

BASIS
VOOR
BELEID



Gymzalen in Groningen

Een onderzoek onder gebruikers van
de gemeentelijke gymzalen

Onderzoek en Statistiek Groningen heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Gymzalen in Groningen

Een onderzoek onder gebruikers van
de gemeentelijke gymzalen

Laura de Jong

Marjolein Kolstein

m.m.v. Willem Hartholt

Inhoud

Samenvatting	7
1. Inleiding	9
2. Resultaten online enquête	11
2.1 Algemeen	11
2.2 Tevredenheid alle gymzalen	15
2.3 Contact met de WSR	19
3. Resultaten groeps gesprekken	23
3.1 Dienstverlening van de gemeente	23
3.2 Klachten	25
3.3 Beschikbaarheid van de zalen	27
3.4 Gebruik van de gymzalen	29
3.5 Tips	32
4. Vergelijking enquête en groeps gesprekken	33
5. Vergelijking van de gymzalen	35
5.1 Vergelijking tevredenheid	37
5.2 Resultaten per gymzaal	44
Gymzaal Canadalaan	44
Gymzaal Chopinlaan	47
Gymzaal Folkingedwardsstraat	50
Gymzaal Goudenregenplein	52
Gymzaal Goudlaan	55
Gymzaal Kamerlingh Onnes	58
Gymzaal Kapteynlaan	61
Gymzaal Kiel	64
Gymzaal Kluiverboom	67
Gymzaal Ossehoederstraat	71
Gymzaal Nieuwe St. Jansstraat	73
Gymzaal Slenk	76
Gymzaal Stoepemaheerd	79
Gymzaal Sweelincklaan	82
Gymzaal Verlengde Lodewijkstraat	85
Gymzaal Vuursteenstraat	88
Gymzaal Zuiderweg	90

Samenvatting

De Werkmaatschappij Sport en Recreatie (WSR) van de gemeente Groningen streeft er naar dat alle sporters optimaal gebruik kunnen maken van de beschikbare sportfaciliteiten. De WSR wil daarom zicht krijgen op de wensen en behoeften van (potentiële) gebruikers. In 2012 heeft de afdeling Onderzoek en Statistiek Groningen (O&S Groningen) in opdracht van de WSR onderzoek gedaan naar de sporthallen van de gemeente Groningen. In 2013 zijn de gymzalen van de gemeente Groningen onderzocht. Het gaat hierbij om de volgende gymzalen:

Adriaan van Ostadestraat	Molukkenstraat
Canadalaan	Multatulistraat
Chopinlaan	Ossehoederstraat
Folkingedwardsstraat	Nieuwe Sint Jansstraat
Goudenregenplein	Slenk
Goudlaan	Stoepemaheerd
Kamerlingh Onnes	Sweelincklaan
Kapteynlaan	Vensterschool / Selwerd
Kiel	Verlengde Lodewijkstraat
Kluiverboom	Vestdijklaan
Kruitgracht/Tur fsingel	Vuursteenstraat
Melisseweg	Zuiderweg - Bij SPH Hoogkerk

In de periode februari-mei 2013 heeft O&S Groningen gebruikers van de gymzalen gevraagd deel te nemen aan het onderzoek. Als eerste is er een online enquête gehouden onder de gebruikers van de gymzalen. De enquête is door 452 gebruikers ingevuld. De respondenten konden in de enquête uitgebreid hun oordeel geven over één van de gymzalen. Hierna zijn de onderzoekers in gesprek gegaan met diverse gebruikers van de gymzalen van de gemeente Groningen. In deze gesprekken werd vooral ingegaan op het contact met de WSR.

Het rapport bevat over iedere afzonderlijke gymzaal gedetailleerde informatie. In grote lijnen kunnen we de bevindingen als volgt samenvatten:

- De gymzalen worden over het algemeen door de meeste gebruikers als geschikt beoordeeld. Wel is er een aantal gebruikers dat de stroefheid van de vloer en de temperatuur minder geschikt vindt.
- Voor een groot deel van de gymzalen blijken het onderhoud en de hygiëne punten van aandacht. De gebruikers van de gymzalen zijn ontevreden over de hygiëne en het onderhoud van met name de douches, toiletten en kleedkamers.
- Het contact met de WSR verloopt goed. De gebruikers zijn tevreden over het contact en de medewerkers van de WSR.

- Het is niet bij iedereen bekend waar men terecht kan met klachten over de gymzalen. Daarnaast is betere terugkoppeling tijdens het proces van klachtafhandeling gewenst.

De respondenten hebben in de enquête de mogelijkheid gekregen hun antwoorden in eigen woorden toe te lichten en opmerkingen te plaatsen. Dit heeft veel informatie opgeleverd die in een apart document beschikbaar is gesteld aan de WSR.

1. Inleiding

In september 2009 heeft de raad van de gemeente Groningen de sportvisie *Meer ruimte voor Sport en Bewegen 2010-2020* vastgesteld. De kern van het sportbeleid van de gemeente Groningen is tweeledig:

1. Iedere Stadjer heeft of kan het plezier in sport- en bewegen ervaren en te allen tijde de keuze voor sport en bewegen maken.
2. Stadjers weten dat regelmatig sporten en bewegen goed is voor hun gezondheid en voor de ontwikkeling van hun kinderen.

Volgens de sportvisie is in de laatste jaren veel aandacht uitgegaan naar het inhalen van achterstanden in het beheer en het onderhoud van sportaccommodaties. Daarom wil de gemeente Groningen in de komende jaren de aandacht verleggen naar de toekomst. Met het oog op de toekomst, heeft de Werkmaatschappij Sport en Recreatie (WSR) aan O&S Groningen gevraagd om onderzoek te doen onder gebruikers van de gymzalen.

De WSR streeft er naar dat alle sporters optimaal gebruik kunnen maken van de beschikbare sportfaciliteiten. Het onderzoek geeft daarom onder meer zicht op de wensen en behoeften van gebruikers van de gymzalen die de WSR in de gemeente Groningen beheert. Daarnaast gaat het onderzoek in op de wijze waarop gebruikers contact hebben met de WSR.

Naar de tevredenheid en de ervaringen van bezoekers met de volgende gymzalen is onderzoek gedaan:

Adriaan van Ostadestraat	Molukkenstraat
Canadalaan	Multatulistraat
Chopinlaan	Ossehoederstraat
Folkingedwardsstraat	Nieuwe Sint Jansstraat
Goudenregenplein	Slenk
Goudlaan	Stoepemaheerd
Kamerlingh Onnes	Sweelincklaan
Kapteynlaan	Vensterschool / Selwerd
Kiel	Verlengde Lodewijkstraat
Kluiverboom	Vestdijklaan
Kruitgracht/Tur fsingel	Vuursteenstraat
Melisseweg	Zuiderweg - Bij SPH Hoogkerk

Wat vinden mensen van de gymzalen van de gemeente Groningen? Om dat te onderzoeken is een online enquête gehouden onder de gebruikers van de gymzalen.

Hierna zijn er groepsinterviews gehouden met bestuursleden van verenigingen en scholen die contacten hebben met de WSR over de gymzalen.

Wijze van benaderen van de respondenten

De online enquête is in alle gymzalen aangekondigd. Ook is het onderzoek in verschillende media zoals de Gezinsbode en op twitter aangekondigd. In de gymzalen hingen posters met een link en een inlogcode waarmee de online enquête ingevuld kon worden. Daarnaast zijn er gedurende een periode van twee weken freelancers in de gymzalen aanwezig geweest. De freelancers hebben in deze weken kaartjes uitgedeeld aan de bezoekers waar een inlogcode en het internetadres op stonden.

De inhoud van de enquête

Bij de start van de enquête konden respondenten aangeven van welke gymzaal ze gebruik maken. Er is in de enquête gevraagd naar de tevredenheid over de gymzaal op verschillende gebieden. Er is gevraagd naar de tevredenheid in zijn algemeen, naar de geschiktheid van de zaal voor een specifieke sport en naar bijvoorbeeld hygiëne en bereikbaarheid. Bij een aantal vragen was er de mogelijkheid om een toelichting te geven.

Groepsgesprekken

Voor de groepsgesprekken zijn gebruikers van de gymzalen telefonisch en per mail uitgenodigd om aan een groepsgesprek deel te nemen. De WSR heeft een lijst geleverd met alle bij hen bekende contactpersonen onder de gebruikers van de gymzalen. Alle gebruikers zijn per mail en een aantal per telefoon uitgenodigd. Uiteindelijk heeft dit geleid tot twee volle groepsgesprekken.

2. Resultaten online enquête

Respons

In totaal zijn 452 sporters aan de enquête begonnen en hebben 397 de enquête volledig ingevuld.

2.1 Algemeen

Iets meer vrouwen (58 procent) dan mannen (42 procent) hebben de enquête ingevuld. De grootste groep was tussen de 35 en 49 jaar (35 procent).

Iets minder dan de helft (45 procent) woont samen met kinderen en een kwart (25 procent) woont samen zonder kinderen. Iets minder dan een kwart (22 procent) woont alleen. De respondenten die deze enquête hebben ingevuld zijn overwegend hoger opgeleid (40 procent HBO, 25 procent WO).

Het merendeel van de respondenten (69 procent) is lid van een sportvereniging, zie tabel 2.1. Er is ook een groep (16 procent) die aangeeft in een ander verband in de gymzaal te komen. Hier worden genoemd: als ouder, particulier of bij een club.

Tabel 2.1 In welk verband bezoekt u de gymzaal?

Verband	Aantal respondenten	Percentage
Lid van sportvereniging	304	69%
Trainer van vereniging	33	7%
Leerling van een school	15	3%
Bslim	10	2%
Leerkracht van een school	8	2%
Lid van wijk-/buurtvereniging	2	0%
Anders	69	16%
Totaal	441	

In tabel 2.2 op de volgende pagina is te zien voor welke sporten de gymzalen bezocht worden. De sporten die het meest gedaan worden door de respondenten zijn volleybal (27 procent), gymnastiek (15 procent) en basketbal (13 procent). Daarnaast geeft 15 procent van de respondenten aan de gymzaal te bezoeken voor een andere activiteit. Hierbij worden onder andere conditietraining, judo en labooca genoemd.

Tabel 2.2 Voor welk soort activiteiten maakt u gebruik van de gymzaal?

Activiteiten	Aantal respondenten	Percentage
Volleybal	120	27%
Gymnastiek/turnen/trampoline	68	15%
Basketbal	55	13%
Krijgskunsten/vechtsport	32	7%
Tafeltennis	19	4%
Ballet, aerobic, dans	16	4%
Schoolsport	16	4%
Badminton	13	3%
Zaalvoetbal/futsal	12	3%
Atletiek	7	2%
Activiteiten na school	5	1%
Korfbal	4	1%
Yoga/meditatie	3	1%
Scheren	2	0%
Hockey	1	0%
Parcours/hindernisbaan	1	0%
Handbal	0	0%
Sportdag	0	0%
Anders, namelijk	66	15%
Totaal	440	

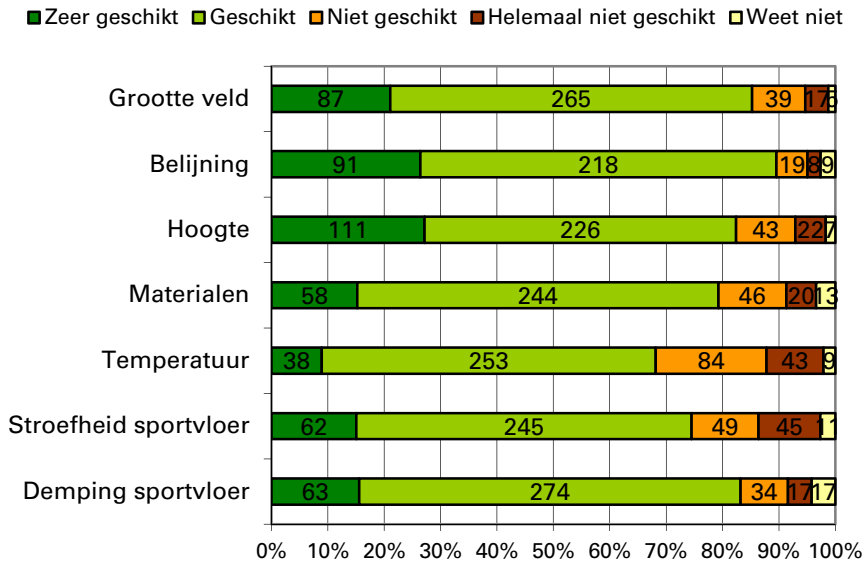
De meeste sporters (75 procent) bezoeken de gymzaal 1 keer per week. Ongeveer een kwart (23 procent) komt meerdere keren per week in de gymzaal (zie tabel 2.3).

Tabel 2.3 Hoe vaak bezoekt u de gymzaal?

Frequentie bezoek	Aantal respondenten	Percentage
Meerdere keren per week	99	23%
1 keer per week	329	75%
1 keer per twee weken	3	1%
1 keer per maand	3	1%
Minder dan 1 keer per maand	6	1%
Totaal	440	

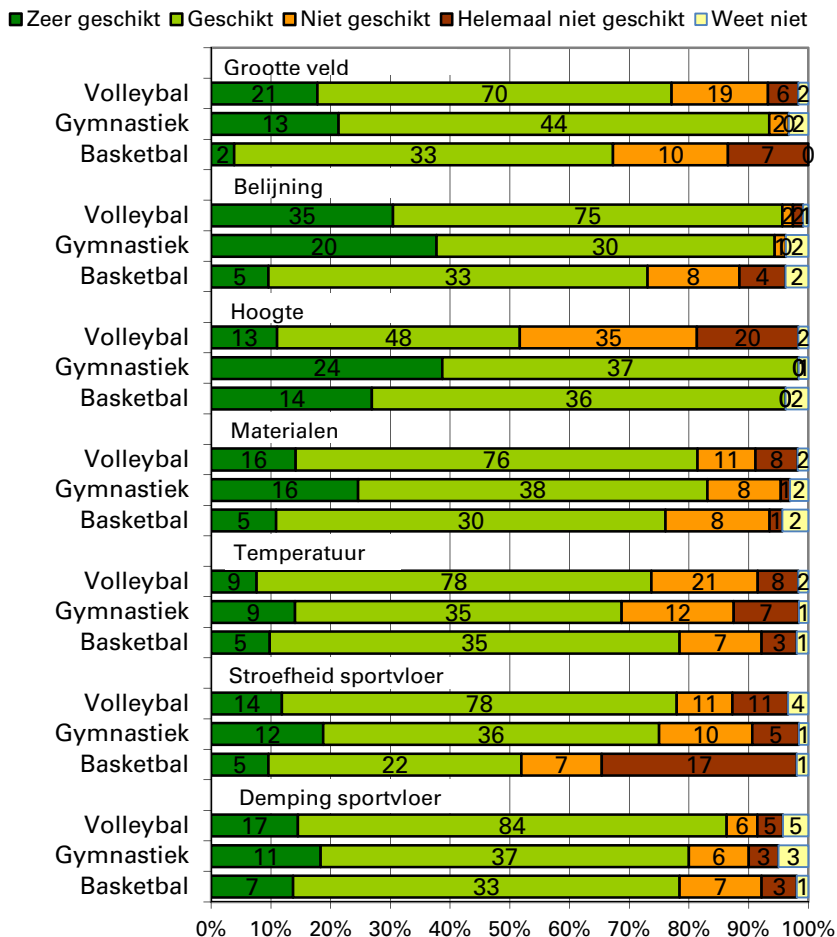
Zoals te zien is in figuur 2.1 zijn mensen over het algemeen tevreden over de mate waarin de gymzalen geschikt zijn voor de activiteiten waarvoor zij er komen.

Figuur 2.1 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



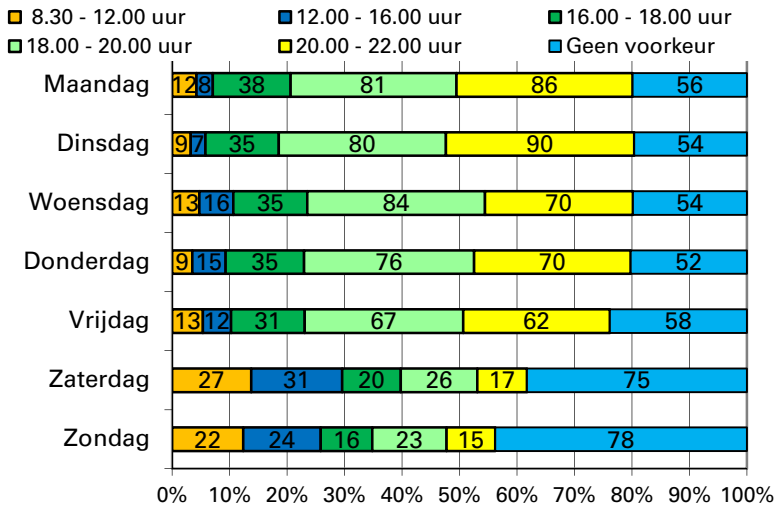
In hoeverre sporters de gymzaal geschikt vinden is afhankelijk van de sport die zij daar beoefenen. De drie grootste sporten (volleybal, gymnastiek en basketbal) hebben we nader bekeken. Er zijn duidelijke verschillen te zien. Zo vinden gymnastiekers de grootte van de zaal geschikt, terwijl een kwart van zowel de basketballers als de volleyballers deze niet geschikt vindt. Een ander punt is de hoogte van de gymzaal; alle sporters die gymnastiek en basketbal beoefenen vinden deze geschikt maar iets minder dan de helft van de volleyballers vinden deze niet geschikt. De basketballers vinden de stroefheid van de vloer minder geschikt

Figuur 2.2 Geschiktheid per sport



De respondenten konden aangeven op welk tijdstip zij het liefst zouden sporten, dit is weergegeven in figuur 2.2. Doordeweeks hebben mensen de voorkeur voor de avonduren (18.00-22.00). De respondenten die een voorkeur aangeven voor de zaterdag en zondag sporten die dagen liever in de ochtend (8.30-12.00) of in de middag (12.00-16.00).

Figuur 2.3 Als u kunt kiezen, op welk tijdstip maakt u dan per dag het liefst gebruik van de gymzaal?



2.2 Tevredenheid alle gymzalen

Over het geheel genomen is men tevreden over de gymzalen, 70 procent is (zeer) tevreden (zie tabel 2.4).

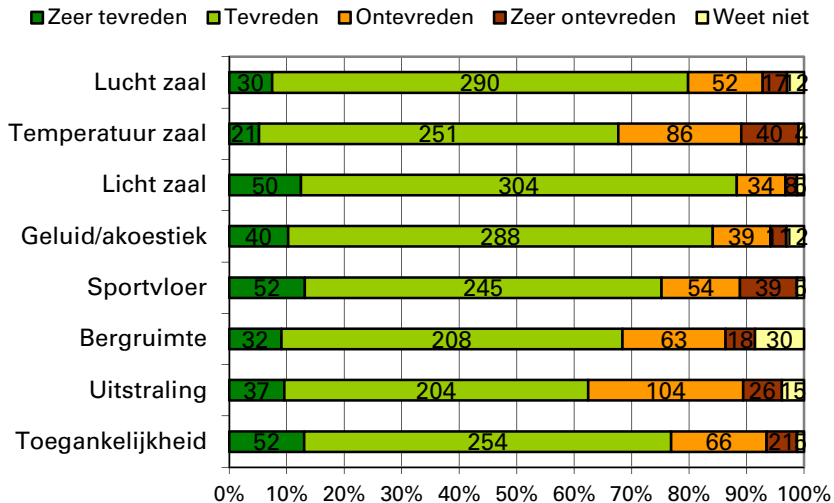
Tabel 2.4 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten	Percentage
Zeer tevreden	22	5%
Tevreden	266	65%
Ontevreden	89	22%
Zeer ontevreden	23	6%
Weet niet	7	2%
Totaal	407	

De volgende vragen gaan over de gymzaal zelf. We hebben de respondenten gevraagd aan te geven hoe tevreden zij zijn over verschillende aspecten van hun gymzaal. We rapporteren hier de resultaten over alle gymzalen. Verderop in het rapport zullen we de zalen apart bespreken.

