

ONDERZOEKEN SRO HAARLEM

Vooraf

In dit schrijven gaan wij kort in op de resultaten en de te ondernemen acties n.a.v. het onderzoek onder de intermediairs (huurders) en eindgebruikers (bezoekers zwembaden) van SRO binnen de gemeente Haarlem. Er wordt een nadere toelichting gegeven over de insteek van het onderzoek en de belangrijkste aspecten worden uitgelicht.

Doel onderzoek

Op verzoek van de Gemeente Haarlem was de insteek van dit onderzoek, anders dan voorgaande jaren, meer gericht op het meten van de klantgerichtheid, naast de tevredenheid. Dit is een goede ontwikkeling die wij de laatste jaren steeds vaker toepassen binnen organisaties. In het algemeen houdt dit het volgende in:

” Een klantgerichte organisatie heeft als uitgangspunt te voldoen aan de wensen, behoeften en verwachtingen van klanten. Een optimale klantgerichtheid uit zich in het (structureel) overtreffen van de verwachtingen. Om klantgericht te kunnen zijn moet je wel eerst weten wat de belangrijkste behoeften, wensen en verwachtingen van klanten zijn.

Kortom: het meten van klantgerichtheid (en -tevredenheid) is noodzakelijk, maar geen doel op zich. Het gaat er met name om dat eventuele acties en de aanpassingen in de bedrijfsvoering meer klantgericht ingezet kunnen worden.

Deze onderzoeken zijn een eerste, maar zinvolle stap, in het beter in kaart brengen (en zodoende kunnen verbeteren) van de klantgerichtheid. De komende jaren zal dit verder invulling worden gegeven, waarbij een vergelijk tussen de jaren een belangrijk uitgangspunt is.

Wat willen we weten?

Bij het meten, en kunnen verbeteren, van de klantgerichtheid is het zaak om:

- **De populatie (beter) in beeld te brengen.**
- **De juiste vragen te stellen.**

Populatie in beeld brengen (klantgroepen)

Ten opzichte van het voorgaande onderzoek is nu uitgebreider gevraagd naar kenmerken van de respondent. Dit om gericht acties te kunnen uitzetten richting bepaalde klantgroepen, indien nodig. Zie hieronder:

INTERMEDIAIRS/HUURDERS	BEZOEKERS ZWEMBADEN
✓ Gemeente	✓ Naam zwembad (gekoppeld aan gemeente)
✓ Soort accommodatie	✓ Hoedanigheid bezoek (alleen/met kind/groep/etc.)
✓ Specificatie accommodatie (naam/adres)	✓ Doel bezoek
✓ Soort gebruik	✓ Frequentie bezoek
✓ Omvang vereniging/club	✓ Leeftijdscategorie
✓ Rol binnen organisatie	

De juiste vragen stellen

Wij hebben diverse (extra) vragen opgenomen die meer ingaan op de klantgerichtheid, specifiek op het gebied van verwachtingen, wensen en behoeften. Het betreft enkele gesloten vragen maar ook, heel bewust, diverse open vragen. Dit laat meer ruimte voor de respondent de eigen mening kenbaar te maken en de scores extra duiding te geven. Hieronder geven wij weer welke stappen in de vragenlijst hieromtrent zijn gezet.

INTERMEDIAIRS/HUURDERS	BEZOEKERS ZWEMBADEN
Gesloten vragen	
✓ De mate waarin u zich goed geholpen voelt door de afdeling Verhuur	✓ Voldoen de openingstijden van het zwembad aan uw wensen?
✓ De mate waarin u in het algemeen geholpen bent met het antwoord van SRO	✓ Zijn er zaken m.b.t. de informatie en administratie die we moeten verbeteren om u beter van dienst te kunnen zijn?
Open vragen – extra duiding en wensen/behoeften	
✓ Wat is het allerbelangrijkste punt dat wij zouden moeten verbeteren om hoger te scoren?	✓ Wat is het allerbelangrijkste punt dat wij zouden moeten verbeteren om hoger te scoren?
✓ Heeft u nog bepaalde wensen of behoeften waar wij op in zouden moeten spelen?	✓ Heeft u nog bepaalde wensen of behoeften m.b.t. de Informatie en administratie?
✓ ACCOMMODATIE - Kunt u uw beoordeling m.b.t. de beschikbaarheid van de accommodatie(s) toelichten?	✓ Heeft u nog bepaalde wensen of behoeften m.b.t. de locatie en aankomst?
✓ HORECA - Kunt u uw beoordeling m.b.t. de horecavoorziening toelichten?	✓ Heeft u nog bepaalde wensen of behoeften m.b.t. de kleedruimtes en sanitair?
✓ KLEEDRUIMTES/SANITAIR - Kunt u uw beoordeling m.b.t. de mate waarin zaken schoon zijn toelichten?	✓ Heeft u nog bepaalde wensen of behoeften m.b.t. het zwemgedeelte?
Customer Effort Score vragen* - Hoeveel moeite heeft het u (het afgelopen jaar) in het algemeen gekost om...	
✓ Een passend antwoord te krijgen op een vraag	✓ Informatie te vinden over dit zwembad en/of activiteiten
✓ Een accommodatie te huren	✓ Een idee, tip of klacht door te geven?
✓ Een klacht door te geven	

