

A photograph of two basketball players in action on a wooden court. The player on the left is wearing a white jersey and white sneakers, dribbling an orange basketball. The player on the right is wearing a black jersey and black sneakers, in a defensive stance. A dark blue horizontal banner is overlaid across the middle of the image, containing the title text.

Klanttevredenheidsonderzoek Maastricht Sport

Beweggroepen



Gemeente Maastricht

Onderzoek en Statistiek
Juli 2023

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
SAMENVATTING	4-5
RESULTATEN	
1. Deelnemersprofiel	6-9
2. Resultaten	10
2.1 Algemene beoordeling	11
2.2. Tevredenheid algemene zaken	12
2.3. Veiligheid	13
2.4 Onderhoudsstaat en schoonhouden	14
2.5 Lesaanbod en begeleiding	15
2.6 Communicatie	16
2.7 Tevredenheid communicatie	17
2.8. Website	18
2.9. Net Promotor Score	19
ONDERZOEKSVERANTWOORDING	20



Inleiding

Achtergrond

Maastricht Sport wil graag dat mensen sporten en bewegen en vindt het belangrijk dat sport een deel is van ieders levensstijl. Om dit te bereiken, genereert Maastricht Sport diverse sport en beweegactiviteiten in de stad Maastricht. Ruim 90 professionals van Maastricht Sport verzorgen dagelijks door de hele stad leuke en uitdagende sportactiviteiten voor iedereen. Voorbeelden van activiteiten zijn badminton, bootcamp, sportief wandelen en Yoga. In totaal nemen 1.700 deelnemers deel, waarvan 1.100 unieke deelnemers, verdeeld over in totaal 85 verschillende groepen.

Maastricht Sport heeft aan team Onderzoek & Statistiek (O&S) gevraagd om een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit te voeren onder de deelnemers van de bewegegroepen.

Onderzoeksvragen

Het primaire doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de klanttevredenheid van de deelnemers aan de bewegegroepen. Uit deze hoofddoelstelling kunnen de volgende onderzoeksvragen worden afgeleid:

Hoe tevreden zijn de deelnemers aan de bewegegroepen wat betreft de volgende zaken:

1. De bewegegroepen in het algemeen
2. De veiligheid
3. De onderhoudsstaat en het schoonhouden van de accommodatie
4. Het lesaanbod en de begeleiding
5. De communicatie met Maastricht Sport.

Leeswijzer

In mei en juni 2023 hebben in totaal 484 deelnemers aan bewegegroepen hun ervaringen gedeeld door het invullen van een vragenlijst. De resultaten worden in dit rapport uiteengezet.

De rapportage begint met een samenvatting van de belangrijkste bevindingen van het onderzoek.



Samenvatting

Onderzoek

Tussen 30 mei en 20 juni hebben 484 deelnemers aan de beweeggroepen meegedaan aan dit onderzoek. Met behulp van een online vragenlijst en de inzet van enquêteurs op locatie zijn deelnemers aan de beweeggroepen bevraagd naar hun tevredenheid.

Algemene tevredenheid

Gemiddeld beoordelen respondenten de beweeggroepen met een 8,8. Dit is een stijging van 0,5 t.o.v. 2020. 93% van de respondenten beoordeeld de beweeggroepen met een 8 of hoger.

De meerderheid is (zeer) tevreden over de sfeer tijdens de beweeggroepen (95%) en de vriendelijkheid van de receptioniste (92%). 11% is (zeer) ontevreden over de opbergmogelijkheden van persoonlijke spullen.

Veiligheid

De meerderheid van de respondenten (96%) voelt zich veilig tijdens de sportactiviteit. Meer dan 4 op de 5 respondenten vindt dat er voldoende toezicht is door de medewerkers (87%), dat er voldoende licht is op de parkeerplaatsen (86%) en dat ze voldoende privacy hebben tijdens het omkleden (81%). 5% heeft onvoldoende privacy tijdens het omkleden.

Onderhoudsstaat en schoonhouden

90% van de respondenten is (zeer) tevreden over de onderhoudsstaat van de sportaccommodatie. Wat betreft het schoonhouden van de kleedruimtes, de doucheruimtes en de sportzaal/hal, zijn meer dan 4 op de 5 respondenten (zeer) tevreden. Het minst tevreden zijn respondenten over het schoonhouden van de toiletten, 12% is hier (zeer) ontevreden over.

Samenvatting

Lesaanbod en begeleiding

Het merendeel van de respondenten (>92%) is in het algemeen (zeer) tevreden over het lesaanbod, de lesinhoud en de begeleiding

Communicatie

Het meest gebruikte kanaal om informatie over Maastricht Sport te vinden is de website van Maastricht Sport (53%), op afstand gevolgd door e-mail (22%) en via familie, vrienden of kennissen (22%). Flyers, WhatsApp en via begeleiding worden het minst vaak gebruikt om informatie over Maastricht Sport te vinden.

Respondenten zijn in het algemeen (zeer) tevreden over de communicatie met Maastricht Sport en de informatievoorziening vanuit Maastricht Sport. De ruime meerderheid (>90%) is hierover (zeer) tevreden. Respondenten zijn in iets mindere mate tevreden over de telefonische bereikbaarheid: 86% geeft aan hier (zeer) tevreden over te zijn, 5% is (zeer) ontevreden.

Website

Over de website van Maastricht Sport is het merendeel tevreden: 92% weet hoe zij contact kunnen maken met Maastricht Sport en 90% kan de lestijden en het (les)aanbod eenvoudig vinden.

Net Promotor Score

Door het meten van de Net Promotor Score (NPS) wil Maastricht Sport inzicht krijgen in welke mate respondenten Maastricht Sport actief aanbevelen aan familie, een vriend of een collega. Door middel van een rapportcijfer (1=zeer onwaarschijnlijk, 10 = zeer waarschijnlijk) konden respondenten aangeven in welke mate zij Maastricht Sport aanbevelen. De NPS wordt berekend door het aantal detractors (respondenten die een rapportcijfer 1 t/m 6 geven) af te trekken van het aantal promotors (respondenten die een rapportcijfer 9 of 10 geven).

Na berekening kwam de Net Promotor Score uit op 60%, dit wordt als een geweldige score beschouwd.

