

HanzeConnect  
Laan Corpus den Hoorn 300  
9728 JT Groningen  
Telefoon (050) 595 73 00  
Telefax (050) 595 74 00

Klanttevredenheidsonderzoek  
Sportcentrum Kardinge  
Meting 2008

Groningen, april 2008  
HanzeConnect

M.B. Brummer  
M. Julsing

## **Voorwoord**

Voor u ligt het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek dat in februari, maart en april 2008 gehouden is onder bezoekers van Sportcentrum Kardinge.

Wij bedanken op deze plek Michiel Mens, Medewerker Rapportage en Analyse Sport & Recreatie, voor de plezierige wijze van samenwerken. Natuurlijk danken wij ook alle respondenten die hun medewerking aan dit onderzoek hebben verleend.

Groningen, april 2008  
HanzeConnect

M.B. Brummer  
M. Julsing

## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	1
2. Resultaten enquête .....	3
A. Bereikbaarheid .....	3
B. Balie en ontvangstruimte .....	5
C. Informatievoorziening .....	6
D. Klachtenafhandeling .....	14
E. Winkel .....	16
F. Zwembad.....	19
G. Ijsbaan.....	27
H. De tennis- en squashbanen .....	33
I. Fitnessruimte .....	39
J. Horeca.....	45
K. Totaaloordeel .....	49
L. Algemene vragen .....	56
3. Resultaten diepte-interviews.....	59
4. Samenvatting en conclusies .....	62

## Bijlagen

1. Vragenlijst.....	66
2. Antwoorden op open vragen.....	79

## 1. Inleiding

Sportcentrum Kardinge is een onderdeel van het totale aanbod aan sportvoorzieningen van de gemeente Groningen. In Sportcentrum Kardinge is een groot aantal sportmogelijkheden gehuisvest. In februari 2002 heeft HanzeConnect een eerste klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en in 2004 een tweede meting. Deze onderzoeken heeft Sportcentrum Kardinge inzicht gegeven in haar (uitgangs) positie. Nu, vier jaar later, heeft Sportcentrum Kardinge opdracht gegeven voor het uitvoeren van de derde meting. In dit rapport worden de resultaten van deze meting gepresenteerd en, waar mogelijk, vergeleken met de resultaten van de meest recente meting (die uit 2004).

### Doel van het onderzoek

Hoofddoel van dit onderzoek is het in beeld brengen van de klanttevredenheid over een aantal hoofdpunten van de dienstverlening. Hierbij valt te denken aan de sportactiviteiten die in Sportcentrum Kardinge zijn ondergebracht; daarnaast komen ook zaken als bijvoorbeeld de facilitaire dienstverlening (schoonmaak), horeca en publiekszaken (o.a. balie) aan de orde.

In combinatie met de eerder uitgevoerde metingen in 2002 en 2004 wordt de klanttevredenheid in de loop der tijd gevolgd. Hierdoor worden de gevolgen van beleidswijzigingen en externe ontwikkelingen op de klanttevredenheid inzichtelijk gemaakt.

Dit rapport levert een weergave van de mate van klanttevredenheid van de bezoekers van Sportcentrum Kardinge. Door de mate van gedetailleerdheid geeft dit rapport tevens inzicht in mogelijke verbeterpunten. Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten worden in dit rapport concrete aanbevelingen gedaan. Dit kan op termijn niet alleen leiden tot een grotere marktgerichtheid, maar kan tevens kostenbesparing met zich mee brengen door te signaleren welke aspecten van de dienstverlening minder relevant zijn voor het publiek.

### Onderzoeksopzet

In de Meting 2002 en 2004 is een schriftelijk klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder bezoekers van Sportcentrum Kardinge. De toen gehanteerde onderzoeksopzet is ook in de Meting 2008 gehanteerd. Voor extra verdieping van de resultaten van dit schriftelijke onderzoek hebben we tevens een aantal diepte-interviews met klanten gevoerd.

Het schriftelijk klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd onder de huidige klanten van Sportcentrum Kardinge. Op meerdere dagen van de week, en op meerdere tijdstippen van de dag zijn vragenlijsten met een schriftelijke toelichting verspreid onder de bezoekers van het sportcentrum. Hierbij is gestreefd naar een zo representatief mogelijke afspiegeling van de bezoekers. Men kon de ingevulde vragenlijsten bij Sportcentrum Kardinge inleveren, of met de bijgevoegde antwoordenvolop retourneren aan HanzeConnect.

In de Meting 2008 is gebruik gemaakt van de vragenlijst die ook in de voorgaande metingen is gebruikt. Waar nodig is een aantal kleine wijzigingen toegepast; de meeste vragen in deze vragenlijst zijn echter identiek aan de vragen uit de eerdere metingen. De volgorde van vraagstelling, en de wijze van uitdelen van de vragenlijsten zijn eveneens gelijk. Hierdoor kunnen de antwoorden goed met elkaar vergeleken worden en waar zinvol worden getoetst op significante verschillen tussen de Meting 2004 en de Meting 2008.

Bij het schriftelijke onderzoek hebben we gevraagd of men eventueel zou willen meewerken aan een interview over Sportcentrum Kardinge. Er zijn mondelinge interviews ('diepte-interviews') geweest met 14 respondenten uit het schriftelijke onderzoek. De resultaten van de interviews geven een verdieping van de resultaten van het schriftelijke onderzoek. We hebben de respondenten met

name gevraagd naar wat in hun beleving de belangrijkste positieve en negatieve aspecten zijn van Sportcentrum Kardinge. We hebben eveneens gevraagd naar het hoe en waarom van de in het schriftelijk onderzoek geconstateerde ontwikkelingen.

### **Steekproef en respons**

Er zijn 1000 enquêtes verspreid onder bezoekers van Sportcentrum Kardinge. Vanuit het oogpunt van representativiteit zijn deze enquêtes verspreid op meerdere dagen in de week, en op meerdere tijdstippen per dag, gedurende de maanden februari en maart. Uiteindelijk hebben 520 respondenten de vragenlijst ingevuld, het geen overeenkomt met een respons van 52%.

Qua representativiteit zien we een vrij goede overeenkomst met de resultaten van de vorige twee metingen (zie onderdeel L). Alleen qua leeftijd zien we een daling in het aantal dertigers en een stijging in het aantal 50-plussers. Dit heeft over het algemeen geen invloed op de resultaten. Echter omdat het percentage respondenten dat tot de “gezinsleeftijd” behoort is gedaald, kan dit wel een vertekend beeld geven bij de interesse naar aspecten die betrekking hebben op gezinnen (zoals interesse aan gezinsabonnementen, gezinsochtenden en verjaardagsfeestjes).

Bij een betrouwbaarheid van 95% (standaard bij marktonderzoek) is de nauwkeurigheidsmarge in dit onderzoek maximaal 4,3%<sup>1</sup>. In het volgende voorbeeld wordt duidelijk wat dit concreet betekent. Stel een vraag kan met “ja” of “nee” worden beantwoord. Van de 520 respondenten geeft 20% “ja” als antwoord. De onnauwkeurigheidsmarge bij 95% betrouwbaarheid bedraagt in dat geval 3,4%<sup>2</sup>. Dat wil zeggen dat het werkelijke percentage voor de gehele populatie tussen 16,6% en 23,4% ligt.

Een maximale nauwkeurigheidsmarge van 4,2% valt binnen onze onderzoeksnormen van 5,0%.

### **Opzet van het rapport**

Hoofdstuk 1 bevat de inleiding op de resultaten van het onderzoek. Hoofdstuk 2 de resultaten. De resultaten zijn ingedeeld naar de volgorde van de vragen, zoals deze aan de respondent zijn voorgelegd. Hoofdstuk 3 behandelt de resultaten van het kwalitatieve onderzoek. Hoofdstuk 4 bevat een samenvatting van de resultaten en de conclusies die op basis hiervan kunnen worden getrokken. Ten slotte zijn aan het einde van het rapport als bijlagen de vragenlijst en de opmerkingen van de respondenten opgenomen.

---

<sup>1</sup>  $s = z \times \sqrt{(pq/n)} = 1,96 \times \sqrt{(50 \times 50 / 520)} = 4,2$

<sup>2</sup>  $s^* = 1,96 \times \sqrt{(20 \times 80 / 520)} = 3,3$

## 2. Resultaten enquête

Hiernavolgend treft u de resultaten van het onderzoek aan. De resultaten zijn gerangschikt naar vraag. De gegevens zijn in tabellen weergegeven en waar zinvol geïllustreerd met grafieken. De vragen zijn voor zover relevant voorzien van een korte toelichting en interpretatie. Bij de staafdiagrammen zijn getallen onder de 5% niet vermeld. Significantie is vastgesteld op basis van de gemiddelde score op de desbetreffende antwoordschalen. Wanneer sprake is van relevante significante verschillen tussen de Meting 2004 en de Meting 2008 is dat in de tekst aangegeven. Significantie wil zeggen dat we statistisch gezien kunnen constateren dat er daadwerkelijk een verschil is opgetreden ten opzichte van de Meting 2004.

### A. Bereikbaarheid

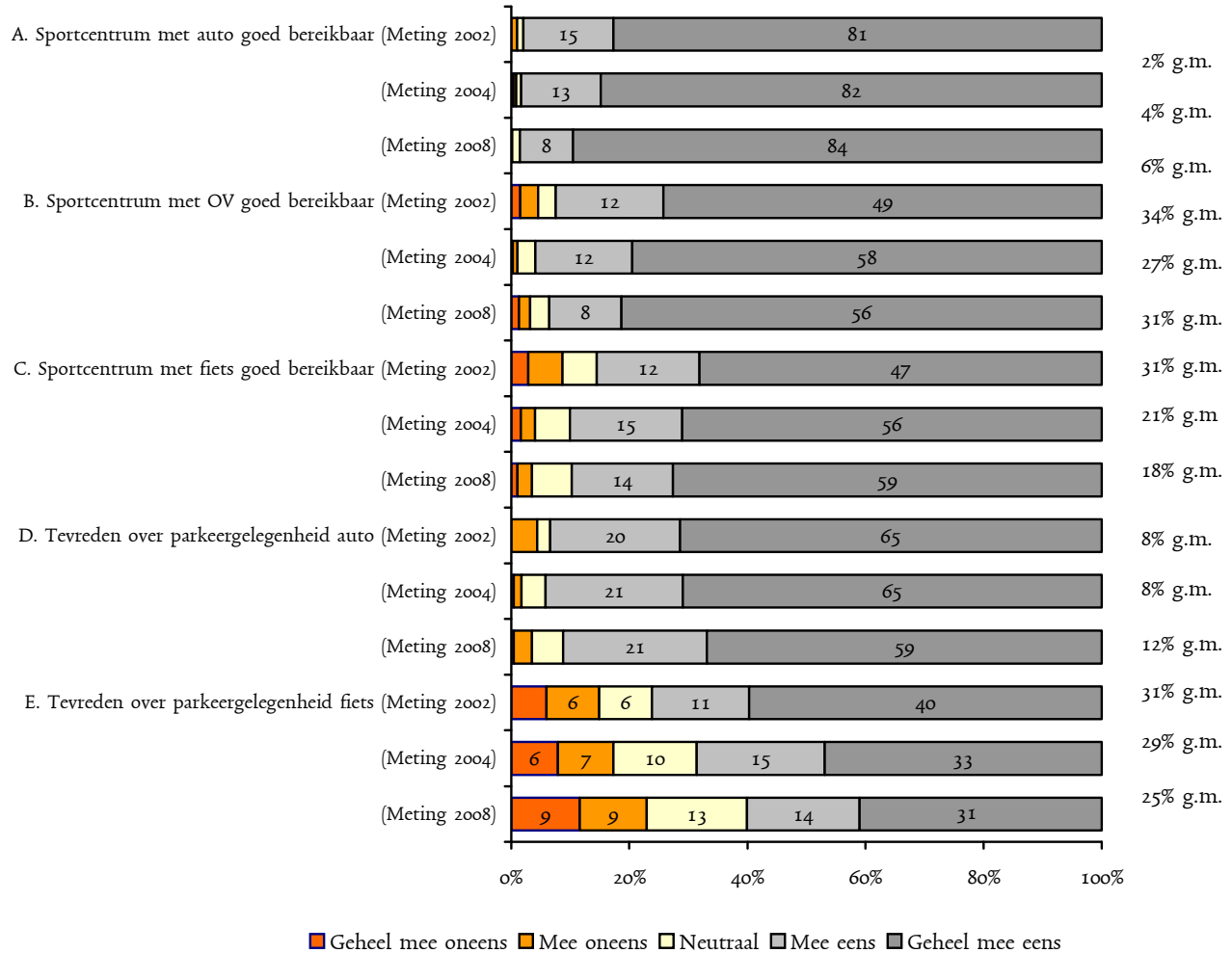
#### 1. Welk vervoermiddel gebruikt u doorgaans wanneer u Sportcentrum Kardingse bezoekt? (meerdere antwoorden mogelijk)

Vervoermiddel	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Auto	63,4	57,4	335	65,2
Openbaar vervoer	8,7	10,5	47	9,1
Fiets	25,6	28,8	229	44,6
Te voet	1,4	1,4	15	2,9
Anders, nl.	0,8	1,9	10	1,9

De percentages van de Meting 2004 en Meting 2008 liggen voor de auto, openbaar vervoer en te voet dicht bij elkaar. Er zijn ten opzichte van 2004 wel meer respondenten die gebruik maken van de fiets wanneer ze naar het Sportcentrum gaan.

## 2. Stellingen

grafiek – Stellingen bereikbaarheid Sportcentrum

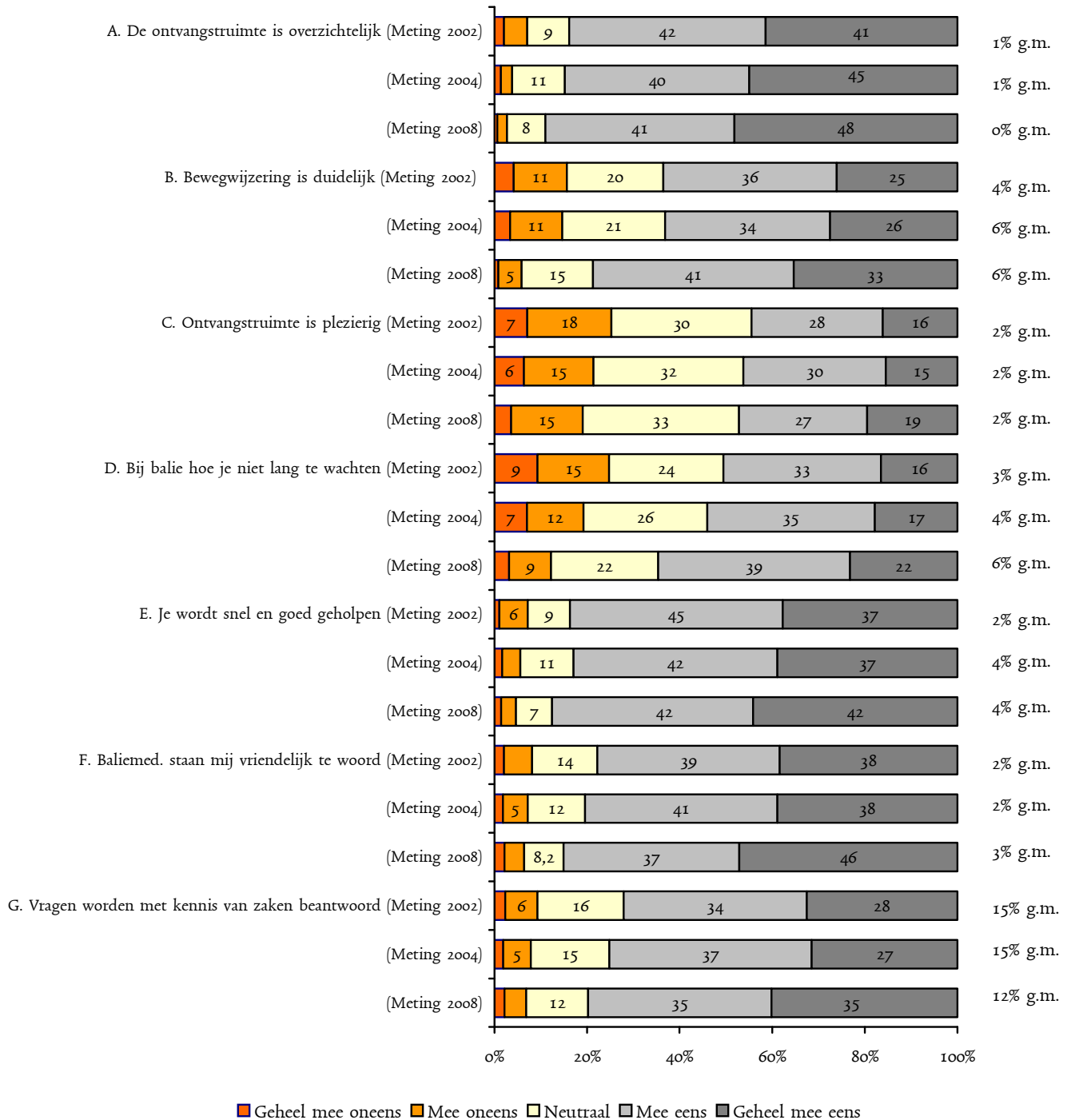


Over het algemeen is men tevreden over de bereikbaarheid van Sportcentrum Kardingje. Men vindt het Sportcentrum per openbaar vervoer iets beter bereikbaar dan vier jaar geleden, al was ook toen het oordeel positief. De tevredenheid met de parkeergelegenheden voor de fiets is wel afgenomen. Dit kan veroorzaakt worden doordat er meer respondenten met de fiets naar Kardingje gaan.

## B. Balie en ontvangstruimte

### 3. Stellingen

grafiek – Stellingen balie en ontvangstruimte





Men is nog steeds positief over de overzichtelijkheid van de ontvangstruimte en de manier waarop men geholpen wordt (vriendelijk, kundig, snel). Wel blijft men kritisch over de uitstraling van de ontvangstruimte en de wachttijden bij de balie. Op alle punten is men iets meer tevreden geworden.

### C. Informatievoorziening

#### 1. Kunt u voor de volgende informatiemiddelen aangeven in hoeverre ze door u gebruikt worden om informatie te krijgen over wat er gebeurt in Sportcentrum Kardinge?

De gemiddelde scores in onderstaande tabel zijn gebaseerd op de volgende vierpuntsschaal:

1 = nooit      3 = soms  
2 = zelden    4 = vaak

De categorie “geen mening” (5) is niet meegenomen in de bepaling van de gemiddelde scores.

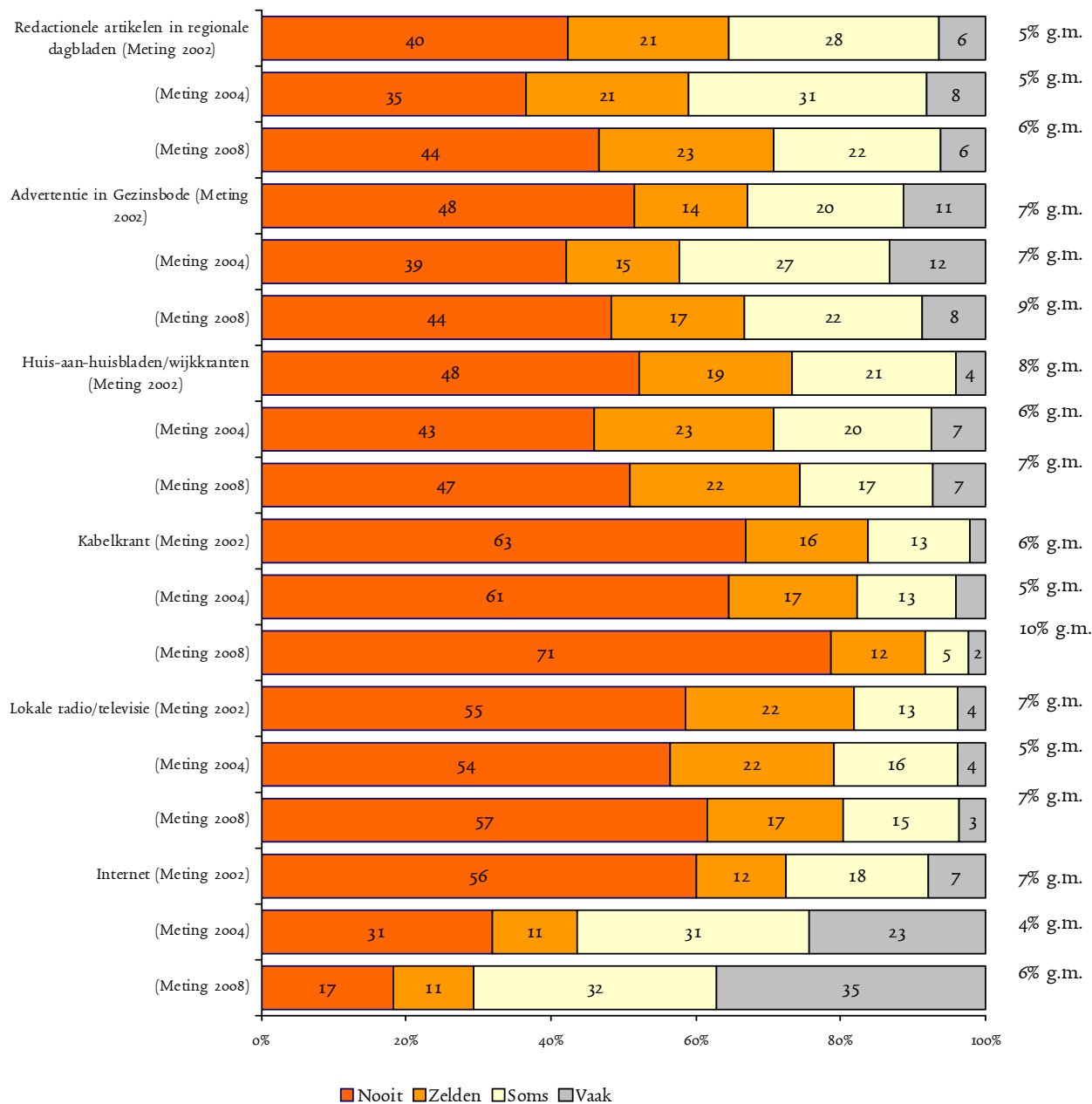
Tabel - Gebruik informatiemiddelen	Gem. Meting 2002	Gem. Meting 2004	Gem. Meting 2008
A. Redactionele artikelen regionale dagbladen	1,9	2,1	1,9
B. Advertentie Groninger Gezinsbode	1,8	2,1	1,9
C. Artikelen / advertenties andere huis -aan-huis- of wijkkranten	1,7	1,9	1,8
D. Kabelkrant	1,4	1,6	1,3
E. Lokale radio / televisie	1,6	1,7	1,6
F. Internet	1,8	2,5	2,9
G. Telefoon	2,3	2,2	1,9
H. Digitale nieuwsbrief Kardinge	-	-	1,3
I. Monitorinformatiesysteem in het Sportcentrum	-	2,1	1,9
J. Via folders en brochures in de ontvangsthal van het Sportcentrum	2,7	2,6	2,5
K. Via medewerkers van het Sportcentrum	1,8	2,0	2,0
L. Via familie of vrienden	2,1	2,2	2,0
M. Via de sportvereniging	1,4	1,8	1,8
N. Anders, namelijk	-	-	1,8

De trend die we tijdens de vorige meting signaleerden heeft zich voortgezet. Toen werd het informatiemateriaal in de ontvangsthal (folders en brochures) nog wel het meest gebruikt als informatiemiddel maar zag men een toename van het gebruik van internet. In 2008 is het internet definitief het meest gebruikte informatiemiddel. Nog wel gevolgd door het gebruik van informatiemateriaal in de ontvangstruimte. Maar omdat het gebruik van dit informatiemateriaal vrijwel gelijk is gebleven en het gebruik van internet behoorlijk gestegen is, wordt het Internet nu het meest frequent geraadpleegd.

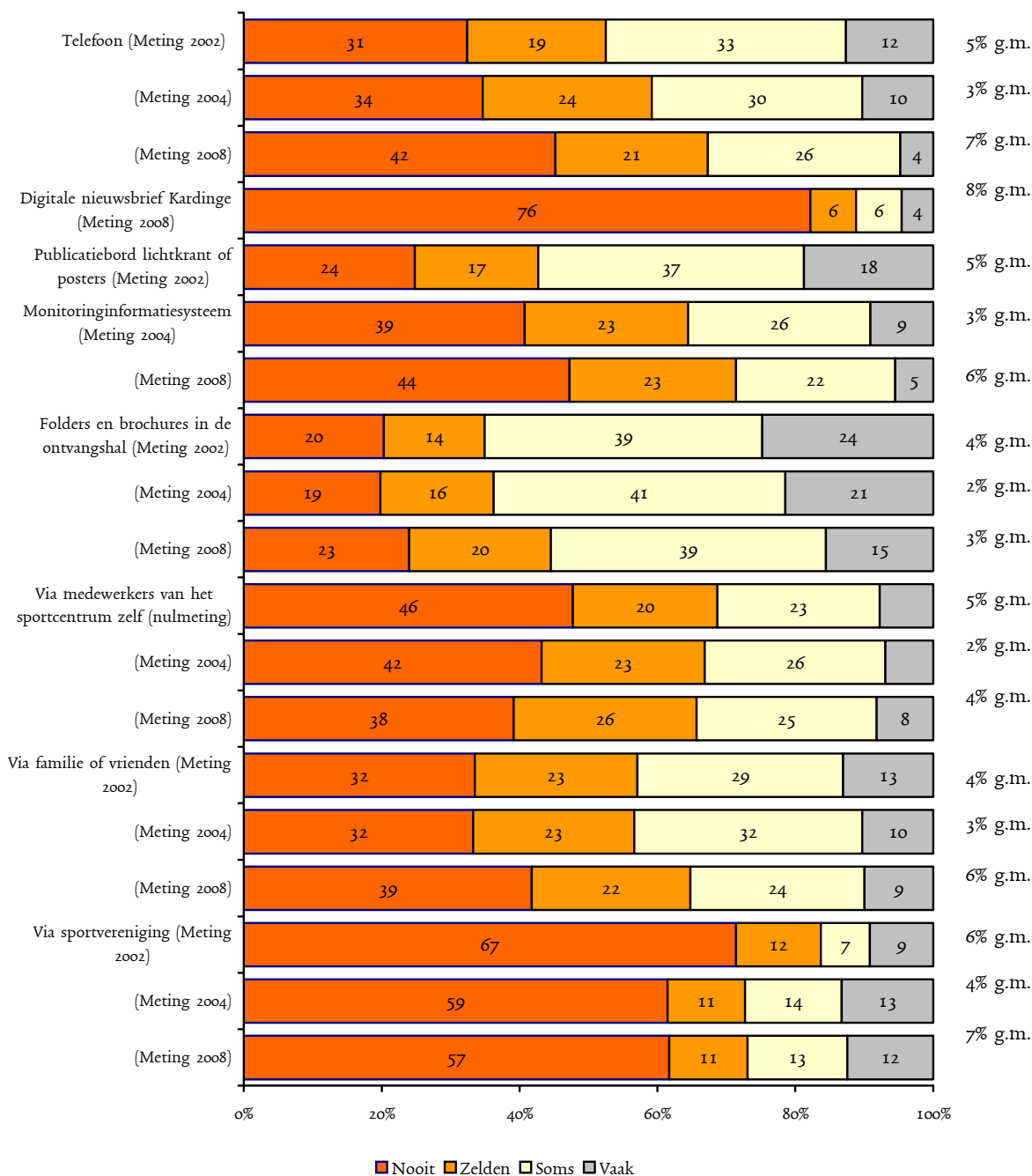
Voor de rest worden bijna alle informatiemiddelen minder frequent gebruikt dan tijdens de vorige meting.

In de volgende grafieken zien we een gedetailleerd overzicht per informatiemiddel.

grafiek - Gebruik informatiemiddelen

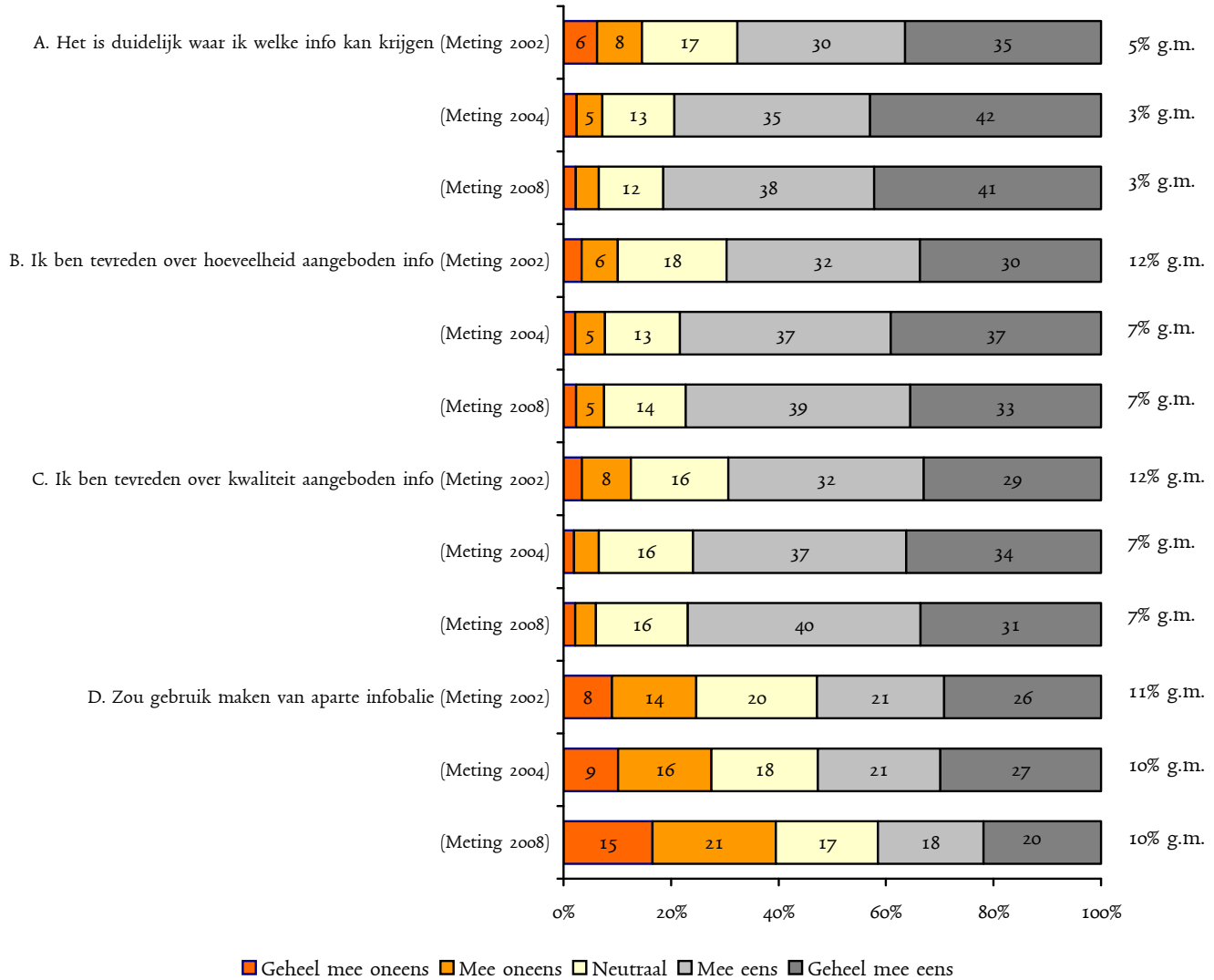


grafiek - Gebruik informatiemiddelen (vervolg)



## 5. Stellingen

grafiek - Stellingen informatievoorziening

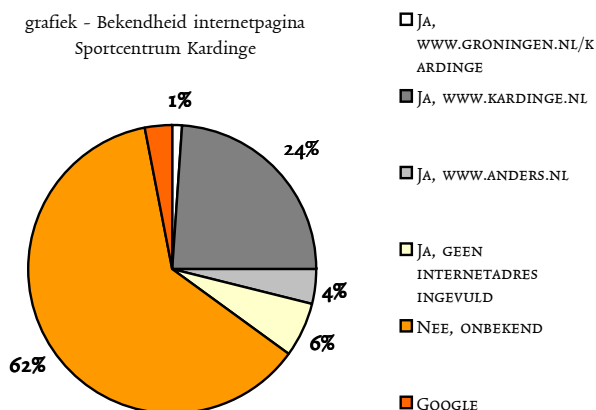


Het algemene beeld is dat de tevredenheid over de informatievoorziening ten opzichte van 2004 vrijwel gelijk is gebleven. De 'oneens/zeer oneens' percentages zijn bij de eerste drie stellingen laag. Alleen de behoefte aan een aparte infobalie is afgenomen, 38% van de respondenten zou daar gebruik van willen maken in 2004 was dat bijna de helft.

