

Verslag evaluatie seizoen 2017

4 februari 2018

Inleiding

Het bestuur heeft net als vorig jaar na afloop van het zwemseizoen evaluatiegesprekken gevoerd met alle vaste vrijwilligersgroepen; technische dienst, kassa en ledenadministratie, badpersoneel, 't Winkeltje, bemonstering, schoonmaak, groen, de vaste groep aanwezigen, de Raad van Advies, de werkgroep Zwemvierdaagse, de vertrouwenscontactpersonen (begonnen in 2017), en de beheerders. De EHBO had afgelopen jaar geen coördinator. Ook zijn er online enquêtes gehouden onder onze leden en de vaste vrijwilligers, over hoe leden het OLB vinden in het algemeen en met betrekking tot de verlenging van het seizoen en de pilot met verlengde openingstijden gedurende 6 weekenden in het bijzonder.

Het doel van de evaluaties is om te bespreken wat er goed ging en wat volgend jaar beter kan. In dit verslag staan de hoofdlijnen uit alle evaluaties genoemd en de opgepakte verbeterpunten van de evaluaties van 2016. Gevolgd door een reactie van het bestuur op de al dan niet te ondernemen acties voor 2018 en verder.

Verslag evaluaties 2017:

Kassa en ledenadministratie

Afgelopen seizoen verliep beter dan het seizoen ervoor. De communicatie tussen beheer en de kassa ging beter. De aanstelling van Loes was een goede zet. De activiteiten waren een groot succes (vooral moonlightswimming) en er was minder mail te behandelen. Een groot knelpunt waren de problemen met pasjes en vrijwilligerswerk in het ledensysteem van Novaware en gebrek aan eenheid in het behandelen van vraagstukken. Het optimaliseren van het systeem is inmiddels opgestart met een werkgroep olv de secretaris en voor komend seizoen gaat de kassa en ledenadministratie afspraken maken over procedures en eenduidige klantprocessen (hoe gaan we om met vergeten pasjes bijv). Te beginnen met een gezamenlijke aftrapbijeenkomst van 'ons visitekaartje' van het bad. Er is veel verloop (geweest) binnen de kassa en ledenadministratie, ook Gera heeft helaas aangekondigd te stoppen als coördinator. Gelukkig hebben we Ria Grootoonk en Alet Meier bereid gevonden om de ledenadministratie op te pakken samen met Geke Eerenstein.

Bemonstering

Zeer goede opkomst van vrijwilligers afgelopen seizoen (98%). Bezetting van 2 coördinatoren en communicatie onderling is goed. Het instructiefilmpje dat is gemaakt bevat goed. Mbv de feedback van afgelopen seizoen wordt hij weer verbeterd. Gerard en Cathelleyne willen meer bewustwording bij de leden die bemonsteren. Wat doen we eigenlijk? En wat zijn de consequenties bij verkeerde (extreme) waarden? Niet te veel leden tegelijk inwerken; 3 lijkt het maximum. Zowel Gerard als Cathelleyne willen volgend jaar verder als coördinatoren, daar zijn we blij mee.

Schoonmaak

Goede bezetting, genoeg coördinatoren en goede onderlinge communicatie afgelopen jaar. Voorstel is om 1 (ipv 2) klussenlijst te maken voortaan en om 3 (ipv 2) weken van te voren vrijwilligers te werven. De opkomst van vrijwilligers is het naseizoen laat te wensen over. De vraag is of er sancties



kunnen worden opgelegd bij het niet komen opdagen. Het bestuur heeft mensen die geen enkele keer komen opdagen voor hun vrijwilligerswerk afgelopen seizoen na gebeld. Het schoonmaakteam had verwacht dat het bestuur mee zou helpen in het voorseizoen, Hans heeft dat gedaan.

Groen

Cor is tevreden over het seizoen, blij met de grasmaaier en extra ondersteuning in de persoon van Niels. Communicatie met zijn contactpersoon bij de gemeente, Tjerk, gaat goed, alleen wat betreft de planning rond de aanplant van nieuwe bomen mbv de ROVA was sprake van miscommunicatie. Tip van Cor: ook in het voor- en naseizoen een gesprek aangaan met Henk, Willem en Andre. In voorseizoen zonder beheerder en in het naseizoen met beheerder. Onderwerpen: Taken bespreken en evalueren.