1 Deelnemersprofiel



1.1 Deelnemersprofiel

Dinsdag 30 mei 2023 is het klanttevredenheidsonderzoek van de beweeggroepen gestart. Met behulp van een online vragenlijst en de inzet van enquêteurs op locatie zijn deelnemers aan de beweeggroepen bevraagd naar hun tevredenheid. In totaal hebben 484 deelnemers hun ervaring gedeeld, waarvan 339 online (70%) en 144 op locatie (30%).

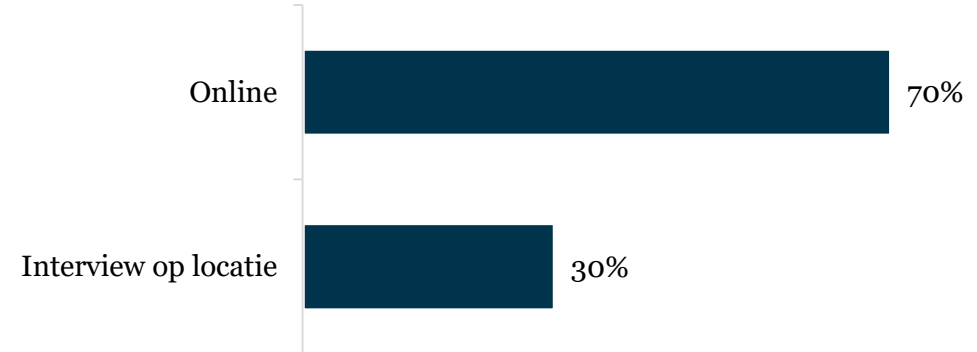
De figuren hiernaast laten het respondentenprofiel zien:

- 72% van de respondenten is vrouw en 26% is man;
- De gemiddelde leeftijd van respondenten is 70 jaar, 55-64-jarigen (14%) en 65-plussers (81%) vormen de grootste groep respondenten.

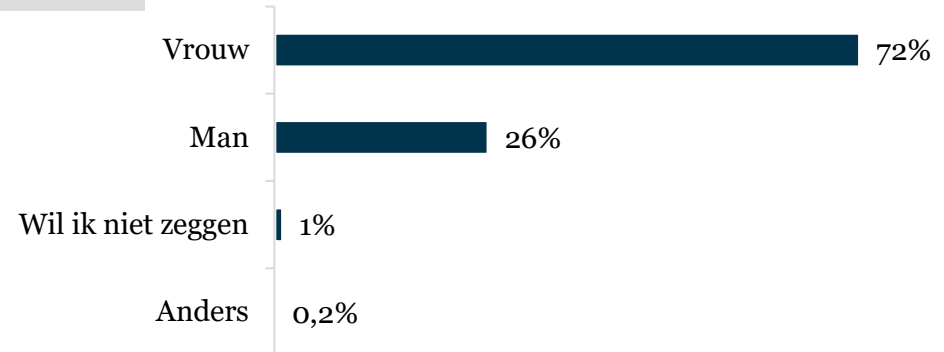
Kijkende naar het geslacht en de leeftijdsopbouw van de respondenten komt de opbouw van de verkregen steekproef overeen met de opbouw van gehele populatie deelnemers.

Door de representatieve steekproef en voldoende respons zijn de resultaten representatief voor alle deelnemers aan de beweeggroepen.

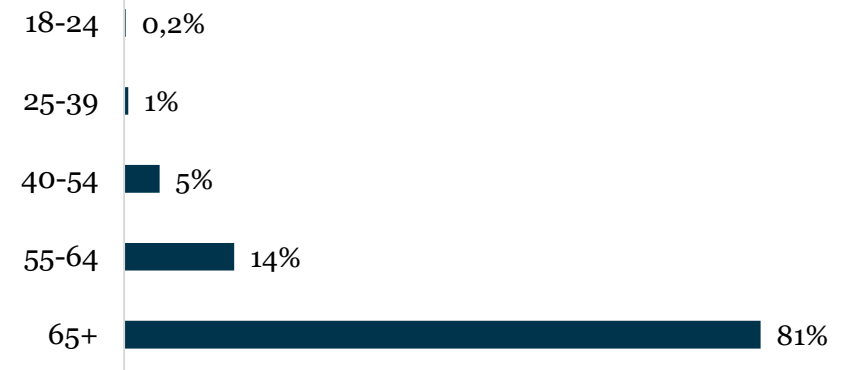
Mediakanaal



Geslacht



Leeftijd

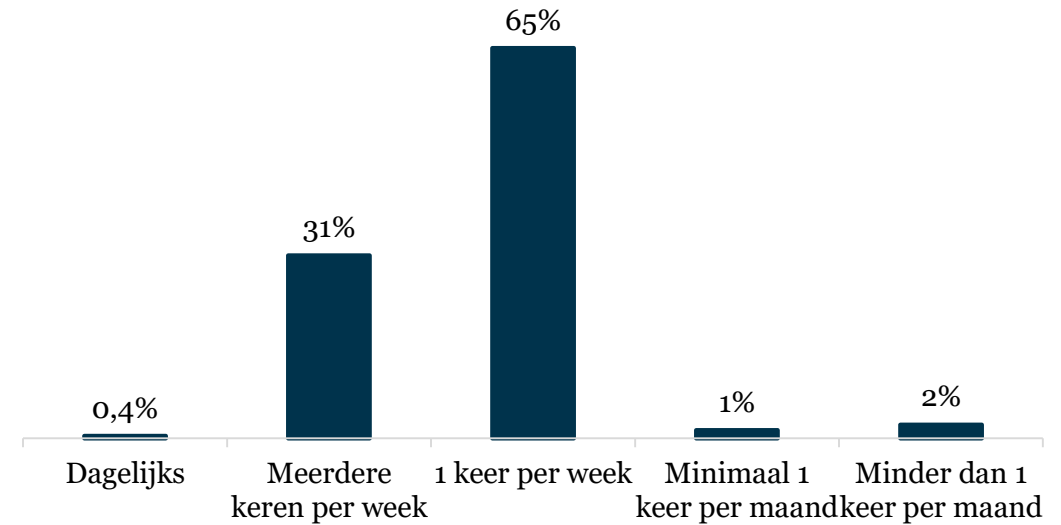


1.2 Deelnemersprofiel

Respondenten is gevraagd hoe vaak zij deelnemen aan de beweeggroepen:

- 0,4% van de respondenten neemt dagelijks deel aan de beweeggroepen, 31% gaat meerdere keren per week en 65% neemt 1 keer per week deel;
- 1% neemt minimaal 1 keer per maand deel aan een beweeggroep en 2% minder dan 1 keer per maand.

