

Afdeling: Vastgoed en Infrastructuur
Behandelaar: Beek, Ralf van
Telefoonnummer: **06-27078665**

Voorstelnr. <2315>
Barneveld,
Portefeuillehouder: M.H.J. Pluimers-Foeken

X Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct: 355

☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Onderwerp: **Jaarrapportage 2021 evaluatie exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.**

Gevraagde beslissing:

1. Instemmen met de rapportage 2021 Beheer en exploitatie maatschappelijke accommodaties, Gemeente Barneveld voor de evaluatie van de exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.
2. Bijlage 7 & 8 van de rapportage aanmerken als niet-openbaar op grond van artikel 10, tweede lid g van de WOO.
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 voor de evaluatie en monitoring van de gemaakte afspraken.

In de bijgevoegde rapportage vindt u de evaluatie en monitoring voor het jaar 2021. Deze is opgesteld door de accountmanagers van de gemeente Barneveld. Bijlagen 3, 4 en 5 bij deze rapportage zijn aangeleverd door Optisport.

Ook Optisport maakt jaarlijks een sociaal en financieel jaarverslag. Het sociaal jaarverslag is als bijlage 3 toegevoegd aan de jaarrapportage. Het financieel jaarverslag volgt aan het eind van het jaar 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 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 2021 hebben gespeeld in de exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.

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 2021 hebben gespeeld in de exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.

2.1 Onevenredige bevoordeling of benadeling van de partijen voorkomen.

In artikel 10 lid 2 van de WOO worden uitzonderingen genoemd waardoor in bepaalde gevallen het uitgangspunt van openbaarheid van documenten niet opweegt tegen de in dat artikel genoemde gevallen. In dit geval is sub g van dit lid van toepassing. Deze regelt het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van partijen.

In bijlage 7 & 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 u 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 of opbrengsten 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 2021 volgt eind 2022 i.v.m. de nog vast te stellen covid-tegemoetkomingen vanuit het rijk.

Voorzichtige vooruitblik financiën 2021

Het is duidelijk dat de coronacrisis financiële gevolgen heeft voor Optisport, maar de exacte omvang ervan is nog niet bekend. Dit is van invloed op het financiële resultaat voor Optisport voor 2021. Denk hierbij aan het vervolg van de regeling Tegemoetkoming Verhuurders Sportaccommodaties en de regeling Specifieke Uitkering Ijsbanen en Zwembaden (SPUK IJZ) die in juni 2022 zijn gepubliceerd, en die nog invloed hebben op het financiële resultaat voor het boekjaar 2021. De aanvraagperiode loopt van augustus 2022-september 2022 en de definitieve vaststelling volgt eind 2022..

Wij verwachten een positief financieel resultaat over 2021 en verwachten dat de continuïteit van de exploitatie van de accommodaties door Optisport gewaarborgd blijft. Onder andere door de regelingen van de rijksoverheid. Het financieel jaarverslag 2021, de bijbehorende accountantsverklaring en de definitieve vaststelling op de aanvraag van deze regelingen gaan hierover uitsluitsel geven.

Het financieel jaarverslag 2020 ontvang u daarom ter kennisname bij deze rapportage in bijlage 7(niet openbaar).

6. Uitvoering

Planning:

Na instemming met de rapportage 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 aan te bieden, inclusief het sociaal jaarverslag en het klanttevredenheidsonderzoek van Optisport. Het financieel jaarverslag 2021 wordt na aanlevering door Optisport separaat ter kennisname aan de raad verstrekt.

Communicatie:

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

7. Bijlagen

1. Jaarrapportage Optisport Gemeente Barneveld 2021	Openbaar
2. Jaarplanning	Openbaar
3. Sociaal jaarverslag Optisport 2021	Openbaar
4. Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek en verbeterplan	Openbaar
5. Klanttevredenheidsonderzoek	Openbaar
6. Resultatenoverzicht VSR controles	Openbaar
7. Financieel overzicht 2021	Niet openbaar
8. Financieel jaarverslag 2020	Niet openbaar



Rapportage 2021

Beheer en exploitatie maatschappelijke accommodaties

Gemeente Barneveld

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
1.1	Contract gegevens op hoofdlijnen	3
1.2	Evaluatieproces	3
1.3	Accommodatieoverzicht	3
2	Contractmutaties	4
2.1	Contractmutaties - accommodaties	4
2.2	Contractmutaties - personeel	5
2.3	Contractmutaties - tarieven en tijden	5
2.4	Contractmutaties - gymnastiekonderwijs	5
2.5	Contractmutaties - duurzaamheidsmaatregelen	5
2.6	Contractmutaties - financieel	6
3	Verantwoording en exploitatie ontwikkelingen	6
3.1	Verantwoording	6
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	11
5.1	Financieel resultaat	11
5.2	Exploitatiebijdrage en huurvergoeding	11
6	Bijlagen	12

1 Inleiding

Voor het beheer en de exploitatie van de maatschappelijke accommodaties heeft 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 2021.

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 2021, aangeleverd door Optisport.
- c. Het klanttevredenheidsonderzoek 2021, uitgevoerd door Optisport.
- d. Het financieel jaarverslag 2020 met accountantsverklaring. Deze was pas eind 2021 gereed i.v.m. coronasubsidie van de rijksoverheid die nog verwerkt moesten worden. Het financieel jaarverslag 2021 wordt ook pas eind 2022 verwacht.

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 is nu nog niet beschikbaar. Zodra dit beschikbaar is zullen wij dit verslag separaat aan de raad verstrekken. Zodat de volledige evaluatie voor de zomer aan de raad aangeboden wordt.

Als gevolg van personele wijzigingen is de aanlevering van de rapportage dit jaar verschoven naar september.

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 2021 hebben plaatsgevonden.

Zwembaden

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

Sporthallen

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;*

Sportzalen

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 2021

- **De Wardborg**
Per 1 april 2020 is sportzaal De Wardborg in Garderen in gebruik genomen en wordt deze geëxploiteerd door Optisport als vervangende locatie voor de sportzaal in De Koepel. Daarnaast exploiteert Optisport per 1 april 2020 tijdelijk het dorpshuisgedeelte in De Wardborg voor een periode voor maximaal 3 jaar en 3 maanden. De exploitatie werd stapsgewijs overgedragen aan de stichting De Wardborg.
Vanaf september 2021 is de exploitatie van het dorpshuisgedeelte volledig overgedragen aan stichting de Wardborg.

Deze mutatie in de exploitatieovereenkomst past binnen de financiële kaders die de Raad heeft vastgesteld voor deze accommodatie. Daarnaast zijn deze in lijn met de oorspronkelijke contractafspraken met Optisport. De mutaties zijn ter informatie aan de Raad aangeboden.

2 Contractmutaties

2.1 Contractmutaties - accommodaties

In aanvulling op de energiezuinige maatregelen die in voorgaande jaren al getroffen zijn, heeft gemeente Barneveld ook in 2021 geïnvesteerd in energiezuinige maatregelen. Met Optisport hebben wij afgesproken dat de revenuen van deze investeringen terugvloeien naar de gemeente.

Daarbij hebben wij overeenstemming bereikt over het afrekenen van deze energiemutatie. Het energieverbruik wordt voor een bepaalde periode gemonitord. Na afloop van deze periode wikkelen wij de afspraken af die wij voor de afrekening met Optisport hebben gemaakt.

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 2021 heeft er één personele mutatie plaatsgevonden die relatie heeft met het overgenomen personeelsbestand van de gemeente Barneveld. Een medewerker is met vervroegd pensioen gegaan wat een financieel voordeel voor de gemeente Barneveld oplevert.

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.

Afrekening suppletie

In 2021 is de suppletie vastgesteld over het voorgaande kalenderjaar. De afrekening hiervan heeft in 2021 plaatsgevonden binnen de budgettaire kaders.

2.3 Contractmutaties - tarieven en tijden

In 2021 hebben er geen wijzigingen plaatsgevonden in de tarieven en tijden, anders dan de gebruikelijke en toegestane indexeringen.

2.4 Contractmutaties - gymnastiekonderwijs

Er hebben geen wijzigingen in het gymonderwijs plaatsgevonden die van invloed zijn op de afspraken uit de exploitatieovereenkomst.

2.5 Contractmutaties - duurzaamheidsmaatregelen

In de exploitatie overeenkomst zijn procesafspraken voor duurzaamheidsmaatregelen vastgelegd. Deze hebben 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 onderzoek voor de energiebesparende maatregelen voor onder andere het Oosterbosbad zijn uitgevoerd. Hier hebben energiebesparende maatregelen plaatsgevonden met het afdekken van het Oosterbosbad begin 2022.

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 2021 opgesteld, zie bijlage 2. In de praktijk was er door corona veel vaker afstemming en overleg dan gebruikelijk en oorspronkelijk gepland. Voor een optimale en veilige openstelling van de accommodaties, maar bijvoorbeeld ook voor de afstemming over de uitvoering van de TVS-subsidieregeling en de SPUK-IJZ.

Het eerstvolgende bezoek van de raad aan Optisport staat gepland voor september 2022

Jaarverslag Optisport

Door middel van een sociaal- en financieel jaarverslag legt Optisport verantwoording af over het voorgaande jaar. Het sociaal jaarverslag is als bijlage 3 toegevoegd aan dit document. De inhoud van het financieel jaarverslag 2021 is nog niet bekend en krijgt u aan het eind van het jaar ter kennisname. Dit heeft te maken met de afwikkeling van de subsidie IJS-en zwembaden die pas in augustus wordt opengesteld. Het financieel jaarverslag van 2020 is bijgevoegd omdat dit mede door afwikkeling van de coronasubsidies van het rijk vertraging had opgelopen. De speerpunten uit beide verslagen worden in de exploitatie overleggen met Optisport besproken.

Klanttevredenheidsonderzoek

Optisport heeft over 2021 een 'klanttevredenheidsonderzoek' onder de gebruikers van alle accommodaties uitgevoerd. In bijlage 5 vindt u de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek terug.

De algemene beoordeling voor de klanttevredenheid is ruim voldoende en is in 2021 ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van een jaar eerder. Begin en eind 2021 zijn er twee onderzoeken uitgevoerd. Begin 2021 was het gemiddelde cijfer een 7,3 tegenover een 7,4 aan het eind van 2021.

Wij zien dat de score voor schoonmaak iets is teruggelopen t.o.v. 2020. Optisport gaat uitzoeken om welke locaties en tijden dit gaat zodat er extra schoonmaak kan plaatsvinden of gebruikers kunnen worden aangesproken. Gemeente Barneveld blijft Optisport controleren op de schoonmaak met steekproefcontroles.

Ditzelfde geldt voor klachtenafhandeling die ook lager scoort dan de ingezette stijgende lijn van 2020. Optisport gaat de klachtenprocedure aanpassen zodat klachten sneller en beter worden afgehandeld.

Een aantal punten van ontevredenheid is een logisch gevolg van het feit dat bepaalde locaties verouderd zijn. Dit geldt voor de locaties Sanderstraat en 't Kamphuis. De gebouwen zijn in het algemeen in een goede staat van onderhoud, maar hebben een verouderde uitstraling. Dit zijn ook de twee locaties die de komende jaren vervangen gaan worden. Beide locaties scoren aanzienlijk lager dan de overige locaties.

Klachten en klachtafhandeling

Optisport dient een klantgerichte klachtenprocedure te ontwikkelen en uit te voeren.

2021 was net als 2020 een druk jaar. Optisport heeft veel locaties moeten sluiten en aanpassen vanwege de covid-maatregelen.

Verbetering klachtafhandeling

Communicatie: De locatiemanager die eind 2020 gestart is heeft als belangrijke taak de communicatie te verbeteren. Optisport gaat de klachtenprocedure aanpassen zodat (terugkerende) klachten sneller worden opgepakt en herhaling wordt voorkomen. In bijlage 4 vindt u de conclusies en het plan van aanpak.

Toegang: In 2021 zijn bij de locaties de toegangsinstallatie vervangen. De inbedrijfstelling kende diverse problemen. Deze zijn nu opgelost en de klachten over de toegang zijn in 2021 verholpen en zullen hierdoor minder voorkomen. Met deze installatie is het mogelijk om, indien nodig, ook op afstand de gebouwen te openen en sluiten.

