



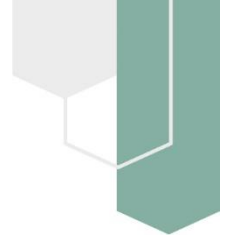
ONDERNEMINGSPLAN 2022–2025

ACCRES VOOR ELKAAR



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Voorwoord.....	4
2. Ons fundament.....	5
<i>Waarom doen we wat we doen?</i>	<i>5</i>
<i>Hoe doen we dat?.....</i>	<i>6</i>
Onze kernwaarden	6
Onze succesfactoren	7
<i>Wat doen we?.....</i>	<i>8</i>
3. Onze ambities	9
<i>De omgeving</i>	<i>9</i>
1. Burgerparticipatie.....	9
2. Inclusie	10
3. Klimaat.....	11
4. Gastvrijheid	12
5. Gezondheid.....	13
<i>De bezoeker</i>	<i>14</i>
<i>De medewerker.....</i>	<i>15</i>
<i>Groei.....</i>	<i>16</i>
<i>Financiële doorkijk en meerjarenbegroting.....</i>	<i>18</i>
<i>Meerjarenraming Accres geconsolideerd</i>	<i>20</i>
<i>Prestatie-indicatoren.....</i>	<i>20</i>
6. Onze concepten.....	22
<i>Kinderboerderijen.....</i>	<i>22</i>
<i>Parkbeheer</i>	<i>23</i>
<i>Evenementen</i>	<i>24</i>
<i>Sportaccommodaties</i>	<i>25</i>
<i>Sportservice.....</i>	<i>26</i>
<i>Vastgoedbeheer.....</i>	<i>27</i>
<i>Wijkcentra Apeldoorn</i>	<i>28</i>
<i>Wijkcentra Almelo.....</i>	<i>29</i>
<i>Zwembaden</i>	<i>30</i>
<i>ZERO55.....</i>	<i>32</i>
<i>Staf en ondersteuning.....</i>	<i>33</i>



7. Tot slot.....	35
------------------	----

1. Voorwoord

Voor u ligt het ondernemingsplan Accres 2022-2025. Een plan dat gezamenlijk gemaakt is door onze medewerkers en waarbij de input van onze stakeholders, opdrachtgevers, bezoekers en de verschillende gemeentelijke visiedocumenten de uitgangspunten vormden. Dat er samen aan dit plan gewerkt is, is voor ons vanzelfsprekend. Voor elkaar en met elkaar vormt de basis van ons bestaan. Samen met betrokken en trotse medewerkers een bijdrage leveren aan de maatschappelijke doelstellingen van onze opdrachtgevers is onze opgave. In 2024 vieren we dat we dit al 25 jaar mogen uitvoeren. Jaren waarin wij steeds weer opnieuw meebewegen met de veranderende vraag vanuit de bezoeker en vanuit de opdrachtgever. Meebewegen met de veranderende vraag vanuit onze visie en vanuit onze kracht. In dit plan nemen we u hierin mee. Dit plan vormt de basis voor onze jaarplannen voor de komende vier jaar.

Wij hebben de ambitie een werkgever voor onze medewerkers te zijn waar trotsheid centraal staat. Trots op het betekenisvolle werk dat ze uitvoeren, trots op de bijdrage die ze hiermee leveren, trots op hun werkgever die hun ontwikkeling en groei biedt en trots op hun collega's omdat ze het samen met plezier uitvoeren. Synergie, trotsheid en betrokkenheid bevorderen zijn onze doelstellingen, waarbij we ons realiseren dat deze doelstellingen geen luxe zijn maar noodzakelijk om in een toenemende arbeidsmarktkrapte de juiste mensen op de juiste plaats te hebben staan om onze opdracht te kunnen uitvoeren.

De maatschappelijke doelstellingen van onze opdrachtgevers staan centraal in onze operatie en dat op de meest kwalitatieve, efficiënte en effectieve manier. Om deze opdracht goed te kunnen uitvoeren zijn wij op de hoogte van de verschillende visiedocumenten en kadernota's van onze opdrachtgevers, van de brancheontwikkelingen en van de veranderingen op het gebied van compliance en governance. Daarnaast zijn wij zelf actief in onze netwerken waardoor we mee denken, mee bouwen en mee verbinden om gezamenlijk met andere organisaties zoals Stimenz, Avedan, Lucrato en de verschillende opleidingen social impact te kunnen creëren en inzichtelijk maken.

Het gaat uiteindelijk niet om hoeveel zwemkaartjes we verkopen, maar om zwemveiligheid te realiseren. Het gaat niet om hoeveel uur sportonderwijs wij geven, maar wij willen bereiken dat bewoners fysiek en mentaal gezond worden en blijven. Het gaat niet om hoe wij onze stoelen en tafels in een wijkcentrum neerzetten, maar het gaat er om dat wijkcentra een plaats in de wijk zijn waar mensen elkaar ontmoeten, een bijdrage kunnen leveren en betekenisvol kunnen zijn. Vanuit dit kader hebben wij een groeiambitie. Niet groeien vanwege groei op zich, niet groeien omdat het vanzelfsprekend is dat wij nieuwe opdrachten toegewezen krijgen, maar groei omdat wij iedere keer weer kunnen bewijzen dat we de juiste partner zijn voor deze maatschappelijke opdrachten. En groei omdat het noodzakelijk is dat wij, zonder kostenstijgingen te hoeven doorvoeren in onze exploitaties, op kennis en expertise moeten groeien om aan de genoemde veranderende vraag op dit gebied te kunnen voldoen. Uiteindelijk willen we onze ontzorgende rol op de best mogelijke wijze uitvoeren.

Onze uitvoering levert opdrachtgevers de juiste balans tussen grip, ontzorgen en flexibiliteit op. Onze dienstverlening levert onze bezoekers ontmoeten, verbinden, beweging en geluk op. Dit doen we vanuit onze locaties en die locaties gaan we in de komende jaren nog duidelijker profileren met behulp van onze strategie 'House of Brands'. Daar staan we voor en daar gaan we samen verder met trots en plezier aan bouwen in de komende jaren.

Apeldoorn, november 2021

Carla Maessen

Algemeen directeur

2. Ons fundament



Waarom doen we wat we doen?

