

## Toelichting resultaten KPI's SRO 2020

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 prestatieafspraken overeenkomst met SRO.

### 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 2020

<b>Ten laste van jaarplan 2020</b>		
Werkzaamheden gereed	En financieel afgehandeld	42%
Werkzaamheden gereed	Nog niet financieel afgehandeld	22%
Werkzaamheden in opdracht		19%
		<b>83%</b>
<b>Niet ten laste van jaarplan 2020</b>		
Werkzaamheden doorgeschoven	o.a. buitenschilderwerk Kennemer Sport Center	13%
Werkzaamheden on hold	o.a. vervangen vloerafwerking kleedkamers & verduurzaming	4%
		<b>17%</b>
<b>Totaal</b>		<b>100%</b>

<b>Ten laste van jaarplan 2019</b>		
Werkzaamheden gereed	En financieel afgehandeld	85%
Werkzaamheden gereed	Nog niet financieel afgehandeld	6%
Werkzaamheden in opdracht		0%
		<b>91%</b>
<b>Niet ten laste van jaarplan 2019</b>		
Werkzaamheden doorgeschoven		0%
Werkzaamheden on hold	o.a. verduurzaming	9%
		<b>9%</b>
<b>Totaal</b>		<b>100%</b>

In 2020 is 64% van de werkzaamheden uit het jaarplan 2020 uitgevoerd, nog eens 19% is in opdracht gegeven maar wordt (deels) in 2021 uitgevoerd. Daarnaast zijn enkele werkzaamheden in overleg met de gemeente en gebruikers doorgeschoven naar 2021 (o.a. buitenschilderwerk Kennemer Sport Center omdat na een goed schoonmaakbeurt bleek dat dit nog niet noodzakelijk was). Uit de jaarlijkse controle op het uitgevoerde onderhoud, door een extern bedrijf, blijkt dat alle accommodaties voldoen aan de gestelde norm.

<sup>1</sup> Conditie meting 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.

In het jaarplan zitten ook activiteiten die te maken hebben met verduurzaming. De gemeente maakt in 2021 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 activiteiten (tijdelijk) 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 zijn wel uitgevoerd. Het totale percentage van uitgevoerde werkzaamheden in 2020 is lager dan de KPI van 90%. Dit is te verklaren doordat SRO zowel de activiteiten uit het jaarplan 2020 als de doorgeschoven werkzaamheden uit 2019 heeft afgerond. Deze werkzaamheden uit het jaarplan 2019 zijn nu voor 91% gereed, waarvan 6% nog financieel afgehandeld moet worden. Daarnaast zijn door de uitbraak van de coronapandemie bouw- en grondstoffen slecht beschikbaar als ook personeel.

### **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.

#### Bezoekcijfers zwembaden

Vanwege de corona-uitbraak hebben de zwembaden geen normaal jaar kunnen draaien en zijn de locaties op verschillende momenten gesloten geweest. De eerste sluiting vond plaats op 13 maart. Vanaf 18 mei zijn de baden geleidelijk weer opgestart met activiteiten. Gedurende de zomerperiode is de Planeet in tegenstelling tot andere jaren meer open geweest. Het Boerhaavebad was gedurende deze periode beperkter open. Nadat de Houtvaart in juni een dag proef had gedraaid is in overleg met SRO en gemeente besloten het bad per 1 juli te openen. De bezoekcijfers van alle drie de zwembaden liggen veel lager dan de afgelopen jaren.

#### *Bezoekcijfers zwembaden 2020*

Zwembad	m <sup>2</sup> zwemwater	KPI per jaar	Realisatie Q4-2020	Realisatie Q4-2019	
Boerhaavebad	713	316 bezoekers / m <sup>2</sup> =	225.000	93.844	212.211
De Planeet	711	246 bezoekers / m <sup>2</sup> =	175.000	124.111	195.682
De Houtvaart		394 bezoekers per dag x 123 dagen =	48.462	17.077	58.092
Fitness de Planeet				3.419	5.456
<b>totaal</b>			<b>448.462</b>	<b>238.451</b>	<b>471.441</b>

#### Bezetting gym-, sportzalen en sporthallen

Voor de berekening van de maximale bezetting van de binnensportaccommodaties wordt de VNG-methodiek 3 gehanteerd: 14 uur per dag, 7 dagen in de week gedurende 40 weken per jaar. Dit komt neer op 3.920 uur per zaaldeel. Het verenigingsgebruik is mogelijk op werkdagen van 16 tot 23 uur en op zaterdag en zondag de hele dag. Buiten deze uren zijn de binnensportaccommodaties beschikbaar voor scholen.

Ook de binnensport heeft te maken gehad met tijdelijke sluitingen in verband met de coronacrisis. Vanaf 16 maart tot en met juni is er, vanwege de opgelegde beperkingen, nauwelijks gebruik gemaakt van de binnensport. Vanaf 15 december zijn de locaties weer gesloten voor zowel scholen als verenigingen. De bezetting van de gym-, sportzalen en sporthallen voldoet dan ook niet aan de

gestelde KPI's. De verhuur aan de verenigingen tot en met februari (de periode die vergeleken kan worden met 2019) is bijna gelijk aan het jaar ervoor (2020: 4.519 uur, 2019: 4.522 uur) voor zowel de sporthallen als de gemeentelijke (B1) gymzalen. Grofweg kan gesteld worden dat de bezetting in 2020 70% van de bezetting van 2019 bedroeg.

