

Sport050 klanttevredenheidsonderzoek

Seizoen 2023 – 2024



OIS Groningen
Augustus 2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
1.1 Achtergrond van het onderzoek.....	3
1.2 Opzet van het onderzoek en werkwijze.....	3
2. Respons en algemene tevredenheid	4
3. Gymzalen	5
4. Sporthallen	7
5. Sportparken.....	9
6. Zwembaden.....	11
7. Ijsbaan Karding.....	13
8. Zwemlessen voor kinderen	15
Colofon	16

1. Inleiding

1.1 Achtergrond van het onderzoek

Sport050, de sportuitvoerder van gemeente Groningen, werkt voortdurend aan het verbeteren van de accommodaties en diensten die zij aanbiedt. Om die reden wenst Sport050 dan ook voortdurend informatie te verzamelen, onder andere over de klanttevredenheid en dienstverlening, zodat er direct actie kan worden ondernomen waar nodig.

In 2021 is gestart met het doorlopend verzamelen van informatie over klanttevredenheid. Een online vragenlijst staat gedurende het gehele sportseizoen open voor gebruikers van de accommodaties en diensten van Sport050. De verzamelde informatie wordt direct verwerkt in een interactief dashboard. Naast het dashboard wordt deze rapportage aangeboden, die is opgesteld na afronding van het sportseizoen 2023 – 2024.

1.2 Opzet van het onderzoek en werkwijze

Sport050 streeft ernaar dat iedereen optimaal gebruik kan maken van de beschikbare sportaccommodaties (bijv. de gymzalen, sporthallen en sportparken) en diensten (bijv. zwem- en schaatslessen). Om zicht te krijgen op de wensen en behoeften van gebruikers van de sportaccommodaties en diensten heeft Sport050 inbreng van de gebruikers nodig. Die inbreng wordt verzameld door middel van een online enquête onder sporters, trainers en andere gebruikers van de verschillende sportaccommodaties.

De afgelopen jaren is een groot deel van de data verzameld via het inwonerspanel Groningen Gehoord. Om twee redenen is daar dit jaar vanaf gezien. Allereerst is gebleken dat panelleden de enquête vooral invullen over de zwembaden. In voorgaande edities is duidelijk geworden dat voor de zwembaden doorgaans meer dan voldoende respons is. Het zijn de andere typen accommodaties en diensten waar extra respons gewenst is. Daarnaast viel uit de respons bij het inwonerspanel op dat het merendeel van de inwoners geen gebruik maakt van de accommodaties en diensten van Sport050. Voor een groot deel van het panel bleek de vragenlijst dus niet relevant. Een wervingsstrategie op locatie is als efficiënter en doeltreffender beoordeeld. Door het inwonerspanel niet in te zetten, kon het vrijgekomen budget worden gebruikt om enquêteurs op (specifieke) locatie(s) in te zetten. Naast het inzetten van enquêteurs op locatie heeft Sport050 op verschillende wijzen de online enquête onder de aandacht gebracht. De enquête is onder andere gepromoot met behulp van flyers en in de nieuwsbrief van Sport050.

Door geen gebruik te maken van het inwonerspanel ligt het aantal respondenten ten opzichte van voorgaande jaren wel aanmerkelijk lager.

2. Respons en algemene tevredenheid

In totaal vulden 1.164 respondenten de vragenlijst (deels) in. Aan het begin van de vragenlijst konden respondenten kiezen over welk type accommodatie of dienst zij hun mening wilden geven. De meeste respondenten gaven hun mening over een sporthal (zie Tabel 1). Over de diensten (zwemles, groepsles, schaatsles) werden relatief weinig vragenlijsten ingevuld.

