



# Huurdersonderzoek

# binnen- en buitensportaccommodaties

Presentatie uitkomsten



Gemeente Maastricht

Team Onderzoek & Statistiek - 26 maart 2020

# Inhoudsopgave

<b>INLEIDING</b>	3
<b>SAMENVATTING</b>	5-6
<b>1. HUURDERSONDERZOEK</b>	
1.1 Huurderspopulatie	8
1.2 Huurdersprofiel	9-10
1.3 Tevredenheid huurders	11-14
1.4 Beeld van Maastricht Sport	15
1.5 Speerpunten	16
<b>2. GEBRUIKERSONDERZOEK</b>	
2.1 Gebruikersprofiel	18
2.2 Tevredenheid gebruikers	19
2.3 Binnensportaccommodaties	20-22
2.4 Buitensportaccommodaties	23-24
<b>ONDERZOEKSAANPAK</b>	26



# Inleiding

## Achtergrond

Maastricht Sport, de verzelfstandigde sportorganisatie van de gemeente Maastricht, beheert 21 binnensport- en 12 buitensportaccommodaties. Particulieren en organisaties kunnen deze accommodaties huren voor incidenteel of structureel gebruik.

Maastricht Sport heeft behoefte aan inzicht in de tevredenheid onder deze huurders. Hoe beoordelen zij de aanvraagprocedure? Is de kwaliteit van de sportfaciliteiten op het gewenste niveau? Zijn huurders tevreden over de geboden service? De antwoorden op deze vragen moeten input geven voor toekomstige sportnota's (waaronder de nota "2e tranche binnensportaccommodaties") en voor Maastricht Sport om de bedrijfsvoering te verbeteren.

Team Onderzoek & Statistiek (O&S) van de gemeente Maastricht is gevraagd om een tevredenheidsonderzoek uit te voeren.



## Onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is om de tevredenheid van huurders van binnen- en buitensportaccommodaties in kaart te brengen. Deze hoofddoelstelling leidt tot de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe tevreden zijn huurders over de procedure voor het reserveren van een binnen- of buitensportaccommodatie?
- Hoe tevreden zijn huurders over het aanbod aan faciliteiten van binnen- of buitensportaccommodaties?
- Hoe tevreden zijn huurders over het serviceniveau van binnen- of buitensportaccommodaties?
- Hoe tevreden zijn huurders over de financiële afhandeling bij de huur van binnen- of buitensportaccommodaties?
- Zijn er verschillen in tevredenheid als het gaat om soort accommodatie of type huurder?

## Huurdersonderzoek

Tussen 29 januari t/m 17 februari 2020 is een onderzoek uitgevoerd onder huurders van binnen- en buitensportaccommodaties in Maastricht. 96 huurders hebben meegedaan door het invullen van een online vragenlijst, met vragen over aanvraagprocedure, service, aanbod en afhandeling.

Aan het einde van de huurdersvragenlijst is verzocht om per gehuurde accommodatie het mailadres van 1 frequente gebruiker achter te laten. Deze mailadressen zijn gebruikt voor het toesturen van een online vragenlijst over (de kwaliteit van) de gebruikte accommodatie. 75 gebruikers hebben hieraan deelgenomen.

Dit rapport bevat de uitkomsten van zowel het huurdersonderzoek (hoofdstuk 1) als het gebruikersonderzoek (hoofdstuk 2). Het merendeel van de grafieken toont uitkomsten in hele procenten (%). In een enkel geval betreft het absolute aantallen (abs). Achter n= staat het aantal respondenten waarop de uitkomsten zijn gebaseerd.



# SAMENVATTING

## Huurdersonderzoek Maastricht Sport

Maastricht Sport heeft het team Onderzoek en Statistiek opdracht gegeven om de tevredenheid in kaart te brengen onder huurders van binnen- en buitensportaccommodaties. Tussen 29 januari t/m 17 februari 2020 hebben 96 huurders meegedaan door het invullen van een online vragenlijst. Hieronder staan de meest in het oog springende resultaten samengevat.

### 8 op de 10 huurders is tevreden

8 op de 10 huurders is tevreden over de huurprocedure en de dienstverlening door Maastricht Sport (80%). Een duidelijke procedure die snel en zonder problemen verloopt, zorgt voor *tevreden* huurders. Goede onderlinge communicatie en correct opgeloste problemen maakt het dat huurders *zeer tevreden* zijn (18%).

### Huurder meest tevreden over financiële afhandeling en communicatie

Het traject van het huren van sportaccommodaties kan in de beleving van de huurders in 6 hoofdonderdelen worden onderverdeeld. Onderstaand overzicht laat zien om welke onderdelen het gaat en hoe ze (op onderliggende aspecten) worden beoordeeld:

#### 1. Aanvragen en reserveren (gemiddeld door 71% positief beoordeeld)

- aanvraagprocedure (83%)
- aanvraagformulier (71%)
- online reserveren (67%)
- website en bijlagen (64%).

#### 2. Communicatie en contact met Maastricht Sport (76%)

- Maastricht Sport luistert naar mijn wensen (67%)
- afhandelen van klacht of melding (73%)
- MS communiceert goed over alles wat met verhuur te maken heeft (75%)
- open staan voor suggesties (69%)
- informatieverstrekking (80%)
- als ik vragen heb weet ik bij wie ik moet zijn (83%)
- afhandelen van aanvraag (86%).

#### 3. Aanvullende service Maastricht Sport (74%)

- annuleren (65%)
- gebruik sleutels (74%)
- bereikbaarheid (83%).

#### 4. Financiële afhandeling (82%)

- financiële afhandeling (82%).

#### 5. Beschikbaarheid accommodaties (68%)

- in de gemeente zijn voldoende sportaccommodaties beschikbaar (59%)
- beschikbaarheid accommodaties (77%).

#### 6. Kwaliteit accommodaties (61%)

- de kwaliteit van sportaccommodaties is over het algemeen goed (61%).

De door huurders meest gewaardeerde dienstverleningsaspecten komen uit de onderdelen *Financiële afhandeling* en *Communicatie en contact* (afhandelen van aanvraag, als ik vragen heb weet ik bij wie ik moet zijn, informatieverstrekking). Onderdelen met relatief veel minder goed beoordeelde aspecten zijn *Kwaliteit accommodaties*, *Beschikbaarheid accommodaties* (voldoende accommodaties beschikbaar) en *Aanvragen en reserveren* (online reserveren, website en bijlagen). Huurders van sportparken zijn over de hele lijn wat minder positief dan huurders van binnensportaccommodaties, vooral op het vlak van informatievoorziening.

## Online aanvragen en reserveren voornaamste speerpunt

Nadere analyse wijst uit dat het onderdeel *Aanvragen en reserveren* het meest van invloed is op de overall tevredenheid van de doorsnee huurder, op korte afstand gevolgd door *Communicatie en contact met Maastricht Sport* (luisteren naar wensen, afhandeling vragen en klachten, informatieverstrekking). In het verlengde hiervan wordt het (online) aanvragen en reserveren als voornaamste speerpunt benoemd. Daarnaast is het zaak om het huidige tevredenheidsniveau over communicatie en contact te bewaken.

## 2 op 3 gebruikers positief over kwaliteit accommodaties, met schoonmaak en onderhoud als belangrijkste aandachtspunten

Het huurdersonderzoek laat zien dat de waardering voor de kwaliteit van de gehuurde accommodaties achterblijft bij het oordeel over de dienstverlening van Maastricht Sport. De resultaten van het onderzoek onder (door huurders voorgedragen) frequente gebruikers onderstrepen dit: in het geval van binnensportaccommodaties (n=65) blijkt dat de helft tevreden is (54%), bij de buitenaccommodaties (n=8) is driekwart tevreden. Hierbij merken we op dat de resultaten van het gebruikersonderzoek een indicatief karakter hebben en niet als 'harde' cijfers mogen worden geïnterpreteerd.

