

Rapportage

klanttevredenheidsonderzoek 2024

SPORT•GOUDA

Gekeken naar van welke activiteiten de afgelopen twee jaar het meest is gebruik gemaakt, dan is dit met name baantjes zwemmen in het binnenbad (59%).

De grootste groep gebruikers (79%) maakt minimaal eens per week gebruik van het zwembad (dit was 81%). Het aantal gebruikers dat heeft aangegeven een abonnement te hebben, is gestegen van 64% naar 87% en het aantal gebruikers met een dagkaart is gedaald naar 13% (was 39%).

Het Groenhovenbad is wederom positief beoordeeld: men geeft als algemeen oordeel gemiddeld een rapportcijfer 7,8 (2021: 7,8 / 2018: 7,4).

Wanneer gekeken wordt naar onderliggende aspecten van het zwembad, blijkt dat men net als in 2018 en 2021 zeer tevreden is over de parkeervoorziening voor auto's en de fietsenstalling. Het minst tevreden is men wederom over de tarieven voor het zwembad. Het tevredenheidsaspect dat het meest is gedaald, is de bereikbaarheid van het Groenhovenbad per openbaar vervoer (3,6 / 2021: 3,9 – *deze en de hierna volgende scores zijn allemaal op een vijfpuntenschaal bevroegd*).

De hygiëne is, vergelijkbaar met 2021, over het algemeen positief beoordeeld. De voorgelegde aspecten met betrekking tot de horeca zijn verschillend beoordeeld: het minst tevreden is men over de keuze in gezonde voeding (3,3).

Als het gaat om voorzieningen en activiteiten, dan zijn de gebruikers wederom redelijk ontevreden over de aanwezigheid van recreatieve voorzieningen in het zwembad (3,0 / 2021: 3,2). Ook zwemles in kleine groepjes (3,2 / 2021: 3,3) en zwemles A/B/C (3,3 / 2021: 3,4) scoren wederom niet heel hoog.

Wanneer gekeken wordt naar de beoordeling van verschillende activiteiten, dan worden Water gymnastiek (4,7) en Aqua joggen (4,4) en Aqua fit (4,4) het hoogst beoordeeld.

Het personeel wordt, evenals in de twee eerdere metingen, goed beoordeeld.

Over het algemeen voelt men zich prettig / veilig in en rondom het zwembad. Van alle gebruikers heeft 13% zich weleens onprettig of onveilig gevoeld of heeft te maken gehad met ongewenst gedrag in en rondom het zwembad. Dat is vergelijkbaar met 2018 (13%) en 2021 (12%). Wanneer om een toelichting wordt gevraagd, dan blijkt dit wederom vooral te worden veroorzaakt door asociaal gedrag van andere (vaak jonge) gebruikers in en rondom het bad.

Wanneer de gebruikers wordt gevraagd sterke punten van het Groenhovenbad te benoemen, dan blijkt dat vriendelijkheid van het personeel wederom het hoogst scoort, gevolgd door de hygiëne en de bereikbaarheid van het Groenhovenbad. Het meest genoemde verbeterpunt heeft betrekking op het verbeteren van het banenzwemmen (drukke, belijning etc.).

Vergelijkbaar met 2021 geeft 28% van de gebruikers aan het Groenhovenbad aan anderen aan te bevelen (2021: 27%). De NPS van het zwembad is wederom hoger dan bij de vorige metingen (2024:11 / 2021: 8 / 2018: -3).

Het percentage organisaties / verenigingen dat gemiddeld minimaal eens per week gebruik maakt van een accommodatie is gedaald van 88% naar 64%.

Over het algemeen worden de accommodaties met een gemiddeld rapportcijfer van 6,9 beoordeeld, wat duidelijk lager is ten opzichte van de 7,3 in 2021. De algemene tevredenheid over het zwembad, de gymzalen en de sportparken is t.o.v. 2021 gedaald. Alleen de tevredenheid over de sporthallen is gestegen.

Kijkend naar de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de accommodaties op een vijfpuntenschaal, wordt de fysieke toegankelijkheid voor mensen met een beperking het minst positief beoordeeld (3,4). Positief is dat de veiligheid rondom de accommodaties is gestegen van een 3,3 naar een 3,6 (*deze en de hierna volgende scores zijn allemaal op een vijfpuntenschaal bevroegd*).