Frequentie deelname



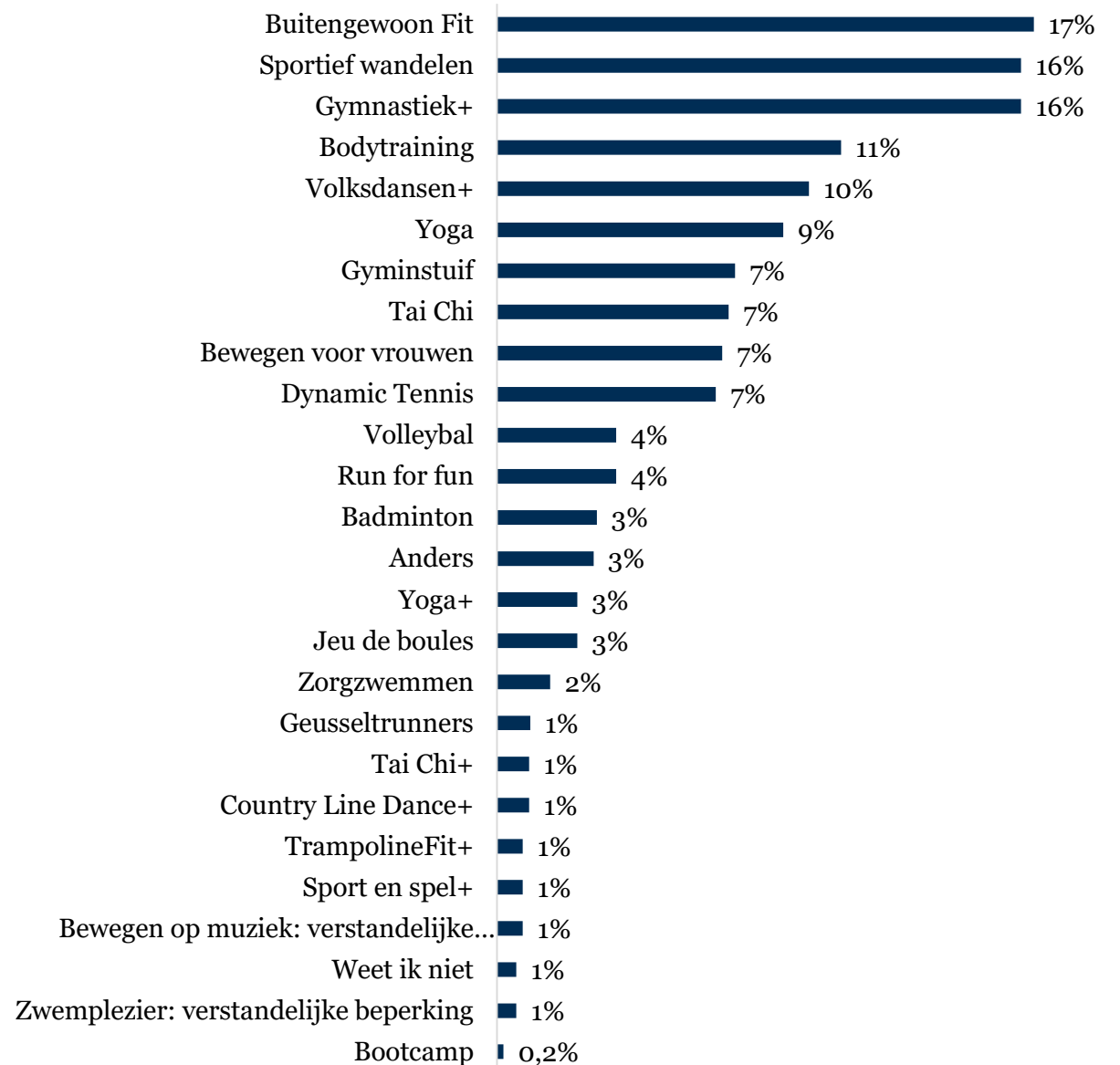
1.3 Deelnemersprofiel

Respondenten is gevraagd aan welke beweeggroep(en) zij deelnemen. Respondenten die deelnemen aan meer dan één beweeggroep mochten meerdere beweeggroepen opgeven. Dit verklaart dat het totale percentage hoger is dan 100%:

- Respondenten nemen het vaakst deel aan de lessen Buitengewoon Fit (17%), Sportief wandelen (16%) en Gymnastiek+ (16%);
- 1 op de 10 respondenten neemt deel aan Bodytraining (11%) en Volksdansen+ (10%);
- Bootcamp wordt het minst vaak bezocht door respondenten (0,2%).

Hoofdstuk 2 beschrijft de resultaten van het onderzoek.

Deelname beweeggroepen



2. Resultaten



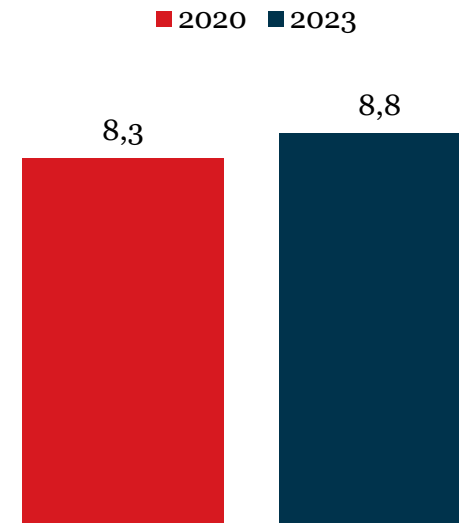
2.1 Algemene beoordeling

Alle respondenten (n=484) is gevraagd hoe zij de bewegsgroepen in het algemeen beoordelen. Door middel van een rapportcijfer (1 t/m 10) konden respondenten de bewegsgroepen beoordelen (1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden):

