

Toekomstvisie ten behoeve van de Marktconsultatie

Software ondersteuning exploitatie dienstverlening

Ten behoeve van N.V. SRO

01-03-2022

Versie 1.0



Inhoud

1.	Organisatie en Opdracht	3
1.1.	Beschrijving organisatie aanbestedende dienst	3
1.2.	Aanleiding en doel van de marktconsultatie	3
1.3.	De toekomstvisie van SRO op haar exploitatiedienstverlening	3
1.4.	De toekomstvisie van SRO op haar exploitatiedienstverlening	3
1.4.1.	Zwembaden	4
1.4.2.	Leerlingvolgsysteem (LVS)	5
1.4.3.	Accommodatieverhuur	5
1.4.4.	Horeca	5
1.4.5.	Retentiemanagement	5
1.4.6.	Duurzaamheid	6
1.4.7.	Data-gedreven werken	6
1.4.8.	De moderne werkplek	6
1.4.9.	Security & Privacy	6
1.4.10.	Cloudstrategie	6
1.4.11.	ICT	7
1.5.	Het maatschappelijk speelveld van SRO	7
1.5.1.	Gemeenten	7
1.5.2.	Scholen	7
1.5.3.	Verenigingen	7
1.5.4.	Subsidieregelingen	8
1.6.	Toekomstige klantreis	8
1.7.	Feiten cijfers	8
1.7.1.	Zwembaden	8
1.7.2.	Sportaccommodaties	8
1.7.3.	Horeca	8
	Bijlage 2: Klantreizen ten aanzien van het aan te schaffen kassapakket / leerlingvolgsysteem	9
	Bijlage 3: Klantreis zwemlessen	10
	Bijlage 4: Klantreizen ten aanzien van huren sportaccommodatie	12

1. Organisatie en Opdracht

1.1. Beschrijving organisatie aanbestedende dienst

SRO is de full service vastgoedpartner voor al het gemeentelijk vastgoed en de exploitatie van sportvastgoed. Wij werken samen met gemeenten aan optimaal onderhouden en gemeentelijk renderend vastgoed. Het takenpakket is al die jaren op hoofdlijnen ongewijzigd en bestaat uit:

- Beheer en onderhoud van gemeentelijk vastgoed
- Exploitatie van sportaccommodaties
- Sportstimulering

Onze missie betreft een belangrijke maatschappelijke opdracht waarbij iedereen zonder belemmering kan genieten, recreëren of sporten. SRO beheert, onderhoudt en exploiteert gemeentelijk vastgoed en zet sportservice in als middel om maatschappelijke opdrachten waar te maken. Dankzij SRO kunnen mensen zorgeloos genieten, recreëren of sporten.

Zie verder www.sro.nl of bekijk onze explanation op <https://youtu.be/N65-eOWKBmE>.

1.2. Aanleiding en doel van de marktconsultatie

Omdat het contract met de huidige leverancier van rechtswege afloopt, is SRO opzoek naar een nieuwe leverancier. Omdat de markt zich snel ontwikkelt, heeft SRO allereerst gekeken wat haar toekomstvisie van haar exploitatiedienstverlening is. Vanuit deze visie is de marktconsultatie geschreven.

1.3. De toekomstvisie van SRO op haar exploitatiedienstverlening

In deze paragraaf staat de toekomstvisie van SRO beschreven ten aanzien van haar exploitatiedienstverlening. Dit betreft een beschrijving van de gewenste toekomstige situatie en betreft voornamelijk contextuele informatie in het licht van deze marktconsultatie. SRO is op zoek naar (een) leverancier(s) die vanuit partnerschap meedenken en -werkt aan de realisatie van deze toekomstvisie.

De volgende twee paragrafen (1.4 en 1.5) dienen als context voor de gehele marktconsultatie. Paragraaf 1.4 beschrijft de toekomstvisie van SRO op haar exploitatiedienstverlening, terwijl paragraaf 1.5 iets zegt over de belangrijkste stakeholders van SRO.

Aan te bevelen valt om te starten met het bekijken van de explanation (zie paragraaf 1.1) en daarna door te lezen met paragrafen 1.4 en 1.5.

Paragraaf 1.6 is klein qua omvang maar groot van belang. Het betreft een overzicht van de belangrijkste feiten en cijfers over de huidige exploitatiedienstverlening van SRO. De aangeboden oplossing dient, voor de percelen waarop wordt ingeschreven, minimaal deze cijfers te kunnen ondersteunen.

1.4. De toekomstvisie van SRO op haar exploitatiedienstverlening

In deze paragraaf staat de toekomstvisie van SRO beschreven ten aanzien van haar exploitatiedienstverlening. Dit betreft een beschrijving van de gewenste toekomstige situatie en betreft voornamelijk contextuele informatie in het licht van deze marktconsultatie. SRO is op zoek naar (een) leverancier(s) die vanuit partnerschap meedenken en -werkt aan de realisatie van deze toekomstvisie.