De gym- en sportzalen zijn vergeleken met het zwembad, de sporthallen en sportparken het laagst beoordeeld, en dan met name als het gaat om het klimaat in / op de accommodatie en de mate waarin de sportzaal schoon is (beide 2,9).

Over de horeca zijn de contactpersonen duidelijk meer tevreden dan in 2021. Alleen over de keuze in gezonde voeding (nieuw in 2024) zijn de contactpersonen niet heel tevreden (3,2).

Over de beheerder van de accommodatie is men wederom tevreden. Alle aspecten (vriendelijkheid, behulpzaamheid en deskundigheid) omtrent de beheerder zijn hoger beoordeeld dan in 2021.

Eenzijds is het aantal scholen dat een vakdocent bewegingsonderwijs heeft ingehuurd gedaald van 59% naar 44%, maar anderzijds is het aantal sportverenigingen dat gebruikgemaakt heeft van het advies van een verenigingsondersteuner gestegen (van 18% naar 22%). Van de contactpersonen heeft 16% in de afgelopen twee jaar gebruikgemaakt van het advies van een coördinator aangepaste sporten en 9% van een beweegmakelaar. De bekendheid van het project 'Gouda Goed Bezig' is onder scholen en verenigingen gestegen van 28% naar 38%. Slechts een heel klein deel van de scholen en verenigingen die

aan het onderzoek hebben deelgenomen heeft gebruikgemaakt van het advies van een 'Gouda Goed Bezig' regisseur.

De contactpersonen zijn over het algemeen wederom tevreden over SPORT•GOUDA. De dienstverlening van en samenwerking met SPORT•GOUDA is beoordeeld met het gemiddelde rapportcijfer 7,6 (was 7,8). Alle aspecten omtrent het contact met SPORT•GOUDA zijn positief beoordeeld; 95% van de contactpersonen is (zeer) tevreden over de vriendelijkheid van medewerkers van SPORT•GOUDA.

Van de contactpersonen heeft 49% de afgelopen twee jaar weleens een klacht gehad over SPORT•GOUDA of haar accommodatie(s), dit was in 2021 44%. Het aantal contactpersonen dat heeft aangegeven dat een ingediende klacht nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, is gestegen van 13% naar 18%.

Gekeken naar de NPS kent SPORT•GOUDA iets meer promotors (22%) dan criticasters (20%) onder organisaties / verenigingen. De NPS van 2 is een daling ten opzichte van 2021 (13), maar het is nog steeds een positieve score en hoger dan de NPS in 2018 (-3).

Deelnemers aan sport & beweegactiviteiten hebben de afgelopen twee jaar net als in 2021 het meest gebruikgemaakt van vitaal 55+ (47%) en sportcampus Gouda (23%). Meer gebruikers dan in 2021 maken gemiddeld minimaal eens per week gebruik van het activiteiten aanbod (2024: 78% / 2021: 72%).

De door SPORT•GOUDA georganiseerde activiteiten worden in het algemeen zeer positief beoordeeld: men geeft wederom gemiddeld een rapportcijfer 8,3.

Opvallend is dat de gebruikers over alle aspecten met betrekking tot de activiteiten minder tevreden zijn dan in 2021. Zo is de tevredenheid op een vijfpuntenschaal over de deskundigheid van het personeel gedaald van 4,5 naar 4,1 (*deze en de hierna volgende scores zijn allemaal op een vijfpuntenschaal bevraagd*). Dit geeft aan dat men nog steeds tevreden is, zij het in iets mindere mate dan in 2021. Het meest tevreden zijn de gebruikers wederom over de vriendelijkheid van het personeel (4,4). Het minst tevreden is men over de toegankelijkheid van de locatie(s) voor mensen met een beperking en de wijze waarop men op de hoogte wordt gehouden over activiteiten via social media (beide 3,6).

Vergelijkbaar met 2021 voldoen de verschillende activiteiten over het algemeen aan de verwachtingen van gebruikers. De 'stap mee wandelactiviteit' voldeed wederom voor iedereen volledig aan de verwachting. Van de deelnemers aan het beweegspektakel heeft 5% aangegeven dat het niet aan de verwachting voldeed. Als gevraagd wordt of men in de toekomst weer aan activiteiten van SPORT•GOUDA wil deelnemen, dan geeft iedereen aan dit te willen.