## 6. Kent u het adres van de internetpagina van Sportcentrum Kardinge?

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2004 aantal	Meting 2008 %
Ja	16,9	34,3	196	38,3
Nee	83,1	65,7	316	61,7
Totaal	100,0	100,0	512	100,0

De bekendheid van de internetpagina is iets verhoogd naar 38%. Nog steeds blijkt echter twee derde van de respondenten het internetadres van Sportcentrum Kardinge niet spontaan te kunnen noemen.



De bekendheid met het internetadres; [www.kardinge.nl](http://www.kardinge.nl) is ongeveer gelijk gebleven, ongeveer een kwart kent dit internetadres.

## 7. Heeft u de internetpagina van Sportcentrum Kardinge wel eens bezocht?

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	24,3	48,5	347	67,6
Nee	75,7	51,5	166	32,4
Totaal	100,0	100,0	513	100,0

Hoewel de bekendheid met de internetpagina niet enorm is toegenomen is het bezoek aan de internetpagina's van Sportcentrum Kardinge in vier jaar wel flink toegenomen. (net als het gebruik van internet als informatiemiddel). Tweederde van de ondervraagde bezoekers heeft de internetsite wel eens bezocht.

## 8. Waarom heeft u de internetsite van Sportcentrum Kardinge bezocht?

(meerdere antwoorden mogelijk)

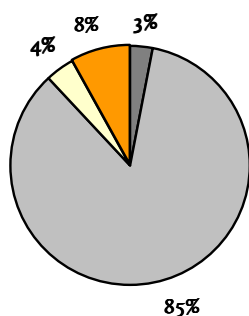
Tabel - Reden(en) bezoek internetsite Sportcentrum Kardinge				
Redenen	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 % (n=351)
Informatie over openingstijden	44,8	46,6	319	90,9
Informatie over tarieven	24,7	15,0	195	55,6
Informatie over evenementen	15,9	23,8	99	28,2
Inschrijvingen voor cursussen e.d.	9,6	11,0	89	25,4
Anders	5,0	3,6	11	3,1

Doordat er meerdere antwoorden mogelijk zijn bij deze vraag wijken de percentages af ten opzichte van de meting van 2004.

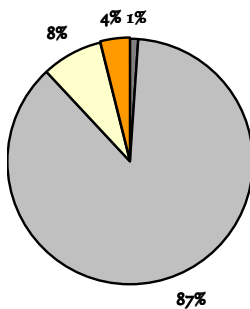
Het percentage respondenten dat de website gebruikt voor 'Informatie over openingstijden' en voor 'Inschrijvingen voor cursussen e.d.', is meer dan 90%. Het percentage respondenten dat de website gebruikt voor 'Informatie over tarieven' is meer dan 50%.

## 9. Heeft het bezoek aan de internetsite van Sportcentrum Kardinge aan uw verwachtingen voldaan?

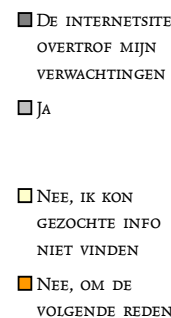
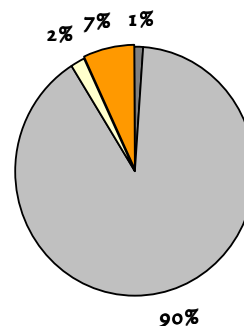
grafiek - Tevredenheid bezoek internetsite (Meting 2002)



grafiek - Tevredenheid bezoek internetsite (Meting 2004)



grafiek - Tevredenheid bezoek internetsite (Meting 2008)



De site heeft bij 90% van de respondenten aan de verwachtingen voldaan. Hiermee is de tevredenheid iets gestegen ten opzichte van 2004. Wat zeer positief gezien kan worden aangezien er steeds meer gebruik gemaakt wordt van internet en de verwachtingen ook steeds hoger worden. Het percentage respondenten dat de gezochte informatie niet op de internetsite kon vinden, is in 2008 vier keer zo klein als in 2004. Het percentage respondenten bij wie de site dat om een andere reden niet aan de verwachtingen voldeed, is in 2008 echter bijna twee keer zo groot als het percentage in 2004.

**10. Heeft u wel eens gebeld naar Sportcentrum Kardinge?**

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	73,0	69,3	295	58,1
Nee	27,0	30,7	213	41,9
Totaal	100,0	100,0	508	100,0

Het percentage bellers is ten opzichte van de meting in 2004 afgenomen.

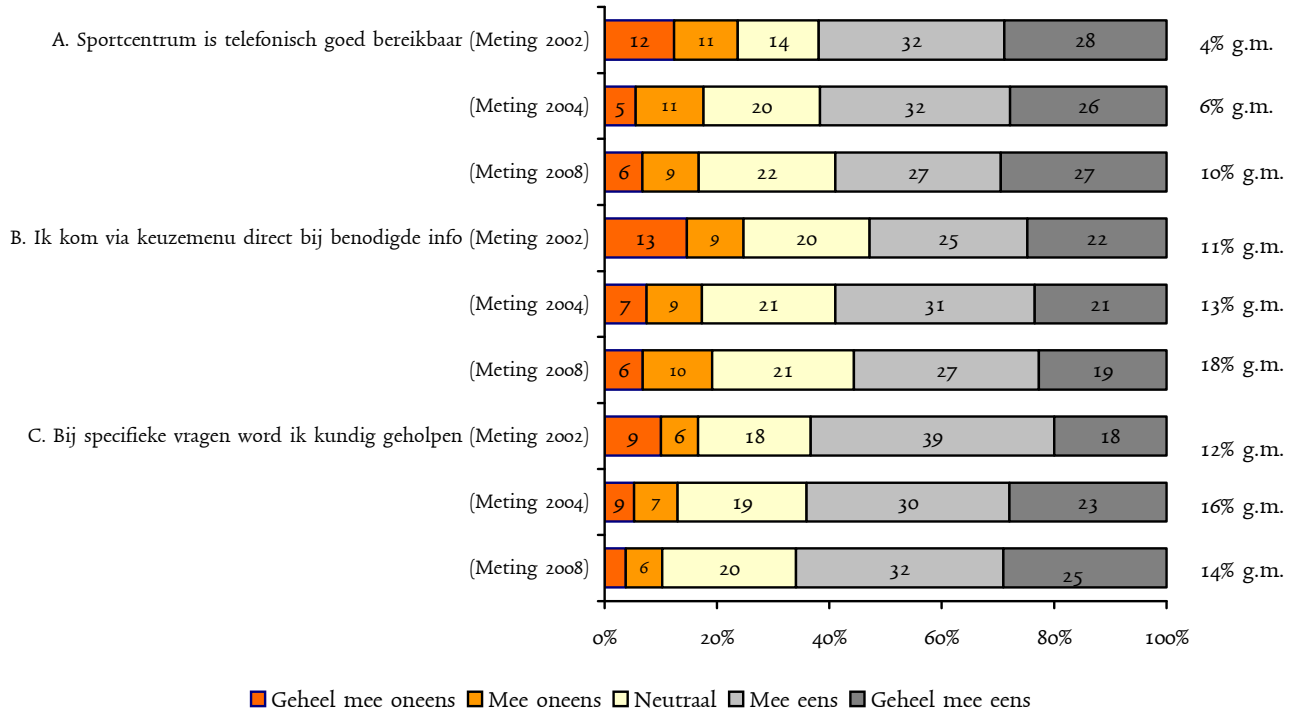
**11. Waarom heeft u gebeld naar Sportcentrum Kardinge? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Redenen	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Informatie over openingstijden	46,6	45,3	194	65,1
Informatie over tarieven	15,4	15,7	30	10,1
Informatie over evenementen	5,4	7,7	71	23,8
Reserveren van banen e.d.	4,5	9,2	71	23,8
Inschrijvingen voor cursussen e.d.	20,2	16,0	46	15,4
Anders	7,9	6,1	22	7,4

Het informeren over openingstijden, het informeren over evenementen en het reserveren van banen scoren duidelijk hoger dan in 2004. Het informeren over tarieven en het informeren voor cursussen e.d. scoren iets lager dan in 2004.

## 12. Stellingen

grafiek – Stellingen



We zien geen opvallende verschillen ten opzichte van 2004. Nog steeds ligt het percentage tevreden respondenten bij alle stellingen onder (of net op) 60%.



## D. Klachtenafhandeling

### 13. Heeft u wel eens geklaagd over Sportcentrum Kardinge?

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	21,0	24,0	106	20,5
Nee	79,0	76,0	411	79,5
Totaal	100,0	100,0	517	100,0

Ongeveer 20% van de respondenten heeft weleens geklaagd.

### 14. A. Hoe vaak heeft u geklaagd?

Antwoord	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
1 keer	43	49,4
2 keer	28	32,2
> 2 keer	16	18,4
Totaal	87	100,0

Ongeveer de helft van de respondenten heeft één keer geklaagd. Iets meer dan 18% van de respondenten heeft vaker dan twee keer geklaagd.

### B. Waar ging de klacht over?

Antwoord	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Onderhoudsklacht	35	33,3
Anders, namelijk	72	68,6

In een derde van de gevallen ging het om een onderhoudsklacht. Verder geeft men aan over diverse zaken geklaagd te hebben. Veel voorkomende klachten betreffen de “kleine kwaliteit” zoals de hygiëne van douches, wc’s, kleedruimten en het zwembad. Ook gaan veel klachten over onjuiste en/of onduidelijke informatieverstrekking.

### C. Hoe heeft u uw klacht geuit?

Antwoord	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Via het klachtformulier	15	14,3
Telefonisch	7	6,7
Via internet	17	16,2
Anders, namelijk	78	74,3

Hoewel Sportcentrum Kardinge een officieel klachtenformulier heeft, worden de meeste klachten mondeling geuit (via de balie of direct aan het (zwem-)personeel).

<sup>3</sup> Vraag 14 is in de eerdere metingen niet gesteld.

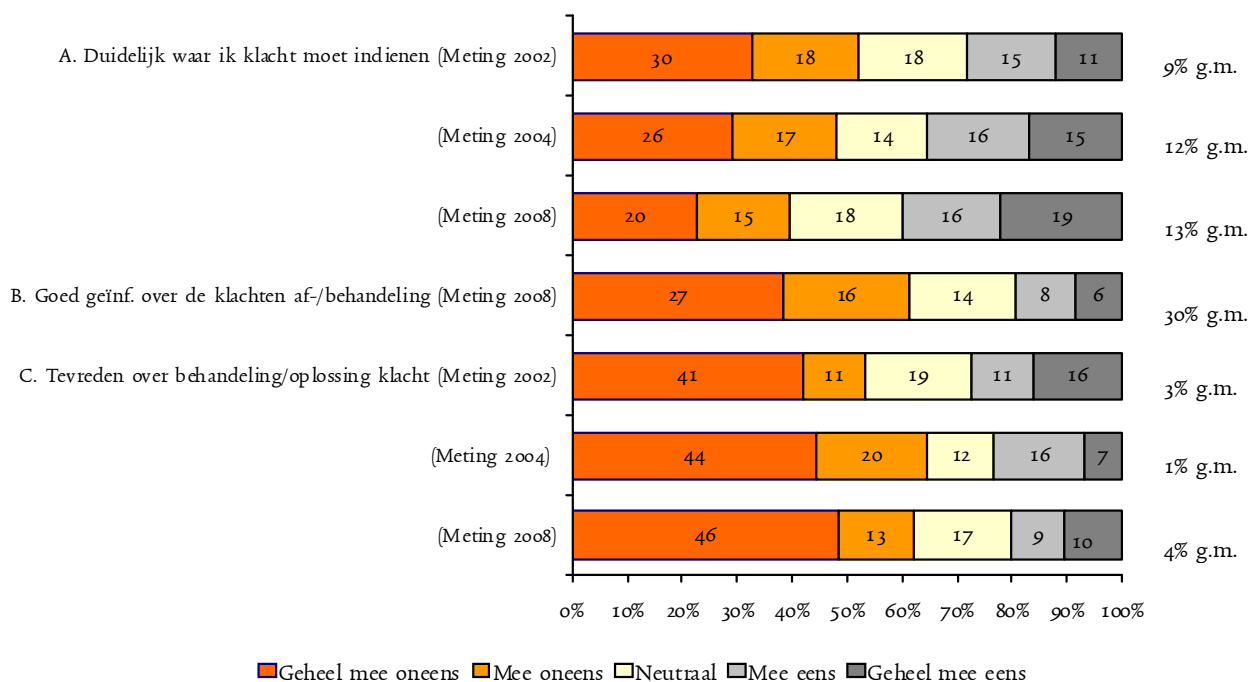
## D. Over welk onderdeel van het sportcentrum heeft u wel eens geklaagd?

Tabel - Over welk onderdeel van het sportcentrum heeft u wel eens geklaagd?		
Antwoord	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Zwembad	37	34,6
Balie	5	4,7
Ijsbaan	32	29,9
Semi permanente sporthal	0	0,0
Aerobics/Fitness	20	18,7
Horeca	5	4,7
Tennis/Squash	10	9,3
Winkel	0	0,0
Anders, namelijk	14	13,1

Een derde van de respondenten heeft weleens geklaagd over het zwembad. Bijna dertig procent heeft weleens geklaagd over de ijsbaan. Deze sportonderdelen worden ook het meest bezocht door de respondenten.

### 15. Stellingen<sup>4</sup>

grafiek - Stellingen klachtenafhandeling



Aan stelling A is te zien dat het nu iets duidelijker is waar een klacht ingediend moet worden, al weet toch 35% dit nog niet. Dit verschil is significant. Een klein percentage (19%) van de respondenten die een klacht heeft ingediend is tevreden over hoe zijn of haar klacht is afgehandeld, een veel groter percentage (59%) niet. Er is geen significant verschil met 2004.

<sup>4</sup> Vraag C is alleen beantwoord door respondenten die een klacht hebben ingediend, in de rapportage van de vorige metingen zijn ook respondenten meegenomen die geen klacht hadden ingediend, deze cijfers zijn gecorrigeerd.

## E. Winkel

### 16. Heeft u sinds 1 januari vorig jaar de winkel in Sportcentrum Kardinge bezocht?

Tabel - Sinds 1 januari vorig jaar de winkel bezocht?				
Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	42,6	36,5	170	32,9
Nee	57,4	63,5	347	67,1
Totaal	100,0	100,0	517	100,0

### 17. Hoe vaak bezoekt u de winkel in Sportcentrum Kardinge?

Tabel - Hoe vaak bezoekt u de winkel in het Sportcentrum?				
Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Hooguit 1 keer per jaar	30,7	34,1	66	39,5
2 tot 4 keer per jaar	55,7	56,0	88	52,7
(Bijna) elke maand	7,5	6,0	4	2,4
(Bijna) elke week	4,7	2,7	7	4,2
Meerdere keren per week	1,4	1,1	2	1,2
Totaal	100,0	100,0	167	100,0

De bezoekfrequentie in 2008 verschilt nauwelijks ten opzichte van 2004.

### 18. Waarom bezocht u de winkel in Sportcentrum Kardinge? (meerdere antwoorden mogelijk)

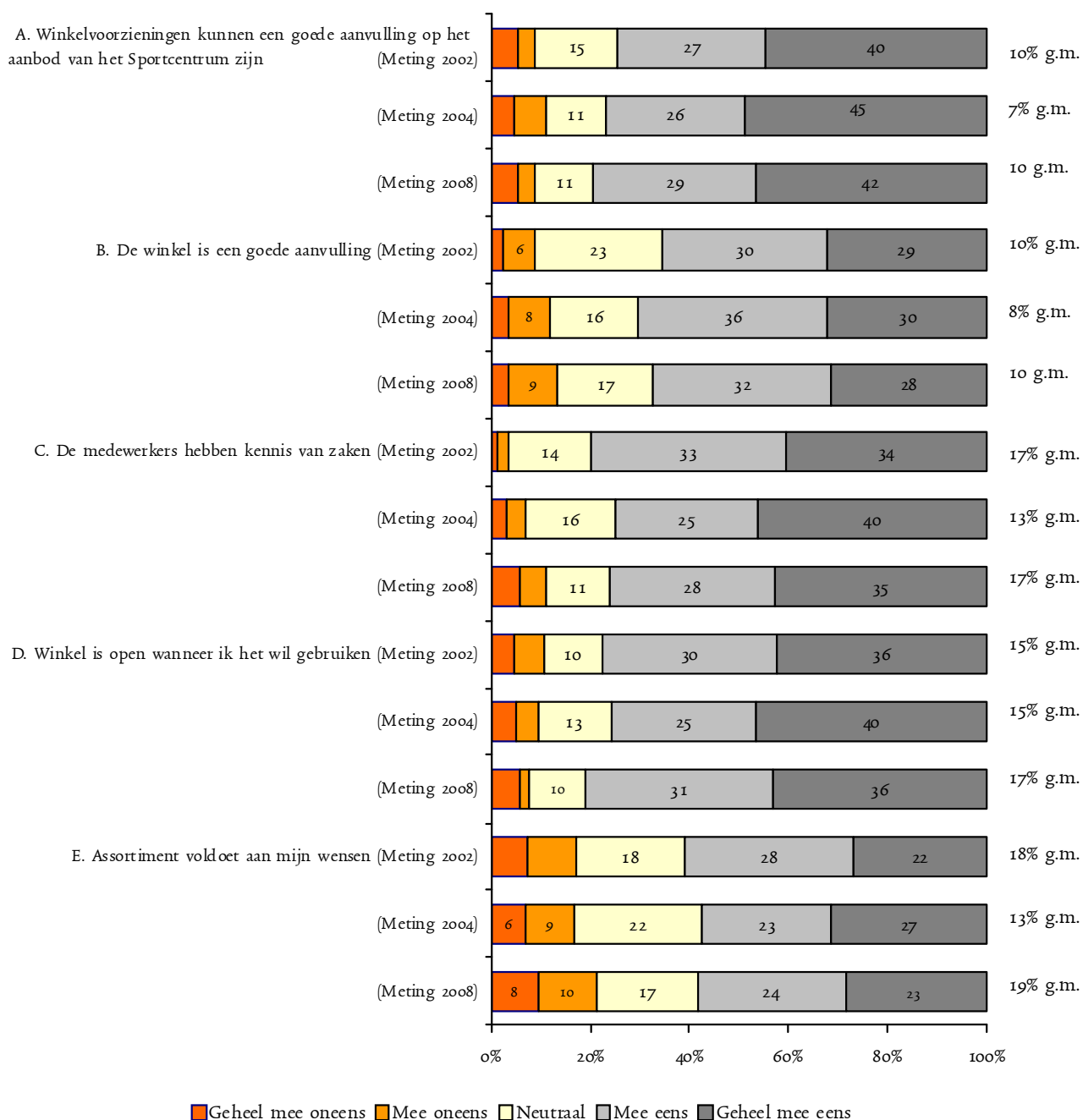
Tabel - Waarom bezocht u de winkel in Sportcentrum Kardinge? <sup>5</sup>				
Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 % (n=171)
Om wat rond te kijken	29,9	28,8	67	39,2
Om iets te kopen	22,0	28,8	77	45,0
Schaatsen laten slijpen	15,0	14,9	55	32,2
Om schaatsen te huren	25,1	23,7	44	25,7
Anders	7,9	3,7	7	4,1

De grootste groep respondenten bezoekt de winkel om iets te kopen en/of rond te kijken. Tevens maakt ruim 30% gebruik van de winkel om de schaatsen te laten slijpen en een kwart om schaatsen te huren.

<sup>5</sup> In 2002 en 2004 hebben de respondenten één antwoord gegeven, in 2008 meerdere antwoorden. De percentages van de metingen uit 2004 en 2008 zijn daardoor niet met elkaar te vergelijken.

## 19. Stellingen

grafiek – Stellingen over winkel in het Sportcentrum



De respondent is over de winkel niet meer tevreden dan vier jaar geleden. Men is nog steeds kritisch op het assortiment (18% negatief). Het meest positief is men over de openingstijden en over de kennis van zaken van de medewerkers.

71% vindt dat de winkel een goede aanvulling kan zijn op het aanbod van het sportcentrum en 60% vindt ook daadwerkelijk dat de winkel een goede aanvulling is.

**20. Als u uw oordeel over de winkel met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?**

	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0 of hoger)	% onvoldoendes
Meting 2002	7,1	28,4	2,5
Meting 2004	6,9	27,0	9,0
Meting 2008	6,8	20,1	10,0

Het rapportcijfer voor de winkel is een 6,8. Dit cijfer is lager dan in 2004, er is echter niet sprake van een significant verschil. Het percentage cijfers 'zeer goed' is gedaald en het percentage onvoldoendes licht gestegen.

## F. Zwembad (Subtropisch zwemparadijs en 25-meterbad)

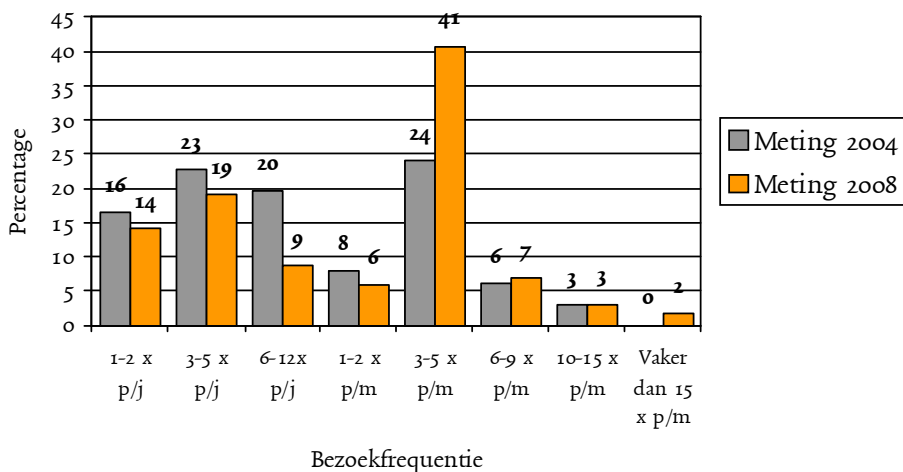
21. Heeft u, sinds 1 januari vorig jaar, het zwembad in Sportcentrum Kardinge bezocht?

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	58,3	59,4	295	57,1
Nee	41,7	40,6	222	42,9

22. A. Hoe vaak bezoekt u het zwembad in Sportcentrum Kardinge<sup>6</sup>?

Antwoord	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Vaker dan een keer per maand, namelijk	40,5	166	56,3
Minder dan een keer per maand, namelijk	59,5	129	43,7

grafiek - Bezoekfrequentie zwembad



B. Ik maak gebruik van:

Antwoord	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Losse kaartjes	66,7	153	52,6
12-kaart	9,9	55	18,9
25-kaart	0,7	9	3,1
anders, namelijk	22,8	73	25,1

Iets meer dan de helft van de zwemmers koopt losse kaartjes en 22% maakt gebruik van een strippenkaart.

<sup>6</sup> Deze vraag is anders gesteld tijdens de meting van 2002, vandaar dat deze niet is opgenomen in de vergelijking.

### 23. Ik bezoek het zwembad doorgaans met ...

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Met het gezin	57,0	50,0	96	35,6
Met vrienden	26,6	23,6	77	28,5
Alleen	6,5	10,6	53	19,6
Als cursist	2,7	3,4	14	5,2
Via mijn werk	1,9	1,4	2	,7
Anders	5,3	11,0	28	10,4

Bijna een derde bezoekt het zwembad met het gezin, 29% met vrienden en 20% alleen. Bezoek met gezin is afgenomen ten opzichte van 2004, bezoek met vrienden en bezoek alleen is toegenomen.

### 24. Ik bezoek het zwembad doorgaans om<sup>7</sup>...

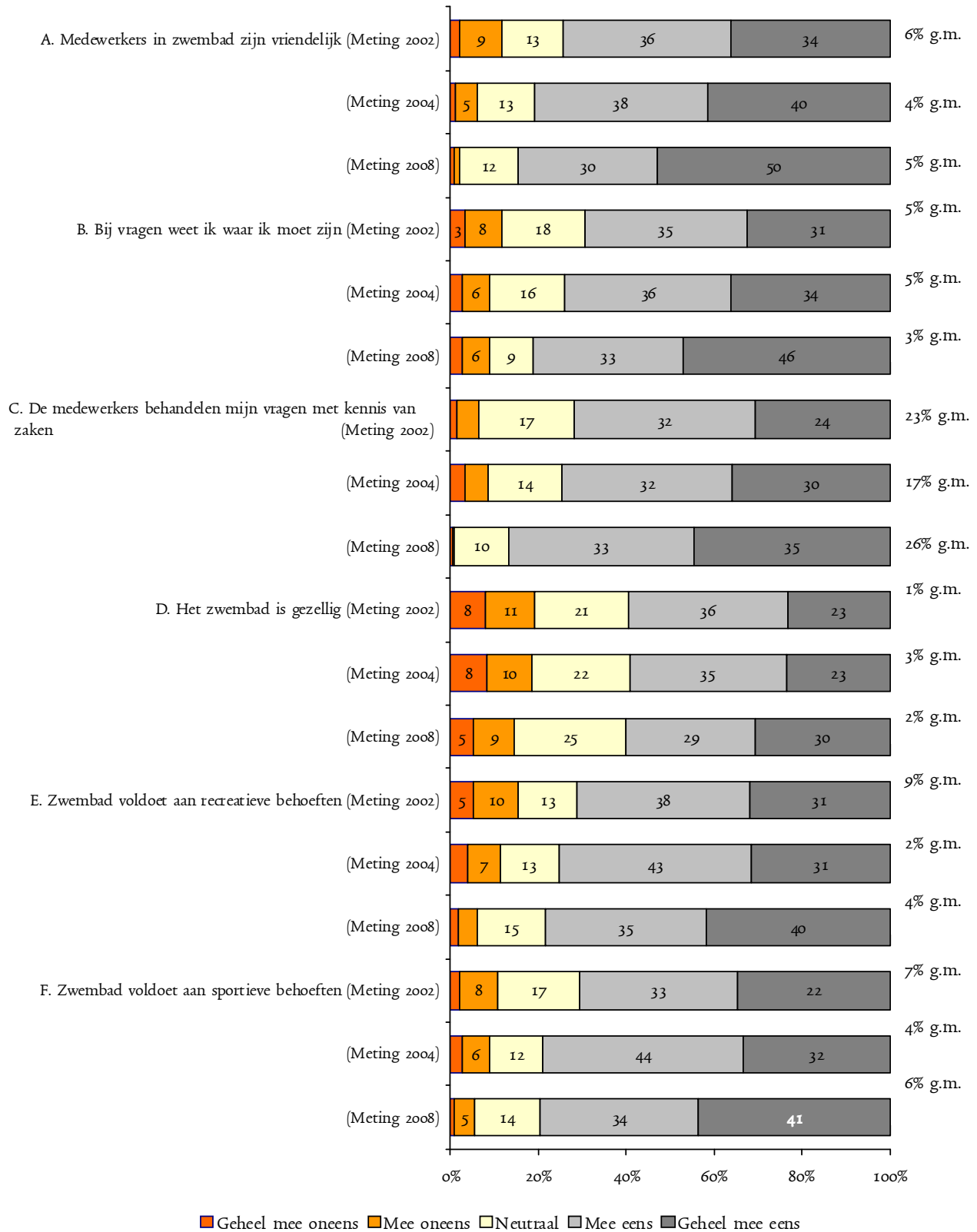
Antwoord	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
baantjes te trekken (sportief, voor de gezondheid/beweging)	112	42,6
aan doelgroepactiviteiten (Aquafitness, babyzwemmen, ...etc.) te doen	21	8,0
een (zwem)cursus te volgen	16	6,1
recreatief te zwemmen (ter vermaak, bijvoorbeeld met kinderen/gezin en/of vrienden)	114	43,3
Totaal	263	100,0

Het zwembad wordt zowel bezocht om baantjes te trekken als om recreatief te zwemmen.

<sup>7</sup> Deze vraag is niet gesteld in 2002 en 2004

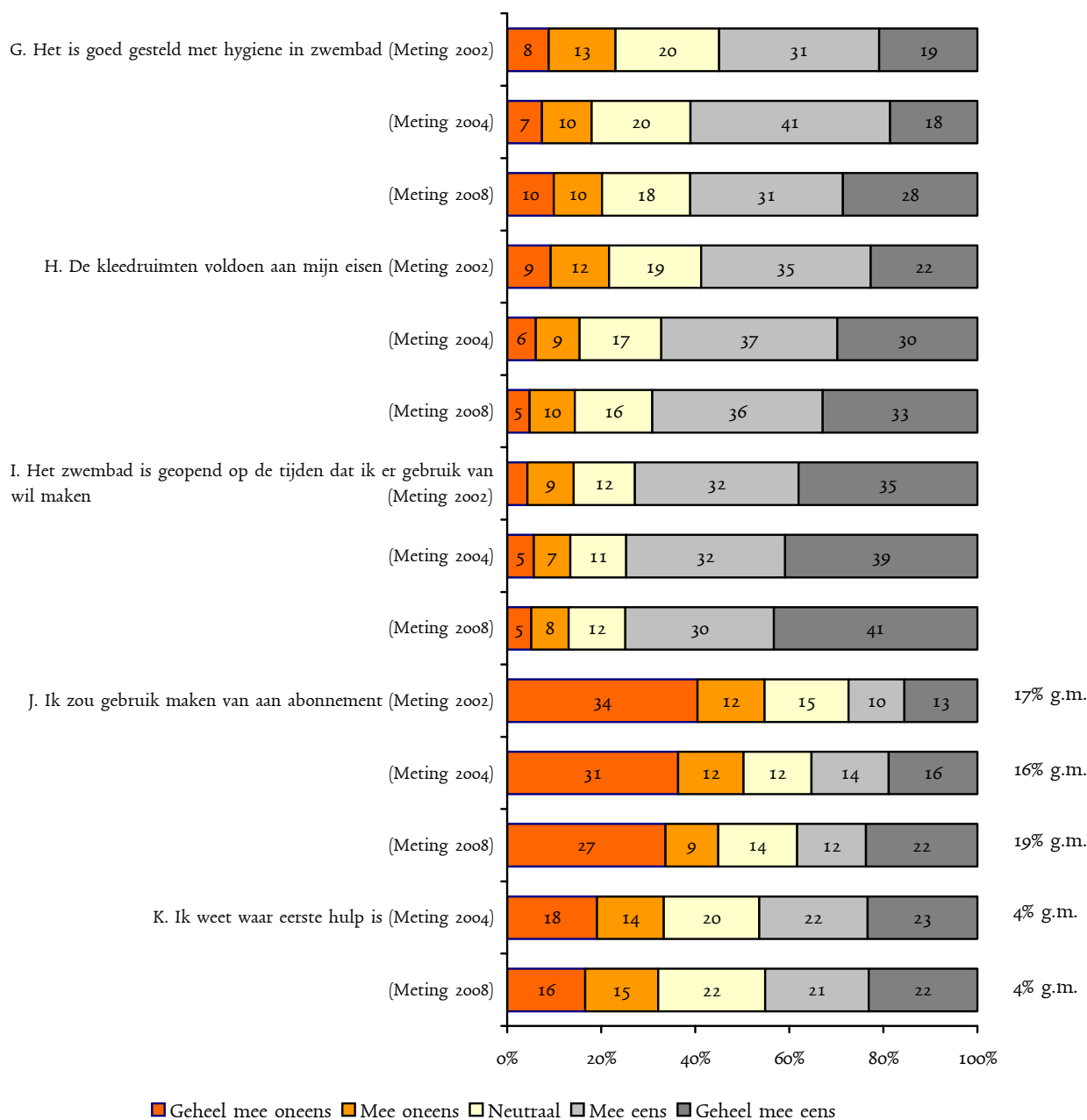
## 25. Stellingen

grafiek – Stellingen over het zwembad





grafiek – Vervolg stellingen over het zwembad



Op de meeste stellingen wordt het zwembad positiever beoordeeld dan in 2004. Dit geldt echter niet voor de hygiëne in het zwembad, het percentage respondenten dat hier niet tevreden mee is, is gestegen van 17% naar 20%. Dit verschil is echter niet significant. Verder is het oordeel over de gezelligheid van het zwembad en de bekendheid met de plaats van de eerste hulp gelijk gebleven.

De volgende stellingen kregen minder dan 60% positieve antwoorden:

- Ik zou gebruik maken van een gezins- of privé-abonnement.
- Ik weet waar eerste hulp is.
- Het zwembad is gezellig.
- Het is goed gesteld met de hygiëne in het zwembad.

