

Klanttevredenheidsonderzoek

Sportstad Heerenveen



Naam:	Lucia Everts
Studentnummer:	1113636
School:	Hogeschool Windesheim, Calo
Opleiding:	Sportkunde
Klas:	HS3SA
Module:	Verdiepende stage
Moduulcode:	SK3.VS.VT.19
Docent:	Jaap Haanschoten
Stageorganisatie:	Sportstad Heerenveen
Stagebegeleidster:	Rinske Schoenmaker
Datum:	30 december 2019

Voorwoord

Voor u ligt het klanttevredenheidsonderzoek onder de hurende verenigingen van Sportstad Heerenveen. Dit klanttevredenheidsonderzoek is mijn stageopdracht vanuit mijn verdiepende beroepsstage. Samen met Rinske Schoenmaker (Projectmedewerker Evenementen) en Geke Bekhof (Coördinator Sportcentrum) heb ik de hoofdvraag en deelvragen bedacht. Op basis van het vorige klanttevredenheidsonderzoek heb ik onder leiding van Rinske Schoenmaker en Geke Bekhof een nieuwe enquête opgesteld en verstuurd naar de verenigingen. De uitkomsten van de enquête heb ik verwerkt in mijn resultaten en conclusie.

Bij deze wil ik graag Rinske Schoenmaker en Geke Bekhof bedanken voor de fijne begeleiding en het ondersteunen van mijn klanttevredenheidsonderzoek. Dit klanttevredenheidsonderzoek was voor mij een moeilijke en leuke uitdaging. Ik heb goede feedback teruggekregen. Ook wil ik graag de geënquêteerden bedanken voor het invullen van de enquête. Zonder de uitkomsten was dit klanttevredenheidsonderzoek er niet geweest.

Ik wens u veel leesplezier.

Lucia Everts

Uffelte, 9 januari 2020

Samenvatting

Beijk Catering verzorgt de horeca bij Sportstad Heerenveen. Mede doordat het contract met Beijk Catering afloopt, is er een nieuw klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Ook is het vorige klanttevredenheidsonderzoek al enkele jaren geleden gehouden. De nodige aanpassingen zijn toen gemaakt en de nodige veranderingen zijn doorgevoerd.

Het doel van dit klanttevredenheidsonderzoek is om te kijken hoe de relatie tussen sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen versterkt kan worden. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: Op welke manier kan de klanttevredenheid tussen Sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen verbeterd worden? Het begrip klanttevredenheid zegt iets over in hoeverre de producten en de diensten van een bedrijf aan de verwachtingen van de klant voldoen.

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag is een enquête gestuurd naar de hurende verenigingen van Sportstad Heerenveen. De respondenten zijn de bestuursleden van de verschillende hurende verenigingen. Uit de antwoorden van de enquête is gebleken dat de meningen aardig overeenkomen. In vergelijking met vorig jaar scoren erg veel categorieën beter in vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek. Wel zijn er andere punten van aandacht naar boven gekomen. Het is van belang om het fietsenhok uit te breiden en op te ruimen. Voor de baliemedewerkers is het goed om de vragen sneller te kunnen beantwoorden en om dan de juiste informatie te verschaffen. De procedure van de zaalverhuur moet ook verbeterd worden. Daarnaast is het voor Sportstad Heerenveen goed om te kijken in alle accommodaties naar de opslagruimtes van het materiaal. Specifiek voor de dojo is het van groot belang om de hygiëne van de kleed- en doucheruimtes te verbeteren. Over het algemeen moet er goed gekeken worden naar de temperatuurregeling. In de zomer is de sporthal vaak te warm en de temperatuur van veel douches in Sportstad Heerenveen is zeer wisselvallig. De huur van zalen is een grote kostenpost voor de verenigingen. Afsluitend zijn de kosten van Beijk Catering te hoog voor de verenigingen en zijn de openingstijden een grote drempel.

Op basis hiervan zijn de volgende aanbevelingen gemaakt:

- ◆ Het aanraden van het uitbreiden en opruimen van de fietsenstalling en het asfalteren van de achterste parkeergelegenheid voor de auto's.
- ◆ Het opnieuw ordenen van de opslagruimtes.
- ◆ De oorzaak achterhalen en oplossen van de temperatuurregeling bij de douches en de temperatuurregeling in de sporthal in de zomer.
- ◆ Kijken naar de mogelijkheden tot het aanbieden van een vijfjarencontract voor de hurende verenigingen.
- ◆ Tot het verdwijnen van de balie, staan er twee medewerkers achter de balie. Dit in verband met de gastvrijheid en dienstverlening.
- ◆ Het per direct in gesprek gaan met Beijk Catering wat betreft de prijzen en openingstijden.

Inhoudsopgave

I. INLEIDING	5
II. OPZET ONDERZOEK	6
THEORETISCH KADER.....	7
III. RESULTATEN	9
ALGEMEEN	9
BEREIKBAARHEID.....	9
CONTACT	10
KWALITEIT, HYGIËNE EN TEMPERATUUR	11
HORECA	11
IV. CONCLUSIE.....	13
WELKE BEHOEFTE VAN DE HURENDE VERENIGINGEN BIJ SPORTSTAD HEERENVEEN ZIJN VOOR VERBETERING VATBAAR?	13
ZIJN DE HURENDE VERENIGINGEN MEER TEVREDEN OVER SPORTSTAD HEERENVEEN IN VERGELIJKING MET HET VORIGE	
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK?.....	13
IN WELKE MATE BEÏNVLOEDT BEIJK CATERING DE TEVREDENHEID VAN DE HURENDE SPORTVERENIGINGEN?	14
OP WELKE MANIER KAN DE KLANTTEVREDENHEID TUSSEN SPORTSTAD HEERENVEEN EN HAAR HURENDE VERENIGINGEN VERBETERD	
WORDEN?	14
V. DISCUSSIE.....	16
VI. AANBEVELINGEN.....	17
VII. BIBLIOGRAFIE	19
VIII. BIJLAGEN	20
ENQUÊTEVRAGEN KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	20
ENQUÊTERESULTATEN KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	26
ENQUÊTEVRAGEN VORIGE KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	42
ENQUÊTERESULTATEN VORIGE KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	47

I. Inleiding

Beijk Catering verzorgt de horeca bij Sportstad Heerenveen. Beijk Catering beschikt over een Sportstad Café en een Sportbreak Café. Mede doordat het contract met Beijk catering afloopt, is er een nieuw klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Sportstad Heerenveen is namelijk benieuwd naar de klanttevredenheid over Beijk Catering onder haar hurende verenigingen. Ook is het vorige klanttevredenheidsonderzoek al enkele jaren geleden gehouden. De nodige aanpassingen zijn toen gemaakt en de nodige veranderingen zijn doorgevoerd.

De enquête van het klanttevredenheidsonderzoek is gebaseerd op basis van de customer journey en het vorige klanttevredenheidsonderzoek. De hoofdvraag in mijn klanttevredenheidsonderzoek is dan als volgt:

- ◆ Op welke manier kan de klanttevredenheid tussen Sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen verbeterd worden?

Deelvragen

- ◆ Welke behoeftes van de hurende verenigingen bij Sportstad Heerenveen zijn voor verbetering vatbaar?
- ◆ Zijn de hurende verenigingen meer tevreden over Sportstad Heerenveen in vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek?
- ◆ In welke mate beïnvloedt Beijk Catering de tevredenheid van de hurende sportverenigingen?

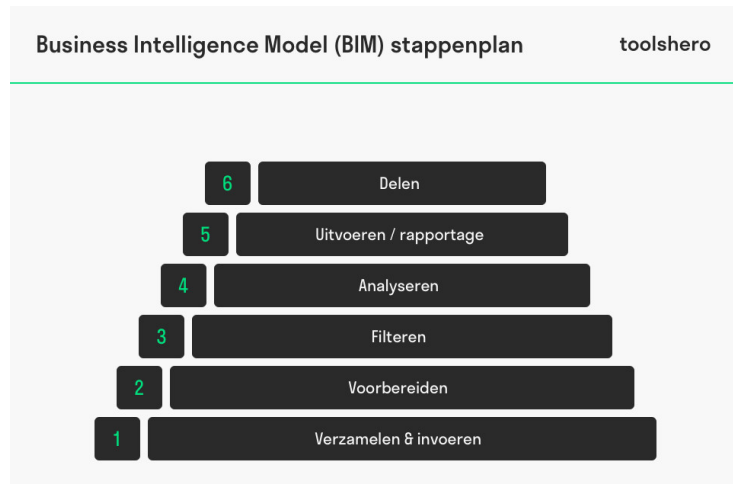
In dit klanttevredenheidsonderzoek is gekeken hoe de relatie tussen sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen versterkt kan worden. Hierbij is onder andere gekeken naar de belangen van de verenigingen. Dit klanttevredenheidsonderzoek toont aan of de aanpassingen en veranderingen naar aanleiding van het vorige klanttevredenheidsonderzoek hebben geleid tot een betere klanttevredenheid. De doelgroep van het klanttevredenheidsonderzoek zijn de hurende sportverenigingen. De enquête die de verenigingen hebben ontvangen, zijn ingevuld door de bestuursleden. Over het algemeen zijn bestuursleden 18+ jaar tot ± 70 jaar.

II. Opzet onderzoek

Ik ben mijn stage gestart in de oriëntatiefase. Ik heb de stageopdracht besproken en ervoor gezorgd dat de stageopdracht voor Rinske, Geke en mij helder was. Het projectcontract is hierbij een goede opzet geweest. Na het gesprek heb ik direct het klanttevredenheidsonderzoek van een paar jaar geleden opgevraagd en doorgenomen. Het maken en versturen van de enquête is gebeurd in de voorbereidingsfase. Tijdens de uitvoeringsfase heb ik alle gegevens verzameld, verwerkt en geanalyseerd*. Dit proces wordt hieronder verder toegelicht aan de hand van het Business Intelligence Model. De evaluatiefase vond plaats aan het einde van het klanttevredenheidsonderzoek. Ik heb het klanttevredenheidsonderzoek besproken met Rinske en Geke, waarbij het proces is geëvalueerd.

** Om te kijken op welke manier de klanttevredenheid tussen Sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen verbeterd kunnen worden, heb ik een combinatie uitgevoerd tussen een kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Hiervoor heb ik gebruik gemaakt van fieldresearch. Voor mijn fieldresearch heb ik enquêtes afgenomen bij het bestuur van de hurende verenigingen bij Sportstad Heerenveen. Het bestuur weet vaak wat er speelt onder zijn of haar leden.*

Voor het systematisch verzamelen van de gegevens heb ik gebruik gemaakt van het business intelligence model. Het business intelligence model is een model welke mogelijkheden biedt tot het omzetten van onbewerkte gegevens in zinvolle en bruikbare informatie (Janse, 2019).



Figuur 1: Business Intelligence Model (BIM)

Dit model leek mij de beste keuze tot het verzamelen van de juiste gegevens. Het benchmark model heeft veel overeenkomsten met het Business Intelligence Model. Wel is het benchmark model meer gericht op het vergelijken van Sportstad Heerenveen met een andere organisatie. Dit klanttevredenheidsonderzoek kijkt alleen naar de klanttevredenheid van Sportstad Heerenveen. Hierdoor past het benchmark model niet goed bij dit klanttevredenheidsonderzoek voor het systematisch verzamelen van de gegevens. Het SERVQUAL-model meet de kwaliteit van diensten. Het staat voor Service Quality en biedt een kader voor het achterhalen van de tekortkomingen in de dienstverlening van een organisatie (Scriptium, 2019). Het SERVQUAL-model bepaalt de tevredenheid van de klanten. De tevredenheid van de klanten wordt bepaald door de verwachting van de klant ten aanzien van de ervaren service en kwaliteit van de dienstverlening. Dit SERVQUAL-model zoomt meer in op de klanttevredenheid zelf en niet op de verwerking van de resultaten. Voor het juist verzamelen van de gegevens heb ik gebruik gemaakt van het Business Intelligence Model. Dit model gaat aan de hand van zes stappen te werk, waarbij alles volledig/correct wordt gemaakt en waarbij je de belangrijkste gegevens eruit filtert.

- Stap 1 is het verzamelen van de oude gegevens en het invoeren van deze gegevens indien nodig.
- Stap 2 is het voorbereiden van de enquête. De oude gegevens + de nieuwe gegevens worden samengevoegd tot een goede enquête. Deze wordt verstuurd.
- Stap 3 is het filteren van de resultaten.
- Stap 4 is het analyseren van de resultaten.
- Stap 5 is het uitvoeren/rapporteren van de resultaten in het verslag.
- Stap 6 is het delen van het verslag.

Met behulp van dit model heb ik alles goed uitgewerkt. Ik ben begonnen met de gegevensverzameling van het vorige klanttevredenheidsonderzoek enkele jaren geleden (stap 1). Op basis van de uitkomsten uit het vorige klanttevredenheidsonderzoek en de verkregen input van Rinske en Geke, heb ik een nieuwe enquête gemaakt. Deze enquête is vervolgens gecontroleerd door hen. Na meerdere aanpassingen te hebben gedaan, is deze enquête verstuurd naar de contactpersonen van de verenigingen (stap 2). Na het binnenkrijgen van de resultaten ben ik de gegevens gaan verwerken in Microsoft Excel. Ik ben toen direct de resultaten gaan filteren. Niet elke ingekomen antwoorden zijn relevant voor mijn resultaat. Dit pas ik ook toe met het beantwoorden van de hoofdvraag en deelvragen. Stap 3 komt dus ook later terug in mijn verslag. Met het verwerken van de resultaten heb ik de gegevens geanalyseerd (stap 4). Het uitvoeren/rapporteren van de gegevens heb ik verwerkt in mijn conclusie en discussie (stap 5). Afsluitend deel ik het resultaat met Geke en Rinske (stap 6).

Theoretisch kader

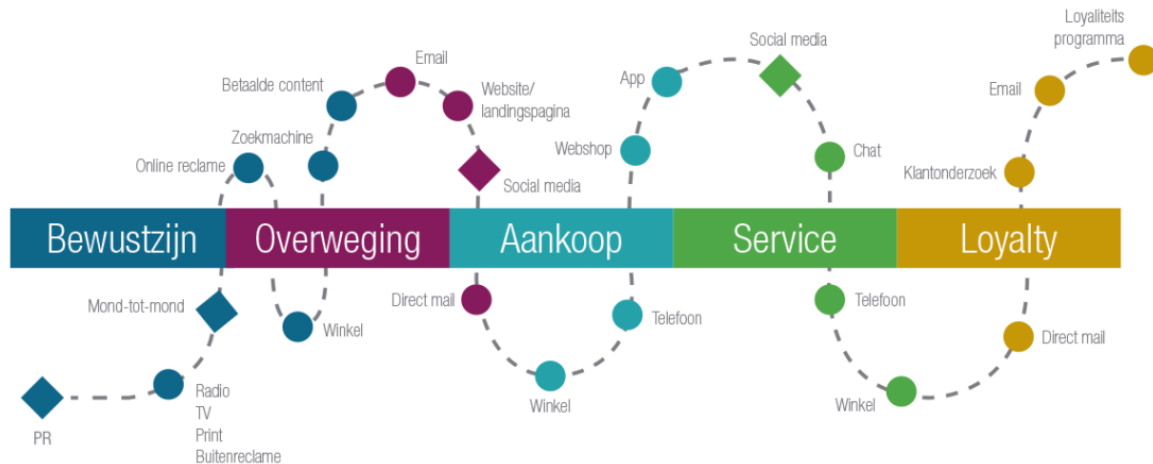
Voor dit klanttevredenheidsonderzoek heb ik gebruik gemaakt van verschillende informatiebronnen. Ik heb de theorie van een klanttevredenheidsonderzoek en de customer journey opgezocht op internet. Ik heb hiervoor verschillende sites naast elkaar gelegd, de uitspraken bestudeerd en vergeleken.

Klanttevredenheidsonderzoek

Om feedback van klanten op een schaalbare manier te verzamelen, maak je gebruik van een klanttevredenheidsonderzoek (van Wierden, 2014). Een klanttevredenheidsonderzoek is een marktonderzoek waarbij de tevredenheid en loyaliteit van de bepaalde doelgroep van een organisatie, product of dienst wordt gemeten (Alles over marktonderzoek, 2015; Doornbos, sd). Van Schie (2013) sluit zich hierbij aan. Na het verzamelen van deze gegevens worden er conclusies getrokken met betrekking tot de tevredenheid onder de doelgroep. De verzamelde gegevens moeten bijdragen aan de verbetering van de organisatie, het product of de dienst. Deze verbeteringen verhogen de klanttevredenheid.

Customer journey

De Customer journey is het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen (Gerbrands, 2016). Faes (2018) geeft aan dat het belangrijk is om de klantenreis in kaart te brengen. Je weet dan welke fases jouw klanten doorlopen, hoe zij zich daarbij voelen en waar ze op verschillende momenten behoefte aan hebben. Op deze momenten kun je vervolgens inspelen. Gerbrands (2016) sluit zich hier ook weer bij aan en geeft aan dat een customer journey wordt gezien als een sterk middel om bedrijfsmatige processen te verbeteren. De vijf fases van de customer journey zijn bewustzijn, overweging, aankoop, service en loyalty.



Figuur 2: Customer journey in 5 stappen (Lazarus, sd)

In de eerste fase horen en zien de klanten iets over jouw bedrijf, product of dienst. De klanten schenken hier verder nog geen aandacht aan. Je moet de klanten triggeren. In de tweede fase zijn de klanten getriggerd en moeten zij een keuze maken of zij de dienst van jouw bedrijf afnemen of dezelfde dienst afnemen van een ander bedrijf. In de derde fase, koopt de klant je dienst of product bij jouw bedrijf. In de vierde fase is het belangrijk dat de klanten een positieve ervaring hebben met de gekochte dienst of het product. In de laatste fase is het van belang om te zorgen voor nazorg. Dit is bijvoorbeeld het sturen van een nieuwsbrief. Wanneer je een goede relatie creëert met een klant, gaat deze klant de volgende keer weer voor jouw bedrijf kiezen.

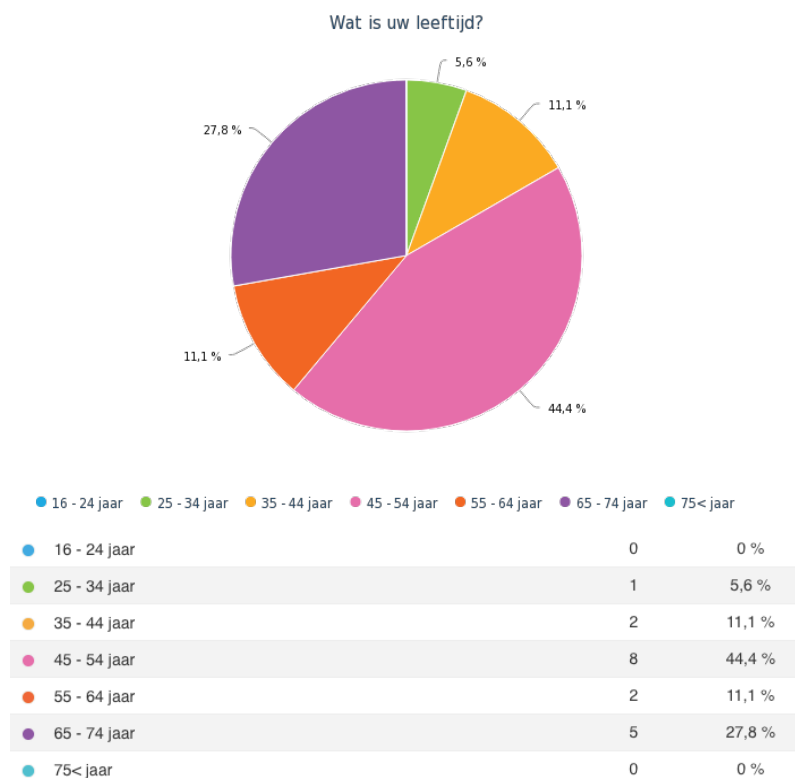
Naast het uitzoeken van de klanttevredenheid en de customer journey heb ik met Geke en Rinske besproken wat zij van mij verwachten en waarom dit klanttevredenheidsonderzoek van belang is. Vanuit hier is de basis van mijn klanttevredenheidsonderzoek ontstaan en is de hoofdvraag met bijhorende deelvragen gevormd. De enquêtes zijn voor dit klanttevredenheidsonderzoek leidend.

In de hoofdvraag en deelvragen komt het begrip klanttevredenheid naar voren. Verschillende studies (Team Loyalty, 2019; Custumeyes, 2018; Ensie, 2007) komen allemaal uit op dezelfde betekenis van klanttevredenheid. Klanttevredenheid zegt iets over in hoeverre de producten en de diensten van een bedrijf aan de verwachtingen van de klant voldoen. Klanten hebben een verwachting van een bedrijf en een ervaring met het bedrijf waarmee je de verwachtingen overtreft. Bij klanttevredenheid kunnen het zaken zijn als de vriendelijkheid van het personeel, het product en de respons op de mail.

III. Resultaten

Algemeen

De enquête is ingevuld door achttien bestuursleden, verdeeld over dertien verschillende soorten verenigingen. Dit varieert van kickboksen tot basketbal en van volleybal tot skeeleren. Basketballvereniging Dyna '75 heeft voor 27,8% van de reacties gezorgd. De vereniging heeft de enquête laten invullen door vijf bestuursleden. De meerderheid van de geënquêteerden heeft een leeftijd tussen de 45 en 54 jaar. Daarna volgt de leeftijd 65 tot 74 jaar.