Het merendeel is van de ondervraagde gebruikers is tevreden over de momenten dat hun accommodatie beschikbaar is en voor 2 op de 3 gebruikers voldoet de accommodatie aan hun wensen en is de kwaliteit over het algemeen goed. Een mooie, schone zaal met een goede vloer spelen hier een voorname rol in. Ontevreden gebruikers hebben het vooral over slechte schoonmaak en/of achterstallig onderhoud. De onvrede over schoonmaak, hygiëne en onderhoud komt regelmatig terug en wordt dan ook gezien als het belangrijkste verbeterpunt voor met name de binnensportaccommodaties in Maastricht.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage? De onderzoeker(s) van O&S staan u graag te woord:

Huub Boom  
(043) 350 44 87  
[huub.boom@maastricht.nl](mailto:huub.boom@maastricht.nl)

A young child is shown from the waist down, wearing a bright green mesh soccer jersey and blue shorts. They are standing on a blue mat with a black and white soccer ball at their feet. Several orange traffic cones are scattered around, some in the foreground and some in the background. The background is blurred, showing other children in orange jerseys. A dark grey banner with white text is overlaid across the middle of the image.

# 1. Uitkomsten huurdersonderzoek

## 1.1 Huurderspopulatie

Het huurdersbestand bevat 281 huurders die in het seizoen 2019/2020 één of meer accommodaties van Maastricht Sport huren. Al deze contactpersonen zijn per mail uitgenodigd voor het invullen van een online vragenlijst. 96 contactpersonen gaven hier gehoor aan (=34%\*):

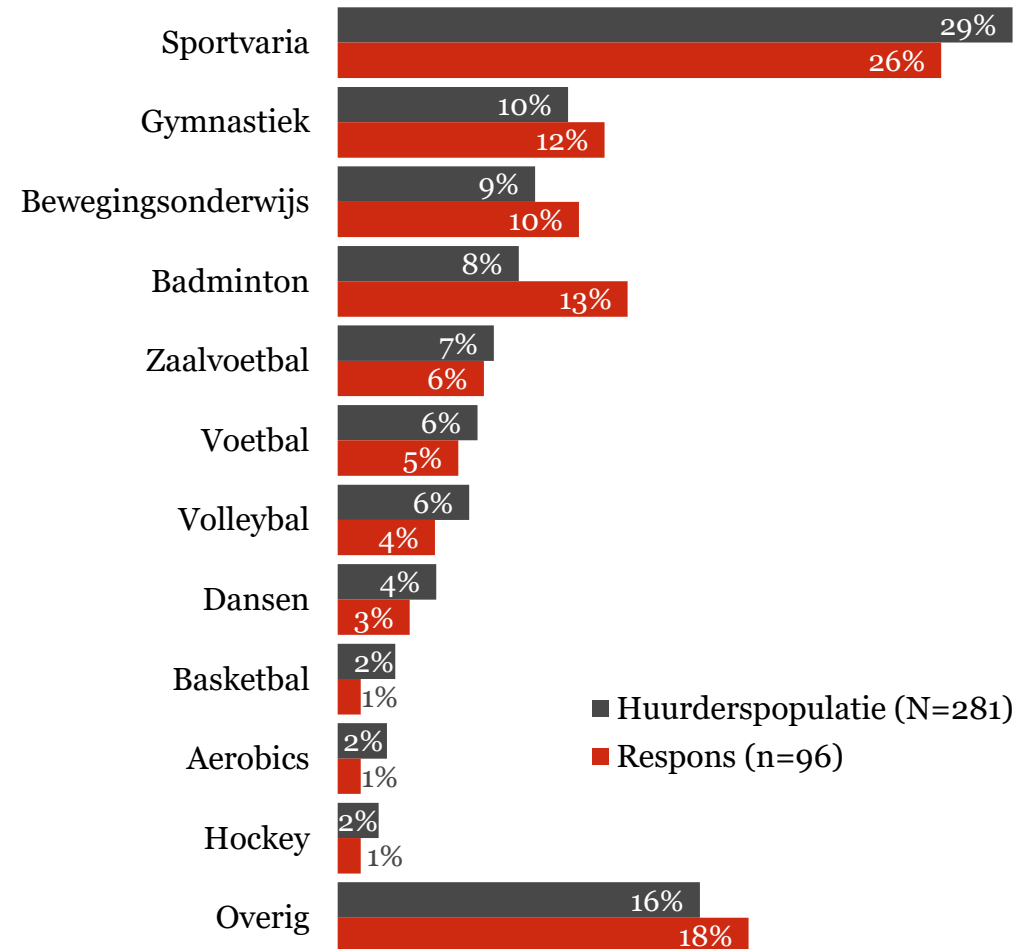
- 22 verenigingen met sport in competitieverband;
- 26 verenigingen zonder sport in competitieverband;
- 25 particulieren (besloten karakter);
- 16 particulieren (derden mogen deelnemen);
- 9 zorggroepen;
- 9 basisonderwijs;
- 5 voorgezet Onderwijs;
- 1 speciaal Onderwijs;
- 3 anders (o.a. scouting, UM).

Bovenstaande respons is op representativiteit getoetst. De verdeling naar soort sport gold hierbij als uitgangspunt. De figuur laat zien dat de respons van 96 contacten sterk overeenkomt met de totale huurderspopulatie.

Het gegeven dat 1 op de 3 huurders heeft meegedaan en qua samenstelling een representatieve afspiegeling vormt, maakt het mogelijk om verantwoorde uitspraken te doen over de gehele huurderspopulatie.

\* Met deze respons komen we op een foutenmarge van 8% (wanneer 50% van de respondenten tevreden is over Maastricht Sport, dan ligt dit aandeel in werkelijkheid tussen 42-58% als alle huurders de vragenlijst hadden ingevuld).

Verdeling populatie en respons o.b.v. sport (%)





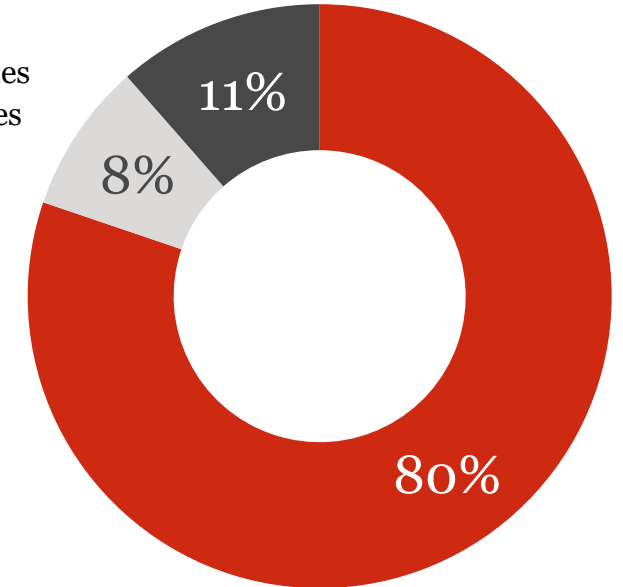
## 1.2 Huurdersprofiel

De figuren hiernaast tonen het profiel van de huurders van binnen- en buitensportaccommodaties in het seizoen 2019/2020:

- 8 op de 10 huurders huurt alleen een accommodatie voor binnensport (gymzaal, sporthal of sportzaal), 8% alleen voor buitensport (sportpark) en 11% huurt beide;
- De grootste groep huurders van dit seizoen huurt één accommodatie (74%). Een kwart huurt er meer dan één, 10% huurt er 3 of meer;
- Binnen de huurders van binnensportaccommodaties zijn alle gezelschappen en sportsoorten vertegenwoordigd. Bij de buitenaccommodaties zijn eveneens diverse sportsoorten vertegenwoordigd en gaat het in meer dan de helft van de gevallen om verenigingen in competitieverband.

