



<b>Onderwerp</b> Evaluatie dienstverlening SRO Kennemerland BV 2019	
Nummer	2020/769656
Portefeuillehouder	Snoek, M.
Programma/beleidsveld	1.1 Onderwijs en sport
Afdeling	JOS
Auteur	Boorder, M. de
Telefoonnummer	023-5113635
Email	mdeboorder@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>De gemeente Haarlem heeft in 2017 het contract met SRO Kennemerland BV (hierna SRO), voor het beheer, onderhoud en exploitatie van haar sportvoorzieningen en een gedeelte van haar maatschappelijk vastgoed, verlengd met vijf jaar.</p> <p>Bij de hercontractering van SRO in 2017 is afgesproken dat ook vanuit het opdrachtgeversperspectief jaarlijks wordt gerapporteerd over de uitvoering. Deze evaluatie wordt nu ter informatie aan de Raad aangeboden.</p> <p>Het maatschappelijk effect van de inspanningen die door SRO in opdracht van de gemeente worden geleverd, wordt door middel van het KTO onder klanten gemeten. De klant waardeert SRO in 2019 met een gemiddeld cijfer van 7,5. Dit is boven de norm van 7 die gesteld is. SRO heeft in 2019 ook voldaan aan de overige prestatieafspraken.</p>
Behandelaar voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving om de commissie te informeren over de inhoudelijke resultaten die SRO in 2019 heeft gerealiseerd.
Relevante eerdere besluiten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatienota KTO SRO Kennemerland bv 2019 (<a href="#">2020/0310480</a>)</li><li>• BAZ (2020/0550180)</li><li>• BAZ (2019/1041281)</li></ul>
Besluit College d.d. 6 oktober 2020	<p>1. Het college stelt de informatienota "Evaluatie SRO Kennemerland BV – 2019" vast.</p> <p>De secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span></p>

## **Inleiding**

De raad heeft bij de hercontractering met SRO in 2017 aangegeven dat zij over het functioneren van SRO als opdrachtnemer van de gemeente én SRO als dienstverlener voor derden jaarlijks geïnformeerd wil worden. De RKC heeft tweemaal advies gegeven over de prestatieafspraken en evaluatie van SRO. Deze adviezen zijn allen verwerkt in de nieuwe prestatieafspraken (Kritische Prestatie Indicatoren ofwel KPI's). Deze KPI's zijn in 2018 van kracht geworden en zijn als bijlage 1 toegevoegd aan deze evaluatie.

SRO laat jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (hierna KTO) onder haar gebruikers/huurders uitvoeren, dat is vooral is op de klantgerichtheid van SRO. Het KTO SRO 2019 heeft de raad, conform de afspraak, in juni 2020 ontvangen voor de bespreking van de Kadernota 2021, door middel van een informatienota ([2020/0310480](#)).

## **2. Kernboodschap**

De gemeente heeft met SRO een aantal specifieke prestatieafspraken gemaakt die niet alleen betrekking hebben op de dienstverlening door SRO aan de gemeente en gebruikers, maar ook een relatie hebben met het gemeentelijk beleid zoals duurzaamheid en milieu.

Het maatschappelijk effect van de inspanningen die door SRO in opdracht van de gemeente worden geleverd, wordt door middel van het KTO onder klanten gemeten. De klant waardeert SRO in 2019 met een gemiddeld cijfer van 7,5 (in 2018 was dit 7,4 en in 2017 was dit 7,3). Dit is boven de norm van 7 die gesteld is in de prestatieafspraken SRO 2018-2022 en vertoont een jaarlijkse verbetering.

SRO heeft in 2019 voldaan aan de prestatieafspraken voor wat betreft de bezetting van de gym-, sportzalen en sporthallen. Ook op het gebied van duurzaamheid en milieu zijn goede stappen gemaakt met de vervanging van de sportveldverlichting door ledverlichting, uitvoering van het Duurzame Meer Jarig Onderhoudsplan (DMJOP) en de besluitvorming om over te gaan naar kurk als infill materiaal van de kunstgras voetbalvelden. Uit de jaarlijkse controle op het onderhoud, uitgevoerd door een extern bedrijf, blijkt dat de sportaccommodaties voldoen aan de NEN-2767 niveau 3 norm (sober en doelmatig).

