Gemeente Haarlem

Raadsinformatiebrief

Onderwerp	KTO SRO Kennemerland bv 2018		
Nummer	2019/437367	Datum college	3 juni 2019
Portefeuillehouder	M. Snoek		
Programma/beleidsveld	1.1 onderwijs & sport		
Afdeling	JOS		
Auteur	M.R. de Boorder		
Telefoon	023 – 511 3635		
E-mail	mdeboorder@haarlem.nl		
Actueel behandelvoorstel	Behoort bij BAZ (2017/536508)		
Bestemd voor:	Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter informatie naar de commissie samenleving		
Bijlagen	1. Rapportage KTO SRO Kennemerland bv 2018 2. Factsheet KTO SRO Kennemerland bv 2018 3. Tops & tips uit het KTO SRO Kennemerland bv 2018		

Beste leden van de commissie samenleving,

Wethouder Snoek heeft in de vergadering van de commissie bestuur op 11 oktober 2018 de toezegging gedaan dat het college de commissie samenleving het klant tevredenheid onderzoek (KTO) van SRO Kennemerland bv (SRO) over 2018 zal toesturen. Dit doet het college voor de behandeling van de Kadernota 2019. Bij deze raadinformatiebrief treft u drie bijlagen aan; een factsheet van het KTO, een rapportage van het KTO en de tops & tips van gebruikers die gedestilleerd zijn uit het KTO.

Klant Tevredenheid Onderzoek 2018
Uit het KTO blijkt dat de gemiddelde waardering van huurders van sportaccommodaties uitkomt op een 7,4. Deze score is boven de norm van 7 die het college heeft gesteld. De gemiddelde score van 7,4 is iets verbeterd is ten opzichte van voorgaand jaar toen de score een 7,3 was.

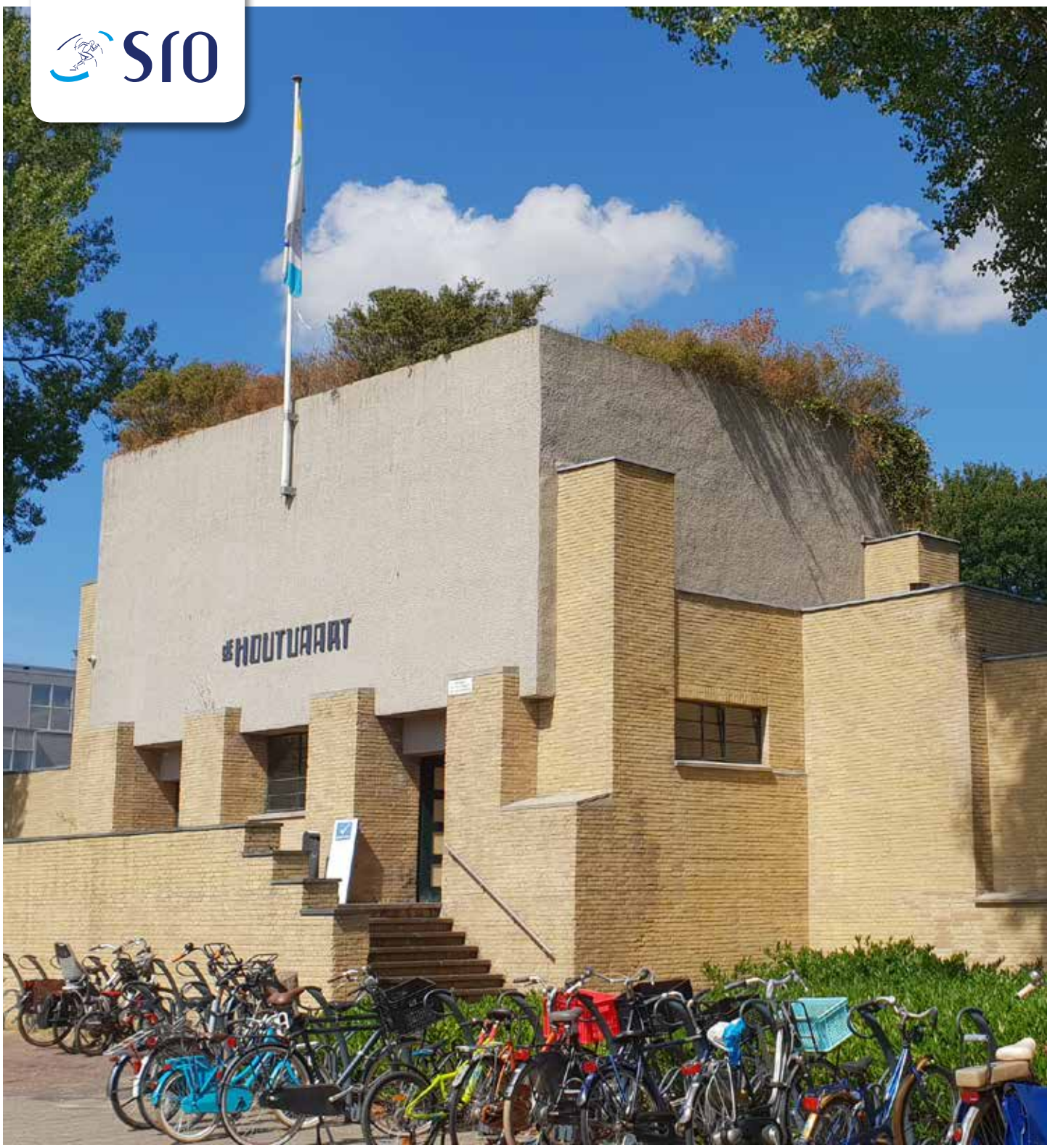
De vorig jaar geïntroduceerde Customer Effect Score (CES), dat een beeld geeft van de klantgerichtheid van SRO, laat zien dat het huren van een accommodatie een stuk gemakkelijker is geworden. Het krijgen van een passend antwoord of het doorgeven van een klacht daarentegen is moeilijker geworden.

