

Klanttevredenheid sportaccommodaties Leiden

1-meting

Februari 2022



Inleiding

Team Sportaccommodaties is binnen de gemeente Leiden verantwoordelijk voor de exploitatie van de gemeentelijke sportaccommodaties: zwembaden, sporthallen, sportvelden, tennisbanen en overige accommodaties. Dit doen ze door er voor te zorgen dat de sportaccommodaties in goede staat zijn, voldoen aan alle wet- en regelgeving, bemenst worden door goed gekwalificeerde en enthousiaste medewerkers en financieel gezond zijn. Het is goed om periodiek te meten wat er bij de klant (huurder, trainer of sporter) leeft om zo, waar mogelijk, te komen tot verbeteringen bij de verschillende accommodaties. In samenwerking met het team Onderzoek & Data, cluster beheer en PMO is het team Sportaccommodaties tot een vragenlijst gekomen die hen in staat stelt op een goede wijze de tevredenheid van klanten te monitoren. Deze vragenlijst is in 2019 en 2021 afgenomen. In deze presentatie staan de belangrijkste uitkomsten voor 2021. De opdrachtgever ontvangt separaat meer gedetailleerde uitkomsten en de open antwoorden. In de tekst is steeds vermeld of er iets veranderd is ten opzichte van de 0-meting in 2019.

Achtergrondinformatie van respondenten

Dit onderzoek is een vervolg op het onderzoek van eind 2019. De vragenlijst is zo veel mogelijk gelijk gehouden aan die van twee jaar geleden. Ook al is er veel veranderd door de coronapandemie. Juist zo kunnen we goed vergelijken. Wel konden respondenten in een open vraag iets kwijt over hun ervaringen in of met de sportaccommodaties in relatie tot corona. En zijn er nieuwe vragen gesteld over bijvoorbeeld een nieuwe app.

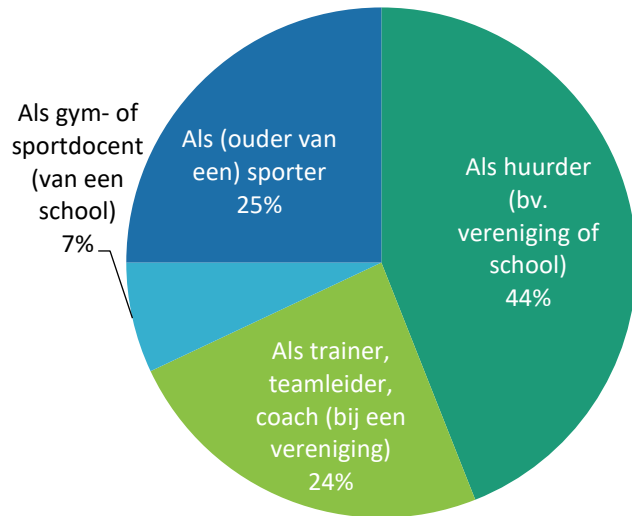
De enquête is in November 2021 verzonden aan de besturen/gebruikers van alle sportverenigingen met het verzoek hem zelf in te vullen, maar ook door te sturen aan trainers/coaches en (ouders van) leden. Ook is in de lokale kranten en op de website www.sportstadleiden.nl de mogelijkheid geboden de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst heeft opengestaan tot begin februari 2022.

Uiteraard zien we dat niet alle sporten en verenigingen goed vertegenwoordigd zijn in de respons. Het totale aantal respondenten ligt op 250, dat is bijna de helft van de vorige keer. Dit zorgt voor een weliswaar zeer informatief, maar niet representatief beeld. Er zijn voldoende respondenten die vooral sporten in een sporthal (141) of sportpark (83) of om daarover uitspraken te doen. Voor de zwembaden zijn het er te weinig (26).

Gezien de manier van uitnodigen en omdat we niet weten bij welke vereniging/school men is aangesloten is het niet mogelijk een responspercentage te geven.

In welke hoedanigheid vult u deze vragenlijst in?

Aantal reacties: 250

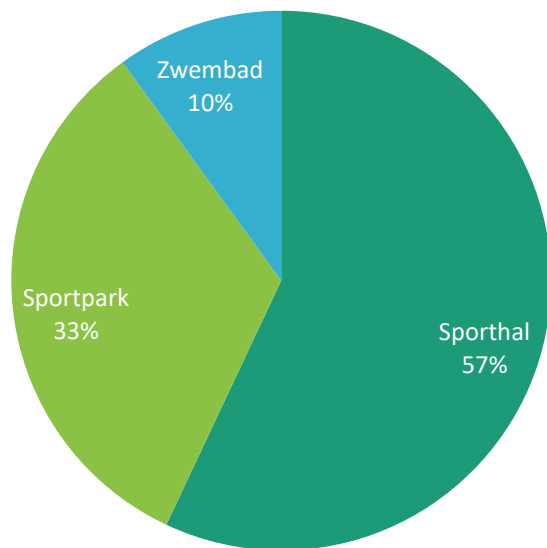


Er is in de respons een verdeling over de verschillende groepen gebruikers: de grootste groep (44%, 111 respondenten) zijn huurders. Een kwart (60 respondenten) vulde de vragen in als trainer of coach van een vereniging. 7% (18 respondenten) zijn verbonden aan een school en een kwart is zelf (ouder van een) sporter.

In de meting van 2019 was 17% huurder. Destijds was de grootste groep die van (ouders van) sporters.

Bent u (in de hoedanigheid zoals hierboven aangegeven) het vaakst actief in een sporthal, een sportpark of een zwembad?

