

Opdrachtverstrekking Zutphens Sport- en Accommodatiebedrijf BV, ook handelend onder de naam Actief Zutphen, voor de periode 2024

1. Inleiding

De gemeente Zutphen verstrekt aan de besloten vennootschap Zutphens Sport- en Accommodatiebedrijf BV (hierna verder ook: Actief Zutphen) de opdracht voor het commercieel exploiteren en beheren van gemeentelijke (sport)accommodaties en het onderhoud volgens het Meerjaren Onderhouds Plan en de uitvoering van het gemeentelijk sportbeleid en cultuurbeleid. Hiertoe zijn de gemeente Zutphen en Actief Zutphen (AZ) een dienstverleningsovereenkomst aangegaan voor meerdere jaren.

In dit document wordt de opdracht vastgelegd voor het jaar 2024. Vanaf 2025 kan een andere opdrachtverstrekking volgen, uitgangspunt is een opdrachtverstrekking voor 3-4 jaar waarbij de opdracht jaarlijks op accenten wordt aangepast.

2. Overwegingen

- Gemeentelijk sportbeleid en gezondheidsbeleid
De gemeente Zutphen heeft haar visie op sporten en bewegen belegd in haar sportvisie 'Visie sport en bewegen gemeente Zutphen'. Hierin heeft zij de volgende doelen opgenomen:
 - Versterken van de samenwerking tussen sport en sociaal domein
 - Vitalisering van verenigingen
 - Ontwikkelen van plannen voor binnensportaccommodaties
 - Verbeteren van de organisatie in de sport door meer grip en regie op de exploitatie van gemeentelijke sportaccommodatiesNaast het sportbeleid is het bevorderen van een gezonde leefstijl belegd in het lokaal gezondheidsbeleid van de gemeente.
- Netwerkorganisatie
De gemeente Zutphen ontwikkelt zich meer en meer tot een netwerkorganisatie. Daarbij is de gemeente onderdeel van het maatschappelijk proces en laat initiatieven over aan de samenleving, toetst en faciliteert. De gemeente concentreert zich hierbij in grote mate op beleid en opdrachtgeverschap. Uitvoerende taken worden door organisaties op afstand/ externe organisaties uitgevoerd.
- Eigendomsverhoudingen
De gemeente Zutphen heeft sport- en cultuurvoorzieningen in eigendom die bijdragen aan gezond bewegen, culturele ontwikkeling en de activiteiten van sport- en cultuurverenigingen en dergelijke faciliteren. De gemeente streeft er naar om verhuur en exploitatie zo veel als mogelijk bij een organisatie onder te brengen.
- Verhoudingen
De gemeente Zutphen is enig aandeelhouder van Actief Zutphen en is opdrachtgever. In haar rol van enig aandeelhouder c.q. eigenaar is c.q. heeft zij als 100% aandeelhouder invloed op het ondernemingsbeleid en de ontwikkelrichting van de organisatie. In de rol van opdrachtgever bepaalt de gemeente welke prestaties Actief Zutphen moet leveren, in welke periode en tegen welke prijs.
- Samenwerking en verbinding met Zutphense en regionale partners
Actief Zutphen is netwerkpartner. Ze legt actief verbinding met partners in sport, onderwijs, cultuur, welzijn en zorg. Bij de uitvoering wordt actief gezocht naar meerwaarde in mogelijkheden voor synergie en gezamenlijke uitvoering om een bijdrage te kunnen leveren aan

de opgedragen ambities.

- **Overgangsjaren 2022 t/m 2024**

De gemeente Zutphen heeft zich in 2021 actief ingespannen om een bedrijf voor het commercieel exploiteren en beheren van sport- en culturele voorzieningen in te richten. De gemeente Zutphen is volledig eigenaar. De jaren 2022 t/m 2024 zijn de eerste bestaansjaren van Actief Zutphen. Deze staan daarmee voor een groot deel in het teken van het nader inrichten van de bedrijfsvoering.

De gemeente Zutphen merkt de jaren 2022 t/m 2024 aan als overgangsjaren, waarna in het jaar 2025 de organisatie en het productenaanbod verder wordt uitgewerkt en een verdere concretisering van de opdracht van output naar outcome plaatsvindt. Dit is een van de belangrijkste opdrachten voor de algemeen directeur/ bestuurder van Actief Zutphen.

3. Verplichtingen

Actief Zutphen levert de volgende diensten, op commerciële basis:

1. Beheer en exploitatie (sport-)accommodaties Zutphen

- Het in gebruik geven van (sport-)accommodaties en het realiseren van een optimale verhuur en exploitatie van sportzalen, zwembad en sportvelden in Zutphen waarbij het schoolgebruik voor bewegingsonderwijs en het geven van zwemlessen eerste prioriteit heeft en vervolgens het gebruik door (sport-)verenigingen en verdere maatschappelijke activiteiten uit Zutphen voorrang hebben boven gebruik door (sport-)verenigingen of activiteiten van buiten de gemeente Zutphen.
- Zorgdragen voor het veilig, schoon en heel houden van de (sport-)accommodaties en het in stand houden van het voldoen aan de wettelijke eisen.
- Zorgdragen voor de inrichting van de (sport-)accommodaties om diverse sport- en beweegactiviteiten uit te voeren ten behoeve van onderwijs, (sport-)verenigingen en particulier verhuur.
- Voor de openstellingsuren worden de huidige openstellingsuren als uitgangspunt genomen. Wijziging van behoefte en ledenaantallen van verenigingen en gebruikers dienen naar het openstellingsrooster te worden vertaald.
- De gemeente stelt de basistarieven vast op basis van een jaarlijkse prijsindexering, te weten het indexcijfer dat gehanteerd wordt bij het opstellen van de gemeentelijke begroting.

2. Onderhoud volgens MJOP

Actief Zutphen voert het meerjarig huurdersonderhoud uit volgens een door de gemeente Zutphen opgesteld Meerjaren Onderhoud Plan (MJOP), dat waar nodig jaarlijks geactualiseerd wordt. De gemeente blijft verantwoordelijk voor het eigenaarsonderhoud. Werkzaamheden zijn verdeeld op basis van de demarcatielijst. De gemeente ziet in haar rol als opdrachtgever toe op de uitvoering van de MJOP door Actief Zutphen door middel van periodieke controles.

