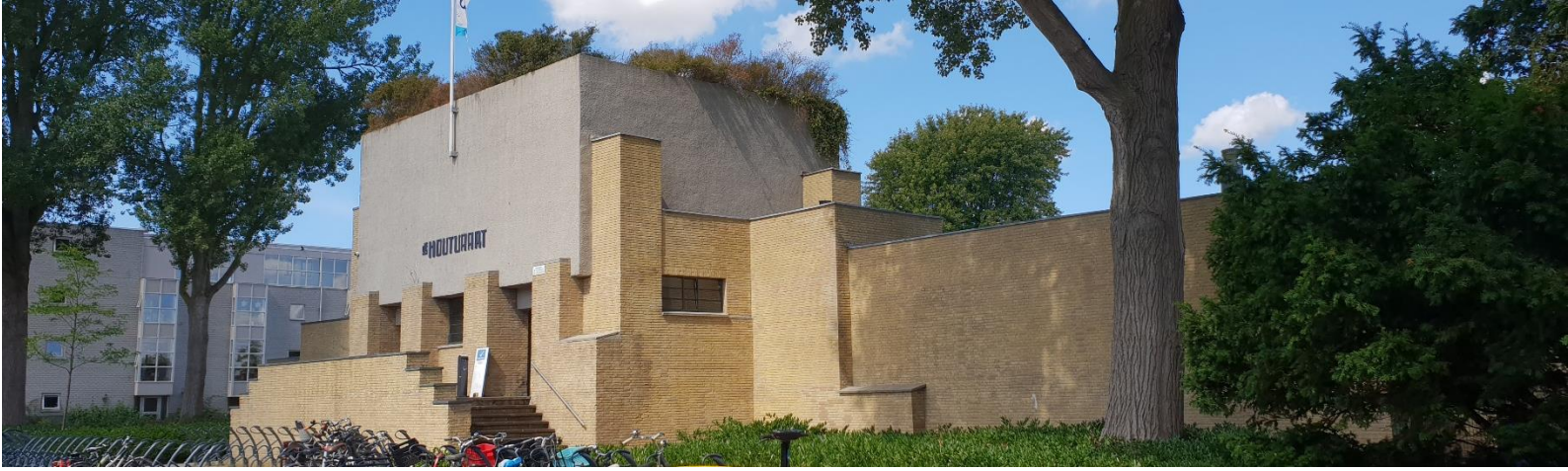


Rapportage
Klantonderzoek Sportaccommodaties & Vastgoed 2020
Gemeente Haarlem

In de 'Overeenkomst Beheer & Onderhoud en Exploitatie' is afgesproken dat SRO jaarlijks de klanttevredenheid meet onder de huurders/gebruikers en de eindgebruikers/bezoekers van Haarlemse sportaccommodaties en vastgoed. Dit zijn sporthallen en gymlokalen, sportvelden en –parken, de atletiekbaan en de zwembaden, binnen en buiten. Tevens zijn 30 huurders / gebruikers van ander Haarlems vastgoed, zoals speeltuinen, kinderdagverblijven en scouting in dit onderzoek meegenomen.

Het onderzoek onder bezoekers van De Houtvaart is in de zomerperiode afgenomen. De onderzoeken sportaccommodaties en vastgoed en de overdekte zwembaden vinden plaats in Q4 van het lopende jaar. Gevraagd wordt naar de mate van tevredenheid over de dienstverlening van SRO.

Coronapandemie
Natuurlijk was 2020 een bijzonder jaar, gekenmerkt door de wereldwijde coronapandemie. In de onderzoeken over 2020 zijn extra vragen opgenomen daar waar de coronarichtlijnen de dienstverlening raakten.

2. Onderzoek
De onderzoeken worden online afgenomen. Huurders/gebruikers ontvangen per mail een uitnodiging voor deelname. In de zwembaden krijgen de bezoekers ook persoonlijk een uitnodigingsflyer. De onderzoeken zijn in opdracht van SRO uitgevoerd door onderzoeksbureau klantOK uit Goes.

Klanttevredenheid én klantgerichtheid
In het onderzoek wordt naast klanttevredenheid ook gefocust op de klantgerichtheid.