Tabel 1 toont de algemene tevredenheid van respondenten over de verschillende soorten accommodaties en diensten. Daarbij vergelijken we de resultaten ook met de cijfers uit het seizoen 2022-2023 en 2021-2022. De schaatslessen (8) en groepslessen zwemmen (3) zijn hierin niet meegenomen vanwege het lage aantal respondenten. Respondenten zijn het meest tevreden over IJbaan Kardinge: maar liefst 98% van de respondenten is hier (zeer) tevreden over. Ook over de zwembaden¹ is men erg tevreden (93%). De gymzalen² scoren met afstand het minst gunstig (46%).

Tabel 1: Algemene tevredenheid per type accommodatie/ dienst

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Sporthallen (n=350)	82	81	83
Zwembaden (n=235)	91	91	93
Sportparken (n=191)	85	84	87
Gymzalen (n=71)	72	62	46
IJbaan Kardinge (n=46)	88	90	98
Zwemlessen (kinderen) (n=34)	82	84	91

Noot: De algemene tevredenheid toont het aandeel respondenten dat (zeer) tevreden is over de betreffende accommodatie of dienst.

Noot: De n bij de accommodatie of dienst geeft het aantal respondenten in het seizoen 2023-2024 weer.

In het vervolg van dit rapport wordt per accommodatietype en dienst een overzicht gegeven van de scores op de deelthema's, zoals kleedkamers, kantine en sportruimte. Er wordt niet nader gekeken naar de individuele sportlocaties, vanwege de relatief lage aantallen respondenten per individuele sportlocatie, met uitzondering van de zwembaden, waarbij de aantallen per accommodatie voldoende zijn.

¹ Onder de zwembaden vallen de in een aparte stichting geëxploiteerde baden 'Zwembad Hoogkerk' en 'Zwembad Scharlakenhof'. Stichting BES in Ten Boer exploiteert 'Zwembad De Blinkerd'.

² Onder de gymzalen vallen ook dojo's, danszalen en andere sportzalen (met uitzondering van sporthallen). Zeven accommodaties zijn in eigendom van Openbaar Onderwijs Groningen, Sport050 verzorgt hier alleen de verhuur. Het beheer en onderhoud ligt bij OOG. Eén accommodatie valt onder Stichting BES in Ten Boer, die zelf het beheer en de verhuur organiseert. Gymzaal en Topsporthal Alfa-college wordt beheerd door het Alfa College. Sport050 is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de overige gymzalen.

3. Gymzalen

Van de verschillende typen accommodaties (sporthallen, sportparken, gymzalen, ijsbaan en zwembaden) is de ontevredenheid het grootst over de gymzalen. Meer dan de helft van de respondenten (54%) is over het algemeen (zeer) ontevreden over de gymzalen. De ontevredenheid is bovendien verder gestegen ten opzichte van de vorige seizoenen. Uit een nadere analyse (zie Tabel 2) valt op te merken dat er met name ontevredenheid heerst over de kleedkamers en dan vooral wat betreft de douches en hygiëne. Bijna 7 van de 10 respondenten is ontevreden over de douches. Meer dan de helft van de respondenten is ook ontevreden over de hygiëne van de kleedkamers in gymzalen. Daarentegen is er wel voldoende beschikbare kleedruimte en zijn respondenten tevreden over de temperatuur in de kleedkamers.

"Douches waren regelmatig erg vies, bijvoorbeeld veel haar en water spoelt slecht weg"

"De hygiëne in en rond de zaal is verre van acceptabel. Er hangt consequent een vieze lucht in de kleedkamer. De wc's zijn zelden schoon. De temperatuur en de waterdruk van de wc is slecht."

Verder is er relatief veel ontevredenheid over de sportruimte zelf. Minder dan de helft van de respondenten (46%) is tevreden over de ondergrond van de sportruimte. Respondenten geven aan dat de vloer vaak erg glad en vies is. Dit heeft volgens hen negatieve gevolgen voor de veiligheid, met een verhoogd risico op blessures tot gevolg. Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) is tevreden over de ventilatie in de sportruimte.

