

Onderwerp Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) gymzalen
en de dienstverlening Sport050 2019

Steller R. Brakel

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 0651843987

Bijlage(n) 2

Ons kenmerk



Datum 15-04-2020

Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Voor u liggen de klanttevredenheidsonderzoeken (hierna te noemen KTO) die in 2019 zijn gehouden op het gebied van sport en bewegen. Het betreft hier twee onderzoeken te weten een onderzoek onder de gebruikers (sporters en scholen/vakleerkrachten) van de gemeentelijke gymzalen, dojo's en sportzalen en het tweede onderzoek is gehouden onder sport- en schoolbesturen en betreft de tevredenheid over de dienstverlening van Sport050. Wij presenteren jaarlijks de uitkomsten van de onderzoeken aan uw raad. Dit is afgesproken in de nota 'Gemeentelijke Sportaccommodaties 2013' en heeft tot doel om te toetsen hoe onze klanten het sporten in onze sportaccommodaties beleven en hoe zij de dienstverlening van Sport050 ervaren. Met de uitkomsten uit de onderzoeken proberen wij verbeterlagen te maken in het dagelijks beheer en onderhoud van onze binnensportaccommodaties en onze dienstverlening. Hiermee betrekken wij de bewoners meer bij het programma Sport.

Cyclus onderzoeken

Het onderzoek onder de gebruikers wordt jaarlijks uitgevoerd, maar is wisselend per soort accommodatie in een cyclus van drie jaar. In 2017 richtte dit onderzoek zich op de sporters op onze sportparken, in 2018 in de sporthallen. En in 2019 zijn de klanten in de gymzalen, dojo's en sportzalen bevraagd (hierna te noemen KTO gymlokalen). Dojo is van oorsprong de Japanse naam voor judoschool. Tegenwoordig is het een zaal waarin men oefent in Japanse zelfverdedigingskunsten of vechtsporten zoals jiujitsu, judo, karate en aikido of waarin zazen beoefend wordt. De dojo heeft een speciale mat waarop het vallen en valbreken op een wat zachtere manier geoefend kan worden dan op bijvoorbeeld straattegels. De resultaten worden vergeleken

met het onderzoek gymzalen uit 2016. Er zijn in 2019 505 enquêtes verstuurd waarvan er 382 geheel zijn ingevuld.

Tevens worden tweejaarlijks de sport- en schoolbesturen gevraagd naar hun mening over de dienstverlening van Sport050. Dit geldt voor alle sportaccommodaties. Voor dit onderzoek zijn 426 enquêtes verstuurd met een respons van 94 besturen.

Integraal huisvestingsplan Bewegingsonderwijs

Op dit moment voeren we als gemeente een verdiepend capaciteitsonderzoek uit naar het gebruik en de behoefte aan ruimte voor het bewegingsonderwijs. We verwachten dit onderzoek rond de zomer af te ronden. Gezien de grote kwaliteitsverschillen en ouderdom van een aantal gymzalen en sporthallen, zal het capaciteitsonderzoek Bewegingsonderwijs worden vervolgd met een onderzoek naar de technische en functionele kwaliteit van de accommodaties, conform de systematiek van het Integraal Huisvestingsplan Onderwijs. Hierbij zijn nadrukkelijk de scholen betrokken. De resultaten van de KTO's gymzalen 2019 en sporthallen 2018 geven hiervoor reeds een eerste input.

Verschillende klantprocessen

De klantprocessen in de verschillende sportaccommodaties zijn niet te vergelijken. Dit hangt samen met de rol die de gemeente heeft in de verschillende sportaccommodaties.

De onderzoeken in de zwembaden en Kardinges vinden jaarlijks plaats. In deze accommodaties hebben wij als gemeente naast een faciliterende ook een organiserende rol, omdat we daar ook sportaanbieder zijn. Hier is ook nog een ander klantproces aanwezig. Daar faciliteren wij de sportruimte en organiseren we zelf activiteiten, zoals zwemlessen, aquafitness en schaatslessen. Daarnaast verzorgen wij er structureel beheer en/of toezicht.

Bij sporthallen, sportparken, gymzalen, sportzalen en dojo's faciliteren wij alleen de sportruimte. Dit houdt in dat we de verhuur/inroosting doen en zorgen voor de schoonmaak en het dagelijks onderhoud van de sportruimte. De mate van klanttevredenheid over de dienstverlening wordt mede bepaald door de sportaanbieder (sportclub, docent, trainer e.d.) in de sportaccommodatie 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).

Klanttevredenheid

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

Onderzoek Gymzalen 2019:

Voor het onderzoek gymlokalen zijn de gebruikers gevraagd een online enquête in te vullen. Daarvoor zijn de sporters zelf benaderd en hebben we sportbestuurders gevraagd om mee te helpen in de promotie van de enquête. Bovendien is er een groepsgesprek gehouden met gebruikers. Op de posters in de accommodaties staat ook een QRL code om de enquête in te vullen.