Aantal reacties: 250

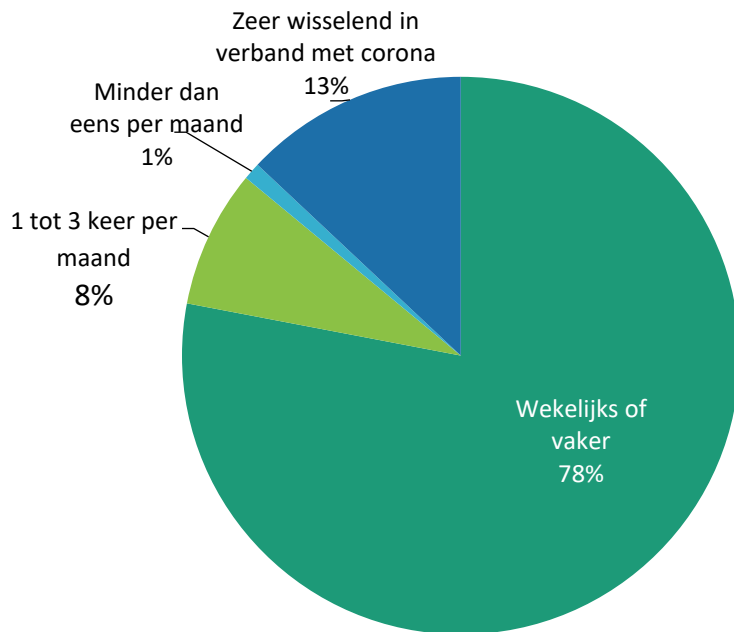


De verdeling van de respondenten over de soorten accommodaties is vergelijkbaar met 2019. Iets meer dan de helft sport in een sporthal (141 respondenten), een derde op een sportpark (83 respondenten) en 10% (26 respondenten) in een zwembad.

We moeten er dus rekening mee houden dat de resultaten over de zwembaden grote 'onzekerheidsmarges' kennen.

Hoe vaak heeft u de sporthal, het sportpark of het zwembad waarvoor u deze vragenlijst invult het afgelopen jaar ongeveer bezocht?

Aantal reacties: 249

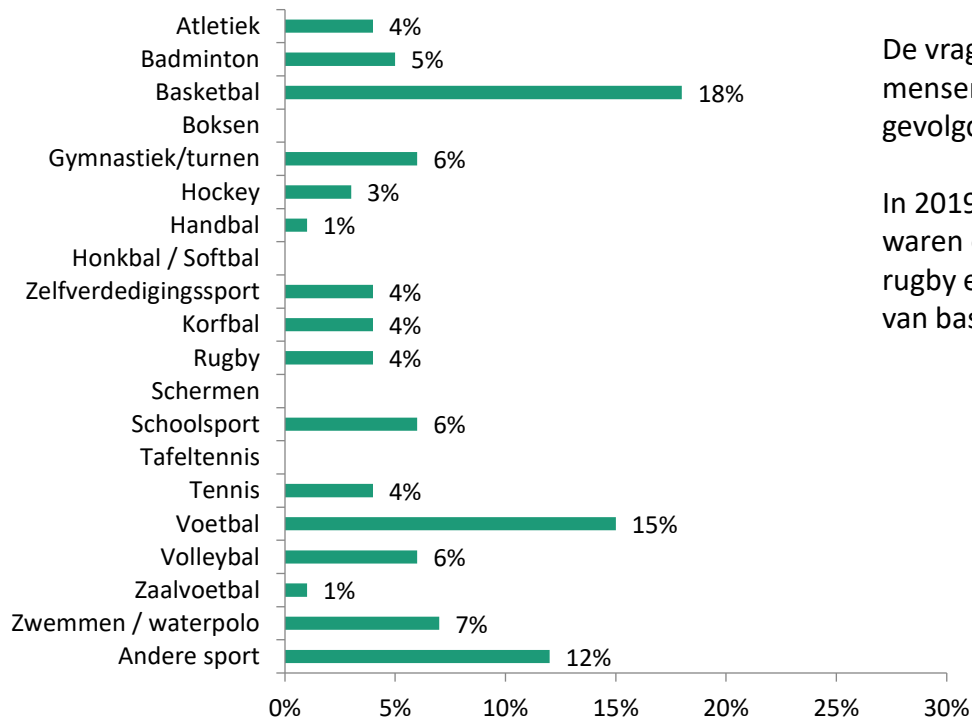


De meeste respondenten (78%) bezoeken de accommodatie wekelijks of vaker. In 2019 was dit 92%. Dit verschil kan door corona veroorzaakt worden.

Achtergrondinformatie van respondenten

Welke sport betreft het?