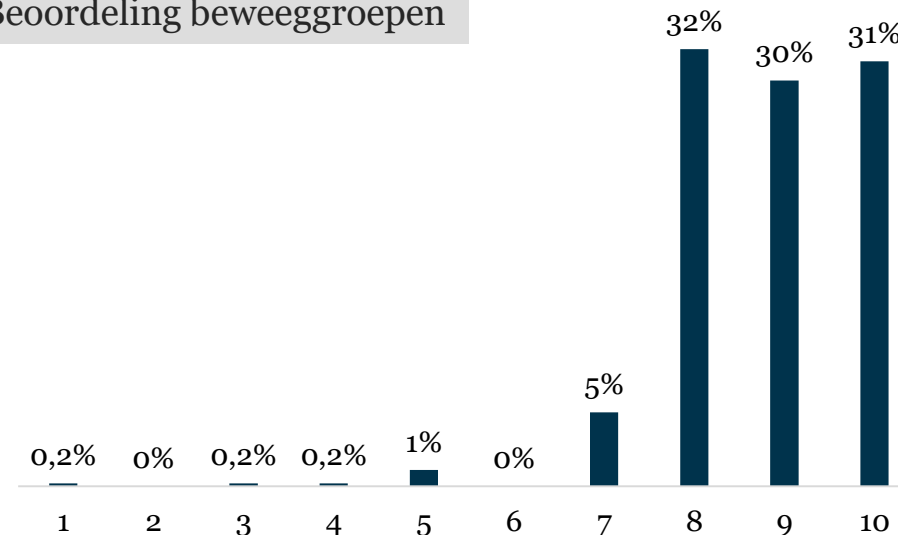
- Gemiddeld beoordelen respondenten de bewegsgroepen met een 8,8. Dit is een stijging van 0,5% ten opzichte van 2020*;
- 2% van de respondenten beoordeeld de bewegsgroepen met een 5 of lager, 5% met een 6 of 7 en meer dan 9 op de 10 (93%) met een 8 of hoger.

**De antwoordmogelijkheid 'weet ik niet' is in de analyse niet meegenomen. Dit is van toepassing op de gehele rapportage.*

Gemiddelde beoordeling bewegsgroepen



Beoordeling bewegsgroepen

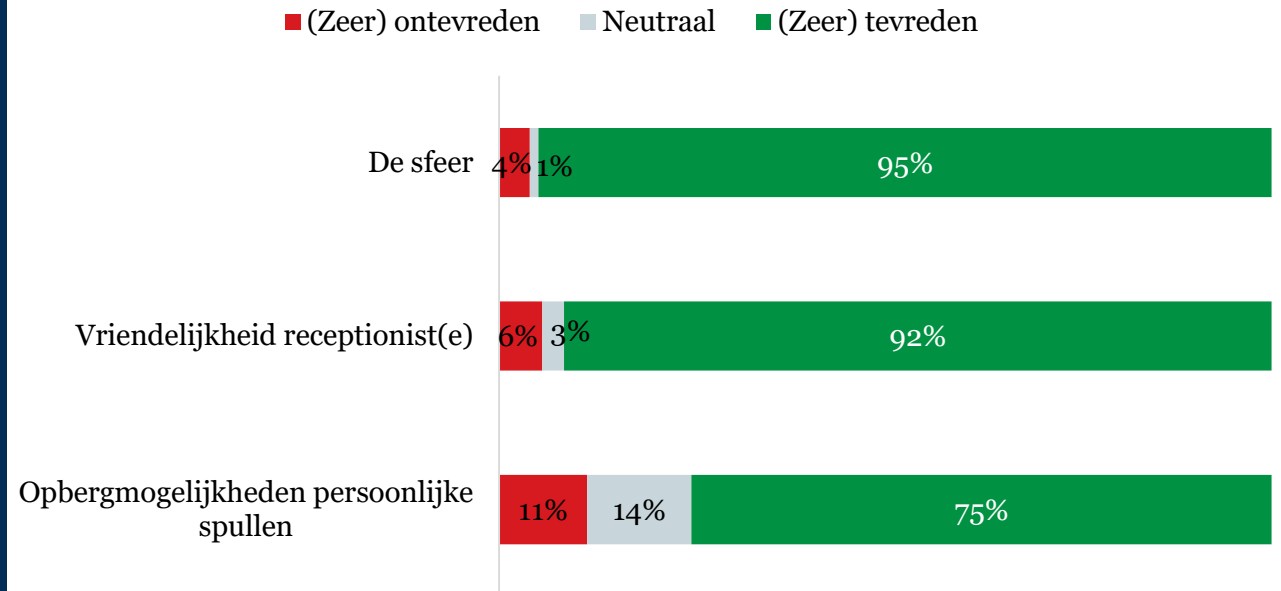


2.2 Tevredenheid algemene zaken

Alle respondenten is gevraagd in hoeverre zij tevreden of ontevreden zijn over de sfeer, de vriendelijkheid van de receptionist(e) en de opbergmogelijkheden van persoonlijke spullen:

- De meerderheid is (zeer) tevreden over de sfeer tijdens de bewegsgroepen (95%) en de vriendelijkheid van de receptionist(e) (92%);
- 3 op de 4 respondenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de opbergmogelijkheden van persoonlijke spullen, 11% is hier (zeer) ontevreden over.

