

Beantwoording raadsvragen Veenweidebad

**Notitie
Gemeente De Ronde Venen**

BMC
18 november 2013
R. Ouchene

In de commissievergadering Inwoners en Samenleving van oktober 2012 is de quickscan over het Veenweidebad van rekenkamercommissie besproken. De fractie van de ChristenUnie-SGP heeft het college van B&W aanvullende vragen gesteld.

De volgende vragen zijn geformuleerd:

1. Enquête over de wensen en behoeften van gebruikers van het Veenweidebad.
2. Enquête over de wensen en behoeften van potentiële gebruikers van het Veenweidebad.
3. Vergelijkend onderzoek naar de openstelling en de financiële aspecten van vergelijkbare zwembaden in de omgeving.
4. Onderzoek naar het effect van het aanbieden van een fitnessfaciliteit in een zwembad op het bezoekersaantal van het zwembad.

Onderstaand wordt een toelichting gegeven op de geformuleerde vragen.

1. Enquête wensen en behoeften van gebruikers

Voor het beantwoorden van de vraag heeft de exploitant van het zwembad een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. De resultaten van het onderzoek met conclusies en een verbeterplan zijn bijgevoegd (bijlage 1).

Bevindingen:

- De staat van onderhoud van het gebouw en de bereikbaarheid van de voorziening springen er in positieve zin uit.
- Aandachtspunten voor verbetering zijn: communicatie over openingstijden, de organisatie en de communicatie van de zwemlessen en de klantvriendelijkheid van het personeel. Ook is er behoefte aan meer variatie in het recreatief zwemmen en een oplossing voor een tochtprobleem.

De directie van het zwembad is niet ontevreden over de uitkomsten van het onderzoek doch maakt zij werk van de naar voren gekomen aandachtspunten, voornamelijk op het gebied van klantvriendelijkheid.

Rekening houdend met het feit dat het zwembad een voorziening is waar verschillende groepen met uiteenlopende (soms tegenstrijdige) behoeften gebruik van maken, is de uitslag over het algemeen positief.

2. Enquête wensen en behoeften potentiële gebruikers

Voor het beantwoorden van de vraag zijn drie deelvragen geformuleerd:

1. Welke wensen en behoeften hebben inwoners van De Ronde Venen met betrekking tot het gebruiken van het Veenweidebad?
2. Indien inwoners geen gebruikmaken van het Veenweidebad;
 - a. Wat zijn daarvoor hun motieven?
 - b. Van welke andere zwemvoorziening(en) maken zij eventueel wel gebruik?
3. Welke maatregelen kunnen worden getroffen om als recreatieve zwemmer meer gebruik te maken van het Veenweidebad?

Voor het beantwoorden van deze vragen is gebruik gemaakt van een burgerpanel. In augustus 2013 zijn 382 respondenten uitgenodigd om deel te nemen aan de vragenlijst. Een totaal van 292 respondenten hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De resultaten van het onderzoek staan beschreven in het 'Onderzoeksverslag Veenweidebad' (zie bijlage 2).

Bevindingen:

- Het panel kent het Veenweidebad en iets meer dan de helft heeft de voorzieningen wel eens gebruikt. Vrij zwemmen, zwemles en baantjes trekken zijn het meest populair.
- De meeste gezinnen met kinderen gebruiken het zwembad om recreatief te zwemmen in het weekend en vakanties en voor zwemles. Verbeterpunten worden vooral gezien in de openingstijden.
- Respondenten zijn overwegend positief over de fitnessfaciliteit. Het grootste deel denkt niet dat het aanbieden van deze voorziening invloed heeft op de hoogte van het zwembadbezoek.
- Panelleden die het zwembad niet gebruiken, kiezen merendeels voor andere sporten of zwemmen in open water. Op de derde plaats wordt het gebruik van een ander, vaak dichterbij gelegen, zwembad genoemd. Met name het Meerbad in Abcoude en 't Kikkerfort in Breukelen worden genoemd. Bijna de helft van de niet-gebruikers is van plan het Veenweidebad ooit te bezoeken.
- Een buitenbad, sauna en ligweide worden het meest genoemd als extra voorzieningen die het zwembad nog aantrekkelijker zouden kunnen maken en waardoor het bezoekersaantal kan stijgen. Een zwembad is primair geschikt voor ontspanning, aldus de meeste respondenten.
- Verruiming van openingstijden en wijziging van tarieven zijn de beste maatregelen om gebruik van het bad te laten toenemen. In de uitwerking van maatregelen tonen panelleden een diversiteit aan wensen en behoeften.

3. Vergelijkend onderzoek openstelling en financiële aspecten

Er is behoefte om het Veenweidebad te vergelijken met vergelijkbare zwembaden in de omgeving van De Ronde Venen. De vergelijking dient in te gaan op het gebruik en de financiële dekking van het zwembad.

De volgende vragen dienen beantwoord te worden:

1. Hoe verhoudt het gebruik van het Veenweidebad, op basis van openingstijden en programmering, zich tot zwembaden in de omgeving van De Ronde Venen?
2. Hoe verhouden de exploitatie en de financiële dekking van het Veenweidebad, op basis van de toegangsprijzen en de gemeentelijke exploitatiebijdrage, zich tot zwembaden in de omgeving van De Ronde Venen?

Selectie zwembaden

Bij het selecteren van vergelijkbare zwembaden in de regio is rekening gehouden met een niet-stedelijke karakter, een lokale functie van het zwembad en een zwembad met 25-meterbad,

een doelgroepenbad, een instructie/peuterbad en recreatieve voorzieningen zoals een glijbaan, een stroomversnelling of een whirlpool.

De volgende zwembaden zijn opgenomen in de regionale benchmark¹:

- Zwembad De Wel te Nieuwkoop: zwembad met een 25-meterbad, twee baden voor kinderen, een grote en kleine glijbaan, een bubbelbank en jetstreams.
- Zwembad De Otter te Uithoorn: zwembad met een 25-meterbad, een doelgroepenbad en diverse wellnessvoorzieningen.
- Zwembad Kikkerfort te Breukelen: zwembad met een 25-meterbad, een doelgroepenbad, een peuterbad, een kleuterbad, kleine en grote glijbaan, een wildwaterstroom, een whirlpool en diverse wellnessbaden.
- Zwembad Het Meerbad te Abcoude: zwembad met een 25-meterbad, een doelgroepenbad, een peuterbad, een whirlpool en een stoombad.
- Zwembad Veenweidebad te Mijdrecht: zwembad met een 25-meterbad, een doelgroepenbad, een peuterbad, een stroomversnelling, een glijbaan en twee whirlpools.

Basisinformatie zwembaden

In tabel 1 is basisinformatie van de vijf zwembad samengevat. Dit betreft een viertal indicatoren:

- De openstelling in uren op weekbasis. Hierbij zijn alle activiteiten meegenomen, behalve trainingen en wedstrijden van sportverenigingen en/of overige verhuur.
- Het aantal bezoekers op jaarbasis. Dit betreft alle bezoekers, zoals de recreanten, verenigingsleden en bezoekers voor zwemles.
- Het tarief voor een volwassene om vrij te zwemmen (zogenaamde recreatie).
- De gemeentelijke exploitatiebijdrage. In het geval van een gemeentelijk zwembad heeft dit betrekking op het jaarlijkse exploitatietekort. In het geval van een verzelfstandiging dan betreft het de jaarlijkse exploitatiebijdrage van de gemeente aan de exploitant en de gemeentelijke kosten inzake de eigenaarslasten en kapitaallasten.

