



Onderwerp Evaluatie SRO Kennemerland BV - 2018	
Nummer	2020/56528
Portefeuillehouder	Snoek, M.
Programma/beleidsveld	1.1 Onderwijs en sport
Afdeling	JOS
Auteur	Boorder, M. de
Telefoonnummer	023-5113635
Email	mdeboorder@haarlem.nl
Kernboodschap	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. Bij de hercontractering van SRO in 2017 is afgesproken dat ook vanuit het opdrachtgeversperspectief jaarlijks wordt gerapporteerd over de uitvoering. Daarnaast heeft de rekenkamercommissie (hierna RKC) aanbevelingen gedaan voor de inrichting van deze evaluatie. Deze evaluatie wordt nu ter informatie aan de Raad aangeboden.
Behandelveorstel 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 2018 heeft gerealiseerd.
Relevante eerdere besluiten	• Advies RKC opzet evaluatie SRO (2017/427667) • Advies RKC opzet evaluatie SRO (2018/643877) • RIB KTO SRO Kennemerland bv 2018 (2019/437367)
Besluit College d.d. 28 januari 2020	1. Het college stelt de informatienota "Evaluatie SRO Kennemerland BV - 2018" aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

1. 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 alleen 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 2018 heeft de raad, conform de afspraak, in juni 2019 ontvangen voor de bespreking van de Kadernota 2019, door middel van een raadsinformatiebrief ([2019/437367](#)).

De gemeente heeft samen met SRO de nieuwe KPI's en verantwoording daarvan bestudeerd. Deze nieuwe werkwijze (KPI's) heeft ertoe geleid dat u relatief laat de evaluatie van SRO over 2018 ontvangt. Voor 2019 is alles nu ingeregeld en ontvangt de raad het KTO SRO 2019 voor de behandeling van de Kadernota 2021 en de evaluatie SRO 2019 in september 2020.

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.

SRO heeft in 2018 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 en de renovatie van het Boerhavebad. De geplande onderhoudswerkzaamheden van het jaarplan 2018 zijn niet volledig uitgevoerd, hier wordt met SRO samen aan gewerkt om dit in 2019 te verbeteren.

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 2018 met een gemiddeld cijfer van 7,4 (in 2017 was dit 7,3). Dit is boven de norm van 7 die gesteld is in de prestatieafspraken SRO 2018-2022.

3. Consequenties

3.1 Opdrachtgeverschap en opdrachtnemersrol.

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 Het resultaat van de prestatieafspraken

SRO heeft als strategische doelstellingen 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.

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 (2018). Doelstelling is om (met een minimum aan geld en stabiele kasstroom) een optimum aan technische conditie te bereiken conform de NEN 2767¹ sober en doelmatig.

Totaalstand van zaken jaarplan 2018

Ten laste van jaarplan 2018		
Werkzaamheden gereed	En financieel afgehandeld	46%
Werkzaamheden gereed	Nog niet financieel afgehandeld	6%
Werkzaamheden in opdracht		27%
		79%
Niet ten laste van jaarplan 2018		
Werkzaamheden doorgeschoven		12%
Werkzaamheden on hold		9%
Totaal		100%

In 2018 is 52% van de werkzaamheden uit het jaarplan 2018 uitgevoerd, nog eens 27% is in opdracht gegeven maar wordt in 2019 uitgevoerd. Daarnaast zijn enkele werkzaamheden in overleg met de gemeente doorgeschoven naar 2019 (o.a. filtermedium van zwembad de planeet). Het totale percentage van uitgevoerde werkzaamheden is lager dan de KPI van 90%. Dit is te verklaren doordat SRO doorgeschoven werkzaamheden uit 2017 heeft afgerond. Deze werkzaamheden uit het jaarplan 2017 zijn nu voor 100% gereed en financieel afgehandeld.

