**Barneveldse verenigingen en Optisport**
*Evaluatierapport CDA Barneveld – februari 2016*

Aangeboden in commissievergadering Samenleving 17-02-2016

**Inleiding**
In de maand december van 2015 heeft CDA Barneveld contact opgenomen met de verenigingen, die te maken hebben met Optisport als nieuwe exploitant van verschillende binnensportaccommodaties van de gemeente Barneveld. Doel van dit contact is om hen te vragen naar hun eerste bevindingen en op deze wijze als politieke partij een vinger aan de pols te houden. Dit vinden wij onze verantwoordelijkheid, aangezien we bij het gunnen van de exploitatie aan Optisport, hebben aangegeven graag op te hoogte te willen blijven van de ontwikkelingen op dit gebied.

Hoe is het precies zover gekomen? In november 2015 hebben wij het college gevraagd naar de uitkomsten van de eerste evaluatie die zou plaatsvinden tussen de gemeente en Optisport. Uit de informatie die wij ontvingen bleek dat er in deze evaluatie geen ruimte was geboden aan de inbreng en ervaringen van de verenigingen. Dit is volgens het CDA een gemiste kans, aangezien de verenigingen de belangrijkste spelers zijn in dit geheel. Zij hebben dagelijks te maken met de effecten van de overdracht van de accommodaties aan Optisport. Om toch de verenigingen de gelegenheid te bieden om hun ervaringen te vertellen, hebben wij ervoor gekozen alle verenigingen aan te schrijven en hen op deze manier dat, voor ons vanzelfsprekende, luisterend oor te bieden.

*Vragen van de evaluatie*
Om de verenigingen zoveel mogelijk ruimte te geven voor opmerkingen, is ervoor gekozen om veelal open vragen te stellen. Op deze wijze kunnen de verenigingen op een vrije manier hun bevindingen kenbaar maken en waar nodig voor extra verduidelijking zorgen. De vragen waren als volgt:

*- Is er voor u iets veranderd? Zo ja, wat?
- Wat vindt u daarvan?
- Heeft u reeds contact gehad met Optisport?
- Hoe verliep dat contact?
- Zijn er nog andere dingen rond Optiport die u zijn opgevallen (positief of negatief) dit jaar?*

*Opzet evaluatierapport*
In dit korte evaluatierapport worden de bevindingen van de vijftien verenigingen, die hebben gereageerd, samengevat. Aangezien het om open vragen gaat, is het lastig om er een heel kwantitatief overzicht van te maken. Het is een beschrijvende analyse geworden, die daar waar mogelijk wordt ondersteund door percentages. Er is ervoor gekozen om dit in vier thema’s beknopt te verwoorden, die gebaseerd zijn op de inbreng van de verenigingen. Door de verenigingen zijn namelijk veel dezelfde onderwerpen naar voren gebracht. Het gaat hierbij om de verzakelijking, het onderhoud, de facturering/annulering en de communicatie. We hebben de gegevens in deze rapportage geanonimiseerd. Wanneer er behoefte is aan verdere specificatie per vereniging, kan er contact opgenomen worden met de fractie en zullen wij met de desbetreffende vereniging overleggen of we u deze informatie wel of niet verstrekken.

**Verzakelijking**
Eén van de punten die bij verschillende verenigingen naar voren kwam was de zakelijke inslag waarmee Optisport opereert. 40% van de verenigingen geeft aan de meer zakelijke insteek van Optisport te merken in de contacten en de werkwijze. Dit zien zij vooral terug in de hogere kosten en de veranderende prioriteiten die worden gesteld door Optisport. Zo heeft er al een vereniging afscheid moeten nemen van haar onderkomen en andere verenigingen hebben minder en/of andere uren toegewezen gekregen.

Op het eerste gezicht is deze constatering natuurlijk niet verwonderlijk, aangezien Optisport nu eenmaal een commerciële partij is. Wel komt hierbij gelijk de vraag op welke manier en in welke mate deze zakelijke inslag voor de verenigingen te merken is. Zwemlessen beperken en prioriteit geven aan commerciële activiteiten ten koste van sportwedstrijden zijn voorbeelden die niet met gejuich zijn ontvangen.

Als CDA zijn we er ons bewust van dat er keuzes gemaakt moeten worden in een commercieel bedrijf, maar waar ligt de grens. Verenigingen zijn de belangrijkste gebruikers van de accommodaties en veranderingen moeten wel op draagvlak en begrip van de verenigingen kunnen rekenen.

