gemeente
Barneveld

Organisatieonderdeel: Leefomgeving
Behandelaar: S. de Groot - Hobé
Telefoonnummer:

Voorstelnr. 3647
Barneveld,
Portefeuillehouder: M.H.J. Pluimers-Foeken

☒Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct:

☐Op overzicht Bestaand beleid (website)

Onderwerp: **Jaarrapportage 2023 evaluatie exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.**

Gevraagde beslissing:
1. Kennisnemen van de jaarrapportage 2023 over de evaluatie van de exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.
2. Bijlage 3, 4 en 8 van dit collegevoorstel op basis van artikel 5.1 lid 2 sub f en i van de Wet open overheid aan te merken als niet-openbaar.
3. Dit besluit en de bijlagen ter kennisname te versturen aan de raad via rubriek B, ingekomen stukken.

1. Inleiding

Per 1 januari 2015 is het beheer en de exploitatie van de binnensportaccommodaties, de zwembaden en de Veluwehal overgedragen aan Optisport. In de exploitatieovereenkomst met Optisport zijn afspraken vastgelegd over de evaluatie en monitoring op het naleven van de gemaakte afspraken.

In de bijgevoegde jaarrapportage vindt u de uitkomst van de evaluatie en monitoring over het jaar 2023. Deze is opgesteld door de accountmanagers van de gemeente Barneveld. Bijlagen 2 t/m 6 bij deze rapportage zijn aangeleverd door Optisport.

Ook Optisport maakt jaarlijks een sociaal en financieel jaarverslag. Het sociaal jaarverslag is als bijlage 2 toegevoegd aan de jaarrapportage. Het financieel jaarverslag volgt in oktober, omdat dit pas later beschikbaar is.

Zowel de rapportage van de accountmanagers als de verslagen van Optisport worden jaarlijks ter kennisname aan de raad verstrekt.

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect

Voldoen aan de behoefte van de raad en het college om geïnformeerd te blijven over de ontwikkelingen in de exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.

b) Maatschappelijk effect

Duidelijkheid over de beleving van de inwoners als gebruiker van de accommodaties, over de exploitatie door Optisport en het beheer en onderhoud van de accommodaties.

3. Argumenten

1.1 Op hoofdlijnen op de hoogte blijven van de zaken die in 2023 in de exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V. hebben gespeeld.

Door kennis te nemen van de rapportage en hiermee in te stemmen blijft u op hoofdlijnen op de hoogte van de zaken die in het jaar 2023 hebben gespeeld rondom de exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.

De gemeente is tevreden over het feit dat uit het klanttevredenheidsonderzoek, dat onder de gebruikers van de accommodaties van Optisport is afgenomen, blijkt dat Optisport een voldoende scoort. Wij spreken de hoop uit dat dit zo blijft of verder stijgt. Ondanks inspanningen blijft de schoonmaak op enkele locaties een punt van aandacht. Optisport voldoet uiteindelijk wel aan de verplichtingen.

Tegelijkertijd constateren we ook dat Optisport zich bedrijfsmatig soms niet of moeizaam aan de afspraken houdt. Zoals bijvoorbeeld het tijdig aanleveren van de jaarrekening, discussies over de energieafrekeningen en verplichte EML maatregelen. Op het gebied van duurzaamheid zijn er inmiddels zaken verbeterd. Optisport heeft nieuwe collega's aangetrokken die actief met dit onderwerp bezig zijn. De gemeente ziet nog wel graag een verdere verbeterslag omdat er een inhaalslag gemaakt moet worden.
Daarover blijven we steeds actief met Optisport in gesprek.

Over het algemeen is de samenwerking constructief. We zien de ingezette lijn graag voortgaan.

2.1 Onevenredige bevoordeling of benadeling van de partijen voorkomen door bedrijfsgevoelige informatie openbaar te maken
In artikel 5.1 lid 2 sub f en i van de Wet open overheid worden uitzonderingen genoemd waardoor in bepaalde gevallen het uitgangspunt van openbaarheid van documenten niet opweegt tegen de in dat artikel genoemde gevallen.

In de bijlagen 3, 4 en 8 staat concurrentiegevoelige informatie die bij openbaarmaking het belang van Optisport kan schaden. In overleg met de juridisch adviseur wordt voor dit document voorgesteld om deze als niet openbaar te benoemen om onevenredige bevoordeling of benadeling van partijen te voorkomen.

3.1 Voldoen aan de behoefte van de raad om geïnformeerd te blijven
In de raadsvergadering van 8 juli 2014 besloot de gemeenteraad tot de voorgenomen gunning van de concessie 'beheer en exploitatie maatschappelijke accommodaties' aan Optisport. Daarin is de volgende motie aangenomen:
"Als college de evaluatie ook aan de raad te verschaffen, zodat de raad op die manier haar controlerende taak goed kan uitvoeren". Daarnaast heeft de raad via een amendement de wens geuit dat zij graag op de hoogte wil blijven van toekomstige wijzigingen in het contract.

Met toezending van dit collegebesluit en de (niet openbare) bijlagen voldoet u aan deze wensen van de raad, zodat zij haar controlerende taak goed kan uitvoeren.

4. Kanttekeningen
N.v.t.

5. Financiën
Optisport exploiteert de accommodaties voor eigen rekening en risico. Dit betekent dat alle tekorten die ontstaan als gevolg van afwijkingen tussen werkelijke en begrote kosten en werkelijke en begrote inkomsten volledig voor rekening en risico komen van Optisport. Het financieel jaarverslag 2023 volgt in oktober.

6. Participatie en communicatie
a) Participatie
Optisport is namens de gemeente Barneveld exploitant van de zwembaden en sporthallen. In het kader van het participatiebeleid hebben we Optisport gevraagd om (jaarlijks) te onderzoeken hoe de gebruikers deze exploitatie beoordelen. Deze informatie gebruiken we om, waar nodig en mogelijk, bij te sturen. De resultaten hiervan zijn te vinden in hoofdstuk 3 van het jaarverslag.

b) Communicatie
We versturen een persbericht met daarin de belangrijkste conclusies uit deze stukken.

7. Uitvoering

Planning:
Na instemming met de jaarrapportage wordt dit collegebesluit met bijlagen ter kennisname verstuurd aan de raad, via Rubriek B, Ingekomen stukken.

Evaluatie/controle:
Het uitgangspunt is om de rapportage jaarlijks in de maand juli aan te bieden, inclusief het sociaal jaarverslag en het klanttevredenheidsonderzoek van Optisport. Het financieel jaarverslag wordt na aanlevering door Optisport separaat ter kennisname aan de raad verstrekt.

8. Bijlagen
Jaarrapportage 2023 en de daarbij behorende bijlagen.

gemeente Barneveld

Rapportage 2023

Beheer en exploitatie maatschappelijke accommodaties

Gemeente Barneveld

INHOUDSOPGAVE

Beheer en exploitatie maatschappelijke accommodaties **1**

Gemeente Barneveld **1**

1 Inleiding **3**
1.1 Contract gegevens op hoofdlijnen 3
1.2 Evaluatieproces 3
1.3 Accommodatieoverzicht 3

2 Contractmutaties **5**
2.1 Contractmutaties - energieverbruik 5
2.2 Contractmutaties - personeel 5
2.3 Contractmutaties - tarieven en tijden 5
2.4 Contractmutaties - gymnastiekonderwijs 6
2.5 Contractmutaties - duurzaamheidsmaatregelen 6
2.6 Contractmutaties - financieel 6

3 Verantwoording en exploitatie ontwikkelingen **7**
3.1 Verantwoording 7
3.2 Exploitatie ontwikkelingen 8

4 Kwaliteit, onderhoud en inventaris **9**
4.1 Kwaliteitseisen 9
4.2 Schoonmaak 10
4.3 Onderhoud 10
4.4 Inventaris 11

5 Financiën **12**
5.1 Financieel resultaat 12
5.2 Exploitatiebijdrage en huurvergoeding 12

6 Bijlagen **13**

1 Inleiding

Voor het beheer en de exploitatie van de maatschappelijke accommodaties heeft de gemeente Barneveld per 1 januari 2015 een exploitatieovereenkomst gesloten met Optisport Barneveld. In deze overeenkomst, en in het gemeentelijke besluit tot de verzelfstandiging, staan de afspraken voor de jaarlijkse evaluatie en monitoring. In deze rapportage leest u de jaarlijkse evaluatie en monitoring voor het jaar 2023.

1.1 Contract gegevens op hoofdlijnen

De exploitatieovereenkomst en huurovereenkomsten met Optisport lopen van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2029. Gemeente Barneveld kan deze overeenkomst maximaal 3 keer verlengen met telkens een periode van 5 jaar.

1.2 Evaluatieproces

Deze jaarrapportage bestaat uit de volgende vier onderdelen:

a. Het voorliggende document over het voorgaande jaar, opgesteld door de accountmanagers van gemeente Barneveld.
b. Het sociaal jaarverslag 2023, aangeleverd door Optisport.
c. Het klanttevredenheidsonderzoek 2023, uitgevoerd door Optisport.
d. Het financieel jaarverslag 2022 met accountantsverklaring. Deze was pas aan het einde van het eerste kwartaal van 2024 gereed i.v.m. coronasubsidie van de rijksoverheid die nog verwerkt moesten worden. Het financieel jaarverslag 2023 wordt in september 2024 verwacht. Nadere toelichting hierop wordt beschreven onder 3.1.

In de exploitatieovereenkomst staat dat Optisport jaarlijks de onder b en d genoemde verslagen aanlevert voor 1 juli van het opvolgende jaar. Met de gemeenteraad is afgesproken dat uiterlijk juli van het opvolgende jaar de genoemde documenten onder a, b, c en d ter kennisname aan de raad worden verstrekt.

Het financieel jaarverslag van Optisport over 2023 is nu nog niet beschikbaar. Zodra dit beschikbaar is zullen wij dit verslag separaat aan de raad verstrekken.

1.3 Accommodatieoverzicht

In het volgende overzicht staan alle accommodaties die bij de start van de exploitatie aan Optisport zijn overgedragen. Daarnaast staan hierin de mutaties die in de periode 2015 tot en met 2023 hebben plaatsgevonden.

<u>Zwembaden</u>

1. *Zwembad De Veluwehal;*
2. *Het Oosterbosbad;*
3. *Zwembad De Heuvelrand;*

<u>Sporthallen</u>

4. *De Voorde Voorthuizen, tot 1 november 2020;*
5. *De Eng Voorthuizen, vanaf 1 november 2020;*
6. *Oosterboshal Barneveld;*
7. *De Veluwehal (sporthal) Barneveld;*
8. *De Burgthof Barneveld;*

<u>Sportzalen</u>

9. *De Lijsterhof Barneveld, inclusief balletzaal;*
10. *Het Kamphuis Kootwijkerbroek;*
11. *De Boog, vanaf 30 maart 2015;*
12. *De IJsvogel, vanaf 1 augustus 2015;*

Gymnastieklokalen
13. De Valkhof Barneveld, tot 1 juli 2017;
14. 't Trefpunt Voorthuizen, 2 gymnastieklokalen/1 sportzaal, tot 1 november 2020;
15. De Koepel Garderen, tot 1 april 2020;
16. De Wardborg, vanaf 1 april 2020;
17. Sanderstraat Terschuur;
18. De Brug Voorthuizen (in 2019 gesloopt en nieuw gebouwd);
19. Gymzaal Veller Barneveld, vanaf 1 augustus 2020;

Sociaal cultureel
20. Sociaal cultureel centrum Veluwehal;
21. Dorpshuis de Wardborg, vanaf 1 april 2020 tot 1 september 2021.

Mutaties 2023

In 2023 hebben er geen mutaties plaatsgevonden.

2 Contractmutaties

2.1 Contractmutaties - energieverbruik

In aanvulling op de energiebesparende maatregelen die in voorgaande jaren al getroffen zijn, heeft gemeente Barneveld ook in 2023 geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen.

Als exploitant moet Optisport investeren en registreren welke energiebesparende maatregelen binnen de gebouwen zijn genomen. Dit is om aan te tonen in welke mate de gebouwen voldoen aan de wettelijke plicht tot energiebesparing.

In het vorige jaarverslag is beschreven dat er overeenstemming is bereikt over het afrekenen van de kosten voor energie. De afspraak is dat het energieverbruik voor een bepaalde periode wordt gemonitord en dat na afloop van deze periode de gemaakte afspraken afgewikkeld worden. Voor 2023 heeft de afrekening plaatsgevonden.

2.2 Contractmutaties - personeel

Optisport heeft het personeelsbestand, dat hoort bij de overgedragen accommodaties, per 1 januari 2015 van gemeente Barneveld overgenomen. Het vaststellen van het sociaal plan en het zorgvuldig overdragen van het personeel waren taken van de gemeente. Tijdens de contractduur met Optisport heeft de gemeente een controlerende rol voor de uitvoering van het sociaal plan en de financiële toelagen aan individuele personeelsleden. In de exploitatieovereenkomst zijn afspraken vastgelegd over de monitoring. Daarnaast zijn er aanvullende werkafspraken gemaakt met Optisport, zie 2.2.2.

2.2.1 Mutaties personeel

In 2023 heeft er geen personele mutatie plaatsgevonden die relatie heeft met het overgenomen personeelsbestand van de gemeente Barneveld.

2.2.2 Werkafspraken

De gemeente Barneveld wil geïnformeerd blijven over haar voormalige ambtelijk personeel dat in dienst is getreden bij Optisport. Met Optisport zijn daarom aanvullende werkafspraken gemaakt voor de monitoring van het overgedragen personeel.

De aanvullende werkafspraken:

- Elk jaar geeft Optisport per individuele medewerker inzicht in het ziekteverzuim, de doorstroom (binnen de organisatie), de uitstroom (vertrek uit de organisatie) en de genoten opleidingen;

- Elk jaar in januari ontvangt de gemeente Barneveld over het daaraan voorafgaande kalenderjaar een salarisoverzicht. Van de gepreciseerde totale loonsom en het aan iedere medewerker uitbetaalde inkomen (bruto en netto). Dit geldt voor zover en voor zo lang er sprake is van medewerkers die onder de garanties van het gemeentelijk sociaal plan vallen.

Op basis van deze werkafspraken kan de gemeente goed monitoren of het sociaal plan wordt uitgevoerd en in hoeverre er nog sprake is van de door de gemeente te financieren toelagen (suppletie) aan individuele personeelsleden. Afgelopen jaren is hier keurig aan voldaan.

Afrekening suppletie
In 2023 is de suppletie vastgesteld over het voorgaande kalenderjaar. De afrekening hiervan heeft in 2023 plaatsgevonden binnen de budgettaire kaders.

2.3 Contractmutaties - tarieven en tijden

In 2023 hebben er geen wijzigingen plaatsgevonden in de tarieven en tijden, anders dan de gebruikelijke en toegestane indexeringen.

2.4 Contractmutaties - gymnastiekonderwijs

Door de groei van het basisonderwijs, is ook het aantal gymuren waar het basisonderwijs recht op heeft, uitgebreid. Om die reden is er meer ruimte bij Optisport gehuurd. Hierdoor zijn de kosten voor het gymonderwijs gestegen. Deze kosten komen voor rekening van de gemeente Barneveld.

2.5 Contractmutaties - duurzaamheidsmaatregelen

In de exploitatie overeenkomst is vastgelegd dat, als er duurzaamheidsinvesteringen worden gedaan, de gemeente en Optisport met elkaar in overleg treden over hoe de revenuen ten bate van de investerende partij komen. Deze afspraak heeft als doel om energiebesparende maatregelen te stimuleren en de besparing ten goede te laten komen aan de investeerder.

Optisport en de gemeente Barneveld maken hierover jaarlijks afspraken over de uit te voeren duurzaamheidsmaatregelen en de bijbehorende kosten en opbrengsten. Dit zijn afspraken gericht op duurzaamheidsmaatregelen o.a. volgens de DMJOP (duurzaamheid meerjaren onderhoudsplanning).

Het afgelopen jaar zijn de volgende energiebesparende maatregelen gerealiseerd:

- Sturen op verbruik: Op tactische punten zijn extra meters en onder meters geplaats. Zodat beter inzicht ontstaat op daadwerkelijk verbruik van Gas water en Electra. Hierdoor kan actief worden gestuurd en onnodig verbruik worden voorkomen
- **Energiebesparing met een Gebouwbeheersysteem en Energiemanagementsysteem (GBS):** Alle GBS systemen van O.S. locaties zijn gekoppeld aan een Energiemanagement Systeem EMS.
- Een Gebouwbeheersysteem (GBS), ook wel bekend als een Building Management System (BMS), is een geavanceerd controlesysteem dat wordt gebruikt voor het monitoren en beheren van de technische installaties in een gebouw, zoals verlichting, verwarming, ventilatie, en airconditioning (HVAC). Het hoofddoel van een GBS is om de operationele efficiëntie te verhogen en energieverbruik te optimaliseren, wat leidt tot aanzienlijke energiebesparingen en lagere operationele kosten.
- Erkende Maatregelenlijst EML: Optisport heeft haar locaties laten beoordelen aan de hand van de erkende maatregelen lijsten. Hieruit zijn diverse maatregelen naar voren gekomen die binnen 5 jaar zijn terug te verdienen. Inmiddels zijn deze maatregelen uitgevoerd. (U kunt hier onder andere denken aan Isoleren leidingwerk, aanbrengen energiezuinige verlichting en aanwezigheidsdetectie).
- Traditionele verlichting is vervangen voor energiezuinige LED- verlichting.
- O.S. heeft in samenwerking met de Gemeente Barneveld Energiescans van diverse locaties op laten stellen. Deze geven inzicht in het energiebesparingspotentieel en terugverdientijd. In Q4-2024/ 2025 zal beleid en een uitvoeringsplan worden opgesteld (“2e fase verduurzaming maatschappelijk vastgoed”) hierin zullen ook de O.S. locaties worden meegenomen.

