

Onderwerp KTO Sportparken, Dienstverlening Sport050,  
zwembaden en Kardingse 2017

Steller A.J. Boekema



De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 63 70 Bijlage(n) 3

Ons kenmerk 6689652

Datum 13-12-2017 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Voor u liggen een drietal klanttevredenheidsonderzoeken die in 2017 gehouden zijn op het gebied sport. Een onderzoek onder gebruikers (sporters) van de gemeentelijke sportparken, een onderzoek onder besturen van verenigingen en scholen over de dienstverlening van Sport050 en een onderzoek onder de gebruikers (sporters) van de gemeentelijke zwembaden en Sportcentrum Kardingse.

Wij presenteren jaarlijks de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken aan uw raad. Dit is afgesproken in de nota 'Gemeentelijke Sportaccommodaties 2013' en heeft tot doel om te toetsen hoe onze klanten over onze sportaccommodaties en dienstverlening denken, om vervolgens verbeterlagen te maken. Dit sluit aan bij het gemeentelijk sportbeleid om burgers meer te betrekken bij het programma Sport.

Het onderzoek onder de gebruikers wordt jaarlijks uitgevoerd, maar wisselend per soort accommodatie in een cyclus van drie jaar. In 2015 richtte dit onderzoek zich op de sporters in onze sporthallen, in 2016 op de gymzalen en dojo's. En in 2017 zijn de klanten op de sportparken bevroegd. De resultaten worden waar mogelijk vergeleken met het onderzoek sportparken uit 2014. In bovengenoemde accommodaties faciliteren wij als gemeente uitsluitend de sportruimte aan sportaanbieders.

Tevens worden tweejaarlijks de sport- en schoolbesturen gevraagd naar hun mening over de dienstverlening van Sport050. Dit geldt voor alle sportaccommodaties. De onderzoeken in de zwembaden en Kardingse vinden jaarlijks plaats. In die laatste accommodaties hebben wij als gemeente naast een faciliterende ook een organiserende rol, omdat we daar ook

sportaanbieder zijn. Dit verklaart ook het aantal onderzoeken van drie, omdat de klantprocessen zo verschillend zijn.

Bij sporthallen, sportparken, gymzalen en dojo's faciliteren wij alleen de sportruimte. De mate van klanttevredenheid over de dienstverlening wordt mede bepaald door de sportaanbieder (sportclub, docent, trainer e.d.) op dat park zelf.

Een bestuurder van een sportvereniging of een school treedt op als vertegenwoordiger en heeft namens de sportclub of school vooral zakelijk contact met de medewerkers van Sport050 over de huur en het beheer van de sportvelden en voor verenigingsondersteuning (klantregisseurs).

In de zwembaden en Kardinge is er nog een derde klantproces aanwezig. Daar faciliteren wij de sportruimte en organiseren we zelf activiteiten, zoals zwemles, aquafitness en schaatsles. Daarnaast verzorgen wij er structureel beheer en/of toezicht.

#### *Klanttevredenheid*

De Gemeente Groningen heeft de ambitie om een minimale tevredenheid van 70% te realiseren in klantonderzoeken. Dat is ook conform de prestatieafspraken met de afdeling Sport050, waarbij we streven naar een gemiddeld rapportcijfer van een 7.

#### **Onderzoek Sportparken:**

Voor het Onderzoek Sportparken (zie bijlage 1) zijn de gebruikers van de sportparken gevraagd een online enquête in te vullen. Daarvoor zijn de sporters zelf benaderd. Bovendien zijn een aantal groeps gesprekken gehouden met gebruikers.

De totale klanttevredenheid van 462 respondenten is 60%, dit is vergelijkbaar met het resultaat van 2014. Bij de meeste sportparken is de tevredenheid significant (soms wel met 10%) toegenomen, maar een aantal sportparken trekt dit weer omlaag. Grootste stijgers zijn de sportparken Esserberg en Corpus den Hoorn. Over De Wijert en Het Noorden is de tevredenheid fors afgenomen vergeleken met drie jaar geleden.

De brand op Het Noorden in september 2016 en de vele klachten over de kwaliteit van het kunstgras korfbalveld op De Wijert (kwart van de totale respons) hebben een negatieve invloed gehad op de tevredenheid van het park in het algemeen. We zijn met de korfbalvereniging op Sportpark De Wijert in gesprek om te kijken op welke manier we hun veld eerder kunnen aanpakken. We komen hier bij de bespreking van het VIP/MOP in maart 2018 bij uw raad op terug. Daarnaast volgen we de ontwikkelingen voor wat betreft de huisvesting van de GSV in het naastgelegen schoolgebouw van het Noorderpoort, waar we mogelijk met de sport kunnen aanhaken.

De ontevredenheid uit het Onderzoek Sportparken uit 2017 heeft vooral te maken met de bewegwijzering, de sportvelden, de kleedkamers, het onderhoud en de hygiëne, de parkeermogelijkheden voor de auto en het openbaar vervoer naar het sportpark.

Een grote groep respondenten is tevreden over de kantine, de aanwezigheid van kunstgrasvelden, de ligging van het sportpark, de sfeer zowel op het sportpark als binnen de betreffende vereniging en de website van Sport050. Ook de bereikbaarheid en de mogelijkheden voor het stallen van de fiets worden positief beoordeeld.