Onderzoek gymzalen 2019 in vergelijking met 2016

In totaal is 63% van de respondenten tevreden of zeer tevreden over de gymzalen en dojo's in het algemeen. Hieruit volgt dat er een groep is van 37% die aangeeft ontevreden of zeer ontevreden te zijn over deze sportlokalen. In vergelijking met het onderzoek uit 2016 is het percentage van de tevreden sporters afgenomen met 2%, dit was 65%. In 2013 was de algemene tevredenheid 72%. De algemene tevredenheid van alle sportzalen bij elkaar loopt het laatste decennium af. Wanneer we het onderdeel onderhoud en hygiëne uit het rapport zouden halen, dan scoren de gymlokalen tussen de 70 en 80% tevredenheid. De algemene tevredenheid van de avondgebruikers (verenigingen) is 70%, van gebruikers overdag 61-62%.

Er zijn ten opzichte van 2016 een aantal nieuwe sportzalen bijgekomen, zoals Europapark en ook de zalen uit de voormalige gemeente Haren zijn meegenomen in dit onderzoek. Over de temperatuur, de lucht, verlichting en de sportvloer in de sportruimte is het aantal tevreden sporters gelijk gebleven. De tevredenheid over de kleedkamers is met 10% gestegen en is nu 62%. Over de akoestiek, de bergruimte, de bereikbaarheid, de uitstraling en de toegankelijkheid van de gymzalen is men nog steeds erg tevreden.

74% van de sporters is tevreden tot zeer tevreden over de stalling van de fietsen bij de gymzalen. Over de bewegwijzering naar de sportzalen is ongeveer 55% tevreden tot zeer tevreden.

Klanttevredenheid op schoonmaak

De Gemeente Groningen heeft de ambitie om een minimale tevredenheid van 70% te realiseren in het KTO. De tevredenheid op het gebied van hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten is iets toegenomen, van 50% naar 55% gemiddeld over alle sportlokalen. Het gevoel van 'schoon' is voor iedereen anders en tevens ook afhankelijk van het moment waarop de gebruiker in de accommodatie aanwezig is. Daarbij spelen gedragingen van medegebruikers maar ook de leeftijd van de accommodatie een belangrijke rol, al gaat dit laatste argument niet altijd op aangezien het onlangs afgebrande gymlokaal aan de Molukkenstraat, ondank haar ouderdom, toch in de top 4 van tevreden gebruikers staat. We werken er hard aan om de klanttevredenheid te verhogen.

Wat schoonmaak betreft zitten we momenteel aan de bovenkant van de in de aanbesteding vastgestelde kwaliteitsnorm (NEN2075). Hiervoor heeft de raad middelen beschikbaar gesteld. Er zijn meerdere maatregelen doorgevoerd om de kwaliteit van de schoonmaak, met de extra middelen, te optimaliseren. Dat heeft niet significant tot meer tevreden gebruikers geleid.

We gaan de komende jaren nog meer inzoomen op de kwaliteit van schoonmaak en onderzoeken waar het probleem nu echt ligt. We gaan een klantenpanel in het leven roepen om gezamenlijk op meerdere momenten in verschillende accommodaties, de klanttevredenheid te toetsen op het gebied van schoonmaak. Schoonmaak en hygiëne is belangrijk en bepalend voor de tevredenheid in het algemeen.

We gaan met de gebruikers en (school)besturen 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 de bouwmaterialen die we 40 jaar geleden gebruikten en die we nu gebruiken zoals bijvoorbeeld voegmaterialen in vloeren en tegels. Tevens heeft het begrip schoon en hygiënisch te maken met het moment van beoordelen en wie er beoordeelt. Daarom gaan we ook op een andere manier de gebruikers vragen naar dit thema.

Aangezien men in 2016 ook ontevreden was over onderhoud en hygiëne is in een groot aantal sportzalen de schoonmaak geïntensiveerd met een extra schoonmaakronde. We zien dat deze maatregel heeft geleid tot een iets hogere waardering op dit punt. Voornamelijk bij de avondgebruikers, aangezien de extra schoonmaakronde tussen het overdagegebruik en avondgebruik (sportverenigingen) plaatsvindt. Maar we gaan op het gebied van schoonmaak (hygiëne) nog meer sturen op kwaliteit die door het schoonmaakbedrijf wordt geleverd in de gymzalen.

