

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

Klanttevredenheidsonderzoek
Zwembaden 2007
Het Helperbad, De Parrel en De Papiermolen

Groningen, oktober 2007
HanzeConnect

M.B. Brummer
D.A. Boer

Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van het in februari tot en met september 2007 gehouden onderzoek onder de bezoekers van de zwembaden Het Helperbad, De Parrel en De Papiermolen

Wij bedanken op deze plek de heer Mens van OCSW Gemeente Groningen, voor de plezierige wijze van samenwerken. Natuurlijk danken wij ook alle bezoekers van de zwembaden die hun medewerking aan dit onderzoek hebben verleend.

Groningen, oktober 2007
HanzeConnect

M.B. Brummer
D.A. Boer

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	1
2.	Inleiding op de resultaten van het onderzoek.....	3
3.	Resultaten.....	5
	A. Bereikbaarheid.....	5
	B. Balie en ontvangstruimte	8
	C. Informatievoorziening.....	13
	D. Klachtenafhandeling.....	22
	E. Zwembad.....	24
	F. Horeca.....	35
	G. Overig.....	38
	H. Algemene gegevens	42
4.	Diepte-interviews.....	46
5.	Samenvatting en conclusies	50
Bijlagen		
1.	Vragenlijst	56
2.	Antwoorden op open vragen.....	63

Hoofdstuk 1 - Inleiding

HanzeConnect is door OCSW gevraagd een marktonderzoek uit te voeren om de klanttevredenheid met betrekking tot de zwembaden het Helperbad, de Parrel en de Papiermolen in beeld te brengen. Dit onderzoek is uitgevoerd in navolging van het klanttevredenheidsonderzoek in sportcentrum Karding. De resultaten van de drie zwembaden en van de bezoekers van sportcentrum Karding kunnen op deze manier met elkaar worden vergeleken.

Doel van het onderzoek

Het hoofddoel van het onderzoek is het in beeld brengen van de klanttevredenheid van de bezoekers van de zwembaden het Helperbad, de Parrel en de Papiermolen over een aantal hoofdpunten van de dienstverlening. Naast het in beeld brengen van de tevredenheid over de dienstverlening van de zwembaden op zich, heeft het onderzoek tot doel een vergelijking met de drie zwembaden en het zwembad Karding te maken. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode februari tot september 2007.

Onderzoeksopzet

Er is gekozen de tevredenheid te meten door middel van een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Het kwantitatieve gedeelte is uitgevoerd via een schriftelijk onderzoek onder bezoekers van de zwembaden. Het kwalitatieve onderzoek bestaat uit mondelinge interviews onder respondenten van het schriftelijke onderzoek. De resultaten van dit onderzoek dienen als verdieping van de resultaten van het kwantitatieve schriftelijke onderzoek.

Ter bevordering van de respons is elke respondent een beloning in de vorm van een waardebon voor één keer schaatsen of zwemmen in het vooruitzicht gesteld.

Voorafgaand aan de benadering van de populatie is in nauw overleg met de opdrachtgever de onderzoeksopzet en de vragenlijst tot stand gekomen.

Populatie

De populatie bestaat uit alle bezoekers van de zwembaden in een bepaalde periode. Voor het Helperbad en de Parrel was deze periode februari/maart 2007. Voor de Papiermolen was deze mei/juni 2007. Uiteindelijk viel het aantal bezoekers (en daardoor de respons) van de Papiermolen door tegenvallend zomerweer tegen. Daarom zijn er tot aan de sluiting in september vragenlijsten uitgedeeld.

De vragenlijsten zijn door medewerkers van HanzeConnect in de desbetreffende zwembaden verspreid. Bij de Papiermolen zijn de vragenlijsten op een gegeven moment ook door de balied medewerkers zelf uitgedeeld. Om een representatieve respons te krijgen, zijn de vragenlijsten uitgedeeld op verschillende dagen en verschillende momenten van de dag. Inge vulde vragenlijsten konden worden ingeleverd in het zwembad of kon door middel van een antwoord enveloppe worden geretourneerd aan HanzeConnect. Er is getracht zo veel mogelijk bezoekers van de zwembaden tijdens het onderzoek te benaderen.

Steekproef en Respons

Er zijn enquêtes verspreid onder bezoekers van de zwembaden het Helperbad, de Parrel en de Papiermolen. Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen is per zwembad een respons van 400 vragenlijsten nodig. Uiteindelijk hebben 433 bezoekers van de Parrel, 228 bezoekers van het Helperbad en 302 bezoekers van de Papiermolen een vragenlijst ingevuld. Voor de Parrel is de

benodigde respons behaald, voor het Helperbad en de Papiermolen niet. Hierdoor zijn de resultaten van het Helperbad en de Papiermolen iets minder nauwkeurig.

Bij een betrouwbaarheid van 95% (standaard bij marktonderzoek) is de nauwkeurigheidsmarge in dit onderzoek maximaal 4,7%¹ voor de Parrel, 6,5%² voor het Helperbad en 5,6%³ voor de Papiermolen. In het volgende voorbeeld wordt duidelijk wat dit concreet betekent. Stel een vraag kan met “ja” of “nee” worden beantwoord. Van de 433, 228 en 305 geeft 20% “ja” als antwoord. De onnauwkeurigheidsmarge bij 95% betrouwbaarheid bedraagt in dat geval 3,8%⁴ voor de Parrel, 5,2%⁵ voor het Helperbad en 4,5%⁶ voor de Papiermolen. Dat wil zeggen dat het werkelijke percentage voor de gehele populatie tussen 16,3% en 23,8% (Parrel), 14,8% en 25,2% (Helperbad) en 15,5% en 24,5% (Papiermolen) ligt.

Een maximale nauwkeurigheidsmarge van 4,7% van de Parrel valt binnen onze onderzoeksnormen van 5,0%. Zoals al aangegeven is een maximale nauwkeurigheidsmarge van 6,5% aan de hoge kant. Ook 5,6% is iets aan de hoge kant. De resultaten van het Helperbad en de Papiermolen zijn daardoor iets minder nauwkeurig.

Opzet van het rapport

Hoofdstuk 2 bevat de inleiding op de resultaten van het onderzoek. Hoofdstuk 3 de resultaten. De resultaten zijn ingedeeld naar de volgorde van de vragen, zoals deze aan de respondent zijn voorgelegd. Hoofdstuk 4 behandelt de resultaten van het kwalitatieve onderzoek. Hoofdstuk 5 bevat een samenvatting van de resultaten en de conclusies die op basis hiervan kunnen worden getrokken. Ten slotte zijn als bijlagen de vragenlijst en de opmerkingen van de respondenten opgenomen.

¹ $s = z \times \sqrt{(pq/n)} = 1,96 \times \sqrt{(50 \times 50 / 433)} = 4,7$

² $s = 1,96 \times \sqrt{(50 \times 50 / 228)} = 6,5$

³ $s = 1,96 \times \sqrt{(50 \times 50 / 305)} = 5,6$

⁴ $s^* = 1,96 \times \sqrt{(20 \times 80 / 433)} = 3,8$

⁵ $s^* = 1,96 \times \sqrt{(20 \times 80 / 228)} = 5,2$

⁶ $s^* = 1,96 \times \sqrt{(20 \times 80 / 228)} = 4,5$

Hoofdstuk 2 - Inleiding op de resultaten van het onderzoek

Tevredenheid

De tevredenheid die wordt gemeten door middel van de stellingen wordt vanuit twee invalshoeken beschouwd. In de eerste plaats vanuit de gemiddelde score (waarde) per stelling, daarna wordt de verdeling van de mening van de respondenten op de 5-puntsschaal beschouwd.

De gemiddelde waarde voor tevredenheid kan variëren van minimaal 1 (volledig mee oneens) tot maximaal 5 (volledig mee eens). Uitgangspunt voor tevredenheid is een gemiddelde waarde van 3,5 (mee eens) of hoger, waarbij men zeer tevreden is wanneer hoger dan 4,0 wordt gescoord. Het gebied tussen 3,0 en 3,5 is een neutraal gebied; gemiddeld geen positief oordeel, maar er is voorzichtigheid geboden met het geven van een negatief oordeel. Een waarde die beneden de 3,0 ligt, neigt naar een negatief oordeel en een waarde beneden de 2,5 vertegenwoordigt een zeer lage tevredenheid. In de toelichting bij de gemiddelde waarden zal er vooral op de opmerkelijke (positieve en negatieve) resultaten worden ingegaan.

Het volgende schema laat de vijf categorieën zien:

Zeer positief	Gelijk aan of groter dan 4,0
Positief	Gelijk aan of groter dan 3,5 en kleiner dan 4,0
Neutraal	Gelijk aan of groter dan 3,0 en kleiner dan 3,5
Negatief	Gelijk aan of groter dan 2,5 kleiner dan 3,0
Zeer negatief	Kleiner dan 2,5

Wanneer er significante verschillen tussen de zwembaden zijn, hebben we dat in de tabel van de gemiddelde waarden aangegeven. Wanneer een waarde significant **hoger** ligt is dit **oranje** gearceerd, wanneer een waarde significant **lager** ligt is dat **grijs** gearceerd.

Belang

Naast een tevredenheidsscore is bij twee aspecten (balie en ontvangstruimte en zwembad algemeen) ook aan de respondenten gevraagd om aan te geven welke aspecten men het meest belangrijk vindt per onderwerp. Hoe hoger het percentage, des te belangrijker achten de respondenten de betreffende stellingen.

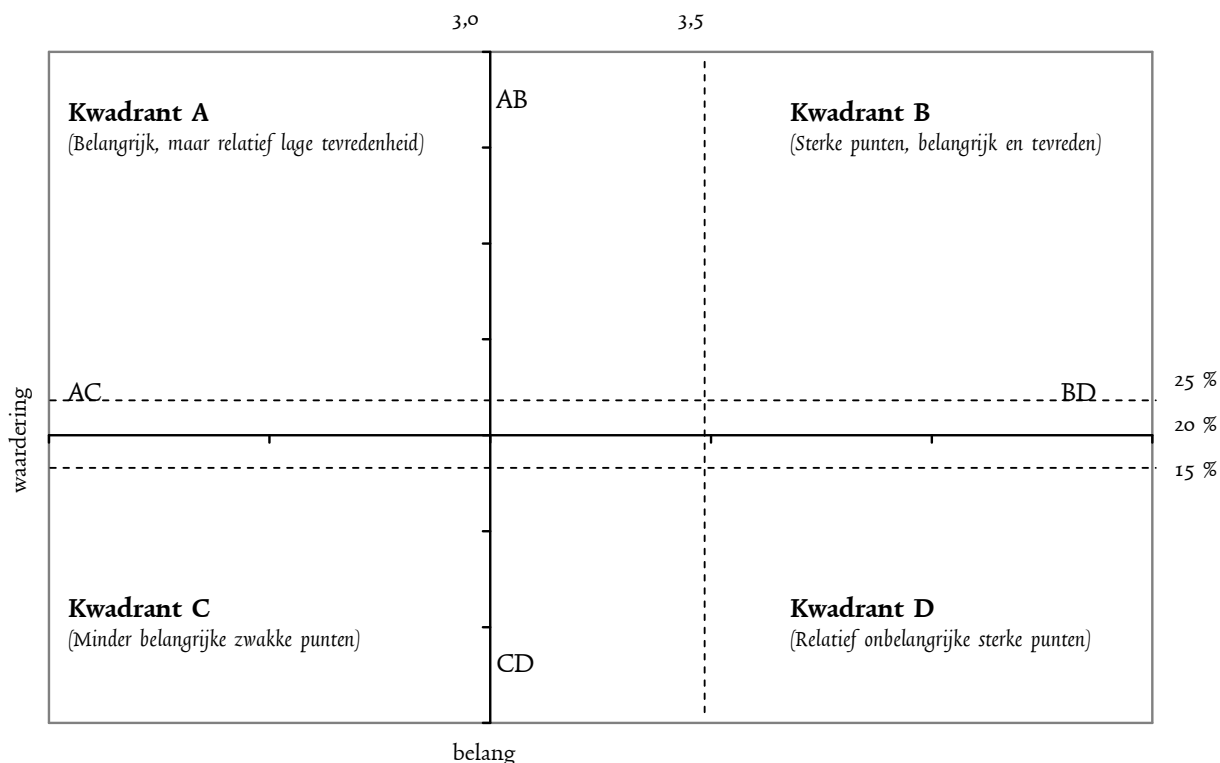
Prioriteitenmatrix

Met de prioriteitenmatrix kunnen sterke punten worden geïdentificeerd; punten waarover men tevreden is en waar men een groot belang toekent. Er kunnen ook prioriteiten worden bepaald in het “aanpakken” van verbeterpunten; de punten waarover men ontevreden is én die men belangrijk vindt, zijn de belangrijkste verbeterpunten.

In de matrix stellen we het rekenkundige gemiddelde als overgang tussen belangrijk en minder belangrijk in de prioriteitenmatrix. Dit rekenkundige gemiddelde berekenen we door het gemiddelde te nemen van alle belangscores. De stellingen over de balie en ontvangstruimte scoren gemiddeld ongeveer 25%. De stellingen over het zwembad in het algemeen scoren gemiddeld ongeveer 20%. Tevens stellen we een marge van 5% naar boven en beneden als overgangsgebied. Boven de 30% en 25% spreken we van een relatief belangrijk punt, beneden 25% en 15% spreken we van een relatief minder belangrijk punt.

Het rekenkundige gemiddelde is een subjectieve grens. Deze verdeling is arbitrair maar leidt tot een duidelijke indeling van de tevredenheidsscores en hun onderlinge belang.

Wanneer we de hiervoor genoemde normen voor tevredenheid en belang weergeven in de belangenmatrix, zien we het volgende:



In de matrix kunnen vier kwadranten worden onderscheiden.

- Kwadrant A** Dit kwadrant bevat de onderdelen die de klant belangrijk vindt, maar waarop relatief slecht wordt gescoord. Deze aspecten zouden de hoogste prioriteit moeten krijgen in het beleid.
- Kwadrant B** Dit zijn de sterke punten. Klanten vinden deze aspecten belangrijk en zijn er daarbij ook tevreden over. De kwaliteit van deze aspecten dienen vooral te worden bewaakt.
- Kwadrant C** In dit kwadrant bevinden zich de minder belangrijke zwakkere punten. Deze punten kunnen dienen om de dienstverlening op details te verbeteren.
- Kwadrant D** Hierin bevinden zich de relatief onbelangrijke sterke punten. Hieraan hoeft niet veel aandacht te worden besteed, monitoren van deze aspecten is voldoende.

Naast de kwadranten onderscheiden we vier overgangsgebieden (AB, AC, BD en CD) en een neutraal gebied, gelegen in het centrum van de matrix.

In het hoofdstuk 3 zijn de resultaten opgenomen.

Hoofdstuk 3 - Resultaten

Hiernavolgend treft u de resultaten van het onderzoek aan. De resultaten zijn ingedeeld naar vraag en uitgesplitst naar zwembad.

A. Bereikbaarheid

1. Welk vervoermiddel gebruikt u doorgaans wanneer u het zwembad bezoekt?

Antwoord	De Parrel (n=430)		Het Helperbad (n=227)		De Papiermolen (n=302)	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Auto	157	36,5	97	42,7	76	25,2
Openbaar vervoer	14	3,3	7	3,1	5	1,7
Te voet	66	15,3	31	13,7	27	8,9
Fiets	265	61,6	131	57,7	249	82,5
Anders, namelijk	11	2,6	6	2,6	2	0,7

Bijna 62% van de bezoekers van de Parrel bezoekt het zwembad doorgaans met de fiets. Ruim eenderde gebruikt vaak de auto om het zwembad te bezoeken.

Ook de meeste bezoekers van het Helperbad gebruiken doorgaans de fiets, 58%. 43% van de bezoekers gaat meestal met de auto.

Het overgrote deel van de bezoekers van de Papiermolen gebruikt meestal de fiets, bijna 83%. Een kwart komt meestal met de auto.

Een overzicht van de vervoermiddelen geantwoord bij 'anders namelijk' is te vinden in bijlage 2.

2. Stellingen

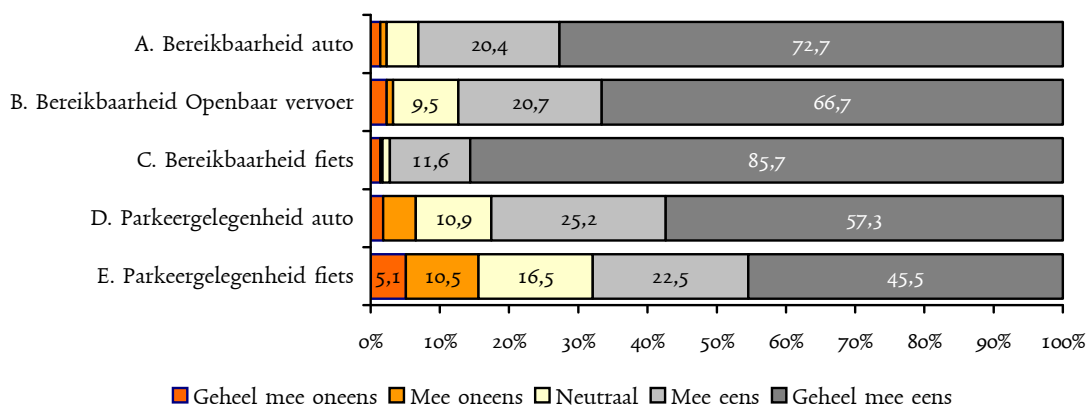
Aan de respondenten zijn verschillende stellingen voorgelegd. De respondenten hebben aangegeven in welke mate zij het met deze stellingen eens zijn. De stellingen betreffende de verschillende onderdelen zijn hierna opgenomen. Achter elke stelling staat de gemiddelde waarde die op basis van de resultaten behaald is. In de grafieken zijn de percentages per antwoord per stelling weergegeven.

Stellingen bereikbaarheid

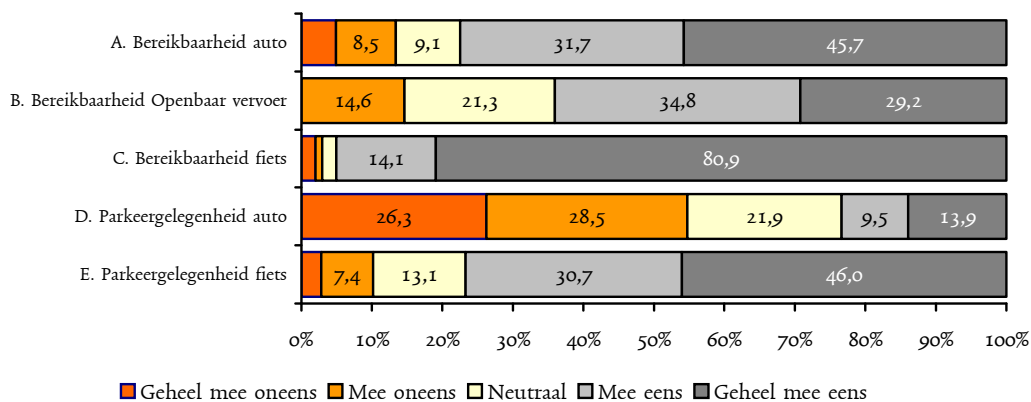
	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten
A. Het zwembad is met de auto goed bereikbaar	4,6	348	4,1	164	4,4	224
B. Het zwembad is met het openbaar vervoer goed bereikbaar	4,5	222	3,8	89	3,9	120
C. Het zwembad is met de fiets goed bereikbaar	4,8	370	4,7	199	4,9	295
D. Ik ben tevreden over de parkeergelegenheid voor mijn auto	4,3	274	2,6	137	3,2	156
E. Ik ben tevreden over de parkeergelegenheid voor mijn fiets	3,9	334	4,1	176	4,3	275

De respondenten zijn tevreden over de bereikbaarheid van de zwembaden. De bezoekers van de Parrel zijn het meest tevreden. Ook over de parkeergelegenheid voor de auto is men het meest tevreden bij de Parrel. Bij het Helperbad is men het meest ontevreden over de parkeergelegenheid voor de auto. Bij de Papiermolen is men hierover niet echt ontevreden maar tevreden is men ook niet. Voor de fiets is er wel voldoende parkeergelegenheid bij de Papiermolen. Bij de Parrel is men hierover wel tevreden maar minder dan bij de andere zwembaden.

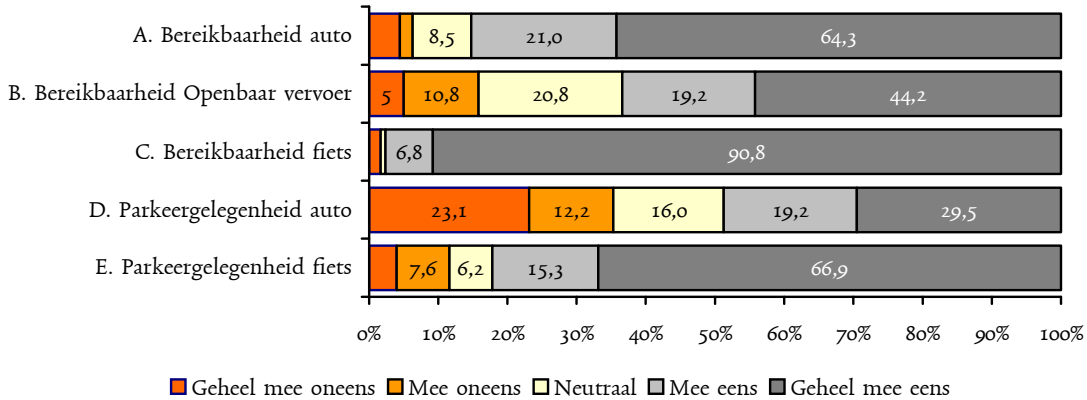
Grafiek - Stellingen bereikbaarheid de Parrel



Grafiek - Stellingen bereikbaarheid het Helperbad



Grafiek - Stellingen bereikbaarheid de Papiermolen



De Parrel

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de bereikbaarheid van de Parrel. Vooral de bereikbaarheid met de fiets en de auto wordt door de respondent als zeer goed ervaren. 97% van de respondenten vindt dat de Parrel goed bereikbaar is met de fiets en 93% vindt dat de Parrel goed te bereiken is met de auto. 87% is tevreden over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer. 83% is tevreden met de parkeergelegenheid voor de auto. De parkeergelegenheid voor de fiets wordt relatief gezien iets minder gewaardeerd. 68% van de respondenten vindt de parkeergelegenheid voor de fiets goed, 16% is niet tevreden met deze parkeergelegenheid.

Het Helperbad

95% van de respondenten vindt dat het Helperbad goed bereikbaar is met de fiets. Echter de bereikbaarheid van het Helperbad met de fiets beoordeelt men iets minder positief. 77% vindt dat het Helperbad goed te bereiken is met de auto en 64% met het openbaar vervoer. 78% is tevreden over de parkeergelegenheid van de fiets. De parkeergelegenheid van de auto wordt echter minder beoordeeld. 55% van de respondenten is niet tevreden over de parkeergelegenheid voor de auto. 23% is hierover wel tevreden.

De Papiermolen

De bereikbaarheid van de Papiermolen is over het algemeen goed, vooral de bereikbaarheid met de fiets. 98% van de respondenten vindt de bereikbaarheid met de fiets goed. 85% is tevreden over de bereikbaarheid met de auto. De parkeergelegenheid wordt iets minder positief beoordeeld. Ongeveer de helft van de respondenten is tevreden over de parkeergelegenheid van de auto. Echter, 35% is hier minder positief over. De parkeergelegenheid voor de fiets wordt beter ervaren, 82% vindt deze goed.

B. Balie en ontvangstruimte

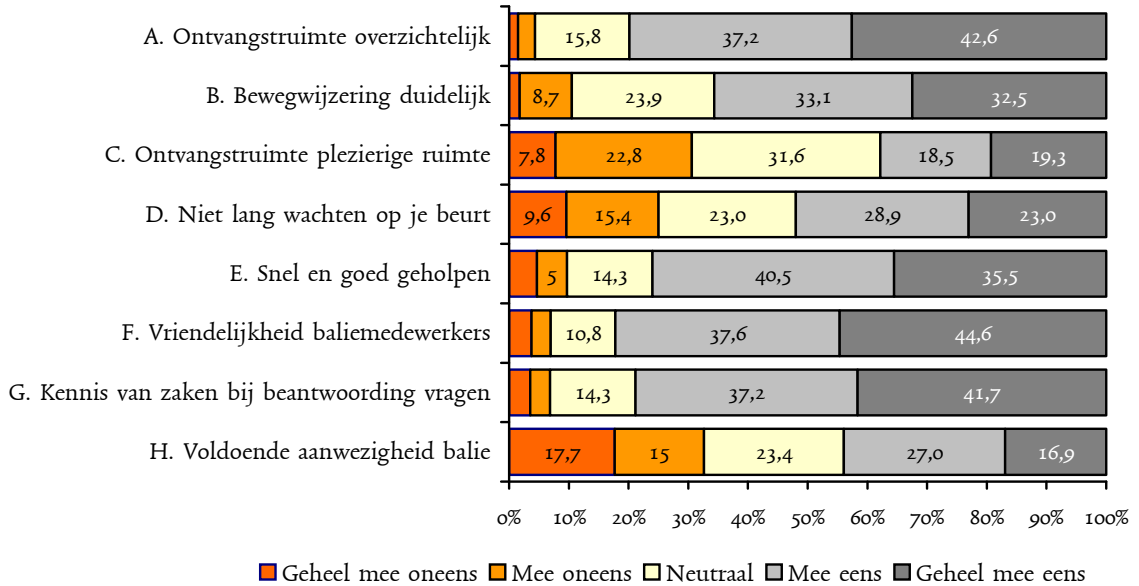
3. Stellingen

Stellingen balie en ontvangstruimte

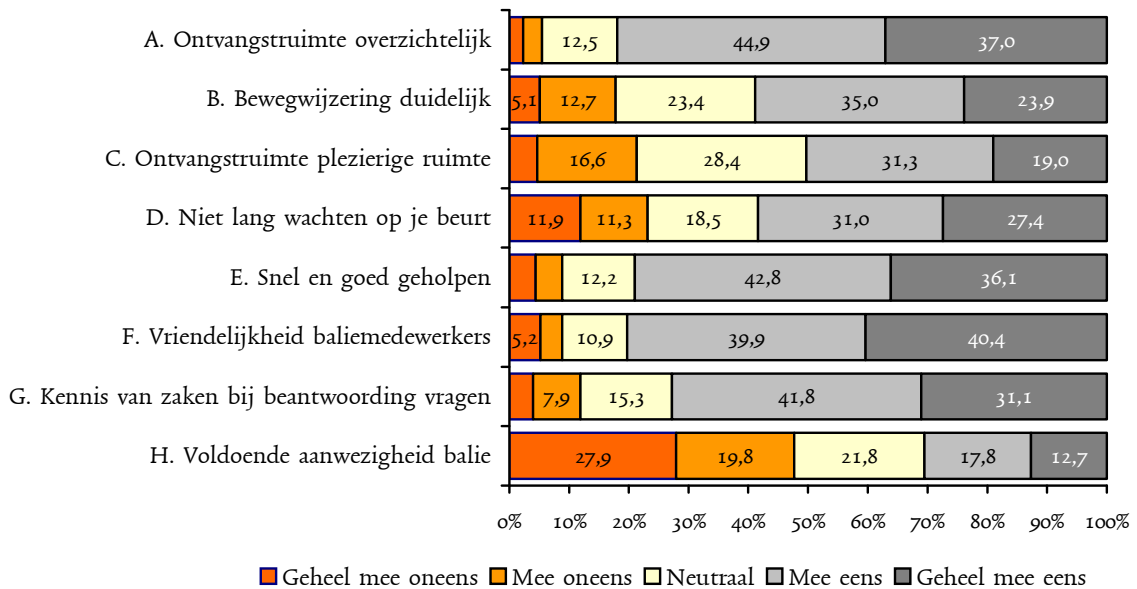
	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)
A. De ontvangstruimte is overzichtelijk	4,2	411	4,1	216	3,6	297
B. De bewegwijzering in de ontvangstruimte is duidelijk	3,9	381	3,6	197	3,6	275
C. De ontvangstruimte is een plezierige ruimte	3,2	399	3,4	211	3,1	284
D. Bij de balie hoef je niet lang op je beurt te wachten	3,4	356	3,5	168	3,7	246
E. Als je aan de beurt bent, dan word je snel en goed geholpen	4,0	363	4,0	180	4,1	262
F. De baliemedewerkers staan mij vriendelijk te woord	4,2	370	4,1	193	4,3	283
G. Als ik vragen heb dan beantwoorden de baliemedewerkers mijn vraag met kennis van zaken	4,1	336	3,9	177	4,3	239
H. Ik vind dat er voldoende vaak iemand bij de balie aanwezig is	3,1	367	2,7	197	3,9	242

In het algemeen worden de stellingen over de balie en ontvangstruimte redelijk tot goed beoordeeld door de respondenten. Bij het Helperbad zien we wel een negatieve beoordeling van de balie qua bezetting. Ook bij de Parrel is men hier niet positief over. Verder is men bij zowel de Parrel als bij het Helperbad niet echt tevreden met de wachttijden bij de balie. Bij alle zwembaden heeft men een neutrale houding ten opzichte van de ontvangstruimten.

