gemeente
Barneveld

Ingekomen stukken
Raad 24 MEI 2017
Nr. B - 4.13

Nr. 1041544

Collegevoorstel

Onderwerp:
Klanttevredenheidsonderzoek 2016 Optisport Barneveld B.V.

Gevraagde beslissing:

Ctrl-klik hier voor een toelichting voor het invullen van het voorstel
1. Kennis te nemen van het klanttevredenheidsonderzoek 2016 van Optisport.
2. Dit besluit ter kennisname te versturen aan de raad via rubriek B, ingekomen stukken.

Raad
☑ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct: 422
☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Datum 20 april 2017 Steller: A. van de Glind-Smal
Afd: SOC-JAI Aantal bijlagen 1
Afd.hoofd: Portefeuillehouder

Openbaarheid
Besluit (voorblad) openbaar: ⦿ Ja ○ Nee, zie beslispunt :
Groentje openbaar: ⦿ Ja ○ Nee, zie beslispunt :
Bijlagen openbaar: ⦿ Ja ○ Nee, vermelden op bijlage

	Akkoord	Bespreken	Aantekeningen
Secretaris			
Burgemeester			
Wethouder A. de Kruijf			
Wethouder P.J.T. van Daalen			
Wethouder G.J. van den Hengel			
Wethouder D. J. Dorrestijn-Taal			

26 APR. 2017

Beslissing burgemeester en wethouders :

Nummer op besluitenlijst: 17/07

Conform advies SOC
Raad

1. Inleiding

Per 1 januari 2015 is het beheer en de exploitatie van de binnensportaccommodaties, zwembaden en de Veluwehal overgedragen aan Optisport. In de exploitatieovereenkomst zijn afspraken vastgelegd met betrekking tot de evaluatie en monitoring van de overeenkomst.

Het bijgevoegde klanttevredenheidsonderzoek (KTO) betreft het jaar 2016. Dit onderzoek wordt jaarlijks door Optisport uitgevoerd en ter kennisname aan de raad verstrekt.

Doel van het KTO is om inzicht te krijgen hoe de dienstverlening van Optisport gewaardeerd wordt en welke verbeteringen zij kunnen aanbrengen in de exploitatie en programmering.

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect
b) Maatschappelijk effect

3. Argumenten

1. In de overeenkomst met Optisport is verplichtend opgenomen dat zij jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitvoert. Eind 2016/begin 2017 heeft Optisport dit onderzoek voor de tweede maal uitgevoerd onder haar gebruikers.

   Uit het KTO komt een algemene waardering van een 6,5, dit is een stijging van 0,3 punt t.o.v. 2015. Er is een stijgende lijn zichtbaar op alle onderdelen.

   Het aantal respondenten is dit jaar gestegen met 73% t.o.v. 2015. Dit is onder andere te danken aan de inzet van Optisport om de gebruikers te stimuleren het KTO in te vullen. Voor het volgende jaar zijn afspraken gemaakt tussen Optisport en de gemeente hoe dit aantal nog verder kan stijgen.

2. Het KTO is onderdeel van het jaarverslag dat ieder jaar opgesteld wordt en ter kennisname aan de raad wordt verstrekt. In de commissievergadering van 26 oktober 2016 is toegezegd om het KTO eerder (en los van het jaarverslag) te verstrekken aan de raad. Met het toezenden van dit collegebesluit en de bijlagen voldoet u aan de wens van de raad.

4. Kanttekeningen

5. Financiën

6. Uitvoering

Planning:

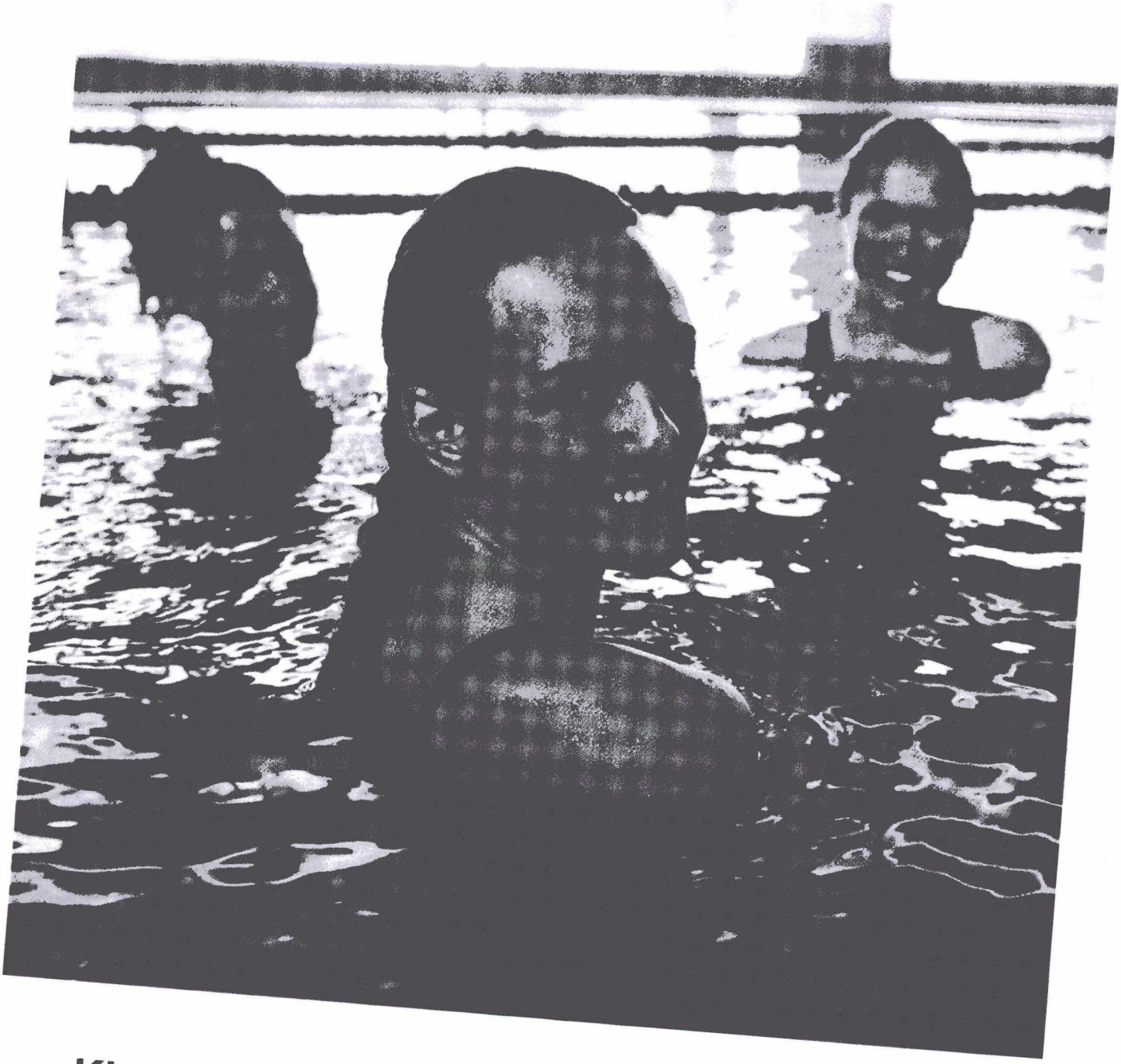
Communicatie:

Evaluatie/controle

Uitgangspunt is om het klanttevredenheidsonderzoek jaarlijks in het eerste kwartaal van het betreffende jaar ter kennisname aan te bieden. Daarnaast zal het sociaal jaarverslag in het tweede kwartaal en het financieel jaarverslag in het derde kwartaal ter kennisname verstrekt worden aan de raad. Hierbij zijn we afhankelijk van het tijdig aanleveren van informatie door Optisport.

7. Bijlagen

Bijlage 1: Klanttevredenheidsonderzoek 2016 Optisport Barneveld B.V.



