

Afdeling: Vastgoed en Infrastructuur
Behandelaar: Pekel, Marian
Telefoonnummer: **0342-495397**

Voorstelnr. 1459
Barneveld, 22 mei 2020
Portefeuillehouder: D.J. Dorrestijn-Taal

☒ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct: 355

☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Onderwerp: **Jaarrapportage 2020 evaluatie exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.**

Gevraagde beslissing:

1. Instemmen met de rapportage over 2020 voor de evaluatie van de exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.
2. Bijlage 6 van de rapportage op grond van artikel 10, tweede lid 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, de zwembaden en de Veluwehal overgedragen aan Optisport. In de exploitatieovereenkomst met Optisport zijn afspraken vastgelegd voor de evaluatie en monitoring van de gemaakte afspraken.

In de bijgevoegde rapportage vindt u de evaluatie en monitoring voor het jaar 2020. Deze is opgesteld door de accountmanagers van de gemeente Barneveld. Bijlagen 2, 3 en 4 bij deze rapportage zijn aangeleverd door Optisport.

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

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

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect

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

b) Maatschappelijk effect

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

3. Argumenten

1.1 Op hoofdlijnen op de hoogte blijven van de zaken die in 2020 hebben gespeeld in de exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.

Door kennis te nemen van de rapportage en hiermee in te stemmen blijft u op hoofdlijnen op de hoogte van de zaken die in het jaar 2020 hebben gespeeld in de exploitatieovereenkomst met Optisport Barneveld B.V.

2.1 Onevenredige bevoordeling of benadeling van de partijen voorkomen.

In artikel 10 lid 2 van de 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 dit lid van toepassing. Deze regelt het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van partijen.

In bijlage 6 staat concurrentiegevoelige informatie die bij openbaarmaking het belang van Optisport kan schaden. In overleg met de juridisch adviseur wordt voor dit document voorgesteld om deze als niet openbaar te benoemen om onevenredige bevoordeling of benadeling van partijen te voorkomen.

3.1 Voldoen aan de behoefte van de raad om geïnformeerd te blijven

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

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

4. Kanttekeningen

N.v.t.

5. Financiën

Optisport exploiteert de accommodaties voor eigen rekening en risico. Dit betekent dat alle tekorten die ontstaan als gevolg van afwijkingen tussen werkelijke en begrote kosten en werkelijke en begrote inkomsten volledig voor rekening en risico komen van Optisport. Het financieel jaarverslag volgt net als andere jaren medio mei/juni.

Voorzichtige vooruitblik financiën 2021

Het is duidelijk dat de coronacrisis negatieve financiële gevolgen heeft voor Optisport, maar de omvang ervan is nog niet bekend. De hoogte van sommige financiële tegemoetkomingen vanuit de rijksoverheid zijn nog niet volledig helder. Deze kunnen echter wel een groot verschil maken voor het financiële resultaat voor Optisport voor 2020 en ook voor 2021. Denkt u hierbij aan het vervolg van de regeling Tegemoetkoming Verhuurders Sportaccommodaties en de zwembadregeling (SPUK IJZ) die in maart 2021 zijn gepubliceerd, en die nog invloed hebben op het financiële resultaat voor het boekjaar 2020.

Ondanks de verwachting van een negatief financieel resultaat over 2020, verwachten wij dat de continuïteit van de exploitatie van de accommodaties door Optisport gewaarborgd blijft. Onder andere door de nieuwe regelingen van de rijksoverheid die in maart 2021 zijn gepubliceerd. Het financieel jaarverslag 2020, de bijbehorende accountantsverklaring en de definitieve vaststelling op de aanvraag van deze regelingen gaan hierover uitsluitsel geven.

6. Uitvoering

Planning:

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

Evaluatie/controle

Het uitgangspunt is om de rapportage jaarlijks 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.

Communicatie:

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

7. Bijlagen

Jaarrapportage 2020 en de daarbij behorende bijlagen



Rapportage 2020

Beheer en exploitatie maatschappelijke accommodaties

Gemeente Barneveld

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
1.1	Contract gegevens op hoofdlijnen	3
1.2	Evaluatieproces	3
1.3	Accommodatieoverzicht	3
2	Contractmutaties	4
2.1	Contractmutaties - accommodaties	4
2.2	Contractmutaties - personeel	5
2.3	Contractmutaties - tarieven en tijden	5
2.4	Contractmutaties - gymnastiekonderwijs	5
2.5	Contractmutaties - duurzaamheidsmaatregelen	5
2.6	Contractmutaties - financieel	6
3	Verantwoording en exploitatie ontwikkelingen	6
3.1	Verantwoording	6
3.2	Exploitatie ontwikkelingen	8
4	Kwaliteit, onderhoud en inventaris	9
4.1	Kwaliteitseisen	9
4.2	Schoonmaak	10
4.3	Onderhoud	10
4.4	Inventaris	11
5	Financiën	11
5.1	Financieel resultaat	11
5.2	Exploitatiebijdrage en huurvergoeding	11
6	Bijlagen	12

1 Inleiding

Voor het beheer en de exploitatie van de maatschappelijke accommodaties heeft gemeente Barneveld per 1 januari 2015 een exploitatieovereenkomst gesloten met Optisport Barneveld. In deze overeenkomst, en in het gemeentelijke besluit tot de verzelfstandiging, staan de afspraken voor de jaarlijkse evaluatie en monitoring. In deze rapportage leest u de jaarlijkse evaluatie en monitoring voor het jaar 2020.

1.1 Contract gegevens op hoofdlijnen

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

1.2 Evaluatieproces

Deze jaarrapportage bestaat uit de volgende vier onderdelen:

- Het voorliggende document over het voorgaande jaar, opgesteld door de accountmanagers van gemeente Barneveld.
- Het sociaal jaarverslag 2020, aangeleverd door Optisport.
- Het klanttevredenheidsonderzoek 2020, uitgevoerd door Optisport.
- Het financieel jaarverslag 2020 met accountantsverklaring, medio juni aan te leveren door Optisport.

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

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

1.3 Accommodatieoverzicht

In het volgende overzicht staan alle accommodaties die bij de start van de exploitatie aan Optisport zijn overgedragen. Daarnaast staan hierin de mutaties die in de periode 2015 tot en met 2020 hebben plaatsgevonden.

Zwembaden

- Zwembad De Veluwehal;*
- Het Oosterbosbad;*
- Zwembad De Heuvelrand;*

Sporthallen

- De Voorde Voorthuizen, tot 1 november 2020;*
- De Eng Voorthuizen, vanaf 1 november 2020;*
- Oosterboshal Barneveld;*
- De Veluwehal (sporthal) Barneveld;*
- De Burgthof Barneveld;*

Sportzalen

- De Lijsterhof Barneveld, inclusief balletzaal;*
- Het Kamphuis Kootwijkerbroek;*
- De Boog, vanaf 30 maart 2015;*
- De IJsvogel, vanaf 1 augustus 2015;*

Gymnastieklokalen

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

Sociaal cultureel

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

Mutaties 2020

- *De Wardborg*
Per 1 april 2020 is sportzaal De Wardborg in Garderen in gebruik genomen en wordt deze geëxploiteerd door Optisport als vervangende locatie voor de sportzaal in De Koepel. Daarnaast exploiteert Optisport per 1 april 2020 tijdelijk het dorpshuisgedeelte in De Wardborg voor een periode voor maximaal 3 jaar en 3 maanden. De exploitatie wordt stapsgewijs overgedragen aan de stichting De Wardborg
- *Sportzaal De Eng*
Per 1 november is sportzaal de Eng in Voorthuizen in gebruik genomen en wordt deze geëxploiteerd door Optisport als vervangende locatie voor de sportzaal in 't Trefpunt.
- *Sportzaal Veller*
Per 1 augustus is de nieuwe gymzaal Veller in Barneveld in gebruik genomen en wordt deze geëxploiteerd door Optisport.
- *Sporthal De Voorde*
Per 1 november is de exploitatie van sporthal De Voorde beëindigd. Deze wordt nu geëxploiteerd door Korfbalvereniging Spirit.

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

2 Contractmutaties

2.1 **Contractmutaties - accommodaties**

In aanvulling op de energiezuinige maatregelen die in voorgaande jaren al getroffen zijn, heeft gemeente Barneveld ook in 2020 geïnvesteerd in energiezuinige maatregelen. Waaronder bij dorpshuis De Eng en dorpshuis Garderen. Met Optisport hebben wij afgesproken dat de revenuen van deze investeringen terugvloeien naar de gemeente.

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

2.2 Contractmutaties - personeel

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

2.2.1 Mutaties personeel

In 2020 waren er geen personele mutaties die relatie hebben met het overgenomen personeelsbestand van de gemeente Barneveld.

2.2.2 Werkafspraken

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

De aanvullende werkafspraken:

- Elk jaar geeft Optisport per individuele medewerker inzicht in het ziekteverzuim, de doorstroom (binnen de organisatie), de uitstroom (vertrek uit de organisatie) en de genoten opleidingen;
- Elk jaar in januari ontvangt de gemeente Barneveld over het daaraan voorafgaande kalenderjaar een salarisoverzicht. Van de gepreciseerde totale loonsom en het aan iedere medewerker uitbetaalde inkomen (bruto en netto). Dit geldt voor zover en voor zo lang er sprake is van medewerkers die onder de garanties van het gemeentelijk sociaal plan vallen.

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

Afrekening suppletie

In 2020 is de suppletie vastgesteld over het voorgaande kalenderjaar. De afrekening hiervan heeft in 2020 plaatsgevonden binnen de budgettaire kaders.

2.3 Contractmutaties - tarieven en tijden

In 2020 hebben er geen wijzigingen plaatsgevonden in de tarieven en tijden, anders dan de gebruikelijke en toegestane indexeringen.

2.4 Contractmutaties - gymnastiekonderwijs

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

2.5 Contractmutaties - duurzaamheidsmaatregelen

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

Het onderzoek voor de energiebesparende maatregelen voor onder andere het Oosterbosbad loopt. Dit onderzoek wordt in 2021 afgerond.

2.6 Contractmutaties - financieel

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

3 Verantwoording en exploitatie ontwikkelingen

3.1 Verantwoording

Accountmanagers

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

Jaarplanning communicatie

Optisport en gemeente Barneveld hebben samen een jaarplanning 2020 opgesteld, zie bijlage 1. In de praktijk was er door corona veel vaker afstemming en overleg dan gebruikelijk en oorspronkelijk gepland. Voor een optimale en veilige openstelling van de accommodaties, maar bijvoorbeeld ook voor de afstemming over de uitvoering van de TVS-subsidieregeling.

Het raadsbezoek in september is door de coronamaatregelen helaas niet doorgegaan. Wij hebben Optisport gevraagd om na te denken over een alternatief als het in september 2021 nog steeds niet is toegestaan om fysiek bij elkaar te komen.

Jaarverslag 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. De inhoud van het financieel jaarverslag is nog niet bekend en krijgt u conform gemaakte afspraken medio juli ter kennisname. De speerpunten uit beide verslagen worden in de exploitatie overleggen met Optisport besproken.

Klachten en klachtafhandeling

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

2020 was een druk jaar. Door de coronamaatregelen, maar ook door de ingebruikname van de drie nieuwe locaties (De Eng, De Wardborg en Veller) en de verhuizingen die daarmee gepaard gingen. Hierdoor waren er meer klachten dan gebruikelijk. Die klachten gingen met name over de toegang tot de gebouwen en de communicatie met de gebruikers.

Verbetering klachtafhandeling

Communicatie: Eind 2020 is een nieuwe locatiemanager gestart. De locatiemanager heeft als belangrijke taak de communicatie te verbeteren. Het resultaat van zijn inzet voor verbetering van de communicatie tussen Optisport en de gebruikers is zichtbaar. Als gevolg van de beperkende omstandigheden door corona blijft de communicatie van Optisport met de gebruikers wel een belangrijk aandachtspunt.

Toegang: In het 4^e kwartaal van 2020 is bij enkele locaties een nieuw toegangssysteem geïnstalleerd. In de loop van 2021 wordt ook de toegangsinstallatie bij de meeste andere gebouwen vervangen.

De inbedrijfstelling van de eerste gebouwen kent nog diverse problemen. Deze gaan wij eerst laten oplossen voordat we met de vervanging van de overige locaties starten. Wij verwachten dat klachten over de toegang hiermee zijn verholpen en hierdoor minder zullen voorkomen. Met deze installatie is het mogelijk om, indien nodig, ook op afstand de gebouwen te openen en sluiten.

In bijlage 3 vindt u de conclusies van het klanttevredenheidsonderzoek door Optisport met daarin het verbeterplan van Optisport om terugkerende klachten te voorkomen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Optisport heeft over 2020 een 'klanttevredenheidsonderzoek' onder de gebruikers van alle accommodaties uitgevoerd. In bijlage 4 vindt u de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek terug.

Het klanttevredenheidsonderzoek voor het Oosterbosbad is in 2020 onderdeel van het totale KTO door corona. In 2021 zal dit onderzoek weer tijdens het zwemseizoen plaatsvinden.

Ondanks het sturen van herinneringen en persoonlijk contact met de gebruikers was er een lagere opkomst voor het klanttevredenheidsonderzoek ten opzichte van vorige jaren. De reden hiervoor is vooral het feit dat er in 2020 geen enquêtes op locatie zijn afgenomen onder de gasten. Ook dit had weer te maken met de beperkende omstandigheden door de coronacrisis.

De uitkomst voor de klanttevredenheid is ruim voldoende en is in 2020 ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2019. Wij verwachten dat de klanttevredenheid door de ingebruikname van de nieuwe locaties, de komst van de nieuwe locatiemanager en het nieuwe toegangssysteem in 2021 verder zal stijgen.

Een aantal punten van ontevredenheid is een logisch gevolg van het feit dat bepaalde locaties verouderd zijn. Dit geldt voor de locaties Sanderstraat en 't Kamphuis. De gebouwen zijn in het algemeen in een goede staat van onderhoud, maar hebben een verouderde uitstraling. Voor de Sanderstraat wordt gekeken naar nieuwbouw bij de nieuwe scholen Anker en de Zaaier. Voor het Kamphuis zijn nog geen concrete plannen.

