

Klanttevredenheidsonderzoek sportaccommodaties en dienstverlening

Sport050 seizoen 2022 – 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Respons en algemene tevredenheid	4
3. Gymzalen	5
4. Sporthallen	8
5. Sportparken.....	10
6. Zwembaden.....	12
7. IJsbaan Karding.....	14
8. Zwemlessen voor kinderen	16
9. Groepslessen zwemmen (volwassenen).....	17
Colofon	18

1. Inleiding

1.1 Achtergrond van het onderzoek

Sport050, de sportuitvoerder van gemeente Groningen, werkt voortdurend aan het verbeteren van de accommodaties en diensten die zij aanbiedt. Om die reden is het wenselijk om ook voortdurend informatie te verzamelen, onder andere over de klanttevredenheid, zodat er direct actie kan worden ondernomen waar nodig. In 2021 is gestart met het doorlopend verzamelen van informatie over klanttevredenheid. Een online vragenlijst staat gedurende het gehele sportseizoen open voor gebruikers van de accommodaties en diensten van Sport050. De verzamelde informatie wordt direct verwerkt in een interactief dashboard. Naast het dashboard wordt deze rapportage aangeboden, die is opgesteld na afronding van het sportseizoen 2022 – 2023.

1.2 Opzet van het onderzoek en werkwijze

Sport050 streeft ernaar dat iedereen optimaal gebruik kan maken van de beschikbare sportaccommodaties (bijv. de gymzalen, sporthallen en sportparken) en diensten (bijv. zwemlessen en schaatslessen). Om zicht te krijgen op de wensen en behoeften van gebruikers van de sportaccommodaties en de dienstverlening door Sport050 is inbreng nodig van de gebruikers. Die inbreng wordt onder andere verzameld door middel van een online enquête onder sporters, trainers en andere gebruikers van de verschillende sportaccommodaties.

Inwonerspanel Groningen Gehoord

Een korte online vragenlijst is voorgelegd aan het inwonerspanel Groningen Gehoord. Het inwonerspanel bestaat uit een grote groep inwoners van de gemeente Groningen die hun e-mailadres hebben gegeven om mee te werken aan onderzoeken van Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) Groningen, die via het internet aangeboden worden. Momenteel telt het inwonerspanel circa 11.000 leden. De vragenlijst is op twee momenten gestuurd: eind januari kreeg de helft van het inwonerspanel een uitnodiging, half mei kreeg de andere helft van het inwonerspanel een uitnodiging.

Inwonerspanel Groningen Gehoord

Met circa 11.000 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente, geeft het inwonerspanel Groningen Gehoord een adequaat beeld van de mening van inwoners van de stad. Wel moet worden opgemerkt dat voor het inwonerspanel geen aselechte steekproef van alle bewoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van het inwonerspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en andere ondervertegenwoordigd. Dit neemt niet weg dat het inwonerspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van de gemeente Groningen te peilen.

Extra promotie via social media en op locatie via QR-codes en enquêteurs

Naast online dataverzameling via het inwonerspanel stond de vragenlijst gedurende het sportseizoen ook open voor inwoners die niet lid zijn van het inwonerspanel. Er is onder andere promotie gemaakt voor de vragenlijst via sociale media en de gebiedsnieuwsbrieven van de gemeente. Daarnaast zijn er flyers, met een QR-code naar de vragenlijst, verspreid in diverse sportaccommodaties. Tot slot zijn er in juni 2023 gedurende drie weken enquêteurs actief geweest op verschillende sportlocaties om extra respondenten te werven. Het aantal respondenten is flink toegenomen naarmate het onderzoek actiever onder de aandacht is gebracht. Dit jaar zijn via de extra promotie op locatie nagenoeg evenveel respondenten bereikt als via het inwonerspanel.

2. Respons en algemene tevredenheid

In totaal zijn 2.845 vragenlijsten (deels) ingevuld. Dat zijn er ruim meer dan vorig sportseizoen, toen er 1.755 vragenlijsten werden ingevuld. De actieve promotie op locatie heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de hogere respons. Desondanks is de respons op individueel accommodatieniveau soms erg laag, waardoor er in dit rapport geen statistieken voor losse accommodaties worden gepresenteerd, met uitzondering van de zwembaden waar de aantallen wel voldoende zijn. In het online dashboard zijn wel cijfers beschikbaar voor de individuele accommodaties.