SRO biedt zoveel als mogelijk haar producten en diensten online aan haar klanten aan. Hiervoor biedt SRO haar klanten een digitaal platform waar men producten koopt, diensten reserveert of een accommodatie(deel) huurt en uiteraard deze zaken zoveel als mogelijk direct afrekent. Het is voor klanten van SRO eenvoudig om online voor deze producten en diensten losse, anonieme kaartjes te kopen.

De producten en diensten hebben betrekking op zowel de zwembaden, het klimbos, als op de verhuur van de (sport)accommodaties.

Daarnaast stelt SRO een persoonlijk online portaal voor, alwaar men (gepersonifieerde) producten en diensten van SRO kan aanschaffen. Dit portaal is te benaderen via de website van SRO, alwaar men ook zaken als de eigen aankoophistorie, facturen en overeenkomsten terug kan vinden. Ook vind SRO het belangrijk dat verenigingen eenvoudig hun huurovereenkomst kunnen wijzigen voor verenigingen die vaak meer dan 100 momenten per jaar komen sporten.

Een van de beoogde resultaten van het op deze manier aanbieden van producten en diensten is dat de wachtrijen voor de kassa's in de zwembaden niet meer ter sprake zijn. Bovendien komt het huren van een sportaccommodatie op deze manier 24/7 beschikbaar en neemt, vanuit zowel SRO- als klantperspectief, de druk van incidentele huurders op de frontoffice van SRO af.

De uitgewerkte toekomstvisie is gebaseerd op de (groei)ambities van SRO voor de toekomst.

1.4.1. Zwembaden

SRO biedt voor haar zwembaden een verscheidenheid aan losse toegangsbewijzen, abonnementen, meerbadenskaarten en zwemlespakketten aan. Deze producten worden voornamelijk verkocht aan de kassa's binnen de verschillende zwembaden. Niet zelden vormen er zich wachtrijen voor de kassa, bijvoorbeeld tijdens populaire zwembaden of activiteiten. Ook het verlengen van abonnementen of meerbadenskaarten en het betalen van termijnen aan de kassa zorgen voor extra drukte.

SRO heeft de ambitie de dienstverlening aan haar klanten te optimaliseren door de verkoop en de betaling van losse toegangsbewijzen, abonnementen, meerbadenskaarten en zwemlespakketten online beschikbaar te stellen. Uitgangspunt daarbij is dat de betaling direct volledig wordt voldaan door middel van een digitale betaalwijze (bijv. iDeal).

Uitzondering hierop is het bieden van de mogelijkheid tot het online betalen van termijnen. Uiteraard enkel indien dit van toepassing is voor het betreffende product. Bijvoorbeeld voor zwemlespakketten.

Naast de aanschaf van producten kan een klant zijn of haar (bijna) verlopen abonnement of zijn of haar (bijna) verbruikte meerbadenskaarten ook online verlengen of opwaarderen.

In de verdere toekomst worden hier idealiter ook de reservering en betaling van kinderfeestjes en zwembadarrangementen aan toegevoegd.

Met een geldig en betaald product, kan de klant via een tourniquet eenvoudig de zwemzaal of het klimbos betreden, zonder tussenkomst van een kassamedewerker. Ook vinden wij het wenselijk tegoeden afleesbaar zijn wanneer de klant gebruik maakt van een tourniquet. Op het moment dat een klant zijn of haar abonnement aanbiedt aan het tourniquet, wordt er op het display een overzicht getoond van de resterende tegoeden en/of de einddatum van het abonnement.

Om haar klanten de mogelijkheid te bieden om op locatie een toegangsbewijs, abonnement of meerbadenskaart aan te schaffen wil SRO betaalzuil van SRO beschikbaar stellen. Daarmee kan men op locatie alsnog online een toegangsbewijs, abonnement of meerbadenskaart kopen of verlengen en betalen. SRO wil haar online verkoopkanaal zoveel mogelijk stimuleren onder haar klanten.

SRO streeft ernaar om op termijn de contante geldstromen binnen haar locaties te weren. Alle transacties worden vooraf via een digitale betaalwijze (bijv. iDeal) of achteraf middels de pinpas of een mobiel-betalen-app afgehandeld. Uiteindelijk zal er sprake zijn van cashless zwembaden.

1.4.2. Leerlingvolgsysteem (LVS)

SRO neemt een leerlingvolgsysteem (LVS) in gebruik dat zorgdraagt voor de lesadministratie van de zwembaden enerzijds en anderzijds de ouders/verzorgers en hun kinderen online informeert over de voortgang van hun kind. De instructeur legt tijdens de zwemles, met behulp van een tablet of een ander device, eenvoudig de ontwikkeling van de zwemvaardigheden van de leerlingen vast. Via een online portaal kunnen ouders/verzorgers en kinderen de voortgang volgen.