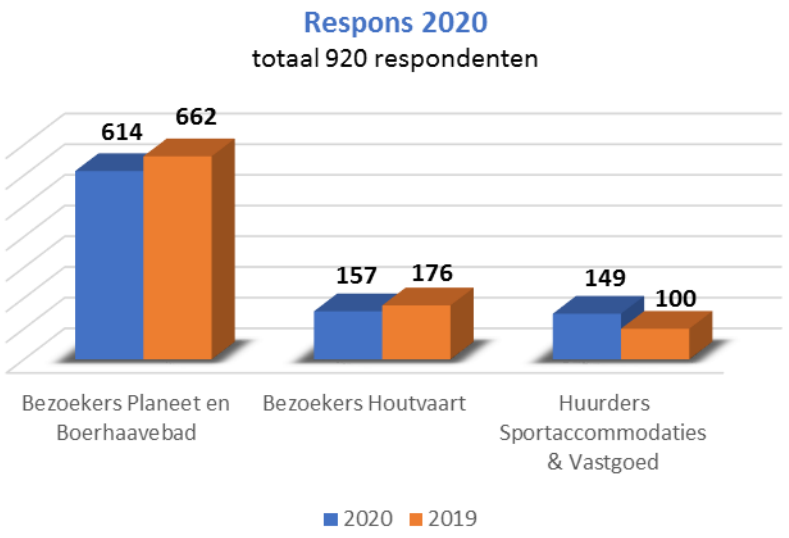
- Korte vragenlijst en gegroepeerde vragen.
- Onderwerpen worden alleen getoond indien de respondent hier ook een mening over kan hebben.
- Uitgebreide mogelijkheid om wensen/behoeften op (deel)gebieden van de dienstverlening aan te geven.
- We vragen naar de mate van moeite die het kost om iets voor elkaar te krijgen; de zg. Customer Effort Score/CES.
- Vanuit de antwoorden wordt, indien gewenst, persoonlijk contact opgenomen met de respondent om zo mogelijk verbeteringen echt op klantniveau door te voeren.

Norm is vastgelegd
De norm voor Algemene tevredenheid = 7,0

3. Uitkomsten

3.1. Respons

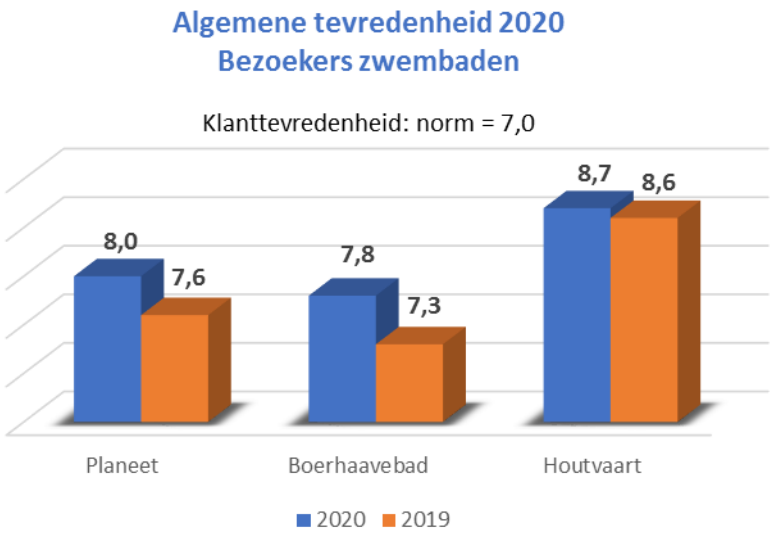
In 2020 hebben 920 respondenten deelgenomen aan de drie onderzoeken:

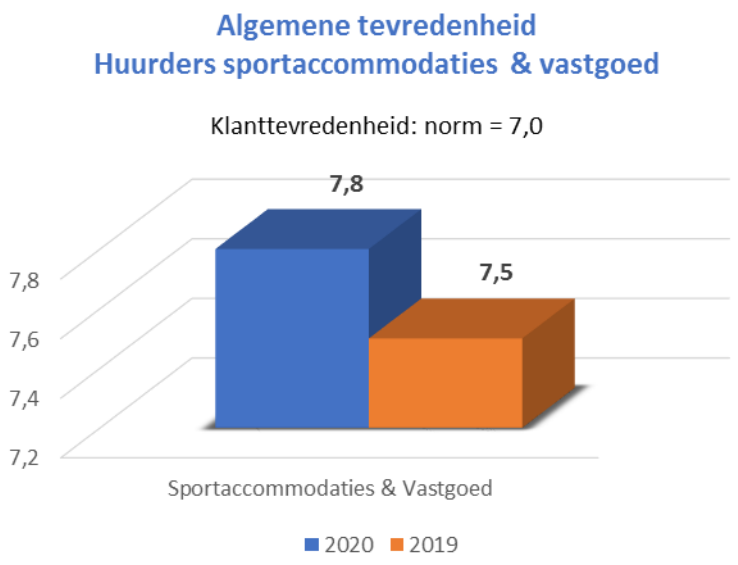


De respons van de drie onderzoeken is voldoende voor een betrouwbaar beeld op het niveau van SRO gemeente Haarlem.

