

## **Klanttevredenheidsonderzoek dienstverlening gemeente Groningen op het gebied van sport**



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

# **Klanttevredenheidsonderzoek dienstverlening gemeente Groningen op het gebied van sport**

**Marjolein Kolstein**

**Laura de Jong**

**m.m.v.**

**Willem Hartholt**

Onderzoek en Statistiek Groningen  
Oktober 2014

Internet: [www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)

 [Twitter.com/basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)



## Inhoud

Samenvatting	7
1. Inleiding	9
2. Resultaten	11
2.1 Respons	11
2.2 Algemeen	11
2.3 Tevredenheid WSR	13
2.4 Contact	15
2.5 Op de hoogte houden en betrokkenheid	17
2.6 Website	20
2.7 Regelingen	21
2.8 Openingstijden	22
2.9 Overleggen	24
2.10 Contact andere gebruikers	25
2.11 Klachten	25
2.12 Seizoenstarief	26
2.13 Speerpunten	26
2.14 Positieve en negatieve punten	27



## Samenvatting

De Werkmaatschappij Sport en Recreatie (WSR) van de gemeente Groningen voert jaarlijks onderzoek uit onder gebruikers van de verschillende sportaccommodaties in de gemeente Groningen. Deze onderzoeken moeten onder meer zicht geven op de wensen en behoeften van gebruikers van deze accommodaties die de WSR in de gemeente Groningen beheert.

De WSR wil naast deze onderzoeken naar de accommodaties jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder alle besturen van onder andere verenigingen en scholen over de dienstverlening van de WSR. Het huidige rapport beschrijft het eerste klanttevredenheidsonderzoek onder de bestuursleden.

We hebben onder 140 bestuursleden van verenigingen en 14 bestuursleden van scholen of overkoepelende organisaties (zoals O2G2) de online enquête verspreid. We hebben gevraagd wat ze van de dienstverlening van de gemeente Groningen op het gebied van sport vinden. In totaal hebben 99 bestuursleden van verenigingen en 10 bestuursleden van scholen de enquête ingevuld. We zullen de globale resultaten in deze samenvatting bespreken.

Drie kwart van de respondenten is tevreden of zelfs zeer tevreden over de dienstverlening van de gemeente Groningen op het gebied van sport in het algemeen. Daarnaast is de meerderheid van de respondenten tevreden over het contact, de medewerkers van de WSR en de bereikbaarheid van de WSR. Een derde is echter niet tevreden over het nakomen van afspraken door de medewerkers van de WSR.

De meeste respondenten weten waar ze moeten zijn voor de beschikbaarheid van accommodaties en voor informatie over facturen. Een groep van 30% tot 50% weet niet waar ze moeten zijn voor vragen of informatie over klachten, subsidie of betalingen. Over de nieuwe website van de gemeente Groningen op het gebied van sport is ruim drie kwart van de respondenten tevreden.

Zo goed als iedereen is tevreden over de reguliere openingstijden van de accommodaties. We hebben bij deze vraag de accommodaties waar de meeste respondenten gebruik van maken vergeleken. Dit zijn de sportparken, sporthallen en gymzalen. Over de openingstijden buiten het seizoen is ongeveer een derde ontevreden. Dit zijn met name de gebruikers van gymzalen en de sporthallen. Deze accommodaties zijn gesloten in de vakanties. Ongeveer een derde is ontevreden over de beschikbaarheid van de accommodaties. Dit zijn vooral de gebruikers van sportparken.

De meerderheid is tevreden over hoe zij op de hoogte gehouden worden, met name wat betreft afgekeurde of gesloten accommodaties en evenementen. Over de andere aspecten (veiligheid, toekomst van ontwikkelingen en veranderingen of verbouwingen) zijn minder bestuursleden tevreden. In vergelijking met het op de hoogte houden zijn de bestuursleden minder tevreden over hoe zij betrokken worden. Zij zijn met name ontevreden over het betrekken bij de toekomst van de ontwikkelingen van de sportaccommodaties.

Het valt op dat vooral de gebruikers van de sportparken vinden dat ze onvoldoende op de hoogte worden gehouden en onvoldoende worden betrokken door de WSR bij onderwerpen als veiligheid, afgekeurde accommodaties en de toekomst van de accommodaties.

Ongeveer twee derde van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de overleggen die ze voeren met de WSR. De ontevredenheid komt vooral naar voren bij de gebruikers van de sportparken en de gymzalen. Bij de klachtenafhandeling valt winst te behalen, een groep van ongeveer 40% is niet tevreden over de afhandeling en de snelheid van de afhandeling van de klachten.





## 1. Inleiding

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

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

Met het vaststellen van de sportvisie heeft de raad opdracht gegeven om aan de programma's uit de sportvisie uitvoering te gaan geven. Een van de uitvoeringsprogramma's is het monitoren en evalueren van de sportvisie. De ontwikkeling van de Sportmonitor Groningen moet de gemeente Groningen in staat stellen de sportvisie te monitoren en te evalueren. In opdracht en in samenwerking met de Werkmaatschappij Sport en Recreatie (WSR) voert de afdeling Onderzoek en Statistiek Groningen (O&S Groningen) de Sportmonitor Groningen uit.

Volgens de sportvisie is in de laatste jaren veel aandacht uitgegaan naar het inhalen van achterstanden in het beheer en het onderhoud van sportaccommodaties. Daarom wil de gemeente Groningen in de komende jaren de aandacht verleggen naar de toekomst.

De WSR voert jaarlijks een onderzoek uit onder gebruikers van de zwembaden (de Parrel, Helperzwembad, Papiermolen en Sportcentrum Karding). Daarnaast voert O&S Groningen op verzoek van de WSR jaarlijks een onderzoek uit onder gebruikers van sporthallen, gymzalen of sportparken. In 2012 heeft O&S een onderzoek uitgevoerd onder gebruikers van sporthallen, in 2013 onder gebruikers van gymzalen en in 2014 onder gebruikers van sportparken. Deze onderzoeken moeten onder meer zicht geven op de wensen en behoeften van gebruikers van deze accommodaties die de WSR in de gemeente Groningen beheert.

De WSR wil daarnaast jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder alle besturen van onder andere verenigingen en scholen over de dienstverlening van de WSR. Het huidige rapport beschrijft het klanttevredenheidsonderzoek.



## 2. Resultaten

### 2.1 Respons

We hebben 14 bestuursleden van scholen of overkoepelende organisaties (zoals O2G2) en 140 bestuursleden van verschillende verenigingen een uitnodiging gestuurd waarin we hebben verzocht om de online enquête in te vullen. We hebben gevraagd of ze de uitnodiging naar medebestuursleden wilden doorsturen. Omdat het voor meerdere bestuursleden mogelijk was de enquête in te vullen is een responspercentage niet te geven. In totaal hebben 99 bestuursleden van verenigingen en 10 bestuursleden van scholen de enquête ingevuld.

De bestuursleden van de scholen hebben een andere vragenlijst voorgelegd gekregen dan de bestuursleden van de verenigingen, omdat een aantal vragen niet van toepassing waren op de scholen. In het rapport hebben we de antwoorden samengevoegd.

### 2.2 Algemeen

We hebben allereerst gevraagd welke functie iemand heeft binnen het bestuur van de vereniging of school. De antwoorden zijn te zien in tabel 2.1.

Tabel 2.1 Functies binnen bestuur

Functie	Aantal
Secretaris	38
Voorzitter	23
Penningmeester	23
Algemeen bestuurslid	6
Wedstrijdsecretaris	4
Ledenadministratie	2
Trainer	4
Hoofd organisatie	2

De meeste van de respondenten zijn actief als secretaris, voorzitter of penningmeester. Vervolgens hebben we gevraagd welke soort accommodatie de vereniging of school gebruikt .

Tabel 2.2 Gebruik accommodaties

Accommodaties	Aantal
Gymzaal	52
Sporthal	38
Sportpark	27
Zwembad	16
Atletiekcentrum	2
Dojo	4
IJsbaan	3
Alle opties	2

De meeste respondenten huren een gymzaal. Daarnaast wordt er ook veel gebruik gemaakt van de sportparken en sporthallen.

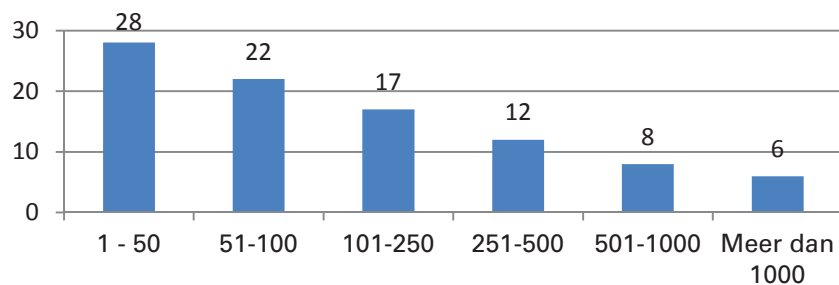
Tabel 2.3 Soort sport

Sport	Aantal
Voetbal	23
Volleybal	16
Vechtsport	11
Zwemmen	11
Badminton	8
Gymnastiek	8
Anders, namelijk	7
Korfbal	3
Tennis	3
Duiken	2
Hardlopen	2
Rugby	2
Schaatsen	2
Scheren	2
Basketbal	2
Wielrennen	2
Judo	2
Handbal	1
Hockey	1
IJshockey	1
Kunstrijden	1
Skeelers	1
Boogschieten	1
Bewegen op muziek	1
Capoeira	1
Bommen	1
Tefeltennis	1
55+ sport	1

De meeste respondenten zitten bij een voetbalvereniging. Daarnaast hebben ook veel bestuursleden van volleybal, vechtsport en zwemmen de vragenlijst ingevuld.

In de onderstaande figuur is te zien hoeveel leden de verenigingen hebben.

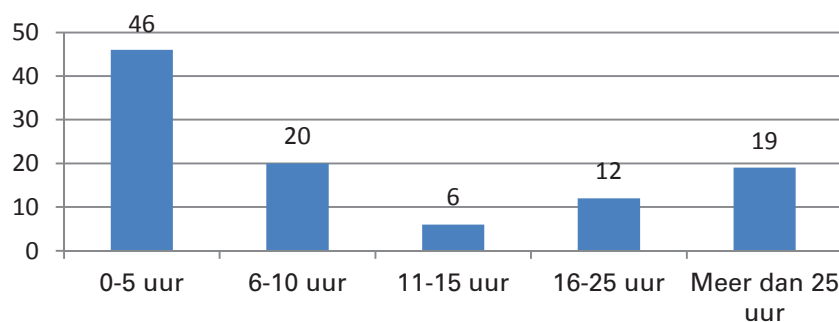
Figuur 2.1 Aantal leden



Iets meer dan de helft van de respondenten zit bij een vereniging met minder dan 100 leden. Ongeveer een derde heeft tussen de 101 en de 500 leden. De overige verenigingen hebben meer dan 500 leden.

Vervolgens hebben we gevraagd hoeveel uren de verenigingen of scholen de verschillende accommodaties huren.

Figuur 2.2 Aantal uren



De meeste van deze verenigingen huren de sportaccommodaties niet meer dan 10 uur per week. Een aantal scholen of verenigingen huurt meer dan 25 uur per week, zoals bijvoorbeeld O2G2.

### 2.3 Tevredenheid WSR

Ongeveer drie kwart van de respondenten is tevreden over de Werkmaatschappij Sport en Recreatie (WSR) in het algemeen (zie onderstaand tabel).

Een groep van 14 procent is ontevreden of zeer ontevreden over de WSR in het algemeen.

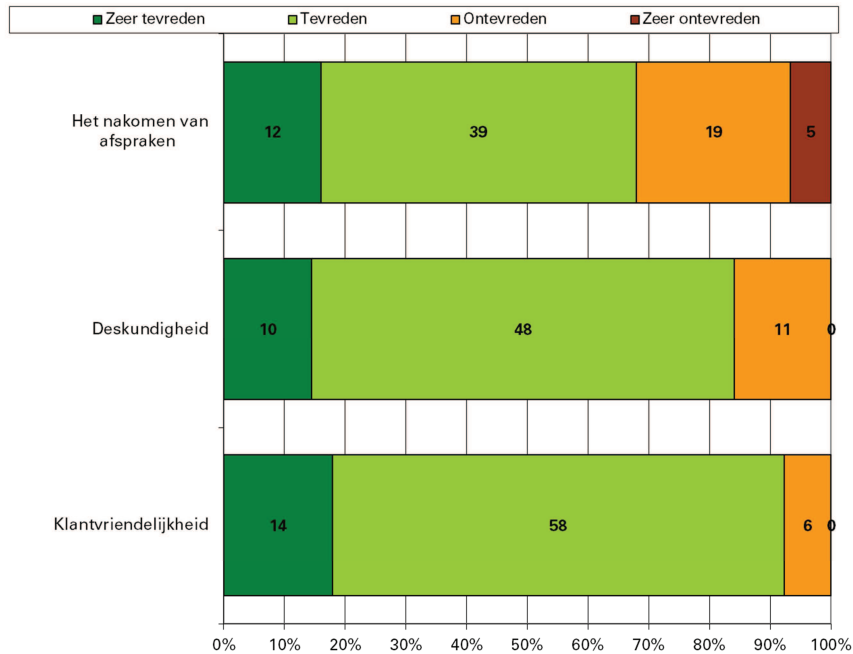
Tabel 2.4 Tevredenheid WSR in het algemeen

Tevredenheid	Aantal	Aantal
Zeer tevreden	6	6%
Tevreden	72	66%
Ontevreden	12	12%
Zeer ontevreden	2	2%
Weet niet	7	7%
Totaal	99	

### Medewerkers

Vervolgens hebben we gevraagd hoe tevreden de bestuursleden zijn over de medewerkers van de WSR. Ongeveer 10 procent heeft hierbij aangegeven het antwoord op de vraag niet te weten.

Figuur 2.3 Tevredenheid medewerkers WSR



De cijfers in de balken van de figuren in deze rapportage staan voor het aantal respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven.

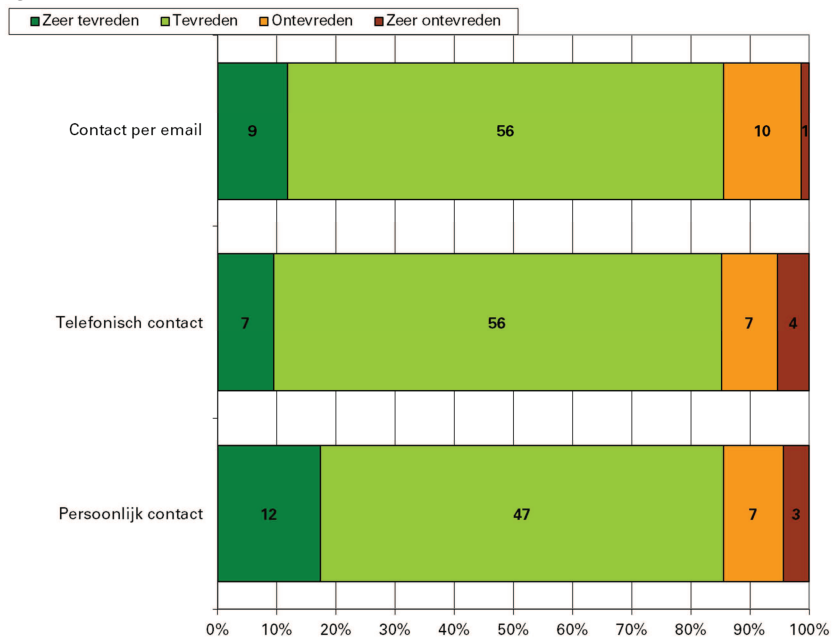
De meeste respondenten zijn tevreden over de deskundigheid en over de klantvriendelijkheid van de medewerkers. Echter, een derde is ontevreden over het nakomen van afspraken van de medewerkers.



## 2.4 Contact

We hebben de respondenten een aantal vragen gesteld over de tevredenheid met verschillende aspecten van de dienstverlening van de gemeente. Als eerste hebben we gevraagd hoe tevreden ze zijn over het contact dat ze op verschillende manieren met de WSR hebben. Ongeveer 20 procent geeft aan het antwoord op de vraag niet te weten.

Figuur 2.4 Tevredenheid contact



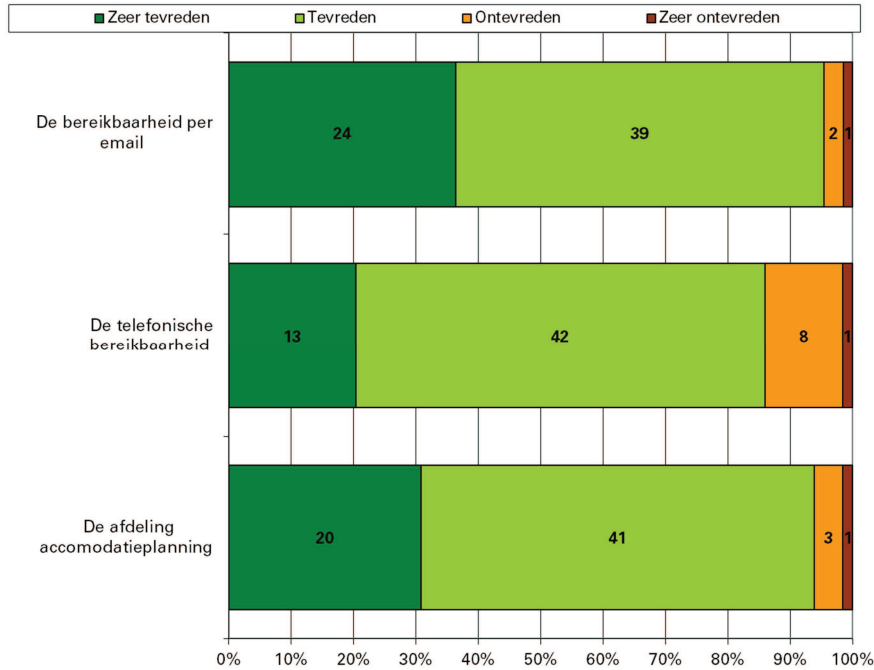
Rond de 85 procent is tevreden over de verschillende vormen van contact die zij met de WSR hebben.



### Bereikbaarheid

De volgende vraag ging over de bereikbaarheid van de WSR. Ongeveer 17 procent gaf aan het antwoord op deze stellingen niet te weten.

Figuur 2.5 Tevredenheid bereikbaarheid



De meerderheid van de respondenten is tevreden over de bereikbaarheid van de WSR. Een enkeling is ontevreden, voornamelijk over de telefonische bereikbaarheid.

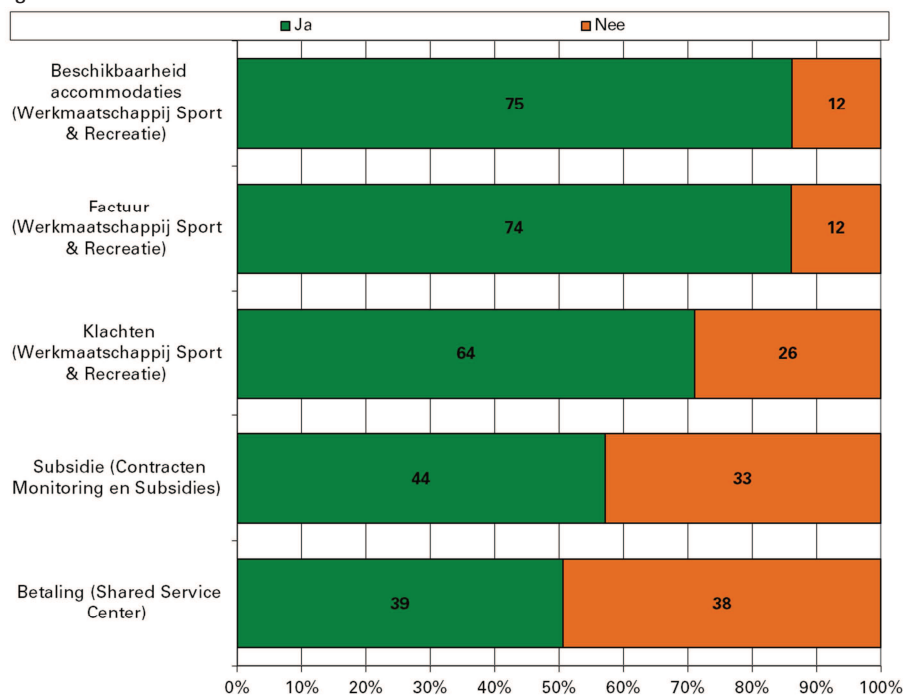
### Vindbaarheid

We hebben gevraagd of de respondenten weten waar ze moeten zijn bij de gemeente wanneer ze iets moeten regelen. In de volgende figuur is te zien dat dit lang niet voor alle afdelingen het geval is.





Figuur 2.6 Vindbaarheid



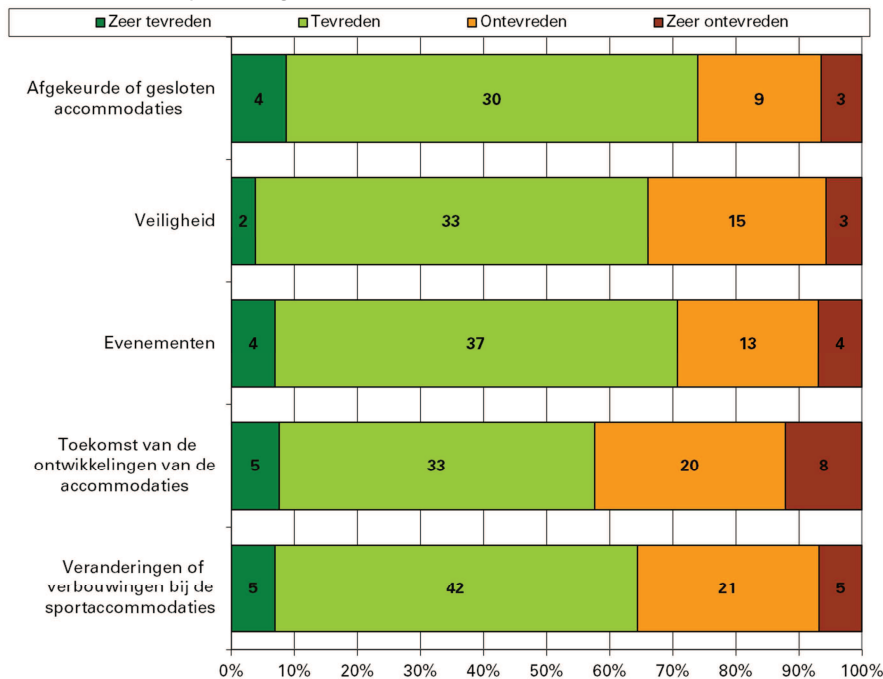
Wanneer het om de beschikbaarheid van accommodaties of facturering gaat weten de meeste respondenten de weg te vinden. Ook weten de meeste bestuursleden waar ze klachten kunnen indienen. Echter wanneer het om een subsidie aanvraag of de betaling gaat, weten veel respondenten niet waar en bij wie ze moeten zijn.

## 2.5 Op de hoogte houden en betrokkenheid

De WSR vindt het belangrijk dat de verenigingen en bestuursleden op de hoogte zijn van wat er speelt op het gebied van sport. Daarom hebben we de respondenten gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de mate waarin de WSR hen op de hoogte houdt. Ongeveer een kwart geeft aan het antwoord op deze vraag niet te weten.



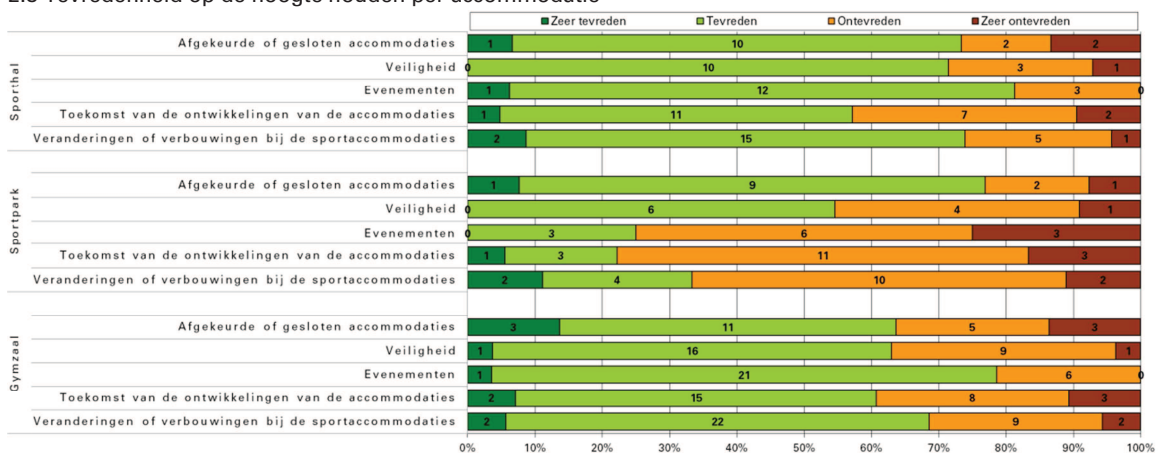
2.7 Tevredenheid op de hoogte houden



De meerderheid is tevreden over hoe zij op de hoogte gehouden worden, met name wat betreft afgekeurde of gesloten accommodaties en evenementen. Over de andere aspecten (veiligheid, toekomst van ontwikkelingen en veranderingen of verbouwingen) zijn minder bestuursleden tevreden.

We hebben bij deze vraag gekeken of de antwoorden van gebruikers van gymzalen, sportparken en sporthallen verschillen. We hebben bij deze en volgende figuren deze drie accommodaties vergeleken, omdat zij de meeste respondenten hebben in deze enquête. De andere accommodaties, zoals het zwembad en het atletiekcentrum worden minder gebruikt door de respondenten en daarom waren de aantallen te laag om in een vergelijking mee te nemen.

2.8 Tevredenheid op de hoogte houden per accommodatie

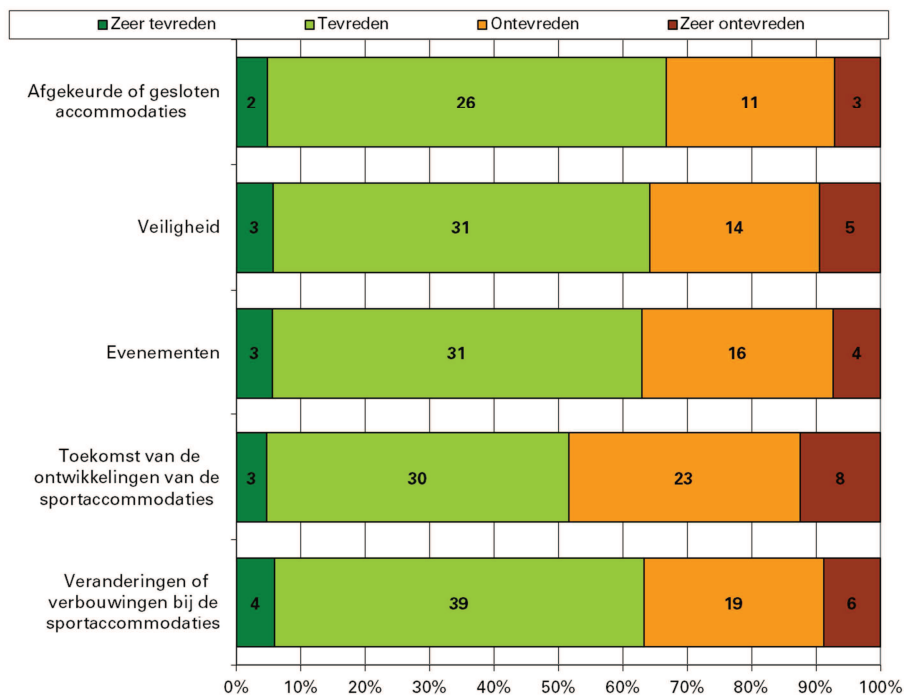


Uit bovenstaande figuur blijkt dat vooral de gebruikers van sportparken ontevreden zijn over de mate waarin ze op de hoogte gehouden worden op het gebied van veiligheid, evenementen, toekomst van de ontwikkelingen en veranderingen of verbouwingen.

## Betrokkenheid

Vervolgens hebben we gevraagd hoe tevreden de respondenten zijn over hoe zij betrokken worden bij de eerder genoemde aspecten. Bij deze vraag gaf eveneens een kwart aan het antwoord niet te weten.

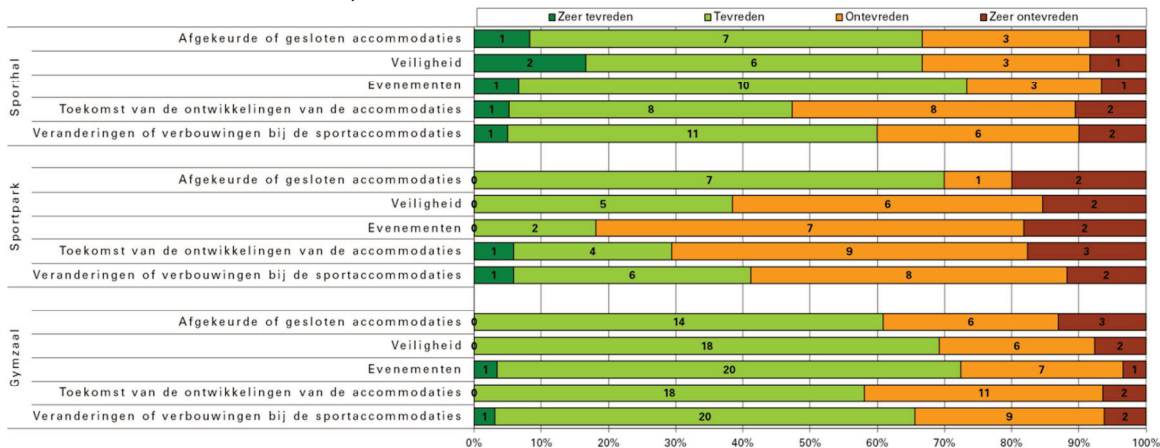
### 2.9 Tevredenheid betrokkenheid



In vergelijking met het op de hoogte houden zijn de bestuursleden minder tevreden over hoe zij betrokken worden. Zij zijn met name ontevreden over het betrekken bij de toekomst van de ontwikkelingen van de sportaccommodaties.

Ook bij deze vraag hebben we gekeken naar de verschillen tussen gebruikers van gymzalen, sportparken en sporthallen.

### 2.10 Tevredenheid betrokkenheid per accommodatie

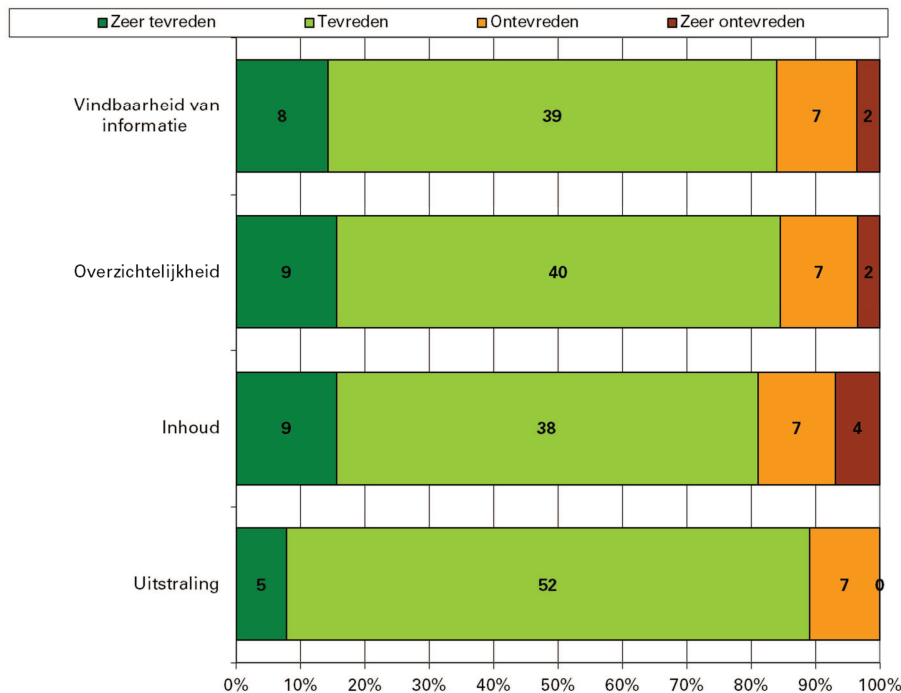


Hier valt eveneens op dat de gebruikers van sportparken het meest ontevreden zijn over de mate waarin ze worden betrokken bij veiligheid, evenementen, toekomst van de ontwikkelingen en veranderingen of verbouwingen.

## 2.6 Website

Slechts een kwart van de respondenten is bekend met de nieuwe website van de WSR. We hebben de respondenten die de website niet kenden gevraagd de website te bekijken. Aan alle respondenten hebben we gevraagd wat zij van de website vonden. Ongeveer 11 procent gaf aan dit niet te weten.

2.11 Tevredenheid website



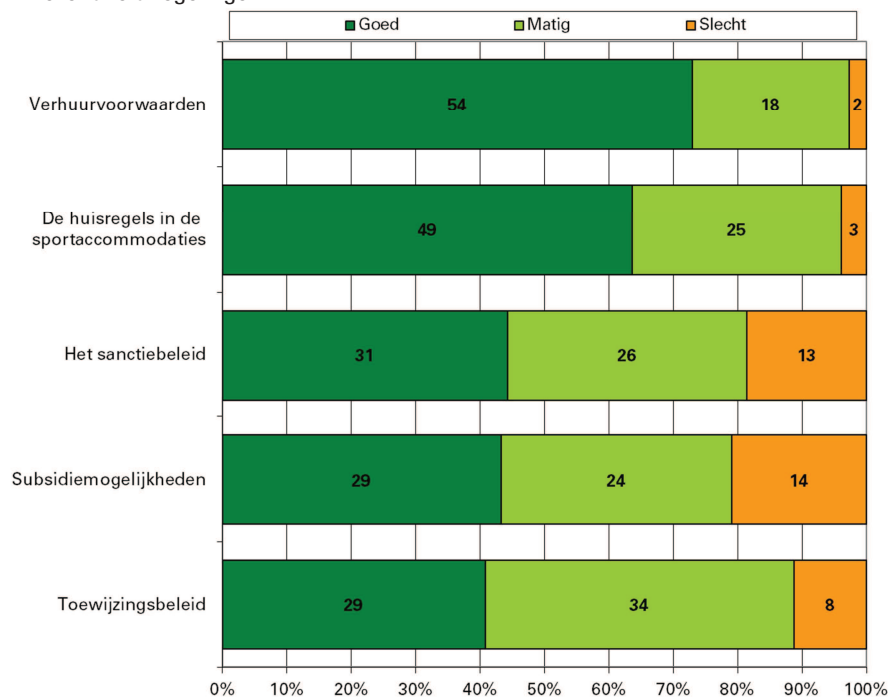
Meer dan drie kwart van de respondenten is tevreden over alle aspecten van de website.

Ook hebben we gevraagd wat de eerste indruk is van de respondenten die de website bekeken. Respondenten geven aan dat ze de website goed vinden. Ze vinden hem informatief. Een aantal mensen vindt de website druk. Anderen vinden het jammer dat je niet kan doorklikken op de verschillende verenigingen. Ook wordt meerdere keren genoemd dat het jammer is dat de beschikbaarheid van de accommodaties niet zichtbaar is.

## 2.7 Regelingen

Vervolgens hebben we gevraagd in hoeverre de respondenten op de hoogte zijn van regelingen rond de sportaccommodaties. Ongeveer 8 procent gaf aan dit niet te weten.

### 2.12 Bekendheid regelingen



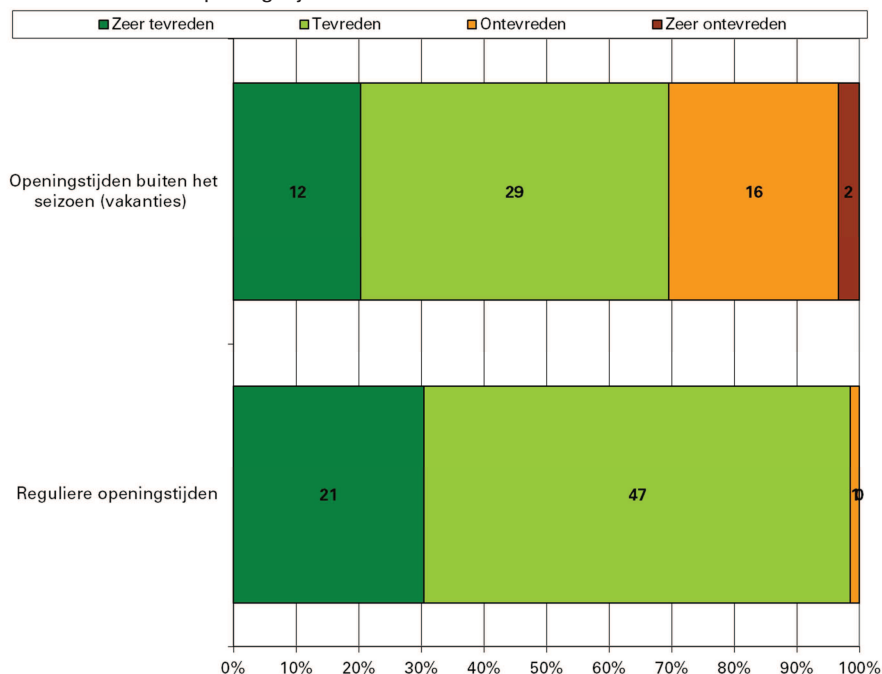
Alle respondenten geven aan goed of matig op de hoogte te zijn van de verhuurvoorwaarden. Ook de huisregels zijn goed of matig bekend. De bestuursleden zijn het minst bekend met de subsidiemogelijkheden en het sanctiebeleid.



## 2.8 Openingstijden

Ook hebben we gevraagd wat mensen vinden van de openingstijden van de verschillende accommodaties. Ongeveer 11 procent geeft aan dit niet te weten.

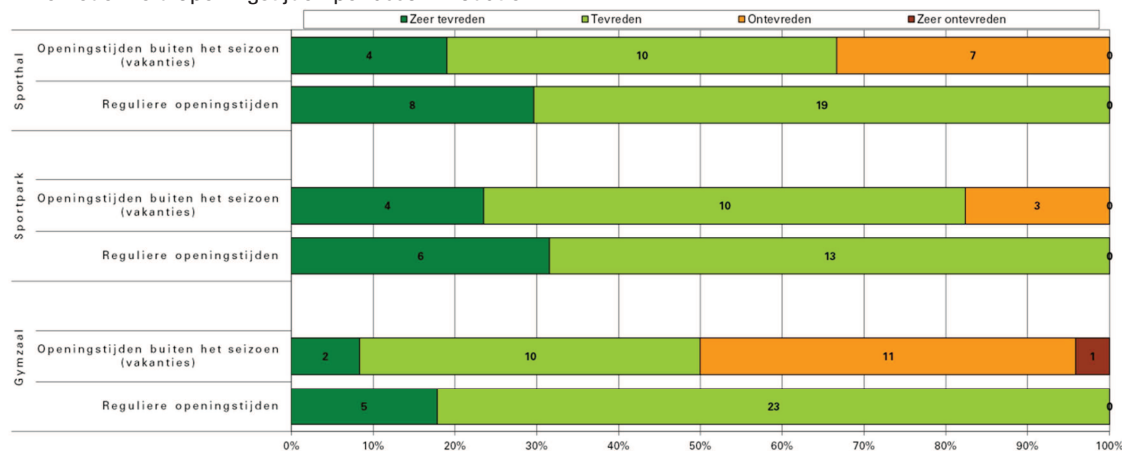
### 2.13 Tevredenheid openingstijden



Over de reguliere openingstijden is iedereen, op één persoon na, tevreden. Tevens is 70 procent van de respondenten ook tevreden over de openingstijden buiten het seizoen, 30 procent is hier ontevreden over.

Bij deze vraag hebben we wederom gekeken naar de verschillen tussen gebruikers van gymzalen, sportparken en sporthallen.

### 2.14 Tevredenheid openingstijden per accommodatie

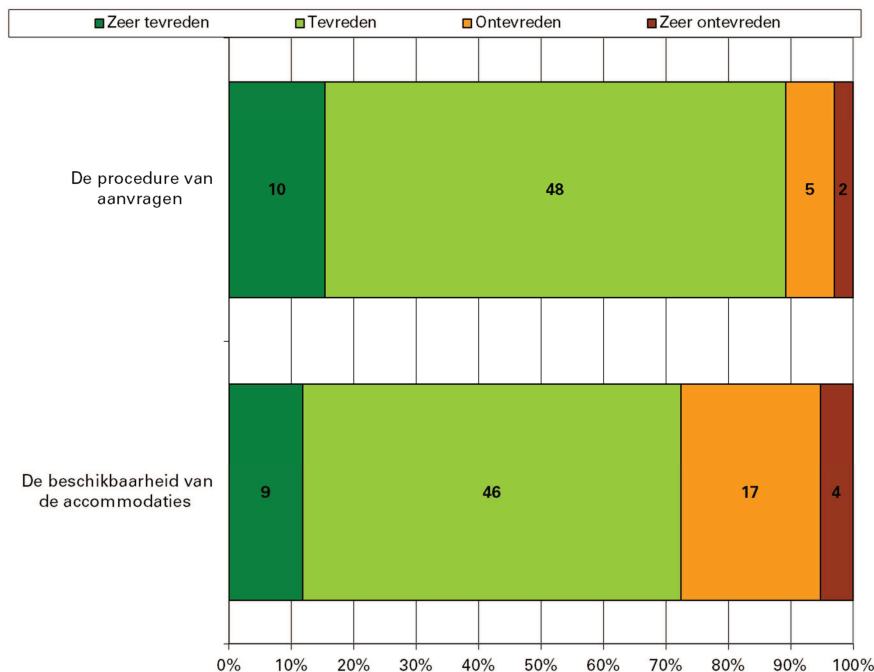


Gebruikers van sporthallen en gymzalen zijn ontevreden over de openingstijden buiten het seizoen. Deze accommodaties zijn gesloten in de vakanties.

## Beschikbaarheid

Vervolgens hebben we de respondenten nog een aantal aspecten voorgelegd over de beschikbaarheid van accommodaties.

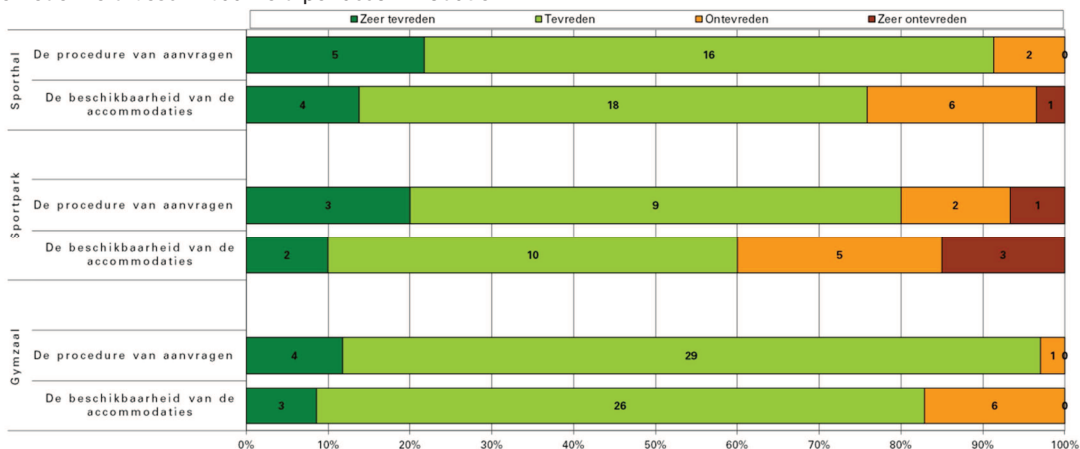
### 2.15 Tevredenheid beschikbaarheid



Een ruime meerderheid is tevreden over de procedure van aanvragen. Ook is meer dan 70 procent tevreden over de beschikbaarheid van accommodaties.

In onderstaande figuur zijn wel duidelijke verschillen te zien bij de gebruikers van de verschillende accommodaties in de beantwoording van deze stellingen.

### 2.16 Tevredenheid beschikbaarheid per accommodatie

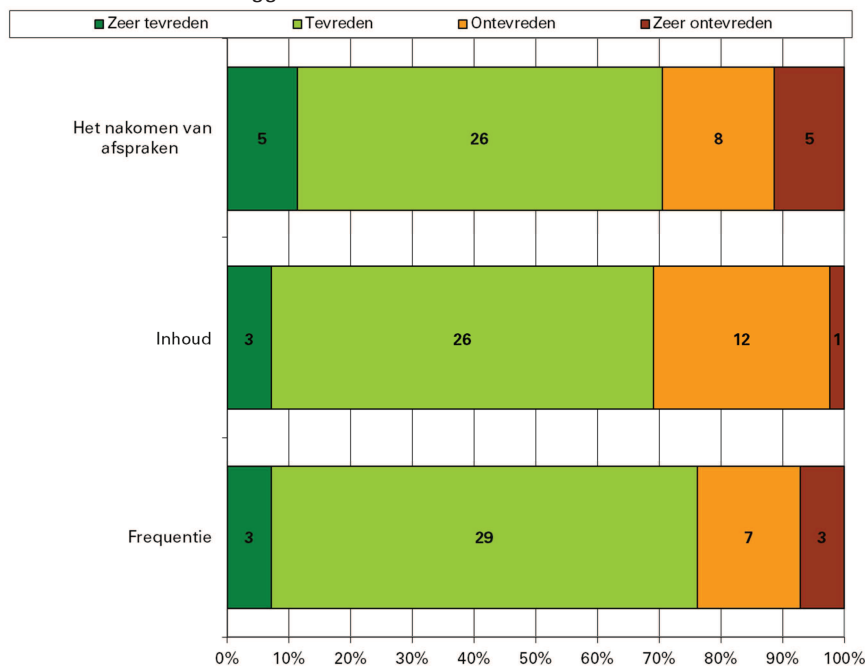


De gebruikers van gymzalen zijn het meest tevreden op beide punten. De gebruikers van de sportparken zijn het minst tevreden over de beschikbaarheid, 40% is ontevreden of zelfs zeer ontevreden. Over de procedure van aanvragen is 20% ontevreden.

## 2.9 Overleggen

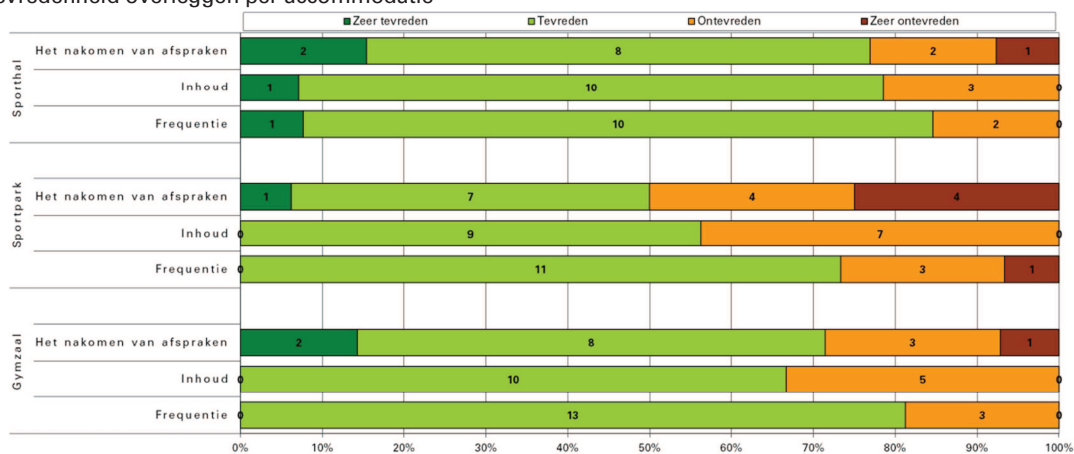
Vervolgens hebben we gevraagd naar de overleggen die de verenigingen voeren met de WSR. Een derde gaf aan dit niet te weten, mogelijk omdat zij deze overleggen niet voeren of bijwonen.

2.17 Tevredenheid overleggen



Ongeveer twee derde van de respondenten is tevreden over de verschillende aspecten van de overleggen met de WSR. In onderstaand figuur laten we de verschillen in tevredenheid over de overleggen tussen de verschillende accommodaties zien.

2.18 Tevredenheid overleggen per accommodatie



Over het algemeen zijn de gebruikers van sportparken het minst tevreden over het nakomen van afspraken en de inhoud van de overleggen.



## 2.10 Contact andere gebruikers

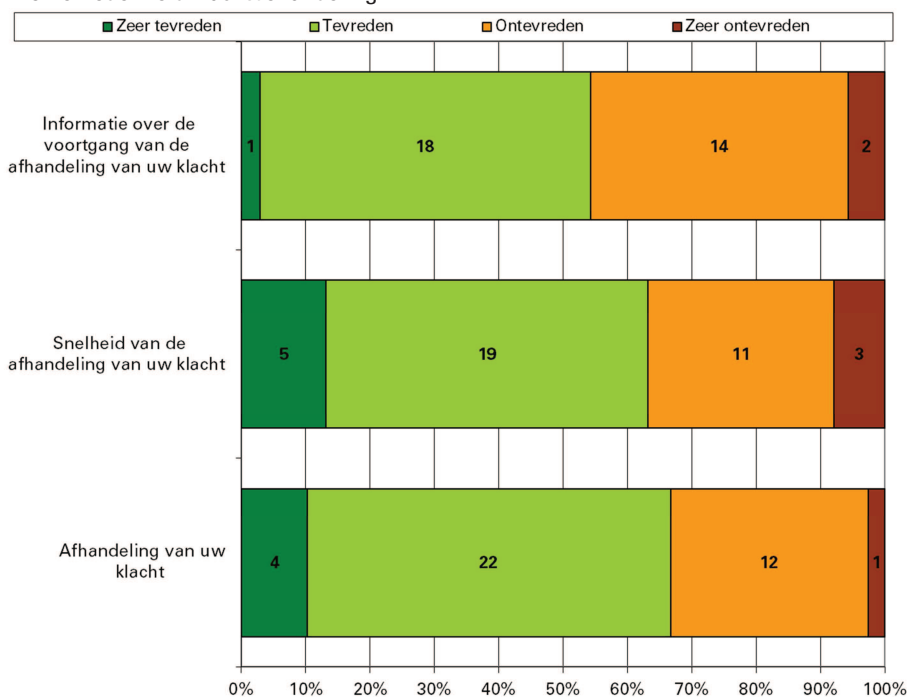
Iets minder dan twee derde van de respondenten geeft aan contact te hebben met andere gebruikers van de accommodaties waar zij gebruik van maken. Van de respondenten die geen contact heeft met anderen heeft de meerderheid hier ook geen behoefte aan.

Van de verenigingen die wel contact hebben met andere gebruikers is 91 procent tevreden over dit contact. Slechts een enkeling is ontevreden.

## 2.11 Klachten

Iets meer dan de helft, 55 procent, heeft wel eens een klacht ingediend. In onderstaand figuur is te zien wat zij vinden van de manier waarop de klacht is behandeld.

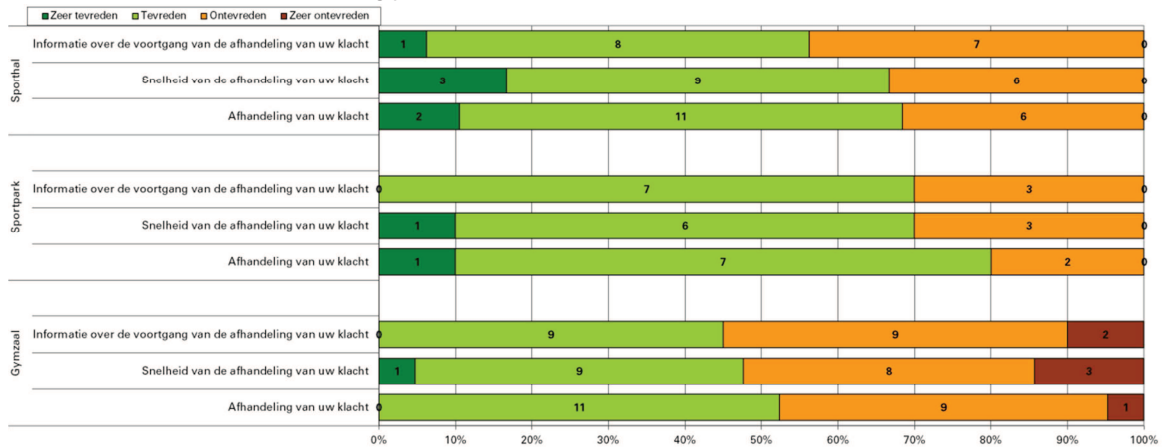
2.19 Tevredenheid klachtbehandeling



Bijna de helft van de respondenten is ontevreden over de informatie die ze ontvangen over de voortgang van de klacht. Daarnaast is ook een grote groep ontevreden over de snelheid en de uiteindelijke afhandeling van de klacht.

In figuur 2.20 op de volgende pagina hebben we gekeken naar de verschillen in tevredenheid tussen de gebruikers van de verschillende accommodaties.

2.20 Tevredenheid klachtbehandeling per accommodatie



Het valt op dat vooral de gebruikers van de gymzalen ontevreden en soms zelfs zeer ontevreden zijn over de klachtenafhandeling.

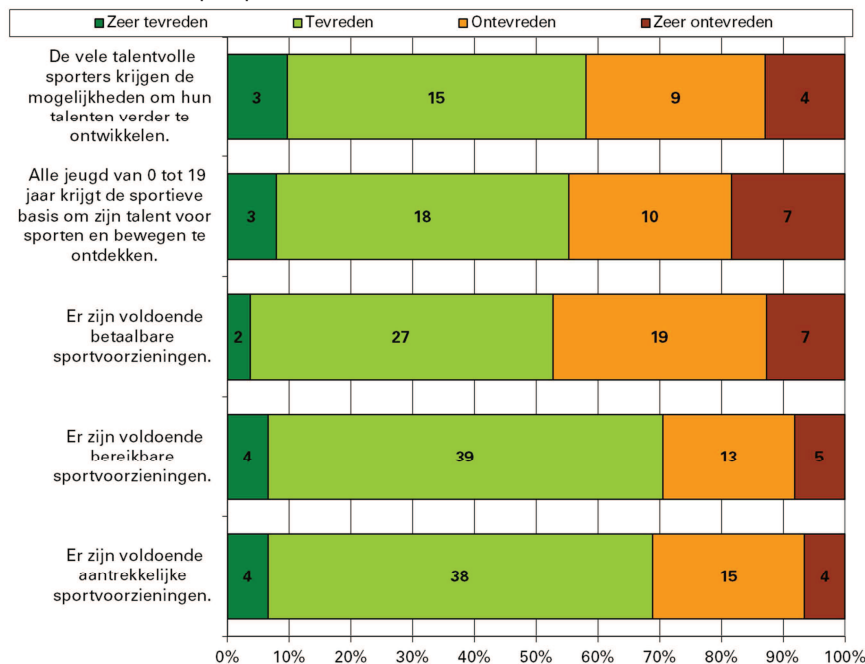
2.12 Seizoenstarief

Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan dat bij hun vereniging het seizoenstarief van toepassing is. Hiervan is een krappe meerderheid tevreden over het seizoenstarief. De overige respondenten maken gebruik van het maandelijks factureren. Hierover is een groep van 70 procent van de respondenten tevreden.

2.13 Speerpunten

De gemeente Groningen heeft een aantal speerpunten op het gebied van sport. We hebben aan de respondenten gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de uitvoering van deze speerpunten. Ongeveer een derde geeft aan het antwoord op deze vragen niet te weten.

2.21 Tevredenheid speerpunten



De meeste respondenten zijn tevreden over de twee laatste speerpunten. Echter over de speerpunten over talent, jeugd en de betaalbaarheid van de voorzieningen is bijna de helft ontevreden.

## 2.14 Positieve en negatieve punten

Als laatste hebben we de respondenten gevraagd drie positieve en drie negatieve punten te noemen op het gebied van sport in de gemeente Groningen.

Bij de positieve punten worden de volgende het meest genoemd:

1. Het contact met de medewerkers van de gemeente
2. De kwaliteit van de accommodaties
3. De stimulatie en subsidie vanuit het beleid van de gemeente
4. De locaties, bereikbaarheid en verspreidheid van de accommodaties
5. De communicatie met en van de gemeente
6. Het onderhoud van de accommodaties

Bij de negatieve punten worden de volgende punten genoemd:

1. De (verhoging van) kosten voor het huren van accommodaties
2. De wijzigingen in voorwaarden, tarieven en subsidies
3. De communicatie en het nakomen van afspraken
4. Het onderhoud en de schoonmaak van de accommodaties
5. De beschikbaarheid van accommodaties
6. De verdeling van het geld van de WSR over de sporten en het toewijzingsbeleid







# BASIS VOOR BELEID

**Bezoekadres**

Kreupelstraat 1  
9712 HW Groningen

**Postadres**

Postbus 30026  
9700 RM Groningen

T (050)3675630

E [info@os.groningen.nl](mailto:info@os.groningen.nl)

I [www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)

🐦 [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)