Daarentegen is men over het algemeen wel tevreden over de verlichting en akoestiek van de gymzalen.

"De vloer is veel te glad en gevaarlijk. Er gaan nog ongelukken gebeuren doordat mensen vallen door de gladheid tijdens het sporten."

"De vloer is glad. Er is al meerdere keren een klacht ingediend, maar er wordt gezegd dat het aan de normen voldoet. Wij volleyballen hier elke week en het is eigenlijk niet te doen."

"De vloer is vaak erg glad, de kleedkamers en douches vaak vies en de douche is ook vaak koud."

Op het gebied van bereikbaarheid en veiligheid scoren de gymzalen goed. Maar liefst 93% van de respondenten is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van de gymzaal. Ook de fietsenstalling, verlichting en veiligheid scoren goed. Tot slot is het overgrote deel van de respondenten (86%) tevreden over het aanwezige personeel in de gymzalen.

Tabel 2: Tevredenheid gymzalen, uitgesplitst naar de verschillende onderdelen

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Algemene onderdelen		
Personeel	86	14
Algemene indruk / uitstraling	74	26
Toegankelijkheid mindervaliden	59	41
Hygiëne	39	61
Sportruimte		
Akoestiek	87	13
Verlichting	82	18
Temperatuur	56	44
Ventilatie / frisse lucht	54	46
Vloer / ondergrond	47	53
Bereikbaarheid en veiligheid		
Bereikbaarheid	93	7
Verlichting rondom (buiten) de gymzalen	82	18
Veiligheid in en rondom de gymzalen	72	28
Stalling fietsen	68	32
Kleedkamers		
Beschikbare ruimte	72	28
Temperatuur	69	31
Toiletten	58	42
Ventilatie / frisse lucht	51	49
Algemene indruk	50	50
Hygiëne	40	60
Douches	32	68
Algemene tevredenheid	46	54

4. Sporthallen

Over het algemeen is 83% van de respondenten (zeer) tevreden over de sporthallen. Respondenten zijn met name tevreden over de kantine (indien aanwezig) en de bereikbaarheid van sporthallen. De douches en hygiëne worden het minst positief beoordeeld (zie Tabel 3). Ook de temperatuur en ventilatie in de sporthallen scoren in verhouding met de andere onderdelen minder gunstig. Hetzelfde geldt voor de stalling van fietsen.

"De temperatuur van de sporthal hangt af van het weer. In de zomers erg warm en in de winters erg koud. Verder erg tevreden over het sportgerelateerde aanbod van de kantine en hoe betaalbaar de producten zijn!"

"De vloer van de grote sporthal wordt tegenwoordig veel minder vaak schoongemaakt. En is daardoor glad en gevaarlijk (rondom badmintonuren). Slechts 50% vd douches in iig de achterste (heren)kleedkamer zijn bruikbaar. De rest werkt niet of bijna nooit."

"Fijne hal! Ik ben blij dat we hier volleyballen. Maar soms is het behoorlijk warm in de hal, en de douches zijn juist koud. Verder ben ik tevreden!"

Tabel 3: Tevredenheid sporthallen, uitgesplitst naar de verschillende onderdelen

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Algemene onderdelen		
Personeel	89	11
Algemene indruk / uitstraling	80	20
Toegankelijkheid mindervaliden	76	24
Hygiëne	65	35
Sportruimte		
Akoestiek	87	13
Verlichting	85	15
Vloer / ondergrond	76	24
Ventilatie / frisse lucht	72	28
Temperatuur	67	33
Bereikbaarheid en veiligheid		
Bereikbaarheid	92	8
Parkeren auto's	84	16
Veiligheid in en rondom de sporthallen	78	22
Verlichting rondom de sporthallen	78	22
Stalling fietsen	71	29
Kleedkamers		
Beschikbare ruimte	80	20
Temperatuur	78	22
Ventilatie	67	33
Algemene indruk	65	35
Toiletten	58	42
Hygiëne	55	45
Douches	45	55
Kantine		
Hygiëne	94	6
Klantvriendelijkheid personeel	89	11
Kwaliteit van het aanbod	89	11
Uitstraling / sfeer	86	14
Prijzen van de producten	84	16
Aanbod eten en drinken	79	21
Algemene tevredenheid	83	17