Tevredenheid algemene zaken

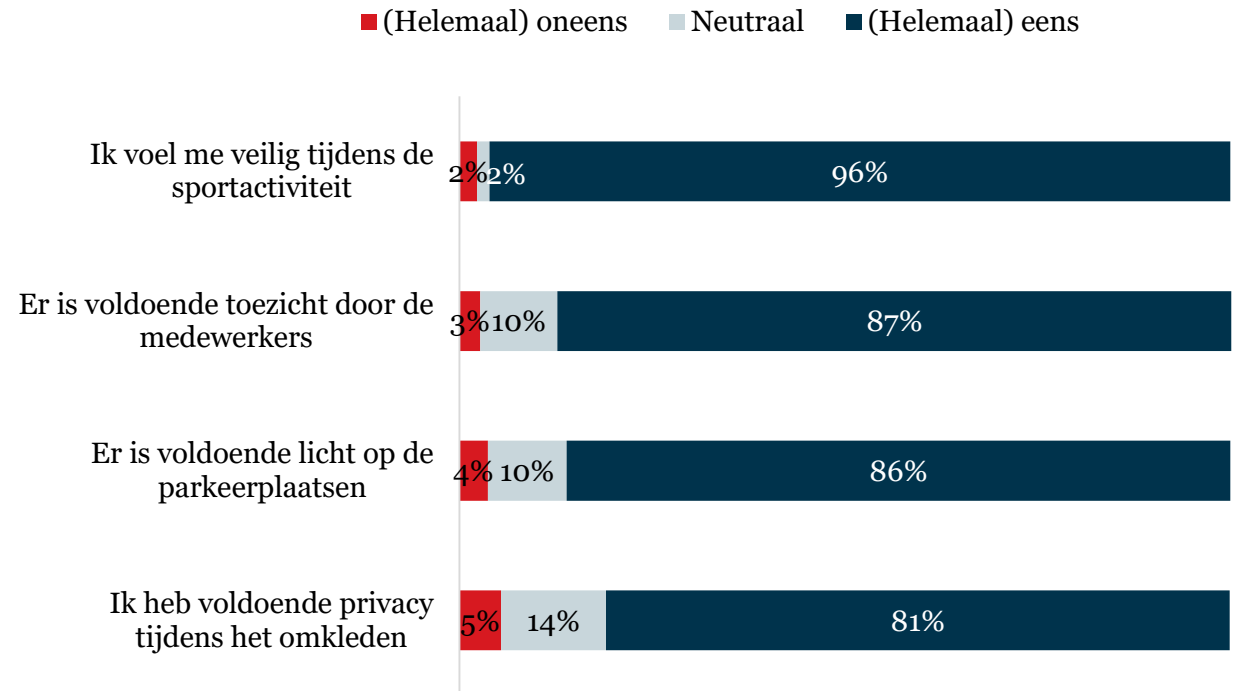


2.3 Veiligheid

Respondenten is gevraagd in hoeverre zij het eens of oneens zijn ten aanzien van een aantal stellingen over de veiligheid bij de beweeggroepen:

- De meerderheid geeft aan zich veilig te voelen tijdens de sportactiviteit (96%);
- 87% van de respondenten vindt dat er voldoende toezicht is door de medewerkers;
- 86% is het (helemaal) eens dat er voldoende licht is op de parkeerplaatsen;
- 4 op de 5 deelnemers (81%) heeft voldoende privacy tijdens het omkleden, 5% geeft aan dit niet te hebben.

Stellingen over veiligheid

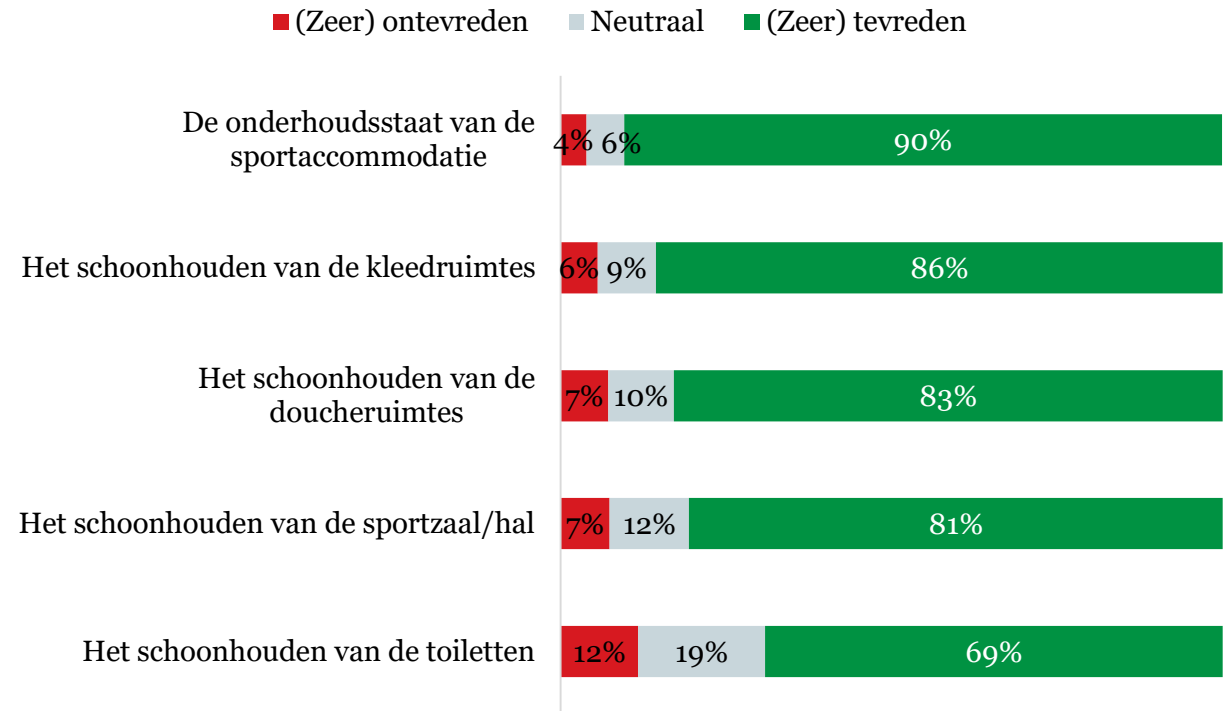


2.4 Onderhoudsstaat en schoonhouden

Respondenten is gevraagd in hoeverre zij tevreden of ontevreden zijn over de onderhoudsstaat en het schoonhouden van de sportaccommodatie:

- Het meest tevreden zijn respondenten over de onderhoudsstaat van de sportaccommodatie: 9 op de 10 respondenten (90%) is (zeer) tevreden over de onderhoudsstaat;
- Ruim 4 op de 5 bezoekers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het schoonhouden van de kleedruimtes (86%), het schoonhouden van de doucheruimtes (83%) en het schoonhouden van de sportzaal/hal (81%);
- Respondenten zijn relatief gezien het minst tevreden over het schoonhouden van de toiletten: 69% geeft aan hier (zeer) tevreden over te zijn, 12% is hier (zeer) ontevreden over.

