



Onderwerp Klant Tevredenheid Onderzoek SRO Kennemerland BV 2019	
Nummer	2020/310480
Portefeuillehouder	Snoek, M.
Programma/beleidsveld	1.1 Onderwijs en sport
Afdeling	JOS
Auteur	Boorder, M. de
Telefoonnummer	023-5113635
Email	mdeboorder@haarlem.nl
Kernboodschap	Bij de hercontractering van SRO Kennemerland BV (SRO) in 2017 is afgesproken dat vanuit het opdrachtgeversperspectief jaarlijks wordt gerapporteerd over de uitvoering. De raad heeft verzocht om dit jaarlijks voor de behandeling van de Kadernota te doen. Voor een rapportage zijn de gegevens dan nog niet compleet. Het is wel mogelijk de uitkomsten van het klant tevredenheid onderzoek (KTO) toe te sturen. Daarom is met de raad de afspraak gemaakt om jaarlijks voor de kadernota het KTO van SRO toe te sturen. Uit het KTO 2019 blijkt dat de gemiddelde waardering van huurders van sportaccommodaties uitkomt op een 7,5. Deze score is boven de norm van 7 die het college heeft gesteld. De gemiddelde score van 7,5 is iets verbeterd ten opzichte van voorgaand jaar toen de score een 7,4 was.
Behandelveorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	- RIB KTO SRO Kennemerland bv 2018 (2019/437367) - Informatienota "Evaluatie SRO Kennemerland BV – 2018" (2020/056528) - BAZ (2019/970864)
Besluit College d.d. 21 april 2020	1. Het college stelt de informatienota "Klant tevredenheid onderzoek SRO Kennemerland BV – 2019" aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

Inleiding

Bij de hercontractering van SRO Kennemerland BV (SRO) in 2017 is afgesproken dat vanuit het opdrachtgeversperspectief jaarlijks wordt gerapporteerd over de uitvoering. De raad heeft verzocht om dit jaarlijks voor de behandeling van de Kadernota te doen. Voor een rapportage zijn de gegevens dan nog niet compleet. Het is wel mogelijk de uitkomsten van het klant tevredenheid onderzoek (KTO) toe te sturen. Daarom is met de raad de afspraak gemaakt om jaarlijks voor de kadernota het KTO van SRO toe te sturen. Een evaluatienota wordt opgesteld na het zomerreces.

Bij deze raadinformatiebrief treft u drie bijlagen aan; een factsheet van het KTO, een rapportage van het KTO en de goede en verbeterpunten die door gebruikers zijn aangedragen in het KTO.

2. Kernboodschap

Uit het KTO blijkt dat de gemiddelde waardering van huurders van sportaccommodaties uitkomt op een 7,5. Deze score is boven de norm van 7 die het college heeft gesteld. De gemiddelde score van 7,5 is iets verbeterd ten opzichte van voorgaand jaar toen de score een 7,4 was.

3. Klant Tevredenheid Onderzoek 2019

De in 2017 geïntroduceerde Customer Effect Score (CES), dat een beeld geeft van de klantgerichtheid van SRO, laat zien dat het een stuk eenvoudiger is geworden om een klacht door te geven en dat gebruikers vaker een passend antwoord op hun vraag ontvangen. Dit was naar aanleiding van de evaluatie over 2018 ook een aandachtspunt dat opgepakt is door SRO.

Het huren van een accommodatie op de door de gebruiker gewenste tijd en locatie is iets lastiger geworden, dit kan te maken hebben met de beschikbare capaciteit in Haarlem.

De schoonmaak en het onderhoud van de binnensportaccommodatie zijn volgens de gebruikers nog wel een aandachtspunt. Dit wordt door SRO opgepakt wordt in 2020. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat dit bij de gymzalen deels buiten de macht van SRO ligt, omdat zij daar alleen administratief verhuur doen voor de schoolbesturen. De signalen van de gebruikers worden gedeeld met de schoolbesturen.

4. Vervolg

Het KTO geeft een beperkt beeld van de prestaties van SRO Kennemerland BV in 2019. Daarom zal er, net als afgelopen jaren, ook een evaluatienota opgesteld worden. In deze nota wordt uitgebreid op het KTO, de tussen gemeente en SRO overeengekomen kritische prestatie indicatoren (KPI's) en de opdrachtnemer-opdrachtgever relatie ingegaan. Deze evaluatie nota zal na het zomerreces naar de commissie samenleving gezonden worden.

Het college nodigt de commissie leden uit om vragen, die zij naar aanleiding van het toegezonden KTO hebben, in te sturen, zodat deze meegenomen kunnen worden in de evaluatienota 2019.



5. Bijlagen

1. Factsheet KTO SRO Kennemerland BV 2019
2. Rapportage KTO SRO Kennemerland BV 2019
3. Goede en verbeterpunten KTO SRO Kennemerland BV 2019