5. Sportparken

De sportparken worden goed beoordeeld: over het algemeen is 87% van de respondenten tevreden. Met name over de kantines zijn de respondenten tevreden. Nagenoeg alle respondenten (98%) zijn tevreden over de klantvriendelijkheid van het aanwezige personeel in de kantine. Er is één subonderdeel dat er in negatieve zin uitspringt: bijna de helft (45%) van de respondenten is ontevreden over de parkeermogelijkheden voor auto's.

"Op de zaterdag is het er erg druk met auto's die overal maar parkeren ook in het gras. Dit zorgt voor drukte en soms onveilige situaties."

"Doe aub wat aan de toegankelijkheid. Het is gevaarlijk met parkeren voor zowel automobilisten, fietsers als voetgangers."

"Grootste probleem is dat de parkeerplaatsen die voor de gebruikers van sportpark zouden moeten zijn, worden gebruikt als stalling, camper- en dumpplaats."

Verder wordt er in het toelichtingsveld benoemd dat sportparken gedateerd zijn. Vernieuwing van kleedkamers en kantine zou zeer worden gewaardeerd. Daarnaast komt naar voren dat er een tekort is aan velden en dat velden slecht onderhouden zijn.

"In t algemeen vind ik t sportpark functioneel maar gedateerd."

"Het zou mooi zijn als de uitstraling moderner wordt en het gevoel veiliger!"

"Ik denk dat het goed is om het hoofdveld te vervangen voor kunstgras. De gemeente is niet in staat dit veld goed te onderhouden."

Tabel 4: Tevredenheid sportparken, uitgesplitst naar de verschillende onderdelen

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Algemene onderdelen		
Algemene indruk / uitstraling	84	16
Hygiëne	79	21
Toegankelijkheid mindervaliden	80	20
Sportvelden		
Verlichting	88	12
Ondergrond (de sportvelden)	78	22
Bereikbaarheid en veiligheid		
Bereikbaarheid	87	13
Veiligheid in en rondom de sportparken	82	18
Verlichting rondom (buiten) de sportparken	80	20
Stalling fietsen	80	20
Parkeren auto's	55	45
Kleedkamers		
Temperatuur	83	17
Ventilatie / frisse lucht	73	27
Beschikbare ruimte	69	31
Hygiëne	69	31
Algemene indruk	66	34
Douches	65	35
Toiletten	62	38
Kantine		
Klantvriendelijkheid personeel	98	2
Kwaliteit van het aanbod	94	6
Aanbod eten en drinken	92	8
Prijzen van producten	91	9
Hygiëne	86	14
Uitstraling / sfeer	82	18
Algemene tevredenheid	87	13

6. Zwembaden

Van alle typen accommodaties worden de zwembaden het best beoordeeld: over het algemeen is 92% van de respondenten tevreden over de zwembaden. Alle subonderdelen worden bovendien goed beoordeeld. Wel zit er op onderdelen verschil in de beoordeling van de vier verschillende zwembaden. Zwembad de Parrel scoort wanneer het gaat om de algemene tevredenheid het hoogst (zie Tabel 5). Opvallend zijn de lage scores voor de douches (49% tevreden) en aanbod in de kantine (56%) tevreden in Zwembad de Parrel. Bij Openluchtzwembad De Papiermolen is men het minst tevreden over de parkeermogelijkheden voor auto's (45% ontevreden). Bij Zwembad Kardingse vallen de lage tevredenheidsscores voor toiletten en douches op. Respectievelijk 57% en 60% procent van de respondenten geeft aan hierover tevreden te zijn. Ook het Helperzwembad scoort erg goed, met uitzondering van de parkeermogelijkheden voor auto's en fietsen. Respectievelijk 46% en 47% van de respondenten is hier ontevreden over.