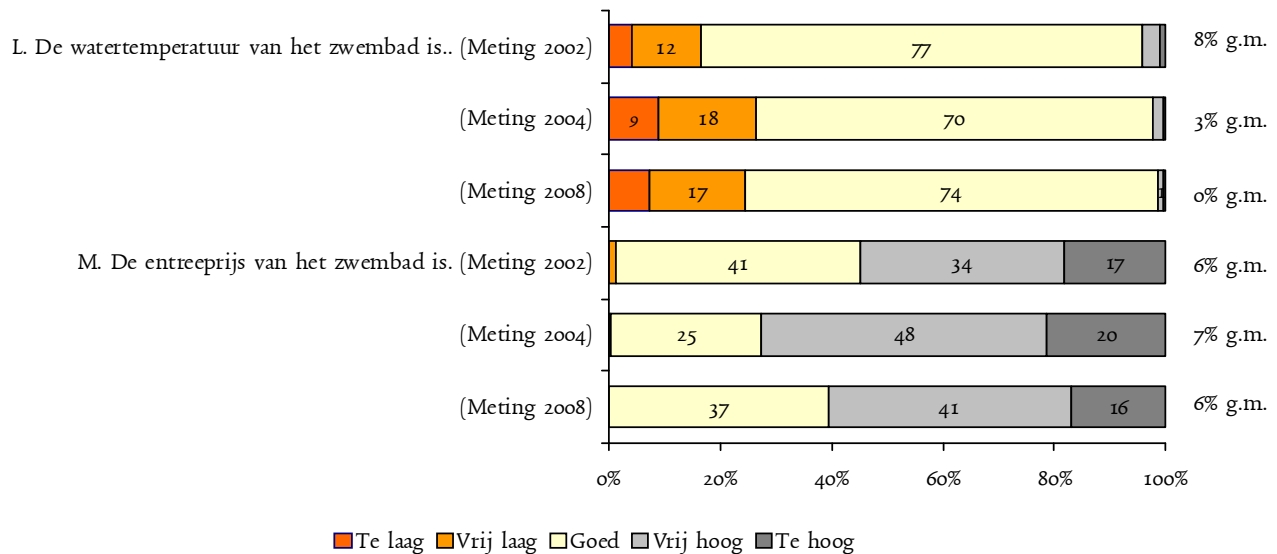
De volgende stellingen werden positief beoordeeld, alhoewel de score voor verbetering vatbaar is (60-70% positieve antwoorden):

- Zwembadmedewerkers behandelen vragen met kennis van zaken (veel respondenten hebben echter geen mening bij deze stelling).
- De kleedruimten in het zwembad voldoen aan mijn eisen.

Positief tot zeer positief (meer dan 70% eens / geheel mee eens) is men bij de volgende stellingen:

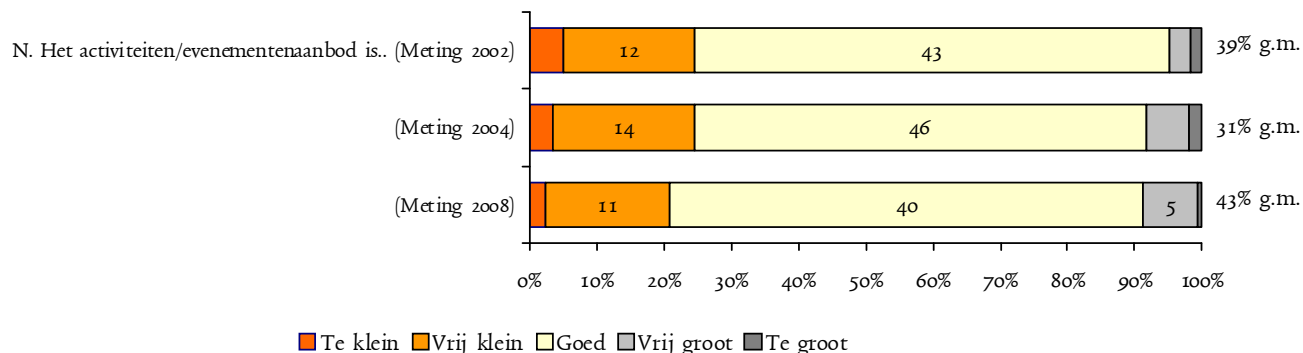
- De medewerkers in het zwembad zijn vriendelijk.
- Bij vragen weet ik waar ik moet zijn.
- Zwembad voldoet aan recreatieve behoeften.
- Zwembad voldoet aan sportieve behoeften.
- Zwembad is geopend wanneer ik wil zwemmen.

grafiek - Stellingen over zwembad - vervolg



De watertemperatuur blijkt voor bijna een kwart (24%) van de respondenten vrij laag of te laag. In 2004 was dit percentage hoger (27%). De respondenten zijn ook minder negatief over de entreprijs. 57% vindt de prijs nu vrij hoog of te hoog, ten opzichte van 68% in 2004.

grafiek – Stellingen over zwembad - vervolg



De mening ten opzichte van het activiteiten-/evenementenaanbod is nauwelijks gewijzigd, 40% vindt het aanbod goed en 11% vindt het aanbod vrij klein.

**26. Als u uw oordeel over het zwembad met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?**

	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0 +)	% onvoldoendes
Meting 2002	7,1	34,2	5,4
Meting 2004	6,9	23,2	7,0
Meting 2008	7,2*	33,1	2,6

\* Significant

Het rapportcijfer voor het zwembad is significant gestegen van 6,9 naar 7,2. Mogelijkerwijs heeft de afgenomen kritiek op de watertemperatuur en op de entreprijs een doorslaggevende invloed op het rapportcijfer.

**27. Op dit moment is het zwembad op maandag t/m vrijdag geopend tot 21.00 uur. Wat vindt u van deze sluitingstijd?**

	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Goed	231	78,3
Niet Goed	29	9,8
Geen mening	35	11,9
Totaal	295	100,0

Een ruime meerderheid is tevreden met de huidige sluitingstijd van 21.00 uur, 10% van de respondenten niet.

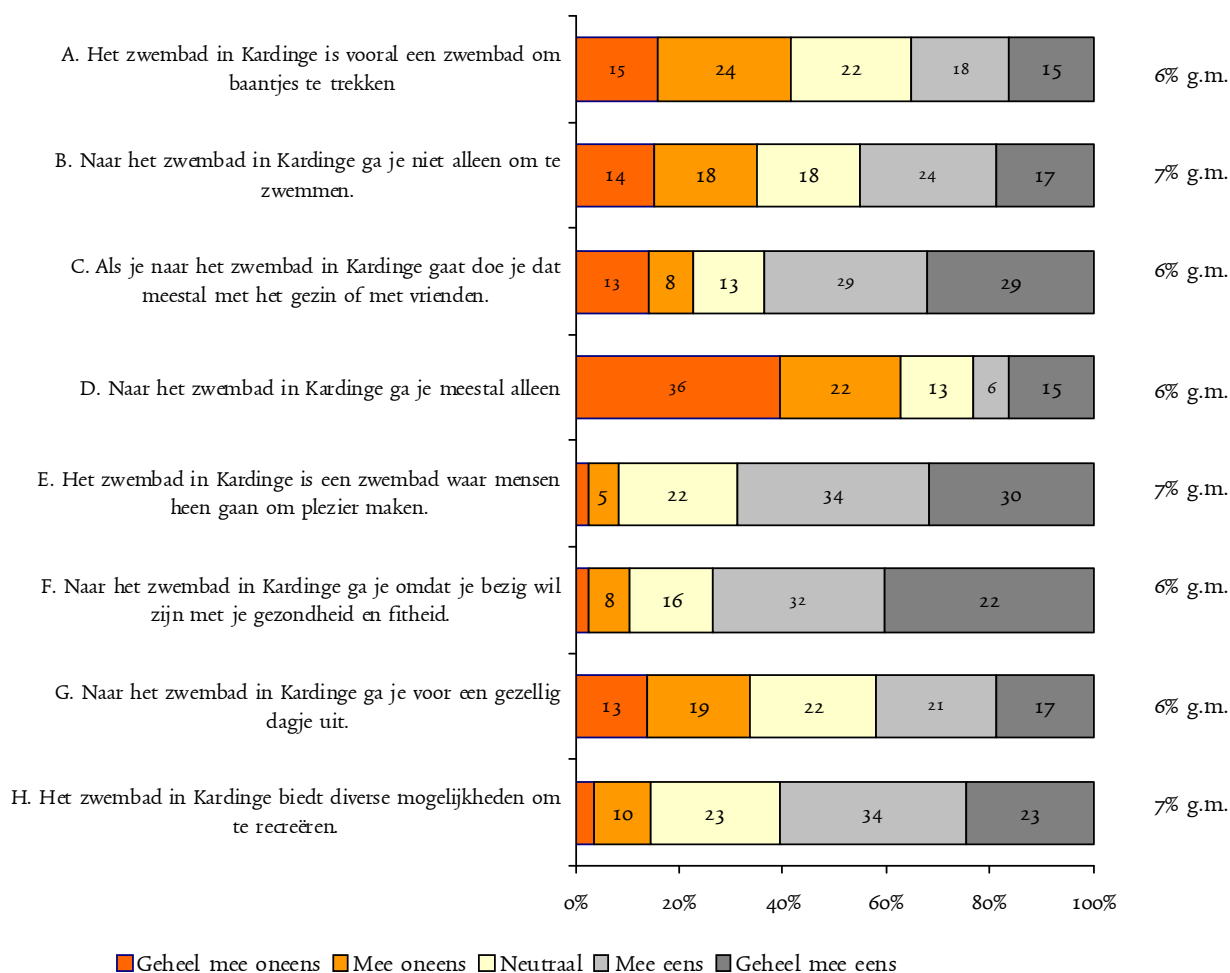
28. Wanneer het zwembad langer open zou zijn, zou u daar dan gebruik van maken?  
 29. En wat zou dan de sluitingstijd moeten zijn?

	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	35	12,0
Misschien	69	23,7
Nee	187	64,3
Totaal	291	100,0

Desgevraagd geeft 12% aan gebruik te gaan maken van een eventuele latere sluitingstijd. Een kwart zou er misschien gebruik van maken maar de grootste groep (64%) zegt daar geen gebruik van te willen maken. De meest genoemde sluitingstijd is 22:00.

### 30. Stellingen

grafiek - Vervolg stellingen over het zwembad



Stellingen die de respondenten het meest van toepassing vinden, (door meer dan 50% positief beoordeeld) zijn:

- Het zwembad in Karding is een zwembad waar mensen heen gaan om plezier maken.
- Naar het zwembad in Karding ga je omdat je bezig wil zijn met je gezondheid en fitheid.
- Als je naar het zwembad in Karding gaat doe je dat meestal met het gezin of met vrienden.

De volgende stellingen vindt men het minst van toepassing op het zwembad in Karding:

- Het zwembad in Karding is vooral een zwembad om baantjes te trekken
- Naar het zwembad in Karding ga je niet alleen om te zwemmen.
- Naar het zwembad in Karding ga je voor een gezellig dagje uit.

## G. Ijsbaan: de 400-meterbaan

### 31. Heeft u, sinds 1 januari vorig jaar, de 400-meterbaan in Sportcentrum Kardinge bezocht?

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	67,5	60,2	284	55,5
Nee	32,5	39,8	228	44,5

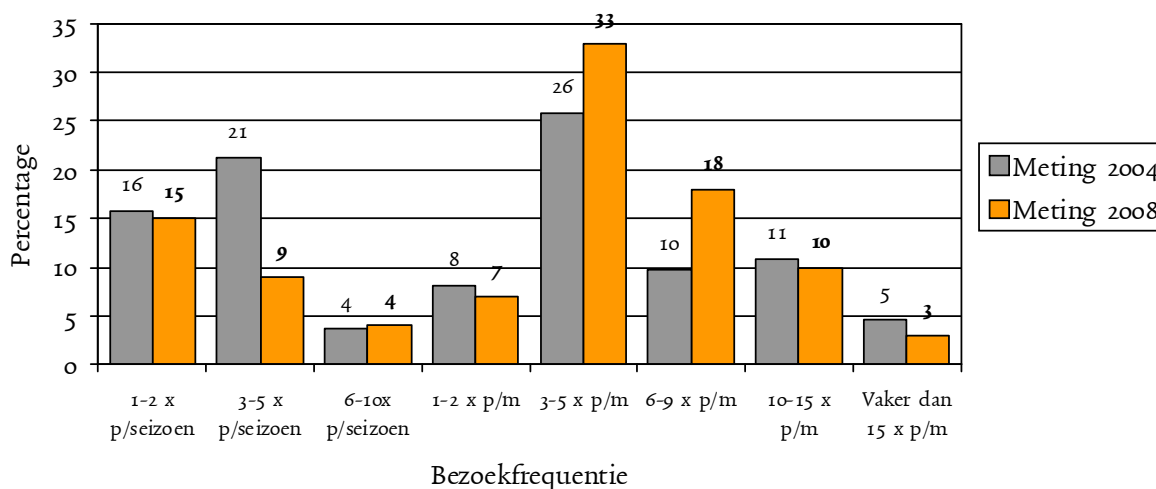
### 32A. Hoe vaak bezoekt u de 400-meterbaan in Sportcentrum Kardinge, gedurende het schaatsseizoen?

Door een wijziging in de vraagstelling is de bezoekfrequentie van het bezoek van de 400-meterbaan in de Meting 2004 en in de Meting 2008 anders gepresenteerd dan in de Meting 2002 het geval was. De eerste tabel geeft een overzicht van de bezoekfrequentie van het bezoek in de Meting 2002 en de tweede tabel en de daarop volgende grafiek voor de Meting 2004 en de Meting 2008.

Antwoord	%
Hooguit 1 keer per jaar	13,6
2 tot 4 keer per jaar	34,9
(Bijna) elke maand	15,1
(Bijna) elke week	20,4
Meerdere keren per week	16,0

Antwoord	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Vaker dan een keer per maand, namelijk	58,9	196	69,5
Minder dan een keer per maand, namelijk	41,1	86	30,5

grafiek - Bezoekfrequentie 400-meterbaan



Evenals bij het zwembad blijkt er een tweedeling te bestaan tussen frequente bezoekers enerzijds en bezoekers die de ijsbaan enkele keren per seizoen bezoeken anderzijds. Iets meer dan de helft van de schaatsers bezoekt Sportcentrum Kardinge vaker dan twee keer in de maand.

### B. Ik maak gebruik van:

Antwoord	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Losse kaartjes	47,7	107	38,8
12-kaart	13,1	56	20,3
25-kaart	11,1	22	8,0
anders, namelijk	28,2	90	32,6

39% van de schaatsers gebruikt losse kaartjes en 28% een strippenkaart.

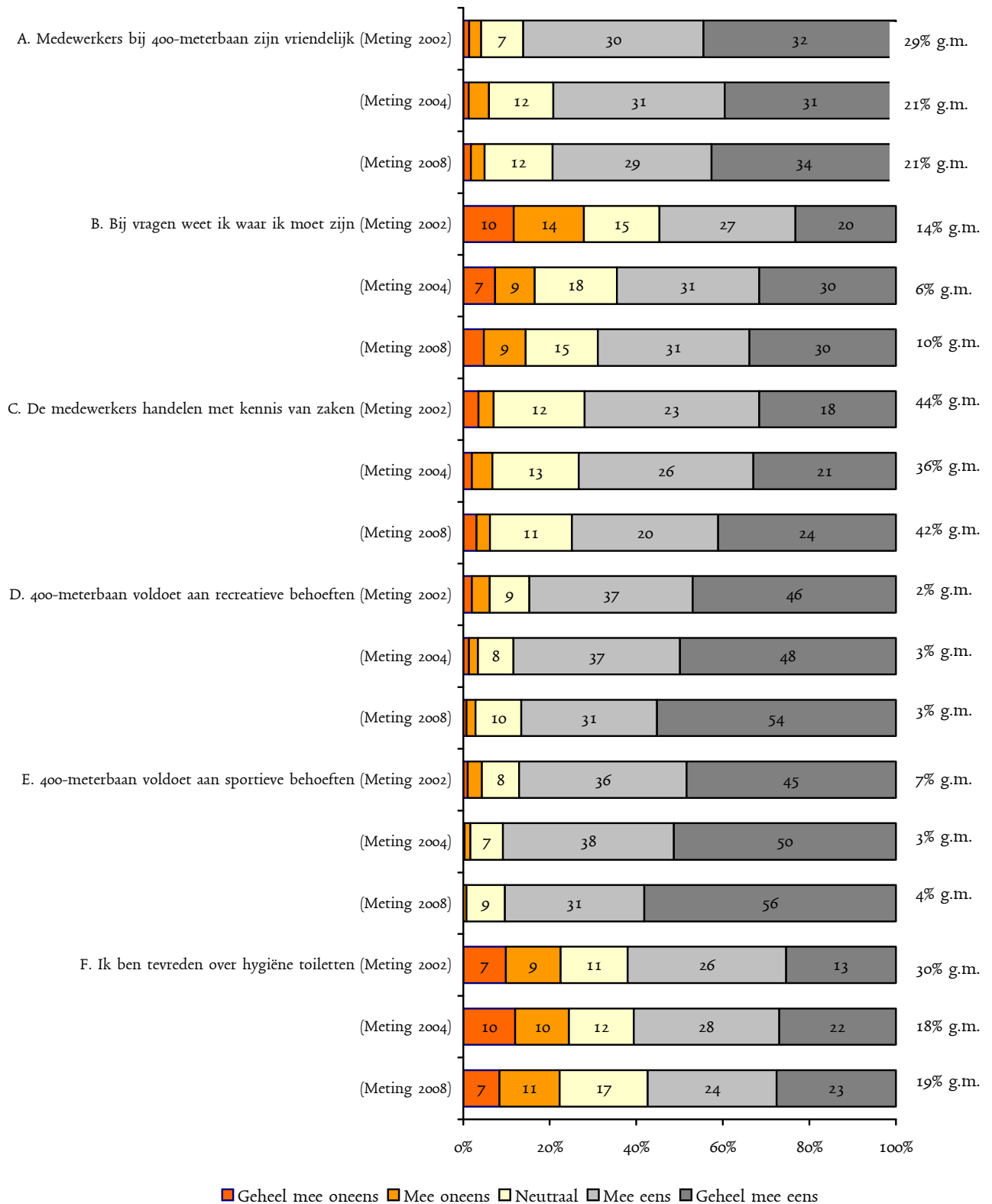
### 33. Ik bezoek de 400-meterbaan doorgaans ...

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Met het gezin	45,6	30,0	39	16,7
Met vrienden	30,6	29,6	85	36,3
Alleen	10,9	12,3	42	17,9
Als cursist	4,1	2,5	3	1,3
Via mijn werk	0,3	1,1	5	2,1
Via de vereniging	-	22,0	60	25,6
Via school	-	2,5	-	-
Anders	8,5	-	-	-

De grootste groepen bezoekers zijn de gezinnen (17%), vrienden (36%) en clubleden (26%). In 2004 was het percentage gezinnen een stuk hoger.

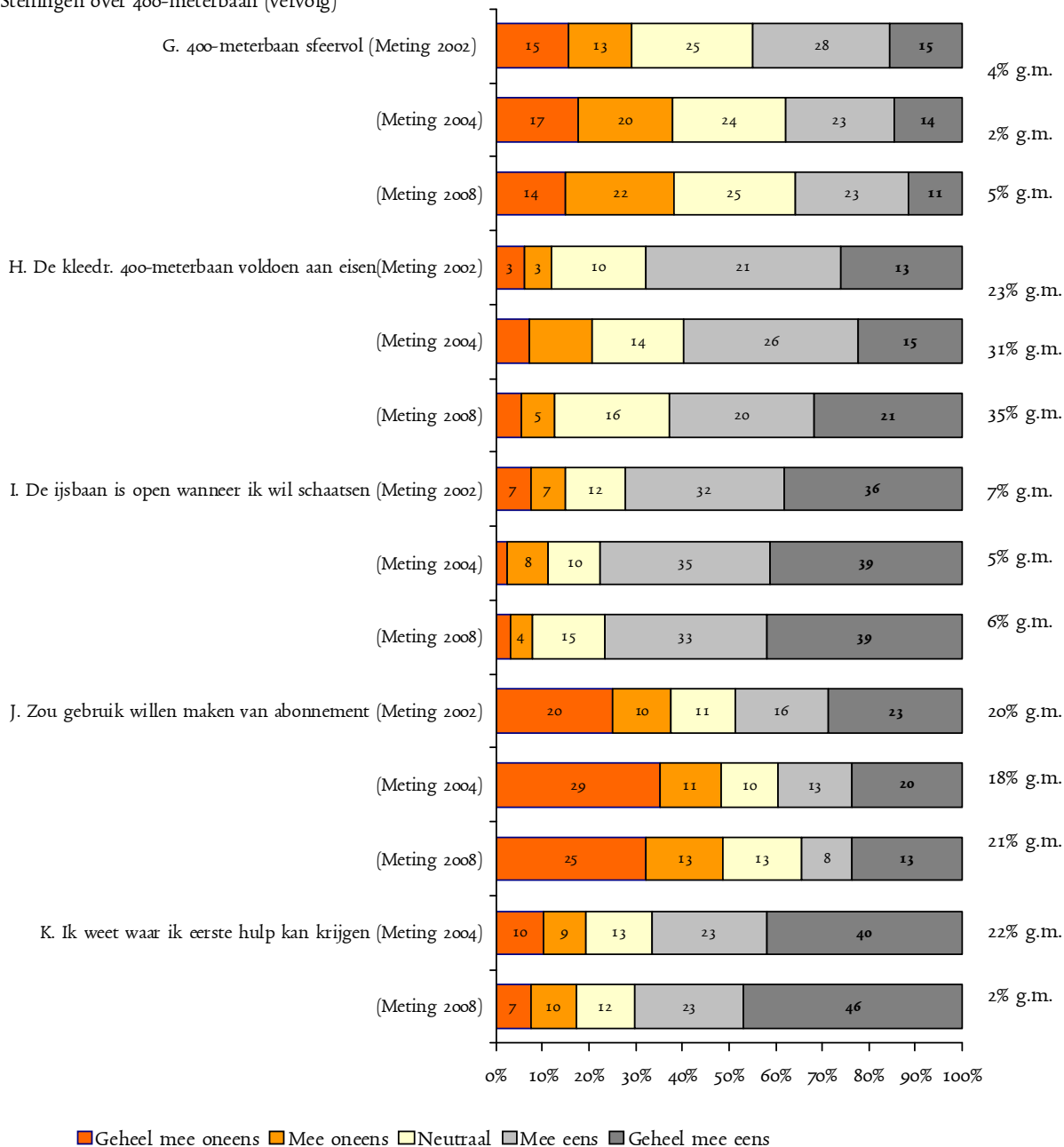
## 34. Stellingen

grafiek - Stellingen over 400-meterbaan

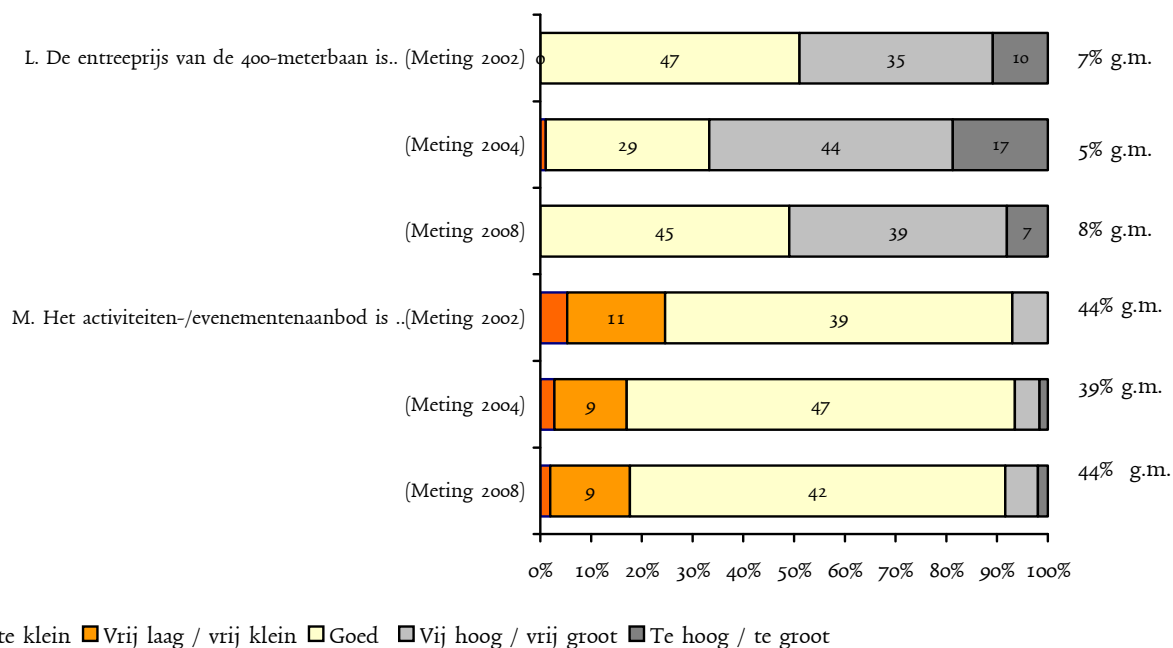




grafiek - Stellingen over 400-meterbaan (vervolg)



grafiek - Stellingen over 400-meterbaan - vervolg



Over het algemeen zijn de scores ongeveer gelijk gebleven de verschillen zijn bij de meeste stellingen klein. Wel is men duidelijk positiever over de entreprijs van de 400-meter baan (significant verschil). Hiermee is de tevredenheid met de entreprijs ongeveer op het niveau van 2002. Het percentage respondenten dat gebruik zou maken van een gezins- of privé abonnement is sterk gedaald. Ruim een vijfde (21%) heeft hiervoor nog interesse, tegenover 26% vier jaar geleden. 69% van de respondenten weet de eerste hulp te vinden. 17% weet niet waar de eerste hulp zich bevindt.

De volgende stellingen kregen minder dan 60% positieve antwoorden:

- Ik ben tevreden over de hygiëne van de toiletten (47% positieve antwoorden).
- Ik vind de 400-meterbaan sfeerful (slechts 33% positieve antwoorden).
- De kleedruimten van de 400-meterbaan voldoen aan mijn eisen (hier echter veel respondenten die de kleedruimten niet gebruiken en dus geen mening hebben).
- Gebruik van abonnement (21% positieve antwoorden).

Positief tot zeer positief (meer dan 70% eens / geheel mee eens) is men bij de volgende stellingen:

- 400-meterbaan voldoet aan recreatieve behoeften (85% positieve antwoorden).
- 400-meterbaan voldoet aan sportieve behoeften (87% positieve antwoorden).
- 400-meterbaan is geopend wanneer ik wil schaatsen (72% positieve antwoorden).

De respondenten oordelen een stuk positiever over de prijs dan vier jaar geleden. Toen vond 61% de prijs vrij hoog/te hoog en nu vindt 46% de prijs vrij hoog/te hoog. Het activiteiten-/evenementenaanbod lijkt iets minder goed op de behoefte afgestemd dan twee jaar geleden. 42% vindt het aanbod goed, 10% vindt het aanbod aan de lage kant en 5% aan de hoge kant.

**35. Als u uw oordeel over de 400-meterbaan met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?**

	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0 +)	% onvoldoendes
Meting 2002	7,3	23,5	3,0
Meting 2004	7,4	39,5	1,0
Meting 2008	7,4	41,0	1,2

Het rapportcijfer voor de 400-meterbaan is niet veranderd ten opzichte van 2004. Het percentage zeer positieve antwoorden is iets gestegen.

**36. Maakt u als bezoeker van de ijsbaan ook wel eens gebruik van de 400 meterbaan in de zomermaanden (april t/m medio september) voor skeeleren of skaten? (Deze vraag is in voorgaande onderzoeken niet gesteld).**

Antwoord	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	14	4,9
Nee	273	95,1

## H. De tennis- en squashbanen

### 37. Heeft u, sinds 1 januari vorig jaar, de tennis- en/of squashbanen in Sportcentrum Kardingbe bezocht?

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	6,3	11,7	31	6,2
Nee	93,7	88,3	466	93,8

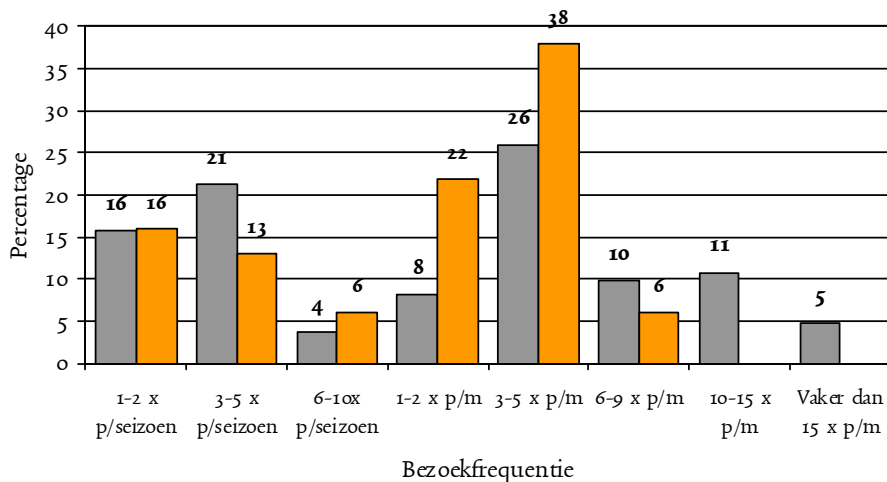
Door een wijziging in de vraagstelling is de frequentie van het bezoek van de squash-/tennisbanen in de Meting 2004 en in de Meting 2008 anders gepresenteerd dan in de Meting 2002 het geval was. De eerste tabel geeft een overzicht van de bezoekfrequentie van het bezoek in de Meting 2002 en de tweede tabel en de daarop volgende grafiek voor in de Meting 2004 en in de Meting 2008.

### 38. A. Hoe vaak bezoekt u de tennis en/of squashbanen in Sportcentrum Kardingbe?

Antwoord	%
Hooguit 1 keer per jaar	18,8
2 tot 4 keer per jaar	28,1
(Bijna) elke maand	15,6
(Bijna) elke week	18,8
Meerdere keren per week	18,8

Antwoord	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Vaker dan een keer per maand, namelijk	61,4	21	65,6
Minder dan een keer per maand, namelijk	38,6	11	34,4

grafiek - Bezoekfrequentie De tennis- en squashbanen



44% van de bezoekers bezoekt de tennis en/of squashbanen minimaal 3 keer per maand. 6% bezoekt de banen zeer frequent (minimaal 6 keer per maand).

## B. Ik maak gebruik van:

Antwoord	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Losse kaartjes	49,1	21	65,6
12-kaart	-	-	-
25-kaart	-	-	-
anders, namelijk	50,9	11	34,4

Een jaarkaart (8x), CIOS (4x) en school (4x) zijn veel genoemde zaken bij 'anders, namelijk'.

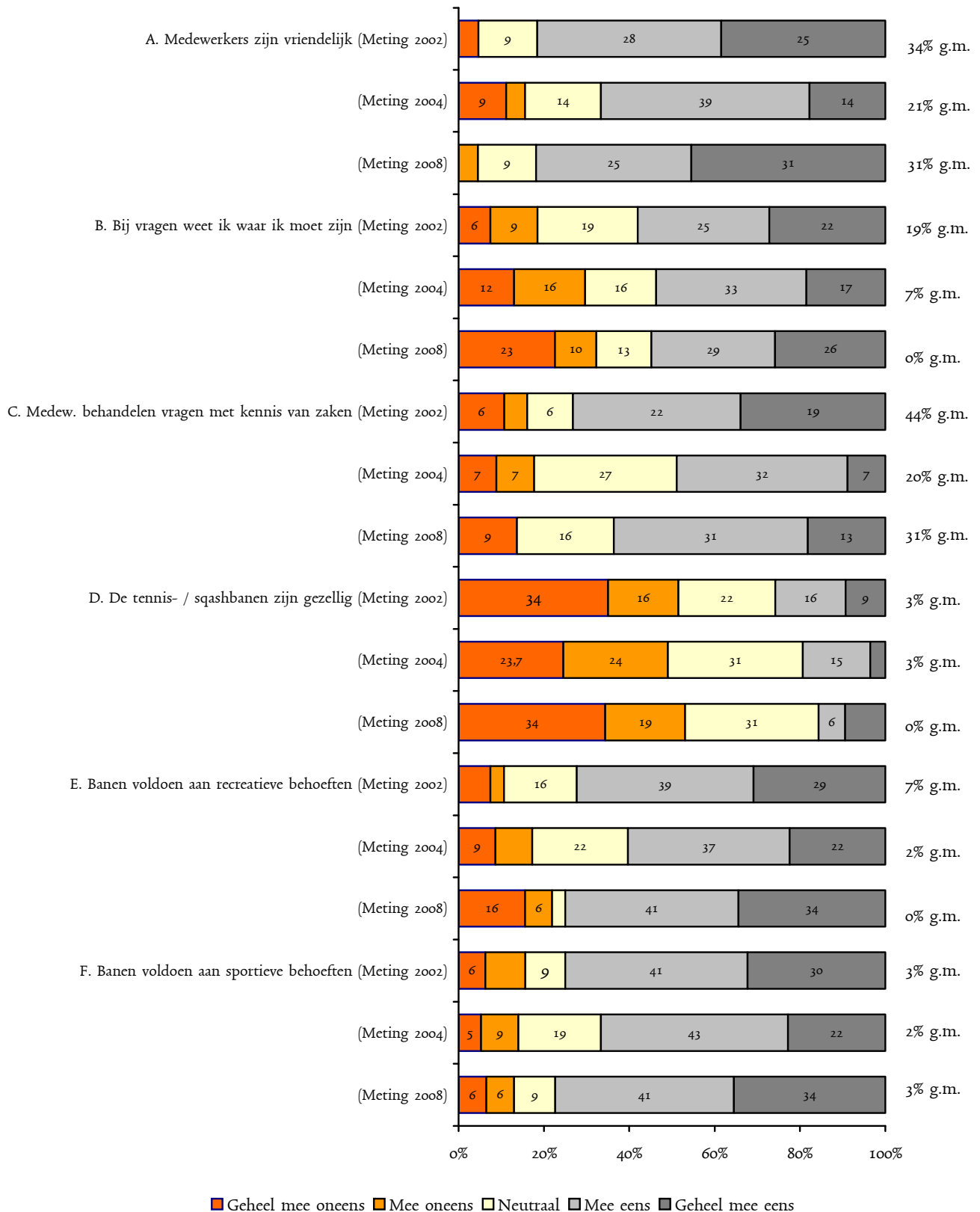
### 39. Ik bezoek de tennis en / of squashbanen doorgaans ...

