

# Zwembaden Leiden

## Klanttevredenheidsonderzoek

2017 - 2021



# Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	2
2. Samenvatting.....	3
3. Zwembadbezoek .....	4
4. Waardering zwembadbezoek .....	6
5. Ervaring faciliteiten .....	7
6. Zwemles .....	9
7. Activiteitsaanbod .....	10
8. Het zwembad aanbevelen? .....	11
9. Informatievoorziening en reserveringssysteem.....	12

# 1. Inleiding

In 2021 is voor de vierde keer een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de bezoekers van de Leidse zwembaden. Het onderzoek is gestart omdat er destijds (2017) een nieuwe campagne (Leids water) van start ging en sinds die tijd monitoren we de waardering van de zwembadbezoekers van een groot aantal aspecten.

Inmiddels zijn er al vier onderzoeken gedaan om te kijken of de bezoekers de Leidse zwembaden meer zijn gaan waarderen. Bij het eerste onderzoek waren er 135 respondenten. De tweede enquête in 2018 is door 133 personen ingevuld, de derde in 2019 door 167 bezoekers. In 2020 is wegens corona geen enquête gehouden, en nu, in 2021 heeft de vierde meting 521 respondenten. De vragenlijst kon ingevuld worden via verschillende kanalen: er was een papieren versie in de zwembaden, een mailing met link naar alle badenkaart-houders en leskaart-houders, een link op facebook ('Leidse zwembaden'), op de website [www.leidswater.nl](http://www.leidswater.nl) en in de zwemapp. In de zwembaden lagen kaartjes met resultaten van eerdere enquêtes en een QR code voor dit onderzoek. Tot slot waren er posters in de zwembaden met een QR-code.

In alle onderzoeken zijn grotendeels dezelfde vragen gesteld, zodat vergelijking tussen de drie onderzoeken mogelijk is. Wel is de vragenlijst steeds aan de actualiteit aangepast. Zo is in 2021 een aantal vragen opgenomen over het nieuwe reserveringssysteem en over de ervaringen tijdens corona.

De respondenten hebben bij een aantal onderwerpen de kans gekregen een toelichting te geven. Deze reacties zijn in een afzonderlijke bijlage opgenomen.

## 2. Samenvatting

Voor de vierde keer is op vergelijkbare wijze de klanttevredenheid van de bezoekers van de Leidse zwembaden gemeten. De respondenten zijn veelal frequente bezoekers. Het doel was om de klanttevredenheid op een aantal aspecten te meten en om tips op te halen hoe de zwembaden nog aantrekkelijker kunnen worden voor de bezoekers. En dat is goed gelukt. Het onderzoek is 2020 in verband met corona niet gehouden. In 2021 is dat wel weer gedaan. Uiteraard heeft deze situatie grote invloed op de resultaten. Er is ook veel informatie opgehaald over de waardering van de manier waarop de zwembaden hebben ingespeeld op deze nieuwe situatie.

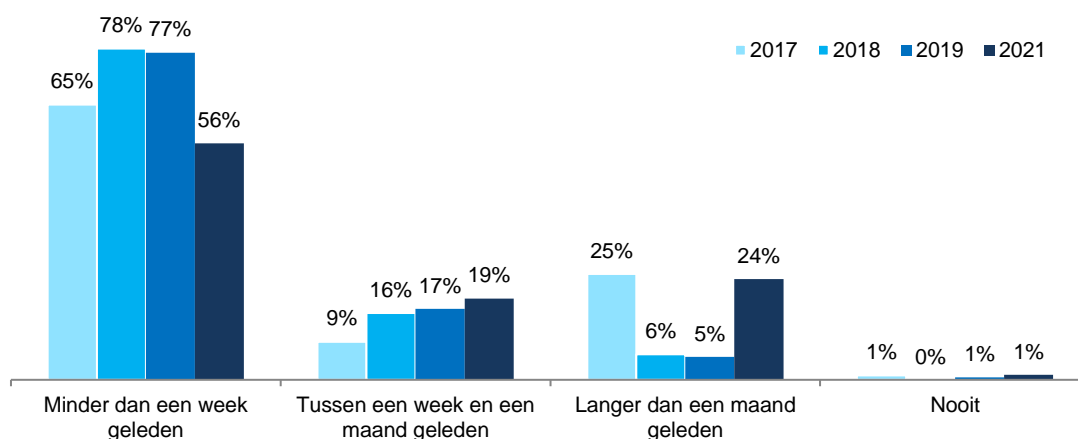
Een paar opvallende uitkomsten van onze respondenten:

- Baantjes trekken is verreweg de meest beoefende activiteit.
- De Leidse zwembaden samen krijgen gemiddeld een 7,7 (in 2018 en 2017 een 7,5). De Vliet kreeg met een 8,3 de hoogste beoordeling.
- De respondenten hebben het zwembad op verschillende aspecten beoordeeld. De vriendelijkheid en deskundigheid van het personeel wordt het best gewaardeerd, ook hoe schoon het zwembad is scoort goed horeca wordt minder goed gewaardeerd.
- Over de kwaliteit van de zwemlessen is 78% tevreden en 10% ontevreden. Over de informatievoorziening rondom de zwemlessen is men minder tevreden: 43% tevreden, 31% ontevreden. Dit laatste is vergelijkbaar met 2019.
- De tevredenheid over het activiteitsaanbod is, vergroot. Steeds minder mensen geven aan iets te missen in het aanbod.
- Op de vraag of men, door de aanpassingen in coronatijd, iets gemiste heeft in het activiteitsaanbod gaf 28% gaf aan dat dit wel zo was. Wat men vaak noemde was het gebrek aan een warme douche!
- 81% van de ondervraagden zou het zwembad zeker aanbevelen aan iemand anders.
- Dit jaar is een aantal nieuwe vragen toegevoegd, namelijk over de informatievoorziening en het reserveringssysteem. Ruim de helft van de respondenten zit op Facebook. De helft van hen (dus een kwart van de respondenten) volgt 'de zwembaden' op Facebook.
- Over de bekendheid en het gebruik van de zwemapp van de zwembaden is het beeld vergelijkbaar: ruim de helft kent de app. 30% van alle respondenten gebruikt hem ook.
- Als men informatie zoekt over een of meer van de Leidse zwembaden zoeken veel mensen op de website [www.leidswater.nl](http://www.leidswater.nl) (78%). Deze informatiebron staat duidelijk op nummer 1, maar er wordt ook gezocht via een zoekmachine, in de app of op een andere website.
- 57% heeft de gewenste informatie ook makkelijk kunnen vinden. 37% heeft het wel gevonden, maar dat ging niet makkelijk, en 6% heeft het niet gevonden.
- De zwembaden hebben in coronatijd een reserveringssysteem ontwikkeld. Bijna twee derde (64%) van de respondenten is hiermee bekend. Ca. 30% heeft het om verschillende redenen (nog) niet gebruikt. Van hen die het wel gebruikt hebben zijn 6 van de 10 mensen er tevreden over: het ging makkelijk. Voor 4 op de 10 geldt dat het moeizaam ging of dat het niet is gelukt.

### 3. Zwembadbezoek

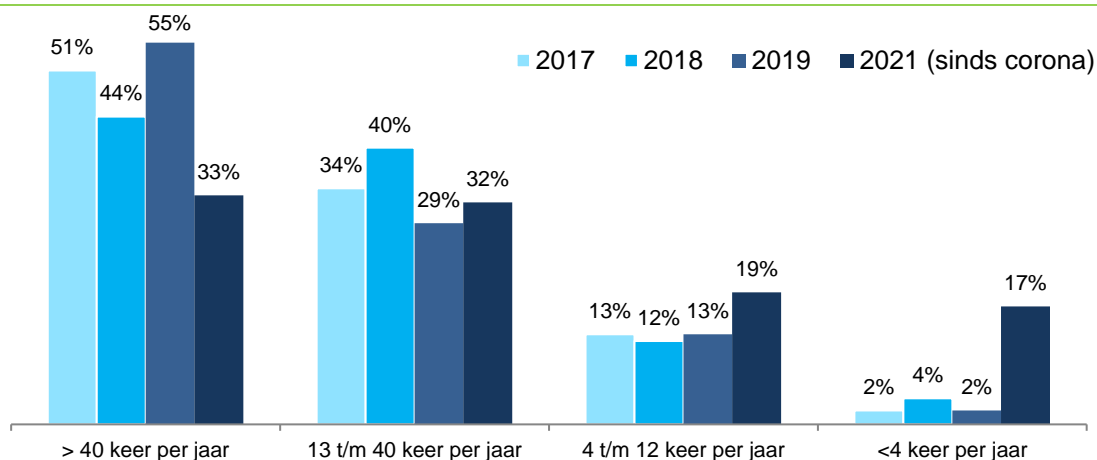
Als eerste is gevraagd hoe lang geleden men voor het laatst een zwembad heeft bezocht (het bezoek waarop men aan het onderzoek meedeelde niet meegerekend). 56% van de respondenten in 2021 heeft minder dan een week geleden een zwembad bezocht, een stuk minder dan in 2019. Voor 24% was het laatste bezoek meer dan een maand geleden.