Klanttevredenheidsonderzoek 2016 / 2017
Optisport Barneveld

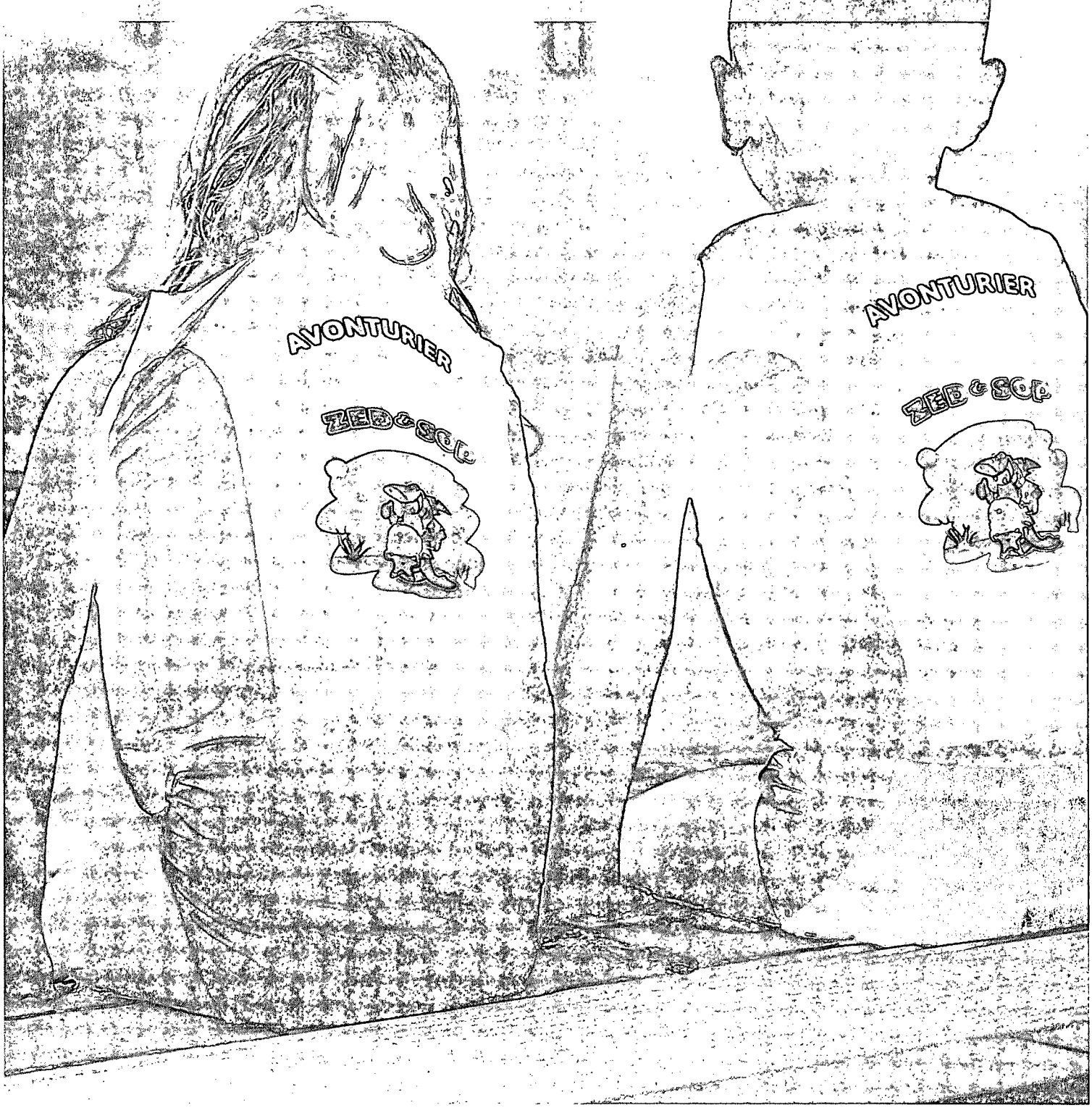
De Veluwehal – De Heuvelrand – Oosterbosbad
Gymzalen, sporthallen en sportzalen

Optisport Barneveld
Erik Boelen

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
2. Onderzoeksopzet 4
3. Resultaten 7
4. Conclusie 20

Bijlage 1: Vragenlijst 23



2. Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt stil gestaan bij de onderzoeksopzet van het klanttevredenheidsonderzoek. Dit om de resultaten op de juiste wijze te kunnen interpreteren.

Achtereenvolgens lichten wij de inhoud van de vragenlijst, de wijze van uitvoering van het onderzoek en de respondenten toe. De opzet ten opzichte van vorig jaar grotendeels gelijk gebleven.

1. Inleiding

Eind 2016 / begin 2017 heeft Optisport onder alle gebruikers van haar sportaccommodaties in Barneveld voor de tweede keer een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. Doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in hoe de dienstverlening van Optisport gewaardeerd wordt en welke verbeteringen wij kunnen aanbrengen in de exploitatie en programmering. Dit onderzoek wordt jaarlijks herhaald.

In totaal hebben 293 respondenten de enquête ingevuld. Dit is gedaan via papier of via de online enquête. In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd. In hoofdstuk 2 zullen wij eerst de onderzoeksopzet toelichten. In hoofdstuk 3 komen de daadwerkelijk resultaten aan bod. In hoofdstuk 4 worden de conclusies uit dit onderzoek getrokken en wordt aangeven hoe we de deze resultaten gaan verwerken in onze exploitatie.

Barneveld, 19 april 2017.

2.1 Vragenlijst

De enquête is opgesteld in overleg met de gemeente Barneveld. De vragenlijst is min of meer gelijk gebleven aan vorig jaar om de resultaten goed met elkaar te kunnen vergelijken.

De vragenlijst start met een aantal algemene vragen omtrent geslacht en leeftijd. Daarna is gekozen voor de locatie waarvoor de enquête is ingevuld. De betreffende locatie is vervolgens beoordeeld op een viertal hoofdthema`s. Deze thema`s zijn beoordeeld door een cijfer tussen de 1-10 te geven voor verschillende onderdelen. De hoofdthema`s waren als volgt.

- Staat van locatie (4 vragen)
- Tevredenheid over de schoonmaak (3 vragen)
- Temperatuur (3 vragen)
- Bedrijfsvoering op de locatie (5 vragen)

In het vervolg is ingezoomd op specifiek de doelgroep activiteiten. In het Oosterbosbad worden geen doelgroep activiteiten gegeven, hierbij is dan ook alleen een splitsing gemaakt tussen De Heuvelrand en de Veluwehal. Op onderwerpen als openingstijden, tarieven, drukte etc. is opnieuw een waarderingscijfers tussen 1-10 gevraagd. Indien respondenten geen ervaringen hebben met doelgroep activiteiten hadden kon dit aangegeven door `niet van toepassing` in te vullen.

Daarna is gevraagd naar de waardering voor de communicatie van Optisport Barneveld in totaal. Hiervoor is gevraagd naar de waardering voor de communicatie via de receptie, via posters, website, social media, e-mail en nieuwsbrief. Tevens is de algemene communicatie van Optisport Barneveld beoordeeld met een cijfer van 1-10.

Hierna is een waardering gegeven voor de medewerkers op basis van aanwezigheid, snelheid van handelen, vriendelijkheid en klantgerichtheid. hierbij was er ook de gelegenheid om in een open vraag toelichting te geven. Tot slot is er een algemene beoordeling van Optisport Barneveld gevraagd (1-10) en was er in een open vraag de mogelijkheid om aanvullende suggesties en opmerkingen te geven. Hierdoor hadden respondenten ook de mogelijk om antwoorden op de gesloten vragen toe te lichten.

Waar de respondenten de vraag kregen een waardering van 1-10 te geven voor een onderdeel was ook de mogelijkheid om te kiezen voor niet van toepassing (NVT).

2.2 Uitvoering onderzoek

Het klanttevredenheidsonderzoek is afgenomen middels een digitale enquête (www.survio.com) . Ook hebben we dit jaar het onderzoek afgenomen op papier. We hebben hierbij iedere locatie bezocht zodat de mensen de mogelijkheid hadden om de enquête ook op papier in te vullen. Aan de bezoekers van Optisport Barneveld zijn flyers uitgedeeld om de enquête via internet in te vullen.

In de periode waarin het onderzoek is uitgevoerd (december 2016 tot en met februari 2017) was het Oosterbosbad gesloten. Bezoekers van de andere locaties hebben de enquête echter wel ingevuld voor het Oosterbosbad.

De link naar het onderzoek is tevens per mail verzonden naar vaste gebruikers en verenigingen van de binnensportaccommodatie met het verzoek aan de leden te vragen deze in te vullen.

2.3 respondenten

In totaal hebben 293 gebruikers de enquête ingevuld t.o.v.169 vorig jaar. 44% hiervan was een man de andere 56% was een vrouw. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 38 jaar. Het merendeel van de respondenten heeft het onderzoek ingevuld voor de Veluwehal, een klein gedeelte voor de binnensportaccommodaties. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

Locatie	**Aantal**
Veluwehal	113
De Heuvelrand	97
Oosterbosbad	40
Overig	44

In totaal zijn er 44 ingevulde enquêtes voor de binnensportaccommodaties binnen gekomen ten opzicht van 16 vorig jaar. Dit is wel een sterke verbetering, maar graag zouden we dit aantal nog hoger willen zien. De resultaten van de overige locaties zullen we in dit rapport niet vergelijken met vorig jaar aangezien het aantal van vorig jaar te laag was om daar conclusies aan te verbinden.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van het uitgevoerde klant tevredenheidsonderzoek. Per paragraaf worden de resultaten van de verschillende items van de vragenlijst (zoals toegelicht in het voorgaande hoofdstuk) besproken. Hierbij worden de resultaten ook meteen vergeleken met de resultaten van vorig jaar. De conclusies van deze resultaten worden behandeld in hoofdstuk 4.