*Customer Effort Score (CES)

De CES geeft een indicatie van **“hoeveel moeite het gekost heeft om iets voor elkaar te krijgen”**. Men kon antwoorden met “Zeer weinig moeite”, “Weinig moeite”, “Neutraal”, “Enige moeite”, “Zeer veel moeite” en “N.v.t.”.

Berekening CES: de percentages van “zeer weinig moeite” + “weinig moeite” worden opgeteld. Op deze uitkomst wordt de optelsom van de percentages “enige moeite” + “zeer veel moeite” afgetrokken (dus positief +/- negatief, neutraal wordt buiten beschouwing gehouden). **De CES kan variëren van -100 tot +100.**

We willen opmerken dat gevoelsmatig een positieve score waarschijnlijk al snel “goed” is, maar dat deze scores beter als interne benchmark kunnen dienen.

- Er is in de literatuur geen standaard minimale CES die te boek staat als “goed”. Dit o.a. door de verschillende branches en soorten dienstverlening. Feit is wel dat een negatieve score ongewenst is.
- In kaart wordt gebracht hoe klantgroepen/locaties of dienstverleningsaspecten ten opzichte van elkaar scoren.
- Gedurende de jaren zou een verbetering zichtbaar moeten zijn, mits hierop verbeteracties worden uitgezet.

Omgang met de data

Het is verleidelijk om van alle klantgroepen alle afzonderlijke data te analyseren en voor elke klantgroep afzonderlijk acties te definiëren. Dit is in de praktijk echter lastig uit te voeren, vanwege de zeer grote hoeveelheid data én klantgroepen. Wij adviseren een aanpak die voor beide onderzoeken verschillend en werkbaar is.

Aanpak data onderzoek Intermediairs

In totaal heeft dit onderzoek op het niveau van de gemeente Haarlem **87 respondenten** (geheel SRO: 242). Acties op gedefinieerde klantgroepen is alleen zinvol als de betrouwbaarheid van de resultaten voldoende is. Op basis van 87 respondenten is het minder zinvol om de data uit te werken naar alle soorten klantgroepen; in totaal zijn dit er 13 (naar diverse groottes, soorten accommodaties en soorten gebruik). Dit wil echter niet zeggen dat de kenmerken van de respondent niet zinvol zijn.