Tevredenheid onderhoudsstaat en schoonhouden accommodatie

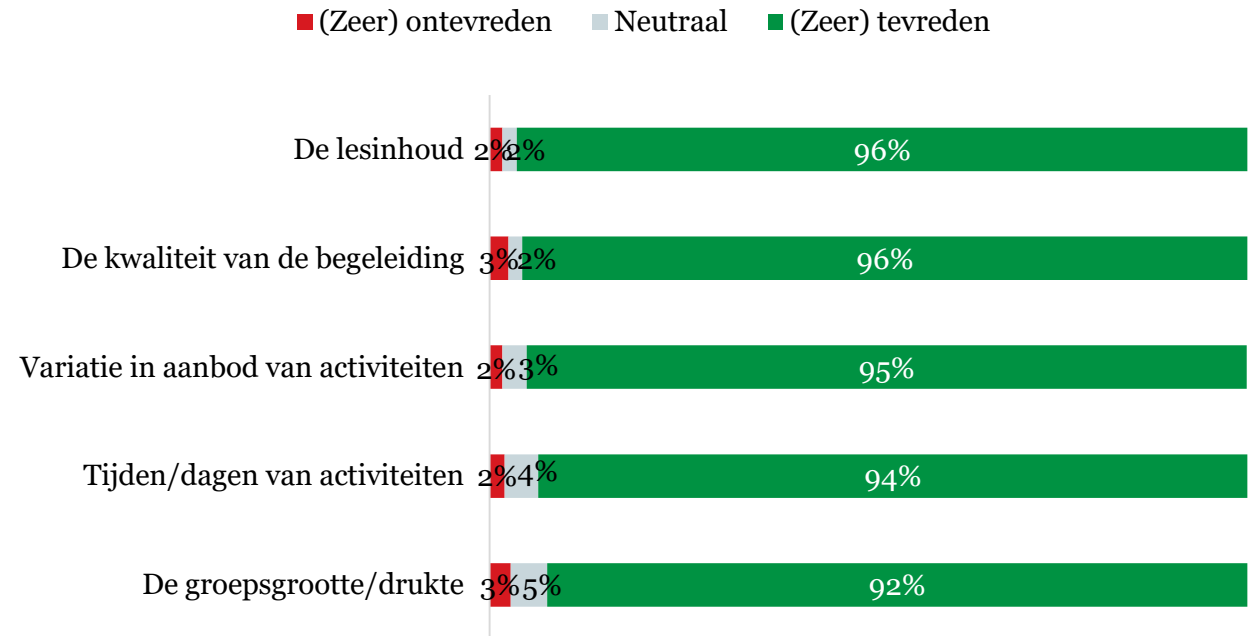


2.5 Lesaanbod en begeleiding

Alle respondenten is gevraagd in hoeverre zij tevreden of ontevreden zijn over de lesinhoud, de begeleiding en de activiteiten:

- De ruime meerderheid is (zeer) tevreden over het lesaanbod, de lesinhoud en de begeleiding.

Tevredenheid lesaanbod en begeleiding

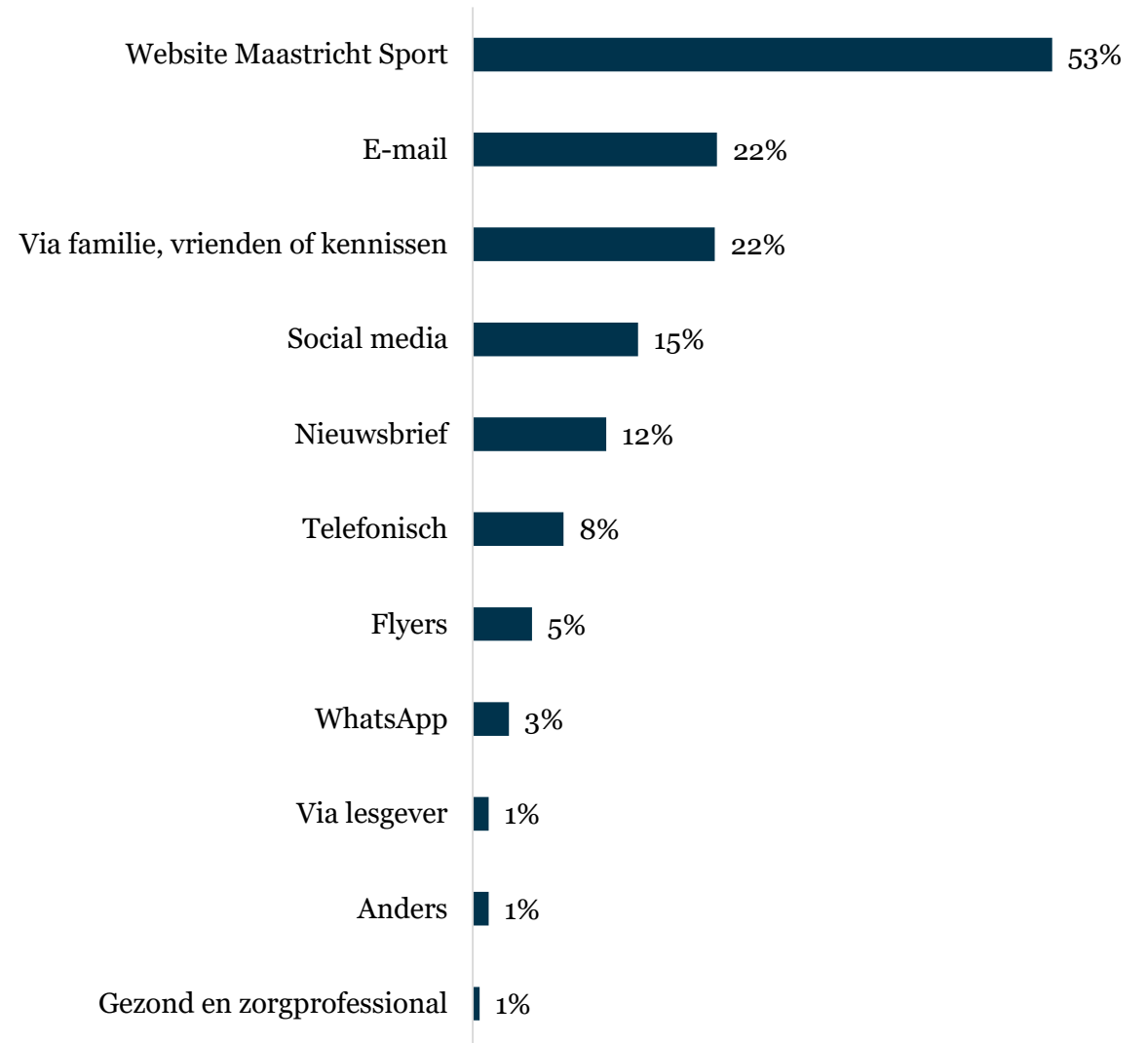


2.6 Communicatie

De figuur hiernaast laat zien van welke communicatiemiddelen respondenten gebruik maken om informatie over Maastricht Sport te vinden:

- De website van Maastricht Sport is het meest gebruikte kanaal om informatie over Maastricht Sport te vinden: de helft van de respondenten maakt hier gebruik van (53%);
- 22% verkrijgt informatie over Maastricht Sport via de e-mail of via familie, vrienden en kennissen;
- Flyers (5%), WhatsApp (3%) en via begeleiding (1%) zijn de minst vaak gebruikte communicatiemiddelen om informatie over Maastricht Sport te vinden.

