

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 'T CROMWIEL

Bij Ontmoetingscentrum 't Cromwiel streven we naar een zo hoog mogelijke kwaliteit. De mening van de huurders en gebruikers vinden wij erg belangrijk. Om die reden hebben wij in 2017 besloten om ieder jaar middels een enquête de tevredenheid van huurders en gebruikers te testen. Het streven is om de enquête elk jaar in oktober te verzenden. Diverse onderwerpen komen aan bod, denk hierbij aan hygiëne, faciliteiten, communicatie, medewerkers en de horeca.

De enquête is samengesteld op het hoofdkantoor van Hydra Sport. Deze wordt elk jaar herzien, zodat de vragenlijst actueel blijft. Het klanttevredenheidsonderzoek is verzonden op woensdag 31 oktober 2018. Op woensdag 7 november is er een reminder verstuurd. In totaal zijn er 14 reacties binnengekomen. De belangrijkste conclusies worden in deze samenvatting opgesomd.

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2018

- Het grootste gedeelte van de respondenten geeft aan gebruik te maken van 't Cromwiel middels zaalhuur.
- Driekwart van de respondenten geeft het cijfer vier op een schaal van één op vijf bij de vraag: "Ik ben over het algemeen tevreden over de accommodatie".
- 91% van de respondenten geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de hygiëne en reinheid van de accommodatie.
- De medewerkers van 't Cromwiel worden uitzonderlijk goed beoordeeld; ruim drie kwart van de respondenten geeft aan zeer tevreden te zijn over hen.
- De kleedruimtes en sanitaire voorzieningen scoren gemiddeld een drie op een schaal van één op vijf.
- Meer dan de helft van de respondenten zou 't Cromwiel aanbevelen bij anderen.
- Respondenten geven aan tevreden te zijn met de communicatie tussen hen en de financiële administratie.
- Respondenten geven aan dat 't Cromwiel goed te bereiken is. Zij zijn tevreden over de parkeermogelijkheden rondom de accommodatie.
- De website wordt ervaren als gebruiksvriendelijk. Het merendeel beoordeelt de website met een 8. 22% van de respondenten geeft een 7.
- De meerderheid van de respondenten geeft 't Cromwiel een acht als eindcijfer.
- Bij het geven van dit eindcijfer geven respondenten aan tevreden te zijn over de mogelijkheden en service, het personeel en de samenwerking met Hydra Sport.
- Er wordt meerdere malen en door diverse respondenten teruggekoppeld dat de klimaatbeheersing in de lokalen op de eerste verdieping niet voldoende zijn, vooral bij warm weer.
- Er wordt aangegeven dat delen van de kapstok in de kleedkamer kapot zijn, dit zouden de respondenten graag anders zien.
- Daarnaast omschrijft één respondent dat de buitendeur soms moeilijkheden geeft op het moment dat je veel materialen moet verplaatsen. Het zou fijn zijn als het mogelijk is de deur bijvoorbeeld vast te zetten/te vergrendelen op het moment dat je de materialen verplaatst.