Gebruikersoverleg en sporterspanel

Optisport heeft in 2018 een sporterspanel gestart. Dit panel bestaat uit zes gebruikers van diverse accommodaties die samen met de gemeente en Optisport kunnen meedenken over de toekomst. Dit overleg heeft in januari 2020 en september 2020 plaatsgevonden. Dit is een positieve ontwikkeling, omdat wij merken dat dit overleg Optisport en een aantal gebruikers dichter bij elkaar heeft gebracht. Zij weten elkaar nu beter te vinden.

Wij hebben wel gemerkt dat nog niet alle gebruikers even goed in dit panel vertegenwoordigd worden. Aan Optisport is daarom gevraagd er op toe te zien dat er een bredere vertegenwoordiging komt van de verschillende gebruikers in dit overleg.

In 2020 heeft er door de coronacrisis geen gebruikersoverleg op locatie plaatsgevonden tussen Optisport en de verenigingen. Wij hebben aan Optisport gevraagd om in 2021 een passend alternatief te regelen voor het gebruikersoverleg op locatie om in verbinding met de gebruikers te blijven.

3.2 Exploitatie ontwikkelingen

Sportstimulering

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

In 2020 hebben wij Optisport gevraagd om een meer pro-actieve bijdrage aan de sportstimulering te leveren.

De eerste resultaten hiervan zijn de ruimere openstelling van een aantal binnensportlocaties tijdens de zomerperiode. Nadat binnensporten in de zomerperiode na de sluitingsperiode door corona weer mogelijk werd. Hiernaast zijn een aantal keren buitenactiviteiten georganiseerd als alternatief voor de zwemlessen als die door de coronamaatregelen niet door gingen. Het is bedoeling van Optisport deze pro-actieve bijdrage aan de maatschappelijke doelstellingen van gemeente Barneveld in 2021 verder uit te breiden.

Optisport heeft ook plannen om de bezettingsgraad te verhogen. Enerzijds door te onderzoeken hoe de zaaldelen beter benut kunnen worden, zodat er meer gebruikers gelijktijdig op de gewenste tijdstippen kunnen sporten. Anderzijds door in samenwerking met anderen partijen zoals Be-Active meer aanbod te creëren, zodat de accommodaties een groter deel van de dag bezet zijn.

Samenwerking

Als accountmanagers hebben wij in 2020 over het algemeen een constructieve samenwerking ervaren met Optisport. Het was daarentegen wel vervelend dat wij er in 2020 weer mee werden geconfronteerd dat de locatiemanager van Optisport is vertrokken en er een nieuwe locatiemanager is gestart.

Wij hebben wel vertrouwen in de competenties en klantgerichtheid van de nieuwe locatiemanager. De nieuwe locatiemanager heeft diverse acties voortvarend en pro-actief opgepakt.

Wij vinden het belangrijk dat dit in het komende jaar een vervolg krijgt, met name op het gebied van schoonmaak, klantencontact en de participatie in de sportstimulering voor de inwoners van de gemeente Barneveld.

4 Kwaliteit, onderhoud en inventaris

4.1 Kwaliteitseisen

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

Voor alle accommodaties dient Optisport :

- een Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) uit te voeren en beschikbaar te hebben;
 - deze is beschikbaar
- een WA-verzekering af te sluiten;
 - een afschrift hiervan is aangeleverd met de overdracht;
 - er is een actuele polis aanwezig.
- schriftelijke voorwaarden voor de ingebruikgeving aan derden beschikbaar te hebben en te hanteren;
 - een kopie van de overeenkomst en voorwaarden is ontvangen.
- over een schoonmaakplan te beschikken;
 - zie voor verdere informatie paragraaf 4.2
- een protocol voor de afhandeling van klachten beschikbaar te hebben en te hanteren;
 - zie voor verdere informatie paragraaf 3.1
- jaarlijks alle gymnastiekmaterialen die aanwezig zijn in de accommodaties te (laten) keuren;
 - De keuring van de sporttoestellen heeft in 2020 plaats gevonden. Deze keuringsrapporten en vervangingsvoorstellen heeft de gemeente Barneveld ontvangen. Op basis daarvan zijn afgekeurde materialen afgevoerd, reparaties uitgevoerd en nieuwe materialen besteld.

Voor de gemeentelijke zwembaden worden de volgende aanvullende kwaliteitseisen gesteld:

- elk zwembad beschikt over een toezichtplan;
- personeelsleden die in het zwembad worden belast met het houden van toezicht beschikken over de vereiste diploma's en zijn duidelijk herkenbaar voor bezoekers;
- elk zwembad wordt periodiek gecontroleerd op de staat c.q. kwaliteit van aanwezig RVS en verzinkt staal.
 - Deze keuring moet één keer per twee jaar plaatsvinden. De keuring is in 2020 uitgevoerd in opdracht van de gemeente Barneveld. De rapportages zijn aan de exploitant verstrekt.

De kwaliteit van de door de marktpartij in dagelijks onderhoud, beheer en exploitatie te nemen accommodaties dient minimaal gelijk te blijven aan de huidige situatie en waar mogelijk verbeterd te worden. Onder 'kwaliteit' wordt in dit kader verstaan:

- sociaal veilige bereikbaarheid voor gebruikers;
- veilige gebruiksmogelijkheden voor gebruikers;
- hygiënische kwaliteit.

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

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

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

4.2 Schoonmaak

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

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

Kwaliteitsmeting schoonmaak

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk in de accommodaties (de zwembaden uitgezonderd) wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening.

Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van;

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

In 2020 zijn twee controleronden geweest en op basis daarvan is één herkeuring uitgevoerd. Een overzicht van deze controles en het resultaat zijn als bijlage 4 aan dit rapport toegevoegd.

De conclusie is dat de schoonmaak in 2020 voldoet aan de minimale eisen. De locaties worden echter niet altijd als schoon ervaren door de gebruikers. Ter verbetering van de gastvrijheid hebben wij Optisport gevraagd om de verbetering van de schoon-beleving door de gebruikers op te nemen in het verbeterplan voor 2021.

4.3 Onderhoud

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

Daarnaast gelden de volgende kaders:

- het groot onderhoud is neergelegd in een Meerjaren Onderhoudsplan voor elke accommodatie en vastgesteld op basis van de demarcatielijst zoals die door de gemeente Barneveld is opgesteld en wordt gehanteerd.
- eind 2015 is het jaarplan onderhoud 2016 opgesteld en verdeeld in de taken van Optisport en de gemeente Barneveld. De accountmanagers en betrokken onderhoudsverantwoordelijken overleggen twee maal per jaar over de werkafspraken, klachtenafhandeling en onderhoudsplanningen. Daarnaast is in 2017 gestart met maandelijks overleg tussen de technische afdelingen van de gemeente Barneveld en Optisport. Dit om de afhandeling van onderhoudsklachten sneller en met heldere afspraken te laten verlopen.
- conform de overeenkomst wordt om de twee jaar een onderhoudskwaliteitsmeting uitgevoerd en wordt op basis daarvan het onderhoudsplan geactualiseerd. Deze meting is in 2020 uitgevoerd.
- begroting van financiële middelen ten behoeve van het groot onderhoud van alle betrokken accommodaties gebeurt op basis van het voorgenoemd Meerjaren Onderhoudsplan.

4.4 Inventaris

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

In 2020 heeft Optisport de basisinventaris laten keuren. Op basis daarvan heeft Optisport een vervangingsvoorstel gedaan dat door de gemeente Barneveld is goedgekeurd. De uitvoering van het voorstel heeft plaatsgevonden in 2020.

Een uitgewerkte inventarislijst van de totale inventaris is beschikbaar. Gemeente Barneveld heeft behoefte aan een meerjarenplanning voor de vervanging van de inventaris. Optisport maakt daarom in afstemming met de accountmanagers een meerjarenraming voor vervanging van de inventaris.

5 Financiën

5.1 Financieel resultaat

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

Het financieel jaarverslag volgt net als andere jaren uiterlijk in juli.

Voorzichtige vooruitblik financiën

Het is duidelijk dat de coronacrisis negatieve financiële gevolgen heeft voor Optisport, maar de omvang ervan is nog niet bekend. De hoogte van sommige financiële tegemoetkomingen vanuit de rijksoverheid zijn nog niet volledig helder. Deze kunnen echter wel een groot verschil maken voor het financiële resultaat voor Optisport voor 2020 en ook voor 2021. Denk hierbij aan het vervolg van de regeling Tegemoetkoming Verhuurders Sportaccommodaties en de regeling Specifieke Uitkering Ijsbanen en Zwembaden (SPUK IJZ) die in maart 2021 zijn gepubliceerd, en die nog invloed hebben op het financiële resultaat voor het boekjaar 2020.

Ondanks de verwachting van een negatief financieel resultaat over 2020, verwachten wij dat de continuïteit van de exploitatie van de accommodaties door Optisport gewaarborgd blijft. Onder andere door de nieuwe regelingen van de rijksoverheid die in maart 2021 zijn gepubliceerd. Het financieel jaarverslag 2020, de bijbehorende accountantsverklaring en de definitieve vaststelling op de aanvraag van deze regelingen gaan hierover uitsluitsel geven. Het financieel jaarverslag ontvang u in juli ter kennisname, of eerder als deze eerder beschikbaar is.

5.2 Exploitatiebijdrage en huurvergoeding

5.2.1 Werkafspraken exploitatiebijdragen en huurvergoeding

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

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

5.2.2 Financieel overzicht

Het financieel overzicht van de exploitatie- en huurbijdragen staat in bijlage 6.

6 Bijlagen

1. Jaarplanning	Openbaar
2. Sociaal jaarverslag Optisport	Openbaar
3. Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek en verbeterplan	Openbaar
4. Klanttevredenheidsonderzoek	Openbaar
5. Resultatenoverzicht VSR controles	Openbaar
6. Financieel overzicht	Niet openbaar

Bijlage 1

Jaarplanning 2020 Gemeente Barneveld en Optisport													
Acties algemeen	Termijn	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Overleg directie OS / Wethouder	1x per jaar										okt		
Operationeel overleg	1x per twee maanden		feb		apr		jun		aug		okt		dec
Werkbezoek Raad	1x per jaar									sep			
Jaarplan onderhoud	1x per jaar									sep			
Onderhoudsoverleg	2x per jaar	jan									okt		
Technische overleg	maandelijks	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Kwaliteitsmeting schoonmaak	D.mv. steekproeven. 2 x per jaar per locatie												
Vaststellingsupletiebijdrage + afrekening		jan											
Evaluatie sleutelwerkwijze	1x per jaar												dec
Evaluatie klachtenafhandeling/protocol	2x per jaar						jun						dec
Evaluatie schadeafhandeling	1x per jaar												dec
Actie door Gemeente Barneveld													
Rapportage voorgaande jaar	1x per jaar					mei							
Aanvragen door OS verwerkt in begroting	jaarlijks								aug				
Rooster onderwijs melden aan OS	jaarlijks						jun						
Overleg Stuurgroep	1x per 2 maanden	jan		mrt		mei		jul		sep		nov	
Kwaliteitsmeting gebouwen	1 x per 2 jaar												
Actie door Optisport:													
Jaarverslag + Jaarrekening	Uiterlijk juni						jun						
Gebruikersoverleg door OS	Minimaal 1 x per jaar											nov	
Sporterspanel	Minimaal 1 x per jaar									sep			
Aanleveren meterstanden	1x per jaar												dec
Aanleveren energieverbruik	2x per jaar						juli						dec
Aanleveren gebruiksroosters	1x per jaar						juli						
Maatregelenlijst duurzaamheid	1x per jaar				mei								
Tarievenlijst, indexvoorstel OS naar GB	1 x per jaar												dec
Klantteveredenheidonderzoek	1 keer per jaar												dec
Aanvragen vervanging inventaris	jaarlijks				april		jun						

Sociaal jaarverslag 2020



Optisport Barneveld

Optisport Exploitaties b.v.

Voorwoord

Bijgaand treft u het sociaal jaarverslag aan waarin wij u graag op hoofdlijnen informeren over de ontwikkelingen binnen Optisport Barneveld in 2020.

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

Met vriendelijke groet,

Jeroen Meijerhof
Locatie Manager

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

T: +31 (0) 34 2413046

M: +31 (0) 6156 76195

E: jeroenmeijerhof@optisport.nl

I: <http://www.optisport.nl/veluwehal>

Algemeen

Het afgelopen jaar was een jaar zoals nooit te voren. Waar we in 2020 nog goed van start gingen werd begin maart alles anders. COVID-19 was het woord, in de volksmond ook wel Corona genoemd. En dat maakte het een jaar om nooit te vergeten.

Op zondagavond 15 maart was er een ingelaste persconferentie. Met grote pijn in ons hart werden we door de overheid terecht gedwongen om alle locaties drie weken te sluiten (tot en met 6 april). De weken ervoor was het al lastig om onder de beperkte omstandigheden de locaties open te houden. Maar nu moesten we al onze deuren zelfs definitief sluiten.

En dat was het begin van het jaar 2020 waarin we kennis maakten met Zoom, Irma, een kuchscherf, een 1,5 metersamenleving en zo kan ik nog wel even doorgaan.

Toch hebben we, zo goed als het kon, er het beste van gemaakt. Dit is ook op basis van een goede samenwerking geweest tussen Optisport en de gemeente Barneveld. Zo is o.a. het Oosterbosbad toch open geweest, hebben we de verenigingen en scholen zoveel als mogelijk laten sporten/gymen en ook onze vaste zwemgasten hebben we zoveel mogelijk gebruik laten maken van het beschikbare water.

In de zomer 2020 hebben wij de verenigingen de mogelijkheid geboden om door te sporten en hier is door de verenigingen dan ook volop gebruik van gemaakt.