De doorgeschoven onderhoudswerkzaamheden van het jaarplan 2018 zijn in 2019 volledig uitgevoerd. De geplande onderhoudswerkzaamheden voor 2019 zijn nog niet volledig uitgevoerd. Met SRO zijn afspraken gemaakt om in 2020 deze werkzaamheden uit te voeren.

## **3. Consequenties**

### **3.1 Opdrachtgeverschap en opdrachtnemersrol is goed belegd**

Het opdrachtgeverschap van de gemeente is in een ambtelijk contractteam belegd. In dit team komen de verschillende belangen samen en wordt op operationeel niveau, op de disciplines beleid, onderhoud en bedrijfsvoering gestuurd. Daarnaast vindt tussen gemeente en SRO regelmatig overleg plaats op tactisch (stuurgroep) en strategisch niveau (bestuurlijk overleg). Over het algemeen is de gemeente tevreden over de samenwerking met SRO.



### 3.2 Overzicht resultaten van de prestatieafspraken

SRO heeft als strategische doelstellingen, voor de contractperiode 2018-2022, genoemd: groei, marktconformiteit (ter verbetering van de financiële situatie), een vitale organisatie en SRO wil van toegevoegde waarde zijn voor haar opdrachtgevers. Deze doelstellingen worden uitgesplitst naar de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), zoals contractueel is afgesproken. Deze KPI's zijn hieronder per prestatieveld nader uitgewerkt in dezelfde volgorde en met dezelfde titels zoals deze ook zijn opgenomen in de prestatie afspraken overeenkomst met SRO (bijlage 1).

#### **A. Conditie in relatie tot bestede middelen**

Binnen dit prestatieveld vallen de prestatieafspraken met betrekking tot de vastgoedobjecten die in beheer zijn bij SRO. Het gaat hierbij om de technische conditie op dit moment en op de lange termijn. Doelstelling is om (met een minimum aan geld en stabiele kasstroom) een optimum aan technische conditie te bereiken conform de NEN 2767<sup>1</sup> sober en doelmatig.

#### Totaalstand van zaken jaarplan 2019

<b>Ten laste van jaarplan 2019</b>		
Werkzaamheden gereed	En financieel afgehandeld	29%
Werkzaamheden gereed	Nog niet financieel afgehandeld	6%
Werkzaamheden in opdracht		14%
		<b>49%</b>
<b>Niet ten laste van jaarplan 2019</b>		
Werkzaamheden doorgeschoven	o.a. Kennemer Sport Centre	18%
Werkzaamheden on hold	Verduurzaming	33%
<b>Totaal</b>		<b>100%</b>

<b>Ten laste van jaarplan 2018</b>		
Werkzaamheden gereed	En financieel afgehandeld	81%
Werkzaamheden gereed	Nog niet financieel afgehandeld	11%
Werkzaamheden in opdracht		8%
		<b>100%</b>
<b>Niet ten laste van jaarplan 2019</b>		
Werkzaamheden doorgeschoven		0%
Werkzaamheden on hold		0%
<b>Totaal</b>		<b>100%</b>

In 2019 is 49% van de werkzaamheden uit het jaarplan 2019 uitgevoerd, nog eens 18% is in opdracht gegeven maar wordt in 2020 uitgevoerd. Daarnaast zijn enkele werkzaamheden in overleg met de

<sup>1</sup> Conditiemeting van gebouwen, terreinen en installaties is in Nederland de meting van de staat van onderhoud conform de NEN 2767 standaard. Dit gebeurt door middel van een vastgelegde meet- en registreermethode. De score loopt van 1 tot 6, daarbij is 1 zeer goed en 6 zeer slecht. Een conditiescore van 3 is de maatstaf voor de gemeente Haarlem.

gemeente en gebruikers doorgeschoven naar 2020 (o.a. vervanging luchtbehandeling Kennemer Sport Centre). Uit de jaarlijkse controle op het uitgevoerde onderhoud, door een extern bedrijf, blijkt dat alle accommodaties voldoen aan de gestelde norm.