De bewegwijzering naar de sportparken is na het onderzoek in 2014 aangepakt, middels het plaatsen van borden op de toegangswegen naar het sportpark. Dit heeft echter nog niet voor een hogere tevredenheid gezorgd op dit onderdeel. We gaan nader onderzoeken waar het nog beter kan, ook op de (grotere) sportparken zelf. Daarnaast blijven we voortdurend scherp op vervanging van oude kunstgrasvelden en blijven we investeren in nieuwe kunstgrasvelden. Inmiddels zijn er in de zomer van 2017 (na dit onderzoek) bijvoorbeeld vier extra kunstgrasvelden aangelegd op de sportparken Hoogkerk, Esserberg, Het Noorden en Velocitas. De ontevredenheid over de schoonmaak, welke grotendeels verzorgd wordt door de sportclubs zelf, nemen we mee in de parkoverleggen. Daarnaast zetten we zelf extra financiële middelen in voor schoonmaak in de sportaccommodaties. We onderzoeken de parkeermogelijkheden op de diverse parken, waar de parkeernood hoog is. Hier zijn soms ook creatieve oplossingen mogelijk, waarbij niet direct een nieuw parkeerterrein hoeft te worden aangelegd.

### **Onderzoek Dienstverlening Sport050:**

Voor de derde keer hebben we een apart onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de sport- en schoolbesturen over de dienstverlening van Sport050 (zie bijlage 2).

80% van de 85 respondenten is tevreden over de dienstverlening van Sport050, dit is vergelijkbaar met het resultaat uit 2015. De reorganisatie van de voormalige Werkmaatschappij Sport en Recreatie is in 2016 afgerond, maar heeft niet gelijk tot een hogere klantwaardering gezorgd. Men is in meerderheid tevreden over de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers van Sport050, over de verschillende vormen van contact en de bereikbaarheid. Dit is ten opzichte van 2015 ongeveer gelijk gebleven. Ook is men goed op de hoogte van de diverse regelingen rond de sportaccommodaties en het accommodatiebeleid, zoals de huisregels en verhuurvoorwaarden. Voor informatie en of vragen over diverse onderwerpen (facturen, betaling, beschikbaarheid accommodaties, klachten, verenigingsondersteuning, onderhoud en hygiëne) weet men waar men moet zijn en men is tevreden over de inhoud en frequentie van de overleggen met Sport050. Daarnaast wordt de klachtenafhandeling beter beoordeeld en is

men tevreden over de aanvraagprocedure voor sportruimte en het online reserveringssysteem.

Bestuurders van sportverenigingen en scholen zouden wel graag wat meer betrokken willen worden bij veranderingen/verbouwingen en toekomstige ontwikkelingen van de sportaccommodaties in Groningen. Men is daar in vergelijking met 2015 duidelijk minder tevreden over. Dat geldt ook voor de betrokkenheid bij maatregelen om de veiligheid te bevorderen en bij de planning van evenementen. Wij gaan dit structureel opnemen in de diverse overleggen met gebruikers van de accommodaties (parkoverleg, zwembadoverleg, sporthaloverleg e.d.). Het sanctiebeleid en toewijzingsbeleid is minder bekend, dus dat gaan we actiever communiceren richting onze huurders en een prominenter plek geven op ons online platform Sport050. Datzelfde geldt voor de financierings- en subsidiemogelijkheden van de gemeente. Men is vergeleken met 2015 minder tevreden over de beschikbaarheid van de sportaccommodaties.

### **Onderzoek zwembaden en Kardinges**

Voor het klanttevredenheidsonderzoek zwembaden en ijsbaan Kardinges (zie bijlage 3) zijn de gebruikers gevraagd een opgestelde enquête in te vullen.

Van de 932 respondenten geeft 95% aan dat het bezoek aan zwembad Kardinges aan de verwachtingen voldeed, voor de ijsbaan Kardinges is dat 100%, het Helperzwembad 97%, zwembad de Parrel 99% en de Openluchtbad de Papiermolen 95%. Vriendelijkheid en bekwaamheid van de zwem- en schaatsles instructeur van alle accommodaties scoren respectievelijk 86% en 89%.

Aandachtspunten zijn het verhogen van de klantvriendelijkheid van het personeel en de bijdrage die medewerkers hierin zelf hebben. Het besef dat (het gedrag van) medewerkers van invloed zijn op de totale beleving van de klant. Om het enthousiasme en de klantbeleving bij de medewerkers te verhogen zijn er inmiddels workshops gehouden en worden de medewerkers bij het uitoefenen van de werkzaamheden hierin begeleid en getraind door een extern bureau.

Daarnaast gaan we bij grote drukte extra schoonmaak inzetten om de tevredenheid over de dienstverlening positief te beïnvloeden en proactiever richting onze bezoekers communiceren bij defecten, zoals kleedhokjes e.d. Het gezonde aanbod in de horeca van Sportcentrum Kardinges wordt uitgebreid naar de overige zwembaden.

### **Verbeterpunten**

Uit de verschillende onderzoeken zijn actiepunten gehaald waar wij als gemeente Groningen, samen met de gebruikers, mee aan de slag gaan. De voortgang wordt bewaakt en gemonitord. Het onderzoek sportparken wordt herhaald in 2020, zodat het effect van deze verbeteringsmaatregelen kan

worden gemeten. Het onderzoek dienstverlening Sport050 staat in 2019 op de planning en het onderzoek zwembaden en Kardingje volgend jaar. In verband met de verbouwing/sluiting van de Papiermolen in 2018, wordt deze niet meegenomen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter den Oudsten", with a horizontal line underneath.

de burgemeester,  
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter Teesink", with a horizontal line underneath.

de secretaris,  
Peter Teesink