Er is veel flexibiliteit gevraagd van iedereen het afgelopen jaar, zowel van verenigingen, scholen, gasten en ook van onze collega's. Een unieke situatie die voor iedereen nieuw was.

Wat evenementen betreft is alles geannuleerd. Gezien de mooie stappen die in 2019 zijn gemaakt met een aantal nieuwe evenementen, is dit ontzettend jammer. Alle partijen hebben wel aangegeven om het evenement in 2021 weer te willen gaan organiseren.

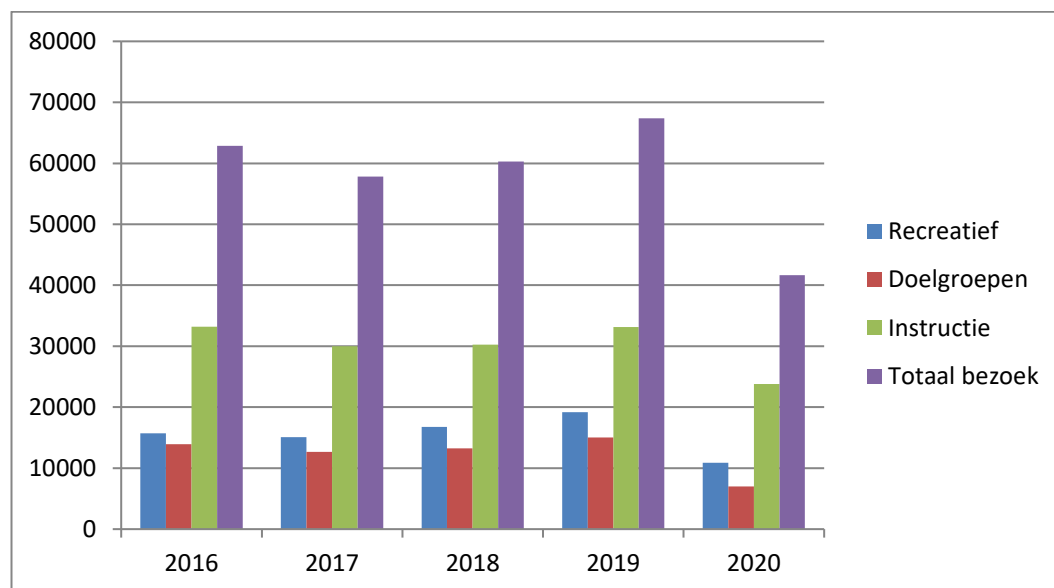
We zijn zeer verheugd dat er 3 nieuwe locaties in gebruik zijn genomen. Ontmoetingscentrum De Eng in Voorthuizen, Gymzaal Veller in Barneveld en De Wardborg in Garderen. Hierin is op proactieve wijze samengewerkt met de gemeente om de gebruikers een plek te geven die voldoet aan de eisen van de gebruikers.

Bezoekers zwembaden 2020

Het aantal bezoekers in 2020 staat per accommodatie in onderstaande tabellen weergegeven. Vanaf januari 2015 ligt de exploitatie bij Optisport.

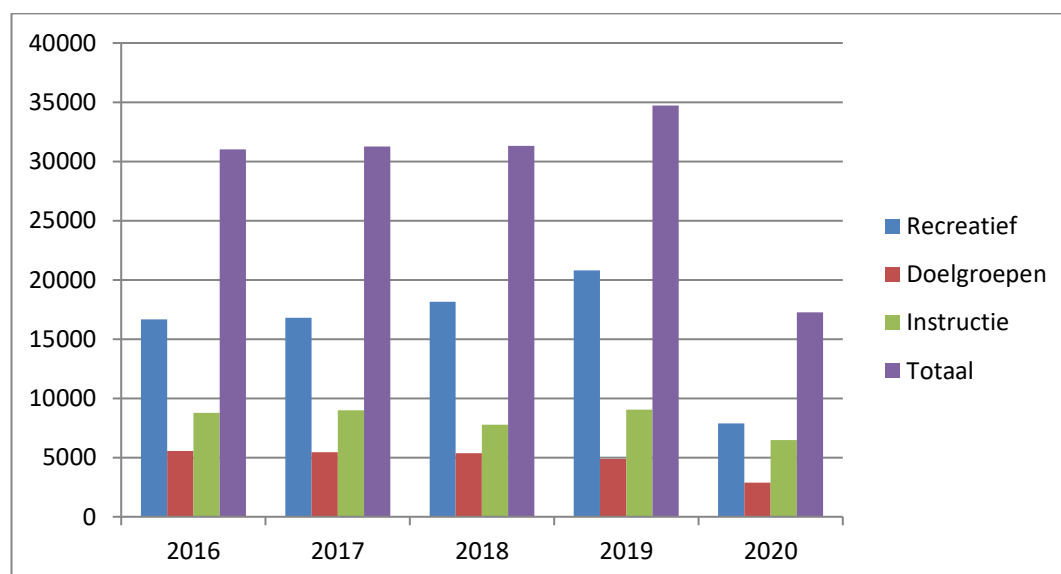
Zwembad De Veluwehal

	<u>2020</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Recreatief	10.860	19.195	16.783	15.106	15.719
Doelgroepen	6.975	15.009	13.229	12.685	13.914
Instructie	23.793	33.166	30.274	30.021	33.203
Totaal bezoek	41.628	67.370	60.286	57.812	62.836



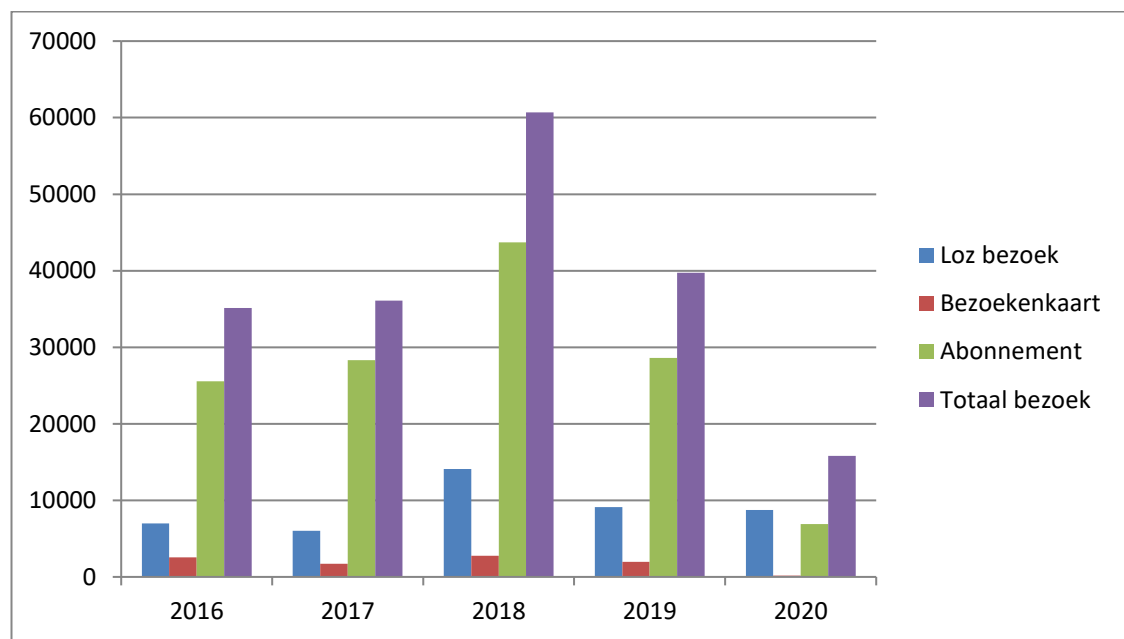
Zwembad De Heuvelrand

	<u>2020</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Recreatief	7.887	20.798	18.152	16.809	16.671
Doelgroepen	2.885	4.887	5.380	5.457	5.564
Instructie	6.478	9.031	7.777	8.995	8.777
Totaal bezoek	17.250	34.716	31.309	31.261	31.012



Oosterbosbad

	<u>2020</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Los bezoek	8.728	9.139	14.095	6.044	6.987
bezoekenkaart	182	1.954	2.784	1.731	2.565
abonnement	6.913	28.594	43.722	28.331	25.574
Totaal bezoek	15.823	39.733	60.686	36.106	35.126



In verband met corona zijn de totale bezoekersaantallen in al onze zwembaden in 2020 gedaald. De reden is duidelijk. Voor 2021 is er natuurlijk nog grote onzekerheid. De lijn van 2019 is zeker te halen, mits we onze programmering weer op normale wijze mogen uitvoeren. Helaas zien we in het 1^e kwartaal 2021 nog geen versoepeling in de maatregelen.

Bezetting binnensportlocaties Optisport Barneveld 2020

2020 was sportief gezien een teleurstellend jaar. Door alle beperkingen is binnensport een groot gedeelte van het jaar in mindere mate of helemaal niet mogelijk geweest. Dit is terug te zien in de bezetting van de binnensport accommodaties in regio Barneveld. Aan de stijgende lijn die in 2019 is ingezet is in 2020 helaas een einde gekomen. In zijn totaliteit is er het afgelopen jaar 27,8% minder gebruik gemaakt van de binnensportlocaties ten opzichte van het gebruik in 2019.

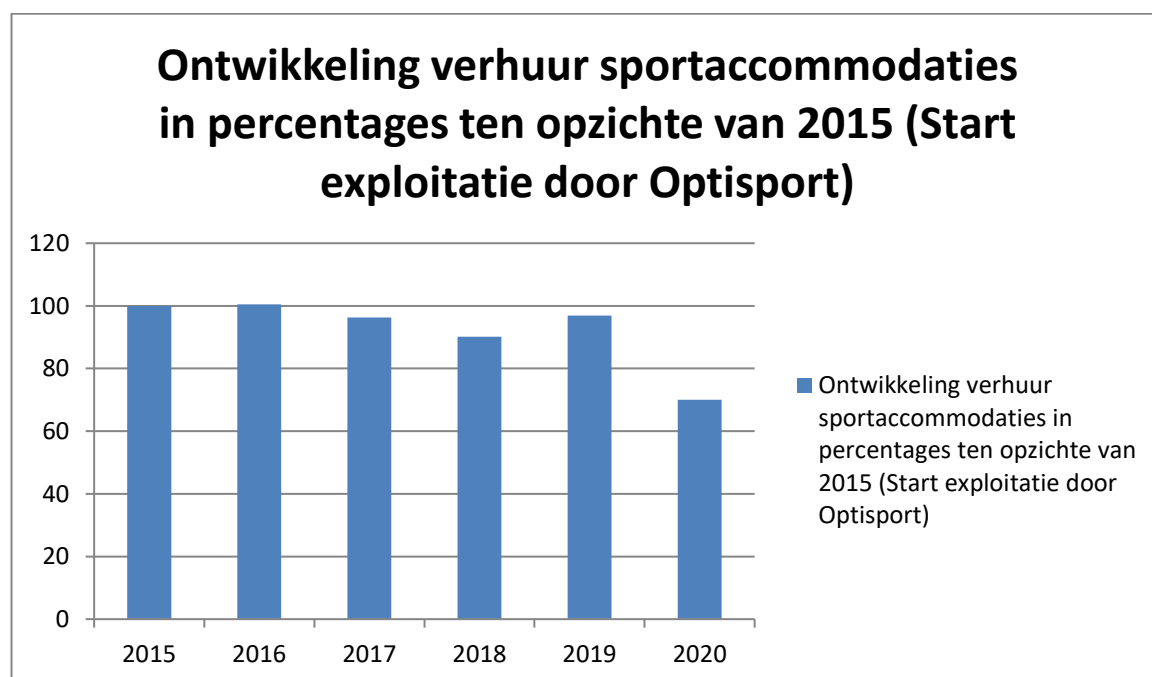
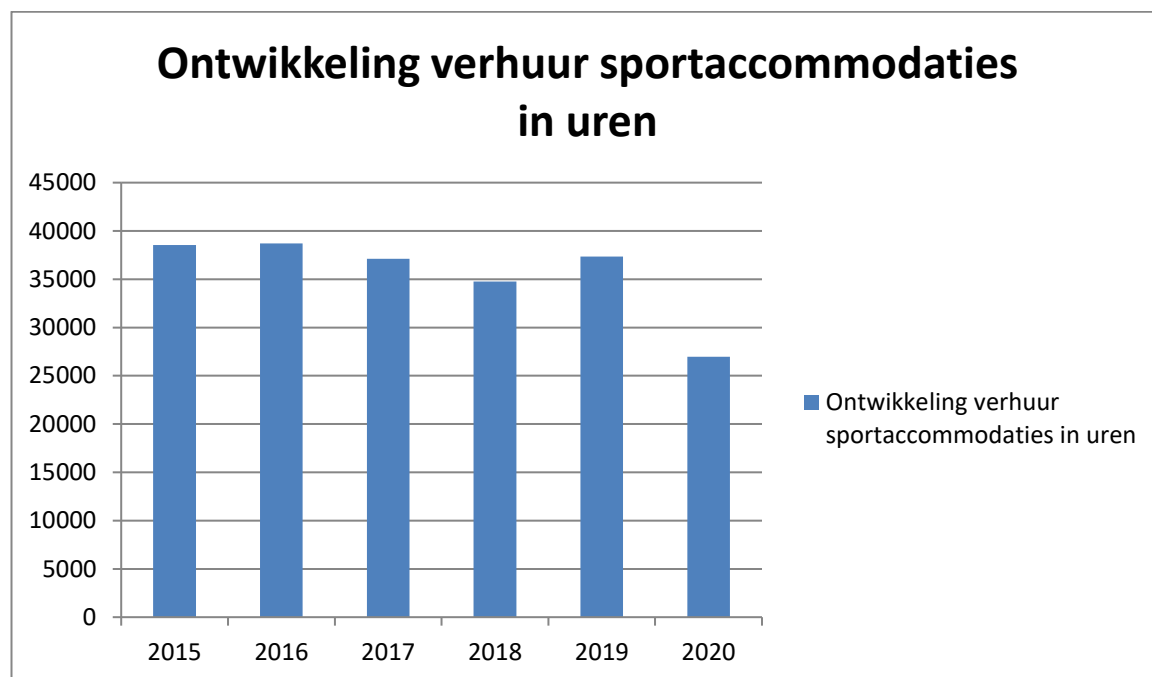
Na het doornemen van de cijfers concluderen we dat deze daling vooral zit in de commerciële en incidentiele verhuur. Denk hierbij aan muziekevenementen, markten, kinderfeestjes, springkussenfestijnen en andere bijeenkomsten met een groot aantal bezoekers welke door de beperkingen niet door mochten gaan.