In het jaarplan zitten ook activiteiten die te maken hebben met verduurzaming. De gemeente maakt op dit moment verduurzamingsplannen voor haar complete vastgoedportefeuille. Zodra deze bekend zijn zal SRO de MJOP-werkzaamheden hierop aanpassen en in gang zetten. SRO wil hierin gelijk optrekken met de gemeente en heeft daarom in samenspraak met de gemeente een aantal grote activiteiten on hold gezet. Hierbij moet bijvoorbeeld gedacht worden aan de isolatie van gebouwen en/of daken. Kleinere werkzaamheden zoals de vervanging van conventionele verlichting voor ledverlichting of installatie van energiezuinigere installaties is wel uitgevoerd.

Het totale percentage van uitgevoerde werkzaamheden is lager dan de KPI van 90%. Dit is te verklaren doordat SRO doorgeschoven werkzaamheden uit 2018 heeft afgerond. Deze werkzaamheden uit het jaarplan 2018 zijn nu voor 92% gereed, waarvan 11% nog financieel afgehandeld moet worden. Tot slot is 8% in opdracht gegeven, maar moet nog uitgevoerd worden. Dit na overleg met de gebruikers, zodat de accommodaties vrij gepland kunnen worden voor de werkzaamheden.

In Q4 van 2018 zijn alle SRO-objecten opnieuw geïnspecteerd conform de NEN-2767 (niveau 3) methodiek en voorzien van een duurzaam MJOP. Deze her inspecties worden om de 4 jaar uitgevoerd. Uit deze inspecties bleek dat nog niet alle objecten voldoen aan de gestelde conditiescore. Om aan de conditiescore te kunnen voldoen heeft SRO haar jaarplan voor 2019 herzien, zodat deze objecten nu voldoen aan de gestelde conditie score.

### ***B. Bezetting en gebruik***

Binnen dit prestatieveld vallen de prestaties van alle bij SRO in beheer zijnde panden. Het gaat hierbij om beschikbaarheid, bereikbaarheid en de betaalbaarheid van de objecten te optimaliseren. De doelstelling is het optimaal gebruik van de objecten en daarmee de leegstandskosten te minimaliseren. In bijlage 2 is een overzicht van de bezoekersaantallen, bezettingsgraad en investeringen bijgevoegd.

#### Bezoekcijfers zwembaden

De bezoekcijfers van het Boerhaavebad zijn ten opzichte van 2018 gestegen, terwijl die van De Planeet en die van de Houtvaart gedaald zijn. De stijging in het Boerhaavebad wordt verklaard door meer deelnemers voor het leeszemmen. De daling van de bezoekersaantallen De Planeet wordt verklaard doordat in de zomerperiode de Planeet voor een 6-tal weken gesloten is geweest voor groot onderhoud. SRO heeft bewust gekozen voor de meest rustige periode in het jaar. Hierdoor is maar een lichte daling te zien in het aantal bezoekers van dit zwembad.

Voor de Houtvaart was 2018 een top zomer. 2019 was de zomer minder attractief voor het



buitenbad waardoor er ten opzichte van 2018 een daling te zien is. In 2019 ligt het bezoekersaantal ongeveer gelijk met het bezoekersaantal in 2017.