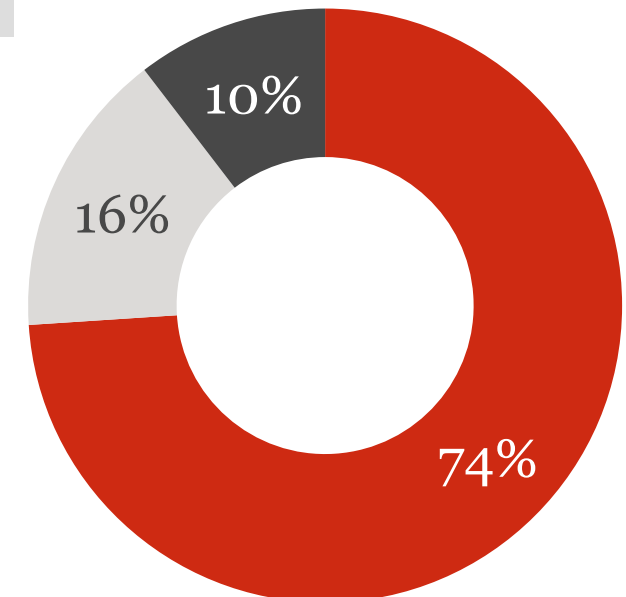
Soort accommodatie (%)

- Alleen binnensportaccommodaties
- Alleen buitensportaccommodaties
- Beide



Aantal accommodaties (%)

- 1 accommodatie
- 2 accommodaties
- 3 of meer accommodaties



## 1.2 Huurdersprofiel

Kijken we naar het aantal gebruikers dan zien we dat:

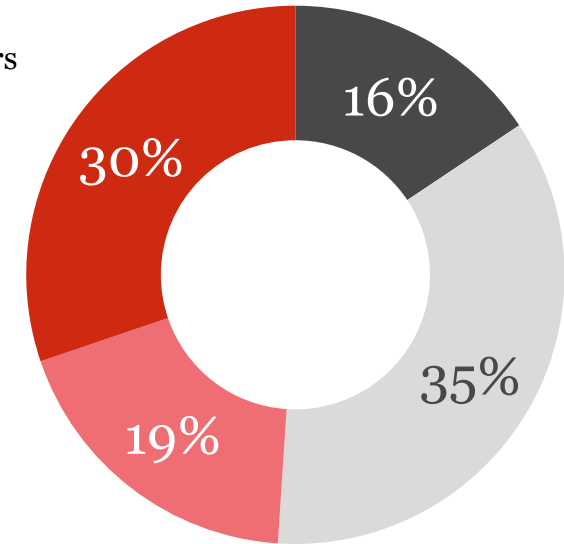
- het aandeel kleine en grote huurders ongeveer gelijk verdeeld is;
- de helft van de huurders minder dan 20 gebruikers vertegenwoordigt;
- 3 op de 10 huurders minimaal 50 gebruikers meebrengen;
- een gemiddelde huurder 90 gebruikers vertegenwoordigt;
- huurders van binnenaccommodaties minder gebruikers tellen (gemiddeld 65) dan huurders van sportparken (230).

De figuur met de gebruiksfrequentie leert ons dat:

- de helft van de gezelschappen 1x per week gebruik van een accommodatie maakt;
- 1 op de 3 huurders een accommodatie voor meerdere keren per week reserveert.

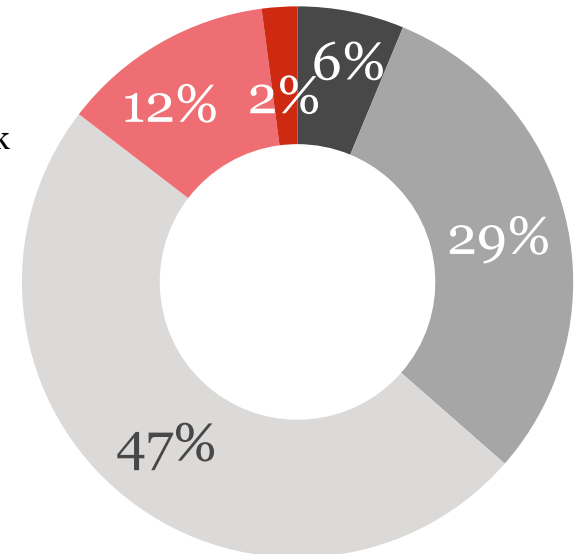
Aantal gebruikers (%)

- Minder dan 10 gebruikers
- 10 tot 20 gebruikers
- 20 tot 50 gebruikers
- 50 gebruikers of meer



Gebruiksfrequentie (%)

- Dagelijks
- Meerdere keren per week
- 1 keer per week
- Minder vaak
- Onbekend



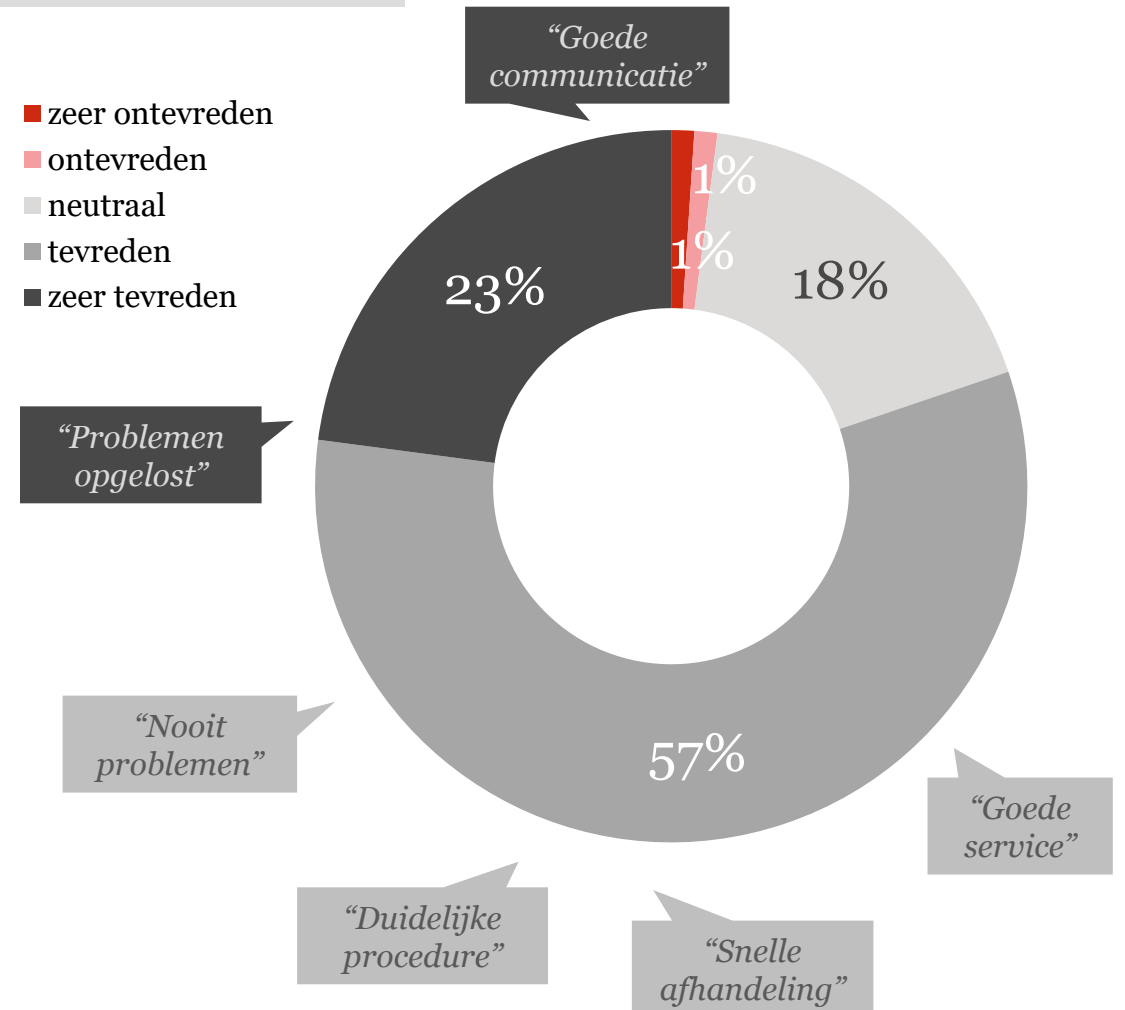
## 1.3 Tevredenheid huurders

“Hoe tevreden bent u in het algemeen over de procedure voor het huren van sportaccommodaties en de dienstverlening door Maastricht Sport?”:

- 8 op de 10 huurders is tevreden over de huurprocedure en de dienstverlening door Maastricht Sport (80%);
- Een *duidelijke procedure* die *snel* en *zonder problemen* verloopt, zorgt voor tevreden huurders;
- *Goede onderlinge communicatie* en *correct opgeloste problemen* maakt huurders zeer tevreden (18%);
- Het aandeel ontevreden huurders is minimaal (2%). Hun onvrede gaat over de verdeling van uren en het jaarlijks opnieuw moeten invullen van hetzelfde formulier;
- Huurders van binnensportaccommodaties lijken iets meer tevreden dan huurders van buitenaccommodaties (81% versus 74%), maar dit verschil is niet significant;
- Een analyse naar aantal gebruikers toont geen verschillen in de tevredenheid tussen grote of kleine huurders.

Algemene tevredenheid (%)

- zeer ontevreden
- ontevreden
- neutraal
- tevreden
- zeer tevreden



## 1.3 Tevredenheid huurders

*“Wilt u toelichten waarom u (on)tevreden bent over de huurprocedure en de dienstverlening door Maastricht Sport?”.*

De woordwolk hiernaast geeft een overzicht van de meest gebruikte woorden, uitgesplitst naar **zeer tevreden**, **tevreden** en **ontevreden** huurders.

Toelichting algemene tevredenheid (%)



## 1.3 Tevredenheid huurders

Leggen we de focus op onderdelen van de huurprocedure, dan blijkt dat:

- de aanvraagprocedure en de financiële afhandeling het best scoren (door meer dan 8 op de 10 huurders als *goed* of *zeer goed* beoordeeld);
- het online reserveren, het annuleren en de website relatief het minst worden gewaardeerd (twee derde deel is hier tevreden over);
- het aandeel ontevreden huurders beperkt is.

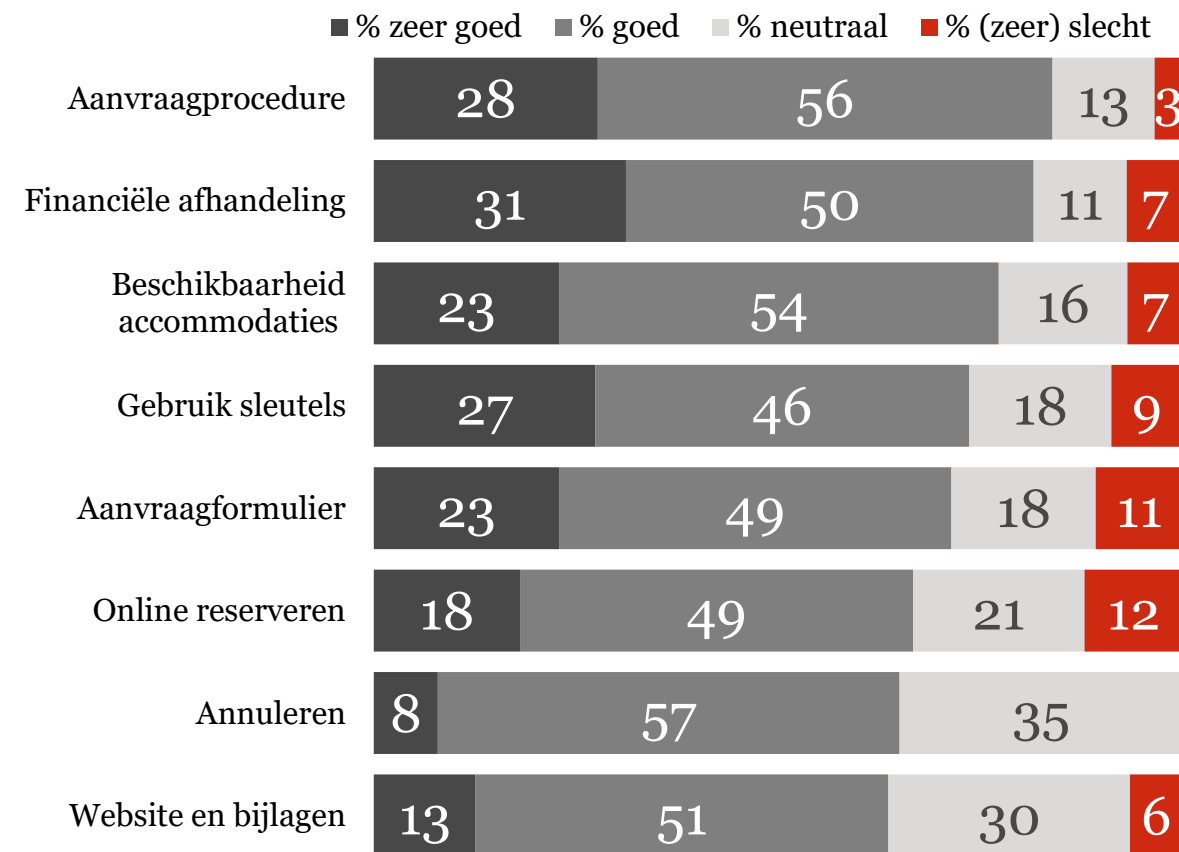
De meest voorkomende onderbouwingen van ontevreden huurders staan hieronder bij elkaar:

- online reserveren (12% ontevreden) : *vaak niet bruikbaar*;
- aanvraagformulier (11%) : *invullen is ingewikkeld*;
- sleutelgebruik (9%) : divers;
- beschikbaarheid (7%) : *niet op gewenste tijdstip*;
- financiële afhandeling (7%) : *fouten in facturatie*;
- website (6%) : *onduidelijk overzicht accommodaties*;
- aanvraagprocedure (3%) : divers.

Nadere analyse wijst uit dat:

- huurders van sportparken over de hele lijn wat minder positief zijn over de huurprocedure dan huurders van binnensportaccommodaties;
- huurders uit de categorie 'Onderwijs en zorg' minder tevreden lijken over de financiële afhandeling (53% beoordeelt dit als *goed* of *zeer goed*).