Informatienota en vervolg
Het college realiseert zich dat het KTO maar een beperkt beeld geeft van de prestaties van SRO Kennemerland bv in 2018. Daarom zal er, net als afgelopen jaar, ook een evaluatienota opgesteld worden. In deze nota wordt uitgebreider op het KTO, de tussen gemeente en SRO overeengekomen kritische prestatie indicatoren (KPI's) en de opdrachtnemer-opdrachtgever relatie ingegaan. Deze evaluatie nota zal na het zomerreces naar de commissie samenleving gezonden worden. Hierin worden ook de adviezen van de rekenkamer (2018/643877) verwerkt.

Het college nodigt de commissie leden uit om vragen, die zij naar aanleiding van het toegezonden KTO hebben, in te sturen, zodat deze meegenomen kunnen worden in de evaluatienota 2018.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris, de burgemeester,



RAPPORTAGE

Klantonderzoek Sportaccommodaties 2018

Gemeente Haarlem

RAPPORTAGE

Klantonderzoek Sportaccommodaties 2018

Gemeente Haarlem

Zoals afgesproken in de 'Overeenkomst Beheer & Onderhoud en Exploitatie' meet SRO jaarlijks de klanttevredenheid onder de huurders en eindgebruikers van Haarlemse sportaccommodaties. Dit zijn sporthallen en gymlokalen, sportvelden en –parken, de atletiekbaan en de zwembaden, binnen en buiten. Tevens worden 25 huurders / gebruikers van ander Haarlems vastgoed, zoals speeltuinen, kinderdagverblijven en scouting in dit onderzoek meegenomen. Het onderzoek onder bezoekers van De Houtvaart wordt in de zomerperiode afgenomen. De onderzoeken binnen-/buitensport en overdekte zwembaden vinden plaats in Q4 van het lopende jaar. Gevraagd wordt naar de mate van tevredenheid over de dienstverlening van SRO.

Onderzoek

Het onderzoek wordt volledig online afgenomen. Huurders en gebruikers ontvangen per mail een uitnodiging voor deelname. In de vestigingen krijgen de bezoekers een uitnodigingsflyer. Meedoen kan snel en is eenvoudig.

In het kader van het borgen van de onafhankelijkheid heeft onderzoeksbureau klantOK uit Goes het onderzoek voor SRO uitgevoerd.

Klanttevredenheid én klantgerichtheid
Waar de focus in eerdere onderzoeken voornamelijk lag op klanttevredenheid zijn nu diverse belangrijke stappen gezet op het vlak van de klantgerichtheid.

- De insteek van de vragenlijst is meer klantgericht. De vragenlijst is ingekort en vragen zijn meer gegroepeerd. Onderwerpen worden in de vragenlijst alleen getoond indien de respondent hier ook een mening over kan hebben.

- Verder hebben respondenten nu uitgebreider de mogelijkheid om aan te geven welke wensen/behoeften men heeft op bepaalde (deel)gebieden van de dienstverlening van SRO.

- Tot slot vragen we naar de 'mate van moeite die het kost om iets voor elkaar te krijgen' ('Customer Effort Score/ CES'). Ook dit geeft een beeld van de klantgerichtheid van de organisatie.

- Op het gebied van verbeteracties naar aanleiding van de resultaten worden ook stappen gezet. Er wordt, vanuit de antwoorden in de vragenlijst, persoonlijk contact opgenomen met de respondent. Zo worden verbeteringen, indien mogelijk, echt op klantniveau doorgevoerd en niet alleen op (gemiddeld) organisatieniveau.

