

Datum: 16 april 2024 **Zaaknummer:** 858277

Van: het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder S. Vermeulen

Aan: de raad van de gemeente Roosendaal

Steller: M. Gommeren

Kopie aan: -

Onderwerp: Sportfondsen

Bijlage:

Kennisnemen van

De afdoening motie '2024-M1 Motie Verbeterplan Sportfondsen Nederland, de beantwoording van de raadsvragen: 2024-A1 165-2023 Vakantiesluitingen sportlocaties Sportfondsen' en 057-2024-Sportfondsen Zwembad De Stok en de reactie op de toezeggingen van het college ten aanzien van beheer en exploitatie Sportfondsen.

Inleiding

Met deze raadsmededeling schetsen we de context waarin Sportfondsen Roosendaal B.V. (hierna Sportfondsen) belast is met het beheer en de exploitatie van de binnensportaccommodaties in Roosendaal. Hierbij informeren we u over de resultaten van de diverse gesprekken met Sportfondsen. We geven een reactie per onderdeel van de motie, beantwoorden de gestelde raadsvragen en lichten toe hoe we invulling hebben gegeven aan de gedane toezeggingen.

Beheer en exploitatie Sportfondsen

Passend binnen de uitgangspunten van de Agenda van Roosendaal (2011) en de Kadernota 2014 is in gestart met een openbare aanbesteding van de exploitatie van zwembad De Stok. Een bewuste keuze. Het beoogde resultaat was om een zwemvoorziening in stand te houden tegen aanzienlijk minder kosten waarbij door een meer ondernemingsgerichte en maatschappelijk gerichte aanpak de mogelijkheden van het zwembad beter worden benut. Na afronding van de aanbestedingsprocedure is de opdracht gegund aan Sportfondsen Nederland. Met ingang van 1 januari 2016 is de Sportfondsen verantwoordelijk voor de exploitatie van het zwembad.

Sinds 2020 heeft Sportfondsen de verantwoordelijkheid voor het beheer en de exploitatie van de binnensportaccommodaties in Roosendaal op zich genomen. Deze opgave, te midden van de uitdagingen van de coronapandemie, bleek een complexe opgave voor Sportfondsen. Voortdurend veranderende regelgeving bemoeilijkte de optimale exploitatie van de accommodaties. Daarnaast kampte Sportfondsen bij aanvang van de exploitatie met enkele organisatorische tekortkomingen.

- Zo ontbraken er terbeschikkingstellingsovereenkomsten met gebruikers, wat leidde tot onduidelijkheid over de verwachtingen van zowel Sportfondsen als de gebruikers zelf, vooral in de sporthallen de Omganck en In de Roos.
- Daarnaast was er sprake van personeelstekorten, waaronder het ontbreken van een locatiemanager voor de Roosendaalse accommodaties en horecapersoneel.
- Bovendien ontstond er ontevredenheid over de schoonmaak, waarbij het moeilijk bleek een geschikte partij voor de schoonmaakwerkzaamheden te vinden.

Deze aspecten resulteerden in ontevredenheid onder gebruikers, waarop ook raadsleden de aandacht hebben gevestigd. Met deze raadsmededeling reageren we op deze kwesties. Hoewel directe klachten van gebruikers, met name sportverenigingen, relatief beperkt waren tot 16 gevallen over een periode van 3,5 jaar, hechten we eraan te benadrukken dat elke klacht essentieel is voor het verbeteren van de dienstverlening. De klachten betroffen onder andere de schoonmaak, het gebruik van voorkeursuren en het ontbreken van een beheerder in sporthal In de Roos. Gebruikers melden hun klachten voornamelijk rechtstreeks bij Sportfondsen, en in sommige gevallen ook bij de gemeente. Het is van belang dat klachten met betrekking tot het beheer en de exploitatie direct bij Sportfondsen worden ingediend voor een adequate afhandeling, aangezien zij de partij zijn die deze klachten kunnen behandelen.

De aanstelling van een nieuwe locatiemanager voor de accommodaties in Roosendaal met ingang van juli 2023 en het opstellen van terbeschikkingstellingsovereenkomsten met ingang van het sportseizoen 2023/2024 hebben bijgedragen aan meer duidelijkheid. In de terbeschikkingstellingsovereenkomsten zijn zowel de verwachtingen van de gebruikers als die van Sportfondsen duidelijk vastgelegd. Ook is afgesproken met Sportfondsen dat er altijd bij gebruik van sporthal In de Roos een beheerder aanwezig dient te zijn. Deze beheerder zorgt ervoor dat de hal geopend is en dat de sporthal schoon, hygiënisch en opgeruimd is, volgens de interne kwaliteitsnormen. De huurders van In de Roos kunnen op deze manier verantwoord gebruik maken van de faciliteiten. De gemeente bekostigt de beheerder. Het benodigde budget hiervoor wordt gedekt uit reguliere middelen. Hierover is uw raad door middel van een raadsbrief op 20 juli 2023 geïnformeerd. Sinds de inzet van de beheerder in Sporthal In de Roos vanaf half september 2023 zijn er geen nieuwe klachten voor sporthal In de Roos binnengekomen.

Beantwoording motie, toezeggingen en raadsvragen

Hierbij geven we een reactie op de onderwerpen van '2024-M1 Motie Verbeterplan Sportfondsen Nederland, de raadsvragen: 2024-A1 165-2023 Vakantiesluitingen sportlocaties Sportfondsen' en 057-2024-Sportfondsen Zwembad De Stok en ontvangt u een reactie op de gedane toezeggingen door het college ten aanzien van beheer en exploitatie Sportfondsen

Bestuurlijk overleg

Naast de periodieke ambtelijke overleggen wordt ook één keer per kwartaal een bestuurlijk overleg belegd.

- Er heeft nu tweemaal een bestuurlijk overleg plaatsgevonden. In deze overleggen is gesproken over de ontstane situatie. Op basis hiervan heeft Sportfondsen een verbeterplan opgesteld. Het gaat om aanvullende prestatieafspraken die ten goede komen aan de exploitatie van de binnensportaccommodaties. Hiermee is het mogelijk om de contractuele verplichtingen en prestatieafspraken beter te kunnen meten. Er is ook gesproken over de verschillende klachten die binnen zijn gekomen en hiervoor is een vast klachtenprotocol opgesteld.
- Over de vakantiesluitingen is afgesproken dat Sportfondsen verenigingen ondersteunt/ faciliteert bij (traditionele) toernooien en (club)evenementen in de vakantieperiodes. Aangezien Sportfondsen ook te maken heeft met (groot) onderhoud en schoonmaak wordt er jaarlijks voorafgaand aan het sportseizoen een evenementenkalender per accommodatie opgesteld. Zo kunnen de jaarlijkse toernooien en evenementen altijd plaatsvinden en kunnen ook reguliere verenigingsactiviteiten doorgaan. Voor de reguliere verenigingsactiviteiten worden maatwerkafspraken gemaakt en deze worden vastgelegd in de terbeschikkingstellingsovereenkomsten.

Verbeterplan

In het verbeterplan, opgesteld door Sportfondsen, met instemming van de gemeente, komen de volgende onderwerpen terug:

1. Duidelijkheid over openstellen binnensportaccommodaties
 - Gebruik van de accommodaties
 - Evenementen
 - Vakantieaanbod.
 - Gebruik horeca
 - Inzicht in gebruik (op aanvraag)
 - Schoonmaak, onderhoud en keuring
2. Verbeterde communicatie
 - Overlegmomenten met gebruikers
 - Bereikbaarheid
 - Beheerder In de Roos
3. Klanttevredenheid naar een hoger niveau
 - Jaarlijks terugkerend tevredenheidsonderzoek
4. Schone sportaccommodaties
5. Monitoring opgestelde extra afspraken

Tenslotte is er in het verbeterplan ook aandacht voor het klachtenprotocol. Er is afgesproken om op de volgende manier om te gaan met klachten die bij de gemeente Roosendaal binnenkomen.

1. Klachten die bij de gemeenten binnenkomen, worden doorgezet naar Sportfondsen.
2. De gemeente Roosendaal informeert de 'indiener van de klacht' hierover.
3. Vervolgens wordt er door Sportfondsen een overleg gepland met de 'indiener van de klacht'.

En er is door de gemeenteraad een motie aangenomen:

- Om bij het verbeterplan ten behoeve van Sportfondsen ook heldere, SMART-geformuleerde en niet voor meerderlei uitleg vatbare sancties te benoemen in geval van in gebreke blijven;
- De afspraken omtrent sanctionering met de gemeenteraad te delen.

Er wordt door gebruikers van locaties van Sportfondsen aangegeven dat zij klachten hebben over de dienstverlening van Sportfondsen.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Sportfondsen. Sportfondsen staat als eerste zelf aan de lat voor de afhandeling van klachten. Pas nadat Sportfondsen de klachten niet naar tevredenheid van de klager heeft afgehandeld kunnen de klachten worden ingediend bij de gemeente.

De vraag die voorligt is of Sportfondsen wanprestatie levert volgens de met hen in de aanbestedingsovereenkomst gemaakte afspraken. Met wanprestatie bedoelen we: "een situatie waarin een van de partijen bij een contract niet voldoet aan de overeengekomen verplichtingen". Sportfondsen houdt zich op dit moment aan de afspraken die in de aanbesteding met de gemeente Roosendaal zijn gemaakt.

In de huidige overeenkomst zijn geen sancties opgenomen. Sancties opleggen zonder dat deze contractueel zijn afgesproken kan alleen bewerkstelligd worden met wederzijds goedvinden, dan wel doordat Sportfondsen zich aantoonbaar niet aan de contractuele afspraken houdt en ook geen verbeteringen laat zien.

Op basis van de met Sportfondsen gesloten overeenkomsten kunnen we op dit moment nog geen boetes opleggen:

- a. omdat we dat niet zo hebben besproken en
- b. Sportfondsen ook de mogelijkheid moeten hebben om zelf de situatie waar de klacht opziet op te lossen.

Pas na een verbetertraject waar we afspraken hebben gemaakt die niet zijn nagekomen, kunnen er afspraken worden gemaakt over op te leggen boetes.

Alternatief is de 'ultieme sanctie', namelijk het ontbinden van de samenwerkingsovereenkomst. Dit laatste heeft een grote financiële impact voor de gemeente, naast verstreckende maatschappelijke effecten op korte en lange termijn.

Voor de volledigheid zijn de volgende scenario's in beeld gebracht.

Scenario 1:

Het voltooiën van de lopende overeenkomst voor het Zwembad en het contract voor de Binnensportaccommodaties, waarbij we ons richten op de schriftelijke afspraken in het verbeterplan, regelmatige ambtelijke en bestuurlijke overleggen, en extra aandacht voor de werking van het klachtenprotocol.

Scenario 2

Omdat er geen juridische gronden zijn om sancties of boetes op te leggen, kunnen we eenzijdig de overeenkomst beëindigen. Hierbij zouden we de overeenkomst voor de binnensportaccommodaties naar voren kunnen halen, gelijktijdig met het einde van het contract voor het zwembad De Stok in 2025. De directe financiële gevolgen hiervan bedragen circa € 2.000.000, wat het resterende bedrag is voor de resterende contractduur. Hier komen dan nog bij de ingrijpende (maatschappelijke) consequenties (o.a. sportverenigingen en scholen kunnen geen gebruik meer maken van de accommodaties en ook zwemlessen kunnen niet meer aangeboden worden) en de daarbij horende financiële gevolgen.

