



Vrije Universiteit Brussel

## Tevredenheidsonderzoek bij de gebruikers van de sportinfrastructuur van vzw Berentrode



Eindverhandeling tot master in de agogische wetenschappen

Student: Lana Lauwers

Promotor: Prof. Dr. Theeboom

Organisatie: vzw Berentrode

Academiejaar: 2008-2009

**WETENSCHAPS**winkel  
Brussel



## Tevredenheidsonderzoek bij de gebruikers van de sportinfrastructuur van vzw Berentode

---

Eindwerk voorgelegd voor het behalen van de graad van Master in de Agogiek door

**Lauwers Lana**

---

Academiejaar 2008-2009

Promotor: Prof. Dr. M. Theeboom

Aantal woorden: 14.911



# SAMENVATTING

VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL  
FACULTEIT VOOR PSYCHOLOGIE  
EN EDUCATIEWETENSCHAPPEN

EINDVERHANDELING

acad.jaar 2008/2009

**Naam:** Lauwers Lana    **Richting:** Sociale en culturele agogiek

**Titel verhandeling & promotor:**

Tevredenheidsonderzoek bij de gebruikers van de sportinfrastructuur van vzw Berentode.

Prof. Dr. M. Theeboom

**Samenvatting:** (282 woorden)

Het sportbeleidsplan 2008-2013 van de gemeente Bonheiden, dat kadert in het nieuwe decreet Lokaal Sport voor Allen-beleid 2007, heeft als belangrijkste doelstelling vernieuwing en verbetering brengen. Zo neemt de gemeente in haar sportbeleidsplan een globaal meerjarenplan met betrekking tot de sportinfrastructuur op en worden de komende jaren de nodige investeringen doorgevoerd. Om zowel informatie over de sportinfrastructuur in te winnen als de kloof tussen de sporter en het beleid te dichten, werd als één van de operationele doelstellingen het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek bij de gebruikers van de sportaccommodaties van vzw Berentode (Extern Verzelfstandigd Agentschap gemeente Bonheiden) opgenomen in het sportbeleidsplan.

Aan de hand van twee vragenlijsten werden in totaal 429 personen bevraagd, waarvan 395 werden opgenomen in het onderzoek. Er werd gepeild naar de tevredenheid inzake de sporttechnische kwaliteit en de productextensies van 7 sportaccommodaties in de gemeente. Verder werd er nagegaan in hoeverre de inwoners van Bonheiden tevreden zijn over het bestaande aanbod aan sportaccommodaties en in hoeverre ze nood hebben aan een gemeentelijk zwembad.

Inzake de kwaliteit komen enkele werkpunten naar voor, met name: de staat van terrein B op VC Rijmenam en terrein C op KV Bonheiden, de staat van de atletiekpiste en het joggingpad alsook de verlichting op terrein C van KV Bonheiden zijn volgens de respondenten aan vernieuwing of renovatie toe. Inzake de productextensies uiten de sporters hun ontevredenheid over de signalisatie en dit praktisch op alle accommodaties, de netheid van de sporthal Berentode en de turnzaal de Gentiaan, alsook de werking van de douches op KV Bonheiden, VC Rijmenam en in de sporthal Berentode. Tenslotte wordt aangegeven dat er onvoldoende speelpleinen ter beschikking zijn en geeft 57% aan een zwembad te missen in de gemeente.

# BEKNOPTE INHOUD

VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL  
FACULTEIT VOOR PSYCHOLOGIE  
EN EDUCATIEWETENSCHAPPEN

EINDVERHANDELING

acad.jaar 2008/2009

**Naam:** Lauwers Lana    **Richting:** Sociale en culturele agogiek

**Titel verhandeling & promotor:**

Tevredenheidsonderzoek bij de gebruikers van de sportinfrastructuur van vzw Berentode.  
Prof. Dr. M. Theeboom

**Beknopte inhoud:** (10 regels)

Aan het tevredenheidsonderzoek inzake de sportinfrastructuur van vzw Berentode (EVA gemeente Bonheiden) participeerde 429 sporters actief op 7 verschillende accommodaties. Het onderzoek bracht enkele werkpunten voor de gemeente aan het licht.

Voor de sporttechnische kwaliteit is de staat van terrein B op VC Rijmenam en terrein C op KV Bonheiden, de atletiekpiste en het joggingpad alsook de verlichting op terrein C van KV Bonheiden aan vernieuwing toe. Voor de productextensies kunnen als werkpunten worden aangestipt: de signalisatie, de netheid van de sporthal Berentode en de turnzaal de Gentiaan alsook de werking van de douches op KV Bonheiden, VC Rijmenam en in sporthal Berentode. Tenslotte wordt aangegeven dat de gemeente onvoldoende speelpleinen ter beschikking heeft en geeft 57% aan een zwembad te missen in de gemeente.

## DANKWOORD

Dit onderzoek is tot stand gekomen dankzij de voortreffelijke inzet van een aantal personen die ik via deze weg wil bedanken.

... Mijn promotor Prof. Dr. M. Theeboom voor de steun en begeleiding...

... Sportfunctionaris Johan Vandijcke en communicatieambtenaar Luc Van Der Plas die mij de kans gaven het onderzoek uit te voeren voor de gemeente Bonheiden...

...De Wetenschapswinkel voor de praktische ondersteuning...

... De respondenten voor het invullen van de vragenlijsten en het geven van hun ongezouten mening...

... Mijn familie, mijn partner en vrienden voor de motiverende woorden, goede raad en morele ondersteuning...

# INHOUDSTAFEL

<b>SAMENVATTING</b> .....	<b>1</b>
<b>BEKNOPTE INHOUD</b> .....	<b>2</b>
<b>DANKWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>INHOUDSTAFEL</b> .....	<b>4</b>
<b>LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN</b> .....	<b>7</b>
<b>INLEIDING</b> .....	<b>8</b>
<b>DEEL I: LITERATUUR</b> .....	<b>9</b>
<b>A: SPORTINFRASTRUCTUUR IN VLAANDEREN</b> .....	<b>9</b>
1. Historiek.....	9
2. Huidige stand van zaken .....	10
3. Beleidsinitiatieven .....	10
3.1. Sport voor Allen-beleid .....	11
3.1.1. <i>Basisvoorwaarden van het decreet</i> .....	11
3.1.2. <i>Meerjarenplan inzake sportinfrastructuur</i> .....	12
3.2. Sport en het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen .....	12
3.3. Publiek-Private Samenwerking (PPS).....	13
3.3.1. <i>Het Vlaams sportinfrastructuurplan</i> .....	13
4. Veiligheid in en rond sportaccommodaties .....	15
4.1. Enkele belangrijke wetten en regels .....	16
<b>B: BONHEIDEN</b> .....	<b>17</b>
1. Voorwaardescheppende rol.....	17
2. Algemene gegevens .....	17
2.1. Geografische ligging .....	17
2.2. Bevolking en kenmerken .....	17
3. Sportbeleid in Bonheiden .....	18
3.1. Sportinfrastructuur in Bonheiden .....	18
3.2. Publiek samenwerkingsverband.....	19
3.3. Publiek-private samenwerking.....	19

<b>C: KLANTENTEVREDENHEID</b> .....	<b>20</b>
1. Definitie .....	20
2. Klantentevredenheid versus kwaliteit van de dienstverlening.....	210
3. Determinanten van klantentevredenheid .....	21
3.1. Verwachtingen.....	21
3.1.1. Soorten verwachtingen.....	21
3.2. Ervaren prestaties .....	22
3.2.1. Soorten ervaringen .....	22
3.3. Disconfirmation of Expectations Model.....	22
4. De sportmarketingmix .....	23
4.1. De “Plaats”: De sportaccommodatie.....	23
5. Meetschalen voor klantentevredenheid in de sportcontext .....	23
<b>DEEL II: ONDERZOEKSMETHODE</b> .....	<b>25</b>
1. Doelstelling van het onderzoek .....	25
2. Onderzoeksvragen .....	25
3. Dataverzameling.....	27
4. Verwerking van de gegevens .....	28
<b>DEEL III: ONDERZOEKSRISULTATEN</b> .....	<b>30</b>
1. Voorstelling van de sportaccommodaties .....	30
2. Voorstelling van de onderzoekspopulatie .....	30
3. Sporttechnische kwaliteit .....	33
3.1. Sporthal Berentode .....	33
3.2. Turnzaal gemeenteschool Bonheiden.....	34
3.3. Turnzaal de Gentiaan.....	35
3.4. Buitenaccommodatie Berentode .....	36
3.4.1. Kwalitatieve respons .....	37
3.5. KV Bonheiden .....	38
3.5.1. Kwalitatieve respons .....	39
3.6. VC Rijmenam.....	40

3.6.1. <i>Kwalitatieve respons</i> .....	41
3.7. BTK Bonheiden .....	42
4. Productextensies .....	43
4.1. Sporthal Berentrode + buitenaccommodatie Berentrode.....	43
4.1.1. <i>Kwalitatieve respons</i> .....	45
4.2. Turnzaal gemeenteschool Bonheiden.....	46
4.3. Turnzaal de Gentiaan.....	47
4.3.1. <i>Kwalitatieve respons</i> .....	48
4.4. KV Bonheiden .....	49
4.4.1. <i>Kwalitatieve respons</i> .....	50
4.5. VC Rijmenam.....	51
4.5.1. <i>Kwalitatieve respons</i> .....	52
4.6. BTK Bonheiden .....	52
5. Sportmogelijkheden .....	54
<b>DEEL IV: RESULTAATBESPREKING</b> .....	<b>56</b>
<b>DEEL V: AANBEVELINGEN</b> .....	<b>59</b>
<b>DEEL VI: CONCLUSIE</b> .....	<b>61</b>
<b>DEEL VII: BEPERKINGEN VAN HET ONDERZOEK</b> .....	<b>63</b>
<b>BRONNEN</b> .....	<b>64</b>
<b>BIJLAGEN</b> .....	<b>68</b>

## LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN

- Figuur 1: de vijf basiskenmerken van publiek-private samenwerking
- Figuur 2: aantal respondenten per accommodatie
- Figuur 3: verdeling geslacht per accommodatie
- Figuur 4: verdeling leeftijdsklasse per accommodatie
- Figuur 5: verdeling sportverband per accommodatie
- Figuur 6: tevredenheid kwaliteit sporthal Berentrede
- Figuur 7: tevredenheid kwaliteit turnzaal gemeenteschool Bonheiden
- Figuur 8: tevredenheid kwaliteit turnzaal de Gentiaan
- Figuur 9: tevredenheid kwaliteit buitenaccommodatie Berentrede
- Figuur 10: tevredenheid kwaliteit KV Bonheiden
- Figuur 11: tevredenheid kwaliteit VC Rijmenam
- Figuur 12: tevredenheid kwaliteit BTK Bonheiden
- Figuur 13: tevredenheid productextensies sporthal + buitenaccommodatie Berentrede
- Figuur 14: tevredenheid cafetaria sporthal + buitenaccommodatie Berentrede
- Figuur 15: stellingen sanitair en hygiëne sporthal + buitenaccommodatie Berentrede
- Figuur 16: tevredenheid productextensies turnzaal gemeenteschool Bonheiden
- Figuur 17: stellingen sanitair en hygiëne turnzaal gemeenteschool Bonheiden
- Figuur 18: tevredenheid productextensies turnzaal de Gentiaan
- Figuur 19: stellingen sanitair en hygiëne turnzaal de Gentiaan
- Figuur 20: tevredenheid productextensies KV Bonheiden
- Figuur 21: stellingen sanitair en hygiëne turnzaal KV Bonheiden
- Figuur 22: tevredenheid productextensies VC Rijmenam
- Figuur 23: stellingen sanitair en hygiëne VC Rijmenam
- Figuur 24: tevredenheid productextensies BTK Bonheiden
- Figuur 25: stellingen sanitair en hygiëne BTK Bonheiden
- Figuur 26: *"Zijn er in de gemeente voldoende...?"*
- Figuur 27: *"Ervaart u dit als een gemis in de gemeente?"*
- Figuur 28: *"Waar gaat u zwemmen,...?"*
  
- Tabel 1: leeftijd naar klasse
- Tabel 2: gehanteerde statistische toetsen

# INLEIDING

De gemeente Bonheiden heeft de intentie de komende jaren te investeren in de bestaande sportinfrastructuur. Om dit op een doeltreffende en efficiënte wijze door te voeren werd als één van de operationele doelstellingen het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek bij de gebruikers van de sportaccommodaties van vzw Berentode (Extern Verzelfstandigd Agentschap gemeente Bonheiden) in het sportbeleidsplan opgenomen. Via de wetenschapswinkel werd de vraag naar onderzoek gecommuniceerd en werd de kans geboden dit als eindverhandeling uit te werken. Als vrijetijdsagoge in wording was deze vraag een uitgelezen kans om ondergedompeld te worden in alle aspecten van het lokale sportbeleid, een werkgebied dat zeker tot mijn interesses behoort.

In het eerste deel werd er gezocht naar literatuur omtrent de sportinfrastructuur in Vlaanderen waarbij de aandacht uitgaat naar de bestaande situatie, beleidsinitiatieven en enkele veiligheidsregels. Vervolgens wordt de gemeente Bonheiden, alsook de vzw Berentode kort voorgesteld, zodat een beeld kan worden gevormd over de desbetreffende gemeente, de inwoners en het sportbeleid. Tenslotte wordt het begrip klantentevredenheid toegelicht waarbij aandacht wordt geschonken aan enkele definitives, determinanten, de sportmarketingmix alsook enkele meetschalen voor klantentevredenheid.

Het tweede deel geeft inzicht in de gebruikte onderzoeksmethoden. De doelstelling van het onderzoek wordt toegelicht en de onderzoeksvragen worden weergegeven. Verder worden de dataverzamelmethode en de verwerking van de gegevens uitgelegd.

In het derde deel worden de resultaten beschreven. Deze worden op een integrale manier weergegeven, zodat een duidelijk beeld kan worden gevormd inzake de tevredenheid op de verschillende accommodaties.

In het vierde deel worden deze resultaten besproken waarbij enkele bevindingen gekoppeld worden aan een aantal interessante resultaten uit de analyse. De nadruk wordt gelegd op de drie grote pijlers van dit onderzoek: de sporttechnische kwaliteit, de productextensies en de sportmogelijkheden.

In het vijfde deel worden enkele aanbevelingen ten aanzien van het sportinfrastructuurbeleid voor de gemeente Bonheiden voorgesteld.

Tenslotte wordt in het zesde deel kernachtig een antwoord op de onderzoeksvragen geformuleerd, waarna in het zevende en laatste deel de tekortkomingen van het onderzoek aangehaald worden alsook enkele alternatieven of oplossingen worden voorgesteld.

# DEEL I: LITERATUUR

## **A: SPORTINFRASTRUCTUUR IN VLAANDEREN**

### **1. Historiek**

Einde 19<sup>de</sup> eeuw, begin 20<sup>ste</sup> eeuw werden tal van sportvoorzieningen (turn- en bokszalen, voetbalvelden, wielervedbanen, enz.) gerealiseerd en uitgebaat door het particulier initiatief. Het overheidsinitiatief beperkte zich toen tot de realisatie van overdekte zwembaden, speelpleinen en turnzalen, voornamelijk met het oog op de algemene hygiëne, de openbare volksgezondheid en het onderwijs (Van Espen, 2006).

In 1960 telde Vlaanderen 31 sporthallen en 15 overdekte zwembaden. Als gevolg van de stijgende welvaart, de ontluikende vrijetijdsgedachte en democratisering van de sport werden er vanaf het einde van de jaren zestig inspanningen geleverd om dit aantal op te krikken. Zo was er begin jaren zeventig een bouwwoede vanwege de lokale overheden in overdekte zwembaden en tien jaar later werd een zelfde evolutie opgemerkt inzake de bouw van sporthallen. Daarnaast leverde de particuliere sportsector tal van inspanningen door in clubverband kleinschalige, relatief gemakkelijk te bouwen sportvoorzieningen te realiseren, zoals voetbal- en tennisterreinen, clublokalen, enz. In deze periode werd ook de basis gelegd voor de huidige Bloso-centra, met name de uitbouw van sportcentra met een bovenlokale functie (Van Espen, 2006).

Rond 1990 stagneren de investeringen mede door afschaffing van de subsidiëring voor sportinfrastructuur van lokale en provinciale besturen. Door deze afschaffing bestond er tussen 1990 en 2000 geen directe financiële ondersteuning voor de bouw van sportvoorzieningen. Zeer uitzonderlijk werden via kredieten van 'Buitenlands Beleid' enkele topsportaccommodaties gesubsidieerd, o.a. het "Jan Breydelstadion" te Brugge en "Topsporthal Vlaanderen" te Gent (Van Espen, 2006).

In 2001 werd op de begroting van de cel Sport van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap opnieuw een beperkt subsidiebedrag ingeschreven. Vervolgens zorgde het decreet van 5 juli 2002, betreffende de vaststelling van de regels inzake de dotatie en de verdeling van het Vlaams Gemeentefonds, dat de regering middelen zou toekennen volgens vastgestelde criteria en dat de lokale besturen vrij over de besteding hiervan konden beslissen. Spijtig genoeg waren de prioriteiten van de lokale besturen in vele gevallen niet gericht op het sportdomein en werden de middelen voor andere doeleinden gebruikt. Grote dupe zijn hier uiteraard de sportbeoefenaars die in hun woonomgeving zo vaak over onvoldoende (kwalitatieve) infrastructuur beschikken om hun favoriete sport(en) te beoefenen (Van Espen, 2006).

## **2. Huidige stand van zaken**

Volgens een inventarisatie van Bloso beschikte Vlaanderen in 2007 over 18.500 sportaccommodaties. De voornaamste sportaccommodaties zijn: sporthallen, sportlokalen, overdekte zwembaden, openluchtzwembaden en openluchtsportvelden (Bloso, 2007). In bijlage 1 bevindt zich een gedetailleerd overzicht van de voornaamste sportaccommodaties in Vlaanderen alsook een overzicht van het totaal per provincie.

Wanneer deze cijfers vergeleken worden met de 31 sporthallen en 15 overdekte zwembaden in 1960, kan er van een spectaculaire stijging aan sportinfrastructuur gesproken worden. Toch kampt Vlaanderen nog steeds met een enorme achterstand (Van Espen, 2006).

Op lokaal vlak bestaat er zowel een structureel (in 40% van de gemeenten) als periodiek (in 30% van de gemeenten) tekort aan overdekte- en openlucht sportinfrastructuur. Zo is er volgens de behoeftenormen (0,2m<sup>2</sup>/inwoner) ruim 270.000m<sup>2</sup> netto sporthaloppervlakte tekort in Vlaanderen, wat overeenstemt met een 200-tal middelgrote sporthallen (Anciaux, 2007).

Verder is de vraag naar nieuwe, gegroepeerde openluchtsportvelden (voetbal, tennis,...) en kunstgrasvelden groot en dreigen vele beschikbare accommodaties te verdwijnen omdat ze in zonevreemd gebied liggen (VRIND, 2007). Een gedetailleerd overzicht van het totale tekort aan sportinfrastructuur per infrastructuurtype is terug te vinden in bijlage 2.

Tenslotte dwong de Vlarem-wetgeving een aantal zwembaden tot sluiting. Zo zijn er tussen 1995 en 2004 een 127 zwembaden definitief gesloten (VRIND, 2007).

## **3. Beleidsinitiatieven**

Om de bestaande achterstand aan sportinfrastructuur weg te werken, was een herziening van het beleid aan de orde. Zowel de visie op de rol die de verschillende bestuursniveaus op het vlak van sport moeten spelen als de sport op zich, zijn in die mate geëvolueerd dat nieuwe initiatieven onontbeerlijk zijn. De nood aan transparantie en samenwerking tussen de verschillende overheden zette de Vlaamse Regering begin 2001 aan om via een kerntakendebat de verantwoordelijkheden inzake sportinfrastructuur vast te leggen voor de drie bestuursniveaus: de gemeenten, de provincies en de Vlaamse overheid.

Sindsdien staan de gemeentelijke overheden in voor de basisinfrastructuur voor sportbeoefening, de provinciale overheden zijn verantwoordelijk voor de bovenlokale infrastructuur en de Vlaamse overheid staat in voor de topsportinfrastructuur en het beheer van de Vlaamse sportinfrastructuur, met name de 13 Bloso-centra (De Knop, 2007).

Naast deze eerste aanzet naar meer efficiëntie zijn er de laatste jaren nog tal van andere inspanningen geleverd om de tekorten aan sportinfrastructuur weg te werken alsook het beleid inzake sportinfrastructuur te verbeteren.

### **3.1. Sport voor Allen-beleid**

Aan de hand van het nieuwe decreet van 9 maart 2007 houdende de subsidiëring van gemeente- en provinciebesturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie voor het voeren van een Sport voor Allen-beleid, krijgt de trend naar vernieuwing en verbetering vorm. Zo wil Vlaanderen, via samenwerking met gemeente- en provinciebesturen, mensen stimuleren, uitnodigen en begeleiden tot actieve sportbeoefening (Theeboom, Dekens, Dom & Vertongen, 2007; Vlaamse Gemeenschap, 2007).

#### **3.1.1. Basisvoorwaarden van het decreet**

Eén van de belangrijkste invalshoeken van dit nieuwe decreet is de aanzet tot het ontwikkelen van een interactieve bestuursstijl die het lokale sportbeleid moet stimuleren voor het voeren van een intensieve dialoog en samenwerking met alle betrokken actoren (Theeboom et al., 2007).

Het decreet bepaalt dat lokale besturen een sportbeleidsplan<sup>1</sup> moeten opstellen in ruil voor subsidies. Dit plan, dat het totale sportbeleid van een gemeente voor een bestuursperiode van zes jaar omvat, bevat vier hoofdstukken, met name meer en betere subsidies voor lokale en regionale sportverenigingen; aandacht voor de andere sportpraktijk (andersgeorganiseerde sport); aandacht voor de sociale component (toegankelijkheid en diversiteit) en het vierde, meest gerelateerde hoofdstuk aan deze thesis, richt zich op een meerjarenplan inzake sportinfrastructuur.

Naast het opmaken van een sportbeleidsplan moeten de gemeenten een sportraad oprichten in hun werkingsgebied en ten minste één sportgekwalficeerde ambtenaar aanstellen (Vlaamse Gemeenschap, 2007).

De gemeenten die voldoen aan bovenstaande basisvoorwaarden krijgen een beleidssubsidie van 1,50 euro per jaar per inwoner waarvan ten minste 50 procent wordt aangewend voor de directe financiële ondersteuning van de sportverenigingen, ten minste 20 procent voor de ondersteuning en stimulering van de andersgeorganiseerde sport en ten minste 10 procent voor de ondersteuning en stimulering van de toegankelijkheid tot sport en de diversiteit in sport (Vlaamse Gemeenschap, 2007).

Het resterende gedeelte van de beleidssubsidie, dat niet verplicht moet worden aangewend voor de uitvoering van een welbepaald hoofdstuk, wordt door het gemeentebestuur verdeeld over de hoofdstukken in het sportbeleidsplan. Ten slotte moeten de beleidssubsidies voor de hoofdstukken 1,2,3, door de besturen zelf met minstens 50 procent vermeerderd worden (Vlaamse Gemeenschap, 2007).

---

<sup>1</sup> Sportbeleidsplan: "een meerjarenbeleidsdocument dat goedgekeurd is door de gemeenteraad, de provincieraad of de raad van de Vlaamse gemeenschapscommissie met betrekking tot het sportbeleid en dat tot stand komt, wordt uitgevoerd en geëvalueerd op basis van een interactieve bestuursstijl. Het bevat alle doelstellingen, inspanningen, voorzieningen en instrumenten voor het voeren van een sportbeleid" (Vlaamse Gemeenschap, 2007).

Hier bovenop voorziet de Vlaamse overheid een impulssubsidie van 0,80 euro per jaar per inwoner voor een thema dat bij het begin van elke lokale legislatuur wordt vastgelegd. Gemeentebesturen kunnen voor deze impulssubsidie in aanmerking komen indien ze een afzonderlijk hoofdstuk van het gemeentelijk sportbeleidsplan wijden aan hoe ze het impulsbeleid van de Vlaamse Regering zullen uitvoeren (Vlaamse Gemeenschap, 2007)

### **3.1.2. Meerjarenplan inzake sportinfrastructuur**

Voor het vierde hoofdstuk is men niet verplicht een bepaald deel van de beleidssubsidies aan te wenden. Er wordt wel van de lokale besturen verwacht dat ze nadenken over hun langetermijnbeleid inzake sportinfrastructuur en dat ze hun noden en plannen in kaart brengen (Theeboom et al., 2007). De beleidsdoelstellingen moeten zo ruim mogelijk worden neergeschreven, waarbij er zowel aandacht wordt besteed aan de kleinschalige- als de grootschalige sportvoorzieningen. De exploitatie, renovatie of nieuwbouw van de gemeentelijke infrastructuur, de samenwerkingsverbanden die worden afgesloten met diverse lokale actoren (scholen, sportclubs,...), als het beleid inzake private sportinfrastructuur dienen bekeken te worden (Nassen, 2007).

### **3.2. Sport en het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen**

Om de sport en recreatie zo effectief en efficiënt mogelijk in te passen in de gemeente is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met het algemeen ruimtelijk plaatje. Deze inpassing wordt mede gestuurd door het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen (RSV) (Nassen, 2007).

De laatste jaren is de aandacht voor sport binnen het RSV toegenomen, waardoor enkele positieve ontwikkelingen zijn ontstaan. Zo wordt er gewerkt aan het bieden van rechtszekerheid aan zonevreemde golfterreinen en worden er voor een aantal terreinen ruimtelijke uitvoeringsplannen opgemaakt die de bestemming en inrichting van een gebied vastleggen (Groenwals, 2006).

Men heeft verder ook ingezien dat de voorziene ruimte voor natuur, milieu, landbouw,... op sommige plaatsen zonder problemen kunnen gebruikt worden voor het beoefenen van sport.

Nassen (2007) gebruikt de term "*medegebruik*". Deze term, waarbij er duidelijke afspraken gemaakt worden, zorgt voor een goede (legale) basis bij het gebruik van andere dan recreatiegebieden voor het uitoefenen van een sport.

Naast deze positieve ontwikkelingen blijft de ruimte voor sport en recreatie in Vlaanderen in vele gevallen een problematisch item. Zo zijn er o.a. te weinig oppervlaktes voorzien voor toeristische recreatieve installaties in het ruimtelijk structuurplan; is er weinig ruimte voor bijvoorbeeld motorcross (met als gevolg: het wildcrossen) en liggen veel sportterreinen, zowel private als publieke, ruimtelijk verkeerd gesitueerd (Nassen, 2007).

### 3.3. Publiek-Private Samenwerking (PPS)

De toenemende behoefte om de achterstand aan sportinfrastructuur weg te werken, wordt vaak gecounterd door de beperkte overheidsmiddelen die voorhanden zijn. In tijden waar markgericht denken en kwaliteitsvol management hun opmars maken, bleek het dan ook interessanter om de private sector te betrekken bij het realiseren van overheidsdoelstellingen (De Knop, 2007).

In het decreet van 18 juli 2003 betreffende publiek-private samenwerking staat volgende definitie voor een PPS-project:

*"projecten die door publiek- en privaatrechtelijke partijen, gezamenlijk en in een samenwerkingsverband worden gerealiseerd om een meerwaarde voor die partijen tot stand te brengen"* (Vlaamse Gemeenschap, 2003).

Naast deze definitie uit het decreet bestaan er nog tal van andere definities in de literatuur die het begrip trachten te verklaren. Volgens Nassen (2003) zijn er wel steeds vijf basiskenmerken die steevast terugkomen.

Figuur 1: de vijf basiskenmerken van publiek-private samenwerking

1. projectmatig
2. samenwerkingsverband
3. minstens één publieke en één private partij
4. eigen expertise, doelstellingen, verantwoordelijkheden en risicodekking
5. meerwaarde

#### 3.3.1. Het Vlaams sportinfrastructuurplan

Om de bestaande achterstand aan sportinfrastructuur weg te werken, stelde de Vlaamse Regering midden 2006 het Vlaams Sportinfrastructuurplan voor. Dit plan heeft als doel om tussen 2007 en 2010 de achterstand aan sportvoorzieningen voor ruim 35% weg te werken. Samen met dit plan werd het sportinfrastructuurfonds opgericht dat de Vlaamse en lokale overheden samen met de private investeerders in staat moet stellen de komende jaren voor 225 miljoen euro te investeren (De Knop, 2007).

In het verlengde van bovenstaande initiatieven keurde het Vlaams Parlement op 14 mei 2008 het ontwerp van decreet betreffende een inhaalbeweging in sportinfrastructuur via alternatieve financiering goed. Dit ontwerp legt het subsidiëeringsmechanisme voor sportinfrastructuur gekoppeld aan een variant van de methode van publieke-private samenwerking vast (Vlaams Parlement, 2008). Alle gemeenten en provincies die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap alsook een AGB (Autonoom Gemeentebedrijf), intergemeentelijk samenwerkingsverband of een andere vorm van gemeentelijk of provinciaal verzelfstandigd agentschap, konden een aanvraag indienen voor een project in het kader van dit Vlaams Sportinfrastructuurplan (Anciaux, 2008a).

Voor elk project wordt een vennootschap of SPV (Special, Purpose Vehicle) opgericht die zal instaan voor het ontwerp (Design), de bouw (Build), de financiering (Finance) en het onderhoud (Maintain). Voor de multifunctionele sportcentra bestaat de mogelijkheid ook het beheer (Operate) over te laten. Met spreekt in dit geval van een DBFM(O)-constructie waarbij de vier betrokken partijen: de Vlaamse Gemeenschap, de lokale overheden, de financierder en de projectvennootschap nauw samenwerken (De Knop, 2007, Anciaux, 2008a).

De concrete uitwerking van het sportinfrastructuurplan gebeurt door de Sportfacilitator, deze groep omvat een samenwerkingsverband tussen de Participatiemaatschappij Vlaanderen (PMV), het kabinet van de Vlaamse minister van Sport, het Vlaams Kenniscentrum PPS en het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media (Departement CJSM, 2008).

De lokale besturen wiens project geselecteerd is, ondertekenen vervolgens een mandaatovereenkomst waardoor ze de Sportfacilitator toestemming geven om een private partner te selecteren. De Sportfacilitator kan de projecten dan per cluster in de markt plaatsen en een gepaste private partner aanstellen. Dit betekent dus dat niet elke gemeente apart moet aanbesteden. Voor de multifunctionele centra daarentegen zal de aanbesteding gezamenlijk (gemeente en Sportfacilitator) gebeuren (Departement CJSM, 2008).

De gerealiseerde projecten worden, in ruil voor een beschikbaarheidsvergoeding, op lange termijn ter beschikking gesteld van de gemeente- en/of provinciebesturen. 30% van deze vergoeding wordt gesubsidieerd door de Vlaamse overheid, de overige 70% door de lokale besturen zelf (Anciaux, 2008a). Daarnaast kreeg het fonds een kapitaalsinbreng van 5,625 miljoen EUR en verkreeg minister Bert Anciaux van de Vlaamse Regering jaarlijks 7,5 miljoen EUR op zijn begroting om de beschikbaarheidsvergoeding te kunnen garanderen (Anciaux, 2008a; Departement CJSM, 2008).

Het uitvoeringsbesluit van dit decreet werd op 18 juli 2008 goedgekeurd door de Vlaamse Regering en regelt een eerste inhaalbeweging voor volgende types sportinfrastructuur: kunstgrasvelden, eenvoudige sporthallen, eenvoudige zwembaden en multifunctionele sportcentra. Deze types aan sportinfrastructuur werden binnen het Steunpunt voor beleidsrelevant onderzoek Cultuur, Jeugd en Sport in 2007, reeds aan een studie onderworpen. Onder leiding van prof. dr. Etienne Van Hecke (K.U.L.) werd een analyse gemaakt van de behoeften en werd er een vergelijking gemaakt met de huidige infrastructuur. De studie speelde vervolgens een belangrijke rol bij de selectie van de projecten (Departement CJSM, 2008).

