

*Klanten geven SRO
een 7,5 en hoger*



RAPPORTAGE

Klantonderzoek 2019

Sportaccommodaties & Vastgoed

Gemeente Haarlem



RAPPORTAGE

Klantonderzoek 2019

Sportaccommodaties & Vastgoed

Gemeente Haarlem

Zoals afgesproken in de 'Overeenkomst Beheer & Onderhoud en Exploitatie' meet SRO jaarlijks de klanttevredenheid onder de huurders en de eindgebruikers 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 wordt 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.

Onderzoek

Het onderzoek wordt volledig online afgenomen. Gebruikers ontvangen per mail een uitnodiging voor deelname. In het zwembad krijgen de bezoekers ook persoonlijk 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

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/behoefte 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 Algemene
tevredenheid = 7,0**

Uitkomsten

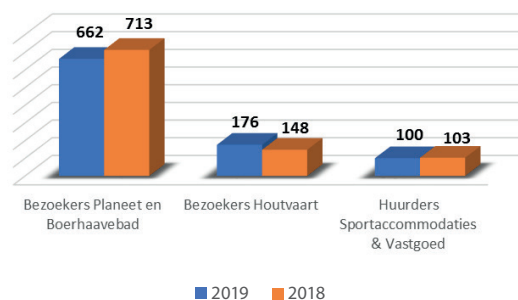
Respons

938 respondenten hebben in 2019 deelgenomen aan de drie onderzoeken: Bezoekers zwembad de Houtvaart, Bezoekers Boerhaavebad en zwembad de Planeet én Huurders Sportaccommodaties en vastgoed. In het onderzoek onder de huurders zijn ook de 30 huurders/gebruikers van het vastgoed dat bij SRO in beheer en/of exploitatie is anders dan sportaccommodaties, meegenomen.

Bijna 3700 zwembadgasten die in 2019 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 huurders bestond uit 438 unieke respondenten. Een respons van bijna 23% onder de huurders.

Respons



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

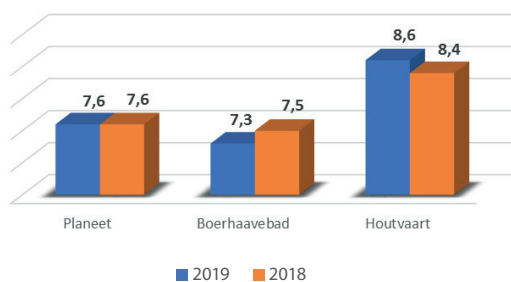
Scores

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'.

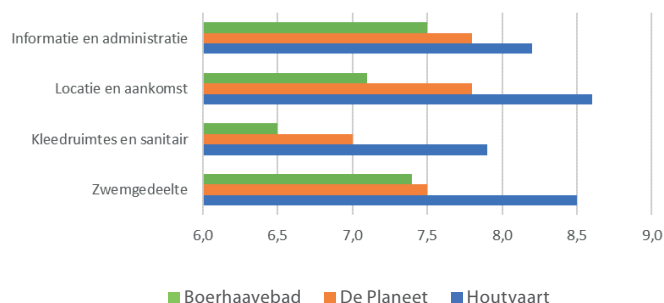
Respondenten krijgen vragen in vier categorieën voorgelegd. Per categorie sluiten ze af met een overall score voor dat onderwerp.

Algemene tevredenheid bezoekers zwembaden

Klanttevredenheid: norm = 7,0

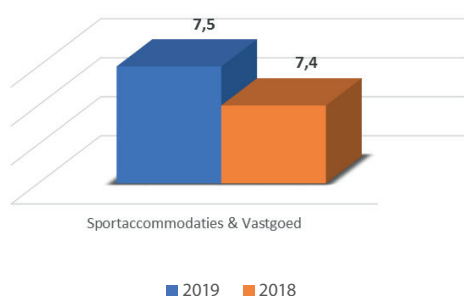


Onderwerpen bezoekers zwembaden

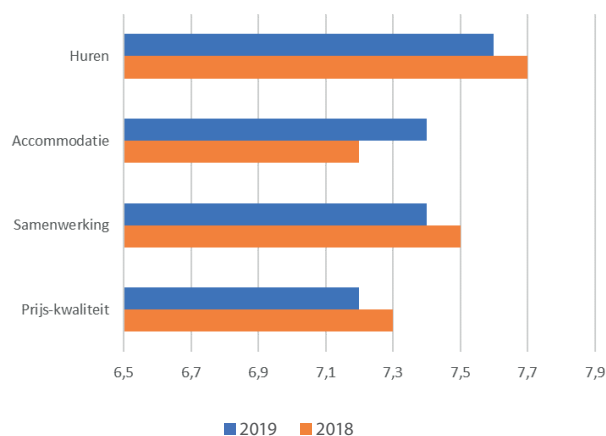


Algemene tevredenheid huurders sportaccommodaties & vastgoed

Klanttevredenheid: norm = 7,0



Onderwerpen huurders sportaccommodaties & vastgoed



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:

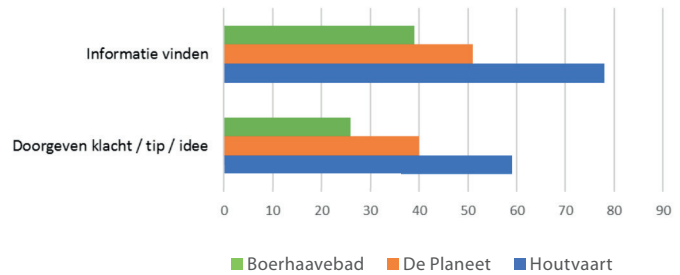
Bezoekersonderzoek:

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:

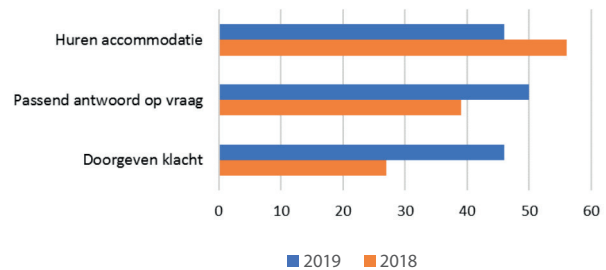
1. Hoeveel moeite heeft het u (het afgelopen jaar) in het algemeen gekost om een accommodatie te huren?
2. Hoeveel moeite kost het u in het algemeen (het afgelopen jaar) om een passend antwoord te krijgen op een vraag?
3. Hoeveel moeite heeft het u (het afgelopen jaar) in het algemeen gekost om een klacht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

Customer Effort Score (CES) bezoekers



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

Customer Effort Score (CES) huurders sportaccommodaties & vastgoed



Signalen & Acties

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 lesvoordingen 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.