

Onderwerp Klantentevredenheidsonderzoek Sportparken 2020
R. Brakel
Steller



De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 63 70 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 

Datum 21-4-2021 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt het klantentevredenheidsonderzoek (KTO) sportparken die in 2020 is gehouden onder de gebruikers (sporters) van de gemeentelijke sportparken.

Wij presenteren jaarlijks de uitkomsten van de sportonderzoeken aan uw raad. Dit is afgesproken in de nota ‘Gemeentelijke Sportaccommodaties 2013’ en heeft tot doel om te toetsen in hoeverre onze inwoners tevreden zijn over onze sportaccommodaties en onze dienstverlening. Met de uitkomsten van deze onderzoeken willen we daar waar nodig, verbeterlagen 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 2018 richtte dit onderzoek zich op de sporters in onze sporthallen, in 2019 op de gymzalen en dojo’s. En in 2020 zijn de gebruikers op de sportparken bevraagd. De resultaten worden waar mogelijk vergeleken met het onderzoek sportparken uit 2017. In bovengenoemde accommodaties faciliteren wij als gemeente uitsluitend de sportruimte aan sportaanbieders.

Gebruikerstevredenheid

Wij hebben de ambitie om een minimale tevredenheid van 70% te realiseren in gebruikersonderzoeken. Dat is ook conform de prestatieafspraken met de directie Sport050.

Onderzoek Sportparken 2020:

Voor het Onderzoek Sportparken (zie bijlage 1) zijn de gebruikers van de sportparken gevraagd een online enquête in te vullen. Daarvoor zijn de sporters en sportclubs eind 2020 zelf benaderd. In verband met corona hebben we het onderzoek niet in het gebruikelijke voorjaar maar in het najaar laten uitvoeren. De respons was vergelijkbaar met 2017.

Van de 479 respondenten geeft 84% aan tevreden te zijn over onze sportparken. Dit aantal tevreden bezoekers is enorm toegenomen in vergelijking met het resultaat van 2017. Toen was 60% tevreden. In hoeverre corona een rol heeft gespeeld is niet duidelijk. Sommige faciliteiten konden (tijdelijk) niet worden gebruikt zoals kleedkamers en kantines, maar hebben we wel meegenomen in het onderzoek. In een rapportcijfer worden de sportparken gewaardeerd met een 6,9. Bij de meeste sportparken is de tevredenheid licht toegenomen, maar bij een aantal significant met meer dan 10%. Grootste stijgers zijn de sportparken Coendersborg, De Wijert, Het Noorden en Hoogkerk. Over de Esserberg is de tevredenheid afgenomen vergeleken met drie jaar geleden.

De nieuwbouw en realisatie van een extra kunstgrasveld op Het Noorden heeft duidelijk tot een hogere tevredenheid geleid. Datzelfde geldt ook voor het nieuwe kunstgras korfbalveld op De Wijert en de nieuwe kunstgrasvelden op Coendersborg en Hoogkerk. Daarnaast zijn er in vergelijking met 2017 een aantal natuurgras en kunstgras sportvelden gerenoveerd of vervangen.

De bezoekers uit het Onderzoek Sportparken uit 2020, die wat minder tevreden waren, noemden vooral de bewegwijzering naar het sportpark, de veiligheid op de parken, de kleedkamers, het onderhoud en de hygiëne, de parkeermogelijkheden voor de auto, stalling van de fietsen en het openbaar vervoer naar het sportpark.

Een grote groep respondenten is tevreden over de kantine, de aanwezigheid van kunstgrasvelden, de ligging, bereikbaarheid en toegankelijkheid van het sportpark en de uitstraling. Ook is de tevredenheid over de ondergrond van de sportvelden (natuurgras/kunstgras) enorm gestegen.

De bewegwijzering naar de sportparken is na vorige onderzoeken aangepakt, middels het plaatsen van borden op de toegangswegen naar het sportpark. Dit heeft voor een iets hogere tevredenheid gezorgd op dit onderdeel. We gaan nader onderzoeken waar het nog beter kan, ook op de (grotere) sportparken zelf. Op basis van het vervangingsinvesteringsprogramma en het capaciteitsonderzoek blijven we voortdurend scherp op vervanging van oude kunstgrasvelden en blijven we waar mogelijk investeren in nieuwe kunstgrasvelden. De ontevredenheid over de schoonmaak, welke voor ca 95% verzorgd wordt door de sportclubs zelf, nemen we mee in de parkoverleggen. Daarnaast zetten we extra financiële middelen in voor schoonmaak in de kleedaccommodaties die wij zelf schoonmaken.

We onderzoeken de parkeermogelijkheden op de diverse parken, waar de parkeernood hoog is en de tevredenheid laag. Hier zijn soms ook creatieve oplossingen mogelijk, waarbij niet direct een nieuw parkeerterrein hoeft te worden aangelegd. Op die manier hebben we, met een nieuw toegangspad, bijvoorbeeld al extra parkeergelegenheid gecreëerd op de Esserberg en in Hoogkerk.

Verbeterpunten

Met de uitkomsten van dit onderzoek gaan wij, samen met de gebruikers op de verschillende sportparken, aan de slag. De voortgang wordt bewaakt en gemonitord. Tevens gaan we de wijze waarop we tot op heden de klantentevredenheid hebben onderzocht op een andere manier voortzetten. We gaan van een statische rapportage naar een dynamische rapportage, waarbij we in verschillende klantenpanels de verschillende groepen actief bevragen. Hiermee wordt de betrokkenheid van de gebruikers vergroot en zoeken we gezamenlijk naar oplossingen. De tevredenheid wordt hierdoor continu gemeten en wij kunnen sneller inspelen op bepaalde vraagstukken. Dat geldt voor alle onderzoeken die we doen om de tevredenheid van sporters en gebruikers te meten. Uiteraard blijven wij uw raad informeren over de waardering van onze sportvoorzieningen door sporters en (sport)bestuurders.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,
Koen Schuiling

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.