In totaal werden er 153 dossiers ingediend waarvan er op 28 november 2008 door de Vlaamse Regering 130 werden goedgekeurd. De realisatie van 73 kunstgrasvelden, 43 eenvoudige sporthallen, 10 multifunctionele sportcentra en 4 zwembaden staan hiermee in de steigers (Anciaux, 2008b). Een overzicht van de goedgekeurde projecten is terug te vinden in bijlage 3.

De goedkeuring van de projecten door minister Bert Anciaux is gebaseerd op enkele criteria. Zo moet het project tegemoetkomen aan een reële lokale behoefte en moeten de accommodaties gebruikt worden door verschillende organisaties, verenigingen en clubs. Een exclusief gebruik voor topsport is niet aan de orde. Verder moet het project de toegankelijkheid van sport verhogen, realiseerbaar zijn voor 2011 en een gunstige geografische positie bezitten (Anciaux, 2008b).

Tenslotte wordt er via het Sportinfrastructuurplan jaarlijks voor 500.000 euro geïnvesteerd in de opwaardering van de infrastructuur in de bestaande Bloso-centra (Anciaux, 2008b).

#### **4. Veiligheid in en rond sportaccommodaties**

Naast het nemen van tal van initiatieven ten aanzien van het sportinfrastructuurbeleid in Vlaanderen, zijn er ook enkele belangrijke maatregelen getroffen ter garantie van het sporten in een veilige, gezonde en hygiënische omgeving.

Of een bepaalde accommodatie veilig is om te sporten, hangt af van verschillende factoren. Zowel het materiaal (de aankoop, plaatsing,...) als het onderhoud (opvolging, inspectie,...), spelen hierbij een belangrijke rol. Daarnaast kan de kennis en ervaring van de lesgever in de accommodatie een rol spelen, alsook de attitude van de sporter zelf (Daniëls, 2008).

Er bestaan specifieke reglementeringen voor bepaalde categorieën van producten en diensten en een algemene wet betreffende de veiligheid van de consumenten. Deze laatste reglementering regelt de veiligheid van alle producten en diensten die niet gedekt zijn door een specifieke reglementering (Vlaams Instituut voor Sportbeheer, 2007).

Voor de sport- en recreatiesector zijn er specifieke reglementeringen voor o.a. actieve ontspanningsevenementen, extreme ontspanningsevenementen<sup>2</sup>, speelterreinen, voetbalvelden,... van toepassing (Vlaams Instituut voor Sportbeheer, 2007).

Voor turnzalen bestaat er geen specifieke regelgeving waardoor men hier moet teruggrijpen naar de algemene wet betreffende de veiligheid van de consumenten. Zo zijn de fabrikanten/leveranciers gehouden uitsluitend veilige producten en diensten op de markt te brengen en is de uitbater gehouden uitsluitend veilige producten en diensten aan te bieden, hetzij gratis, tegen betaling, in het kader van een handelsactiviteit of dienst (Daniëls, 2008).

Verder bestaan er ook verschillende Europese normen die de Europese Commissie belangrijk acht en die door de lidstaten van de CEN (European Committee for Standardization) als nationale normen zijn aangenomen. De normen zijn niet wettelijk verplicht maar staan voor een code van goede praktijk die uiteraard in zoveel mogelijk gevallen moet worden nagestreefd. Zo zijn er onder andere Europese normen opgesteld voor handbaldoelen (EN749), voor turnmateriaal (EN913), basketbaldoelen (1270), klimrekken (12346), enz (Daniëls, 2008).

Naast de EN-normen moeten sommige sporttoestellen wel voldoen aan een CE-markering. Deze markering geeft aan dat een product overeenstemt met de door de Europese richtlijnen vastgestelde niveaus van bescherming (veiligheid) en dat alle door de richtlijnen vastgestelde conformiteitsbeoordelingsprocedures<sup>3</sup> tot het product worden gevolgd. In tegenstelling tot de EN-normen, moet een richtlijn die door de Europese Commissie is goedgekeurd, wel worden omgezet in

---

<sup>2</sup> Extreem ontspanningsevenement: *“een activiteit aangeboden door een organisator, door middel van een daarvoor bestemde installatie, aan één of meerdere consumenten, ter vermaak of ter ontspanning, en waarbij het door de consument ervaren gevoel van gevaar, risico of uitdaging de hoofdreden vormt tot deelnemen”* (Vlaams Instituut voor Sportbeheer, 2007)

<sup>3</sup> Conformiteitsbeoordelingsprocedure : *“procedure waarin het systematisch onderzoek beschreven staat naar de mate waarin een product, proces of dienst voldoet aan de in de richtlijnen en/of normen omschreven eisen”* (Federale Overheidsdienst, 1999).

de nationale reglementering. Een goed voorbeeld waarop de CE-markering verplicht is, is de gemotoriseerde basketbalinstallatie (Federale Overheidsdienst, 1999).

Tenslotte kunnen enkele eenvoudige preventiemaatregelen de veiligheid van sportaccommodaties in grote mate verhogen. Voorbeelden hiervan zijn: regelmatig inspectiebeurten en onderhoudsbeurtten houden, toezicht voorzien in de sportaccommodaties, onmiddellijke registratie van defecten en instructies bij toestellen duidelijk kenbaar maken (Daniëls, 2008).

#### **4.1. Enkele belangrijke wetten en regels**

Bij het beheer van de sportinfrastructuur dient men rekening te houden met diverse wetgeving die sporten in een aangename, gezonde en veilige omgeving moeten garanderen.

Een beknopt overzicht:

- sinds 1 januari 2007 is het verboden te roken in een openbaar gebouw waar sport wordt beoefend (Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie, 2007);
- alle sportaccommodaties waar douches ter beschikking staan van de sporters vallen onder de legionella wetgeving ter preventie van de veteranenziekte, die een longontsteking tot gevolg kan hebben. De Legionella pneumophila, de verwekker van de ziekte, wordt gevonden in installaties die aërosol produceren. Het is op het beheer van die installaties dat de regelgeving zich richt (Vlaamse Gezondheidsinspectie, 2002);
- het Vlaams Reglement op de Milieuvergunning (VLAREM I en VLAREM II) is van toepassing op de sportsector (Vlaamse Milieumaatschappij, 2007);
- naast de verantwoordelijkheid die de gemeente heeft t.o.v. haar eigen sportfaciliteiten heeft ze ook de taak, soms zelfs wettelijk verplicht, de wetgeving op te volgen voor de sportinfrastructuren op haar grondgebied en de eigenaar hiervan te informeren (Nassen, 2007).

## **B: BONHEIDEN**

### **1. Voorwaardescheppende rol**

*“Sinds jaar en dag beschouwen de gemeenten het als hun taak én wordt het als taak van de gemeenten beschouwd om te voorzien in voldoende sportinfrastructuur” (Nassen, 2007, deel 4, p.29).*

Onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten valt o.a. de uitbouw en het onderhoud van de lokale sportinfrastructuur; de renovatie en aanpassingen in functie van bepaalde trends, veiligheid, hygiëne; het beheer van de infrastructuur; enz. Verder moet het sportinfrastructuurbeleid van de gemeenten gevoerd worden aan de hand van een planmatige aanpak die kadert in een algemeen strategisch sportbeleid (Nassen, 2007).

### **2. Algemene gegevens**

#### **2.1. Geografische ligging**

De gemeente Bonheiden bestaat sinds 1977 uit twee deelgemeenten, Bonheiden en Rijmenam. Gelegen in het uiterste zuiden van de provincie Antwerpen, grenzend aan de stad Mechelen wordt ze omgeven en doorkruist door enkele belangrijke assen: as Mechelen-Heist-op-den-Berg, as Mechelen-Keerbergen, as Mechelen-Rijmenam-Haacht en Boortmeerbeek.

#### **2.2. Bevolking en kenmerken**

Wat betreft het aantal inwoners zit de gemeente met 14.558 inwoners (7.061 mannen en 7.497 vrouwen) onder het gemiddelde van alle Vlaamse gemeenten<sup>4</sup> (FOD, 2008).

Een opvallend kenmerk is de beperkte verscheidenheid in nationaliteiten. Er zijn slechts 270 personen met een niet-Belgische nationaliteit, waarvan de Nederlanders de grootste groep vormen met 134 personen (Gemeente Bonheiden, 2007a).

Het FOD (2008) deelt de bevolking in volgens vijf leeftijdsklassen: zo is 22% tussen de 5 en 19 jaar, 21% tussen de 20 en 39 jaar, 30% tussen de 40 en 59 jaar, 21% tussen de 60 en 79 jaar en is 6% tussen de 80 en 95 jaar.

---

<sup>4</sup> Het gemiddeld aantal inwoners in een Vlaamse gemeente bedraagt 20.005. Dit cijfer geeft de verhouding aan tussen het aantal inwoners in Vlaanderen (6.161.600) en het aantal Vlaamse gemeenten (308) (FOD Economie, 2008).

Socio-economisch kent de gemeente een opvallend welgesteld karakter. De inwoners zijn redelijk vermogend wat blijkt uit het gemiddelde inkomen per aangifte van een Bonheidens gezin dat bijna 25% hoger ligt dan het Belgische gemiddelde. Ook is de dichtheid van het aantal inwoners ten opzichte van de oppervlakte aan woongebouwen laag, wat betekent dat de inwoners individueel een belangrijke bebouwde oppervlakte innemen (villa's, hoeses, ...) (Gemeente Bonheiden, 2007a).

Van de beroepsactieve bevolking is 1 op 3 tewerkgesteld binnen de gemeente en dit voornamelijk in de quartaire sector (diensten, openbaar bestuur en onderwijs). De grootste werkgever in deze sector is ongetwijfeld het Imelda ziekenhuis te Bonheiden met 1.400 arbeidsplaatsen.

Ten slotte zijn er meer dan 1.000 mensen gevestigd als zelfstandige in hoofdberoep, vooral in de handel en vrije beroepen (Gemeente Bonheiden, 2007a).

### **3. Sportbeleid in Bonheiden**

De draaischijf van het gemeentelijke sportgebeuren is ongetwijfeld de sportdienst. De dienst zorgt voor het voorbereiden en uitvoeren van het gemeentelijk sportbeleid, ze ondersteunt de sportclubs, de VZW Berentode, de gemeentelijke sportraad en de scholen. Ze coördineert verder ook de reservaties van de gemeentelijke sportaccommodaties en verzorgt de sportpromotie voor diverse doelgroepen (Gemeente Bonheiden, 2007b).

De missie van de gemeente is een sportbeleid voeren om zoveel mogelijk inwoners op gemeentelijk niveau zo regelmatig mogelijk te laten sporten in kwaliteitsvolle omstandigheden" (Gemeente Bonheiden, 2007b).

#### **3.1. Sportinfrastructuur in Bonheiden**

Vzw Berentode staat als extern verzelfstandigd agentschap (EVA) in voor het beheer van de sportinfrastructuur en de sportpromotie.

In totaal beschikt de vzw over 9 sportaccommodaties, waarvan er 7 werden opgenomen in dit onderzoek. In bijlage 4 bevindt zich een gedetailleerd overzicht van deze accommodaties en in bijlage 5 worden de verschillende doelstellingen weergegeven.

Zoals reeds werd aangehaald is de gemeente verplicht in het sportbeleidsplan een hoofdstuk te wijten aan sportinfrastructuur (bijlage 6). Aan de hand van een knelpunten- en behoeftennota formuleert de gemeente 3 strategische doelstelling voor sportinfrastructuur (Gemeente Bonheiden, 2007b):

- *"De vzw Berentode wil tegen 2010 in het sportcentrum een aantal verbeteringswerken uitvoeren".*
- *"Tegen 2012 wil de gemeente de sportclubs die actief zijn in en op de gemeentelijke sportaccommodaties, in optimalere omstandigheden laten sporten".*
- *"Tegen 2012 wil de gemeente haar inwoners bijkomende sportmogelijkheden aanbieden".*

### **3.2. Publiek samenwerkingverband**

De Provinciale Sportdienst voerde in de periode van 2003-2004 een inventarisatie uit van het overdekte zwembadaanbod in de hele provincie, waaruit bleek dat het globale zwembadbestand verouderd en onaangepast was. Sindsdien zijn enkele nieuwe zwembaden gebouwd en renovaties uitgevoerd (Provincieraad Antwerpen, 2009).

In de regio Mechelen – Bonheiden – Putte bleef een concreet initiatief uit. Toch werd dit gemis reeds door deze drie gemeentebesturen aangehaald en stelden ze de vraag naar samenwerking. Eerst werd gezocht naar een private investeerder maar uiteindelijk ging de provincie Antwerpen op de vraag in en heeft zij op het budget van 2009 een bedrag uitgetrokken voor een studie- en ontwerpopdracht (Provincieraad Antwerpen, 2009).

Het doel is een zwembad te realiseren dat in de eerste plaats aan de noden van scholen uit deze 3 gemeenten voldoet en vervolgens ook oog heeft voor de noden van verenigingen en individuele zwemmers (Provincieraad Antwerpen, 2009).

Het overdekte zwembad wordt gebouwd in het provinciaal sport- en recreatiecentrum de Nekker te Mechelen en de totale kostprijs wordt geraamd op 8.750.000 euro. De bouw wordt gefinancierd door de provincie en het jaarlijks geraamde exploitatieverlies van 500.000 euro passen de gemeentebesturen bij. Mechelen zal voor 70% tussenkomen en Bonheiden en Putte elk voor 15% (Provincieraad Antwerpen, 2009).

### **3.3. Publiek-private samenwerking Bonheiden**

Tot nu toe zijn er in de gemeente Bonheiden geen publiek private samenwerkingsverbanden opgestart en werden er ook geen doelstellingen rond geformuleerd in het sportbeleidsplan. Zoals reeds vermeld, was men voor de bouw van een zwembad wel op zoek naar een private partner maar hier sprong de Provincie Antwerpen uiteindelijk bij (Gemeente Bonheiden, 2007b).

## **C: KLANTENTEVREDENHEID**

### **1. Definitie**

Tal van definities over het begrip klantentevredenheid zijn terug te vinden in de literatuur. Zo definiëren Hill, Brierley en Macdougall (1999) klantentevredenheid als een maatstaf die weergeeft hoe het totale product van de organisatie presteert in relatie tot de noden van de klanten.

Oliver (1997, p. 13) drukt het iets formeler uit en spreekt van:

*“Satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgement that a product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment”.*

In de vrijetijdssector spreken Beard en Ragheb (1980) van een positieve perceptie of een positief gevoel dat een individu ontwikkelt, opwekt of verwerft als resultaat bij vrijetijdsaanlegingen en volgens Gerson (1999) zijn klanten van een sportcentrum tevreden als hun reële verwachtingen bevredigd of oversteegen worden.

### **2. Klantentevredenheid versus kwaliteit van de dienstverlening**

Klantentevredenheid en kwaliteit van de dienstverlening worden vaak door elkaar gebruikt maar het zijn verschillende, zij het gerelateerde begrippen (Westerbeek et al., 2003).

Volgens Westerbeek et al., (2003) zijn beide begrippen een soort beoordeling en betekenen voor verschillende mensen in verschillende contexten verschillende dingen.

Het belangrijkste verschil is dat tevredenheid afhangt van ervaring en kwaliteit van de dienstverlening niet. Zo moet iemand een sportproduct of service ervaren om er tevreden of ontevreden over te zijn, maar er is geen ervaring nodig om een beeld te vormen over de kwaliteit van iets (Westerbeek et al., 2003). Ook Zeithaml en Bitner (2000) kaarten aan dat beide begrippen fundamentele verschillen kennen en wijzen op het feit dat tevredenheid eerder een algemeen begrip is waarvan kwaliteit van de dienstverlening een onderdeel kan uitmaken.

### **3. Determinanten van klanttevredenheid**

Drie determinanten van klanttevredenheid die in de literatuur steeds terug komen zijn: verwachtingen, ervaren prestaties en het verschil tussen de verwachtingen en ervaren prestaties, met name de disconfirmatie (Westerbeek et al., 2003).

#### **3.1. Verwachtingen**

Zeithaml en Bitner (2000, p. 48) definiëren verwachtingen als:

*“Customer expectations are beliefs about service delivery that function as standards or reference points against which performance is judged”.*

##### **3.1.1. Soorten verwachtingen**

Verwachtingen kunnen volgens Miller (1977) worden onderverdeeld in vier soorten:

- de ideale verwachtingen zijn de meest wensbare situaties (*ik verwacht een sporthal met de meest hypermoderne faciliteiten*);
- voorspellende verwachtingen zijn gebaseerd op de realiteit en geven meer voor de hand liggende prestaties weer (*ik verwacht een sporthal met voldoende faciliteiten in een goede staat*);
- minimale tolereerbare verwachtingen geven het minimum aan prestaties die verwacht worden weer (*ik verwacht een sporthal waar ik op zijn minst in veilige omstandigheden kan sporten*);
- de verdiende verwachtingen baseren zich op de prestaties waarop klanten gezien hun investering denken recht te hebben (*ik verwacht voor het betalen van 100 euro liggeld per jaar minstens een sporthal waar voldoende sportfaciliteiten en kleedkamers in een goede staat voorhanden zijn*).

Volgens Oliver (1993) en Parasuraman, Zeithaml en Berry (1988), wordt er bij tevredenheidsonderzoek bijna altijd gebruik gemaakt van voorspellende verwachtingen. Patterson (1993) spreekt dit echter tegen en wijst er op dat er steeds meer wordt gewerkt met verdiende verwachtingen. Deze tendens om niet alleen uit te gaan van de voorspellende verwachtingen maar ook van verdiende verwachtingen was nodig om de mogelijkheid van ontevredenheid die voortvloeit uit bevestiging van een positieve disconfirmatie te verkleinen. Bijvoorbeeld, men weet dat de douches in de sporthal van zeer slechte kwaliteit zijn maar net niet zo slecht dan men had verwacht (wat wil zeggen een positieve disconfirmatie van lage verwachtingen). Er is hier helemaal geen sprake van iets waar men tevreden over kan zijn, ook al was het beter dan men had verwacht (Westerbeek et al., 2003).

## 3.2. Ervaren prestaties

Het begrip ervaring wordt door Ghose (2007) gedefinieerd als de interpretatie van de klant over de totale interactie met het product of de dienst.

### 3.2.1. Soorten ervaringen

Frow en Payne (2007) geven aan dat er twee soorten ervaringen bestaan:

- de keuzegeoriënteerde ervaring is een ervaring waaronder primaire doelgerichte activiteiten vallen, zoals bijvoorbeeld: het zoeken naar informatie, het kopen van een product, enz. De klant is bij machte om reeds op voorhand bepaalde afwegingen te maken en kennis op te doen vooraleer hij al dan niet kiest de ervaring aan te gaan;
- de experimentele ervaring is een ervaring waarbij emoties, context en symbolische aspecten een rol spelen. De waarde van de ervaring is niet terug te vinden in een bepaald object van consumptie maar eerder in de ervaring zelf. Consumenten en ervaren houden een reeks gevoelens in die op voorhand moeilijk te bepalen zijn (Frow & Payne, 2007).

## 3.3. Disconfirmation of Expectations Model

De besproken determinanten, verwachtingen en ervaren prestaties, vormen samen met klantentevredenheid het Disconfirmation of Expectations Model. Het model (zie bijlage 7) gaat er van uit dat klanten bepaalde verwachtingen hebben over producten en diensten, de prestaties hiervan waarnemen en zich vervolgens percepties vormen (Westerbeek et al., 2003).

Vervolgens stelt Oliver (1997) dat klanten de ervaren prestaties met hun oorspronkelijke verwachtingen vergelijken, wat resulteert in drie verschillende uitkomsten:

- wanneer de prestaties minder goed zijn dan verwacht, doet zich een negatieve disconfirmatie voor. Denk aan de sporter die voor het eerst gaat sporten in de nieuwe sporthal van de gemeente en een mooie, gloednieuwe en propere accommodatie verwacht, maar in plaats daarvan een onafgewerkte, vuile sporthal aantreft;
- wanneer de prestaties gelijk zijn aan de verwachtingen, zorgt dit voor bevestiging of geen disconfirmatie. Hier ervaart de sporter niets meer en niets minder dan de kwaliteit die hij van de sporthal verwachtte;
- wanneer de prestaties de verwachtingen overtreffen, ontstaat er een positieve disconfirmatie. De sporter ervaart niet alleen dat de nieuwe sporthal mooi, gloednieuw en proper is, maar ontdekt nog tal van andere extra faciliteiten zoals aparte kleedhokjes en opbergkastjes, extra multifunctionele sportruimtes en een ruime, gezellige cafetaria.

## **4. De sportmarketingmix**

Er werd reeds besproken dat tevredenheid een belangrijke rol speelt voor het succes van sportorganisaties, alsook de determinanten die hierbij van belang zijn. Hoe een organisatie aan de hand van zijn product of dienst voor een maximale tevredenheid kan zorgen, wordt hier toegelicht aan de hand van de marketingmix.

De marketingmix bestaat uit beheersbare marketinginstrumenten die kunnen helpen de gewenste respons bij de doelgroep op te roepen (Kotler et al., 2004). De traditionele mix met de vier P's van marketing (product, prijs, plaats, presentatie) plus de drie P's van service- of dienstenmarketing (personeel, proces, promotie) vormen de kern van de sportmarketingmix (Westerbeek et al., 2003).

### **4.1. De "Plaats": De sportaccommodatie**

Sport op zich is ontastbaar en subjectief, waardoor het moeilijk is het sportproduct te verkopen als consumptiegoed met een standaardkwaliteit en -vormgeving. Sportproducten worden gelijktijdig op dezelfde plaats en hetzelfde moment geproduceerd, geleverd en geconsumeerd, met uitzondering van sportgoederen en via de media uitgezonden sport. Hierdoor is de sportlocatie, dat wel over een aantal vaste elementen beschikt, een belangrijk onderdeel van de distributiestrategie van de sportorganisatie (Westerbeek et al., 2003).

Bitner (1996) identificeerde drie primaire dimensies die invloed uitoefenen op de percepties van klanten en kaart daarbij twee mogelijk reacties aan, met name een interne respons (de klant is tevreden of ontevreden over de accommodatie) en een externe respons (de klant zoekt meer toenadering of vermijdt de accommodatie in de toekomst). De drie dimensies zijn:

- *de omgevingscondities*: weer, temperatuur, luchtkwaliteit, lawaai, geur, ... ;
- *de functionaliteit*: in hoeverre de faciliteiten functioneren voor de klanten;
- *de esthetiek, tekens en symbolen*: het uiterlijk en vormgeving van de accommodatie.

## **5. Meetschalen voor klantentevredenheid in de sportcontext**

Er zijn slechts enkele schalen voorhanden om de mate van klantentevredenheid te meten in de sportcontext (Theodorakis et al., 2004).

De meest verspreide meetschaal in de vrijetijdsector, "*the need-satisfaction scale*" werd ontwikkeld door Beard en Ragheb (1980) en bestaat uit 24 items die onderverdeeld zijn in zes dimensies: de psychologische, de sociale, de educatieve, de ontspannende, de fysiologische en de esthetische dimensie.

Alexandris en Paliatia (1999), pasten de meetschaal van Beard en Ragheb toe op de gezondheids- en fitnesscentra in Griekenland. Ze pasten de schaal aan naar 21 items onderverdeeld in vijf dimensies: faciliteiten en programma, intellectuele dimensie (individuele en psychologische factoren), ontspannende dimensie, sociale dimensie en gezondheids- en fitheidsfactoren.

In Portugal werd in de context van gezondheidsclubs door Theodorakis et al., (2004) een meetschaal ontwikkeld die gebaseerd werd op die van Alexandris en Paliatia. Het belangrijkste verschil schuilt in het feit dat hier de sociale en intellectuele dimensies werden samengebracht onder één noemer.

Voor de klantentevredenheid in sportcentra zijn er ook volgens Triado et al., (1999) vijf belangrijke dimensies te onderkennen: de kwaliteit van de faciliteiten, human resources quality, geldgerelateerde factoren, communicatie en de belangrijkheid van de sociale omgeving.

De human resources en de kwaliteit van de faciliteiten kunnen beschouwd worden als de kerndienst, zij oefenen volgens Triado et al. (1999) de meeste invloed uit op de klantentevredenheid. Communicatie, geldgerelateerde factoren en de belangrijkheid van de sociale omgeving versterken de kerndiensten en kunnen eerder gezien worden als ondersteunende diensten (Triado et al., 1999).

## DEEL II: ONDERZOEKSMETHODE

### 1. Doelstelling van het onderzoek

Het sportbeleidsplan 2008-2013 van de gemeente Bonheiden, dat kadert in het nieuwe decreet Lokaal Sport voor Allen-beleid 2007, heeft als belangrijkste doelstelling vernieuwing en verbetering brengen. Zo neemt de gemeente in haar sportbeleidsplan een globaal meerjarenplan met betrekking tot de sportinfrastructuur op en worden de komende jaren de nodige investeringen doorgevoerd.

Twee belangrijke strategische doelstellingen uit het sportbeleidsplan in verband met de sportinfrastructuur zijn, enerzijds tegen 2010 een aantal verbeteringswerken uitvoeren in het sportcentrum en anderzijds tegen 2012 de sportclubs die actief zijn in en op de gemeentelijke sportaccommodaties in optimalere omstandigheden laten sporten.

Verder wordt er veel belang gehecht aan het verbeteren van de informatie en de communicatie tussen de inwoners en de sportdienst en streeft men naar een betere herkenbaarheid van de sport en de sportdienst.

Om zowel informatie over de sportinfrastructuur in te winnen als de kloof tussen de sporter en het beleid te dichten, werd als één van de operationele doelstellingen het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek bij de gebruikers van de sportaccommodaties opgenomen in het sportbeleidsplan.

Om er in te slagen bij een groot aantal onderzoekseenheden gegevens te verzamelen over een groot aantal kenmerken, werd er gebruik gemaakt van een surveyonderzoek. Het formuleren van een hypothese en een theorie is hier niet aan de orde. Het gaat om een nauwkeurige beschrijving van kenmerken van onderzoekseenheden, zonder nadere aanduiding van relaties of verklaringen (Baarda & De Goede, 2006).

Geïnspireerd op de vragenlijst over de tevredenheid van de gebruikers van een sporthal uit het handboek sportbeleidsplanning (Theeboom et al., 2007), zijn twee vragenlijsten (zie bijlage 8 en 9) opgesteld en afgenomen van 1 november 2008 tot 31 januari 2009. De eerste is gericht op de indoor infrastructuur en vertoont uiteraard de meeste gelijkenissen met de reeds bestaande vragenlijst over de sporthal. De tweede vragenlijst, gericht op de outdoor accommodaties, beschikt over dezelfde structuur maar heeft enkele andere vragen.

### 2. Onderzoeksvragen

We vertrekken vanuit een globale onderzoeksvraag:

***In hoeverre zijn de gebruikers tevreden over de bestaande sportinfrastructuur van vzw Berentrode?***

Deze vraag kan worden opgesplitst in twee specifiekere onderzoeksvragen:

***In hoeverre zijn de gebruikers tevreden over de bestaande sporttechnische kwaliteit van de sportinfrastructuur van vzw Berentode?***

***In hoeverre zijn de gebruikers tevreden over de productextensies van de sportinfrastructuur van vzw Berentode?***

Volgens Theeboom et al. (2007) moet sportinfrastructuur voldoen aan diverse sporttechnische en kwalitatieve vereisten om op competitieve wijze te kunnen sporten. Een voorbeeld is de afmeting waaraan terreinen moeten voldoen. Maar ook om op recreatieve wijze aan sport te doen, zijn een aantal basisvereisten onontbeerlijk. Voorbeelden hiervan zijn een goed verlucht lokaal, propere douches en kleedkamers, enz.

Om de tevredenheid over de sporttechnische kwaliteit te meten, zijn in de vragenlijst gestructureerde vragen opgenomen in een vijfpuntenschaal, gaande van "zeer slecht" tot "uitstekend". De respondenten hadden bij elke vraag ook de mogelijkheid om "geen idee" en "niet van toepassing" (nvt.) aan te duiden. Items die peilen naar de sporttechnische kwaliteit zijn in de vragenlijst terug te vinden onder punt 16: "*de sportinfrastructuur*". Volgende items werden opgenomen in de analyse:

**Vragenlijst outdoor:** netheid omgeving, staat van de sportterreinen (zomer), staat van de sportterreinen (winter), verlichting, aantal terreinen, veiligheid tijdens het sporten, afmetingen van het speelveld, staat van het sportmateriaal, veiligheid van het sportmateriaal, beschikbaarheid van het sportmateriaal.

**Vragenlijst indoor:** akoestiek, verlichting, verwarming, verluchting, vloeren van de sportruimte, veiligheid tijdens het sporten, grootte van de sportruimte, afmetingen van het speelveld, staat van het sportmateriaal, veiligheid van het sportmateriaal, beschikbaarheid van het sportmateriaal.

De tevredenheid over de productextensies, of m.a.w. alle faciliteiten rondom het eigenlijke sporten, werden gemeten door gestructureerde vragen, opgenomen in een vijfpuntenschaal (zie sporttechnische kwaliteit), en enkele stellingen waar men de mogelijkheid had met "ja", "neen" of "niet altijd" te antwoorden. Verder hadden de respondenten ook hier de mogelijkheid om "geen idee" en "niet van toepassing" aan te duiden. Voor de productextensies is er geen onderscheid in vragen voor indoor en outdoor. Items die peilen naar de productextensies zijn in de vragenlijst terug te vinden onder: "*praktische aspecten*" en "*de sportinfrastructuur*". Een overzicht:

Punt 6: bereikbaarheid, signalisatie, parkeergelegenheid auto's, parkeergelegenheid fietsen

Punt 9: openingsuren, sporturen van de club

Punt 11: "*Is de sportaccommodatie proper?*", "*Zijn de kleedkamers proper?*"

*"Zijn de douches proper?", "Werken de douches zoals het hoort?", "Zijn de toiletten proper?", "Werken de toiletten zoals het hoort?"*

Punt 15: toegankelijkheid, openingsuren, vriendelijkheid personeel, behulpzaamheid personeel, inrichting, prijzen, aanbod dranken, aanbod snacks

Punt 16: grootte kleedkamers, aantal kleedkamers

Ten slotte werd nagegaan in hoeverre men tevreden is over de sportmogelijkheden in de gemeente.

Volgende onderzoeksvragen zijn hierop gericht:

***In hoeverre zijn de sporters tevreden over de bestaande sportaccommodaties in de gemeente?***

In punt 23 werden enkele accommodatietypes aan de respondenten voorgesteld. Er werd gevraagd in hoeverre ze voldoende aanwezig zijn in de gemeente.

Volgende types werden geëvalueerd: sporthallen, voetbalvelden, tennisterreinen, speelpleinen voor kinderen, recreatieterreinen, turnzalen, petanque terreinen en omnisport terreinen.

Een heel specifiek voorbeeld van een sportaccommodatie die ontbreekt in de gemeente is een zwembad. Ook al komt er dankzij het samenwerkingsverband tussen de Provincie Antwerpen, Mechelen, Bonheiden en Putte reeds een zwembad op het recreatieterrein de Nekker, leek het toch interessant eens te bekijken in hoeverre de inwoners van Bonheiden dit als een gemis ervaren en al dan niet nood hebben aan een eigen gemeentelijk zwembad (vragenlijst, punt 25):

***In hoeverre hebben de sporters nood aan een zwembad?***

### **3. Dataverzameling**

Er werd voornamelijk gebruik gemaakt van korte gesloten vragen die veel minder tijd in beslag nemen dan open vragen. Los van het tijdsaspect, verkiezen respondenten ook eerder gesloten vragen boven open vragen, de meeste mensen zetten immers liever een kruisje of een cijfer. Open vragen zijn ook moeilijker te verwerken en nemen veel meer tijd in beslag, waardoor de respons hierbij vaak lager ligt (Anton, 1997). Toch zijn er ook enkele open vragen opgenomen die de respondenten de kans geven hun suggesties en opmerkingen gedetailleerd te uiten.