We hebben als doel om de efficiëntie van de zaalbezetting te optimaliseren, zodat meer huurders / bewoners van de gemeente Barneveld tegelijkertijd gebruik kunnen maken van de sportfaciliteiten. Uit het KTO onderzoek in 2019 is namelijk gebleken dat er onder verenigingen behoefte is om de gebruikersuren uit te breiden. Echter wordt dit soms belemmert doordat gebruikers op hetzelfde tijdstip gebruik willen maken van de accommodatie. Door het efficiënter indelen van de zaalbezetting is hier nog groei te behalen.

In 2020 is het mislopen van commerciële en incidentiele verhuur goed terug te zien in de daling van het aantal uren dat een hele zaal of accommodatie is verhuurd. Aangezien markten en muziekevenementen meestal een gehele accommodatie bestrijken zie je hier een aanzienlijke daling. De verhuur van losse zaaldelen is redelijk stabiel gebleven. Dit laatste is te verklaren doordat de reguliere gebruikers als scholen en verenigingen vaak een zaaldeel huren. Overigens hebben zij daar vanwege de maatregelen niet altijd gebruik van kunnen maken.

Het is in verband met de huidige coronamaatregelen erg onzeker wanneer we deze daling kunnen gaan inhalen. Wel wordt binnen Optisport Barneveld al gewerkt aan diverse samenwerkingen om het huur assortiment aantrekkelijker te maken. Dit vertaalt zich onder andere in nauwere banden met de horeca exploitant om bij een huurverzoek de mogelijkheid tot het bijboeken van horeca arrangementen te realiseren.

Overzicht ontwikkeling verhuur vanaf 2015, start Optisport in Barneveld



Tarieven

De tarieven worden bepaald aan de hand van de exploitatieovereenkomst met gemeente Barneveld. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de maatschappelijke tarieven en de commerciële tarieven.

De maatschappelijke tarieven zijn zoals afgesproken in het contract op 1 januari weer geïndexeerd conform het CPI (Consumenten Prijs Index). De commerciële tarieven zijn door Optisport vrij te bepalen. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar wat “de markt” doet, zowel landelijk, regionaal als plaatselijk.

Tarieven 2020 Zwembad De Veluwehal

Recreatief

Kinderen t/m 2 jaar	gratis
Los bad	€ 4,40
Los bad 8.00 – 8.45 uur	€ 2,40
12 badenkaart	€ 42,00
25 badenkaart	€ 85,00
12 badenkaart 8.00 – 8.45 uur	€ 22,50

Zwemlessen

Losse les	€ 8,25
Leskaart 2x p/wk (4 lessen)	€ 32,90
Leskaart 2x p/wk (8 lessen)	€ 65,70
Turbo cursus A	€ 761,30

Doelgroepen

Proefles MBVO / Fifty Fit	€ 4,70
MBVO / Fifty Fit 12 x	€ 43,00
Proefles overig	€ 6,20
Overig 12 x	€ 56,50

Verenigingen

Volledig bad per uur (DWK)	€ 46,15
----------------------------	---------

Tarieven 2020 Zwembad De Heuvelrand

Recreatief

Kinderen t/m 2 jaar	gratis
Los bad	€ 4,40
12 badenkaart	€ 42,00
25 badenkaart	€ 85,00

Zwemlessen

Losse les	€ 8,25
Leskaart 2x p/wk (8 lessen)	€ 65,70
Zaterdag 1x p/wk (4 lessen)	€ 32,90
Turbo cursus A	€ 761,30

Doelgroepen

Losse les MBVO / Fifty Fit	€ 4,70
MBVO / Fifty Fit 12 x	€ 43,00

Losse les overig	€ 6,20
Overig 12 x	€ 56,50

Verenigingen

Volledig bad per uur (DWK)	€ 46,15
----------------------------	---------

Tarieven 2020 Oosterbosbad

	Voorverkoop	Tijdens seizoen
Zomerabonnementen 16 jaar en ouder	NVT	€ 55,90*
Zomerabonnementen 3 t/m 15 jaar & 65+	NVT	€ 44,90*
Los bad		€ 5,50
10-badenkaart (12 x bezoek)		€ 55,00

*Door corona is er geen voorverkoop geweest. Het tarief is aangepast na rato naar beneden, omdat we minder lang open konden zijn.

Tarieven 2020 Binnensport accommodaties

Maatschappelijke tarieven 2020

Gymzaal per uur	€ 14,65
Sportzaal per uur	€ 29,00
Sporthal per uur	€ 43,40
Veluwehal A + B	€ 101,10

Zwemlessen

Het jaar 2020 is ook voor de zwemlessen een wisselvallig jaar geweest. Zowel in januari als februari verliepen de zwemlessen in De Veluwehal en De Heuvelrand nog volgens plan en was een duidelijk stijgende lijn te zien in de zwemlesbezetting. Per 16 maart moesten de zwembaden wegens de corona uitbraak tijdelijk sluiten. In deze periode mochten er geen zwemactiviteiten worden aangeboden. De zweminstructeurs zaten hierdoor noodgedwongen thuis en hebben in deze periode vervangende werkzaamheden uitgevoerd.

Op 11 mei is het zwembad weer deels geopend voor zwemles activiteiten. Veel kinderen zijn in deze periode weer gestart met zwemles maar door de angst voor corona zijn er in deze periode ook nog veel kinderen bij de zwemles weggebleven.

Aangezien de kinderen een achterstand opgelopen hebben in de sluitingsperiode is er besloten om in de zomervakantie "Boost zwemlessen" aan te bieden. Alle kinderen hebben in de zomermaanden de mogelijkheid gekregen om 5 dagen per week 1.5 uur zwemles te volgen. Hierdoor zijn de opgelopen achterstanden van Q1 en Q2 grotendeels weer ingehaald en kon er in september weer op een normale manier gestart worden met alle zwemles activiteiten.

Helaas met de inval van de herfst/winter stegen de corona besmettingen en moest het zwembad op 15 december noodgedwongen wederom sluiten. Op 18 december stond er diplomazwemmen gepland. De kinderen voor het B en C diploma hebben hun zwemdiploma per post of van de instructeur zelf ontvangen. Voor de kinderen van het A-diploma zal er in 2021 een nieuw afzwemmomment worden gecreëerd. Ondanks de sluitingsperiode hebben er in 2020 bij de Heuvelrand en Veluwehal nagenoeg net zoveel kinderen afgezwommen als in 2019.

Openstelling zwembaden

De openstelling van de binnenzwemlocaties is in 2020 in de basis niet veranderd. Vanaf 16 maart zijn er veel wijzigingen in het openstellingsrooster geweest. Dit i.v.m. met alle corona maatregelen. We hebben onze gasten op de hoogte gehouden via o.a. nieuwsbrieven, social media en website. Ook zijn er afgelopen jaar periodes geweest dat gasten van te voren een reservering moesten maken om te kunnen zwemmen. Dit om de maximale aantallen per locatie goed onder controle te kunnen houden en de 1.5 meter afstand tussen zwemmers te kunnen waarborgen. Nieuwe activiteiten zijn afgelopen jaar niet opgepakt en zijn on-hold gezet. Deze activiteiten worden in 2021 weer opgepakt:

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

Het Oosterbosbad is in 2020 op 12 juni in plaats van op 1 mei geopend. Ook hier moesten gasten dit jaar van te voren online een reservering maken voordat er gezwommen kon worden. Het Oosterbosbad was op doordeweekse dagen in de ochtend geopend voor banenzwemmers en in de middag hanteerden we weersafhankelijke openstelling voor onze recreatieve bezoekers.

Om de 1.5 meter afstand tussen gasten te kunnen waarborgen hebben we afgelopen zomer ondersteuning gehad van de toezichthouders van de gemeente Barneveld. In de eerste periode van opening van het Oosterbosbad mochten in de middagen alleen kinderen komen zwemmen en de volwassenen konden in de ochtend zwemmen. Vanaf de zomervakantie waren zowel volwassenen als kinderen weer tegelijk toegestaan in het water.

Activiteiten

Optisport heeft in 2020 door alle sluitingsperiodes en alle beperkende maatregelen helaas minder activiteiten kunnen organiseren als van te voren was bedacht.

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 2020 zijn de sportvloeren van de Veluwehal en de Oosterboshal vervangen.

Daarnaast heeft Optisport haar medewerkers in de sluitingsperiode alvast extra werkzaamheden laten uitvoeren in de Veluwehal en de Heuvelrand die normaal gesproken in de zomerperiode worden uitgevoerd. Denk o.a. aan schilderwerkzaamheden en schoonmaakwerkzaamheden. Hierdoor hebben wij in de zomerperiode van 2020 extra activiteiten kunnen aanbieden, zoals extra zwemlessen.

Daarnaast zijn er tijdens de diverse lockdowns al diverse controle/-onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd die normaal gesproken ook in de zomervakantie plaatsvinden. Hierdoor is het ook in 2021 mogelijk om extra zwemactiviteiten in de zomerperiode aan te bieden in de binnenzwembaden.

Personeel

Voor optisport Barneveld waren er in 2020 ongeveer 44 medewerkers in dienst met een totale FTE van +/- 19. In 2020 hebben alle vaste medewerkers weer deelgenomen aan de jaarlijkse herhalingen op het gebied van EHBO en BHV.

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

Optisport biedt alle medewerkers ook de mogelijkheid om via een online platform genaamd "New Heroes" cursussen en trainingen te volgen. Tijdens de sluitingsperiodes hebben medewerkers hierdoor diverse opleidingen vanuit huis kunnen volgen.

In 2020 hebben we ook weer 1 medewerker intern op geleid tot zweminstructeur volgens de normen van de NPZ-NRZ.

Overig

Klanttevredenheid

Begin 2021 is er een huurdersbelevingsmeting uitgevoerd onder de gebruikers van onze accommodaties. Dit doen we eens te jaar. Zo kunnen wij blijven monitoren hoe onze dienstverlening wordt ervaren en waar we ons moeten gaan verbeteren.

De uitkomst en plan van aanpak n.a.v. het onderzoek kunt u terugvinden in bijlage 2.

Veiligheid en kwaliteit

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

In 2020 heeft zowel voor het Oosterbosbad als de Veluwehal een audit plaats gevonden door een externe partij. In beide rapporten is geen enkel punt afgekeurd en is het keurmerk weer verlengd. Dit laat zien dat zowel de kwaliteit van de schoonmaak, maar ook veiligheid voor én achter de schermen is geborgd.

Financieel:

De jaarcijfers komen aan bod in de jaarrekening die medio juni aan u wordt aangeboden.

Vooruitblik 2021

Waar we onze pijlen in 2021 vooral op willen richten is het aanbod binnen onze locaties zo goed mogelijk afstemmen op de inwoners voor de gemeente Barneveld. Dit zowel voor de recreatieve bezoeker als voor de verenigingen die gebruik maken van onze sporthallen. Dit willen we doormiddel van onderstaande punten gaan doen.

Ontwikkelen van de gastgerichtheid en lokaal ondernemerschap

Een persoonlijke, correcte en vriendelijke benadering van onze gasten vormt in belangrijke mate het beeld dat zij van Optisport hebben. 'Service with a smile' is wat ons betreft vanzelfsprekend. Hiervoor zijn er drie kernwaarden gekozen. Dit zijn **Gastgericht**, **Ondernemend** en **Verantwoordelijk**.

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

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

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

In 2021 moet bovenstaande leiden tot een hogere gastbeleving en een hogere waardering in de KTO van 2021. Daarnaast zal er in 2021 gewerkt gaan worden met een nieuwe klachtenregistratie. Zodat beter inzichtelijk is waar eventuele problemen ontstaan en er sneller op geanticipeerd kan worden. De klachtenprocedure is een vast item met betrekking tot de periodieke informatie verstrekking tussen de gemeente Barneveld en Optisport Barneveld.

Relatie met gebruikers

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

- Gebruikersoverleg: Jaarlijks vindt er een overleg plaats waarbij alle gebruikers worden uitgenodigd. Hierin worden gebruikers bijgepraat over de aankomende aanpassingen of bijzonderheden. Daarnaast is er ook een mogelijkheid tot het stellen van vragen vanuit de gebruiker. In 2021 heeft het de voorkeur om een bijeenkomst te organiseren in de Veluwehal medio september. Mocht dit onverhoopt nog niet mogelijk zijn door de pandemie, dan zal er een online meeting worden georganiseerd in dezelfde periode.
- Sporterspanel: Elk half jaar is er een bijeenkomst met een select gezelschap dat alle gebruikers binnen onze locaties vertegenwoordigd. Hierbij is ook een vertegenwoordiger vanuit de gemeente aanwezig. In dit overleg worden lopende zaken of klachten besproken. Ook voor deze bijeenkomst heeft het de voorkeur om fysiek bij elkaar te komen. Mocht dit niet mogelijk zijn voor september '21 zal er een online meeting worden ingepland.
- Direct contact gebruiker: Om te zorgen dat gebruikers optimaal gebruik kunnen maken van de faciliteiten is er intensief contact met de teamleider Facilitair. Hij onderhoudt alle contacten en waar nodig stuurt hij bij. Daarnaast zijn er ook voor meerdere locaties een gebruikers-WhatsApp-groep waarin alle gebruikers van de des betreffende locatie zitten. Op deze wijze kan er snel worden gecommuniceerd en kunnen ook gebruikers onderling met elkaar contact opnemen.

