

Onderzoek tevredenheid Keurmerk Veilig & Schoon

In augustus/september 2016 is door het Kenniscentrum Zwemmen een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van zwembaden over het Keurmerk Veilig & Schoon. Zwembaden met het keurmerk hebben een vragenlijst ingevuld en in deze factsheet beschrijven we een aantal belangrijke uitkomsten. Het blijkt dat de zwembaden positief zijn over de meerwaarde van het Keurmerk Veilig & Schoon. Ze zijn vooral positief over:

- een beter imago bij gemeente en/of andere organisaties
- meer bewustwording bij leidinggevenden over het belang van bepaalde kwaliteitscriteria
- het doorvoeren van verbeteringen in eigen werkprocessen vanuit de criteria

Een duidelijke wens van de zwembaden is dat het Keurmerk Veilig & Schoon door de landelijke organisatie beter bekend wordt gemaakt. De keurmerkhouders zien kansen om het bereik van het Keurmerk Veilig & Schoon te vergroten en denken dat dit bijdraagt aan veiligheid en hygiëne in Nederlandse zwembaden.

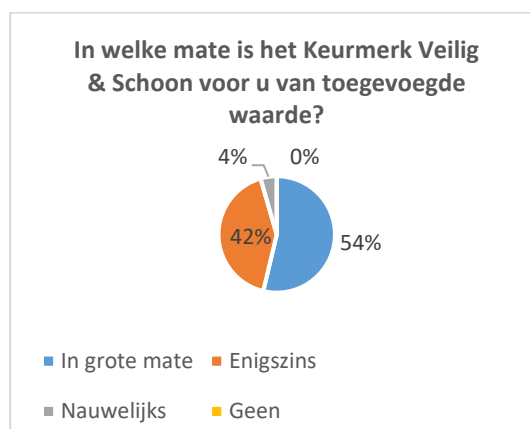
Opzet en respons

Het (klanttevredenheid)onderzoek is op verzoek van de Stichting Zwembadkeur uitgevoerd vanuit het Kenniscentrum Zwemmen, onderdeel van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ (NPZ | NRZ). De Stichting Zwembadkeur gebruikt de uitkomsten om de dienstverlening naar keurmerkhouders verder te verbeteren en onderbouwde keuzes te maken over de toekomst van het Keurmerk Veilig & Schoon. In augustus 2016 zijn alle 210 keurmerkhouders benaderd om een online vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 68 zwembaden de vragenlijst ingevuld (32%), wat (redelijk) betrouwbare resultaten oplevert. Er is een behoorlijke diversiteit wat betreft het aantal jaren dat een zwembad het Keurmerk Veilig & Schoon heeft. Zo zijn er recent in 2015 nog acht nieuwe zwembaden aangesloten en

er is een grote groep die het Keurmerk Veilig & Schoon al tien jaar of langer heeft.

Algemene en specifieke meerwaarde

Op de vraag in welke mate de zwembaden het Keurmerk Veilig & Schoon van toegevoegde waarde vinden (zie figuur 1) beantwoorde 96 procent dat zij dit in hoge mate of enigszins ervaart.



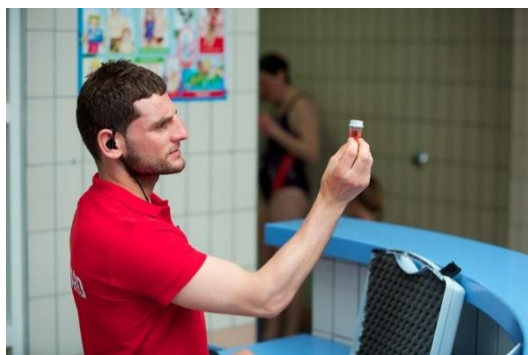
Figuur 1. Ervaren toegevoegde waarde van het Keurmerk Veilig & Schoon



Daarna is specifieker gevraagd bij twaalf mogelijke resultaten of men die wel, een beetje of niet ervaart. Het beeld is wederom erg positief; de keurmerkhouders ervaren meerdere resultaten.

De drie meest genoemde resultaten:

- een beter imago bij gemeente en/of andere organisaties (97%)
- meer bewustwording bij leidinggevenden over het belang van bepaalde kwaliteitscriteria (96%)
- doorvoeren van verbeteringen in eigen werkprocessen vanuit de criteria (91%)



Een resultaat dat men relatief minder vaak ervaart, is dat het Keurmerk Veilig & Schoon helpt bij de marketing van het zwembad. Toch geeft ook daar 72 procent aan een positief resultaat te ervaren.

Resultaten van de audits/keuringen

Het belangrijkste moment waarop getoetst wordt of een zwembad (nog) voldoet aan de gestelde kwaliteitscriteria is de jaarlijkse audit of keuring.

Bij iets meer dan de helft van de zwembaden (53%) werd tijdens de laatste audit of keuring

een of meerdere afwijkingen of suggesties tot verbetering gedaan.

Bij deel A gaat het relatief vaak om kwaliteitsborging wat betreft legionella en elektrische installaties en bij deel B om de inspectie van roestvast en verzinkt staal. Men is overwegend positief over de audit omdat het zwembad zo scherp en up-to-date blijft en het ze helpt overzicht te houden. Ook levert de audit volgens de meeste zwembaden (62%) inzichten op, die men anders zou hebben gemist.

Qua eigen tijdsinzet geeft men aan dat er gemiddeld 31 uur nodig is voor de voorbereiding van een audit/keuring, waarbij dit zelden tegenvalt of te veel gevraagd is. Wel bleek enige twijfel of de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten.