Aantal reacties: 250

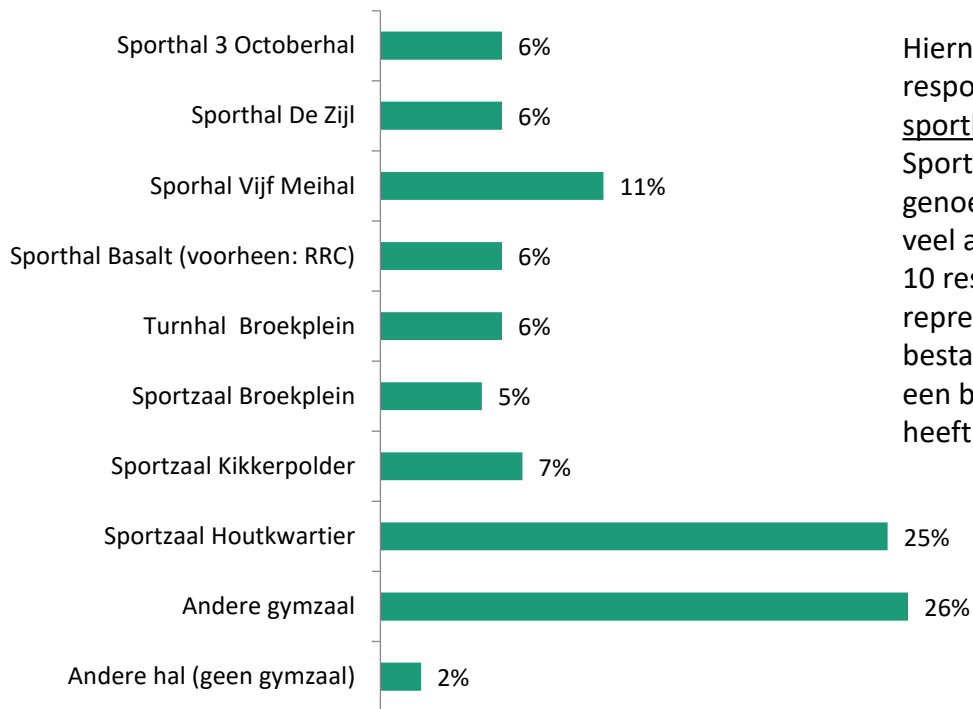


De vragenlijst is het meest ingevuld door mensen die bij basketbal zijn betrokken, gevolgd door voetbal.

In 2019 was die verdeling heel anders. Toen waren er opvallend veel respondenten van rugby en turnen/gymnastiek, en veel minder van basketbal.

In welke sporthal komt u het meest?

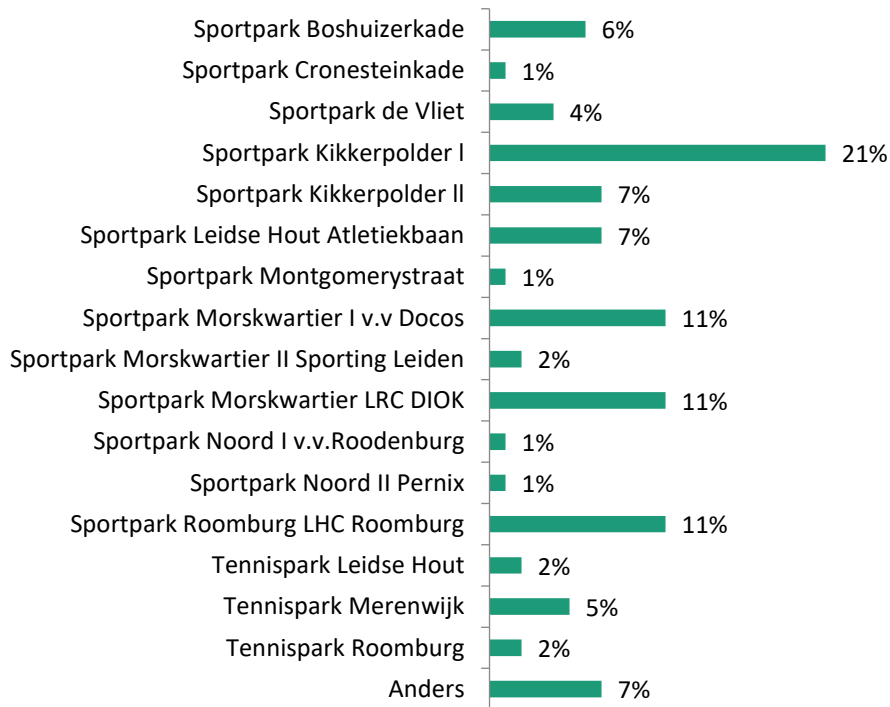
Aantal reacties: 141



Hiernaast staat de verdeling van de respondenten over de verschillende sporthallen. Sportzaal Houtkwartier is het vaakst genoemd. Dat betekent dat de resultaten voor veel andere sporthallen zijn gebaseerd op ca. 10 respondenten (bij 6%) en dus niet representatief zijn. Wel kan in een bijgeleverd bestand opgezocht worden op welke locatie een bepaalde opmerking of klacht betrekking heeft.

Op welk sportpark komt u het meest?

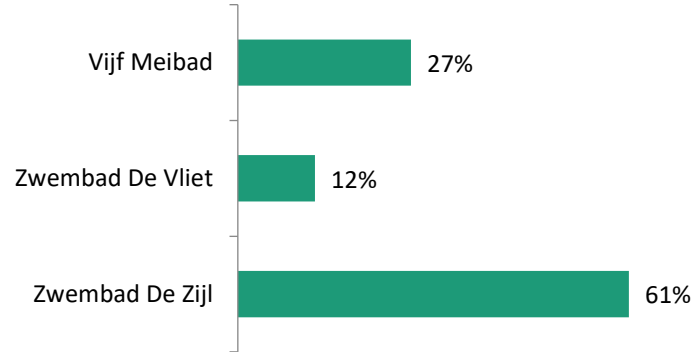
Aantal reacties: 83



Hiernaast staat de verdeling van de respondenten over de verschillende sportparken. Sportzaal Kikkerpolder I is het vaakst genoemd. Dit betreft echter nog steeds maar 17 respondenten. Deze resultaten zijn dus niet representatief. Dat betekent dat de resultaten voor veel andere sportparken zijn gebaseerd op nog minder respondenten. Wel kan in een bijgeleverd bestand opgezocht worden op welke locatie een bepaalde opmerking of klacht betrekking heeft.

In welk zwembad komt u het meest?

Aantal reacties: 26



Hiernaast staat de verdeling van de respondenten over de verschillende zwembaden.

Zwembad de Zijl is het vaakst genoemd.