Scenario 3

Omdat er geen juridische gronden voor sancties of boetes zijn, kunnen we ervoor kiezen om de samenwerking te beëindigen door zowel de overeenkomst voor het zwembad De Stok als de overeenkomst voor alle overige binnensportaccommodaties op te zeggen. De directe financiële gevolgen hiervan bedragen circa € 4.000.000 als afkoop voor de resterende contractduur. Hier komen dan nog bij de ingrijpende (maatschappelijke) consequenties en daarbij horende financiële gevolgen.

Scenario 4:

In geval van aantoonbare wanprestatie door Sportfondsen kunnen we ervoor kiezen de samenwerking te beëindigen door de overeenkomst voor het zwembad De Stok en, indien ook overigens wanprestatie wordt geleverd, de overeenkomst voor alle overige binnensportaccommodaties op te zeggen. In beginsel zullen we hiervoor dan geen financiële compensatie behoeven te leveren. Er zal dan echter wel een nieuwe aanbesteding van het beheer en de exploitatie van het geheel aan accommodaties plaats moeten vinden, met alle (mogelijk ook financiële) consequenties van dien.

Het college kiest gezien de verregaande consequenties voor scenario 1. De impact op maatschappelijk gebied is niet te onderschatten, aangezien veel scholen, verenigingen, individuele gebruikers dagelijks

gebruik maken van de accommodaties en natuurlijk de zwemlessen waar veel Roosendaalse kinderen gebruik van maken. Het stopzetten van deze samenwerking zou deze gebruikers zonder faciliteiten achterlaten, zonder een directe alternatieve optie voor het beheer en de exploitatie. Dit impliceert dat een nieuwe aanbesteding voor de exploitatie moet worden uitgevoerd, met een verwachte doorlooptijd van 1 jaar, inclusief voorbereidingstijd.

Ook indien uiteindelijk toch het scenario van wanprestatie zou resulteren, is het uit juridisch oogpunt noodzakelijk dat eerst alle inzet wordt gepleegd om het opgestelde verbeterplan met bijzondere aandacht voor het klachtenprotocol te laten slagen. Hier komt bij dat er ieder kwartaal een bestuurlijk overleg wordt gehouden om de voortgang te bespreken. Vooralsnog is er voldoende vertrouwen dat met dit plan en de klachtenprocedure en deze aanpak, de dienstverlening zal verbeteren. Momenteel zijn de communicatielijnen zeer kort en wordt er specifieke aandacht besteed aan klachten. Het is van belang te benadrukken dat de huidige uitvoerder zich inspant en wil blijven inspanssen om zaken op orde te krijgen en te houden. Vanuit de gemeente is er ook het vertrouwen dat dit kan werken.

Toezeggingen

Tot slot geven wij hierbij een reactie op de gedane toezeggingen:

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Het terugkoppelen naar Sportfondsen dat vanuit de Commissie is aangeven dat Sportfondsen zelf ook activiteiten zou gaan organiseren en dat dit ook zo in de aanbesteding staat. | De bezettingsgraden van de accommodaties zijn momenteel hoog, daar waar mogelijk zal Sportfondsen ook activiteiten organiseren. Dit komt ook periodiek terug in het bestuurlijk overleg. |
| 2 | Het delen van de punten uit het verbeterplan en de gebruikersoverleggen (klanttevredenheidsonderzoeken) op korte termijn met de gemeenteraad. | De genoemde documenten zijn als bijlage toegevoegd. |
| 3 | Het periodiek delen van de conclusies die voortkomen uit de periodieke bestuurlijke overleggen met Sportfondsen met de raad. | Deze zijn verwerkt in het verbeterplan en deze raadsmededeling. We zullen proactief de raad blijven informeren. |
| 4 | Contact opnemen met de gemeente Halderberge. | Op het gebied van binnensportaccommodaties onderzoekt de gemeente Halderberge momenteel om de sporthallen zelf weer in beheer te nemen. Verder heeft de gemeente Halderberge de exploitatie van zwembad de Baarlebossche bij Laco weggelegd. Laco is inmiddels samengegaan met Sportfondsen. De gemeente merkt hierin geen verschil. |
| 5 | Het verduidelijken wie de beheerder in Sporthal In De Roos betaalt. | De gemeente bekostigt de beheerder. Het benodigde budget hiervoor wordt gedekt uit reguliere middelen. Hierover bent u middels een raadsbrief op 20 juli 2023 geïnformeerd. Op 29 maart is deze toezegging afgedaan. |

Samenvattend

Ondanks de aanvankelijke uitdagingen waarmee Sportfondsen te maken had bij het beheer en de exploitatie van de binnensportaccommodaties, zijn er verbeteringen doorgevoerd. De aanstelling van een nieuwe locatiemanager voor de accommodaties in Roosendaal, het opstellen van

terbeschikkingstellingsovereenkomsten, en het implementeren van een klachtenprotocol hebben bijgedragen aan een betere dienstverlening en gebruikerstevredenheid.

Het college gaat het verbeterplan, inclusief het klachtenprotocol, nauwgezet volgen en regelmatig evalueren tijdens bestuurlijke overlegmomenten met Sportfondsen.

Het college vertrouwt erop dat deze maatregelen de dienstverlening verder zullen verbeteren en benadrukt het belang van een goede samenwerking (partnership) met Sportfondsen om de zaken op orde te krijgen en te houden.

Financiën

n.v.t.

Communicatie (Extern bericht)

Sportfondsen en gemeente Roosendaal hebben samen een verbeterplan opgesteld over de samenwerking rondom zwembad De Stok én de binnensportaccommodaties, dit n.a.v. diverse klachten van gebruikers, een motie en raadsvragen ten aanzien van beheer en exploitatie door Sportfondsen.

In dit verbeterplan staan heldere afspraken over de volgende onderwerpen:

- 1) duidelijkheid openstellen binnensportaccommodaties,
- 2) verbeterde communicatie,
- 3) klanttevredenheid naar een hoger niveau,
- 4) schone accommodaties en
- 5) duidelijke procesbeschrijving voor het klachtenprotocol.

Deze extra afspraken worden door Sportfondsen en gemeente Roosendaal periodiek gemonitord en besproken op bestuurlijk en ambtelijk niveau.

Vervolg(procedure)

Met deze raadsmededeling beschouwen we alle gedane toezeggingen '2024-A1 165-2023 Raadsvragen vakantiesluitingen sportlocaties Sportfondsen' en de motie '2024-M1 Verbeterplan Sportfondsen als afgedaan. Het college gaat het verbeterplan, inclusief het klachtenprotocol, nauwgezet volgen en regelmatig evalueren tijdens bestuurlijke overlegmomenten met Sportfondsen.

Bijlagen:

Bijlage 1: Verbeterplan Sportfondsen

Bijlage 2: Klanttevredenheidsonderzoek de Stok (geanonimiseerd)

Bijlage 3: Gebruikersoverleggen In de Roos en de Omganck (geanonimiseerd).

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,



Beheer en exploitatie binnensportaccommodaties Roosendaal

Sportfondsen Roosendaal B.V. beheert en exploiteert verschillende binnensportaccommodaties in Roosendaal. Naast het zwembad gaat het om sporthal In de Roos, sporthal de Omganck (Wouw) en de gymzalen Jadedijk en Tolbergcentrum.

Voor de uitvoering van het beheer en de exploitatie heeft Sportfondsen Roosendaal B.V. een businessplan opgesteld. Op basis van dit businessplan is een overeenkomst opgesteld en zijn prestatieafspraken gemaakt.

De afgelopen periode zijn er meermaals raadvragen gesteld over het beheer en de exploitatie van de binnensportaccommodaties. Om de contractuele verplichtingen en prestatieafspraken beter te kunnen meten, is dit plan opgesteld. In samenspraak tussen de gemeente Roosendaal en Sportfondsen Roosendaal B.V. is er in sporthal In de Roos een beheerder ingezet om het beheer in goede banen te leiden.

Verbeterplan

Op 29 november hebben gemeente Roosendaal en Sportfondsen Roosendaal B.V. in een bestuurlijk overleg met elkaar gesproken. Op basis van dit overleg heeft Sportfondsen Roosendaal B.V. voorgesteld om een plan te maken om het beheer en de exploitatie in de binnensportaccommodaties te optimaliseren. Het gaat om aanvullende prestatieafspraken die ten goede mogen komen aan de exploitatie van de binnensportaccommodaties.

1. Duidelijkheid over openstellen binnensportaccommodaties

Sportfondsen Roosendaal B.V. stelt, afgestemd op de behoefte, de betreffende binnensportaccommodaties open voor onderwijs, verenigingen/ groepen en individuele gebruikers en houden deze publieke voorzieningen voor langere termijn in stand.

Gebruik van de accommodaties:

Sportfondsen Roosendaal B.V. wilt uiteraard een zo hoog mogelijke bezettingsgraad en maatschappelijk rendement van de binnensportaccommodaties.

- Jaarlijks stelt Sportfondsen Roosendaal B.V. in overleg met de gebruikers een rooster op, zodat zoveel mogelijk verenigingen gebruik kunnen maken van de accommodaties.
- Voor het gebruik van de binnensportaccommodaties gelden de volgende uitgangspunten.
 - Handhaving van de huidige activiteiten;
 - Handhaving van de verenigingsuren;
 - Programmering conform de voorrangsregelingen;
 - In een terbeschikkingstellingsovereenkomst worden de afspraken en verantwoordelijkheden vastgelegd van huurder en verhuurder, deze wordt met de gebruiker doorgenomen.



Evenementen

- De binnensportaccommodaties lenen zich uitstekend voor evenementen. Ze hebben een uitstekende ligging, infrastructuur en horecafaciliteiten.
 - Sportfondsen Roosendaal B.V. ondersteunt/ faciliteert verenigingen bij toernooien en (club)evenementen;
 - Sportfondsen Roosendaal B.V. organiseert/ faciliteert gemeente overstijgende toernooien en competities i.s.m. verenigingen en scholen;
 - Voor de marketing en promotie van evenementen trekken Sportfondsen Roosendaal B.V. en gebruikers samen op.

Vakantieaanbod.

- Om de bezettingsdoelstelling te behalen, organiseert Sportfondsen Roosendaal B.V. in samenwerking met vaste gebruikers en lokale partijen activiteiten in de schoolvakanties;
- Sportfondsen Roosendaal B.V. ondersteunt/ faciliteert verenigingen bij (traditionele) toernooien en (club)evenementen in de vakantieperiodes;
- Sportfondsen Roosendaal B.V. stelt jaarlijks voorafgaand aan het sportseizoen een evenementenkalender per binnensportaccommodatie op.

Gebruik horeca

De rol van de horeca is complementair.

- Het primaire doel van bezoekers is om te sporten binnen de accommodatie.
 - De horeca is er in deze rol om aanvullende diensten te verlenen.
- Een tweede rol van de horeca is faciliteren.
 - Voor verenigingen biedt Sportfondsen Roosendaal B.V. ruimte voor nieuwjaarsrecepties of de afsluiting van het seizoen.
 - Sportfondsen Roosendaal B.V. organiseert recreatieve activiteiten en evenementen, zoals kerstborrels en bedrijventoernooien.
- Openingstijden horeca
 - De horeca van de binnensportaccommodaties is geopend tijdens (competitie) wedstrijden, toernooien en evenementen, of anders in overleg met de betreffende verenigingen
- Samenwerking gebruikers
 - Daar waar het kan, doet Sportfondsen Roosendaal B.V. een beroep op de zelfwerkzaamheid van verenigingen.
 - Sportfondsen Roosendaal B.V. maakt afspraken over de inzet van sportverenigingen zelf in de horeca bij toernooien en/ of evenementen

Inzicht in gebruik (op aanvraag)

- Sportfondsen Roosendaal B.V. creëert een compleet overzicht van alle (vaste) gebruikers van de binnensportaccommodaties en houdt dit up-to-date
 - Hiermee geeft Sportfondsen Roosendaal B.V. meer inzicht in het gebruik van de binnensportaccommodaties.
 - Wanneer maken verenigingen gebruik van de binnensportaccommodaties?
 - Welke specifieke afspraken zijn er gemaakt met gebruikers?



