

Afdeling: Vastgoed en Infrastructuur
Behandelaar: Pekel, Marian
Telefoonnummer: **0342495397**

Voorstelnr. 879
Barneveld, 3 september 2019
Portefeuillehouder: D.J. Dorrestijn-Taal

☒ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct: 355

☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Onderwerp: **Rapportage 2019 inzake concessie Optisport Barneveld B.V.**

Gevraagde beslissing:

1. Instemmen met de rapportage over 2019 inzake de concessie met Optisport Barneveld B.V..
2. Bijlagen 5 en 6 van de rapportage op grond van artikel 10, tweede lid sub b en g van de Wob 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, zwembaden en de Veluwehal overgedragen aan Optisport. In de exploitatieovereenkomst zijn afspraken vastgelegd met betrekking tot de evaluatie en monitoring van de overeenkomst.

De bijgevoegde rapportage betreft het jaar 2019. De rapportage wordt jaarlijks opgesteld en ter kennisname aan de raad verstrekt. De rapportage is opgesteld door de accounthouders van de gemeente Barneveld. De jaarverslagen van Optisport zijn als bijlage toegevoegd aan de rapportage.

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect

Voldoen aan de behoefte van de raad geïnformeerd te blijven.

b) Maatschappelijk effect

3. Argumenten

1.1 *Op hoofdlijnen op de hoogte blijven van de zaken die in 2019 hebben gespeeld inzake de concessie 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 2019 hebben gespeeld inzake de concessie Optisport Barneveld B.V.

2.1 *Voldoen aan de behoefte van de raad om geïnformeerd te blijven*

In de raadsvergadering van 8 juli 2014 waarin u besloten heeft tot voorgenomen gunning van de concessie beheer en exploitatie maatschappelijke accommodaties aan Optisport 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 toekomstige wijzigingen op het contract via monitoring ter kennis van de gemeenteraad te brengen.

Met het toezenden van dit collegebesluit en de (niet openbare) bijlagen voldoet u aan de wens van de raad om de evaluatie ook aan de raad te verschaffen, zodat zij op die manier haar controlerende taak goed kan uitvoeren.

3.1 Onevenredige bevoordeling of benadeling van de partijen voorkomen.

In artikel 10 lid 2 van de Wob 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 genoemd artikel van toepassing. Sub g van dit artikel regelt het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van partijen.

In de bijlagen staat concurrentiegevoelige informatie die bij openbaarmaking het belang van Optisport kunnen schaden. In overleg met de juridisch adviseur wordt voorgesteld om de genoemde documenten als niet openbaar te benoemen om onevenredige bevoordeling of benadeling van partijen te voorkomen.

4. Kanttekeningen

N.v.t.

5. Financiën.

In 2019 heeft Optisport Barneveld BV geen positief resultaat behaald. Dit is het gevolg geweest van het afronden van diverse oude openstaande posten.

Optisport exploiteert de accommodaties voor eigen rekening en risico gedurende de duur van de huurovereenkomst met de gemeente en met in acht name van het gestelde in de exploitatieovereenkomst inclusief bijlagen. Dit betekent dat alle tekorten die ontstaan als gevolg van afwijkingen tussen werkelijke en begrote kosten volledig voor rekening en risico komen van Optisport.

Vooruitblik financiën 2020:

De coronacrisis heeft negatieve financiële gevolgen voor Optisport. De omvang van deze negatieve resultaten kunnen begin volgend jaar worden vastgesteld. De verwachting is dat ondanks de negatieve resultaten de continuïteit van de exploitatie van de accommodaties door Optisport Barneveld B.V. in 2020 gewaarborgd blijft.

6. Uitvoering

Planning en communicatie:

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

Evaluatie/controle

Het uitgangspunt is om de rapportage jaarlijks in de maand mei 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. Door de gevraagde inzet rondom corona van zowel Optisport als de gemeente was dat dit jaar later dan gepland en zijn de stukken in één keer aangeboden. We gaan er vanuit dat het volgend jaar weer mogelijk is om de inhoudelijke verslagen voor de zomerperiode ter kennisname aan de raad aan te bieden.

7. Bijlagen

Jaarverslag Optisport door accounthouders en daarbij behorende bijlagen



Rapportage 2019

Beheer en exploitatie maatschappelijke accommodaties

Gemeente Barneveld

INHOUDSOPGAVE

Rapportage 2019	1
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	4
2.1 Contractmutaties - accommodaties	4
2.2 Contractmutaties - personeel	4
2.3 Contractmutaties - tarieven en tijden	5
2.4 Contractmutaties - gymonderwijs	5
2.5 Contractmutaties - duurzaamheidsmaatregelen	5
2.6 Contractmutaties - financieel	5
3 Verantwoording en exploitatie ontwikkelingen	6
3.1 Verantwoording	6
3.2 Exploitatie ontwikkelingen	7
4 Kwaliteit, onderhoud en inventaris	7
4.1 Kwaliteitseisen	7
4.2 Schoonmaak	8
4.3 Onderhoud	9
4.4 Inventaris	9
5 Financiën	9
5.1 Financieel resultaat	9
5.2 Exploitatiebijdrage en huurvergoeding	10
6 Bijlagen	10

1 Inleiding

1.1 Contract gegevens op hoofdlijnen

De exploitatieovereenkomst en huurovereenkomsten met Optisport zijn ingegaan op 1 januari 2015 en lopen tot en met 31 december 2029. Verlenging van de overeenkomst is maximaal drie maal mogelijk voor telkens een periode van 5 jaar.

1.2 Evaluatieproces

In de exploitatieovereenkomst en in het besluit van de gemeente Barneveld tot de verzelfstandiging zijn afspraken vastgelegd met betrekking tot de evaluatie en monitoring van de overeenkomst.

De rapportage bestaat uit de volgende vier onderdelen:

- a. Het voorliggende document over het voorgaande jaar, opgesteld door de accounthouders.
- b. Het sociaal jaarverslag over het voorgaande jaar, aangeleverd door Optisport.
Op verzoek van de accounthouders is deze met ingang van 2019 uitgebreid met de evaluatie voor de sporthallen.
- c. Het klanttevredenheidsonderzoek 2019, uitgevoerd door Optisport.
- d. Het financieel jaarverslag 2019, aangeleverd door Optisport.

In de exploitatieovereenkomst is opgenomen dat Optisport jaarlijks de onder b en d genoemde verslagen aan dient te leveren voor 1 juli van het opvolgende jaar. Afhankelijk van het verkrijgen van de accountantsverklaring voor het financieel jaarverslag kunnen de verslagen eerder aangeleverd worden. Het eerder aanleveren heeft onze voorkeur, zodat de evaluatie voor de zomer aan de raad aangeboden kan worden.

Met de gemeenteraad is afgesproken dat in mei de onder a, b en c genoemde documenten ter kennisname aan de gemeenteraad wordt verstrekt. De onderdelen b, c en d zijn als bijlage 2, 3, en 5 van dit evaluatie document opgenomen.

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

1.3 Accommodatieoverzicht

Het volgende overzicht omvat alle accommodaties die bij aanvang van de exploitatie door Optisport aan hen zijn overgedragen en de mutaties die in 2015 en 2017 hebben plaatsgevonden.

Zwembaden

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

Sporthallen

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

Sportzalen

8. *De Lijsterhof Barneveld, inclusief balletzaal;*
9. *Het Kamphuis Kootwijkerbroek;*
10. *De Boog (per 30-03-2015)*
11. *De IJsvogel (per 01-08-2015)*

Gymnastieklokalen

- 12. *Sandersstraat Terschuur;*
- 13. *'t Trefpunt Voorthuizen (2 gymnastieklokalen of 1 sportzaal) (tot 1 november 2020);*
- 14. *De Brug Voorthuizen (in 2019 gesloopt en nieuw gebouwd);*
- 15. *De Koepel Garderen (tot 1 april 2020);*
- 16. *Valkhof Barneveld (tot 01-07-2017);*

Sociaal cultureel centrum

- 17. *Sociaal cultureel centrum Veluwehal.*

Mutaties 2019/2020

- **De Wardborg**
Per 1 april 2020 is sportzaal De Wardborg in gebruik genomen en wordt deze geëxploiteerd door Optisport als vervangende locatie voor 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 wordt stapsgewijs overgedragen aan de stichting De Wardborg
- **Sportzaal De Eng**
Dorpshuis en sportaccommodatie 't Trefpunt in Voorthuizen wordt vervangen door het nieuwe dorpshuis/sportaccommodatie De Eng. Deze zal naar verwachting in het derde kwartaal 2020 gereed zijn. Optisport exploiteert per 1 november 2020 de sportzaal in dorpshuis De Eng als vervangende locatie voor sportzaal 't Trefpunt.
- **Sportzaal De Brug**
De oude sportzaal De Brug in Voorthuizen is in 2019 gesloopt en vervangen door de nieuwe gymzaal De Brug die gebouwd is op dezelfde locatie. Deze is in november 2019 in gebruik genomen.
- **Sportzaal Veller**
Sportzaal Veller in Barneveld is een nieuwe sportaccommodatie en wordt vanaf augustus 2020 geëxploiteerd door Optisport en in gebruik genomen.

Deze mutaties in de exploitatieovereenkomst passen binnen de door de Raad vastgestelde financiële kaders voor deze accommodaties en zijn 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 in 2019 opnieuw geïnvesteerd in energiezuinige maatregelen. De werkzaamheden hiervoor zijn in goede samenwerking en afstemming met Optisport uitgevoerd. Met Optisport is afgesproken dat de revenuen van deze investeringen terug vloeien naar de gemeente. Er is overeenstemming bereikt over het afrekenen van deze energiemutatie. Het energieverbruik zal eerst voor een bepaalde periode gemonitord worden. Afwikkeling van de overeengekomen afspraken wordt na afloop van deze periode in 2021 uitgevoerd.

2.2 **Contractmutaties - personeel**

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

2.2.1 Mutaties

In 2019 hebben er geen personele mutaties plaatsgevonden die relatie hebben met het overgenomen personeelsbestand van gemeente Barneveld.

2.2.2 Werkafspraken

Met Optisport is de volgende aanvullende afspraak gemaakt t.a.v. het werkproces voor het monitoren van het overgedragen personeel:

Werkproces

De gemeente Barneveld wil geïnformeerd blijven over haar voormalige ambtelijk personeel dat in dienst is getreden bij Optisport.

Hiertoe stelt de gemeente het op prijs dat Optisport:

- elk jaar in de maand januari over het daaraan voorafgaande kalenderjaar per individuele medewerker inzicht te verkrijgen in ziekteverzuim, doorstroom (binnen de organisatie), uitstroom (vertrek uit de organisatie) en genoten opleidingen;
- elk jaar in de maand januari wordt over het daaraan voorafgaande kalenderjaar een overzicht aangeleverd van de gepreciseerde totale loonsom en het aan iedere medewerker uitbetaalde inkomen (bruto en netto) voor zover en voor zolang 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 dat het sociaal plan wordt uitgevoerd en in hoeverre er nog sprake is van door de gemeente te financieren toelagen aan individuele personeelsleden.

Suppletie

Ieder jaar in de maand januari wordt het voorschot van de suppletie voor het betreffende jaar vastgesteld. De suppletie wordt ieder kwartaal in rekening gebracht door Optisport door middel van voorschotnota's. In de maand januari wordt de definitieve suppletie vastgesteld over het voorgaande kalenderjaar en wordt een eindafrekening verzonden door Optisport.

De afrekening heeft in 2020 plaatsgevonden over het voorgaande jaar binnen de budgettaire kaders.

2.3 Contractmutaties - tarieven en tijden

In 2019 hebben er geen wijzigingen plaats gevonden ten aanzien van de tarieven en tijden, anders dan de gebruikelijke en toegestane indexeringen.

2.4 Contractmutaties - gymonderwijs

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

2.5 Contractmutaties - duurzaamheidsmaatregelen

In de exploitatie overeenkomst zijn procesafspraken vastgelegd. Deze hebben tot doel om energiebesparende maatregelen te stimuleren en het residu ten goede te laten komen aan de investeerder. Optisport en de gemeente Barneveld maken jaarlijks afspraken over uit te voeren maatregelen en de bijbehorende kosten en opbrengsten.

Het plaatsen van zonnepanelen op de accommodaties De Veluwehal, de Oosterboshal, de Burgthof en De Brug heeft in 2019 plaatsgevonden. Daarnaast loopt het onderzoek voor de energie besparende maatregelen voor onder andere het Oosterbosbad.

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

Jaarplanning

In samenspraak met beide partijen is er een jaarplanning 2019 opgesteld, zie bijlage 1.

Accounthouders

Bij de verzelfstandiging van het beheer en de exploitatie van de binnensport-accommodaties, zwembaden en de Veluwehal, wenst de gemeente Barneveld een zekere mate van regie, monitoring, toezicht en handhaving te kunnen toepassen. De gemeente heeft deze taken belegd bij gemeentelijke accounthouders (team Vastgoed), zij voeren contractbeheer en 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 wordt ter kennisname aan de raad gebracht.

Optisport

- Door middel van een sociaal- en financieel jaarverslag legt Optisport verantwoording af over het voorgaande jaar. Dit jaarverslag dient voor 1 juli van het opvolgende jaar ingediend te worden bij de gemeente. Het sociaal jaarverslag is als bijlage 2 toegevoegd aan dit document, het financieel jaarverslag is toegevoegd als bijlage 5. De speerpunten uit beide verslagen worden in de exploitatie overleggen met Optisport besproken. Dit jaar zijn deze verslagen als gevolg van de Coronacrisis aangeleverd in augustus.
- Optisport heeft in 2019 een 'klanttevredenheidsonderzoek' onder de gebruikers van alle accommodaties uitgevoerd. Vanaf 2018 is er door Optisport gekozen om voor de verschillende accommodaties apart een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. In bijlage 3 vindt u de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek voor de binnensportaccommodaties, de Veluwehal en de Heuvelrand terug. Het klanttevredenheidsonderzoek voor het Oosterbosbad is gedurende het zwemseizoen in 2019 uitgevoerd. Er hebben meer deelnemers dan voorgaande jaren meegewerkt aan de klanttevredenheidsonderzoeken. De uitkomst voor de klanttevredenheid is ongeveer gelijk gebleven met de klanttevredenheid in 2018.
- Optisport dient een ordentelijke en servicegerichte klachtenprocedure te ontwikkelen en uit te voeren. De intentie van Optisport om klachten ook in 2019 beter af te handelen is verder opgepakt. Dit was voor ons als accounthouders terug te zien in concrete acties, zoals het instellen van een Whats's app groep voor direct contact tussen de teamleider facilitair van Optisport en de gebruikers. De gemeente Barneveld heeft in 2019 een enkele klacht van gebruikers ontvangen over de toegang tot de locaties en communicatie door Optisport. De planning is dat het toegangssysteem in het 4^e kwartaal van 2020 wordt vervangen. Wij verwachten dat de klachten over de toegang daarna niet opnieuw zullen voorkomen. De verbetering van de communicatie tussen Optisport en een gebruiker blijft een belangrijk aandachtspunt.
- In december 2019 heeft er een gebruikersoverleg plaatsgevonden tussen Optisport en de verenigingen. Het verslag van dit overleg is bijlage 1 bij het sociaal jaarverslag van Optisport.
- In 2018 is op initiatief van Optisport een sporterspanel gestart. Dit panel bestaat uit zes gebruikers van diverse accommodaties die samen met de Gemeente en Optisport kunnen meedenken over de toekomst. Een positieve ontwikkeling, omdat als accounthouders merken dat dit overleg gebruikers en Optisport dichter bij elkaar heeft gebracht en elkaar nu beter weten te vinden. Het verslag van dit overleg in 2019 is bijlage 2 van het sociaal jaarverslag van Optisport.

3.2 Exploitatie ontwikkelingen

In 2019 heeft Optisport wederom een verbeterslag gemaakt met name op de schoonmaak. Dit is terug te zien in de uitgevoerde VSR controles en het resultatenoverzicht in bijlage 4.

Als accounthouders hebben wij in 2019 een fijne en over het algemeen constructieve samenwerking ervaren met Optisport. Het was wel vervelend dat wij er in 2019 wederom mee werden geconfronteerd dat de locatiemanager van Optisport is vertrokken en de nieuwe locatiemanager is gestart.

Het resultaat van de overall verbetering van de exploitatie van de accommodaties is terug te zien in het cijfer dat uit het klanttevredenheidsonderzoek naar voren komt.

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. Voorts worden de accommodaties te allen tijde schoon, hygiënisch en veilig beschikbaar 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, de actuele polis wordt getoetst door de accounthouders
- schriftelijke voorwaarden voor de in gebruikgeving aan derden beschikbaar te hebben en te hanteren;
 - een kopie van de overeenkomst en voorwaarden is ontvangen
- over een schoonmaakplan te beschikken;
 - zie verdere info in paragraaf 4.2
- een protocol voor de afhandeling van klachten beschikbaar te hebben en te hanteren;
 - zie verdere info paragraaf 3.1
- jaarlijks alle gymnastiekmaterialen aanwezig in de accommodaties te (laten) keuren;
 - De keuring van de sporttoestellen heeft in 2019 plaats gevonden, deze keuringsrapporten en vervangingsvoorstellen heeft de gemeente Barneveld ontvangen. Op basis daarvan zijn afgekeurde materialen afgevoerd, reparaties uitgevoerd en nieuwe materialen besteld.

Naast voorgenoemde punten heeft de gemeente Barneveld met Optisport werkafspraken in protocollen vastgelegd m.b.t. 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.

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 keuringen moeten één keer per twee jaar plaatsvinden. De keuring is in 2018 uitgevoerd in opdracht van de gemeente Barneveld, de rapportages zijn aan de exploitant verstrekt. In 2020 staat de volgende keuring gepland.

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 controle methodes beschikbaar en wordt het jaarlijkse gebruikers tevredenheidsonderzoek ingezet.

4.2 Schoonmaak

Bij de overdracht zijn ook de schoonmaakwerkzaamheden aan Optisport overgedragen, dit inclusief de nog lopende schoonmaakcontracten.

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

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

In 2019 zijn twee controleronden geweest en op basis daarvan is een enkele herkeuring uitgevoerd. Een overzicht van deze controles en het resultaat zijn als bijlage 4 aan dit rapport toegevoegd. De conclusie is dat in 2019 wederom een verbeterslag is gemaakt ten aanzien van de schoonmaak van de diverse sportaccommodaties ten opzichte van voorgaande jaren.

Wij hebben als accounthouders wel geconcludeerd dat de beleving van gebruikers soms niet aansluit bij de positieve resultaten van deze onderzoeken. Met name bij het Oosterbosbad. Optisport heeft daarom voor het Oosterbosbad een plan van aanpak gemaakt om er voor te zorgen dat de beleving van de gebruikers meer gaat aansluiten bij de resultaten van de controles.

4.3 Onderhoud

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.

Voorts gelden navolgende 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 accounthouders en betrokken onderhoudsverantwoordelijke 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 klachten sneller en met heldere afspraken te laten verlopen.
- conform de overeenkomst wordt om de twee jaar een onderhoudskwaliteitsmeting uitgevoerd en op basis daarvan het onderhoudsplan geactualiseerd. Deze meting wordt momenteel 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 zoals overgedragen op 1-1-2015 in de accommodaties is eigendom van de gemeente. Optisport draagt zorg voor deze inventarissen en is verantwoordelijk voor onderhoud aan en tijdige vervanging van de basisinventaris. Medio 2019 heeft Optisport de inventaris laten keuren. Op basis daarvan heeft Optisport een vervangingsvoorstel gedaan dat door de gemeente Barneveld is goedgekeurd. De uitvoering van het voorstel heeft plaats gevonden in 2019. Een uitgewerkte inventarislijst is inmiddels beschikbaar. Een meerjarenplanning voor het vervangen van inventaris zal Optisport in afstemming met de accounthouders alsnog aanleveren in het tweede deel van 2020. Op basis hiervan kan een meerjarenraming gemaakt worden ten aanzien van het vervangen van inventaris.

5 Financiën

5.1 Financieel resultaat

Het financieel jaarverslag van Optisport is toegevoegd als bijlage 5. In 2019 heeft Optisport geen positief resultaat behaald. Dit is het gevolg geweest van het afronden van diverse oude openstaande posten.

In de overeenkomst is opgenomen:

Optisport exploiteert de accommodaties voor eigen rekening en risico gedurende de duur van de huurovereenkomst met de gemeente en met in acht name van het gestelde in voorliggende exploitatieovereenkomst inclusief bijlagen. Dit betekent dat alle tekorten die ontstaan als gevolg van afwijkingen tussen werkelijke en begrote kosten volledig voor rekening en risico komen van Optisport.

5.2 Exploitatiebijdrage en huurvergoeding

5.2.1 5.2.1 Werkafspraken

Ten aanzien van 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 papierenstroom en geen geldstroom meer, waardoor onnodige geldstromen worden voorkomen.

5.2.2 Financieel overzicht

Zie bijlage 6.

6 Bijlagen

1. Jaarplanning	Openbaar
2. Sociaal jaarverslag Optisport	Openbaar
3. Klanttevredenheidsonderzoeken	Openbaar
4. Resultatenoverzicht VSR controles	Openbaar
5. Financieel jaarverslag Optisport	Niet openbaar
6. Financieel overzicht	Niet openbaar

Bijlage 1

Jaarplanning 2019 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										31-okt		
Operationeel overleg	1x per twee maanden		4-feb			9-mei			29-aug		31-okt		5-dec
Werkbezoek Raad	1x per jaar									3-sep			
Jaarplan onderhoud	1x per jaar									sep			
Onderhoudsoverleg	2x per jaar						jun				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		x											
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			28-mrt		22-mei		2-jul			30-okt		
Kwaliteitsmeting gebouwen	1 x per 2 jaar												
Actie door Optisport:													
Jaarverslag + Jaarrekening	Uiterlijk juni						jun						
Gebruikersoverleg door OS	1 x per jaar											nov	
Sporterspanel	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											nov	
Klantteverredenheidonderzoek	1 keer per jaar												dec
Aanvragen vervanging inventaris	jaarlijks					jun							

SOCIAAL JAARVERSLAG 2019

Exploitatie Optisport Barneveld B.V.

Voorwoord

Bijgaand treft u het sociaal jaarverslag aan waarin wij u graag op hoofdlijnen informeren omtrent de ontwikkelingen welke zich binnen Optisport Barneveld in 2019 voorgedaan hebben.

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.

Met vriendelijke groet,

Mathieu Timmermans
Locatie Manager

Algemeen

Afgelopen 2 jaar is er hard gewerkt aan het verbeteren van de schoonmaak en de dienstverlening en communicatie naar onze gebruikers en gasten. We hebben ook in 2019 voor al onze locaties 2 VSR controles gehad en met trots kan ik u mededelen dat we voor alle locaties een positieve uitslag hebben ontvangen. Dit geeft de bevestiging dat er de afgelopen twee jaar hard is gewerkt aan de kwaliteit van de schoonmaak en de aandacht die hieraan besteed wordt. Wat betreft de dienstverlening en de communicatie hebben we geconstateerd dat bij, zowel de gebruikersbijeenkomst en sporterspanel, er een positief geluid wordt afgegeven voor de gebruikers. Er zijn natuurlijk altijd nog opmerkingen maar de proactieve houding van Optisport wordt hierin meerdere malen benoemd. Wat betreft de klanttevredenheidsonderzoeken die in 2019 zijn afgenomen zien we wel een kleine daling qua beoordeling echter hebben we ook hierin onze actie genomen om dit in 2020 op te pakken.

Op commercieel gebied zijn we in 2019 met meerdere lokale partijen samenwerkingen aangegaan om zo de binding in de gemeente te versterken. Dit is ook terug te zien in de terugkomende Zomeractie met de jumbo waarin we wederom meer dan 2000 buitenbadabonnementen hebben verkocht. Optisport Barneveld maakt gebruik van een Sales Trainee. Samen met hem kijken we verder naar de mogelijkheden om op commercieel maar ook op sociaal maatschappelijk gebied samen te gaan werken.

Wat betreft de evenementen hebben we ook meerdere nieuwe gebruikers mogen verwelkomen: Oktoberfeest Barneveld, Helden van Holland en meerdere gebruikers in de toneelzaal.

Ook zijn we verheugd dat in 2019 de nieuwe gymzaal de brug is gebruik is genomen. Ook hierin is samen met de gemeente op proactieve wijze samen gewerkt om de gebruikers een gymzaal aan te bieden die voldoet aan de laatste eisen en technologieën.

Bezoekers zwembaden 2019

Het aantal bezoekers over 2019 staat per accommodatie in onderstaande tabellen weergegeven. Vanaf januari 2015 ligt de exploitatie bij Optisport.

Zwembad De Veluwehal

	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Recreatief	19.195	16.783	15.106	15.719	16.701
Doelgroepen	15.009	13.229	12.685	13.914	16.431
Instructie	33.166	30.274	30.021	33.203	36.740
Totaal bezoek	67.370	60.286	57.812	62.836	69.872

De bezoekersaantallen voor de Veluwehal zijn ook in 2019 op alle activiteiten gestegen. Ondanks de hoge bezettingsgraad in de Veluwehal is het mogelijk, door goed te kijken naar de indeling van de baden, om al onze gasten te kunnen ontvangen. De stijging is vooral te danken aan de verhoogde kwaliteit die we bieden aan onze gasten en de innovaties die Optisport toepast op het gebied van zwemlessen en doelgroepen. Voor recreatief zwemmen hebben we met name in de vakanties en uitgebreid programma waardoor de inwoners van Barneveld ons weer steeds meer weten te vinden. Hierdoor blijven de huidige gasten langer bij ons en komen er steeds meer nieuwe gasten bij.

Zwembad De Heuvelrand

	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Recreatief	20.798	18.152	16.809	16.671	15.085
Doelgroepen	4.887	5.380	5.457	5.564	4.314
Instructie	9.031	7.777	8.995	8.777	7.195
Totaal bezoek	34.716	31.309	31.261	31.012	26.594

De bezoekersaantallen in De Heuvelrand zijn sterk gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Vooral op recreatief bezoek zien we een sterke stijging. Daarbij is het meest positieve hierin dat deze stijging vooral wordt veroorzaakt door dat de gasten steeds vaker een meerbezoekenkaart aanschaffen waardoor ook naar de toekomst toe het gebruik stabiel is. Wat betreft de doelgroep zien we helaas een lichte daling echter zien we ook hierin de laatste maanden van 2019 dat hierin een stijging plaats vindt. Met het aanbieden van andere doelgroepen zoals Aqua Floaten en Aqua Bootcamp proberen we juist in Voorthuizen een wat jongere doelgroep naar het zwembad te trekken Met betrekking tot instructie zien we zowel een stijging in de turbo groepen als in het reguliere aanbod. Dit laat zien dat we voor al onze gasten een gepast aanbod hebben. Met name de lessen in het weekend lopen erg goed.

Oosterbosbad

	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Los bezoek	9.139	14.095	6.044	6.987	7.371
bezoekenkaart	1.954	2.784	1.731	2.565	2.524
abonnement	28.594	43.722	28.331	25.574	23.888
Totaal bezoek	39.733	60.686	36.106	35.126	36.024

Vergeleken met vorig jaar zijn er aanzienlijk minder bezoeken geweest in 2019. Wel hebben we door de goede zomer in 2018 in 2019 een hogere omzet gegenereerd qua abonnementen verkoop.

Echter zijn er nog altijd boven gemiddeld veel bezoekers geweest tov voorgaande. Er zijn hierbij helaas meerdere redenen geweest waardoor er minder bezoekers zijn geweest.

1. Langdurige problemen door aanwezigheid van de processierups
2. oplevering nieuwe glijbaan.

Hierbij is gekozen om een opblaasbare glijbaan als alternatief aan te bieden aan de gasten. Daarnaast hebben we meerdere malen activiteiten georganiseerd voor de jeugd om zo het Oosterbosbad zo aantrekkelijk mogelijk te houden voor onze gasten. Uiteindelijk is de glijbaan 6 dagen laten open gegaan dan gepland. De opening was echter een groot succes en met een uitzonderlijk hoge opkomst qua bezoekers.

Met betrekking tot de processierups is hierover veelvuldig contact geweest met de gemeente. Echter waren ook zij afhankelijk van externe partijen wat resulteerde in enkele weken overlast. Om in 2020 deze problemen te voorkomen is vanuit de gemeente aangegeven dat hier voor de opening van het seizoen al aangepakt wordt.

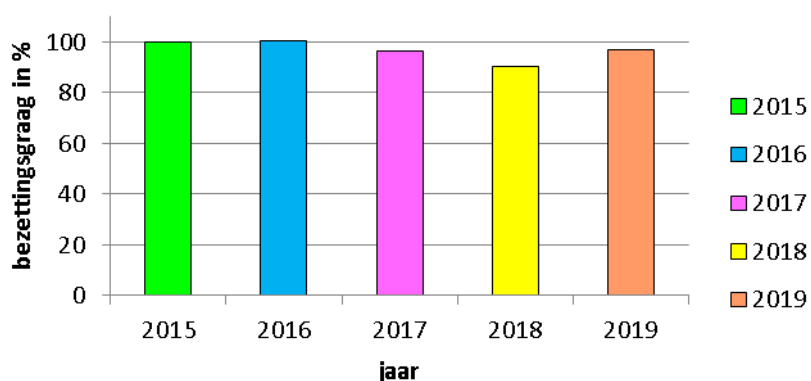
Als afsluiting van het buitenbad seizoen is dit jaar de Run-Swim-Run georganiseerd. Een alternatieve triatlon voor de recreatieve sporter.

Sporthallen

Wat betreft de sporthallen is het qua bezoekers aantallen voor Optisport niet mogelijk om de groei te meten. Dit aangezien wij geen inzage hebben in het aantal deelnemende leden van de verenigingen. Echter is het wel mogelijk om het aantal afgenomen uren in onze sporthallen te vergelijken. Hierin zien we dat het totaal aantal gehuurde uren in de afgelopen jaren een kleine daling heeft gehad. Echter in 2019 is weer een stijgende lijn ingezet. Vanuit de gebruikers wordt hierbij aangegeven dat zij als vereniging graag meer uren willen afnemen maar dat dit niet mogelijk is omdat alle verenigingen op het zelfde moment gebruik willen maken. Dit stagneert dan ook de groei van de verenigingen. Een van de speerpunten voor de komende vijf jaar is om met het huidige aanbod van accommodaties toch een stijging in te zetten naar 102% t.o.v. 2015. Dit wordt gerealiseerd door het efficiënter indelen(beter

indelen van de zaaldelen) van de verschillende verenigingen waardoor meer gebruik op het zelfde moment kan plaats vinden.

bezettingsgraad sporthallen



Tarieven

De tarieven worden bepaald aan de hand van de exploitatie overeenkomst met gemeente Barneveld. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de maatschappelijke tarieven en de commerciële tarieven. De maatschappelijke tarieven worden vervolgens jaarlijks op 1 januari geïndexeerd conform het CPI (Consumenten Prijs Index). De commerciële tarieven zijn vrij door Optisport te bepalen waarbij nadrukkelijk gekeken wordt naar wat “de markt” doet, zowel landelijk, regionaal en plaatselijk.

Tarieven 2019 Zwembad De Veluwehal

Recreatief

Kinderen t/m 2 jaar	gratis
Los bad	€ 4,20
Los bad 8.00 – 8.45 uur	€ 2,30
12 badenkaart	€ 38,90
25 badenkaart	€ 78,80
12 badenkaart 8.00 – 8.45 uur	€ 20,90

Zwemlessen

Losse les	€ 8,50
Leskaart 2x p/wk (4 lessen)	€ 32,-
Leskaart 2x p/wk (8 lessen)	€ 64,-
Turbo cursus A	€ 725,-

Doelgroepen

Proefles MBVO / Fifty Fit	€ 4,50
MBVO / Fifty Fit 12 x	€ 39,70
Proefles overig	€ 6,-
Overig 12 x	€ 52,70

Verenigingen

Volledig bad per uur (DWK)	€ 44,95
----------------------------	---------

Tarieven 2019 Zwembad De Heuvelrand

<i>Recreatief</i>	
Kinderen t/m 2 jaar	gratis
Los bad	€ 4,20
12 badenkaart	€ 38,90
25 badenkaart	€ 78,80
<i>Zwemlessen</i>	
Losse les	€ 8,50
Leskaart 2x p/wk (8 lessen)	€ 64,-
Zaterdag 1x p/wk (4 lessen)	€ 37,60
Turbo cursus A	€ 725,-
<i>Doelgroepen</i>	
Losse les MBVO / Fifty Fit	€ 4,50
MBVO / Fifty Fit 12 x	€ 40,-
Losse les overig	€ 6,-
Overig 12 x	€ 52,70
<i>Verenigingen</i>	
Volledig bad per uur (DWK)	€ 44,95

Tarieven 2019 Oosterbosbad

	Voorverkoop	Tijdens seizoen
Zomerabonnementen 16 jaar en ouder	€ 57,50	€ 63,90
Zomerabonnementen 3 t/m 15 jaar	€ 45,20	€ 50,20
Los bad	€ 5,80	
10-badenkaart	€ 43,00	

Tarieven 2019 Binnensport accommodaties

<i>Maatschappelijke tarieven 2019</i>	
Gymzaal per uur	€ 14,25
Sportzaal per uur	€ 21,15
Sporthal per uur	€ 42,25
Veluwehal A + B	€ 98,50

Zwemlessen

In 2019 zien we in de heuvelrand een forse groei qua zwemleskinderen. Voor 2020 ligt hier de uitdaging om dit verder uit te bouwen. Ook in de Veluwehal zijn de aantal zwemleskinderen gestegen. We hebben hierin de uitdaging om de stijgende lijn vast te houden. We proberen dit vooral te realiseren door op alle dagen alle zwemlesniveaus aan te bieden. Dit zodat alle ouders op de gewenste dag zwemles kan afnemen.

