



# Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek 2021

## Bezoekers Groenhovenbad

Activiteiten waar sinds de zomer van 2019 het meest gebruik van zijn gemaakt, zijn baantjes zwemmen buiten (42%), baantjes zwemmen binnen (39%) en zwemles (31%). De grootste groep gebruikers (81%) maakt minimaal eens per week gebruik van het zwembad. Bijna twee derde van de gebruikers heeft een abonnement en nog eens 39% maakt gebruik van dagkaarten. Over het algemeen wordt het zwembad positief beoordeeld: men geeft als algemeen oordeel gemiddeld een rapportcijfer 7,8 voor het Groenhovenbad, wat een duidelijke verbetering is ten opzichte van de 7,4 die de gebruikers in 2018 gaven.

Wanneer gekeken wordt naar onderliggende aspecten van het zwembad, blijkt dat men net als in 2018 zeer tevreden is over de parkeervoorziening voor auto's, gevolgd door de fietsenstalling. Het minst tevreden is men over de tarieven voor het zwembad, maar ook hierover is men meer tevreden dan in 2018. Over de staat van het Groenhovenbad is men over het algemeen tevreden, waarbij men met name tevreden is over de staat van onderhoud van het gebouw. Ook de hygiëne scoort goed. Men is (zeer) tevreden over de mate waarin de baden, toiletten, douches en kleedruimtes schoon zijn. Op alle hiervoor genoemde aspecten is een lichte verbetering ten opzichte van 2018 zichtbaar. De aspecten omtrent de horeca worden daarnaast ook, net als in 2018, positief beoordeeld.

Iets kritischer zijn de gebruikers over de voorzieningen en activiteiten. De aanwezigheid van recreatieve voorzieningen in het zwembad scoort de laagste tevredenheid, gevolgd door de temperatuur van het water in de baden. Desalniettemin scoort het bad ook op deze aspecten beter dan in 2018. Wanneer gekeken wordt naar de beoordeling van verschillende activiteiten door de mensen die daar gebruik van maken, dan worden aquafit en aquajoggen het hoogst beoordeeld. Ook banen zwemmen, warm water zwemmen en baby en peuterzwemmen worden zeer positief beoordeeld. Het minst tevreden zijn de gebruikers van de zwemlessen gebruik hebben gemaakt. Ook bij recreatief zwemmen lijkt ruimte voor verbetering.

Het personeel wordt, evenals in 2018, goed beoordeeld. Men is tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers bij de receptie, in het zwembad en in de horeca. Medewerkers worden als deskundig en vakkundig ervaren. Gebruikers zijn van mening dat er voldoende personeel aanwezig is voor toezicht en veiligheid in het zwembad. Over het algemeen voelt men zich prettig/veilig in en rondom het zwembad, al hebben zich wel wat incidenten voorgedaan. 12% van de gebruikers geeft aan zich weleens onprettig of onveilig te hebben gevoeld of heeft te maken gehad met ongewenst gedrag in en rondom het zwembad. Dat is vergelijkbaar met de situatie in 2018 toen dat bij 13% van de gebruikers het geval was. Wanneer om een toelichting wordt gevraagd, dan blijkt dit vooral te worden veroorzaakt door asociaal gedrag van andere 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 het hoogst scoort, gevolgd door de bereikbaarheid en de hygiëne van het Groenhovenbad. Als verbeterpunten worden de openingstijden en de zwemlessen het meest genoemd, gevolgd door het vergroten van het buitenbad.

Ruim een kwart van de gebruiker zou het Groenhovenbad aan anderen aanbevelen. Het Groenhovenbad heeft onder de gebruikers meer promotors (27%) dan criticasters (19%). De NPS van het zwembad (+8) is in lijn met de hogere beoordeling in het algemeen en is dan ook duidelijk verbeterd ten opzichte van 2018 (-3).

## Organisaties/verenigingen

Bijna 9 op de 10 organisaties/verenigingen maakt gemiddeld minimaal eens per week gebruik van een accommodatie. Over het algemeen worden de accommodaties met een gemiddeld cijfer van 7,3 beoordeeld, wat een duidelijke verbetering is ten opzichte van de 6,8 in 2018. De algemene tevredenheid over het zwembad (van 8,0 naar 6,9) en over de sporthallen (van 7,8 naar 7,5) is onder de gebruikers echter juist afgenomen. Grote verbeteringen zijn zichtbaar bij de grootste groep, de huurders van de gymzalen (van 6,3 naar 7,2) en sportparken (van 6,4 naar 7,2).

Kijkend naar de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de accommodaties, blijkt dat de bereikbaarheid met het OV en de veiligheid rondom de accommodatie het minst positief worden beoordeeld. Over de parkeervoorziening voor auto's bij de accommodaties is men het meest tevreden. De tevredenheid over de fietsenstallingen, waarover men in 2018 nog kritisch was, is duidelijk verbeterd ten opzichte van 2018. Voor alle aspecten omtrent toegankelijkheid en bereikbaarheid van de accommodatie geldt dat de tevredenheid licht is toegenomen. Wanneer gekeken wordt naar het type accommodatie dan valt op dat het zwembad op alle aspecten het hoogst scoort en de sportparken het laagst. In vergelijking met de verschillende accommodaties, worden de uitstraling en sfeer en de beschikbaarheid en kwaliteit van sportattributen voor de gymzalen het best beoordeeld. Ten opzichte van 2018 zijn gebruikers duidelijk meer tevreden over het schoonhouden van de sport- en gymzalen en de kleedruimtes/douches.

