



Evaluatie tevredenheid huurders
gemeentelijke sportaccommodaties Helmond
2007

**Evaluatie tevredenheid huurders
gemeentelijke sportaccommodaties Helmond**

2007

Titel: Evaluatie tevredenheid huurders gemeentelijke sportaccommodaties Helmond 2007
Opdrachtgever: Gemeentebestuur Helmond
Opdrachtnemer: Afdeling Onderzoek en Statistiek Gemeente Helmond
Wilma Timmers
Datum: Januari 2008

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Samenvatting en conclusies	3
1. Inleiding	5
1.1. Aanleiding	5
1.2. Probleemstelling	5
1.3. Aanpak	5
1.4. Respons	6
1.5. Indeling	6
2. Huurders	7
2.1. Soort gebruiker	7
3. Mening over accommodaties	9
3.1. Schoonmaak	9
3.2. Onderhoud	10
3.3. Mening over horeca/publieksruimte	11
3.4. Mening over prijs/kwaliteit accommodaties	11
3.5. Toegangcontrolesysteem	12
4. Mening over de verhuurder	15
4.1. Gemeentelijke medewerkers	15
4.2. Toewijzingsbeleid	16
4.3. Algemene opmerkingen van huurders	19
Bijlagen: toelichtingen op gegeven antwoorden: pagina	21 - 24

Samenvatting en conclusies

De gemeente Helmond heeft 11 sportaccommodaties in bezit die worden verhuurd aan 132 organisaties. De gemeente heeft als verhuurder de verantwoordelijkheid over onderhoud en schoonmaak van de accommodaties en regelt ook de toewijzing van uren aan gebruikers. Er is nu behoefte aan een klant-tevredenheidonderzoek onder de huurders als effectmeting van het beleid in deze. De afdeling Onderzoek en Statistiek is gevraagd om dit onderzoek uit te voeren.

Centrale vraag luidt: *Zijn de huurders van de gemeentelijke sportaccommodaties tevreden over de manier waarop de gemeente haar taak als verhuurder uitvoert?*

De informatie is verkregen middels een onder de huurders gehouden schriftelijke enquête. De respons bedroeg 55%. In het onderzoek zijn 13 zalen/hallen betrokken. De uitkomsten het onderzoek worden middels beantwoording van de onderzoeksvragen in hoofdlijnen weergegeven.

Wie zijn de huurders van de gemeentelijke accommodaties?

Ruim tweederde deel van de huurders zijn sportverenigingen die de zalen voor recreatief sporten huren, 16% zijn sportverenigingen die de zalen (ook) voor competitiewedstrijden gebruiken en 15% betreft onderwijsorganisaties. Eenderde van de organisaties is qua huur wijkgebonden; dit zijn basisscholen of verenigingen waarvan de leden hoofdzakelijk in één wijk wonen.

Zijn deze tevreden over onderhoud en schoonmaak van de accommodaties?

Ruim de helft van de gebruikers is (zeer) goed tevreden over de hygiëne/schoonmaak van de accommodaties, maar 33% tot 42% is over de meeste aspecten matig tot slecht tevreden. Het onderhoud scoort beter: op 1 na (sportmateriaal) krijgen alle aspecten van meer dan 80% een goede beoordeling. De City Sporthal krijgt zowel voor onderhoud als schoonmaak het hoogste rapportcijfer, de gymzaal Dierdonk staat 2 keer (nagenoeg) onderaan. Tweederde van de organisaties vindt dat huurprijs en kwaliteit van het gebodene zich goed tot elkaar verhouden en eenderde vindt de huur ten opzichte van de kwaliteit te hoog.

Conclusie: het aspect 'schoonmaak' is voor verbetering vatbaar.

Is er behoefte aan horeca en publieksruimte binnen de accommodaties?

Er bestaat geen grote behoefte aan tribunes en publieksruimtes door de huidige huurders, hetgeen kan worden verklaard uit het gegeven dat zij de zalen in hoofdzaak voor recreatieve sport huren.

Er is wel behoefte aan horeca: de organisaties die competitiewedstrijden spelen in de accommodaties die zij huren, hebben allemaal behoefte aan horeca en van de overige verenigingen wil bijna de helft een horecagelegenheid in de door hen gehuurde accommodatie; hieronder zitten ook huurders die geen competitie spelen maar wel toernooien houden.

Functioneert het toegangscontrolesysteem goed?

De meeste huurders kunnen zich vinden in het vorige jaar ingestelde toegangscontrolesysteem (gebruikt voor accommodaties waar geen beheerder aanwezig is). Het gebruik van het systeem werkt nog niet optimaal: enerzijds vergeten gebruikers om het in werking te stellen en anderzijds werkt het systeem an sich niet altijd: (slecht sluitende deur e.d.). Ook blijken niet alle huurders te weten waar men met klachten hierover terecht kan.

Conclusie: Oplossing van technische problemen en informatie over de werking van het systeem kan een bijdrage leveren aan een meer optimaal werkend systeem.

Zijn de huurders tevreden over medewerkers van de gemeente die de verhuur regelen?

De gemeentelijke medewerkers die de verhuur van de accommodaties regelen, voeren deze taak goed uit: huurders zijn goed tevreden. Het aspect 'bereikbaarheid' scoort hier wat lager: huurders vinden de beperkte bereikbaarheid (alleen 's ochtends) lastig.

Conclusie: Een uitbreiding van de bereikbaarheidsuren naar de middag kan bijdragen aan een grotere tevredenheid onder de huurders.

Is men tevreden over de beheerders van de sporthallen?

Ook over het functioneren van de sporthalbeheerders zijn huurders goed tot zeer goed tevreden. En net als bij de ambtenaren scoort ook hier het aspect 'bereikbaarheid' net iets lager.

Hoe beoordelen zij het huidige verhuurtoewijzingsbeleid van de gemeente?

Op 1 organisatie na kunnen alle huurders zich vinden in het huidige toewijzingssysteem.

Middels stellingen is getracht te achterhalen, welke criteria volgens de huurders tot het meest eerlijke toewijzingssysteem leidt. Uit de gemaakte keuzes blijkt, dat organisaties continuïteit belangrijk vinden: de stelling dat organisaties die gebruik maken van een hal/zaal in een volgend jaar voorrang hebben boven 'nieuwkomers' is als meest eerlijke toewijzingsregel gekwalificeerd. Op de volgende 2 plaatsen komen het voorrang geven aan de jeugd (tot 20.00 uur) en aan eigen verenigingen boven die van buiten Helmond. Een relativering is hier wel op zijn plaats: in de enquête zitten geen nieuwkomers (organisaties die nog geen gebruik maken van de gemeentelijke accommodaties) maar sec huidige gebruikers die nu al verworven rechten hebben. Nieuwkomers hebben hun mening hier niet kunnen geven. En het lijkt aannemelijk dat zij niet zullen kiezen voor de regel die nu de hoogste score heeft gekregen. Dit benadeelt immers hun positie bij de toewijzingen voor een nieuw seizoen, omdat ze dan voorrang moeten geven aan de huidige huurders.

Omdat 99% van de huidige gebruikers op dezelfde lijn zit kan worden geconcludeerd, dat organisaties het huidige beleid willen continueren.