Wij stellen ons als doel om in 2021 het aanbod van activiteiten verder te ontwikkelen. Dit houdt in dat we op dit moment een activiteitenprogramma voor het Oosterbosbad aan het ontwikkelen zijn. Dit doen we enerzijds intern en anderzijds extern in samenwerking met Be-Active. Op deze manier willen we de inwoners meer 'waar voor hun geld' geven. Ook willen we dit programma de komende jaren uitbreiden zodat over vijf jaar bij temperaturen boven de 27 graden er dagelijks een activiteit wordt georganiseerd.

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

- Welzijn Barneveld (bewegen voor ouderen)
- Be-Active (bewegen voor ALLE inwoners van Barneveld)

De intentie is om in de aankomende jaren met meer partijen in de gemeente Barneveld samenwerkingen aan te gaan en om 2021 gezamenlijk een aantal (nieuwe) activiteiten / evenementen te organiseren.

Bezoekstimulering

Om de gewenste groei te realiseren is het belangrijk om per doelgroep te kijken waar hierin de kansen liggen. Voor de zwembaden zien we de volgende mogelijkheden voor 2021:

- Kinderen 0- 18 jaar: Met de Liz en Wes zwemlessen willen we kinderen van 0-4 jaar, samen met hun ouders, op een leuke manier kennis laten maken met zwemmen. We doen dit door kinderen spelenderwijs watervrij te maken en al op jonge leeftijd zelfredzaam te laten zijn in het water. De komende vijf jaar zal er meer de nadruk worden gelegd om deze doelgroep binnen onze locatie te laten bewegen. Vanuit deze Liz en Wes spetterlessen kunnen kinderen direct doorstromen naar de reguliere Zed en Sop zwemlessen. De afgelopen jaren is er veel tijd en energie geïnvesteerd in het doorontwikkelen van het zwemlesplan. Dit is gebaseerd op het idee dat kinderen op een leuke en vrije manier zwemles krijgen. De doelstelling is dan ook om de komende vijf jaar met 3% te groeien in het aantal zwemles kinderen. Ook dienen we hier, samen met de gemeente, de inwoners die onder de minima's vallen beter te informeren over de mogelijkheden m.b.t. het volgen van zwemles.
- Volwassene: banen zwemmen is de laatste jaren steeds meer in trek als individuele sport. Voor de komende vijf jaar willen we dan ook meer aanbod genereren in het banenzwemmen om zo onze gasten vaker te kunnen ontvangen. Hierbij is de doelstelling om met 3% te groeien in de aankomende vijf jaar. Ook zullen we in samenwerking met externe partijen nog maar bekendheid geven aan de mogelijkheden tot het volgen van lessen t.b.v. het verbeteren van de zwemslagen.
- 65+: In de aankomende jaren zal ook in Barneveld het aantal bewoners van 65+ gaan stijgen. Voor deze doelgroep zullen we de aankomende vijf jaar meer activiteiten gaan aanbieden op verschillende niveaus zodat we de vitaliteit van deze doelgroep kunnen onderhouden. We hebben dan ook als doel om voor deze doelgroep een groei van 7% te realiseren.

Voor de sporthallen willen wij ons in 2021 meer richten op lokale samenwerkingen. Het gezamenlijk gaan organiseren van evenementen en activiteiten. Medio oktober 2021 willen we onder andere i.s.m. Welzijn Barneveld en Be Active een Gezondheidsbeurs gaan organiseren voor de oudere doelgroep in de gemeente Barneveld.

Daarnaast gaan we n.a.v. het KTO 2020 onderzoeken waar we een efficiëntie slag kunnen maken in de bezetting van onze sportaccommodaties.

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

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

Bijlage 1: Rapportage Huurdersbeleving Barneveld.



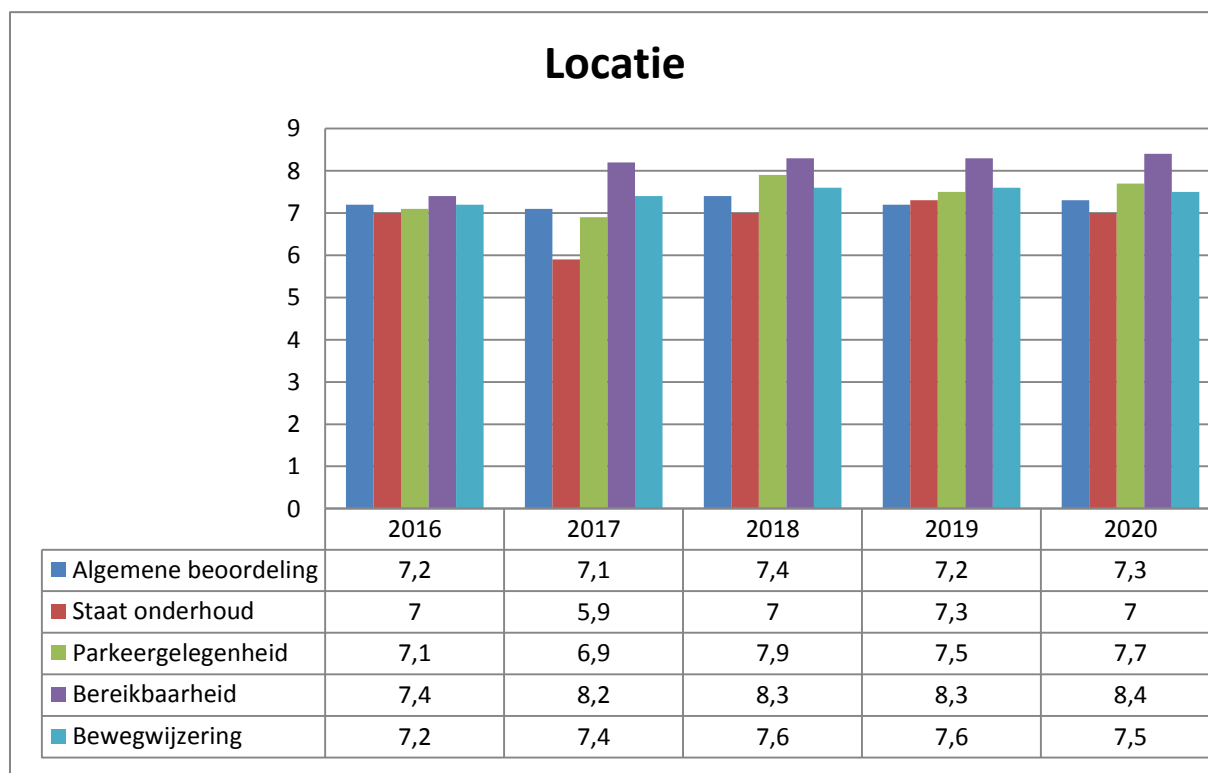
Conclusies en plan van aanpak Optisport Barneveld

In februari 2021 is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van de verschillende sportaccommodaties in het beheer van Optisport Barneveld. Op basis van de bevindingen uit het eerder genoemde onderzoek zijn een aantal aandachtspunten en de hierbij horende toekomstplannen opgesteld. Deze vindt u in onderstaand stuk.

Conclusies tevredenheidsonderzoek 2021

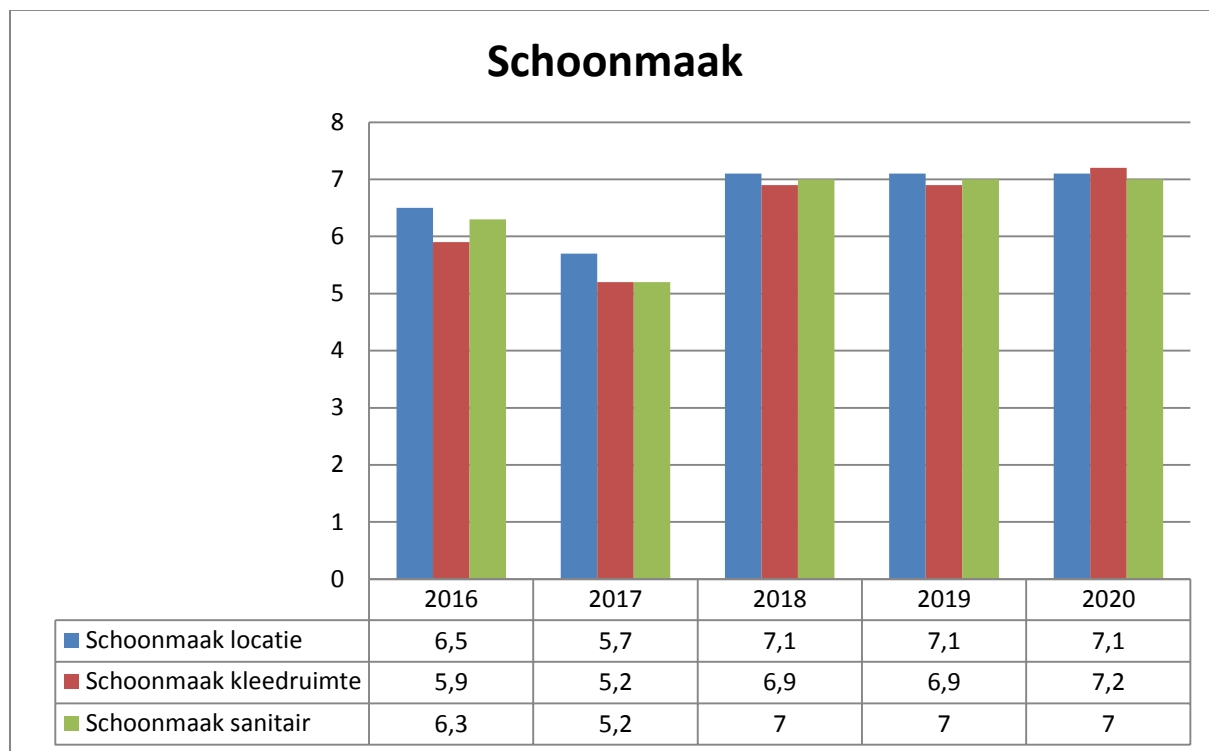
Locaties Optisport Barneveld

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



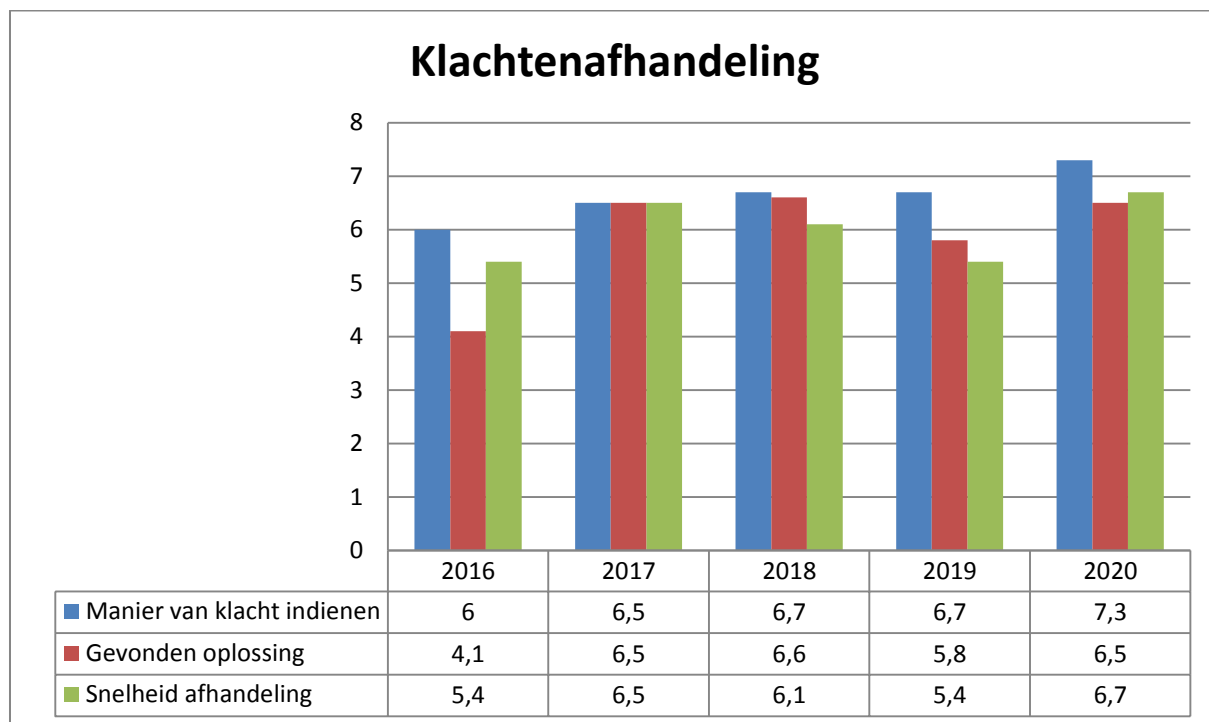
Schoonmaak Optisport Barneveld

Ook is gevraagd naar diverse schoonmaak aspecten van de locaties. Zoals in onderstaande grafiek weergegeven wordt de schoonmaak van de locaties met een 7,1 vergelijkbaar beoordeelt als vorig jaar. Veruit de meeste gebruikers beoordelen de schoonmaak met een 8. Echter wordt het gemiddelde cijfer naar beneden gehaald door enkele zeer lage cijfers. Dit duidt erop dat de schoonmaak over het algemeen in orde is maar blijkbaar op enkele tijden of momenten niet aan de verwachtingen voldoet.