- Sportfondsen Roosendaal B.V. maakt de momenten inzichtelijk waarop de accommodaties on(der) benut zijn.
 - Samen met verenigingen zet Sportfondsen Roosendaal B.V. nieuwe activiteiten op, afhankelijk van de beschikbare ruimte.

Schoonmaak, onderhoud en keuring

- Vakantieperiodes zijn ook geschikt voor groot onderhoud, grote schoonmaak en het keuren van toestellen en materialen. Iedere schoolvakantie wordt er extra onderhoud gedaan
 - Sportfondsen Roosendaal B.V. stelt hier voorafgaand aan het nieuwe sportseizoen een planning voor op.
 - Deze planning is afgestemd op de evenementenkalender en het vaste gebruik van verenigingen-
 - Deze planning wordt doorgenomen met de gebruikers van de accommodaties om teleurstellingen te voorkomen.
 - Reparaties of extra onderhoud buiten de schoolvakanties worden gecommuniceerd als de gebruiker daar last van heeft.

2. Verbeterde communicatie

De communicatie met de gebruikers van de sportaccommodaties wordt verbeterd.

Overlegmomenten met gebruikers

- 2x per jaar organiseert Sportfondsen Roosendaal B.V. een gezamenlijk overleg per binnensportaccommodatie met alle gebruikers
- 1x per jaar organiseert Sportfondsen Roosendaal B.V. individuele gesprekken met alle gebruikers

Bereikbaarheid

Sportfondsen Roosendaal B.V. stelt een overzicht van contactpersonen op voor alle gebruikers zodat men weet bij wie men voor welke vragen aan kan kloppen.

- In dit overzicht is ook duidelijk aangegeven waar gebruikers met klachten terecht kunnen.
- Voor gebruikers is er te allen tijde een medewerker telefonisch bereikbaar en door Duty Diensten is er bij calamiteiten altijd iemand fysiek beschikbaar.

Beheerder In de Roos

Gezien de omvang van Sporthal In de Roos is afgesproken dat Sportfondsen Roosendaal B.V. een beheerder inzet in de sporthal. Hierover zijn de volgende afspraken gemaakt:

- Vanuit Sportfondsen Roosendaal B.V. is er in het hoogseizoen (oktober t/m april) op maandag t/m vrijdag een medewerker aanwezig vanaf 16.00u.
- Daarnaast is er een TD-medewerker op afroep beschikbaar, die zich tevens bezighoudt met de coördinatie en uitvoering van preventieve en correctie onderhoudstaken.
- In de weekenden en in het laagseizoen is er een medewerker aanwezig afhankelijk van de gereserveerde uren.
- In het laagseizoen is er een medewerker aanwezig op de bezette uren.



3. Klanttevredenheid naar een hoger niveau

Dagelijks stelt Sportfondsen Roosendaal B.V. alles in het werk om de bezoekers en gebruikers een zo aangenaam mogelijk verblijf te bezorgen in een schoon en goed onderhouden accommodatie. Sportfondsen Roosendaal B.V. vindt het belangrijk dat bezoekers en gebruikers zich echt welkom voelen in de accommodaties. Belangrijk hierbij is:

- De medewerkers zijn voor de bezoekers herkenbaar en aanspreekbaar en lossen problemen direct zelf op.
- Deskundige, klantvriendelijke en enthousiaste medewerkers zorgen dagelijks voor tevreden bezoekers die graag terugkomen bij de sportaccommodaties in Roosendaal.
- Bezoekers en gebruikers met een idee of klacht ontvangen altijd binnen 48 uur na indienen een bevestiging van ontvangst en binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie.
- Klachten worden ook gedeeld met de gemeente, indien nodig.

Jaarlijks terugkerend tevredenheidsonderzoek

- Sportfondsen Roosendaal B.V. voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit onder bezoekers en gebruikers

4. Schone sportaccommodaties

Voor de uitvoering en controle op de schoonmaak werkt Sportfondsen Roosendaal B.V. met op maat gemaakte schoonmaakplannen, de uitvoer wordt verzorgd door een schoonmaakbedrijf

- De plannen beschrijven per ruimte nauwkeurig hoe en met welke frequentie dient te worden schoongemaakt.
- Sportfondsen Roosendaal B.V. houdt hierbij rekening met de gebruikstijden en -intensiteit van de verschillende ruimtes, zodat gebruikers en bezoekers geen hinder ondervinden van de schoonmaakactiviteiten.

5. Monitoring opgestelde extra afspraken

- Iedere 6 weken vindt er een ambtelijk overleg plaats tussen Sportfondsen Roosendaal B.V. en gemeente
- Ieder kwartaal vindt er een bestuurlijk overleg tussen Sportfondsen Roosendaal B.V. en gemeente om de samenwerking te evalueren en indien noodzakelijk verbeterafspraken te maken.

In deze overleggen is aandacht voor de prestatieafspraken, overleggen met gebruikers, dit verbeterplan en lopende ontwikkelingen binnen de accommodaties

Prestatieafspraken

Sportfondsen Roosendaal B.V. stelt voor om bovenstaande punten toe te voegen aan de opgestelde prestatieafspraken. Tevens voegt Sportfondsen Roosendaal B.V. de onderwerpen die in artikel 10 (lid 1 en 2) van de exploitatieovereenkomst worden genoemd, graag toe aan de prestatie afspraken. Het gaat hier bij om:

- de ontwikkeling van het gebruik in relatie tot de gebruiksprognose;
- de financiën: het verloop van inkomsten en uitgaven in relatie tot de exploitatiebegroting;
- de onderhoudssituatie;
- het energieverbruik;



- de bereikte resultaten op de verschillende kwaliteitscriteria;
- afspraken over de jaarrekening en jaarverslag;
- de tarievenstructuur;
- de onderhoudssituatie van de accommodatie;
- de kwaliteitsaspecten bedrijfsvoering;
- marketing en promotie;
- inrichting en inventaris;
- personeelsbeleid;
- maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Klachtenprotocol

Klachten die binnen komen over het zwembad of de binnensportaccommodaties worden vanzelfsprekend serieus genomen door Sportfondsen. Sportfondsen stelt voor om op de volgende manier om te gaan met klachten die bij de gemeente Roosendaal binnen komen.

1. Klachten die bij de gemeenten binnenkomen, worden doorgezet naar Sportfondsen.
2. De gemeente Roosendaal informeert de 'indiener van de klacht' hierover.
3. Vervolgens wordt er door Sportfondsen een overleg gepland met de 'indiener van de klacht'.

Klachten die direct bij Sportfondsen binnenkomen, worden door Sportfondsen zelf afgehandeld.



Sportfondsen KTO data visualisaties



| | |
|---------------------------------|----|
| NPS toelichting | 3 |
| NPS overzicht | 4 |
| Cijfer overzicht | 5 |
| NPS horeca overzicht | 6 |
| Hygiëne vragen | 8 |
| Medewerkers vragen | 10 |
| Horeca vragen | 12 |
| Lessen vragen | 14 |
| Temperatuur vragen | 16 |
| Overige cijfers vragen | 18 |
| Opmerkingen | 20 |
| Extra overzicht NPS | 21 |
| Kaarten | 22 |
| Extra overzicht Medewerkers | 23 |
| Extra overzicht Hygiëne | 24 |
| Extra overzicht Horeca | 25 |
| Extra overzicht lessen | 26 |
| Extra overzicht Temperatuur | 27 |
| Extra overzicht Overige cijfers | 28 |

NPS Voorblad



Wat is NPS?

Net promoter of net promoter score is een managementtool die gebruikt kan worden om onze klantloyaliteit te meten. Het is een simpele manier om klanttevredenheid te meten. Er wordt beweerd dat het correleert met omzetgroei.

Naargelang de score die gegeven wordt op de Net Promoter-vraag onderscheidt men **3 categorieën** van mensen:

Promotors = respondenten die een score van 9 of 10 gegeven hebben

Passief Tevredenen = respondenten die een score van 7 of 8 gegeven hebben

Criticasters = respondenten die een score van 0 tot 6 gegeven hebben

NPS per accommodatie

Accommodatie
De Stok Roosendaal KT...

NPS Staafdiagram

Accommodatie

Target NPS 35,00

Gemiddeld NPS 10,53

10,53

De Stok Roosendaal KTO Sportfon

Net Promoter Score

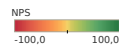
reacties

| Totale reacties | Criticasters | Passief tevreden | Promoters |
|-----------------|--------------|------------------|-----------|
| 76 | 16 | 36 | 24 |

Percentages

| Totale reacties | Percentage criticasters | Percentage passief tevreden |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|
| 76 | 21,05 | 47,37 |

NPS score



Filter

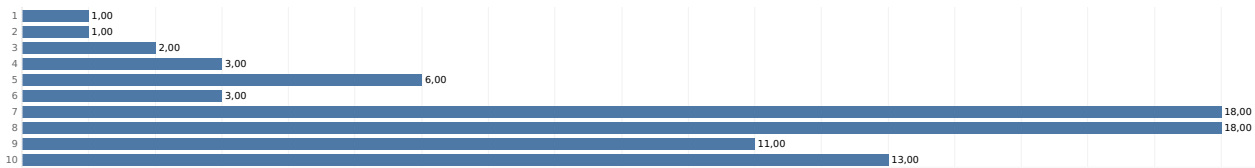
Accommodatie

76,00

Minimum respondenten 20,00

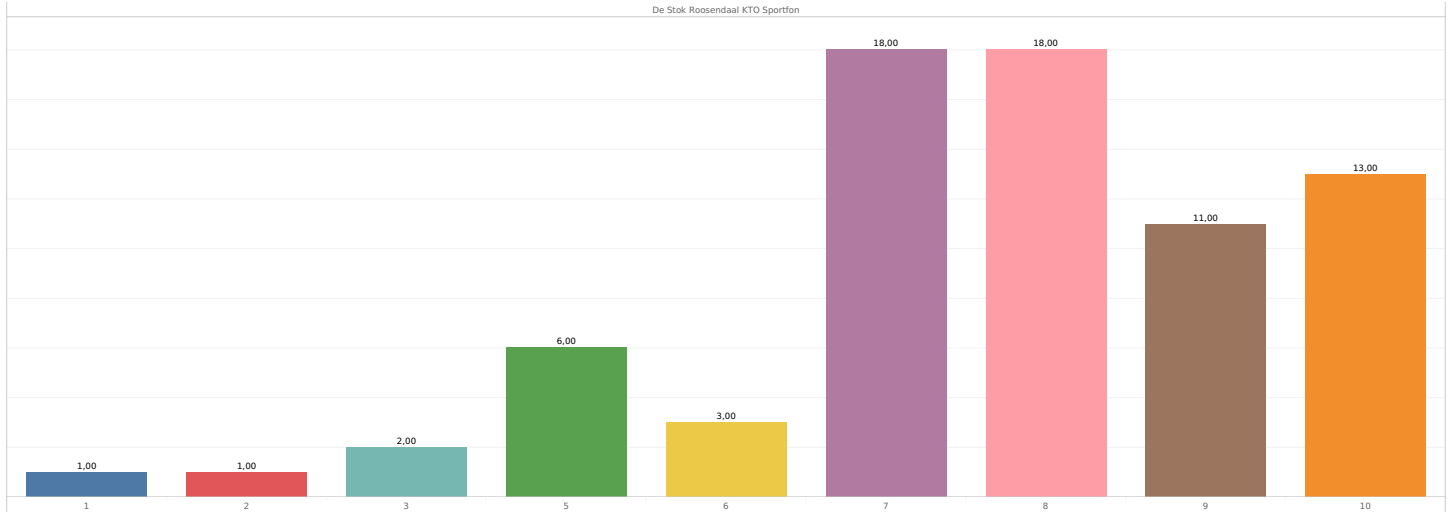
De Stok Roosendaal KTO Sportfon

Cijfer teller



Cijfer check

Accommodatie
De Stok Roosendaal KTO Sportfon



NPS Horeca

Reacties horeca (filters)