Op een efficiënte en effectieve manier omgaan met middelen en mogelijkheden is te verantwoorden, maar deze mogen er niet toe leiden dat verenigingen of gebruikers zodanig beperkt worden in hun mogelijkheden dat zij genoodzaakt zijn keuzes te maken die kostenverhogend of onpraktisch uitwerken.

*Aanbeveling:* Het CDA vraagt aan Optisport een werkwijze die doelmatig is, maar niet ten koste gaat van de gebruikers. Dat is op dit moment, op basis van de contacten met vereniging, nog teveel het geval.

**Onderhoud**Het tweede punt is veel genoemd bij de verenigingen: het onderhoud. 70 procent van de verenigingen heeft hier aanmerkingen op. Sinds de verzelfstandiging is het onderhoud volgens de verenigingen beduidend minder geworden. Teveel verenigingen hebben te maken met vieze vloeren, koude douches, slechte verwarming of soortgelijke tegenvallers.

Bij een openvragen-structuur zoals bij onze enquête is het interessant te constateren dat zoveel verenigingen over dit specifieke onderwerp spreken. In de meeste gevallen (80% van de respondenten die over onderhoud spraken) gaat het hierbij om de standaard schoonmaakacties. De verenigingen spreken onder andere over stofvlokken, vieze vloeren en vlekken. Ook wordt er door 50% gesproken over te koude verwarmingen en douches. Daarnaast willen de meeste verenigingen dat er op het gebied van reparaties sneller actie wordt ondernomen.

Slecht onderhoud beperkt verenigingen in de uitoefening van hun sport – denk aan blote voeten of een duik over een vieze vloer – en is vooral hygiënisch gezien niet verantwoord. Dit is een basiszaak waar de Barneveldse verenigingen geen hinder van mogen ondervinden. Wij zijn er dan ook van geschrokken dat deze klacht door zoveel verenigingen in onze richting is geuit. Zelfs nadat verenigingen in een aantal gevallen meerdere keren Optisport hierop hebben aangesproken, is hier geen adequate actie op ondernomen door Optisport.

Het gaat in dit geval om twee zaken: het ontstaan van de klacht en het oplossen van de klacht. Beide zijn belangrijk en verdienen meer en betere aandacht van een exploitant.

*Aanbeveling*: Het CDA roept Optisport op om het onderhoud en de klachtafhandeling op korte termijn te verbeteren. Voor een exploitant vinden we dit één van de hoofdtaken. Wij blijven de voortgang hiervan dan ook nauwlettend volgen.

**Facturering en annulering**De helft van de verenigingen (53%, 8 van de 15) heeft de wijze van facturering en de voorwaarden voor annulering onder de aandacht gebracht. Sinds de overgang naar Optisport hebben de verenigingen op dit onderdeel veranderingen ondervonden die duidelijk minder gunstig uitpakken en hen zelfs beperkt.

Ten eerste de facturering, die door 25% wordt genoemd. Deze vindt eerder plaats dan men gewend was bij de gemeente. Ook lijkt er geen eenduidigheid te zitten in de wijze waarop gefactureerd wordt. Bij de ene vereniging gebeurt dit per week, terwijl het bij de andere per maand gebeurd. Hierbij wordt de indeling van de factuur als onoverzichtelijk beschouwd en zijn er boekingsfouten gemaakt. Naast dat de wijze van facturering aandacht behoeft, is er ook sprake van een verhoging van de kosten. Deze “commerciële tarieven” hebben voor een vereniging duidelijk impact. Ook zijn veel verenigingen bang dat de prijzen in de toekomst nog verder zullen stijgen (deze laatste constatering is op basis van gesprekken).

Ook de voorwaarden bij annulering zijn behoorlijk veranderd. Men was andere, meer coulante voorwaarden gewend. Nu moet al ver van tevoren (zes maanden) worden aangegeven als er geen gebruik wordt gemaakt van de zaal. Dit is voor veel verenigingen nogal een opgave, aangezien er onvoorziene omstandigheden kunnen plaatsvinden en bepaalde zaalcompetities maar een half jaar duren. Men moet dan voordat het seizoen begint al aangeven wat de mogelijke mutaties zijn. Dit is een onmogelijke opgave. Consequentie is dat er altijd betaald moet worden, ook als door onvoorziene omstandigheden geen gebruik kan worden gemaakt van de zaal.