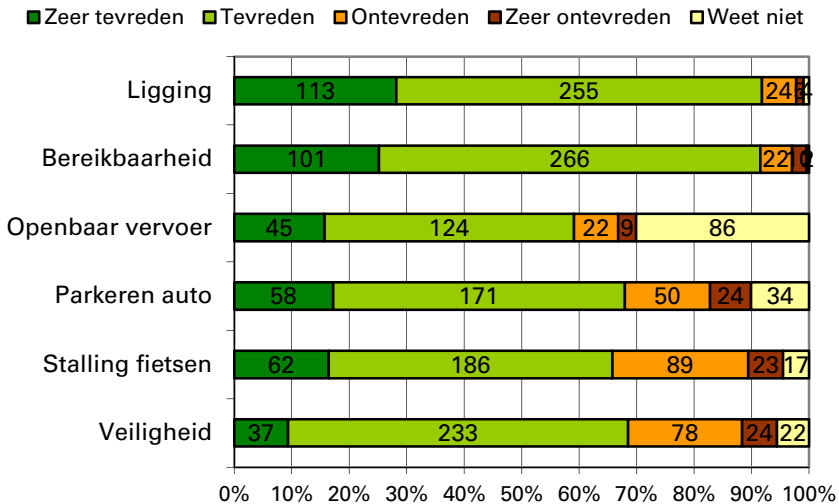
Als eerste hebben we gevraagd naar de tevredenheid over algemene aspecten van de gymzaal (zie figuur 2.4). De algemene aspecten scoren op het eerste gezicht goed. Over alle aspecten is meer dan de helft van de respondenten tevreden of zelfs zeer tevreden. Wel is ongeveer een derde van de respondenten niet tevreden over de temperatuur en de uitstraling van de gymzaal.

Figuur 2.4 In hoeverre bent u tevreden over de volgende algemene aspecten van de gymzaal?



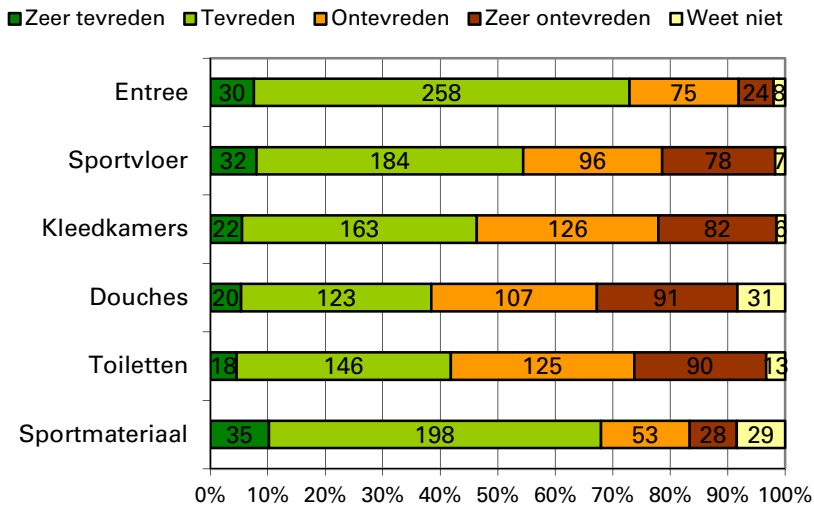
Hoe de respondenten denken over verschillende aspecten van de locatie van de gymzalen is te zien in figuur 2.5. Men is tevreden over de ligging en de bereikbaarheid van de zalen. Het openbaar vervoer wordt naar alle waarschijnlijkheid niet door iedereen gebruikt, vandaar dat veel mensen “weet niet” antwoorden. De personen die het openbaar vervoer gebruiken zijn over het algemeen tevreden. Ditzelfde geldt voor het parkeren van de auto, hoewel hier meer ontevreden klanten zijn dan bij het openbaar vervoer. Over de stalling van de fietsen en de veiligheid van de locatie is iets minder dan een derde ontevreden of zelfs zeer ontevreden.

Figuur 2.5 In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten van de locatie van de gymzaal?



Als laatste hebben we de respondenten gevraagd het onderhoud en de hygiëne van de gymzalen te beoordelen. De resultaten zijn te zien in figuur 2.6. De sporters zijn minder tevreden over het onderhoud en de hygiëne van de gymzalen dan over voorgaande aspecten. Over de entree en het sportmateriaal is de meerderheid tevreden. Maar over het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten zijn ongeveer evenveel mensen ontevreden als tevreden. Over de sportvloer is een kleine meerderheid van ongeveer 55 procent tevreden.

Figuur 2.6 In hoeverre bent u tevreden over het onderhoud en de hygiëne in de gymzaal?



Iets minder dan de helft van de respondenten weet waar hij of zij terecht kan met klachten over de gymzaal (zie tabel 2.5).

Tabel 2.5 Weet u waar u eventuele klachten over de gymzaal kwijt kunt?

	Aantal respondenten	Percentage
Ja	159	43%
Nee	211	57%
Totaal	370	

Van de mensen die weten waar ze met een klacht terecht kunnen heeft 42 procent in het afgelopen jaar een klacht ingediend (zie tabel 2.6).

Tabel 2.6 Heeft u in het afgelopen jaar een klacht ingediend?

Klacht ingediend	Aantal respondenten	Percentage
Ja	64	42%
Nee	87	58%
Totaal	151	

De mensen die een klacht hebben ingediend zijn lang niet altijd tevreden over de afhandeling hiervan; 39 procent is ontevreden en 18 procent is zeer ontevreden (zie tabel 2.7).

Tabel 2.7 Hoe tevreden bent u over de afhandeling van de klacht?

Tevredenheid	Aantal respondenten	Percentage
Zeer tevreden	5	8%
Tevreden	18	29%
Ontevreden	24	39%
Zeer ontevreden	11	18%
Weet niet	4	6%
Totaal	62	

2.3 Contact met de WSR

De meeste respondenten hebben zelf geen contact met de WSR, zoals te zien in tabel 2.8.

Tabel 2.8 Heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met de WSR?

Contact met WSR	Aantal respondenten	Percentage
Ja	45	12%
Nee	317	88%
Totaal	362	

Van de 12 procent van de respondenten die aangeven in het afgelopen jaar contact te hebben gehad is 87 procent tevreden of zeer tevreden over de dienstverlening van de WSR. Dit is te lezen in tabel 2.9. Bij deze vraag hadden respondenten de mogelijkheid hun antwoorden toe te lichten. Bij de toelichting heeft een aantal respondenten benadrukt tevreden te zijn over de service van de WSR. Daarnaast noemen enkelen moeilijkheden met het betaalsysteem, het inplannen en afspraken die niet nagekomen zijn.

Tabel 2.9 Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de WSR?

Tevredenheid	Aantal respondenten	Percentage
Zeer tevreden	13	30%
Tevreden	25	57%
Ontevreden	4	9%
Zeer ontevreden	2	5%
Weet niet	0	0%
Totaal	44	

De respondenten geven aan het liefst via de mail contact met de WSR te willen hebben (55 procent). Ook via de telefoon is een optie (29 procent), zoals te zien in tabel 2.10.

Tabel 2.10 Hoe zou u in de toekomst contact met de WSR willen hebben?

Voorkeur vorm contact	Aantal respondenten	Percentage
Via de mail	23	55%
Via de telefoon	12	29%
Door langs te komen op het kantoor	4	10%
Via sociale media (facebook en twitter)	1	2%
Via een live chatverbinding	0	0%
Via de website	0	0%
Anders, namelijk	2	5%
Totaal	42	

Omdat er mogelijk zaken zijn die niet aan de orde komen in de enquête hebben we de respondenten gevraagd wat er met betrekking tot de dienstverlening beter of anders kan. Veel mensen stippen hier aan dat er een controle op het gebruik van de gymzaal zou moeten komen. Op deze manier zou vervuiling beter tegengegaan kunnen worden. Andere punten die uit de antwoorden naar voren komen zijn: ruimere bereikbaarheid van de WSR en snellere afhandeling van klachten.

Verder zegt 18 procent van de ondervraagden de prijs voor het huren van een gymzaal te kennen, 82 procent geeft aan de prijs niet te kennen. (zie tabel 2.11).

Tabel 2.11 Kent u de prijs voor het huren van een gymzaal?

Kennis prijs	Aantal respondenten	Percentage
Ja	68	18%
Nee	301	82%
Totaal	369	

De huurprijs van de gymzaal wordt door de meesten (59 procent) als acceptabel beoordeeld. Ruim een derde (39 procent) van de respondenten vindt de prijs te hoog (zie tabel 2.12).

Tabel 2.12 Wat vindt u van dit bedrag?

Oordeel huurprijs	Aantal respondenten	Percentage
Zeer acceptabel	1	1%
Acceptabel	39	58%
Te duur	20	30%
Veel te duur	6	9%
Weet niet	1	1%
Totaal	67	

Over de prijs-kwaliteitverhouding is iets meer dan de helft van de mensen tevreden (zie tabel 2.13). Dit betekent dat er een omvangrijke minderheid ontevreden is.

Tabel 2.13 Hoe tevreden bent u, in verhouding met de prijs, over de kwaliteit van de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten	Percentage
Zeer tevreden	1	1%
Tevreden	34	51%
Ontevreden	27	40%
Zeer ontevreden	5	7%
Weet niet	0	0%
Totaal	67	

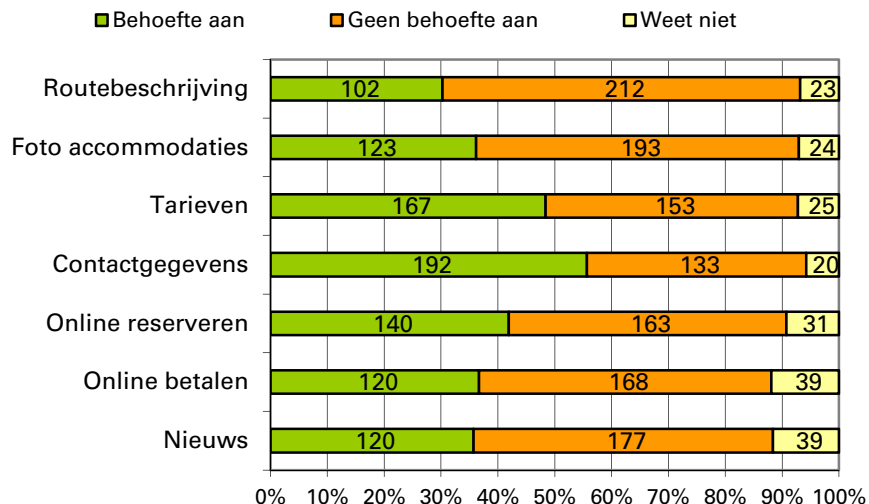
De WSR maakt veel gebruik van online communicatie via hun website, twitter en facebook. Op dit moment heeft 10 procent van de respondenten contact met de WSR via de website, zoals te zien in tabel 2.14.

Tabel 2.14 Op welke manier heeft u wel eens contact met de WSR?

Contact	Aantal respondenten	Percentage
De website	35	10%
Twitter (sport050)	3	1%
Facebook (sport050)	2	1%
Geen van allen	302	88%
Totaal (www.gemeente.groningen.nl/sportaccommodatie)	342	

Aan wat voor informatie heeft men behoefte? De resultaten van deze vraag zijn te zien in figuur 2.7. Een groot deel van de respondenten geeft aan geen behoefte te hebben aan online informatie (30 tot 40 procent). Wel is er iets meer behoefte aan informatie, vooral over de tarieven en contactgegevens (ongeveer 50 procent).

Figuur 2.7 Welke informatie op het gebied van sportaccommodaties zou u via deze kanalen (website, twitter, facebook) willen krijgen?



3. Resultaten groepsgesprekken

We hebben twee groepsgesprekken gevoerd met 17 gebruikers van de gymzalen in de Gemeente Groningen. Deze gesprekken hebben we gevoerd met docenten lichamelijke opvoeding en met voorzitters, secretarissen en leden van verschillende sportverenigingen. Deze mensen vertegenwoordigen verschillende sporten; onder andere basketbal, volleybal, turnen, judo en zaalvoetbal. Ook hebben we in de groepsgesprekken met een paar recreanten gesproken.

De gebruikers van de gymzalen hebben in de gesprekken aangegeven wat hun ervaringen zijn. Ze hebben benoemd welke dingen goed gaan en welke dingen niet goed gaan in de contacten die ze met de gemeente hebben. Daarnaast zijn er verschillende tips voor de gemeente ter verbetering gegeven.

3.1 Dienstverlening van de gemeente

Medewerkers gemeente / OCSW / WSR

De mensen uit de sportwereld die we gesproken hebben zijn positief over de medewerkers van de WSR. Ze vinden ze aardig en behulpzaam. Dit maakt het contact prettig.

'Er is een heel vriendelijke meneer. Heel behulpzaam. Dus die probeer ik te treffen. Die anderen zijn ook aardig.'

'Ze hebben het een poos niet gemakkelijk gehad.'

'Als ik in de buurt ben, ga ik even langs. Ze doen het hartstikke goed, vind ik.'

De sporters zijn tevreden over de mogelijkheden en de dienstverlening op het gebied van de verhuur. Ze geven aan dat ze vroeger veel minder makkelijk van alles konden regelen. Het huren van extra zalen of uren ging veel minder soepel.

'Op zich is die dienstverlening goed. Als ik doorgeef, in de meivakantie willen we toch doortrainingen, dan geeft dat tegenwoordig geen moeilijke obstakels meer. Dan krijg ik gewoon terug van: Oké, we zullen het inroosteren.'

'Mijn ervaring is dat dat goed gaat. Een telefoontje of mailtje en direct krijg je bericht terug.'

Bereikbaarheid van de WSR

De mensen die we hebben gesproken geven aan dat ze op verschillende manieren contact opnemen met de WSR. Ze geven aan te bellen, te mailen en af en toe langs te gaan. Langsgaan werkt het beste, helaas hebben ze hier zelf niet altijd genoeg tijd en ruimte voor.

'Als je langsgaat, weet je gelijk waar je aan toe bent, als wij een uur moeten vinden waarop wij moeten sporten dan kan hij gelijk in het rooster kijken. Dus ik ben voor langsgaan.'

Verskillende mensen geven aan dat de WSR telefonisch goed bereikbaar is. Als ze bellen krijgen ze iemand te spreken en een antwoord op hun vraag. Wel zouden ze graag de uren waarop ze kunnen bellen wat breder zien. Ze moeten vaak tijdens hun eigen werk bellen en dat moet maar net passen binnen de bereikbaarheid van de WSR.

'Ik zou ze willen kunnen bellen tussen 9 en 12 en tussen 2 en 5 uur.'

'Ze hebben nu twee keer anderhalf uur en dat is gewoon veel te krap.'

'Er zijn natuurlijk ook periodes dat het, straks in augustus en september, hartstikke druk is. En nu zal het wel weer drukker worden aan het eind van het seizoen. Misschien dat het wel handig is als je in september of oktober, als iedereen nog zijn uren aan het vormen is, breder bereikbaar bent.'

Kosten en afrekening van de huur

Er is uitgesproken dat het huren van een gymzaal elk jaar duurder wordt. Sommige mensen vrezen dat de huur te hoog wordt. Verenigingen geven aan dat ze het geld wel op kunnen brengen, maar vooral recreanten vrezen voor het moment dat ze de huur niet meer kunnen betalen.

'Op een gegeven moment krijg je de situatie dat mensen het niet meer kunnen betalen en dan staat de gymzaal leeg.'

Ook is er gesproken over de afrekening van het huren van het gymzalen. Op het gebied van de facturering zien ze een duidelijke verbetering ten opzichte van vroeger.

'Nu krijg je per maand de subsidie uitgekeerd, het was per kwartaal. Het overzicht was compleet zoek voor iedereen. Het was verschrikkelijk.'

'En het jaar erna was pas echt alles weer berekend. Dat was een onoverzichtelijke bende. Nu gaat dat een stuk beter.'

Overleg tussen gemeente en gebruikers van de gymzalen

Veel gebruikers van de gymzalen geven aan dat ze meer overleg zouden willen met de gemeente. Ze zouden als vaste gebruikers betrokken willen worden bij beslissingen over bijvoorbeeld verbouwingen of de aanschaf van nieuwe materialen. Enkele deelnemers aan het gesprek geven aan dat er in een gymzaal die ze veel gebruiken ineens iets is gewijzigd bijvoorbeeld in de douche of toiletruimte.

‘Nu schijnt er weer een nieuwe verbouwing aan te komen, maar ik hoor niks. Ik krijg geen vragen van: Hoe willen jullie het precies hebben? Wat zou handig zijn? Straks vindt er waarschijnlijk weer een verandering plaats, misschien weer weggegooid geld.’

Uren teruggeven

Tijdens een van de gesprekken vertelt iemand dat hij vroeger uren die hij had geboekt terug kon geven. Voor deze uren kreeg hij het betaalde geld retour. Meerdere mensen geven aan het spijtig te vinden dat deze regeling is aangepast.

‘Wat ik altijd doe is, in het begin van deze periode huur ik voor volgend jaar zoveel uren. Maar ik kan niet altijd van tevoren bekijken, wat ik in september aan mensen in die hallen heb. En ik heb weleens een keer teveel. Dus dat wil ik dan teruggeven aan de gemeente. En dat kon ook altijd prima. Met name op zaterdagen in de sporthal, dan had ik uren teveel. Maar sinds vorig jaar kan dat dus niet meer.’

‘Het is niet alleen jammer voor meneer, maar het is ook jammer voor iemand anders die die zaal op dat moment nodig heeft. Want u huurt niet te weinig. U huurt altijd iets meer.’

‘Misschien kunnen wij tot september of zo, nog uren teruggeven. Ik vind het prima dat ze op een gegeven moment een datum gaan stellen van, nou mag je het niet meer teruggeven.’

3.2 Klachten

Klachtenafhandeling

In beide gesprekken is uitgebreid gesproken over klachten van de gebruikers over de gymzalen. Er is voornamelijk gesproken over de afhandeling van deze klachten door de gemeente. Iemand beschrijft de huidige procedure:

‘Als je een klacht hebt, kun je dat nu melden en krijg je heel snel een automatisch officieel antwoord, waarin jouw klacht verwoord is. En daar staat ook in dat het doorgegeven is.’

Dat is vrij nieuw en dan moet je als het goed is, achteraf ook zo'n zelfde melding krijgen met daaronder een blokje van: Is gereed op die en die datum. Maar dat werkt niet.'

Meerdere mensen geven aan dat de eerste ontvangst van een klacht goed gaat. Er komt snel een ontvangstbevestiging. Regelmatig blijft het daarna stil. De gebruikers krijgen niet te horen wat er vervolgens met de klacht gebeurt. Als ze er achteraan bellen blijkt een klacht soms al te zijn afgehandeld.

'Met de klachten loopt het dus lastig, want er wordt niet teruggekoppeld.'

'Bij mij zijn de klachten meestal acuut. Ik kom de zaal in en de verwarming doet het niet, of er is iets kapot. Dus dan bel ik en dan kan het zijn dat ik vijf of zes verschillende mensen aan de lijn krijg. En als ik dan vraag: Waarom is het nog niet gebeurd? Dat zij van elkaar niet weten dat er een klacht is ingediend. Ik krijg verder geen feedback waarom het niet gemaakt is. Ik moet er zelf achteraan bellen. Voor kinderen gaat het nog, maar voor mij, ik stond er op een gegeven moment met een dikke jas aan les te geven.'

'Ik denk dat er een centraal punt moet zijn. Desnoods een secretaresse die het gelijk verwerkt in de computer.'

'Ik weet wel dat wij gestopt zijn met klachten in te dienen omdat het toch niet werkt. Omdat het toch vies is en smerig of er mist wat of er is wat stuk. Toen moest je een formulier in zo'n brievenbus gooien die in de zaal stond. Dat werkte dus ook niet. Dat ding werd nooit leeggehaald dus dan weten ze de klachten ook niet.'

Ze willen weten wat er met de klacht gebeurt en wie ermee bezig is. Ook willen ze graag dat een klacht op één plek binnenkomt. Op deze manier is een ingediende klacht bekend en is er iemand die verantwoordelijk is.

'We willen dat je in ieder geval wel het idee hebt dat er aandacht aan besteed wordt en dat het ook een keer afkomt.'

'Eigenlijk wil je ervan op de hoogte gehouden worden van wat er gebeurt. Kijk als het een week duurt of twee weken, is niet erg, als je het maar weet.'

Voor sommige gebruikers is het onduidelijk waar ze met hun klacht heen moeten. Moeten ze een klacht indienen bij de WSR of bij de school waar de gymzaal bij inzit?

'Als ik bij de school kom, nemen zij contact op met de gemeente. En als ik bij de WSR ben, zeggen ze, neem maar contact op met de school.'

Schoonmaak

Veel gebruikers van de gymzalen zijn ontevreden over de hygiëne en de schoonmaak in de zalen. Ze vinden de toiletten en douches vaak vies en de vloeren doordat ze vies zijn erg stroef.

Voor veel mensen is het onduidelijk wie ze moeten aanspreken op klachten over de schoonmaak. Ze vinden de constructie dat de gemeente bepaalde zalen wel verhuurt maar niet beheert lastig.