Gebruikersoverleg

In 2021 heeft er door de coronamaatregelen geen gebruikersoverleg op locatie plaatsgevonden tussen Optisport en de verenigingen. Het overleg wat in september gepland stond kon daardoor niet doorgaan. In februari 2022 is hier een passend alternatief voor geregeld op locatie om in verbinding met de gebruikers te blijven. Hier is een eerste aanzet gedaan voor een verbeterde samenwerking tussen Optisport, gebruikers en hier heeft ook Be Active een verbindende rol. In 2022 wordt een herindeling van de sportzalen onderzocht die mogelijk beter aansluit bij de wensen en behoefte van de gebruikers. Wellicht dat hier nog locatie-gebonden overleggen aan worden toegevoegd over gebruik en beheer van de locatie.

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.

In vervolg op 2020 hebben wij Optisport wederom gevraagd om een meer pro-actieve bijdrage aan de sportstimulering te leveren in 2021.

Belangrijkste stap die in 2021 is gezet is de samenwerking met Be Active. Be Active en Optisport trekken samen op om zoveel mogelijk inwoners in beweging te krijgen. Het is de bedoeling van Optisport deze bijdrage aan de maatschappelijke doelstellingen van gemeente Barneveld in 2022 verder uit te breiden.

Optisport gaat n.a.v. de gebruikersbijeenkomst onderzoeken hoe de zaaldelen beter benut kunnen worden, zodat er meer gebruikers gelijktijdig op de gewenste tijdstippen kunnen sporten. Anderzijds door in samenwerking met anderen (maatschappelijke) partijen zoals Be-Active meer aanbod te creëren, zodat de accommodaties een groter deel van de dag bezet zijn.

Samenwerking

Als accountmanagers hebben wij in 2021 over het algemeen een constructieve samenwerking ervaren met Optisport. Wij hebben gemerkt dat er veel van Optisport werd gevraagd door alle coronamaatregelen. De communicatie onderling is t.o.v. de laatste jaren verbeterd en deze lijn willen wij doortrekken de komende jaren.

Wij vinden het belangrijk dat dit in het komende jaar een vervolg krijgt, met name op het gebied van schoonmaak, klantencontact en de participatie in de sportstimulering voor de inwoners van de gemeente Barneveld. Dit zijn belangrijke punten waar Optisport scherp op moet blijven.

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 2020 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 2020 uitgevoerd in opdracht van de gemeente Barneveld. De rapportages zijn aan de exploitant verstrekt.

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 2021 zijn twee controleronden geweest en op basis daarvan is één herkeuring uitgevoerd. Een overzicht van deze controles en het resultaat zijn als bijlage 6 aan dit rapport toegevoegd.

De conclusie is dat de schoonmaak op moment van keuren in 2021 voldoet aan de gestelde eisen. Op moment van keuren scoort Optisport over het algemeen ruim voldoende binnen de foutmarges. De locaties worden echter niet altijd als schoon ervaren door de gebruikers. Ter verbetering van de gastvrijheid hebben wij Optisport gevraagd om de verbetering van de schoon-beleving door de gebruikers op te nemen in het verbeterplan voor 2022 (bijlage 4). Daarnaast gaat Optisport uitzoeken wat de verbanden zijn tussen de keuringen en de klantbeleving.

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 augustus '22 uitgevoerd.
- 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 2021 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 2021.

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.

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 2021

Het is duidelijk dat de coronacrisis negatieve financiële gevolgen heeft voor Optisport, maar de exacte omvang ervan is nog niet bekend. Dit is van invloed op het financiële resultaat voor Optisport voor 2021. Denk hierbij aan het vervolg van de regeling Tegemoetkoming Verhuurders Sportaccommodaties en de regeling Specifieke Uitkering Ijsbanen en Zwembaden (SPUK IJZ) die in juni 2022 zijn gepubliceerd, en die nog invloed hebben op het financiële resultaat voor het boekjaar 2021. De aanvraagperiode loopt van augustus 2022-september 2022 en de definitieve vaststelling volgt eind 2022.

Wij verwachten een positief financieel resultaat over 2021 en verwachten dat de continuïteit van de exploitatie van de accommodaties door Optisport gewaarborgd blijft. Onder andere door de regelingen van de rijksoverheid. Het financieel jaarverslag 2021, de bijbehorende accountantsverklaring en de definitieve vaststelling op de aanvraag van deze regelingen gaan hierover uitsluitsel geven.

Het financieel jaarverslag 2020 ontvang u daarom ter kennisname bij deze rapportage in bijlage 8(niet openbaar).

5.2 Exploitatiebijdrage en huurvergoeding

5.2.1 Werkafspraken exploitatiebijdragen en huurvergoeding

Voor de betaling van de exploitatiebijdrage en huurvergoeding is de werkafpraak 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 7.

6 Bijlagen

Jaarplanning	Openbaar
Sociaal jaarverslag Optisport	Openbaar
Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek en plan van aanpak	Openbaar
Klanttevredenheidsonderzoek	Openbaar
Resultatenoverzicht VSR controles	Openbaar
Financieel overzicht	Niet openbaar
Financieel jaarverslag 2020	Niet openbaar

Bijlage 1

Jaarplanning 2021 Gemeente Barneveld en Optisport													
Acties algemeen	Termijn	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Overleg directie OS / Wethouder	1x per jaar										okt		
Operationeel overleg	1x per twee maanden		feb		apr		jun		aug		okt		dec
Werkbezoek Raad	1x per jaar									sep			
Jaarplan onderhoud	1x per jaar									sep			
Onderhoudsoverleg	2x per jaar	jan									okt		
Technische overleg	maandelijks	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Kwaliteitsmeting schoonmaak	D.mv. steekproeven. 2 x per jaar per locatie												
Vaststellingsupletiebijdrage + afrekening		jan											
Evaluatie sleutelwerkwijze	1x per jaar												dec
Evaluatie klachtenafhandeling/protocol	2x per jaar						jun						dec
Evaluatie schadeafhandeling	1x per jaar												dec
Actie door Gemeente Barneveld													
Rapportage voorgaande jaar	1x per jaar					mei							
Aanvragen door OS verwerkt in begroting	jaarlijks								aug				
Rooster onderwijs melden aan OS	jaarlijks						jun						
Overleg Stuurgroep	1x per 2 maanden	jan		mrt		mei		jul		sep		nov	
Kwaliteitsmeting gebouwen	1 x per 2 jaar												
Actie door Optisport:													
Jaarverslag + Jaarrekening	Uiterlijk juni						jun						
Gebruikersoverleg door OS	Minimaal 1 x per jaar											nov	
Sporterspanel	Minimaal 1 x per jaar									sep			
Aanleveren meterstanden	1x per jaar												dec
Aanleveren energieverbruik	2x per jaar						juli						dec
Aanleveren gebruiksroosters	1x per jaar						juli						
Maatregelenlijst duurzaamheid	1x per jaar				mei								
Tarievenlijst, indexvoorstel OS naar GB	1 x per jaar												dec
Klantteveredenheidonderzoek	1 keer per jaar												dec
Aanvragen vervanging inventaris	jaarlijks				april		jun						

Sociaal jaarverslag 2021



Optisport Barneveld

Optisport Exploitaties b.v.

Voorwoord

Bijgaand treft u het sociaal jaarverslag aan waarin wij u graag op hoofdlijnen informeren over de ontwikkelingen binnen Optisport Barneveld in 2021.

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
Locatie Manager

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. Zo hebben we o.a. in samenwerking met BeActive&Creative en Welzijn Barneveld, de Gezondheid- en Vitaliteitsbeurs georganiseerd.

Helaas hebben we dit jaar weer veel te maken gehad met de restricties die n.a.v. covid-19 door de overheid zijn opgelegd. In het hoofdstuk: Corona kom ik hier uitgebreider op terug.

Het afgelopen jaar was een jaar van ups and downs.

Dit had, uiteraard, te maken met Covid-19 en de gevolgen / maatregelen die daaraan vasthingen.

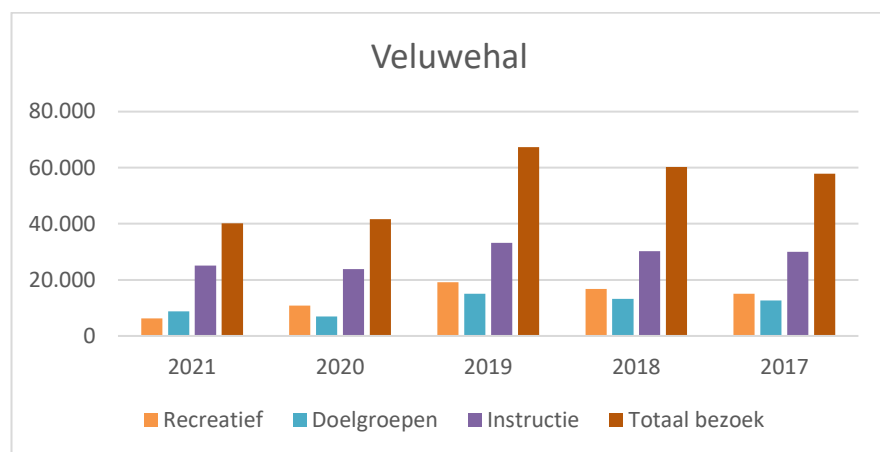
Van een volledige openstelling tot allerlei beperkingen. Alles bij elkaar was het een leerzaam jaar en hebben wij ons er als team Optisport Barneveld goed doorheen geslagen.

Bezoekers zwembaden 2021

Het aantal bezoekers in 2021 staat per accommodatie in onderstaande tabellen weergegeven. Vanaf januari 2017 ligt de exploitatie bij Optisport.

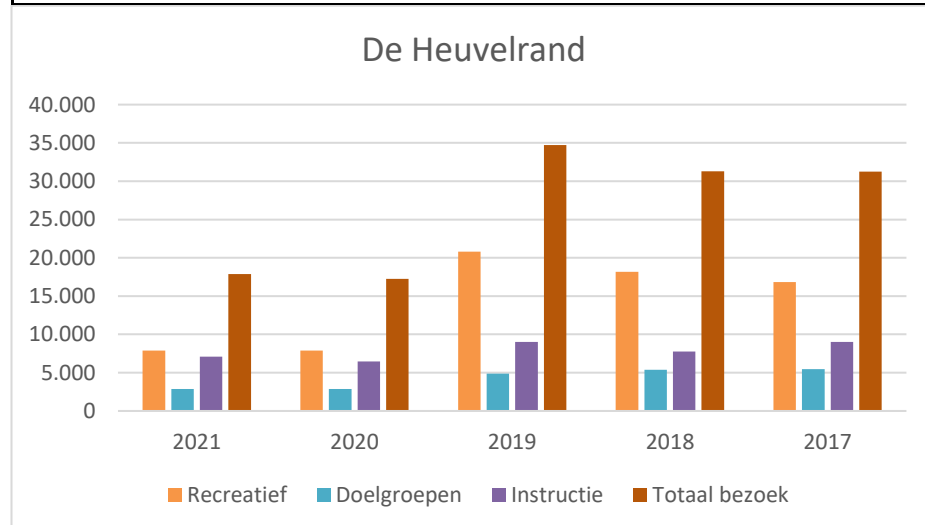
Zwembad De Veluwehal

	<u>2021</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Recreatief	6.212	10.860	19.195	16.783	15.106
Doelgroepen	8.820	6.975	15.009	13.229	12.685
Instructie	25.111	23.793	33.166	30.274	30.021
Totaal bezoek	40.143	41.628	67.370	60.286	57.812