Ook in de uitvoering van het beleid komt een grote tevredenheid naar voren: 83% van de huurders is tevreden over alle drie de aspecten van toewijzing: zowel locatie, aantal uren als tijdstip.

Voorstellen tot veranderingen in de toewijzing zullen in de praktijk leiden tot problemen: tweederde van de organisaties wil niet verhuizen en ruim een vierde alleen onder bepaalde condities. De weigeringen hebben te maken met de wijkgebondenheid van organisaties, met de faciliteiten die men nodig heeft om de sport te kunnen uitoefenen (en nu wel heeft) en ook met gehechtheid aan en tevredenheid over de huidige locatie. Vêruit de meeste huurders willen ook vasthouden aan de locatie en aan het aantal uren waarover ze nu beschikken. Toch zijn er hier wel mogelijkheden tot verschuivingen: er zijn vier organisaties die indien noodzakelijk willen verhuizen en er zijn een aantal organisaties die hun activiteiten over meerdere locaties kunnen en willen uitspreiden.

Conclusie: een continuïteit van het huidige toewijzingsbeleid leidt tot tevredenheid van de huidige gebruikers. Het inpassen van nieuwkomers vraagt om een creatieve uitvoering van beleid en flexibiliteit van enkele huurders.

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

De gemeente Helmond heeft momenteel 11 sportaccommodaties in haar bezit. Door de jaren worden deze voor wisselende uren verhuurd aan verschillende Helmondse organisaties zoals scholen, sportclubs en wijk- en buurtverenigingen. Ook particulieren kunnen tegen betaling gebruik maken van de accommodaties.

Momenteel zijn er 132 organisaties die deze gemeentelijke accommodaties huren. Het gebruik van de hallen/zalen is niet 1 op 1 : Er zijn organisaties die meer dan 1 zaal/hal huren en het verhuur is ingedeeld in uren/dagdelen, zodat meerdere organisaties per dag de zalen kunnen gebruiken. In 2007 maakten de 132 organisaties gezamenlijk gebruik van 223 verschillende gym-/sportzalen of –hallen.

Van alle hallen/zalen zijn er drie met een beheerder en acht waar geen beheerder aanwezig is. Voor het gebruik van deze laatste groep heeft de gemeente met de huurders afspraken gemaakt over openen en afsluiten van de accommodaties; hiervoor bestaat een zogenaamd toegangscontrolesysteem.

De gemeente heeft de verantwoordelijkheid voor de schoonmaak en het onderhoud van de accommodaties.

Voor een goed verhuurbeleid is het van belang om te weten of de huurders ook tevreden zijn over het product dat zij van de gemeente afnemen. Daarom is besloten om een klanttevredenheidsonderzoek te houden onder de huurders van de sportaccommodaties.

De afdeling Onderzoek&Statistiek heeft de opdracht gekregen om dit onderzoek uit te voeren.

1.2. Probleemstelling

Voor het onderzoek is de volgende probleemstelling geformuleerd:

Zijn de huurders van de gemeentelijke sportaccommodaties tevreden over de manier waarop de gemeente haar taak als verhuurder uitvoert?

De probleemstelling wordt nader gespecificeerd middels de volgende onderzoeksvragen:

- Wie zijn de huurders van de gemeentelijke accommodaties?
- Zijn deze tevreden over onderhoud en schoonmaak van de accommodaties?
- Hoe beoordelen zij het toegangscontrolesysteem?
- Is er behoefte aan horeca en publieksruimte binnen de accommodaties?
- Zijn de huurders tevreden over medewerkers van de gemeente die de verhuur regelen?
- Is men tevreden over de beheerders van de sporthallen?
- Hoe beoordelen zij het huidige verhuurtoewijzingsbeleid van de gemeente?

1.3. Aanpak

De informatie voor de analyse is verkregen door middel van een schriftelijke enquête onder alle huurders van de sportaccommodaties.

De vragenlijst bestaat uit drie delen: een algemeen gedeelte voor elke organisatie; een gedeelte waarin de mening per hal/zaal wordt gevraagd van de betreffende gebruiker en een gedeelte voor die organisaties die onbeheerde binnensportaccommodaties huren.

1.4. Respons

In oktober 2007 zijn de vragenlijsten naar alle 132 huurders verstuurd. Er zijn 73 enquêtes teruggekomen, een respons van 55%. De respons wijkt qua soort organisatie (onderwijs/recreatief) niet af van de totale groep.

Zoals eerder gesteld huren de organisaties 223 verschillende zalen en daarvoor zijn ook 223 vragenlijsten over schoonmaak/onderhoud verzonden. De respons van dit deel van de vragenlijst bedraagt 125 stuks, een respons van 56%. De huurders hebben over de 13 verschillende accommodaties met hallen/zalen hun mening gegeven. De uitspraken in dit stuk betreffen dan ook deze 13. Ook wat betreft de respons naar zaalgebruik is de groep representatief te noemen. Van elke accommodatie zit de helft of meer van de huurders in de respons.

Gedane uitspraken mogen dan ook worden beschouwd als geldend voor de hele groep huurders.

1.5. Indeling

Na de samenvatting en conclusies vooraan in de nota en dit inleidende hoofdstuk worden in de hoofdstukken 2, 3 en 4 de uitkomsten gepresenteerd. In hoofdstuk 2 wordt informatie gegeven over de huurders, in hoofdstuk 3 wordt de mening over de accommodaties belicht en hoofdstuk 4 geeft inzicht in de mening over de verhuurder en het toewijzingsstelsel.

2. Huurders

De mening van de huurders over de gemeentelijke sportaccommodaties hangt samen met de aard van hun organisatie, hun doelgroep, het doel van het gebruik van de zaal (recreatie/competitie/onderwijs) en de tijden dat zij de zalen/hallen gebruiken. Daarom is het van belang hier inzicht in te hebben. Het kan deels verklaringen opleveren.

2.1. Soort gebruiker

- Van de 74 huurders is 15% een onderwijsorganisatie; 16% zijn sportverenigingen die de accommodaties (o.a.) huren voor competitiewedstrijden en 69% sportverenigingen die de zalen voor recreatief gebruik (zonder competitie) huren. In deze laatste groep kunnen wel organisaties zitten, die toernooien organiseren, maar dit is niet in het onderzoek betrokken.
- Er zijn drie organisaties die de zalen huren voor activiteiten voor peuters en kleuters (< 5 jaar), 31 organisaties voor kinderen in de basisschoolleeftijd (waaronder uiteraard de onderwijsorganisaties), 36 organisaties voor jeugdigen in de leeftijdscategorie 12-18 jaar, 54 organisaties voor volwassenen in de leeftijd 19-54 jaar, 37 voor volwassenen 55-64 jaar en 20 organisaties die de accommodaties huren voor ouderen boven 65 jaar.
- Eenderde van de huurders is wijkgebonden en tweederde niet. De wijkgebondenheid heeft te maken met de soort organisatie (wijkbasisschool), woonlocatie van de doelgroep (allemaal binnen de wijk waar de accommodaties die men huurt, gevestigd zijn) of de leeftijd van de deelnemers aan de activiteiten (allemaal ouderen die binnen bepaalde afstand van de accommodatie wonen).
- Het exacte gebruik van het aantal uren per dag is uit de enquête niet af te leiden, omdat deze vragen maar door ca. eenderde van de huurders is ingevuld. Wel blijkt uit de gegeven antwoorden, dat er 's zondags minder van de zalen gebruikt wordt gemaakt dan de andere dagen; niet onlogisch omdat scholen per definitie de zalen door de week gebruiken voor de gymlessen voor hun leerlingen.