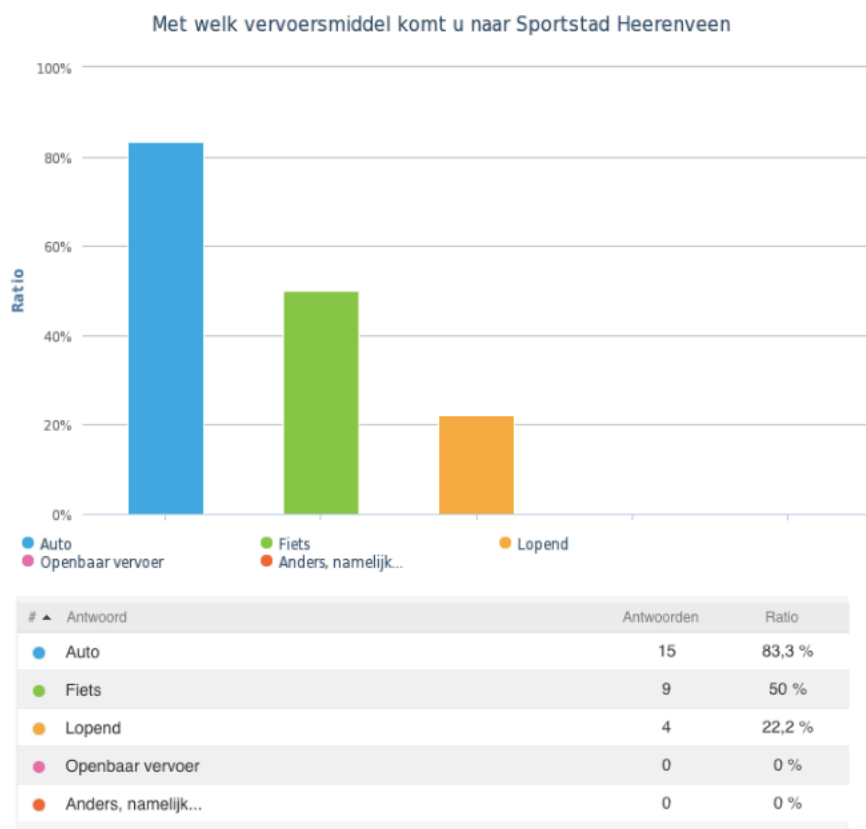


Figuur 3: Uitkomsten leeftijden geënquêteerden

Er wordt veelal gebruik gemaakt van de sporthal, de zwembaden en basketbalcourt. De dojo volgt daarop met aansluitend de fitness en het inline-skatecentrum. De volgende verenigingen maken allemaal gebruik van de sporthal: Badminton 't Veertje, Dyna '75, Stichting HZVC, KNKV Noord, Futsal Heerenveen en OPM. De geënquêteerden bezoeken Sportstad voornamelijk als bestuurslid en/of als trainer. Hierbij bezoeken de meeste bestuursleden Sportstad Heerenveen 1 of meerdere keren per week. Er is nauwelijks verschil tussen de tevredenheid over Sportstad Heerenveen, afhankelijk van het aantal bezoeken per week of per maand.

Bereikbaarheid

83,3% van de bestuursleden bezoekt Sportstad Heerenveen met de auto en 50% met de fiets. De overige 22,2% komt ter voet. 39% van de bezoekers wisselt de auto en de fiets af. Dit is terug te zien in onderstaand figuur. De geënquêteerden hebben aangegeven dat zij met meerdere vervoersmiddelen naar Sportstad Heerenveen komen. De percentages overschrijden om die reden de 100%.



Figuur 4: uitkomsten vervoersmiddelen geënquêteerden

De bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen is voor iedereen goed, onafhankelijk met welk vervoersmiddel iedereen komt. De stallings- en parkeermogelijkheden zijn ook goed. Wel zijn de bestuursleden minder te spreken over de fietsenstalling. Deze is vaak te vol en rommelig. Er wordt dan ook er gevraagd naar meer plek voor de fietsen. In het vorige klanttevredenheidsonderzoek (welke u kunt vinden onder het kopje 'Enquêtevragen vorige klanttevredenheidsonderzoek

SPORTSTAD tevredenheidsonderzoek sportverenigingen

Beste verenigingslid,

Graag nodigt Sportstad Heerenveen je uit om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. Wij vinden het belangrijk om te weten wat speelt onder onze bezoekers. De resultaten van deze vragenlijst worden gebruikt om onze dienstverlening nog verder te optimaliseren.

Het invullen van de vragenlijst is **anoniem** en duurt vijf tot tien minuten. Deelname aan het tevredenheidsonderzoek kan t/m 26 februari 2017.

Hartelijk dank voor je medewerking!

Met vriendelijke groet,
Sportstad Heerenveen

01 | Algemeen

1. Je woonplaats:
2. Geslacht:
- ☐ man
 - ☐ vrouw
- M
3. Leeftijdscategorie:
- ☐ <12
 - ☐ 13-20
 - ☐ 21-30
 - ☐ 31-40
 - ☐ 41-50
 - ☐ 51-60
 - ☐ 61-70
 - ☐ 70+
4. In welke accommodatie van Sportstad Heerenveen sport je?
- ☐ sporthal
 - ☐ Epke Zonderland Turncentrum
 - ☐ zwembad
 - ☐ dojo
 - ☐ inline-skatecentrum
 - ☐ beachvelden
 - ☐ fierljepschansen
5. Met welke reden kom je naar deze accommodatie?
- ☐ training/wedstrijd
 - ☐ als toeschouwer
 - ☐ brengen/halen van sporters
 - ☐ training geven
 - ☐ anders, namelijk:.....
6. Voor welke sport/sportvereniging kom je bij Sportstad Heerenveen?
7. Hoe vaak kom je bij Sportstad Heerenveen?
- ☐ minder dan 1x per maand
 - ☐ 1x per maand
 - ☐ 2-3 keer per maand
 - ☐ 1x per week
 - ☐ meer dan 1 x per week

02 | Bereikbaarheid

8. Met welk vervoersmiddel kom je naar Sportstad Heerenveen?
- ☐ auto
 - ☐ fiets
 - ☐ lopen
 - ☐ openbaar vervoer
 - ☐ anders, namelijk:.....
9. Hoe beoordeel je de bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen met jouw vervoersmiddel?
- ☐ onvoldoende
 - ☐ voldoende
 - ☐ goed
 - ☐ uitstekend

10. Hoe beoordeel je de stallings- of parkeermogelijkheden van jouw vervoersmiddel bij Sportstad Heerenveen?

- ☐ onvoldoende
- ☐ voldoende
- ☐ goed
- ☐ uitstekend

11. Heb je nog opmerkingen m.b.t. bereikbaarheid?.....

.....

.....

.....m.....

.....

03 | Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

12. Hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
de algemene staat van onderhoud van de accommodatie					
de staat van de materialen zoals palen en netten					
de staat van de toestellen					
de opslagruimte voor materiaal					

13. Hoe beoordeel je de hygiëne op de volgende plekken:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
zaal					
toiletten					
kleedkamers					
doucheruimtes					
tribunes					
horecagelegenheden					

14. Hoe beoordeel je de temperatuur op de volgende plekken:				
	te koud	goed	Te warm	weet ik niet
zaal/zwembad				
kleedkamers				
douchewater				

15. Heb je nog opmerkingen m.b.t. kwaliteit/hygiëne/temperatuur?.....

.....

.....

.....

.....

04 | Horeca

16. Maak je wel eens gebruik van de horecagelegenheden in Sportstad?

- ☐ ja, Sportstad Café
- ☐ ja, Sportbreakcafé
- ☐ nee

17. Indien je wel eens gebruik maakt van de horeca gelegenheden, hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
het assortiment					
de prijzen					
de bediening					
de sfeer					
openingstijden					
de service van bediening					

18. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de horeca?.....

.....

.....

.....

.....

05 | Contact

19. Wat vind je van de ontvangst bij de balie van Sportstad?

- ☐ uitstekend
- ☐ goed
- ☐ voldoende
- ☐ onvoldoende

20. Reserveer je wel eens een zaalruimte?

- ☐ ja
- ☐ nee

21. Indien je wel eens een zaalruimte reserveert, hoe beoordeel je:

	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
de vriendelijkheid van de medewerkers					
de snelheid van beantwoording van de aanvraag					
de gegeven informatie					
het nakomen van afspraken					
de procedure van de verhuur					

22. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de medewerkers van Sportstad?

.....

.....

.....

.....

.....

06 | Tot slot

23. Welk cijfer (1-10) geef je voor de medewerkers van Sportstad Heerenveen?

24. Welk cijfer (1-10) geef je voor de accommodatie?

Enquêteresultaten vorige klanttevredenheidsonderzoek') scoort de parkeervoorziening slechter voor de fiets vergeleken met dit jaar. De bestuursleden die met de auto komen, geven aan dat zij tegen het invoeren van betaald parkeren zijn indien dit in de toekomst mocht gebeuren. Er is namelijk al een blauwe zone wat niet voor iedereen prettig is. Het parkeerterrein is daarbij ook vaak vol en modderig. Een bestuurslid geeft aan dat het wenselijk is als het parkeerterrein en -beleid aangepast wordt. In vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek is het parkeren erop vooruitgegaan. De vorige keer waren er erg veel klachten over het parkeren, wanneer er voetbalwedstrijden waren. Dit jaar is daar geen een klacht over geweest.

De routing in en naar Sportstad wordt als goed beoordeeld. 38,9% van de geënquêteerden geeft wel aan dat de routing naar Sportstad Heerenveen niet verbeterd is. De overige 61,1% heeft wel ervaren dat de routing naar Sportstad Heerenveen is verbeterd ten opzichte van het vorige klanttevredenheidsonderzoek. De routing in Sportstad Heerenveen wordt met 38,9% goed beoordeeld en 33,3% ervaart geen verschil.

Contact

De ontvangst bij de balie van Sportstad Heerenveen en de gastvrijheid wordt met zeer goed en goed beoordeeld. Er zijn enkele geënquêteerden die dit met een voldoende beoordelen. Over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers zijn de geënquêteerden zeer te spreken. De resultaten op de vraag wat de geënquêteerden van de medewerkers van Sportstad Heerenveen vinden, wordt dan ook lovend beantwoord. Er wordt hierbij aangegeven dat het ten koste gaat van de gastvrijheid en dienstverlening als de baliemedewerkers verdwijnen. De snelheden op het beantwoorden van vragen, de gegeven informatie en het nakomen van afspraken worden goed beoordeeld. Enkel ervaren dit echter minder goed en zelfs onvoldoende. Er is soms te weinig pro activiteit met betrekking tot de materialen en er is soms een late respons via de mail. Voor het bekijken van de individuele antwoorden verwijs ik u door naar het kopje 'Enquêteresultaten klanttevredenheidsonderzoek'.

Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

Over de staat van de materialen en de staat van de toestellen zijn de bestuursleden minder enthousiast. De algemene staat van het onderhoud van de accommodatie wordt het beste beoordeeld. De opslagruimte voor het materiaal scoort daarentegen erg matig. Deze resultaten zijn accommodatie afhankelijk. De matige beoordelingen komen namelijk vanuit de dojo, het zwembad en de sporthal. De staat van de dojo is dan ook achteruitgegaan en de staat van de materialen zijn gelijk gebleven. De hygiëne van de dojo, kleedkamers en de douches is ook iets achteruitgegaan. De geënquêteerden zijn dit jaar wel meer tevreden over hygiëne van de toiletten. De temperatuur van de dojo en de kleedkamers zijn hetzelfde gebleven. Het douchewater scoort dit jaar beter.

Het merendeel van de geënquêteerden beoordeelt de algemene hygiëne met goed. Toch zijn er enkele mensen die niet tevreden zijn, zoals hierboven aangegeven. Wel zijn de geënquêteerden dit jaar beter te spreken over het zwembad in het algemeen. Alles van het zwembad wordt beter beoordeeld. Dit is van de staat van de materialen tot de hygiëne van het zwembad. De temperatuur van het douchewater in het zwembad is ook verbeterd.

De temperatuur wordt over het algemeen met voldoende/goed beoordeeld. De temperatuur van het douchewater wordt door enkelen matig aangegeven. De temperatuur in de douches erg wisselvallig is of duurt het te lang voordat het water warm is. Zie ook het kopje 'Enquêteresultaten

klanttevredenheidsonderzoek'. In vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek is de temperatuurregeling van de douches wel verbeterd, maar zoals de geënquêteerden aangeven nog niet optimaal. De temperatuurregeling van de douches in de sporthal is erop achteruitgegaan. De temperatuur bij de kleedkamers, op de tribunes en bij de horecagelegenheden wordt met goed beoordeeld. Daarentegen hebben geënquêteerden wel aangegeven dat de temperatuur in de sporthal te hoog is, maar alleen in de zomerperiode.

De geënquêteerden hebben een verschillende mening over de prijs-kwaliteitverhouding ten opzichte van hun accommodatie. 27,8% van de geënquêteerden vindt dat Sportstad Heerenveen te hoge prijzen vraagt ten opzichte van de kwaliteit dat zij biedt. 61,1% vindt de prijs-kwaliteit verhouding prima en de overige 11,1% van de geënquêteerden geven aan dat dit voor hen niet van toepassing is.

Horeca

Het Sportstad Café is erg populair en er wordt dan ook veel gebruik van gemaakt. De accommodatie, het assortiment, de sfeer en de bereikbaarheid worden beoordeeld met een goed of zelfs met een zeer goed*. Daarentegen scoren de prijzen en de prijs-kwaliteitsverhouding erg matig. In vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek (de resultaten zijn te vinden onder het kopje 'Enquêtevragen vorige klanttevredenheidsonderzoek

SPORTSTAD tevredenheidsonderzoek sportverenigingen

Beste verenigingslid,

Graag nodigt Sportstad Heerenveen je uit om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. Wij vinden het belangrijk om te weten wat speelt onder onze bezoekers. De resultaten van deze vragenlijst worden gebruikt om onze dienstverlening nog verder te optimaliseren.

Het invullen van de vragenlijst is **anoniem** en duurt vijf tot tien minuten. Deelname aan het tevredenheidsonderzoek kan t/m 26 februari 2017.

Hartelijk dank voor je medewerking!

Met vriendelijke groet,
Sportstad Heerenveen

01 | Algemeen

25. Je woonplaats:

26. Geslacht:

- ☐ man
- ☐ vrouw

M

27. Leeftijdscategorie:

- ☐ <12
- ☐ 13-20
- ☐ 21-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50

- ☐ 51-60
- ☐ 61-70
- ☐ 70+

28. In welke accommodatie van Sportstad Heerenveen sport je?

- ☐ sporthal
- ☐ Epke Zonderland Turncentrum
- ☐ zwembad
- ☐ dojo
- ☐ inline-skatecentrum
- ☐ beachvelden
- ☐ fierljeepschansen

29. Met welke reden kom je naar deze accommodatie?

- ☐ training/wedstrijd
- ☐ als toeschouwer
- ☐ brengen/halen van sporters
- ☐ training geven
- ☐ anders, namelijk:.....

30. Voor welke sport/sportvereniging kom je bij Sportstad Heerenveen?

.....

31. Hoe vaak kom je bij Sportstad Heerenveen?

- ☐ minder dan 1x per maand
- ☐ 1x per maand
- ☐ 2-3 keer per maand
- ☐ 1x per week
- ☐ meer dan 1 x per week

02 | Bereikbaarheid

32. Met welk vervoersmiddel kom je naar Sportstad Heerenveen?

- ☐ auto
- ☐ fiets
- ☐ lopen
- ☐ openbaar vervoer
- ☐ anders, namelijk:.....

33. Hoe beoordeel je de bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen met jouw vervoersmiddel?

- ☐ onvoldoende
- ☐ voldoende
- ☐ goed
- ☐ uitstekend

34. Hoe beoordeel je de stallings- of parkeermogelijkheden van jouw vervoersmiddel bij Sportstad Heerenveen?

- ☐ onvoldoende
- ☐ voldoende
- ☐ goed
- ☐ uitstekend

35. Heb je nog opmerkingen m.b.t. bereikbaarheid?.....

.....

.....m.....

.....

03 | Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

36. Hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
de algemene staat van onderhoud van de accommodatie					
de staat van de materialen zoals palen en netten					
de staat van de toestellen					
de opslagruimte voor materiaal					

37. Hoe beoordeel je de hygiëne op de volgende plekken:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
zaal					
toiletten					
kleedkamers					
doucheruimtes					
tribunes					
horecagelegenheden					

38. Hoe beoordeel je de temperatuur op de volgende plekken:				
	te koud	goed	Te warm	weet ik niet
zaal/zwembad				
kleedkamers				
douchewater				

39. Heb je nog opmerkingen m.b.t. kwaliteit/hygiëne/temperatuur?.....

.....

.....

.....

.....

04 | Horeca

40. Maak je wel eens gebruik van de horecagelegenheden in Sportstad?

- ☐ ja, Sportstad Café
- ☐ ja, Sportbreakcafé
- ☐ nee

41. Indien je wel eens gebruik maakt van de horeca gelegenheden, hoe beoordeel je:

	<i>uitstekend</i>	<i>goed</i>	<i>voldoende</i>	<i>onvoldoende</i>	<i>weet ik niet</i>
<i>het assortiment</i>					
<i>de prijzen</i>					
<i>de bediening</i>					
<i>de sfeer</i>					
<i>openingstijden</i>					
<i>de service van bediening</i>					

42. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de horeca?.....

.....

.....

.....

.....

05 | Contact

43. Wat vind je van de ontvangst bij de balie van Sportstad?

- ☐ uitstekend
- ☐ goed
- ☐ voldoende
- ☐ onvoldoende

44. Reserveer je wel eens een zaalruimte?

- ☐ ja
- ☐ nee

45. Indien je wel eens een zaalruimte reserveert, hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
de vriendelijkheid van de medewerkers					
de snelheid van beantwoording van de aanvraag					
de gegeven informatie					
het nakomen van afspraken					
de procedure van de verhuur					

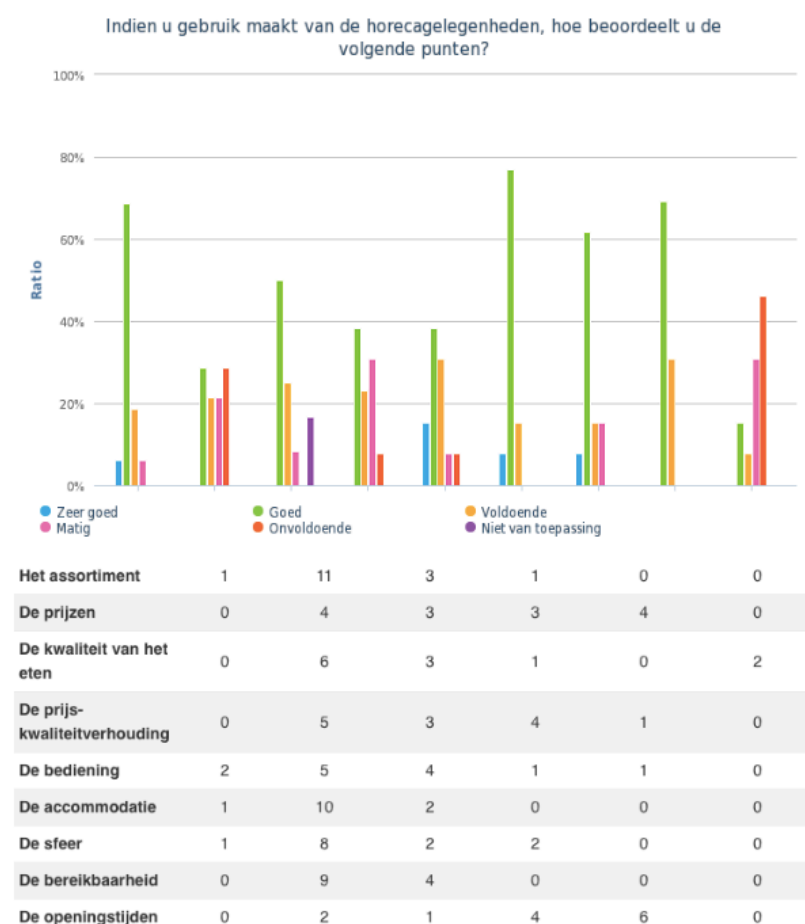
46. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de medewerkers van Sportstad?.....

06 | Tot slot

47. Welk cijfer (1-10) geef je voor de medewerkers van Sportstad Heerenveen?.....
 48. Welk cijfer (1-10) geef je voor de accommodatie?.....

Enquêteresultaten vorige klanttevredenheidsonderzoek') zijn de prijzen nog verder achteruitgegaan. De prijzen scoorden in het vorige klanttevredenheidsonderzoek ook al niet hoog. In het vorige klanttevredenheidsonderzoek werd ook aangegeven dat de openingstijden tegenvielen. Dit jaar scoren de openingstijden zelfs onvoldoende. Als opmerking hebben de geënquêteerden aangegeven dat het sportstad café te vaak gesloten is. Ook is in de enquête naar voren gekomen dat Futssal Heerenveen zich niet welkom voelt in het Sportstad Café.

**In onderstaand figuur ziet u de resultaten van de volgende vraag: 'Indien u gebruik maakt van de horecagelegenheden, hoe beoordeelt u de volgende punten?' Zoals te zien is en hierboven is vermeld, scoort het assortiment, de accommodatie, de sfeer en de bereikbaarheid erg hoog. Bij de prijzen is te zien dat de grafiek erg laag blijft en de rode balk al ongeveer 30% van de gegeven antwoorden bevat. De openingstijden worden zeer slecht beoordeeld, zoals te zien aan de rode balk in het figuur. De rode kleur van de balk staat voor onvoldoende.*



Figuur 5: Beoordeling horecagelegenheden

IV. Conclusie

In dit klanttevredenheidsonderzoek is gezocht naar het antwoord op de vraag: Op welke manier kan de klanttevredenheid tussen Sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen verbeterd worden? Voor het beantwoorden van deze hoofdvraag, worden eerst de deelvragen beantwoord.

Welke behoeftes van de hurende verenigingen bij Sportstad Heerenveen zijn voor verbetering vatbaar?

Uit de resultaten blijkt dat de stallings- en parkeermogelijkheden bij sportstad Heerenveen verbeterd kunnen worden. Het gaat voornamelijk om de fietsenstalling aangezien geënquêteerden hebben aangegeven dat deze stalling vaak te vol en rommelig is. Over de parkeermogelijkheden voor de auto zijn de meningen verdeeld. Er is uit de resultaten naar voren gekomen dat het parkeerterrein vaak vol en modderig is.

Over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers zijn de geënquêteerden zeer te spreken. Uit de resultaten blijkt wel dat de geënquêteerden de snelheden op het beantwoorden van vragen, de gegeven informatie, het nakomen van afspraken en de procedure van de zaalverhuur onvoldoende beoordelen. Ook is er soms te weinig pro activiteit met betrekking tot de materialen en is er soms een late respons via de mail. Hier kan Sportstad Heerenveen aan gaan werken.