3. Kennisorganisatie - Uitvoering gemeentelijk sportbeleid

Actief Zutphen, biedt door middel van het inzetten van buurtsportcoaches op het gebied van sport, spel- en beweegvormen, ondersteuning aan verenigingen, onderwijs en georganiseerde en niet georganiseerde sport. Ze is uitvoeringsorganisatie voor het gemeentelijk sportbeleid, coördinator van de werkzaamheden van alle buurtsportcoaches in de gemeente Zutphen en is verantwoordelijk dat de daarvoor bedoelde (rijks)middelen op de juiste manier worden ingezet. De buurtsportcoaches zijn betrokken bij innovatie en ontwikkeling en aanbieden van (vernieuwend) sport- en beweegaanbod, bij werving en promotie van sport en bewegen en het stimuleren van samenwerkingsverbanden op gebied van sport en beweging zoals nader uitgewerkt in de notitie 'Buurtsportcoaches Zutphen 2024', die als **bijlage 1** aan deze opdrachtverstrekking is gevoegd.

4. Overgangsjaren 2022-2024

Bij het verder inrichten van de organisatie en bedrijfsvoering houdt Actief Zutphen ruimte voor het onderbrengen van andere sport- en/ of culturele accommodaties. De organisatie ontwikkelt in ieder geval de volgende zaken:

- een productenboek met kostprijs per product gerelateerd aan het gemeentelijk sportbeleid (ambities en themalijnen);
- klanttevredenheidsonderzoek;
- monitorgegevens outcome;
- benutting en bezettingsgraad, bezoekersgegevens, vergelijk van opbrengst/ kosten/ resultaat per product e.d.

NB Eventuele uitbreiding met andere sport- en culturele accommodaties is in de toekomst mogelijk. Het beheer en de inrichting van de bedrijfsvoering van AZ is er op gericht het taken- en dienstpakket uit te kunnen breiden.

Vergoeding Voor het uitvoeren van de opdracht ontvangt Zutphen Actief in 2024 een vergoeding van: € 560.554,00 exclusief btw van de gemeente. Zutphen Actief ontvangt dit bedrag in voorschotten van €140.138,50 per kwartaal.

Vermogensvorming en ondernemerschap

Actief Zutphen bouwt een weerstandvermogen op van €350.000,-. Als het weerstandsvermogen hoger uitvalt wordt conform het dividendbeleid van Actief Zutphen het surplus van de algemene reserve uitgekeerd als dividend aan de enig aandeelhouder, zijnde de gemeente Zutphen.

Actief Zutphen neemt in de begroting en rekening de inkomsten op die buiten de opdrachtverstrekking en DVO zijn of worden verkregen. Actief Zutphen maakt deze inkomsten separaat inzichtelijk en rekent de toerekenbare kosten specifiek aan de werkzaamheden voor de gemeente of de werkzaamheden voor derden toe.

Extra opdrachten

In de bijlage sportstimulering zijn alleen vaste bedragen opgenomen die op voorhand meerjaren worden beschikt. Dit is de vaste formatie voor de inzet 'interne' buurtsportcoaches. Actief Zutphen kan doorlopend in het jaar extra opdrachten binnenhalen en hiervoor aparte afspraken maken met verschillende beleidsvelden van de gemeente Zutphen of organisaties uit de gemeente.

Periode

Deze opdracht wordt uitgevoerd in het jaar 2024. Het streven is om met ingang van 2025 te komen tot een meerjarige opdrachtverstrekking. De opdrachtverstrekking wordt per jaar op accenten aangepast.

5. Verantwoording/ rapportage

Actief Zutphen dient een verantwoording in van de opdracht voor 1 juli 2024 over het jaar 2023 en voor 1 juli 2025 over het jaar 2024. Deze verantwoording omvat een jaarrekening en een jaarverslag met daarin:

- een inhoudelijk verslag waaruit blijkt welke activiteiten Actief Zutphen heeft verricht;
- een overzicht van de activiteiten en de hieraan verbonden uitgaven en inkomsten (financieel verslag of jaarrekening);
- een balans met een toelichting daarop, en
- een accountantsverklaring.

Als aannemelijk is dat één of meer van de activiteiten of verplichtingen waarvoor de opdracht is verstrekt niet, niet tijdig of niet geheel worden verricht of voldaan, dan meldt Actief Zutphen dit direct schriftelijk aan de gemeente Zutphen. Ook informeert Actief Zutphen de gemeente Zutphen direct schriftelijk over:

- beslissingen of procedures die zijn gericht op de beëindiging van de activiteiten waarvoor de opdracht is verstrekt, of tot ontbinding van de rechtspersoon;
- relevante wijzigingen in de financiële en organisatorische verhouding met derden;

- ontwikkelingen die ertoe kunnen leiden dat aan de aan de opdracht verbonden verplichtingen niet, niet tijdig of niet geheel kunnen worden nagekomen;
- voorgenomen wijziging van de statuten.

Frequentie en inhoud accountgesprekken (opdrachtgever-opdrachtnemer)

Er vindt tussen de gemeente Zutphen en Actief Zutphen periodiek overleg plaats op een in onderling overleg nader te bepalen aantal momenten, met een minimumfrequentie van eens per kwartaal. In de tweede helft van het jaar 2024 wordt de voorbereiding van de verwachte vervolgopdracht besproken. Éénmaal per kalenderjaar wordt de gemeenteraad uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst.

Doel van de periodieke gesprekken is onder meer het kunnen monitoren van de uitvoering van de opdracht en het overeenkomen van de vervolgopdracht. De intentie is om te komen tot een vervolgopdracht telkens aan de hand van een kader voor 4 jaar, voor het eerst met ingang van het jaar 2025. Er wordt een overlegstructuur ingericht zodat de verschillende rollen met bijbehorende verantwoordelijkheden helder en inzichtelijk zijn.

6. Algemene voorwaarden

Deze opdracht is via quasi-inbesteden tot stand gekomen. De Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Zutphen zijn van toepassing op deze opdracht.

Bijlage 1 'Buurtsportcoaches Zutphen 2024'

De gemeente Zutphen neemt deel aan de regeling combinatiefuncties (oftewel: Buurtsportcoach regeling). Vanaf 2023 is deze regeling ondergebracht in één brede specifieke uitkering: de Brede SPUK-regeling. In de gemeente zijn een aantal Buurtsportcoaches actief. Een Buurtsportcoach is een functionaris die zich bezig houdt met stimuleren van sporten, bewegen en/of deelnemen aan cultuur door iedereen en verbindt verschillende sectoren. De Buurtsportcoach is in dienst van Actief Zutphen of een andere organisatie maar vaak betrokken bij de activiteiten van meerdere organisaties binnen sport, onderwijs en/of cultuur.

