



KTO Sport050

Een onderzoek naar de dienstverlening van Sport050

Marjolein Kolstein

November 2017



www.os-groningen.nl

BASIS VOOR BELEID

Inhoud

Inhoud	2
Samenvatting	3
1. Inleiding	4
2. Resultaten	5
2.1 Opzet onderzoek	5
2.2 Opzet rapport	5
2.3 Respons	5
2.4 Achtergrondgegevens	5
2.5 Tevredenheid Sport050	6
2.6 Samenwerking	8
2.7 Accommodaties	9
2.8 Positieve en negatieve punten	12
Colofon	13

Samenvatting

De gemeente Groningen heeft in 2009 haar Sportvisie vastgesteld en die in 2016 geactualiseerd. Op basis van deze beleidsbasis heeft Onderzoek en Statistiek Groningen van de gemeentelijke afdeling Sport050 de opdracht gekregen om periodiek te monitoren hoe het er met de diverse sportaccommodaties in de gemeente Groningen voor staat. Jaarlijks voert O&S een onderzoek uit onder de gebruikers van de verschillende accommodaties. Daarbij komen afwisselend de sporthallen, de gymzalen en dojo's en de sportparken onder de aandacht.

Daarnaast voert O&S elke twee jaar een onderzoek uit onder de sport- en schoolbesturen over de dienstverlening van Sport050 van de gemeente Groningen. In dit rapport bespreken we het onderzoek naar de dienstverlening van Sport050. We hebben gebruikgemaakt van een online enquête en van gesprekken.

We hebben gevraagd naar de tevredenheid over Sport050 in het algemeen. In totaal 80 procent van de respondenten is tevreden over de dienstverlening van Sport050.

Er is veel tevredenheid over het contact met Sport050, zowel per mail, telefonisch als persoonlijk. Bijna 90 procent van de respondenten vindt Sport050 klantvriendelijk. Een even grote groep respondenten weet bij wie men binnen Sport050 moet zijn voor vragen over facturen, betalingen of beschikbaarheid. Het is minder duidelijk bij wie ze moeten zijn voor klachten, verenigingsondersteuning of voor vragen op het gebied van onderhoud en hygiëne.

Ongeveer drie kwart van de respondenten geeft aan dat ze voldoende op de hoogte worden gehouden door Sport050 op het gebied van veranderingen met betrekking tot de accommodaties. Iets meer dan de helft vindt dat ze onvoldoende betrokken wordt bij deze veranderingen. Van de respondenten die regelmatig overleggen met Sport050, is ruim drie kwart tevreden over de frequentie en de inhoud van deze overleggen.

We hebben gevraagd naar drie punten die Sport050 goed doet en naar drie punten die Sport050 niet goed doet. De volgende positieve punten zijn regelmatig genoemd:

- Sport050 is klantvriendelijk.
- De medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam.
- Medewerkers reageren snel en adequaat.
- Sport050 is telefonisch en per e-mail goed bereikbaar.
- Zaalverhuur gaat goed.
- Er zijn korte lijnen naar Sport050.

De volgende negatieve punten zijn regelmatig genoemd:

- Het onderhoud en de schoonmaak van de verschillende accommodaties zijn onvoldoende.
- De beschikbaarheid van accommodaties is onvoldoende.
- De informatievoorziening is onvoldoende.
- Facturen worden per post verstuurd en niet gebundeld.
- Groot onderhoud aan de accommodaties blijft achter.

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 kent het ervaren van plezier in sport- en bewegen en kan 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.

Met het vaststellen van de sportvisie heeft de raad opdracht gegeven om aan de programma's uit de sportvisie uitvoering te geven. Een van de uitvoeringsprogramma's is het monitoren en evalueren van de sportvisie. De ontwikkeling van de Sportmonitor Groningen stelt de gemeente Groningen in staat de sportvisie te monitoren en te evalueren. In opdracht en in samenwerking met Sport050 voert de afdeling Onderzoek en Statistiek Groningen (O&S Groningen) de Sportmonitor Groningen uit.

Er vindt daarnaast jaarlijks een onderzoek plaats onder gebruikers van de zwembaden (de Parrel, Helperzwembad, Papiermolen en Sportcentrum Karding). Ook jaarlijks, wisselend per soort accommodatie, voert O&S een uitgebreid onderzoek uit onder de gebruikers van sporthallen, gymzalen of sportparken. Tot slot voert O&S elke twee jaar een onderzoek uit onder de sport- en schoolbesturen over de dienstverlening van Sport050. In dit rapport bespreken we het onderzoek naar de dienstverlening van Sport050 in 2017.