De opslagruimte voor het materiaal wordt matig beoordeeld en met twee onvoldoendes. De opslagruimte is dus voor verbetering vatbaar. De matige beoordelingen komen voort uit verenigingen die de dojo, het zwembad en de sporthal gebruiken. De staat van de materialen en toestellen wordt grotendeels met een voldoende beoordeelt. Wel zijn er enkele matige reacties.

Er zijn verbeteringen vatbaar voor de hygiëne bij de kleed- en doucheruimtes bij de dojo. De kleed- en doucheruimtes worden matig beoordeeld, zoals te zien is in de bijlage. Verder is uit de resultaten gebleken dat de temperatuur in de zomer te hoog is in de sporthal. Ook is de temperatuur van de douches erg wisselvallig of duurt het te lang voor het water warm is. Dit kan verbeterd worden.

Sportstad Heerenveen is te duur voor verschillende sportverenigingen ten opzichte van de geleverde kwaliteit, blijkt uit de resultaten van de enquête.

Beijk Catering is te vaak gesloten voor de hurende verenigingen van Sportstad Heerenveen en scoort ook onvoldoende. Wanneer een vereniging gebruik maakt van het Sportstad Café zijn de prijzen vaak te hoog en de prijs-kwaliteitverhouding is matig.

Zijn de hurende verenigingen meer tevreden over Sportstad Heerenveen in vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek?

Over het algemeen zijn de hurende verenigingen van Sportstad Heerenveen meer tevreden in vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek. Dit jaar zijn de geënquêteerden beter te spreken over parkeermogelijkheden voor de fiets. De parkeermogelijkheden van de auto wordt helderweg beter beoordeeld. In het vorige klanttevredenheidsonderzoek waren er namelijk veel klachten over het parkeerbeleid, wanneer er een voetbalwedstrijd was.

Over het algemeen zijn de geënquêteerden dit jaar ook meer tevreden over het zwembad. De algemene staat van het zwembad wordt beter beoordeeld, evenals de staat van de materialen. De opslag van de materialen scoort echter dit jaar minder goed. De hygiëne van het zwembad, de

toiletten, kleedkamers en doucheruimtes scoort dit jaar weer beter. De hygiëne op de tribunes is gelijk gebleven. In het vorige klanttevredenheidsonderzoek werd de temperatuur van het zwembad en de kleedkamers even goed beoordeeld als dit jaar. De temperatuur van het douchewater is ook verbeterd.

De geënuquêteerden zijn dit jaar minder tevreden over de dojo. De staat van de dojo en de opslag is achteruitgegaan. De staat van de materialen zijn gelijk gebleven. Hygiëne van de dojo, kleedkamers en de douches is ook iets achteruitgegaan. De geënuquêteerden zijn dit jaar meer tevreden over hygiëne van de toiletten. De temperatuur van de dojo en de kleedkamers zijn hetzelfde gebleven. Het douchewater scoort dit jaar beter.

De geënuquêteerden zijn dit jaar beter te spreken over de sporthal. De algemene staat van de accommodatie is achteruitgegaan. De hygiëne van de sporthal, douches en tribunes wordt beter beoordeeld. De hygiëne van de toiletten en kleedkamers zijn ongeveer gelijk gebleven. Deze scoorden beide jaren goed. De temperatuur van de sporthal is verbeterd in vergelijking met vorig jaar en de temperatuur van de kleedkamers is gelijk gebleven. De temperatuur van het douchewater is wel verslechterd.

Over het algemeen scoort de horeca, Beijk Catering, dit jaar minder goed. Het assortiment en de hygiëne is hetzelfde gebleven. De prijzen, bediening, sfeer en openingstijden worden dit jaar minder goed beoordeeld vergeleken met het vorige klanttevredenheidsonderzoek.

De ontvangst bij de balie wordt dit jaar beter beoordeeld en de gegeven informatie wordt ongeveer gelijk beoordeeld door de geënuquêteerden. De vriendelijkheid van de medewerkers, beantwoording van vragen en het nakomen van afspraken wordt minder goed beoordeeld. Geen reden voor zorgen, want dit wordt nog steeds hoog beoordeeld.

In welke mate beïnvloedt Beijk Catering de tevredenheid van de hurende sportverenigingen?

Beijk Catering heeft een kleine invloed op de tevredenheid van de hurende sportverenigingen. Ontevreden horecabezoekers scoren op andere categorieën iets minder goed vergeleken met tevreden horecabezoekers. Tevreden horecabezoekers beoordelen andere categorieën hoger in vergelijking met ontevreden horecabezoekers. Bij de andere categorieën gaat dit om een verschil tussen zeer goed en goed.

De geënuquêteerden zijn over Beijk catering zelf erg ontevreden over de openingstijden, prijs-kwaliteitverhouding en prijzen van Beijk Catering. De accommodatie, het assortiment en de bereikbaarheid worden wel goed beoordeeld en enkele keren met een zeer goed.

Nu alle deelvragen zijn beantwoord, wordt de hoofdvraag beantwoord.

Op welke manier kan de klanttevredenheid tussen Sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen verbeterd worden?

Het is belangrijk voor Sportstad Heerenveen om aan verschillende punten te werken voor het verbeteren van de klanttevredenheid tussen haar en de hurende verenigingen. In vergelijking met vorig jaar scoren erg veel categorieën beter in vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek. Wel zijn er andere punten van aandacht naar boven gekomen.

Het is van belang om het fietsenhok uit te breiden en op te ruimen. Voor de baliemedewerkers is het goed om de vragen sneller te kunnen beantwoorden en om dan de juiste informatie te verschaffen. De procedure van de zaalverhuur moet ook verbeterd worden. Daarnaast is het voor Sportstad Heerenveen goed om te kijken in alle accommodaties naar de opslagruimtes van het materiaal. Specifiek voor de dojo is het van groot belang om de hygiëne van de kleed- en doucheruimtes te verbeteren. Over het algemeen moet er goed gekeken worden naar de temperatuurregeling. In de zomer is de sporthal vaak te warm en de temperatuur van veel douches in Sportstad Heerenveen is zeer wisselvallig. De huur van zalen is een grote kostenpost voor de verenigingen. Afsluitend zijn de kosten van Beijl Catering te hoog voor de verenigingen en zijn de openingstijden een grote drempel.

V. Discussie

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een enquête om de klanttevredenheid van de hurende verenigingen van Sportstad Heerenveen te meten. Deze vragenlijst is verspreid onder de dertig hurende verenigingen. Echter is de enquête maar beantwoord door dertien verschillende verenigingen. Op basis van deze uitkomst kunnen de resultaten in een volgend klanttevredenheidsonderzoek niet hetzelfde zijn. Ook zijn niet alle accommodaties van Sportstad Heerenveen beoordeeld. Indien dit klanttevredenheidsonderzoek weer wordt gehouden onder dezelfde dertien verenigingen is dit klanttevredenheidsonderzoek betrouwbaar en dus reproduceerbaar.

Het was wenselijk om de enquête ingevuld terug te krijgen van alle bestuursleden per vereniging. In dit klanttevredenheidsonderzoek is dit niet het geval. Voornamelijk is er per vereniging één reactie binnengekomen met uitzondering van Dyna '75 en Kickboxing CAH sports. Hierdoor is de klanttevredenheid per vereniging lastig te meten aan de hand van één reactie.

De omgevingsfactoren spelen een grote rol bij het invullen van de enquête. Indien een bestuurslid de enquête heeft ingevuld op een rustige avond met een goede dag, zijn de resultaten vaak positiever. Indien een bestuurslid de enquête heeft ingevuld waarbij hij/zij geen goede dag heeft gehad, blijkt dat de resultaten vaak negatiever uitvallen. Hier is geen rekening mee gehouden.

Het is mogelijk dat de bestuursleden de enquête hebben ingevuld met sociaal wenselijke antwoorden. De bestuursleden kunnen gedrag laten zien op basis van aannames. Deze aannames zijn niet altijd correct. Het kan zijn dat de bestuursleden zich niet vrij voelden om goed hun mening te uiten en alles beter verwoorden dan het eigenlijk is.

Voor een vervolgonderzoek raad ik aan om alle verenigingen de enquête in te laten vullen door alle bestuursleden. Op deze manier krijgt u een accuraat beeld. Het is hierbij verstandig om de enquête door de bestuursleden in te laten vullen op het moment dat zij met hun vereniging in Sportstad Heerenveen zijn. Zo wordt de omgeving van de bestuursleden het meest getriggerd tot de realiteit. Bij het aanrijken van de enquête is het van groot belang dat er wordt aangegeven dat ieder zijn of haar mening van belang is.

VI. Aanbevelingen

Parkeergelegenheden

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de fietsenstalling vaak te vol en erg rommelig is. Ook is het parkeerterrein vaak vol en modderig. Voor de fietsenstalling raad ik Sportstad Heerenveen aan om de fietsenstalling uitbreiden. Het uitbreiden van de fietsenstalling kost ongeveer €4.500* euro en gaat qua verbouwing ongeveer een week tijd kosten. Voor het plaatsen van de fietsenstalling is het handig als de huidige fietsenstalling leeg is. Om hiervoor te zorgen is het verstandig om zes weken van tevoren een bord te neer te zetten, dat alle fietsen op de parkeerplaats bij de inline-skatebaan neergezet moeten worden. Welke fietsen er na zes weken nog staan, worden afgevoerd. De fietsenstalling is dan ook opgeruimd. Voor het parkeerterrein is het goed om het achterste parkeerterrein te asfalteren. Dit is een hoge kostenpost, welke minimaal €50.000* gaat kosten. Aansluitend raad ik aan om parkeervakken aan te geven op het asfalt, waardoor de parkeerruimte optimaal wordt benut. De geënquêteerden hebben in het onderzoek aangegeven dat het erg slecht zal zijn als er betaald parkeren wordt ingevoerd. Dit moet Sportstad Heerenveen niet gaan doen. De klanttevredenheid verandert dan drastisch.

** Deze bedragen zijn gebaseerd door het vergelijken van diverse internetsites. Indien u een concreet beeld wilt hebben van het totale bedrag kunt u contact opnemen met een desbetreffend bedrijf en een offerte opvragen.*

Opslagruimte en schoonmaak

Uit het onderzoek is ook naar voren gekomen dat de opslagruimte voor het materiaal matig wordt beoordeeld in de dojo, het zwembad en de sporthal. Het controleren van de opslagruimtes om te kijken of alle materialen nog worden gebruikt is stap 1. Vervolgens gaat Sportstad Heerenveen de materialen welke niet meer worden gebruikt verkopen. Aansluitend wordt er een nieuwe indeling gemaakt voor deze opslagruimtes. Dit wordt gedaan aan de hand van tape en eventueel een interieurontwerper. Bij de ingangen van de opslagruimtes komt een foto met de juiste indeling van de opslagruimte. Daarnaast moet de schoonmaak een extra ronde lopen in de dojo en in de kleedkamers van de dojo. Dit kan direct toegepast worden.

Temperatuurregeling

De Technische Dienst gaat kijken naar de temperatuurregeling van Sportstad Heerenveen. De oorzaak van de wisselende temperatuur in de douches gaan zij proberen te achterhalen. Indien de oorzaak is gevonden, gaat de Technische Dienst deze oorzaak aanpakken. Hetzelfde geldt voor de temperatuurregelaar in de Sporthal. De Technische Dienst gaat de oorzaak van de warme temperatuur van de sporthal in de zomer achterhalen en oplossen. Hier is de Technische Dienst verantwoordelijk voor op een kort termijn.

Zaalverhuur

Ik raad Sportstad Heerenveen aan om te kijken naar de mogelijkheden tot het aanbieden van een vijfjarencontract aan de hurende verenigingen. De hurende verenigingen mogen vijf jaar in de sporthal sporten tegen een lager tarief. Indien de vereniging het contract doorbreekt, betaald de vereniging alle gemiste kosten aan Sportstad Heerenveen terug. Sportstad Heerenveen heeft hierdoor wel minder inkomsten, maar voor de verenigingen zal het meer betaalbaar zijn. Wel is de kans groter dat de verenigingen in Sportstad blijven sporten en niet naar een omliggende sporthal verhuizen. Het proces van de verhuur loopt dan ook beter. De HRM-medewerker is verantwoordelijk voor deze contracten. Op de site is het verstandig om het kopje reserveren van de zalen duidelijker zichtbaar te maken. Er zullen zich minder problemen voordoen tot het huren van zalen, de klanttevredenheid zal toenemen. Hier is de communicatiemedewerker verantwoordelijk voor op kort termijn.

Dienstverlening front- en backoffice

Het beantwoorden van de vragen en het nakomen van afspraken kan beter gedaan worden door de medewerkers van de front- en backoffice. Om de klanten goed te woord te staan en de juiste informatie te geven raad ik Sportstad Heerenveen aan om samen achter de balie te zitten tot de balie verdwijnt. Een medewerker van de backoffice komt naar het frontoffice en doet daar zijn of haar werk. Indien de medewerker van het frontoffice de vraag niet kan beantwoorden, kan de andere medewerker de vraag direct beantwoorden. Indien nodig kan een van de medewerkers direct meelopen met een klant indien dit nodig is. Dit kan uitgevoerd worden op kort termijn. De gastvrijheid en dienstverlening scoren dan hoog in een volgend onderzoek. De geënquêteerden geven wel aan dat het verdwijnen van de balie in de toekomst ten koste gaat van de gastvrijheid en dienstverlening. Voor Sportstad Heerenveen is het verstandig om goed overleggen als zij de verdwijning van de balie ten koste willen laten gaan van de gastvrijheid en dienstverlening.

Beijk Catering

Ik raad Sportstad Heerenveen per direct aan om in overleg te gaan met Beijk Catering. Beijk Catering scoort dit jaar minder goed in het klanttevredenheidsonderzoek. In het vorige klanttevredenheidsonderzoek zijn dezelfde problemen naar voren gekomen als in het huidige klanttevredenheidsonderzoek. De prijzen zijn te hoog en de openingstijden voldoen niet aan de eisen van de hurende verenigingen. Het huidige klanttevredenheidsonderzoek toont aan dat de prijzen en de openingstijden van Beijk Catering nog slechter zijn beoordeeld dan in het vorige klanttevredenheidsonderzoek. Beijk Catering krijgt tot mei om de prijzen en openingstijden aan te passen. Beijk Catering is al vaker aangesproken op deze problemen. Indien de prijzen en openingstijden niet veranderen, krijgt Beijk Catering geen nieuw contract en moet Sportstad Heerenveen een andere ondernemer zoeken voor de horeca.

Deze aanbevelingen zijn op basis van het contact met de verenigingen.

VII. Bibliografie

- Alles over marktonderzoek. (2015). *Klanttevredenheidsonderzoek*. Opgehaald van Alles over marktonderzoek: <https://www.allesovermarktonderzoek.nl/types-onderzoek/klanttevredenheidsonderzoek/>
- Customeyes. (2018, September 5). *Wat is klanttevredenheid?* Opgehaald van Customeyes: <https://www.customeyes.nl/kennis/themas/wat-is-klanttevredenheid1/>
- Doornbos, R. (sd). *Klanttevredenheidsonderzoek*. Opgehaald van Motivaction research and strategy: <https://www.motivaction.nl/klanttevredenheidsonderzoek>
- Ensie. (2007, Juli 07). *Klanttevredenheid*. Opgehaald van Ensie: <https://www.scribbr.nl/plagiaat-checker/apa-generator/#/>
- Faes, L. (2018, September 7). *Wat is de customer journey?* Opgehaald van Thinkonline: <https://www.think-online.nl/marketing/customer-journey/>
- Gerbrands, L. (2016, December 22). *Customer journey*. Opgehaald van Ensie: <https://www.ensie.nl/lisette-gerbrands/customer-journey>
- Hamel, R. (2009, 01 01). *De beleving van ruimte in de omgeving*. Opgehaald van Blind 18: <https://www.ziedaar.nl/article.php?id=327>
- Janse, B. (2019). *Business Intelligence Model (BIM)*. Opgehaald van Toolshero: <https://www.toolshero.nl/strategie/business-intelligence-model-bim/>
- Kerpel, A. (2014, Juli 1). *Leerlingen leren kennen: leefwereld - ontwikkelingspsychologie*. Opgehaald van wij-leren.nl: <https://wij-leren.nl/leerlingen-leren-kennen.php>
- Lazarus, I. (sd). *HET GEHEIM: DE CUSTOMER JOURNEY*. Opgehaald van Mijnmarketing.com: <https://www.mijnmarketing.com/blog/het-geheim-de-customer-journey/>
- Murck, T. (2018, Oktober 30). *Kinderen worden de internethelden van de toekomst*. Opgehaald van SIDN: <https://www.sidn.nl/nieuws-en-blogs/kinderen-woorden-internethelden>
- Scherpenzeel, P. (2016, Mei 12). *iSpace Sports*. Opgehaald van Het nieuwe gymen creëert bewegingsruimte: <https://hetnieuwegymmen.nl/product/ispac-sports/>
- Scholten, V., & van der Roest, J.-W. (2017, Maart 9). *Arme kinderen hebben baat bij Jeugdsportfonds en Jeugdcultuurfonds*. Opgehaald van Alles over Sport: <https://www.allesoversport.nl/artikel/arme-kinderen-hebben-baat-bij-jeugdsportfonds-en-jeugdcultuurfonds/>
- Scriptium. (2019). *SERVQUAL-model*. Opgehaald van Scriptium: <https://www.scriptium.nl/alle-scriptiemodellen/#SERVQUAL-methode>
- Team Loyalty. (2019). *Wat is klanttevredenheid?* Opgehaald van Team: <https://teamloyalty.nl/kennis/wat-is-klanttevredenheid/>
- van Schie, P. (2013, December 9). *Wat zijn klanttevredenheidsonderzoeken?* Opgehaald van Customeyes: <https://www.customeyes.nl/kennis/themas/wat-is-een-klanttevredenheidsonderzoek/>
- van Wierden, L. (2014, Maart 21). *De 7 zonden in klanttevredenheidsonderzoek*. Opgehaald van Marketingfact innovatie in marketing: <https://www.marketingfacts.nl/berichten/de-7-zonden-in-klanttevredenheidsonderzoek>

VIII. Bijlagen

Enquêtevragen klanttevredenheidsonderzoek

De enquête is online gemaakt. Daar komt u door op onderstaande link te klikken.

<https://www.surveio.com/survey/d/A1K1X9B2P9V5R2R8W>

Geachte Heer/Mevrouw,

Dank u voor ons te bezoeken. Door het invullen van deze 5-10 minuten durende enquête, helpt u om onze dienstverlening nog verder te optimaliseren.

Algemeen:

1. Wat is uw geslacht?
 - ☐ Man
 - ☐ Vrouw
 - ☐ Overig
2. Wat is uw leeftijd?
 - ☐ 16 – 24
 - ☐ 25 – 34
 - ☐ 35 – 44
 - ☐ 45 – 54
 - ☐ 55 – 64
 - ☐ 65 – 74
 - ☐ 75<
3. Van welke vereniging bent u een bestuurslid?
 - ☐
4. Van welke accommodaties van Sportstad Heerenveen maakt uw vereniging gebruik?
Meerdere antwoorden mogelijk.
 - ☐ Beachvelden
 - ☐ Dojo
 - ☐ Epke Zonderland Turncentrum
 - ☐ Fierljepschansen
 - ☐ Fitness
 - ☐ Inline-skatecentrum
 - ☐ Sporthal
 - ☐ Squashbanen
 - ☐ Urban Sportpark
 - ☐ Zwembaden
 - ☐ Anders, namelijk...
5. Wat is de reden van uw bezoek(en) aan Sportstad Heerenveen?
Meerdere antwoorden mogelijk.
 - ☐ Als toeschouwer
 - ☐ Brengen/ ophalen van sporters
 - ☐ Scheidsrechter zijn van wedstrijden
 - ☐ Training geven
 - ☐ Trainingen volgen

- ☐ Wedstrijden spelen
- ☐ Bestuurslid
- ☐ Anders, namelijk...

6. Hoe vaak komt u bij Sportstad Heerenveen voor uw vereniging?

- ☐ Minder dan 1x per maand
- ☐ 1x per maand
- ☐ 2 à 3x per maand
- ☐ 1x per week
- ☐ Meer dan 1x per week

Bereikbaarheid:

7. Met welk vervoersmiddel komt u naar Sportstad Heerenveen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Auto
- ☐ Fiets
- ☐ Lopend
- ☐ Openbaar vervoer
- ☐ Anders, namelijk...

8. Hoe beoordeelt u...						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen met uw vervoersmiddel?						
De stallings- of parkeermogelijkheden van uw vervoersmiddel bij Sportstad Heerenveen?						
De routing* naar Sportstad Heerenveen?						
De routing* in Sportstad Heerenveen naar uw accommodatie? (Hier valt het buitengebied ook onder).						
De routing* in Sportstad Heerenveen naar de kleedkamers?						
De routing in Sportstad Heerenveen naar de toiletten?						

*Routing is de wegbewijzing.

9. Vindt u dat de bereikbaarheid en de stallings- of parkeermogelijkheden zijn verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren?

- ☐ ...

10. Vindt u dat de routing richting Sportstad Heerenveen verbeterd is ten opzichte van voorgaande jaren?

☐ ...

11. Vindt u dat de routing in Sportstad Heerenveen verbeterd is ten opzichte van voorgaande jaren?

☐ ...

12. Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de bereikbaarheid en/of de routing?

☐ ...

Contact:

13. Hoe beoordeelt u...						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De ontvangst bij de balie van Sportstad Heerenveen?						
De gastvrijheid* van Sportstad Heerenveen?						

**Gastvrijheid is het gevoel dat u welkom bent wanneer u contact heeft met de baliemedewerkster en de dienst van Sportstad Heerenveen.*

14. Indien u contact heeft met de medewerkers van de backoffice*, hoe beoordeelt u de volgende punten?						
<i>*De backoffice is verantwoordelijk voor het maken van reserveringen, het wijzigen van reserveringen, het aannemen van de telefoon en het beantwoorden van de binnengekomen e-mails.</i>						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De vriendelijkheid van de medewerkers?						
De behulpzaamheid van de medewerkers?						
De snelheid van beantwoording van uw vraag?						
De gegeven informatie?						
Het nakomen van afspraken?						

De mogelijkheden tot het reserveren van een accommodatie?						
De procedure van de verhuur (indien u een zaal wilt huren)?						

15. Wat vindt u van de medewerkers van Sportstad Heerenveen?

☐ ...

16. Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de medewerkers van Sportstad Heerenveen?

☐ ...

Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

17. Hoe beoordeelt u...						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De algemene staat van het onderhoud van de accommodatie die u gebruikt?						
De staat van de materialen?						
De staat van de toestellen?						
De opslagruimte voor het materiaal?						

18. Hoe beoordeelt u de hygiëne op de volgende plekken:						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
Bij uw accommodatie						
De materialen						
De toiletten						
In de kleedkamers						
In de doucheruimtes						

In het zwembad						
Op de tribunes						
Bij de horecagelegenheden						

19. Hoe beoordeelt u de temperatuur op de volgende plekken:						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
Bij uw accommodatie						
In de kleedkamers						
Het douchewater						
Het zwembad						
Het zwembadwater						
Op de tribunes						
Bij de horecagelegenheden						

20. Wat vindt u van de prijs-kwaliteitverhouding ten opzichte van uw accommodatie?

- ☐ ...

21. Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de kwaliteit/hygiëne/temperatuur?

- ☐ ...

Horeca

22. Maakt u gebruik van de horecagelegenheden in Sportstad Heerenveen?

- ☐ Ja, van het Sportstad Café
- ☐ Ja, van het Sportbreakcafé
- ☐ Ja, van Sportstad Café en het Sportbreakcafé
- ☐ *Nee, omdat...

**Indien u geen gebruik maakt van de horecagelegenheden in Sportstad Heerenveen is de enquête afgerond. Hartelijk bedankt voor het invullen en wij zien u graag weer bij Sportstad Heerenveen!*

23. Indien u gebruik maakt van de horecagelegenheden, hoe beoordeelt u de volgende punten?
--

	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
Het assortiment						
De prijzen						
De kwaliteit van het eten						
De prijs-kwaliteitverhouding						
De bediening						
De accommodatie						
De sfeer						
De bereikbaarheid						
De openingstijden						

24. Vindt u dat de horeca zich heeft verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren?

☐ ...

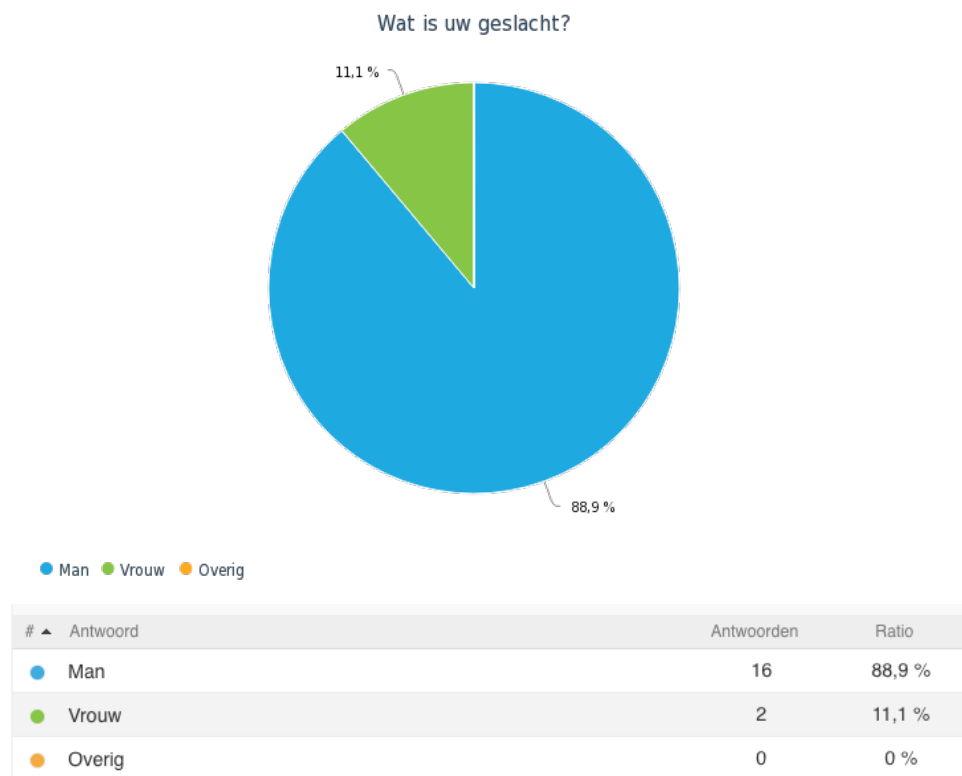
25. Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de horeca?

☐ ...

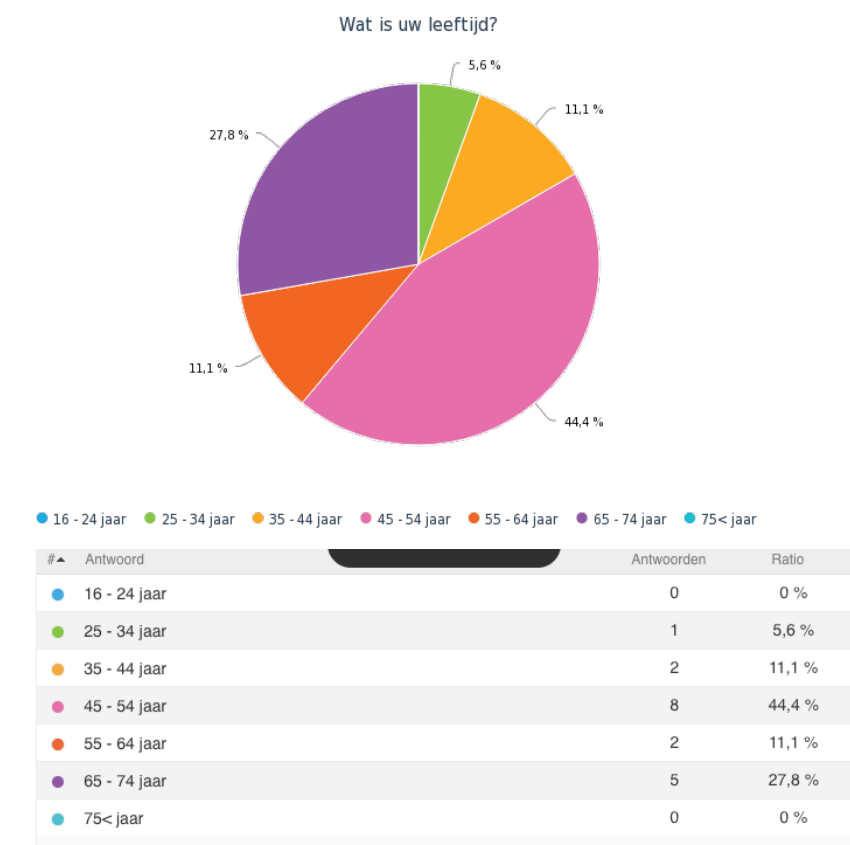
U heeft de enquête afgerond. Hartelijk bedankt voor het invullen. Wij waarderen uw input en wij gaan de resultaten gebruiken om onze dienstverlening nog verder te optimaliseren. Wij zien u graag weer bij Sportstad Heerenveen!

Enquête resultaten klanttevredenheidsonderzoek

Vraag 1



Vraag 2



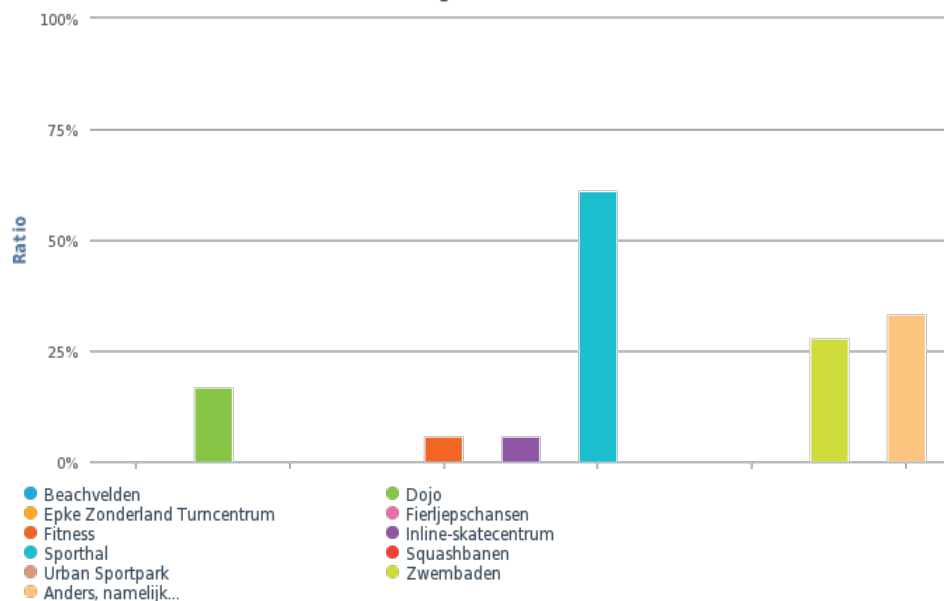
Vraag 3

3 Van welke vereniging bent u een bestuurslid?

Kickboxing CAH SPORTS Heerenveen	Badminton tVeertje	Dyna'75 (2x)	Stichting HZVC
Dyna75 Heerenveen	KNKV Noord	Futsal Heerenveen	Dyna '75
Duikteam Heerenveen	OPM	aikidovereniging	Skeelerclub
blijf fit	Kickboxing CAH - SPORTS	zwemclub Welle Telle	Hzpc
		Basketbal vereniging Dyna'75	

Vraag 4

Van welke accommodaties van Sportstad Heerenveen maakt uw vereniging gebruik?



#▲	Antwoord	Antwoorden	Ratio
1	Beachvelden	0	0 %
2	Zwembaden	5	27,8 %
3	Anders, namelijk...	6	33,3 %
4	Dojo	3	16,7 %
5	Epke Zonderland Turncentrum	0	0 %
6	Fierljepschansen	0	0 %
7	Fitness	1	5,6 %
8	Inline-skatecentrum	1	5,6 %
9	Sporthal	11	61,1 %
10	Squashbanen	0	0 %
11	Urban Sportpark	0	0 %

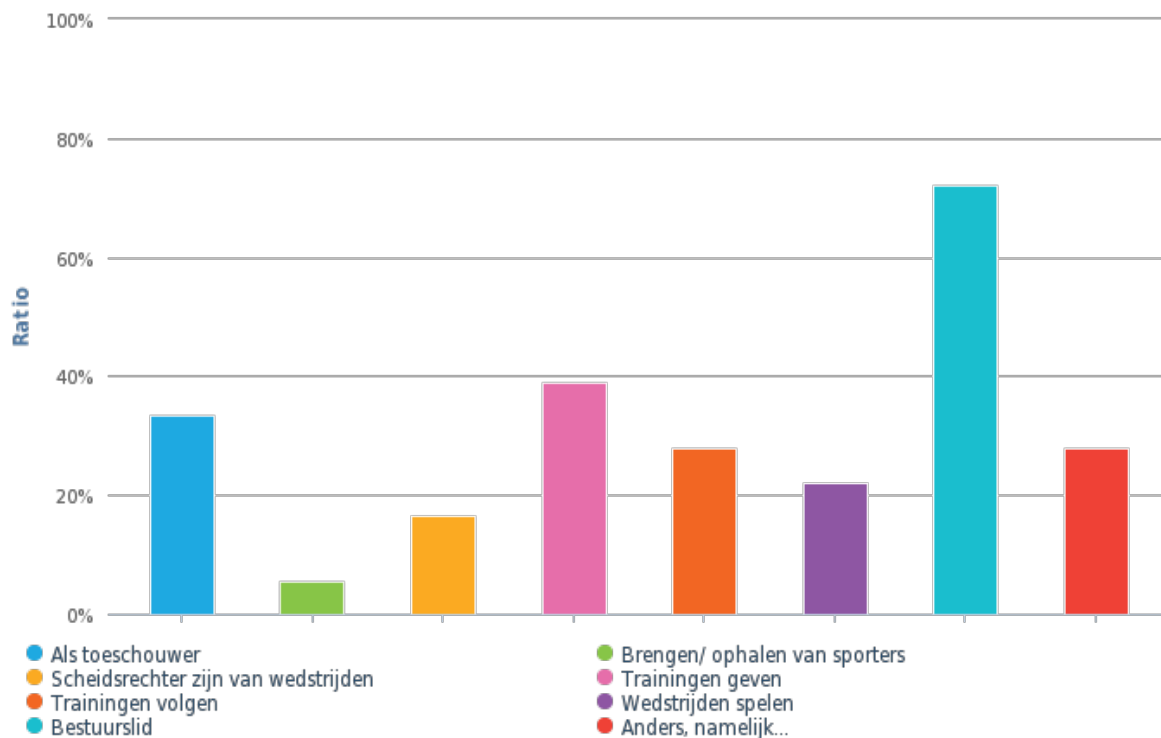
Anders, namelijk...:

Ruimtes in mountain network	Basketballcourt Heerenveen (2x)	Basketballcourt (2x)	Vergaderzaal
-----------------------------	---------------------------------	----------------------	--------------

[Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 5

Wat is de reden van uw bezoek(en) aan Sportstad Heerenveen?



#▲	Antwoord	Antwoorden	Ratio
1	Als toeschouwer	6	33,3 %
2	Brengen/ ophalen van sporters	1	5,6 %
3	Scheidsrechter zijn van wedstrijden	3	16,7 %
4	Trainingen geven	7	38,9 %
5	Trainingen volgen	5	27,8 %
6	Wedstrijden spelen	4	22,2 %
7	Bestuurslid	13	72,2 %
8	Anders, namelijk...	5	27,8 %

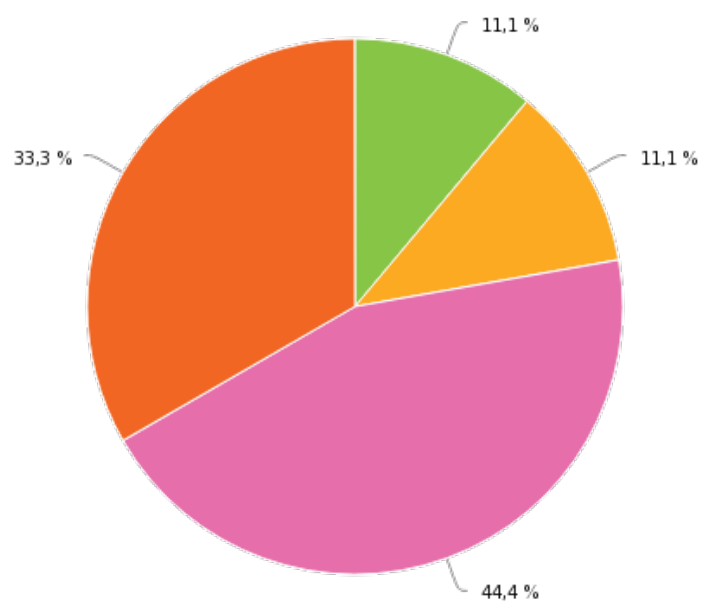
Anders, namelijk...:

Voorlichting Doping Trainer Coach Recreatie zwemmen (2x)

[Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 6

Hoe vaak komt u bij Sportstad Heerenveen voor uw vereniging?

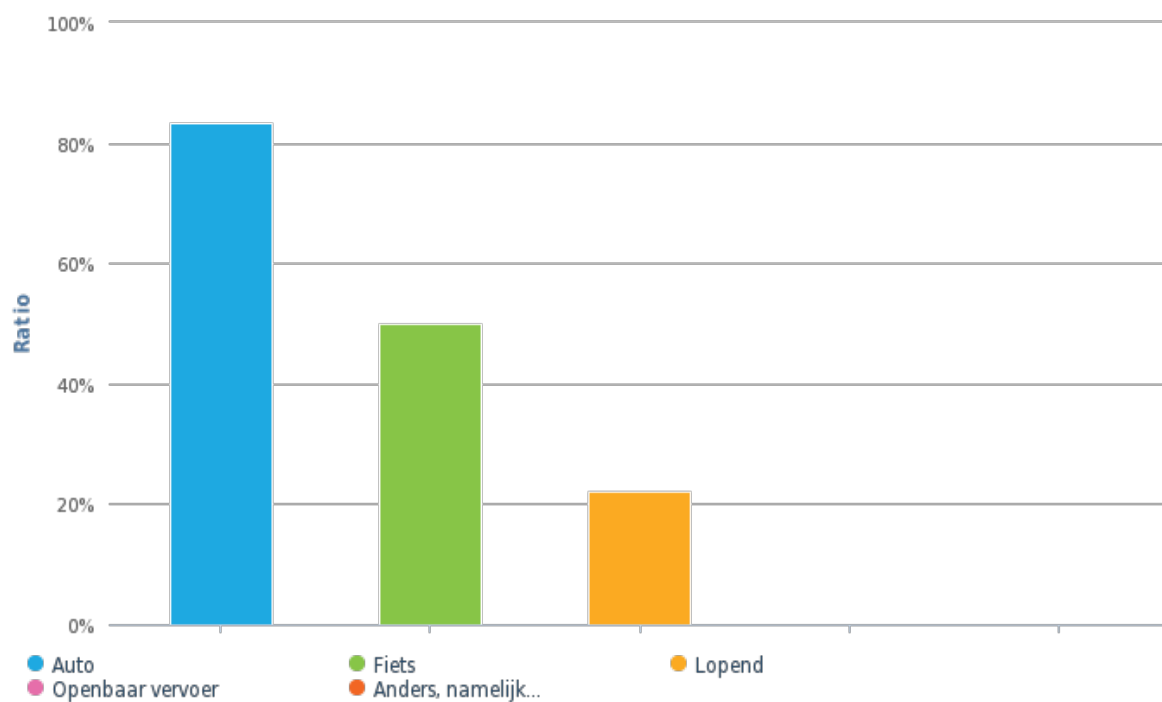


● Minder dan 1x per maand
 ● 1x per maand
 ● 2 à 3x per maand
 ● 1x per week
 ● Meer dan 1x per week

● Minder dan 1x per maand	0	0 %
● 1x per maand	2	11,1 %
● 2 à 3x per maand	2	11,1 %
● 1x per week	8	44,4 %
● Meer dan 1x per week	6	33,3 %

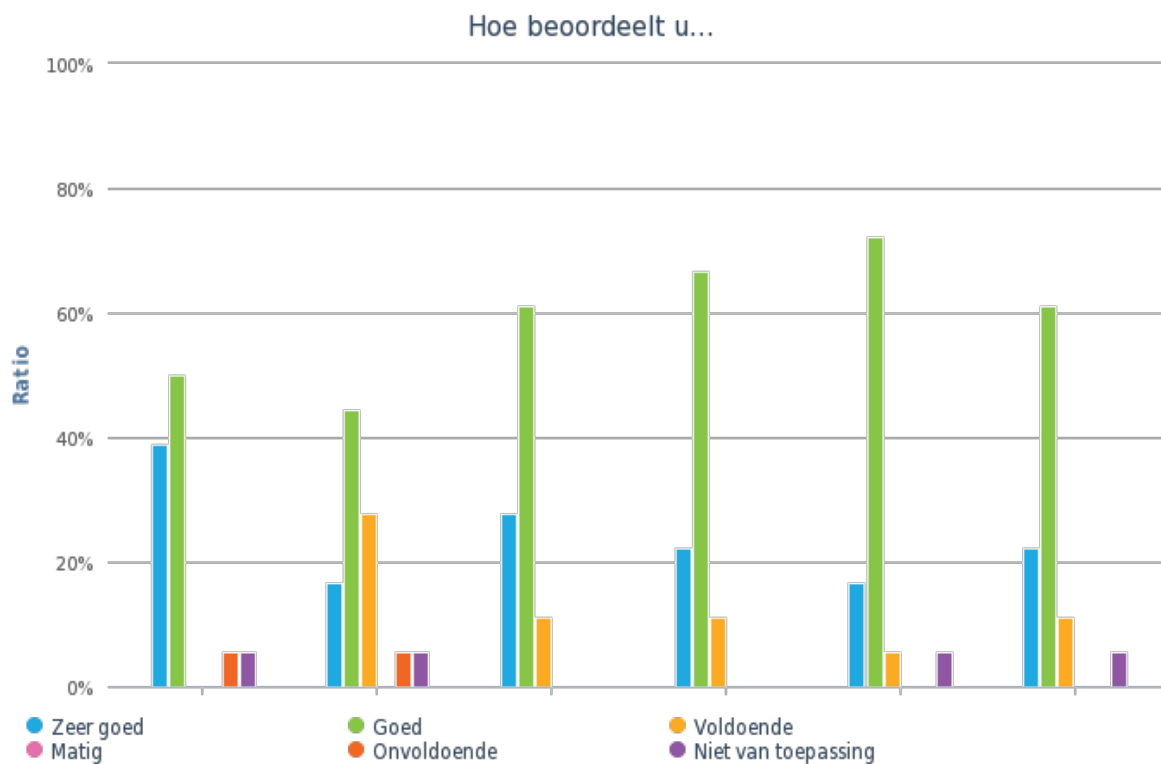
Vraag 7

Met welk vervoersmiddel komt u naar Sportstad Heerenveen



#	Antwoord	Antwoorden	Ratio
1	Auto	15	83,3 %
2	Fiets	9	50 %
3	Lopend	4	22,2 %
4	Openbaar vervoer	0	0 %
5	Anders, namelijk...	0	0 %

Vraag 8



	Ze er goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen met uw vervoersmiddel?	7	9	0	0	1	1
De stallings- of parkeermogelijkheden van uw vervoersmiddel bij Sportstad Heerenveen?	3	8	5	0	1	1
De routing* naar Sportstad Heerenveen?	5	11	2	0	0	0
De routing* in Sportstad Heerenveen naar uw accommodatie? (Hier valt het buitengebied ook onder).	4	12	2	0	0	0
De routing* in Sportstad Heerenveen naar de kleedkamers?	3	13	1	0	0	1
De routing* in Sportstad Heerenveen naar de toiletten?	4	11	2	0	0	1

Vraag 9

9 Vindt u dat de bereikbaarheid en de stallings- of parkeermogelijkheden zijn verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren?

