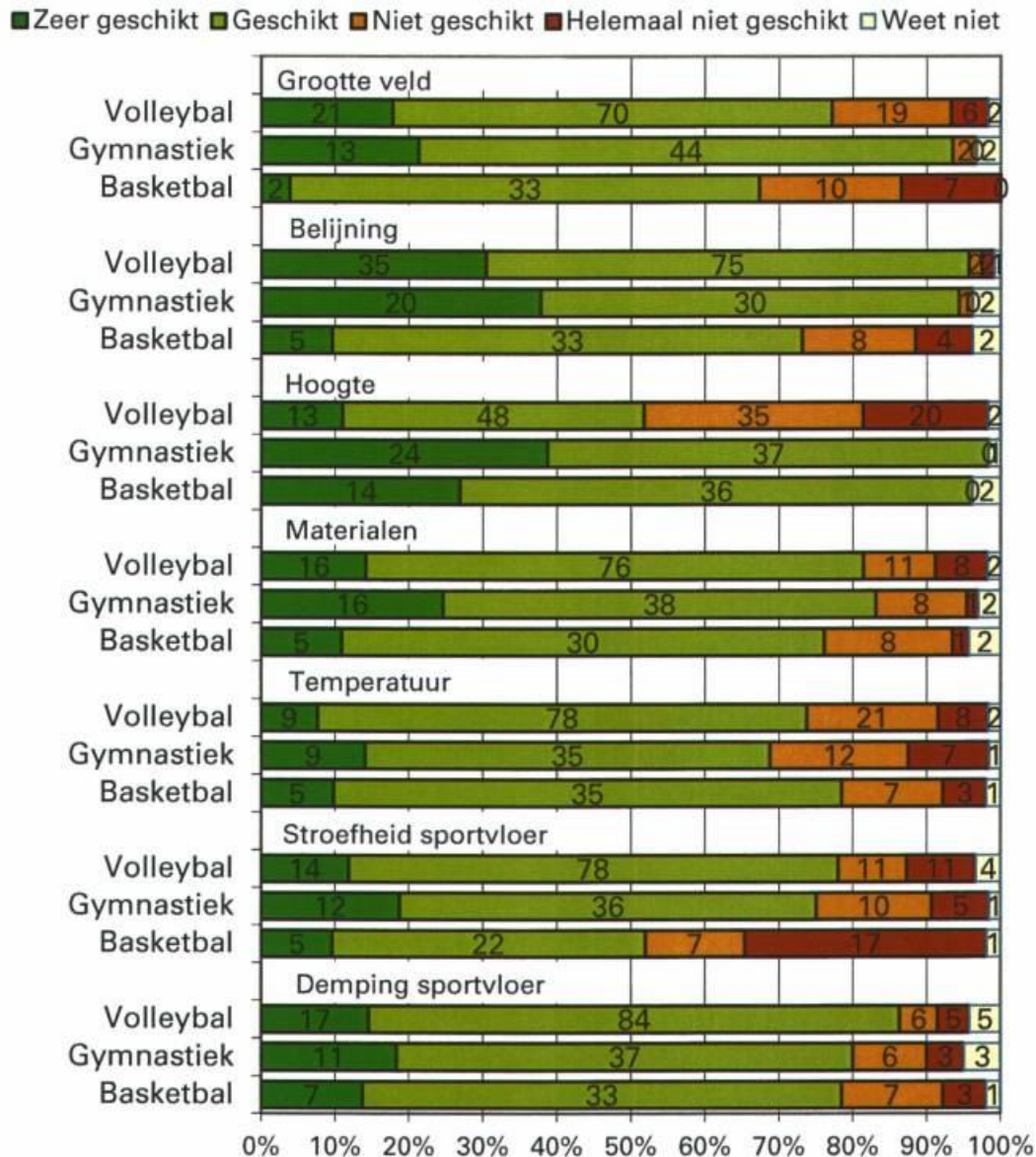
Zoals te zien is in figuur 2.1 zijn mensen over het algemeen tevreden over de mate waarin de gymzalen geschikt zijn voor de activiteiten waarvoor zij er komen.

Figuur 2.1 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



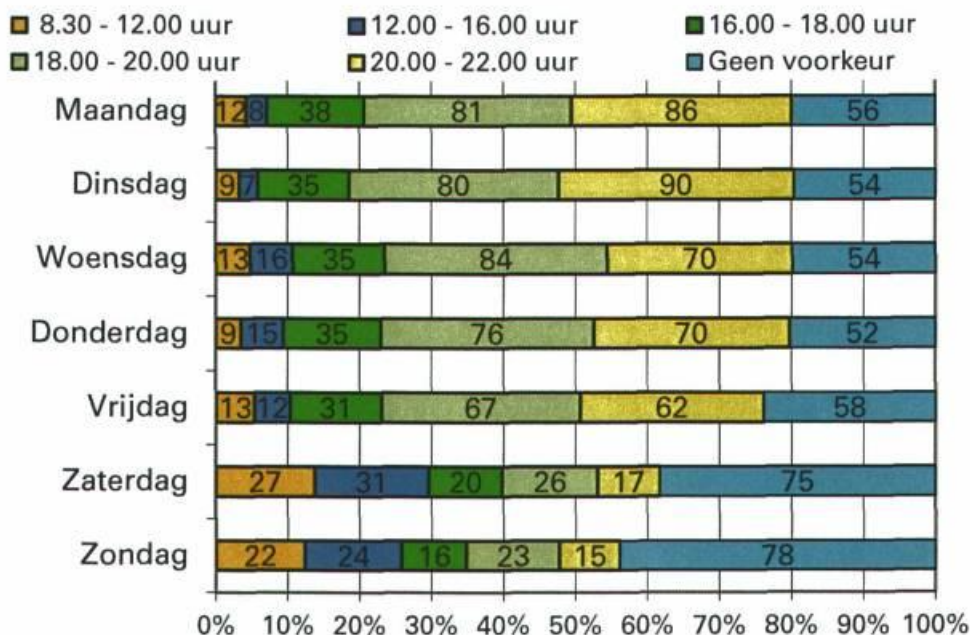
In hoeverre sporters de gymzaal geschikt vinden is afhankelijk van de sport die zij daar beoefenen. De drie grootste sporten (volleybal, gymnastiek en basketbal) hebben we nader bekeken. Er zijn duidelijke verschillen te zien. Zo vinden gymnastiekers de grootte van de zaal geschikt, terwijl een kwart van zowel de basketballers als de volleyballers deze niet geschikt vindt. Een ander punt is de hoogte van de gymzaal; alle sporters die gymnastiek en basketbal beoefenen vinden deze geschikt maar iets minder dan de helft van de volleyballers vinden deze niet geschikt. De basketballers vinden de stroefheid van de vloer minder geschikt

Figuur 2.2 Geschiktheid per sport



De respondenten konden aangeven op welk tijdstip zij het liefst zouden sporten, dit is weergegeven in figuur 2.3. Doordeeweeks hebben mensen de voorkeur voor de avonden (18.00-22.00). De respondenten die een voorkeur aangeven voor de zaterdag en zondag sporten die dagen liever in de ochtend (8.30-12.00) of in de middag (12.00-16.00).

Figuur 2.3 Als u kunt kiezen, op welk tijdstip maakt u dan per dag het liefst gebruik van de gymzaal?



2.2 Tevredenheid alle gymzalen

Over het geheel genomen is men tevreden over de gymzalen, 70 procent is (zeer) tevreden (zie tabel 2.4).

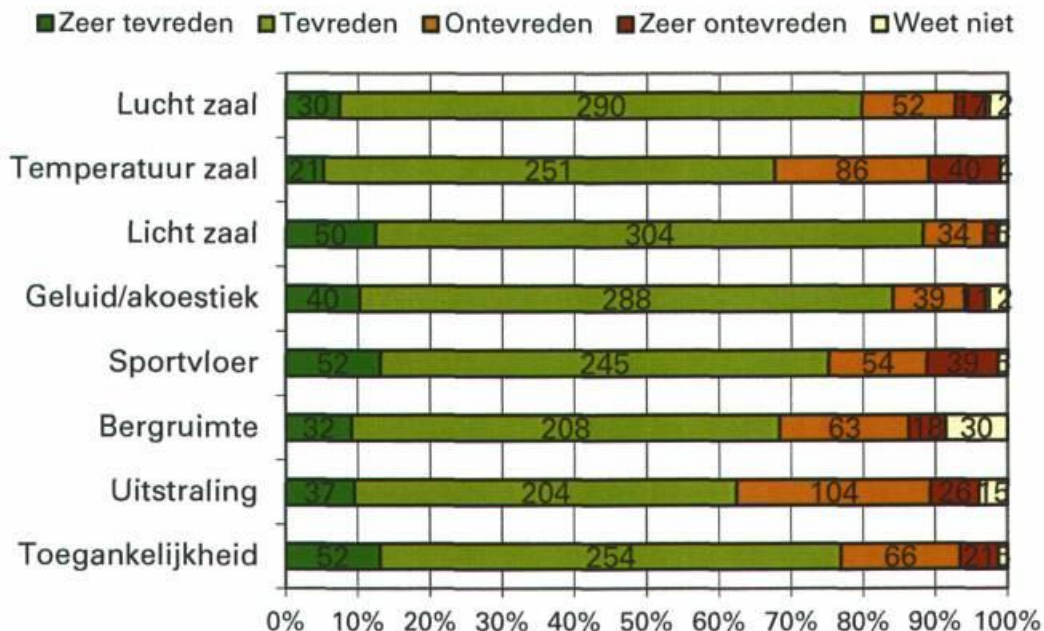
Tabel 2.4 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten | Percentage |
|-----------------|---------------------|------------|
| Zeer tevreden | 22 | 5% |
| Tevreden | 266 | 65% |
| Ontevreden | 89 | 22% |
| Zeer ontevreden | 23 | 6% |
| Weet niet | 7 | 2% |
| Totaal | 407 | |

De volgende vragen gaan over de gymzaal zelf. We hebben de respondenten gevraagd aan te geven hoe tevreden zij zijn over verschillende aspecten van hun gymzaal. We rapporteren hier de resultaten over alle gymzalen. Verderop in het rapport zullen we de zalen apart bespreken.

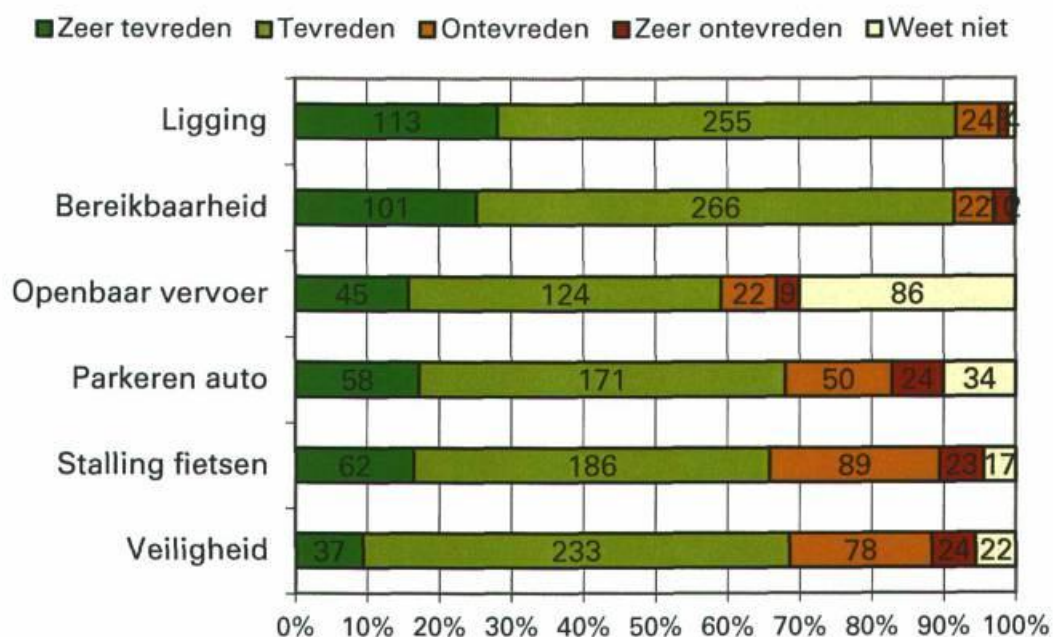
Als eerste hebben we gevraagd naar de tevredenheid over algemene aspecten van de gymzaal (zie figuur 2.5). De algemene aspecten scoren op het eerste gezicht goed. Over alle aspecten is meer dan de helft van de respondenten tevreden of zelfs zeer tevreden. Wel is ongeveer een derde van de respondenten niet tevreden over de temperatuur en de uitstraling van de gymzaal.

Figuur 2.5 In hoeverre bent u tevreden over de volgende algemene aspecten van de gymzaal?



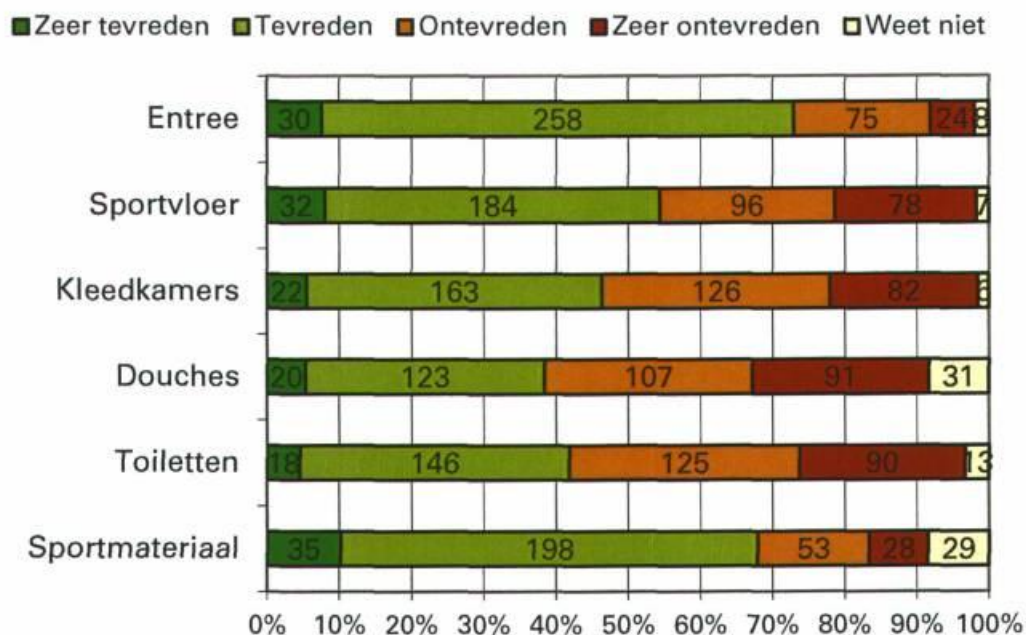
Hoe de respondenten denken over verschillende aspecten van de locatie van de gymzalen is te zien in figuur 2.6. Men is tevreden over de ligging en de bereikbaarheid van de zalen. Het openbaar vervoer wordt naar alle waarschijnlijkheid niet door iedereen gebruikt, vandaar dat veel mensen "weet niet" antwoorden. De personen die het openbaar vervoer gebruiken zijn over het algemeen tevreden. Ditzelfde geldt voor het parkeren van de auto, hoewel hier meer ontevreden klanten zijn dan bij het openbaar vervoer. Over de stalling van de fietsen en de veiligheid van de locatie is iets minder dan een derde ontevreden of zelfs zeer ontevreden.

Figuur 2.6 In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten van de locatie van de gymzaal?



Als laatste hebben we de respondenten gevraagd het onderhoud en de hygiëne van de gymzalen te beoordelen. De resultaten zijn te zien in figuur 2.7. De sporters zijn minder tevreden over het onderhoud en de hygiëne van de gymzalen dan over voorgaande aspecten. Over de entree en het sportmateriaal is de meerderheid tevreden. Maar over het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten zijn ongeveer evenveel mensen ontevreden als tevreden. Over de sportvloer is een kleine meerderheid van ongeveer 55 procent tevreden.

Figuur 2.7 In hoeverre bent u tevreden over het onderhoud en de hygiëne in de gymzaal?



Iets minder dan de helft van de respondenten weet waar hij of zij terecht kan met klachten over de gymzaal (zie tabel 2.5).

Tabel 2.5 Weet u waar u eventuele klachten over de gymzaal kwijt kunt?

| | Aantal respondenten | Percentage |
|--------|---------------------|------------|
| Ja | 159 | 43% |
| Nee | 211 | 57% |
| Totaal | 370 | |

Van de mensen die weten waar ze met een klacht terecht kunnen heeft 42 procent in het afgelopen jaar een klacht ingediend (zie tabel 2.6).

Tabel 2.6 Heeft u in het afgelopen jaar een klacht ingediend?

| Klacht ingediend | Aantal respondenten | Percentage |
|------------------|---------------------|------------|
| Ja | 64 | 42% |
| Nee | 87 | 58% |
| Totaal | 151 | |

De mensen die een klacht hebben ingediend zijn lang niet altijd tevreden over de afhandeling hiervan; 39 procent is ontevreden en 18 procent is zeer ontevreden (zie tabel 2.8).

Tabel 2.8 Hoe tevreden bent u over de afhandeling van de klacht?

| Tevredenheid | Aantal respondenten | Percentage |
|-----------------|---------------------|------------|
| Zeer tevreden | 5 | 8% |
| Tevreden | 18 | 29% |
| Ontevreden | 24 | 39% |
| Zeer ontevreden | 11 | 18% |
| Weet niet | 4 | 6% |
| Totaal | 62 | |

2.3 Contact met de WSR

De meeste respondenten hebben zelf geen contact met de WSR, zoals te zien in tabel 2.9.

Tabel 2.9 Heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met de WSR?

| Contact met WSR | Aantal respondenten | Percentage |
|-----------------|---------------------|------------|
| Ja | 45 | 12% |
| Nee | 317 | 88% |
| Totaal | 362 | |

Van de 12 procent van de respondenten die aangeven in het afgelopen jaar contact te hebben gehad is 87 procent tevreden of zeer tevreden over de dienstverlening van de WSR. Dit is te lezen in tabel 2.9. Bij deze vraag hadden respondenten de mogelijkheid hun antwoorden toe te lichten. Bij de toelichting heeft een aantal respondenten benadrukt tevreden te zijn over de service van de WSR. Daarnaast noemen enkelen moeilijkheden met het betaalsysteem, het inplannen en afspraken die niet nagekomen zijn.

Tabel 2.10 Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de WSR?

| Tevredenheid | Aantal respondenten | Percentage |
|-----------------|---------------------|------------|
| Zeer tevreden | 13 | 30% |
| Tevreden | 25 | 57% |
| Ontevreden | 4 | 9% |
| Zeer ontevreden | 2 | 5% |
| Weet niet | 0 | 0% |
| Totaal | 44 | |

De respondenten geven aan het liefst via de mail contact met de WSR te willen hebben (55 procent). Ook via de telefoon is een optie (29 procent), zoals te zien in tabel 2.11.

Tabel 2.11 Hoe zou u in de toekomst contact met de WSR willen hebben?

| Voorkeur vorm contact | Aantal respondenten | Percentage |
|---|---------------------|------------|
| Via de mail | 23 | 55% |
| Via de telefoon | 12 | 29% |
| Door langs te komen op het kantoor | 4 | 10% |
| Via sociale media (facebook en twitter) | 1 | 2% |
| Via een live chatverbinding | 0 | 0% |
| Via de website | 0 | 0% |
| Anders, namelijk | 2 | 5% |
| Totaal | 42 | |

Omdat er mogelijk zaken zijn die niet aan de orde komen in de enquête hebben we de respondenten gevraagd wat er met betrekking tot de dienstverlening beter of anders kan. Veel mensen stippen hier aan dat er een controle op het gebruik van de gymzaal zou moeten komen. Op deze manier zou vervuiling beter tegengegaan kunnen worden. Andere punten die uit de antwoorden naar voren komen zijn: ruimere bereikbaarheid van de WSR en snellere afhandeling van klachten.

Verder zegt 18 procent van de ondervraagden de prijs voor het huren van een gymzaal te kennen, 82 procent geeft aan de prijs niet te kennen. (zie tabel 2.12).

Tabel 2.12 Kent u de prijs voor het huren van een gymzaal?

| Kennis prijs | Aantal respondenten | Percentage |
|--------------|---------------------|------------|
| Ja | 68 | 18% |
| Nee | 301 | 82% |
| Totaal | 369 | |

De huurprijs van de gymzaal wordt door de meesten (59 procent) als acceptabel beoordeeld. Ruim een derde (39 procent) van de respondenten vindt de prijs te hoog (zie tabel 2.13).

Tabel 2.13 Wat vindt u van dit bedrag?

| Oordeel huurprijs | Aantal respondenten | Percentage |
|-------------------|---------------------|------------|
| Zeer acceptabel | 1 | 1% |
| Acceptabel | 39 | 58% |
| Te duur | 20 | 30% |
| Veel te duur | 6 | 9% |
| Weet niet | 1 | 1% |
| Totaal | 67 | |

Over de prijs-kwaliteitverhouding is iets meer dan de helft van de mensen tevreden (zie tabel 2.14). Dit betekent dat er een omvangrijke minderheid ontevreden is.

Tabel 2.14 Hoe tevreden bent u, in verhouding met de prijs, over de kwaliteit van de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten | Percentage |
|-----------------|---------------------|------------|
| Zeer tevreden | 1 | 1% |
| Tevreden | 34 | 51% |
| Ontevreden | 27 | 40% |
| Zeer ontevreden | 5 | 7% |
| Weet niet | 0 | 0% |
| Totaal | 67 | |

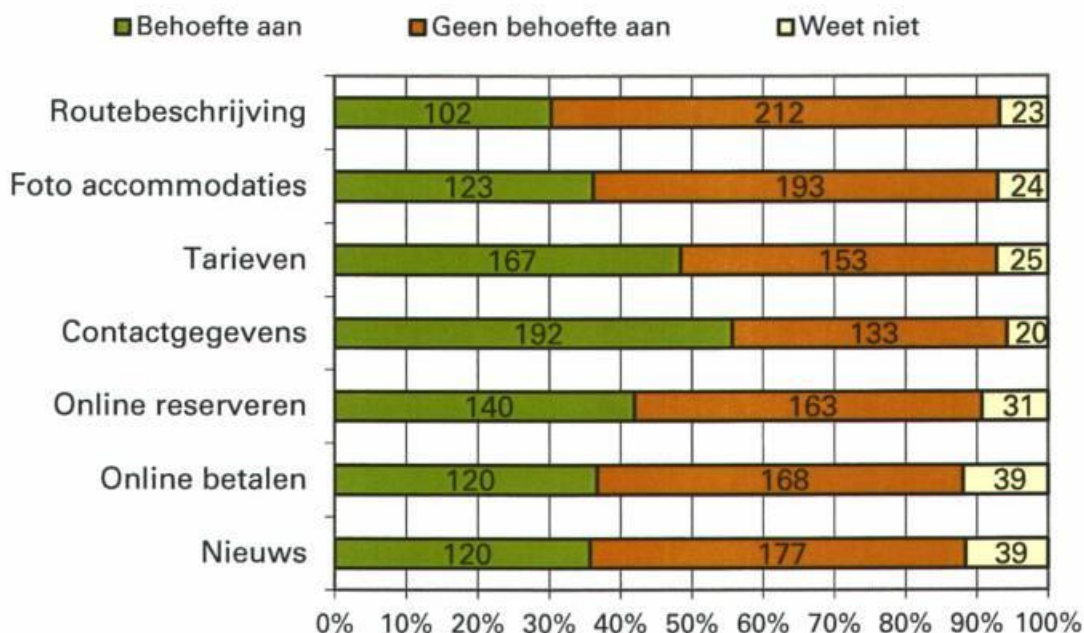
De WSR maakt veel gebruik van online communicatie via hun website, twitter en facebook. Op dit moment heeft 10 procent van de respondenten contact met de WSR via de website, zoals te zien in tabel 2.15.

Tabel 2.15 Op welke manier heeft u wel eens contact met de WSR?

| Contact | Aantal respondenten | Percentage |
|---|---------------------|------------|
| De website | 35 | 10% |
| Twitter (sport050) | 3 | 1% |
| Facebook (sport050) | 2 | 1% |
| Geen van allen | 302 | 88% |
| Totaal (www.gemeente.groningen.nl/sportaccommodatie) | 342 | |

Aan wat voor informatie heeft men behoefte? De resultaten van deze vraag zijn te zien in figuur 2.8. Een groot deel van de respondenten geeft aan geen behoefte te hebben aan online informatie (30 tot 40 procent). Wel is er iets meer behoefte aan informatie, vooral over de tarieven en contactgegevens (ongeveer 50 procent).

Figuur 2.8 Welke informatie op het gebied van sportaccommodaties zou u via deze kanalen (website, twitter, facebook) willen krijgen?



3. Resultaten groeps gesprekken

We hebben twee groeps gesprekken gevoerd met 17 gebruikers van de gymzalen in de Gemeente Groningen. Deze gesprekken hebben we gevoerd met docenten lichamelijke opvoeding en met voorzitters, secretarissen en leden van verschillende sportverenigingen. Deze mensen vertegenwoordigen verschillende sporten; onder andere basketbal, volleybal, turnen, judo en zaalvoetbal. Ook hebben we in de groeps gesprekken met een paar recreanten gesproken.

De gebruikers van de gymzalen hebben in de gesprekken aangegeven wat hun ervaringen zijn. Ze hebben benoemd welke dingen goed gaan en welke dingen niet goed gaan in de contacten die ze met de gemeente hebben. Daarnaast zijn er verschillende tips voor de gemeente ter verbetering gegeven.

3.1 Dienstverlening van de gemeente

Medewerkers gemeente / OCSW / WSR

De mensen uit de sportwereld die we gesproken hebben zijn positief over de medewerkers van de WSR. Ze vinden ze aardig en behulpzaam. Dit maakt het contact prettig.

'Er is een heel vriendelijke meneer. Heel behulpzaam. Dus die probeer ik te treffen. Die anderen zijn ook aardig.'

'Ze hebben het een poos niet gemakkelijk gehad.'

'Als ik in de buurt ben, ga ik even langs. Ze doen het hartstikke goed, vind ik.'

De sporters zijn tevreden over de mogelijkheden en de dienstverlening op het gebied van de verhuur. Ze geven aan dat ze vroeger veel minder makkelijk van alles konden regelen. Het huren van extra zalen of uren ging veel minder soepel.

'Op zich is die dienstverlening goed. Als ik doorgeef, in de meivakantie willen we toch doortraineren, dan geeft dat tegenwoordig geen moeilijke obstakels meer. Dan krijg ik gewoon terug van: Oké, we zullen het inroosteren.'

'Mijn ervaring is dat dat goed gaat. Een telefoontje of mailtje en direct krijg je bericht terug.'