'Maar ik vind het ook een beetje een onzinverhaal dat ze zeggen, we geven het beheer uit handen. Ze kunnen toch ook schoonmakers opdracht geven om die vloer regelmatig schoon te maken. Zij zijn toch wel de eigenaar.'

'Soms komen wij de schoonmakers tegen en dan zegt de schoonmaker, we krijgen niet meer uren. Dus de gemeente wijst dan naar de schoonmakers, de schoonmakers naar de gemeente en wij vragen beide partijen, kun je wat veranderen? En meestal gebeurt er dan niks. En er is dan een soort patstelling die, waar klaarblijkelijk niks te veranderen valt. Dat is wel frustrerend, moet ik zeggen.'

3.3 Beschikbaarheid van de zalen

Roosters

Er zijn een aantal verenigingen die enkel vaste uren in een gymzaal boeken, andere verenigingen willen meer flexibel zijn. Sommige gesprekspartners geven aan dat ze graag een overzicht zouden willen van de beschikbare uren en gymzalen. De gemeente kan vaak wel aangeven of een bepaalde zaal beschikbaar is, maar een overzicht van alle beschikbare zalen op een bepaald moment zou mooier zijn.

'Zo kunnen ook wij ons aanpassen als er bijvoorbeeld een moment vrij is, van 12 tot 2 uur 's middags en ik zie dat een zaal vrij is, dan kan ik daar op inspringen. En soms kwamen we erachter dat een locatie die dichterbij is, ook vrij was. Dan heb ik daar niet naar gevraagd, dus ze denken ook niet mee. Ik kan wel fantastisch op de website zien waar alle zalen zijn en hoe de zaal er van binnen uit ziet. Maar graag zou ik, als ik op die zaal klik, willen zien: Dan zit de tafeltennis- vereniging erin en dan zit de basisschool erin. En op dat moment is hij vrij. Dan kunnen wij daar op inspringen.'

'Onze roostermaker kan best flexibel zijn. Hij weet nu alleen niet wanneer hij flexibel kan zijn, omdat hij die roosters niet kan zien.'

'Die roosters zijn er gewoon. Als ze dat online zetten dan krijg je ook geen dubbele boekingen.'

'Als wij nu bellen of we gymzalen kunnen gebruiken, dan krijgen we meestal, nee, is vol. Vol. Vol. En zo gaan wij steeds verder weg van onze school. Ik ben wel benieuwd of het aantal gebruikers nog wel overeenkomt met het aantal gymzalen.'

'Vorig jaar konden we in principe zelf het rooster maken. Nu komt het erop neer dat we op verschillende dagen op verschillende scholen zitten. En daar heeft de gemeente geen rekening mee gehouden.'

Vanuit O2G2 wordt aangegeven dat de toewijzing van het aantal uren in een gymzaal niet klopt.

'Er wordt gekeken naar aantallen en er wordt niet gekeken naar het aantal groepen. Zij gaan uit van dat een groep altijd 25 deelnemers heeft. Hierdoor krijg je minder uren toebedeeld dan noodzakelijk. Wij vinden dat je naar het aantal groepen en niet naar aantallen leerlingen moet kijken.'

Ook om gevonden voorwerpen naar de eigenaar terug te brengen vinden ze het prettig om te weten wie er wanneer van de zaal gebruik maakt.

'Ik weet bijvoorbeeld niet wie de volgende dag na mij komt. Er scheen 's ochtends vroeg een honkbalvereniging te zijn geweest van wie een zontje een handschoen was vergeten. Als ik weet van wie dat is, dan weet ik ook wie ik moet bellen dat er spullen liggen. Of er is een portemonnee of iets dergelijks gevonden. Maar nu weet ik niet wie er achter of voor mij komt.'

Dubbele boekingen

Een aantal mensen geeft aan dat het weleens voorkomt dat een gymzaal dubbel is geboekt. De gymzaal blijkt bezet op het moment dat ze er gebruik van willen maken.

'Wij huren een gymzaal voor ongeveer anderhalf uur 's avonds. En dan blijkt dat hij al is verhuurd op dat moment. Dat is mij al meerdere keren overkomen. De communicatie onderling is niet goed. Of er zijn dingen die niet goed afgestemd of niet goed in de computer gezet.'

'Dat heeft ook te maken met het sleutelbeleid. Ik denk dat dat ook niet onbelangrijk is. Als mensen zalen opzeggen, moeten ze de sleutels inleveren. Dat gebeurt dus niet.'

3.4 Gebruik van de gymzalen

Overdag en avondgebruikers

Tijdens de gesprekken hebben we gesproken met medewerkers van scholen die de gymzalen overdag gebruiken en met verenigingen die de gymzalen 's avonds gebruiken. Door beide groepen wordt aangegeven dat er vaak onduidelijkheden en problemen onderling zijn.

'Wij zijn momenteel nog een beetje aan het onderzoeken wat nou precies onder onze verantwoordelijkheid en kosten valt en wat onder dat van de avondgebruikers.'

Daarnaast geven een paar scholen aan dat ze niet weten wat onder hun verantwoordelijkheid en wat onder de verantwoordelijkheid van de WSR valt. Omdat een oplossing vaak snel nodig is, lossen ze het regelmatig zelf op.

'Volgens mij moeten wij via de officiële weg klachten indienen, maar dat duurt soms zo verschrikkelijk lang. Als intussen meer dingen in de zaal kapot worden gemaakt, door in dit geval helaas wel avondgebruikers, dan laten we dingen repareren. Maar dat is momenteel iets wat bij ons heel lastig is. Wij kunnen niet achterhalen wie er precies verantwoordelijk voor is.'

Nadat een aantal botsingen tussen de overdag- en de avondgebruikers worden genoemd, wordt ook de wens uitgesproken om meer te overleggen en misschien wel meer samen te werken.

'Ik vind wel dat het contact tussen de school en de vereniging beter kan. Wij basketballen twee keer in de week, in het Praedinius. Nou als er wat is vind ik dat best prettig als je dat gelijk bij mij doet. En dat hoeft van mij helemaal niet via WSR en een officieel klachtenformulier.'

Scholen en verenigingen zouden graag zelf contact met elkaar willen opnemen en spreken uit dat ze graag een rooster zouden willen zodat ze weten wie er bijvoorbeeld de vorige avond of dag in de gymzaal is geweest.

'Heb jij een rooster met de betrokken mensen, wie op welke avond zitten? Ik zou dat wel fijn vinden.'

Materialen

Een medewerker van een turnvereniging geeft aan dat ze er tegenaan loopt dat de zalen vaak minimaal zijn ingericht. Ze benoemt dat er vaak enkel een basis aan materialen aanwezig is.

Ze zijn hierover regelmatig in overleg met de gemeente. Omdat er lang niet altijd iets mogelijk is door een beperkt budget schaffen ze af en toe zelf materialen aan.

'Dat heeft ervoor gezorgd dat wij zelf materialen aanschaffen om in ieder geval op een fatsoenlijke manier gymnastiek te kunnen bedrijven.'

Ook geven meerdere mensen aan dat er weinig overleg is over welk materiaal beschikbaar is. Soms staan er ineens bepaalde materialen en zijn andere verwijderd.

'Ze komen met de vrachtwagen en de trapezes zijn opeens weg. Wat staat er nu in de zaal? Twee karren mega zwaar met judomatten. Daar kan je toch helemaal niks mee. Je kan ze niet eens verschuiven om bij je toestellen te komen.'

Ook hier wordt door meerdere mensen benadrukt dat ze de voordelen zien van samenwerken tussen scholen en verenigingen. Nu zijn de materialen van de scholen vaak afgesloten en gebruiken de verenigingen hun eigen vaak dezelfde materialen.

'Het klein materiaal zit allemaal in die kasten voor de school, daar kan onze leiding helemaal niet bij. Daar zitten sloten op.'

'Als ik hoor dat jullie gymnastiekvereniging ander materiaal zou willen, dan denk ik dat het mooi zou zijn voor ons als school en voor ons als docenten als we daar in kunnen samenwerken. En dat we beiden verantwoordelijk zijn voor het materiaal en misschien de kosten kunnen delen. Misschien kunnen we wel van jullie expertise gebruik maken, dat er iemand af en toe een clinic kan komen geven. Dat zou mooi zijn.'

'Op zich moet dat met klein materiaal wel kunnen. Dat hebben we in de Molukkenstraat jaren gedaan. Voor lintjes en ballen. Dan had ik de sleutels van de kast en als je zorgt dat je het afsluit en je maakt daar goede afspraken over. Dat moet je niet met iedereen doen. Dat moet je alleen met verenigingen doen die daar belang bij hebben. Met een vaste docent.'

Een ander noemt juist dat de ruimte om de materialen te kunnen stallen aan de krappe kant is. Ook wordt genoemd dat het niet altijd duidelijk is welke materialen van een school zijn en welke materialen bij een gymzaal horen.

'Als wij bijvoorbeeld iets gebruiken, weten we niet of we alles kunnen gebruiken wat er in de berging staat. Er zijn geen lijsten die er hangen wat van de sporthal is en wat van de mensen van de vereniging is.'

'Op bepaalde materialen staat een stickertje van de gemeente. Dan weten wij ook, oké, dat is prima. Maar soms hebben wij ook materialen waarvan wij denken, dit is misschien van een sportclub of van een turnvereniging. Kunnen wij dat gebruiken? En is dat materiaal goedgekeurd? Dan durven wij soms geen materiaal te gebruiken, omdat wij niet zeker wisten of het goedgekeurd was.'

Gevonden voorwerpen

Een aantal mensen geeft aan dat het niet duidelijk is wat er met eventueel gevonden voorwerpen gebeurt. In sommige zalen staat een bak, in sommige zalen niet. Het is niet duidelijk wat er met die bak gebeurt.

'Het is niet duidelijk wie dat doet, want er is niemand die inspringt. Wij gooien het op een gegeven moment ook weg. We verzamelen het allemaal en er staat wel ergens een grote ton waar zowel onze leerlingen als de avondgebruikers in kunnen zoeken als ze iets kwijt zijn, maar op een gegeven moment aan het eind van het jaar kieperen we dat ding leeg. En soms wordt het zo smerig.'

Verwarmen van de gymzalen

Tot slot is aangegeven dat de indruk bestaat dat de gemeente niet bewust omgaat met het verwarmen van de gymzalen.

'Wij zitten in een gymzaal met een paar muurtjes, maar ook met van die ijzeren wanden. Die worden 's winters steenkoud. Dan staat de verwarming wel aardig te loeien.'

'De plaats van de verwarming is vaak onlogisch. Je hebt een rij kleedkamers, daaronder zit de verwarming. Soms ruikt het wat, omdat het niet goed schoongemaakt is. Dan gaan de ramen open. Die warmte gaat er rechtstreeks uit.'

'Ook met die ijzeren wanden in de gymzaal. Als je het koud wilt hebben in de gymzaal, dan moet je een ijzeren wand in plaatsen.'

'Maar ook in de vakantie staat die verwarming nog aan. Dan staat de verwarming nog gewoon te blazen. Dan kan 'ie ook verhuurd worden.'

3.5 Tips

Uit de gesprekken zijn veel tips naar voren gekomen. Enkele tips die veel gedeeld worden zijn hieronder weergegeven.

Rooster beschikbaar stellen

Veel mensen hebben aangegeven dat ze graag een rooster zouden willen. Een rooster waarop te vinden is wie wanneer welke zaal huurt. Ze zouden graag een dergelijk rooster op internet zien. Met een rooster kun je zien welke gymzalen wanneer beschikbaar zijn. Bovendien kun je contact opnemen met andere gebruikers van de gymzaal. Ook kun je andere gebruikers aanspreken op materialen die kwijt of beschadigd zijn. Tot slot kun je met een rooster en gegevens van andere gebruikers afspraken maken, meer samenwerken en gevonden voorwerpen bij de eigenaar terugkrijgen.

Overleg tussen gemeente en gebruikers van de gymzalen

De verschillende gebruikers zouden meer overleg willen met de gemeente. Op het gebied van de klachtafhandeling willen ze beter op de hoogte worden gehouden van de afhandeling van hun klacht. Ook willen ze meer betrokken worden bij beslissingen over eventuele verbouwing van de gymzaal. Ze willen als vaste gebruiker worden betrokken bij veel zaken.

Klachten

De verschillende gebruikers geven aan dat ze de gemeente adviseren om één centraal punt in te stellen waar klachten ingediend worden. Hun indruk is dat er teveel mensen met één klacht bezig zijn.

Bredere telefonische bereikbaarheid

Iedereen benoemt dat de gemeente op zich goed bereikbaar is. Wel vinden ze dat de WSR weinig bereikbaar is. Ze zouden willen dat de WSR per dag meer uren telefonisch bereikbaar is, of dat ze wanneer het druk is, in september of oktober, breder bereikbaar zijn.

Geboekte uren teruggeven

Meerdere mensen geven aan dat ze geboekte uren konden teruggeven en dat ze de betaling terug kregen gestort. Deze regeling is niet meer mogelijk. Ze zouden graag een middenweg willen, bijvoorbeeld uren teruggeven tot september. Het is moeilijk om eerder exact vast te leggen welke uren ze nodig hebben. Het gevaar is dat de verenigingen niet doorgeven welke uren ze niet gebruiken en de gymzalen leeg staan.

4. Vergelijking enquête en groepsgesprekken

Voordat we dieper op de resultaten per gymzaal ingaan, zullen we de twee onderdelen van dit onderzoek naast elkaar leggen. Een aantal ervaringen komen in beide onderdelen naar voren.

Geschiktheid zaal

Uit de enquête bleek dat een aantal mensen de temperatuur en de stroefheid van de vloer niet geschikt vond voor de sport die zij er beoefenen. Ook in de groepsgesprekken kwam dit naar voren; de temperatuurregeling is niet altijd op orde en vanwege vuilheid is de vloer te stroef.

Onderhoud en hygiëne

Zowel uit de enquête als uit de groepsgesprekken komt naar voren dat het onderhoud en de hygiëne in de zalen een probleem is. Zoals hierboven al vermeld betreft het de sportvloer. Waar men daarnaast vooral ontevreden over is, is het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten. In de groepsgesprekken en de enquête werd hierbij opgemerkt dat er meer controle zou moeten komen op de schoonmaak.

Contact WSR

De gebruikers van de gymzalen zijn tevreden over het contact met de WSR en de medewerkers bij de WSR. Zij hebben contact via mail en telefoon, maar zouden wel graag zien dat de bereikbaarheid van de WSR vergroot wordt.

Klachten

Uit de enquête bleek dat meer dan de helft van de gebruikers van de gymzalen niet weet waar ze heen moeten met klachten. In de groepsgesprekken werd dit bevestigd. Daarnaast is een goede afhandeling en terugkoppeling tijdens het proces gewenst. Mensen weten nu niet of er iets gebeurt en waar ze aan toe zijn.

5. Vergelijking van de gymzalen

Er is via de beoordeling van de kwaliteit van de verschillende gymzalen in de stad al veel informatie verkregen over het gebruik van en de tevredenheid over de gymzalen in Groningen als geheel.

We gaan in dit hoofdstuk in op de verschillen die er zijn in de beoordeling van de diverse locaties en zalen. Zo kunnen we zien waar de sporters bij de specifieke zalen ontevreden, of juist tevreden, over zijn.

Hierbij moeten we vooraf een aantal methodische kanttekeningen plaatsen.

Voor een voldoende gefundeerd oordeel over de kwaliteit van alle gymzalen in Groningen samen hebben we voldoende respondenten. Als we de oordelen over de zalen afzonderlijk gaan bespreken ligt dat anders. De aantallen respondenten per locatie zijn een stuk lager. Je weet niet zeker dat wat je vindt de echte mening is van alle gebruikers van de gymzaal.

Niettemin is elke ervaring van een gebruiker van een gymzaal er één. Daardoor is ook elke ervaring waardevol. Voor een klantenonderzoek is deze informatie, volledig representatief of niet, dus zeker van belang.

Van een aantal gymzalen bleek de respons zo laag dat we er voor hebben gekozen deze hier niet apart te bespreken. Deze grens hebben we gelegd bij tien respondenten. De gymzalen waarover minder dan tien respondenten de enquête hebben ingevuld zijn de gymzalen:

Adriaan van Ostadestraat
Kruitgracht/Turfsingel
Melisseweg
Molukkenstraat
Multatulistraat
Vensterschool / Selwerd
Vestdijklaan.

We bespreken de overgebleven zeventien zalen. Eerst vergelijken we de gymzalen met elkaar op geschiktheid en onderhoud en hygiëne. Daarna presenteren we per locatie het oordeel van de gebruikers. Per zaal gaan we steeds in op het oordeel over de geschiktheid van de zaal gebruik van die zalen: de samenstelling naar sport van de gebruikersgroepen en de tijden van de dag en de week waarop zij willen sporten.

Dan is er aandacht voor de algehele tevredenheid over de kwaliteit van de locatie. Als laatste gaan we in op de tevredenheid over diverse aspecten van de gymzaal.

Het is interessant om te zien in hoeverre er verschillen zijn tussen verschillende sporters. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de verschillen

tussen de zaaleisen van volleyballers (hoogte), basketballers (vloereigenschappen en grootte) en sporters als tafeltennissers, gymnasten of vechtsporters.

Tabel 5.1 laat voor de 17 gymzalen met een responsaantal groter dan 10 het aantal (niet altijd volledig) ingevulde enquêtes zien.

Tabel 5.1 Aantallen respondenten per gymzaal met een volledig ingevulde enquête (waarbij $n > 10$)

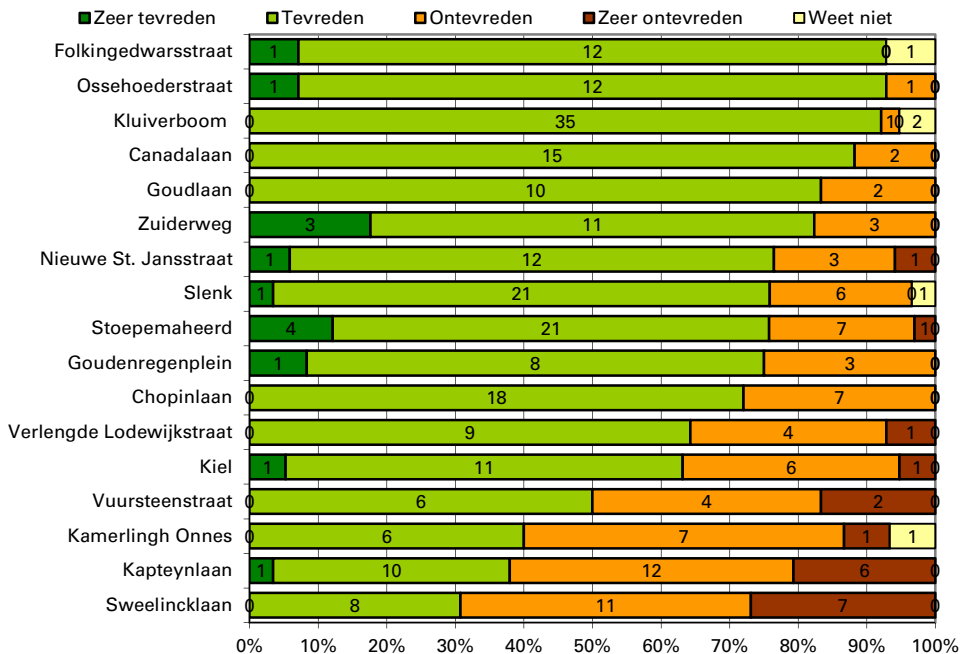
Gymzaal	Aantal respondenten
Gymzaal Canadalaan	19
Gymzaal Chopinlaan	32
Gymzaal Folkingedwardsstraat	14
Gymzaal Goudenregenplein	12
Gymzaal Goudlaan	12
Gymzaal Kamerlingh Onnes	15
Gymzaal Kapteynlaan	32
Gymzaal Kiel	19
Gymzaal Kluiverboom	40
Gymzaal Ossehoederstraat	14
Gymzaal Nieuwe St. Jansstraat	18
Gymzaal Slenk	29
Gymzaal Stoepemaheerd	34
Gymzaal Sweelincklaan	29
Gymzaal Verlengde Lodewijkstraat	14
Gymzaal Vuursteenstraat	12
Gymzaal Zuiderweg - Bij SPH hoogkerk	17

5.1 Vergelijking tevredenheid

Tevredenheid in algemene zin

Het meest tevreden in algemene zin zijn de sporters over de gymzaal aan de Folkingedwardsstraat (zie figuur 5.1 op de volgende pagina). In deze gymzaal is er geen enkele sporter die heeft aangegeven ontevreden te zijn over de zaal. Het minst tevreden zijn de bezoekers aan de Sweelincklaan, slechts een derde van hen is tevreden. Ook over de gymzalen Kamerlingh Onnes en Kapteynlaan is een meerderheid ontevreden.