Net Promoter Score

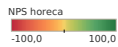
Reacties horeca

| Totale reacties horeca | Criticasters horeca | Promoters horeca |
|------------------------|---------------------|------------------|
| 35 | 8 | 13 |

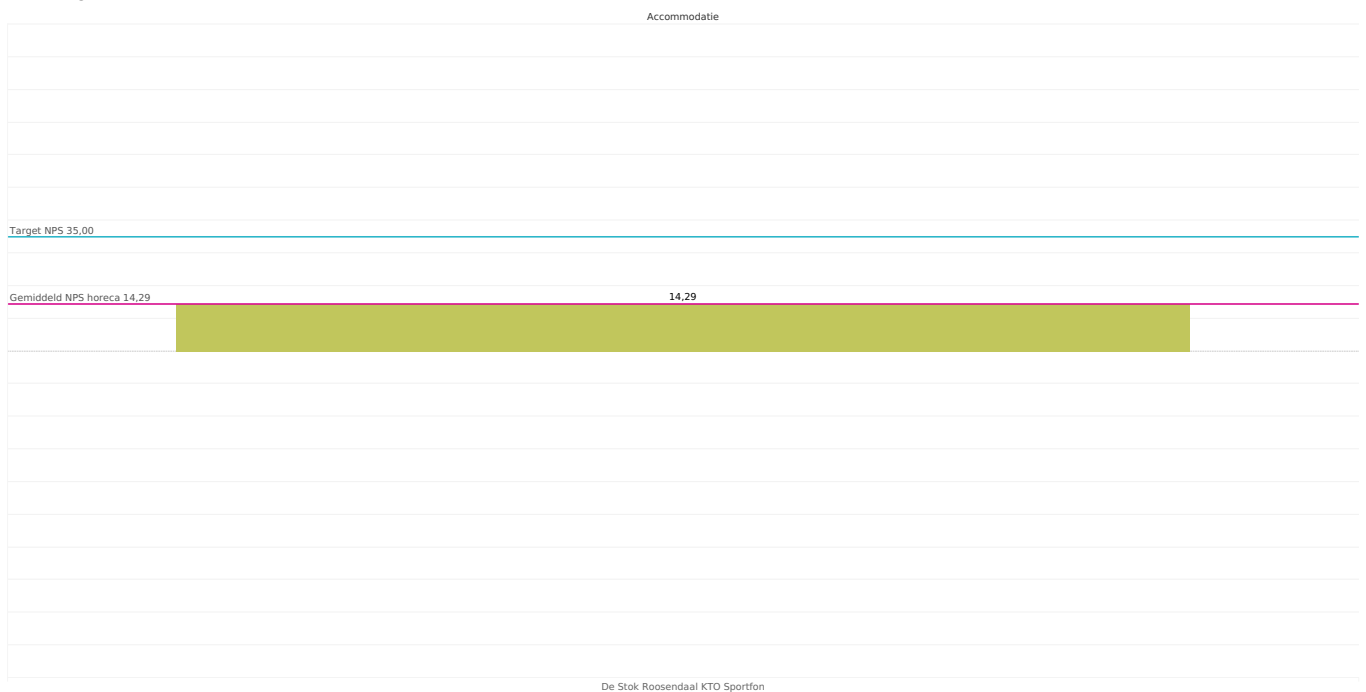
Percentage horeca cijfers

| Percentage criticasters horeca | Percentage passief tevreden horeca |
|--------------------------------|------------------------------------|
| 22,86 | 40,00 |

NPS horeca

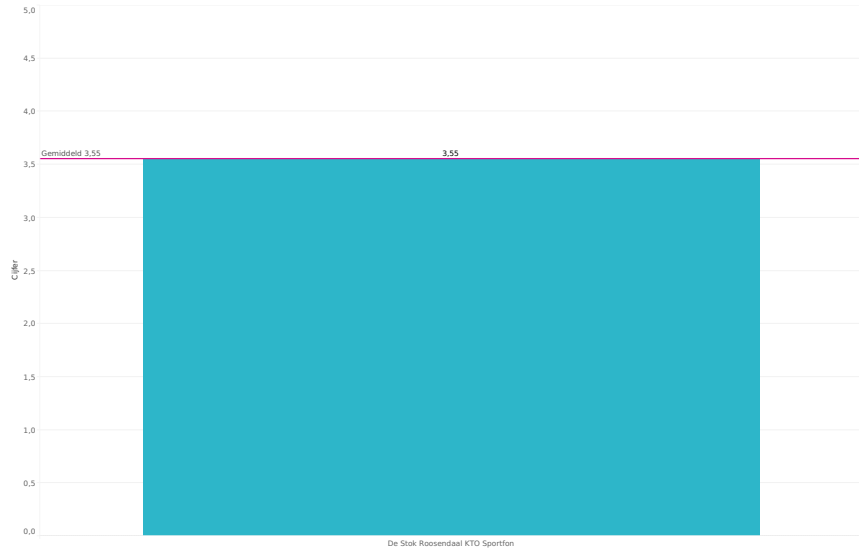


Staafdiagram NPS horeca



Resultaten van de hygiëne

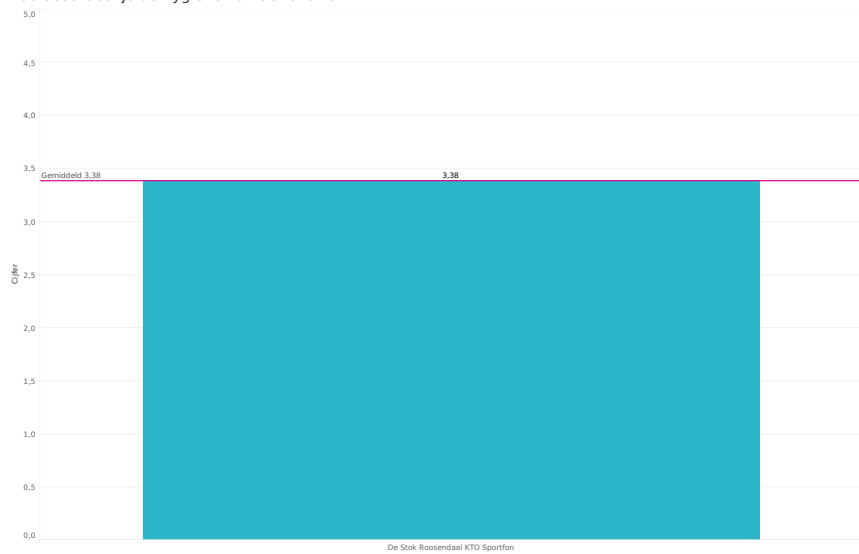
Hoe beoordeel je de hygiëne van de kleedruimtes?



Hoe beoordeel je de hygiëne van de sport-/activiteitenruimtes?

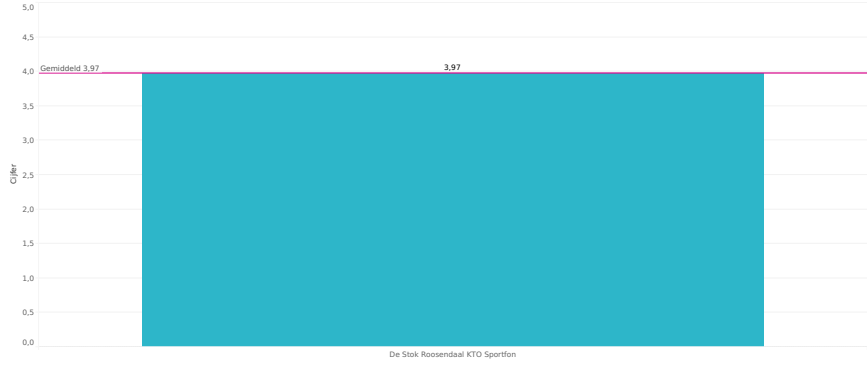


Hoe beoordeel je de hygiëne van de toiletten?

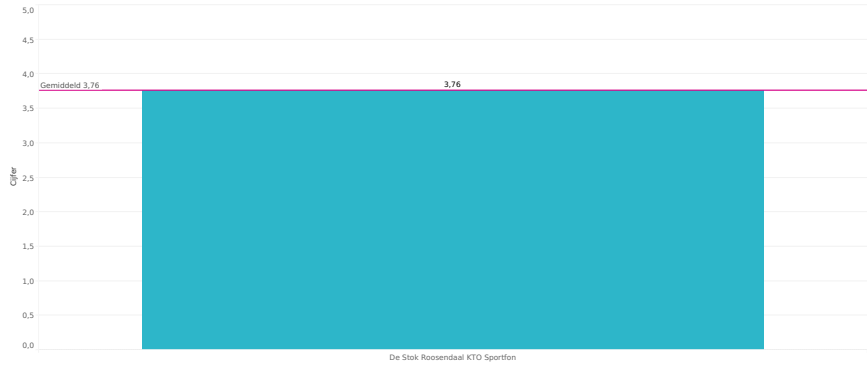


Resultaten van de medewerkers

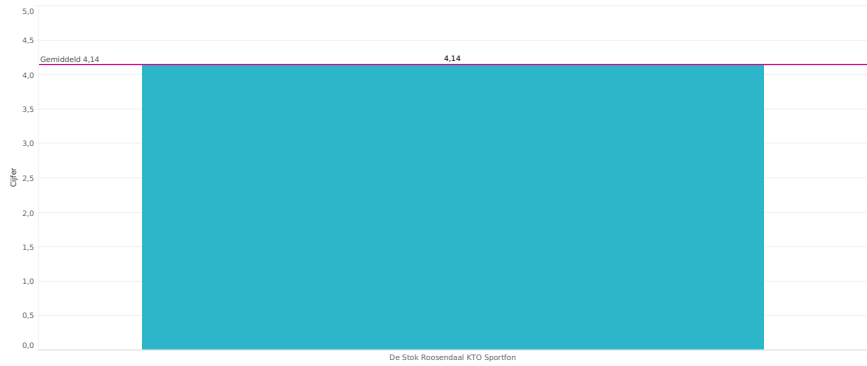
In welke mate is/zijn de medewerker(s) klantgericht?