Communicatiemiddelen

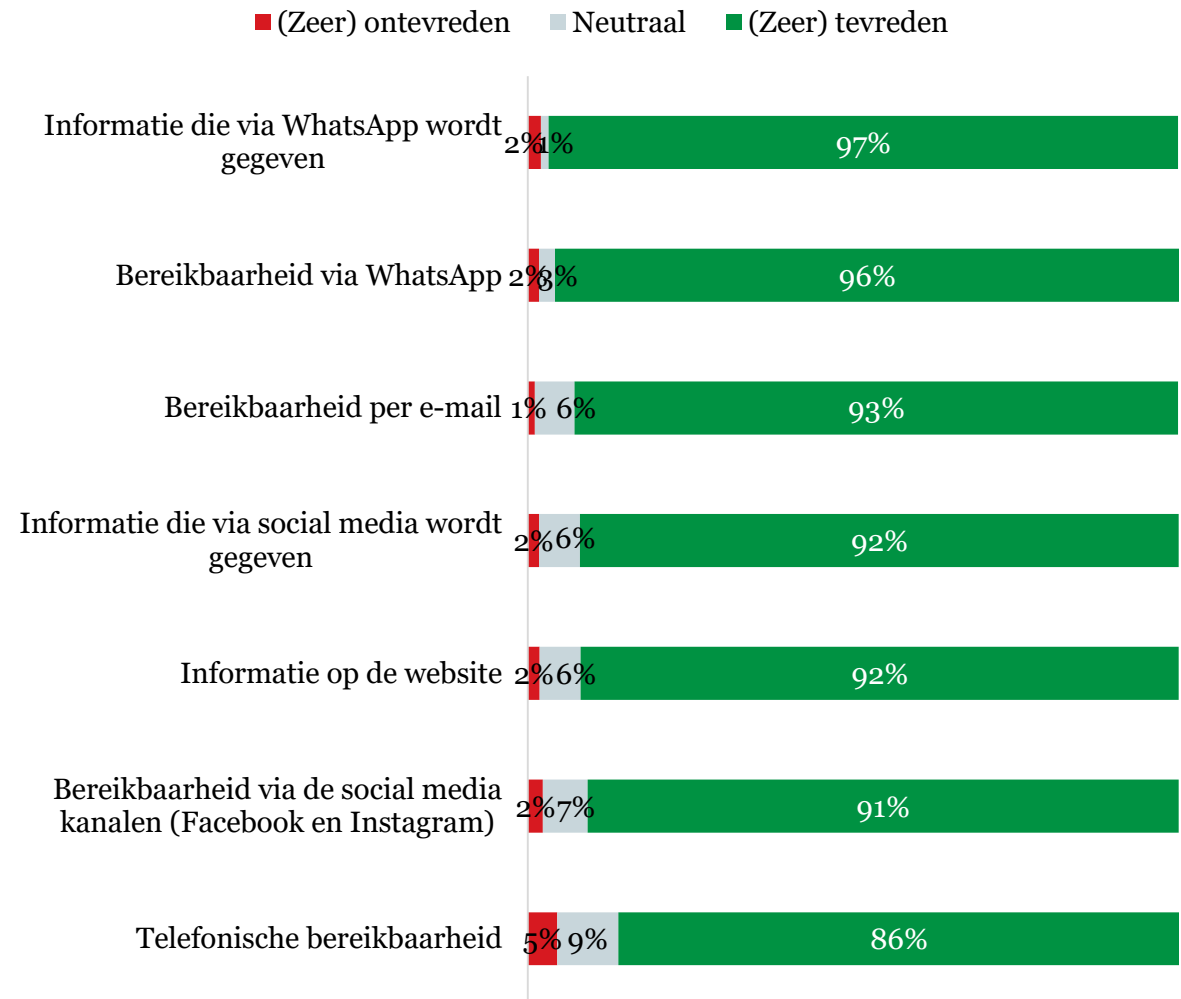


2.7 Tevredenheid communicatie

Respondenten is gevraagd in hoeverre zij tevreden of ontevreden zijn ten aanzien van een aantal aspecten rondom de communicatie met Maastricht Sport en de informatievoorziening vanuit Maastricht Sport:

- In het algemeen zijn respondenten (zeer) tevreden over de communicatie met Maastricht Sport en de informatievoorziening vanuit Maastricht Sport;
- Het meest (zeer) tevreden zijn respondenten over de informatie die via WhatsApp wordt gegeven (97%) en over de bereikbaarheid via WhatsApp (96%);
- Respondenten zijn ten opzichte van de andere aspecten in iets mindere mate (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid: 86% geeft aan hier (zeer) tevreden over te zijn, 5% is hier (zeer) ontevreden over.