Figuur 5.1 Tevredenheid per gymzaal in algemene zin



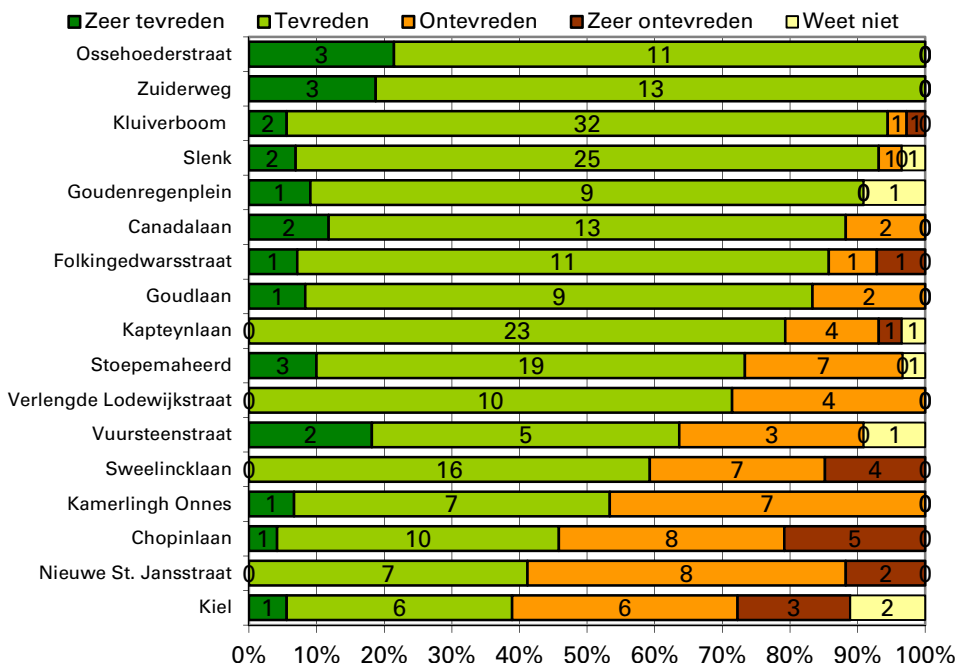
Onderhoud en hygiëne

Vooral over het onderhoud en de hygiëne in de gymzalen zijn de gebruikers lang niet altijd tevreden. Daarom zullen we hier de gymzalen ook op dit punt vergelijken. Als eerste het onderhoud en de hygiëne van de entree.

Onderhoud en hygiëne van de entree

Een paar gymzalen scoren op dit aspect opvallend laag: Chopinlaan, Kiel en Nieuwe St Jansstraat. Bij deze zalen is meer dan de helft van de gebruikers (zeer) ontevreden. Over de Zuiderweg en de Ossehoederstraat is echter iedereen tevreden als het om dit punt gaat.

Figuur 5.2 Tevredenheid onderhoud en hygiëne entree

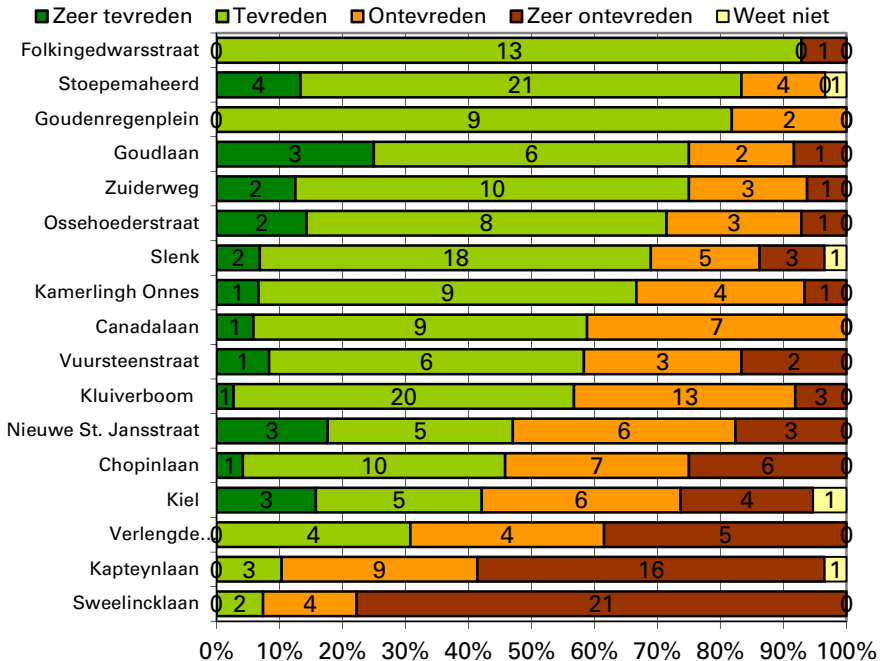


Onderhoud en hygiëne van de sportvloer

De gymzalen Kapteynlaan en Sweelincklaan scoren hier zeer laag: een ruime meerderheid is (zeer) ontevreden over het onderhoud en de hygiëne van de sportvloer. Ook bij de zalen aan de Chopinlaan, Kiel, Nieuwe St Jansstraat en Verlengde Lodewijkstraat is de meerderheid ontevreden.

De Folkingedwarsstraat scoort het beste, slechts één gebruiker is hier zeer ontevreden.

Figuur 5.3 Tevredenheid onderhoud en hygiëne sportvloer

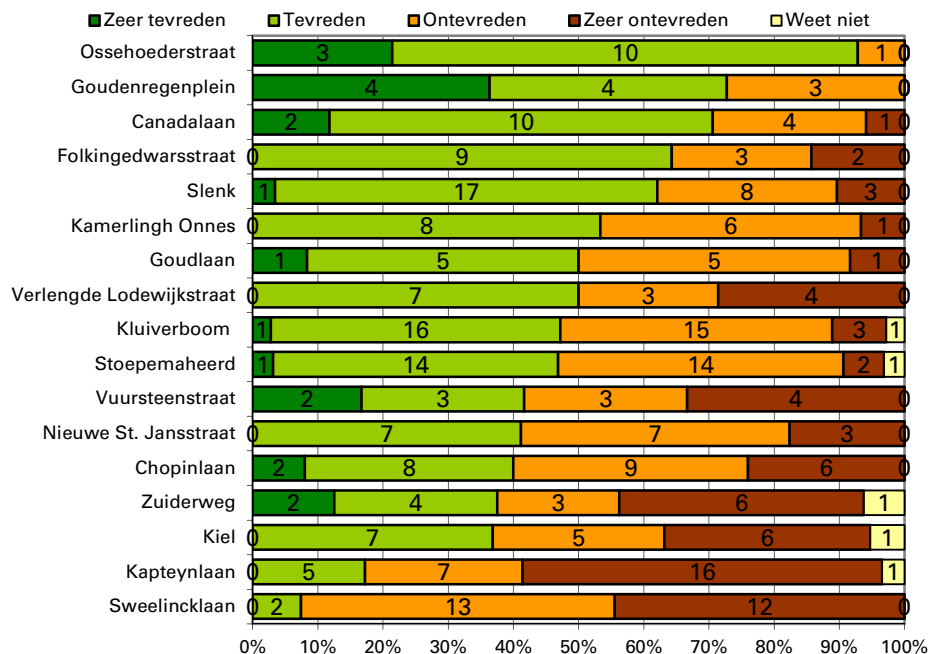


Onderhoud en hygiëne van de kleedkamers

Alhoewel veel gymzalen ontevreden klanten hebben op het gebied van de hygiëne en het onderhoud van de kleedkamers springen ook hier weer de gymzalen Kapteynlaan en Sweelincklaan er uit.

De Ossehoederstraat valt op in positieve zin: bijna iedereen is hier tevreden over onderhoud en hygiëne van de kleedkamers.

Figuur 5.4 Tevredenheid onderhoud en hygiëne kleedkamers

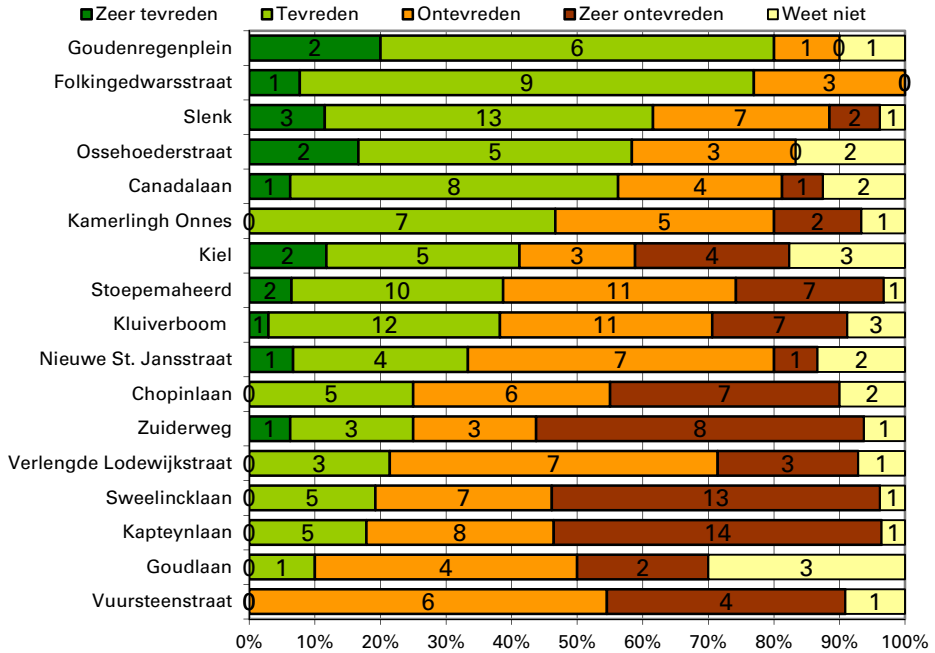


Onderhoud en hygiëne van de douches

Ook het onderhoud en de hygiëne van de douches zijn volgens velen niet op orde. De bezoekers van de Vuursteenstraat zijn hierover zelfs allemaal (zeer) ontevreden.

In de Folkingedwarsstraat en het Goudenregenplein valt het daarentegen mee, slechts enkelingen zijn hier ontevreden.

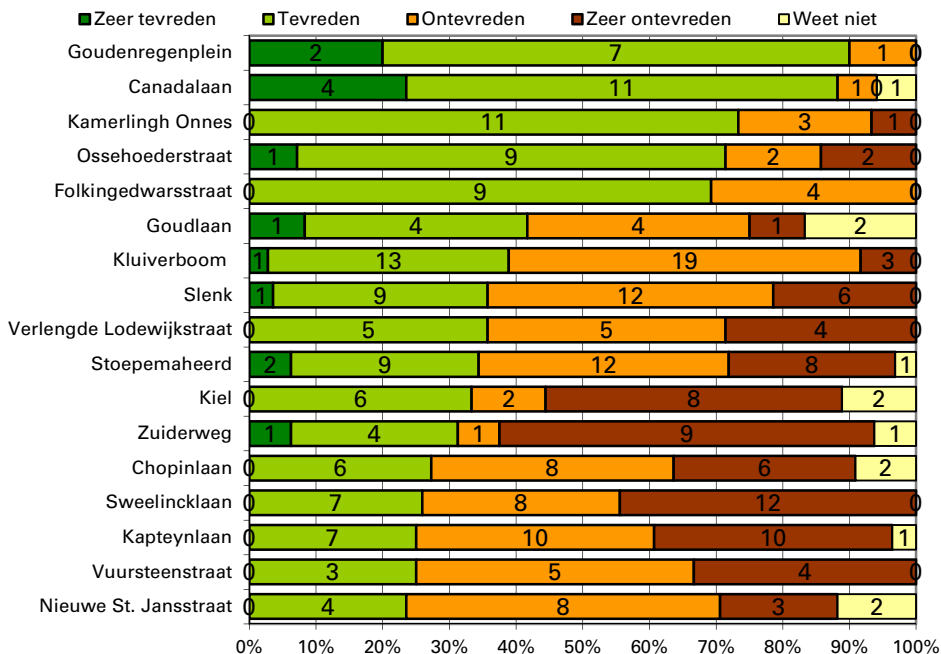
Figuur 5.5 Tevredenheid onderhoud en hygiëne douches



Onderhoud en hygiëne van de toiletten

Over het onderhoud en de hygiëne van de toiletten zijn lang niet alle gebruikers van de gymzalen tevreden. Eigenlijk scoren alleen de zalen Canadalaan, Folkingedwarsstraat, Kamerlingh Onnes- en Ossehoederstraat op dit punt een voldoende. Bij de overige zalen blijkt de helft of meer dan de helft ontevreden.

Figuur 5.6 Tevredenheid onderhoud en hygiëne toiletten

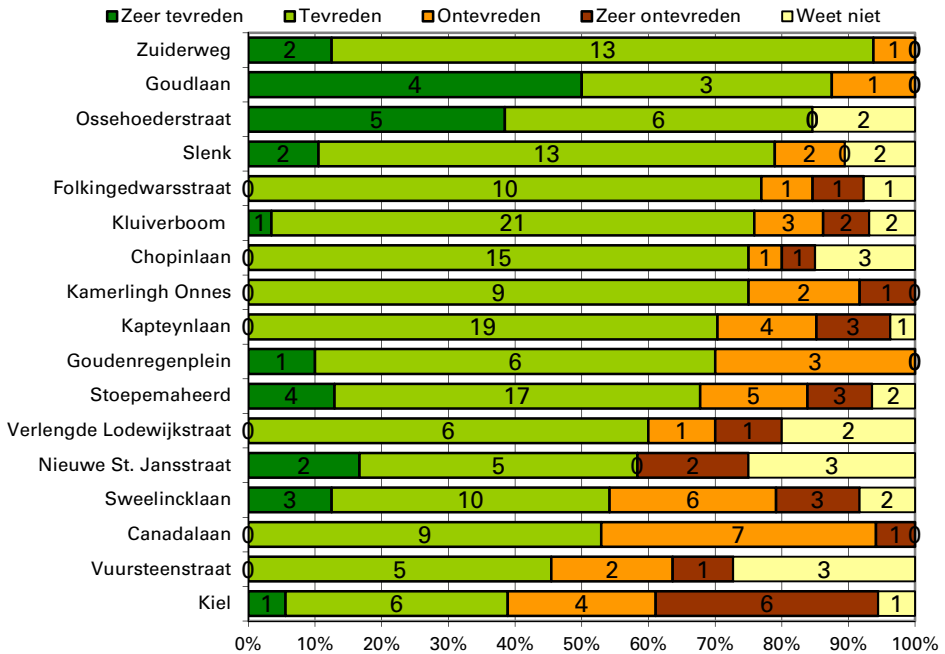


Onderhoud en hygiëne van het sportmateriaal

De gebruikers van de gymzalen zijn redelijk tevreden over het onderhoud en de hygiëne van de de materialen in de zalen. Alleen in gymzaal Kiel is meer dan de helft ontevreden. Ook aan de Canadalaan en de Sweelincklaan heerst enige ontevredenheid.

Opnieuw scoort de Ossehoederstraat het best: alle respondenten die in deze zaal sporten zijn tevreden over het onderhoud en hygiëne van de materialen.

Figuur 5.7 Tevredenheid onderhoud en hygiëne sportmateriaal



5.2 De resultaten per gymzaal

We zullen nu de resultaten per gymzaal bespreken. Voor iedere gymzaal bespreken we het oordeel over de geschiktheid van en de tevredenheid over verschillende aspecten.

Ook gaan we kort in op het type gebruik van de respondenten: de sportsoort en de tijden waarvoor men een voorkeur heeft om te sporten. Zoals eerder opgemerkt is informatie over een aantal gymzalen weggelaten omdat deze een respons van minder dan 11 hadden.

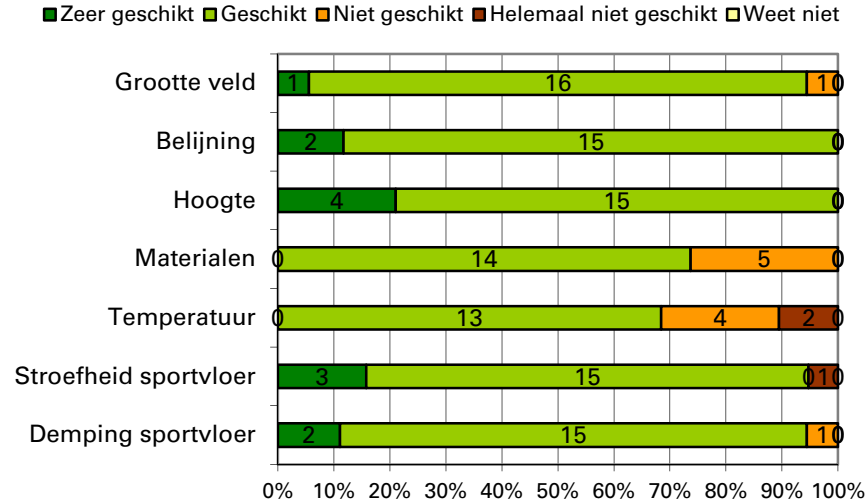
Gymzaal Canadalaan

Van de 19 respondenten die in de gymzaal aan de Canadalaan komen is driekwart lid van een sportvereniging. Daarnaast bezoeken mensen de zaal vanuit een 'ander' verband of als trainer van een sportvereniging. Van de respondenten komt iets meer dan de helft om te gymnastieken en een kwart komt voor volleybal. Bijna alle respondenten van de Canadalaan komen één keer per week in deze gymzaal.



De sporters vinden de zaal op veel aspecten geschikt. Een kwart vindt de materialen en de temperatuur van de gymzaal niet geschikt.

Figuur5.8 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



Er is gevraagd op welk tijdstip ze het liefst gebruik zouden maken van de gymzaal. De meeste sporters willen op de dinsdagavond sporten, tussen 20.00 en 22.00 uur. Verreweg de meeste van de ondervraagden geven aan over het geheel genomen tevreden te zijn met de gymzaal, een tweetal geeft aan ontevreden te zijn.

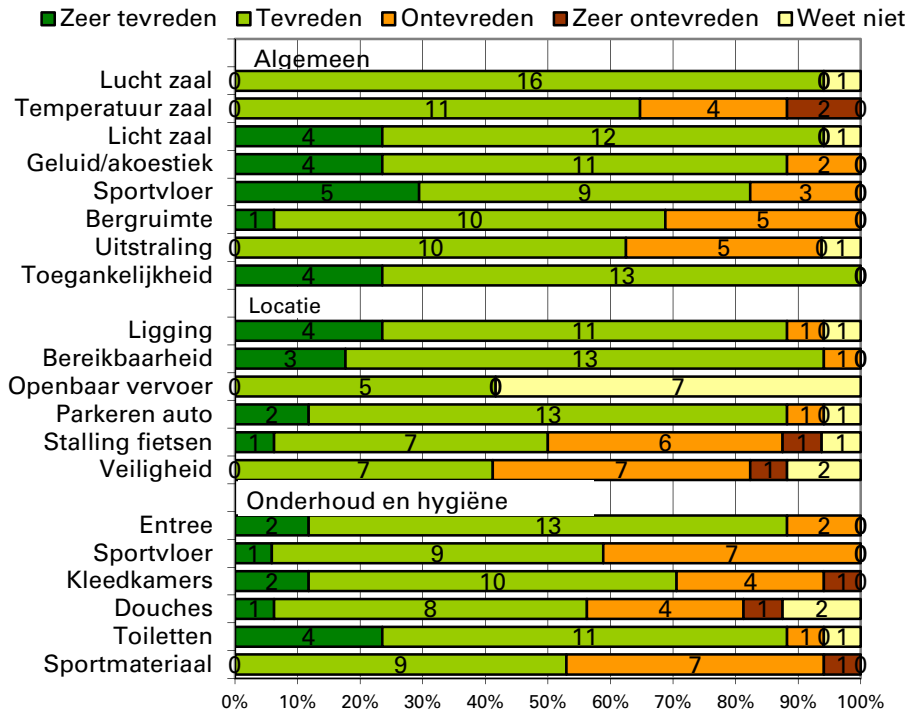
Tabel 5.2 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	0
Tevreden	15
Ontevreden	2
Zeer ontevreden	0
Weet niet	0
Totaal	17

Alle sporters zijn tevreden over de lucht en het licht in de zaal, de toegankelijkheid, ligging en bereikbaarheid, het openbaar vervoer en het parkeren van de auto.