	Openstelling	Tarief	Bezoekers	Bijdrage*
De Wel te Nieuwkoop	75 uur	€ 3,70	120.000	€ 335.000
De Otter te Uithoorn	83 uur	€ 3,20	200.000	€ 120.000
Kikkerfort te Breukelen	81 uur	€ 4,40	225.000	€ 300.000
Het Meerbad te Abcoude	42 uur	€ 4,50	70.000	€ 72.000**
Veenweidebad te Mijdrecht	53 uur	€ 4,90	103.000	€ 276.000***
Gemiddelde	67 uur	€ 4,14	143.000	€ 221.000

Tabel 1. Overzicht van vier vergelijkbare zwembaden in de omgeving van het Veenweidebad en diens openstellingsuren, bezoekersaantallen, tarief voor een vrijzwemkaartje (volwassen) en exploitatiebijdrage.

* Bijdrage is afhankelijk van toegepaste methodiek en directe en/of indirecte toerekening van kosten. Hoogte is onder andere afhankelijk van exploitatiebijdrage, eigenaarslasten, afschrijvingsmethodiek, verrekening huurinkomsten.

** Exclusief kapitaallasten en groot onderhoud (eenmalig krediet tot sluiting € 190.000).

*** Exclusief kapitaallasten ad € 948.625 en incl. groot onderhoud ad € 119.000 en excl. huurkosten van € 34.500

¹ De selectie van zwembaden is tijdens de fase van informatievergaring groter geweest. Vanwege onvolledigheid van de informatie inzake de vier indicatoren zijn deze zwembaden niet meegenomen in de uiteindelijke beschouwing.

Vraag 1: Hoe verhoudt het gebruik van het Veenweidebad, op basis van openingstijden en programmering, zich tot zwembaden in de omgeving van De Ronde Venen?

Het Veenweidebad heeft de op een na minste openstellingsuren in vergelijking met de vergeleken zwembaden. Het Veenweidebad biedt drie bassins aan, te weten een wedstrijdbad, een doelgroepenbad en een peuterbad. De exploitant van het zwembad heeft op basis van de openstellingsrooster ruimschoots uren beschikbaar voor verhuur aan derden (voornamelijk aan sportverenigingen).

Het Veenweidebad is op de volgende tijden beschikbaar voor recreatieve zwembadbezoekers:

- Maandag van 12:00 uur tot 13:30 uur;
- Dinsdag van 07:00 uur tot 11:00 uur en van 19:30 uur tot 22:00 uur;
- Woensdag van 09:00 uur tot 17:00 uur;
- Donderdag van 07:00 uur tot 11:00 uur en van 20:30 uur tot 22:00 uur;
- Vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur en van 19:00 uur tot 21:30 uur;
- Zaterdag gesloten;
- Zondag van 08:30 uur tot 13:30 uur.

Naast de bovenstaande gespecificeerde beschikbare recreatieve uren is het Veenweidebad beschikbaar voor doelgroepactiviteiten en leszwemmen. In totaal is het zwembad gedurende 53 uren per week geopend.

Voor een nadere specificatie van de openstelling van de betrokken zwembaden wordt verwezen naar bijlage 3.

Bezoekers in relatie tot aantal inwoners vestigingsgemeente

Om het bezoekersaantal van een zwembad te scoren wordt in Nederland gebruik gemaakt van een zogenaamd animocijfer. Het animocijfer is het resultaat van het aantal bezoekers van het zwembad te delen door het aantal inwoners van de gemeente waarin het zwembad is gevestigd. Kanttekening bij deze methodiek is dat de bezoekers gekoppeld worden aan de inwoners van de gemeente en niet aan de inwoners binnen een bepaalde straal rondom het zwembad. Een animocijfer van 4 wordt gezien als een goede score, waarbij de verhouding tussen de vraag en het aanbod in goede relatie tot elkaar staan.

In tabel 2 zijn de animocijfers van de zwembaden weergegeven. Het animocijfer van het Veenweidebad is 2,4.

	Inwoners	Bezoekers	Animocijfer
De Wel te Nieuwkoop	27.000	120.000	4,4
De Otter te Uithoorn	28.400	200.000	7,0
Kikkerfort te Breukelen	63.000	225.000	3,6
Het Meerbad te Abcoude	42.800	70.000	1,6
Veenweidebad te Mijdrecht	42.800	103.000	2,4

Tabel 2. Overzicht van de animocijfers van de vijf in het onderzoek betrokken zwembaden.

Bevindingen:

- Het Veenweidebad is beperkt beschikbaar voor recreatief gebruik. Daar waar bijvoorbeeld Kikkerfort te Breukelen het zwembad beschikbaar heeft voor recreatief gebruik van 's ochtends tot 's avonds, is het Veenweidebad voor kortere tijdsvakken beschikbaar.
- Uiteraard valt op dat het Veenweidebad op zaterdag niet beschikbaar is voor recreatieve zwemmers (zie bijlage 2).
- Het Veenweidebad biedt op hoofdlijnen dezelfde type activiteiten aan (op basis van aanbod dat gecommuniceerd wordt via de verschillende websites). Dit betreft recreatief zwemmen, zwemles en uiteenlopende doelgroepactiviteiten zoals aquafit en gezondheidsbevordering.
- Het Veenweidebad heeft een ruime beschikbaarheid van zwemwater voor verenigingsgebruik.
- Het animocijfer van het Veenweidebad is 2,4 ten opzichte van 4 dat in Nederland wordt geaccepteerd als een goede score. Dat wil zeggen dat het aantal bezoekers van het Veenweidebad achterblijft op het aantal wenselijke bezoekers. Bij een animocijfer van 4 zou het Veenweidebad 171.000 bezoekers hebben op jaarbasis.

Vraag 2: Hoe verhouden de exploitatie en de financiële dekking van het Veenweidebad, op basis van de toegangsrijzen en de gemeentelijke exploitatiebijdrage, zich tot zwembaden in de omgeving van De Ronde Venen?

Het Veenweidebad heeft met € 4,90 het duurste toegangskaartje voor recreatief gebruik (volwassentarief). Het zwembad De Otter te Uithoorn heeft met € 3,20 het goedkoopste kaartje. Het gemiddelde tarief van de zeven zwembaden is € 4,14. Bij het vergelijken van de tarieven is geen rekening gehouden met de omvang en/of de kwaliteit van de voorzieningen die worden aangeboden.

De exploitatiebijdrage van de gemeente De Ronde Venen aan het Veenweidebad is € 276.000 (Exclusief kapitaallasten, inclusief eigenaarslasten, voorziening groot onderhoud van totaal € 119.000, huurkosten van € 34.500 en overheadskosten).

Bevindingen:

- Het Veenweidebad hanteert de hoogste toegangsprijs (€ 4,90) voor recreatief gebruik. Het verschil met de laagste toegangsprijs is € 1,70.
- De exploitatiebijdrage van de gemeente De Ronde Venen aan het Veenweidebad is € 276.000. Deze exploitatiebijdrage is exclusief de kapitaallasten voor het zwembad (deze komen ook voor rekening van de gemeente). De bijdrage aan het Veenweidebad ligt € 55.000 boven het gemiddelde is van de betrokken zwembaden.

4. Effect aanwezigheid fitnessfaciliteit

Door de fractie van de ChristenUnie-SGP is gevraagd wat het effect is van een fitnessfaciliteit op het bezoekersaantal.