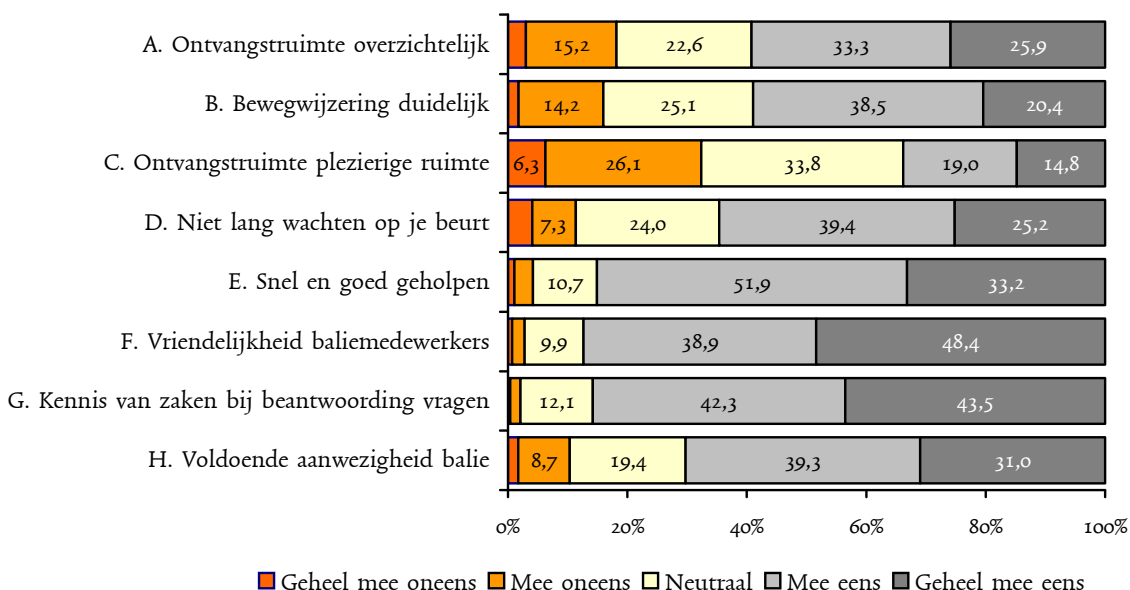
Grafiek - Stellingen balie en ontvangstruimte de Parrel



Grafiek - Stellingen balie en ontvangstruimte het Helperbad



Grafiek - Stellingen balie en ontvangstruimte de Papiermolen



De Parrel

De volgende stellingen worden door de respondenten het meest positief beoordeeld (percentage (helemaal) mee eens staat tussen haakjes):

- De baliemedewerkers staan mij vriendelijk te woord (82%).
- De ontvangstruimte is overzichtelijk (80%).
- Als ik vragen heb dan beantwoorden de baliemedewerkers mijn vraag met kennis van zaken (79%).

De volgende stellingen worden door meer dan 20% van de respondenten negatief beoordeeld:

- Ik vind dat er voldoende vaak iemand bij de balie aanwezig is (33%).
- De ontvangstruimte is een plezierige ruimte (31%).
- Bij de balie hoeft u niet lang op uw beurt te wachten (25%).

Het Helperbad

De volgende stellingen worden door de respondenten het meest positief beoordeeld:

- De ontvangstruimte is overzichtelijk (82%).
- De baliemedewerkers staan mij vriendelijk te woord (80%).
- Als je aan de beurt bent, dan wordt je snel en goed geholpen (79%).

De volgende stellingen worden door meer dan 20% van de respondenten negatief beoordeeld:

- Ik vind dat er voldoende vaak iemand bij de balie aanwezig is (48%).
- Bij de balie hoeft u niet lang op uw beurt te wachten (23%).
- De ontvangstruimte is een plezierige ruimte (21%).

De Papiermolen

De volgende stellingen worden door de respondenten het meest positief beoordeeld:

- De baliemedewerkers staan mij vriendelijk te woord (83%)
- Als ik vragen heb dan beantwoorden de baliemedewerkers mijn vraag met kennis van zaken (86%).
- Als je aan de beurt bent, dan word je snel en goed geholpen (85%).

De volgende stelling wordt door meer dan 20% van de respondenten negatief beoordeeld:

- De ontvangstruimte is een plezierige ruimte (32%).

4. Wilt u van de stellingen 3 A t/m H aangeven welke twee aspecten u het meest belangrijk vindt?

Antwoord	De Parrel (n=153) ⁷	Het Helperbad (n=124)	De Papiermolen (n=208)
	Percentage	Percentage	Percentage
A. De ontvangstruimte is overzichtelijk	7,8	8,9	14,4
B. De bewegwijzering in de ontvangstruimte is duidelijk	3,3	13,7	10,1
C. De ontvangstruimte is een plezierige ruimte	17,6	26,6	20,3
D. Bij de balie hoef je niet lang op je beurt te wachten	23,5	18,5	37,5
E. Als je aan de beurt bent, dan word je snel en goed geholpen	32,0	28,2	29,8
F. De baliemedewerkers staan mij vriendelijk te woord	36,6	24,2	43,8
G. Als ik vragen heb dan beantwoorden de baliemedewerkers mijn vraag met kennis van zaken	37,9	39,5	31,7
H. Ik vind dat er voldoende vaak iemand bij de balie aanwezig is	36,6	45,2	11,5

Respondenten van de Parrel vinden het meest belangrijk dat de baliemedewerkers een vraag met kennis van zaken beantwoorden (38%), dat de baliemedewerkers hen vriendelijk te woord staat (37%) en dat er voldoende vaak iemand aanwezig is bij de balie (37%).

De respondenten van het Helperbad vinden het meest belangrijk dat er voldoende vaak iemand aanwezig is bij de balie (45%) en dat de baliemedewerkers een vraag met kennis van zaken beantwoorden (40%).

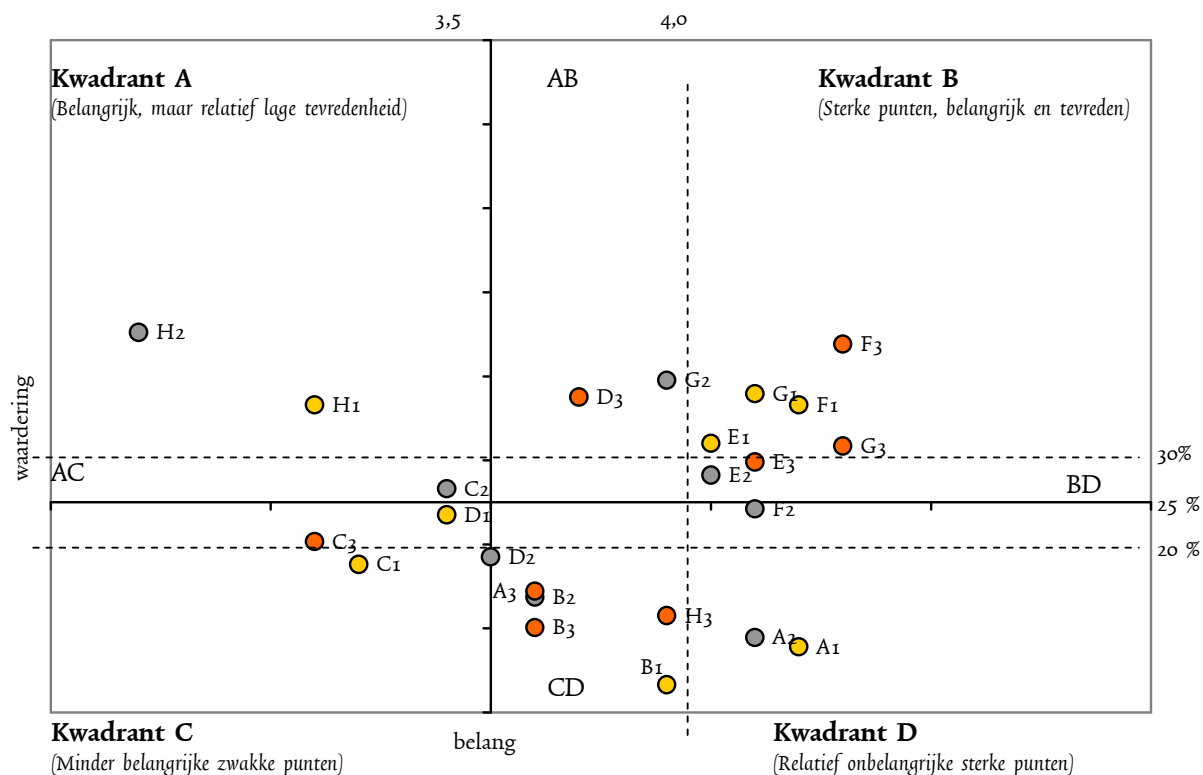
Bezoekers van de Papiermolen vinden het erg belangrijk dat de baliemedewerkers hen vriendelijk te woord staan (44%) en dat je niet lang op je beurt hoeft te wachten bij de balie (38%).

De overzichtelijkheid van de ontvangstruimte en de bewegwijzering in de ontvangstruimte worden door alle respondenten als minder belangrijk beschouwd. Opvallend is dat de bezoekers van de Parrel en het Helperbad het erg belangrijk vinden dat er voldoende vaak iemand aanwezig is bij de balie. De respondenten van de Papiermolen vinden dit juist één van de minst belangrijke aspecten.

⁷ Door het ontbreken van deze vraag op een deel van de vragenlijsten van de Parrel is deze vraag niet aan alle respondenten van de Parrel gesteld.

Prioriteitenmatrix – over de balie en ontvangstruimte

De cijfers vertegenwoordigen de stellingnummers



1. De Parrel
2. Het Helperbad
3. De Papiermolen
A. De ontvangstruimte is overzichtelijk
B. De bewegwijzering in de ontvangstruimte is duidelijk
C. De ontvangstruimte is een plezierige ruimte
D. Bij de balie hoef je niet lang op je beurt te wachten
E. Als je aan de beurt bent, dan word je snel en goed geholpen
F. De baliemedewerkers staan mij vriendelijk te woord
G. Als ik vragen heb dan beantwoorden de baliemedewerkers mijn vraag met kennis van zaken
H. Ik vind dat er voldoende vaak iemand bij de balie aanwezig is

Belangrijke sterke punten:

De Parrel: snel geholpen worden wanneer men aan de beurt is, vriendelijkheid baliemedewerkers en kennis van zaken beantwoorden van vragen door de baliemedewerkers.

Het Helperbad: snel geholpen worden wanneer men aan de beurt is.

De Papiermolen: snel geholpen worden wanneer men aan de beurt is, vriendelijkheid baliemedewerkers en met kennis van zaken beantwoorden van vragen door de baliemedewerkers.

Belangrijke verbeterpunten:

De Parrel: wachttijden bij de balie en aanwezigheid baliemedewerkers.

Het Helperbad: ontvangstruime en aanwezigheid baliemedewerkers.

De Papiermolen: ontvangstruime.

Belangrijke aandachtspunten:

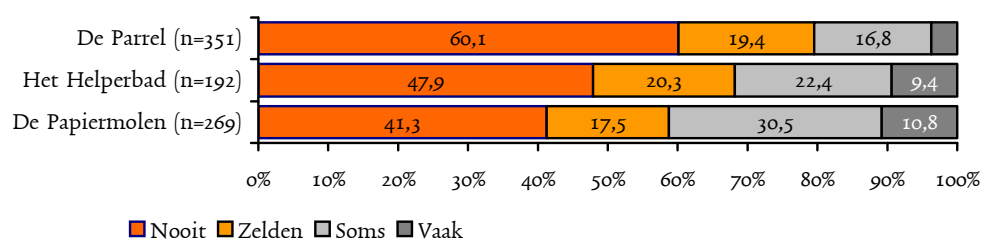
Het Helperbad: met kennis van zaken beantwoorden van vragen door de baliemedewerkers.

De Papiermolen: wachttijden bij de balie.

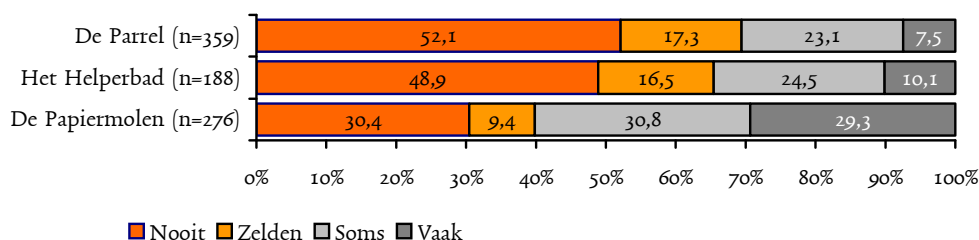
C. Informatievoorziening

5. Kunt u voor de volgende informatiemiddelen aangeven in hoeverre ze door u gebruikt worden om informatie te krijgen over wat er gebeurt in het zwembad?

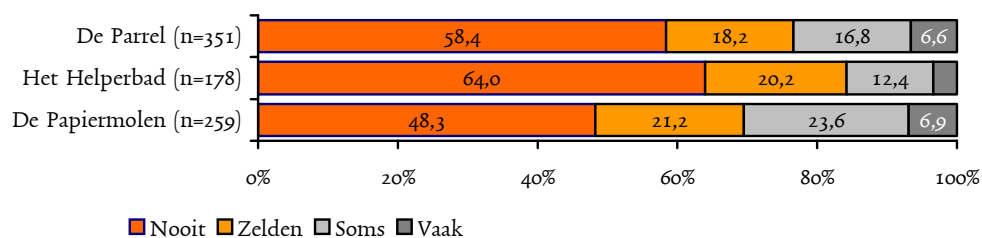
grafiek - Redactionele artikelen in de regionale dagbladen



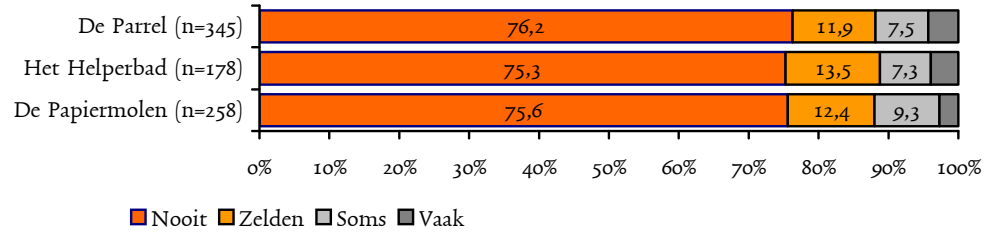
grafiek - Advertentie in Groningen Gezinsbode



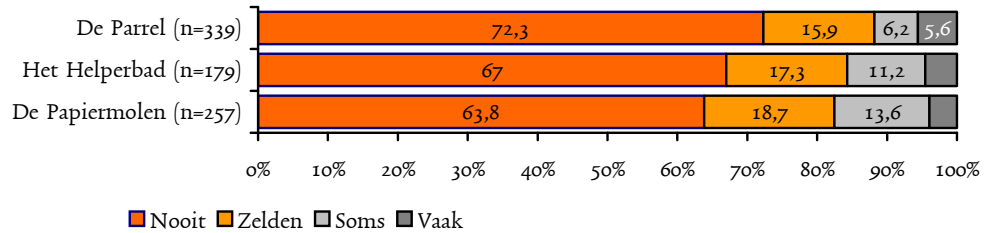
grafiek - Artikelen/advertenties in andere huis-aan-huisbladen of wijkkranten



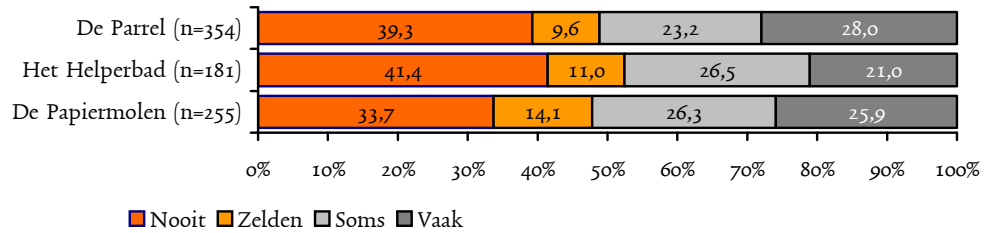
grafiek – Kabelkrant



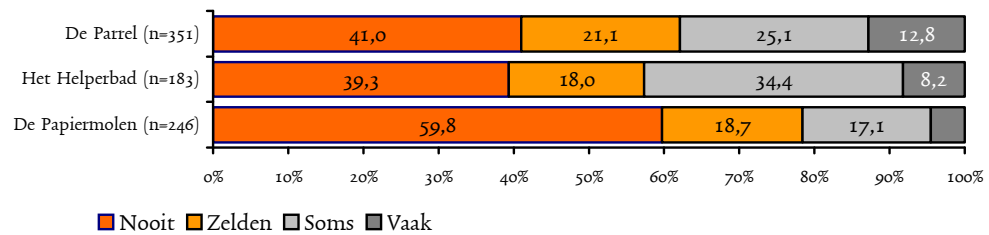
grafiek – Lokale radio / televisie



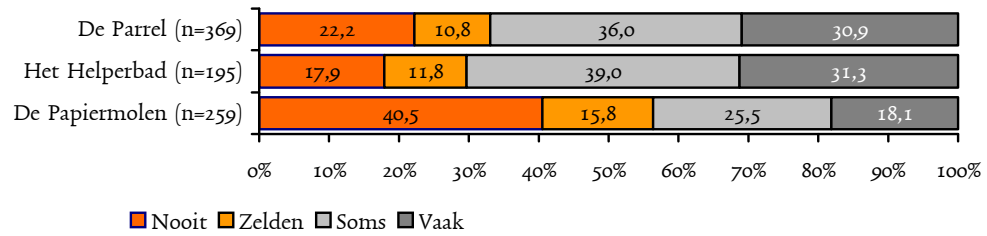
grafiek – Internet



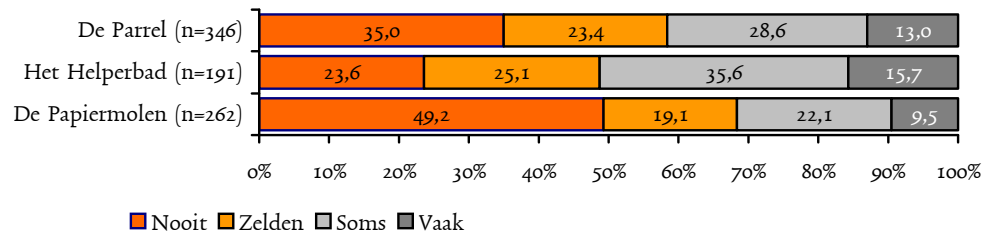
grafiek – Telefoon



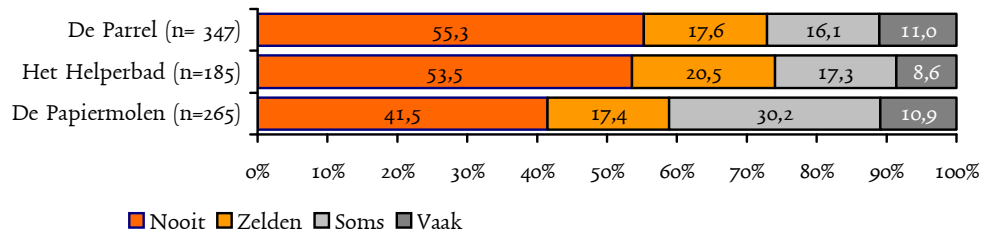
grafiek - Folders en brochures in de ontvangsthuis van het zwembad



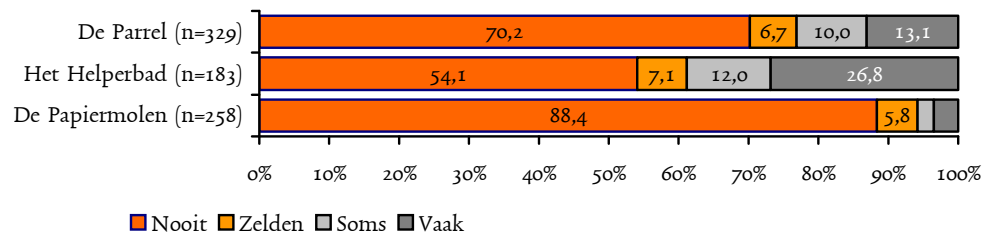
grafiek - Via medewerkers van het zwembad zelf



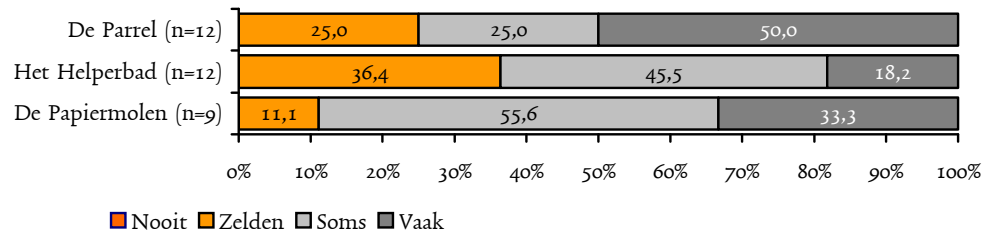
grafiek - Via familie of vrienden



grafiek - Via de (zwem)vereniging



grafiek - Anders



Folders en brochures in de ontvangsthall worden door de bezoekers van de Parrel en het Helperbad het meest gebruikt om informatie te verkrijgen. 67% van de respondenten van de Parrel en 70% van het Helperbad gebruikt dit middel soms of vaak. Bezoekers van de Papiermolen verkrijgen voornamelijk informatie via de Gezinsbode. 60% ziet hier soms of vaak advertenties in over de Papiermolen.

Verder wordt er voornamelijk gebruik gemaakt van internet. 51% van de bezoekers van de Parrel, 48% van de bezoekers van het Helperbad en 52% van de bezoekers van de Papiermolen gebruikt het internet wel eens als informatiemiddel. Ook de medewerkers van een zwembad zijn een belangrijke informatiebron. 42% van de respondenten komt aan informatie via medewerkers van de Parrel zelf. Bij de respondenten van het Helperbad ligt dit percentage op 39%. De bezoekers van de Papiermolen vergaren minder informatie via de medewerkers. Familie en vrienden is voor hen wel een belangrijke informatiebron (41% soms of vaak).

Alle overige informatiemiddelen die de respondenten wel eens gebruiken, zijn te vinden in bijlage 2.

6. Wanneer het zwembad een elektronische nieuwsbrief over activiteiten en acties in de het zwembad zou verspreiden, zou u daarin geïnteresseerd zijn?

Tabel - Elektronische nieuwsbrief						
Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	178	42,9	88	40,0	135	45,0
Nee	237	57,1	132	60,0	165	55,0
Totaal	415	100,0	220	100,0	300	100,0

Ongeveer 40-45% van de respondenten zou in een elektronische nieuwsbrief geïnteresseerd zijn. Iets meer dan de helft van de respondenten is er niet in geïnteresseerd.

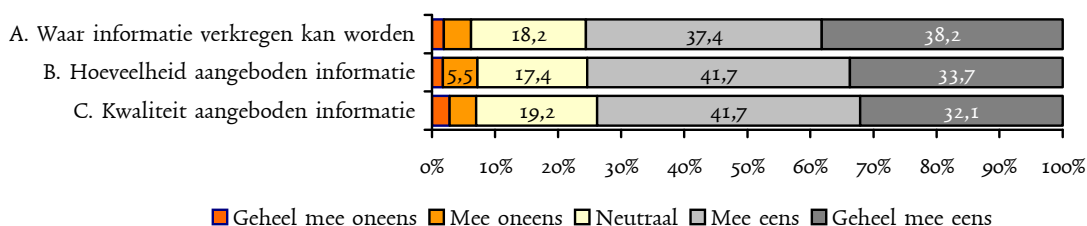
7. Stellingen

Stellingen informatievoorziening

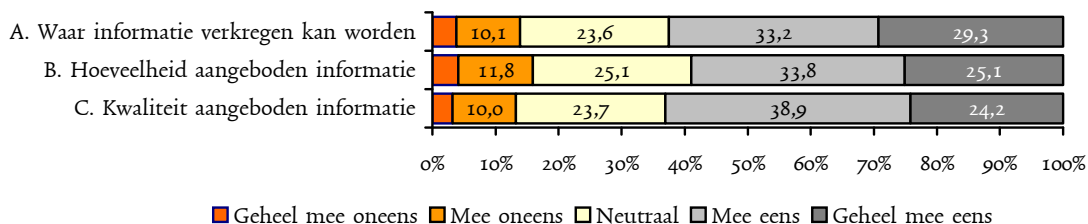
	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)
A. Het is voor mij duidelijk waar ik welke informatie kan krijgen	4,1	374	3,7	208	4,1	277
B. Ik ben tevreden over de hoeveelheid aangeboden informatie	4,0	362	3,6	195	4,0	258
C. Ik ben tevreden over de kwaliteit van de aangeboden informatie	4,0	355	3,7	190	4,1	259

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de informatievoorziening in de zwembaden. De bezoekers van het Helperbad zijn wel iets minder positief dan de andere bezoekers.

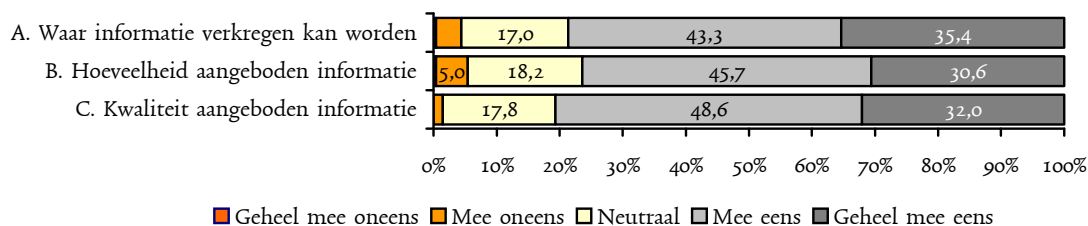
Grafiek - Stellingen informatievoorziening de Parrel



Grafiek - Stellingen informatievoorziening het Helperbad



Grafiek - Stellingen informatievoorziening de Papiermolen



Ongeveer 75% van de respondenten van de Parrel weet waar men informatie kan krijgen, is tevreden over de hoeveelheid aangeboden informatie en over de kwaliteit van de aangeboden informatie. Minder dan 8% is niet tevreden. Over de informatievoorziening van het Helperbad zijn de respondenten iets minder tevreden. Ongeveer 60% is wel tevreden, tussen 13% en 16% van de respondenten is niet tevreden met de informatievoorziening van het Helperbad.

Bijna 81% van de respondenten van de Papiermolen is tevreden over de kwaliteit van de aangeboden informatie. Verder is het voor 79% van de respondenten duidelijk waar men de informatie kan verkrijgen. 76% is tevreden over de hoeveelheid aangeboden informatie.

8. Kent u het adres van de internetpagina van het zwembad?

Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	72	17,0	28	12,7	48	16,1
Nee	351	83,0	193	87,3	251	83,9
Totaal	423	100,0	221	100,0	299	100,0

17% van de bezoekers van de Parrel geeft aan het internetadres van het zwembad te kennen. Van de 72 respondenten weten 27 respondenten het juiste adres te geven. 22 respondenten geven aan de site te vinden via de gemeente Groningen. 15 respondenten vinden de website via Google.

13% van de bezoekers van het Helperbad kent het internetadres van het zwembad. Het grootste deel van de bezoekers vindt de site via de gemeentelijke website (12 keer). 7 respondenten geven het juiste adres. 5 respondenten vinden de site via Google.

Van de bezoekers van de Papiermolen kent 16% het adres van de internetpagina. De meeste respondenten die aangeven het adres te kennen vinden de site via Google (14 keer). 8 respondenten vinden de site via www.groningen.nl. 7 respondenten weten de site in één keer te vinden.

Een overzicht van de antwoorden gegeven op deze vraag is te vinden in bijlage 2.