Figuur 5.9 Mening over gymzaal Canadalaan



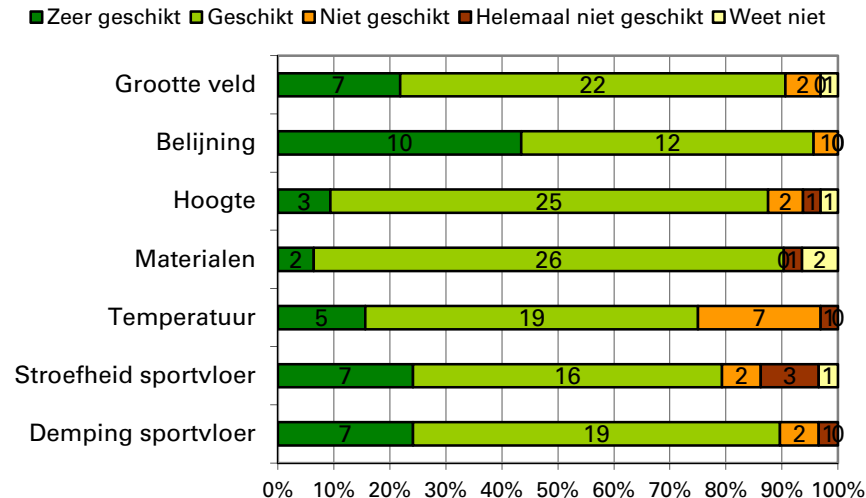
Over de temperatuur in de zaal, de bergruimte, de uitstraling, stalling van de fietsen, de veiligheid, de sportvloer, de kleedkamers, de douches en het sportmateriaal is ongeveer de helft van de respondenten niet tevreden.

Gymzaal Chopinlaan

Van de 32 respondenten die over de gymzaal aan de Chopinlaan oordelen is iets meer dan de helft lid van een sportvereniging. Van alle bezoekers komt twee vijfde voor volleybal. Een derde komt voor diverse andere sporten (zoals boogschieten) en een zesde komt er voor atletiek. De overgrote meerderheid komt één keer per week naar deze zaal.

De sporters zijn tevreden over de grootte van het veld, de hoogte, de materialen en de demping van de sportvloer. Bijna een kwart vindt de temperatuur en de stroefheid van de vloer niet geschikt.

Figuur 5.10 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?





De bezoekers van de gymzaal Chopinlaan komen het liefst op doordeweekse avonden tussen 20.00 en 22.00 uur. Van de ondervraagden geeft bijna drie kwart aan over het geheel genomen tevreden te zijn met de gymzaal. Iets meer dan een kwart is ontevreden.

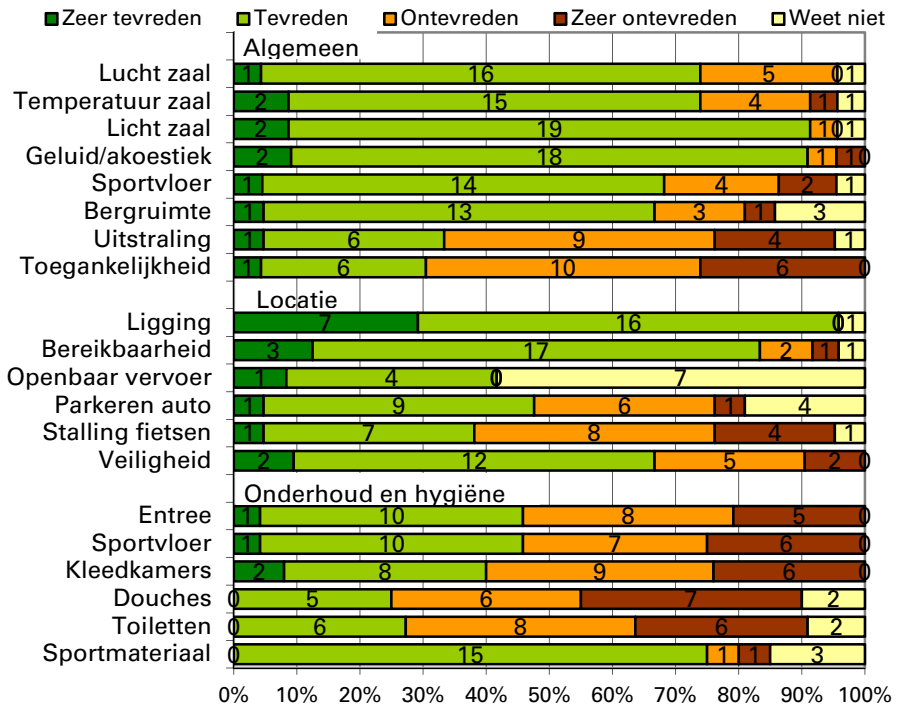
Tabel 5.3 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	0
Tevreden	18
Ontevreden	7
Zeer ontevreden	0
Weet niet	0
Totaal	25

De sporters zijn tevreden over het licht in de zaal, het geluid of de akoestiek, de ligging, de bereikbaarheid en het openbaar vervoer. Over de uitstraling, de toegankelijkheid en de stalling van de fietsen, de entree, de sportvloer, de kleedkamers, de douches en de toiletten is een ruime meerderheid ontevreden.



Figuur 5.11 Mening over gymzaal Chopinlaan

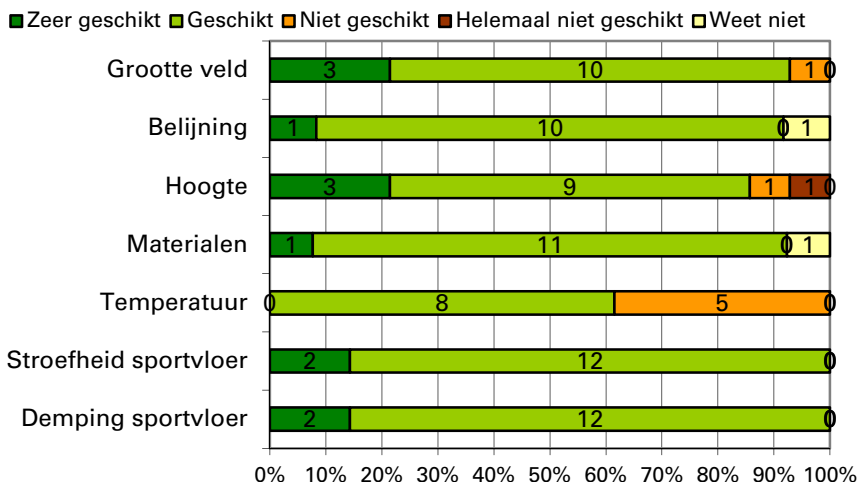


Gymzaal Folkingedwarstraat

De 14 respondenten die deze gymzaal bezoeken doen dit voor ruim de helft als lid van een sportvereniging en voor bijna de helft als particuliere sporter. Zij komen in vrijwel gelijke aandelen voor badminton, basketbal en volleybal. Al deze respondenten hebben aangegeven dat zij de zaal één keer per week bezoeken.

Bijna iedereen is tevreden over de geschiktheid van de gymzaal. Maar ongeveer een derde is ontevreden over de temperatuur.

Figuur 5.12 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De meeste sporters willen aan het einde van de middag sporten, tussen 16.00 en 18.00 uur. De grootste voorkeur heeft de dinsdagavond.

Tabel 5.4 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

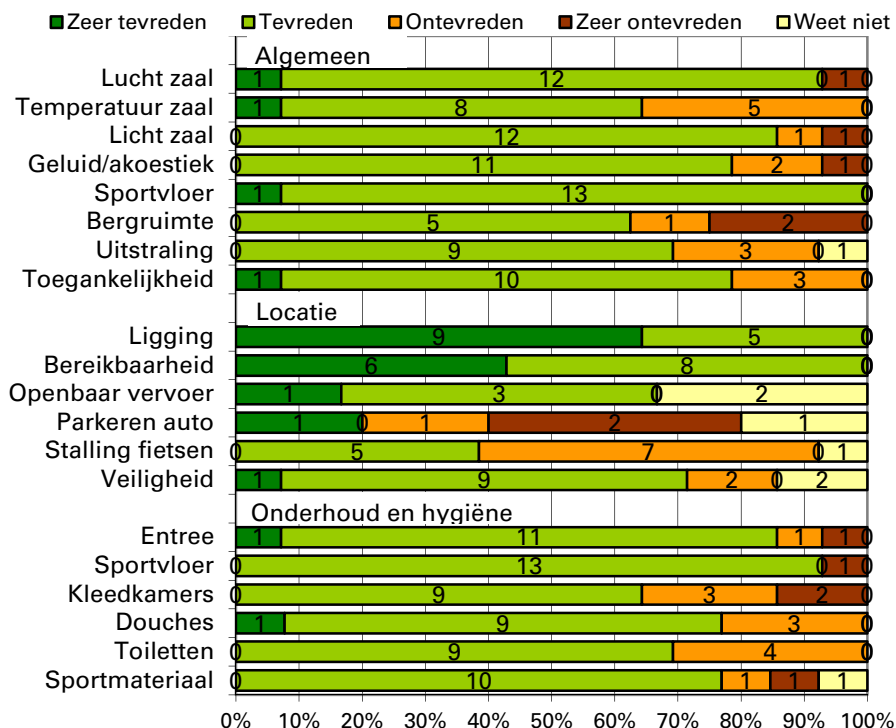
Tevredenheid	Aantal	Percentage
Zeer tevreden	1	7%
Tevreden	12	86%
Ontevreden	0	0%
Zeer ontevreden	0	0%
Weet niet	1	7%
Totaal	14	

Op de vraag hoe tevreden de respondenten zijn over de gymzaal in het geheel antwoordt bijna iedereen positief. Slechts één persoon weet het niet.



Over de meeste deelaspecten zijn de respondenten van de gymzaal Folkingedwardsstraat tevreden. Wel is een derde ontevreden over de temperatuur. Daarnaast kunnen waarschijnlijk niet alle sporters daar in de binnenstad goed hun auto of fiets kwijt, over beide zien we ontevredenheid.

Figuur 5.13 Mening over gymzaal Folkingedwardsstraat



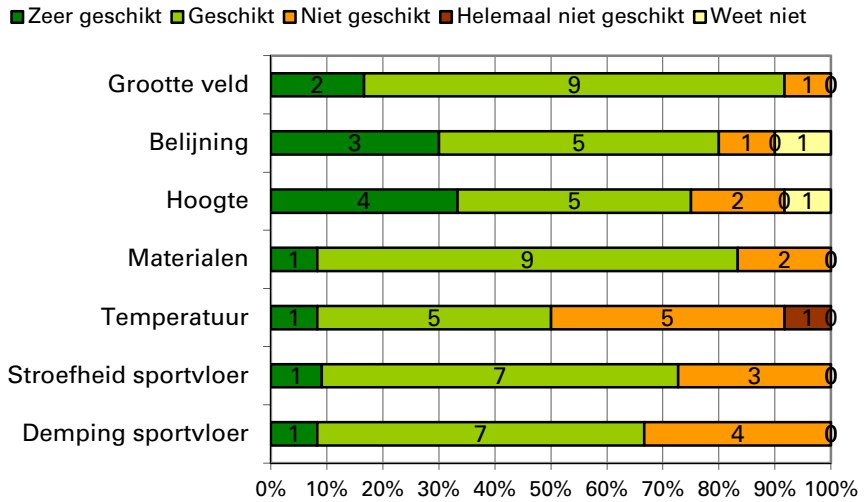
Gymzaal Goudenregenplein

Iets meer dan de helft van deze 12 respondenten is lid van een sportvereniging, de anderen bezoeken de gymzaal in diverse andere verbanden. De respondenten benutten de zaal vooral voor 'andere' sportactiviteiten, zoals judo of boksen. Verder doet men er aan gymnastiek, krijgskunst en schoolsport.

De gymzaal aan het Goudenregenplein wordt iets vaker dan gemiddeld bezocht, bijna de helft geeft aan de zaal meerdere keren per week te bezoeken.

De meeste respondenten vinden de zaal geschikt of zelfs zeer geschikt. Alleen over de temperatuur is de helft ontevreden. Verder is er enige ontevredenheid over de sportvloer.

Figuur 5.14 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De gebruikers van de gymzaal aan het Goudenregenplein bezoeken de zaal bij voorkeur op maandag- en woensdagavond (18.00 – 20.00 uur). Over het geheel genomen is een kwart ontevreden en drie kwart tevreden over de zaal.



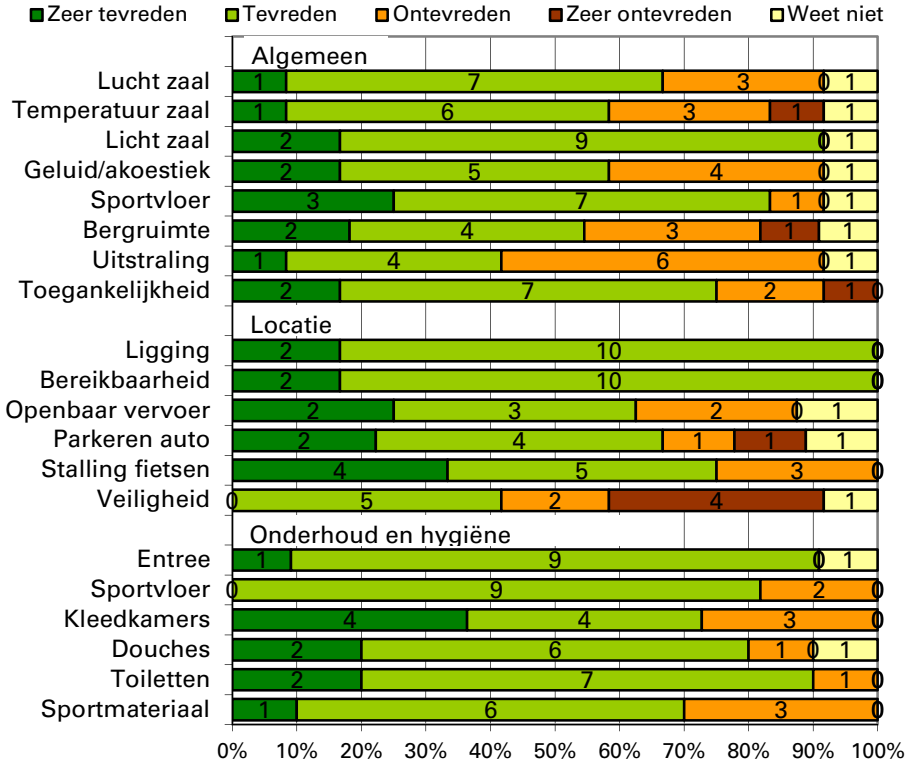
Tabel 5.5 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	1
Tevreden	8
Ontevreden	3
Zeer ontevreden	0
Weet niet	0
Totaal	12

De respondenten zijn in hun mening meer verdeeld over de algemene aspecten dan bij de eerder besproken zalen. Er zijn bij vrijwel alle aspecten steeds enkelen ontevreden. Meer dan de helft is ontevreden over de uitstraling van de gymzaal. De meerderheid is ontevreden of zelfs zeer ontevreden over de veiligheid van de gymzaal. Daarentegen zijn er in vergelijking met eerder besproken gymzalen relatief weinig mensen ontevreden over het onderhoud en de hygiëne.



Figuur 5.15 Mening over gymzaal Goudenregenplein

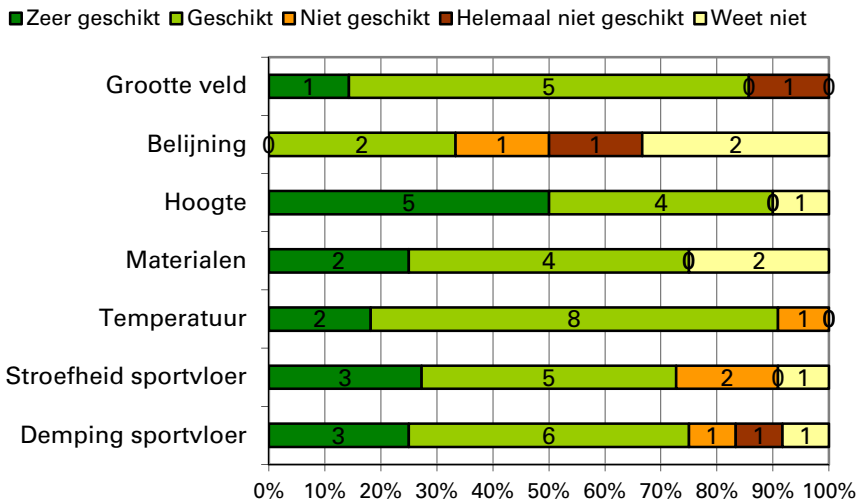


Gymzaal Goudlaan

Bijna alle 12 respondenten die hun mening geven over de gymzaal aan de Goudlaan zijn leden van een sportvereniging. Twee derde komt in deze zaal voor tafeltennis en drie kwart komt er één keer in de week. Ze zijn overwegend tevreden over de geschiktheid van de zaal, alleen de belijning en de sportvloer zijn niet volgens iedereen geschikt. De gebruikers van deze gymzaal hebben ook een voorkeur voor sport in de avond, vooral voor de maandag en de vrijdag (18.00-22.00). Daarnaast zijn er een paar respondenten die op de zaterdagmiddag van 12.00-16.00 willen sporten.



Figuur 5.16 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



Over de gymzaal in het geheel zijn, op een tweetal na, de meeste mensen tevreden.

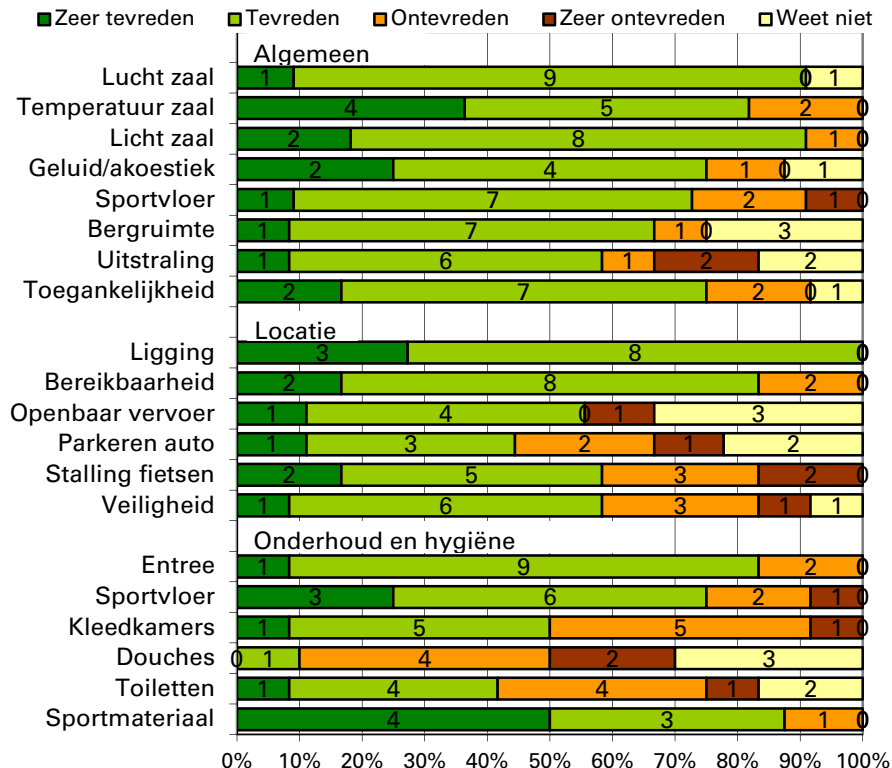
Tabel 5.6 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	0
Tevreden	10
Ontevreden	2
Zeer ontevreden	0
Weet niet	0
Totaal	12



In figuur 5.17 is te zien dat men overwegend tevreden is over de algemene aspecten van gymzaal Goudlaan. Over de locatie is wat verdeeldheid over het parkeren van de auto, de stalling van de fietsen en de veiligheid. Vooral het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten leidt tot ontevredenheid onder de sporters.