Rondom de activiteiten geeft 5% aan weleens te maken gehad te hebben met ongewenst gedrag (2021: 3%) en heeft 4% (2021: 3%) zich weleens onveilig / onprettig gevoeld.

Van de gebruikers heeft 18% (2021: 8%) weleens contact te hebben gehad met een beweegmakelaar of buurtsportcoach bij SPORT•GOUDA. Over de kwaliteit van het advies, de mate waarin dat geholpen heeft en de vriendelijkheid van de sportmakelaar of buurtsportcoach is men net als in 2021 (zeer) tevreden.

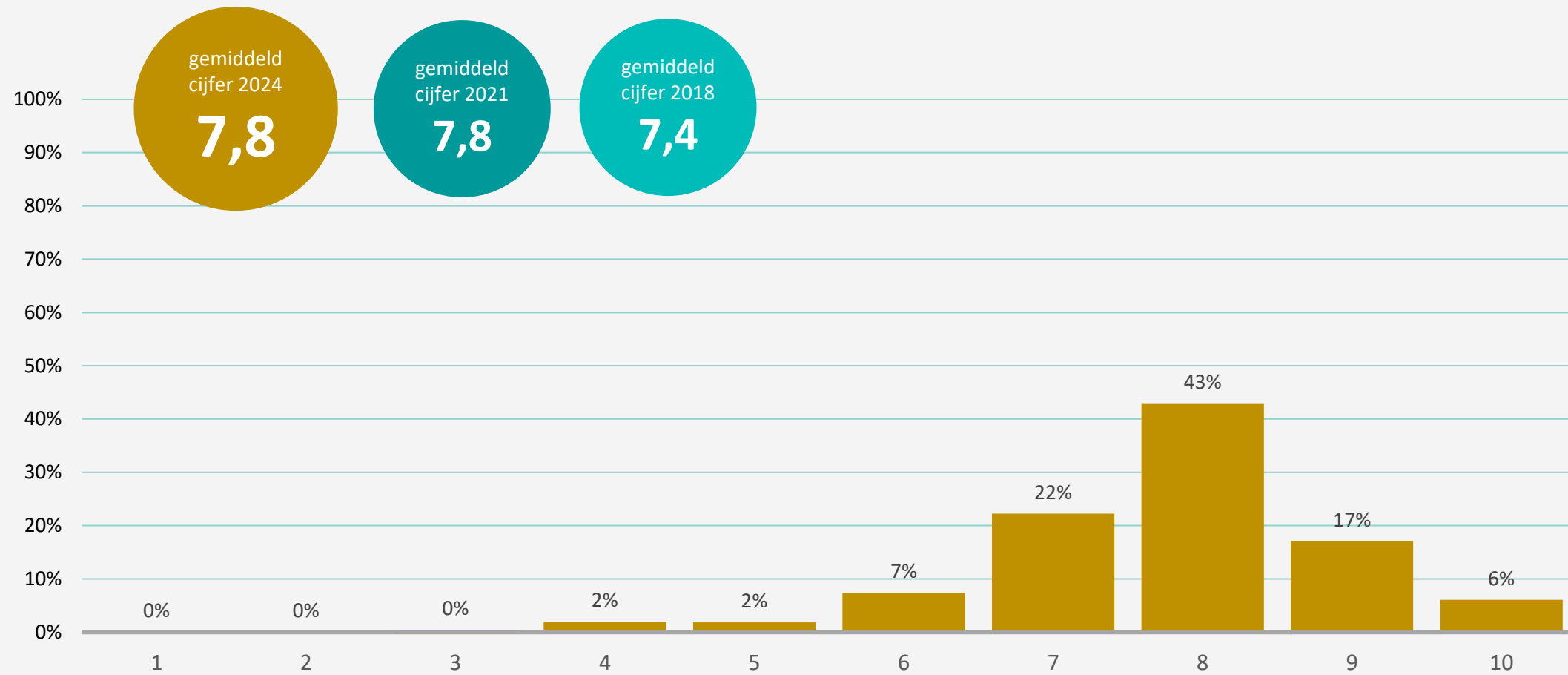
Het positieve beeld over de sport & beweegactiviteiten blijkt ook uit de NPS. De NPS is gestegen van 30 naar 45. Iets meer dan de helft van de gebruikers (51%) is een promotor; het is (zeer) waarschijnlijk dat zij activiteiten en de diensten van SPORT•GOUDA aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden.

