

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2019-105

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 1 oktober 2019
Zaaknummer Z/19/340994 /INT/19/919986
Onderwerp Raadsinformatiebrief resultaten klanttevredenheidsonderzoek Ataro B.V.
Portefeuillehouder N. van Dellen

Contactpersoon P. Gesthuizen
E-mail p.gesthuizen@zevenaar.nl
Telefoon 0316-595110

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

Op de informatieavond van 28 augustus over het rekenkameronderzoek van sportbedrijf Ataro B.V. heeft u meerdere vragen gesteld over het klanttevredenheidsonderzoek van Ataro B.V.
Via deze raadsinformatiebrief informeren wij u.

Kernboodschap

Op 1 januari 2016 is Ataro B.V. gestart met het beheer en de exploitatie van de gemeentelijke sportaccommodaties. Het sportbedrijf heeft als doel zich te ontplooiën als partner in maatschappelijk vastgoed en maatschappelijke activiteiten, in het bijzonder sportactiviteiten. In het voorjaar van 2019 heeft Ataro B.V. een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten zijn inmiddels bekend.

Context

X Vragen tijdens informatiebijeenkomst over klanttevredenheidsonderzoek Ataro B.V.

Inhoudelijke boodschap

Ataro B.V. beheert en exploiteert de volgende sportaccommodaties:

- Zwembad: Lentebad;
- Sporthallen: Lentemorgen, de Panoven, Heerenmaten;
- Gymzalen: Angerlo, De Brug;
- Sportcomplexen: Hengelder, SDZZ, Angerlo, Babberich, Giesbeek en Atletiek

Naast het beheer, in gebruik geven en het onderhouden van deze accommodaties rekent Ataro B.V. ook de volgende activiteiten tot haar kerntaken:

- verhuur van accommodaties van derden
- verzorgen van (volledig) onderhoud aan sportvelden
- verzorgen van (volledig) onderhoud aan sporthallen / -zalen
- horeca-activiteiten
- adviesdiensten onderhoud gebouwen
- adviesdiensten onderhoud terreinen
- adviesdiensten verduurzamen

Het tevredenheidsonderzoek is gericht op drie onderdelen binnen Ataro B.V.:

- *Zwembad*
- *Binnensport*
- *Buitensport*

Zowel de resultaten als de verbeterpunten die Ataro B.V. op gaat pakken zijn inzichtelijk gemaakt. De resultaten zijn te zien via onderstaande link of in de bijlagen.

<https://atarobv.nl/resultaten-klanttevredenheidsonderzoek/?fbclid=IwAR1egF3nZ2um2jDXohWZhJXTzXp4DrC-b3qM1SIDf1NCZRwLZFUrGZtg-qU>

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,

Michel Tromp
secretaris

Lucien van Riswijk
burgemeester

Bijlagen

1. 921030 Klanttevredenheid zwembad (Lentebad)
2. 921032 Klanttevredenheid buitensport
3. 921034 Klanttevredenheid binnensport

RESULTATEN:

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK Zwembad(en)

2019

Gemiddeld cijfer
dienstverlening

7,5

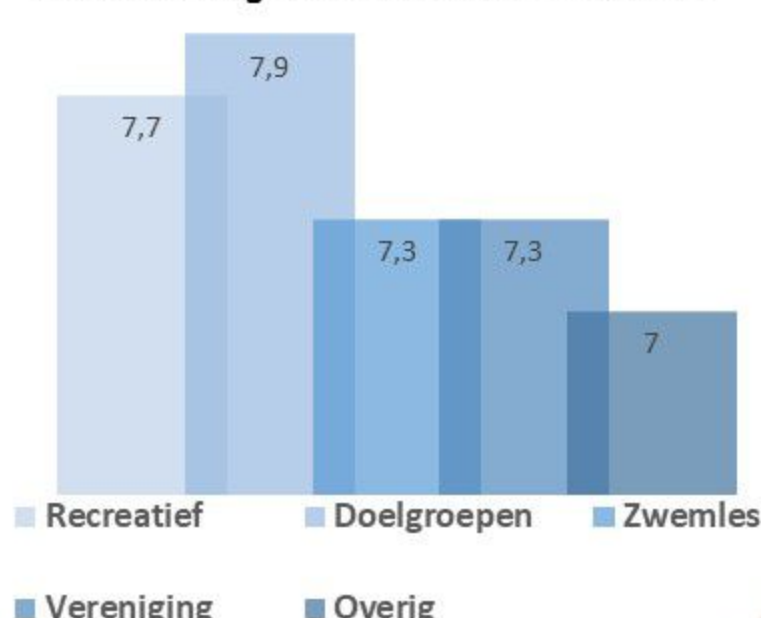
Gemiddeld cijfer
horeca

7,5

Aantal
respondenten

443

Beoordeling van het Ataro Lentebad



Sterke punten volgens onze bezoekers:



- Vriendelijke medewerkers
- Gastvrijheid
- Faciliteiten voor een groot publiek
- Informatievoorziening richting verenigingen

Ontwikkelpunten volgens onze bezoekers:



- Drukke tijdens banenzwemmen
- Gebruiksgemak kluisjes
- Schone en droge kleedcabines
- Comfort douches
- Peuterbad

ACTIES:

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK Zwembad(en)

Reactie Bas Bouwman, manager zwembad(en)

“De resultaten laten zien dat bezoekers het Lentebad waarderen, dat is goed om te zien. Een deel van de verbeterpunten hebben we direct op kunnen pakken anderen kosten meer tijd en daar wordt aan gewerkt.”



Drukke bij het banenzwemmen

Openingstijden op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag zijn verruimd. Dit biedt meer mogelijkheden om te komen zwemmen.