9. Heeft u de internetsite van het zwembad wel eens bezocht?

Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	182	43,2	70	31,5	145	48,2
Nee	239	56,8	152	68,5	156	51,8
Totaal	421	100,0	222	100,0	301	100,0

Het aantal bezoekers van het Helperbad dat de internetsite wel eens bezoekt is lager dan bij de andere zwembaden. Ongeveer eenderde van de bezoekers van het Helperbad is wel eens op de internetsite van het zwembad geweest. Bij de bezoekers van de Parrel en de Papiermolen ligt dit tussen de 43% en 48%.

10. Waarom heeft u de internetsite van het zwembad bezocht?

Tabel - Reden bezoek internetsite						
Antwoord	De Parrel (n=182)		Het Helperbad (n=70)		De Papiermolen (n=145)	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Informatie over openingstijden	172	94,5	58	82,9	138	95,2
Informatie over evenementen	14	7,7	5	7,1	16	11,0
Informatie over tarieven	94	51,6	26	37,1	95	65,5
Inschrijven voor cursussen e.d.	21	11,5	14	20,0	-	-
Anders, namelijk	9	4,9	9	12,9	11	7,6
Totaal	310	-	112	-	260	-

Men bezoekt de internetsite voornamelijk voor informatie over openingstijden en in mindere mate voor informatie over tarieven. Het percentage dat de site gebruikt om zich in te schrijven voor cursussen is bij het Helperbad iets hoger dan bij de Parrel (20% ten opzichte van 12%).

Een overzicht van de antwoorden gegeven bij 'anders namelijk' is te vinden in bijlage 2.

11. Heeft het bezoek aan de internetsite van het zwembad aan uw verwachtingen voldaan?

Tabel - Verwachtingen internetsite						
Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
De internetsite overtrof mijn verwachtingen	5	2,8	1	1,5	2	1,4
Ja, er werd aan mijn verwachtingen voldaan	168	93,9	48	72,7	136	95,1
Nee, er werd niet aan mijn verwachtingen voldaan: ik kon de gezochte informatie niet vinden	3	1,7	8	12,1	1	0,7
Nee, er werd niet aan mijn verwachtingen voldaan, om de volgende reden	3	1,7	9	13,6	4	2,8
Totaal	179	100,0	66	100,0	143	100,0

Een grote meerderheid van de bezoekers van de Parrel en de Papiermolen vindt dat het bezoek aan de site aan zijn of haar verwachtingen heeft voldaan (94%-95%). Bij slechts 3%-4% van de respondenten voldeed de website niet aan de verwachtingen. Dit kwam doordat de gezochte informatie niet gevonden kon worden of doordat de informatie niet volledig was.

De website van het Helperbad voldeed bij 73% van de respondenten. 26% was echter minder tevreden over de website. 12% kon de gezochte informatie niet vinden. Verder gaven de respondenten aan niet tevreden te zijn, omdat de informatie erg algemeen was.

Een overzicht van de overige redenen waarom er niet aan de verwachtingen van de respondenten werd voldaan, is te vinden in bijlage 2.

12. Heeft u wel eens gebeld met het zwembad?

Tabel - Telefonisch contact						
Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	230	55,6	124	56,4	96	31,7
Nee	184	44,4	96	43,6	207	68,3
Totaal	414	100,0	220	100,0	303	100,0

56% van de respondenten heeft wel eens gebeld met de Parrel of met het Helperbad. Bij de Papiermolen ligt dit percentage lager, namelijk 32%.

13. Waarom heeft u gebeld naar het zwembad?

Tabel - Reden telefonisch contact						
Antwoord	De Parrel (n=230)		Het Helperbad (n=121)		De Papiermolen (n=96)	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Informatie over openingstijden	193	83,9	94	77,7	73	76,0
Informatie over evenementen	6	2,6	6	5,0	8	8,3
Inschrijven voor cursussen e.d.	25	10,9	21	17,4	-	-
Informatie over tarieven	38	16,5	21	17,4	25	26,0
Reserveren van baden e.d.	4	1,7	4	3,3	-	-
Anders, namelijk	34	14,8	21	17,4	17	17,7

De meeste respondenten hebben met het zwembad gebeld voor informatie over openingstijden. 84% van de respondenten heeft om deze reden de Parrel gebeld, 78% belde hiervoor met het Helperbad en 76% de Papiermolen. Verder belde 17% van de respondenten met het Helperbad voor het inschrijven voor cursussen en/of voor informatie over tarieven. Bijna 17% van de respondenten van de Parrel en 26% van de respondenten van de Papiermolen belde voor informatie over tarieven.

Een overzicht van de andere redenen is te vinden in bijlage 2.

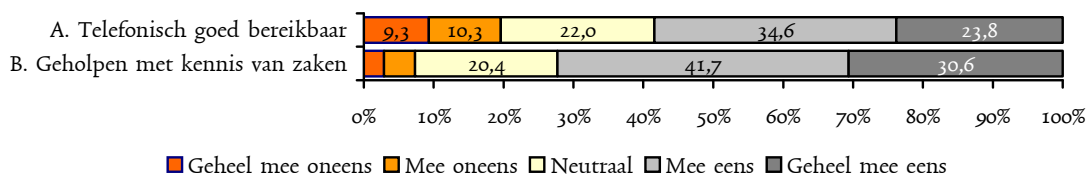
14. Stellingen

Stellingen telefonisch contact

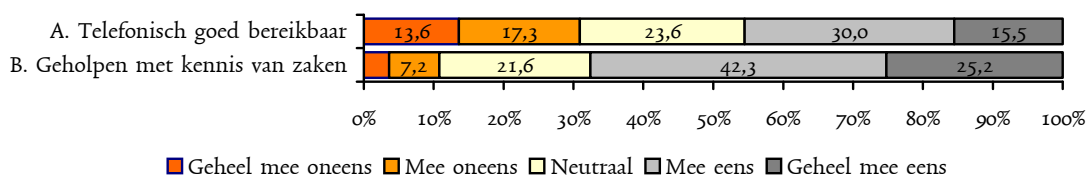
	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)
A. Het zwembad is telefonisch goed bereikbaar	3,5	214	3,2	110	3,9	83
B. Als ik specifieke vragen heb, dan word ik met kennis van zaken geholpen	3,9	206	3,8	111	4,1	86

De respondenten zijn tevreden over de kennis die medewerkers hadden bij telefonisch contact. Over de telefonische bereikbaarheid zijn de bezoekers van de Papiermolen meer tevreden dan de bezoekers van de Parrel en het Helperbad.

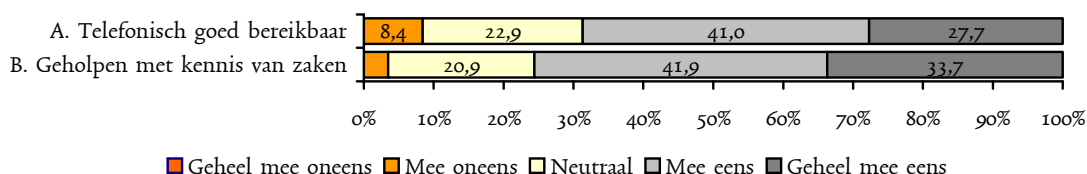
Grafiek - Stellingen telefonisch contact de Parrel



Grafiek - Stellingen telefonisch contact het Helperbad



Grafiek - Stellingen telefonisch contact de Papiermolen



De Parrel

58% van de respondenten vindt dat de Parrel telefonische goed bereikbaar is. 20% is het niet eens met deze stelling. 72% van de respondenten geeft aan dat hij/zij geholpen is met kennis van zaken bij een specifieke vraag.

Het Helperbad

Van de respondenten van het Helperbad vindt 46% dat het zwembad goed bereikbaar is, 31% vindt dit niet. 68% werd met kennis van zaken geholpen bij een specifieke vraag.

De Papiermolen

Bijna 69% van de respondenten van de Papiermolen vindt dat het zwembad telefonisch goed bereikbaar is. Slechts 8% is het niet eens met deze stelling. Bij een specifieke vraag werd 76% van de respondenten met kennis van zaken geholpen.

D. Klachtenafhandeling

15. Heeft u wel eens geklaagd over het zwembad?

Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	86	20,4	61	28,0	30	10,0
Nee, ik heb wel willen klagen maar ik wist niet hoe ik mijn klacht moest indienen	29	6,9	13	6,0	13	4,3
Nee, ik ervaar wel problemen maar die zijn geen klacht waard	58	13,7	32	14,7	52	17,3
Nee, ik heb geen klachten	235	55,7	105	48,2	197	65,4
Anders, namelijk	14	3,3	7	3,2	9	3,0
Totaal	422	100,0	218	100,0	301	100,0

20% van de bezoekers van de Parrel heeft wel eens geklaagd. 14% ervaart wel problemen maar vindt deze geen klacht waard. De meerderheid (56%) heeft geen klachten over het zwembad. 28% van de bezoekers van het Helperbad heeft wel eens geklaagd. Ook bij dit zwembad ervaart een aantal respondenten wel problemen (15%) maar vindt deze geen klacht waard. Ongeveer de helft van de respondenten heeft geen klacht.

Van de Papiermolen heeft slechts 10% van de respondenten wel eens geklaagd. De meeste respondenten hebben geen klachten (65%). Ongeveer 17% vindt de problemen die worden ervaren geen klacht waard.

Een overzicht van de overige antwoorden is te vinden in bijlage 2.

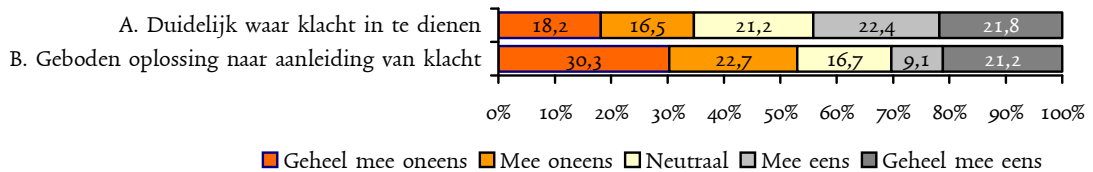
16. Stellingen

Stellingen klachtenafhandeling

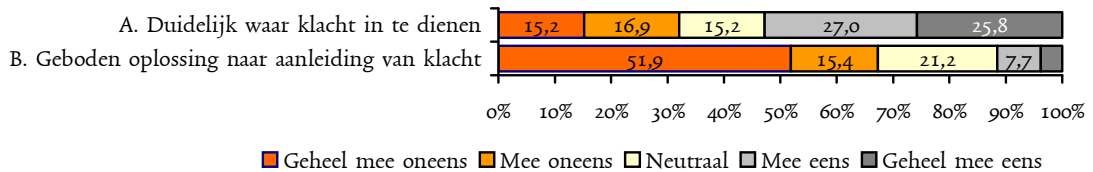
	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)
A. Het is mij duidelijk waar ik een eventuele klacht zou moeten indienen	3,1	340	3,3	178	2,8	248
B. Alleen als u wel eens over het zwembad geklaagd heeft: Ik ben tevreden met de oplossing die naar aanleiding van mijn klacht uiteindelijk geboden is	2,7	66	2,0	52	2,6	24

De stellingen over de klachtenafhandeling worden door de respondenten van alle zwembaden minder positief beoordeeld. Voor respondenten van de Papiermolen is het minder vaak duidelijk waar men met een eventuele klacht terecht kan. Bij het Helperbad zijn de respondenten die wel eens geklaagd hebben (nog) minder tevreden met de oplossing die geboden is dan bij de Parrel en de Papiermolen.

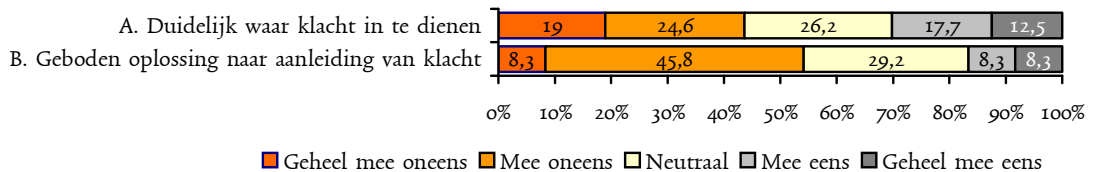
Grafiek - Stellingen klachtenafhandeling de Parrel



Grafiek - Stellingen klachtenafhandeling het Helperbad



Grafiek - Stellingen klachtenafhandeling de Papiermolen



De Parrel

35% van de bezoekers van de Parrel is het niet duidelijk waar zij een klacht in kan dienen. 44% is hiervan wel op de hoogte. 53% van de respondenten was niet tevreden met de geboden oplossing naar aanleiding van de klacht. 30% is wel een goede oplossing geboden.

Het Helperbad

32% van de respondenten van het Helperbad geeft aan dat hij of zij niet weet waar een klacht ingediend moet worden. 53% van de respondenten weet dit wel.

67% is niet tevreden met de oplossing die het Helperbad geboden heeft naar aanleiding van het probleem. Slechts 12% van de respondenten was wel tevreden met de geboden oplossing.

De Papiermolen

Voor 44% van de respondenten is het niet duidelijk waar zij een klacht in kunnen dienen. 30% weet wel waar ze dit kan doen.

Van de respondenten die geklaagd hebben, is 54% niet tevreden over de geboden oplossing. Bijna 17% is wel tevreden over de oplossing.

E. Zwembad

17A. Hoe vaak bezoekt u het zwembad?

Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Minder dan 1 keer per week	90	21,5	27	12,4	87	30,0
1 keer per week	239	57,2	111	50,9	26	9,1
2 keer per week	59	14,1	61	28,0	72	25,1
3 keer per week of vaker	30	7,2	19	8,7	102	35,5
Totaal	418	100,0	218	100,0	287	100,0

Alle zwembaden hebben een grote groep frequente bezoekers. De zwembaden de Parrel en het Helperbad wordt door het merendeel van de respondenten (tussen 70% en 80%) één à twee keer per week bezocht en rond de 8% bezoekt het zwembad drie keer per week of vaker. Bij de Papiermolen is de groep die het zwembad zeer frequent bezoekt (drie keer of vaker) net zo hoog als de groep frequente bezoekers; beiden 36%. Het bezoekersdeel dat het zwembad minder frequent bezoekt is bij de Papiermolen het hoogst; 30% bezoekt het zwembad minder dan één keer week. Bij de Parrel is dit 22% en bij het Helperbad 12%.

17B. Ik maak gebruik van:

Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Losse kaartjes	125	30,6	19	9,0	89	29,6
12-kaart	118	28,9	75	35,5	9	3,0
25-kaart	45	11,0	25	11,8	3	1,0
Gezinsabonnement	-	-	-	-	19	6,3
Persoonsabonnement	-	-	-	-	162	53,8
Anders, namelijk	121	29,6	92	43,6	19	6,3
Totaal	409	100,0	211	100,0	301	100,0

Bijna 31% van de bezoekers van de Parrel koopt losse kaartjes bij het bezoek. 29% van de bezoekers gebruikt een 12-kaart. 30% gebruikt een ander soort toegangsk kaartje, voornamelijk via een (zwem)vereniging (33 respondenten).

Opvallend bij het Helperbad is het lage aandeel losse kaartjes verkoop, “slechts 9% heeft een los kaartje gekocht. Verder gebruikt 36% van de bezoekers een 12-kaart bij het bezoek van het zwembad, 12% een 25-kaart. 44% geeft aan gebruik te maken van een anders soort toegangsk kaartje. Ook dit zijn meestal bezoekers van een vereniging (46 keer genoemd). De meeste bezoekers van de Papiermolen maken gebruik van een persoonsabonnement (54%). 30% koopt meestal losse kaartjes bij een bezoek.

Een compleet overzicht van de antwoorden gegeven bij ‘anders namelijk’ is te vinden in bijlage 2.

18. Ik bezoek het zwembad doorgaans⁸:

Antwoord	De Parrel (n=418)		Het Helperbad (n=214)		De Papiermolen (n=302)	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Met het gezin	129	30,9	48	22,4	90	29,8
Met vrienden	123	29,4	46	21,5	70	23,2
Alleen	183	43,8	105	49,1	162	53,8
Als cursist	22	5,3	8	3,7	-	-
Via mijn werk	3	0,7	1	0,5	6	2,0
Anders, namelijk	30	7,2	32	15,0	18	6,0

De meeste respondenten bezoeken de Parrel alleen (44%). 31% bezoekt de Parrel met het gezin en 30% met vrienden.

Bijna de helft van de respondenten bezoekt het Helperbad alleen. 22% bezoekt het zwembad met het gezin, 21% met vrienden.

Ook de meeste respondenten van de Papiermolen gaan alleen naar het zwembad toe (54%). Bijna 30% bezoekt het zwembad met het gezin, 23% gaat meestal met vrienden.

Een overzicht van de antwoorden gegeven bij ‘anders namelijk’ zijn te vinden in bijlage 2.

⁸ Het totaal van de percentages is hoger dan 100% doordat respondenten meerdere antwoorden hebben aangekruist.

19. Ik bezoek het zwembad doorgaans om:

Tabel - Reden bezoek						
Antwoord	De Parrel (n=409)		Het Helperbad (n=210)		De Papiermolen (n=302)	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Baantjes te trekken (sportief, voor de gezondheid/beweging)	293	71,6	143	68,1	216	71,5
Aan doelgroepactiviteiten (Aquafitness, babyzwemmen, etc.) te doen	34	8,3	37	17,6	-	-
Een (zwem)cursus te volgen	49	12,0	28	13,3	-	-
Recreatief te zwemmen (ter vermaak, bijv. met kinderen/gezin en/of vrienden)	89	21,8	18	8,6	105	34,8

Het percentage bezoekers dat het zwembad bezoekt om baantjes te trekken ligt bij alle zwemmen rond de 70%. Het percentage dat echter het zwembad gebruikt om recreatief te zwemmen verschilt per zwembad: dat percentage is het hoogst bij de Papiermolen (35%) en het laagst bij het Helperbad (9%). De Parrel zit daartussen in met 22%. Het Helperbad wordt daarentegen weer vaker gebruikt om aan een doelgroepactiviteit te doen (18% ten opzichte van 8% bij de Parrel).

20. Stellingen

Stellingen zwembad

	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)
A. De medewerkers in het zwembad zijn vriendelijk	4,4	399	4,0	203	4,2	291
B. Het is duidelijk waar ik terecht kan als ik iets wil vragen	4,1	386	3,9	196	4,1	282
C. De medewerkers in het zwembad behandelen mijn vragen met kennis van zaken	4,3	333	3,9	174	4,1	227
D. Het zwembad is gezellig	3,6	392	3,4	209	4,1	290
E. Het zwembad voldoet goed aan mijn recreatieve behoeften	4,0	363	3,9	184	4,3	283
F. Het zwembad voldoet goed aan mijn sportieve behoeften	4,1	372	4,0	183	4,4	285
G. Het is volgens mij goed gesteld met de hygiëne in het zwembad	3,7	380	3,6	202	3,9	287
H. De kleedruimten bij het zwembad voldoen aan mijn eisen	3,5	397	3,8	208	3,8	288
I. Het zwembad is geopend op de tijden dat ik er gebruik van wil maken	3,8	370	3,8	191	4,2	294
J. Als ik een gezins- of privé-abonnement voor het zwembad zou kunnen kopen, dan zou ik daar gebruik van maken	3,5	314	3,1	151	-	-
K. Ik weet waar ik –indien nodig- eerste hulp zou kunnen krijgen	3,3	371	3,1	193	3,8	284
L. De zwembadmedewerkers houden goed toezicht	4,2	371	4,1	182	4,1	278

Over het algemeen is men (bij alle zwembaden) positief over de medewerkers van het zwembad en voldoen de zwembaden aan de recreatieve en sportieve behoeften van de respondenten. De respondenten van de Papiermolen zijn het meest tevreden met bovenstaande aspecten van het zwembad.

De zwembaden de Parrel en het Helperbad worden niet echt als gezellig ervaren en ook weet men vaak niet waar men eerste hulp zou kunnen krijgen. De kleedruimten bij de Parrel voldoen minder aan de eisen van de bezoekers dan bij de andere zwembaden.

Hoewel de bezoekers van de Parrel vaker behoefte hebben aan een gezins- of privé-abonnement dan bezoekers van het Helperbad, staat de gemiddelde bezoeker van de overdekte zwembaden neutraal tegenover een dergelijk abonnement.

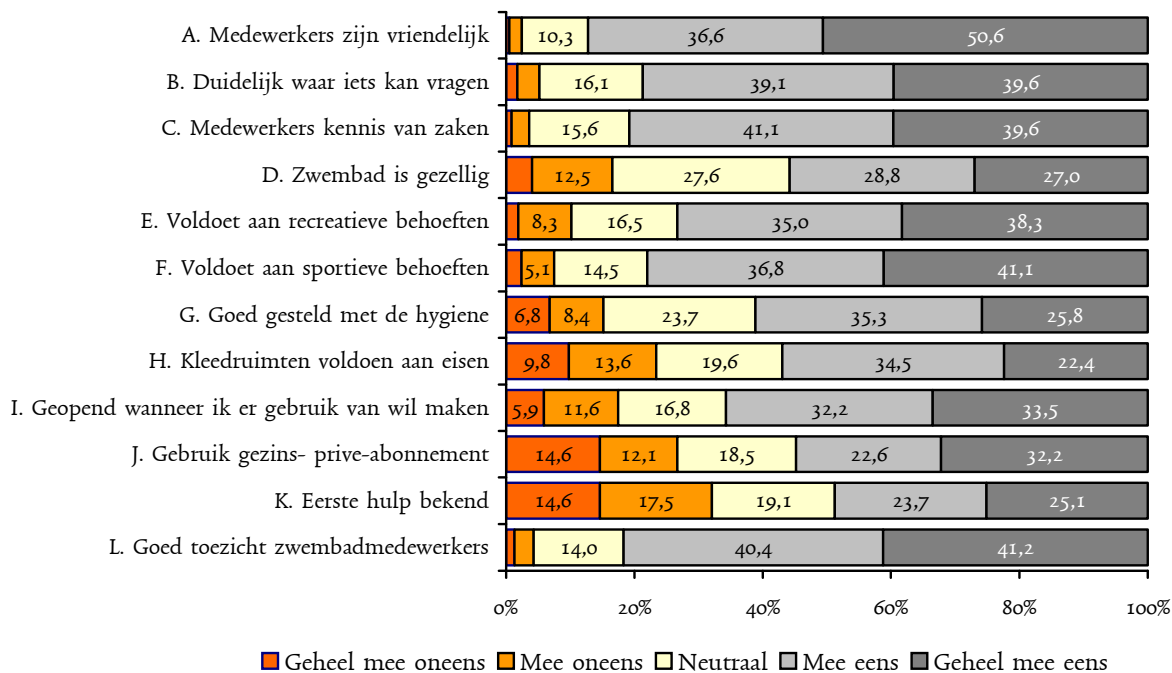
De stellingen over de watertemperatuur, entreprijs en activiteiten-/evenementenaanbod zijn gewaardeerd van 1 is te laag/klein, 2 = vrij laag/klein, 3 = goed, 4 is vrij hoog/groot en 5 is te hoog/te groot. Dat betekent een andere waardering van de gemiddelde waarde. Een gemiddelde waarde lager dan 3 neigt naar laag/klein, 3 is goed en een gemiddelde waarde hoger dan 3 neigt naar hoog/groot.

Stellingen zwembad - vervolg

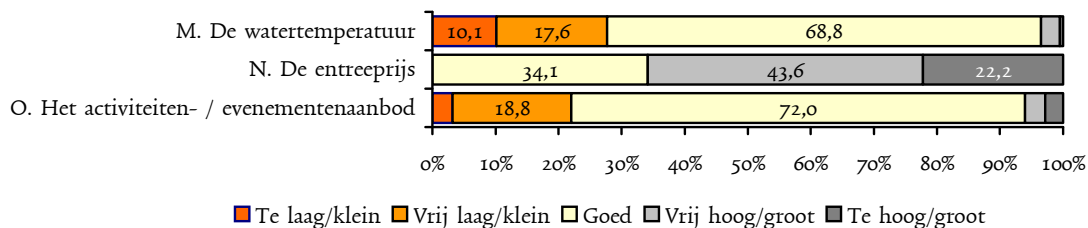
	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)
M. De watertemperatuur in het zwembad is	2,7	404	2,8	190	2,8	295
N. De entreprijs van het zwembad is	3,9	369	3,7	170	3,7	284
O. Het activiteiten-/evenementenaanbod in het zwembad is	2,8	218	2,8	88	3,0	158

Tenslotte vindt men bij alle zwembaden de watertemperatuur eerder aan de lage kant dan aan de hoge kant, de prijs vrij hoog en het activiteiten-/ evenementenaanbod aan de kleine kant tot goed.

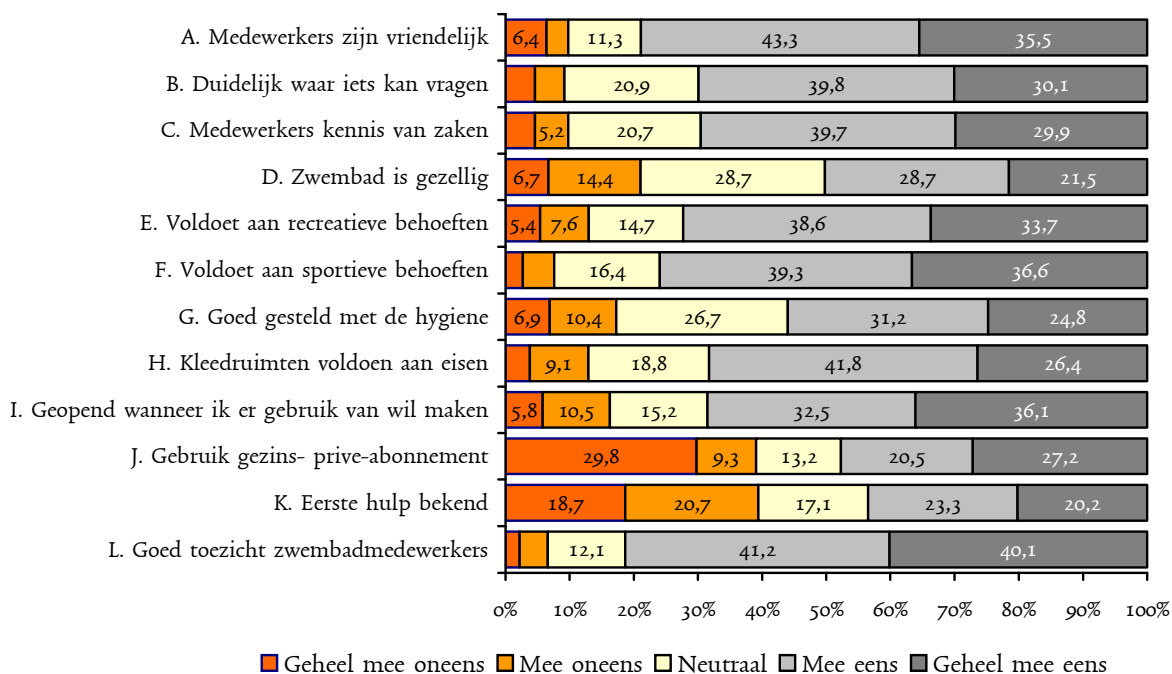
Grafiek - Stellingen zwembad de Parrel



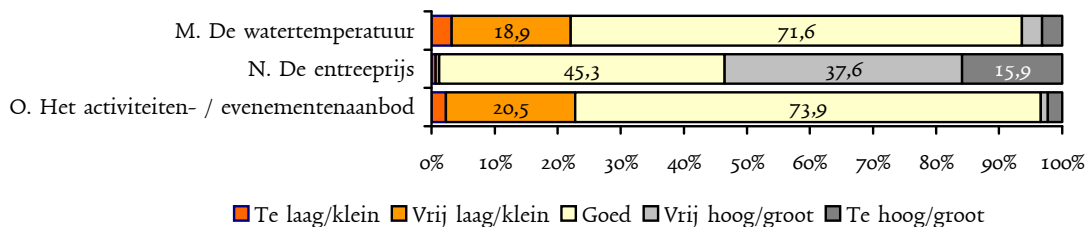
Grafiek - Stellingen zwembad de Parrel



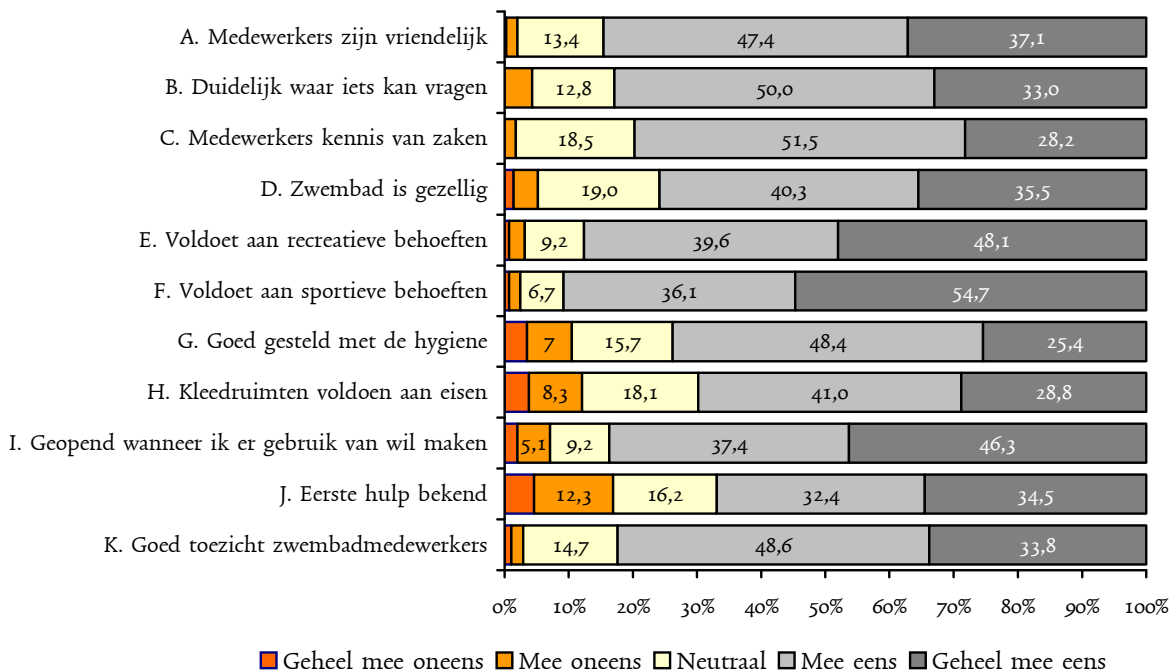
Grafiek - Stellingen zwembad het Helperbad



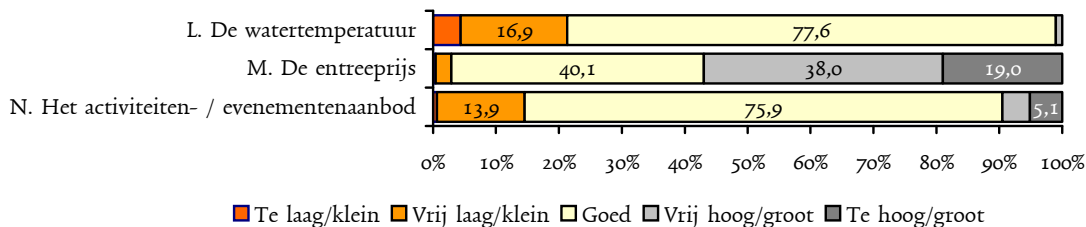
Grafiek - Stellingen zwembad het Helperbad



Grafiek - Stellingen zwembad de Papiermolen



Grafiek - Stellingen zwembad de Papiermolen



De Parrel

De meeste stellingen worden door de respondenten redelijk tot goed beoordeeld.