2.6 Contractmutaties - financieel

Er hebben geen financiële mutaties plaatsgevonden die van invloed zijn op de afspraken uit de exploitatieovereenkomst.

3 Verantwoording en exploitatie ontwikkelingen

3.1 Verantwoording

Accountmanagers
Bij de verzelfstandiging van het beheer en de exploitatie van de binnensport-accommodaties, zwembaden en de Veluwehal, heeft de gemeente Barneveld er voor gekozen een zekere mate van regie, monitoring, toezicht en handhaving te kunnen toepassen. De gemeente heeft deze taken belegd bij de gemeentelijke accountmanagers (team Vastgoed). Zij voeren het contractbeheer en het contractmanagement uit. Daarnaast begeleiden zij de contractmutaties en het besluitvormingstraject dat nodig is bij wijziging van de exploitatieovereenkomst. Besluitvorming die invloed heeft op de wijziging van de exploitatieovereenkomst sturen de accountmanagers ter kennisname aan de raad.

Jaarplanning communicatie
Optisport en gemeente Barneveld hebben samen een jaarplanning 2023 opgesteld, zie bijlage 1. In de praktijk was er tussendoor ook regelmatig contact voor lopende zaken zoals de SPUK regelingen en zaken die betrekking hebben op de exploitatie.

Over de volgende onderwerpen heeft de gemeente in 2023 intensief contact gehad met Optisport:

- Informatieplicht en energiebesparingsplicht (EML maatregelen) en verduurzaming;
- Incidentele bijdrage door stijging energiekosten;
- Verrekening zonnepanelen.

Omdat de exploitatieovereenkomst niet altijd voorziet in heldere afspraken in deze onderwerpen, vinden er met regelmaat gesprekken plaats waarin partijen met elkaar tot overeenstemming proberen te komen. Het is van belang om de gemaakte afspraken zorgvuldig en helder vast te leggen.

Jaarverslag Optisport
Door middel van een sociaal- en financieel jaarverslag legt Optisport verantwoording af over het voorgaande jaar. Het sociaal jaarverslag is als bijlage 2 toegevoegd aan dit document. De inhoud van het financieel jaarverslag 2023 is nog niet bekend en krijgt u aan het eind van het jaar ter kennisname.

Optisport heeft op 4 april jl. een schriftelijk verzoek ingediend tot uitstel voor het afronden van de jaarrekening over 2023. Hiervoor is door de gemeente Barneveld uitstel verleend. De jaarrekening 2022 was vertraagd als gevolg van alle extra (COVID gerelateerde) werkzaamheden m.b.t. de jaarrekening 2021. De extra werkzaamheden hebben ook nog invloed op de controle voor de jaarrekening 2023 waardoor de reguliere planning niet gehaald kan worden. De financiële jaarverslagen van 2021 en 2022 zijn als bijlage 3 en 4 opgenomen. De speerpunten uit beide verslagen worden in de exploitatie overleggen met Optisport besproken.

Klanttevredenheidsonderzoek
Optisport heeft over 2023 een ‘klanttevredenheidsonderzoek’ onder de gebruikers van alle accommodaties uitgevoerd. In bijlage 5 vindt u de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek terug.

In bijlage 6 vindt u de conclusies en plan van aanpak van Optisport naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek. Onderstaand de belangrijkste punten:

Locaties Optisport Barneveld
Er blijkt geen afwijking ten opzichte van de voorgaande jaren. De bereikbaarheid van de locaties wordt als meest positief ervaren.

Schoonmaak
De beoordeling van de schoonmaak ligt in lijn met de beoordeling van voorgaande jaren. V.w.b. de schoonmaak van de kleedruimtes wordt er wel flink lager gescoord. Gemeente Barneveld blijft Optisport controleren op de schoonmaak met steekproefcontroles. Herkeuringen worden doorbelast aan Optisport

Klachtafhandeling
De score van de klachtafhandeling ligt in lijn met voorgaande jaren. We blijven er op toezien dat de score niet verder naar beneden zakt en motiveren om deze te verbeteren.

Gebruikersoverleg
In 2023 heeft er een gebruikersoverleg plaatsgevonden tussen Optisport en de verenigingen. Hierin worden gebruikers bijgepraat over de aankomende aanpassingen of bijzonderheden. Daarnaast is er ook een mogelijkheid tot het stellen van vragen vanuit de gebruiker.

3.2 Exploitatie ontwikkelingen

Sportstimulering
Optisport heeft een belangrijke rol in het beschikbaar stellen van de accommodaties voor de binnen- en zwemsport. Daarnaast heeft Optisport een belangrijke rol als samenwerkingspartner in de stimulering van beweging door de inwoners in gemeente Barneveld.

Optisport heeft zichzelf als doel gesteld om in 2024 het aanbod van activiteiten verder te ontwikkelen. In samenwerking met Connect wordt het activiteitenprogramma verder ontwikkeld.

Er wordt ook geprobeerd om de samenwerking met meerdere lokale partijen uit te breiden. Denk hierbij aan Welzijn Barneveld (bewegen voor ouderen) en Connect (bewegen voor ALLE inwoners van Barneveld).

Samenwerking
Als accountmanagers hebben wij in 2023 over het algemeen een constructieve samenwerking met Optisport ervaren. Op een aantal punten was er verschil van inzicht waarover diverse correspondentie is geweest (en nog steeds loopt), e.e.a. toegelicht onder 3.1.

De exploitatieovereenkomst is een complexe overeenkomst. Dat betekent dat het logisch is dat er regelmatig overleggen zijn over de uitleg van bepalingen in de overeenkomst. Tot nu is Optisport steeds bereid om in overleg te gaan en constructief naar oplossingen te zoeken en te komen.

4 Kwaliteit, onderhoud en inventaris

4.1 Kwaliteitseisen

In de overeenkomst is opgenomen: Optisport dient aan het beheer en de exploitatie van de aan te besteden accommodaties slagvaardig en marktgericht uitvoering te geven. Rekening houdend met de maatschappelijke functies van de verschillende accommodaties in termen van een klant- en servicegerichte aanpak. Daarnaast moeten de accommodaties te allen tijde schoon, hygiënisch en veilig beschikbaar worden gesteld aan de gebruikers.

Voor alle accommodaties dient Optisport:

- een Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) uit te voeren en beschikbaar te hebben;
  - deze is beschikbaar
- een WA-verzekering af te sluiten;
  - een afschrift hiervan is aangeleverd met de overdracht;
  - er is een actuele polis aanwezig.
- schriftelijke voorwaarden voor de ingebruikgeving aan derden beschikbaar te hebben en te hanteren;
  - een kopie van de overeenkomst en voorwaarden is ontvangen.
- over een schoonmaakplan te beschikken;
  - zie voor verdere informatie paragraaf 4.2
- een protocol voor de afhandeling van klachten beschikbaar te hebben en te hanteren;
  - zie voor verdere informatie paragraaf 3.1
- jaarlijks alle gymnastiekmaterialen die aanwezig zijn in de accommodaties te (laten) keuren;
  - De keuring van de sporttoestellen heeft in 2023 plaats gevonden. Deze keuringsrapporten en vervangingsvoorstellen heeft de gemeente Barneveld ontvangen. Op basis daarvan zijn afgekeurde materialen afgevoerd, reparaties uitgevoerd en nieuwe materialen besteld.

Voor de gemeentelijke zwembaden worden de volgende aanvullende kwaliteitseisen gesteld:
- elk zwembad beschikt over een toezichtplan;
- personeelsleden die in het zwembad worden belast met het houden van toezicht beschikken over de vereiste diploma's en zijn duidelijk herkenbaar voor bezoekers;
- elk zwembad wordt periodiek gecontroleerd op de staat c.q. kwaliteit van aanwezig RVS en verzinkt staal.
  - Deze keuring moet één keer per twee jaar plaatsvinden. De keuring is in 2023 uitgevoerd in opdracht van de gemeente Barneveld. De rapportages zijn aan de exploitant verstrekt. De volgende keuring staat voor 2025 op de planning.

De kwaliteit van de door de marktpartij in dagelijks onderhoud, beheer en exploitatie te nemen accommodaties dient minimaal gelijk te blijven aan de huidige situatie en waar mogelijk verbeterd te worden. Onder 'kwaliteit' wordt in dit kader verstaan:
- sociaal veilige bereikbaarheid voor gebruikers;
- veilige gebruiksmogelijkheden voor gebruikers;
- hygiënische kwaliteit.

De hiervoor genoemde kwaliteitskaders gelden als raamwerk voor de exploitatie door Optisport. De gemeente Barneveld ziet toe op de naleving daarvan.

Hiervoor zijn diverse controlemethodes beschikbaar en wordt het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek ingezet.

Naast voorgenoemde punten heeft de gemeente Barneveld met Optisport werkafspraken in protocollen vastgelegd voor de melding en afhandeling van technische gebreken aan het gebouw die voor rekening van de verhuurder (gemeente Barneveld komen), overeenkomstig de demarcatielijst. Dit blijkt op hoofdlijnen goed te werken, zie ook 4.3.

4.2 Schoonmaak

Bij de overdracht zijn ook de schoonmaakwerkzaamheden aan Optisport overgedragen. Dit was inclusief de nog lopende schoonmaakcontracten.

Na afloop van de overgedragen schoonmaakcontracten heeft Optisport er voor gekozen om deze werkzaamheden met eigen mensen uit te voeren. Daarvoor zijn conform de overeenkomst, vanuit social return medewerkers uit het gemeentelijke bestand aangetrokken.

Kwaliteitsmeting schoonmaak

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk in de accommodaties (de zwembaden uitgezonderd) wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening.
Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van;

* 7% in de ruimtecategorie 'bureaukamers, gymzalen en verkeersruimten'.
* 4% in de ruimtecategorie 'sanitaire ruimten'
* 3% in de ruimtecategorie 'zwembadperrons'

De AQL is het aanvaardbare kwaliteitsniveau van de schoonmaakdienstverlening, oftewel het percentage fouten dat maximaal toelaatbaar wordt geacht. De marge geeft de procentuele afwijking ten opzichte van de goedkeurgrens aan.
De goedkeurgrens geeft aan hoeveel fouten er in een ruimtecategorie geconstateerd mogen worden. De marge wordt statistisch bepaald door het gecertificeerde VSR-systeem.
Voorbeeld:
Goedkeurgrens: 70
Aantal geconstateerde fouten: 77
Marge: -10%

In 2023 zijn twee controleronden geweest. Bij afkeur van de schoonmaak vind er een herkeuring plaats totdat er een goedkeuring is. Een overzicht van deze controles en het resultaat zijn in de bijlagen 7 en 7a aan dit rapport toegevoegd.

De conclusie is dat de kwaliteit van de schoonmaak op het moment van keuren in 2023 wisselend is. Na een herkeuring voldoet de schoonmaak wel aan de gestelde VSR eisen.

Ondanks alle inspanningen blijft de schoonmaak een punt van aandacht. Hierover blijven we het gesprek met Optisport voeren.

4.3 Onderhoud

De gemeente Barneveld is eigenaar van de accommodaties en verantwoordelijk voor het groot onderhoud. Optisport voert het klein en dagelijks onderhoud uit en is verantwoordelijk voor het preventief en correctief onderhoud van de (technische) gebouw gebonden installaties. De demarcatielijst die deel uitmaakt van de aanbestedingsdocumentatie bepaalt de grens tussen deze verantwoordelijkheden.

Daarnaast gelden de volgende kaders:

- Het groot onderhoud is neergelegd in een Meerjaren Onderhoudsplan voor elke accommodatie en vastgesteld op basis van de demarcatielijst zoals die door de gemeente Barneveld is opgesteld en wordt gehanteerd.
- Eind 2015 is het jaarplan onderhoud 2016 opgesteld en verdeeld in de taken van Optisport en de gemeente Barneveld. De accountmanagers en betrokken onderhoudsverantwoordelijken overleggen twee maal per jaar over de werkafspraken, klachtenafhandeling en onderhoudsplanningen. Daarnaast is in 2017 gestart met maandelijks overleg tussen de technische afdelingen van de gemeente Barneveld en Optisport. Dit om de afhandeling van onderhoudsklachten sneller en met heldere afspraken te laten verlopen.
- Conform de overeenkomst wordt om de twee jaar een onderhoudskwaliteitsmeting uitgevoerd en wordt op basis daarvan het onderhoudsplan geactualiseerd. Deze meting is in 2024 gedaan.

- begroting van financiële middelen ten behoeve van het groot onderhoud van alle betrokken accommodaties gebeurt op basis van het voorgenoemd Meerjaren Onderhoudsplan.

4.4 Inventaris

De totale inventaris in de accommodaties, zoals overgedragen op 1 januari 2015, is eigendom van de gemeente. Optisport draagt zorg voor deze inventaris en is verantwoordelijk voor onderhoud aan en tijdige vervanging van de basisinventaris.

In 2023 heeft Optisport de basisinventaris laten keuren. Op basis daarvan heeft Optisport een vervangingsvoorstel gedaan dat door de gemeente Barneveld is goedgekeurd zodat de inventaris veilig is. De uitvoering van het voorstel heeft plaatsgevonden in 2023.

Een uitgewerkte inventarislijst van de totale inventaris is beschikbaar. Gemeente Barneveld heeft behoefte aan een meerjarenplanning voor de vervanging van de inventaris. Optisport maakt daarom in afstemming met de accountmanagers een meerjarenraming voor vervanging van de inventaris. We streven er naar om dat in 2024 af te ronden.

5 Financiën

5.1 Financieel resultaat

Optisport exploiteert de accommodaties voor eigen rekening en risico. Dit betekent dat alle tekorten die ontstaan als gevolg van afwijkingen tussen werkelijke en begrote kosten en werkelijke en begrote inkomsten volledig voor rekening en risico komen van Optisport.

Voorzichtige vooruitblik financiën 2023

De vooruitblik laat zien dat de exploitatie onder druk komt te staan. Optisport geeft aan dat dit grotendeels te maken heeft met het feit dat dat de indexatie van de entreekaartjes van het zwembad niet is meegestegen met de kosten van de exploitatie. De gemeente Barneveld wenst zich te houden aan de gemaakte afspraken in het contract en wil de toegankelijkheid voor de inwoners borgen.

Daarnaast viel, door de regenachtige zomer, de omzet aan de recreatieve kant tegen. Er werd daardoor minder gebruik gemaakt van het buitenbad.

5.2 Exploitatiebijdrage en huurvergoeding

5.2.1 Werkafspraak exploitatiebijdragen en huurvergoeding

Voor de betaling van de exploitatiebijdrage en huurvergoeding is de werkafspraak in 2016 aangepast. Ieder kwartaal ontvangt de gemeente een factuur van Optisport voor de uitbetaling van de exploitatiebijdrage, exclusief de huurvergoeding.

Voor de vergoeding van de huur van de accommodaties wordt ieder kwartaal zowel door Optisport als door de gemeente alleen een factuur over en weer verzonden. De hoogte van deze twee facturen zijn identiek en vallen tegen elkaar weg. Het betreft hierdoor alleen een papierstroom en geen geldstroom meer, waardoor onnodige geldstromen worden voorkomen.

5.2.2 Financieel overzicht

Het financieel overzicht van de exploitatie- en huurbijdragen staat in bijlage 8.

6 Bijlagen

1. Jaarplanning	Openbaar
2. Sociaal jaarverslag Optisport	Openbaar
3. Financieel jaarverslag 2021	Niet openbaar
4. Financieel jaarverslag 2022	Niet openbaar
5. Klanttevredenheidsonderzoek	Openbaar
6. Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek en plan van aanpak	Openbaar
7. Resultatenoverzicht VSR controles	Openbaar
8. Financieel overzicht	Niet openbaar

Jaarplanning 2023 accountmanagement Gemeente Barneveld en Optisport

Te doen

Is uitgevoerd.

Afwijkend uitgevoerd.