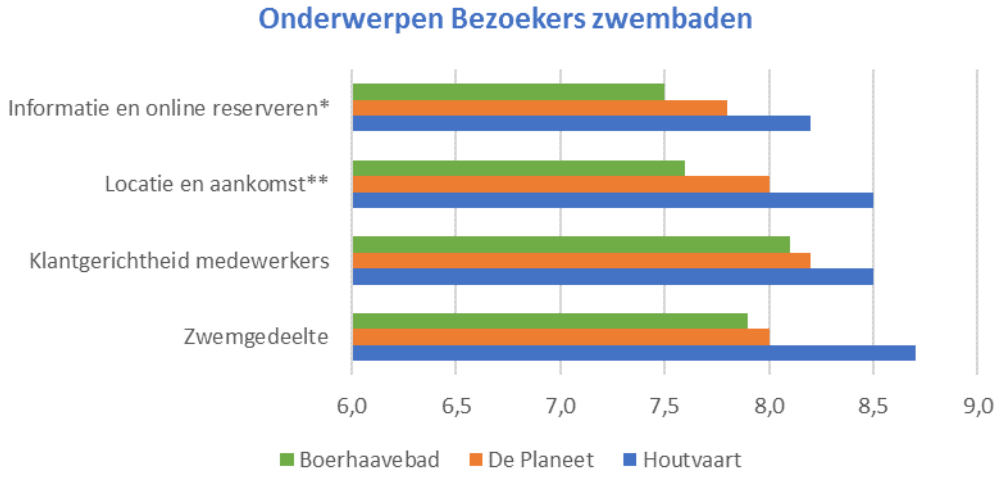
3.2. Scores

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



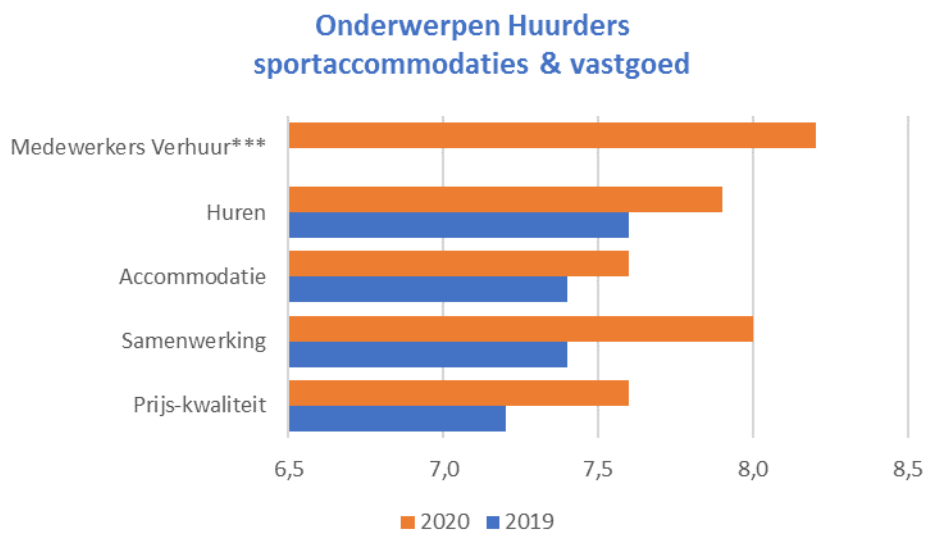


Respondenten krijgen vragen in vier categorieën voorgelegd. Per categorie sluiten ze af met een overall score voor dat onderwerp.



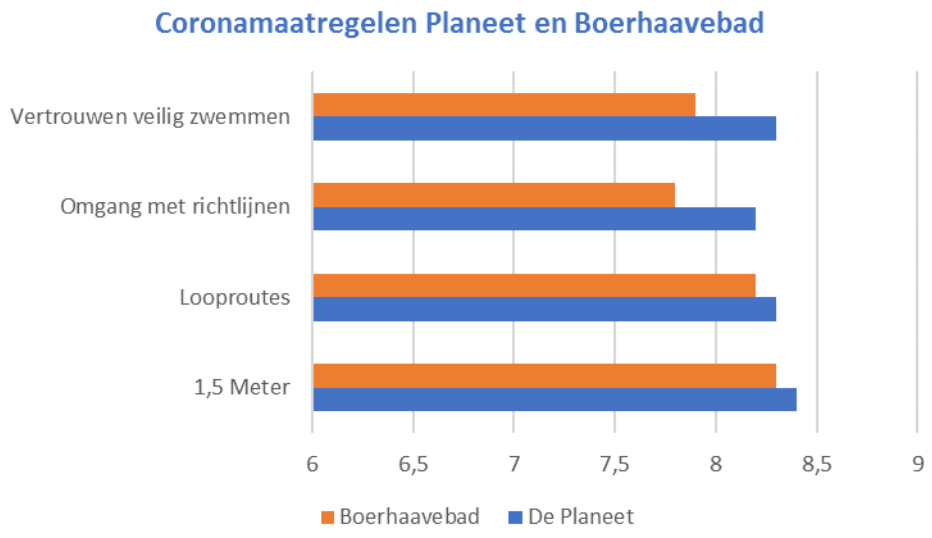
* Vanwege Corona hebben klanten van De Houtvaart in 2020 vooraf online gereserveerd én betaald. De score op dit proces is een 8,2. Bij De Planeet en het Boerhaavebad moest vooraf online een reservering gemaakt worden.

** Gebruik van kleedruimtes en sanitair was door Coronarichtlijnen niet toegestaan of zeer beperkt. In de vragenlijst 2020 is de vraag hierover ondergebracht bij het onderwerp ‘Locatie en aankomst’.



*** Veel was anders in 2020, voor de huurder en voor de medewerkers van de afdeling Verhuur. De vraag is gesteld hoe heeft de afdeling Verhuur de klant in Coronatijd heeft geholpen. De klant is gevraagd de medewerkers van de afdeling Verhuur een cijfer te geven.

Extra onderwerpen
Bij **zwembad de Planeet en het Boerhaavebad** zijn extra vragen opgenomen met betrekking tot coronamaatregelen. Door de binnenruimte zijn deze coronaregels extra getoetst.



Aan de **Huurders sportaccommodaties en vastgoed** is in Coronatijd aanvullend gevraagd of:

1. Zij specifieke Corona gerelateerde vragen voor SRO hadden? Driekwart had geen vragen. Vragen die wel gesteld zijn betreffen: Openstelling, protocollen, routing, beschikbaarheid, schoonmaak materialen, ventilatie en betaling zaalhuur
2. Zij door SRO goed geïnformeerd zijn over of het gebouw voldoet aan de RIVM richtlijnen, o.a. over ventilatie? Twee derde reageert positief; een derde heeft de informatie gemist of het was onvoldoende duidelijk
3. Er door werknemers en onderhoudspartijen van SRO voldoende rekening gehouden werd met de 1,5 meter regel en andere richtlijnen van het RIVM? Nagenoeg alle respondenten (98%) geven aan dat hier goed rekening mee gehouden is

3.3. 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.”.

De CES wordt als volgt berekend: de percentages zeer weinig + weinig moeite worden opgeteld. Van deze uitkomst wordt de optelsom van de percentages enige + zeer veel moeite afgetrokken. Dus positief -/- negatief. Neutraal wordt buiten beschouwing gelaten in deze berekening. De CES kan variëren van -100 tot +100.

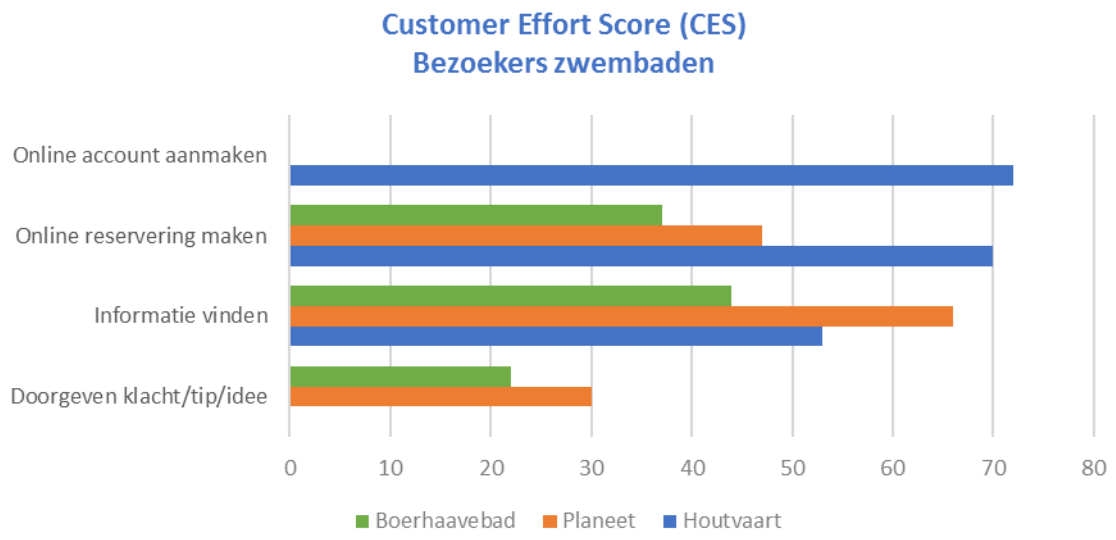
Er zijn per onderzoek specifieke CES-vragen gesteld.

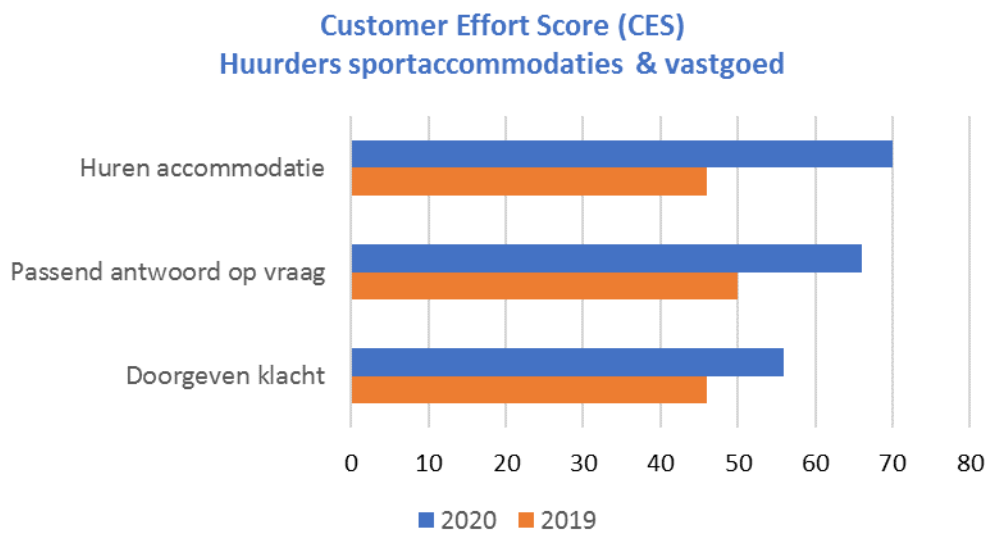
Bezoekersonderzoek:

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?
3. **Extra vraag De Planeet en Boerhaavebad**: Hoeveel moeite heeft het u gekost om via de website een reservering te maken?
4. **Extra vragen Houtvaart**:
    a. Hoeveel moeite heeft het u gekost om een account aan te maken voordat u kon reserveren?
    b. Hoeveel moeite heeft het u gekost om een reservering te maken met uw account?

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?





De Customer Effort Scores zijn allemaal positief. Hoe hoger het getal, des te minder moeite het de klant kost om iets gedaan te krijgen.

3.4. Quotes

***De Planeet**: "Ik ken dit zwembad al plus 25 jaar en altijd alleen maar goede ervaringen gehad. Het gaat altijd heel goed allemaal. Alles tip top in orde."*

***Boerhaavebad**: "Medewerkers zijn van onschatbare waarde en maken zwemmen in tijden van Corona mogelijk."*

***Houtvaart**: "Het is altijd figuurlijk gesproken een warm bad om in terecht te komen. Het personeel is heel erg vriendelijk. Het zwembad schoon en netjes. Het was ontzettend goed geregeld met betrekking tot de regels rondom Corona. Heel fijn en ik kijk uit naar het volgende seizoen!"*

***Sportaccommodaties & Vastgoed**: "Fantastisch hoe snel en adequaat de medewerkers van de afdeling verhuur meedenken en reageren op mail! - Goede samen werking - Vriendelijke mensen - Complimenten aan de beheerders. Altijd bereid om te helpen. - Het Personeel van het Zwembad verdient een dikke Pluim. - Onderhoudsploeg velden is fantastisch."*