SRO wil zo optimaal mogelijk met haar klanten kunnen communiceren: reactief en proactief. Berichten die informatief van aard zijn, maar ook bijvoorbeeld berichten welke betrekking hebben op kledingzwemmen of afzwemmen. Hierbij kan ook worden gedacht aan e-mail, push-, SMS- of WhatsAppberichten.

1.4.3. Accommodatieverhuur

SRO wil de incidentele accommodatieverhuur en eventuele mutaties op de seizoensverhuur zoveel mogelijk online laten plaatsvinden, door de huurder zelf. Door een potentiële huurder de mogelijkheid te bieden online een accommodatie(deel) te huren, neemt vanuit zowel SRO- als klantperspectief de druk op de frontoffice van SRO af. Zo heeft een huurder 24/7 inzicht in de beschikbaarheid van de sportaccommodaties en kan men ook buiten kantooruren een accommodatie(deel) huren.

De huurder krijgt een helder inzicht in de beschikbaarheid van een accommodatie(deel) op een bepaalde dag of over een bepaalde periode. In enkele eenvoudige stappen kan de huurder een reservering vastleggen en betalen.

SRO maakt daarbij gebruik van een elektronisch toegangssysteem en wil deze blijven inzetten en uitbreiden.

Onder voorwaarde dat er sprake is van een door de huurder gehuurde periode, kan de huurder met behulp van bij voorkeur een app, QR- of barcode de accommodatie betreden. Voor onbeheerde accommodaties is de tussenkomst van een beheerder alsmede het ophalen van sleutels niet meer nodig. De mogelijkheid voor de huurder om, zonder tussentijds naar de entree te hoeven lopen, de deur op afstand te openen wil SRO blijven handhaven in de nieuwe situatie.

1.4.4. Horeca

Op de locaties waar SRO de horeca verzorgt is de ambitie om deze zoveel mogelijk te integreren met haar overige dienstverlening op de betreffende locatie. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan samengestelde artikelen voor arrangementen. Bijvoorbeeld voor een combinatie van zwemmen, lunchen en parkeren.

Belangrijk is ook de mogelijkheid om onderscheid te kunnen maken tussen werkelijke verkoop (omzet), derving en eigen gebruik (representatiekosten). SRO wil op deze wijze grip houden op en inzicht in de verkoop van de horecaproducten.

Om grip te kunnen houden op de voorraad van de horeca-artikelen is een voorraadbeheersysteem in de horeca oplossing noodzakelijk. Het automatisch kunnen bijhouden van mutaties in de voorraad door verkopen staat hierbij centraal. Eventueel aangevuld met de mogelijkheid om de actuele en de minimaal vereiste voorraad op te geven. Van koppelingen met toeleveranciers is vooralsnog geen sprake. Idealiter zorgt het voorraadsysteem wel voor bestellijsten, rekening houdend met de verhouding tussen de actuele en de minimaal vereiste voorraad.

1.4.5. Retentiemanagement

SRO wil proactief acteren op het binden van haar zwembad- en verhuurklanten en daarmee kunnen anticiperen op veranderende behoeftes en wensen uit de markt.

SRO wil in de toekomst een nog grotere bijdrage leveren aan het in beweging houden en brengen van haar klanten. Dit vanuit het gedachtengoed van “community building” en het vervullen van een proactief stimulerende rol. Met behulp van een app helpt SRO haar klanten maar juist ook de klanten onderling om hun doelen te bereiken.

Onze klanten worden daarbij lid van de SRO community, waarbij ze via pushberichten proactief worden gestimuleerd om meer te gaan sporten. Zowel binnen de omgeving waar ze dat al doen (bijv. fitness) als ook bij andere locaties en sporten (bijvoorbeeld dichterbij werk, op basis van veel voorkomende locaties of juist niet alleen fitness maar ook zwemmen als dit op dezelfde locatie mogelijk is).

Binnen het platform worden onze klanten ook enthousiast gemaakt om meer te gaan sporten. Bijvoorbeeld door middel van interessante inzichten in hun eigen prestaties (met grafieken en statistieken).