De populatie, bestaande uit de gebruikers van de verschillende sportaccommodaties, kon onmogelijk volledig worden opgenomen in dit onderzoek. Verder was er slechts gedeeltelijk een steekproefkader voorhanden, namelijk de sporters die geregistreerd zijn bij de sportclubs en de sportdienst. Er werd dan ook gekozen om gebruik te maken van een steekproef van 400 respondenten. Aan de hand van de bezettingsgraad werd er op elke accommodatie naar een bepaald aantal respondenten gestreefd. Hoe hoger de bezettingsgraad, hoe groter de vooropgestelde respons (zie bijlage 10). Wanneer de vooropgestelde respons werd bereikt, werd de verspreiding van de vragenlijsten op de desbetreffende accommodatie stopgezet.

De vragenlijsten werden op verschillende manieren verspreid:

- zo werden de clubverantwoordelijken gecontacteerd en gevraagd naar hun medewerking bij het verspreiden van de vragenlijsten onder hun leden;
- op de site van de gemeente werd een link geplaatst die de mogelijkheid bood online te participeren;
- aan de balie van de sportdienst en in de cafetaria werden lijsten neergelegd;
- via diverse media (mail, e-zine, websites, krant,...) werd er reclame gemaakt en werden de sporters aangemoedigd om te participeren.

De online vragenlijst werd via de website: [www.studentenonderzoek.be](http://www.studentenonderzoek.be) aangemaakt. Ze kon op de site 3 maanden gratis worden gehost en data waren er meteen beschikbaar voor de statistische analyse.

#### **4. Verwerking van de gegevens**

De gegevensanalyse van de gesloten vragen werd uitgevoerd met behulp van het softwareprogramma SPSS (Statistical Package Social Science).

Eerst en vooral werden enkele algemene analyses uitgevoerd die informatie verschaffen over de onderzoeksgroep.

Vervolgens werden per accommodatie alle beoordelingen over de kwaliteit en productextensies grafisch weergegeven zodat meteen duidelijk werd welke items opvallend goed of slecht scoorden. De slechts scorende items werden verder geanalyseerd. Per accommodatie werd nagegaan in hoeverre het geslacht, de leeftijd, het sportverband,... enige invloed op de tevredenheid uitoefenen. Onderstaande tabel geeft weer welke statistische toetsen werden gebruikt.

Tabel 2: gehanteerde statistische toetsen

<b>Niveau van de variabel</b>	<b>Onafhankelijke steekproeven</b>
Nominaal (2 groepen)	Chi <sup>2</sup> - toets ( $X^2$ )
(>2 groepen)	Mann-Whitney Toets ( $U$ )
Ordinaal (>2groepen)	Kruskal-Wallis Toets ( $H$ )

Belangrijk te vermelden is dat er enkel met percentages werd gewerkt als het aantal respondenten voor de desbetreffende analyse meer dan 100 bedroeg. Het is namelijk weinig zinvol percentages te berekenen bij kleine aantallen respondenten (Baarda & De Goede, 2003). Indien het aantal niet werd bereikt, werden de ruwe getallen weergegeven.

De kwantitatieve analyse geeft veel informatie maar schetst vaak een oppervlakkig beeld. Zo geeft ze weer waar men tevreden/ontevreden over is en in sommige gevallen geeft ze ook weer wie meer

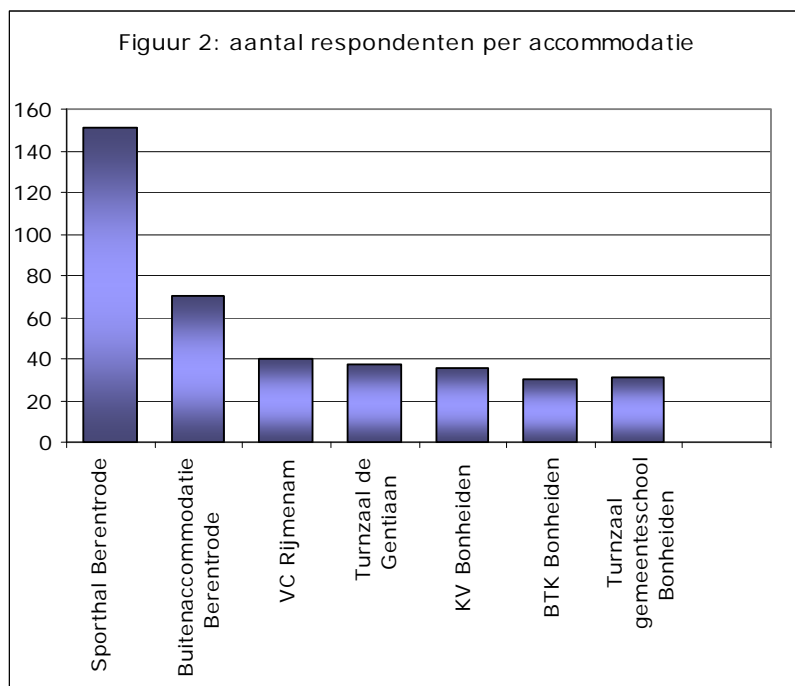
of minder tevreden is, maar wat nu net die (on)tevredenheid veroorzaakt is vaak moeilijk te bepalen. Aan de hand van de kwalitatieve analyse werd dan ook geprobeerd om iets meer diepgang te krijgen. Zo hadden de sporters de mogelijkheid om via enkele open vragen hun suggesties of opmerkingen te uiten over de verschillende items. Per accommodatie werden de suggesties en opmerkingen die door minstens één vijfde van de respondenten werden aangehaald, geselecteerd en opgenomen in de resultaten. Deze analyses leverden zo een enorme meerwaarde aan de beschrijvende kwantitatieve analyses en waren voor het vormen van bepaalde conclusies onontbeerlijk.

Tenslotte werden de onderzoeksvragen i.v.m. de sportmogelijkheden geanalyseerd. Er werd gekozen om enkel de inwoners van Bonheiden op te nemen in deze analyses aangezien zij normaal het meest betrokken zijn bij de sportmogelijkheden van hun gemeente. Via enkele kwantitatieve analyses werden bepaalde opinies en opvattingen weergegeven.

## DEEL III: ONDERZOEKSRISULTATEN

### 1. Voorstelling van de sportaccommodaties

In totaal werden 7 sportaccommodaties in het onderzoek opgenomen. De sporters die gebruik maken van de sporthal Berentrode zijn met 151 respondenten het sterkst vertegenwoordigd, gevolgd door de buitenaccommodatie Berentrode met 70 respondenten. Op de overige (kleinere) accommodaties werd gestreefd naar een minimum aantal van 30 (N=395). Waarom er werd gekozen voor deze verdeling is terug te vinden in Deel II: Onderzoeksmethode.

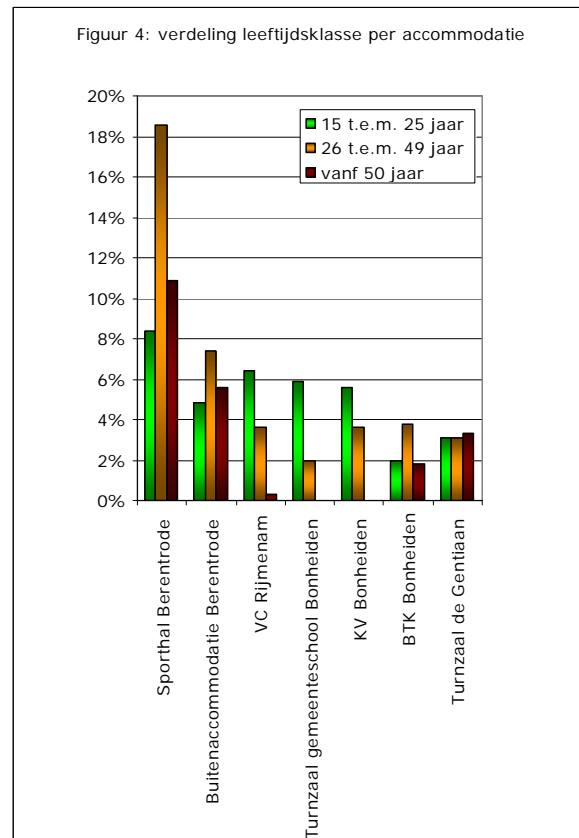
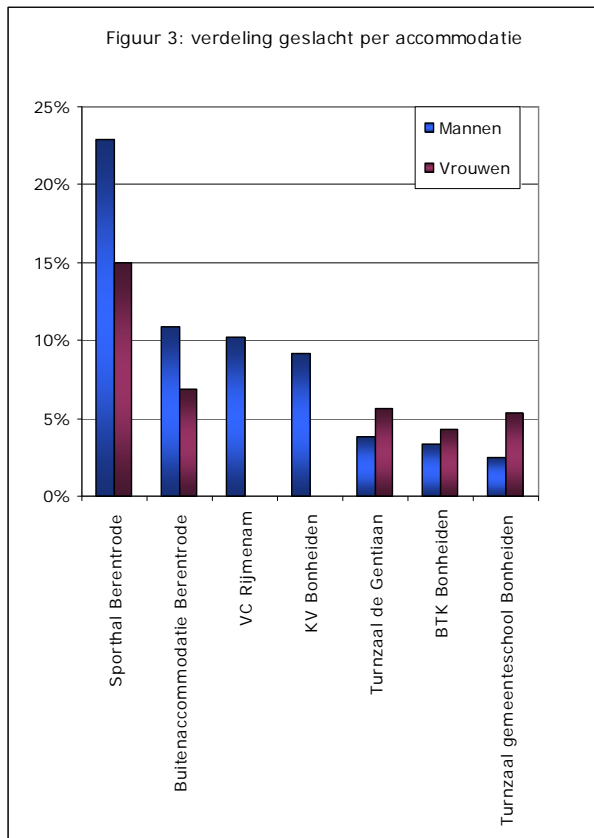


### 2. Voorstelling van de onderzoekspopulatie

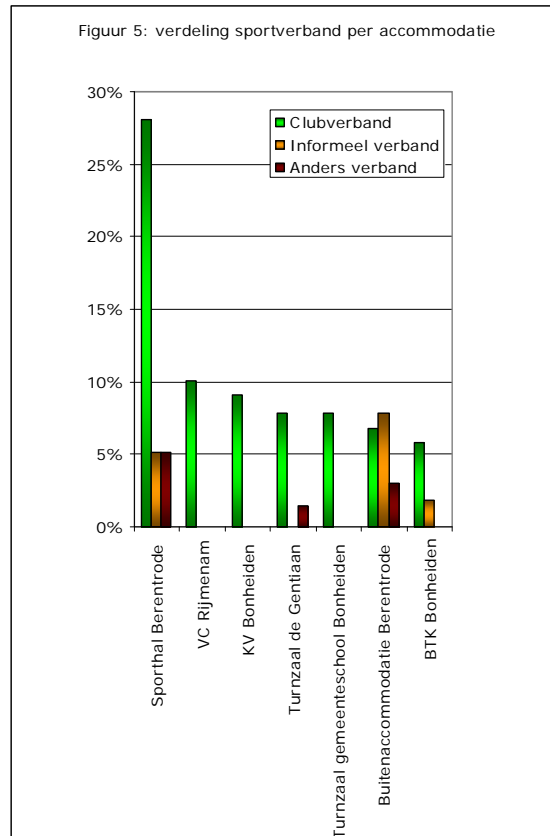
Het totaal aantal vragenlijsten bedroeg 429 waarvan er 395 geldig waren en werden opgenomen in het onderzoek.

Er hebben meer mannen (62,85%) dan vrouwen (37,15%) deelgenomen (N=395). Dit verschil is vooral te verklaren doordat vrouwen niet vertegenwoordigd zijn op KV Bonheiden (0%) en VC Rijmenam (0%) ( $X^2=70,572$ ;  $df=6$ ;  $p=0,000$ ). Figuur 3 geeft de verdeling van mannen en vrouwen per accommodatie weer.

De respondenten werden onderverdeeld in 3 leeftijdsklassen. De klasse van 26 t.e.m. 49 jaar is het grootst (42%), ze worden op de voet gevolgd door de klasse van 15 t.e.m. 25 jaar (36,1%). De klasse 50 jaar en ouder (21,9%) is het minst vertegenwoordigd en zelfs op twee accommodaties helemaal niet vertegenwoordigd (KV Bonheiden 0% en VC Rijmenam 0%) (N=393). De jongste klasse is het meest verspreid over de verschillende accommodaties en de klasse van 26 t.e.m. 49 jaar is vooral het sterkst aanwezig in sporthal Berentrede (18,6%) ( $\chi^2=73,103$ ;  $df=12$ ;  $p=0,000$ ) (Figuur 4).



De meeste sporters die hebben deelgenomen, zijn zeer actief. 87,3% komt één of meerdere keren per week sporten en 75,7% geeft aan dit te doen in clubverband (N=395). Het grote aantal sporters in clubverband is te verklaren door de aanwezigheid van een aantal accommodaties die enkel toegankelijk zijn voor leden van een sportclub, zoals VC Rijmenam, KV Bonheiden en turnzaal gemeenteschool Bonheiden. Ook op de andere accommodaties, met uitzondering van de buitenaccommodatie Berentrede, zijn de sporters in clubverband het sterkst vertegenwoordigd (Figuur 5).



Slechts 1% van de respondenten is werkloos en van de actieve bevolking op de arbeidsmarkt werkt het grootste deel als bediende (34,6%), gevolgd door de zelfstandigen (10,7%) (N=393). Het grootste aantal arbeiders (6,1%), bedienden (25,4%), zelfstandigen (8,4%) en werklozen (0,5%) is terug te vinden in de klasse van 26 t.e.m. 49 jaar.

Opvallend is dat veel meer mannen (7,1%) werken als arbeider dan vrouwen (1,3%), ook bij de zelfstandigen is er een duidelijk verschil merkbaar, zo werken er 8,4% mannen als zelfstandige in tegenstelling tot 2,3% vrouwen ( $X^2=25,113$ ;  $df=6$ ;  $p=0,000$ ).

In totaal zijn de sporters afkomstig uit 26 gemeenten. De grootste groep komt uit Bonheiden (64,1%) gevolgd door de dichtstbijzijnde stad Mechelen (11,5%) (N=393). In bijlage 11 is een volledige tabel te vinden die de verdeling van de respondenten naar woonplaats weergeeft.

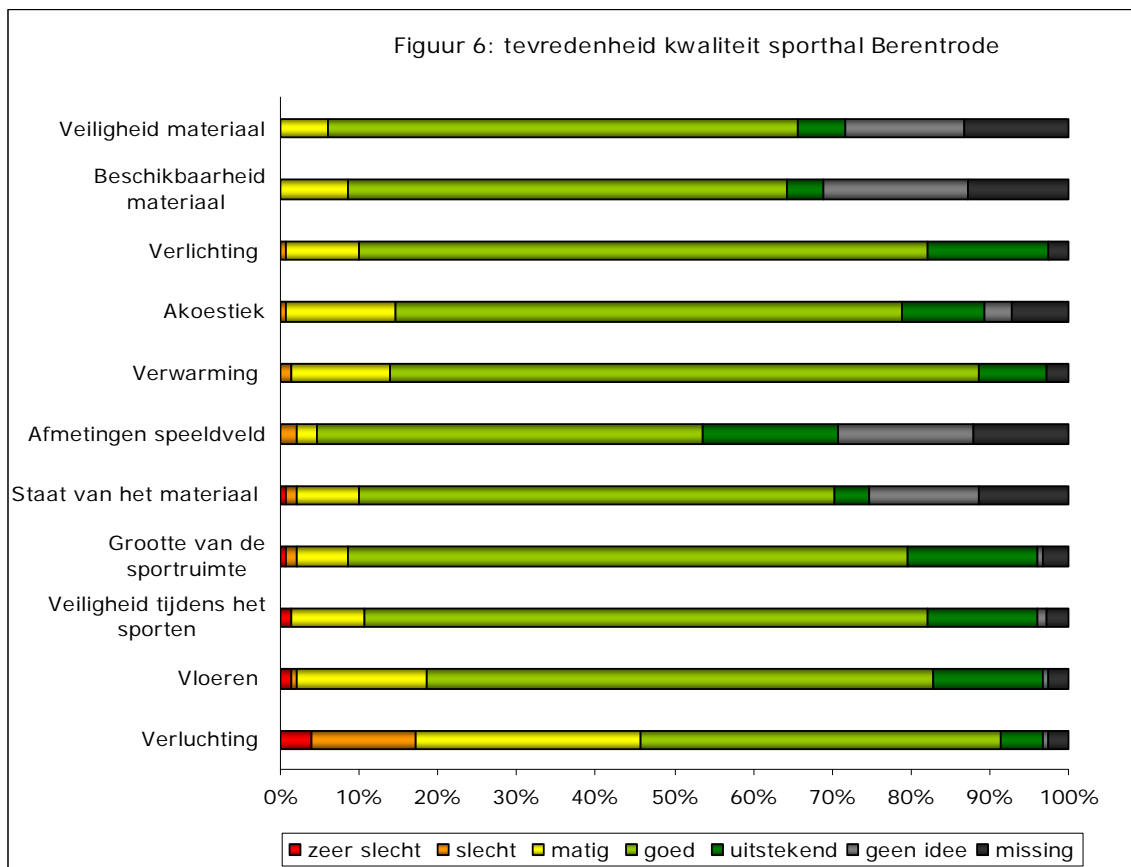
Ook valt op dat vooral de studenten (20,1%) en de gepensioneerden (12,7%) afkomstig zijn uit de gemeente Bonheiden ( $X^2=27,432$ ;  $df=6$ ;  $p=0,000$ ).

### 3. Sporttechnische kwaliteit

#### 3.1. Sporthal Berentrode

De meeste items worden over het algemeen "goed" geëvalueerd. De ventilatie scoort, in vergelijking met de overige items, het minst (N=151). Verder blijkt dat vooral mannen meer tevreden zijn (gemiddelde rangordescore 84,60) over de ventilatie dan vrouwen (gemiddelde rangordescore 58,19) ( $U=1663,5$ ;  $p=0,000$ ). Zo beoordeeld 9,5% van de vrouwen en slechts 4,1% van de mannen de ventilatie als "slecht" ( $X^2=17,759$ ;  $df=5$ ;  $p=0,003$ ). Tussen de drie leeftijdsklassen zijn er geen significante verschillen merkbaar ( $H=3,218$ ;  $df=2$ ;  $p=0,2$ ).

De items inzake materiaal, alsook de afmetingen van het speelveld kennen een opmerkelijk aantal missings<sup>5</sup> en ook het antwoord 'geen idee' werd meermaals gegeven. Dit is mogelijk te verklaren door de aanwezigheid van een aantal sporters die geen gebruik maken van het materiaal of een sport uitoefenen waarbij de afmetingen niet van belang zijn. Het type sportactiviteit per respondent werd echter niet opgenomen in het onderzoek waardoor deze mogelijke verklaring niet empirisch gestoeld kan worden.



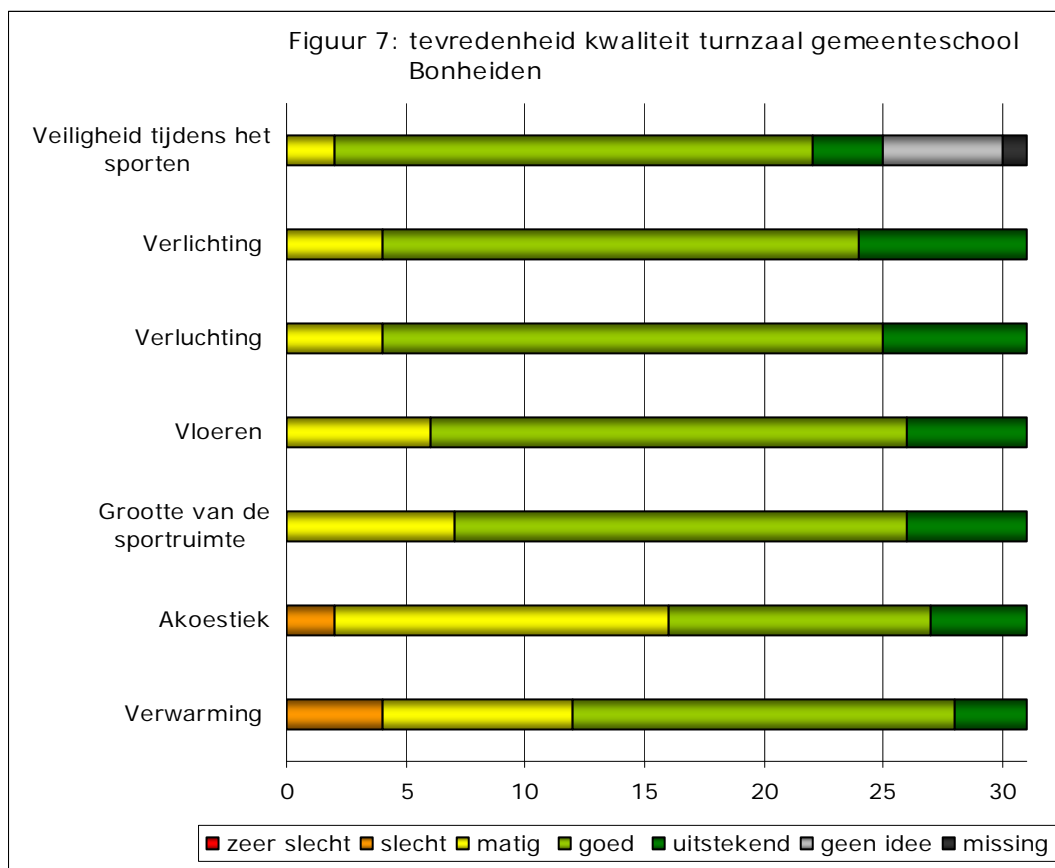
<sup>5</sup> Missing= totaal aantal respondenten waarvoor de vraag "niet van toepassing" was alsook de respondenten die "geen antwoord" gaven.

### 3.2. Turnzaal gemeenteschool Bonheiden

Op deze locatie zijn enkel dansverenigingen aanwezig, waardoor items over materiaal en de afmetingen van het speelveld niet van toepassing zijn. Wel relevant is uiteraard de tevredenheid inzake de akoestiek. De beoordeling hieromtrent situeert zich tussen “matig” (14) en “goed” (11). Verder zijn er geen significante verschillen op te merken tussen mannen en vrouwen ( $U=96$ ;  $p=0,682$ ) alsook niet tussen de drie leeftijdsklassen ( $H=0,059$ ;  $df=1$ ;  $p=0,808$ ).

Over de verwarming zijn de respondenten het minst tevreden waarbij geen significante verschillen te vinden zijn tussen mannen en vrouwen ( $U=81,500$ ;  $p=0,279$ ). Ook tussen de drie leeftijdsklassen zijn er geen significante verschillen vastgesteld ( $H=0,118$ ;  $df=1$ ;  $p=0,731$ ).

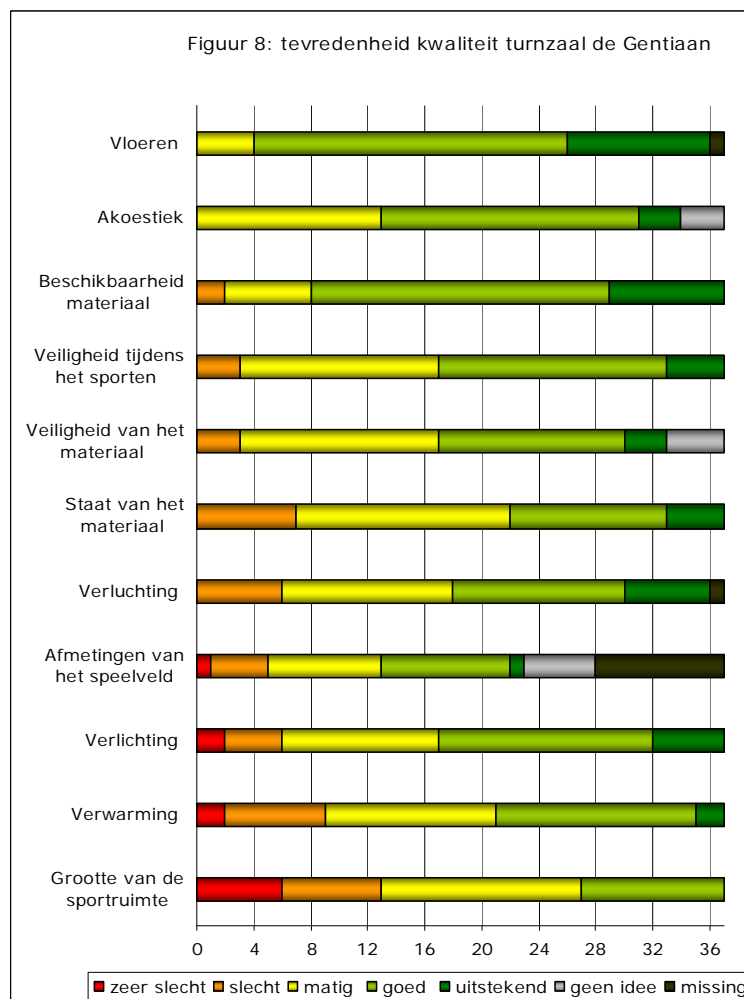
Opvallend is dat enkel bij het item veiligheid tijdens het sporten 5 respondenten aangeven hier “geen idee” over te hebben. Deze respondenten bevinden zich overigens allen in de leeftijdsklasse van 15 t.e.m. 25 jaar ( $X^2=16,960$ ;  $df=3$ ;  $p=0,001$ ).



### 3.3. Turnzaal De Gentiaan

De antwoorden situeren zich, voor de meeste items, tussen "matig" en "goed". De grootte van de sportruimte kent de minst gunstige evaluatie waarbij op een totaal van 37 personen slechts 10 een "goede" beoordeling geven (N=37). Vervolgens blijkt dat de klasse 50 jaar en ouder het minst tevreden is (gemiddelde rangordescor 11,54), gevolgd door de klasse van 26 t.e.m. 49 jaar (gemiddelde rangordescor 18,58) en de klasse 15 t.e.m. 25 jaar is het meest tevreden (gemiddelde rangordescor 27,50) ( $H=14,846$ ;  $df=2$ ;  $p=0,001$ ). Zo geeft de jongste klasse geen enkele keer een "zeer slechte" of "slechte" beoordeling, de middenklassen geeft 1 "zeer slechte" en 4 "slechte" beoordelingen en de oudste klasse geeft tenslotte 5 "zeer slechte" en 3 "slechte" beoordelingen ( $X^2=18,075$ ;  $df=6$ ;  $p=0,006$ ). Tussen mannen en vrouwen zijn er geen significante verschillen vastgesteld ( $U=107$ ;  $p=0,061$ ).

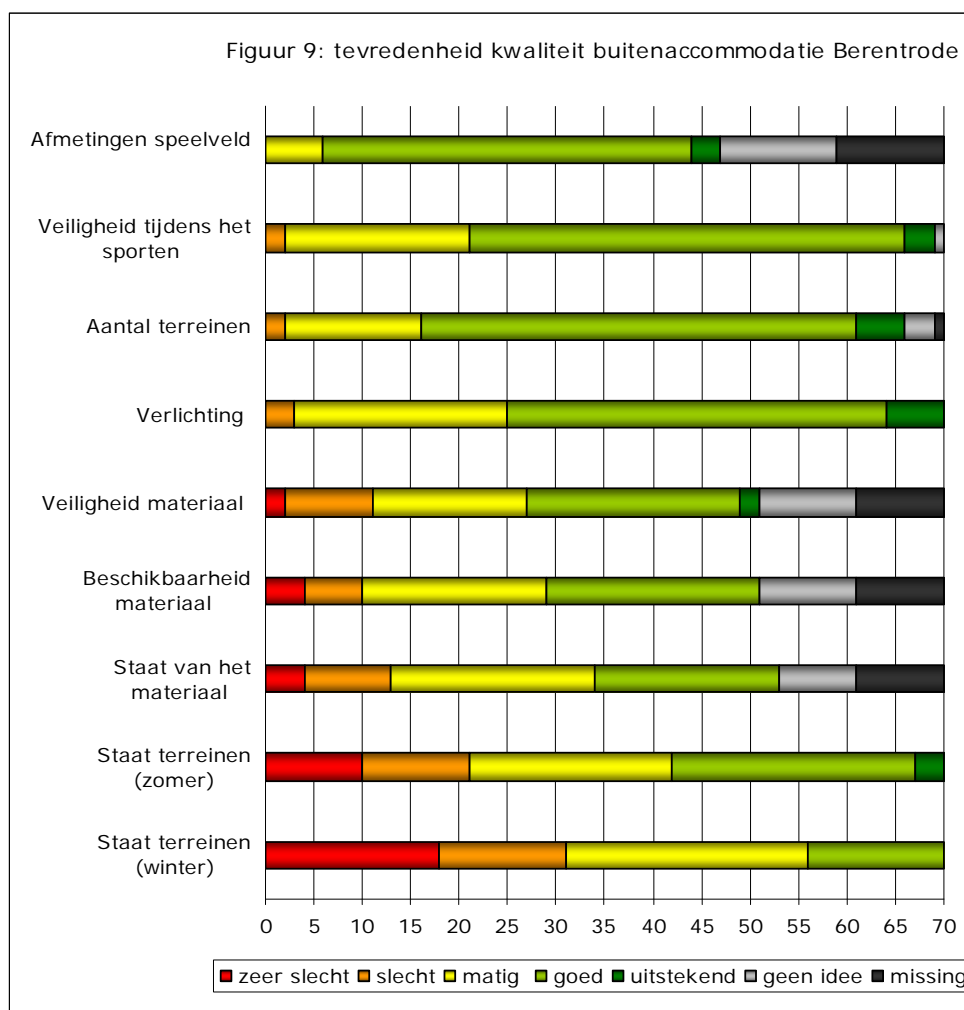
Het item afmetingen van het speelveld kent een groot aantal missings, dit is mogelijk te verklaren door het aantal turners op deze accommodatie waarvoor de afmetingen van een speelveld niet van toepassing zijn. Zoals reeds werd aangegeven werd het type sportactiviteit per respondent niet opgenomen in het onderzoek waardoor deze mogelijke verklaring niet empirisch gestoeld kan worden.



### 3.4. Buitenaccommodatie Berentrode

Op een totaal van 70 respondenten geven 18 een “zeer slechte” en 13 een “slechte” beoordeling voor de staat van de terreinen in de winter. Er werden echter geen significante verschillen gevonden tussen mannen en vrouwen ( $U=555$ ;  $p=0,749$ ) alsook niet tussen de drie leeftijdsklassen ( $H=4,515$ ;  $df=2$ ;  $p=0,105$ ). Verder wordt er op deze accommodatie zowel in clubverband, informeel verband als anders verband gesport maar ook hier zijn er geen significante verschillen tussen de drie soorten verbanden aanwezig ( $H=0,704$ ;  $df=2$ ;  $p=0,703$ ).