Bereikbaarheid van de WSR

De mensen die we hebben gesproken geven aan dat ze op verschillende manieren contact opnemen met de WSR. Ze geven aan te bellen, te mailen en af en toe langs te gaan. Langsgaan werkt het beste, helaas hebben ze hier zelf niet altijd genoeg tijd en ruimte voor.

'Als je langsgaat, weet je gelijk waar je aan toe bent, als wij een uur moeten vinden waarop wij moeten sporten dan kan hij gelijk in het rooster kijken. Dus ik ben voor langsgaan.'

Verschillende mensen geven aan dat de WSR telefonisch goed bereikbaar is. Als ze bellen krijgen ze iemand te spreken en een antwoord op hun vraag. Wel zouden ze graag de uren waarop ze kunnen bellen wat breder zien. Ze moeten vaak tijdens hun eigen werk bellen en dat moet maar net passen binnen de bereikbaarheid van de WSR.

'Ik zou ze willen kunnen bellen tussen 9 en 12 en tussen 2 en 5 uur.'

'Ze hebben nu twee keer anderhalf uur en dat is gewoon veel te krap.'

'Er zijn natuurlijk ook periodes dat het, straks in augustus en september, hartstikke druk is. En nu zal het wel weer drukker worden aan het eind van het seizoen. Misschien dat het wel handig is als je in september of oktober, als iedereen nog zijn uren aan het vormen is, breder bereikbaar bent.'

Kosten en afrekening van de huur

Er is uitgesproken dat het huren van een gymzaal elk jaar duurder wordt. Sommige mensen vrezen dat de huur te hoog wordt. Verenigingen geven aan dat ze het geld wel op kunnen brengen, maar vooral recreanten vrezen voor het moment dat ze de huur niet meer kunnen betalen.

'Op een gegeven moment krijg je de situatie dat mensen het niet meer kunnen betalen en dan staat de gymzaal leeg.'

Ook is er gesproken over de afrekening van het huren van het gymzalen. Op het gebied van de facturering zien ze een duidelijke verbetering ten opzichte van vroeger.

'Nu krijg je per maand de subsidie uitgekeerd, het was per kwartaal. Het overzicht was compleet zoek voor iedereen. Het was verschrikkelijk.'

'En het jaar erna was pas echt alles weer berekend. Dat was een onoverzichtelijke bende. Nu gaat dat een stuk beter.'

Overleg tussen gemeente en gebruikers van de gymzalen

Veel gebruikers van de gymzalen geven aan dat ze meer overleg zouden willen met de gemeente. Ze zouden als vaste gebruikers betrokken willen worden bij beslissingen over bijvoorbeeld verbouwingen of de aanschaf van nieuwe materialen. Enkele deelnemers aan het gesprek geven aan dat er in een gymzaal die ze veel gebruiken ineens iets is gewijzigd bijvoorbeeld in de douche of toiletruimte.

'Nu schijnt er weer een nieuwe verbouwing aan te komen, maar ik hoor niks. Ik krijg geen vragen van: Hoe willen jullie het precies hebben? Wat zou handig zijn? Straks vindt er waarschijnlijk weer een verandering plaats, misschien weer weggegooid geld.'

Uren teruggeven

Tijdens een van de gesprekken vertelt iemand dat hij vroeger uren die hij had geboekt terug kon geven. Voor deze uren kreeg hij het betaalde geld retour. Meerdere mensen geven aan het spijtig te vinden dat deze regeling is aangepast.

'Wat ik altijd doe is, in het begin van deze periode huur ik voor volgend jaar zoveel uren. Maar ik kan niet altijd van tevoren bekijken, wat ik in september aan mensen in die hallen heb. En ik heb weleens een keer teveel. Dus dat wil ik dan teruggeven aan de gemeente. En dat kon ook altijd prima. Met name op zaterdagen in de sporthal, dan had ik uren teveel. Maar sinds vorig jaar kan dat dus niet meer.'

'Het is niet alleen jammer voor meneer, maar het is ook jammer voor iemand anders die die zaal op dat moment nodig heeft. Want u huurt niet te weinig. U huurt altijd iets meer.'

'Misschien kunnen wij tot september of zo, nog uren teruggeven. Ik vind het prima dat ze op een gegeven moment een datum gaan stellen van, nou mag je het niet meer teruggeven.'

3.2 Klachten

Klachtenafhandeling

In beide gesprekken is uitgebreid gesproken over klachten van de gebruikers over de gymzalen. Er is voornamelijk gesproken over de afhandeling van deze klachten door de gemeente. Iemand beschrijft de huidige procedure:

'Als je een klacht hebt, kun je dat nu melden en krijg je heel snel een automatisch officieel antwoord, waarin jouw klacht verwoord is. En daar staat ook in dat het doorgegeven is.'

Dat is vrij nieuw en dan moet je als het goed is, achteraf ook zo'n zelfde melding krijgen met daaronder een blokje van: Is gereed op die en die datum. Maar dat werkt niet.'

Meerdere mensen geven aan dat de eerste ontvangst van een klacht goed gaat. Er komt snel een ontvangstbevestiging. Regelmatig blijft het daarna stil. De gebruikers krijgen niet te horen wat er vervolgens met de klacht gebeurt. Als ze er achteraan bellen blijkt een klacht soms al te zijn afgehandeld.

'Met de klachten loopt het dus lastig, want er wordt niet teruggekoppeld.'

'Bij mij zijn de klachten meestal acuut. Ik kom de zaal in en de verwarming doet het niet, of er is iets kapot. Dus dan bel ik en dan kan het zijn dat ik vijf of zes verschillende mensen aan de lijn krijg. En als ik dan vraag: Waarom is het nog niet gebeurd? Dat zij van elkaar niet weten dat er een klacht is ingediend. Ik krijg verder geen feedback waarom het niet gemaakt is. Ik moet er zelf achteraan bellen. Voor kinderen gaat het nog, maar voor mij, ik stond er op een gegeven moment met een dikke jas aan les te geven.'

'Ik denk dat er een centraal punt moet zijn. Desnoods een secretaresse die het gelijk verwerkt in de computer.'

'Ik weet wel dat wij gestopt zijn met klachten in te dienen omdat het toch niet werkt. Omdat het toch vies is en smerig of er mist wat of er is wat stuk. Toen moest je een formulier in zo'n brievenbus gooien die in de zaal stond. Dat werkte dus ook niet. Dat ding werd nooit leeggehaald dus dan weten ze de klachten ook niet.'

Ze willen weten wat er met de klacht gebeurt en wie ermee bezig is. Ook willen ze graag dat een klacht op één plek binnenkomt. Op deze manier is een ingediende klacht bekend en is er iemand die verantwoordelijk is.

'We willen dat je in ieder geval wel het idee hebt dat er aandacht aan besteed wordt en dat het ook een keer afkomt.'

'Eigenlijk wil je ervan op de hoogte gehouden worden van wat er gebeurt. Kijk als het een week duurt of twee weken, is niet erg, als je het maar weet.'

Voor sommige gebruikers is het onduidelijk waar ze met hun klacht heen moeten. Moeten ze een klacht indienen bij de WSR of bij de school waar de gymzaal bij inzit?

'Als ik bij de school kom, nemen zij contact op met de gemeente. En als ik bij de WSR ben, zeggen ze, neem maar contact op met de school.'

Schoonmaak

Veel gebruikers van de gymzalen zijn ontevreden over de hygiëne en de schoonmaak in de zalen. Ze vinden de toiletten en douches vaak vies en de vloeren doordat ze vies zijn erg stroef.

Voor veel mensen is het onduidelijk wie ze moeten aanspreken op klachten over de schoonmaak. Ze vinden de constructie dat de gemeente bepaalde zalen wel verhuurt maar niet beheert lastig.

'Maar ik vind het ook een beetje een onzinverhaal dat ze zeggen, we geven het beheer uit handen. Ze kunnen toch ook schoonmakers opdracht geven om die vloer regelmatig schoon te maken. Zij zijn toch wel de eigenaar.'

'Soms komen wij de schoonmakers tegen en dan zegt de schoonmaker, we krijgen niet meer uren. Dus de gemeente wijst dan naar de schoonmakers, de schoonmakers naar de gemeente en wij vragen beide partijen, kun je wat veranderen? En meestal gebeurt er dan niks. En er is dan een soort patstelling die, waar klaarblijkelijk niks te veranderen valt. Dat is wel frustrerend, moet ik zeggen.'

3.3 Beschikbaarheid van de zalen

Roosters

Er zijn een aantal verenigingen die enkel vaste uren in een gymzaal boeken, andere verenigingen willen meer flexibel zijn. Sommige gesprekspartners geven aan dat ze graag een overzicht zouden willen van de beschikbare uren en gymzalen. De gemeente kan vaak wel aangeven of een bepaalde zaal beschikbaar is, maar een overzicht van alle beschikbare zalen op een bepaald moment zou mooier zijn.

'Zo kunnen ook wij ons aanpassen als er bijvoorbeeld een moment vrij is, van 12 tot 2 uur 's middags en ik zie dat een zaal vrij is, dan kan ik daar op inspringen. En soms kwamen we erachter dat een locatie die dichterbij is, ook vrij was. Dan heb ik daar niet naar gevraagd, dus ze denken ook niet mee. Ik kan wel fantastisch op de website zien waar alle zalen zijn en hoe de zaal er van binnen uit ziet. Maar graag zou ik, als ik op die zaal klik, willen zien: Dan zit de tafeltennis- vereniging erin en dan zit de basisschool erin. En op dat moment is hij vrij. Dan kunnen wij daar op inspringen.'

'Onze roostermaker kan best flexibel zijn. Hij weet nu alleen niet wanneer hij flexibel kan zijn, omdat hij die roosters niet kan zien.'

'Die roosters zijn er gewoon. Als ze dat online zetten dan krijg je ook geen dubbele boekingen.'

'Als wij nu bellen of we gymzalen kunnen gebruiken, dan krijgen we meestal, nee, is vol. Vol. Vol. En zo gaan wij steeds verder weg van onze school. Ik ben wel benieuwd of het aantal gebruikers nog wel overeenkomt met het aantal gymzalen.'

'Vorig jaar konden we in principe zelf het rooster maken. Nu komt het erop neer dat we op verschillende dagen op verschillende scholen zitten. En daar heeft de gemeente geen rekening mee gehouden.'

Vanuit O2G2 wordt aangegeven dat de toewijzing van het aantal uren in een gymzaal niet klopt.

'Er wordt gekeken naar aantallen en er wordt niet gekeken naar het aantal groepen. Zij gaan uit van dat een groep altijd 25 deelnemers heeft. Hierdoor krijg je minder uren toebedeeld dan noodzakelijk. Wij vinden dat je naar het aantal groepen en niet naar aantallen leerlingen moet kijken.'

Ook om gevonden voorwerpen naar de eigenaar terug te brengen vinden ze het prettig om te weten wie er wanneer van de zaal gebruik maakt.

'Ik weet bijvoorbeeld niet wie de volgende dag na mij komt. Er scheen 's ochtends vroeg een honkbalvereniging te zijn geweest van wie een zootje een handschoen was vergeten. Als ik weet van wie dat is, dan weet ik ook wie ik moet bellen dat er spullen liggen. Of er is een portemonnee of iets dergelijks gevonden. Maar nu weet ik niet wie er achter of voor mij komt.'

Dubbele boekingen

Een aantal mensen geeft aan dat het weleens voorkomt dat een gymzaal dubbel is geboekt. De gymzaal blijkt bezet op het moment dat ze er gebruik van willen maken.

'Wij huren een gymzaal voor ongeveer anderhalf uur 's avonds. En dan blijkt dat hij al is verhuurd op dat moment. Dat is mij al meerdere keren overkomen. De communicatie onderling is niet goed. Of er zijn dingen die niet goed afgestemd of niet goed in de computer gezet.'

'Dat heeft ook te maken met het sleutelbeleid. Ik denk dat dat ook niet onbelangrijk is. Als mensen zalen opzeggen, moeten ze de sleutels inleveren. Dat gebeurt dus niet.'

3.4 Gebruik van de gymzalen

Overdag en avondgebruikers

Tijdens de gesprekken hebben we gesproken met medewerkers van scholen die de gymzalen overdag gebruiken en met verenigingen die de gymzalen 's avonds gebruiken. Door beide groepen wordt aangegeven dat er vaak onduidelijkheden en problemen onderling zijn.

'Wij zijn momenteel nog een beetje aan het onderzoeken wat nou precies onder onze verantwoordelijkheid en kosten valt en wat onder dat van de avondgebruikers.'

Daarnaast geven een paar scholen aan dat ze niet weten wat onder hun verantwoordelijkheid en wat onder de verantwoordelijkheid van de WSR valt. Omdat een oplossing vaak snel nodig is, lossen ze het regelmatig zelf op.

'Volgens mij moeten wij via de officiële weg klachten indienen, maar dat duurt soms zo verschrikkelijk lang. Als intussen meer dingen in de zaal kapot worden gemaakt, door in dit geval helaas wel avondgebruikers, dan laten we dingen repareren. Maar dat is momenteel iets wat bij ons heel lastig is. Wij kunnen niet achterhalen wie er precies verantwoordelijk voor is.'

Nadat een aantal botsingen tussen de overdag- en de avondgebruikers worden genoemd, wordt ook de wens uitgesproken om meer te overleggen en misschien wel meer samen te werken.

'Ik vind wel dat het contact tussen de school en de vereniging beter kan. Wij basketballen twee keer in de week, in het Praedinius. Nou als er wat is vind ik dat best prettig als je dat gelijk bij mij doet. En dat hoeft van mij helemaal niet via WSR en een officieel klachtenformulier.'

Scholen en verenigingen zouden graag zelf contact met elkaar willen opnemen en spreken uit dat ze graag een rooster zouden willen zodat ze weten wie er bijvoorbeeld de vorige avond of dag in de gymzaal is geweest.

'Heb jij een rooster met de betrokken mensen, wie op welke avond zitten? Ik zou dat wel fijn vinden.'

Materialen

Een medewerker van een turnvereniging geeft aan dat ze er tegenaan loopt dat de zalen vaak minimaal zijn ingericht. Ze benoemt dat er vaak enkel een basis aan materialen aanwezig is.

Ze zijn hierover regelmatig in overleg met de gemeente. Omdat er lang niet altijd iets mogelijk is door een beperkt budget schaffen ze af en toe zelf materialen aan.

'Dat heeft ervoor gezorgd dat wij zelf materialen aanschaffen om in ieder geval op een fatsoenlijke manier gymnastiek te kunnen bedrijven.'

Ook geven meerdere mensen aan dat er weinig overleg is over welk materiaal beschikbaar is. Soms staan er ineens bepaalde materialen en zijn andere verwijderd.

'Ze komen met de vrachtwagen en de trapezes zijn opeens weg. Wat staat er nu in de zaal? Twee karren mega zwaar met judomatten. Daar kan je toch helemaal niks mee. Je kan ze niet eens verschuiven om bij je toestellen te komen.'

Ook hier wordt door meerdere mensen benadrukt dat ze de voordelen zien van samenwerken tussen scholen en verenigingen. Nu zijn de materialen van de scholen vaak afgesloten en gebruiken de verenigingen hun eigen vaak dezelfde materialen.

'Het klein materiaal zit allemaal in die kasten voor de school, daar kan onze leiding helemaal niet bij. Daar zitten sloten op.'

'Als ik hoor dat jullie gymnastiekvereniging ander materiaal zou willen, dan denk ik dat het mooi zou zijn voor ons als school en voor ons als docenten als we daar in kunnen samenwerken. En dat we beiden verantwoordelijk zijn voor het materiaal en misschien de kosten kunnen delen. Misschien kunnen we wel van jullie expertise gebruik maken, dat er iemand af en toe een clinic kan komen geven. Dat zou mooi zijn.'

'Op zich moet dat met klein materiaal wel kunnen. Dat hebben we in de Molukkenstraat jaren gedaan. Voor lintjes en ballen. Dan had ik de sleutels van de kast en als je zorgt dat je het afsluit en je maakt daar goede afspraken over. Dat moet je niet met iedereen doen. Dat moet je alleen met verenigingen doen die daar belang bij hebben. Met een vaste docent.'

Een ander noemt juist dat de ruimte om de materialen te kunnen stallen aan de krappe kant is. Ook wordt genoemd dat het niet altijd duidelijk is welke materialen van een school zijn en welke materialen bij een gymzaal horen.

'Als wij bijvoorbeeld iets gebruiken, weten we niet of we alles kunnen gebruiken wat er in de berging staat. Er zijn geen lijsten die er hangen wat van de sporthal is en wat van de mensen van de vereniging is.'

'Op bepaalde materialen staat een stickertje van de gemeente. Dan weten wij ook, oké, dat is prima. Maar soms hebben wij ook materialen waarvan wij denken, dit is misschien van een sportclub of van een turnvereniging. Kunnen wij dat gebruiken? En is dat materiaal goedgekeurd? Dan durven wij soms geen materiaal te gebruiken, omdat wij niet zeker wisten of het goedgekeurd was.'

Gevonden voorwerpen

Een aantal mensen geeft aan dat het niet duidelijk is wat er met eventueel gevonden voorwerpen gebeurt. In sommige zalen staat een bak, in sommige zalen niet. Het is niet duidelijk wat er met die bak gebeurt.

'Het is niet duidelijk wie dat doet, want er is niemand die inspringt. Wij gooien het op een gegeven moment ook weg. We verzamelen het allemaal en er staat wel ergens een grote ton waar zowel onze leerlingen als de avondgebruikers in kunnen zoeken als ze iets kwijt zijn, maar op een gegeven moment aan het eind van het jaar kieperen we dat ding leeg. En soms wordt het zo smerig.'

Verwarmen van de gymzalen

Tot slot is aangegeven dat de indruk bestaat dat de gemeente niet bewust omgaat met het verwarmen van de gymzalen.

'Wij zitten in een gymzaal met een paar muurtjes, maar ook met van die ijzeren wanden. Die worden 's winters steenkoud. Dan staat de verwarming wel aardig te loeien.'

'De plaats van de verwarming is vaak onlogisch. Je hebt een rij kleedkamers, daaronder zit de verwarming. Soms ruikt het wat, omdat het niet goed schoongemaakt is. Dan gaan de ramen open. Die warmte gaat er rechtstreeks uit.'

'Ook met die ijzeren wanden in de gymzaal. Als je het koud wilt hebben in de gymzaal, dan moet je een ijzeren wand in plaatsen.'

'Maar ook in de vakantie staat die verwarming nog aan. Dan staat de verwarming nog gewoon te blazen. Dan kan 'ie ook verhuurd worden.'

3.5 Tips

Uit de gesprekken zijn veel tips naar voren gekomen. Enkele tips die veel gedeeld worden zijn hieronder weergegeven.

Rooster beschikbaar stellen

Veel mensen hebben aangegeven dat ze graag een rooster zouden willen. Een rooster waarop te vinden is wie wanneer welke zaal huurt. Ze zouden graag een dergelijk rooster op internet zien. Met een rooster kun je zien welke gymzalen wanneer beschikbaar zijn. Bovendien kun je contact opnemen met andere gebruikers van de gymzaal. Ook kun je andere gebruikers aanspreken op materialen die kwijt of beschadigd zijn. Tot slot kun je met een rooster en gegevens van andere gebruikers afspraken maken, meer samenwerken en gevonden voorwerpen bij de eigenaar terugkrijgen.

Overleg tussen gemeente en gebruikers van de gymzalen

De verschillende gebruikers zouden meer overleg willen met de gemeente. Op het gebied van de klachtafhandeling willen ze beter op de hoogte worden gehouden van de afhandeling van hun klacht. Ook willen ze meer betrokken worden bij beslissingen over eventuele verbouwing van de gymzaal. Ze willen als vaste gebruiker worden betrokken bij veel zaken.

Klachten

De verschillende gebruikers geven aan dat ze de gemeente adviseren om één centraal punt in te stellen waar klachten ingediend worden. Hun indruk is dat er teveel mensen met één klacht bezig zijn.

Bredere telefonische bereikbaarheid

Iedereen benoemt dat de gemeente op zich goed bereikbaar is. Wel vinden ze dat de WSR weinig bereikbaar is. Ze zouden willen dat de WSR per dag meer uren telefonisch bereikbaar is, of dat ze wanneer het druk is, in september of oktober, breder bereikbaar zijn.

Geboekte uren teruggeven

Meerdere mensen geven aan dat ze geboekte uren konden teruggeven en dat ze de betaling terug kregen gestort. Deze regeling is niet meer mogelijk. Ze zouden graag een middenweg willen, bijvoorbeeld uren teruggeven tot september. Het is moeilijk om eerder exact vast te leggen welke uren ze nodig hebben. Het gevaar is dat de verenigingen niet doorgeven welke uren ze niet gebruiken en de gymzalen leeg staan.

4. Vergelijking enquête en groepsgesprekken

Voordat we dieper op de resultaten per gymzaal ingaan, zullen we de twee onderdelen van dit onderzoek naast elkaar leggen. Een aantal ervaringen komen in beide onderdelen naar voren.

Geschiktheid zaal

Uit de enquête bleek dat een aantal mensen de temperatuur en de stroefheid van de vloer niet geschikt vond voor de sport die zij er beoefenen. Ook in de groepsgesprekken kwam dit naar voren; de temperatuurregeling is niet altijd op orde en vanwege vuilheid is de vloer te stroef.

Onderhoud en hygiëne

Zowel uit de enquête als uit de groepsgesprekken komt naar voren dat het onderhoud en de hygiëne in de zalen een probleem is. Zoals hierboven al vermeld betreft het de sportvloer. Waar men daarnaast vooral ontevreden over is, is het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten. In de groepsgesprekken en de enquête werd hierbij opgemerkt dat er meer controle zou moeten komen op de schoonmaak.

Contact WSR

De gebruikers van de gymzalen zijn tevreden over het contact met de WSR en de medewerkers bij de WSR. Zij hebben contact via mail en telefoon, maar zouden wel graag zien dat de bereikbaarheid van de WSR vergroot wordt.

Klachten

Uit de enquête bleek dat meer dan de helft van de gebruikers van de gymzalen niet weet waar ze heen moeten met klachten. In de groepsgesprekken werd dit bevestigd. Daarnaast is een goede afhandeling en terugkoppeling tijdens het proces gewenst. Mensen weten nu niet of er iets gebeurt en waar ze aan toe zijn.

5. Vergelijking van de gymzalen

Er is via de beoordeling van de kwaliteit van de verschillende gymzalen in de stad al veel informatie verkregen over het gebruik van en de tevredenheid over de gymzalen in Groningen als geheel.

We gaan in dit hoofdstuk in op de verschillen die er zijn in de beoordeling van de diverse locaties en zalen. Zo kunnen we zien waar de sporters bij de specifieke zalen ontevreden, of juist tevreden, over zijn.

Hierbij moeten we vooraf een aantal methodische kanttekeningen plaatsen. Voor een voldoende gefundeerd oordeel over de kwaliteit van alle gymzalen in Groningen samen hebben we voldoende respondenten. Als we de oordelen over de zalen afzonderlijk gaan bespreken ligt dat anders. De aantallen respondenten per locatie zijn een stuk lager. Je weet niet zeker dat wat je vindt de echte mening is van alle gebruikers van de gymzaal.

Niettemin is elke ervaring van een gebruiker van een gymzaal er één. Daardoor is ook elke ervaring waardevol. Voor een klantenonderzoek is deze informatie, volledig representatief of niet, dus zeker van belang.

Van een aantal gymzalen bleek de respons zo laag dat we er voor hebben gekozen deze hier niet apart te bespreken. Deze grens hebben we gelegd bij elf respondenten. De gymzalen waarover minder dan elf respondenten de enquête hebben ingevuld zijn de gymzalen:

Adriaan van Ostadestraat
Kruitgracht/Turfsingel
Melisseweg
Molukkenstraat
Multatulistraat
Vensterschool / Selwerd
Vestdijklaan

We bespreken de overgebleven zeventien zalen. Eerst vergelijken we de gymzalen met elkaar op geschiktheid en onderhoud en hygiëne.

Daarna presenteren we per locatie het oordeel van de gebruikers. Per zaal gaan we steeds in op het oordeel over de geschiktheid van de zaal gebruik van die zalen: de samenstelling naar sport van de gebruikersgroepen en de tijden van de dag en de week waarop zij willen sporten.

Dan is er aandacht voor de algehele tevredenheid over de kwaliteit van de locatie.

Als laatste gaan we in op de tevredenheid over diverse aspecten van de gymzaal.

Het is interessant om te zien in hoeverre er verschillen zijn tussen verschillende sporters. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de verschillen tussen de zaaleisen van volleyballers (hoogte), basketballers (vloereigenschappen en grootte) en sporters als tafeltennissers, gymnasten of vechtsporters.

In onderstaande figuur valt de locatie van de onderzochte 17 gymzalen af te lezen.

Figuur 5.1 Locatie van de verschillende gymzalen



Tabel 5.1 laat voor de 17 gymzalen met een respons aantal groter dan elf het aantal (niet altijd volledig) ingevulde enquêtes zien.