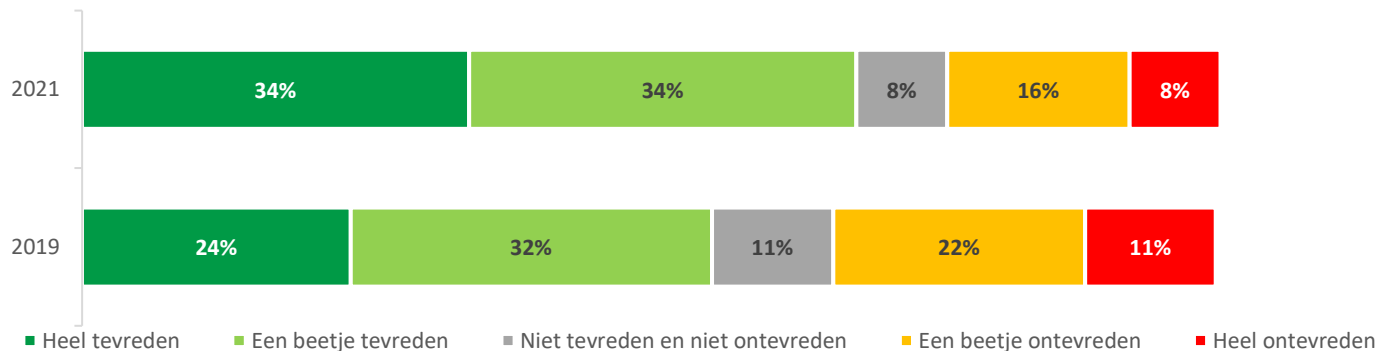
Deze aantallen zijn dusdanig laag dat hier geen conclusies aan verbonden mogen worden. Wel kan in een bijgeleverd bestand opgezocht worden op welke locatie een bepaalde opmerking of klacht betrekking heeft.

Hoe tevreden bent u over het algemeen over de sportaccommodatie waarvoor u deze vragenlijst invult?

Aantal reacties: 250

Aan het begin van de vragenlijst is heel algemeen een vraag gesteld over de mate van tevredenheid over de accommodatie. Een derde is heel tevreden over de accommodatie, 8% heel ontevreden.

Ten opzichte van 2019 is een duidelijke verbetering opgetreden in deze algemene waardering. Het vervolg van deze rapportage geeft inzicht in de aspecten waarover men al dan niet tevreden is.



In hoeverre bent u tevreden over....

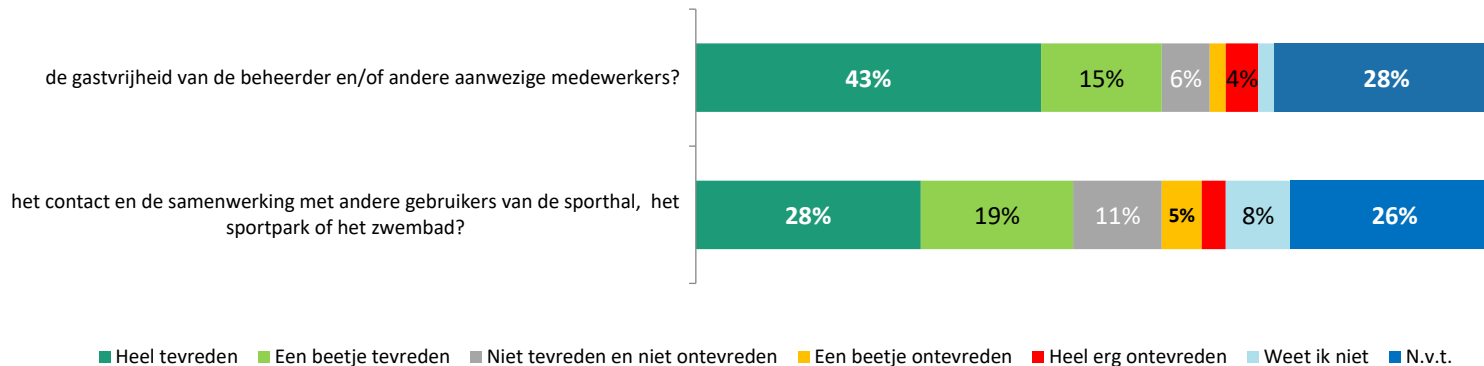
Aantal reacties: 250

Vervolgens is aan alle respondenten gevraagd naar twee aspecten.

Gastvrijheid: een overgrote meerderheid is tevreden over de gastvrijheid van de beheerder en andere aanwezige medewerkers. Voor 30% is dit niet van toepassing.

Contact: ook over het contact met andere gebruikers is men positief.

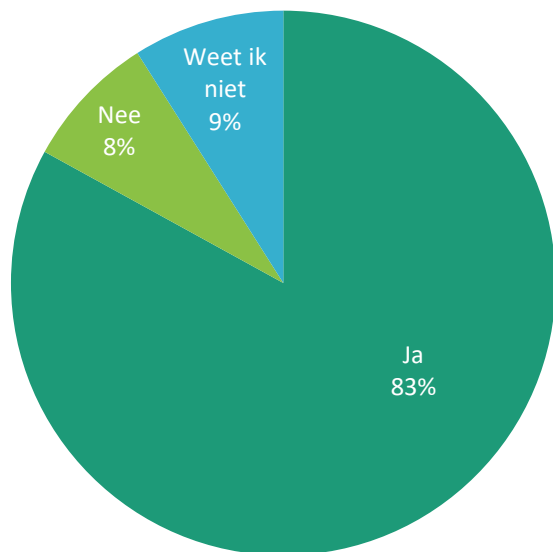
Ten opzichte van 2019 is er weinig verschil te zien. Destijds waren iets meer mensen 'heel tevreden', maar samen met 'een beetje tevreden' vallen de verschillen weg.