Overzicht energieverbruik (optisport0 +	2x per jaar	OS	JM	OS: GS GB: JdG

1. Terugkerende communicatiemomenten

		Frequentie	Initiatief:	Actie door	Betrokkenen	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec
1.1	**Bestuurlijk overleg GB en OS**	1-2x per jaar	GB	RvB	OS: regiomanager, locatiemanager + directie. GB: Wethouder, en teamleider.										Laatste week oktober		
1.2	**Stuurgroep**	1x per 2 maanden	GB	RvB	Wethouder, RE, RvB. (Intern overleg GB)		Feb		April		Juni		Augustus		Oktober	November	December
1.3	**Exploitatieoverleg**	1x per 2 maanden	GB	RvB	OS: JM en MF GB: RvB en SdG		Week voor stuur-groep		Week voor stuur-groep		Week voor stuur-groep		Week voor stuur-groep		Week voor stuur-groep		Week voor stuurgroep.
	Agendapunten exploitatieoverleg:		GB	RvB													
	Bezetting sportaccomodaties: (Bespreken bezettingsoverzicht + rapportage kansen/knelpunten.)	2x per jaar	OS	JM			Bespreken met Optisport				Agenda juni. Roosters nog niet bekend. Daarom doorschuiven.		Agenda augustus				
	Klachtafhandeling (Bespreken managementrapportage klachten/meldingenregistratie + verbeteraanpak.)		OS	JM		Agenda laatste week januari. Voorstel werkwijze registratie + rapportering door JM.			Agenda april		Agenda juni		Agenda aug			Agenda november	
	Maatschappelijke afspraken/resultaten (In overleg met Sociaal Domein).	2x per jaar	GB	RvB					Agenda april				Agenda aug				
	Sociaal plan personeel. (Ziekteverzuim, ontwikkeling, vertrek etc.)		OS	JM					Aangeleverd per e-mail voor jaarverslag.							Nov	
	Mutaties, ontwikkelingen, overige rapportages, andere onderwerpen. (Onderwerpen die in 3-tal besproken/afgestemd moeten worden.)		OS/GB	RvB, MF, JM													
1.4	**Werkbezoek Raad**	1x per jaar, september	OS	JM	GB: WvB en MP, WB, OS, wethouder, OS: Locatiemanager									Sep			
1.5	**Jaarplan onderhoud**	1x per jaar	GB	RvB	OS: JM + technisch manager? GB: WvB, KvdK, JdG, VR									Sep, voorbereiding op 2023			
	Agendapunten overleg jaarplan Onderhoud :																
	Bespreken jaarplan Onderhoud													Sep			
	Evaluatie onderhoud													Sep			
	Planning/afstemming onderhoudswerkzaamheden komend jaar													Sep			
	Inventarisoverzicht/financiele meerjarenplanning basis-inventaris. T.b.v. begroting volgende jaren.													Sep			
	Inventarisoverzicht/financiele meerjarenplanning niet-basisinventaris. T.b.v. begroting volgende jaren.													Sep			
1.6	**Onderhoudsoverleg**	2x per jaar	GB	RvB	OS: JM, nieuwe technisch Manager en Gerard? GB: WvB, VR en JdG?						Jun						
1.7	**Technisch overleg**	1 keer per maand	GB	JdG	GB: JdG OS: Ramon Ockhuizen	Jan	Feb	Maart	April	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
1.8	**Gebruikersoverleg**	2 keer per jaar	OS	JM	OS: JM GB: WvB of MP			Maart						sep			
1.9	**Sporterspanel**	2 keer per jaar?	OS	JM	OS: JM GB: WvB of MP	Jan					Jun						

2. Aan te leveren overzichten en operationele rapportages

2.1	Overzicht personeel/suppletiebijdrage		OS	SdG	Administratie OS en MP	Jan											
2.2	Indexvoorstel en tarievenoverzicht	1 x per jaar	OS	JM	JM en RvB		Tarieven 2024									Nov. Tarieven 2024	
2.3	Actuele inventarislijst + aanvraag vervanging basisinventaris	1 x per jaar	OS	JM	GS en RvB					Mei/Na inspecties							
2.4	Roosters gymonderwijs nieuw schooljaar	1 keer per jaar	GB	Medewerker sociaal domein.	Tiny, te bepalen medewerker Sociaal Domein (voorlopig Maurits)						Jun						
2.5	Gebruiksroosters	1x per jaar	OS	JM							Na onderwijsroosters definitief						
2.6	Overzicht energieverbruik	2x per jaar	OS	JM	OS: GS GB: JdG	Jan						Juli					
2.7	Maatregelenlijst duurzaamheid.	1x per jaar	OS	JM					April								
2.8	Aanleveren meterstanden	1x per jaar	OS	JM	GS, JdG												Dec
2.9	Jaarplan onderhoud (ter bespreking in overleg Jaarplan Onderhoud)	1 x per jaar	OS	JM	GB: VR/WB OS: JM									Sep			
2.10	Kwaliteitsmeting schoonmaak	2 x per jaar	GB	KvdK	GB: WB OS: GS												
2.11	Kwaliteitsmeting gebouwen	1 x per 2 jaar.	GB	VR	GB: WB	Wanneer? Overleg met Vincent.											Dec
2.12	Keuring en onderhoud sporttoestellen	1 keer per jaar.	OS	JM/GS	OS: GS GB: RvB/SdG				Periode: april/mei. Alle locaties in zelfde periode, conform werkafspraak.								

3. Aan te leveren managementrapportages

3.1	Sociaal jaarverslag voorgaand jaar (februari) voor college/raad.	1 keer per jaar, februari	OS	JM	MF		Feb										
3.2	Jaarverslag accountmanagers voorgaand jaar voor college/raad	1x per jaar	GB	RvB										Sep			
3.3	Financieel jaarverslag (inclusief jaarrekening) voorgaand boekjaar.	1 keer per jaar, uiterlijk juni	OS	MF	JM												Dec ivm SPUK 1JZ
3.4	Klanttevredenheidsonderzoek sporthallen + bepalen verbeteracties. (bijlage sociaal Jaarverslag)	1 keer per jaar, februari	OS	JM		Jan											
3.5	Klanttevredenheidsonderzoek Oosterbosbad + bepalen verbeteracties: Na afloop zwemseizoen.	1 keer per jaar	OS	JM										Sep			
3.6	Opgave bezoekersaantallen en bezetting per accommodatie + analyse knelpunten/kansen.	2 keer per jaar, Jan en Juli?	OS	JM			Feb (ter bespreking in exploitatieoverleg + voorbereiding jaarverslag.)				Juni, na onderwijs-roosters bekend.						

Sociaal Jaarplan | 2023

Jeroen Meijerhof | Locatiemanager | Optisport Barneveld



Optisport

Brengt je in beweging

Inhoud

Voorwoord 2
Algemeen 3
Bezoekers zwembaden 2023 4
Zwembad De Veluwehal 4
Zwembad De Heuvelrand 5
Zwembad het Oosterbosbad 6
Bezetting binnensportlocaties Optisport Barneveld 7
Tarieven 2023 9
Prijsvergelijking zwemles 9
Zwemlessen 10
Programmering zwembaden 10
Onderhoud 10
Personeel 10
Overig 11
Klanttevredenheid 11
Veiligheid en kwaliteit 11
Financieel 11
Mindervalide voorziening 11
Vooruitblik 2024 en toekomst 12
Duurzaamheid 12
Gastgerichtheid & lokaal ondernemerschap 12
Relatie met gebruikers 13
Bezoekstimulering 14
2024 en verder 15

Voorwoord

Bijgaand treft u het sociaal jaarverslag aan waarin wij u graag op hoofdlijnen informeren over de ontwikkelingen binnen Optisport Barneveld in 2023.

Wij vertrouwen erop u hiermee van dienst te zijn. Als u naar aanleiding van dit verslag vragen heeft dan kunt u contact opnemen met ondergetekende.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Meijerhof

Locatiemanager

Optisport Barneveld B.V.
Nieuwe Markt 6
3771 CB Barneveld

T: +31 (0) 34 2413046
M:+31 (0) 6156 76195
E: jeroenmeijerhof@optisport.nl
I: http://www.optisport.nl/veluwehal

Algemeen

Op 1 januari 2015 heeft Optisport in opdracht de gemeente Barneveld de locaties in beheer genomen. Sinds die dag is er veel gebeurd. Na een start waar er nog veel aan elkaar gewend moest worden, zit er een stijgende lijn in de samenwerking. Gemeente, gebruikers en Optisport weten elkaar steeds beter te vinden en te waarderen. Met gevolg dat er steeds meer gezamenlijke initiatieven worden ontwikkeld.

In 2023 hebben wij de volgende stappen kunnen zetten in het reserveringsproces voor al onze gebruikers. Daarnaast hebben we in het zwembad een meer horizontale programmering kunnen realiseren, waardoor er meer duidelijkheid is voor onze gasten.

In dit sociaal jaarverslag zal ik bovenstaande verder toelichten.
Wij vertrouwen erop u hiermee van dienst te zijn. Daar waar u naar aanleiding van dit verslag vragen heeft kunt u contact opnemen met ondergetekende.

Bezoekers zwembaden 2023

We zien in beide zwembaden een stijging t.o.v. 2022. Met name bij de zwemlessen (instructie) en bij de doelgroepen. Echter zit daar ook ons spanningsveld. De capaciteit van beide zwembaden samen zijn niet rendadel om langere termijn alle aanvraag voor zwemleskinderen kwijt te kunnen. Aankomende seizoen verwachten wij wederom een stijging in de zwemleskinderen, maar tevens lopen we dan tegen de beperkingen op qua ruimte in de zwembaden. Ik zal dit in het hoofdstuk: **Vooruitblik 2024 en toekomst** nog verder toelichten.

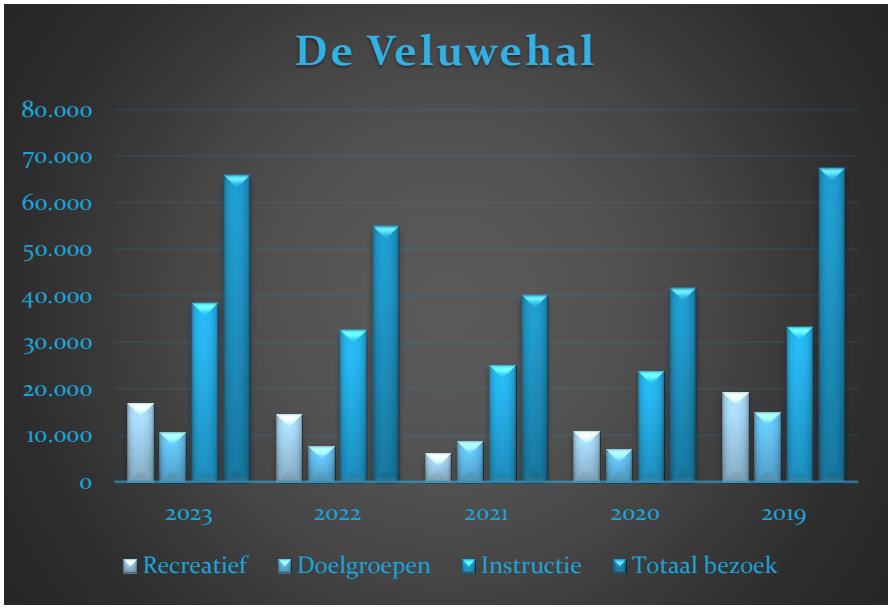
In zowel De Veluwehal als in De Heuvelrand is er een bewuste keuze gemaakt om minder recreatief zwemmen aan te bieden. Zo kunnen we onze externe huurders meer bieden en hierdoor kunnen we ook meer zwemlessen geven, wat we weer zien in de cijfers.

Wat opvalt bij de cijfers van Het Oosterbosbad is dat we qua bezoekersaantallen in 2023 nagenoeg gelijk zitten aan 2019. Ondanks dat het een zeer magere zomer was qua weer.
In de maanden juli en augustus was het weer redelijk, maar geen tropisch weer. Als je drukte wil in het buitenbad moet de temperatuur boven de 25 uitkomen.
De maanden juli en augustus waren dus niet mooi / warm genoeg om extra recreatiebezoekers naar ons mooie bad te trekken. Wel hebben we in het voorseizoen al ruim 1500 abonnementen verkocht. Mede door de voorverkoopactie die we samen met de plaatselijke JUMBO'S in Barneveld hebben uitgezet.

Zwembad De Veluwehal

Bezoekersaantallen afgelopen 5 jaar

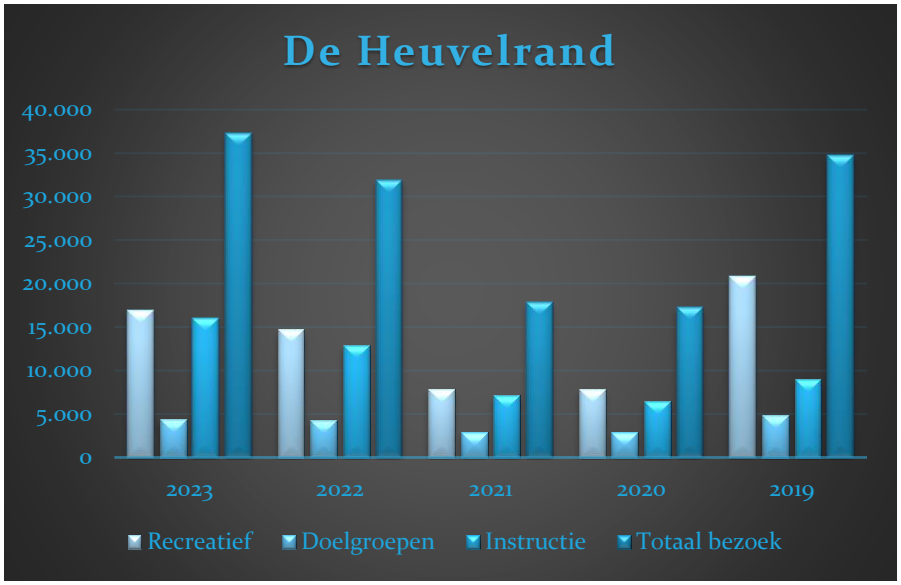
	2023	2022	2021	2020	2019
Recreatief	16.913	14.492	6.212	10.860	19.195
Doelgroepen	10.697	7.698	8.820	6.975	15.009
Instructie	38.319	32.610	25.111	23.793	33.166
Totaal bezoek	**65.929**	**54.800**	**40.143**	**41.628**	**67.370**



Zwembad De Heuvelrand

Bezoekersaantallen afgelopen 5 jaar

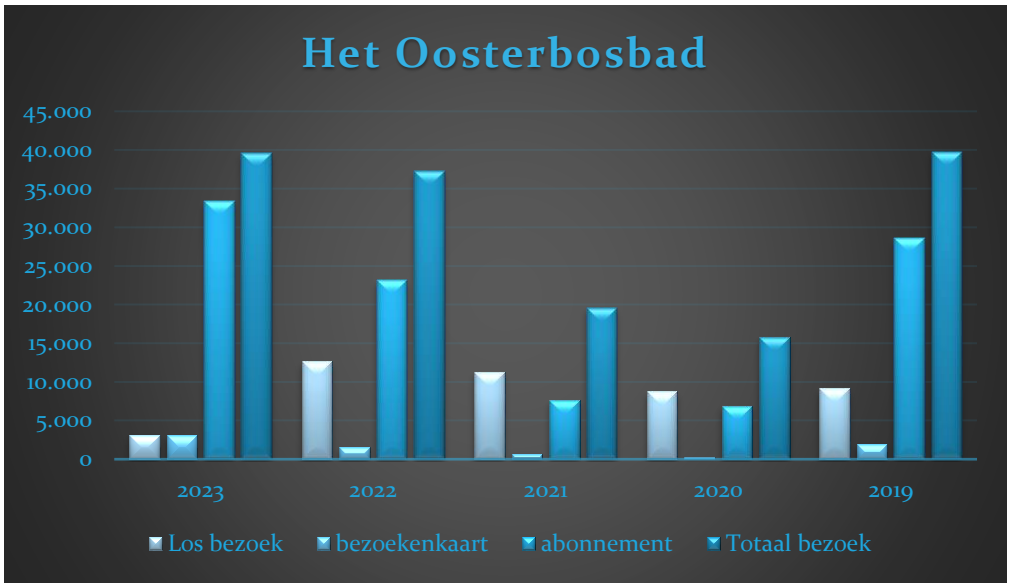
_	2023	2022	2021	2020	2019
Recreatief	16.944	14.730	7.881	7.887	20.798
Doelgroepen	4.369	4.322	2.866	2.885	4.887
Instructie	15.993	12.834	7.107	6.478	9.031
Totaal bezoek	**37.306**	**31.886**	**17.854**	**17.250**	**34.716**



Zwembad het Oosterbosbad

Bezoekersaantallen de afgelopen 5 jaar

	2023	2022	2021	2020	2019
Los bezoek	3.125	12.605	11.272	8.728	9.139
bezoekenkaart	3.094	1.560	685	182	1.954
abonnement	33.345	23.105	7.609	6.913	28.594
Totaal bezoek	**39.564**	**37.270**	**19.566**	**15.823**	**39.687**



In het overzicht hierboven staan onder het kopje *abonnement* hoe vaak er een abonnement is aangeboden. Hierbij nog de unieke verkopen van de abonnementen:

2019: 2820 (gemiddeld 10,13 bezoeken per abonnementhouder)
2020: 712 (gemiddeld 9,71 bezoeken per abonnementhouder)
2021: 1353 (gemiddeld 5,62 bezoeken per abonnementhouder)
2022: 2145 (gemiddeld 10,77 bezoeken per abonnementhouder)
2023: 2475 (gemiddeld 13,47 bezoeken per abonnementhouder)

Bezetting binnensportlocaties Optisport Barneveld

In het jaar 2023 zien we weer een stijgende lijn qua bezetting in de binnensport locaties.
Na het doornemen van de cijfers concluderen we dat er met name een enorme groei zit in overige aanvragen. Dit zijn alle aanvragen buiten de scholen en verenigingen uit Barneveld om. Dus ook een vriendengroep die komt zaalvoetballen, een kinderfeestje of een vergadering.
Ook de inhuur van de verenigingen stijgt weer richting de inhuur van voor corona. De locaties zijn dus goed bezet. We zien de meeste ruimte over het algemeen tussen 15 uur en 17 uur op doordeweekse dagen.