Over de horeca zijn de contactpersonen minder tevreden dan in 2018. Vooral over het aanbod van de horeca in de accommodatie en de vriendelijkheid van de horecamedewerkers is de tevredenheid sterk afgenomen. De verschillende aspecten van de horeca worden in het zwembad beter beoordeeld dan in de sporthal. Over de beheerder van de accommodatie is men tevreden. Alle aspecten (vriendelijkheid, behulpzaamheid en deskundigheid) omtrent de beheerder worden gemiddeld met tevreden beoordeeld.

59% van de scholen heeft een vakdocent bewegingsonderwijs ingehuurd. Deze scholen zijn tevreden over de lesinhoud en de vaardigheden van de vakdocent, over de prijs-kwaliteitverhouding is men redelijk tevreden. 18% van de sportverenigingen heeft gebruikgemaakt van het advies van een verenigingsondersteuner. Ook daarover is de tevredenheid zeer hoog. Het project 'Gouda Goed Bezig' is onder scholen en verenigingen nog relatief onbekend, slechts 28% geeft aan het project te kennen. Slechts 5% van alle scholen en verenigingen heeft gebruikgemaakt van het advies van een 'Gouda Goed Bezig' regisseur. Men is unaniem (zeer) tevreden over de waarde van het advies/de inzet en de kwaliteit van de regisseur.

De contactpersonen zijn over het algemeen zeer tevreden over SPORT•GOUDA. Alle aspecten omtrent het contact met SPORT•GOUDA worden nog beter beoordeeld dan in 2018: minimaal 82% van de contactpersonen zegt (zeer) tevreden te zijn over onderliggende aspecten, waarbij de tevredenheid over de bereikbaarheid van SPORT•GOUDA en over de snelheid waarmee vragen worden beantwoord het hoogst is. 42% van de contactpersonen heeft het afgelopen jaar weleens een klacht gehad over SPORT•GOUDA of haar accommodatie(s), beduidend minder dan in 2018 (56%). Wanneer contactpersonen wordt gevraagd sterke punten te noemen van SPORT•GOUDA als organisatie, dan blijkt dat met name de communicatie en vriendelijkheid het meest worden gewaardeerd. Als verbeterpunt noemt men veelal de attributen en/of sportfaciliteiten. Al met al kent SPORT•GOUDA meer promotors (26%) dan criticasters (13%) onder organisaties/verenigingen. De NPS van +13 is een forse verbetering ten opzichte van 2018 (-3).



## Sport & beweegactiviteiten

Deelnemers aan het onderzoek hebben sinds de zomer van 2019 het meest gebruikgemaakt van vitaal 55+ (35%) en sportcampus Gouda (20%). De grootste groep gebruikers (72%) maakt gemiddeld minimaal eens per week gebruik van het activiteiten aanbod. De door SPORT•GOUDA georganiseerde activiteiten worden in het algemeen zeer positief beoordeeld: men geeft gemiddeld een rapportcijfer 8,3.

Wanneer gekeken wordt naar onderliggende aspecten rondom de activiteiten, blijkt dat men het meest tevreden is over de vriendelijkheid van het personeel, gevolgd door de kwaliteit van de activiteiten, de deskundigheid van het personeel, de kosten van de activiteiten en de bereikbaarheid van de locaties. Het minst tevreden is men over de wijze waarop men via de website en social media op de hoogte wordt gehouden over activiteiten, al is men gemiddeld over deze aspecten ook nog tevreden.

De verschillende activiteiten voldoen over het algemeen aan de verwachtingen van gebruikers. De 'stap mee wandelactiviteit' voldeed zelfs voor iedereen volledig aan de verwachting. Enkel buurtsport 12- voldeed voor sommigen helemaal niet aan de verwachtingen. Daarnaast valt op dat de valpreventie cursus voor 80% grotendeels (dus niet volledig) voldeed aan de verwachtingen. Rondom de activiteiten geeft 3% aan weleens te maken gehad te hebben met ongewenst gedrag van met name kinderen en jongeren en 3% heeft zich (hiernaast) weleens onveilig/onprettig gevoeld.

Maar liefst 98% van de gebruikers zou in de toekomst weer aan activiteiten van SPORT•GOUDA deel willen nemen. Er worden veel verschillende sporten genoemd die men graag in het aanbod van SPORT•GOUDA zou willen zien. Andere genoemde tips of verbeterpunten hebben vooral betrekking op groepsgrootte en informatievoorziening rondom de activiteiten.

Van de gebruikers geeft 8% aan weleens contact te hebben gehad met een sportmakelaar 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 veelal tevreden.