**Figuur 1: Wanneer heeft u voor het laatst een zwembad in Leiden bezocht?**

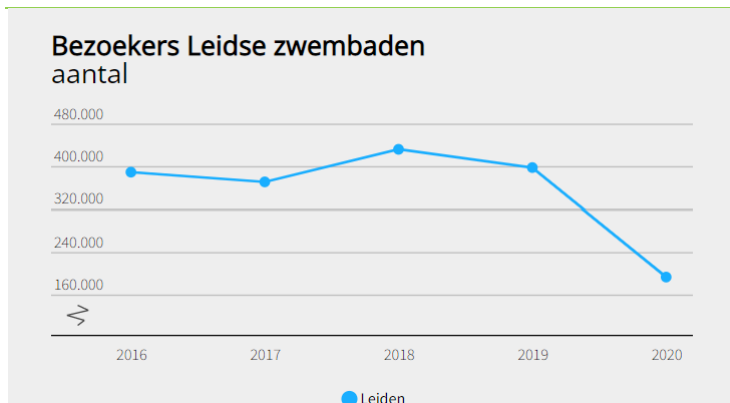


In 2021 geeft 33% van de respondenten aan gemiddeld meer dan 40 keer per jaar een Leids zwembad te bezoeken. Dit is minder dan vorig jaar. De bezoekersaantallen, verkregen uit registratiegegevens, geven aan dat het zwembadbezoek in coronajaar 2020 is gehalveerd ten opzichte van 2019 tot nog geen 200.000 bezoekers.