We vinden het belangrijk dat onze bezoekers gezond en gelukkig kunnen leven en zoveel mogelijk momenten van leefplezier ervaren. Daarom geven wij iedereen ruimte om elkaar te ontmoeten, te beleven, te bewegen, ontspannen, ervaren en om te leren. Met elkaar staan we voor meer gezondheid en geluk.

De concepten van Accres zijn allemaal terug te leiden naar het bestaan van Accres, namelijk Accommodaties, Recreatie, Educatie en Sport. De concepten zijn: evenementen, family entertainment centers, kinderboerderijen, parkbeheer, sportaccommodaties, sportstimulering, vastgoed, wijkcentra en zwembaden. Vanuit deze concepten ondernemen wij door deskundige exploitatie en beheer van onze accommodaties, locaties en het organiseren van (sportieve) activiteiten. Dat doen wij op een onderscheidende manier.

Daarmee zijn wij een onmisbare partner voor een gemeente, het gebied, haar inwoners en bezoekers. Onze medewerkers en ons inspirerend netwerk maken daarbij verschil.

Hoe doen we dat?

Dit alles doen we vanuit de gedachte van zes kernwaarden. Dit is de basis van hoe we werken.

Onze kernwaarden

Betrouwbaar

- Wij zijn oprecht, komen onze afspraken na en checken deze ook achteraf.
- Bij ieder besluit door een leidinggevende of adviseur is een SMART doel geformuleerd, waarbij de waarom-vraag leidend is. De waarom wordt bepaald met de behoefte van een bezoeker en/of medewerker als vertrekpunt.
- Iedere leidinggevende en/of adviseur draagt een besluit uit en voert dit besluit ook uit/zorgt dat het wordt uitgevoerd.
- Bij besluitvorming door de leidinggevende en/of adviseur wordt altijd vooraf de impact op de organisatie en omgeving op basis van feiten geïnventariseerd.
- Bij besluitvorming door een leidinggevende/adviseur worden altijd SMART (tussentijdse) evaluatieafspraken gemaakt.

Gastvrij

- Wij verwelkomen iedereen en sluiten niemand uit.
- Wij richten ons er op om bezoekers en medewerkers zich vanaf het eerste moment thuis te laten voelen bij Accres. De medewerker en de klantenreis staan hierbij centraal.
- Wij streven er altijd naar de verwachting van onze klanten, opdrachtgevers, bezoekers, collega's minimaal waar te maken en bij voorkeur te overtreffen.
- Als wij een afwijking signaleren die niet aansluit bij de behoefte van collega's, opdrachtgevers of bezoekers, ook op locatie, dan weten wat we ermee moeten doen of zorgen we voor een concrete opvolging. Kortom: een 'nee' wordt altijd gevolgd door een 'maar wat wel kan is....'.

Meedenkend

- Wij hebben aandacht voor de verschillende behoeftes van medewerkers, bezoekers en opdrachtgevers, we zorgen dat we deze kennen en spelen waar mogelijk erop in.
- Wij betrekken actief onze collega's en stakeholders, burens en bezoekers bij besluitvormingsprocessen en optimalisatie van processen en dienstverlening.
- Wij sluiten proactief aan bij ontwikkelingen, initiatieven in de buurt en in de stad en werken graag samen. We delen hierbij onze kennis en expertise of weten de juiste verbindingen te leggen.

Toegankelijk

- Wij zijn gemakkelijk vindbaar (fysiek en online) en laagdrempelig te bereiken voor iedereen (bijvoorbeeld toegankelijk voor minder validen en goed telefonisch bereikbaar).
- Bij ontwikkelingen van nieuwe websites en bedrijfsfilmpjes houden wij rekening met toegankelijkheid voor bijvoorbeeld slechtzienden.
- Wij communiceren in voor iedereen heldere en te begrijpen taal (taalniveau B1).
- Onze tarieven of lokale regelingen maken het mogelijk dat al onze locaties of activiteiten financieel voor iedereen toegankelijk zijn.
- Wij staan altijd open voor vragen van onze collega's, stakeholders en bezoekers en zijn verantwoordelijk voor de vraag totdat deze beantwoord is. Ofwel totdat iemand anders de verantwoordelijkheid voor de vraag overneemt.

Lokaal betrokken

- Wij weten wat er in de omgeving en bij onze huurders, bezoekers en opdrachtgevers speelt en passen onze producten en dienstverlening daar op aan.
- Wij zorgen ervoor dat onze kennis en afspraken zijn geborgd en dat kennis proactief wordt gedeeld en opgehaald.
- Wij zijn lokaal zichtbaar en betrokken bij evenementen en activiteiten, netwerkbijeenkomsten, overleggen en vergaderingen die aansluiten bij onze ambities en werkzaamheden.
- Wij werken samen en kopen, waar mogelijk, in bij lokale partners.

Trots

- We zijn trots op wat we doen. We zetten dit enthousiasme in om elkaar te helpen en de organisatie en elkaar te laten groeien.
- We waarderen elkaar, delen onze successen, maar ook die van onze partners.
- We zijn betekenisvol in al onze uitingen.

Onze succesfactoren

De aanpak van Accres is uniek en onderscheidt zich op negen onderwerpen, ook wel de negen succesfactoren van Accres:

1. Bevlogen medewerkers

Bevlogen medewerkers zijn de belangrijkste factor in onze dienstverlening. Onze collega's zijn zeer divers: vakspecialisten, allround oproepkrachten, parttimers en fulltimers, vrijwilligers, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en studenten. Zij maken het verschil voor onze bezoekers.

Medewerkers van Accres zijn trots op hun werkgever en de locatie(s) waar zij voor werken. Ze onderscheiden zich vanuit de zes kernwaarden die iedereen bij Accres verbindt. Vanuit onze visie coachen, trainen en begeleiden we onze medewerkers op ontwikkeling, vitaliteit, klantgerichtheid en kennis. Wij maken hierbij intensief gebruik van de medewerkersreis. Zo zorgen we voor bevlogen medewerkers die plezier hebben in hun werk, goed presteren en daardoor relatief lang in dienst blijven.