De volgende vraag dient beantwoord te worden:

1. Wat is het effect van het aanbieden van een fitnessfaciliteit in een zwembad op het bezoekersaantal van het zwembad?

Zwemmen in Nederland (Mulier Instituut)²

In 2012 stonden er 1.537 zwembaden in Nederland, waarvan ongeveer 700 publiekelijk toegankelijk zijn. Ruim twee derde van de zwembaden is het hele jaar geopend. Vooral zwembaden in fitnesscentra, sportcomplexen, gezondheidscentra en hotels zijn het hele jaar open.

Zwemmen behoort tot een van de meest verbreide sporten in Nederland; 18% van de Nederlanders zwemt minimaal twaalf keer per jaar. Aerobics en fitness wordt beoefend door 22% van de Nederlanders (minimaal twaalf keer per jaar). In 2013 kwam 82% van de zwembadbezoekers voor de activiteit 'baantjes zwemmen' (personen tussen de 15 en 80 jaar die in 2013 minimaal een keer hebben gezwommen).

In de stedelijke gebieden behoren (naar verhouding) meer zwembaden bij fitnesscentra (Zwemmonitor 2012). In onderstaande tabel is af te lezen dat in (zeer) sterk stedelijke gebieden 12% tot 15% van de zwembaden gecombineerd is met een fitnesscentra. Ter referentie is ook het aantal solitaire zwembaden genoemd (zwembaden met slechts een zwembadfunctie). De overige procenten behoren bij sportparken, gezondheidscentra, hotels, campings en anders (niet opgenomen in de tabel). De zwembaden die behoren bij de fitnesscentra zijn in 99% van de gevallen overdekt.

Mate van stedelijkheid	Zeer sterk stedelijk	Sterk stedelijk	Matig stedelijk	Weinig stedelijk	Niet stedelijk
Solitair zwembad	37%	39%	33%	38%	24%
Fitnesscentra	12%	15%	10%	3%	2%

Tabel 3. Type zwembaden in relatie tot de mate van stedelijkheid.

Inwonerspanel over fitnessfaciliteit van Veenweidebad

In het onderzoek onder inwoners van De Ronde Venen (zie bijlage 1) zijn ook vragen gesteld over de fitnessfaciliteit van het Veenweidebad. De respondenten zijn overwegend positief over de fitnessfaciliteit maar zien geen relatie met het zwembad het Veenweidebad. Het grootste deel denkt niet dat de fitnessfaciliteit invloed heeft op het aantal zwembadbezoeken.

Gegevens Veenweidebad

Op basis van gegevens van het Veenweidebad blijkt dat er in 2011 ruim 12.000 fitnessbezoekers gebruik hebben gemaakt van het zwembad (ruim 8.000 voor recreatief zwemmen en ruim 4.000 voor zogenaamde doelgroepactiviteiten).

² Zwemmen in Nederland. Mulier Instituut (21 augustus 2013).

Bevindingen:

- Ondanks het feit dat zwemmen en fitness in Nederland twee veel beoefende sporten zijn en qua sportkarakter in elkaars verlengde liggen (individueel/conditie), is in een recent Nederlands onderzoek (Zwemmen in Nederland) geen relatie gelegd tussen het aanbieden van fitnessfaciliteiten op het bezoekersaantal van een zwembad. Ook het grootste deel van een inwonerspanel van De Ronde Venen denkt dat de fitnessfaciliteit geen invloed heeft op het aantal zwembadbezoeken.
- De exploitant van het Veenweidebad geeft daarentegen aan in 2011 ruim 12.000 zwembadbezoeken te hebben geregistreerd die afkomstig zijn van het fitnesscentrum.
- Het animocijfer van het Veenweidebad is 2,4, hetgeen onder de grens van 4 ligt. In Nederland nemen de zwembadbezoeken trendmatig af. Op basis van de beschikbare kerngegevens in Nederland kan geen positief verband worden gelegd tussen de aanwezigheid van een fitnessfaciliteit in het Veenweidebad en het aantal recreatieve bezoekers.
- Op basis van gegevens van de exploitant van het Veenweidebad blijkt het tegendeel; circa 1 op de 8 zwembadbezoekers is afkomstig van het fitnesscentrum (12.000 versus 103.000). Hieruit blijkt een positief effect van het aanbieden van een fitnesscentrum op het aantal zwembadbezoekers.
- In de stedelijke gebieden zijn meer zwembaden gecombineerd met een fitnesscentra. Gemeente De Ronde Venen heeft ook een dergelijk zwembad, maar bevindt zich niet in een stedelijk gebied (minder inwoners/vraag).

Bijlage 1

Onderzoeksresultaten en verbeterplan naar aanleiding van klanttevredenheidsonderzoek van exploitant van het zwembad.



Conclusie en Plan van aanpak naar aanleiding van de Tevredenheidsenquête:

Optisport is niet ontevreden met de uitkomsten van de enquête.

Rekening houdend met het feit dat een zwembad een voorziening is waar verschillende groepen met uiteenlopende (soms tegenstrijdige) behoeften gebruik van maken, is de uitslag volgens Optisport positief.

De staat van onderhoud van het gebouw en de bereikbaarheid van de voorziening springen er in positieve zin uit.

Aandachtspunten en punten ter verbetering zijn er natuurlijk ook. Deze liggen op basis van deze enquête vooral op het gebied van onze communicatie over de openingstijden, de organisatie en communicatie van de zwemlessen en de klantvriendelijkheid van het personeel.

Ook lijkt het goed wat meer variatie aan te brengen in het recreatief zwemmen en wat aan het tochtprobleem te doen dat mensen ervaren in de zwemzaal.

De verschillende punten zijn in een kort plan van aanpak onderstaand weergegeven:

Verbeterplan nav klant tevredenheidsonderzoek.

1. Manieren inventariseren om feedback regelmatig kort en snel te monitoren, bij voorkeur digitaal.
2. Regelmatig extra activiteiten organiseren bv in vakanties. Denk aan verjaardag Zed, zwem4daages, zwemwedstrijden, recreatieve activiteiten, aquamarathon
3. Aanpassen schoonmaak schema in verband met stank overlast bij toiletten natte gedeelte.
4. Oplossing tocht problemen zwemzaal (gemeente DRV - Optisport)
5. Digitale monitoring zwemles voortgang. Zodat ouders online de voortgang kunnen zien en vragen kunnen stellen.
6. Mogelijkheden onderzoeken voor kleinere lesgroepen.
7. Communiceren dat de horeca en receptie op sommige momenten een dubbel functie is waardoor er soms wat langer gewacht moet worden.
8. Assortiment horeca uitbreiden met gezonde producten
9. Training gastgerichtheid zwembadpersoneel

Resultaten klant tevredenheidsonderzoek

□ 56 deelnemers

Algemene vragen

1. Wat is uw geslacht?

70% vrouw

30% man

2. Wat is uw leeftijd?

Gemiddelde leeftijd 36 jaar

3. Wat is uw postcode?

42% 3641

25% 3645

25% 3648

8% 3648

4. Hoeveel keer bezoekt u deze locatie?

69% 1x per week

23% vaker dan 1x per week

8% 2-3 x per maand

5. Hoe komt u naar de locatie?

62% auto

38% fiets

6. Van welke activiteit maakt u het meest gebruik?

36% banenzwemmen

27% zwemles

23% recreatief zwemmen

14% recreatief zwemmen

7. Het zwembad...hoe tevreden bent u over:

De algemene staat van onderhoud

Tevreden 40%

Tamelijk tevreden 40%

Neutraal 13%

Ontevreden 7%

De beschikbare activiteiten en lessen

Tevreden 27%

Tamelijk tevreden 40%

Neutraal 9%

Ontevreden 6%

Neutraal 9%

De openingstijden

Tevreden 37%

Tamelijk tevreden 46%

Neutraal 8%

Ontevreden 9%

De voorzieningen van het zwembad, zoals de kleedhokjes, de duikplank , de kluisjes en de toegangspoorten