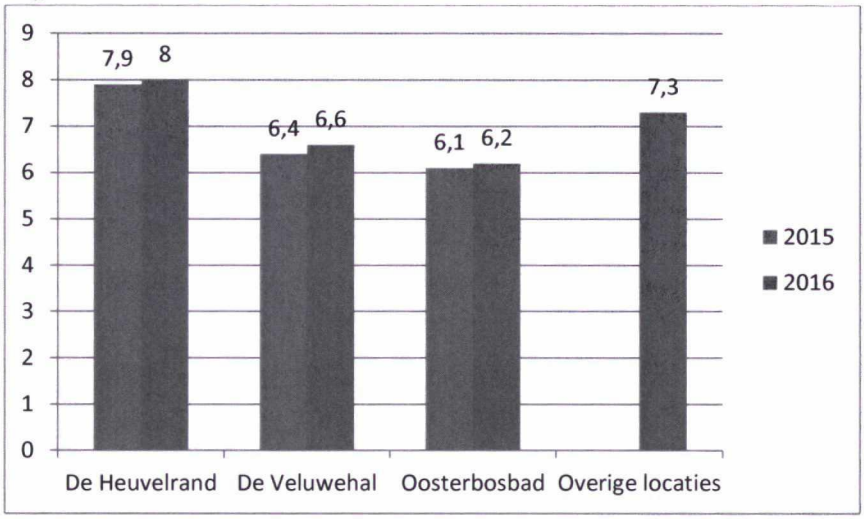
3.1 Staat van locatie

Voor de beoordeling van de staat van de locaties is gevraagd naar 4 onderdelen

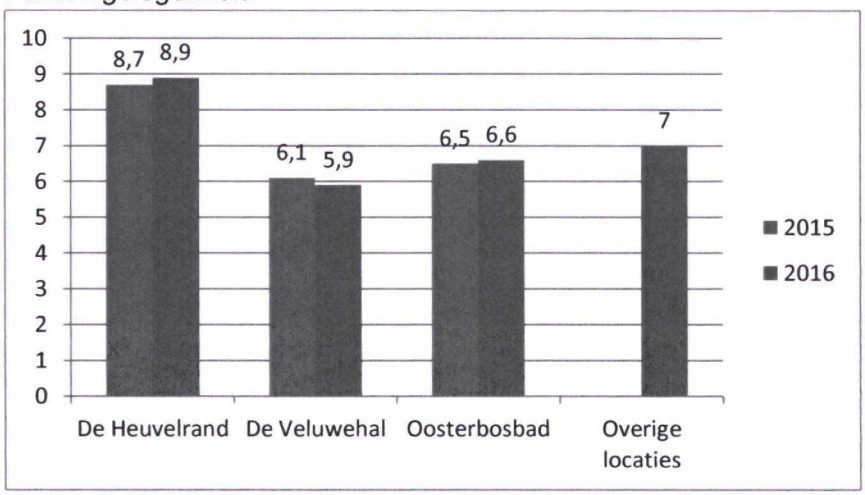
- Algemene staat van onderhoud
- Parkeergelegenheid
- Bereikbaarheid
- Bewegwijzering

In onderstaande grafieken worden de resultaten weergegeven en vergeleken met de resultaten van vorig jaar.

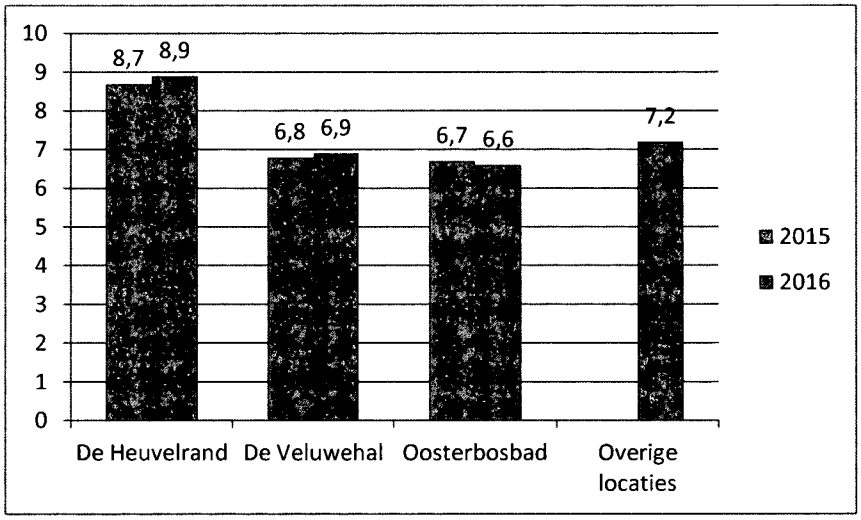
Algemene staat van onderhoud



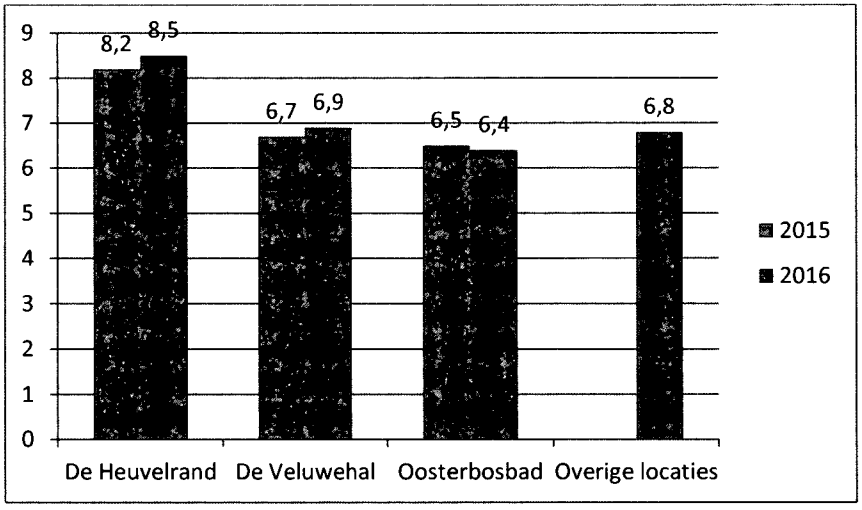
Parkeergelegenheid



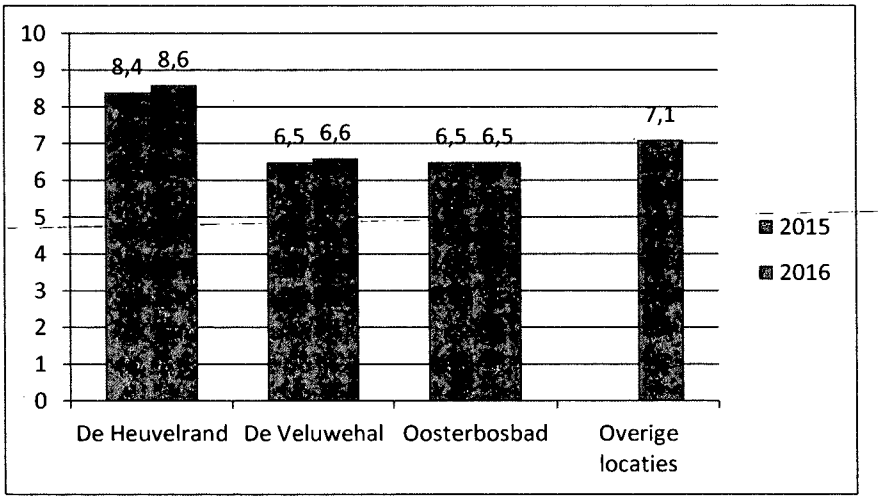
Bereikbaarheid



Bewegwijzering



Gemiddeld



Toelichting
De staat van alle locaties wordt bij elke locatie als voldoende beoordeeld. Hierbij krijgt De Heuvelrand logischerwijs de hoogste beoordeling aangezien deze locatie pas 2 jaar open is. De laagste waardering wordt bij het Oosterbosbad gegeven voor de staat van onderhoud, een 6,2, de overige locaties worden met een 7,3 beoordeeld. Bij de Veluwehal krijgt de parkeergelegenheid juist de laagste beoordeling een 5,9 dit komt waarschijnlijk door het betaald parkeren.

