



MARKETING INFORMATION CONSULTANCY AND RESEARCH APPLICATIONS

## KLANTENONDERZOEK 2019 MANAGEMENT RAPPORT



### Spurd-Leeghwaterbad

In opdracht van:

- Spurd-Leeghwaterbad
- Purmerend
- 8 oktober 2019

# Inleiding en doelstellingen

## Inleiding:

- In dit rapport vindt u de resultaten van het onderzoek dat in september 2019 plaatsvond onder een steekproef van bezoekers van het Spurd-Leegwaterbad.
- Het betreft de derde meting voor deze accommodatie in de door MICRA uitgevoerde cyclus van klantenonderzoeken voor Sportfondsen Nederland B.V.
- Het Sportfondsen-klantenonderzoek is een meetinstrument dat:
  - uitgebreide mogelijkheden tot benchmarken biedt (d.w.z. vergelijking met gemiddelde scores van andere Sportfondsenaccommodaties)
  - mogelijkheden tot trendanalyse biedt (vergelijking tussen opeenvolgende metingen)
  - het gemakkelijker maakt om resultaten te vertalen in actieplannen en verbetermaatregelen

## Doelstellingen:

- Het uiteindelijke doel van het onderzoek is het aandragen van de informatie die nodig is voor het optimaliseren van de klanttevredenheid en loyaliteit. De volgende functies van het onderzoek leveren hieraan een bijdrage:
  - **leerproces**: een beter inzicht in de ervaringen en de wensen van de klant en in wat deze belangrijk vindt
  - **prestatie indicator**: de huidige prestatie op het gebied van klantgerichtheid wordt vastgesteld en afgezet tegen een benchmark; met als doel actie te ondernemen op de punten waar de prestatie onder de maat blijft
  - **targetsetting**: door de kwantificering van de klantwaardering die uit het onderzoek volgt kunnen duidelijke doelen worden vastgesteld
  - **signaalfunctie**: vaststellen van veranderingen in de beoordeling van bepaalde service-aspecten; hiermee krijgt men onder meer inzicht in het effect van verbetermaatregelen

# Onderzoeksmethode

## Methodie:

- Steekproef: a-selectie quota, klanten zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek
- Methode: schriftelijk. De respondenten kregen een papieren vragenlijst met instructie en het verzoek deze ter plekke in te vullen.
- Vragenlijst: papier, self-completion, d.w.z. door de respondenten zelf in te vullen zonder tussenkomst van enquêteur
- Respons-stimuli:
  - promotiemateriaal waarin nadruk op het belang van onderzoek
  - begeleiding bij het ter plekke invullen van de enquête
  - beloning in de vorm van een vrijkaartje
  - anonimiteitwaarborg door extern bureau

## Vragenlijst:

- Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de in overleg met Sportfondsen Nederland samengestelde moederlijst. Deze gestandaardiseerde vragenlijst bestaat uit achtergrondvragen die inzicht geven in het profiel van de bezoekers, vragen over bezoekgedrag en -frequentie van de betreffende accommodatie en concurrerende accommodaties en vragen waarin de bezoeker de hem/haar geboden service, faciliteiten en activiteiten beoordeelt.
- De moederlijst is voor het Spurd-Leeghwaterbad uitgangspunt geweest voor een vragenlijst op maat. In de vragenlijst worden de meeste aspecten ter beoordeling voorgelegd aan de hand van een 5-puntsschaal met de antwoordcategorieën “slecht”, “onvoldoende”, “redelijk”, “goed”, “uitstekend”.
- Aan het einde van de vragenlijst is een open vraag opgenomen waarin de bezoekers is verzocht om maximaal 3 aspecten te noemen die het Spurd-Leeghwaterbad als eerste zou moeten verbeteren om hen als klant beter van dienst te zijn.
- Daarnaast zijn er op verzoek van de opdrachtgever nog een aantal vragen toegevoegd die specifiek zijn voor de Spurd-Leeghwaterbad-accommodatie.
- Een kopie van de vragenlijst is achterin dit rapport opgenomen.

# Rapportage, respons en representativiteit

## Rapportage:

- In dit rapport komen de resultaten van het Spurd-Leegwaterbad per onderwerp aan bod. De accommodatie-resultaten worden weergegeven in gemiddelde scores. Deze gemiddelden worden vergeleken met die van de vorige meting van het Spurd-Leegwaterbad uit 2016 en de benchmark.
- De significante verschillen tussen uw recent gemeten accommodatieresultaten en die uit de 2016-meting, respectievelijk de benchmark, worden steeds vet gedrukt.

## Respons en representativiteit:

- In totaal zijn in dit rapport n= 420 bruikbare enquêtes uit de laatste meting verwerkt.
- Over de representativiteit van dit onderzoek kunnen we in zijn algemeenheid zeggen dat deze, behalve van het responspercentage, ook afhankelijk is van de selectiemethode van respondenten.
- Er is in dit onderzoek sprake van steekproeftrekking binnen quota: d.w.z. dat specifieke klantgroepen gericht zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek. Voor deze methode gelden de volgende representativiteitseisen:
  - De respondenten binnen een quotum dienen a-select gekozen te zijn om te voldoen aan de representativiteitseis voor een bepaalde klantengroep: u heeft dan in principe een representatief beeld van de bezoekerspopulatie.
  - Een representatief geheel beeld van de klanttevredenheid over uw accommodatie (met al zijn faciliteiten en activiteiten) wordt bereikt als, met inachtneming van de representativiteitseis binnen de quota, de aantallen respondenten per quotum in gelijke mate zijn vertegenwoordigd als binnen de totale populatie.
- De benchmark is gebaseerd op n= 8.204 enquêtes verzameld binnen 28 accommodaties.
- Het aantal respondenten kan per vraag verschillen.

# Conclusies en aanbevelingen

## ■ Belangrijkste conclusies:

Het Spurd-Leeghwaterbad krijgt over het geheel genomen het rapportcijfer 7,9 van de klant. Die overall score is vergelijkbaar met die uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2016 (7,8) en significant hoger dan de benchmarkscore (het landelijk gemiddelde) van 7,5.

In vergelijking met de vorige meting onder de klanten van het Spurd-Leeghwaterbad in 2016, is er op 21 punten significante vooruitgang geboekt, vooral op het gebied van zwemles. Zo trad de grootste stijging op waar het *de beschikbaarheid en klantvriendelijkheid van de zwemlesmedewerkers* betreft. Minstens zo belangrijk is dat er in vergelijking met het klanttevredenheidsonderzoek van 2016 in geen enkel opzicht een significante verslechtering optrad.

Het Spurd-Leeghwaterbad onderscheidt zich op liefst 48 punten positief van de benchmark. Bijzonder onderscheidend is het Spurd-Leeghwaterbad, net als in 2016, voor wat betreft de *uitstraling van het gebouw en de entree ruimte*. Ook qua *aanbod van sport- en recreatiemogelijkheden* springt de accommodatie er in positieve zin uit. Daarnaast presteren ook de *receptie- en zwemlesmedewerkers* beduidend beter dan gemiddeld. De *Facebook-pagina* scoort bovengemiddeld qua responssnelheid.

Tegenover de vele punten waarop het Spurd-Leeghwaterbad positiever scoort staan er 10 waarop de accommodatie significant onder het benchmark-niveau blijft. Op één na hebben al die negatieve uitschieters betrekking op de *horeca* van het Spurd-Leeghwaterbad. Het enige niet-horeca gerelateerde aspect dat duidelijk achterblijft bij het landelijk gemiddelde is het *aantal kijkdagen in de zwemzaal* (6,2). Dit is dan ook meteen het meest ongunstig beoordeelde punt in dit klanttevredenheidsonderzoek.

De goede *service* levert net als in 2016 de grootste bijdrage aan de algehele tevredenheid van de klant en is daarmee het belangrijkste positioneringspunt voor Spurd-Leeghwaterbad (zie pag. 25). Met profilering op dit gebied kan men binnen de huidige klantenkring nog de nodige loyaliteit opbouwen en zich onderscheiden van de concurrentie. Ook de *sfeer* binnen de accommodatie levert een belangrijke bijdrage aan het positieve overall oordeel van de bezoeker over Spurd-Leeghwaterbad. Hoewel dit niet de allergrootste impact heeft op de algehele klanttevredenheid is de *klantvriendelijkheid van de medewerkers* (8,6) van alle bevraagde aspecten wel de meest positief beoordeelde.

## ■ Aanbevelingen:

De belangrijkste verbeterpunten zijn de aspecten die het minst positief beoordeeld worden en die bovendien een grote invloed hebben op de algehele tevredenheid over het Spurd-Leeghwaterbad als accommodatie. Van verbetering van dergelijke punten mag immers het grootste positieve effect op de klanttevredenheid verwacht worden. Ook de meest frequent genoemde punten die de bezoekers spontaan naar voren brengen als het gaat om verbetering van de dienstverlening, zijn belangrijke aandachtspunten voor het management van het Spurd-Leeghwaterbad.