*Aanbeveling:* De werkwijze en voorwaarden van facturering en annulering moeten nog eens goed tegen het licht moeten worden gehouden. Optisport zou moeten streven naar meer eenheid en duidelijkheid op het gebied van facturering en wat meer flexibiliteit op het gebied van annulering. De nieuwe werkwijze en voorwaarden en de toepassing ervan pakken negatief uit voor verengingen. Het CDA vraag aan Optisport en de wethouder om hier nog eens goed naar te kijken en dit waar mogelijk aan te passen c.q. te verbeteren.

**Communicatie**
Veranderingen vraagt om enige gewenning. De verenigingen zijn nu eenmaal een bepaalde werkwijze gewend en deze is veranderd. Het is dan ook zaak voor een nieuwe beheerder om deze overgang zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen. Hoewel uit de reacties is op te maken dat vooral in het begin er de nodige onduidelijkheid was over de verantwoordelijkheden tussen Optisport, gemeente en de verenigingen (25% van de respondenten geeft dit aan), is dit in de loop van de tijd ten positieve veranderd. De verenigingen merken dat Optisport open staat voor op- en aanmerkingen en hen goed te woord staan. Dit wordt door 75% van de verenigingen benoemd. Er is vanuit Optisport contact met de verenigingen en er vinden georganiseerde overleggen met gebruikers plaats wanneer dit nodig is.

Het ontvangen van klachten of andere op- of aanmerkingen, is dan ook niet het probleem. Het gaat de verenigingen juist om hetgeen daarna gebeurt, of beter gezegd, in bepaalde gevallen niet gebeurt. Verenigingen (30%) spreken over het afschuiven van verantwoordelijkheden bij geconstateerde problemen en over onduidelijkheid tussen de rol van gemeente, Optisport en de vereniging zelf. Zeker voor verenigingen die draaien met vrijwilligers kost dit veel energie en frustratie. Dit is onder andere terug te zien in de aanpak van onderhoud; Optisport luistert wel naar de verenigingen, maar de verenigingen zien hier te weinig een adequaat vervolg op.

*Aanbeveling:* Het CDA vindt, op basis van de reacties van verenigingen, dat de communicatie tussen Optisport en de verenigingen op een goede manier verloopt, maar dat men vooral bij de klachtafhandeling nog te vaak steken laat vallen. Hier is dan ook extra aandacht voor nodig.

**Samenvattend:**Al met al, weten de verenigingen Optisport goed te vinden. Wel is het vaak de vraag wanneer daadwerkelijk zaken worden opgelost. Dit zorgt voor onduidelijkheid en ongenoegen bij de verenigingen. Dit is volgens het CDA eenvoudig op te lossen. Hierbij zouden de strikte voorwaarden die Optisport op het gebied van facturering en annulering richting de verenigingen hanteert, ook van toepassing moeten zijn op de eigen organisatie. Een klacht of aanmerking moet zo snel mogelijk worden verholpen of uitgelegd, zodat de verenigingen zich kunnen richten op hun sport.

De zakelijke inslag van Optisport moet dan ook twee kanten op bewegen. Van de verenigingen wordt verwacht dat ze zich aan striktere voorwaarden houden, maar dan moeten ze ook kunnen rekenen op snelle daadkracht van de beheerder. Vooral op het gebied van onderhoud zijn hier de nodige slagen in te maken. Schone en goed onderhouden zaalruimte is immers een basiselement waar verenigingen zich niet druk over zouden moeten maken.

Op basis van onze analyse en eerder benoemde aanbevelingen, hieronder de aandachtpunten nogmaals op een rijtje.

* Doelmatigheid die niet teveel ten koste gaat van bewegingsvrijheid verenigingen;
* Beter onderhoud op het gebied van schoonmaak, verwarming/douches en reparatie;
* Eenduidige en overzichtelijke facturering;
* Heldere en acceptabele randvoorwaarden voor verhuur en annulering;
* Adequatere klachtafhandeling.

Het CDA gaat er van uit dat Optisport en de gemeente onze bevindingen ter harte nemen en houdt de voortgang ervan met veel belangstelling in de gaten. Net zoals wij een luisterend oor hebben voor de verenigingen, geldt dit ook voor Optisport. Wij zijn ervan overtuigd dat een goede samenwerking tussen gemeente, Optisport en verenigingen voor iedereen waardevol is. We stellen het dan ook op prijs als Optisport op basis van deze evaluatie een reactie zou kunnen geven en aangeeft op welke punten we verbetering tegemoet kunnen zien.

Voor verdere vragen:

Daan de Vries
d.devries@barneveld.nl