De regeling houdt in dat de gemeente een rijksbudget ontvangt waarmee 40% van de loonkosten kan worden gedekt van Buurtsportcoaches. De overige financiering, 60% van de loonkosten en activiteitenbudget, dient lokaal te worden gevonden.

De gemeente Zutphen ontvangt vanuit de regeling budget voor de inzet van buurtsportcoaches (BSC). Deze zijn op dit moment actief bij Actief Zutphen of verschillende externe organisaties die voor de dekking van het niet-gesubsidieerde deel van de loonkosten zorgen.

De Buurtsportcoaches (BSC-es) bij externe partijen blijven gehandhaafd zo lang de betrokken partij gebruik wil maken van de regeling, voldoet aan de door het sportbedrijf gestelde voorwaarden en het eigen deel van de loonkosten (60%) kan dekken. Actief Zutphen maakt met ingang van 2024 met deze organisaties afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden. Als een partij aangeeft géén gebruik meer te willen maken van de regeling probeert Actief Zutphen dit budget in te zetten voor extra formatie (al dan niet in samenwerking met een andere externe partij). Vanaf 2024 verzorgt Actief Zutphen ook de financiële afwikkeling met deze organisaties. Van Actief Zutphen wordt verwacht dat zij zorgt voor de inhoudelijke invulling, dat zij er alles aan doet om deze regeling tot een succes te maken en bovendien zorgt dat het past binnen de randvoorwaarden die het ministerie van VWS stelt aan de gemeente Zutphen. Als afwijkingen op deze rijksregeling aan de orde zijn wordt dit door Actief Zutphen gemeld aan de gemeente Zutphen. De regeling kent een looptijd van 4 jaar, van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2026. Dit is een andere looptijd dan in de DVO, maar vooralsnog gaan Actief Zutphen en de gemeente Zutphen uit van een structurele regeling die na de vermelde tijd herijkt wordt. Als dit stopt gaan Actief Zutphen en de gemeente Zutphen in gesprek over de inzet van de medewerkers en de afwikkeling hiervan.

BSC binnen sport- en accommodatiebedrijf

Een deel van de buurtsportcoaches zijn werkzaam bij Actief Zutphen. Jaarlijks wordt in overleg met de gemeente Zutphen een uitvoeringsplan gemaakt, waarin de doelen en (in grote lijnen) uit te voeren activiteiten worden vastgelegd.

De inzet van Actief Zutphen dient erop gericht te zijn om inwoners, scholen en verenigingen te ondersteunen bij het vervullen van hun rol binnen deze infrastructuur. Speciaal accent ligt daarbij op aanbod voor groepen die nu nog niet of (te) weinig bewegen, oftewel de doelgroepen die de inzet het hardst nodig hebben.

Coördinator BSC/ communicatie

Verantwoordelijk voor de coördinatie van de activiteiten van de BSC-es.

Uitgangspunten:

- Jaarlijkse afspraken met externe werkgevers over de taakinfilling van de BSC-es en de rapportage aan de gemeente Zutphen.
- Zorgen voor samenhang tussen de werkzaamheden van alle buurtsportcoaches.
- Aanspreekpunt voor de gemeente Zutphen, sportaanbieders en andere belanghebbenden bij zaken rond (de invulling van) het Zutphense sportbeleid.
- Zichtbaarheid vergroten van de inzet van het sportbedrijf en de buurtsportcoaches, zodat dit op een eenduidige manier gebeurt. Duidelijke zichtbaarheid van Actief Zutphen en de activiteiten van de buurtsportcoaches in de gemeente Zutphen. Met als doel dat Actief Zutphen hét aanspreekpunt is voor alle vragen rondom sport & bewegen in de gemeente Zutphen.

Specifieke prestatie indicatoren:

- Minimaal 4x per jaar organiseren van een overleg met alle buurtsportcoaches
- Opstellen jaarlijkse 'activiteitenkalender buurtsportcoaches'
- Jaarverslag 2024 ten behoeve van rapportage aan de gemeente Zutphen
- Maken van afspraken met externe werkgevers over taken en prestaties 2024
- Vormgeven en Inrichten 'Zutphens sportloket' voor vragen en informatie over sport en bewegen in de gemeente Zutphen
- Aanspreekpunt voor de gemeente Zutphen, sportaanbieders en inwoners op het gebied van sport en bewegen
- Zorgdragen dat de taak van de coördinator sport en preventie vanuit het sportakkoord binnen het team belegd is

Jeugd/jongeren, onderwijs en wijken

Om een sterke basis neer te zetten voor een leven lang bewegen en een gezonde leefstijl wil de gemeente Zutphen zoveel mogelijk kinderen met plezier en op eigen niveau laten bewegen. De werkzaamheden van Actief Zutphen zijn erop gericht dat jeugd/ jongeren kansen krijgen om te sporten en bewegen op hun eigen niveau.

Uitgangspunten:

- Actief Zutphen zet actief in op beweegaanbod tussen en na schooltijd door de inzet van de buurtsportcoach en cultuurcoach. Er wordt verbinding gemaakt met sport en beweegaanbod na schooltijd. Er wordt ingezet op samenwerking met het onderwijs en het sport-, beweeg-, en cultuuraanbod op en rond scholen wordt versterkt. Er is specifieke aandacht voor jeugd/ jongeren met een risico op een verminderde actieve leefstijl. Actief Zutphen wordt ook betrokken bij meer beweegaanbod op en rondom sportcourts.
- Het stimuleren van sport en bewegen in de openbare ruimte. Zo zijn er diverse openbare sportvoorzieningen waar de verbinding wordt gemaakt met het sportakkoord. Het gaat hierbij om aanleg tot activering van de parken.
- Actief Zutphen is verantwoordelijk voor de organisatie van sport-/ beweeg evenementen en de organisatie van sport- en beweegactiviteiten 'in de wijk'.
- Continueren beweegwijs methode in 2024. Er wordt ingezet op (voor de deelnemers gratis) laagdrempelige naschoolse beweegactiviteiten voor kinderen in de basisschoolleeftijd, bij scholen en buurten met een lage SEP. De activiteiten zijn zowel toegankelijk en aantrekkelijk voor kinderen die motorisch en/of sociaal-emotioneel minder ontwikkeld zijn, als voor kinderen met een gemiddelde/ goede motorische en sociaal-emotionele ontwikkeling. Deze middelen worden specifiek op dit onderdeel ingezet.