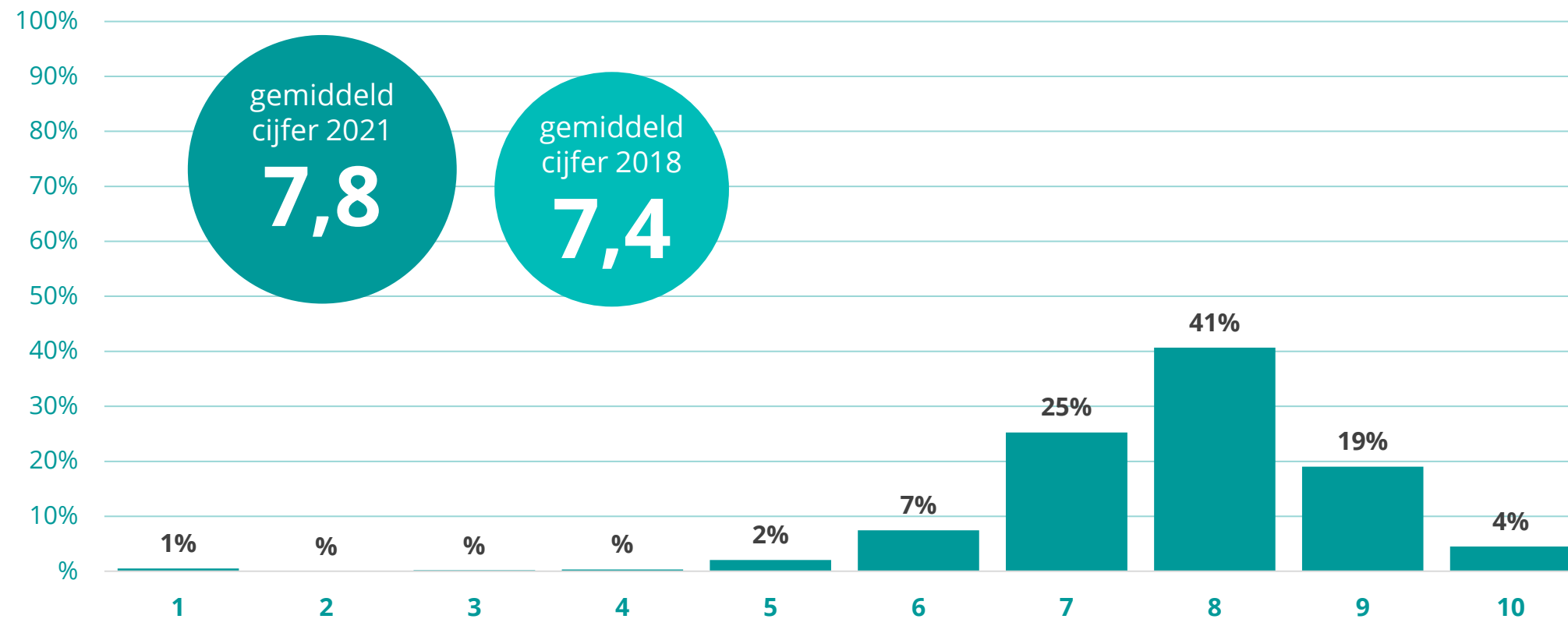
Het beeld over de sport & beweegactiviteiten is dus zeer positief en dat blijkt ook uit de NPS. Er zijn relatief veel promotors (33%) en zeer weinig criticasters (3%), resulterend in een NPS van +30.

# Resultaat bezoekers Groenhovenbad



Welk cijfer geeft u aan het zwembad in het geheel? Hiermee worden bedoeld de baden, maar ook de kleedruimtes, het personeel, parkeervoorzieningen, etc.

*basis: alle gebruikers, n=578*



## 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=578

Hieronder staat een overzicht met de top 5 aan genoemde sterke- en verbeterpunten van het Groenhovenbad. In totaal kan 18% van de gebruikers geen sterk punt noemen. 35% van de gebruikers noemt geen enkel verbeterpunt.



### Top 5 genoemde sterke punten

klantgericht/vriendelijk personeel	28%
bereikbaarheid/ligging/locatie	23%
hygiënisch/netjes/schoon	16%
groot(s)/ruim/ruimtelijk	14%
openingstijden	14%