### Waardering huurprocedure (%)



## 1.3 Tevredenheid huurders

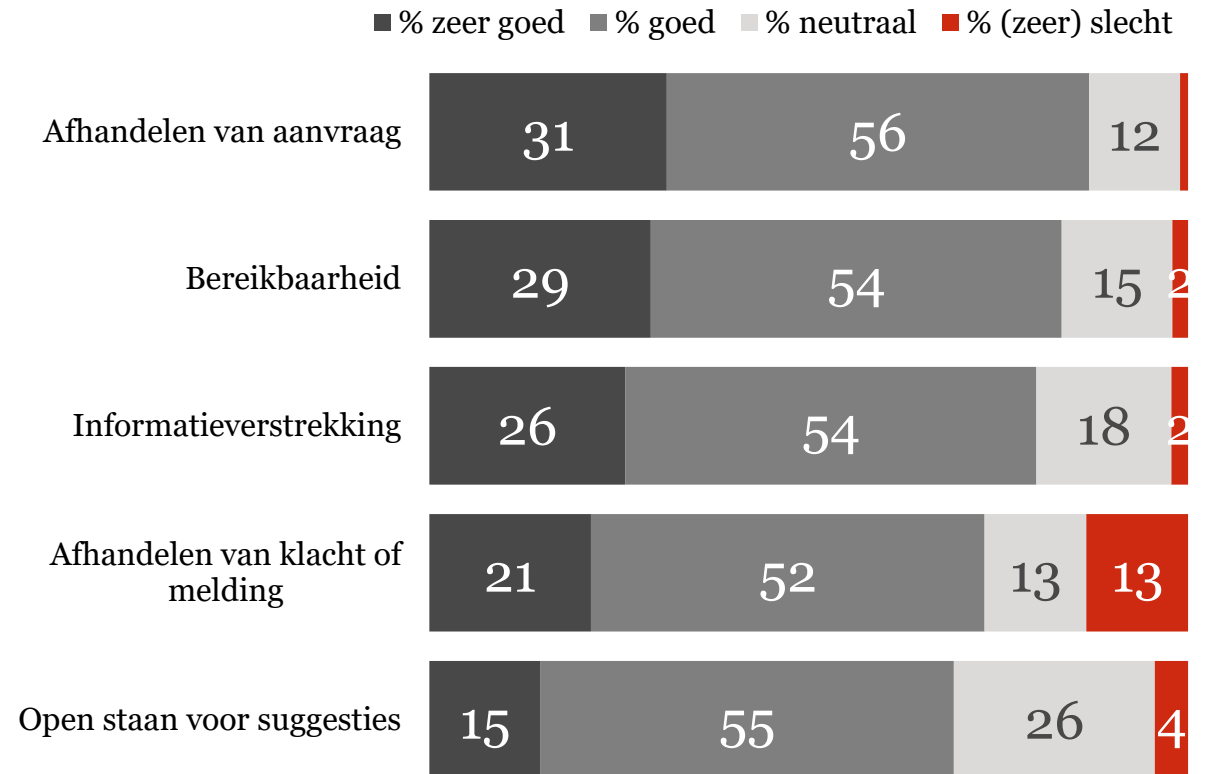
Als we de tevredenheid over de dienstverlening van Maastricht Sport wat verder uitdiepen, dan zien we dat:

- het gros van de huurders (minimaal 80%) positief is over de afhandeling van de aanvraag en de bereikbaarheid en de informatieverstrekking vanuit Maastricht Sport;
- 1 op de 8 huurders ontevreden is over de afhandeling van hun klacht of melding, met *onpersoonlijke benadering* en *trage afhandeling* als meest voorkomende redenen;
- twee derde vindt dat Maastricht Sport voldoende open staat voor suggesties.

Ook op het vlak van de dienstverlening blijken huurders van sportparken over de hele lijn wat minder positief dan huurders van binnensportaccommodaties, vooral op het vlak van informatievoorziening (61% versus 82%).

Huurders uit 'Onderwijs en zorg' zijn relatief minder te spreken over de bereikbaarheid van Maastricht Sport (68%).

### Waardering dienstverlening (%)



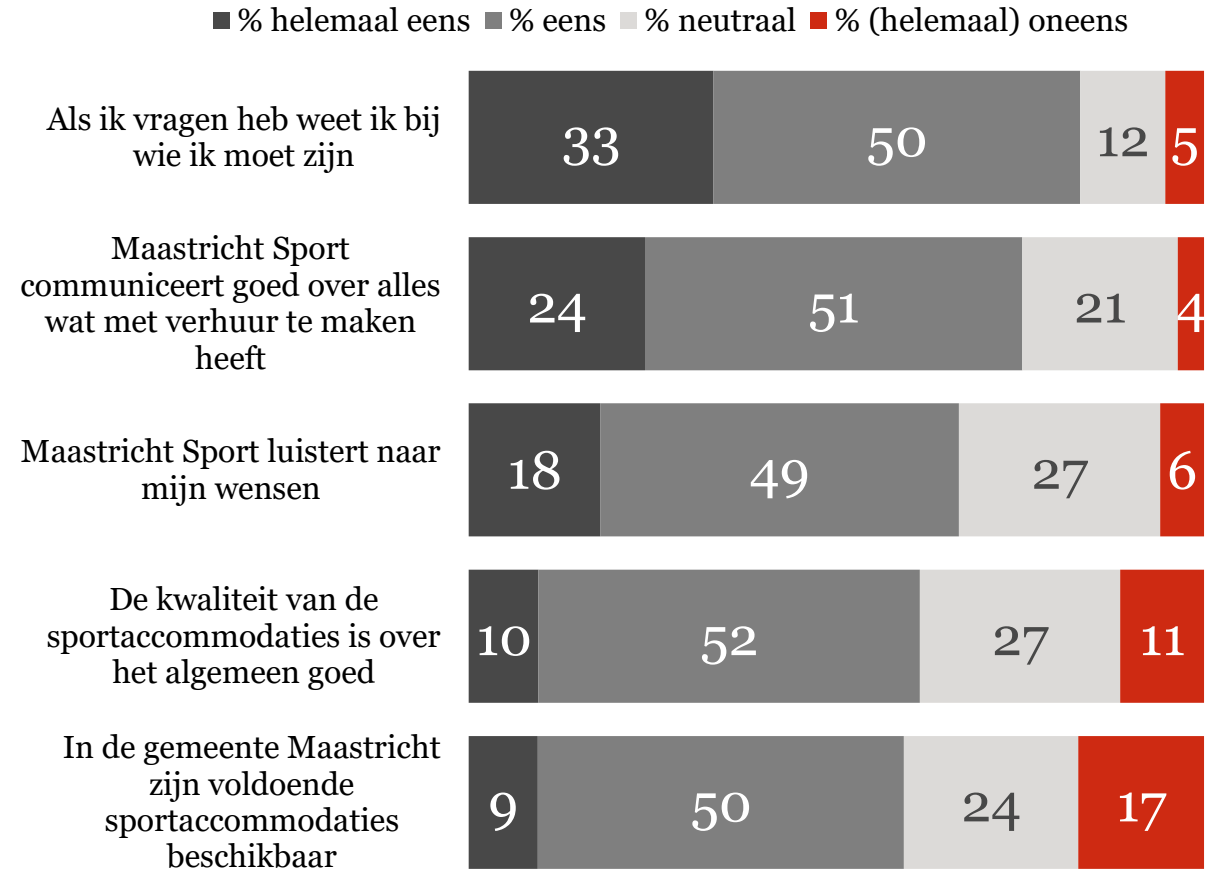
## 1.4 Beeld van Maastricht Sport

De hiervoor geschetste hoge mate van tevredenheid over de dienstverlening komt ook terug in het algemeen beeld dat huurders hebben van Maastricht Sport:

- Tenminste driekwart vindt dat Maastricht Sport toegankelijk is en goed communiceert;
- Het aandeel huurders met een negatief beeld van Maastricht Sport is minimaal.
- De waardering voor de hoeveelheid accommodaties en de kwaliteit daarvan blijft wat achter bij het oordeel over dienstverlening en service (6 op de 10 huurders is tevreden over de beschikbaarheid en de kwaliteit van de accommodaties).

Net als op de vorige pagina zijn huurders van sportparken minder positief over de communicatie dan huurders van binnensportaccommodaties (53% versus 77%). Huurders uit 'Onderwijs en zorg' weten minder goed bij wie zij moeten aankloppen in het geval van vragen (63%).

### Algemeen beeld (%)



## 1.5 Speerpunten

Met een algemene tevredenheid van 80% kunnen we stellen dat de doorsnee huurder tevreden is. Om inzicht te geven op welke punten Maastricht Sport zich moet richten om een nog hogere tevredenheid te realiseren, hebben we een prioriteitenmatrix opgesteld. Deze is samengesteld door de diverse tevredenheidsscores\* te combineren met impactscores\*\*. Dit levert een 4-tal kwadranten op, te weten:

1. **SPEERPUNTEN** (investeren) : lage tevredenheid i.c.m. een boven gemiddelde impact (invloed op algemene waardering).

