

Marktonderzoek Mosaqua

Februari 2024



Toelichting

Vanuit de RVC-leden kwam de vraag om een tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder de bezoekers van Mosaqua. Dit verslag gaat niet over de recreatieve bezoekers van Mosaqua, maar over de bezoekers die lessen volgen bij Mosaqua. Deze groep lesbezoekers van Mosaqua kan in 2 subgroepen worden verdeeld, namelijk de doelgroepers (bijvoorbeeld bezoekers die lessen volgen zoals babyzwemmen, aquajoggen, ontbijtzwemmen en vitaliteitszwemmen) en de ouders van de kinderen die ABC-lessen volgen. Daarom zijn er twee verschillende enquêtes opgesteld en bestaat dit verslag uit twee verschillende onderdelen. Eerst worden de resultaten van de doelgroepen weergegeven en beschreven en in het tweede onderdeel van dit verslag staan de resultaten van de ABC-lessen.

De enquête van de doelgroepen is door 96 respondenten ingevuld en die van de ABC-lessen door 101 respondenten. In totaal gaat het dus om 197 correct ingevulde vragenlijsten. Er waren in totaal 201 enquêtes ingeleverd, maar een aantal enquêtes waren incompleet of niet correct ingevuld. Het gaat dus om netto 197 respondenten van beide onderzoeken samen. Jaarlijks heeft Mosaqua ongeveer 20.000 lesbezoeken per jaar.

Overzicht resultaten enquête doelgroepen



Opzet

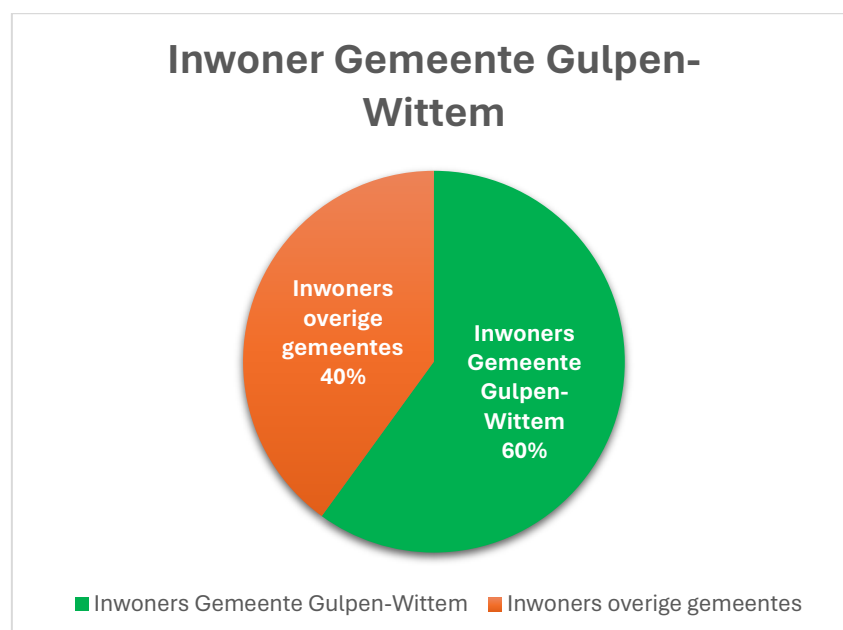
In de eerste week van januari is er een vragenlijst uitgedeeld aan alle doelgroepen die les volgen bij Mosaqua. In de laatste weken van januari en eerste weken van februari 2024 zijn de vragenlijsten uitgedeeld door Rebekka (hoofd Zwemonderwijs) en ingevuld door de bezoekers van Mosaqua. Vervolgens zijn de resultaten geanalyseerd. In dit eerste deel van dit verslag staat een overzicht van de antwoorden per enquête vraag.

Resultaten

De enquête van de doelgroepen is in totaal door **96** respondenten ingevuld.

1. Bent u inwoner van Gemeente Gulpen-Wittem?

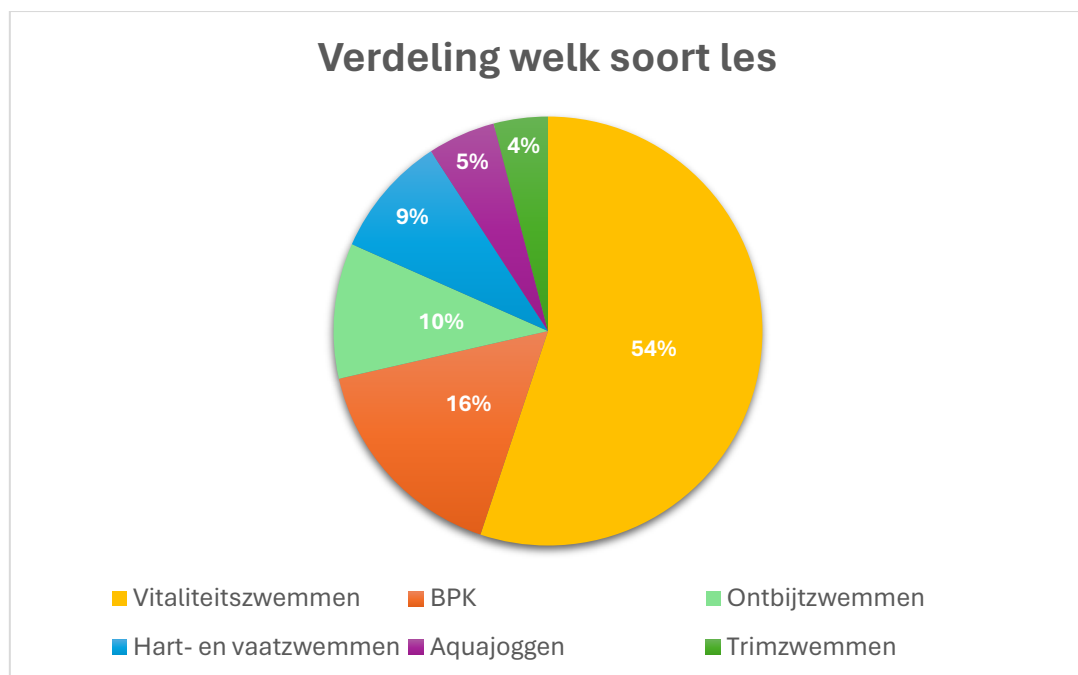
60% van de respondenten (precies 59,4%) geeft aan inwoner te zijn van Gemeente Gulpen-Wittem. De andere 40% geeft aan geen inwoner te zijn van Gemeente Gulpen-Wittem. Het gaat om 57 respondenten die wel inwoner zijn en 39 respondenten die geen inwoner zijn van Gemeente Gulpen-Wittem.