3. Mening over accommodaties

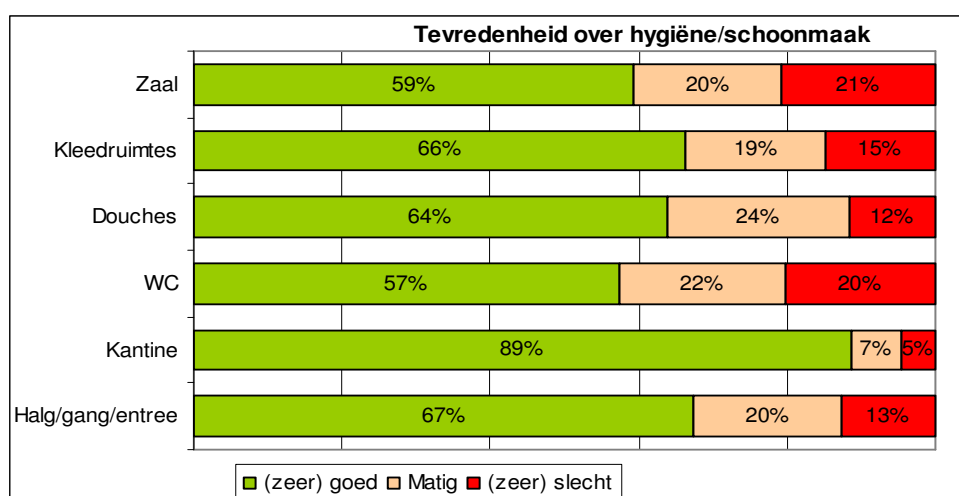
In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de mening van de huurders over de accommodaties. Daarbij komen onderwerpen aan de orde als het onderhoud en de schoonmaak van de accommodaties, de behoefte aan tribunes en horeca, de prijs-/kwaliteitsverhouding van het huren en het toegangscontrolesysteem. De huurders hebben over de volgende hallen/zalen uitspraken gedaan: zaal in Brandevoort, City Sporthal, gymzaal van de City Sporthal, Sporthal De Braak, Zaal Dojo in sporthal De Braak, zaal in De Fonkel, gymzaal Dierdonk, gymzalen in de Hobostraat/Koekoekstraat/Montgolfierstraat/Paulus Potterlaan, gymzaal Mariaschool en zaal Veka.

3.1. Schoonmaak

Ruim de helft van de gebruikers is (zeer) goed tevreden over de hygiëne/schoonmaak van de accommodaties. Met uitzondering van 1 aspect (kantine) is bij elk onderdeel echter 33% tot 42% matig tot slecht tevreden.

De schoonmaak van zalen en wc's scoren het slechtst: een vijfde deel beoordeelt de schoonmaak ervan als slecht. De slechte beoordeling van de schoonmaak zalen betreft met name de zalen in de Hobostraat, Koekoekstraat, Montgolfierstraat en Paulus Potterlaan, in Dierdonk en in de scholen De Fonkel en de Mariaschool. De slechte beoordeling schoonmaak van de wc's geldt met name de gymzaal Dierdonk en de zalen in de Montgolfierstraat en de Paulus Potterlaan. Dit zijn allemaal zalen zonder een beheerder.

De kantine krijgt de meest positieve beoordeling.



Men is gemiddeld het meest tevreden over de schoonmaak in de City-Sporthal en Sporthal De Braak; deze scoren op alle onderdelen het beste; het zijn twee van de drie accommodaties met een beheerder. Daarentegen scoren de gymzaal Dierdonk, zaal De Fonkel en de zaal aan de Paulus Potterlaan en de Hobostraat minder goed: bij alle onderdelen is de meerderheid matig of slecht tevreden.

Dit uit zich ook in de rapportcijfers die de huurders hebben gegeven voor de schoonmaak, waar de vier laatstgenoemde accommodaties ook allemaal een onvoldoende scoren.

City Sporthal Gymzaal	8,5	Koekoekstraat	6,1
Brandevoort	8,0	Paulus Potterlaan	5,5
De Braak – zaal Dojo	7,7	Montgolfierstraat	5,4
City Sporthal	7,7	Hobostraat	5,3
Sporthal de Braak	7,6	Gymzaal Dierdonk	4,9
Veka	6,8	De Fonkel	4,7
Mariaschool	6,5		

Organisaties die over een of meer onderdelen niet tevreden zijn, hebben hun matige/slechte oordeel kunnen toelichten. Het gaat daarbij o.a. om vieze, stoffige vloeren, vieze wc's, ontbreken van toiletpapier en onvoldoende leeg maken van prullenbakken. In bijlage 1 is een overzicht per accommodatie weergegeven.

Afval

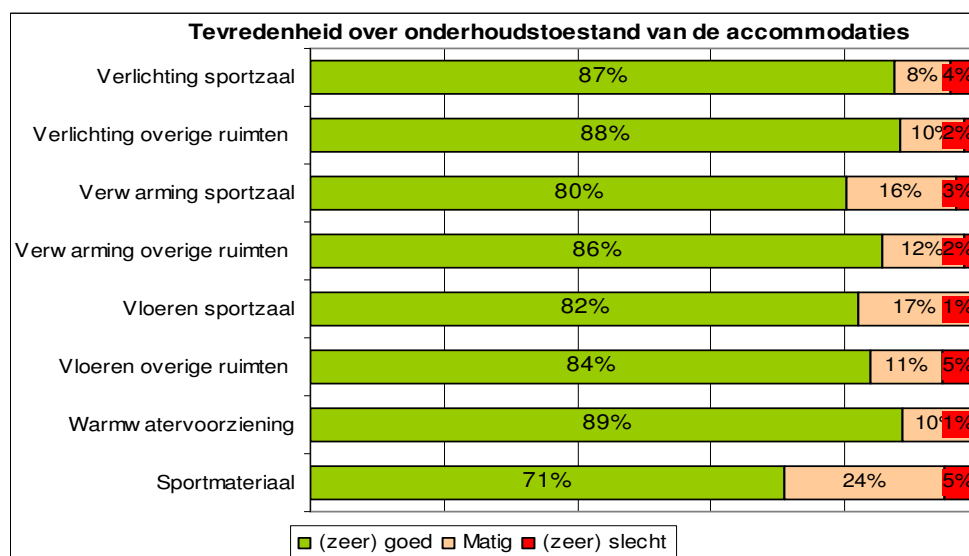
Van de gebruikers heeft 38% wel eens afval in zalen/kleedruimtes geconstateerd. Dit komt relatief vaker voor in de City Sporthal en de zaal aan de Paulus Potterlaan.