**Figuur 2: Hoe vaak per jaar bezoekt u gemiddeld een zwembad? (excl. op vakantie)**

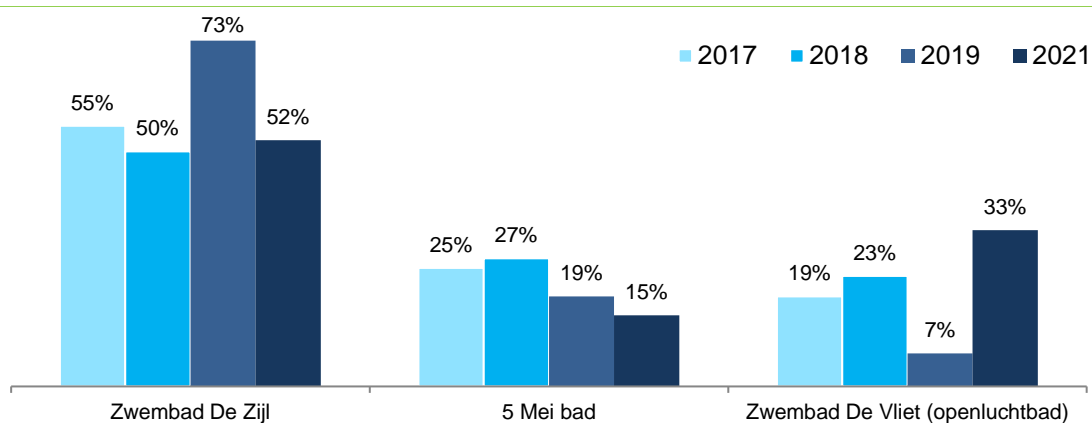


**Figuur 3: Aantal zwembadbezoekers, 2016 - 2021**



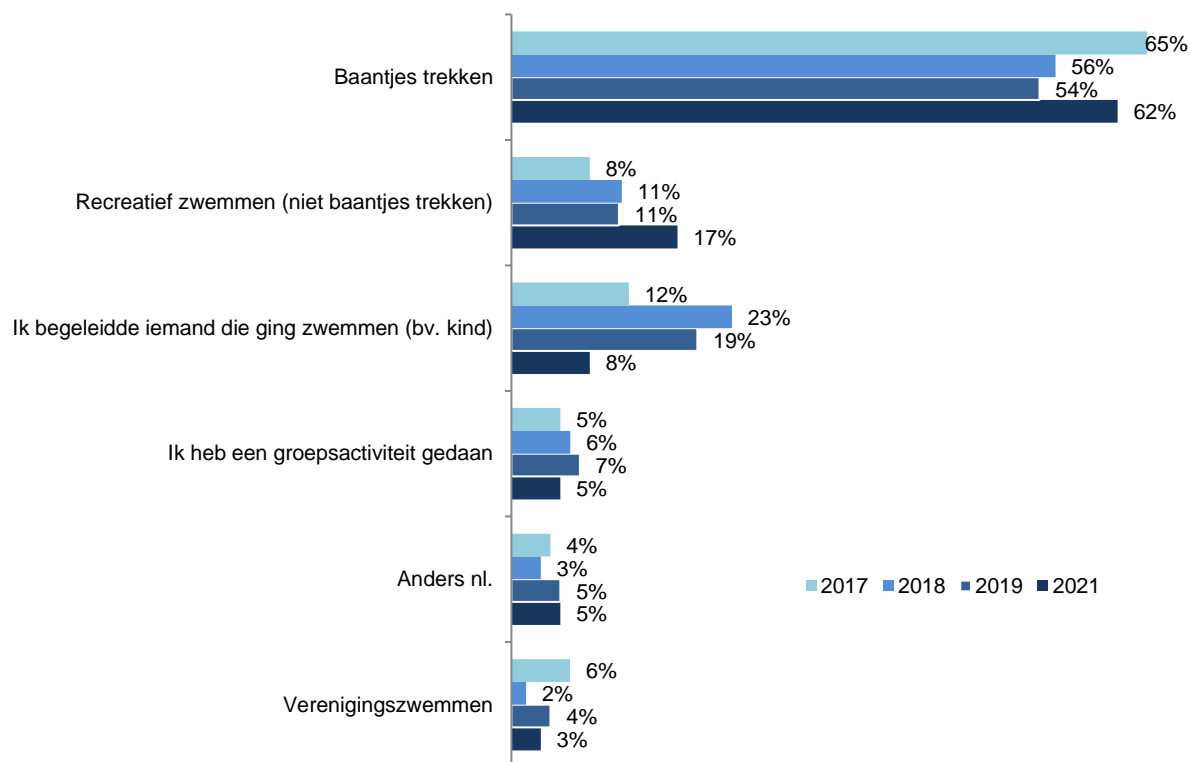
In onderstaande figuur zien we duidelijk dat (openlucht)bad De Vliet is gestegen als laatste bezocht zwembad en De Zijl is gedaald. Dit kan ook komen door het moment van afnemen. De onderzoeken werden tot nu toe in Q2 afgenomen. Dit jaar door de coronacrisis echter in Q3.

**Figuur 4: Welk zwembad in Leiden heeft u voor het laatst bezocht?**



De meeste deelnemers kwamen het vaakst naar het zwembad om baantjes te trekken, gevolgd door recreatief zwemmen. Het 'iemand begeleiden (bijvoorbeeld een kind)' kwam juist minder dan twee jaar geleden voor.

**Figuur 5: Wat was de reden van uw laatste bezoek?**

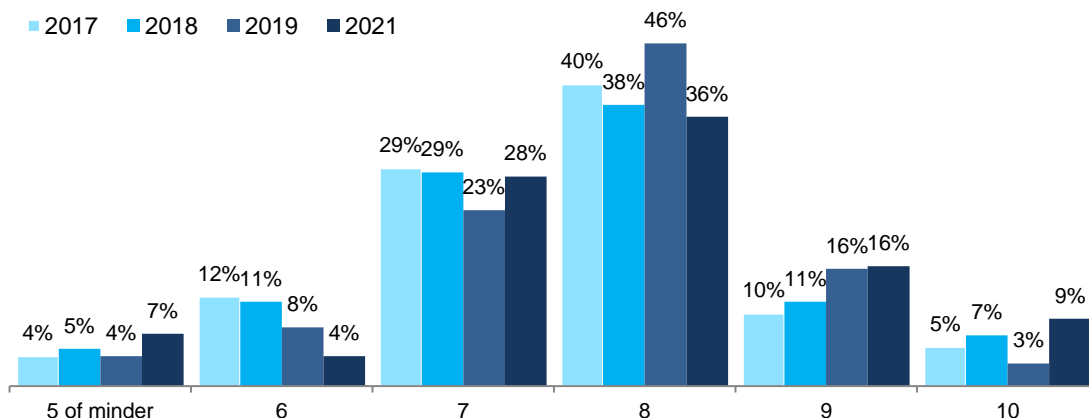


## 4. Waardering zwembadbezoek

Aan de bezoekers is gevraagd of ze een rapportcijfer wilden geven voor hun meest recente zwembadbezoek. Gemiddeld was het rapportcijfer een 7,7. Dat is gelijk aan 2019. In beide jaren daarvoor was het een 7,5. Zwembad **De Vliet** kreeg de hoogste cijfers: gemiddeld een **8,3**, evenals in 2018 en 2019. Voor zwembad **De Zijl is dit een 7,4** (was in 2019 een 7,7 en in 2018 een 7,3) en voor het **Vijf Meibad een 7,5** (was in 2019 een 7,3 en in 2018 een 7,1).