2. Welke les volgt u momenteel bij Mosaqua?

Er is gevraagd aan de doelgroepen welke les zij momenteel volgen bij Mosaqua. Het grootste deel van de respondenten doet aan vitaliteitszwemmen. Dit gaat om 52 respondenten. 54% van de respondenten volgt de les vitaliteitszwemmen, wat gaat om meer dan de helft. Deze les wordt op 4 verschillende dagen gegeven bij Mosaqua. Op nummer 2 komt baby-, peuter en kleuterzwemmen, met 15 respondenten (BPK). Onderstaand het overzicht met de verdeling respondenten per soort les.

Vitaliteitszwemmen: 52 respondenten	→ 54%
Baby, Peuter, Kleuterzwemmen: 15 respondenten	→ 16%
Ontbijtzwemmen: 10 respondenten	→ 10%
Hart en vaatzwemmen: 9 respondenten	→ 9 %
Aquajoggen: 5 respondenten	→ 5%
Trimzwemmen: 4 respondenten	→ 4%



3. Wat vindt u van onderstaande zaken over bereikbaarheid en informatie van Mosaqua?

De bereikbaarheid (telefoon en mail) en informatievoorziening bij Mosaqua krijgt gemiddeld een **7,65**

Bereikbaarheid per telefoon:	7,03
Bereikbaarheid per mail:	7,58
Informatie zwemlessen website:	7,82
Informatie zwemlessen flyers:	8,20
Informatie tarieven bij kassa:	7,63

De telefonische bereikbaarheid scoort in deze categorie het laagste. De reden daarvan is dat de kassa alleen telefonisch bereikbaar is, wanneer er een caissière aanwezig is of tijdens kantooruren wanneer er iemand op kantoor is. Hierdoor kan de telefoon niet altijd opgenomen worden bij de kassa. Soms is een kassière bezig met andere werkzaamheden bijvoorbeeld. Informatie over zwemlessen via flyers scoort het beste van de vijf onderdelen. We gaan door met het verstrekken van informatie over de zwemlessen via de flyers, deze kunnen de bezoekers in de entreehal gratis meenemen.

4. Wilt u onderstaande algemene zaken over de accommodatie van Mosaqua beoordelen?

De algemene zaken van de accommodatie van Mosaqua scoren gemiddeld een **7,78**

Sfeer:	8,45
Watertemperatuur:	7,18
Bereikbaarheid:	8,34
Parkeergelegenheid:	7,52
Uitstraling entree en kassa:	7,78
Douches:	7,73
Omkleedruimtes:	7,44

Het onderdeel watertemperatuur scoort in de categorie algemene zaken het laagste, met een beoordeling van 7,18. 13 respondenten van de 96 geven de watertemperatuur een onvoldoende, wat gaat om 14%. Maar, als er wordt gekeken naar de beoordeling van de watertemperatuur in het totaal, krijgt deze wel een ruim voldoende. De sfeer van het zwembad scoort in deze categorie het hoogste. De sfeer in het zwembad draagt bij aan de algehele ervaring van het volgen van een les bij Mosaqua. Al met al krijgt de accommodatie gemiddeld een 7,78 wat een mooie score is.

5. Wilt u onderstaande zaken over de zwemlessen bij Mosaqua beoordelen?

De lessen bij Mosaqua worden gemiddeld beoordeeld met een **8,47**

Manier lesgeven	8,76
Mate dat je iets leert	8,39
Afwisseling activiteiten	8,48
Lesmaterialen	8,48
Aantal deelnemers per groep	8,19
Samenstelling van de groep	8,62
Sociale contacten	8,47
Dagen waarop lessen zijn	8,44
Tijden waarop lessen zijn	8,48

De zaken die gaan over de lessen bij Mosaqua worden allemaal zeer goed beoordeeld. Hier scoort geen enkel onderdeel onder de 8, wat laat zien dat de

bezoekers van de doelgroepen zeer tevreden zijn over de lessen bij Mosaqua. De respondenten beoordelen de zwemlessen (alle doelgroepen in totaal) gemiddeld afgerond met een 8,5 en dat is een hele mooie score. De manier van lesgeven scoort in deze categorie het hoogste, wat een mooi compliment is aan de lesgevers van Mosaqua. Ook in de open vraag, als laatste vraag in de enquête, werden er veel complimenten gegeven over de manier van lesgeven bij Mosaqua. Het aantal deelnemers per groep scoort daarentegen in deze categorie het laagste. Door de planning is het soms nodig om een groep samen te voegen, waardoor een groep groter wordt. Bezoekers vinden het prettiger om met minder mensen in een groep te zitten, waardoor er meer persoonlijke aandacht is.