De Raad van Advies

Is zeer tevreden over het afgelopen seizoen en de manier waarop het bestuur en de voorzitter het doen. Tini en Roelof vragen zich af of de Raad van Advies nog nodig is. Het bestuur heeft aangegeven dat zij in de Raad van Advies een prettig klankbord heeft en een netwerk via Roelof en Tini. Maar het staat de leden van de Raad van Advies natuurlijk vrij om hun plaats vacant te stellen indien gewenst.

Winkeltje

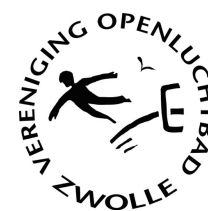
Saskia heeft een beter jaar gedraaid dan vorig jaar. Met name de start van het seizoen was goed. In het middenseizoen is ze 2x een dag dicht geweest i.v.m. slecht weer. Zij was blij met de verlenging van het seizoen al heeft dat voor haar horeca weinig opgeleverd (weer). Afhankelijk van het weer is zij tijdens de weekenden korter of langer open. Er is afgelopen seizoen een nieuwe koelkast en frituur aangeschaft. Tevens is een offerte aangevraagd voor zonnewering om de warmte in het winkeltje zoveel mogelijk te reguleren. Moonlightswimming, zwemvierdaagse en Open Monumentendag vond Saskia een succes, houden we erin wat haar betreft.

EHBO

Er zijn meer EHBO'ers aangetrokken, waaronder een aantal artsen die het leuk vinden om dit als vrijwilligerswerk te doen. Er is formeel geen coördinator op de EHBO, het werkt als een zelfsturend team en dat is in 2017 goed bevallen.

Badjuffen- en meesters

De langere openingstijden kenden een wisselend succes, afhankelijk van het weer. Voorstel badpersoneel is het enerzijds hanteren van vaste tijden, bijv. van 10 tot 18 uur open, maar aan de andere kant ook flexibel kunnen zijn als het mooi weer is. Dit kan door zogenaamde 'mooi weer' en 'slecht weer' tijden te hanteren, zodat onze leden weten waar ze aan toe zijn. Borstcrawl clinics van Gonnie Bak op vrijdagavond lopen goed, in de ochtend niet. Bootcamp was weinig animo voor. Badpersoneel is hier niet voor geschoold, het heeft hun voorkeur dat instructeurs die het kunnen en leuk vinden deze trainingen geven, zoals Gonnie. Badpersoneel maakt zich zorgen om het gebrek aan toezicht tijdens de uren waarin het bad is verhuurd aan de (zwem)verenigingen. Dit aandachtspunt is opgepakt in het toezichtplan van beheer. Badpersoneel leest hier graag in mee, om tips te kunnen geven. Badjuffen en –meesters hebben een groot verantwoordelijkheidsgevoel, ook voor onze bijzondere gasten. Zij willen dat dit goed geregeld wordt. Het werken met 2 beheerders liep goed, relaxter. Het inwerken van nieuwe medewerkers werd fijn bevonden door de nieuwkomers.



Badpersoneel wil graag tijdig (januari/februari) een werkrooster ontvangen van beheer en voldoende mensen in de pool.

Vast aanwezige vrijwilligers

Ondanks onduidelijkheden was het bad op de geplande openingsdag open met vanaf dat moment prachtig weer en veel bezoekers. Actief bestuur, veel leuke evenementen, goed bemande EHBO-post en schoonmaak prima voor elkaar. Verbeterpunt; meer transparantie in communicatie tussen bestuur en deze vaste vrijwilligers, met als voorbeeld de aanschaf van de nieuwe grasmaaier. Willem is contactpersoon vast aanwezige vrijwilligers en biedt altijd een luisterend oor. Daarnaast heeft deze groep het idee dat de samenwerking tussen hen en beheer/badpersoneel beter kan. Vrijwilligers die gereedschap lenen, leggen dit niet altijd terug, waardoor medewerkers in het bad wel eens 'misgrijpen'. Het is niet de bedoeling om gereedschap van het zwembad te lenen.