Volgens deze criteria zijn vooral de volgende verbetermaatregelen het meest wenselijk (al is er geen enkele score onvoldoende):

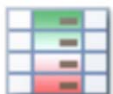
- betere kwaliteit horeca, vriendelijker horecapersoneel
- het aanbieden van een groter buitenbad
- verbeteren van de hygiëne, beter schoonhouden
- andere tijden/vaker aanbieden activiteiten als banen zwemmen, openstellen sportbad, vrijzwemmen, etc.
- meer kijkdagen
- betere informatievoorziening over zwemlesvorderingen, meer contact met zwemleraren, actuelere zwemles-app

# Leidraad bij de interpretatie van de gemiddelde scores

## Gehanteerde antwoordcategorieën:

- De vragenlijst bestaat voor een groot deel uit vragen met een zogenoemde 5-puntsschaal als antwoordmogelijkheid. Daarbij luiden de antwoordcategorieën: “*slecht*”, “*onvoldoende*”, “*redelijk*”, “*goed*” en “*uitstekend*”.
- De antwoordcategorieën zijn voor de analyse en interpretatie omgezet naar rapportcijfers variërend van 0 (= minimale en meest ongunstige waarde) tot 10 (= maximale en meest gunstige waarde). De conversie was als volgt:
  - Slecht = 0
  - Onvoldoende = 2,5
  - Redelijk = 5
  - Goed = 7,5
  - Uitstekend = 10
- Per vraag zijn met behulp van deze numerieke waarden gemiddelde scores berekend. Deze gemiddelden geven een algemene indicatie van het tevredenheidsniveau onder uw klanten. Voor een meer genuanceerd beeld van de scores verwijzen we naar het tabellenrapport waarin ook de frequentieverdeling (percentages) wordt getoond.

## Legenda voor het rapportageformat van de matrices in dit rapport:

-  kleurschakering cellen:  
 hoe dieper groen hoe gunstiger de score, hoe dieper rood hoe ongunstiger  
**vetgedrukte** scores, in de kolommen “Spurd 2016” en/of “Benchmark” verschillen **significant** van de scores “Spurd 2019”.

## Top 10 hoogste en laagste scores:

hoogste scores: ►

	Categorie / Vraag	Spurd 2019
1	de klantvriendelijkheid van de receptiemedewerkers	8,6
2	de verzorgdheid van de receptiemedewerkers	8,5
3	de kleding van de receptiemedewerkers	8,5
4	de deskundigheid van de receptiemedewerkers	8,4
5	de klantvriendelijkheid van de zwembadmedewerkers	8,3
6	de deskundigheid van de zwembadmedewerkers	8,3
7	de beschikbaarheid van de receptiemedewerkers (bijv. voor vragen)	8,3
8	de verzorgdheid van de zwembadmedewerkers	8,3
9	de beschikbaarheid van de zwembadmedewerkers (bijv. voor vragen)	8,2
10	de klantvriendelijkheid van de zwemlesmedewerkers	8,2
10	de zwemactiviteit zoals die wordt aangeboden	8,2

laagste scores: ►

	Categorie / Vraag	Spurd 2019
1	het aantal kijkdagen in de zwemzaal	6,2
2	zwemles informatievoorziening: periodiek over de vorderingen	6,3
3	de prijs-/kwaliteitsverhouding van de zwemlessen	6,4
4	de prijs-/kwaliteitsverhouding van de horeca	6,4
5	de speelweide zoals die wordt aangeboden	6,5
6	de sfeer in de horeca	6,6
7	de hygiëne in de kleedruimtes	6,7
8	de prijs-/kwaliteitsverhouding van het Spurd-Leeghwaterbad	6,7
9	het horeca-aanbod in het algemeen	6,7
10	de klantvriendelijkheid van de horecamedewerkers	6,8

# Significante verschillen t.o.v. de vorige meting:

## Significant positievere scores: ▼
























Categorie / Vraag	Spurd 2019	Spurd 2016	verschil
de beschikbaarheid van de zwemlesmedewerkers (bijv. voor vragen)	7,5	6,8	0,7
de klantvriendelijkheid van de zwemlesmedewerkers	8,2	7,6	0,5
de groepsgrootte	6,9	6,4	0,5
de respons via Facebook op reacties van bezoekers	7,8	7,3	0,5
de informatie over Spurd-Leeghwaterbad op Facebook	7,5	7,0	0,5
de duur/lengte van elke zwemles	7,5	7,0	0,5
de wijze van lesgeven	7,6	7,1	0,5
de klantvriendelijkheid van de receptiemedewerkers	8,6	8,2	0,4
de informatievoorziening via de website	7,2	6,8	0,4
de zwemles zoals die door Spurd-Leeghwaterbad wordt aangeboden	7,6	7,2	0,4
de beschikbaarheid van de receptiemedewerkers (bijv. voor vragen)	8,3	7,9	0,4
de deskundigheid van de zwemlesmedewerkers	8,0	7,6	0,4
de service in het algemeen	8,0	7,6	0,4
de gebruiksvriendelijkheid van de website	7,0	6,6	0,4
de verzorgdheid van de receptiemedewerkers	8,5	8,2	0,4
de deskundigheid van de receptiemedewerkers	8,4	8,1	0,4
de sfeer van Spurd-Leeghwaterbad	7,9	7,5	0,3
de verzorgdheid van de zwemlesmedewerkers	8,0	7,7	0,3
de lestijden	7,8	7,5	0,3
de website in het algemeen	7,2	6,9	0,3
het toezicht op de persoonlijke veiligheid van de bezoekers	7,9	7,7	0,2

## Significant negatievere scores: ▼

- geen











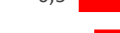
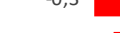
# Significant positiever dan de benchmark – deel 1:

Categorie / Vraag	Spurd 2019	Benchmark	verschil
de uitstraling van het gebouw	7,6	6,5	 1,1
de respons via Facebook op reacties van bezoekers	7,8	6,8	 1,0
de klantvriendelijkheid van de receptiemedewerkers	8,6	7,9	 0,7
de uitstraling van de entree ruimte (ingang, receptie)	7,6	7,0	 0,7
de deskundigheid van de receptiemedewerkers	8,4	7,8	 0,7
het aanbod van mogelijkheden op gebied van sport en recreatie	7,8	7,1	 0,7
de beschikbaarheid van de zwemlesmedewerkers (bijv. voor vragen)	7,5	6,9	 0,6
de beschikbaarheid van de receptiemedewerkers (bijv. voor vragen)	8,3	7,7	 0,6
de verzorgdheid van de receptiemedewerkers	8,5	7,9	 0,6
de kindvriendelijkheid van Spurd-Leeghwaterbad	8,1	7,5	 0,6
de groepsgrootte	6,9	6,3	 0,6
zwemles informatievoorziening periodiek over de vorderingen	6,3	5,8	 0,5
de informatie over Spurd-Leeghwaterbad op Facebook	7,5	7,0	 0,5
de zwemactiviteit zoals die wordt aangeboden	8,2	7,7	 0,5
de klachtenafhandeling	7,4	6,9	 0,5
het uiterlijk van de website	7,1	6,6	 0,5
de gebruiksvriendelijkheid van de website	7,0	6,5	 0,5
de hygiëne van de toiletten en de toiletruimte(s)	7,0	6,6	 0,5
de informatievoorziening via de website	7,2	6,8	 0,5
de website in het algemeen	7,2	6,7	 0,4
de lestijden	7,8	7,3	 0,4
de klantvriendelijkheid van de zwemlesmedewerkers	8,2	7,7	 0,4
Spurd-Leeghwaterbad in het algemeen	7,9	7,5	 0,4

## Significant positiever dan de benchmark – deel 2:

Categorie / Vraag	Spurd 2019	Benchmark	verschil
de openingstijden	7,6	7,2	0,4
de zorg voor het onderhoud ter voorkoming van ongelukken en letsel	7,6	7,2	0,4
de prijs-/kwaliteitsverhouding van de zwemactiviteit	7,2	6,8	0,4
de service in het algemeen	8,0	7,6	0,4
de deskundigheid van de zwembadmedewerkers	8,3	8,0	0,3
de verzorgdheid van de zwembadmedewerkers	8,3	8,0	0,3
de beschikbaarheid van de zwembadmedewerkers (bijv. voor vragen)	8,2	7,9	0,3
de informatievoorziening over Spurd-Leeghwaterbad in het algemeen	7,6	7,3	0,3
de sfeer van Spurd-Leeghwaterbad	7,9	7,5	0,3
de hygiëne in de kleedruimtes	6,7	6,4	0,3
de hygiëne in de douches	7,0	6,7	0,3
de prijs-/kwaliteitsverhouding van Spurd-Leeghwaterbad	6,7	6,4	0,3
de hygiëne in de zwemzaal	7,3	7,0	0,3
het toezicht op de persoonlijke veiligheid van de bezoekers	7,9	7,6	0,3
zwemles informatievoorziening bij inschrijving	7,5	7,2	0,3
de lesdagen	7,8	7,5	0,3
de deskundigheid van de zwemlesmedewerkers	8,0	7,7	0,3
de hygiëne buiten de accommodatie	7,3	7,0	0,3
de verzorgdheid van de zwemlesmedewerkers	8,0	7,8	0,3
de zwemles zoals die door Spurd-Leeghwaterbad wordt aangeboden	7,6	7,4	0,3
de hygiëne in de entree	7,6	7,4	0,2
de informatievoorziening over de activiteiten	7,4	7,2	0,2
voorkomen van en optreden tegen criminaliteit en ongewenst gedrag	7,7	7,5	0,2
de klantvriendelijkheid van de zwembadmedewerkers	8,3	8,1	0,2
de toegangsregels	7,8	7,6	0,2