Ja (2x)	geen verschil	Nee hetzelfde gebleven. Zou heel slecht zijn als betaald parkeren wordt ingevoerd	De fietsenstalling is wat een bende
Nee. Vaak nog voor een deel modderig.	Geen verschil met vorige jaren		Jammer dat er overdag maar 2 uur geparkeerd kan worden. Langer zou wenselijk zijn ivm begeleiden evenementen zoals de megasportdag
gelijk (2x)	Niet bekend	.	
Verminderd door de blauwe zone en zou nog slechter worden als betaald parkeren wordt ingevoerd	Goed	Nee, verslechtering	
	Nee	fietsenrekken erg vol	Parkeerterrein is drukker geworden

Vraag 10

10 Vindt u dat de routing richting Sportstad Heerenveen verbeterd is ten opzichte van voorgaande jaren?

Ja (4x)	geen verschil	Nvt (3x)	Volgens mij niet
Geen verschil met vorige jaren	Prima	Onverantwoord	gelijk (2x)
	Was al goed	Goed (2x)	nee

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 11

11 Vindt u dat de routing in Sportstad Heerenveen verbeterd is ten opzichte van voorgaande jaren?

Ja (4x)	geen verschil	Nvt (2x)	Volgens mij niet
Nee was al goed	Geen verschil met vorige jaren	Prima	Onveranderd
gelijk	nee	??	Goed
Nee		zelfde	

Vraag 12

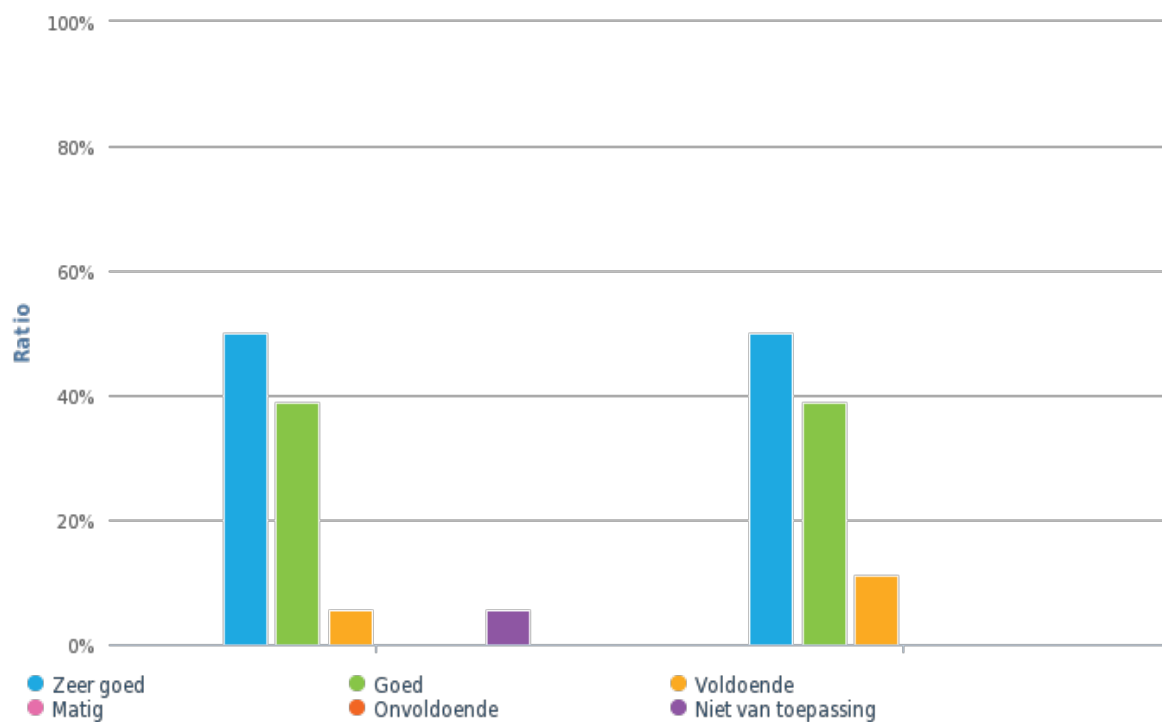
12 Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de bereikbaarheid en/of de routing?

Nee (9x)	geen verschil	-	Nee, prima zoals het is.
Meer plek voor de fietsen	dojo is maar matig aangegeven	Doe alsjeblieft iets aan het parkeerterrein en parkeerbeleid	nee (2x)
			Nvt

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 13

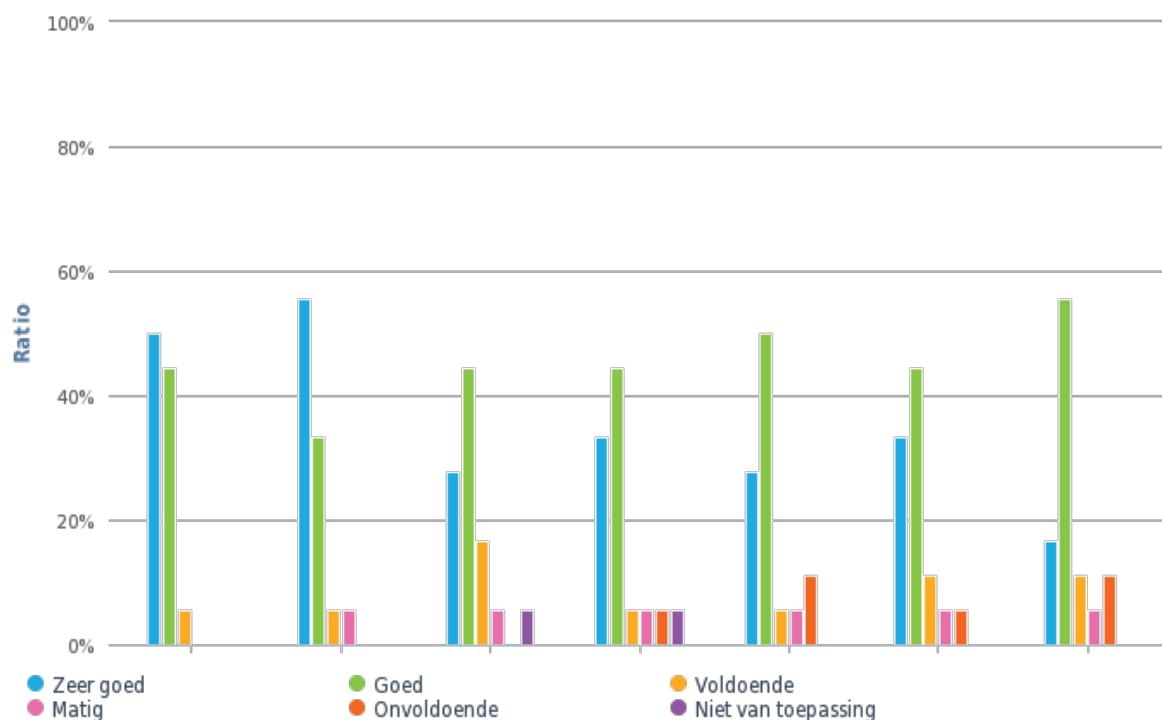
Hoe beoordeelt u...



	Ze er go ed	Go ed	Vol do en de	Ma tig	On vol do en de	Niet van toe pas sing
De ontvangst bij de balie van Sportstad Heerenveen?	9	7	1	0	0	1
De gastvrijheid* van Sportstad Heerenveen?	9	7	2	0	0	0
Voeg voetnoten toe voor dit resultaat						

Vraag 14

Indien u contact heeft met de medewerkers van de backoffice*, hoe beoordeelt u de volgende punten?



	Ze er goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De vriendelijkheid van de medewerkers?	9	8	1	0	0	0
De behulpzaamheid van de medewerkers?	10	6	1	1	0	0
De snelheid van beantwoording van uw vraag?	5	8	3	1	0	1
De gegeven informatie?	6	8	1	1	1	1
Het nakomen van afspraken?	5	9	1	1	2	0
De mogelijkheden tot het reserveren van een accommodatie?	6	8	2	1	1	0
De procedure van de verhuur (indien u een zaal wilt huren)?	3	10	2	1	2	0

Vraag 15

15 Wat vindt u van de medewerkers van Sportstad Heerenveen? ▼

Zeer attent	Meer proactiviteit mbt materialen voor onze sport-vaak onvoldoende netten te viden en staanders dan beroep op medewerkers onvoldoende resultaat	Het zou direct ten koste gaan van de gastvrijheid als de medewerkers bij de balie zouden verdwijnen. Ik heb met alle medewerkers goed contact.	Toppers
Vriendelijk en behulpzaam (2x)			

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 16

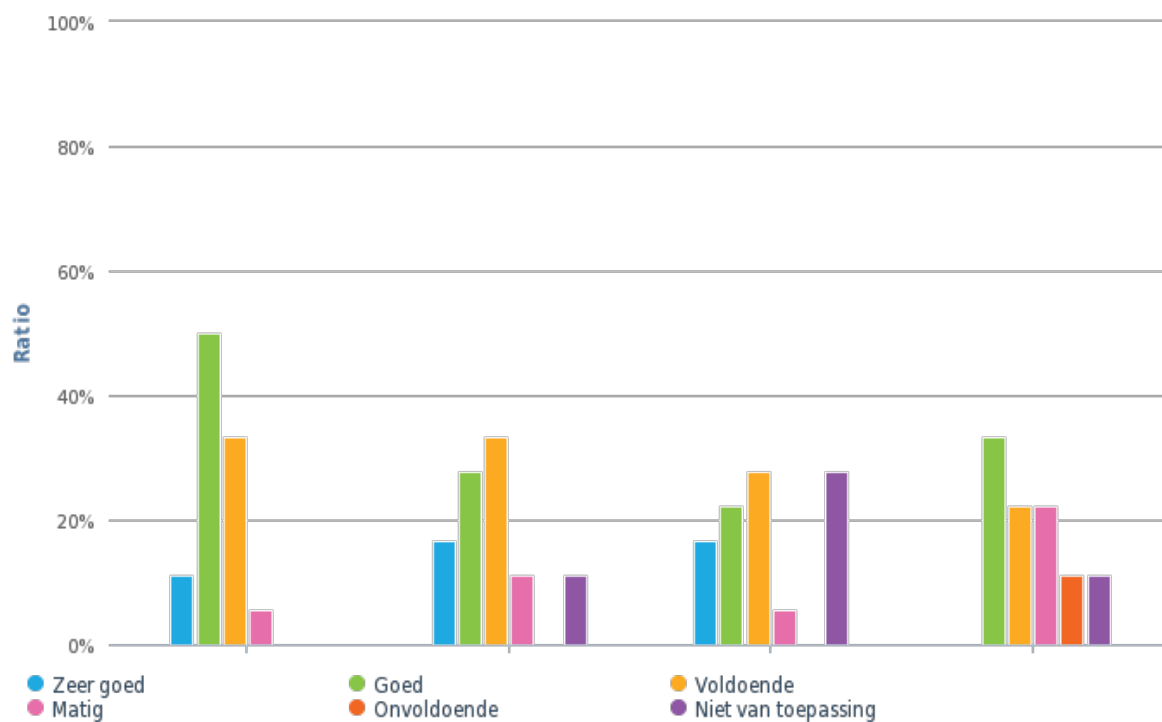
16 Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de medewerkers van Sportstad Heerenveen? ▼

Nee (5x)	idem als 15	Top!	Zeer correct
Soms late respons via mail			

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 17

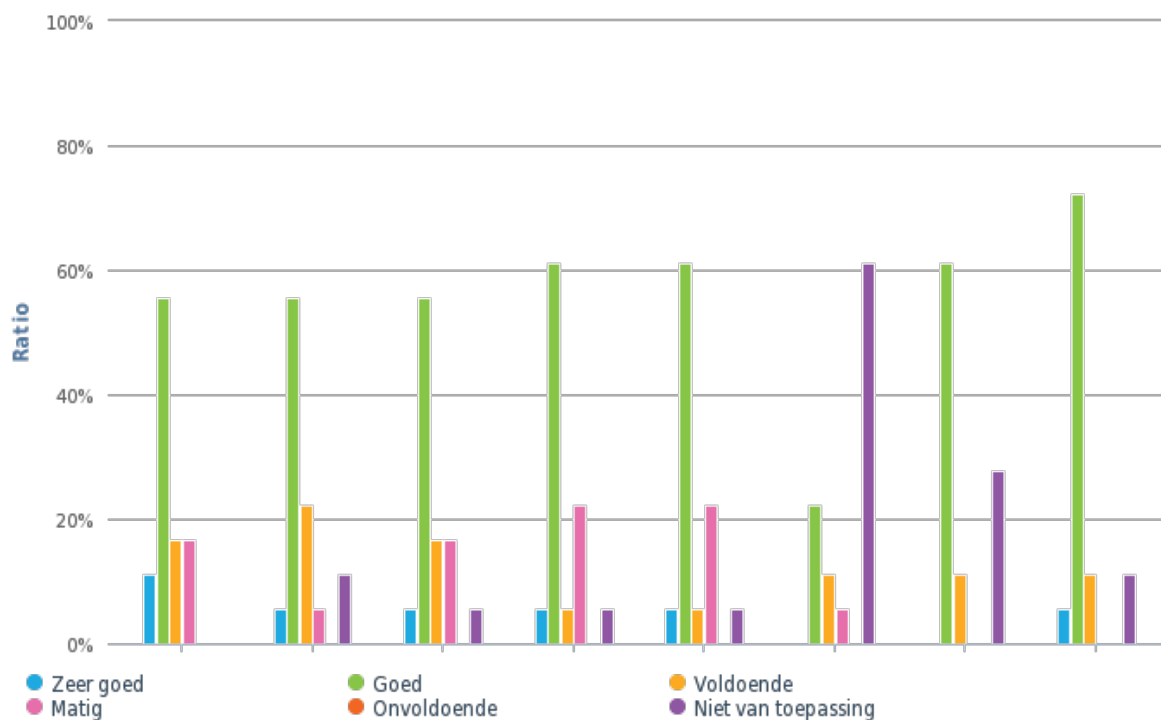
Hoe beoordeelt u...



	Ze er go ed	Go ed	Vol do en de	Ma tig	On vol do en de	Niet van toe pas sing
De algemene staat van het onderhoud van de accommodatie die u gebruikt?	2	9	6	1	0	0
De staat van de materialen?	3	5	6	2	0	2
De staat van de toestellen?	3	4	5	1	0	5
De opslagruimte voor het materiaal?	0	6	4	4	2	2
 Voeg voetnoten toe voor dit resultaat						

Vraag 18

Hoe beoordeelt u de hygiëne op de volgende plekken:

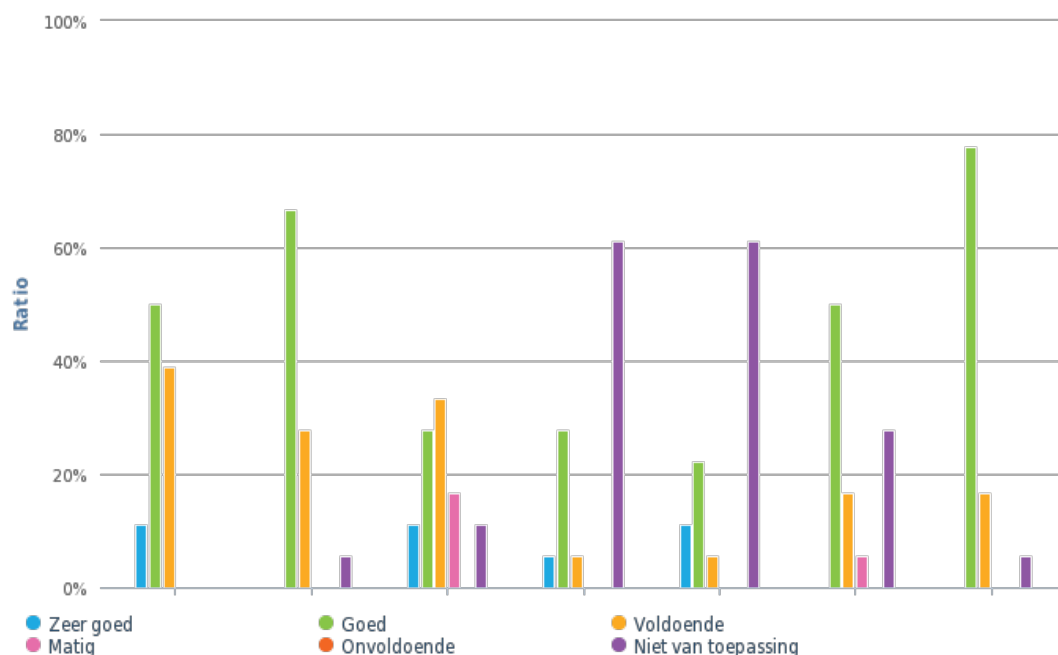


	● Zeer goed	● Goed	● Voldoende	● Matig	● Onvoldoende	● Niet van toepassing
Bij uw accommodatie	2	10	3	3	0	0
De materialen	1	10	4	1	0	2
De toiletten	1	10	3	3	0	1
In de kleedkamers	1	11	1	4	0	1
In de doucheruimtes	1	11	1	4	0	1
In het zwembad	0	4	2	1	0	11
Op de tribunes	0	11	2	0	0	5
Bij de horecagelegenheden	1	13	2	0	0	2

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 19

Hoe beoordeelt u de temperatuur op de volgende plekken:



	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
Bij uw accommodatie	2	9	7	0	0	0
In de kleedkamers	0	12	5	0	0	1
Het douchewater	2	5	6	3	0	2
Het zwembad	1	5	1	0	0	11
Het zwembadwater	2	4	1	0	0	11
Op de tribunes	0	9	3	1	0	5
Bij de horecagelegenheden	0	14	3	0	0	1

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 20

20 Wat vindt u van de prijs-kwaliteitverhouding ten opzichte van uw accommodatie?

Goed (3x)

Correct

Aande dure kant

die is voor onze club

geweldig

voldoende

Zaalhuur is hoog ivm

omliggende dorpen

uitstekend

Positief

goed

Ik vind Sportstad erg

duur. En als je dan ziet

hoeveel zaal we dit

seizoen alleen al

moeten inleveren voor

evenementen vind ik dat

echt ongelooflijk

schandelijk. Hierdoor

valt de balans nog

negatiever uit.

Prima (2x)

In vergelijking met

andere sportzalen goed,

maar voor een

vereniging altijd een erg

grote kostenpost.

Sportstad is duur

Nvt

Vraag 21

21 Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de kwaliteit/hygiëne/temperatuur? ▾

Kleedkamers en douches zijn echt vies

Vaak warm in de sporthal, vooral in voorjaar en nazomer. Douches zijn regelmatig defect; temperatuur vaak te heet.

Bij zwemtoernooi vaker een schoonmaak ronde lopen

temp soms erg wisselend bij temperatuurschommeling buiten: meestal te warm

.
nee (3x)

Te warm in de sporthal in de zomer

Het gebeurt wel eens dat temperatuur van douche wisselt van heet naar koud. Verder prima

de dojo is niet altijd opgeruimd en schoon

Kleedkamers van de dojo vies

Nee (4x)

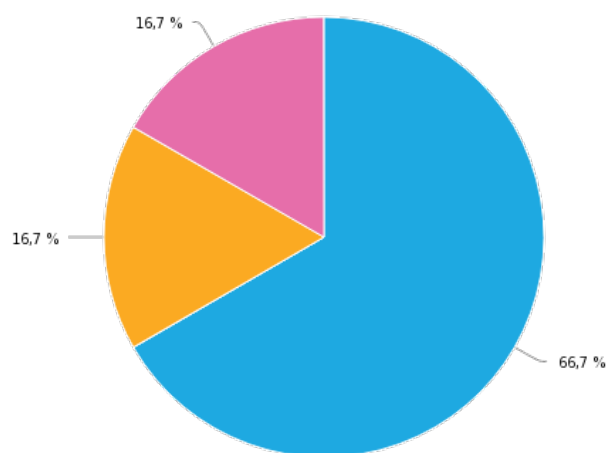
Douche temperatuur is zeer wisselvallig

Duurt soms erg lang voordat het water in de docenten kleedkamer warm is.

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 22

Maakt u gebruik van de horecagelegenheden in Sportstad Heerenveen?



● Ja, van het Sportstad Café
 ● Ja, van het Sportbreakcafé
 ● Ja, van het Sportstad Café en het Sportbreakcafé
 ● Nee, omdat...

# ▲	Antwoord	Antwoorden	Ratio
1	● Ja, van het Sportstad Café	12	66,7 %
2	● Ja, van het Sportbreakcafé	0	0 %
3	● Ja, van het Sportstad Café en het Sportbreakcafé	3	16,7 %
4	● Nee, omdat...	3	16,7 %

Nee, omdat...: ●

Nee omdat hij bij de meeste zwemwedstrijd dicht is.

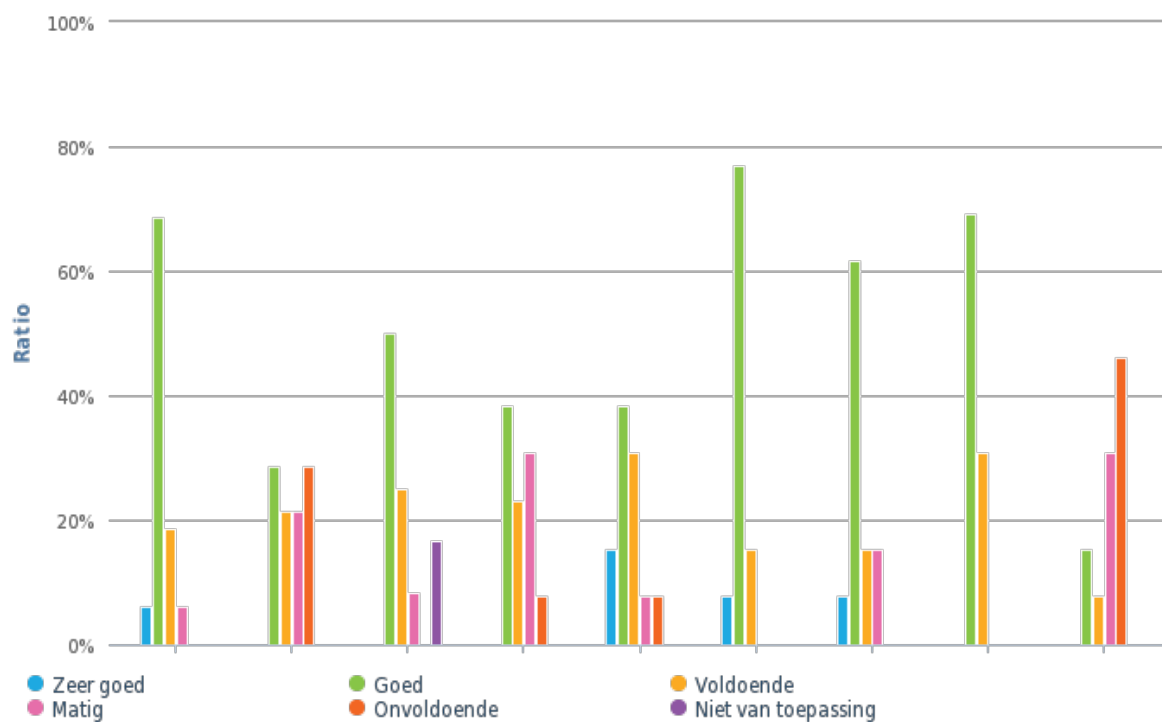
Kickboxing kinderfeestje

niet van toepassing

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 23

Indien u gebruik maakt van de horecagelegenheden, hoe beoordeelt u de volgende punten?