De volgende stellingen worden door de respondenten het meest positief beoordeeld:

- De medewerkers in het zwembad zijn vriendelijk (87%).
- De zwembadmedewerkers houden goed toezicht (82%).
- De medewerkers in het zwembad behandelen mijn vragen met kennis van zaken (81%).

Het meest negatief is men over (meer dan 20% negatieve antwoorden):

- De entreprijs (44% hoog, 22% te hoog).
- Ik weet waar ik -indien nodig- eerste hulp zou kunnen krijgen (32% oneens).
- Als ik een gezins- of privé-abonnement voor het zwembad zou kunnen kopen, dan zou ik daar gebruik van maken (27% oneens).
- De watertemperatuur (10% te laag, 18% laag).
- De kleedruimten bij het zwembad voldoen aan mijn eisen (23% oneens).
- Het activiteiten- en evenementenaanbod (18,8 klein, 3,2% te klein).

Het Helperbad

De meeste stellingen worden door de respondenten redelijk beoordeeld.

De volgende stellingen worden door de respondenten het meest positief beoordeeld:

- De zwembadmedewerkers houden goed toezicht (81%).
- De medewerkers in het zwembad zijn vriendelijk (79%).
- Het zwembad voldoet goed aan mijn sportieve behoeften (76%).

Het meest negatief is men over (meer dan 20% negatieve antwoorden):

- De entreprijs (38% hoog, 16% te hoog)
- Ik weet waar ik -indien nodig- eerste hulp zou kunnen krijgen (39% oneens).
- Als ik een gezins- of privé-abonnement voor het zwembad zou kunnen kopen, dan zou ik daar gebruik van maken (39% oneens).
- Het activiteiten- en evenementenaanbod (20,5 klein, 2,3% te klein).
- De watertemperatuur (19% laag, 3% te laag).
- Het zwembad is gezellig (21% oneens).

De Papiermolen

De meeste stellingen worden door de respondenten goed beoordeeld.

De volgende stellingen worden door de respondenten het meest positief beoordeeld:

- Het zwembad voldoet goed aan mijn sportieve behoeften (91%).
- Het zwembad voldoet goed aan mijn recreatieve behoeften (88%).
- De medewerkers in het zwembad zijn vriendelijk (84%).
- Het zwembad is geopend op de tijden dat ik er gebruik van wil maken (84%).

Het meest negatief is men over (meer dan 20% negatieve antwoorden):

- De entreprijs (38% hoog, 19% te hoog).
- De watertemperatuur (17% laag, 4% te laag).

In 2004 (en al eerder in 2002) heeft er ook een klanttevredenheidsmeting in sportcentrum Kardingse plaatsgevonden. Daar zijn ook respondenten gevraagd naar de tevredenheid met het zwembad. Men was toen (zeer) positief over:

- 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.

Het minst positief was men over:

- Het zwembad is gezellig;
- Het is goed gesteld met de hygiëne in het zwembad.

21. Wilt u van de stellingen 20 A t/m O aangeven welke drie aspecten u het meest belangrijk vindt?

Tabel - Belang stellingen			
Antwoord	De Parrel (n=207)	Het Helperbad (n=152)	De Papiermolen (n=263)
	Percentage	Percentage	Percentage
A. De medewerkers in het zwembad zijn vriendelijk	23,2	27,6	17,1
B. Het is duidelijk waar ik terecht kan als ik iets wil vragen	1,9	2,6	1,9
C. De medewerkers in het zwembad behandelen mijn vragen met kennis van zaken	6,3	7,2	4,2
D. Het zwembad is gezellig	13,0	17,8	20,5
E. Het zwembad voldoet goed aan mijn recreatieve behoeften	12,6	19,1	14,8
F. Het zwembad voldoet goed aan mijn sportieve behoeften	38,2	32,9	37,6
G. Het is volgens mij goed gesteld met de hygiëne in het zwembad	39,6	52,6	52,9
H. De kleedruimten bij het zwembad voldoen aan mijn eisen	19,3	17,1	22,8
I. Het zwembad is geopend op de tijden dat ik er gebruik van wil maken	25,1	32,9	36,5
J. Als ik een gezins- of privé-abonnement voor het zwembad zou kunnen kopen, dan zou ik daar gebruik van maken	7,7	7,9	-
K. Ik weet waar ik -indien nodig- eerste hulp zou kunnen krijgen	7,7	8,6	6,8
L. De zwembadmedewerkers houden goed toezicht	23,7	20,4	26,6
M. De watertemperatuur in het zwembad is	30,9	25,7	23,2
N. De entreprijs van het zwembad is	33,8	19,7	26,6
O. Het activiteiten-/evenementenaanbod in het zwembad is	5,3	2,0	3,0

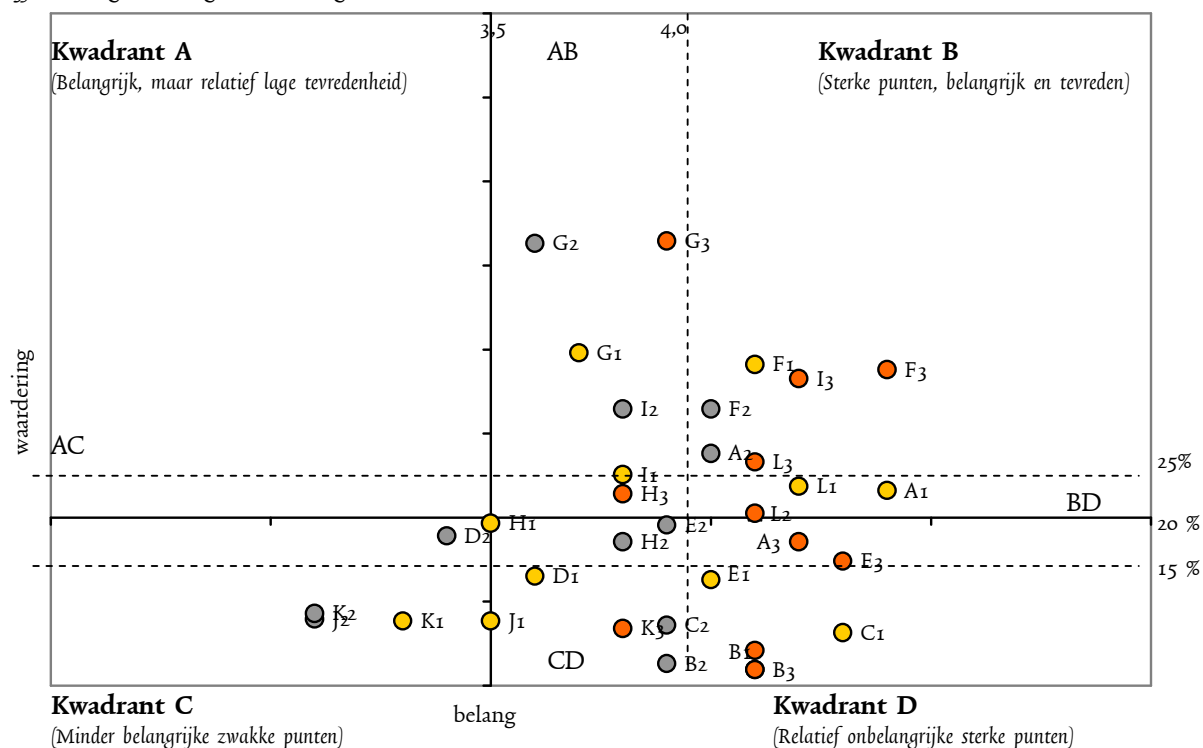
40% van de respondenten van de Parrel geeft aan dat ze het belangrijk vinden dat het goed gesteld is met de hygiëne in het zwembad. Verder vinden ze het belangrijk dat het zwembad goed aan de sportieve behoeften voldoet (38%), de entreprijs van het zwembad goed is (34%) en dat de watertemperatuur goed is (31%) en dat het zwembad geopend is op tijden dat men er gebruik van wil maken (25%).

Meer dan de helft van de bezoekers van het Helperbad vindt het belangrijk dat het goed gesteld is met de hygiëne in het zwembad. Verder vindt men het belangrijk dat het zwembad geopend is op tijden dat hij of zij er gebruik van wil maken (33%), dat het zwembad voldoet aan de sportieve behoeften (33%), de vriendelijkheid van de medewerkers (28%) en het watertemperatuur (26%).

Ook de bezoekers van de Papiermolen vinden de hygiëne in het zwembad het belangrijkste aspect. Bijna 53% heeft aangegeven dit aspect belangrijk te vinden. Daarnaast vinden de respondenten van de Papiermolen het ook belangrijk dat het zwembad voldoet aan hun sportieve behoeften (38%), dat het geopend is op tijden dat men er gebruik van wil maken (37%), dat de medewerkers goed toezicht houden (27%) en de entreprijs (27%).

Prioriteitenmatrix – zwembad⁹

De cijfers vertegenwoordigen de stellingnummers



1. De Parrel
2. Het Helperbad
3. De Papiermolen
A. De medewerkers in het zwembad zijn vriendelijk
B. Het is duidelijk waar ik terecht kan als ik iets wil vragen
C. De medewerkers in het zwembad behandelen mijn vragen met kennis van zaken
D. Het zwembad is gezellig
E. Het zwembad voldoet goed aan mijn recreatieve behoeften
F. Het zwembad voldoet goed aan mijn sportieve behoeften
G. Het is volgens mij goed gesteld met de hygiëne in het zwembad
H. De kleedruimten bij het zwembad voldoen aan mijn eisen
I. Het zwembad is geopend op de tijden dat ik er gebruik van wil maken
J. Als ik een gezins- of privé-abonnement voor het zwembad zou kunnen kopen, dan zou ik daar gebruik van maken
K. Ik weet waar ik -indien nodig- eerste hulp zou kunnen krijgen
L. De zwembadmedewerkers houden goed toezicht

Belangrijke sterke punten:

De Parrel: voldoen aan de sportieve behoeften.

Het Helperbad: vriendelijkheid van de medewerkers en voldoen aan de sportieve behoeften.

De Papiermolen: voldoen aan de sportieve behoeften, openingstijden en goede toezicht van de zwembadmedewerkers.

⁹ De aspecten watertemperatuur en entreprijs zijn niet in de matrix opgenomen, bij de belangrijke sterke punten en aandachtspunten worden deze wel genoemd.

Belangrijke aandachtspunten:

De Parrel: hygiëne, kleedruimten, openingstijden, watertemperatuur en entreeprijs.

Het Helperbad: gezelligheid, hygiëne, kleedruimten, openingstijden en watertemperatuur.

De Papiermolen: hygiëne, kleedruimten, watertemperatuur en entreeprijs.

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

	n	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0 >)	% onvoldoendes
De Parrel	397	7,1	31,5	3,5
Het Helperbad	210	7,0	26,7	6,7
De Papiermolen	301	7,7	62,1	0,3
Kardinge 2004	302	6,9	23,2	7,0

De papiermolen wordt door de eigen bezoekers het beste beoordeeld. Zij geven het zwembad gemiddeld een 7,7. Het aandeel ruime voldoende is hoog; 62% van de respondenten geeft een 8 of hoger en er is slechts één respondent die een onvoldoende geeft. De beoordeling van de Parrel en het Helperbad verschilt niet veel, de Parrel krijgt gemiddeld een 7,1 en het Helperbad een 7,0. Het aandeel ruime voldoende is bij beide zwembaden rond de 30%, het percentage onvoldoendes rond de 5%.

Ter vergelijking is in de tabel het rapportcijfer opgenomen dat respondenten in het onderzoek uit 2004 aan het zwembad in Kardinge gaven.

F. Horeca¹⁰

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

Antwoord	De Parrel		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	150	36,9	163	54,2
Nee	257	63,1	138	45,8
Totaal	407	100,0	301	100,0

37% van de respondenten heeft wel eens iets gegeten of gedronken in het restaurant van de Parrel. Iets meer dan de helft van de respondenten van de Papiermolen heeft wel eens gebruik gemaakt van de horecagelegenheid.

¹⁰ Deze vraag is, vanwege het ontbreken van horecagelegenheid, niet gesteld aan respondenten van het Helperbad.

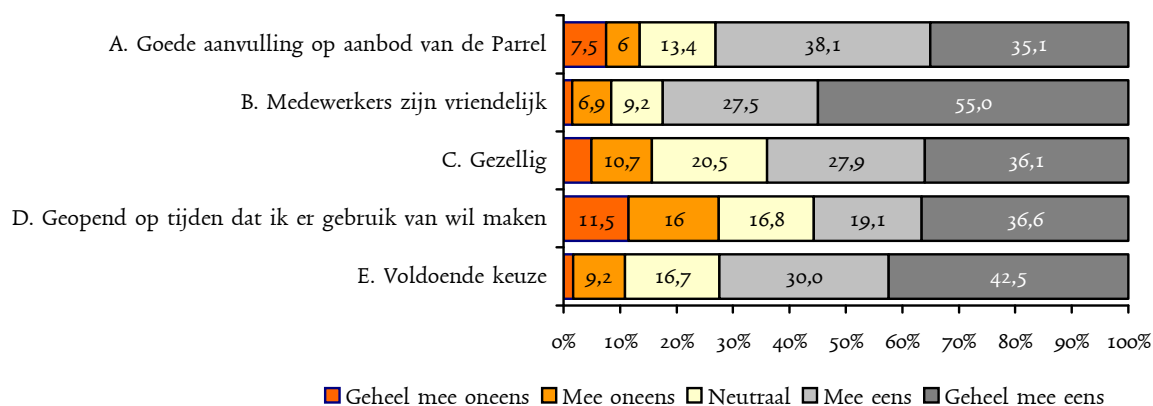
24. Stellingen

Stellingen horeca

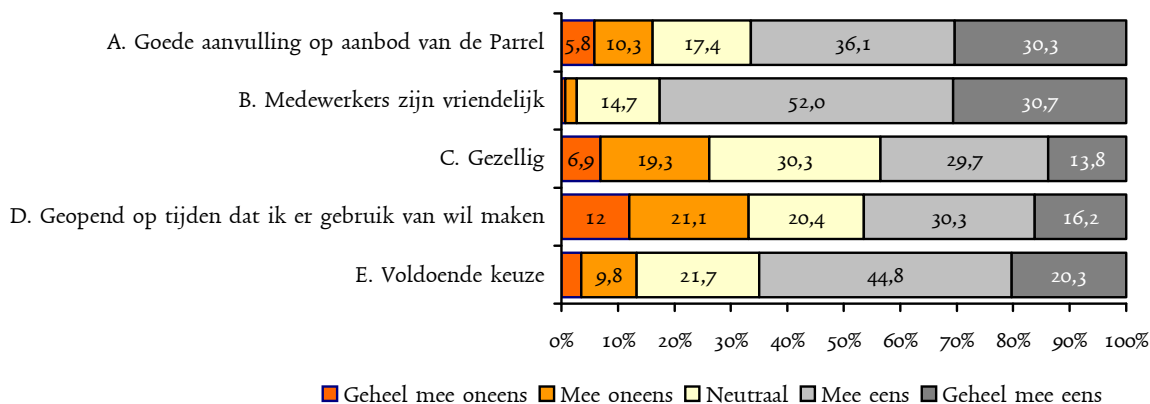
	De Parrel		De Papiermolen	
	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)
A. Het restaurant in zijn huidige opzet is een goede aanvulling op het aanbod van De Parrel	3,9	134	3,8	155
B. De medewerkers in het restaurant zijn vriendelijk	4,3	131	4,1	150
C. Het restaurant is gezellig	3,8	122	3,2	145
D. Het restaurant is geopend op de tijden dat ik er gebruik van wil maken	3,5	131	3,2	142
E. Het restaurant biedt voldoende keuze	4,0	120	3,7	143

De respondenten van beide zwembaden zijn positief over de huidige opzet, vriendelijkheid van de medewerkers en de keuze die het restaurant biedt. Bij de Parrel vindt men het restaurant over het algemeen gezellig, bij de Papiermolen niet. Verder is men niet tevreden (vooral de Papiermolen bezoekers) met de openingstijden van het restaurant.

Grafiek - Stellingen horeca de Parrel



Grafiek - Stellingen horeca de Papiermolen



Het restaurant van de Parrel wordt redelijk goed beoordeeld door de respondenten. De respondenten zijn vooral tevreden over de medewerkers. 83% van de respondenten vindt dat de medewerkers vriendelijk zijn. Minder tevreden zijn de respondenten over de openingstijden. 28% vindt dat het restaurant niet geopend is op tijden dat hij of zij er gebruik van wil maken. 56% van de respondenten vindt wel dat het restaurant op goede tijden geopend is.

Voor de Papiermolen is ongeveer een zelfde beeld te zien. Ook hier zijn de respondenten voornamelijk tevreden over de medewerkers. 83% is hierover positief. Een derde van de respondenten vindt de openingstijden van de horeca niet goed, bijna 47% is wel tevreden over de openingstijden. Daarnaast vinden niet alle respondenten het restaurant gezellig; 26% reageert negatief, 44% vindt daarentegen het restaurant wel gezellig.

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

	n	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0 +)	% onvoldoendes
De Parrel	136	6,9	28,7	11,0
De Papiermolen	158	6,7	20,9	11,4

Gemiddeld geven de respondenten het restaurant van de Parrel een 6,9. 29% van de respondenten geeft een 8,0 of hoger. 11% beoordeelt het restaurant met een onvoldoende. Het restaurant van de Papiermolen krijgt gemiddeld een 6,7. 21% van de respondenten beoordeelt het restaurant met een 8 of hoger, 11% geeft een onvoldoende.

G. Overig

26. Het zwembad biedt een aantal extra mogelijkheden, waaronder de hieronder genoemde. Bent u bekend met de volgende onderdelen van de dienstverlening van het zwembad, en heeft u er behoefte aan?¹¹

Antwoord	De Parrel				Het Helperbad			
	n	Percentage Bekendheid	n	Percentage Behoeft	n	Percentage bekendheid	n	Percentage behoefte
Gezinsochtenden	361	25,8	328	14,6	188	28,2	175	10,9
Organisatie van verjaardagsfeestjes	354	38,1	332	14,2	-	-	-	-
Cursusaanbod	356	48,3	327	22,3	185	43,8	171	19,3
Personeelsarrangementen	350	7,4	326	3,1	183	8,7	175	4,6
Vergaderaanbod	350	6,9	331	2,1	186	11,8	176	8,5
Zonnebanken	360	53,3	339	19,8	188	67,0	171	22,8

Van de extra mogelijkheden bij de Parrel zijn de respondenten het meest bekend met de zonnebanken (53%) en het cursusaanbod (48%). 38% is op de hoogte dat er in de Parrel verjaardagsfeestjes worden georganiseerd. 26% is bekend met gezinsochtenden. 22% van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan een cursusaanbod. 20% heeft behoefte aan zonnebanken bij de Parrel. Respondenten hebben minder behoefte aan personeelsarrangementen (3%) en een vergaderaanbod (2%).

Tweederde van de respondenten is bekend met de zonnebanken van het Helperbad. Verder is 44% op de hoogte van het cursusaanbod en 28% op de hoogte van de gezinsochtenden. 23% van de bezoekers van het Helperbad hebben behoefte aan zonnebanken bij het zwembad. 19% heeft behoefte aan een cursusaanbod. Respondenten hebben het minst behoefte aan personeelsarrangementen (5%).

¹¹ Deze vraag is, vanwege het ontbreken van dergelijke mogelijkheden, niet gesteld aan respondenten van de Papiermolen.

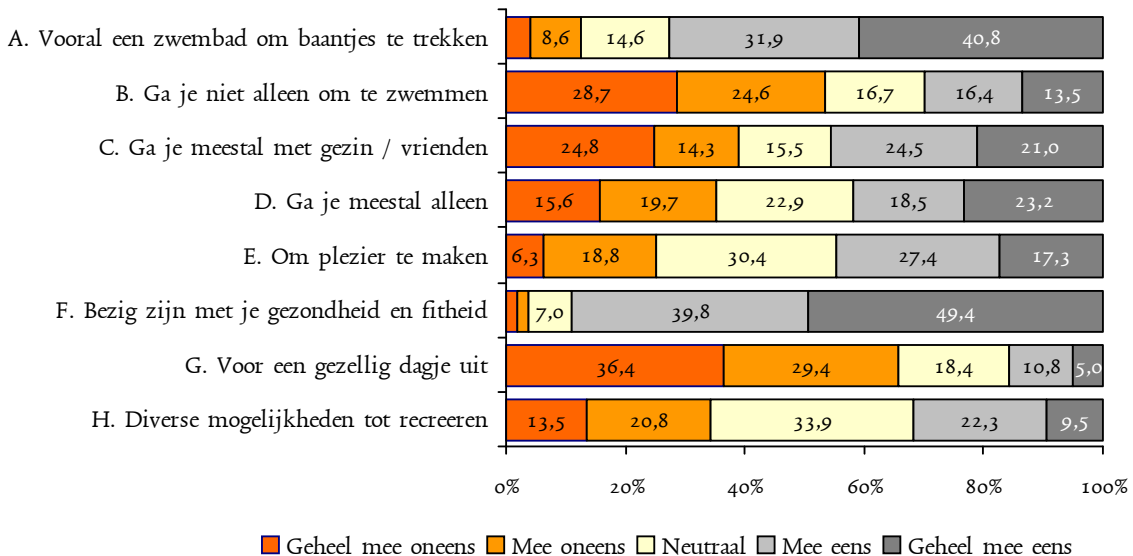
27. Stellingen

Stellingen overig

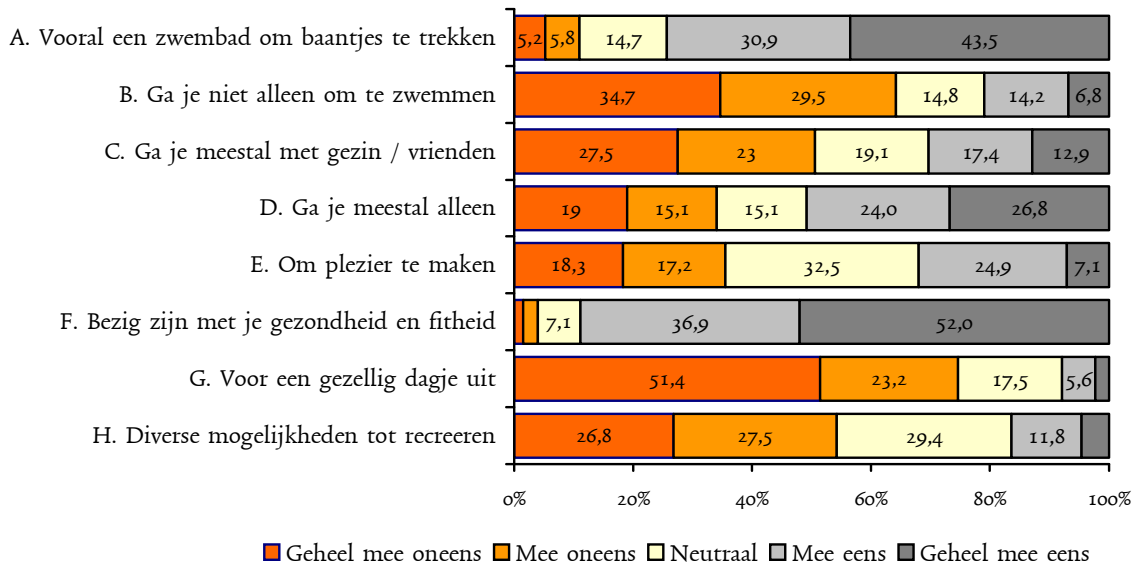
	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)	Gemiddelde waarde	Aantal respondenten (n)
A. Het zwembad is vooral een zwembad om baantjes te trekken	4,0	370	4,0	191	3,3	292
B. Naar het zwembad ga je niet alleen om te zwemmen.	2,6	341	2,3	176	3,3	274
C. Als je naar het zwembad gaat doe je dat meestal met het gezin of met vrienden.	3,0	343	2,7	178	3,0	278
D. Naar het zwembad ga je meestal alleen	3,1	340	3,3	179	2,9	273
E. Dit zwembad is een zwembad waar mensen heen gaan om plezier maken.	3,3	336	2,9	169	3,8	271
F. Naar het zwembad ga je omdat je bezig wilt zijn met je gezondheid en fitheid.	4,3	387	4,4	198	4,0	288
G. Naar het zwembad ga je voor een gezellig dagje uit.	2,2	343	1,8	177	3,3	269
H. Het zwembad biedt diverse mogelijkheden om te recreëren	2,9	327	2,4	153	3,8	270

We zien dat vooral het Helperbad minder dan de andere zwembaden scoort op “niet alleen heen om te zwemmen”, “meestal met gezin of vrienden”, “om plezier te maken”, “gezellig dagje uit” en “diverse mogelijkheden om te recreëren”. De Papiermolen scoort lager dan de andere baden op “vooral een zwembad om baantjes te trekken” en “bezig zijn met gezondheid en fitheid”. De Papiermolen scoort beter dan de overdekte baden op “niet alleen heen om te zwemmen”, “gezellig dagje uit” en “diverse mogelijkheden om te recreëren”.