## Significant negatiever dan de benchmark:

Categorie / Vraag	Spurd 2019	Bench- mark	verschil
de klantvriendelijkheid van de horecamedewerkers	6,8	<b>8,0</b>	-1,1 
de sfeer in de horeca	6,6	<b>7,5</b>	-0,9 
het aantal kijkdagen in de zwemzaal	6,2	<b>7,1</b>	-0,9 
de prijs-/kwaliteitsverhouding van de horeca	6,4	<b>7,1</b>	-0,7 
de verzorgdheid van de horecamedewerkers	7,2	<b>7,9</b>	-0,7 
de deskundigheid van de horecamedewerkers	7,1	<b>7,7</b>	-0,6 
de beschikbaarheid van de horecamedewerkers	7,0	<b>7,6</b>	-0,6 
het horeca-aanbod in het algemeen	6,7	<b>7,2</b>	-0,5 
de horecafaciliteiten zoals die worden aangeboden	7,0	<b>7,4</b>	-0,3 
de hygiëne in de horecaruimte	7,4	<b>7,6</b>	-0,2 

# Rubrieksgemiddelden

Rubrieksgemiddelden	Benchmark	n	Spurd 2019	n	Spurd 2016	n
Accommodatie Spurd-Leeghwaterbad	7,3	6.689	7,6	407	7,5	446
De website	6,7	3.830	7,1	209	6,8	296
Facebook	6,9	364	7,5	51	7,1	67
Zwemles	7,3	3.031	7,5	194	7,2	268
Zwemles informatievoorziening	6,8	2.748	7,2	163	7,1	255
Zwembad overige activiteiten	7,8	3.888	8,1	301	8,0	223
De horeca	7,5	3.551	6,9	311	6,8	370
Medewerkers receptie	7,8	6.318	8,5	396	8,1	442
De veiligheid	7,3	4.767	7,6	358	7,5	404
De hygiëne	7,0	6.644	7,2	390	7,1	439

Rubrieksgemiddelden	Spurd 2019	vergelijking Spurd 2019 met 2016-score	vergelijking Spurd 2019 met Benchmark
Accommodatie Spurd-Leeghwaterbad	7,6	positiever	positiever
De website	7,1	positiever	positiever
Facebook	7,5	positiever	positiever
Zwemles	7,5	positiever	positiever
Zwemles informatievoorziening	7,2	gelijk	positiever
Zwembad overige activiteiten	8,1	gelijk	positiever
De horeca	6,9	gelijk	negatiever
Medewerkers receptie	8,5	positiever	positiever
De veiligheid	7,6	gelijk	positiever
De hygiëne	7,2	gelijk	positiever

# Oordeel over de accommodatie

	Benchmark	n	Spurd 2019	n	Spurd 2016	n	
<b>Uw oordeel over Spurd-Leeghwaterbad</b>	<b>7,3</b>	6.689	7,6	407	<b>7,5</b>	446	
Spurd-Leeghwaterbad in het algemeen	<b>7,5</b>	6.689	7,9	407	7,8	446	
de service in het algemeen	<b>7,6</b>	6.610	8,0	403	<b>7,6</b>	443	
de fysieke bereikbaarheid (met eigen of openbaar vervoer)	7,8	6.205	7,9	388	7,8	433	
de openingstijden	<b>7,2</b>	6.335	7,6	392	7,4	438	
de toegangsregels	<b>7,6</b>	6.084	7,8	370	7,8	430	
de wachttijd voordat u naar binnen kunt	7,6	6.319	7,7	395	7,7	426	
de telefonische bereikbaarheid	7,4	4.549	7,4	264	7,3	293	
de klachtenafhandeling	<b>6,9</b>	2.839	7,4	170	7,2	201	
de informatievoorziening over Spurd-Leeghwaterbad in het algemeen	<b>7,3</b>	5.895	7,6	355	7,4	394	
de informatievoorziening over de activiteiten	<b>7,2</b>	5.564	7,4	338	7,4	388	
de informatievoorziening via de folders	7,2	4.895	7,3	253	7,2	285	
de prijs/-kwaliteitsverhouding	<b>6,4</b>	6.248	6,7	383	6,6	434	
de kindvriendelijkheid	<b>7,5</b>	5.064	8,1	330	7,9	401	
het aanbod van mogelijkheden op gebied van sport en recreatie	<b>7,1</b>	5.207	7,8	328	7,6	378	
de sfeer	<b>7,5</b>	5.158	7,9	395	<b>7,5</b>	431	
de uitstraling van de entreerimte (ingang, receptie)	<b>7,0</b>	6.627	7,6	394	7,7	441	
de uitstraling van het gebouw	<b>6,5</b>	6.624	7,6	397	7,6	440	

# Oordeel over de website en social media

	Benchmark	n	Spurd 2019	n	Spurd 2016	n	
<b>Uw oordeel over de website</b>	<b>6,7</b>	3.830	7,1	209	<b>6,8</b>	296	
de website in het algemeen	<b>6,7</b>	3.830	7,2	209	<b>6,9</b>	296	
de gebruiksvriendelijkheid van de website	<b>6,5</b>	3.767	7,0	208	<b>6,6</b>	290	
de informatievoorziening via de website	<b>6,8</b>	3.776	7,2	205	<b>6,8</b>	291	
het uiterlijk van de website	<b>6,6</b>	3.753	7,1	205	6,8	291	
Uw oordeel over Facebook	<b>6,9</b>	364	7,5	51	<b>7,1</b>	67	
de informatie over Spurd-Leeghwaterbad	<b>7,0</b>	364	7,5	50	<b>7,0</b>	67	
de mate waarin de Facebook-pagina actueel is	6,9	353	7,2	51	7,2	65	
de respons via Facebook op reacties van bezoekers	<b>6,8</b>	227	7,8	43	<b>7,3</b>	53	
Uw oordeel over Instagram			7,3	9			
de informatie over Spurd-Leeghwaterbad op Instagram			7,2	8			
de mate waarin de Instagram-pagina actueel is			7,2	9			
de respons via Instagram op reacties van bezoekers			7,5	8			

N.B.: De vragen over Instagram zijn nieuw in 2019

# Oordeel over de zwemles

	Benchmark	n	Spurd 2019	n	Spurd 2016	n	
<b>Zwemles (beoordeling)</b>	<b>7,3</b>	3.031	7,5	194	<b>7,2</b>	268	
de zwemles zoals die door Spurd-Leeghwaterbad wordt aangeboden	<b>7,4</b>	2.952	7,6	188	<b>7,2</b>	266	
de klantvriendelijkheid van de zwemlesmedewerkers	<b>7,7</b>	3.031	8,2	194	<b>7,6</b>	268	
de deskundigheid van de zwemlesmedewerkers	<b>7,7</b>	2.973	8,0	193	<b>7,6</b>	264	
de verzorgdheid van de zwemlesmedewerkers	<b>7,8</b>	2.991	8,0	190	<b>7,7</b>	265	
de beschikbaarheid van de zwemlesmedewerkers (bijv. voor vragen)	<b>6,9</b>	2.972	7,5	193	<b>6,8</b>	266	
de veiligheid tijdens de les	7,6	2.966	7,8	177	7,5	248	
de lestijden	<b>7,3</b>	3.003	7,8	192	<b>7,5</b>	268	
de lesdagen	<b>7,5</b>	2.984	7,8	191	7,7	267	
de groepsgrootte	<b>6,3</b>	2.994	6,9	190	<b>6,4</b>	264	
de wijze van lesgeven	7,4	2.931	7,6	183	<b>7,1</b>	254	
het aantal kijkdagen in de zwemzaal	<b>7,1</b>	2.460	6,2	151	6,4	257	
de duur/lengte van elke zwemles	7,4	2.960	7,5	180	<b>7,0</b>	267	
de aantrekkelijkheid van de zwemles voor de deelnemers	7,2	2.900	7,4	178	7,2	257	
het diplomazwemmen	7,7	1.588	7,6	104	<b>7,8</b>	165	
de prijs-/kwaliteitsverhouding van de zwemlessen	6,3	2.822	6,4	175	6,2	259	