1.4.6. Duurzaamheid

SRO onderneemt zo duurzaam mogelijk. Voor SRO is duurzaamheid in dit geval het duurzaam beheer en exploiteren van gemeentelijk vastgoed en daardoor bij te dragen aan een beter milieu. SRO streeft er naar om bij alle te leveren diensten duurzaam te exploiteren. Dat kan op verschillende manieren. Zo proberen wij ons energie verbruik te reduceren. Bij de panden die in het beheer zijn van SRO worden in het onderhoud, daar waar mogelijk, verduurzamingsmaatregelen meegenomen. Afval wordt gescheiden op alle in het beheer zijnde locaties van SRO. Maar ook creëren wij bewustwording bij onze gebruikers ten aanzien van energieverbruik, waterbehandeling (douchen voor het zwemmen etc.) en bewustwording van onze medewerkers. Hierbij denken wij ook bijvoorbeeld aan het stimuleren van elektrisch rijden, fietsen, openbaar vervoer etc. Het is een nadrukkelijk streven van SRO om energie zo efficiënt mogelijk te gebruiken; inzet van verwarming en licht alleen in combinatie met werkelijk gehuurde momenten. Dit vraagt op termijn een koppeling tussen de oplossing voor de accommodatieverhuur, en een oplossing voor het gebouwenbeheer. Dit is echter op dit moment nog niet van toepassing en SRO staat open voor passende voorstellen om deze ambitie te realiseren.

1.4.7. Data-gedreven werken

SRO wil adequate beslissingen kunnen nemen en onderbouwen op basis van juiste/ complete en actuele informatie. Daarnaast wil SRO de informatiebehoefte van haar klanten en gebruikers kunnen voorzien door het bieden van relevante dashboards/rapportages (denk aan omzetprestatie/aantal bezoekers per accommodatie etc.). De dienstverlening van SRO zal bovendien efficiënter en persoonlijker worden bij het gebruik van data.

1.4.8. De moderne werkplek

SRO wenst een moderne werkplek. De moderne werkplek is een werkomgeving waarin bedrijf kritische applicaties geïntegreerd en gekoppeld zijn. Deze werkomgeving is uiterst flexibel en maakt het mogelijk om de werkplek op maat in te richten voor de verschillende medewerkers en rollen (te definiëren in persona's) in de organisatie.

1.4.9. Security & Privacy

SRO heeft als ambitie adequate bescherming van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatievoorziening en zorgvuldige omgang van persoonsgegevens.

1.4.10. Cloudstrategie

SRO heeft een duidelijke “Cloud, tenzij...” strategie: In lijn met de algemene ontwikkeling op ICT-gebied ziet SRO de voordelen van Cloudapplicaties, en heeft SRO de ambitie om steeds meer gebruik te gaan maken van de mogelijkheden die de Cloud biedt. Een “Cloud, tenzij...” strategie betekent dat er altijd eerst gekeken zal

worden naar mogelijke SaaS (Software as a Service) oplossingen als software)antwoord op een business-behoefte.

1.4.11. ICT

Er zijn diverse interfaces gerealiseerd. Er is (bijvoorbeeld) een koppeling gerealiseerd tussen de bronapplicatie(s) en ons financiële systeem UBW, van Unit4 Agresso. Maar ook met andere relevante systemen die de afhandeling en het gebruik van vouchers, kortingskaarten, electronic wallets en dergelijke afhandelen.

1.5. Het maatschappelijk speelveld van SRO

Bovenstaand beschreven ambitie wenst SRO te realiseren binnen het maatschappelijk speelveld waarin zij acteert. Hieronder, als context, een korte beschrijving van dit speelveld.

1.5.1. Gemeenten

Samen met gemeenten en gebruikers zorgt SRO voor het goed onderhouden van, vitaal en toekomstbestendig maatschappelijk vastgoed.

Samen met gemeenten én met de gebruikers van het gemeentelijk vastgoed wordt bepaald wat de wensen zijn voor het maatschappelijk vastgoed. En hoe SRO zowel de gemeenten, de eigenaren van het gemeentelijk vastgoed als de gebruikers van het vastgoed vanuit haar expertise het beste kan ontzorgen en ondersteunen.

1.5.2. Scholen

Het onderwijs, de sportverenigingen, de sportaanbieders, het welzijnswerk en de GGD zijn belangrijke partners met een gezamenlijk doel: het geven van extra aandacht aan kinderen die nog niet deelnemen aan sportactiviteiten of van wie de motorische vaardigheden verder ontwikkeld kunnen worden. SRO is de spin in het web van projecten die bijdragen aan de realisatie van dit doel.

Enkele voorbeelden van schoolsportprojecten die SRO faciliteert:

- De lesmethode 'Lekker Fit' die het vak lichamelijke opvoeding combineert met allerlei gezonde leefstijlthema's met een bewezen effect op een gezonde leefstijl.
- Een sportkennismakingsproject, in samenwerking met de sportverenigingen uit uw gemeente, activeert deelnemen aan sport.

1.5.3. Verenigingen

Het besturen van een sportvereniging vraagt veel. Verscherpte regelgeving, hogere kosten en minder vrijwilligers maken het er niet gemakkelijker op. Besturen is soms een fulltime klus.