Specifieke prestatie indicatoren:

- Coördinatie en uitvoering projectplan 'IJsselfit' en bewegen in de wijk
- Organisatie van gemeente brede sportevenementen
- Organiseren van sportclinics en de opzet van een wekelijks, laagdrempelig sportaanbod voor deelnemers vanuit IJsselfit, GLI groepen en overige deelnemers

Specifieke prestatie indicator beweegwijs methode in 2024 :

- Aantal school- en/of buurtlocaties waar naschools beweegaanbod is uitgevoerd
- Frequentie en duur van naschools aanbod
- Gemiddeld aantal deelnemende kinderen per activiteit.
- samenwerking tussen 'Beweegwijs' scholen en naschools beweegaanbod
- 2 keer per jaar overleg tussen coördinator BSC en beleidsmedewerker gezondheid over de inzet van deze specifieke middelen.

Water

De buurtsportcoach Water verzorgt, in samenwerking met sportaanbieders, een aanbod voor diverse doelgroepen om water/zwemmen in te zetten om vitaliteit te bevorderen, maar ook als opmaat naar 'leren zwemmen'.

Uitgangspunten

- Organiseer zwemevenementen of -activiteiten, met als doel de betrokkenheid te vergroten en het bewustzijn van het belang van zwemmen te bevorderen.
- Implementeer programma's die gericht zijn op het betrekken van diverse doelgroepen, zoals kinderen, senioren en mensen met een beperking.
- Werkt samen met scholen om zwemprogramma's te integreren in het schoolcurriculum en stimuleer deelname aan buitenschoolse zwemactiviteiten.

Specifieke prestatie indicatoren:

- Organisatie/uitvoering wateryglessen voor Zutphense basisscholen
- Organisatie/uitvoering van spetterevents
- Verzorgen zwemlessen voor kinderen uit het AZC

Sociaal domein

Vergroten van de beweegdeelname voor inwoners die nu nog niet of (te) weinig bewegen, oftewel de doelgroepen die de inzet het hardst nodig hebben. Dit zijn doelgroepen zoals mensen met een lage SEP, vanuit het sociaal domein, ouderen, mensen met een migratieachtergrond.

Uitgangspunten:

- Zorgt voor de begeleiding van inwoners die behoren tot de doelgroep van het sociaal domein naar passende sport- beweegactiviteiten.
- De stap naar (vrijwilligers)werk voor inwoners die vallen onder de doelgroep Participatiewet wordt verkleind door het vergroten van de fysieke en mentale gezondheid.

Specifieke prestatie indicatoren:

- Begeleiden van inwoners die behoren tot de doelgroep van het sociaal domein naar passende sport- en beweegactiviteiten in de wijk
- Organiseren en uitvoeren van sport- en beweegactiviteiten voor deelnemers van GelreWerkt! aan werkprojecten
- Stimuleren van sport- en beweegactiviteiten bij sportverenigingen, die aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de doelgroep
- Informeren en adviseren van professionals bij de ambtelijke organisatie van de gemeente Zutphen over passende sport- en beweegactiviteiten voor de doelgroep
- 4 keer per jaar overleg met de contractmanager GelreWerkt! en BSC over het aantal deelnemers uit de groep sociaal domein en de behaalde resultaten.

Gezondheid

Inzet op een gezonde leefomgeving en het verminderen van gezondheidsproblemen door de implementatie van verschillende leefstijlinterventies.

Uitgangspunten:

- Implementatie van de JOGG-aanpak en ondersteunen van partners in de gemeente bij gezondheid gerelateerde vraagstukken. Deze Bsc is binnen de JOGG aanpak de JOGG-regisseur (inzet minimaal 2 dagen per week).
- Implementatie van verschillende leefstijlinterventies binnen de gemeente Zutphen. Dit gaat om het (i.s.m. zorgpartijen) toe leiden van mensen met gezondheidsuitdagingen naar passend lokaal beweegaanbod en motiveren van deze doelgroep voor alledaagse

beweegactiviteiten (o.a. Gecombineerde Leefstijl Interventie, Beweegmakelaar). Maar ook om het in samenwerking met partners, ontwikkelen en realiseren van extra beweegactiviteiten voor kinderen en jongeren op schoolpleinen, sportparken en/of playgrounds, met name voor de groep kinderen/ jongeren die meer kans lopen op gezondheidsachterstanden.

Specifieke prestatie indicatoren:

- Opleveren plan van aanpak JOGG- aanpak
- Uitvoeren plan van aanpak JOGG met bijbehorende campagnes
- Uitvoering geven aan activiteiten uit het Zutphens Gezond en Actief Leven akkoord
- Beweegmakelaar matches
- GLI interventies door:
 - Informeren van deelnemers over het lokale sportaanbod
 - Begeleiden van deelnemers naar een passend sportaanbod (o.a. via IJselfit)
 - Informeren en instrueren van lokale sportaanbieders over de wijze waarop zij deelnemers kunnen ontvangen en begeleiden

Vitale verenigingen

Het ondersteunen en versterken van sportverenigingen door het bieden van expertise en begeleiding, zodat de sportverenigingen in de gemeente Zutphen gezond vitaal blijven.

Uitgangspunten:

- Het vraaggericht ondersteunen van sportverenigingen. Met de komst van Actief Zutphen en de inzet van de verenigingsadviseur is er één aanspreekpunt voor de verenigingen en sportaanbieders in de gemeente Zutphen. De inzet van verenigingsondersteuning dient voor een groot deel op gericht te zijn om sportverenigingen te ondersteunen bij het uitoefenen van hun basisfunctie als sportaanbieder en daarmee met het behouden/ vergroten van het bestaansrecht. Door hen te ondersteunen in hun toekomstbestendigheid en waar mogelijk te versterken kunnen zij een belangrijke en soms ook bredere maatschappelijke rol spelen.
- Tevens dient Actief Zutphen, waar kansen zich voor doen om de maatschappelijke kracht van verenigingen te benutten, zich in te zetten op strategische samenwerking. De betrokkenheid en de rol van andere sectoren die gebruik kunnen maken van de kracht van sport is hierbij van groot belang. Dit alles om vitale verenigingen te creëren en/ of te behouden.
- Er wordt ingezet op sociaal veilig sporten. Met de inzet van de verenigingsadviseur wordt er gewerkt aan de basiseisen sociaal veilige sport. Hieruit volgt een plan van aanpak om sociale veiligheid en integriteit bij lokale sportaanbieders te stimuleren en ondersteunen.
- Er wordt ingezet op een gezonde sportomgeving. De verenigingsadviseur stimuleert, adviseert en ondersteunt sportverenigingen om een gezondere sportomgeving te creëren.
- Er wordt gezorgd voor samenwerking tussen verenigingen op de verschillende sportpark. Daardoor wordt er meer gebruik gemaakt van het sportpark door niet- leden van sportverenigingen. Dit heeft uiteindelijk ook effect op de ledenaantallen van de sportverenigingen. Daarnaast ondersteunt de buurtsportcoach de besturen om ervoor te zorgen dat de verenigingen vitaal zijn en blijven.