In de grafiek is te zien dat wat minder mensen een 6 of 8 gaven dan voorgaande jaren, en wat meer mensen gaven een 7 of een 10. In alle jaren gaven de meeste respondenten als rapportcijfer een 8, gevolgd door een 7.

**Figuur 6: Kunt u een rapportcijfer geven voor dit meest recente zwembadbezoek?**



## 5. Ervaring faciliteiten

We geven hier alleen de waardering weer van degenen die er ook daadwerkelijk wat van kunnen zeggen (dus exclusief weet ik niet / niet van toepassing). Van alle aspecten is men het meest tevreden over de vriendelijkheid van het personeel (80%). Op de tweede plaats staat de deskundigheid van het personeel (75% tevreden). Eerder werd er bij de beoordeling van het personeel geen onderscheid gemaakt naar vriendelijkheid en deskundigheid, waardoor een vergelijking in de tijd op dit aspect niet mogelijk is. Ook hoe schoon het zwembad als geheel is (68%) scoort goed. Dit aspect is de afgelopen jaren flink gestegen in de waardering.

Over de horecagelegenheid is men minder tevreden: 40% is hierover positief, bijna 20% is ontevreden. Het antwoord 'ontevreden' werd het vaakst gegeven bij de horeca, gevolgd door de openingstijden (17% niet tevreden), maar er is wel verbetering: 3 jaar geleden was nog 26% ontevreden.

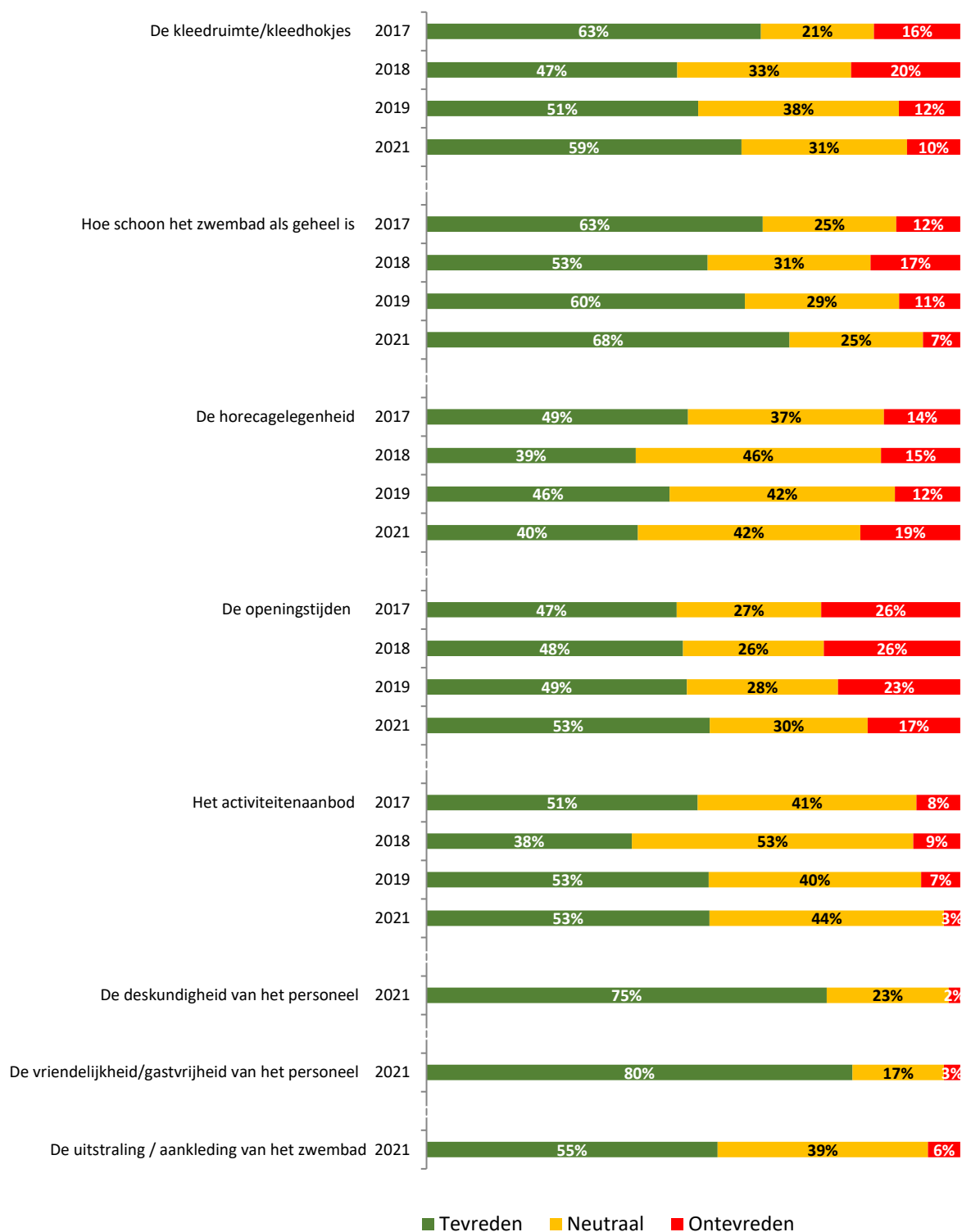
Over de kleedruimten, het activiteitenaanbod en de uitstraling van het zwembad was in 2021 tussen de 50% en 60% tevreden.