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Met het gezin	12,9	8,8	3	10,3
Met vrienden	64,5	68,4	22	75,9
Alleen	3,2	-	-	-
Als cursist	6,5	7,0	-	-
Via mijn werk	3,2	1,8	1	3,4
Anders	9,7	14,0	3	10,3

Veruit de meeste bezoekers komen met vrienden tennissen of squashen (76%).

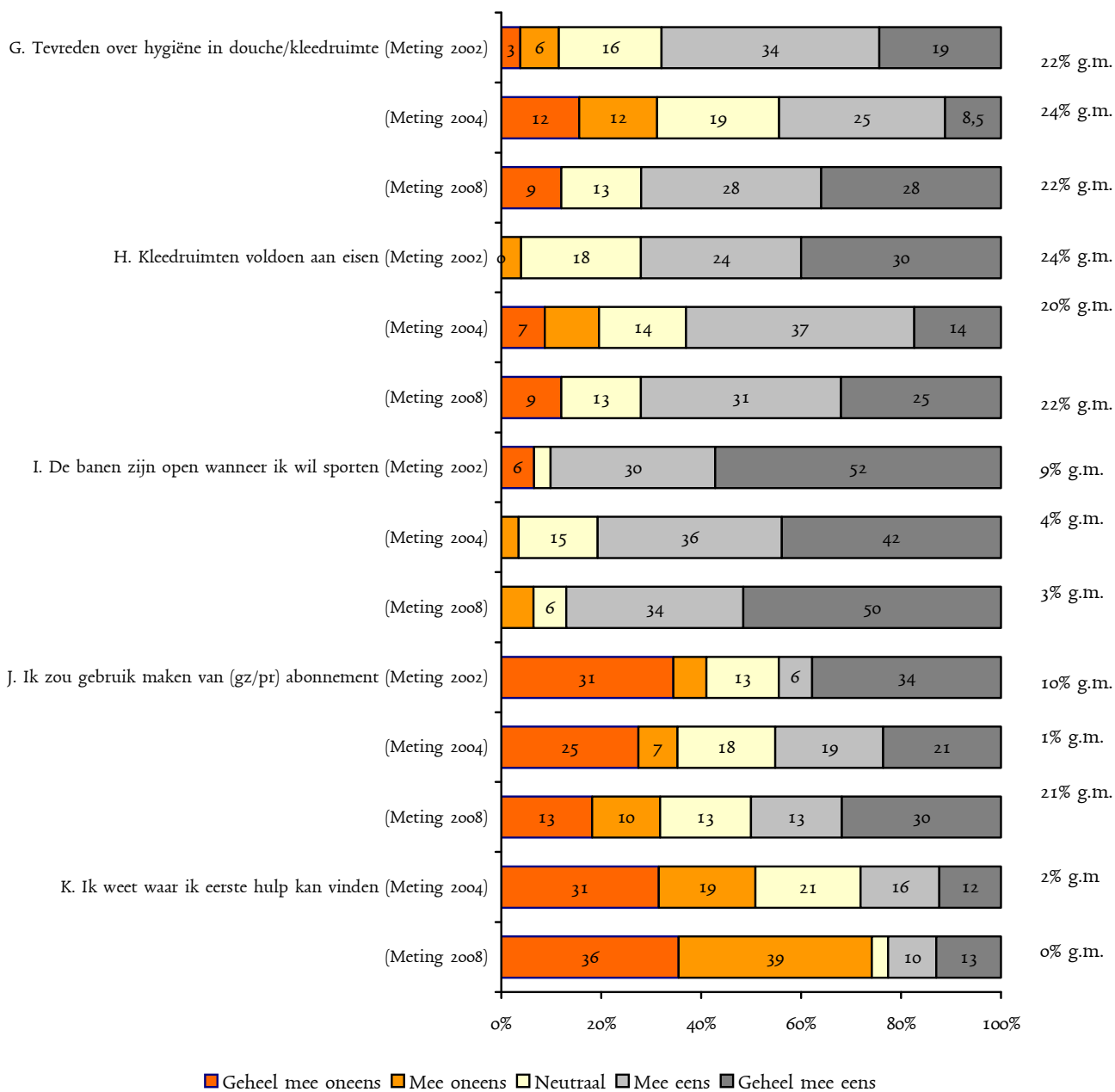
## 40. Stellingen

grafiek – Stellingen over tennis- / squashbanen



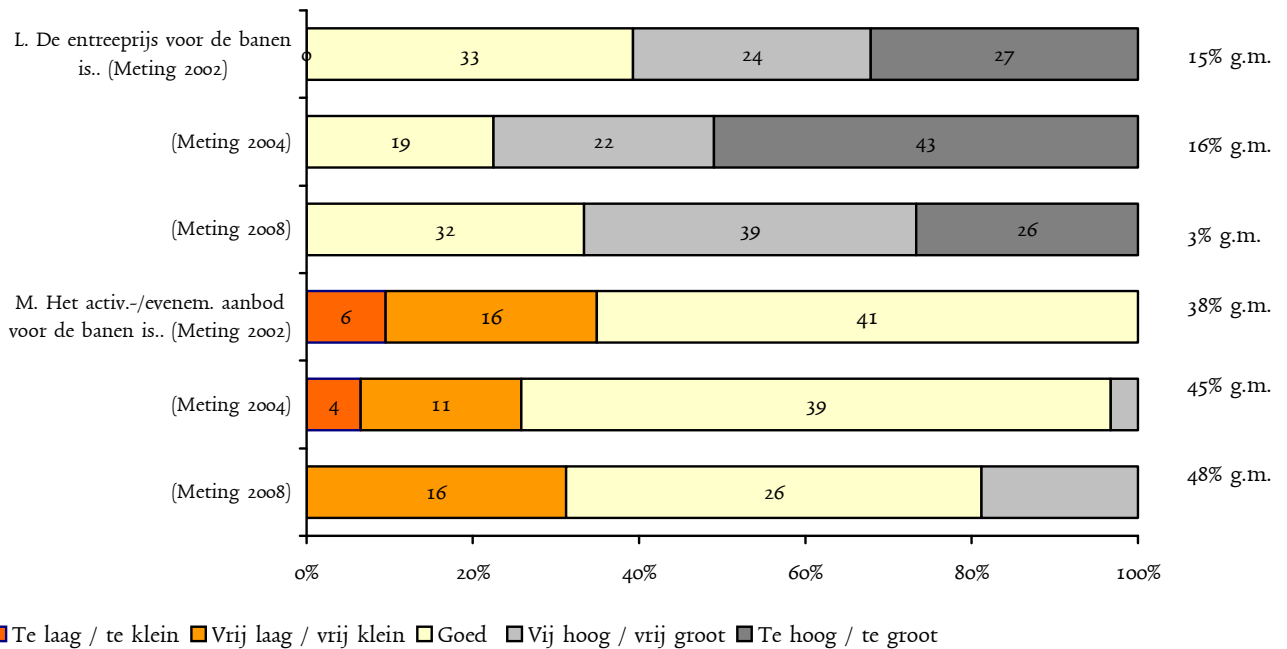
Voor de meeste stellingen is men bij de deze meting meer tevreden dan bij de meting in 2004. Een fors percentage van 33% weet niet waar hij moet zijn in geval van vragen (meting 2004 28%). Het oordeel over de kennis van de medewerkers verschilt weinig van de meting van 2004, 44% is positief, 9% negatief. Ten opzichte van de meting van 2004 blijft het oordeel over de gezelligheid negatief: maar liefst 53% vindt de banen niet gezellig. Ten opzichte van meting van 2004 vindt men in de deze meting dat de banen minder goed voldoen aan de recreatieve behoefte (meting 2004: 18% negatief, deze meting: 22% negatief). Voor wat betreft de sportieve behoefte is het percentage positieve antwoorden in de deze meting iets hoger dan in de meting 2004. Het percentage negatieve antwoorden is nagenoeg gelijk.

grafiek – Stellingen over tennis- / squashbanen (vervolgmeting)



Men oordeelt duidelijk positiever over de hygiëne van het sanitair en de kleedruimten. Over de openingstijden oordeelt men positiever (6% meer positief). Een stijging in interesse is er op het gebied van abonnementen.

grafiek – Stellingen over tennis- / squashbanen - vervolg



Tennissers en squashers oordelen ongeveer gelijk over de entreprijs dan vier jaar daarvoor (minder respondententen zonder mening). De mening ten aanzien van het activiteiten-/evenementenaanbod is tevens ongeveer gelijk gebleven.



41. Als u uw oordeel over de tennis- / squashbanen met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0 +)	% onvoldoendes
Meting 2002	6,5	21,9	21,9
Meting 2004	6,6	15,3	11,9
Meting 2008	6,6	32,2	22,5

Er zijn duidelijk meer respondenten die een zeer hoog rapportcijfer hebben gegeven. Het aantal onvoldoendes in deze meting is echter ook hoger dan in 2004. Het gemiddelde rapportcijfer is daardoor gelijk gebleven.

## I. Fitnessruimte

42. Heeft u, sinds 1 januari vorig jaar, de fitnessruimte in Sportcentrum Kardinge bezocht?

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	14,0	7,9	66	13,1
Nee	86,0	92,1	439	86,9

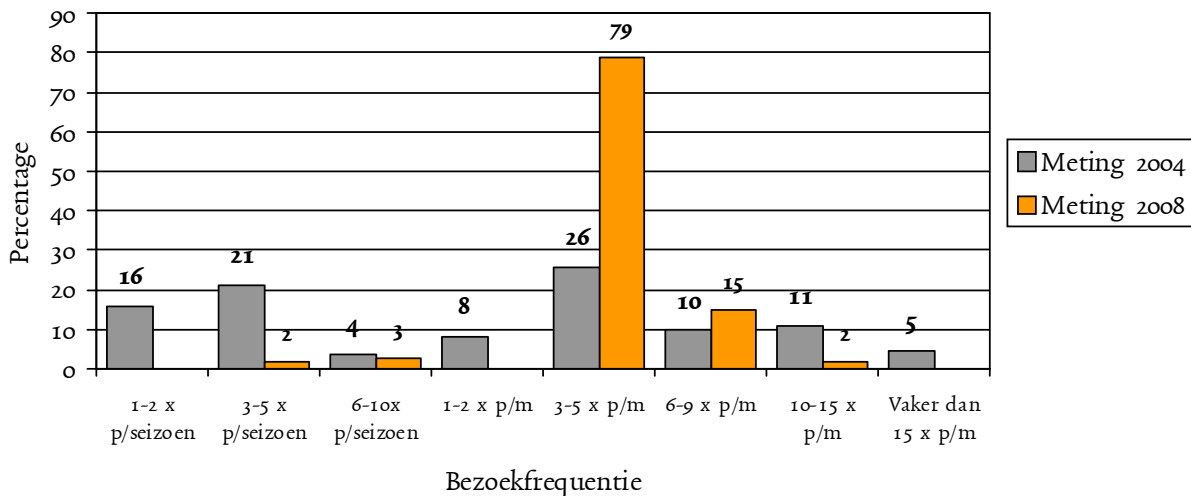
Ten opzichte van 2004 is het bezoek aan de fitnessruimte gestegen.

43A. Hoe vaak bezoekt u de fitnessruimte in Sportcentrum Kardinge?

Antwoord	%
Hooguit 1 keer per jaar	1,4
2 tot 4 keer per jaar	7,1
(Bijna) elke maand	10,0
(Bijna) elke week	54,3
Meerdere keren per week	27,1

Antwoord	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Vaker dan een keer per maand, namelijk	82,5	63	96,9
Minder dan een keer per maand, namelijk	17,5	2	3,1

grafiek - Bezoekfrequentie Fitnessruimte



79% bezoekt de fitnessruimte drie tot en met vijf keer per maand. 17% bezoekt de fitnessvoorziening echt frequent (minimaal 6 keer per maand).

## B. Ik maak gebruik van:

Antwoord	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Losse kaartjes	20,0	-	-
12-kaart	50,0	46	69,7
25-kaart	7,5	6	9,1
anders, namelijk	22,5	14	21,2

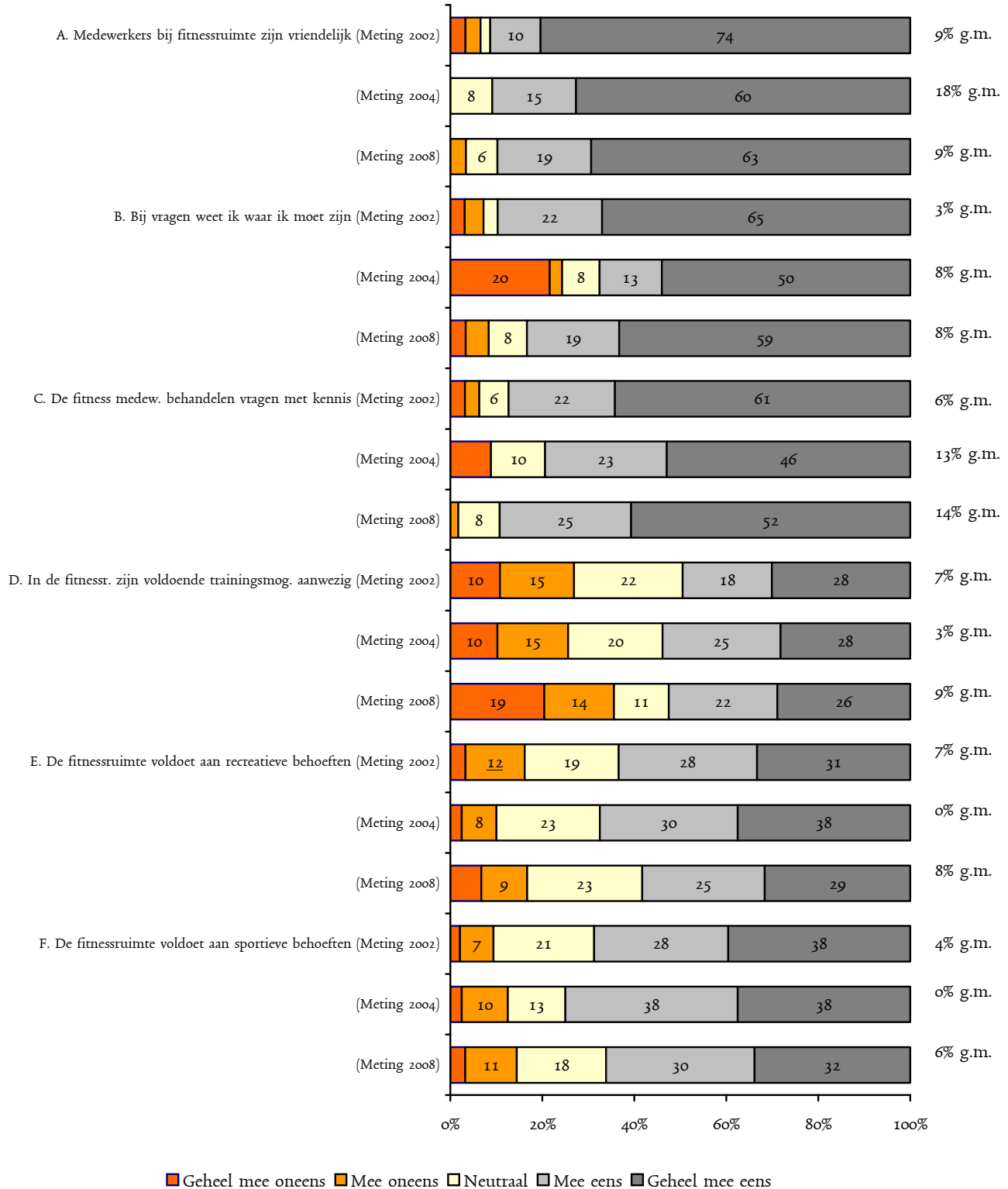
### 44. Ik bezoek de fitnessruimte doorgaans ...

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Met het gezin	8,1	-	2	3,2
Met vrienden	24,2	48,6	21	33,3
Alleen	32,3	21,6	22	34,9
Als cursist	25,8	21,6	16	25,4
Via mijn werk	4,8	-	-	-
Anders	4,8	8,1	2	3,2

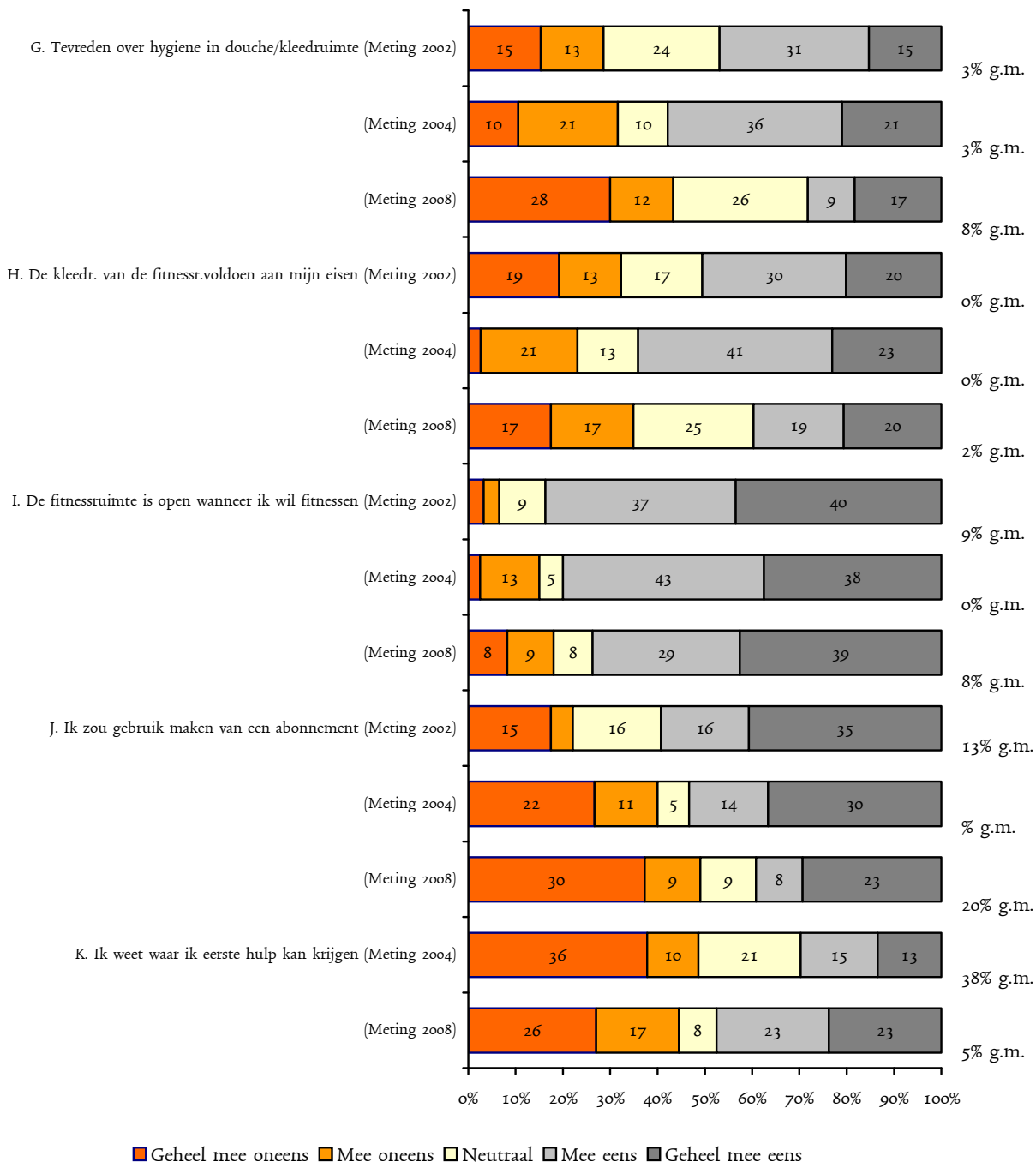
Opvallend is dat de groep respondenten die alleen gaat is toegenomen. Het percentage dat met vrienden gaat is afgenomen.

## 45. Stellingen

grafiek – Stellingen over de fitnessruimte



grafiek – Stellingen over de fitnessruimte (vervolg)



Ten opzichte van 2004 zien we op meerdere aspecten een negatiever oordeel. Opvallend is vooral de stijging van het aantal respondenten dat negatief oordeelt over de kwaliteit en hygiëne van de douche- en kleedruimten. Ook over het aantal trainingmogelijkheden wordt negatiever geoordeeld. Deze verschillen zijn significant. Positiever is men over de bekendheid met de eerste hulp, het weten waar men met vragen terecht kan en de kennis van zaken van de fitness medewerkers.

De volgende stellingen kregen minder dan 60% positieve antwoorden:

- Ik ben tevreden over de hygiëne in de douche- en kleedruimte.
- De kleedruimten van de fitnessruimte voldoen aan mijn eisen.
- In de fitnessruimte zijn voldoende trainingsmogelijkheden aanwezig.
- De fitnessruimte voldoet aan recreatieve behoeften.

De volgende stellingen werden positiever beoordeeld, alhoewel de score voor verbetering vatbaar is (60-70% positieve antwoorden):

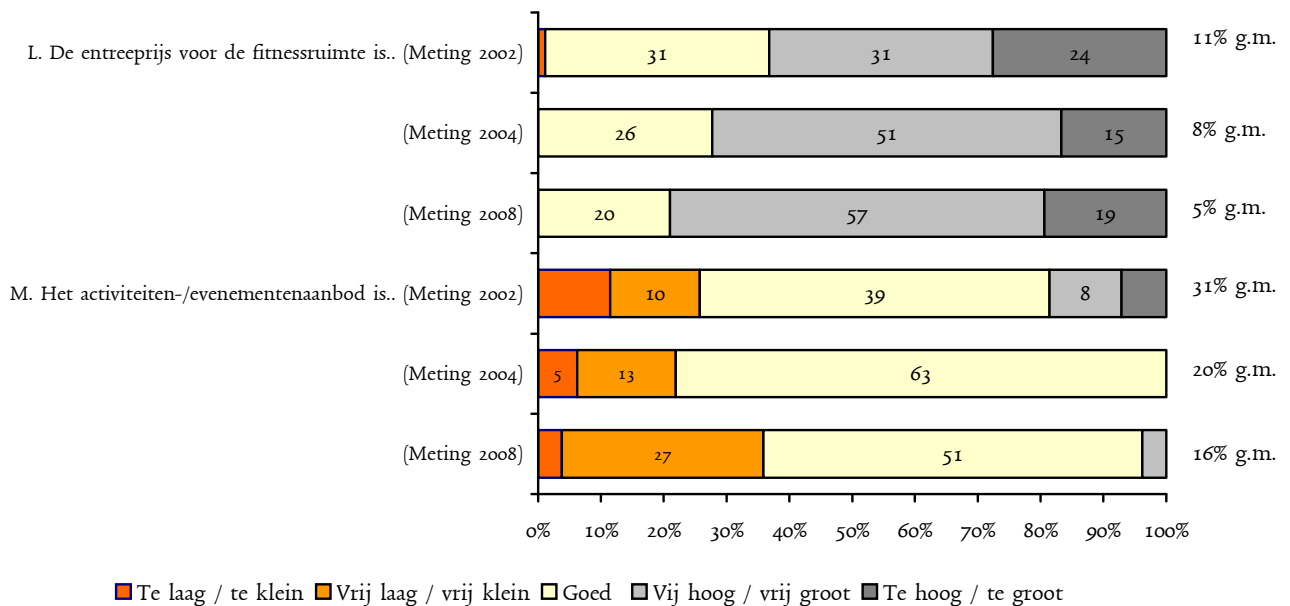
- De fitnessruimte voldoet aan sportieve behoeften.
- De fitnessruimte is geopend wanneer ik wil fitnesssen.

Positief tot zeer positief (meer dan 70% eens / geheel mee eens) is men bij de volgende stellingen:

- De medewerkers bij de fitnessruimte zijn vriendelijk.
- Bij vragen weet ik waar ik moet zijn.
- De fitnessmedewerkers behandelen vragen met kennis van zaken.

Op dit moment zou 31% gebruik maken van een gezins- of privé abonnement. Dit is een daling van 13% ten opzichte van de meting van 2004. Tenslotte weet 46% van de respondenten waar men eerste hulp kan krijgen, 43% weet dit niet.

grafiek - Stellingen over de fitnessruimte - (vervolg)



Het percentage respondenten dat de entreprijs goed vindt is gedaald. 76% vindt op dit moment de prijs aan de hoge kant.

46. Als u uw oordeel over de fitnessruimte met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0 +)	% onvoldoendes
Meting 2002	7,1	40,6	10,1
Meting 2004	7,2	40,0	7,5
Meting 2008	6,7	27,2	16,7

Het negatievere beeld dat we zagen bij de stellingen komt ook naar voren bij het gemiddelde rapportcijfer dat men geeft aan de fitnessruimte. Het verschil met de meting in 2004 is groot; het rapportcijfer is significant gedaald van 7,2 naar 6,7. We zien een afname in het percentage respondenten dat een zeer goed rapportcijfer geeft en een toename in het aantal onvoldoendes.

## J. Horeca

### 47. Kent u het restaurant?

Tabel - Kent u het restaurant?				
Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	70,3	76,3	313	62,1
Nee	29,7	23,7	191	37,9

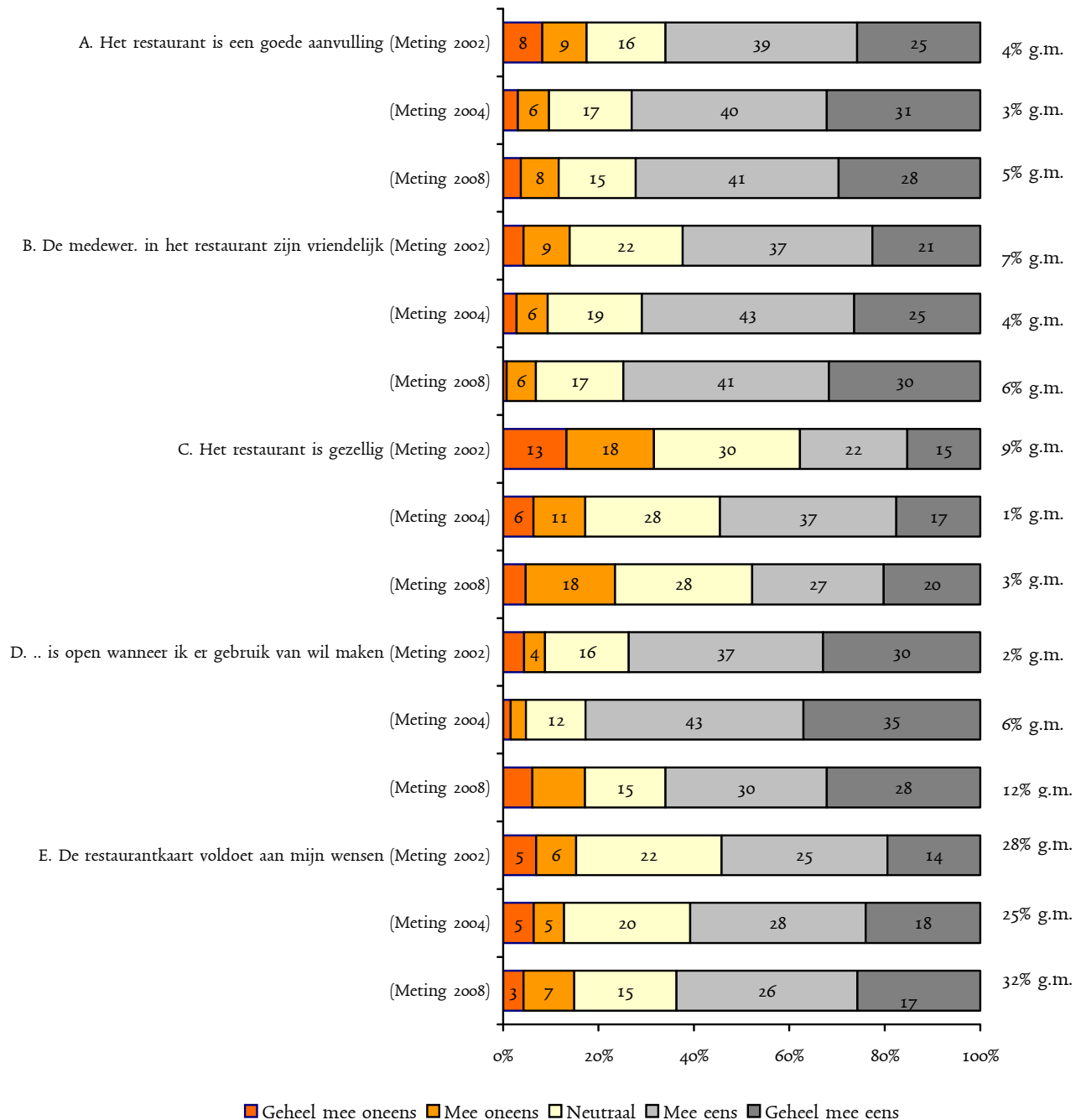
### 48. Heeft u wel eens iets gegeten of gedronken in het restaurant?

Tabel - Heeft u wel eens iets gedronken in het restaurant?				
Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	88,9	89,5	278	87,4
Nee	11,1	10,5	40	12,6



## 49. Stellingen

grafiek – Stellingen over de horeca voorziening



De respondenten in 2008 zijn over het algemeen iets negatiever dan in 2004. Hoewel de vriendelijkheid van de medewerkers in het restaurant en het aan de wensen voldoen van de kaart er op vooruit zijn gegaan, scoren de stellingen “Het restaurant is een goede aanvulling op het aanbod van het Sportcentrum”, “Het restaurant is gezellig” en “Het restaurant is geopend op tijden dat ik er gebruik van wil maken” (iets) lager dan in de meting van 2004.

50. Als u uw oordeel over het restaurant met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

Tabel - Rapportcijfer restaurant			
	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0 >)	% onvoldoendes
Meting 2002	6,4*	13,5	15,4
Meting 2004	6,7*	15,9	10,2
Meting 2008	6,7	19,3	10,1

De tevredenheid over het restaurant is het zelfde gebleven met een gemiddeld rapportcijfer van 6,7. Door 10% van de respondenten werd een onvoldoende gegeven.

51. Kent u de Zwemmersbar?

Tabel - Kent u de zwemmersbar?				
Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2004 %
Ja	35,1	27,2	139	52,5
Nee	64,9	72,8	126	47,5

52. Heeft u wel eens iets gegeten of gedronken in de Zwemmersbar?

Tabel - Heeft u wel eens iets gedronken in de zwemmersbar?				
Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	65,8	66,3	69	39,9
Nee	34,2	33,7	104	60,1

53. Als u uw oordeel over de Zwemmersbar met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

Tabel - Rapportcijfer zwemmersbar			
	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0)	% onvoldoendes
Meting 2002	6,0	9,6	23,7
Meting 2004	6,1	7,7	26,7
Meting 2008	6,9*	18,3	21,0

De waardering voor de zwemmersbar is significant gestegen van 6,1 in 2004 naar 6,9 in 2008. Het percentage onvoldoendes is gedaald naar 21%.