Het verenigingsleven in Nederland leunt zwaar op vrijwilligers. Soms is het daardoor lastig om processen op professionele manier te laten verlopen. Denk aan het beoordelen en vergelijken van contracten met toeleveranciers en de besprekingen tussen huurder en verhuurder.

SRO ondersteunt verenigingen door het zoveel als mogelijk digitaliseren en automatiseren van haar dienstverlening, waardoor processen zo effectief en efficiënt mogelijk verlopen. Bijvoorbeeld het online inplannen van de seizoensverhuur, digitaal akkoord geven op de algemene voorwaarden en het, binnen een eigen verenigingsportal, voeren van de leden- en toegangsadministratie tot de eigen (sport-)locatie.

SRO biedt kortweg begeleiding bij het faciliteren en uitvoeren van verenigingstaken. De vereniging behoudt de regie, wij stemmen af wat nodig is. Een dergelijk flexibel partnership zorgt voor een gezond, schoon, heel en veilig sportklimaat voor de bezoekers.

1.5.4. Subsidieregelingen

Mensen met weinig financiële draagkracht, krijgen de mogelijkheid om gebruik te maken van subsidieregelingen. Voorbeelden hiervan zijn: Jeugd Sportfondsen (JSF), de U-pas (Utrecht-pas) en regelingen voor asielzoekers. Hieraan ligt een administratief proces ten grondslag, van aanvraag tot toewijzing, dat buiten SRO plaatsvindt. Het uiteindelijke gebruik van de subsidieregelingen als betaalmiddel vraagt in de huidige situatie veel handmatige handelingen. SRO streeft er naar om deze handelingen zoveel mogelijk te automatiseren door gebruik te maken van koppelingen met platformen die de authenticatie en de financiële transacties ondersteunen en afhandelen. Een voorbeeld hiervan is het platform van Intersolve ([Stadspas: U-pas - Intersolve](#)).

1.6. Toekomstige klantreis

In de bijlage 2, 3 en 3 staat de toekomstige klantreis van SRO beschreven ten aanzien van haar exploitatiedienstverlening. Dit betreft een beschrijving van de gewenste klantreis situaties waarin verschillende scenario's worden toegelicht. SRO is op zoek naar (een) leverancier(s) die vanuit partnerschap meedenken en - werkt aan de realisatie van deze toekomstvisie.

1.7. Feiten cijfers

1.7.1. Zwembaden

- SRO exploiteert 12 zwembaden waarvan 3 sec buitenbaden
- 2 Van deze zwembaden hebben tourniquets ten behoeve van de toegangscontrole
- In de overige zwembaden komen alle bezoekers langs de kassa om toegang te verkrijgen
- SRO kent op dit moment 100 losse verkoopproducten waarmee toegang tot een zwembad kan worden gekregen, in 2018 zijn er hiervan 305.000 verkocht
- SRO kent op dit moment 185 gebruiksproducten in relatie tot bewegingsprogramma's, in 2018 zijn er hiervan 55.500 verkocht
- In 2018 trokken de zwembaden gezamenlijk 1.370.000 bezoekers
- De zwembaden liggen verspreid over 7 gemeenten

1.7.2. Sportaccommodaties

- SRO exploiteert 86 binnensportlocaties (gymzalen, sportzalen en sporthallen)
- SRO exploiteert 42 buitensportlocaties
- De (sport-)accommodaties liggen verspreid over 7 gemeenten
- De (sport-)accommodaties kennen 30 paslezers waarmee de toegang wordt geregeld
- Deze toegang is met behulp van een app te bedienen

1.7.3. Horeca

- SRO exploiteert op 8 locaties de horeca
- SRO gebruikt hiervoor 14 horecakassa's

Bijlage 2: Klantreizen ten aanzien van het aan te schaffen kassapakket / leerlingvolgsysteem