2. Resultaten

2.1 Opzet onderzoek

Voor dit onderzoek hebben we gebruikgemaakt van een online enquête en van face-to-facegesprekken. We hebben alle contactpersonen van Sport050 via de mail en per brief uitgenodigd om de enquête in te vullen. Daarnaast hebben we de uitnodiging voor deze enquête via social media verspreid. We hebben in de enquête gevraagd of respondenten deel willen nemen aan een gesprek over de dienstverlening van Sport050.

2.2 Opzet rapport

We bespreken de resultaten van de online enquête en de uitkomsten van de gesprekken. De cijfers in de balken van de figuren in deze rapportage staan voor het aantal respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven.

In de vragenlijst was er op verschillende plaatsen ruimte voor het geven van een toelichting. Een aantal quotes uit de toelichtingen en de groepsgesprekken hebben we in het rapport *cursief* weergegeven. Het bestand met alle antwoorden op de open vragen en toelichtingen is aan de opdrachtgever verstrekt.

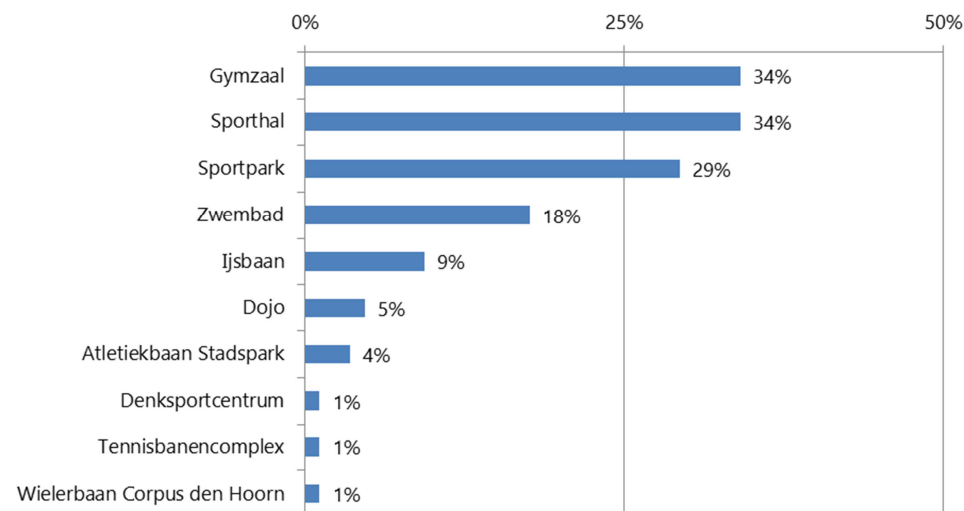
2.3 Respons

We hebben 217 verenigingen en 69 scholen een e-mail gestuurd. We hebben 204 brieven naar verenigingen en 98 brieven naar scholen verstuurd. We hebben ervoor gekozen om ook brieven te sturen omdat niet van elke vereniging of school een e-mailadres bekend is. In totaal hebben 85 personen de enquête (deels) ingevuld.

2.4 Achtergrondgegevens

Alle bestuursleden en/of contactpersonen van scholen en verenigingen die gebruikmaken van een accommodatie van Sport050 hebben we uitgenodigd om de enquête in te vullen.

Welke soort accommodatie gebruikt u?



Van de respondenten maakt ruim een derde gebruik van een gymzaal, ruim een derde van een sporthal en iets minder dan een derde van een sportpark.

2.5 Tevredenheid Sport050

We hebben allereerst gevraagd naar de algemene tevredenheid over de afdeling Sport050 van de gemeente Groningen.

In 2017 is 80 procent tevreden of zeer tevreden over Sport050. De algemene tevredenheid is iets afgenomen als we deze uitkomst vergelijken met die van de afgelopen jaren.