Klachtenafhandeling Optisport Barneveld

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



Plan van aanpak

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

Wat betreft de klachtenafhandeling binnen Optisport Barneveld is een positieve trend te zien ten opzichte van voorgaande jaren. Toch is geconstateerd dat Optisport Barneveld hier snellere verbeteringen wil zien. Hierdoor is ervoor gekozen om de klachtenprocedure aan te gaan pakken. Over de precieze uitvoering hiervan gaat eind maart 2021 worden besloten. Wel is duidelijk dat Optisport Barneveld naar een klachtenafhandeling wil met meer transparantie. En een procedure die herhaling van en verbanden tussen klachten eerder herkend dan nu het geval is. Op deze manier wordt er sneller geschakeld bij het zien van structurele of terugkerende problemen. Dit alles met als doel toekomstige klachten van dezelfde aard te kunnen voorkomen.

echt waarmaken[®]

Optisport – Barneveld

Rapportage
huurdersbeleving 2021[®]

Inleiding	3
Algemene beoordeling.....	4
Bezoekfrequentie	4
Wenselijkheid bezoekfrequentie.....	5
Behoeftetepeiling laadpalen elektrische voertuigen.....	5
Staat van Optisport locaties in Barneveld	6
Algemene staat van onderhoud.....	6
Parkeergelegenheid.....	6
Bereikbaarheid.....	7
Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten.....	7
Schoonmaak	9
Schoonmaak van Optisport locaties.....	9
Schoonmaak van de kleedruimten.....	9
Schoonmaak van het sanitair	10
Communicatie.....	11
Klachtenafhandeling.....	12
Manier waarop je een klacht kan indienen	12
De gevonden oplossing	13
De snelheid van afhandeling.....	13
Beoordelingen per locatie.....	15
Algemene beoordeling	15
Algemene staat van onderhoud.....	15
Parkeergelegenheid.....	16
Bereikbaarheid.....	16
Bewegwijzering.....	17
Schoonmaak locatie.....	17
Schoonmaak kleedruimten.....	18
Schoonmaak sanitair.....	18
Manier van klacht indienen.....	19
Gevonden oplossing.....	19
Snelheid klachtafhandeling	20



Inleiding

In januari en februari 2021 heeft echt waarmaken voor Optisport Barneveld een huurdersbelevingsmeting gedaan. In onze aanpak komen de 4 onderdelen van ons echt waarmaken kompas aan bod, omdat wij weten dat het doorlopen van het kompas leidt tot duurzame verbeteringen in de organisatie. Deze belevingsmeting is een van de producten die valt onder het onderdeel 'meten' uit ons kompas.



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

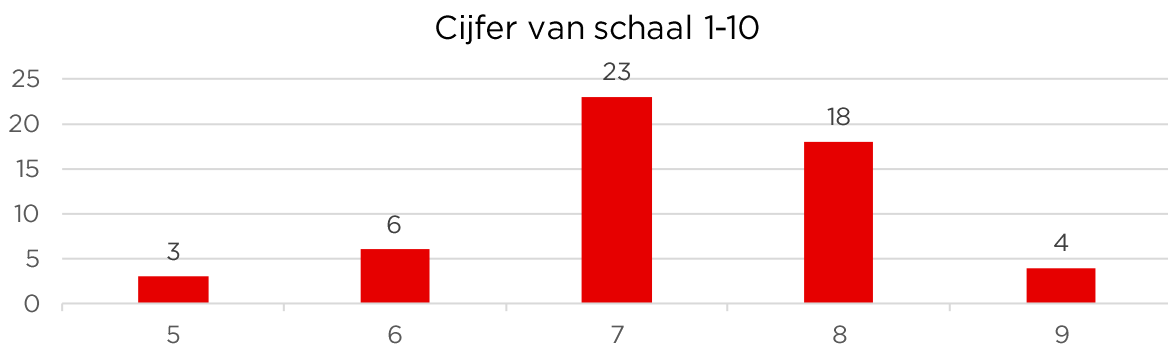
De resultaten van dit onderzoek zijn een weergave van hoe een huurder de georganiseerde dienstverlening beleeft. Er is een respons geweest van **44** respondenten, deze respondenten hebben voor meerdere locaties de belevingsmeter kunnen invullen.



Algemene beoordeling

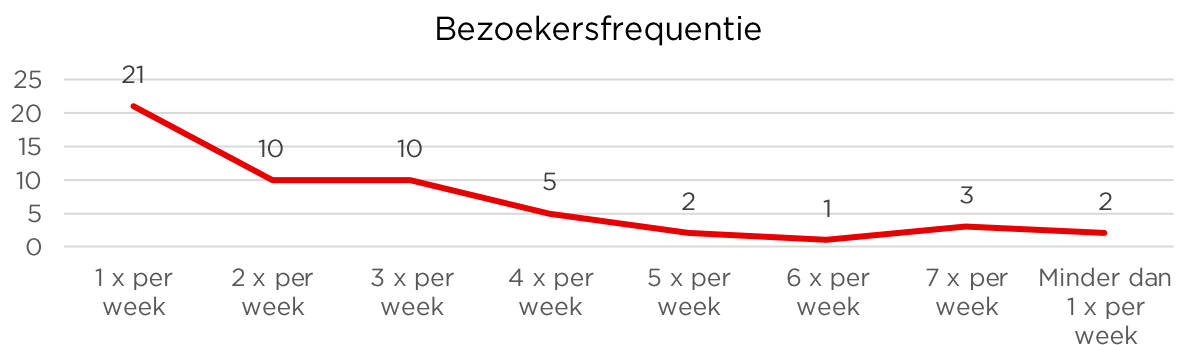
Voor een algemene beoordeling is de respondenten gevraagd welk cijfer ze over het algemeen willen geven aan Optisport Barneveld op een schaal van 1 tot 10.

De grootste vertegenwoordiging van de respondenten (23 respondenten) geven een 7. Het gemiddelde cijfer komt uit op een 7,3.



Bezoekfrequentie

In de grafiek hieronder is duidelijk te zien dat de piek van het aantal keer bezoeken van de Optisport locatie(s) ligt op 1 keer per week (21 respondenten).

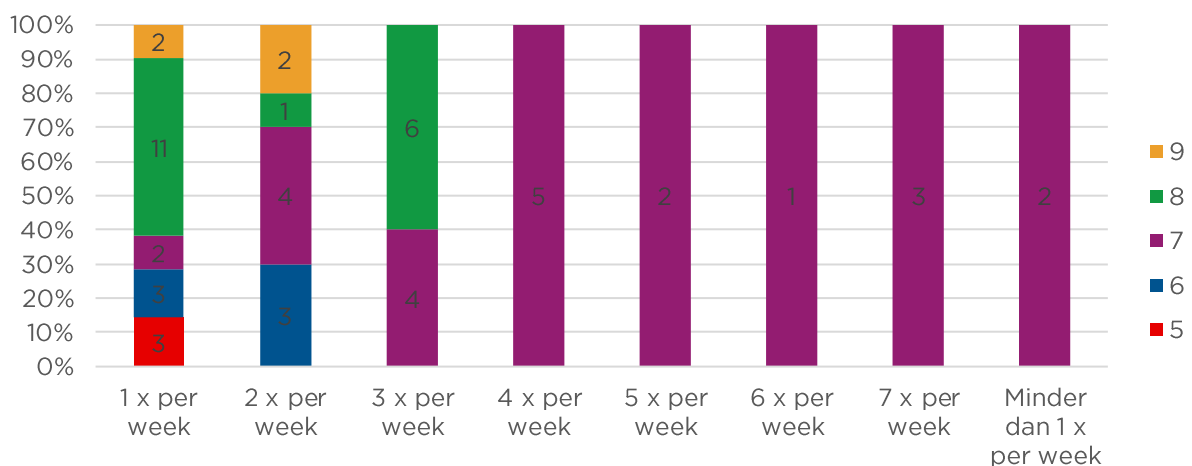


Er zijn een aantal locaties waarvan frequent(er) gebruik wordt gemaakt. Zo wordt er 5 keer per week gebruik gemaakt van Optisport de Veluwehal en Optisport het Oosterbosbad. Er wordt 6 keer per week gebruik gemaakt van Optisport de Burgthof. Er wordt 7 keer per week gebruik gemaakt van Optisport de Heuvelrand, Optisport het Oosterbosbad en Optisport Zwembad de Veluwehal.



De tabel hieronder verduidelijkt bovenstaande grafieken door de algemene beoordeling af te zetten tegen de frequentie van het bezoek aan een locatie van Optisport Barneveld.

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



Wenselijkheid bezoekfrequentie

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

De grootste vertegenwoordiging van de respondenten (41 respondenten) beantwoorden deze vraag met 'ja'.

Feedback

Eerder op de avond (op woensdag kan onze selectie pas vanaf 21u terecht).

De Veluwehal, Kamphuis

Behoeftetepeiling laadpalen elektrische voertuigen

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

De grootste vertegenwoordiging van de respondenten (38 respondenten) beantwoordden deze vraag met 'nee'.

Een kleine vertegenwoordiging van de respondenten (5 respondenten) beantwoordden deze vraag met 'ja'.

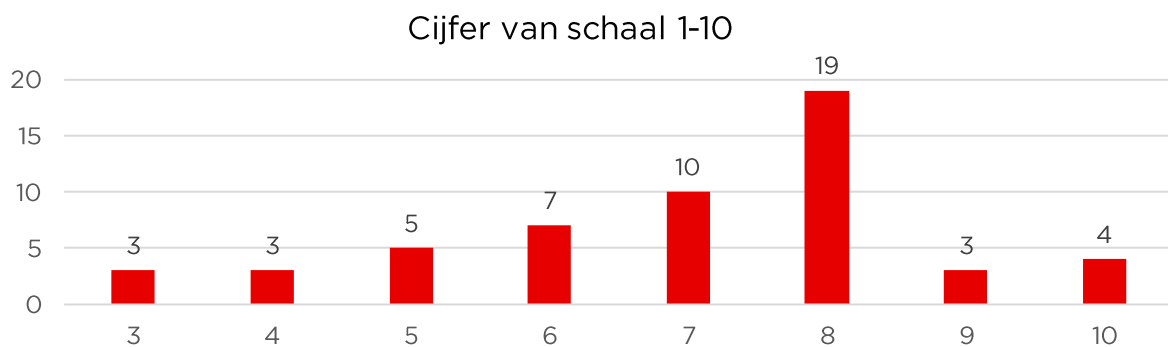


Staat van Optisport locaties in Barneveld

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

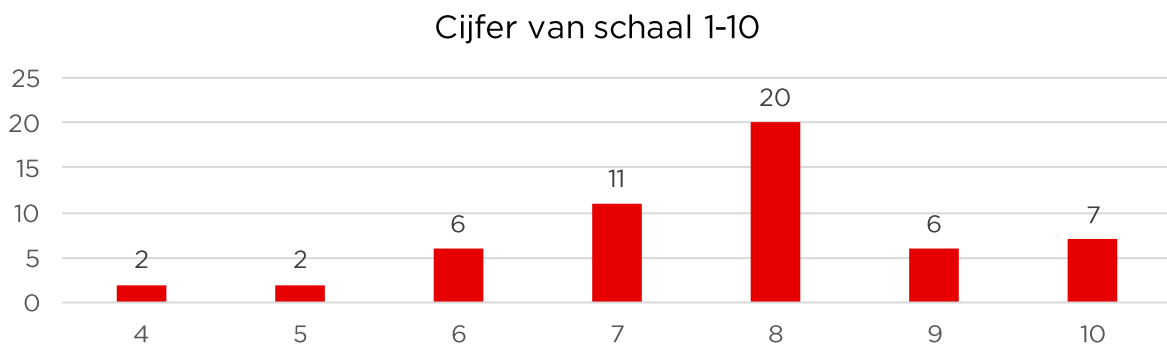
Algemene staat van onderhoud

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,0.



Parkeergelegenheid

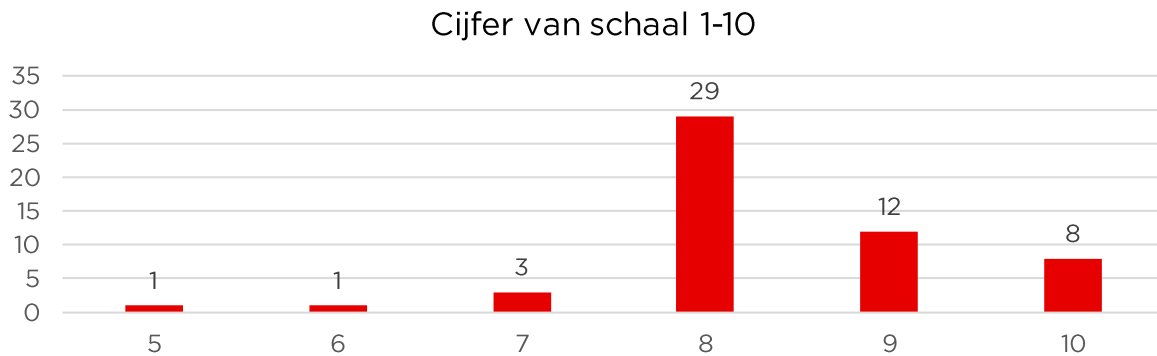
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,7.





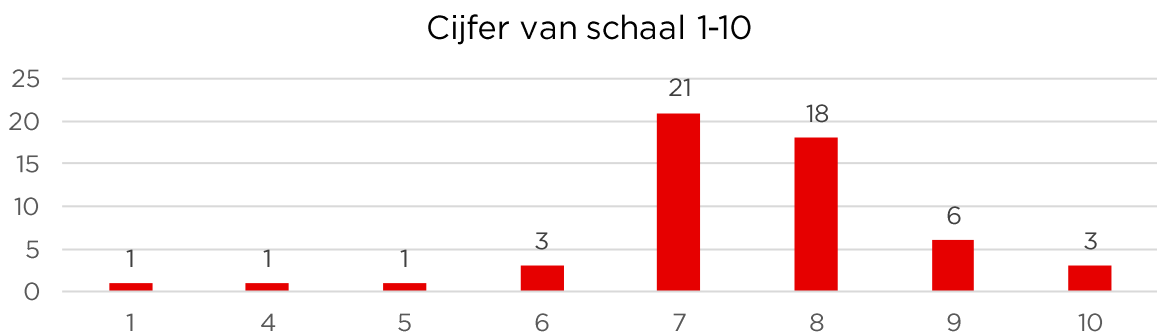
Bereikbaarheid

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 8,4.



Bewegwijzering zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,5.