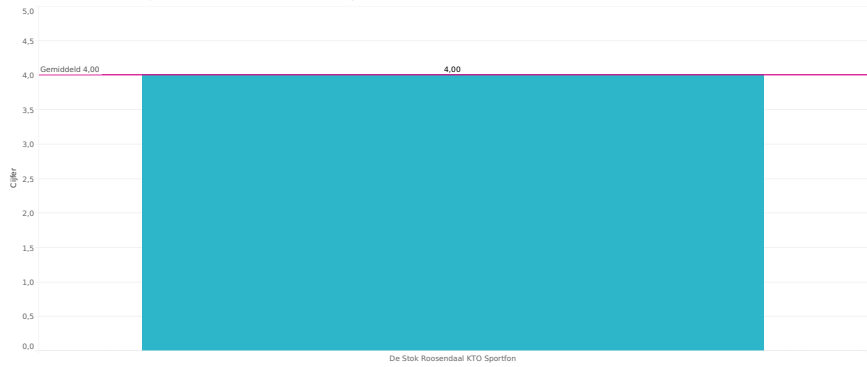
In welke mate is/zijn de medewerker(s) enthousiast?



In welke mate is/zijn de medewerker(s) zichtbaar aanwezig?

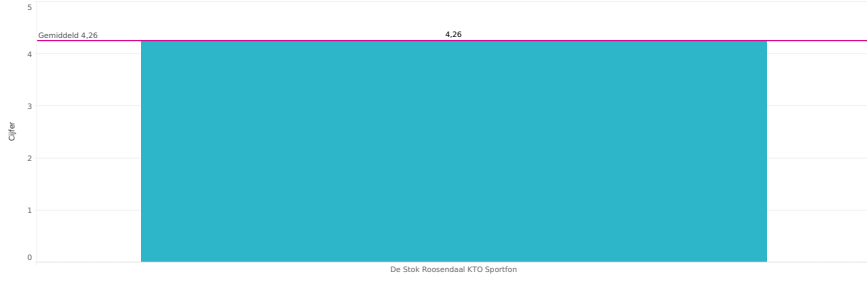


In welke mate is/ zijn de medewerker(s) behulpzaam?

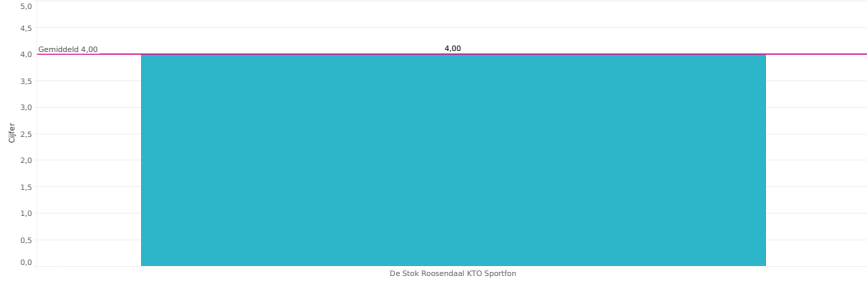


Resultaten van de horeca

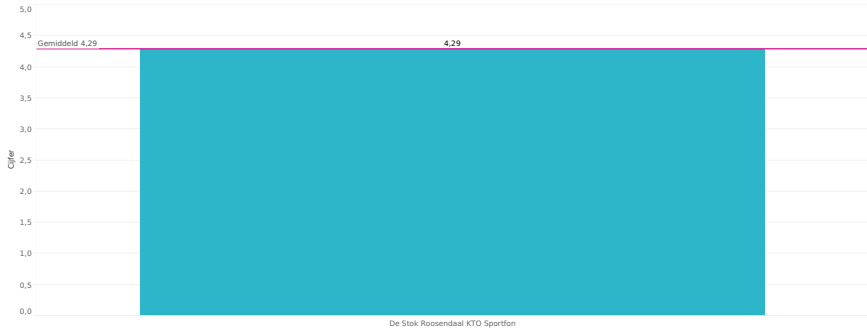
In hoeverre doet de horecagelegenheid aan jouw verwachting?



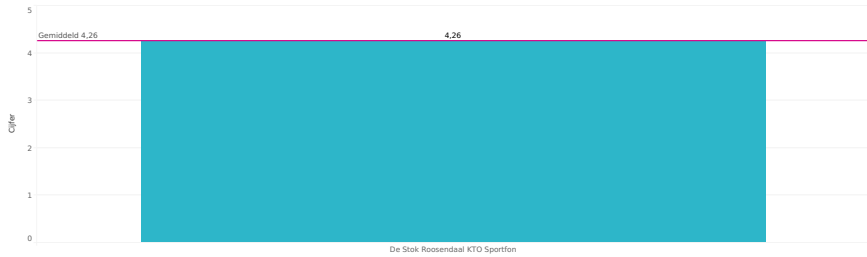
Hoe beoordeel je de prijs-kwaliteitverhouding van de horecagelegenheid?



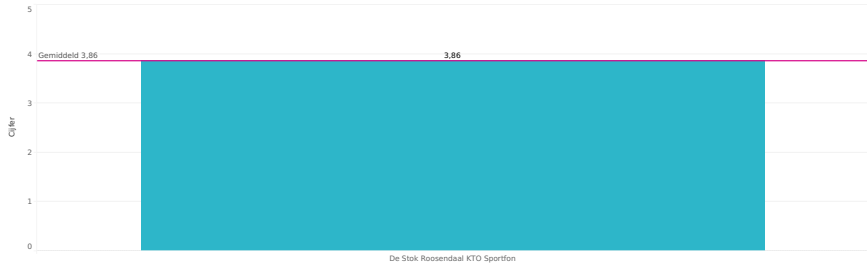
Hoe beoordeel je de horecagelegenheid in het algemeen?



In welke mate is de horecamedewerker vriendelijk?



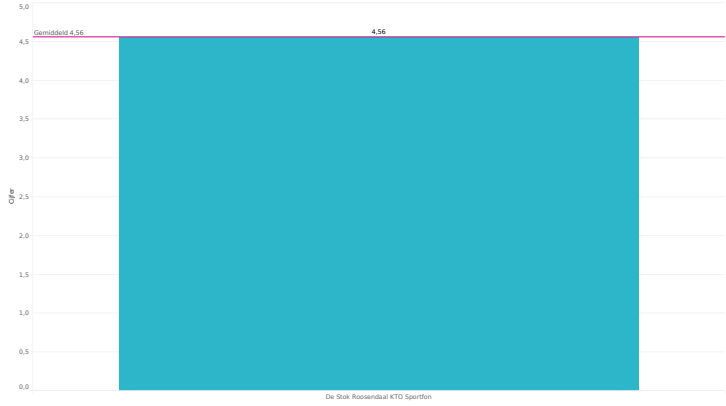
In welke mate is de menukaart/ prijslijst duidelijk?



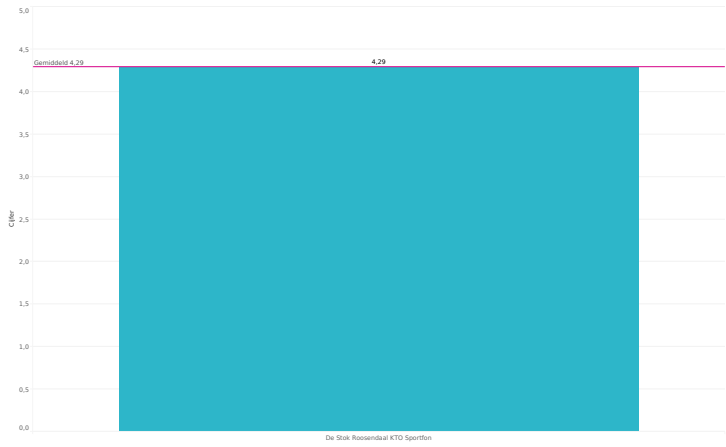
Resultaten van de lessen



In welke mate is de lesinstructeur vriendelijk?



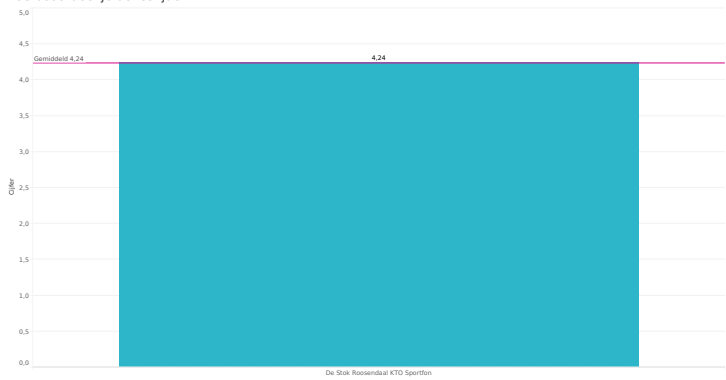
In welke mate is de lesinstructeur bekwaam?



Hoe beoordeel je informatievoorziening rondom de lessen?

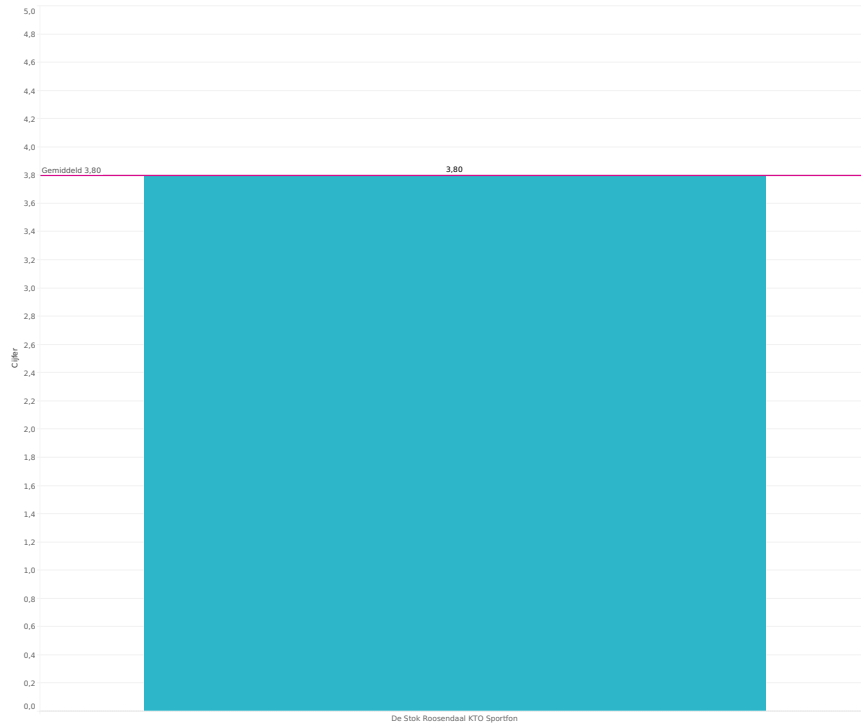


Hoe beoordeel je de lestijden?



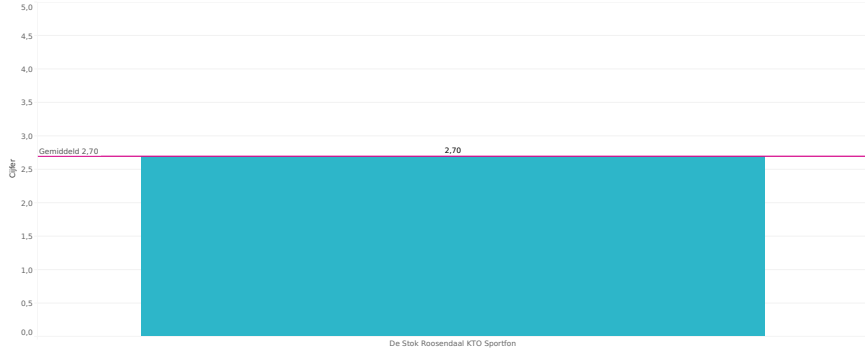
Resultaten van de Temperaturen

Hoe beoordeel je de omgevingstemperatuur?