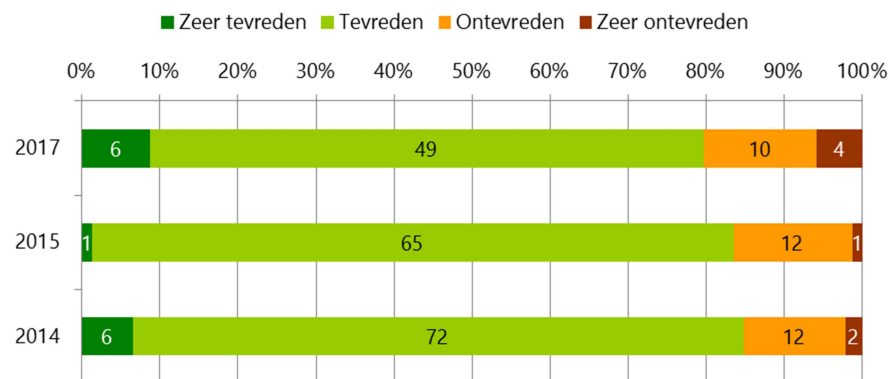
In de toelichtingen geven respondenten aan dat ze tevreden zijn over de bereikbaarheid. Er zijn enkele kritische opmerkingen over het organiseren van overleggen, over onduidelijke facturen en over lange doorlooptijden bij klachten.

Vervolgens hebben we gevraagd hoe tevreden de respondenten zijn over de verschillen vormen van contact met de medewerkers van Sport050. Over alle vormen van contact (persoonlijk, telefonisch, per e-mail en social media) is ruim 80 procent tevreden. Zo goed als alle respondenten geven aan dat ze geen contact via WhatsApp hebben. In de toelichting zijn er enkele kritische opmerkingen gegeven;

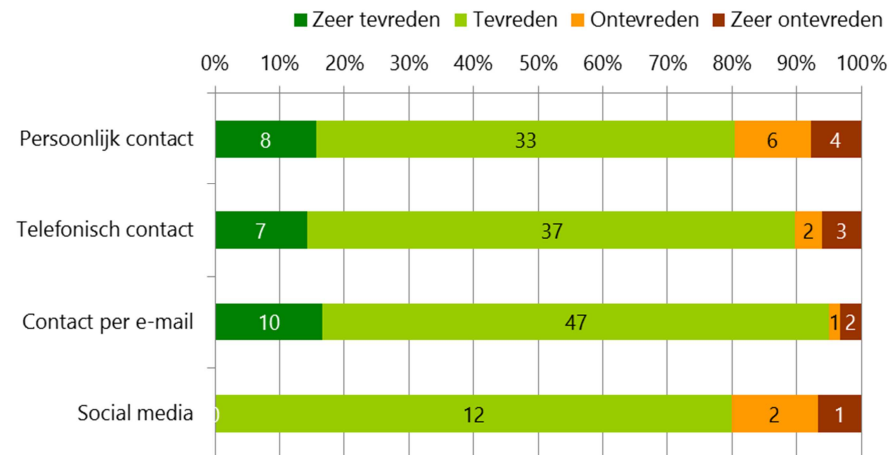
'Afspraken kunnen alleen overdag worden gepland, maar als bestuur doen we deze job erbij en werken we overdag. Daarom is het lastig om face-to-facecontact te krijgen en situaties toe te lichten.'

'Voor het contact per e-mail worden vaak verschillende mailadressen met dezelfde contactpersoon gebruikt. Waarom is dit niet gewoon één adres?'

Algemene tevredenheid



Tevredenheid over vormen van contact



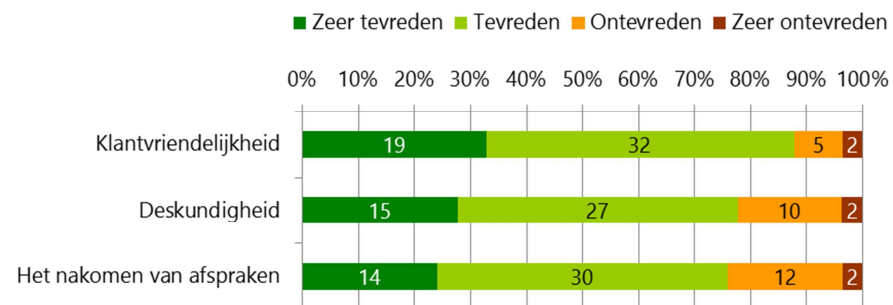
We hebben gevraagd in hoeverre de respondenten tevreden zijn over de medewerkers van Sport050. Over de klantvriendelijkheid van de medewerkers is ruim 85 procent tevreden. Over de deskundigheid en het nakomen van afspraken is ruim drie kwart van de respondenten tevreden.