Schone en droge kleedcabines

Er wordt gewerkt met een nieuw rooster. In dit rooster worden de kleedcabines vaker schoon en droog gemaakt.



Gebruiksgemak kluisjes

Er komt een handleiding bij de kluisjes. Er wordt geïnventariseerd of het naast muntgeld ook mogelijk is om op een andere manier gebruik te maken van de kluisjes.



Wachttijd balie

Keuken wordt heringedeeld om efficiënter te kunnen werken. Er wordt gekeken hoe werkzaamheden geautomatiseerd kunnen worden om de wachttijden te verkorten.



Gezondere keuzes

Ataro wil haar horeca gezonder maken en aantrekkelijk houden. Team Horeca streeft ernaar om het bronzen niveau van Team Fit te behalen in september 2019.



Comfort douches

Temperatuurverschil van de douches wordt aangepast. Begin 2020 worden de lage douches verhoogd.

RESULTATEN:

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Buitensport

2019

Gemiddeld cijfer dienstverlening

5,6

Aantal respondenten

31

Beoordeling van de buitensportaccommodaties die beheert worden door Ataro



Sterke punten volgens onze bezoekers:



- Bereikbaarheid van Ataro
- Luisteren naar wensen van vereniging
- Periodiek overleg

Ontwikkelpunten volgens onze bezoekers:



- Vlattere grasmatt
- Bepaalde voorzieningen eerder vervangen

ACTIES:

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Buitensport

Reactie Niels Jansen, manager facilitair

“De resultaten van de buitensport vielen tegen. We gaan de komende tijd aan de slag met de verbeterpunten om onze bezoekers in de toekomst tevreden te stellen.”



Vlattere grasmatt

Ataro probeert de grasmatten zo vlak mogelijk te houden. Mede daarom wordt er gebruik gemaakt van robotmaaiers (zodat er minder zwaar materieel over de velden rijdt).

Uit de reacties van de respondenten blijkt dat zij graag zien dat de velden vaker gerold worden. Dit is een korte termijn oplossing die de structuur verslechterd. De grond wordt ingedrukt waardoor de wortel minder zuurstof krijgt en dat gaat ten koste van de groei.

Ataro gaat kijken of het mogelijk is om sommige velden meer aandacht te geven met als doel een vlattere grasmatt.

Konijnen zijn een grote oorzaak van een niet vlakke grasmatt. We hebben daarom contact opgenomen met een konijnenbestrijder om de konijnen te verjagen van de velden.



Bepaalde voorzieningen eerder vervangen

Hetgeen wat gemeld is, wordt herkend en is getest door de verantwoordelijke bond. Volgens de bond voldoet de faciliteit aan de richtlijnen. Desondanks brengt Ataro dit onder de aandacht van de eigenaar, Gemeente Zevenaar, die hier verantwoordelijk voor is.

Daarnaast is Ataro bezig met de herinrichting van de verlichting op de plaatsen waar respondenten dit hebben aangegeven.

RESULTATEN:

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Binnensport

2019

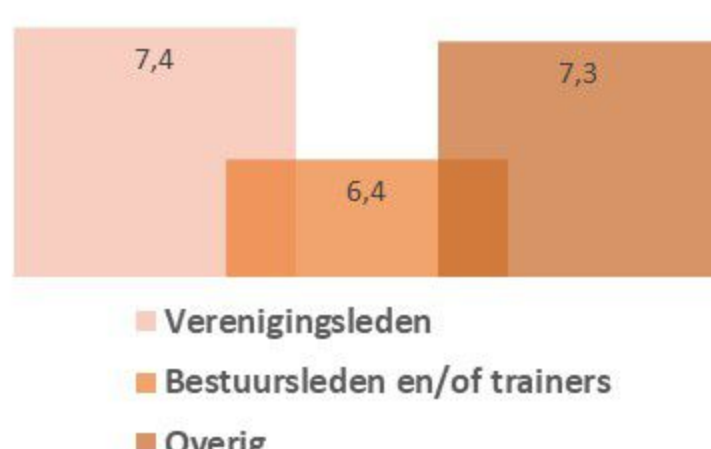
Gemiddeld cijfer dienstverlening

7,5

Aantal respondenten

22

Beoordeling van de binnensportaccommodaties die beheert worden door Ataro



Sterke punten volgens onze bezoekers:



- Voorzieningen voor verenigingen
- Nakomen van afspraken
- Bereikbaarheid van Ataro

Ontwikkelpunten volgens onze bezoekers:



- Last minute reserveringen
- Maandelijks factureren
- Meer contactmomenten
- Koude douches
- Vloer niet altijd schoon

ACTIES:

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Binnensport

Reactie Niels Jansen, manager facilitair

“Ik ben blij dat de dienstverlening en de binnensportaccommodaties een ruime voldoende scoren. Daarnaast zijn er een aantal verbeterpunten in beeld gekomen waar we de komende tijd hard aan gaan werken.”



Last minute reserveringen

We zijn volop bezig met het uitrollen van automatisch sleutelbeheer. Hiermee worden last minute reserveringen op korte termijn mogelijk.



Koude douches

Omdat we duurzaamheid hoog in het vaandel hebben staan, stopt onze boiler 30 min na de laatste zaalhuur met verwarmen. We hebben de tijd al iets verruimd, maar zullen gebruikers ook beter gaan informeren zodat zij niet onder een koude douche staan.



Contactmomenten

Vanaf het zaalseizoen 2019-2020 gaan we beginnen met een vast contactmoment voor de binnensportverenigingen.



Vloer niet altijd schoon

We gaan bezoekers beter informeren dat de zaal niet betreden mag worden met buitenschoenen. Mocht het nodig blijken dan voeren we de schoonmaakfrequentie op.