

Klanttevredenheidsonderzoek met gebruikers van Zwembad De Terp 2020

Aanleiding

Op verzoek van het zwembadbestuur heeft de Adviesraad van SSWW met 13 gebruikers een gesprek gevoerd aan de hand van een 6 tal vragen.

Deze gesprekken hebben plaatsgevonden in de eerste week van nov. midden in de coronaperikelen. Dit kan enigszins invloed gehad hebben op de uitkomsten

Onderstaand een samenvatting van deze gesprekken in volgorde van de 6 vragen.

1 inschrijven: Opmerkingen: goed (6+) en goed geregeld via internet, maar ook m.n. voor ouderen dat het lastig is met de computer, niet direct duidelijk of er plaats is wachten op retour mail, elke week weer alle gegevens moeten invullen.

Conclusie = m.n. voor de ouderen nog even wennen

Antwoord: inmiddels is door het bestuur van ZDT een nieuw reserveringsstelsel aangeschaft waarmee wij verwachten een klantvriendelijke en duidelijke verbetering te kunnen leveren. Dit stelsel toont beschikbaarheid en verzorgt middels een scan via barcode van uw kaart.

2 openingstijden: Mooi verdeeld en voldoende open, te kort voor vrij zwemmen en zou wat ruimer kunnen, ook aandacht voor koppeling met basisscholen als daar studiedagen gehouden worden en de kinderen vrij zijn.

Positief dat in de vakanties zwembad open is.

Mogelijkheid voor vrij zwemmen voorafgaand aan werk / bedrijven die voor personeel gezamenlijk zwemmen willen organiseren.

Antwoord: In de coronatijd bleek onvoldoende belangstelling te zijn voor de vroege openingstijden op woensdag en vrijdag. Om onze klanten toch tegemoet te komen hebben we de vroege opening op de vrijdag gehandhaafd en de woensdag laten vervallen.

De koppeling met het basisonderwijs hebben we afgelopen jaar volledig gebruikt. De scholen delen de extra openingstijden zwembad tijdens de studiedagen in hun berichtgeving naar de ouders/kinderen.

3 hygiëne: Wordt ervaren dat er heel goed schoongemaakt wordt, er zijn wel wat opmerkingen over klein mankementen m.n. in de douche ruimtes; wc werken niet altijd goed of ruiken niet fris, lockers waarvan deurtjes missen, gebrek aan spiegel, schimmel op/aan plafond.

Antwoord: Momenteel (januari 2021) worden de kranen in de doucheruimtes vervangen.

De reparaties aan de toiletten staan op de actielijst.

De lockers zijn verouderd en materiaal is niet altijd meer voorhanden.

4 sfeer: Zonder uitzondering was iedereen daar zeer positief over !!

Een opmerking over weinig uitstraling van het zwembad maar werd door positief personeel weer goedge maakt, een ander dat het buitenaanzicht aanmerkelijk verbeterd was ook door snoei onderhoud.

Antwoord: Alle onderwerpen zijn met onze medewerkers gedeeld en dit specifieke onderdeel w.b. sfeer hebben wij benadrukt en daarmee iedereen een groot compliment gegeven!

5 instructie: voor zover dat van toepassing was: zeer waardevol (aqua joggen)

een andere opmerking was: betere scheiding snelle en rustige zwemmers, (recreatiezwemmers willen wel eens sociaal praatje houden in het bad).
Lesgeven aan kinderen erg positief.

Antwoord: De scheiding aanbrengen tussen snelle en rustige zwemmers wordt per moment bekeken. Waar nodig wordt een extra lijn in het bad aangebracht. Wij hebben goede professionals aan het werk die gedreven de specifieke instructie geven.

6 ideeën: diverse: kaartje scannen, meldpunt voor onderhoud d.m.v. whiteboard of bus voor briefjes, plekje waar je na afloop met elkaar een kopje koffie kunt drinken, bij aanmelden direct kunnen zien dat er ruimte is, afstemmen met openingstijden met vrije uren basisscholen.

Oprichten van zwemvereniging. Open dagen organiseren i.s.m. anderen.

Antwoord: Dank voor bovenstaande suggesties. Komend jaar staan we voor een aantal uitdagingen. En wij gaan verkennen wat mogelijk is.