#### Bezetting gym-, sportzalen en sporthallen

De bezetting van de gym-, sportzalen en sporthallen voldoet in zijn totaliteit aan de gestelde KPI's. De verhuur aan de verenigingen voor het Kennemer Sport Centre, Provincie Noord-Holland hal, Spaarnehall en de Beijenshal is ten opzichte van 2018 verder verbeterd en ligt nu gelijk aan de KPI. Aan de Planetenlaan 23 is een tijdelijke sporthal geopend. Deze hal is eind 2019 door Het Schoter in gebruik genomen. De exploitatie van de hal wordt met ingang van 2020 door SRO verzorgd. SRO en gemeente hebben zorgen over de zogenaamde B2-locaties. Dat zijn gymzalen die SRO verhuurt aan de verenigingen in de avonduren, maar waarvan de gemeente geen eigenaar is. De schoolbesturen zijn hier eigenaar van. De bezetting bij een aantal van deze gymzalen is minder doordat de schoolbesturen deze gymzalen zelf verhuren. Daarnaast maakt dit het voor verenigingen onoverzichtelijker wanneer een locatie beschikbaar is. SRO, gemeente en schoolbesturen zijn met elkaar in gesprek om hier een oplossing voor te vinden.

#### Bezetting buitensport

SRO verhuurt de sportparken (velden en kleedkamers) aan de buitensportverenigingen. De verenigingen hebben hiervoor een gebruikersovereenkomst met SRO. De verenigingen mogen in de avonduren en weekenden onbeperkt gebruik maken van de velden die zij huren bij SRO, overdag worden de velden en kleedkamers gebruikt voor het bewegingsonderwijs. SRO heeft per veld een overeenkomst met de hoofdhuurder. Veelal is dit een grotere vereniging, deze vereniging maakt met de (kleinere) omringende vereniging(en) afspraken over deelgebruik (bijvoorbeeld Olympia en SV DIO, of Onze gezellen met RFC Haarlem en VVH Velsbroek). Op deze manier behouden ook de kleinere verenigingen bestaansrecht en zijn bijna alle velden volledig bezet. De honk- en softbalvelden kennen de laagste bezetting. Dit is vooral te wijten aan het teruglopende ledental binnen deze sporten. Olympia huurt in 2019 het honkbalveld niet meer, SRO heeft hierop het onderhoud aangepast. Op initiatief van DSS en Kinheim zijn eind 2019, in samenwerking met SportSupport Kennemerland, SRO en gemeente, gesprekken gestart met de overige honk- en softbalverenigingen over de toekomst van deze sporten in Haarlem.

#### **C. Doelgroepenbeleid**

Binnen dit prestatieveld vallen de prestatieafspraken gericht op het bereiken van specifieke doelgroepen. Het gaat hierbij om extra aandacht te besteden aan doelgroepen voor wie sport niet zo vanzelfsprekend is. De doelstelling is om deze specifieke doelgroepen zoveel mogelijke deel te laten nemen aan verschillende initiatieven.

SRO biedt wekelijks in zwembad de Planeet vrouwenzwemmen aan voor vrouwen met een allochtone achtergrond. Het zwembad is dan alleen toegankelijk voor vrouwen en de ramen zijn geblindeerd.

Het vangnet bij schoolzwemmen zorgt ervoor dat iedere leerling met een A-diploma naar het voortgezet onderwijs kan. Bij de zwemclubs en tijdens het schoolzwemmen is aandacht voor mensen met een beperking.

Voor de jeugd zijn er in het binnen- en buitenbad activiteiten geweest als het Haarlems kampioenschap 'Bommetje' en de SpeelPlaneet, waarbij maatschappelijke tarieven ertoe bijdragen dat deze activiteiten voor eenieder toegankelijk zijn.

Er is meer ruimte beschikbaar gemaakt in de ochtenduren voor het banenzwemmen van 50-plussers waar steeds meer vraag naar is. Zelfs de trouwste viervoeters komen aan bod. De hondenplons vond, inmiddels bijna traditiegetrouw, plaats op de slotdag in de Houtvaart.

#### ***D. Klanttevredenheid en dienstverlening***

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

In de overeenkomst Beheer & Onderhoud en Exploitatie is afgesproken dat SRO jaarlijks de klanttevredenheid onder de huurders en eindgebruikers meet. In het betreffende KTO zijn ook de 25 huurders/gebruikers speeltuinen, scouting en overig vastgoed meegenomen. Vanuit de gegeven antwoorden in het onderzoek is er desgewenst persoonlijk contact opgenomen met de huurder/gebruiker. Een overzicht van de wensen van de verenigingen is in de bijlage van het KTO terug te vinden. Daarnaast zijn alle huurders/gebruikers uitgenodigd voor een jaargesprek. In 2019 zijn de jaargesprekken met de sportverenigingen veelal in combinatie met SportSupport gevoerd.