# Oordeel over de zwemles informatievoorziening

	Benchmark	n	Spurd 2019	n	Spurd 2016	n
<b>Zwemles (informatievoorziening)</b>	<b>6,8</b>	2.748	7,2	163	7,1	255
in het algemeen (folders, affiches, persberichten, website)	6,9	2.650	7,2	144	7,1	238
bij inschrijving	<b>7,2</b>	2.748	7,5	163	7,4	255
bij de eerste zwemles	7,2	2.741	7,5	157	7,4	251
periodiek over de vorderingen	<b>5,8</b>	2.482	6,3	144	6,3	254
naar aanleiding van uw vragen	6,9	2.456	7,1	145	6,9	223
op de informatieavond			7,5	124	7,6	78
via de Internet Zwemscore module			7,0	133	7,0	114



# Oordeel over de zwemactiviteiten

	Benchmark	n	Spurd 2019	n	Spurd 2016	n
<b>Zwembad (overige activiteiten)</b>	<b>7,8</b>	3.888	8,1	301	8,0	223
de zwemactiviteit zoals die wordt aangeboden	7,7	3.622	8,2	291	8,0	203
de klantvriendelijkheid van de zwembadmedewerkers	8,1	3.888	8,3	301	8,3	223
de deskundigheid van de zwembadmedewerkers	8,0	3.570	8,3	289	8,1	217
de verzorgdheid van de zwembadmedewerkers	8,0	3.779	8,3	294	8,2	222
de beschikbaarheid van de zwembadmedewerkers (bijv. voor vragen)	7,9	3.742	8,2	296	8,1	219
de prijs-/kwaliteitsverhouding van de zwemactiviteit	6,8	3.740	7,2	299	7,3	218

# Oordeel over de zwembadactiviteiten per activiteit

Categorie / Vraag	Totaal Spurd		Aangepast		Aquasporten (aquajoggen, aquarobics, etc.)		Baby-peuter		Banen-		Gezins-	
	2019	n	zwemmen	n	n	n	zwemmen	n	zwemmen	n	zwemmen	n
<b>Zwembad (overige activiteiten)</b>	8,1	211	<b>8,5</b>	31	8,3	31	8,4	12	<b>7,8</b>	29	7,9	21
de zwemactiviteit zoals die wordt aangeboden	8,2	203	<b>8,7</b>	31	8,5	31	<b>8,9</b>	11	<b>7,5</b>	29	8,2	19
de klantvriendelijkheid van de zwembadmedewerkers	8,4	211	<b>8,9</b>	31	8,5	31	8,5	12	8,3	29	8,0	21
de deskundigheid van de zwembadmedewerkers	8,4	204	8,8	31	8,5	31	8,8	12	8,1	27	8,3	18
de verzorgdheid van de zwembadmedewerkers	8,4	206	8,5	30	8,5	31	8,5	12	8,3	28	8,1	21
de beschikbaarheid van de zwembadmedewerkers	8,3	208	8,6	31	8,4	30	<b>8,8</b>	12	8,1	28	8,0	21
de prijs-/kwaliteitsverhouding van de zwemactiviteit	7,2	211	7,3	31	7,3	31	7,1	12	6,6	29	7,1	21

Categorie / Vraag	Totaal Spurd		Recreatief		Trimfitness /		Water-			
	2019	n	zwemmen	n	conditiezwem	n	gymnastiek of	ZALM55+	n Overig (n<10)	n
<b>Zwembad (overige activiteiten)</b>	8,1	211	<b>7,7</b>	22	8,2	19	7,9	29	<b>8,5</b>	18
de zwemactiviteit zoals die wordt aangeboden	8,2	203	<b>7,6</b>	19	8,6	19	8,1	27	8,2	17
de klantvriendelijkheid van de zwembadmedewerkers	8,4	211	7,6	21	8,7	19	8,0	29	8,6	18
de deskundigheid van de zwembadmedewerkers	8,4	204	7,8	20	8,3	19	8,3	28	8,8	18
de verzorgdheid van de zwembadmedewerkers	8,4	206	8,0	20	8,3	19	8,3	28	<b>9,0</b>	17
de beschikbaarheid van de zwembadmedewerkers	8,3	208	8,1	21	8,3	19	8,0	28	8,6	18
de prijs-/kwaliteitsverhouding van de zwemactiviteit	7,2	211	7,4	22	7,2	19	6,9	28	<b>8,1</b>	18

# Oordeel over de horeca

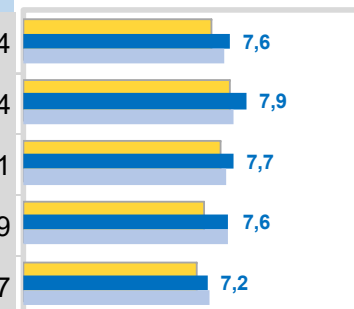
	Benchmark	n	Spurd 2019	n	Spurd 2016	n
<b>De horeca</b>	<b>7,5</b>	3.551	6,9	311	6,8	370
de horec afaciliteiten zoals die worden aangeboden	<b>7,4</b>	3.453	7,0	309	7,0	365
de klantvriendelijkheid van de horecamedewerkers	<b>8,0</b>	3.551	6,8	311	6,6	370
de deskundigheid van de horecamedewerkers	<b>7,7</b>	3.359	7,1	289	6,9	345
de verzorgdheid van de horecamedewerkers	<b>7,9</b>	3.496	7,2	305	7,1	368
de kleding van de horecamedewerkers			7,0	299		
de beschikbaarheid van de horecamedewerkers	<b>7,6</b>	3.434	7,0	276	6,8	347
het horeca-aanbod in het algemeen	<b>7,2</b>	3.422	6,7	300	6,9	366
de sfeer in de horeca	<b>7,5</b>	3.524	6,6	307	6,7	368
de prijs-/kwaliteitsverhouding van de horeca	<b>7,1</b>	3.448	6,4	303	6,3	365
<b>De speelweide</b>						
de speelweide zoals die wordt aangeboden			6,5	155		

# Oordeel over de receptiemedewerkers

	Benchmark	n	Spurd 2019	n	Spurd 2016	n
<b>Medewerkers receptie</b>	<b>7,8</b>	6.318	8,5	396	<b>8,1</b>	442
de klantvriendelijkheid van de receptiemedewerkers	<b>7,9</b>	6.318	8,6	396	<b>8,2</b>	442
de deskundigheid van de receptiemedewerkers	<b>7,8</b>	5.959	8,4	385	<b>8,1</b>	434
de verzorgdheid van de receptiemedewerkers	<b>7,9</b>	6.139	8,5	389	<b>8,2</b>	439
de kleding van de receptiemedewerkers			8,5	389		
de beschikbaarheid van de receptiemedewerkers (bijv. voor vragen)	<b>7,7</b>	6.108	8,3	383	<b>7,9</b>	436

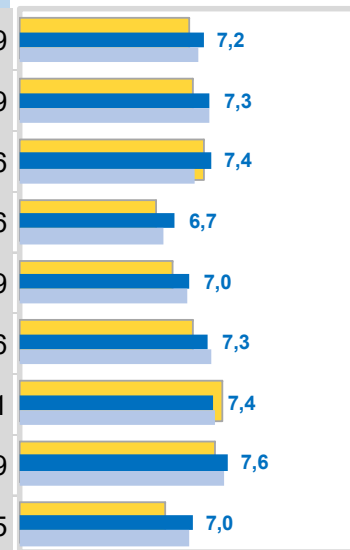
# Oordeel over de veiligheid

	Benchmark	n	Spurd 2019	n	Spurd 2016	n
<b>De veiligheid</b>	<b>7,3</b>	4.767	7,6	358	7,5	404
het toezicht op de persoonlijke veiligheid van de bezoekers	<b>7,6</b>	4.767	7,9	358	<b>7,7</b>	404
het voorkomen van en optreden tegen criminaliteit en ongewenst gedrag	<b>7,5</b>	3.072	7,7	239	7,6	251
de zorg voor het onderhoud ter voorkoming van ongelukken en letsel	<b>7,2</b>	4.456	7,6	343	7,6	379
de veiligheid buiten de accommodatie	7,0	4.385	7,2	321	7,2	387

