



GEBRUIKERSTEVREDENHEID BELANGRIJKSTE SPEERPUNT

Haarlem breidt samenwerking met SRO uit

Gemeente Haarlem en SRO zijn sinds 2008 met elkaar verbonden. Niet alleen als beheerder van de sportportefeuille, maar ook als aandeelhouder. Begin dit jaar hebben ze hun samenwerking naar bijna de gehele gemeentelijke vastgoedportefeuille uitgebreid. Het valt samen met het 25-jarig bestaan van SRO.

We spreken met wethouder Jur Botter van Haarlem en directeur Marjon van Vilsteren van SRO. Jur Botter is verantwoordelijk voor de gemeentelijke vastgoedportefeuille. Hij valt direct met de deur in huis: 'We werken al

sinds 2008 met SRO. Gedurende die periode hebben zij onze sportportefeuille onderhouden, beheerd en, daar waar aan de orde, geëxploiteerd. Dat heeft ons alle vertrouwen gegeven in de kwaliteit van hun dienstverlening. Het heeft ons ook gesterkt in de

overtuiging dat we dit als gemeente niet zelf moeten willen doen. Daarvoor hebben we simpelweg te weinig expertise in huis. We zijn dan ook blij met de uitbreiding van de samenwerking naar onze totale vastgoedportefeuille met ingang van 1 januari 2022. De gemeente Haarlem heeft 440 panden in haar bezit waarvan er zo'n 80 tot 90 kostendekkend worden verhuurd. Niet al het gemeentelijk vastgoed komt bij SRO in beheer. Er zijn een paar uitzonderingen waaronder een aantal culturele instellingen en de fietsenstallingen.'

Inbesteding

'Met deze uitbreiding zetten we tegelijkertijd een vervolgstap naar een verdere professionalisering van onze vastgoedafdeling. Daar komt in het vervolg de regie te liggen. De coördinatie van de uitvoering laten we aan de markt over. We konden kiezen uit een Europese aanbesteding

De overeenkomst met SRO heeft een looptijd van vijf jaar en omvat dagelijks onderhoud, contractonderhoud en planmatig onderhoud

of een investering aan SRO omdat we daarvan, samen met de gemeente Amersfoort, aandeelhouder zijn. Na intensief overleg met SRO over de wijze waarop zij aan deze uitbreiding concrete invulling kunnen geven, hebben we voor investeringen gekozen. Een belangrijke overweging was dat met SRO eenzelfde werkwijze kon worden uitgewerkt als gehanteerd wordt voor de sportportefeuille. Met gebruikerstevredenheid als belangrijkste speerpunt. Over 2020 werd de dienstverlening van SRO door de gebruikers van de sportportefeuille gewaardeerd met een 7,8 uit 10. De werkzaamheden worden uitbesteed op basis van een jaarlijkse vergoeding gerelateerd aan conform NEN 2767 opgestelde meerjarenonderhoudsplanningen (MJOP's). Op basis van een aantal Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) krijgt SRO de nodige vrijheid bij de uitvoering.

Verduurzaming

'De overeenkomst met SRO heeft een looptijd van vijf jaar en omvat dagelijks onderhoud, contractonderhoud, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, en planmatig onderhoud. De verduurzamingsopgave kan ook in de opdracht aan SRO worden

Jur Botter: 'Tegelijkertijd zetten we een vervolgstap naar een verdere professionalisering van onze vastgoedafdeling'



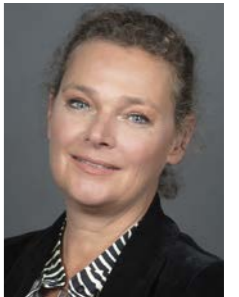
Foto Bibi Veth

geïntegreerd. Daarbij zullen de te verrichten werkzaamheden zo efficiënt mogelijk worden gecombineerd met het uit te voeren planmatige onderhoud. In dit verband hebben we al ons vastgoed per object in kaart gebracht en daarbij speciaal gekeken naar het strategische deel van onze portefeuille, het deel dat we willen behouden. Op het gebied van duurzaamheid heeft de gemeente Haarlem een ambitieuze doelstelling: CO₂-neutraal in 2035. We pakken daarbij eerst de panden aan waar we de meeste CO₂-winst kunnen behalen.' Jur Botter benadrukt dat samenwerken ook een kwestie is van vertrouwen: 'Wij kiezen voor een open en faire samenwerking. Je kunt tevoren niet alles tot achter de komma in kaart brengen. Als er een verkeerde inschatting is gemaakt, moet je elkaar geen verwijten maken, maar op een volwassen manier naar een oplossing zoeken.'

Ontzorging

Marjon van Vilsteren is vanzelfsprekend blij met het vertrouwen dat de gemeente Haarlem in SRO stelt: 'Het bewijst dat we het goed doen. Deze uitbreiding van de samenwerking valt samen met ons 25-jarig bestaan. Op 1 januari 1997 zijn we als verzelfstandigde gemeentelijk sportorganisatie van start gegaan met de gemeente Amersfoort als aandeelhouder. Sinds 2008 werken we ook voor de gemeente Haarlem. We kregen toen niet alleen de opdracht om hun sportportefeuille te beheren en te exploiteren. Ze traden ook als tweede aandeelhouder toe. Inmiddels werken we in de regio's Amersfoort en Haarlem voor acht gemeenten en zijn we uitgegroeid tot een full-service organisatie met vijfhonderd medewerkers. We bieden niet alleen ontzorging in beheer, onderhoud en exploitatie van gemeentelijk vastgoed. Via het stimuleren van sport en bewegen dragen

Marjon van Vilsteren: 'Via het stimuleren van sport en bewegen dragen we ook bij aan de maatschappelijke opdracht van gemeenten'



we ook bij aan de maatschappelijke opdracht van gemeenten. In dit verband streven we ernaar dat inwoners zorgeloos kunnen genieten, bewegen of sporten in gebouwen en op locaties die ze veel en vaak bezoeken.'

Klantwaarde

'We focussen op klantwaarde en bedienen daarbij dus twee soorten klanten. Als eerste de gemeenten die van onze dienstverlening gebruikmaken. Zij houden te allen tijde de regie, bepalen welke bestuurlijke en maatschappelijke doelen ze gerealiseerd willen zien en stellen daarvoor de financiële middelen beschikbaar. Het is dan aan ons om die doelen te realiseren. Het tweede klant domein bestaat uit de gebruikers van het gemeentelijk vastgoed. Onder die groep voeren we ieder jaar een tevredenheidsonderzoek uit. Daarmee verzamelen we onder meer informatie over zaken als de staat waarin de accommodaties zich bevonden, de beschikbaarheid, de veiligheid en het contact met de beheerders en de medewerkers. Het stelt ons in staat om onze dienstverlening continu te verbeteren. Zoals Jur Botter al aangaf, kunnen we ook aan de verduurzamingsopgave van gemeenten bijdragen. Een bijzonder voorbeeld is de waterberging die we het afgelopen jaar onder een kunstgrasveld in Haarlem hebben aangelegd. Het zorgt voor verkoeling van de omliggende woonwijk.' ◀