2. **KROONJUWELEN** (scherp bewaken) : hoge tevredenheid i.c.m. met een boven gemiddelde impact;

3. **PLUSPUNTEN** (in de gaten houden) : hoge tevredenheid i.c.m. een beneden gemiddelde impact;

4. **AANDACHTSPUNTEN** (eventueel aanpakken) : lage tevredenheid i.c.m. beneden gemiddelde impact.

In de matrix wordt het (online) aanvragen en reserveren als voornaamste speerpunt benoemd. Daarnaast is het zaak om het huidige niveau van communicatie en contact te bewaken.

Tot zover de resultaten van het huurdersonderzoek. Volgens het algemene beeld lijkt de waardering voor de kwaliteit van de accommodaties achter te blijven bij het oordeel over de dienstverlening van Maastricht Sport. Het onderzoek onder frequente gebruikers geeft meer inzicht in de waardering voor binnen- en buitenaccommodaties.

## Prioriteitenmatrix

<b>HOG E IMPACT</b>	<b>SPEERPUNTEN</b>	<b>KROONJUWELEN</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Website en bijlagen (64% positief)</li> <li>Online reserveren (67%)</li> <li>Maastricht Sport luistert naar wensen (67%)</li> <li>Open staan voor suggesties (69%)</li> <li>Aanvraagformulier (71%)</li> <li>Afhandelen van klacht of melding (73%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afhandelen van aanvraag (86%)</li> <li>Aanvraagprocedure (83%)</li> <li>Bij vragen weet ik bij wie ik moet zijn (83%)</li> <li>Informatieverstrekking (80%)</li> <li>Maastricht Sport communiceert goed (75%)</li> </ul>
<b>LAGE IMPACT</b>	<b>AANDACHTSPUNTEN</b>	<b>PLUSPUNTEN</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de gemeente Maastricht zijn voldoende sportaccommodaties beschikbaar (59%)</li> <li>De kwaliteit van sportaccommodaties is over het algemeen goed (61%)</li> <li>Annuleren (65%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bereikbaarheid (83%)</li> <li>Financiële afhandeling (82%)</li> <li>Beschikbaarheid accommodaties (77%)</li> <li>Gebruik sleutels (74%)</li> </ul>
	<b>LAGE TEVREDENHEID (≤73%)</b>	<b>HOG TEVREDENHEID (&gt;73%)</b>

\* De tevredenheidsscore is het % "(zeer) tevreden". Voor het bepalen van de grens is als uitgangspunt genomen de gemiddelde score over alle aspecten (73%).

\*\* M.b.v. factor- en regressieanalyse is bepaald in welke mate de in het onderzoek opgenomen elementen van invloed zijn op het overall oordeel van huurders. De impact is te omschrijven als de (relatieve) invloed van de verschillende onderdelen op het overall rapportcijfer.



A group of children in blue uniforms are kneeling on a green artificial grass field. They are using colored rollers (purple, yellow, red) to draw white lines on the grass. The scene is captured from a low angle, focusing on their hands and the rollers.

## 2. Uitkomsten gebruikersonderzoek

## 2.1 Gebruikersprofiel

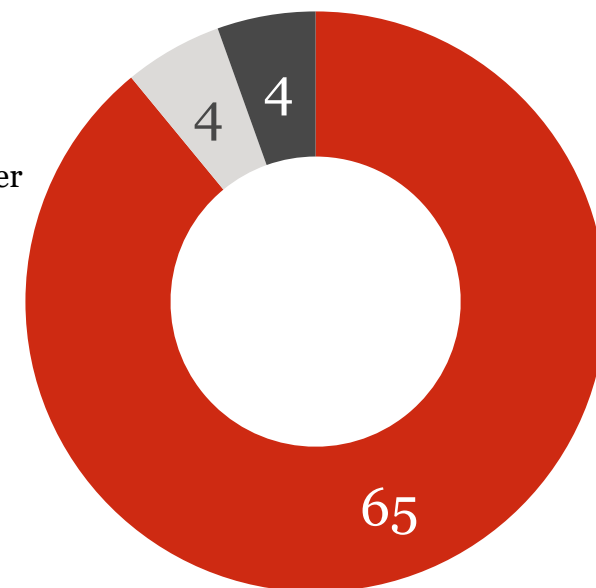
De 96 contactpersonen is gevraagd om voor elke accommodatie die zij huren het mailadres van een frequente gebruiker door te geven voor het invullen van de online gebruikersenquête. Alles bij elkaar zijn er 101 mailadressen van gebruikers achtergelaten. 73 gebruikers hebben de vragenlijst ingevuld: 65 gebruikers van binnenaccommodaties en 8 van buitensportparken (waarin 4 in beheer).

Onder de gebruikers zitten zowel sporters, trainer(s) en teamleiders als bestuurders en ondersteuners (voorzitter, penningmeester, secretaris, zaalcommissaris e.a.).

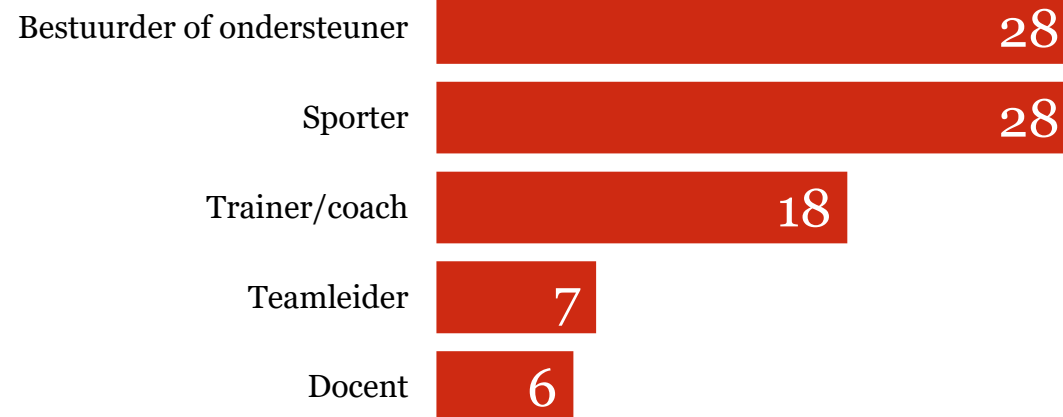
Het is onwaarschijnlijk dat deze groep van 73 gebruikers een representatieve afspiegeling vormt van de gehele populatie van gebruikers van sportaccommodaties in Maastricht. Behalve dat de groep bestuurders/ondersteuners lijkt oververtegenwoordigd, is het aantal ondervraagde gebruikers te gering om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. De in dit hoofdstuk beschreven resultaten hebben dan ook een indicatief karakter en kunnen niet als 'harde' cijfers wordt geïnterpreteerd.