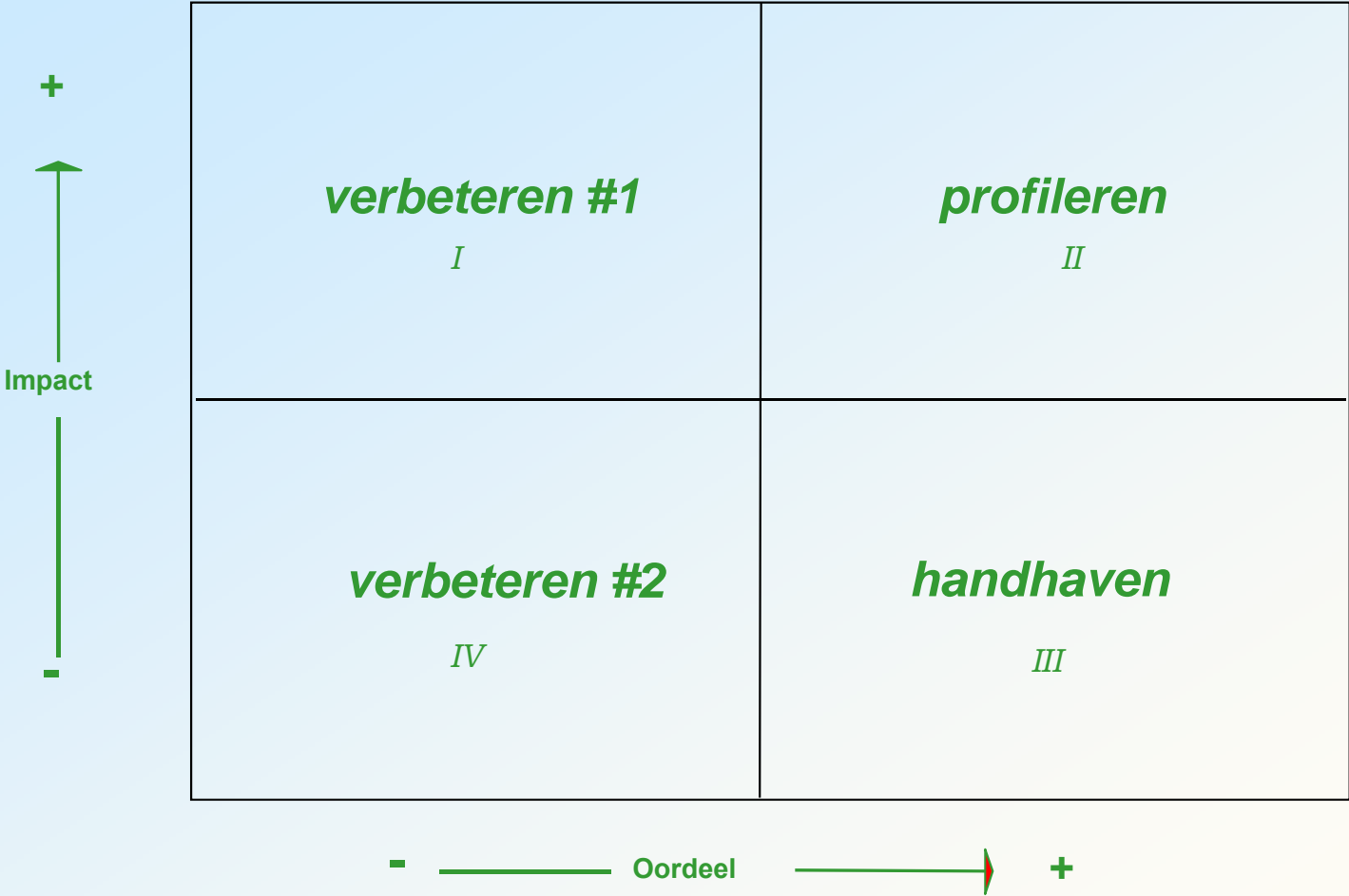


# Oordeel over de hygiëne

	Benchmark	n	Spurd 2019	n	Spurd 2016	n
<b>De hygiëne</b>	<b>7,0</b>	6.644	7,2	390	7,1	439
in de zwemzaal	<b>7,0</b>	5.470	7,3	390	7,3	429
van de overige faciliteiten die u eventueel bezocht heeft	7,2	1.328	7,4	255	7,1	276
in de kleedruimtes	<b>6,4</b>	5.576	6,7	390	6,5	436
in de douches	<b>6,7</b>	5.446	7,0	384	6,9	419
buiten de accommodatie	<b>7,0</b>	5.810	7,3	336	7,3	406
in de horecaruimte	<b>7,6</b>	4.763	7,4	340	7,4	401
in de entree	<b>7,4</b>	6.644	7,6	388	7,6	439
van de toiletten en de toiletruimte(s)	<b>6,6</b>	6.472	7,0	376	7,0	425



# Prioriteitenmatrix: uitleg



# Prioriteitenmatrix: uitleg

In de vragenlijst werd met behulp van stellingen de tevredenheid van de klanten gemeten. Daarbij werd behalve het algehele oordeel over de accommodatie ook het oordeel over deelaspecten vastgesteld. Deelaspecten zijn bijvoorbeeld de klantvriendelijkheid van de medewerkers en de geboden faciliteiten en activiteiten. De scores op deze deelaspecten zijn geanalyseerd om vast te stellen in welke mate zij van invloed zijn op de algemene waardering voor de accommodatie. Deze algehele waardering wordt gerepresenteerd door de vraag *“Hoe beoordeelt u Accommodatie .. in het algemeen?”*.

Er is gebruik gemaakt van een correlatie analyse. Hiermee is de invloed van elk van de deelaspecten op de algehele beoordeling gemeten. Deelaspecten die een hogere correlatie met de algehele indicator vertonen hebben een grotere impact op de algehele waardering voor uw accommodatie. Op de (verticale) y-as is de mate van correlatie weergegeven; hoe hoger op de y-as des te hoger de impact. De x-as toont de gemiddelde waarderingsscore (zoals gemeten met de antwoordschaal “slecht”, “onvoldoende”, “redelijk”, “goed” en “uitstekend”). De matrix die zo ontstaat kan worden onderverdeeld in vier kwadranten. Een dergelijke onderverdeling biedt meer houvast bij de interpretatie van de resultaten. Overigens kunnen individuele deelaspecten niet altijd strikt aan één van de vier kwadranten worden toegewezen. Bijna iedere prioriteitenanalyse kent dergelijke “grensgevallen”.

## Kwadrant I ‘Verbeteren #1’:

Vanwege het belang van deze factoren en de lage waardering dienen deze als eerste verbeterd te worden. Immers, het te verwachten rendement van investeringen ter verbetering is hoog.

## Kwadrant II ‘Profileren’:

De stimulans die uitgaat van deze aspecten is belangrijk voor ‘de algehele klanttevredenheid’. Daarom is het raadzaam om de betreffende aspecten niet alleen te handhaven op het huidige hoge waarderingniveau maar om zich hiermee ook actief te profileren. Op basis van deze sterke punten kan men binnen de huidige klantenkring de nodige loyaliteit opbouwen en is het mogelijk om zich te onderscheiden van de concurrentie en zo nieuwe klanten te werven.

## Kwadrant III ‘Handhaven’:

Deze aspecten vindt men minder belangrijk. Het verdient aanbeveling de waardering voor deze aspecten op het huidige niveau te handhaven. Zou men op deze punten gaan besparen dan zou dit ertoe kunnen leiden dat het aspect niet alleen minder gewaardeerd gaat worden, maar zelfs een bron van irritatie gaat worden.

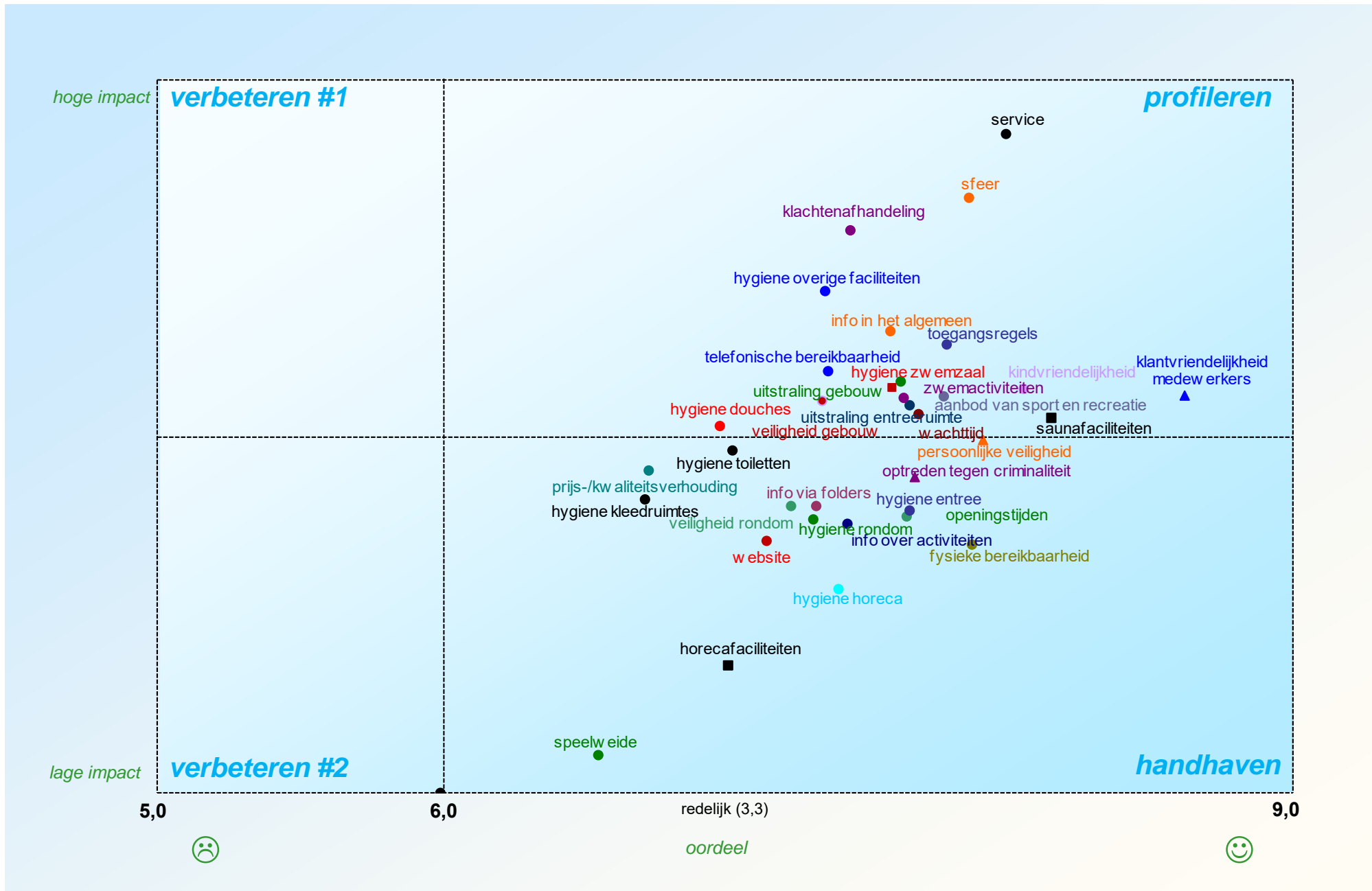
## Kwadrant IV ‘Verbeteren #2’:

Deze factoren beoordeelt men negatief, maar vindt men niet de allerbelangrijkste. Dit zou de indruk kunnen wekken dat verbetering dus niet nodig is. Soms is dat ook zo, maar in een sterk competitieve markt vragen dergelijke knelpunten echter wel degelijk om actie, zij het met een minder hoge prioriteit dan de aspecten in kwadrant I.



# Prioriteitenmatrix:

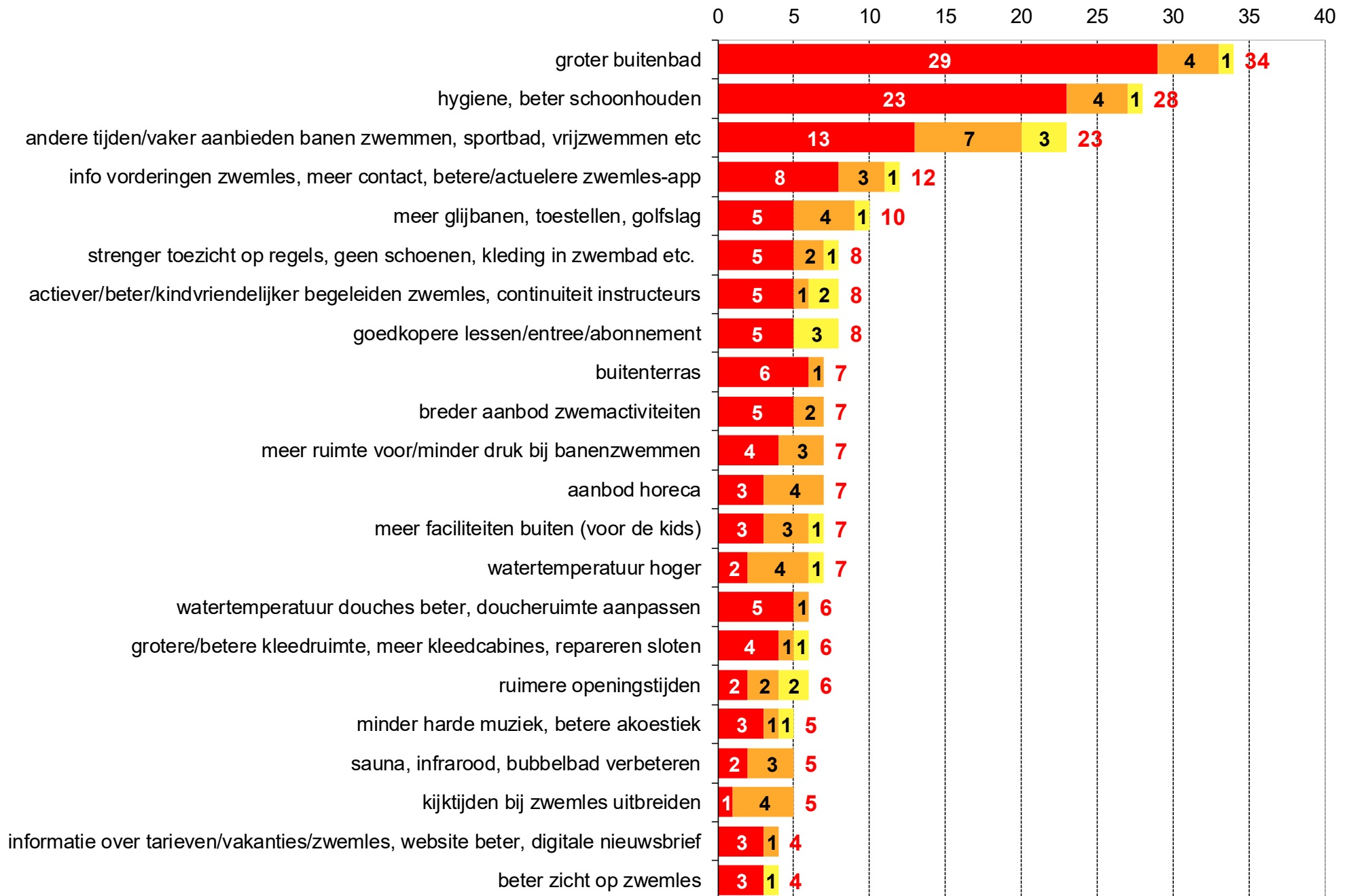
## Invloed van deelaspecten op “de beoordeling van de Accommodatie in het algemeen”



Vraagtekst	Label
Oordeel over de service in het algemeen	service
Oordeel over de fysieke bereikbaarheid (met eigen of openbaar vervoer)	fysieke bereikbaarheid
Oordeel over de openingstijden	openingstijden
Oordeel over de toegangsregels	toegangsregels
Oordeel over de wachttijd voordat u naar binnen kunt	wachttijd
Oordeel over de telefonische bereikbaarheid	telefonische bereikbaarheid
Oordeel over de klachtenafhandeling	klachtenafhandeling
Oordeel over de informatievoorziening over Spurd-Leeghwaterbad in het algemeen	info in het algemeen
Oordeel over de informatievoorziening over de activiteiten	info over activiteiten
Oordeel over de informatievoorziening via de folders	info via folders
Oordeel over de prijs-/kwaliteitsverhouding	prijs-/kwaliteitsverhouding
Oordeel over de kindvriendelijkheid	kindvriendelijkheid
Oordeel over het aanbod van mogelijkheden op gebied van sport en recreatie	aanbod van sport en recreatie
Oordeel over de sfeer	sfeer
Oordeel over de uitstraling van de entreeruimte (ingang, receptie)	uitstraling entreeruimte
Oordeel over de uitstraling van het gebouw	uitstraling gebouw
Oordeel over de website in het algemeen	website
Oordeel over de zwemles zoals die door Spurd-Leeghwaterbad wordt aangeboden	zwemactiviteiten
Oordeel over de zwemactiviteit zoals die door Spurd-Leeghwaterbad wordt aangeboden	saunafaciliteiten
Oordeel over de horecafaciliteiten zoals die door Spurd-Leeghwaterbad worden aangeboden	horecafaciliteiten
Oordeel over Hoe beoordeelt u de speelweide zoals die door Spurd-Leeghwaterbad wordt aangeboden?	speelweide
Oordeel over de klantvriendelijkheid van de receptiemedewerkers	klantvriendelijkheid medewerkers
Oordeel over het toezicht op de persoonlijke veiligheid van de bezoekers	persoonlijke veiligheid
Oordeel over het voorkomen van en optreden tegen criminaliteit en ongewenst gedrag	optreden tegen criminaliteit
Oordeel over de zorg voor het onderhoud van het gebouw en de inrichting ter voorkoming van ongelukken en letsel	veiligheid gebouw
Oordeel over de veiligheid buiten de accommodatie (parkeerplaats en/of fietsenstalling)	veiligheid rondom
Oordeel over de hygiëne in de zwemzaal	hygiene zwemzaal
Oordeel over de hygiëne van de overige faciliteiten die u eventueel bezocht heeft (stoombad, vergaderzaal, etc.)	hygiene overige faciliteiten
Oordeel over de hygiëne in de kleedruimtes	hygiene kleedruimtes
Oordeel over de hygiëne in de douches	hygiene douches
Oordeel over de hygiëne buiten de accommodatie	hygiene rondom
Oordeel over de hygiëne in de horecaruimte	hygiene horeca
Oordeel over de hygiëne in de entree	hygiene entree
Oordeel over de hygiëne van de toiletten en de toiletruimte(s)	hygiene toiletten

# Prioriteitenanalyse o.b.v. open vraag:

## Welke punten zouden als eerste verbeterd moeten worden volgens de bezoekers



# Vragenlijst



## KLANTENONDERZOEK 2019

dit onderzoek wordt uitgevoerd door:

**MICRA**

MARKETING INFORMATION CONSULTANCY &  
RESEARCH APPLICATIONS

## Toelichting bij het invullen van de enquête

### Inleiding

Wij van het Spurd-Leeghwaterbad willen graag weten hoe u over ons denkt. Deze enquête helpt ons inzicht te krijgen in uw mening en die van andere klanten. Vooral de punten die in uw ogen beter kunnen zijn voor ons interessant. Met deze informatie kunnen we het geheel van activiteiten en faciliteiten beter afstemmen op uw wensen. Ook uw oordeel over de medewerkers van het Spurd-Leeghwaterbad levert ons het benodigde inzicht om onze dienstverlening aan u als klant te verbeteren. Uw mening is dus ons uitgangspunt voor de verbetering die wij nastreven. Daarom is uw deelname aan dit klanttevredenheidsonderzoek voor ons zeer belangrijk.