Situatie: Klant komt in zwembad wil een ticket kopen

Scenario A – klant heeft gereserveerd

Een onwillekeurige klant wil gebruik maken van de SRO dienstverlening. Dit kan banenzwemmen zijn of een doelgroep. Op de SRO website is via eenvoudige navigatie en uitleg snel duidelijk dat met een paar klikken een ticket gekocht kan worden en daarmee automatisch een plaats wordt gereserveerd. SRO maakt het niet verplicht een exacte tijd te reserveren, maar indien de omstandigheden dit van ons vragen, maakt de software dit wel mogelijk. Doordat bij het reserveren een plaats wordt gereserveerd heeft SRO wel continue helder hoeveel klanten we mogen verwachten. Op de website surft de klant naar het gewenste product en kiest voor een eenmalig ticket of meerbadenproduct. De klant klikt deze aan en betaalt deze via Ideal. In de email ontvangt de klant het ticket voorzien van datum, tijd en QR code. Bij de meerbadenkaarten wordt aangegeven dat SRO adviseert om het ticket in de locatie om te ruilen voor een SRO pas of de SRO app te gebruiken waarin de QR code geldig is. Op de gekozen datum gaat de desbetreffende klant naar onze locatie. In de klantvrije entree ruimte is direct duidelijk dat de klant naar de toegangspoort kan om het zwembad te betreden. Er is een SRO medewerker aanwezig bij de balie en die heet de klant van harte welkom. Onze collega heeft direct duidelijk dat het een nieuwe klant is en verwelkomt hem hartelijk ins ons bad en wenst hem veel sportplezier en wijst hem op handige informatie in het gebruik van de accommodatie. Eenmaal bij de poort biedt de klant zijn ticket aan en het tourniquet laat zien hoe lang het ticket nog geldig is en verrast de klant met een leuke grap/ verfrissende tekst. Een gekocht ticket kan via het online ticket wel verzet worden qua datum, SRO verschaft duidelijkheid over dat er geen sprake is om het geld te retourneren, maar dat de klant wel de mogelijkheid krijgt om zijn gekochte product om te zetten in sportactiviteiten.

Scenario B – niet gereserveerd- betalen per pin

Een klant komt ons zwembad binnen en heeft vooraf geen ticket gekocht. In de klantvrije entreeruimte is direct duidelijk dat de mogelijkheid er is om in de entreeruimte ticket te kopen door gebruik van een betaalzuil. Onze SRO medewerker maakt bij binnenkomst contact met de klant en ziet dat hij/zij wat duidelijkheid zoekt. De SRO medewerker legt de klant uit dat hij/zij een ticket kan kopen bij de betaalzuil. De SRO medewerker vraagt of de klant hulp nodig heeft. Zo ja, loopt hij/zij naar de betaalzuil om de aankoop samen te doen. Zo nee, dan wenst de SRO medewerker de klant heel veel sportplezier toe. Op de betaalzuil is een duidelijk overzicht van de op dat moment beschikbare producten – diensten en de klant kan kiezen tussen een eenmalig ticket of meerbadenkaart. Na het maken van de keuze, kan via pin worden betaald. Bij aanschaf komt er een bon met QR code uit de automaat. Gedurende het aanschafproces attenderen we de klant ook op de mogelijkheid van het online kopen van tickets. De SRO medewerker wijst de klant terloops op de mogelijkheid van het online kopen van tickets en meerbadenkaarten. De klant gaat met het ticket door het tourniquet het zwembad in.

Scenario D – het product online verlengen

Het meerbadenproduct van een klant verloopt bijna. Vanuit het systeem volgt een automatisch mailtje waarin we de klant attenderen op het verlopen van het meerbadenproduct. In deze mail zit een directe koppeling naar het juiste product in onze webshop zodat de klant heel eenvoudig en tijdig het product online verlengt. Deze mail is uiteraard voorzien van leuke weetjes over sporten, bewegen en nieuw aanbod van onze locaties en of samenwerkingspartners.

Bijlage 3: Klantreis zwemlessen

Scenario A: Zwemles digitaal

De zwemlesklant begint haar reis omdat ze verrast is over ons aanbod zwangerschapswemmen. Voor een aantrekkelijke prijs mag ze gedurende haar zwangerschap bij ons komen zwemmen. In onze klantenapp hebben de klanten van zwangerschapswemmen met elkaar contact en zo ontstaat een onderliggende band en hebben we binding met haar. Ze wordt uitgenodigd om deel te nemen aan ons loyaliteitsprogramma waarbij meer bij ons afnemen loont met korting op andere producten en diensten van SRO.

Zodra ze bevallen is, laat ze ons dat weten en sturen we haar een SRO rompertje toe. Ze is blij verrast en zodra haar kind oud genoeg is, zien we haar en of de vader in ons zwembad bij het ouder en kindzwemmen.

Gedurende de jaren ontwikkelt haar kind zich in het zwemmen en naast plezier in het water, wordt het kind ook langzamerhand watervrij.

Als het kind drie wordt, attenderen we haar automatisch op onze zwemlessen en nodigen we haar uit om haar kind in te schrijven voor onze zwemlessen. Ze gaat naar onze website en selecteert het door haar gewenste zwembad. Zodra ze die selecteert verschijnen aantrekkelijke foto's van de zwemlessen en kiest ze voorkeursdagen voor de zwemlessen van haar kind. Vervolgens gaat ze naar de betaling van het inschrijfgeld. Bij het inschrijven van de zwemlessen betaalt de ouder inschrijfgeld. Dit is de aanbetaling op de lespakketten die wij verkopen. Na het betalen van het inschrijfgeld krijgt het kind, tot en met het halen van het zwemdiploma, gratis toegang tot onze baden onder begeleiding van een betalende ouder. Deze toegang werkt via een QR code in de SRO app.