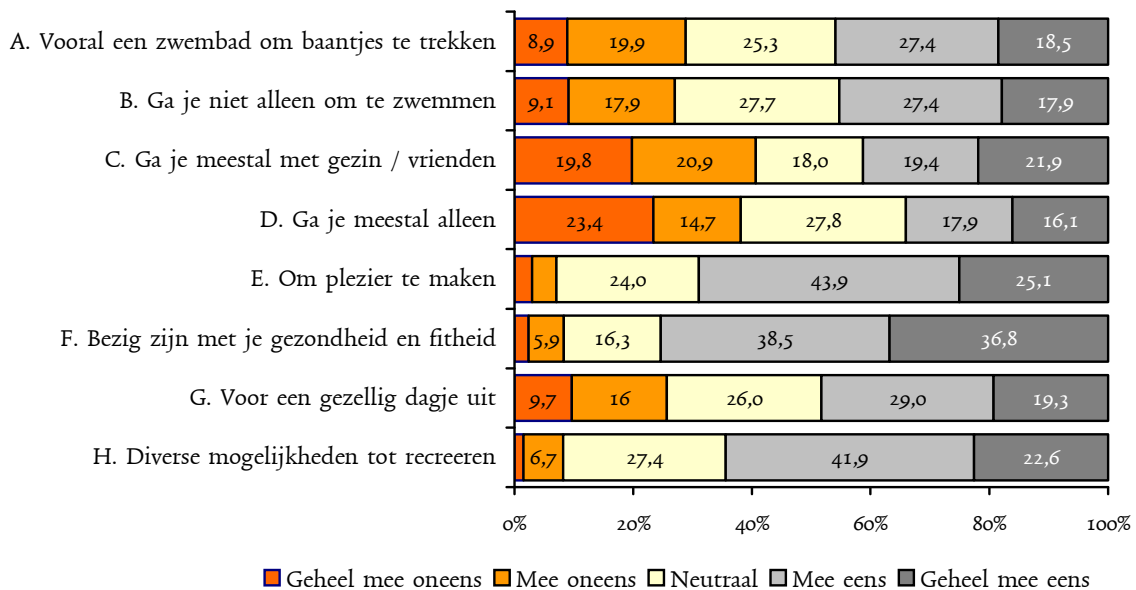
Grafiek - Stellingen overig de Parrel



Grafiek - Stellingen overig het Helperbad



Grafiek - Stellingen overig de Papiermolen



De Parrel

De Parrel wordt vooral gezien als een zwembad waar je alleen heen gaat om te zwemmen (53%), om baantjes te trekken (73%) en vooral om bezig te zijn met de gezondheid en fitheid (89%). Tweederde van de respondenten vindt de Parrel geen geschikt zwembad voor een gezellig dagje uit.

Het Helperbad

Bij het Helperbad komt dit beeld ook duidelijk naar voren. Daar ziet 64% van de respondenten het bad als een zwembad waar je alleen heen gaat om te zwemmen. Volgens 54% zijn er bij het Helperbad weinig mogelijkheden tot recreëren. Drievierde van de respondenten bezoekt het Helperbad om baantjes te trekken. Ook deze respondenten gaan er vooral heen omdat ze bezig willen zijn met hun gezondheid of fitheid (89%). 75% vindt dat het Helperbad geen zwembad is om een gezellig dagje uit te hebben.

De Papiermolen

Ook de Papiermolen wordt bezocht om bezig te zijn met de gezondheid en fitheid (75%). Maar dit zwembad wordt ook gezien als een zwembad om heen te gaan om plezier te maken (69%) en een zwembad dat diverse mogelijkheden tot recreëren biedt (65%).

28. Als er volgens u voorzieningen ontbreken in het zwembad, wilt u dan hier omschrijven welke voorzieningen volgens u ontbreken?

Uit de vele antwoorden die de respondenten geven, zien we dat respondenten niet zozeer voorzieningen missen maar dat men graag een uitbreiding van bepaalde voorzieningen zou willen.

Zo zien we bij de Parrel dat de volgende aspecten vaak wordt aangegeven:

- Uitbreiding mogelijkheid tot baantjes zwemmen tijdens recreatieve uren. Daarbij gaat het vooral om variatie in banen voor langzame en snelle zwemmers.
- Betere hygiëne.
- Ruimere openingstijden.
- Ruimere openingstijden kantine (ook voor en na opening van het zwembad).
- Ruimere balieopening (met personele inzet).
- Verwijderen van gladde tegels.

Deze aspecten komen ook naar voren bij het Helperbad en dan vooral:

- Ruimere openingstijden van de balie (met personele inzet).
- Uitbreiding mogelijkheid tot baantjes zwemmen tijdens recreatieve uren (variatie langzame en snelle zwemmers).

Bij de Papiermolen worden de volgende aspecten vaak genoemd:

- Betere horeca gelegenheid, dat wil zeggen een beter aanbod en ruimere openingstijden.
- Gratis kluisjes, zoals ook in de andere zwembaden.
- Gratis parkeren voor bezoekers van de Papiermolen.
- Betere douches; grotere ruimte, meer druk op de straal, langer aan blijven.
- Zwembaden voorzien van lijnen voor baantjes zwemmen.
- Een extra glijbaan voor kinderen/jongeren
- Meer toezicht.

Een compleet overzicht van de antwoorden gegeven op deze vraag is te vinden in bijlage 2.

H. Algemene gegevens

29. Wat is uw leeftijd?

Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
< 25	39	9,4	21	10,0	32	10,6
25 - 35	82	19,9	28	13,4	63	20,8
36 - 45	108	26,2	48	23,0	83	27,4
46 - 55	60	14,5	44	21,1	67	22,1
56 - 65	61	14,8	27	12,9	40	13,2
> 65	63	15,3	41	19,6	18	5,9
Totaal	413	100,0	209	100,0	303	100,0
Gemiddelde		45,7		47,7		42,8

De gemiddelde leeftijd van de respondenten van de Parrel is 46 jaar. De respondenten van het Helperbad waren gemiddeld iets ouder, namelijk 48. De respondenten van de Papiermolen hadden een gemiddelde leeftijd van 43 jaar.

30. Wat is uw geslacht?

Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Man	109	26,2	78	37,1	110	36,3
Vrouw	307	73,8	132	62,9	193	63,7
Totaal	416	100,0	210	100,0	303	100,0

Het grootste deel van de respondenten is vrouw. Bij de Parrel is 74% van de respondenten vrouw. Bij het Helperbad is dit 63% en bij de Papiermolen 64%.

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

Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Lagere school, basisonderwijs	20	5,0	3	1,6	4	1,3
Lager beroepsonderwijs, huishoudschool, leao	37	9,2	11	5,7	15	5,0
Middelbaar onderwijs (mavo, havo, vwo)	56	13,9	28	14,6	44	14,7
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	83	20,5	22	11,5	43	14,3
Hbo, universiteit	197	48,8	126	65,6	192	64,0
Anders, namelijk	11	2,7	2	1,0	2	0,7
Totaal	404	100,0	192	100,0	300	100,0

De meeste respondenten hebben een HBO of universitaire opleiding. De antwoorden gegeven bij 'anders namelijk' zijn te vinden in bijlage 2.

32. Wat is uw werksituatie?

Tabel - Werksituatie						
Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ik verricht betaald arbeid	220	53,5	104	54,5	204	68,0
Ik ben arbeidsongeschikt	12	2,9	2	1,0	4	1,3
Ik heb momenteel geen werk	13	3,2	4	2,1	15	5,0
Ik ben gepensioneerd	68	16,5	39	20,4	28	9,3
Ik ben huisman / huisvrouw	47	11,4	16	8,4	14	4,7
Ik ben student	26	6,3	12	6,3	16	5,3
Ik ben scholier	9	2,2	8	4,2	13	4,3
Anders, namelijk	16	3,9	6	3,1	6	2,0
Totaal	411	100,0	191	100,0	300	100,0

Meer dan de helft van de respondenten verricht betaalde arbeid. Daarnaast is een aanzienlijk deel gepensioneerd of huisman / huisvrouw.

33. Wat is uw gezinssituatie?

Tabel - Werksituatie						
Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Thuiswonend	18	4,4	15	7,8	20	6,7
Alleenstaand zonder kinderen	114	27,9	58	30,2	84	28,2
Alleenstaand met kinderen	33	8,1	10	5,2	17	5,7
Samenwonend/getrouwd zonder kinderen	114	27,9	50	26,0	78	26,2
Samenwonend/getrouwd met kinderen	130	31,8	59	30,7	99	33,2
Totaal	409	100,0	192	100,0	298	100,0

Eenderde van de respondenten is samenwonend of getrouwd met kinderen.

Van de bezoekers van de Parrel is 28% alleenstaand zonder kinderen of samenwonend / getrouwd zonder kinderen.

30% van bezoekers van het Helperbad is alleenstaand zonder kinderen, 26% is samenwonend / getrouwd zonder kinderen.

Ongeveer 28% van de bezoekers van de Papiermolen is alleenstaand zonder kinderen, 26% is samenwonend / getrouwd zonder kinderen.

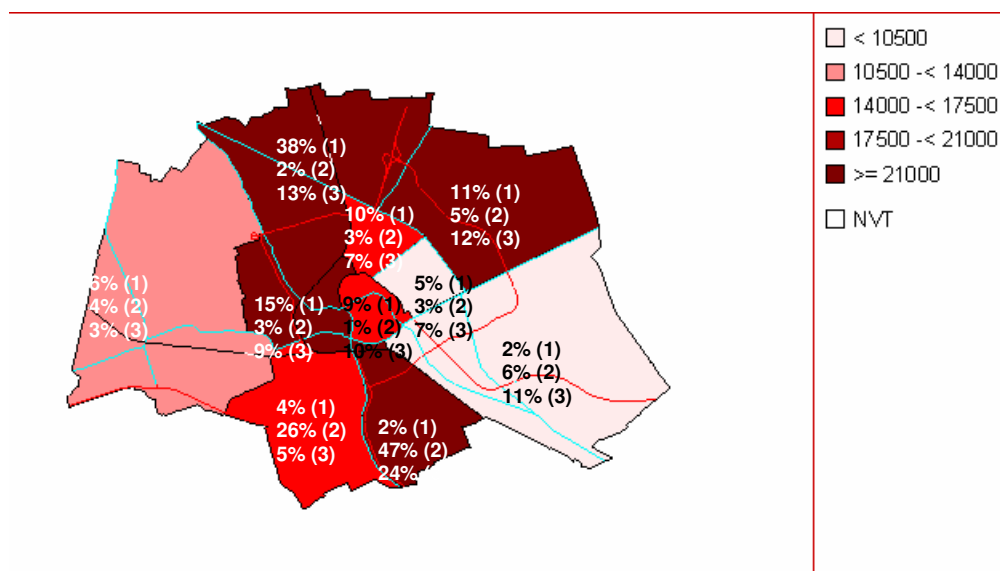
34. Uit welke cijfers bestaat uw postcode?

De meeste bezoekers van de Parrel zijn afkomstig uit de stadsdelen Paddepoel, Selwerd, Vinkhuizen en de Oranjobuurt. De respondenten van het Helperbad komen voornamelijk uit de wijken Coendersborg, De Wijert, Corpus den Hoorn en Stadspark. De bezoekers van de Papiermolen komen het meest uit de stadsdelen Hereweg, De Wijert, Stadskern Zuid en Oosterpark. In onderstaande tabel is een overzicht te vinden van de stadsdelen waaruit de bezoekers van de drie zwembaden afkomstig zijn. Het percentage is gebaseerd op alle bezoekers uit de stad Groningen. De stad is hierbij opgedeeld in tien wijken.

Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Binnenstad	32	8,6	2	1,4	28	10,1
Herewegwijk en Helpman	7	1,9	69	46,9	67	24,3
Hoogkerk	22	5,9	6	4,1	8	2,9
Korrewegwijk	37	9,9	4	2,7	18	6,5
Noorddijk	40	10,7	7	4,8	33	12,0
Oosterparkwijk	17	4,6	5	3,4	18	6,5
Oosterpoortwijk	6	1,6	9	6,1	30	10,9
Oranjewijk	141	37,8	3	2,0	37	13,4
Schilders- en zeeheldenwijk	57	15,3	4	2,7	24	8,7
Stadsparkwijk	14	3,8	38	25,9	13	4,7
Totaal	373	100,0	147	100,0	276	100,0

Hieronder zijn de percentages visueel weergegeven. Het nummer achter het percentage staat voor één van de zwembaden (1 = de Parrel, 2 = het Helperbad, 3 = de Papiermolen).

Bron van de kaart: gemeente Groningen (swing online: www.buurtmonitor.nl)



Een compleet overzicht van alle postcodes is te vinden in bijlage 2.

35. Wat is uw woonplaats?

Antwoord	De Parrel		Het Helperbad		De Papiermolen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Groningen	324	87,8	122	77,2	276	90,5
Buiten stad Groningen	45	12,2	36	22,8	29	9,5
Totaal	369	100,0	158	100,0	305	100,0

Een overzicht van alle plaatsen buiten Groningen is te vinden in bijlage 2. 88% van de respondenten van de Parrel komen uit de stad Groningen, bij het Helperbad is dat 77% en bij de Papiermolen 91%.

Hoofdstuk 4. Diepte-interviews

Om verdieping van de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek te krijgen, zijn per zwembad vijf bezoekers geïnterviewd. Deze bezoekers zijn geselecteerd uit de groep respondenten die hebben meegewerkt aan het kwantitatieve onderzoek. Deze respondenten is o.a. gevraagd wat zij het meest positief en het meest negatief vinden aan het zwembad en wat zij missen in het zwembad. Verder zijn alle aspecten die in het kwantitatieve onderzoek naar voren kwamen besproken. Hieruit vormen we een algemeen beeld van de zwembaden.

Welke aspecten worden als meest positief gezien?

De respondenten van de zwembaden de Parrel en het Helperbad zijn vooral positief over de zwembaden met betrekking tot de afstand tot de eigen woning (dichtbij), de kleinschaligheid, de gemoedelijkheid en de sfeer (vooral kunnen zwemmen met leeftijdsgenoten).

De geïnterviewde bezoekers van de Papiermolen zijn zeer te spreken over dit openlucht zwembad. Het zwemmen in de openlucht vindt men toch de mooiste manier van zwemmen (frisse lucht, ruimte, geen overbodige geluiden). De Papiermolen wordt door één respondent het mooiste bad van Europa genoemd, een ander vindt het zeker één van de mooiste van Nederland. Naast het openlucht aspect vindt men de grootte van het bad (50-meter) en de ruime openingstijden zeer positief. Alle geïnterviewden zouden het hele jaar door gebruik willen maken van de Papiermolen wanneer dat mogelijk was (in elke weertype).

Welke aspecten worden als meest negatief gezien?

De negatieve aspecten die spontaan genoemd worden verschillen per zwembad. Bij de Parrel noemt men bijvoorbeeld de slechte bereikbaarheid van de tribune voor minder validen, te lage watertemperatuur, kleine pashokken, houding personeel en kledingkastjes en hygiëne in het waterbassin.

Bij het Helperbad geven een aantal geïnterviewden aan dat men de houding van het personeel niet altijd klantvriendelijk vindt. Het personeel houdt zich te strak aan regels wat door een geïnterviewde als “ambtenarij” wordt gezien. Ook de niet klantvriendelijke houding van badpersoneel naar aanleiding van opmerkingen van bezoekers wordt als vervelend ervaren. Andere aspecten die door geïnterviewden als negatief worden ervaren zijn: het parkeerprobleem (zowel met auto als fiets), de beperkte openingstijden van de balie en de verdeling van de baden onder recreatieve zwemmers en “clubzwemmers”.

Bij de Papiermolen waren de respondenten unaniem negatief over de douches. De douches werken extreem kort. Men begrijpt dat men aan waterbesparing moet doen, maar op deze manier werkt dat bij iedereen ergernis in de hand.

Wat mist men?

Qua zwemvoorzieningen missen de geïnterviewden niets bij de drie zwembaden. De zwembaden voorzien in de sportieve behoefte van de geïnterviewden. Wel missen de respondenten van het Helperbad en de Parrel een zomeropening. Op dit moment zijn beide zwembaden gesloten tijdens de zomervakantie. Er dient dan uitgeweken te worden naar Kardinge of de Papiermolen. Echter voor veel geïnterviewden zijn dit geen alternatieven. Kardinge wordt als te massaal gezien en de Papiermolen is geen optie omdat het hier een openluchtzwembad betreft (koude omgevingstemperatuur en watertemperatuur is te laag). Daarom geeft een aantal geïnterviewden van het Helperbad aan uit te willen wijken naar een zwembad van een hotel in het Hoornsemeer. Dit zwembad lijkt de voorkeur te hebben om de ligging (dichterbij huis) en de lage toegangsprijs. Een mogelijke concurrent van het Helperbad dus.

Verder geeft één geïnterviewde aan het niet rechtvaardig te vinden dat men bij de zomersluiting van het Helperbad en de Parrel gebruik moet maken van het zwembad in Kardingte tegen het hoge tarief van Kardingte.

Ook kan bij beide zwembaden iets gedaan worden aan de entourage van de zwembaden. Vooral het Helperbad heeft qua gebouw wel een goede uitstraling maar wordt ook als verpauperd gezien. Dit laatste geldt ook voor de Parrel. Eén persoon gaf aan in de Parrel een toilet voor minder validen te missen, dit kan namelijk voor minder validen een reden zijn dit zwembad niet (meer) te bezoeken.

Het Helperbad zou zich veel meer op de jeugd in de buurt kunnen richten. Het Helperbad organiseert zo nu en dan activiteiten voor de jongere jeugd, dit wordt als zeer positief ervaren. Een aantal geïnterviewden ervaren dit als zeer positief, maar men vindt ook dat het Helperbad hier meer mee kan doen. Bijvoorbeeld door middel van het aanbieden van arrangementen, meer gebruik maken van horecafaciliteiten (ook bij diploma uitreikingen) en het organiseren van activiteiten voor de oudere jeugd. Probeer klantgericht te opereren, biedt service en speel in op behoeften van klanten.

Balie

Hoewel dit aspect spontaan niet direct genoemd wordt, is de beperkte bezetting van de balie toch een aspect die vooral de bezoekers van het Helperbad belangrijk vinden. Daarbij gaat het om twee functies die de balie vervult. De functionele functie en de persoonlijke functie. Met functioneel bedoelen we het kunnen kopen van kaartjes. Momenteel kunnen losse kaartjes gekocht worden uit automaten, echter het opladen van meerbaden kaarten (de “bandjes”) dient wel via de balie te gebeuren. Wegens de beperkte openingstijden is dit niet altijd mogelijk. Volgens het merendeel van de geïnterviewden zou dat opladen wel elk moment van de dag mogelijk moeten zijn. De persoonlijke functie van de balie houdt het persoonlijke contact en binding met het zwembad (en haar personeel) in. Door de beperkte opening van de balie voelen de bezoekers van het zwembad steeds minder binding met het zwembad.

Toegangssysteem

Niet alle geïnterviewden van het Helperbad zijn helemaal tevreden met het nieuwe toegangssysteem. Zo vindt men het vooral niet (klant-)vriendelijk voor groepen en kinderen. Leden van clubs dienen zich afzonderlijk in te schrijven bij het zwembad, terwijl men binding heeft met een club en niet met het zwembad. Tevens moet men lang wachten om het systeem te activeren. Kinderen lopen er tegen aan en bezeren zich.

Klachtenafhandeling

Het beeld komt naar voren dat wanneer bezoekers klagen bij personeel van het Helperbad of de Parrel dit vaak geen positieve uitwerking heeft. Men reageert vaak defensief op klachten of neemt een negatieve houding aan na het uitten van een klacht. Geïnterviewden die wel eens personeel hebben aangesproken over bijvoorbeeld de temperatuur van het zwembad of de houding van instructeurs bij het schoolzwemmen hebben het idee dat zij niet serieus worden genomen. Men ontvangt geen feedback of men krijgt het gevoel dat men “niet moet zeuren”.

Eén geïnterviewde heeft vaker een officiële klacht ingediend en vindt dat de gemeente hier niet adequaat op gereageerd heeft. Een klacht ging over de beperkte openingstijden van de balie, hoewel de openingstijden iets verruimd zijn (na tussenkomst van de Ombudsman), is volgens de geïnterviewde de klacht niet naar tevredenheid opgelost.

Prijs

De prijs wordt vooral door de frequente zwemmers (minstens 1 keer in de week) van het Helperbad en de Parrel als zeer hoog ervaren. Voor veel mensen zou dit een reden kunnen zijn om niet te gaan zwemmen. Vanwege de hoge prijs heeft men behoefte aan een abonnement, men verwacht daardoor over het jaar gezien goedkoper uit te zijn. De geïnterviewden van de Papiermolen zijn dan ook zeer te spreken over het abonnement bij de Papiermolen, allen maken daar dan ook gebruik van.

Er wordt de suggestie gedaan het abonnement van de Papiermolen uit te breiden/te verlengen zodat men een heel jaar gebruik kan maken van meerdere zwembaden. Dit zou ook leegstand van zowel de Papiermolen als de overdekte zwembaden kunnen tegengaan. Bij mooi weer kunnen mensen gebruik maken van de Papiermolen, bij slecht weer één van de overdekte baden.

Verder vindt men vooral bij het Helperbad de prijs/kwaliteit verhouding niet goed: men kan per keer slechts beperkt gebruik maken van het zwembad (“de prijs is veel te hoog voor slechts een half uur zwemmen”). Een optie zou kunnen zijn een kaartje voor een hele dag geldig te maken, ook wanneer men het zwembad heeft verlaten en later op de dag weer gaat zwemmen. Vooral voor gezinnen met kinderen zou dit tot een betere prijs/kwaliteit verhouding kunnen leiden.

Over het algemeen geeft men aan te verwachten dat de gemeente toch al geld moet toeleggen op de zwembaden. Wanneer de toegangsprijs daalt, verwacht men meer bezoekers.

Algemeen beeld

De Parrel

De Parrel is vooral een zwembad om baantjes te trekken en met je gezondheid/fitheid bezig te zijn. Ook is het een zwembad voor gezinnen met jonge kinderen, maar door de beperkte openingstijden (bijvoorbeeld op zaterdag 1 uur) is het geen zwembad voor een gezellig dagje uit.

Het Helperbad

Ook het Helperbad is vooral een zwembad om baantjes te trekken. Het zwembad zelf wordt niet als gezellig ervaren, hoewel er wel wat van te maken is. Wel wordt de kleinschaligheid als positief (knus) ervaren en vinden de frequente zwemmers het belangrijk mensen te ontmoeten. Naar het Helperbad gaat men omdat men bezig wil zijn met hun gezondheid en fitheid. Het Helperbad biedt al leuke activiteiten op woensdagmiddag. Hier zou meer aandacht aan gegeven kunnen worden. Bijvoorbeeld publiciteit in de wijk etc. om zo meer belangstellenden te trekken. Belangrijk bij deze activiteiten is betrokkenheid en enthousiasme van het personeel.

De Papiermolen

Net als de andere zwembaden wordt dit zwembad door de geïnterviewden gebruikt als een zwembad om baantjes te trekken en bezig te zijn met de gezondheid en fitheid. Door het openlucht aspect ziet men dit zwembad wel als “bijzonder”. Het zwemmen in de openlucht geeft een extra dimensie aan het zwemmen. Eén respondent verwoorde het als: “een dagje vakantie”. Het wordt gezien als een zwembad voor iedereen, waar je de hele dag kunt vertoeven, van jong tot oud.

Men mist de faciliteiten voor kinderen niet bij de Parrel en het Helperbad. Wanneer bezoekers van beide zwembaden een gezellig dagje uit willen of willen zwemmen met oudere kinderen, kijkt een aantal geïnterviewden uit naar Kardingse. Dit zwembad heeft meer faciliteiten gericht

op kinderen. Het zwembad in Kardinge wordt wel als anders ervaren. Men merkt op dat er een andere doelgroep komt en men heeft negatieve ervaringen met de hygiëne bij Kardinge. Daarnaast wijkt de groep geïnterviewden met kleine kinderen uit naar zwembaden in de regio (b.v. Zuidlaren, Nooitgedacht). Belangrijk voor hen is de overzichtelijkheid van het zwembad en het aanbod gericht op (kleine) kinderen. Deze groep ziet Kardinge niet als positieve optie. Deze wordt als te groot en te onoverzichtelijk ervaren.

Ook wordt de suggestie gegeven meer gebruik te maken van de jeugd die al aanwezig is in het zwembad voor bijvoorbeeld zwemles of schoolzwemmen. Maak iets bijzonders van diploma-uitreikingen e.d. Verder houdt de overheid campagne tegen overgewicht en promoot bewegen. De gemeente zou de zwembaden hierbij kunnen betrekken door het zwemmen als een gemakkelijke manier van bewegen te promoten en de zwembaden als aanvulling op de gemeentelijke sportaccommodaties te zien.

Hoofdstuk 5. Samenvatting en conclusies

In de periode februari tot september 2007 heeft HanzeConnect een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij de gemeentelijke zwembaden het Helperbad, de Parrel en de Papiermolen. Dit onderzoek is uitgevoerd in navolging van het klanttevredenheidsonderzoek in sportcentrum Karding (nulmeting in 2002 en vervolgmeting in 2004).

Het hoofddoel van het onderzoek is het in beeld brengen van de klanttevredenheid van de bezoekers van de zwembaden het Helperbad, de Parrel en de Papiermolen over een aantal hoofdpunten van de dienstverlening. Naast het in beeld brengen van de tevredenheid over de dienstverlening van de zwembaden op zich, heeft het onderzoek tot doel een vergelijking met de drie zwembaden en het zwembad Karding te maken.

Algemene tevredenheid

De algemene tevredenheid van de drie gemeentelijke zwembaden is goed. De twee overdekte zwembaden de Parrel en het Helperbad scoren een voldoende. Het openluchtwembad de Papiermolen een ruime voldoende. Ter vergelijking is in onderstaande tabel het rapportcijfer opgenomen dat respondenten in het onderzoek uit 2004 aan het zwembad in Karding gaven.

	n	Gem. cijfer	% Zeer goed (8,0 >)	% onvoldoendes
De Parrel	397	7,1	31,5	3,5
Het Helperbad	210	7,0	26,7	6,7
De Papiermolen	301	7,7	62,1	0,3
Karding 2004	302	6,9	23,2	7,0

Bezoekerskenmerken

Alle zwembaden hebben een grote groep frequente bezoekers. Het percentage respondenten dat het zwembad frequent bezoekt (minstens één keer in de week) ligt bij de Parrel rond de 80%, bij het Helperbad rond de 90% en bij de Papiermolen rond de 70%. De Parrel en het Helperbad hebben vooral een “buurtfunctie”, de grootste groep bezoekers komt uit de omgeving.

Qua toegangskaartjes maakt men bij de Parrel evenveel gebruik van de losse kaartverkoop als het kopen van een 12-badenkaart. Bij het Helperbad constateren we een opvallend verschil in de verkoop van losse kaarten en de 12-badenkaart. Daar ligt het percentage losse kaartjes verkoop veel lager. De meeste bezoekers van de Papiermolen maken gebruik van een persoons- of gezins-abonnement. Tevens heeft de losse kaart verkoop een groot aandeel.

Van de Parrel en het Helperbad wordt verder veel gebruik gemaakt door leden van (zwem)-verenigingen.

Algemeen beeld

De Parrel en het Helperbad worden vooral gezien als zwembaden waar je alleen heen gaat om te zwemmen, om baantjes te trekken en vooral om bezig te zijn met de gezondheid en fitheid. De beide overdekte zwembaden worden niet gezien als een geschikt zwembad voor een gezellig dagje uit. We zien dat vooral het Helperbad minder dan de andere zwembaden scoort op “niet alleen heen om te zwemmen”, “meestal met gezin of vrienden”, “om plezier te maken”, “gezellig dagje uit” en “diverse mogelijkheden om te recreëren”.

Ook de Papiermolen wordt bezocht om bezig te zijn met de gezondheid en fitheid, hoewel dit aspect wel sterker naar voren komt bij de overdekte baden. Maar de Papiermolen wordt ook gezien als een zwembad om heen te gaan om plezier te maken en als een zwembad dat diverse

mogelijkheden tot recreëren biedt. De Papiermolen wordt minder dan de andere baden gezien als een zwembad vooral om baantjes te trekken. Het specifieke karakter van het zwembad, het zwemmen in de openlucht, maakt dit zwembad uniek.

Algemene tevredenheid

Over het algemeen is men (bij alle zwembaden) positief over de medewerkers van het zwembad en voldoen de zwembaden aan de recreatieve en sportieve behoeften van de respondenten. De bezoekers van de Papiermolen zijn het meest tevreden met het zwembad. De zwembaden de Parrel en het Helperbad worden niet echt als gezellig ervaren en ook weet men vaak niet waar men eerste hulp zou kunnen krijgen. De kleedruimten bij de Parrel voldoen minder vaak aan de eisen van de bezoekers dan bij de andere zwembaden.

Hoewel de bezoekers van de Parrel vaker behoefte hebben aan een gezins- of privé-abonnement dan bezoekers van het Helperbad, staat de gemiddelde bezoeker van de overdekte zwembaden neutraal tegenover een dergelijk abonnement. Tijdens de interviews wordt door de frequente bezoekers wel aangegeven behoefte te hebben aan een abonnement. Men verwacht dat de entreeprijs per keer daarmee aanzienlijk zal dalen en men als gevolg daarvan meer gebruik van het zwembad zou maken.

