

Aan fractie CDA
T.a.v. de heer D. Bergwerff

Van	College van B&W
Onderwerp	Raadsvragen inzake functioneren Optisport
Datum	12 maart 2024
Ons kenmerk	U24.00927
Uw brief van	12 februari 2024

Geachte heer Bergwerff,

Op 12 februari 2024 heeft u raadsvragen ingediend over functioneren Optisport.
Met deze brief geven wij u antwoord op uw vragen.

Vraag 1.

Hoe wordt het onderhoud van de sportfaciliteiten gecontroleerd en wie is verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de onderhoudsafspraken door Optisport?

Antwoord

Het contract met Optisport is belegd bij team Exploitatie/ Vastgoed. Zowel vanuit de discipline beheer (dagelijks onderhoud) als contractmanagement is er maandelijks operationeel overleg.

Vraag 2.

Welke klachten zijn bij de gemeente bekend over Optisport? Welke stappen zijn ondernomen om deze klachten aan te pakken?

Antwoord

Een verscheidenheid aan klachten is bekend, dit varieert van schoonmaak, facturatie, staat van sportmaterialen, indexatie huur, communicatie tot Huurdersvragen. De frequentie in contact met Optisport is opgevoerd met als doel de problemen snel en adequaat van oplossing/antwoord te voorzien. Daar waar het probleem (dreigde) escaleerde is vanuit contractmanagement geïntervenieerd en is samen met Optisport opgetrokken om het probleem het hoofd te bieden.

Vraag 3.

Wat zijn de contractueel vastgestelde servicenormen voor de bereikbaarheid en responstijd van Optisport bij klachten en verzoeken van verenigingen en andere belanghebbenden?

Antwoord

Er is een verschil tussen bereikbaarheid en responstijd bij calamiteiten of bij klachten. Bij storingen en calamiteiten is de procedure dat de storingsdienst 24/7 gebeld kan worden en de opvolging is naar de ernst

van de storing. Bij klachten zijn er diverse opties variërend van directie afhandeling bij beheerder, schriftelijk bij locatiemanagement binnen 48 uur tot en met aanschrijven directie Optisport waarbij responstijd maximaal 10 werkdagen is na indienen klacht.

Vraag 4.

Wordt de communicatie en afstemming tussen Optisport en de betrokken verenigingen gemonitord en geëvalueerd? Zo ja, op welke manier?

Antwoord

Het antwoord op deze vraag is niet eenduidig. De dagelijkse contacten tussen Optisport en haar gebruikers worden niet gemonitord. Met regelmaat is er overleg tussen contractmanagement en Optisport bij afwikkeling van vragen/klachten. Hiernaast is er sprake van een 'gentlemen's agreement' dat zowel vanuit de zijde van Optisport als gemeente het operationeel/accountoverleg óók benut wordt om zaken af te stemmen. Hiernaast is contractueel afgesproken dat er een jaarlijks gebruikersoverleg tussen Optisport en de gebruikers plaatsvindt om zaken af te stemmen. Van dit overleg wordt verslag gemaakt. De (verbeter)punten uit dit overleg- die als vanzelfsprekend ook met gebruikers wordt gedeeld- vormt leidraad voor voortzetting gebruik. Tot slot is er ook nog het klanttevredenheidsonderzoek dat ééns per 2 jaar wordt afgenomen.

Vraag 5.

Zijn er sancties of boetes voorzien in het contract met Optisport in het geval dat zij afspraken, zoals het niet tijdig terugbellen of het niet nakomen van beloften, niet nakomen? Zo ja, zijn deze toegepast?

Antwoord

Er is inderdaad een boeteclausule opgenomen in het contract, maar is o.i. niet van toepassing om huidige gebeurtenissen. De clausule heeft betrekking op dat indien één der partijen enige verplichting in de overeenkomst niet nakomt en en binnen de termijn van verzuim is het niet hersteld, dan is een boetebedrag van € 500,- per dag opeisbaar voor iedere dag dat zij in verzuim blijft. Wij merken nog steeds de goede intentie bij Optisport om de uitvoering van het contract tot een succes te maken. Optisport is benaderbaar, denkt mee, toont initiatief en zoekt naar oplossingen. Huidige inzet en instelling leidt er nog niet toe dat dit als verzuim is aangemerkt.