Aan het begin van de vragenlijst konden respondenten kiezen over welk accommodatietype of welke dienstverlening zij hun mening wilden geven. De meeste respondenten gaven hun mening over een zwembad (zie Tabel 1). Over de dienstverlening (zwemles, groepsles, schaatsles) werden relatief weinig vragenlijsten ingevuld.

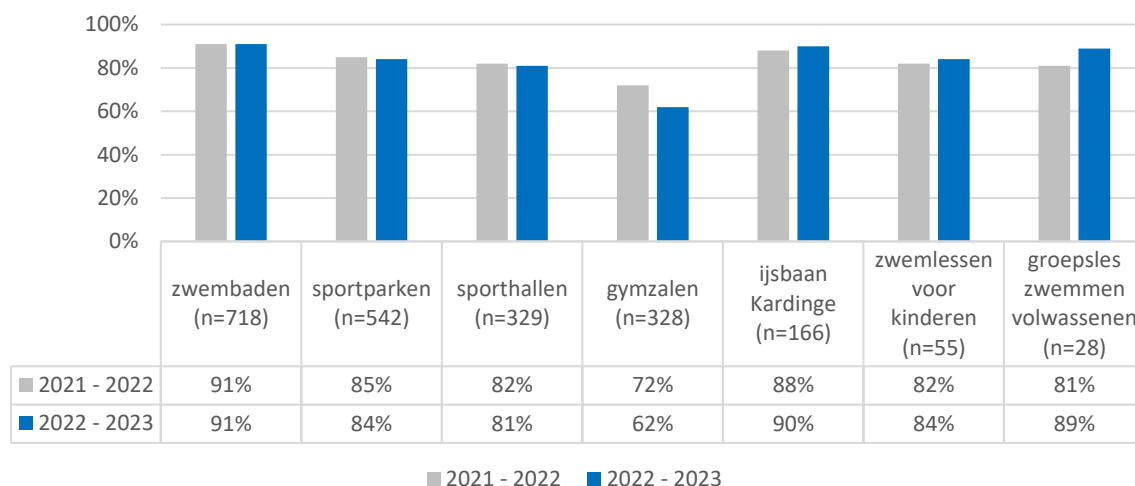
Figuur 1 toont de algemene tevredenheid van respondenten over de verschillende typen accommodaties en de dienstverlening van Sport050. Daarnaast wordt een vergelijking gemaakt met de cijfers van het vorige sportseizoen. De schaatslessen zijn hierin niet meegenomen vanwege het lage aantal respondenten.

Respondenten zijn het meest tevreden over de zwembaden: maar liefst 91% van de respondenten is (zeer) tevreden over het zwembad van diens keuze. Ook over ijsbaan Karding is men erg tevreden (90%). De gymzalen¹ scoren met afstand het minst gunstig (62%). Daarbij valt bovendien op dat men minder tevreden is over de gymzalen dan vorig seizoen, toen de tevredenheid nog op 72% lag. Daarbij valt op dat er een groot verschil zit in de tevredenheid over de acht gymzalen die in beheer zijn van OOG en Stichting BES (35%) en de 28 gymzalen die in beheer zijn van Sport050 (68%).

¹ Onder de gymzalen vallen ook dojo's, danszalen en andere sportzalen (met uitzondering van sporthallen). Zeven accommodaties zijn in eigendom van Openbaar Onderwijs Groningen, Sport050 verzorgt hier alleen de verhuur. Het beheer en onderhoud ligt bij OOG. Deze accommodaties worden relatief minder beoordeeld dan de accommodaties in eigendom van de gemeente/Sport050. Eén accommodatie valt onder Stichting BES in Ten Boer, die zelf het beheer en de verhuur organiseert en hiervoor een subsidie van de gemeente ontvangt. Sport050 is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de overige gymzalen.

De andere typen accommodaties en de dienstverlening van Sport050 scoren vergelijkbaar met vorig seizoen. Bij de groepslessen zwemmen zien we een toename van 8%-punt² in de algemene tevredenheid, al maakt het lage aantal respondenten wel dat dit cijfer gevoeliger is voor grotere fluctuaties.