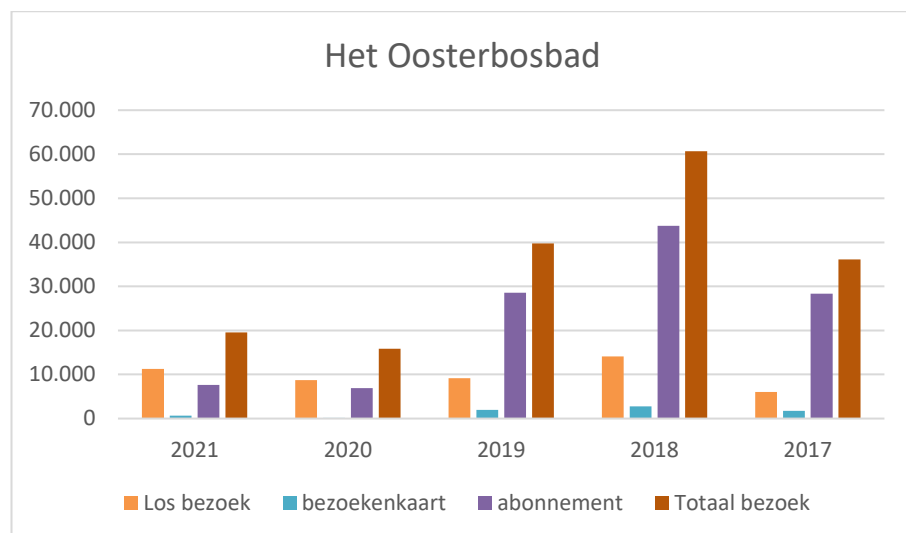
Zwembad De Heuvelrand

	<u>2021</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
-					
Recreatief	7.881	7.887	20.798	18.152	16.809
Doelgroepen	2.866	2.885	4.887	5.380	5.457
Instructie	7.107	6.478	9.031	7.777	8.995
Totaal bezoek	17.854	17.250	34.716	31.309	31.261



Oosterbosbad

	<u>2021</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Los bezoek	11.272	8.728	9.139	14.095	6.044
bezoekenkaart	685	182	1.954	2.784	1.731
abbonement	7.609	6.913	28.594	43.722	28.331
Totaal bezoek	19.566	15.823	39.733	60.686	36.106



In verband met corona zijn de totale bezoekersaantallen in al onze zwembaden in 2020 en 2021 gedaald door diverse verplichte sluitingen. Voor 2022 is er natuurlijk nog onzekerheid, maar tot op heden lijkt het erop dat we weer volop kunnen gaan ondernemen.

Bezetting binnensportlocaties Optisport Barneveld 2021

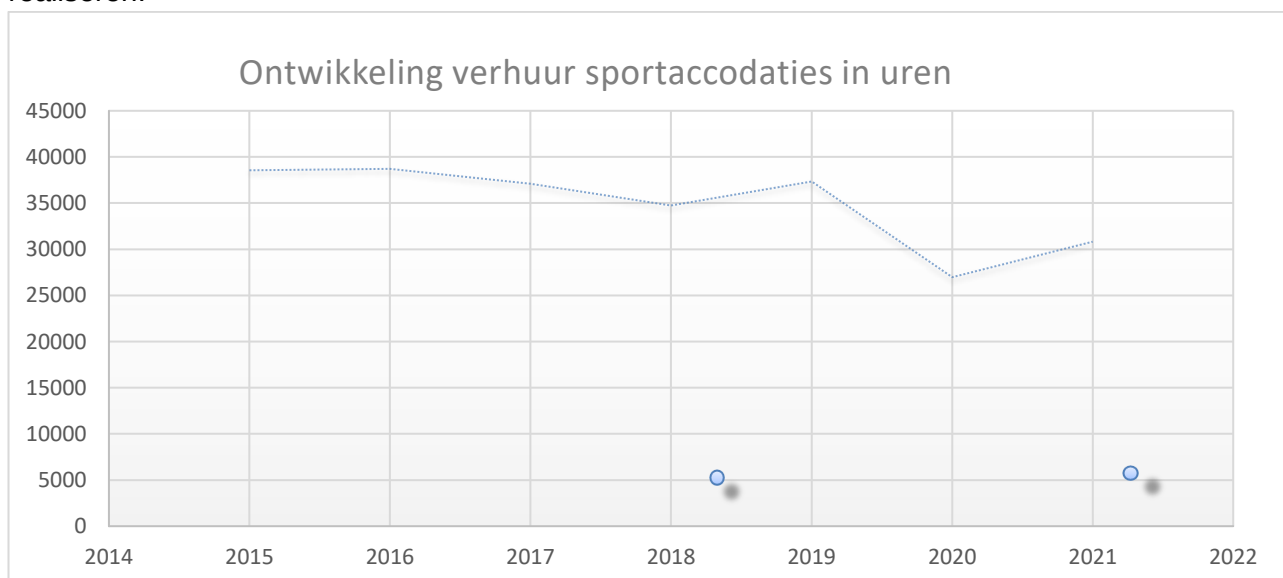
2021 was sportief gezien een teleurstellend jaar. Door alle beperkingen is binnensport een gedeelte van het jaar in mindere mate mogelijk geweest. Dit is terug te zien in de bezetting van de binnensport accommodaties in regio Barneveld. Aan de stijgende lijn die in 2019 is ingezet is in 2020 en 2021 helaas een einde gekomen. We zien wel weer een stijgende lijn t.o.v. 2020, maar niet ten opzichte van het gebruik in 2019.

Na het doornemen van de cijfers concluderen we dat deze daling vooral zit in de commerciële en incidentiele verhuur. Denk hierbij aan muziekevenementen, markten, kinderfeestjes, springkussenfestijnen en andere bijeenkomsten met een groot aantal bezoekers welke door de beperkingen niet door mochten gaan.

We hebben als doel om de efficiëntie van de zaalbezetting te optimaliseren, zodat meer huurders / bewoners van de gemeente Barneveld tegelijkertijd gebruik kunnen maken van de sportfaciliteiten. Uit het KTO onderzoek in 2019 is namelijk gebleken dat er onder verenigingen behoefte is om de gebruikersuren uit te breiden. Echter wordt dit soms belemmert doordat gebruikers op hetzelfde tijdstip gebruik willen maken van de accommodatie. Door de huidige inhuur te herzien proberen we naar een optimale bezetting te komen.

In 2021 is het mislopen van commerciële en incidentiele verhuur goed terug te zien in de daling van het aantal uren dat een hele zaal of accommodatie is verhuurd. Aangezien markten en muziekevenementen meestal een gehele accommodatie bestrijken zie je hier een aanzienlijke daling. De verhuur van losse zaaldelen is redelijk stabiel gebleven. Dit laatste is te verklaren doordat de reguliere gebruikers als scholen en verenigingen vaak een zaaldeel huren. Overigens hebben zij daar vanwege de maatregelen niet altijd gebruik van kunnen maken, maar deze gecompenseerde TVS uren zijn wel meegenomen in totalen.

Binnen Optisport Barneveld wordt gewerkt aan diverse samenwerkingen om het huur assortiment aantrekkelijker te maken. Dit vertaalt zich onder andere in nauwere banden met o.a. de horeca exploitant om bij een huurverzoek de mogelijkheid tot het bijboeken van horeca arrangementen te realiseren.



Tarieven

Zwembad Veluwehal en de Heuvelra 2021	
Recreatief	
Los bad	4,50
Los bad ochtend	2,50
Los bad stimuleren	0,00
12x recreatief	44,00
25x recreatief	88,00
12 baden daluren	23,00
25 badenkaart recreatief daluren	45,50
Zwemlessen	
Zwemles 4 wekenkaart 1x per week	33,30
Zwemles 4 wekenkaart 2x per week	66,50
Turbocursus A (all-in)	769,70
Turbocursus B/C (all-in)	329,10
Overschoentjes	0,50
Doelgroepen	
Fifty Fit/Aqua Vitaal 1x	4,80
Fifty Fit /Aqua Vitaal 12 badenkaart	45,00
Fifty Fit/Aqua Vitaal 25 badenkaart	89,00
Aqua Robics, Aqua Therapie, 1x	6,30
Aqua Therapie hart 1x	6,30
Aqua Robics, AquaTherapie 12x	58,00
Aqua Therapie Hart 12x	58,00
Aqua Robics, Aqua Therapie 25x	111,00
Aqua Therapie Hart 25x	111,00
Liz&Wes Spetterles 12x	77,90
Liz&Wes Spetterles 1x	7,80
Liz&Wes Spetterles baby 1x	5,30
Liz&Wes Spetterles baby 12x	52,60
Borg chipkaart	8,00
Duplicaat pas	8,00
Verenigingstarief	
Wedstrijdbassin per uur	46,70
Instructiebassin per uur	22,00
Zwembad Oosterbosbad 2021	
Recreatief	
Losbad	5,60
Abb 3-15/65+	52,20
Abb 3-15/65+ vv	40,70
Abb va 16	60,00
Abb va 16 vv	
10 badenkaart	55,60
kinderen t/m 2 jaar	gratis

Veluwehal (verenigingen) 2021	
	Per uur
Sporthal Veluwehal A + B	102,30
Sporthal Veluwehal A	58,40
Sporthal Veluwehal A1 of A2	29,40
Sporthal Veluwehal B	43,40
Veld A, B of C	14,90
Sporthal A + B + C	145,70

Binnensportaccommodaties (verenigin 2021	
	Per uur
Sandersstraat	14,90
De Brug	14,90
Veller	14,90
De Wardborg	20,80
't Kamphuis (p/u)	21,50
De Boog	21,50
De Lijsterhof en de Usvogel	
Zaal A en B	29,40
Zaal A of B	14,90
Sporthal de Eng, de Burgthof en Oosterbos	
Gehele sporthal	43,40
Veld A, B of C	14,90

Veluwehal toneelzaal 2021			
	Ochtend	Middag	Avond
Zaal A	74,80	74,80	112,40
Zaal B	74,80	74,80	112,40
Zaal A + B	118,20	118,20	224,60
Toneel incl lichtinstallatie	56,70	56,70	56,70

Zwemlessen

Het jaar 2021 zijn we begonnen met diverse maatregelen vanuit de overheid ivm covid'19.

Van 1 januari t/m 8 maart was er een harde lockdown en waren de zwembaden gesloten. In deze periode hebben de instructeurs andere werkzaamheden verricht of verlof opgenomen.

Vanaf 8 maart zijn er versoepelingen gekomen en mochten er weer o.a. zwemlessen voor kinderen worden gegeven.

Helaas was het niet mogelijk om alle kinderen op een tijd/ dag te plaatsen. Het gebruik van de QR code voor toegang gaf de nodige problemen. Niet iedereen in Barneveld is gevaccineerd of wilde zich laten testen voor toegang. Hierdoor waren diverse groepen kleiner dan in jaren zonder covid'19. Ondanks de wachtlijsten was het haast niet mogelijk om voldoende kinderen in een lesgroep te plaatsen dit doordat ouders zelf niet mee mochten naar binnen.

In de zomervakantie is er daarom net als in 2020 voor gekozen om extra "boost" zwemlessen te geven om kinderen versneld te leren zwemmen. Hierdoor hebben we een enorme inhaalslag kunnen maken en in september extra veel kinderen kunnen oproepen. Hierdoor is de wachtlijst weer iets verkort. Maar met veel nieuwe kinderen starten betekent ook dat het even duurt voordat er weer nieuwe kinderen met zwemles kunnen starten. Hierdoor is de wachtlijst in de periode september- november weer opgelopen naar ca. 6 maanden. Mede doordat er vanaf november nieuwe maatregelen kwamen en er alleen zwemlessen gegeven mochten worden tot 17:00 uur was het weer voor veel ouders niet mogelijk om hun kind op zwemles te krijgen. Inmiddels hebben we een inhaalslag kunnen maken, doordat we extra lessen hebben aangeboden in de vakanties.

Openstelling zwembaden

De openstelling van de binnenzwemlocaties is in 2021 in de basis niet veranderd, wel zijn er door de maatregelen diverse aangepaste openingstijden geweest in 2021. Van 1 januari t/m april zijn de zwembaden gesloten geweest voor aquasporten, banenzwemmen e.d. Vanaf mei zijn er versoepelingen gekomen en mochten er weer zwemmers binnen komen zwemmen. Wel moest er worden gereserveerd voor het zwemmen. Dit om de maximale aantallen per locatie goed onder controle te kunnen houden en de 1.5 meter afstand tussen zwemmers te kunnen waarborgen. We hebben onze gasten op de hoogte gehouden via o.a. nieuwsbrieven, social media en website.