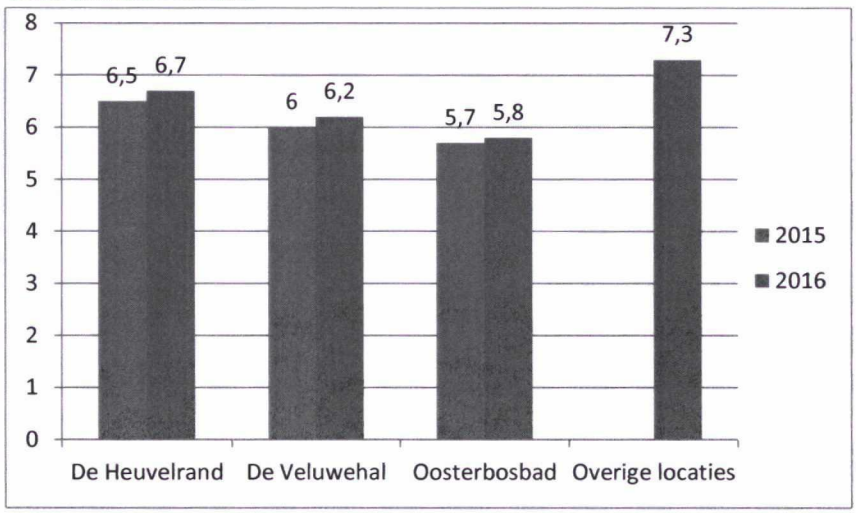
De beoordeling op bijna alle onderdelen van zowel De Heuvelrand, Veluwehal als het Oosterbosbad is licht gestegen (0,1-0,2 punt). Alleen de parkeergelegenheid bij De Veluwehal en de bereikbaarheid en bewegwijzering bij het Oosterbos is licht gedaald.

Ook de gemiddelde beoordeling van de Veluwehal en de Heuvelrand is gestegen, die van het Oosterbosbad is gelijk gebleven. De overige locaties worden beoordeeld met een gemiddelde van een 7,1.

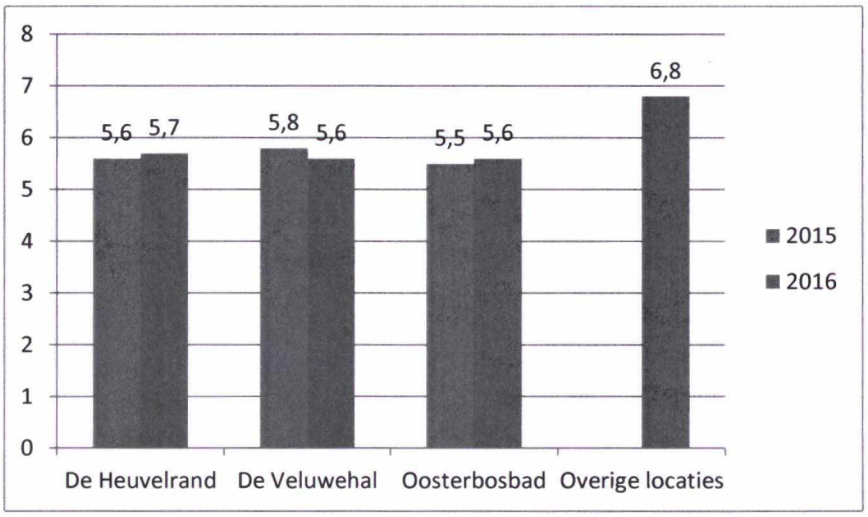
3.2 Tevredenheid over de schoonmaak

Voor de tevredenheid over de schoonmaak is gevraagd naar een waardering van 3 onderdelen. Dit betreft de schoonmaak van:
- De locatie
- De kleedruimten
- Het sanitair

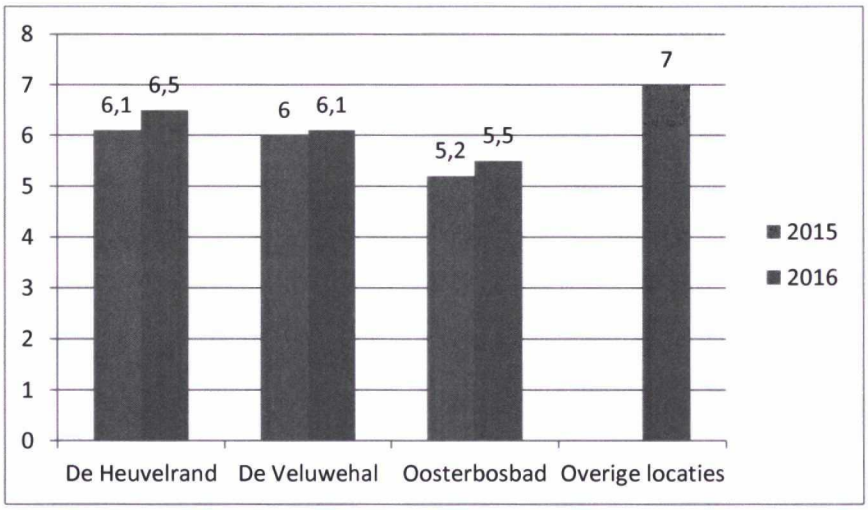
Schoonmaak locatie



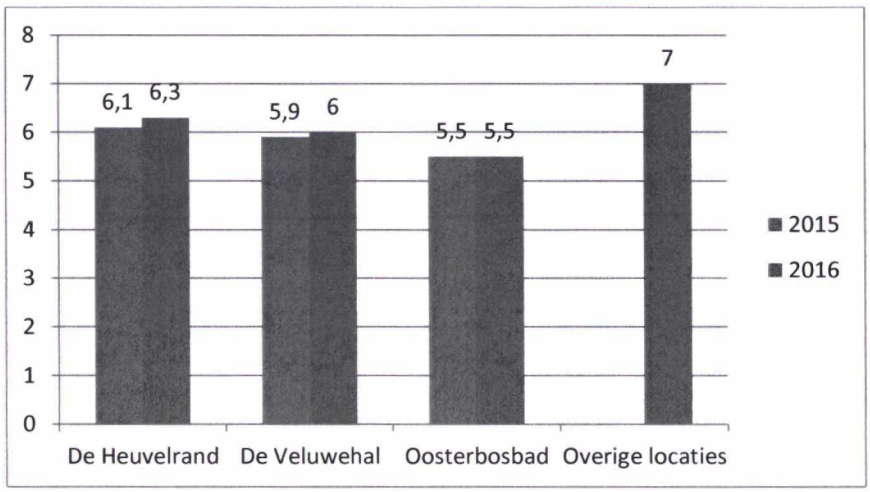
Schoonmaak kleedruimte



Schoonmaak sanitair



Gemiddeld



Toelichting
De schoonmaak van de overige locatie wordt een gemiddelde van een 7,3 als het beste beoordeeld. De schoonmaak van het Oosterbosbad haalt net een voldoende, waarbij met name het sanitair en de kleedruimte extra aandacht nodig heeft. De schoonmaak van de kleedruimten scoort het laagst op alle locaties,

Ten opzicht van het onderzoek vorige jaar is de waardering voor de schoonmaak gestegen, met name voor locatie en het sanitair. De schoonmaak van de kleedruimte blijft hierbij achter, deze is min of meer gelijk gebleven. In de Veluwehal is waardering hiervoor gedaald. Bij het sanitair is de waardering het meeste gestegen, met name in De Heuvelrand en het Oosterbosbad. Gemiddeld is de waardering voor de schoonmaak met 0,1 - 0,2 punt gestegen ten opzichte van vorig jaar.

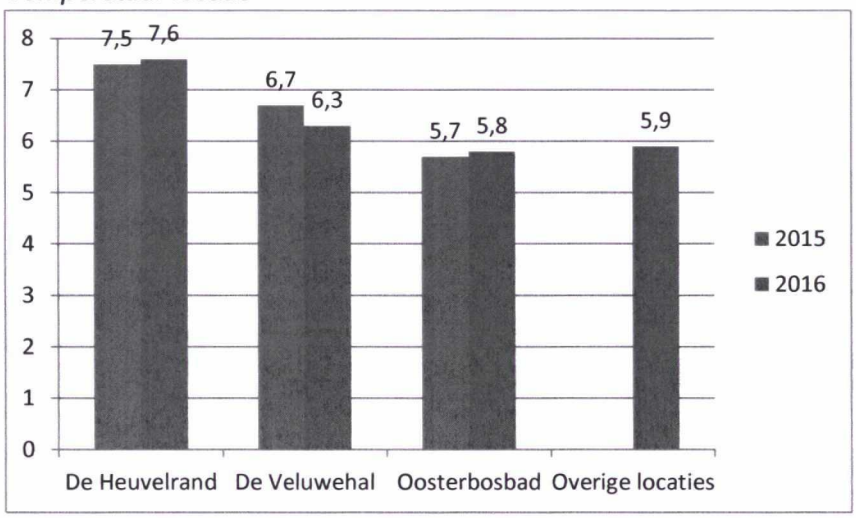
Met betrekking tot de schoonmaak hebben wij het afgelopen jaar verschillende verbeteringen doorgevoerd. Zo zijn er nieuwe werkplannen opgesteld, zijn we over gegaan naar een nieuwe werkmethode (microvezel) en is er extra aandacht aan scholing van de medewerkers besteed. Hierbij is gekozen om dit als eerste door te voeren bij de overige sportlocaties.