4. Signalen & Acties

4.1. Signalen

Boerhaavebad:

1. Website up to date houden
2. Keuzemenu telefoon te lang
3. Stoep verlagen bij een aantal parkeerplekken, omdat bumper de stoep raakt
4. Te weinig intensieve lessen doelgroepen
5. Meer banenzwemmen in de avond
6. Reserveren in beide baden moet beter

Planeet:

1. Ouders willen graag voortgang zwemles kind weten
2. Keuzemenu telefoon te lang
3. Website moet overzichtelijker
4. Men wil een spiegel en föhn kunnen gebruiken na zwemmen
5. Graag meer banenzwemmen in de avond
6. Laatste trede van trap bij 'nieuwe' uitgang is te hoog en gevaarlijk.

Houtvaart:

1. Reserveringssysteem geeft de beschikbare plekken niet weer. Klant wil kunnen annuleren en of wijzigen. Op de data en aantal personen weergeven op de factuur. En men wil graag ook toegang via een abonnement
2. Website niet altijd actueel
3. Hokjes moeten schoner en beter onderhouden worden
4. Ruimere openingstijden
5. Kunnen pinnen bij de horeca

Huurders & vastgoed:

1. Schoonmaak en hygiëne: met name binnensportlocaties. Lijkt nu te miniem
2. Onderhoud van alle locaties en gebouwen: goed managen, ook Beijneshal als zit die in zijn laatste jaren
3. Parkeren Boerhaavebad en Houtvaart: probleem
4. Opbergruimte / materiaalhok: onduidelijk is welk materiaal van wie is en wat gebruikt mag worden
5. Check informatie op website, explicieter benoemen van opties van de zalen en van het aanwezige materiaal / de aanwezige toestellen. Vergroot zichtbaarheid zaal huren

4.2. Acties

Boerhaavebad:

1. Marketing benaderen om inhoud website structureel te verbeteren en hier wordt een plan op gemaakt
2. Het antwoordapparaat van de telefoon wordt opnieuw ingesproken
3. Gemeente benaderen over verlagen stoepranden bij parkeerplekken
4. AquaBootcamp in het aanbod brengen
5. Avondrooster wordt grondig doorgelicht om extra banenzwemmen in te roosteren in de avond.
6. Reserveringssysteem verbeteren met reserveren vanuit eigen account, optie tot annuleren, vooruit reserveren en online betalen

De Planeet:

1. Implementeren leerlingvolgsysteem
2. Het antwoordapparaat van de telefoon wordt opnieuw ingesproken
3. De inhoud van de website gaat besproken worden met de afdeling marketing en hier wordt een plan op gemaakt
4. We gaan kijken of we een spiegel en föhn op de route richting uitgang kunnen gaan faciliteren
5. Avondrooster wordt grondig doorgelicht om extra banenzwemmen in te roosteren in de avond.
6. TD wordt benaderd om de trap veiliger te maken vanaf de laatste trede.

Houtvaart:

1. Implementeren VAS: dit nieuwe reserveringssysteem wordt voor de zomer van 2021 in gebruik genomen
2. Met webcareteam afspraak gemaakt om website tijdig bij te werken en of van informatie te voorzien
3. Met TD planning maken wanneer de hokjes worden nagelopen en met het team een voldoende schoonmaak planning toepassen gedurende opening
4. Er is een afspraak met Hellebrekers gemaakt om te kijken wat er aan techniek nodig is om langer open te kunnen blijven met voldoende verwarmd zwemwater
5. Bedrijfsleider is over pinbetaling in gesprek met de pachter van de horeca

Huurders & vastgoed:

1. Schoonmaak en hygiëne: heft de aandacht, zeker als na Corona accommodaties weer open mogen
2. Onderhoud van alle locaties en gebouwen: afspraken met technische dienst goed doornemen. Aandacht voor doorlooptijd reparaties en uitvoering werkzaamheden en voor reactie op vragen
3. Parkeren Boerhaavebad en Houtvaart: is bekend probleem en is bij beide locaties niet direct op te lossen
4. Opbergruimte / materiaalhok: duidelijke demarcatie wat van wie is. En oog houden op staat van al het materiaal
5. Check informatie op website, explicieter benoemen van opties van de zalen en van het aanwezige materiaal / de aanwezige toestellen. Vergroot zichtbaarheid zaal huren