Bezettingscijfers 2019 t/m 2023 gemeten over alle sportzalen (plus Toneelzaal) gemeente Barneveld:

Jaar	Maximale inhuur in uren per jaar	Gemiddelde huurprijs per uur	Uren bezetting basis inhuur (scholen & verenigingen)	Bezettingspercentage basis inhuur	Gemiddeld overige inhuur tarief p.u.	Maximale beschikbare uren	Uren overige ingehuurd	Bezettingspercentage overige inhuur	Totale bezetting
2023	33202	€ 26,18	20679	62,28 %	€ 150,00	1466	1146,03	78,17 %	70 %
2022	33202	€ 25,53	19978	60,17 %	€ 145,00	1466	797,77	54,42 %	57 %
2021	33202	€ 25,02	16532	49,79 %	€ 140,00	1466	464,29	31,67 %	41 %
2020	33202	€ 24,52	16296	49,08 %	€ 135,00	1466	511,11	34,86 %	42 %
2019	33202	€ 23,54	21767	65,56 %	€ 130,00	1466	784,62	53,52 %	60 %

In bovenstaand overzicht staat nu een totale gemiddelde bezetting van 70%, echter zien wij dus wel grote verschillen tussen de locaties. In de plaats Barneveld laten de locaties een hogere bezettingsgraad zien t.o.v. de overige locaties.

Vanaf het seizoen 23-24 werken we met een vernieuwd aanvraag formulier. Dit omdat dan alles goed vast ligt en we een duidelijk overzicht hebben wanneer er ruimte is in onze sporthallen / gymzalen. Dit geeft meer inzicht in de wensen van onze gebruikers en waar dan de knelpunten liggen.

Hieronder het nieuwe aanvraagformulier zoals deze nu gebruikt wordt:

Aanvraagformulier inhuur Optisport Barneveld
Seizoen 2023 - 2024

Vereniging/school/particulier:_____ Activiteit:_____

Rechtsgeldig vertegenwoordigd door:_____

Naam: _____ Functie: _____

Statutair gevestigd te: Adres: _____ Plaats:_____

Contactpersoon: _____

Adres: _____

Postcode: _____ Woonplaats: _____

Tel.nr.: _____ Mob. Nr.: _____

E-mail: _____

Handtekening: _____

Wenst voor het seizoen 2023 - 2024 gebruik te maken van onderstaande dagen en tijden:

Dag	Begintijd	Eindtijd	Locatie*	Aantal delen

***Kies welke locatie:** Gymzaal Kamphuis (1 deel) - Gymzaal de Brug (1 deel) – Gymzaal Sanderstraat (1 deel) – Gymzaal Veller (1 deel) – Gymzaal de Boog (1 deel) – Gymzaal de Wardborg (1 deel) – **Sportzaal de Lijsterhof** (2 delen) – Sportzaal de IJsvogel (2 delen) – Sporthal de Burgthof (3 delen) – Sporthal Oosterboshal (3 delen) – Sporthal de Eng (3 delen) – Sporthal de Veluwehal-A (2 delen) - Sporthal de Veluwehal-B (3 delen) – Toneelzaal de Veluwehal (2 delen) – Balletzaal de Lijsterhof (1 deel) – Zwembad Veluwehal (25 meterbad/instructiebad) – Zwembad Heuvelrand (25 meterbad) – Zwembad Oosterbosbad (50 meterbad/recreatiebad)*

Het seizoen loopt van **21 augustus 2023** tot en met **13 juli 2024**. Wij wensen het seizoen 2023 - 2024 te starten op _____ - _____ - 2023 en te eindigen op _____ - _____ - 2024.

Data waarop we niet komen (i.v.m. vakanties): _____

_____

_____

Wij wensen voor onze competitie de onderstaande dagen te reserveren:

Dag	Begintijd	Eindtijd	Locatie*	Aantal delen

Formulier vóór 05 juni 2023 retourneren naar:
Optisport Barneveld B.V, t.a.v. aanvraagformulier inhuur,
Nieuwe Markt 6, 3771 CB Barneveld of mailen naar barneveld-reserveringen@optisport.nl

Tarieven 2023

Tarieven 2023, incl. BTW

Zwembad Veluwehal en de Heuvelranc	2023	
Recreatief		
Los bad	4,70	Nieuw incasso DEWI bedrag per 1-8-23
12x recreatief	47,00	
25x recreatief	94,00	
Zwemlessen		
Inschijfgeld zwemles (incl.pas)	32,00	
Losse zwemles doordeweeks 1x 45 mi	9,00	
Losse zwemles doordeweeks 1x 90 mi	18,00	
Losse zwemles weekend 1x 45 min	11,00	
Zwemles maandkaart 1x per week	35,05	29,66
Zwemles maandkaart 1x per week (wee	40,60	34,35
Zwemles maandkaart 90 min	70,10	59,32
Zwemles maandkaart 2x per week	70,10	59,32
Diplomageld	29,00	
Minima regeling zwemles A	690,00	
Doelgroepen		
Aqua Vitaal en AquaFit 1x	5,00	
Aqua Vitaal en Aqua Fit 12x badenkaart	50,00	
Aqua Vitaal en Aqua Fit 25x	100,00	
Overige aquasporten 1x	6,55	
Overige aquasporten 12x badenkaart	65,50	
Overige aquasporten 25x badenkaart	131,00	
Liz&Wes Spetterles 1x	8,70	
Liz&Wes Spetterles 12x	87,00	
Duplicaat pas	8,00	
Verenigingtarief		
Wedstrijdbassin per uur	48,50	
Instructiebassin per uur	22,85	
Duplicaat pas	8,00	
Kinderfeestjes		
Alleen basis	115,00	

Veluwehal (verenigingen)	2023
Sporthal Veluwehal A + B	106,30
Sporthal Veluwehal A	60,70
Sporthal Veluwehal A1 of A2	30,55
Sporthal Veluwehal B	45,10
Veld A, B of C	15,50
Binnensportaccommodaties (verenigingen)	**2023**
	Per uur
Sandersstraat	15,50
De Brug	15,50
Veller	15,50
De Wardborg	21,65
t Kamphuis	21,65
De Boog	22,35
De Lijsterhof en de IJsvogel	
Zaal A en B	30,55
Zaal A of B	15,50
Sporthal de Eng, de Burgthof en Oosterbos	45,10
Veld A, B of C	15,50
Zwembad Oosterbosbad	**2023**
Recreatief	
Losbad	5,85
Abb 3-15/65+	54,85
Abb 3-15/65+ w	47,50
Abb va 16	69,50
Abb va 16 w	58,85
10 badenkaart	58,50
kinderen t/m 2 jaar	gratis

Veluwehal toneelzaal	2023		
	Ochtend	Middag	Avond
Zaal A	78,80	78,80	118,40
Zaal B	78,80	78,80	118,40
Zaal A + B	124,55	124,55	236,80
Toneel incl lichtinstallatie	59,75	59,75	59,75
Commercieel sporthal	**2023**		
	Per uur		
Veluwehal A *excl. Tribune	159,45		
Veluwehal B	45,825		
Gehele sporthal	205,28		
Derving	130,00		
Tribune voor niet gebruike	150,00		
	Per uur		
Sandersstraat	23,25		
De Brug	23,25		
Veller	23,25		
De Wardborg	33,50		
't Kamphuis (p/u)	33,50		
De Boog	33,50		
De Lijsterhof en de			
Zaal A en B	45,85		
Gehele sporthal	67,65		

De tarieven zijn het in 2023 met 2,2 % (landelijk was dit 14,1%) volgens afspraak, geïndexeerd. Wij willen sport toegankelijk houden in Barneveld, echter nemen we met deze index enorm operationeel risico. De kosten zijn gemiddeld met ruim 10% gestegen waardoor er een groot financieel risico ligt bij de ons als exploitant welke commercieel niet op te vangen is.

Prijsvergelijking zwemles

Locatie:	**Frequentie:**	**les duur:**	**Maandbedrag:**
Optisport Nijkerk	1x per week zwemles	45 min	€ 54,20
Zwembad in Putten	1x per week zwemles	45 min	€ 41,00
De Peppel Ede	1x per week zwemles	1 uur	€ 61.95 (€46,45 - 45 min)
Optisport Barneveld	1x per week Zwemles	45 min	€ 29,65

Zwemlessen

In 2023 hebben we een redelijk stabiel lesaanbod gehad voor onze zwemleskinderen. Een groei is helaas achterweg gebleven. Dit mede door personeelstekort (langdurige ziekte en werk elders) en ~~mede~~ door het gebrek aan voldoende zwemwater op de voor de kinderen beschikbare tijden. Het aantal zwemleskinderen dat wij op de woensdag- en vrijdagmiddag kunnen plaatsen wordt steeds minder. Ruim 80% van de basisscholen draaien inmiddels een continurooster. Waar de kinderen voorheen om 12:00 uur vrij waren, zijn ze nu pas rond 14:00 uur vrij.
Zwemvereniging DWK huurt het bad op zeer ongunstige zwemlestijden, wij zijn in gesprek met DWK om een programma op te stellen waarbij de kinderen van Barneveld een zo'n optimaal mogelijk zwemlesaanbod kunnen krijgen.
De wachtlijst voor diploma A is opgelopen tot ongeveer 10 maanden. Dit heeft te maken met boven genoemde aspecten maar ook door de prijzen die wij in Barneveld (moeten) hanteren. In vergelijking tot omliggende baden zijn wij 'goedkoop'.

Programmering zwembaden
De programma wijziging voor de aquasportlessen en voor het banenzwemmen, die we in de zomer van 2022 hebben ingevoerd, laten een stijgende lijn zien. Dit heeft zich in 2023 verder doorgezet. Er is nu een horizontale programmering. D.w.z. dat je elke ochtend en middag op vaste tijden kan banenzwemmen en deel kan nemen aan de aquasporten. Meer duidelijkheid voor onze gasten, waardoor ze de weg naar het zwembad goed weten te vinden.
Deze stijgende lijn zouden wij ook graag zien bij onze zwemleskinderen. Een vernieuwd programma voor de zwemleskinderen en samenwerking met DWK is daarvoor noodzakelijk.

Onderhoud

Het onderhoud van de accommodaties bestaat voor Optisport uit het kleine en dagelijkse onderhoud. Het grote onderhoud is de verantwoordelijkheid van de gemeente. Er vindt over het onderhoud maandelijks overleg plaats tussen de gemeente en Optisport.

Personeel

Voor Optisport Barneveld waren er in 2023 ongeveer 46 medewerkers in dienst met een totale FTE van +/- 19. In 2023 hebben alle vaste medewerkers weer deelgenomen aan de jaarlijkse herhalingen op het gebied van EHBO en BHV. Daarnaast doen alle zwembadmedewerkers en seizoen medewerkers voor het Oosterbosbad de verplichte zwemtest (lifeguard).
Optisport biedt alle medewerkers ook de mogelijkheid om via een online platform cursussen en trainingen te volgen.
In 2023 hebben we ook weer 1 medewerker intern op geleid tot zweminstructeur volgens de normen van de NPZ-NRZ.

Overig

Klanttevredenheid

Afgelopen jaar is er een huurdersbelevingsmeting uitgevoerd onder de gebruikers van onze accommodaties. Dit doen we eens per jaar. Zo kunnen wij blijven monitoren hoe onze dienstverlening wordt ervaren en waar we ons moeten gaan verbeteren.
De uitkomst kunt u terugvinden in bijlage 1 + het plan van aanpak in bijlage 2.

Veiligheid en kwaliteit

De zwemaccommodaties in Barneveld beschikken over het keurmerk Veilig & Schoon.
In 2023 heeft zowel voor het Oosterbosbad als de Veluwehal als de Heuvelrand een audit plaats gevonden door een externe partij. In alle rapporten is geen enkel punt afgekeurd en is het keurmerk weer verlengd. Dit laat zien dat zowel de kwaliteit van de schoonmaak, maar ook veiligheid voor én achter de schermen is geborgd.

Financieel

De jaarcijfers komen aan bod in de jaarrekening die in september / oktober aan u wordt aangeboden.

Mindervalide voorziening

In de 2023 is er met subsidie een tillift aangeschaft. Deze kunnen we zowel inzetten in de Veluwehal, 25 meter bad, als het Oosterbosbad. De lift is naar ieders tevredenheid in gebruik.

Vooruitblik 2024 en toekomst

Waar we onze pijlen in 2024 vooral op willen richten is het aanbod binnen onze locaties zo goed mogelijk afstemmen op de inwoners voor de gemeente Barneveld. Dit zowel voor de recreatieve bezoeker als voor de verenigingen die gebruik maken van onze sporthallen. Dit willen we doormiddel van onderstaande punten gaan doen.

Duurzaamheid

We zijn druk bezig i.s.m. de Gemeente Barneveld om onze panden te verduurzamen. Maatregelen waar op dit moment aan gewerkt worden zijn:

- Dashbord t.b.v. alle GBS systemen van de meeste locaties, op afstand het optimaal beheren van de “installaties”;
- EML maatregel, isoleren leidingwerk;
- Landelijke uitrol van het Energiemanagement systeem Erbis one & Van Beek. Dagelijks monitoring met een energiedashboard;
- Gezamenlijk project: aanbesteding & uitvoering Ledverlichting in de volgende locaties: De Oosterboshal, De Veluwehal en Het Oosterbosbad;
- Gezamenlijke projecten: voorbereiden grote investeringen voor de komende jaren n.a.v. diverse energiescans Veluwehal, Oosterbosbad, Oosterboshal en De Heuvelrand, dit onder begeleiding van Synarchis & Sweco.

Gastgerichtheid & lokaal ondernemerschap

Ontwikkelen van de gastgerichtheid en lokaal ondernemerschap
Een persoonlijke, correcte en vriendelijke benadering van onze gasten vormt in belangrijke mate het beeld dat zij van Optisport hebben. ‘Service with a smile’ is wat ons betreft vanzelfsprekend. Hiervoor zijn er drie kernwaarden gekozen.

Dit zijn Gastgericht, Ondernemend en Verantwoordelijk.

Gastgericht
We stellen onze gasten altijd op de eerste plaats. Onze gasten zijn kinderen en volwassenen, verenigingen, scholen, minder-validen, 65+ -ers, etc. Onze gasten besteden hun kostbare tijd bij ons en wij waarderen dat bijzonder. We faciliteren onze gasten in hun behoefte aan een gezonde leefstijl, door hen sportieve uitdagingen, gezellige activiteiten of rustige momenten met elkaar te bieden. Altijd in een veilige en schone omgeving, waarbij de tevredenheid van onze gasten bovenaan staat.

Ondernemend
We geloven in pro-activiteit en zelf de regie nemen, ook binnen ons bedrijf. We zoeken actief naar nieuwe en betere manieren om onze gasten nog beter van dienst te zijn en kansen voor de organisatie te verzilveren.

Verantwoordelijk
We nemen ieder onze eigen verantwoordelijkheid in het uitdragen van onze missie en het bereiken van onze doelen en daarmee die van onze gasten. We voelen ons verbonden aan de doelen die we hebben gesteld en stellen alles in het werk deze te behalen. We zijn ook een maatschappelijk verantwoorde organisatie, met oog voor maatschappelijke doelen en kwetsbare groepen in de samenleving. Bij Optisport is iedereen welkom.

In 2024 moet bovenstaande leiden tot een hogere gastbeleving en een hogere waardering in de KTO van 2023.
De klachtenprocedure is een vast item met betrekking tot de periodieke informatie verstrekking tussen de gemeente Barneveld en Optisport Barneveld.

Relatie met gebruikers

Binnen de locaties van Optisport Barneveld hebben we een grote diversiteit van gebruikers. Het is daarbij van belang om naar ieders individuele wensen te luisteren en samen te kijken in hoeverre deze te verwezenlijken zijn.