Tevreden	68%
Tamelijk tevreden	28%
Neutraal	4%

De drukte in het zwembad (aantal mensen)

Tevreden	36%
Tamelijk tevreden	58%
Ontevreden	6%

Eventuele opmerkingen:

- Soms te druk met banenzwemmen
- Meer activiteiten organiseren

8. De healthclub

(resultaten niet van toepassing voor gemeente DRV)

9. Bereikbaarheid

Hoe tevreden bent u over:

De bereikbaarheid van de locatie met het door u gebruikte vervoer middel

Tevreden	62%
Tamelijk tevreden	32%
Ontevreden	6%

De mogelijkheid om het door u gebruikte vervoersmiddel te parkeren

Tevreden	34%
Tamelijk tevreden	63%
Ontevreden	3%

De bewegwijzering in de locatie

Tevreden	50%
Tamelijk tevreden	32%
Neutraal	18%

Eventuele opmerkingen:

- Bestrating van de parkeerplaats erg storend
- Graag mogelijkheid voor het overdekt stallen van de fiets

10. Hygiëne

Hoe tevreden bent u over:

De hygiëne van de kleedruimtes

Zeer tevreden	8%
Tevreden	45%
Tamelijk tevreden	32%
Ontevreden	15%

De hygiëne van het zwembad

Zeer tevreden	24%
Tevreden	54%
Tamelijk tevreden	18%
Ontevreden	4%

De hygiëne van de douches	
Tevreden	56%
Tamelijk tevreden	42%
Ontevreden	2%

De hygiëne van de horeca	
Zeer tevreden	16%
Tevreden	54%
Tamelijk tevreden	30%

Eventuele opmerkingen:

- Toiletten bij het zwembad stinken soms

11. Temperatuur

Hoe tevreden bent u over de temperatuur:

Wedstrijdbad – zwembadwater	
Te koud	18%
Precies goed	32%
Te warm	0%
Neutraal	50%

Wedstrijdbad – zwembadhal	
Te koud	0%
Precies goed	48%
Te warm	0%
Neutraal	52%

Wedstrijdbad – douches	
Te koud	36%
Precies goed	32%
Te warm	0%
Neutraal	32%

Doelgroepenbad – zwembadwater	
Te koud	12%
Precies goed	62%
Te warm	3%
Neutraal	23%

Doelgroepenbad- zwembadhal	
Te koud	8%
Precies goed	58%
Te warm	3%
Neutraal	31%

Doelgroepenbad – douches	
Te koud	8%
Precies goed	62%
Te warm	0%
Neutraal	30%

Recreatiebad – zwembadwater	
Te koud	24%

Precies goed	49%
Te warm	0%
Neutraal	27%

Recreatiebad – zwembadhal

Te koud	24%
Precies goed	52%
Te warm	0%
Neutraal	24%

Recreatiebad – douches

Te koud	28%
Precies goed	53%
Te warm	0%
Neutraal	19%

Eventuele opmerkingen:

- Het lijkt soms te tochten

12. Personeel

Hoe tevreden bent u over:

De vriendelijkheid van de medewerkers

Zeer tevreden	12%
Tevreden	32%
Tamelijk tevreden	36%
Neutraal	12%
Ontevreden	8%

De persoonlijke aandacht tijdens uw bezoek

Zeer tevreden	6%
Tevreden	53%
Tamelijk tevreden	23%
Neutraal	0%
Ontevreden	18%

De deskundigheid van de instructeurs/onderwijzers

Zeer tevreden	26%
Tevreden	32%
Tamelijk tevreden	18%
Neutraal	12%
Ontevreden	12%

De snelheid waarmee u aan de kassa/receptie geholpen word

Zeer tevreden	11%
Tevreden	38%
Tamelijk tevreden	28%
Neutraal	16%
Ontevreden	7%

Eventuele opmerkingen:

- Niet bezuinigen op personeel
- Receptie dames moeten erg hard werken (combinatie horeca)

13. Communicatie

Hoe tevreden bent u over:

De helderheid van de schriftelijke informatie van de locatie

Zeer tevreden	12%
Tevreden	46%
Tamelijk tevreden	28%
Neutraal	0%
Ontevreden	14%

De informatie op de website

Zeer tevreden	0%
Tevreden	38%
Tamelijk tevreden	24%
Neutraal	12%
Ontevreden	26%

De communicatie in het algemeen

Zeer tevreden	16%
Tevreden	54%
Tamelijk tevreden	8%
Neutraal	8%
Ontevreden	14%

Eventuele opmerkingen:

- Rooster op de website is onduidelijk
- Zwemles communicatie via de mail is gewenst

14. Veiligheid

Hoe tevreden bent u over:

De veiligheid rondom de accommodatie

Zeer tevreden	42%
Tevreden	28%
Tamelijk tevreden	16%
Neutraal	12%
Ontevreden	2%

Den veiligheid van de voorzieningen

Zeer tevreden	28%
Tevreden	54%
Tamelijk tevreden	18%
Neutraal	0%
Ontevreden	0%

U gevoel van veiligheid tussen de overige bezoekers

Zeer tevreden	23%
Tevreden	38%
Tamelijk tevreden	8%
Neutraal	26%
Ontevreden	5%

Het toezicht

Zeer tevreden	18%
Tevreden	56%
Tamelijk tevreden	12%
Neutraal	8%
Ontevreden	6%

De maatregelen tegen diefstal

Zeer tevreden	6%
Tevreden	23%
Tamelijk tevreden	18%
Neutraal	48%
Ontevreden	5%

Eventuele opmerkingen:

- Erg word adequaat gehandeld bij de overlast tijdens de zwemdisco
- Bij drukte te weinig kluisjes

15. Zwemles

Heeft uw kind zwemles gevolgd in het zwembad?

Ja	56%
Nee	44%

Hoe tevreden bent u over:

De kwaliteit van de les

Zeer tevreden	26%
Tevreden	32%
Tamelijk tevreden	18%
Neutraal	8%
Ontevreden	16%

De vriendelijkheid van de instructors

Zeer tevreden	32%
Tevreden	28%
Tamelijk tevreden	12%
Neutraal	12%
Ontevreden	16%

De grootte van de groep

Zeer tevreden	18%
Tevreden	42%
Tamelijk tevreden	18%
Neutraal	8%
Ontevreden	14%

De aandacht voor de individuele voortgang van u of uw kind

Zeer tevreden	12%
Tevreden	53%
Tamelijk tevreden	12%
Neutraal	0%
Ontevreden	23%

Eventuele opmerkingen:

- Zwemles groepen te groot
- Het lijkt dat kinderen langer in een badje gehouden worden dan nodig is
- Te streng met de afzweemnormen

16. Horeca

Hoe tevreden bent u over:

Het assortiment

Zeer tevreden	28%
Tevreden	28%
Tamelijk tevreden	16%
Neutraal	18%
Ontevreden	10%

De prijzen

Zeer tevreden	0%
Tevreden	42%
Tamelijk tevreden	28%
Neutraal	18%
Ontevreden	12%

De hygiëne

Zeer tevreden	36%
Tevreden	28%
Tamelijk tevreden	17%
Neutraal	18%
Ontevreden	1%

De snelheid waarmee u geholpen wordt

Zeer tevreden	18%
Tevreden	42%
Tamelijk tevreden	18%
Neutraal	18%
Ontevreden	4%

De sfeer

Zeer tevreden	32%
Tevreden	24%
Tamelijk tevreden	18%
Neutraal	18%
Ontevreden	8%

Eventuele opmerkingen:

- Geen gezonde producten in het assortiment
- Soms lang wachten bij drukte aan receptie
- Mooie nieuwe inrichting
- Fijn dat er WIFI is

17. Klachten

Heeft u wel eens te maken gehad met klacht afhandeling?