2. Maatschappelijk gedreven

Maatschappelijke waarde creëren is onze corebusiness. Dit doen we samen met opdrachtgevers en de partners in het werkveld op de verschillende gebieden. Met onze accommodaties en activiteiten voegen we sociale waarde toe voor buurten en haar bewoners. Daarbij sluiten we aan op de maatschappelijke beleidsthema's. Wij zijn er voor iedereen, dus we hanteren gunstige tarieven of zorgen we ervoor dat de juiste verbindingen worden gelegd met andere partners. Wij hebben ruime openingstijden en hebben budgetregelingen voor mensen met een laag inkomen.

3. Netwerkaanpak

Wij geloven in de kracht van het lokale netwerk. Wij leggen verbindingen op ieder niveau om onze locaties en activiteiten te versterken. Dit doen wij door actief te zijn binnen de lokale netwerken en aanwezig te zijn bij algemene ledenvergaderingen, bestuursoverleggen, fractievergaderingen, enzovoorts. Daarnaast is social media hierbij een goed hulpmiddel om dit doel te bereiken. Naast lokaal netwerken zijn wij actief in de verschillende landelijke verenigingen en samenwerkingsorganen.

4. Maatwerk

Omdat buurten en bewoners nu eenmaal verschillen, is ieder project maatwerk. Ieder project start daarom met gedegen onderzoek naar lokale klantbehoeftes en de situatie op de markt. Wij betrekken onze bezoekers bij het samenstellen van onze diensten en ook tijdens de exploitatie blijven wij innoveren en ondernemen. Om dit goed te kunnen doen standaardiseren we de backoffice voor efficiency. De klant- en opdrachtgevert tevredenheid meten wij periodiek.

5. Bezoeker centraal

De verwachtingen van onze bezoekers overtreffen is altijd het uitgangspunt. Maar dan moet je wel weten wat die verwachtingen zijn. Daarom zijn collega's die bij Accres werken lokaal betrokken. Zij kennen de bezoekers, huurders en omgeving. Dit wordt ondersteund met onderzoek naar lokale klantbehoeftes. Vervolgens betrekken wij onze bezoekers steeds vaker bij het samenstellen van onze diensten. Periodiek meten wij de klanttevredenheid en op basis daarvan blijven wij vernieuwen en verbeteren.

6. Beheer en onderhoud

Wij werken voor alle locaties met meerjarenonderhoudsplannen. Door slimme inkoop en planning realiseren wij de beste kwaliteit tegen reële kosten. Voor onze opdrachtgevers zorgen we voor zekerheid met afspraken over conditiescores, CO2-uitstoot en certificeringen van collega's, materiaal en locaties als Keurmerk Veilig en Schoon voor de zwembaden. Accres onderscheidt zich doordat wij eigen vakmensen in dienst hebben.

7. Ondernemerschap

Maatschappelijk gedreven en ondernemerschap gaan hand in hand. Een markt- en klantgerichte aanpak zorgt voor meer omzet en een betere bezettingsgraad. En dat levert weer meer rendement per accommodatie op. Wij bouwen onze concepten op sociaal ondernemerschap en stimuleren dit ondernemerschap bij onze mensen op de accommodaties.

8. Marketing en communicatie

Elk concept of elke locatie kent een sterke basis doordat ze allemaal geworteld zijn in het fundament van Accres. Wij staan voor een zogenaamde 'House of Brands-strategie' waarbij voor de bezoeker de locatiename en/of het merk centraal staat en wordt ondersteund door Accres. Voor opdrachtgevers is Accres de naam die vanuit één missie, één visie en zes kernwaarden de partner is die ontzorgt en maatschappelijke waarde creëert. De kennis en expertise op het gebied van marketing en communicatie wordt ingezet zodat de locaties goed vindbaar zijn, gepromoot worden en waarvoor webcare gedaan wordt. Buiten de organisatie doen we dat in de vorm van woordvoering en betrokkenheid bij diverse lokale netwerken en projecten.

9. Resultaatgericht

Wij willen graag zo veel mogelijk maatschappelijke waarde realiseren binnen de financiële kaders die wij regelmatig met onze opdrachtgevers afstemmen. Daarom stellen wij ambitieuze, maar reële doelstellingen. Doelstellingen die we continu monitoren en waarop we de exploitatie bijsturen. De komende jaren hebben wij de ambitie om samen met onze partners ook onze sociale impact te meten en communiceren.

Wat doen we?

Accres beheert en exploiteert maatschappelijk vastgoed in opdracht van gemeenten in Gelderland en Overijssel. Voor meer dan 80 accommodaties voeren wij met veel enthousiasme gemeentelijke opdrachten uit. We beheren en onderhouden niet alleen de gebouwen en locaties. Ook zaken als parkbeheer, sportservice en recreatieve activiteiten organiseren wij. Daarnaast vervult Accres een faciliterende of verbindende rol in het verder ontwikkelen en implementeren van programma's en activiteiten gericht op sporten, ontmoeten, duurzaamheid en bewegen voor de inwoners van de gemeenten waarvoor wij werken. Het doel hierbij is altijd een zo hoog mogelijk maatschappelijk rendement.

Bij Accres werken we vanuit de overtuiging dat maatschappelijk vastgoed een sleutelrol vervult bij het realiseren van gemeentelijk beleid. De accommodaties van Accres bieden mensen letterlijk de ruimte om elkaar te ontmoeten, te ontspannen en te sporten. We vinden het belangrijk dat de bezoekers gastvrij worden ontvangen en elke keer weer met plezier een wijkcentrum, een gymzaal, een zwembad, Stadspark Berg & Bos, een kinderboerderij of één van de vestigingen van ZERO55 bezoeken. Dat drijft ons.

We zijn ons ervan bewust dat elke accommodatie zijn eigen functie en zijn eigen karakter heeft. Daarom werken we nauw samen met onze opdrachtgevers om die functie optimaal in te vullen en het karakter van elke accommodatie te behouden en waar mogelijk te versterken.

We weten hoe je dergelijke accommodaties runt. We kennen de 'ins en outs' van het beheren en exploiteren van wijk- en cultuurcentra, kinderboerderijen, parken, sportaccommodaties, family entertainment centers en zwembaden. Daarnaast beschikken we over een team van professionals die al onze accommodaties ondersteunen met kennis en kunde op het gebied van marketing, ICT, HR en financiën. Als gemeenten net zo overtuigd zijn van onze expertise en ons het beheer en de exploitatie van hun accommodaties gunnen, zorgen wij ervoor dat die exploitaties soepel worden aangesloten op onze ondersteunende systemen.