Figuur 1 Algemene tevredenheid per accommodatietype en dienstverlening van Sport050



Noot: De algemene tevredenheid toont het aandeel respondenten dat (zeer) tevreden is over de betreffende accommodatie of dienst.

In het vervolg van dit rapport wordt per accommodatietype en voor de dienstverlening van Sport050 een overzicht gegeven van de scores op diverse deelthema's, zoals kleedkamers, kantine en sportruimte. Zoals aan het begin van dit hoofdstuk genoemd, wordt er niet nader gekeken naar de individuele sportlocaties, vanwege de relatief lage aantallen respondenten per individuele sportlocatie, met uitzondering van de zwembaden, waarbij de aantallen per accommodatie voldoende zijn.

² Voorbeeld: een stijging van 10% naar 20% betekent een stijging van 10 procentpunt (i.e. absolute toename) en 100 procent (i.e. relatieve toename). Zie ook: <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2020/53/jaaroverzicht-2020/procentpunt>

3. Gymzalen

Van de verschillende typen accommodaties is de tevredenheid over de gymzalen het laagst. In het algemeen is 62% van de respondenten (zeer) tevreden over de gymzalen. Daarbij zit een groot verschil in de tevredenheid over de acht gymzalen die in beheer zijn van OOG en Stichting BES (35%) en de 28 gymzalen die in beheer zijn van Sport050 (68%).

De tevredenheid is flink gedaald ten opzichte van het vorige seizoen (2021 – 2022): van 72% naar 62%. Kijkend naar de subonderdelen (zie Tabel 1) valt op dat er met name ontevredenheid heerst over de kleedkamers en dan vooral wat betreft de hygiëne, douches en ventilatie. Meer dan de helft van de respondenten is ontevreden over de hygiëne van de kleedkamers in gymzalen.

“De hygiëne, vooral in de kleedkamers en zaal, is al lange tijd onder de maat en de gladheid van de vloer blijft een probleem. Ook de douche (en stank) afvoerput in de kleedkamers te oud”

“De douches werken marginaal, korte tijd, dan weer koud dan weer warm. De ruimtes zijn vies!”

Verder is er relatief veel ontevredenheid over de sportruimte zelf. Ongeveer de helft van de respondenten is ontevreden over de ventilatie in de sportruimte. Daarnaast is ruim een derde ontevreden over de ondergrond (de vloer) en de temperatuur in de sportruimte. Respondenten geven aan dat de vloer vaak erg glad en vies is en dat dit een negatieve impact heeft op de veiligheid, met risico op uitglijden en blessures. Daarentegen is men over het algemeen wel tevreden over de verlichting en akoestiek van de gymzalen.

“De vloer is ontzettend glad door stof in combinatie met de slechte ventilatie, wordt de zaal een schaatsbaan. Is erg gevaarlijk voor een sport als basketbal.”

“De vloer in de zaal is heel vaak stoffig en vies en daardoor soms glad. Behalve dat dat vies is gaat het ten koste van de veiligheid (uitglijden).”

“De vloer is op maandagavond superglad. Geeft hoge kans op blessures. Voor mensen met knieklachten is er niet pijnvrij te sporten.”

Op het gebied van bereikbaarheid en veiligheid scoren de gymzalen goed. Maar liefst 96% van de respondenten is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van de gymzaal. Ook de fietsenstalling, verlichting en veiligheid scoren goed.

Tot slot is, net als bij de andere accommodaties, het overgrote merendeel van de respondenten (87%) tevreden over het aanwezige personeel in de gymzalen.

Tabel 1 *Tevredenheid gymzalen, uitgesplitst naar de verschillende onderdelen*

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Algemene onderdelen		
Personeel	87	13
Algemene indruk / uitstraling	74	26
Toegankelijkheid mindervaliden	56	44
Hygiëne	41	59
Sportruimte		
Akoestiek	90	10
Verlichting	90	10
Vloer / ondergrond	63	37
Temperatuur	62	38
Ventilatie / frisse lucht	49	51
Bereikbaarheid en veiligheid		
Bereikbaarheid	96	4
Veiligheid in en rondom de gymzalen	82	18
Verlichting rondom (buiten) de gymzalen	74	26
Stalling fietsen	74	26
Kleedkamers		
Beschikbare ruimte	89	11
Temperatuur	76	24
Algemene indruk	60	40
Toiletten	58	42
Ventilatie / frisse lucht	55	45
Douches	52	48
Hygiëne	45	55
Algemene tevredenheid	62	38