Openstelling zwembaden

De openstelling van de locaties is ook in 2019 niet veranderd. Dit houdt in dat onze gasten structuur behouden in hun sport ritme en op gezette tijden gebruik kunnen maken van de zwembaden. In de heuvelrand zijn we in 2019 ook gestart met het uitbreiden van het aanbod van activiteiten door samenwerking met andere partijen. Een voorbeeld hiervan is de borstcrawl cursus waar veel animo voor is.

Voor het Oosterbosbad is Optisport, na een geweldige zomer in 2018, met de gemeente in overleg gegaan om te kijken naar mogelijkheden qua openstelling. Dit i.v.m. de steeds nadrukkelijker wens vanuit een grote groep inwoners om de openingstijden te verruimen, en dit vooral op zondag. Echter is voor het jaar 2019 nog besloten om de huidige openstelling te hanteren. Dit houdt in dat we in de ochtend elke doordeweekse dag in de ochtend open zijn voor banenzwemmers en in de middag weersafhankelijke openstelling voor onze recreatieve bezoekers.

Daarnaast hebben we in het Oosterbosbad een pilot gedraaid met sportlessen in de avonduren. Ook hier kregen wij positieve reacties op.

Activiteiten

Optisport heeft in 2019 in Barneveld verschillende activiteiten geïnitieerd.

- Het Springkussenfestijn in de Veluwehal in de voorjaar- en najaarsvakantie.
- Diverse evenementen in de Veluwehal zoals de Helden van Barneveld en Hongarije Plaza
- Borstcrawl cursus.
- Ouderenzwemmen met Norschoten
- Hondenzwemmen Oosterbosbad
- Zomerzwemlessen in de Heuvelrand
- Run-Swim-Run Oosterbosbad
- NK Bommetje Oosterbosbad

De activiteiten zijn op verschillende manieren gepromoot. Hierbij is gebruik gemaakt van drukwerk (posters, flyers), advertenties in huis aan huis bladen en kranten, social media (met name facebook) en online campagnes zoals google adwords. Daarnaast is ook een actieve samenwerking met de Barneveldse krant om bij activiteiten dit te benoemen in deze krant.

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 de Veluwehal heeft afgelopen zomer een facelift plaats gevonden m.b.t. de kleedkamers en douches van het zwembad. Voor deze facelift is vanuit de Gemeente, aan Optisport de opdracht verleend. De verbouwing heeft wat vertraging opgelopen door diverse omstandigheden. Echter hebben we getracht om de overlast tot een minimum te beperken voor onze gasten. Ondanks deze overlast kregen we de complimenten voor het uiteindelijke resultaat.

In het Oosterbosbad is in de aanloop naar de zomervakantie de Glijbaan vervangen. Vanaf heden hebben we een moderne glijbaan die aan alle eisen voldoet en interactief is doormiddel van tijdsregistratie.

Personeel

Voor optisport Barneveld waren er in 2019 ongeveer 40 medewerkers in dienst met een totale FTE van +/- 18. In 2019 hebben alle vaste medewerkers weer deelgenomen aan de jaarlijkse herhalingen op het gebied van EHBO en BHV.

Daarnaast doen alle zwembad medewerkers en seizoen medewerkers voor het Oosterbosbad de verplichte zwemtest (lifeguard).

Optisport biedt alle medewerkers ook de mogelijkheid om via een online platform genaamd GPAL cursussen en trainingen te volgen. Dit word om meerdere wijzen naar de medewerkers gepromoot.

In 2019 hebben we ook 2 medewerkers intern op geleid tot zweminstructeur volgens de normen van de NPZ-NRZ.

Er zijn in 2019 geen personeelsleden vertrokken die vanuit de overgang in 2015 zijn overgenomen en hierdoor zijn er ook geen medewerkers aangenomen vanuit het SROI. Samen met de Gemeente gaan we wel kijken of we in 2020 ook voor andere vacatures meer mensen kunnen gaan inzetten met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Overig

Klanttevredenheid

In januari / februari 2019 is er voor de derde keer een klanttevredenheidsonderzoek afgenomen voor Veluwehal en de Heuvelrand. Het onderzoek voor 2020 wordt op dit moment afgenomen bij onze gebruikers. Echter i.v.m. de coronacrisis en de sluiting van onze baden is dit tijdelijk stil komen te liggen. Het rapport van de uitslag van de Klanttevredenheidsonderzoek is aangeboden aan de gemeente. Voor het Oosterbosbad is deze in de zomer van 2019 afgenomen. Hierin ontvingen we vanuit onze gebruikers een 7.9. Uit het onderzoek kwamen ook enkele aandachtspunten die zijn verwerkt tot een plan van aanpak voor seizoen 2020. Deze is ook met de gemeente gedeeld en akkoord bevonden.

Veiligheid en kwaliteit

De zwemaccommodaties in Barneveld beschikken over het keurmerk Veilig & Schoon.

In 2019 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:

Voor het financiële resultaat verwijzen we u naar het financieel jaarverslag. Hierin kunt u zien dat we geen positief resultaat hebben behaald. Dit resultaat is te wijden aan het feit dat we veel oude dossiers financieel hebben afgehandeld met de Gemeente. Daarnaast is ondanks de goede bezetting in de sporthallen het tarief van de verhuur dusdanig laag dat het rendement hieruit nihil is. De tarieven in Gemeente Barneveld liggen contractueel vast en zijn in vergelijking met de omliggende Gemeentes aan de lage kant.

Korte vooruitblik

Waar we onze pijlen in 200 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 doen door:

- Meer communicatie met de gebruikers en bezoekers.
- Duidelijk afspraken maken.
- Kijken naar de bezettingsgraad van de sporthallen.
- Samen met de gemeente (sportakkoord) kijken hoe we het aanbod van sportaanbod in Barneveld kunnen ondersteunen.

Daarnaast zullen er in 2020 meerdere nieuwe locaties worden geopend:

- gymzaal met dorpshuis de Wardborg
- Gymzaal Veller
- Sporthal aan de Wickselaarseweg (onderdeel nieuwe dorpshuis in Voorthuizen)

Echter zullen hiervoor ook enkele locaties sluiten of worden overgedragen:

- Gymzaal de koepel
- Gymzaal in dorpshuis 't Trefpunt
- Sporthal De Voorde

Om dit alles in goede banen te leiden is hierover veel onderling contact met de gemeente.

Als laatste punt zal in de zomer van 2020 de sportvloer in de Veluwehal in Oosterboshal worden vervangen.

Verslag Gebruikersbijeenkomst Optisport Barneveld

Datum: 16-12-2019
Tijd: 19.00 uur
Locatie: de Veluwehal, toneelzaal
Genodigden: Alle verenigingen + scholen gemeente Barneveld
Aanwezig: zie presentielijst in bijlage

1. Opening en vast stellen agenda

2. Kennismaking / Voorstellen

- Dhr. M. Timmermans en dhr. G. Sterrenburg van Optisport Barneveld stellen zich voor aan de genodigden.

3. Notulen vorig overleg in 2018

- | | |
|--|---|
| - Rookvrij | Optisport is rookvrij |
| - uitnodiging tot gastbelevingsonderzoek | Alle gebruikers krijgen een uitnodiging |
| - Sporterspanel | opgericht, komen 4x per jaar bijeen |
| - Opmerkingen mbt gebruik vanuit gebruikers | Diverse punten besproken over gebruik 2018 |
| - Appgroep voor gebruikerssponthallen | Per locatie is een appgroep aangemaakt |
| - Bereikbaarheid bij calamiteiten of storingen | in 2018 G. Sterrenburg komt terug op agenda |
| - Berging oosterboshal | over vol. Deze opnieuw ingedeeld |
| - Gebruik sponthallen | juiste manier gebruik maken locaties |
| - Sportinventaris | zorg dragen voor gebruik inventaris |
| - Contracten en data lijsten | zijn niet handig. Komt terug op agenda |
| - Calamiteiten en ontruimingsplan per locatie | Worden opgemaakt |

4. Gebruik locaties

a. Gebruikersovereenkomst 2020-2021

Voor het seizoen 2020-2021 zullen alle overeenkomst opnieuw worden opgemaakt. Dit houdt in dat alle verenigingen een nieuwe basisovereenkomst ontvangen. Reden hiervoor is tweeledig. Er staan op de basisovereenkomst veelal namen die niet meer bij de vereniging / Optisport de verantwoordelijke zijn. Daarnaast zijn in de overeenkomst enkele aanpassingen doorgevoerd. Bijvoorbeeld: VOG voor trainers. Daarom is besloten deze voor alle verenigingen opnieuw aan te leveren. Qua tarieven zal er, buiten de indexatie, geen aanpassing worden doorgevoerd. Ook voor de Scholen zal per 2020-2021 een gebruikersovereenkomst worden opgesteld.

b. Do's en don'ts bij gebruik

We ervaren dat gebruikers niet altijd weten wat nu wel en niet kan/mag in een locatie. Hieronder een kort overzicht:

Do's:

- Verlichting uit zetten na gebruik
- Materialen terug zetten op juiste plaats
- Alleen eigen materialen gebruiken
- Wanden omhoog

Dont's:

- Met buitenschoenen de zaal betreden
- Geen eten of drinken in zaal.
- Schoenen uitkloppen tegen muur boven prullenbak
- Scholieren de installatie laten bedienen
- Voorwerpen voor de toegangsdeur zetten

c. Checklist: hoe laat ik de locatie achter

Er zal vanuit Optisport per 6-1-2020 op elke locatie een checklist worden opgehangen. Hierop staat beschreven waarop je dient te letten bij het betreden en het verlaten van het pand. Dit om te zorgen dat het pand ten alle tijden op een juiste wijze wordt achter gelaten. Zie bijlage voor de checklist.

d. Calamiteiten en ontruimingsplan

Vorig jaar is aangegeven dat er per locatie een calamiteitenplan en ontruimingsplan zal worden gemaakt. Dit is tot op heden nog niet gedeeld. Deze zal voor 1-2-2020 met de gebruikers, per locatie, worden gedeeld.

5. Tarief seizoen 2020

a. Jaarlijkse tariefsverhoging

Er zal per 1-1-2020 een tariefsverhoging worden doorgevoerd volgens de prijsindex á 2.65%

b. Kosten bij onjuist gebruik

Per 1-1-2020 zullen de kosten, die door Optisport worden gemaakt om de locatie weer in originele staat terug te brengen, worden door belast aan de gebruiker. Het is daarom van belang dat bij het constateren van ongeregelde zaken dit direct wordt doorgegeven aan Optisport. Kosten worden doorbelast naar de gebruiker die als laatste gebruik heeft gemaakt van de locatie voor de melding.

6. gebouwen

a. Verbouwing kleedkamers zwembad Veluwehal

Vanaf september 2019 is er gestart met de verbouwing van de kleedkamer in de Veluwehal. eind januari 2020 vind de officiële opening plaats.

b. Aanpassing vloer Veluwehal / oosterboshal

In de zomer van 2020 zal in de Veluwehal en Oosterboshal de sportvloer worden vervangen. Er is m.b.t. de belijning rekening gehouden met de huidige gebruikers en potentiële gebruikers. De kleur stelling van de belijning is volgens de officiële richtlijnen. Het is niet mogelijk om deze aan te passen.

c. Nieuwe locaties

De gemeente zal in 2020 3 nieuwe locaties openen.

1. sportzaal De Veller Barneveld
2. Dorpshuis Garderen
3. Dorpshuis Voorthuizen

7. Storingen

a. Technische dienst

Wanneer er storingen worden gemeld bij Optisport proberen wij zsm de storingen op te lossen. Echter is dit niet altijd mogelijk. We hopen hierbij op begrip.

b. Storingsnummer (bij calamiteiten en toegang tot locatie)

Vanaf begin 2020 zullen we binnen Optisport gaan werken met een storingsnummer. Tot op heden was dit het mobiele telefoonnummer van Gerard Sterrenburg. Echter is hij niet 24/7 bereikbaar. Om te zorgen dat wij een betere bereikbaarheid hebben zal er binnenkort een nieuw telefoonnummer worden gecommuniceerd. Deze wordt tijdens openstelling van onze locaties beantwoord.

Daarnaast zal tussen januari en mei 2020 het toegang systeem voor de locaties worden aangepast. Hierdoor zullen we minder storingen hebben en is het mogelijk om vanaf afstand de locatie voor de gebruiker te openen.

8. VSR

a. 2019

Optisport is verplicht om alle locaties schoon te maken volgens het VSR keurmerk. In 2019 hebben we voor alle locaties 2x een keuring gehad en alle locaties zijn hierin goed bevonden. We zijn hier als Optisport trots op en we verzoeken de gebruiker om hun steentje bij te dragen in 2020 door de locaties op de juiste wijze achter te laten. Door Mathieu worden hierbij enkele foto's getoond van onacceptabele situaties die we de afgelopen weken hebben getroffen.

9. Ingekomen stukken

a. Geen ingekomen stukken

10. Rondvraag

a. Mathieu geeft de aanwezige de mogelijkheid om individueel nog vragen te stellen aan Gerard en hemzelf. Punten die hierin besproken zijn worden met de des betreffende vereniging afgewerkt.

Mathieu bedankt alle aanwezige.

Verslag sporterspanel Optisport Barneveld

Overleg : Sporters panel
Datum : 17-9-2019 19:00 – 20:00
Locatie : Zaal C - Veluwehal
Aanwezig : XXX (namen weg gelaten i.v.m. privacy)
Afwezig : XXX (namen weg gelaten i.v.m. privacy)
Notulist : Mathieu Timmermans

Opening

Mathieu opent de vergadering om 19:00 uur en heet de aanwezigen welkom.

- Voorstelronde

Iedereen heeft zich kort voorgesteld en aangegeven wat hun werkzaamheden zijn binnen verschillende verenigingen in de locaties van Optisport Barneveld.

Agendapunten

- Mededelingen vanuit Optisport over gebruik

Mathieu geeft aan dat per 1-1-2020 er meer controle zal plaats vinden vanuit Optisport op het gebruik van alle locaties. Dit houdt ook in dat bij oneigenlijk gebruik/ niet veegschon achter laten/ lampen aan laten staan er de eerste keer een waarschuwing gegeven zal worden. Bij herhaling zal er een factuur worden gestuurd voor de kosten die door optisport zijn gemaakt.

Vorig jaar is het klantentevredenheidsonderzoek gehouden voor de sporthallen. Hierin is maar weinig respons op gekomen. Optisport heeft het verzoek dat van alle gebruikers 1 of 2 personen dit onderzoek invullen. Hierbij graag iemand die ook veel in de zaal aanwezig is.

- Opmerkingen mbt gebruik in het verleden en wensen naar de toekomst

Opmerking gebruiker:

Vloerputten in de Veluwehal zijn niet goed waardoor palen scheef staan. Mathieu heeft navraag gedaan en deze worden met de aankomende vervanging van de vloer meegenomen.

Te vaak uitwijken naar andere zalen ivm evenementen. Mathieu geeft aan dat we hier de komende jaren beter op gaan sturen en efficiënter de ruimtes in gaan delen.

Opmerking gebruiker:

Heuvelrand: De wens dat er bestickering komt op de ramen bij de douche. Dit aangezien ze vanaf de rondweg in de toekomst recht naar binnen kijken.

25 badenkaart is niet bij de verschillende zwembaden te gebruiken. Mathieu geeft aan dat dit te maken heeft met de verschillende tarieven, Mathieu gaat kijken of hier een oplossing voor is.

Opmerking gebruiker:

Zaal van 't trefpunt te warm. Mathieu zal nagaan om dit beter te reguleren.

Staat een blauwe kar in het trefpunt. Waarschijnlijk van Be-active. Hierin worden regelmatig spullen van de SSS gestopt. Dit aub aangeven bij Be-active. Dit pakt Mathieu op

Mogelijkheid tot het ophangen van een sleutelkastje voor SSS in het trefpunt. Dit ivm de vele sleutels die anders in omloop zijn. Mathieu geeft aan dit eerst te moeten checken bij de gemeente. Daarnaast de vraag of het vanuit optisport wenselijk is ivm oneigenlijk gebruik.

Moerbout voor Rekstok is verdwenen. Mathieu gaat na of deze is gevonden.

Algemeen:

Douches van Veluwehal fluctueren qua temperatuur. Hier zal Mathieu naar laten kijken.

Alle verenigingen geven aan dat ze graag meer uren ter beschikking zouden willen. Mathieu geeft aan het fijn om te horen dat er meer uren wenselijk zijn. Dit aangezien dit inhoud dat de zalen volledig bezet zijn. In de komende maanden zal gekeken worden of we in de wintermaanden efficiënter met de ruimtes om kunnen gaan om zo de zaal optimaal te gebruiken en iedereen meer mogelijkheden krijgt.

Voor de rest wordt vooral opgemerkt dat de gebruikers tevreden zijn over de huidige manier van werken en communicatie vanuit Optisport.

Vast stellen volgende bijeenkomst

Dinsdag 21-1-2020 19:00 – 20:00

echt waarmaken[®]

Optisport – Het Oosterbosbad

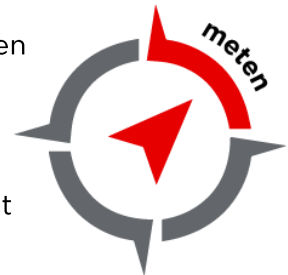
Rapportage
KBM 2019[®]

Inleiding	3
Algemene beoordeling.....	4
Bezoekfrequentie	4
Staat van het Oosterbosbad.....	6
Algemene staat van onderhoud.....	6
Parkeergelegenheid	7
Bereikbaarheid van het Oosterbosbad.....	7
Bewegwijzering in het Oosterbosbad zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten	8
Schoonmaak.....	9
Schoonmaak van het Oosterbosbad.....	9
Schoonmaak van de kleedruimten.....	10
Schoonmaak van het sanitair	10
Openingstijden	12
Communicatie	13
Bij de receptie.....	14
Via de website	15
Via Sociale media	15
Medewerkers	17
Aanwezigheid van de medewerkers.....	17
Snelheid van handelen	18
Vriendelijkheid van de medewerkers.....	18
Gastgerichtheid van de medewerkers	19
Klachtenafhandeling.....	20
Manier waarop je een klacht kan indienen	21
De gevonden oplossing.....	21
Snelheid van afhandeling.....	22



Inleiding

In de zomer van 2019 heeft echt waarmaken voor het Oosterbosbad een gastbelevingsmeting 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 gastbelevingsmeting is een van de producten die valt onder het onderdeel '**meten**' uit ons kompas.



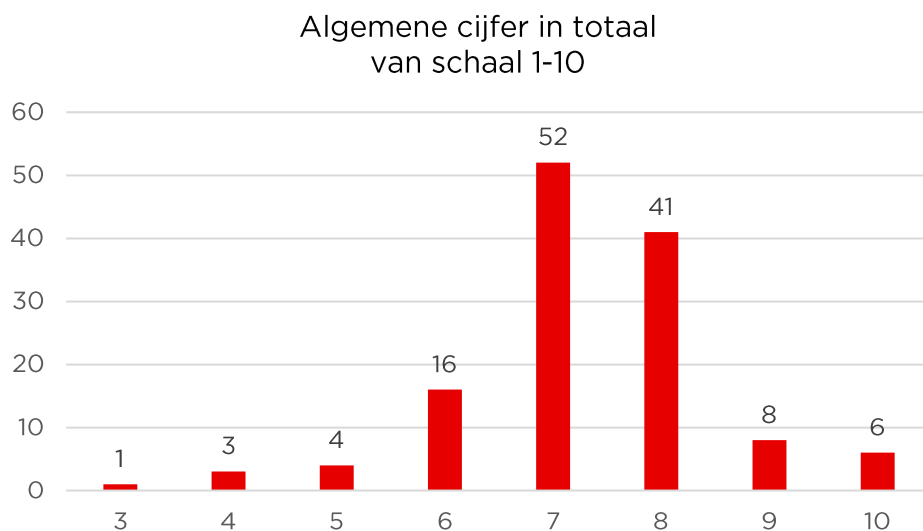
In 'weten' en 'betrekken' hebben we de afgelopen 4 jaar ook een aantal bijdragen mogen doen. De kernwaarden **Verantwoordelijk**, **Ondernemend** en **Gastgericht** zijn vertaald naar werkwaarden. De werkwaarden hebben het acroniem TOF en hierbij is de hele organisatie betrokken geweest. Onder andere 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 klant de georganiseerde dienstverlening beleeft. Er is een respons geweest van **131** respondenten.



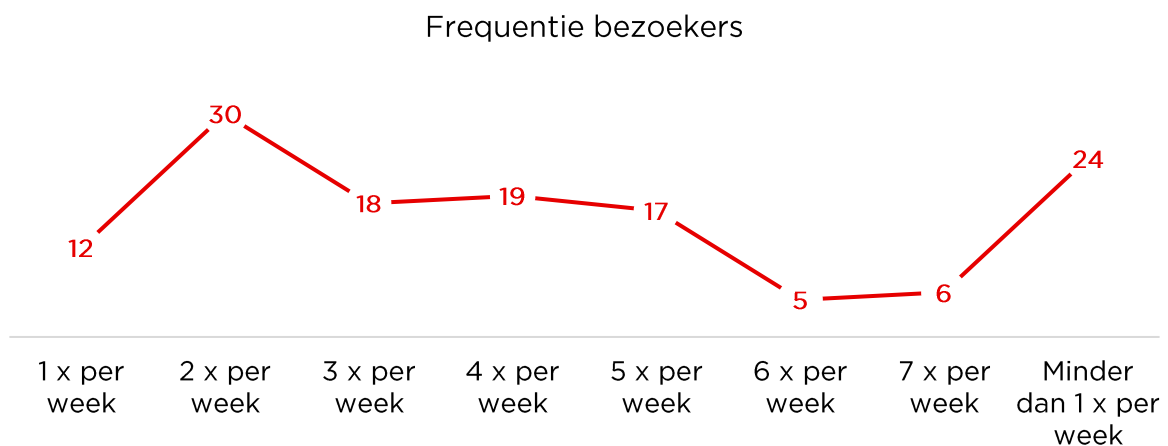
Algemene beoordeling

Voor een algemene beoordeling zijn de respondenten gevraagd welk cijfer ze over het algemeen willen geven aan het Oosterbosbad op een schaal van 1 tot 10. De grootste vertegenwoordiging van de respondenten (52 respondenten) geven een 7. Het gemiddelde cijfer komt uit op een 7.92.



Bezoekfrequentie

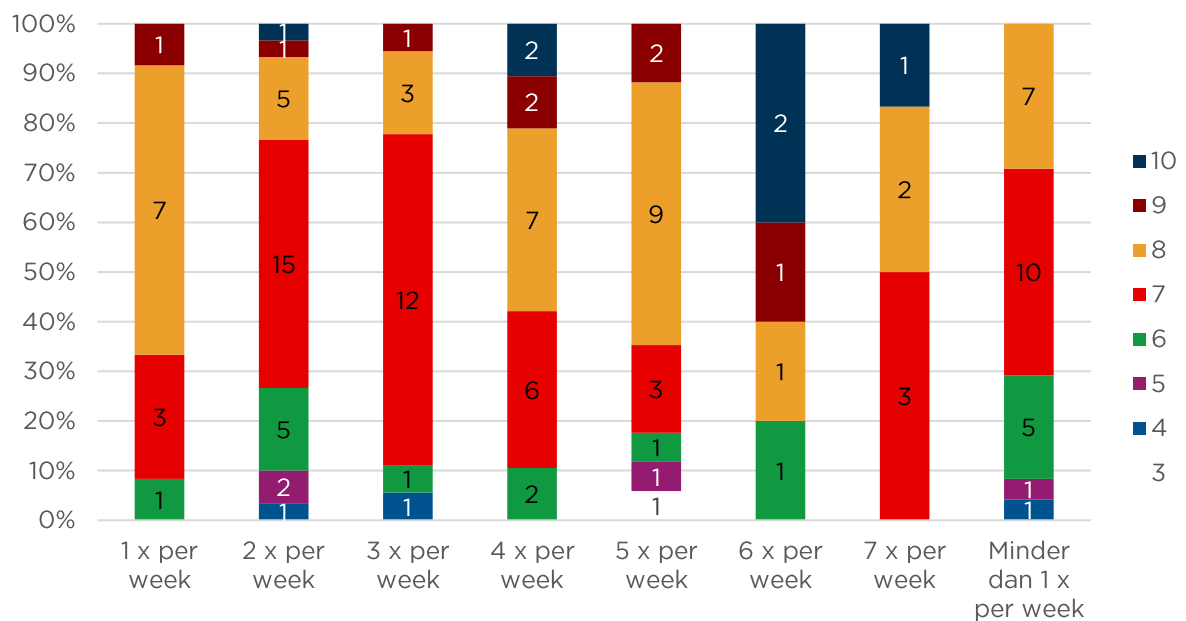
In de grafiek hieronder is duidelijk te zien dat de piek van het aantal keer bezoeken van het zwembad ligt op 2 keer per week.





De tabel hieronder verduidelijkt wat dat inhoudt door de cijfers af te zetten tegen de frequentie van het bezoek aan het Oosterbosbad.

Hier zien we dat mensen die gemiddeld 2 keer per week komen (hoogste bezoekersfrequentie), het zwembad wisselend beoordelen. Het meest gegeven cijfer is een 7, wat iets onder de gemiddelde algemene beoordeling ligt. Daarnaast is er 8 keer een 6 of lager gegeven.



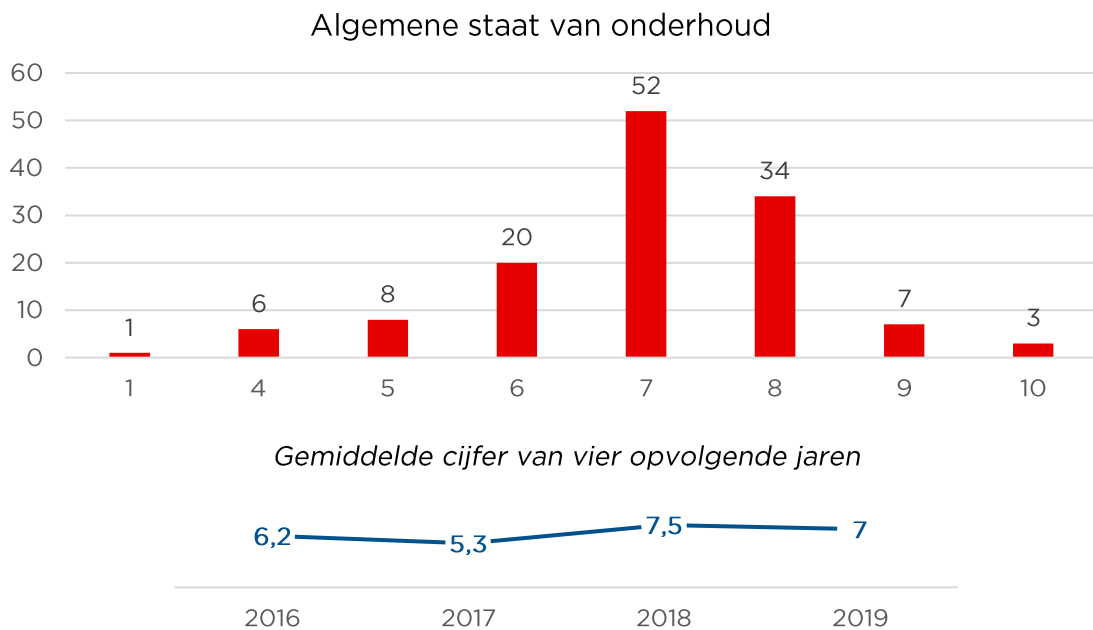


Staat van het Oosterbosbad

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

Algemene staat van onderhoud

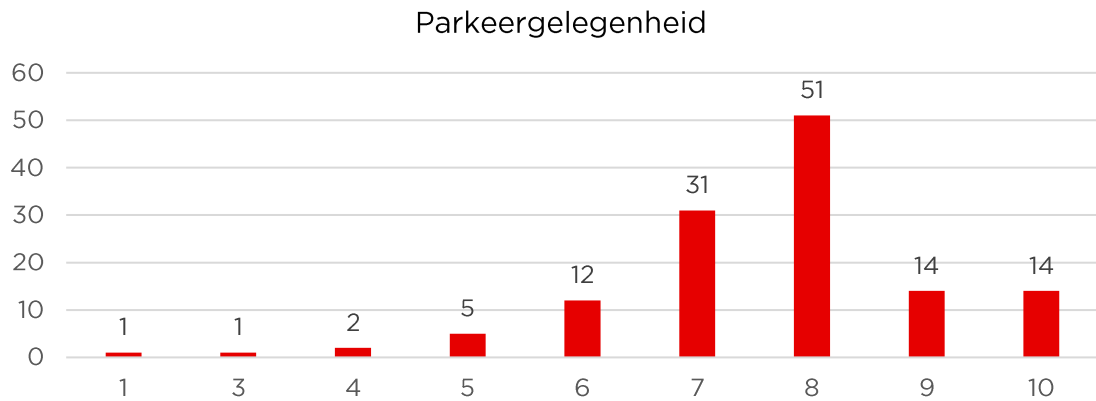
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6.98.



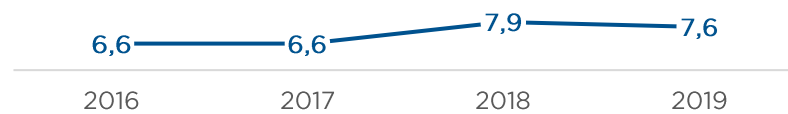


Parkeergelegenheid

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7.63.

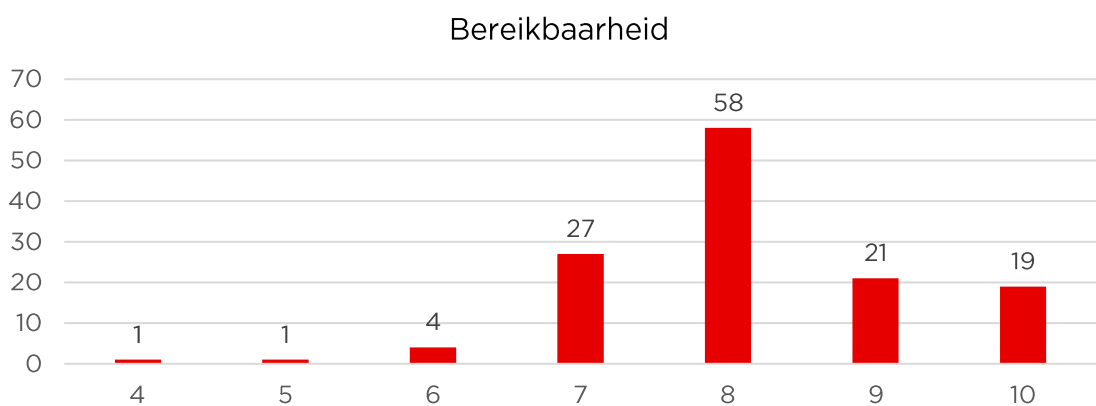


Gemiddelde cijfer van vier opvolgende jaren



Bereikbaarheid van het Oosterbosbad

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 8.13.