Nieuwe activiteiten zijn afgelopen jaar niet/weinig opgepakt en zijn on-hold gezet. Deze activiteiten worden hopelijk in 2022 weer opgepakt:

- Run Swim Run Oosterbosbad
- Aqua'Bootcamp lessen in het Oosterbosbad
- Borstcrawl cursussen
- BlitzKids (spelmiddagen in de Heuvelrand en Veluwehal)

Het Oosterbosbad is in 2021 eerder geopend namelijk al 11 april, dit doordat er in de binnenbaden maar een beperkt aantal zwemmers tegelijk aanwezig mocht zijn i.v.m. de maatregelen vanuit de overheid. Buiten gelden deze beperkingen niet. Door de eerdere opening in het buitenbad konden veel zwemverenigingen weer hun trainingen e.d. oppakken. Het Oosterbosbad was op doordeweekse dagen in de ochtend extra geopend voor banenzwemmers/ verenigingen en in de middag hanteerden we weersafhankelijke openstelling voor onze recreatieve bezoekers.

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.

In 2021 is de beweegbare bodem van het instructiebad in de Veluwehal vervangen. Dit is zeer goed verlopen i.s.m. de gemeente Barneveld.

Personeel

Voor Optisport Barneveld waren er in 2021 ongeveer 44 medewerkers in dienst met een totale FTE van +/- 19. In 2021 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 2021 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 2021 heeft zowel voor het Oosterbosbad als de Veluwehal een audit plaats gevonden door een externe partij. In beide 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.

Vooruitblik 2022

Waar we onze pijlen in 2022 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.

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 2022 moet bovenstaande leiden tot een hogere gastbeleving en een hogere waardering in de KTO van 2021. Daarnaast zal er in 2022 gewerkt gaan worden met een klachtenregistratie. Zodat beter inzichtelijk is waar eventuele problemen ontstaan en er sneller op geanticipeerd kan worden. 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. In 2021 heeft deze bijeenkomst gelukkig weer fysiek plaatsgevonden;
- 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. Daarnaast zijn er ook voor meerdere locaties een gebruikers-WhatsApp-groep waarin alle gebruikers van de des betreffende locatie zitten. Op deze wijze kan er snel worden gecommuniceerd en kunnen ook gebruikers onderling met elkaar contact opnemen.

Wij stellen ons als doel om in 2022 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 Be-Active. 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)
- Be-Active (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 2022 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 2022:

- 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.

Voor de sporthallen willen wij ons in 2022 meer richten op lokale samenwerkingen. Het gezamenlijk gaan organiseren van evenementen en activiteiten.

Daarnaast gaan we n.a.v. het KTO 2021 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.

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



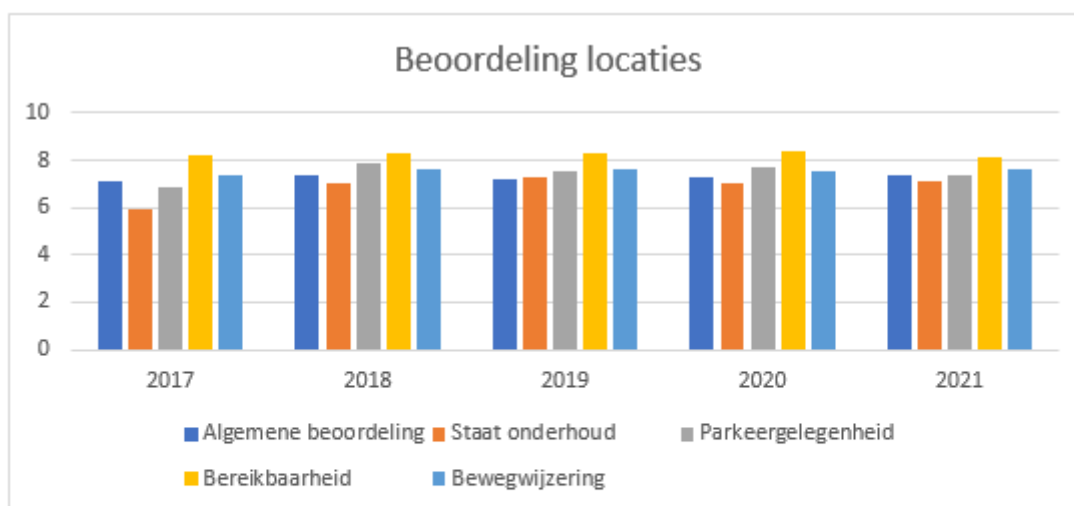
Conclusies en plan van aanpak Optisport Barneveld

Eind 2021 is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van de verschillende sportaccommodaties in het beheer van Optisport Barneveld. 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 2021

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.

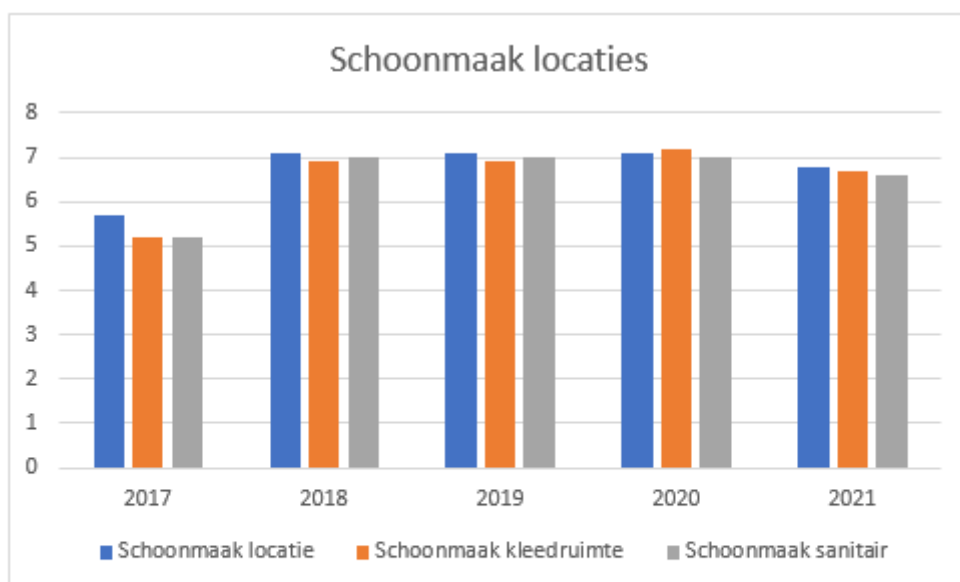


Locatie	2017	2018	2019	2020	2021
Algemene beoordeling	7,1	7,4	7,2	7,3	7,4
Staat onderhoud	5,9	7	7,3	7	7,1
Parkeergelegenheid	6,9	7,9	7,5	7,7	7,4
Bereikbaarheid	8,2	8,3	8,3	8,4	8,1
Bewegwijzering	7,4	7,6	7,6	7,5	7,6

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 6,8 beoordeeld.

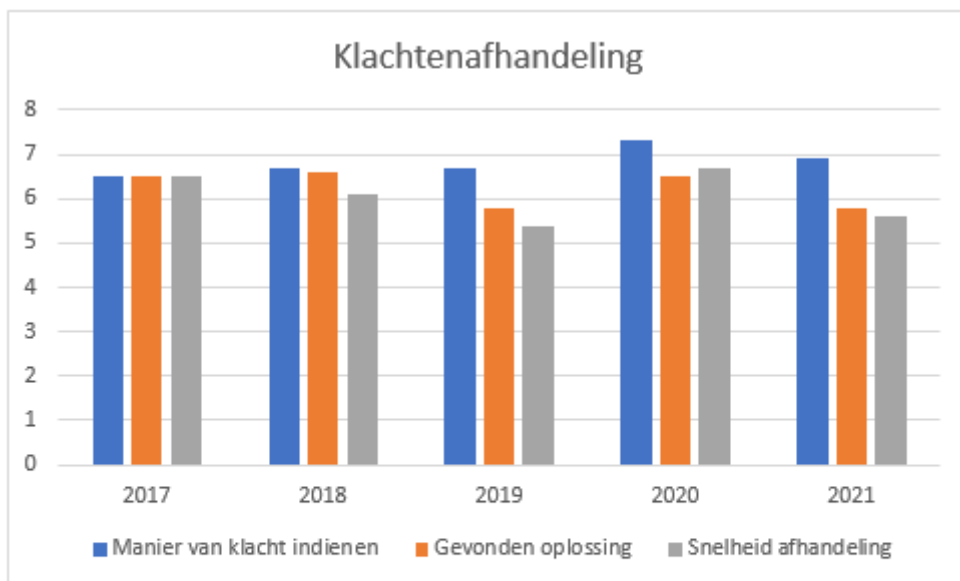
Veruit de meeste gebruikers beoordelen de schoonmaak met een ruime voldoende. Echter wordt het gemiddelde cijfer wel naar beneden gehaald door enkele zeer lage cijfers. Dit duidt erop dat de schoonmaak over het algemeen in orde is maar blijkbaar op enkele tijden of momenten niet aan de verwachtingen voldoet.



Schoonmaak	2017	2018	2019	2020	2021
Schoonmaak locatie	5,7	7,1	7,1	7,1	6,8
Schoonmaak kleedruimte	5,2	6,9	6,9	7,2	6,7
Schoonmaak sanitair	5,2	7	7	7	6,6

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	2017	2018	2019	2020	2021
Manier van klacht indienen	6,5	6,7	6,7	7,3	6,9
Gevonden oplossing	6,5	6,6	5,8	6,5	5,8
Snelheid afhandeling	6,5	6,1	5,4	6,7	5,6

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 Barneveld is de score iets teruggevallen t.o.v. 2020. Er is geconstateerd dat Optisport Barneveld hier snellere verbeteringen wil zien. Hierdoor is ervoor gekozen om de klachtenprocedure aan te gaan pakken. Duidelijk is dat Optisport Barneveld naar een klachtenafhandeling wil met meer transparantie. En een procedure die herhaling van en verbanden tussen klachten eerder herkend dan nu het geval is. Op deze manier wordt er sneller geschakeld bij het zien van structurele of terugkerende problemen. Dit alles met als doel toekomstige klachten van dezelfde aard te kunnen voorkomen.

echt waarmaken[®]

Optisport – Barneveld

Rapportage
huurdersbeleving
november 2021[®]

Inleiding	4
Algemene beoordeling.....	5
Bezoekfrequentie	6
Wenselijkheid bezoekfrequentie	7
Behoeftepeiling laadpalen elektrische voertuigen.....	8
Staat van Optisport locaties in Barneveld.....	9
Algemene staat van onderhoud.....	9
Parkeergelegenheid	10
Bereikbaarheid.....	10
Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten.....	11
Schoonmaak.....	13
Schoonmaak van Optisport locaties.....	13
Schoonmaak van de kleedruimten.....	13
Schoonmaak van het sanitair	14
Communicatie	15
Klachtenafhandeling.....	16
Manier waarop je een klacht kan indienen	16
De gevonden oplossing.....	17
De snelheid van afhandeling.....	17
Beoordelingen per locatie	19
Algemene beoordeling	19
Algemene staat van onderhoud.....	19
Parkeergelegenheid	20
Bereikbaarheid.....	20
Bewegwijzering.....	21
Schoonmaak locatie.....	21
Schoonmaak kleedruimten.....	22
Schoonmaak sanitair	22
Manier van klacht indienen.....	23



Gevonden oplossing.....	23
Snelheid klachtafhandeling	24



Inleiding

In November 2021 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. Er is een respons geweest van **42** respondenten, deze respondenten hebben voor meerdere locaties de belevingsmeter kunnen invullen. In totaal zijn **68** locaties individueel beoordeeld.

Begin 2021 heeft ook een onderzoek plaatsgevonden. We laten in deze rapportage de resultaten (met kleine verschillen) van beide metingen zien.