Uit de gesprekken die gevoerd zijn kan het volgende geconcludeerd worden:

Signalen:

- De huurders/gebruikers zijn tevreden over de mate waarin er mogelijk contact is met SRO, het contact met de medewerkers zelf en het onderhoud van de sportvelden;
- Afhandeling van meldingen door SRO is adequaat en binnen de gestelde termijn (termijn is afhankelijk van het onderwerp van de melding);
- SRO is 24/7 bereikbaar voor storingsdienst en dat wordt als prettig ervaren;
- De schoonmaak van de binnensportaccommodaties (zalen en kleedkamers) moet verbeteren;
- De beschikbaarheid van binnensportaccommodaties kan verbeteren, de verenigingen ervaren in sommige periodes een tekort aan zaalruimte;
- De communicatie over wie wanneer waarvoor komt is het afgelopen jaar sterk verbeterd, maar is soms nog ad hoc en laat. De huurders/gebruikers willen graag eerder op de hoogte gebracht worden, zodat zij als vrijwilliger ook hun agenda's kunnen afstemmen.



#### Acties:

- Verder verbeteren van de communicatie met de huurder/gebruikers met betrekking tot bezoeken ook door derden. SRO, gemeente en derden melden zich tijdig en vooraf bij de huurder/gebruiker.
- MJOP/ Demarcatie delen (wie doet wat en wanneer); vooral ook gericht op de kleedkamers, zodat de buitensportverenigingen hun werkzaamheden kunnen afstemmen. De informatie over de planning van de vervanging van de velden is in 2019 gedeeld tijdens de jaargesprekken. In 2020 wordt hier het jaarplan voor het onderhoud aan de kleedkamers aan toegevoegd.
- SRO verkent in 2020 met verenigingen en scholen hoe en op welke wijze de schoonmaak van de binnensport kan verbeteren.

De klantgerichtheid gaat over in welke mate SRO proactief wil inspelen op de wensen en verwachtingen van de huurders/gebruikers. SRO zoekt steeds meer de rol van partner van de sport. Waar het mogelijk is om sport te versterken zoekt SRO de verbinding met SportSupport en verenigingen. Een paar voorbeelden:

- Gezamenlijke jaargesprekken met SportSupport;
- Multifunctioneel gebruik van sportcomplex Eindhoven;
- Toekomst honk- en softbalverenigingen in Haarlem.

In 2019 heeft de technische Dienst (TD) van SRO 699 meldingen in totaal afgehandeld, waarvan 34 storingsmeldingen. Alle storingen zijn binnen de afgesproken respons- en afhandelingstijd afgehandeld. Het merendeel van meldingen ook. Klachten omtrent meldingen worden niet als zodanig geregistreerd, maar worden direct in de melding opgenomen en afgehandeld. Gemiddeld genomen wordt 90% van de meldingen binnen het voor de aard van de melding gehanteerde afhandelingstermijn afgehandeld. De administratieve verwerking vindt niet dagelijks plaats. Daarom is het aantal klachten hierover niet precies te verantwoorden. Tijdens de jaargesprekken in 2019 heeft SRO de verenigingen gevraagd naar de ervaring van de afhandeling van klachten.

#### Uitkomsten KTO

Uit het KTO blijkt dat de gemiddelde waardering van huurders van sportaccommodaties uitkomt op een 7,5 en dat bezoekers van zwembaden SRO waarderen op een 7,8. Beiden scores zijn boven de norm van 7 die het college heeft gesteld in de prestatieafspraken SRO-contract 2017.

Uit het onderzoek blijkt dat SRO op alle onderdelen nooit lager scoort dan een 6,5.