Zodra ze haar kind heeft inschreven ontvangt ze een welkomstmail waarin we haar uitleggen hoe het nu verder gaat. We geven haar een indicatie van de wachttijd maar als haar kind bij ons een voortraject heeft gedaan krijgt ze voorrang op de wachtlijst vanwege onze doorgaande leerlijn voor het leren zwemmen. Voordelen voor lang klant zijn, worden nu zichtbaar. Ouders die nog niet bij ons te klant waren, melden zich hier in de klantreis aan voor zwemlessen en gaan dan meedoen in de klantreis. Gedurende de periode op de wachtlijst krijgt ze een aantal keer een leuk berichtje. SRO laat weten dat het nog niet zover is, maar brengt SRO onze recreatieve zwemmomenten onder de aandacht en geven tips hoe ze haar kindje alvast kan voorbereiden op de zwemlessen. Omdat haar kind is ingeschreven mag die gratis bij SRO komen zwemmen op het oefenuurtje.

10 weken voordat ze aan de beurt is om op te roepen, laten we weten dat ze de volgende startperiode zal worden opgeroepen. Ze krijgt haar eigen inlog voor het leerlingvolgsysteem. SRO vraagt haar ons te laten weten of ze nog steeds interesse heeft, of haar voorkeuren van toen nog altijd kloppen en/of we haar al op de betreffende leslijst kunnen zetten. Bij een bevestigend antwoord, doen we dat en starten de zwemlessen echt. Voor de eerste zwemles krijgt ze nog een leuk berichtje waarin SRO in een filmpje uitlegt aan haar en haar kind wat ze kan verwachten als ze bij ons zwembad komt. Ze krijgt een filmpje van haar zwemonderwijzer en het kindje komt voorbereid naar de lessen. Vervolgens gaan de zwemlessen starten. We hebben eerder al uitgelegd in hoeveel fasen SRO werkt. Nu ze begonnen is, legt SRO in een filmpje uit welke belangrijke leermomenten zijn in de fase waarin haar kindje zich nu bevindt.

De leselden worden betaald in een aantal termijnen. Deze termijnbetalingen vinden plaats doordat we de ouder elke periode een email sturen waarin we de al betaalde bedragen laten zien evenals het nog te betalen bedrag. In diezelfde mail staat een betaallink voor de volgende termijn. We stimuleren positief op het betalen van termijnen. Vooruit betalen wordt beloond in de vorm van een leuk aanbod voor een ander SRO product en dienst.

Mocht een ouder achterlopen met betalen, sturen wij een vriendelijke herinnering. Deze heeft nog geen gevolgen voor toegang. Als de betaling te lang uitblijft, komt er een moment dat de toegang niet meer mogelijk is. Uiteraard communiceren we hier duidelijk en respectvol over.

Tijdens de lesperiode houden we de vorderingen bij in de app. De app is heel kindvriendelijk en stimuleert ook het kind om met plezier steeds vaardiger te worden in het water. De app is vooral visueel ingesteld. Ook als de vorderingen wat stagneren hebben we in deze app contact en bieden we de ouder tips en mogelijkheden om de voortgang te behouden. Tegelijk gebruiken we deze app voor communicatie over de zwemlessen, bijvoorbeeld als er een tijdelijke vervanger komt.

Na elke periode wordt de overstap gevierd met een schubje van de vis en een nieuw filmpje van de volgende fase. Inmiddels nadert het C diploma en attenderen we de ouder en het kind op volgende mogelijkheden om vaardig te blijven en te sporten in het water.

Samen met de zwemvereniging trekken we op in communicatie en afstemming en ontvangt het kind een leuk welkomstpakket van de zwemclub om lid te worden om zo een leven lang te blijven zwemmen, maar ook de zwemevenementen, het recreatief zwemmen en natuurlijk de zwamvaardigheidstrainingen en het zeemeerminzwemmen in ons collega bad. We bevorderen een leven lang zwemmen. Als de klant ervoor kiest om te stoppen met zwemmen bedanken we haar voor het gestelde vertrouwen en komen met leuke cijfertjes over bijvoorbeeld hoeveel kilometer haar kind heeft gezwommen, hoeveel calorieën heeft besteed en hoeveel plezier is gemaakt. Onze klant en haar kind houden een goed gevoel over aan zwemmen bij SRO.

Scenario B: Inschrijven zwemles – de niet digitale versie

Ouders die er online niet uit komen met het inschrijven van het kind, zijn van harte welkom om de inschrijving op de locatie te doen. SRO maakt dan een afspraak met de ouder zodat we tijd hebben om de inschrijving samen te voltooien. SRO wijst de klant er voorop op dat de betaling van het inschrijfgeld via ideal moet gebeuren dus vragen of de ouder hier rekening mee kan houden.