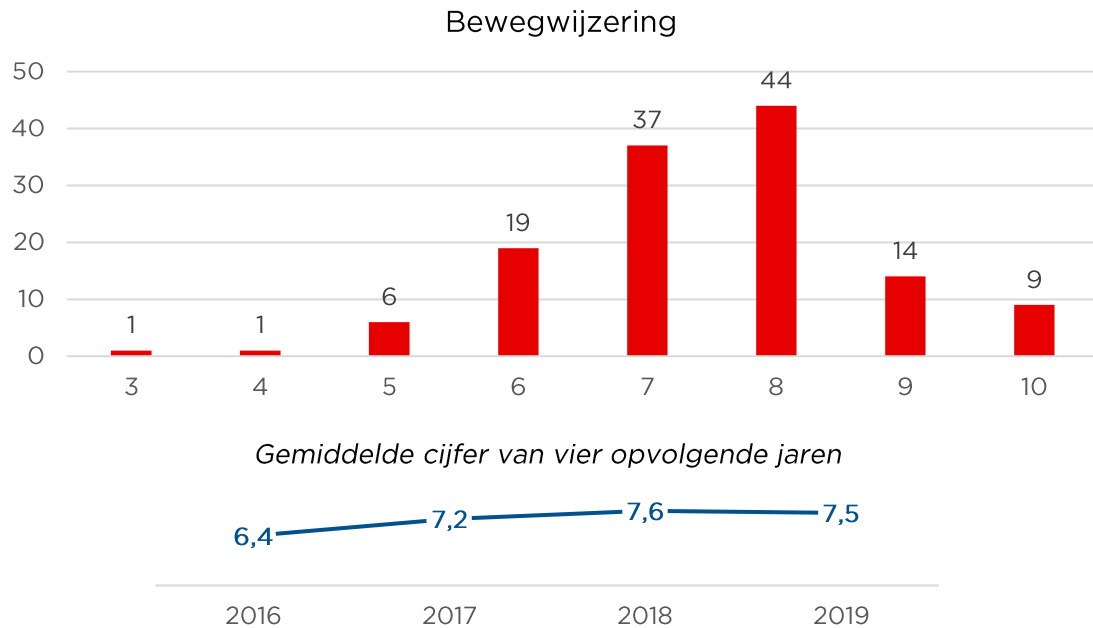
Gemiddelde cijfer van vier opvolgende jaren





Bewegwijzering in het Oosterbosbad zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7.47.



Bij een score van 5 of lager, werd er gevraagd om dit te specificeren. In het geval van 'staat van het Oosterbosbad' is er op de 4 aspecten bij elkaar door 34 personen een 5 of lager gegeven. De redenen hiervoor zijn hieronder samengevat en opgesomd:

- De kleedruimten en toiletten verdienen vaker een schoonmaakbeurt.
- Het zwembad meerdere keren vies en/of groen aangetroffen.
- Bij mooi weer is het lastig parkeren – te weinig parkeergelegenheid.

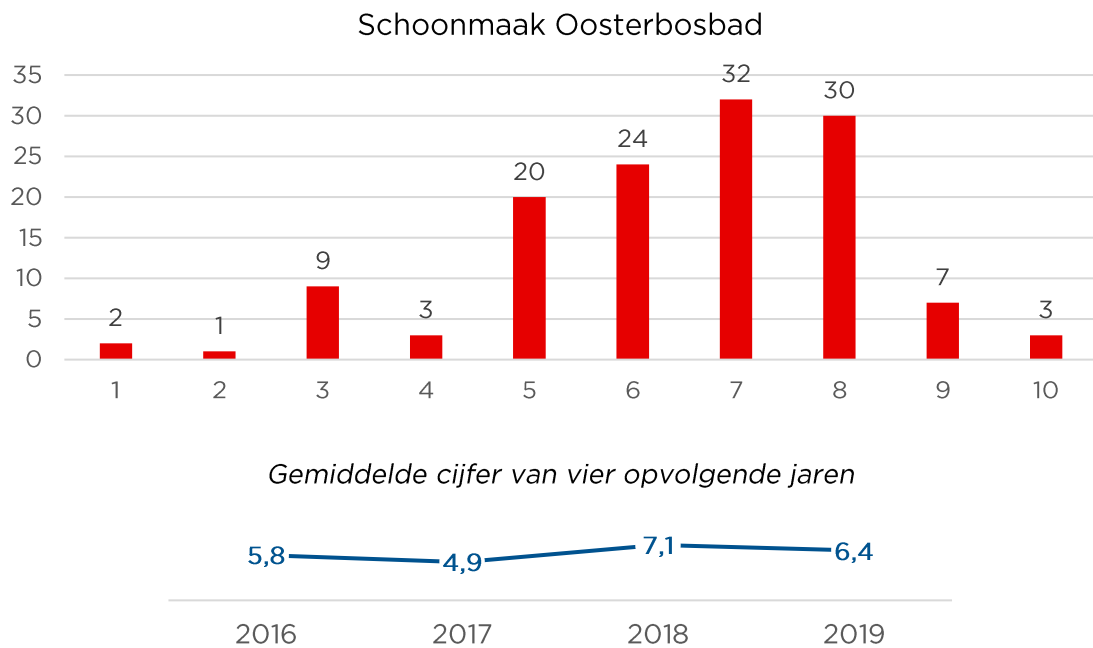


Schoonmaak

Om erachter te komen wat de gasten van de schoonmaak vinden, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 3 subcategorieën: algemene schoonmaak van het Oosterbosbad, schoonmaak van de kledruimten en schoonmaak van het sanitair. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde.

Schoonmaak van het Oosterbosbad

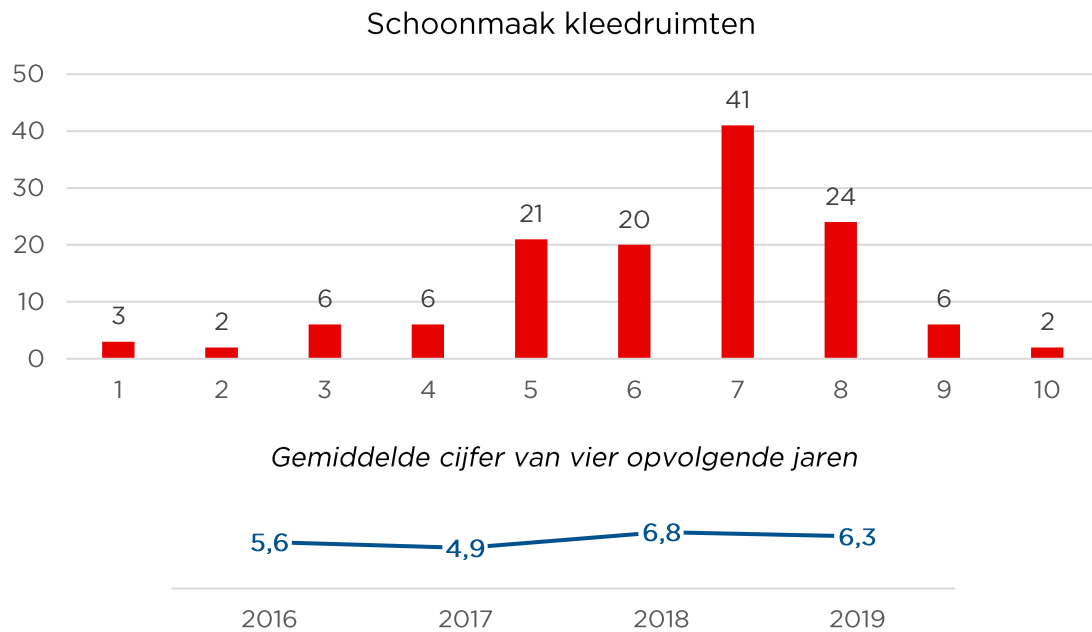
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6.44.





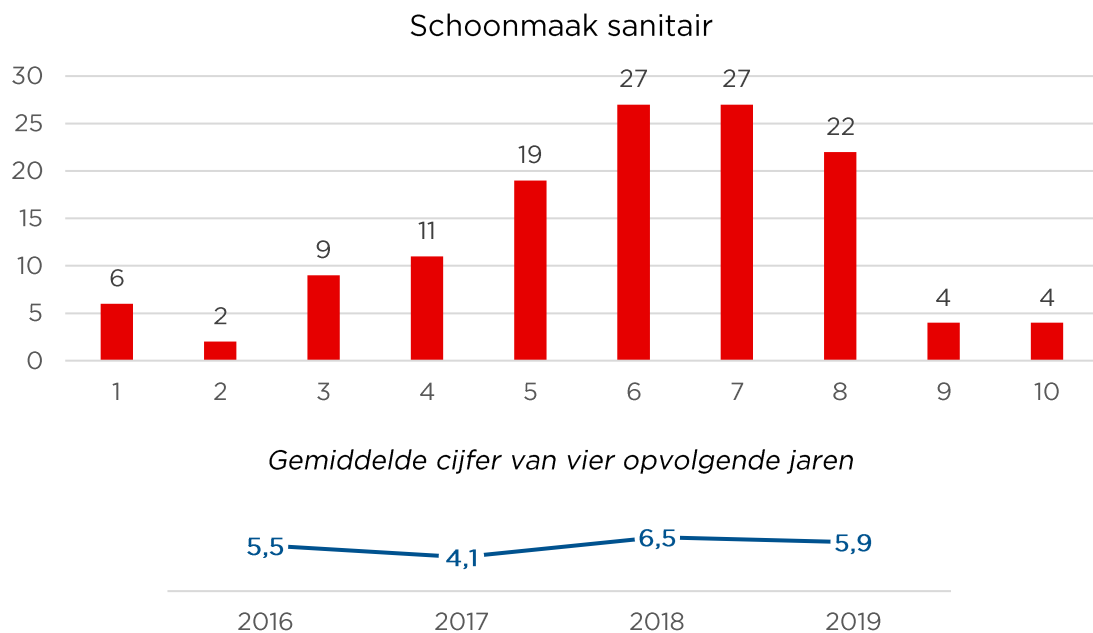
Schoonmaak van de kleedruimten

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6.31.



Schoonmaak van het sanitair

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 5.95.





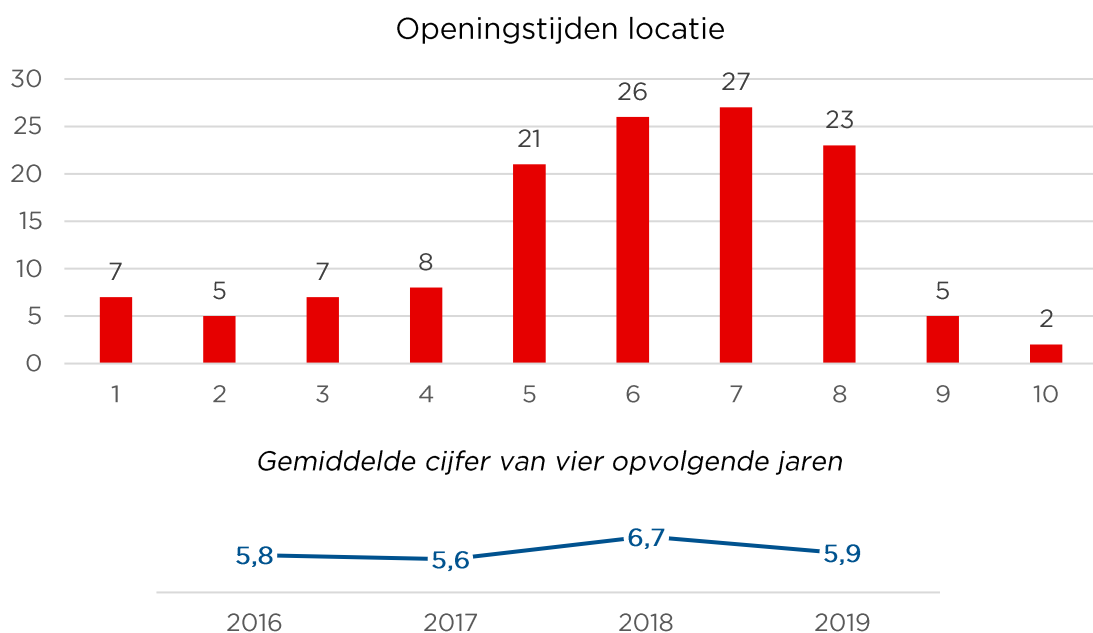
Bij een score van 5 of lager, werd er gevraagd om dit te specificeren. In het geval van 'schoonmaak' is er op de 3 aspecten bij elkaar door 120 mensen een 5 of lager gegeven. De redenen hiervoor zijn hieronder samengevat en opgesomd:

- Het was in algemene zin niet schoon, er moet vaker schoongemaakt worden
- Het zwembad was heel vaak heel vies en troebel en/of groen water in het zwembad
- Toiletten en douches zijn niet schoon
- Het toiletpapier was meerdere malen op en werd niet tijdig bijgevuld
- De vloeren in de kleedruimten waren niet schoon



Openingstijden

We hebben de gasten de vraag gesteld hoe tevreden zij op dit moment zijn met de openingstijden van het Oosterbosbad. Ze konden een cijfer geven van 1-10. Het gemiddelde cijfer is een 5.87. Hieronder tref je de gegeven cijfers.



Bij een score van 5 of lager, werd er gevraagd om dit te specificeren. Bij 48 personen is dit het geval. De redenen hiervoor zijn hieronder samengevat en opgesomd:

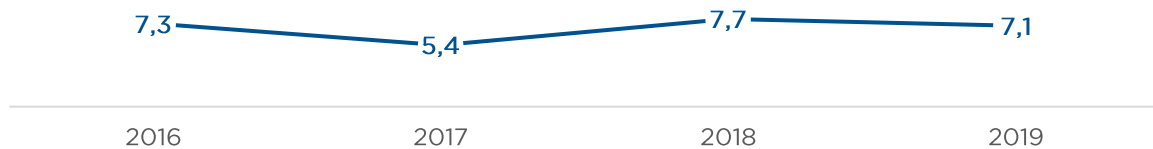
- De weerafhankelijke openstelling is niet ideaal.
 - Onder de 20 graden is het zwembad dicht
 - Zelfs met heet weer is het zwembad 'maar' open tot half 8 's avonds
 - Zondag maar 4 uurtjes open, ook met 35 graden
- Bij voorkeur langer open in de avond.
- Openingstijden van het zwembad matchen niet met het (continu) schoolrooster van vele scholen.
- De zondag mag het zwembad langer open.
- Het zwembad mag langer open blijven in het seizoen (ook na augustus).



Communicatie

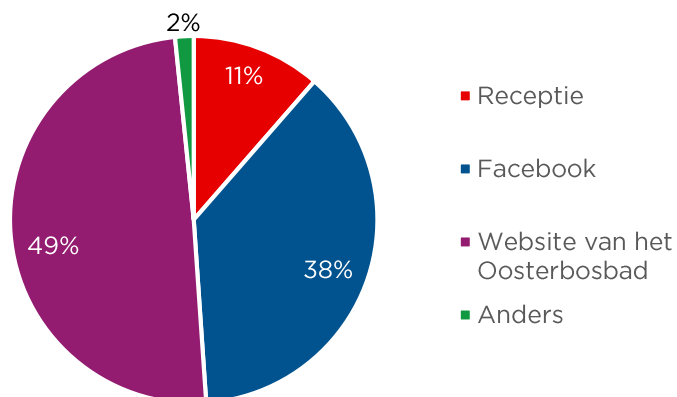
Het gemiddelde cijfer dat gegeven is voor 'communicatie van het Oosterbosbad over het algemeen' is een 7.09.

Gemiddelde cijfer van vier opvolgende jaren



Hieronder is uitgewerkt hoe de gasten communicatie-uitingen volgen en wat zij van de interne communicatie vinden.

We hebben de gasten gevraagd via welke communicatiemiddelen zij in contact blijven met het zwembad. In onderstaand cirkeldiagram is de verdeling duidelijk zichtbaar. Let op: de gasten waren in de gelegenheid om meerdere antwoorden te geven.



Gasten die 'anders' hebben aangevinkt, gaven de volgende antwoorden:

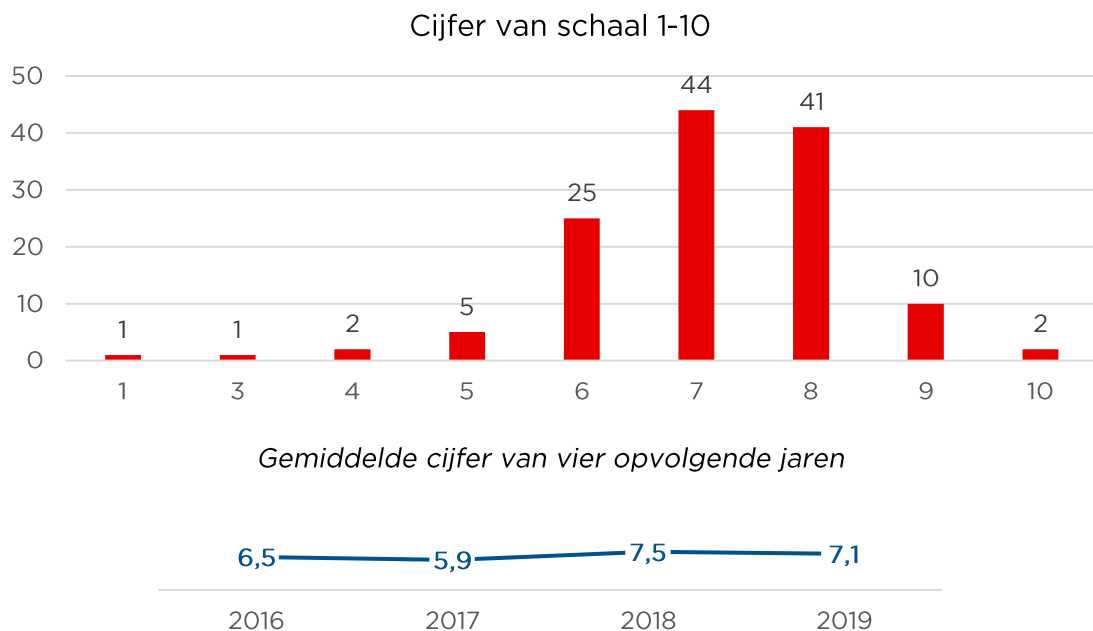
- Via via.
- Mijn echtgenote.



Om erachter te komen wat de gasten van de interne communicatie m.b.t. het aankondigen van o.a. evenementen en wijzigingen in openingstijden vinden, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 3 subcategorieën: aankondigingen bij de receptie, via de website en via sociale media. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde.

Bij de receptie

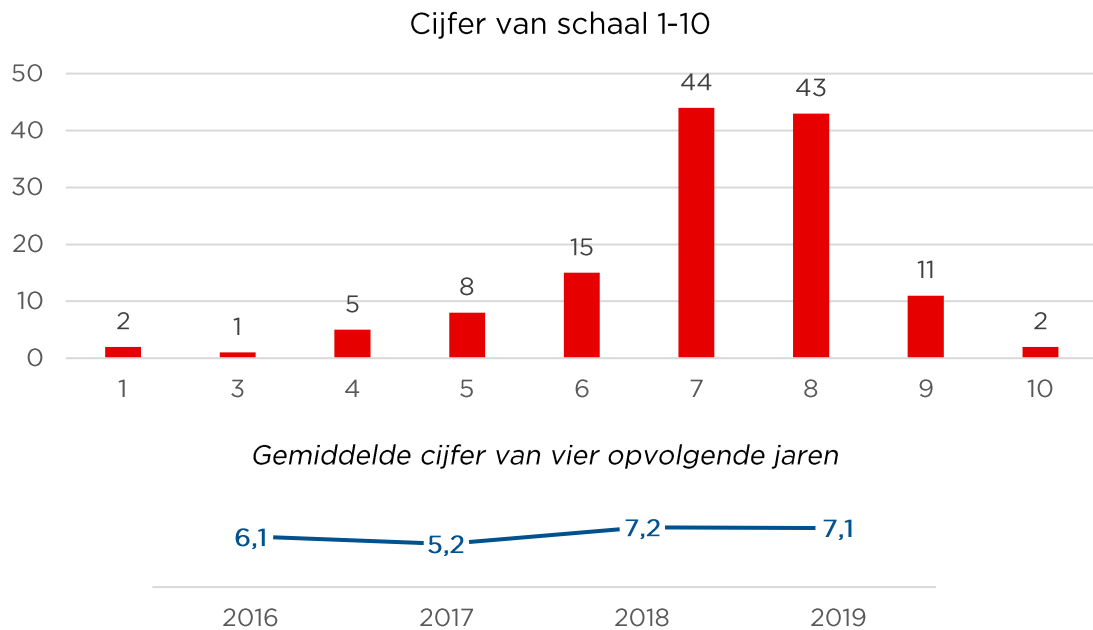
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7.12.





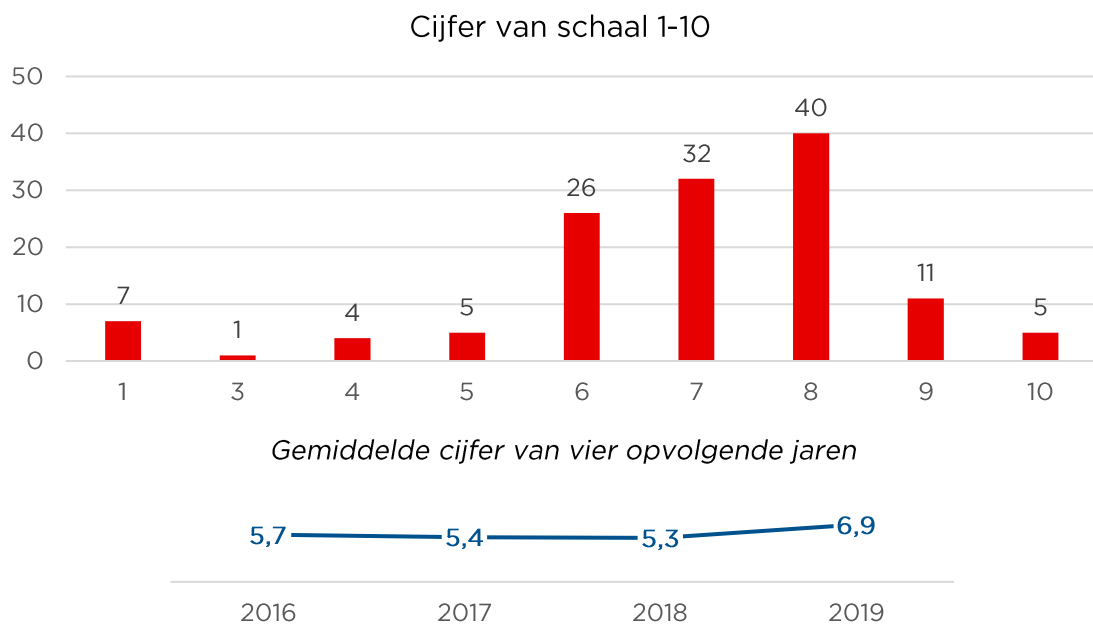
Via de website

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7.07.



Via Sociale media

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6.87.





Bij een score van 5 of lager, werd er gevraagd om dit te specificeren. Er zijn in totaal 42 respondenten geweest die een 5 of lager hebben gescoord. De redenen hiervoor zijn hieronder samengevat en opgesomd:

- Website is niet altijd up-to-date met de actuele openingstijden.
- Het Oosterbosbad heeft geen Facebook.
- Ik maak geen gebruik van Sociale media.
- Vaak te laat een vermelding van een wijziging.

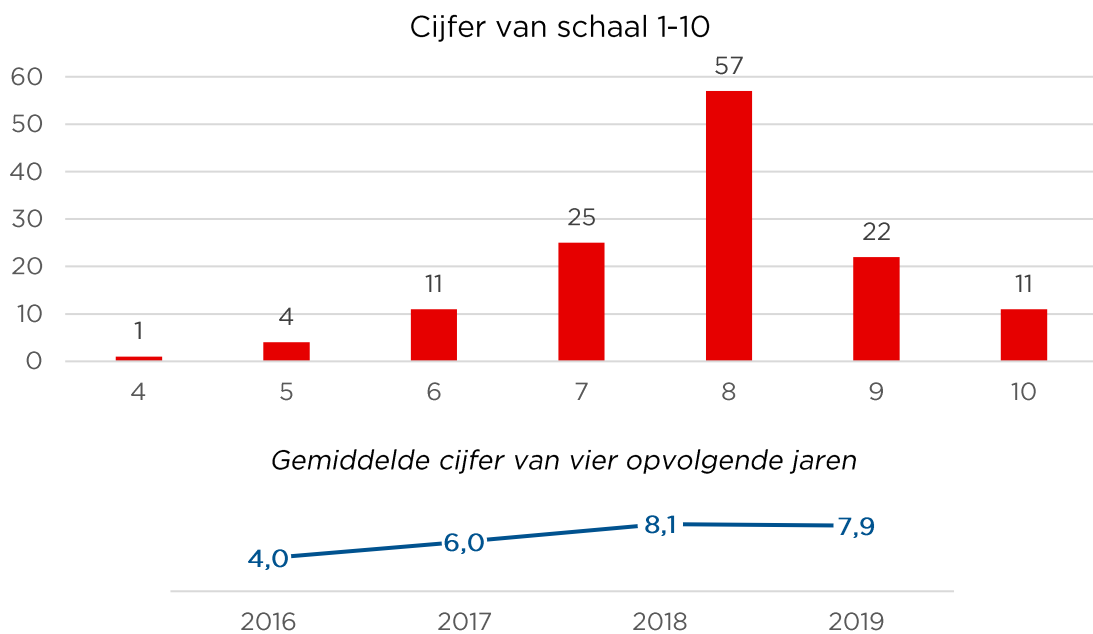


Medewerkers

Het is natuurlijk fijn om te weten wat de gasten van de medewerkers vinden. Om hierachter te komen, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 4 subcategorieën: aanwezigheid van de medewerkers, snelheid van handelen, vriendelijkheid van de medewerkers en gastgerichtheid van de medewerkers. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde.

Aanwezigheid van de medewerkers

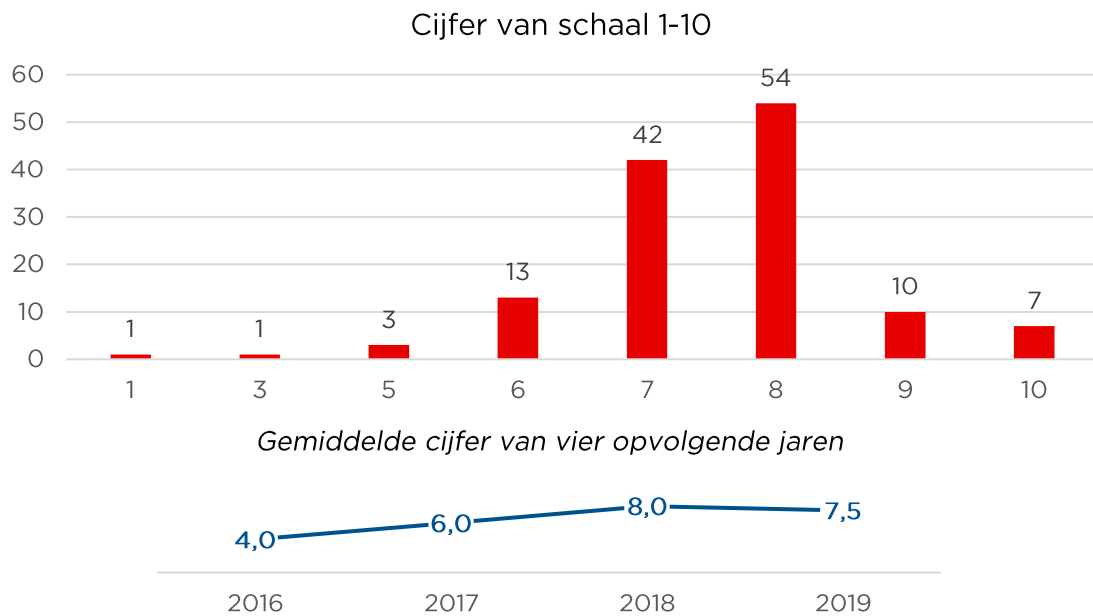
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7.85.





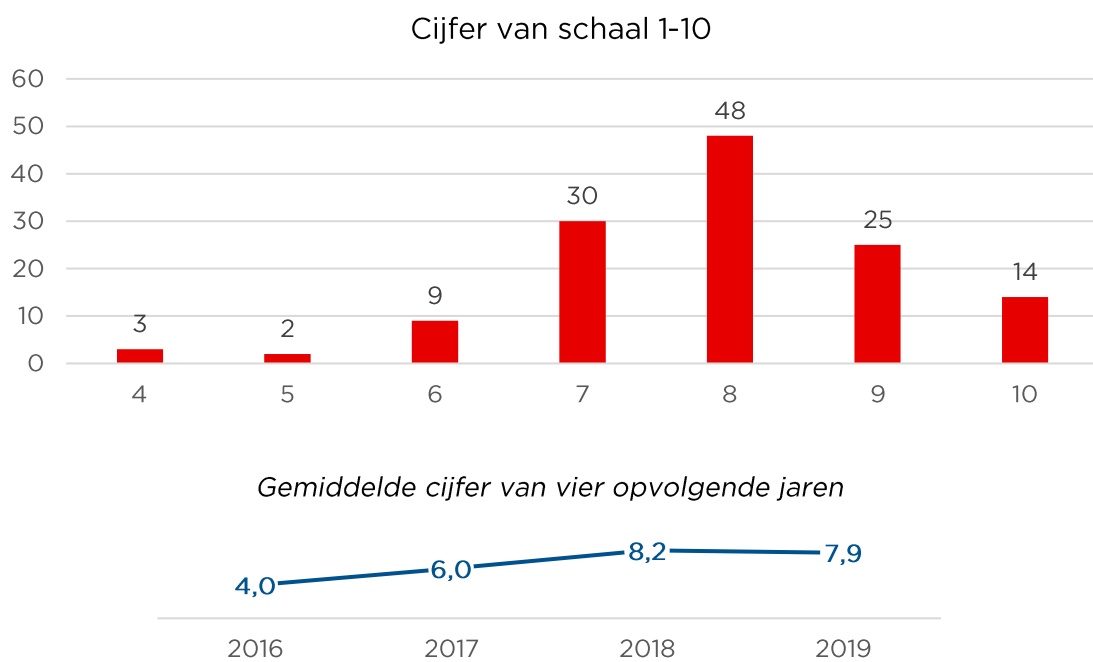
Snelheid van handelen

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7.50.



Vriendelijkheid van de medewerkers

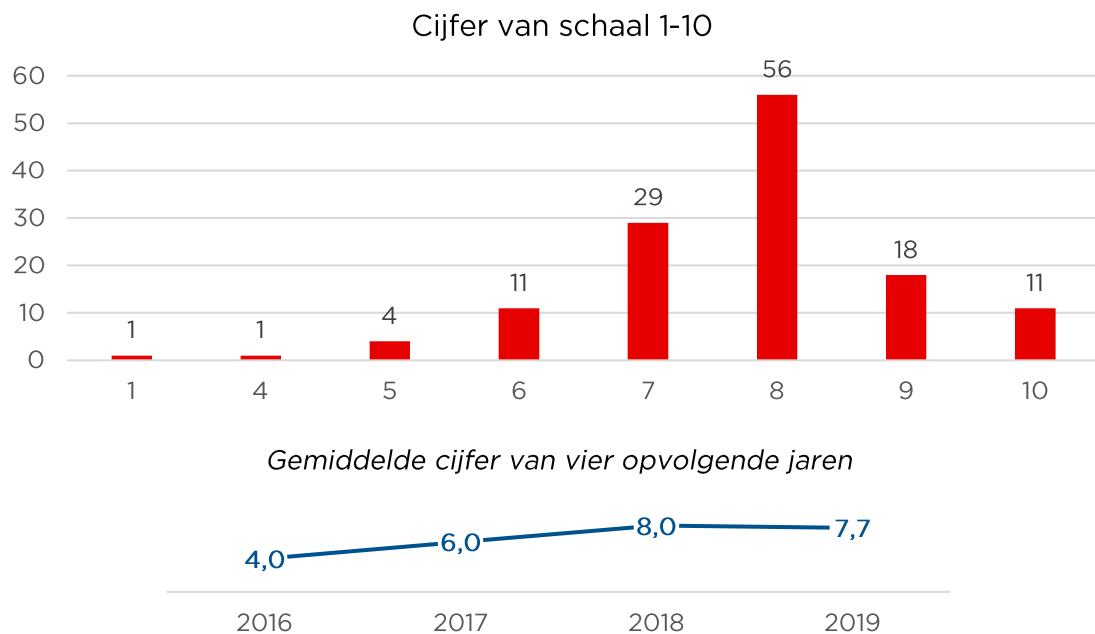
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7.90.





Gastgerichtheid van de medewerkers

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7.74.



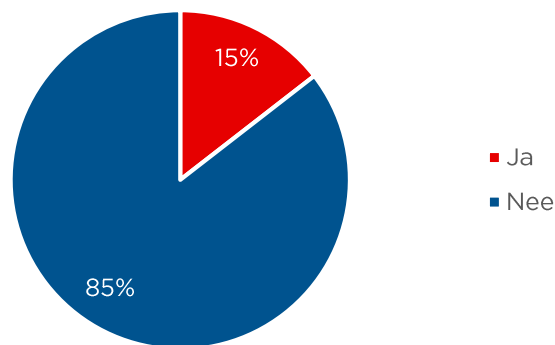
Bij een score van 5 of lager, werd er gevraagd om dit te specificeren. Er zijn in totaal 21 respondenten geweest die een 5 of lager hebben gescoord. De redenen hiervoor zijn hieronder samengevat en opgesomd:

- Er wordt door medewerkers zichtbaar voor kinderen gerookt.
- De vriendelijkheid van sommige medewerkers is ver te zoeken.
- Ze doen/durven weinig te zeggen tegen mensen die rozigheid uithalen.