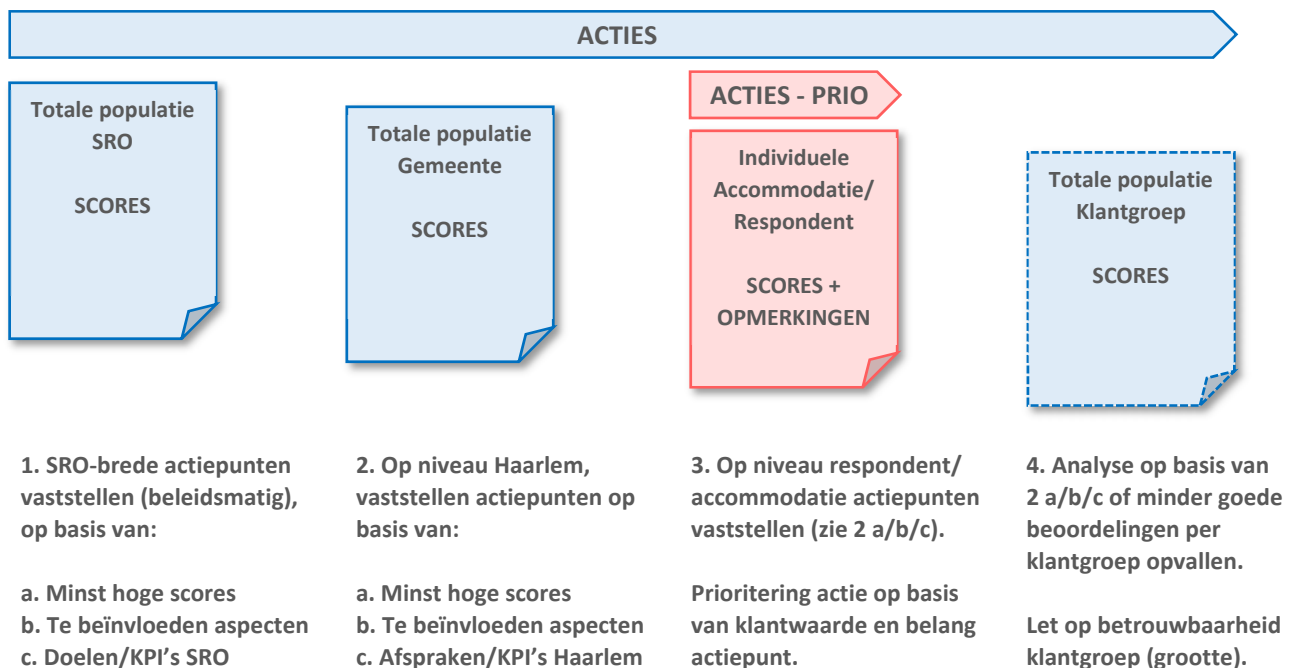
De resultaten van het onderzoek zijn in eerste instantie al uitgewerkt naar “gemeente” en naar ‘soort accommodatie’. Op basis hiervan zijn direct de eerste (opvallende) verschillen al in kaart gebracht. SRO kijkt vervolgens de resultaten op het niveau van de **afzonderlijke respondent/accommodatie**. Op basis van de gegeven antwoorden én het soort respondent (bijv. een zeer grote organisatie) kan dan een prioritering naar “**klantwaarde**” bepaald worden.

Bureau klantOK heeft deze aanpak gefaciliteerd door het beschikbaar stellen van de totale database met alle scores per respondent gekoppeld aan de respondentkenmerken. Alle minder positieve resultaten (zoals rapportcijfer 6 en lager) zijn gekenmerkt. In de totale database ontstaat een snel beeld van welke onderwerpen in het geheel, door bepaalde klantgroepen (d.m.v. filters), of door een afzonderlijke respondent minder goed worden beoordeeld.

Het analyseren van de antwoorden op de open vragen is bij deze grootte van de populatie zeer goed te doen. De antwoorden dienen als duiding van de toegekende scores.

Kortom

Op basis van de resultaten zullen verbeteracties **beleidsmatig** zijn (geheel SRO, Haarlem, of een bepaalde klantgroep, mits betrouwbaar), maar juist ook **individueel** (respondent- of accommodatieniveau, belangrijk zijn in dit kader ook de open vragen die men kon beantwoorden), met een prioritering naar klantwaarde.



Aanpak data onderzoek Eindgebruikers

Er zijn in totaal **730 respondenten**, verdeeld over **3 zwembaden**. Door het aantal respondenten is het niet mogelijk, maar ook niet nodig, om op individueel (respondent)niveau verbeteracties te ondernemen. Elke respondent is hier immers anoniem en verder is het ook zo dat elke individuele respondent in principe eenzelfde (kleine) “klantwaarde” vertegenwoordigd.