3.3 Tevredenheid van de temperatuur

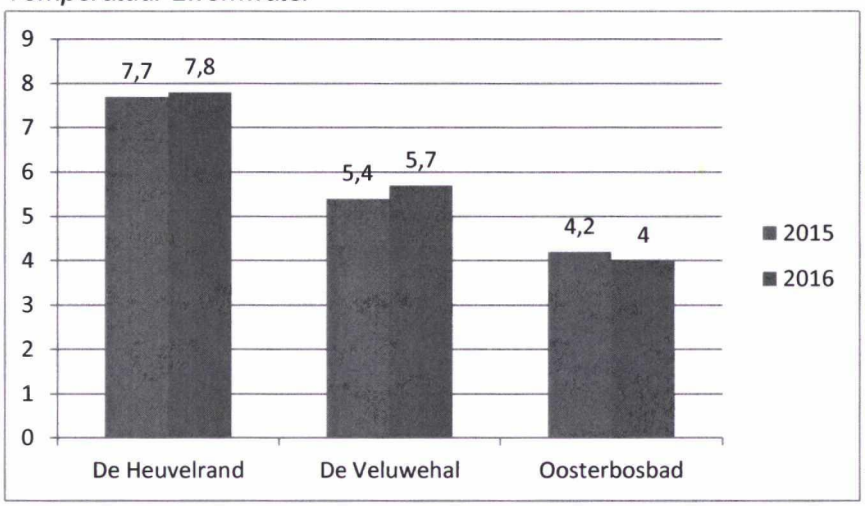
Over de temperatuur van de locaties zijn 3 vragen gesteld:
- Temperatuur van de locaties
- Temperatuur van het zwemwater
- Temperatuur van de douches

De temperatuur van het zwemwater is voor de overige locaties logischerwijs niet beoordeeld aangezien dit binnensportaccommodaties zijn.

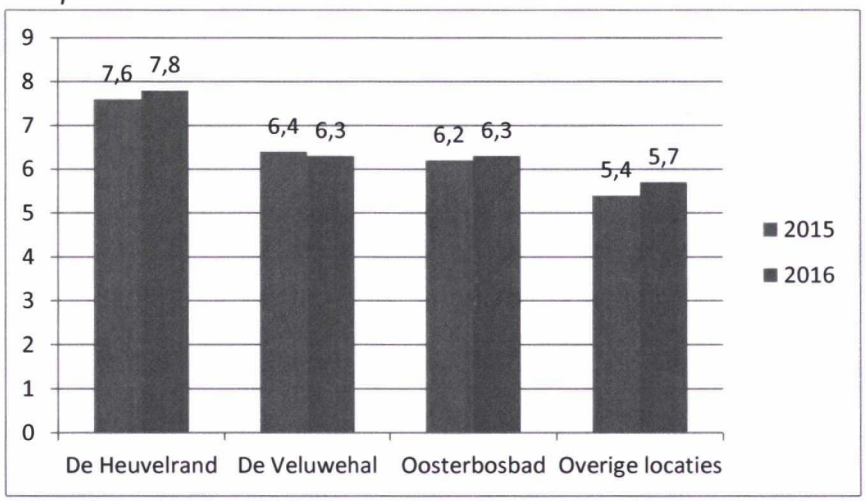
Temperatuur locatie



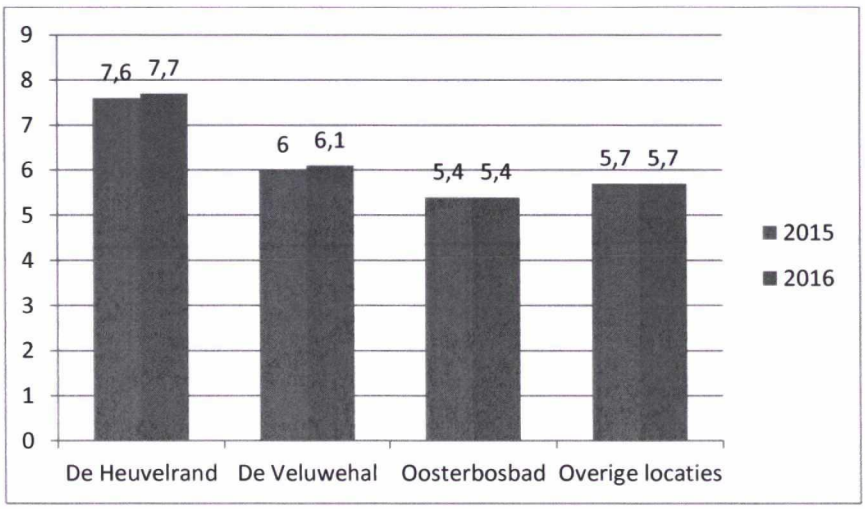
Temperatuur zwemwater



Temperatuur douches



Gemiddeld



Toelichting
De Heuvelrand krijgt op alle onderdelen wat betreft de temperatuur een goede beoordeling. De beoordeling is ook gestegen ten opzicht van vorig jaar. De andere locaties worden echter een stuk minder beoordeeld waar het vooral opvalt dat het Oosterbosbad erg slecht scoort op de temperatuur van het zwemwater, met een 4.

De temperatuur van het zwemwater in het Oosterbosbad is gelijk gesteld aan de temperatuur van alle buitenbaden van Optisport , 20 °C. In de periode voor Optisport was het water 22 °C, waardoor de waardering voor dit onderdeel erg laag is.

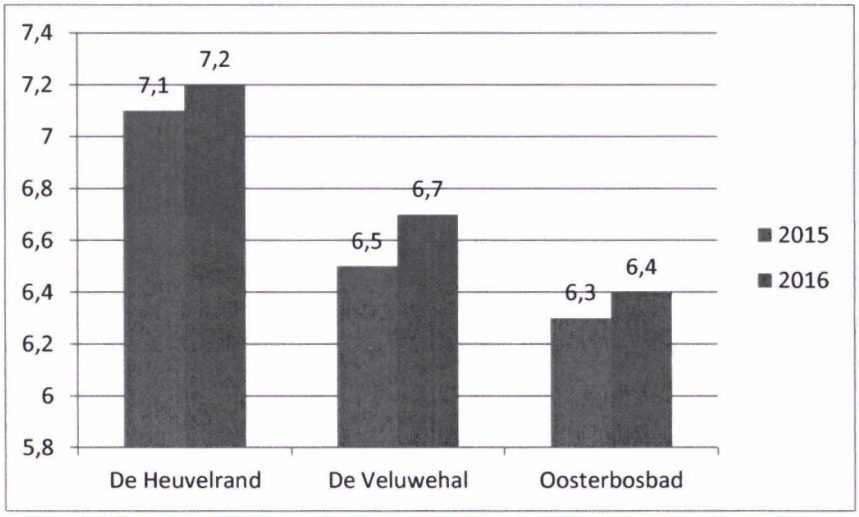
De watertemperatuur van het zwemwater in De Heuvelrand ligt standaard hoger dan in de Veluwehal. Dit komt door dat er in de Heuvelrand maar 1 bassin is. Voor de kleinste zwemles kinderen is het dan ook nodig om de temperatuur van het water hoger in te stellen.

Bij de temperatuur valt verder op dat De Veluwehal lager beoordeeld wordt op de temperatuur van de locatie en de douches, maar hoger op zwemwater en de gemiddelde beoordeling.