Dienstverlening vanuit gemeente naar huurder

Bent u op de hoogte van de belangrijkste wederzijdse verplichtingen uit de gebruikersovereenkomst?

Aantal reacties: 111



Het vragenblok 'Dienstverlening vanuit de gemeente naar de huurder' is alleen gesteld aan mensen die als huurder de vragenlijst invulden. Vandaar dat hier 111 respondenten zijn.

Van de huurders is 83% op de hoogte van de belangrijkste wederzijdse verplichtingen. Dit is vergelijkbaar met 2019, toen het bijna 80% was.

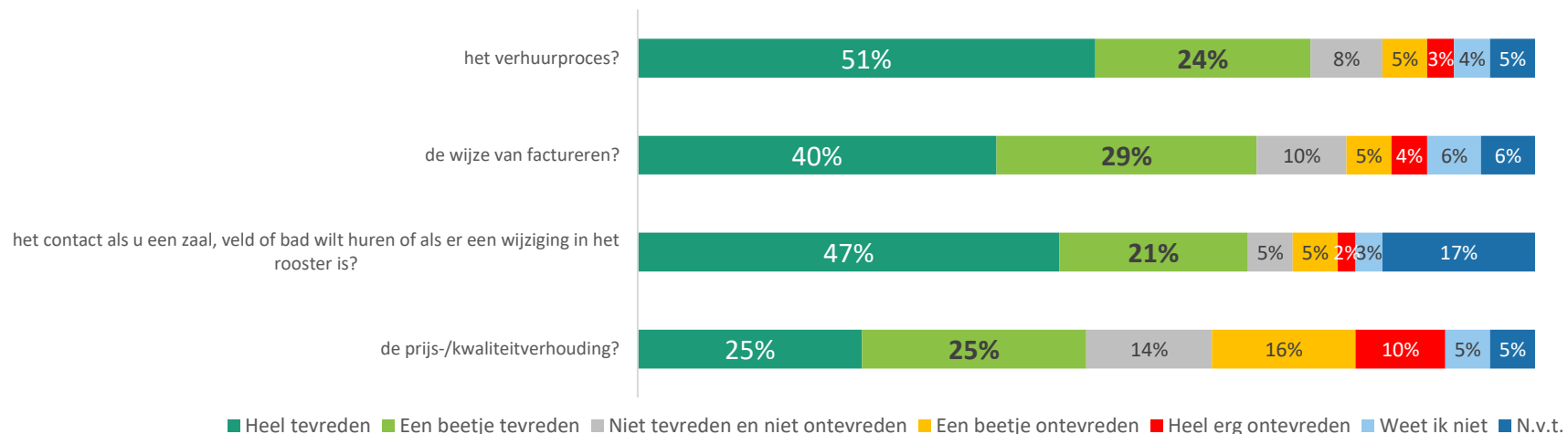
Dienstverlening vanuit gemeente naar huurder

In hoeverre bent u tevreden over....

Aantal reacties: 111

Over het algemeen is men het meest tevreden over het verhuurproces en over het contact over bijvoorbeeld een wijziging in het rooster of bij het huren: driekwart is heel of een beetje tevreden hierover. Maar ook over het contact bij verhuur of bij een wijziging wordt hoog gewaardeerd. Men is minder tevreden over de verhouding tussen prijs en kwaliteit.

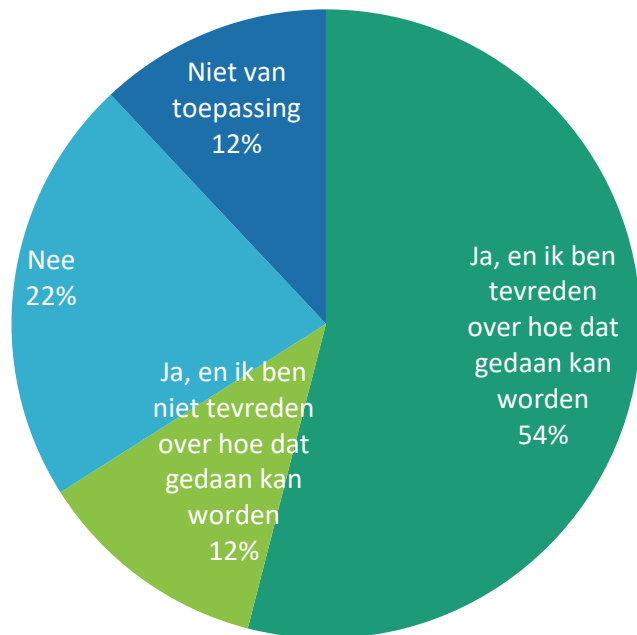
Er is overall verbetering te zien ten opzichte van 2019: men is in 2021 meer tevreden over de prijs/kwaliteitsverhouding dan in 2019. En ook de waardering van het verhuurproces is verbeterd.



Doorgeven van een storing of mankement: 2/3 weet hoe dit moet

Weet u hoe u een melding over een storing of mankement kunt doorgeven?

Aantal reacties: 188



Het vragenblok over het doorgeven van storingen en/of mankementen is gesteld aan huurders en trainers/docenten.