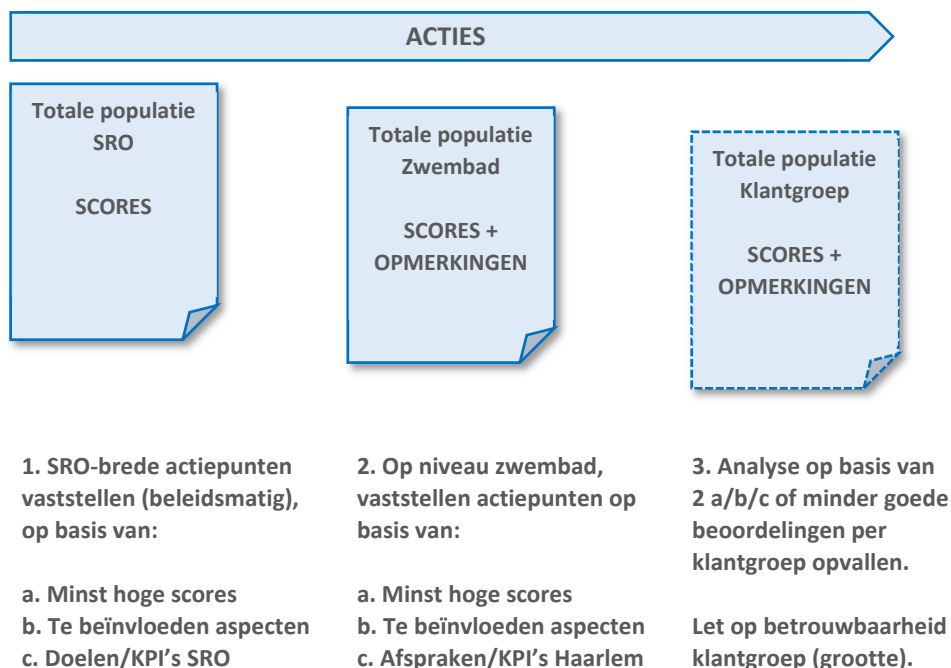
In eerste instantie is in de resultaten al een vanzelfsprekend onderscheid gemaakt naar “zwembad”, waardoor acties (naast SRO-breed) hierop gericht kunnen worden. Het is ons inziens niet zo dat er één bepaalde klantgroep uitspringt, waaraan een hogere “klantwaarde” toegekend dient te worden (bijv. naar leeftijd, doel bezoek, etc.). Uitgezonderd wellicht de groep “zeer frequente zwemmers”, echter betreft dit al 86% van alle respondenten.

Het vaststellen van verbeteracties gebeurt hier dus in eerste instantie op zwembadniveau. Bij minder goede scores op zwembadniveau dient gekeken te worden of dit specifiek voor bepaalde klantgroepen geldt, of dat dit een breed gedeelde mening is. Let op: de verdere onderverdeling naar klantgroep bij “Houtvaart Haarlem” zorgt al snel voor minder betrouwbare gegevens (hier zijn in totaal slechts 41 respondenten).

Bureau klantOK heeft (mogelijke) acties op zwembadniveau in de reguliere hoofd rapportage in kaart gebracht. Voor de analyse op klantgroepniveau is een aparte database opgesteld met alle scores per respondent, incl. de kenmerken van de respondent. Alle minder positieve resultaten (zoals rapportcijfer 6 en lager) zijn gekenmerkt. In de totale database ontstaat een snel beeld van welke onderwerpen in het geheel of door bepaalde klantgroepen (d.m.v. filters) minder goed worden beoordeeld.

Kortom

Op basis van de resultaten zullen verbeteracties **beleidsmatig** zijn (geheel SRO) en per zwembad. Van de minder beoordeelde aspecten wordt daarnaast gekeken of dit met name een bepaalde klantgroep betreft, mits de populatie voldoende groot/betrouwbaar blijft. Per zwembad worden ook de antwoorden op de open vragen doorgenomen, als extra duiding van de behaalde scores (en natuurlijk voor interessante tips!).



De resultaten beknopt in beeld - Intermediairs

Naast een beknopt overall beeld van de hieronder getoonde resultaten heeft SRO de beschikking over de uitgebreide hoofdreportage en de databases met alle scores naar kenmerken van de respondent, waarop de acties gebaseerd worden.

Kenmerken respondent

Voor welke soort accommodatie vult u deze vragenlijst primair in?							
	n	Zwembad		Sporthal/-zaal		Gymzaal	
		n	%	n	%	n	%
Totaal regio Haarlem	87	9	10%	24	28%	19	22%

	n	Sportpark/-veld		Atletiekbaan		Overige	
		n	%	n	%	n	%
Totaal regio Haarlem	87	22	25%	3	3%	10	12%

Waarvoor gebruikt u de accommodatie primair?							
Locatie	n	Vereniging/club		Onderwijs		Anders	
		n	%	n	%	n	%
Totaal regio Haarlem	87	60	71%	21	25%	4	5%

Wat is de omvang van uw vereniging/club?									
Locatie	n	0-50 leden		51-200 leden		201-500 leden		Meer dan 500 leden	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Totaal regio Haarlem	60	12	20%	19	32%	12	20%	17	28%

Noot: deze vraag werd alleen getoond aan deelnemers die de accommodatie primair gebruiken voor een vereniging/club. De percentages worden berekend over het totaal aantal deelnemers aan wie deze vraag getoond is.