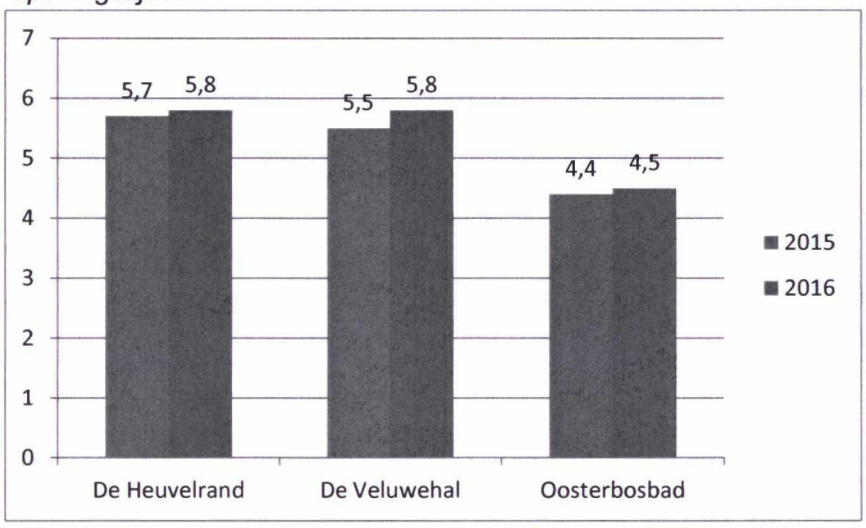
3.4 Bedrijfsvoering locaties

De waardering voor de bedrijfsvoering op de locaties is onderverdeeld in vijf categorieën.
- Beschikbare activiteiten
- Openingstijden
- Voorzieningen
- Horeca
- Receptie

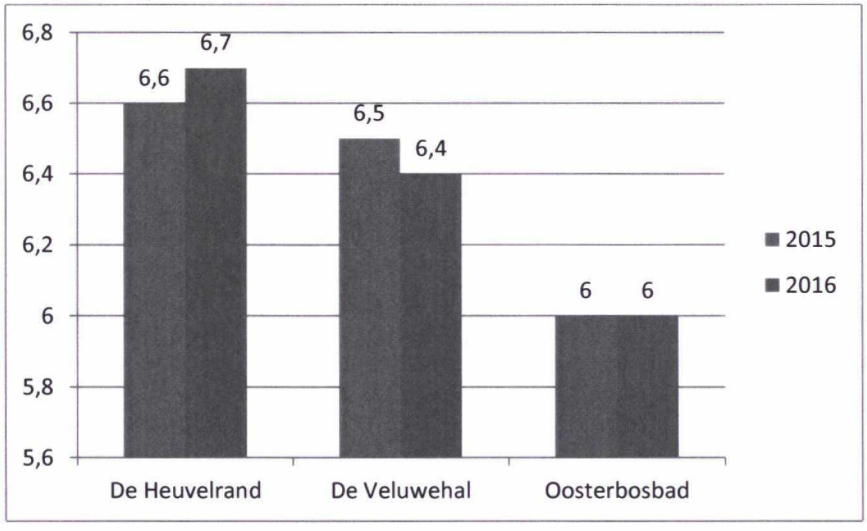
Beschikbare activiteiten



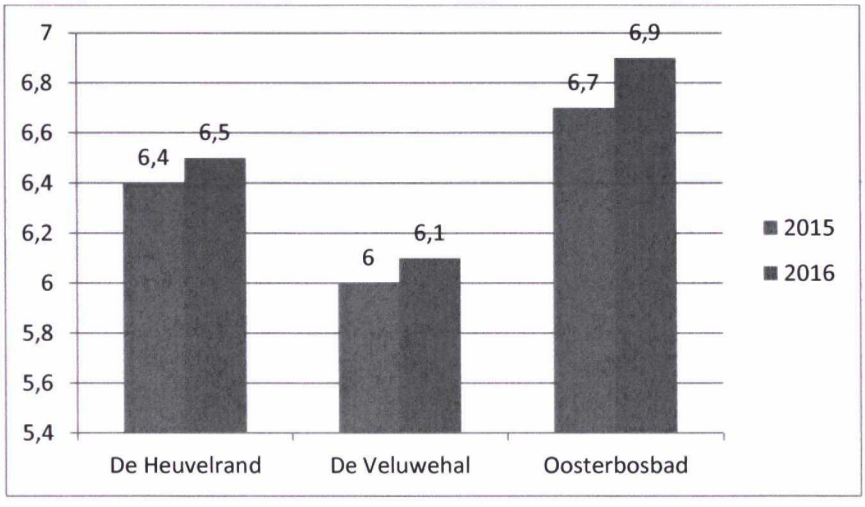
Openingstijden



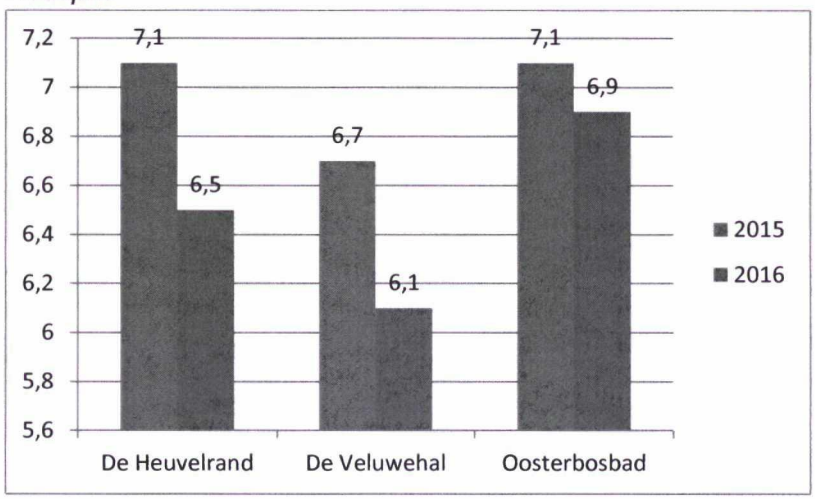
Voorzieningen



Horeca



Receptie



Toelichting
De bedrijfsvoering op onze locaties wordt als ruim voldoende beoordeeld. Hierbij wordt de Heuvelrand het beste beoordeeld. Onze bezoekers zijn het minste tevreden over de openingstijden. Hier blijft een negatieve uitschieter voor het Oosterbosbad over de openingstijden, dit wordt beoordeeld met een 4,5. Waarschijnlijk is dit gerelateerd aan de ingestelde weersafhankelijke openstelling. Het meest tevreden zijn de bezoekers over de beschikbare activiteiten.

Ten opzichte van vorig jaar is de waardering op bijna alle onderdelen van de bedrijfsvoering gestegen met 0,1 - 0,3 punt. Uitzondering hierop is de receptie; de waardering voor zowel de Heuvelrand, De Veluwehal als het Oosterbosbad is lager. Waardoor dit komt is niet bekend. Er zal dan ook nader onderzoek gedaan moeten worden naar mogelijke verklaringen.

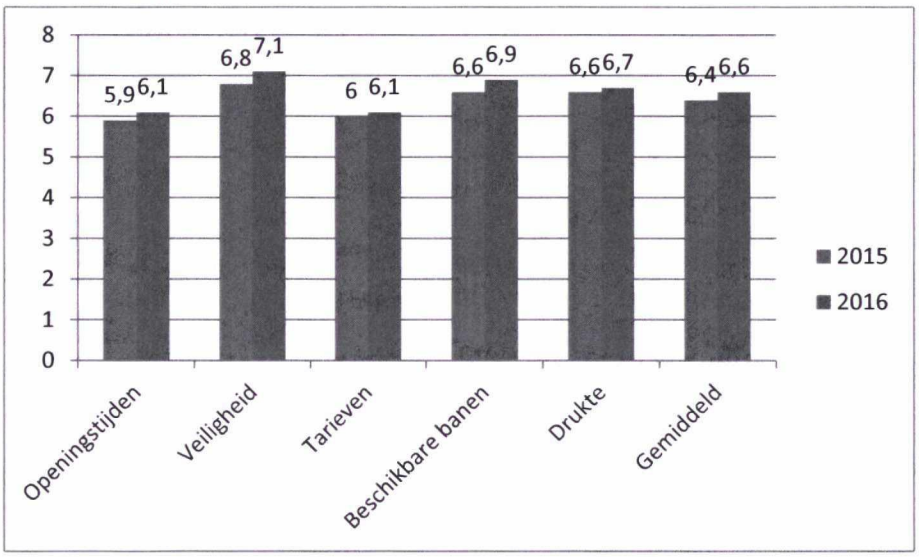
De waardering voor de openingstijden in De Veluwehal is met 0,3 punt gestegen. Een mogelijke verklaring ligt in het terugbrengen van het ochtendzwemmen naar 5 in plaats van 3 ochtenden.

3.5 Doelgroep activiteiten

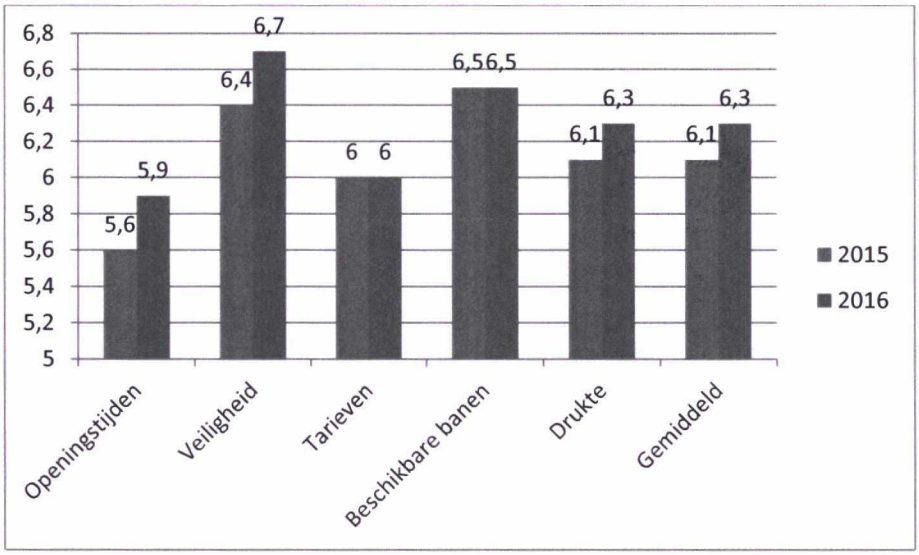
In de enquête is ook specifiek ingezoomd op de doelgroep activiteiten. Onder deze activiteiten vallen activiteiten zoals MBVO, ouder/kind zwemmen, aquajoggen, aquarobic en de challenges.