Tenslotte vindt men bij alle zwembaden de watertemperatuur eerder aan de lage dan aan de hoge kant, de prijs vrij hoog en het activiteiten-/ evenementenaanbod vrij klein tot goed.

Aan de hand van een prioriteitenmatrix hebben we gekeken welke aspecten belangrijke sterke punten zijn, welke belangrijke verbeterpunten en welke belangrijke aandachtspunten.

Belangrijke sterke punten zijn aspecten die men (zeer) belangrijk vindt en waar men ook tevreden over is. De kwaliteit van deze aspecten dienen vooral te worden bewaakt.

Belangrijke verbeterpunten zijn aspecten die men (zeer) belangrijk vindt, maar waar men niet tevreden over is. Deze verbeterpunten zouden de hoogste prioriteit in het beleid moeten krijgen.

Belangrijke aandachtspunten zijn aspecten die in het zogenaamde neutrale gebied liggen. Deze aspecten vindt men enigszins belangrijk en is men niet echt tevreden over. Er dient te worden opgelet dat deze aspecten niet verder naar links schuiven.

Uit de prioriteitenmatrix komen de volgende belangrijke sterke punten en aandachtspunten naar voren:

Belangrijke sterke punten:

De Parrel: voldoen aan de sportieve behoeften.

Het Helperbad: vriendelijkheid van de medewerkers en voldoen aan de sportieve behoeften.

De Papiermolen: voldoen aan de sportieve behoeften, openingstijden en goede toezicht van de zwembadmedewerkers.

Belangrijke verbeterpunten:

Op dit moment zijn er geen aspecten die de hoogste prioriteit in het beleid moeten krijgen.

Belangrijke aandachtspunten:

De Parrel: hygiëne, kleedruimten, openingstijden, watertemperatuur en entreeprijs.

Het Helperbad: gezelligheid, hygiëne, kleedruimten, openingstijden en watertemperatuur.

De Papiermolen: hygiëne, kleedruimten, watertemperatuur en entreeprijs.

Dit beeld komt overeen met het beeld dat naar voren komt bij de interviews. Wat niet naar voren komt in het kwantitatieve onderzoek maar wel bij de interviews is een slechte score van de klantvriendelijkheid van medewerkers van het Helperbad en de Parrel.

Tijdens de interviews komt ook nog het aspect van de “kleine kwaliteit” naar voren. Aspecten als hygiëne van toiletten, kleedruimten, douches en waterbassin en staat van onderhoud van het zwembad worden door alle respondenten genoemd als aspecten waar voldoende aandacht aan gegeven dient te worden. Ook ontstaan er door de beperkte openingstijden van de overdekte zwembaden piekmomenten. Deze momenten worden als te druk ervaren om plezierig op eigen tempo baantjes te kunnen zwemmen. Daarbij vraagt men aandacht voor de verschillende manieren waarop het zwemmen wordt beoefend. Het creëren van verschillende mogelijkheden voor “snelle” en “minder snelle” zwemmers wordt als aandachtspunt genoemd. De genoemde aspecten komen ook naar voren in de opmerkingen van de respondenten van het schriftelijke onderzoek.

Bereikbaarheid

De respondenten zijn tevreden over de bereikbaarheid van de zwembaden. In het algemeen zijn de bezoekers van de Parrel het meest tevreden.

De grootste groep bezoekers van de zwembaden gebruiken de fiets wel eens als vervoermiddel naar het zwembad. Bij de overdekte baden is dit percentage lager dan bij de Papiermolen. Bij de Parrel en het Helperbad ligt dit rond de 60%, bij de Papiermolen rond de 80%. Men is tevreden over de parkeergelegenheid voor de fiets. Bij de Papiermolen is men hierover het meest tevreden.

Daarnaast wordt ook de auto vaak gebruikt. Het Helperbad kent het hoogste percentage autogebruikers; 42%. Bij de Parrel gebruikt 37% de auto wel eens om naar het zwembad te gaan, bij de Papiermolen 25%. Over de parkeergelegenheid voor de auto is men het meest tevreden bij de Parrel. Bij het Helperbad is men hierover het meest ontevreden. Ook bij de Papiermolen zien we een grote groep bezoekers die ontevreden zijn met de parkeergelegenheid voor de auto.

Balie en ontvangstruimte

Belangrijke sterke punten:

De Parrel: snel geholpen worden wanneer men aan de beurt is, vriendelijkheid baliemedewerkers en kennis van zaken beantwoorden van vragen door de baliemedewerkers.

Het Helperbad: snel geholpen worden wanneer men aan de beurt is.

De Papiermolen: snel geholpen worden wanneer men aan de beurt is, vriendelijkheid baliemedewerkers en met kennis van zaken beantwoorden van vragen door de baliemedewerkers.

Belangrijke verbeterpunten:

De Parrel: wachttijden bij de balie en aanwezigheid baliemedewerkers.

Het Helperbad: ontvangstruimte en aanwezigheid baliemedewerkers.

De Papiermolen: ontvangstruimte.

Belangrijke aandachtspunten:

Het Helperbad: met kennis van zaken beantwoorden van vragen door de baliemedewerkers.

De Papiermolen: wachttijden bij de balie.

Ook tijdens de interviews kwam vooral de bezetting van de balie bij de Parrel en (vooral bij) het Helperbad als verbeterpunt naar voren. De aanwezigheid van de baliemedewerkers wordt als belangrijk onderdeel van klantvriendelijkheid gezien. Een te strakke hantering van de openingstijden (of zelfs te laat openen van de balie) door baliemedewerkers wordt vaak als ergernis gezien.

Informatievoorziening

Over het algemeen is men tevreden over de informatievoorziening in de zwembaden. De bezoekers van het Helperbad zijn wel iets minder positief dan de andere bezoekers. Bij de Parrel en het Helperbad zijn folders en brochures de belangrijkste informatiebronnen. Bezoekers van de Papiermolen verkrijgen voornamelijk informatie via de Gezinsbode. Verder wordt er door ongeveer de helft van de respondenten gebruik gemaakt van internet. Ook verkrijgt een grote groep respondenten informatie via de medewerkers van de Parrel en het Helperbad. De bezoekers van de Papiermolen vergaren minder informatie via de medewerkers. Familie en vrienden is voor hen wel een belangrijke informatiebron.

Desgevraagd geeft tussen de 40% en 45% van de respondenten aan wel geïnteresseerd te zijn in een elektronische nieuwsbrief.

Een kleine groep (gemiddeld 15%) zegt de internetsite van de zwembad te kennen. Het aantal bezoekers dat de internetsite wel eens bezocht heeft is hoger. Voor het Helperbad ligt het bezoek van de site wel lager dan voor de andere zwembaden (32%, bij de bezoekers van de Parrel en de Papiermolen ligt dit tussen de 43% en 48%). Ook zijn de bezoekers van het Helperbad minder tevreden met de internetsite. De website van het Helperbad voldeed bij 73% van de respondenten aan de verwachting. Dit percentage ligt bij de andere zwembaden aanzienlijk hoger (95%). Als reden gaf men vaak aan dat men de gezochte informatie niet kon vinden of dat de informatie erg algemeen was.

Men bezoekt de internetsite voornamelijk voor informatie over openingstijden en in mindere mate voor informatie over tarieven. Het percentage dat de site gebruikt om zich in te schrijven voor cursussen is bij het Helperbad iets hoger dan bij de Parrel (20% ten opzichte van 12%).

Telefonisch contact en klachtenafhandeling

Ruim de helft van de bezoekers van de Parrel en het Helperbad en eenderde van de Papiermolen heeft wel eens gebeld met het zwembad. In de meeste gevallen ging dit om informatie over openingstijden. In mindere mate om informatie over tarieven of het inschrijven voor cursussen. Bij alle zwembaden is men tevreden met de kennis die medewerkers hadden bij het telefonische contact. Over de telefonische bereikbaarheid zijn de bezoekers van de Papiermolen meer tevreden dan de bezoekers van de Parrel en het Helperbad.

Het Helperbad heeft de grootste groep respondenten die wel eens geklaagd heeft (28%). Bij de Parrel heeft 20% wel eens geklaagd, bij de Papiermolen 10%. Bij alle zwembaden ligt het percentage respondenten dat wel problemen ervaart maar dit geen klacht waard vinden rond de 15%. Ook heeft elke zwembad een groep respondenten (4% - 7%) die wel zou willen klagen, maar niet weten waar men een klacht kan indienen. Respondenten van de Papiermolen geven het vaakst aan dat het niet duidelijk is waar men met een eventuele klacht terecht kan. Over de klachtenafhandeling zijn de respondenten die wel eens geklaagd hebben niet tevreden. Dit geldt vooral voor het Helperbad, daar zijn de respondenten die wel eens geklaagd hebben (nog) minder tevreden met de oplossing die geboden is dan bij de Parrel en de Papiermolen.

Horeca

De respondenten van de Parrel en de Papiermolen zijn positief over de huidige opzet, vriendelijkheid van de medewerkers en de keuze die het restaurant biedt. Bij de Parrel vindt men het restaurant over het algemeen gezellig, bij de Papiermolen niet. Verder is men niet tevreden (vooral de Papiermolen bezoekers) met de openingstijden van het restaurant. Gemiddeld krijgen de restaurants een 6,9 (de Parrel) en een 6,7 (de Papiermolen).

Conclusies

De zwembaden voldoen goed aan de sportieve en recreatieve behoeften van de bezoekers. Hoewel de bezoekers op dit vlak geen voorzieningen missen zijn er wel een aantal aspecten die aandacht vereisen. Voor het Helperbad (en in mindere mate voor de Parrel) is dat vooral de bezetting van de balie. Persoonlijk contact wordt vaak als belangrijk ervaren. Tevens hebben beide overdekte zwembaden te maken met beperkte openingstijden. Bij het Helperbad verdient vooral de prijs-kwaliteitverhouding aandacht. De entreprijs is relatief gezien hoog doordat men vaak “slechts” een half uur tot maximaal een uur gebruik kan maken van het zwembad. Denk daarbij ook aan de buurtfunctie die het zwembad kan vervullen! Voor de Parrel geldt dat door de beperkte openingstijden vaak piekmomenten ontstaan. Deze piekmomenten kunnen tot een lagere tevredenheid leiden.

De Papiermolen wordt door het openlucht karakter als uniek gezien. Wel signaleren we dat dit zwembad, vooral bij “de oudere jeugd”, concurrentie heeft van de plassen en meren van de gemeente Groningen.

In de interviews scoort klantvriendelijkheid slecht bij het Helperbad en de Parrel. Hoewel dit aspect niet slecht scoort in het kwantitatieve onderzoek blijkt dit wel een aandachtspunt.

Bij alle zwembaden dient het aspect van de “kleine kwaliteit” aandacht te krijgen. Aspecten als hygiëne van toiletten, kleedruimten, douches en waterbassin, staat van onderhoud van het zwembad en klantvriendelijkheid worden niet altijd direct genoemd als belangrijke aspecten. Toch worden deze aspecten vaak echt belangrijk wanneer niet voldaan wordt aan bepaalde minimum eisen. Ook deze aspecten verdienen daarom doorgaand aandacht.

Tenslotte zouden de zwembaden in de toekomst een meer aanvullende rol op de gemeentelijke sportaccommodaties kunnen vervullen gezien de toenemende zorg van de overheid op het gebied van gezondheid en overgewicht.

Bijlagen

Bijlage 1 Voorbeeldvragenlijst: vragenlijst onderzoek De Parrel

In deze vragenlijst treft u vragen en stellingen over de dienstverlening van De Parrel aan. Wilt u bij iedere vraag het antwoord aankruisen dat op u van toepassing is?

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

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

U kunt de ingevulde vragenlijst in de daarvoor bestemde postbus in de hal deponeren of retourzenden in de bijgevoegde antwoordenvolp (een postzegel is niet nodig). Wanneer u uw adresgegevens invult ontvangt u van ons een gratis kaartje voor zwemmen of schaatsen in de gemeente. Wij geven u de garantie dat uw vragenlijst volstrekt vertrouwelijk door ons zal worden verwerkt.

A. Bereikbaarheid

1. Welk vervoermiddel gebruikt u doorgaans wanneer u De Parrel bezoekt?

(meerdere antwoorden mogelijk)

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

2. Stellingen

	geheel mee oneens.....			geheel mee eens			geen mening
A. De Parrel is met de auto goed bereikbaar	1	2	3	4	5	6	
B. De Parrel is met het openbaar vervoer goed bereikbaar	1	2	3	4	5	6	
C. De Parrel 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

	geheel mee oneens.....			geheel mee 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 hoef je niet lang op je beurt te wachten	1	2	3	4	5	6	
E. Als je aan de beurt bent, dan word je snel en goed geholpen	1	2	3	4	5	6	
F. De baliemedewerkers staan mij vriendelijk te woord	1	2	3	4	5	6	
G. Als ik vragen heb dan beantwoorden de baliemedewerkers mijn vraag met kennis van zaken	1	2	3	4	5	6	
H. Ik vind dat er voldoende vaak iemand bij de balie aanwezig is	1	2	3	4	5	6	

4. Wilt u van de stellingen 3 A t/m H aangeven welke twee aspecten u het meest belangrijk vindt? (u kunt dit doen door middel van het omcirkelen van de twee stellingnummers)

C. Informatievoorziening

5. Kunt u voor de volgende informatiemiddelen aangeven in hoeverre ze door u gebruikt worden om informatie te krijgen over wat er gebeurt in De Parrel?

	nooit	zelden	soms	vaak	geen mening
A. Redactionele artikelen in de regionale dagbladen (Dagblad v/h Noorden, Groninger Dagblad)	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. De folders en brochures in de ontvangsthal van De Parrel	1	2	3	4	5
I. Via medewerkers van De Parrel zelf	1	2	3	4	5
J. Via familie of vrienden	1	2	3	4	5
K. Via de (zwem)vereniging	1	2	3	4	5
L. Anders, namelijk.....	1	2	3	4	5

6. Wanneer de Parrel een elektronische nieuwsbrief over activiteiten en acties in de Parrel zou verspreiden, zou u daarin geïnteresseerd zijn?

- Ja
 Nee

7. Stellingen

	geheel mee oneens.....			geheel mee eens		geen mening
	1	2	3	4	5	6
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

8. Kent u het adres van de internetpagina van De Parrel?

- Ja, het internetadres is:
- Nee

9. Heeft u de internetsite van De Parrel wel eens bezocht?

- Ja
 Nee (ga verder met vraag 10)

10. Waarom heeft u de internetsite van De Parrel bezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)

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

Anders, namelijk:

11. Heeft het bezoek aan de internetsite van De Parrel aan uw verwachtingen voldaan?

- De internetsite overtrof mijn verwachtingen
 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:

12. Heeft u wel eens gebeld met De Parrel?

- Ja
 Nee (ga verder met onderdeel D)

13. Waarom heeft u gebeld naar De Parrel? (meerdere antwoorden mogelijk)

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

14. Stellingen

	geheel mee oneens.....			geheel mee eens			geen mening
A. De Parrel is telefonisch goed bereikbaar	1	2	3	4	5	6	
B. Als ik specifieke vragen heb, dan word ik met kennis van zaken geholpen	1	2	3	4	5	6	

D. Klachtenafhandeling

15. Heeft u wel eens geklaagd over De Parrel?

- Ja
 Nee, ik heb wel willen klagen maar ik wist niet hoe ik mijn klacht moest indienen
 Nee, ik ervaar wel problemen maar die zijn geen klacht waard
 Nee, ik heb geen klachten
 Anders, namelijk:

16. Stellingen

	geheel mee oneens.....			geheel mee eens			geen mening
A. Het is mij duidelijk waar ik een eventuele klacht zou moeten indienen	1	2	3	4	5	6	
B. Alleen als u wel eens over De Parrel geklaagd heeft: Ik ben tevreden met de oplossing die naar aanleiding van mijn klacht uiteindelijk geboden is	1	2	3	4	5	6	

E. Zwembad

17. A. Hoe vaak bezoekt u het zwembad in De Parrel?

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

18. Ik bezoek het zwembad doorgaans ...

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

19. 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)

20. Stellingen	geheel mee			geheel mee			geen mening
	oneens.....			eens			
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	

21. Wilt u van de stellingen zo A t/m O aangeven welke drie aspecten u het meest belangrijk vindt? (u kunt dit doen door middel van het omcirkelen van de drie stellingnummers)

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

F. Horeca

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

ja nee (ga door naar onderdeel G, overig)

24. Stellingen

	geheel mee oneens.....			geheel mee eens		geen mening
A. Het restaurant in zijn huidige opzet is een goede aanvulling op het aanbod van De Parrel	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 biedt voldoende keuze	1	2	3	4	5	6

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

G. Overig

26. De Parrel biedt een aantal extra mogelijkheden, waaronder de hieronder genoemde. Bent u bekend met de volgende onderdelen van de dienstverlening van De Parrel, 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"/>

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

28. Als er volgens u voorzieningen ontbreken in De Parrel, wilt u dan hier omschrijven welke voorzieningen volgens u ontbreken?

.....

.....

.....

H. Algemene vragen

29. Wat is uw leeftijd? jaar

30. Wat is uw geslacht? Man Vrouw

31. 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.....

32. Wat is uw werksituatie?

- ik verricht betaald arbeid
- ik ben arbeidsongeschikt
- ik heb momenteel geen werk
- ik ben gepensioneerd
- ik ben huisman / huisvrouw
- ik ben student
- ik ben scholier
- anders, namelijk

33. Wat is uw gezinssituatie?

- thuiswonend
- alleenstaand zonder kinderen
- alleenstaand met kinderen
- samenwonend/getrouwd zonder kinderen
- samenwonend/getrouwd met kinderen

34. Uit welke cijfers bestaat uw postcode? □ □ □ □

35. Wat is uw woonplaats?

36. In het kader van dit onderzoek zullen we een aantal klanten van De Parrel 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 De Parrel een gratis toegangkaartje voor 1 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 De Parrel.

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

1. Welk vervoermiddel gebruikt u doorgaans wanneer u het zwembad bezoekt? Anders, namelijk:

Parrel

- Brommer 3x.
- Deeltaxi 3x
- Auto alleen als het slecht weer is.
- Bromfiets.
- Scooter.
- Scoot mobiel.
- Taxi.

Helperbad

- Lift met andermans auto mee.
- Wordt opgehaald.

Papiermolen

- Motor 2x

5. Kunt u voor de volgende informatiemiddelen aangeven in hoeverre ze door u gebruikt worden om informatie te krijgen over wat er gebeurd in het zwembad? Anders, namelijk:

Parrel

- Folder van de Parrel.
- Uitdraai ado-uren overzicht.
- Vragen personeel.

Helperbad

- Balie.
- Door de badmeester.
- Helperbel.

Papiermolen

- Brief/post/brochure van de gemeente thuisgestuurd. 3x
- Bibliotheek.
- Briefjes bij ingang opgeplakt.
- De Parrel.
- Helperzwembad.
- Houten uithangborden bij het zwembad.
- Medewerker Karding.
- School kids.
- Sportcentrum Karding.
- Stadjerspas.
- Via folder in helperbad.
- [Www.trivia.nl](http://www.trivia.nl)

**8. Kent u het adres van de internetpagina van het zwembad?
ja, namelijk:**

Parrel

- Www.deparrel.nl. 27x
- Via Google. 15x
- Via www.groningen.nl. 10x
- Www.kardinge.nl. 3x
- Www.parrel.nl. 2x
- Ik weet hem niet uit mijn hoofd. 2x
- Via de site van de gemeente. 2x
- Via www.gemeentegroningen.nl. 2x
- De Parrel.
- Groningen.
- Groningen.nl.
- Ik zoek via mijn favorieten, en weet niet het exacte adres.
- Kan het wel vinden.
- Maar ik kan het vinden via de website van de stad Groningen.
- Via gem. Groningen/zwembaden.
- Via gemeente Groningen afdeling sportzaken.
- Via Google te vinden of via gemeente Groningen.
- Via Groningen web - sport.
- Via zwembaden.nl.
- Www.groningen.nl/functie/pagfunctie.cfm?parameter=382.
- Www.groningen.nl/sport.
- Www.parrel.groningen.nl.

Helperbad

- Google. 5x
- Via www.groningen.nl. 5x
- Www.helperbad.nl. 4x
- Helperbad.nl. 2x
- Via gemeente Groningen. 2x
- Www.helperbad.groningen.nl. 2x
- Gokje: www.helperzwembad.nl.
- Groningen.nl/sport?.
- Niet uit mijn hoofd.
- Via gemeentelijke website.
- Www.groningen.nl.
- Www.groningen.nl/helperbad? Via site Groningen.
- Www.groningen.nl/sport.
- Www.helperbad.nl, toch?

Papiermolen

- Via Google/zoekmachine. 14x
- Www.de-papiermolen.nl. 7x
- Via gemeente Groningen. 5x
- Www.depapiermolen.nl. 5x
- Www.papiermolen.nl. 5x

- (Via) www.groningen.nl 3x
- Www.gemeentegroningen.nl 2x
- Zwembaden 2x
- Gemeente -> zwembaden -> papiermolen
- Portal.groningen.nl
- Portalgroningen.nl
- Via google en gemeente sportrecreatie.
- Www.groningen.nl... Gemeentelijk zwembad > Papiermolen
- Www.groningen.nl/.....
- Www.groningen.nl/functies/pagfuncite.cfm?Parameter=348
- Www.groningen.nl/papiermolen
- Www.groningen.nl/sportenvrijetijd enz.
- Www.papiermolengroningen.nl
- Www.zwembad.depapiermolen.groningen.nl

10. Waarmee heeft u de internetsite van het zwembad bezocht? Anders, namelijk

Parrel

- D.m.v. de zwemvereniging die in de Parrel zwemt.
- Even kijken.
- Foto's van het afzwemmen.
- Ik zwem ook in Karding, neem folders mee.
- Inschrijven e.d.
- Kijken omdat mijn dochtertje via de springplank hier les zou krijgen
- Telefoonnummer.
- Zwemclub de springplank gezocht.
- Zwemles.

Helperbad

- Door deze enquête op zoek gegaan.
- Gewijzigde tijden van de kweekvijver waren niet vermeld.
- Hoe mensen te benaderen daar voor opmerkingen.
- Informatie over mogelijkheden via werk.
- Kijken of je iets door kan geven als je iets kwijt bent.
- Of aquarobics/aquajoggen wel of niet doorgaat in de vakanties. Helaas bestaat daar veel onduidelijkheid over. En helaas gaat het niet door in schoolvakanties, erg jammer!
- Verbouwingen (onderhoud).
- Verjaardagsfeestje.
- Zoon zwemles.
- Zwemtrainingen.

Papiermolen

- Data/informatie voorverkoop. 5x
- Abonnementen.
- Duur van het seizoen.
- Geen internet.
- Het langer open zijn met zeer warme dagen.
- Info over abonnementsprijzen.
- Periode en tijden waarop abonnement in de voorverkoop kan worden afgenomen.

37. Heeft het bezoek aan de internetsite van het zwembad aan uw verwachtingen voldaan? Nee, niet aan mijn verwachtingen voldaan, omdat:

Parrel

- Ik vind de informatie niet volledig. 2x
- Prijsstijging, kaartje stadgers niet goed vindbaar.

Helperbad

- Erg algemeen.
- Ik had meer informatie over de beschikbare baden verwacht: lente, diep/ondiep, plattegrond, kluisjes.
- In het algemeen hekel aan internet.
- Informatie over tijden kloppen niet.
- Moet via gemeente werken.
- Speciale informatie was niet te vinden (dit is lang geleden; 2 jaar).
- Website zag er slecht uit!
- Weet ik niet meer.

Papiermolen

- Er staat niet dat studenten korting hebben!
- Erg moeilijk te vinden.
- Informatie te ver weg (soms incorrect).
- Niet erg logische opbouw.

13. Waarom heeft u gebeld naar het zwembad? Anders, namelijk

Parrel

- Vergeten Spullen. 6x
- Ziekmelding. 4x
- Afmelden voor zwemles. 3x
- Informatie over zwemlessen. 3x
- Abonnement kwijt. 2x
- Vergeten zwemkleding.
- Bijzondere openingstijd, zoals Sinterklaas.
- Iemand van het personeel hebben.
- Ik haat dat bandje.
- Informatie over babyzwemmen.
- Informatie over diplomawemmen.
- Informatie aan badmeester.
- Kinderfeestje.
- Stadgerspas mogelijkheden.
- Vakanties.
- Wanneer er bij de balie iemand aanwezig is.
- Zwemles.
- Zwemtijden.

Helperbad

- Afmelden van een les. 3x
- Iets laten liggen. 3x
- Informatie openingstijden loket. 2x
- Ziekmelding. 2x

- Informatie zwemles. 2x
- Er werd niet opgenomen.
- Informatie over wel/niet doorgaan aquarobic/aquajoggen.
- Informatie over mijn werktijden.
- Informatie seniorenzwemmen.
- Mogelijkheden voor werk.
- Om tijdelijk af te melden.
- Openingstijden.
- Verlengen van elektronische entreeband.

Papiermolen

- Iets verloren/laten liggen 7x
- Gevonden voorwerpen. 3x
- Over voorverkoop abonnement (tijden). 2x
- Info m.b.t. borg ingangspas.
- Info over Abonnementen.
- Reserveren voor school.
- Toegankelijkheid voor rolstoel.
- Verlenging van het zwemseizoen i.v.m. de warme zomers.

15. Heeft u wel eens geklaagd over het zwembad? Anders, namelijk.

Parrel

- Koud water. 4x
- Over de tijden. 2x
- Kledingkasten te klein. 2x
- Aan de badmedewerker gevraagd of de muziek zachter mag.
- De kantine vaker open. Wij zitten er elke vrijdag van 17:30 - 19:00 uur. Koffie kunnen kopen of beter zitten zou dan welkom zijn.
- De temperatuur van het water in de winter is te laag.
- De vloer te glad.
- Er moet iemand bij de kassa zitten.
- Geen zin om te klagen bij dezelfde medewerkers als waar ik moeite mee heb.
- Ik heb wel klachten maar ik heb deze niet ingediend.
- Ja, via het personeel.
- Ja. Het is vies.
- Nee, maar ik wilde dat nog wel doen.
- Niet geklaagd, maar vind de groepen veel te groot dus leren gaat langzamer dan nodig.
- Op de bodem van het diepe gedeelte van het bad ligt vaak veel vuil.
- Personeel / openingstijden 7:00 's ochtends.
- Soms te druk om baantjes te trekken.
- Want ik had er uiteindelijk de te nemen moeite er niet voor over.
- Zou toch afgewezen / goed gepraat worden.

Helperbad

- Had wel willen klagen, maar leek me weinig zin te hebben. 2x
- Ik ben er nog maar 4 keer geweest.
- Ik houd keurig mijn mond.
- In het verleden heb ik wel eens geklaagd over de zwemlessen. Nu zwem ik er zelf en heb geen klachten.
- Ja, ik had klachten m.b.t. Zwemles maar ik had het idee dat klagen zin zou hebben.
- Wel eens het een en ander opgemerkt, bijv. Over koud water bij kweekvijver.

Papiermolen

- De verwarmingsketels gaan wel eens in storing.
- Deze enquête kwam als geroepen.
- Geen tijd gehad voor het indienen van de klacht, heb het maar zo gelaten.
- Ik heb niet echt klachten, wel zou ik aantal zaken anders zien (zie vraag 27).
- Ik heb twijfels of er echt goed toezicht is.
- Ik wil graag elektronische kasten, zoals in Kardinge.
- Niet de moeite genomen om een klacht in te dienen.
- Tot nu toe heb ik nooit een klacht gehad. Nu wel, betreft het parkeren van de auto, dat je nu moet betalen.
- Wel eens een klacht maar geen ingediend.

17b. Ik maak gebruik van:

Parrel

- Zwemvereniging. 23x
- Vereniging / club. 10x
- Abonnement. 9x
- Stadjerspas. 8x
- Los kaartje met stadjerspas. 8x
- Aclo. 7x
- Bedrijven sportpas. 6x
- Dzn zwemclub. 6x
- 12 kaart en 25 kaart. 2x
- Abonnement club. 2x
- Mijn dochter zwemt er. 2x
- Sportpas umcg. 2x
- Zwemclub "springplank". 2x
- Zwemclubbandjes. 2x
- Zwemles. 2x
- Personeelsvereniging umcg. 2x
- Abonnement noc.
- Basispas.
- Jaarkaart.
- Kaartjes via stadjerspas + 4 gratis coupons stadjerspas.
- Les zwemmen ,12 lessen.
- Losse kaart en weekkaart.
- Losse kaartjes + stadjerspas zwemclubabonnement.
- Losse kaartjes en 12 kaart.
- Losse kaartjes en club.
- Losse kaartjes en zwemles kind.