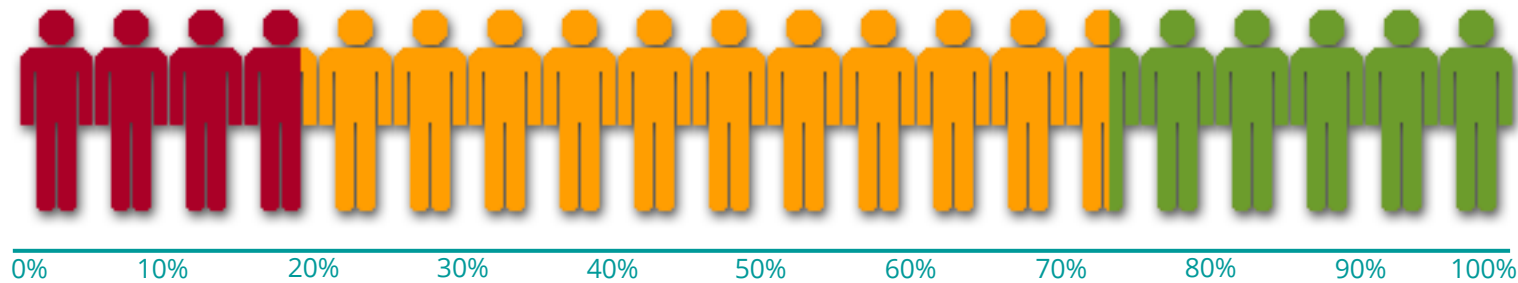


### Top 5 genoemde verbeterpunten

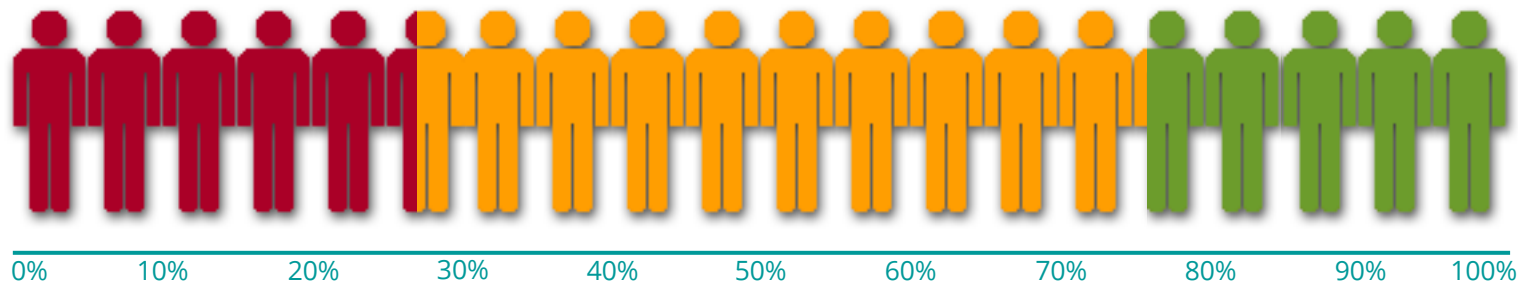
12%	openingstijden
12%	alles omtrent zwemlessen
10%	buitenbad/ligweide vergroten
8%	water temperatuur/klimaat zwembad
8%	glijbanen/faciliteiten/speelmateriaal
8%	banenzwemmen verbeteren (lijnen, drukte, snelheid)

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

basis: alle gebruikers, n=578



**NPS 2021: 8**  
 promotors (27%) -  
 critcasters (19%) = NPS 8



**NPS 2018: -3**  
 promotors (24%) -  
 critcasters (27%) = NPS -3

In de figuur hiernaast is het percentage critcasters, passief tevredenen en promotors visueel weergegeven. Elk poppetje staat gelijk aan 5%.

Critcasters zijn gebruikers waarvan het (zeer) onwaarschijnlijk is dat zij een bezoek aan het Groenhovenbad aan familie, vrienden of bekenden 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 critcasters te verminderen. De NPS-score wordt als een getal en niet als een percentage weergegeven.

■ critcasters (0 - 6) ■ passief tevredenen (7 - 8) ■ promotors (9 - 10)

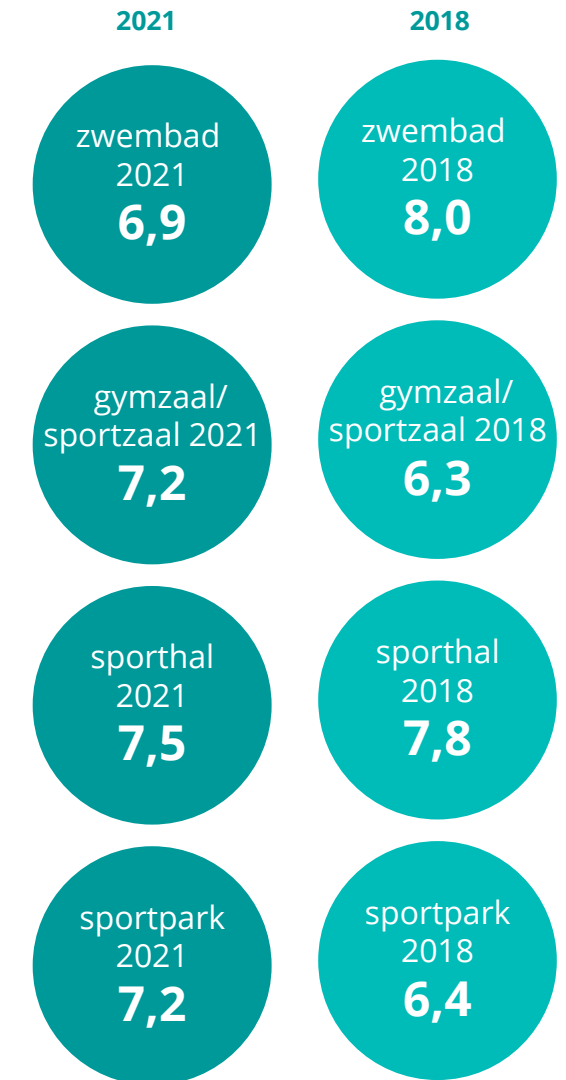
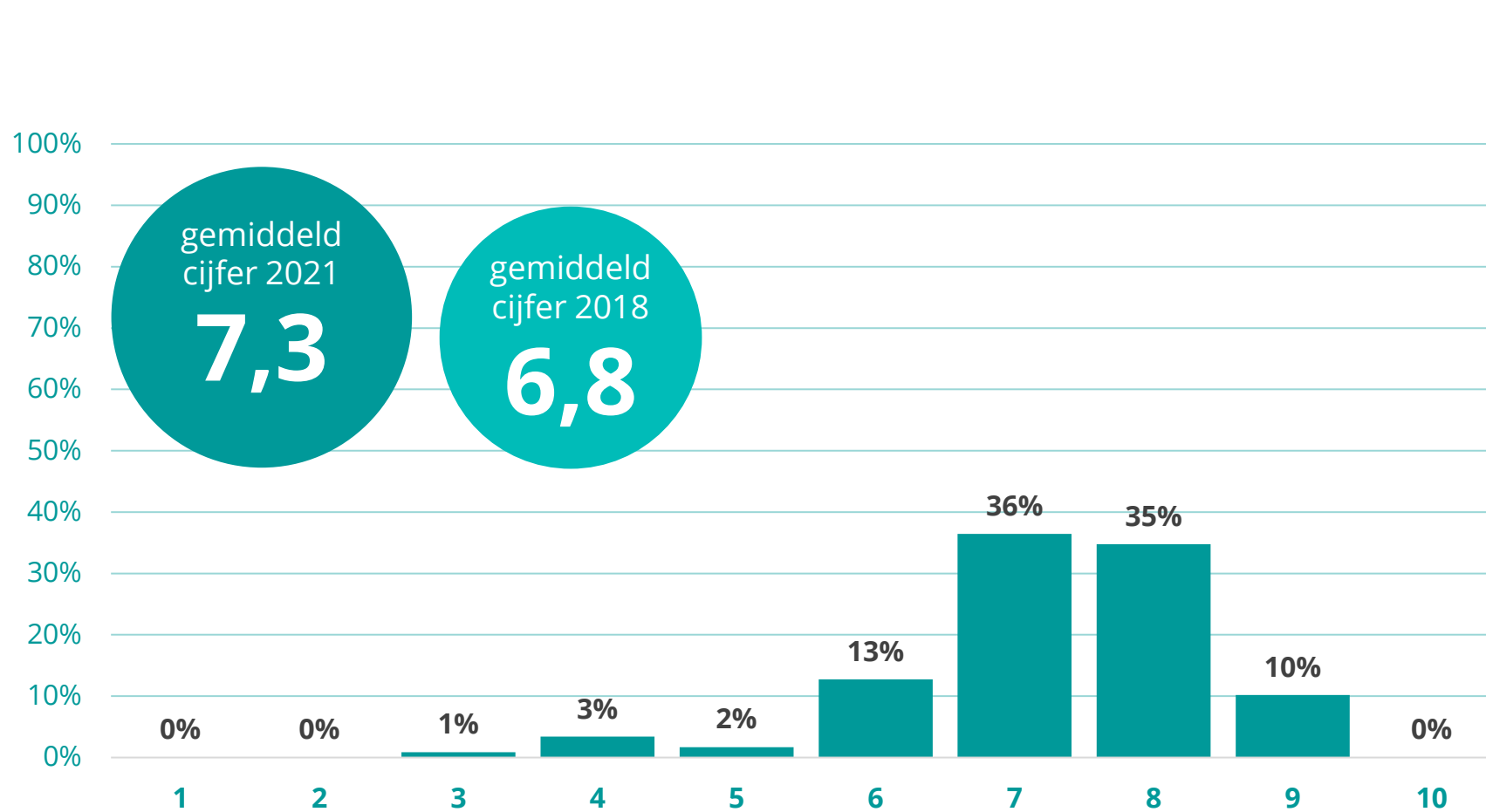


# Resultaat organisaties/ verenigingen



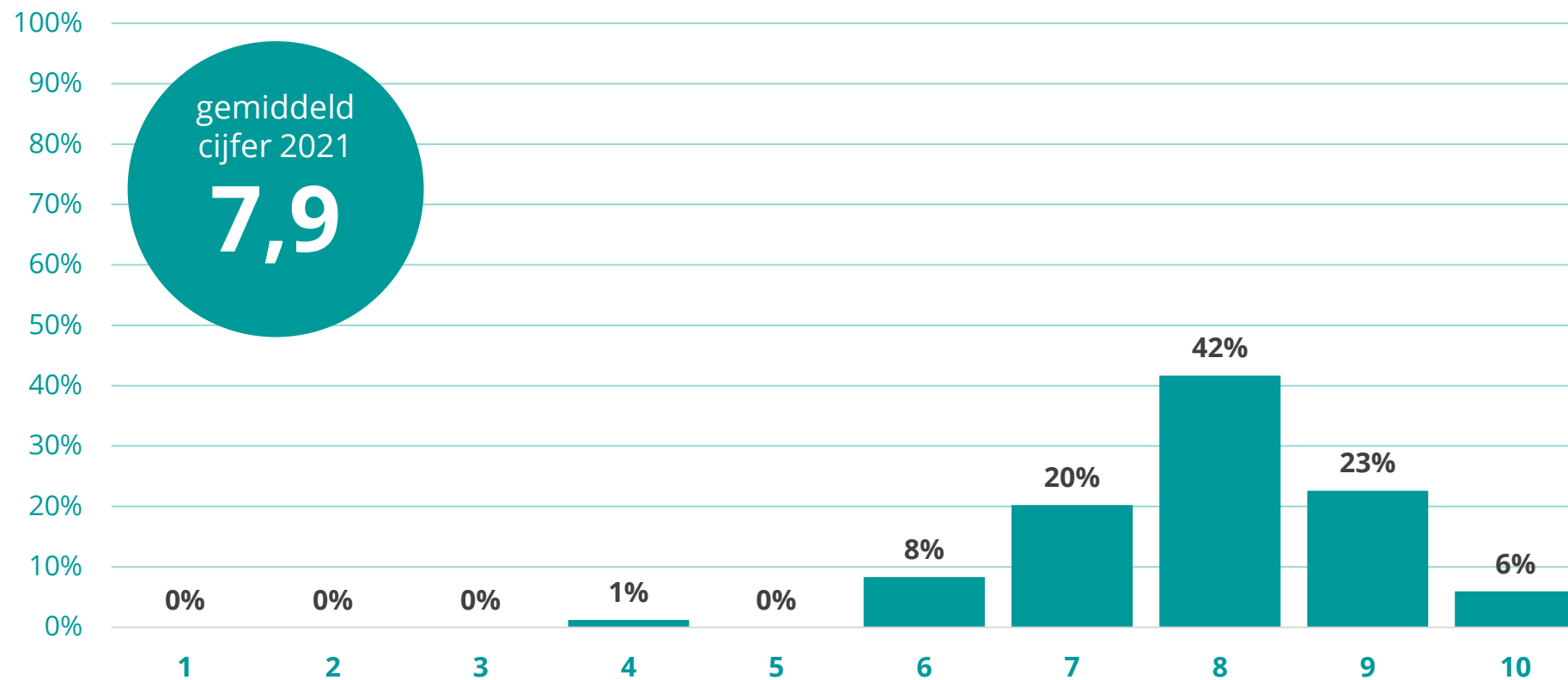
## Als u kijkt naar de accommodatie, welk rapportcijfer geeft u dan?

basis: alle contactpersonen die gebruik hebben gemaakt van één of meerdere accommodaties, n=87



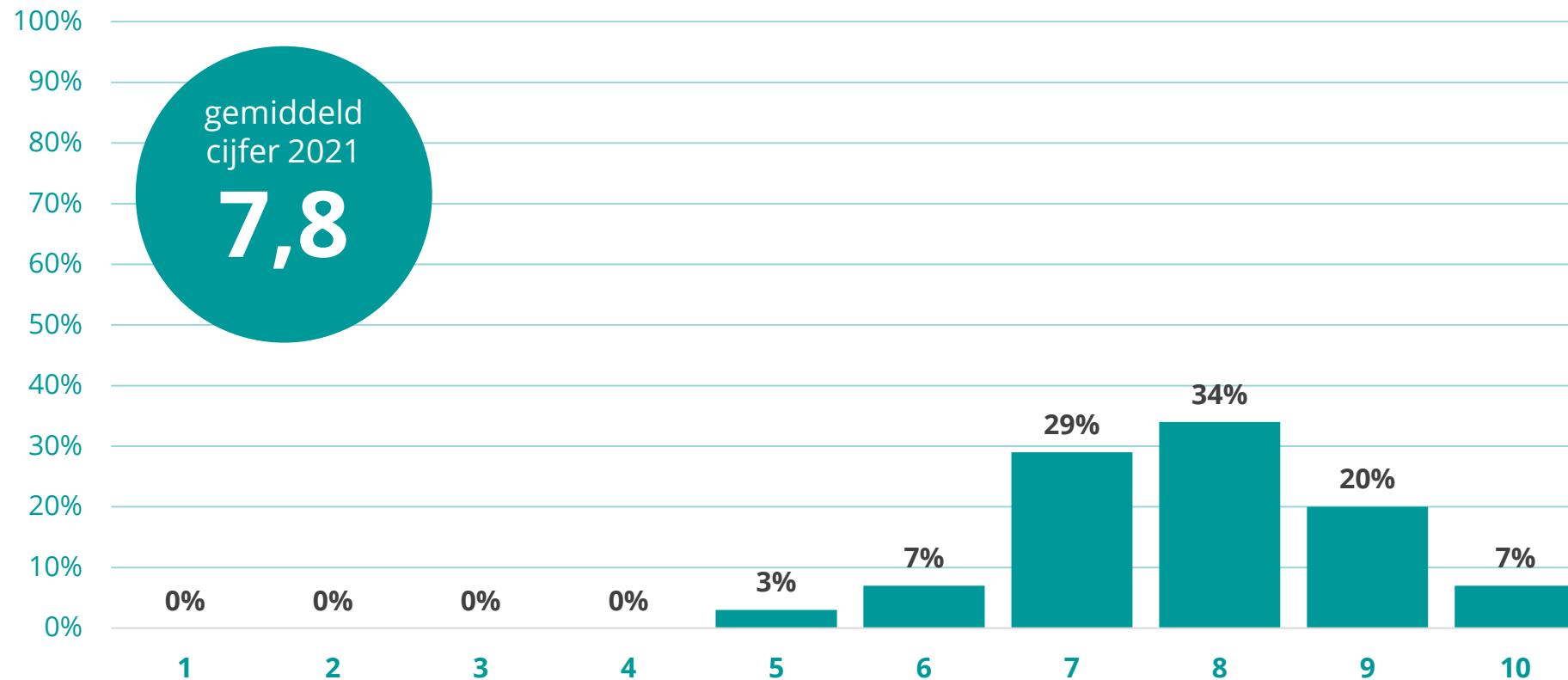
Als u kijkt naar het onderdeel verhuur en exploitatie van SPORT•GOUDA, welk rapportcijfer geeft u dan voor dit onderdeel van SPORT•GOUDA?

*basis: alle contactpersonen die gebruik hebben gemaakt van één of meerdere accommodaties, n=87*



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=100*





## 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=100*

Hieronder staat een overzicht met de meest genoemde sterke en verbeterpunten van SPORT•GOUDA als organisatie. Van de 100 contactpersonen noemen 26 (26%) contactpersonen geen sterke punten. In totaal kunnen 58 (58%) contactpersonen geen verbeterpunten noemen.



### Meest genoemde sterke punten

communicatie/snelle reactie	35%
vriendelijk/betrokken personeel	27%
bereikbaarheid	24%
meedenken/oplossingsgericht	22%

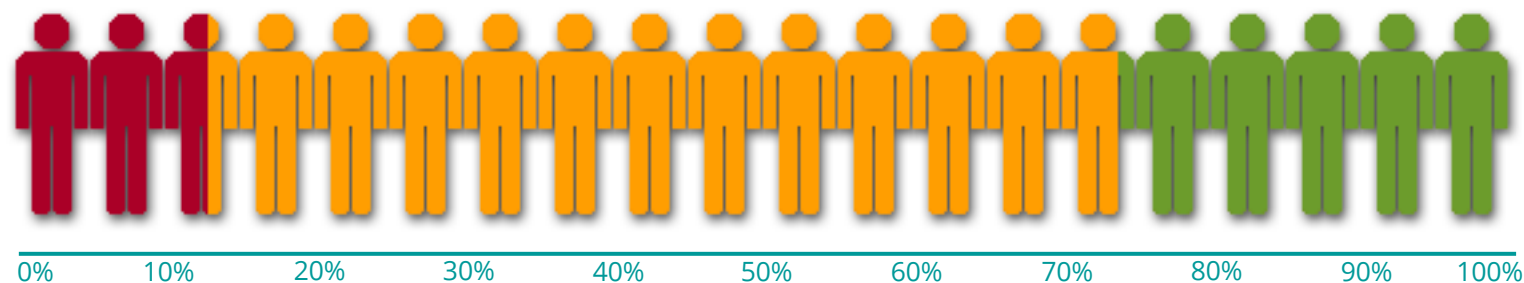


### Meest genoemde verbeterpunten

10%	meer, betere attributen en/of sportfaciliteiten
8%	meer contact, overleg, verbinding met verenigingen/scholen
5%	schoonmaak/hygiëne
4%	duidelijkheid (o.a. in communicatie)

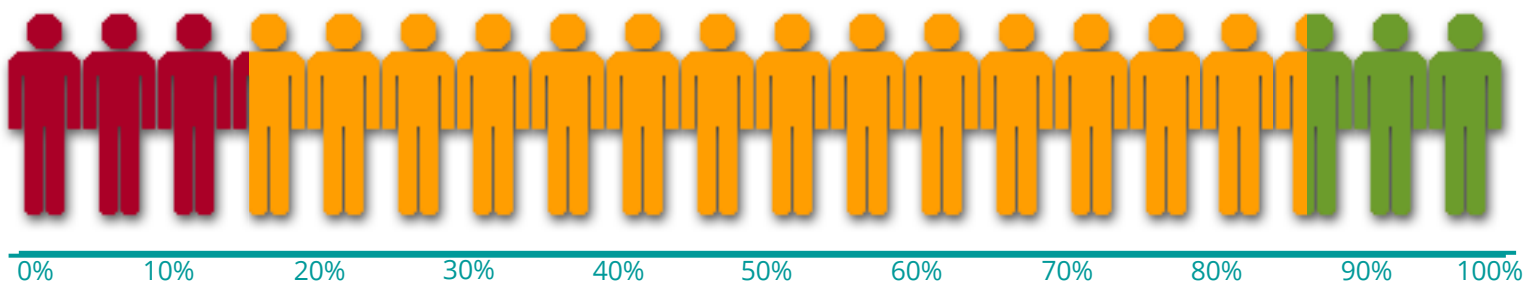
Hoe waarschijnlijk is het dat u SPORT•GOUDA zou aanbevelen aan andere organisaties?

basis: alle contactpersonen, n=100



**NPS 2021: 13**

promotors (26%) -  
criticasters (13%) = NPS 13



**NPS 2018: -3**

promotors (13%) -  
criticasters (16%) = NPS -3

In de figuur hiernaast is het percentage criticasters, passief tevreden en promotors visueel weergegeven. Elk poppetje staat gelijk aan 5%.

Criticasters zijn gebruikers waarvan het (zeer) onwaarschijnlijk is dat zij SPORT•GOUDA zouden aanbevelen aan andere organisaties. 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. De NPS-score wordt als een getal en niet als een percentage weergegeven.

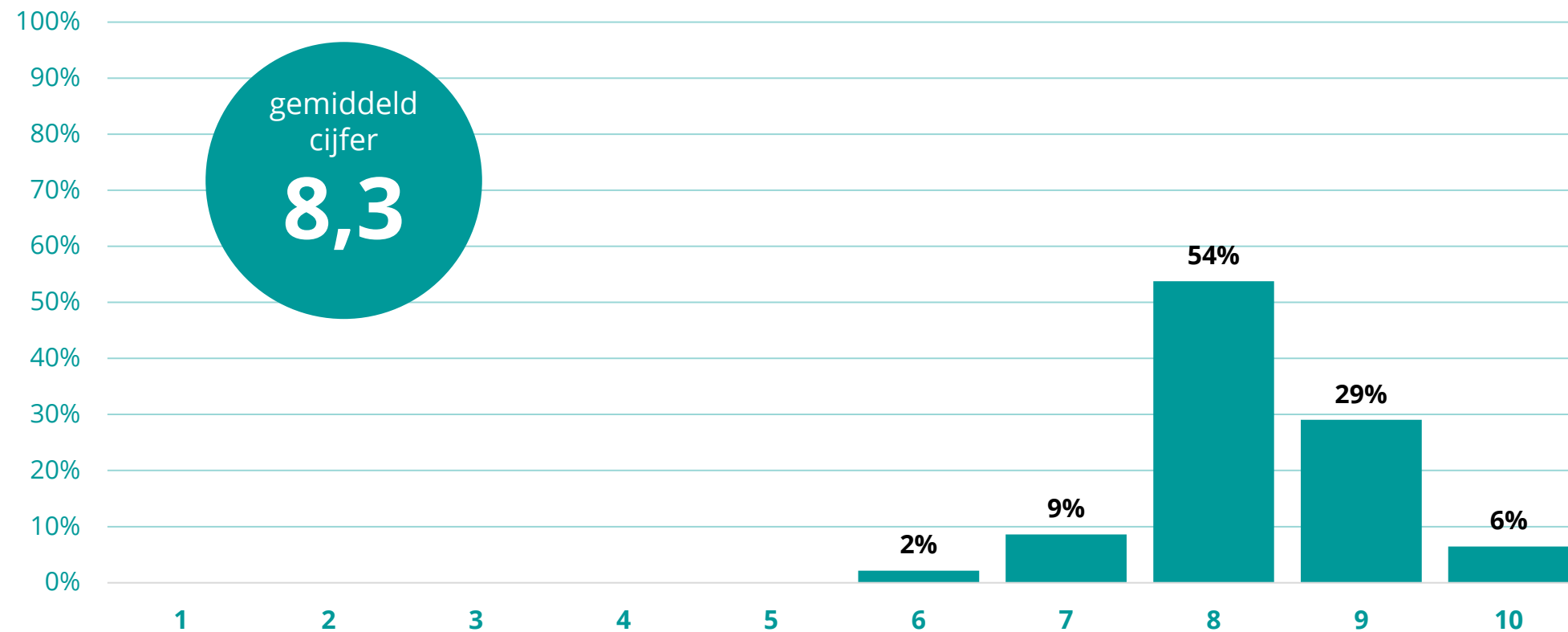
■ criticasters (0 - 6) ■ passief tevreden (7 - 8) ■ promotors (9 - 10)

# Resultaat sport & bewegactiviteiten



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

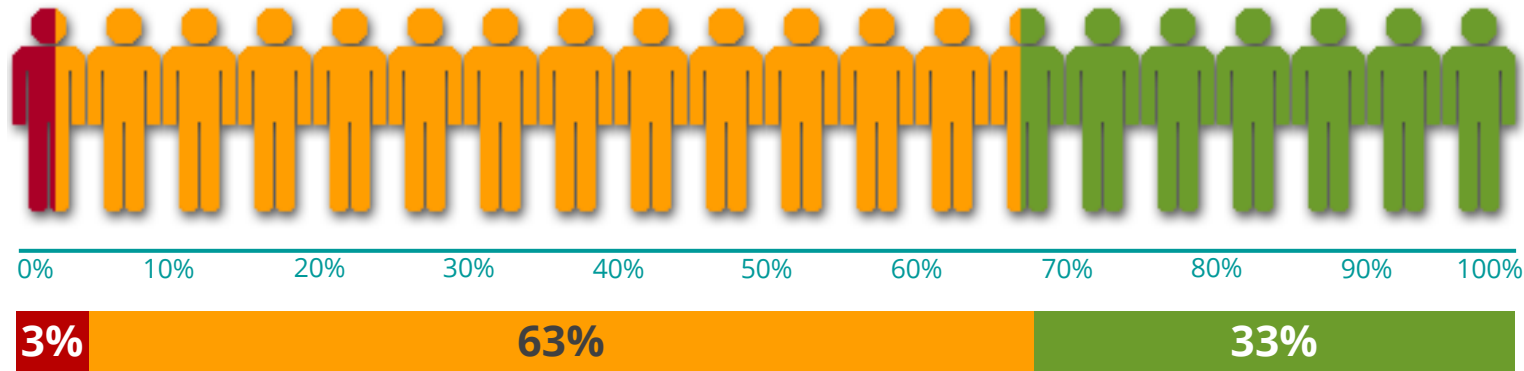
basis: alle gebruikers, n=93





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

basis: alle gebruikers, n=93



**NPS: 30**

promotors (33%) -  
criticasters (3%) = NPS 30

In de figuur hiernaast is het percentage criticasters, passief tevredenen en promotors visueel weergegeven. Elk poppetje staat gelijk aan 5%.

Criticasters zijn gebruikers waarvan het (zeer) onwaarschijnlijk is dat zij de activiteiten aan familie, vrienden of bekenden 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. De NPS-score wordt als een getal en niet als een percentage weergegeven.

■ criticasters (0 - 6) ■ passief tevredenen (7 - 8) ■ promotors (9 - 10)