6. Wilt u onderstaande zaken over de lesgevers van Mosaqua beoordelen?

De lesgevers, oftewel de zwemonderwijzer bij Mosaqua, worden gemiddeld beoordeeld met een **8,76**

Algemene indruk lesgevers	8,7
Klantvriendelijkheid	8,9
Kennis	8,8
Persoonlijke aandacht & hulp	8,7
Communicatie	8,6
Uitstraling	8,7
Algehele tevredenheid lesgevers	8,7

Van alle onderdelen worden de lesgevers bij Mosaqua tot nu toe het beste beoordeeld. Ook in de antwoorden van de open vraag komt terug dat er veel complimenten worden gegeven aan de lesgevers van Mosaqua, zij dragen bij aan de algehele tevredenheid van de lessen bij Mosaqua. De lesgevers scoren het hoogste op het onderdeel klantvriendelijkheid (8,9) en hebben daarnaast veel kennis van de lessen (8,8). Dat is een mooi compliment aan Team Zwemonderwijs van Mosaqua. Het laagste onderdeel is de communicatie, hier wordt vooral bedoeld de communicatie wanneer een les niet doorgaat i.v.m. vakantieperiodes of de communicatie van belangrijke data.



7. Wilt u onderstaande zaken over tarieven en aanschaf leskaarten van de zwemlessen beoordelen?

De tarieven en de aanschaf van de leskaarten voor de zwemlessen worden gemiddeld beoordeeld met een **7,7**

Prijs per les	6,9
Wijze betalen aan de kassa	8,3
Aanbod abonnementen	7,8

De prijs per les scoort hier opvallend het laagste en wordt beoordeeld met een 6,9 gemiddeld. Per 1 januari 2024 zijn de lessen duurder geworden, dus deze prijsverhoging is recent pas ingegaan. Daardoor wordt de prijs per les nu natuurlijk minder goed beoordeeld. De bezoekers zijn zeer tevreden over de wijze van betalen aan de kassa en het aanbod van abonnementen (en leskaarten), wat het gemiddelde een 7,7 maakt. Deze vraag is ook gesteld om te kijken in hoeverre er behoefte is naar eventuele online kaartverkoop. Deze antwoorden laten zien dat de bezoekers heel tevreden zijn over de huidige manier van betalen aan de kassa en kaartverkoop.

8. Wat vindt u van de algehele prijskwaliteitverhouding van de lessen bij Mosaqua?

De algehele prijskwaliteitverhouding krijgt gemiddeld een **7,7**

In vraag 7 werd gevraagd de prijs per les te beoordelen. Maar bij vraag 8 gaat het om de prijskwaliteitverhouding. Hierbij gaat het om de beoordeling van de prijs, ten opzichte van de kwaliteit die de bezoekers ervoor terugkrijgen. De bezoekers geven de algehele prijskwaliteit bij Mosaqua een 7,7 en dat is een mooie score. Dit laat zien dat de kwaliteit van de lessen zeker in verhouding is met de prijs per les die wordt betaald.

9. Op welke platformen volgt u Mosaqua?

Een heel groot deel, namelijk 82% van de respondenten van Mosaqua geeft aan het zwembad **niet** te volgen op social media, op geen enkel platform. Slechts 18% van de respondenten geeft aan Mosaqua wel te volgen op social media. Het platform waarop de meeste doelgroepen het zwembad volgen is Facebook. Het is dus maar een heel klein deel van de doelgroepen, die Mosaqua volgt op sociale media. Terwijl Mosaqua een groot bereik heeft op bijvoorbeeld Facebook en TikTok. Dit is mede te danken aan dat de doelgroepen een relatief oudere leeftijd hebben. Qua communicatie en informatievoorziening is het belangrijk dat de interactie met de doelgroepen ook via andere kanalen plaatsvindt. Bijvoorbeeld via de mail.

10. In hoeverre bent u tevreden over de zaken die worden geplaatst op social media?

Het kleine deel van de respondenten, dat Mosaqua op social media volgt, beoordeelt de content op sociale media met een gemiddelde van 7,5. Dit is een mooie score, maar het gaat maar om een heel klein deel van de groep, dus dat zegt niet veel over de content die er geplaatst wordt.

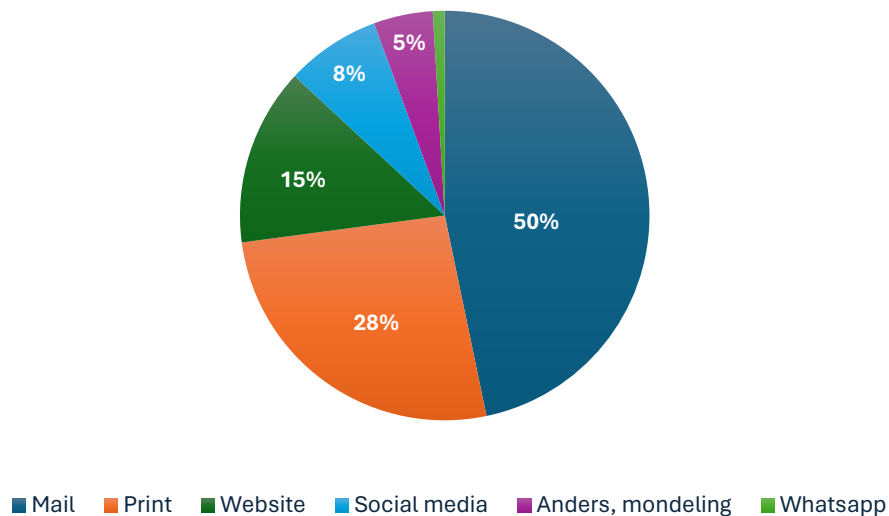
11. Op welke manier wilt u op de hoogte blijven van informatie een nieuws over zwemlessen bij Mosaqua?

Mail:	48 respondenten (50%)
Geprinte communicatie:	27 respondenten (28%)
Website:	14 respondenten (15%)
Social media:	8 respondenten (8%)
Anders, bijvoorbeeld mondeling:	5 respondenten (5%)
Via Whatsapp:	1 respondent (1%)

**Cumulatief gezien is het meer dan 100%, omdat meerdere antwoorden mogelijk zijn.*

De helft van de respondenten geeft aan het liefst per mail op de hoogte te blijven als het gaat over informatie en nieuws over de zwemlessen bij Mosaqua. Daarnaast geeft een groot deel van de respondenten aan graag informatie te ontvangen via geprinte media. Dit is iets waar qua communicatie meer de focus op kan komen te liggen, om dus meer geprinte flyers en brieven te gaan geven aan de doelgroepen in plaats van te focussen op online communicatie.