Als de ouder op de locatie komt, is onze SRO collega voorbereid en nodigt de klant uit om op een mobiel device gezamenlijk de stappen te doorlopen. Na alle te maken keuze, volgt het betalingsmoment en bij het voldoen van de betaling geven we de ouder privacy voor het voldoen van de ideal betaling.

Scenario C: Klantreis verenigingen in zwembaden

In onze zwembaden maken ook verenigingen en andere externe partijen gebruik van onze locatie. Dit kan zijn voor een training of wedstrijd. Deze partijen kunnen ook via een app of bepaalde pas toegang krijgen tot de accommodatie op de tijden dat zij hebben gehuurd. Het registreren van deze bezoekers gebeurt automatisch.

Bijlage 4: Klantreizen ten aanzien van huren sportaccommodatie

Een warm welkom voor iedereen, dat is ons motto en dat straalt ons online proces voor het huren van een sportaccommodatie ook uit. We willen onze klanten stimuleren en motiveren om gebruik te maken van al onze sportvoorzieningen.

Scenario A: Toegang tot een binnensportaccommodatie

Met de invoering van de nieuwe software, zijn onze locaties voorzien van digitale toegangssystemen. Er kan vanuit de app verlengd worden gebruik worden gemaakt van de accommodatie. Deze zijn gekoppeld aan de verhuurmodule, maar zijn ook uit te breiden met een GBS module.

De toegang wordt verstrekt op basis van een code of ander systeem waarmee de deur te ontgrendelen is. Klanten die vaker komen, kunnen via een eenvoudige aanvraagprocedure een eigen inlog krijgen op een portal waarmee zij meer mogelijkheden hebben voor het besturen van de deur van de accommodatie. Voorwaarde ten alle tijden is dat de klant heeft gehuurd.

Ten aanzien van het GBS. Dit GBS kan zowel verwarming als licht aansturen op basis van de verhuurde tijden. Aansturing van licht en/of verwarming maakt ook dat de gebruiker van de sporthal binnen de huurafspraken gefaciliteerd wordt en daarbuiten niet. Het intelligente GBS berekent wanneer moet worden verwarmd om op tijd de juiste temperatuur in de locatie te hebben. Indien klant aangeeft dat hij/zij langer wil huren zal GBS zich daar automatisch op aanpassen.

Scenario B: Online incidenteel

Onze nieuwe softwarepakket maakt het mogelijk dat beschikbaarheid van onze sportaccommodaties online te raadplegen is. Op onze website word je eenvoudig verwezen naar de site waar deze beschikbaarheid te vinden is. De online klant zoekt de gewenste accommodatie en kan ook selecteren op datum in plaats van locatie. De mogelijkheden komen in beeld. Nadat een tijd wordt gekozen komt direct in beeld wat de kosten zijn van het huren van de sportaccommodatie en natuurlijk hoe goed het is dat hij een locatie wil huren en wil komen sporten. Als de klant door wil gaan, wordt de boeking gemaakt en aan het einde van het proces wordt via Ideal de betaling gedaan. Na betaling ontvangt de klant een email met daarin de uitleg van de toegang tot de accommodatie. Na afloop van de huurperiode ontvangt de klant een mail waarin we vragen hoe het sporten en het gebruik van de accommodatie is geweest. Hierin stimuleren we de klant om vooral vaker te komen sporten. Na een aantal maanden geen respons, brengen we het huren van onze sportaccommodaties weer onder de aandacht via een mailing.

Scenario C: Niet-online incidenteel

Er zijn ook sporters die niet online vaardig zijn maar wel gebruik willen maken van onze sportaccommodaties. Zij kunnen telefonisch contact opnemen met onze verhuurafdeling. Onze collega's van verhuur nemen de aanvraag van de sporter door en verzorgen de boeking. Na het maken van de boeking ontvangt de huurder een email met uitleg over de toegang tot de accommodatie. In dezelfde email is de betaallink opgenomen. Deze moet voor het gebruik zijn voldaan, anders wordt geen toegang verstrekt.

Scenario D: Online structureel

Het grootste deel van huurders van de SRO sportaccommodaties zijn structurele huurders. Dit kunnen verenigingen zijn maar ook bedrijven. Zij huren een of meerdere van onze sportlocaties. Als een nieuwe vereniging zich bij SRO meldt, verwelkomt SRO deze uiteraard klantvrij en worden huurders verwezen op de mogelijkheden van onze online tool voor het reserveren en ook beheren van de eigen gebruiksovereenkomst. Voor structurele huurders verstrekt SRO een inlog voor hun eigen account waar de gebruiksovereenkomst komt te staan. In dit portal kan de huurder de eigen reservering inzien en mutaties op de gebruiksovereenkomst maken. Hierbij is de annuleringsregeling vanzelf van toepassing. De huurder kan de facturen raadplegen en eenvoudig bijhuren.