3. Onze ambities



De omgeving

Bij Accres werken we vanuit de overtuiging dat maatschappelijk vastgoed en onze dienstverlening als Sportservice een sleutelrol vervult bij het realiseren van gemeentelijk beleid.

Een aantal beleidsstukken zijn uitgangspunten voor de ambities van Accres voor de komende jaren. Dit geldt onder andere voor de Omgevingsvisie, de Kadernota Maatschappelijke Ontwikkeling 2022-2030 Gemeente Apeldoorn, het Preventieakkoord, de Kadernota Sport & Bewegen, het Sport- en Beweegakkoord en de transitievisie Warmte. Er zijn vijf maatschappelijke thema's waar Accres zich de komende jaren samen met haar partners op gaat richten om daarmee een betekenisvolle bijdrage te kunnen leveren: Burgerparticipatie, Inclusie, Energietransitie, Gastvrijheid en Gezondheid.

1. Burgerparticipatie

Burgerparticipatie moet je plannen en organiseren

Participatie is 'samen invulling geven aan doelen waarbij we opgaven realiseren die op ons afkomen'. Dat staat in de Omgevingsvisie 2040 van de Gemeente Apeldoorn. Apeldoorn benoemt in de Omgevingsvisie 2040 burgerparticipatie als iets vanzelfsprekends. Maar hoe vanzelfsprekend is burgerparticipatie tussen (maatschappelijke) organisaties zoals Accres en haar omgeving en tussen de verschillende locaties en afdelingen van Accres?

In beiden gevallen moet je het plannen en organiseren. Het thema burgerparticipatie moet concreet terugkomen in organisatiebeleid en bij de verschillende locaties, afdelingen en deelmerken die Accres kent. Hierbij is de verbetering van de dienstverlening in relatie tot de burgers (inwoners) het primaire doel en een fijnere samenleving het hogere doel.

Het thema Burgerparticipatie is bij alle plekken en gemeentes waar Accres actief is een speerpunt. Specifiek in Almelo wordt daarbij aangesloten bij het lokale beleid, het 'Programma Economie en Participatie' van de Gemeente Almelo. Daar staat: "onze inwoners voelen zich volop uitgedaagd om actief te zijn op de lokale/regionale arbeidsmarkt of op een andere manier een bijdrage te leveren aan de maatschappij. In Almelo zijn meer banen beschikbaar dan er beroepsbevolking is en toch heeft onze stad 60% meer bijstandsgerechtigden dan andere gemeenten in dezelfde grootteklasse."¹ Accres gaat de komende jaren in overleg met haar opdrachtgever en lokaal netwerk om actief hierop in te spelen bij de zes wijkcentra die Accres in Almelo beheert en exploiteert.

Accres is PSO trede 3 gecertificeerd en mag zich al jaren een sociale werkgever noemen. Echter op het gebied van het proactief betrekken van inwoners bij besluitvorming, optimalisatie van de dienstverlening en dit zichtbaar maken, heeft Accres de ambitie om te groeien de komende jaren. Dit begint met het vergroten van de onderlinge participatie en betrokkenheid binnen Accres. Dat resulteert in een aantal beloftes:

- Wij halen niet alleen maar informatie op, maar koppelen ook terug wat er met de informatie wordt gedaan. Mensen vinden het leuk om mee te praten en hun kennis en liefde te delen. Dit vertaalt zich als volgt:
 - Accres koppelt jaarlijks KTO resultaten en verbeteruggesties terug.
 - Accres organiseert minimaal 1 vorm per concept per jaar waar bezoekers actief betrokken worden bij de besluitvorming of optimalisatie van de dienstverlening/omgeving.
 - Accres organiseert minimaal 1 bijeenkomst per jaar per gemeente waarbij stakeholders worden uitgenodigd om met collega's van Accres en elkaar van gedachten te wisselen wat we voor elkaar kunnen betekenen.
- Wij gebruiken onze maatschappelijke dienstverlening niet alleen voor bezoekers, maar ook voor:
 - actieve inzet en betrokkenheid van vrijwilligers;
 - mogelijkheden voor sociale werkplekken op meerdere plekken in de organisatie;
 - stimuleren dat meer bijstandsgerechtigden zich (vrijwillig) inzetten voor de samenleving²;
 - het inzetten van stagiaires op meerdere plekken in de organisatie, zowel vakstagiaires als entreestagiaires;
 - het samen streven naar een betrokken stad en gemeente.
- Accres is voor veel inwoners een abstract of onbekend begrip. De komende jaren zorgen we ervoor dat inwoners niet alleen de deelmerken kennen, zoals bijvoorbeeld Aquacentrum Malkander. Door een 'powered by' logo of tekst van Accres toe te voegen, laten we zien dat dit onderdeel van Accres is. Dit zorgt voor zichtbare verbinding tussen de deelmerken en waar Accres voor staat vanuit één missie, visie, kernwaarden en gezamenlijke doelen.

2. Inclusie

Inclusie gaat bij Accres over het meedoen en erbij horen van mensen met een beperking en kwetsbare doelgroepen. We staan open voor iedereen. Iedereen moet kunnen meedoen en iedereen hoort erbij. Dit geldt zowel voor onze medewerkers als voor onze bezoekers.

Voor onze bezoekers

Iedereen moet kunnen meedoen, meedenken en meegenieten. Ongeacht leeftijd, culturele achtergrond, inkomen of beperking. Hoe doet de Gemeente Apeldoorn dat? Door een divers cultureel aanbod, binnen en buiten, met laagdrempelige lokale evenementen en ruimte voor professional en amateur. Door inwoners te betrekken bij de keuze van nieuwe kunstwerken, door educatie. Geef je mensen ruimte om creatief te ontwikkelen, dan gaan talenten groeien en bloeien. Voor al onze locaties in Apeldoorn sluiten we hier op aan en zien we een aantal uitdagingen:

- Zijn er beperkende omgevingsfactoren (mentaal en fysiek) voor onze bezoekers? En zo ja, hoe kunnen we dit minimaliseren? We moeten inzichtelijk hebben hoe toegankelijk we eigenlijk zijn. Geen aannames doen, maar onderzoeken.
- De nieuwe Wet Inburgering. Wat betekent dit voor Accres? Hoe kunnen we hier grip op houden?

¹ Bron: Programma Economie en Participatie Almelo. Programma Economie en participatie | Begroting 2021 (begroting-2021.nl)

² Bron: Programma Economie en Participatie Gemeente Almelo.

Voor onze medewerkers

Medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt

Op een paar locaties hebben wij medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst. Waar kunnen we dit nog meer en beter doen?

Betrokken burgers – Vrijwilligersbeleid in en door de organisatie heen

Onze vele vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan diverse maatschappelijke activiteiten. Vrijwilligers zijn voor Accres van wezenlijk belang. Met een hart voor mensen (en dieren), uit passie en zonder financieel belang ondersteunen zij onze bedrijfsactiviteiten. Er zijn in 2020 minstens 34 vrijwilligers voor onze afdelingen actief geweest waarvan ongeveer 11 bij Kinderparadijs Malkenschoten en de wijkboerderijen, 5 bij Sportservice en 15 in de wijkcentra in Almelo. Hoe kunnen we dit aantal vergroten? Wat hebben we hiervoor nodig?

Uitdagingen die we intern ervaren:

- Gelijkwaardigheid en acceptatie van de inclusieve doelgroep. We moeten naar talenten kijken en die uitvergroten en aandacht hebben voor knelpunten van de inclusieve doelgroep. Hoe kunnen we hier goed mee omgaan?
- Investeren in ontwikkelen en opleiden, ook als iemand al in dienst is. Verder kijken dan alleen het werk. Waar kunnen we nog meer in faciliteren?
- Hoe bereiken we een inclusieve doelgroep? Met wie moeten we hierin samenwerken?

Beloftes

- We doen onderzoek naar hoe toegankelijk we zijn en passen waar nodig dingen aan.
- We handhaven minimaal de SROI conform de afspraken met de gemeenten, waaronder PSO trede 3.
- We starten een samenwerking met 'Apeldoorn werkt mee'.
- Samen met lokale partners en het werkbedrijf zetten we constructies op om zo niet alleen een werkplaatsen te bieden, maar ook een onderdeel uit te maken van de opleidings- en integratietrajecten voor diverse doelgroepen.
- We stimuleren de inzet van vrijwilligers bij sportverenigingen.
- We blijven ons actief inzetten om vrijwilligers, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en bijstandsgerechtigden te betrekken in het arbeidsproces.
- Alle locaties van Accres zijn fysiek toegankelijk voor mensen met een lichamelijke beperking. Dit ook in aansluiting op het VNG manifest 'Iedereen doet mee' (2019).

3. Klimaat

Het klimaatakkoord vraagt om actie

Zorgen om het klimaat, de luchtkwaliteit en de schaarste van grondstoffen maken het noodzakelijk om Nederland te voorzien van een duurzame energie-infrastructuur. Het Nederlandse klimaatakkoord dat in 2019 is ondertekend, stelt doelen voor 2050 op het gebied van het terugbrengen van de CO₂-uitstoot. Ook Accres wil hier haar steentje aan bijdragen.

Accres heeft twee focuspunten geformuleerd:

1. Energietransitie
2. Circulaire economie

Energietransitie

Accres heeft de ambitie om samen met haar opdrachtgevers, het maatschappelijk vastgoed dat Accres voor haar opdrachtgevers beheert en exploiteert, voor 2050 energieneutraal te maken. Om hier invulling aan te geven heeft Accres een aantal beloftes geformuleerd:

Beloftes

- Accres zet zich proactief in om samen met haar opdrachtgevers het maatschappelijk vastgoed dat zij beheert en exploiteert aardgasvrij te maken in 2050.
- Accres zet zich de komende jaren proactief in om samen met haar opdrachtgevers de CO₂-uitstoot van het maatschappelijk vastgoed te minimaliseren in aansluiting op de landelijke doelstelling om in 2050 CO₂-neutraal te zijn.

- Accres levert een bijdrage aan de Transitievisie Warmte van de gemeente Almelo en Apeldoorn door haar kennis en netwerk in te zetten³.
- Het maatschappelijk vastgoed dat Accres beheert en exploiteert heeft in 2024 minimaal energielabel C en waar dit mogelijk is liggen op alle daken zonnepanelen.
- Alle auto's van Accres zijn in 2024 duurzaam en bij vervanging van het overige wagenpark en gereedschappen worden vanaf 2022 alleen duurzame wagens/gereedschap in gebruik genomen.
- We zetten ons proactief in om minimaal 1 innovatieve oplossing per jaar te realiseren.

Circulaire economie

Accres wil haar bijdrage leveren aan de transitie van een lineaire economie naar een circulaire economie. Daar richt zij zich op 'gebruik' en 'recycling'.



Om hier invulling aan te geven heeft Accres een aantal beloftes geformuleerd:

Beloftes

- Accres start in 2022 met de transitie naar Maatschappelijk Verantwoord Inkopen en we streven naar 100% in 2025.
- Accres stelt in 2023 een grondstoffenpaspoort op.
- Accres werkt bij gebruik en recycling gebiedsgericht met alle relevante stakeholders in het betreffende gebied.
- Accres gaat samen met haar opdrachtgevers een renovatie en onderhoudsbeleid opstellen met als vertrekpunt de principes van 'circulaire economie'.

4. Gastvrijheid

Welkom in de wijk

Alle inwoners van de gemeente Apeldoorn en Almelo moeten prettig kunnen wonen en zich welkom voelen in hun wijk. Een gerichte buurtaanpak en sterke en herkenbare voorzieningen in buurten en wijken dragen daaraan bij. Iedere bezoeker die we in een van onze locaties ontvangen moet zich direct welkom voelen, moet zich betrokken voelen en moet willen terugkomen op het moment dat hij de deur uit loopt. Of het nu bij een van onze zwembaden is, een wijkcentrum of een kinderboerderij: ieder contact met onze medewerkers draagt bij aan dit welkome gevoel voor alle doelgroepen.