Het Boerhaavebad is in de zomerperiode gerenoveerd en verduurzaamd. Het gevolg is dat het gebouw voldoet aan de huidige, geldende wet & regelgeving, energielasten worden gereduceerd en de uitstraling is verbeterd. De respons van bezoekers en medewerkers na de renovatie is positief.

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

¹ 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.

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 alle objecten eind 2019 weer voldoen aan de gestelde conditie score. Voor alle objecten is een kostprijs dekkende huur doorgerekend. De herziene huurcontracten tussen SRO en gemeente van deze objecten zijn eind 2018 geformaliseerd.

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 De Planeet en het Boerhaavebad zijn ten opzichte van 2017 gedaald, terwijl die van de Houtvaart juist gestegen zijn. In de zomervakantie van 2018 is het Boerhaavebad gesloten geweest vanwege grootschalige renovatie. Dit heeft een negatief effect op de bezoekersaantallen ten opzichte van 2017 en de gestelde KPI. Voor 2019 verwachten we dat de bezoekersaantallen weer op orde zullen zijn. Bijkomend effect voor het Boerhaavebad is een gebrek aan parkeerruimte rondom het bad. Met name de lange warme zomer 2018 heeft gezorgd voor hoge bezoekersaantallen in De Houtvaart.

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 Center, Provincie Noord-Holland hal en de Beijenshal blijft iets achter ten opzichte van de KPI maar is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2017. Verwachting is dat het gebruik van de Provincie Noord-Holland hal en het Kennemer Sport Center in 2019 zal verbeteren als de geplande onderhoudswerkzaamheden (reparatie slagkooi en vervanging luchtventilatie) zijn uitgevoerd.

Bezetting buitensport

Conform de afspraken heeft SRO een voorstel in ontwerp om te komen tot een bezettingsgraad voor de buitensport accommodaties. In de evaluatie 2019 zal dit geïntroduceerd worden.

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. Houders van de Haarlem Pas krijgen toegang tot de zwembaden tegen een gereduceerd tarief.

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.

Om de 750 deelnemers goed voor te bereiden op de Swim to Fight Cancer waren er speciale trainingen en clinics. Deze clinics hebben er mede aan bijgedragen dat er deelnemers van de Swim to Fight Cancer na het evenement zijn blijven zwemmen.

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 "tips en tops"-bijlage van het KTO terug te vinden. Daarnaast zijn alle huurders/gebruikers uitgenodigd voor een jaargesprek. De doelstelling om iedere huurder/gebruiker jaarlijks hiervoor te spreken is nog niet behaald. Enerzijds omdat het enthousiasme voor een jaargesprek niet altijd even hoog is. Anderzijds omdat de afspraak planmatig nog niet heeft kunnen plaatsvinden, al dan niet dat men aangegeven heeft de nut en de noodzaak er niet van in te zien. In 2019 worden de jaargesprekken met de verenigingen in combinatie met SportSupport gevoerd. Dit is een zeer welkome aanvulling aan de inhoud van het jaargesprek.

Uit de gesprekken die tot op heden wel gevoerd zijn kan het volgende geconcludeerd worden:

Signalen:

- De huurders/gebruikers zijn tevreden over de mate waarin er mogelijk contact is met SRO;
- 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 communicatie over wie wanneer waarvoor komt moet verbeteren. De huurders/gebruikers worden allen geconfronteerd met onaangekondigd bezoek door SRO, gemeente en derden, en hebben geen idee waarvoor de betreffende partij komt.

Acties:

- 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 (wie doet wat en wanneer). Deze informatie zal in 2019 gedeeld worden met de huurder/gebruiker tijdens een jaargesprek.
- Met verenigingen is overeengekomen (speelde met name bij speeltuinen) dat zij in aanmerking kunnen komen voor zelfwerkzaamheid. Dat wil zeggen dat een vereniging bepaalde onderhoudswerkzaamheden zelf kunnen uitvoeren voor een vergelijkbare vergoeding als dat SRO deze zou uitvoeren. Hierover zijn heldere afspraken gemaakt waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau gegarandeerd is.

