gemeente Nijkerk

Kolkstraat 27
3861 AK Nijkerk

Postbus 1000
3860 BA Nijkerk

Telefoon 14 033
www.nijkerk.eu

Handelsregister
32165156

Gemeenteraad van Nijkerk
Postbus 1000
3860 BA NIJKERK

Uw brief van	-	**Ons kenmerk**	74491
Uw kenmerk	-	**Bijlage**	-
Datum	19 juli 2019	**Behandeld door**	G. Gijtenbeek
Onderwerp	verbetermaatregelen dienstverlening Optisport	**Team**	Adviseurs Zelfredzaamheid Arbeidsmarkt

Geachte heer/mevrouw,

Voor de exploitatie van de binnensportaccommodaties is een externe partij, Optisport, gecontracteerd. Vanaf 1 januari 2018 verzorgt Optisport Nijkerk BV I (hierna: Optisport Nijkerk) de exploitatie van het zwembad en twee sporthallen en vanaf 1 januari 2019 zijn daar de overige vier sporthallen bijgekomen. Het contract loopt tot en met 31 december 2027.
De dienstverlening van Optisport is aanleiding voor nadere maatregelen. Met deze brief lichten wij dat toe.

Basisdienstverlening
Al langere tijd zijn er klachten over diverse basale onderdelen van de dienstverlening, met name de schoonmaak, de toegang tot de sporthallen, de zwembadactiviteiten en de communicatie tussen gebruikers en Optisport. Deze klachten bleven bestaan, óók na een ruime aanloopperiode, en namen zelfs toe. In de gebruikersoverleggen, die de afgelopen maanden met alle gebruikers hebben plaatsgevonden, was het een prominent gespreksonderwerp. Zowel bestuurlijk als ambtelijk is Optisport daar in toenemende mate op aangesproken. Dit leidde tot verbetermaatregelen, die inmiddels door Optisport worden uitgevoerd.

Knelpunten en verbetermaatregelen
Op basis van een analyse van de knelpunten heeft Optisport maatregelen opgesteld voor de verbetering van de dienstverlening. Daarvan volgt hieronder een samenvatting op hoofdlijnen.

De analyse van de oorzaken van de **knelpunten** bestaat, samengevat en op hoofdlijnen, uit volgende factoren die zich binnen maar ook buiten de invloedsfeer van Optisport bevinden, waaronder zaken die voortkomen uit de overdracht van SRO.
- belemmerende factoren bij de voorbereiding en opstart van het nieuwe zwembad, namelijk:

gemeente Nijkerk

  - de tijdelijke exploitatie in de vorm van "op de winkel passen" van de twee oude zwembaden, die meer tijd en energie vergde dan Optisport vooraf had verwacht;
  - een bij de start van het nieuwe zwembad minimaal activiteitenpakket en onderbezetting van activiteiten (doelgroepactiviteiten, zwemlessen) mede als gevolg van het "op de winkel passen";
  - de bedrijfsactiviteiten zijn in de periode voor 1-1-2018 dermate afgebouwd, dat er voor zweminstructie en andere doelgroepactiviteiten geen wachtlijst of oproeplijst beschikbaar was. Er moest een nieuwe start gemaakt worden;
  - het nieuwe zwembad werd 25 mei 2018 in gebruik genomen, maar het nieuwe seizoen kon programmatisch pas na de zomer(vakantie) van 2018 worden geeffectueerd;
- cultuurverschillen tussen Optisport en de voorgaande exploitant. Deze komen onder andere tot uiting in andere eisen rond het takenpakket, rolinvulling en de gastbenadering.