- Maandkaart.
- Maandkaart zwemclub.
- Ocsw-kaart.
- Pasje.
- Sportabonnement.
- Sportpas.
- Stadjespas en aclo kaart.
- Trivia.
- Verenigings abonnement nol.
- Zwemclub dochter, bedrijvenpas.
- Zwemclubbandje en stadjespasbonnen.
- Zwemkaart (mjd) alleen voor vrouwen (4x kaart).
- Zwemles abonnement.
- Zwemles dochter, in 1x betaald.
- Zwemles kinderen.
- Zwemles, sportclub.
- Zwemmen Maatjemeer.

Helperbad

- Via vereniging/club. 36x
- Via zwemvereniging Trivia. 10x
- Ocsw-pas. 3x
- Sportpas. 3x
- Stadjespas. 3x
- Kaartje met stadjespas korting. 2x
- Lidmaatschap. 2x
- Abonnement. 2x
- Sportpas UMCG. 2x
- Transponder. 2x
- Leskaart. 2x
- Polsbandje. 212-kaart en ik ben lid van Trivia.
- Abonnement via werkgever.
- Activiteitenpas ocsw.
- Bedrijven sportpas.
- Chipkaart.
- Club verleent.
- Druppel.
- Een bandje via de aclo.
- Geen.
- Grb.
- Ik geef zwemles/aquarobics.
- Kaart geldig tot 2015.
- Kaart geldig tot nog heel lang.
- Leskaart voor mijn kind.
- Losse kaartjes en ga mee met schoolzwemmen als ouder.
- Niet, mijn kinderen hebben polsbandjes.
- Particuliere zwemles kind.
- School.
- Stadjespas korting + losse kaartjes .

- Zowel losse kaartjes als bedrijvenpas aangekruist.
- Zwemabonnement.
- Zwemtraining.
- Zwemtraining kinderen.

Papiermolen

- Stadjespas (korting). 6x
- OCSW pas. 4x
- Sportpas UMCG 3x
- Bedrijven sportpas. 3x
- Sportpas. 2x
- 65+
- Abonnement
- Bedrijvenpas abonnement.
- En losse kaartjes.
- Zwemvierdaagse knipkaart.

20. Ik bezoek het zwembad doorgaans:

Parrel

- Zwemclub. 22x
- Zwemles. 3x
- Aquazwemmen.
- Spr aclo.

Helperbad

- Vereniging/training 24x
- Met Leden. 2x
- Oppas.
- School.
- Zwemproef.

Papiermolen

- Met partner/vriend/vriendin. 3x
- Met de club 'de Snoekjes'. 2x
- Met kleinkinderen. 2x
- Met mijn nicht. 2x
- Via school. 2x
- Met andere leden van Trivia.
- Met de buurvrouw.
- Met familie.
- Vriend.

28. Als er volgens u voorzieningen ontbreken in het zwembad, wilt u dan hier omschrijven welke voorzieningen volgens u ontbreken?

Parrel

- Sauna. 3x

- Gezellige zithoeken. - muziek is onnodig tijdens zwemmen. - winterabonnement ontbreekt; aansluitend op zomerabonnement papiermolen. - slechte fietsenrekken.
- Spinning. - weinig tijd om om te kleden. - kleedruimte niet schoon/koud.
- Stoombad. - ruimte, het is erg druk, kan het 's avonds niet langer open?.
- Wc's stinken en de kleedruimtes vaak ook. - veel haren e.d. In water, dus meer en beter schoon maken.
- 1 a 2 banen (afhankelijk van de drukte) vrijhouden voor baantjstrekkers.
- Aangeven bij de koude douche: koud water.
- Abonnementen (waar echt voordeel uit te halen is!) Week/maand.
- Aclo-tijden zouden wel iets langer mogen zijn, met name op dinsdag en donderdag. Een halfuurtje is erg kort.
- Afgezette baantjes: langzaam, medium, snel, zodat mensen achter elkaar aan kunnen zwemmen (zonder frontale botsing) bv. 's Ochtends 7.00-8.30 uur.
- Afscheiding voor snelle zwemmers. Goed watertemperatuurbeheer voor elk seizoen.
- Alleen het water mag af en toe wel wat warmer.
- Alles is prima; het bad, het personeel. Er is maar één ding wat zeer, zeer slecht is. Dat er niemand aan de kassa zit. De automaten zijn ook slecht, zeker voor oudere mensen.
- Alles naar wens van mij persoonlijk.
- Als het restaurant gesloten is, is het handig als je toch iets te drinken kunt kopen. Op de tribune is het veel en veel te warm! Graag de muziek uit of heel zacht! Bij vrij zwemmen gewoon groot licht aan graag.
- Anti uitglijd tegels.
- Antislipvloer van douches tot aan kleedkamers. Gemakkelijkere entree. Een tweede vlotwerkende zonnebank. En een centrifuge voor je zwempak.
- Antislipvloeren vanaf de douches tot aan de kleedkamers. Het is veel te glad, dus gevaarlijk.
- Apart bad om baantjes in te trekken als je kinderen in het recreatieve bad zwemmen.
- Aparte baan voor baantjes trekken (voor de borst zwemles).
- Aparte banen in het zwembad voor snellere zwemmers.
- Baantjes zwemmen.
- Bad moet groter, het is vooral te druk om lekker baantjes te zwemmen. De Parrel is te klein met betrekking tot de hoeveelheid mensen in de omgeving die er gebruik van maken.
- Bandjessysteem is knudde. Douches zijn nog steeds waardeloos (bijna geen water).
- Beetje meer onderhoud. Eventueel nieuwe wc's en antislip tegels zover mogelijk.
- Beter schoon houden van het zwembad! Beter scheidings van het snelle en langzame zwemmers.
- Beter mech. Ventilatie, Kardinges.
- Beter regeling voor snellere zwemmers. Zie bijlage.
- Bewaakte fietsenstalling. Nu kan men de fiets niet aan rekken vastzetten. Snoepautomaten moeten weg, valt niet te rijmen met de aandacht van de overheid voor gezond eten. Jaarabonnement voor alle zwembaden uit gemeente.
- Bij het vrij zwemmen is het jammer dat er geen afscheidingen zijn in verband met baantjes trekken.
- Bij zwembad een Turks stoombad, harde waterstaal (massage) in je nek. Wasbak en kraan in de hal zijn niet op elkaar afgestemd (bijv. Bij badpak uitspoelen enzovoorts.)
- Bubbelsbad.
- Bubbelsbaden, Turks stoombad, sauna.
- Cursusaanbod: aquajogging is op donderdag en vrijdag, aerobics op woensdag en vrijdag: een betere spreiding graag! Ik wil 2 keer in de week.
- Dat bij het zwemmen van de aclo-mensen 10 minuten eerder naar binnen mogen om zich om te kleden, de zwemtijd is vaak al zo kort dat het zonde is als je je in die tijd ook nog eens moet om kleden.
- De baliemedewerkster weer in ere herstellen.

- De deuren in de kleedhokjes maken lawaai als ze worden dichtgedaan. De kluisjes zijn erg klein.
- De garderobekastjes zijn erg klein. Een suggestie zou zijn om van 2 kastjes 1 te maken, en meer haarföhns.
- De gelegenheid om te relaxen.
- De grote vakantie moet het zwembad open blijven. Kardinges gaat maar dicht, maar niet de Parrel, die is onmisbaar.
- De kantine kan wel wat vaker open zijn.
- De kassa meer bemannen. Dit is het enige wat heel slecht is in de Parrel. De automaten zijn waardeloos, zeker voor oudere mensen.
- De kleedhokjes en de kluisjes zouden wat groter mogen zijn, bijvoorbeeld het dubbele.
- De kleedkastjes zijn te kort. De jas hangt op de bodem van het kastje in het straatvuil van de schoenen van de voorganger (erg vies!).
- In de kleedruimte (grote) is vaak de vloer te nat als je binnen komt en die ruikt te veel naar chloor. Ook veel haren op de grond.
- De nummers op de kastjes zijn te klein om te kunnen lezen voor mensen met een bril.
- De openingstijden van het café/restaurant dienen meer aangepast te worden aan de zwemtijden. Avondopenstelling tot bijvoorbeeld 21.00 uur is wenselijk.
- De Parrel oogt misschien niet heel flitsend, maar ik vind het meer dan ruim voldoende voor mijn behoefte: sportief baantjes trekken. Dit kan hier prima, ook andere mensen geven je daar de ruimte voor. Als het veel luxer zou zijn (c.q. subtropisch) zou ik hier waarschijnlijk niet meer komen om baantjes te trekken. Voorzieningen zoals de kluisjes zijn prima in orde, pluspunt. Maar: het zwembad is vaak vies. Veel zoi op de grond v/h zwembad, haar in het water, een keer dat ik hier was stonk het water.
- De pashokjes zijn wel verouderd.
- De tribunezitplaatsen boven zijn vies. Ze kleven en soms blijf je er aan plakken. De kaartjes graag goedkoper.
- De vloer is te glad tussen de kleedkamers en de zwemzaal.
- Douches waar meer water uit komt. Tillift. Bubbelbad warmer.
- Duidelijke borden met: eerst wassen, dan zwemmen!
- Duidelijke regels over wachtlijsten bij cursussen.
- Duidelijke zones voor recreatieve zwemmers en echte sportzwemmers.
- Een apart bad voor al die bejaarden die in groepjes rondhangen.
- Een duidelijk en apart gedeelte voor snelle zwemmers tijdens recreatieve uren.
- Een gestructureerde wijze van baantjes zwemmen. Baantjes trekken, rondjes over twee banen voor verschillende snelheden. Nu is het zo druk dat je meer met uitwijken bezig bent.
- Een gezellige horecagelegenheid die vaak geopend is.
- Een goed werkend toegangssysteem. Douches met meer constante temperatuur.
- Een goede gladde glijbaan (de aanwezige is te 'ribbelig').
- Een leuker warm (bubbel)bad om na het baantjestrekken even bij te komen, plus een goedkope zonnebank.
- Een mogelijkheid in zwemkleding iets te nuttigen. De zwemgroepen voor a, b, c -diploma zijn te groot waardoor tijdens de 20 a 25 minuten dat slechts les wordt gegeven onvoldoende aandacht aan het kind wordt gegeven. Hierdoor onvoldoende doorstroming. Het toegangssysteem is een grotere bron van ergernis. Vaak lang wachten. Waarom bij het naar buiten gaan niet gewoon de mogelijkheid door te lopen. De registratie heeft dan immers al plaatsgevonden.
- Een mogelijkheid voor bijvoorbeeld chronisch zieken om buiten die enorme drukte van de recreatieve tijden te kunnen zwemmen.
- Een pin of chip apparaat voor mensen die 's ochtends vroeg zwemmen om hun 25 of 12 kaart op te waarderen.
- Een sauna en zonnebank.

- Een speciale baan voor baantjstrekkers.
- Een speciale plek (bewaakt) om je shampoo neer te zetten.
- Entree is ongezellig, er zijn nu harde banken en er mist nog een rokersruimte.
- Er is een voorziening teveel! De 'tolpoort' is een vreselijk onding. Kinderen raken zo nu en dan bekneeld met hun hoofd tussen muur en draaihek, tassen raken bekneeld enzovoorts.
- Er is geen balimedewerker op zaterdagmorgen. Je kunt dan geen abonnement kopen / anders polsbandje opladen.
- Er moet een wat meer subtropische sfeer in de Parrel gemaakt worden.
- Er ontbreekt niks, maar de kleedkamers (met name de gezamenlijke) zouden wel een opknapbeurt kunnen gebruiken (de jaren '70 schrootjesplafond). Banentrek uurtje zou welkom zijn.
- Er ontbreken vooral voorzieningen voor recreatief zwemmen zoals een echt recreatiebad, leuke zitjes langs de kant en een vrolijke aankleding.
- Erg weinig luxe voor deze prijs, vergeleken met andere zwembaden.
- Eventueel Stoomcabines.
- Fatsoenlijke ruimte voor kleine kinderen / aan en uitkleden verschonen, toilet kinderen.
- Geen personeel van Kardinging inhuren, die zijn chagrijnig en kindonvriendelijk. Ik mis les zwemmen voor volwassenen, bijv. Het aanleren van nieuwe zwemslagen/technieken (+ diploma zwemmen voor volwassenen).
- Geen voorzieningen, maar wel een opmerking: tijdens het baantjes zwemmen is het vaak veel te druk (zondagochtend!). Als er dan banen zouden worden ingedeeld van snel naar langzaam en dan kan je rechts in de baan heen en linksom terug, hebben mensen niet zo'n last van elkaar!
- Gereguleerde douches.
- Gezamenlijke kleedruimten zijn vaak erg nat. Verder is het fijn als de overdekte fietsstalling weer open kan.
- Gezellig koffie drinken na het zwemmen.
- Gezellige kantine met ruim aanbod en openingstijden die aansluiten bij recreatief zwemmen. Tevens gezond eten. Weg met de vette en zoete hap. Past niet bij een sportvoorziening. Tevens te weinig recreatieve uren op zaterdag en zondag.
- Gezellige wachtruimte, draaikolk, goed restaurant met bijvoorbeeld tosti's.
- Goed zoals het is.
- Goede douches waar je in je eentje kunt douchen met lekker warm water.
- Goede douches. Tillift voor gehandicapten.
- Goede kleedhokjes.
- Goede warme douches.
- Golfslagbad, lijnbaan voor snelle zwemmers, goede temperatuur van de douches (nu te heet).
- Golfslagbad.
- Graag betere toiletten, wat luxer.
- Graag onze zondagmorgen handhaven, omdat het zwemmen op zondag het gevoel geeft niet alleen te zijn.
- Groepen voor de cursus diploma a, veel te groot (soms 10 per groepje).
- Grote glijbaan, golven.
- Groter zwembad.
- Grotere kledingkastjes, overdekte bewaakte fietsstalling.
- Harde douchestraal.
- Het is soms vies en er is veel afval buiten het zwembad en in het parkeerterrein.
- Het kan wel gemoderniseerd worden > oud en niet verzorgde uitstraling.
- Het lesgeven in aquajoggen vind ik beneden de maat. In Kardinging is dat beter gesteld.
- Het mag wat gezelliger, wat meer gelegenheid om bv. Even te zitten als je zwemt. Ik vind dat nu zo ongezellig.

- Het ontbreekt er niet aan, alleen zou het wedstrijdbad wel wat groter mogen, of er nog een bij bouwen(uitbreiden dus).
- Het restaurant/kantine vaker open als er cursussen gegeven worden en niet alleen tijdens diploma uitreikingen.
- Het terras bij het kinderbad uitbreiden. Het kinderbad is eigenlijk te klein.
- Het water is te koud.
- Het water is voor ons, oudere mensen, aan de koude kant en dus niet goed voor de spieren.
- Hoekje om te zitten/spelletjes doen. Koffie apparaat in de hal voor als het restaurant dicht is. Folders met openingstijden v/d balie.
- Hokje van de kleding te klein. En als je hokje beneden hebt wordt de kleding nat van de vloer (dus vloerverwarming).
- Horeca aanbod.
- Hygiëne van de kleedkamers, met name na en tijdens zwemles, urine- en poepstank. Het "poortje" is bijna altijd defect.
- Ik vind de kleedruimtes en de kastjes veel te klein. Gedoe met armbandje door draaiding. Irritant ding, werkt niet.
- Ik vind het erg vervelend om in de rij te staan om er in en uit te komen, vaak weigert het systeem ook nog. Veel ouders klagen over het systeem. Met zwemlessen van de kinderen zou het makkelijker zijn om zo door te lopen (wel zwembandje laten scannen).
- Ik zou het fijn vinden als de openingstijden zeer verruimd werden. (zoals de papiermolen van 7 tot 20u).
- Ik zwem al vanaf 1939 (.....) noorder b. Thans Parrel + Kardinge. Mijn enige klacht is dat de kleedhokjes erg vies zijn. Ook de kastjes waar kleding in moet is erg vies soms.
- In de kleedkamer een bredere kleedbank, zo dat je goed kan zitten; deze plank is veel te smal en te hoog.
- Individuele douchecabines om na het zwemmen beter te kunnen douchen.
- Infrarood cabine.
- Is goed zo.
- Kaartverkoop/vaker op zaterdagmorgen.
- Kinder-/babystoeltjes in de kantine. Omkleedmogelijkheden baby. Grotere kleedhokjes. Kantine is somber, donkere en stomme bloemetjes op de tafels.
- Kledingkastjes erg onhandig, veel te klein.
- Kleedhokjes en kastjes klein + niet schoon. Douches lauw. Tijd doorgang + begin les te kort (5 min).
- Kleedhokjes graag wat groter.
- Kleedhokjes groter! Kleding kan je niet weghangen.
- Kleedhokjes soms smerig.
- Kleedkamer erg vol, traag lestempo door grote klassen en weinig gerichte lessen. Goed is: gemotiveerd personeel, overzicht van verschillende niveaus in de ruimte.
- Kleedkamers zijn te klein. Asbak/prullenbak bij de ingang, buiten, in verband met alle sigarettenpeuken.
- Kleedkastjes te klein.
- Kleedruimte voor baby's bij de heren. Box in de grote kleedkamers.
- Klein oefengat. Door de week iets langer.
- Kleine ruimte tussen kleedhokjes en kluisjes. Leuk, gratis koffie, thee en ranja. Systeem met polsbandjes voor in en uit en kluisjes, prima.
- Kraantje + wasbak om je handen te wassen na toiletbezoek (moet nu onder de douche?).
- Kussentjes voor op de banken van de tribune.
- Langere glijbaan.
- Langere openingstijden restaurant, 's zaterdags na 11u is alles op slot terwijl de zwemcursussen nog aan de gang zijn.
- Langere openingstijden voor recreatief zwemmen, het is vaak erg druk dat ene uurtje 's avonds.

- Lijnen in het zwembad tussen de banen op recreatieve uren.
- Lucht en licht.
- Luxere kleedkamers en lijnen tijdens baantjes trekken, nu chaos.
- Maximum aantal mensen toe laten als het gaat om baantjes trekken.
- Meer groepslessen en betere kleed hokjes.
- Meer recreatieve uren door de week 's avonds is wenselijk om baantjes te kunnen trekken.
- Meer recreatie.
- Meer ruimte en stopcontacten om je haar te doen. De vloer van de kleedkamers moet droog zijn (is soms nat).
- Meer te doen op recreatie voor kleinste kinderen (zonder diploma).
- Meer voor de kinderen.
- Moderne horeca met open opzet.
- Niet echt een voorziening maar ik mis de mogelijkheid van een persoonlijk jaarabonnement waarmee onbepaald kan worden gezwommen. Erg jammer, want ik ben gewend dagelijks te zwemmen maar dat is sinds ik in Groningen woon financieel niet haalbaar.
- Overdag baantjes zwemmen + tempo verschil. Bv. 2 snelle banen.
- Recreatief bad, niet met allerlei toeters en bellen maar nu loopt het water te snel omhoog, peuters kunnen niet staan met voetjes in het water. Nota bene: Eerder werd op 12b-kaart de geldigheid niet vermeld, hierdoor kon ik er geen gebruik van maken na mijn zwangerschap. Dit werd door de balimedewerkster meegedeeld. Toen ik dit kenbaar maakte werd alleen de schouders opgehaald.
- Ruimere openingstijden voor recreatie.
- Ruimere tijden voor baantjes trekkers. Betere organisatie bij baantjes trekken. Nu is het een chaos.
- Sauna 2 zonnebanken beneden.
- Sauna of Turks stoombad.
- Schone toiletten.
- Schone wc is nodig.
- Schoonmaken kan beter.
- Schoonmaken van het terrein van de parkeerplekken voor fietsen op terrein voor de Parrel. Wordt niet onderhouden.
- Speelattributen voor kinderen.
- Spinning: niet 'ontbreken' maar wel 'gebreken', - je krijgt te weinig tijd om je om te kleden. - de laatste weken zijn de kleedruimtes erg smerig.
- Stoombad.
- Te duur (zaterdagochtend 3,30 voor 1 uurtje), er was geen balimedewerker.
- Te koude douches, niet goede werking te zachte straal. Sauna.
- Te weinig mogelijkheid om aan de balie een kaartje te kopen.
- Tijdens recreatief zwemmen geschikte ruimte voor baantjes trekken. Zwemcursussen voor volwassenen, c en verder.
- Toiletten zijn vaak niet goed schoon, met name voor bezoekers.
- Veilig dak bij de douches/ het plafond. Lag tijdelijk geheel open, alle stopcontacten en snoeren waren onbedekt boven de douches!
- Veiligheid op tribune is slecht gewaarborgd. Kleine kinderen kunnen heel gemakkelijk klimmen op en vallen over de balustrade. Zéér onveilig.
- Verlengen/doorlopen van 12/25-badenkaart ná 1 jaar.
- Verplichte douches voorafgaand aan het zwemmen: hygiëne voorop. De aanwezige bewakingscamera's laten werken. Duidelijke huisregels instellen: met name orde, regels, hygiëne, veiligheid. Meer personeel inschakelen: zweminstructeurs +schoonmakers + kassamedewerkers.
- Verschillende banen voor verschillende zwemsnelheden (gescheiden door kabels).

- Voor baantjes trekken is het een prima zwembad. Op avonden wel druk, dus iets breder zwembad....?.
- Voor mij ontbreekt er niets.
- Voornamelijk een zwemruimte voor leuk recreatief vrij zwemmen (i.p.v. Baantjes).
- Warm water.
- Warme douche en warme (grote) kleedruimte. Schone + droge vloer in de grote kleedruimte.
- Wat ik als zeer negatief binnen de Parrel is het volgende: wanneer je kind langere tijd geen zwemles kan volgen wegens ziekte, de zwemlessen niet stop gezet kunnen worden (dus verlies van lesgeld). Daarnaast is het toegangspoortje een ergernis.
- Wat me stoort is, dat als je bijvoorbeeld Om 17:15 in het 25 meterbad wilt zwemmen. Dat je precies om 17:15 naar binnen mag. Waarom gaat het loket en deuren niet eerder open. Dan heb je precies een uur om te zwemmen. Je verliest soms tijd door wachten en omkleden.
- Wat meer ruimte per persoon om je om te kleden, de huidige hokjes zijn wat te krap.
- Wc schoner.
- Wc-papier in de toiletten.
- Weet ik niet.
- Weinig open als kinderen vrij zijn; vrijdagmiddag bv of zaterdags. Weinig tijd overdag recreatief met name 's middags.
- Whirlpool, meer daglicht, rustruimte, sauna.
- Whirlpool, meer dingen om te relaxen.
- Zaterdag kassa ook open! Iemand moet aanwezig zijn die polsbandjes kan verkopen/verlengen, zonnebankmuntjes kan geven etc.
- Zeer matig beheer via de gemeente. Te lang te duur kaartjes. Arrogantie van beleid, medewerkers en politiek.
- Zitplaatsen op het balkon schoonmaken(ze zijn vies en vet) wc in de ontvangstruimte:geen kraan om je handen te wassen, geen wc-papier.
- Zonnebanken.
- Zonnebanken in de zwemhal.
- Zonneweide.
- Zwembad is nauwelijks 'aangekleed'.
- Zwembad wordt wel wat ouder. Soms is watertemperatuur wat laag.
- Zwemkaart voor één uur.

Helperbad

- Krokettuik. Buitenbad. Meer recreatief zwemmen voor kinderen >3 zonder diploma. Frisse lucht boven.
- Eén toilet wil niet op slot.
- Al jaren verzoek ik (en vele anderen) om tijdens het "baantjes zwemmen" lijnen in het bad te leggen, 1 baan voor snelle, een baan voor minder snelle en een baan voor trage zwemmers.
- Als je doel is om gezellig met de kinderen te gaan zwemmen, ontbreekt er van alles aan speelmogelijkheden. Als je doel is om baantjes te trekken ontbreekt er niets.
- Aquarobic/aquajoggen gewoon door laten gaan in schoolvakanties, is in elke sportschool het geval. En de prijzen van aquajoggen moeten omlaag, of daarvoor een 25-badenkaart aanbieden.
- Balie: mogelijkheid om elektronisch bandje op te waarderen op de zwemtijd die voor mij mogelijk is. Een andere voorziening om dit te doen is gewenst als de balie niet altijd open is.
- Beetje weinig ruimte bij recreatief zwemmen. Misschien 2 baden beschikbaar?
- Beter planning van personeel t.a.v. Zwemonderwijs, zodat kinderen steeds met dezelfde persoon te maken hebben en niet in 4 weken met 4 of 5 verschillende mensen te maken hebben.
- Beter kantine. Gezelligere ontvangstruimte. Verwarmde kleedkamers.
- Beter parkeermogelijkheid. 50-banenkaart.

- Beveiliging tegen ongenode gasten. Reiniging van het bassin laat zeer te wensen over: filters in het diepe regelmatig verstopt.
- Bewegwijzering naar het bad toe.
- Bij mijn weten zijn er alleen 2 25-meterbaden en geen extra's voor kinderen.
- Bij veel bezoekers iets te weinig douchegelegenheid.
- Chillruimten, fatsoenlijke polodoelen.
- De douches aan de ene kant van het bad zijn (meestal) gesloten. Dit is zeer onplezierig omdat je dan bij de andere douches moet wachten.
- De hygiëne mag stukken beter. Roosters zitten altijd vol. En allerlei haren.
- De kassa wordt te weinig bemand.
- De openingstijden van het "bandje" zijn veel te kort. Ik hoorde 16-02-07 dat dit maar 7,5 minuut is. Ik ben gehandicapt en ben traag. Dat moet kunnen met senioren in langere openingstijd. Verder is vrijdagochtend voor seniorenwemmen half 12 de kassa gesloten.
- Deze enquête betreft het helperbad op zich. Daar ben ik wel tevreden over. Minder tevreden ben ik over de lessen. De laatste tijd is het beter maar afgelopen jaar heel veel wisselingen, we werden slecht geïnformeerd, tijden die plotseling veranderden, niet op de hoogte gehouden worden. Doordat er zoveel wisselingen waren en instructie met verschillende methodiek stagnatie, terwijl we wel gewoon lesgeld moesten betalen.
- Een 50 meter baan
- Een fitness ruimte. Onderwatercamera's. Elektronische tijdwaarneming en scorebord.
- Een frisse geur in de toiletten.
- Een gezellige kantine voor Trivia.
- Een glijbaan lijkt ons heel leuk.
- Een glijbaan.
- Een koffieautomaat.
- Een van de twee doucheruimten wordt op zaterdag afgesloten, zodat er een spits ontstaat bij de andere ruimte.
- Eigenlijk ben ik best wel tevreden (alleen de bedrijfsleider moeten jullie snel ontslaan).
- Entreekluis (ingang) is vaak te traag; altijd problemen met de kluisjes (te traag).
- Er is niemand bij de balie om zwemkaartjes (12 rittenkaart) te verkopen. Nu moet ik hier apart voor terugkomen. Erg onhandig en slechte service.
- Er mag wat meer bekendheid komen voor recreatief zwemmen voor kinderen woensdagmiddag.
- Er zijn geen douches genoeg, sommigen mogen niet gebruikt worden. Ik vraag mij af waarom niet. Eerder werden ze altijd wel gebruikt.
- Extra voorzieningen maken het bad alleen maar duurder houd het functioneel, eenvoudig, gezellig, schoon en betaalbaar. Gefreak doen ze maar bij Karding en de Parrel.
- Geen interesse bij verdere voorzieningen.
- Gescheiden kleedkamers m/v.
- Gezellige kantine voor trivia.
- Gezellig aangeklede ruimte waar je koffie kunt drinken en zitjes/ligstoelen rond de baden om de kinderen in de gaten te kunnen houden.
- Gezellige horeca, sfeer/warmte, kassa die altijd open is.
- Glijbaan.
- Glijbaan. Betere lijnen.
- Goed toezicht. Betere leskwaliteit. Slechte 'les' kwaliteit schoolzwemmen! Niet iedere groep krijgt les.
- Goede hygiëne in de kleedruimtes.
- Het 'vrije uur' van 8 tot 9 mag best 1,5 uur zijn. Ook zou een baan voor snelle zwemmers prettig zijn. Behoud het ouderwetse karakter van het zwembad en versterk dat op kwalitatief hoogwaardige wijze.
- Het bad is puur voor het trekken van baantjes. Voor vrij recreatief zwemmen is het niet geschikt.