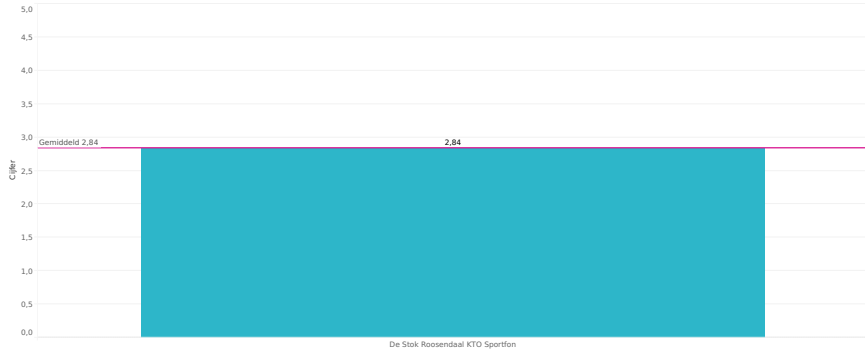


De Stoik Roosendaal KTO Sportfon

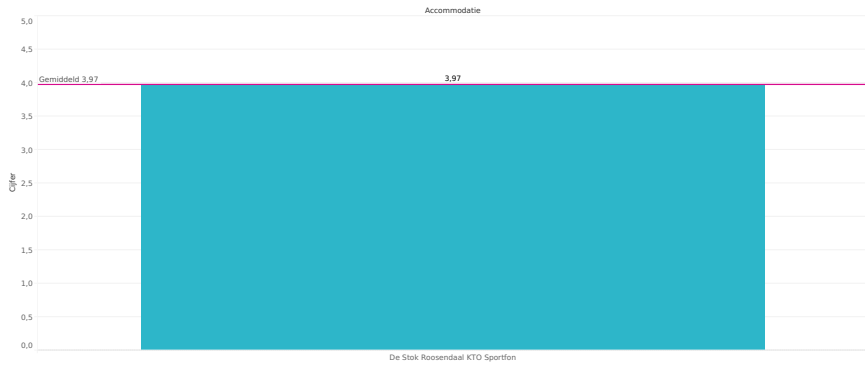
Hoe beoordeel je de muziekkeuze?



Hoe beoordeel je de volume van muziek?



Hoe beoordeel je het productaanbod?



Opmerkingen van respondenten

| | |
|---|---------------------------------|
| 61 - Heb je nog opmerkingen, suggesties of verbeterpunten ten aanzien van de horecagelegenheid?, 52 - Heb je nog opmerkingen, suggesties of verbeterpunten ten aanzien van de horecagelegenheid?, 42 - Heb je nog opmerkingen, suggesties of verbeterpunten ten aanzien van de horecagelegenheid? and 1.. | 8 - Hoe waarschijnlijk worstjes |
| Bij een zwemles zien we de kinderen niet goed op de tv. Ik vind dit een nadeel omdat vooral de kleintjes graag vragen "mama heb je dat gezien". Ik zou graag mijn dochter beter kunnen volgen tijdens de les. Nu is ze een puntje op het scherm. | 9 |
| Drukke omgeving met komende en vertrekkende gasten | 10 |
| Geen opmerkingen | 10 |
| hardere werken | 7 |
| Het is prima zoals het is. | 2 |
| Het personeel is erg behulpzaam en vriendelijk, alleen is het aanbod wat dunnetjes. Ik zou graag iets meer gezondere producten / sappen zien. | 7 |
| Iets meer personeel | 10 |
| Lange wachttijden bij de horeca | 8 |
| meer variatie | 8 |
| NEE | 9 |
| Nee | 10 |
| Nee, zeer goed geregeld je moet niet lang wachten op je eten en of drinken! | 8 |
| Niet van toepassing, voldoet aan normale behoefte | 10 |
| No | 10 |
| op de piekmomenten (zwemles, alle ouders gaan een koffie halen) misschien 2 mensen inzetten. 1 voor de kassa, 1 voor de bestellingen. | 10 |
| Prijsoverzicht en zouden fijn zijn, soms vind ik medewerkers niet vriendelijk, maar kortaf overkomen | 8 |
| Wederom de mogelijkheid om de les te volgen. Er hangt een groot scherm maar door camera positie is maar een deel goed te zien. Is heel simpel om dit scherm te delen met een 2e camera, waardoor beide zijdes goed te volgen zijn. | 9 |
| Wellicht een prijslijst op de tafels. | 9 |
| Zo doorgaan, vind de thema koffie leuke items. Misschien meer van zo iets. | 7 |

NOTULEN VAN GEBRUIKERSOVERLEG VERENIGINGEN IN DE ROOS GEHOUDEN OP 07-02-2023

Aanwezig:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Aanvang 19.00 uur, afsluiting ca 20.40 uur.

1. Opening en vaststelling agenda

[REDACTED] opent de vergadering en geeft aan dat het streven is de vergadering om 20.30 te eindigen. Ook laat ze weten dat het verslag van deze vergadering gedeeld zal worden met de gemeente Roosendaal, [REDACTED]

2. Vaststelling agenda

De agenda is per mail aan iedereen toegezonden.

3. Mededelingen Sportfondsen Roosendaal

- A. In goed overleg met [REDACTED] is besloten de samenwerking met haar en Sportfondsen te stoppen. Dit zal zijn per 1 maart, [REDACTED] is inmiddels al niet meer aan het werk. We zijn op zoek naar een vervanger. Morgen staan er al een aantal 1^e gesprekken gepland, dus hopelijk hebben we snel [REDACTED] Deze zal waarschijnlijk per 1 april starten. [REDACTED] is verantwoordelijk voor het zwembad en de sporthallen, te denken valt aan het aansturen van medewerkers, begrotingen opstellen en de dagelijkse gang van zaken.
- B. We merken dat er de laatste tijd veel onrust is en veel vragen. Waar komt dit vandaan? De personele bezetting is de laatste tijd echt een probleem. Het vaste rooster is bijna rond, waarbij de horeca op maandag en dinsdag gesloten zal zijn. Er is tussen 16.00 en 00.00 uur bijna geen omzet, hier kunnen we geen personeel voor inroosteren. Ter compensatie komen er drank- en snackautomaten te staan. Op woensdag t/m zondag zal de horeca wel open zijn.
- [REDACTED] Ik mis het erg dat ik niet meer aan tafel kan zitten met de ouderen met een hapje na de training, ik mis de gezelligheid. En eigen drank meenemen op de tribune mag niet, dat staat aangeplakt.
- [REDACTED] Het wordt echt gemist. Pas bij de latere uren blijven de mensen hangen, nu geven we in de app aan dat ze zelf maar wat te drinken mee moeten brengen.
- [REDACTED] geeft aan dat ze heeft gekeken naar de omzetten van de afgelopen jaren, maar dat dat zo weinig is dat we daar niet iemand voor weg kunnen zetten. [REDACTED] geeft aan dat [REDACTED] alleen in de winterperiode binnen traint maar dat ze in 2022 geen seizoen hebben gehad i.v.m. corona.
- [REDACTED]: Geen horeca is geen probleem, mits de wanden en kleedkamers wel open zijn.
- [REDACTED] belooft hier nog eens naar te gaan kijken. Het is een kip ei verhaal.
- [REDACTED]: Niemand heeft de leiding heeft als er niemand van Sportfondsen aanwezig is. Er moet een Bhv'er aanwezig zijn die verantwoordelijk is met bijv. een calamiteit.
- [REDACTED]: Je kan niet van coaches verwachten dat ze alles weten. Wij willen niet verantwoordelijk zijn. Er staat in de gebruikersovereenkomst niet in wat ze van Sportfondsen mogen verwachten. Ze zijn dan ook niet van plan om te gaan tekenen. Ze vinden het afschuiven.
- [REDACTED] Wat zijn jullie taken als uitbater? Wat staat er in de aanbesteding?
- [REDACTED]: Ik ben op het punt dat ik [REDACTED] wil vragen of hij de sporthallen opnieuw kan aanbesteden. Sportfondsen moet mee gaan bewegen met de wensen van de verenigingen. De directeur kan niet alleen maar kijken naar het geld, hij moet ook nadenken over de gebruikers.
- [REDACTED]: Ik wil jullie na laten denken dat er bij wedstrijden horeca moet zijn.
- [REDACTED] geeft aan dat ze begrip heeft en er nogmaals naar wil kijken, maar dat ze niet binnen 2 weken alles geregeld kan hebben. Hier heeft men begrip voor.

█: De veiligheid staat voorop. En als er dan toch iemand van Sportfondsen aanwezig is, dan kan deze toch ook gelijk de horeca draaien?

█: Over veiligheid gesproken, de nooddeur boven gaat niet open. █ geeft aan dat deze wel open gaat, maar alleen als het alarm af gaat.

█: Ik vind dit een goeie start om samen tot iets te komen. Maar er moet gewoon iemand aanwezig zijn.

█ geeft aan dat ze 2 keer per jaar een gebruikersoverleg wil. In Februari en September. Ook gaat ze alles bespreken met █, van dit gesprek krijgen de gebruikers een verslag.

5. Kwaliteit en hygiëne

█: Het is niet goed schoon.

█: De zaal is bijna 100% bezet, wat een luxe is, maar daardoor moet de schoonmaak in de vroege uren of late momenten gedaan worden. Tussendoor is er bijna geen tijd meer voor vrij. We zijn aan het kijken hoe we dit het beste op kunnen lossen.

█: Kan er niet gefaciliteerd worden zodat we eventueel zelf ook tussendoor wat kunnen schoonmaken. Zwabbers of een bezem? Dat kan toch gewoon weggezet worden?

█: Ook de spelers van de avonden houden niet alles netjes. Ze gaan via de schone voetengang naar binnen en ook vaak met natte schoenen. Het is juist de bedoeling dat de deur van de schone voetengang dicht blijft en dat iedereen via de kleedkamers binnen gaat. Dit scheelt ook al.

Er wordt aangegeven dat het niet alleen om zand gaat, maar dat de zalen ook erg glad zijn.

█ geeft aan dat het huidige schoonmaakbedrijf gaat stoppen per 1 maart, maar dat er ook direct een ander bedrijf start, het loopt dus in elkaar over. Probeer als het ons niet lukt het even zelf te doen, de schoonmaak is momenteel een grote uitdaging.

█: Boven wordt er ook niet goed schoongemaakt, het gaat niet alleen om beneden. Hoe gaat dit nu verder?

█ Als dit zo blijft dat moet het tarief van de huur omlaag. Hij wil ook met de gemeente in gesprek over de bouw van een extra sporthal. Dat de hal zo volgeboekt is wil zeggen dat er vraag is maar niet genoeg aanbod. Desnoods willen ze een eigen sporthal.

█ geeft aan dat als de zaal nu om 17.00 uur bezet is en we niet kunnen schoonmaken dat dit kan betekenen dat volgend seizoen de zaal pas vanaf 18.00 uur verhuurd kan worden.

█ Er is veel onrust, er gaan veel geruchten rond. Medewerkers geven zelfs aan dat ze boven hun contracturen heel veel uren moeten maken en dat ze honderden extra uren hebben staan. Dit kan toch niet? █ geeft aan dat dit niet het geval is, we houden de extra uren goed in de gaten. We zouden geen goed bedrijf zijn als we dit op deze manier zouden doen.