Klachtenafhandeling

Hieronder is in het cirkeldiagram duidelijk te zien hoeveel procent van de respondenten 'ja' heeft geantwoord op de vraag; "heb je wel eens een klacht ingediend?" 15% is een respectievelijk laag percentage. Dit zijn in dit geval 19 respondenten geweest.

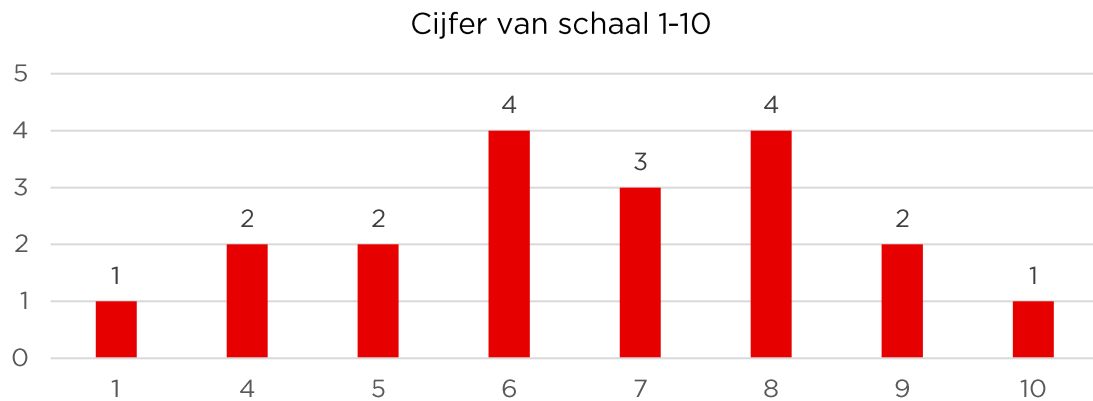


Van de respondenten die 'ja' hebben geantwoord op deze vraag, willen we natuurlijk weten hoe de afhandeling is verlopen. Daarom zijn er aan deze mensen nog 3 sub vragen gesteld: wat vind je van de manier waarop je een klacht kan indienen, wat vind je van de gevonden oplossing en wat vind je van de snelheid van afhandeling. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde.

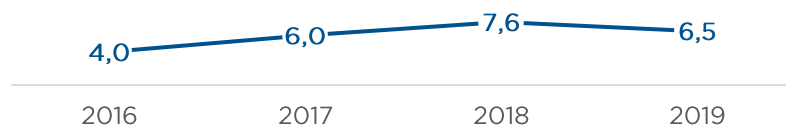


Manier waarop je een klacht kan indienen

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6.53.

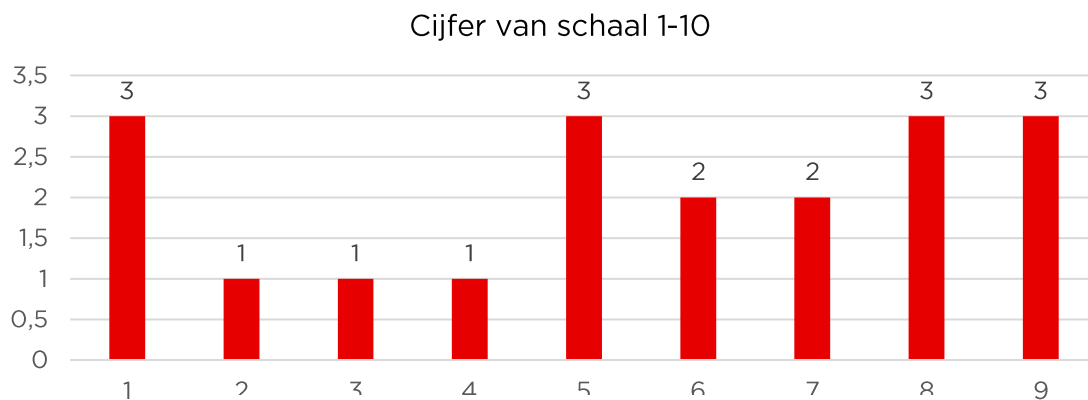


Gemiddelde cijfer van vier opvolgende jaren

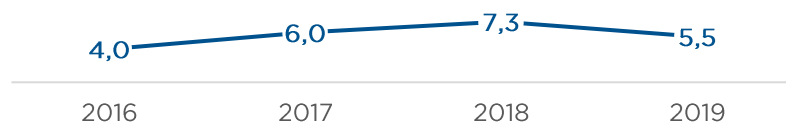


De gevonden oplossing

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 5.47.



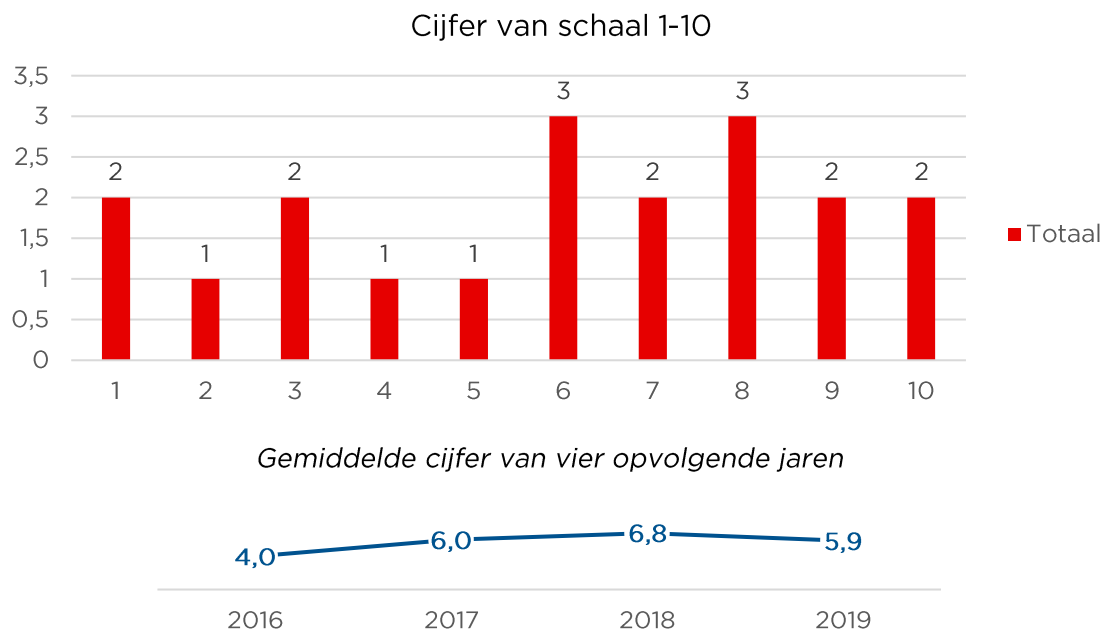
Gemiddelde cijfer van vier opvolgende jaren





Snelheid van afhandeling

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 5.95.



Bij een score van 5 of lager, werd er gevraagd om dit te specificeren. In het geval van de klachtenafhandeling, is er 21 keer een 5 of lager gescoord op één of meerdere onderdelen. De redenen hiervoor zijn hieronder samengevat en opgesomd:

- Er wordt niets gedaan met de klacht.
- Er wordt veel langs elkaar heen gecommuniceerd.
- Reacties worden gegeven als; "het is altijd zo geweest".

Plan van Aanpak nav KTO Oosterbosbad 2019

onderdeel	opmerkingen uit KTO	oplossingen seizoen 2020
Schoonmaak	er moet vaker schoongemaakt worden	In het toezichtsplan zal meegenomen worden dat bij elke roulatie van toezichtsplek ook de kleedhokken / wc's en douches worden meegenomen. Op deze manier meerdere controles per uur.
	zwembad vaak vies en troebel	
	toiletten en douches niet schoon	
	toilet papier niet tijdig bijgevuld	
	Vloeren niet schoon kleedruimten	
openingstijden	zondag maar 4 uur open / langer open	Keuze Gemeente
	weersafhankelijke openingsstelling niet ideaal	bedrijfstechnisch niet realiseerbaar ivm verwachte inkomsten tov kosten
	maar open tot half 8 's avonds	
	openingstijden matchen niet met continue rooster	Komend jaar bekijken wat de tijden zijn van de basisscholen en hier op anticiperen
	ook na augustus open blijven	is niet realiseerbaar ivm bedrijfsvoering van andere locaties en personeel
communicatie	website niet altijd up to date	een protocol opstellen waarbij per dag verantwoordelijke zijn die deze informatie up to date houden.
	vaak te laat een vermelding bij wijzigingen	
Gastgerichtheid	Er wordt door medewerkers zichtbaar gerookt voor kinderen	onacceptabel en zal in de toekomst direct actie op worden ondernomen
	vriendelijkheid is soms ver te zoeken	training gastgerichtheid / weerbaarheid voor medewerkers
	te weinig actie tegen gasten die rozigheid uithalen	
klachten afhandeling	wordt niets gedaan met klacht	klachten protocol niet alleen delen maar ook bespreken met medewerkers
	er word langs elkaar heen gecommuniceerd	
	reacties als: het is altijd zo geweest	

echt waarmaken[®]

Optisport – Barneveld
de Heuvelrand

Rapportage
GBM 2020[®]

Inleiding	3
Algemene beoordeling.....	4
Bezoekfrequentie	4
Staat van Optisport Barneveld de Heuvelrand.....	6
Algemene staat van onderhoud.....	6
Parkeergelegenheid	6
Bereikbaarheid.....	7
Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten.....	7
Schoonmaak.....	8
Schoonmaak van Optisport Barneveld de Heuvelrand.....	8
Schoonmaak van de kleedruimten.....	9
Schoonmaak van het sanitair	9
Openingstijden	10
Communicatie	11
Bij de receptie.....	12
Via de website	12
Via Sociale Media.....	13
Medewerkers	13
Aanwezigheid van medewerkers	13
Snelheid van handelen	14
Vriendelijkheid van de medewerkers.....	14
Gastgerichtheid van de medewerkers	14
Klachtenafhandeling.....	16
Manier waarop je een klacht kan indienen	16
De gevonden oplossing.....	17
De snelheid van afhandeling.....	17



Inleiding

In februari tot en met april 2020 heeft echt waarmaken voor de Heuvelrand een gastbelevingsmeting 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 gastbelevingsmeting is een van de producten die valt onder het onderdeel 'meten' uit ons kompas.



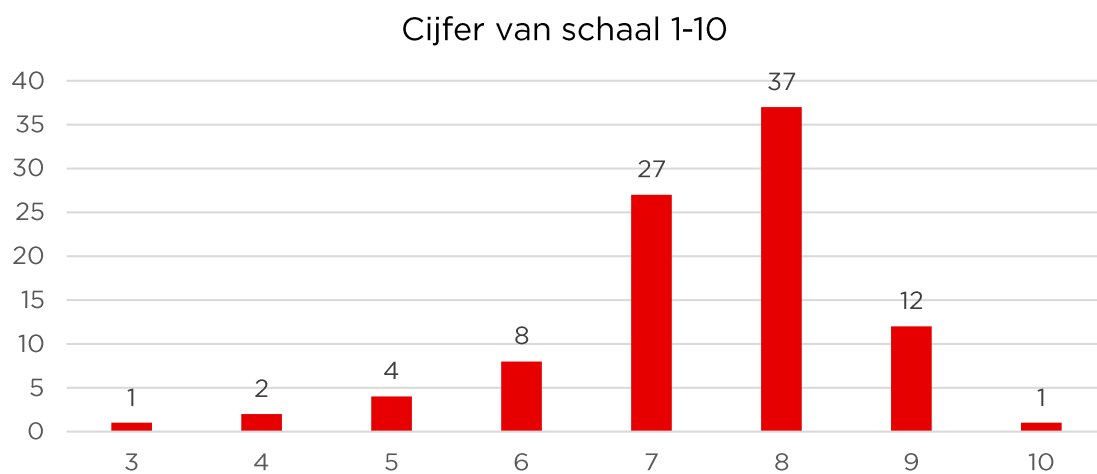
In 'weten' en 'betrekken' hebben we de afgelopen 4 jaar ook een aantal bijdragen mogen doen. De kernwaarden **Verantwoordelijk**, **Ondernemend** en **Gastgericht** zijn vertaald naar werkwaarden. De werkwaarden hebben het acroniem TOF en hierbij is de hele organisatie betrokken geweest. Onder andere 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 gast de georganiseerde dienstverlening beleeft. Er is een respons geweest van **92** respondenten.



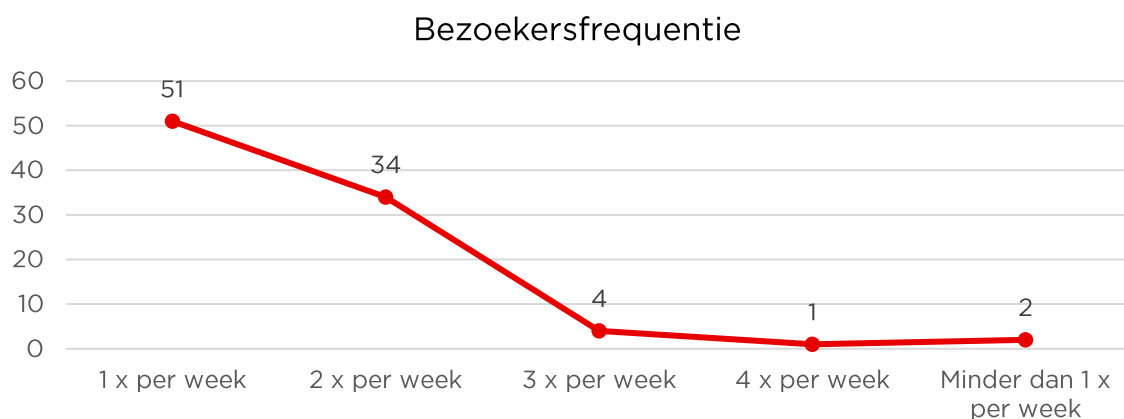
Algemene beoordeling

Voor een algemene beoordeling zijn de respondenten gevraagd welk cijfer ze over het algemeen willen geven aan Optisport Barneveld de Heuvelrand op een schaal van 1 tot 10. De grootste vertegenwoordiging van de respondenten (37 respondenten) geven een 8. Het gemiddelde cijfer komt uit op een 7,41.



Bezoekfrequentie

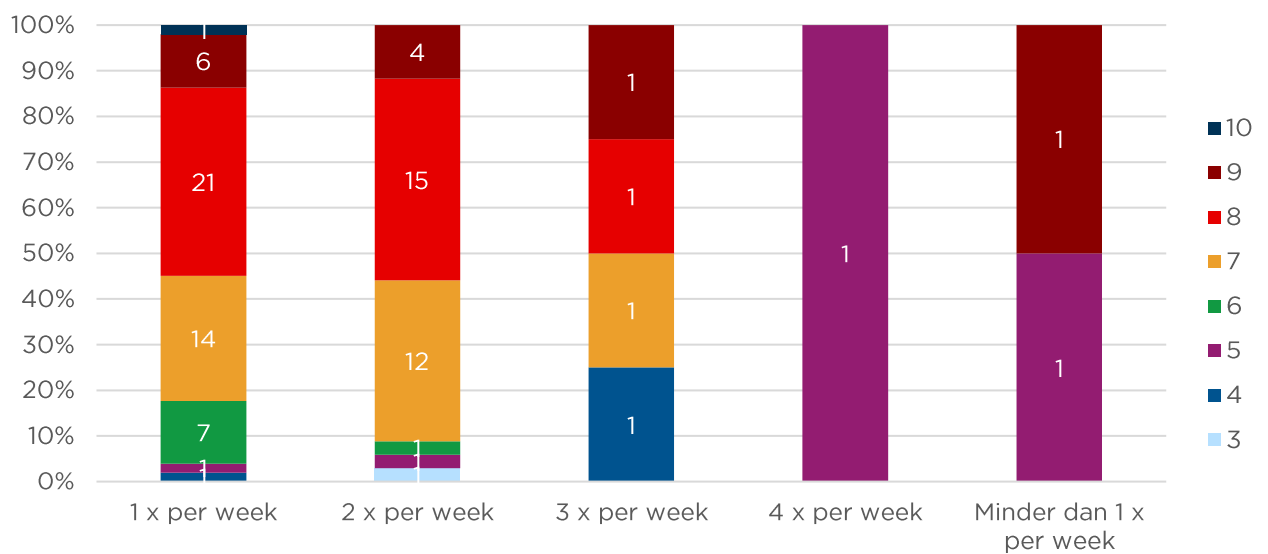
In de grafiek hieronder is duidelijk te zien dat de piek van het aantal keer bezoeken van de Heuvelrand ligt op 1 keer per week.





De tabel hieronder verduidelijkt wat dat betekent door de cijfers af te zetten tegen de frequentie van het bezoek aan een locatie van Optisport Barneveld de Heuvelrand.

Hier zien we dat mensen die gemiddeld 1 keer per week komen (hoogste bezoekersfrequentie), ook een relatief hoog cijfer geven.



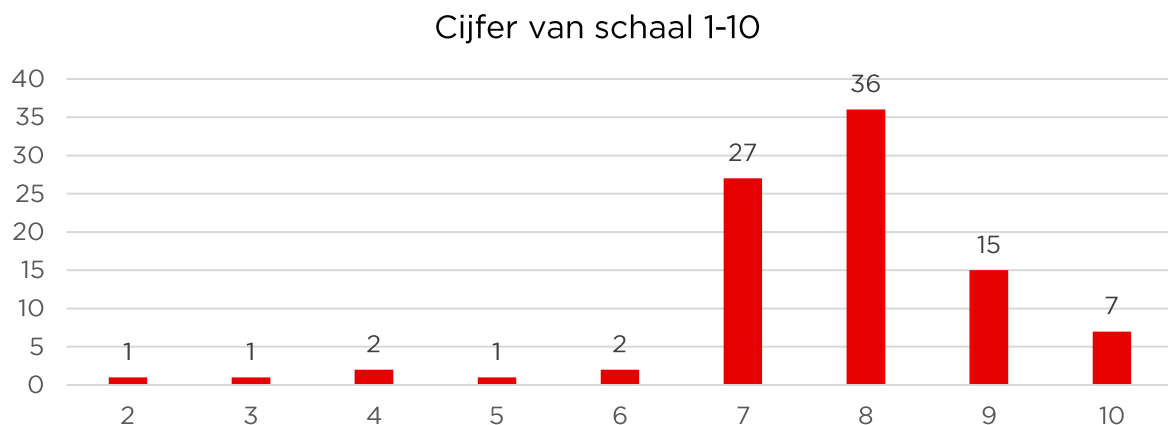


Staat van Optisport Barneveld de Heuvelrand

Om erachter te komen wat de gasten van de staat van Optisport Barneveld de Heuvelrand 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.

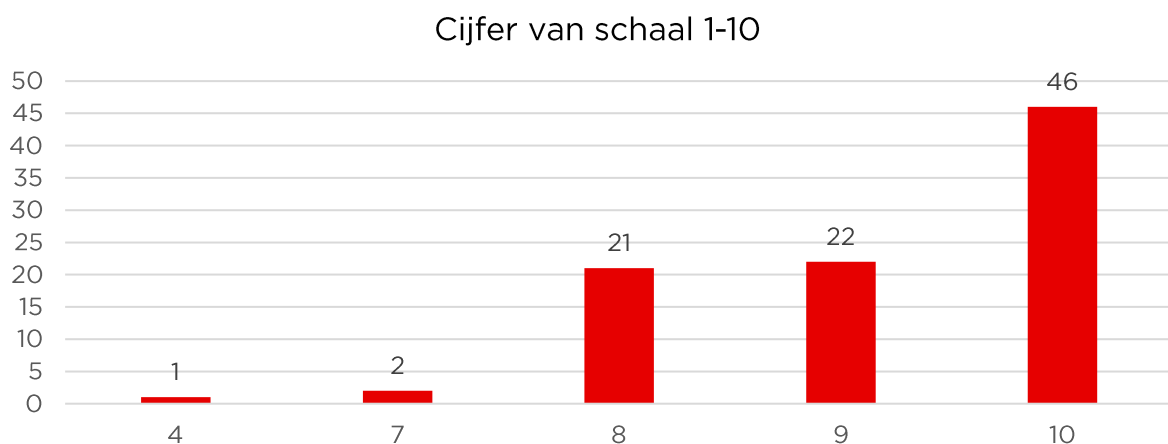
Algemene staat van onderhoud

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,74.



Parkeergelegenheid

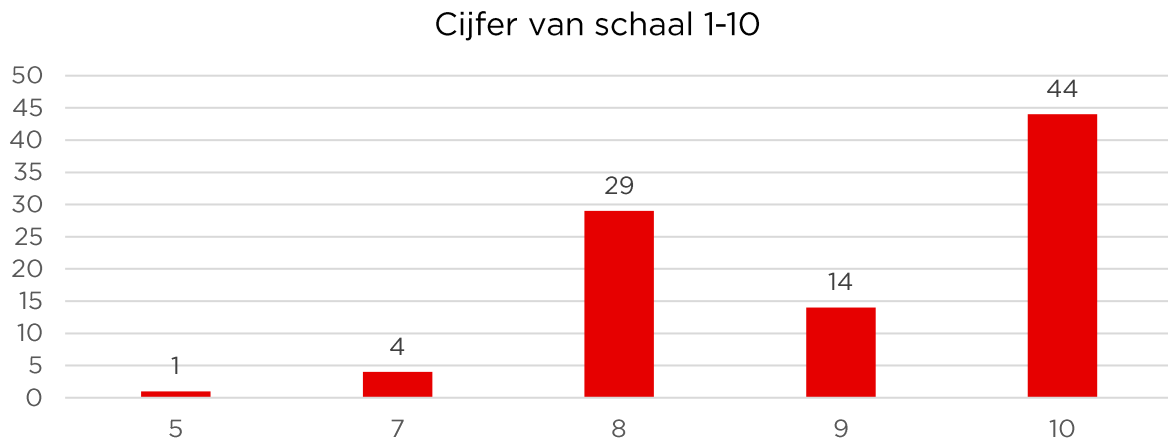
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 9,17.





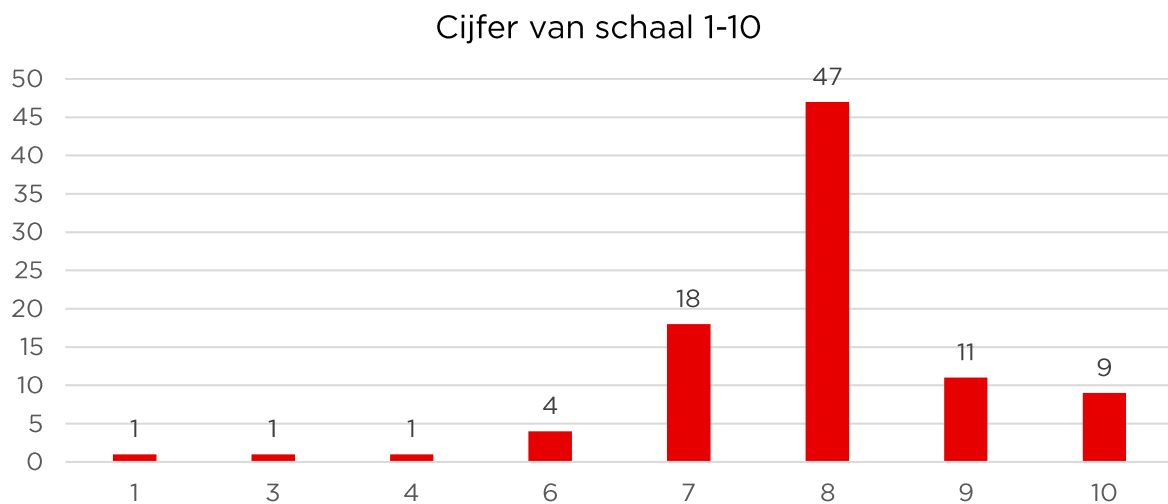
Bereikbaarheid

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 9,03.



Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,86.





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

Feedback

De routing naar de kleedruimten is niet duidelijk.

De hygiëne van kleedruimten en vloer(en) kan beter.

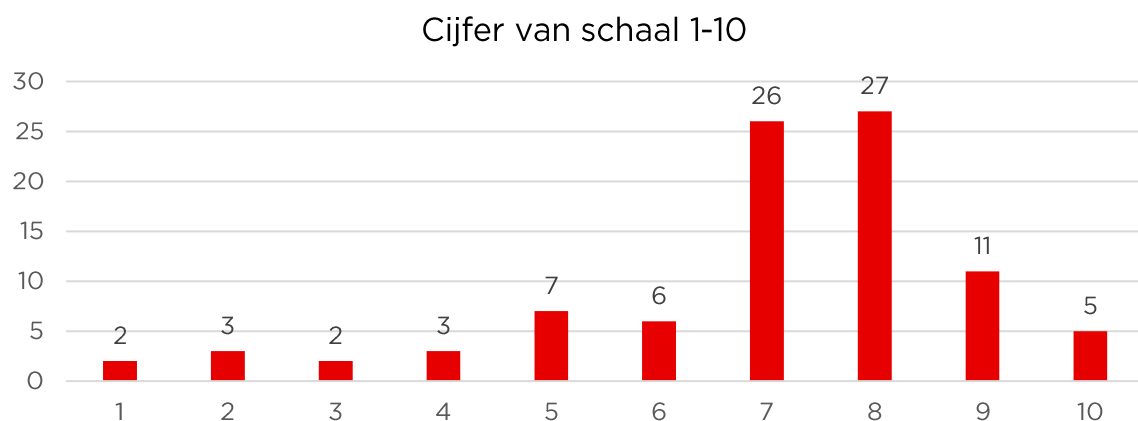
Iedereen mag met (vuile) schoenen naar binnen, geen duidelijke richtlijnen.

Schoonmaak

Om erachter te komen wat de gasten van de schoonmaak vinden, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 3 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 Barneveld de Heuvelrand

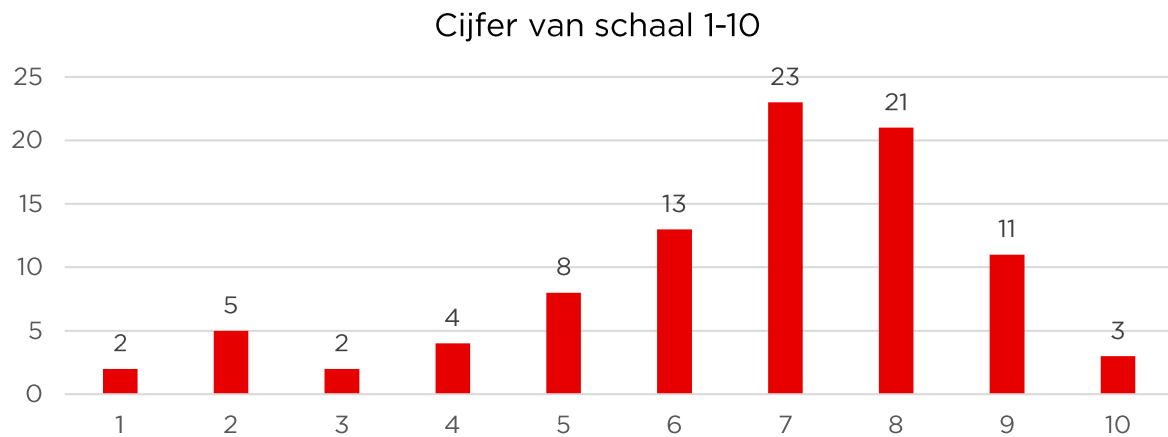
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,00.





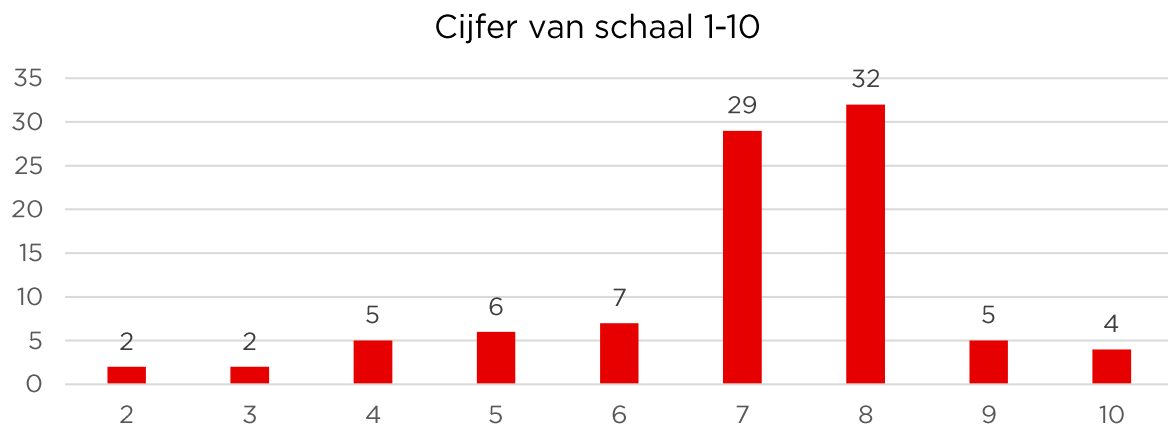
Schoonmaak van de kleedruimten

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,63.



Schoonmaak van het sanitair

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,02.





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

Feedback

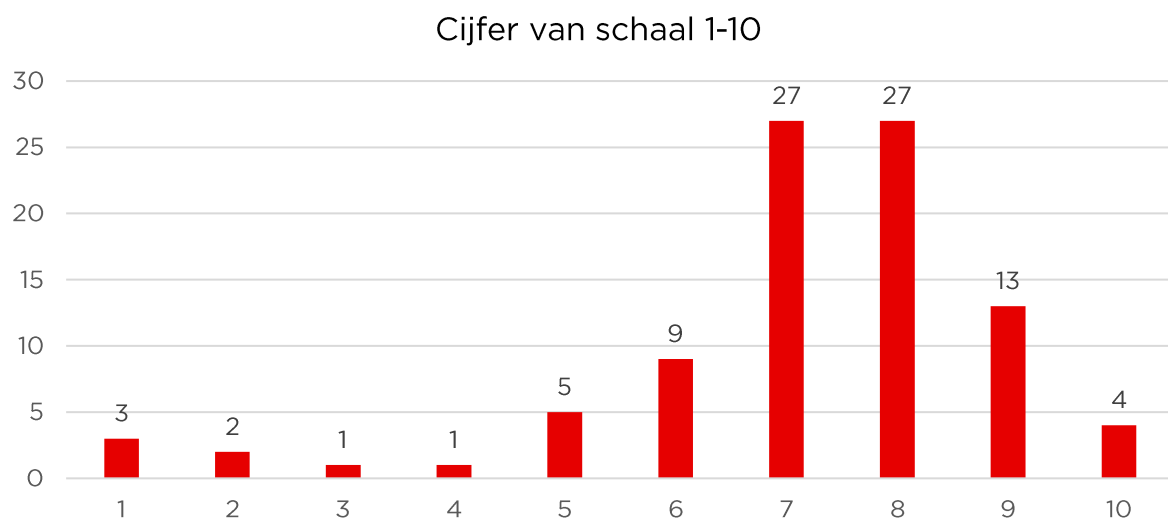
In algemene zin is het niet altijd even schoon en fris, vooral de vloeren en kleedkamers.

De vloeren zijn erg vies, het zou kunnen helpen om te verbieden met schoenen aan te lopen

Er hangt een urinegeur in en rondom de toiletten.

Openingstijden

We hebben de gasten de vraag gesteld hoe tevreden zij op dit moment zijn met de openingstijden van hun locatie van Optisport Barneveld de Heuvelrand. Ze konden een cijfer geven van 1-10. Het gemiddelde cijfer is een 7,12. Hieronder vind je de gegeven cijfers.





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

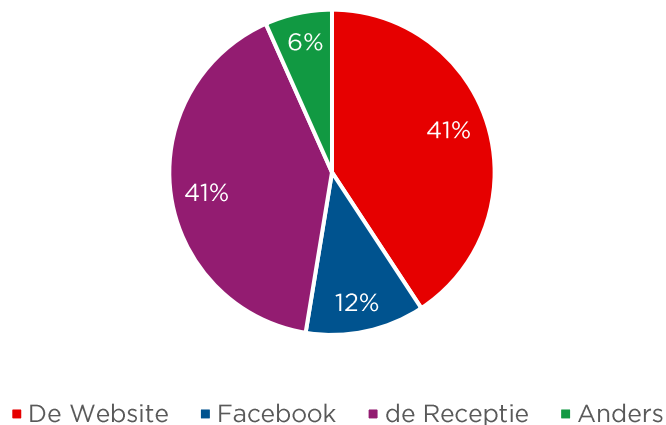
Feedback

Te weinig mogelijkheden voor banenzwemmen / vrij zwemmen (alle respondenten met een score van 5 of lager geven dit aan).

Communicatie

Het gemiddelde cijfer dat gegeven is voor 'communicatie van Optisport Barneveld de Heuvelrand over het algemeen' is een **6,89**. Hieronder is uitgewerkt hoe de gasten communicatie-uitingen volgen en wat zij van de interne communicatie vinden.