Gebruikersoverleg: Jaarlijks vindt er een overleg plaats waarbij alle gebruikers worden uitgenodigd. Hierin worden gebruikers bijgepraat over de aankomende aanpassingen of bijzonderheden. Daarnaast is er ook een mogelijkheid tot het stellen van vragen vanuit de gebruiker.

Direct contact gebruiker: Om te zorgen dat gebruikers optimaal gebruik kunnen maken van de faciliteiten is er intensief contact met de teamleider Facilitair. Hij onderhoudt alle contacten en waar nodig stuurt hij bij.

Wij stellen ons als doel om in 2024 het aanbod van activiteiten verder te ontwikkelen. Dit houdt in dat we op dit moment een activiteitenprogramma voor het Oosterbosbad aan het ontwikkelen zijn. Dit doen we enerzijds intern en anderzijds extern in samenwerking met Connect. Op deze manier willen we de inwoners meer 'waar voor hun geld' geven. Ook willen we dit programma de komende jaren uitbreiden zodat over vijf jaar bij temperaturen boven de 27 graden er dagelijks een activiteit wordt georganiseerd.

Daarnaast zijn we bezig om de samenwerking met meerdere lokale partijen uit te breiden. Denk hierbij aan:

- Welzijn Barneveld (bewegen voor ouderen)
- Connect (bewegen voor ALLE inwoners van Barneveld)

De intentie is om in de aankomende jaren met meer partijen in de gemeente Barneveld samenwerkingen aan te gaan en om 2024 gezamenlijk een aantal (nieuwe) activiteiten / evenementen te organiseren.

Bezoekstimulering

Om de gewenste groei te realiseren is het belangrijk om per doelgroep te kijken waar hierin de kansen liggen. Voor de zwembaden zien we de volgende mogelijkheden voor 2024:

Kinderen 0- 18 jaar: Met de Liz en Wes zwemlessen willen we kinderen van 0-4 jaar, samen met hun ouders, op een leuke manier kennis laten maken met zwemmen. We doen dit door kinderen spelenderwijs watervrij te maken en al op jonge leeftijd zelfredzaam te laten zijn in het water. De komende vijf jaar zal er meer de nadruk worden gelegd om deze doelgroep binnen onze locatie te laten bewegen. Vanuit deze Liz en Wes spetterlessen kunnen kinderen direct doorstromen naar de reguliere Zed en Sop zwemlessen. De afgelopen jaren is er veel tijd en energie geïnvesteerd in het door ontwikkelen van het zwemlesplan. Dit is gebaseerd op het idee dat kinderen op een leuke en vrije manier zwemles krijgen. De doelstelling is dan ook om de komende vijf jaar met 3% te groeien in het aantal zwemles kinderen. Ook dienen we hier, samen met de gemeente, de inwoners die onder de minima regeling vallen beter te informeren over de mogelijkheden m.b.t. het volgen van zwemles.
Volwassene: banen zwemmen is de laatste jaren steeds meer in trek als individuele sport. Voor de komende vijf jaar willen we dan ook meer aanbod genereren in het banenzwemmen om zo onze gasten vaker te kunnen ontvangen. Hierbij is de doelstelling om met 3% te groeien in de aankomende vijf jaar. Ook zullen we in samenwerking met externe partijen nog maar bekendheid geven aan de mogelijkheden tot het volgen van lessen t.b.v. het verbeteren van de zwemslagen.
65+: In de aankomende jaren zal ook in Barneveld het aantal bewoners van 65+ gaan stijgen. Voor deze doelgroep zullen we de aankomende vijf jaar meer activiteiten gaan aanbieden op verschillende niveaus zodat we de vitaliteit van deze doelgroep kunnen onderhouden. We hebben dan ook als doel om voor deze doelgroep een groei van 7% te realiseren.

Daarnaast gaan we n.a.v. het KTO 2023 onderzoeken waar we een efficiëntie slag kunnen maken in de bezetting van onze sportaccommodaties.

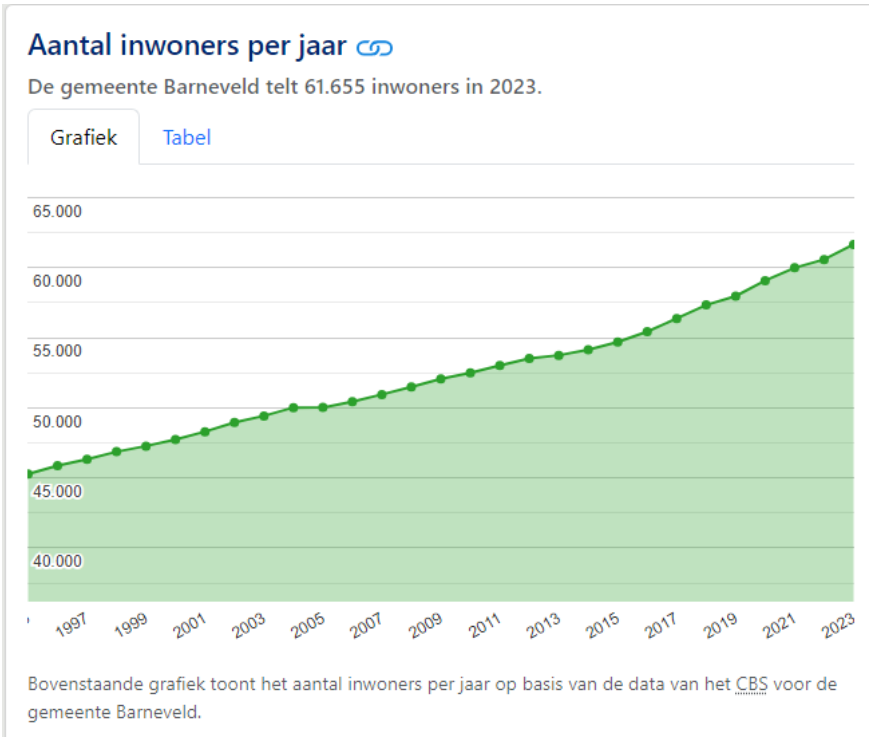
Je kan de sporthallen wel volop in de verhuur hebben, maar hoe wordt deze sporthal vervolgens door de vereniging bezet?
Maakt de vereniging volop gebruik van de ruimte, of ligt er toch een gedeelte van de ruimte vrij?

Dit zijn de vragen die we voor aankomend seizoen beantwoord moeten krijgen, zodat we wellicht nog een efficiëntie slag kunnen slaan in de bezetting van al onze sporthallen/zalen.

2024 en verder….

Een laatste aandachtspunt voor de (nog) langere termijn (0 tot 5 jaar) is: Is er voldoende capaciteit aan binnensport gelegenheden?

Als onderstaande tendens zich verder voortzet en je kijkt naar de huidige bezettingsgraad van de sporthallen en zwembaden is dat zeer de vraag…



Bron: https://barneveld.incijfers.nl/dashboard/prognoses

Bijlage 1: Rapportage Huurdersbeleving Barneveld.
Bijlage 2: Enquête zwembaden
Bijlage 3: Conclusies en plan van aanpak Optisport Barneveld

echt waarmaken

Optisport – Barneveld

Rapportage huurdersbeleving 2023

Inhoud

Inleiding 4

Algemene beoordeling 5

- Bezoekfrequentie 6
- Wenselijkheid bezoekfrequentie 8
- Behoeftepeiling laadpalen elektrische voertuigen 8

Staat van Optisport locaties in Barneveld 9

- Algemene staat van onderhoud 9
- Parkeergelegenheid 10
- Bereikbaarheid 11
- Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten 11

Schoonmaak 12

- Schoonmaak van Optisport locaties 12
- Schoonmaak van de kleedruimten 12
- Schoonmaak van het sanitair 13

Communicatie 14

Klachtenafhandeling 15

- Manier waarop je een klacht kan indienen 15
- De gevonden oplossing 16
- De snelheid van afhandeling 16

Beoordelingen per locatie 17

- Algemene staat van onderhoud 17
- Parkeergelegenheid 18
- Bereikbaarheid 18
- Bewegwijzering 19
- Schoonmaak locatie 19
- Schoonmaak kleedruimten 20
- Schoonmaak sanitair 20
- Manier van klacht indienen 21

Gevonden oplossing.....21
Snelheid klachtafhandeling.....22
Deelnemers.....22

Inleiding

In februari 2024 heeft **echt waarmaken** voor Optisport Barneveld een huurdersbelevingsmeting gedaan. In onze aanpak komen de 4 onderdelen van ons echt waarmaken kompas aan bod, omdat wij weten dat het doorlopen van het kompas leidt tot duurzame verbeteringen in de organisatie. Deze belevingsmeting is een van de producten die valt onder het onderdeel '**meten**' uit ons kompas.



In 'weten' en 'betrekken' hebben we de afgelopen 5 jaar ook een aantal bijdragen mogen doen. De kernwaarden **Verantwoordelijk**, **Ondernemend** en **Gastgericht** zijn vertaald naar werkwaarden. De werkwaarden hebben het acroniem TOF en hierbij is de hele organisatie betrokken geweest. Onder andere met The Perfect Service Upsell, de diverse bijdragen tijdens de management dagen en teamleiders dagen. TOF staat voor **Teamwork**, **Ondernemend** en **Fun**, hier is ook concreet waarneembaar gedrag bij geformuleerd. De focus van het programma heeft het afgelopen jaar gelegen op de teamleiders en managers. Zij hebben de verantwoordelijkheid (ondernemend) om met hun collega's op de locaties vorm te geven aan TOF. Het doel van het programma is om alle Optisporters eenzelfde gevoel mee te geven van wat belangrijk is, voor jezelf en voor de gasten. Zodat de gast uiteindelijk nog enthousiaster wordt over zijn verblijf bij Optisport en hierdoor ook commerciële kansen ontstaan!

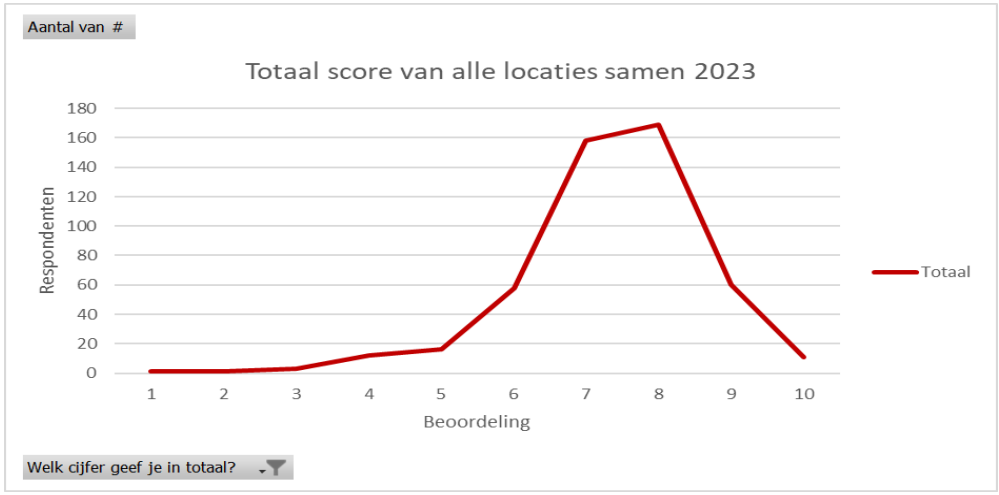
De resultaten van dit onderzoek zijn een weergave van hoe een huurder de georganiseerde dienstverlening beleeft.

Waar we voorheen de vertegenwoordigers van de verenigingen vroegen wat hun beleving was dat jaar, hebben we nu gevraagd of de vereniging de lijst door hun leden wilden laten invullen. Er hebben daardoor 489 respondenten (leden van de verenigingen) de vragenlijst ingevuld voor het jaar 2023.

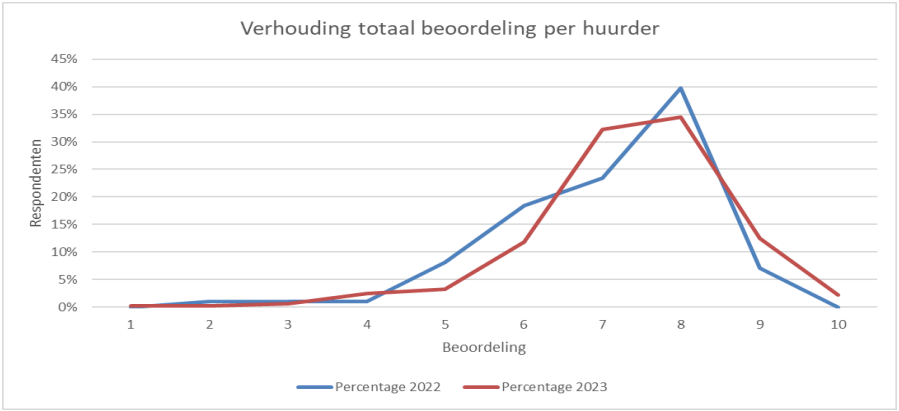
Algemene beoordeling

Voor een algemene beoordeling van Optisport is de respondent gevraagd welk cijfer ze over het algemeen geven aan Optisport Barneveld op een schaal van 1 tot 10.

Het gemiddelde cijfer is voor deze totaal beoordeling is een **7,4** voor het jaar 2023.



Deze algemene beoordeling is met 0.4 punt vooruit gegaan. De beoordeling zijn in verhouding door veel meer afgevaardigde van de Sport- verenigingen/huurders ingevuld. wat een beter representatief beeld geeft van deze waardering.

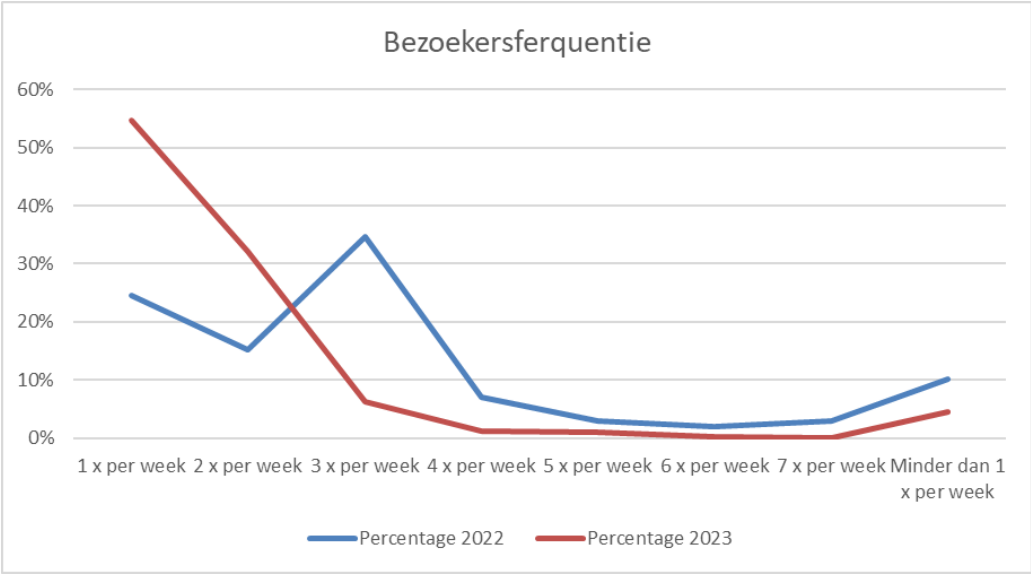


Er is een duidelijke verbetering in 2023 in de algemene tevredenheidsscore. Had in 2022 nog 70% een 7+ beoordeling gegeven, geeft in 2023, 81% van de respondenten een 7+ beoordeling.

Bezoekfrequentie
In de meting van 2023 laten de cijfers zien dat 1 of 2 keer gebruikmaken van de locatie het meest voorkomende is. Wat wel opvalt is dat de piek van 3 keer per week, 35% in 2022, naar een 6% van het totaal is gegaan.