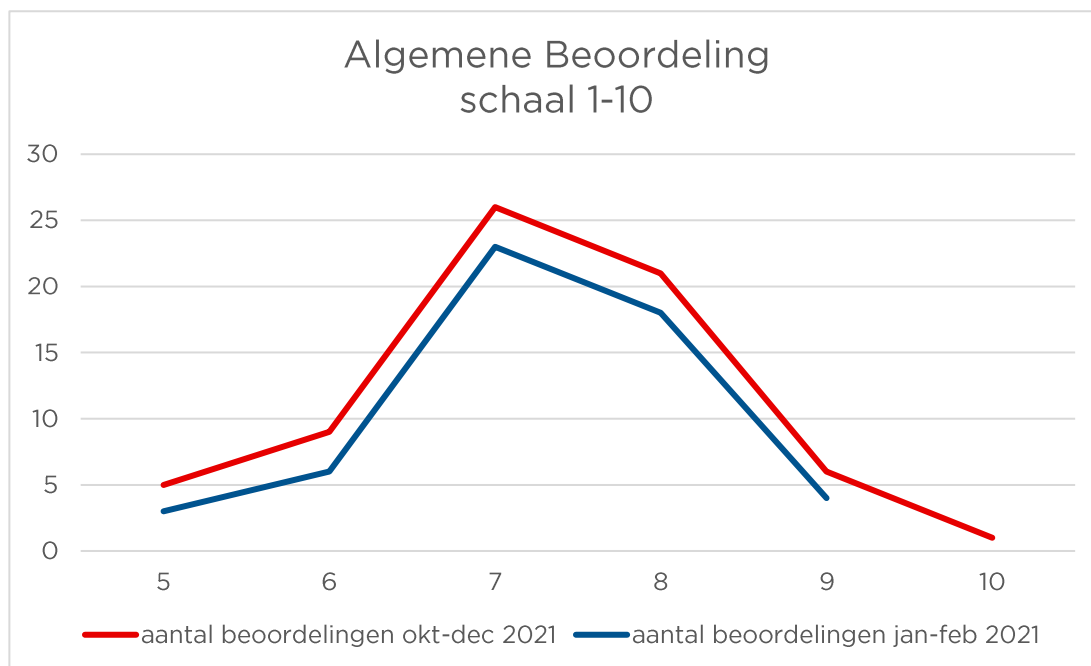


Algemene beoordeling

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

Het onderzoek is in 2021 twee keer uitgevoerd. Het laatste onderzoek vond plaats tussen oktober en begin december. Bij deze laatste meting werd Optisport met een **7,4** beoordeeld.

Dat is een zeer kleine groei t.o.v. de eerste meting waar een 7,3 werd gescoord. De verschillen zijn dermate klein wat in onderstaande grafiek goed wordt weergegeven. Zoals te zien is, beoordeelt het gros van de respondenten de Optisport Barneveld locaties met een 7.

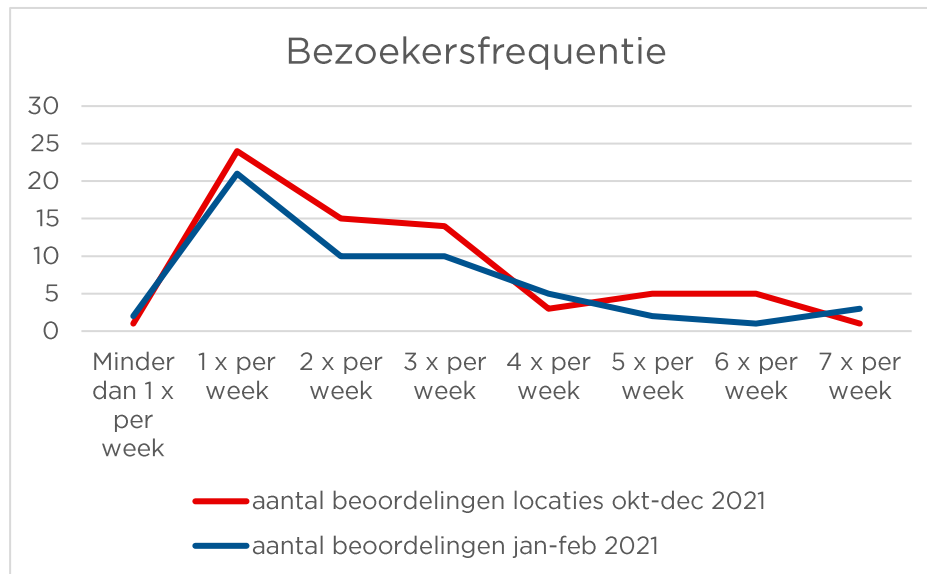


	Februari 2021	November 2021
Algemene beoordeling	7,3	7,4
Aantal unieke respondenten	44	42



Bezoekfrequentie

In de grafiek hieronder is duidelijk te zien dat de piek van het aantal keer bezoeken van de Optisport locatie(s) ligt op 1 keer per week.



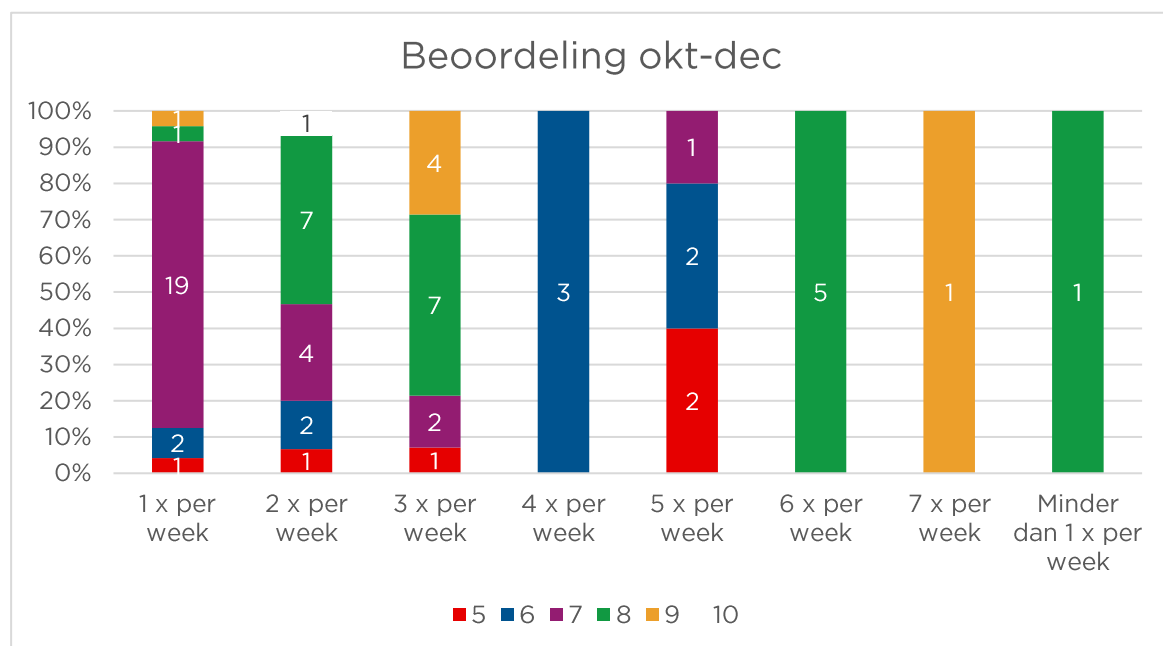
Er zijn een aantal locaties waarvan frequent(er) gebruik wordt gemaakt. Door 7 respondenten wordt aangegeven dat er van de onderstaande locaties tussen de 5-7 keer per week gebruik gemaakt wordt:

- Dorpshuis de Wardbord
- De Oosterboshal
- De Veluwehal
- De Burgthof
- Veller
- De Ijsvogel



De tabel hieronder verduidelijkt bovenstaande grafieken door de algemene beoordeling af te zetten tegen de frequentie van het bezoek aan een locatie van Optisport Barneveld. Hier zien we dat 90% van de sporters die gemiddeld 1 keer per week komt (hoogste bezoekersfrequentie) een voldoende geeft. Het grootste aandeel in deze voldoende is een zeven.

Opvallend is dat de respondenten die de locatie drie keer per week bezoeken, het meest positief zijn. Het gros van deze groep beoordeelt de locatie met een 8 of hoger.



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 in de laatste meting, te weten 93% (39 respondenten) beantwoordt deze vraag met 'ja'. Onderstaand een overzicht van de directe feedback op deze vraag.



Feedback Bezoekfrequentie

Eerder op de avond (op woensdag kan onze selectie pas vanaf 21u terecht).	De Veluwehal, Kamphuis
wij willen zoals bekend veel meer gebruik maken van de Oosterboshal in ieder geval op zaterdag onze wedstrijden.	Oosterboshal
Wij zouden nog extra momenten willen gebruik maken van jullie locatie, maar helaas is daar geen plek voor	De Oosterboshal De Veluwehal

Behoeftetepeiling laadpalen elektrische voertuigen

Voor een beoordeling van de wenselijkheid van faciliteiten voor het opladen van elektrische voertuigen, is de respondenten gevraagd of er behoefte aan is.

De grootste vertegenwoordiging van de respondenten in de laatste meting (38 respondenten) beantwoordt deze vraag met 'nee'.

Een kleine vertegenwoordiging van de respondenten (4 respondenten) beantwoordt deze vraag met 'ja'. In verhouding is dit een zeer klein aantal. Echter vertegenwoordigen deze vier respondenten meerdere locaties. Als we daarin duiken zien we dat (Zwembad) de Veluwehal het meest genoemd wordt.

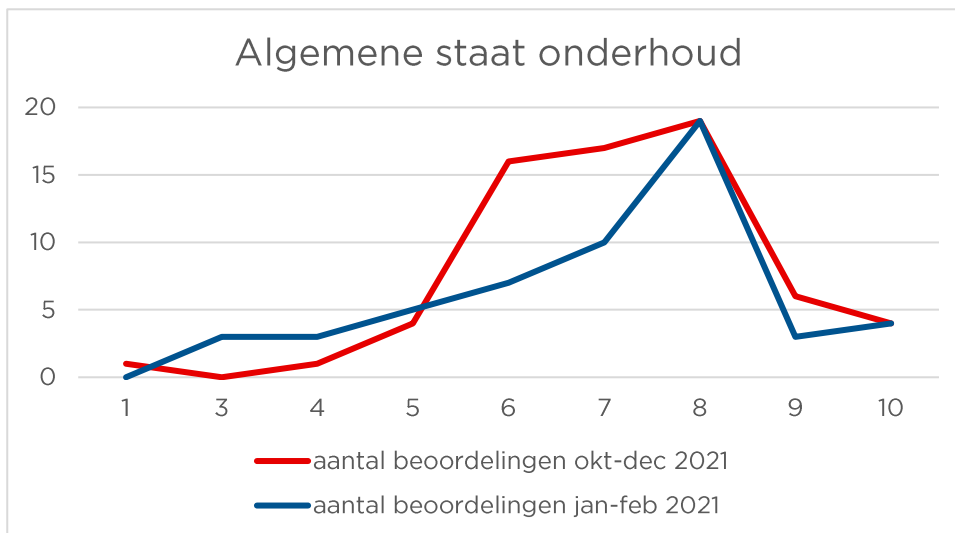


Staat van Optisport locaties in Barneveld

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 beoordeling en het gemiddelde.

Algemene staat van onderhoud

Dit onderdeel scoort in de laatste meting gemiddeld een 7,1.



We zien dat er een verschuiving is geweest in de beoordelingen. In de laatste meting zijn minder onvoldoendes gegeven en er is vaker met een zes beoordeeld. Voor het gemiddelde maakt dit vrijwel geen verschil uit. Toch kun je dit zien als een positieve verschuiving.

In de laatste meting is locatie De Burgthof is door zes verschillende respondenten beoordeeld. Eén van deze beoordelingen is een één. Dit is opvallend aangezien de andere beoordelingen voldoende zijn. Als we specifiek naar deze respondent kijken, valt ook op dat hij alle overige aspecten voldoende beoordeeld.