Net als voor de sporthal kennen de items inzake materiaal en de afmetingen van het speelveld een opmerkelijk aantal missings, ook het antwoord “geen idee” word meermaals gegeven. De reden hiervoor is wellicht zoals bovenvermeld dat niet alle sporters op de buitenaccommodatie gebruik maken van het materiaal of een sport uitoefenen waarbij de afmetingen belangrijk zijn (bijvoorbeeld de joggers). Enkele analyses naar type sportverband voor de afmetingen van het speelveld ( $X^2=4,320$ ;  $df=6$ ;  $p=0,634$ ), de veiligheid van het materiaal ( $X^2=12,709$ ;  $df=10$ ;  $p=0,240$ ), de beschikbaarheid van het materiaal ( $X^2=6,010$ ;  $df=8$ ;  $p=0,646$ ) en de staat van het materiaal ( $X^2=5,498$ ;  $df=8$ ;  $p=0,703$ ) brengen geen significante verschillen tussen de clubsporters, de informele en de sporters in anders verband aan het licht.



### **3.4.1. Kwalitatieve respons**

Zij die gebruik maken van de atletiekpiste en het joggingpad uitten hun ongenoegen over de staat van de terreinen. Zo kaartten 24 respondenten de slechte staat van de atletiekpiste aan en 16 de slechte staat van het joggingpad (N=70).

Enkele voorbeelden:

*“De atletiekpiste staat onder water als het regent, is hobbelig en gevaarlijk voor blessures”.*

*“Een goede piste is de basis van goede prestaties. Alleen zo kunnen wij resultaten boeken”.*

*“De atletiekpiste is dringend aan renovatie toe. De onderhoudswerken zijn minimaal, soms liggen er putten maanden in de piste, zijkanten zijn stuk, binnenbaan volledig stuk gelopen”.*

*“Vooral het joggingpad zou beter moeten worden onderhouden, zeker in natte periodes. Op vele plaatsen is het dan slijkerig en soms staan er zelfs plassen waar je niet door kan lopen”.*

*“Het looparkoers in het bos ligt er vaak slecht bij. Grote plassen na regen, groen dat niet altijd gesnoeid wordt”.*

Als suggestie geven 19 respondenten aan de piste te renoveren of te vernieuwen:

*“Een nieuwe piste aanleggen (kunststof) of de hele piste heraanleggen”.*

*“Een nieuwe kunststofatletiekpiste”.*

*“Leg een kunststofpiste aan”!*

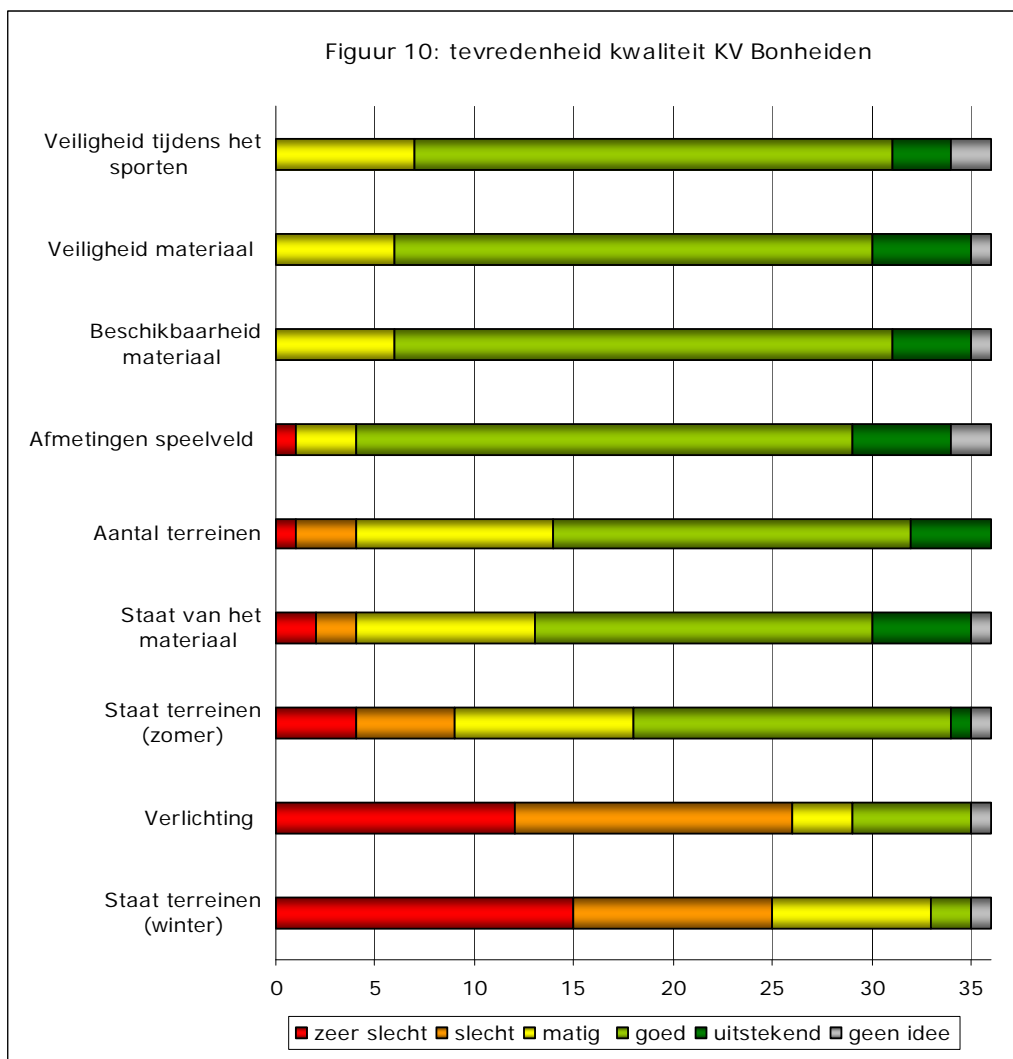
### 3.5. KV Bonheiden

Op deze accommodatie zijn enkel mannelijke sporters die sporten in clubverband, uit de eerste twee leeftijdsklassen (15 t.e.m. 25 jaar; 26 t.e.m. 49 jaar) aanwezig.

De staat van de sportterreinen (vooral in de winter) scoort niet goed. Slechts 2 respondenten evalueren dit "goed" in tegenstelling tot 15 "zeer slecht" en 10 "slecht".

Ook de verlichting wordt door de respondenten "zeer slecht" (12) en "slecht" (14) beoordeeld (N=36).

Zowel voor de verlichting ( $H=0,319$ ;  $df=1$ ;  $p=0,572$ ) als voor de staat van de terreinen (winter) ( $H=0,142$ ;  $df=1$ ;  $p=0,706$ ) zijn er geen significante verschillen tussen de drie leeftijdsklassen aanwezig.



### **3.5.1. Kwalitatieve respons**

De slechte staat van de velden werd aangehaald door 12 respondenten en de slechte staat van de verlichting door 15.

Enkele voorbeelden :

*"Het oefenveld (trainingsveld C) is in de winter ongelooflijk slecht!"*

*"Heraanleg van de voetbalvelden is noodzakelijk + verlichting terrein C".*

*"Voetbalvelden beter onderhouden, beter verlichting oefenterrein".*

*"Licht in slechte staat, veel te weinig".*

*"Bijkomende verlichting op het C-terrein van KV Bonheiden zou welkom zijn".*

Ook werd door 11 personen reeds één welbepaalde suggestie gegeven ter verbetering van de huidige situatie:

*"Kunstgrasveld laten aanleggen, éénmalige investering".*

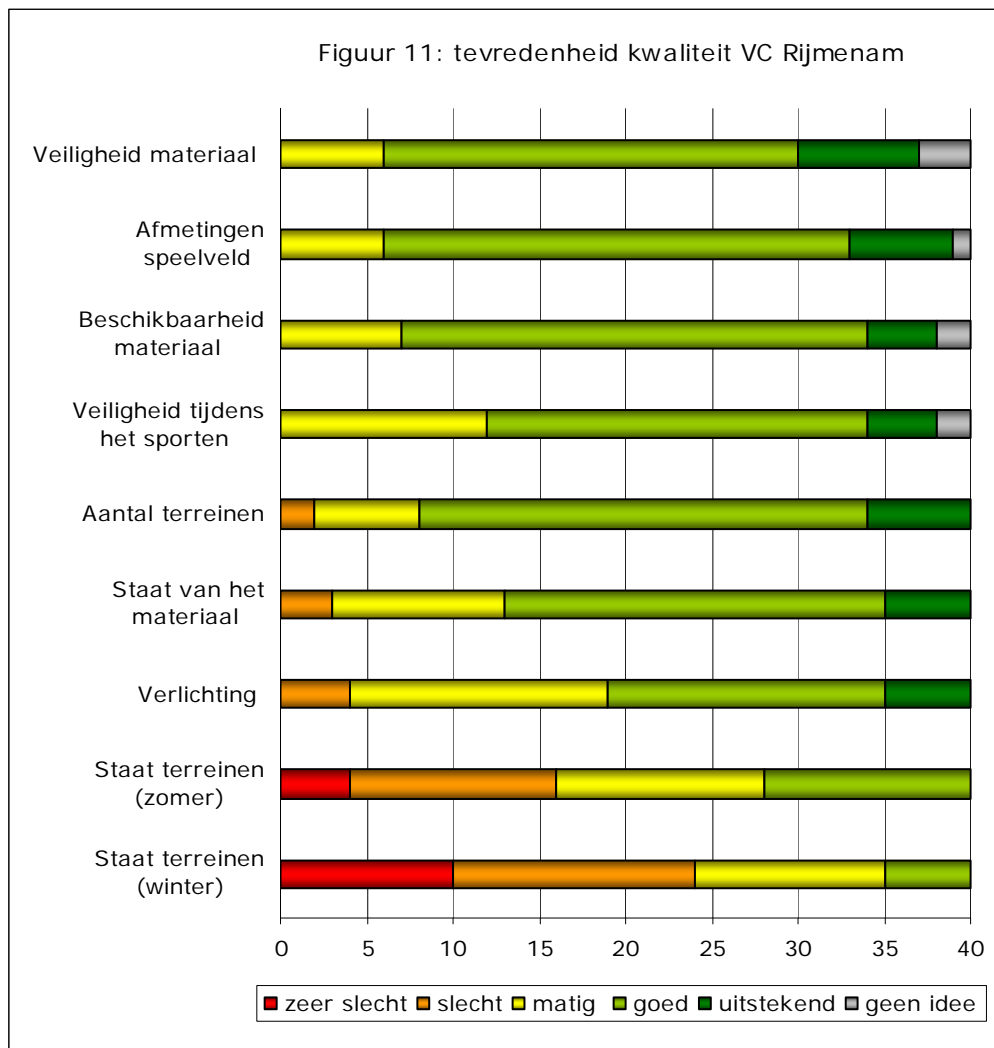
*"Kunstgras voor C-veld op KV Bonheiden!"*

*"Gemeente moet investeren in kunstgras!"*

### 3.6. VC Rijmenam

Net als voor KV Bonheiden zijn er enkel mannelijke clubsporters aanwezig, voornamelijk komende uit de eerste twee leeftijdsklassen (15 t.e.m. 25 jaar; 26 t.e.m. 49 jaar).

Opnieuw wordt de staat van de sportterreinen het minst goed geëvalueerd. Zo geven 24 personen aan dat de staat van de sportterreinen in de winter "zeer slecht" (10) en "slecht" (14) is (N=40). Net als voor KV Bonheiden zijn er geen significante verschillen vastgesteld tussen de drie leeftijdsklassen ( $H= 0,091$ ;  $df=2$ ;  $p=0,956$ ).



### **3.6.1. Kwalitatieve respons**

Bij de opmerkingen uitten 10 personen hun ongenoegen over de staat van de sportterreinen. Voornamelijk terrein B is aan vernieuwing toe (N=40).

Enkele voorbeelden:

*“Slecht liggend B-terrein, soms licht vervuild met flesdopjes en papiertjes”.*

*“B-terrein van slechte kwaliteit”.*

*“ Eén veld van VC Rijmenam is echt slecht maar ik kan wel geloven dat het moeilijk is maar er moet wel iets aan gedaan worden”.*

Ter verbetering van de huidige situatie stelden 8 respondenten voor het terrein opnieuw aan te leggen (N=40).

Enkele voorbeelden:

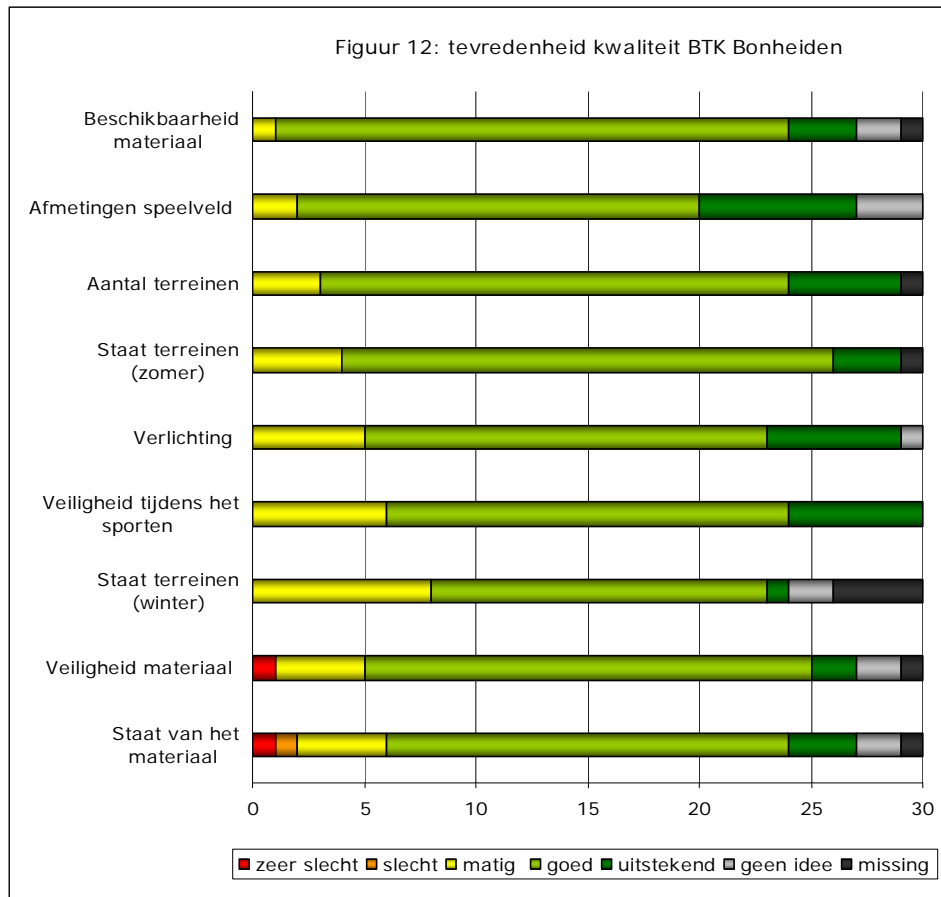
*“Oefenterrein B egaliseren en wellen”.*

*“Aanleggen van nieuw veld met nieuw gras of kunstgras”!*

*“Heraanleg van terrein B is noodzakelijk”.*

### 3.7. BTK Bonheiden

Deze accommodatie scoort opvallend goed. Bijna alle beoordelingen situeren zich tussen “matig”, “goed” en “uitstekend”. Zo wordt elk item door minstens de helft als “goed” geëvalueerd (N=30). De staat van het materiaal scoort het minst waarbij er geen significante verschillen tussen mannen en vrouwen aanwezig zijn ( $U=86,5$ ;  $p=0,378$ ). Ook voor de drie leeftijdsklassen zijn er geen significante verschillen vastgesteld ( $H=2,448$ ;  $df=2$ ;  $p=0,294$ ).

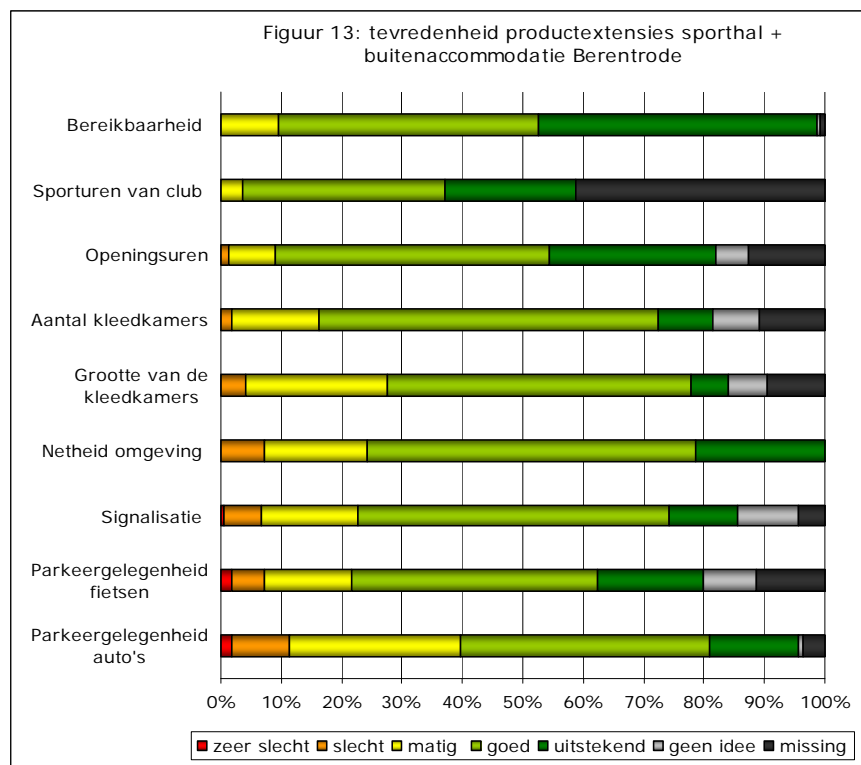


## 4. Productextensies

### 4.1. Sporthal Berentrode + buitenaccommodatie Berentrode

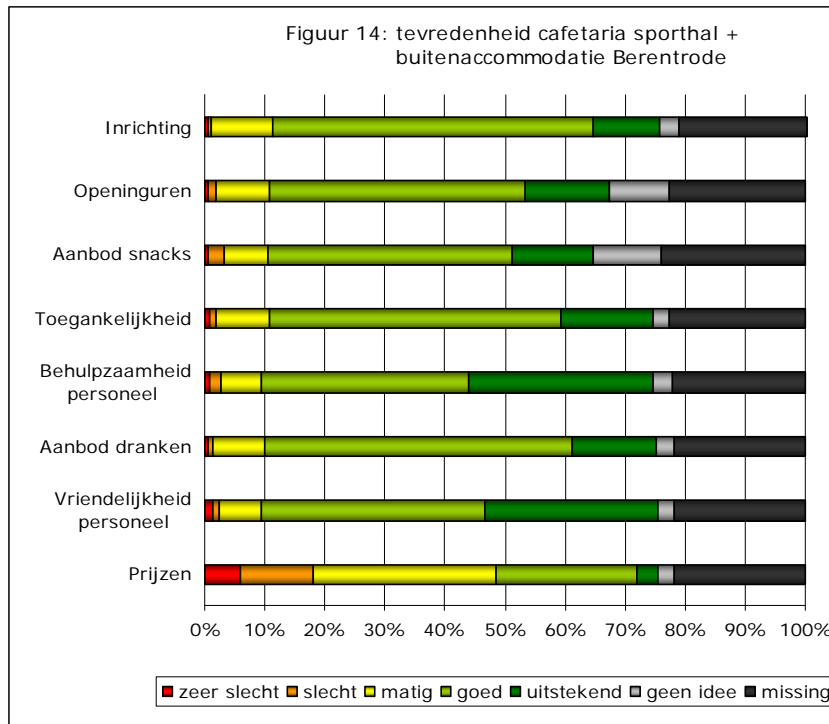
De sporthal en buitenaccommodatie Berentrode worden hier onder één noemer geëvalueerd, aangezien beide op dezelfde locatie gelegen zijn. Verder werd op deze locatie ook de cafetaria opgenomen en geëvalueerd.

De parkeergelegenheid voor de auto's wordt het minst goed beoordeeld. 41,4% van de antwoorden situeren zich hier tussen "zeer slecht" (1,9%), "slecht" (9,9%) en "matig" (29,6%). Toch geeft 57,7% nog steeds een "goede" (42,7%) of "uitstekende" (15%) beoordeling (N=221). Vervolgens zijn er meer mannen (gemiddelde rangordescore 113,46) dan vrouwen (gemiddelde rangordescore 95,46) tevreden over de parkeergelegenheid van de auto's ( $U=4425$ ;  $p=0,027$ ). Tussen de drie leeftijdsgroepen daarentegen zijn er geen significante verschillen vast te stellen ( $H=4,513$ ;  $df=2$ ;  $p=0,105$ ).



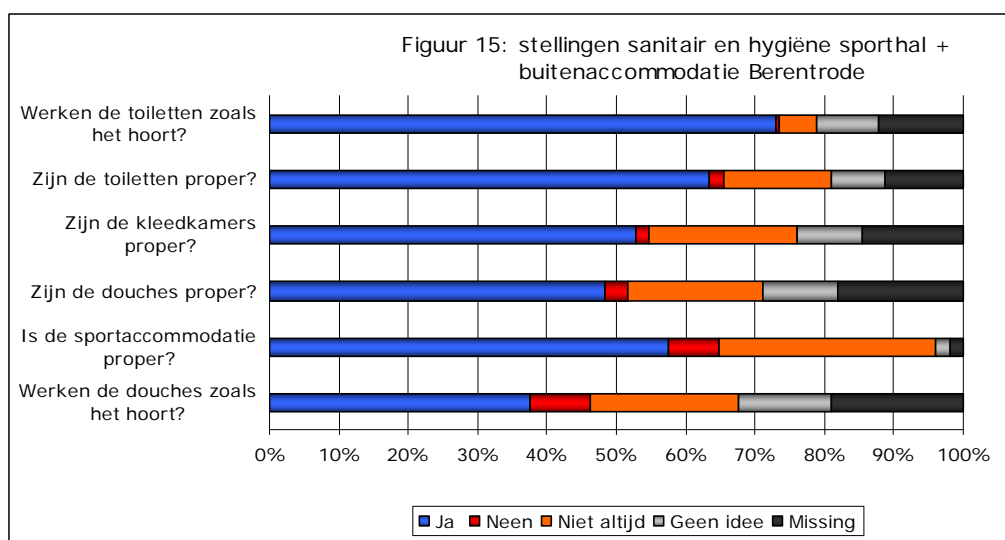
Vervolgens kent de cafetaria een vrij goede beoordeling. Enkel voor de prijzen geeft 7,5% aan dat ze "zeer slecht" zijn en 15,6% vindt ze "slecht" (N=221). Uit de analyse blijkt dat mannen hierover minder tevreden zijn (gemiddelde rangordescore 81,01) dan vrouwen (gemiddelde rangordescore 96,93) ( $U=2864,5$ ;  $p=0,034$ ).

Ook de leeftijdsklasse speelt een rol, 4,6% uit de klasse van 15 t.e.m. 25 jaar vindt de prijzen in de cafetaria "zeer slecht" en tegenstelling tot 1,7% uit de klasse van 26 t.e.m. 49 jaar en 1,2% uit de klasse vanaf 50 jaar en ouder ( $X^2=19,167$ ;  $df=6$ ;  $p=0,004$ ). De jongste klasse is dus het minst tevreden (gemiddelde rangordescore 67,65), gevolgd door de middenklasse (gemiddelde rangordescore 92,78) en de oudste klasse is tenslotte het meest tevreden (gemiddelde rangordescore 96,33) ( $H= 10,430$ ;  $df=2$ ;  $p=0,005$ ).



Twee stellingen i.v.m. het sanitair en de hygiëne werden door meer dan 35% met “neen” of “niet altijd” beantwoord. Op de vraag: “*Werken de douches zoals het hoort?*” antwoordde 36,87% met “neen” of “niet altijd” en op “*Is de sportaccommodatie proper?*” antwoordde 39,2% met “neen” of “niet altijd” (N=221).

Voor de werking van de douches zijn er significante verschillen tussen mannen en vrouwen aanwezig ( $X^2 = 8,175$ ;  $df=3$ ;  $p=0,043$ ). Verder komt uit de analyse naar voor dat de oudste leeftijdsgroep het minst weet heeft over de werking van de douches. Op een totaal van 16,8% respondenten die aangeeft “geen idee” te hebben over de werking komt 8,9% uit de klasse 50 jaar en ouder, slechts 4,5% komt uit de klasse van 26 t.e.m. 49 jaar en 3,4% komt uit de klasse van 15 t.e.m. 25 jaar ( $X^2 = 19,167$ ;  $df=6$ ;  $p=0,004$ ).



#### **4.1.1. Kwalitatieve respons**

Van de respondenten die effectief gebruik maken van de douches geven er 36 (N=181) aan dat er een probleem is met het mechanisme van de sproeiers.

Onderstaande voorbeelden geven dit goed weer:

*"Ambetant dat ze direct afslaan".*

*"Te korte sproeitijd".*

*"1 t.e.m. 4 blijven niet lang genoeg sproeien".*

*"Te weinig druk, niet lang genoeg, soms koud water".*

Verder uitten 52 respondenten hun ongenoegen over de netheid van de sporthal. Ze geven aan dat er zand en vuil ligt in de zaal en dit meestal na evenementen, schoolvakanties en sportkampen.

Enkele voorbeelden (N=151):

*"De zaal is niet proper na sportkampen, grote evenementen (basket, handbal, wielervedstrijd!)"*.

*"Na schoolvakanties is de zaal altijd vuil".*

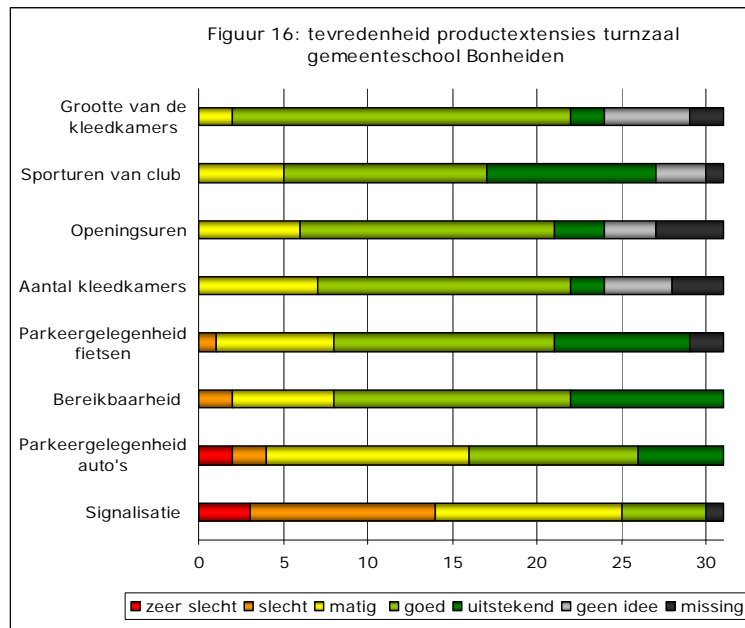
*"Er ligt vaak zand op het terrein".*

*"Er zijn sporters die vuile schoenen hebben".*

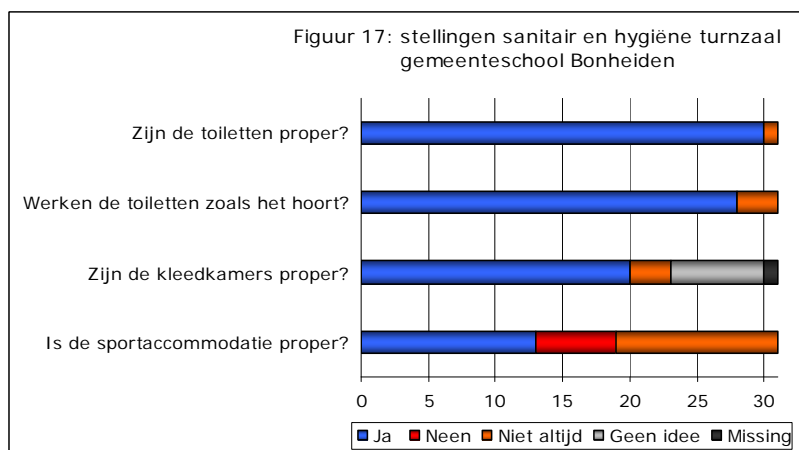
## 4.2. Turnzaal gemeenteschool Bonheiden

Deze meeste items worden als "goed" beoordeeld, enkel de signalisatie scoort minder goed. Zo vindt bijna de helft van de respondenten het "zeer slecht" (3) en "slecht" (11) (N=31).

Slechts 7 respondenten zijn afkomstig uit andere gemeenten, waardoor geen significant verschillen gevonden werden tussen de respondenten afkomstig uit Bonheiden en de andere gemeenten ( $X^2=10,834$ ;  $df=5$ ;  $p=0,055$ ). Tussen mannen en vrouwen ( $U=72,500$ ;  $p=0,212$ ) alsook tussen de drie leeftijdsgroepen ( $H=2,535$ ;  $df=1$ ;  $p=0,111$ ) zijn er verder ook geen significante verschillen aanwezig.

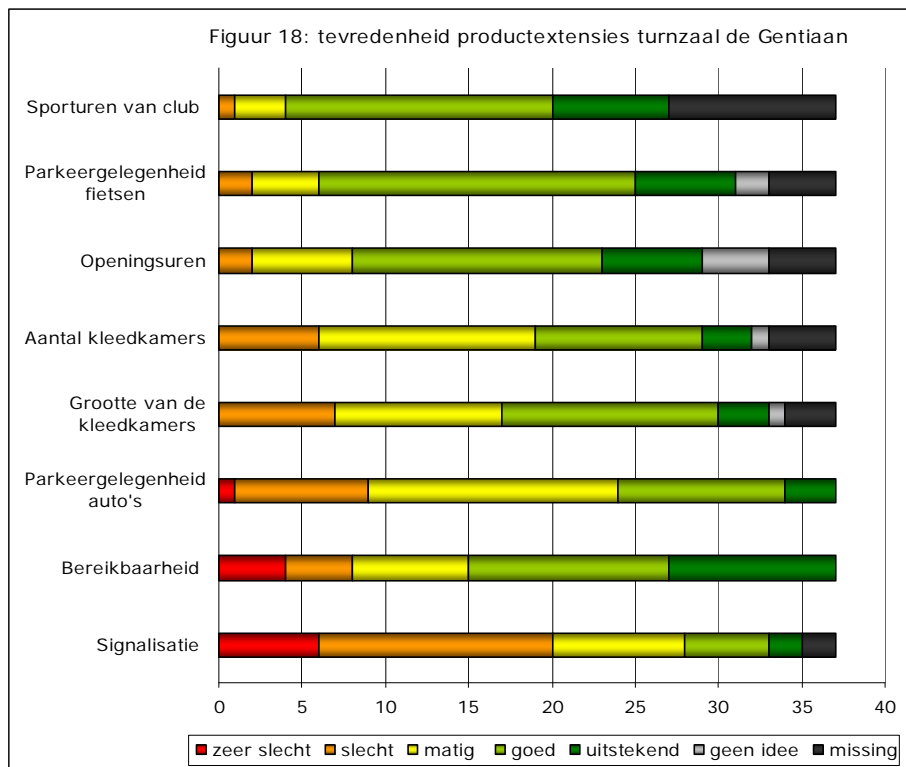


Slechts één stelling ("Is de sportruimte proper?") over het sanitair en de hygiëne wordt door meer dan de helft met "neen" (6) of "niet altijd" (12) beantwoord (N=31). Voor deze score zijn geen verschillen tussen mannen en vrouwen vastgesteld ( $X^2=4,012$ ;  $df=2$ ;  $p=0,135$ ). Ook voor de drie leeftijdsklassen zijn geen significante verschillen aanwezig ( $X^2=3,178$ ;  $df=2$ ;  $p=0,204$ ).