### Invullen van de vragenlijst

Het invullen van deze lijst neemt zo'n 10 minuten in beslag. Uw deelname aan het onderzoek is het meest waardevol voor ons, als u bij het invullen de volgende tips in acht neemt:

- \* Gaat u bij het invullen uit van uw oordeel op dit moment.
- \* Wees bij het beantwoorden van iedere vraag zo eerlijk mogelijk.
- \* Ga steeds uit van uw eerste indruk. Die is vaak de beste en dat werkt het snelst.
- \* Bepaalde blokken van vragen gaan over activiteiten of faciliteiten waarvan u wellicht persoonlijk geen gebruik maakt. In dat geval slaat u het betreffende vragenblok gewoon over.
- \* Voor alle overige vragen geldt: Ook al is uw mening alleen gebaseerd op indrukken, geeft u dan toch uw mening. Weet u het echt niet, kruis dan "weet niet/n.v.t." aan.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door MICRA. Als onafhankelijk marktonderzoeksbureau staan wij garant voor een anonieme verwerking van de gegevens en een objectieve rapportage van de uitkomsten.

### Bedankt voor uw medewerking

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking en zullen de uitkomsten van dit onderzoek gebruiken om onze dienstverlening aan u als bezoeker te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Spurd-Leeghwaterbad

Freek Eshuis  
manager

MICRA, Marketing Information Consultancy  
& Research Applications

Jos Blauwhoff  
directeur

## 1. Uw bezoek aan het Spurd-Leeghwaterbad

### 1. Met welk soort entreebewijs bent u binnengekomen?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> met een meerbadencard                 | <input type="radio"/> via de betaalautomaat in de hal |
| <input type="radio"/> los kaartje gekocht                   | <input type="radio"/> anders                          |
| <input type="radio"/> via de webkassa (ga door met vraag 5) |   |

### 2. Weet u dat u ook online kaartjes kunt kopen?

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> ja, dat weet ik | <input type="radio"/> nee, dat wist ik niet |
|---------------------------------------|---|

### 3. Zou u overwegen om bij een volgend bezoek online kaartjes te kopen?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> ja, dat zou ik (waarschijnlijk) wel doen | <input type="radio"/> nee, geen interesse |
| <input type="radio"/> misschien                                |   |

### 4. Wilt u uw antwoord op vraag 3 hieronder kort toelichten?

.....

.....

### 5. Heeft u interesse in een abonnement?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> ja, ik zou wel een abonnement willen | <input type="radio"/> nee, geen interesse |
| <input type="radio"/> misschien                            |   |

### 6. Wilt u uw antwoord op vraag 5 hieronder kort toelichten?

.....

.....

### 7. Hoe bent u in contact gekomen met het Spurd-Leeghwaterbad? (meerdere antwoorden mogelijk)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> advertentie   | <input type="radio"/> schoolzwemmen kinderen                                    |
| <input type="radio"/> website   | <input type="radio"/> zwemles kinderen bij het Spurd-Leeghwaterbad              |
| <input type="radio"/> sociale media (Facebook, Instagram)                 | <input type="radio"/> op medisch advies van bijv. fysiotherapeut, huisarts, etc |
| <input type="radio"/> door krantenberichten over het zwembad              | <input type="radio"/> weet ik niet meer, sport hier al jaren                    |
| <input type="radio"/> bekenden die al sporten bij het Spurd-Leeghwaterbad | <input type="radio"/> anders  |

### 8. Met wie bezoekt u meestal het Spurd-Leeghwaterbad? (1 antwoord mogelijk)

- |                                       |                             |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> alleen          | <input type="radio"/> gezin |
| <input type="radio"/> met zijn tweeën | <input type="radio"/> groep |

### 9. Hoe vaak bezoekt u het Spurd-Leeghwaterbad en elk van de volgende sport- en recreatiegelegenheden?

Soort gelegenheid:	Wekelijks of vaker	Tweewekelijks	Maandelijks	Eén keer per jaar	(vrijwel) nooit
a. het Spurd-Leeghwaterbad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. een ander zwembad dan het Spurd-Leeghwaterbad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. SpurdFun (buurtsportactiviteiten)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. sportschool	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. overige sporten binnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. buitensport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. speeltuin / kinderspeelparadijs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. kinderboerderij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. sauna / wellness	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. anders, namelijk .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.....					

## 2. Uw oordeel over het Spurd-Leeghwaterbad

slecht  
onvoldoende  
redelijk  
goed  
uitstekend  
weet niet /n.v.t.

10. Hoe beoordeelt u ....	--	-	o	+	++	?
a. het Spurd-Leeghwaterbad in het algemeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. de service in het algemeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. de fysieke bereikbaarheid (met eigen of openbaar vervoer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. de openingstijden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. de toegangsregels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. de wachttijd voordat u naar binnen kunt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. de telefonische bereikbaarheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. de klachtenafhandeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. de informatievoorziening over het Spurd-Leeghwaterbad in het algemeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. de informatievoorziening over de activiteiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. de informatievoorziening via de folders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. de prijs-/kwaliteitsverhouding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. de kindvriendelijkheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. het aanbod van mogelijkheden op gebied van sport en recreatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. de sfeer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p. de uitstraling van de entree ruimte (ingang, receptie)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
q. de uitstraling van het gebouw	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 11. Heeft u suggesties voor het verbeteren van de sfeer en/of de uitstraling van de entree ruimte?

.....

.....

.....

.....



## 3. Uw oordeel over de website, Facebook en Instagram

**12. Heeft u de website, Facebook- en/of Instagram-pagina van het Spurd-Leeghwaterbad wel eens bezocht?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- ja, de website (beantwoord a.u.b. vraag 13)
- ja, de Facebook-pagina (beantwoord a.u.b. (ook) vraag 14)
- ja, de Instagram-pagina (beantwoord a.u.b. (ook) vraag 15)
- nee, geen van deze (ga a.u.b. door met vraag 16)

	slecht	onvoldoende	redelijk	goed	uitstekend	weet niet/n.v.t.
<b>13. Hoe beoordeelt u de website op de volgende punten?</b>	--	-	o	+	++	?
a. de website in het algemeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. de gebruiksvriendelijkheid van de website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. de informatievoorziening via de website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. het uiterlijk van de website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>14. Hoe beoordeelt u de Facebook-pagina op de volgende punten?</b>	--	-	o	+	++	?
a. de informatie over het Spurd-Leeghwaterbad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. de mate waarin de Facebook-pagina actueel is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. de respons van het Spurd-Leeghwaterbad op reacties van bezoekers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>15. Hoe beoordeelt u de Instagram-pagina op de volgende punten?</b>	--	-	o	+	++	?
a. de informatie over het Spurd-Leeghwaterbad op Instagram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. de mate waarin de Instagram-pagina actueel is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. de respons van het Spurd-Leeghwaterbad op reacties van bezoekers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beantwoord a.u.b. alleen de vragen over onderstaand onderwerp als u daarvan vandaag gebruik maakt(e). Zo niet, dan gaat u door met Rubriek 5 "Zwembad (overige activiteiten)"

## 4. Zwemles

### 16. Voor welk soort zwemles bezoekt u vandaag het Spurd-Leeghwaterbad?

- zwemles voor kinderen       zwemles voor volwassenen

- Pinguïnes       Privés       Turboles

### 17. Hoe vaak neemt uw kind (of uzelf) deel aan zwemlessen?

- meerdere keren per week       1 keer per 2 weken  
 1 keer per week       minder vaak

18. Hoe beoordeelt u de zwemlessen op de volgende punten?	slecht	onvoldoende	redelijk	goed	uitstekend	weet niet / n.v.t.
	--	-	o	+	++	?
a. de zwemles zoals die door het Spurd-Leeghwaterbad wordt aangeboden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. de klantvriendelijkheid van de medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. de deskundigheid van de medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. de verzorgdheid van de medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. de beschikbaarheid van de medewerkers (bijv. voor vragen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. de veiligheid tijdens de les	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. de lestijden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. de lesdagen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. de groepsgrootte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. de wijze van lesgeven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. het aantal kijkdagen in de zwemzaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. de duur/lengte van elke zwemles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. de aantrekkelijkheid van de zwemles voor de deelnemers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. het diplomazwemmen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. de prijs-/kwaliteitsverhouding van de zwemlessen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Hoe beoordeelt u de informatievoorziening over de zwemlessen...	--	-	o	+	++	?
a. in het algemeen (folders, affiches, persberichten, website)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. bij inschrijving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. bij de eerste zwemles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. periodiek over de vorderingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. naar aanleiding van uw vragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. op de informatieavond	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. via de Internet Zwemscore module	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