4. Sporthallen

Over het algemeen is 81% van de respondenten (zeer) tevreden over de sporthallen³. Dit is vergelijkbaar met de meting van het vorige seizoen. Respondenten zijn met name tevreden over de kantine (indien aanwezig) en de bereikbaarheid en veiligheid rondom de sporthallen. De douches worden het minst positief beoordeeld (zie Tabel 2). Ook de temperatuur en ventilatie in de sporthallen scoren in verhouding met de andere onderdelen minder gunstig.

“Het zou fijn zijn als de regulatie van de temperatuur in de zaal beter wordt. Dat het niet heel warm is in de zomer en heel koud in de winter. Daar zit nu geen middenweg in. En de druk van de douches is laag en de temperatuur is erg wisselend. Dan wel warm, dan koud en zo gaat dat door. En daarnaast tocht het in de kleedkamers. Daardoor kies ik er bewust voor om thuis te douchen na een training en niet in De Brug. Verder erg tevreden over de zaal hoor.”

“De temperatuur is in de winter ook met de nieuwe installatie nog steeds een groot probleem. Vaak zo koud dat het echt ongezond is om te sporten. Scheidsrechters bijvoorbeeld met een jas aan en zij hebben meerdere keren overwogen wedstrijden af te lasten.”

“De ventilatie wordt vanuit de gemeente geregeld begreep ik. Maar soms gaat hij op momenten aan dat het totaal niet nodig is. Ik zou dit bij de sporthal beheerder laten.”

³ Eén accommodatie valt onder Stichting BES in Ten Boer, die zelf het beheer en de verhuur organiseert.

Tabel 2 *Tevredenheid sporthallen, uitgesplitst naar de verschillende onderdelen*

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Algemene onderdelen		
Personeel	86	14
Algemene indruk / uitstraling	82	18
Toegankelijkheid mindervaliden	79	21
Hygiëne	73	27
Sportruimte		
Akoestiek	90	10
Verlichting	83	17
Vloer / ondergrond	81	19
Ventilatie / frisse lucht	63	39
Temperatuur	62	38
Bereikbaarheid en veiligheid		
Bereikbaarheid	93	7
Parkeren auto's	81	19
Veiligheid in en rondom de sporthallen	80	20
Verlichting rondom de sporthallen	76	24
Stalling fietsen	75	25
Kleedkamers		
Beschikbare ruimte	82	18
Temperatuur	80	20
Toiletten	70	30
Algemene indruk	68	32
Hygiëne	64	36
Ventilatie	63	37
Douches	57	43
Kantine		
Hygiëne	93	7
Klantvriendelijkheid personeel	86	14
Kwaliteit van het aanbod	85	15
Prijzen van de producten	79	21
Aanbod eten en drinken	76	24
Uitstraling / sfeer	78	22
Algemene tevredenheid	81	19

5. Sportparken

De sportparken worden goed beoordeeld: over het algemeen is 84% van de respondenten tevreden. Dit is vergelijkbaar met de meting van het vorige seizoen. Met name de kantines en de klantvriendelijkheid van het aanwezige personeel in de kantine scoren goed. Er is één subonderdeel dat er in negatieve zin uitspringt: de helft van de respondenten is ontevreden over de parkeermogelijkheden voor auto's (zie Tabel 3). Uit de opmerkingen valt op te merken dat men vooral ontevreden is over de invoer van betaald parkeren. Daarnaast wordt er door gebruikers van HFC Hoogkerk benoemd dat de parkeerplaats gevaarlijk is en nodig aangepakt moet worden.

"Betaald parkeren is onbegrijpelijk! Nodigt niet meer uit om trainingen en/of wedstrijden van de kinderen bij te wonen."

"Dat er parkeergeld betaald moet worden is belachelijk. Ik breng mijn kind uit Harkstede. Het heeft geen zin om weer naar huis te gaan, dit kost benzine en tegen de tijd dat ik thuis ben, kan ik weer terug. [...] Hij traint twee keer per week, dus ik betaal 10 euro elke week. Ik vind dit zeer ongastvrij en geldklopperij."