Resultaat bezoekers Groenhovenbad

Welk cijfer geeft u aan het zwembad in het geheel?

Hiermee worden bedoeld de baden, maar ook de kleedruimtes, de medewerkers, parkeervoorzieningen, de horeca etc.

basis: alle gebruikers, n=661



Wat vindt u de sterke punten van het Groenhovenbad? En wat zijn punten die het Groenhovenbad zou kunnen verbeteren?

basis: alle gebruikers, meerdere antwoorden mogelijk, n=661

Hieronder staat een overzicht met de top 5 aan genoemde sterke- en verbeterpunten van het Groenhovenbad. In totaal heeft 21% (was 18%) van de gebruikers geen sterk punt genoemd en heeft 30% (was 35%) van de gebruikers geen verbeterpunt genoemd.



Top 5 genoemde sterke punten

| | | |
|---|--------------------------------------|-----|
| 1 | klantgericht / vriendelijk personeel | 28% |
| 2 | hygiënisch / netjes / schoon | 20% |
| 3 | bereikbaarheid / ligging / locatie | 17% |
| 4 | aanbod / gevarieerd / veel baden | 17% |
| 5 | openingstijden | 16% |



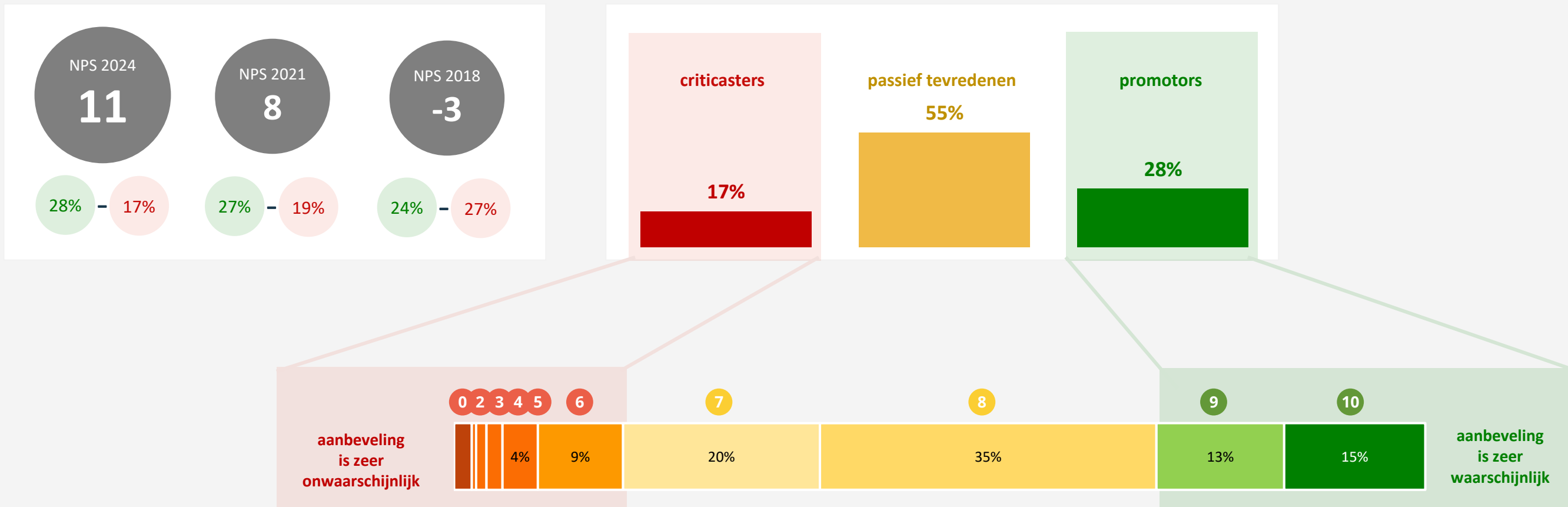
Top 5 genoemde verbeterpunten

| | | |
|-----|--|---|
| 15% | banenzwemmen verbeteren (lijnen / drukte / snelheid) | 1 |
| 14% | openingstijden | 2 |
| 12% | hygiëne verbeteren / meer schoonmaken | 3 |
| 11% | faciliteiten douches / horeca / kleedkamers / toegangspoortjes | 4 |
| 11% | glijbanen / speelmateriaal / bubbelbad | 5 |