Een welkom gevoel stopt echter niet bij onze voordeur. Samen met andere partners willen wij een actievere rol in de buurten vervullen. Het percentage inwoners met een niet-westerse achtergrond neemt toe. Zelfredzaamheid bevorderen en eenzaamheid voorkomen zijn dé thema's van de komende jaren. In samenwerking met sportverenigingen, lokale partners en welzijnsorganisaties zoals de ontmoetingsplekken van Samen055 en Avedan, kunnen wij met de inzet van onze sport- en beweegmakelaars, onze verenigingsondersteuner, onze medewerkers in de locaties en onze vrijwilligers een belangrijke en actieve rol spelen.

Beloftes

- Wij blijven onze bezoekersreis optimaliseren van het moment van de oriëntatiefase tot en met het vertrek en resulteren daarmee tot minimaal een bezoeker tevredenheid van een 7,5.
- Wij werken in de wijken en dorpen actief mee met andere partners, dragen bij aan buurten bouwen, vitaliteitsagenda's en een veilige en welkome omgeving.
- Wij sturen en leiden onze medewerkers op om de welkome rol centraal te stellen: te herkennen welke bezoeker behoefte heeft aan een praatje en aan een luisterend oor.

³ Bron: Transitievisie Warmte van gemeente Apeldoorn en gemeente Almelo

- Wij weten wat er in de wijk speelt en denken daarmee samen met opdrachtgevers en partners mee in het verder bouwen van een welkome omgeving.
- Wij onderzoeken welke behoeftes er zijn en kijken dan hoe ons aanbod daarbij kan helpen, in plaats van andersom. Daarbij stellen we onszelf altijd de vraag: met wie kunnen we op dit gebied samenwerken? Denk aan IVN, sportwinkels, ondernemers, welzijn, verenigingen enzovoort.
- Iedere vraag om een activiteit op te zetten is bij ons welkom: wij kijken hoe en vanuit welke locatie wij kunnen helpen.

Toeristisch toplandschap en comfortabele gezinsstad Apeldoorn

Wij dragen bij aan Apeldoorn Toeristisch toplandschap met onze locaties, streven naar een comfortabele gezinsstad en zijn een gastvrij visitekaartje voor Apeldoorn voor de toeristen in de regio. Hierbij werken wij samen met de overnachtingshoreca en andere toeristische locaties en samenwerkingsorganen zoals Apeldoorn Marketing, Toeristisch platform, Visit Veluwe en het Veluws attractieoverleg.

Wij bedenken producten die aansluiten bij de vraag van inwoner en toerist waarbij we rekening houden met de kaders die er zijn, zoals recreatiezonering Veluwe en Natura2000. Het is onze taak op de hoogte te zijn van deze ontwikkelingen en hierop in te spelen. De producten die wij bedenken zijn gericht op een langere verblijfsduur op onze locaties, een hogere bezoekerstevredenheid en een betere ontsluiting van alle doelgroepen. In de profilering van onze locaties sluiten we aan bij de profilering van Apeldoorn 'Royaal Apeldoorn' en 'Woest Aantrekkelijk' en laten we de jaarlijkse thema's terugkomen zoals in 2022 het WK dames Volleybal.

Gastvrij zijn betekent gastvrij zijn naar iedereen. Via onze partners gaan we doelgroepen bereiken waarvoor de drempel hoog kan zijn om naar ons toe te komen. Denk daarbij aan samenwerking met onze leveranciers zoals de schoonmaakbedrijven om inwoners van een niet-westerse achtergrond te bereiken. Wij zorgen dat onze locaties toegankelijk zijn en dat we onze doelgroepen in de juiste taal en communicatievorm aanspreken. Een divers aanbod met grote regelmaat en vrijblijvendheid dragen bij aan ons doel om voor alle inwoners toegankelijk te zijn. Voor sommige doelgroepen moeten we meer ons best moeten doen om hen te bereiken. Dat is ons streven en daarmee dragen we bij aan een welkome omgeving voor iedereen.

5. Gezondheid

Gezondheid is een breed begrip. In het Lokaal Preventieakkoord wordt dit begrip samengevat als gezond gedrag in een gezonde omgeving. Een groene omgeving is een gezonde omgeving. Daarmee draagt een groene omgeving bij aan gezondheid.

"Een leven lang sporten en bewegen om fit en gezond te blijven" is een speerpunt van veel gemeenten en sportbonden. Ook wij zien graag dat elke inwoner in Apeldoorn zo lang mogelijk gezond en vitaal blijft en dat kinderen van jongs af aan goed leren bewegen en motorische vaardigheden ontwikkelen. Maar vooral ook dat ze plezier beleven in sport en bewegen en daarbij een gezonde leefstijl en gezonde(re) voeding als iets normaal zien.⁴

In de Omgevingsvisie 2040 wordt gesproken over de 'inzet voor elkaars welzijn en gezondheid'. Het woord 'gezond' komt 28x voor in dit beleidsdocument in diverse hoedanigheden. Bijvoorbeeld bij het onderwerp Gebiedsprofielen. Dit zijn typische ontmoetingsplekken binnen de 16-uurs economie met plekken om te sporten, recreëren, ontspannen en ontmoeten. Voorbeelden hiervan zijn de ontwikkeling van het nieuwe Zwembad Noord of de Dubbelbeek in Apeldoorn. Dit is precies waar Accres in faciliteert en waar wij expert in zijn. Wij bieden inwoners en gasten de gelegenheid om elkaar te ontmoeten, beleven, sporten, leren en ontspannen.

Gezondheid gaat dus over preventie, uitdagen, inspireren en verbinden van mensen in hun gedrag en leefstijl door middel van aansprekende programma's, arrangementen, aanbod en leefomgeving. Het doel is om zo lang mogelijk gezond en vitaal te blijven en de risico's op negatieve effecten van niet gezond en vitaal zijn te voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan mentale, fysieke klachten en effecten op de zorg. We onderscheiden interventies op gezondheid in relatie tot leefomgeving en gezondheid in relatie tot leefstijl en gedrag.