Klachtenmelding over schoonmaak/afval

De vraag of men klachten over afval of schoonmaak heeft doorgegeven aan de verhuurder (gemeente) heeft de helft bevestigend beantwoord. Organisaties die dit niet hebben gedaan, gaven als argumenten hoofdzakelijk dat het niet nodig was om te reageren omdat de klachten maar zelden voorkomen. Een zestal organisaties gaf aan het zelf op te ruimen en vier wisten niet van de klachtenmeldingsregeling af.

3.2. Onderhoud

De huurders blijken gemiddeld goed tot zeer goed tevreden te zijn over het onderhoud van de gemeentelijke sportaccommodaties. Uitzondering hierop vormt het sportmateriaal: 24% is matig tevreden en 5% is slecht tevreden over het onderhoud ervan. Deze minder goede beoordeling geldt niet specifiek voor een bepaalde accommodatie, hoewel de organisaties die de zalen in de Koekoekstraat, Mongolfierstraat en zaal Veka huren, wat gematigder zijn in hun oordeel over het sportmateriaal dan de andere.



De gemiddelde redelijke/goede tevredenheid komt ook tot uiting in de rapportcijfers die de huurders gaven voor het onderhoud per accommodatie. Op 1 na hebben alle accommodaties waarover een uitspraak is gedaan, het (afgerond) rapportcijfer 7 of 8 gekregen. Alleen gymzaal Dierdonk scoorde een 6; de onderdelen 'verlichting overigen ruimten' en 'verwarming van de overige ruimten' kregen in deze zaal een minder goede beoordeling dan de andere.

Rapportcijfer voor onderhoud accommodatie

City Sporthal Gymzaal	8,3	Mariaschool	7,3
De Fonkel	8,0	Veka	7,2
Brandevoort	7,8	Koekoekstraat	7,0
Sporthal De Braak	7,6	Paulus Potterlaan	6,8
Zaal Hobostraat	7,6	Montgolfierstraat	6,7
City Sporthal	7,4	Gymzaal Dierdonk	6,2
Sporthal De Braak-Dojo	7,3		

Een aantal organisaties heeft hun matige/slechte beoordeling op onderdelen ook toegelicht. Daarbij komen per accommodatie onvolkomenheden aan de orde, zoals o.a. verlichting die onvoldoende is of niet altijd goed werkt, materiaal wat niet altijd goed in orde is en onderdelen die naar het oordeel van de huurders aan vervanging toe zijn. In Bijlage 2 zijn ze per accommodatie weergegeven.

Klachtenmelding over onderhoud

Bijna drievierde deel van de organisaties heeft geconstateerde onderhoudsklachten ook gemeld bij de verhuurder. Ruim een vierde deel zag hier van af, hoofdzakelijk omdat men het niet nodig achtte om te reageren omdat de klachten maar zelden voorkwamen. Vier wisten niet waar ze met hun klacht terecht konden en twee organisaties hadden een minder goede ervaring met eerder gedane meldingen over het onderhoud.

3.3. Mening over horeca/publieksruimte

Desgevraagd vindt 58% van de organisaties de aanwezigheid van horeca niet nodig; 21% vindt het voor haar activiteiten noodzakelijk en 21% gewenst.

Ruim drievierde deel hoeft geen tribune of andere publieksruimte in de accommodatie die men huurt; 47% vindt het niet noodzakelijk en 30% vindt het zelfs niet gewenst. Bijna een vierde deel vindt het wel noodzakelijk of gewenst.

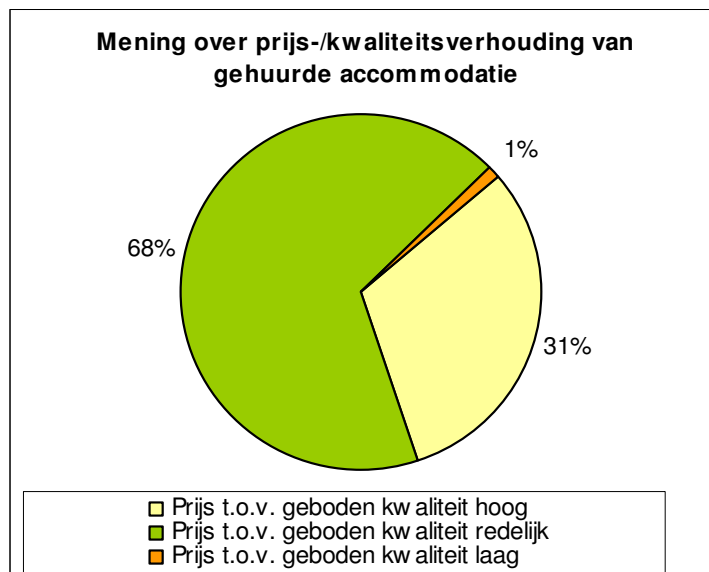
Het mag geen verwondering wekken, dat het met name de huurders die competitiewedstrijden spelen zijn, die de aanwezigheid van horeca en tribune/publieksruimte noodzakelijk/wensen achten en dat dit voor de andere organisaties veel minder geldt. Maar toch bijna de helft van deze laatste groep heeft wel behoefte aan horeca: 21% vindt dit zelfs noodzakelijk en 25% wenselijk. Het zijn niet de scholen, maar sportclubs zoals badminton, judo, tafeltennis en volleybal, die hieraan behoefte hebben. In deze groep huurders zitten er ook die weliswaar geen competitie spelen, maar wel toernooien houden. Bij die activiteiten lijkt het aannemelijk, dat men horeca wenst.

3.4. Mening over prijs/kwaliteit accommodaties

De huurders is hun mening gevraagd over de prijs/kwaliteitsverhouding van de door hen gehuurde accommodaties.

Dan blijkt, dat twee van de drie organisaties deze evenredig vinden; bijna eenderde vindt deze te hoog en 1% vindt deze zelfs te laag. Met uitzondering van de zaal Mariaschool is bij alle in dit onderzoek betrokken accommodaties minstens 1 organisatie, die de prijs te hoog vindt in verhouding tot de geboden kwaliteit. De gebruikers van de zaal Mariaschool vinden prijs en kwaliteit allemaal in goede verhouding.

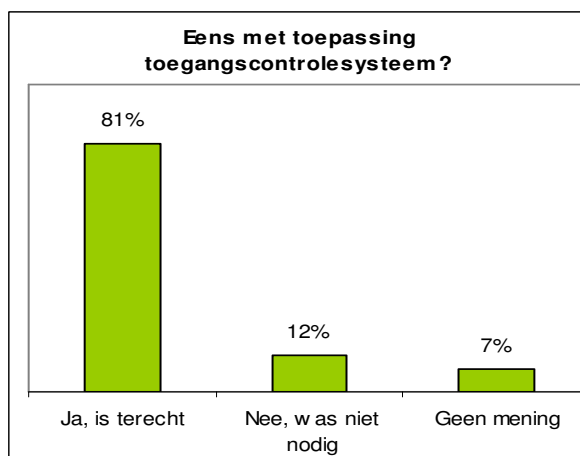
Het aandeel huurders, dat de prijs te hoog vindt, is bij sporthal De Braak en bij de zaal Paulus Potterlaan relatief wat hoger. Gegeven de wat minder positieve mening over deze laatstgenoemde zaal is dit een niet geheel onlogische uitkomst.