'De één komt alle afspraken correct na, bij een ander moet je er lang achteraan blijven zitten om het voor elkaar te krijgen.'

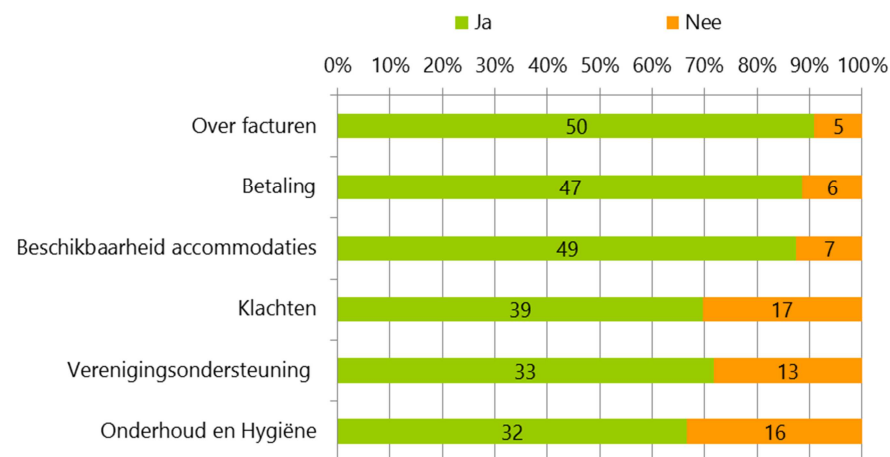
De bestuursleden hebben de meeste contacten met Sport050. Het is van belang dat ze weten bij wie ze moeten zijn met een vraag. We zien dat ongeveer 90 procent de juiste persoon weet te vinden als het gaat om facturen, betaling of de beschikbaarheid van accommodaties. Bij een klacht, voor verenigingsondersteuning of bij een vraag over onderhoud en hygiëne weet ongeveer 70 procent de juiste persoon te vinden.



Tevredenheid over medewerkers van Sport050



Weet u bij wie u moet u zijn voor een vraag of informatie?



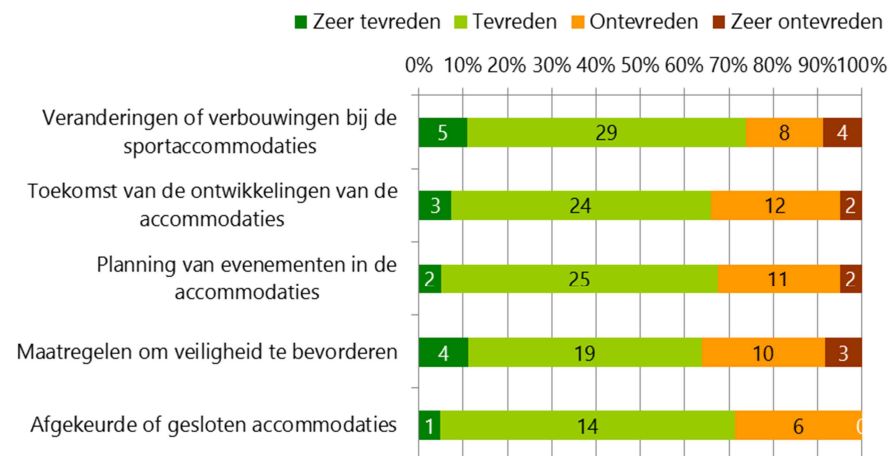
2.6 Samenwerking

Sport050 wil de huurders van de accommodaties op de hoogte houden en betrekken bij bepaalde onderwerpen. Ongeveer 65 tot 75 procent vindt dat men voldoende op de hoogte gehouden wordt. Hieruit volgt dat ongeveer een kwart vindt dat men onvoldoende op de hoogte gehouden wordt.