Zwem4daagse

Dit jaar is de organisatie wederom opgepakt door de beheerders en voorzitter, in samenwerking met de jubileumcommissie, die alle randactiviteiten organiseerde. Het bestuur heeft een oproep gedaan om een activiteitencommissie in het leven te roepen voor seizoen 2018, van waaruit de organisatie van de diverse activiteiten zoals Zwemvierdaagse maar ook Open Monumentendag en Moonlightswimming, dat zeer goed werd ontvangen door publiek en vrijwilligers, kan worden gedaan. Tot nu toe heeft slechts 1 persoon zich hiervoor aangemeld. Zonder vrijwilligers kunnen we niet alle activiteiten realiseren.

Technische dienst

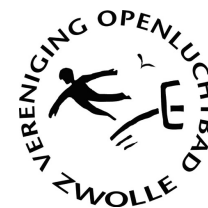
Goede afspraken kunnen maken voor het inplannen van vrijwilligers. Met 3 personen erbij had de TD een goede bezetting en heeft het hele seizoen kunnen draaien met eigen mensen. "We zijn een goed team dat werkt met plezier en enthousiasme". Het contact met beheer is verbeterd, met name door de duo-bezetting. Verbeterpunten zijn onder meer het standaardiseren van afspraken bij uitvoering van de werkzaamheden, met vaste tijden werken en het logboek consequent invullen. De TD vond de extra georganiseerde evenementen erg leuk en zou het langer open zijn flexibel invullen, afhankelijk van het weer.

Vertrouwenscontactpersonen

Sinds 2017 werken we met vertrouwenscontactpersonen (VCP), Gerrijke en Renske. Het doel is om zwembaden en verenigingen te helpen een sportief en veilig zwemklimaat te behouden. Zij bieden een eerste oor bij grensoverschrijdend gedrag denk aan pesten, discriminatie, schelden, seksuele intimidatie. De insteek in ons bad is om zoveel mogelijk met het badpersoneel en beheer op te lossen en zaken niet te laten escaleren. De VCP'ers hebben afgelopen seizoen 2 zaken behandeld, waarvan 1 nog wordt gerapporteerd aan het bestuur. Het is nog wel even zoeken naar de juiste invulling van hun rol, maar beiden willen volgend jaar verdergaan als VCP'ers.

Beheerders

Zijn blij dat ze het beheer het afgelopen seizoen met zijn tweeën hebben kunnen doen. Goede ploeg badmeesters en -juffen gehad om mee te werken. Het werken met dubbele bezetting en portofoons wordt gewaardeerd. Gaan we dit jaar weer doen tot aan de zomervakantie. Prioriteit is veiligheid en optimaliseren van toezicht. Uitgaande van 2 personen aan het bad tot aan de zomervakantie en van



langere dagen werken ivm het toezicht houden bij de verenigingen (zie Toezichtplan en gebruikersovereenkomst 2018), zal het beheer ook dit jaar maximaal werven en de badmeesters/juffenpool zo groot mogelijk maken. Het langer open zijn en verlengen van het seizoen vraagt ook veel uren van de beheerders. Zij kunnen komend seizoen gelukkig weer tijd vrij maken van hun werk om in het OLB te werken maar de druk op de uren is wel groot. Voorstel is om een 3^e beheerder aan te trekken binnen de huidige uren.

De beheerders vragen ook aandacht voor de 'inclusieve samenleving'; iedereen is welkom in het bad wat hun betreft, ook als je zorg nodig hebt of er 'anders' uitziet.

Verlengen seizoen en openingstijden:

Uit de enquête onder leden en vrijwilligers blijkt dat de overgrote meerderheid van de ondervraagden de verlenging van het seizoen en de openingstijden waardeert maar dat het succes hiervan sterk afhankelijk is van het weer. Het was een proefperiode en leden wisten niet altijd wanneer het bad (langer) open was. Het hanteren van vaste tijden en het goed communiceren ervan is belangrijk. Het bestuur volgt dit advies op. Daarom is door het bestuur besloten om komend seizoen de bezetting zo ruim mogelijk in te plannen waardoor we flexibel kunnen werken. Dit betekent; opschalen bij mooi weer en afschalen bij slecht weer. Alle weekenden in juni en juli willen we open zijn van 10 tot 18 uur. Bij mooi weer gaan we een uurtje langer open, mits we voldoende vrijwilligers en badpersoneel hebben, want veiligheid blijft prioriteit nummer 1. Deze (vaste) tijden communiceren we op onze website en sociale media. Als vanuit de werkgroep nieuwe huisstijl een app kan worden ontwikkeld, wordt het snel en actueel doorgeven van openingstijden nog makkelijker.