Hoe waarschijnlijk is het dat u een bezoek aan het Groenhovenbad zou aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden?

basis: alle gebruikers, n=661

De Net Promotor Score (NPS) is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag loyaliteit te meten. Criticasters zijn gebruikers waarvan het (zeer) onwaarschijnlijk is dat zij het Groenhovenbad aan iemand anders aanbevelen. Zij hebben de NPS-vraag met 0 t/m 6 beantwoord. Promotors hebben de vraag met een 9 of 10 beantwoord. De NPS-score ontstaat door het percentage promotors met het percentage criticasters te verminderen en kan variëren tussen -100 en +100.

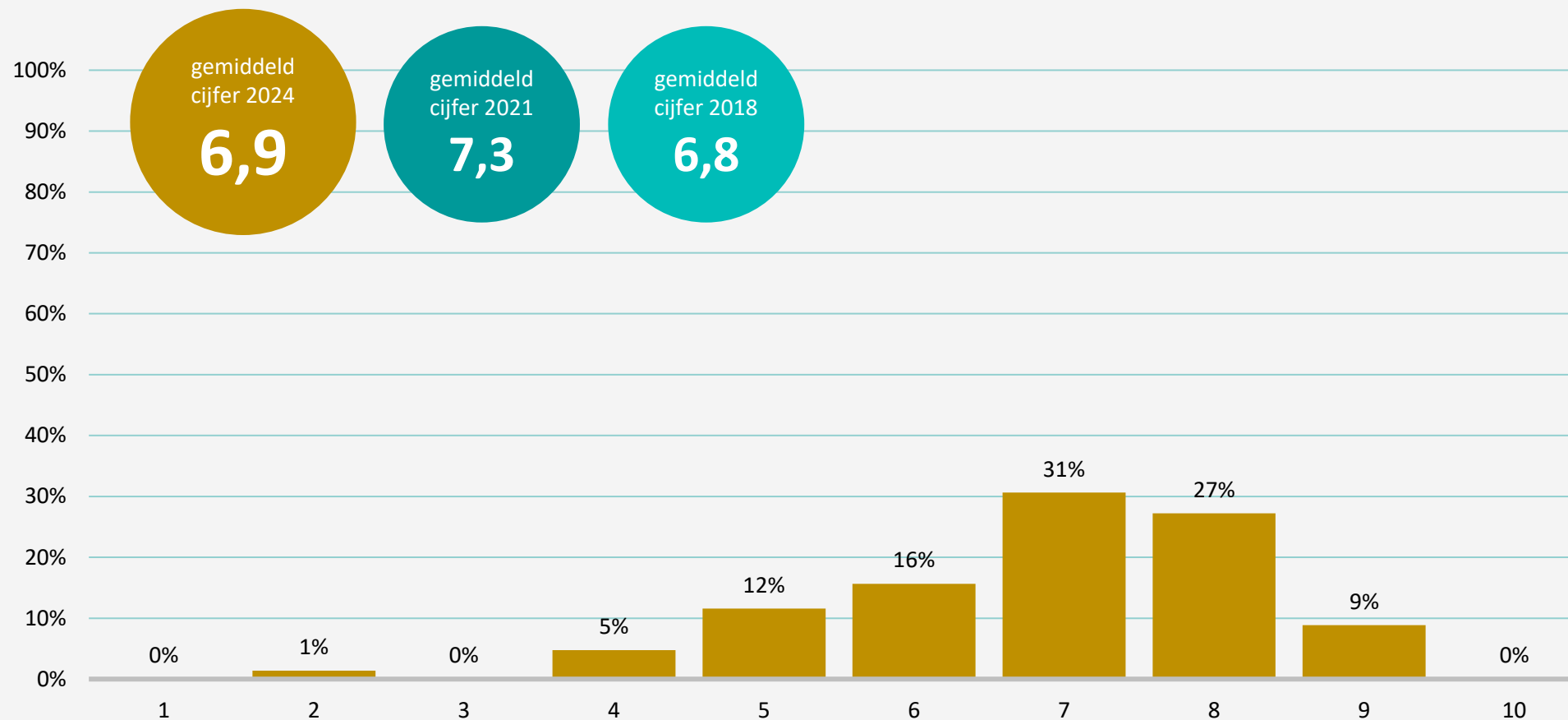


Resultaat organisaties / verenigingen

Beoordeling accommodatie

Als u kijkt naar de accommodatie, welk rapportcijfer geeft u dan?