De **maatregelen** op het gebied van de dienstverlening bestaan op hoofdlijn uit het volgende:
- tijdelijke inzet van een extern facilitair manager die het hele proces rond met name de schoonmaak goed op poten zet. Het gaat om het inrichten van het schoonmaakteam en -proces, training van medewerkers en reguliere en frequente controle van de schoonmaakwerkzaamheden;
- aantrekken van een extra teamleider specifiek voor Facilitaire zaken (waaronder schoonmaak) en aanstelling van een ervaren locatiemanager;
- aantrekken van nieuwe medewerkers;
- verdere inregeling van het nieuwe geautomatiseerde toegangssysteem, rekening houdend met de wensen die in de gebruikersoverleggen genoemd zijn;
- in kaart brengen van de sportinventaris van de sporthallen. Optisport kijkt daarbij naar de staat waarin de materialen verkeren en naar de aanwezigheid van of juist het gebrek aan materiaal;
- verbetering van de communicatie tussen gebruikers en Optisport, onder andere door what's app-groepen, logboeken en normtijden voor de beantwoording van mail.

De extra facilitair manager is eind maart gestart en heeft haar werkzaamheden begin juli afgerond en overgedragen aan de nieuwe extra facilitair teamleider, die medio juni gestart is.
Optisport verwacht dat door deze maatregelen de schoonmaak geleidelijk aan verbetert en medio juli in basis op orde is.
In april is ook een nieuwe locatiemanager gestart met veel ervaring in het managen van sportaccommodaties.
Met Optisport is verder afgesproken dat zij in september het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uitvoert, óók onder sporthalgebruikers, en dat Optisport in oktober 2019 het keurmerk "Veilig en schoon" behaalt.
Het toegangssysteem zal met ingang van het nieuwe seizoen volledig functioneren.
De sportinventaris zal in augustus in kaart gebracht zijn en dan met de gemeente bezien worden welke vervangingen of aanvullingen nodig zijn.

Afweging
De maatregelen zijn in relatie tot de knelpunten naar onze mening adequaat. Ook is de afgelopen tijd merkbaar dat Optisport zich daadwerkelijk inspant om de bedrijfsvoering in brede zin te verbeteren. Dat zien we onder andere in de manier van en mate waarin de communicatie is verbeterd, het zichtbaar oppakken van aangebrachte onderwerpen en de inzet van extra en nieuwe medewerkers.

Vervolg
Optisport heeft aangegeven dat de dienstverlening in de basis met ingang van het nieuwe seizoen op orde zal zijn. Er zal dan ook een klanttevredenheidsonderzoek plaatsvinden en in oktober zal Optisport middels het behalen van het keurmerk "Veilig en schoon" aantonen dat zwembad en sporthallen aan objectieve normen op het gebied van schoonmaak en veiligheid voldoet.
Mocht dat niet het geval blijken, dat kunnen wij Optisport formeel in gebreke stellen; er dient dan een redelijke termijn gegeven te worden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen. Indien Optisport

gemeente Nijkerk

binnen deze termijn de verplichtingen niet of onvoldoende nagekomen heeft, kunnen wij verdere juridische stappen ondernemen, waaronder het opleggen van boetes en het vorderen van de daadwerkelijk geleden schade bij Optisport.

Aanloopperiode exploitatie
Optisport kwam in de aanloopperiode van het contract onverwachte en niet te voorziene moeilijkheden tegen op het gebied van de bedrijfsvoering. Ambtelijk en bestuurlijk zijn daarover gesprekken gaande om tot een structureel gezonde bedrijfsvoering te komen. De resultaten daarvan zullen wij in een later stadium aan u melden.

Tot slot
Optisport is druk doende om de diverse maatregelen uit te voeren. Ambtelijk en bestuurlijk blijven we proactief de situatie monitoren.
Mocht u vragen hebben, dan kunt u zich wenden tot Janet van Oostveen (0620788536, j.vanoostveen@nijkerk.eu) of Gerard Gijtenbeek (0650676430, g.gijtenbeek@nijkerk.eu).

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Nijkerk,

De secretaris,

de heer G. van Beek

De burgemeester,

de heer mr. drs. G.D. Renkema