Op de hoogte blijven van nieuws en informatie



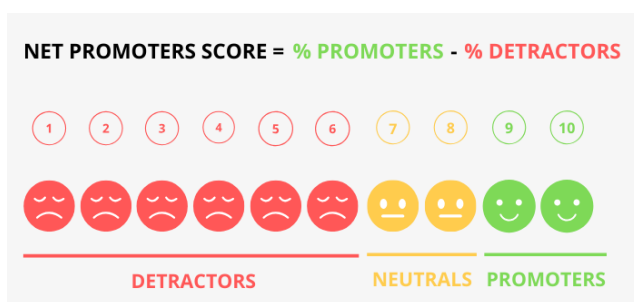
12. In hoeverre zou u de lessen die u volgt bij Mosaqua aanraden aan vrienden, familie of collega's?

De NPS, oftewel de Net Promotor Score, geeft aan in welke mate het bedrijf wordt aanbevolen. Deze score loopt van -100 tot +100 en respondenten geven op de vraag een cijfer tussen de 0 en de 10.

Gemiddeld scoren de doelgroepen hierop een **8,54**

Het percentage dat als antwoord een 9 of 10 geeft is hoog, namelijk 46% (44 respondenten). Deze groep worden de 'promoters' genoemd en zijn diegene die de lessen bij Mosaqua aanbevelen. De personen die tussen de 0 en de 6 geven, worden de 'detractors' genoemd. Zij raden lessen bij Mosaqua juist af. Slechts 2 respondenten geven een cijfer tussen de 0 en de 6, en dat is 2%. De NPS wordt berekend door het percentage 'promoters' af te trekken van het percentage 'detractors', zoals weergegeven wordt in onderstaande afbeelding.

In dit geval luidt dat als volgt: 46-2 en is dus een NPS van **44**. Een NPS-score boven de 0 wordt beschouwd als 'goed'. De NPS-score van de doelgroepen van Mosaqua kan dus worden gezien als **goed**. De NPS-score is een belangrijke score in het kader van klantloyaliteit en klanttevredenheid.



13. In welke mate vindt u het belangrijk dat Mosaqua blijft bestaan in de toekomst?

Hier werd gevraagd in hoeverre bezoekers het belangrijk vinden dat Mosaqua blijft bestaan in de toekomst.

De mate dat de doelgroepen het belangrijk vinden dat Mosaqua blijft bestaan in de toekomst is een **9,5**

Dit is de allerhoogste score uit de enquête. Hier geven bijna alle respondenten een 9 of 10. Als je bekijkt dat meer dan de helft van de respondenten inwoner is van Gemeente Gulpen-Wittem, kan er geconcludeerd worden dat inwoners van Gemeente Gulpen-Wittem het zeer belangrijk vinden dat Mosaqua blijft bestaan in de toekomst.



14. Welk eindcijfer geeft u de zwemlessen die u volgt bij Mosaqua?

Als eindcijfer krijgen de lessen gemiddeld een **8,7**

Als laatste vraag van de enquête werd de respondenten gevraagd een eindcijfer te geven aan de lessen bij Mosaqua. Hierop geven de respondenten gemiddeld een 8,7 wat duidt op een 'zeer goed'. Dit is een hele mooie score, dus veel compliment aan Team Zwemonderwijs voor het waarmaken van deze mooie score.

Tips en tops

Op het einde van de enquête konden de respondenten in een open vraag verbeterpunten en complimenten geven over de lessen bij Mosaqua. Onderstaand een overzicht met zaken die meerdere keren werden benoemd. Deze zaken worden opgepakt en meegenomen in de planning.

Tips

- Lockers achterstallig onderhoud:
Haakjes voor kleding ophangen ontbreken en polsbandjes defect/kapot
- Toiletten achterstallig onderhoud
- Koude tocht bij overgang douches naar zwembad: idee vaak genoemd om met een gordijn een afscheiding te maken tussen de 2 gedeeltes
- Water is kouder algemeen
- Stank bij toiletten
- Douches koud en weinig water
- Bij parkeerplaats witte lijnen/vlakken maken voor plekken
- Voor BPK handig meer grotere omkleedcabines
- Te vaak lessen niet door vanwege vakantie meerdere regio's

De lijst met verbeterpunten zijn de zaken die het meest worden genoemd. Als er wordt gekeken naar het totaal, vallen de aantallen heel erg mee met opmerkingen of verbeterpunten. Lockers achterstallig onderhoud wordt bijvoorbeeld 7 keer genoemd en tocht bij de douches door 5 keer genoemd. Op het totaal van 96 respondenten valt dit mee. Wel worden deze zaken meegenomen in de planning en opgepakt.

Tops

- Onder de indruk van professionaliteit Rebekka
- Opbouw lessen is top, fijn advies lesgevers en aandacht niveauverschil
- Prijs is top, lessen zijn leuk
- BPK: erg tevreden over klantvriendelijkheid van de lesgevers
- Zwemmen is zeer goed en gezellig
- Goede prijs voor de koffie
- Fijnste les van Rebekka
- Heel tevreden
- Veel kennis Rebekka
- Leuke manier van lesgeven en lesgevers zijn heel aardig
- Goede sfeer en een heel fijn zwembad
- Goed voor de spieren

- Lessen en instructrices zijn helemaal prima
- Ga zo door!