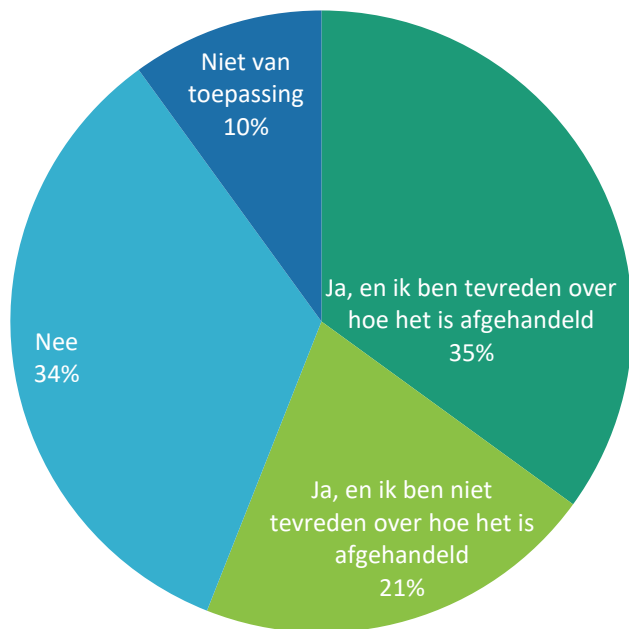
Meer dan de helft weet hoe een storing doorgegeven kan worden en is daar ook tevreden over. Het gaat hier dus over de manier waarop dit kan worden doorgegeven, niet over de afhandeling zelf. 12% weet wel hoe het moet, maar is niet tevreden. 22% weet niet hoe het moet.

Dit is een verbetering ten opzichte van 2019. Toen gaf 44% aan dat ze het weten EN tevreden zijn. En 25% gaf aan het te weten EN ontevreden te zijn. Het aandeel mensen dat het niet weet is vergelijkbaar.

Doorgeven van een storing of mankement: 63% tevreden

Heeft u wel eens een melding over een storing of mankement doorgegeven?

Aantal reacties: 188



Ruim de helft van de huurders, trainers en docenten (56%) heeft wel eens een melding doorgegeven. 44% heeft dit nog nooit gedaan. Van degenen die wel eens een melding hebben doorgegeven is 63% hier tevreden over, de overige 37% niet.

Dit is vergelijkbaar met 2019.

Doorgeven van een storing of mankement: 57% kent MijnGemeenteapp niet

Weet u dat u een melding ook door kunt geven via MijnGemeente-App?

Aantal reacties: 185



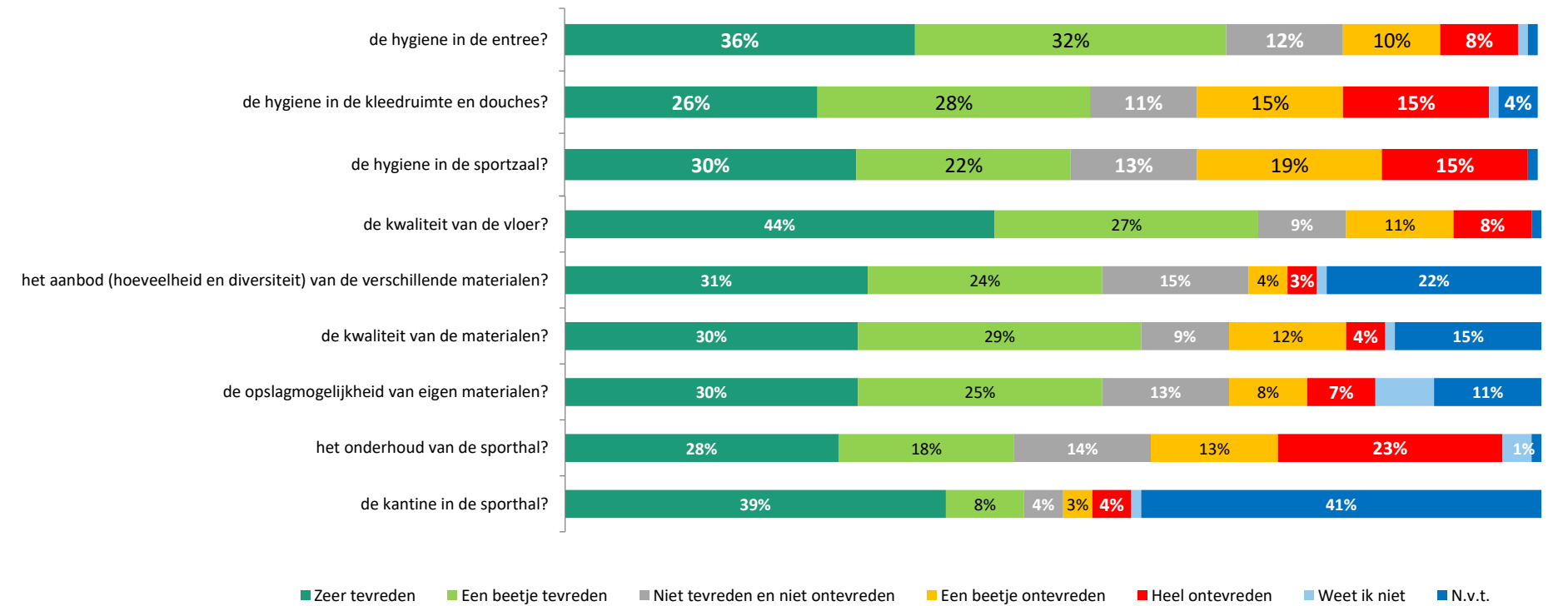
Nieuw is de vraag of men weet dat een melding ook doorgegeven kan worden via MijnGemeenteApp. 57% kent de app helemaal niet. 5% kent het wel, maar niet voor deze toepassing.

37% ken deze mogelijkheid van MijnGemeente-App wel. 16% van de respondenten heeft al eens een storing doorgegeven via deze app.