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	
Een aantal ramen kunnen niet open, verwarming doet het soms niet.	Sanderstraat
Bij de Veluwehal is het zowel aan de voorzijde als achterzijde betaald parkeren.	De Veluwehal
Het onlangs uitgevoerde onderhoud is onvoldoende.	De Veluwehal, De Heuvelrand, Het Oosterbosbad
Ramen kunnen niet goed dicht. Verwarming is altijd een probleem, kleedkamer warm, zaal koud of andersom.	Sanderstraat
Er is zolang de zaal er is een probleem geweest met de verwarming in de kleedkamers. Er zijn nog steeds ramen die niet open kunnen of open blijven staan, terwijl tijdens de corona alle ramen open moesten. Er wordt niet naar ons geluisterd.	Sanderstraat
Het volleybalnet is niet goed te spannen, de klok in de zaal loopt nooit goed en het scorebord liet/laat te wensen over omdat er in het materiaalhok over heen gelopen wordt.	Sportzaal de Lijsterhof
Weet niet heel zeker maar volgens mij is er geen concrete bewegwijzering en ook geen naambordje van 't Kamphuis aanwezig.	Kamphuis
Er is voldoende parkeergelegenheid, echter is het een tijdje erg druk geweest door de GGD ernaast. En is het betaald parkeren op deze locatie, wat op andere locaties niet zo is.	De Veluwehal, De Burghthof
Kleedruimte stinkt regelmatig. Vloer gymzaal regelmatig vies, gymattributen soms kapot.	De IJsvogel
Douches werken over het algemeen niet. Verwarming is problematisch. Onvoldoende ventilatie. Toiletten in kleedkamers zo oud dat ze stinken. Putjes staan regelmatig droog.	Kamphuis
Er is nauwelijks openbaar vervoer naar de Wardborg.	Dorpshuis de Wardborg
Oud gebouw. Wordt volgens mij nagedacht over vervanging.	Sanderstraat

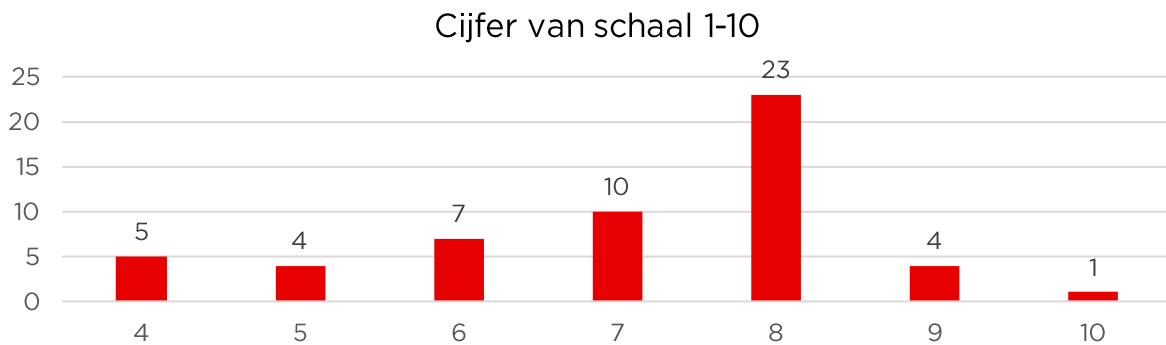


Schoonmaak

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.

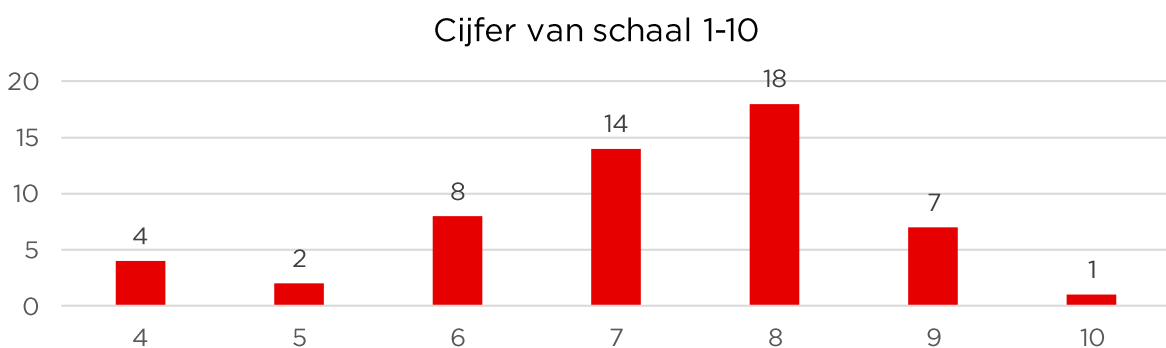
Schoonmaak van Optisport locaties

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,1.



Schoonmaak van de kleedruimten

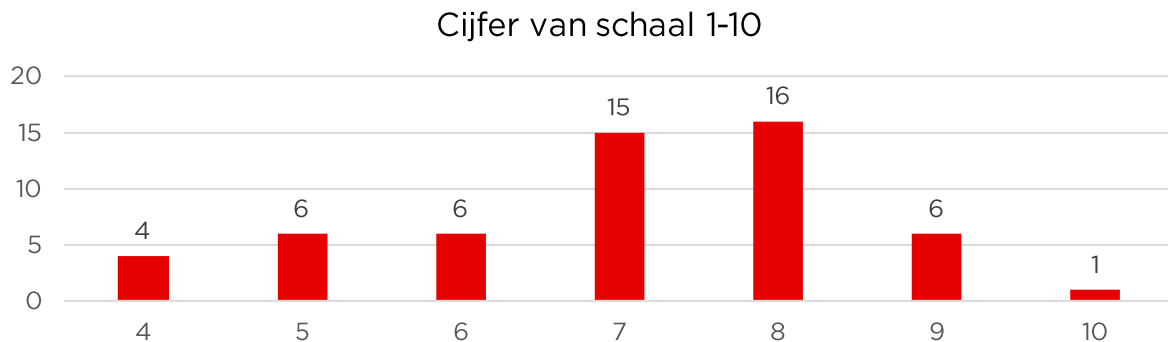
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,2.





Schoonmaak van het sanitair

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,0.



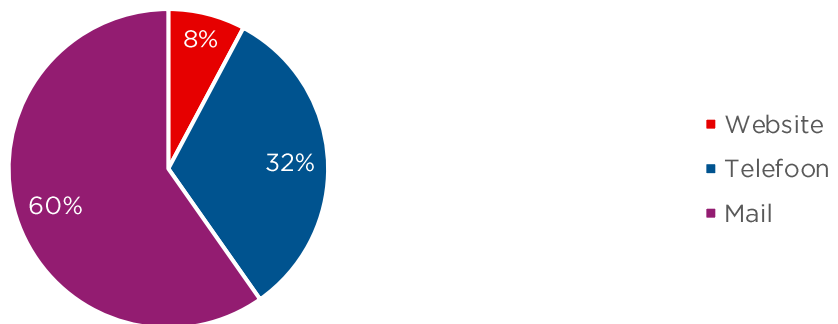
Bij een score van 5 of lager, werd er gevraagd om dit te specificeren. In de tabel hieronder is weergegeven wat redenen zijn die men heeft opgegeven wanneer er een 5 of lager is gescoord.

Feedback	
Vieze stink wc, vloer van de zaal en kleedkamer niet altijd schoon.	Sanderstraat
Het is lang niet altijd fris in met name het sanitair, dat is natuurlijk altijd lastig in een zwembad, maar kan beter.	De Veluwehal, De Heuvelrand, Het Oosterbosbad
Stofplukken op de grond, toilet ruikt niet fris.	Sanderstraat
Het is vaak vies, erg stoffig.	Sanderstraat
Het komt geregeld voor dat wij zelf eerst de vloer vegen in de sporthal, dit heeft mede te maken dat wij de zaal delen met kinderopvang Bijdehandjes. Ook zijn de douches niet altijd schoon en warm.	Kamphuis
WC en kleedruimte stinken regelmatig. vloer gymzaal regelmatig vies.	De IJsvogel
Het was vaak vies de afgelopen periode (sept t/m dec 2020).	Sportzaal de Wardborg



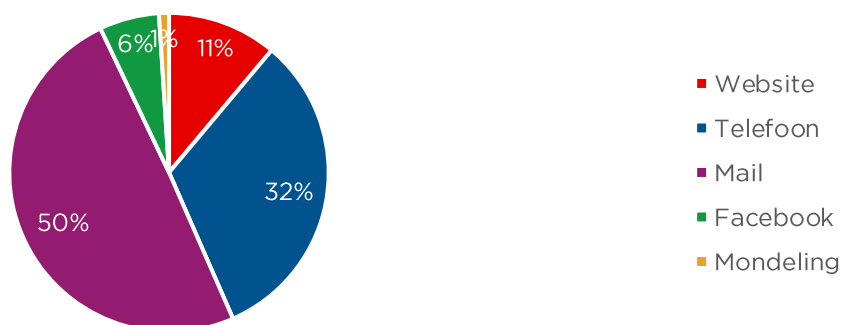
Communicatie

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



Het merendeel van de respondenten geeft aan momenteel via de mail in contact te zijn met de locatie.

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

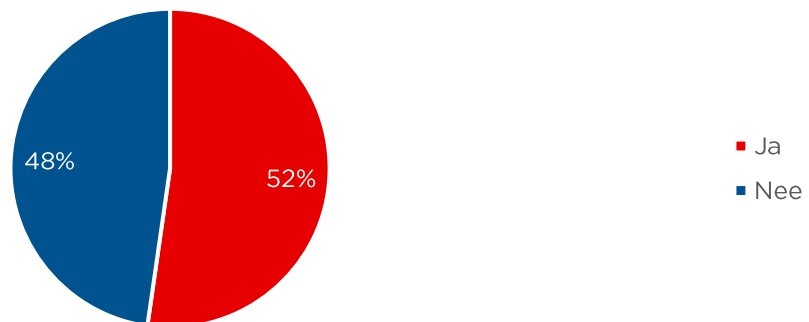


Het merendeel van de respondenten geeft aan het liefst via de mail in contact te blijven.



Klachtenafhandeling

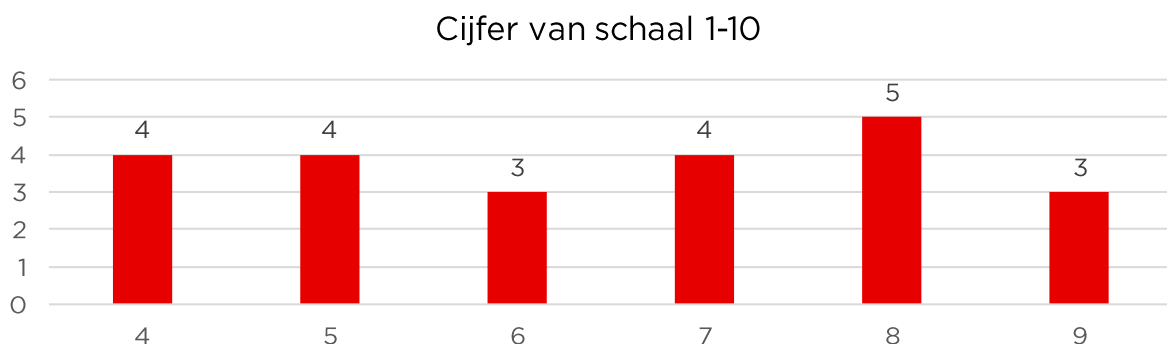
Hieronder is in het cirkeldiagram te zien hoeveel procent van de respondenten “ja” heeft beantwoord op de vraag; “heb je weleens een klacht ingediend?”. Van de 44 respondenten geweest, hebben 23 respondenten wel eens een klacht hebben ingediend. Dat betekent dat iets meer dan de helft van de respondenten een klacht heeft ingediend.



Bij de respondenten die “ja” hebben beantwoord op deze vraag, is uitgevraagd hoe de afhandeling is verlopen. Daarom zijn er aan deze mensen nog 3 sub-vragen gesteld: wat vind je van de manier waarop je een klacht kan indienen, 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

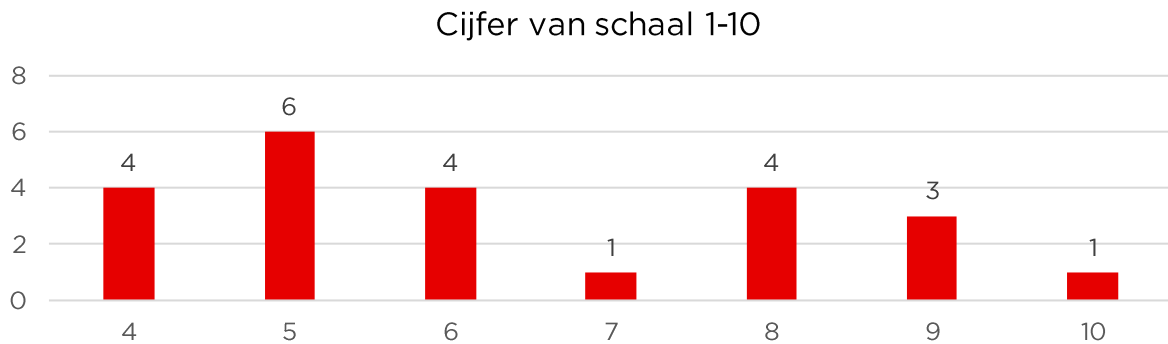
Dit onderdeel scoort gemiddeld een 7,3.