### Soort accommodatie (abs)

- Binnensportaccommodatie
- Buitensportaccommodatie met beheer
- Buitensportaccommodatie zonder beheer



### Soort gebruiker (abs)



## 2.2 Tevredenheid gebruikers

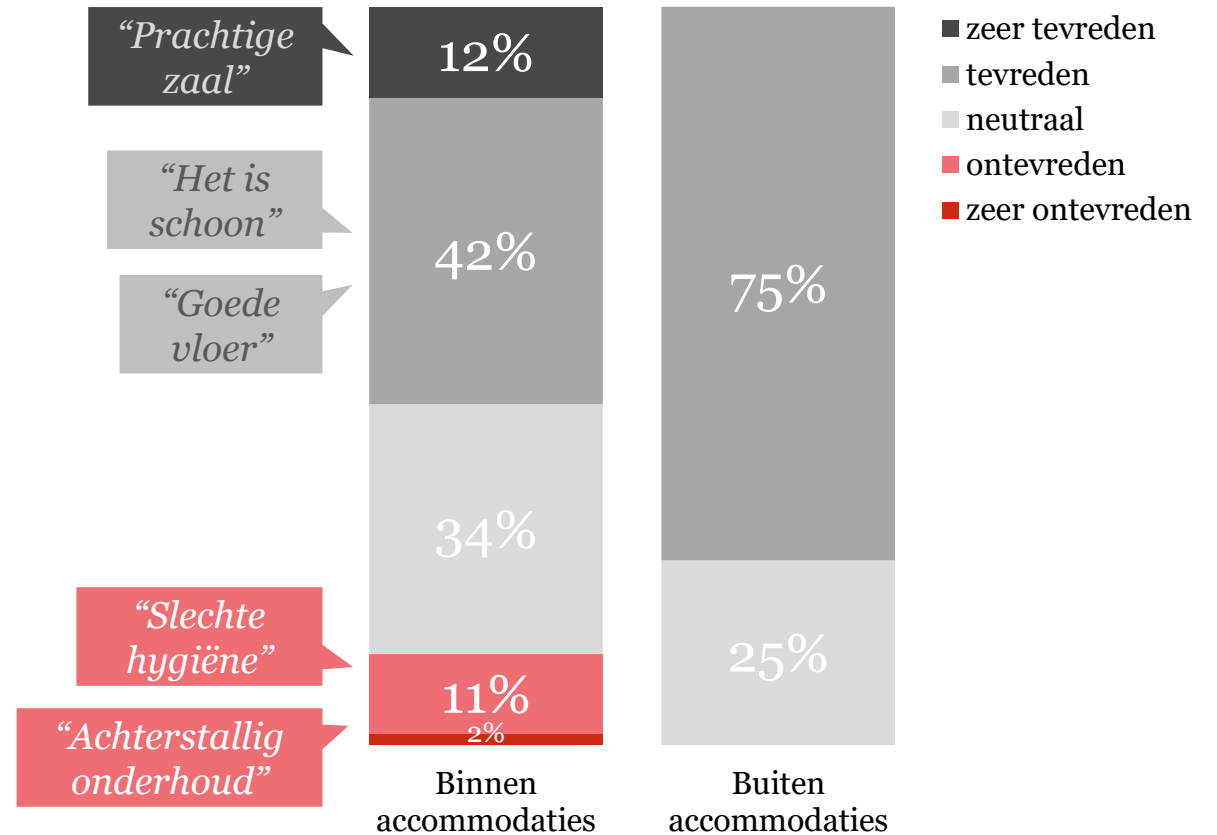
Om te beginnen is alle gebruikers gevraagd hoe tevreden zij zijn over de accommodatie waar zij gebruik van maken:

- In het geval van de binnensportaccommodaties geeft ruim de helft aan dat zij tevreden zijn (54%);
- Bij de buitenaccommodaties zijn 6 van de 8 gebruikers tevreden. Geen van de gebruikers is ontevreden;
- Een *mooie, schone zaal* met een *goede vloer* zorgt voor tevreden gebruikers;
- Ontevreden gebruikers hebben het vooral over *slechte schoonmaak* en/of *achterstallig onderhoud*;
- De woordwolk op de volgende pagina.

Voor accommodaties met meer dan 3 ondervraagden staat hieronder het aandeel tevreden versus ontevreden gebruikers (het resterende deel is neutraal):

- Geusselt Sporthal (n=10) : 70% - 10%
- Gymzalen Belfort 2+3 (n=6) : 67% - 17%
- Gymzalen Scharn 1+2 (n=5) : 40% - 40%
- Sporthal Belfort (n=6) : 50% - 0%
- Sporthal De Heeg (n=4) : 0% - 25%
- Sportzaal Amby 1+2 (n=8) : 88% - 0%.

### Algemene tevredenheid (%)



## 2.3 Binnensportaccommodaties

“Wilt u toelichten waarom u (on)tevreden bent over [naam binnensportaccommodatie]?”.

De woordwolk hiernaast geeft een overzicht van de meest gebruikte woorden, uitgesplitst naar **zeer tevreden**, **tevreden** en **ontevreden** gebruikers.

Toelichting algemene tevredenheid (%)



## 2.3 Binnensportaccommodaties

De figuur hiernaast toont de tevredenheid over (onderdelen van) binnensportaccommodaties:

- De zaal, het gebouw en de materialen worden door minimaal de helft van de gebruikers beoordeeld als *goed* of *zeer goed*.
- Voor de alle andere onderdelen geldt dat het aandeel (*zeer goed*) onder de 50% ligt;
- Bij toiletten, kleedruimtes en andere faciliteiten zijn er evenveel tevreden als ontevreden gebruikers.

De meest genoemde toelichtingen op de onvrede onder gebruikers staan hieronder opgesomd:

- toiletten (32% ontevreden) : *slechte schoonmaak/hygiëne*;
- kleedruimtes en douches (31%) : *schoonmaak/hygiëne*;
- buitenvoorzieningen (29%) : *aantal parkeerplaatsen*;
- andere faciliteiten (22%) : *kantine/horeca*;
- materialenberging (20%) : *schoonmaak, verkeerde plaats*;
- andere gebruikers (16%) : *nakomen regels, vervuiling*;
- gebouw (15%) : *veiligheid*;
- materialen (13%) : *onderhoud*;
- zaal (11%) : *hygiëne/schoonmaak, onderhoud*.

Sporthal De Heeg (n=4) wordt op alle onderdelen beneden gemiddeld beoordeeld.

Tevredenheid over binnensportaccommodaties (%)



## 2.3 Binnensportaccommodaties

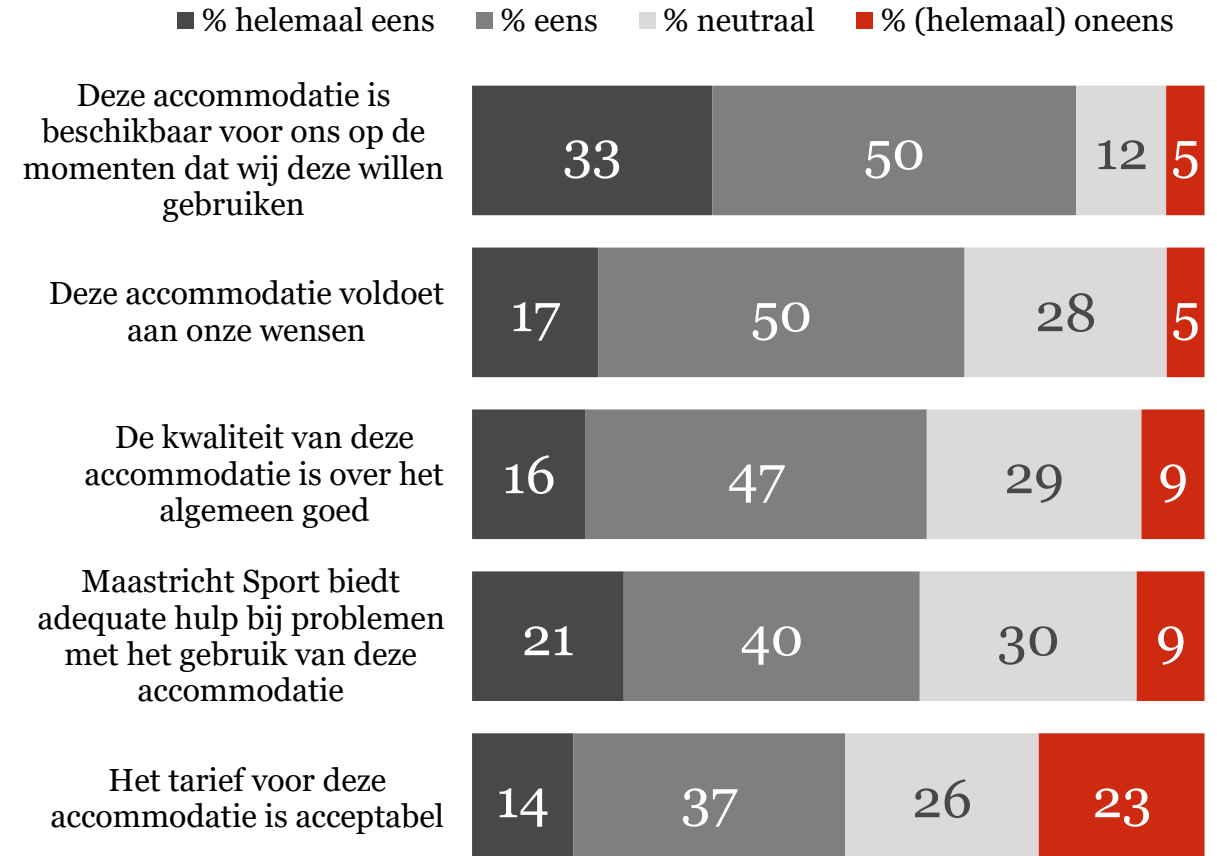
De gebruiker is ook gevraagd om te reageren op een aantal uitspraken over de accommodatie waar zij gebruik van maken:

- Het merendeel is van mening dat de accommodatie beschikbaar is op de momenten dat zij deze willen gebruiken (33% *helemaal eens* en 50% *eens*);
- Voor 2 op de 3 gebruikers voldoet de accommodatie aan hun wensen en is de kwaliteit over het algemeen goed;
- 6 op de 10 gebruikers vindt dat Maastricht Sport bij problemen adequate hulp biedt;
- De helft vindt het tarief acceptabel, een kwart vindt van niet.

Sporthal De Heeg scoort ook hier het slechtst: geen van de gebruikers (n=4) vindt de kwaliteit goed of vindt het tarief acceptabel.

Als afsluiter is de gebruiker gevraagd naar verbeteringsuggesties. De onvrede over schoonmaak, hygiëne en onderhoud komt ook hierin terug.

### Algemeen beeld binnensportaccommodaties (%)

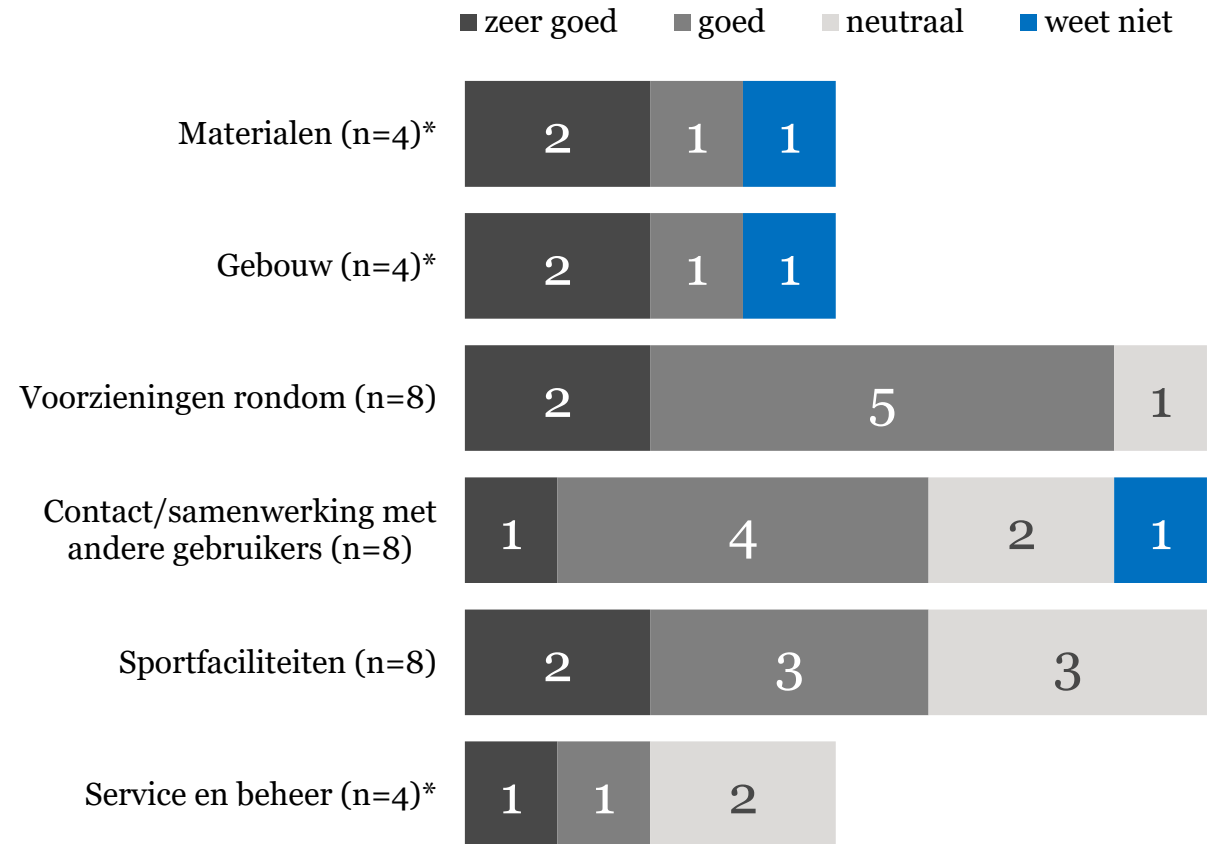


## 2.4 Buitensportaccommodaties

De figuur hiernaast toont de tevredenheid over (onderdelen van) buitensportaccommodaties. Vanwege het beperkte aantal ondervraagden worden er geen percentages maar absolute waarden weergegeven:

- De buitenaccommodaties worden op geen enkel onderdeel als slecht beoordeeld;
- Bijna alle gebruikers zijn tevreden over de gebouwen en materialen in beheer van Maastricht Sport (n=4);
- Ook de voorzieningen rondom de sportparken worden goed beoordeeld (n=8);
- 2 van de 4 gebruikers waardeert service en beheer van Maastricht Sport als (*zeer*) goed, de andere 2 staan hier neutraal in.

### Tevredenheid over buitensportaccommodaties (abs)



\* Geldt alleen voor buitenaccommodaties in beheer van Maastricht Sport

## 2.4 Buitensportaccommodaties

Ook de sportparkgebruikers (n=8) zijn gevraagd om te reageren op een aantal uitspraken over de accommodatie waar zij gebruik van maken:

- Ook het algemeen beeld van de buitenaccommodaties laat nauwelijks minpunten zien;
- Gebruikers van buitenaccommodaties zijn tevreden over de beschikbaarheid, voelen zich veilig en ervaren de sportparken als mooi en kwalitatief in orde.

### Algemeen beeld buitensportaccommodaties (abs)





# Onderzoeksaanpak



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING



Opdrachtgever

Onderzoekspopulatie

Huurders van binnen- en buitensportaccommodaties in het seizoen 2019/2020 (N=281)

Onderwerp

Tevredenheid over procedure, dienstverlening en accommodaties

Methodiek

Online vragenlijst (uitnodiging per mail, plus 2x een reminder)

Ondervraagde

Contactpersonen en frequente gebruikers accommodaties

Veldwerkperiode

29 januari t/m 17 februari 2020

Steekproefmodel

281 huurders (populatiebenadering)

101 frequente gebruikers ('snowball sampling')

Respons

- 3 niet bezorgd
- 163 niet gereageerd
- 19 incompleet (niet meegenomen in de respons)
- 96 afgerond (=34%)

- 0 niet bezorgd
- 28 niet gereageerd
- 10 incompleet (meegenomen in de respons)
- 63 afgerond.

Incentive

Verloting 10 sportpakketten (4 vrijkaarten voor Geusseltbad, handdoek, bidon, pen, keycord, pet en poncho).



Team

# Onderzoek & Statistiek

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?

De onderzoeker(s) van O&S staan u graag te woord:

Huub Boom

(043) 350 44 87

[huub.boom@maastricht.nl](mailto:huub.boom@maastricht.nl)