Waardering van aspecten van de sporthal: vloer en kantine hoog gewaardeerd, onderhoud minst gewaardeerd

In hoeverre bent u tevreden over de sporthal wat betreft.... (toelichting op de volgende slide)

Aantal reacties: 141



Waardering van aspecten van de sporthal: toelichting

Resultaten 2021

Op de vorige slide zagen we de waardering van een groot aantal aspecten van de sporthallen.

- We zien dat niet alle aspecten voor iedereen van toepassing zijn. Met name bij de kantine, en ook als het om de materialen gaat, geven veel mensen aan dat het voor hen niet van toepassing is.
- Wat verder direct opvalt is de hoge waardering voor de kantine. Degenen voor wie het van toepassing is zijn bijna allemaal zeer of een beetje tevreden. Ook de kwaliteit van de vloer wordt hoog gewaardeerd. 44% is zeer tevreden.
- Over het onderhoud van de sporthal is men minder tevreden: 23% is hierover zeer ontevreden en nog eens 13% een beetje ontevreden.
- De bovenste drie aspecten betreffen de hygiëne. hygiëne in de kleedkamer en sporthal zelf zijn weliswaar meer mensen tevreden dan ontevreden. Toch is 15% daar heel ontevreden over. Over de hygiëne van de entree is men meer tevreden.

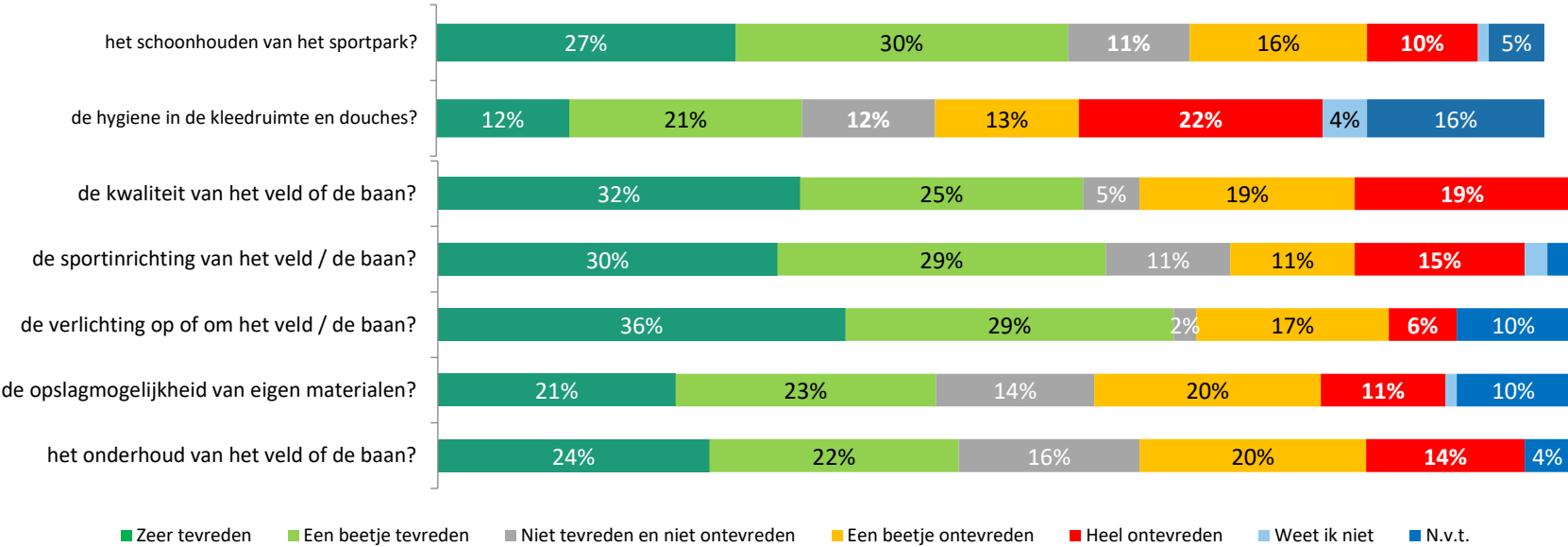
Vergelijking met 2019

Veel aspecten zijn niet veranderd ten opzichte van 2019. We zien een kleine verbetering van de kwaliteit van de vloeren.

Waardering van aspecten van het sportpark: verlichting vooral hoog gewaardeerd, hygiëne in kleedruimtes minder goed

In hoeverre bent u tevreden over het sportpark wat betreft.... (toelichting op de volgende slide)

Aantal reacties: 83



Waardering van aspecten van het sportpark: toelichting

Op de vorige slide zagen we de waardering van een groot aantal aspecten van de sportparken.

Resultaten 2021

- Wat direct opvalt is dat de hygiëne in de kleedkamer en douches vaak te wensen overlaat volgens de respondenten. 12% is daar zeer tevreden over, 22% is er zeer ontevreden over en zo'n hoog percentage komt bij geen van de andere aspecten voor. Ook is opvallend dat de waardering van de hygiëne in de kleedkamer en douches op de sportparken lager is dan in de sporthallen.
- Bij de kwaliteit van het veld/ de baan zien we een wisselend beeld: 19% zeer ontevreden, maar ook 32% zeer tevreden. Dit geldt (in mindere mate) ook voor het onderhoud en ook voor de inrichting van het veld/ de baan. Dit wisselende beeld wordt waarschijnlijk veroorzaakt door verschillen tussen sportparken.
- Hogere waarderingen zijn er voor de verlichting van het veld en schoonhouden van het sportpark zelf.