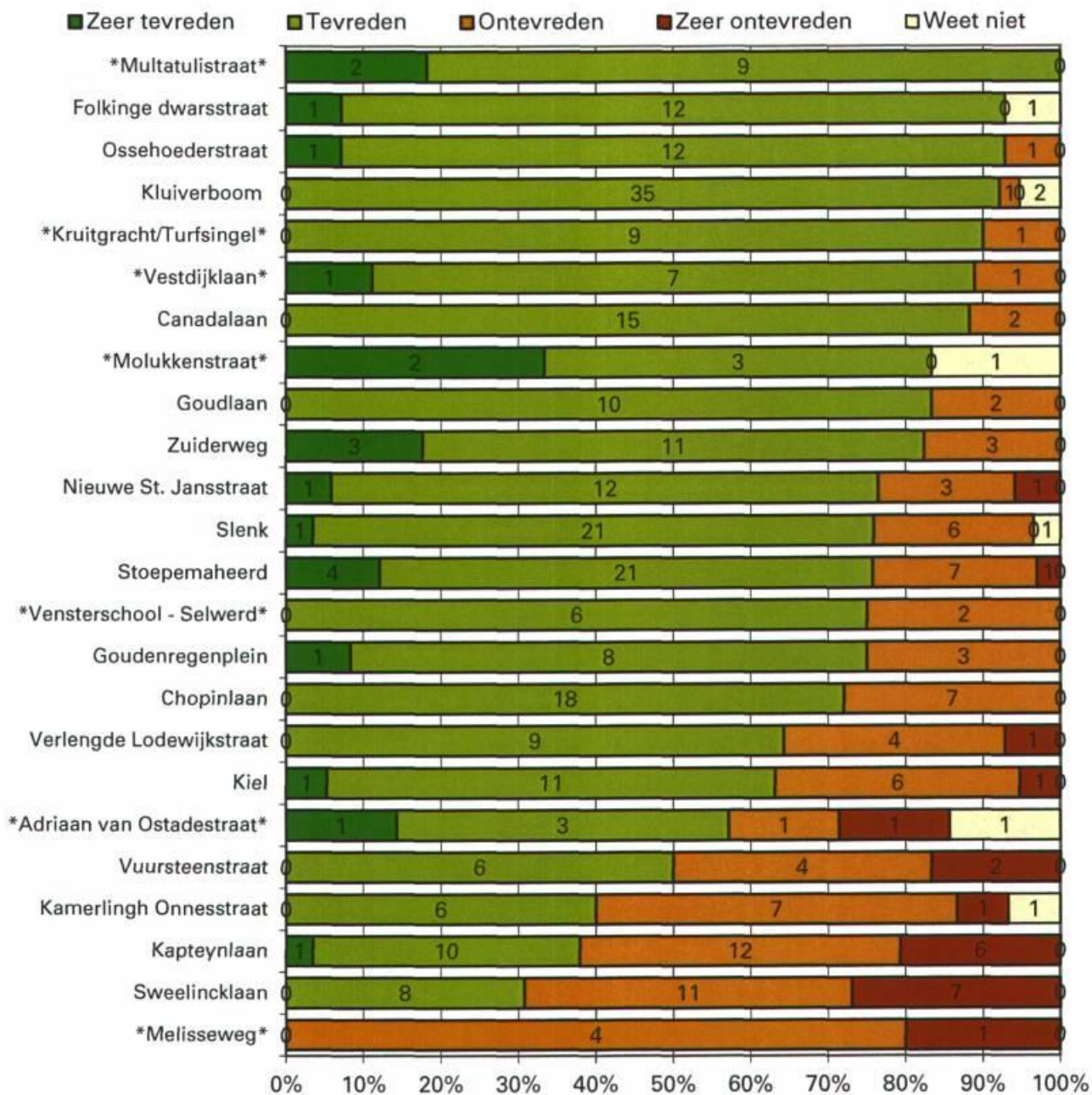
Tabel 5.1 Aantallen respondenten per gymzaal met een volledig ingevulde enquête (waarbij n>11)

| Gymzaal | Aantal respondenten |
|--------------------------------------|---------------------|
| Gymzaal Canadalaan | 19 |
| Gymzaal Chopinlaan | 32 |
| Gymzaal Folkingedwarsstraat | 14 |
| Gymzaal Goudenregenplein | 12 |
| Gymzaal Goudlaan | 12 |
| Gymzaal Kamerlingh Onnes | 15 |
| Gymzaal Kapteynlaan | 32 |
| Gymzaal Kiel | 19 |
| Gymzaal Kluiverboom | 40 |
| Gymzaal Ossehoederstraat | 14 |
| Gymzaal Nieuwe St. Jansstraat | 18 |
| Gymzaal Slenk | 29 |
| Gymzaal Stoepemaheerd | 34 |
| Gymzaal Sweelincklaan | 29 |
| Gymzaal Verlengde Lodewijkstraat | 14 |
| Gymzaal Vuursteenstraat | 12 |
| Gymzaal Zuiderweg - Bij SPH hoogkerk | 17 |

5.1 Vergelijking tevredenheid

In onderstaande grafiek hebben we de lage respons van bepaalde gymzalen bekeken. De zalen die we wegens een lage respons niet hebben meegenomen staan aangegeven met *sterretjes*. De tevredenheid over de gymzalen met een lage respons lijkt erg verdeeld. Er zijn zalen waarover de sporters erg tevreden zijn en er zijn zalen waarover de sporters erg ontevreden zijn. Er zijn geen uitspraken te doen zoals dat de sporters die erg tevreden of juist erg ontevreden zijn over een specifieke zaal de enquête niet of minder hebben ingevuld.

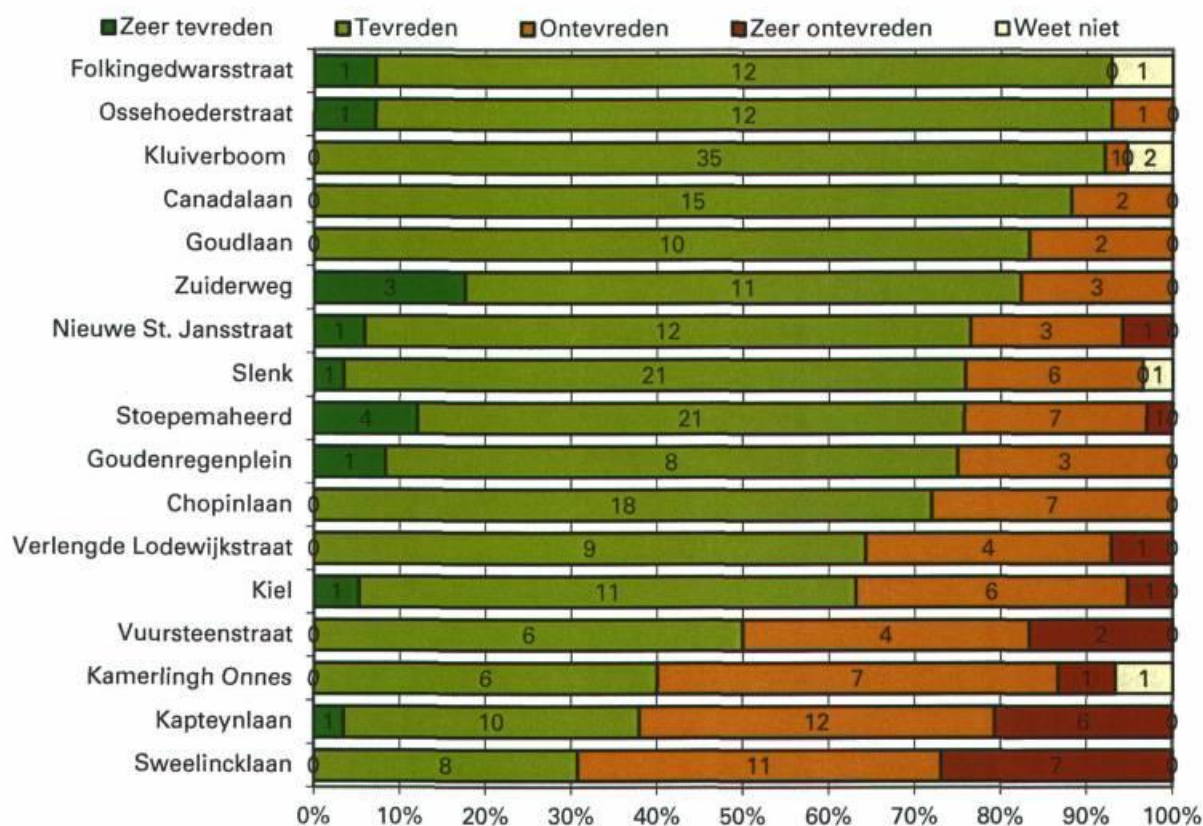
Figuur 5.2 Tevredenheid per gymzaal inclusief *gymzalen met lage respons*



Tevredenheid in algemene zin

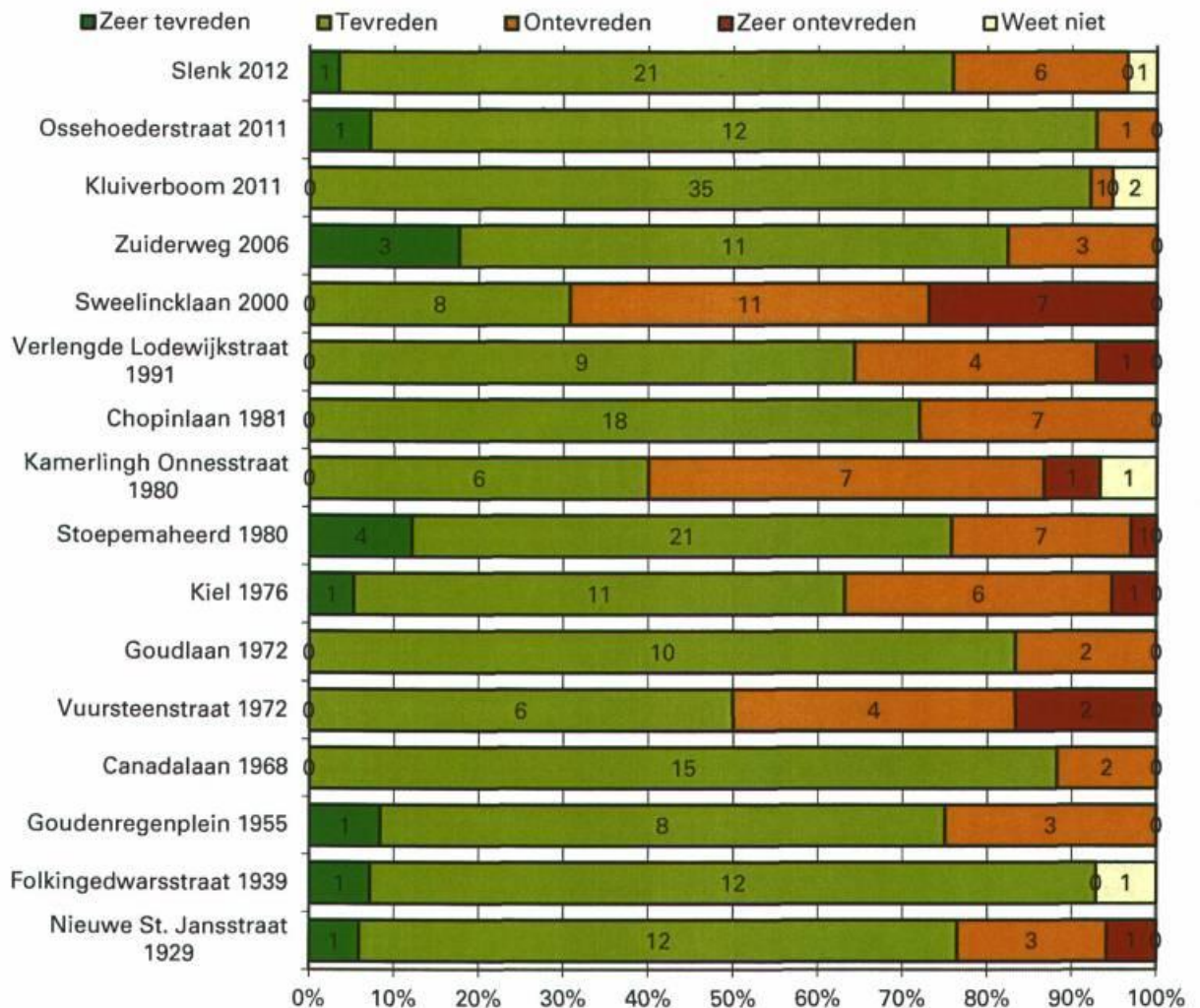
Het meest tevreden in algemene zin zijn de sporters over de gymzaal aan de Folkingedwardsstraat (zie figuur 5.3 op de volgende pagina). In deze gymzaal is er geen enkele sporter die heeft aangegeven ontevreden te zijn over de zaal. Het minst tevreden zijn de bezoekers aan de Sweelincklaan, slechts een derde van hen is tevreden. Ook over de gymzalen Kamerlingh Onnes en Kapteynlaan is een meerderheid ontevreden.

Figuur 5.3 Tevredenheid per gymzaal in algemene zin



Vervolgens hebben we gekeken naar het bouwjaar. Zijn de sporters meer tevreden over de nieuwere gymzalen? Mogelijk zijn de sporters minder tevreden over de douche en toiletvoorzieningen naarmate deze ouder zijn. Enkel van de gymzaal aan de Kapteynlaan hebben we het bouwjaar niet kunnen achterhalen.

Figuur 5.4 Tevredenheid per gymzaal weergegeven van nieuw naar oud



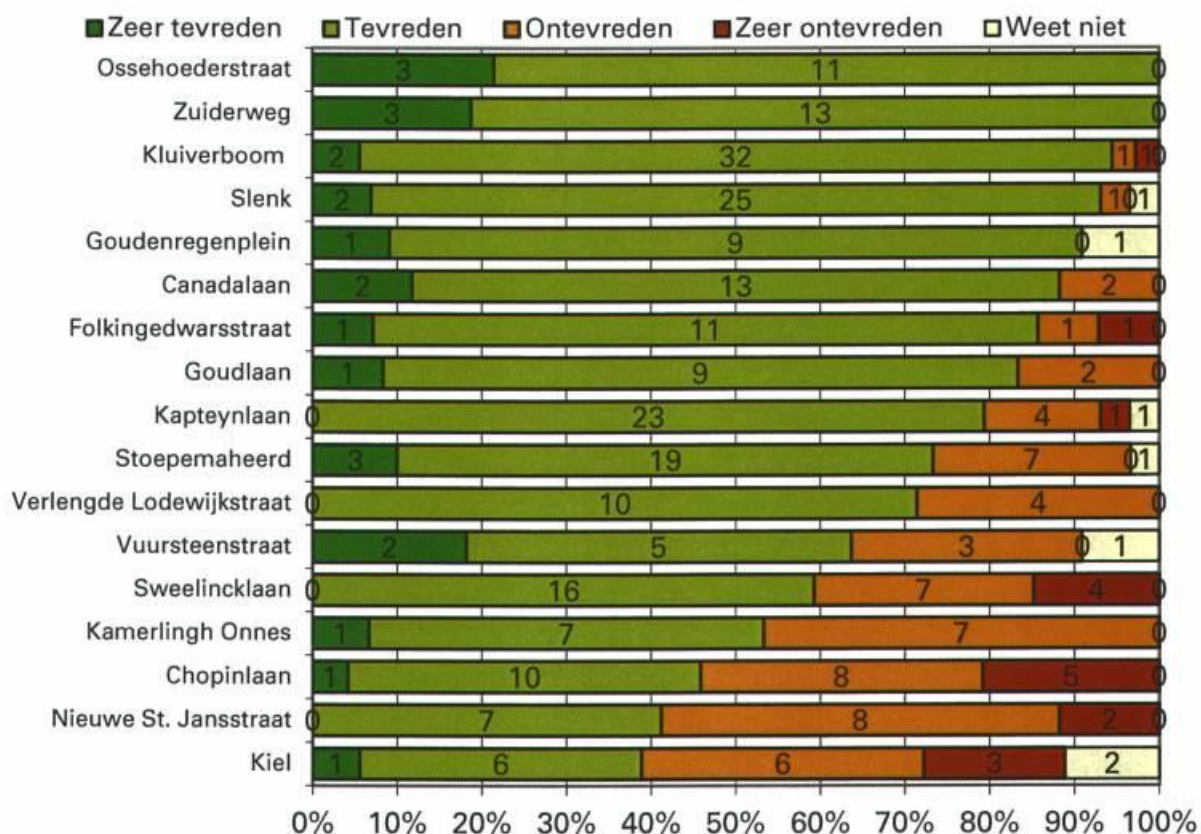
Onderhoud en hygiëne

Vooral over het onderhoud en de hygiëne in de gymzalen zijn de gebruikers lang niet altijd tevreden. Daarom zullen we hier de gymzalen ook op dit punt vergelijken. Als eerste het onderhoud en de hygiëne van de entree.

Onderhoud en hygiëne van de entree

Een paar gymzalen scoren op dit aspect opvallend laag: Chopinlaan, Kiel en Nieuwe St Jansstraat. Bij deze zalen is meer dan de helft van de gebruikers (zeer) ontevreden. Over de Zuiderweg en de Ossehoederstraat is echter iedereen tevreden als het om dit punt gaat.

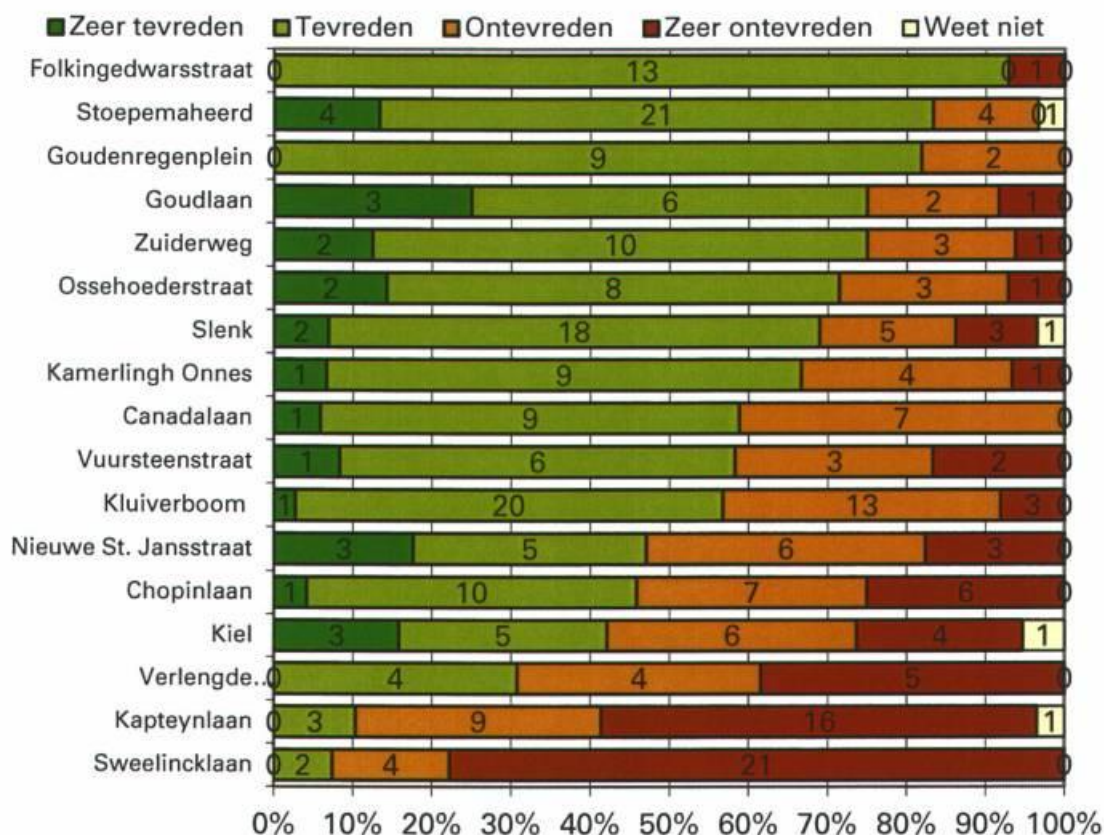
Figuur 5.5 Tevredenheid onderhoud en hygiëne entree



Onderhoud en hygiëne van de sportvloer

De gymzalen Kapteynlaan en Sweelincklaan scoren hier zeer laag: een ruime meerderheid is (zeer) ontevreden over het onderhoud en de hygiëne van de sportvloer. Ook bij de zalen aan de Chopinlaan, Kiel, Nieuwe St Jansstraat en Verlengde Lodewijkstraat is de meerderheid ontevreden. De Folkingedwardsstraat scoort het beste, slechts één gebruiker is hier zeer ontevreden.

Figuur 5.6 Tevredenheid onderhoud en hygiëne sportvloer

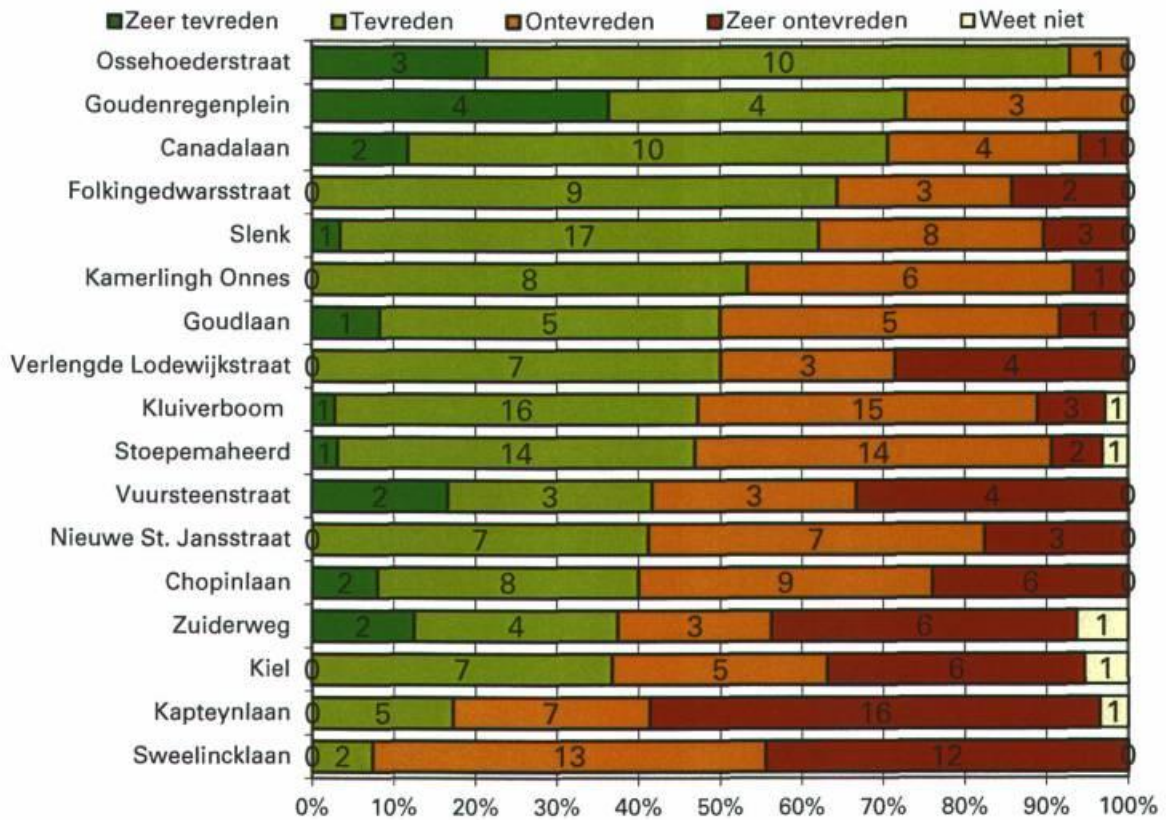


Onderhoud en hygiëne van de kleedkamers

Alhoewel veel gymzalen ontevreden klanten hebben op het gebied van de hygiëne en het onderhoud van de kleedkamers springen ook hier weer de gymzalen Kapteynlaan en Sweelincklaan er uit.

De Ossehoederstraat valt op in positieve zin: bijna iedereen is hier tevreden over onderhoud en hygiëne van de kleedkamers.

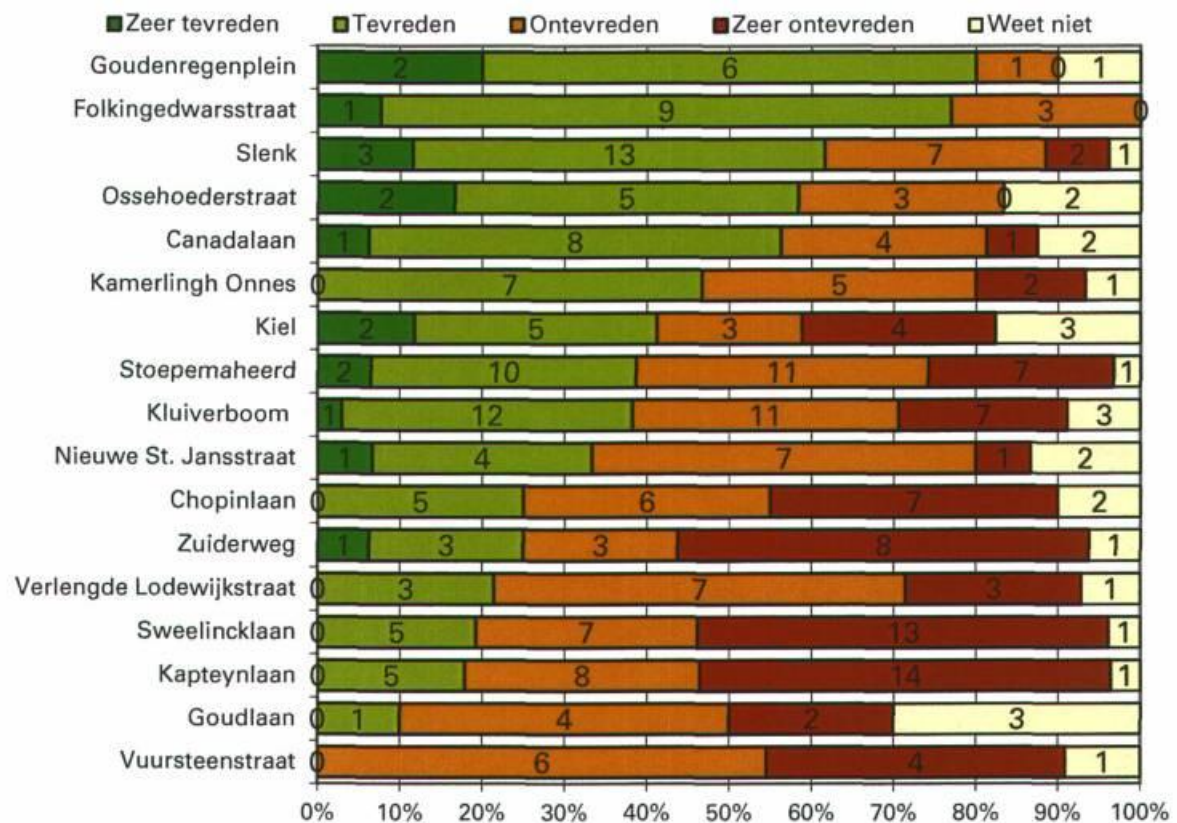
Figuur 5.7 Tevredenheid onderhoud en hygiëne kleedkamers



Onderhoud en hygiëne van de douches

Ook het onderhoud en de hygiëne van de douches zijn volgens velen niet op orde. De bezoekers van de Vuursteenstraat zijn hierover zelfs allemaal (zeer) ontevreden. In de Folkingedwardsstraat en het Goudenregenplein valt het daarentegen mee, slechts enkelingen zijn hier ontevreden.