	Ze er go ed	Go ed	Vol do en de	Ma tig	On vol do en de	Niet van toe pas sing
Het assortiment	1	11	3	1	0	0
De prijzen	0	4	3	3	4	0
De kwaliteit van het eten	0	6	3	1	0	2
De prijs-kwaliteitverhouding	0	5	3	4	1	0
De bediening	2	5	4	1	1	0
De accommodatie	1	10	2	0	0	0
De sfeer	1	8	2	2	0	0
De bereikbaarheid	0	9	4	0	0	0
De openingstijden	0	2	1	4	6	0

Vraag 24

24 Vindt u dat de horeca zich heeft verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren?

Ja (3x)	geen verandering merkbaar, behalve dat men nu om 21.00 dicht is en dus de nazit vervalt	Zelfde gebleven. Wel onvoorspelbaar in de openingstijden	Nee absoluut niet
Geen mening		Is wel wat klantvriendelijker geworden	Dit is juist achteruitgegaan
Te duur voor de sporters	Nee	Wordt alleen maar minder met de openingstijden	nee, op dagen voor vakanties zijn ze vaak geloten
Nee openingstijden zijn slecht	ja		Ja, maar nog te vaak gesloten

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 25

25 Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de horeca?

Nee (4x)	zie 24	Zie vorige vraag	Is bekend
Aanpassing van de openingen op op maandagavond	Wij voelen ons als vereniging niet altijd welkom. Veel leden willen graag na het sporten een drankje nemen, doordat het café steeds vroeger dichtgaat is dit niet altijd mogelijk	Geen verdere opmerkingen.	Het geluid van de muziek wat minder volume als het erg druk is.
nee (2x)		.	Te vaak gesloten waardoor we moeten uitwijken naar klimhal

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

SPORTSTAD

tevredenheidsonderzoek

sportverenigingen

Beste verenigingslid,

Graag nodigt Sportstad Heerenveen je uit om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. Wij vinden het belangrijk om te weten wat speelt onder onze bezoekers. De resultaten van deze vragenlijst worden gebruikt om onze dienstverlening nog verder te optimaliseren.

Het invullen van de vragenlijst is **anoniem** en duurt vijf tot tien minuten. Deelname aan het tevredenheidsonderzoek kan t/m 26 februari 2017.

Hartelijk dank voor je medewerking!

Met vriendelijke groet,
Sportstad Heerenveen

01 | Algemeen

49. Je woonplaats:

50. Geslacht:

- ☐ man
- ☐ vrouw

M

51. Leeftijdscategorie:

- ☐ <12
- ☐ 13-20
- ☐ 21-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61-70
- ☐ 70+

52. In welke accommodatie van Sportstad Heerenveen sport je?

- ☐ sporthal
- ☐ Epke Zonderland Turncentrum
- ☐ zwembad
- ☐ dojo
- ☐ inline-skatecentrum
- ☐ beachvelden
- ☐ fierljepschansen

53. Met welke reden kom je naar deze accommodatie?

- ☐ training/wedstrijd
 - ☐ als toeschouwer
 - ☐ brengen/halen van sporters
 - ☐ training geven
 - ☐ anders, namelijk:.....
-

54. Voor welke sport/sportvereniging kom je bij Sportstad Heerenveen?

.....

55. Hoe vaak kom je bij Sportstad Heerenveen?

- ☐ minder dan 1x per maand
- ☐ 1x per maand
- ☐ 2-3 keer per maand
- ☐ 1x per week
- ☐ meer dan 1 x per week

02 | Bereikbaarheid

56. Met welk vervoersmiddel kom je naar Sportstad Heerenveen?

- ☐ auto
- ☐ fiets
- ☐ lopen
- ☐ openbaar vervoer
- ☐ anders, namelijk:.....

57. Hoe beoordeel je de bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen met jouw vervoersmiddel?

- ☐ onvoldoende
- ☐ voldoende
- ☐ goed
- ☐ uitstekend

58. Hoe beoordeel je de stallings- of parkeermogelijkheden van jouw vervoersmiddel bij Sportstad Heerenveen?

- ☐ onvoldoende
- ☐ voldoende
- ☐ goed
- ☐ uitstekend

59. Heb je nog opmerkingen m.b.t. bereikbaarheid?.....

.....

.....

.....m

.....

03 | Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

60. Hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
de algemene staat van onderhoud van de accommodatie					
de staat van de materialen zoals palen en netten					
de staat van de toestellen					

de opslagruimte voor materiaal					
--------------------------------	--	--	--	--	--

61. Hoe beoordeel je de hygiëne op de volgende plekken:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
zaal					
toiletten					
kleedkamers					
doucheruimtes					
tribunes					
horecagelegenheden					

62. Hoe beoordeel je de temperatuur op de volgende plekken:				
	te koud	goed	Te warm	weet ik niet
zaal/zwembad				
kleedkamers				
douchewater				

63. Heb je nog opmerkingen m.b.t. kwaliteit/hygiëne/temperatuur?.....

.....

.....

.....

.....

04 | Horeca

64. Maak je wel eens gebruik van de horecagelegenheden in Sportstad?

- ☐ ja, Sportstad Café
- ☐ ja, Sportbreakcafé
- ☐ nee

65. Indien je wel eens gebruik maakt van de horeca gelegenheden, hoe beoordeel je:
--

	<i>uitstekend</i>	<i>goed</i>	<i>voldoende</i>	<i>onvoldoende</i>	<i>weet ik niet</i>
<i>het assortiment</i>					
<i>de prijzen</i>					
<i>de bediening</i>					
<i>de sfeer</i>					
<i>openingstijden</i>					
<i>de service van bediening</i>					

66. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de horeca?.....

05 | Contact

67. Wat vind je van de ontvangst bij de balie van Sportstad?

- ☐ *uitstekend*
- ☐ *goed*
- ☐ *voldoende*
- ☐ *onvoldoende*

68. Reserveer je wel eens een zaalruimte?

- ☐ *ja*
- ☐ *nee*

69. Indien je wel eens een zaalruimte reserveert, hoe beoordeel je:					
	<i>uitstekend</i>	<i>goed</i>	<i>voldoende</i>	<i>onvoldoende</i>	<i>weet ik niet</i>
<i>de vriendelijkheid van de medewerkers</i>					
<i>de snelheid van beantwoording van de aanvraag</i>					
<i>de gegeven informatie</i>					
<i>het nakomen van afspraken</i>					

de procedure van de verhuur					
-----------------------------	--	--	--	--	--

70. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de medewerkers van Sportstad?

.....

.....

.....

.....

.....

06 | Tot slot

71. Welk cijfer (1-10) geef je voor de medewerkers van Sportstad Heerenveen?

72. Welk cijfer (1-10) geef je voor de accommodatie?

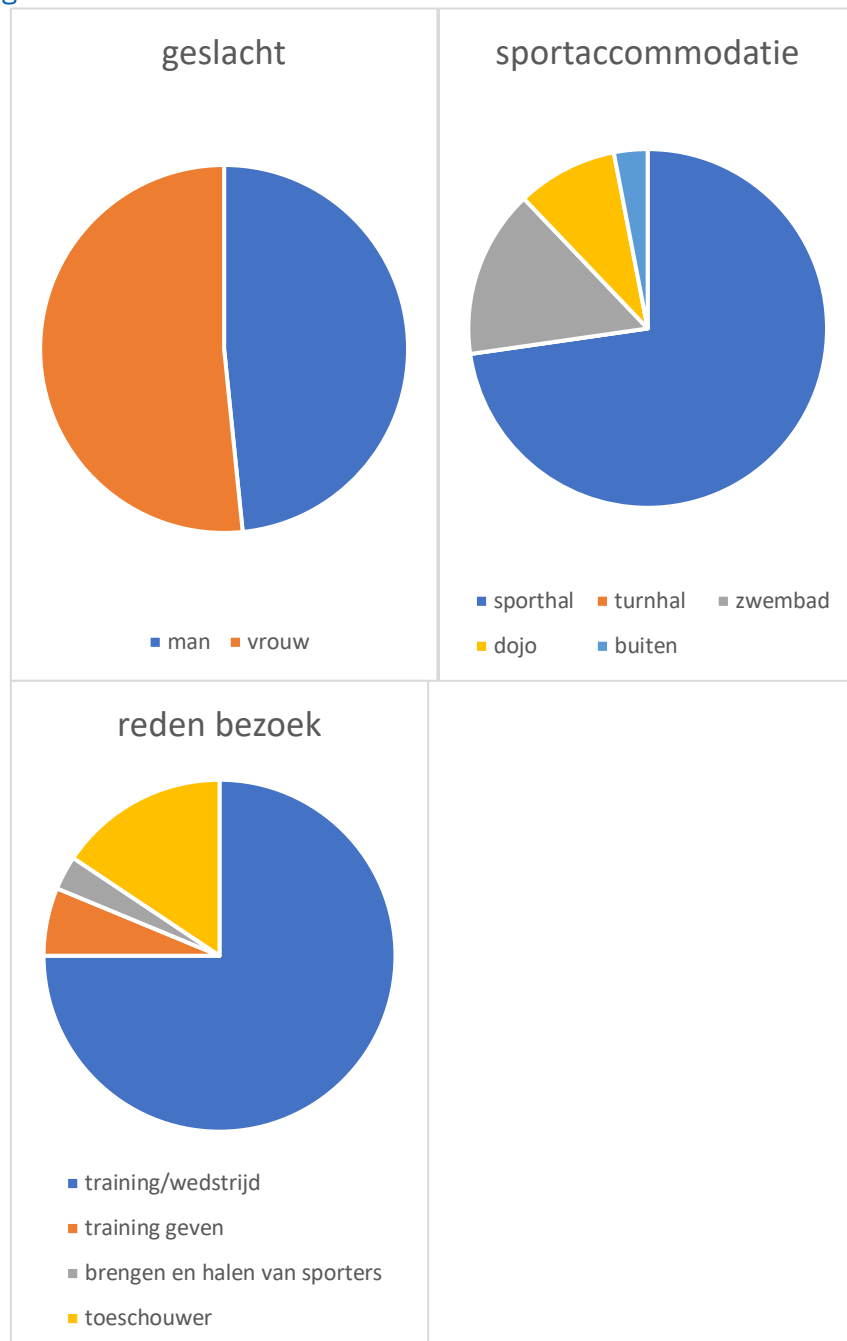
Enquêteresultaten vorige klanttevredenheidsonderzoek

SPORTSTAD

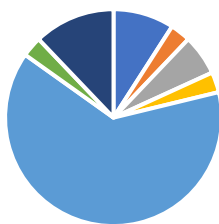
resultaten tevredenheidsonderzoek

sportverenigingen

01 | Algemeen

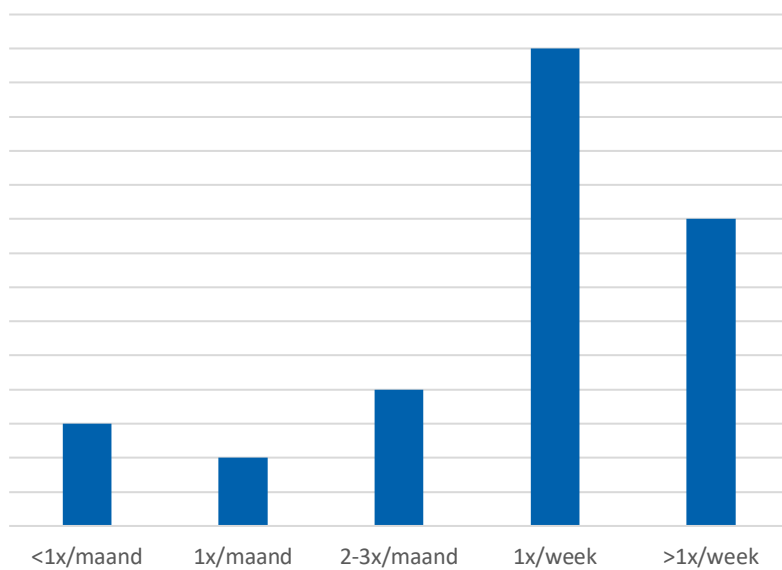


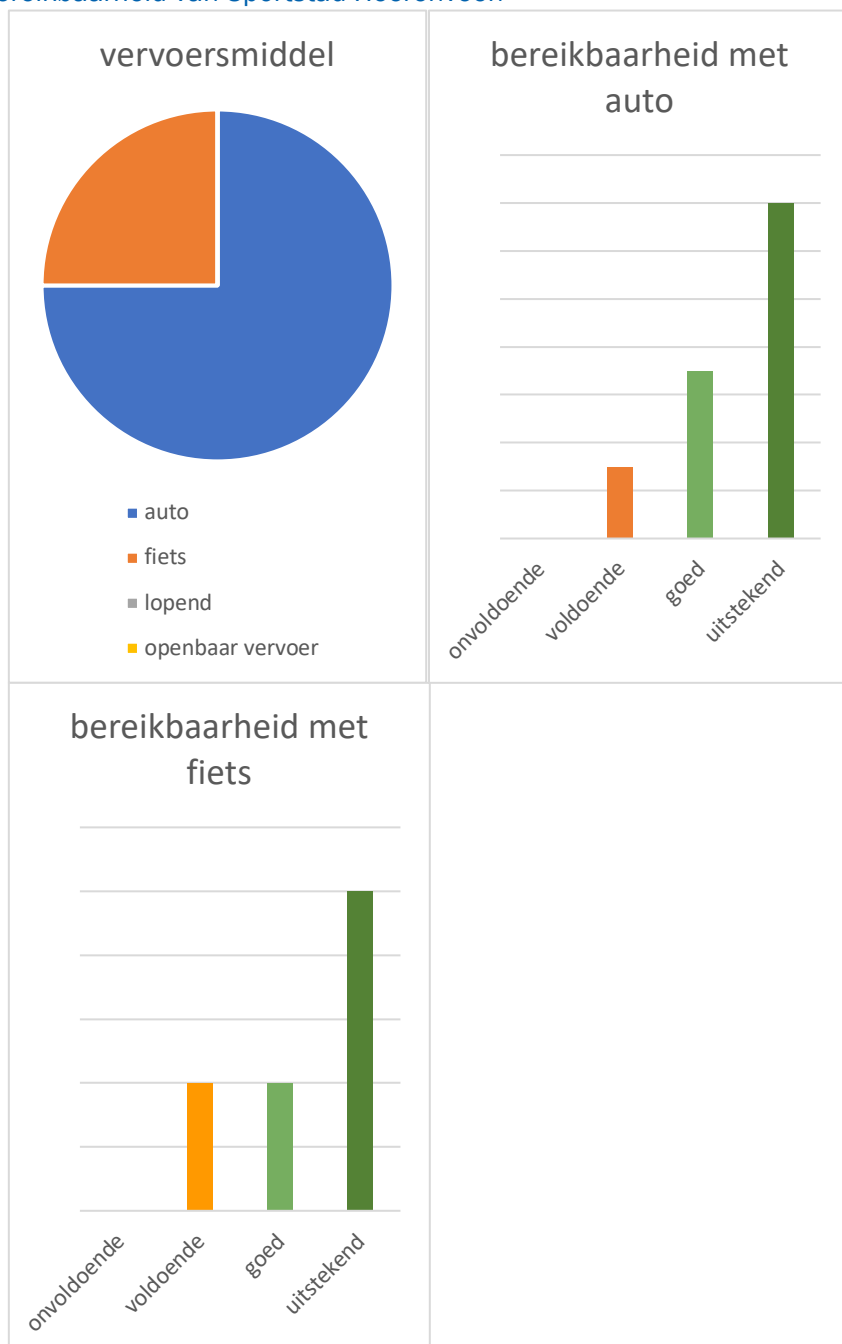
sportverenigingen



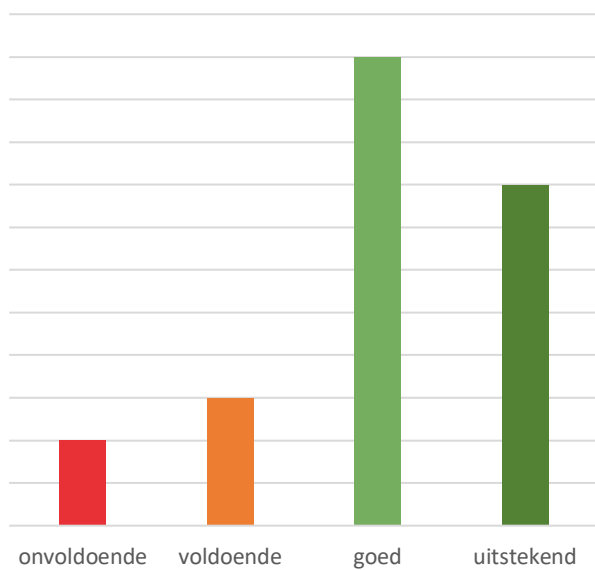
- Kobukan
- Go Dive
- SGHA
- Nijeveen
- Quick Stick
- Samen Onderweg
- OPM