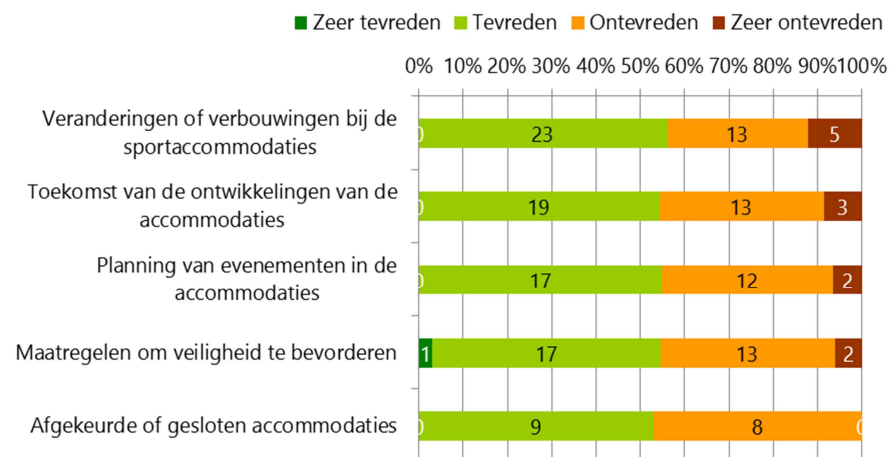
De bestuursleden zijn minder tevreden over de mate waarin Sport050 ze betreft bij allerlei onderwerpen. Ongeveer de helft is tevreden en de andere helft is niet tevreden over de mate waarin men betrokken wordt bij veranderingen, verbouwingen, toekomstplannen en maatregelen om de veiligheid van accommodaties te verbeteren.



In hoeverre bent u tevreden over de mate waarin Sport050 u op de hoogte houdt?



In hoeverre bent u tevreden over de mate waarin Sport050 u betreft?



2.7 Accommodaties

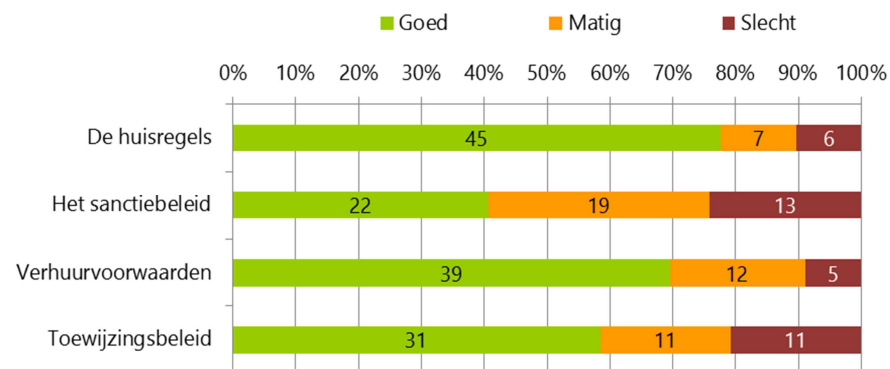
In de verschillende accommodaties gelden allerlei regels. Bijna 80 procent geeft aan op de hoogte te zijn van de huisregels. Slechts 40 procent geeft aan goed op de hoogte te zijn van het sanctiebeleid. De verhuurvoorwaarden zijn bij 70 procent goed bekend. Tot slot het toewijzingsbeleid, ongeveer 60 procent van de respondenten is hier goed van op de hoogte.

Er is veel tevredenheid over de openingstijden van de accommodaties en het kantoor van Sport050; slechts een enkeling is niet tevreden.

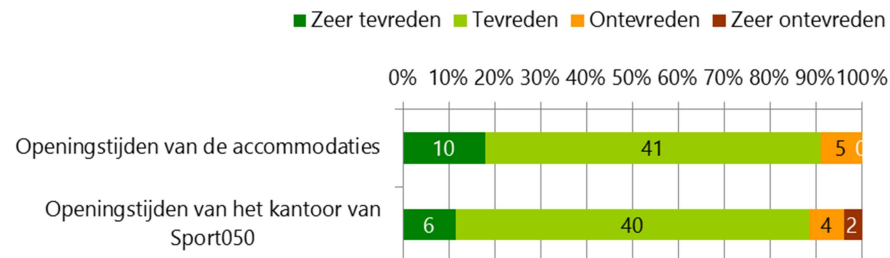
'Openingstijden kantoor alleen overdag - dan zijn wij helaas ook aan het werk, waardoor het lastig is iets te plannen.'



In hoeverre bent u op de hoogte van het accommodatiebeleid?