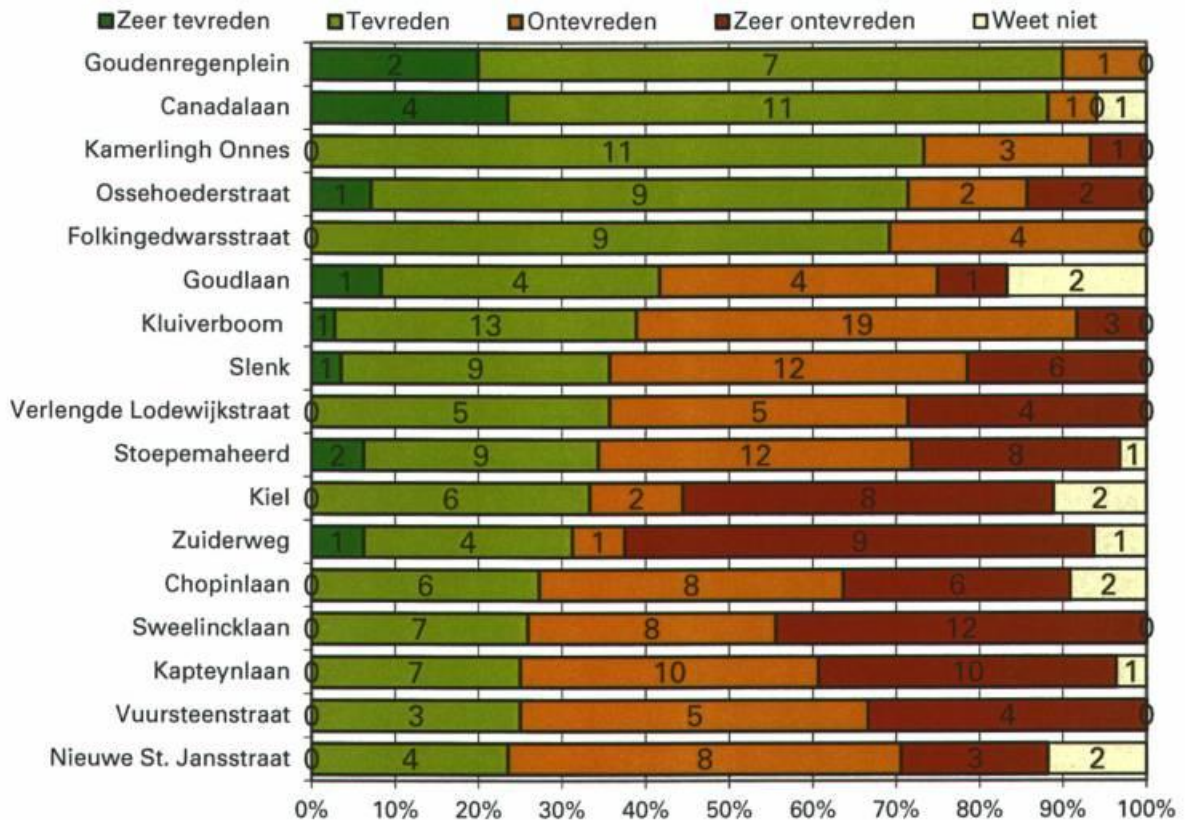
Figuur 5.8 Tevredenheid onderhoud en hygiëne douches



Onderhoud en hygiëne van de toiletten

Over het onderhoud en de hygiëne van de toiletten zijn lang niet alle gebruikers van de gymzalen tevreden. Eigenlijk scoren alleen de zalen Canadalaan, Folkingedwardsstraat, Kamerlingh Onnes- en Ossehoederstraat op dit punt een voldoende. Bij de overige zalen blijkt de helft of meer dan de helft ontevreden.

Figuur 5.9 Tevredenheid onderhoud en hygiëne toiletten

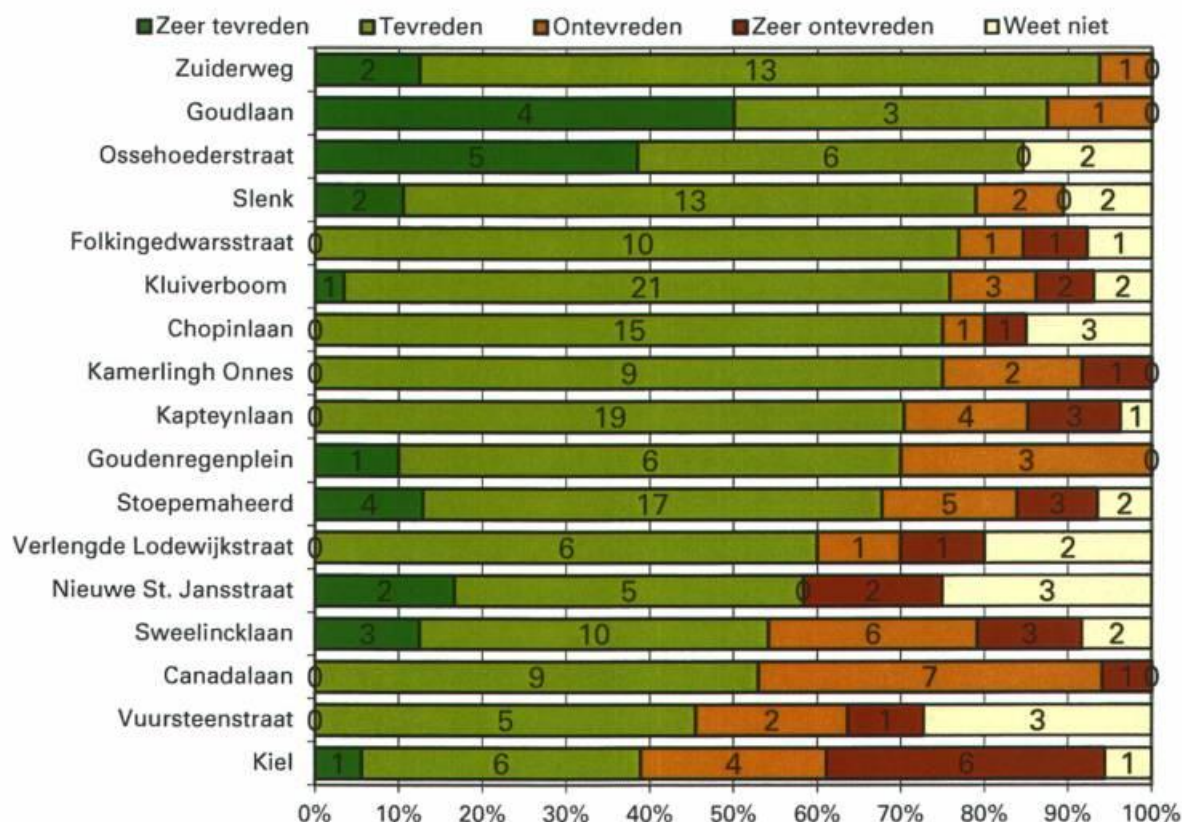


Onderhoud en hygiëne van het sportmateriaal

De gebruikers van de gymzalen zijn redelijk tevreden over het onderhoud en de hygiëne van de de materialen in de zalen. Alleen in gymzaal Kiel is meer dan de helft ontevreden. Ook aan de Canadalaan en de Sweelincklaan heerst enige ontevredenheid.

Opnieuw scoort de Ossehoederstraat het best: alle respondenten die in deze zaal sporten zijn tevreden over het onderhoud en hygiëne van de materialen.

Figuur 5.10 Tevredenheid onderhoud en hygiëne sportmateriaal



5.2 De resultaten per gymzaal

We zullen de resultaten per gymzaal bespreken. Voor elke gymzaal bespreken we het oordeel over de geschiktheid en de tevredenheid. Ook gaan we in op het gebruik van de respondenten: de sport en de tijden waarop men graag sport. Zoals eerder genoemd is informatie over de gymzalen met een respons lager dan 11 weggelaten.

Gymzaal Canadalaan

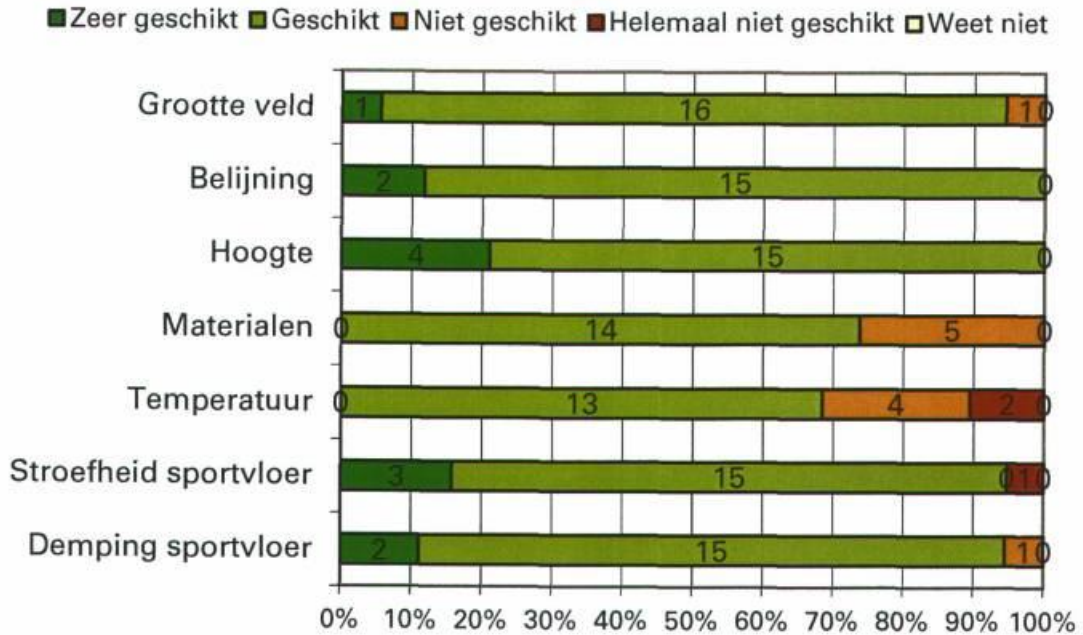
De gymzaal aan de Canadalaan is gebouwd in 1968 en is in eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 42%. De gymzaal wordt gebruikt voor: ballet, gymnastiek, korfbal, krijgskunst, (basis)onderwijs, zaalvoetbal en volleybal.

Van de 19 respondenten die in de gymzaal aan de Canadalaan komen is driekwart lid van een sportvereniging. Daarnaast bezoeken mensen de zaal vanuit een 'ander' verband of als trainer van een sportvereniging. Van de respondenten komt iets meer dan de helft om te gymnastieken en een kwart komt voor volleybal. Bijna alle respondenten van de Canadalaan komen één keer per week in deze gymzaal.



De sporters vinden de zaal op veel aspecten geschikt. Een kwart vindt de materialen en de temperatuur van de gymzaal niet geschikt.

Figuur 5.11 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



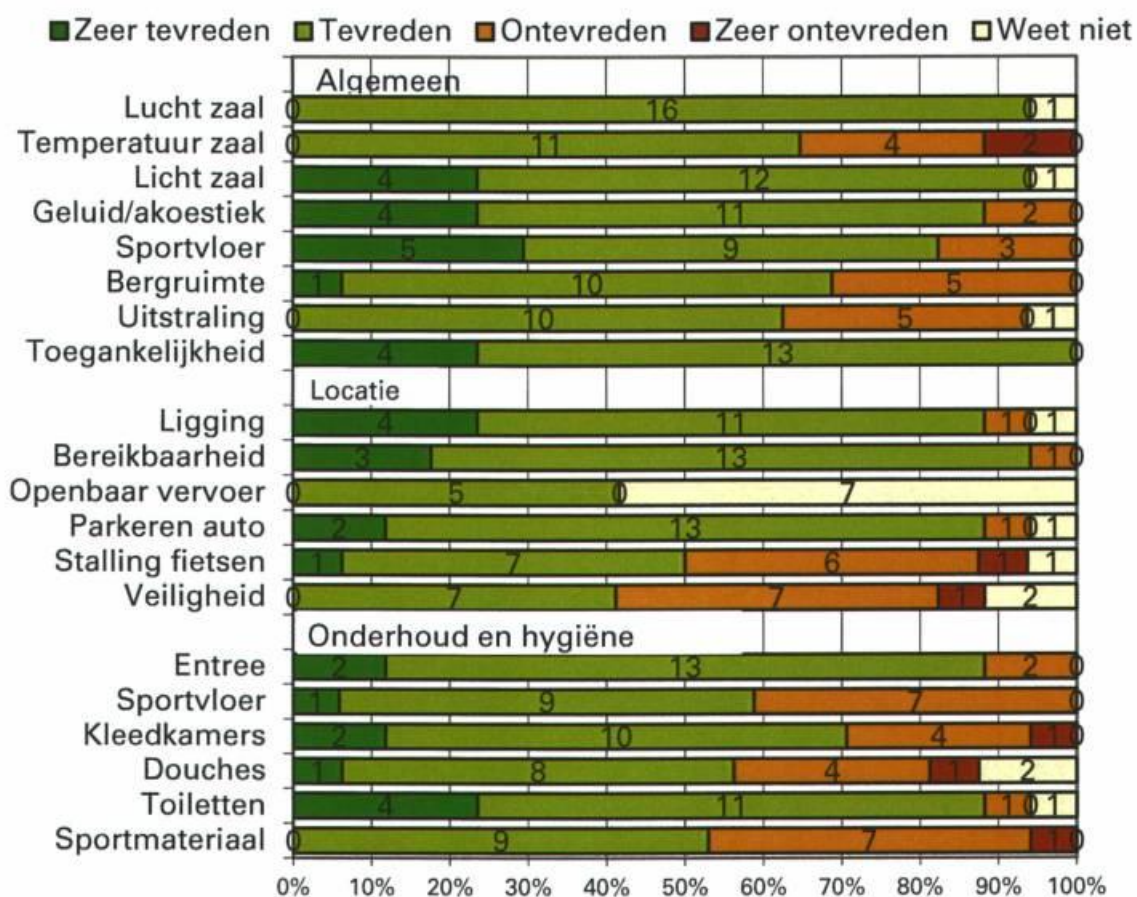
Er is gevraagd op welk tijdstip ze het liefst gebruik zouden maken van de gymzaal. De meeste sporters willen op de dinsdagavond sporten, tussen 20.00 en 22.00 uur. Verreweg de meeste van de ondervraagden geven aan over het geheel genomen tevreden te zijn met de gymzaal, een tweetal geeft aan ontevreden te zijn.



Tabel 5.2 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 0 |
| Tevreden | 15 |
| Ontevreden | 2 |
| Zeer ontevreden | 0 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 17 |

Figuur 5.12 Mening over gymzaal Canadaaan



Alle sporters zijn tevreden over de lucht en het licht in de zaal, de toegankelijkheid, ligging en bereikbaarheid, het openbaar vervoer en het parkeren van de auto. Over de temperatuur in de zaal, de bergruimte, de uitstraling, stalling van de fietsen, de veiligheid, de sportvloer, de kleedkamers, de douches en het sportmateriaal is ongeveer de helft van de respondenten niet tevreden.

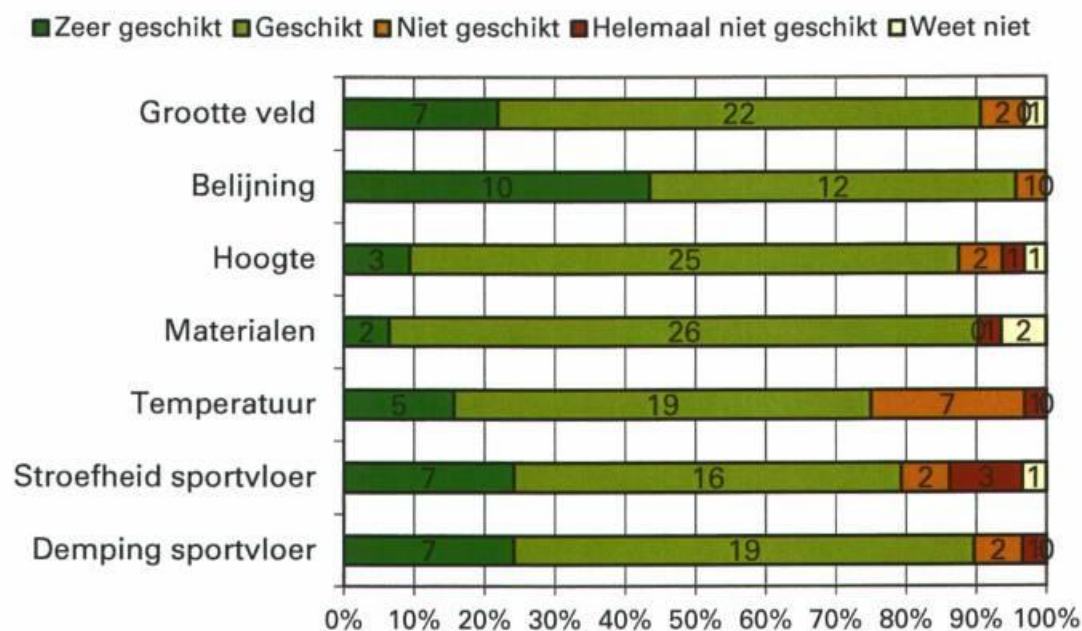
Gymzaal Chopinlaan

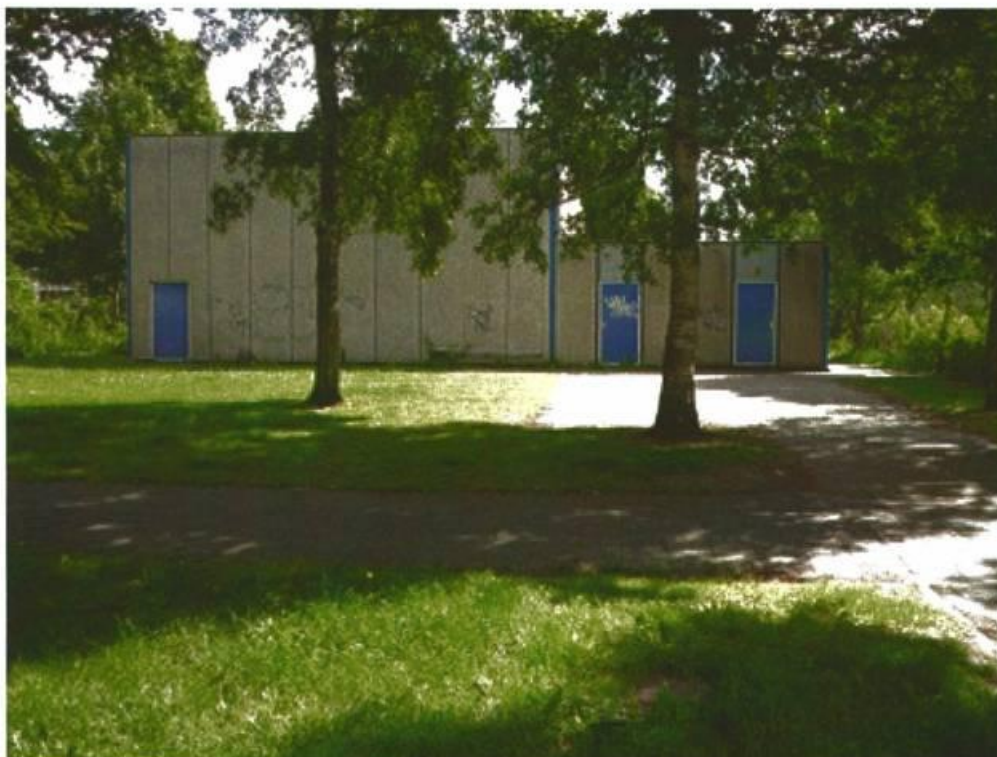
De gymzaal aan de Chopinlaan is gebouwd in 1981 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 53%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: atletiek, basketbal, boogschieten, krijgskunst, (basis)onderwijs, tafeltennis, zaalvoetbal en volleybal.

Van de 32 respondenten die over de gymzaal aan de Chopinlaan oordelen is iets meer dan de helft lid van een sportvereniging. Van alle bezoekers komt twee vijfde voor volleybal. Een derde komt voor diverse andere sporten (zoals boogschieten) en een zesde komt er voor atletiek. De overgrote meerderheid komt één keer per week naar deze zaal.

De sporters zijn tevreden over de grootte van het veld, de hoogte, de materialen en de demping van de sportvloer. Bijna een kwart vindt de temperatuur en de stroefheid van de vloer niet geschikt.

Figuur 5.13 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?





De bezoekers van de gymzaal Chopinlaan komen het liefst op doordeweekse avonden tussen 20.00 en 22.00 uur. Van de ondervraagden geeft bijna drie kwart aan over het geheel genomen tevreden te zijn met de gymzaal. Iets meer dan een kwart is ontevreden.

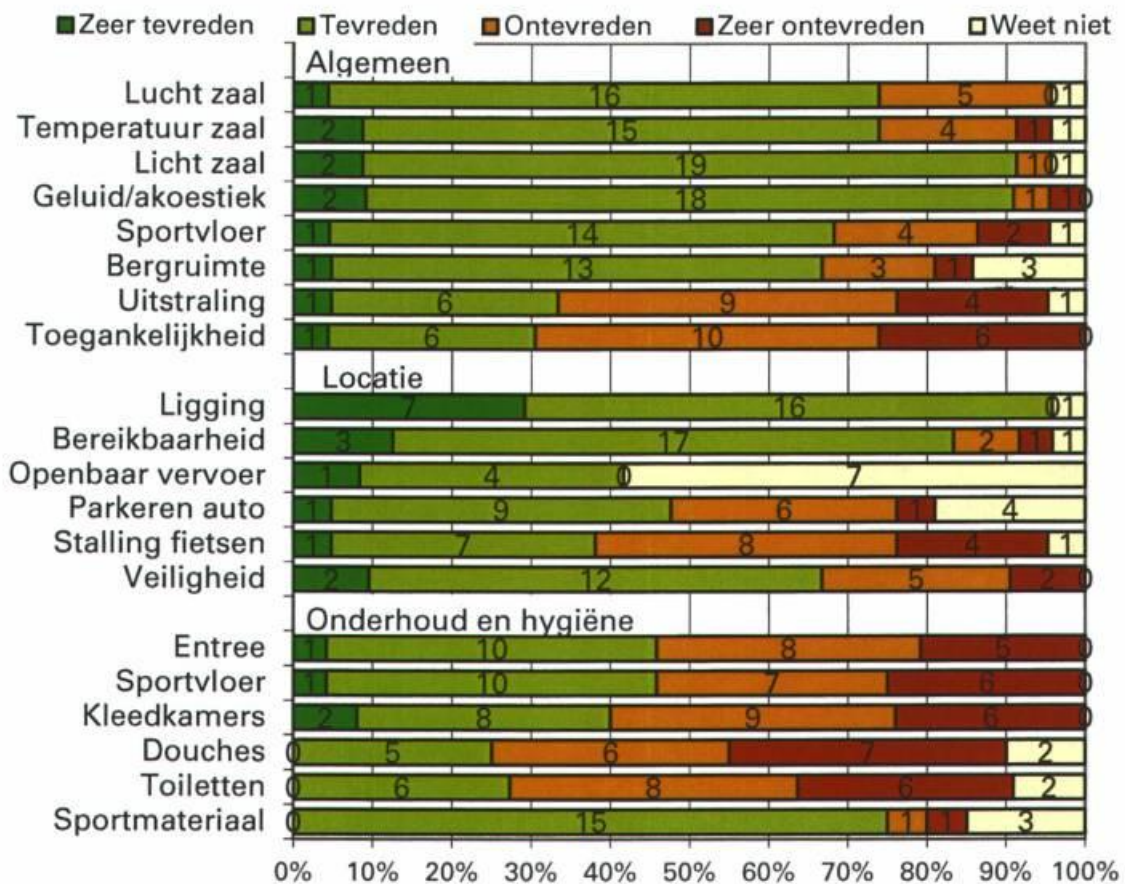
Tabel 5.3 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 0 |
| Tevreden | 18 |
| Ontevreden | 7 |
| Zeer ontevreden | 0 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 25 |

De sporters zijn tevreden over het licht in de zaal, het geluid of de akoestiek, de ligging, de bereikbaarheid en het openbaar vervoer. Over de uitstraling, de toegankelijkheid en de stalling van de fietsen, de entree, de sportvloer, de kleedkamers, de douches en de toiletten is een ruime meerderheid ontevreden.



Figuur 5.14 Mening over gymzaal Chopinlaan



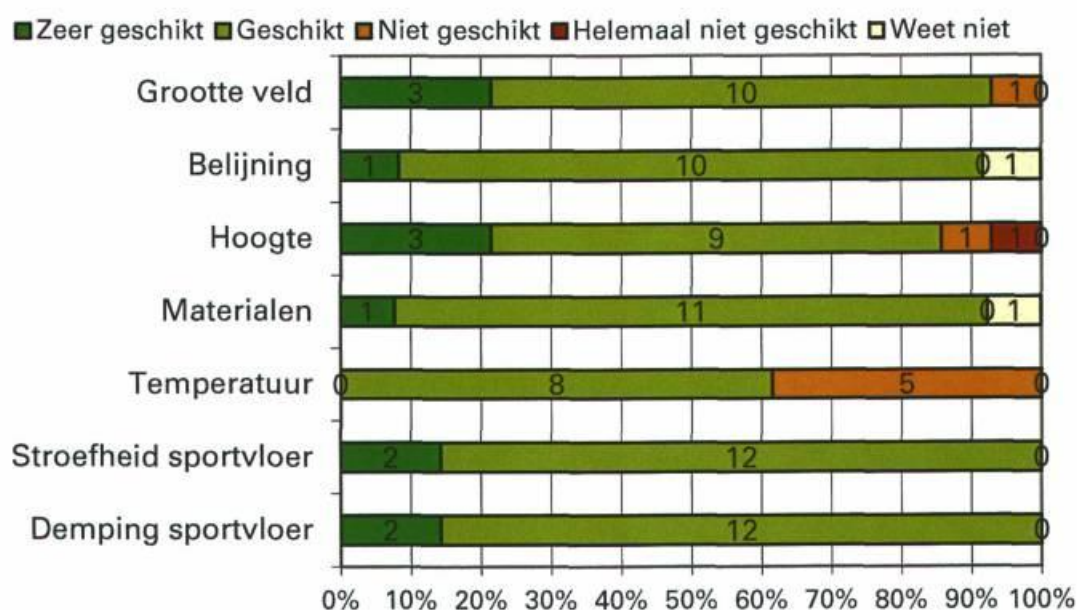
Gymzaal Folkingedwarsstraat

De gymzaal aan de Filkingedwarsstraat is gebouwd in 1939 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 28%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: badminton, ballet, krijgskunst, (voortgezet)onderwijs, yoga en voetbal.

De 14 respondenten die deze gymzaal bezoeken doen dit voor ruim de helft als lid van een sportvereniging en voor bijna de helft als particuliere sporter. Zij komen in vrijwel gelijke aandelen voor badminton, basketbal en volleybal. Al deze respondenten hebben aangegeven dat zij de zaal één keer per week bezoeken.

Bijna iedereen is tevreden over de geschiktheid van de gymzaal. Maar ongeveer een derde is ontevreden over de temperatuur.

Figuur 5.14 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De meeste sporters willen aan het einde van de middag sporten, tussen 16.00 en 18.00 uur. De grootste voorkeur heeft de dinsdagavond.