Vooruitblik naar seizoen 2018:

- Het Openluchtbad heeft veiligheid hoog in het vaandel staan en stelt een jaarlijkse update van een lifeguard training voor het badpersoneel verplicht.
- Er is een gebruikersovereenkomst opgesteld door beheer waarin het toezicht tijdens en na openingsuren, bij verhuur aan derden, wordt beschreven en aangescherpt. Een jurist van de gemeente Zwolle kijkt ernaar en het wordt besproken met de Provincie Overijssel, aangezien zij toezicht houden op de veiligheid in de zwembaden in Overijssel en ons daarop controleren. De gebruikersovereenkomst maakt onderdeel uit van een – ook nieuw op te stellen – Toezichtplan 2018 ev.
- Uitgangspunt in 2018 is 2 badjuffen/meesters aan het bad tot aan de zomervakantie en een badjuf/meester aan de kant tijdens de verhuur van het bad aan de verenigingen
- Vanwege het langere seizoen (28 april – 23 september) wordt onderzocht of de beheerders kunnen worden ondersteund door nog een derde beheerder. Het totaal aantal uren beheer wordt niet uitgebreid, maar de diensten van beheer worden voortaan met 3 mensen ingevuld. Dit om de langere dagen en verlenging van het seizoen adequaat te kunnen invullen.
- Voorstel aan bestuur is om alle weekenden in juni en juli van 10 tot 18 uur open te zijn en feestdagen zoals Hemelvaart en Pinksteren als een zondag te beschouwen waarbij we dan van 10 tot 18 uur open zijn. In het algemeen geldt dat we een flexibele pool badpersoneel en vrijwilligers willen realiseren zodat we flexibel kunnen zijn afhankelijk van het weer. Dus opschalen bij mooi weer en afschalen bij slecht weer.



Wat hebben we in 2017 gerealiseerd uit de evaluatie van 2016:

- Nieuwe missie/visie van het OLB tot 2021
- Verlenging openingstijden en seizoen
- Er is een Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP) afgesloten tussen het OLB en de gemeente waarin van 2017 – 2020 staat beschreven welke onderhoudswerkzaamheden staan gepland en wie ze uitvoert en wie betaalt. Daarmee kunnen wij nu beter begroten met welke kosten wij de komende jaren te maken krijgen. In grote lijnen betaalt de gemeente het groot onderhoud (zoals de coating van het bad bijv) en het OLB het klein onderhoud (schilderen deuren en kleinere reparaties ketelhuis bijv).
- Een tweede beheerder aangetrokken
- RI&E: de meeste aandachtspunten op het gebied van risico en veiligheid uit het rapport van de gemeente zijn opgelost. We houden vinger aan de pols en voeren de nog openstaande punten uit. De gemeente controleert.
- Een grotere badmeesters en – juffen pool en meer vrijwilligers in alle werkgroepen om het meerwerk en langere seizoen op te vangen
- Elke bestuursvergadering schuift een andere vrijwilliger/afgevaardigde van een werkgroep aan
- Strengere aanpak ‘no show’; mensen die geen enkele keer komen opdagen voor hun vrijwilligerswerk worden nagebeld door het bestuur

Speerpunten voor 2018:

1. Veiligheid
2. Communicatie/nieuwe huisstijl
3. Processen kassa en ledenadministratie op orde
4. Werven en vasthouden vaste vrijwilligers (uit: jaarplan Missie/visie bestuur)

Wil je nog iets toevoegen of heb je vragen, neem gerust contact op met het bestuur: bestuur@openluchtbad-zwolle.nl of bel of spreek een van ons aan.

Het bestuur van het Openluchtbad Zwolle,

Rinette van der Vliet (vz)

Hans Molenaar (secr)

Paula van der West (vertrekend lid per 1-1-2018)

Willem Hornstra (penn)

Els Vijfhuizen