Voor de ontevredenheid over het onderhoud en hygiëne van de sportvloer is meer onderzoek noodzakelijk, ook bij andere gemeenten. Het blijkt dat de klachten over te gladde sportvloeren zijn toegenomen sinds het moment van een nieuwe (wettelijk verplichte) milieuvriendelijkere manier van schoonmaken. We hebben een aantal gymzalen sinds het vorige onderzoek “gestript”, zodat vuildeeltjes als het ware uit de sportvloer werden getrokken. Een sportvloer heeft een open structuur, vergelijkbaar met zeer open asfalt beton (ZOAB). In een aantal gymzalen is de sportvloer vervangen. Dit heeft (tijdelijk) geleid tot een betere beoordeling op de sportvloer. Echter na het strippen van de sportvloeren komen de klachten na verloop van tijd weer terug.

Zichtbaarheid sportlocaties

De bewegwijzering naar de grotere sportlocaties (sporthallen, zwembaden en sportparken) is in 2016 aangepakt middels het plaatsen van borden op de

toegangswegen. We zien nog steeds dat sporters in de gymzalen ook ontevreden zijn over de bewegwijzering. Of borden hier ook zullen bijdragen aan verbetering van de bewegwijzering, moet onderzocht worden. Wellicht is een betere zichtbaarheid van de gymzaal vanaf de straat ook voldoende.

Het rapport geeft veel gedetailleerde informatie over elke gymzaal, dojo en sportzaal, maar er zijn grote verschillen tussen de accommodaties. Het meest tevreden is men over Gymzaal Semmelweisstraat (100%) en over Gymzaal Adriaan van Ostadestraat is men het minst tevreden (22%). De gymzalen in het Corpushuis waren in 2016 nog in gebruik, deze zijn niet in dit onderzoek meegenomen. Kwaliteit zit hem ook in de bouw van nieuwe sportvoorzieningen, zoals Sportcentrum Europark (met dojo, turnhal en sportlokalen). Gymzaal Molukkenstraat is eind 2019 helaas verloren gegaan door een brand.

Uit het onderzoek zijn actiepunten gehaald die we zoveel mogelijk gaan oppakken. Dit gaan we doen samen met de gebruikers,. De voortgang wordt bewaakt en gemonitord. Het onderzoek gymlokalen wordt herhaald in 2022, zodat het effect van deze verbeteringsmaatregelen kan worden gemeten.

Onderzoek Dienstverlening Sport050:

Voor de vierde keer hebben we een apart onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de sport- en schoolbesturen over de dienstverlening van Sport050.

86% van de 94 respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening van Sport050, dit is 6% verbeterd in vergelijking met het resultaat uit 2017. 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 2017 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, praktische zaken, beschikbaarheid accommodaties, klachten, onderhoud en hygiëne) weet men waar men moet zijn en men is tevreden over de inhoud en frequentie van de overleggen met Sport050. Het nakomen van afspraken zou beter kunnen. Wij zullen erop toezien dat dit gebeurt. Voor verenigingsondersteuning weet men niet zo goed waar men moet zijn. De klachtenafhandeling, snelheid en terugkoppeling wordt minder beoordeeld dan in 2017, maar men is tevreden over de aanvraagprocedure voor sportruimten, het seizoen tarief en het online reserveringssysteem. Ook over het nieuwe platform Sport050.nl, de digitale sportnieuwsbrief, de huis-aan-huis krant en het magazine is men erg tevreden.

Wij gaan de betrokkenheid van sportverenigingen en scholen vergroten door ze meer te betrekken bij veranderingen/verbouwingen en toekomstige ontwikkelingen van de sportaccommodaties in Groningen en sportbeleid



gerelateerde projecten, zoals Gelijk Speelveld en Beter Benutten. Men is in vergelijking met 2017 wel duidelijk meer tevreden. Een van de projecten die we nu reeds zijn gestart is een integrale benadering van alle gemeentelijke sportaccommodaties in de stad voor het beter benutten van het avondgebruik door verenigingen en het onderwijsgebruik overdag. Daarnaast hebben we het voornemen om te komen tot een integraal investeringsprogramma voor binnensportaccommodaties, waarbij noodzaak en ambities van sport en bewegingsonderwijs samen worden gebracht. Hier zullen de scholen ook actief bij betrokken worden.

Dat geldt niet voor de betrokkenheid bij maatregelen om de veiligheid te bevorderen en bij de planning van evenementen. De tevredenheid is daar gelijk gebleven. Wij gaan dit structureel opnemen in de diverse overleggen met gebruikers van de accommodaties (sportparkoverleg, zwembadoverleg, sporthaloverleg e.d.). Het sanctiebeleid en toewijzingsbeleid is minder bekend, dus dat gaan we nog actiever communiceren richting onze huurders en een prominenter plek geven op ons online platform Sport050. Men is vergeleken met 2017 meer tevreden over de beschikbaarheid van de sportaccommodaties. Bijna 80% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de geschiktheid van accommodaties, echter is er wel verschil tussen de verschillende sporten.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

loco-burgemeester,
Roeland van der Schaaf

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.