3.5. Toegangcontrolesysteem

Zoals in de inleiding vermeld, hebben drie van de elf accommodaties een beheerder en is de rest onbeheerd. In het verleden werd de toegang van deze laatste groep geregeld via sleuteloverdrachten. Dit had nogal wat ongewenste gevolgen: te veel sleutels in de omloop, illegaal gebruik en vandalisme. Vanaf 2005/2006 wordt de toegang geregeld via een toegangcontrolesysteem. Er wordt niet meer gewerkt met sleutels en de controle op het verbruik is verscherpt. De verantwoordelijkheid is daarmee voor een deel bij de huurder komen te liggen. Als er schade is, dient een huurder dit meteen te melden, zodat (indien deze huurder de schade niet zelf heeft veroorzaakt) de vorige gebruiker opgespoord kan worden en aangesproken op geconstateerde feiten. De huurders is gevraagd naar hun ervaringen met dit systeem.

Mening over toepassing van systeem door verhuurder



De meeste huurders kunnen zich vinden in het systeem dat de gemeente zo'n twee jaren geleden heeft ingesteld. Eén op de acht vindt het niet nodig en 7% heeft hierover geen mening.

Gebruik van het systeem

Het in- en uitklokken wordt bij 37% van de organisaties altijd door dezelfde persoon gedaan en bij 39% in enkele gevallen ook door anderen; bij een op de vier organisaties zijn het wisselende perso-

nen. Ruim de helft is standvastig en klokt altijd in en uit, bijna 40% vergeet dit af en toe en 7% geeft toe dit regelmatig te vergeten.

In bijna de helft van de gevallen werkt het systeem niet helemaal sluitend. Mensen hebben diverse redenen aangegeven waarom dit vergeten wordt: vergeten, druk, volgende huurder is al aanwezig, onbekendheid met systeem.

Functioneren van systeem

Het systeem werkt nog niet helemaal optimaal: de huurders is gevraagd of ze sinds de afgelopen zomervakantieperiode (enquête is in november gehouden) problemen hebben ondervonden met het systeem. De helft van de huurders heeft geen problemen ervaren en de helft wel: 23% kon niet binnen, 7% trof verlichting niet aan en 21% had een ander probleem. Een blokkerend systeem, afgaand alarm en slecht sluitende deur zijn door de huurders genoemde oorzaken van de problemen die ze ondervonden hebben.

In 42% van de gevallen zijn de problemen die men had, naar behoren opgelost, bij 26% deels en in 32% van de gevallen niet. Redenen waarom de problemen nog niet zijn opgelost betreffen een terugkerend euvel, tekortkomingen van het systeem die nog niet verholpen zijn en ook een nog niet gemeld probleem. Overigens heeft dit laatste niet te maken met onbekendheid, want desgevraagd gaf men aan wel te weten waar men met klachten over het systeem moet zijn. Dit laatste geldt voor bijna alle huurders.

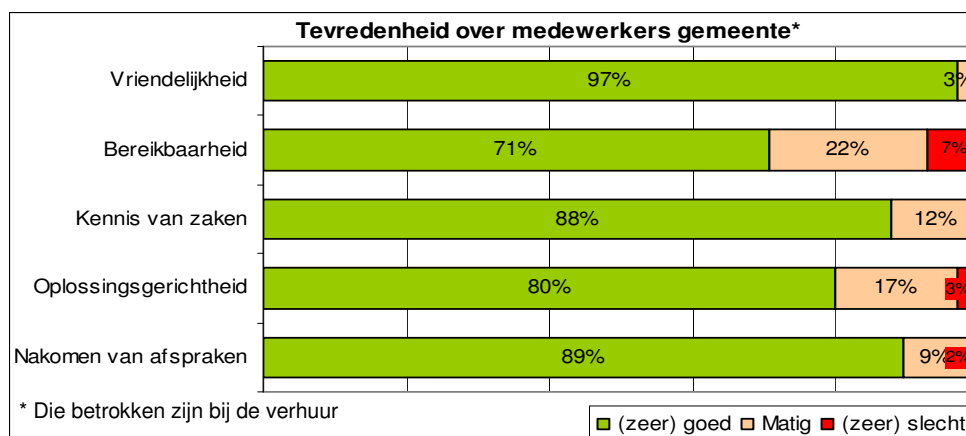
4. Mening over de verhuurder

In dit hoofdstuk wordt de mening over de gemeente als verhuurder van de accommodaties nader toegelicht. Daarbij komen de volgende thema's aan de orde: Mening over functioneren van de gemeentelijke medewerkers die hierbij betrokken zijn en over de sporthalbeheerders, over het huidige toewijzingsbeleid en de toekomstplanning daarin van de instanties.

4.1. Gemeentelijke medewerkers

Mening over de ambtenaren die de verhuur regelen

In zijn algemeenheid blijken de meeste huurders redelijk tot zeer goed tevreden te zijn over de ambtenaren die namens de gemeente de verhuur regelen. Bij de aspecten 'kennis van zaken' en 'nakomen van afspraken' is meer dan 87% goed tot zeer goed tevreden en bijna iedereen beoordeelt de vriendelijkheid van de ambtenaren als goed/zeer goed. Bij het aspect 'oplossingsgerichtheid' is 20% matig of slecht tevreden en bij het aspect 'bereikbaarheid' 30%.



Huurders die een matig of slecht oordeel gaven, hebben hun mening kunnen toelichten. Daarbij wordt met name genoemd het gegeven, dat de betreffende ambtenaren alleen maar op de ochtend bereikbaar zijn. Dit wordt als lastig ervaren.

Mening over de beheerders sporthallen

Drie gemeentelijke accommodaties, de drie grote sporthallen City Sporthal, De Braak en Veka, hebben een vaste beheerder. Er is 1 hoofd-sporthalbeheerder, deze is bij de City Sporthal gestationeerd. Ook huurders van de onbeheerde accommodaties kunnen met klachten en vragen over schoonmaak e.d. terecht bij deze hoofdbeheerder. De huurders is hun mening gevraagd over het functioneren van de sporthalbeheerders.

Mening over hoofd-sporthalbeheerder. De mening over de hoofd-sporthalbeheerder kan als zeer goed worden bestempeld. En net zoals bij de ambtenaren scoort ook hier het onderdeel 'bereikbaarheid' net iets minder, alhoewel 84% van de huurders (zeer)goed tevreden over is.

Beoordeling hoofd sporthalbeheerder

	(zeer) Goed	Matig	Slecht	Totaal
Vriendelijkheid	97%	3%	0%	100%
Bereikbaarheid	84%	16%	0%	100%
Kennis van zaken	100%	0%	0%	100%
Oplossingsgerichtheid	97%	3%	0%	100%
Nakomen van afspraken	94%	3%	3%	100%

De enkele opmerkingen die over de matige tevredenheid zijn gemaakt, hebben dan ook te maken met het gegeven, dat het hoofd sporthalbeheerder niet altijd even goed bereikbaar is.