Veel mensen geven een toelichting op de aspecten waar ze tevreden of ontevreden over zijn. Deze zijn separaat verstrekt. Hieronder een bloemlezing.





**Figuur 8: Waardering van aspecten van de zwembaden**



## 6. Zwemles

In 2021 had 19% van de deelnemers van de enquête te maken gehad met zwemlessen voor het Zwem-ABC in een Leids zwembad, in 2017 gold dat voor 22% van de deelnemers, in 2018 voor 30% en in 2019 voor 34%.

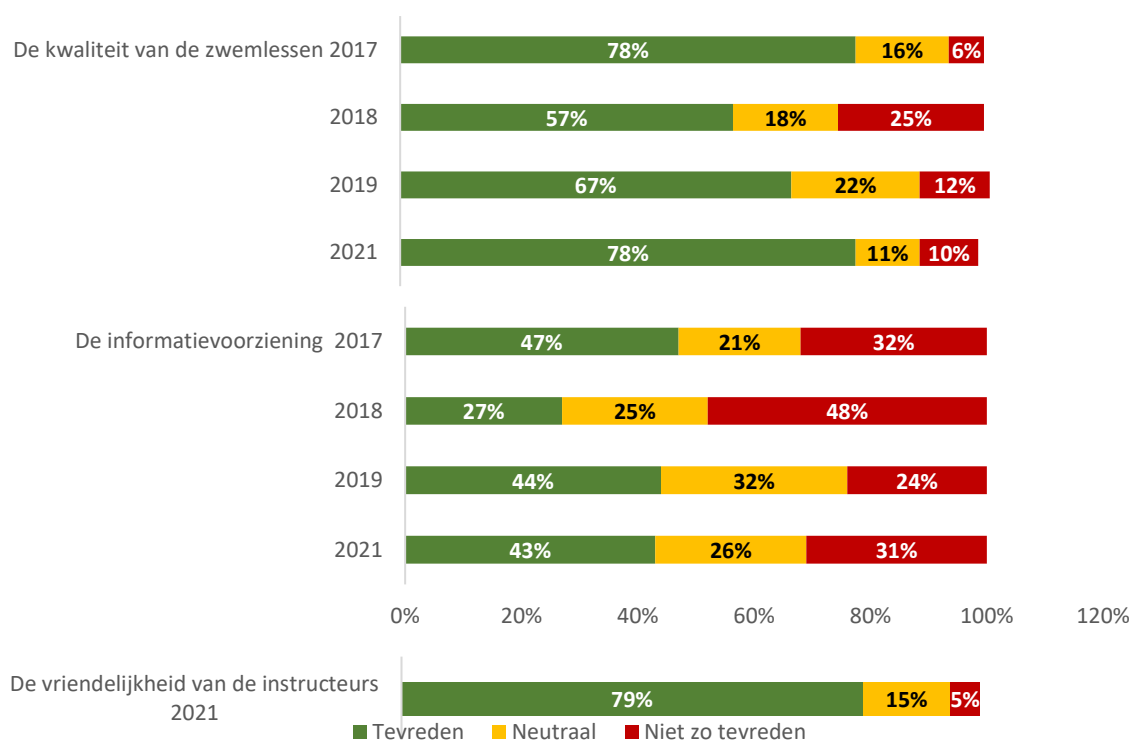
Er is gevraagd naar de tevredenheid over een aantal aspecten van de zwemlessen. In 2021 hebben personen een oordeel ingevuld.

Over de kwaliteit van de zwemlessen is 78% van hen is tevreden, 10% niet zo tevreden. Het aantal respondenten is (zeker in de voorgaande jaren) aan de lage kant om in percentages te rapporteren en dit zou ook een verklaring kunnen zijn voor de schommelingen door de jaren heen.

Ook is gevraagd naar de tevredenheid over de informatievoorziening rondom de zwemlessen. 31% is hierover niet zo tevreden, de rest tevreden (43%) of neutraal (26%).