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:

- De Sport-In en Jeugd Olympische Dag
- Multifunctioneel gebruik van sportcomplex Eindhoven.

In 2018 heeft de technische Dienst (TD) van SRO 883 meldingen in totaal afgehandeld. Klachten omtrent meldingen worden niet als zodanig geregistreerd, maar worden direct in de melding opgenomen en afgehandeld. Derhalve is het aantal klachten hierover niet te verantwoorden. Gemiddeld genomen en wordt 80% van de meldingen binnen het voor de aard van de melding gehanteerde afhandelingstermijn afgehandeld. SRO houdt geen secure administratie hierover bij. Zo kan het zijn dat een melding op maandag, binnen de gestelde afhandelingstermijn is afgehandeld, maar dat deze pas op vrijdag administratief verwerkt wordt. Voor 2019 worden met SRO afspraken gemaakt om de registratie van klachten en klachtafhandeling beter inzichtelijk te maken.



Uitkomsten KTO

Uit het KTO blijkt dat de gemiddelde waardering van huurders van sportaccommodaties uitkomt op een 7,4 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 iets minder goed dan vorig jaar. Uit de tips van gebruikers komt naar voren dat dit vooral betrekking heeft op de schoonmaak en staat van onderhoud. In Q4 zijn alle accommodaties geschouwd en zijn de bevindingen verwerkt in een bijgesteld MJOP voor 2019 en verder. Hier zal ook een inhaalslag gemaakt worden voor wat betreft het onderhoud. In overleg met SRO en gebruikers zal gekeken worden hoe de schoonmaak verbeterd kan worden.

Uit het KTO blijkt dat de huurders/gebruikers van SRO de dienstverlening op de sportcomplexen gemiddeld waarderen op een 7,5. Over de verhuur van accommodaties is men ook tevreden (7,7) en ook de beschikbaarheid op het gewenste tijdstip is ruim voldoende.

De Customer effect Score (CES) voor het huren van een accommodatie is in 2018 gestegen ten opzichte van 2017, met andere woorden het dus makkelijker geworden om een accommodatie te huren. De CES voor het doorgeven van een klacht of een passend antwoord krijgen op een vraag is gedaald. In 2019 wordt hier extra aandacht aan besteed om de communicatie richting de gebruiker te verbeteren.

Dit jaar zijn er voor het eerst een CES voor de zwembaden. De ontwikkeling van deze score voor de zwembaden in de komende jaren zal meer inzicht verschaffen.

E. Duurzaamheid en milieu

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

In Q4 zijn alle SRO-objecten opnieuw geïnspecteerd conform de NEN2767 methodiek en voorzien van een duurzaam MJOP. De onderhoudsopdracht vanuit de afdeling vastgoed is met ingang van 2019 hierop aangepast.

Aan het einde van de afschrijftermijn vervangt SRO de conventionele veldverlichting op de buitensport complexen voor duurzamere en energiebesparende ledverlichting. Het Boerhaavebad is in de zomerperiode gerenoveerd en verduurzaamd. Het gevolg is dat het gebouw voldoet aan de huidige, geldende wet & regelgeving, energielasten worden gereduceerd.

3.3 Slotconclusie

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 verbeterd. Het jaarplan 2018 is niet volledig uitgevoerd, een aantal werkzaamheden zijn doorgeschoven naar 2019. In 2019 wordt hier extra aandacht aan besteed om de werkzaamheden vanuit het jaarplan wel te realiseren.

De implementatie en uitvoering van de contractuele verplichtingen door SRO is op veel punten verbeterd. Het vorig jaar samen met SRO opgesteld implementatieplan heeft hier zeker aan bijgedragen. In 2019 zullen we samen met SRO de ingeslagen weg voortzetten.

4. Vervolg

Na het zomerreces, in september 2020, zullen wij u de “Evaluatie SRO Kennemerland bv – 2019” aanbieden

5. Bijlagen

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