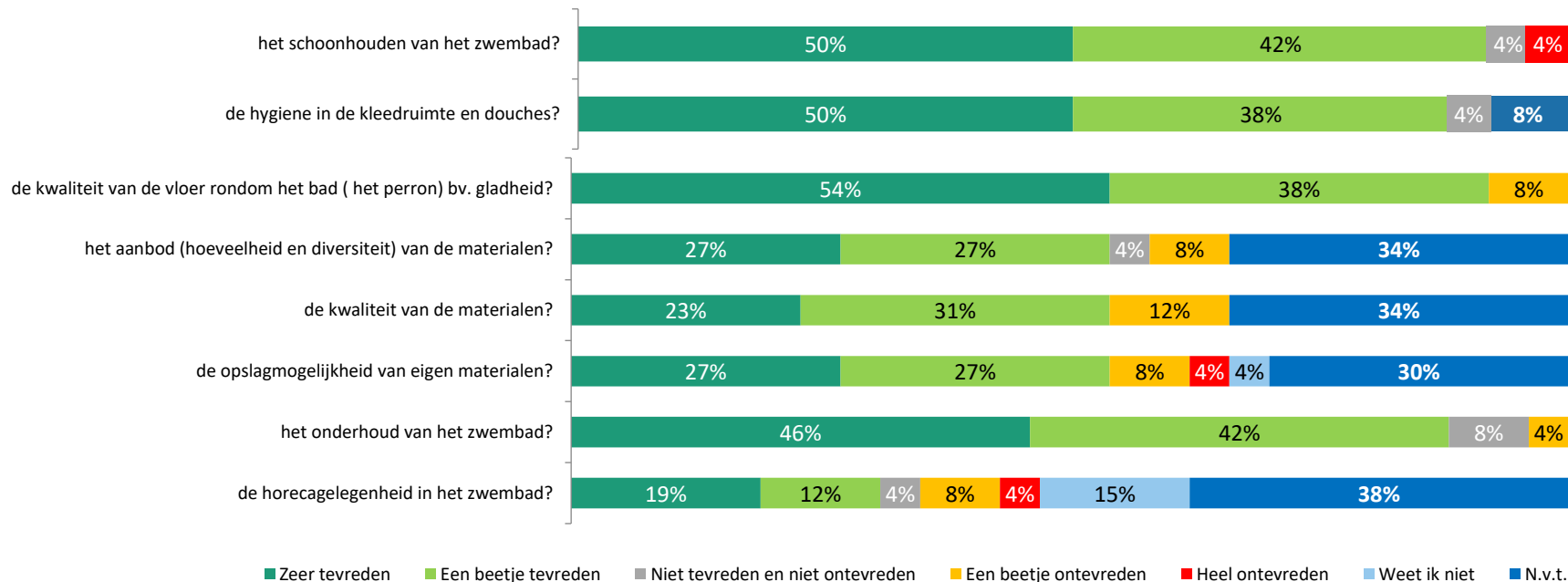
Vergelijking met 2019

- We zien een verbetering van de sportinrichting van het veld/de baan: nu is 59% daar (zeer of een beetje) tevreden over, dat was 45%.
- Ook het onderhoud van de baan/het veld wordt hoger gewaardeerd: 46% is daar (zeer of een beetje) tevreden over, dat was 36%.
- De hygiëne in de kleedruimte en douches is verslechterd ten opzichte van 2019.
- Wat betreft het schoonhouden van het sportpark: in 2021 zijn meer mensen dan in de eerdere meting (zeer of een beetje) ontevreden, en minder mensen neutraal.

Waardering van aspecten van het zwembad: alle aspecten goed gewaardeerd

In hoeverre bent u tevreden over het zwembad wat betreft.... (toelichting op de volgende slide)

Aantal reacties: 26



Waardering van aspecten van het zwembad: toelichting

Op de vorige slide zagen we de waardering van een groot aantal aspecten van de zwembaden.

Resultaten 2021

- De eerste opmerking betreft het lage aantal respondenten (26!) waardoor deze uitkomsten niet betrouwbaar zijn. We laten ze wel zien, maar er mogen geen harde conclusies aan worden verbonden.
- De bovenste drie betreffen de hygiëne in het zwembad: het schoonhouden van het zwembad, de douches en kleedruimten en de vloer rondom het zwembad. Hier heeft bijna iedereen een mening over, en deze aspecten worden goed gewaardeerd: rond de helft van de respondenten is hierover zeer tevreden, en rond de 40% een beetje tevreden.
- De volgende drie aspecten betreffen de materialen: aanbod, opslag en kwaliteit. Je ziet dat een deel van de respondenten hier geen mening over heeft of dat het voor hen niet van toepassing is. Maar de overige respondenten geven ook hier een hoge waardering aan.
- De laatste aspecten gaan over onderhoud en de kantine. Ook deze krijgen een positieve beoordeling. Over de kantine hebben veel respondenten geen mening; zij komen daar waarschijnlijk nooit.

In verband met het lage aantal respondenten vergelijken we niet met 2019.

Eindoordeel in rapportcijfer van de accommodaties

Wat is uw algemene eindoordeel over deze sporthal, dit sportpark, dit zwembad?

Aantal respondenten varieert (zwembaden: 26, sporthallen: 141, sportparken: 83)

Geen enkele respondent geeft een onvoldoende voor het zwembad (blauwe balkjes in de grafiek). De verdeling van de cijfers van sportparken en sporthallen komt redelijk overeen. Ook hier moeten we rekening houden met het lage aantal respondenten bij de zwembaden.

Dit leidt tot de volgende gemiddelde rapportcijfers:

Sporthallen: 6,8 (2019: 6,6)

Sportparken: 6,5 (2019: 6,3)

Zwembaden: 7,7 (2019: 7,0)