Figuur 5.17 Mening over gymzaal Goudlaan

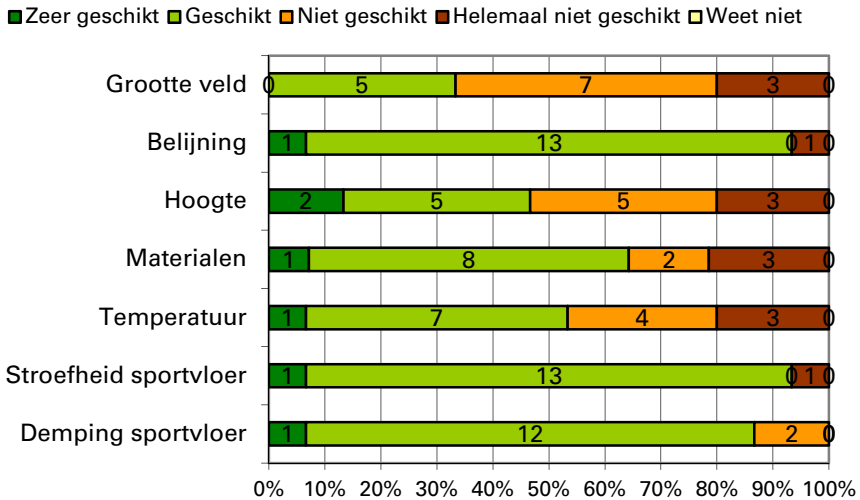


Gymzaal Kamerlingh Onnes

Net als bij de andere gymzalen zijn hier de meeste van de 15 respondenten lid van een sportvereniging. De helft bezoekt de zaal voor volleybal en een kwart komt er voor basketbal. De meesten (drie kwart) komen er één keer per week, een enkeling komt meerdere keren per week.

Er zijn meer mensen dan gemiddeld die aangeven dat de zaal op een aantal van de genoemde aspecten niet geschikt is. Meer dan de helft is ontevreden over de geschiktheid van de grootte van het veld en de hoogte van de zaal. Er is slechts een krappe meerderheid tevreden over de temperatuur.

Figuur 5.18 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De bezoekers van deze zaal hebben de voorkeur om doordeweeks te sporten tussen 18.00 en 22.00 uur. Meer dan de helft is ontevreden over gymzaal Kamerlingh Onnes in het geheel. Slechts twee vijfde is tevreden.

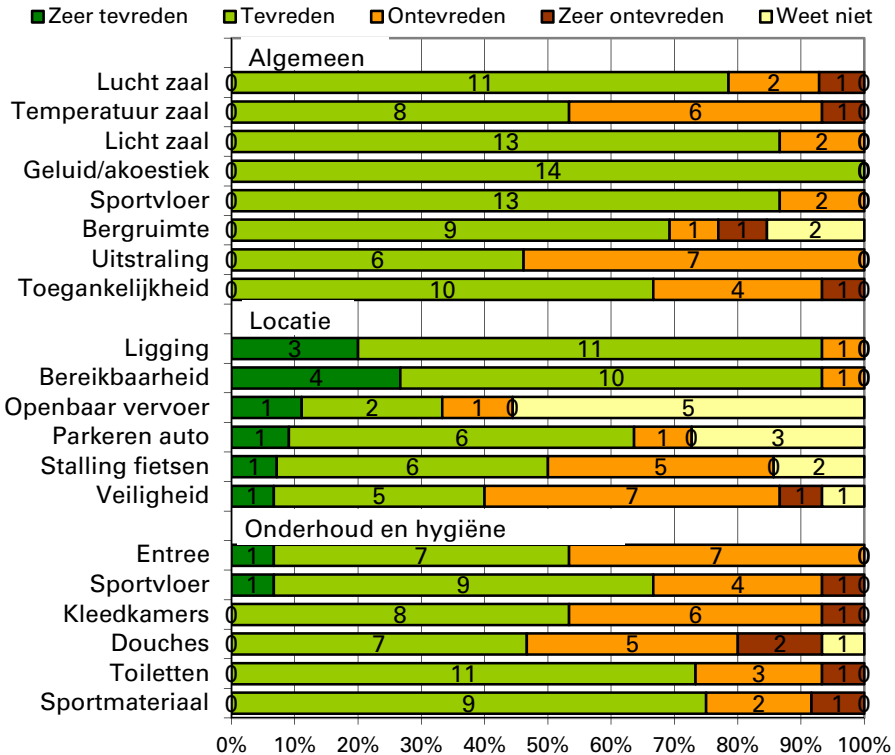
Tabel 5.7 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	0
Tevreden	6
Ontevreden	7
Zeer ontevreden	1
Weet niet	1
Totaal	15

Bij deze gymzaal is in figuur 5.19 te zien dat een deel ontevreden is over de temperatuur in de zaal. Dit kwam ook al uit het oordeel over de geschiktheid naar voren. Een meerderheid is ontevreden over de uitstraling en de veiligheid van gymzaal Kamerlingh Onnes. Over het onderhoud en de hygiëne is men ook verdeeld, nog maar net een meerderheid is tevreden.



Figuur 5.19 Mening over gymzaal Kamerlingh Onnes



Gymzaal Kapteynlaan

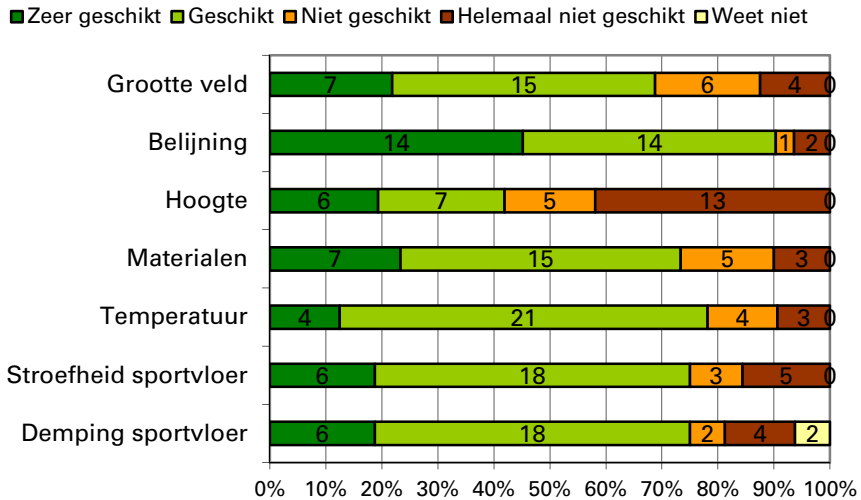
Drie kwart van de 32 respondenten die berichten over de gymzaal aan de Kapteynlaan zijn lid van een sportvereniging. Twee derde komt naar de zaal om te volleyballen, één op de vijf beoefent er krijgskunst.

Een grote meerderheid bezoekt de gymzaal één keer per week, een enkeling komt meerdere keren per week.

De geschiktheid wordt voor de meeste aspecten als redelijk beoordeeld. De respondenten zijn opvallend ontevreden over de hoogte van de gymzaal. Dat heeft zeer waarschijnlijk met de behoefte aan hoogte van de volleyballers te maken.

Bij voorkeur sporten de bezoekers van deze zaal doordeweeks in de avond (18.00 – 22.00 uur).

Figuur 5.20 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



Ruim de helft is ontevreden of zelfs zeer ontevreden over de gymzaal. Slechts een derde is tevreden. Mogelijk dat de beoordeling van de deelaspecten zicht kunnen geven op de redenen waarom de mensen ontevreden zijn.



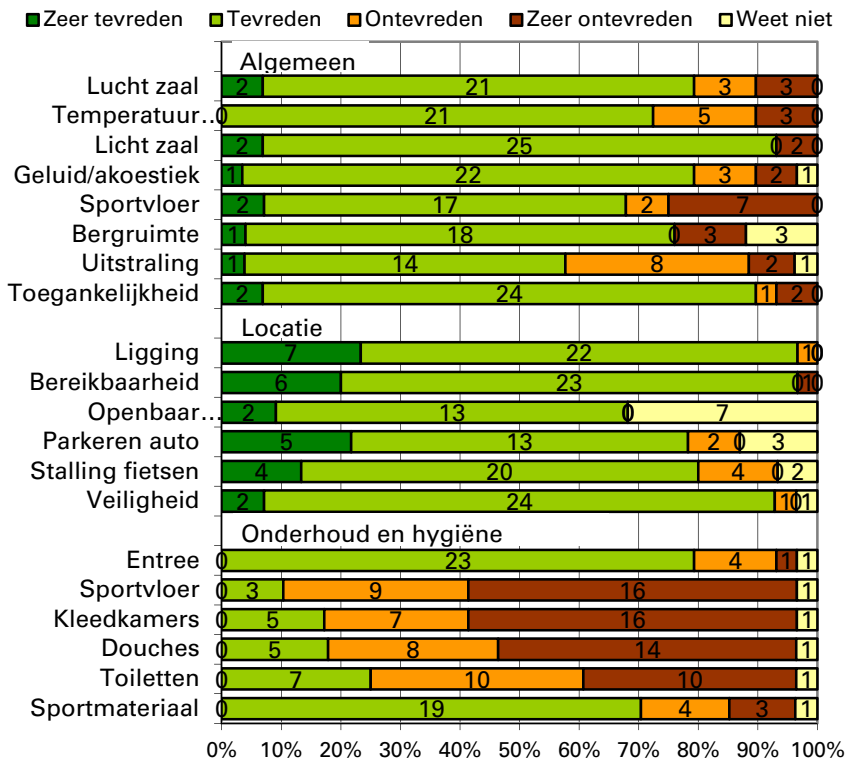
Tabel 5.8 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	1
Tevreden	10
Ontevreden	12
Zeer ontevreden	6
Weet niet	0
Totaal	30

Zoals te zien is in figuur 5.21 scoort gymzaal Kapteynlaan op de algemene aspecten en de locatie goed; de meerderheid is tevreden. Alleen de uitstraling en de vloer scoren hier minder. De ontevredenheid zit vooral in het onderhoud en de hygiëne van de sportvloer, kleedkamers, douches en toiletten. Hierover is de meerderheid ontevreden of zelfs zeer ontevreden.



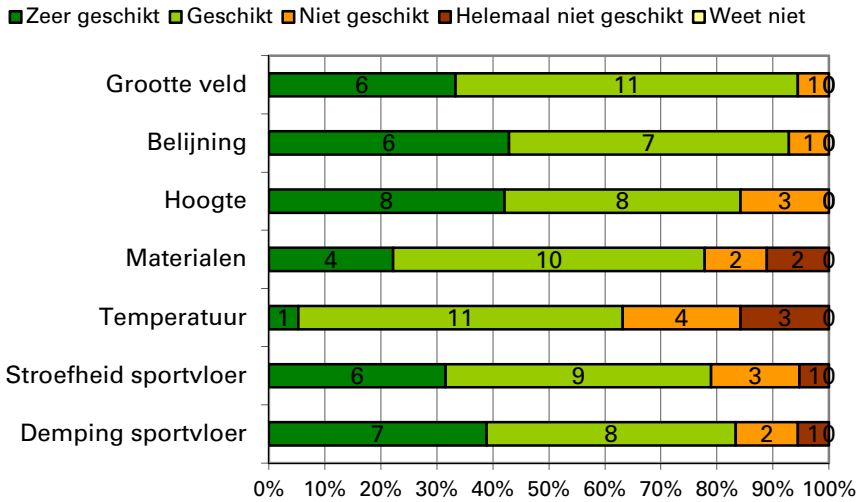
Figuur 5.21 Mening over gymzaal Kapteynlaan



Gymzaal Kiel

Bijna alle 19 respondenten die oordelen over de gymzaal aan de Kiel komen daar als lid van een sportvereniging. Deze gymzaal wordt voornamelijk gebruikt voor gymnastiek en krijgskunst (beide ruim een derde). De meeste bezoekers komen er één keer per week. Over het algemeen vindt men de gymzaal (zeer) geschikt. Men is minder tevreden over de temperatuur. Over de gewenste tijden om te sporten zijn de respondenten verdeeld. De meeste mensen zijn in zijn geheel tevreden over de gymzaal. Toch is iets meer dan een derde ontevreden.

Figuur 5.22 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



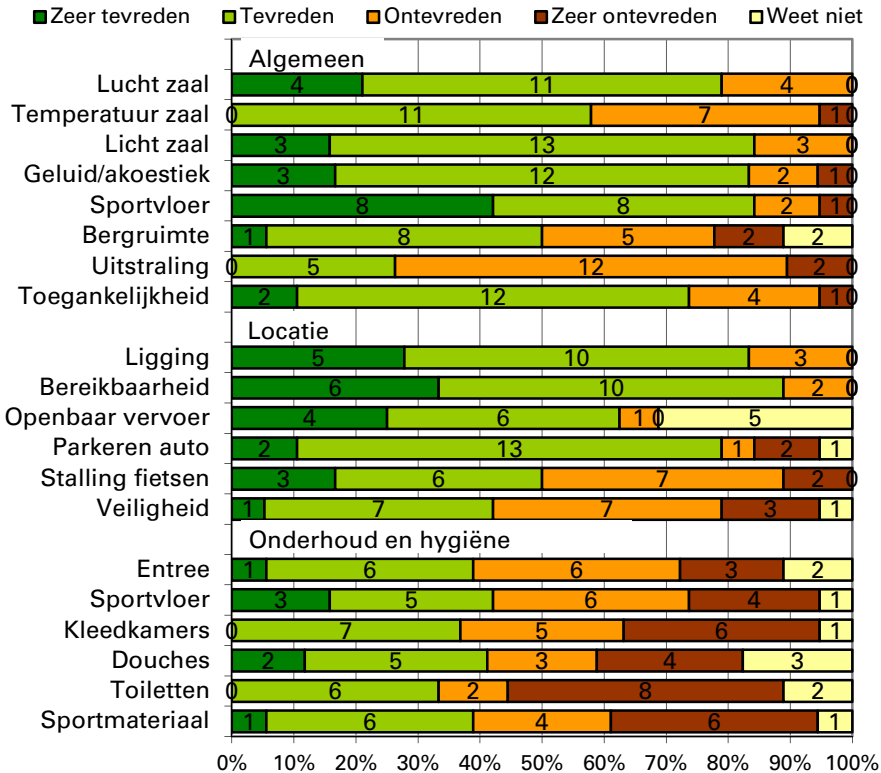
Tabel 5.9 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	1
Tevreden	11
Ontevreden	6
Zeer ontevreden	1
Weet niet	0
Totaal	19

Als we kijken naar de tevredenheid over de deelaspecten van de gymzaal dan zien we de ontevredenheid ten opzichte van de temperatuur in de zaal terug. Slechts een krappe meerderheid is hier tevreden over. Over de uitstraling is een grote meerderheid ontevreden. De veiligheid laat eveneens te wensen over; iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan op dit punt ontevreden te zijn. De sporters zijn relatief vaak ontevreden over de stalling van de fietsen. Het onderhoud en de hygiëne zijn belangrijke punten voor de sporters van de gymzaal aan de Kiel. De meerderheid is ontevreden of zeer ontevreden over alle aspecten van onderhoud en hygiëne.



Figuur 5.23 Mening over gymzaal Kiel



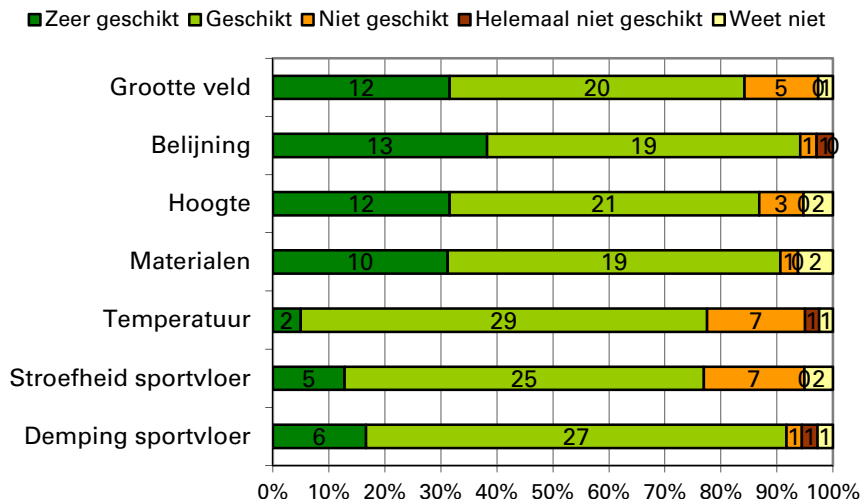
Gymzaal Kluiverboom

De 40 bezoekers van de gymzaal aan de Kluiverboom die meewerkten zijn voor driekwart leden van een sportvereniging, de rest komt er in een ander verband. De sporten waaraan ze het meeste doen zijn volleybal (twee vijfde) en basketbal (een vijfde). De meeste sporters komen één keer per week, een enkeling komt meerdere keren in de week.

Over het algemeen wordt de zaal als geschikt of zelfs als zeer geschikt beoordeeld. Maar een kleine groep is ontevreden over de grootte van het veld, de temperatuur en de stroefheid van de vloer.

De respondenten sporten bij voorkeur in de avond, met name op dinsdag. Bijna alle respondenten zijn over het geheel tevreden over de gymzaal.

Figuur 5.24 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



Tabel 5.10 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

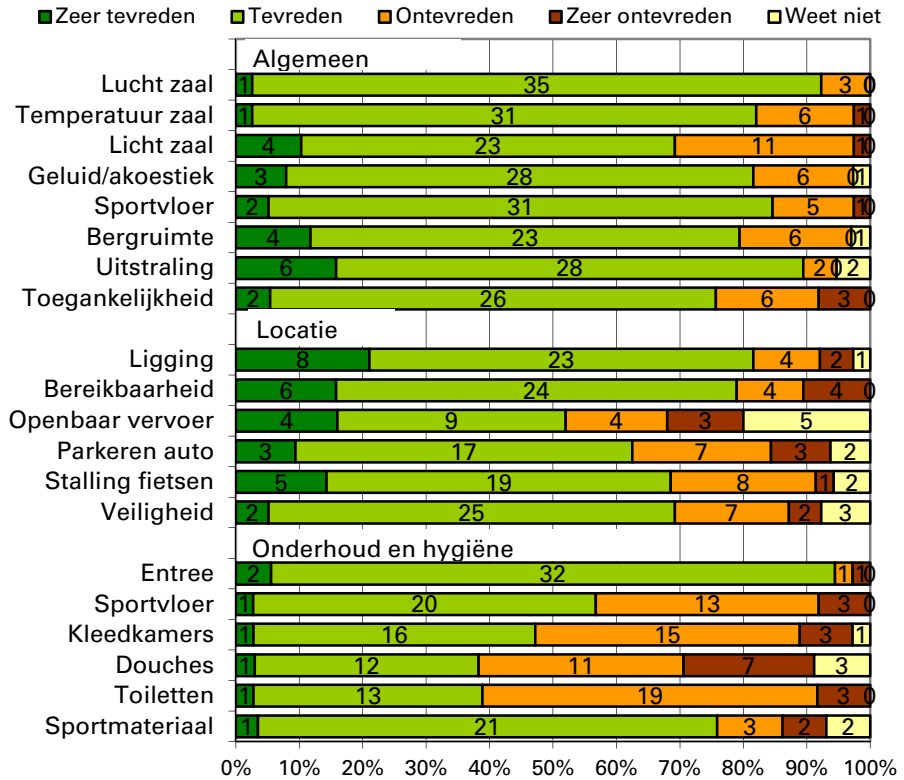
Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	0
Tevreden	35
Ontevreden	1
Zeer ontevreden	2
Weet niet	0
Totaal	38

Over de algemene aspecten en de locatie van de zaal is de meerderheid tevreden. Er is meestal maar een geringe groep ontevreden. Uitzonderingen vinden we hier bij het licht in de zaal en een aantal aspecten van de locatie.

De overwegende tevredenheid vinden we zeker niet waar het gaat om het onderhoud en de hygiëne. Een meerderheid is ontevreden over de kledkamers en de toiletten, en over de douches is zelfs een groep zeer ontevreden. Ook het onderhoud en de hygiëne van de sportvloer zorgt voor ontevredenheid, al is hier nog wel een krappe meerderheid tevreden over.



Figuur5.25 Mening over gymzaal Kluiiverboom

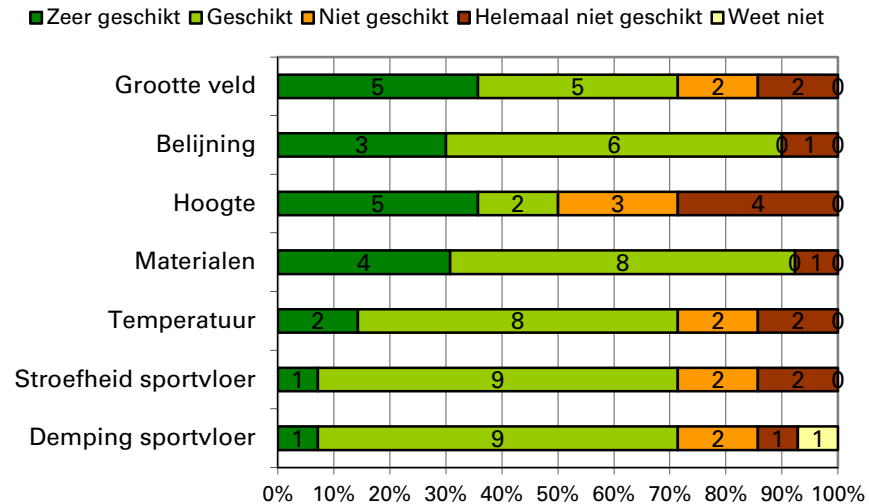


Gymzaal Ossehoederstraat

Bijna alle 14 respondenten die zich uitspreken over de gymzaal aan de Ossehoederstraat zijn lid van een sportvereniging. Ruim de helft van hen doet aan volleybal een derde gymnastiek. Dit doen de respondenten, op één na, één keer per week.



Figuur 5.26 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De zaal wordt als geschikt beoordeeld, behalve wat betreft de hoogte, hierover is de helft ontevreden. Ook deze sporters hebben de voorkeur om te sporten op doordeweekse avonden. Bijna alle respondenten zijn over het geheel genomen tevreden over deze gymzaal.

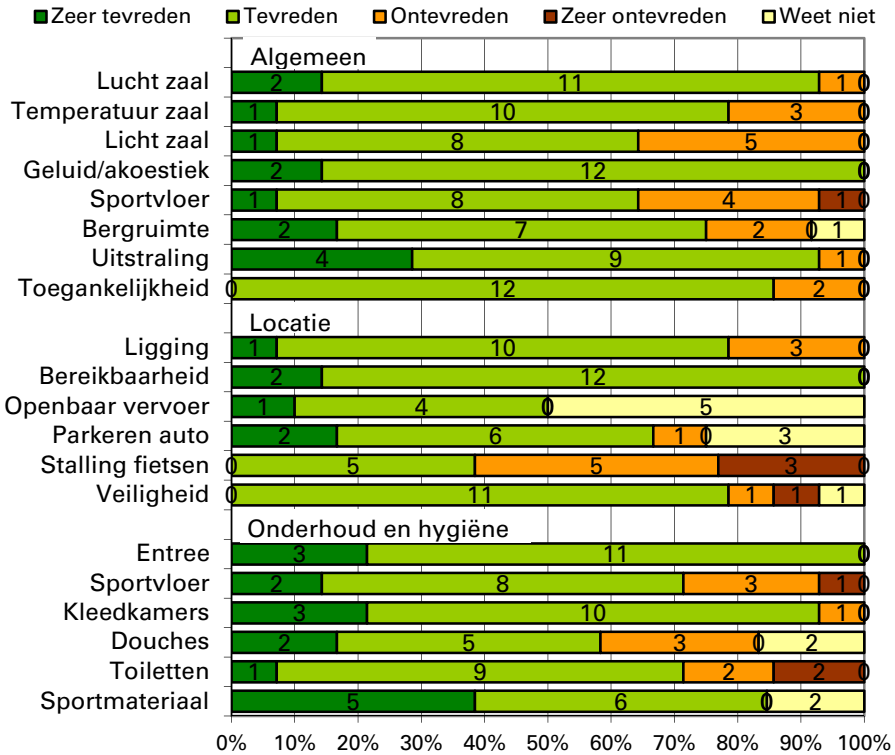
Tabel 5.11 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	1
Tevreden	12
Ontevreden	1
Zeer ontevreden	0
Weet niet	0
Totaal	14

Wat bij de gymzaal aan de Ossehoederstraat opvalt, is dat er in vergelijking met andere zalen maar weinig mensen ontevreden zijn over onderhoud en hygiëne. Daarnaast zijn er überhaupt weinig punten waar de meerderheid ontevreden over is. Het enige punt waar veel mensen ontevreden over zijn is de stalling van de fietsen. Verder is er nog enige kritiek op het licht in de zaal en op de sportvloer.



Figuur 5.27 Mening over gymzaal Ossehoederstraat



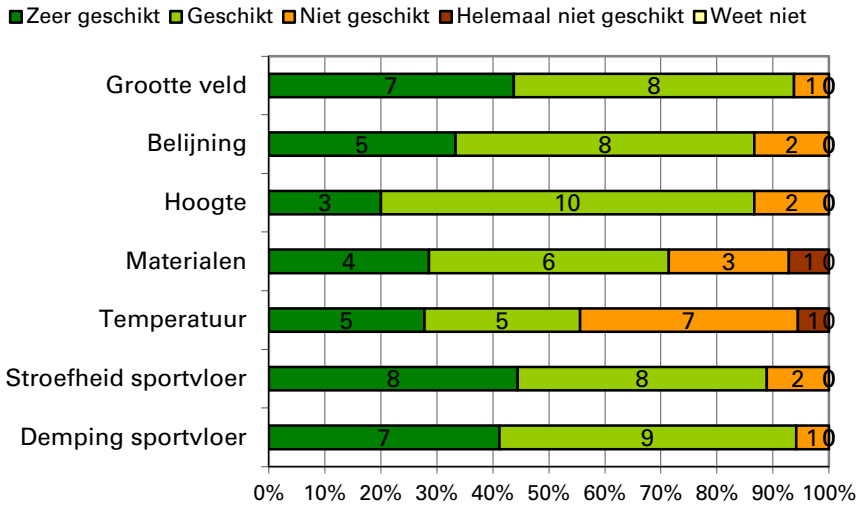
Gymzaal Nieuwe St. Jansstraat

De meeste van de 18 bezoekers van deze gymzaal komen hier in een 'ander' verband, veelal als particuliere sporter. De sporten waar ze aan doen zijn badminton (een derde), krijgskunst (een vijfde), schoolsport (bijna een vijfde) en andere sporten. De grote meerderheid komt één keer in de week.

Men vindt de zaal geschikt, maar wel is er een minderheid die ontevreden is over de temperatuur.

Deze respondenten sporten bij voorkeur op de dinsdag- en vrijdagavond (20.00 – 22.00 uur). Over het geheel van deze gymzaal is drie kwart van de sporters tevreden, bijna een kwart is ontevreden.

Figuur 5.28 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



Tabel 5.12 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	1
Tevreden	12
Ontevreden	3
Zeer ontevreden	1
Weet niet	0
Totaal	17

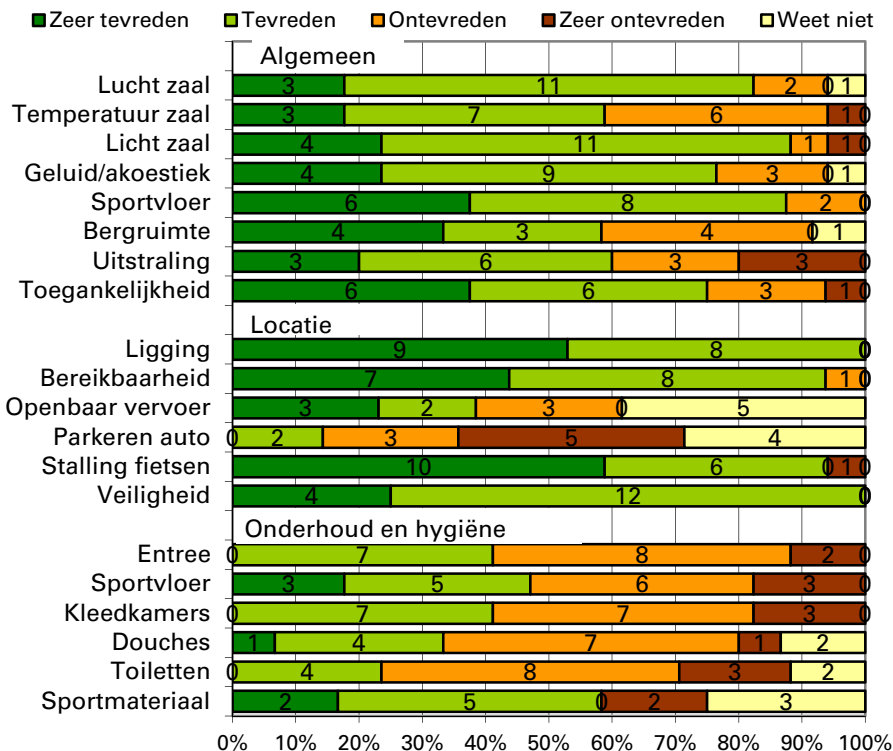
Over de algemene aspecten van de zaal is men tevreden of zelfs zeer tevreden. De respondenten zijn iets minder tevreden over de temperatuur en de uitstraling van de zaal.

Ook over de locatie is men zeer tevreden. Behalve over het parkeren van de auto en het openbaar vervoer, daarover zijn wat meer sporters ontevreden.

Bij de gymzaal Nieuwe St.Janstraat zijn de bezoekers vooral ontevreden over het onderhoud en de hygiëne in de zaal.



Figuur 5.29 Mening over gymzaal Nieuwe St. Jansstraat



Gymzaal Slenk

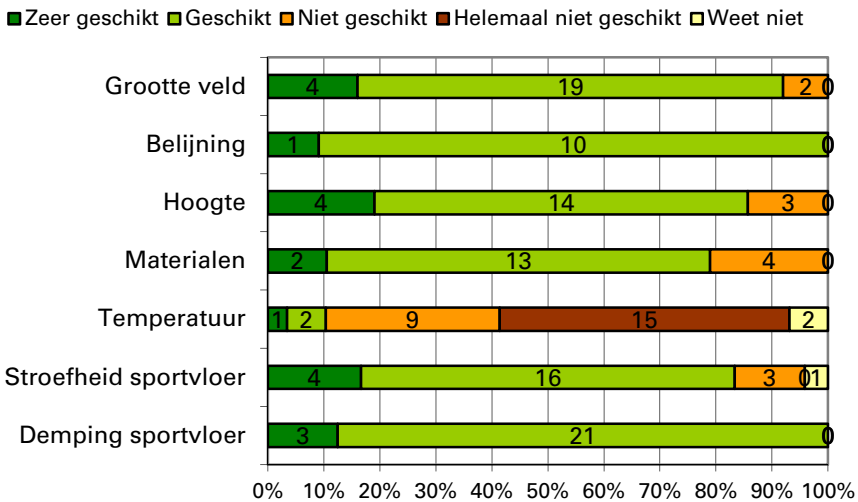
Bij de gymzaal Slenk zijn de meeste (drie kwart) van de 29 respondenten lid van een sportvereniging. Zij bezoeken de zaal voor labooca (bijna de helft; labooca staat voor 'latin boot camp' en is gericht op intensief bewegen op latijns-amerikaanse muziek), ballet (een derde) en volleybal (een vijfde).

De gymzaal wordt vrij intensief bezocht; driekwart van deze mensen geeft aan de gymzaal meerdere keren per week te bezoeken.

Men vindt deze zaal geschikt tot zeer geschikt voor de activiteiten die men er onderneemt, behalve op het punt van de temperatuur. Daar zijn bijna alle bezoekers ontevreden over.



Figuur 5.30 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De gebruikers van gymzaal Slenk hebben een voorkeur voor doordeweekse avonden van 18.00 tot 22.00 uur. Driekwart van de bezoekers zijn in algemene zin tevreden tot zeer tevreden over de gymzaal. Eén op de vijf is ontevreden.

In figuur 5.31 komt de ontevredenheid over de temperatuur in de zaal opnieuw naar voren. De meerderheid is hier zeer ontevreden over. Ook de lucht in de zaal vormt een reden tot ontevredenheid.

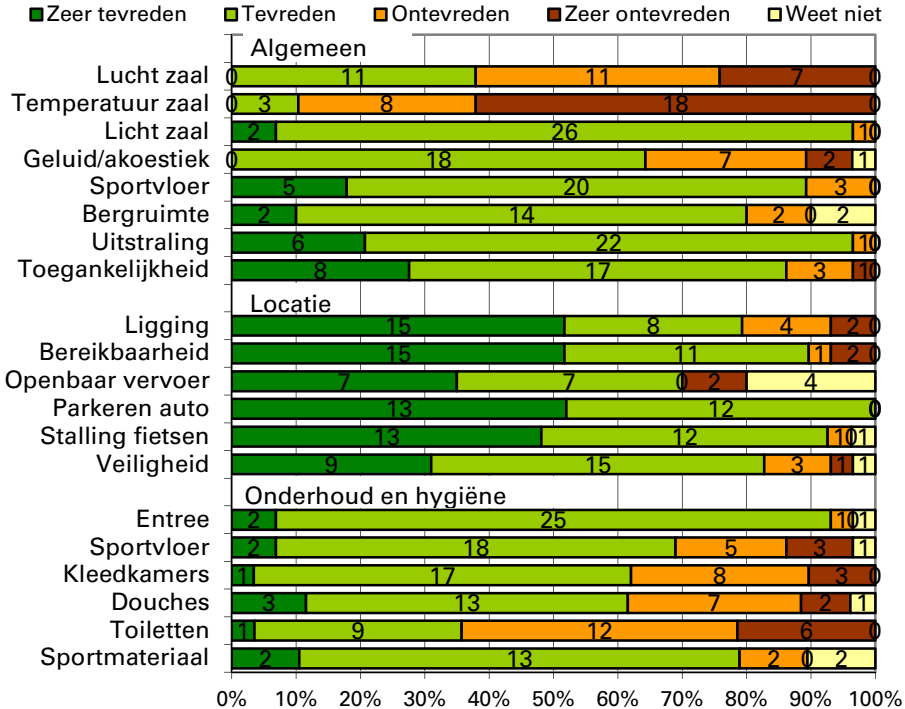
Over de locatie zijn de bezoekers tevreden, vaak zelfs zeer tevreden. De meerderheid blijkt tevreden over het onderhoud en de hygiëne, behalve waar het de toiletten betreft. Al gaat het niet om de meerderheid, ook over enkele andere aspecten van onderhoud en hygiëne is ontevredenheid te zien.

Tabel 5.13 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	1
Tevreden	21
Ontevreden	6
Zeer ontevreden	0
Weet niet	1
Totaal	29



Figuur 5.31 Mening over gymzaal Slenk



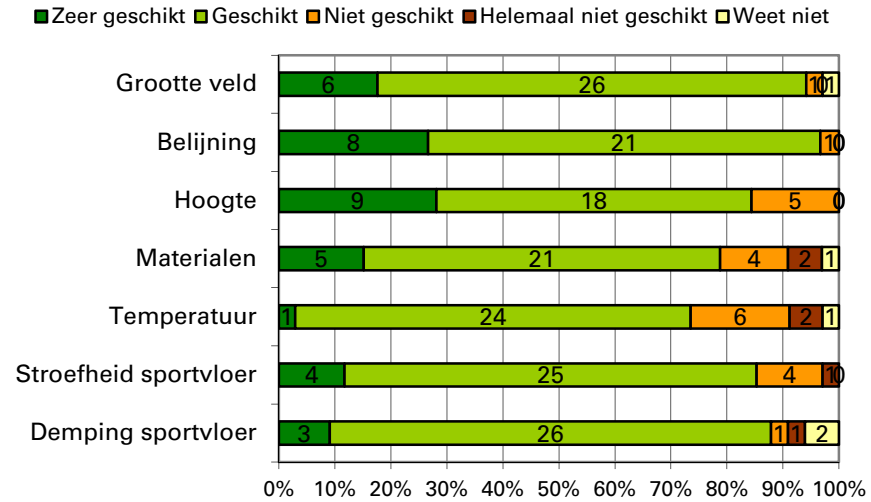
Gymzaal Stoepemaheerd

Deze 34 respondenten zijn voor twee derde leden van een sportvereniging, enkele zijn leerlingen of mensen die in een 'ander' verband de gymzaal gebruiken. Bijna de helft komt naar de zaal voor gymnastiek. Daarnaast doet men aan volleybal (een zesde) of men onderneemt 'andere' activiteiten. Er wordt iets vaker gesport dan gemiddeld in de andere gymzalen; een derde van de respondenten sport meerdere keren per week.

Bij voorkeur wordt er in deze gymzaal gesport tussen 16.00 en 18.00 uur. De gymzaal wordt opvallend goed beoordeeld op geschiktheid. Slechts een kleine groep blijkt hier ontevreden.

De meeste bezoekers zijn tevreden of zeer tevreden over de gymzaal in het geheel. Ongeveer een kwart is ontevreden.

Figuur 5.32 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



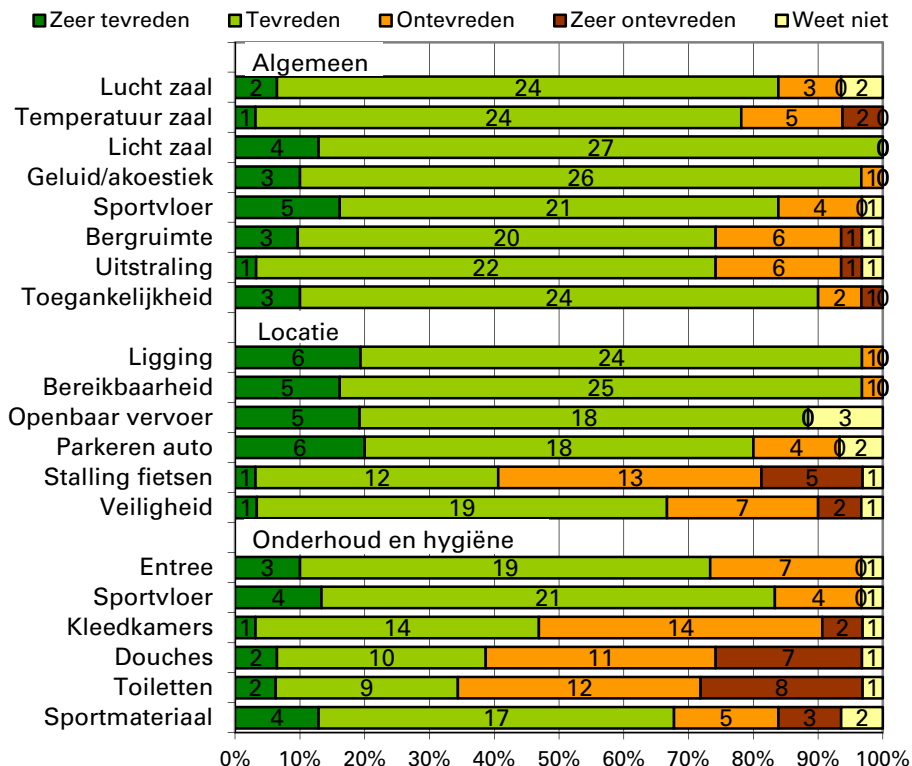
Tabel 5.14 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	4
Tevreden	21
Ontevreden	7
Zeer ontevreden	1
Weet niet	0
Totaal	33

Op het eerste gezicht zijn de bezoekers van gymzaal Stoepemaheerd redelijk tevreden. Maar als we inzoomen op onderdelen blijkt er een meerderheid ontevreden over de stalling van de fietsen en het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten. Over de laatste twee is zelfs een groep zeer ontevreden. Ook de (on)veiligheid geeft aanleiding tot enige ontevredenheid.



Figuur 5.33 Mening over gymzaal Stoepemaheerd

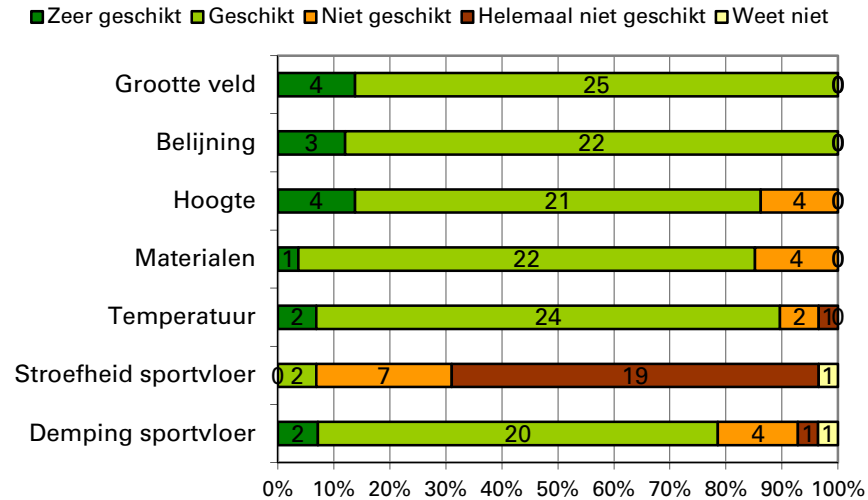


Gymzaal Sweelincklaan

Bijna alle 29 respondenten die hun oordeel geven over deze gymzaal zijn lid van een sportvereniging. De sporten waaraan men er doet zijn basketbal (een derde), volleybal (een vijfde), gymnastiek (een tiende) en ‘andere’ sporten. Vrijwel alle respondenten komen één keer in de week naar deze zaal.

De zaal wordt overwegend als geschikt beoordeeld. Alleen over de stroefheid van de vloer is een grote meerderheid zeer ontevreden.

Figuur 5.34 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De voorkeur voor het tijdstip van sporten geldt de avond (20.00 – 22.00 uur), op woensdag ook iets vroeger (18.00 – 20.00 uur).

Over het geheel genomen blijkt maar een derde tevreden over de gymzaal. De meerderheid is dus ontevreden of zeer ontevreden. Verderop kunnen we zien waarop deze ontevredenheid zich vooral baseert.



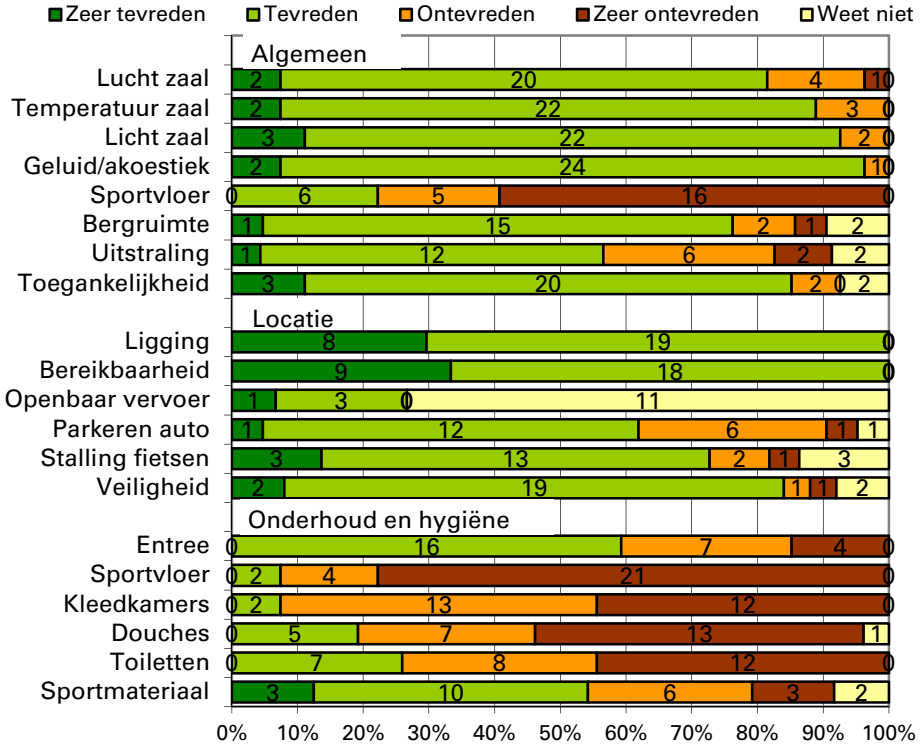
Tabel 5.15 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	0
Tevreden	8
Ontevreden	11
Zeer ontevreden	7
Weet niet	0
Totaal	26

Zoals bij de geschiktheid al te zien was blijken hier veel mensen zeer ontevreden over de sportvloer. Daarnaast zijn mensen ook zeer ontevreden over het onderhoud en de hygiëne van vooral de sportvloer, de kleedkamers, de douches en de toiletten. Ook op de uitstraling en op het onderhoud en de hygiëne van de entree en de sportmaterialen is kritiek.



Figuur 5.35 Mening over gymzaal Sweelincklaan



Gymzaal Verlengde Lodewijkstraat

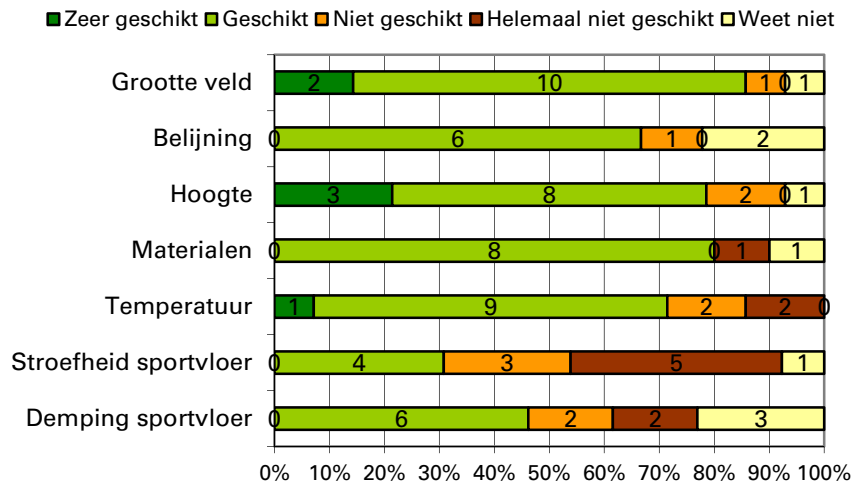
De meeste van de in totaal 14 respondenten die deze gymzaal beoordelen zijn lid van een sportvereniging. In de gymzaal aan de Verlengde Lodewijkstraat doen ze, met vier op de vijf respondenten, voornamelijk aan tafeltennis. Iets meer dan een derde komt meerdere keren per week en de helft bezoekt de zaal wekelijks.

De zaal wordt overwegend als geschikt beoordeeld, behalve de stroefheid van de vloer. Hier zijn duidelijk veel mensen ontevreden of zeer ontevreden over.

Deze sporters komen bij voorkeur op de doordeweekse avonden, van 18.00 tot 22.00 uur naar deze gymzaal.

De meeste van de sporters zijn over het algemeen tevreden over deze gymzaal, toch is een derde ontevreden.

Figuur 5.36 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



Tabel 5.16 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

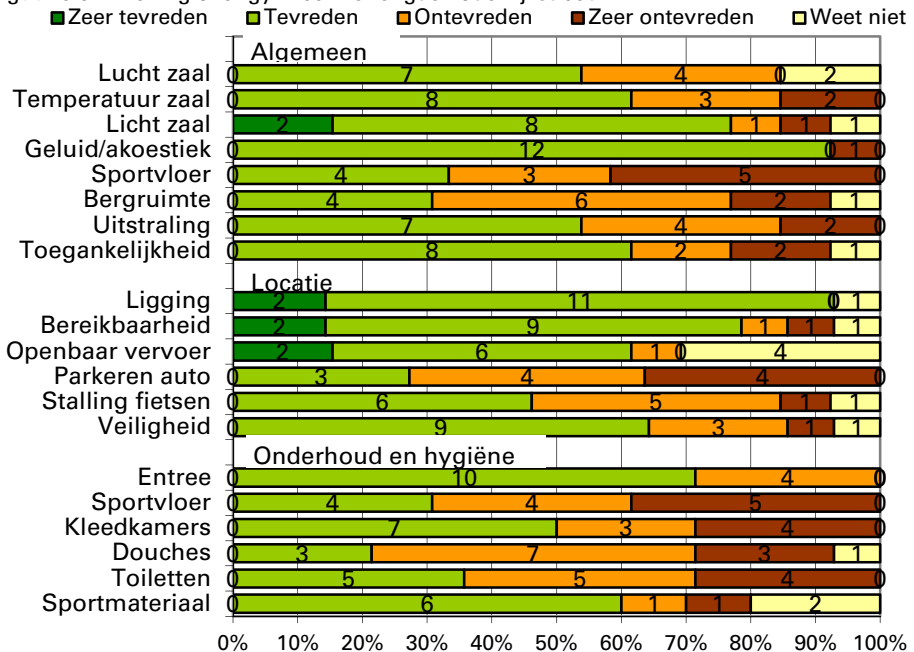
Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	0
Tevreden	9
Ontevreden	4
Zeer ontevreden	1
Weet niet	0
Totaal	14



In figuur 5.37 is de ontevredenheid over de sportvloer terug te zien. Daarnaast blijkt dat er vooral veel ontevredenheid is over de bergruimte, het parkeren van de auto en het onderhoud en de hygiëne van de douches, toiletten en de kleedkamers.



Figuur 5.37 Mening over gymzaal Verlengde Lodewijkstraat

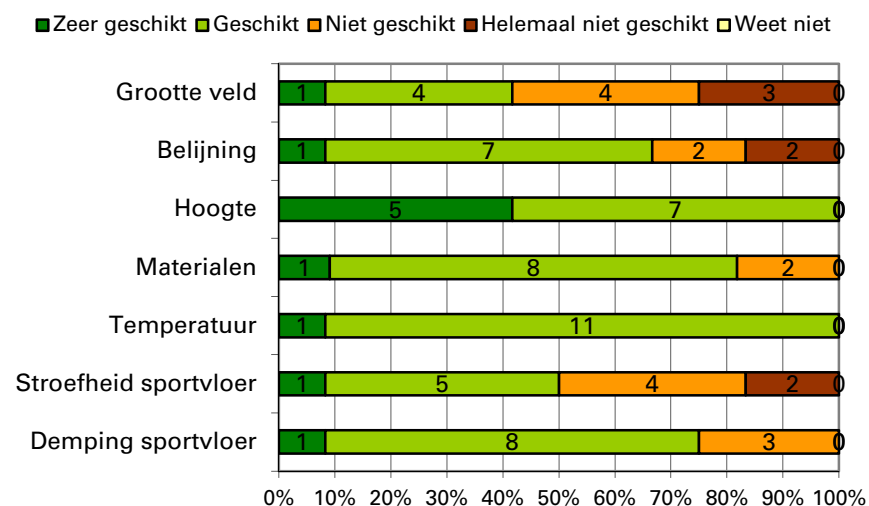


Gymzaal Vuursteenstraat

Het merendeel van de 12 beoordeelaars van de gymzaal aan de Vuursteenstraat komt er als lid van een sportvereniging. Bijna allemaal komen ze er voor basketbal en ze sporten ook bijna allemaal eens per week.

Deze bezoekers vinden de zaal op een paar punten niet geschikt. De meerderheid vindt de grootte van het veld niet geschikt en ook over de stroefheid van de vloer is de mening van de helft niet positief.

Figuur 5.38 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



In de gymzaal aan de Vuursteenstraat sporten de bezoekers het liefst op woensdagavond tussen 20.00 en 22.00.

Tabel 5.17 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	0
Tevreden	6
Onttevreden	4
Zeer ontevreden	2
Weet niet	0
Totaal	12

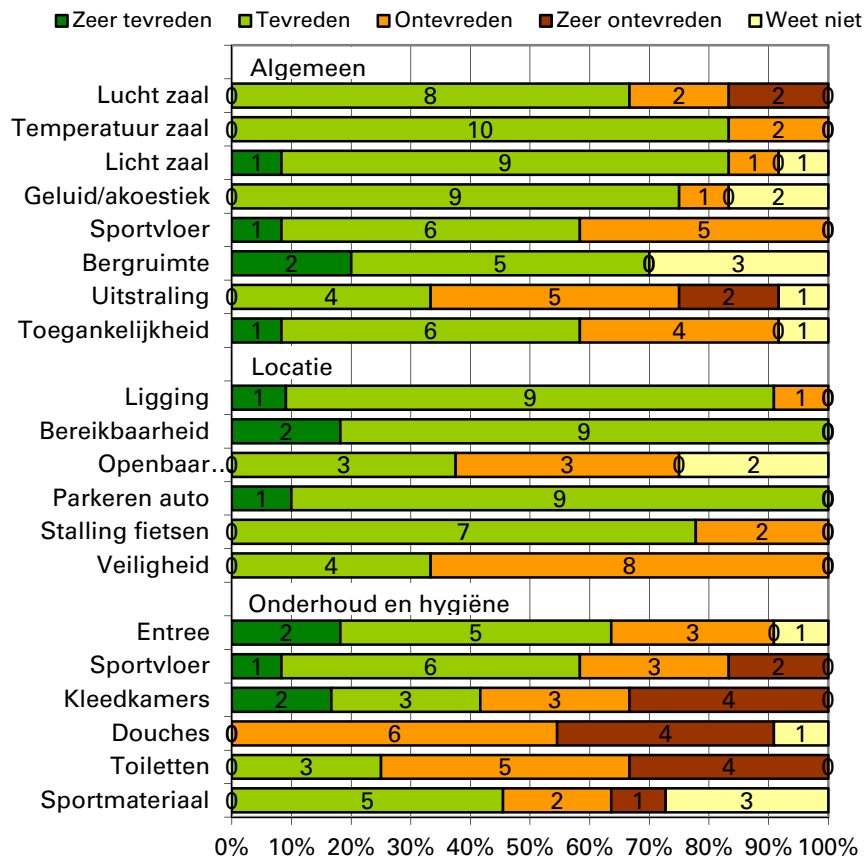
De meningen over de zaal als geheel zijn sterk verdeeld. De helft van de respondenten is tevreden, de andere helft is ontevreden of zelfs zeer ontevreden.



Wat bij gymzaal Vuursteenstraat opvalt is dat men ontevreden is over de uitstraling van de zaal en over de veiligheid van de locatie.

Daarnaast is de meerderheid van de respondenten ontevreden over het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, de toiletten en de douches. Over het laatste is zelfs iedereen ontevreden.

Figuur 5.39 Mening over gymzaal Vuursteenstraat

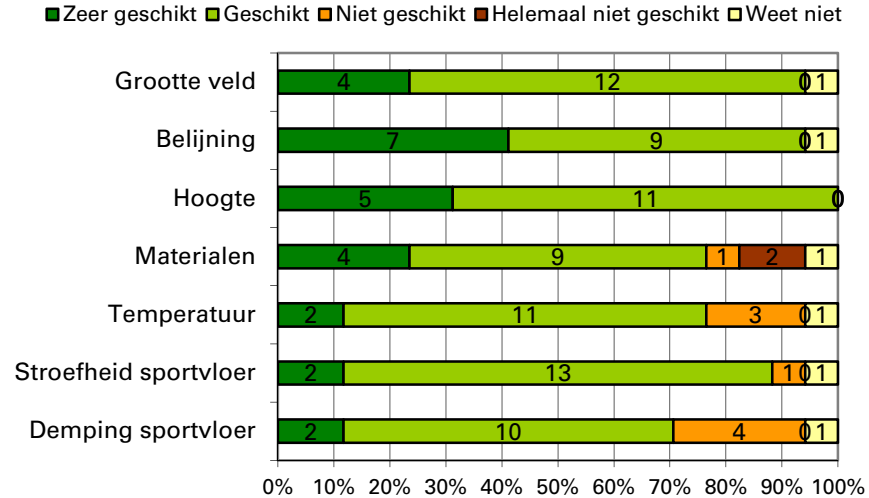


Gymzaal Zuiderweg

Iets meer dan de helft van de 17 respondenten, die oordelen over de gymzaal aan de Zuiderweg, komt daar als lid van een sportvereniging. De andere helft komt vanuit een school of vanuit een ‘andere’ achtergrond. De sporten waar men aan doet zijn vooral volleybal (de helft) en gymnastiek (een derde). Iets meer dan een derde bezoekt de zaal meerdere keren per week, de rest komt er wekelijks. De bezoekers vinden deze zaal geschikt tot zeer geschikt. Iedereen is tevreden over de grootte van het veld, de belijning en de hoogte.

Maar een enkeling is ontevreden over de andere aspecten. Alleen de demping van de vloer scoort iets vaker negatief.

Figuur 5.40 In hoeverre vindt u de volgende aspecten van de gymzaal geschikt voor de activiteiten waarvoor u er komt?



De bezoekers komen het liefst doordeweeks tussen 16.00 en 20.00 uur sporten.

Drie kwart van de sporters is over het geheel genomen tevreden over de gymzaal.

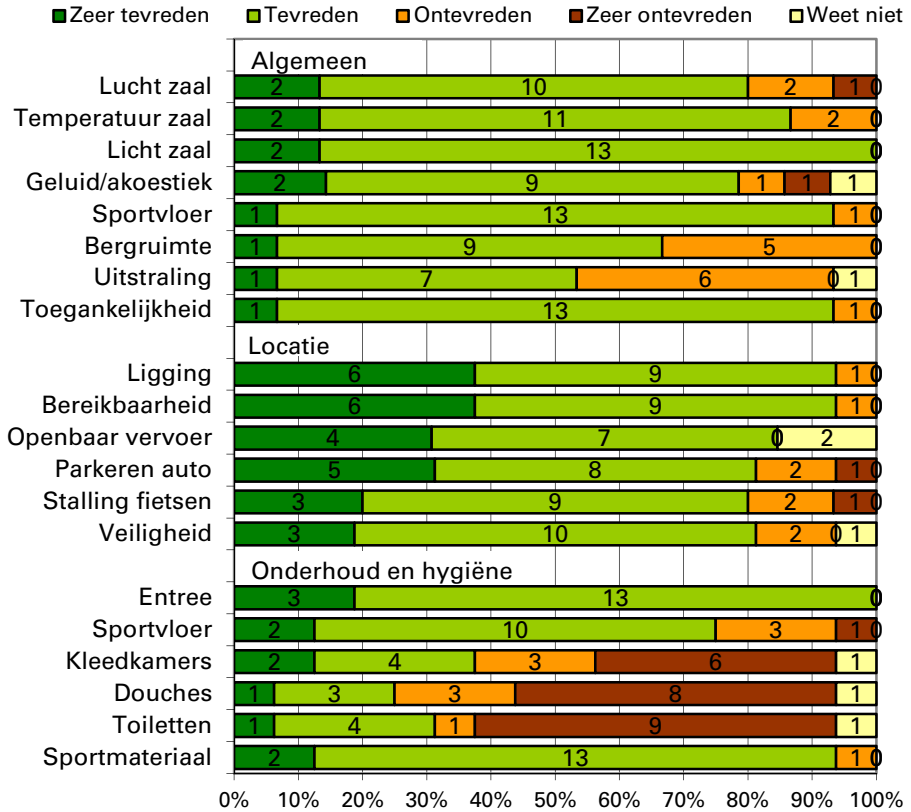
Tabel 5.18 Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de gymzaal?

Tevredenheid	Aantal respondenten
Zeer tevreden	3
Tevreden	11
Ontevreden	3
Zeer ontevreden	0
Weet niet	0
Totaal	17

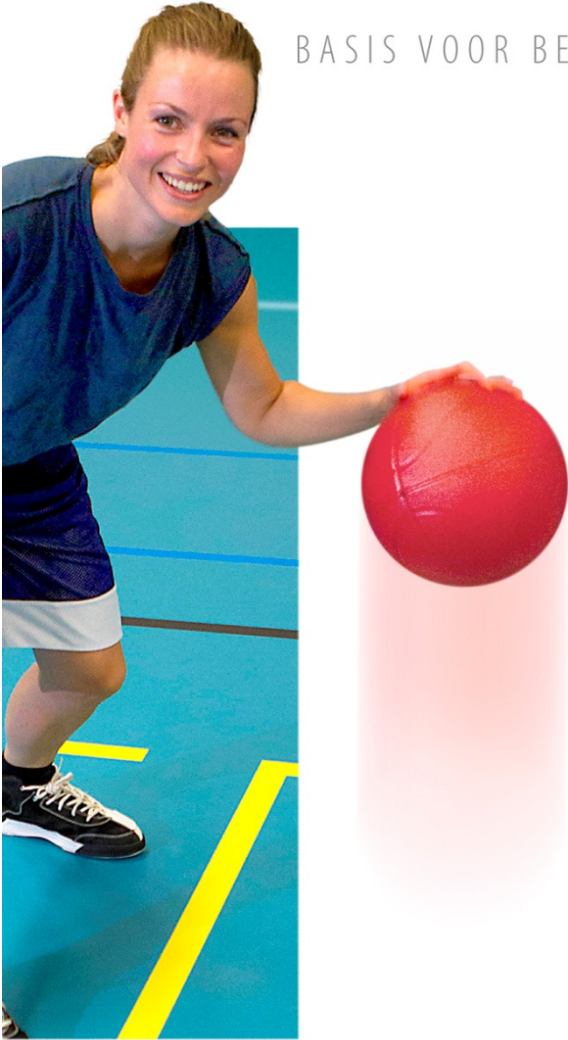


Ondanks dat uit de algehele tevredenheid bleek dat niet veel mensen ontevreden zijn, is in figuur 5.41, wel enige ontevredenheid te zien. Zo is er een groep ontevreden over de bergruimte en de uitstraling van de gymzaal. Over het onderhoud en de hygiëne van de kleedkamers, douches en toiletten is zelfs de meerderheid ontevreden.

Figuur 5.41 Mening over gymzaal Zuiderweg



BASIS VOOR BELEID



BEZOEKADRES
Eendrachtskade ZZ 2
9726 CW Groningen

POSTADRES
Postbus 1125
9701 BC Groningen

T (050) 367 56 30
F (050) 367 56 33
E info@os.groningen.nl