

Optisport – Krimpen aan den IJssel

Jaarverslag 2017

Inleiding

Per 1 april 2017 wordt Zwembad de Lansingh geëxploiteerd door Optisport. Om de gemeente Krimpen aan den IJssel te voorzien van informatie wordt er per kwartaal een managementverslag gemaakt. Hierin wordt de stand van zaken beschreven. Daarnaast volgt er jaarlijks een jaarverslag.

Opstart zwembad De Lansingh, Optisport Krimpen aan den IJssel

Zwembad de Lansingh wordt geëxploiteerd door Optisport voor de duur van 10 jaar, op basis van een volledig risicodragende exploitatie. Dit geldt voor zowel de bedrijfsvoering, het onderhoud en het inventaris. De horeca werd door de gemeente Krimpen tot 1 april 2017 verpacht en is tevens onderdeel geworden van de exploitatie ná 1 april 2017. De bestaande medewerkers zijn overgenomen door Optisport van de gemeente Krimpen vanaf 1 april 2017.

Van 06 maart t/m 30 maart 2017 is Esther van Rijn van Optisport aangesteld als interim manager via de gemeente Krimpen aan den IJssel. Na 1 april 2017 zal Esther haar werkzaamheden voortzetten als locatie manager van Optisport Krimpen aan den IJssel. De Operationeel Manager regio Rijnmond is Sizzo Stienstra. Voor de overdracht sluit Ramon Ockhuizen aan als project manager van Optisport.

Vanaf 20 maart 2017 is Eric Hordijk niet meer betrokken bij het zwembad. Het management wordt opgepakt door Esther van Rijn, waarbij zij nauw samenwerkt met Robert Knoop. Robert zal zorgdragen voor toetsing aan de gemeentelijke kaders, de budgetten en de administratieve afwerking. Bij de start blijkt de teamleider Bas van Dam af te willen zien van zijn teamleiderschap. Het laatste jaar heeft hij zonder begeleiding de functie locatie coördinator opgepakt, nadat de voormalige locatie coördinator van de Lansingh in 2016 met pensioen was gegaan.

Het management team van Zwembad de Lansingh is per 1 april 2017 samengesteld uit een Locatiemanager, teamleider zwembad en een teamleider horeca en receptie.

Bezoekersaantallen

Maand	Recreatief	Doelgroep	Instructie
April			
Mei			
Juni			
Juli	10.709	234	713
Augustus	11.454	423	1117
September	6.593	812	2.566
oktober	10.045	849	2.368
november	8.331	1.039	2.597
december	7.622	537	1.809

In de maanden april t/m juni hebben de entreepoortjes niet goed gewerkt waardoor we geen duidelijk zicht hebben op de bezoekersaantallen. Juli en augustus waren vakantie maanden wat goed terug te zien is in zowel hoge bezoekersaantallen recreatief als lage aantallen op doelgroepen en instructie.

Keurmerk Veilig en Schoon

In de overeenkomst staat beschreven dat de exploitatie in het bezit is van het keurmerk veilig en schooncertificaat. Dit blijkt niet aanwezig te zijn en is voor het laatst in 2012 getoetst.

Om aan het keurmerk te kunnen voldoen dienen alle keuringen gedaan te zijn en bijgehouden te zijn. Aanvraag voor keuring van het keurmerk Veilig en schoon vindt plaats in Q3 van 2018.

Activiteitenbesluit

Er lag een rapport van de DCMR van september 2016, heb de milieudienst uitgenodigd omdat op termijn er een aantal zaken wijzigen (o.a. zoutelektrolyse) en om een aantal zaken duidelijk te hebben. De DCMR is 11 mei 2017 geweest. Opgelost zijn inmiddels de lekbakken, de inspecties gas- en stookinstallaties. Er ligt een voorstel bij de gemeente betreft de zoutelektrolyse, meet en doseerinstallatie, regelinstallatie waterzuivering en voor het GBS.

De aansluiting van ketel 2 op het GBS zoals in de brief van de DCMR genoemd gaat plaatsvinden bij installatie van het nieuwe regelsysteem waar het GBS onderdeel van is. De werkzaamheden gaan plaatsvinden vanaf week 32 in 2018.

NEN 3140 aanwijzing

Voldoende medewerkers van de locatie zijn opgeleid als VOP medewerkers.

Calamiteitenplan

Nieuw plan gemaakt met nieuwe plattegrond. De medewerkers en verenigingen hebben deze ontvangen.

Horecaverunning

Nieuwe horecaverunning met de aangepaste openingstijden en aanpassing leidinggevend is verleend en ontvangen.

Hygiënecode HACCP

Schoonmaakplan keuken is gemaakt. Temperatuur- en schoonmaaklijsten worden bijgehouden en in gescand. Locatie is HACCP proef.

RIE Legionella beheer

Keerklappen inspectie was nooit uitgevoerd, opdracht gegeven voor inspectie aan Hydroscoop. Inspectie drinkwater Oasen, dhr. Tusveld, heeft in de Lansingh op 14 augustus 2017 een audit gehouden. Hierbij kwam naar voren dat er in de RIE Legionella waterleiding van 2012 aandachtpunten stonden beschreven die niet door de gemeente zijn opgepakt. Dhr. Tusveld geeft Optisport de gelegenheid om de punten op te pakken en eist daarbij dat er een nieuwe RIE drinkwater wordt gemaakt. Hiervoor hebben we direct Hydroscoop ingeschakeld, nieuwe RIE is ontvangen.

RIE 50110 & 3140

Vanuit de gemeente lag er een rapport arbeidsmiddelen en een NEN 3140 installaties, laatste was niet naar de normen van Optisport. Het Thermografisch bureau opdracht gegeven voor een inspectie arbeidsmiddelen, NEN 3140 installaties en Thermografisch. Rapporten binnen en in gescand. Opmerkingen arbeidsmiddelen in Q3 gezet. Deze werkzaamheden zijn uitgevoerd.

Rapport blusmiddelen

Werkzaamheden zijn door Saval uitgevoerd.

RVS rapport

Alle punten uit het RVS rapport van Cobra zijn opgelost.

WKK kachels in cascade opstelling

De WKK zal in september 2018 vervangen worden door een cascade opstelling. Tot die tijd betaalt Optisport het onderhoudscontract. Doordat dit een oude ketel is heeft Optisport met een hoge energiekosten te maken.

Rapport Effectis

Na de overgang is er door Effectis een rapport opgesteld inzake de brandveiligheid van de accommodatie. O.a. de Brandmeldcentrale, deuren, deurposten en automatisch sluitende deuren stonden in dit rapport benoemd als aandachtspunt.

Werkzaamheden zijn medio 2018 afgerond en goedgekeurd door de brandweer.

Machinebreukverzekering

Hiervoor is Delta Loyd in de arm genomen door Optisport om de waarde van de machine vast te stellen en zodoende voor het juiste bedrag te verzekeren. Delta Loyd heeft hiervoor wel de beschrijving van de installaties en de opbouw van het bedrijfsschaderisico nodig. Er zijn geen gegevens beschikbaar vanuit de oude verzekering. Firma KWB heeft een inventaris gemaakt van het machinepark en op basis daarvan heeft Delta Loyd een verzekering afgesloten.

Machinebreukverzekering is afgesloten bij Delta Loyd.

Overlooproosters

De overlooproosters van het wedstrijdbad en recreatiebad waren niet in optimale staat. Veel kieren tussen de roosters en gebroken staven. Dit brengt een risico met zich. Gemeente was van mening dat alleen de roosters vervangen hoefde te worden die kapot waren, Optisport was van mening om alle roosters te laten vervangen voor de duurzaamheid. Kosten om alle roosters te laten vervangen, 18K. de gemeente heeft hier 7,5K aan bijgedragen. Alle roosters zijn op 24 mei 2017 vervangen door de firma Emco

Beweegbare bodem

Jaarlijks onderhoud van de beweegbare bodem was voor het laatst in 2015 uitgevoerd.

8 mei 2017 heeft Variopool direct in opdracht van Optisport het jaarlijks onderhoud uitgevoerd.

Uit het laatste rapport kwam naar voren dat er vier hydrauliek slangen vervangen moeten worden en waarschijnlijk een staalkabel. Dit is op 8 mei 2017 uitgevoerd.

Camera's

In de Lansingh hangen in het totaal 16 camera's, waarvan er maar 15 op beeld zichtbaar waren. Om deze in te kunnen zien hadden we toegangscode's nodig. Camera's zijn intussen allemaal aangesloten en werkend gemaakt.

Ontheffing sta rand instructiebad

Op 11 april 2017 heeft Optisport een ontheffingsverzoek gedaan bij de Whvbz en Bhvbz voor het hebben van een sta rand in het instructiebad. Het college van Krimpen aan den IJssel heeft op 4 mei 2017 aangegeven hier geen bezwaar tegen te hebben. Op 31 mei 2017 is de ontheffing verleend.

Verenigingen en groepen

Er is meerdere keren gesproken met de verenigingen. De inhuur hebben we verwerkt in het reserveringssysteem.. Twee keer per jaar wordt er een gebruikersoverleg gehouden met de verenigingen, de eerste is in oktober 2017 geweest.

Tijdens het gebruikersoverleg hebben we 2 belangrijke thema's besproken. Het eerste punt zijn de huurcontracten met de verenigingen. We hebben gezamenlijk de contracten doorgenomen. Uitkomst was o.a. dat er voor ZV de Lansingh een addendum is gekomen met daarin punten over gebruik van de verenigingsruime, schoonmaak na gebruik en gebruik van de materiaalberging.

Het tweede agendapunt was de inrichting van de fitnessruimte in de oude verenigingsruimte. Gezamenlijk is er besproken dat deze fitnessruimte er gaat komen.

Kassasysteem/reserveringssysteem

Voor 1 april 2017 was het kassasysteem Syx Automations in bedrijf. Optisport gebruikt een ander systeem, dit is Vconsyst. Om alle bestaande kaarten over te zetten moest er een migratie plaatsvinden. Dit ging er moeizaam omdat Syx niet alle gegevens vrij wilde geven om privacy redenen. Hierdoor heeft de migratie pas plaats kunnen vinden op 29 mei 2017. Tot die tijd heeft Optisport gewerkt met het oude kassasysteem waardoor de inkomsten op de pinautomaat nog bij de gemeente binnenkwamen en later overgemaakt zijn door de gemeente aan Optisport. Uit het systeem van Syx is een lijst met overlopende omzet uitgedraaid en gefactureerd aan de gemeente Krimpen aan den IJssel. Na 29 mei hebben alle bestaande klanten de oude pas kunnen omzetten naar een pas van Optisport zonder extra kosten.

Schoolzwemmen

In de eerste week van de zomervakantie hebben alle scholen een schoolzwemprotocol ontvangen. Om te gaan starten met schoolzwemmen is de eis dat het schoolzwemprotocol ondertekend is. In de laatste week van de schoolvakantie hebben we meerdere malen contact geprobeerd te krijgen met de scholen, maar dit is niet gelukt. In de eerste week na de zomervakantie hebben Esther van Rijn en Pieter Bos van Optisport alle scholen aan de telefoon gehad om aan te geven dat er echt niet gezwommen gaat worden zonder ondertekend protocol. De scholen begrepen de eis, maar wilde wachten op de medezeggenschapraad. Deze zouden pas bij elkaar komen in de eerste week van september. Alle protocollen zijn ondertekend retour gekomen.

Klachtenafhandeling:

De klachten die bij ons binnen komen zijn in 2 categorieën te verdelen. Voorwaarden voor de zwemlessen en de accommodatie.

- Zwemlessen:

In het Optisport zwemlessensysteem hebben wij de voorwaarde dat de eerste 2 zwemlessen die gemist worden voor eigen rekening zijn, na de eerste 2 weken is er altijd contact met de gast en wordt de leskaart per individueel geval stopgezet totdat er weer gezwommen kan worden. Er zijn een aantal gasten die al langer bij de Lansingh zwemmen die hierop gereageerd hebben. Bij deze klachten nodigen wij de ouders altijd uit voor een persoonlijk gesprek om samen tot een oplossing te komen.

Wij krijgen circa 2 klachten per week over de zwemlessen over dit onderwerp. Deze voorwaarden gelden voor iedereen die bij ons op zwemles zit en de ouders die we hierover spreken begrijpen de situatie ook. We hebben daarnaast een betere uitleg afgesproken bij inschrijving waardoor deze vragen/klachten veel minder voorkomen.

Voor vragen over de voortgang hebben we een telefonisch spreekuur met de teamleider zwemzaken ingesteld zodat ouders 2 keer per week de mogelijkheid hebben om te bellen met iemand die ze direct kan helpen. Hier wordt goed gebruik van gemaakt. Daarnaast is er tijdens de zwemlessen, 6 dagen per week een teamleider of assistent aanwezig op ter plaatse vragen te kunnen beantwoorden.

- Accommodatie:

Vragen, opmerkingen en klachten over de accommodatie gaan over schoonmaak tijdens de openstelling. Dit punt is zeer terecht en is ook direct aangepakt. Met een nieuw schoonmaakplan en inzet van extra schoonmaakkuren gaan we dit voorkomen. Over de schoonmaak komen 1 à 2 klachten per week binnen. We hebben tevens een samenwerking gesloten met Pameijer om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten voor facilitair werk. Dit gaat zorgen voor veel betere schoonmaak en extra aandacht voor de staat van het pand.

2^e veelgehoorde klacht is de langdurige sluiting van de glijbaan door de stormschade aan de koepel. In week 8 van 2018 is de nieuwe koepel geplaatst en kon de glijbaan weer open.

Daarnaast zijn er uiteraard individuele gevallen zoals de vraag aan de wethouder over het tarief van het dameszwemmen. Ons beleid is om dit altijd in het voordeel van onze gast op te lossen en hierover persoonlijk in gesprek te gaan. In het geval van de vraag over het tarief van het dameszwemmen is op 6 maart om 19.00 uur een afspraak geweest met mevrouw. Uitkomst was dat er vooral over de communicatie onduidelijkheid was maar er was ook begrip voor het nieuwe tarief.

Marketing, communicatie en Sales

Marketing, communicatie en sales is 1 van de grote aandachtspunten in Q1 van 2018. De digitale nieuwsbrief voor onze gasten, Facebookpagina en website zijn met succes geïmplementeerd.

De volgende acties zijn gestart of opgezet:

- Gratis inschrijven voor de Fitness.
- Een gratis proefmaand Fitness voor de ouders van de zwemlessen.
- 50% korting op de zwemlessen en verloting gratis a-diploma onder elke 50 inschrijvingen
- Promotiecampagne op social media voor zwemmen in de voorjaarsvakantie

Verbouwing en opstart Optisport Healthclub

De verbouwing en opstart van de nieuwe Healthclub is op een aantal opleverpunten na gereed. De apparatuur staat op de juiste plek. De ICT voorzieningen zijn getroffen en de signing is klaar.

Huidige stand is 50 leden. Om hier op korte termijn starten te maken richten wij ons op de verenigingen, huidige bezoekers en omwonenden. Er komen inschrijfacties voor onze bestaande zwemmers en ouders van zwemles waarbij er een maand gratis kennis gemaakt kan worden met de Healthclub.

Zwemles

De overgang naar het Optisport zwemlessysteem en de implementatie de leukste zwemlessen via het Grote Zed en Sop onderwateravontuur zijn gereed. Alle zwemleskinderen hebben een schatkist ontvangen en zijn ingedeeld in een groep op het juiste niveau.

KTO Optisport

Jaarlijks houden wij een onderzoek onder onze gasten. Dit is een digitaal onderzoek waarin wij de beleving van onze gast centraal stellen. De resultaten van dit onderzoek zullen wij delen wanneer deze bekend zijn. De start van het volgende onderzoek staat gepland voor medio juni/juli 2018.

Medewerkers

Per 1 april 2017 zijn alle vaste medewerkers overgekomen van de gemeente naar Optisport. Zij hebben allemaal de overeenkomst getekend. Wel waren er vooraf nog een aantal vragen en onduidelijkheden vanuit de medewerkers. Dit is met de HR medewerker, Gerlinde den Hollander, van Optisport besproken en opgelost. Alle vaste medewerkers hebben er voor gekozen om voor het pensioen bij ABP aangesloten te willen blijven. Gerlinde heeft de aanvraag bij ABP gedaan en zal

verwerkt worden. De verwerking hiervan bij de pensioenfondsen duurt over het algemeen een klein jaar. Twee medewerkers werkte bij de gemeente via het uitzendbureau. Deze medewerkers hebben van Optisport een oproepcontract aangeboden gekregen. Twee medewerkers hebben dit getekend en zijn nu werkzaam voor Optisport. Zo heeft Optisport ook een 65+ medewerker een oproepcontract aangeboden, deze medewerker is hiermee akkoord gegaan en werkt op oproepbasis. Vanuit de gemeente was de vraag gekomen of wij wilde kijken om de medewerkers een overeenkomst aan te bieden van de horeca pachter. Optisport heeft met hen gesproken en een functie aangeboden, helaas zagen beide kandidaten hier vanaf.

Scholing

Om te beginnen krijgen alle nieuwe medewerkers bij Optisport een uitnodiging voor een introductiedag. Vlak voor de zomervakantie zijn er al meerdere medewerkers van de Lansingh hier geweest. Een leuke dag waar de nieuwe medewerker kennis maakt met Optisport door middel van een informatie sessie en een open gesprek met directie, contact met collega's van andere vestigingen, en het volgen van een aantal sportieve workshops. Eind oktober, begin november gaan de medewerkers naar deze dag die nog niet geweest is.

Daarnaast biedt Optisport jaarlijks het Swim event dat speciaal voor medewerkers van zwembaden is, hier volgen ze diverse workshops om zichzelf te professionaliseren. Naast het swim event wordt er ook een Hospitality event en een gastgerichtheidsspel en het Zed en Sopspel georganiseerd voor de medewerkers van de horeca en receptie en zwembad. Jaarlijks volgen de medewerkers EHBO en BHV via BHV.nl 1x per jaar wordt er bij de zweminstructeurs/receptiemedewerkers een zwemttest afgenomen door BHV.nl Er is altijd mogelijkheid om Sociale Hygiëne te behalen. De cursus Sociale Hygiëne is in mei door 15 medewerkers gevolgd, hiervan zijn negen medewerkers geslaagd.

Gebruiksrooster en Tarieven

Openstellingtijden zwembad zijn in grote lijnen hetzelfde gebleven. Op maandagochtend is er een extra groep aqua therapie bijgekomen omdat daar vraag naar was. Het zwangerschapswemmen is verplaatst van de donderdag naar de maandag omdat dit voor de zwangere op een beter tijdstip plaats kan vinden. Aquafun is een uurtje verplaatst op zaterdag zodat het beter aansluit op de doelgroep. De reguliere tarieven zijn gelijk gebleven. Na de implementatie van de nieuwe zwemlessen, "het onderwater avontuur van Zed en Sop" zijn de inschrijfkosten en diplomazwemkosten om hoog gegaan, beide naar € 25

Maatschappelijke samenwerking

We hebben een samenwerking gesloten met Pameijer om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten voor facilitair werk. Dit gaat zorgen voor veel betere schoonmaak en extra aandacht voor de staat van het pand. Daarnaast zorgen we voor een maatschappelijke werkplek voor een groep mensen die lastig aan het werk komen.

Focuspunten 2018

Onderhoud

in 2018 gaan we alle openstaande opleveringspunten met betrekking tot onderhoud opleveren. Grootste onderdeel hiervan is de waterzuiveringsinstallatie die in de zomervakantie 2018 wordt aangepakt

Marketing en Sales

Samenwerkingen in de lokale markt zijn het speerpunt voor 2018. Er is een samenwerking gesloten met Dubbel Fit Fysio, alle basisscholen en lokale middenstand. Focus voor 2018 is zwemlessen voor BSO's, samenwerking met sportaanbieders en samenwerking met sportverenigingen.

Keurmerk Veilig en Schoon

In kwartaal 3 van 2018 gaan wij de aanvraag voor het keurmerk Veilig en Schoon doen.

Openstellingsrooster

In 2018 gaan we het openstellingsrooster optimaliseren voor alle mensen in Krimpen ad IJssel en omstreken. We merken bijvoorbeeld dat er veel vraag is naar banenzwemmen in de avonden, zwemmen op maandag en nieuwe doelgroeplessen zoals zeemeerminzwemmen. Na de zomer van 2018 gaan we deze zaken programmeren. Voor het banenzwemmen in de avonden zijn we daarnaast in gesprek met ZV de Lansingh om dit samen aan te bieden ivm de beschikbare badruimte.

Uitstraling accommodatie

De promotionele uitingen in de accommodatie zijn eind 2017 nog niet op het niveau dat we willen. Er is een investeringsplan van € 5.000 voor nieuwe banners, spandoeken en bestickering. Dit wordt voor de zomer van 2018 uitgevoerd.

Schoonmaak

In 2018 implementeren we samen met de leverancier van onze schoonmaakmiddelen een nieuwe schoonmaakrooster om te zorgen voor een perfecte accommodatie voor iedereen. Met name tussenschoonmaak op drukke dagen en wekelijkse schoonmaakwerkzaamheden worden hierdoor beter gestructureerd.

Communicatie met gasten

Om de communicatie met onze gasten nog beter te laten verlopen hebben we een nieuw protocol gelanceerd waarin de belangrijkste aandachtspunten zijn: een reactieperiode van maximaal 24 uur op binnekomende mails. Een terugbelijst voor onze teamleiders bij de receptie om snel op vragen bij de receptie te reageren, ook dit binnen 24 uur.

Verder zorgen we middels social media, website digitale nieuwsbrieven en een informatiebrief voor zwemlesouders voor maandelijkse informatie over onze activiteiten.