frequentie bezoek

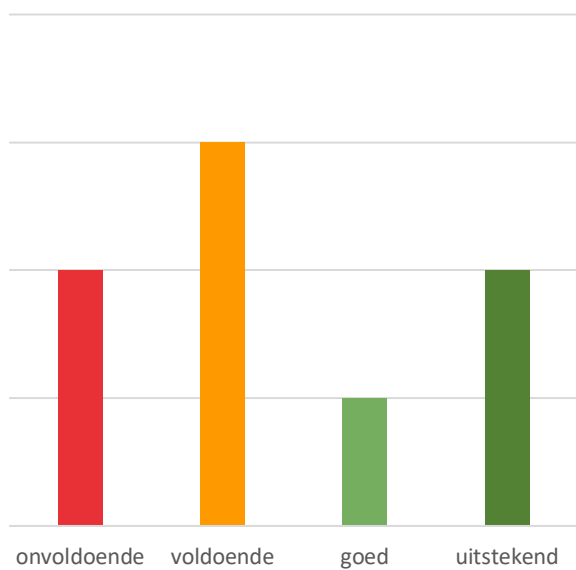


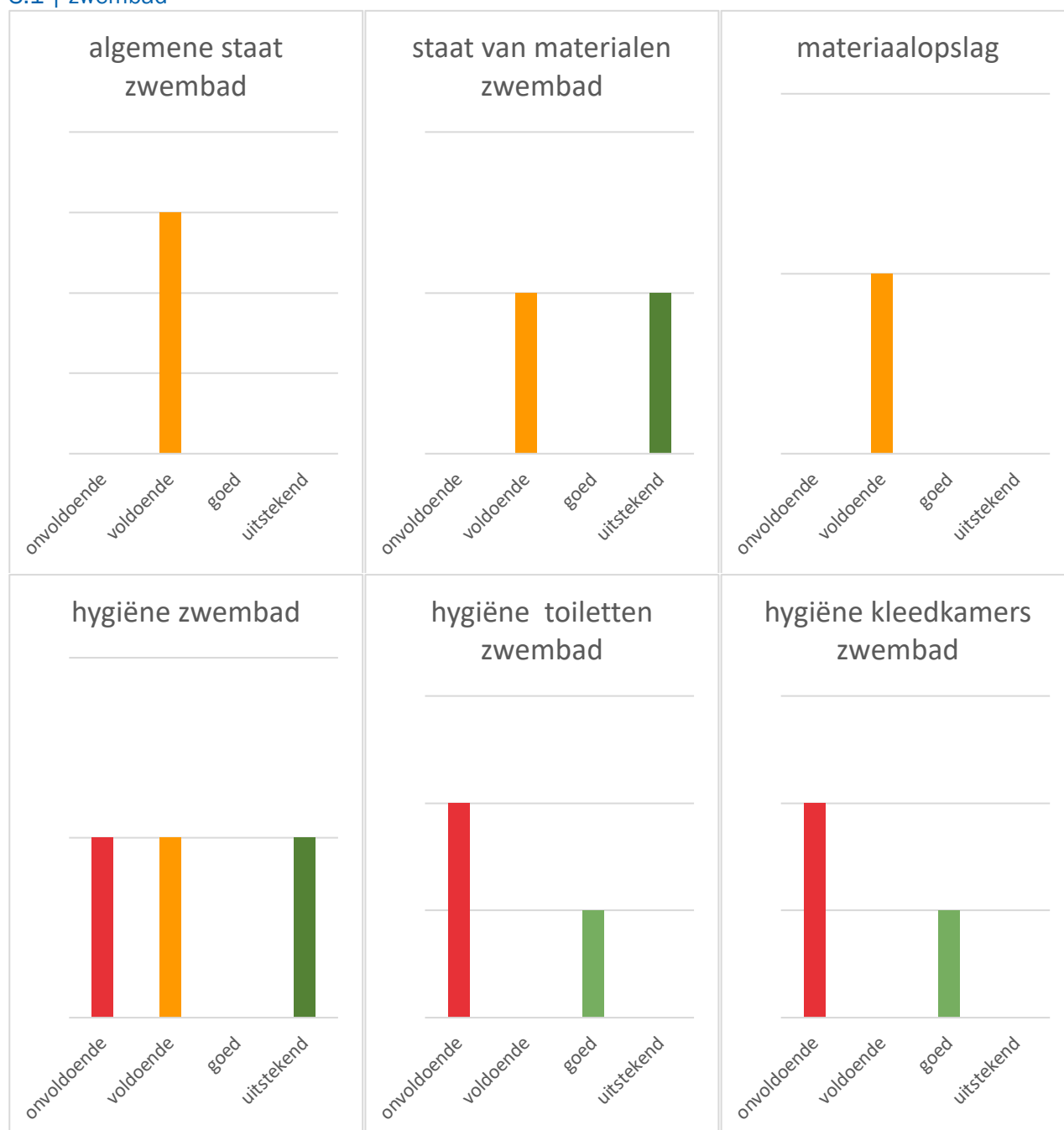


parkeervoorzieningen auto's

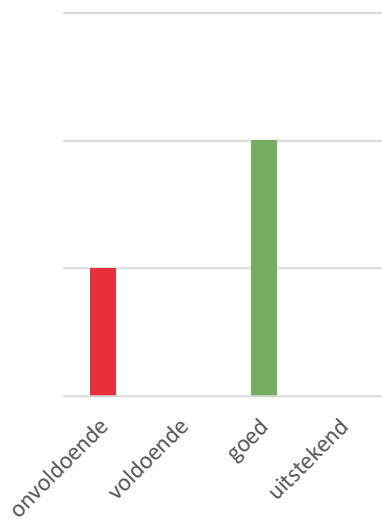


parkeervoorzieningen fietsen

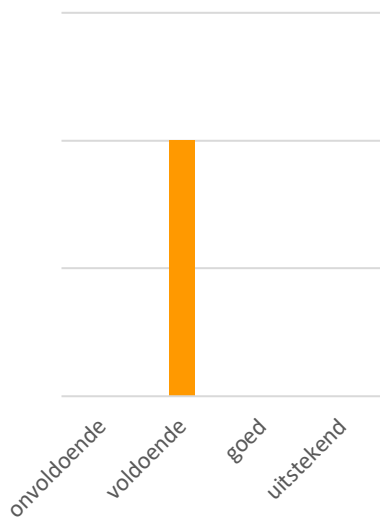




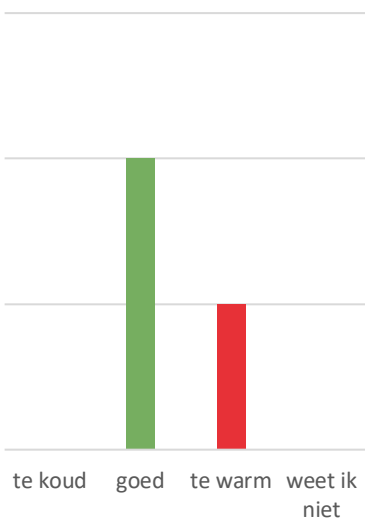
hygiëne douches zwembad



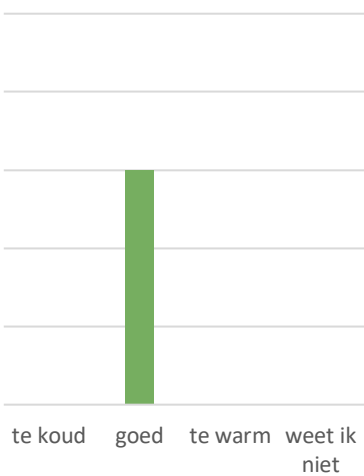
hygiëne tribunes zwembad



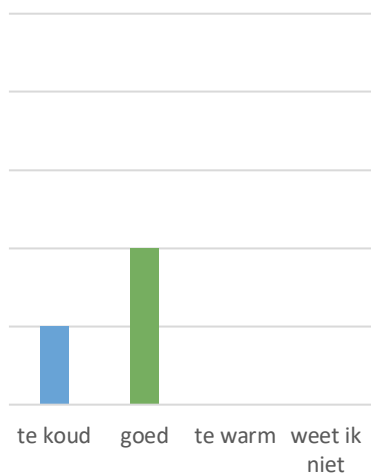
temperatuur zwembad



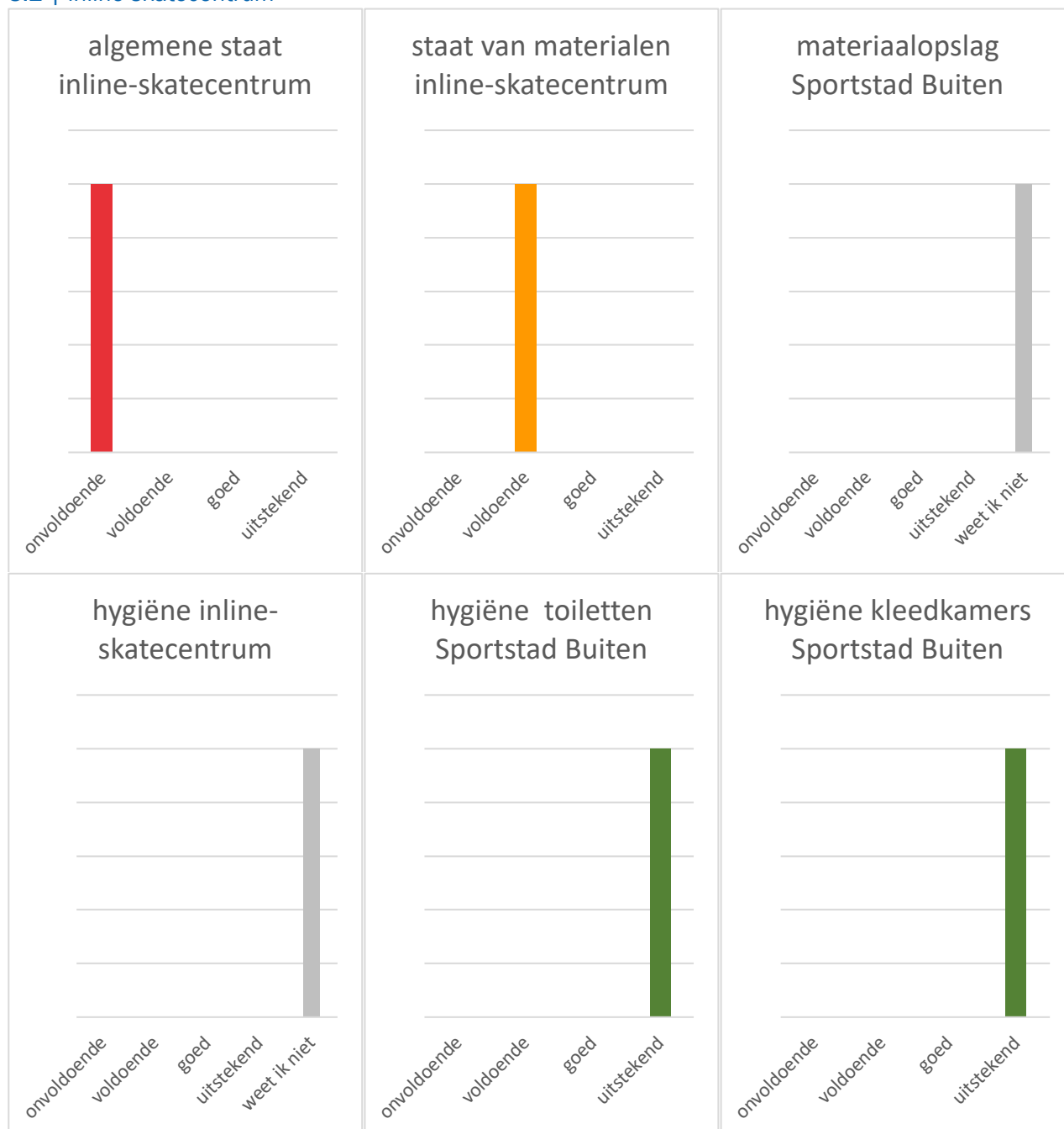
temperatuur kleedkamers zwembad



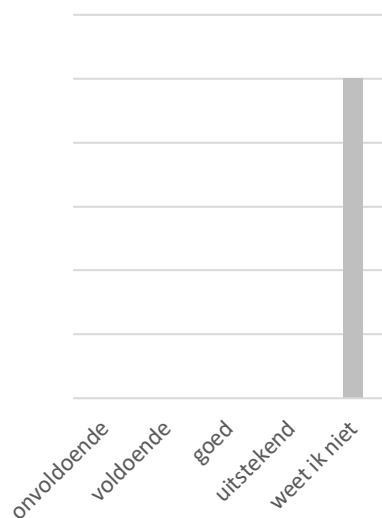
temperatuur douchewater zwembad



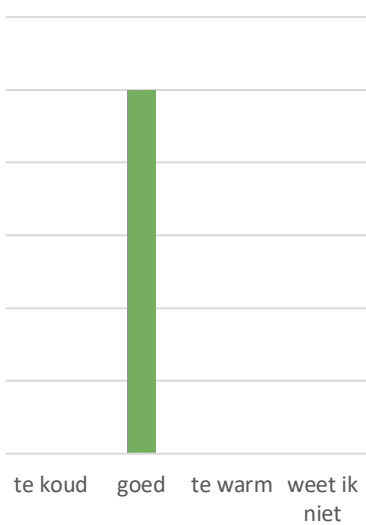
3.2 | inline-skatecentrum



hygiëne douches Sportstad Buiten



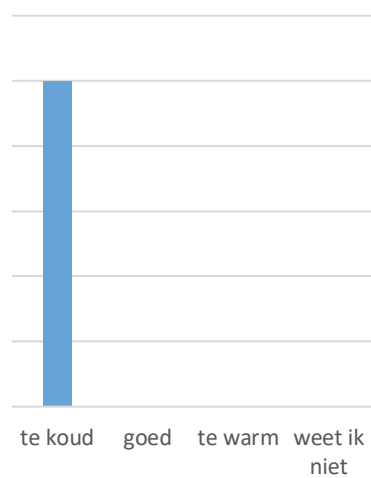
temperatuur inline- skatecentrum



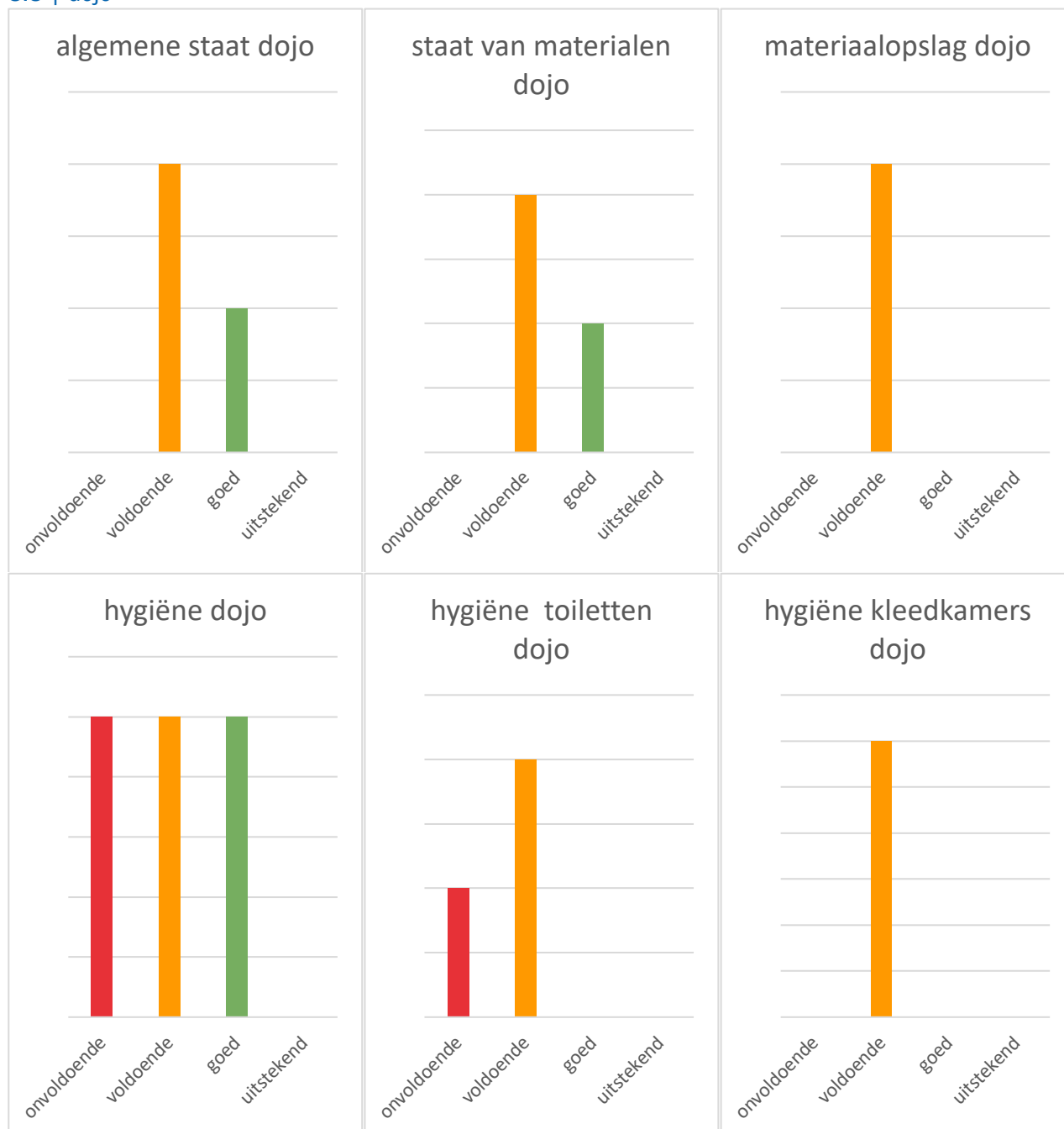
temperatuur kleedkamers Sportstad Buiten