Mening over andere sporthalbeheerders: En ook de sporthalbeheerders krijgen een positieve waardering van de huurders: op alle aspecten is meer dan 90% van de huurders tevreden. En net als bij de ambtenaren en hoofd-sporthalbeheerder scoort ook hier het aspect 'bereikbaarheid' weer net iets minder.

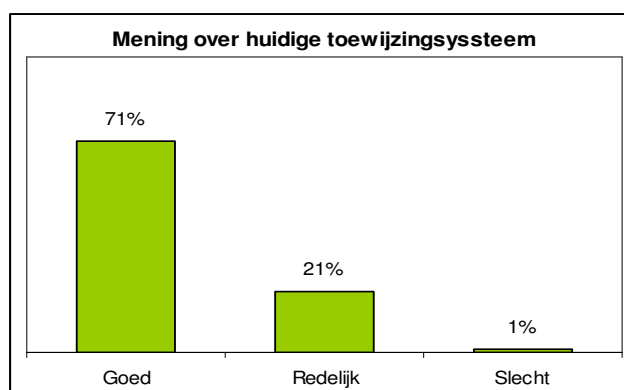
Beoordeling overige sporthalbeheerders

	(zeer) Goed	Matig	Slecht	Totaal
Vriendelijkheid	98%	0%	2%	100%
Bereikbaarheid	93%	5%	2%	100%
Kennis van zaken	95%	2%	2%	100%
Oplossingsgerichtheid	95%	2%	2%	100%
Nakomen van afspraken	95%	2%	2%	100%

4.2. Toewijzingsbeleid

Conform het huidige toewijzingsbeleid dienen huurders nu aan het eind van een seizoen hun aanvraag in voor het nieuwe seizoen. Deze aanvraag wordt in het planningssysteem ingepast met in acht name van de algemene voorwaarden, behorend bij de huurovereenkomst. In de praktijk betekent dit vooral dat in het verleden verworven rechten op tijden en locaties gehandhaafd worden. Dit leidt in sommige gevallen tot leegstand door inefficiënte verhuur en geeft zogenaamde nieuwkomers een automatische achterstand. De huurders is hun mening gevraagd over dit beleid.

Een ruime meerderheid van de huurders stemt in met het huidige toewijzingsbeleid van verhuur van de sportaccommodaties. Ruim een op de vijf vindt het een redelijk systeem en 1 huurder vindt het slecht. Een relativering is hier wel op zijn plaats: in de enquête zitten geen nieuwkomers, organisaties die nog geen gebruik maken van de gemeentelijke accommodaties, maar sec huidige gebruikers die nu al verworven rechten hebben.



Huurders die 'redelijk' of 'slecht' hebben ingevuld, hebben hun antwoord kunnen toelichten. Daarvan hebben 17 organisaties gebruik gemaakt. Enkele opmerkingen betreffen het gegeven, dat huurders niet altijd krijgen wat ze eigenlijk willen en dat men laat is met de toewijzingen. Een overzicht van de opmerkingen staat in bijlage 3.

Mening over beste toewijzingsregel

Middels een aantal stellingen is getracht te achterhalen, welke criteria tot het meest eerlijke toewijzingssysteem leiden.

Uit de gemaakte keuzes van de huurders blijkt, dat organisaties continuïteit belangrijk vinden: de stelling dat organisaties die gebruik maken van een hal/zaal in een volgend jaar voorrang hebben boven 'nieuwkomers' is als meest eerlijke toewijzingsregel gekwalificeerd. Op de volgende 2 plaatsen komen het voorrang geven aan de jeugd (tot 20.00 uur) en aan eigen verenigingen boven die van buiten Helmond.

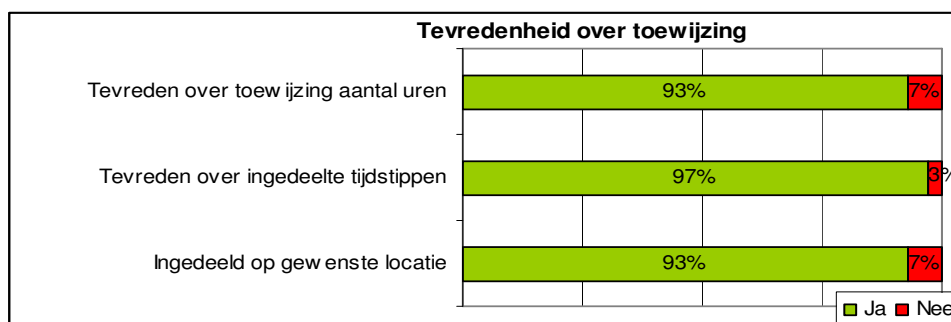
Hier wordt verwezen naar de op de vorige pagina geplaatste relativiserende opmerking over het ontbreken van nieuwkomers in dit onderzoek. Zij hebben hun mening niet kunnen geven. En het lijkt aanneemelijk dat zij niet zullen kiezen voor de regel die nu de hoogste score heeft gekregen. Dit benadeelt immers hun positie bij de toewijzingen voor een nieuw seizoen, omdat ze dan voorrang moeten geven aan de huidige huurders.

	Score:
Als een organisatie dezelfde tijden en locaties wil huren als vorig jaar, heeft hij voorrang op andere organisaties die ook dezelfde tijd en locatie willen huren	324
Gebruik door jeugd heeft voorrang tot 20.00 uur	247
Verenigingen uit de gemeente Helmond hebben voorrang op verenigingen van buiten Helmond	246
Organisaties die wijkgebonden activiteiten organiseren, gaan voor op organisaties die minder wijkgebonden activiteiten organiseren	200
De organisatie die de meeste aaneengesloten uren in een accommodatie wil huren, heeft voorrang op de organisatie die minder uren willen huren	191
Een vereniging die competitie speelt, heeft voorrang in zalen met tribunes en horeca boven verenigingen die geen competitie spelen	182

Het voorrang geven aan verenigingen die competitie spelen boven de andere verenigingen heeft men met de minste punten beoordeeld. Het gegeven, dat onder de huurders van dit onderzoek maar een beperkte groep zit die competitie speelt (16%) kan hier als een verklarende factor worden gezien.

Tevredenheid over eigen toewijzing

De huurders blijken in zijn algemeenheid goed tevreden over de toewijzing: zowel over de toegewezen uren, tijdstippen als over de locatie is meer dan 90% tevreden.

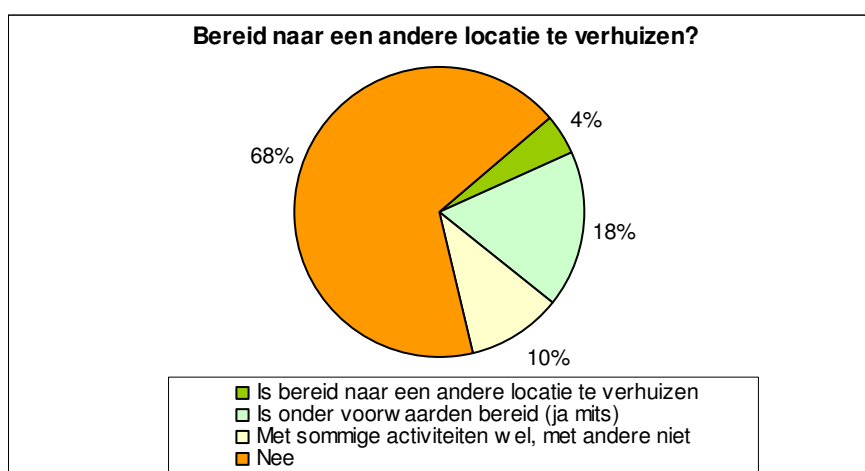


Indien deze diverse toewijzingaspecten aan elkaar worden gerelateerd, dan blijkt, dat 83% van alle huurders tevreden is over alle drie de huuraspecten; 7% wilde liever een andere locatie, ook 7% wil meer uren en 3% wil een ander tijdstip.