We hebben de gasten de vraag gesteld via welke communicatiemiddelen zij in contact blijven met de Heuvelrand. In onderstaand cirkeldiagram is de verdeling duidelijk zichtbaar. Let op: de gasten waren in de gelegenheid om meerdere antwoorden te geven.



Het merendeel van de respondenten geeft aan via de receptie en de website in contact te blijven met de locatie. De 9 respondenten die 'anders' aangevinkt hebben, geven aan:

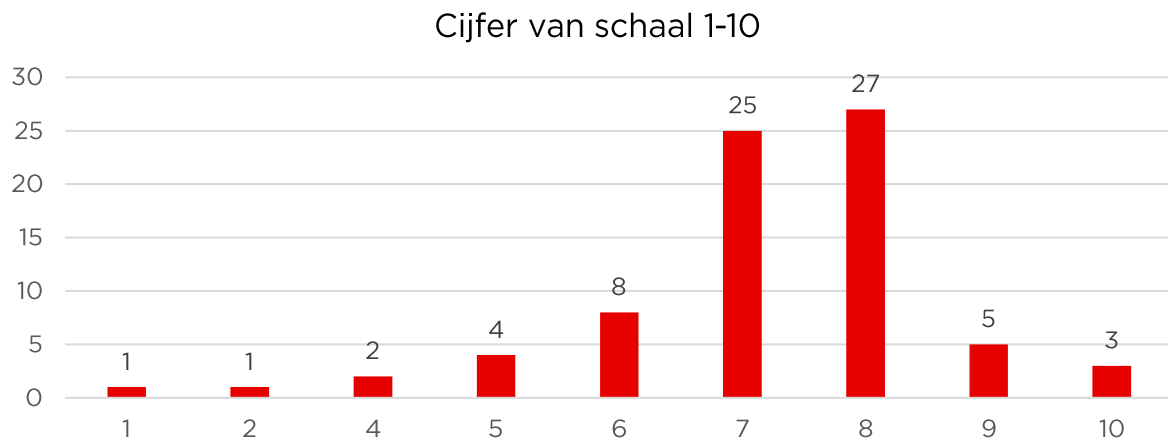
- Niet, geen contact, moeilijk contact te krijgen
- Via via (familie en vrienden)
- Per e-mail of telefoon



Om erachter te komen wat de gasten van de interne communicatie m.b.t. het aankondigen van o.a. evenementen en wijzigingen in openingstijden vinden, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 5 subcategorieën: aankondigingen bij de receptie, via de website, via sociale media, via posters/flyers/posters en via de e-mail. Enkel voor de eerste 3 categorieën zijn cijfers gegeven. Hieronder vind je de gegeven cijfers en het gemiddelde van deze 3 categorieën.

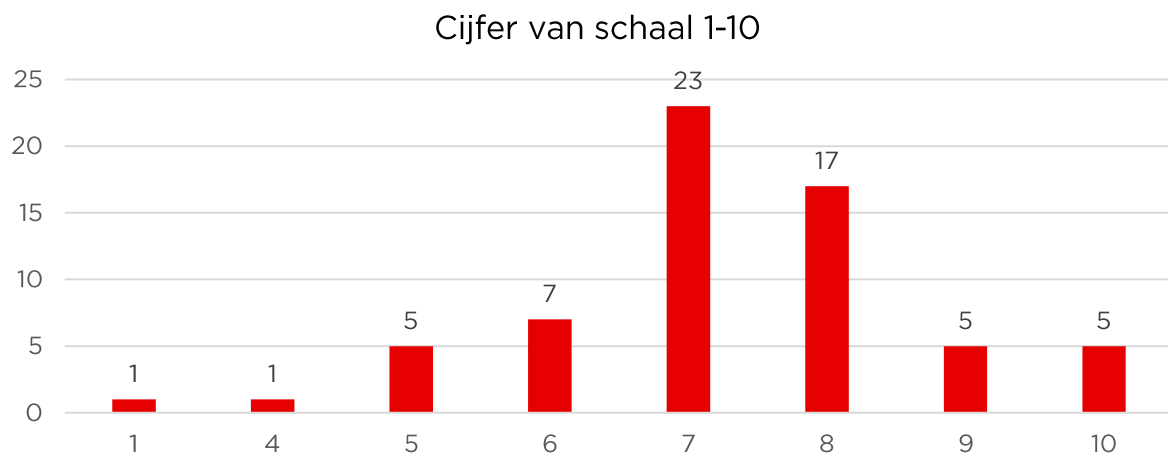
Bij de receptie

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,17.



Via de website

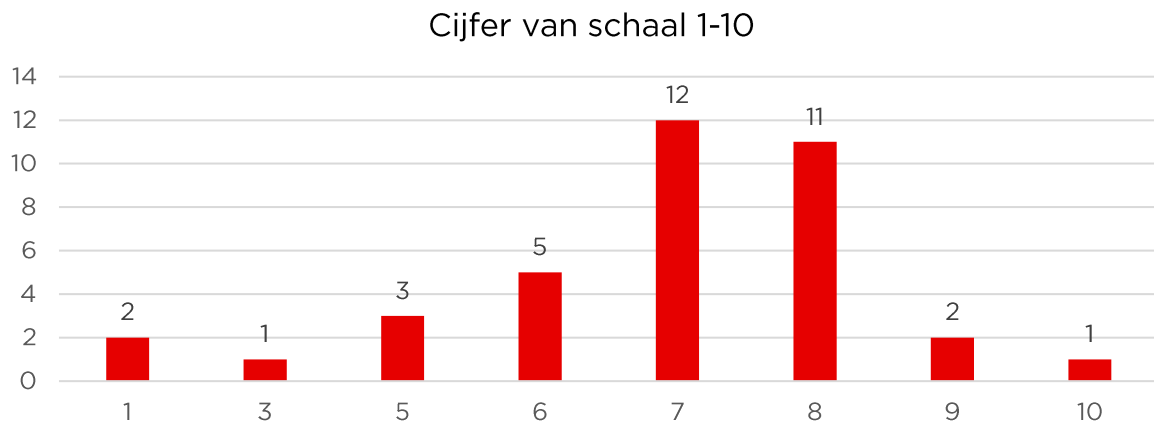
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,25.





Via Sociale Media

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,76.

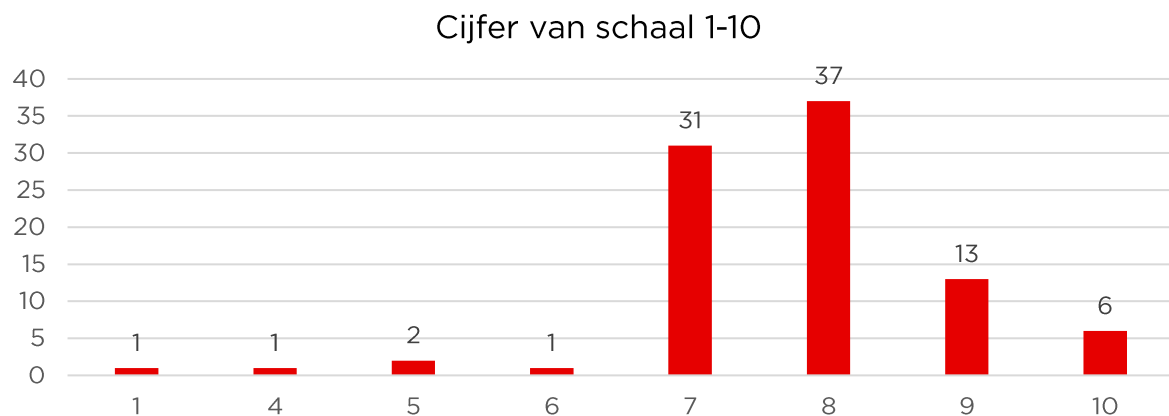


Medewerkers

Het is natuurlijk ook fijn om te weten wat de gasten van de medewerkers vinden. Om hierachter te komen, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 4 subcategorieën: aanwezigheid van medewerkers, snelheid van handelen, vriendelijkheid en gastgerichtheid van de medewerkers. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde.

Aanwezigheid van medewerkers

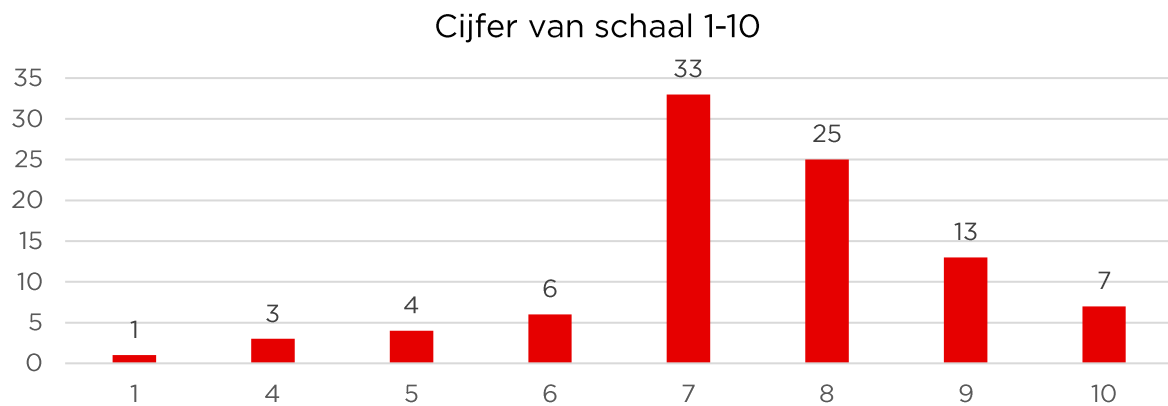
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,73.





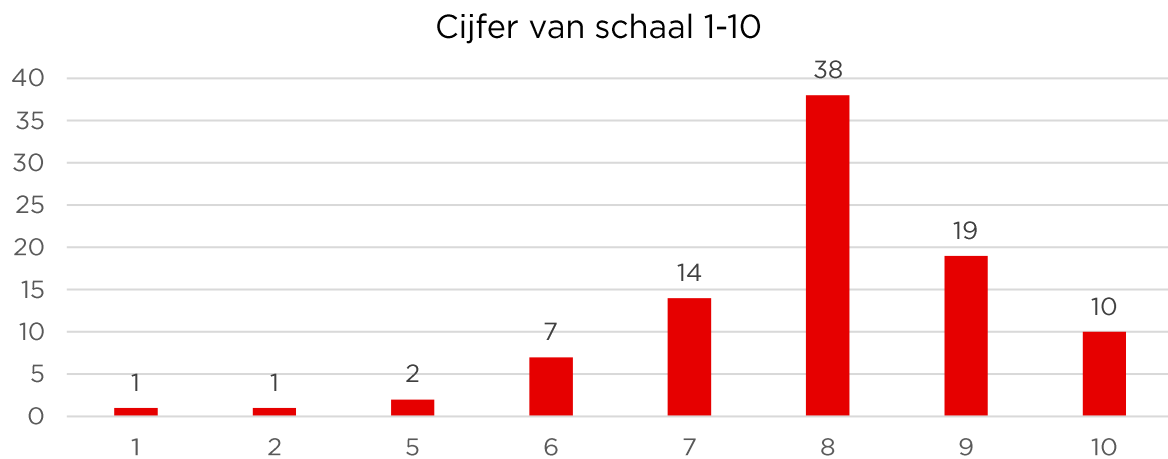
Snelheid van handelen

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,47.



Vriendelijkheid van de medewerkers

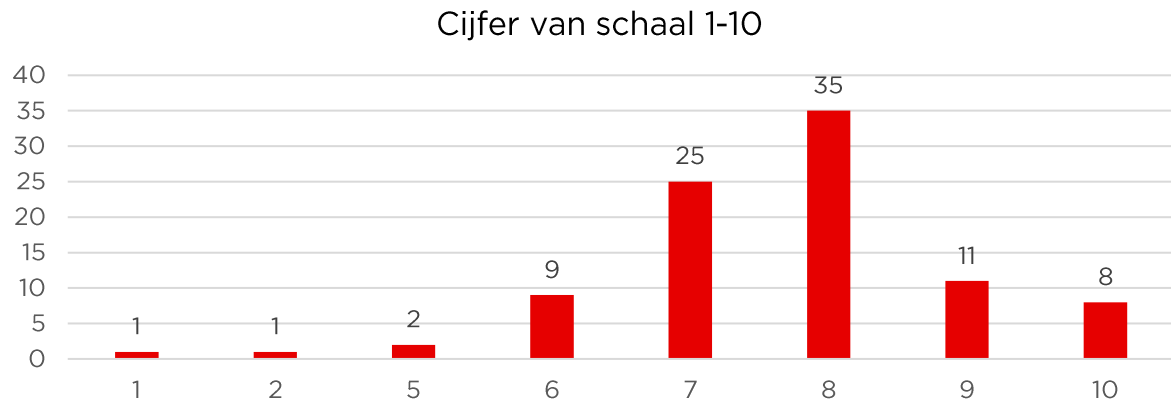
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,91.





Gastgerichtheid van de medewerkers

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,62.



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

Feedback

De communicatie verloopt niet altijd soepel. Als je het aan verschillende mensen vraagt, krijg je totaal verschillende antwoorden.

Medewerkers achter de receptie komen geregeld chagrijnig over (niet klantvriendelijk).

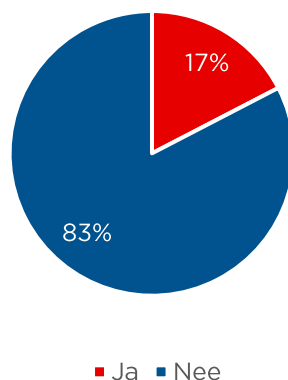
Duidelijkheid in communicatie mist soms. Waarom zijn sommige dingen geregeld zoals ze zijn? Als dingen onduidelijk zijn, ontstaat er irritatie naar de medewerkers.



Klachtenafhandeling

Hieronder is in het cirkeldiagram duidelijk te zien hoeveel procent van de respondenten “ja” heeft beantwoord op de vraag; “heb je weleens een klacht ingediend?”

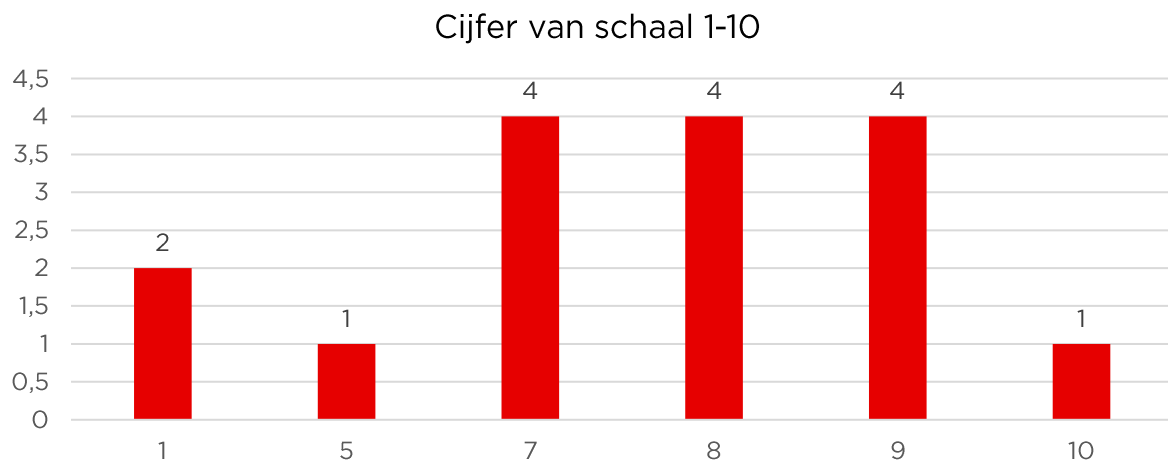
17% is een respectievelijk laag aantal, dat zijn in dit geval 16 respondenten geweest.



Van de respondenten die “ja” hebben beantwoord op deze vraag, willen we natuurlijk wel weten 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

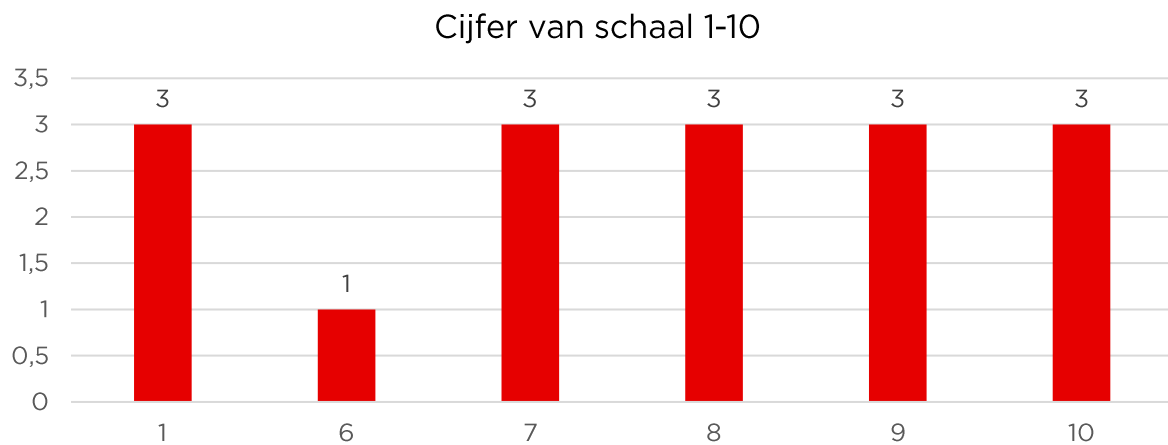
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,06.





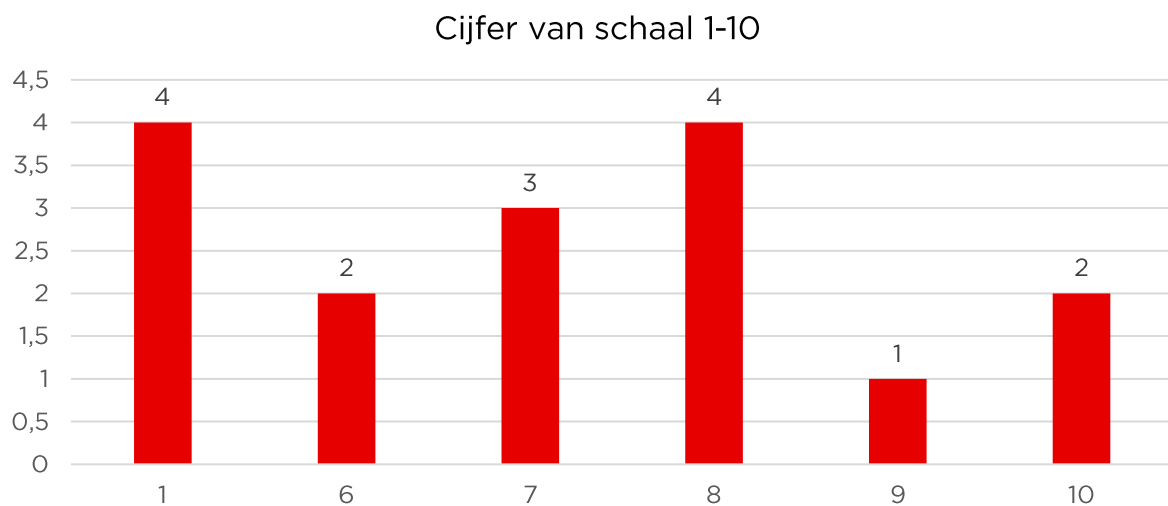
De gevonden oplossing

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,94.



De snelheid van afhandeling

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,13.





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

Feedback
Er is nooit / nog steeds geen oplossing gevonden, nog niks met de klacht gedaan
Het duurde lang voordat er werd gehandeld

echt waarmaken[®]

Optisport – Barneveld
de Veluwehal

Rapportage
GBM 2020[®]

Inleiding	3
Algemene beoordeling.....	4
Bezoekfrequentie	4
Staat van Optisport Barneveld de Veluwehal.....	6
Algemene staat van onderhoud.....	6
Parkeergelegenheid	6
Bereikbaarheid.....	7
Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten.....	7
Schoonmaak.....	8
Schoonmaak van Optisport Barneveld de Veluwehal.....	8
Schoonmaak van de kleedruimten.....	9
Schoonmaak van het sanitair	9
Openingstijden	10
Communicatie	11
Bij de receptie.....	12
Via de website	12
Via Sociale Media.....	13
Medewerkers	13
Aanwezigheid van medewerkers	13
Snelheid van handelen	14
Vriendelijkheid van de medewerkers.....	14
Gastgerichtheid van de medewerkers	14
Klachtenafhandeling.....	16
Manier waarop je een klacht kan indienen	16
De gevonden oplossing.....	17
De snelheid van afhandeling.....	17



Inleiding

In februari tot en met april 2020 heeft echt waarmaken voor de Veluwehal een gastbelevingsmeting 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 gastbelevingsmeting is een van de producten die valt onder het onderdeel 'meten' uit ons kompas.



In 'weten' en 'betrekken' hebben we de afgelopen 4 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!

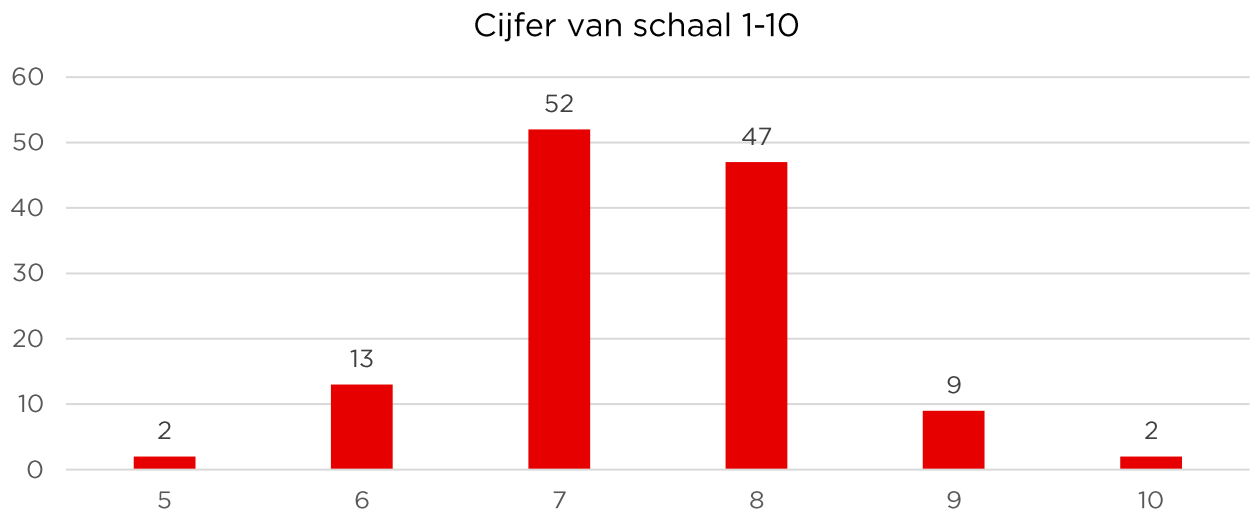
De resultaten van dit onderzoek zijn een weergave van hoe een gast de georganiseerde dienstverlening beleeft. Er is een respons geweest van **125** respondenten.



Algemene beoordeling

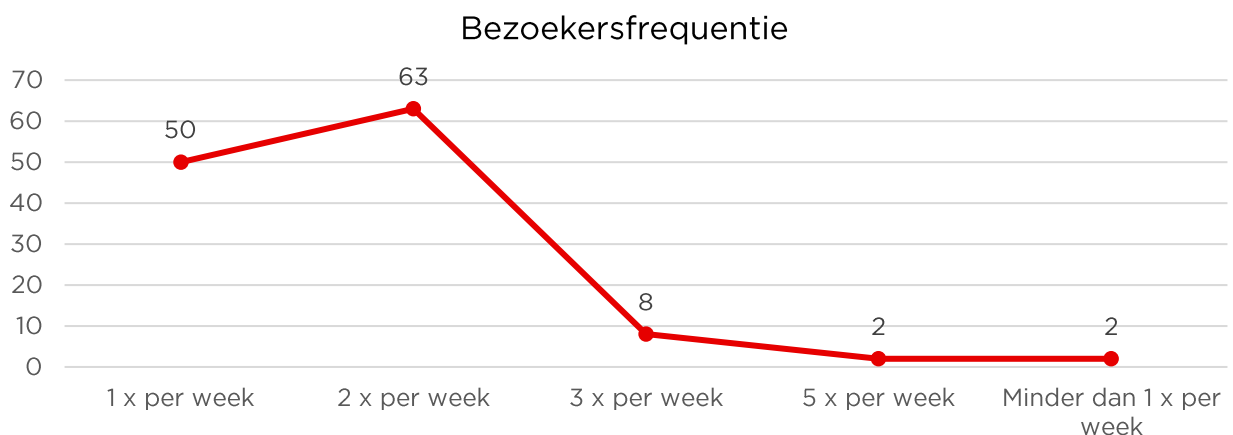
Voor een algemene beoordeling zijn de respondenten gevraagd welk cijfer ze over het algemeen willen geven aan hun locatie van Optisport Barneveld de Veluwehal op een schaal van 1 tot 10.

De grootste vertegenwoordiging van de respondenten (52 respondenten) geven een 7. Het gemiddelde cijfer komt uit op een 7,43.



Bezoekfrequentie

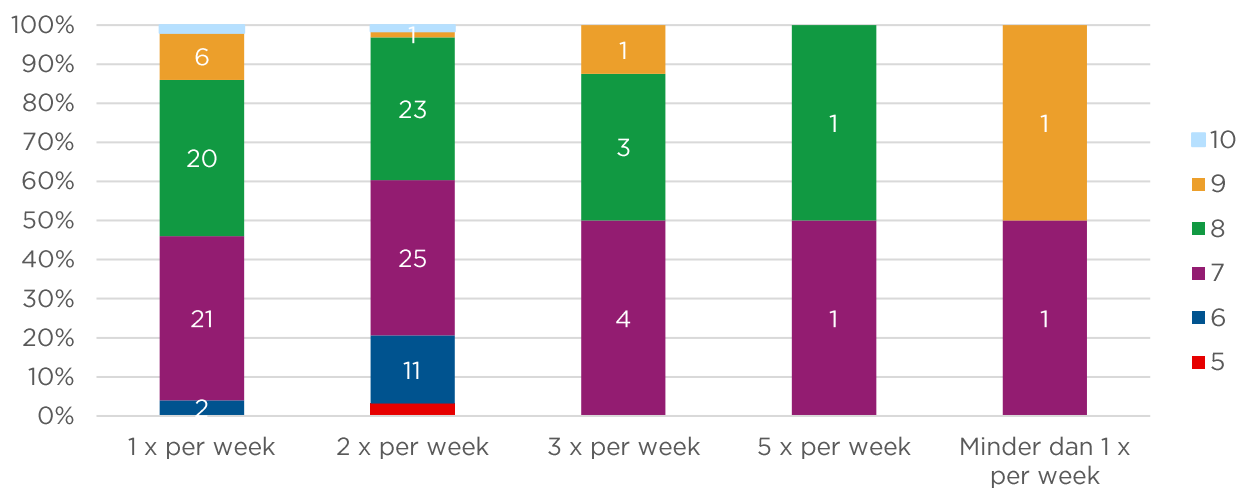
In de grafiek hieronder is duidelijk te zien dat de piek van het aantal keer bezoeken van de Veluwehal ligt op 2 keer per week.





De tabel hieronder verduidelijkt wat dat betekent door de cijfers af te zetten tegen de frequentie van het bezoek aan een locatie van Optisport Barneveld de Veluwehal.

Hier zien we dat mensen die gemiddeld 2 keer per week komen (hoogste bezoekersfrequentie), ook een relatief hoog cijfer geven.



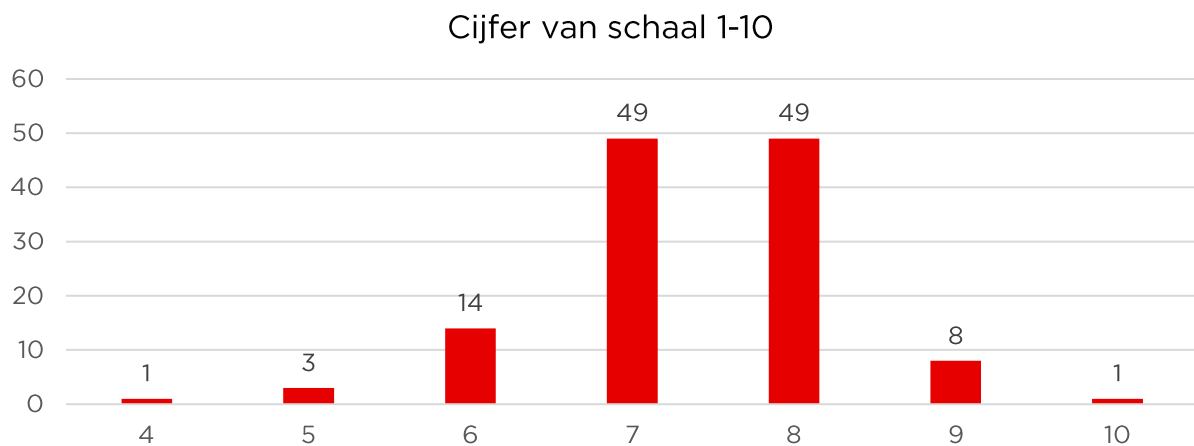


Staat van Optisport Barneveld de Veluwehal

Om erachter te komen wat de gasten van de staat van Optisport Barneveld de Veluwehal 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.

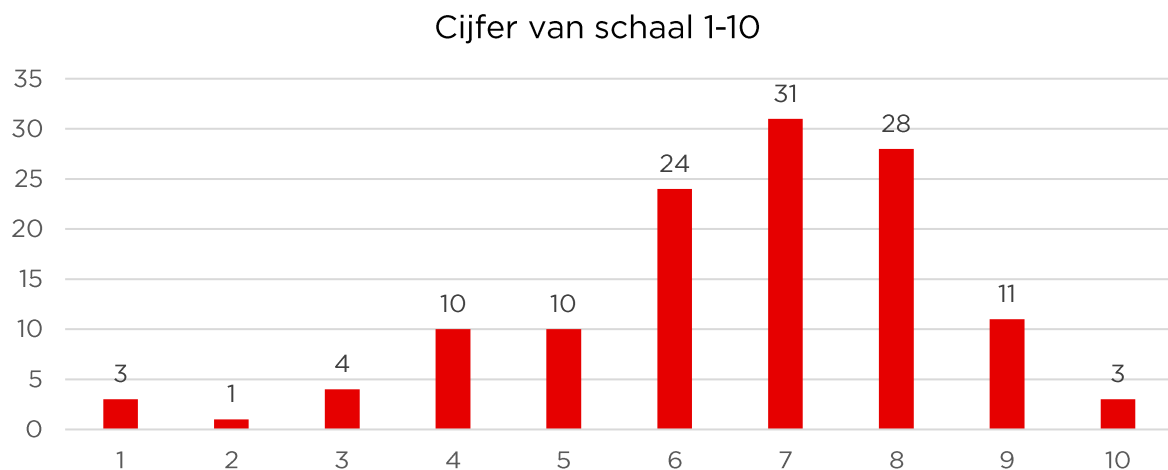
Algemene staat van onderhoud

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,36.



Parkeergelegenheid

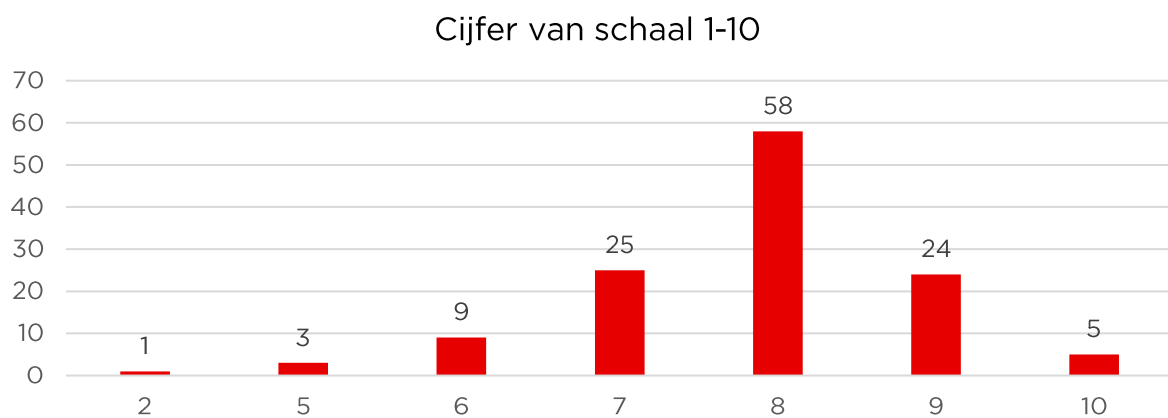
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,57.