Specifieke prestatie indicatoren:

- Aanspreekpunt voor verenigingen bij vragen op het gebied van bestuur en organisatie
- Deelname aan regionaal overleg Verenigingsadvies
- Organisatie van ondersteuningstrajecten via sportbond en/ of Gelderse Sport Federatie
- Organisatie van eventuele andere cursussen en/ of workshops voor verenigingskader
- Inzet op sterke besturen

Sportakkoord

Actief Zutphen is verantwoordelijk voor de uitvoering van het Lokaal Sportakkoord. Met het Lokaal Sportakkoord Zutphen wordt een impuls gegeven aan de sport- en beweeginfrastructuur van de gemeente. In 2023 is het sportakkoord herijkt.

Voor de uitvoering van het Sportakkoord ontvangt gemeente Zutphen in de periode 2023-2026 jaarlijks een uitvoeringsbudget. De gemeente Zutphen maakt deze bijdrage direct aan Actief Zutphen over.

Actief Zutphen is verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van lokaal sportakkoord Zutphen. Dit houdt in:

- Het inzetten van een coördinator sport en preventie.
- Het beschikken over een kernteam dat de regie voert over de uitvoering van het Lokaal Sportakkoord. Dit kernteam bestaat ten minste uit vertegenwoordigers van de gemeente, de lokale sportsector en maatschappelijke organisaties (welzijn, gezondheidszorg, onderwijs).
- Het meewerken aan activiteiten rondom monitoring en evaluatie die in het kader van het Lokaal Sportakkoord en de Brede SPUK plaatsvinden in de periode 2023-2026.
- De groepsleden brainstormen over aan welke projecten de gemeente Zutphen behoefte heeft.
- Deze groep het indienen van innovatieve aanvragen aanjaagt.
- Deze groep maatschappelijke organisaties ondersteunt bij het opstellen van een sterke aanvraag.
- Deze groep bedragen toekent aan projecten.
- Deze groep budgetbewaking toepast op de uitvoeringsbijdragen.

Zie voor de algemene prestatie indicatoren van de buurtsportcoaches hierboven in deze bijlage.

BSC extern

De buurtsportcoaches die bij externe organisaties zijn geplaatst. Jaarlijks maken zij een plan van aanpak, waarin doelen en (in grote lijnen) activiteiten worden vastgelegd.

Actief Zutphen is hierin verantwoordelijk voor:

- Opdrachten maken voor de externe BSC's
- Monitoren voortgang
- Administratieve afhandeling en (financiële) verantwoording in het jaarverslag

Deze buurtsportcoaches hebben (in 2024) de volgende taken:

a. Verenigingscoach Hanzepark

De Buurtsportcoach is hoofdzakelijk actief op sportpark Hanzepark, maar houdt zich eveneens bezig met gemeente brede activiteiten zoals organisatie van sportaanbod voor diverse doelgroepen.

b. Anne Flokstraschool

De buurtsportcoach houdt zich bezig met het verzorgen van buitenschoolse sportactiviteiten (zowel in de pauze als buiten schooltijd). Daarnaast zorgt de buurtsportcoach voor een divers aanbod van clinics, in samenwerking met lokale sportaanbieders.

De coach zet zich in voor verruiming van het sport- en cultuuraanbod voor kinderen met een beperking.

*de bekostiging van de vakleerkracht tijdens onderwijstijd wordt afgebouwd. Tot en met 31 december 2026 ontwikkelt Actief Zutphen een afbouwmodel met als doel de inzet van de combinatiefunctionaris alleen in te zetten voor extra aanbod, buiten onderwijstijd.

c. Praktijkonderwijs Zutphen

De buurtsportcoach houdt zich bezig met het verzorgen van buitenschoolse sportactiviteiten (zowel in de pauze als buiten schooltijd). Daarnaast zorgt de buurtsportcoach voor een divers aanbod van clinics, in samenwerking met lokale sportaanbieders.

De coach zet zich in voor verruiming van het sport- en cultuuraanbod voor kinderen met een beperking.

*de bekostiging van de vakleerkracht tijdens onderwijstijd wordt afgebouwd. Tot en met 31 december 2026 ontwikkelt Actief Zutphen een afbouwmodel met als doel de inzet van de combinatiefunctionaris alleen in te zetten voor extra aanbod, buiten onderwijstijd.

d. Klimmendaal - Aangepast sporten

De BSC houdt zich bezig met het stimuleren van sport/ bewegen voor inwoners van de gemeente Zutphen met een beperking. De BSC doet dit door zelf aanbod te creëren voor deze doelgroep, sportaanbieders te ondersteunen bij het formuleren van een sportaanbod voor de doelgroep en de doelgroep te informeren over de mogelijkheden om te sporten binnen de gemeente en directe omgeving.

e. Cultuur – Muzehof

De Buurtsportcoach heeft als doel inwoners van Zutphen kennis te laten maken met dans en bewegen met een cultureel tintje. Dit doen zij vanuit samenwerking met verschillende maatschappelijke aanbieders in de gemeente Zutphen.

f. Cultuur – Mars Bentum

De Buurtsportcoach heeft als doel om jeugd en jongeren op een eigentijdse manier te laten deelnemen aan dans en beweegactiviteiten.

Financieel:

Actief Zutphen is verantwoordelijk voor de prestatieafspraken met externe werkgevers voor 2024. Het budget vanuit de SPUKGALA BRC-regeling wordt in 2024 geheel overgedragen aan Actief Zutphen. De rijksbijdrage voor de komende jaren is vastgesteld op:

2024: € 253.728,00

2025: € 253.728,00

2026: € 245.115,00

Actief Zutphen is aanspreekpunt voor de uitvoering van de werkzaamheden van alle buurtsportcoaches en rapporteert hierover aan de gemeente Zutphen.

Een deel van de formatie is actief bij externe organisaties. De afspraken hierover blijven gehandhaafd zo lang de betrokken partij gebruik wil maken van de regeling, dit past binnen de gemaakte prestatieafspraken, en het eigen deel van de loonkosten (60%) kan dekken. Actief Zutphen maakt vanaf 2024 met deze organisaties afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden en de rapportage daar van.