Tabel 5.4 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

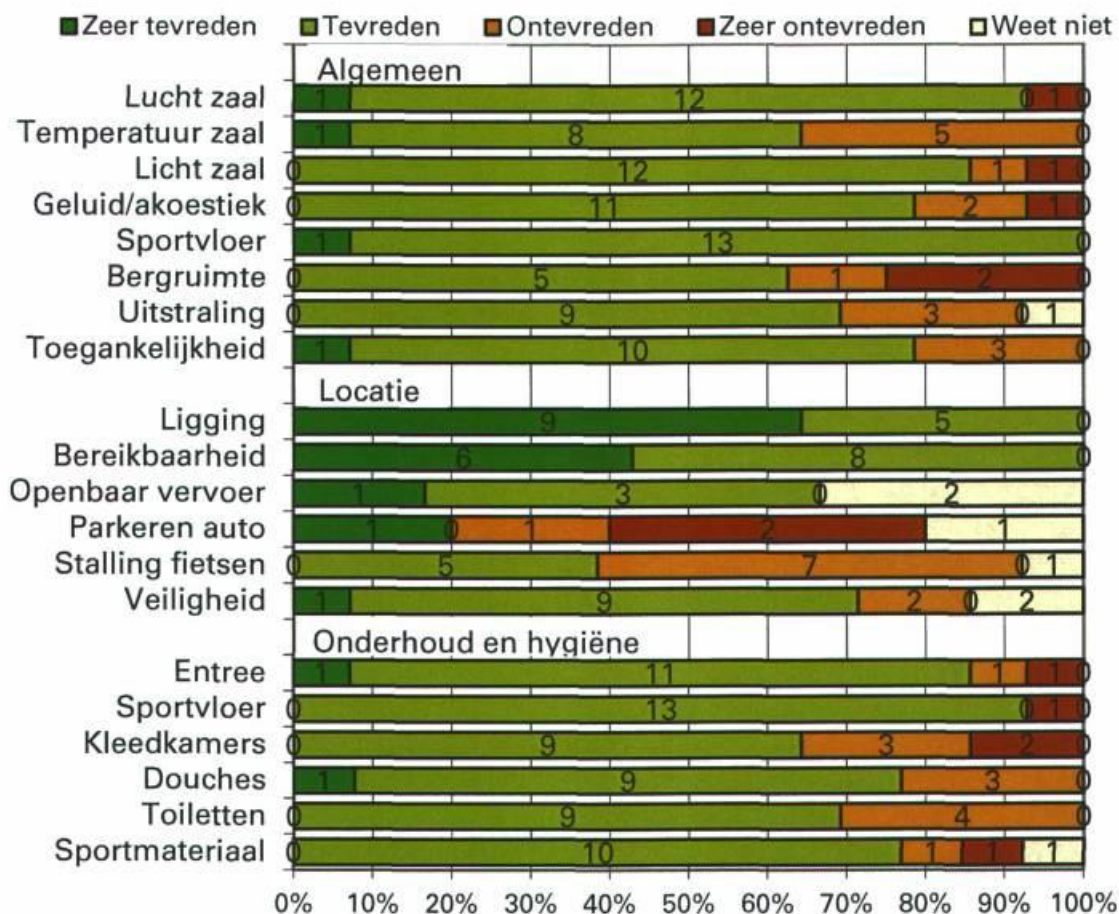
| Tevredenheid | Aantal | Percentage |
|-----------------|--------|------------|
| Zeer tevreden | 1 | 7% |
| Tevreden | 12 | 86% |
| Ontevreden | 0 | 0% |
| Zeer ontevreden | 0 | 0% |
| Weet niet | 1 | 7% |
| Totaal | 14 | |

Op de vraag hoe tevreden de respondenten zijn over de gymzaal in het geheel antwoordt bijna iedereen positief. Slechts één persoon weet het niet.



Over de meeste deelaspecten zijn de respondenten van de gymzaal Folkingedwardsstraat tevreden. Wel is een derde ontevreden over de temperatuur. Daarnaast kunnen waarschijnlijk niet alle sporters daar in de binnenstad goed hun auto of fiets kwijt, over beide zien we ontevredenheid.

Figuur 5.15 Mening over gymzaal Folkingedwardsstraat



Gymzaal Goudenregenplein

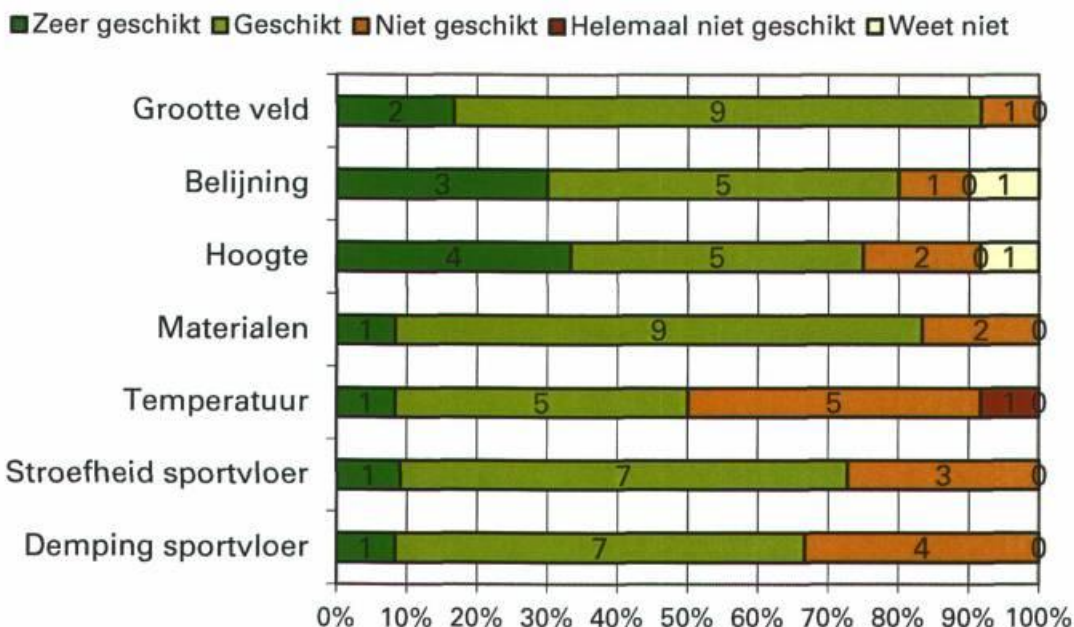
De gymzaal aan de Goudenregenplein is gebouwd in 1955 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 64%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: gymnastiek, krijgskunst, (basis)onderwijs en voetbal.

Iets meer dan de helft van deze 12 respondenten is lid van een sportvereniging, de anderen bezoeken de gymzaal in diverse andere verbanden. De respondenten benutten de zaal vooral voor 'andere' sportactiviteiten, zoals judo of boksen. Verder doet men er aan gymnastiek, krijgskunst en schoolsport.

De gymzaal aan het Goudenregenplein wordt iets vaker dan gemiddeld bezocht, bijna de helft geeft aan de zaal meerdere keren per week te bezoeken.

De meeste respondenten vinden de zaal geschikt of zelfs zeer geschikt. Alleen over de temperatuur is de helft ontevreden. Verder is er enige ontevredenheid over de sportvloer.

Figuur 5.16 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De gebruikers van de gymzaal aan het Goudenregenplein bezoeken de zaal bij voorkeur op maandag- en woensdagavond (18.00 – 20.00 uur). Over het geheel genomen is een kwart ontevreden en drie kwart tevreden over de zaal.



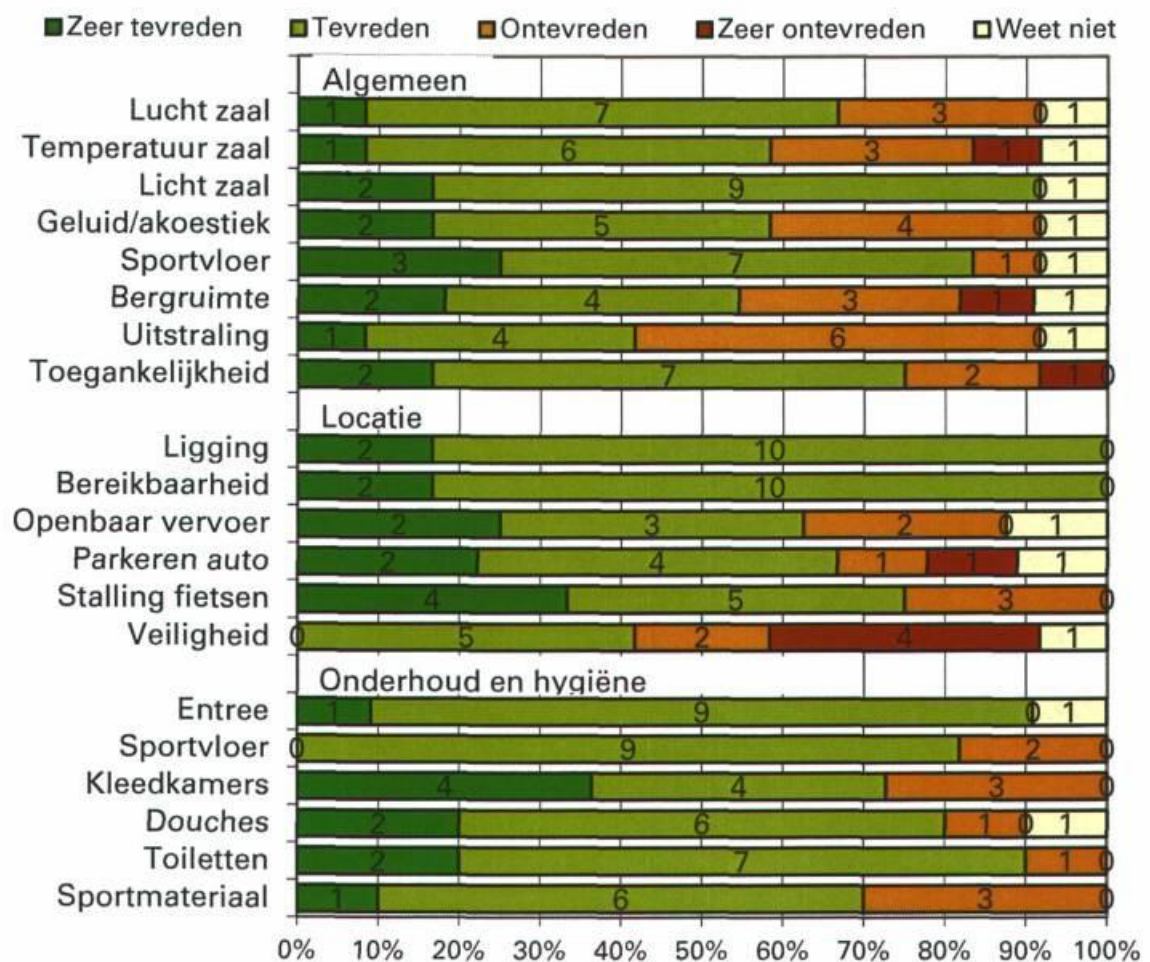
Tabel 5.5 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 1 |
| Tevreden | 8 |
| Ontevreden | 3 |
| Zeer ontevreden | 0 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 12 |

De respondenten zijn in hun mening meer verdeeld over de algemene aspecten dan bij de eerder besproken zalen. Er zijn bij vrijwel alle aspecten steeds enkelen ontevreden. Meer dan de helft is ontevreden over de uitstraling van de gymzaal. De meerderheid is ontevreden of zelfs zeer ontevreden over de veiligheid van de gymzaal. Daarentegen zijn er in vergelijking met eerder besproken gymzalen relatief weinig mensen ontevreden over het onderhoud en de hygiëne.



Figuur 5.17 Mening over gymzaal Goudenregenplein



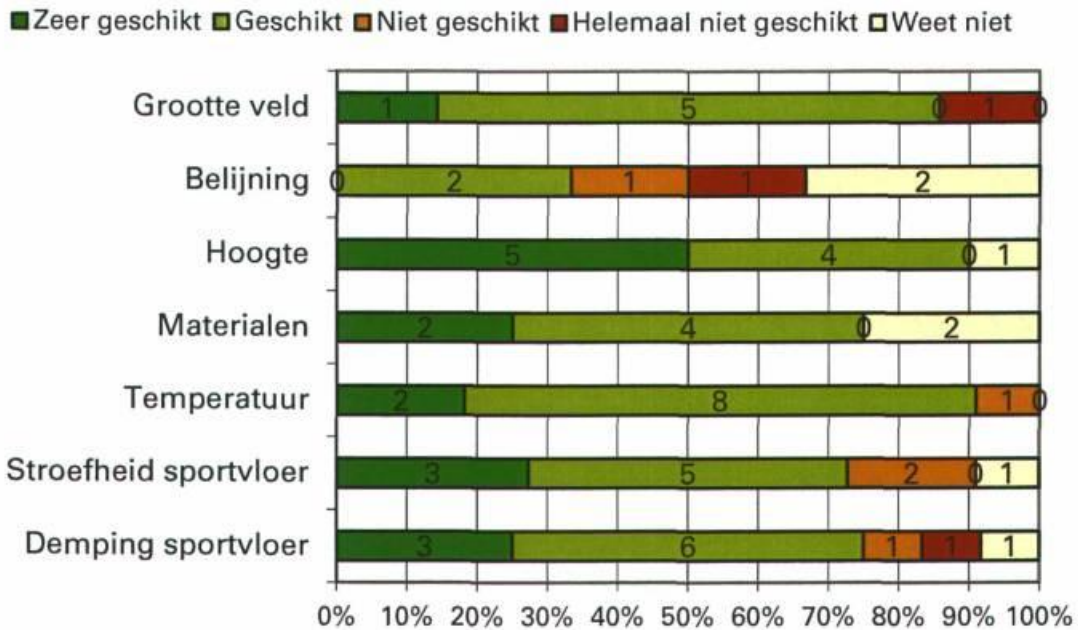
Gymzaal Goudlaan

De gymzaal aan de Goudlaan is gebouwd in 1972 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 44%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: basketbal, gymnastiek, krijgkunst, (basis)onderwijs, tafeltennis, voetbal en volleybal.

Bijna alle 12 respondenten die hun mening geven over de gymzaal aan de Goudlaan zijn leden van een sportvereniging. Twee derde komt in deze zaal voor tafeltennis en drie kwart komt er één keer in de week. Ze zijn overwegend tevreden over de geschiktheid van de zaal, alleen de belijning en de sportvloer zijn niet volgens iedereen geschikt. De gebruikers van deze gymzaal hebben ook een voorkeur voor sport in de avond, vooral voor de maandag en de vrijdag (18.00-22.00). Daarnaast zijn er een paar respondenten die op de zaterdagmiddag van 12.00-16.00 willen sporten.



Figuur 5.18 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



Over de gymzaal in het geheel zijn, op een tweetal na, mensen tevreden.

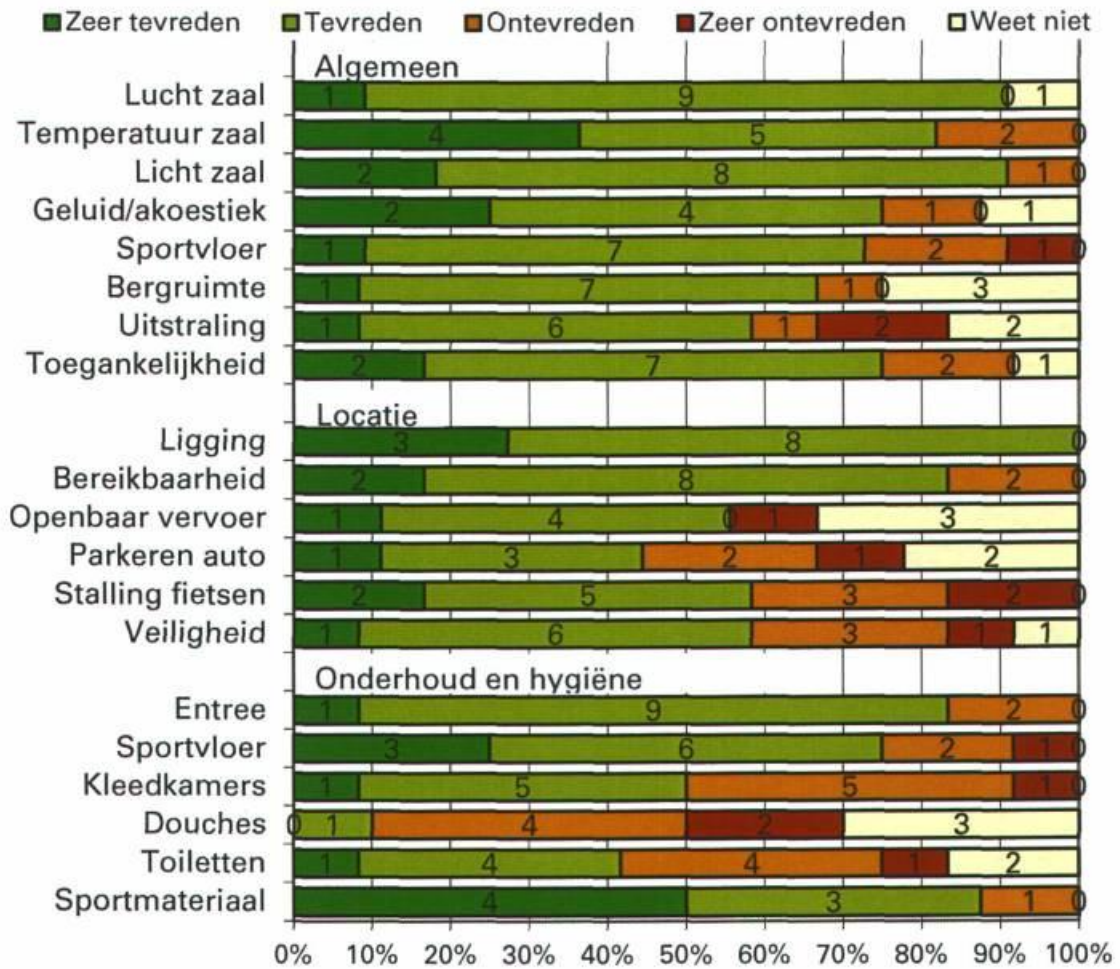
Tabel 5.6 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 0 |
| Tevreden | 10 |
| Ontevreden | 2 |
| Zeer ontevreden | 0 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 12 |



In onderstaande figuur is te zien dat men overwegend tevreden is over de algemene aspecten van deze gymzaal. Over de locatie is wat verdeeldheid over het parkeren van de auto, de stalling van de fietsen en de veiligheid. Vooral het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten leidt tot ontevredenheid onder de sporters.

Figuur 5.19 Mening over gymzaal Goudlaan



Gymzaal Kamerlingh Onnes

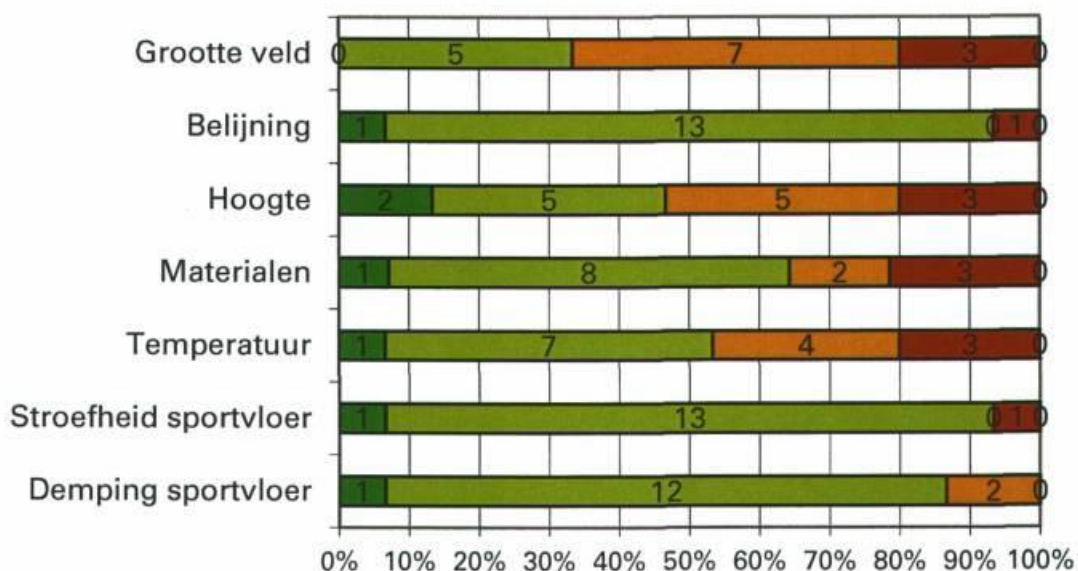
De gymzaal aan de Kamerling Onnesstraat is gebouwd in 1980 en is eigendom van de O2G2. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: ballet, basketbal, frisbee, hockey, korfbal, krijgskunst, (voortgezet)onderwijs, rugby, volleybal en voetbal.

Net als bij de andere gymzalen zijn hier de meeste van de 15 respondenten lid van een sportvereniging. De helft bezoekt de zaal voor volleybal en een kwart komt er voor basketbal. De meesten (drie kwart) komen er één keer per week, een enkeling komt meerdere keren per week.

Er zijn meer mensen dan gemiddeld die aangeven dat de zaal op een aantal van de genoemde aspecten niet geschikt is. Meer dan de helft is ontevreden over de geschiktheid van de grootte van het veld en de hoogte van de zaal. Er is slechts een krappe meerderheid tevreden over de temperatuur.

Figuur 5.20 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?

■ Zeer geschikt ■ Geschikt ■ Niet geschikt ■ Helemaal niet geschikt ■ Weet niet





De bezoekers van deze zaal hebben de voorkeur om doordeweeks te sporten tussen 18.00 en 22.00 uur. Meer dan de helft is ontevreden over gymzaal Kamerlingh Onnes in het geheel. Slechts twee vijfde is tevreden.

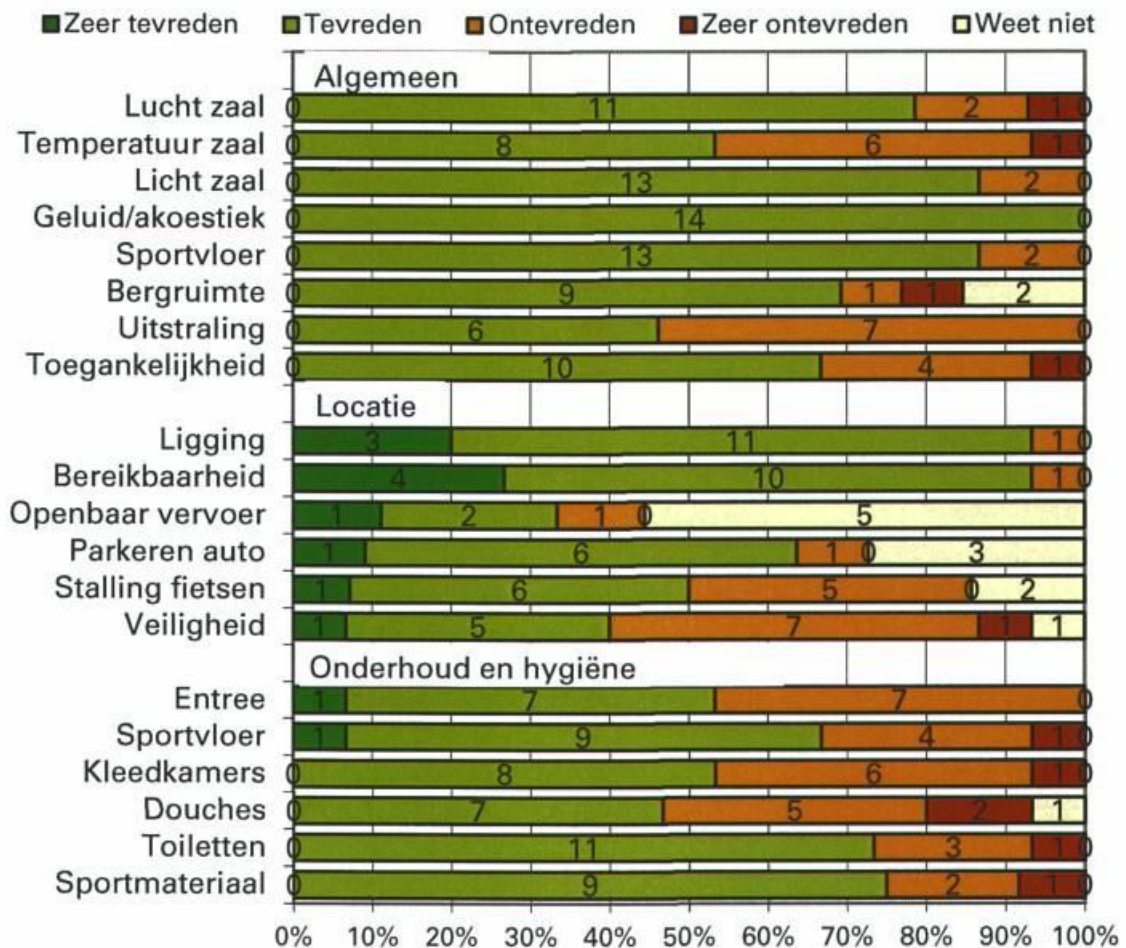
Tabel 5.7 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 0 |
| Tevreden | 6 |
| Ontevreden | 7 |
| Zeer ontevreden | 1 |
| Weet niet | 1 |
| Totaal | 15 |

Bij deze gymzaal is in figuur 5.21 te zien dat een deel ontevreden is over de temperatuur in de zaal. Dit kwam ook al uit het oordeel over de geschiktheid naar voren. Een meerderheid is ontevreden over de uitstraling en de veiligheid van gymzaal Kamerlingh Onnes. Over het onderhoud en de hygiëne is men ook verdeeld, nog maar net een meerderheid is tevreden.



Figuur 5.21 Mening over gymzaal Kamerlingh Onnes



Gymzaal Kapteynlaan

De gymzaal aan de Kapteynlaan is eigendom van de O2G2. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: gymnastiek, krijgskunst, (voortgezet)onderwijs, rugby en volleybal.

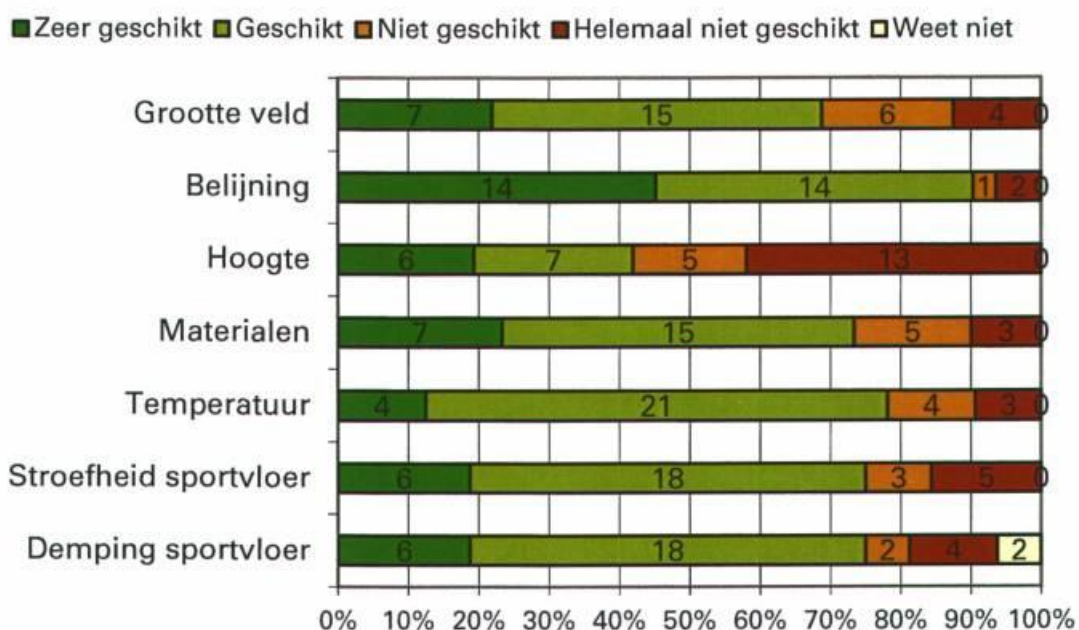
Drie kwart van de 32 respondenten die berichten over de gymzaal aan de Kapteynlaan zijn lid van een sportvereniging. Twee derde komt naar de zaal om te volleyballen, één op de vijf beoefent er krijgskunst.