Ja	18%
Nee	82%

Hoe tevreden bent u over:

De manier waarop u een klacht kunt indienen

Zeer tevreden	12%
Tevreden	35%
Tamelijk tevreden	27%
Neutraal	0%
Ontevreden	26%

De gevonden oplossing

Zeer tevreden	18%
Tevreden	36%
Tamelijk tevreden	24%
Neutraal	13%
Ontevreden	9%

De snelheid van afhandelen

Zeer tevreden	0%
Tevreden	39%
Tamelijk tevreden	24%
Neutraal	18%
Ontevreden	19%

Eventuele opmerkingen:

- Soms is het lastig antwoord/contact te krijgen met de zweminstructeurs
- Vervelend dat je een zwemles niet in kan halen als je niet kan komen

18. Wat vind u van de prijs/kwaliteitsverhouding van het Veenweidebad

Gemiddeld 7

19. Wat is uw totaal oordeel over het Veenweidebad?

Gemiddeld 8

Bijlage 2

Onderzoeksverslag Veenweidebad van de vragenlijst die is uitgezet onder een inwonerspanel van de gemeente De Ronde Venen.



**Gemeente
De Ronde Venen**

Auteur: Femke Kaptein

Datum: oktober 2013

Onderzoeksverslag

Veenweidebad

1 - Inleiding

De gemeenteraad van de ronde venen heeft vragen gesteld over het veenweidebad. Zij zijn geïnteresseerd in de wensen en behoeften van potentiële gebruikers van dit zwembad in mijdrecht. Om deze vragen te kunnen beantwoorden heeft de gemeentelijke organisatie de hulp ingeroepen van het gemeentelijke inwonerpanel. Zij hebben hen vragen gesteld over de bekendheid met het zwembad en redenen om het wel of niet te gebruiken.

De resultaten van dit onderzoek worden aangeboden aan de gemeenteraad in de vorm van dit verslag.

2 - Werkwijze en onderzoeksmethode

Het onderzoek is uitgevoerd door een online enquête die is verstrekt aan een inwonerpanel.

2.1 - Onderzoeksopzet

Via de online onderzoekstool Surveymonkey is op 1 augustus 2013 een **vragenlijst voorgelegd aan 384 panelleden.**

2.2 - Vragenlijst

In de zomer van 2012 heeft de exploitant van het Veenweidebad besloten om enkele weken dicht te gaan omdat het verwachte bezoekersaantal en de daaruit voortvloeiende financiële baten niet opwegen tegen de te maken kosten. Inwoners en de gemeenteraad hebben hier vragen over gesteld. Dit onderzoek richt zich met name op de motivatie van (potentiële) recreatieve gebruikers:

4. Welke wensen en behoeften hebben inwoners van De Ronde Venen met betrekking tot het gebruiken van het Veenweidebad?
5. Indien inwoners geen gebruikmaken van het Veenweidebad;
 - a. Wat zijn daarvoor hun motieven?
 - b. Van welke andere zwemvoorziening(en) maken zij eventueel wel gebruik?
6. Welke maatregelen kunnen worden getroffen om als recreatieve zwemmer meer gebruik te maken van het Veenweidebad?

Door vraaglogica toe te passen kregen panelleden alleen vragen die op hun situatie van toepassing zijn. Zo werden niet-zwemmers niet doorgevraagd over hun ervaringen met het bad. Zes socio-demografische vragen onderbouwen de representativiteit van het onderzoek en maken het mogelijk kruisvergelijkingen te doen.

2.3 - Uitvoering

Respondenten konden vragenlijsten invullen in de periode 1 tot en met 22 augustus 2013. Op 8 en 19 augustus is een digitale herinnering gestuurd. **292 Respondenten hebben de vragenlijst ingevuld.**

Aan het eind van de enquête hebben respondenten de mogelijkheid gehad een toelichting te geven over de opzet van de enquête. Hier werd minimaal gebruik van gemaakt. Een beperkt aantal respondenten geeft aan dat ze behoefte hebben aan een breder onderzoek waarin vragen worden gesteld over alle zwem- en/of sportvoorzieningen in de gemeente.

3 - Analyse

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten uit de enquête per vraag weer gegeven.

1. Kent u het Veenweidebad?

Antwoordopties	Percentage reacties	Aantal reacties
Ja (door naar vraag 2)	67,6%	196
Nee (door naar vraag 9)	32,4%	94
beantwoorde vraag		290
overgeslagen vraag		2

2. Weet u waar het Veenweidebad gevestigd is?

Antwoordopties	Percentage reacties	Aantal reacties
Ja (door naar vraag 4)	99,5%	195
Nee (door naar vraag 5)	0,5%	1
beantwoorde vraag		196
overgeslagen vraag		96

3. Het Veenweidebad biedt ook een fitnessfaciliteit aan. Wat vindt u hiervan?

100 Van de 177 reacties op deze open vraag zijn expliciet positief. Panelleden geven reacties die veelal uit één woord bestaan als 'ok', 'prima' en 'uitstekend'. Of met toelichting: 'Multifunctionaliteit van een dergelijk complex draagt bij aan het beheersen van de kosten'. 21 Panelleden oordelen negatief over de fitnessvoorziening. Onder andere omdat ze fitness geen aantrekkelijke sport vinden of omdat ze de reisafstand te groot vinden. Ook vrezen sommigen dat deze voorziening met 'gemeenschapsgeld' wordt gefinancierd en daardoor oneigenlijk concurreert met andere fitnessfaciliteiten in de gemeente. 'Het stoort mij dat de fitnessgebruikers gratis mogen zwemmen en zie dat als concurrentievervalsing voor de andere sportscholen in DRV', aldus een respondent.

4. Wat is volgens u het effect van een fitnessfaciliteit op zwembadbezoek?

Antwoordopties	Percentage reacties	Aantal reacties
Geen invloed op zwembadbezoek	45,3%	87
Meer zwembadbezoek	28,1%	54
Geen mening	26,6%	51
beantwoorde vraag		192
overgeslagen vraag		100

7. Heeft u het Veenweidebad wel eens bezocht?

Antwoordopties	Percentage reacties	Aantal reacties
Ja (door naar vraag 6)	58,2%	113
Nee (door naar vraag 9)	41,8%	81
beantwoorde vraag		194
overgeslagen vraag		98

Deze antwoorden wijken weinig af van het bezoek van panelleden uit Abcoude en Baambrugge. Meer dan de helft van hen (52,6%) heeft het wel eens Veenweidebad bezocht.

8. Waarom maakt u gebruik van het Veenweidebad?

	Aantal reacties
beantwoorde vraag	116
overgeslagen vraag	176

Het grootste deel van de panelleden die deze vraag beantwoordden, maakt gebruik van het zwembad om vrij te zwemmen, eventueel met (klein-)kinderen (38). Daarnaast worden baantjes getrokken (21) en wordt zwemles afgenomen (15). Verschillende panelleden hebben het zwembad uit nieuwsgierigheid na de opening bezocht (11). Acht respondenten bezoeken het zwembad omdat het voor hen de meest dichtstbijzijnde zwemgelegenheid is.