Nieuw in 2021 is de vraag over de vriendelijkheid van de instructeur van de lessen. Hierover is 79% tevreden, 15% neutraal en 5% niet zo tevreden.

**Figuur 9: Kwaliteit en informatievoorziening van de zwemlessen**



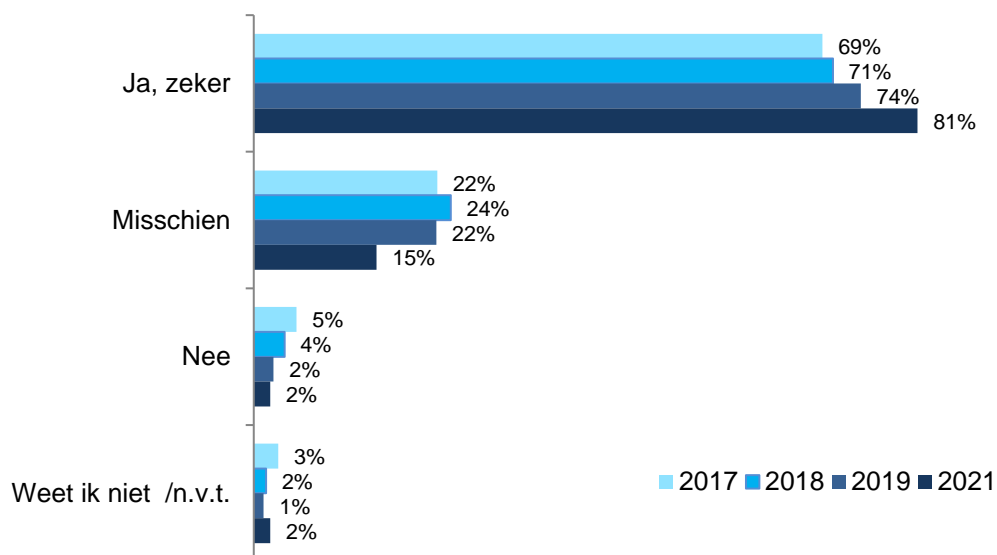
Er is ook hier gevraagd of men een toelichting wilde geven indien men over een van de aspecten van de zwemlessen niet tevreden was. Deze zijn separaat verstrekt.



## 8. Het zwembad aanbevelen?

Gevraagd is of men het zwembad waar men het laatst was, zou aanbevelen aan iemand. 81% van de ondervraagden zou het zwembad zeker aanbevelen. 2% van de ondervraagden zou dit niet doen. De verbetering t.o.v. eerdere jaren heeft zich ook in coronatijd voortgezet

**Figuur 11: Zou u het zwembad waar u het laatst was aanbevelen aan iemand?**



## 9. Informatievoorziening en reserveringssysteem

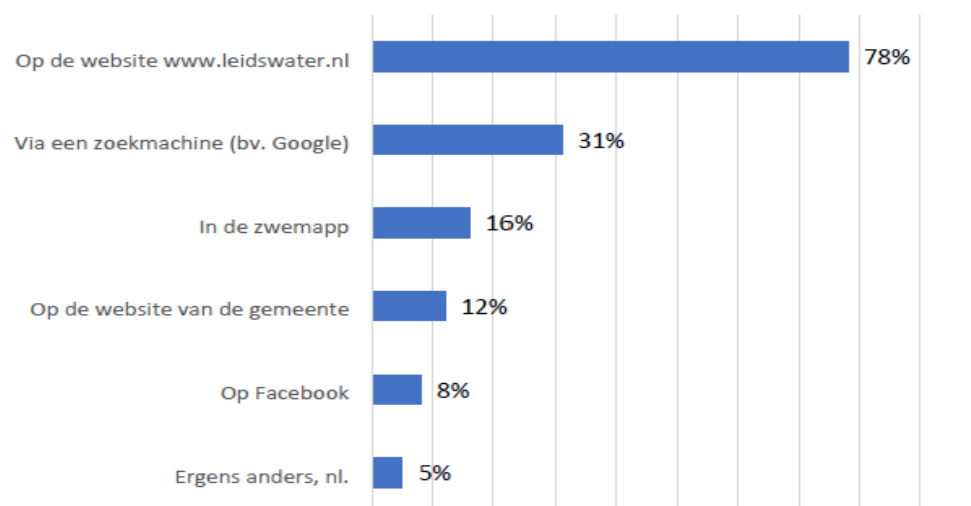
Allereerst is gevraagd naar Facebook. Ruim de helft van de respondenten zit op Facebook. De helft van hen (dus een kwart van de respondenten) volgt 'de zwembaden' op Facebook. Vervolgens is gevraagd naar de bekendheid en het gebruik van de app van de zwembaden. In de zwemapp kun je openingstijden, activiteiten en tarieven opzoeken, het leerlingvolgsysteem raadplegen bij zwemlessen en ook nieuwsberichten lezen. We kunnen via de app ook pushberichten versturen.