█: De douches boven en beneden zijn erg koud. **Actie:** █

█ stelt voor om een centraal meldpunt in te voeren. Via een boek of digitaal, zodat we de meldingen sneller doorkrijgen en dat ze ook bij de juiste persoon terecht komen. Via de mail lijkt een meest logische keuze, we gaan kijken welk mailadres we hier het beste voor kunnen gebruiken. Ze geeft aan dat ook positieve dingen gemeld mogen worden. **Actie:** █ > sporthallenroosendaal@sportfondsen.nl

█: Soms staat er een zwemlesgever achter de bar, maar die heeft geen idee wat te doen. Hij vond dit erg sneu en wilde best bijspringen, maar wij zijn een commercieel bedrijf dus dat doet hij nu niet.

█: Het is een optie om bardiensten uit te besteden aan verenigingen, dit kan bekeken worden, maar dan moeten er wel goede afspraken gemaakt worden over inkoop etc.

█ Wat zou deze regeling dan zijn? Want bijspringen zijn ze best toe bereid, maar wel onder bepaalde voorwaarden.

Aangegeven wordt dat de voorraad onhandig geplaatst staat. Daar is bij de bouw niet goed over nagedacht. Als er 1 iemand achter de bar staat moet die helemaal naar de andere kant om wat te gaan halen en dan is de bar onbezet.

█: De kanalen van de luchtbehandeling en de roosters zitten helemaal vol stof. Wat wordt hieraan gedaan? █ geeft aan dat er elk jaar nieuwe filters geplaatst worden.

█ meldt dat de gemeente eigenaar is van het pand, maar dat █ ook werkzaamheden voor hun coördineert.

█: We moeten vaak opruimen wat █ achterlaat. Deze situatie is bekend en wordt momenteel ook besproken door █. Idealiter is dat █ om 16.00 uur de zalen zo achterlaat zoals ze ze om 08.15 aantreffen.

█ We hebbe 17 LO-leskrachten, waarvan er 3 welwillend zijn, maar we zijn hier druk mee bezig. We zijn aan het kijken of we niet in de ochtend en in de middag een soort van controleronde moeten gaan invoeren.

█ geeft aan dat al het materiaal 1 keer per jaar gecontroleerd/ gekeurd wordt door de gemeente. Indien er tussentijds defecten zijn, geef deze dan door. De basketbalpalen zijn weer defect. Dit lijkt te liggen aan het gebruik bij het opbergen. █ laat ze nu weer maken maar geeft aan dat hij daarna wellicht komt kijken hoe ze opgeborgen worden.

Sleutelgebruik

█ wil een sleutelinventarisatie doen.

█ Wij hebben een sleutel gekregen uit nood. Maar wij willen niet openen en sluiten. We gebruiken de sleutel nu voor de wanden en dat is prima.

█ Een sleutel voor de wanden en ruimte waar het scorebord ligt willen wij ook wel. We hoeven geen sleutel om te openen en sluiten, mits we de horeca zouden uitbaten.

Is een knopbediening niet een beter idee?

█: Bij de Omganck in Wouw hebben we dat. Het gevaar is alleen dat de wand dan heel de dag op en neer gaat omdat kinderen niet van de knop af blijven. Hoewel dit een kwestie van opvoeden is, zal dat niet meevallen.

█: We zitten vaak met meerdere verenigingen tegelijk in de sporthal, hoe weet je dan wie er af moet sluiten, dit is niet handig.

█: De samenwerking tussen ons █ is prima, indien nodig helpt █ ons met de sleutel.

█ gaat het sleutelplan nog eens bekijken samen met █. **Actie:** █

6. Wensen en behoeften

█ gaat de tafel rond en wil graag per vereniging weten wat hun wensen en of behoeftes zijn.

█: We willen graag dat de baskets boven het veld weg zijn, de banken aan de kant staan en de wanden omhoog. We hebben eigen materiaal mee, want er is niet genoeg aanwezig in de zaal. Graag willen we ook dat het scorebord beter toegankelijk is. **Actie:** █ *overleggen met gemeente over inventaris.* Is het scorebord/ display defect? **Actie:** █ *i.v.m. scorebord > 09-02-22 Scorebord is gemaakt.*

█: De baskets staan vaak nog uit en we missen vaak de antennes. De materialen worden vaak slecht opgeborgen door andere gebruikers.

█ Bij ons liggen er altijd matten en een luchtkussen in de weg. Deze zijn echter heel zwaar, dat is voor ons bijna niet te doen om ze uit de weg te leggen. Er staat een groot kruis op de grond dat er niks gelegd mag worden en toch ligt het er altijd. Vaak vanuit █. **Actie:** █
Ook willen we graag droge vloeren, deze zijn soms nog nat als we de zaal in komen, we willen graag dat alles heel is, schoon is en dat de horeca open is.

█: We willen graag de garageboxen open, de wanden omhoog in de weekenden en donderdagavond en de rest van de avonden omlaag, de kleedkamers open, een gevulde EHBO-koffer, dat er cool packs aanwezig zijn. Onze netten zijn vaak stuk, en de baskets zijn lastig te bedienen, dit gaat heel zwaar. █ geeft aan dat hij bij de gemeente nagevraagd heeft of deze inmiddels al afgeschreven zijn, en zo ja of dat er een systeem uit de 21^{ste} eeuw kan komen.

Als er een veger kan komen dan graag zo snel mogelijk, zo dat ze in nood zelf wat extra kunnen schoonmaken. █ geeft aan dat deze dan wel met de stofzuiger schoongemaakt moet worden.

█ Mist boven de handdoekautomaten.

█ Het licht in de toiletten gaat te snel uit, soms zit je in het donker.

█ geeft aan dat 9 februari de firma Kropman komt. Hij laat dan meteen naar de sensoren kijken voor het licht in de kleedkamers (blijft te lang aan) en wc's (blijft te kort aan).

█ De vloeren zijn glad. Hebben de intentie om inderdaad de inspectierondes in te gaan voeren, en dit dan bijv., in een logboek bij te houden. Ze geven aan dat het erg warm is in de zalen.

█: In het kader van duurzaamheid gaan we hiernaar kijken, dit moet afgesteld worden en dat kunnen we niet zelf. **Actie:** █ *i.v.m. warmte > 09-02-22 temperatuur is omlaag gezet.*

█: De deuren zitten op slot, we willen graag een sleutel. De opslagruimte is erg vol, er staat een mattenkar te veel in. De Badmintonpalen zijn krom en er zitten geen doppen op. Ook willen we graag een eigen kast, die op slot kan, zodat we onze eigen spullen hierin op kunnen bergen. Het telsysteem dat er nu staat is erg zwaar. **Actie:** █ *> kast bestellen.*

█: Graag zorgen voor een gevulde EHBO-koffer, cool packs, een bezem een prullenbak en dat de deuren open zijn. De kettingen van de boks zakken in zaal 4 zijn aan onderhoud toe.

Actie: █

█: Is het bekend dat in de zaal als het vriest er een lekkage is? █ geeft aan dat dit condens is. Het dak is daar niet goed meer geïsoleerd, en hij is hierover met de gemeente in overleg. Het is bekend en we zijn er mee bezig.

█: Ik wil graag ook in zaal 5 beugels aan de muur voor boks zakken op te hangen en een klimrek. █ geeft aan dat dit inventaris is en dat dit via de gemeente zal lopen. **Actie:** █

█ bedankt iedereen voor de openheid. We moeten het samendoen. Ze wil graag een open communicatie houden om zo toe te werken naar een gezamenlijke toekomst.

7. Rondvraag

█: Het roken bij de voordeur is een probleem, de stank komt helemaal naar boven, vooral als het slecht weer is, dan staan ze in het halletje te roken. Kan de asbak weggehaald of verplaatst worden? █ vindt het een goed idee om naar een rookvrije locatie te gaan. **Actie:** █ *asbak weghalen.*

█: De ramen en dakramen openen niet goed. █ geeft aan dat dit komt door de wind- en

regensensoren. Die voorkomen dat de ramen dicht of eruit waaien. Hier is dus niets aan te doen.

█ Communicatie! Dat we ineens de vrijdagavond kwijt waren geeft geen vertrouwen. Hij wil graag een ander document ontvangen waarin ook staat wat de tegenprestatie van Sportfondsen gaat zijn. Hij wil graag verbetering in tijdig en goed communiceren, zowel van de manager als van het personeel. We moeten flexibel blijven als er mensen in de horeca zijn, je blijft dan toch gewoon open?

█ Er wordt soms door personeel een briefje op de lift geplakt dat deze buiten gebruik is. Terwijl onze mensen soms slecht ter been zijn en dan de trap moeten gebruiken en op een later moment is het briefje er ineens af, hoe zit dat?

█ We willen extra huren en graag ook op betere tijden. Graag willen we ook dat de deur naar de tribune niet meer op slot gaat. **Actie:** █ > *Personeel is inmiddels hierover geïnstrueerd.*

█: Heeft niets aan te vullen, behalve dat hij het fijn vindt dat █ dingen gelijk op pakt en dat de intenties vanuit Sportfondsen goed zijn.

█ We hebben niets te zeuren, maar we spreken wel de hoop uit op verbetering.

█: Hij geeft aan dat het 2^e weekend van Januari altijd door hun gebruikt wordt voor de competitie. Het kan niet zo zijn dat een andere club die dag ineens gebruikt. Lokale verenigingen gaan volgens de exploitatie voor. Er moet door Sportfondsen eerst met █ overlegd worden voordat deze dag verhuurd wordt aan een andere vereniging. De zaterdagen worden door █ en █ onderling verdeeld en dat loopt goed. Graag zorgen dat de EHBO-koffer aangevuld wordt. █ geeft aan dat we niet alle dagen vrij kunnen laten omdat een vereniging heel misschien de zaal wil gebruiken. Handiger is om de dag gewoon in optie aan te vragen. █: in hoeverre zitten we er dan aan vast en moeten we hier kosten voor betalen. **

** Ter aanvulling. In de eerste jaren dat wij de sporthal beheerden was er met de kerstvakantie een coronasluiting. Afgelopen jaar was voor ons de 1^e echte kerstvakantie. Begrijpelijk dat iets dat voor jullie al jaren zo is, dat voor ons niet direct is. Ik stel dan ook voor om alle dagen die gewenst zijn aan te vragen. Dagen die niet zeker zijn kunnen als optie aangevraagd worden. Op deze manier kunnen we geen dagen verhuren die al in optie staan (dit is ook rond de zomervakantie zo). Het verplicht zijn tot afname is niet van toepassing, we kunnen een termijn afspreken waarbinnen dit aangegeven moet worden. Voor wat betreft wijzigingen zijn wij altijd erg coulant, afmelden hoort officieel max tot 2 weken voor de verhuur anders zitten er kosten aan. Dit hebben wij echter nog nooit toegepast.

█: Staat er hetzelfde in als █ ze hopen op verbetering, maar geeft aan dat de douche temperatuur prima is.

█: Hoe lang loopt de aanbesteding nog? █ Nog 7 jaar. Er is dus gelukkig nog tijd genoeg voor verbetering. Niet dat we over 1 jaar weer met een nieuwe exploitant aan tafel moeten.

█: Het is een mooie locatie, sfeervol ook. Ze heeft alleen wat moeite met de kleedkamerverdeling beneden. Graag willen we 1, liefst 2, kliklijsten waarin wij onze verdeling op kunnen hangen. **Actie:** █ > *Inmiddels zijn ze besteld.*

█: Ik heb geen aanvullingen.