Overzicht resultaten enquête

ABC-lessen



Opzet

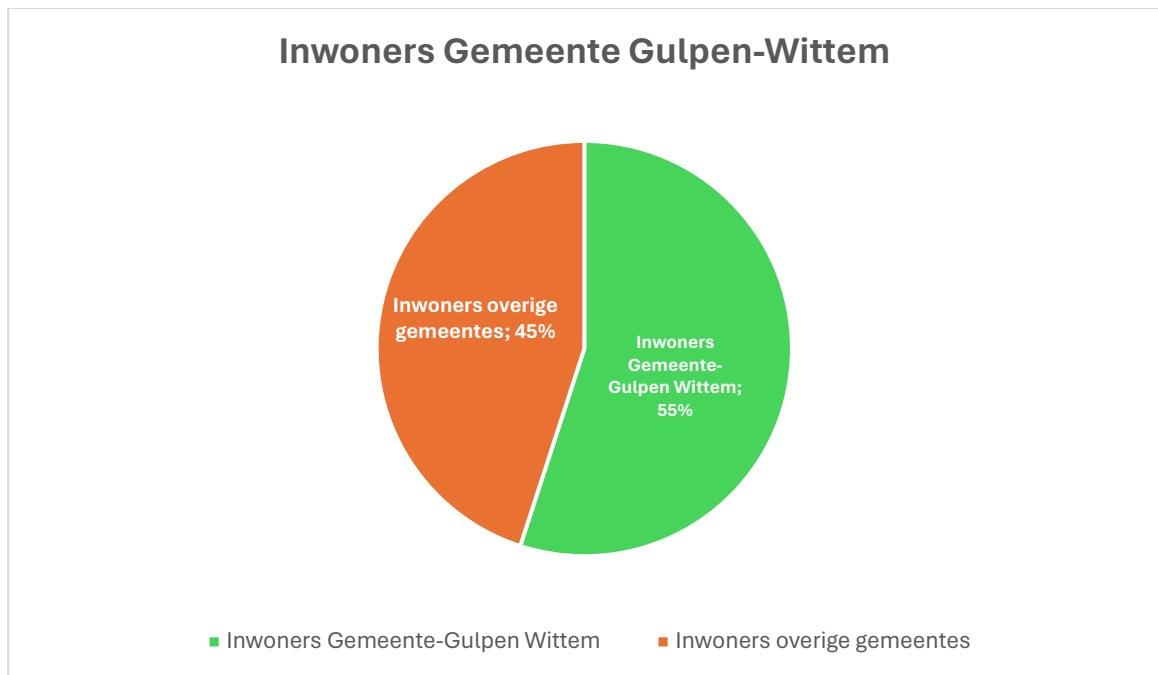
Het tweede deel van dit verslag gaat over de ouders en verzorgers waarvan de kinderen ABC-lessen volgen bij Mosaqua. Hiervoor is er een aparte vragenlijst opgesteld specifiek voor de ABC-lessen. Deze is uitgedeeld op verschillende lesdagen. Veel onderdelen komen overeen met de vragenlijst van de doelgroepen, maar bepaalde vragen uit deze lijst zijn specifiek gericht op de ABC-zwemlessen. Rebekka, Hoofd Zwemonderwijs, heeft alle enquêtes uitgedeeld en actief verzameld.

Resultaten

De enquête van de ABC-lessen is in totaal door **101** respondenten ingevuld.

1. Bent u inwoner van Gemeente Gulpen-Witterm?

Ruim 55%, meer dan de helft, van de ouders en verzorgers waarvan de kinderen ABC-lessen volgt bij Mosaqua is inwoner van de Gemeente Gulpen-Witterm. Ook bij dit onderdeel is **meer dan de helft** van de respondenten inwoner van Gemeente Gulpen-Witterm. Dit laat zien hoe belangrijk het zwembad is voor inwoners van Gemeente Gulpen-Witterm als het gaat om ABC-lessen.

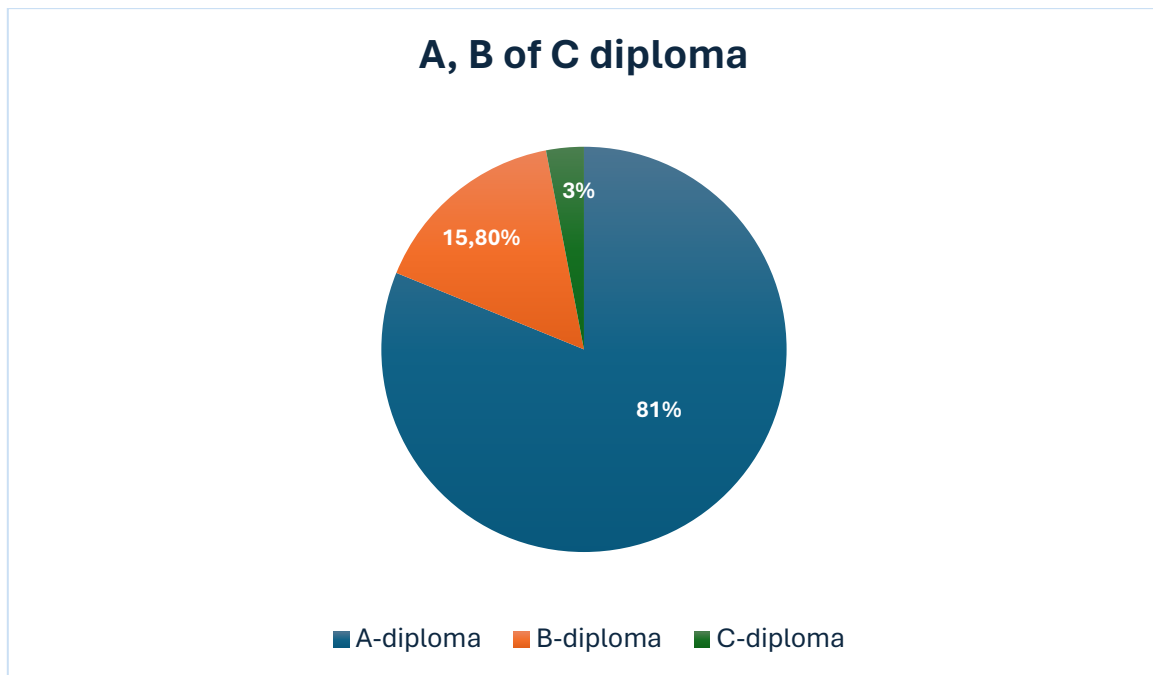


2. Hoeveel kinderen van u volgen momenteel ABC-zwemles bij Mosaqua of hebben eerder zwemles bij Mosaqua gevolgd?

Er is gevraagd hoeveel kinderen van de ouders gemiddeld bij Mosaqua op zwemles zitten. Hier rolt een gemiddelde uit van 1,3. Er zijn dus veel ouders die meerdere kinderen bij Mosaqua op zwemles hebben.