Het overgebleven deel van de formatie wordt ingezet binnen Actief Zutphen. De totale loonkosten voor deze 'interne' BSC worden geraamd op € 310.000,-. Een deel hiervan €124.000(40%) wordt gedekt uit de regeling BSC. Het overige deel €186.000 (60% cofinanciering) wordt bekostigd uit verschillende gemeentelijke budgetten die meerjarig in de begroting worden toegekend voor Actief Zutphen.

	BRC Rijksbijdrage 40%	Cofinanciering 60% vanuit verschillende gemeentelijke budgetten	<i>Naar Actief Zutphen</i>
2024			
Coördinatie/ communicatie	€ 20.000,00	€30.000,00	€ 50.000,00
Jeugd/jongeren/ wijken/ evenementen	€ 20.000,00	€30.000,00	€ 50.000,00
Water	€ 20.000,00	€30.000,00	€ 50.000,00
Sociaal domein	€ 16.000,00	€ 24.000,00	€ 40.000,00
Gezondheid	€ 20.000,00	€ 30.000,00	€ 50.000,00

Verenigingsadvies	€ 18.000,00	€27.000,00	€ 45.000,00
Beweegwijs	€10.000,00	€15.000,00	€25.000,00
Project 'Externe BSC'	€129.728,00	€3.700,00	€133.700,00
	€ 253.728,00	€189.700,00	€ 443.428,00

Externe buurtsportcoaches

De totale rijksbijdrage voor 40% financiering = € 253.728,00. Voor de interne BSC wordt er €124.000,- van dit bedrag besteed. In 2024 besteed kan Actief Zutphen maximaal €129.728 besteden voor 'project' externe buurtsportcoaches conform afspraken uit deze opdrachtverstrekking.

Lokaal sportakkoord

2024: € 36.854,00

2025: € 36.854,00

2026: € 28.337,00

Uitvoeringsbudget:

Het uitvoeringsbudget bedraagt €60.000,- en dient te worden besteed aan:

- Materialen t.b.v. de activiteiten
- Promotiematerialen
- Huur accommodaties (buiten Actief Zutphen bv)
- Inhuur professional
- Overige kosten t.b.v. BSC-es (representatie, kleding etc.).

Sport- en verenigingsgala:

€20.000,-

Prestatie indicatoren

Algemeen:

- De buurtsportcoach realiseert tenminste 1.400 uur inzet op jaarbasis op basis van 1 fte, gericht op genoemde activiteiten/ resultaten.
- Actief Zutphen verzorgt het werkgeverschap dan wel opdrachtgeverschap van de buurtsportcoaches en draagt, met inachtneming van een redelijke termijn, zorg voor vervanging van de buurtsportcoach bij ziekte en arbeidsongeschiktheid.
- Voor zover er kosten in rekening worden gebracht bij de deelnemers betreft dit een kleine vergoeding (zonder winsttoeslag) als bijdrage in de directe kosten van de uitvoering.
- De buurtsportcoaches hebben ten doel sport nadrukkelijk op de kaart te zetten en sport en bewegen onder alle (kwetsbare) groepen in Zutphen te promoten.
- De buurtsportcoaches verlenen medewerking aan promotionele activiteiten van Actief Zutphen, leveren een actieve bijdrage aan de communicatie en zijn als Buurtsportcoach ook als zodanig actief herkenbaar (kleding en promotie).
- Actief Zutphen houdt een administratie bij, die de gemeente goed inzicht geeft in het aantal gerealiseerde activiteiten, het aantal bereikte personen als gevolg van de activiteiten en het resultaat van de buurtsportcoaches alsmede de financiën.
- Actief Zutphen voert minimaal tweemaal per jaar overleg met de gemeente over de voortgang en kwaliteit van de activiteiten van de Buurtsportcoaches
- Jaarlijks wordt een rapportage aangeleverd van over de output en de outcome, financiën en kwaliteit van de activiteiten van alle Buurtsportcoaches en de realisatie van de beoogde doelen.

Bijlagen:

Prestatieafspraken Actief Zutphen – gemeente Zutphen

Bijlage 1: Concept prestatieafspraken Actief Zutphen- gemeente Zutphen

Prestatieafspraken 2024 - 2025



sport › beweeg › ontmoet

Inhoud

1.	Inleiding	14
2.	De Prestatieafspraken.....	15
3.1	Uitwerking/concretisering doelstellingen.....	15
3.2	Algemene prestatieafspraken.....	15
3.3	Prestatieafspraken per product.....	16
3.	De spelregels.....	25

1. Inleiding

De prestatieafspraken vloeien voort uit de opdracht van de gemeente aan het Sportbedrijf. Deze opdracht is opgenomen in het (nog op te stellen) ondernemingsplan per 1 januari 2024. Een aantal zaken vormt de basis voor de opdracht aan het Sportbedrijf en de verdere uitwerking daarvan. Dat zijn:

- het gemeentelijk sportbeleid vastgelegd in de vastgestelde sportnota 2020
- het gemeentelijk beleid ten aanzien van andere (aan)verwante beleidsterreinen;
- de opdracht die ten grondslag heeft gelegen aan het jaarplan en de oprichting van het sportbedrijf;
 - invulling geven aan een efficiëntere bedrijfsvoering;
 - zorgen voor versterking van de kwaliteit van de dienstverlening via één sportloket;
 - een sportexpertisebureau dat zorgt voor een verdere professionalisering van het sportklimaat in Zutphen;
- de verbetermogelijkheden en actiepunten vanuit de financiële doorlichting d.d. 17 augustus 2023

Dit document heeft als doel om heldere en meetbare doelstellingen vast te leggen tussen de gemeente Zutphen en Actief Zutphen. Het document dient als leidraad voor het beoordelen en evalueren van prestaties, het stellen van verwachtingen en het vaststellen van meetbare criteria om te zorgen voor transparantie en wederzijds begrip. Het helpt bij het definiëren van verantwoordelijkheden, het verbeteren van prestaties en het bewaken van de voortgang richting overeengekomen doelen.

2. De Prestatieafspraken

3.1 Uitwerking/concretisering doelstellingen

De opdracht aan het Sportbedrijf is in dit document verder uitgewerkt in prestatieafspraken die gekoppeld worden aan de contractuele afspraken die de gemeente met het Sportbedrijf heeft gemaakt en die vastgelegd zijn in de dienstverleningsovereenkomsten (DVO's).