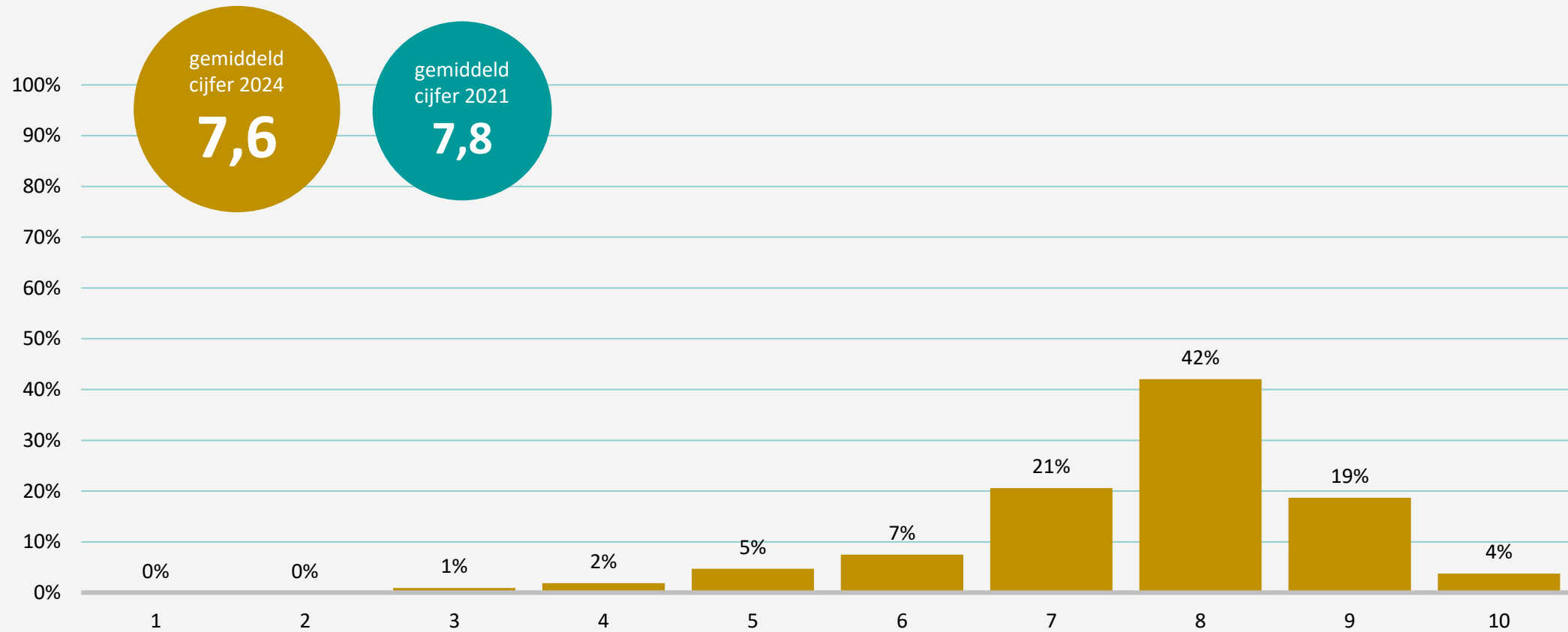
basis: alle contactpersonen die gebruik hebben gemaakt van één of meerdere accommodaties, n=96



| | 2024 | 2021 | 2018 |
|---------------------|------|------|------|
| zwembad | 6,8 | 6,9 | 8,0 |
| gymzaal / sportzaal | 6,5 | 7,2 | 6,3 |
| sporthal | 7,7 | 7,5 | 7,8 |
| sportpark | 6,7 | 7,2 | 6,4 |

Als u een rapportcijfer zou mogen geven voor de dienstverlening van en samenwerking met SPORT•GOUDA, welk rapportcijfer zou dat dan zijn?

basis: alle contactpersonen, n=107



Wat vindt u de sterke punten van SPORT•GOUDA als organisatie? En wat zijn punten die SPORT•GOUDA zou kunnen verbeteren?

basis: alle contactpersonen, meerdere antwoorden mogelijk, n=107

Hieronder staat een overzicht met de meest genoemde sterke en verbeterpunten van SPORT•GOUDA als organisatie. Van de 107 contactpersonen heeft 27% (was 26%) geen sterke punten genoemd en heeft 48% (was 58%) geen verbeterpunten genoemd.



Top 5 genoemde sterke punten

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | vriendelijk/betrokken personeel/prettige samenwerking | 35% |
| 2 | bereikbaarheid | 26% |
| 3 | communicatie/snelle reactie | 23% |
| 4 | meedenken/oplossingsgericht | 22% |
| 5 | goed geregeld/georganiseerd | 10% |



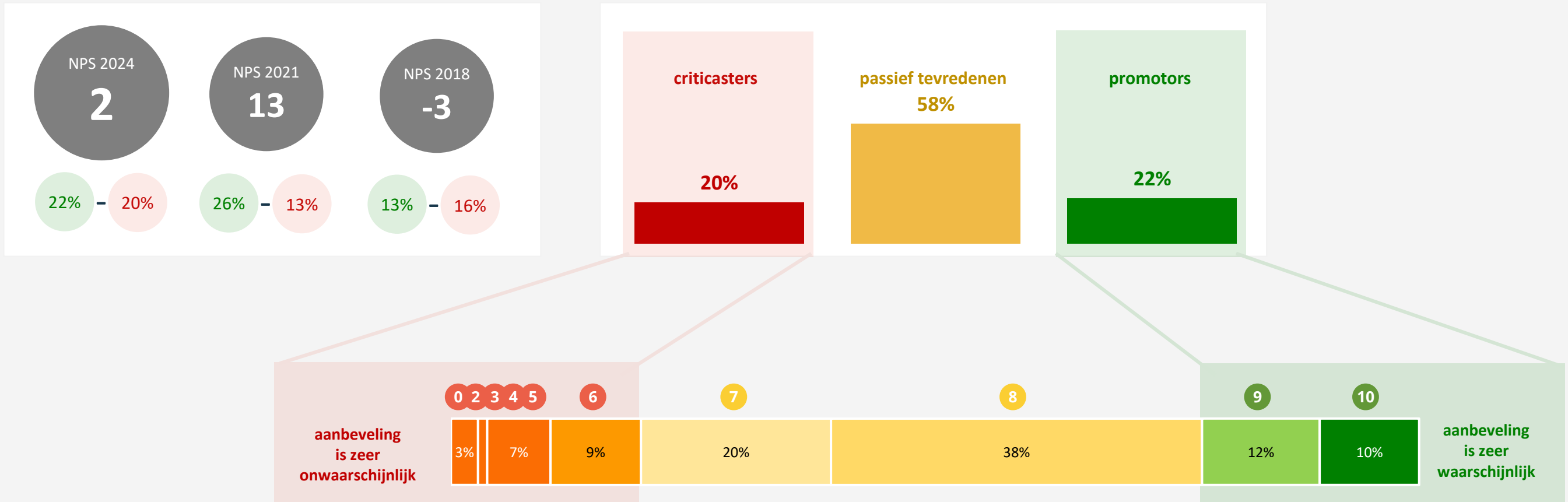
Top 5 genoemde verbeterpunten

| | | |
|-----|--|---|
| 21% | meer, betere attributen en/of sportfaciliteiten | 1 |
| 17% | meer contact, overleg, verbinding met verenigingen/scholen | 2 |
| 8% | schoonmaak/hygiene | 3 |
| 5% | duidelijkheid (o,a. in communicatie) | 4 |
| 5% | reactiesnelheid | 5 |

Hoe waarschijnlijk is het dat u SPORT•GOUDA zou aanbevelen aan andere organisaties?