Norm Algemene tevredenheid = 7,0

Uitkomsten

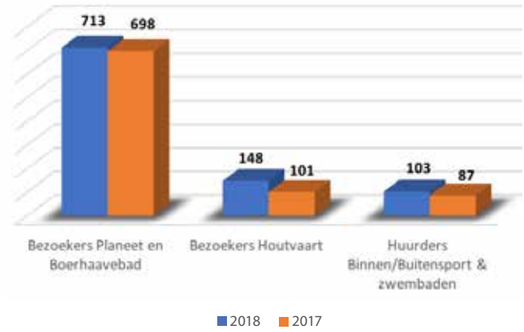
Respons

964 Respondenten hebben deelgenomen aan het onderzoek. Dit zijn huurders en gebruikers van Haarlemse sportaccommodaties, binnen en buiten. Inclusief 25 huurders / gebruikers van vastgoed dat bij SRO in beheer en/of exploitatie is anders dan sportaccommodaties, zijn in deze onderzoek ronde meegenomen.

Bijna 2700 zwembadgasten die in 2018 bij SRO geregistreerd stonden, hebben per mail een uitnodiging voor deelname ontvangen. In de zwembaden zijn gasten persoonlijk door de medewerkers uitgenodigd tot deelname.

De totale onderzoekspopulatie van de Intermediairs bestond uit 365 unieke respondenten, waarvan 25 huurders van vastgoed anders dan sportaccommodaties. Ruim 28% heeft deelgenomen, iets hoger dan de respons van 2017.

Respons



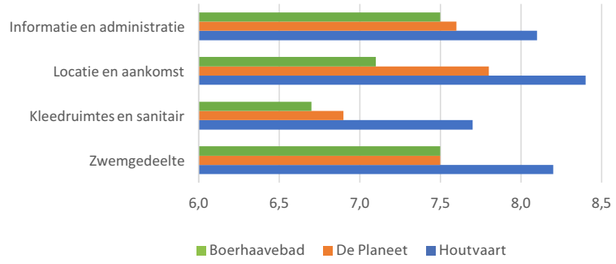
De respons van de drie onderzoeken is voldoende voor een betrouwbaar beeld op het niveau van SRO gemeente Haarlem.

Scores

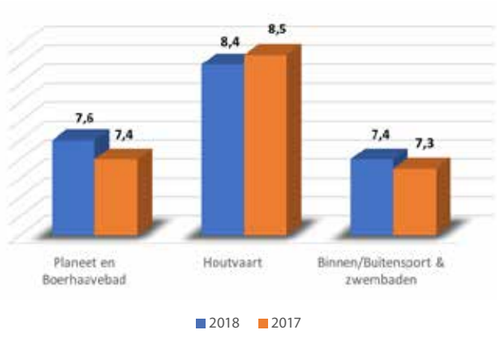
Aan het eind van de vragenlijst krijgt men de afsluitende vraag om een eindcijfer te geven met betrekking tot 'de algemene tevredenheid over de dienstverlening van SRO'.

Respondenten krijgen vragen in vier categorieën voorgelegd. Per categorie sluiten ze af met een overall score voor dat onderwerp.

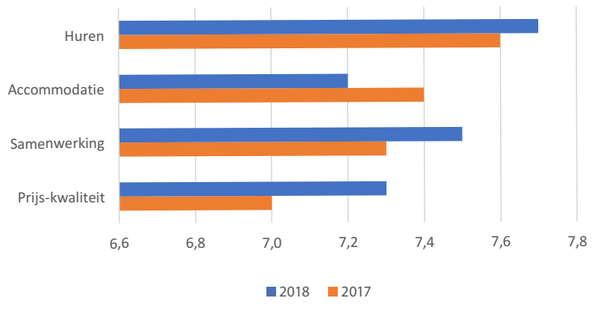
Onderwerpen bezoekers zwembaden



Algemene tevredenheid



Onderwerpen huurders sportaccommodaties



Uitkomsten

Customer Effort Score (CES)

We vragen naar de 'mate van moeite die het kost om iets voor elkaar te krijgen', uitgedrukt in de 'Customer Effort Score/ CES'. Ook dit geeft een beeld van de klantgerichtheid van de organisatie.

De CES geeft een indicatie van hoeveel moeite een klant moet doen om iets gedaan 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). De CES kan variëren van -100 tot +100. De antwoorden 'Neutraal' en 'N.v.t' worden bij de berekening buiten beschouwing gelaten.

Er zijn twee specifieke CES-vragen gesteld:

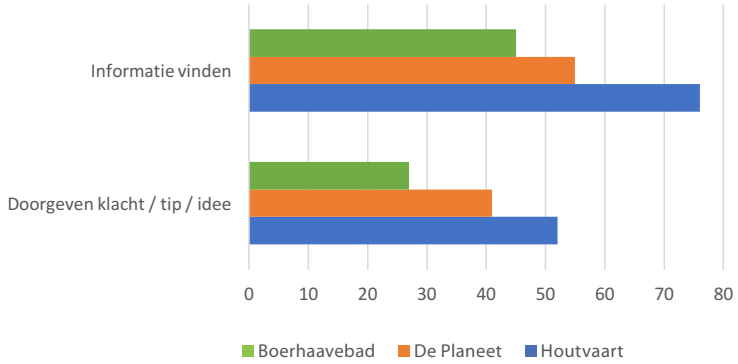
Bezoekersonderzoek:

1. *Hoeveel moeite heeft het u (het afgelopen jaar) gekost om informatie te vinden over dit zwembad en/of activiteiten?*
2. *Hoeveel moeite heeft het u (het afgelopen jaar) gekost om een idee, tip of klacht door te geven?*

Huurdersonderzoek:

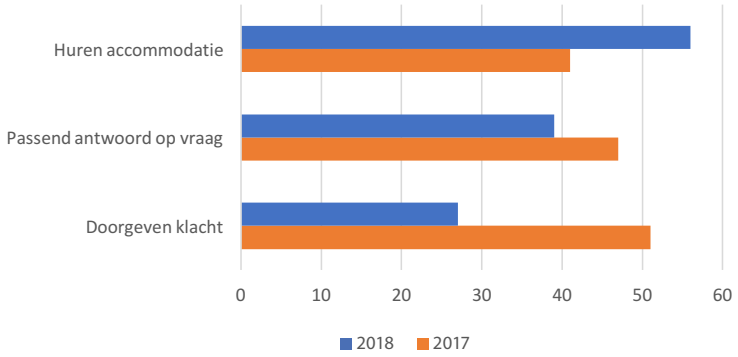
1. *Hoeveel moeite heeft het u (het afgelopen jaar) in het algemeen gekost om een accommodatie te huren?*
2. *Hoeveel moeite kost het u in het algemeen (het afgelopen jaar) om een passend antwoord te krijgen op een vraag?*
3. *Hoeveel moeite heeft het u (het afgelopen jaar) in het algemeen gekost om een klacht door te geven?*

Customer Effort Score (CES) bezoekers



De Customer Effort Scores zijn positief te noemen.
Een vergelijk met 2017 van de CES Bezoekers zwembaden is nog niet mogelijk, omdat dit element bij deze onderzoeken in 2018 voor het eerst is gemeten.

Customer Effort Score (CES) huurders



Signalen & Acties

Signalen

- **Boerhaavebad:** Parkeerproblematiek - Sanitair en kleedruimtes - Horeca
- **Planeet:** Badverdeling vrijzwemmen - Communicatie en informatie - Openingstijden
- **Houtvaart:** Badverdeling vrijzwemmen - Openingstijden
- **Huurders:** Schoonmaak en onderhoud - Contact buiten kantooruren

Acties

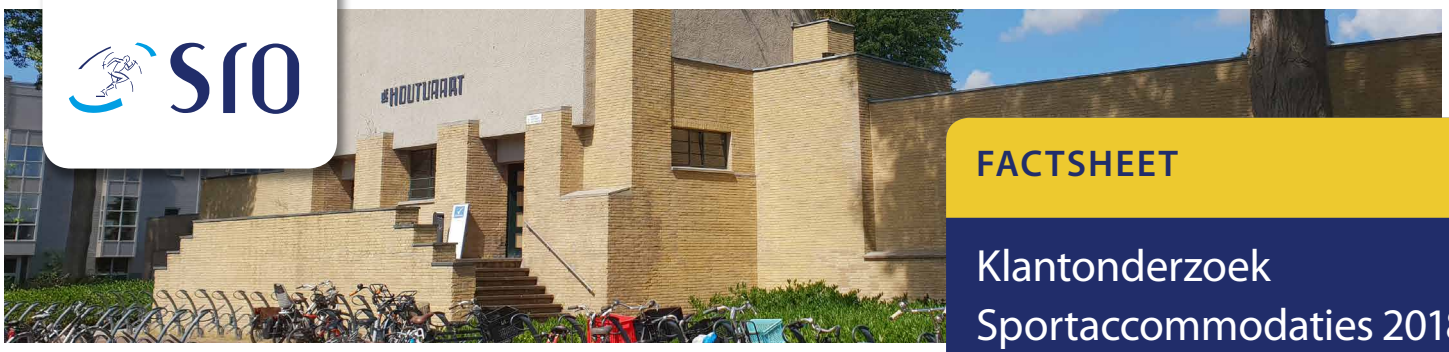
1. Persoonlijk contact gelegd met alle respondenten die contact met SRO wensten naar aanleiding van het onderzoek.
2. Per locatie is een shortlist van 3 tot 5 directe actiepunten opgesteld en er komt een gezamenlijke shortlist van 3 tot 5 overstijgende aandachtspunten.
3. Informeren van alle klanten over uitkomsten onderzoek en vervolgacties.

Klanten geven SRO een 7,4 en hoger

FACTSHEET

Klantonderzoek Sportaccommodaties 2018

Gemeente Haarlem



FACTSHEET

Klantonderzoek Sportaccommodaties 2018

Gemeente Haarlem

Klanten geven SRO een 7,4 en hoger

SRO luistert naar klanten om dienstverlening continu te verbeteren:

- Jaarlijks onafhankelijk onderzoek
- Kwantitatief onder Huurders en Eindgebruikers / Bezoekers
- Klanttevredenheid én klantgericht
- Norm is vastgelegd

Signalen

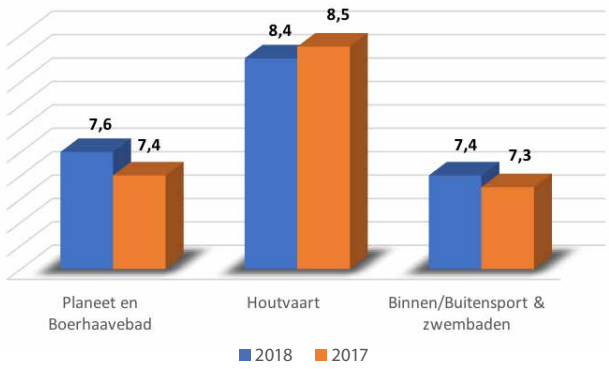
Boerhaavebad: Parkeerproblematiek - Sanitair en kleedruimtes - Horeca
Planeet: Badverdeling vrijzwemmen - Communicatie en informatie - Openingstijden
Houtvaart: Badverdeling vrijzwemmen - Openingstijden
Huurders: Schoonmaak en onderhoud - Contact buiten kantooruren

Acties

Persoonlijk contact gelegd met alle respondenten die contact met SRO wensten - Opstellen shortlist van 3 tot 5 directe actiepunten - Opstellen gezamenlijke shortlist van 3 tot 5 overstijgende aandachtspunten alle SRO-baden - Informeren van alle klanten over uitkomsten onderzoek en vervolgacties.

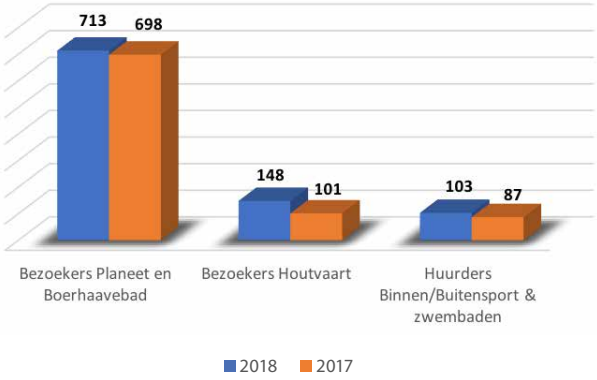
Algemene tevredenheid

Klanttevredenheid: norm = 7,0



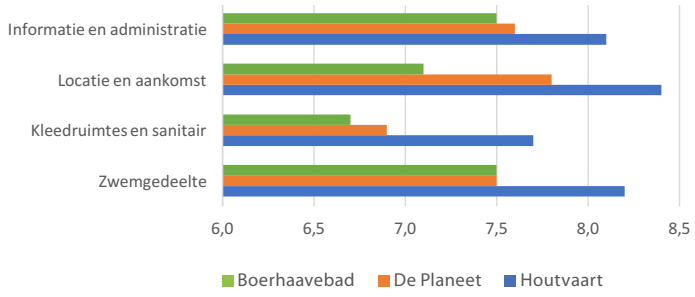
Respons

964 Respondenten

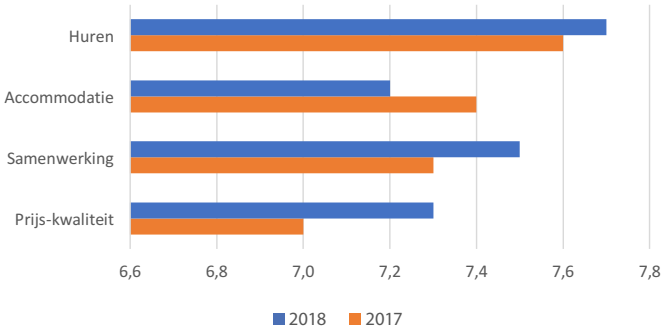


964 Respondenten hebben deelgenomen aan het onderzoek. Dit zijn huurders en gebruikers van Haarlemse sportaccommodaties, binnen en buiten.

Onderwerpen bezoekers zwembaden



Onderwerpen huurders sportaccomodaties



Quotes van klanten

Boerhaavebad: *"Personeel erg vriendelijk. Prettig sfeer. Schoon en netjes."*

De Planeet: *"Rond Kerst verzorgt de dame achter de receptie altijd koffie en krentenbrood. Heel gastvrij."*

Houtvaart: *"Mooi en schoon complex, en heel fijn dat het een buiten-zwembad is!"*

Huurders: *"Altijd prima samenwerking met medewerkers van SRO en goede verstandhouding. Goede service. Terreinknechten zijn top."*

SRO I Minckelersweg 40 I 2031 EM Haarlem I 023-512 17 00 I info@sro.nl I www.sro.nl

REGIO HAARLEM

Gemeente	Voor welke soort accommodatie vult u deze vragenlijst primair in?	U kunt aangeven om welke accommodatie(s) het gaat (naam of adres):	Zijn er goede punten die u wilt noemen of complimenten die u wilt geven?
Haarlem	Atletiekbaan	Pim MUlier Atletiekbaan in Haarlem	Medewerkers reageren snel en meedenkend op vragen /wensen.
Haarlem	Gymzaal	Badhuisstraat 13 Haarlem	De communicatie in de voorbereiding is uitstekend en duidelijk.
Haarlem	Gymzaal	de Zonnewijzer	Prima zaal. Mooie ruimte waar we veel plezier in beleven. Leuke overblijf-moeders die de deuren voor ons open doen en een gezellig praatje maken.
Haarlem	Gymzaal	Doelenplein	goede en snelle emailwisseling
Haarlem	Gymzaal	doelenplein	Vriendelijk personeel.
Haarlem	Gymzaal	Duitslandlaan	groot aanbod aan gymzalen waardoor ruime keuze zeer vriendelijke mevrouw bij verhuur
Haarlem	Gymzaal	Gymzaal Anna van burenlaan	Al jaren tevreden
Haarlem	Gymzaal	Gymzaal Bavoschool Reviusstraat	Nog één keertje dan: Charlaine en Paul van SRO Haarlem : Top! Chappeau! Ga zo door. Ben erg blij met jullie
Haarlem	Gymzaal	Gymzaal Hedastraat	De oplossing (werkende sleutel gebracht) was relatief snel.
Haarlem	Gymzaal	Haarlem College Gymzaal 4	Het huurproces verloopt heel soepel en de communicatie gaat snel!
Haarlem	Gymzaal	Hedastraat Haarlem	Altijd prettige communicatie met SRO medewerkers. Meestal behulpzaam.
Haarlem	Gymzaal	Houtmanpad	Prima communicatie waar nodig
Haarlem	Gymzaal	Jepthastraat, Generaalspoorlaan	Het maken van een reservering gaat tegenwoordig heel gemakkelijk! Helaas lijkt het er ook op dat de ruimtes daardoor ook vaker worden gereserveerd, dus dat maakt het iets lastiger
Haarlem	Gymzaal	Martin Luther Kingschool, Van Zeggelenplein 31 A	Zeer gastvrije school (en wij zijn voorbeeldige huurders, al zeg ik het zelf)
Haarlem	Gymzaal	Schoter scholengemeenschap sportzaal wij huren in totaal 18 verschillende zalen naast de Kennemersporthal	Service van zalen reserveren is prima, ook het opzeggen gaat eenvoudig en er wordt geluisterd en meegedacht!
Haarlem	Gymzaal	Semmelwes straat Haarlem	zeven
Haarlem	Gymzaal	Spaarnehal en gymzaal Haarlem college	-snelle reactie op mail -jullie sturen zelf een voorstel -Communicatie duidelijk en vriendelijk
Haarlem	Gymzaal	Sportweg 9	Ik vindt de communicatie met SRO erg fijn, heb daar niks op aan te merken, wordt altijd keurig en flexibel geholpen.
Haarlem	Gymzaal	Tai Chi vecht sport	goed contact met kantoor medewerkers duidelijk...en ze gaan ervoor

			geeft rust in mijn werk planning!
Haarlem	Gymzaal	turnhal Kennemer Sportcentrum Haarlem	prima turnhal. Wel jammer dat niet alle airmatten gebruikt mogen worden.
Haarlem	Gymzaal	van Gilzeschool	goed georganiseerd
Haarlem	Gymzaal	Zonnewijzer Planetenlaan	administratie is conform afspraken en verloopt goed.
Haarlem	Gymzaal	-	Algeheel tevreden.
Haarlem	Overige	Haarlemse Kano Vereniging	Altijd prima samenwerking met medewerkers van SRO en goede verstandhouding
Haarlem	Overige	Tennishal Kennemer Sportcenter	De ligging is goed ; tennisbanen zijn goed.
Haarlem	Sporthal/-zaal	1 van de 2 sportzalen van Het Schoter. Sportweg 7 Haarlem	Helaas kan ik geen goede punten van deze verouderde zalen opnoemen.
Haarlem	Sporthal/-zaal	Beatrixschool Blinkertpad Haarlem	Acomodatie is prima in orde.
Haarlem	Sporthal/-zaal	Beijneshal Stationsplein 134 en Kennemer Sport Centre IJsbaanpad 4	Complimenten aan de beheerders die ook niet weten waar ze aan toe zijn.
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemer sport centre	Over het algemeen vriendelijk. Vragen worden opgepakt maar het eigen initiatief is matig.
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemer Sportcenter	Dirk een van jullie medewerkers steekt met kop en schouders boven de rest uit. Het kantine personeel is aardig en behulpzaam.
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemer Sportcenter	Telefonisch goed en duidelijk te woord gestaan en de beheerder was heel klantvriendelijk !
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemer sporthal	Prima horecapersoneel beleefd en vriendelijk
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemerhal in Haarlem	Horeca, zeer vriendelijke en adequate bediening!
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemersporthal	Goede service van de medewerkers
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemersporthal Haarlem	Voorgaande probleem is naar tevredenheid opgelost
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennermersporthal	Dit seizoen hebben jullie ons als vereniging op één locatie ingedeeld. Dit is super!
Haarlem	Sporthal/-zaal	Provincie Noord Holland hal	contacten verlopen prettig
Haarlem	Sporthal/-zaal	Spaarnehal	fijne samenwerking
Haarlem	Sporthal/-zaal	SterrenCollege Haarlem	Prima
Haarlem	Sporthal/-zaal	Turnhal Haarlem in het Kennemer Sportcenter	Fijn dat de balken en de bruggen van plaats zijn gewisseld. Veel beter zo!
Haarlem	Sporthal/-zaal	-	Samenwerking met beheerders.
Haarlem	Sportpark/-veld	Haarlem Kennemerland	Prettige communicatie
Haarlem	Sportpark/-veld	Noordersportpark	Terreinknechten zijn top
Haarlem	Sportpark/-veld	Pim Mulier Honk en softbal stadium	de velden worden zeer goed verzorgd
Haarlem	Sportpark/-veld	voetbal- en honk- en softbalvelden op Pim Muliersportpark	Als we mensen spreken, komen ze aardig over. En nogmaals samenwerking rondom technische zaken die vanaf het Pim Mulier kunnen worden opgelost, is goed.
Haarlem	Zwembad	de Planeet en Boerhaavebad	Vriendelijke medewerkers

REGIO HAARLEM

Gemeente	Voor welke soort accommodatie vult u deze vragenlijst primair in?	U kunt aangeven om welke accommodatie(s) het gaat (naam of adres):	Wat is het allerbelangrijkste punt dat wij kunnen verbeteren?
Haarlem	Atletiekbaan	Pim MUlier Atletiekbaan in Haarlem	vereenvoudiging van het contractenbeheer, bijvoorbeeld door het mogelijk maken van een lump sum contract voor de atletiekbaan
Haarlem	Gymzaal	Badhuisstraat	Schoonmaak van Sanitair
Haarlem	Gymzaal	de Zonnewijzer	Schoonmaak + communicatie
Haarlem	Gymzaal	doelenplein	De deurbel sanitaire voorzieningen
Haarlem	Gymzaal	Doelenplein	geen dubbele boeking maken
Haarlem	Gymzaal	Duitslandlaan	communicatie tussen verhuurafdeling en sleutelbeheerder
Haarlem	Gymzaal	Gymzaal Anna van burenlaan	is prima zo
Haarlem	Gymzaal	Gymzaal Bavoschool Reviusstraat	Gymzaal vloer minder glad! Voor de rest: top!
Haarlem	Gymzaal	Gymzaal Hedastraat	Sleutel van de accomodatie moet werken. Een half uur voor de deur wachten met een groep 10-jarige feestgangers is niet ideaal.
Haarlem	Gymzaal	Gymzaal junoplantsoen haarlem	Bereikbaarheid tijdens de avonduren Scherp zijn op in en uit werking zetten van alarm: code meegeven
Haarlem	Gymzaal	Gymzaal Liduinaschool Junoplnatsoen 30 Haarlem	De stookkosten verlagen door de zaal (ook in het weekend 's zeer laat 's avonds op een veel lagere temperatuur te stoken.
Haarlem	Gymzaal	Gymzaal zonnewijzer Gymzaal Bos & Vaart school Gymzaal de Focus	Schonen zalen!!
Haarlem	Gymzaal	Haarlem College Gymzaal 4	Medewerkers meer op de hoogte van de mogelijkheden. Hierboven zijn twee situaties omschreven waarin iets volgens een medewerker van SRO niet mogelijk was (ruimte met spiegels, huren tijdens schoolvakanties) en uiteindelijk wel mogelijk bleek te zijn.
Haarlem	Gymzaal	Hedastraat Haarlem	schoonmaak kan beter. Huurprijs is best hoog. € 2000 per maand , voor 35 uur per week
Haarlem	Gymzaal	Houtmanpad	Meerdere lokaties, schonere lokaties
Haarlem	Gymzaal	Martin Luther Kingschool, Van Zeggelenplein 31 A	In ons geval: het huren van een repetielocatie voor een groot symfonieorkest: NIETS
Haarlem	Gymzaal	Richard Holkade	Antwoorden op mail, schoonmaken en accomodatie onderhoudrn
Haarlem	Gymzaal	Schoter scholengemeenschap sportzaal wij huren in totaal 18 verschillende zalen naast de Kennemersporthal	Materialen die zijn verouderd en worden niet goed onderhouden. Onderhoud en schoonmaak is zeer matig.

Haarlem	Gymzaal	Semmelwes straat Haarlem	goed schoonmaken en beter onder houden accommodatie
Haarlem	Gymzaal	Sportweg 9	De schoonmaak van de gymzaal en de kleedruimtes!
Haarlem	Gymzaal	Tai Chi vecht sport	zaal schoner voor de rest geen klachten
Haarlem	Gymzaal	Ter Cleeff school	Juiste sleutels meegeven
Haarlem	Gymzaal	turnhal Kennemer Sportcentrum Haarlem	grotere beschikbaarheid. Prijs per uur wordt steeds (onaangekondigd) verhoogd.
Haarlem	Gymzaal	van Gilzeschool	materialen in de gymzaal, locaties voor de ochtenden.
Haarlem	Gymzaal	Werfstraat 6, Houtmanpad 33	Houtmanpad 33: Duidelijke toegang door verlichting aan de buitenkant en een pijl- of naambord met "gymzaal". Werfstraat 6: Buitenverlichting en huisnummerbord met straatnaam aan de buitenkant. "gymzaal Werfstraat 6". Achter het raam bij de entree een overzicht met namen en/of logo's van de vaste gebruikers van de gymzalen eventueel uitgebreid met dagen en tijden, website, email en tel.nr.
Haarlem	Gymzaal	Zonnewijzer Planetenlaan	We huren met enkele buurtgenoten een kleine zaal met weinig tot geen faciliteiten. In de prijsvorming wordt hiermee geen rekening gehouden, is gelijk aan vereniging (die daardoor zelfs korting kan krijgen)
Haarlem	Gymzaal	-	Er staat op de website dat het huren van een accomodatie voor haarlemse verenigingen goedkoper is. Er wordt niet bij gezegd dat je overkoepelende bond ,id moet zijn van het NOC/NSF. Wij zijn al jaren een haarlemse vereniging en betalen de volle mep omdat wij nu eenmaal niet aangesloten zitten bij een bond bij het NOC/NSF. Dat vind ik erg krom.
Haarlem	Gymzaal	-	Spoedtelefoontjes buiten 9-17 uur om verbeteren.
Haarlem	Overige	Tennishal Kennemer Sportcenter	Communicatie eenvoudiger, over minder schijven en persoonlijker. 1 contactpersoon voor de verhuur. Alles moet veel schoner, maar dat is al 25 jaar slecht.
Haarlem	Sporthal/-zaal	1 van de 2 sportzalen van Het Schoter. Sportweg 7 Haarlem	De accommodatie is niet meer van deze tijd. Aanpassingen hebben geen zin meer. Er zou iets nieuws voor moeten komen.
Haarlem	Sporthal/-zaal	Beatrixschool Blinkertpad Haarlem	Schoonhoude zaal en sanitair. Dit is een lagereschool. Volgens mij houdt een schoonmaakbedrijf dit schoon A
Haarlem	Sporthal/-zaal	Beijneshal Stationsplein 134 en Kennemer Sport Centre IJsbaanpad 4	Het nakomen van afspraken door het management. Ze kunnen een voorbeeld nemen aan de betrokkenheid van de beheerders.
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemer sport centre	Uitstraling, vervuiling toiletten, schoonhouden delen van de hal en balkon
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemer sportcentrum	Onderhoud kleedkamers
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemer Sporthal	Horeca
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemerhal in Haarlem	Communicatie met name ter plekke!
Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennemersporthal Haarlem	Als men zoals wij recreatie tennissers zijn laat ons dan niet ons tussen 2 lesbanen staan Dit is zeer vervelend en onrustig

Haarlem	Sporthal/-zaal	Kennermersporthal	zie punt bij samenwerking
Haarlem	Sporthal/-zaal	Provincie Noord Holland hal	Kloppende rekeningen sturen
Haarlem	Sporthal/-zaal	Spaarnehal	meer info over de zalen op de site (grootte, kleedkamers, e.d.)
Haarlem	Sporthal/-zaal	SterrenCollege Haarlem	Primap
Haarlem	Sporthal/-zaal	Tennishal haarlem	Licht
Haarlem	Sporthal/-zaal	Westergracht en Houtmanpad	Controle na gebruik en aanspreken huurder na gebruik indien nodig
Haarlem	Sporthal/-zaal	-	Vloer grote sporthal.
Haarlem	Sportpark/-veld	Haarlem Kennemerland	Netheid/schoon en onderhoud in en rondom de locatie
Haarlem	Sportpark/-veld	Noordersportpark	Empatisch vermogen ontwikkelen en mee gaan in de behoefte van de club
Haarlem	Sportpark/-veld	Pim Mulier Honk en softbal stadium	snelle communicatie en nakomen van afspraken
Haarlem	Sportpark/-veld	voetbal- en honk- en softbalvelden op Pim Muliersportpark	Antwoord geven op vragen van gebruikers
Haarlem	Zwembad	de Planeet en Boerhaavebad	Inspelen op de markt en niet vasthouden aan historie