Bereidheid tot verhuizing

De gemeente wil met haar toewijzingssysteem zoveel mogelijk tegemoet komen aan de wensen van alle instanties/verenigingen die gebruik willen maken van de gemeentelijke sportaccommodaties. Daarom is via de enquête getoetst in hoeverre de huidige huurders flexibel kunnen en willen zijn waar het gaat om de locaties die zij huren.

Desgevraagd blijkt ruim tweederde deel niet bereid om naar een andere locatie te verhuizen; 18% is onder bepaalde voorwaarde wel bereid; 10% wil enkele van haar activiteiten wel verhuizen, maar niet allemaal en 4% heeft volmondig 'ja' geantwoord.



Huurders die 'ja, mits' hebben ingevuld, gaven daarbij een of meer van de volgende voorwaarden op: de leden moeten akkoord zijn, de nieuwe accommodatie moet dezelfde kwaliteiten hebben als de huidige (zowel wat betreft materialen, uren als tijden), en de nieuwe locatie moet op niet al te grote afstand van de huidige liggen (vanwege wijkgebondenheid van organisaties).

Huurders die met sommige activiteiten wel willen verhuizen en met andere niet, gaven o.a. aan dat zij qua doelgroep en sportonderdelen wel een splitsing in hun locatiehuur zouden kunnen maken.

De redenen waarom organisaties niet willen verhuizen betreffen deels de wijkgebondenheid, deels de gehechtheid en tevredenheid over de locatie die men nu heeft en hebben deels te maken met de faciliteiten die nodig zijn om bepaalde sporten te kunnen uitoefenen (zoals o.a. hoogte en afmetingen van de zaal en aanwezige materialen) en die men nu in de huidige accommodatie wel heeft.

Redenen waarom organisaties niet willen verhuizen

Wijkgebondenheid (scholen)	8
Wijkgebonden (leden)	9
Huidige locatie voldoet aan eisen van de soort sport die men beoefent	9
Tevredenheid over huidige locatie	7
Centrale ligging huidige locatie voor huurder	4
Gehechtheid aan huidige locatie	3
Overig	6
Totaal gegeven antwoorden	46

Behoeftte aan uitbreiding

De meeste organisaties die aan de enquête hebben meegewerkt, hebben niet de intentie om in de komende jaren de huur te wijzigen: 83% wil het aantal uren gelijk houden en 17% wil uitbreiding. Vijf organisaties hebben de verhuurder ook gemeld wanneer zij deze uitbreiding wensen.

4.3. Algemene opmerkingen van huurders

Tot slot is de huurders gevraagd of zij nog tips, suggesties of opmerkingen over de gemeentelijke sportaccommodaties hebben. 22 Organisaties hebben geantwoord. Daarbij zijn door zes organisaties suggesties gegeven om accommodaties op kleine onderdelen te verbeteren (zoals o.a. buitenverlichting voor een gymzaal en een klok in een sporthal, eigen opbergkasten voor de huurders), wil een enkeling meer toezicht of betere schoonmaak. Een organisatie vraagt om specifiek materiaal voor het sporten door ouderen. Alle gemaakte opmerkingen zijn in bijlage 4 opgenomen.

Bijlage 1: Overzicht van toelichtingen die zijn gegeven op slecht oordeel schoonmaak

Brandevoort	Nooit wc-papier aanwezig
	Geen wc-papier. Haakjes bij douche om handdoek op te hangen zou handig zijn
City Sporthal	Niet voldoende handdoeken
De Braak sporthal	Kleedruimtes stinken
De Braak Dojo	Matten vaak niet helemaal schoon. Veel stof en haren
	Werkvloer: haren, huidschilfers, stoffig
Dierdonk	Kliko puilt en. Veel stofvlokken. Zaal regelmatig vies.
Fonkel	Slecht schoongemaakt. Vuilniszakken blijven lang staan. Putjes niet geleegd enz.
	Stofvlokken aanwezig. De roosters in de kleedlokalen zitten vol stof. Staat vaak water in de kleedkamers
	Zaal zeer stoffig. Kleedruimte smerig. WC vaak geen papier. Onhygiënische lucht.
Gymzaal Dierdonk	Niet erg schoon, hangt geen frisse geur
	Nooit wc rollen aanwezig ; veel stofvlokken
	Vieze zaal. Slecht vloer: risico voor blessure. Ontluchting slecht. Indeling materiaalruimte zeer slecht. Entree smerig
	Stofvlokken
	Zalen vloer vies. Lichten toilet en kleedruimtes werken niet altijd. Geen toiletpapier. Hal staat vol troep. Stinkt
Acc. Hobostraat	Gewoon vies
	Overal stofvlokken
	Vaak wc vies
	Zaal is altijd vies (vlokken en afval). Toiletten zijn altijd vies een de vloeren.
Acc. Koekoekstraat	Af en toe een niet goed schone accommodatie
	Niet schoon genoeg
	Stofwolken en vieze vlekken vloer. Wc te vies om te gebruiken
Acc. Mariaschool	Zand en prulletjes onder banken. WC stinkt soms
	Geen licht op wc
Acc. Montgolfier-straat	Zaal was vies, stofvlokken. Kleedruimte ook. Douches vloer vies. Toilet geen verlichting. Hal lag veel zand
	Gymzaal niet gepoetst. Vloer is vuil
	Moeten zelf vegen. En lange en zware banken verplaatsen
	Stofvlokken. Vlekken op de vloer. Vloerwisser te vies om aan te pakken. Spinnenwebben enz.
	Veel stof langs zijkanten. Kleedlokaal vloer vies
Acc. Paulus Potterlaan	Veel troep. Wanden zijn vies. WC stinkt
	1e indruk
	Douche installatie mag wel eens vervangen worden
	Douchekoppen worden slecht schoongemaakt
	Gebruiken maar 1x per jaar. Afgelopen keer echt een rommel.
	Schoonmaak laat wel eens te wensen over. Worden wij op aangesproken
	Veel gaat met de Franse slag
	Veel rommel in bergruimte. Kast is van binnen vies. Vieze vlekken op vloer. Geen toezicht
Veel stofvlokken. Kapotte ramen, verlichting. Vieze kleedlokalen	
Zaal stoffig. Kleedkamers beter gedweild worden	
Veka	Niet van toepassing (maken met hoge uitzondering hiervan gebruik)
	Regelmatig dikke laag stof. Storen lekkage in WC en natte vloeren
	Regelmatig ronduit vies. Stoffig
	Regelmatig vies en onverzorgd
	Vuilnisbak wordt niet vaak geleegd. Vlooiemarkt veroorzaakt rotzooi die niet altijd direct wordt opgeruimd
Stof op de vloer van de plankenwand. Putdeksels niet gelijk met de vloer. Geen wc papier aanwezig	