3. Voor welk diploma volgt uw kind momenteel les?

De meeste ouders en verzorgers die de enquête hebben ingevuld, hebben kinderen die nu les volgen voor zwemdiploma A, het gaat om 81% van de respondenten. 16 procent van de respondenten geeft aan dat hun kind les volgt voor B. De grote groep kinderen die nu les volgt voor A, komt doordat er in januari een grote groep van 66 kinderen is gestart voor hun A-diploma. Slechts 3% volgt nu les voor diploma C, dat is maar een klein deel. Dit is niet helemaal representatief, want de aantallen per les zijn natuurlijk bekend. Dit geeft alleen het deel aan van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld.



4. Bent u van plan het gehele zwemlestraject (ook andere diploma's) bij Mosaqua te volgen?

Ik ben van plan alle diploma's bij Mosaqua te volgen	49%
Ik stop na het A-diploma	6%
Ik stop na het B-diploma	45%

Bijna de helft van de respondenten, 49 %, is van plan het volledige zwemlestraject bij Mosaqua te volgen. Dit is een goed teken. Ook een deel geeft aan, het nog niet te weten, omdat zij pas net gestart zijn voor A. Het is een goed teken dat zo veel ouders of het hele traject bij Mosaqua willen volgen of hun kind ook voor B willen laten opgaan.

5. Wat vindt u van onderstaande zaken betreft bereikbaarheid en informatie over zwem-ABC bij Mosaqua?

De bereikbaarheid en informatievoorziening van de ABC-lessen scoort gemiddeld een **7,6**

Bereikbaarheid telefoon	7,46
Bereikbaarheid mail	8
Informatie via Zwemscore	7,75
Info op locatie lessen bij kijkles	7,5

De bereikbaarheid per telefoon scoort hier ook weer het laagst, dit heeft dezelfde reden als bij de doelgroepen. De bereikbaarheid per mail scoort het beste.

6. Wilt u onderstaande algemene zaken over de accommodatie van Mosaqua beoordelen?

De accommodatie wordt door de ouders gemiddeld beoordeeld met een **7,4**

Sfeer	7,63
Bereikbaarheid	8,41
Parkeren	8,13
Uitstraling	7,71
Douches	6,77
Omkleedcabines	6,86
Hygiëne	6,96

De accommodatie wordt met een ruim voldoende beoordeeld door de ouders van de kinderen die ABC-les volgen. Bij de doelgroepen is het gemiddelde van deze categorie hoger, maar dat komt doordat de doelgroepen daadwerkelijk zelf gebruik maken van het zwembad en alle voorzieningen. De ouders van de kinderen die les hebben, zien en gebruiken maar een klein deel van het gebouw. De douches, de omkleedcabines en de hygiëne scoren het laagste. Dit komt overeen met de open antwoorden bij de laatste vraag. Ouders geven aan dat de omkleedcabines en kluisjes verouderd zijn en dat de douches vaak koud(er) zijn. Deze zaken worden ook benoemd door de doelgroepen.

**Watertemperatuur is hier weggelaten omdat de ouders dit niet kunnen beoordelen.*

7. Wilt u onderstaande zaken over de ABC-zwemlessen bij Mosaqua beoordelen?

De ABC-zwemlessen bij Mosaqua worden gemiddeld beoordeeld met een **7,7**

Manier lesgeven	7,8
Mate dat je iets leert	7,7
Afwisseling activiteiten	7,8
Lesmaterialen	7,9
Veiligheid	8,3
Aantal deelnemers per groep	7,11
Samenstelling van de groep	7,6
Dagen waarop lessen zijn	7,8
Tijden waarop lessen zijn	7,66
Voorzieningen ouders wachten	6,7

Het onderdeel in deze categorie met de laagste score zijn de voorzieningen voor ouders tijdens het wachten bij de (kijk)lessen. Het bezoekersterras is ook niet zeer uitgebreid ingericht. Er staan tafels en stoelen voor de ouders voor het wachten en er zijn automaten voor drankconsumpties en koffie. Maar zij kunnen in dit deel van het zwembad geen gebruik maken van de horeca. Het zou een verbeterpunt kunnen zijn dit uitgebreider in te richten. Veiligheid scoort op dit onderdeel het hoogste en dat is een zeer belangrijk aspect waar de lesgevers ook veel aandacht aan besteden.

8. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

Onderstaande stellingen over de ABC-lessen krijgen gemiddeld een **7,7** wat laat zien dat de ouders en verzorgers zeer tevreden zijn.