Een grote meerderheid bezoekt de gymzaal één keer per week, een enkeling komt meerdere keren per week.

De geschiktheid wordt voor de meeste aspecten als redelijk beoordeeld. De respondenten zijn opvallend ontevreden over de hoogte van de gymzaal. Dat heeft zeer waarschijnlijk met de behoefte aan hoogte van de volleyballers te maken.

Bij voorkeur sporten de bezoekers van deze zaal doordeweeks in de avond (18.00 – 22.00 uur).

Figuur 5.22 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



Ruim de helft is ontevreden of zelfs zeer ontevreden over de gymzaal. Slechts een derde is tevreden. Mogelijk dat de beoordeling van de deelaspecten zicht kunnen geven op de redenen waarom de mensen ontevreden zijn.



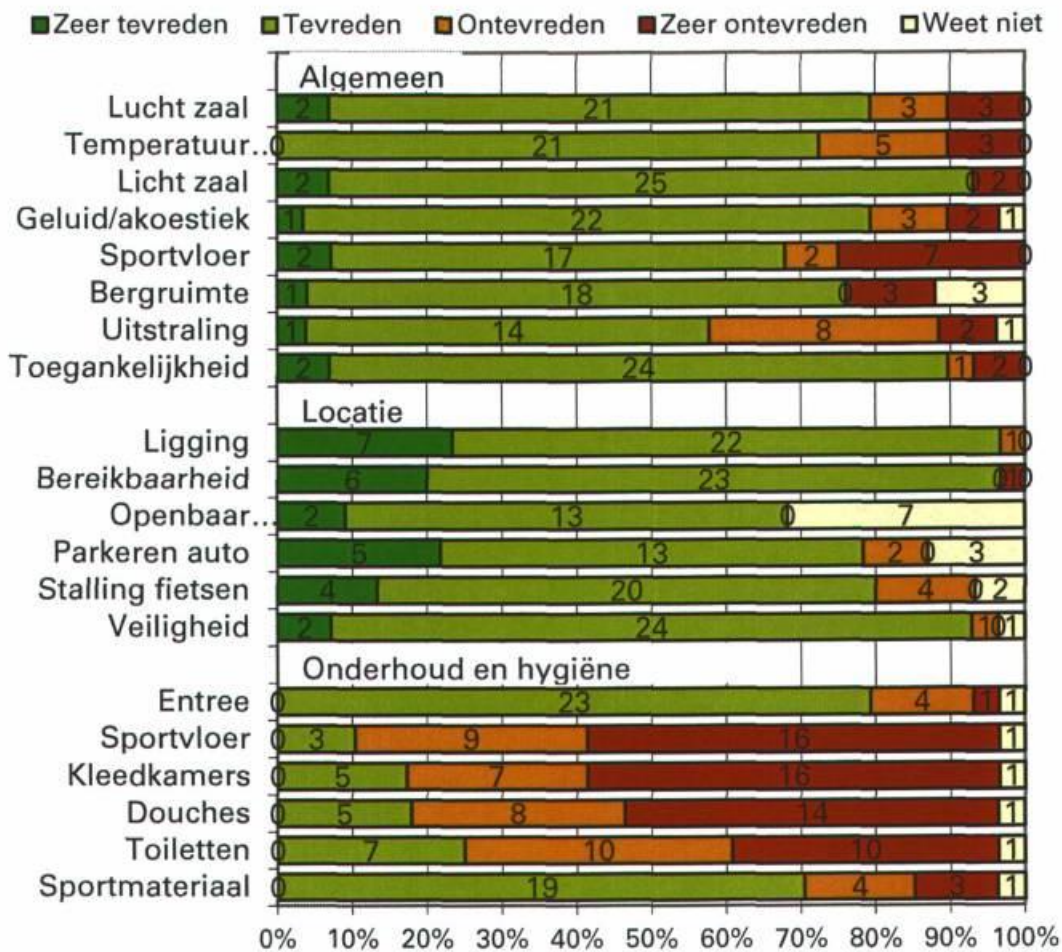
Tabel 5.8 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 1 |
| Tevreden | 10 |
| Ontevreden | 12 |
| Zeer ontevreden | 6 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 30 |

Zoals te zien is in figuur 5.22 scoort gymzaal Kapteynlaan op de algemene aspecten en de locatie goed; de meerderheid is tevreden. Alleen de uitstraling en de vloer scoren hier minder. De ontevredenheid zit vooral in het onderhoud en de hygiëne van de sportvloer, kleedkamers, douches en toiletten. Hierover is de meerderheid ontevreden of zelfs zeer ontevreden.



Figuur 5.23 Mening over gymzaal Kapteynlaan



Gymzaal Kiel

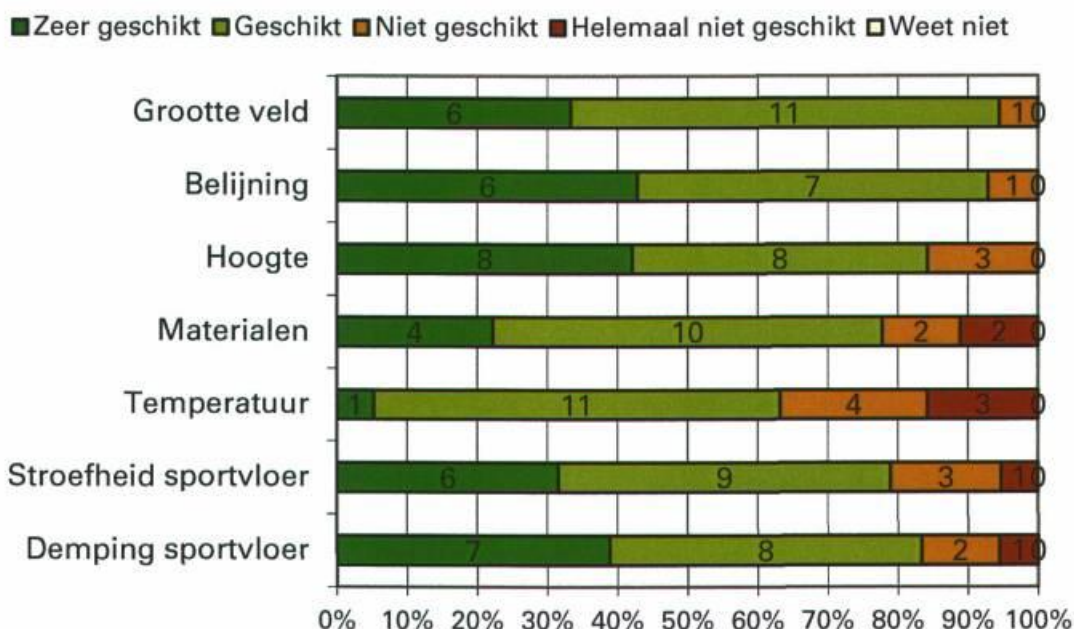
De gymzaal aan de Kiel is gebouwd in 1976 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 51%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: gymnastiek, krijgskunst, (basis)onderwijs, voetbal en volleybal.

Bijna alle 19 respondenten die oordelen over de gymzaal aan de Kiel komen daar als lid van een sportvereniging. Deze gymzaal wordt voornamelijk gebruikt voor gymnastiek en krijgskunst (beide ruim een derde). De meeste bezoekers komen er één keer per week.

Over het algemeen vindt men de gymzaal (zeer) geschikt. Men is minder tevreden over de temperatuur.

Over de gewenste tijden om te sporten zijn de respondenten verdeeld. De meeste mensen zijn in zijn geheel tevreden over de gymzaal. Toch is iets meer dan een derde ontevreden.

Figuur 5.24 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?





Tabel 5.9 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

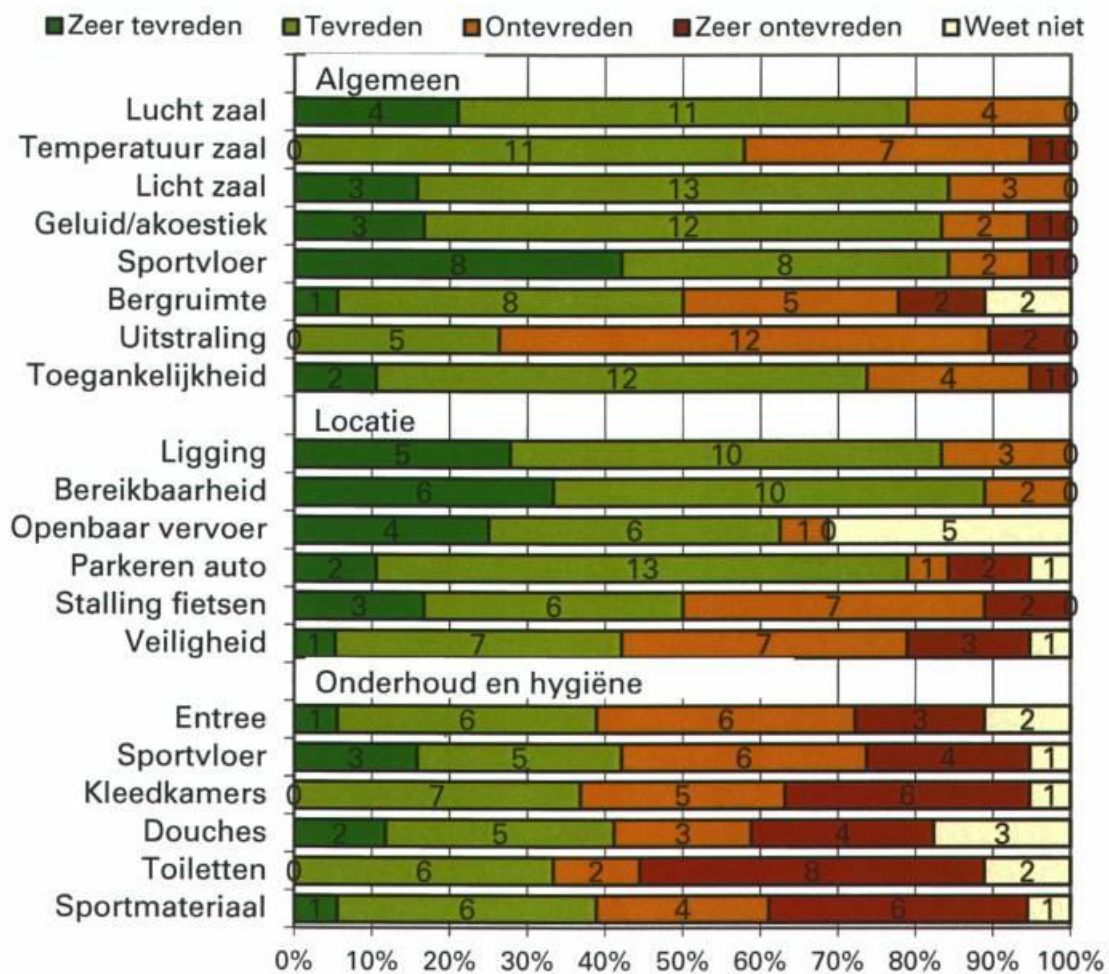
| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 1 |
| Tevreden | 11 |
| Ontevreden | 6 |
| Zeer ontevreden | 1 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 19 |

Als we kijken naar de tevredenheid over de deelaspecten van de gymzaal dan zien we de ontevredenheid ten opzichte van de temperatuur in de zaal terug. Slechts een krappe meerderheid is hier tevreden over. Over de uitstraling is een grote meerderheid ontevreden. De veiligheid laat eveneens te wensen over; iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan op dit punt ontevreden te zijn. De sporters zijn relatief vaak ontevreden over de stalling van de fietsen.

Het onderhoud en de hygiëne zijn belangrijke punten voor de sporters van de gymzaal aan de Kiel. De meerderheid is ontevreden of zeer ontevreden over alle aspecten van onderhoud en hygiëne.



Figuur 5.25 Mening over gymzaal Kiel



Gymzaal Kluiverboom

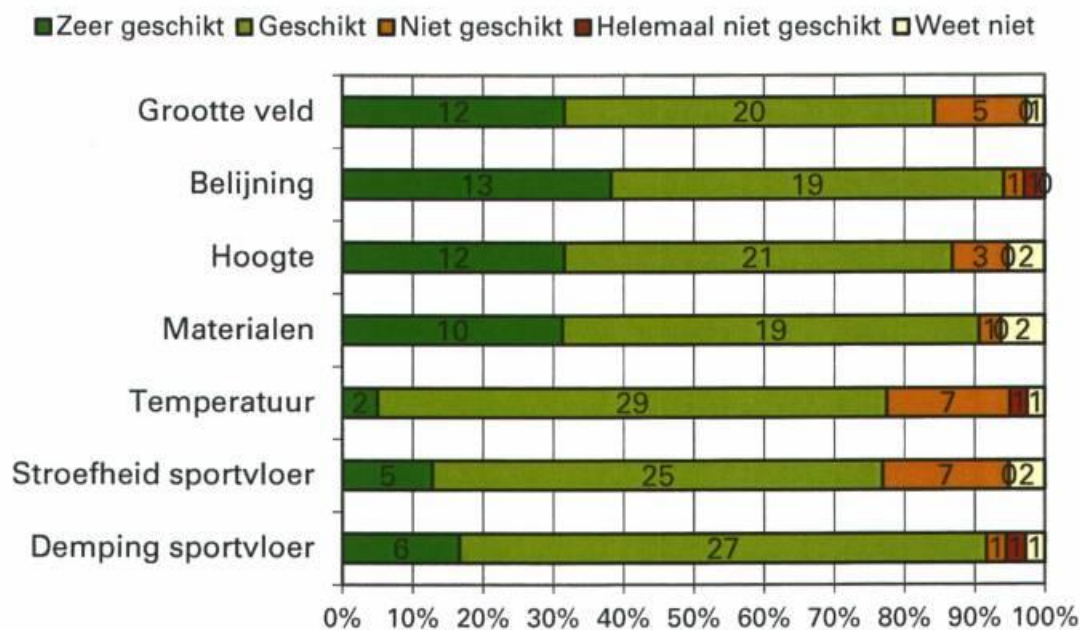
De gymzaal aan de Kluiverboom is gebouwd in 2011 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 46%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: ballet, basketbal, gymnastiek, krijgskunst, (voortgezet)onderwijs, voetbal en volleybal.

De 40 bezoekers van de gymzaal aan de Kluiverboom die meewerkten zijn voor driekwart leden van een sportvereniging, de rest komt er in een ander verband. De sporten waaraan ze het meeste doen zijn volleybal (twee vijfde) en basketbal (een vijfde). De meeste sporters komen één keer per week, een enkeling komt meerdere keren in de week.

Over het algemeen wordt de zaal als geschikt of zelfs als zeer geschikt beoordeeld. Maar een kleine groep is ontevreden over de grootte van het veld, de temperatuur en de stroefheid van de vloer.

De respondenten sporten bij voorkeur in de avond, met name op dinsdag. Bijna alle respondenten zijn over het geheel tevreden over de gymzaal.

Figuur 5.26 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



Tabel 5.10 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 0 |
| Tevreden | 35 |
| Ontevreden | 1 |
| Zeer ontevreden | 2 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 38 |

Over de algemene aspecten en de locatie van de zaal is de meerderheid tevreden. Er is meestal maar een geringe groep ontevreden.

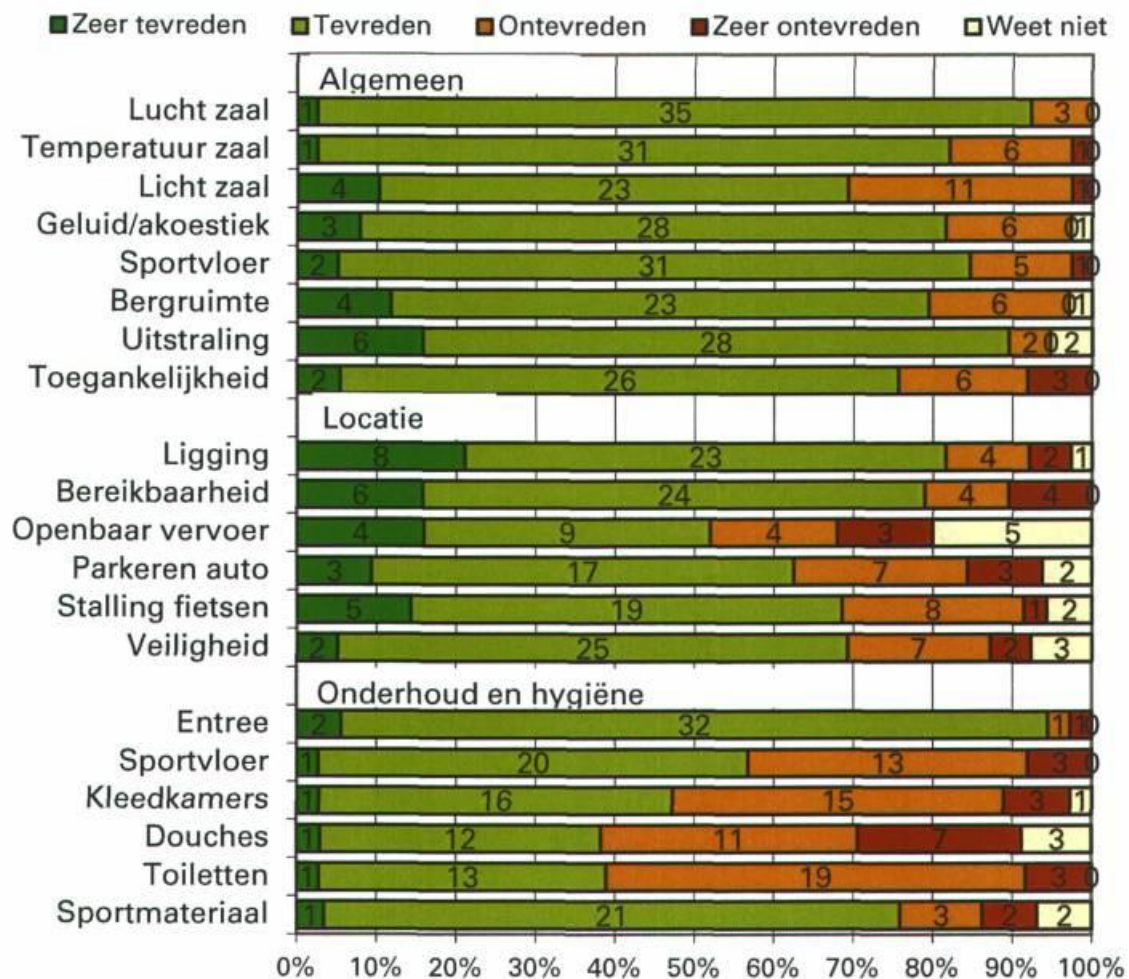
Uitzonderingen vinden we hier bij het licht in de zaal en een aantal aspecten van de locatie.

De overwegende tevredenheid vinden we zeker niet waar het gaat om het onderhoud en de hygiëne. Een meerderheid is ontevreden over de kleedkamers en de toiletten, en over de douches is zelfs een groep zeer ontevreden. Ook het onderhoud en de hygiëne van de sportvloer zorgt voor ontevredenheid, al is hier nog wel een krappe meerderheid tevreden over.





Figuur 5.27 Mening over gymzaal Kluiverboom



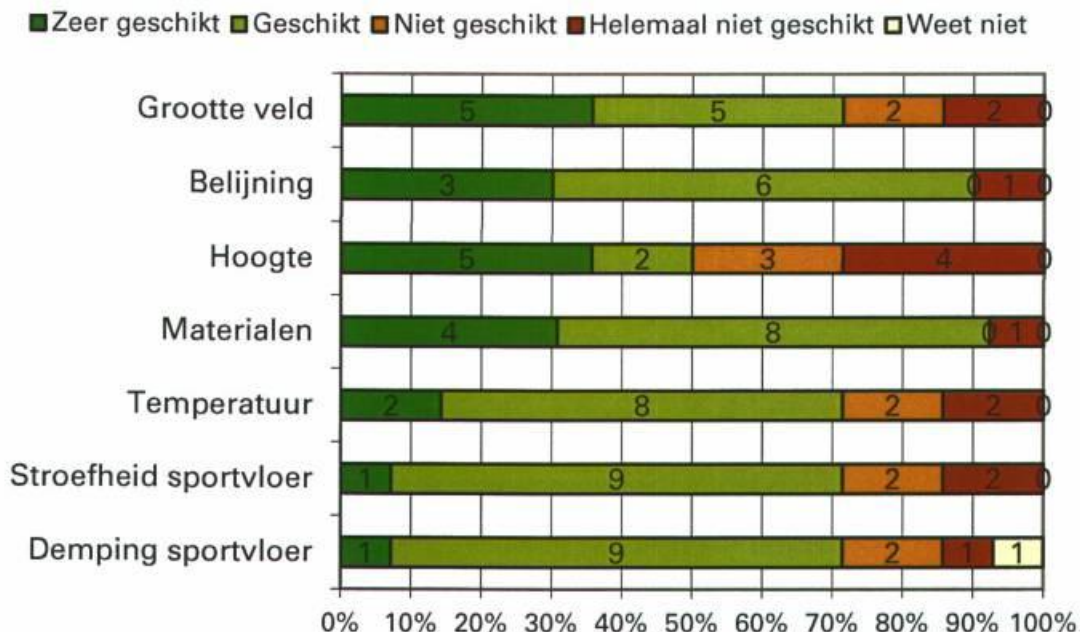
Gymzaal Ossehoederstraat

De gymzaal aan de Ossehoederstraat is gebouwd in 2011 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 58%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: gymnastiek, (basis)onderwijs, volleybal en voetbal.

Bijna alle 14 respondenten die zich uitspreken over de gymzaal aan de Ossehoederstraat zijn lid van een sportvereniging. Ruim de helft van hen doet aan volleybal een derde gymnastiek. Dit doen de respondenten, op één na, één keer per week.



Figuur 5.28 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De zaal wordt als geschikt beoordeeld, behalve wat betreft de hoogte, hierover is de helft ontevreden.

Ook deze sporters hebben de voorkeur om te sporten op doordeweekse avonden. Bijna alle respondenten zijn over het geheel genomen tevreden over deze gymzaal.

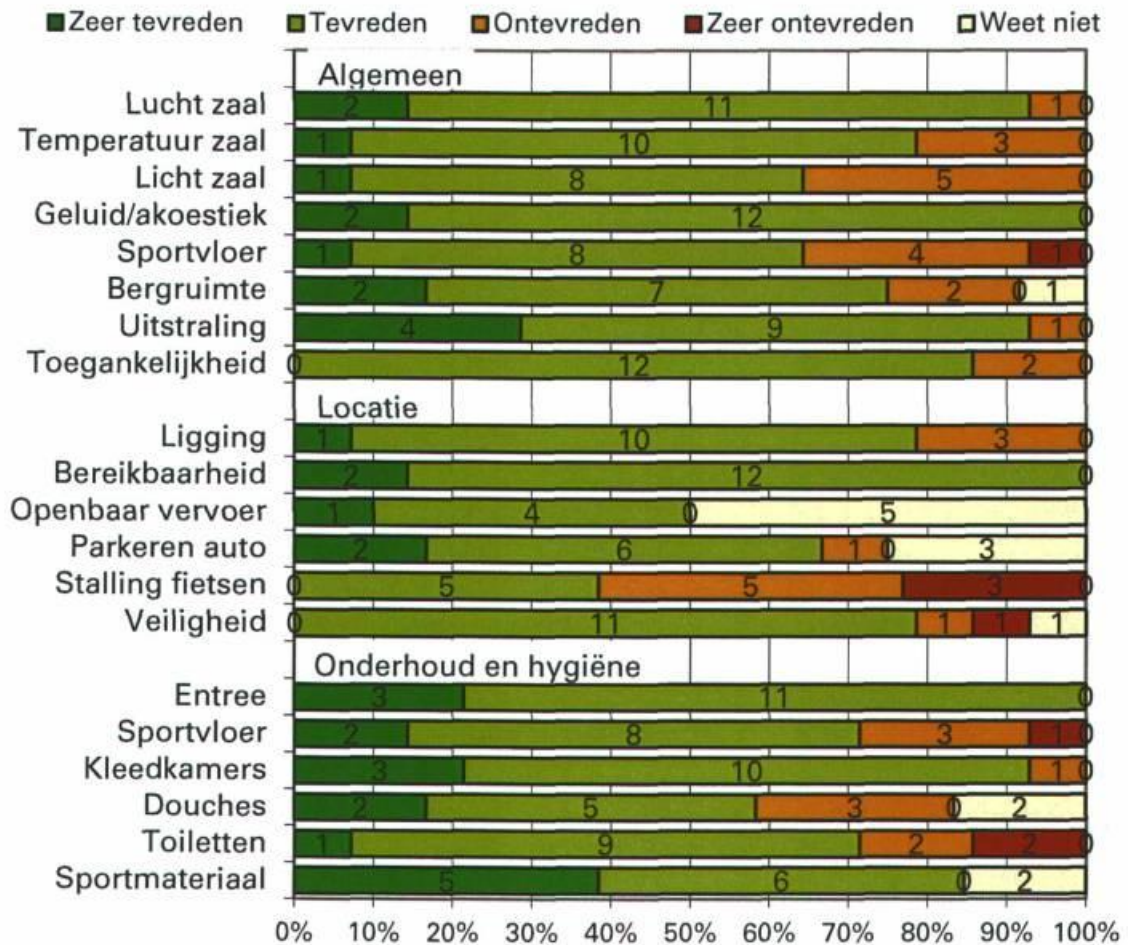
Tabel 5.11 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 1 |
| Tevreden | 12 |
| Ontevreden | 1 |
| Zeer ontevreden | 0 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 14 |

Wat bij de gymzaal aan de Ossehoederstraat opvalt, is dat er in vergelijking met andere zalen maar weinig mensen ontevreden zijn over onderhoud en hygiëne. Daarnaast zijn er überhaupt weinig punten waar de meerderheid ontevreden over is. Het enige punt waar veel mensen ontevreden over zijn is de stalling van de fietsen. Verder is er nog enige kritiek op het licht in de zaal en op de sportvloer.