Wat is uw rol binnen uw vereniging/club of organisatie?									
Locatie	n	Bestuur		Trainer/docent		Medewerker/lid		Anders	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Totaal regio Haarlem	87	50	58%	20	23%	7	8%	10	12%

Eindcijfer, gemiddelde tevredenheidsscore, NPS, CES en prijs-kwaliteit - Haarlem

- Het “overkoepelende” **eindcijfer** dat men kon toekennen aan de “**Algemene tevredenheid m.b.t. de dienstverlening van SRO**” is een **7,3**.
- De **gemiddelde tevredenheidsscore** is ook een **7,3**. Dit is het cijfer berekend over alle afzonderlijke aspecten (vragen), uitgezonderd de eindcijfers die men aan elk hoofdstuk kon toekennen en het eindcijfer m.b.t. de algehele tevredenheid.
- **Net Promotor Score (NPS)**: “Hoe waarschijnlijk is het dat u het huren van een accommodatie bij SRO zou aanbevelen?” De gemiddelde score is **-21** (op een schaal van -100 tot +100). Dit houdt in: **37%** “Criticasters” (cijfer 0-6), **46%** “Passief tevreden” (cijfer 7-8) en **16%** “Promotors” (cijfer 9-10).
- **Customer Effort Score (CES)**: “Hoeveel moeite heeft het u (het afgelopen jaar) gekost om ...”. Dit op een schaal van -100 tot +100.

De gemiddelde CES m.b.t. “...een accommodatie te huren” is **+41**.

De gemiddelde CES m.b.t. “...een passend antwoord te krijgen op een vraag” is **+47**.

De gemiddelde CES m.b.t. “...een klacht door te geven” is **+51**.

- Aan de **prijs-kwaliteit verhouding** wordt gemiddeld een **7,0** toegekend.

Scores tevredenheid, vergelijk 2016 – 2017

Hieronder hebben wij de vergelijking tussen de scores van 2016 en 2017 opgenomen. In de tabel van 2017 zijn de scores die nu hoger liggen **groen** gearceerd en scores die nu lager liggen **roze** gearceerd (zie ook de volgende pagina). Geen arcering betekent dat de scores gelijk zijn gebleven. Een verschil van 0,1 punt (+ of -) is verwaarloosbaar, dus deze marge nemen we hierbij in acht.

	Haarlem 2016	Haarlem 2017
Aantal (n)	121	87
Gemiddelde tevredenheidsscore	7,3	7,3
HUREN ACCOMMODATIE		
De telefonische bereikbaarheid van de afdeling Verhuur	7,9	7,7
De kennis van zaken van de medewerkers van de afdeling Verhuur	7,9	7,9
De mate waarin u zich goed geholpen voelt door de afdeling Verhuur	-	7,7
De informatie over de accommodatie op de website (actueel, volledig)	7	6,9
De beschikbaarheid van de accommodatie(s) op tijden dat het mij uitkomt	7,2	7,4
HUREN ACCOMMODATIE - Hoe tevreden bent u hierover in het algemeen?	7,5	7,6

ACCOMMODATIE	Haarlem 2016	Haarlem 2017
De mate waarin het overdag veilig is rondom de accommodatie	7,9	7,7
De mate waarin het 's avonds veilig is rondom de accommodatie	7,1	6,5
De uitstraling rondom de accommodatie buiten (netjes en opgeruimd)	7,1	6,9
De uitstraling van de accommodatie binnen (netjes en opgeruimd)	6,9	6,6
De algehele staat van onderhoud van de accommodatie	7	6,7
Het voldoen aan onze eisen van de accommodatie (qua sport/recreatie)	7,3	7,3
De aanwezigheid van voldoende sport- en spelmateriaal	7,2	7,3
De staat waarin het sport- en spelmateriaal verkeert	7	7,1
De vergaderruimtes voldoen aan onze eisen (faciliteiten, afmeting)	8,1	7,3
De mate waarin de horecavoorziening voldoet aan uw wensen	-	7,4
De hoogte van de horecaprijzen, in verhouding tot wat ik krijg	7,5	7,8
De mate waarin het sanitair schoon is	6,4	6,6
De mate waarin de kleedruimtes schoon zijn	6,6	6,5
De mate waarin het sportgedeelte schoon is	6,8	6,7
ACCOMMODATIE - Hoe tevreden bent u hierover in het algemeen?	7,3	7,4