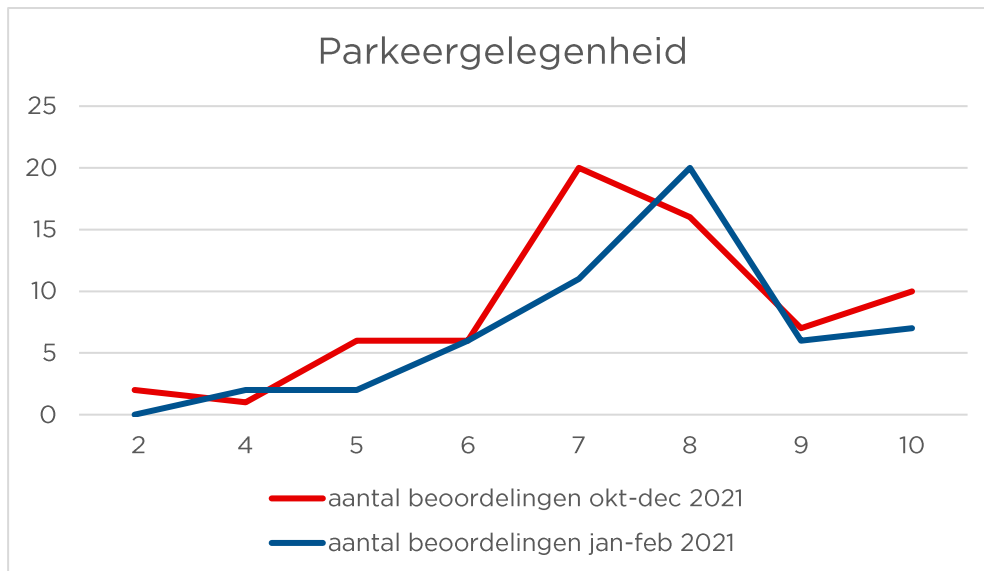
Een hele positieve uitschieter is Dorpshuis de Wardborg, deze wordt twee keer beoordeeld met een 10. Sportzaal de Wardborg wordt ook één keer beoordeeld met een 10.

Als bijlage treft u een overzicht met de uitsplitsing van de cijfers per locatie.



Parkeergelegenheid

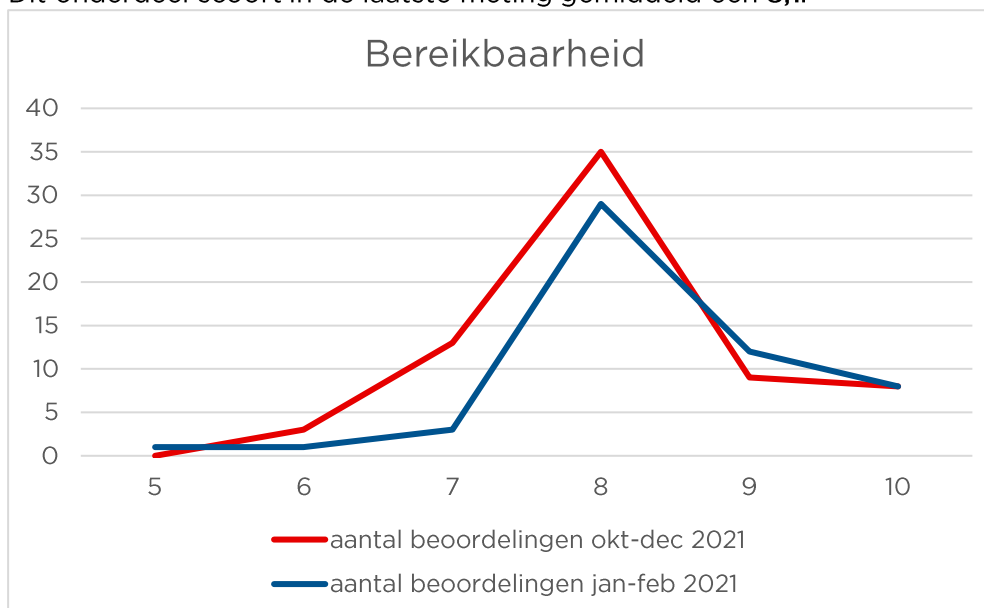
Dit onderdeel scoort in de laatste meting gemiddeld een 7,4.



De Veluwehal en de Heuvelrand scoren in deze meting de onvoldoendes. De Veluwehal wordt drie keer genoemd en de Heuvelrand één keer.

Bereikbaarheid

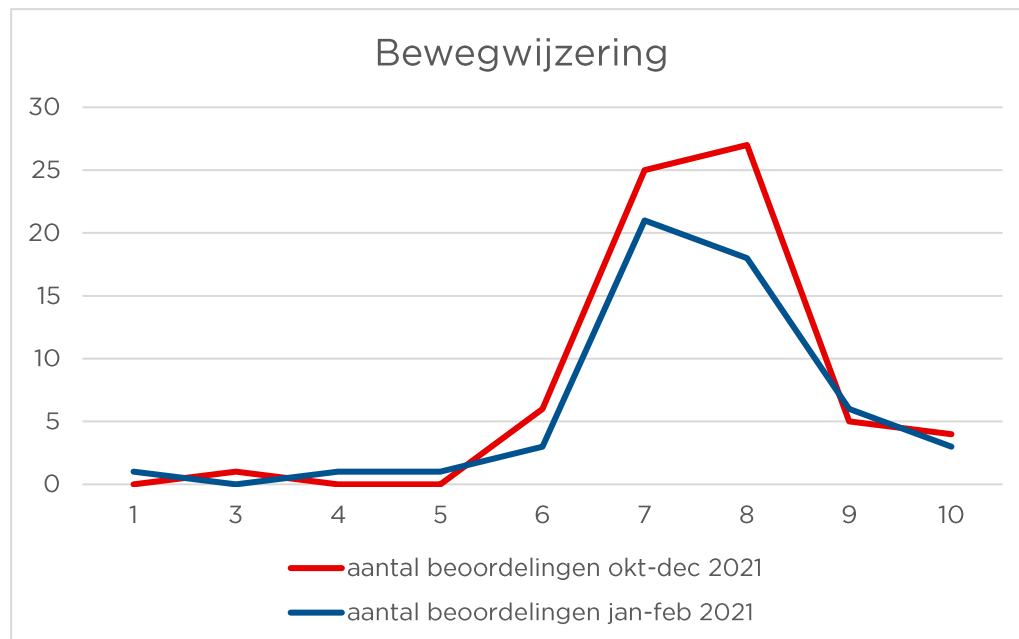
Dit onderdeel scoort in de laatste meting gemiddeld een 8,1.





Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten

Dit onderdeel scoort in de laatste meting gemiddeld een 7,6.



Bij een score van 5 of lager in het onderdeel 'staat van onderhoud', werd gevraagd dit te specificeren. In de tabel hieronder is weergegeven wat redenen zijn die men heeft opgegeven wanneer er een 5 of lager is gescoord.

Feedback Algemene staat van onderhoud	
Gedateerd, niet altijd schoon	Sanderstraat De Veluwehal
De ruimtes zijn oud, gedateerd, verder zijn de bergingen met name in de Oosterboshal overvol en dus is het materiaal niet goed op te bergen. Verder is de berging in de Veluwehal Velden A onpraktisch en niet goed te gebruiken	Oosterboshal Veluwehal
Verwarming werkt nooit. Vooral in herenkleedkamer. En er zijn altijd ramen die niet open kunnen, zelfs in Corona tijd zijn al een hele tijd ramen	Sanderstraat
Er is weinig materiaal. Er ontbreken spullen of zijn kapot.	Burgthof
Ramen kunnen niet allemaal open. Verwarming is niet in te stellen. Is vaak te koudefront te warm	Sanderstraat



Feedback Parkeergelegenheid

Betaald parkeren is belachelijk!!	Zwembad de Veluwehal Het Oosterbosbad
Als je met de auto komt, moet je betalen om daar te parkeren. Parkeren voor de bus is wel goed geregeld.	De Veluwehal
Betaald parkeren	De Veluwehal

Feedback Bewegwijzering

De belettering is al zo lang ik mij kan herinneren van de deuren verdwenen. Erg duidelijk is dat dus niet	De Burgthof
---	-------------

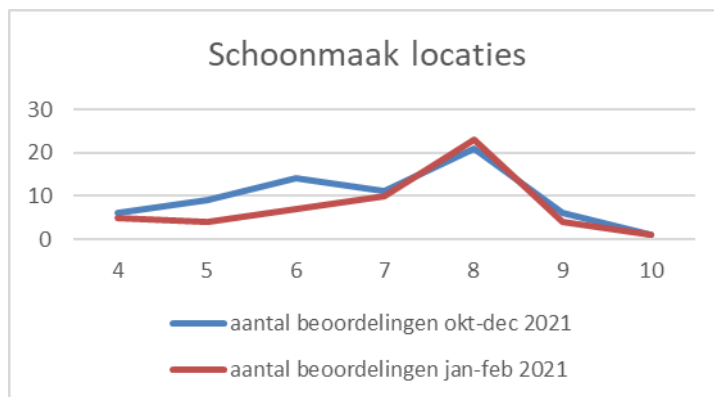


Schoonmaak

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

Schoonmaak van Optisport locaties

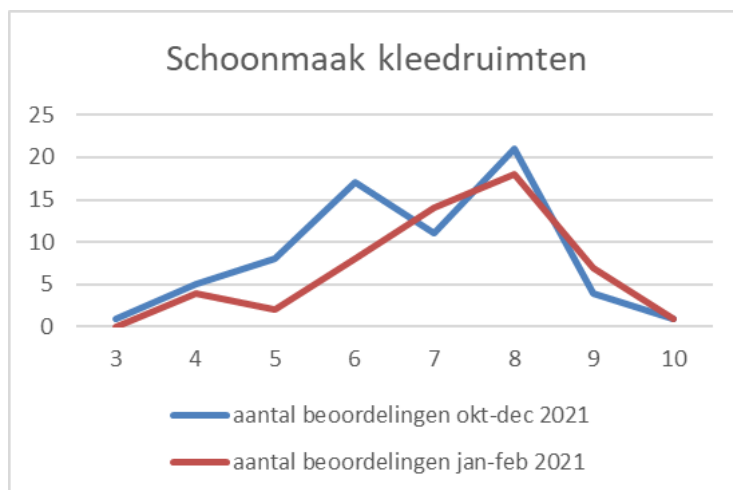
Dit onderdeel scoort in de laatste meting gemiddeld een 6,8



Ten opzichte van de eerste meting is de beoordeling gedaald. In februari werd schoonmaak met een 7,1 gemiddeld beoordeeld.

Schoonmaak van de kleedruimten

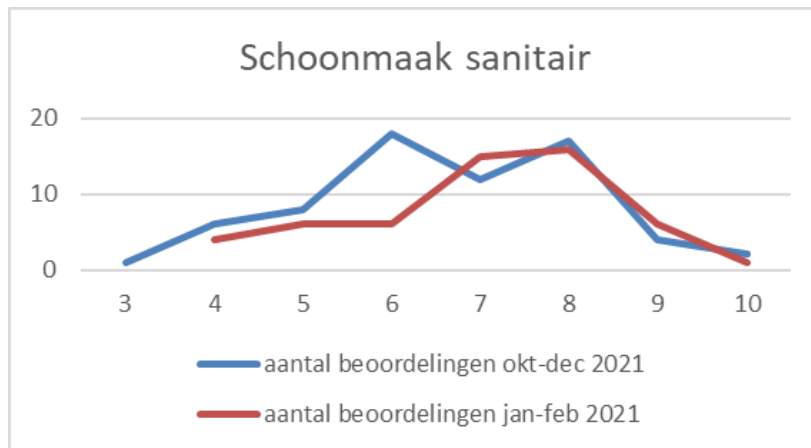
Dit onderdeel scoort in de laatste meting gemiddeld een 6,7.





Schoonmaak van het sanitair

Dit onderdeel scoort in de laatste meting gemiddeld een 6,6.



Op de drie subcategoriën schoonmaak is de beoordeling t.o.v. de meting in februari gedaald met 0,3.

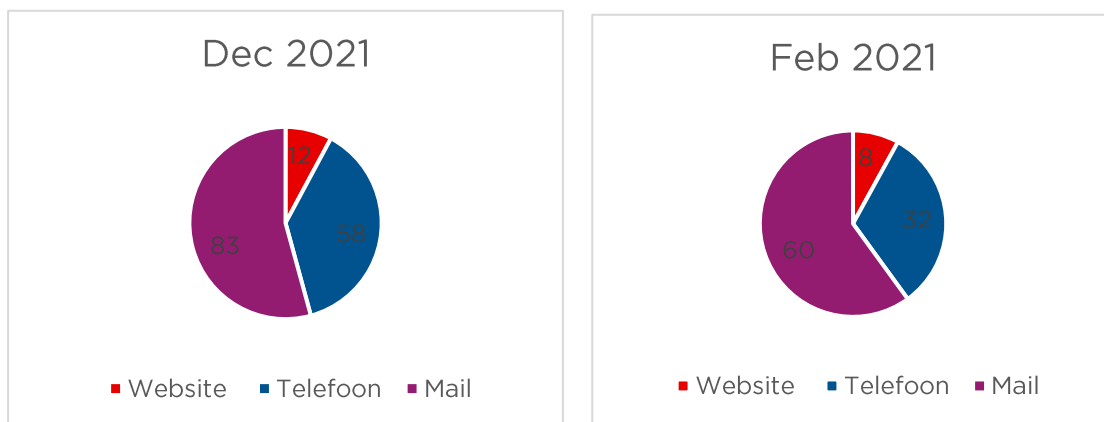
Bij een score van 5 of lager, werd gevraagd om feedback. In de tabel hieronder is weergegeven wat redenen zijn die men heeft opgegeven wanneer er een 5 of lager is gescoord.