Actief Zutphen is in de kern verantwoordelijk voor het organiseren, faciliteren en bevorderen van sport- en beweegactiviteiten binnen de gemeente Zutphen. Dit doen zij o.a. door:

- (Sport)faciliteiten beheren: Het beheren van gymzalen, sporthallen, buitensportcomplexen, het zwembad en 't Warnshuus.
- Sportstimulering en -promotie: Het ontwikkelen en implementeren van programma's om sportparticipatie te stimuleren.
- Samenwerken met sportverenigingen: Het onderhouden van samenwerkingen met lokale sportverenigingen en -organisaties om de algehele sportinfrastructuur te versterken.
- Sportbeleid adviseren: Het verstrekken van advies aan de gemeente over sportbeleid en het bijdragen aan de ontwikkeling van strategieën om sport te bevorderen.
- Het ondersteunen van lokale organisaties om een gezonde levensstijl te bevorderen.

3.2 Algemene prestatieafspraken

Voor wat betreft de omvang van het aanbod, geldt het uitgangspunt dat moet worden voldaan aan de vraag, zowel in kwaliteit als in kwantiteit.

Bij de toewijzing van ruimte en bij het prioriteren van activiteiten en evenementen gelden de volgende, door de gemeente bepaalde randvoorwaarden:

- beweegactiviteiten hebben voorrang boven niet-beweegactiviteiten;
- maatschappelijk georiënteerde activiteiten hebben voorrang boven commerciële activiteiten. Of activiteiten maatschappelijk georiënteerd zijn, bepaalt de gemeente. De activiteiten en ingebruikgevingen die geregeld zijn in de prestatieafspraken, zijn in ieder geval maatschappelijk georiënteerde activiteiten;
- waar mogelijk trachten verenigingen onder te brengen in de door hen gewenste zaalsportaccommodaties;
- actief gebruikers voor uren die nog niet worden gevuld werven, met een voorkeur voor gebruik voor een beweegactiviteit.

In de prestatieafspraken zijn de starttarieven weergegeven. Voor aanpassing en ontwikkeling daarvan door het Sportbedrijf geldt het gestelde in de dienstverleningsovereenkomsten

Hierna volgen de specifieke afspraken per activiteit/ product. De algemene afspraken, die gelden voor alle activiteiten, zijn opgenomen in het ondernemingsplan onder 'opdracht gemeente' en in het eerste hoofdstuk van de prestatieafspraken.

3.3 Prestatieafspraken per product

1.	
Activiteit	Recreatief Zwemmen
Omschrijving	Gelegenheid geven tot vrij zwemmen, in de vorm van • familiezwemmen • banenzwemmen • recreatief volwassenen • vrij zwemmen (alle leeftijden) • kinderfeestjes • evenementen (vakantie activiteiten)
Doel	Bijdrage leveren aan bewegingsmogelijkheden in een wateromgeving ten behoeve van vrijetijdsbesteding.
Doelgroep	• Verschillende categorieën: ○ alle leeftijden voornamelijk jeugd 6/16 jaar ○ families, kinderen onder begeleiding ○ veelal 40+-ers, ouderen ○ 18-39 jaar
Beoogd resultaat	Van het sportbedrijf wordt verwacht dat zij inzicht heeft in het bezoekersaantal en dit tenminste constant houdt op XXXX bezoekers per jaar en zich inspant dit te laten groeien. Specificatie bezoekersaantallen:
Tarief	De tarieven per 1-1-2024 zijn: - € x per los bad kaartje - 12-badenkaart: € x - Overige tarieven opnemen
Rapportage-eisen	Aantal geopende uren voor recreatief zwemmen.
	Aantal bezoekers, gespecificeerd naar losse baden, meerbaden en abonnementen.
	Overzicht gerealiseerde evenementen en hun tijdsbeslag.
Toelichting	Evenementen onder andere vakantieactiviteiten (met een uitbreiding van de activiteiten in de zomervakantie)

2.	
Activiteit	Doelgroep zwemmen
Omschrijving	Het aanbieden van bewegings- en zwemactiviteiten voor diverse doelgroepen, die aansluiten bij de doelgroep of bij de trend van de hedendaagse sport- en bewegingscultuur.
Doel	Zoveel mogelijk klanten maken gebruik van de voorzieningen ter bevordering van de gezonde leefstijl, sociale leefomgeving, ontspanning en welbevinden.
Doelgroep	0 t/m 99 jaar.
Beoogd resultaat	Van het sportbedrijf wordt verwacht dat zij inzicht heeft in het bezoekersaantal, dit tenminste constant houdt op XXX bezoekers per jaar en zich inspanst dit te laten groeien. Specificatie bezoekersaantallen: - ... -...
Tarief	De tarieven per 1-1-2024 zijn: - los bad aquarobics, aquajoggen: € x - los bad baby/peuterzwemmen: € x - overige tarieven opnemen
Rapportage-eisen	Aantal gerealiseerde openingsuren.
	Aantal bezoekers per jaar per doelgroep
	Kwaliteitsnorm toevoegen (klanttevredenheid)
	Ontwikkelingen (informatief).
Specificatie	• Ouder & kind; • Mensen met een beperking; • Ouderen
Toelichting	

3.	
Activiteit	Les zwemmen
Omschrijving	Aanbieden van les zwemmen voor de kinderen vanaf 4 jaar en voor volwassenen.
Doel	Het aanleren van de zwemvaardigheid en zelfredzaamheid d.m.v. zwemlessen.
Doelgroep	• vanaf 4 jaar • volwassenen
Beoogd resultaat	• x bezoekers per jaar.
Tarief	De tarieven per 1-1-2024 zijn: - los bad zwemles: € x - los bad privéles: € x - overige tarieven opnemen
Rapportage-eisen	Aantal bezoekers
	Aantal openstellingsuren
	Wachtlijsten
	Het gemiddeld aantal (betalende) leerlingen per zwemlesinstructeur
Toelichting	

4.	
Activiteit	Verenigingszwemmen
Omschrijving	Het bieden van mogelijkheden voor beweegactiviteiten, door het beschikbaar stellen van het zwemwater van het wedstrijdbad en de daarbij behorende materialen.
Doel	Ruimte geven aan verenigingen en instellingen om activiteiten in het water aan te bieden zoals wedstrijdzwemmen, waterpolo, en andere zwembadgerelateerde bewegingsactiviteiten
Doelgroep	(Zwem)verenigingen en instellingen / groepen in Zutphen en omstreken.
Beoogd resultaat	Invulling geven aan x uur verenigingszwemmen (volledig bad), conform realisatie afgelopen jaren.
Tarief	De tarieven per 1-1-2024 zijn: - Per baan: € x per uur - 1 totaal bad: € x per uur - Overige tarieven opnemen
Rapportage-eisen	Aantal beschikbaar gestelde uren.
	De relatie tussen vraag en aanbod aangeven.
Toelichting	