Figuur 5.29 Mening over gymzaal Ossehoederstraat



Gymzaal Nieuwe St. Jansstraat

De gymzaal aan de Nieuwe Sint Jansstraat is gebouwd in 1929 en is eigendom van de O2G2. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: basketbal, krijgskunst, (voortgezet)onderwijs en volleybal.

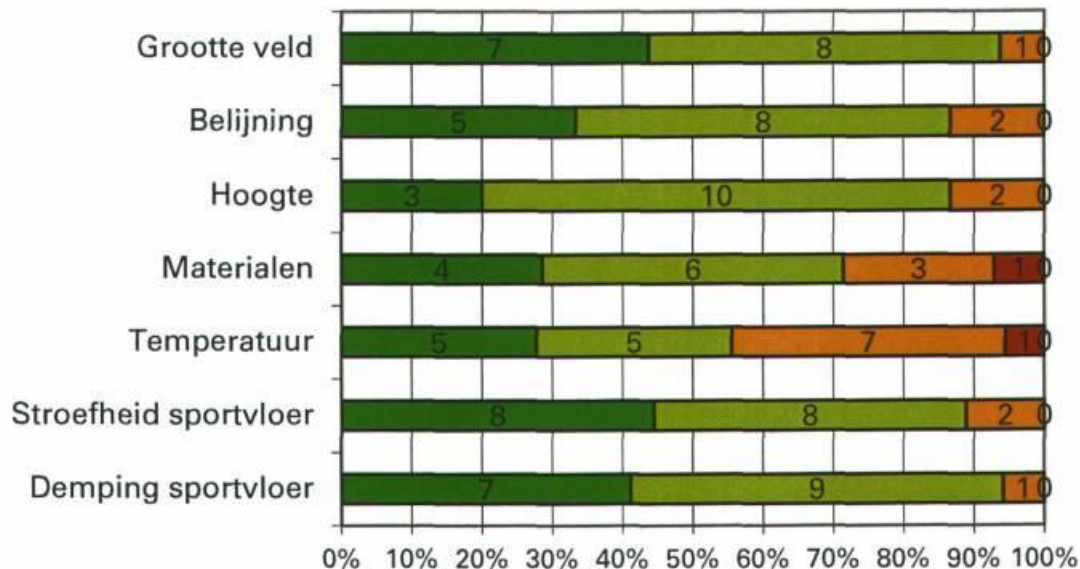
De meeste van de 18 bezoekers van deze gymzaal komen hier in een 'ander' verband, veelal als particuliere sporter. De sporten waar ze aan doen zijn badminton (een derde), krijgskunst (een vijfde), schoolsport (bijna een vijfde) en andere sporten. De grote meerderheid komt één keer in de week.

Men vindt de zaal geschikt, maar wel is er een minderheid die ontevreden is over de temperatuur.

Deze respondenten sporten bij voorkeur op de dinsdag- en vrijdagavond (20.00 – 22.00 uur). Over het geheel van deze gymzaal is drie kwart van de sporters tevreden, bijna een kwart is ontevreden.

Figuur 5.30 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?

■ Zeer geschikt ■ Geschikt ■ Niet geschikt ■ Helemaal niet geschikt □ Weet niet





Tabel 5.12 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 1 |
| Tevreden | 12 |
| Ontevreden | 3 |
| Zeer ontevreden | 1 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 17 |

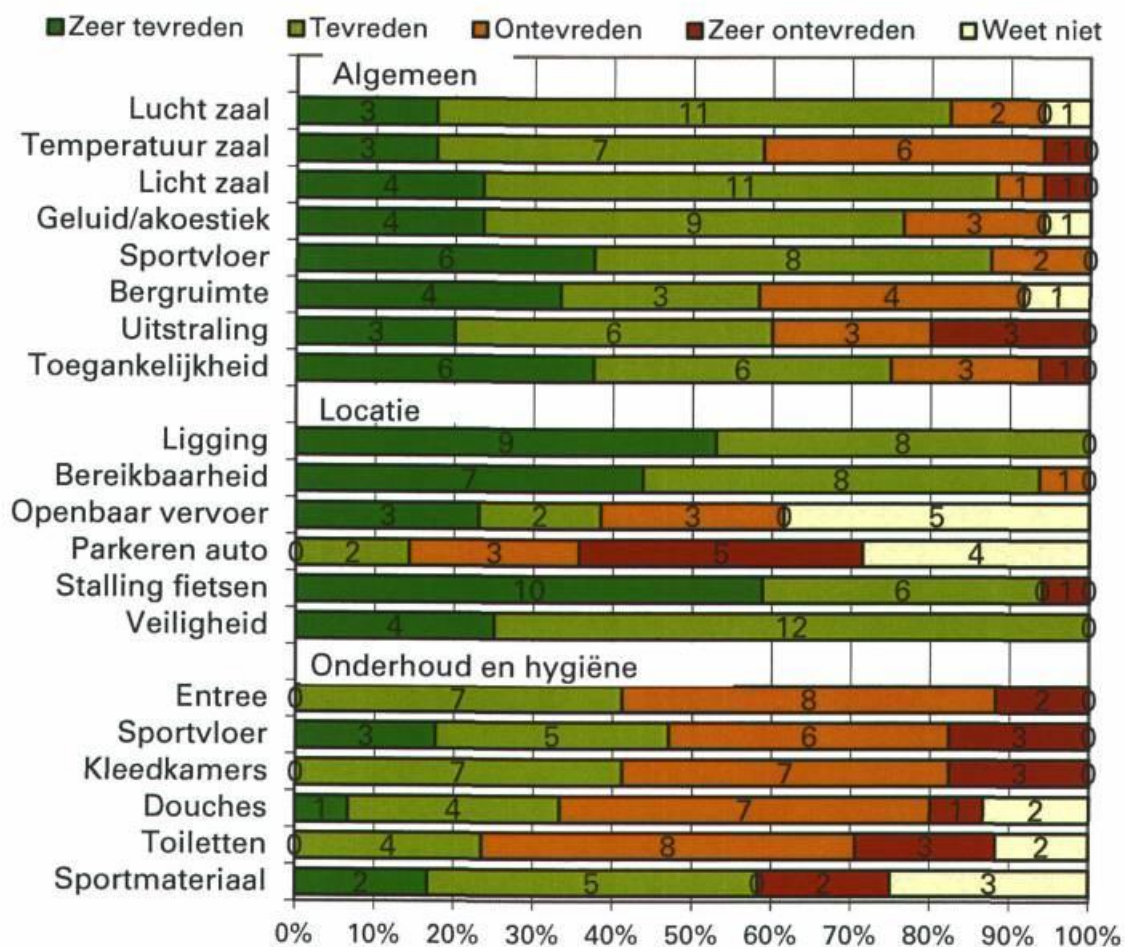
Over de algemene aspecten van de zaal is men tevreden of zelfs zeer tevreden. De respondenten zijn iets minder tevreden over de temperatuur en de uitstraling van de zaal.

Ook over de locatie is men zeer tevreden. Behalve over het parkeren van de auto en het openbaar vervoer, daarover zijn wat meer sporters ontevreden.

Bij de gymzaal Nieuwe St.Janstraat zijn de bezoekers vooral ontevreden over het onderhoud en de hygiëne in de zaal.



Figuur 5.31 Mening over gymzaal Nieuwe St. Jansstraat



Gymzaal Slenk

De gymzaal aan de Slenk is gebouwd in 2012 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 17%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: ballet, (basis)onderwijs en volleybal.

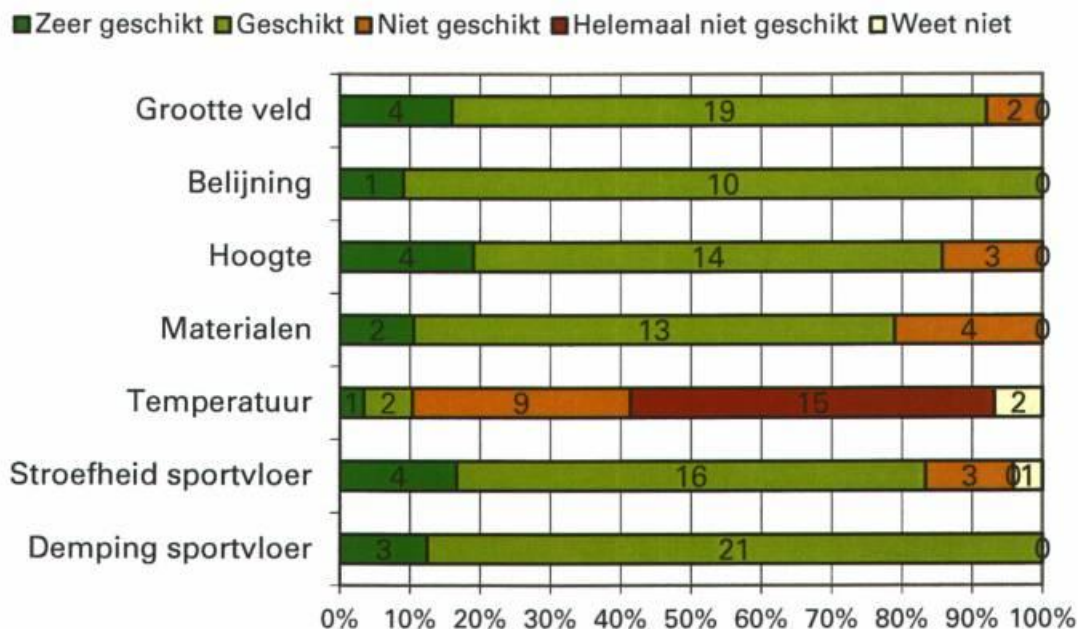
Bij de gymzaal Slenk zijn de meeste (drie kwart) van de 29 respondenten lid van een sportvereniging. Zij bezoeken de zaal voor labooca (bijna de helft; labooca staat voor 'latin boot camp' en is gericht op intensief bewegen op latijns-amerikaanse muziek), ballet (een derde) en volleybal (een vijfde).

De gymzaal wordt vrij intensief bezocht; driekwart van deze mensen geeft aan de gymzaal meerdere keren per week te bezoeken.

Men vindt deze zaal geschikt tot zeer geschikt voor de activiteiten die men er onderneemt, behalve op het punt van de temperatuur. Daar zijn bijna alle bezoekers ontevreden over.



Figuur 5.32 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De gebruikers van gymzaal Slenk hebben een voorkeur voor doordeweekse avonden van 18.00 tot 22.00 uur.

Driekwart van de bezoekers zijn in algemene zin tevreden tot zeer tevreden over de gymzaal. Eén op de vijf is ontevreden.

In figuur 5.31 komt de ontevredenheid over de temperatuur in de zaal opnieuw naar voren. De meerderheid is hier zeer ontevreden over. Ook de lucht in de zaal vormt een reden tot ontevredenheid.

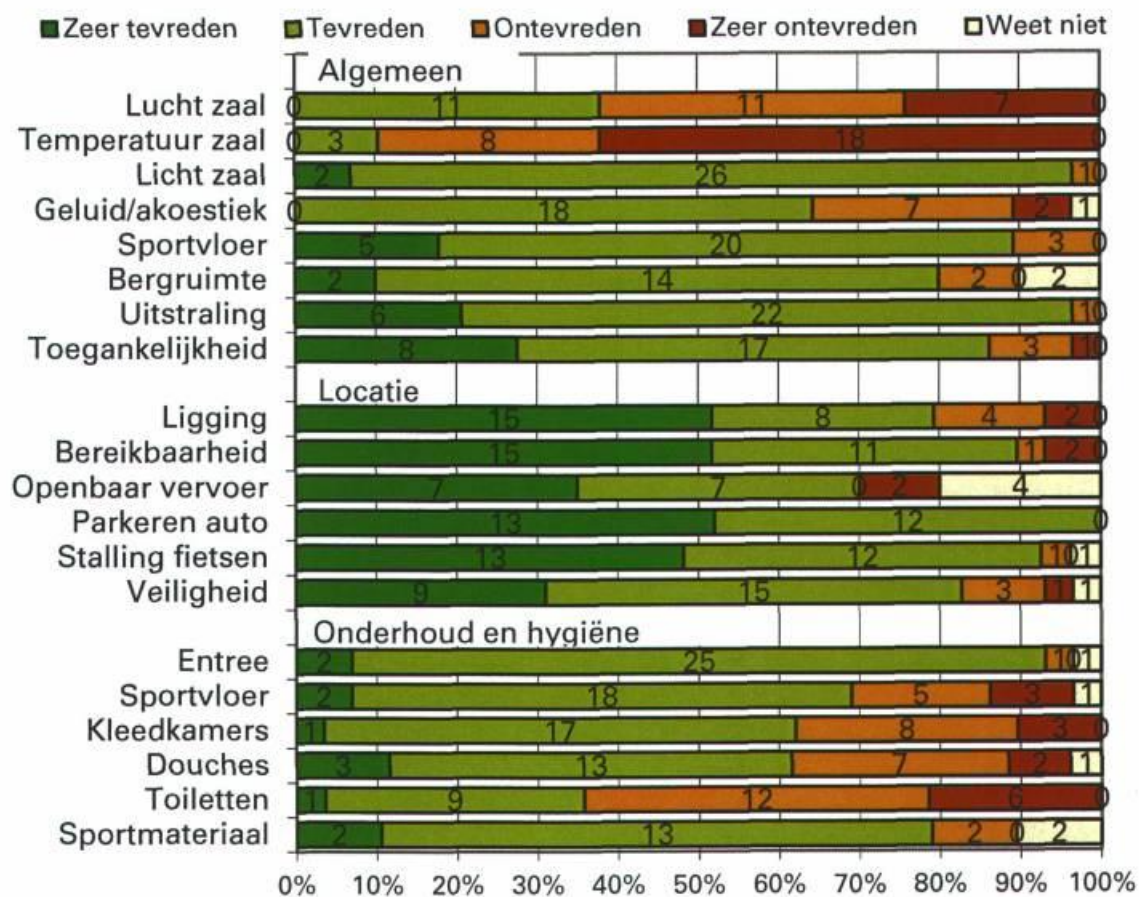
Over de locatie zijn de bezoekers tevreden, vaak zelfs zeer tevreden. De meerderheid blijkt tevreden over het onderhoud en de hygiëne, behalve waar het de toiletten betreft. Al gaat het niet om de meerderheid, ook over enkele andere aspecten van onderhoud en hygiëne is ontevredenheid te zien.

Tabel 5.13 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 1 |
| Tevreden | 21 |
| Ontevreden | 6 |
| Zeer ontevreden | 0 |
| Weet niet | 1 |
| Totaal | 29 |



Figuur 5.33 Mening over gymzaal Slenk



Gymzaal Stoepemaheerd

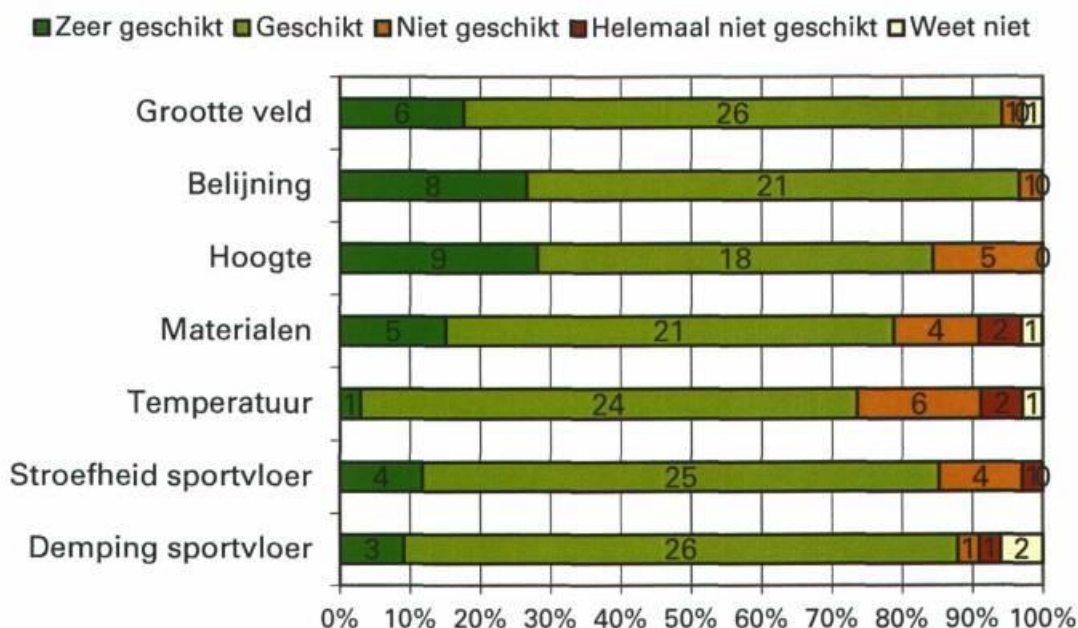
De gymzaal aan de Stoepemaheerd is gebouwd in 1980 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 58%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: basketbal, gymnastiek, korfbal, krijgskunst, (basis)onderwijs, voetbal en volleybal.

Deze 34 respondenten zijn voor twee derde leden van een sportvereniging, enkele zijn leerlingen of mensen die in een 'ander' verband de gymzaal gebruiken. Bijna de helft komt naar de zaal voor gymnastiek. Daarnaast doet men aan volleybal (een zesde) of men onderneemt 'andere' activiteiten. Er wordt iets vaker gesport dan gemiddeld in de andere gymzalen; een derde van de respondenten sport meerdere keren per week.

Bij voorkeur wordt er in deze gymzaal gesport tussen 16.00 en 18.00 uur. De gymzaal wordt opvallend goed beoordeeld op geschiktheid. Slechts een kleine groep blijkt hier ontevreden.

De meeste bezoekers zijn tevreden of zeer tevreden over de gymzaal in het geheel. Ongeveer een kwart is ontevreden.

Figuur 5.34 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?





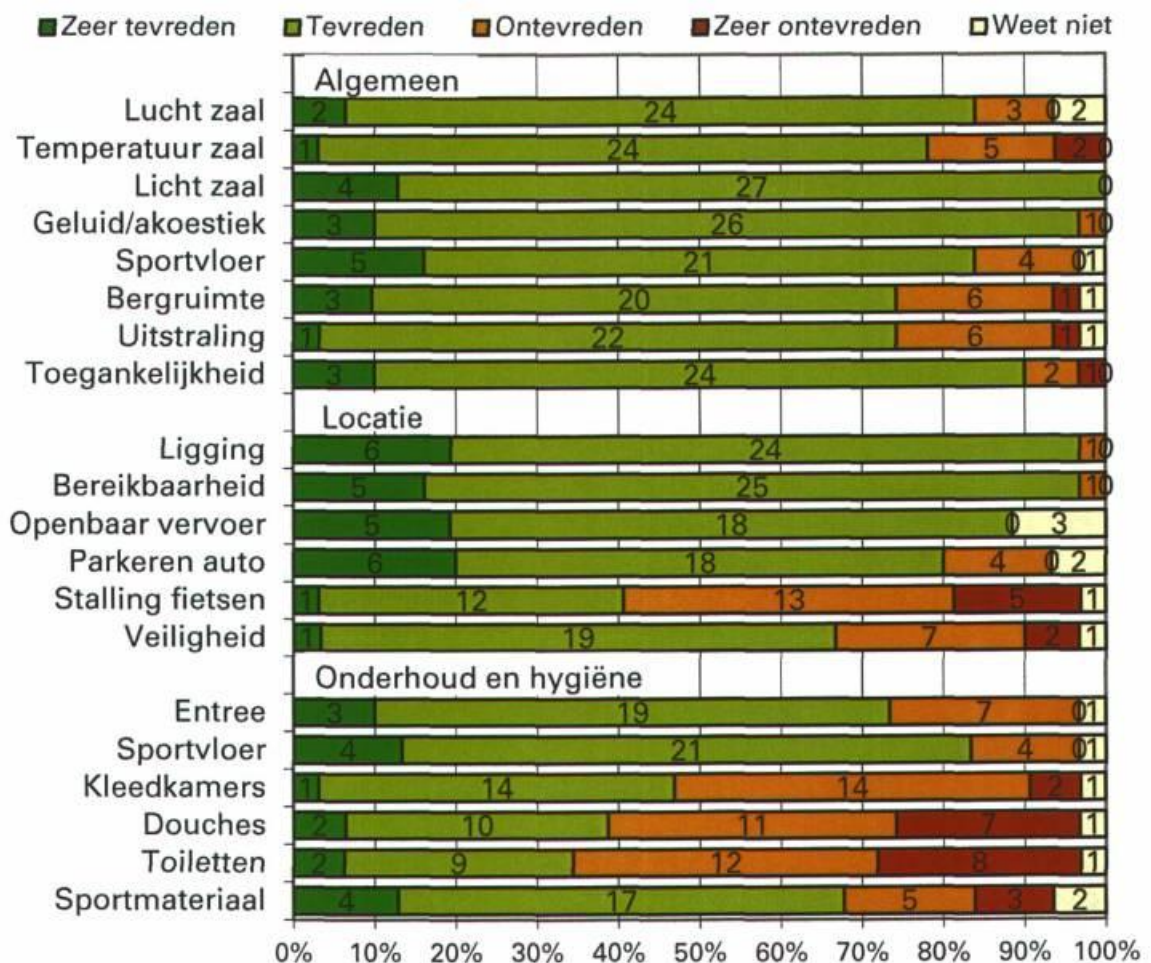
Tabel 5.14 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 4 |
| Tevreden | 21 |
| Ontevreden | 7 |
| Zeer ontevreden | 1 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 33 |

Op het eerste gezicht zijn de bezoekers van gymzaal Stoepemaheerd redelijk tevreden. Maar als we inzoomen op onderdelen blijkt er een meerderheid ontevreden over de stalling van de fietsen en het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten. Over de laatste twee is zelfs een groep zeer ontevreden. Ook de (on)veiligheid geeft aanleiding tot enige ontevredenheid.



Figuur 5.35 Mening over gymzaal Stoepemaheerd



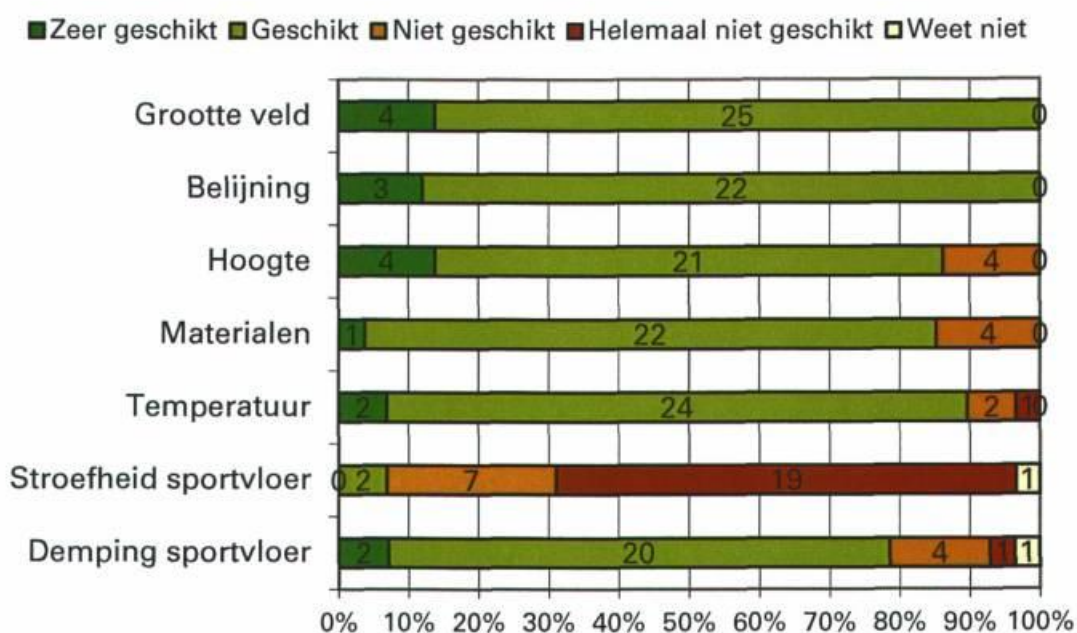
Gymzaal Sweelincklaan

De gymzaal aan de Sweelincklaan is gebouwd in 2000 en is eigendom van de O2G2. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: badminton, basketbal, gymnastiek, (basis)onderwijs en volleybal.

Bijna alle 29 respondenten die hun oordeel geven over deze gymzaal zijn lid van een sportvereniging. De sporten waaraan men er doet zijn basketbal (een derde), volleybal (een vijfde), gymnastiek (een tiende) en 'andere' sporten. Vrijwel alle respondenten komen één keer in de week naar deze zaal.

De zaal wordt overwegend als geschikt beoordeeld. Alleen over de stroefheid van de vloer is een grote meerderheid zeer ontevreden.

Figuur 5.36 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De voorkeur voor het tijdstip van sporten geldt de avond (20.00 – 22.00 uur), op woensdag ook iets vroeger (18.00 – 20.00 uur).

Over het geheel genomen blijkt maar een derde tevreden over de gymzaal. De meerderheid is dus ontevreden of zeer ontevreden.

Verderop kunnen we zien waarop deze ontevredenheid zich vooral baseert.