- Het cursusaanbod van zwemlessen is ongestructureerd, niet eenduidig, wisselvallig in personeelsbezetting. Er wordt slecht met ouders gecommuniceerd en lijkt afhankelijk van afstandelijk ocsw. Er is geen eenduidige visie op cursorisch zwemonderwijs.
- Het douchen bij het oude bad wordt niet toegestaan op maandag middag half vier. Waarom niet?.
- Het douchen voor en na heeft vele vraagtekens. Bijvoorbeeld kan niet worden gebruikt, ongezond voor de medewerkers, zeggen ze? Graag duidelijkheid hierin.
- Het is nu sterk verouderd, ik zou graag een glijbaan of stoomcabines zien.
- Het loket is niet altijd open als er vrij zwemmen is.
- Horeca. Speeldingen.
- Hygiëne in het bad. Lesruimtes.
- Ik heb nergens een folder met openingstijden en het cursusaanbod kunnen ontdekken er hangt zelfs niets in de ontvangsthal. Er is te weinig gelegenheid voor banen zwemmen. Het is tussen 12 en half 2 altijd zo druk, dat er best een tweede banen beschikbaar kunnen zijn. Tussen 12 en half 2 moeten er ten minste banen worden afgebakend met van die kettingen en een aparte baan voor borstcrawl.
- Ik kan 's morgens geen kaartjes meer kopen. Bij de kassa ontbreekt personeel. Heel vervelend, want je moet speciaal terug om je polsband op te waarderen. Waardeloos.
- Ik mis gezelligheid en enthousiasme van helperbad medewerkers. Het is vooral "baantje zwemmen". Als ik met het gezin ga zwemmen, gaan we naar Zuidlaren! Jammer dat het helperbad niet aantrekkelijker daar voor is.
- Ik vind de openingstijden op zaterdag normaal zwemmen veel te beperkt. Graag weer open van 10.00 tot 14.00 of langer zoals enkele jaren geleden het geval was. Moet nu helemaal naar Kardingse op zaterdagmiddag.
- Ik vind het prima zoals het is. Ik kom om baantjes te zwemmen 1x per week en heb geen behoefte aan een zwembad met toeters en bellen.
- Ik vind het vervelend soms bij een dichte kassa te staan. Ik vind het ook vervelend niet zelf het kluisje te kunnen uitzoeken.
- Ik zwem 1x per week in clubverband en dat bevalt me prima.
- Jammer dat er in het weekend, bijvoorbeeld op zondag, niet gezwommen kan worden. En dat je na afloop even koffie kunt drinken.
- Kantine die gezellig is.
- Kassa: weer open 's morgens vanaf 7 uur, of anders elke week één ochtend dus week 1 maandag, week 2 dinsdag, week 3 woensdag enzovoorts.
- Kastje voor spullen. Gezelligheid.
- Kleedhokjes die te gebruiken zijn om je om te kleden, nu zijn veel hokjes in gebruik om de kleding te laten hangen.
- Kleedkamers mogen schoner.
- Klok in de kleedkamer, draadloos internet, goede lijnen!
- Koffieautomaat waaruit echt versgezette koffie komt om te kopen na het zwemmen. Mag wel wat kosten.
- Koffiehoek.
- Lift voor invalide toeschouwers om op de tribune te komen. Goede wedstrijdlijnen/bevestigingen voor wedstrijdafdelingen. Materiaal om tijdens de trainingen te gebruiken om de zwemslagen te verbeteren.
- Mogelijkheden om voor 15:00 uur telefonisch contact op te nemen. Mogelijkheden van diploma les voor buitenlandse volwassenen.
- Na 25 jaar mogen we om onverklaarbare redenen geen gebruik meer maken van de douches in de oude zwemzaal. De gegeven reden is ongeloofwaardig.
- Nee, het blijft wel een zwembad, niet met super de luxe extra's.
- Op dinsdag ochtend geen/weinig ruimte in de kleedkamer in verband met trivia (de trivia ruimtes worden dan schoongemaakt). Is erg lastig!

- Opening balie in verband met kaartverkoop c.q. Kaartverkoop buiten de balie om (via internet?).
- Openingstijden van de balie zijn heel slecht. Stadspas kaartjes kunnen niet ingeleverd worden. Je kunt niet op een dag dat je wilt zwemmen, alvast de kaartjes kopen. Balie dicht: veiligheid niet gegarandeerd.
- Oud sanitair.
- Parkeergelegenheid. Meer veilige (stroevare) loopruimte om het bad. Diepte (3 meter).
- Recreatie.
- Recreatieve voorzieningen.
- Saunaglijbaan voor kinderen, grotere kleedhokjes, vooral rechts zijn ze onmogelijk. Ophanghaak voor jas in de toiletten.
- Sauna (in combinatie met zwemmen).
- Sauna. Schoonheidsbehandeling.
- Sauna/zonnebank, luxe voorzieningen.
- Schone wc's.
- Sfeer/horeca/terras/verkoop.
- Spiegel in de grote kleedkamer. Koffieautomaat in de hal.
- Te weinig stangen waar je een fiets aan vast kunt zetten. Een plek boven waar peuters/kleuters zich even veilig kunnen vermaken, terwijl broertje of zusje zwemles heeft.
- Tijden voor mensen die baantjes willen trekken, waarbij het bad is verdeeld met lijnen(zodat je niet tegen elkaar aan zwemt).
- Toiletten stinken te vaak.
- Uitbreiding van de kassa tijden door (bv) aow-ers en/of wao-ers; ww-ers.
- Voor ontspanning: een glijbaan.
- Voorzieningen zijn er voldoende. Er is alleen achterstand van technisch onderhoud als gevolg van slecht beleid van de gemeente. Het zou op de monumentenlijst moeten komen.
- Waarom kan er in het oude bad niet meer worden gedoucht? Afgelopen 20 jaar kon het wel.
- Waarom mag er niet gedoucht worden bij het oude bad (bij de toiletten)? Hygiëne. Betreft oude bad. Op de roostertjes voor afvoer van water bevinden zich regelmatig stukjes pleister of stukjes plastic e.d.
- Wanneer het druk is een gedeelte/bad afzetten om baantjes te trekken.
- Wat is de reden van dit onderzoek? Wat is HanzeConnect? Dergelijke zaken wil ik weten voordat ik allerlei vragen beantwoord.
- Weer mogelijkheid om alleen baantjes te trekken (is geruisloos verdwenen)! Meer ruimte voor je spullen(kastjes). Ruimere openingstijden(niet al die losse uurtjes).
- Zeep bij toilet, toiletten vaker schoonmaken.

Papiermolen

- Ruim voldoende gratis kledingkluisjes; in het weekeinde vroeger open, bv va 8.00 uur en op warme dagen langer open bv tot 21.00 uur; vaker het bassin schoonmaken.
- 1. Scheiding tussen sportieve zwemmers (baan 6,5,4) en recreatieven. 2. Langer open (21.00) en in het weekend eerder (9.00) 3. Eerder / langer open: april-september. Warmste jan., feb., maart en april in 300 jaar. Toch lukt het deze ambtenaren niet om het bad op bijv. 20 april te openen.
- 1. Toezicht door badmeester kan beter. 2. Hygiëne kan; in het bad zelf, bodembassin, vloer kleedruimte, randen bassin. 3. Gratis kluisjes net als in de Parrel.
- Aankleding van het terras- horeca mag gezelliger- broodjeskaart aanvullen cq. uitbreiden.
- Activiteiten voor kinderen, themadagen?
- Actuele info zoals radio, muziek, internet en tv.
- Als ik dan toch iets moet wensen dan is het opknappen van de fietsenstalling. Erg fijn trouwens dat deze op drukke dagen gratis en bewaakt is.
- Bad kan open vanaf 15 april t/m 30 september. Gelukkig is het geen pretpark. Op warme dagen zou toezicht op tribunes/badhokjes frequenter moeten. Kinderen douchen dan soms eindeloos of gooien met closetrollen.

- Banken op het gazon.
- Ben tevreden met het zwembad, alleen de patat in het horecageeelte vind ik niet fijn, hij is oud en het is meestal heel hard en losse kleine stukjes als ik het eet.
- Bestrating rond het zwembad is aan vervanging toe.
- Beter toegankelijk maken voor mensen die invalide zijn of moeilijk lopen.
- Betere douche voorziening.
- Betere horeca en warmer water.
- Betere waterglijbaan.
- Betreffende de website: een korter url-adres, bijvoorbeeld www.depapiermolen.nl
- Bewegwijzering naar de kleedhokjes. Goedkoper tarief tot 9.00 voor vroege vogels. De 50 cent retour van de kluisjes.
- Bij de kleedruimte een paar spiegels erbij. Geen doel meer in het 50 meter bad, alleen aanbrengen voor een eventuele polowedstrijd.
- Bij de trap naar de kleedruimte graag een stevige leuning (ik ben nl. slecht ter been).
- Bij drukte lijnen in het bad, dan kunnen er ook baantjes getrokken worden. Golfwerende lijnen rondom het duikgat. Een tweede grotere kleedkamer.
- Bij een eerste bezoek is het niet duidelijk waar kleedruimten zijn en dat je je geld kwijt raakt na openen van het kluisje. Wisselmachine i.v.m. de kluisjes.
- Café-restaurant met terras. Goede en moderne kleed-/doucheruimtes.
- De douches werken slecht. Slechte voorzieningen voor het stallen van de fiets.
- De entree naar de baden mogen wel voorzien zijn van water, zodat er geen afval (gras) in de baden komen.
- De papiermolen is een jeugdsentiment voor mij en vele anderen, daarvoor mag én moet het zwembad blijven!
- De speeltoestellen zijn nodig aan een opknapbeurt toe (splinters).
- Diep bad voor baantjes trekken + diep bad voor spelende kinderen (deel afzetten voor baantjes zwemmen).
- Douches waar je helemaal "bloot" kunt douchen (is nu "not done") zodat je thuis nog een keer moet. Meer speelattributen in kleine 3 baden, bijv. matten. Glijbaantje voor kleine kinderen.
- Doucheruimte vrouwen, meer waterdruk i.v.m. de lage druk lang douchen om crèmespoeling uit te spoelen.
- Een "baantjestreksysteem". Iedereen zwemt maar wat door elkaar als je op de verkeerde tijdstippen komt. Een aantal banen speciaal afzetten met regels: rechts van de zwarte lijn blijven, snellere en langzamere banen.
- Een echt gezellige horecaplek/terras.
- Een fietsenstalling die vaker bewaakt is en bijvoorbeeld eerste stuk betegeld, het was de laatste tijd wel erg modderig.
- Een goede glijbaan voor de oudere jeugd.
- Een goede schoonmaak. Afwatering van de gebouwen. Te weinig kastjes voor eigen hangslot.
- Een horecacentrum dat gezellig is en overdag geopend.
- Een hot-tub of een stoombad zou prettig zijn.
- Een koude douche binnen bij de warme douches.
- Een spiegel op ooghoogte. Losse appels (etc.) Te koop in horecacentrum. Het lelijke hekwerk bij de ingang vervangen door iets moois en past bij dit prachtwembad (in stijl).
- Een trampoline, tafeltennistafel, voetbalveld, volleybalnet en een hinkelbaan.
- Een voetendouche, om voeten te ontsmetten tegen zwemmerseczeem bijvoorbeeld. Een grotere doucheruimte met betere douches.
- Een zitje naast het terras van het horeca centrum waar je zoals vroeger kunt zitten met je eigen meegebrachte consumpties, zonder dat je verplicht bent voor consumpties te betalen.
- Enorme glijbaan. Duiktoren van 5 en 10 meter. Lijnen bij baantjes zwemmen.
- Er kunnen bij de douches iets meer hokjes geplaatst worden voor je handdoek en tas.

- Er ontbreekt niets. Het zwembad moet blijven zoals het nu is: om te zwemmen en lekker te spelen in het gras. Geen toeters en bellen en rare fratsen bedenken, het is goed zo!
- Extra kassa open voor losse verkoop bij warme dagen. Er kan wel een glijbaan bij voor kinderen. Bovendien vind ik het vreemd dat het bad voor kinderen kouder is dan het wedstrijdbad terwijl kinderen sneller afkoelen dan volwassenen.
- Fietsenstalling 'voor de deur'.
- Fitness apparatuur.
- Geef het bedrag van het gratis kaartje maar aan een goed doel: bijv. Wnf.
- Geen kinderen met "vlindertjes" om de armen toelaten in het vierde bad. Het is hinderlijk dat ze daar dobberen en ook niet ongevaarlijk.
- Geen, ik ervaar het bad als zeer compleet. Vooral het ontbreken van muziek en ander lawaai waardeer ik erg. Ik hoop a.u.b. dat dat zo blijft.
- Gehandicaptenvoorziening: douche met klapstoel, kleedruimte. Lockersysteem, zoals in Kardinge en de Parrel.
- Gezinsomkleed/doucheruimte waar aankleedtafels zijn voor de kleintjes waar dames en heren mogen komen.
- Glijbaan in pierebadje.
- Glijbaan ook voor jongeren.
- Goed werkende douches. Een aantal in de damesafdeling blijft na indrukken van de knop (veel) te kort stromen (net als vorig jaar).
- Goede douches! Te weinig water en te kort na het drukken van de knop. Verder is het waardeloos dat het bad sinds vorig jaar om 20:00 uur sluit en dat betalende gasten moeten betalen voor het parkeren.
- Goede horeca voorziening. Zie bijvoorbeeld, terras restaurant zoomers, restaurant kaap hoorn.
- Goede voorzieningen voor minder validen; bijvoorbeeld trap om kinderzwembad in te kunnen. Meer attributen voor baby's, peuters, kleuters; bijvoorbeeld klein glijbaantje, fonteintje etc.
- Grasveld, ligstoelen, gratis kluisjes, zorgen dat er niet zoveel bladeren/takjes in het water liggen.
- Gratis auto parkeergelegenheid. Gratis kluisjes voor kleding. Ophangplek voor kleding die niet in een kluisje hoeven.
- Gratis kledingkluisjes. De radiomuziek bij het 50 m. bad vind ik erg vervelend! Graag geen muziek.
- Gratis kluisjes, als je vaak gaat zwemmen tikt het behoorlijk aan.
- Gratis parkeren.
- Grotere kleedruimte. Betere douches met een hardere straal.
- Haakjes voor de handdoek in het toilet.
- Haardroger + droge ruimte om je haar te drogen. Banken om op te zitten en schoenen aan te trekken op een droge plek.
- Het enige minpunt vind ik de douches. Op drukke dagen zijn ze continu bezet.
- Het is een slechte zaak dat de horeca steeds dicht is. Alleen open met mooi weer, erg jammer. 2005 en 2006 waren ze wel dagelijks open. Idee: koffiezet automaat.
- Het is jammer dat je als bezoeker van de papiermolen parkeergeld moet betalen tijdens je bezoek.
- Het is raar dat de zwembadrand wordt schoongemaakt met een chemisch middel (chloor?) Terwijl ik in datzelfde water zwem en het middel binnen krijg. Enkele lijnen die de zwembanen duidelijk aangeven, er wordt nu wel eens gebotst.
- Het is volkomen debiel dat er niet één uurtje gratis parkeren voor abonnement zwemmers bestaat. Techniek a la 1850, prutsers.
- Het raam naar de dames kleedkamer (gezamenlijke) niet doorkijkend maken zodat niet iedereen naakt zichtbaar is voor het gehele zwembad.
- Het zou mooi zijn als er een lijn in het bad zou worden gelegd, zodat de geoefende zwemmers baantjes kunnen trekken, zonder andere zwemmers te storen of zelf gestoord te worden.

- Horeca moet niet alleen open zijn met mooi weer en activiteiten. Bij slecht weer kun je nog geen koffie kopen.
- Horeca open op alle dagen, vooral 's ochtends voor een kopje koffie. Meer douches, schone douches en kleedruimten en wc's.
- Horeca vaker open.
- Horeca zou ruimere openingstijden kunnen hebben. Zodat een kop koffie op elke zaterdag en zondagochtend beschikbaar is.
- Iets beter / gezonder / gevarieerder aanbod van eten.
- Ik vind het absurd dat je niet meer mag roken in "de Papiermolen". Verder zou ik graag zien dat de douches wat meer druk kregen, want nu moet je met je rug tegen de muur staan.
- Ik vind het jammer dat er niet een paar banen lijnen liggen voor de mensen die echt willen trainen. Dit traint zoveel makkelijker.
- In de kleedruimtes een wastafel waar je terecht kunt nadat je jezelf hebt aangekleed. Er is wel een wastafel, maar daar kun je niet meer bij als je eenmaal je schoenen aan hebt.
- In het babybad meer speeltoestellen gericht op baby's.
- Jammer dat de balie na 18:00 gesloten is. Soms (heet weer) is zwemmen tot 22:00 gewenst.
- Klimtoren, speeltuin oudere kinderen.
- Kluisjes die je kunt openen met je polsbandje zoals in de overdekte baden.
- Kluisjes te duur, het systeem van de Kardinge is perfect. Meer toezicht bij de douches, de jeugd staat er te lang onder en meer toezicht op de kleedhokjes.
- Kluisjes waarbij je muntgeld terug krijgt. Parkeerregeling (gratis voor zwemmers).
- Kluisjes zoals in de Kardinge en de Parrel zouden veel handiger zijn.
- Koffieautomaat.
- Lekker ligstoelen, een wildwaterbaan en palmbomen.
- Lekker stoelen, warmer water en strand.
- Lekker warme douches met een ferme straal.
- Liever meer scheiding sportief/recreatief, zodat je meer ongestoord baantjes kan zwemmen.
- Lockers met magneetbandje.
- Meer glijbanen.
- Meer spiegels in de kleedruimte.
- Meer stoelen en ligbedjes.
- Met de hygiëne van het zwembad is het slecht gesteld. Deze klacht hoor ik vaker. Na de winterperiode een lik verf en goed schoonmaken.
- Mogelijkheid om een kluisje via abonnement te gebruiken (vergelijkbaar met Helperbad en Kardinge). De kosten voor het gebruik zijn nu te hoog.
- Mogelijkheid om snellere zwemmers te scheiden van de langzame.
- Mogelijkheid voor naakt zwemmen! Bijvoorbeeld op zaterdag en zondag van half 8 tot 9 uur.
- Muziek (sfeer).
- Niet zozeer het ontbreken van kluisjes voor hangslot als wel dat de hendels aan de kluisjes soms moeilijk te draaien zijn.
- Niets dat ontbreekt: ik waardeer de stilte in het zwembad. Geen harde muziek, wel gespetter en gekakel en boomgeruis. Houden zo! Ik haak af zodra er radio schalt.
- Niets, het is een fantastisch zwembad, erg mooi ook. We zijn blij dat het nog steeds op deze manier bestaat.
- Nieuwe elektronische kasten.
- Nog een glijbaan.
- Omdat ik in Assen woon sinds 10 jaar, bezoek ik de Papiermolen altijd met de auto. Dat men nu probeert om het parkeerprobleem op te lossen door de bezoekers te laten betalen, vind ik een slechte zaak. Ieder bezoek kost me nu € 1,50 extra!
- Onderhoud aan de houten toestellen speeltuin.
- Onderhoud aan het bad zelf, verf ziet er niet uit.

- Op de grasvelden is geen klok te zien.
- Openingstijden horeca gelijk aan de openingstijden zwembad.
- Openlucht bubbelbad, meer beplanting en meer moderniseren.
- Overdekte en eventueel verwarmde ruimte om te kunnen zitten na het zwemmen.
- Parkeergelegenheid goedkoper maken/gratis voor bezoekers van de Papiermolen. Prijs staat niet in verhouding met uurtje zwemmen in combinatie met abonnement.
- Parasol, zwembandjes (wanneer je dit vergeten bent voor de kids) zonnebedjes op de weides.
- Prima zo!
- Reine wc's.
- Rookverbod instellen.
- Sauna en een overdekt 50-meterbad.
- Sauna en fitnessapparaten.
- Sauna, fitnessruimte, douches met warm (25 graden) water op koude dagen.
- Schaduwplekken (alle plekken die er zijn, zijn altijd bezet bij mooi weer).
- Schone wc's.
- Schone wc's! Meer speeltuintjes.
- Speciale kasten voor spullen van waarde, verkoop van zwemartikelen (zwembril, zwembroeken) en automaten met douchegeel/zeep.
- Speeltributen kinderbad.
- Sportactiviteiten, tennis, volleybal e.d.
- Super glijbaan.
- Te kleine gezamenlijke kleedkamer
- Te weinig kledingkluisjes eventueel.
- Te weinig kluisjes bij drukte en liever kluisjes als die bij Kardinge.
- Te weinig kluisjes om je spullen op te bergen.
- Theeschenkerij, met leestafels zoals bijvoorbeeld in de prinsentuin. Schommel; baby / kleine kinderglijbaan.
- Twee koude douches bij de dameskleedhokken.
- Uitdagendere glijbanen/kabelbaan o.i.d. Meer ligbedden/parasols. Leuke toestellen in kinderbadje. Het eiland kinderbad is veel te glad!
- Verbetering van het aantal en de kwaliteit van de douches.
- Verwarmde kleedhokjes.
- Vloerverwarming kleedruimte. Putje kleedruimte is vaak vies. Bubbelbad/sauna erbij lijkt me heerlijk.
- Vlotten om te veroveren.
- Voor mensen met een seizoensabonnement zou het parkeren gratis of voor 1,5 gratis moeten. Zoals bij "fitness first" bijvoorbeeld.
- Vooral zo houden, met name het wat ouderwetse karakter is hartstikke leuk!
- Voorziening om baby's en peuters om te kleden.
- Vrije gratis kluisjes.
- Warm badje voor kleine kinderen. Kastjes met retour geld/muntjes.
- Warm bubbelbad.
- Warm water douche buiten, zodat de douche binnen gemeden kan worden.
- Wat meer mensen bij de kassa bij drukte! Minder reclame en verantwoorde voeding (niet altijd frieten en frikadellen).
- Watersproeier in bad 1. Meer badmeesters (meer rondlopen en bij elk bad één). Vooral bij drukke dagen als je vanaf de grasweide komt, graag voetenbadjes of douches zoals het droog blijft. Vuilnisemmers vaker verschonen i.v.m. ongedierte.
- Weinig personeel bij ondiepe baden. Aanbod horeca erg ongezond. Misschien zouden er meer sportactiviteiten (volleybal, voetbal) georganiseerd kunnen worden.
- Wildwaterbaan.

- Winkelje waar je zwembandjes kan kopen.
- Wisselgeld automaat voor €0,50 voor de kluisjes.
- Zaterdag en zondag vroegere openingstijden, bijvoorbeeld om 8 uur.
- Ze moeten dit zwembad niet sluiten!
- Zie vraag 24c, de openingstijden/dagen van het restaurant zouden veel ruimer moeten zijn.
- Zitjes op tribune langebaan zwembad, gratis kluisjes (evt. met onderpand), muziek, warme douche bij extra zwemgedeelte.
- Zondag uurtje eerder open?

31. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond of waar u op dit moment mee bezig bent? Anders namelijk.

Parrel

- A.o.w.
- Bij schreuder atoomweg.
- Huisvrouw.
- Ik ben gediplomeerd kraamverzorgster.
- Lbo.
- Mba.
- Mlk school.
- Vbo mytylschool.
- Verpl. K. Opl.
- Werkt.
- Wo.

Helperbad

- Ho (tweetalig onderwijs).
- Tto (tweetalig onderwijs).

Papiermolen

- LTS
- Mulo

32. Wat is uw werksituatie? Anders, namelijk

Parrel

- En huisman/huisvrouw. 3x
- Vrijwilligerswerk. 3x
- Zelfstandig ondernemer. 3x
- Bij Schreuder atoomweg (.....) werk met andere mensen bijvoorbeeld naaien met naaimachines of wasmachines.
- En student.
- En vrijwilligerswerk.
- Freelance.
- Freelance kunstenaar.
- Gediplomeerd lerares coupeuse school aan huis.
- Geen.
- Huisvrouw en student.
- Ik werk + gedeeltelijke werkloosheidswet, diverse soorten vrijwilligerswerk en ben bezig met opleiding voor therap.
- Ik werk parttime, ben namelijk gedeeltelijk arbeidsongeschikt.

- In de ziektewet.
- Ruijs.

Helperbad

- Verricht betaald arbeid en is huisman/-vrouw. 2x
- Zowel huisman/-vrouw als momenteel geen werk aangekruist. 2x
- En student.
- Geen werk en huisvrouw beide aangekruist.
- Huisman/vrouw en student.
- Ik geef vrijwillig zwemles, maar ben wel bevoegd zwemonderwijzer.
- Kunstenaars/moeder.

Papiermolen

- Ondernemer 4x
- Vrijwilligerswerk 2x
- Inval leerkracht

34. Uit welke cijfers bestaat uw postcode?

De Parrel

- 9742	65x
- 9741	52x
- 9743	37x
- 9717	24x
- 9712	20x
- 9715	20x
- 9713	17x
- 9718	14x
- 9731	13x
- 9711	12x
- 9746	11x
- 9737	10x
- 9714	9x
- 9716	8x
- 9728	8x
- 9744	7x
- 9726	6x
- 9727	6x
- 9736	6x
- 9951	6x
- 9723	4x
- 9732	4x
- 9745	4x
- 9831	4x
- 9241	3x
- 9321	3x
- 9721	3x
- 9722	3x
- 9765	3x
- 9774	3x
- 9724	2x
- 9733	2x
- 9753	2x
- 9891	2x
- 9912	2x
- 1103	
- 7491	
- 8743	
- 9472	
- 9531	
- 9642	
- 9725	
- 9734	
- 9756	
- 9785	
- 9791	
- 9892	

- 9893
- 9971
- 9981
- 9989

Helperbad

- 9722 32X
- 9721 28X
- 9728 24X
- 9727 14X
- 9725 9X
- 9724 6X
- 9713 5X
- 9737 4X
- 9753 4X
- 9761 4X
- 9715 3X
- 9718 3X
- 9723 3X
- 9744 3X
- 9751 3X
- 9752 3X
- 9922 3X
- 9734 2X
- 9741 2X
- 9745 2X
- 9765 2X
- 9791 2X
- 9832 2X
- 9932 2X
- 9991 2X
- 2922
- 7851
- 9285
- 9321
- 9404
- 9408
- 9471
- 9492
- 9601
- 9617
- 9635
- 9700
- 9711
- 9712
- 9714
- 9717
- 9731
- 9743

- 9746
- 9755
- 9764
- 9781
- 9821
- 9939
- 9951
- 9967

Papiermolen

- 9725 28X
- 9721 22X
- 9711 20X
- 9713 18X
- 9717 17X
- 9722 17X
- 9723 16X
- 9724 14X
- 9718 11X
- 9742 11X
- 9715 9X
- 9741 9X
- 9712 8X
- 9736 8X
- 9726 7X
- 9728 7X
- 9731 7X
- 9746 7X
- 9727 6X
- 9737 6X
- 9743 6X
- 9714 5X
- 9732 5X
- 9734 5X
- 9716 4X
- 9752 3X
- 9735 2X
- 9753 2X
- 9755 2X
- 9765 2X
- 9956 2X
- 5581
- 9405
- 9408
- 9469
- 9608
- 9617
- 9636
- 9744
- 9751

- 9756
- 9761
- 9781
- 9801
- 9922
- 9955
- 9982

35. Wat is uw woonplaats? (Plaatsen buiten stad Groningen)

De Parrel

- Winsum 7x
- Aduard 4x
- Adorp 3x
- Hoogkerk 3x
- Peize 3x
- Wijnjewoude 3x
- Ezinge 2x
- Haren 2x
- Leermens 2x
- Paterswolde 2x
- Amsterdam
- Buitenpost
- Eelde
- Feerwerd
- Garnwerd
- Glimmen
- Leek
- Middelbert
- Noordbroek
- Ten boer
- Uithuizen
- Ulrum
- Veendam
- Warffum
- Zuidlaren

Helperbad

- Haren 11x
- Eelde 4x
- Westeremden 3x
- Assen 2x
- Delfzijl 2x
- Den Horn 2x
- Middelstum 2x

- Paterswolde 2x
- Ten Boer 2x
- Bedum
- Buitenpost
- De Punt
- Eenrum
- Harkstede
- Hoogezand
- Krimpen a/d IJssel
- Noordbroek
- Oldekerk
- Onnen
- Peize
- Tjuchem
- Winsum
- Zuidlaren
- Zweeloo

Papiermolen

- Haren 6x
- Assen 2x
- Glimmen 2x
- Onnen 2x
- Paterswolde 2x
- Bedum
- Den Andel
- Eelde
- Harkstede
- Rasquert
- Schipborg
- Uithuizermeeden
- Waalre (N-Brabant)
- Westerbroek
- Westeremden
- Zuidbroek
- Zuidhorn