In hoeverre bent u tevreden over de openingstijden?



Van de respondenten geeft iets meer dan de helft aan regelmatig overleggen met Sport050 te voeren, de andere helft overlegt niet op regelmatige basis. We hebben de respondenten die aangeven regelmatig te overleggen, gevraagd in hoeverre ze hier tevreden over zijn. Ongeveer 80 procent is tevreden over de overleggen met Sport050. Een grote groep is tevreden over de frequentie, de inhoud en het nakomen van afspraken naar aanleiding van de overleggen. In de toelichtingen worden een aantal kritische opmerkingen gegeven:

'Er zou meer adequaat gereageerd kunnen worden op punten die tijdens een overleg naar boven komen.'

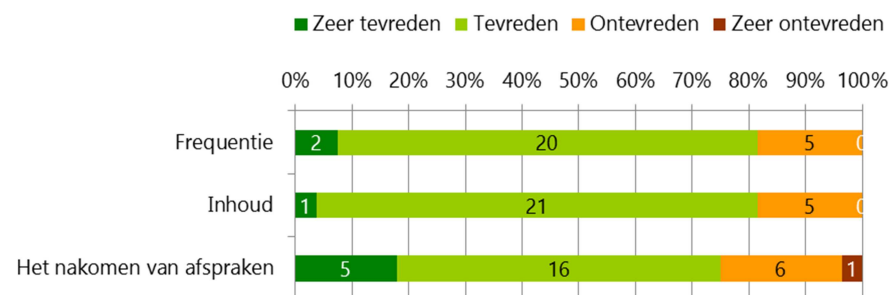
'Gesprekken vinden vaak op eigen initiatief plaats, maar de medewerkers zijn over het algemeen zeer goed toegankelijk.'

In totaal 30 procent van de respondenten geeft aan weleens een klacht ingediend te hebben bij Sport050. Over de afhandeling van deze klachten is ruim drie kwart tevreden. Ongeveer 70 procent is tevreden over de snelheid van reageren en over de informatie over de voortgang van de afhandeling.

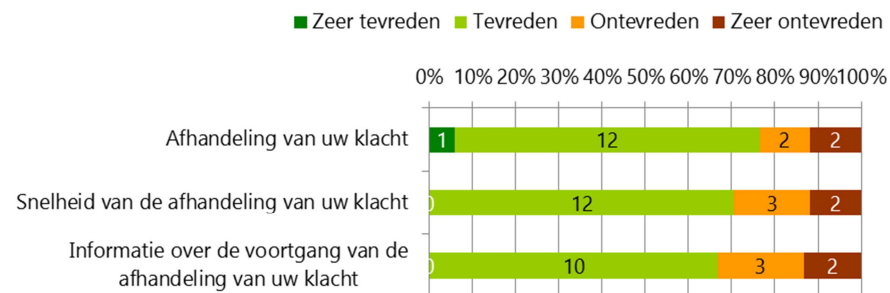
'Vaak reageren ze wel goed op klachten. Soms duurt het veel langer, het is me vaak onduidelijk waarom.'

Iets meer dan een derde van de respondenten (21 personen) geeft aan op de hoogte te zijn van de subsidies van de gemeente Groningen op het gebied van sport. Daartegenover staat dat 63 procent (36 personen) hier onvoldoende van op de hoogte is.

In hoeverre bent u tevreden over de overleggen die u heeft met Sport050?



In hoeverre bent u tevreden over de afhandeling van uw klacht?



Over de beschikbaarheid is ruim 70 procent tevreden. Over de aanvraagprocedure is er iets meer tevredenheid, ongeveer drie kwart is tevreden. In één van de gesprekken geeft iemand aan dat er onvoldoende beschikbare accommodaties zijn. Hierdoor wijkt hij voor zijn vereniging uit naar accommodaties die minder geschikt zijn.

'Doordat de zalen veel gebruikt worden, is er meer slijtage aan de vloeren en is meer onderhoud nodig.'

'Er zijn de afgelopen jaren meer sporten en meer sporters bijgekomen. Ik zie alleen niet dat er meer accommodaties zijn.'

Sport050 maakt gebruik van een online reserveringssysteem waarmee accommodaties gereserveerd kunnen worden. Het reserveringssysteem is bij ruim 60 procent (35 personen) bekend, ruim een derde (20 personen) kent het systeem niet. We hebben iedereen die aangeeft het systeem te kennen, gevraagd naar de tevredenheid. Ruim drie kwart is hier tevreden over.