9. Hoe tevreden bent u over de openingstijden?

Antwoor doptie s	zeer tevreden	tevrede n	ontevrede n	zeer ontevrede n	geen mening	Gemiddeld e waarderin g	Aantal reacties
	3,5%	26,1%	23,5%	20,9%	26,1%		
	4	30	27	24	30	2,84	115
Toelichting							64
beantwoorde vraag							115
overgeslagen vraag							177

Meer dan de helft van het panel heeft geen mening of is tevreden tot zeer tevreden over de openingstijden van het zwembad (totaal 55,7%).

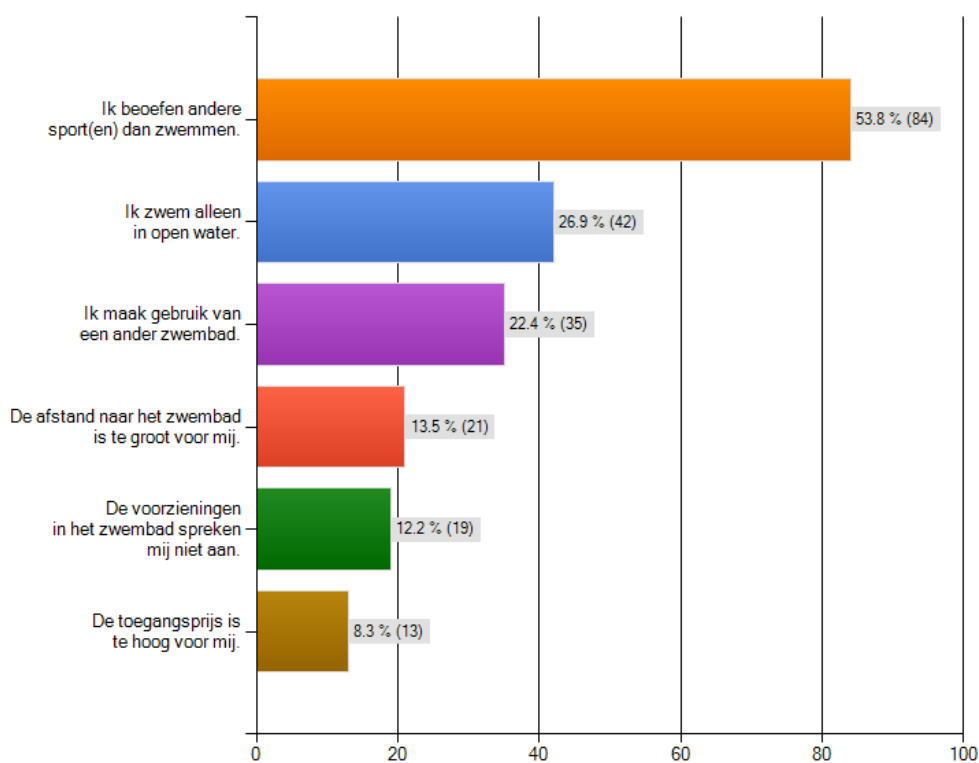
64 Panelleden maken gebruik van de gelegenheid een toelichting te geven. Zij vertegenwoordigen de ontevreden groep. Het merendeel wenst dat het zwembad tijdens vakanties en in het weekend open is om, in ieder geval, vrij te kunnen zwemmen en baantjes te trekken. Verder worden verschillende specifieke wensen benoemd als meer mogelijkheden om baantjes te trekken in het weekend, schoolzwemmen tijdens schooluren en meer mogelijkheden voor lunchzwemmen.

8. Als u ouder/verzorger van een of meerdere kinderen bent: welke reden heeft u om ze gebruik te laten maken van het zwembad? (Meerdere antwoorden mogelijk.)

Antwoordopties	Percentage reacties	Aantal reacties
Zwemles	48,7%	37
Wedstrijdzwemmen/training	9,2%	7
Recreatief bezoek door de weeks	35,5%	27
Recreatief bezoek in het weekend	60,5%	46
Recreatief bezoek in vakantie	59,2%	45
Andere reden		18
	beantwoorde vraag	76
	overgeslagen vraag	216

9. Waarom maakt u geen gebruik van het Veenweidebad? (Meerdere antwoorden mogelijk.)

Antwoordopties	Percentage reacties	Aantal reacties
	beantwoorde vraag	156
	overgeslagen vraag	136



Zestig panelleden vullen een andere reden in als reden waarom zij geen gebruik maken van het Veenweidebad. Dit zijn grotendeels nuanceringen van de genoemde redenen zoals een toelichting op de sport die men wel beoefent of het zwembad dat men wel bezoekt. En een aantal geeft eenvoudigweg aan niet van zwemmen te houden of om gezondheidsredenen niet te kunnen zwemmen.

10. Van welk ander zwembad maakt u gebruik?

Antwoordopties	Aantal reacties
	42
beantwoorde vraag	42
overgeslagen vraag	250

Het meest genoemd worden:

1. Meerbad, Abcoude (9)
2. 't Kikkerfort, Breukelen (4)

Verder noemt telkens één respondent het Victoriabad in Weesp, De Waterlelie in Aalsmeer, Brandenburg in Bilthoven en De Eemhof in Nijkerk.

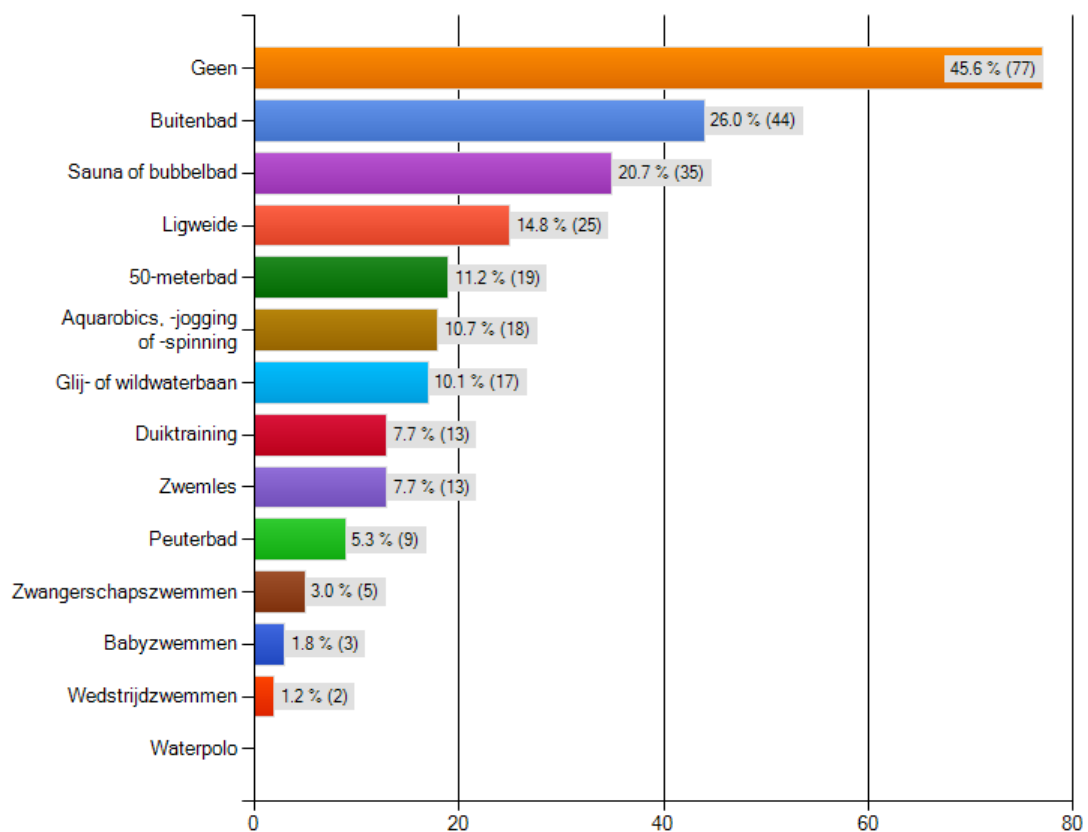
11. Wat is de belangrijkste toegevoegde waarde van een zwembad? (Eén antwoord.)