Bijlage 2: Overzicht van toelichtingen die zijn gegeven op slecht oordeel over het onderhoud

City Sporthal Gymzaal	Balken t.b.v. zaalhockey zijn aan vervanging toe. Verbindingen zijn slecht of ontbreken. Schermen met netten zitten vol gaten.
	Tussen wedstrijdlokaal en kantine te weinig licht
	Wordt door de lichten verblind. Luidsprekers in zaal uitschakelen. Niet voldoende materiaal en niet aangepast voor ouderen
	Zaalhockeybalken, verbindingsstoppen zijn slecht passend of afgebroken. Doorzichtige afscheidingsnetten vol gaten
	Verlichting in ruimte voor de kleedkamer is slecht, waardoor donkere entree. Vaak kapotte lampen
De Braak Dojo	Douches moeten echt ontkalkt worden. Komt geen fatsoenlijke straal uit.
De Fonkel	Heeft te maken met schoonmaak
	Reparaties duren vrij lang
	Te warm en te weinig ventilatie
	Verwarming temperatuur te hoog. Bijna geen ontluchting. Zaalvloer vrij stroef, zeker voor plusser (kans op blessures is dermate hoog)
Gymzaal Dierdonk	Al bekend
	Lekken worden laat opgelost. Verlichting doet het soms niet of niet goed
	Licht valt vaak uit.
	Sommige gebruikers ruimen materiaal slecht op
Zaal Koekeekstraat	WC verlichting kapot. Verwarming: er wordt met de thermostaat gespeeld?
	Lange tijd een lichtbak los gehangen. Sportmateriaal wordt slecht opgeruimd. Buitendeur moet goed gesloten worden
	Licht doet het niet. Sportmateriaal kapot en niet aanwezig
Mariaschool	Schone zaal en materialen voor gym ouderen
Mariaschool	Soms stofvlokken. Ruikt stoffig en onfris
Zaal Montgolfierstraat	Bouwkundig een krakkemikkig geheel. Ventilatie is onmogelijk, dus binnenmilieu slecht
Zaal Paulus Potterlaan	Al meer dan 5 jaar ligt er rondslingerend hout. In de vloer zit een gat. Verlichting buiten en hal. Al vaker doorgegeven.
	Het was er koud
	Kleedlokalen en toiletten zijn verouderd en slechte staat van onderhoud
	Sanitair, tegels, vloeren in kleedkamers douches verouderd. Stopcontact laat te wensen over
	Soms zijn douches ijskoud
	Veel materiaal stuk. Basismateriaal niet aanwezig
	Vele lampen kapot in zaal, gang en kleedruimte
Water douches te heet	
Sporthal De Braak	Douches kunnen niet individueel afgezegeld worden. In de zomer water te warm
	Lichtbakken soms uit in hal. Soms was frisser in zaal
	Soms te warm in kleedlokalen
	Verlichting is niet goed voor het badminton. Netten hangen te hoog.
	Materiaal
	Touw badmintonnetten niet in goede staat. Wel doorgegeven, gebeurt niets mee.
Veka	Waarom blijft licht aan als de zaal niet in gebruik is?
	Licht brandt niet altijd of knippert Warm water niet altijd dezelfde temperatuur. Materiaal is kapot (paaltjes, touw van netten)
	Missen materialen die soms in andere ruimte liggen; hier hebben wij geen sleutel van.
	Verwarming is geen probleem, wel koeling/ventilatie op warme dagen. Geen mogelijkheden om koele buitenlucht binnen te halen op deze dagen (te warm)
	Verwarming te koud

Bijlage 3: Overzicht van toelichtingen die zijn gegeven op slecht oordeel over huidig toewijzingsbeleid

Als huurder met verworven rechten natuurlijk goed. Kleine compromissen zijn mogelijk als daardoor nieuwe huurder een kans krijgt
Als je zelf een competitie wilt opzetten op vrijdag kan verwachten wij knelpunten in de toewijzing
Goed dat vaste huurders voorrang hebben, maar waarom telkens een nieuwe lijst invullen als alles bij oude blijft
Groepen worden kleiner en daardoor worden minder uren toegedeeld
Grotere accommodaties worden verhuurd aan kleinere groepen, zodat grote groepen naar een kleine accommodatie moeten
Heeft met klassenverkleiningsmaatregel te maken
Je krijgt niet altijd je zin
Op deze wijze innovatief, weinig dynamiek
Sluiting sporthallen tussen kerst en nieuw levert problemen op
Te weinig uren beschikbaar
Toewijzing en toezegging in eerder stadium wenselijk. Zo kan voor vakantie gekeken worden naar 't meer efficiënt plaatsen
Toewijzingsbeleid te laat
Vaak onduidelijk over de precieze tijden
Voor nieuwkomers erg lastig. Voor scholen die vastzitten aan hun schooltijden, prettig i.v.m. het plannen
Voor school werkt dit goed
We komen als vereniging niet tot de gewenste uren
Wordt weinig rekening gehouden met geschiktheid van sport voor de accommodatie

Bijlage 4: Overzicht van algemene suggesties, tips en opmerkingen over de binnensportaccommodaties

Aangeven dames en heren kleedruimte
Ben zuinig op bestaande locaties, dus laat City-hal bestaan. Nieuwe hal op Suytkade gaat voor recreatiesporters veel meer geld kosten
Bergruimtes groter maken. Specifieke sporten kunnen hun materialen niet kwijt
Beter schoonmaken.
Betere bereikbaarheid tot 17.00 dagelijks. Anticiperen op situaties waarbij het toegangscontrolesysteem voor problemen kan zorgen
Braak prima locatie. Ontbreekt aan uitstraling.
City Sporthal douches in slechte staat
Deur sluit slecht. Komen melding op display die niet kloppen
Gasthuisstraat is op zondag bij binnenkomst (8.30 uur) vaak vuil
Gebruik van ballen toestaan
Gezellige en vriendelijke kantine
In zaal Veste een klok ophangen
Kantine De Braak zeer slecht
Materialenkast voor eigen gebruik
Meer aangepast aan doelgroep ouderen. Bijv. mogelijkheden spelen van aangepaste spelvormen.
Meer sportpullen en toestellen. Graag een sleutel van de kasten
Meer toezicht in weekenden; gebruikers kunnen gewoon doen wat zij willen
Regel schoonmaak beter en verscherp het toezicht op de 'kleine verenigingen' in het naleven van de regels
Voor de gymzaal Montgolfierstraat buitenverlichting
Vooraf clubs betrekken bij overleg als er iets veranderd gaat worden. Materialen van club laten meelopen op de onderhoudscontracten
Zalen en materialen controleren. Lichten blijven te lang branden
Zou wel eens in de keuken van de zaalhuur willen kijken, geen gemakkelijke klus