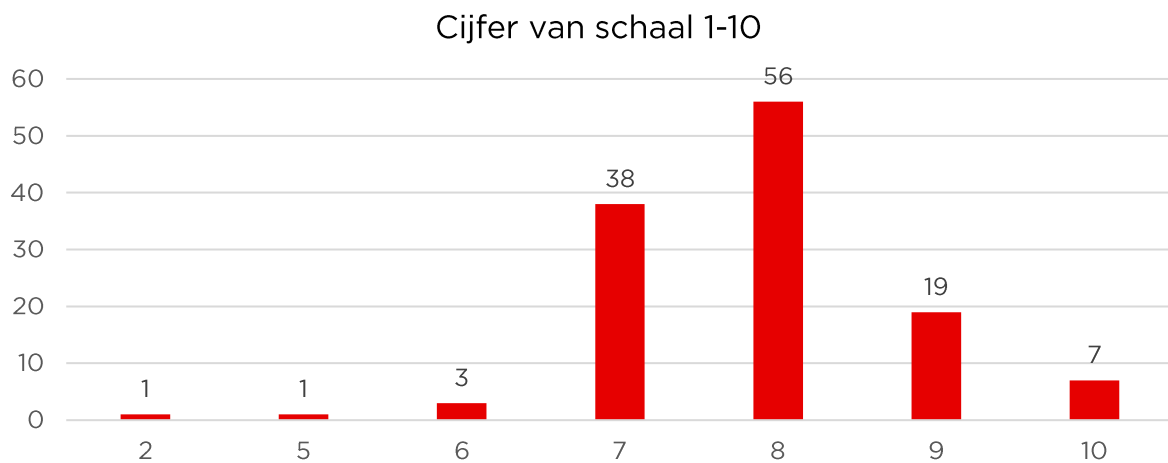
Bereikbaarheid

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,81.



Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,84.





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

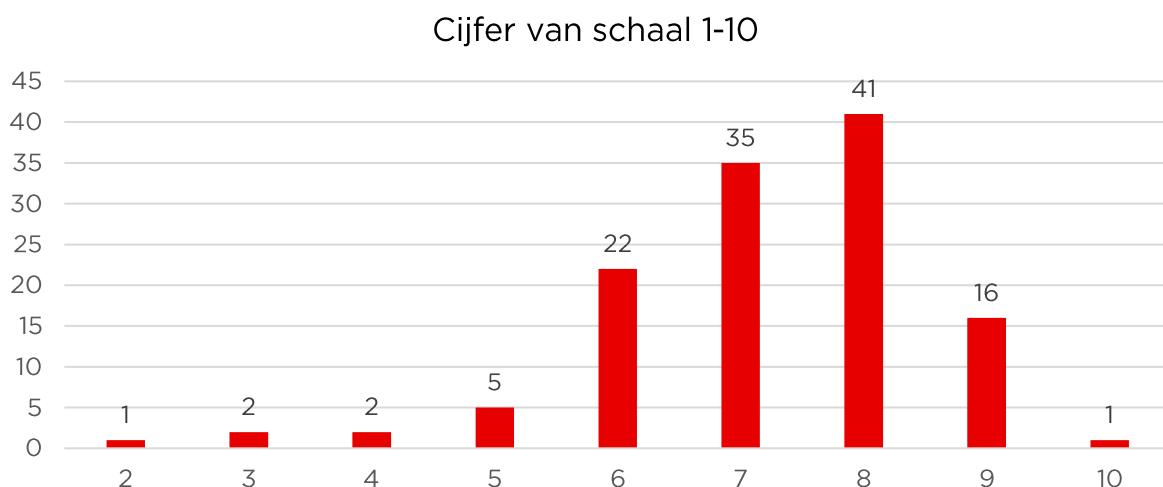
Feedback
Betaald parkeren (slechts 1 apparaat, duurt lang, prijzig)
Te weinig parkeerplaatsen, aan de voorkant helemaal geen parkeerplaatsen.
Bij markten en beurzen is de parkeergelegenheid heel minimaal, de afstand van de parkeerplek naar het zwembad is dan echt veel te ver (zorgt voor laatkomers)
De routing binnen het pand, waar is wat?
De overgang van het zwembad naar de kleedruimtes qua temperatuur is enorm.

Schoonmaak

Om erachter te komen wat de gasten van de schoonmaak vinden, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 3 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 Barneveld de Veluwehal

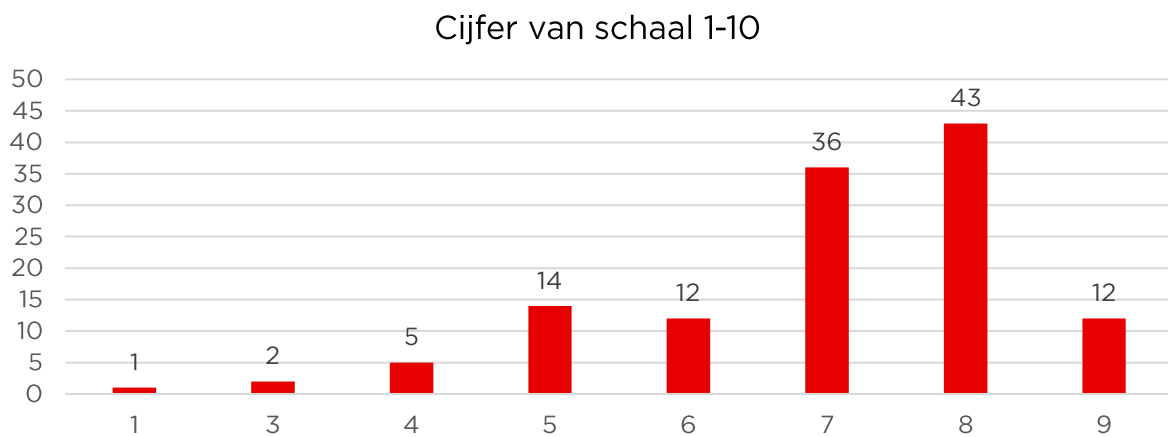
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,20.





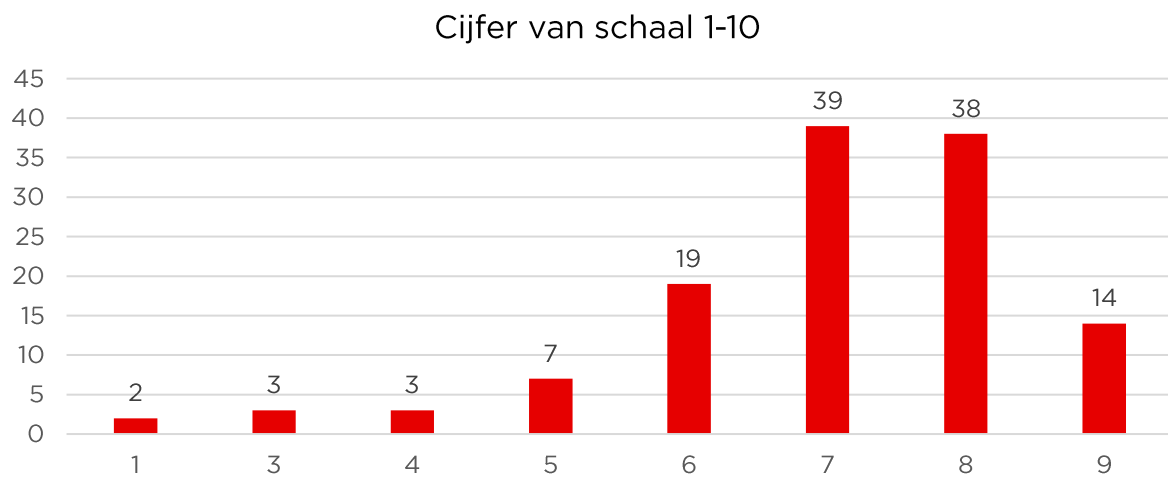
Schoonmaak van de kleedruimten

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,98.



Schoonmaak van het sanitair

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,00.



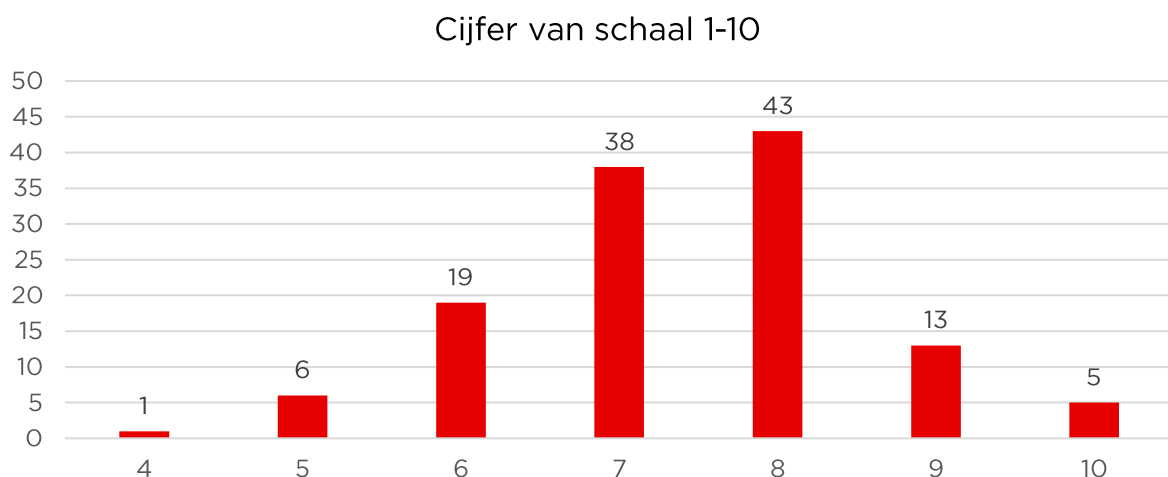


Bij een score van 5 of lager, werd er gevraagd om dit te specificeren. In de tabel hieronder is weergegeven en samengevat wat redenen zijn die men heeft opgegeven wanneer er een 5 of lager is gescoord.

Feedback
De kleedhokjes ruiken naar urine / hangt een vreemde lucht.
De vloer in de kleedhoekjes ogen vaak erg vies door o.a. zand en haren op de vloer.
De toiletten worden regelmatig niet schoon aangetroffen.

Openingstijden

We hebben de gasten de vraag gesteld hoe tevreden zij op dit moment zijn met de openingstijden van hun locatie van Optisport Barneveld de Veluwehal. Ze konden een cijfer geven van 1-10. Het gemiddelde cijfer is een **7,40**. Hieronder vind je de gegeven cijfers.





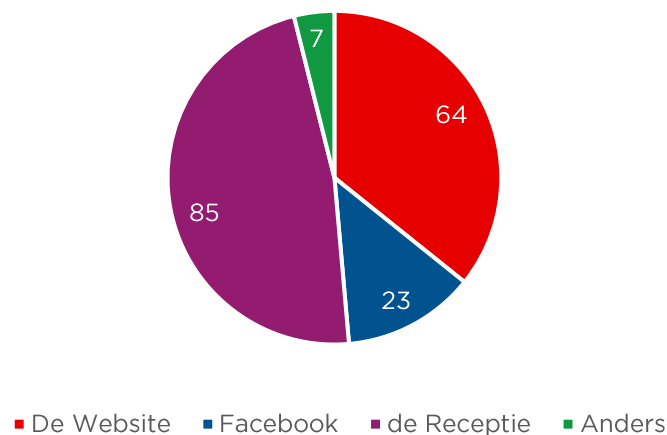
Bij een score van 5 of lager, werd er gevraagd om dit te specificeren. In de tabel hieronder is weergegeven wat redenen zijn die men heeft opgegeven wanneer er een 5 of lager is gescoord.

Feedback
De tijden mogen ruimer, rare openingstijden, het zwembad is niet heel lang open
Weinig ruimte voor vrij zwemmen / banenzwemmen / oefenen

Communicatie

Het gemiddelde cijfer dat gegeven is voor 'communicatie van Optisport Barneveld de Veluwehal over het algemeen' is een **7,04**. Hieronder is uitgewerkt hoe de gasten communicatie-uitingen volgen en wat zij van de interne communicatie vinden.

We hebben de gasten de vraag gesteld via welke communicatiemiddelen zij in contact blijven de Veluwehal. In onderstaand cirkeldiagram is de verdeling duidelijk zichtbaar. Let op: de gasten waren in de gelegenheid om meerdere antwoorden te geven.



Het merendeel van de respondenten geeft aan via de receptie in contact te blijven met de locatie. De 7 respondenten die 'anders' aangevinkt hebben, geven aan:

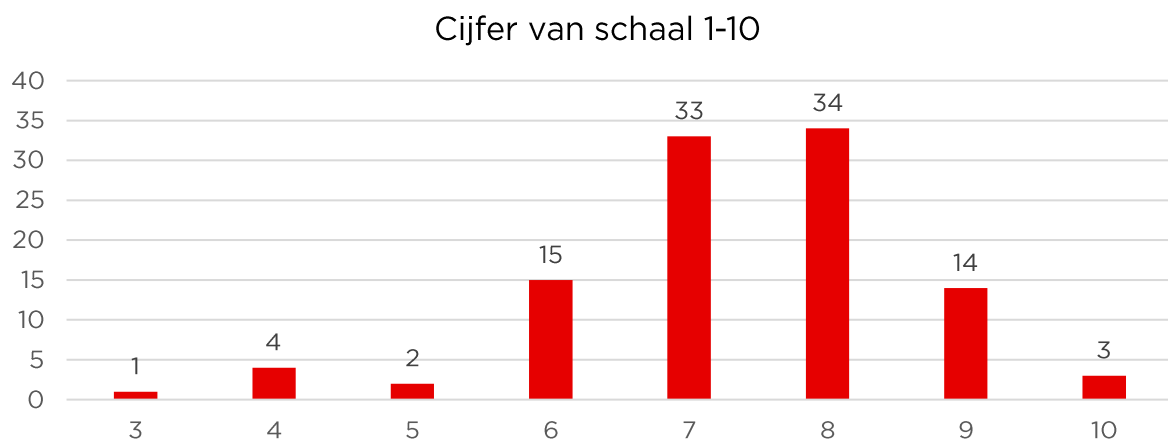
- Niet, geen contact
- Per e-mail
- Telefonisch



Om erachter te komen wat de gasten van de interne communicatie m.b.t. het aankondigen van o.a. evenementen en wijzigingen in openingstijden vinden, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 5 subcategorieën: aankondigingen bij de receptie, via de website, via sociale media, via posters/flyers/posters en via de e-mail. Enkel voor de eerste 3 categorieën zijn cijfers gegeven. Hieronder vind je de gegeven cijfers en het gemiddelde van deze 3 categorieën.

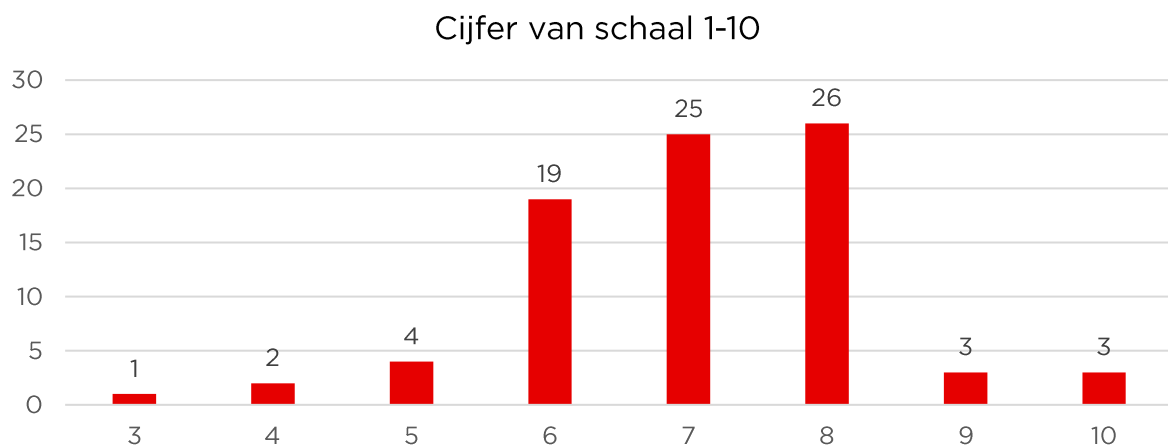
Bij de receptie

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,34.



Via de website

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,05.

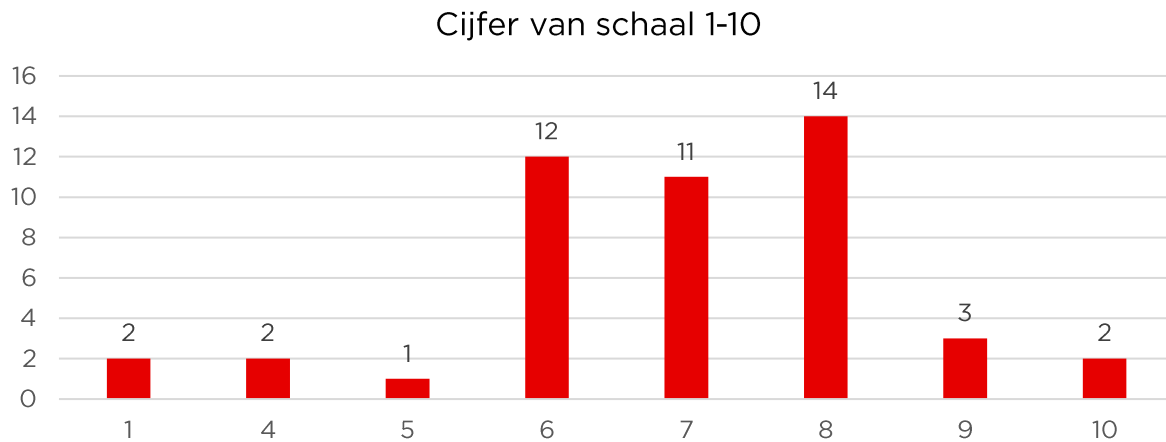






Via Sociale Media

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,87.

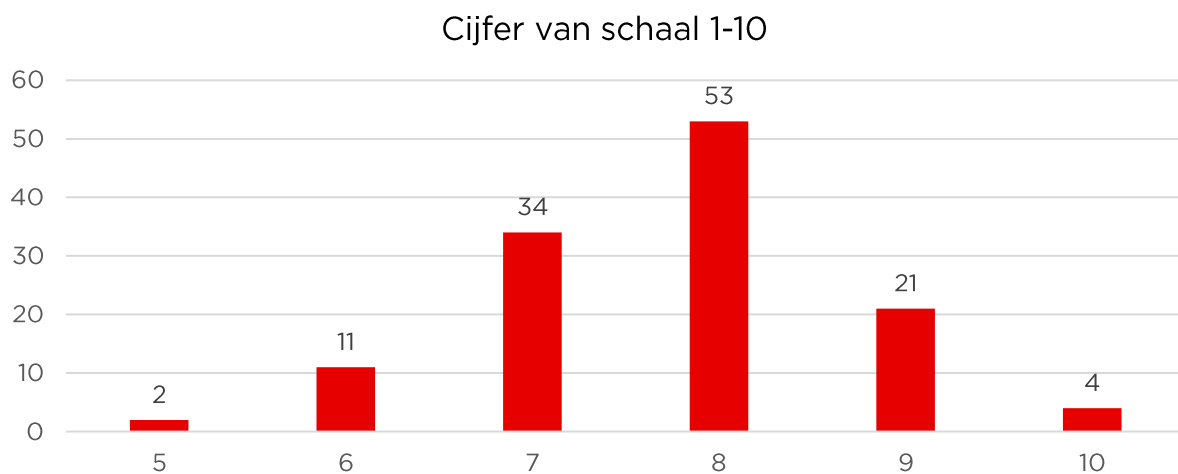


Medewerkers

Het is natuurlijk ook fijn om te weten wat de gasten van de medewerkers vinden. Om hierachter te komen, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 4 subcategorieën: aanwezigheid van medewerkers, snelheid van handelen, vriendelijkheid en gastgerichtheid van de medewerkers. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde.

Aanwezigheid van medewerkers

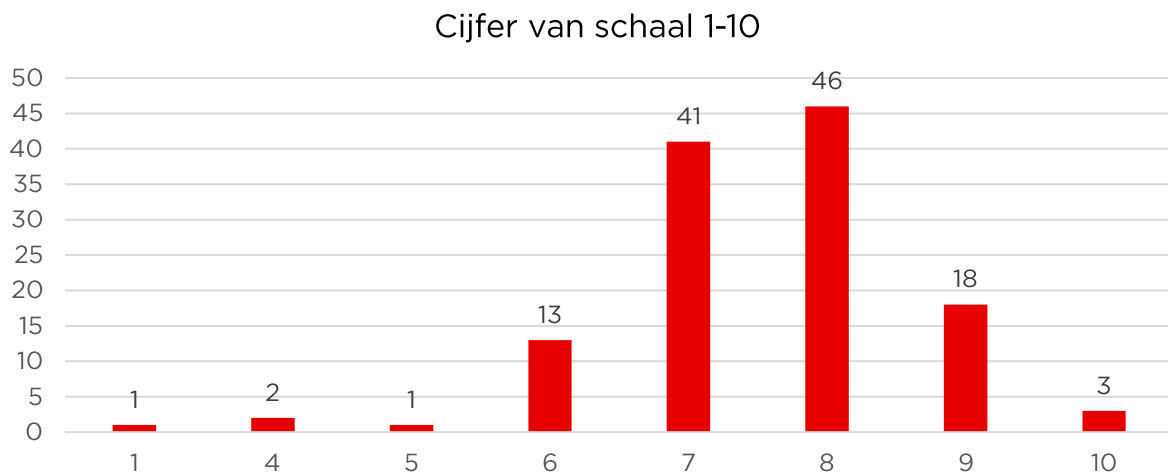
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,74.





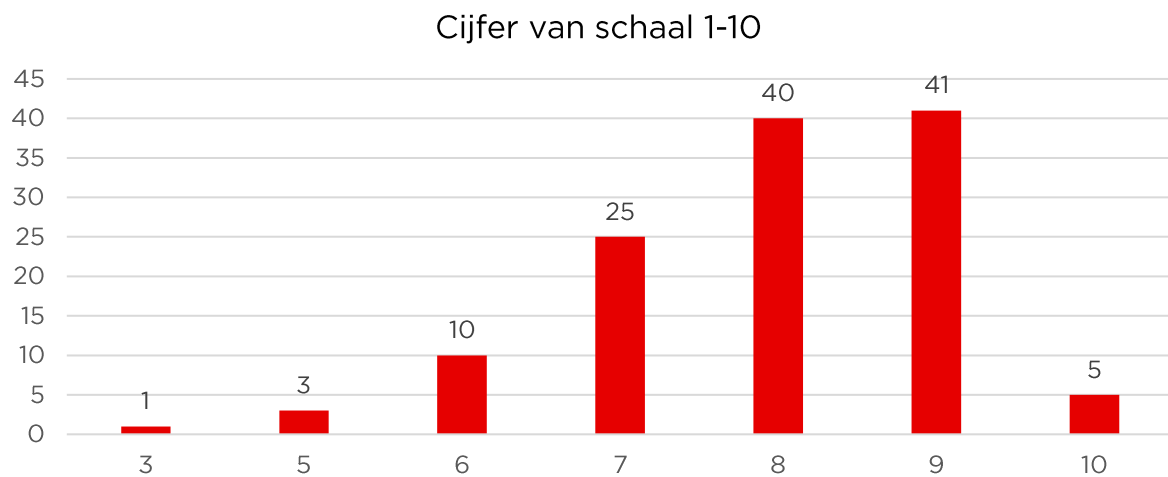
Snelheid van handelen

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,51.



Vriendelijkheid van de medewerkers

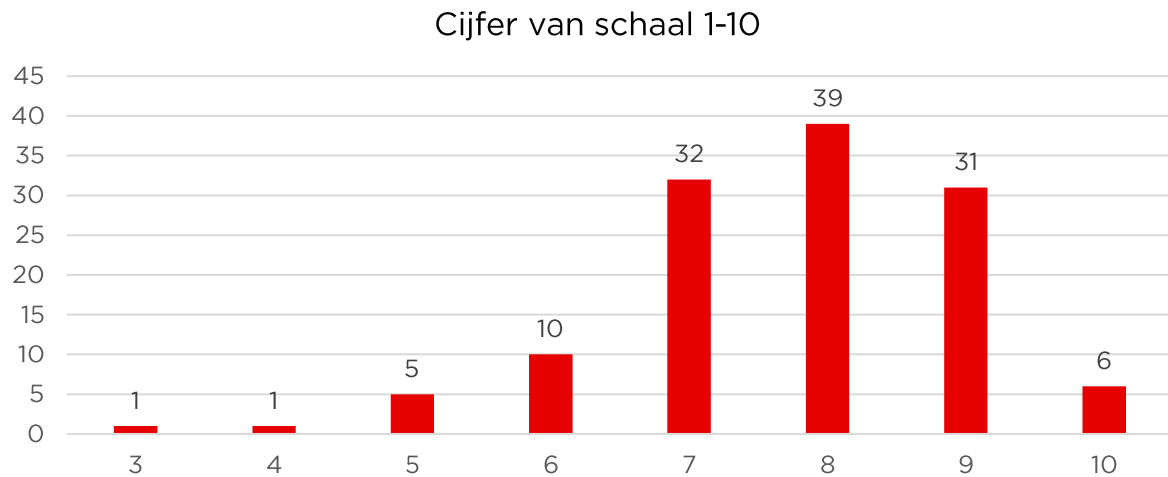
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,94.





Gastgerichtheid van de medewerkers

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,74.



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

Feedback

Gastgerichtheid is afhankelijk van de medewerker en van het werk waar ze mee bezig zijn

Medewerkers kunnen kortaf reageren

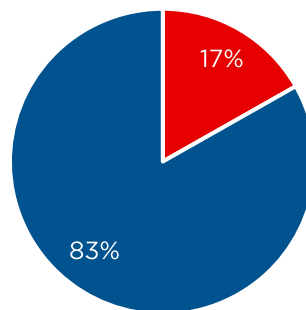
Een vraag stellen is soms te veel



Klachtenafhandeling

Hieronder is in het cirkeldiagram duidelijk te zien hoeveel procent van de respondenten “ja” heeft beantwoord op de vraag; “heb je weleens een klacht ingediend?”

17% is een respectievelijk laag aantal, dat zijn in dit geval 21 respondenten geweest.

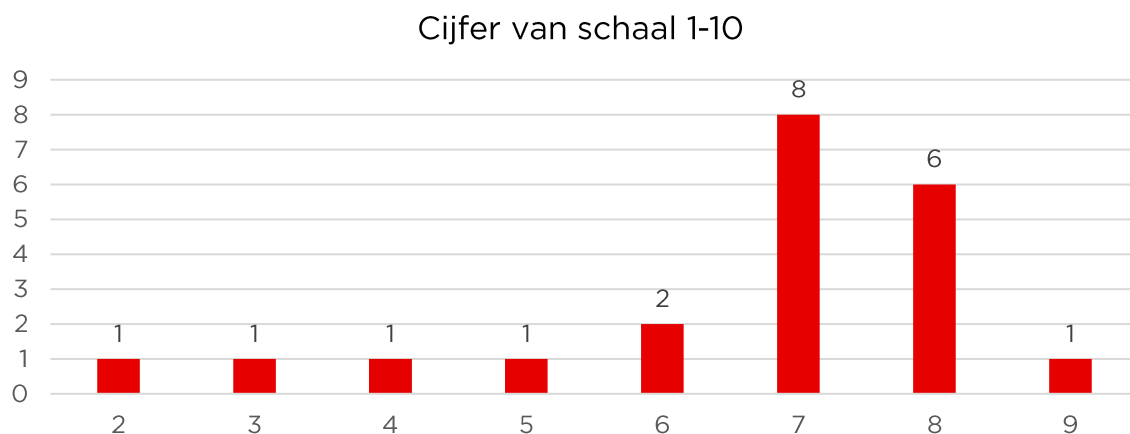


■ Ja ■ Nee

Van de respondenten die “ja” hebben beantwoord op deze vraag, willen we natuurlijk wel weten 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

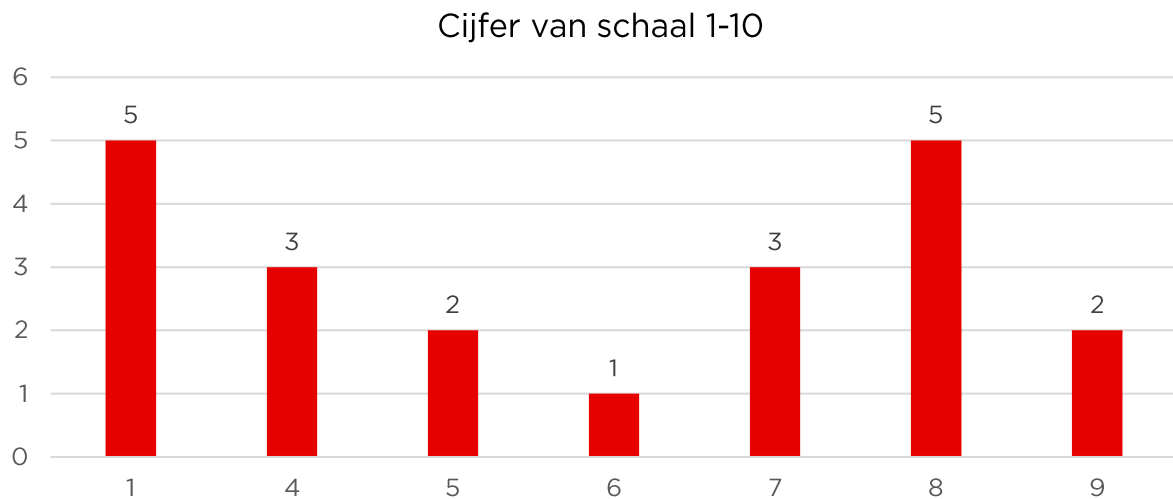
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,62.





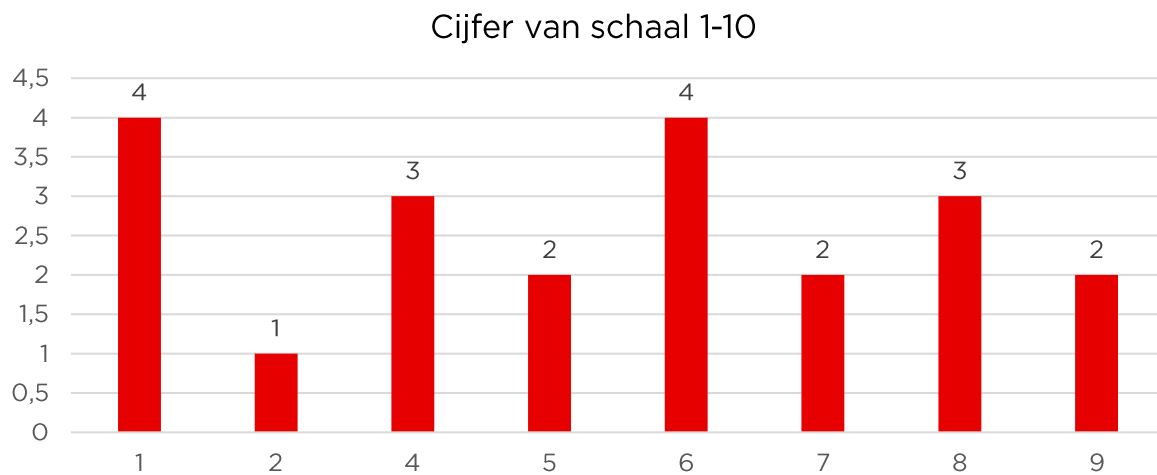
De gevonden oplossing

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 5,33.



De snelheid van afhandeling

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 5,14.