5.	
Activiteit	Zaalsportaccommodaties
Omschrijving	Het bieden van mogelijkheden voor beweegactiviteiten door het beschikbaar stellen van zaalsportaccommodaties en de daarbij behorende materialen.
Doel	Ruimte geven aan diverse gebruikers om bewegingsactiviteiten in de zaal aan te bieden.
Doelgroep	Scholen (BO en VO), (sport)verenigingen, bedrijven en particulieren, maatschappelijke instellingen
Beoogd resultaat	x uren schoolgebruik en x uren sportgebruik, conform de realisatie in de afgelopen jaren. Voor wat betreft het basis onderwijs geldt tenminste het wettelijk aantal uren lichamelijke opvoeding. Specificatie per sporthal/gymzaal - {locatie}-{uren onderwijs}-{uren verenigingen}
Tarief	De tarieven per 1-1-2024 zijn: - tarieven opnemen
Rapportage-eisen	Aantal in gebruik gegeven uren per accommodatie per doelgroep.
	Relatie tussen vraag en aanbod aangeven.
	Overzicht gerealiseerde evenementen.
	Overzicht klachten/ oplossingen.
	Aantal en samenstelling openstellingsuren
Toelichting	Voor wat betreft het wettelijk gebruik ten behoeve van de lessen lichamelijke opvoeding in het basis onderwijs geldt, dat het wettelijk minimum volgens het regeerakkoord wordt verhoogd.

6.	
Activiteit	Buitensportparken (na overdracht buitensport)
Omschrijving	Het bieden van mogelijkheden voor wedstrijden en trainingen door het beschikbaar stellen van de velden en de daarbij behorende materialen.
Doel	Ruimte geven aan diverse gebruikers om hun (verenigings)activiteiten uit te kunnen oefenen.
Doelgroep	Verenigingen, onderwijs, maatschappelijke instellingen
Beoogd resultaat	x uren verenigingsgebruik, conform de realisatie in de afgelopen jaren. Specificatie per sportpark - {locatie}--{uren verenigingen, of veldbezetting}
Tarief	De tarieven per 1-1-2024 zijn: - tarieven opnemen
	Advisering op onderhoud en investeringen
	Samenwerking/aandachtspunten met de sportverenigingen
Toelichting*	Gebruiksuren zijn niet altijd inzichtelijk zijn bij de sportparken. Wel kunnen de speel- en bezettingsoverzichten bij de verenigingen worden opgevraagd.

7.	
Activiteit	Maatschappelijk vastgoed
Omschrijving	Het bieden van mogelijkheden voor sociaal-culturele activiteiten door het beschikbaar stellen van zaalruimte en de daarbij behorende materialen in het sociaal cultureel centrum
Doel	Ruimte bieden aan sociaal culturele activiteiten.
Doelgroep	Verenigingen, instellingen, groepen, particulieren.
Beoogd resultaat	Continuïteit bieden aan lopende sociaal culturele (maatschappelijke) activiteiten.
Tarief	De tarieven per 1-1-2024 zijn: - tarieven opnemen
Rapportage-eisen	• Type gebruik • Aantal gebruikte uren per type gebruik, ook afgezet tegen het gebruik in 2023 (indien beschikbaar).
Toelichting	De sociaal culturele/ multifunctionele ruimte aanbieden incl. de horeca van t'Warnshuus waardoor met name verenigingen, instellingen en gebruikers hun sociale verbanden verstevigen resp. verder ontwikkelen.

8.	
Activiteit	Sport en Bewegen / Buurtsportcoaches
Omschrijving	Het stimuleren van sport en bewegen door de inwoners van de gemeente Zutphen Het bewaken van de kwaliteit van diensten/producten/procedures. Evaluatie, innovatie, ontwikkeling. Samenwerking verenigingen, onderwijs en andere organisaties en instellingen. Organiseren van sport- en beweegactiviteiten zoals beschreven in de bijlage 'opdrachtverstrekking buurtsportcoaches'
Doel	Eén duidelijk aanspreekpunt voor sport en bewegen in de gemeente Zutphen. Het vergroten van de maatschappelijke functie van sport- en bewegingsstimulering en ontwikkeling.
Doelgroep	Inwoners en organisaties van de gemeente Zutphen
Beoogd resultaat	• Stimuleren van sport- en beweegactiviteiten door de inwoners van Zutphen • Het bewaken van de kwaliteit van de producten/diensten. • Samenwerking met andere organisaties of instellingen • Prestatie afspraken conform de DVO Buurtsportcoaches
Rapportage-eisen	• Ontwikkelingen Sport en Bewegen • Overzicht activiteiten en deelname met gekoppelde KPI's vanuit de jaaropdracht
Toelichting	Een sportexpertisebureau dat zorgt voor een verdere professionalisering van het Zutphens sportklimaat Versterking van de kwaliteit van de dienstverlening via één sportloket.

9.	
Activiteit	Klanttevredenheidsonderzoek
Omschrijving	Het bewaken van de kwaliteit van diensten/producten.
Doel	Zorgen dat de exploitatie van de accommodaties en de uitvoering van activiteiten voldoen aan kwaliteits- en gebruikseisen.
Doelgroep	Inwoners en organisaties van de gemeente Zutphen
Beoogd resultaat	• Minimaal een voldoende. Er wordt een nulmeting uitgevoerd om te kunnen vergelijken.
Rapportage-eisen	• Overzicht klachten (zie eerder) • Klanttevredenheid bezoekers (via verslag van de enquête) • Verbeterplan
Toelichting	Het sportbedrijf draagt ervoor zorg dat het beheer en de exploitatie van de accommodaties en de uitvoering van de activiteiten voldoen aan in het kader van het Algemeen Belang minimaal te stellen kwaliteits- en gebruikseisen, onder meer op het gebied van dienstverlening, publiekgerichtheid, kwaliteitsonderzoek aan de hand van een enquête onder de verschillende gebruikerscategorieën, realisatie van de beleidsdoelstellingen, onderhoud, beschikbaarheid, et cetera. Klanttevredenheidsonderzoek elk jaar (parallel aan de prestatieafspraken), voor het eerst in 2024.

3. De spelregels

De wijze waarop verantwoording wordt afgelegd over de hierboven beschreven prestatieafspraken is vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeente en het Sportbedrijf. De prestatieafspraken worden elk jaar worden geëvalueerd op basis van jaarverslag en jaarrekening, waarbij de in dit document genoemde gegevens zijn opgenomen. Indien nodig worden de prestatie afspraken geactualiseerd/ bijgesteld in onderling overleg tijdens de afgesproken evaluatiemomenten gedurende het jaar.