Ik ben op de hoogte van belangrijke datums	7,8
Ik ben op de hoogte van wat mijn kind moet kunnen	7,5
Ik ben op de hoogte van wat mijn kind leert	7,2
Ik ben tevreden over de lesgevers bij Mosaqua	8,1
Ik heb een veilig gevoel over de zwemlessen bij Mosaqua	8,3
Mosaqua informeert goed over de zwemlessen	7,6
Informatie over de zwemlessen is goed vindbaar	7,6

De stellingen over de tevredenheid over de lesgevers en het hebben van een veilig gevoel bij zwemles scoren hier het hoogste. Ik ben op de hoogte van wat mijn kind leert scoort het laagste. De ouders geven aan, ook in de open vraag, dat zij niet altijd op de hoogte zijn van de prestaties van hun kind en wat hun kind nog kan verbeteren in het leerproces. Ze zien in Zwemscore wel een score staan, maar volgens de respondenten worden er te weinig persoonlijke aandachtspunten vermeld. Zwemonderwijs probeert zo goed mogelijk ieder kind persoonlijk te begeleiden tijdens het leerproces van de zwemles, maar dit kan worden gezien als een klein verbeterpunt. Hoe de communicatie per kind toch uitgebreider kan, maar dan op een efficiënte manier.

9. Wilt u onderstaande zaken over de lesgevers van zwem-ABC beoordelen?

De lesgevers, oftewel de zwemonderwijzers, van de ABC-lessen worden gemiddeld beoordeeld met een **8,0**

Algemene indruk lesgevers	8,2
Klantvriendelijkheid lesgevers	8,0
Kennis	8,2
Persoonlijke aandacht en hulp	7,9
Communicatie lesgevers	7,8
Tevredenheid algemeen	8,1

Dat is een heel mooi compliment aan het hele team van Zwemonderwijs die ABC-zwemles geeft. De kennis van de lesgevers en de algemene indruk worden het beste beoordeeld. Het onderdeel communicatie naar de ouders toe, is dan nog een klein verbeterpunt en daar kan Marketing ook een rol in spelen.

10. Wilt u onderstaande zaken over tarieven en aanschaf leskaarten beoordelen?

De tarieven en aanschaf leskaarten krijgen gemiddeld een **7,6**

Prijs per les	6,7
Betalen aan kassa	8,1
Knipsysteem	8

De prijs per les scoort hier relatief laag, maar dat komt doordat 1 januari 2024 de prijzen zijn gestegen, waardoor dit onderdeel het laagste scoort. Opvallend is dat de ouders erg tevreden zijn over de betaalwijze en het knipsysteem. Sommige zwembaden zijn hierin vernieuwender en hebben digitale abonnementen etc. Dat bieden wij niet aan en deze manier van knippen en betalen vinden de ouders prettig.

11. Wat vindt u van het programma Zwemscore, dat wordt gebruikt voor de ABC-lessen?

Ouders beoordelen het programma Zwemscore gemiddeld met een **7,7**

Ouders vinden het programma Zwemscore fijn, wat door Zwemonderwijs wordt gebruikt om te communiceren met ouders. Zwemscore is een leerlingenvolgsysteem, dat specifiek wordt gebruikt voor zwembaden en zwemscholen. Ouders kunnen hier zelf bij inloggen en informatie bekijken. Informatie over de ABC-lessen verloopt via mail en via Zwemscore.

12. In hoeverre maakt u actief gebruik van Zwemscore?

Op schaal van 0 tot 10, als er wordt gekeken naar het actief gebruiken van Zwemscore, scoren de ouders een **6,7**

Dit is geen beoordeling, maar geeft puur aan in hoeverre de ouders het programma actief gebruiken. Bepaalde ouders geven hier ook een laag cijfer en dit laat zien dat ze het programma dus niet actief gebruiken. Het is dus het advies om niet alleen zwemscore, maar ook via andere kanalen te communiceren naar de ouders toe.

13. Wat vind u van de algehele prijskwaliteitverhouding van de ABC-lessen bij Mosaqua?

De prijskwaliteitverhouding van de ABC-zwemlessen krijgt gemiddeld een **7,2**

De prijs per les scoort daarentegen lager met een 6,7 (bij vraag 10). Maar, als de ouders dit vergelijken met het aanbod van lessen en de kwaliteit van de lessen bij Mosaqua dan geven ze het totaalplaatje toch een hoger cijfer en dat is een 7,2. Een mooie voldoende dus.

14. Op welke manier wilt u op de hoogte blijven van informatie en nieuwtjes over de ABC-lessen bij Mosaqua?

Ook hier willen de meeste ouders op de hoogte blijven van informatie en nieuws over de ABC-lessen per mail.

Per mail	90%
Zwemscore	42%
Website	12%

Print 13%
Social media enkele

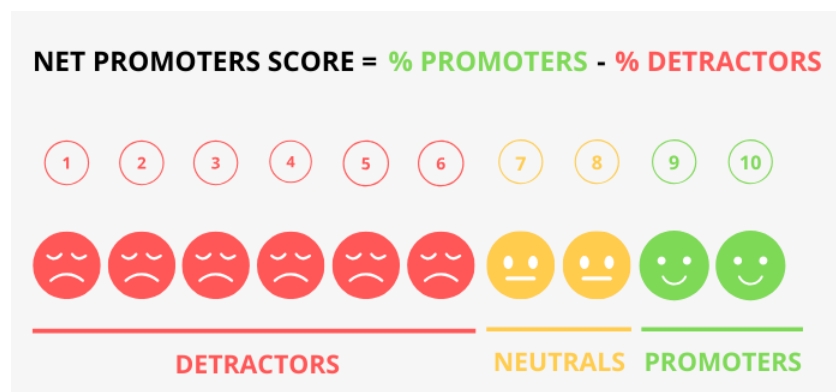
Weinig mensen willen informatie over de ABC-zwemlessen via de website lezen. Dat laat ook zien dat relatief weinig mensen de website bezoeken, als het gaat om informatie over de ABC-zwemlessen. De meeste mensen willen geïnformeerd worden via de mail en zwemscore, zoals Zwemonderwijs dit nu ook al doet.

15. In hoeverre zou u de ABC-lessen bij Mosaqua aanraden aan vrienden, familie of collega's?

De score betreft de ABC-lessen aanraden aan familie, kennissen of collega's scoort gemiddeld een **7,8**

Bij de ABC-lessen is het percentage 'promoters' 27 procent. Het percentage 'detractors' is 10 procent. De NPS-score wordt op dezelfde manier weer berekend en komt uit op 17.