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

Feedback
Klacht is niet in behandeling genomen
Er is nooit / nog steeds geen oplossing gevonden
Het duurde lang voordat er werd gehandeld
De klacht werd niet serieus genomen

echt waarmaken[®]

Optisport – Barneveld

Binnensporten

Rapportage
GBM 2020[®]

Inleiding	3
Algemene beoordeling.....	5
Bezoekfrequentie	5
Staat van Optisport Barneveld.....	7
Algemene staat van onderhoud.....	7
Parkeergelegenheid	7
Bereikbaarheid.....	8
Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten.....	8
Schoonmaak.....	10
Schoonmaak van Optisport Barneveld.....	10
Schoonmaak van de kleedruimten.....	11
Schoonmaak van het sanitair	11
Openingstijden	13
Communicatie	14
Bij de receptie.....	15
Via de website	15
Via Sociale Media.....	16
Medewerkers	16
Aanwezigheid van medewerkers	16
Snelheid van handelen	17
Vriendelijkheid van de medewerkers.....	17
Gastgerichtheid van de medewerkers	18
Klachtenafhandeling.....	19
Manier waarop je een klacht kan indienen	20
De gevonden oplossing.....	20
De snelheid van afhandeling.....	21



Inleiding

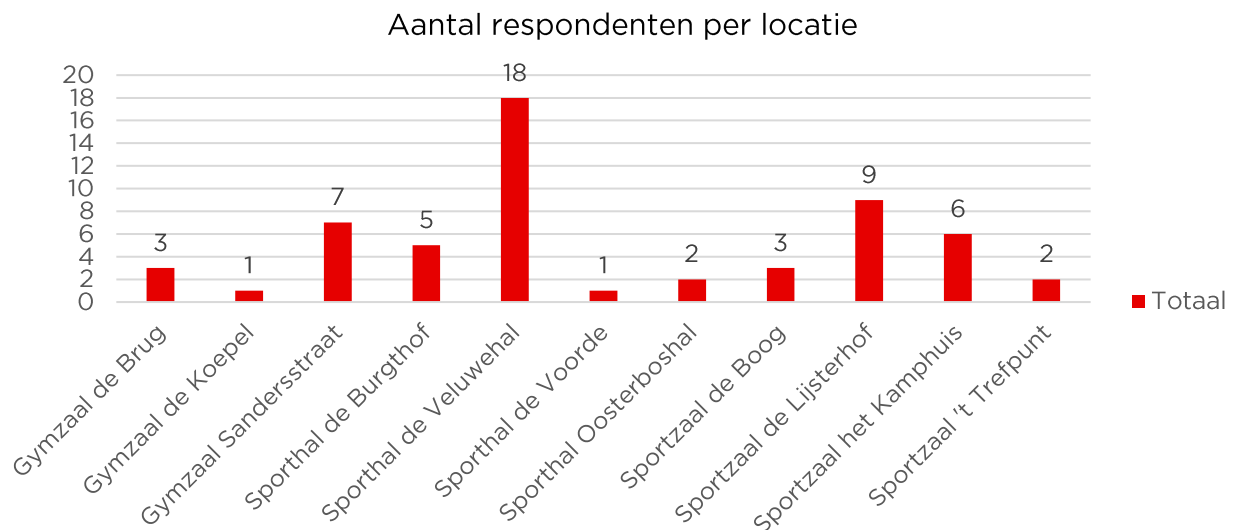
In februari en maart 2020 heeft echt waarmaken voor de binnensporten in Barneveld een gastbelevingsmeting gedaan. In onze aanpak komen de 4 onderdelen van ons echt waarmaken kompas aan bod, omdat wij weten dat het doorlopen van het kompas leidt tot duurzame verbeteringen in de organisatie. Deze gastbelevingsmeting is een van de producten die valt onder het onderdeel '**meten**' uit ons kompas.



In 'weten' en 'betrekken' hebben we de afgelopen 4 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!



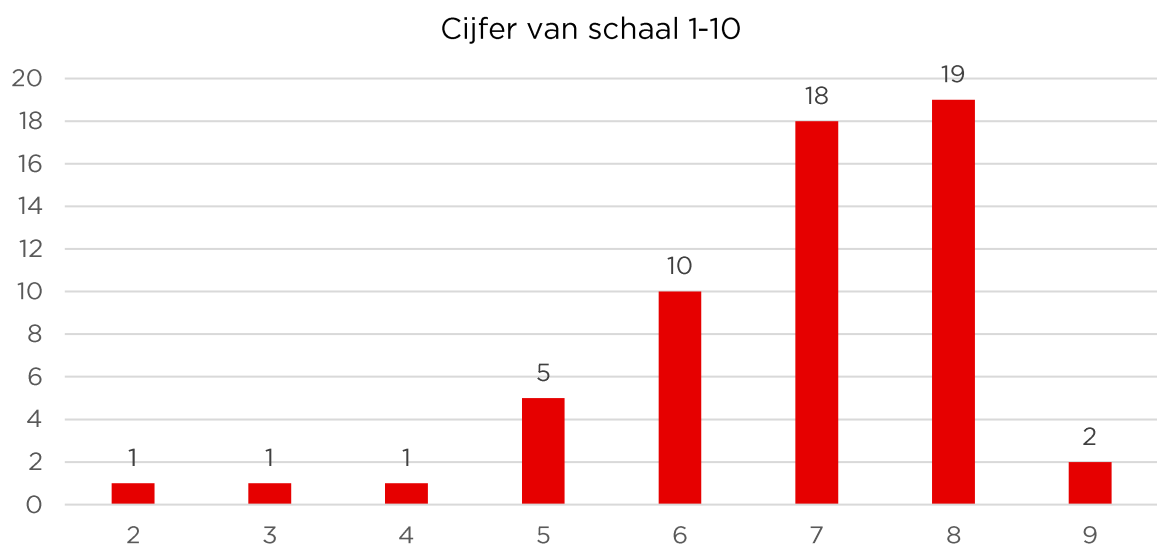
De resultaten van dit onderzoek zijn een weergave van hoe een gast de georganiseerde dienstverlening beleeft. Er is een respons geweest van **57** respondenten, verspreid over 12 binnensport locaties. De tabel hieronder geeft duidelijk weer hoeveel respondenten er per locatie zijn geweest. Omdat het niet veel respondenten per locatie zijn, is het niet representatief om de scores per vraag per locatie te laten zien. De cijfers en gemiddelden die in dit rapport worden weergegeven, zijn daarom een resultaat van de 12 locaties bij elkaar.





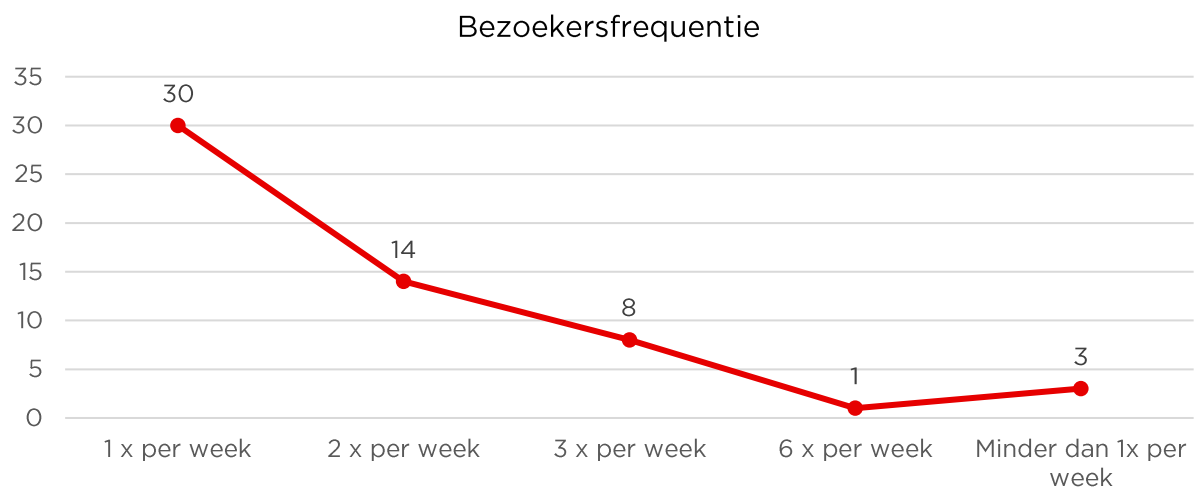
Algemene beoordeling

Voor een algemene beoordeling zijn de respondenten gevraagd welk cijfer ze over het algemeen willen geven aan hun locatie van Optisport Barneveld op een schaal van 1 tot 10. De grootste vertegenwoordiging van de respondenten (19 respondenten) geven een 8. Het gemiddelde cijfer komt uit op een 6,84.



Bezoekfrequentie

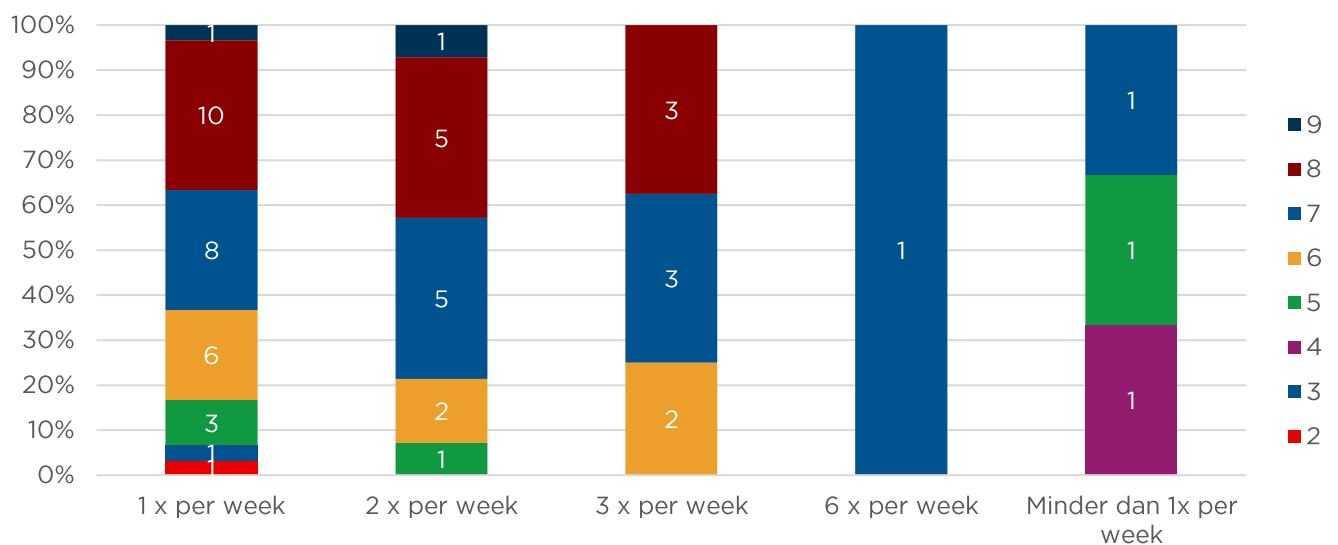
In de grafiek hieronder is duidelijk te zien dat de piek van het aantal keer bezoeken van de sportzalen ligt op 1 keer per week.





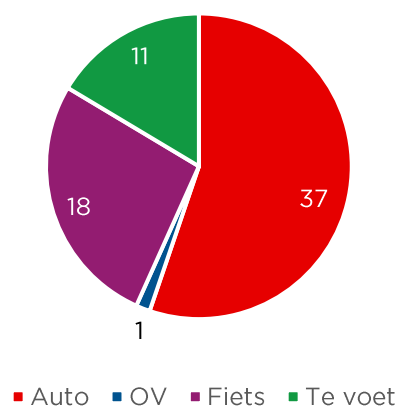
De tabel hieronder verduidelijkt wat dat betekent door de cijfers af te zetten tegen de frequentie van het bezoek aan een locatie van Optisport Barneveld.

Hier zien we dat mensen die gemiddeld 1 keer per week komen (hoogste bezoekersfrequentie), ook een relatief hoog cijfer geven.



Op de vraag 'hoe kom je naar jouw locatie', geeft het merendeel aan met de te komen. Dit is ook duidelijk weergegeven in het cirkeldiagram hieronder. Let op; respondenten werden in de gelegenheid gesteld om meerdere antwoorden aan te vinken.

Aantal respondenten per vervoersmiddel



Wat zeggen de responses ons nog meer? Dat mensen die de auto pakken, ook geregeld met de fiets komen. Tevens laat het ons ook zien dat mensen die te voet komen, meestal geen ander vervoersmiddel gebruiken om naar de locatie te komen.

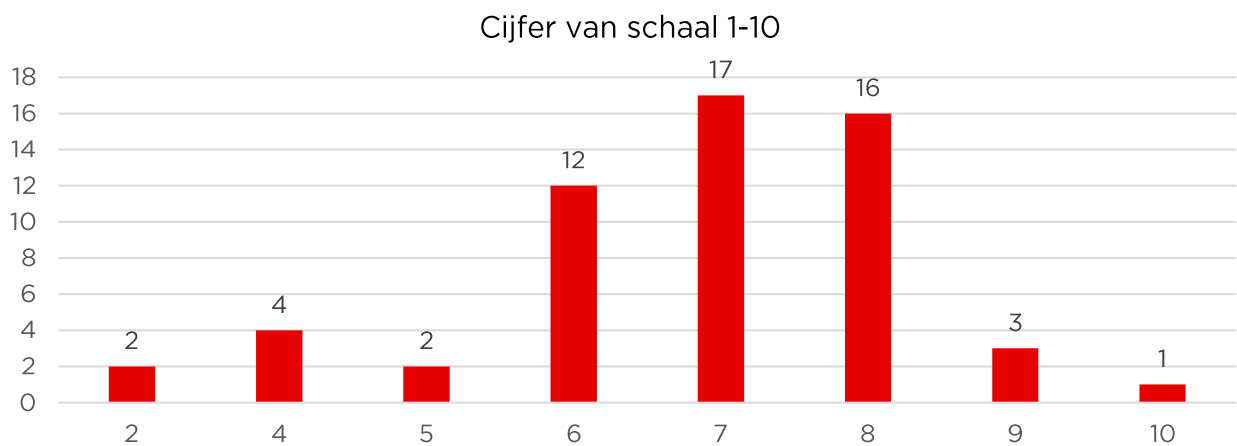


Staat van Optisport Barneveld

Om erachter te komen wat de gasten van de staat van Optisport 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 van alle 12 de locaties bij elkaar.

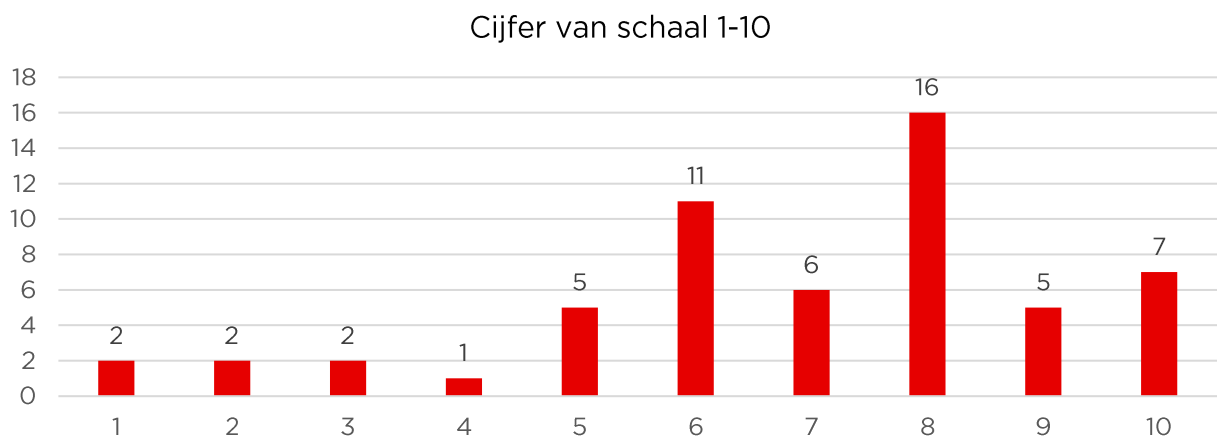
Algemene staat van onderhoud

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,77.



Parkeergelegenheid

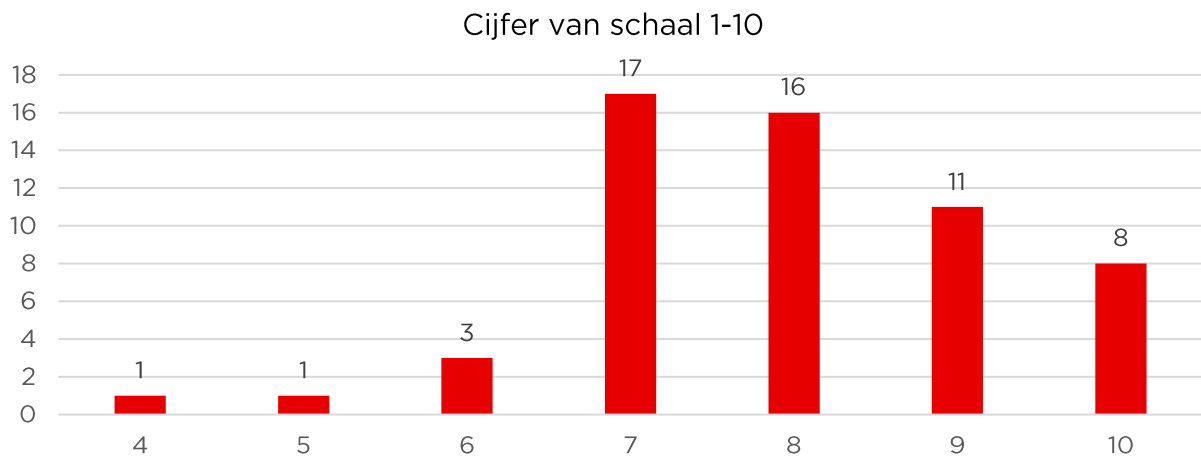
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,88.





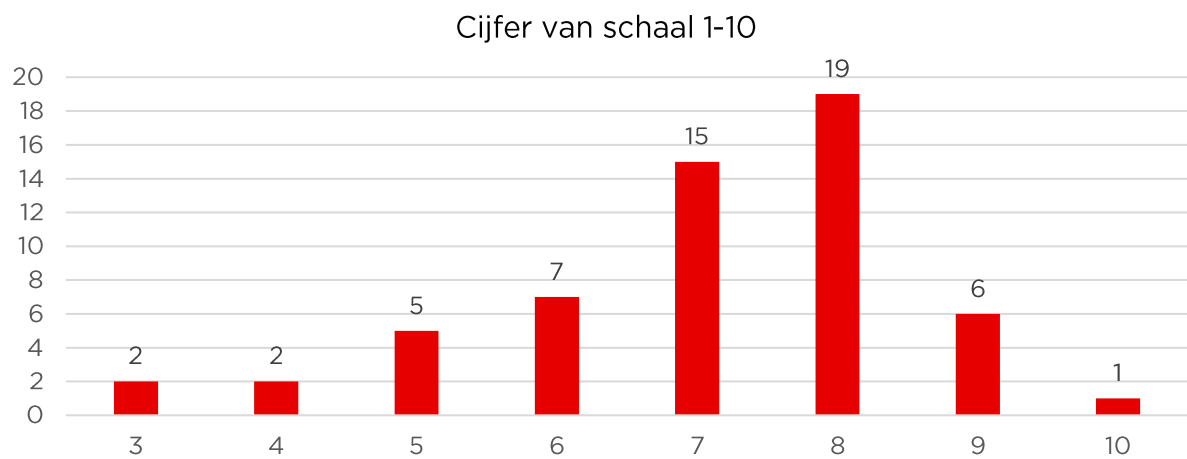
Bereikbaarheid

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,95.



Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,05.





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

De locatie	Feedback
Gymzaal de Brug	zowel vanuit de zaal als vanuit de centrale hal weet je niet waar de dames/herenkleedkamer of de scheidsrechter ruimte is. Dit staat niet op de deuren aangegeven.
Gymzaal de Koepel	De Koepel loopt op z'n eind zoals u weet, alles is zo langzamerhand gedateerd
Gymzaal Sandersstraat	Onderhoud minimaal. Vieze stink wc's. Ook de verwarming functioneert slecht. De kleedkamers zijn te koud. En ook de vloer is viezig.
Gymzaal Sandersstraat	Wanneer je wilt parkeren moet dit langs de weg, er zijn geen speciale parkeerplekken voor de gymzaal
Gymzaal Sandersstraat	Training begin van de avond. Hele straat staat dan vol geparkeerd. Merkbaar oud gebouw. Ene keer warm, andere keer koud.
Gymzaal Sandersstraat	Het is een oude(te kleine) vervallen zaal waar het onmogelijk is voor de oudere om daar echt een sport uit te oefenen
Sporthal de Burgthof	Nooduitgang staat nog weleens open waardoor alarm afgaat
Sporthal de Veluwehal	In de avond voor training altijd zoeken voor een parkeerplekje.
Sporthal de Veluwehal	Te weinig parkeergelegenheid, moet vaak in de straat gaan staan omdat het vol is
Sporthal de Veluwehal	Je komt sporten en dan parkeergeld betalen. Ben er vaak een hele dag. En schaam me nog meer voor de tegenstanders
Sporthal de Veluwehal	Betaald parkeren bij een sportaccommodatie vind ik niet kunnen
Sporthal de Veluwehal	weinig parkeerruimte voor auto en nog betaald ook
Sporthal de Veluwehal	Weinig kleedkamers open
Sporthal de Veluwehal	Omdat ik nog nooit een nooduitgang echt duidelijk aangegeven heb gezien
Sporthal de Veluwehal	Geen gratis parkeren
Sporthal de Veluwehal	zwembad is recentelijk verbouwd, maar is geen succes geweest
Sportzaal de Lijsterhof	Er is bijna geen parkeergelegenheid in de buurt
Sportzaal de Lijsterhof	Weinig aangegeven in de hal
Sportzaal het Kamphuis	Bewegwijzering is nauwelijks aanwezig. Ook niet echt noodzakelijk mijne inziens.
Sportzaal het Kamphuis	Als je niet weet waar de sportzaal is kan je het lastig vinden omdat er geen bewegwijzering is.
Sportzaal het Kamphuis	Als je bekend bent in Kootwijkerbroek kan je de sportzaal wel vinden. Verder zijn er geen verwijzingsborden naar de sporthal. Voor "vreemden" is de sporthal vaak moeilijk te vinden.
Sportzaal het Kamphuis	Douches functioneren al meer dan een jaar niet voor 22:00.



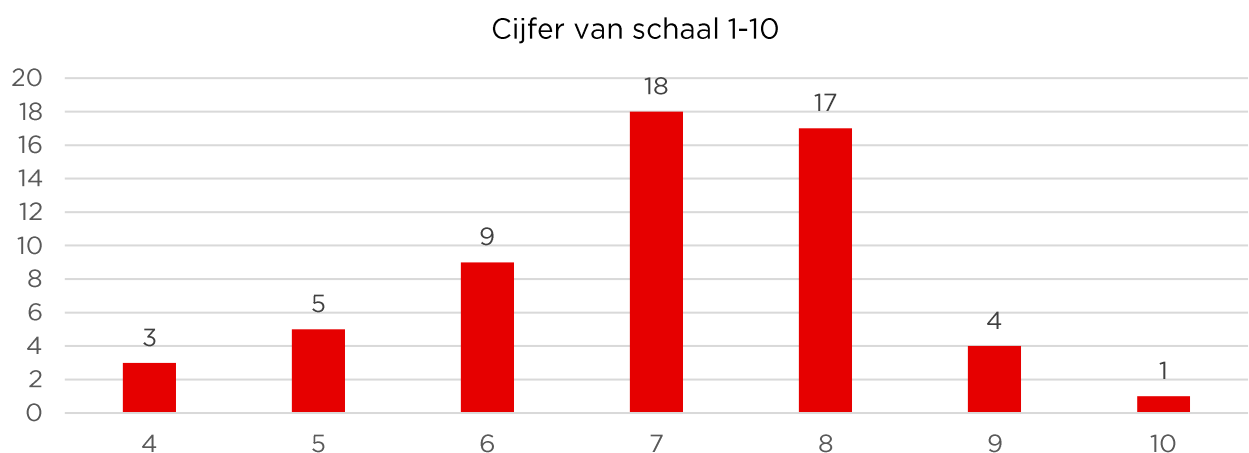
Sportzaal het Kamphuis	Onduidelijk aan geven. Entree, wegwijzer. Kantine-kleedkamer. Er is gewoon niets aan gegeven.
Sportzaal 't Trefpunt	De zaal is erg verouderd, al enige jaren last van lekkages, verder ook andere problemen: vloer die kapot gaat, putten die niet goed meer open willen etc., gelukkig komt er een nieuwe sporthal

Schoonmaak

Om erachter te komen wat de gasten van de schoonmaak vinden, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 3 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 van alle 12 de locaties bij elkaar.

Schoonmaak van Optisport Barneveld

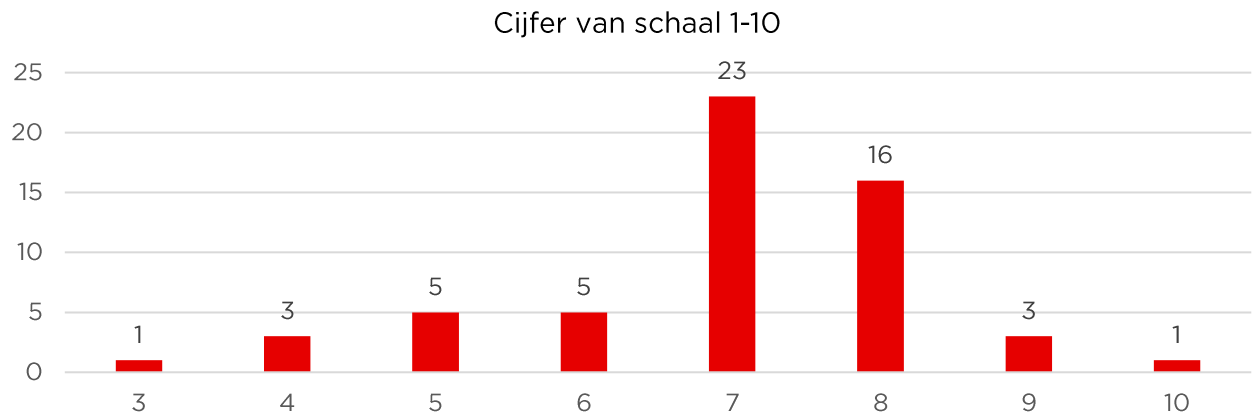
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,00.





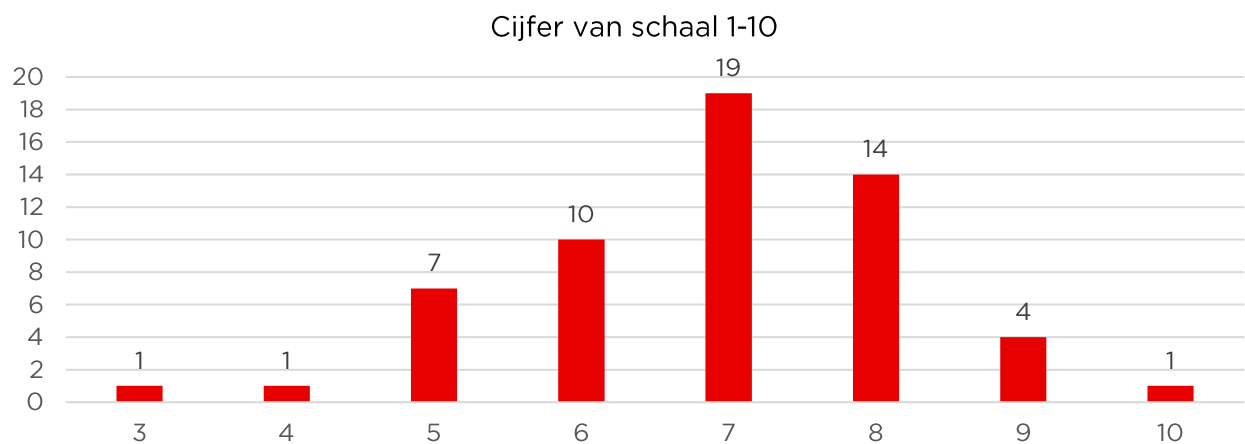
Schoonmaak van de kleedruimten

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,95.



Schoonmaak van het sanitair

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,89.





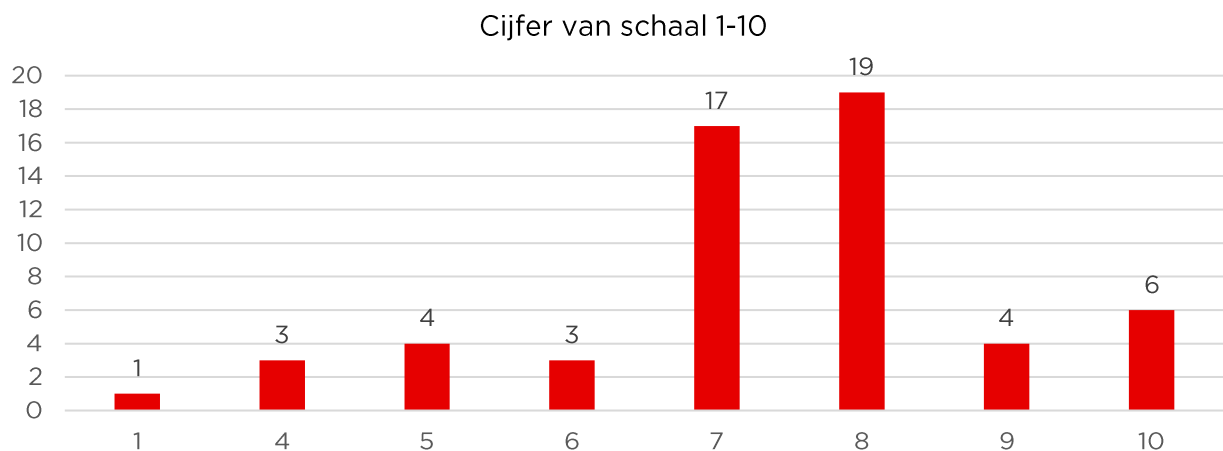
Bij een score van 5 of lager, werd er gevraagd om dit te specificeren. In de tabel hieronder is weergegeven per locatie wat redenen zijn die men heeft opgegeven wanneer er een 5 of lager is gescoord.

De locatie	Feedback
Sporthal Oosterboshal	Wij gebruiken de locatie 1x per jaar voor zaalhockey voor trainingen en wedstrijden er is geen dag geweest dat er niets op de vloeren lag in de kleedkamers en in de hal. In mijn beleving werd er elke avond schoongemaakt... ik denk dat ik dat beter zou kunnen.
Gymzaal de Koepel	Op de maandag als wij komen is het niet vaak erg schoon. Damestoilet is volgens mij lek, Vloer is bij a altijd nat.
Gymzaal Sandersstraat	Vieze stink wc
Gymzaal Sandersstraat	De vloer is vaak vies en daardoor glad, dit is gevaarlijk tijdens sporten. Daarnaast stink de wc altijd heel erg.
Gymzaal Sandersstraat	Omdat het er af en toe nog wel wil stinken
Sporthal de Burgthof	Kleedkamers stinken nog weleens
Sporthal de Veluwehal	Alles oogt altijd erg smerig, zelfs na schoonmaak
Sporthal de Veluwehal	Omdat de kleedruimtes altijd vies zijn
Sporthal de Veluwehal	na verbouwing zijn de toiletten en kleedkamers er niet beter op geworden.
Gymzaal Sandersstraat	Het stinkt in de toiletten
Sportzaal het Kamphuis	In de zaal en de kleedkamers ligt regelmatig zand. Ook de douches zijn niet altijd even schoon. Heb begrepen dat jullie wel 100% scoren op de schoonmaak. Waarschijnlijk moeten er betere afspraken komen met alle gebruikers van de sporthal.
Sportzaal het Kamphuis	De wc's en douches in de kleedkamer zijn niet echt schoon. Ook ruik je geregeld de putjes/riool.
Sportzaal het Kamphuis	Vloer ligt bijna altijd vol met zand. Soms liggen er nog andere zaken. Wij gebruiken de zaal in de avond.



Openingstijden

We hebben de gasten de vraag gesteld hoe tevreden zij op dit moment zijn met de openingstijden van hun locatie van Optisport Barneveld. Ze konden een cijfer geven van 1-10. Het gemiddelde cijfer is een 7,33. Hieronder vind je de gegeven cijfers van alle 12 de locaties bij elkaar.



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

De locatie	Feedback
Gymzaal de Koepel	Eigenlijk niet van toepassing
Gymzaal Sandersstraat	Bij start nieuwe seizoen altijd problemen met niet werkende druppels.
Sportzaal de Boog	druppels werken bijna nooit!!!!
Gymzaal Sandersstraat	Als je de zaal wil huren gaat dat vaak fout en kan je de zaal niet in
Sporthal de Burghof	Wanneer wij geen gym hebben, kunnen we ook niet in de gymzaal. Om de gymlessen goed voor te bereiden, o.a. ook omdat de gymopleiding gedaan wordt, zou het fijn zijn om op andere momenten wel de gymzaal in te kunnen. Materialen kunnen dan bekeken worden en lessen voorbereid.
Sportzaal het Kamphuis	Van openingstijden is nauwelijks sprake; buiten schooltijden moeten we hier met een druppel de deur openen. Als die druppel het doet, tenminste. Helaas hebben we al meerdere jaren tenminste één druppel die niet functioneert. Vervelend, dan moet steeds de looper eraan te pas komen.