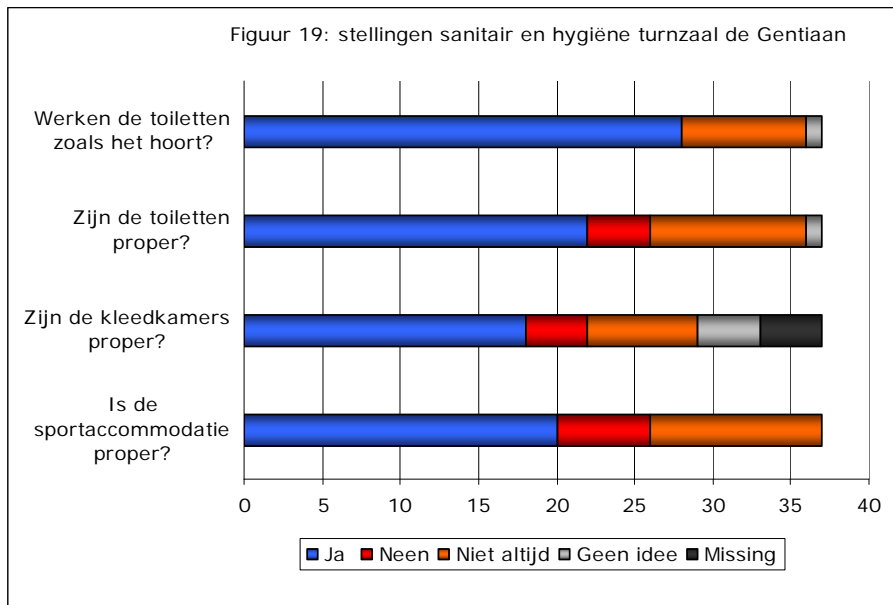
### 4.3. Turnzaal de Gentiaan

De items worden over het algemeen “matig” tot “goed” beoordeeld met uitzondering van de signalisatie. In totaal geven hier 20 personen een “zeer slechte” (6) tot “slechte” beoordeling (14) (N=37). Van de 35 respondenten komen er slechts 9 uit een andere gemeente. Er werd zoals verwacht dan ook geen significant verband gevonden tussen de respondenten afkomstig uit Bonheiden en de andere gemeenten ( $U=90,500$ ;  $p=0,296$ ). Er zijn er geen significante verschillen vastgesteld tussen mannen en vrouwen ( $U=126$ ;  $p=0,544$ ) maar wel voor de leeftijd in klassen. Zo is de klasse van 15 t.e.m. 25 jaar het minst tevreden over de signalisatie (gemiddelde rangordescore 11,71), gevolgd door de klasse van 50 jaar en ouder (gemiddelde rangordescore 18,77), de klasse van 25 t.e.m. 49 jaar is tenslotte het meest tevreden (gemiddelde rangscore 23,58) ( $H= 8,890$ ;  $df=2$ ;  $p=0,012$ ).



Inzake het sanitair en de hygiëne wordt de netheid van de sportruimte het minst gunstig geëvalueerd. Ook de stelling: “Zijn de toiletten proper?” scoort minder goed. De douches werden slechts door 7 respondenten geëvalueerd waardoor de resultaten niet werden opgenomen (N=37).

Uit de analyse komt naar voor dat de klasse van 50 jaar en ouder het meest tevreden is over de netheid van de sportaccommodatie en de klasse van 15 t.e.m. 25 jaar het minst ( $X^2=14,109$ ;  $df=4$ ;  $p=0,007$ ). Zo geven uit de jongste klasse 7 respondenten (N=12) aan dat de accommodatie niet of niet altijd proper is in tegenstelling tot 5 respondenten (N=13) uit de klasse van 50 jaar en ouder. Vervolgens vinden ook de mannelijke sporters de accommodatie iets properder dan de vrouwen ( $X^2=9,237$ ;  $df=2$ ;  $p=0,010$ ). Zo geven 6 mannen (N=15) en 11 vrouwen (N=22) aan dat de sportruimte niet of niet altijd proper is.



#### 4.3.1. Kwalitatieve respons

Inzake de netheid van de sportruimte uitten 9 personen hun ongenoegen (N=37).

Enkele voorbeelden:

*“Stoffig, weinig poetsbeurten”.*

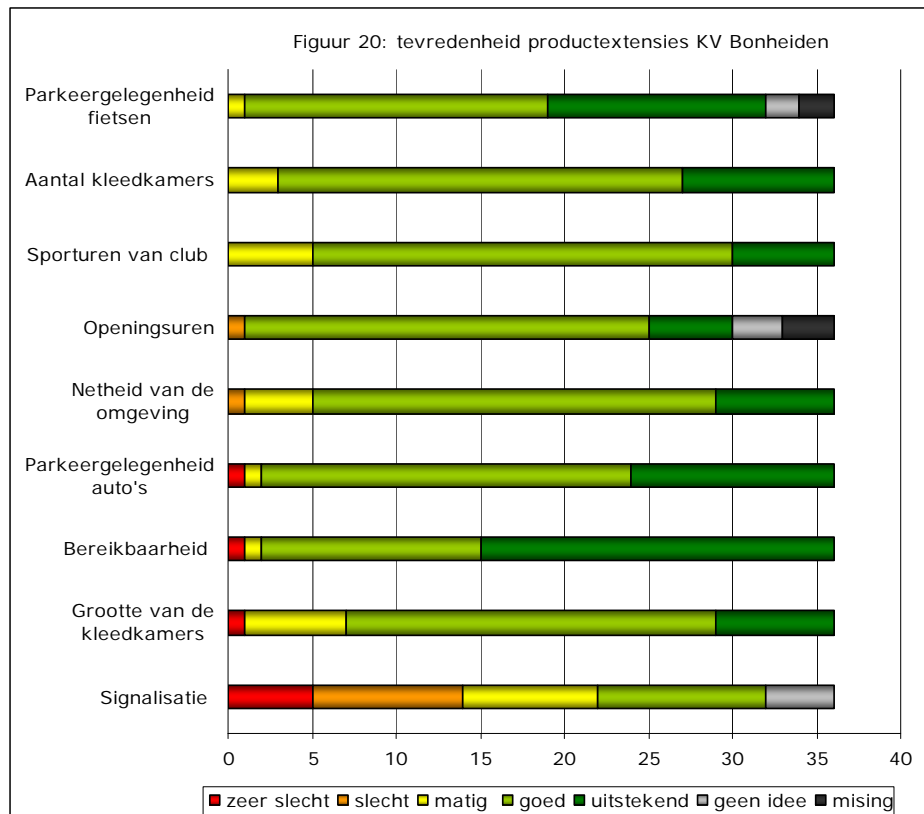
*“Grond is niet gekuist in maanden”.*

*“Gebrek aan onderhoud”.*

#### 4.4. KV Bonheiden

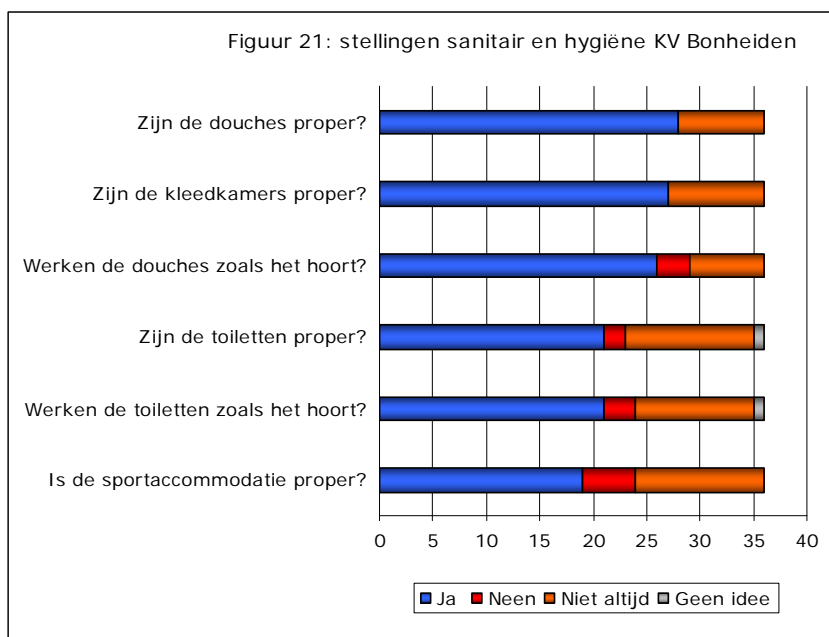
Ook op KV Bonheiden scoort de signalisatie niet goed. Zo geven 17 respondenten aan dat ze “zeer slecht” (5) tot “slecht” (12) is (N=36). De overige items scoren voornamelijk “goed” (N=36).

Er werd noch tussen de respondenten afkomstig uit Bonheiden en de andere gemeenten ( $U=121$ ;  $p=0,229$ ), noch tussen de drie leeftijdsklassen significante verschillen vastgesteld voor de signalisatie ( $H=0,080$ ;  $df=1$ ;  $p=0,777$ ).



De stellingen over het sanitair en de hygiëne worden over het algemeen positief beantwoord. Zo wordt er op één stelling na, door minstens 23 respondenten steeds met “ja” geantwoord. Uitzondering hier is de vraag: “*Werken de douches zoals het hoort?*”. Slechts 14 respondenten antwoordde hier met “ja” en 22 met “neen” (10) of “niet altijd” (12) (N=36).

Verder vindt dat de klasse van 15 t.e.m. 25 jaar de sportaccommodatie properder dan de klasse van 25 t.e.m. 49 jaar ( $X^2=9,258$ ;  $df=2$ ;  $p=0,010$ ). De leeftijdsklasse 50 jaar en ouder is hier niet aanwezig.



#### 4.4.1. Kwalitatieve respons

In totaal geven 9 respondenten aan dat er te weinig water uit de douches komt (N=36).

Enkele voorbeelden:

*“Te weinig water uit de douches”.*

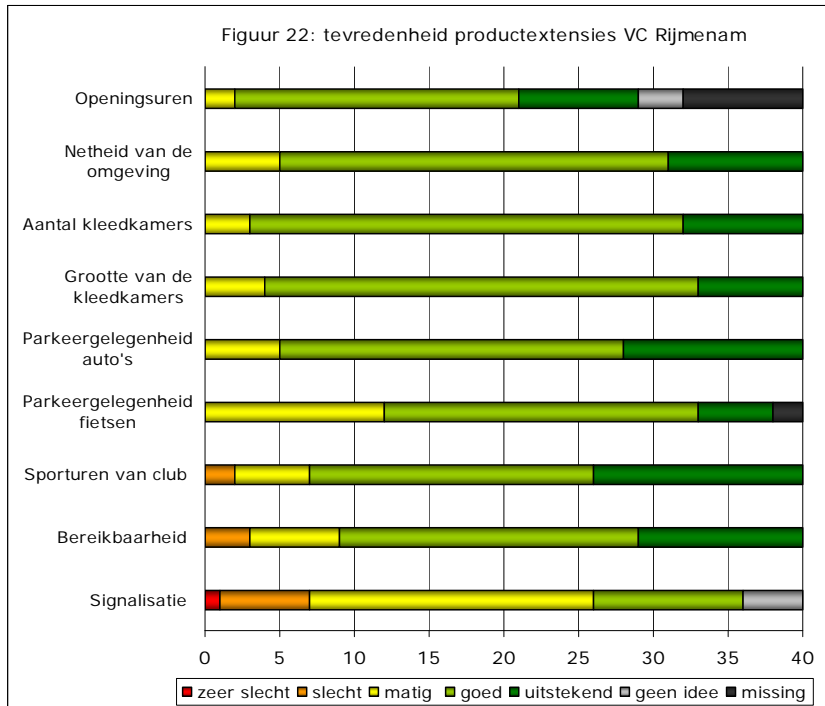
*“Niet alle douches komt voldoende water uit”.*

*“De straal van het water is veel zwak om goed te kunnen douchen”.*

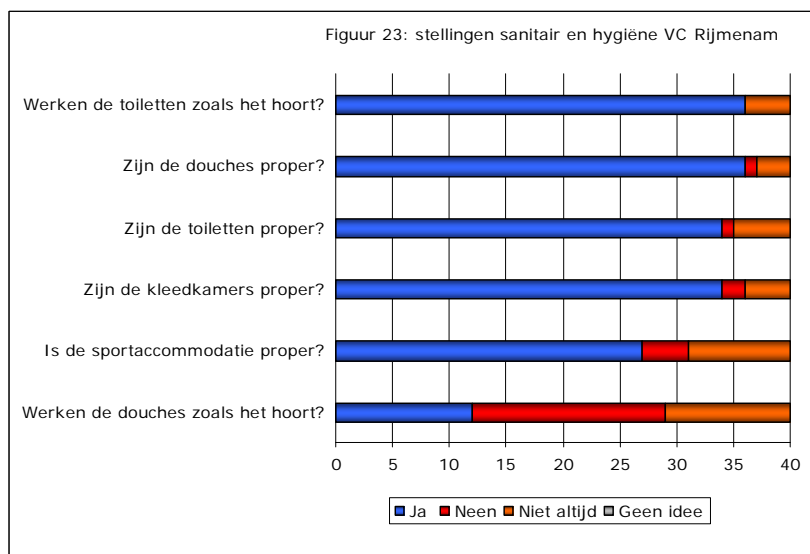
#### 4.5. VC Rijmenam

Bijna alle items worden “goed” geëvalueerd. De signalisatie doet het ook hier iets minder, met slechts 10 “goede” antwoorden (N=40).

Ook hier werd er geen significant verschil gevonden tussen de respondenten afkomstig uit Bonheiden en de andere gemeenten ( $U=139$ ;  $p=0,192$ ) en evenmin tussen de drie leeftijdsklassen ( $H=2,298$ ;  $df=2$ ;  $p=0,317$ ).



De stelling: “Werken de douches zoals het hoort?” kent de slechtste beoordeling. Slechts 12 respondenten antwoordden hier met “ja” en 28 met “neen” (17) of “niet altijd” (11) (N=40). Tussen de drie leeftijdsklassen zijn er geen significante verschillen aanwezig ( $X^2=2,398$ ;  $df=4$ ;  $p=0,663$ ).



#### 4.5.1. Kwalitatieve respons

Het probleem situeert zich hier vooral bij de warmte van het water. Zo geven 11 respondenten aan dat het water vaak niet warm genoeg is (N=40). Enkele voorbeelden:

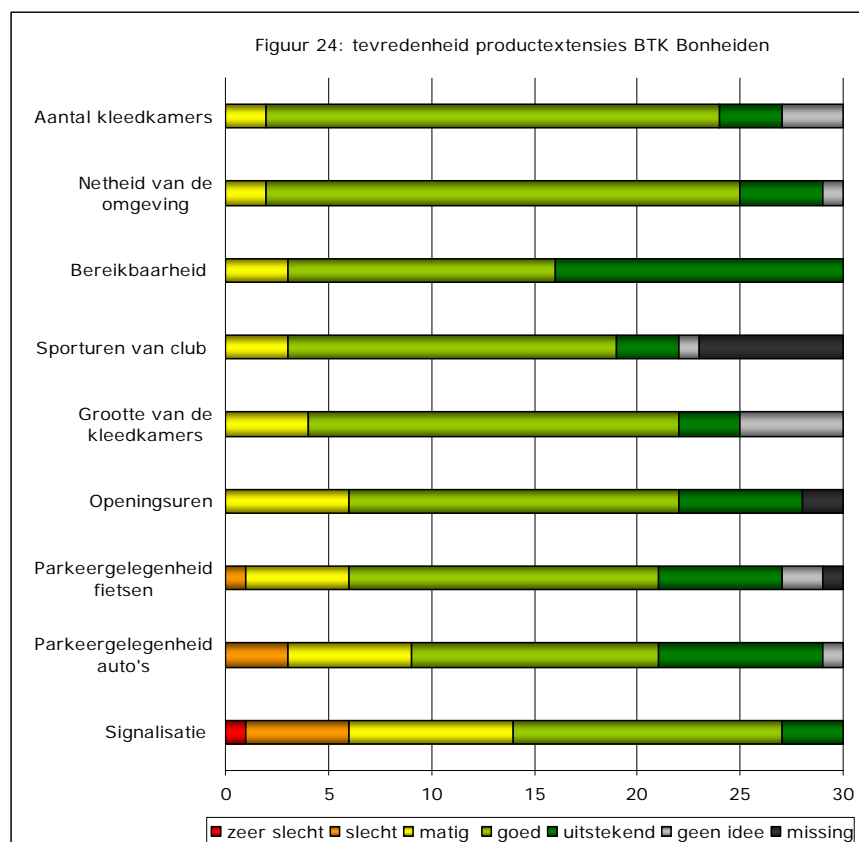
*“Koud water in de winter!”.*

*“Te weinig water dat uit de douche komt, meestal ook niet zo warm water”.*

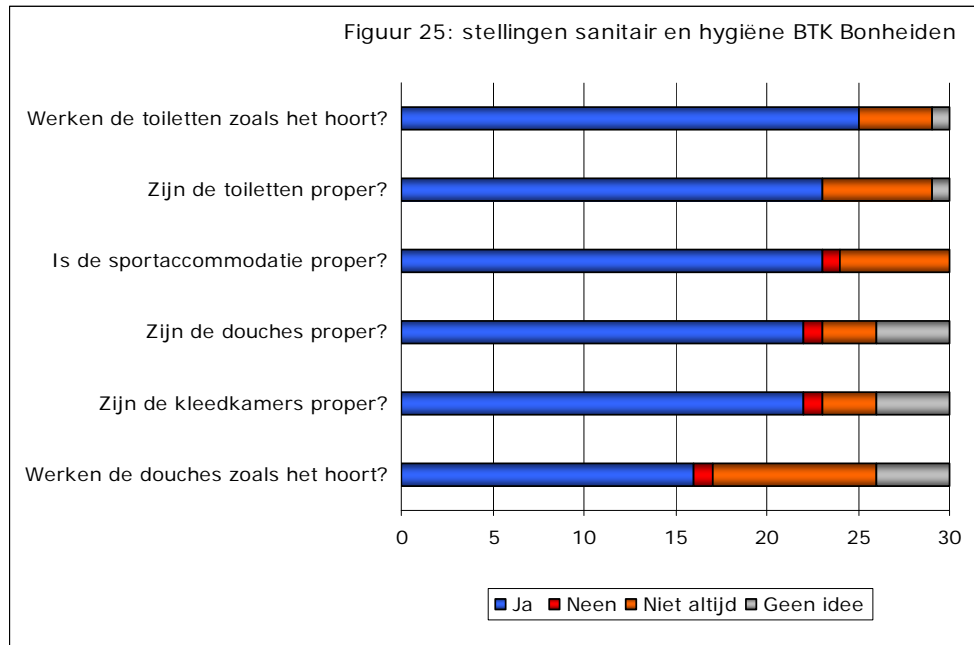
*“Te weinig warm water”.*

#### 4.6. BTK Bonheiden

Net als bij de sporttechnische kwaliteit van de accommodaties scoort deze accommodatie opvallend goed. De signalisatie doet het net iets minder maar wordt toch nog door het merendeel “matig” (8) en “goed” (13) beoordeeld (N=30). Tussen de respondenten afkomstig uit Bonheiden en de andere gemeenten werden geen significante verschillen vastgesteld ( $U=88$ ;  $p=0,577$ ) alsook niet tussen de verschillende leeftijdsklasse ( $H=2,596$ ;  $df=2$ ;  $p=0,273$ ) en het geslacht ( $U=73,5$ ;  $p=0,102$ ).

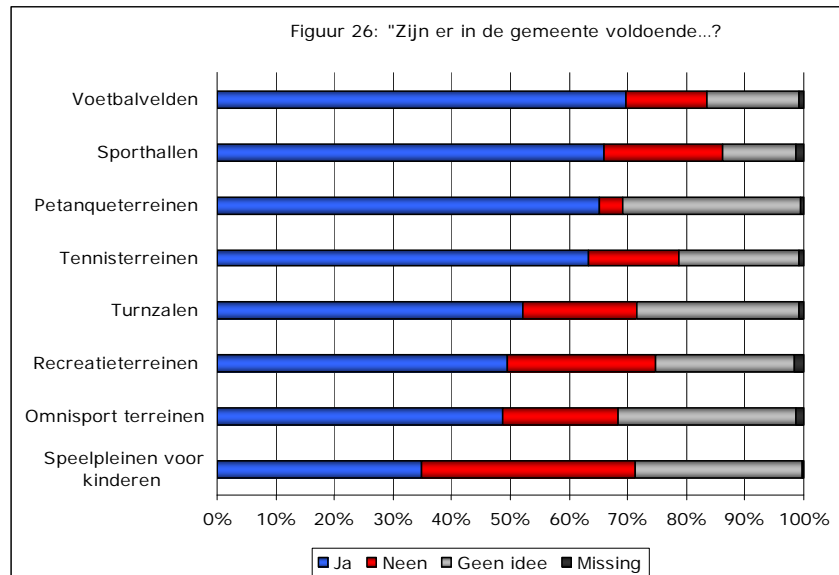


Tenslotte voldoet het sanitair en de hygiëne voor het grootste aantal respondenten. Alle stellingen worden door minstens 21 respondenten met "ja" beantwoord (N=30). Voor de stelling "werken de douches zoals het hoort" zijn er noch tussen mannen en vrouwen ( $X^2=3,303$ ;  $df=3$ ;  $p=0,347$ ), noch tussen de leeftijdsklassen ( $X^2=3,513$ ;  $df=6$ ;  $p=0,742$ ) significante verschillen te vinden.



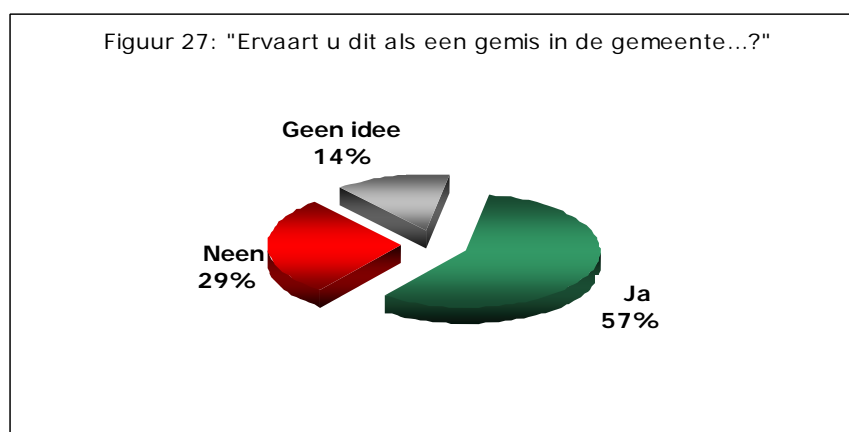
## 5. Sportmogelijkheden

Uit de analyse blijkt dat de inwoners van de gemeente het aantal voetbalvelden het meest voldoende (69,6%) achten, in tegenstelling tot de speelpleinen voor kinderen dat slechts door 34,8% voldoende worden geacht.



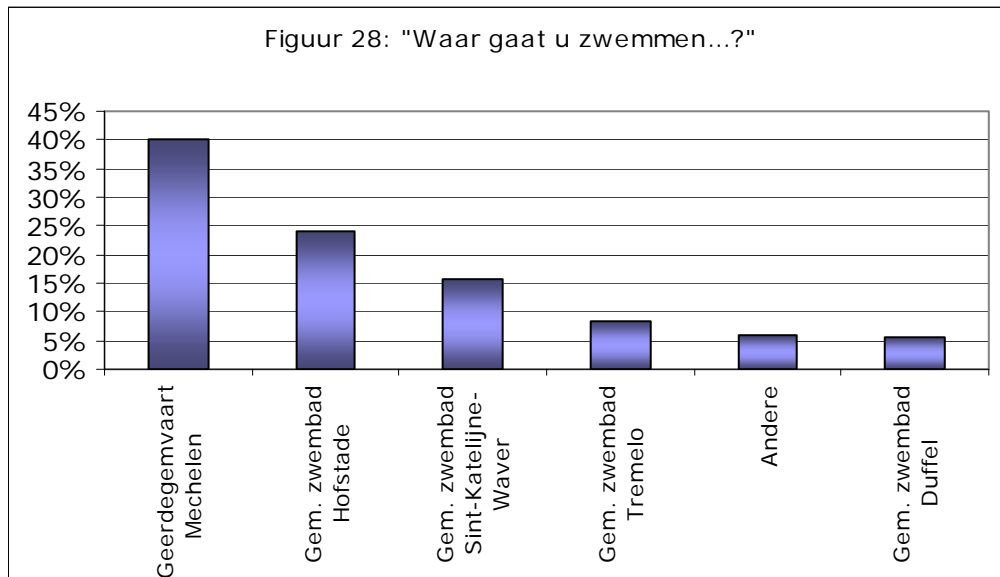
Inzake de speelpleinen voor kinderen zijn er duidelijk verschillen merkbaar tussen vrouwen en mannen. Zo zijn er meer mannen (21,4%) dan vrouwen (13,5%) die de speelpleinen in de gemeente voldoende achten en zijn er meer mannen (19,18%) dan vrouwen (8,7%) die hierover 'geen idee' hebben ( $X^2 = 6,528$ ;  $df=2$ ;  $p=0,038$ ). De leeftijd oefent geen invloed uit op deze stelling ( $X^2 = 1,260$ ;  $df=4$ ;  $p=0,868$ ).

Aangezien de gemeente niet in het bezit is van een zwembad werd er nagegaan in hoeverre de sporters dit ervaren als een gemis. Uit onderstaande stelling blijkt dat 57% wel degelijk een zwembad mist in de gemeente, 29% ervaren geen gemis en 14% antwoorden met "geen idee".



In totaal geven 34,3% mannen en 23,1% vrouwen aan en zwembad te missen in de gemeente. Hierover zijn geen significante verschillen vast te stellen ( $X^2=1,659$ ;  $df=2$ ;  $p=0,436$ ). Ook tussen de drie leeftijdsklassen zijn er geen significante verschillen op te merken ( $X^2=7,545$ ;  $df=4$ ;  $p=0,110$ ).

Het meest populaire zwembad uit te omgeving is zwembad Geerdegemvaart te Mechelen. Zo geeft 40,2% van de inwoners van Bonheiden aan hier te gaan zwemmen (N=244).



## DEEL IV: RESULTAATBESPREKING

### Algemeen

In dit gedeelte worden enkele bevindingen uit de literatuurstudie gekoppeld aan een aantal interessante resultaten uit de analyse. De nadruk wordt gelegd op de drie grote pijlers van dit onderzoek: de sporttechnische kwaliteit, de productextensies en de sportmogelijkheden.

Ter inleiding werden de algemene kenmerken van de onderzoekspopulatie gekoppeld aan enkele kenmerken van de bevolkingspopulatie van Bonheiden. Eén opmerkelijk gegeven is dat de socio-economische kenmerken van de onderzoekspopulatie enkele gelijkenissen vertonen met de bevolkingspopulatie van Bonheiden. Zo is volgens de gemeente Bonheiden (2007a) 1 op 3 tewerkgesteld binnen de quataire sector en zijn er meer dan 1.000 mensen gevestigd als zelfstandige in hoofdberoep. Deze cijfers zijn enigszins vergelijkbaar met dit onderzoek waar 34,6% van de respondenten aangeeft te werken als bediende en 10,7% aangeeft gevestigd te zijn als zelfstandige.

### De sporttechnische kwaliteit

De tevredenheid over de sporttechnische kwaliteit van een accommodatie kan zowel door keuzegeoriënteerde ervaringen als experimentele ervaringen tot stand komen (Frow & Payne, 2007). Enerzijds kan de sporter op voorhand bepaalde afwegingen maken en kennis op doen vooraleer hij effectief een bepaalde sportactiviteit aanvat. Ontevredenheid over de afmetingen van het speelveld of over de verlichting in de sportruimte kunnen er voor zorgen dat de sporter kiest om de sportactiviteit niet aan te vatten. Anderzijds is er wel enige experimentele ervaring nodig om bijvoorbeeld een mening te kunnen formuleren over de veiligheid tijdens het sporten. Hierbij kunnen de context en bepaalde emoties een belangrijke rol spelen. Zo kan een sporthal perfect veilig zijn om op een recreatieve manier aan basketbal te doen maar kan deze voor competitiewedstrijden met wedstrijdtafel, spelersbanken en eventuele tribunes niet meer veilig zijn.

Een opvallende standpunt dat werd ingenomen op de buitenaccommodatie Berentode, KV Bonheiden en VC Rijmenam is de ontevredenheid over de staat van de terreinen. Het gaat in dit verhaal over de functionaliteit van de terreinen die een invloed uitoefenen op de percepties van de sporters. Volgens Bitner (1996) kan deze ontevredenheid (interne respons) leiden tot het vermijden van de accommodatie in de toekomst (externe respons). Verder is dit een item waarbij men in vele gevallen bij machte is om reeds op voorhand een afweging te maken. Een zeer drassig voetbalveld of een atletiekpiste vol plassen leidt onvermijdelijk tot ontevredenheid, zelfs voor men het terrein gebruikt heeft. Een terugkoppeling naar het sportbeleidsplan toont dat de gemeente voor VC Rijmenam als operationele doelstelling de aanleg van een nieuw terrein heeft opgenomen, maar niet voor KV Bonheiden. Men is zich ook bewust van de slechte kwaliteit van de atletiekpiste en het

joggingpad wat blijkt uit de knelpunten- en behoeftennota. Hieromtrent werden ook geen concrete operationele doelstellingen geformuleerd ter verbetering (Gemeente Bonheiden, 2007b).

Vooraf voor de buitenaccommodaties Berentode kan deze ontevredenheid nefaste gevolgen hebben. In tegenstelling tot de twee voetbalaccommodaties die over meerdere velden beschikken, is dit niet het geval voor de atletiekpiste en het joggingpad. Er zijn, met andere woorden, geen alternatieven in de gemeente voorhanden en de sporter is dan ook genoodzaakt andere oorden, buiten de gemeente, op te zoeken.

Inzake de veiligheid in en rond sportaccommodaties zijn geen noemenswaardige problemen opgedoken. Zowel de veiligheid van het materiaal als de veiligheid tijdens het sporten worden alle zeven accommodaties vooral "goed" geëvalueerd. Toch moet hier ook rekening gehouden worden met het kleine aantal "uitstekende" beoordelingen. Dit kan er op wijzen dat de sporter niets meer en niets minder ervaart dan wat hij van de accommodatie verwachtte. De veiligheid is dus goed maar niet opvallend goed. Wanneer we dit koppelen aan de literatuur kunnen we spreken van een disconfirmatie maar niet van een positieve disconfirmatie (Oliver, 1997).

### **De productextensies**

Net als bij de sporttechnische kwaliteit komt de tevredenheid over de productextensies van een accommodatie zowel door keuzegeoriënteerde ervaringen als experimentele ervaringen tot stand (Frow & Payne, 2007).

Eenzijds kan men informatie vragen over openingsuren en de sporturen van de club en op basis hiervan kiezen of men de sportactiviteit al dan niet aanvat. Anderzijds is men genoodzaakt om van en naar de sporthal te rijden om zich een mening te kunnen vormen over de signalisatie er van.

Een opmerkelijk gegeven is de ontevredenheid inzake deze signalisatie en dit praktisch voor alle sportlocaties. In hun missie brengt de gemeente Bonheiden (2007b) naar voor dat ze trachten om zoveel mogelijk inwoners zo regelmatig mogelijk te laten sporten. Om er voor te zorgen dat ook de nog niet-actieve sporters hun weg naar de sportfaciliteiten vinden, is het van uitermate belang om aandacht te besteden aan de signalisatie. Daar waar de netheid van de sportruimte eerder een vorm van interne presentatie is, is de signalisatie een externe presentatie. Het is met name het eerste visitekaartje van de sportaccommodatie dat, mede met de parkeergelegenheid, de bereikbaarheid en de vormgeving van de accommodatie, beslissend kan zijn voor het al dan niet gebruiken van de sportfaciliteit (De Rijcke, 2000).

Inzake sanitair en hygiëne wordt de netheid van de sportaccommodatie en de functionaliteit van de douches op verschillende accommodaties minder goed geëvalueerd.

De netheid van de sportaccommodatie kan vanuit esthetisch oogpunt zijn gevolgen hebben voor de sporters. Zo kan ontevredenheid over het aanzicht van een accommodatie er voor zorgen dat deze in de toekomst wordt vermeden (Bitner, 1996). Wanneer sporters een propere en hygiënische sporthal verwachten maar in de plaats daarvan een vuile sporthal aantreffen, leidt dit tot een negatieve disconfirmatie. De verwachtingen worden met name niet ingelost waardoor een bepaalde ontevredenheid ontstaat bij de klanten. Toch is de netheid van een ruimte (presentatie) een

beheersbaar marketinginstrument waarvoor de gemeente de verantwoordelijk draagt. Het is hun taak om te zorgen voor het onderhoud en de hygiëne ervan (Nassen, 2007, Kotler et al., 2004). Ook de functionaliteit van de douches in de sporthal en op de twee voetbalaccommodaties laat voor een opvallend aantal respondenten te wensen over. Zoals reeds vermeld werd, is het de taak van de gemeente om toe te zien op het onderhoud en hygiëne maar ook op de renovatie van de lokale sportinfrastructuur (Nassen, 2007). Enkel voor de sporthal werd als operationele doelstelling in het sportbeleidsplan de renovatie van de douches opgenomen (Gemeente Bonheiden, 2007b).

Volgens Triado et al. (1999) is de geldgerelateerde factor één van de vijf belangrijke dimensies voor klantentevredenheid in sportcentra. Uit de resultaten komt naar voor dat net dit item in de cafetaria van sporthal en buitenaccommodatie Berentode niet goed scoort. Of de ontevredenheid te wijten is aan te hoge prijzen of een te grote kloof tussen prijs en kwaliteit is niet duidelijk. Het vaststellen van de juiste prijs, als een beheersbaar marketinginstrument, is van groot belang voor een organisatie en bepaalt hoeveel klanten geneigd zullen zijn om de producten, in dit geval dranken en snacks, te consumeren (Kotler et al., 2004).

## **De sportmogelijkheden**

Uit de resultaten wordt duidelijk dat de inwoners over het algemeen van mening zijn dat de gemeente beschikt over voldoende sportmogelijkheden. Enkel de speelpleinen voor kinderen worden door een opvallend hoog aantal respondenten onvoldoende geacht. Met 10% kinderen jonger dan 10 jaar en 12% jongeren van 10-19 jaar maakt de jeugd een belangrijk onderdeel van de bevolking uit (FOD, 2008). Toch kan volgens Nassen (2007) ruimte voor natuur, milieu, landbouw op sommige plaatsen zonder problemen gebruikt worden voor het beoefenen van sport en recreatie. Ook de Vlaamse overheid (2007) wijst in het jeugdruimteplan op het belang aan speelruimte voor kinderen. Zo moeten gemeenten streven naar een bespeelbare woonomgeving, waar voor alle leeftijdsgroepen aantrekkelijke speelvoorzieningen voorhanden zijn. De gemeente moet zich enerzijds richten op het verbeteren of creëren van aantrekkelijke formele speelpleintjes met een hoge speelwaarde en anderzijds zal het zich ook moeten toeleggen op het “bespeelbaar” maken van informele speelruimten als trottoirs, parkings, groenstroken, enz. Een terugkoppeling naar het jeugdbeleidsplan 2008-2010 van de gemeente Bonheiden brengt aan het licht dat het behoud en het uitbreiden van speelbossen, recreatieruimten en speelruimten voor kinderen reeds als doelstelling is opgenomen. Zo uitten het jeugdwerk en de kindergemeenteraad van Bonheiden hun ongerustheid over de beschikbaarheid aan speelruimte (Gemeente Bonheiden, 2008). Men is dus op de hoogte van het tekort aan speelruimte en hoopt dit de komende jaren weg te werken.

De gemeente is tenslotte niet in het bezit van een zwembad, iets wat door 57% van de inwoners als een gemis wordt ervaren. De gemeente Bonheiden heeft hieromtrent reeds maatregelen genomen door een samenwerkingsverband aan te gaan met de Provincie Antwerpen, Mechelen, Bonheiden en Putte ter realisatie van een overdekt zwembad te Mechelen (Provincieraad Antwerpen, 2009).

## DEEL V: AANBEVELINGEN

Ten aanzien van het sportinfrastructuurbeleid van de gemeente Bonheiden worden hier enkele specifieke aanbevelingen voorgesteld. Deze aanbevelingen zijn louter gebaseerd op de literatuurstudie en opgedane kennis tijdens dit onderzoek.

De respondenten actief op KV Bonheden en VC Rijmenam duiden één veld aan dat van slechte kwaliteit is (terrein C voor KV Bonheden en terrein B voor VC Rijmenam). Het kan voor de gemeente interessant zijn, na te gaan in hoeverre de staat van deze terreinen aan vernieuwing toe zijn en in hoeverre een degelijke onderhoudsbeurt (zaaien van nieuw gras, egaliseren, wellen,...) reeds voor verbetering kan zorgen.

Een andere oplossing, ook aangehaald door enkele respondenten, kan zijn om te opteren voor de aanleg van een kunstgrasveld. Dit duurzaam alternatief kent de laatste jaren een stevige opmars en heeft als grote voordeel bestendig te zijn tegen alle weersomstandigheden, in tegenstelling tot een natuurlijke grasmat. Nadeel is het kostenplaatje, dat ongeveer een 380.000 euro per veld bedraagt, maar het terugverdieneffect ligt wel zeer hoog (De Knop, 2007)

Op de buitenaccommodatie Berentrode uitten de sporters hun ongenoegen over de staat van de atletiekpiste en het joggingpad. Momenteel beschikt de gemeente over een sintelbaan (400m) die bij slecht weer voor oneffenheden en wateroverlast zorgt. Heraanleg van de baan in tartan is een mogelijk oplossing die het loopcomfort van de sporters kan verhogen en meteen het aanzien van de piste kan verbeteren. De kostprijs voor het renoveren van een piste ligt om en bij de 600.000 euro wat opnieuw een dure maar duurzame oplossing is (Gemeente Kapellen, 2004).

Het verbeteren van de staat van het joggingpad, kan door enkele kleine aanpassingen snel worden doorgevoerd. Zo kan het egaliseren van de ondergrond en het tijdig snoeien van de struiken het loopcomfort van de joggers aanzienlijk verbeteren. Het aanleggen van een "Finse piste", met een zachte ondergrond bestaande uit houtsnippers of boomschors, is een mogelijkheid om het pad nog aantrekkelijker te maken. Naast de zachte toplaag die zorgt voor een aangenaam loopgevoel en minder belasting van de gewrichten wordt hier er ook een speciale funderingslaag aangelegd die zorgt voor voldoende drainage. Uiteraard schiet het kostenplaatje hierdoor opnieuw de hoogte in. (Vlaamse overheid, n.d.)

Het laatste opvallende item inzake de sporttechnische kwaliteit op de buitenaccommodaties is de slecht functionerende verlichting op KV Bonheiden. Zo haalden enkele respondenten specifiek aan dat de verlichting op terrein C onvoldoende is. In hoeverre het gaat om een verouderde of defecte verlichting is niet duidelijk. Het is dan ook belangrijk dat het probleem wordt onderzocht en dat er wordt nagegaan hoe dit tekort snel kan worden opgelost.

Wat de binnenaccommodaties betreft kan worden opgemerkt dat ze, op enkele items na, allen een vrij goede sporttechnische beoordeling krijgen. Toch is het opportuun om steeds waakzaam te zijn en er op te letten dat tevredenheid over de bestaande kwaliteit niet leidt tot een stagnatie aan investeringen maar eerder zorgt voor een extra stimulans inzake vernieuwing en verbetering. Een goede sporttechnische kwaliteit van een ruimte is namelijk onontbeerlijk voor het correct uitvoeren van een sport.

Naast de sporttechnische kwaliteit spelen de productextensies een doorslaggevende rol in de tevredenheid van de sporters.

Voor de sporthal bestaat er verdeeldheid omtrent de netheid van de sportruimte, die vooral na sportkampen en schoolvakanties vuil wordt bevonden. Mits enkele kleine aanpassingen kan dit probleem snel worden weggewerkt. Zo kan men de clubverantwoordelijken en de monitoren van de sportkampen wijzen op de noodzaak aan een propere zaal. Zij zijn de personen bij uitstek om hun leden aan te sporen de zaal net te houden. Er kan ook worden geopteerd voor een extra onderhoudsbeurt na evenementen of sportkampen, of het reglement inzake de netheid van de sportruimte nog iets uitdrukkelijker te communiceren naar de sporters.

Een nadeel in dit verhaal is de afwezigheid van een zaalwachter. Deze persoon zou kunnen toezien op het gebruik van het juiste schoeisel en de algemene netheid van de ruimte. De vraag in hoeverre de sporters een zaalwachter nuttig achten, werd spijtig genoeg niet opgenomen in de vragenlijst.

Verder heerst er ook enige ontevredenheid omtrent de werking van de douches, waarbij vooral de duur van de sproeitijd te kort wordt bevonden. Welke douches met dit probleem kampen, kan snel worden gedetecteerd en mits een kleine investering worden verholpen. Ook KV Bonheiden en VC Rijmenam kampen met enige problemen inzake de werking van de douches, bij VC Rijmenam is het water vaak te koud en op KV Bonheiden komt er te weinig water uit de douches. Het grote voordeel is dat de respondenten heel specifiek aangeven waar het probleem zich manifesteert, wat kan bijdragen tot een snelle interventie.

De sporters van turnzaal de Gentiaan uitten vooral hun ongenoegen over de netheid van de sportruimte. Nagaan in hoeverre deze accommodatie door het onderhoudspersoneel wordt gekuist kan een oplossing bieden en net als voor de sporthal is het ook hier belangrijk de clubverantwoordelijken aan te spreken en hen aan te sporen de ruimte proper te houden.

Algemeen kunnen we vaststellen dat de tevredenheid over de productextensies iets eenvoudiger te realiseren is dan de sporttechnische kwaliteit, aangezien deze laatste vaak gepaard gaat met grotere investeringen.

Een mogelijke denkpiste kan zijn om te bekijken in hoeverre een publiek-private samenwerking op termijn haalbaar is. Er zijn reeds enkele succesvolle projecten in Vlaanderen afgerond die bewijzen dat deze samenwerkingsvorm rendeert en een win-win situatie tot stand kan brengen. Zo kan het voor de realisatie van een voetbalveld in kunstgras of de renovatie van een atletiekpiste een oplossing bieden.

Tenslotte kan worden geconcludeerd dat het onderhoud en het opvolgen van de infrastructuur van doorslaggevend belang is. Het laten aanslepen van infrastructuurproblemen zorgt voor hoge kosten en vaak extra investeringen, terwijl een goede opvolging vaak snel kleine gebreken kan wegwerken. Een onderzoek als dit zou dan ook geen eenmalige gebeurtenis mogen zijn, maar zou op geregelde tijdstippen moeten plaatsvinden zodat men snel kan ingrijpen bij mogelijke infrastructuurgebreken. Ook met het oog op het verhogen van de participatie van de burger aan het beleid is dit belangrijk. Betrokkenheid van de sporter bij het verbeteren van de huidige sportinfrastructuur draagt bij tot het creëren van een sportinfrastructuurbeleid op maat van de sporter!

## DEEL VI: CONCLUSIE

Aan de hand van twee vragenlijsten werden in totaal 429 personen bevroegd, waarvan 395 werden opgenomen in het onderzoek. Er werd gepeild naar de tevredenheid inzake de sporttechnische kwaliteit en de productextensies van 7 sportaccommodaties in de gemeente Bonheiden. Verder werd er nagegaan in hoeverre de inwoners tevreden zijn over het bestaande aanbod aan sportaccommodaties en in hoeverre ze nood hebben aan een gemeentelijk zwembad.

Op enkele items na kan worden gesteld dat de sporters tevreden zijn over de sporttechnische kwaliteit. Toch is het belangrijk om even dieper in te gaan op de items die net voor enige ontevredenheid zorgden.

Voor de sporthal Berentrode zijn vooral de vrouwen minder tevreden over de verluchting. Zo beoordeeld 9,5% van de vrouwen en slechts 4,1% van de mannen de verluchting als "slecht". De sporters op VC Rijmenam en KV Bonheiden alsook op de buitenaccommodatie Berentrode zijn het minst tevreden over de staat van de terreinen. Zo brengt de kwalitatieve analyse aan het licht dat de atletiekpiste en het joggingpad op de buitenaccommodatie Berentrode vaak onder water staan en slecht onderhouden worden. Op KV Bonheiden is vooral terrein C van slechte staat en op VC Rijmenam uitten de sporters hun ongenoegen over terrein B.

Naast de slechte staat van het C terrein op KV Bonheiden scoort ook de verlichting op dit terrein slecht. Zo geven maar liefst 12 respondenten een "zeer slechte" en 14 een "slechte" beoordeling (N=36).

Tenslotte kennen turnzaal gemeenteschool Bonheiden en BTK Bonheden beiden een vrij goede beoordeling, waarbij een opvallend hoog aantal respondenten de items als "goed" beoordelen.

Inzake de productextensies komt praktisch op alle accommodaties de ontevredenheid over de signalisatie het sterkst naar voor en voor de cafetaria van sporthal en buitenaccommodatie Berentrode kunnen we concluderen 23,1% niet tevreden is over de prijzen. Vervolgens blijkt dat vooral de klasse van 15 t.e.m. 25 jaar hier het minst tevreden over is. Zo vindt 4,6% van deze klasse de prijzen "zeer slecht".

Inzake sanitair en hygiëne zijn de respondenten van turnzaal gemeenteschool Bonheiden, turnzaal de Gentiaan en KV Bonheiden het minst tevreden over de netheid van de sportruimte. Voor turnzaal de Gentiaan blijkt verder dat vooral de klasse van 15 t.e.m. 25 jaar het minst tevreden is. Uit deze klasse geven namelijk 14 respondenten op een totaal van 37 aan dat de accommodatie niet of niet altijd proper is. Ook de vrouwen zijn minder tevreden dan de mannen. Zo geven 11 vrouwen aan dat de sportruimte niet of niet altijd proper is, in tegenstelling tot slechts 6 mannen.

Tenslotte uitte 34,4% van de respondenten enkele opmerkingen over de netheid van de sporthal Berentrode waarbij vooral hun ongenoegen over de netheid na schoolvakanties en sportkampen opmerkelijk is.

Tenslotte kunnen we concluderen dat het merendeel van de inwoners van Bonheiden tevreden is over de sportmogelijkheden. Enkel de aanwezigheid van speeltuinen voor kinderen wordt door 34,8% als onvoldoende beschouwd. Er zijn vervolgens meer mannen (21,4%) dan vrouwen (13,5%) die het aantal speelpleinen in de gemeente voldoende achten. Verder vormen mannen zich minder een idee of er al dan niet voldoende speelpleinen aanwezig zijn dan vrouwen. Zo geeft 19,18% van de mannen aan "geen idee" te hebben over het aantal speelpleinen in tegenstelling tot 8,7% van de vrouwen. Daarnaast wordt het gebrek aan een zwembad door 57% als een gemis ervaren.

## DEEL VI : BEPERKINGEN VAN HET ONDERZOEK

Om enigszins een beeld te kunnen schetsen over de tevredenheid op de 7 verschillende accommodaties, was het opportuun te kiezen voor een beschrijvende aanpak. Het grootste voordeel hiervan is dat meteen een idee kan worden gevormd over de algemene tevredenheid van de sporters. Het grootste nadeel is uiteraard dat dit beeld, door de grote heterogeniteit aan faciliteiten, weinig diepgang kent.

De sporthal en de buitenaccommodatie Berentode verdienen als draaischijf van het Bonheidense sportgebeuren eerder een volwaardig onderzoek zodat meer specifiek kan worden gezocht naar bepaalde verbanden. Ook de overige kleinere accommodaties komen in een meer homogeen onderzoek beter tot hun recht (bijvoorbeeld tevredenheidsonderzoek voetbalaccommodaties of tevredenheidsonderzoek turnzalen).

Toch was het dankzij het kwalitatieve luik wel enigszins mogelijk om iets dieper op enkel resultaten in te gaan en kwamen enkele oorzaken van ontevredenheid aan het licht. Indien de mogelijkheid bestaat om het onderzoek de komende jaren te herhalen moet hier nog meer aandacht aan besteed worden. Deze aanpak levert namelijk enorm veel nuttige en heel specifieke informatie op over de bestaande gebreken. In de twee vragenlijsten van dit onderzoek was enkel voor de items hygiëne en sanitair per gestructureerde vraag een mogelijkheid gelaten om het antwoord toe te lichten. Voor de sporttechnische kwaliteit en de productextensies was het enkel mogelijk op het einde van de gestructureerde reeks vragen opmerkingen en suggesties te uiten. Deze mogelijkheid had er voor alle gestructureerde vragen moeten zijn zodat de reden van tevredenheid en ontevreden voor alle items duidelijk werd.

## BRONNEN

Alexandris, K., & Palialia, E. (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centres in Greece: an exploratory study. *Managing Leisure*, 4(4): 218-228.

Anciaux, B. (2007). *Persbericht: massale inhaalbeweging inzake sportinfrastructuur via sportinfrastructuurplan*. Geraadpleegd op 23 augustus, 2008, op <http://www.cjsm.vlaanderen.be/sportinfrastructuurplan/index.shtml>.

Anciaux, B. (2008a). *Beleidsbrief sport 2008*. Geraadpleegd op 10 november, 2008, op <http://www.cjsm.vlaanderen.be/cultuurbeleid/kader/documenten/index.html#beleidsbrieven>.

Anciaux, B. (2008b). *Persbericht: Bert Anciaux realiseert grootste inhaalbeweging ooit voor sportinfrastructuur*. Geraadpleegd op 1 februari 2009, op <http://www.cjsm.vlaanderen.be/sport/sportinfrastructuurplan/index.shtml>.

Anton, J. (1997). *Listening to the voice of the customer. 16 steps to a successful customer satisfaction measurement program*. New York: Customer service group.

Baarda, D.B. & De Goede, M.P.M. (2006). *Basisboek Methoden en Technieken. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek*. Groningen: Wolters-Noordhoff bv.

Beard, J.G., & Ragheb, M.G. (1980). Measuring leisure satisfaction. *Journal of leisure research*, 12(1): 20-33.

Bloso. (2007). *Aanwezige sportaccommodaties in Vlaanderen*. Geraadpleegd op 1 februari, 2008, op <http://www4.vlaanderen.be/dar/svr/Cijfers/Pages/Excel.aspx>.

Daniëls, G. (2008). *Sportzalen en sporttoestellen. Sport en veiligheid*. Geraadpleegd op 7 februari, 2009, op [http://www.isbvzw.be/nl/downloads/1423/ppt\\_vincotte\\_veiligheidsport.html](http://www.isbvzw.be/nl/downloads/1423/ppt_vincotte_veiligheidsport.html).

De Knop, P., Scheerder, J. & Ponnet, H. (eds.). (2006). *Sportbeleid in Vlaanderen – Volume I: Trends, visies, cases en cijfers*. Brussel: Bloso - Vlaamse Trainersschool.

De Knop, P. (2007). *PPS en sportinfrastructuur*. Brugge: Vanden Broele.

Departement CJSJM. (2008). *Situering Vlaams Sportinfrastructuurplan*. Geraadpleegd op 15 oktober, 2008, op <http://www.cjsm.vlaanderen.be/sport/sportinfrastructuurplan/situering/index.html>.

De Rijcke, J. (2000). *Handboek Marketing*. Leuven: Garant.

Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. (1999). *CE-Markering*. Geraadpleegd op 5 februari, 2009, op [http://mineco.fgov.be/protection\\_consumer/consumentenveiligheid/files/ce\\_markering.pdf](http://mineco.fgov.be/protection_consumer/consumentenveiligheid/files/ce_markering.pdf).

Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. (2007). *Ecodata, de bodembezetting*. Geraadpleegd op 7 december, 2008, op <http://ecodata.economie.fgov.be/mdn/Bodembezetting.jsp>.

Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. (2008). *Structuur van de bevolking*. Geraadpleegd op 10 januari, 2009, op <http://stabel.fgov.be/downloads/pop2008801>.

Frow, P., & Payne, A. (2007). Special Issue Papers Towards the 'perfect' customer experience. *Brand Management*, 15 (2), 89-101.

Gemeente Bonheiden. (2005). *Ruimtelijk structuurplan Bonheiden*. Bonheiden-Rijmenam: studiegroep omgeving.

Gemeente Bonheiden. (2007a). *Cultuurbeleidsplan 2008-2013*. Bonheiden-Rijmenam: Dienst cultuur.

Gemeente Bonheiden. (2007b). *Sportbeleidsplan 2008-2013*. Bonheiden-Rijmenam: Vzw Berentrede.

Gerson, R. (1999). *Members for life: proven service and retention. Strategies for Health-Fitness and sports clubs*. Champaign, IL., Human Kinetics Publishers.

Ghose, K. (2007). *The strength of the brand value chain is the strength of the brand anchor, paper presented at Thought Leaders International Conference on Brand Management*. Birmingham: Business School.

Groenwals, E. (2006). Omgaan met (beperkte) ruimte: sport en het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen, In P. De Knop, J. Scheerder, & H. Ponnet (Eds.), *Sportbeleid in Vlaanderen – Volume I: Trends, visies, cases en cijfers*. Brussel: Bloso - Vlaamse Trainersschool.

Hill, N., Brierley, J., & MacDougall, R. (1999). *How to Measure Customer Satisfaction*. Hampshire: Gower.

Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (2003). *Principes van Marketing*. Prentice Hall: Pearson Education Limited.

Lovelock, C.H., Patterson, P.G., & Walker R.H. (2001). *Service Marketing: An Asian-Pacific Perspective*. Sydney: Pearson Education.

- Miller, J.A. (1977). Studying satisfaction, modifying models, eliciting expectations, posing problems, and making meaningful measurements, In H.K. Hunt (Ed.), *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- Nassen, D. (2003). Het ABC van PPS. *Vlaams Tijdschrift voor Sportbeheer*, 178, 27-32.
- Nassen, D. (2007). Meerjarenplan sportinfrastructuur. In M. Theeboom, F. Dekens, E. Dom & J. Vertonghen (Eds.), *Handboek sportbeleidsplanning deel 4 p.29*. Brussel: Politeia nv.
- Oliver, R.L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts, In T.A. Swartz, D.E. Bowen & S.W. Brown (Ed.), *Advances in Services Marketing and Management*. Greenwich: JAI Press.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the consumer*. Singapore: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, 12-37.
- Patterson, P.G. (1993). Expectations and product performance as determinants of satisfaction for high-involvement purchase. *Psychology and Marketing*, 10, 449-465.
- Provincieraad Antwerpen. (2009). *Vergadering van 23 april 2009. Verslag van de Deputatie*. Geraadpleegd op 10 mei, 2009, op [http://www.provant.be/binaries/10\\_4\\_tcm7-81911.pdf](http://www.provant.be/binaries/10_4_tcm7-81911.pdf).
- Theeboom, M., Dekens, F., Dom, & E., Vertonghen, J. (2007). *Handboek sportbeleidsplanning*. Brussel: Politeia nv.
- Theodorakis, N., & Alexandris, K. (2004). Measuring customer satisfaction in the context of health clubs in Portugal. *International Sports Journal*, 8, 44-53.
- Triado, Aparicio, et al. (1999). Identification factors of customer satisfaction in multiple sport centres in Barcelona. Some suggestions for satisfaction improvement. *The journal of sport marketing*, 3 (4), 13-16.
- Van Espen, M. (2006). Trends inzake sportinfrastructuur. In P. De Knop, J. Scheerder, & H. Ponnet (Eds.), *Sportbeleid in Vlaanderen – Volume 1: Trends, visies, cases en cijfers*. Brussel: Bloso - Vlaamse Trainersschool.
- Van Walle, S. (2006). *Handleiding voor klantentevredenheidsmetingen in de publieke sector: een standaardinstrument voor gebruikersbevraging*. Brussel: Instituut voor de overheid.
- Vlaamse Gemeenschap. (2003). *Decreet betreffende publiek-private samenwerking*. Geraadpleegd op 5 oktober, 2008, op <http://www2.vlaanderen.be/pps>.

- Vlaamse Gemeenschap. (2004). *Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen*. Brussel: Vlaamse Gemeenschap.
- Vlaamse Gemeenschap. (2007). *Decreet houdende de subsidiëring van gemeente- en provinciebesturen en de Vlaamse gemeenschapscommissie voor het voeren van een Sport-voor-Allen beleid*. Geraadpleegd op 5 oktober, 2008, op <http://www.cjasm.vlaanderen.be/sport/regelgeving/index>.
- Vlaamse Gezondheidsinspectie. (2002). *Tendensen legionella-regelgeving*. Geraadpleegd op 7 februari, 2009, op <http://www.isbvzw.be/nl/downloads/239/vlaamse-gezondheidsinspectie-tendenzen-legionella-regelgeving.html>.
- Vlaams Instituut voor Gezondheidspreventie. (2007). *Tabak gebruik en preventie*. Geraadpleegd op 15 november, 2008, op [http://www.vig.be/content.asp?nav=themas\\_tabakspreventie](http://www.vig.be/content.asp?nav=themas_tabakspreventie).
- Vlaams Instituut voor Sportbeheer en Recreatiebeleid vzw. (2007). *Dossier Veiligheid*. Geraadpleegd op 7 februari, 2009, op <http://www.isbvzw.be/nl/265/collections/126/veiligheid.html>.
- Vlaamse Milieumaatschappij. (2007). *Vlarem milieuwetgeving*. Geraadpleegd op 10 december, 2008, op [http://www.vmm.be/water/beleid-en-instrumenten/wetgeving/vlarem\\_milieuwetgeving.html](http://www.vmm.be/water/beleid-en-instrumenten/wetgeving/vlarem_milieuwetgeving.html).
- Vlaamse overheid. (2007). *Leidraad jeugdruimtebeleid*. Geraadpleegd op 5 mei, 2009, op [http://www.cjasm.vlaanderen.be/jeugdbeleid/publicaties/leidraad\\_jeugdruimteplan/index.html](http://www.cjasm.vlaanderen.be/jeugdbeleid/publicaties/leidraad_jeugdruimteplan/index.html).
- Vlaams Parlement. (2008). *Ontwerp van decreet betreffende een inhaalbeweging in sportinfrastructuur via alternatieve financiering*. Geraadpleegd op 5 oktober, 2008, op <http://www.cjasm.be/vlaanderen.be/sport/sportinfrastructuurplan/index.shtml>.
- VRIND. (2007). *Gaan voor kwaliteit en participatie*. Geraadpleegd op 1 februari, 2009, op <http://aps.vlaanderen.be/statistiek/publicaties/2007-07-vrind2007.htm#vrind-downloads>.
- Wakefield, K.L., & Blodgett, J.G. (1996). The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings. *The Journal of Services Marketing*, 10, 45-61.
- Westerbeek, H., Rubingh, B., Shilbury, D., & Quick, S. (2003). *Strategische sportmarketing*. Nieuwegein: Arko Sports Media.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: McGraw-Hill.

# BIJLAGEN

Bijlage 1: voornaamste sportaccommodaties in Vlaanderen + totaal aantal accommodaties per provincie

Bijlage 2: behoefte aan sportinfrastructuur in Vlaanderen

Bijlage 3: overzicht van de goedgekeurde projecten door de Vlaamse Regering

Bijlage 4: sportaccommodaties Bonheiden

Bijlage 5: doestellingen vzw Berentrode

Bijlage 6: sportbeleidsplan 2008 – 2013 Gemeente Bonheiden

Bijlage 7: het Disconfirmation of Expectations Model (DEM) van klantentevredenheid

Bijlage 8: vragenlijst sportterreinen binnen

Bijlage 9: vragenlijst sportterreinen buiten

Bijlage 10: overzicht schatting respondenten aan de hand van de bezettingsgraad

Bijlage 11: woonplaats van de respondenten

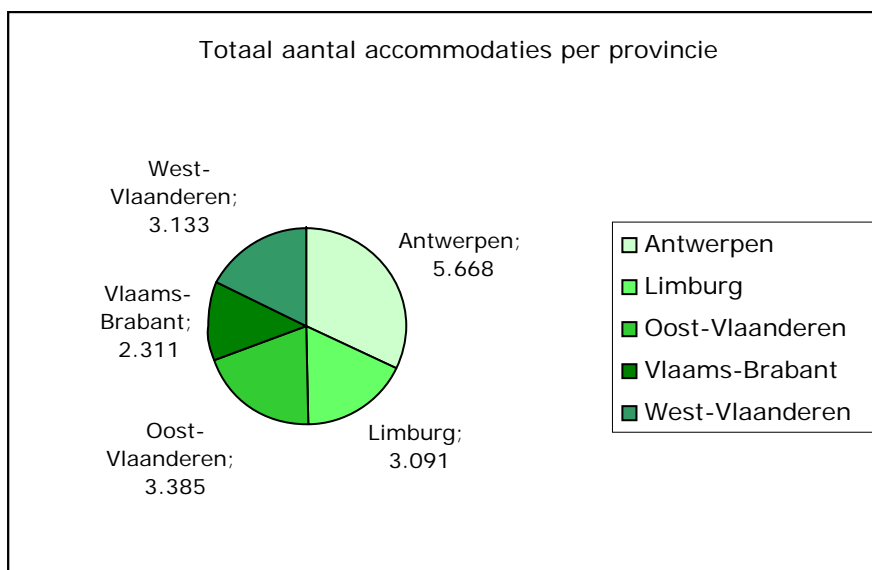
Bijlage 12: tabellen voorstelling accommodaties + onderzoekspopulatie

Bijlage 13: tabellen sporttechnische kwaliteit en productextensies

**Bijlage 1: voornaamste sportaccommodaties in Vlaanderen + totaal aantal accommodaties per provincie**

Provincie	2007				
	Sporthal	Sportlokaal	Overdekt zwembad	Openlucht-zwembad	Openlucht-sportveld
Antwerpen	321	1.553	79	22	3.693
Limburg	238	629	42	21	2.161
Oost-Vlaanderen	270	1.068	42	14	1.991
Vlaams-Brabant	214	601	38	8	1.450
West-Vlaanderen	249	919	63	20	1.882
<b>Totaal</b>	<b>1.292</b>	<b>4.770</b>	<b>246</b>	<b>85</b>	<b>11.177</b>

Bron: Bloso, 2007



Bron: Bloso, 2007

## Bijlage 2: behoefte aan sportinfrastructuur in Vlaanderen

Infrastructuurtype	Nieuw/renovatie	Aantal	Kostprijs (in miljoen euro)
Sporthallen	Nieuwbouw	230	300
	Renovatie	60	30
Openlucht sportvelden	Nieuw/renovatie	75	30
Kunstgrasvelden	Nieuw	250	100
Zwembaden	Nieuw	27	135
	Renovatie	50	25
Voetbalstadions in eerste klasse	Nieuw	5	500 à 750
	Renovatie	6	150
<b>TOTAAL</b>		<b>703</b>	<b>1270 à 1520</b>

Bron: Van Espen in: Anciaux, 2007.

## Bijlage 3: overzicht van de goedgekeurde projecten door de Vlaamse Regering

	Kunstgras		Sporthal		Zwembad		Mult. sportcentra		Totaal
	aantal	bedrag	aantal	bedrag	aantal	bedrag	aantal	bedrag	
<b>W-VL.</b>	8	220.000	8	506.400	0	0	1	319.800	<b>1.046.200</b>
<b>O-VL.</b>	14	385.000	8	506.400	2	513.000	1	126.600	<b>1.531.000</b>
<b>Antw.</b>	25	687.500	17	1.076.100	2	513.000	2	383.100	<b>2.659.700</b>
<b>VI-Br.</b>	19	522.500	7	443.100	0	0	3	896.100	<b>1.861.700</b>
<b>Limb.</b>	7	192.500	3	198.900	0	0	3	509.700	<b>892.100</b>
<b>Tot.</b>	<b>73</b>	<b>2.007.500</b>	<b>43</b>	<b>2.721.900</b>	<b>4</b>	<b>1.026.000</b>	<b>10</b>	<b>2.235.300</b>	<b>7.990.700</b>

Bron: Anciaux, 2008b

## **Bijlage 4: sportaccommodaties Bonheiden**

### **Berentrode gemeentelijke sporthal**

Grote zaal (12.000 m<sup>2</sup>), polyvalente kleine zaal (220 m<sup>2</sup>), zaal voor vechtsporten (dojo), indoor petanquebanen (4), squashboxen (3), kleedkamers (10), douches

Locatie: indoor

Juridische context: recreatiegebied

Eigendom: gemeente en in beheer vzw Berentrode

Evaluatie:

- goed gelegen (vlak bij het centrum van Bonheiden);
- zeer goed uitgeruste en verzorgde sporthal;
- ruimtelijk goed ingepast (verzorgde, mooie ingang).

Aantal verenigingen: badminton (3), basketbal (3), dans (2), gym (2), handbal (1), tai chi (1), vechtsport (6), volleybal (5), zaalvoetbal (15), recreatiesporten (1), Squash (1), tafeltennis (1)

### **Buitenaccommodaties Berentrode**

2 voetbalvelden (1 verlicht), atletiekpiste (verlicht), polyvalent asfaltterrein met 3 volleybalvelden, 1 basketbalveld (verlicht), 3 tennisvelden, 1 minivoetbalveld, 1 handbalterrein, 1 skate-infrastructuur, 8 petanquebanen, Fit-o-meter/joggingpad

Locatie: outdoor

Juridische context: recreatiegebied

Eigendom: gemeente en in beheer van vzw Berentrode

Evaluatie:

- goed gelegen (vlakbij centrum Bonheiden);
- optimale benutting (bijvoorbeeld tijdens de grote petanquewedstrijden wordt een gedeelte van de parking omgetoverd tot petanquebanen);
- terreinen ruimtelijk goed ingepast (terrein wordt begrensd door een straat en bomenrijen);
- weinig hinder voor omwonenden; bij grote evenementen gebrek aan parkeerruimte.

Aantal verenigingen: atletiek (1), Voetbal (5), petanque (2)

### **Turnzaal gemeenteschool Bonheiden**

Locatie: indoor

Juridische context: woongebied

Eigendom: gemeente en in beheer van vzw Berentrode

Evaluatie:

- ingekaderd in een schoolomgeving;
- gebruik door dansverenigingen en sportdienst;
- sportvloer is vlakelastisch;
- gebruikers betalen een vergoeding aan de vzw Berentrode.

Aantal verenigingen: dans (1), omnisport (1)

### **Turnzaal Rijmenam**

Locatie: indoor

Juridische context: woongebied

Eigendom: gemeente en in beheer van vzw Berentrode

Evaluatie:

-ingepast in omgeving;

-geen hinder voor omwonenden;

Aantal verenigingen: Turnen (1) "exclusief" gebruik van zaal door turnclub de Gentiaan. Vrije school maakt er gebruik van voor haar turnlessen. Energiekosten van externen, die de club draagt, zijn ten laste van de vzw Berentrode.

### **K.V. Bonheiden**

2 voetbalterreinen (verlicht), 1 hoofdterrein met tribune, Clubhuis

Locatie: outdoor

Juridische context: recreatiegebied

Eigendom: gemeente en in beheer van vzw Berentrode

Evaluatie:

-goed gelegen: dichtbij het centrum van Bonheiden;

-groot terrein, goed onderhouden;

-mooie inkom;

-begrensd door woonstraat, landschappelijk waardevol bosgebied en Bonheidense Tennis club: weinig hinder voor omwonenden;

Aantal verenigingen: Voetbal (1)

### **V.C. Rijmenam**

2 voetbalterreinen (1 verlicht), 2 duiveltjesvelden

Locatie: outdoor

Juridische context: woonuitbreidingsgebied

Eigendom: gemeente en in beheer van vzw Berentrode

Evaluatie:

-terreinen in goede staat;

-goede ligging (vlakbij centrum Rijmenam);

-geen hinder voor omliggende functies;

-nood aan bijkomend terrein.

Aantal verenigingen: Voetbal (1)

### **BTK Bonheiden Tennis Club**

5 tennisterreinen, 2 petanquebanen

Locatie: outdoor

Juridische context: recreatiegebied

Eigendom: gemeente en in beheer van vzw Berentrode

Evaluatie:

-goed gelegen: vlakbij centrum Bonheiden;

-begrensd door de terreinen van K.V. Bonheiden, zuidelijk door een bosje en een woonstraat; geen hinder voor aanpalende functies; nood aan extra ruimte voor bijkomend terrein.

Aantal verenigingen: Tennis (1)

### **Bijlage 5: doestellingen vzw Berentrode**

De Vzw heeft tot doel, met uitsluiting van ieder winstbejag en in een geest van eerbiediging van alle godsdienstige, filosofische en politieke strekkingen:

- a. *“het oprichten, exploiteren, onderhouden, beheren en ter beschikking stellen van een sporthal;*
- b. *het beheren van sportaccommodaties alsmede de daar rond liggende gronden, waarvan het genot op grond van overeenkomst aan te gaan tussen de gemeenteraad van Bonheiden en de vereniging, zal overgedragen worden aan deze laatste;*
- c. *het bevorderen van de lichamelijke opvoeding en de sport-, de recreatie en ontspanning en de beoefening van alle sporttakken, dit zowel voor validen als mindervaliden; het inrichten van alle soorten sport-, recreatie- en ontspanningsactiviteiten; het inrichten van kampioenschappen en sportkampen voor alle mogelijke sporten;*
- d. *het bevorderen en inrichten van muzikale opvoeringen, bals, feestmalen, evenals alle bijeenkomsten, manifestaties en feestelijkheden om het sport- en ontspanningsleven te bevorderen; alle overdekte sportvloeren mogen alleen gebruikt worden voor de organisatie van sportactiviteiten;*
- e. *de vereniging mag met dit doel alle onroerende en roerende goederen verwerven en uitrustingen bezitten, alle diensten in dat verband uitbaten, alle nuttige overeenkomsten afsluiten met openbare machten of private personen en deelnemen aan of meewerken met verenigingen die een gelijkaardig doel nastreven. Zij zal handelsactiviteiten mogen hebben, zoals het uitbaten van een drankgelegenheden in haar infrastructuur. Zij mag bijgevolg alle verrichtingen doen die betrekking hebben op haar doel of van die aard zijn dat zij de verwezenlijking ervan begunstigen. Dit alles in nauwe samenwerking met het gemeentebestuur<sup>6</sup>”.*

---

<sup>6</sup> Geciteerd uit Sportbeleidsplan Bonheiden-Rijmenam (Gemeente Bonheiden, 2007).

**Hoofdstuk 4: Sportinfrastructuur**

**Knelpunten- en behoeftennota:**

- Nood aan fitnesscentrum – ruimte.
- Aanpassing toegankelijkheid voor personen met verminderde mobiliteit.
- Joggingpad beloopbaar maken, ook in slechte weersomstandigheden, en zorgen voor bijkomend licht.
- Nood aan zwembad.
- Blijvende aandacht onderhoud atletiekpiste.
- Atletiekpiste bestaat uit sintel en staat verdere uitbouw van de club in de weg.
- Fietsenstalling t.h.v. atletiekpiste.
- Fit-o-meter versleten.
- Ruimte van ± 10 op 7 meter met houten vloer.
- Onzekerheid bestemming Kromveld.
- Nood aan bijkomend terrein voor hondenschool met voldoende bergruimte.
- Nood aan bijkomende binnenterreinen petanque.
- Aanpassing brandveiligheid turnzaal Gentiaan.
- Dossier 3<sup>de</sup> voetbalveld VC Rijmenam.
- Omgevingswerken Mechelsbroek.
- Vervanging verlichting sporthal en spelersgang.
- Herinrichting inkom sporthal.
- Plaatsing structuurborden in sportcentrum.
- Realisatie van vast mountainbikeparcours.
- Sportkeet op termijn renoveren. Wat kan, mag?
- Renovaties sporthal op termijn: douches – dak.
- In orde stellen met de regelgeving rond legionella.
- Onderzoek naar een efficiënt sleutelbeheer.
- AED of automatische externe defibrillator.
- Energiebesparende maatregelen.

**Strategische doelstelling 1:**

**De vzw Berentode wil tegen 2010 in het sportcentrum een aantal verbeteringswerken uitvoeren.**

**Operationele doelstelling 1:**

Tegen 4 mei 2008 dient een beheersplan opgesteld worden ter voorkoming van legionella.

Indicator: staalafnames

Financiële prognose: vzw begroting

2008	2009	2010	2011	2012	2013
800	800	825	850	875	900

<b>Maatregelen</b>	<b>Timing</b>	<b>Wie</b>
1. Voorlegging Raad van Bestuur van wetgeving en goedkeuring. Aanspreking externen om beheersplan op te stellen en verder op te volgen	Maart 2008	SGA
2. Opstelling beheersplan en opvolging takenpakket	Mei 2008	SGA / SD / Extern
3. Verdere opvolging	Jaarlijks	SGA / Extern

#### **Operationele doelstelling 2:**

Tegen eind 2010 zal de inkom van de sporthal heraangelegd worden teneinde de sociale controle te verbeteren.

Indicator: heraanleg inkom sporthal

Financiële prognose: vzw Berentode

<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
0	0	10.000	0	0	0

<b>Maatregelen</b>	<b>Timing</b>	<b>Wie</b>
1. Intekenen op Cera-award om student ingenieur te zoeken die voorstel heraanleg wil uittekenen	Begin 2008	SGA
2. Klaarstomen dossier voor Raad van Bestuur vzw Berentode	Eind 2009	SGA / SD
3. Start werken heraanleg	2010	TD / Extern

#### **Operationele doelstelling 3:**

Tegen eind 2009 moeten t.h.v. de berging van de atletiekpiste enkele omgevingswerken gebeuren.

Indicator: uitvoering van de werken

Financiële prognose: vzw begroting

<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
0	3.000	0	0	0	0

<b>Maatregelen</b>	<b>Timing</b>	<b>Wie</b>
1. Overleg met atletiekclub over de gewenste aanpassingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- fietsenstalling</li> <li>- ondergrond voor berging onverhard</li> <li>- onderhoud piste</li> <li>- beschutting</li> </ul>	Voorjaar 2008	SGA / club
2. Afspraak met TD wie welke werken zal uitvoeren	Najaar 2008	SGA / SD / vzw
3. Start werken	Begin 2009	TD / SD

#### **Operationele doelstelling 4:**

Tegen eind 2009 realisatie van fittoestellen in Sportcentrum Berentode.

Indicator: plaatsing van fittoestellen

Financiële prognose: vzw begroting

<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
0	9.000	500	500	500	500

Maatregelen	Timing	Wie
1. Zodra meer nieuws van Bloso al dan niet inspelen op aanbod	Eind 2008	Bloso / SGA
2. Overleg met TD over plaatsing	Voorjaar 2009	SGA / TD
3. Promotie na startmoment	Mei 2009	SD
4. Jaarlijks onderhoud en promotie van fittoestellen	Jaarlijks	SD

#### Operationele doelstelling 5:

Tegen eind 2012 staat de sporthal er 20 jaar en worden de douches gerenoveerd.

Indicator: realisatie van vernieuwingswerken

Financiële prognose: gemeentebegroting

2008	2009	2010	2011	2012	2013
0	0	0	0	35.000	0

Maatregelen	Timing	Wie
1. Op begroting zetten van de kosten	2011	SGA
2. Voorbereiding dossier douches	Eind 2010	SGA / vzw
3. Bepaling aannemers	2011	Vzw / SD

#### Operationele doelstelling 6:

Tegen eind 2011 de nodige renovaties aanbrengen aan de sportkeet en buitensportterreinen

Indicator: uitvoering werken sportkeet

Financiële prognose: vzw begroting

2008	2009	2010	2011	2012	2013
0	5.000	15.000	5.000	0	0

Maatregelen	Timing	Wie
1. Overleg met monumenten en landschappen, wat kan nog? - deuren - omheining voetbalveld - bijkomende petanquebanen ?	Eind 2008	SGA / schepen
2. Oplijsting van mogelijke en noodzakelijke aanpassingen (veiligheid!) Renovatie van deuren	Begin 2009	SGA / SD / vzw
3. Plaatsing van omheining voetbalveld	Voorjaar 2010	SD/ Firma
4. Onderzoek naar efficiënt sleutelbeheer	Begin 2009	SGA / student
5. Uitvoering sleutelbeheer	2011	SD

#### Operationele doelstelling 7:

Tegen eind 2009 zal in de sporthal een defibrillator beschikbaar zijn om in geval van nood te kunnen gebruiken

Indicator: beschikbaarheid defibrillator

Financiële prognose: vzw begroting

2008	2009	2010	2011	2012	2013
0	2.500	0	0	0	0

<b>Maatregelen</b>	<b>Timing</b>	<b>Wie</b>
1. Overleg met hartpatiëntenvereniging	Begin 2008	SGA
2. Bepaling waar in functie voor noodzaak nog elders defibrillatoren gewenst zijn	Eind 2008	SGA / SD / gemeente
3. Plaatsing defibrillatoren	Begin 2009	SD
4. Organiseren van vorming voor personeel en geïnteresseerden	Najaar 2009	SD

#### **Operationele doelstelling 8:**

In de periode november 2007 en april 2008 zal de sportdienst deelnemen aan de wedstrijd klimaatgebouw en 8% energie trachten te besparen. Verder is het de bedoeling om permanent aandacht te besteden en in te spelen op energiebesparende maatregelen.

Indicator: energieverbruik daalt met 8%

Financiële prognose: vzw begroting

<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
1.500	2000	2500	1000	1000	1000

<b>Maatregelen</b>	<b>Timing</b>	<b>Wie</b>
1. Startmoment met personeel	November 2007	SD / Igemo
2. Eigenlijke wedstrijd	Tot april 2008	SD
3. Resultaten	Mei 2008	Igemo
4. Oplijsting van structureel energiebesparende maatregelen	Juni 2009	SD / Igemo

#### **Operationele doelstelling 9:**

Tegen 2013 uitvoering van een aantal investeringen die bijdragen tot een verhoging van het comfort in de sporthal.

Indicator : uitvoering van investeringen.

Financiële prognose: vzw begroting

<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
5.200	15.000	25.000	25.000	25.000	25.000

<b>Maatregelen</b>	<b>Timing</b>	<b>Wie</b>
1. Renovatie van elektriciteit buiten	2008	SD / Externen
2. Geluidsinstallatie in sporthal	2008	SD
3. Vernieuwing plafonds in kleedkamers	2009	SD/Externen
4. Vernieuwing van stoelen in cafetaria	Sept 2009	SD / Externen en uitbater
5. Jaarlijks bedrag voorzien in begroting vzw	Vanaf 2010	SD/vzw

### **Strategische doelstelling 2 :**

Tegen 2012 wil de gemeente de sportclubs die actief zijn in en op gemeentelijke sportaccommodaties, in optimalere omstandigheden laten sporten.

#### **Operationele doelstelling 1:**

Tegen eind 2010 moet VC Rijmenam beschikken over een 3<sup>de</sup> voetbalterrein.

Indicator: realisatie van 3<sup>de</sup> terrein

Financiële prognose: gemeentebegroting (raming)

2008	2009	2010	2011	2012	2013
0	0	25.000	0	0	0

Maatregelen	Timing	Wie
1. Overleg met dienst Ruimtelijke Ordening en opvolging wijziging BPA	Vanaf 2008	SD / RO
2. Zodra definitieve beslissing overleg met VC Rijmenam, wie, wat?	Najaar 2009	SD / gemeente / VCR
3. Aanleg terrein	Voorjaar 2010	SD / VCR / gemeente

#### **Operationele doelstelling 2:**

Tegen eind 2008 moeten aan turnzaal de Gentiaan de nodige aanpassingswerken uitgevoerd worden in het kader van brandveiligheid.

Indicator: uitvoering aanpassingswerken

Financiële prognose: gemeentebegroting

2008	2009	2010	2011	2012	2013
5000	0	0	0	0	0

Maatregelen	Timing	Wie
1. Overleg met TD en club over uit te voeren werken	Januari 2008	SGA / TD
2. Planning werken	Januari 2008	SGA / TD
3. Uitvoering werken	Eind 2008	TD

#### **Operationele doelstelling 3:**

Zie ook financiële ondersteuning = investeringstoelagen voor sportclubs op en in gemeentelijke sportinfrastructuren.

#### **Operationele doelstelling 4:**

Tegen eind 2010 onderzoeken of hondenschool 't Keffertje niet op specifieke locatie kan ondergebracht worden.

Indicator: realisatie eigen terrein voor hondenschool

Financiële prognose: gemeentebegroting

2008	2009	2010	2011	2012	2013
0	0	25.000	0	0	0

Maatregelen	Timing	Wie
1. Overleg met dienst Ruimtelijke Ordening over mogelijke locaties	Eind 2008	SGA / gemeente
2. Onderzoek naar best mogelijke locatie in overleg met hondenschool	Begin 2009	SGA / gemeente / club

### Strategische doelstelling 3:

**Tegen 2012 wil de gemeente haar inwoners bijkomende sportmogelijkheden aanbieden.**

#### Operationele doelstelling 1:

Tegen eind 2008 realisatie van vast mountainbikeparcours in de gemeente.

Indicator: opening van parcours

Financiële prognose: vzw begroting – ondersteuning van BLOSO en provincie

2008	2009	2010	2011	2012	2013
1.000	150	150	150	150	150

Maatregelen	Timing	Wie
1. Definitieve vaststelling van parcours	Begin 2008	SGA / SD
2. Plaatsing van bewegwijzering	Maart 2008	SD / TD
3. Officiële start voorzien	Mei 2008	SD
4. Jaarlijkse controle van omloop	Zomer	Peter / SGA

#### Operationele doelstelling 2:

In het voorjaar 2008 heeft de gemeente weet of de Vlaamse overheid de aanvraag van Mechelen, Bonheiden en Putte en eventueel de provincie om gezamenlijk een zwembad te realiseren, zal weerhouden en bijgevolg ook zal ondersteunen.

Indicator: realisatie zwembad

Financiële prognose: € 116.100 / jaar (gedurende 30 jaar) – gemeentebegroting

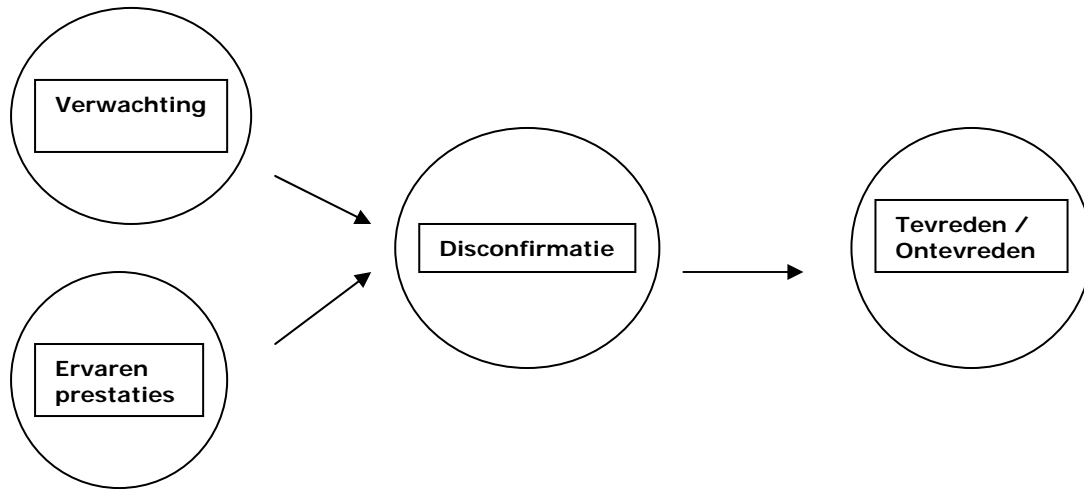
Merk op: het instappen in dit project is afhankelijk van de graad van participatie van de provincie. Wanneer dit bekend is, zal de financiële haalbaarheid bekeken worden.

2008	2009	2010	2011	2012	2013
0	0	0	116.000	116.000	116.000

Maatregelen	Timing	Wie
1. Aanbesteding door participerende gemeenten met ondersteuning van sportactiviteiten	2008 (*)	Gemeente / SGA
2. Advies van sportraad	2008 (*)	SGA
3. Intensief overleg m.b.t. tarieven-beheeronderhoud...	(*)	SGA / gemeente

(\*) is afhankelijk van al dan niet selectie door het Vlaamse Infrastructuurplan

**Bijlage 7: het Disconfirmation of Expectations Model (DEM) van klantentevredenheid**



Bron: Westerbeek et al., 2003, p. 244



**Tevredenheidsonderzoek gebruikers sportterreinen Bonheiden  
(Binnen)**

Beste sporter/sportster,

Om de komende jaren op een doeltreffende en efficiënte wijze verbeteringen door te voeren aan de gemeentelijke sportfaciliteiten loopt er vanaf **1 november 2008 tot 31 januari 2009** een onderzoek dat peilt naar de noden en behoeften van de sporters op het vlak van sportinfrastructuur.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Lana Lauwers, een laatstejaarsstudente vrijetijdsagogiek aan de Vrije Universiteit Brussel, in samenwerking met de gemeentelijke sportdienst en met de communicatiedienst

Wij vragen slechts 10 minuten van uw tijd om mee de aanzet te geven tot het verbeteren van het sportgebeuren in uw gemeente.

Gelieve de ingevulde vragenlijst **vóór 10 februari 2009** terug te bezorgen aan de gemeentelijke sportdienst - Grote doelstraat 1B - 2820 Bonheiden – of aan de clubverantwoordelijke van uw sportclub.

U kan de vragenlijst ook invullen op de website van de gemeente, [www.bonheiden.be](http://www.bonheiden.be)

Met sportieve Berentrodegroeten,

Vzw Berentrode

## Algemeen

### 1. Ik maak gebruik van:

*\*Opgelet: slechts één antwoord mogelijk! Indien u sport op meer dan één plaats kiest u de plaats waar u het meest sport!*

- Berentrode gemeentelijke sporthal
- Turnzaal Gemeenteschool Bonheiden
- Turnzaal Rijmenam (*De Gentiaan*)

### 2. Ik sport op deze plaats in:

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Clubverband
- Informeel verband *(er is geen gestructureerd verband, u sport wanneer u zin heeft)*
- Anders verband *(vb. activiteiten georganiseerd door de sportdienst)*

### 3. Hoe vaak komt u hier gemiddeld sporten?

- Eén of meerdere keren per week
- Om de twee weken
- Maandelijks
- Eén of meerdere keren per jaar
- Nooit, buiten deze ene keer

### 4. Met wie komt u sporten? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Met het gezin
- Met vrienden
- Alleen
- In clubverband
- Anders, nl.: .....

**5. Waarom doet u aan sport?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- Als ontspanning
- Voor de conditie
- Voor de sociale contacten
- Voor de gezondheid
- Anders, nl.: .....

**Praktische aspecten**

**Bereikbaarheid en parkeergelegenheid**

**6. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	<b>Zeer slecht</b>	<b>Slecht</b>	<b>Matig</b>	<b>Goed</b>	<b>Uitstekend</b>	<b>Geen idee</b>	<b>Niet van toepassing</b>
Bereikbaarheid van de sporthal/turnzaal							
Signalisatie naar de sporthal/turnzaal (wegwijzers)							
Parkeergelegenheid auto's							
Parkeergelegenheid fietsen/bromfietsen							

**Openingsuren**

**7. Wanneer komt u hier meestal sporten?**

	<b>Voormiddag (8-12u)</b>	<b>Namiddag (12-18u)</b>	<b>Avond (18-24u)</b>
Maandag			
Dinsdag			
Woensdag			
Donderdag			
Vrijdag			
Zaterdag			
Zondag			

**8. Waarom op dat moment?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- Minder druk
- Na de dagtaak/na school
- Omdat dit de uren van de club zijn
- Enkel dan is de sporthal/turnzaal toegankelijk
- Anders, nl.: .....

**9. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	Ze er slecht	Slecht	Matig	Goed	Uitstekend	Geen idee	Niet van toepassing
Openingsuren sporthal/turnzaal							
Sporturen van de club							

**Prijs**

**10. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	Ze er slecht	Slecht	Matig	Goed	Uitstekend	Geen idee	Niet van toepassing
Huur terrein/zaal							

**Hygiëne**

**11. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	Niet van toepassing
Vindt u dat de <b>sportruimte</b> proper is wanneer u komt sporten?  Indien neen, waarom niet? ..... .....					

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	Niet van toepassing
<p>Vindt u dat de <b>kleedkamers</b> proper zijn wanneer u komt sporten?</p> <p>Indien neen, waarom niet?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p>Vindt u dat de <b>douches</b> proper zijn wanneer u komt sporten?</p> <p>Indien neen, waarom niet?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p>Werken de <b>douches</b> zoals het hoort?</p> <p>Indien neen, waarom niet?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p>Vindt u dat de <b>toiletten</b> proper zijn?</p> <p>Indien neen, waarom niet?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p>Werken de <b>toiletten</b> zoals het hoort?</p> <p>Indien neen, waarom niet?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					

**Infoverstreking**

**12. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	Ja	Neen	Geen idee	Niet van toepassing
Bent u voldoende geïnformeerd over de <b>prijzen</b> voor het afhuren van de sporthal/turnzaal?				
Bent u voldoende geïnformeerd over de <b>openingsuren</b> van de sporthal/turnzaal?				
Wordt u op tijd op de hoogte gebracht van de <b>sluitingsdagen</b> van de sporthal/turnzaal?				
Kent u het <b>reglement</b> van de sporthal/turnzaal?				
Gebruikt u de <b>website</b> van de gemeente voor het inwinnen van informatie over sportaangelegenheden?				
Leest u de <b>Rijmheide</b> (gemeentebld) voor het inwinnen van informatie over sportaangelegenheden?				
Bent u op de hoogte van de <b>sportactiviteiten</b> georganiseerd door gemeente/ sportdienst?				

Indien ja, hoe bent u op de hoogte? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Via de Rijmheide
- Via de website
- Via het e-zine (elektronische nieuwsbrief)
- Via folders en brochures van de sportdienst
- Via de sportdienst (mondeling, telefonisch of ter plaatse)
- Via de club
- Andere: .....

## Dienstverlening Sporthal Berentrode

*\*Gebruikers Turnzaal gemeenteschool Bonheiden en De Gentiaan ga verder → vraag 16: De sportinfrastructuur!*

13. Kruis het voor u passende vakje aan.

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	Niet van toepassing
Kan de sporthal gemakkelijk <b>gereserveerd</b> worden?					
Krijgt u de juiste <b>informatie</b> als u naar de sportdienst belt? (i.v.m. de sporthal)					
Krijgt u snel <b>informatie</b> als u naar de sportdienst belt? (i.v.m. de sporthal)					
Is het <b>onderhoudspersoneel</b> van de sporthal vriendelijk?					

## Cafeteria "Taverne Berentrode"

*\*Gebruikers Turnzaal gemeenteschool Bonheiden en De Gentiaan ga verder → vraag 16: De sportinfrastructuur!*

14. Bezoekt u de cafeteria als u komt sporten?

- |                       |         |                             |                       |                     |
|-----------------------|---------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|
| <input type="radio"/> | Altijd  | Wanneer?                    | <input type="radio"/> | Voor het sporten    |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Tijdens het sporten |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Na het sporten      |
| <input type="radio"/> | Meestal | Wanneer?                    | <input type="radio"/> | Voor het sporten    |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Tijdens het sporten |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Na het sporten      |
| <input type="radio"/> | Soms    | Wanneer?                    | <input type="radio"/> | Voor het sporten    |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Tijdens het sporten |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Na het sporten      |
| <input type="radio"/> | Nooit   | Indien nooit, waarom nooit? |                       |                     |

.....

**15. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	<b>Ze er slecht</b>	<b>Slecht</b>	<b>Matig</b>	<b>Goed</b>	<b>Uitstekend</b>	<b>Geen idee</b>	<b>Niet van toepassing</b>
Toegankelijkheid cafetaria (uitnodigend karakter)							
Openingsuren cafetaria							
Vriendelijkheid personeel cafetaria							
Behulpzaamheid personeel cafetaria							
Inrichting cafetaria							
Prijzen cafetaria							
Aanbod dranken							
Aanbod snacks							

**De sportinfrastructuur**

**16. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	<b>Ze er slecht</b>	<b>Slecht</b>	<b>Matig</b>	<b>Goed</b>	<b>Uitstekend</b>	<b>Geen idee</b>	<b>Niet van toepassing</b>
Akoestiek (o.a. verstaanbaarheid)							
Verlichting							
Verwarming							
Verluchting							
Vloeren van de sportruimte							
Veiligheid tijdens het sporten							

	<b>Zeer slecht</b>	<b>Slecht</b>	<b>Matig</b>	<b>Goed</b>	<b>Uitstekend</b>	<b>Geen idee</b>	<b>Niet van toepassing</b>
Grootte van de sportruimte							
Afmetingen van het speelveld (vb. juistheid afmetingen basketbalveld)							
Grootte van de kleedkamers							
Aantal kleedkamers							
Staat van het sportmateriaal							
Veiligheid van het sportmateriaal							
Beschikbaarheid van het sportmateriaal							
Herstelling van reparaties							
Andere, nl.: .....							

**Opmerkingen /suggesies**

**17. Mijn opmerkingen over deze accommodatie zijn:**

.....

.....

**18. Mijn suggesties voor deze accommodatie zijn:**

.....

.....

## **Inspraak**

**19. Zou u inspraak wensen in het beheer van deze sportaccommodatie?**

- Ja
- Neen (ga verder → vraag 22: Initiatieven)

**20. Waarover wenst u inspraak? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- De prijs voor het huren van de sporthal/turnzaal
- De openingsuren van de sporthal/turnzaal
- De hygiëne van de sporthal/turnzaal
- De activiteiten en evenementen die worden georganiseerd
- Andere, nl.: .....

**21. Hoe wenst u die inspraak? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Via een ideeënbuss
- Via een overlegvergadering tussen gebruikers en personeel
- Via de sportdienst
- Via de website
- Via de sportraad
- Anders, nl.: .....

## **Initiatieven**

**22. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	<b>Ja</b>	<b>Neen</b>	<b>Niet altijd</b>	<b>Niet van toepassing</b>
Vindt u dat er voldoende sportactiviteiten georganiseerd worden in uw gemeente?  Indien neen, waarom niet? ..... .....				

	Ja	Neen	Niet altijd	Niet van toepassing
Neemt u deel aan die sportactiviteiten? Indien neen, waarom niet? ..... .....				

### Sportmogelijkheden

**23. Zijn er volgens u in de gemeente voldoende:**

	Ja	Neen	Geen idee
Sporthallen			
Voetbalvelden			
Tennisterreinen			
Speelpleinen voor kinderen			
Recreatieterreinen			
Turnzalen			
Petanqueterreinen			
Omnisport terreinen			
Andere nl.			