Feedback schoonmaak	
Afstemming planning, schoonmaak tijdens gebruik, veel stof, oud uiterlijk	Zwembad De Veluwehal Sportzaal De Wardborg Sportzaal De Lijsterhof Sanderstraat De Veluwehal De IJsvogel De Heuvelrand de Eng
Op zaterdagdagen wanneer de hal intensief wordt gebruikt zijn de kleedkamers en toiletten vaak vies. De vloer van de hal is vaak stoffig	Sanderstraat De Veluwehal
Stink wc. Vloer van de gymzaal is ook niet altijd schoon	Sanderstraat
Structureel niet schoon	Zwembad De Veluwehal
vaak stof, niet goed schoon	de Eng De Oosterboshal De Veluwehal

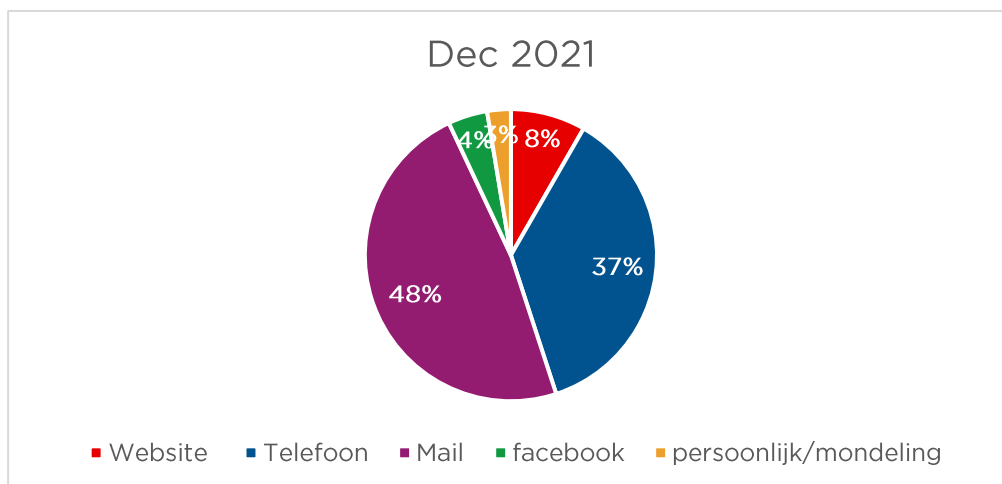


Communicatie

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.



Om erachter te komen hoe de huurders het liefst in contact zouden blijven met de Optisport locaties, is deze vraag voorgelegd. In onderstaand cirkeldiagram is de verdeling duidelijk zichtbaar. Let op: de huurders waren in de gelegenheid om meerdere antwoorden te geven.

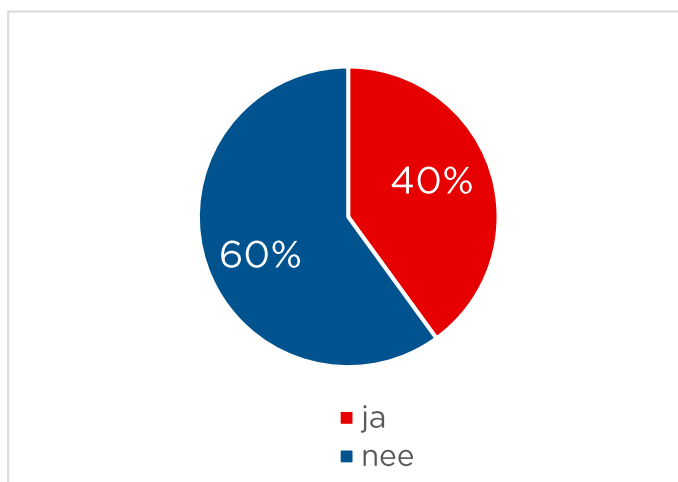


Het merendeel van de respondenten geeft aan het liefst via de mail in contact te blijven.



Klachtenafhandeling

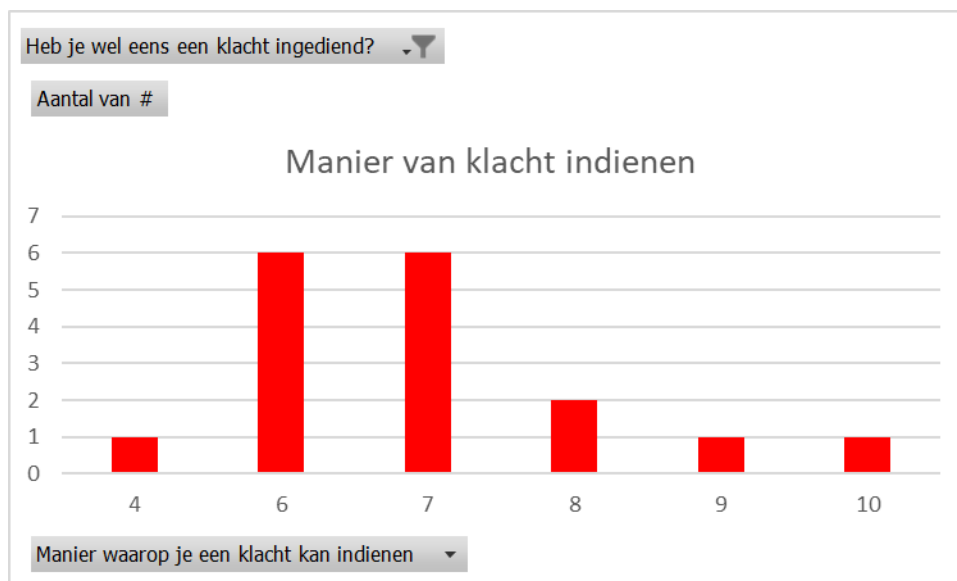
Hieronder is in het cirkeldiagram te zien hoeveel procent van de respondenten “ja” heeft beantwoord op de vraag; “heb je weleens een klacht ingediend?”. Van de 42 respondenten geweest, hebben 17 respondenten weleens een klacht ingediend.



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, wat vind je van de gevonden oplossing en wat vind je van de snelheid van afhandeling. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde.

Manier waarop je een klacht kan indienen

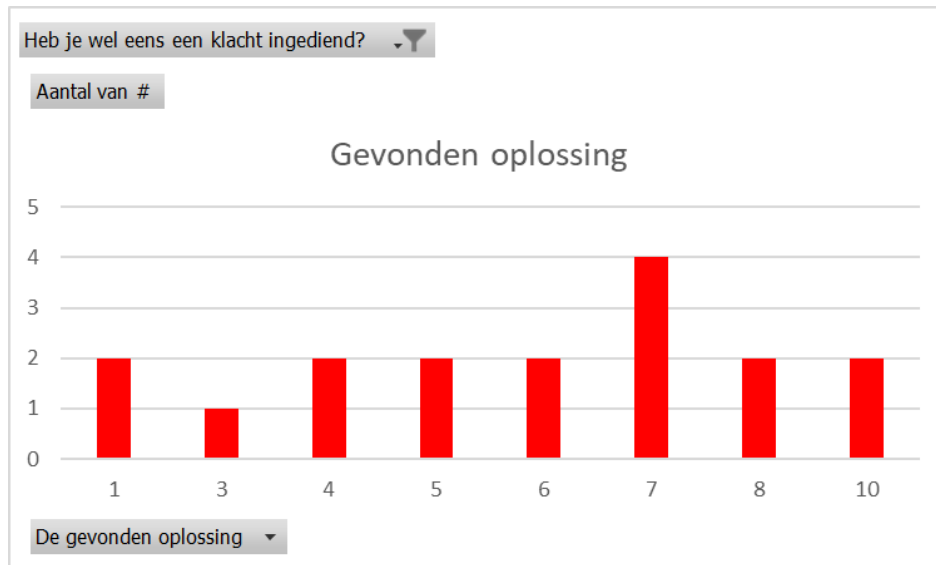
Dit onderdeel scoort in de laatste meting gemiddeld een 6,9.





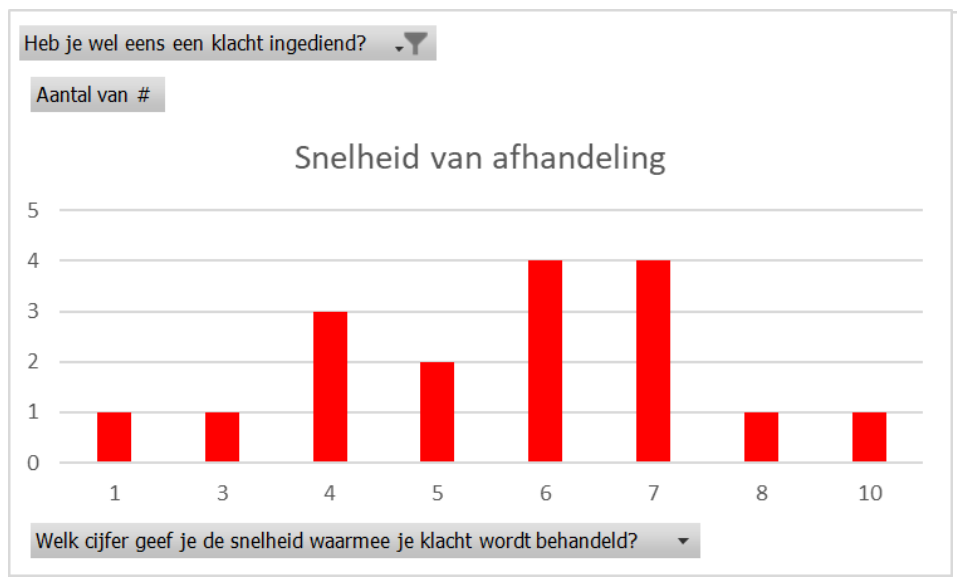
De gevonden oplossing

Dit onderdeel scoort in de laatste meting gemiddeld een 5,8.



De snelheid van afhandeling

Dit onderdeel scoort in de laatste meting gemiddeld een 5,6.



De respondenten die een klacht hebben ingediend zijn in deze meting minder positief op de drie subvragen. Bij een score van 5 of lager, werd er gevraagd om dit te specificeren met feedback. In de tabel hieronder is weergegeven en samengevat wat redenen zijn die men heeft opgegeven wanneer er een 5 of lager is gescoord.



Feedback Klachtenafhandeling	
Slechte communicatie met vorige beheerder en met medewerker van Optisport	De Brug
Het is nog steeds niet opgelost. Er zijn nog steeds niet voldoende materialen beschikbaar. Zoals toestellen voor 3 groepen die tegelijkertijd aan het gymmen zijn!	De Burgthof
De klacht wordt opgelost, maar daarover wordt niets gecommuniceerd.	De Burgthof
Naar aanleiding van de klacht over de ramen vorig jaar werd de helft gerepareerd en de verwarming in de herenkleedkamer heeft nog nooit goed gewerkt	Sanderstraat
Douches werken niet naar behoren, wanneer dit weer het geval zou zijn: als het papier defect weg is was het antwoord. Ook de keuken zat meerdere malen op slot waar ook de EHBO en brancard staan. extra sleutel was niet beschikbaar nu hopen dat de deur open blijft. wel netjes feedback ontvangen hierover.	Sportzaal De Lijsterhof
Van een aantal ramen werkt het mechanisme om ze open en dicht te doen niet meer. Dit wordt niet gerepareerd. Slechte zaak met het oog op Corona.	Sanderstraat
Beloftes worden niet waargemaakt, veel blijft liggen	De Eng De Oosterboshal De Veluwehal



Beoordelingen per locatie

Om een zo volledig mogelijk beeld te creëren zijn hieronder in tabellen weergegeven hoe de respondenten hebben beoordeeld per locatie.