Aan de Planetenlaan 23 is per 1-1-2020 een tijdelijke sporthal geopend vooruitlopend op de definitieve sporthal die aan de Sportweg gebouwd wordt. De Sporthal aan de sportweg zal begin 2022 opgeleverd worden.

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 en een eenduidige overeenkomst voor af te sluiten.

#### Bezetting sporthallen 2020

Bezetting zaaldelen	Aantal zaaldelen	Jaar (40 weken)	Tm Q4 (40 weken)	Realisatie tm Q4-2020		KPI 2020
		Max. bezetting (uren * aantal zaaldeel)	Max. bezetting (uren * aantal zaaldeel)	Bezetting (uren)	Percentage (realisatie tov maximaal)	
<b>Kennemer Sport Cente</b>	<b>3</b>	<b>11.760</b>	<b>11.760</b>	<b>5.309</b>	<b>45%</b>	
<i>onderwijs</i>				3.241	28%	
<i>verenigingen</i>				2.068	18%	30%
<b>Provincie Noord Hollan</b>	<b>1</b>	<b>3.920</b>	<b>3.920</b>	<b>888</b>	<b>23%</b>	
<i>onderwijs</i>				378	10%	
<i>verenigingen</i>				510	13%	17%
<b>Beijneshal</b>	<b>2</b>	<b>7.840</b>	<b>7.840</b>	<b>2.827</b>	<b>36%</b>	
<i>onderwijs</i>				1.031	13%	
<i>verenigingen</i>				1.796	23%	40%
<b>Spaarnehal</b>	<b>2</b>	<b>7.840</b>	<b>7.840</b>	<b>3.102</b>	<b>40%</b>	
<i>onderwijs</i>				645	8%	
<i>verenigingen</i>				2.457	31%	50%
<b>Planetenlaan</b>	<b>1</b>	<b>3.920</b>	<b>3.920</b>	<b>674</b>	<b>17%</b>	
<i>onderwijs</i>				379	10%	
<i>verenigingen</i>				295	8%	9%
<b>Totaal</b>		<b>35.280</b>	<b>35.280</b>	<b>12.800</b>	<b>36%</b>	

#### Bezetting gymzalen in eigendom gemeente (B1-locaties)

Gebruik B1-gymzalen	Maximaal jaar (40 weken) Bezetting (uren)	Maximale bezetting in Q4 (40 weken) (uren)	Realisatie tm Q4-2020		KPI
			Bezetting (uren)	Percentage (realisatie tov maximaal)	Percentage
Verenigingen			7.355	12%	15%
Onderwijs			8.128	13%	
<b>totaal</b>	<b>61.087</b>	<b>61.087</b>	<b>15.483</b>	<b>25%</b>	<b>15%</b>

#### Bezetting gymzalen niet in eigendom gemeente (B2-locaties)

Gebruik B2-gymzalen	Maximaal jaar (40 weken) Bezetting (uren)	Maximale bezetting tm Q4 (40 weken) (uren)	Realisatie tm Q4-2020		KPI
			Bezetting (uren)	Percentage (realisatie tov maximaal)	Percentage
Verenigingen	105.840	105.840	20.622	19%	geen

### 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 avonden 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 sinds 2019 het honkbalveld niet meer, SRO heeft hierop het onderhoud aangepast.

Om beter inzicht te krijgen in het daadwerkelijke gebruik (en eventuele leegstand) van de sportvelden is een werkgroep gevormd vanuit de Klankbordgroep Buitensport, SRO, SportSupport en de gemeente. Deze werkgroep zal de huidige gebruikersovereenkomsten tussen SRO en verenigingen kritisch onderzoeken en met verbetervoorstellen komen.

### **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.

Voor alle onderstaande activiteiten geldt dat deze in 2020, voor zover mogelijk was binnen de beperkingen van de coronamaatregelen, doorgegaan zijn.

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 Speel Planeet, 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 30

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. Natuurlijk was 2020 een bijzonder jaar, gekenmerkt door de wereldwijde coronapandemie. In de onderzoeken over 2020 zijn extra vragen opgenomen daar waar de coronarichtlijnen de dienstverlening raakten.

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;
- Gebruikers waren zeer tevreden over de informatieverstrekking van SRO over de coronamaatregelen (openstelling, protocollen, routing);
- Parkeergelegenheid bij Boerhaavebad en de Houtvaart is een probleem;
- Website van SRO is niet altijd actueel;
- De schoonmaak van de binnensportaccommodaties (zalen en kleedkamers) is verbeterd, maar kan nog beter;
- De beschikbaarheid van binnensportaccommodaties kan verbeteren, de verenigingen ervaren in sommige periodes een tekort aan zaalruimte;

Acties:

- 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 2020 gedeeld tijdens de jaargesprekken. In 2020 is gestart om hier het jaarplan voor het onderhoud aan de kleedkamers aan toe te voegen. Dit is nog niet bij elke vereniging gebeurt.
- SRO en gemeente bekijken in 2021 hoe de schoonmaak en beschikbaarheid van B2-gymzalen (gymzalen in eigendom van de schoolbesturen) kan verbeteren.
- Website is aangepast en heeft update gekregen.