SAMENWERKING	Haarlem 2016	Haarlem 2017
De relatie met de beheerder, zwembadmedewerker of cultuurtechnisch medewerker	7,8	8
De communicatie met de beheerder, zwembadmedewerker of cultuurtechnisch medewerker	7,7	7,9
De snelheid van het beantwoorden van vragen per e-mail	7,8	7,6
De mate waarin u in het algemeen geholpen bent met het antwoord van SRO	7,5	7,7
De mate waarin het duidelijk is bij wie ik moet zijn als ik een vraag heb	7,1	7,4
De behandeling van mijn (eventuele) klacht	7,5	7,2
Het nakomen van afspraken en beloften door SRO	7,8	7,3
SAMENWERKING - Hoe tevreden bent u hierover in het algemeen?	7,6	7,6
TOT SLOT		
Hoe waarschijnlijk is het dat u het huren van een accommodatie bij SRO zou aanbevelen aan relaties? (NPS)	-8	-21
Welk cijfer kent u toe aan de prijs-kwaliteit verhouding (kosten huur)?	7,2	7
Wilt u tot slot een eindcijfer geven m.b.t. uw algemene tevredenheid over de dienstverlening van SRO?	7,5	7,3

De resultaten beknopt in beeld – Bezoekers zwembaden

Naast een beknopt overall beeld van de hieronder getoonde resultaten heeft SRO de beschikking over de uitgebreide hoofdreportage en de databases met alle scores naar kenmerken van de respondent tbv klantgroepen, waarop de acties gebaseerd worden.

Resultaten zijn gebaseerd op de volgende respons (tot. **730**): Houtvaart **41** | Boerhaavebad **273** | De Planeet **416**.

Kenmerken respondent

In welke hoedanigheid bezoekt u (voornamelijk) dit zwembad?							
	n	Individueel		Met vriend/vriendin/kennis		Met kind(eren)/ gezien	
		n	%	n	%	n	%
Haarlem	730	274	38%	123	17%	275	38%

Locatie	n	Met een groep		Ik begeleid een ander		Anders	
		n	%	n	%	n	%
Haarlem	730	26	4%	23	3%	9	1%

Wat is (over het algemeen) het doel van uw bezoek?									
	n	Zelf zwemmen		Groepsles volgen		Alleen als begeleider		Anders	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Totaal Haarlem	730	359	49%	233	32%	119	16%	19	3%

Hoe vaak bezoekt u (of degene die u begeleidt) dit zwembad ongeveer?							
	n	1 keer dit afgelopen jaar		2 tot 6 keer per jaar		(Bijna) elke maand	
		n	%	n	%	n	%
Totaal Haarlem	730	5	1%	44	6%	55	8%

	n	(Bijna) elke week		Meerdere keren per week	
		n	%	n	%
Totaal Haarlem	730	392	54%	234	32%

Tot welke leeftijdscategorie behoort u?									
	n	Jonger dan 20 jaar		Tussen de 20-30 jaar		Tussen de 30-40 jaar			
		n	%	n	%	n	%		
Totaal Haarlem	730	21	3%	54	7%	173	24%		

	n	Tussen de 40-50 jaar		Tussen de 50-65 jaar		Tussen de 65-75 jaar		75 plus	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Totaal Haarlem	730	189	26%	145	20%	117	16%	30	4%

Eindcijfer, gemiddelde tevredenheidsscore, NPS en CES – Haarlem

- Het “overkoepelende” **eindcijfer** dat men kon toekennen aan de “**Algemene tevredenheid over het zwembad**” is gemiddeld een **7,5**. Houtvaart Haarlem scoort een **8,5**, Boerhaavebad een **7,3** en De planeet een **7,5**.
- De **gemiddelde tevredenheidsscore** is een **7,4**. Dit is het cijfer berekend over alle afzonderlijke aspecten (vragen), uitgezonderd de eindcijfers die men aan elk hoofdstuk kon toekennen en het eindcijfer m.b.t. de algehele tevredenheid.
- **Net Promotor Score (NPS)**: “Hoe waarschijnlijk is het dat u dit zwembad zou aanbevelen?” De gemiddelde score is **-15** op een schaal van -100 tot +100. Dit houdt in: **34%** “Criticasters” (cijfer 0-6), **47%** “Passief tevreden” (cijfer 7-8) en **19%** “Promotors” (cijfer 9-10).
- **Customer Effort Score (CES)**, op een schaal van -100 tot +100:

“Hoeveel moeite heeft het u (het afgelopen jaar) gekost om informatie te vinden over dit zwembad en/of activiteiten?” De (gemiddelde) CES is **+52**. Dit houdt in: **68%** (Zeer) Weinig moeite, **16%** Neutraal, **16%** Zeer veel/Enige moeite.