Op het onderdeel accommodaties scoort SRO beter dan vorig jaar. Uit de tips van gebruikers komt wel naar voren dat er nog verbetering mogelijk is bij de schoonmaak. Op de onderdelen 'huren', 'samenwerking' en 'prijs-kwaliteit' scoort SRO dit jaar iets minder. Dat is voornamelijk terug te voeren op de beschikbaarheid van de accommodaties en het wegvallen van enkele gymzalen (B2-locaties). Voor verenigingen is het daardoor soms lastiger een gewenste ruimte toegewezen te krijgen op het door hen verlangde moment. Daardoor moeten ze soms genoegen nemen met een minder alternatief. In 2018 zijn alle accommodaties geschouwd en zijn de bevindingen verwerkt in

een bijgesteld MJOP voor 2019 en verder. Hier is ook een inhaalslag gemaakt voor wat betreft het onderhoud. In overleg met SRO en gebruikers zal in 2020 gekeken worden hoe de schoonmaak verbeterd kan worden. Met de komst van de tijdelijke sporthal is een deel van het capaciteit probleem naar verwachting ook opgelost.

De Customer effect Score (CES) voor het huren van een accommodatie is in 2019 gedaald ten opzichte van 2017, met andere woorden het dus moeilijker geworden om een accommodatie te huren. De CES voor het doorgeven van een klacht of een passend antwoord krijgen op een vraag zijn beide gestegen. In 2019 is ook extra aandacht aan besteed om de communicatie richting de gebruiker te verbeteren.

Dit jaar zijn er ook CES-scores voor de zwembaden. De eerste conclusies zijn dat het doorgeven van een idee, klacht of tip bij zwembad de Houtvaart als heel eenvoudig ervaren wordt, en dat dat bij Het Boerhaavebad en De Planeet lastiger is. Hetzelfde beeld komt naar voren bij het onderwerp informatie vinden over het zwembad of activiteiten. In 2020 is dit voor SRO een aandachtspunt, we zullen de ontwikkeling van deze CES-scores jaarlijks volgen.

#### Verhuurtevredenheid en schoonmaak van de accommodaties

Naar aanleiding van de bespreking van het KTO 2019 in de commissie Samenleving d.d. 4 juni jl. is er door de wethouder toegezegd om in deze evaluatie extra aandacht te besteden aan de verhuurtevredenheid en schoonmaak van de binnensportaccommodaties.

Bij de binnensportaccommodaties kent SRO twee typen accommodaties; de zgn. B1- en B2-locaties. Van een B1-locatie is de gemeente eigenaar en is SRO verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud en de exploitatie. Van een B2-locatie is een schoolbestuur de eigenaar en verantwoordelijk voor het beheer, vervanging & onderhoud en de exploitatie. Voor een B2-locatie doet SRO alleen de administratieve verhuur in de avonden en weekenden. Het is goed om hier een duidelijk onderscheid tussen te maken, omdat beide typen locaties wel worden meegenomen in het KTO.

De B1-locaties worden in de ochtend schoongemaakt, voordat de scholen hier gebruik van gaan maken. Na de schoonmaak moeten deze ruimtes drogen. Schoonmaak en drogen kost tijd (circa 1 uur gymzaal, 2 uur sporthal, KSC 3 uur). Overdag worden de zalen gebruikt voor bewegingsonderwijs en meteen aansluitend door de verenigingen. Tussen het gebruik voor bewegingsonderwijs en het gebruik door de verenigingen worden de gymzalen niet schoongemaakt. Als je als vereniging de zaal aan het einde van de dag gebruikt is deze dus al de hele dag in gebruik geweest en kan deze viezer zijn dan 's ochtends. Er is nu geen tijd voor extra schoonmaak en dat zou ook een nadelig effect hebben op de beschikbare uren voor de verenigingen. De gemeente heeft een wettelijke verplichting voor het bewegingsonderwijs, de verenigingen zullen pas later kunnen huren. Daarnaast brengt extra schoonmaak ook extra kosten met zich mee en heeft dit een nadelig effect op de bezettingsgraad die SRO moet realiseren. Hier is nog geen oplossing voor gevonden, SRO is wel in gesprek met gebruikers over een mogelijke aanpak.