Wellicht is het goed om voor het komende seizoen eerst in gesprek te gaan met de gemeente, zodat ieder weer terug op zijn eigen dag/tijd kan. Wordt hier sowieso naar gekeken komt als vraag. [REDACTED] geeft aan dat ze altijd kijkt naar het vorige seizoen. In Juni stuurt ze altijd de mail rond voor het nieuwe seizoen.

[REDACTED] heeft eens aangegeven dat het reserveringssysteem ook online kon komen. Is dat zo, komt dat nog? [REDACTED] geeft aan dat dit via het hoofdkantoor gaat maar dat ze zal informeren.

De stelregel voor de verhuur van de sporthal is tot uiterlijk 23.00u. De horeca blijft een uur na het einde van de wedstrijd / training open.

8. Sluiting

[REDACTED] sluit de vergadering om 20.40 uur. Ze geeft aan dat dingen die nu niet besproken zijn of konden worden ook in een persoonlijk gesprek met haar op een later moment kunnen. Hiervoor kan dan een afspraak gemaakt worden.

14 februari 2023

Notulist: [REDACTED]

Goedgekeurd:

NOTULEN VAN GEBRUIKERSOVERLEG VERENIGINGEN IN DE ROOS GEHOUDEN OP 02-11-2023

Aanwezig:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Sportfondsen Roosendaal:

Aanvang 19.00 uur

1. Opening en vaststelling agenda

[REDACTED] opent de vergadering en geeft aan dat het streven is de vergadering om 20.30 te eindigen. Ook laat ze weten dat het verslag van deze vergadering gedeeld zal worden met de gemeente Roosendaal, met [REDACTED]

2. Vaststelling agenda

De agenda is per mail aan iedereen toegezonden.

3. Mededelingen Sportfondsen Roosendaal

- a. Genomen stappen voor het sportseizoen 23/24
 - Gesprekken met gemeente om beheerder aan te stellen. Per september is [REDACTED] als beheerder toegetreden
 - Schoonmaak. Samenwerking met ander schoonmaakbedrijf, is gestart na de zomervakantie. Ervaringen van gebruikers zijn goed. Afspraken worden nog gemaakt met [REDACTED] over gebruik In de Roos.
 - Besluit om geen incidentele verhuur te doen in de schoolvakanties vanwege onderhoud en schoonmaak. Met uitzondering van evenementen en wedstrijden.

[REDACTED] Hoe gaan we om met weekenden rondom de schoolvakanties en dan met name voor de wedstrijden?

[REDACTED]: Is juist gaan sporten In de Roos vanwege de openstelling in vakanties.

[REDACTED]: vraagt zich af of er überhaupt geen mogelijkheden zijn in de vakanties. Sportfondsen geeft aan dat er uitzonderingen mogelijk zijn voor evenementen en wedstrijden, dit staat ook op het reserveringsformulier.

b. Visie toekomst

- We gaan per verenigingen individueel in gesprek voor de wensen omtrent de inhuur in vakanties.

c. Keuring sportmaterialen

- In Herfstvakantie zijn alle sportmaterialen gekeurd door Nijha. Reparaties of vervanging kan beoordeeld worden als de rapportage, van Nijha, binnen is.

4. Reserveringen verenigingen

Er is behoefte aan inzicht in de reserveringen. Sportfondsen bekijkt of het mogelijk is om overzichtelijk te maken hoe een standaard week er uit ziet m.b.t. de reserveringen.

Verenigingen vragen naar het onderzoek van de gemeente over de capaciteiten van de sportzalen en -hallen.

Actie Sportfondsen:

- Overzicht reserveringen

Reactietijd op email kan wat vertraging opleveren vanwege uitval [REDACTED]. Eenmaal per week wordt in ieder geval de mail behandeld. Is het dringend neem dan telefonisch contact op.

Operationele zaken in de sporthal via [REDACTED]. Reserveringen via [REDACTED]

Terbeschikkingstellingovereenkomst (TBO) is nog niet retour van elke vereniging.

Actie Sportfondsen:

- [REDACTED] en [REDACTED] hebben nog geen definitieve reserveringsaanvraag en TBO ontvangen
- Sleutelinventarisatie

5. Kwaliteit en hygiëne

Kwaliteit en hygiëne is beter. Doucheruimtes zijn schoner.

[REDACTED] geeft aan dat hij het gevoel heeft dat de bovenzalen ondergeschikt zijn.

Actie Sportfondsen:

- Handdoeken naast wasbakken boven.
- Verenigingen moeten toegang krijgen tot schoonmaakmaterialen
- Goede afspraken maken met [REDACTED] over materialen in de zaal en in de bergingen en schoon achter laten zalen
- Bergingen opnieuw inrichten + foto's maken

6. Wensen en behoeften

Bereikbaarheid: doordeweeks is er een beheerder. In de weekenden is er een beheerder die de accommodatie opent en de kleedkamers controleert.

In de weekenden komt het soms voor dat de medewerker er net op tijd is voordat de wedstrijden begint of dat er zelfs niemand is.

Actie Sportfondsen:

- Telefoonnummer / bereikbaarheid / tijden

Samenwerking en sfeer is sterk verbeterd!

7. Rondvraag

[REDACTED]: bevoorrading bar gaat niet altijd goed. Voorraadhoek is ver weg. Hoe kan dit opgelost worden?

[REDACTED]: er is niet altijd bezetting in de horeca. [REDACTED] loopt wel rond, maar is dan niet bij de bar. Er worden sollicitatiegesprekken gevoerd voor horecamedewerkers.

[REDACTED]: Keepfit wil banners in de zaal. Verenigingen hebben de mogelijkheid om banners op te hangen.

Wens: coolpacks en handdoeken in EHBO ruimte.

[REDACTED]: Beugels in zaal 5 (zoals in zaal 4) voor bokszakken + klimrek

[REDACTED]: vloer boven is ingezakt. Is bekend bij gemeente.

[REDACTED]: wanneer ontvangen alle verenigingen het ontruimingsplan?

Actie Sportfondsen:

- Afmetingen banners verenigingen zijn 1200mm x 3570mm
- Stand van zaken vending machines
- Coolpacks en handdoeken in EHBO ruimte
- EHBOdoos aanvullen, verenigingen behoren ook een eigen EHBO koffer te hebben
- Beugels (3) en klimrek navragen bij Gemeente

- Vloer boven herinneren bij gemeente
- Verlichting bergruimte zaal 4 is defect
- Ontruimingsplan doorsturen naar alle verenigingen
- Sleutel voor [REDACTED]

Actie verenigingen:

- Eigen EHBO box

8. Sluiting

[REDACTED] sluit de vergadering om 20.10 uur.

3 november 2023

Notulist: [REDACTED]

Goedgekeurd:

NOTULEN VAN GEBRUIKERSOVERLEG VERENIGINGEN IN DE ROOS GEHOUDEN OP 12-12-2023

Aanwezig:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Sportfondsen Roosendaal:

Aanvang 19.00 uur

1. Opening en vaststelling agenda

[REDACTED] opent de vergadering en geeft aan dat het streven is de vergadering om 20.30 te eindigen. Ook laat ze weten dat het verslag van deze vergadering gedeeld zal worden met [REDACTED] van de gemeente Roosendaal.

2. Vaststelling agenda

De agenda is per mail aan iedereen toegezonden.

3. Mededelingen Sportfondsen Roosendaal

- a. Genomen stappen voor het sportseizoen 23/24
 - Per 1 september samenwerking met nieuw schoonmaakbedrijf.
 - Vloer in de Omganck is vervangen.
 - Voor het uitvoeren van onderhoud en het doen van grote schoonmaak is besloten om geen trainingsmomenten aan te bieden in de schoolvakanties met uitzondering van activiteiten en evenementen. Een inventarisatie volgt voor de aanvraag voor de vakantie om deze te kunnen clusteren.
- b. Visie toekomst
 - We gaan kijken per vereniging individueel wat de wensen omtrent de inhuur in vakantie periodes zijn, zodat er mogelijk een cluster gemaakt kan worden per dag en sporthal. .
- c. Keuring sportmaterialen
 - In Herfstvakantie zijn alle sportmaterialen gekeurd door Nijha. Keuringsrapport ligt bij de gemeente. Vervangingen / reparaties worden opgevolgd.

[REDACTED] is afwezig / beperkt inzetbaar vanwege [REDACTED]. Reactie op mails kunnen hierdoor wat vertraging oplopen. [REDACTED] houdt de mailbox zo goed als mogelijk bij. Voor spoedaanvragen is telefonisch contact efficiënter.

4. Reserveringen verenigingen

Vanaf volgend seizoen gaat de inventarisatie vanaf april starten. Sportfondsen is zich er van bewust dat nog niet alle bondswedstrijden bekend zijn. Die kunnen later ingediend worden. Het is mogelijk om een overzicht op te vragen van beschikbare, vrije tijden als er behoefte is aan meer uren.

Alle verenigingen ontvangen een terbeschikkingstellingsovereenkomst waarin alle gereserveerde uren staan met de bekende tarieven.

Het is voor Sportfondsen niet bekend wie er allemaal een sleutel heeft van de Omganck. Hiervoor zal er een sleutelinventarisatie plaatsvinden.

Actie Sportfondsen: sleutelovereenkomsten opzoeken en inventarisatie organiseren

5. Kwaliteit en hygiëne

Vaak laten gebruikers de zalen en kleedkamers niet netjes achter.

Actie Sportfondsen: direct aanspreken

Actie gebruikers: na gebruik alle gebruikte ruimtes controleren. Trainers / instructeurs controlerondje als leden / kinderen klaar zijn.

Op termijn willen we de schoonmaak in de Omganck weer door eigen medewerkers laten organiseren.

Actie Sportfondsen: dispensers aanvullen

6. Wensen en behoeften

- het zou fijn zijn als het scorebord het doet. Deze doet het inmiddels. Maar er staat wel een nieuwe in de planning. Actie ligt bij de gemeente Roosendaal.

- we zijn tevreden zoals het nu gaat

- we vinden het erg jammer dat er niet doorgespeeld kan worden in de schoolvakanties. *Actie Sportfondsen: mogelijkheden bekijken (clusteren) en in gesprek treden met verenigingen*
- we zijn vaak spullen kwijt, waaronder de karretjes. *Actie gebruikers: dringend verzoek aan andere gebruikers om van andermans spullen af te blijven. Actie Sportfondsen: kijken naar mogelijkheden binnen de accommodatie zoals de vergaderruimte.*

- we vinden het erg jammer dat er niet doorgespeeld kan worden in de schoolvakanties. *Actie Sportfondsen: mogelijkheden bekijken (clusteren) en in gesprek treden met verenigingen*

- Maken alleen in winter gebruik van de Omganck. Zijn tevreden, geen problemen met materialen.

- we vinden het erg jammer dat er niet doorgespeeld kan worden in de schoolvakanties. *Actie Sportfondsen: mogelijkheden bekijken (clusteren) en in gesprek treden met verenigingen*

- Geen opmerkingen

- Kan de zomercompetitie wel doorgaan? *Actie Sportfondsen: mogelijkheden bekijken en in gesprek treden met verenigingen*
- Is het mogelijk om broodjes af te nemen? Veel spelers komen direct uit werk. *Actie Sportfondsen: horeca-assortiment bekijken*

7. Rondvraag

in april zijn competitiedata nog niet bekend. Goede afstemming met voetbal.

Suggestie: samenwerking met Harella.

8. Sluiting

sluit de vergadering om 19.45u.

13 december 2023

Notulist:

Goedgekeurd: