



Haarlem



Bijlage 4 Prestatieafspraken 2018-2022

Vastgesteld in stuurgroep SRO d.d. 21 maart 2018

Onderdeel van de overeenkomst tussen gemeente Haarlem en SRO van 21 december 2017

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.

KPI's 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. Bij dit document hoort de vastgestelde objectenlijst van 2 november 2017. Hierbij gaat het om de technische conditie op dit moment en op de lange termijn. Dit is afhankelijk van de vastgoed strategie van de gemeente Haarlem De

doelstelling is om met een minimum aan geld en een stabiele kasstroom, een optimum aan technische conditie bereiken conform de NEN 2767 sober en doelmatig

1. SRO heeft per 31 december jaar t minimaal 90% van het Jaarplan technisch én financieel gerealiseerd.

Parameter : % gerealiseerd/tijdsduur per kwartaal (deadline)

Maatstaf : > 90% gerealiseerd/per 31 december jaar t

2. SRO zorgt ervoor dat geen enkel object langer dan 6 maanden een conditiescore van meer dan 3 heeft op objectniveau conform NEN2767¹. Dit geldt alleen voor objecten die vermeld staan op de vastgestelde objectenlijst 2017, tenzij hiervoor de vastgoedstrategie 'instandhouding' is gekozen. De gemeente voert elk jaar een kwaliteitstoets uit op objectniveau op 20% van de vastgoedportefeuille en op de afwijkingen. De geconstateerde afwijkingen worden in een tweede toets na een half jaar conform parameter en maatstaf gecontroleerd.

Parameter : conditiescore niveau drie conform NEN 2767

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

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.

3. SRO rapporteert over de gemiddelde bezettingsgraad van de buitensportaccommodaties. Hiervoor zal SRO medio t+1 een voorstel uitwerken voor de wijze waarop deze bezettingsgraad kan worden bepaald, dit voorstel afstemmen met de gemeente en vervolgens implementeren.

Parameter : tijdsduur (deadline per kwartaal en realisatie t.o.v. van het jaar)

Maatstaf : per 31 december jaar t

4. SRO zorgt er voor dat het gebruik van de binnensport accommodaties verenigingen² is geoptimaliseerd door jaarlijks een gemiddelde bezettingsgraad volgens de VNG methodiek 3 te realiseren voor:

- **De gymzalen minimaal 15%.**
- **De Beijneshal minimaal 40%.**

¹ De NEN 2767 is de norm voor het uniform inspecteren en in kaart brengen van de technische staat van alle bouw- en installatiedelen m.b.t. gebouwen en/of infrastructuur. De conditiescore van bouw- en installatiedelen wordt weergegeven op een zespuntschaal. Conditiescore 1 representeert de nieuwbouwstaat en conditiescore 6 de slechtst aan te treffen conditie.

² Het verenigingsgebruik is mogelijk op werkdagen van 16 uur tot 23 uur en op zaterdag de hele dag. Buiten deze uren zijn de binnensportaccommodaties beschikbaar voor scholen.

³ 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.

- **Het Kennemer sportcenter minimaal 30%.**
- **De Provincie Noord Holland hal minimaal 17%.**
- **De Spaarnehil minimaal 50%.**

Parameter : % bezetting per kwartaal en t.o.v. het jaarresultaat

Maatstaf : minimum percentage per locatie

SRO rapporteert over het gebruik door scholen en verenigingen waarbij wij rekening houden dat SRO geen invloed heeft op het gebruik door scholen.

5. SRO zorgt er voor dat het gebruik van de zwembaden optimaal is door in 2017 een minimum aantal bezoekers voor de volgende zwembaden te registreren:

- **De Planeet: minimaal 175.000 bezoekers (246 per m2).**
- **Boerhaave: minimaal 225.000 bezoekers (316 per m2).**
- **Houtvaart: minimaal 48.462 bezoekers (394 per dag/123 dagen).**

Parameter : aantal bezoekers per jaar, per kwartaal te rapporteren

Maatstaf : minimum aantal per zwembad

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 mogelijk deel te laten nemen aan verschillende initiatieven. Doelgroepen:

- Jeugd en jongeren
- Oudere 50 plus
- Mensen met een beperking
- Nederlanders met een migratieachtergrond

6. Afspraak is dat SRO rapporteert over het (tegen tarief) beschikbaar stellen van de (sport-) accommodaties voor evenementen voor specifieke doelgroepen zoals bewegen voor ouderen in de zwembaden, zwemmen voor migranten, speelplaneet, Haarlem Pashouders of schoolzwemmen voor het speciaal onderwijs.

D. 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.

7. SRO houdt in Q1 jaar t 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**
- **Aard en omvang van de klantgroepen**
- **De rol van de respondent**
- **Ruimte voor eigen initiatief en activiteiten door verenigingen**

- **Huur-/gebruikersovereenkomst met SRO**
- **Uitvoering storingen, klachten en onderhoud**
- **De mate van de klantgerichtheid in de afwikkeling van de storingen**
 - Aantal meldingen
 - Aard van de meldingen
 - Doorlooptijd
- **De mate van tevredenheid over de accommodatie:**
 - Informatie, administratie en beheer
 - Locatie en aankomst
 - Kleedruimtes en sanitair
 - Zwem- of sportgedeelte
- **Algemene tevredenheid**

Parameter : waarderingscijfer

Maatstaf : minimaal een zeven

8. SRO rapporteert elk kwartaal over de aard en omvang van de meldingen die de 24/7 servicedienst heeft afgehandeld.

- **Aantal meldingen**
- **Aard van de meldingen**
- **Doorlooptijd**
- **De rol van de geautoriseerde contactpersonen (gebruiker, politie, brandweer of gemeente)**

Parameter : geregistreerde meldingen

Maatstaf : budget voor storingsonderhoud

9. De 24/7 servicedienst van SRO; de ernst van de melding bepaalt de prioriteit.

- **Spoed: aanvang binnen 1,5 uur na melding en gereed uiterlijk binnen 4 uur**
- **Urgent: aanvang binnen 4 uur na melding dezelfde dag en gereed uiterlijk binnen 12 uur**
- **Niet urgent: aanvang volgende de dag na melding en gereed binnen drie werkdagen**
- **Planbaar: aanvang binnen 5 werkdagen en gereed uiterlijk binnen 3 maanden**

Parameter : geregistreerde meldings-, respons- en afmeldtijd

Maatstaf : 100% op basis van de normgetallen voor de ernst van de melding

E. Duurzaamheid en milieu

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

10. SRO heeft 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 : Bepalingsmethode Milieuprestatie Gebouwen (rijksoverheid)

Maatstaf : MPG norm

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 wordt elk kwartaal over de voortgang van de KPI's gerapporteerd. Afwijkingen worden toegelicht en voorzien van een advies.