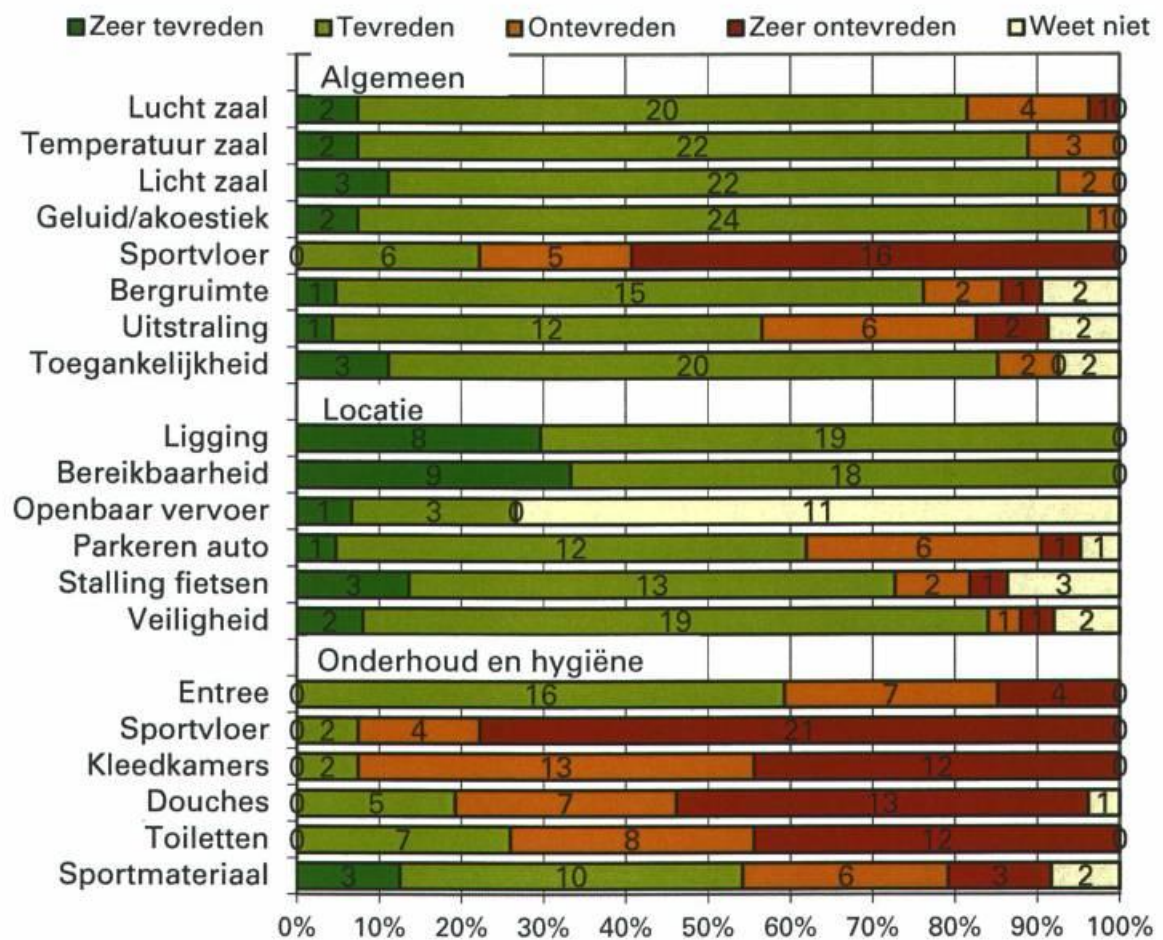
Tabel 5.15 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 0 |
| Tevreden | 8 |
| Ontevreden | 11 |
| Zeer ontevreden | 7 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 26 |

Zoals bij de geschiktheid al te zien was blijken hier veel mensen zeer ontevreden over de sportvloer. Daarnaast zijn mensen ook zeer ontevreden over het onderhoud en de hygiëne van vooral de sportvloer, de kleedkamers, de douches en de toiletten. Ook op de uitstraling en op het onderhoud en de hygiëne van de entree en de sportmaterialen is kritiek.



Figuur 5.37 Mening over gymzaal Sweelincklaan



Gymzaal Verlengde Lodewijkstraat

De gymzaal aan de Verlengde Lodewijkstraat is gebouwd in 1991 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 78%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: (basis)onderwijs, tafeltennis en volleybal.

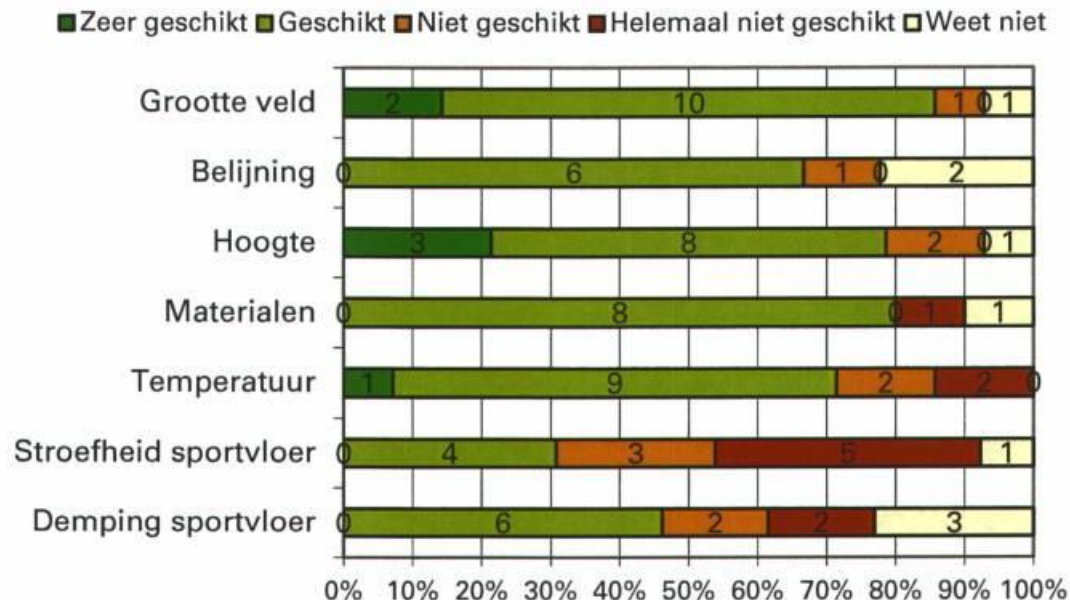
De meeste van de in totaal 14 respondenten die deze gymzaal beoordelen zijn lid van een sportvereniging. In de gymzaal aan de Verlengde Lodewijkstraat doen ze, met vier op de vijf respondenten, voornamelijk aan tafeltennis. Iets meer dan een derde komt meerdere keren per week en de helft bezoekt de zaal wekelijks.

De zaal wordt overwegend als geschikt beoordeeld, behalve de stroefheid van de vloer. Hier zijn duidelijk veel mensen ontevreden of zeer ontevreden over.

Deze sporters komen bij voorkeur op de doordeweekse avonden, van 18.00 tot 22.00 uur naar deze gymzaal.

De meeste van de sporters zijn over het algemeen tevreden over deze gymzaal, toch is een derde ontevreden.

Figuur 5.38 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



Tabel 5.16 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

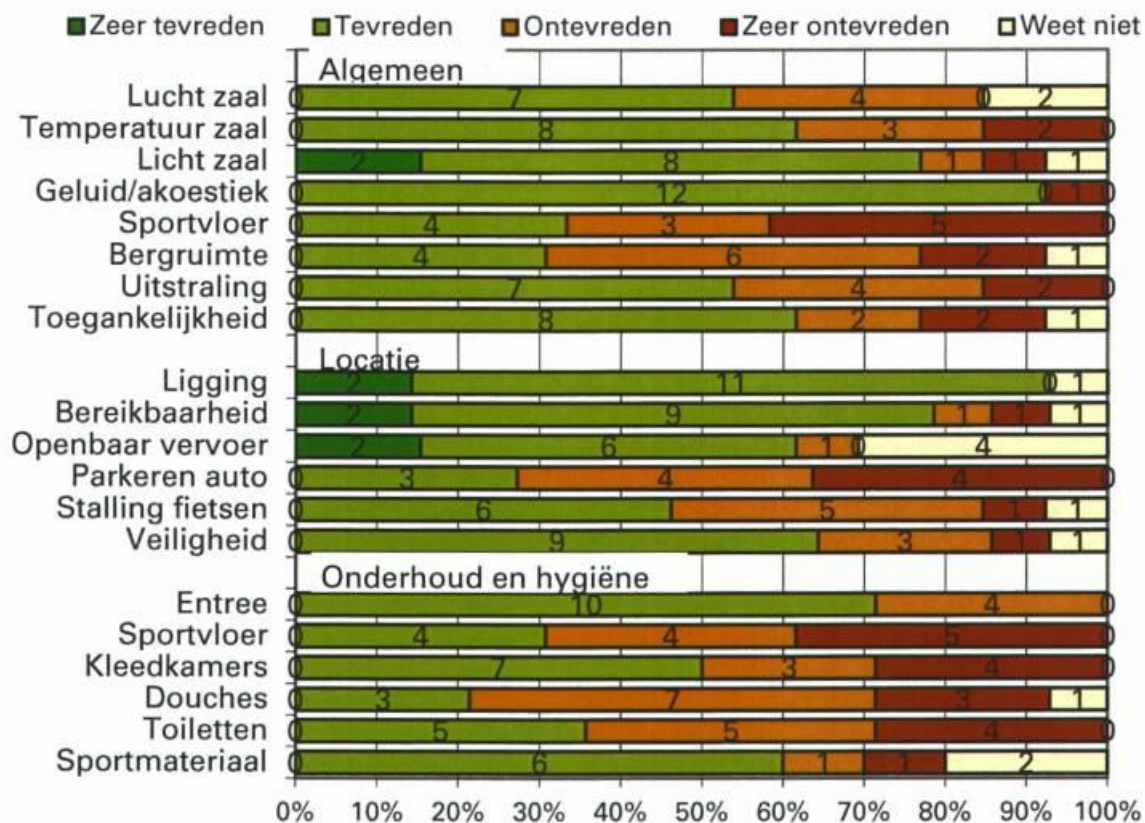
| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 0 |
| Tevreden | 9 |
| Ontevreden | 4 |
| Zeer ontevreden | 1 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 14 |



In figuur 5.39 is de ontevredenheid over de sportvloer terug te zien. Daarnaast blijkt dat er vooral veel ontevredenheid is over de bergruimte, het parkeren van de auto en het onderhoud en de hygiëne van de douches, toiletten en de kleedkamers.



Figuur 5.39 Mening over gymzaal Verlengde Lodewijkstraat

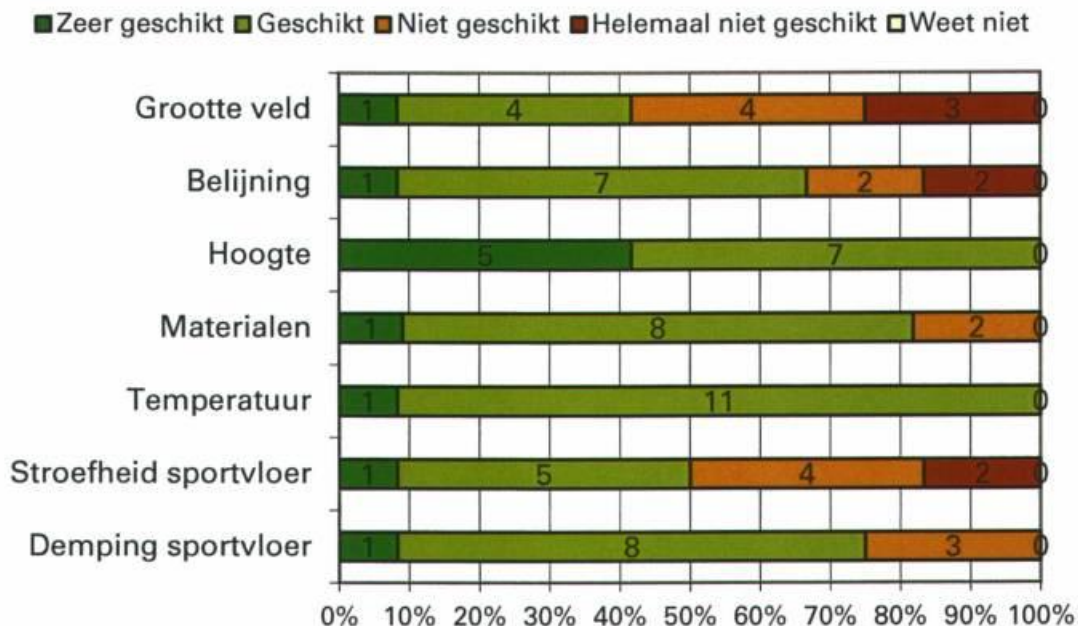


Gymzaal Vuursteenstraat

De gymzaal aan de Vuursteenstraat is gebouwd in 1972 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 33%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: ballet, basketbal, korfbal, (basis)onderwijs, voetbal en volleybal.

Het merendeel van de 12 beoordeelaars van de gymzaal aan de Vuursteenstraat komt er als lid van een sportvereniging. Bijna allemaal komen ze er voor basketbal en ze sporten ook bijna allemaal eens per week. De bezoekers vinden de zaal op een paar punten niet geschikt. De meerderheid vindt de grootte van het veld niet geschikt en ook over de stroefheid van de vloer is de mening van de helft niet positief.

Figuur 5.40 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



In de gymzaal aan de Vuursteenstraat sporten de bezoekers het liefst op woensdagavond tussen 20.00 en 22.00.

Tabel 5.17 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

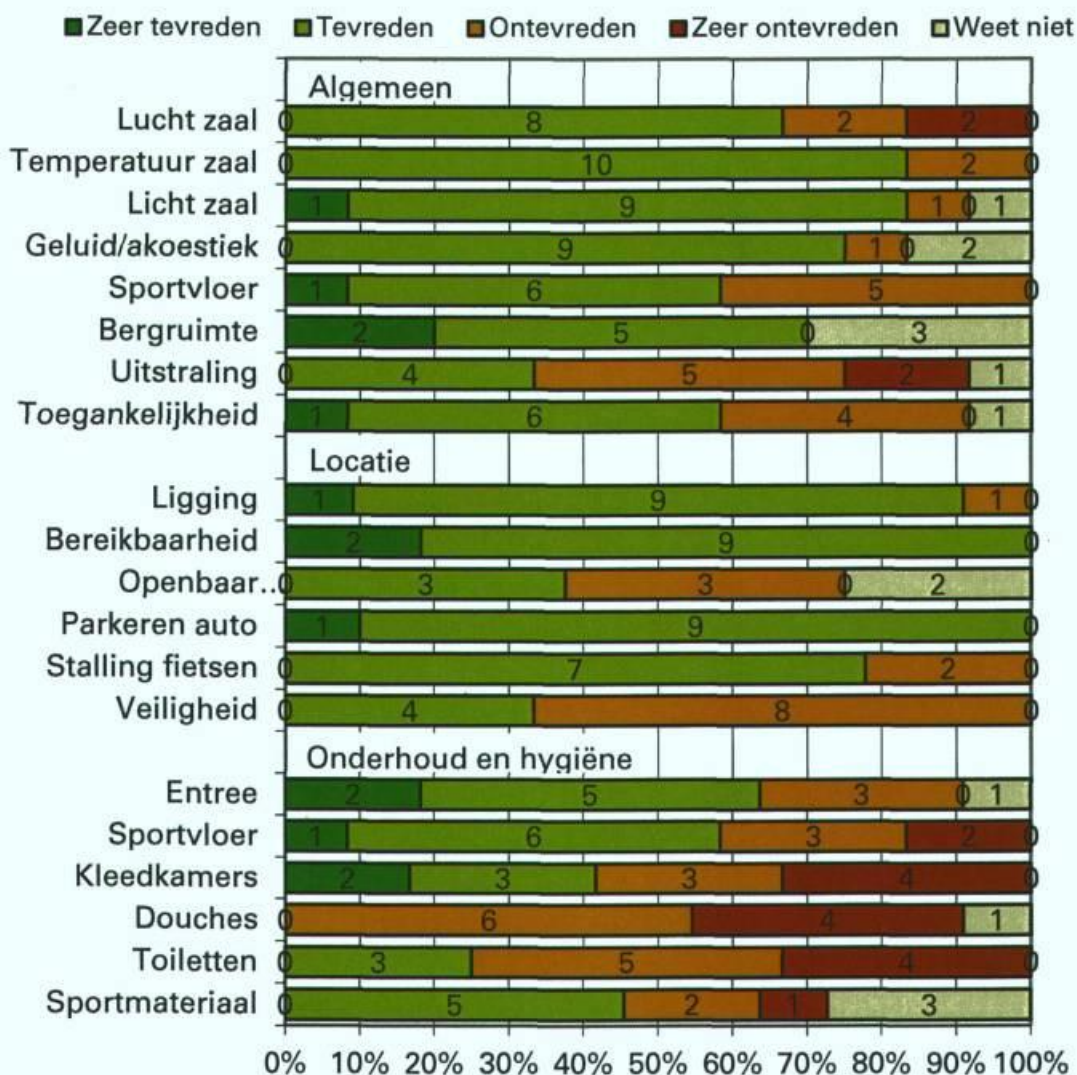
| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 0 |
| Tevreden | 6 |
| Ontevreden | 4 |
| Zeer ontevreden | 2 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 12 |

De meningen over de zaal als geheel zijn sterk verdeeld. De helft van de respondenten is tevreden, de andere helft is ontevreden of zelfs zeer ontevreden.



Wat bij de gymzaal Vuursteenstraat opvalt is dat men ontevreden is over de uitstraling van de zaal en over de veiligheid van de locatie. Daarnaast is de meerderheid van de respondenten ontevreden over het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, de toiletten en de douches. Over het laatste is zelfs iedereen ontevreden.

Figuur 5.41 Mening over gymzaal Vuursteenstraat

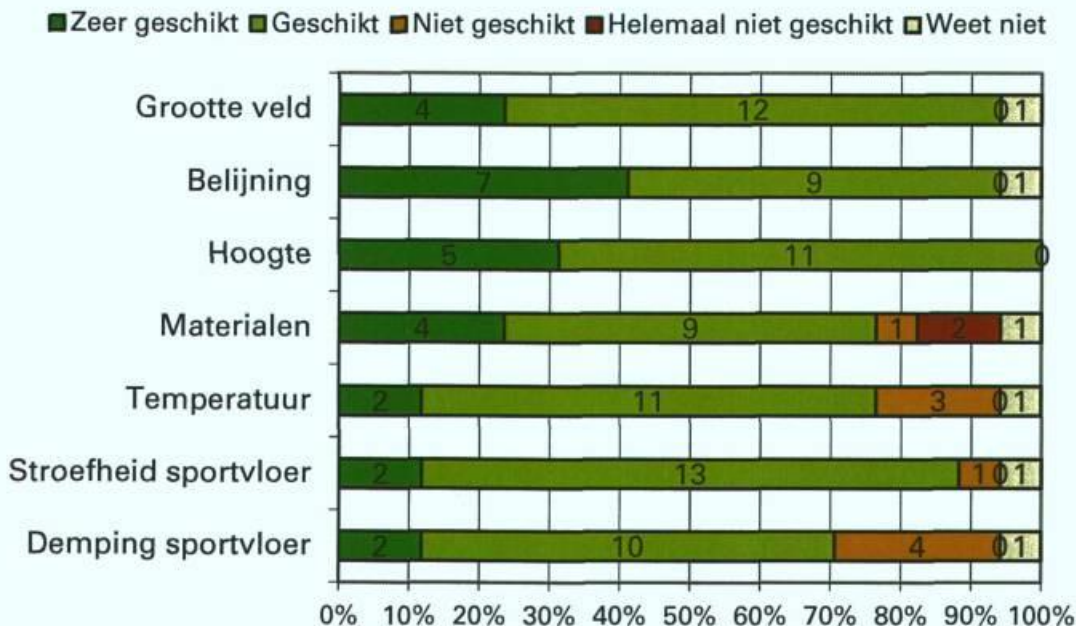


Gymzaal Zuiderweg

De gymzaal aan de Zuiderweg is gebouwd in 2006 en is eigendom van de WSR. De bezettingsgraad in 2012 was 63%. De gymzaal wordt gebruikt voor en door: gymnastiek, krijgskunst, (basis)onderwijs en voetbal.

Iets meer dan de helft van de 17 respondenten, die oordelen over de gymzaal aan de Zuiderweg, komt daar als lid van een sportvereniging. De andere helft komt vanuit een school of vanuit een 'andere' achtergrond. De sporten waar men aan doet zijn vooral volleybal (de helft) en gymnastiek (een derde). Iets meer dan een derde bezoekt de zaal meerdere keren per week, de rest komt er wekelijks. De bezoekers vinden deze zaal geschikt tot zeer geschikt. Iedereen is tevreden over de grootte van het veld, de belijning en de hoogte. Maar een enkeling is ontevreden over de andere aspecten. Alleen de demping van de vloer scoort iets vaker negatief.

Figuur 5.42 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?





De bezoekers komen het liefst doordeweeks tussen 16.00 en 20.00 uur sporten. Drie kwart van de sporters is over het geheel genomen tevreden over de gymzaal.

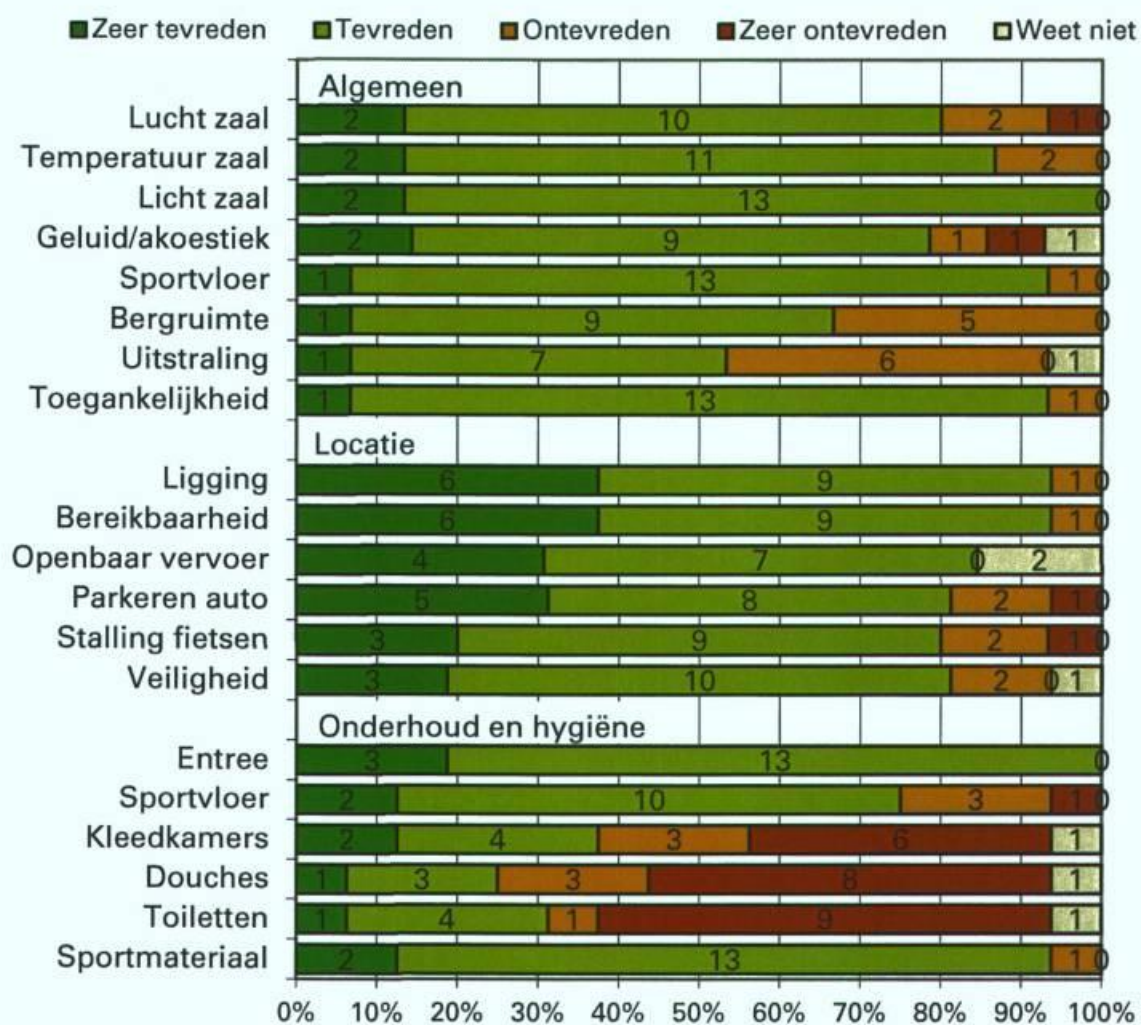
Ondanks dat uit de algehele tevredenheid bleek dat niet veel mensen ontevreden zijn, is in figuur 5.43, wel enige ontevredenheid te zien. Zo is er een groep ontevreden over de bergruimte en de uitstraling van de gymzaal. Over het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten is zelfs de meerderheid ontevreden.



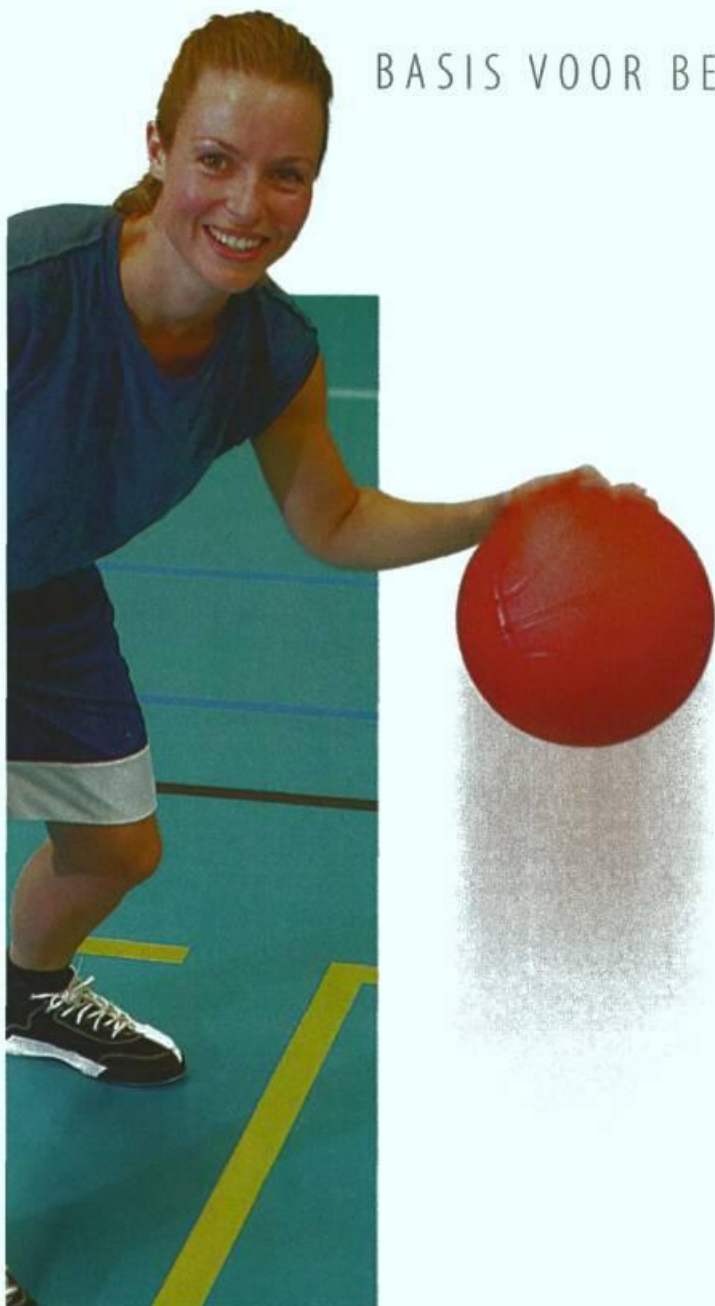
Tabel 5.18 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

| Tevredenheid | Aantal respondenten |
|-----------------|---------------------|
| Zeer tevreden | 3 |
| Tevreden | 11 |
| Ontevreden | 3 |
| Zeer ontevreden | 0 |
| Weet niet | 0 |
| Totaal | 17 |

Figuur 5.43 Mening over gymzaal Zuiderweg



BASIS VOOR BELEID



BEZOEKADRES
Eendrachtskade ZZ 2
9726 CW Groningen

POSTADRES
Postbus 1125
9701 BC Groningen

T (050) 367 56 30
F (050) 367 56 33
E info@os.groningen.nl
I www.os-groningen.nl