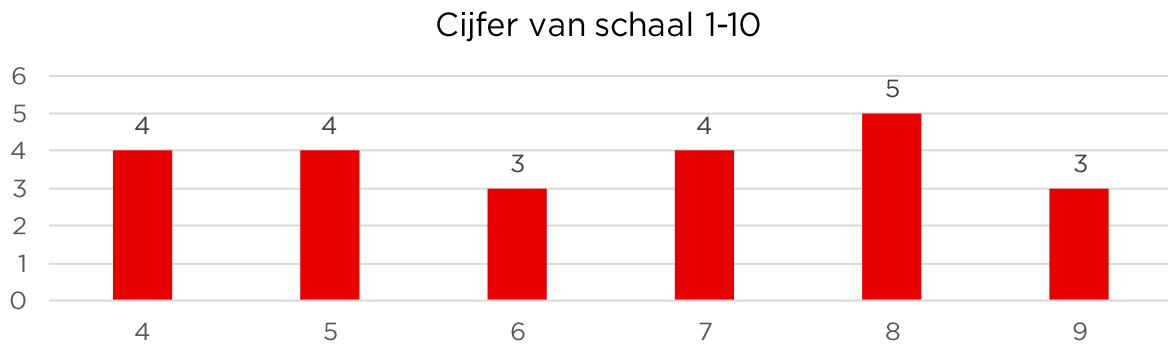
De gevonden oplossing

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,5.



De snelheid van afhandeling

Dit onderdeel scoort gemiddeld een 6,7.



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	
Afgelopen jaar problemen met de ramen. Te weinig ramen kunnen open/dicht. Sluitingsmechanisme is defect. Wordt niet gerepareerd.	Sanderstraat
De vraag was waarom er geen vriezer vanuit de sporthal meer is voor het bewaren van icepacks.	De Oosterboshal
Voldoet niet aan onze eisen, denken alleen aan zich zelf, nu de oplossing er zo goed als is moet je ook nog de helft betalen dat is voor ons 2317 euro en veel geld terwijl grote verenigingen.	De Burghthof
Verwarming in herenkleedkamer nooit op orde, niet alle kapotte ramen gemaakt.	Sanderstraat
De klok en de netten zijn al wel meer dan een jaar niet in orde.	Sportzaal de Lijsterhof
Als ik wat gemeld heb krijg je geen of heel laat een reactie. Als je een week later weer in het gebouw kom weet je niet of het is opgelost of dat men er mee bezig is.	Kamphuis
Omdat geen zin heeft klacht in te dienen.	De Brug
Ik diende de klacht in via de mail, maar hier werd niet op gereageerd. Vervolgens heb ik zelf moet bellen. Na het uitleggen van de klachten kreeg ik een respons van de volgende aard: de volgende keer moet ik sneller doorgeven, want dit lag waarschijnlijk aan de groep voor ons & de klacht werd volledig 'weerlegd'. Er werd geen verantwoording genomen, excuses aangeboden of een belofte gemaakt dat het in de toekomst beter zal gaan. Ik vond dit heel onprofessioneel.	Sportzaal de Wardborg
Oplossen klacht is lastig, omdat locatie/voorzieningen zwaar verouderd zijn.	Kamphuis



Beoordelingen per locatie

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

Algemene beoordeling

Optisport locatie	Gemiddelde - algemene beoordeling
De Brug	8,7
De Burgthof	7,4
De Engh	8,5
De Heuvelrand	7,0
De IJsvogel	7,0
De Oosterboshal	7,5
De Veluwehal	7,4
Dorpshuis De Wardborg	7,7
Het Oosterbosbad	7,0
Kamphuis	6,0
Sanderstraat	6,0
Sportzaal De Lijsterhof	7,6
Sportzaal De Wardborg	6,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	8,0
Zwembad De Veluwehal	7,0
Eindtotaal	7,3

Algemene staat van onderhoud

Optisport locatie	Gemiddelde - algemene staat van onderhoud
De Brug	9,0
De Burgthof	7,6
De Engh	9,0
De Heuvelrand	3,0
De IJsvogel	6,5
De Oosterboshal	7,5
De Veluwehal	7,5
Dorpshuis De Wardborg	9,3
Het Oosterbosbad	4,5
Kamphuis	6,0
Sanderstraat	5,2
Sportzaal De Lijsterhof	7,2
Sportzaal De Wardborg	4,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	8,0
Zwembad De Veluwehal	4,5
Eindtotaal	7,0



Parkeergelegenheid

Optisport locatie	Gemiddelde – parkeergelegenheid
De Brug	8,7
De Burgthof	8,0
De Engh	8,5
De Heuvelrand	8,0
De IJsvogel	8,0
De Oosterboshal	8,0
De Veluwehal	6,7
Dorpshuis De Wardborg	8,3
Het Oosterbosbad	7,0
Kamphuis	8,0
Sanderstraat	7,3
Sportzaal De Lijsterhof	7,6
Sportzaal De Wardborg	9,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	8,0
Zwembad De Veluwehal	8,0
Eindtotaal	7,7

Bereikbaarheid

Optisport locatie	Gemiddelde – bereikbaarheid
De Brug	10,0
De Burgthof	8,9
De Engh	8,0
De Heuvelrand	8,0
De IJsvogel	8,0
De Oosterboshal	8,8
De Veluwehal	8,5
Dorpshuis De Wardborg	7,0
Het Oosterbosbad	8,0
Kamphuis	7,3
Sanderstraat	8,3
Sportzaal De Lijsterhof	8,2
Sportzaal De Wardborg	9,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	8,0
Zwembad De Veluwehal	8,5
Eindtotaal	8,4



Bewegwijzering

Optisport locatie	Gemiddelde - bewegwijzering in de locatie zoals nooduitgang, toiletten, kleedruimten etc.
De Brug	9,3
De Burgthof	7,7
De Engh	8,0
De Heuvelrand	7,0
De IJsvogel	7,5
De Oosterboshal	7,0
De Veluwehal	7,8
Dorpshuis De Wardborg	5,3
Het Oosterbosbad	7,0
Kamphuis	6,3
Sanderstraat	6,8
Sportzaal De Lijsterhof	8,2
Sportzaal De Wardborg	7,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	8,0
Zwembad De Veluwehal	7,5
Eindtotaal	7,5

Schoonmaak locatie

Optisport locatie	Gemiddelde - schoonmaak locatie
De Brug	7,0
De Burgthof	7,7
De Engh	8,5
De Heuvelrand	5,0
De IJsvogel	7,0
De Oosterboshal	7,8
De Veluwehal	7,4
Dorpshuis De Wardborg	7,7
Het Oosterbosbad	6,5
Kamphuis	6,3
Sanderstraat	5,3
Sportzaal De Lijsterhof	7,8
Sportzaal De Wardborg	4,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	9,0
Zwembad De Veluwehal	6,0
Eindtotaal	7,1



Schoonmaak kleedruimten

Optisport locatie	Gemiddelde - schoonmaak kleedruimten
De Brug	7,0
De Burgthof	8,0
De Engh	8,5
De Heuvelrand	6,0
De IJsvogel	7,0
De Oosterboshal	7,5
De Veluwehal	7,5
Dorpshuis De Wardborg	7,3
Het Oosterbosbad	7,0
Kamphuis	6,3
Sanderstraat	5,5
Sportzaal De Lijsterhof	8,2
Sportzaal De Wardborg	4,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	9,0
Zwembad De Veluwehal	6,5
Eindtotaal	7,2

Schoonmaak sanitair

Optisport locatie	Gemiddelde - schoonmaak sanitair
De Brug	7,0
De Burgthof	7,7
De Engh	8,5
De Heuvelrand	5,0
De IJsvogel	6,5
De Oosterboshal	7,5
De Veluwehal	7,2
Dorpshuis De Wardborg	7,7
Het Oosterbosbad	6,0
Kamphuis	6,7
Sanderstraat	5,2
Sportzaal De Lijsterhof	8,2
Sportzaal De Wardborg	4,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	9,0
Zwembad De Veluwehal	6,0
Eindtotaal	7,0



Manier van klacht indienen

Optisport locatie	Gemiddelde - manier waarop je een klacht kan indienen
De Brug	5,0
De Burgthof	7,0
De Engh	8,0
De Heuvelrand	8,0
De IJsvogel	7,5
De Oosterboshal	8,0
De Veluwehal	7,5
Dorpshuis De Wardborg	8,0
Het Oosterbosbad	8,0
Kamphuis	6,5
Sanderstraat	7,0
Sportzaal De Lijsterhof	7,4
Sportzaal De Wardborg	5,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	
Zwembad De Veluwehal	8,0
Eindtotaal	7,3

Gevonden oplossing

Optisport locatie	Gemiddelde - gevonden oplossing
De Brug	5,0
De Burgthof	7,0
De Engh	8,0
De Heuvelrand	6,0
De IJsvogel	7,0
De Oosterboshal	7,3
De Veluwehal	7,5
Dorpshuis De Wardborg	6,0
Het Oosterbosbad	6,0
Kamphuis	4,5
Sanderstraat	5,7
Sportzaal De Lijsterhof	7,0
Sportzaal De Wardborg	4,0
Veller	8,0
Wijkruimte De Lijsterhof	
Zwembad De Veluwehal	6,0
Eindtotaal	6,5



Snelheid klachtafhandeling

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

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	Bureauekamers	Sanitair	Verkeersruimten	Zwembad	
Dorpshuis de Wardborg	2020		29-09-2020	100%	100%	100%	-	
			10-12-2020	100%	25%	70%	-	
Gymzaal Sanderstraat Terschuur	2018		04-04-2018	-	67%	29%	-	
			27-11-2018	-	100%	100%	-	
	2019		28-05-2019	-	86%	100%	-	
			01-11-2019	-	43%	100%	-	
	2020		11-02-2020	-	100%	86%	-	
			17-11-2020	-	100%	63%	-	
Gymzaal + BSO Valkhof Barneveld				-	-	-	-	
Gymzaal de Boog Kootwijkerbroek	2018		07-06-2018	-	60%	77%	-	
			11-09-2018	-	100%	100%	-	
	2019		11-04-2019	-	67%	100%	-	
			19-11-2019	-	33%	86%	-	
	2020		29-09-2020	-	83%	100%	-	
			10-12-2020	-	40%	82%	-	
Gymzaal De Brug Voorthuizen	2018		04-04-2018	-	43%	17%	-	
			27-11-2018	-	80%	86%	-	
	2020		11-02-2020	-	100%	100%	-	
			08-10-2020	-	0%	70%	-	
Gymzaal De Koepel Garderen	2018		04-04-2018	-	67%	86%	-	
			27-11-2018	-	100%	100%	-	
	2019		11-04-2019	-	100%	57%	-	
			19-11-2019	-	100%	50%	-	
Gymzaal Veller Barneveld	2020		08-10-2020	-	29%	100%	-	
			10-12-2020	-	14%	71%	-	
Multifunctioneel gebouw Veluwehal Barneveld	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%	-	
	2020		29-09-2020	89%	82%	93%	-	
			10-12-2020	78%	91%	82%	-	
Sporthal De Burgthof Barneveld	2018	hercontrole	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%	-
				29-09-2020	-	100%	86%	-
	2020			10-12-2020	-	67%	33%	-
Sporthal De Ijsvogel Barneveld	2018		07-06-2018	-	13%	0%	-	
			11-09-2018	-	50%	75%	-	
	2019			16-05-2019	-	88%	100%	-
				05-09-2019	-	14%	100%	-
	2020			11-02-2020	-	100%	83%	-
				08-10-2020	-	50%	100%	-

Resultatenoverzicht VSR-kwaliteitsmetingen Optisport							
Locatie	Boekjaar		Datum meting	Bureaukamers	Sanitair	Verkeersruimten	Zwembad
Sporthal De Lijsterhof Barneveld	2018	hercontrole	10-07-2018	-	0%	71%	-
			27-11-2018	-	67%	57%	-
	2019		28-05-2019	-	50%	100%	-
			01-11-2019	-	-83%	71%	-
			11-12-2019	-	33%	86%	-
	2020		29-09-2020	-	83%	88%	-
			10-12-2020	-	33%	50%	-
Sporthal De Voorde Voorthuizen	2018	hercontrole	04-04-2018	-	29%	90%	-
			27-11-2018	-	-17%	40%	-
			13-12-2018	-	86%	88%	-
	2019		11-04-2019	-	17%	100%	-
			19-11-2019	-	100%	90%	-
	2020		11-02-2020	-	100%	90%	-
			08-10-2020	-	50%	70%	-
Sporthal Oosterbos Barneveld	2018		07-06-2018	100%	13%	0%	-
	2019		11-09-2018	100%	50%	100%	-
			16-05-2019	100%	100%	100%	-
			05-09-2019	33%	63%	67%	-
			08-10-2019	100%	38%	0%	-
	2020		17-11-2020	100%	100%	100%	-
Sporthal 't Kamphuis Kootwijkerbroek	2018		07-06-2018	-	17%	86%	-
	2019		11-09-2018	-	0%	75%	-
			11-04-2019	-	100%	83%	-
			19-11-2019	-	89%	57%	-
			2020	29-09-2020	-	33%	100%
	10-12-2020			-	33%	50%	-
Sporthal 't Trefpunt Voorthuizen	2018	hercontrole	29-05-2018	-	29%	50%	-
	2019		10-12-2018	-	-71%	29%	-
			10-01-2019	-	100%	100%	-
			11-04-2019	-	86%	86%	-
			19-11-2019	-	86%	71%	-
	2020		11-02-2020	-	67%	0%	-
Sportzaal De Wardborg	2020		29-09-2020	-	100%	100%	-
			10-12-2020	-	71%	100%	-
Zwembad De Heuvelrand Voorthuizen	2018	hercontrole	04-04-2018	75%	-38%	38%	-100%
			29-05-2018	50%	75%	50%	100%
			27-11-2018	-75%	50%	88%	0%
	2019	hercontrole	13-12-2018	100%	63%	100%	100%
			11-04-2019	100%	67%	100%	100%
			19-11-2019	100%	67%	88%	0%
	2020	hercontrole	11-02-2020	75%	88%	100%	100%
			08-10-2020	0%	-83%	3%	50%
			30-10-2020	75%	50%	100%	50%
Zwembad Oosterbosbad Barneveld	2018		07-06-2018	-	33%	33%	-
	2019		10-07-2018	-	0%	25%	-
			16-05-2019	-	100%	100%	-
			20-08-2019	-	100%	63%	-
			25-08-2020	-	100%	100%	-

Laatst uitgevoerde meting