Hier is het beeld vergelijkbaar: ruim de helft kent de app. 30% van alle respondenten gebruikt hem ook.

Als men informatie zoekt over een of meer van de Leidse zwembaden zoeken veel mensen op de website [www.leidswater.nl](http://www.leidswater.nl) (78%). Deze informatiebron staat duidelijk op nummer 1, maar er wordt ook gezocht via een zoekmachine, in de app of op een andere website.

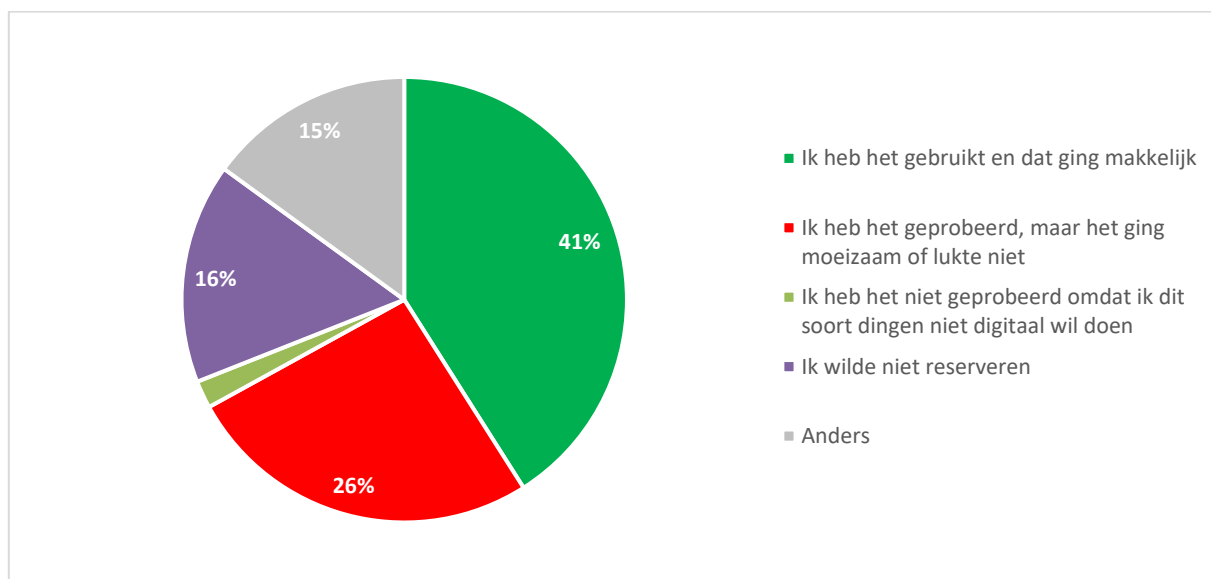
Het is natuurlijk belangrijk of men de gewenste informatie ook makkelijk heeft kunnen vinden: 57% bevestigt dit. 37% heeft het wel gevonden, maar dat ging niet makkelijk, en 6% heeft het niet gevonden.

**Figuur 12: Waar heeft u wel eens gezocht naar informatie over een of meer van de Leidse zwembaden?** (meer antwoorden mogelijk)



De zwembaden hebben in coronatijd een reserveringssysteem ontwikkeld. Bijna twee derde (64%) van de respondenten is hiermee bekend. Aan hen is gevraagd wat hun ervaringen zijn met dit systeem. Ca. 30% heeft het om verschillende redenen (nog) niet gebruikt: men wilde of hoefde helemaal niet reserveren, of wil zoiets niet digitaal doen. Van hen die het wel gebruikt hebben zijn 6 van de 10 mensen er tevreden over: het ging makkelijk. Voor 4 op de 10 geldt dat het moeizaam ging of dat het niet is gelukt.

**Figuur 13: U geeft aan het reserveringssysteem te kennen. Heeft u het ook gebruikt, en wat was uw ervaring hiermee? (n=331)**



Tot slot van de vragen over communicatie en reservering is gevraagd of men nog iets kwijt wil hierover. 188 respondenten maken hier gebruik van.

Aan het einde van de vragenlijst krijgen de respondenten nog de gelegenheid iets te melden wat nog niet aan de orde is geweest. Hier maken 230 mensen gebruik van. Alle antwoorden worden aan de opdrachtgever separaat verstrekt.