basis: alle contactpersonen, n=107

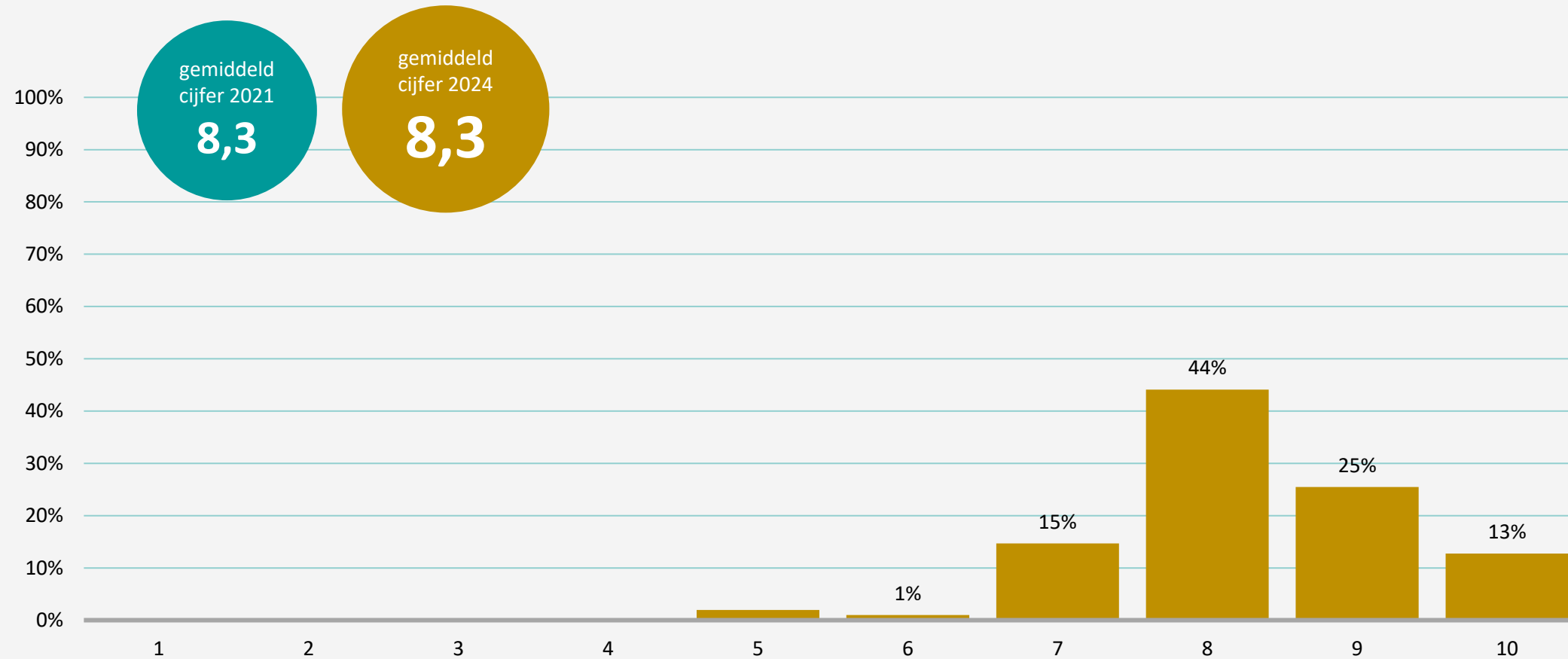
De Net Promotor Score (NPS) is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag loyaliteit te meten. Criticasters zijn gebruikers waarvan het (zeer) onwaarschijnlijk is dat zij SPORT•GOUDA aan andere organisaties aanbevelen. Zij hebben de NPS-vraag met 0 t/m 6 beantwoord. Promotors hebben de vraag met een 9 of 10 beantwoord. De NPS-score ontstaat door het percentage promotors met het percentage criticasters te verminderen en kan variëren tussen -100 en +100.



Resultaat sport & beweegactiviteiten

Welk cijfer geeft u aan de door SPORT•GOUDA georganiseerde activiteiten in het algemeen?

basis: alle gebruikers, n=102



Hoe waarschijnlijk is het dat u de activiteiten en de diensten van SPORT•GOUDA zou aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden?

basis: alle gebruikers, n=102

De Net Promotor Score (NPS) is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag loyaliteit te meten. Criticasters zijn gebruikers waarvan het (zeer) onwaarschijnlijk is dat zij SPORT•GOUDA aan iemand anders aanbevelen. Zij hebben de NPS-vraag met 0 t/m 6 beantwoord. Promotors hebben de vraag met een 9 of 10 beantwoord. De NPS-score ontstaat door het percentage promotors met het percentage criticasters te verminderen en kan variëren tussen -100 en +100.