Antwoordopties	Percentage reacties	Aantal reacties
Ontspanning	47,9%	91
Gezelligheid (met anderen)	10,0%	19
Sport	22,6%	43
Revalidatie	7,9%	15
Geen	11,6%	22
Anders namelijk		33
	beantwoorde vraag	190
	overgeslagen vraag	102

Uit de 33 reacties in de categorie 'anders' komt zwemles sterk naar voren. 'Kinderen goed leren zwemmen, aangezien we in een waterrijke omgeving wonen', aldus één respondent.

12. Door het aanbod van welke voorzieningen zou u gebruik van het Veenweidebad overwegen? (Meerdere antwoorden mogelijk.)

Antwoordopties	Percentage reacties	Aantal reacties
<i>beantwoorde vraag</i>		169
<i>overgeslagen vraag</i>		123



43 Panelleden vullen het toelichtingveld (geen antwoordkeuze) 'overige' in om hun wensen kenbaar te maken om gebruik van het Veenweidebad te overwegen, bijvoorbeeld door uitbreiding van revalidatiemogelijkheden en het invoeren van een naturistenuurtje. Een aantal geeft nogmaals aan waarom ze geen gebruik van het Veenweidebad maken. Een uitbreiding van voorzieningen zal hier geen verandering in brengen.

13. Welke maatregelen kan de exploitant van het Veenweidebad treffen om u of anderen gebruik te laten maken van het zwembad? (Meerdere antwoorden mogelijk.)

Antwoordopties	Percentage reacties	Aantal reacties
Openingstijden wijzigen	53,6%	45
Tarieven wijzigen	40,5%	34
Voorzieningen wijzigen	51,2%	43
Anders namelijk		90
beantwoorde vraag		84
overgeslagen vraag		208

90 Panelleden vullen 'anders' in (een toelichtingsveld, geen antwoordkeuze). Een groot aantal om aan te geven dat ze geen mening hebben of om te herhalen dat ze geen zwembad bezoeken.

14. Geef s.v.p. een toelichting wanneer u een maatregel in gedachten heeft.

Antwoordopties	Aantal reacties
	72
beantwoorde vraag	72
overgeslagen vraag	220

De toelichtingen van 72 panelleden zijn divers. Variërend van meer voorzieningen als spelattributen, glijbanen, wellness en doelgroepactiviteiten tot meer sfeer en inzet op vermarkting van het zwembad. Verder herhalen 'niet-bezoekers' hun redenen om het Veenweidebad niet te bezoeken met een eventuele toelichting waarom zij andere zwembaden wel bezoeken.

14. Heeft u nog opmerkingen?

Antwoordopties	Aantal reacties
	128
beantwoorde vraag	128
overgeslagen vraag	164

Uit de slotvraag blijkt eens te meer hoe betrokken het gemeentelijke inwonerpanel is. Een greep uit de reacties:

Ik vind het een mooi en leuk zwembad. Jammer dat er zoveel negatieve publiciteit in de media is. Het nieuwe peuterbadje is leuk en ook het opblaasbare speeleiland dat in de kerstvakantie in het wedstrijdbad lag. Wel vervelend dat het wedstrijdbad zo koud is.

**

Ik heb het bad voor revalidatie gebruikt. Fijn dat er een dergelijk groot bad in de gemeente is en je niet naar een andere plaats hoeft.

**

Heel fijn om een mening erover te geven! En de gedachte dat het in beweging is!

Wijs op de mogelijkheden van parkeren, bereikbaarheid o.v. organiseer feest-zwemavonden(discozwemmen)buik-glij-en onderwaterafstandzwemmen.

Onze kinderen kiezen als het om een zwembad gaat eigenlijk altijd voor 't Kikkerfort, omdat dat zwembad veel meer gericht is op recreatie en op kinderen. Daarom komen we eigenlijk zelden in het Veenweidebad.

Prachtig bad op een voor Vinkeveense basisschoolkinderen verkeerde lokatie. In feite wordt er veel te weinig gebruik van gemaakt. STARTEN MET SCHOOLZWEMMEN !!!!!!!

4 - Samenvatting

Welke wensen en behoeften hebben inwoners van De Ronde Venen met betrekking tot het gebruiken van het Veenweidebad in Mijdrecht?

292 Panelleden en inwoners van De Ronde Venen hebben hun mening gegeven over het Veenweidebad.

Het panel kent het Veenweidebad en iets meer dan de helft heeft de voorzieningen wel eens gebruikt. Vrij zwemmen, zwemles en baantjes trekken zijn het meest populair. De meeste gezinnen met kinderen gebruiken het zwembad om recreatief te zwemmen in het weekend en vakanties en voor zwemles. Verbeterpunten worden vooral gezien in de openingstijden.

Respondenten zijn overwegend positief over de fitnessfaciliteit. Het grootste deel denkt niet dat het aanbieden van deze voorziening invloed heeft op de hoogte van het zwembadbezoek.

Panelleden die het zwembad niet gebruiken, kiezen merendeels voor andere sporten of zwemmen in open water. Op de derde plaats wordt het gebruik van een ander, vaak dichterbij gelegen, zwembad genoemd. Met name het Meerbad in Abcoude en 't Kikkerfort in Breukelen worden genoemd. Bijna de helft van de niet-gebruikers is van plan het Veenweidebad ooit te bezoeken.

Een buitenbad, sauna en ligweide worden het meest genoemd als extra voorzieningen die het zwembad nog aantrekkelijker zouden kunnen maken en waardoor het bezoekersaantal kan stijgen. Een zwembad is primair geschikt voor ontspanning, aldus de meeste respondenten. Verruiming van openingstijden en wijziging van tarieven zijn de beste maatregelen om gebruik van het bad te laten toenemen. In de uitwerking van maatregelen tonen panelleden een diversiteit aan wensen en behoeften.

Bijlage: Socio-demografische gegevens

Uit de socio-demografische gegevens postcode, geboortedatum van panellid en geboortedata van eventuele kinderen, geslacht en gezinssamenstelling blijkt dat het gemeentelijke inwonerpanel een dwarsdoorsnede vormt van De Ronde Veense bevolking.

Postcode

1391 (Abcoude)	17%	53
1396 (Baambrugge)	6%	18
1426 (De Hoef)	2%	8
1427 (Amstelhoek)	1%	3
3641 (Mijdrecht)	28%	82
3642 (Mijdrecht)	6%	18
3643 (Mijdrecht)	4%	13
3645 (Vinkeveen)	21%	62
3646 (Waverveen)	0%	1
3648 (Wilnis)	10%	33
		291

NB De postcode van het Veenweidebad is 3641 (Mijdrecht).