54. Kent u het Karding-caffé (voorheen de Schaats hut)?

Tabel - Kent u het Karding-caffé?				
Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	25,7	28,0	177	64,8
Nee	74,3	72,0	96	35,2

55. Heeft u wel eens iets gegeten of gedronken in het Karding-*café*?

Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	65,5	43,7	144	71,6
Nee	34,5	55,3	57	28,4

Ten opzichte van de Meting 2004 is het percentage respondenten dat in de schaatshut iets heeft gegeten of gedronken zeer sterk gestegen.

56. Als u uw oordeel over het Karding *café* (voorheen schaatshut) met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0 +)	% onvoldoendes
Meting 2002	6,2	10,9	21,8
Meting 2004	5,5	5,1	48,7
Meting 2008	6,9*	29,7	10,0

\* Significant

Het rapportcijfer is significant gestegen van een 5,5 naar een 6,9. Het percentage onvoldoendes is zeer sterk gedaald naar 10%.

## K. Totaal oordeel

57. Sportcentrum Kardinge biedt een aantal extra mogelijkheden, waaronder de hieronder genoemde. Bent u bekend met de volgende onderdelen van de dienstverlening van Sportcentrum Kardinge, en heeft u er behoefte aan?

Tabel - Bekend met, behoefte aan bepaalde onderdelen van dienstverlening (0=Meting 2004, 1=Meting 2008)								
	Bent u bekend met... in %				Heeft u behoefte aan... in %			
	Ja		nee		ja		nee	
	-0-	-1-	-0-	-1-	-0-	-1-	-0-	-1-
Gezinsochtenden	41,7	39,8	58,3	60,2	25,4	19,3	74,6	80,7
Org. van verjaardagsfeestjes	45,8	38,7	54,2	61,3	20,6	15,5	79,4	84,5
Cursusaanbod	65,2	66,3	34,8	33,7	40,7	42,4	59,3	57,6
Personeelsarrangementen	18,1	18,4	81,9	81,6	8,8	7,1	91,2	92,9
Vergaderaanbod	12,4	14,3	87,6	85,7	3,9	4,8	96,1	95,2
Zonnebanken	37,7	37,1	62,3	62,9	20,0	18,8	80,0	81,2

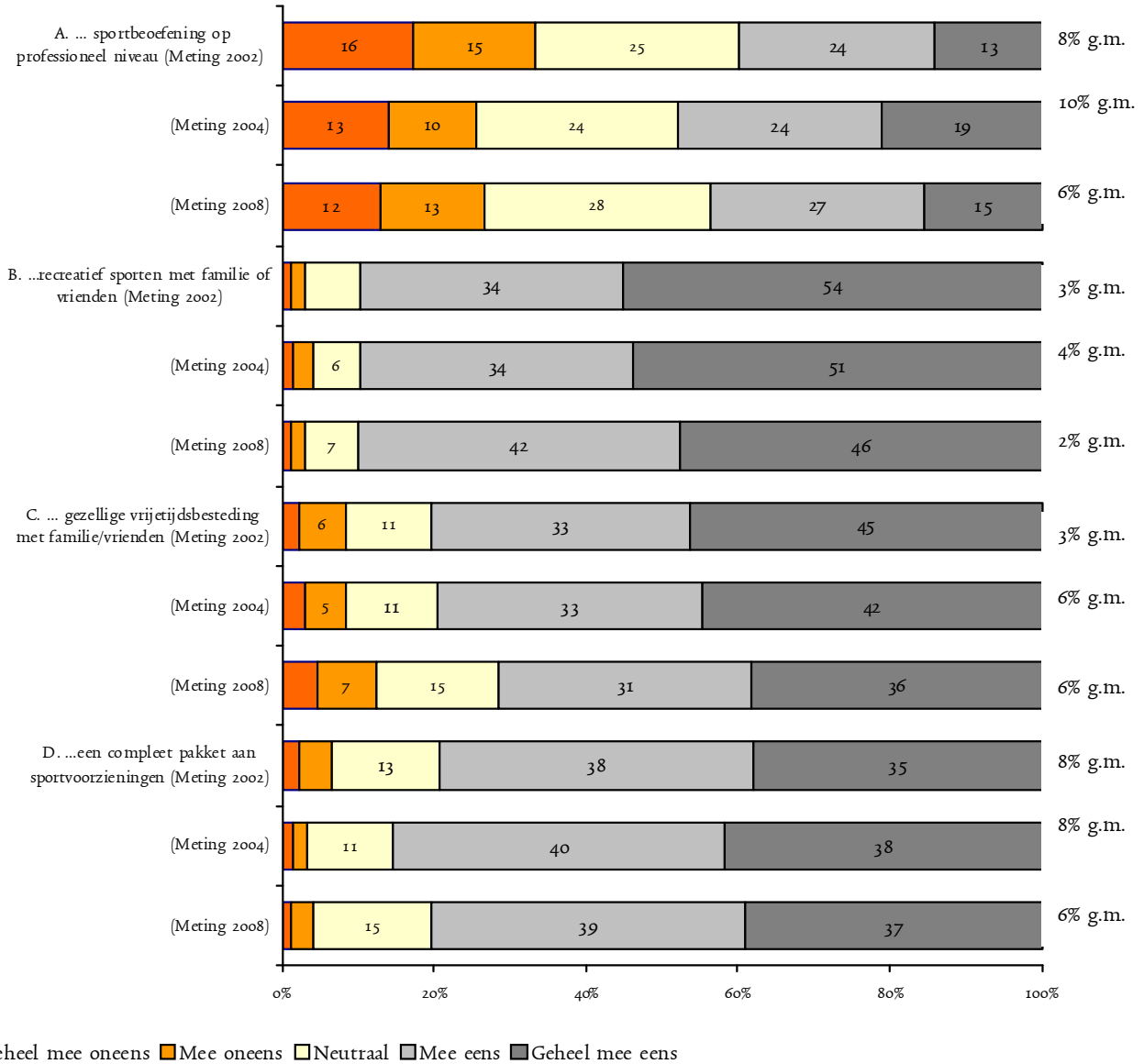
Er is significant minder behoefte aan gezinsochtenden (2004: 25%, 2008: 19%), aan de organisatie van verjaardagsfeestjes (2004: 21%, 2008: 16%). Het cursusaanbod is volgens bovenstaande tabel het belangrijkste onderdeel van de aanvullende dienstverlening, 42% heeft er behoefte aan.

Dat er minder bekendheid en minder behoefte is aan de gezinsochtenden heeft zeer waarschijnlijk te maken met het feit dat de gemiddelde leeftijd hoger ligt dan in voorgaande metingen.

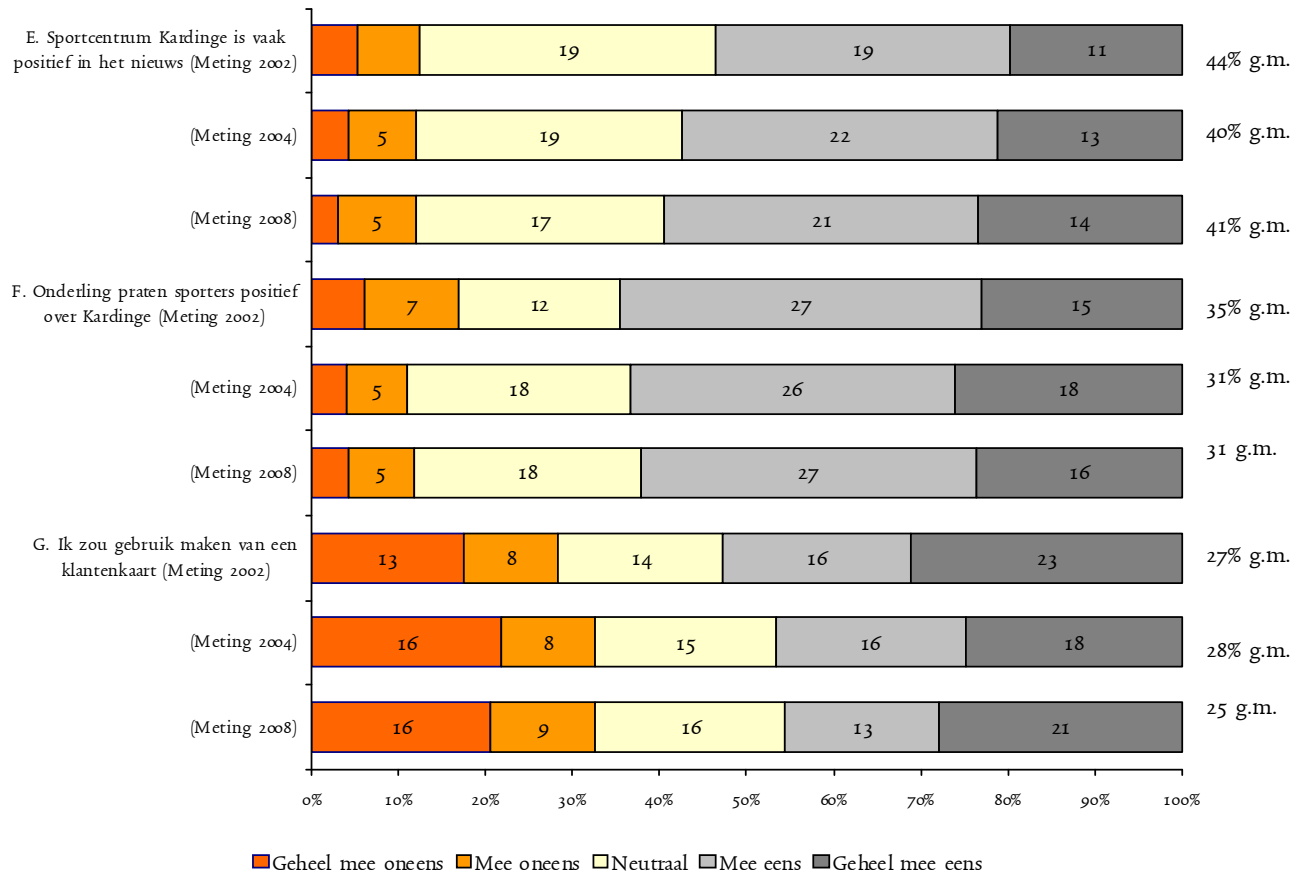
## 58. Stellingen

Bij Sportcentrum Kardinge denk ik aan:

grafiek - Stellingen over Sportcentrum Kardinge



grafiek – Stellingen over Sportcentrum Kardinge



De mening over Sportcentrum Kardinge is op twee aspecten positiever geworden:

- Bij Sportcentrum Kardinge denk ik aan recreatief sporten met familie of vrienden.
- Sportcentrum Kardinge is vaak positief in het nieuws.

Bij de volgende stellingen waren minder dan 50% positieve antwoorden, en relatief veel respondenten zonder een duidelijke mening:

- In onderlinge gesprekken praten sporters vaak positief over Sportcentrum Kardinge.
- Sportcentrum Kardinge is vaak positief in het nieuws.
- Als ik een klantenkaart voor Sportcentrum Kardinge zou kunnen kopen, dan zou ik daar gebruik van maken.

De meerderheid van de bezoekers denkt bij Sportcentrum Kardinge in de eerste plaats aan recreatief sporten en gezellige vrijetijdsbesteding.

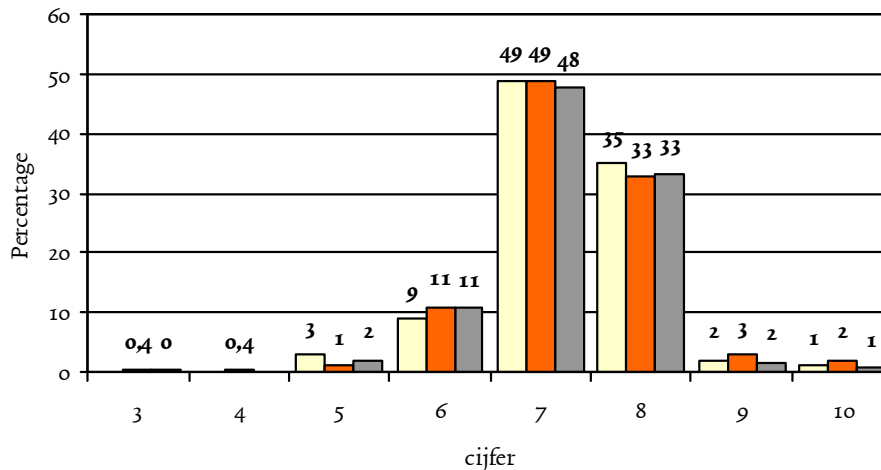
34% van de bezoekers zou gebruik maken van een klantenkaart, dat is het zelfde percentage als in 2004.

**59. Als u uw oordeel over Sportcentrum Kardinge met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?**

Tabel - Rapportcijfer algemeen oordeel			
	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0-)	% onvoldoendes
Meting 2002	7,2	34,4	3,6
Meting 2004	7,2	29,6	2,0
Meting 2008	7,3	35,6	2,2

Het rapportcijfer voor Sportcentrum Kardinge is ongeveer gelijk gebleven. Het Sportcentrum als geheel krijgt een voldoende. De onderstaande grafiek geeft een goed beeld van de spreiding van de gegeven cijfers in Meting 2002, Meting 2004 en Meting 2008.

grafiek - Rapportcijfer Sportcentrum Kardinge



Meting 2002 = Geel  
Meting 2004 = Oranje  
Meting 2008 = Grijs

60. Op dit moment is Sportcentrum Kardinge op tweede kerstdag, tweede paasdag en tweede pinksterdag geopend van 13.00 – 17.00 uur. Wat vindt u van deze openingstijden?

Tabel - Wat vindt u van de openingstijden...		
	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Goed	331	65,7
Niet goed	48	9,5
Geen mening	125	24,8
Totaal	504	100,0

Het merendeel (66%) van de respondenten vindt het goed dat kardinge geopend is op tweede kerstdag, tweede paasdag en tweede pinksterdag geopend van 13.00 – 17.00 uur.

61. Maakt u op één van deze tweede feestdagen weleens gebruik van Sportcentrum Kardinge?

Tabel - Maakt u op één van deze tweede feestdagen...		
	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	106	21,1
Nee	397	78,9
Totaal	503	100,0

Een vijfde van de respondenten maakt op één van deze tweede feestdagen weleens gebruik van Sportcentrum Kardinge.

62. Wanneer op deze tweede feestdagen Sportcentrum Kardinge vanaf 10.00 uur geopend zou zijn, zou u gebruik maken van deze verruimde openingstijd?

Tabel - Wanneer op deze twee feestdagen...		
	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	50	10,0
Misschien	218	43,8
Nee	230	46,2
totaal	498	100,0

Zo'n 10% van de respondenten zal gebruik maken van de voorgestelde verruimde openingstijd van 10.00 uur.

63. Maakt u gebruik van meerdere sportonderdelen in Sportcentrum Kardinge?

Tabel - Maakt u gebruik van meerdere sportonderdelen...		
	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	136	27,4
Nee	360	72,6
Totaal	496	100,0

Zo'n 27% van de respondenten maakt gebruik van meerdere sportonderdelen in Sportcentrum Kardinge.



64. Wanneer Sportcentrum Kardinge abonnementsvormen zou aanbieden waarbij u gebruik kunt maken van meerdere (verschillende) sportonderdelen, zou u gebruik willen maken van een dergelijk abonnement?

	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Ja	63	13,0
Misschien	163	33,7
Nee	258	53,3
Totaal	484	100,0

13% van de respondenten geeft aan zeker geïnteresseerd te zijn in een abonnementsvorm voor meerde sportonderdelen. Een derde van de respondenten geeft aan misschien geïnteresseerd te zijn.

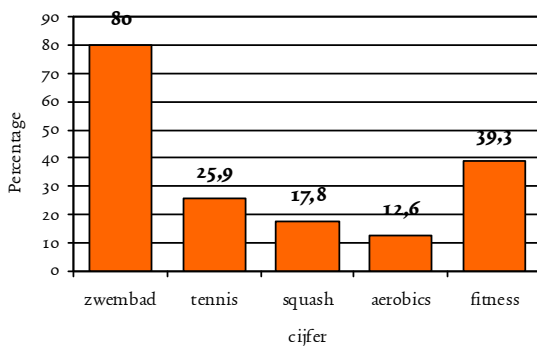
65. Zou u hieronder aan kunnen geven van welke verschillende sportonderdelen u gebruik zou willen maken in het geval er een gecombineerde abonnementsvorm zou worden aangeboden?

	Aantal	%
2 sportonderdelen	105	51,5
3 sportonderdelen	68	33,3
4 sportonderdelen	21	10,3
5 sportonderdelen	8	3,9
6 sportonderdelen	2	1,0
Totaal	204	100,0

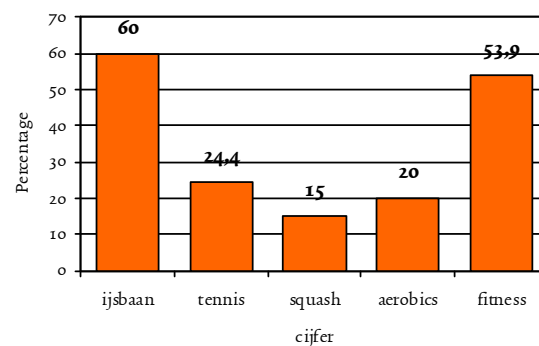
Ruim de helft van de respondenten die (misschien) behoefte hebben aan een abonnement voor meerdere sportonderdelen, hebben interesse voor een gecombineerd abonnement voor twee sportonderdelen en 33% voor drie sportonderdelen. 15% zou voorkeur hebben voor een combinatie van vier of meer sportonderdelen.

De volgende grafieken laten per sportonderdeel zien met welk ander sportonderdeel men eventueel een combinatieabonnement zou willen aanschaffen.

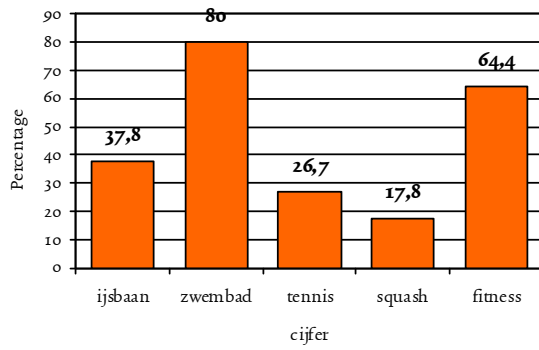
grafiek - Ijsbaan gebruikers (n=135)



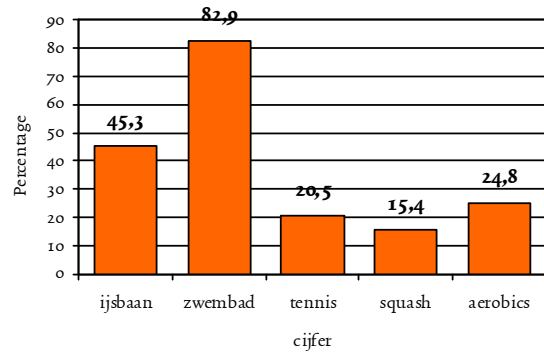
grafiek - Zwembad gebruikers (n=180)



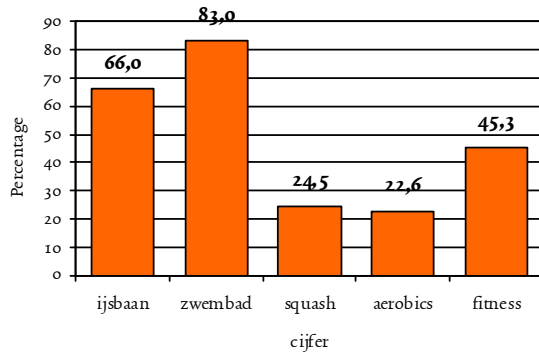
grafiek - Aerobics gebruikers (n=45)



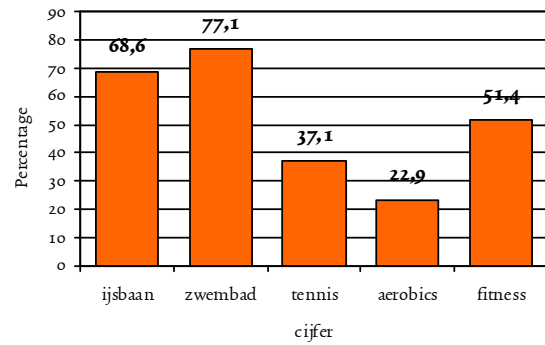
grafiek - Fitness gebruikers (n=117)



grafiek - Tennis gebruikers (n=53)



grafiek - Squash gebruikers (n=35)



## L. Algemene vragen

### 66. Wat is uw leeftijd?

Tabel - Leeftijd				
Leeftijd	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
≤ 10 jaar	2,0	0,0	-	-
11 - 20 jaar	14,5	14,2	57	11,3
21 - 30 jaar	11,6	15,4	75	14,9
31 - 40 jaar	31,4	24,3	76	15,0
41 - 50 jaar	25,5	22,1	98	19,4
51 - 60 jaar	7,9	11,3	100	19,8
61 jaar en ouder	7,1	12,6	99	19,6
Totaal	100,0	100,0	505	100,0

### 67. Wat is uw geslacht?

Tabel - Geslacht				
Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Man	38,7	43,7	225	44,4
Vrouw	61,3	56,3	282	55,6
Totaal	100,0	100,0	507	100,0

### 68. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond of waar u op dit moment mee bezig bent?

Tabel - Scholing				
Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Lagere school	4,8	2,8	18	3,6
LBO	5,0	5,6	21	4,2
Middelbaar onderwijs	28,4	24,9	86	17,1
MBO	22,0	26,1	115	22,9
HBO, WO	38,8	39,8	257	51,2
Anders	1,0	0,8	5	1,0
Totaal	100,0	100,0	502	100,0

### 69. Wat is uw werksituatie?

Tabel - Werksituatie				
Antwoord	Meting 2002 %	Meting 2004 %	Meting 2008 aantal	Meting 2008 %
Betaald arbeid	57,5	50,7	262	52,5
Arbeidsongeschikt	2,6	1,2	10	2,0
Momenteel geen werk	0,6	2,2	8	1,6
Gepensioneerd	7,9	11,9	88	17,6
Huisman/vrouw	10,9	11,5	35	7,0
Student	6,3	12,7	67	13,4
Scholier	11,5	7,3	17	3,4
Anders	2,6	2,4	12	2,4
Totaal	100,0	100,0	499	100,0

70. Uit welke cijfers bestaat uw postcode?  
 71. Wat is uw woonplaats?

Tabel - Belangrijkste woonplaatsen (top 3) (Meting 2002)	
Groningen	227
Haren	13
Drachten	10

Tabel - Belangrijkste woonplaatsen (top 3) (Meting 2004)	
Groningen	270
Haren	11
Bedum	10

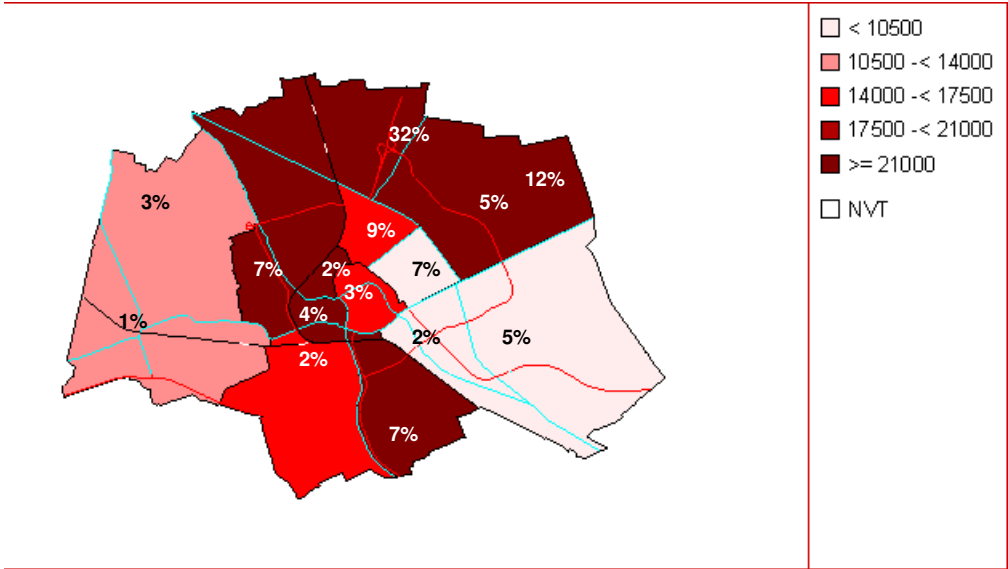
Tabel - Belangrijkste woonplaatsen (in aflopend aantal tot een minimum van 5 respondenten) (meting 2008)	
Groningen	291
Haren	12
Winsum	8
Bedum	7
Kollum	5
Appingedam	5
Peize	5
Roden	5
Ten Boer	5
Loppersum	4
Middelstum	4
Paterswolde	4
Hoogezand	4
Zuidhorn	4

De meeste bezoekers van Kardingje zijn afkomstig uit de stadsdelen Beijum, de Hunze, Oosterhogebrug en Lewenborg. In onderstaande tabel is een overzicht te vinden van de stadsdelen waaruit de bezoekers afkomstig zijn. Het percentage is gebaseerd op alle bezoekers uit de stad Groningen. De stad is hierbij opgedeeld in veertien wijken.

Tabel - Postcode bezoekers		
Antwoord	Kardingje	
	Aantal	Percentage
Centrum	8	2,8
Hereweg, Helpman	19	6,6
Hoogkerk	2	,7
Korrewegwijk, Indischebuurt, De Hoogte	26	9,1
Noorddijk	14	4,9
Oosterparkwijk	21	7,3
Oosterpoort	7	2,4
Oranjebuurt	6	2,1
Schilders- en zeeheldenwijk	11	3,8
Stadsparkwijk	6	2,1
Beijum, Hunze, Oosterhogebrug	90	31,5
Selwerd, Paddepoel, Vinkhuizen	20	7,0
Dorkwerd	9	3,1
Lewenborg	34	11,9
De Wijert, Coendersborg, Euvelgunne	13	4,5
Totaal	286	100,0

Hieronder zijn de percentages visueel weergegeven.

Bron van de kaart: gemeente Groningen (swing online: [www.buurtmonitor.nl](http://www.buurtmonitor.nl))



### 3. Resultaten Diepte-interviews

Ter verdieping van de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek zijn net als tijdens de voorgaande meting in 2004 een aantal mondelinge interviews afgenomen. In totaal zijn acht klanten face-to-face geïnterviewd en zes klanten telefonisch. Alle klanten zijn geselecteerd uit de respondenten die aan het schriftelijke onderzoek hebben meegewerkt.

Er is gekozen voor een gelijke opzet als in 2004. Dat betekent dat er zowel gesproken is over zaken die Sportcentrum Kardinge in zijn algemeenheid betreffen als zaken die het sportonderdeel/de sportonderdelen waar men gebruikt van maakt betreffen. De ondervraagde klanten zijn evenredig verdeelt over de verschillende sportonderdelen, daardoor zijn tijdens de diepte-interviews alle sportonderdelen aan bod gekomen. Wederom hebben we gevraagd naar de meeste opvallende positieve aspecten en de meeste opvallende negatieve aspecten. Ook zijn we nader ingegaan op opvallende aspecten die uit het kwantitatieve onderzoek naar voren zijn gekomen.

#### **Wat waardeert u het meest aan Sportcentrum Kardinge?**

Wat naar voren komt is dat men het zeer waardeert dat Sportcentrum Kardinge een compleet, multifunctioneel sportcentrum is. Verder is het aspect afstand; het sportcentrum is dichtbij belangrijk. Deze aspecten werden ook genoemd in 2004. Naast deze aspecten kwam ook bij een aantal respondenten de sociale functie van het sportcentrum naar voren. Mensen ontmoeten wekelijks dezelfde groep mensen en het maakt dus deel uit van hun sociale leven.

Hoewel men het aspect dat er verschillende sportonderdelen onder één dak zijn gehuisvest als zeer positief punt ervaart, maakt men toch voornamelijk gebruik van één sportonderdeel. De ondervraagde klanten baseren hun beeld dan ook voornamelijk op het sportonderdeel waarvan men gebruik maakt.

#### **Wat zijn volgens u de minder plezierige aspecten/minpunten van Sportcentrum Kardinge?**

De uitstraling van het Sportcentrum wordt (nog steeds) als negatief ervaren: niet sfeervol, gebouw niet mooi, terrein ligt er versloft bij (gemeente eigen), kil, buitenkant ziet er niet uit, onvriendelijke ontvangsthal.

Niet alleen de algemene uitstraling wordt als minpunt ervaren, ook over de horeca in het Sportcentrum wordt niet altijd positief gedacht. Veel ondervraagde klanten vinden de horeca ongezellig en duur. Dit geldt zowel voor het Kardinge-restaurant als voor het Kardinge-café. Niet alleen ervaart men het restaurant als ongezellig en duur ("het is net een sportkantine: reken dan ook kantine prijzen"), veel ondervraagde klanten ergeren zich ook aan het personeel in het Kardinge-restaurant. Personeel wordt vaak als klantvriendelijk (weinig service, niet vriendelijke) ervaren en op vaste momenten zijn er lange wachtrijen. Eén klant geeft zelfs de voorkeur aan het plaatsen van een koffieautomaat (sneller en goedkoper). Het Kardinge-café vindt men wel een verbetering ten opzichte van de Schaatsshut, echter erg uitnodigend vindt men het niet.

Ook werden de aspecten "kleine kwaliteit" en klantvriendelijkheid wederom spontaan benoemd.

- "kleine kwaliteit": slechte hygiëne van kleedruimten, douches, wc's en sportruimtes/zwembad. Slechte staat van sporttoestellen.
- klantvriendelijkheid: niet iedereen lijkt bereid te zijn mee te denken met klanten: onverschillige sportinstructeurs, baliemedewerkers die klanten te snel doorverwijzen, geen juiste informatie kunnen verschaffen, niet altijd vriendelijk zijn.

## **Informatievoorziening**

In 2004 was het gebruik van internet gestegen maar waren folders/brochures nog de meest gebruikte vorm van informatievoorziening. In het schriftelijke onderzoek van 2008 blijkt een verdere toename van het gebruik van internet. Internet wordt hierdoor het meest gebruikt bij het verkrijgen van informatie over Sportcentrum Kardinge. Ook tijdens de interviews is gevraagd naar de behoeften aan informatievoorziening. Hier komt duidelijk naar voren dat men internet ziet als meest belangrijke bron van informatie. De internetsite is overzichtelijk en kan snel aangepast worden, waardoor men actuele informatie heeft. Echter (bijna) alle ondervraagde klanten geven aan naast internet behoefte te houden aan informatie ter plekke. Wijzigingen (met name openings-tijden) zouden ook altijd duidelijk en tijdig moeten worden aangegeven in het Sportcentrum zelf.

## **Het zwembad**

Het zwembad wordt nog steeds als functioneel maar niet echt sfeervol gezien. Het “tropische aspect” komt minder tot uiting dan in andere grotere tropische zwembaden. Qua hygiëne ziet men dat het badpersoneel het zwembad schoon probeert te houden. Een ergernis is echter dat bezoekers met patat langs het zwembad lopen, dit ervaart men als onhygiënisch. Verder is het restaurant moeilijk te bereiken. De grote steile trap vindt men moeilijk te belopen met kleine kinderen. De temperatuur van het water wordt als goed beschouwd.

## **De ijsbaan**

Het eerste wat opvalt is dat de ondervraagde klanten “echte” schaatsliefhebbers zijn. Men is zeer positief over het feit dat er mogelijkheid om te schaatsen wordt geboden. Wel is men kritisch over meerdere aspecten:

- Veiligheid: het is niet altijd duidelijk wie er toezicht houdt en zelfs of er überhaupt altijd toezicht is. Toch vindt men toezicht erg belangrijk; vooral wanneer er groepen (school)-kinderen zijn. Eén klant geeft aan dat de boarding niet aan de eisen voldoet. De onderkant bevriest waardoor de onderkant te hard wordt. KNSB en Kardinge schijnen beiden verantwoordelijk te zijn, echter de KNSB heeft geen geld voor het plaatsen van nieuwe boarding? Wanneer er wedstrijden zijn plaatst de KNSB wel andere boarding.
- Sfeer: de ijshal wordt als kil, grijs en koud ervaren. Het geheel zou opgevrolijkt kunnen worden: meer aankleding, muziek, wanden verven, koek en zopie (voorbeeld Eindhoven), meer après-ski achtig.
- Ijs: de ijsbaan heeft “stroef” ijs. De bovenste laag is hard waardoor er minder vaak gedweild hoeft te worden en het ijs stroever wordt. Dit wordt echter niet door alle ondervraagde schaatsers als negatief ervaren, er wordt ook aangegeven dat men het juist prettig vindt dat men bijna niet van de baan hoeft omdat er gedweild moet worden. Wel denken de frequente schaatsers dat de ijsbaan door de stroefheid minder geschikt is voor minder geoefende schaatsers. Het schaatsen wordt namelijk moeilijker/minder leuk en dit zou nieuwe klanten kunnen “afschrikken”.  
Ook zou er door druppelvorming (door half open karakter van de hal) bolletjes op het ijs ontstaan.

## **De tennisbanen**

De tennisbanen worden nog steeds gezien als ongezellig en kaal (ook door niet-tennissers). Ook de lichtinval wordt nog steeds als negatief ervaren. De lampen schijnen in de ogen en als de zon schijnt gaat het scherm dicht, maar dit werkt maar aan één kant; dit wordt als hinderlijk ervaren. Eén ondervraagde tennisser maakt een opmerking over de stugheid van de ondergrond. Deze persoon is zelfs naar een fysiotherapeut gegaan hoewel dit ook aan verkeerd schoeisel kan liggen. Ook zorgen de schaatsers voor (storende) visuele afleiding. Bovendien betwijfelt deze persoon of de verwarmingsinstallatie veilig genoeg is – deze maakt rare geluiden en ‘knalt’ af en toe.

### **De fitnessruimte**

Uit het schriftelijke onderzoek blijkt een daling van de tevredenheid met betrekking tot de fitness. Dit beeld komt ook naar voren tijdens de interviews. De ondervraagde fitnessklanten zijn over bepaalde aspecten ontevreden: staat van de toestellen, personeel (steeds onverschilliger), hygiëne (kleedruimten en toestellen), weinig toezicht. De prijskwaliteit verhouding ervaart men hierdoor als zeer slecht. Eén klant geeft zelfs aan de gemeente ervan te verdenken van de fitnessmogelijkheid af te willen en noemt het een “sterfhuisconstructie”. Dit alles wordt versterkt door een brief die fitnessklanten hebben ontvangen over het onverwacht op zeer korte termijn stopzetten van fitnesslessen, hoewel bepaalde klanten daar al jaren gebruik van maken!



## 4. Samenvatting en conclusies

HanzeConnect heeft in het eerste kwartaal van 2008 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder bezoekers van Sportcentrum Kardinge. Deze meting is een vervolg op de eerste twee metingen in 2002 en 2004. Hoofddoel van dit onderzoek is het in beeld brengen van de klanttevredenheid over een aantal hoofdpunten van de dienstverlening. Hierbij valt te denken aan de sportactiviteiten die in Sportcentrum Kardinge zijn ondergebracht; daarnaast komen ook zaken als bijvoorbeeld de facilitaire dienstverlening (schoonmaak), horeca en publiekszaken (o.a. balie) aan de orde.

In totaal hebben 520 klanten van Sportcentrum Kardinge aan het onderzoek meegewerkt. In eerste instantie in de vorm van een kwantitatief schriftelijk onderzoek. In tweede instantie zijn nog ter verdieping van de resultaten diepte-interviews onder een aantal van deze klanten gehouden. Dit hoofdstuk geeft een samenvatting van de resultaten in 2008, opvallende verschillen ten opzichte van de meting in 2004 en conclusies die op basis van deze resultaten getrokken kunnen worden.

### 4.1 Algemeen

#### Bereikbaarheid

De bezoekers komen voornamelijk met de auto en de fiets naar het Sportcentrum Kardinge. Hoewel het gebruik van de fiets meer is gestegen dan het gebruik van de auto, staat de auto nog wel op nummer één. Over het algemeen vindt men dat het Sportcentrum **goed** te bereiken is. De bereikbaarheid per openbaar vervoer is iets verbeterd, al was ook in 2004 het oordeel positief. De tevredenheid met de parkeergelegenheden voor de **fiets** is wel **afgenomen**. Dit kan veroorzaakt worden doordat er meer bezoekers met de fiets naar Kardinge gaan.

#### Balie en ontvangstruimte

Hoewel men over alle aspecten **iets positiever** is geworden, blijven de bezoekers **kritisch** over de uitstraling van de ontvangstruime en de wachttijden bij de balie. Men blijft overwegend positief over de medewerkers (vriendelijk, kundig, snel) en de overzichtelijkheid van de ontvangstruimte.

#### Informatievoorziening

In 2008 is het **Internet** definitief het meest gebruikte informatiemiddel. Op de tweede plaats staat het gebruik van folders en brochures in de ontvangsthuis. Het gebruik van de telefoon als informatiemiddel lijkt verdrongen te worden door het gebruik van internet. Wel wordt tijdens de diepte-interviews aangegeven dat het gebruiken van Internet alleen **niet** voldoende is. Bezoekers worden graag ter plekke op de hoogte gehouden van wijzigingen en andere relevante informatie. Voorwaarde is dat dit duidelijk en tijdig wordt aangegeven.

De bekendheid met de internetpagina is ongeveer gelijk gebleven, het **bezoek** aan de internetpagina's van Sportcentrum Kardinge is in de vier jaar wel **flink toegenomen**. Tweederde van de bezoekers heeft de site wel eens bezocht (ter vergelijking: in 2004 was dat "slechts" de helft). De website wordt voornamelijk gebruikt voor het zoeken van informatie over openingstijden en het inschrijven voor cursussen. Tevens is de tevredenheid met de site licht gestegen. Deze ontwikkeling lijkt zeer positief: over het algemeen wordt er steeds meer gebruik gemaakt van internet en worden de verwachtingen ook steeds hoger.

## Klachtenafhandeling

De klachtenafhandeling wordt nog steeds als **problematisch** ervaren. Het aantal bezoekers dat zegt te weten waar men een klacht kan indienen is wel significant gestegen. Echter in de **behandeling/oplossing** van de geuite klachten zien we **geen** verbetering. Een hoog percentage blijft ontevreden na de behandeling van de klacht.

## 4.2 Tevredenheid met sportonderdelen Sportcentrum Kardinge

	Meting 2002	Meting 2004	Meting 2008	% trouwe bezoekers 2008
<b>Sportcentrum totaal</b>	7,2	7,2	7,3	-
<b>Zwembad</b>	7,1	6,9	7,2	56,3
<b>Ijsbaan</b>	7,3	7,4	7,4	70,0
<b>Tennis/squashbanen</b>	6,5	6,6	6,6	66,0
<b>Fitnessruimte</b>	7,1	7,2	6,7	97,0

De algemene tevredenheid met Sportcentrum Kardinge als geheel is nagenoeg gelijk gebleven. Dit geldt ook voor de ijsbaan en tennis/squashbanen. De tevredenheid met het **zwembad** is licht **gestegen**. De tevredenheid met de **fitnessruimte** is daarentegen behoorlijk **gedaald**.

Een trouwe bezoeker is gedefinieerd als iemand die maandelijks (of vaker) de desbetreffende sportvoorziening bezoekt. De fitnessruimte heeft (net als in 2004) de meest trouwe bezoekers. Het zwembad de minst trouwe bezoekers.

In **2004** zagen we een verslechtering van de tevredenheid met het **zwembad** ten opzichte van 2002. In **2008** is de tevredenheid weer op het **niveau van 2002**. Over het algemeen is men **positiever** over het zwembad. Dit geldt echter niet voor de **hygiëne** in het zwembad; het percentage bezoekers dat hier **niet tevreden** mee is, is gestegen. Hoewel we geen significant verschil met 2004 constateren, heeft dit aspect blijvende aandacht nodig.

Het zwembad wordt vooral gezien als een zwembad waar men heen gaat om plezier te maken, bezig te zijn met de gezondheid en fitheid en waar je meestal heen gaat met anderen. Het zwembad wordt minder geassocieerd met baantjes trekken, alleen zwemmen en een gezellig dagje uit.

Bij de bezoekers van de **fitnessruimte** zien we bijna over de hele linie een **negatiever** oordeel. Niet alleen het gemiddelde **rapportcijfer** is behoorlijk **gedaald** (met een **0,5 punt**). Ook over diverse aspecten is men minder tevreden. Met name over de **kwaliteit** en **hygiëne** van de **douche-** en **kleedruimten** en het aantal **trainingsmogelijkheden** wordt **negatiever** geoordeeld. Dit wordt ook teruggespeeld tijdens de diepte-interviews. Er wordt door een bezoeker (meerdere bezoekers?) zelfs gesproken van een “sterfhuisconstructie”.

Hoewel het in het geval van de fitnessruimte niet zo lijkt, is men al met al redelijk tevreden met de verschillende sportonderdelen. Relatief de **laagste scores** worden nog steeds gegeven aan de aspecten **sfeer**, **hygiëne** en **kleedruimten**. Vooral in de diepte-interviews komt naar voren dat het aspect **klantvriendelijkheid** ook nog steeds aandacht vereist. Niet alle medewerkers lijken bereid te zijn met de klant “mee te denken”.

### 4.3 Tevredenheid met overige voorzieningen Sportcentrum Kardinge

	Meting 2002		Meting 2004		Meting 2008	
	Bekendheid	Gemiddeld	Bekendheid	Gemiddeld	Bekendheid	Gemiddeld
Winkel	-	7,1	-	6,9	-	6,8
Kardinge-restraurant	70,3	6,4	76,3	6,7	62,1	6,7
Zwemmersbar	35,1	6,0	27,2	6,1	52,5	6,9
Kardinge-café <sup>8</sup>	25,7	6,2	28,0	5,5	64,8	6,9

De winkel wordt (net als in 2004) over het algemeen gezien als een goede en zinvolle aanvulling op het assortiment van Sportcentrum Kardinge.

De bekendheid met het Kardinge-restaurant is gedaald, de bekendheid met de Zwemmersbar en het Kardinge-café behoorlijk gestegen. De tevredenheid met de winkel en het Kardinge-restaurant is gelijk gebleven. De zwemmersbar en het Kardinge-café scoren hoger dan in 2004. De verandering van de Schaatsshut in het Kardinge-café lijkt positief te zijn. Voor alle horecavoorzieningen gelden wel een aantal aandachtspunten: sfeer, service en wachttijden worden niet (altijd) als goed ervaren.

### 4.4 Conclusies

- De algehele **tevredenheid** met Sportcentrum Kardinge is gelijk gebleven.
- Relatief de **laagste scores** worden nog steeds gegeven aan de aspecten **sfeer, hygiëne en kleedruimten**. Ook het aspect klantvriendelijkheid blijft aandacht vereisen.
- Het meest positieve van Kardinge is het multi-functionele aspect van het Sportcentrum.
- De fitnessruimte lijkt een “zorgenkindje” te worden. De tevredenheid is flink gedaald en ook voor de toekomst hebben de bezoekers niet het gevoel dat Kardinge wil/gaat investeren in de fitnessruimte. Dit sportonderdeel heeft wel een zeer hoog percentage trouwe bezoekers.
- Over het **zwembad** is men over het algemeen iets positiever dan in 2004 en lijkt weer het niveau te hebben van 2002.
- De tevredenheid met de **ijsbaan** en **tennis/squashbanen** is gelijk gebleven.
- De **klachtenafhandeling** verdient nog steeds aandacht. Slechts een kleine groep bezoekers maakt gebruik van het officiële klachtenformulier. Klachten worden meestal geuit via informeel/persoonlijk contact. Vervolgens is men grotendeels ontevreden over de behandeling en/of oplossing van de klacht.
- Voor de **horecavoorzieningen** gelden de aspecten sfeer, service en wachttijden als aandachtspunten.
- In de informatievoorziening is **Internet** belangrijk. Maar bezoekers blijven ook behoefte houden aan het goed aangeven van informatie in het Sportcentrum zelf. Vooral heldere communicatie over (gewijzigde) openingstijden blijft belangrijk.

<sup>8</sup> Voorheen schaatshut

## **Bijlagen**

## Bijlage 1 Vragenlijst

### Vragenlijst onderzoek Sportcentrum Karding

In deze vragenlijst treft u vragen en stellingen over de dienstverlening van Sportcentrum Karding aan. Wilt u bij iedere vraag het antwoord aankruisen dat op u van toepassing is? Per sportonderdeel worden u vragen gesteld, wanneer u geen gebruik maakt van een bepaald onderdeel kunt u de vragen over dat onderdeel overslaan.

In de vragenlijst staan diverse stellingen. Bij de stellingen met oneens ..... eens gelden de mogelijke antwoordcategorïën:

1 = volledig mee oneens,                2 = mee oneens,                3 = noch mee eens/noch mee oneens,  
4 = mee eens,                                5 = volledig mee eens,                6 = geen mening

#### A. Bereikbaarheid

##### 4. Welk vervoermiddel gebruikt u doorgaans wanneer u Sportcentrum Karding bezoekt?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Auto     Te voet  
 Openbaar vervoer     Fiets  
 Anders, nl.....

2. Stellingen	oneens		...		eens	geen mening
A. Sportcentrum Karding is met de auto goed bereikbaar	1	2	3	4	5	6
B. Sportcentrum Karding is met het openbaar vervoer goed bereikbaar	1	2	3	4	5	6
C. Sportcentrum Karding is met de fiets goed bereikbaar	1	2	3	4	5	6
D. Ik ben tevreden over de parkeergelegenheid voor mijn auto	1	2	3	4	5	6
E. Ik ben tevreden over de parkeergelegenheid voor mijn fiets	1	2	3	4	5	6

#### B. Balie en ontvangstruimte

3. Stellingen	oneens		...		eens	geen mening
A. De ontvangstruimte is overzichtelijk	1	2	3	4	5	6
B. De bewegwijzering in de ontvangstruimte is duidelijk	1	2	3	4	5	6
C. De ontvangstruimte is een plezierige ruimte	1	2	3	4	5	6
D. Bij de balie hoeft u niet lang op de beurt te wachten	1	2	3	4	5	6
E. Als u aan de beurt bent, dan wordt u snel en goed geholpen	1	2	3	4	5	6
F. De balie medewerkers staan u vriendelijk te woord	1	2	3	4	5	6
G. Als ik vragen heb dan beantwoorden de balie medewerkers mijn vraag met kennis van zaken	1	2	3	4	5	6

Z.O.Z.

## C. Informatievoorziening

2. Kunt u voor de volgende informatiemiddelen aangeven in hoeverre ze door u gebruikt worden om informatie te krijgen over wat er gebeurt in Sportcentrum Kardinge?

	nooit	zelden	soms	vaak	geen mening
A. Redactionele artikelen in de regionale dagbladen (Dagblad v/h Noorden)	1	2	3	4	5
B. De advertentie in de Groninger Gezinsbode	1	2	3	4	5
C. Artikelen of advertenties in andere huis-aan-huisbladen of in de wijkkranten	1	2	3	4	5
D. Kabelkrant	1	2	3	4	5
E. Lokale radio / televisie	1	2	3	4	5
F. Internet	1	2	3	4	5
G. Telefoon	1	2	3	4	5
H. Digitale nieuwsbrief Kardinge	1	2	3	4	5
I. Monitorinformatiesysteem in Sportcentrum Kardinge zelf	1	2	3	4	5
J. De folders en brochures in de ontvangsthal van Sportcentrum Kardinge	1	2	3	4	5
K. Via medewerkers van Sportcentrum Kardinge zelf	1	2	3	4	5
L. Via familie of vrienden	1	2	3	4	5
M. Via de sportvereniging	1	2	3	4	5
N. Anders, namelijk.....	1	2	3	4	5

### 5. Stellingen

	oneens		...		eens	geen mening
A. Het is voor mij duidelijk waar ik welke informatie kan krijgen	1	2	3	4	5	6
B. Ik ben tevreden over de hoeveelheid aangeboden informatie	1	2	3	4	5	6
C. Ik ben tevreden over de kwaliteit van de aangeboden informatie	1	2	3	4	5	6
D. Als er op Sportcentrum Kardinge een aparte informatiebalie zou worden ingericht, dan zou ik daar gebruik van maken	1	2	3	4	5	6

### 6. Kent u het adres van de internetpagina van Sportcentrum Kardinge?

- Ja, het internetadres is: .....
- Nee

### 7. Heeft u de internetsite van Sportcentrum Kardinge wel eens bezocht?

Ja

- Nee (ga verder met vraag 10)

### 8. Waarom heeft u de internetsite van Sportcentrum Kardinge bezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Informatie over openingstijden     Informatie over tarieven
- Informatie over evenementen     Inschrijven voor cursussen e.d.

- Anders, namelijk: .....

9. **Heeft het bezoek aan de internetsite van Sportcentrum Kardinge aan uw verwachtingen voldaan?**  
 De internetsite overtrof mijn verwachtingen  
 **O Ja, er werd aan mijn verwachtingen voldaan**  
 Nee, er werd niet aan mijn verwachtingen voldaan: ik kon de gezochte informatie niet vinden  
 Nee, er werd niet aan mijn verwachtingen voldaan, om de volgende reden: .....

10. **Heeft u wel eens gebeld met Sportcentrum Kardinge?**

- Ja  Nee (ga verder met onderdeel D)

11. **Waarom heeft u gebeld naar Sportcentrum Kardinge?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- Informatie over openingstijden  Informatie over tarieven  
 Informatie over evenementen  Reserveren van banen e.d.  
 Inschrijven voor cursussen e.d.  Anders, namelijk: .....

12. <b>Stellingen</b>	oneens		...		eens	geen mening
A. Sportcentrum Kardinge is telefonisch goed bereikbaar	1	2	3	4	5	6
B. Ik kom via het keuzemenu meteen terecht bij de informatie die ik nodig heb	1	2	3	4	5	6
C. Als ik specifieke vragen heb, dan word ik met kennis van zaken geholpen	1	2	3	4	5	6

**D. Klachtenafhandeling**

13. **Heeft u wel eens geklaagd over Sportcentrum Kardinge ?**

- Ja  Nee (ga door naar vraag 15)

14. **A. Hoe vaak heeft u geklaagd? .....** keer

**B. Waar ging de klacht over?**

- Onderhoudsklacht  Anders, namelijk.....

**C. Hoe heeft u uw klacht geuit?**

- Via het klachtformulier  Telefonisch  
 Via internet  Anders, namelijk.....

**D. Over welk onderdeel van het sportcentrum heeft u wel eens geklaagd?**

- Zwembad  Balie  
 Ijsbaan  Semi permanente sporthal  
 Aerobics/Fitness  Horeca  
 Tennis/Squash  Anders, namelijk.....  
 Winkel

15. <b>Stellingen</b>	oneens		...		eens	geen mening
A. Als ik een klacht heb, weet ik waar ik die kan indienen	1	2	3	4	5	6
B. Ik ben goed geïnformeerd over de klachten af-/behandeling	1	2	3	4	5	6
C. Mijn klacht is naar tevredenheid behandeld en opgelost	1	2	3	4	5	6

Z.O.Z.

## E. Winkel

16. Heeft u sinds 1 januari vorig jaar de winkel in Sportcentrum Kardinge bezocht?

- Ja  Nee (ga naar onderdeel F, zwembad)

17. Hoe vaak bezoekt u de winkel in Sportcentrum Kardinge ?

- Hooguit 1 keer per jaar  (Bijna) elke week  
 2 tot 4 keer per jaar  Meerdere keren per week  
 (Bijna) elke maand

18. Waarom bezoekt u de winkel in Sportcentrum Kardinge? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Om wat rond te kijken  Om schaatsen te huren  
 Om iets te kopen  Anders, namelijk.....  
 Om mijn schaatsen te laten slijpen

19. Stellingen

	oneens		...		eens	geen mening
A. Winkelvoorzieningen kunnen volgens mij een goede aanvulling op het aanbod van Sportcentrum Kardinge zijn	1	2	3	4	5	6
B. De winkel in zijn huidige opzet is een goede aanvulling op het aanbod van Sportcentrum Kardinge	1	2	3	4	5	6
C. De medewerkers in de winkel beantwoorden mijn vragen met kennis van zaken	1	2	3	4	5	6
D. De winkel is geopend op de tijden dat ik er gebruik van wil maken	1	2	3	4	5	6
E. Het assortiment van de winkel voldoet aan mijn wensen	1	2	3	4	5	6
F. De prijzen in de winkel zijn:	te laag	vrij laag	goed	vrij hoog	te hoog	geen mening

20. Als u uw oordeel over de winkel met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

...



## F. Zwembad (Subtropisch zwemparadijs en 25-meterbad)

21. Heeft u, sinds 1 januari vorig jaar, het zwembad in Sportcentrum Kardinging bezocht?

- Ja  Nee (ga naar vraag onderdeel G, ijsbaan)

22. A. Hoe vaak bezoekt u het zwembad in Sportcentrum Kardinging ?

Vaker dan 1 keer per maand, namelijk  keer per maand

Minder dan 1 keer per maand, namelijk  keer per jaar

B. Ik maak gebruik van:

- Losse kaartjes  25-kaart  
 12-kaart  anders, namelijk .....

23. Ik bezoek het zwembad doorgaans ...

- Met het gezin  Als cursist  
 Met vrienden  Via mijn werk  
 Alleen  Anders, namelijk .....

24. Ik bezoek het zwembad doorgaans om...

- baantjes te trekken (sportief, voor de gezondheid/beweging)  
 aan doelgroepactiviteiten (Aquafitness, babyzwemmen, ...etc.) te doen  
 een (zwem)cursus te volgen  
 recreatief te zwemmen (ter vermaak, bijvoorbeeld met kinderen/gezin en/of vrienden)

25. Stellingen

	oneens		...		eens	geen mening
A. De medewerkers in het zwembad zijn vriendelijk	1	2	3	4	5	6
B. Het is duidelijk waar ik terecht kan als ik iets wil vragen	1	2	3	4	5	6
C. De medewerkers in het zwembad behandelen mijn vragen met kennis van zaken	1	2	3	4	5	6
D. Het zwembad is gezellig	1	2	3	4	5	6
E. Het zwembad voldoet goed aan mijn recreatieve behoeften	1	2	3	4	5	6
F. Het zwembad voldoet goed aan mijn sportieve behoeften	1	2	3	4	5	6
G. Het is volgens mij goed gesteld met de hygiëne in het zwembad	1	2	3	4	5	6
H. De kleedruimten bij het zwembad voldoen aan mijn eisen	1	2	3	4	5	6
I. Het zwembad is geopend op de tijden dat ik er gebruik van wil maken	1	2	3	4	5	6
J. Als ik een gezins- of privé-abonnement voor het zwembad zou kunnen kopen, dan zou ik daar gebruik van maken	1	2	3	4	5	6
K. Ik weet waar ik -indien nodig- eerste hulp zou kunnen krijgen	1	2	3	4	5	6
L. De zwembadmedewerkers houden goed toezicht	1	2	3	4	5	6
M. De watertemperatuur in het zwembad is	te laag	vrij laag	goed	vrij hoog	te hoog	geen mening
N. De entreprijs van het zwembad is	te laag	vrij laag	goed	vrij hoog	te hoog	geen mening
O. Het activiteiten-/evenementenaanbod in het zwembad is	te klein	vrij klein	goed	vrij groot	te groot	geen mening

Z.O.Z.

26. Als u uw oordeel over het zwembad met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

. . .
-------

27. Op dit moment is het zwembad op maandag t/m vrijdag geopend tot 21.00 uur. Wat vindt u van deze sluitingstijd?

- Goed                       Niet goed                       Geen mening

28. Wanneer het zwembad langer open zou zijn, zou u daar dan gebruik van maken?

- Ja                       Misschien                       Nee (ga door naar vraag 30)

29. Wat zou dan de sluitingstijd moeten zijn?                      ..... uur

**30. Stellingen**

	geheel mee oneens.....		geheel mee eens			geen mening
	1	2	3	4	5	6
A. Het zwembad in Kardinge is vooral een zwembad om baantjes te trekken	1	2	3	4	5	6
B. Naar het zwembad in Kardinge ga je niet alleen om te zwemmen.	1	2	3	4	5	6
C. Als je naar het zwembad in Kardinge gaat doe je dat meestal met het gezin of met vrienden.	1	2	3	4	5	6
D. Naar het zwembad in Kardinge ga je meestal alleen	1	2	3	4	5	6
E. Het zwembad in Kardinge is een zwembad waar mensen heen gaan om plezier maken.	1	2	3	4	5	6
F. Naar het zwembad in Kardinge ga je omdat je bezig wil zijn met je gezondheid en fitheid.	1	2	3	4	5	6
G. Naar het zwembad in Kardinge ga je voor een gezellig dagje uit.	1	2	3	4	5	6
H. Het zwembad in Kardinge biedt diverse mogelijkheden om te recreëren.	1	2	3	4	5	6

## G. Ijsbaan: de 400-meterbaan

31. Heeft u, sinds 1 januari vorig jaar, de 400-meterbaan in Sportcentrum Kardingje bezocht?

- Ja  Nee (ga naar vraag onderdeel H, tennis- en squashbaan)

32. A. Hoe vaak bezoekt u de 400-meterbaan in Sportcentrum Kardingje, gedurende het schaatsseizoen?

(oktober t/m maart/april)

Vaker dan 1 keer per maand, namelijk  keer per maand

Minder dan 1 keer per maand, namelijk  keer per seizoen

B. Ik maak gebruik van:

- Losse kaartjes  25-kaart  
 12-kaart  anders, namelijk .....

33. Ik bezoek de 400-meterbaan doorgaans .....

- Met het gezin  Als cursist  
 Met vrienden  Via mijn werk  
 Alleen  Via de vereniging

34. Stellingen

	oneens		...		eens	geen mening
A. De medewerkers bij de 400-meterbaan zijn vriendelijk	1	2	3	4	5	6
B. Het is duidelijk waar ik terecht kan als ik iets wil vragen	1	2	3	4	5	6
C. De medewerkers bij de 400-meterbaan behandelen mijn vragen met kennis van zaken	1	2	3	4	5	6
D. De 400-meterbaan voldoet goed aan mijn recreatieve behoeften	1	2	3	4	5	6
E. De 400-meterbaan voldoet goed aan mijn sportieve behoeften	1	2	3	4	5	6
F. Ik ben tevreden over de hygiëne in de toiletten	1	2	3	4	5	6
G. Ik vind de 400-meterbaan sfeervol	1	2	3	4	5	6
H. De kleedruimten bij de 400-meterbaan voldoen aan mijn eisen	1	2	3	4	5	6
I. De 400-meterbaan is geopend op de tijden dat ik er gebruik van wil maken	1	2	3	4	5	6
J. Als ik een gezins- of privé-abonnement voor de 400-meterbaan zou kunnen kopen, dan zou ik daar gebruik van maken	1	2	3	4	5	6
K. Ik weet waar ik -indien nodig- eerste hulp zou kunnen krijgen	1	2	3	4	5	6
L. De entreprijs van de 400-meterbaan is	te laag	vrij laag	goed	vrij hoog	te hoog	geen mening
M. Het activiteiten-/evenementenaanbod bij de 400-meterbaan is	te klein	vrij klein	goed	vrij groot	te groot	geen mening

35. Als u uw oordeel over de 400-meterbaan met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

36. Maakt u als bezoeker van de ijsbaan ook wel eens gebruik van de 400 meterbaan in de zomermaanden (april t/m medio september) voor skeeleren of skaten?

- Ja, .....keer per maand  Nee

Z.O.Z.

## H. De tennis- en squashbanen

36. Heeft u, sinds 1 januari vorig jaar, de tennis- en/of squashbanen in Sportcentrum Kardinge bezocht?

- Ja  Nee (ga naar vraag onderdeel I, fitnessruimte)

37. A. Hoe vaak bezoekt u de tennis en/of squashbanen in Sportcentrum Kardinge ?

Vaker dan 1 keer per maand, namelijk  keer per maand

Minder dan 1 keer per maand, namelijk  keer per jaar

B. Ik maak gebruik van:

- Losse kaartjes  25-kaart  
 12-kaart  anders, namelijk .....

38. Ik bezoek de banen doorgaans ....

- Met het gezin  Als cursist  
 Met vrienden  Via mijn werk  
 Alleen  Anders, namelijk .....

39. Stellingen

	oneens		...		eens	geen mening
A. De medewerkers bij de tennis- / squashbanen zijn vriendelijk	1	2	3	4	5	6
B. Het is duidelijk waar ik terecht kan als ik iets wil vragen	1	2	3	4	5	6
C. De medewerkers bij de banen behandelen mijn vragen met kennis van zaken	1	2	3	4	5	6
D. De tennis- / squashbanen zijn gezellig	1	2	3	4	5	6
E. De tennis- / squashbanen voldoen goed aan mijn recreatieve behoeften	1	2	3	4	5	6
F. De tennis- / squashbanen voldoen goed aan mijn sportieve behoeften	1	2	3	4	5	6
G. Ik ben tevreden over de hygiëne in de douche- en kleedruimten	1	2	3	4	5	6
H. De kleedruimten bij de tennis- / squashbanen voldoen aan mijn eisen	1	2	3	4	5	6
I. De banen zijn geopend op de tijden dat ik er gebruik van wil maken	1	2	3	4	5	6
J. Als ik een gezins- of privé-abonnement voor de tennis- / squashbanen zou kunnen kopen, dan zou ik daar gebruik van maken	1	2	3	4	5	6
K. Ik weet waar ik -indien nodig- eerste hulp zou kunnen krijgen	1	2	3	4	5	6
L. De entreprijs voor de tennis- / squashbanen is	te laag	vrij laag	goed	vrij hoog	te hoog	geen mening
M. Het activiteiten-/evenementenaanbod voor de tennis- / squashbanen is	te klein	vrij klein	goed	vrij groot	te groot	geen mening

40. Als u uw oordeel over de tennis- / squashbanen met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

## I. Fitnessruimte

41. Heeft u, sinds 1 januari vorig jaar, de fitnessruimte in Sportcentrum Kardinging bezocht?

- Ja       Nee (ga naar vraag onderdeel J, horeca)

42. A. Hoe vaak bezoekt u de fitnessruimte in Sportcentrum Kardinging ?

Vaker dan 1 keer per maand, namelijk  keer per maand

Minder dan 1 keer per maand, namelijk  keer per jaar

B. Ik maak gebruik van:

- Losse kaartjes       25-kaart  
 12-kaart       anders, namelijk .....

43. Ik bezoek de fitnessruimte doorgaans ....

- Met het gezin       Als cursist  
 Met vrienden       Via mijn werk  
 Alleen       Anders, namelijk .....

44. Stellingen

	oneens		...		eens	geen mening
A. De medewerkers bij de fitnessruimte zijn vriendelijk	1	2	3	4	5	6
B. Het is duidelijk waar ik terecht kan als ik iets wil vragen	1	2	3	4	5	6
C. De medewerkers bij de fitnessruimte behandelen mijn vragen met kennis van zaken	1	2	3	4	5	6
D. In de fitnessruimte zijn voldoende trainingsmogelijkheden (apparaten e.d.) aanwezig	1	2	3	4	5	6
E. De fitnessruimte voldoet goed aan mijn recreatieve behoeften	1	2	3	4	5	6
F. De fitnessruimte voldoet goed aan mijn sportieve behoeften	1	2	3	4	5	6
G. Ik ben tevreden over de hygiëne in de douche- en kleedruimten	1	2	3	4	5	6
H. De kleedruimten bij de fitnessruimte voldoen aan mijn eisen	1	2	3	4	5	6
I. De fitnessruimte is geopend op de tijden dat ik er gebruik van wil maken	1	2	3	4	5	6
J. Als ik een gezins- of privé-abonnement voor fitnessruimte zou kunnen kopen, dan zou ik daar gebruik van maken	1	2	3	4	5	6
K. Ik weet waar ik -indien nodig- eerste hulp zou kunnen krijgen	1	2	3	4	5	6
L. De entreprijs voor de fitnessruimte is	te laag	vrij laag	goed	vrij hoog	te hoog	geen mening
M. Het activiteiten-/evenementenaanbod in de fitnessruimte is	te klein	vrij klein	goed	vrij groot	te groot	geen mening

45. Als u uw oordeel over de fitnessruimte met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

Z.O.Z.

## J. Horeca

46. Kent u het restaurant?

ja  nee (ga door naar onderdeel K, totaaloordeel)

47. Heeft u wel eens iets gegeten of gedronken in het restaurant?

ja  nee (ga door naar onderdeel K, totaaloordeel)

48. Stellingen

	oneens		...		eens	geen mening
A. Het restaurant in zijn huidige opzet is een goede aanvulling op het aanbod van Sportcentrum Kardinge	1	2	3	4	5	6
B. De medewerkers in het restaurant zijn vriendelijk	1	2	3	4	5	6
C. Het restaurant is gezellig	1	2	3	4	5	6
D. Het restaurant is geopend op de tijden dat ik er gebruik van wil maken	1	2	3	4	5	6
E. Het restaurant heeft een kaart die voldoet aan mijn wensen	1	2	3	4	5	6

49. Als u uw oordeel over het restaurant met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

50. Weet u waar u als zwembadbezoeker uw hapje en drankje kunt bestellen?

ja  nee (ga verder met vraag 53)

51. Heeft u wel eens iets te eten of drinken besteld vanuit het zwembad?

ja  nee

52. Als u uw oordeel over de gelegenheid waar u uw hapje en drankje kunt bestellen met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

53. Kent u het Kardinge-café?

ja  nee (ga verder met onderdeel K)

54. Heeft u wel eens iets gegeten of gedronken in het Kardinge-café?

ja  nee

55. Als u uw oordeel over het Kardinge-café met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

**K. Totaal oordeel**

56. Sportcentrum Kardinge biedt een aantal extra mogelijkheden, waaronder de hieronder genoemde. Bent u bekend met de volgende onderdelen van de dienstverlening van Sportcentrum Kardinge, en heeft u er behoefte aan?