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, door voetbal, cricket en rugby.

In 2020 heeft de technische Dienst (TD) van SRO 99 meldingen in totaal afgehandeld, waarvan 54 storingsmeldingen. Een aanzienlijke daling ten opzichte van 2019 toen er 699 meldingen binnen kwamen. Dit valt deels te verklaren doordat de sportaccommodaties deels gesloten waren, maar ook doordat SRO een inhaalslag in het in het onderhoud heeft kunnen maken door deze afsluiting van de accommodaties.

Alle storingen in 2020 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 2020 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 7,8 en dat bezoekers van zwembaden SRO waarderen op een 8,2. 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 7,25.

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 waarderen met een 7,8.

Op alle onderdelen 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 zelfs flink hoger. Dat is voornamelijk terug te voeren op de beschikbaarheid van een nieuwe tijdelijke sporthal en het wegvallen van enkele oudere gymzalen (B2-locaties). Verenigingen ervaren dat het soms lastig is 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. Door de gedwongen sluiting in 2020 is een inhaalslag gemaakt voor wat betreft het onderhoud. In overleg met SRO en gebruikers zal in 2021 gekeken worden hoe de schoonmaak nog verder verbeterd kan worden.

De Customer effect Score (CES) voor het huren van een accommodatie, voor het doorgeven van een klacht en een passend antwoord krijgen op een vraag zijn alle drie gestegen. In 2020 is dan ook extra aandacht besteed om de communicatie richting de gebruiker te verbeteren.

Net als vorig 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 online reserveren vinden over het zwembad of activiteiten. In 2020 is dit voor SRO een aandachtspunt, we zullen de ontwikkeling van deze CES-scores jaarlijks volgen.

#### **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 (DMJOP). De onderhoudsopdracht vanuit de afdeling vastgoed is met ingang van 2019 hierop aangepast.

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. In 2020 zijn de eerste twee kunstgras voetbalvelden bij SV Alliance vervangen en voorzien van kurk als infill materiaal.

Er is opdracht gegeven om alle met rubber en kurk ingevulde kunstgras sportvelden te voorzien van kantopsluitingen waardoor de verspreiding van het infill materiaal naar de directe omgeving wordt tegen gegaan.

De luchtbehandeling en ventilatie in de turnzaal en kleedkamers van het Kennemer Sport Center zijn vervangen. Hiervoor in de plaats is een energiezuinige oplossing gekomen en gelijktijdig is de verlichting vervangen door ledverlichting.

## Investeringsen

### **Sportpark Pim Mulier, Jaap Edenlaan**

1. Het vervangen van de toplaag half verharding en het vervangen van de toplaag van het kunstgras binnenveld van DSS Honkbalveld
2. Toplaagrenovatie van het grasveld van het honkbalstadion en aanpassing van de verlichting.

### **Sportpark Vergierdeweg**

Het vervangen van de toplaag van kunstgras hockeyveld 1 van HC Haarlem. *(Doorgeschoven naar 2021 op verzoek van de vereniging zodat zij de benodigde extra middelen voor ombouw naar een waterveld kunnen vergaren)*

### **Sportpark Zeedistelweg, SV Alliance '22**

1. Het vervangen van de toplaag van kunstgras voetbalveld 1 door een kurk ingestrooide toplaag
2. Het vervangen van de toplaag van kunstgras trainingsveld door een kurk ingestrooide toplaag
3. Het vervangen van de veldverlichting voor ledverlichting op beide velden.

### **Sportpark HKC Oosterkwartier, Zomervaart**

Het vervangen van de toplaag kunstgrasveld HKC Oosterkwartier (inclusief nieuw belijning velden)

### **Sportpark Koninklijke HFC, Emauslaan**

1. Het vervangen van de veldverlichting voor ledverlichting op veld 2, 3 en het trainingsveld
2. Het verschuiven en renoveren van de gras toplaag van het hoofdveld van Koninklijke HFC *(uitgesteld tot nader order in verband met mogelijke nieuwbouw clubhuis).*
3. Het renoveren van de gras toplaag van veld 5 van Koninklijke HFC, zodat gedurende de bouw van et nieuwe clubhuis dit veld als hoofdveld gebruikt kan worden.

### **Diverse Sportparken**

Om te voldoen aan de zorgplicht worden op alle rubber en kurk ingevulde kunstgras sportvelden zgn. kantplanken aangebracht te worden om verspreiding van het infill materiaal naar de directe omgeving tegen te gaan. Werkzaamheden zijn gestart in 2020 en worden in Q1 2021 afgerond.

**Kennemer Sport Center**

De vervanging van de luchtbehandeling van de turnzaal en kleedkamers in het Kennemer Sport Center en de verbetering van de brandveiligheid. Tegelijkertijd wordt de verlichting vervangen door duurzame ledverlichting.