Vraag 6.

Hoe zorgt de gemeente ervoor dat er een effectief systeem is voor het verzamelen van feedback van verenigingen met betrekking tot het beheer van sportfaciliteiten door Optisport?

Antwoord

Hiervoor gebruiken wij de uitkomsten van het gebruikersoverleg met Optisport en de uitkomsten van het 2-jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek.

Vraag 7.

Wat is de rol van de gemeente bij het waarborgen van de kwaliteit van dienstverlening van Optisport aan de verenigingen en andere belanghebbenden?

Antwoord

De gemeente heeft in de basis een controlerende rol. Wij worden gevoed met informatie vanuit eigen waarneming, gebruikers, accounthouders Sport en Optisport. Waar nodig kan deze rol worden uitgebreid met sturing en verleggen van kaders, maar de basis is het contract waar uitvoering aan gegeven wordt.

Vraag 8.

Hoe ervaart het college de klachten die over Optisport bij de gemeente worden gemeld?

Antwoord

Wij vinden dit vervelend en betreuren dit ook. Het blijft vervelend dat vragen van gebruikers van accommodaties, voor het gevoel in ieder geval, niet naar volle tevredenheid worden opgelost. Wij hebben hierover ook het contact met Optisport. Wij zien daarentegen ook dat Optisport veel inzet pleegt om in dit eerste jaar van samenwerking de vragen, klachten en uitdagingen het hoofd te bieden én haar werkwijze zorgvuldig te introduceren. Dit geeft ons handvatten naar de toekomst en het geloof dat Optisport voor ons een belangrijke partner is in het dagelijks beheer van onze (sport)accommodaties.

Vraag 9.

Welke maatregelen overweegt het college te nemen of heeft het college reeds genomen om de problemen met betrekking tot de bereikbaarheid en handelingssnelheid van Optisport aan te pakken en te verbeteren?

Antwoord

Op operationeel niveau is de frequentie van het overleg met Optisport opgevoerd. Hiernaast vragen wij intern actief uit bij accounthouders Sport en Cultuur om meldingen van gebruikers te melden, zodoende er actief op gestuurd kan worden. Ondanks de goede intentie bij Optisport om er een succes van te maken, zien wij ook de noodzaak om er scherp op te zijn. Dit maakt ook dat er op korte termijn een bestuurlijk gesprek is met de directie van Optisport waarin wij onze zorgen op naleving van het contract nogmaals duidelijk te berde brengen en verbetering eisen op het hier en nu.

Vraag 10.

Heeft het college bij de aanbesteding overwogen om te kiezen voor inbesteding, zoals het Sportbedrijf Rotterdam. Zo ja, welke voor- en nadelen zijn afgewogen?

Antwoord

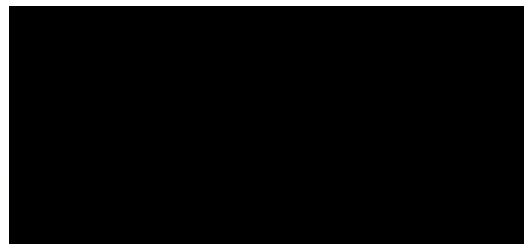
In een eerdere fase is onderzocht dat inbesteden voor Lansingerland niet de beste oplossing is. Voor deze aanbesteding is dit onderzoek niet overgedaan of herijkt omdat de uitgangspunten ongewijzigd zijn. Belangrijkste reden om te kiezen voor (traditioneel) aanbesteden boven inbesteden is de waarborg van 'overgang van personeel' naar de nieuwe contractpartij maar ook de diversiteit in de accommodaties maakt dat er niet gekozen is voor zuiver of quasi-inbesteden.

Wij verwachten dat wij met deze brief antwoord hebben gegeven op uw raadvragen.

Met een vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Lansingerland



Mickel Beckers
Gemeentesecretaris



drs. Pieter van de Stadt
Burgemeester