



Onderwerp Evaluatie dienstverlening SRO Kennemerland BV- 2020	
Nummer	2021/558514
Portefeuillehouder	Raadt, E de
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 kennisname 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 Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO) onder klanten gemeten. De klant waardeert SRO in 2020 met een gemiddeld cijfer van 7,8. Dit is boven de norm van 7 die gesteld is. SRO heeft in 2020 aan bijna alle overige prestatieafspraken voldaan, ondanks dat 2020 werd gekenmerkt door de wereldwijde coronapandemie.</p>
Behandelvoorstel 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 2020 heeft gerealiseerd.
Relevante eerdere besluiten	<ul style="list-style-type: none">• Informatienota KTO SRO Kennemerland bv 2020 (2021/320291)• BAZ (2020/1229713)
Besluit College d.d. 29 maart 2022	<p>1. Het college stelt de informatienota ‘Evaluatie SRO Kennemerland BV – 2020’ aan de commissie samenleving vast.</p> <p>de secretaris, de burgemeester,</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 op de klantgerichtheid van SRO. Op 2 sept 2021 heeft de commissie samenleving het KTO SRO over 2020 ter kennisname ontvangen, hierbij zijn de commissieleden uitgenodigd om input aan te leveren voor de evaluatie van de dienstverlening van SRO over 2020. ([2021/320291](#)). Na de commissievergadering van 2 sept 2021 is de input vanuit de commissie samenleving verwerkt in deze evaluatie van SRO. Doordat de sportaccommodaties eind 2021 (deels) weer gesloten moeten worden is de inzet van SRO en de gemeente in eerste instantie daarnaartoe gegaan en wordt deze evaluatie later aangeboden aan de commissie samenleving dan wenselijk is.

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 doelgroepen, 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 2020 met een gemiddeld cijfer van 7,8 (in 2019 was dit een 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 laat onder haar gebruikers een KTO uitvoeren. Daarnaast peilt de gemeente Haarlem via de [inwonerspeiling](#) jaarlijks onder haar inwoners hoe zij de sportaccommodaties in Haarlem waarderen. Daaruit blijkt dat de inwoners van de gemeente Haarlem de sportvoorzieningen in Haarlem in 2020 ook waarderen met een 7,8.

2020 kenmerkt zich door de wereldwijde uitbraak van de coronapandemie. Door de rijksoverheid zijn ingrijpende maatregelen getroffen om de verspreiding van het COVID-19 virus te voorkomen. Dit heeft ook zijn weerslag op de prestatieafspraken die gemaakt zijn met SRO. Dit is vooral terug te zien in de bezettingsgraad van de gym-, sportzalen en sporthallen als ook de bezoekersaantallen van de zwembaden. Op het gebied van onderhoud, duurzaamheid en milieu zijn daarentegen goede stappen gemaakt met de vervanging van de sportveldverlichting door ledverlichting, uitvoering van het Duurzame Meer Jarig Onderhoudsplan (DMJOP) en de vervanging van kunstgras voetbalvelden met



kurk als infill materiaal. 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). Doordat de sportaccommodaties langer tijd gesloten zijn geweest zijn de doorgeschoven onderhoudswerkzaamheden vanuit het jaarplan 2019 volledig uitgevoerd, als ook de geplande werkzaamheden voor 2020.

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 beleid van de disciplines, 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 SRO voldoet ondanks coronapandemie aan bijna alle 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 in bijlage 2 per prestatieveld uitgebreid uitgewerkt in dezelfde volgorde en met dezelfde titels zoals deze ook zijn opgenomen in de prestatieafspraken overeenkomst met SRO. Hieronder volgt de samenvatting van de belangrijkste conclusies.

De klant waardeert de dienstverlening van SRO op de sportcomplexen en in de zwembaden als ruim voldoende. SRO heeft hierin de stijgende lijn van de afgelopen jaren voortgezet.

De uitbraak van corona en de daarmee samenhangende maatregelen zorgen ervoor dat SRO niet voldoet aan alle overeengekomen KPI's. De overeengekomen bezettingsgraad van de sport-, gymzalen en sporthallen worden voor 60-70% gerealiseerd en bezoekersaantallen van de zwembaden zijn gehalveerd ten opzichte van voorgaande jaren en de afgesproken KPI. Hoewel de klant aangeeft tevreden te zijn over de communicatie met SRO en wijze waarop een accommodatie verhuurd wordt, blijft de schoonmaak van de binnensport een aandachtspunt. Ook moeten er betere afspraken met de schoolbesturen over de B2-locaties komen. Vooral voor wat betreft schoonmaak en beschikbaarheid van deze locaties. Hiervoor is samen met enkele schoolbesturen, SRO en de gemeente een werkgroep opgericht die voor de B2-locaties een samenwerking overeenkomst zal gaan opstellen.

SRO heeft specifieke activiteiten voor doelgroepen aangeboden in zowel de zwembaden als sportaccommodaties. SRO heeft hierbij de verbinding gezocht met partners uit het werkveld zoals Sport Support, Agros en jeugd- en jongerenwerk.

De respons voor de afhandeling van vragen en klachten is ten opzichte van 2019 weer verder verbeterd en het aantal klachten is sterk verminderd. Het jaarplan 2020 is bijna volledig uitgevoerd, een klein aantal werkzaamheden zijn doorgeschoven naar 2021, en de werkzaamheden uit 2019 zijn compleet afgerond. In 2020 is extra aandacht besteed om de werkzaamheden vanuit de jaarplannen te realiseren, in 2021 wordt deze lijn voortgezet.

Op het gebied van duurzaamheid en milieu heeft SRO uitvoer gegeven aan een duurzaam meerjarig onderhoudsplan en zijn de eerste kunstgras sportvelden met kurk als infill materiaal gerealiseerd. Daarnaast is bij verschillende accommodaties de verlichting vervangen door energiezuinig en duurzame ledverlichting.

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 2021 zal samen met SRO de ingeslagen weg voortgezet worden en verkenningen gestart worden voor een eventuele verlenging van de overeenkomst vanaf 2023.

4. Vervolg

Vanaf dit jaar wordt de jaarlijks de evaluatie van het SRO Kennemerland BV over het voorgaande jaar samen met de uitkomsten van het Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO) van SRO Kennemerland BV aangeboden. In september 2022, na het zomerreces, ontvangt u van ons de “Evaluatie SRO Kennemerland BV – 2021” en de resultaten van het KTO over 2021.

5. Bijlagen

1. Prestatieafspraken SRO en gemeente Haarlem 2018-2022
2. Toelichting resultaten KPI's SRO - 2020