“Hoeveel moeite heeft het u (het afgelopen jaar) gekost om een idee, tip of klacht door te geven?” De (gemiddelde) CES is **+42**. Dit houdt in: **56%** (Zeer) Weinig moeite, **29%** Neutraal, **14%** Zeer veel/Enige moeite.

Scores tevredenheid, vergelijk 2016 – 2017

Hieronder hebben wij de vergelijking tussen de scores van 2016 en 2017 op het totaal van Haarlem opgenomen. In de tabel van 2017 zijn de scores die nu hoger liggen **groen** gearceerd en scores die nu lager liggen **roze** gearceerd (zie ook de volgende pagina). Geen arcering betekent dat de scores gelijk zijn gebleven. Een verschil van 0,1 punt (+ of -) is verwaarloosbaar, dus deze marge nemen we hierbij in acht.

Onderwerpen	Haarlem 2016	Haarlem 2017
Aantal (n)	472	730
Gemiddelde tevredenheidsscore	7,2	7,4
INFORMATIE EN ADMINISTRATIE		
INFORMATIE EN ADMINISTRATIE - Hoe tevreden bent u hierover in het algemeen?	7,4	7,5
LOCATIE EN AANKOMST		
De mate waarin ik me overdag veilig voel rondom dit zwembad	8,2	8,5
De mate waarin ik me 's avonds veilig voel rondom dit zwembad	7,5	7,7
De uitstraling rondom dit zwembad (netjes en opgeruimd)	7,2	7,4
De aanwezigheid van voldoende parkeerruimte voor auto's en motoren	6,8	6,8
De manier waarop ik geholpen word bij de receptie	8,2	8,3
De hoogte van de entreprijs, in verhouding tot wat mij geboden wordt	7,1	7,2
De gezelligheid van de horecagelegenheid	5,5	5,5
De hoogte van de prijzen in de horeca	6,7	7
LOCATIE EN AANKOMST – Hoe tevreden bent u hierover in het algemeen?	7,5	7,6
KLEEDRUIMTES EN SANITAIR		
De mate waarin de kleedruimtes schoon zijn	6,8	6,8
De mate waarin de toiletten schoon zijn	6,6	6,7
De mate waarin de douches schoon zijn	6,9	7
KLEEDRUIMTES EN SANITAIR – Hoe tevreden bent u hierover in het algemeen?	6,7	6,8

Onderwerpen	Haarlem 2016	Haarlem 2017
Aantal (n)	472	730
ZWEMGEDEELTE		
De veiligheid van het zwemgedeelte (inrichting)	7,6	7,8
De aantrekkelijkheid (uitstraling) van het zwemgedeelte	7	7,2
De mate waarin het zwemgedeelte schoon is	7,3	7,5
De temperatuur van het zwemwater	7,2	7,2
De mogelijkheden om rustig te kunnen zwemmen	6,6	6,8
Het toezicht houden door de medewerkers van het zwembad	7,7	7,8
De toegankelijkheid en klantgerichtheid van de medewerkers in het zwemgedeelte	7,6	7,8
De mate waarin de vakbekwaamheid van de instructeurs/ docenten duidelijk merkbaar is	7,4	7,8
De mogelijkheden om je te vermaken bij het recreatief zwemmen	6,7	7
De aanwezigheid van voldoende zwemactiviteiten (b.v. Ouder en kind, zwemlessen, Aquasports, 50+, banen zwemmen)	7,2	7,4
ZWEMGEDEELTE – Hoe tevreden bent u hierover in het algemeen?	7,3	7,4
TOT SLOT		
Hoe waarschijnlijk is het dat u dit zwembad zou aanbevelen bij familie/ vrienden? (NPS)	-19	-15
Wilt u tot slot een eindcijfer geven m.b.t. uw algemene tevredenheid over dit zwembad?	7,3	7,5