⁴ Bron: Kadernota Sport - Gemeente Apeldoorn - Q3 2021

Beloftes

- Wij zetten ons met onze locaties en activiteiten (pro)actief in voor de doelen die genoemd worden in Kadernota Sport en Bewegen, het Lokaal Preventie Akkoord en het Sport en Beweegakkoord Apeldoorn, waaronder:
 - > 49% van de Apeldoorners voldoet aan Beweegrichtlijn.
 - 51% van de Apeldoorners heeft overgewicht met een BMI > 25. Dit aantal moet met behulp van een gezonde leefstijl, actieve (op maat) programma's en begeleiding en een uitnodigende omgeving omlaag. Accres draagt hier actief en zichtbaar aan bij.
- Alle (sport)evenementen die wij (mede) organiseren voldoen aan het Convenant Gezonde Sportevenementen.
- Alle locaties met horeca die wij beheren en exploiteren voldoen in 2025 aan de ambities Gezond Uit of Teamfit in samenwerking met JOGG.
- > 55% van de Apeldoornse basisscholen kiest voor de inzet van een vakleerkracht lichamelijke opvoeding voor de gymles.
- Wij helpen en stimuleren ondernemers om medewerkers vitaal te krijgen en te houden.
- Wij leveren een actieve bijdrage aan de Apeldoornse Vitaliteit agenda's.
- We willen samen met het Sportbedrijf Almelo een bijdrage leveren aan de lokale akkoorden die bijdragen aan gezondheid en preventie.

De bezoeker

Er zijn een aantal landelijke en regionale ontwikkelingen op het gebied van demografie die effect hebben op de locaties en dienstverlening van Accres.

Een belangrijk aspect is de vergrijzing. In Apeldoorn groeit het aantal 65-plussers iets harder dan het landelijk gemiddelde. Apeldoorn groeit van 164.000 inwoners in 2021 naar 180.000 inwoners in 2040. Het aantal 65-plussers groeit landelijk van 2,5 miljoen inwoners nu, naar 4,5 miljoen in 2040. Mensen worden ouder en blijven langer thuis wonen. In Almelo daalt het aantal inwoners licht van 73.107 (CBS, 2020) naar 71.180 (Kennispunt Twente, 2017). In Enschede groeit het aantal van 159.369 (CBS, 2021) naar 172.000 in 2040 (Economische Visie Gemeente Enschede 2019).

Naast de vergrijzing stijgt het aantal allochtone inwoners, inwoners met een migratieachtergrond en kwetsbare doelgroepen. Vanuit het landelijk en regionaal beleid zoals het Sport- en Beweegakkoord, de Omgevingsvisie en het Preventie akkoord, zet Accres zich de komende jaren extra in voor deze doelgroepen.

Beloftes

- Alle locaties van Accres zijn fysiek toegankelijk voor mensen met een lichamelijke beperking. Dit ook in aansluiting op het VNG-manifest 'Iedereen doet mee' (2019).
- Wij houden aantoonbaar rekening met een groeiend aantal ouderen bij de inrichting van ruimtes en de fysieke toegankelijkheid.
- Wij zorgen proactief voor programma's voor kwetsbare doelgroepen en ouderen.
- Wij zorgen ervoor dat de communicatie en websites van bijvoorbeeld Sportservice goed leesbaar zijn voor ouderen en slechtzienden en dat deze de juiste communicatiestijl hebben. Zo heeft de steeds grotere groep 80-plussers een andere behoefte dan 60-plussers.
- Wij houden bij de infrastructuur, renovatie, nieuwbouw en inrichting rekening met kwetsbare doelgroepen en ouderen.

Daarnaast zijn er aantal ontwikkelingen op het gebied van gedrag en leefstijl die belangrijk zijn voor Accres. Eenzaamheid en individualisering zijn onderwerpen om aandacht voor te hebben. Het aantal mensen dat er een ongezonde leefstijl op na houdt is groot. Zo heeft meer dan de helft van de inwoners van Apeldoorn overgewicht, oftewel een BMI groter dan 25. Ook zijn er nog teveel mensen die roken of te veel alcohol drinken. Tenslotte wordt maatschappelijke betekenis of waardecreatie steeds belangrijker. Denk aan een gezonde en veilige leefomgeving, verantwoord omgaan met afval en het milieu.

Beloftes

- Wij dragen actief de ambities uit van convenanten als Gezond Uit, Team Fit en Gezonde Sportevenementen met als doel dat in 2025 alle Accres-locaties en evenementen voldoen aan deze ambities.

- Wij zetten ons proactief in op educatie voor een gezonde leefstijl en natuur en milieu, waaronder ook dierenwelzijn. Dit uit zich in communicatie op kinderboerderijen, Stadspark Berg & Bos en activiteiten in samenwerking met partners als IVN.

De bezoekers zijn de individuen en groepen die onze voorzieningen gebruiken of deelnemen aan door ons georganiseerde of gefaciliteerde activiteiten. Het zijn de inwoners van en de bezoekers aan de gemeente waar Accres actief is in het uitvoeren van gemeentelijk beleid en het nastreven van lokale ambities.

Of het nu bezoekers zijn van onze zwembaden, kinderboerderijen, wijkcentra of sportaccommodaties of deelnemers aan onze activiteiten, wij staan voor een onderscheidende klantbeleving. Wij zorgen er voor dat alle voorzieningen en activiteiten voor iedereen toegankelijk zijn en dat onze accommodaties en activiteiten attractief, veilig en schoon zijn. Wij onderzoeken de wensen van buurten, wijken en dorpen en geven naar onze opdrachtgevers aan hoe de opdrachtverlening aan Accres nog beter aan de verwachting en het profiel van de inwoners kan voldoen.

Het is onze ambitie om de bezoekersverwachting te overtreffen. Tevredenheid bij de bezoekers maakt ook dat de beleidsopdrachtgevers tevreden zijn. Klanttevredenheid is daarom ons belangrijkste monitormiddel. Wij meten tevredenheid en verwachting. Ons aanbod voldoet ten minste aan de verwachting van de bezoekers en wij (de medewerkers) doen er alles aan door middel van persoonlijke aandacht, onderzoek, gastgerichtheid, communicatie en expertise de verwachting te overtreffen.