Naast de schoonmaak is SRO op deze locaties ook verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud. Eind 2018 zijn alle accommodaties geschouwd en is het MJOP hierop aangepast. Dit heeft betrekking op het gebouw zelf. Naar aanleiding van de signalen uit het KTO 2019 zal SRO in 2020 een plan maken voor de vervanging van de sportinventaris van de B1-locaties (ring installaties, banken, bokken, etc.). Hiervoor gaat SRO ook in overleg met de gebruikers om input op te halen. De commissie zal voor de behandeling van de Kadernota 2022 hierover geïnformeerd worden.

Voor de *B2-locaties* is SRO niet verantwoordelijk voor de schoonmaak, het beheer en onderhoud van het gebouw en de vervanging van materialen. Hiervoor zijn de schoolbesturen verantwoordelijk. SRO geeft de signalen van de gebruikers uit het KTO door aan de schoolbesturen.

#### ***E. Duurzaamheid en milieu***

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

In Q4 van 2018 zijn alle SRO-objecten opnieuw geïnspecteerd conform de NEN-2767 methodiek en voorzien van een duurzaam MJOP. De onderhoudsopdracht vanuit de afdeling vastgoed is met ingang van 2019 hierop aangepast. Zoals eerder toegelicht zijn niet alle geplande verduurzaming werkzaamheden in 2019 uitgevoerd.

Bij het onderhoud van de sportvelden maakt SRO geen gebruik meer van chemische bestrijdingsmiddelen om onkruid tegen te gaan. Hiervoor in de plaats werkt SRO nu met biologische middelen en/of extra vegen/handenaarbeid.

Aan het einde van de afschrijftermijn vervangt SRO de conventionele veldverlichting op de buitensport complexen voor duurzamere en energiebesparende ledverlichting. Eind 2019 is ook besloten om voortaan kurk als infill materiaal te gebruiken bij de vervanging of aanleg van kunstgras (voetbal)velden. Kurk gaat hitte stress tegen is ook nog eens een natuurlijk materiaal. Er is opdracht gegeven voor de vervanging van de luchtbehandeling en ventilatie in de turnzaal en kleedkamers van het Kennemer Sport Centre. Hiervoor in de plaats komt een energiezuinige oplossing en gelijktijdig wordt de verlichting vervangen door ledverlichting.

### 3.3 Slotconclusie; SRO voldoet aan de prestatieafspraken

Op basis van de prestatieafspraken is de conclusie dat de klant de dienstverlening van SRO op de sportcomplexen en in de zwembaden als ruim voldoende waardeert. Verbeterpunten zijn er ook, te weten de tijdige uitvoering van het onderhoud, verbetering van de schoonmaak en communicatie. De respons voor de afhandeling van vragen en klachten is ten opzichte van 2017 en 2018 verbeterd. Het jaarplan 2019 is niet volledig uitgevoerd, een aantal werkzaamheden zijn doorgeschoven naar 2020, en de werkzaamheden uit 2018 zijn zo goed als afgerond. In 2019 is extra aandacht besteed om de werkzaamheden vanuit de jaarplannen te realiseren, in 2020 wordt deze lijn voortgezet.

De implementatie en uitvoering van de contractuele verplichtingen door SRO is op veel punten verbeterd. Het samen met SRO opgestelde implementatieplan heeft hier zeker aan bijgedragen. In 2020 zullen we samen met SRO de ingeslagen weg voortzetten en gezamenlijk kijken naar een mid-term review van de overeenkomst.

#### **4. Vervolg**

Voor de behandeling van de Kadernota 2022, in juni 2021, zullen wij u de uitkomsten van het Klant Tevredenheid Onderzoek van SRO Kennemerland BV over 2020 toesturen.

Na het zomerreces, in september 2021, zullen wij u de “Evaluatie SRO Kennemerland bv – 2020” aanbieden

#### **5. Bijlagen**

1. Prestatieafspraken SRO-contract 2018-2022
2. Overzicht bezoekersaantallen, bezittingsgraad en investeringen SRO 2019