Per locatie zijn onderstaand de resultaten weergegeven.

De Heuvelrand



Veluwehal



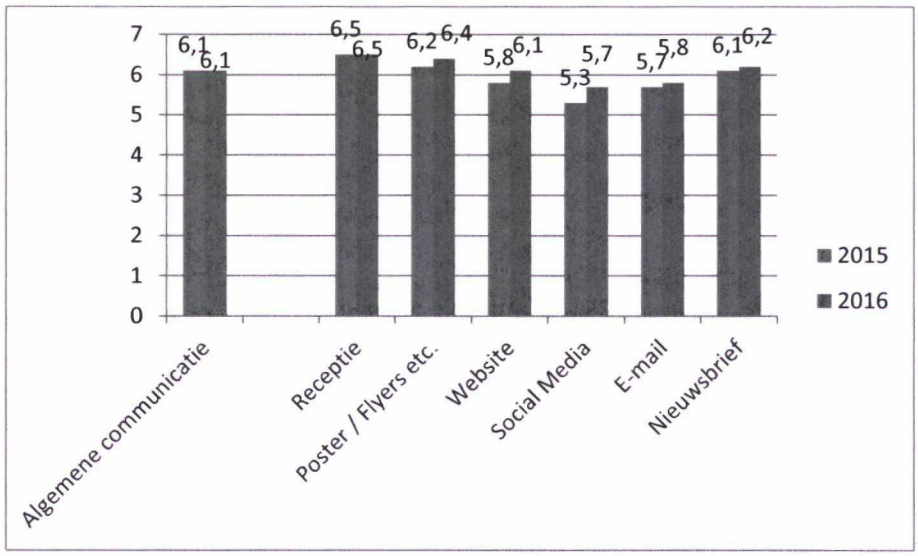
Toelichting

De doelgroep activiteiten worden in De Heuvelrand over het algemeen beter beoordeeld dan in de Veluwehal. Dit geldt eigenlijk voor alle onderdelen.

Op bijna alle onderdelen in zowel De Heuvelrand als De Veluwehal is een verbetering te zien in de resultaten ten opzicht van vorige jaar. Uitzondering is de waardering voor de tarieven en beschikbare banen in de Veluwehal, deze is gelijk gebleven. De grootste stijging is te zien bij de waardering voor de openingstijden in de Veluwehal (0,3 punt hoger), de veiligheid in zowel De Heuvelrand als De Veluwehal en de beschikbare banen bij De Heuvelrand.

3.6 Communicatie

In onderstaande grafiek wordt de waardering getoond voor de communicatie van Optisport in Barneveld via de verschillende kanalen.

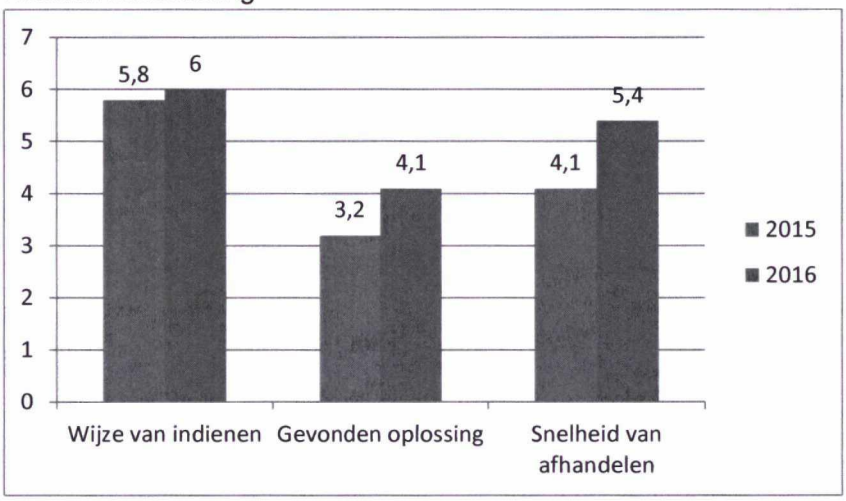


Bovenstaande grafiek laat zien dat de persoonlijke communicatie via de receptiemedewerkers het beste gewaardeerd wordt met een 6,5. Dit is gelijk aan de beoordeling vorig jaar. De communicatie via de digitale middelen wordt het slechts beoordeeld met een 5,7. Dit is wel een stijging met 0,4 punt ten opzichte van vorige jaar. Ook de communicatie via de website is met 0,3 punt gestegen. De stijging is bij de andere onderdelen zoals e-mail, nieuwsbrief en posters / flyers kleiner met 0,1 of 0,2 punt.

3.7 Klachtenafhandeling

Van de 293 respondenten heeft 29 mensen wel eens te maken gehad met een klacht dit is zo`n 10%. Vorig jaar was dit 12 %. Onderstaand wordt aangegeven hoe de klachtenafhandeling gewaardeerd wordt.

Klachtenafhandeling

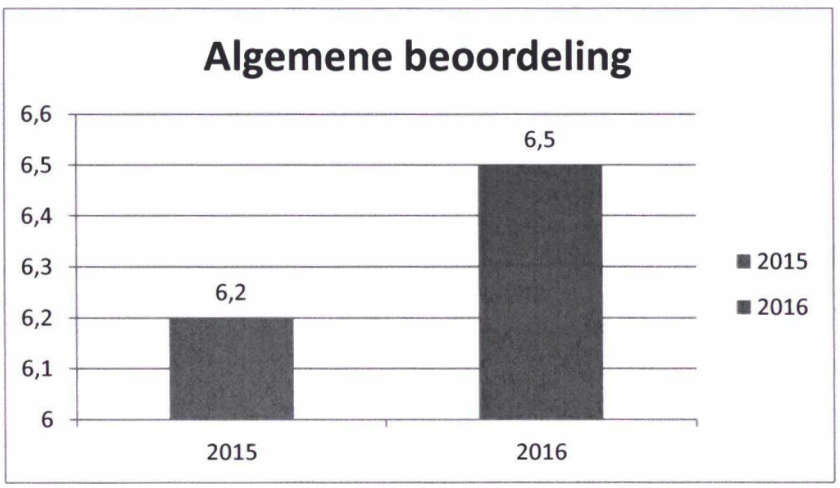


De mogelijkheid om een klacht in te dienen wordt als voldoende beoordeeld. Op de gevonden oplossing en snelheid worden slechte cijfers gegeven. Op beide punten is echter wel een significante stijging (0,9 – 1,3 punt) te zien ten opzichte van de beoordeling van vorig jaar.

In 2016 hebben we extra aandacht besteed aan het goed toepassen van het klachtenprotocol. Daarbij is ook kritisch gekeken naar de snelheid van afhandelen. Hierin zijn stappen gezet en dit zien we ook terug in de waardering. Ook het aantal klachten (percentage) is afgenomen.

3.8 Totale beoordeling

Als afsluiting van de enquête is gevraagd naar de beoordeling van Optisport Barneveld totaal. Gemiddeld scoort Optisport een 6,5, vorig jaar was dit een 6,2. De algemene beoordeling is dus met 0,3 punt gestegen.



4.Conclusie

In dit hoofdstuk worden de conclusies getrokken uit de onderzoekresultaten. Hierbij wordt tevens aangegeven hoe we deze resultaten gaan verwerken in de exploitatie. Ook wordt nader gekeken naar de onderzoeksopzet en op welke wijze hierin wellicht verbeteringen kunnen worden aangebracht in het onderzoek van volgend jaar.

4.1 Resultaten

Optisport is blij om te zien dat er een stijgende lijn zit in de waardering voor onze dienstverlening. De algemene waardering is met 0,3 punt gestegen naar een 6,5. Dit is mooi, maar dit cijfer willen we natuurlijk graag nog hoger zien. Het effect van de verbeteringen die we al doorgevoerd hebben op bijvoorbeeld het gebied van schoonmaak zijn wellicht ook nog niet volledig zichtbaar in de resultaten. De meeste verbeteringen op schoonmaakgebied zijn ook doorgevoerd na september 2017, het Oosterbosbad was destijds bijvoorbeeld al gesloten. Schoonmaak blijft echter een belangrijk aandachtspunt, met namen de schoonmaak van de kleedruimten scoort nog niet goed.

