

*Klanten geven SRO
een 7,5 en hoger*



FACTSHEET

Klantonderzoek 2019

Sportaccommodaties & Vastgoed

Gemeente Haarlem

- ✓ Planeet en Boerhaavebad: 7,5
- ✓ De Houtvaart: 8,6
- ✓ Sportaccommodaties & Vastgoed: 7,5

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 - Rookvrije zone instellen - Meer banenzwemmen - Horeca - Lesinformatie - Onderhoud en schoonmaak

Planeet: Gezonde horeca - Meer ruimte voor banenzwemmen - Aandacht voor kleedruimtes en sanitair - Online lesvorderingen en betalen

Houtvaart: Rokers bij de ingang - Schoonmaak - Creëren van schaduwplekken - Langer open (dag & periode) en meer ruimte voor banenzwemmen

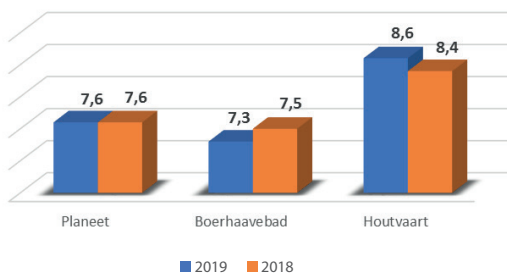
Huurders: Snelheid online huren - Schoonmaak - Onderhoud - Communicatie - Begeleiding en uitleg bij huurproces

Acties

- Er is persoonlijk contact gelegd met alle respondenten die contact met SRO wensten.
- Elk team is met een shortlist van 5 directe probleempunten aan de slag gegaan.
- In navolging van de gemeente, informeren we alle klanten over uitkomsten en acties.
- SRO trekt samen met partners en gemeente op om bij sportlocaties van SRO rookvrije zones in te stellen. De plannen zijn klaar en wij komen binnenkort bij u op bezoek voor afstemming.

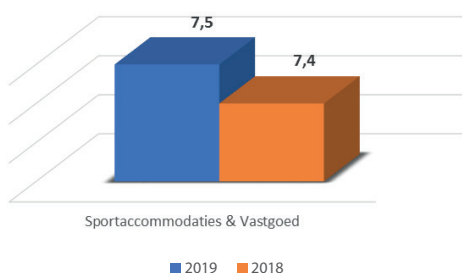
Algemene tevredenheid bezoekers zwembaden

Klanttevredenheid: norm = 7,0

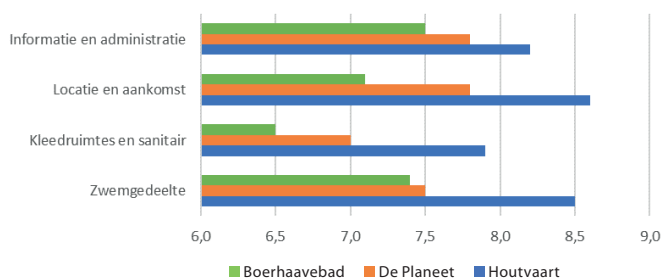


Algemene tevredenheid huurders

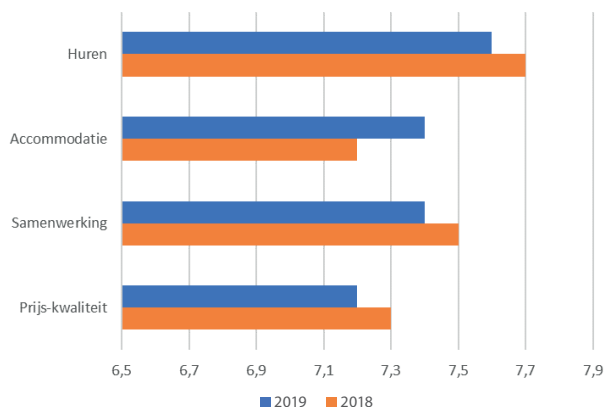
Klanttevredenheid: norm = 7,0



Onderwerpen bezoekers zwembaden



Onderwerpen huurders sportaccommodaties & vastgoed



Quotes van klanten

Boerhaavebad:
"Gewoon een fijn zwembad. Erg vriendelijk personeel. Kind komt altijd blij terug uit de zwembles."

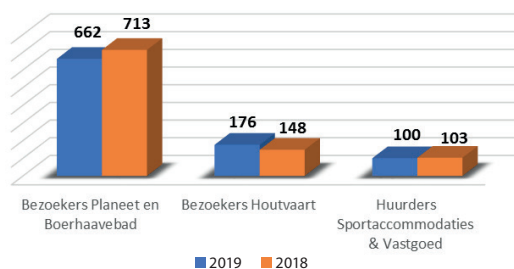
De Planeet:
"Betrokken zwemleraren. Overzichtelijk en schoon zwembad. Vriendelijk personeel. Je voelt je altijd welkom."

Houtvaart:
"Geweldig fijn bad, een soort van tweede huiskamer."

Sportaccommodaties & Vastgoed
"Snelle en hele prettige communicatie met SRO - Altijd behulpzaam en servicegericht - Altijd accuraat, snel en correct in onze samenwerking!"

Respons

938 Respondenten



938 Respondenten hebben in 2019 deelgenomen aan de drie onderzoeken: Huurders Sportaccommodaties & Vastgoed, Bezoekers overdekte zwembaden én Bezoekers onoverdekte zwembad.