Algemene beoordeling

Locatie naam	Gemiddelde voor totaal
De Brug	8,3
De Burgthof	7,1
de Eng	8,0
De Heuvelrand	8,0
De IJsvogel	7,3
De Oosterboshal	7,1
De Veluwehal	7,3
Dorpshuis De Wardborg	8,2
Het Oosterbosbad	7,5
Kamphuis	6,3
Sanderstraat	6,2
Sportzaal De Lijsterhof	7,5
Sportzaal De Wardborg	7,3
Veller	7,7
Wijkruimte De Lijsterhof	8,0
Zwembad De Veluwehal	7,3
Eindtotaal	7,3

Algemene staat van onderhoud

Locatie naam	Gemiddelde - Algemene staat van onderhoud
De Brug	8,7
De Burgthof	7,1
de Eng	8,1
De Heuvelrand	7,0
De IJsvogel	7,0
De Oosterboshal	7,4
De Veluwehal	7,4
Dorpshuis De Wardborg	9,6
Het Oosterbosbad	6,5
Kamphuis	6,0
Sanderstraat	5,3
Sportzaal De Lijsterhof	7,3
Sportzaal De Wardborg	6,7
Veller	7,7
Wijkruimte De Lijsterhof	8,0
Zwembad De Veluwehal	6,8
Eindtotaal	7,2



Parkeergelegenheid

Locatie naam	Gemiddelde - Parkeergelegenheid
De Brug	8,5
De Burgthof	8,4
de Eng	8,9
De Heuvelrand	7,6
De IJsvogel	7,6
De Oosterboshal	7,6
De Veluwehal	6,6
Dorpshuis De Wardborg	9,0
Het Oosterbosbad	6,8
Kamphuis	8,0
Sanderstraat	6,7
Sportzaal De Lijsterhof	7,7
Sportzaal De Wardborg	8,7
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	8,0
Zwembad De Veluwehal	7,3
Eindtotaal	7,6

Bereikbaarheid

Locatie naam	Gemiddelde - Bereikbaarheid
De Brug	9,3
De Burgthof	8,6
de Eng	8,3
De Heuvelrand	8,0
De IJsvogel	7,9
De Oosterboshal	8,2
De Veluwehal	8,2
Dorpshuis De Wardborg	7,8
Het Oosterbosbad	7,8
Kamphuis	7,5
Sanderstraat	8,1
Sportzaal De Lijsterhof	8,1
Sportzaal De Wardborg	8,7
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	8,0
Zwembad De Veluwehal	8,0
Eindtotaal	8,2



Bewegwijzering

Locatie naam	Gemiddelde - Bewegwijzering in de locatie zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten ed.
De Brug	9,0
De Burgthof	7,4
de Eng	8,3
De Heuvelrand	7,4
De IJsvogel	7,3
De Oosterboshal	7,3
De Veluwehal	7,6
Dorpshuis De Wardborg	6,8
Het Oosterbosbad	7,3
Kamphuis	6,5
Sanderstraat	7,1
Sportzaal De Lijsterhof	7,9
Sportzaal De Wardborg	8,0
Veller	7,7
Wijkruimte De Lijsterhof	8,0
Zwembad De Veluwehal	8,0
Eindtotaal	7,6

Schoonmaak locatie

Locatie naam	Gemiddelde van Schoonmaak locatie
De Brug	7,3
De Burgthof	7,5
de Eng	7,4
De Heuvelrand	7,0
De IJsvogel	6,9
De Oosterboshal	7,3
De Veluwehal	7,1
Dorpshuis De Wardborg	7,8
Het Oosterbosbad	7,5
Kamphuis	6,5
Sanderstraat	5,3
Sportzaal De Lijsterhof	7,4
Sportzaal De Wardborg	6,0
Veller	7,3
Wijkruimte De Lijsterhof	9,0
Zwembad De Veluwehal	6,8
Eindtotaal	7,0



Schoonmaak kleedruimten

Locatie naam	Gemiddelde - Schoonmaak kleedruimten
De Brug	7,3
De Burgthof	7,6
de Eng	7,3
De Heuvelrand	7,4
De IJsvogel	6,6
De Oosterboshal	7,2
De Veluwehal	7,1
Dorpshuis De Wardborg	7,6
Het Oosterbosbad	7,8
Kamphuis	6,8
Sanderstraat	5,5
Sportzaal De Lijsterhof	7,6
Sportzaal De Wardborg	6,0
Veller	7,0
Wijkruimte De Lijsterhof	9,0
Zwembad De Veluwehal	6,8
Eindtotaal	7,1

Schoonmaak sanitair

Locatie naam	Gemiddelde - Schoonmaak sanitair
De Brug	7,3
De Burgthof	7,3
de Eng	7,4
De Heuvelrand	6,8
De IJsvogel	6,4
De Oosterboshal	7,1
De Veluwehal	7,0
Dorpshuis De Wardborg	7,8
Het Oosterbosbad	7,0
Kamphuis	6,8
Sanderstraat	5,1
Sportzaal De Lijsterhof	7,4
Sportzaal De Wardborg	6,0
Veller	7,0
Wijkruimte De Lijsterhof	9,0
Zwembad De Veluwehal	6,6
Eindtotaal	6,9



Manier van klacht indienen

Locatie naam	Gemiddelde manier waarop je een klacht kan indienen
De Brug	4,5
De Burgthof	6,6
de Eng	7,7
De Heuvelrand	9,0
De IJsvogel	7,3
De Oosterboshal	7,8
De Veluwehal	7,2
Dorpshuis De Wardborg	8,0
Het Oosterbosbad	8,0
Kamphuis	6,3
Sanderstraat	6,8
Sportzaal De Lijsterhof	7,2
Sportzaal De Wardborg	7,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	
Zwembad De Veluwehal	8,0
Eindtotaal	7,2

Gevonden oplossing

Locatie naam	Gemiddelde - de gevonden oplossing
De Brug	4,5
De Burgthof	6,6
de Eng	6,3
De Heuvelrand	8,0
De IJsvogel	7,0
De Oosterboshal	6,8
De Veluwehal	7,0
Dorpshuis De Wardborg	6,3
Het Oosterbosbad	6,0
Kamphuis	5,0
Sanderstraat	4,2
Sportzaal De Lijsterhof	6,7
Sportzaal De Wardborg	4,5
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	
Zwembad De Veluwehal	6,0
Eindtotaal	6,2



Snelheid klachtafhandeling

Locatie naam	Gemiddelde - snelheid waarmee je klacht wordt behandeld?
De Brug	5,0
De Burgthof	5,9
de Eng	6,3
De Heuvelrand	8,5
De IJsvogel	7,0
De Oosterboshal	6,4
De Veluwehal	6,2
Dorpshuis De Wardborg	7,0
Het Oosterbosbad	7,0
Kamphuis	5,7
Sanderstraat	4,4
Sportzaal De Lijsterhof	6,3
Sportzaal De Wardborg	6,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	
Zwembad De Veluwehal	7,0
Eindtotaal	6,2

Resultatenoverzicht Gemeente Barneveld



De getoonde cijfers geven de afwijking ten opzichte van de goedkeurgrens aan in procenten. De goedkeurgrens geeft aan hoeveel fouten er in een ruimtecategorie geconstateerd mogen worden. Indien de goedkeurgrens bijvoorbeeld vastgesteld wordt op 70 fouten en er worden 77 fouten geconstateerd, dan staat in het overzicht:

-10 (negatieve afwijking). Indien de goedkeurgrens bijvoorbeeld vastgesteld wordt op 70 fouten en er worden 63 fouten geconstateerd, dan staat in het overzicht: 10 (positieve afwijking). Als de marge 100 is dan betekent dat, dat er geen fouten zijn geconstateerd. Als de marge 0 is, dan zijn er evenveel fouten gemaakt als de goedkeurgrens toelaat. De ruimtecategorie scoort dan net op het randje voldoende.

De goedkeurgrens wordt statistisch bepaald door het gecertificeerd VSR systeem. Bij elke VSR-kwaliteitsmeting dient het resultaat op elke locatie voldoende te zijn op alle ruimtecategorieën.

Resultatenoverzicht VSR-kwaliteitsmetingen Optisport							
Locatie	Boekjaar		Datum meting	Burea kamers	Sanitair	Verkeersruimten	Zwembad
Dorps huis de Wardborg	2020		29-09-2020	100%	100%	100%	-
			10-12-2020	100%	25%	70%	-
	2021		01-10-2021	75%	-50%	100%	-
Gymzaal Sanderstraat Terschuur	2020		11-02-2020	-	100%	86%	-
			17-11-2020	-	100%	63%	-
	2021		05-03-2021	-	67%	100%	-
Gymzaal de Boog Kootwijkerbroek	2020		29-09-2020	-	83%	100%	-
			10-12-2020	-	40%	82%	-
	2021		16-4-2021	-	0%	86%	-
			1-10-2021	-	50%	71%	-
Gymzaal De Brug Voorthuizen	2020		11-02-2020	-	100%	100%	-
			08-10-2020	-	0%	70%	-
	2021		12-05-2021	-	67%	100%	-
	2022		10-02-2022	-	78%	83%	-
Gymzaal Veller Barneveld	2020		08-10-2020	-	29%	100%	-
			10-12-2020	-	14%	71%	-
	2021		16-04-2021	-	100%	100%	-
			10-09-2021	-	33%	100%	-
	2022		10-02-2022	-	43%	83%	-
Multifunctioneel gebouw Veluwehal Barneveld	2020		29-09-2020	89%	82%	93%	-
			10-12-2020	78%	91%	82%	-
	2021		16-4-2021	43%	75%	96%	-
			10-09-2021	86%	20%	84%	-
Sporthal De Burgthof Barneveld	2020		29-09-2020	-	100%	86%	-
			10-12-2020	-	67%	33%	-
	2021		12-05-2021	-	71%	57%	-
			10-09-2021	-	83%	71%	-
Sporthal De Eng Voorthuizen	2021		12-05-2021	100%	67%	29%	-
	2022		10-02-2022	100%	71%	71%	-
Sporthal De IJsvogel Barneveld	2020		11-02-2020	-	100%	83%	-
			08-10-2020	-	50%	100%	-
	2021		05-03-2021	-	17%	67%	-
			10-09-2021	-	17%	17%	-
Sporthal De Lijsterhof Barneveld	2020		29-09-2020	-	83%	88%	-
			10-12-2020	-	33%	50%	-
	2021		16-4-2021	-	33%	100%	-
			10-09-2021	-	33%	86%	-
Sporthal De Voorde Voorthuizen	2020		11-02-2020	-	100%	90%	-
			08-10-2020	-	50%	70%	-
Sporthal Oosterbos Barneveld	2020		17-11-2020	100%	100%	100%	-
	2021		05-03-2021	67%	33%	83%	-
			01-10-2021	67%	0%	50%	-
Sporthal 't Kamphuis Kootwijkerbroek	2020		29-09-2020	-	33%	100%	-
			10-12-2020	-	33%	50%	-
	2021		16-04-2021	-	0%	83%	-
			01-10-2021	-	50%	29%	-
Sporthal 't Trefpunt Voorthuizen	2020		11-02-2020	-	67%	0%	-
Sportzaal De Wardborg	2020		29-09-2020	-	100%	100%	-
			10-12-2020	-	71%	100%	-
	2021		12-05-2021	-	50%	100%	-
			01-10-2021	-	0%	71%	-

Resultatenoverzicht VSR-kwaliteitsmetingen Optisport							
Locatie	Boekjaar		Datum meting	Bureaunkamers	Sanitair	Verkeersruimten	Zwembad
Zwembad De Heuvelrand Voorthuizen	2020	hercontrole	11-02-2020	75%	88%	100%	100%
			08-10-2020	0%	-83%	3%	50%
			30-10-2020	75%	50%	100%	50%
	2021		12-05-2021	100%	83%	100%	50%
	2022		10-02-2022	75%	67%	63%	
Zwembad Oosterbosbad Barneveld			25-08-2020	-	100%	100%	-
			12-08-2021	-	14%	57%	-

Laatst uitgevoerde meting