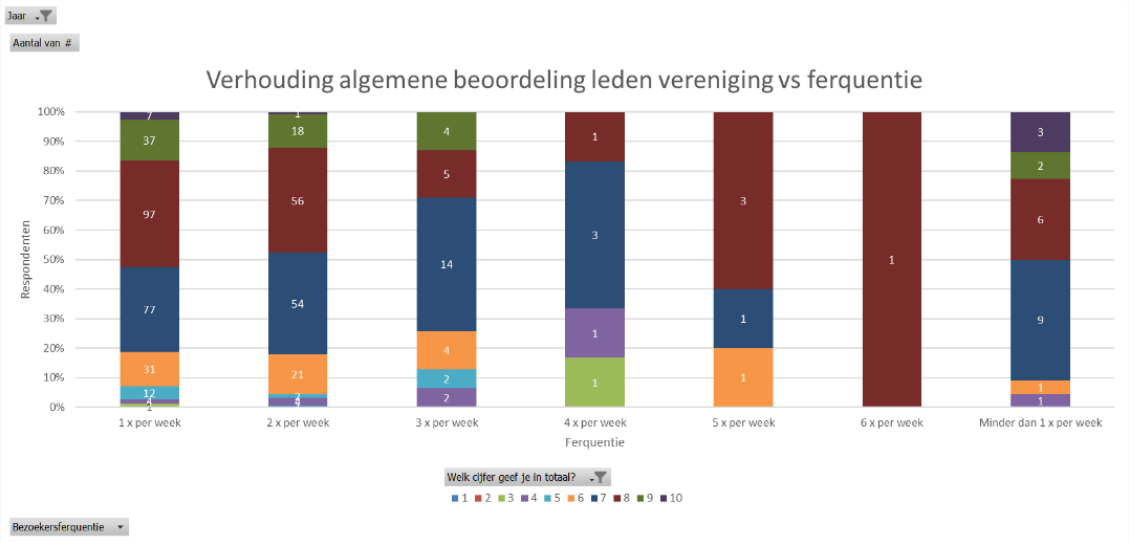
Ter vergelijking in 2022 was de groep 1 en 2 keer sporten 40% groot, in 2023 is deze groep 87% van de respondenten. Een verklaring kan zijn dat in de vorige metingen de respondent weer gaf hoe vaak de vereniging activiteiten had in de accommodatie van Optisport, waar nu de individuele leden aan geven hoe vaak ze zelf sporten.



Hieronder een weergave van de verdeling van de respondenten over de locaties verdeelt in het aantal keer bezoeken per week

Locatie	1 x per week	2 x per week	3 x per week	4 x per week	5 x per week	6 x per week	Minder dan 1 x per week
De Boog	1	2					
De Brug	3	1					
De Burgthof	2	4				1	
de Eng	3				1		
De Heuvelrand	102	45	9	1			9
De IJsvogel	2	1					
De Lijsterhof	1	1	1		1		
De Oosterboshal		3	5		1		
De Veluwehal	9	16	3	1			4
Het Oosterbosbad	2		1		1		
Kamphuis	1			1			
Sanderstraat	14						
Sportzaal De Wardborg	1		1				
Veller		1					
Zwembad De Veluwehal	126	83	11	3	1		9

De tabel hieronder is een weergave van de grafiek algemene beoordeling afgezet tegen de frequentie van het bezoek voor de locaties van Optisport Barneveld.
In 2023 zien we dat de grootste groep sporters (leden van de verenigingen) die gemiddeld 1 tot 2 keer per week komen over het algemeen zeer tevreden zijn. Ruim 80% geeft een ruime voldoende (7 plus) voor de beoordeling van Optisport in het algemeen. In de groep 4 keer per week is de laagste score genoteerd van gemiddeld een 6. Dit wordt door een kleine groep veroorzaakt.



Wenselijkheid bezoekfrequentie
Voor een beoordeling van de wenselijkheid van de bezoekfrequentie, is de respondenten gevraagd of de momenten waarop gebruik wordt gemaakt van de Optisport locatie(s) ook het meest gewenste moment is.

De grootste vertegenwoordiging van de respondenten, te weten 84% (410 respondenten beantwoord deze vraag met dat ze tevreden zijn. Dat is een significante daling ten opzicht van vorig jaar waar toen 92.5% (62 respondenten) deze vraag met ja beantwoorden. Een logische verklaring is dat nu de individuele wens genoteerd is en niet een verzamelde wens vanuit een vereniging. De feedback opmerkingen zijn gedeeld met de locatiemanager van Optisport.

Aantallen met antwoord NEE op de vraag "zijn de momenten waarop je nu gebruik maakt de meest gewenste momenten?	
De Heuvelrand	29
De Veluwehal	3
Het Oosterbosbad	2
Sanderstraat	1
Zwembad De Veluwehal	45

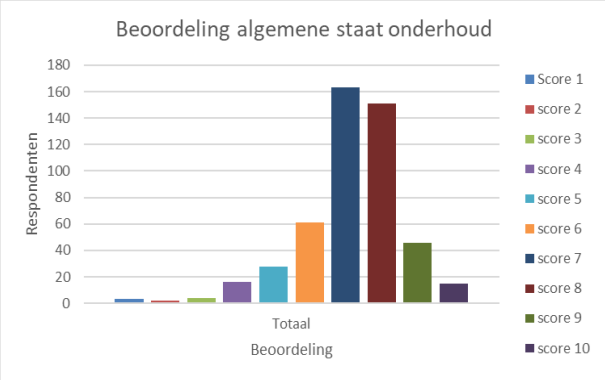
Behoeftepeiling laadpalen elektrische voertuigen
Voor een beoordeling van de wenselijkheid van faciliteiten voor het opladen van elektrische voertuigen, is nu een duidelijke stijging te zien. Was het in 2022 nog 2% wat behoefte had aan laadpalen, in 2023 geeft 7% aan dat deze behoefte er is.

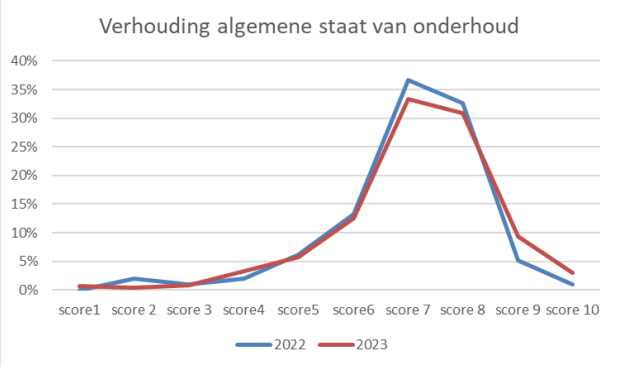
Jaar	2023
Heb je behoefte aan faciliteiten voor het opladen van elektrische voertuigen bij onze locatie(s)?	Ja
Rijlabels	**Aantal van #**
De Boog	2
De Brug	2
De Burgthof	1
de Eng	2
De Heuvelrand	11
De Oosterboshal	2
De Veluwehal	3
Zwembad De Veluwehal	13
Eindtotaal	**36**

Staat van Optisport locaties in Barneveld

Om erachter te komen wat de huurders van de staat van Optisport locaties in Barneveld vinden, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 4 subcategorieën: algemene staat van onderhoud, parkeergelegenheid, bereikbaarheid van de locatie en bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde.

Algemene staat van onderhoud
Dit onderdeel scoort gemiddeld een **7.2. Dat is een stijging** van 0.1 punt ten opzichten van 2022. Het kleine verschil wordt gemaakt doordat er in 2023 iets meer hoger cijfers (9 en 10) worden gegeven.



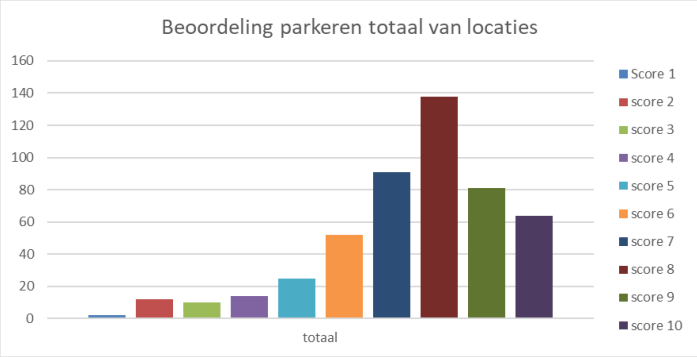


De lagere scores (5 en lager) worden in weergegeven in onderstaand tabel. Een 89.9% geeft een voldoende voor het algemene staat van onderhoud.

Locaties	score 1	score 2	score 3	score 4	score 5
De Heuvelrand			1	3	3
De IJsvogel					1
De Lijsterhof					1
De Oosterboshal			1	2	2
De Veluwehal					1
Kamphuis	1			1	
Sanderstraat	1	1	2	3	6
Zwembad De Veluwehal	1	1		7	14
Eindtotaal	**3**	**2**	**4**	**16**	**28**

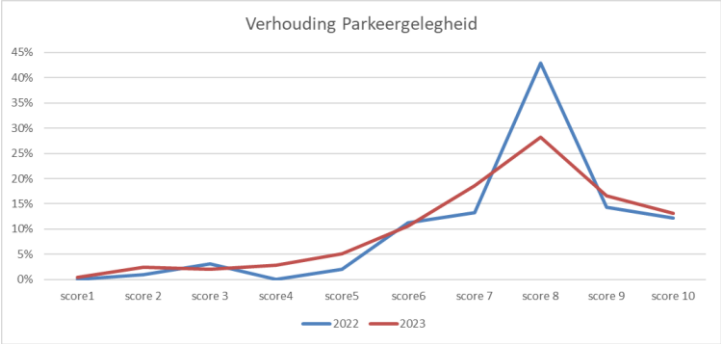
Parkeergelegenheid

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7.5 dat is een kleine daling met de 7,8 in 2022. Mogelijk heeft dit ook een relatie met de verhoogde behoefte aan laadpalen te maken.



In 2023 gaf 76% een 7 of hoger, dat was in 2022 nog 83%.

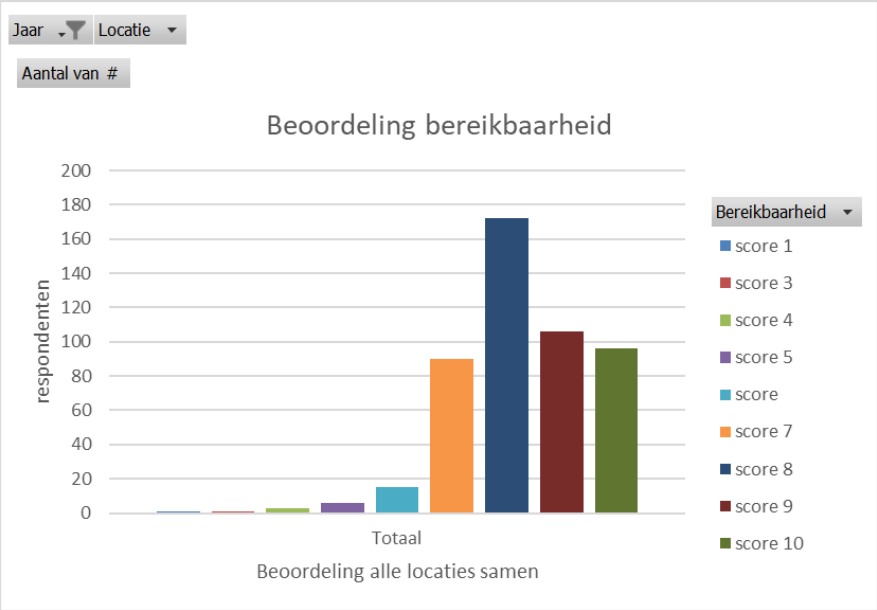
Verhoudingsgewijs is de daling van een *8 beoordeling* van dit onderdeel duidelijk te zien.



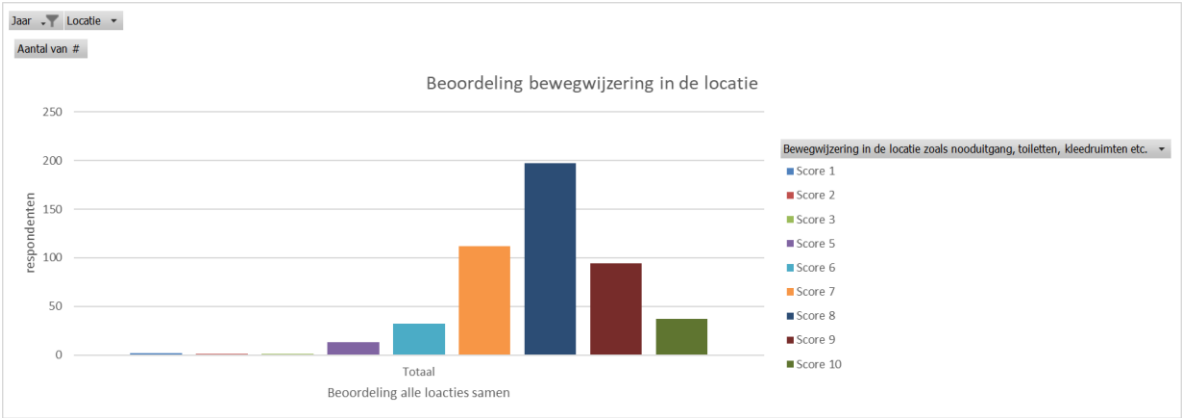
De lagere scores (5 en lager) komen bij onderstaande locaties vandaan.

Aantal van # Rijlabels	Kolomlabels 1	2	3	4	5	Eindtotaal
De Brug					1	1
De Heuvelrand		2			4	6
De Oosterboshal					2	2
De Veluwehal			1	1	1	3
Sanderstraat			2		1	3
Zwembad De Veluwehal	2	10	7	13	16	48
Eindtotaal	**2**	**12**	**10**	**14**	**25**	**63**

Bereikbaarheid
Dit onderdeel scoort gemiddeld een **8,3**. Dit is een score wat met 0.1 punt hoger is dan 2022.



Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten
Dit onderdeel scoort gemiddeld een **7,9**. Dit is een stijging ten opzichten van vorig jaar wat toen een 7.7 was.

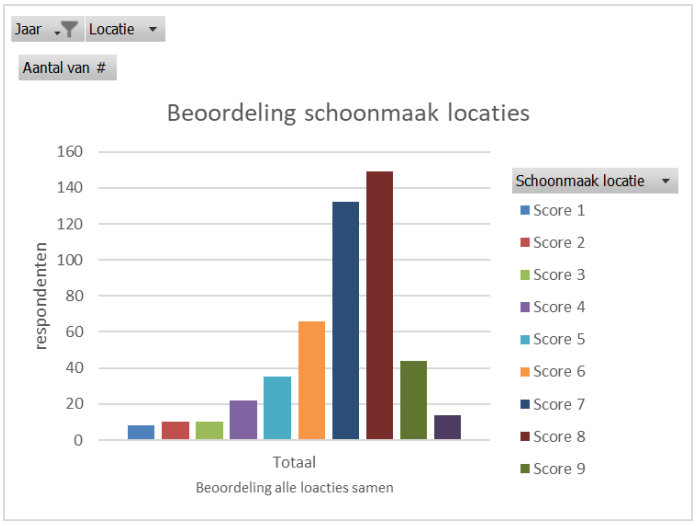


Schoonmaak

Om erachter te komen wat jullie gasten van de schoonmaak vinden, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 3 subcategorieën: schoonmaak van de openbare ruimten, schoonmaak van de kleedruimten en schoonmaak ven het sanitair. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde.

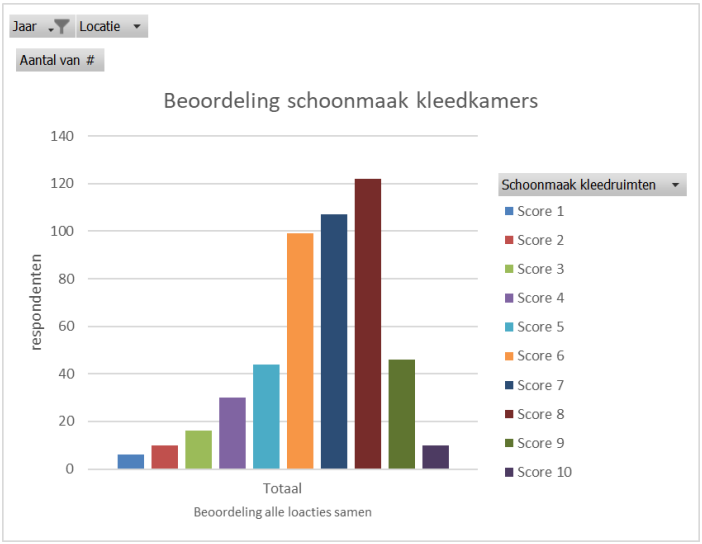
Schoonmaak van Optisport locaties

Dit onderdeel scoort gemiddeld een **6.9** dit is een zelfde beoordeling als in 2022.



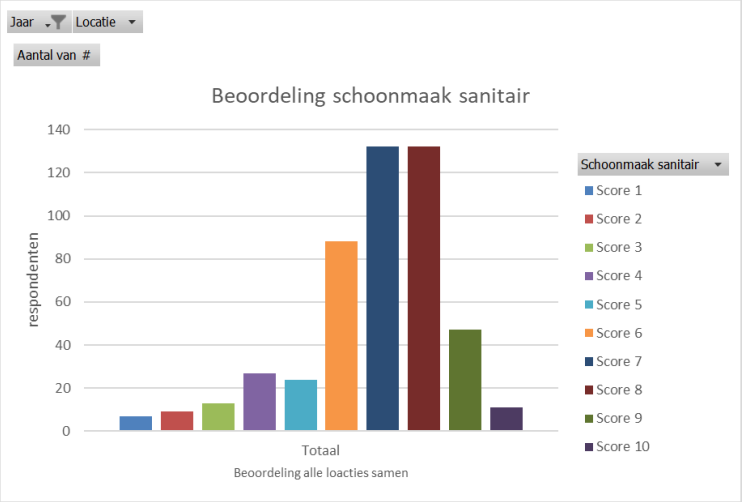
Schoonmaak van de kleedruimten

Dit onderdeel scoort gemiddeld een **6.6**. Dit is een daling van 0.7 ten opzichte van de gemiddelde beoordeling in 2022.