'Het aanvragen van een zaal is een makkelijk systeem en wij worden altijd snel (binnen 24 uur geholpen).'

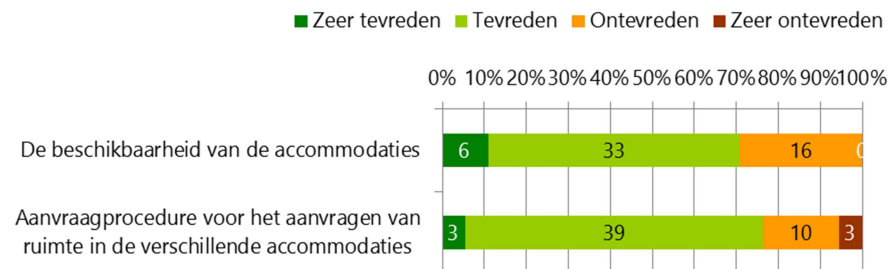
Ook hebben we de 26 procent (tien personen) die aangeven dat het seizoenstarief van toepassing is, gevraagd in hoeverre ze hier tevreden over zijn. Over het seizoenstarief zijn zes respondenten tevreden, twee respondenten zijn hier niet tevreden over.

Sport050 verstuurt maandelijks facturen per post. Ruim 75 procent geeft aan tevreden te zijn over het maandelijks factureren. Over de facturen zijn een aantal kritische opmerkingen gemaakt in de toelichtingen en de gesprekken.

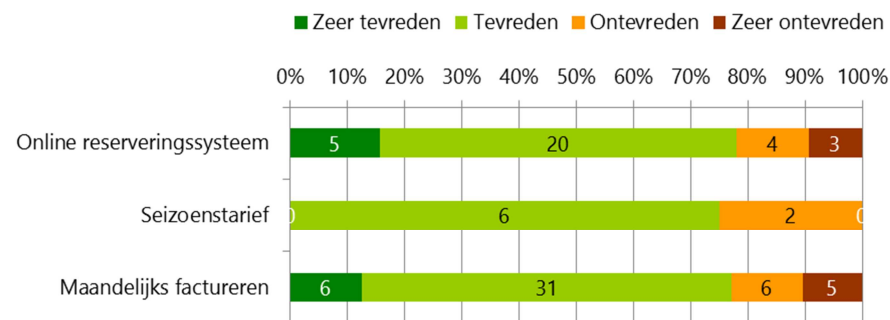
'We krijgen nu 25 enveloppen per maand. We zouden het graag per mail willen en dan in één overzicht.'

'Ook zouden we graag een accommodatie huren per jaar en niet per uur. Dit vraagt een behoorlijke administratie en erg veel tijd.'

In hoeverre bent u tevreden over de beschikbaarheid van de accommodaties?



In hoeverre bent u tevreden over de volgende voorzieningen?



2.8 Positieve en negatieve punten

We hebben een open vraag gesteld over drie punten die Sport050 goed doet. Veel respondenten geven aan dat ze Sport050 klantvriendelijk vinden. Ze noemen dat de medewerkers snel en adequaat reageren op allerlei verzoeken. Ze zijn telefonisch en per e-mail goed bereikbaar. De zaalverhuur gaat goed en respondenten ervaren dat er korte en directe lijnen zijn.

Tot slot hebben we gevraagd naar drie punten die Sport050 niet goed doet. Veel respondenten noemen dat het onderhoud en de schoonmaak van de verschillende accommodaties onvoldoende zijn. Ook de beschikbaarheid zou onvoldoende zijn. Verder wordt genoemd dat de informatievoorziening vanuit Sport050 onvoldoende is. Sommige respondenten zijn ontevreden over de facturen, anderen noemen dat het groot onderhoud aan de accommodaties achterblijft. In de gesprekken is tot slot genoemd dat allerlei regels en de toepassing ervan verschillen per accommodatie.

'Elke sporthal heeft zijn eigen beleid.'



Colofon

KTO Sport050

Een onderzoek naar de dienstverlening van Sport050

Auteur:

Marjolein Kolstein

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Fotografie:

Sport050

Uitgave:

Onderzoek en Statistiek Groningen