**24. De gemeente is niet in het bezit van een zwembad. Waar gaat u zwemmen?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- Gemeentelijk Zwembad Tremelo
- Gemeentelijk Zwembad Duffel
- Gemeentelijk Zwembad Sint-Katelijne-Waver
- Gemeentelijk Zwembad Hofstade
- Zwembad Geerdegemvaart Mechelen
- Anders, nl.: .....
- Niet van toepassing

**25. Ervaart u dit als een gemis in de gemeente?**

- Ja
- Neen
- Geen mening

**26. Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties over de sportmogelijkheden in uw gemeente?**

.....

.....

.....

**Persoonsgegevens**

**Leeftijd:**.....jaar

- Beroep:**
- Arbeider
  - Bediende
  - Zelfstandige
  - Werkloos
  - Gepensioneerde
  - Student
  - Anders, nl.: .....

**Geslacht:** man/vrouw

**Woonplaats (district/gemeente):**.....

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**



**Tevredenheidsonderzoek gebruikers sportterreinen Bonheiden  
(Buiten)**

Beste sporter/sportster,

Om de komende jaren op een doeltreffende en efficiënte wijze verbeteringen door te voeren aan de gemeentelijke sportfaciliteiten loopt er vanaf **1 november 2008 tot 31 januari 2009** een onderzoek dat peilt naar de noden en behoeften van de sporters op het vlak van sportinfrastructuur.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Lana Lauwers, een laatstejaarsstudente vrijetijdsagogiek aan de Vrije Universiteit Brussel, in samenwerking met de gemeentelijke sportdienst en met de communicatiedienst.

Wij vragen slechts 10 minuten van uw tijd om mee de aanzet te geven tot het verbeteren van het sportgebeuren in uw gemeente.

Gelieve de ingevulde vragenlijst **vóór 10 februari 2009** terug te bezorgen aan de gemeentelijke sportdienst - Grote doelstraat 1B - 2820 Bonheiden – of aan de clubverantwoordelijke van uw sportclub.

U kan de vragenlijst ook invullen op de website van de gemeente, [www.bonheiden.be](http://www.bonheiden.be)

Met sportieve Berentrodegroeten,

VZW Berentrode

## Algemeen

### 1. Ik maak gebruik van:

*\*Opgelet: slechts één antwoord mogelijk! Indien u sport op meer dan één plaats kiest u de plaats waar u het meest sport!*

- Buitenaccommodatie Berentrode
- BTK Bonheiden
- KV Bonheiden
- VC Rijmenam

### 2. Ik sport op deze plaats in:

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Clubverband
- Informeel verband *(er is geen gestructureerd verband, u sport wanneer u zin heeft)*
- Anders verband *(vb. activiteiten georganiseerd door de sportdienst)*

### 3. Hoe vaak komt u hier gemiddeld sporten?

- Eén of meerdere keren per week
- Om de twee weken
- Maandelijks
- Eén of meerdere keren per jaar
- Nooit, buiten deze ene keer

### 4. Met wie komt u sporten? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Met het gezin
- Met vrienden
- Alleen
- In clubverband
- Anders, nl.: .....

**5. Waarom doet u aan sport? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Als ontspanning
- Voor de conditie
- Voor de sociale contacten
- Voor de gezondheid
- Anders, nl.: .....

**Praktische aspecten**

**Bereikbaarheid en parkeergelegenheid**

**6. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	<b>Zeer slecht</b>	<b>Slecht</b>	<b>Matig</b>	<b>Goed</b>	<b>Uitstekend</b>	<b>Geen idee</b>	<b>Niet van toepassing</b>
Bereikbaarheid van het sportterrein/sportveld							
Signalisatie (wegwijzers)							
Parkeergelegenheid auto's							
Parkeergelegenheid fietsen/bromfietsen							

**Openingsuren**

**7. Wanneer komt u hier meestal sporten?**

	<b>Voormiddag (8-12u)</b>	<b>Namiddag (12-18u)</b>	<b>Avond (18-24u)</b>
Maandag			
Dinsdag			
Woensdag			
Donderdag			
Vrijdag			
Zaterdag			
Zondag			

**8. Waarom op dat moment?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- Minder druk
- Na de dagtaak/na school
- Omdat dit de uren van de club zijn
- Enkel dan is het sportterrein/sportveld toegankelijk
- Anders, nl.: .....

**9. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	Zeer slecht	Slecht	Matig	Goed	Uitstekend	Geen idee	Niet van toepassing
Openingsuren sportterrein/sportveld							
Sporturen van de club							

**Prijs**

**10. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	Zeer slecht	Slecht	Matig	Goed	Uitstekend	Geen idee	Niet van toepassing
Huur sportterrein/sportveld							

**Hygiëne**

**11. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	Niet van toepassing
Vindt u dat het <b>sportterrein/sportveld</b> proper is wanneer u komt sporten?					
Indien neen, waarom niet?					
.....					
.....					

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	Niet van toepassing
<p>Vindt u dat de <b>kleedkamers</b> proper zijn wanneer u komt sporten?</p> <p>Indien neen, waarom niet?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p>Vindt u dat de <b>douches</b> proper zijn wanneer u komt sporten?</p> <p>Indien neen, waarom niet?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p>Werken de <b>douches</b> zoals het hoort?</p> <p>Indien neen, waarom niet?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p>Vindt u dat de <b>toiletten</b> proper zijn?</p> <p>Indien neen, waarom niet?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p>Werken de <b>toiletten</b> zoals het hoort?</p> <p>Indien neen, waarom niet?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					

**Infoverstreking**

**12. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	Ja	Neen	Geen idee	Niet van toepassing
Bent u voldoende geïnformeerd over de <b>prijzen</b> voor het afhuren van een sportterrein/sportveld?				
Bent u voldoende geïnformeerd over de <b>openingsuren</b> van het sportterrein/sportveld?				
Wordt u op tijd op de hoogte gebracht van de <b>sluitingsdagen</b> van het sportterrein/sportveld?				
Kent u het <b>reglement</b> van het sportterrein/sportveld?				
Gebruikt u de <b>website</b> van de gemeente voor het inwinnen van informatie over sportaangelegenheden?				
Leest u de <b>Rijmheide</b> (gemeentebblad) voor het inwinnen van informatie over sportaangelegenheden?				
Bent u op de hoogte van de <b>sportactiviteiten</b> georganiseerd door gemeente/ sportdienst?				
<p>Indien ja, hoe bent u op de hoogte? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Via de Rijmheide</li> <li><input type="radio"/> Via de website</li> <li><input type="radio"/> Via het e-zine (elektronische nieuwsbrief)</li> <li><input type="radio"/> Via folders en brochures van de sportdienst</li> <li><input type="radio"/> Via de sportdienst (mondeling, telefonisch of ter plaatse)</li> <li><input type="radio"/> Via de club</li> <li><input type="radio"/> Andere: .....</li> </ul>				

## Dienstverlening Buitenaccommodatie Berentrode

*\*Gebruikers BTK Bonheiden, KV Bonheiden, Domein Mechelsbroek en VC Rijmenam ga verder →  
vraag 16: De sportinfrastructuur!*

### 13. Kruis het voor u passende vakje aan.

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	Niet van toepassing
Kan de buitenaccommodatie gemakkelijk <b>gereserveerd</b> worden?					
Krijgt u de juiste <b>informatie</b> als u naar de sportdienst belt? (i.v.m. de buitenaccommodatie)					
Krijgt u snel <b>informatie</b> als u naar de sportdienst belt? (i.v.m. de buitenaccommodatie)					
Is het <b>onderhoudspersoneel</b> van de buitenaccommodatie vriendelijk?					

## Cafeteria "Taverne Berentrode"

*\*Gebruikers BTK Bonheiden, KV Bonheiden, Domein Mechelsbroek en VC Rijmenam ga verder →  
vraag 16: De sportinfrastructuur!*

### 14. Bezoekt u de cafeteria als u komt sporten?

- |                       |         |                             |                       |                     |
|-----------------------|---------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|
| <input type="radio"/> | Altijd  | Wanneer?                    | <input type="radio"/> | Voor het sporten    |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Tijdens het sporten |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Na het sporten      |
| <input type="radio"/> | Meestal | Wanneer?                    | <input type="radio"/> | Voor het sporten    |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Tijdens het sporten |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Na het sporten      |
| <input type="radio"/> | Soms    | Wanneer?                    | <input type="radio"/> | Voor het sporten    |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Tijdens het sporten |
|                       |         |                             | <input type="radio"/> | Na het sporten      |
| <input type="radio"/> | Nooit   | Indien nooit, waarom nooit? |                       |                     |
- .....

**15. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	<b>Zeer slecht</b>	<b>Slecht</b>	<b>Matig</b>	<b>Goed</b>	<b>Uitstekend</b>	<b>Geen idee</b>	<b>Niet van toepassing</b>
Toegankelijkheid cafetaria (uitnodigend karakter)							
Openingsuren cafetaria							
Vriendelijkheid personeel cafetaria							
Behulpzaamheid personeel cafetaria							
Inrichting cafetaria							
Prijzen cafetaria							
Aanbod dranken							
Aanbod snacks							

**De sportinfrastructuur**

**16. Kruis het voor u passende vakje aan.**

	<b>Zeer slecht</b>	<b>Slecht</b>	<b>Matig</b>	<b>Goed</b>	<b>Uitstekend</b>	<b>Geen idee</b>	<b>Niet van toepassing</b>
Netheid omgeving							
Staat van de sportterreinen (zomer)							
Staat van de sportterreinen (winter)							
Verlichting							
Aantal terreinen							

	<b>Zeer slecht</b>	<b>Slecht</b>	<b>Matig</b>	<b>Goed</b>	<b>Uitstekend</b>	<b>Geen idee</b>	<b>Niet van Toepassing</b>
Veiligheid tijdens het sporten							
Grootte van de sportruimte							
Afmetingen van het speelveld (vb. juistheid afmetingen voetbalveld)							
Grootte van de kleedkamers							
Aantal kleedkamers							
Staat van het sportmateriaal							
Veiligheid van het sportmateriaal							
Beschikbaarheid van het sportmateriaal							
Herstelling van reparaties							
Andere, nl.: .....							

**Opmerkingen /suggesties**

**17. Mijn opmerkingen over deze accommodatie zijn:**

.....

.....

**18. Mijn suggesties voor deze accommodatie zijn:**

.....

.....

## Inspraak

19. Zou u inspraak wensen in het beheer van deze sportaccommodatie?

- Ja
- Neen (ga verder → vraag 22: Initiatieven)

20. Waarover wenst u graag inspraak? (meerdere antwoorden mogelijk)

- De prijs voor het huren van de sportterreinen/sportvelden
- De openingsuren van de sportterreinen/sportvelden
- De netheid van de sportterreinen/sportvelden
- De netheid van de omgeving rond de sportterreinen/sportvelden
- De activiteiten en evenementen die worden georganiseerd
- Andere, nl.: .....

21. Hoe wenst u die inspraak? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Via een ideeënbu
- Via een overlegvergadering tussen gebruikers en personeel
- Via de sportdienst
- Via de website
- Via de sportraad
- Anders, nl.: .....

## Initiatieven

22. Kruis het voor u passende vakje aan.

	Ja	Neen	Niet altijd	Niet van toepassing
Vindt u dat er voldoende sportactiviteiten georganiseerd worden in uw gemeente?				
Indien neen, waarom niet?				
.....				
.....				

	Ja	Neen	Niet altijd	Niet van toepassing
Neemt u deel aan die sportactiviteiten?				
Indien neen, waarom niet? ..... .....				

### **Sportmogelijkheden**

#### **23. Zijn er volgens u in de gemeente voldoende:**

	Ja	Neen	Geen idee
Sporthallen			
Voetbalvelden			
Tennisterreinen			
Speelpleinen voor kinderen			
Recreatieterreinen			
Turnzalen			
Petanqueterreinen			
Omnisport terreinen			
Andere nl.			

#### **24. De gemeente is niet in het bezit van een zwembad. Waar gaat u zwemmen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Gemeentelijk Zwembad Tremelo
- Gemeentelijk Zwembad Duffel
- Gemeentelijk Zwembad Sint-Katelijne-Waver
- Gemeentelijk Zwembad Hofstade
- Zwembad Geerdegemvaart Mechelen
- Anders, nl.: .....
- Niet van toepassing

**25. Ervaart u dit als een gemis in de gemeente?**

- Ja
- Neen
- Geen mening

**26. Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties over de sportmogelijkheden in uw gemeente?**

.....

.....

.....

**Persoonsgegevens**

<b>Leeftijd:</b> .....jaar	
<b>Beroep:</b>	<input type="radio"/> Arbeider
	<input type="radio"/> Bediende
	<input type="radio"/> Zelfstandige
	<input type="radio"/> Werkloos
	<input type="radio"/> Gepensioneerde
	<input type="radio"/> Student
	<input type="radio"/> Anders, nl.: .....
<b>Geslacht:</b>	man/vrouw
<b>Woonplaats (district/gemeente):</b> .....	

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

**Bijlage 10: overzicht schatting respondenten aan de hand van de bezettingsgraad**

<u>Indoor</u>	<u>Outdoor</u>
<b>Berentrode gemeentelijke sporthal</b> Bezettingsgraad 2007: 9622 uur 140 respondenten	<b>Buitenaccommodatie Berentrode</b> Bezettingsgraad 2007: 3847,65 uur 80 respondenten
<b>Turnzaal Gemeenteschool Bonheiden</b> Bezettingsgraad 2007: 298,3 uur 30 respondenten	<b>Domein Mechelsbroek</b> Bezettingsgraad 2007: 1766,3 uur 30 respondenten
<b>Turnzaal Rijmenam</b> Bezettingsgraad 2007: 1066 uur 30 respondenten	<b>KV Bonheiden</b> Bezettingsgraad 2007: 1300 uur 30 respondenten
	<b>VC Rijmenam</b> Bezettingsgraad 2007: 1300 uur 30 respondenten
	<b>BTK Bonheiden</b> Bezettingsgraad 2007: 1508 uur 30 respondenten

**Bijlage 11: woonplaats van de respondenten**

---

	<b>Frequency</b>	<b>Valid Percent</b>
Aarschot	1	0,3%
Blaasveld	1	0,3%
Boechout	1	0,3%
Bonheiden-Rijmenam	252	64,1%
Boortmeerbeek	12	3,1%
Brussel	1	0,3%
Duffel	2	0,5%
Elewijt	2	0,5%
Haacht	8	2%
Hallaar	2	0,5%
Heist-op-den-Berg	2	0,5%
Kampenhout	1	0,3%
Keerbergen	18	4,6%
Kontich	1	0,3%
Lier	1	0,3%
Machelen	1	0,3%
Mechelen	45	11,5%
Mortsel	1	0,3%
Muizen	8	2%
Onze-Lieve-Vrouw-Waver	6	1,5%
Putte	10	2,5%
Rumst	1	0,3%
Sint-Katelijne-Waver	12	3,1%
Tisselt	2	0,5%
Waarloos	1	0,3%
Willebroek	1	0,3%
<b>Totaal</b>	<b>393</b>	<b>100</b>

---

**Bijlage 12: Tabellen voorstelling accommodaties + onderzoekspopulatie****Aantal accommodaties**

	<b>Frequency</b>	<b>Valid Percent</b>
Sporthal Berentode	151	38,2%
Turnzaal gemeenteschool Bonheiden	31	7,8%
Turnzaal de Gentiaan	37	9,4%
Buitenaccommodatie Berentode	70	17,7%
KV Bonheiden	36	9,1%
VC Rijmenam	40	10,1%
BTK Bonheiden	30	7,6%
<b>Totaal</b>	<b>244</b>	<b>100</b>

**Verdeling geslacht per accommodatie**

	<b>Man</b>	<b>Vrouw</b>
Sporthal Berentode	22,9%	15%
Turnzaal gemeenteschool Bonheiden	2,5%	5,3%%
Turnzaal de Gentiaan	3,8%	5,6%%
Buitenaccommodatie Berentode	10,9%	6,9%
KV Bonheiden	9,1%	0%%
VC Rijmenam	10,1%	0%
BTK Bonheiden	3,3%	4,3%%
<b>Totaal</b>	<b>62,8%</b>	<b>37,2%</b>

## Verdeling leeftijdsklasse per accommodatie

---

	15 t.e.m. 25	26 t.e.m.49	50 jaar en ouder
Sporthal Berentode	8,4%	18,6%	10,9%
Turnzaal gemeenteschool Bonheiden	5,9%	2%	0%
Turnzaal de Gentiaan	3,1%	3,1%	3,3%
Buitenaccommodatie Berentode	4,8%	7,4%	5,6%
KV Bonheiden	5,6%	3,6%	0%
VC Rijmenam	6,4%	3,6%	0,3%
BTK Bonheiden	2%	3,8%	1,8%
<b>Totaal</b>	<b>36,1%</b>	<b>42%</b>	<b>21,9%</b>

---

## Verdeling sportverband per accommodatie

---

	Clubverband	Informeel verband	Anders verband
Sporthal Berentode	28,1%	5,1%	5,1%
Turnzaal gemeenteschool Bonheiden	7,8%	0%	0%
Turnzaal de Gentiaan	7,8%	0%	1,5%
Buitenaccommodatie Berentode	6,8%	7,8%	3%%
KV Bonheiden	9,1%	0%	0%
VC Rijmenam	10,1%	0%	0%
BTK Bonheiden	5,8%	1,8%	0%
<b>Totaal</b>	<b>75,7%</b>	<b>14,7%</b>	<b>9,6%</b>

---

**Bijlage 13: Tabellen sporttechnische kwaliteit en productextensies****Tevredenheid kwaliteit sporthal Berentrede**

	<b>Zeer slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>matig</b>	<b>goed</b>	<b>uitstekend</b>	<b>geen idee</b>	<b>resp.</b>
Akoestiek	-	0,7%	15%	69,3%	11,4%	3,6%	140
Verlichting	-	0,7%	9,5%	74,1%	15,6%	-	147
Verwarming	-	1,4%	12,9%	76,9%	8,8%	-	147
Verluchting	4,1%	13,6%	29,2%	46,9%	5,4%	0,7%	147
Vloeren	1,4%	0,7%	17%	66%	14,3%	0,7%	147
Veiligheid tijdens sporten	1,3%	-	9,5%	73,5%	14,3%	1,4%	147
Grootte van de sportruimte	0,7%	1,4%	6,8%	73,3%	17,1%	0,7%	146
Afmetingen Speelveld	-	2,3%	3%	55,6%	19,5%	19,5%	133
Veiligheid materiaal	-	-	6,9%	68,7%	6,9%	17,6%	131
Beschikbaarheid materiaal	-	-	9,8%	63,6%	5,3%	21,2%	132
Staat van het materiaal	0,7%	1,5%	9%	67,9%	5,2%	15,7%	134

## Tevredenheid kwaliteit gemeenteschool Bonheiden

	Zeer slecht	slecht	matig	goed	uitstekend	geen idee	resp.
Akoestiek	-	2	14	11	4	-	31
Verlichting	-		4	20	7	-	31
Verwarming		4	8	16	3	-	31
Verluchting			4	21	6	-	31
Vloeren			6	20	5	-	31
Veiligheid tijdens sporten			2	20	3	5	31
Grootte van de sportruimte			7	19	5	-	31

## Tevredenheid kwaliteit turnzaal de Gentiaan

	Zeer slecht	slecht	matig	goed	uitstekend	geen idee	resp.
Akoestiek	-	-	13	18	3	3	37
Verlichting	2	4	11	15	5	-	37
Verwarming	2	7	12	14	2	-	37
Verluchting	-	6	12	12	6	-	36
Vloeren	-	-	4	22	10	-	36
Grootte van de sportruimte	6	7	14	10	-	-	37
Veiligheid tijdens sporten	-	3	14	16	4	-	37
Afmetingen speelveld	1	4	8	9	1	5	28
Veiligheid materiaal	-	3	14	13	3	4	37
Beschikbaarheid materiaal	-	2	6	21	8	-	37
Staat van het materiaal	-	7	15	11	4	-	37

## Tevredenheids Buitenaccommodatie Berentrote

	Zeer slecht	slecht	matig	goed	uitstekend	geen idee	resp.
Netheid van de omgeving	-	5	12	38	15	-	70
Verlichting	-	3	22	39	6	-	70
Staat terreinen (zomer)	10	11	21	25	3	-	70
Staat terreinen (winter)	18	13	25	14	-	-	70
Aantal terreinen	-	2	14	45	5	3	69
Veiligheid tijdens sporten	-	2	19	45	3	1	70
Afmetingen Speelveld	-	-	6	38	3	12	59
Veiligheid materiaal	-	-	6	38	3	12	59
Beschikbaarheid materiaal	4	6	19	22	-	10	61
Staat van het materiaal	4	9	21	19	-	8	61

## Tevredenheid kwaliteit KV Bonheiden

	Zeer slecht	slecht	matig	goed	uitstekend	geen idee	resp.
Netheid van de omgeving	-	1	4	24	7	-	36
Verlichting	12	14	3	6	-	1	36
Staat terreinen (zomer)	4	5	9	16	1	1	36
Staat terreinen (winter)	15	10	8	2	-	1	36
Aantal terreinen	1	3	10	18	4	-	36
Veiligheid tijdens sporten	-	-	7	24	3	2	36
Afmetingen Speelveld	1	-	3	25	5	2	36
Veiligheid Materiaal	-	-	6	24	5	1	36
Beschikbaarheid materiaal	-	-	6	25	4	1	36
Staat van het materiaal	4	5	9	16	1	1	36

**Tevredenheid kwaliteit VC Rijmenam**

	<b>Zeer slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>matig</b>	<b>goed</b>	<b>uitstekend</b>	<b>geen idee</b>	<b>resp.</b>
Netheid van de omgeving	-	-	5	26	9	-	40
Verlichting	-	4	15	16	5	-	40
Staat terreinen (zomer)	4	12	12	12	-	-	40
Staat terreinen (winter)	10	14	11	5	-	-	40
Aantal terreinen	-	2	6	26	6	-	40
Veiligheid tijdens sporten	-	-	12	22	4	2	40
Afmetingen Speelveld	-	-	6	27	6	1	40
Veiligheid materiaal	-	-	6	24	7	3	40
Beschikbaarheid materiaal	-	-	7	27	4	2	40
Staat van het materiaal	-	3	10	22	5	-	40

**Tevredenheid kwaliteit BTK Bonheiden**

	<b>Zeer slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>matig</b>	<b>goed</b>	<b>uitstekend</b>	<b>geen idee</b>	<b>resp.</b>
Netheid van de omgeving	-	-	2	23	4	1	30
Verlichting	-	-	5	18	6	1	30
Staat terreinen (zomer)	-	-	4	22	3	-	30
Staat terreinen (winter)	-	-	8	15	1	2	26
Aantal terreinen	-	-	3	21	5	-	30
Veiligheid tijdens sporten	-	-	6	18	6	-	30
Afmetingen Speelveld	-	-	2	18	7	3	30
Veiligheid materiaal	1	-	4	21	2	2	30
Beschikbaarheid materiaal	-	-	1	24	3	2	30
Staat van het materiaal	1	1	4	19	3	2	30

### Tevredenheid productextensies sporthal + buitenaccommodatie Berentrode

	<b>Zeer slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>matig</b>	<b>goed</b>	<b>uitstekend</b>	<b>geen idee</b>	<b>resp.</b>
Openingsuren accommodatie	-	1,6%	8,8%	51,8%	31,6%	6,2%	193
Sporturen van de club	-	-	6,2%	56,9%	36,9%	-	130
Grootte van de kleedkamers	-	4,5%	26%	55,5%	7%	7%	200
Aantal kleedkamers	-	2%	16,2%	62,9%	10,2%	8,6%	197
Bereikbaarheid	-	-	9,6%	43,4%	46,6%	0,5%	219
Signalisatie	0,5%	6,6%	16,6%	54%	11,8%	10,4%	211
Parkeergelegenheid fietsen	2%	6,1%	16,3%	45,9%	19,9%	9,7%	196
Parkeergelegenheid auto's	1,9%	9,9%	29,6%	42,7%	15%	0,9%	213

### Tevredenheid cafetaria sporthal + buitenaccommodatie Berentrode

	<b>Zeer slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>matig</b>	<b>goed</b>	<b>uitstekend</b>	<b>geen idee</b>	<b>resp.</b>
Toegankelijkheid	1,2%	1,2%	11,7%	62,6%	19,9%	3,5%	171
Openinguren	0,6%	1,8%	11,7%	55%	18,1%	12,9%	171
Vriendelijkheid personeel	1,7%	1,2%	9,2%	47,4%	37%	3,5%	173
Behulpzaamheid personeel	1,2%	2,3%	8,7%	44,2%	39,5%	4,1%	172
Inrichting	0,6%	0,6%	13,2%	67,8%	13,8%	4%	174
Prijzen	7,5%	15,6%	38,7%	30,3%	4,6%	3,5%	173
Aanbod dranken	1,6%	1,2%	11%	65,3%	17,9%	4%	173
Aanbod snacks	0,6%	3,6%	9,5%	53,6%	17,9%	14,9%	168

### Stellingen sanitair en hygiëne sporthal + buitenaccommodatie Berentrode

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	resp.
Is de sportaccommodatie proper?	58,5%	7,4%	31,8%	2,3%	217
Zijn de kleedkamers proper?	61,9	2,1%	24,9%	11,1%	189
Zijn de douches proper?	59,1%	3,9%	23,8%	13,3%	181
Werken de douches zoals het hoort?	46,4%	10,6%	26,3%	16,8%	179
Zijn de toiletten proper?	71,4	2,6%	17,4%	8,7%	196
Werken de toiletten zoals het hoort?	83%	0,5%	6,2%	10,3%	194

### Tevredenheid productextensies turnzaal gemeenteschool Bonheiden

	Zeer slecht	slecht	matig	goed	uitstekend	geen idee	resp.
Openingsuren	-	-	6	15	3	3	27
Sporturen van de club	-	-	5	12	10	3	30
Grootte van de kleedkamers	-	-	2	20	2	5	29
Aantal kleedkamers	-	-	7	15	2	4	28
Bereikbaarheid	-	2	6	14	9	-	31
Signalisatie	3	11	11	5	-	-	31
Parkeergelegenheid fietsen	-	1	7	13	8	-	31
Parkeergelegenheid auto's	2	2	12	10	5	-	31

### Stellingen sanitair en hygiëne turnzaal gemeenteschool Bonheiden

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	resp.
Is de sportaccommodatie proper?	13	6	12	-	31
Zijn de kleedkamers proper?	20	-	3	7	31
Zijn de toiletten proper?	30	-	1	-	31
Werken de toiletten zoals het hoort?	28	-	3	-	31

### Tevredenheid productextensies turnzaal de Gentiaan

	Zeer slecht	slecht	matig	goed	uitstekend	geen idee	resp.
Openingsuren accommodatie	-	2	6	15	6	4	33
Sporturen Van de club	-	1	3	16	7	-	27
Grootte van de kleedkamers	5	6	13	9	-	1	34
Aantal kleedkamers	6	6	14	6	-	-	33
Bereikbaarheid	4	4	7	12	10	-	37
Signalisatie	6	14	8	5	2	-	35
Parkeergelegenheid fietsen	-	2	4	19	6	2	33
Parkeergelegenheid auto's	1	8	15	10	3	-	37

### Stellingen sanitair en hygiëne turnzaal de Gentiaan

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	resp.
Is de sportaccommodatie proper?	17	9	11	-	37
Zijn de kleedkamers proper?	20	2	7	4	33
Zijn de douches proper?	7	-	-	11	18
Werken de douches zoals het hoort?	5	-	2	10	17
Zijn de toiletten proper?	22	4	10	1	37
Werken de toiletten zoals het hoort?	28	-	8	1	37

### Tevredenheid productextensies KV Bonheiden

	Zeer slecht	slecht	matig	goed	uitstekend	geen idee	resp.
Openingsuren accommodatie	-	1	-	24	5	3	33
Sporturen Van de club	-	-	5	25	6	-	36
Grootte van de kleedkamers	1	-	6	22	7	-	36
Aantal kleedkamers	-	-	3	24	9	-	36
Bereikbaarheid	1	-	1	13	21	-	36
Signalisatie	5	12	9	6	-	4	36
Parkeergelegenheid fietsen	-	-	1	18	13	2	34
Parkeergelegenheid auto's	1	-	1	22	12	-	36

### Stellingen sanitair en hygiëne KV Bonheiden

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	resp.
Is de sportaccommodatie proper?	23	3	10	-	36
Zijn de kleedkamers proper?	27	-	9	-	36
Zijn de douches proper?	28	-	8	-	36
Werken de douches zoals het hoort?	14	10	12	-	36
Zijn de toiletten proper?	28	1	6	1	36
Werken de toiletten zoals het hoort?	26	3	6	1	36

### Tevredenheid productextensies VC Rijmenam

	Zeer slecht	slecht	matig	goed	uitstekend	geen idee	resp.
Openingsuren accommodatie	-	-	2	19	8	3	32
Sporturen Van de club	-	2	5	19	14	-	40
Grootte van de kleedkamers	-	-	4	29	7	-	40
Aantal kleedkamers	-	-	3	29	8	-	40
Bereikbaarheid	-	3	6	20	11	-	40
Signalisatie	1	6	19	10	-	4	40
Parkeergelegenheid fietsen	-	-	12	21	5	-	38
Parkeergelegenheid auto's	-	-	5	23	12	-	40

### Stellingen sanitair en hygiëne VC Rijmenam

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	resp.
Is de sportaccommodatie proper?	27	4	9	-	40
Zijn de kleedkamers proper?	34	2	4	-	40
Zijn de douches proper?	36	1	3	-	40
Werken de douches zoals het hoort?	12	17	11	-	40
Zijn de toiletten proper?	34	1	5	-	40
Werken de toiletten zoals het hoort?	36	-	4	-	40

### Tevredenheid productextensies BTK Bonheiden

	Zeer slecht	slecht	matig	goed	uitstekend	geen idee	resp.
Openingsuren accommodatie	-	-	6	16	6	-	28
Sporturen Van de club	-	-	3	16	3	1	23
Grootte van de kleedkamers	-	-	4	18	3	5	30
Aantal kleedkamers	-	-	2	22	3	3	30
Bereikbaarheid	-	-	3	13	14	-	30
Signalisatie	1	5	8	13	3	-	30
Parkeergelegenheid fietsen	-	1	5	15	6	2	29
Parkeergelegenheid auto's	-	3	6	12	8	1	30

### Stellingen sanitair en hygiëne BTK Bonheiden

	Ja	Neen	Niet altijd	Geen idee	resp.
Is de sportaccommodatie proper?	23	1	6	-	30
Zijn de kleedkamers proper?	22	1	3	4	30
Zijn de douches proper?	22	1	3	4	30
Werken de douches zoals het hoort?	21	1	4	4	30
Zijn de toiletten proper?	23	-	6	1	30
Werken de toiletten zoals het hoort?	25	-	4	1	30

### Stellingen: "Zijn er in de gemeente voldoende...?":

	Ja	Neen	Geen idee	resp.
Sporthallen	66,8%	20,4%	12,8%	250
Voetbalvelden	70,1%	13,9%	15,9%	251
Tennisterreinen	63,7%	15,5%	20,7%	251
Speelpleinen voor kinderen	34,9%	36,5%	28,6%	252
Recreatieterreinen	50,2%	25,7%	24,1%	249
Turnzalen	52,6%	19,5%	27,9%	251
Petanqueterreinen	65,5%	4%	30,6%	252
Omnisport terreinen	49,2%	20%	30,8%	250

### Stellingen: "Naar waar gaat u zwemmen...?"

	Frequency	Valid Percent
Gemeentelijk zwembad Tremelo	20	8,2%
Gemeentelijk zwembad Duffel	14	5,7%
Gemeentelijk zwembad Sint-Katelijne-Waver	38	15,6%
Gemeentelijk zwembad Hostade	59	24,2%
Zwembad Geerdegemvaart Mechelen	98	40,2%
Anders	15	6,1%
<b>Totaal</b>	<b>244</b>	<b>100</b>