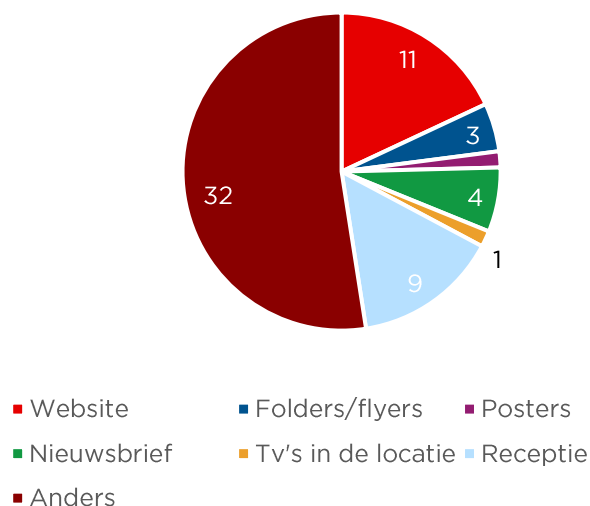


	Hierover is ieder jaar opnieuw contact opgenomen met Optisport, maar het probleem blijft zich voordoen. Slechte zaak.
Sportzaal het Kamphuis	Dier valt gelijk in slot. Zijn de toeschouwers niet welkom!
Gymzaal de Brug	als de deur geopend word blijft hij niet open ,waardoor je iedere keer de deur open moet doen tot dat het team compleet is.

Communicatie

Het gemiddelde cijfer dat gegeven is voor 'communicatie van Optisport Barneveld over het algemeen' is een **6,11**. Hieronder is uitgewerkt hoe de gasten communicatie-uitingen volgen en wat zij van de interne communicatie vinden.

We hebben de gasten de vraag gesteld via welke communicatiemiddelen zij in contact blijven met hun sportlocatie. In onderstaand cirkeldiagram is de verdeling duidelijk zichtbaar. Let op: de gasten waren in de gelegenheid om meerdere antwoorden te geven.



Het merendeel van de respondenten hebben 'anders' aangevinkt en dit is wat zij voornamelijk aangaven:

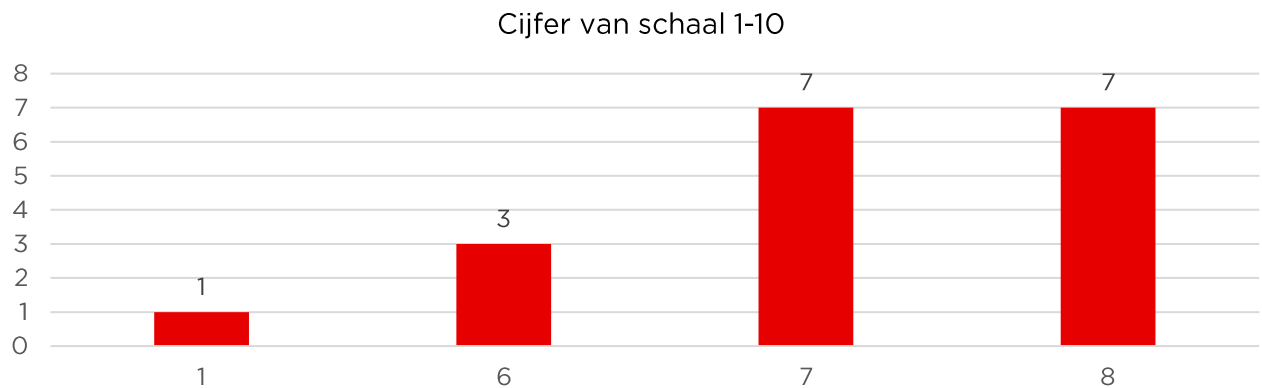
- Niet, geen contact (grootste aantal)
- Via WhatsApp
- Door beheerders / verhuurders



Om erachter te komen wat de gasten van de interne communicatie m.b.t. het aankondigen van o.a. evenementen en wijzigingen in openingstijden vinden, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 5 subcategorieën: aankondigingen bij de receptie, via de website, via sociale media, via posters/flyers/posters en via de e-mail. Enkel voor de eerste 3 categorieën zijn cijfers gegeven. Hieronder vind je de gegeven cijfers en het gemiddelde van deze 3 categorieën van alle de 12 locaties bij elkaar.

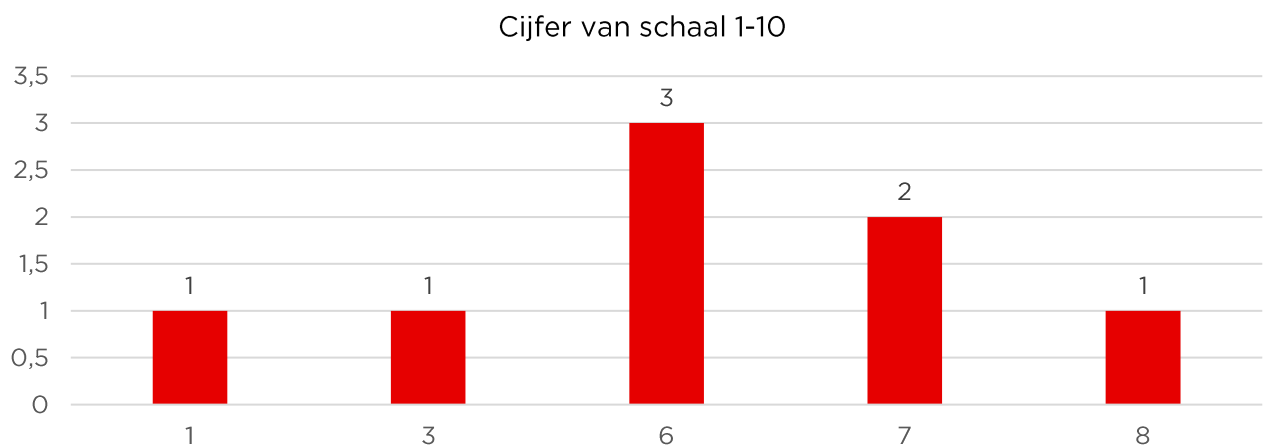
Bij de receptie

Dit onderdeel scoort gemiddeld een **6,89**.



Via de website

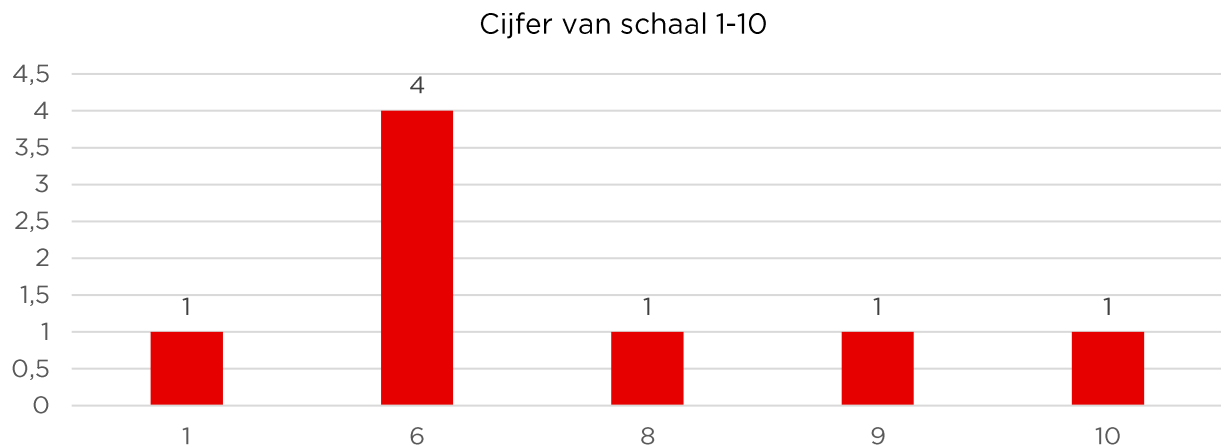
Dit onderdeel scoort gemiddeld een **5,50**.





Via Sociale Media

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,50.

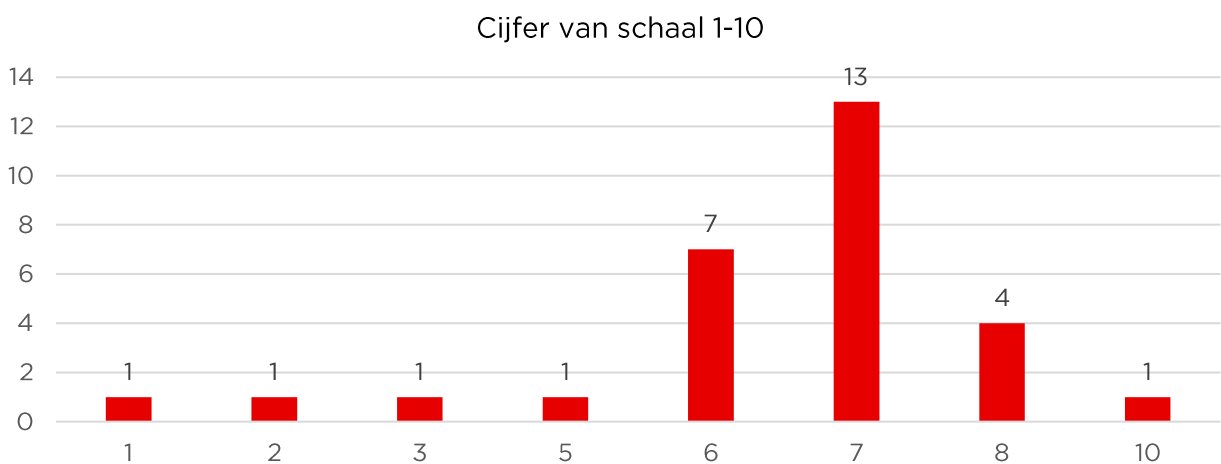


Medewerkers

Het is natuurlijk ook fijn om te weten wat de gasten van de medewerkers vinden. Om hierachter te komen, hebben we dit onderdeel opgesplitst in 4 subcategorieën: aanwezigheid van medewerkers, snelheid van handelen, vriendelijkheid en gastgerichtheid van de medewerkers. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde van alle 12 de locaties bij elkaar. Let op: niet alle respondenten hebben alle 4 de vragen beantwoord, omdat het niet relevant was.

Aanwezigheid van medewerkers

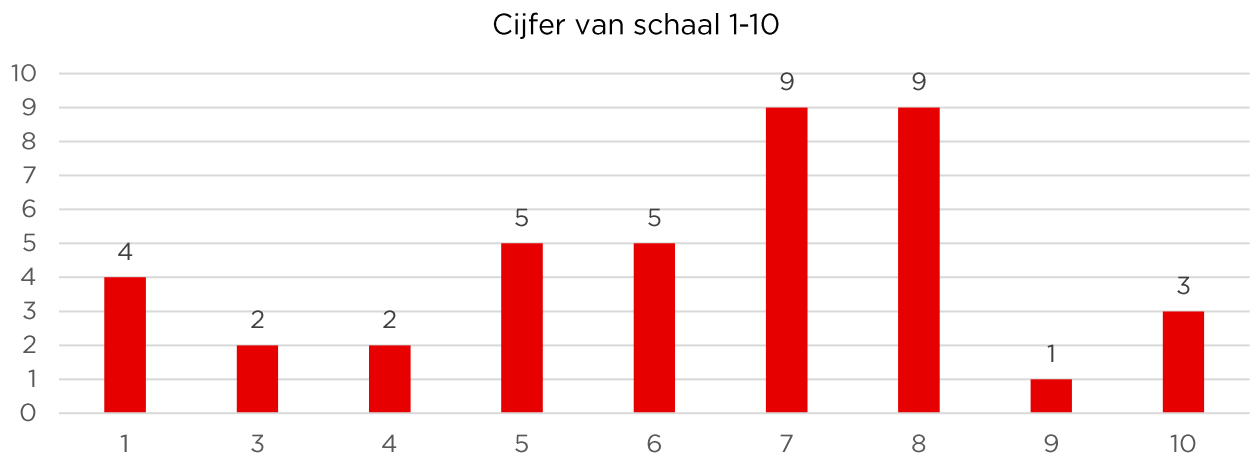
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,41.





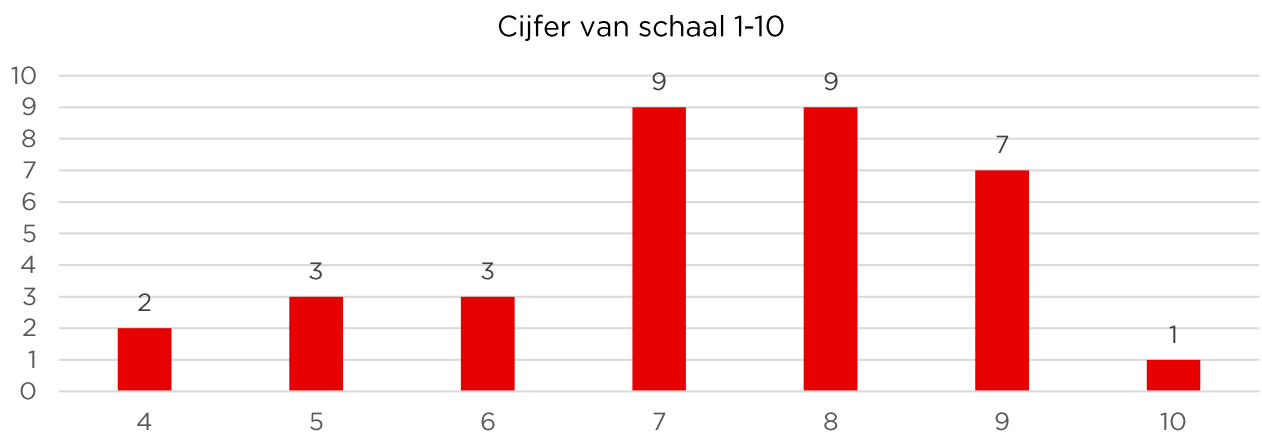
Snelheid van handelen

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,18.



Vriendelijkheid van de medewerkers

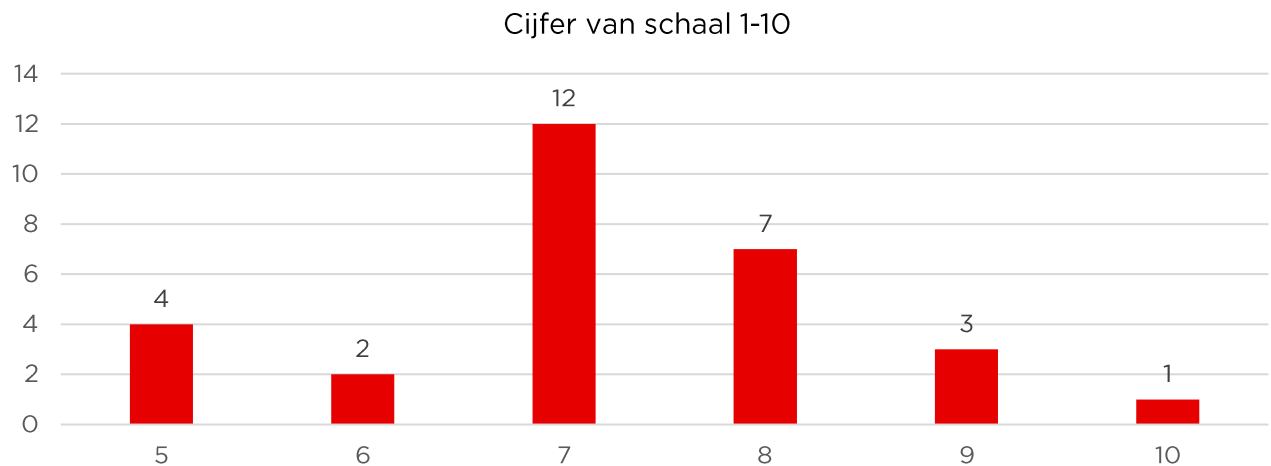
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,32.





Gastgerichtheid van de medewerkers

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,21.



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

De locatie	Feedback
Sportzaal de Lijsterhof	Sommige materialen voldoen niet aan de eisen. (Een dikke mat met grote scheur/ bank die zorgt voor houtsplinters)
Sportzaal de Lijsterhof	Er loopt regelmatig een meneer rond in de gymzaal. Deze meneer moppert regelmatig. En ik vind dat er in zijn ogen weinig goed is wat wij als scholen doen. De schoonmaak medewerkster is wel ontzettend vriendelijk en doet erg haar best.
Gymzaal de Brug	Er zijn diverse mailtjes verstuurd, maar daarop komt maar traag antwoord. En de uitvoering laat lang op zich wachten. Ik snap dat er beginnersziektes zijn met een nieuwe sporthal. Maar sommige dingen hadden al op voorhand voorzien kunnen zijn. bijv. een kooi voor de klok of een 2e sleutel voor de kast. nog steeds is de temperatuur te warm in de zaal, maar soms ook ineens weer heel koud. Er zitten nog steeds sleutels in draai contacten in de zaal. als je daar tegen aanloopt tijdens een actie wil ik niet weten wat de gevolgen zijn. etc.
Gymzaal Sandersstraat	Er is nogal eens een probleem met het slot van de locatie (gaat niet open). Dit kan dan niet tijdig verholpen worden zodat de sportavond verloren gaat
Gymzaal Sandersstraat	Wanneer we elk jaar nieuwe druppels krijgen duurt het ongeveer 2 maanden voordat de druppel het doet. Hierdoor kunnen trainen pas later beginnen of zelf helemaal niet doorgaan
Gymzaal Sandersstraat	Dit gaat om problemen met druppels

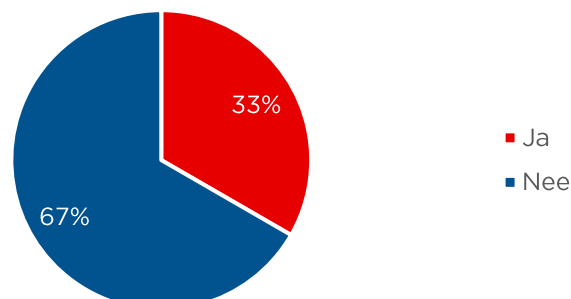


Sportzaal de Boog	Als we bellen voor de duppels wordt er aangegeven dat ze daarna werken, schijnt niet altijd zo te zijn
Sporthal de Burgthof	Ik zie nooit beheerders of andere mensen in de gymzaal
Sportzaal de Lijsterhof	vragen zijn niet van toepassing
Sportzaal het Kamphuis	Omdat we al jaren niet binnen kunnen komen met de sleutel. Elke keer wordt er weer gezegd dat het geregeld wordt/is, maar er verbetert niks.
Sporthal de Veluwehal	Soms onvriendelijk
Sporthal de Veluwehal	Omdat de medewerkers bijna nooit vriendelijk zijn en als je vraagt of ze even mee willen lopen duurt dat minstens 10 minuten
Sportzaal de Lijsterhof	Kwaliteit volleybalmateriaal laat te wensen over
Sporthal de Veluwehal	Lastig om bij vragen of bij spoedgevallen snel de beheerder te kunnen vinden.
Sportzaal de Lijsterhof	Vaak aangegeven dat dingen ontbreken of niet in orde zijn. Wordt niet altijd wat mee gedaan en vaak duurt het erg lang.
Sportzaal het Kamphuis	Ben al 4 maanden bezig om de druppel in werking te krijgen

Klachtenafhandeling

Hieronder is in het cirkeldiagram duidelijk te zien hoeveel procent van de respondenten “ja” heeft beantwoord op de vraag; “heb je weleens een klacht ingediend?”

33% is een derde van de respondenten en dat is respectievelijk hoog. Dat zijn in dit geval 19 respondenten van de 57 geweest.

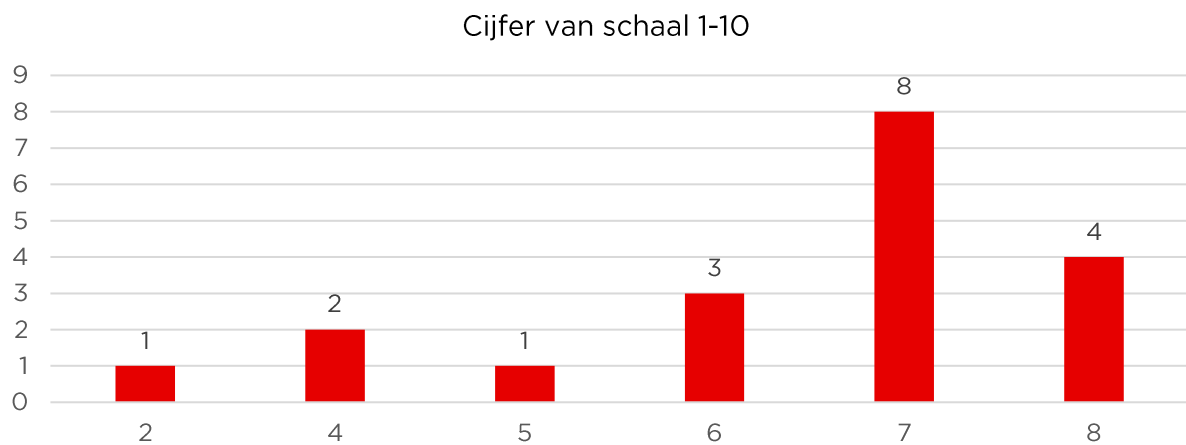




Van de respondenten die “ja” hebben beantwoord op deze vraag, willen we natuurlijk weten hoe de afhandeling is verlopen. Daarom zijn er aan deze mensen nog 3 sub-vragen gesteld: wat vind je van de manier waarop je een klacht kan indienen, de gevonden oplossing en van de snelheid van afhandeling. Hieronder vind je per onderdeel de gegeven cijfers en het gemiddelde van alle 12 locaties bij elkaar.

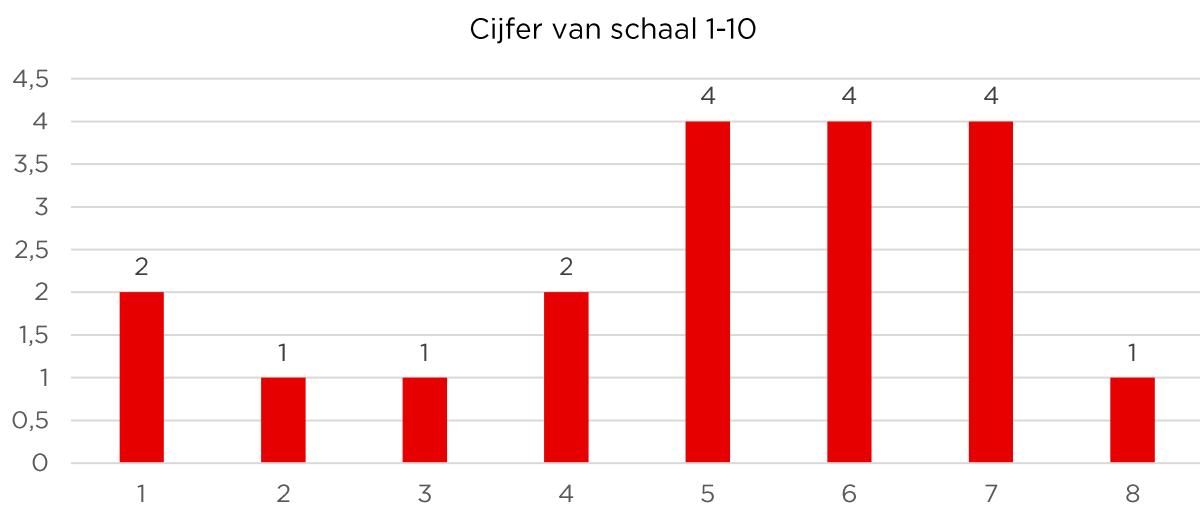
Manier waarop je een klacht kan indienen

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,37.



De gevonden oplossing

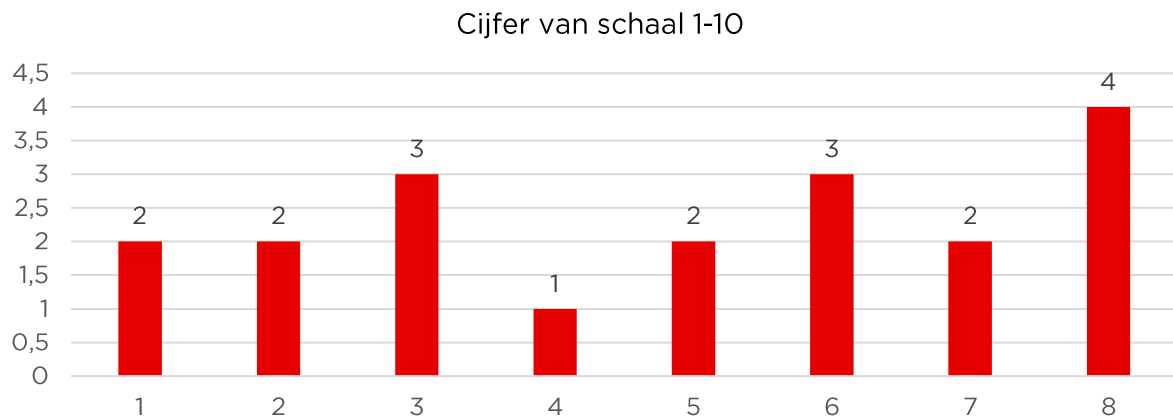
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 5,00.





De snelheid van afhandeling

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 4,89.



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

De locatie	Feedback
Gymzaal de Brug	Ik heb een klacht ingediend m.b.t. de facturatie. Hierop kreeg ik geen antwoord. Na aandringen kreeg ik een antwoord waaruit bleek dat mijn uitleg niet was gelezen. Dit heb ik nogmaals aangegeven en daarbij nog een volgende vraag gesteld. ook hierop heb ik na 3 weken nog steeds geen enkele reactie gehad. Heel triest!
Sportzaal de Lijsterhof	Materialen staan er nog steeds/ zijn nog niet vervangen
Gymzaal Sandersstraat	Oplossing niet tijdig (deur open) zodat de sportavond verloren gaat
Sportzaal de Lijsterhof	Telefonisch of per mail een klacht ingediend, Reactie snelheid laat te wensen over
Sportzaal de Lijsterhof	Duurt te lang tot wordt gerepareerd en dan ook nog niet correct/volledig
Sportzaal de Lijsterhof	Na de renovatie zijn er minder kapstokken en banken in de kleedruimten gekomen, ook zijn er geen ophanghaken voor handdoeken in de doucheruimten. Dit hebben wij meermalen aangegeven maar er is niets mee gedaan, zelfs geen antwoord.
Sportzaal de Lijsterhof	Afhandeling duurde erg lang
Sportzaal het Kamphuis	Als er iets is meld ik dat altijd via whatsapp. De klacht wordt op zich altijd wel opgelost. Alleen we ontvangen nooit geen antwoord als er iets wel of niet is gemaakt.



Sportzaal het Kamphuis	Als er iets is meld ik dat altijd via whatsapp. De klacht wordt op zich altijd wel opgelost. Alleen we ontvangen nooit geen antwoord als er iets wel of niet is gemaakt.
Sportzaal het Kamphuis	Meer dan een jaar doen de douches het al niet meer tot aan 22:00. Verre van goed opgelost.
Sportzaal het Kamphuis	Na 4 maanden nog geen oplossing
Gymzaal de Brug	klacht was dat de deur niet open kon, En dat kon diezelfde avond niet opgelost worden

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	Bureaukamers	Sanitair	Verkeersruimten	Zwembad
Gymzaal Sanderstraat Terschuur	2017		17-05-2017	-	86%	88%	-
			28-11-2017	-	83%	71%	-
	2018		04-04-2018	-	67%	29%	-
			27-11-2018	-	100%	100%	-
	2019		28-05-2019	-	86%	100%	-
			01-11-2019	-	43%	100%	-
Gymzaal + BSO Valkhof Barneveld	2017		01-05-2017	-	83%	75%	-
Gymzaal de Boog Kootwijkerbroek	2017		17-05-2017	-	83%	80%	-
			28-11-2017	-	83%	82%	-
	2018		07-06-2018	-	60%	77%	-
			11-09-2018	-	100%	100%	-
	2019		11-04-2019	-	67%	100%	-
			19-11-2019	-	33%	86%	-
Gymzaal De Brug Voorthuizen	2017		08-03-2017	-	60%	83%	-
			22-08-2017	-	83%	29%	-
	2018		04-04-2018	-	43%	17%	-
			27-11-2018	-	80%	86%	-
Gymzaal De Koepel Garderen	2017		08-03-2017	-	100%	100%	-
			12-10-2017	-	100%	67%	-
	2018		04-04-2018	-	67%	86%	-
			27-11-2018	-	100%	100%	-
	2019		11-04-2019	-	100%	57%	-
			19-11-2019	-	100%	50%	-
Multifunctioneel gebouw Veluwehal Barneveld	2017		01-05-2017	43%	55%	75%	-
			12-10-2017	71%	54%	74%	-
	2018		06-03-2018	83%	45%	52%	-
			10-07-2018	86%	54%	26%	-
	2019		16-05-2019	67%	64%	96%	-
			05-09-2019	86%	55%	96%	-
Sporthal De Burgthof Barneveld	2017		01-05-2017	-	-17%	50%	-
			14-06-2017	-	63%	100%	-
			12-10-2017	-	57%	17%	-
	2018		06-03-2018	-	67%	100%	-
			10-07-2018	-	-67%	14%	-
			11-09-2018	-	83%	83%	-
	2019		28-05-2019	-	100%	100%	-
			01-11-2019	-	75%	86%	-
Sporthal De IJsvogel Barneveld	2017		17-05-2017	-	43%	67%	-
			28-11-2017	-	33%	83%	-
	2018		07-06-2018	-	13%	0%	-
			11-09-2018	-	50%	75%	-
	2019		16-05-2019	-	88%	100%	-
			05-09-2019	-	14%	100%	-
Sporthal De Lijsterhof Barneveld	2017	hercontrole	14-06-2017	-	-400%	86%	-
			22-08-2017	-	-25%	-14%	-
			26-10-2017	-	-200%	-83%	-
			28-11-2017	-	100%	86%	-
	2018	hercontrole	06-03-2018	-	38%	71%	-
			10-07-2018	-	0%	71%	-
			27-11-2018	-	67%	57%	-
			28-05-2019	-	50%	100%	-
	2019		01-11-2019	-	-83%	71%	-

Locatie				Burea kamers	Sanitair	Verkeersruimten	Zwembad	
Sporthal De Voorde Voorthuizen	2017	hercontrole	08-03-2017	-	67%	100%	-	
			22-08-2017	-	33%	100%	-	
	2018		04-04-2018	-	29%	90%	-	
			27-11-2018	-	-17%	40%	-	
	2019		13-12-2018	-	86%	88%	-	
			11-04-2019	-	17%	100%	-	
		19-11-2019	-	100%	90%	-		
Sporthal Oosterbos Barneveld	2017	hercontrole	17-05-2017	0%	-38%	0%	-	
			14-06-2017	0%	-233%	-71%	-	
		hercontrole	22-08-2017	67%	100%	67%	-	
			28-11-2017	33%	38%	50%	-	
	2018	07-06-2018	100%	13%	0%	-		
		11-09-2018	100%	50%	100%	-		
	2019	16-05-2019	100%	100%	100%	-		
		05-09-2019	33%	63%	67%	-		
	Sporthal 't Kamphuis Kootwijkerbroek	2017		17-05-2017	-	75%	83%	-
28-11-2017				-	88%	86%	-	
2018		07-06-2018		-	17%	86%	-	
		11-09-2018		-	0%	75%	-	
2019		11-04-2019		-	100%	83%	-	
		19-11-2019		-	89%	57%	-	
Sporthal 't Trefpunt Voorthuizen	2017		08-03-2017	-	83%	50%	-	
			22-08-2017	-	50%	14%	-	
	2018		29-05-2018	-	29%	50%	-	
			10-12-2018	-	-71%	29%	-	
	2019		10-01-2019	-	100%	100%	-	
			11-04-2019	-	86%	86%	-	
		19-11-2019	-	86%	71%	-		
Zwembad De Heuvelrand Voorthuizen	2017	hercontrole	08-03-2017	-25%	-367%	90%	50%	
			01-05-2017	75%	-13%	63%	-50%	
		hercontrole	14-06-2017	100%	-283%	57%	-600%	
			21-07-2017	100%	-383%	-13%	-650%	
		hercontrole	22-08-2017	100%	-113%	63%	-450%	
			26-10-2017	25%	-167%	13%	-100%	
		hercontrole	28-11-2017	100%	33%	71%	100%	
			04-04-2018	75%	-38%	38%	-100%	
		hercontrole	29-05-2018	50%	75%	50%	100%	
			27-11-2018	-75%	50%	88%	0%	
		hercontrole	13-12-2018	100%	63%	100%	100%	
			11-04-2019	100%	67%	100%	100%	
			19-11-2019	100%	67%	88%	0%	
	Zwembad Oosterbosbad Barneveld	2017	hercontrole	17-05-2017	-	-938%	-43%	-
				14-06-2017	-	-1350%	38%	-
		hercontrole	21-07-2017	-	67%	57%	-	
			22-08-2017	-	0%	86%	-	
2018		07-06-2018	-	33%	33%	-		
		10-07-2018	-	0%	25%	-		
2019		16-05-2019	-	100%	100%	-		
		20-08-2019	-	100%	63%	-		

Laatst uitgevoerde meting