De stijgende lijn is te zien over de gehele linie. Een uitzondering hierop is waardering voor de receptie. Hoe dit komt is voor nu niet helder. De komende periode zullen we hier meer informatie over proberen te achterhalen.

Daarnaast wordt de parkeergelegenheid bij De Veluwehal als minder beoordeeld, een mogelijke verklaring is het betaald parkeren. De temperatuur van de locatie van de Veluwehal wordt ook lager beoordeeld dan vorig jaar. De grootste verbetering zit in de klachtenafhandeling, waarbij echter de gevonden oplossing en de snelheid van afhandelen nog onvoldoende scoren.

Op basis van bovenstaande worden de volgende acties ondernomen:

- nogmaals kritisch kijken maar de schoonmaakplannen voor de kleedruimten;
- onderzoeken waar de lagere waardering voor de receptie voort komt door gesprekken met medewerkers en bezoekers;
- nalopen instellingen omgevingstemperatuur Veluwehal door technische dienst;
- bespreken parkeergelegenheid Veluwehal met gemeente;
- klachtenprocedure goed blijven volgen en proberen nog sneller te reageren en met een concrete oplossing te komen.

4.2 Onderzoeksopzet

In Hoofdstuk 2 is aangegeven hoe het onderzoek is opgezet. Naar aanleiding van vorig jaar hebben we een aantal wijzigingen doorgevoerd waarbij met name mensen ook de gelegenheid hebben gegeven de enquêtes met pen en papier in te vullen. Dit heeft geresulteerd in bijna een verdubbeling van het aantal ingevulde enquêtes.

Het aantal ingevulde enquêtes willen we graag nog verder omhoog krijgen. Om dit te realiseren zullen we volgend jaar kritisch kijken naar de momenten waarop we aanwezig waren op met name de binnensportaccommodaties. Op sommige momenten was het nu erg rustig terwijl wij er op drukke momenten juist misschien niet waren. Daarnaast is met de gemeente afgesproken om de enquête al in een eerder stadium via de communicatiekanalen van de gemeente te delen (zoals bijvoorbeeld twitter), nu is dat pas een week voor sluitingsdatum gebeurd. Daarnaast werd de vindbaarheid van de enquête op onze website naarmate de tijd verstreek minder doordat er andere nieuwsberichten op kwamen.

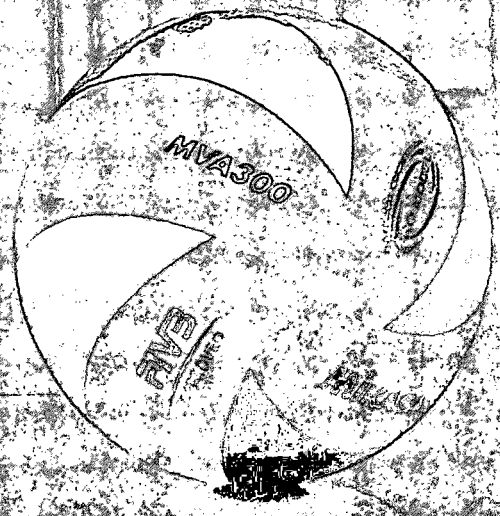
Volgend jaar zullen we kijken naar de mogelijkheden om de enquête bovenaan te laten staan of te gaan werken met een banner.

Van de overige locatie hebben we 44 enquêtes retour. Dit is een eerste basis om de resultaten van aankomende jaar mee te vergelijken. Voor een goede beoordeling zal dit echter nog verder moeten stijgen. Met bovenstaande maatregelen moet dit gerealiseerd kunnen worden.

Landelijk voert Optisport voor al haar accommodaties ook een klanttevredenheidsonderzoek uit. De komende jaren willen we in overleg kijken of we dit onderzoek kunnen combineren met het landelijke onderzoek.

Bijlage 1: Vragenlijst

In deze bijlage hebben we de volledige vragenlijst van het klanttevredenheidsonderzoek voor Optisport Barneveld toegevoegd.



Klanttevredenheidsonderzoek Optisport Barneveld

Optisport Barneveld ziet graag tevreden klanten. Wij willen dat u zich thuis voelt in onze accommodaties en dat alle voorzieningen aan uw wensen voldoen. Daarom doen wij dit onderzoek. Met de uitslag van dit onderzoek kunnen wij verbeterpunten opstellen en in de toekomst beter inspelen op uw wensen.

Het invullen van de enquête duurt ongeveer 5 minuten.

1)

Wat is uw geslacht?

○ Man
○ Vrouw

2)

Wat is uw leeftijd?

3)

Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

4)

N.a.v. welke locatie vult u deze enquête in?

☐ De Heuvelrand
☐ De Veluwehal
☐ Oosterbosbad
☐ Gymzaal De Brug
☐ Gymzaal De Koepel
☐ Gymzaal Sandersstraat
☐ Gymzaal Valkhof
☐ Sporthal De Burgthof

☐ Sporthal De Voorde
☐ Sporthal Oosterboshal
☐ Sportzaal De Lijsterhof
☐ Sportzaal Eben-Haezerschool
☐ Sportzaal Het Kamphuis
☐ Sportzaal Kootwijkerbroek
☐ Sportzaal 't Trefpunt

5)

Hoe vaak per week bezoekt u deze locatie(s)?

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7

6)

Hoe komt u naar deze locatie?

☐ Auto
☐ Motor
☐ OV
☐ Brommer/scooter
☐ Fiets
☐ Te voet

7)

Wat vindt u van de staat van de locatie?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Algemene staat van onderhoud	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Parkeergelegenheid	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Bereikbaarheid van de locatie	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Bewegwijzering in de locatie zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Welke locatie betreft het hier?

8)

Hoe tevreden bent u over de schoonmaak?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Schoonmaak locatie	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Schoonmaak kleedruimten	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Schoonmaak sanitair	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

Welke locatie betreft het hier?

9)

Wat vindt u van de temperatuur?

	n.v.t.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Temperatuur locatie	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Temperatuur zwemwater	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Temperatuur douches	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

Welke locatie betreft het hier?

10)

Wat vindt u van de bedrijfsvoering van de locatie?

	n.v.t.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschikbare activiteiten	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Openingstijden	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Voorzieningen	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Horeca	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Receptie	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

Welke locatie betreft het hier?

11)

Van welke doelgroepactiviteit maakt u het meest gebruik?

- ○ Recreatief zwemmen
- ○ MBVO
- ○ Aquajoggen
- ○ Aquarobic
- ○ Challenges
- ○ andere [ ]

12)

Wat vindt u van de doelgroepactiviteiten?

	n.v.t.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Openingstijden	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Veiligheid	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Tarieven	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Aantal beschikbare banen	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Drukte	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

13)

Op welke dagen neemt u deel aan doelgroepactiviteiten?

- ☐ n.v.t.
- ☐ Maandag
- ☐ Dinsdag
- ☐ Woensdag
- ☐ Donderdag
- ☐ Vrijdag
- ☐ Zaterdag
- ☐ Zondag

14)

Wat vindt u van de beschikbare ruimte in het water tijdens deelname aan een doelgroepactiviteit?

	n.v.t.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ochtend	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Middag	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Avond	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

15)

Welke communicatiemiddelen trekken het meest uw aandacht?

☐ Folders/flyers
☐ Posters
☐ Nieuwsbrief
☐ Tv's in de locatie

16)

Welk cijfer geeft u de interne communicatie zoals het aankondigen van evenementen, wijzigingen in activiteitenroosters etc. ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bij de receptie	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Via posters, flyers, folders	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Via de website	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Via sociale media	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Via e-mail	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Via de nieuwsbrief	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

17)

Heeft u zich aangemeld voor de maandelijkse nieuwsbrief?

O Ja
O Nee

Wilt u de nieuwsbrief ontvangen? Vul dan hier uw mailadres in:

18)

Volgt u ons op Facebook?

O Ja
O Nee

19) Volgt u ons op Twitter?

O Ja
O Nee

20)

Welk cijfer geeft u de communicatie van Optisport Barneveld over het algemeen?

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5 O 6 O 7 O 8 O 9 O 10

21)

Wat vindt u van onze medewerkers receptie en/of afdeling verhuur?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aanwezigheid medewerkers	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Snelheid van handelen	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Vriendelijkheid	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Klantgerichtheid	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

Eventueel toelichting:

22)

Heeft u wel eens te maken gehad met klachtafhandeling?

O Ja
O Nee

23)

Wat vond u van de klachtafhandeling?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Manier waarop u een klacht kan indienen	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
De gevonden oplossing	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Snelheid van de afhandeling	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

Eventueel toelichting:

24)

Welk cijfer geeft Optisport Barneveld in totaal?

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5 O 6 O 7 O 8 O 9 O 10

25)

Heeft u nog opmerkingen of suggesties voor Optisport Barneveld?