Tabel 5: Aantal ingevulde tevredenheid en algemene tevredenheid per zwembad

	Algemene tevredenheid (%)
Zwembad de Parrel (n=50)	94
Openluchtzwembad de Papiermolen (n=45)	93
Zwembad Kardingse (n=53)	92
Helperzwembad (n=65)	89
Totaal (n=213)	92

In het toelichtingsveld wordt veelvuldig een compliment gemaakt naar het personeel.

"Heel vriendelijk personeel!"

"Opvallend vriendelijke badjuffen en -meesters (vergeleken met andere zwembaden in Groningen)"

Maar er zijn ook minder positieve reacties in het toelichtingsveld over het personeel(sbeleid).

"Personeel wisselt erg zodat de afspraken die je maakt niet gehanteerd worden"

"Communicatie naar het personeel van de kassa kan veel beter. Nu weten ze vaak niet van veranderingen in tarievering ed. Even een kort werkoverleg waarin je deze dames bijpraat desnoods via Teams en ieder weet wat er gewijzigd is en staan ze niet met de mond vol randen naar de klant toe."

"Dat de lifequard bij het zwembad zijn telefoon thuis of in zijn kluisje laat. Zit continue op zijn telefoon en niet alert op wat er in het Zwembad gebeurt!!!!"

Tabel 6: Tevredenheid zwembaden, uitgesplitst naar de verschillende onderdelen

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Algemene onderdelen		
Personeel	94	6
Algemene indruk / uitstraling	89	11
Hygiëne	86	14
Toegankelijkheid mindervaliden	74	26
Zwembad / ruimte		
Verlichting	94	6
Ventilatie / frisse lucht	89	11
Temperatuur van het water	86	14
Temperatuur in de ruimte	85	15
Akoestiek	82	18
Bereikbaarheid en veiligheid		
Bereikbaarheid	94	6
Veiligheid in en rondom de zwembaden	90	10
Verlichting rondom (buiten) de zwembaden	90	10
Parkeren auto's	80	20
Stalling fietsen	76	24
Kleedkamers		
Temperatuur	88	12
Ventilatie / frisse lucht	87	13
Beschikbare ruimte	85	15
Hygiëne	81	19
Algemene indruk	81	19
Douches	75	25
Toiletten	72	28
Kantine		
Klantvriendelijkheid personeel	93	7
Hygiëne	89	11
Kwaliteit	77	23
Uitstraling / sfeer	77	23
Prijzen	74	26
Algemene tevredenheid	92	8

7. IJsbaan Kardinge

De ijsbaan Kardinge wordt uitermate goed beoordeeld: 98% van de respondenten is (zeer) tevreden. Met name de bereikbaarheid, veiligheid en kantine scoren goed. Al is een derde van de respondenten niet tevreden over de prijzen in de kantine. Twee onderdelen scoren minder gunstig: de akoestiek in de ijshal en douches in de kleedkamer. In het toelichtingsveld wordt vooral benadrukt dat men tevreden is en graag wil dat de ijsbaan behouden blijft, al dan niet met een opknapbeurt.

“Kardinge is toe aan vervanging, dat weten we allemaal en nieuwbouw is noodzakelijk. wat nooit verloren mag gaan is de ijsbaan voor zowel langebaan als ijshockey. Er wordt veel gebruik gemaakt van deze ijsvloeren en het zou een regelrechte schande zijn als dat niet zou terugkomen.”

“Moet open blijven of nieuw zeer belangrijk.”

Naast het beheer van de ijsbaan verzorgt Sport050 ook schaatslessen. Hierover zijn ook vragen gesteld, maar in het seizoen 2023 – 2024 hebben maar acht respondenten deze vragenlijst ingevuld. Vanwege dit lage aantal worden de resultaten niet gepresenteerd.