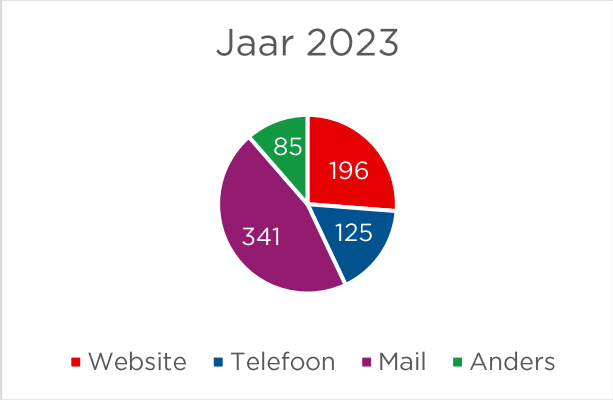
Schoonmaak van het sanitair

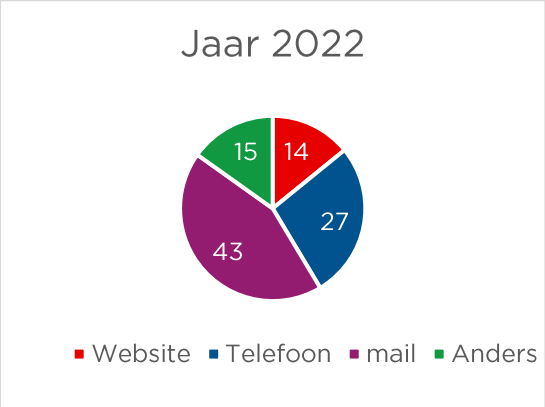
Dit onderdeel scoort in 2023 gemiddeld een **6.8**. Dit is ook een lichte daling ten opzichte van 2022.



Communicatie

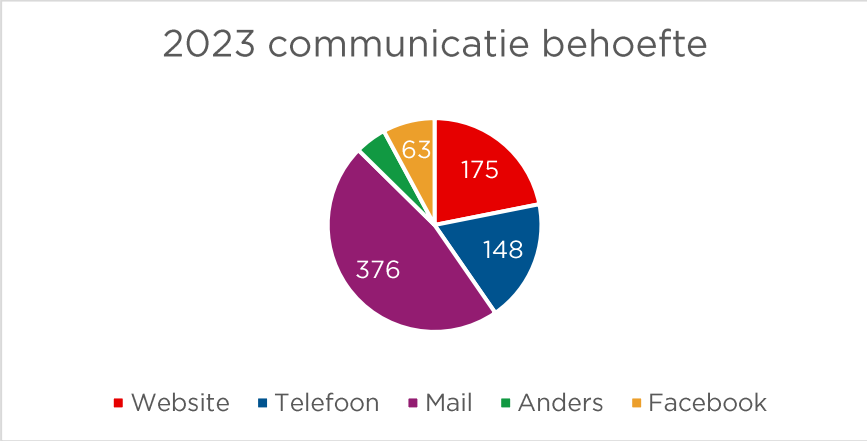
We hebben de huurders de vraag gesteld via welke communicatiemiddelen zij op dit moment in contact blijven met de Optisport locaties in Barneveld. In onderstaand cirkeldiagram is de verdeling duidelijk zichtbaar. Let op: de huurders waren in de gelegenheid om meerdere antwoorden te geven.





Mail is het meest gebruikte middel om in contact te zijn met Optisport. Er is wel een verschuiving te zien in het gebruik van de telefoon, wat is toegenomen en waar het gebruik van de website minder is geworden.

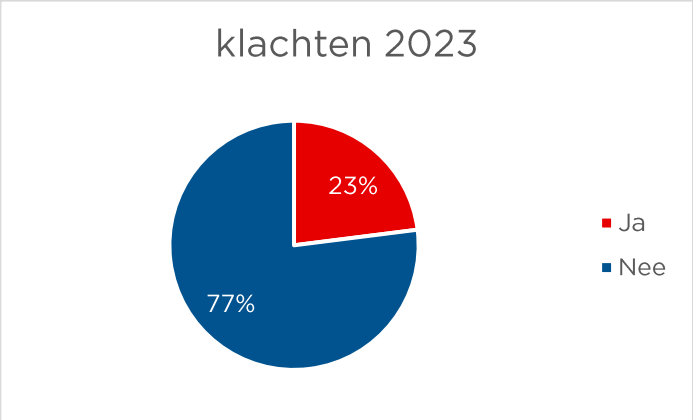
Om erachter te komen hoe de huurders het liefst in contact zouden blijven met de Optisport locaties, is deze vraag voorgelegd. onderstaande cirkeldiagram is de verdeling zichtbaar.



Het merendeel van de respondenten geeft aan het liefst via de mail in contact te blijven. Al zie je in de open antwoorden van de respondenten steeds meer terug komen dat er gebruik wordt gemaakt van whatsapp groepen

Klachtenafhandeling

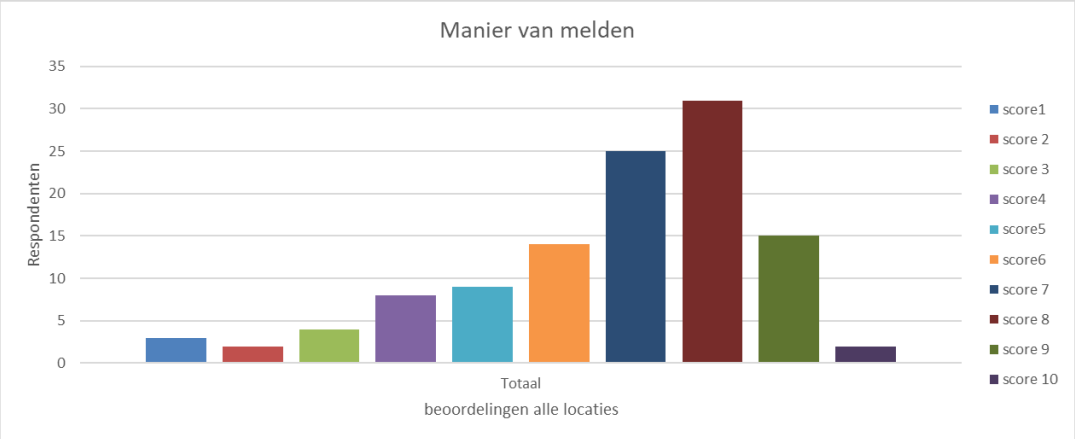
Hieronder is in het cirkeldiagram te zien hoeveel procent van de respondenten “ja” heeft beantwoord op de vraag; “heb je weleens een klacht ingediend?”. Van de 489 respondenten, hebben 113 respondenten wel eens een klacht hebben ingediend. Dit is aanzienlijk minder dan de voorgaande jaren.



Bij de respondenten die “ja” hebben beantwoord op deze vraag, is uitgevraagd hoe de afhandeling is verlopen. Daarom zijn er aan deze mensen nog 3 sub-vragen gesteld: wat vind je van de manier waarop je een klacht kan indienen, de gevonden oplossing en van de snelheid van afhandeling. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde.

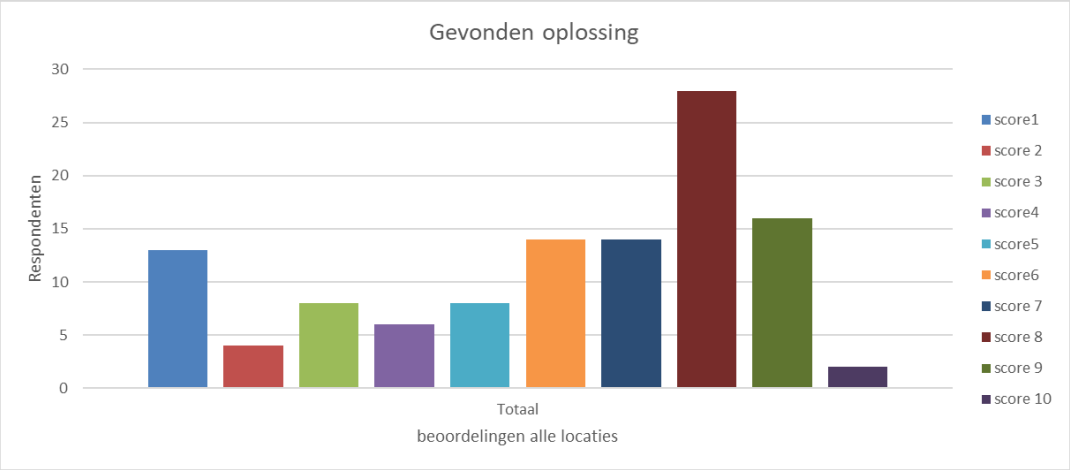
Manier waarop je een klacht kan indienen

Dit onderdeel scoort gemiddeld een **6.7** wat een daling is van 0.2 ten opzichte van vorig jaar. In onderstaande grafiek is te zien dat het merendeel van de respondenten een 7 plus geeft als beoordeling (65%)



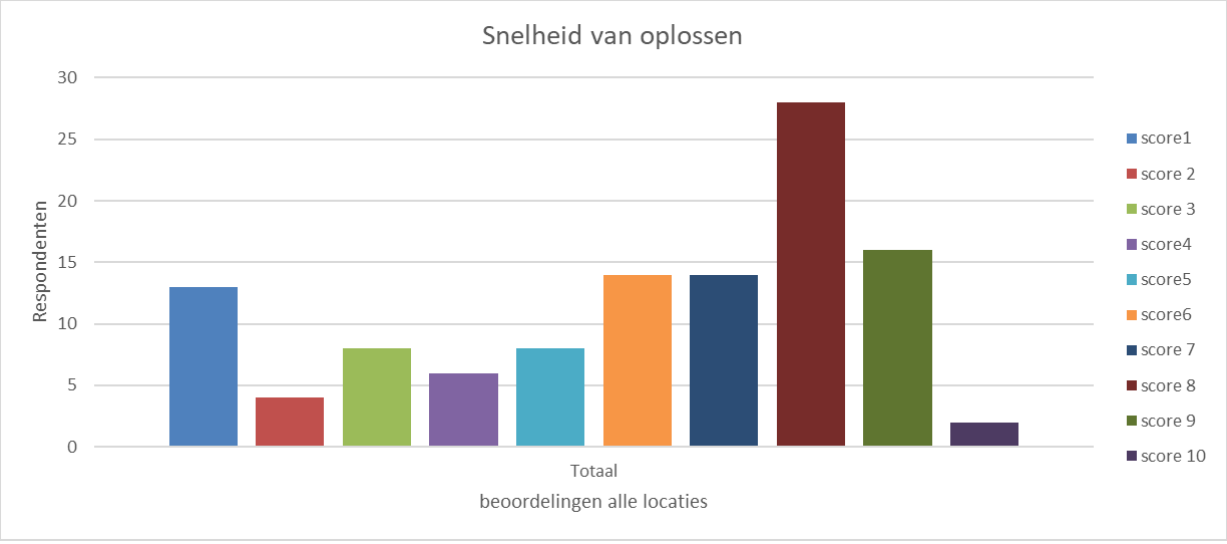
De gevonden oplossing

Dit onderdeel scoort gemiddeld een **6,0** wat een daling van 0.1 is ten opzichte van vorig jaar. In onderstaande grafiek is te zien dat een aanzienlijk deel (35%) niet tevreden is over de oplossing.



De snelheid van afhandeling

Dit onderdeel scoort gemiddeld een **6.1** wat een stijging van 0.3 is ten opzichte van vorig jaar. Een krappe meerderheid (53%) geeft een 7 of hoger.



Beoordelingen per locatie

Om een zo volledig mogelijk beeld te creëren zijn hieronder in tabellen weergeven hoe de respondenten hebben beoordeeld per locatie. Alle open feedback is gedeeld met Optisport

Algemene staat van onderhoud

Optisport locaties	Algemene staat van onderhoud
De Boog	7,3
De Brug	7,8
De Burgthof	7,1
de Eng	7,3
De Heuvelrand	7,6
De IJsvogel	7,0
De Lijsterhof	6,8
De Oosterboshal	5,4
De Veluwehal	7,3
Het Oosterbosbad	7,5
Kamphuis	2,5
Sanderstraat	4,1
Sportzaal De Wardborg	9,0
Veller	8,0
Zwembad De Veluwehal	7,1

Parkeergelegenheid

Optisport locaties	Parkeergelegenheid
De Boog	8,7
De Brug	7,5
De Burgthof	8,0
de Eng	9,0
De Heuvelrand	8,6
De IJsvogel	8,7
De Lijsterhof	7,3
De Oosterboshal	7,1
De Veluwehal	7,3
Het Oosterbosbad	8,8
Kamphuis	8,0
Sanderstraat	6,6
Sportzaal De Wardborg	8,5
Veller	8,0
Zwembad De Veluwehal	6,7

Bereikbaarheid

Optisport locaties	Bereikbaarheid
De Boog	8,7
De Brug	8,3
De Burgthof	7,9
de Eng	7,5
De Heuvelrand	8,8
De IJsvogel	8,3
De Lijsterhof	7,5
De Oosterboshal	7,7
De Veluwehal	8,1
Het Oosterbosbad	8,8
Kamphuis	8,0
Sanderstraat	7,1
Sportzaal De Wardborg	8,5
Veller	8,0
Zwembad De Veluwehal	8,0

Bewegwijzering

Optisport locaties	Bewegwijzering
De Boog	7,3
De Brug	8,0
De Burgthof	7,6
de Eng	7,8
De Heuvelrand	8,3
De IJsvogel	8,7
De Lijsterhof	7,5
De Oosterboshal	6,8
De Veluwehal	8,1
Het Oosterbosbad	8,0
Kamphuis	6,5
Sanderstraat	6,6
Sportzaal De Wardborg	8,5
Veller	8,0
Zwembad De Veluwehal	7,7

Schoonmaak locatie

Optisport locaties	Schoonmaak locaties
De Boog	6,0
De Brug	7,0
De Burgthof	7,9
de Eng	7,5
De Heuvelrand	7,0
De IJsvogel	6,7
De Lijsterhof	7,0
De Oosterboshal	5,4
De Veluwehal	7,6
Het Oosterbosbad	6,5
Kamphuis	1,5
Sanderstraat	4,1
Sportzaal De Wardborg	8,5
Veller	8,0
Zwembad De Veluwehal	6,9

Schoonmaak kleedruimten

Optisport locaties	Schoonmaak kleedruimten
De Boog	6,0
De Brug	7,0
De Burgthof	7,9
de Eng	8,0
De Heuvelrand	6,6
De IJsvogel	7,3
De Lijsterhof	6,8
De Oosterboshal	5,7
De Veluwehal	7,5
Het Oosterbosbad	5,8
Kamphuis	1,5
Sanderstraat	4,6
Sportzaal De Wardborg	8,5
Veller	8,0
Zwembad De Veluwehal	6,7

Schoonmaak sanitair

Optisport locaties	Schoonmaak sanitair
De Boog	6,7
De Brug	7,5
De Burgthof	7,9
de Eng	8,0
De Heuvelrand	7,0
De IJsvogel	7,3
De Lijsterhof	7,0
De Oosterboshal	5,8
De Veluwehal	7,5
Het Oosterbosbad	4,8
Kamphuis	1,5
Sanderstraat	4,8
Sportzaal De Wardborg	8,5
Veller	8,0
Zwembad De Veluwehal	6,7

Manier van klacht indienen

Optisport locaties	Klacht indienen
De Boog	8,0
De Brug	7,7
De Burgthof	8,2
de Eng	7,8
De Heuvelrand	5,8
De IJsvogel	7,0
De Lijsterhof	7,5
De Oosterboshal	6,8
De Veluwehal	7,9
Het Oosterbosbad	geen cijfer
Kamphuis	4,5
Sanderstraat	4,4
Sportzaal De Wardborg	8,0
Veller	8,0

Gevonden oplossing

Optisport locaties	Oplossing klacht
De Boog	8,0
De Brug	6,3
De Burgthof	7,2
de Eng	6,3
De Heuvelrand	4,5
De IJsvogel	6,0
De Lijsterhof	7,5
De Oosterboshal	6,0
De Veluwehal	7,9
Het Oosterbosbad	geen cijfer
Kamphuis	1,5
Sanderstraat	4,0
Sportzaal De Wardborg	8,5
Veller	8,0