	Bent u bekend met ... ?		Heeft u behoefte aan ... ?	
	ja	nee	ja	nee
A. Gezinsochtenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B. Organisatie van verjaardagsfeestjes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C. Cursusaanbod	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D. Personeelsarrangementen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E. Vergaderaanbod	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F. Zonnebanken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

57. **Stellingen**

	oneens	1	2	3	4	5	eens	geen mening
A. Bij Sportcentrum Kardinge denk ik aan sportbeoefening op professioneel niveau		1	2	3	4	5	6	
B. Bij Sportcentrum Kardinge denk ik aan recreatief sporten met familie of vrienden		1	2	3	4	5	6	
C. Bij Sportcentrum Kardinge denk ik aan gezellige vrijetijdsbesteding met familie of vrienden		1	2	3	4	5	6	
D. Sportcentrum Kardinge biedt volgens mij een compleet pakket aan sportvoorzieningen		1	2	3	4	5	6	
E. Sportcentrum Kardinge is vaak positief in het nieuws		1	2	3	4	5	6	
F. In onderlinge gesprekken praten sporters vaak positief over Sportcentrum Kardinge		1	2	3	4	5	6	
G. Als ik een klantenkaart voor Sportcentrum Kardinge zou kunnen kopen, dan zou ik daar gebruik van maken		1	2	3	4	5	6	

58. Als u uw oordeel over Sportcentrum Kardinge met een rapportcijfer zou uitdrukken, welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u dan?

...

59. Als er volgens u voorzieningen ontbreken in Sportcentrum Kardinge, wilt u dan hier omschrijven welke voorzieningen ontbreken?

.....

.....

.....

Z.O.Z.

60. Op dit moment is Sportcentrum Kardinge op tweede kerstdag, tweede paasdag en tweede pinksterdag geopend van 13.00 – 17.00 uur. Wat vindt u van deze openingstijden?
- Goed
  - Niet goed, want.....
  - Geen mening
61. Maakt u op één van deze tweede feestdagen weleens gebruik van Sportcentrum Kardinge?
- Ja
  - Nee
62. Wanneer op deze tweede feestdagen Sportcentrum Kardinge vanaf 10.00 uur geopend zou zijn, zou u gebruik maken van deze verruimde openingstijd?
- Ja
  - Misschien
  - Nee
63. Maakt u gebruik van meerdere sportonderdelen in Sportcentrum Kardinge?
- Ja
  - Nee
64. Wanneer Sportcentrum Kardinge abonnementsvormen zou aanbieden waarbij u gebruik kunt maken van meerdere (verschillende) sportonderdelen, zou u gebruik willen maken van een dergelijk abonnement?
- Ja, want .....
  - Misschien, want .....
  - Nee, want ..... (ga naar onderdeel L)
65. Zou u hieronder aan kunnen geven van welke verschillende sportonderdelen u gebruik zou willen maken in het geval er een gecombineerde abonnementsvorm zou worden aangeboden?
- Ijsbaan
  - Squash
  - Zwemmen
  - Aerobics
  - Tennis
  - Fitness



## L. Algemene vragen

66. Wat is uw leeftijd? ..... jaar
67. Wat is uw geslacht?       Man       Vrouw
68. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond of waar u op dit moment mee bezig bent?
- lagere school, basisonderwijs
  - lager beroepsonderwijs, huishoudschool, leao
  - middelbaar onderwijs (mavo, havo, vwo)
  - middelbaar beroepsonderwijs (mbo)
  - hbo, universiteit
  - anders, nl.....
69. Wat is uw werksituatie?
- ik verricht betaald arbeid       ik ben huisman / huisvrouw
  - ik ben arbeidsongeschikt       ik ben student
  - ik heb momenteel geen werk       ik ben scholier
  - ik ben gepensioneerd       anders, namelijk .....
70. Uit welke cijfers bestaat uw postcode? .....
71. Wat is uw woonplaats? .....
72. In het kader van dit onderzoek zullen we een aantal klanten van Sportcentrum Kardinge uitnodigen voor een (diepte-)interview. In dit interview zullen we ingaan op de resultaten van het onderzoek, en de achtergronden daarvan. Bent u in principe bereid deel te nemen aan dit interview?
- Ja, mijn naam: ..... Mijn telefoonnummer: .....
  - Nee

---

Dit is het einde van de vragenlijst. Als tegenprestatie ontvangt u van Sportcentrum Kardinge **een gratis toegangskaartje voor een keer schaatsen of zwemmen**. Wanneer u de waardebon wilt ontvangen dient u uw naam en adres onder aan de vragenlijst in te vullen. Wij geven u de garantie dat uw vragenlijst volstrekt vertrouwelijk door ons zal worden verwerkt. Individuele gegevens van deelnemers aan dit onderzoek zullen wij niet rapporteren aan Sportcentrum Kardinge.

Naam en voorletters: ..... m/v\*

Adres: .....

Postcode: ..... Plaats .....

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking.

Margriet Brummer  
Marktonderzoeker HanzeConnect

## Bijlage 2 Antwoorden op open vragen.

### A. Bereikbaarheid

#### 1. Welke vervoermiddel gebruikt u doorgaans wanneer u Sportcentrum Kardinge Bezoekt?

**Anders, namelijk:**

- Deeltaxi.
- Gehandicaptenvervoer.
- Brommobiel (45 km kar).
- Scooter.
- Scooter.
- Motor.
- Taxi.

### C. Informatievoorziening

#### 4. Kunt u voor de volgende informatiemiddelen aangeven in hoeverre ze door u gebruikt worden om informatie te krijgen over wat er gebeurt in Sportcentrum Kardinge?

**Anders, namelijk:**

- **Internet.**
- **Het krantje dat ze zelf rondsturen.**
- Sportkrant Kardinge.
- Personeelsvereniginginformatie.
- Billboards.
- Aclo.
- De blaadjes die op de deuren zijn geplakt.
- Aangeplakte mededelingen.
- Collega's.
- Via medesporters.
- Stadjerspas.
- Aclo nieuwsbrieven.

#### 6. Kent u het adres van de internetpagina van Sportcentrum Kardinge?

**Ja het internetadres is**

- Google. (17x)
- Groningen.nl/kardinge
- Kardinge sportcentrum
- Kardinge.nl (8x)
- Sportcentrumkardinge.nl (3x)
- Staat bij de favorieten. (3x)
- www.kardinge.nl (111x)
- www.groningen.kardinge.nl.
- www.groningen.nl (3x)
- www.groningen.nl/functies/pagfunctie.cfm.
- www.groningen.nl/functies/pagfunctie.cfm?parameter=387.
- Www.groningen.nl/kardinge (6)
- www.kardinge.groningen.nl (2x)
- www.kardinge.nl (via de gemeente Groningen).
- www.kardinge.nl., en anders even Googlen.
- www.kardingesportcentrum.nl. (12)
- Zit in mijn pc.
- Zo niet uit het hoofd.
- Zoek ik op.

## 8. Waarom heeft u de internetsite van Sportcentrum Kardinge bezocht?

### Anders, namelijk:

- Cursusaanbod.
- Dweiltijden.
- Extra sluitingstijden.
- Informatie over sportvoorzieningen.
- Informatie transponder.
- Kinderfeestjes.
- Kinderfeestjes.
- Openingstijden extra verwarmd zwembad in verband met zwangere dochters.
- Opzoeken telefoonnummers.
- Voor tennis informatie.
- Wijziging van openingstijden.

## 9. Heeft het bezoek aan de internetsite van Sportcentrum Kardinge aan uw verwachtingen voldaan?

### Nee, er werd niet aan mijn verwachtingen voldaan, om de volgende reden:

- Daar kwam ik niet voor.
- De openingstijden klopten niet.
- De tabel met openingstijden van de ijsbaan (afwijkende tijden) lijkt niet te kloppen. Mogelijk is er iets verschoven (2e kolom geloof ik).
- Er stond niet dat de baan gesloten was, maar dit was tot 2x toe wel het geval.
- Geen actuele informatie over openingstijden in de vakantie.
- Geen inhoudelijke info over cursussen gevonden.
- Gewijzigde openingstijden waren niet volledig.
- Het kan duidelijker en overzichtelijker.
- Ik ben student bij de aclo en het kostte mij erg veel moeite om te weten wat de mogelijkheden waren (tijd/kosten).
- Ik had geen verwachting, ja in zoverre dat het om de openingstijden ging.
- Ik kan de info wel vinden, maar erg moeilijk en niet voldoende.
- Ik vond het moeilijk de gevraagde info te vinden.
- Ik weet het niet meer.
- Ik wilde weten wanneer de ijsbaan weer open ging, dat was niet te vinden. Andere info ook niet heel makkelijk te vinden.
- informatie incorrect.
- Inschrijven schaatscursus niet duidelijk.
- onduidelijkheid openingstijden verschillende baden.
- Ontevreden over het zoeken in tijd.
- Onvolledige informatie.
- Openingstijden en tarieven gaan goed, in mindere mate rond evenementen. Ook te weinig info over het evenement zelf, bijv. NK Allround.
- Prijzen van de huurschaatsen moeilijk te vinden en niet volledig.
- Site valt onder gemeente Groningen, lastig te vinden, menu verdwijnt na klikken links.

## 11. Waarom heeft u gebeld naar Sportcentrum Kardinge?

### Anders, namelijk:

- Aanvraag seizoen.
- Absent melden.
- Afbellen voor zwemles.
- Afzeggen voor ziekte.
- Beurs verloren.
- Dweilpauze/ Richard Roeters.
- Familie en gezinsschaatsen.
- Fitness info-lijn.
- Het aanbieden van een gevonden voorwerp.
- Huur zwembad.

- I.v.m. gestolen schoenen.
- Informatie over de drukte in verband met de banen voor het zwemmen.
- Kan ik met de auto door het hek i.v.m. vervoer invalide.
- Klacht.
- Mogelijkheden goed baantjes zwemmen 25m bad in het weekend.
- Transponder, gevonden voorwerpen.
- Verhinderings melden.
- Vermissing van polsbandje.
- Voor mijn zoontje ziek te melden voor zijn zwemles.
- Zwemkaarten.

#### D. Klachtenafhandeling

##### 14. B. Waar ging de klacht over?

###### Anders, namelijk:

- Aerobic uur.
- Afgifte abonnementen.
- Afpakken ijshuur Tjas.
- Airco.
- Baan afgesloten.
- Baantje zwemmen en kinderen.
- Dat het abonnement tijdens trainingsuren niet doorloopt van het ene seizoen naar het andere seizoen.
- De jeugd die ging zwemmen in de tijd van onze 1 uur baantjes trekken.
- De onvriendelijkheid van de baliemedewerkers. Het hek dat niet open wordt gedaan met kinderwagens. De deur van de kleedkamers was 's morgens op slot.
- De prijs van het zwemmen als je er regelmatig gebruik van maakt.
- Douche dames (fitness).
- Douchewater was koud.
- dweilen v/d baan.
- Geldigheid rittenkaart.
- Gluurder in damestoilet bij ijsbaan.
- Gordijnen rondom schaats/tennisbaan.
- groepen zwemles te groot, wc's vies.
- grote zwemlesgroep, hun zwemmethode, omgang met kind of ouder. ben nog steeds niet normaal te woord gestaan. Belachelijk.
- Het stelen van mijn eigendommen.
- Hygiëne.
- Info voorzichtig gewijzigde openingstijden (graag laten omroepen).
- Inzet personeel.
- Kinderen in de binnenbaan en schaatsen tegen de stroom in, gevaarlijk.
- Kleedkamer rommelig.
- Kleedkamers.
- Koude douche, kapotte föhn.
- Kwajongens legden de schoenen ergens anders neer.
- Licht aan op de tennisbaan.
- Muziek te hard.
- Muziek waardeloos op de 400 meter baan tijdens schaatsen.
- Niet doorgeven dat les niet doorging.
- Omgang zwemjuf met mijn kind.
- Onaangekondigd binnenkomen onderhoudspersoneel in kleedkamer en onduidelijkheid werking kluisjes met transponders.
- Onduidelijkheid over openingstijden/sluiting vanwege evenementen.
- Ons zwemuur ging niet door in de vakantie.
- Onvrede over de kwaliteit zwemles.
- Openingstijden niet juist op internet.
- Openingstijden zwembad.

- Opschuiven van ijsbaan van half 9 naar kwart voor 9 's avonds (voor onze donderdagavond erg laat).
- Over de tennisbaan.
- Over de zwemlessen.
- Over het niet restitueren van de contributie bij een blessure.
- Over het schoonmaken van de douche. Het water is dan weer koud, dan weer warm.
- Racistische uitingen op deuren bij de omkleedhokjes.
- Recreatief schaatsen: kon geen doorgang vinden i.v.m. evenement. Stond gebrekkig vermeld.
- Schoonmaak.
- Slechte en/of geen waarneming voor aerobic lessen.
- Slechte voorlichting (al lang geleden).
- Slechte voorlichting t.a.v. gewijzigde openingstijden.
- Smerige bodem in zwembad.
- Smerige douches.
- Solarium.
- Te weinig toezicht op veilig gebruik van de schaatsbaan.
- Temperatuur 25 m bad.
- Toegang ijsbaan met trimkaart op woensdagmorgen.
- Toegangsmogelijkheid met clubkaart.
- toestellen fitnessruimte.
- Toezicht bij de ijsbaan.
- Transponder-chip (uitgeschakeld).
- Uitgifte schaatsen op de zondag gezinsdag.
- Veranderde openingstijd.
- verlopen kaarten.
- Verwarming.
- Water te koud (vooral op vrijdagmiddag).
- Weet ik niet meer, water op de tennisbaan geloof ik.
- Weet niet meer.
- Zweminstructies.
- Zwemkleding die gedragen wordt.
- Zwemles.
- Zwemlessen.
- Zwerfvuil op de bodem van het zwembad. Lang wachten tot je naar binnen mag.

#### 14. C. Hoe heeft u de klacht geuit?

##### Anders, namelijk:

- Aan de badmeester.
- Aan de cassières.
- Aan het loket.
- Aparte vergadering over diverse klachten van meerdere personen.
- Balie. (19x)
- Bief via OCSW contactpersoon.
- Bij desbetreffende docente.
- Bij een zwemleraar.
- Bij medewerkers en bekenden.
- Brief.
- De balie bellen.
- De controlewacht aan het water.
- Direct aan de balie.
- Direct aan het personeel.
- Het vervallen van de niet-gebruikte kaartjes van een trimabonnement aan het eind van het jaar.
- In persoonlijk gesprek met de badjuf.
- Leiding.
- Loket in de hal.
- Mede schaatser.

- Medewerker.
- Medewerker.
- Met zwemjuf/leraar praten.
- Mondeling. (13x)
- mondeling a/d balie.
- Mondeling bij een baliemedewerker.
- mondeling bij medewerker.
- Mondeling op dat moment.
- Naar het loket gelopen.
- Onder elkaar.
- Personeel (2x)
- Persoonlijk gesproken.
- Persoonlijk.
- Rechtstreeks aan tennis- en sportopleiding.
- Via de cursusleider.
- Via de ijsvereniging.
- Via de kassa.
- Via een medewerker.
- Via het personeel.
- Via medewerker.
- Via personeel.
- Via trainster.
- Via Zwemclub.
- Zwembadpersoneel baliemedewerker.
- Zwemleidster aangesproken.

**14. D. Over welk onderdeel van het sportcentrum heeft u wel eens geklaagd?**

**Anders, namelijk:**

- Balie schaatswinkel.
- Brommers die over de toegangsweg reden, kapotte apparaten, verhoging lesgelden, beperking lestijden, hygiëne van de kleedkamers en douches.
- Er wordt ook wel eens gestolen.
- Gevaar voor kinderen bij oversteken van de weg tussen de parkeerplaatsen, er is geen zebrapas.
- Kapotte föhn sinds 6 weken.
- Kleedhokjes.
- Kleedkamer.
- Schoonhouden / temperatuur van de douches.
- Solarium.
- Tegels e.d. (het is niet echt schoon, hygiënisch als je met baby's/kleine kinderen zwemt.
- Vieze toiletten.
- Voor 50+ water te koud.
- Water te koud.
- Zwemlesbeleid.

**E. Winkel.**

**18. Waarom bezoekt u de winkel in Sportcentrum Karding?**

**Anders, namelijk:**

- Beschermhoes zoeken.
- Eten.
- Ik had een schroevendraaier nodig.
- Informatie.
- Zwemmen.

## F. Zwembad (Subtropisch zwemparadijs en 25-meterbad).

### 22. B. Ik maak gebruik van:

#### Anders, namelijk:

- 12-kaart met ouderdoms korting.  
Abonnement. (6x)
- ACLO (8x)
- Als lid.
- Bandje (jaarabonnement via Wing).
- Bandje.
- Bedrijvenpas (7)
- Clublidmaatschap.
- Cursus.
- Cursuskaart.
- Gezinskaart. (4x)
- Gratis entree voor personeel.
- Ik ben lid van GSG (Gehandicapten Sportvereniging Groningen) en zwem in het instructiebad (10X25 m.).
- Jaarkaart via werk.
- Lid van Zwemvogels.
- lid zwemclub.
- Lidmaatschap vereniging.
- Lidmaatschap zwemclub.
- Losse kaartjes en Aclo.
- Met studentenkorting.
- OCSW (4x)
- Per jaar.
- Pesoneelspas.
- School (2x)
- Sleuteltje/druppel.
- Stadjespas. (3x)
- UMCG-sporter.
- UMCG Sportpas (bedrijvensportpas).
- Vereniging.
- Via de club.
- Via de kei-week.
- Via zwemclub.
- Zwemclub. (8x)
- Zwemkaart
- Zwemles. (3x)
- Zwemleskaarten.

### 23. Ik bezoek het zwembad doorgaans ...

#### Anders, namelijk:

- Aclo-uur en met mijn vriend.
- Als lid.
- i.v.m. zwemles dochter.
- Kindjes en vriendjes daarvan.
- Kleinkinderen.
- Lid van een zwemclub.
- Lid zwemclub.
- Met clubgenoten.
- Met de kleinkinderen. (3x)
- Met leden van Wing.

- Met vijf hartpatiënten.
- Met vriendin.
- Op vrijdagmiddag.
- Puppy zwemmen.
- School en cursist.
- School.
- Vereniging.
- Via de school, project zwemmen.
- Via zwemclub.
- Via zwemclub DZN.
- Vrijwilligerswerk.
- Vroege vog.
- Zwemclub (2x)
- Zwemgroep.
- zwemles dochter (2x)

### **G. Ijsbaan: de 400-meterbaan.**

#### **32. B. Ik maak gebruik van:**

##### **Anders, namelijk:**

- 12-kaart, cursus, fam. K.v.t.
- 4- Strippenkaart en losse kaartjes.
- 4-rittenkaart bedrijven.
- 4 vg lid.
- 4kaart (eldorado).
- 4x gratis met stadjerspas.
- Abonnement (zaak).
- Abonnement club.
- Abonnement (2x)
- ACLO-kaart en losse kaartjes. (2x)
- ACLO-kaart. (2x)
- Aclo en Tjas.
- Als trainer.
- Baankaart. (4x)
- Bedrijven sportpas (3x).
- Bedrijvenpas en clubtoegang.
- Clip.
- Clubkaart/Trainingstijden.
- Cursus (3x).
- Cursus en een 12-ritten kaart.
- Cursus/Tjas.
- Gezinskaart (za/zo).
- Jaarkaart via UMCG.
- Jaarkaart.
- JVG Schaatsvereniging.
- Kaarten via bedrijven bv. Eldorado.
- Knipkaart Eldorado en losse kaartjes.
- KNSB-uren en een 25-kaart.
- Kortingscoupons.
- Kortingskaart "Eldorado".
- Kortingskaarten.
- Licentie.
- Lid vereniging.
- Personeelsentree.
- Personeelspas.
- Schaatsvereniging.



- Sportpas (2x)
- Sportvereniging.
- Stadjespas.
- Stadjespas en 12-kaart.
- Stadjespas.
- Tjas-lidmaatschap (10x).
- Trainer IJVG.
- Trainingsuren (4x)
- Trimkaart (8x)
- UMCG Bedrijvensportpas.
- UMCG.
- Verenigingen. (4x)
- Via het werk, via de 4-kaart.
- Via kinderact. Beijum.
- Via werkgever/of bloemist Zuidwolde 4x "Cheque".
- Via YVG en losse kaartjes.
- Via YVG.
- Voordeelkaarten (2x)

#### **H. De tennis- en squashbanen.**

##### **37. B. Ik maak gebruik van:**

###### **Anders, namelijk:**

- 6x kaart (piekuren).
- Een 5-strippenkaart.
- Fit en fun.
- Jaarabonnement.
- Jaarkaart (4x)
- School.
- Sportbedrijvenpas.

##### **38. Ik bezoek de banen doorgaans ...**

###### **Anders, namelijk:**

- Alleen met fit en fun.
- Partner.
- School.

#### **I. Fitnessruimte.**

##### **42. B. Ik maak gebruik van**

###### **Anders, namelijk:**

- 3 maanden kaart.
- Bedrijvensportpas.
- Cursus latin mix was verplaatst naar fitnessruimte i.v.m. hitte en weinig deelnemers.
- Cursuskaart.
- Een kwartaalkaart.
- fit en fun, school.
- Fitness met instructie kwartaalkaart.
- Jaarkaart.
- Kwartaal abonnement aerobic.
- Kwartaalkaart.
- Leskaart.
- Sportbedrijvenpas.
- UMCG-regeling/jaarkaart.

#### 43. Ik bezoek de fitnessruimte doorgaans:

##### Anders, namelijk:

- Met buurvrouw en verloofde.
- Partner.

#### K. Totaaloordeel.

#### 59. Als er volgens u voorzieningen ontbreken in Sportcentrum Karding, wilt u dan hier omschrijven welke voorzieningen ontbreken?

- Jammer dat de fietsenstalling niet meer bewaakt is. Vaak geen speelgoed in het kleinste badje. Vakjes voor handdoeken (zeep enzo) in het zwembad bijvoorbeeld naast de douche, nu worden er vaak onnodig stoelen bezet gehouden door handdoeken.
- 1) De mogelijkheid om voor het recreatie schaatstijd warm te lopen en de schaatsen onder te binden. De toegang gaat pas open als de baan gedweild is en ook open gaat. 2) Een toegangssysteem dat wel waterdicht en eerlijk werkt. Ik heb verschillende keren gehad dat ik 2 toegangen nodig had om erin te komen. Daar kom je pas een keer achter omdat dan je saldo met 2 verminderd is. Ook bij de uitgang werkt het niet altijd goed. Het heeft wel vaak te maken met te snel erdoor willen, maar dat moet niet kunnen.
- 1. Bij de whirlpools extra handvaten om makkelijker uit te stappen (zwangere en ouderen personen). Hier problemen mee. Laatst nog weer terug gegleden in de whirlpool (leegstand). 2 Gangpaden van douches naar kleedhokken zijn niet schoon. 3 Bij sommige plekken in het zwembad (golfbad) ligt veel vuil. Bad met ronddraaiende golf en het bad aan het eind met bubbels zijn verzamelplekken van vuil.
- 1. De gasverwarming op de tennisbanen functioneert niet volledig. Zie baan 1 en 2, spelerskant. 2. De netten van de binnenbanen tennis zijn op veel plaatsen kapot (om de baan heen). 3. de velden buiten kunnen een roller gebruiken: er zit veel lucht onder. 4. de netten van de buitenbanen behoeven onderhoud. Tennisbanen worden slecht onderhouden.
- Algemene opmerkingen: de openingstijden van het zwembad sluiten niet goed aan op mijn werktijden, ik zou graag zien dat het 25m bad open is tot 18:30u.
- Alles is naar wens, maar ik vind het lastig dat ik voor de bubbelbaden etc. weer apart betalen moet. Voor de rest ben ik wel tevreden.
- Alles is volgens onze zwemclub in orde, zwemmen, koffie drinken, en een gezellige morgen. Perfect.
- Alles is wel aanwezig, maar mag wat uitgebreider. de fitnessruimte is eigenlijk te klein, apparatuur mag uitgebreider en de ruimte ernaast voor steps e.d. is ook te klein en te warm. Bij het subtropische zwembad is de temperatuur veel te laag om even te zitten en ook het water is veel te koud voor subtropisch.
- Als de 25 rittenkaart vol is bij het schaatsen tijdens de trainingsuren, kun je er één van 12 keer bijkopen. Maar als het dan nog 6 of 7 keer open is doe je dat niet meer omdat de overgebleven keren niet mee gaan naar het nieuwe seizoen. Dat zou volgens mij wel moeten (bijvoorbeeld geldig tot de kerst). Nu besluit je in zo'n geval al gauw om maar te stoppen.
- Andere vormen van fitness, zoals spinning of pilates.
- Baan binnen de 400m baan, voor langzamere schaatsers (zoals in Thialf).
- Behorend commentaar bij zwembad: Toiletten niet altijd fris, er zou met meer water mogen worden doorgespoeld.
- Bereikbaarheid slecht: je moet ver lopen voor je eindelijk binnen bent (denk aan moeders met kleine kinderen van 2 à 3 jaar, dat gaat heel langzaam). Het 400 m zwembad zou vaker te bezoeken moeten zijn, zijn nu vaak zwemlessen. Bij het zwembad -> buiten. Als er bijvoorbeeld een speeltuin bij de zonneweide was, zou ik's zomers vaker gaan zwemmen in Karding.
- Bereikbaarheid: op dit moment geen bewaakte fietsenstalling meer! Is een minpunt, een achteruitgang.
- Betere douches in de fitness, schonere fitness ruimte, apparatuur dat niet kapot is.
- Betere en bewaakte fietsenstalling, grotere fitnessruimte en meer en betere (vernieuwde) toestellen.
- Betere en gezelligere horeca. Kleedkamer voorzieningen in ijsbaan (ijshockey) kunnen beter (kapotte of ontbrekende banken, toiletten smerig, te warm in de kleedkamer c.q. op het ijs voor ijshockeys).
- Betere fitness en krachttraining hallen. Meer sfeer (zie entree van de Smelt in Assen). Betere geluidsinstallatie 400m baan.
- Betere fitnessapparatuur, meer speelvoorzieningen tijdens vrij zwemmen.

- Betere Horecavoorzieningen. Oversteekplaats bij weg door parkeerplaatsen.
- Bewaakte fietsstalling. Afhaaloket voor lekkers bij zwembad, op de begane grond. Is nooit open volgens mij.
- Bewaakte fietsstalling (is per 2008 gesloten), gezellig café annex wachtruimte voor mensen die elkaar treffen op het transferium, meer broadcast schermen met informatie over alles wat er met sport en mogelijkheden op Kardingingen heeft te maken, verhelpen van de storende lichtval op de tennisbanen in de ijshal.
- Bewaakte fietsstalling. (2x)
- Bewaakte fietsstalling. Café mogelijkheden buiten schaatsseizoen om.
- Bewaakte gratis fietsstalling.
- Bewaakte rijwielstalling, rest of automaten in de zwemzaal en een bel bij de balie voor de vroege vogels als er problemen zijn want de kassa is dan nog dicht.
- Bij de 400m baan ontbreekt meestal de mogelijkheid om even iets te gebruiken en op een prettige manier even te rusten. Ik kom, ik sport en ik ga weer en drink ondertussen iets uit de thermoskan.
- Bij het zwembad zou een betere 'kiosk' moeten komen. Ontvangsthal, kiosk met broodjes etc.
- Broodjes.
- De 400m baan gezelliger maken.
- De 400m.-baan. Kussen in de bochten (permanent), betere voorzieningen voor de toeschouwer, betere ijskwaliteit (altijd, niet alleen bij evenementen).
- De fitnessapparaten zijn aan vervanging toe.
- De fitnessruimte heeft redelijk verouderde apparaten en is erg klein.
- De fitnessruimte is heel klein, weinig apparaten.
- De fitnessruimte is was klein en zou een facelift kunnen gebruiken, ik vind het er wel heel prettig.
- De gezinsochtend moet ook zijn voor het gezin. De snelle rijders maken de baan onveilig voor gezinnen. Laat deze baan dan niet gebruiken of breng een aparte baan aan.
- De hal met daarin de kleedruimten is 's winters vaak koud en tochtig.
- De hal oogt ietwat saai. Muziek ontbreekt in de hal meestal. Leuke muziek verhoogt de sfeer.
- De hoge kleedkastjes zijn (voor mij) ongemakkelijk. Klappen te snel dicht; dan is er veelal hulp nodig. Geldt ook voor de deur van de kleedhokjes aan de kant van de kastjes. Omdat ik tot de oudere garde behoor zal dit voor u waarschijnlijk niet interessant zijn.
- De kwaliteit van de ijsvloer op de 400m baan is vaak erg matig. Rondom grote wedstrijden (NK's) blijkt het wel goed te zijn. Ook wij willen graag op goed ijs rijden!
- De luidsprekers zijn niet te verstaan tijdens de wedstrijden. Een extra bank in het midden van de kleedruimten (400m baan) plaatsen.
- De schaatstijden zijn veranderd naar 8.45-10.45u. Dit is wel laat, voorheen was dit 8.30-10.30u.
- De squashbanen worden slecht onderhouden, er wordt minder schoongemaakt dan vroeger. Lichtinval op de banen is een groot drama.
- De toestellen in de fitnessruimte moet nodig hersteld of vernieuwd worden.
- De toiletten dienen echt beter te worden schoongemaakt. Meestal is er niet eens wc-papier.
- De vloer bij het zwembad, de gang, de kleedkamers (vooral ook rond de tijd van baby zwemmen) is erg nat en er ligt veel viezigheid op de vloer.
- Douche zoals bij de Parrel bij de zonnebanken. Plus een gezelliger restaurant.
- Duidelijke aanduiding, dat langzame schaatsers aan de buitenkant van de baan moeten rijden.
- Duidelijke informatiebalie.
- Dweilpauze op recreatieavonden.
- Een gezellige horeca. Zwembad abonnement voor het gehele jaar.
- Een gezellige tennisvereniging ook voor kinderen, groter buitenbad (vinden de kinderen).
- Een goede entree ontbreekt. 9 van de 10 keer moet je door een lelijk hek dat bijna dicht staat om binnen te komen. Op het hek zitten twee borden met verboden toegang. Je voelt je dus niet welkom. Als Kardinginge een sportcentrum van allure wil zijn, dan moet dit vandaag nog veranderen. (ijshockeyers passen er met hun grote tassen nauwelijks door).
- Een jaarabonnement voor 65+ voor een redelijke prijs met een korting voor oud-veteranen.
- Een plek waar je je jonge kinderen kan 'parkeren' als je wilt gaan sporten (net als IKEA).
- Een rommelige omgeving rondom de ijsbaan, hierdoor is het lastig om bijv. schaatsen onder te binden. Geheel oogt somber, ik zie het graag wat vrolijker.
- Een skibaan (soort piste).

- Een wielrenbaan en tribunes rond de ijsbaan.
- Er mag wel wat minder rigide met de verhuur van de squashbaan worden omgegaan. Als er bijna geen mensen zijn, wordt toch iedereen op baan 1 gepland, zodat je echt niet langer dan 40 min kan spelen. Door mensen iets meer te verspreiden kan iedereen iets langer spelen op rustige tijden. dat komt iets klantvriendelijker over. Als het druk is, snap ik uiteraard wel dat 40 minuten ook echt 40 minuten is.
- Er moet meer aan hygiëne gedaan worden, ik vind het er vies.
- Er ontbreekt niets.
- Fatsoenlijke kleedruimte dat schoon is en heel. Kluisjes te klein. En schoner rond het bad en in het bad.
- Fitnesscentrum uitbreiden.
- Fitnessruimte te druk en te klein. Te weinig onderdelen, je moet wachten. Mensen sporten op straatschoenen waardoor de vloer vies is, erg onhygiënisch.
- Föhn in doucheruimte bij 400m baan schone toiletten met papier.
- Ga zo door.
- Gevonden voorwerpen balie. Schaatsstoelen voor kinderen.
- gezellige zitjes bij de entree.
- Gezelliger en meer/ betere aankleding. En overal de hekken weg.
- Gezelliger zitjes bij het zwembad met duidelijker "restaurant".
- Gezelligheid op de baan. Restaurant en café geven geen uitzicht op de baan. Fitness is ontoegankelijk/onzichtbaar. Alles is gedateerd.
- Goed toezicht tijdens het schaatsen (zitten 9 v/d 10 keer te lezen). En betere muziek draaien.
- Goede apparatuur bij fitness. jaarkaart voor fitness 3x per week of kwartaalkaart voor fitness onbeperkt. Toezicht tijdens vrij fitness instellen.
- Goede informatie over de gedragsregels op de 400m baan. T.b.v. gasten en scholieren.
- Goede medische zorg indien dat nodig is.
- Grotere kleedhokken, meer zon/solarium bij het tropisch bad.
- Groter en warmer pierenbad (het tocht er tussen de tussendeur naar de kleedkamers en het buitenbad).
- Haakjes kledingkastjes moeilijk te bedienen en zijn vaak stuk.
- Haardrogers in de fitnessruimte om na het douchen je haar te drogen.
- Hardloopvoorzieningen (atletiekbaan, adviseurs, clubs etc.)
- Hele en frisse apparatuur in de fitnessruimte. De douches zijn, ondanks ingediende klachten, 3 maanden koud geweest en nog is de temperatuur niet constant. Nu soms te heet, maar dat is beter dan te koud, dus ik zeg er maar niets meer van. De bedekking van de apparatuur is vaak versleten en kapot -> vies. Ik accepteer dit alles omdat ik een relatief voordelig bedrijfsabonnement heb en Karding dichtbij is. Bij gewone prijzen zou dit alles belachelijk zijn en zou ik zeker weg gaan.
- Het geheel heeft weinig sfeer, helemaal niet op de 400meter baan. Het is natuurlijk fantastisch dat deze accommodatie überhaupt bestaat, menig gemeente mag er jaloers op zijn. Als ik aan zou moeten geven wat er in mijn optiek zou moeten verbeteren, dan ligt dit in de sfeer. Wat mij ook bevreemdt is waarom autoverkeer via de ring vanuit Lewenborg moet rijden. De kruising met de busbaan ervaar ik altijd als lastig.
- Het goed/hygiënisch schoonhouden van de gangpaden, douches en het zwembad zelf. Het valt me op dat er altijd zand ligt en dan met name vooral in het bubbelbad bij de stroomversnelling, de gangpaden bij de kleedhokjes en de douches.
- Het golfslagbad is te klein, het ondiepe gedeelte is te groot. Ik mis de bewaakte fietsenstalling.
- Het open zijn van de ijsbaan in de zomermaanden. Denk aan sparhou Den Bosch en Zoetermeer (Silver Dome).
- Het restaurant is te weinig open. Bewaakte fietsenstalling!
- Het zijn geen voorzieningen maar wat ik wel even wil vermelden (en vreemd dat deze enquête daar niet naar vraagt) is de kwaliteit van de dienstverlening zelf, in dit geval de tennisbaan. Water op de baan, lekkage, duivenpoep op de baan (ook veel veren), kapotte netten, ongunstige lichten op de achtergrond, het geheel ademt de sfeer uit van achterstalling onderhoud en geen schoonmaak.
- Het zwembad is erg goed voor sportzwemmers, maar wat saai voor recreatief zwemmen. Na twee uur heb ik het wel gezien.
- Huren van championship schaatsbaan. Meer tafeltjes/zitjes schaatsbaan.
- Hygiëne en gezelligheid.
- Iemand die aankomende schaatsers rechts laten rijden. Dit is echt een minpunt.
- Iets gezelliger op de ijsbaan bijvoorbeeld de muziek installatie.

- IJshockeybaan komt niet aan bod.
- Ik heb geen sauna kunnen vinden, wel stoomcabines.
- Ik kan moeilijk de bel vinden in het donker als ik in het busje zit met gehandicapten. Er zijn allerlei vierkantjes, maar in het donker kan ik niet zien wat de bel is.
- Ik ken Kardinges eigenlijk te beperkt om daar iets zinnigs over te kunnen zeggen. Ik ben een actief Kardinges-bezoeker, maar kom niet verder dan de schaatsbaan.
- Ik maak alleen gebruik van het zwembad en vind het wel wat klein. Ik vind bijv. de zwembaden in Veendam en Assen mooier/groter en moderner. Misschien tijd voor vernieuwing.
- Ik maak functioneel gebruik van de ijsbaan, voor mij is er geen extra behoefte.
- Ik vind het jammer dat de bewaakte fietsenstalling opgeheven is.
- Ik zit op aerobics/calanatics etc. Zaal is wat te klein en er is wat weinig aanbod aan verschillende lessen, m.n. op het conditionele vlak (wel veel "spier" + "pasjes"-lessen).
- Ik zou graag boven in het restaurant op de ijsbaan willen kijken, dus meer zicht hebben op de 400m baan.
- Ik zou graag willen dat Kardinges een vriendelijke sfeervolle plek om je welkom te voelen te komen sporten zou zijn. Ik vind het personeel NIET uitstralen zowel niet bij het kopen van een kaart, vragen van informatie als gewoon het groeten. Het begint ook wat 'sleets' te raken. De toiletruimte heeft een continue putlucht.
- Informatie voorziening tijdens het sporten. Regels van de ijsbaan omroepen. Tijdens schaatsen omroepen als er binnenkort gewijzigde openingstijden zijn.
- Ja het bestelluikje in het zwembad zelf. Deze is altijd dicht. Als je een ijsje of patat wilt op vrijdagmiddag dan moet je die hoge trap op. En zeker als je kleine kinderen bij hebt is dat gevaarlijk, vind ik.
- Jammer dat er geen streetdance meer is. Golfslagbad zou meer verschil in diepte mogen hebben. Opening restaurant op zaterdagmorgen tijdens zwemles of koffieautomaat bij tribune zwembad.
- Ik mis op de ijsbaan, vooral als het drukker is en/of veel kinderen op de baan zijn dat de baanregels worden omgeroepen. Ik verwijs regelmatig kinderen naar de buitenzijde van de baan. Als het niet gemeld wordt, dan weten mensen/kinderen/jugdigen die niet vaak komen dit niet en zien ze ook het gevaar niet.
- Kardinges is als gebouw niet aantrekkelijk/mooi maar je kunt er wel leuke dingen doen. Ik kom vooral op de ijsbaan tijdens faculteiten, het ijs (kwaliteit) is dit jaar verbeterd.
- Kluisjes voor kleding zijn te klein.
- Koek- en zopietent langs de ijsbaan. Aankleding ijsbaan is dramatisch, geen sfeer, veel te grijs. Het zou schelen als je het gezellig zou kunnen maken d.m.v. muziek, ouderwets erwtensoepp en roggebrood en lichtjes.
- Kortage op vrij zwemmen als je een zwemcursus volgt.
- Langere openingstijden café, na zwemles om te eten of drinken. Meer personeel bij de poortjes bij puppy zwemmen.
- Meer föhns.
- Meer info over cursussen. Meer sfeer op 400m baan (muziekinstallatie is erg slecht). Goede service en aanbod in café en restaurant.
- Meer kleine ijsbanen zodat de ijsbaan een A-status krijgt en dan kunnen er belangrijke wedstrijden gehouden worden. Maar daar gaat het hier denk ik niet om. Bovendien is daar geen geld voor, en waarschijnlijk niet genoeg animo.
- Meer personeel tijdens de koffiepauzes.
- Meer zitruimte bij het tropisch zwembad. Tropisch zwembad wordt voor oudere kinderen saai. Buitenterrein zwembad mag een paar bomen rijker zijn (midden op het grasveld).
- Met name op zondag te weinig kassa's geopend!
- Missen gezelligheid in het zwembad. Binnenbanen tennis op verkeerde locatie, prijs daarvoor te hoog voor wat geleverd wordt. Mis dus een leuke betaalbare tennisbinnenbaan.
- Mijn bezwaar is dat je zo ver moet lopen voordat je eindelijk binnen bent.
- Mogelijkheid om simpel tegoed op kaart te kunnen bekijken, mogelijkheid om oude kaarten mee te nemen naar het nieuwe jaar.
- Muziek in de ijshal (400m) wordt in ernstige mate vervormd/onhoorbaar.
- Muziek installatie van de ijsbaan.
- Nee.

- Niets van toepassing.
- Nieuwere fitnessapparatuur (deze zijn erg verouderd).
- Onbeperkt fitnessen; jaarkaart of 6-maandkaart onbeperkt.
- Onderhoud van fitnessapparaten is slecht. Veel bekleding is stuk, ik vind dit erg onhygiënisch.
- Ongezellig, ongeïnspireerd, verouderde apparatuur, vies, ik blijf hier niet langer dan strikt noodzakelijk.
- Ontvangstruimte zou in combinatie moeten zijn met een horecafunctie. Je loopt niet zo gauw naar boven.
- Op de ijsbaan meer kleur, minder beton (kleur), aanblik kassa erg rommelig.
- Open lucht zwembad. Meer aanbod in uren om banen te trekken. Schoolzwemmen uitbesteden aan andere zwembaden in de buurt. Afdeling fysiotherapie.
- Openingstijd op donderdagavond te laat (20.45-22.45).
- Openingstijden van de ijsbaan recreatief mogen ruimer, met name 's avonds.
- Opmerking bij vraag 20: Dit cijfer is nu laag geworden door de wachttijd die ontstaat als er veel schaatsen gehuurd moeten worden en ik daar lang op moet wachten omdat er maar één personeelslid aanwezig is.
- Opmerking bij vraag 34i: Toiletruimte dames wel schoon, maar ruikt naar riool.
- Opmerking bij vraag 46: Niet toegankelijk vanuit schaatsbaan. Opmerking bij vraag 53: Bijna nooit open.
- Opmerking: Als je bij binnenkomst naar doorgang ijsbaan wilt gaan, en mensen staan niet goed opgesteld, dan is het niet ruim genoeg. Bij het huren schaatsen verkeerde plek in de gang naast de wc. Zondagsochtend schaatsen toch maar weer verzoeken dat de kinderen langs de buitenkant moeten schaatsen.
- Opmerking: Om in Kardinge een faciliteit te kunnen gebruiken moet je entree betalen, ik vind die horecaprijzen te hoog voor een faciliteit waar reeds entree is betaald.
- Oppasmogelijkheden, spinning.
- Overdekte fietsenstalling met camerabewaking.
- Overdekte, bewaakte fietsenstalling.
- Overgang zwembad kleedruimte (badhokjes) is te groot. Erg koud.
- Restaurant beneden bij 400 meterbaan is nooit open tijdens het recreatief schaatsen. Meer muziek tijdens schaatsen.
- Sauna (8x)
- Schaatsen op ijsbaan in beide richtingen? Banen zwemmen is niet goed georganiseerd tijdens gezinsochtenden. Veiligheid in ijshal is slecht.
- Schone doucheruimtes en schone kleedruimtes.
- Schone kleedkamers! Een gezellige sfeer op de ijsbaan. Voldoende EHBO tijdens KNSB-uren/selectie-uren.
- Schone toiletten, deze zijn 's ochtends erg vies. Plek om alle kinderwagens onder toezicht te stallen in plaats van in de kleedkamers (past niet met babyzwemmen).
- Schoonheidssalon en Kapsalon. Opmerking: onderhoud van de aerobicsruimte is slecht. Kapotte lamellen en vieze gewichtjes.
- Skibaan, echte sneeuw of borstelbaan.
- Spelvoorzieningen in het water voor kinderen. Ruimere openingstijden speciale peuter/kinderbad.
- Spinning. Grotere variatie in fitnessactiviteiten/aerobicsniveau. Sinds wisseling aerobicslerares is niveau van kundigheid verlaagd.
- Spinningcursussen en een uitgebreide fitnessruimte.
- Sporthal voor bijv. volleybal.
- Sporthal voor bijv. voetbal/volleybal.
- T.b.v. babyzwemmen zou het prettig zijn te kunnen douchen in de ruimte van het babybad. De douches zijn veel te koud. Het water van het babyzwembad zou net wat warmer mogen zijn. De kleedruimte is wat te klein met alle kinderwagens.
- Te weinig kleedhokjes en te weinig onderhoud aan de stoomcabines en bubbelbaden (lampjes stuk = bubbelbad en douche = stoomcabines).
- Tennis: buitenbanen zijn niet erg goed van kwaliteit, binnenbanen: soms water op de baan, vogelpoep op de baan, netten om de banen sluiten niet altijd goed.
- Toezicht op de 400 m baan. Begeleiding bij schoolgroepen, waarvan de kinderen niet goed geïnstrueerd zijn (bijv. niet voldoende rechts rijden).

- Toilet ruimte rond de ijsbaan onder de maat. Ongezellige banken bij omkleden naar ijsbaan. Ijsconditie kan beter. recreatief rijden graag eerder starten dan kwart voor 9 's avonds.
- Toiletpapier.
- Traject van fietsenhok naar hoofdingang is niet klantvriendelijk en gastvrij. doorgang van het hek is veel te nauw.
- Tribunes rond de schaatsbaan.
- Veel te kleine zaal met verouderde apparatuur in de meestal vuile fitnessruimte.
- Veiligheid op de ijsbaan, meer en strenger toezicht op gebruik van binnen- en buitenbaan. Kwaliteit van ijs, regelmatig bobbels en gaten in het ijs. Men heeft niet het idee dat er daadwerkelijk toezichthouders aanwezig zijn.
- Verlichting bij oprijlaan verbeteren, bewaakte fietsenstalling, restaurant 's avonds open, zwembad 's avonds langer open, sauna gelegenheid.
- Volgens mijn vrouw ontbreekt een sauna.
- Voor studenten is het nog vrij prijzig om bij Karding te sporten. Weliswaar is er via een ACLO-kaart of stadjespas korting mogelijk maar nog steeds erg prijzig. Oplossing zou kunnen zijn, met name voor sporters zoals ik, die zowel aan zwemmen schaatsen en squashen doen. Een speciale avondkaart waarbij alle sporten bijvoorbeeld 1 maal per week beoefend kunnen worden tegen een redelijke prijs (studentenkorting). Opmerking bij vraag 65: Eventueel: Het liefste bovengenoemde durende 3 in ieder geval; dus een maandkaart waarbij 3 sportonderdelen eenmaal per week beoefend kunnen worden op ieder moment van de dag en op iedere dag in de week. En dan indien mogelijk ook studentenkorting op maandkaarten; momenteel is er alleen op losse kaartjes korting mogelijk.
- Vooral kleedkamers achterstalling onderhoud zowel in zwembad als ijsbaan. Er ontbreekt een sluisdeur/schot in de kleedkamers ijsbaan. Weinig privacy bij douchen/omkleden bij openstaande deuren. Verder tevreden over het aanbod. Helaas is de bewaakte rijwielstalling verdwenen.
- Voorzieningen in orde, eerder behoefte aan ruimere/flexibelere openingstijden. Eventueel ook gedifferentieerde toegangsprijzen: hogere prijs op drukke momenten, lagere op rustigere momenten.
- Warme lucht in het recreatieve deel van het zwembad, vind ik vooral met kleine kinderen beneden peil en ga dus ergens anders heen om te zwemmen.
- Windtunnel.
- Zelfde aanbod, maar dan uitgebreider met name bij fitness.
- Zonnebank en stoombad zijn perfect. Verder weinig mogelijkheden voor vrij zwemmen. Graag zou ik zien dat je ook baantjes kunt trekken van 18:00u tot 20:00u. 20:00u is echt te laat. Liefst ga ik gelijk na mijn werk, wanneer je nog fit bent.
- Zwembad is niet echt schoon. Sommige dingen zijn al heel lang stuk en worden niet gemaakt. Fitnessruimte is al jaren slecht geventileerd en niet echt schoon.
- Zwembad: Kastjes zijn te smal. Deurdrangers staan te strak afgesteld.
- Zwemles voor kinderen (A, B, C) op zaterdag.
- Zwemmen voor gevorderden, zoals diverse zwemslagen, reddend zwemmen en duiken. Sauna was wel leuk.

**60. Op dit moment is Sportcentrum Karding op tweede kerstdag, tweede paasdag en tweede pinksterdag geopend van 13.00 – 17.00 uur. Wat vindt u van deze openingstijden?**

**Niet goed, want:**

- als ik ga is het meestal 's morgens.
- Als ik vrij ben dan wil ik graag wat langer sporten.
- Beperkt 2 partijen: het personeel kan die dagen niet benutten in privé, en gebruikers kunnen alleen 's middags terecht.
- dan is er juist behoefte aan recreatieve ontspanning, dus langer open. (sluiting is geen commerciële gedachte).
- Dan zijn meer mensen vrij en wil je iets met familie doen.
- Dan zijn mensen juist vrij, dus hele dag open.
- Dat is juist zo gezellig.
- De tijden moeten ruimer.
- Dit is niet alleen op die dagen, maar ook tijdens de schoolvakanties.
- Ga dan helemaal dicht.

- Het is een wettelijke feestdag.
- Ieder moet vrij zijn op deze dagen, ook uw personeel.
- Ik sport liever vanaf 10:00 uur i.p.v. 's middags.
- Ik wil op deze dagen ook om 7.00u kunnen zwemmen.
- Ik zwem vroeg.
- Juist op deze dagen langer doorgaan.
- Kan langer open.
- Kan ook 's ochtend open (vanaf 10.00uur).
- Kort.
- Langere openingstijden.
- Liever 's morgens.
- Mag ook wel 's morgens.
- Mag van mij wel langer open.
- Mag wel eerder open.
- Men wil 's ochtends ook wel schaatsen, bijv. op een vrije dag.
- Mensen willen ook eerder sporten.
- Met een peuter zwem ik altijd 's ochtends.
- Moet langer open.
- Moet langer, mensen willen eten van de feestdagen er weer af sporten!
- Moet zijn van 10:00 tot 17:00 uur.
- Mogen ruimer zijn.
- Ook 's morgens open.
- Ook graag 's morgens open.
- Op alle dagen open.
- Op deze vrije dagen zou het best wat ruimer mogen.
- Op die dagen ben je vrij en wil je soms lang zwemmen.
- Op feestdagen mag het wel gesloten zijn.
- Ruimer.
- Te kort, ook 's ochtends open.
- Te kort.
- Te laat, met name tweede kerstdag en pinksterdag. Dan kun je iets leuks doen met het gezin.
- Toertochten +/- 100 ronden.
- Voor kleine kinderen te laat.
- Voor schaatsers niet zo aantrekkelijk.
- Vrij zwemmen ook 's morgens.
- Waarom niet de hele dag en avond?
- Wat mij betreft mag het 's morgens vanaf 10.00 uur geopend zijn.
- Zou wat mij betreft vroeger open kunnen.

**64. Wanneer Sportcentrum Kardinge abonnementsvormen zou aanbieden waarbij u gebruik kunt maken van meerdere (verschillende) sportonderdelen, zou u gebruik willen maken van een dergelijk abonnement?**

**Ja, want:**

- 12- of 25 kaart is duur.
- Bij een normale gezondheid (nu knieblesure) ben ik erg sportief.
- Dan ben je minder gericht op één onderdeel.
- Dan ga je er sneller heen.
- Dan ga je vaker.
- Dan kan ik een fitnessles inwisselen voor zwemmen.
- Dan kan ik kiezen waar ik zin in heb.
- Dan kan ik met één abonnement verschillende sporten beoefenen.
- Dan kun je aerobics+zwemmen combineren.
- Dan kun je sporten wanneer het uitkomt.
- Dan kun je zwemmen en schaatsen bv wanneer het uitkomt.
- Dan zou ik er ook fitnesssen en sportief zwemmen.



- Dat is vast voordeliger, losse kaartjes zijn duur.
- Dat zou misschien de prijs drukken.
- Drukt de prijzen.
- Één polsbandje is genoeg.
- Er is dan meer mogelijk, waar ik nu niet aan toe kom in combi waarschijnlijk wel.
- Fitness en zwemmen combineren.
- Fitness en zwemmen.
- Gemakkelijk.
- Goedkoper en gemakkelijk.
- Het is goed om verschillende sporten te kunnen beoefenen.
- Het is lekker om verschillende sporten na elkaar te doen.
- Het is leuk om afwisseling te hebben.
- Het is makkelijker je kunt er snel in.
- Ik doe nu aan recreatief zwemmen en cursus aerobic.
- ik koop nu minder kaarten dan ik zou willen.
- Ik maak al gebruik van bedrijvensportpas.
- Ik maak gebruik van abonnement aerobics en zwemmen.
- Ik schaats en fitness.
- Ik tennis en ik zwem allebei graag.
- Ik wil divers sporten gaan doen.
- Kan voordelig zijn en scheelt wachten in de rij.
- Kun je variëren.
- Lijkt me leuk om meer sporten uit te proberen zonder dat het gelijk duurder wordt.
- Maak veel gebruik, worden hopelijk kosten lager.
- Met mijn abonnement zwem en schaats ik.
- misschien voordelig.
- Na fitness bijv. zwemmen.
- Nu heb ik twee bandjes en die moeten binnen een jaar gebruikt worden.
- Op het moment maak ik daar al gebruik van.
- Schaatsen - skaten - tennis.
- Sporten is gezond en afwisseling=goed.
- Sporten is nu vaak te duur.
- sporten vind ik leuk.
- Vaker.
- Voordeliger.
- Waarschijnlijk is het meer voordelig.
- Wij sporten veel.
- Zoals combinatie werk/sport pas.
- Zou wel ijshockey en squash willen doen.
- Zwemmen en fitness.
- Zwemmen en schaatsen.
- Zwemmen en tennis lijkt mij wel wat.

**Misschien, want:**

- Afhankelijk van de prijs en het gebodene. Volgens een kennis is aerobics op Kardinge op dit moment duurder dan elders in de stad.
- Afhankelijk van de prijs (4x)
- Afhankelijk van de tijden.
- Als dat in combinatie met ACLO-korting is zou dat kunnen.
- Als dit voordelig zou zijn.
- Als het goedkoop is wel.
- Altijd handig schaatsen en daarna zwemmen.
- Beter, goedkoper, makkelijker.
- Combi onder één dak voor één prijs wil ik best overwegen.
- Combinatie zwemmen en klimmen/ spinning.
- Dan ging ik naar de fitness en misschien eens zwemmen.

- Dan is de afwisseling stimulerend.
- Dan kan ik fitnessen en squashen bijvoorbeeld.
- Dan kun je je reis naar Kardingje beter benutten.
- Dan kun je meerdere sporten combineren.
- Dan 'verplicht' ik mezelf om te gaan. Altijd goed!
- Dan zou alles voordeliger zijn.
- Dan zou ik meer naar de andere mogelijkheden kijken.
- Dan zou ik mijn dochter met meer sporten confronteren.
- Dan zou ik misschien ook vaker gaan zwemmen op Kardingje.
- Dan zou ik schaatsen combineren met zwemmen.
- Dat hangt af van het tarief.
- Dat is goedkoper(?)
- Dat is wel handig (2x)
- De aparte onderdelen doe ik niet vaak genoeg.
- de onderdelen worden dan toegankelijker(gevoelsmatig).
- Een combinatie van twee sporten kan beter zijn.
- Een keer iets anders doen.
- eens andere sport proberen.
- Extra stimulans tegen een goede prijs.
- Fitness.
- Fitness nu ergens anders, zwem bij Kardingje.
- Goedkoper?
- Handig om op één plaats meerdere sporten te beoefenen.
- Hangt af van de prijs en uitwerking.
- Hangt af van de prijs (2x)
- Hangt er van af welke onderdelen aan elkaar worden gekoppeld.
- Hangt van de precieze mogelijkheid af.
- Hangt van de prijs af.
- het is voordeliger en stimulerend.
- Het kan voordeliger zijn.
- Het lijkt me leuk.
- Het lijkt me wel leuk.
- Het maakt het dan misschien aantrekkelijker.
- Het moet wel prijstechnisch aantrekkelijk zijn.
- Het sporten lijkt dan aantrekkelijker.
- Het stimuleert misschien tot variatie, zowel zwemmen als schaatsen.
- Ik denk er wel eens aan om ook een ander onderdeel te proberen. Een dergelijk abonnement kan me net dat laatste zetje geven dit te gaan doen.
- Ik doe een aantal activiteiten.
- Ik gebruik nu ook iets dergelijks (bedrijven sportpas).
- Ik schaats en squash wel eens.
- ik sport onregelmatig.
- Ik sport ook elders.
- Ik sport voor mijn plezier en niet speciaal.
- Ik tenminste wel, zwemmen ook wel.
- Ik vind dat ik al genoeg beweeg, kan elders gratis fitnessen. Graag zwembad abonnement!
- Ik wil meer fitness doen.
- Ik woon niet in Groningen.
- Ik zou uitzoeken wat voor mij nog haalbaar is (en financieel evenzo).
- Ik zwem & schaats.
- Ik zwem alleen omdat ik zwanger ben.
- ik zwem alleen.
- Je hebt dan meer keuze om te gaan sporten (van 1 sport wordt je snel zat).
- Kan handig zijn.
- Kan interessant zijn.
- Kan je verschillende sporten doen.

- Kan voordeliger zijn dan.
- Kardinges is toch wel ver weg voor mij.
- Kardinges is voor mij ver rijden.
- Klinkt interessant.
- Leuk om zwemmen en schaatsen af te wisselen.
- Licht aan de prijs.
- Licht aan aanbod activiteit.
- Licht aan de prijs.
- Licht aan de prijs.
- Licht aan de tijden en welke combinaties.
- Licht eraan hoe duur het is.
- Lijkt me gezellig.
- Meer afwisseling.
- Mijn beschikbare tijd is beperkt.
- mijn kinderen krijgen misschien behoefte aan meer.
- Mijn zoonje vindt zwemmen en schaatsen leuk.
- Misschien voordeliger.
- Na het schaatsen, bijv. zwemmen.
- Nog niet over nagedacht.
- Nu sporten we op verschillende locaties.
- ook een keer iets anders proberen.
- Personeelsvereniging biedt het al.
- prijsvoordeel?
- Schaatsen en fitness spreken mij wel aan.
- Soms zwemmen, soms fitness.
- Spreekt me wel aan om diverse dingen te proberen.
- Uitproberen van andere onderdelen.
- Voor de afwisseling (2x)
- Voordelig (2x)
- Waarschijnlijk voordeliger.
- Wellicht biedt dit voordeel.
- Wil niet meer gaan sporten.
- Wil wel fitnessen erbij doen als de prijs goed is.
- Wil wel meer tennissen en schaatsen.
- Zie ik dan wel.
- Zwemmen + fitness.
- Zwemmen en aerobics, anders is het er duur.
- Zwemmen en schaatsen leuke combi, maar ben nog lid van de Aclo.
- Zwemmen en schaatsen.
- Zwemmen of sport/fitnessruimte lijkt me wel wat.

**Nee, want;**

- Aclopas is goedkoper.
- Alleen squash, verder geen behoefte.
- Alleen zwemmen (18x)
- Als student heb je dat niet nodig.
- Andere sporten doe ik in mijn woonplaats.
- Andere sporten zijn dichterbij huis.
- Anders dan schaatsen sport ik elders.
- Ben al voorzien via bedrijvensportpas en lidmaatschap vereniging.
- Ben lid vereniging.
- Ben ook al lid van ACLO!
- Ben voor 90% geïnteresseerd in het schaatsen.
- Daar heb ik geen belang bij.
- Daar woon ik te ver voor weg.
- Daarvoor bezoek ik Kardinges niet vaak genoeg.

- Daarvoor komen we er te weinig.
- Daarvoor woon ik te ver weg.
- Dan wordt alles nog duurder.
- Dat doe ik dichterbij huis.
- Dat is niet nodig.
- Dat is nog veel duurder.
- Dat zou te duur worden.
- De afstand is problematisch.
- Doe alleen bij het gewest sport.
- Doe ik bij de ACLO.
- Doe zelf actief niet meer aan sport.
- Een is voor mij voldoende.
- Eén sport beoefenen is voor mij voldoende: voor fietsen en wandelen is een bezoek aan Karding niet nodig.
- Eén sport is momenteel genoeg.
- Fitness spreekt me niet aan, ijsbaan heeft verkeerde openingstijden.
- Ga alleen schaatsen.
- Ga er niet zo vaak heen.
- Geen behoefte aan. (4x)
- Geen belang bij een abonnement.
- Geen belang bij.
- Geniet op andere manieren.
- Gezondheid, kan alleen zwemmen.
- Heb aan één genoeg.
- Heb alleen belangstelling voor schaatsen. Doe dat met kortingskaarten.
- Heb weinig tijd i.v.m. zaak.
- Het gaat mij alleen om schaatsen.
- Het gaat mij louter om het schaatsen.
- Huidig kaartaanbod is prima.
- Ik ben 67 jaar.
- Ik ben alleen geïnteresseerd in schaatsen.
- Ik ben maar in één sport geïnteresseerd.
- Ik ben niet van plan om meerdere sporten te gaan doen.
- Ik ben nu al tevreden.
- Ik bezit een sportpas, kan ook gebruik maken van zwemmen, wat ik niet doe (schaatsen doe ik al 8 jaar 2x per week).
- Ik bezoek Karding alleen voor schaatsen.
- Ik doe alleen aan fitness.
- Ik doe alleen een baby-cursus.
- Ik doe geen andere sporten.
- Ik fitness alleen.
- Ik ga alleen maar schaatsen (39x).
- Ik ga alleen zwemmen.
- Ik gebruik maar één sportonderdeel.
- Ik heb al een bedrijvenspas.
- Ik heb een Aclokaart.
- Ik heb een baankaart voor schaatsen.
- Ik heb een OCSW-personeelskaart.
- Ik heb een vaste zwemmorgen.
- Ik heb ergens anders een abonnement.
- Ik heb genoeg plezier in mijn sport nu.
- Ik heb hier geen behoefte aan.
- Ik kan via de ACLO goedkoop sporten.
- Ik kom er te weinig voor een abonnement.
- ik kom heel soms.
- Ik kom hier nooit.

- Ik kom liever niet in Kardinge.
- Ik kom om te zwemmen en de warme baden.
- Ik kom uit Enschede.
- Ik kom voor een onderdeel.
- Ik kom vrij gerocht naar Kardinge.
- Ik maak al gebruik van een dergelijk abonnement.
- Ik maak alleen gebruik van het zwembad.
- Ik maak gebruik van zwembad Delfzijl.
- Ik maak geen gebruik van meerdere sportonderdelen.
- Ik maak te weinig gebruik van het sportcentrum.
- Ik moet er te ver voor reizen. In de buurt wordt er ook sport aangeboden.
- Ik sport al veel.
- Ik sport niet graag/vaak.
- Ik sport ook elders, het is zo genoeg.
- Ik volg alleen een cursus.
- Ik wil alleen zwammen in het warmwaterbad.
- Ik wil niet gebonden zijn.
- Ik woon niet in de buurt.
- Ik woon te ver weg en maak te weinig gebruik van het centrum.
- Is te ver weg voor mij.
- Kardinge is te ver bij ons vandaan.
- Lid via club.
- Maak geen gebruik.
- Mijn andere sport doe ik bij een sportschool vlak bij mijn huis.
- Mijn belangstelling geldt alleen voor de ijsbaan (400 m.).
- Mijn overige sportactiviteiten beoefen ik dichterbij huis.
- Niet aantrekkelijk.
- Niet geïnteresseerd
- Niet interessant.
- Niet vaak genoeg.
- Ook al lid van de ACLO.
- Peize-Kardinge is iets te ver.
- Schaatsen alleen.
- Schaatsen doe ik bij mijn vereniging, dat valt niet onder abonnement. Misschien als mijn kinderen iets ouder zijn.
- Schaatsen doe ik frequent, zwemmen niet.
- Schaatsen doe ik vaak, zwemmen weinig.
- Sport een keer in de week en loop drie keer hard.
- Sport hier al gratis.
- Te duur.
- Te ver van de woonplaats.
- Te ver weg.
- Te weinig tijd voor.
- Te weinig tijd.
- Tegenwoordig alleen zwemmen.
- Tweede sportonderdeel doe ik maar zelden.
- Vaak komt het met tijden niet uit.
- Vind het wel goed zo.
- Voor andere sporten als zwemmen kan ik dichterbij terecht.
- Voor schaatsen kan ik bij Tsjas schaatsen (alleen).
- We er niet zo vaak komen, omdat ik het erg duur vind.
- We komen af en toe.
- We zijn geen schaatsers.
- We zwemmen alleen.
- We zwemmen alleen.
- Wij wonen in Harkstede en zijn ook georiënteerd op Hoogezand.

- Wil alleen maar schaatsen.
- Wil alleen zwemmen/fitness.
- Woon te ver weg.
- Zit op zwemclub en schaats individueel.
- Zo vaak kom ik er niet.
- Zo vaak kom ik er niet.
- Zo vaak kom ik er ook niet.
- Zwemmen kan met ACLO-kaart.
- Zwemmen vind ik leuk.