Tabel 7: Tevredenheid ijsbaan Karding, uitgesplitst naar de verschillende onderdelen

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Algemene onderdelen		
Personeel	98	2
Toegankelijkheid mindervaliden	95	5
Hygiëne	92	8
Algemene indruk / uitstraling	86	14
IJshal (ruimte)		
Ventilatie	92	8
Verlichting	84	16
Temperatuur	75	25
Akoestiek	55	45
Bereikbaarheid en veiligheid		
Bereikbaarheid	96	4
Veiligheid in en rondom de ijsbaan	96	4
Stalling fietsen	91	9
Parkeren auto's	84	16
Verlichting rondom (buiten) de ijsbaan	78	22
Kleedkamers		
Temperatuur	92	8
Ventilatie	89	11
Hygiëne	79	21
Toiletten	74	26
Algemene indruk	74	26
Beschikbare ruimte	72	28
Douches	69	31
Kantine		
Hygiëne	100	0
Klantvriendelijkheid personeel	98	2
Uitstraling / sfeer	91	9
Kwaliteit van het aanbod	85	15
Aanbod eten en drinken	80	20
Prijzen van de producten	67	33
Algemene tevredenheid	98	2

8. Zwemlessen voor kinderen

De zwemlessen voor kinderen worden goed beoordeeld: 91% van de ouders/verzorgers van kinderen die zwemles volgen, oordeelt positief (Tabel 8). Respondenten zijn met name positief de aspecten voorafgaand aan de zwemlessen, zoals de ontvangst bij de eerste les. Ook de kwaliteit van de lessen scoort goed. Respondenten zijn tevreden over de groepsgrootte en de faciliteiten tijdens het wachten en/of kijken naar de zwemlessen.

Hoewel een ruime meerderheid tevreden is, scoort de informatievoorziening van de instructeur (over de voortgang, praktische zaken over de overgang naar een nieuwe groep, diplomazwemmen, proefzwemmen etc.) relatief het minst positief. In het toelichtingsveld komt dit ook terug.

"Ik zou eventueel nog wat vaker op de hoogte gehouden willen worden van wat goed ging en wat beter kan."

"Er was weinig info vanuit de instructeur over voortgang/ progressie"

Tabel 8: Tevredenheid zwemlessen voor kinderen

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Voorafgaand aan de zwemlessen		
Ontvangst bij eerste les	100	0
Informatievoorziening tot eerste les	94	6
Aanmeld- en inschrijfprocedure	91	9
Begeleiding rondom het bad	88	13
Tijdens de zwemlessen		
Kwaliteit van de lessen	97	3
Faciliteiten tijdens wachten/kijken	97	3
Groepsgrootte	97	3
Contact met zwemlesinstructeur	88	13
Mogelijkheid tot het stellen van vragen	87	13
Informatievoorziening	76	24
Algemene tevredenheid	91	9

Naast de zwemlessen voor kinderen verzorgt Sport050 ook groepslessen zwemmen voor volwassenen. Hierover zijn ook vragen gesteld, maar in het seizoen 2023 – 2024 hebben maar drie respondenten deze vragenlijst ingevuld. Vanwege dit lage aantal worden de resultaten niet gepresenteerd.



Colofon

Sport050 klanttevredenheidsonderzoek, seizoen 2023 - 2024

Auteurs

Gert Bos

Maand van uitgave

Augustus 2024

Opdrachtgever

Gemeente Groningen

Fotografie

Gemeente Groningen

Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

Online publicaties OIS Groningen

<https://publicaties.oisgroningen.nl/>

Linkedin

<https://linkedin.com/company/ois-groningen>

Contactgegevens

T: (050) 367 56 30

E: info@oisgroningen.nl

I: www.oisgroningen.nl