



Haarlem



## Prestatieafspraken vanaf 2017

Vastgesteld in AO 17 november 2016

onderdeel van de vastgoedovereenkomst

### Waarom dient een KPI te voldoen?

Een Kritieke Prestatie Indicator (KPI) is een variabele of een maatstaf om prestaties van organisaties te analyseren. Een KPI is kwantitatief en meet óf een doelstelling óf een Kritische Succesfactor (KSF). Een KPI wordt uitgedrukt in een getal en gerelateerd aan een norm of doelstelling.

Een goede KPI is:

- Duidelijk en begrijpelijk geformuleerd en is niet voor meer dan één uitleg op te vatten.
- Eenduidig te meten. Hiervoor dienen de benodigde gegevens beschikbaar te zijn en te blijven.
- Toekomstgericht en heeft een duidelijke relatie met de gestelde doelen (prestatievelden).
- Is praktisch toepasbaar en realistisch.
- Is motiverend en biedt mogelijkheid tot groei.
- Is tijdgebonden.

Op basis van bovenstaande kenmerken zijn per prestatieveld een aantal KPI's uitgewerkt. Daarnaast is per KPI inzichtelijk gemaakt hoe deze specifieke KPI gemeten gaat worden en wat de norm is waaraan moet worden voldaan. In andere woorden: welke parameter (welke schaal hanteren we om de prestaties te meten?) en maatstaf (wat eisen we op deze schaal?) horen bij de specifieke KPI.

Datum: 14 november 2016.

Vastgesteld in AO van 17 november 2016

## Voorstel KPI's 2017 per prestatieveld

### A. Conditie in relatie tot bestede middelen

Binnen dit prestatieveld vallen de prestatieafspraken met betrekking tot de vastgoedobjecten die vallen onder de afspraken uit de exploitatieovereenkomst 2008, vastgelegd in een door het ambtelijk overleg (stuurgroep) d.d. 30 november 2016 goedgekeurde objectenlijst. In dit document wordt deze lijst aangehaald als vastgestelde objectenlijst 2017. Hierbij gaat het om de technische en functionele conditie op dit moment en op de lange termijn conform de vastgestelde demarcatie tussen gemeente en SRO. De doelstelling is om met een minimum aan geld en een stabiele kasstroom, een optimum aan technische en functionele conditie bereiken conform de NEN 2767 conditieniveau 3.

- 1. SRO heeft per 31 december 2017 minimaal 90% van het Jaarplan 2017 technisch én financieel gerealiseerd.**

Parameter : % gerealiseerd/tijdsduur (deadline)

Maatstaf : > 90% gerealiseerd/per 31 december 2017

- 2. SRO heeft per 31 december 2017 100% van de vastgoedobjecten die onder de exploitatieovereenkomst vallen gekeurd conform NEN3140 (\*). Tevens zijn per 31 december 2017 minimaal 95% van de werkzaamheden die volgen uit de keuringen van 2016 en 100% van de werkzaamheden met een C1 classificatie (\*\*) volgend uit de keuringen van 2017 technisch én financieel gerealiseerd.**

Parameter : % gekeurd en % gerealiseerd/tijdsduur (deadline)

Maatstaf : > 100% gekeurd en > 95% gerealiseerd/per 31 december 2017

(\*) De Nederlandse wet stelt dat elektrische installaties en apparaten veilig moeten zijn en dat werkzaamheden met of aan deze installaties veilig moeten worden uitgevoerd. Het volgen van NEN 3140 is leidend om aan deze wet- en regelgeving te voldoen.

(\*\*) De C1 classificatie wordt gehanteerd om aan te geven dat er sprake is van een onaanvaardbaar risico waarbij onmiddellijke actie noodzakelijk is.

- 3. SRO zorgt ervoor dat per 31 december 2016 geen enkel object langer dan 1 jaar een conditiescore van meer dan 3 heeft op objectniveau conform NEN2767 (\*\*\*). Dit geldt alleen voor objecten die vermeld staan op de vastgestelde objectenlijst 2017, tenzij hiervoor de vastgoedstrategie 'instandhouding' is gekozen. De gemeente voert elk half jaar een kwaliteitstoets uit op objectniveau totaal 20% per jaar van de totale portefeuille en op de afwijkingen. De geconstateerde afwijkingen worden in de tweede toets conform parameter en maatstaf.**

Parameter : conditiescore niveau drie conform NEN 2767

Maatstaf : de objecten uit de goedgekeurde objectenlijst mogen maximaal 6 maanden een conditiescore meer dan 3 hebben

Datum: 14 november 2016.

Vastgesteld in AO van 17 november 2016

(\*\*\*) De NEN 2767 is de norm voor het uniform inspecteren en in kaart brengen van de technische staat van alle bouw- en installatie delen m.b.t. gebouwen en/of infrastructuur. De conditiescore van bouw- en installatiedelen wordt weergegeven op een zespuntsschaal. Conditie score 1 representeert de nieuwbouwstaat en conditiescore 6 de slechtst aan te treffen conditie.

4. **SRO dient de leegstandskosten te minimaliseren:** alleen de wettelijke keuringen en certificering worden met het oog op de veiligheid uitgevoerd.

## B. Bezetting en gebruik

Binnen dit prestatieveld vallen de prestaties van alle bij SRO in beheer zijnde panden zoals opgenomen in de vastgestelde objectenlijst 2017. Het gaat hierbij om de beschikbaarheid, bereikbaarheid en de betaalbaarheid van de objecten te optimaliseren. De doelstelling is het optimaal gebruik van onroerende zaken en daarmee de leegstandskosten te minimaliseren.

5. **SRO rapporteert per 31 december 2017 over de gemiddelde bezettingsgraad van de buitensportaccommodaties. Hiervoor zal SRO medio 2017 een voorstel uitwerken voor de wijze waarop deze bezettingsgraad kan worden bepaald, dit voorstel afstemmen met de gemeente en vervolgens implementeren.**

Parameter : tijdsduur (deadline)

Maatstaf : per 31 december 2017

6. **SRO spant zich aantoonbaar in om het gebruik van de binnensport accommodaties te optimaliseren door in 2017 een gemiddelde bezettingsgraad te realiseren voor:**
- **De gymzalen minimaal 43%.**
  - **De Beijneshal minimaal 56%.**
  - **Het Kennemer sportcenter minimaal 62%.**
  - **De Provincie Noord Holland hal minimaal 38%.**
  - **De Spaarnehall minimaal 61%.**

Parameter : % bezetting

Maatstaf : minimum percentage per locatie (zie KPI)

7. **SRO rapporteert per 31 december 2017 over de gemiddelde bezettingsgraad van de gymzalen en sporthallen conform de VNG methodiek (\*\*\*\*).**

Parameter : tijdsduur (deadline)

Maatstaf : per 31 december 2017

(\*\*\*\*) De VNG methodiek houdt dat als norm voor de maximale bezetting gehanteerd wordt: 14 uur per dag, 7 dagen in de week, 40 weken per jaar.

**8. SRO spant zich aantoonbaar in om het gebruik van de zwembaden te optimaliseren door in 2017 een minimum aantal bezoekers voor de volgende zwembaden te registreren:**

- **De Planeet: minimaal 158.240 bezoekers (230 per m2).**
- **Boerhaave: minimaal 185.380 bezoekers (260 per m2).**
- **Houtvaart: minimaal 48.462 bezoekers (394 per dag/123 dagen).**

Parameter : aantal bezoekers per jaar

Maatstaf : minimum aantal per zwembad (zie KPI)

### **C. Klanttevredenheid en dienstverlening**

Binnen dit prestatieveld vallen de prestatieafspraken over de klanttevredenheid over de dienstverlening van SRO. Het gaat hierbij om de waardering van de dienstverlening van SRO door zowel de huurders/gebruikers als de eindgebruikers. De doelstelling is om de klanttevredenheid op een minimum niveau te krijgen en telkens te verbeteren.

**9. SRO houdt in Q1 2017 een klanttevredenheidsonderzoek onder huurders van vastgestelde objectenlijst 2017. De score van de algemene klanttevredenheid ligt minimaal op een 7. De klanttevredenheid wordt minimaal getoetst op de volgende hoofdonderwerpen:**

- **Contact met SRO.**
- **Huur-/gebruikersovereenkomst met SRO.**
- **Storingen, klachten en onderhoud.**
- **Uitvoering storingen, klachten en onderhoud.**
- **Algemene tevredenheid.**

Parameter : waarderingcijfer

Maatstaf : minimaal een 7

**10. SRO houdt in Q1 2017 een klanttevredenheidsonderzoek onder eindgebruikers/bezoekers van de vastgestelde objectenlijst 2017. . De score van de algemene klanttevredenheid ligt minimaal op een 7. De klanttevredenheid wordt minimaal getoetst op de volgende hoofdonderwerpen:**

- **Informatie en administratie.**
- **Locatie en aankomst.**
- **Kleedruimtes en sanitair.**
- **Zwemgedeelte/sportgedeelte.**
- **Algemene tevredenheid.**

Parameter : waarderingcijfer

Maatstaf : minimaal een 7

### **D. Duurzaamheid en milieu**

Binnen dit prestatieveld vallen de prestatieafspraken over vastgoedbeheer op het gebied van duurzaamheid en milieu.

Datum: 14 november 2016.

Vastgesteld in AO van 17 november 2016

**11. SRO heeft per 31 december 2017 voor de vastgoedobjecten uit de vastgestelde objectenlijst 2017 de maatregelen inzichtelijk gemaakt die nodig zijn voor een duurzaam MJOP voor deze objecten, inclusief de financiële consequenties hiervan.**

Parameter : % dat voldoet/tijdsduur (deadline)

Maatstaf : > 50%/per 31 december 2017

#### **E. Social Return of Investment**

**12. In het kader van Maatschappelijk verantwoord inkopen koppelt Opdrachtgever een sociale doelstelling aan het besteden van haar middelen met het doel mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Dit gebeurt door het creëren van werk-, stageplekken of opleidingsmogelijkheden. SROI is het opnemen van sociale voorwaarden in een inkoop- of aanbestedingstraject. Opdrachtnemers leveren op deze manier een bijdrage aan de werkgelegenheid. Doel is ervoor te zorgen dat de investering die Opdrachtgever doet een sociale winst oplevert voor de doelgroep, namelijk mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.**

Parameter:     percentage van de totale loonkosten dat SRO besteedt aan SROI

Maatstaf:     SRO Kennemerland BV dient 5% van de totale loonkosten over het hele werkpakket in SROI te investeren.

#### **Monitoren en rapporteren**

Per KPI is inzichtelijk gemaakt hoe deze specifieke KPI gemeten gaat worden en wat de norm is waaraan moet worden voldaan. Daarmee kan de voortgang op elk moment worden gemeten. In de Q-rapportages is het hoofdstuk prestatieafspraken opgenomen waarin elk kwartaal over de voortgang van de KPI's zal worden gerapporteerd.

Datum: 14 november 2016.

Vastgesteld in AO van 17 november 2016