*"Parkeerplaats moet worden aangepakt, gevaarlijke situaties"
[Sportpark Hoogkerk].*

Verder wordt er in het toelichtingsveld genoemd dat sportparken, met name de kleedkamers en kantine, volgens gebruikers toe zijn aan vernieuwing. Daarnaast komt naar voren dat er een tekort is aan velden.

"Goed complex maar mag wel een upgrade krijgen voor de kantine/kleedkamers."

"Er wordt gevraagd naar capaciteit van kleedruimtes maar niet naar capaciteit velden? Daar is een tekort aan!"

Tot slot wordt er gewezen op het belang van sportparken voor de leefbaarheid in de dorpen.

"Naast onderhoud, zou ik graag vanuit sport050 ook meer ondersteuning zien om de dorpssportverenigingen in deze kleine dorpen levend te houden. In alle dorpen hebben sportverenigingen, o.a. door dorpsvernieuwing i.v.m. bevingen, maar ook door centrifugatie, enorme problemen met leden vasthouden. De sportparken vervullen een grote rol in de leefbaarheid van een dorp, en verdienen ondersteuning om door deze periode heen te komen, totdat de dorpen weer normaal bevolkt zijn, o.a. met middelen om leden te werven."

"Voor een dorp als Ten Post is het enorm belangrijk dat er een sportpark is en blijft!"

Tabel 3 *Tevredenheid sportparken, uitgesplitst naar de verschillende onderdelen*

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Algemene onderdelen		
Algemene indruk / uitstraling	82	18
Hygiëne	79	21
Toegankelijkheid mindervaliden	74	26
Sportvelden		
Verlichting	83	17
Ondergrond (de sportvelden)	74	26
Bereikbaarheid en veiligheid		
Bereikbaarheid	85	15
Veiligheid in en rondom de sportparken	78	22
Verlichting rondom (buiten) de sportparken	76	24
Stalling fietsen	72	28
Parkeren auto's	50	50
Kleedkamers		
Temperatuur	79	21
Hygiëne	67	33
Toiletten	64	26
Ventilatie / frisse lucht	64	26
Algemene indruk	64	26
Beschikbare ruimte	63	27
Douches	61	39
Kantine		
Klantvriendelijkheid personeel	96	4
Kwaliteit van het aanbod	89	11
Prijzen van de producten	88	12
Aanbod eten en drinken	85	15
Hygiëne	83	17
Uitstraling / sfeer	82	18
Algemene tevredenheid	84	16

6. Zwembaden

Van alle typen accommodaties worden de zwembaden het best beoordeeld: over het algemeen is 91% van de respondenten tevreden over de zwembaden. Alle subonderdelen worden bovendien goed beoordeeld. Wel zit er verschil in de beoordeling van de vier verschillende zwembaden (zie Tabel 4). Openluchtwembad de Papiermolen wordt het best beoordeeld: maar liefst 98% van de gebruikers is (zeer) tevreden. Ook het Helperzwembad scoort erg goed, met uitzondering van de parkeermogelijkheden voor auto's: 58% van de respondenten is hier ontevreden over. Relatief gezien scoort Karding, hoewel goed, het minst positief. Daarbij valt op dat alle losse onderdelen iets minder gunstig scoren. Er is niet één subonderdeel dat er, in negatieve danwel positieve zin, uitspringt.

Tabel 4 Algemene tevredenheid per zwembad

	Algemene tevredenheid (%)
Openluchtwembad de Papiermolen (n=140)	98
Helperzwembad (n=177)	96
Zwembad de Parrel (n=141)	92
Zwembad Karding (n=259)	83
Totaal (n=717)	91

In het toelichtingsveld wordt vaak een compliment gemaakt naar het personeel in de zwembaden.

"Fijn zwembad met leuk enthousiast personeel."

"Bijzonder prettig personeel."

Daarentegen is men minder enthousiast over het nieuwe nieuwe touchscreensysteem voor de lockers. Ook de waterdruk van de douches (bij de Parrel en Karding) wordt meermaals genoemd.

"Het nieuwe toegangssysteem dat nu alleen gebruikt wordt voor de lockers is slecht. Touchscreen zit los en reageert slecht, scherm niet intuïtief. Ik ben niet de enige die de kledingtas dan maar mee naar het zwembad neemt."