Snelheid klachtafhandeling

Optisport locaties	Snelheid klachtafhandeling
De Boog	9,0
De Brug	5,7
De Burgthof	7,2
de Eng	5,5
De Heuvelrand	4,7
De IJsvogel	6,0
De Lijsterhof	7,5
De Oosterboshal	5,8
De Veluwehal	7,9
Het Oosterbosbad	geen cijfer
Kamphuis	1,0
Sanderstraat	3,8
Sportzaal De Wardborg	8,5
Veller	9,0

Deelnemers

Optisport locaties	Aantal respondenten
De Boog	3
De Brug	4
De Burgthof	7
de Eng	4
De Heuvelrand	166
De IJsvogel	3
De Lijsterhof	4
De Oosterboshal	9
De Veluwehal	33
Het Oosterbosbad	4
Kamphuis	2
Sanderstraat	14
Sportzaal De Wardborg	2
Veller	1

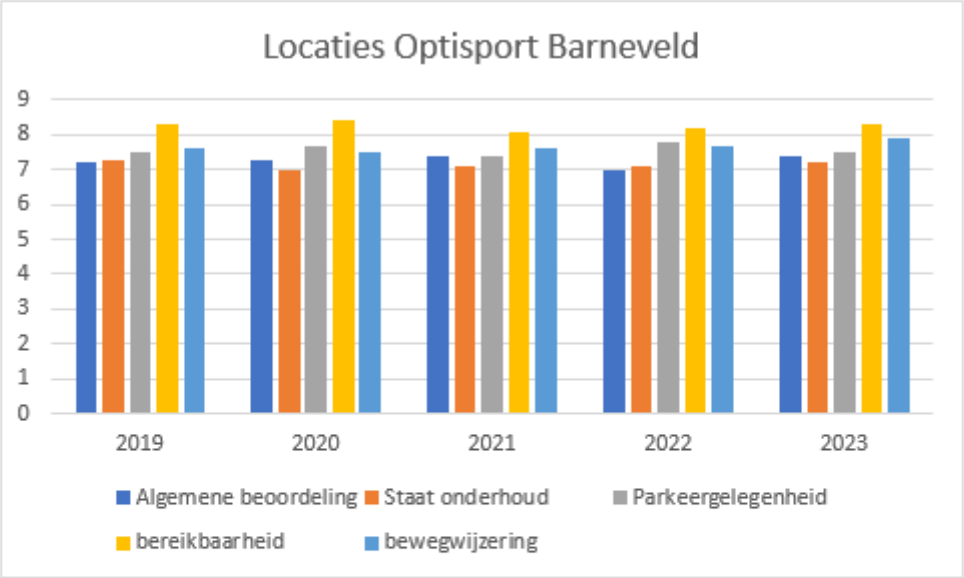
Conclusies en plan van aanpak Optisport Barneveld

Eind 2023 / begin 2024 is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van de verschillende sportaccommodaties in het beheer van Optisport Barnveld. Op basis van de bevindingen uit het eerder genoemde onderzoek zijn een aantal aandachtspunten en de hierbij horende toekomstplannen opgesteld. Deze vindt u in onderstaand stuk.

Conclusies tevredenheidsonderzoek 2023

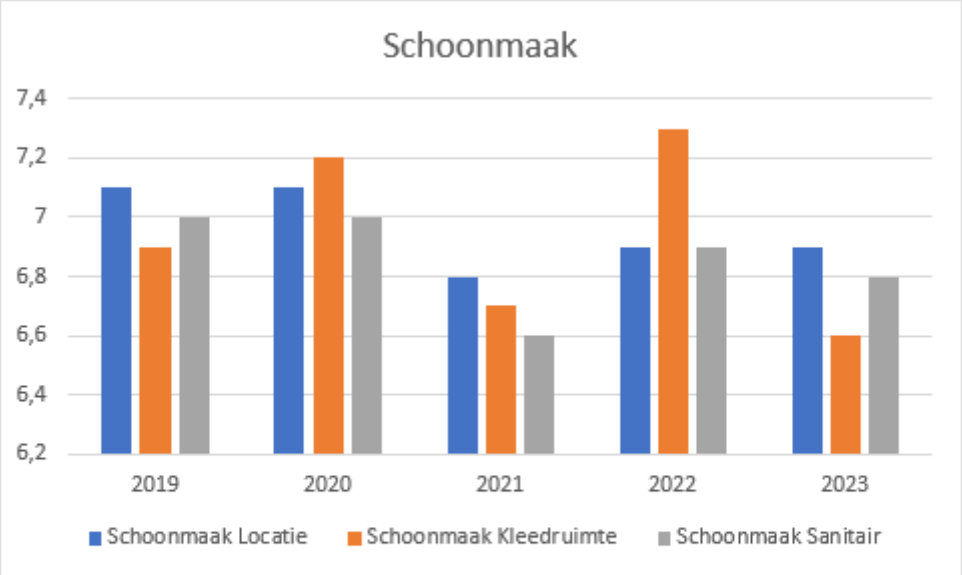
Locaties Optisport Barneveld

Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt geen afwijking ten opzichten van de voorgaande jaren als we het hebben over de locaties zelf. Onderdelen hiervan zijn algemene staat van het gebouw, onderhoud, bereikbaarheid en parkeergelegenheid. Zoals in onderstaande grafiek weergegeven scoren alle onderdelen ruim voldoende en vergelijkbaar met voorgaande jaren. De bereikbaarheid van de locaties wordt als meest positief ervaren.



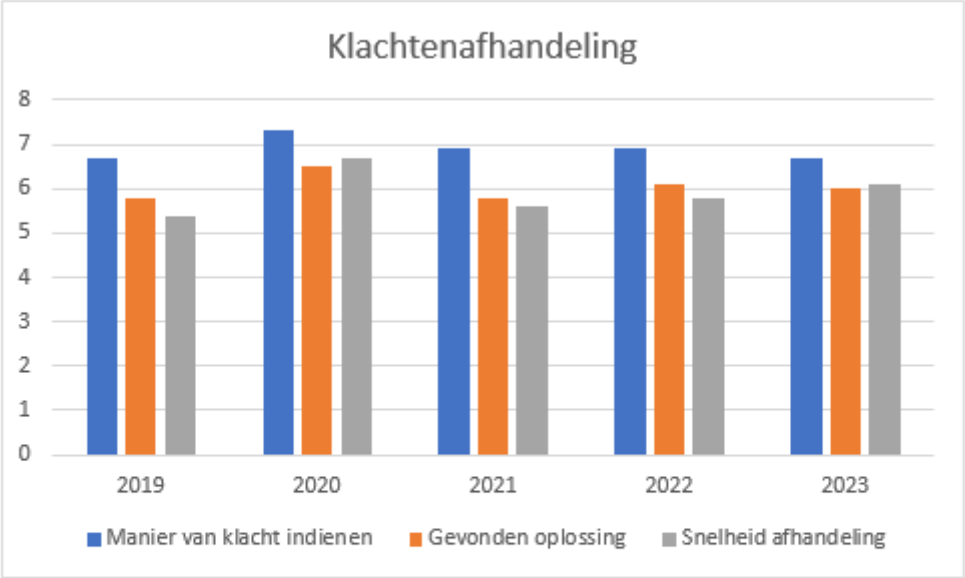
Locatie:	2019	2020	2021	2022	2023
Algemene beoordeling	7,2	7,3	7,4	7	7,4
Staat onderhoud	7,3	7	7,1	7,1	7,2
Parkeergelegenheid	7,5	7,7	7,4	7,8	7,5
Bereikbaarheid	8,3	8,4	8,1	8,2	8,3
Bewegwijzering	7,6	7,5	7,6	7,7	7,9

Schoonmaak Optisport Barneveld
Ook is gevraagd naar diverse schoonmaak aspecten van de locaties. Zoals in onderstaande grafiek weergegeven wordt de schoonmaak van de locaties met een 6,9 beoordeeld.
Veruit de meeste gebruikers beoordelen de schoonmaak met een ruime voldoende. Echter wordt het gemiddelde cijfer wel naar beneden gehaald door enkele zeer lage cijfers. Dit duidt erop dat de schoonmaak over het algemeen in orde is maar blijkbaar op enkele tijden of momenten niet aan de verwachtingen voldoet.



Schoonmaak	2019	2020	2021	2022	2023
Schoonmaak Locatie	7,1	7,1	6,8	6,9	6,9
Schoonmaak Kleedruimte	6,9	7,2	6,7	7,3	6,6
Schoonmaak Sanitair	7	7	6,6	6,9	6,8

Klachtenafhandeling Optisport Barneveld
Daarnaast is ook gevraagd naar de klachtenafhandeling binnen Optisport Barneveld. Hierbij worden verschillende aspecten onderscheiden zoals de manier van indienen van de klacht, de gevonden oplossing en de snelheid van afhandeling. Uit het onderzoek blijkt dat gebruikers over het algemeen tevreden zijn over de manier van indienen van een klacht. Echter wordt er een stuk lager gescoord op de gevonden oplossing en de snelheid van afhandelen. In onderstaande grafiek zijn de jaarlijkse ontwikkelingen op dit onderdeel weergegeven.



Klachtenafhandeling	2019	2020	2021	2022	2023
Manier van klacht indienen	6,7	7,3	6,9	6,9	6,7
Gevonden oplossing	5,8	6,5	5,8	6,1	6
Snelheid afhandeling	5,4	6,7	5,6	5,8	6,1

Plan van aanpak

Zoals in de conclusies beschreven blijkt uit het tevredenheidsonderzoek dat veruit de meeste gebruikers tevreden zijn over de schoonmaak op de locaties. Toch zien we dat in een aantal gevallen de gebruikers ontevreden zijn. Dit gaat aangepakt worden door uit te zoeken om welke exacte tijden en locaties dit gaat. Zodat hier vervolgens extra schoonmaak kan plaatsvinden en/of de vervuilende gebruiker aangesproken kan worden. Het achterhalen van deze tijden en locaties wordt gedaan door de inkomende klachten beter te monitoren en registreren dan al wordt gedaan. Bij de herhaling van een melding op hetzelfde tijdstip zal een Optisport medewerker moeten gaan controleren of dit aan een vervuilende gebruiker of gebrek aan schoonmaak ligt en hier vervolgens op handelen. Ook zullen de negatieve opmerkingen die gedaan zijn in het onderzoek direct worden opgevolgd en als klacht worden behandeld.

Wat betreft de klachtenafhandeling binnen Optisport Barnveld is de score in een stijgende lijn.
Wel willen we dit onderdeel nog verder verbeteren.

Rapportage
VSR-kwaliteitsmeting



VSR-resultaten lijst

Key-Quality

Uitvoering Yaël Hengelbrock
Datum woensdag 10 april 2024

KEYQUALITY
Slim! facilitair inkopen en ontwikkelen

Key-Quality
Amerikalaan 110
6199 AE
Maastricht Airport

VSR-resultaten lijst

Gebouw	VSR-meting	Resultaat per ruimtegroep		
Gemeente Barneveld Dorpshuis De Wardborg Koningsweg 2 Barneveld	50311 Regulier 5 april 2023 10:15	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur Afkeur	50% 70% -40%
	64347 Regulier 5 maart 2024 11:51	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur Goedkeur	88% 100% 80%
Gemeente Barneveld Gymzaal De Boog Schoonbeekhof 51 Kootwijkerbroek	50305 Regulier 5 april 2023 09:14	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Afkeur	17% -14%
	51493 Hermeting 17 mei 2023 10:15	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	83% 57%
	52469 Regulier 22 juni 2023 09:40	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	50% 33%
	64341 Regulier 5 maart 2024 09:12	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	86% 71%
Gemeente Barneveld Gymzaal de Brug Jan Steenstraat 42 3781 EN Voorthuizen	49482 Regulier 10 maart 2023 10:32	Verkeersruimten Sanitair	Afkeur Goedkeur	-25% 33%
	50514 Hermeting 13 april 2023 08:41	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	91% 50%
	57458 Regulier 8 december 2023 11:00	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	100% 100%
Gemeente Barneveld Gymzaal Sanderstraat Sanderstraat 1 Terschuur	49484 Regulier 10 maart 2023 11:09	Verkeersruimten Sanitair	Afkeur Goedkeur	-100% 50%
	50518 Hermeting 13 april 2023 09:11	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	50% 17%
	57460 Regulier 8 december 2023 12:38	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	86% 100%
Gemeente Barneveld Gymzaal Veller Vellerselaan Barneveld	50303 Regulier 5 april 2023 11:06	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	43% 0%

Key-Quality
Amerikalaan 110
6199 AE
Maastricht Airport

VSR-resultaten lijst

Gebouw	VSR-meting	Resultaat per ruimtegroep		
Gemeente Barneveld Gymzaal Veller Vellerselaan Barneveld	52471 Regulier 22 juni 2023 10:36	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Afkeur	100% -117%
	54297 Hermeting 1 september 2023 10:40	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	100% 86%
	64337 Regulier 5 maart 2024 10:15	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	83% 0%
Gemeente Barneveld Multifunctioneel gebouw Veluwehal Nieuwe Markt 6 Barneveld	50768 Regulier 20 april 2023 11:42	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur Afkeur	90% 88% -46%
	51499 Hermeting 17 mei 2023 10:09	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur Goedkeur	83% 89% 67%
	54491 Regulier 8 september 2023 09:13	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur Goedkeur	44% 87% 9%
Gemeente Barneveld Sporthal De Burgthof Nederwoudseweg 23 Barneveld	50770 Regulier 20 april 2023 10:07	Verkeersruimten Sanitair	Afkeur Goedkeur	-17% 25%
	51497 Hermeting 17 mei 2023 09:45	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	60% 57%
	54489 Regulier 8 september 2023 10:43	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	75% 50%
	64339 Regulier 5 maart 2024 10:44	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	50% 50%
Gemeente Barneveld Sporthal De Eng Voorthuizen Wikselaarseweg Voorthuizen	49478 Regulier 10 maart 2023 09:23	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur Goedkeur	50% 25% 0%
	57454 Regulier 8 december 2023 09:42	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur Goedkeur	50% 86% 13%
Gemeente Barneveld Sporthal de IJsvogel Schoutenstraat 111 Barneveld	50766 Regulier 20 april 2023 09:20	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	43% 17%

Key-Quality
Amerikalaan 110
6199 AE
Maastricht Airport

VSR-resultaten lijst

Gebouw	VSR-meting	Resultaat per ruimtegroep		
Gemeente Barneveld Sporthal de IJsvogel Schoutenstraat 111 Barneveld	54487 Regulier 8 september 2023 11:34	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Afkeur	50% -67%
	55716 Hermeting 18 oktober 2023 13:26	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	75% 33%
Gemeente Barneveld Sporthal De Lijsterhof Lijsterhof 8 Barneveld	50301 Regulier 5 april 2023 11:27	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	50% 0%
	64335 Regulier 5 maart 2024 09:43	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	100% 100%
Gemeente Barneveld Sporthal Kamphuis Kosterijweg 17 Kootwijkerbroek	50307 Regulier 5 april 2023 08:50	Verkeersruimten Sanitair	Afkeur Afkeur	-33% -67%
	51495 Hermeting 17 mei 2023 10:37	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	17% 56%
	52467 Regulier 22 juni 2023 10:04	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	33% 44%
	64343 Regulier 5 maart 2024 08:53	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	50% 78%
Gemeente Barneveld Sporthal Oosterbos Wethouder Rebellaan 138 Barneveld	50762 Regulier 20 april 2023 08:44	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur Goedkeur	67% 17% 83%
	52463 Regulier 22 juni 2023 11:12	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur Goedkeur	100% 88% 67%
	54485 Regulier 8 september 2023 11:17	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur Goedkeur	100% 100% 83%
Gemeente Barneveld Sportzaal De Wardborg Koningsweg 2 Barneveld	50309 Regulier 5 april 2023 09:46	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	86% 83%
	52465 Regulier 22 juni 2023 09:00	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Afkeur	25% -33%

Key-Quality
Amerikalaan 110
6199 AE
Maastricht Airport

VSR-resultaten lijst

Gebouw	VSR-meting	Resultaat per ruimtegroep		
Gemeente Barneveld Sportzaal De Wardborg Koningsweg 2 Barneveld	54299 Hermeting 1 september 2023 09:44	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	100% 63%
	64345 Regulier 5 maart 2024 11:26	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	100% 88%
Gemeente Barneveld Zwembad De Heuvelrand Roelenengweg 41 Barneveld	49480 Regulier 10 maart 2023 10:12	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair Zwembad	Goedkeur Goedkeur Goedkeur Goedkeur	75% 69% 33% 50%
	54483 Regulier 8 september 2023 10:03	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair Zwembad	Goedkeur Goedkeur Goedkeur Goedkeur	75% 80% 25% 0%
	57456 Regulier 8 december 2023 10:18	Bureaukamers Verkeersruimten Sanitair Zwembad	Goedkeur Goedkeur Goedkeur Goedkeur	75% 100% 67% 50%
Gemeente Barneveld Zwembad Oosterbosbad Mr. Troelstralaan 20 Barneveld	52475 Regulier 22 juni 2023 11:37	Verkeersruimten Sanitair	Goedkeur Goedkeur	17% 0%