Geslacht

Man	48,6%	142
Vrouw	51,4%	150
		292

Gezinssamenstelling

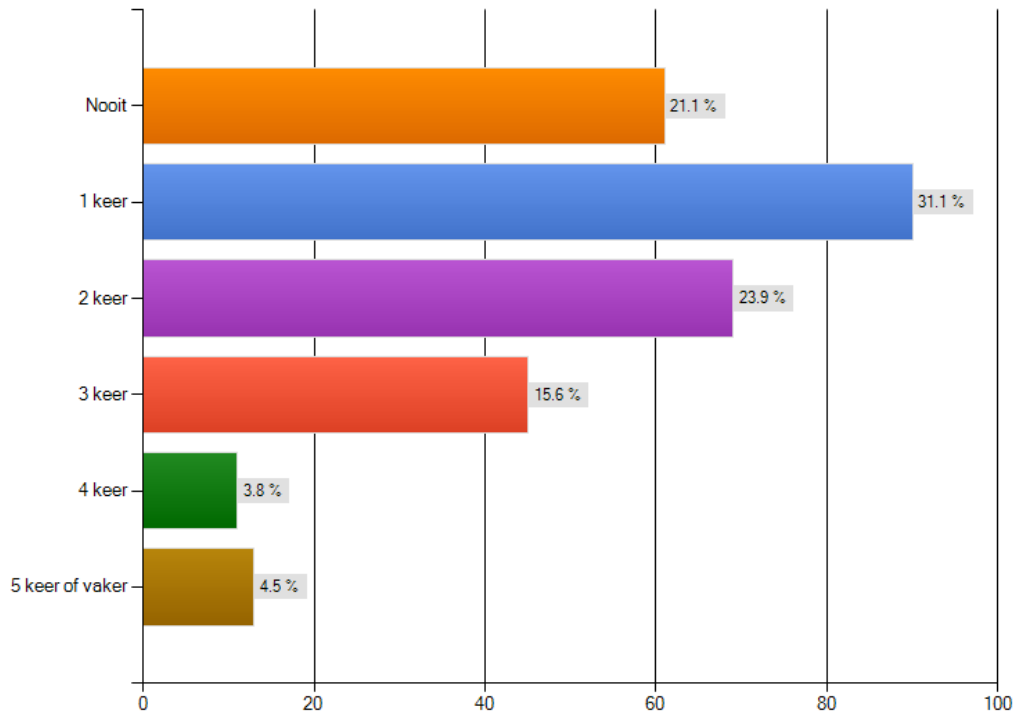
Alleenstaand	13,4%	39
Samenwonend/gehuwd	84,9%	248
Inwonend bij ouder(s)	0,3%	1
Anders namelijk	1,4%	4
		292

Verantwoordelijk voor opvoeding kinderen

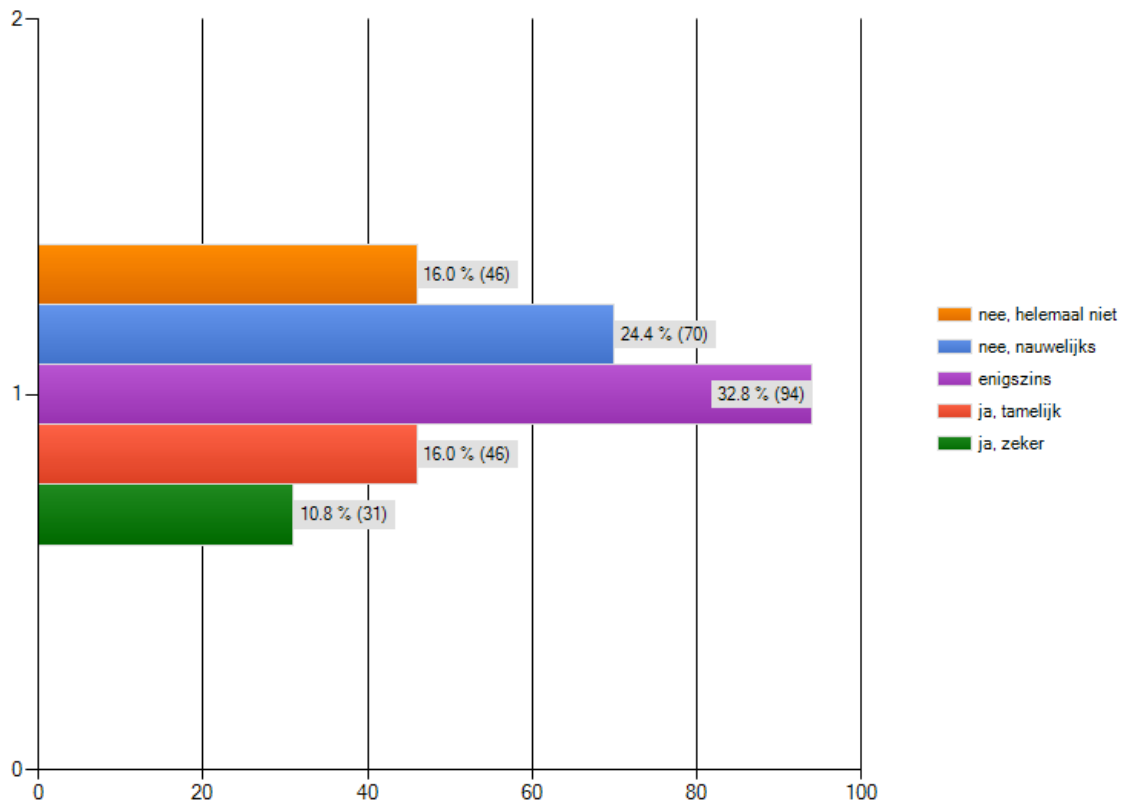
Nee	58,5%	166
Ja, voor 1 kind	11,6%	33
Ja, voor 2 kinderen	20,4%	58
Ja, voor 3 kinderen	8,5%	24
Ja, voor 4 kinderen	0,7%	2
Ja, voor 5 kinderen	0,4%	1
Anders namelijk		16
		284

In het kader van dit onderzoek is ook naar sportief gedrag van panelleden gevraagd.

Gemiddelde sportbeoefening per week



Ziet u uzelf als sporter?



Bijlage 3

Specificatie van de openstelling van de geselecteerde zwembaden.

	maandag		dinsdag		woensdag		donderdag		vrijdag		zaterdag		zondag		Open	
	open	sluit	open	sluit	open	sluit	open	sluit	open	sluit	open	sluit	open	sluit	open	sluit
<i>De Wel te Nieuwkoop</i>	9,5	11,75	7	22	7	22	7	11,5	7	8,5	8	16	10,5	16	51,75	23
<i>De Wel te Nieuwkoop</i>	15,5	21,75			15,5	22	11,75	22								
De Wel te Nieuwkoop																74,75
De Otter te Uithoorn	12	22	8	22	8	22	8	22	8	22	9	21	9,5	14,5	83	
Kikkerfort te Breukelen	7	22	9,5	22	7	22	9,5	22	9,5	21	9	16	9	16	80,5	
't Meerbad te Abcoude	12	13,5	12	15	7,5	14,25	16,5	17,25	10	12,5	10,5	13	9	13	21	
't Meerbad te Abcoude	19	21	19	21,75	14,25	15	19	21	15,5	18	9	10,5			11,5	
't Meerbad te Abcoude	15,75	18	15,75	18	15	15,75			12,5	13,25	13,75	16,75			9	
									14	14,75					0,75	
't Meerbad te Abcoude															42,25	
	12	13,5	7	11	9	12	7	11	9	12	10,25	13,25	8,5	13,5	23,5	
			19	22	12	13,5	19,5	22	12	13,5					8,5	
			15,75	18	13,5	18	15,75	18	13,5	18					13,5	
									19	21,5					2,5	
	13,5	14,25													0,75	
	19	20,75													1,75	
	15,75	18													2,25	
Veenweidebad te Mijdrecht															52,75	