"De kwaliteit van de douches zijn zeer slecht. Geen waterdruk als alle douches in gebruik zijn. Je moet zo'n beetje in de douche en helemaal tegen de wand staan om maar een beetje water over je heen gedruppeld te krijgen. Hiervoor krijgt de Parrel van mij een dikke onvoldoende."

"Douches zeer zwakke straal sinds maart. Hieraan zou nog worden gewerkt."

Tabel 5 *Tevredenheid zwembaden, uitgesplitst naar de verschillende onderdelen*

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Algemene onderdelen		
Personeel	94	6
Algemene indruk / uitstraling	89	11
Hygiëne	86	14
Toegankelijkheid mindervaliden	74	26
Zwembad / ruimte		
Verlichting	94	6
Ventilatie / frisse lucht	89	11
Temperatuur van het water	86	14
Temperatuur in de ruimte	85	15
Akoestiek	82	18
Bereikbaarheid en veiligheid		
Bereikbaarheid	94	6
Veiligheid in en rondom de zwembaden	90	10
Verlichting rondom (buiten) de zwembaden	90	10
Parkeren auto's	80	20
Stalling fietsen	76	24
Kleedkamers		
Temperatuur	88	12
Ventilatie / frisse lucht	87	13
Beschikbare ruimte	85	15
Hygiëne	81	19
Algemene indruk	81	19
Douches	75	25
Toiletten	72	28
Kantine		
Klantvriendelijkheid personeel	93	7
Hygiëne	89	11
Kwaliteit	77	23
Uitstraling / sfeer	77	23
Prijzen	74	26
Algemene tevredenheid	91	9

7. Ijsbaan Kardinge

De ijsbaan Kardinge wordt goed beoordeeld: 90% van de respondenten is (zeer) tevreden. Met name de kantine en de bereikbaarheid en veiligheid scoren goed. Twee onderdelen scoren minder gunstig: de douches en de akoestiek in de ijshal (zie Tabel 6). In het toelichtingsveld wordt vooral benadrukt dat men tevreden is en graag wil dat de ijsbaan behouden blijft, al dan niet met een opknapbeurt.

“Zeer belangrijk dat de 400 meter baan ook in de nieuwe plannen behouden blijft.”

“Zeer tevreden. Personeel is zeer betrokken.”

“Belangrijk is dat er een ijsbaan incl. 400 m baan blijft in Groningen. Er zijn zoveel mensen die plezier beleven aan de schaatssport, recreatief maar zeker ook als wedstrijd sport. Vanuit de hele regio komt men naar Groningen om te schaatsen.

Thialf is geen optie, te weinig vrije schaatsuren.

De ijsbaan is echter wel echt aan vernieuwing toe. Het is erg koud in de 400 m hal, zeker als je moet jureren bij een wedstrijd of als ouder bij een training of wedstrijd gaat kijken. Het geheel maakt een verwaarloosde indruk, er ligt vaak water op het ijs, het is vaak donker en kil. De kleine kantine bij de baan is benauwd en ongezellig. Ik kijk uit naar een nieuwe ijsbaan zonder poespas. Vergelijkbaar met de 11-stedenhal in Leeuwarden.”

“Behouden en desgewenst renoveren van de ijsbaan in samenhang met zwembad Kardinge. Geen megalomane geldverspillende nieuwbouw in of op de Kardingeberg!”

Naast het beheer van de ijsbaan verzorgt Sport050 ook schaatslessen. Hierover zijn ook vragen gesteld, maar in het seizoen 2022 – 2023 hebben maar vier respondenten deze vragenlijst ingevuld. Vanwege dit lage aantal worden de resultaten niet gepresenteerd.

Tabel 6 *Tevredenheid ijsbaan Kardinge, uitgesplitst naar de verschillende onderdelen*

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Algemene onderdelen		
Personeel	94	6
Hygiëne	92	8
Toegankelijkheid mindervaliden	86	14
Algemene indruk / uitstraling	86	14
Ijshal (ruimte)		
Ventilatie	92	8
Verlichting	92	8
Temperatuur	83	17
Akoestiek	62	38
Bereikbaarheid en veiligheid		
Bereikbaarheid	95	5
Parkeren auto's	94	6
Stalling fietsen	89	11
Veiligheid in en rondom de ijsbaan	87	13
Verlichting rondom (buiten) de ijsbaan	84	17
Kleedkamers		
Temperatuur	88	12
Beschikbare ruimte	80	20
Toiletten	68	32
Hygiëne	68	32
Algemene indruk	67	33
Douches	62	38
Kantine		
Klantvriendelijkheid personeel	98	2
Hygiëne	96	4
Kwaliteit van het aanbod	89	11
Prijzen van de producten	86	14
Uitstraling / sfeer	86	14
Aanbod eten en drinken	82	18
Algemene tevredenheid	90	10

8. Zwemlessen voor kinderen

De zwemlessen voor kinderen worden goed beoordeeld: 84% van de ouders/verzorgers van kinderen die zwemles volgen, oordeelt positief. Met name de aspecten voorafgaand aan de zwemlessen worden positief beoordeeld, zoals de aanmeld- en inschrijfprocedure (zie Tabel 7). Ook de kwaliteit van de lessen scoort goed. Hoewel een ruime meerderheid tevreden is, scoort de informatievoorziening van de instructeur (over de voortgang, praktische zaken omtrent de overgang naar een nieuwe groep, diplomazwemmen, proefzwemmen etc.) relatief het minst positief. Er wordt door gebruikers gewezen op veel wisseling van instructeurs. In het verlengde daarvan geven meerdere ouders aan dat zij meerwaarde zien in een (online) volgsysteem.

“De communicatie zou echt veel beter kunnen. Plots wisselingen van instructeur wordt bijvoorbeeld niet gecommuniceerd. Voor sommige kinderen is juist de betrouwbaarheid en veiligheid die ze kennen bij eens vaste instructeur erg belangrijk. Ook heb je als ouder weinig zicht op de voortgang. Een online volgsysteem zoals bij andere baden worden gebruikt zou dan erg leuk zijn.”

“Op het moment is het chaotisch, wisselingen van instructeur. Daardoor ook minder continuïteit in de zwemlessen”

Tabel 7 *Tevredenheid zwemlessen voor kinderen*

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Voorafgaand aan de zwemlessen		
Aanmeld- en inschrijfprocedure	91	9
Begeleiding rondom het bad	91	9
Faciliteiten	89	11
Informatievoorziening tot eerste les	75	25
Tijdens de zwemlessen		
Kwaliteit van de lessen	87	13
Ontvangst bij de eerste les	82	18
Groepsgrootte	80	20
Contact met zwemlesinstructeur	76	24
Mogelijkheid tot het stellen van vragen	71	29
Informatievoorziening	65	35
Algemene tevredenheid	84	16

9. Groepslessen zwemmen (volwassenen)

Tot slot worden de groepslessen zwemmen voor volwassenen goed beoordeeld: 89% van de respondenten is tevreden. De verschillende subonderdelen worden allemaal goed beoordeeld, er zijn geen uitschieters in negatieve of positieve zin. Wel geven respondenten in het toelichtingsveld aan dat ze het jammer vinden dat er minder aanbod is momenteel (vanwege personeelstekort).

Tabel 8 *Tevredenheid groepslessen zwemmen voor volwassenen*

	(zeer) tevreden (%)	(zeer) ontevreden (%)
Voorafgaand aan de groepslessen		
Contact met medewerkers	90	10
Ontvangst bij eerste les	88	12
Informatievoorziening tot eerste les	81	19
Aanmeld- en inschrijfprocedure	77	23
Tijdens de groepslessen		
Ontvangst bij eerste les	88	12
Contact met instructeur	87	13
Kwaliteit van de lessen	87	13
Informatievoorziening van instructeur	83	17
Mogelijkheid tot het stellen van vragen	83	17
Groepsgrootte	81	19
Algemene tevredenheid	84	16

Colofon

Sport050 klanttevredenheidsonderzoek, seizoen 2022 - 2023

Auteur

Hanneke van der Hoef

Maand van uitgave

Augustus 2023

Opdrachtgever

Gemeente Groningen

Fotografie

Gemeente Groningen

Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

Online publicaties OIS Groningen

<https://publicaties.oisgroningen.nl/>

Contactgegevens

T: (050) 367 56 30

E: info@oisgroningen.nl

I: www.oisgroningen.nl

X (Twitter): @basisvoorbeleid