Een NPS boven de nul wordt beschouwd als 'goed'.



16. In welke mate vindt u het belangrijk dat Mosaqua blijft bestaan in de toekomst?

Ouders en verzorgers geven een **8,9** als het gaat om het blijven bestaan van Mosaqua in de toekomst. De ouders en verzorgers van de kinderen vinden het dus zeer belangrijk dat er zwemlessen gegeven blijven worden in Mosaqua. Meer dan de helft van de respondenten is inwoner van Gemeente Gulpen-Wittem, wat aangeeft hoe belangrijk de zwemlessen zijn voor inwoners van de gemeente.

17. Welk eindcijfer geeft u de ABC-zwemlessen die uw kind volgt bij Mosaqua?

ABC-zwemlessen krijgen gemiddeld een eindcijfer van een **8,1**

Ouders en verzorgers zijn over bepaalde onderdelen kritisch. Maar, een eindcijfer van een 8,1 is een mooie ruim voldoende en een compliment voor de lesgevers van Mosaqua.

Tips

Onderstaand een overzicht van de belangrijkste tips die de ouders en verzorgers geven over de ABC-lessen bij Mosaqua. Dit zijn de quotes die naar voren zijn gekomen bij de open vraag.

- Laat kinderen tijdens het wachten iets doen (bv baantjes zwemmen), zodat ze niet vaak staan te wachten aan de kant
- Meer aandacht voor hygiëne tijdens drukke periodes in de zomer
- Kleinere groepen voor de lessen
- Meer stoelen voor ouders bij het wachten / Verbeter de voorzieningen voor ouders-
- Meer individuele feedback geven
- Communicatie kan beter. Ouders niet altijd op de hoogte over hoe kind het doet.
- Aantal douches te weinig voor aantal kinderen → filevorming bij douches
- Meer familie kleedcabines/ grotere cabines
- Kinderen waren klaar met de les tegelijk met tussenuur dicht zomer, waardoor het heel druk was bij de douches
- Advies over voortgang kind mag persoonlijker nu zie je alleen score
- Stank bij toiletten
- Kaartjes plastificeren
- Communicatie over belangrijke datums kan verbeterd worden
- Mogelijkheid om via een cursus versneld je diploma te halen. Doen ze bij Geusselt ook.
- Drank en snack automaat
- Kinderen moeten veel wachten waardoor effectieve tijd in water kort is
- Lessen door laten gaan tijdens de vakanties (nu veel weken geen les)
- Water koud bij de douches

Tops

Hier een overzicht van de belangrijkste tops en complimenten die worden genoemd over de ABC-lessen

- Hele fijne lessen
- Fijn dat de ouders mogen kijken tijdens de les, dat is niet bij ieder zwembad
- Veel persoonlijke aandacht
- Sinterklaas vinden de kinderen erg leuk
- Veel afwisseling tijdens de les
- Dankzij Andrea haalt mijn dochter haar diploma's: ze is een topper!
- Complimenten naar de privé-lessen
- Alles is heel goed geregeld bij Mosaqua

Toelichting perspublicaties

In VIA Maastricht, die ook wordt verspreid in het heuvelland en in de krant Gulp en Geul journal is er een publicatie geplaatst met daarin de belangrijke resultaten van het onderzoek. Hier volgt een korte toelichting op de resultaten in de publicatie.

- Meer dan de helft van de respondenten van het onderzoek is inwoner van gemeente Gulpen-Wittem. Het gaat om 60 % van de doelgroepen en 55 % van de ouders van de kinderen van de ABC-lessen.
- In de enquête van de doelgroepen scoort Mosaqua een 9,5 als er wordt gevraagd in hoeverre de doelgroepen het belangrijk vinden dat Mosaqua blijft bestaan. 95% geeft dus aan het belangrijk te vinden dat het zwembad blijft bestaan in de toekomst. Het percentage wat daar wordt benoemd gaat om de doelgroepen. Bij de ABC-lessen geven de ouders op deze vraag een 8,9.
- De laatste twee scores die worden benoemd in de publicatie zijn de tevredenheid over de lesgevers/zwemonderwijzers en de mate van aanraden aan familie, vrienden of collega's. Dit zijn de gemiddelde scores van de enquête van de doelgroepen, dus zonder de ABC-lessen.



Zwemonderwijs bij Mosaqua beoordeeld met een 8,5

Het nieuwe jaar is begonnen met een tevredenheidsonderzoek naar de doelgroepen en zwemlessen bij Mosaqua. Niet alleen de ABC-lessen zijn beoordeeld, maar ook de lessen zoals het baby-, peuter- en kleuterzwemmen en vitaliteitszwemmen voor ouderen. Mosaqua scoort een 'zeer goed'.

"95% van de respondenten geeft aan het belangrijk te vinden dat het zwembad in de toekomst blijft bestaan"

Meer dan 200 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. Jaarlijks heeft Mosaqua ruim 20.000 lesbezoekers (2023). Het merendeel van de personen die lessen volgt bij Mosaqua is inwoner van Gemeente Gulpen-Wittem. Het zwembad is belangrijk voor inwoners van de gemeente, blijkt uit het onderzoek. 95% van de respondenten geeft aan het belangrijk te vinden dat het zwembad in de toekomst blijft bestaan.

De zwemonderwijzers bij Mosaqua worden gemiddeld beoordeeld met een 8,8. Klantvriendelijkheid en kennis scoren hierop het hoogste. 85 procent zou zwemonderwijs bij

Mosaqua aanraden aan familie, vrienden of collega's.

Er zijn ook verbeterpunten naar voren gekomen, zoals het onderhoud van lockers en omkleedcabines, deze zaken worden meegenomen in de planning.



Landsraderweg 11 • 6271 NT • Gulpen • 043 450 74 00
www.mosaqua.nl