Tevredenheid communicatie

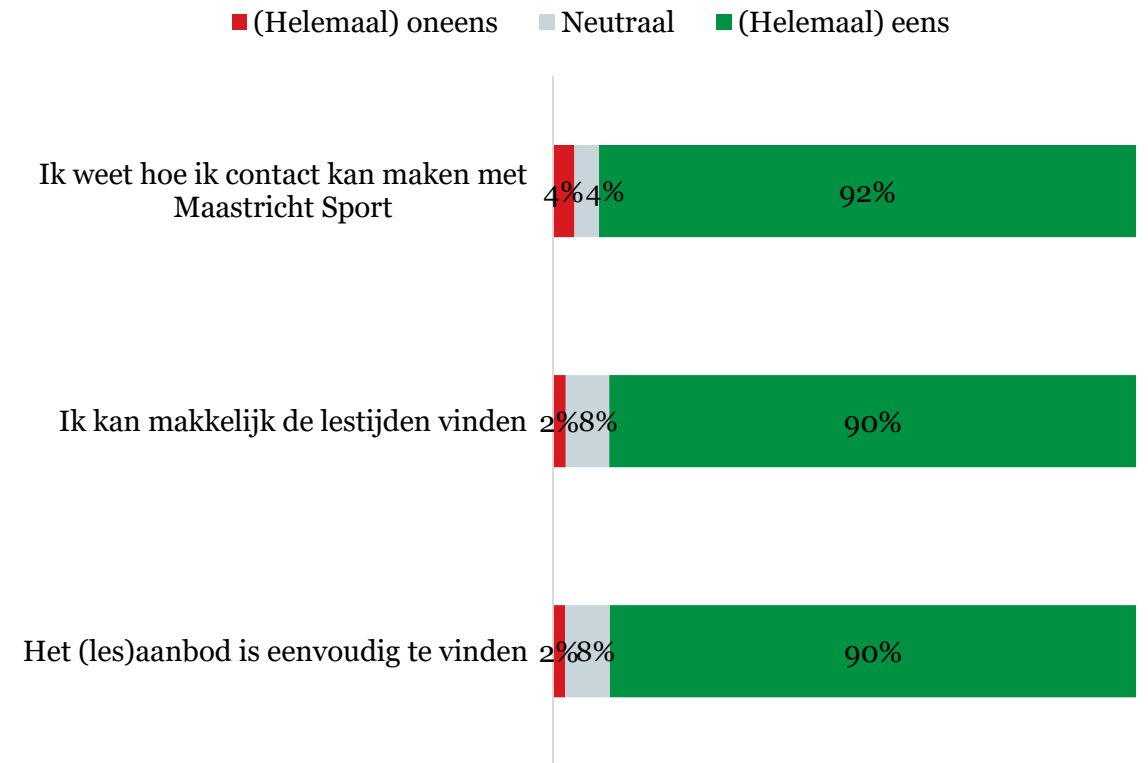


2.8 Website

Respondenten hebben hun mening gegeven over een aantal stellingen rondom de website van Maastricht Sport:

- 92% van de respondenten weet hoe zij contact kunnen maken met Maastricht Sport;
- 9 op de 10 (90%) kan de lestijden en het (les)aanbod eenvoudig vinden op de website van Maastricht Sport.

Stellingen website Maastricht Sport

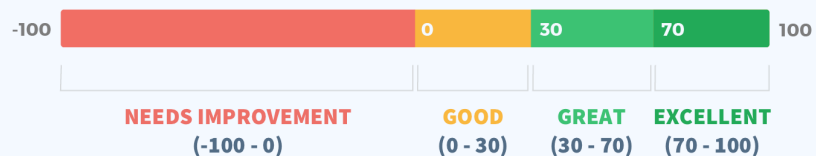


2.9 Net Promotor Score

Maastricht Sport wil inzicht krijgen in welke mate deelnemers aan de bewegsgroepen loyaal zijn aan de bewegsgroepen en in welke mate zij de bewegsgroepen zouden aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden. Dit wordt berekend door middel van de Net Promotor Score (NPS). In de tekst hiernaast wordt toegelicht hoe de NPS wordt berekend.

- 64% van de respondenten is een promotor, 33% is passief tevreden en 4% is een detractor. Dit levert een NPS op van 60%;
- Een NPS tussen de 30% de 70% wordt beschouwd als geweldig.

What is a good NPS score?



Toelichting berekenen Net Promotor Score (NPS)

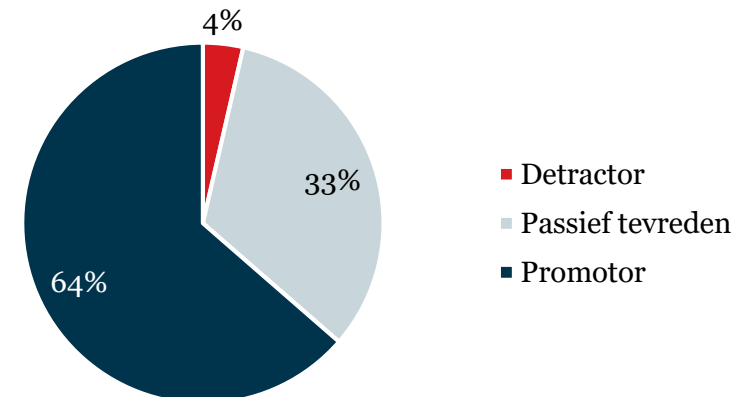
Om de NPS te meten is respondenten de volgende vraag gesteld: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u Maastricht Sport zou aanbevelen aan een vriend of collega?'. Door middel van een rapportcijfer (1 t/m 10) konden respondenten de mate waarin zij de bewegsgroepen zouden aanbevelen beoordelen (1 = zeer onwaarschijnlijk, 10 = zeer waarschijnlijk).

Wanneer een respondent een cijfer geeft, kan hij/zij worden gecategoriseerd in drie verschillende categorieën:

- **Detractors:** respondenten die een 0 t/m 6 geven. Zij bevelen Maastricht Sport hoogstwaarschijnlijk niet aan;
- **Passief tevreden:** deze respondenten geven een score van een 7 of een 8. Deze respondenten zijn tevreden over Maastricht Sport en bevelen Maastricht Sport passief aan;
- **Promoters:** Deze respondenten geven een score van een 9 of 10 en bevelen Maastricht Sport actief aan.

De NPS wordt berekend door het aantal detractors af te trekken van het aantal promotors.

Net Promotor Score (NPS) bewegsgroepen



3. Verantwoording

Opdrachtgever	Maastricht Sport
Onderzoekspopulatie	Deelnemers van de beweeggroepen
Onderwerp	Klanttevredenheid beweeggroepen
Methodiek	Online vragenlijst en enquêteur op locatie
Veldwerkperiode	Tussen 30 mei en 20 juni 2023
Respons	484



Team

Onderzoek & Statistiek

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?

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

onderzoekenstatistiek@maastricht.nl