Het aanvraagproces en de kwaliteitscriteria

Men is overwegend positief over het proces en de criteria. 76 procent is (zeer) tevreden over het proces om het keurmerk te krijgen of te houden, 5 procent is ontevreden. Men is overwegend tevreden over de inhoud van de kwaliteitscriteria waaraan het zwembad moet voldoen. Een aantal zwembaden wil wel graag minder aandacht voor het moeten beschikken over een vergunning voor speel- en/of behendigheidsautomaten en de aanwezigheid van afvalvoorzieningen in alle ruimten. Een deel zou juist meer aandacht willen voor het toezichtplan en het beschikken over personeel met de vereiste diploma's en vaardigheden. Verder zijn er nog enkele suggesties gedaan om een criterium toe te voegen.



Overige meningen en ervaringen

Tot slot zijn er verschillende stellingen voorgelegd aan de zwembadaanbieders met het Keurmerk Veilig & Schoon (zie tabel). Ongeveer tweederde is het eens met de stelling dat de kwaliteitscriteria zijn



opgenomen in werkprocessen en driekwart geeft aan dat er voldoende toezicht op wettelijke eisen is door wettelijke handhavers.

Ook blijkt dat de zwembaden een duidelijke wens hebben het Keurmerk Veilig & Schoon meer te promoten richting zwembadbezoekers, mede omdat juist het zichtbaar maken van kwaliteit een belangrijk motief van zwembaden is om het keurmerk aan te vragen. Verder blijkt uit de twee laatste stellingen dat de keurmerkhouders duidelijk vinden dat het Keurmerk Veilig & Schoon toekomst heeft; een groter bereik zorgt daarbij voor betere borging van de hygiëne en veiligheid in de Nederlandse zwembaden.

Tabel met stellingen die zijn voorgelegd aan de zwembaden met het Keurmerk Veilig & Schoon

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) mee oneens
De criteria uit het handboek Veilig & Schoon zijn opgenomen in onze reguliere werkprocessen en worden regelmatig bij besprekingen aan de orde gesteld	65%	27%	9%
Er is voldoende toezicht op de wettelijke eisen (deel A van het keurmerk) door de wettelijke handhaver/toezichthouder (bijv. provincie)	74%	19%	7%
Het Keurmerk Veilig & Schoon zou door de landelijke organisaties beter bekend moeten worden gemaakt richting zwembadbezoekers	85%	12%	3%
Er is eigenlijk geen toekomst meer voor het Keurmerk Veilig & Schoon	6%	29%	65%
Door het aantal zwembaden met het Keurmerk Veilig & Schoon de komende jaren te vergroten, wordt de hygiëne en veiligheid in Nederlandse zwembaden beter geborgd	66%	27%	7%



Van inzicht naar actie

Het onderzoek levert waardevolle inzichten op voor de Stichting Zwembadkeur om keuzes te maken over de toekomst van het keurmerk en voor verdere verbetering van de dienstverlening naar de zwembaden. Daarbij is het onder meer wenselijk om actiever aan promotie te doen en liggen er kansen om het bereik te vergroten.

Via de reguliere communicatiekanalen informeren we u over de gemaakte keuzes en nieuwe ontwikkelingen. Heeft u naar aanleiding van deze factsheet vragen, neem dan gerust contact met ons op. Het (klanttevredenheid)onderzoek willen we in navolgende jaren herhalen. Zo willen de Stichting Zwembadkeur en NPZ | NRZ systematisch reflecteren op het Keurmerk Veilig & Schoon en doorlopend werken aan kwaliteitsverbetering.

Het Keurmerk Veilig & Schoon wordt sinds 2002 door de Stichting Zwembadkeur uitgegeven aan zwembaden en is gericht op het verhogen van de kwaliteit van zwembaden. Er zijn momenteel 207 zwembaden met het Keurmerk Veilig & Schoon. Met het behalen van het keurmerk kan een zwembad aantonen dat bedrijfsprocessen ten aanzien van hygiëne en veiligheid goed zijn geregeld en worden uitgevoerd door medewerkers. Het Keurmerk Veilig & Schoon omvat naast verschillende wettelijke kaders voor zwembaden ook een aantal extra kwaliteitseisen, waaraan keurmerkhouders moeten voldoen. Meer informatie: www.zwembadkeur.nl



Deze factsheet is opgesteld door:

Jarno Hilhorst, manager Kenniscentrum Zwemmen¹ bij Nationaal Platform Zwembaden | NRZ

Wilt u op de hoogte blijven van ontwikkelingen in de zwembranche dan kunt u zich aanmelden voor de nieuwsbrief van het Keurmerk Veilig & Schoon via info@zwembadkeur.nl of de algemene nieuwsbrief van Nationaal Platform Zwembaden | NRZ via info@npz-nrz.nl. Voor vragen over het Keurmerk Veilig & Schoon kunt u terecht bij kwaliteitsmanager Mariska Hol via mhol@zwembadkeur.nl of telefoon 0318 830250.

¹ Het Kenniscentrum Zwemmen vormt een van de kerntaken van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ. Doel van het Kenniscentrum Zwemmen is om de zwemsector in brede zin te versterken en specifiek om nationale kwaliteitsverbetering en -borging op het terrein van zwemonderwijs en zwemomgevingsveiligheid te ondersteunen. Zowel wetenschappelijke kennis als praktijk- of ervaringskennis worden verzameld, gevalideerd en verspreid. Dat gebeurt niet als doel op zich, maar als middel om de zwemsector te versterken.