

Onderwerp KTO sporthallen 2018

Steller R. Brakel

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon 06-51843987

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk



Datum 10-04-2019

Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Jaarlijks houden wij een tevredenheidsonderzoek onder klanten (sporters) van een deel van de sportaccommodaties. Dit is afgesproken in de nota 'Gemeentelijke Sportaccommodaties 2013'. Hiermee toetsen we bij onze gebruikers hoe tevreden ze zijn over onze sportaccommodaties en onze dienstverlening, om verbeterlagen te maken. Dit sluit aan bij het gemeentelijk sportbeleid om burgers meer te betrekken bij het programma Sport.

Ieder jaar wordt een verschillende soort accommodatie aan een KTO onderworpen in een cyclus van drie jaar. In 2016 richtte dit onderzoek zich op de sporters in onze gymlokalen, in 2017 op de sportparken. En in 2018 zijn de klanten in de sporthallen bevraagd. De resultaten worden vergeleken met het onderzoek sporthallen uit 2015 en de verbeterpunten worden toegelicht in een Plan van Aanpak. Tevens worden één keer in de twee jaar ook de sport- en schoolbesturen gevraagd naar hun mening over de dienstverlening van Sport050.

#### **Onderzoek Sporthallen 2018:**

Voor het Onderzoek Sporthallen (zie bijlage) zijn de gebruikers van de sporthallen gevraagd een online enquête in te vullen. Daarvoor zijn de sporters zelf benaderd. Dit jaar hebben we naast de gemeentelijke sporthallen, ook De Tiggelhal in Ten Boer meegenomen. Van de andere sporthal exploitanten Alfa College en Sportcentrum RUG/Hanze hebben wij geen reactie gekregen, Gomarus College heeft telefonisch laten weten geen interesse te hebben.

### **Onderzoek sporthallen 2018 in vergelijking met 2015**

In totaal is 62% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden over de sporthallen in het algemeen. Dit was 61% in 2015 en 49% in 2012. Dit betekent dat de groep (zeer) ontevreden respondenten op dit moment 38% is. In deze 62% scoren een paar sporthallen heel positief. Sporthal de Brug wordt in dit onderzoek ook laag gewaardeerd, maar daar zijn in 2018 (net na dit onderzoek) al een aantal verbeteringen aangebracht, zoals de renovatie van de kantine, extra beheer overdag en uitstraling van de sportruimte. De gebruikers zijn heel tevreden met de verbeterlagen. Nieuwe ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld de nanotechnologie in sporthal de Brug maken het schoonmaken een stukje gemakkelijker en er zijn geen voegen meer op de vloer waar nare geuren in blijven hangen. Dit geeft voor de gebruiker al een veel meer schone beleving. Ook de éénschijfmachine die is aangeschaft om de stroefheid van de sportvloer te meten geeft minder klachten. We kunnen tijdig maatregelen treffen.

De klanten zijn vooral tevreden over de verbeterde bewegwijzering en de betere verlichting rondom de sporthallen. Men is tevreden met de kantines in het algemeen, al zit er wel verschil tussen de sporthallen onderling. Het stallen van de fietsen en de groenvoorziening rondom de sporthallen wordt iets minder gewaardeerd. De waardering over de uitstraling van de sportruimte is licht afgenomen. Over de kleedkamers, de hygiëne van de sportvloer, de douches en toiletten heerst nog steeds grote ontevredenheid.

### **Plan van aanpak**

Uit het onderzoek van 2018 zijn actiepunten gehaald waar wij als gemeente Groningen, samen met de gebruikers, mee aan de slag gaan. Er is een Plan van Aanpak gemaakt waarin aangegeven wordt wat we de komende twee jaar gaan doen. De voortgang wordt bewaakt en gemonitord. Het Onderzoek sporthallen wordt herhaald in 2021, zodat het effect van deze verbeteringsmaatregelen kan worden gemeten.

We gaan de komende twee jaar de focus leggen op de drie laagst scorende sporthallen. Samen met de gebruikers (sportclubs en onderwijs), beheerders en horecapachters van de sporthallen Beijum, Vinkhuizen en Lewenborg wordt een bijeenkomst georganiseerd en een plan gemaakt om de klanttevredenheid te verbeteren. Schoonmaak en hygiëne blijft voor alle sporthallen een aandachtspunt. De best scorende sporthallen (Tiggelhal en Selwerd) nemen we als referentie.

### **Schoonmaak**

Omdat de schoonmaak in het onderzoek van drie jaar geleden ook al als belangrijk verbeterpunt is aangemerkt, hebben alle sporthalbeheerders een schoonmaakcursus gevolgd, hebben de schoonmaakwerkprogramma's een update gekregen en wordt er nu met professionele middelen en materialen gewerkt. Daarnaast zijn er controlerondes in de avonden, omdat vooral de avondgebruikers ontevreden zijn. Afspraken en contracten met beheerders



zijn geüpdatet en is aangescherpt. Zo worden er dagelijks controles uitgevoerd. Hiermee kijken we hoe de schoonmaak wordt uitgevoerd en hoe we de beheerders kunnen aansturen. Nanotechnologie hebben we voor een deel in sporthal de Brug aangebracht op de wanden van de doucheruimten, dit wordt als erg positief ervaren. Dit gaan we uitbreiden naar andere sportaccommodaties. Voor wat betreft de gladde sportvloeren hebben we een stroefheidsmeter aangeschaft om te kunnen meten of deze voldoen aan de juiste norm. Daarnaast hebben we een speciale machine (éénschijfmachine) aangeschaft. Dit is een machine waar vloeren mee behandeld kunnen worden. Wat beter, sneller en ergonomischer werkt.

We gaan met de gebruikers in gesprek over schoonmaak/hygiëne en hun verantwoordelijkheid hierin, aangezien het gedrag van de sporters en de leerlingen van grote invloed is op de waardering van de schoonmaak/hygiëne in het algemeen. Schoon is een relatief begrip en heeft ook te maken met het verschil tussen de bouwmaterialen die we 40 jaar geleden gebruikten en die we nu gebruiken, zoals bijvoorbeeld voegmaterialen tussen tegels, de soort tegels en de kleurkeuze. We blijven voor wat betreft de sporthallen binnen de financiële mogelijkheden en gaan nog beter sturen op schoonmaak en hygiëne.

Vertrouwende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,  
Peter den Oudsten

de secretaris,  
Diana Starmans

*Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.*