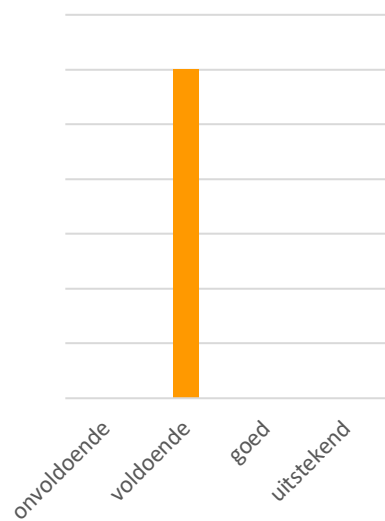
temperatuur douchwater Sportstad Buiten



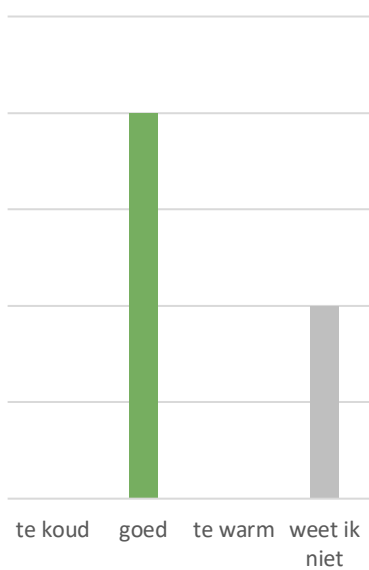
3.3 | dojo



hygiëne douches dojo



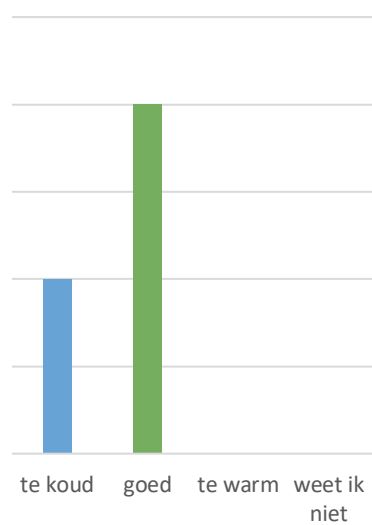
temperatuur dojo



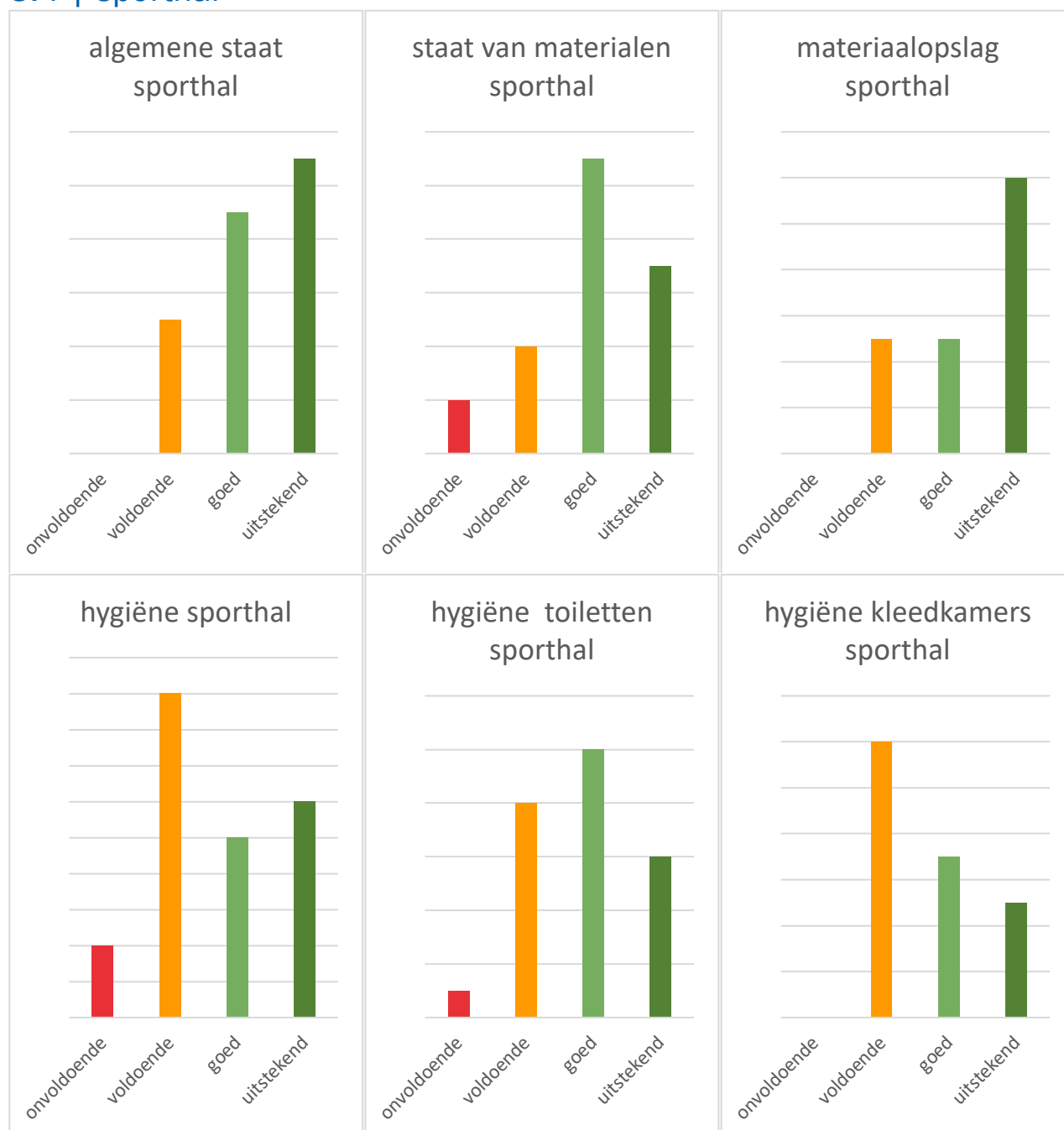
temperatuur kleedkamers dojo



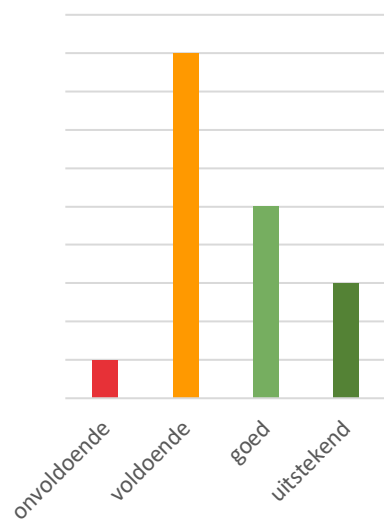
temperatuur douchwater dojo



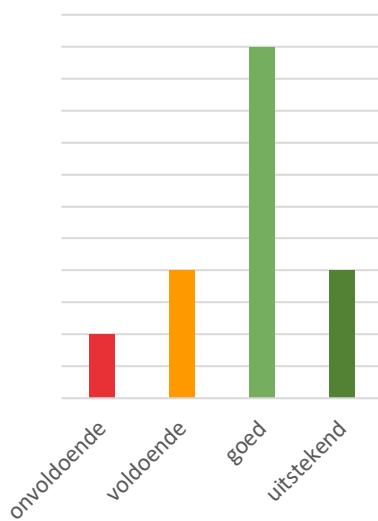
3.4 | sporthal



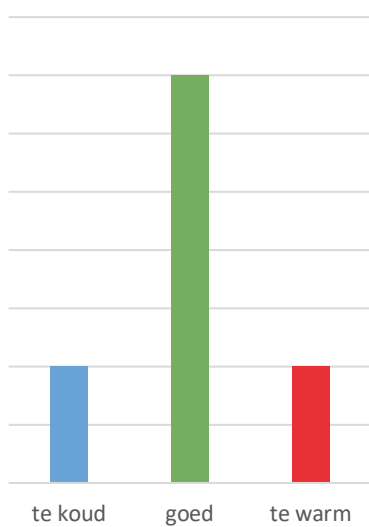
hygiëne douches
sporthal



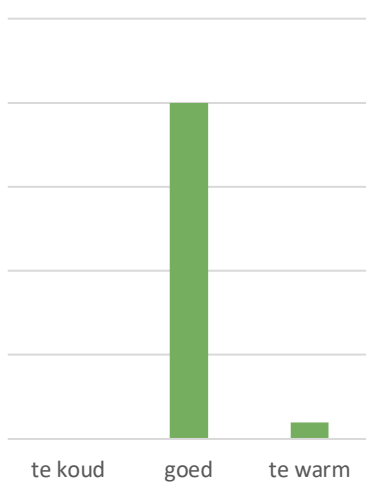
hygiëne tribunes
sporthal



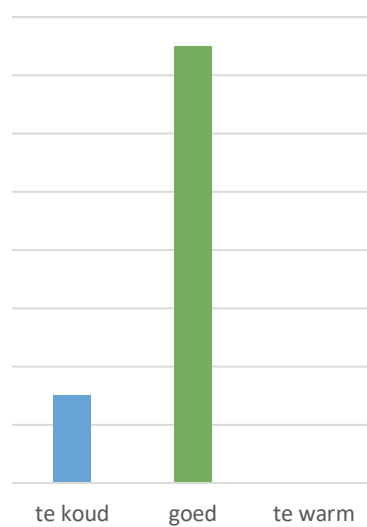
temperatuur
sporthal



temperatuur
kleedkamers
sporthal



temperatuur
douchwater sporthal

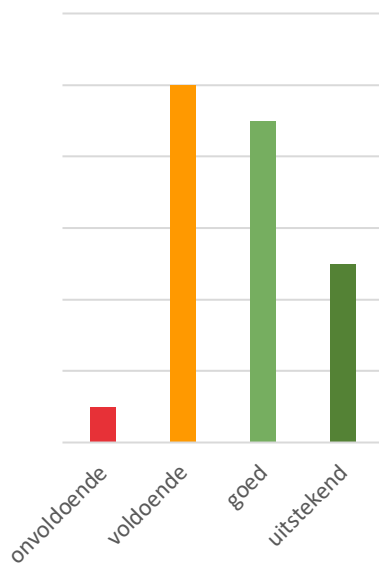


bezoek horeca- gelegenheden

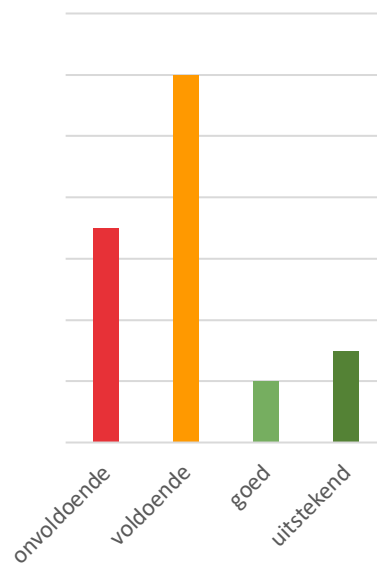


■ Sportstad Café ■ Sportbreakcafé
■ geen

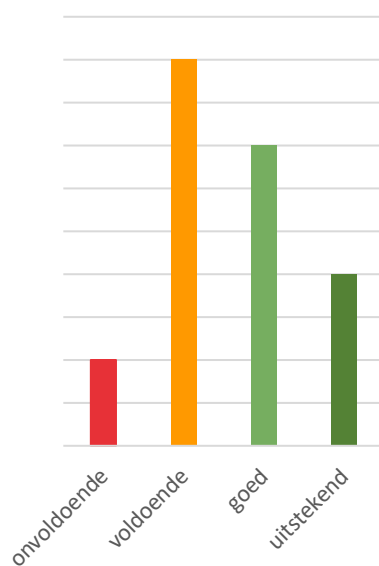
assortiment



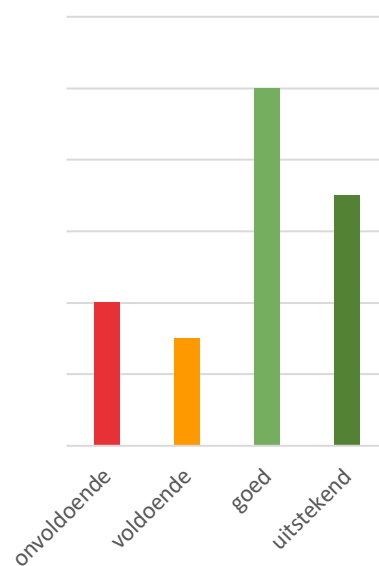
prijzen



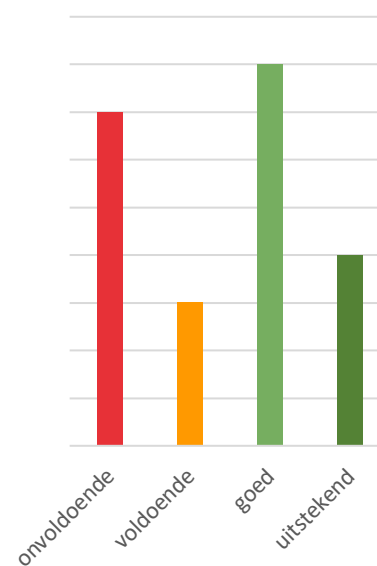
bediening en service

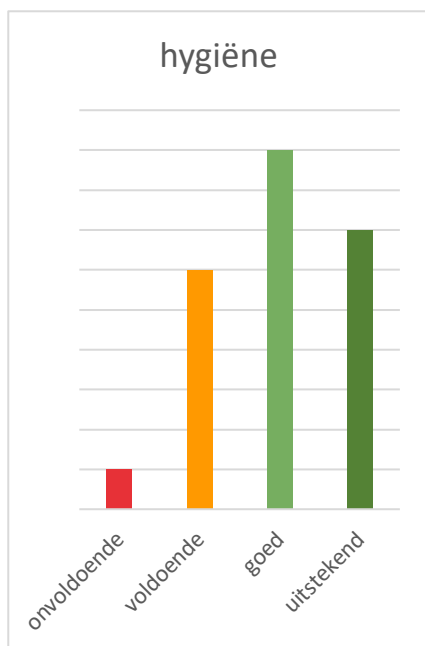


sfeer

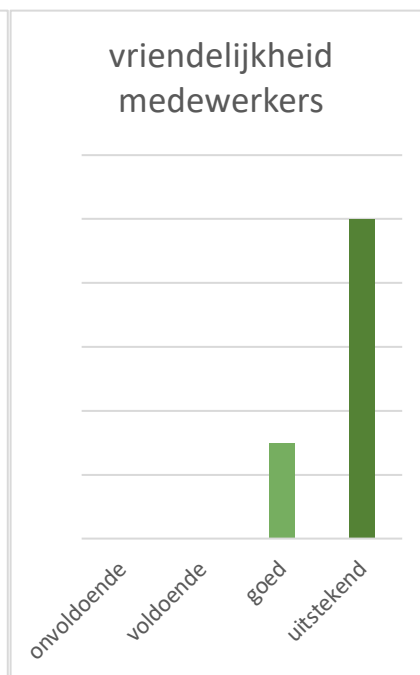
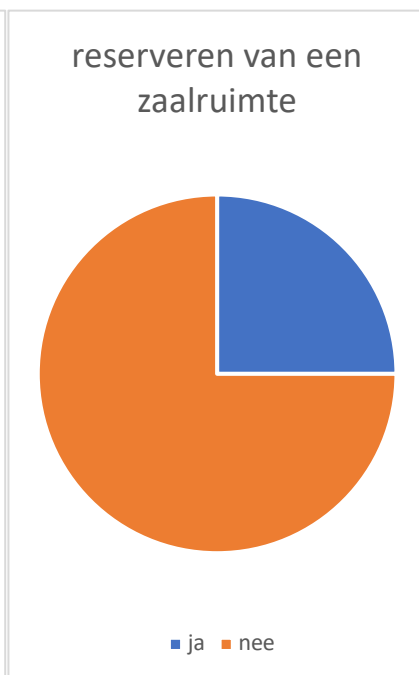
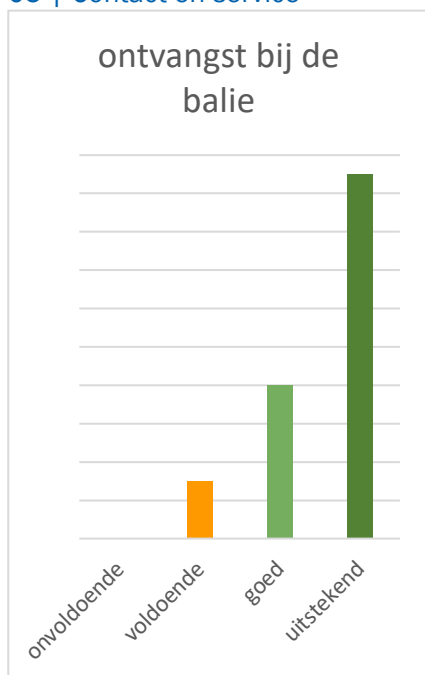


openingstijden

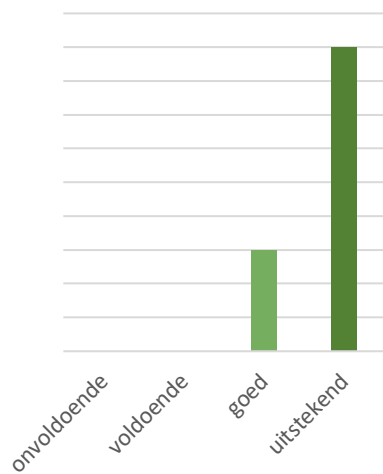




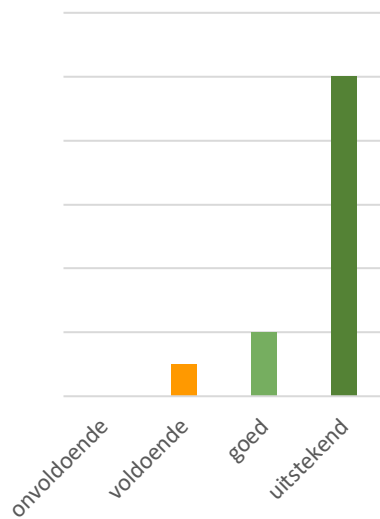
05 | Contact en service



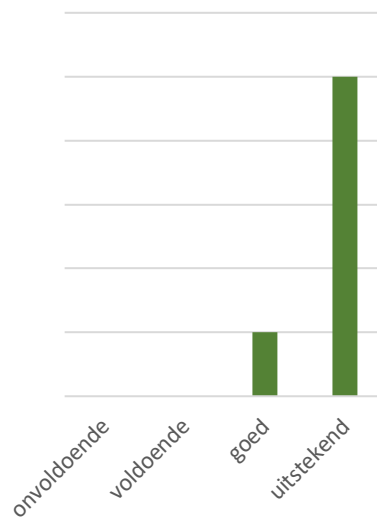
snelheid
beantwoording
vraag



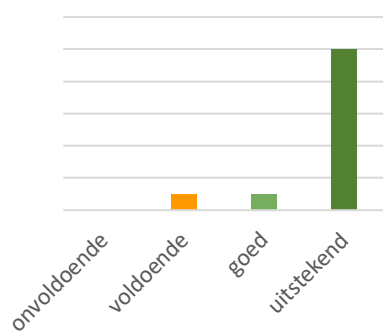
de gekregen
informatie



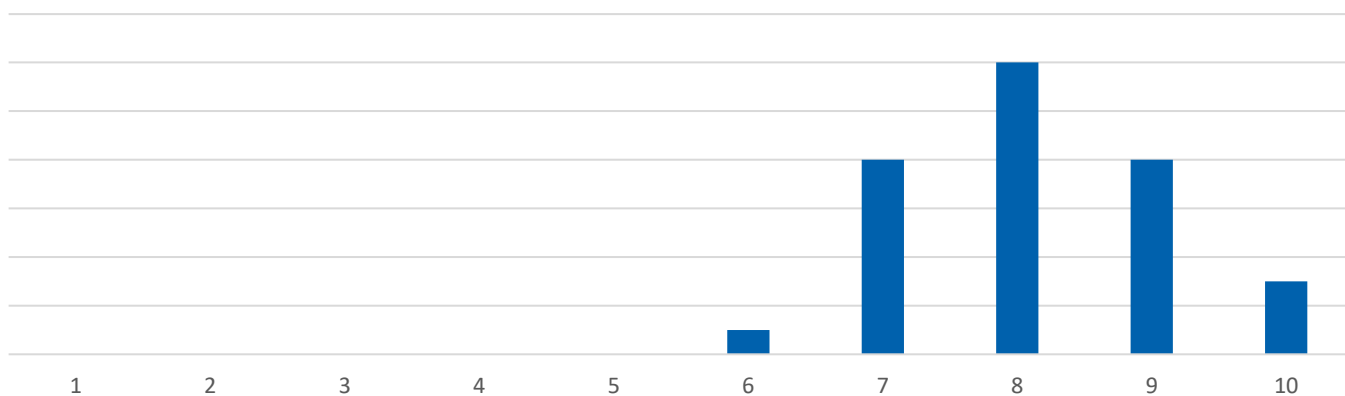
het nakomen van
afspraken



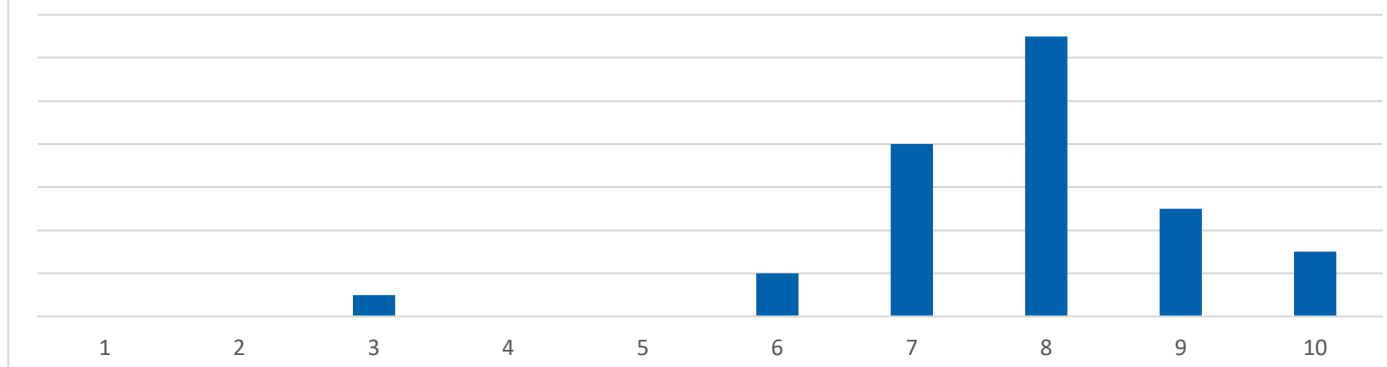
de procedure van
reserveren



cijfer medewerkers Sportstad Heerenveen
gemiddelde cijfer: 8,1



cijfer accommodatie Sportstad Heerenveen
gemiddelde cijfer: 7,8



- **Onverharde parkeerplaatsen** zitten vol kuilen. Groenstrook ziet er onverzorgd uit.
- Bij evenementen in het **SC Heerenveen** stadion is de mogelijkheid voor brengen en halen van sporters voor Sportstad erg slecht geregeld. Je mag dan je auto een heel eind weg zetten, terwijl je alleen komt om te halen of te brengen. Verkeersbegeleiders, welke zichzelf vaak machtig interessant vinden, heb je helemaal niks aan.
Een separaat parkeerterrein aan de voorzijde van Sportstad voor sportstadbezoekers zou ideaal zijn tijdens SC Heerenveen wedstrijden. Wellicht kan een goede K&R (Kiss & Ride) aan de voorzijde een oplossing zijn.
- Met **voetbalwedstrijden** is het een ramp. Waarom mogen supporters wel dichtbij parkeren en andere betalende bezoekers niet?
- Tijdens **voetbal** kunnen we niet parkeren.
- Als **sc Heerenveen** speelt geen parkeerruimte.
- Lastig met **voetbalwedstrijd**.
- Af en op **snelweg** komen neemt op bepaalde tijdstippen veel vertraging op.
- Met name bij **wedstrijden SC Heerenveen** lastig een plek zoeken. Met de auto is het niet te doen, het zou m.i. fair zijn dat sportstad bezoekers geen onnodige hinder hebben van parkeren tijdens wedstrijden. Enigszins vertraging is begrijpelijk maar ver weg parkeren is jammer (dit geldt met name vanuit onze bezoekende teams voor mijzelf minder relevant).
- Ten tijde van een **voetbalwedstrijd** ervaar ik het als zeer hinderlijk dat alles moet wijken voor voetbal.
Het stuit ook iedere keer weer op problemen om met mijn trainingsmateriaal op een normale afstand van Sportstad te komen. Uiteindelijk lukt dit altijd wel, zij het soms met de nodige irritatie van beide kanten.
- Bij een evenement, van welke sport dan ook, merk je al snel dat het **parkeren** erg lastig is. Dan is er nog wel een braakliggend terrein waar je kan parkeren. Dit is echter niet zeer geschikt vind ik. Veel kuilen en plassen met water/modder. Dit zou aangepakt moeten worden om zo extra plekken te creëren; waarbij ook een degelijk parkeer plaatst voor vervoersmiddelen aanwezig is.
- Bij **wedstrijd sc Heerenveen** kun je beter thuisblijven.
- Chauffeurs van auto's die kinderen halen en niet uitstappen en iets langer moeten wachten dan alleen in laten stappen, kunnen beter ergens anders dan ergens links of rechts op de doorgaande weg wachten. Deze staan hinderlijk in de weg.
- Verkeersproblematiek bij wedstrijden tegelijk met **thuiswedstrijden SC Heerenveen**.

6.2 Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

- (ZWEMBAD) De **logistiek binnen het zwembadgedeelte** is een groot drama. In geval van zwemlessen is het gedrang in een smal gangetje en bij de douches verschrikkelijk. Architectonisch een absolute misser. Een herinrichting van de kleedhokjes, indeling kluisjes, toegang en uitgang van het zwembad is wat mij betreft al jaren noodzakelijk. Er is aan de zijde van het peuterbad nog een lege ruimte (waar nooit iemand zit) dat samen met (een deel van de) riante centrale hal en de ruime plek voor het (administratief) personeel volgens mij voldoende mogelijkheden biedt om dit deel van het gebouw bouwkundig veel beter in te richten. Ik heb mij als klant van Sportstad in ieder geval ruim 4 jaar (tijdens zwemlessen) doodgeërgerd hieraan.

- (ZWEMBAD) De **zwemzaal en het zwemwater** en met name de kleine kleedkamers zijn erg vies bij tijden.
- (ZWEMBAD) Het verbaasd mij keer op keer weer dat er met regelmaat van de klok grote plukken haar rondrijven op de bodem van het diepe gedeelte van het **wedstrijdbad**, evenals pleisters e.d. Dit is ronduit smerig, vooral als zulke plukken blijven hangen aan de ademautomaten van de duikers.
- (ZWEMBAD) De mate van schoonhouden van de **douches** na het zwemmen voor zwemles van heel veel kinderen kan veelal beter. Vieze **vloer** waarschijnlijk doordat er mensen zijn die met buitenschoenen doorlopen. Advies is om hier beter op te controleren. Graag mee opletten op **vaders die dochters omkleeden** in de dames omkleedruimte. Dit is niet voorschrift en zeer hinderlijk.
- (SPORTHAL) **Waterdruk douches** is belabberd.
- (SPORTHAL) **Tribunes sporthal** niet school en sommige **toiletten** erg vies
- (SPORTHAL) Ik vind de sporthal niet echt altijd schoon, komt ook doordat er nog veel op **buitenschoeisel** naar binnen wordt gegaan. Wat mij betreft mag daar wel beter op worden toegezien.
- (SPORTHAL) Het is snel **benauwd** in de zalen.
- (SPORTHAL) **Temperatuur** in hal te koud tijdens wedstrijden op vrijdagavond. Zeker als je later op de avond speelt.

6.3 Horeca

- Concreet voorbeeld: afgelopen zaterdag al om 9 uur hockeywedstrijden, hele dag door. Hele dag boven **geen koffie** te krijgen en het sportstadcafé gaat pas **laat open**.... Dat is echt slecht, vooral ook voor bezoekende clubs.
- Wanneer er hockeywedstrijden beginnen om 9:00 in de morgen zou het wel lekker zijn als er ergens verse koffie/thee getapt kan worden (geen automaten koffie) helemaal voor gasten die van ver komen.
- Vind het vreemd dat het café beneden **niet altijd open** is. Als ouders moeten wachten, moeten ze in de hal zitten bijv. Samen onderweg. Ook tijdens wedstrijden is het café niet open - soms ben je wel vier uur in Sportstad zonder dat je even gezellig kunt zitten.
- Prijzen zijn **boven commercieel** (m.i.). De prijzen zijn de afgelopen jaren sinds het in gebruik nemen hard gestegen en wat men er voor terugkrijgt is niet meer en ook niet bijzonderder. Het is voor sportclubs daarbij niet mogelijk om zelf een ruimte te krijgen en voorzieningen te realiseren en dus is een ieder aangewezen op Beijk. Oneerlijke concurrentie m.i. en het komt de gezelligheid en de sporten niet ten goede. Het zou eerlijker zijn als er voor afname van verenigingen vanuit de horeca een tegenprestatie komt. Prijzen hoger prima maar geef dan iets van de prijs terug bijvoorbeeld. Zo is er meer commitment vanuit de sporters om teams uit te nodigen te blijven hangen.
- De **openingstijden** tijdens weekenden is onvoldoende daar ze dichtgaan wanneer het hun het beste uitkomt op de zaterdagavonden en zondagen niet open staan.
- Jammer dat er op zondag tijdens wedstrijden in de hal het sportcafé bekenden **niet open** is!! Gemiste kans. Boven is het café erg **ongezellig en dure producten**. Kop koffie 1,70.
- Jullie noemen het een café, een kantine is altijd gezelliger en goedkoper.
- Op zaterdagmorgen is Sportstad Café **niet open**. Sportbreakcafe is mijns inziens eigenlijk **nooit open**, m.u.v. na zwemdiploma afzwemmen.

- Sluit totaal niet aan bij sporters. **Assortiment** te chique en veel te duur. Voor de gemiddeld team **financieel** niet haalbaar om gezellig na te zitten. Als de laatste wedstrijd is afgelopen kom je in een restaurant waar de stoelen op de tafels staan. Hoe graag wil je dan nog gasten ontvangen!! **Sfeer** is totaal weg na de wedstrijden. Heel erg jammer.
- Horeca ongezellig.

6.4 Contact en service

- (SPORTHAL) **De dienstverlenende instelling van beheerders is erg divers.** Soms super maar ook soms beneden peil.
Wat echt vervelend is dat de zaal pas om 8:45 te betreden is om alles klaar te maken voor wedstrijden.
- (SPORTHAL) De zaalmedewerkers zijn ongelooflijk vriendelijk en altijd goed gehumeurd!
- (ALGEMEEN) Vanuit Sportstad medewerkers top! Behulpzaam en vriendelijk.