☞ Beantwoord a.u.b. alleen de vragen over onderstaand onderwerp als u daarvan vandaag gebruik maakt(e).  
Zo niet, dan graag doorgaan met Rubriek 6 "De horeca"

## 5. Zwembad (overige activiteiten)

**20. Voor welke van onderstaande activiteit(en) bezoekt u vandaag het Spurd-Leeghwaterbad? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Aangepast zwemmen                          | <input type="radio"/> Recreatief jeugd (aquadisco)   |
| <input type="radio"/> Aquasporten (aquajoggen, aquarobics, etc.) | <input type="radio"/> Recreatief zwemmen volwassenen |
| <input type="radio"/> Baby-peuter zwemmen                        | <input type="radio"/> Trimfitness / conditieswemmen  |
| <input type="radio"/> Banenzwemmen                               | <input type="radio"/> Watergymnastiek of ZALM55+     |
| <input type="radio"/> Floatfit                                   | <input type="radio"/> Zeemeerminzwemmen              |
| <input type="radio"/> Gezinszwemmen                              | <input type="radio"/> Zwangerschapszwemmen           |
| <input type="radio"/> Kinderfeestjes                             | <input type="radio"/> Zwemmen bij een zwemvereniging |

Indien u bij de vorige vraag meer dan 1 activiteit heeft aangekruist, beantwoord dan ook svp vraag 21.  
Anders gaat u door met vraag 22

**21. Welke activiteit heeft u zojuist als eerste beoefend (of gaat u straks als eerste beoefenen)? (1 antwoord mogelijk)**


- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Aangepast zwemmen                          | <input type="radio"/> Recreatief jeugd (aquadisco)   |
| <input type="radio"/> Aquasporten (aquajoggen, aquarobics, etc.) | <input type="radio"/> Recreatief zwemmen volwassenen |
| <input type="radio"/> Baby-peuter zwemmen                        | <input type="radio"/> Trimfitness / conditieswemmen  |
| <input type="radio"/> Banenzwemmen                               | <input type="radio"/> Watergymnastiek of ZALM55+     |
| <input type="radio"/> Floatfit                                   | <input type="radio"/> Zeemeerminzwemmen              |
| <input type="radio"/> Gezinszwemmen                              | <input type="radio"/> Zwangerschapszwemmen           |
| <input type="radio"/> Kinderfeestjes                             | <input type="radio"/> Zwemmen bij een zwemvereniging |

De vragen 22 en 23 hebben betrekking op de activiteit die u zojuist als eerste heeft beoefend of gaat beoefenen.

**22. Hoe vaak beoefent u deze activiteit?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> meerdere keren per week | <input type="radio"/> 1 keer per 2 weken |
| <input type="radio"/> 1 keer per week         | <input type="radio"/> minder vaak        |

23. Hoe beoordeelt u deze activiteit op de volgende punten?	<div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <span>..... slecht</span> <span>..... onvoldoende</span> <span>..... redelijk</span> <span>..... goed</span> <span>..... uitstekend</span> <span>..... weet niet /n.v.t.</span> </div>					
	--	-	o	+	++	?
a. de activiteit zoals die door het Spurd-Leeghwaterbad wordt aangeboden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. de klantvriendelijkheid van de medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. de deskundigheid van de medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. de verzorgdheid van de medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. de beschikbaarheid van de medewerkers (bijv. voor vragen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. de prijs-/kwaliteitsverhouding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 Beantwoord a.u.b. alleen de vragen over onderstaand onderwerp als u daarvan het afgelopen half jaar gebruik maakt(e). Zo niet, dan graag doorgaan met Rubriek 7 “De speelweide”

## 6. De horeca

### 24. Hoe vaak maakt u gebruik van de horeca binnen het Spurd-Leeghwaterbad?

- meerdere keren per week                       1 keer per 2 weken  
 1 keer per week                                       minder vaak

	slecht	onvoldoende	redelijk	goed	uitstekend	weet niet /n.v.t.
	--	-	o	+	++	?
<b>25. Hoe beoordeelt u de horeca voor wat betreft...</b>						
a. de horecafaciliteiten zoals die worden aangeboden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. de klantvriendelijkheid van de horecamedewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. de deskundigheid van de horecamedewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. de verzorgdheid van de horecamedewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. de kleding van de horecamedewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. de beschikbaarheid van horecamedewerkers (bijv. voor vragen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. het aanbod	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. de sfeer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. de prijs-/kwaliteitsverhouding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


### 26. Heeft u suggesties voor het verbeteren van de sfeer, het aanbod en/of de service van de horeca?

.....

.....

.....

.....

 De resterende vragen in deze enquête zijn voor alle bezoekers van het Spurd-Leeghwaterbad van toepassing

## 7. De speelweide

	slecht	onvoldoende	redelijk	goed	uitstekend	weet niet /n.v.t.
	--	-	o	+	++	?
<b>27. Hoe beoordeelt u...</b>						
de speelweide zoals die door het Spurd-Leeghwaterbad wordt aangeboden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 28. Heeft u suggesties voor het verbeteren van de (invulling van de) speelweide?

.....

.....

.....

.....

## 8. Medewerkers receptie

	slecht	onvoldoende	redelijk	goed	uitstekend	weet niet /n.v.t.
	--	-	o	+	++	?
29. Hoe beoordeelt u...	--	-	o	+	++	?
a. de klantvriendelijkheid van de receptiemedewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. de deskundigheid van de receptiemedewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. de verzorgdheid van de receptiemedewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. de kleding van de receptiemedewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. de beschikbaarheid van receptiemedewerkers (bijv. voor vragen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 9. De veiligheid

	slecht	onvoldoende	redelijk	goed	uitstekend	weet niet /n.v.t.
	--	-	o	+	++	?
30. Hoe beoordeelt u het Spurd-Leeghwaterbad en de medewerkers voor wat betreft...	--	-	o	+	++	?
a. het toezicht op de persoonlijke veiligheid van de bezoekers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. het voorkomen van en optreden tegen criminaliteit en ongewenst gedrag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. de zorg voor het onderhoud van het gebouw en de inrichting ter voorkoming van ongelukken en letsel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. de veiligheid buiten de accommodatie (parkeerplaats en/of fietsenstalling)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 10 De hygiëne

	slecht	onvoldoende	redelijk	goed	uitstekend	weet niet /n.v.t.
	--	-	o	+	++	?
31. Hoe beoordeelt u de hygiëne..	--	-	o	+	++	?
a. in de zwemzaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. van de overige faciliteiten die u eventueel bezocht heeft (stoombad, infraroodcabine)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. in de kleedruimtes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. in de douches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. buiten de accommodatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. in de horecaruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. in de entree	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. van de toiletten en de toiletruimte(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 11 Uw wensen en/of suggesties

32. Wat zou het Spurd-Leeghwaterbad als eerste moeten verbeteren om u beter van dienst te zijn? Of zijn er nieuwe activiteiten of faciliteiten die u graag bij het Spurd-Leeghwaterbad zou willen hebben?

*Noem maximaal 3 dingen (de meest belangrijke eerst) en gebruik a.u.b. steekwoorden:*

1. ....
2. ....
3. ....

## 12 Achtergrondvragen

Hieronder wordt een aantal achtergrondvragen gesteld. Voor zover deze informatie gebruikt gaat worden, is het alleen om vast te stellen of er verschillen zijn tussen **groepen**.

De rapportage die MICRA op basis van dit onderzoek maakt is niet herleidbaar tot individuen zodat uw **anonimiteit is gegarandeerd**. Bij voorbaat dank voor uw vertrouwen.

### 33. Geslacht:

- man  vrouw  dat zeg ik liever niet / geen opgave

### 34. Wat is uw leeftijd?

- jonger dan 16 jaar  50 t/m 59 jaar  
 16 t/m 19 jaar  60 t/m 69 jaar  
 20 t/m 29 jaar  70 t/m 79 jaar  
 30 t/m 39 jaar  80 jaar en ouder  
 40 t/m 49 jaar  dat zeg ik liever niet / geen opgave

### 35. Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

- |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | <input type="radio"/> dat zeg ik liever niet / geen opgave |
|--|--|--|--|--|--|

### 36. Sinds wanneer bent u bezoeker van het Spurd-Leeghwaterbad?

- korter dan 1 jaar  6 t/m 10 jaar  
 1 t/m 2 jaar  langer dan 10 jaar  
 3 t/m 5 jaar  weet niet / geen opgave

**U kunt uw ingevulde vragenlijst in de daarvoor bestemde bak deponeren.**

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**