Beloftes

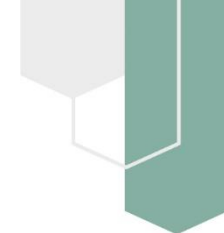
- Onze bezoekers geven ons een rapportcijfer van tenminste 7,5 op een 10 puntenschaal.
- We gaan voor meer loyale bezoekers. Dat uit zich in meer abonneementhouders, terugkomende bezoekers, meer herhalende deelnemers op activiteiten of doorstroom naar een vereniging na zwemdiploma B/ C en kennismaking met Sport van de Maand.
- We streven naar een zwemveilige gemeente. Dat betekent dat iedere jongere die de basisschool in Apeldoorn verlaat minimaal een zwemdiploma A moet bezitten. Daarvoor werken we samen met Sportservice, scholen en gemeente in programma's zoals de Zwemchallenge.
- De totale bestedingen aan gezondere producten in de eigen horeca van Accres stijgen per jaar met ten minste 5%.
- Wij voldoen zichtbaar aan wetgeving en normen voor een plezierig bezoek door het voeren van branchekeurmerken als Keurmerk Veilig & Schoon.
- Om meer te kunnen personaliseren of te voldoen aan een behoefte van een bezoeker, verzamelen we direct of indirect (via partners) meer data en gaan we actief in gesprek met bezoekers en bewoners.

De medewerker

Betrokken medewerkers zijn de basis van Accres. Wij zijn dan ook zuinig op onze collega's en doen er alles aan om de betrokkenheid onderling en met de organisatie te vergroten. De medewerkers van Accres hebben een hoge mate van betrokkenheid op hun locatie, synergie tussen de locaties onderling is nog verder te ontwikkelen. We gaan meer gebruik maken van elkaars talenten en mogelijkheden. Sport- en beweegmakelaars die van hun collega's in de wijkcentra horen wat er in hun wijk speelt en hier op inspelen, Sportservice-collega's die activiteiten opzetten samen met Binky of in Berg en Bos zijn hierbij voorbeelden.

Daarnaast richten wij ons steeds meer op het stimuleren van gezondheid, zoals we dit ook als maatschappelijk thema aanpakken. Dat betekent dat wij een gezonde leefstijl promoten. Dit realiseren wij op onze werklocaties, arbeidsomstandigheden en positief stimuleren van een gezonde leefstijl door bijvoorbeeld activiteiten te organiseren, collega's met een uitdaging op overgewicht, roken, alcohol te helpen indien zij dat wensen.

Wij streven ernaar het ziekteverzuim onder 4,5% te houden en collega's zo lang mogelijk vitaal en gelukkig in dienst te houden of te helpen indien te dit niet lukt. Dat we zuinig moeten zijn op onze bevlogen collega's, blijkt ook uit de krapte op de arbeidsmarkt. Daarom vinden wij het belangrijk dat collega's bij Accres trots zijn op Accres en op hun werk dat ze doen. Trots omdat ze betekenisvol werk doen, een bijdrage leveren aan maatschappelijke vragen en trots omdat ze gezien en gehoord worden en ze ruimte krijgen om hun verantwoordelijkheid daar waar nodig te nemen. Onze kernwaarden staan hierbij centraal. Als collega's dat actief uitdragen en als ambassadeurs optreden zal dat helpen bij het oplossen van onze uitdagingen op de arbeidsmarkt.



Arbeidsmarkt

Mede door de toenemende vergrijzing verwachten we op nagenoeg alle disciplines een krapte op de markt in de komende jaren. Naast bovenstaande betekent dit ook dat we moeten investeren op goede en intensieve arbeidsmarktcommunicatie. Het inzichtelijk maken van onze social impact en onze strategie House of Brands zal daarbij helpen.

Het vraagt ook om innovatie: de juiste balans in flexibel en vast vinden, taken en functies combineren, sturen op talenten en innovatie op arbeidsprocessen. Automatisering, slimme processen en systemen zijn hierbij essentieel. Het meewerken aan een inclusieve arbeidsmarkt draagt uiteraard ook bij aan de uitdaging om de juiste medewerkers te vinden: een arbeidsmarkt waaraan iedereen mee kan doen en kan werken naar vermogen. Zie ook het hoofdstuk Inclusie van dit ondernemingsplan.

Tot slot zoeken wij de oplossingen van de arbeidsmarktkrapte ook in onze samenwerking met brancheverenigingen, opleidingen, regionale sportbedrijven en onze landelijke Vermo- collega's. Wij kijken naar de verschillende ontwikkelingen in onze eigen twee CAO's: Vermo en Recreatie en binnen de andere CAO's die in onze branche gebruikt worden. Zo zal de vraag om Vermo al dan niet los te koppelen van de CAR-UWO in de nabije toekomst naar verwachting beantwoord worden.

Huisvesting

Mede door de druk van de coronamaatregelen hebben wij gemerkt dat hybride werken voor sommige onderdelen van ons werk goed haalbaar is. Uit een medewerkeronderzoek dat we op dit onderwerp hebben uitgevoerd blijkt dat het grootste deel van de collega's aangeeft aan dat 1-2 dagen thuiswerken als reëel wordt gezien in de toekomst. Daarnaast hebben wij ons als doel gesteld om de collega's van het ondersteunende servicekantoor meer en dichter bij de locaties te laten werken teneinde samenwerking verder te bevorderen. In 2022 gaan wij op zoek naar een nieuwe vorm van huisvesting die op deze beide thema's aansluit en waar we een kostenbesparing mee kunnen realiseren.

Beloftes

- Medewerkersbetrokkenheid meten wij meermalen per jaar op vijf thema's die door collega's zijn benoemd als voorwaarden en aandachtspunten voor betrokkenheid.
- Daarbij streven wij naar een 7,5 op een 10-puntenschaal voor een algemene bevinding op elk van deze thema's:
 - Plezier
 - Werksfeer
 - Communicatie
 - Waardering
 - Vertrouwen
- Iedere locatie heeft een Medewerkers Betrokkenheid Ambassadeur die samen met zijn leidinggevende de uitkomsten van de medewerkerbetrokkenheidsonderzoeken (MBO) naar de praktijk vertaalt.
- Wij organiseren vier keer per jaar een medewerkersbijeenkomst.
- Een actieve activiteitencommissie die leuke activiteiten in een breed scala organiseert.
- Inclusie: Zie hoofdstuk Inclusie van dit ondernemingsplan.
- Met behulp van de in 2022 te implementeren 'Goede Gesprek'-toolkit laten we medewerkers groeien en zich ontwikkelen. Daarmee verhogen we de betrokkenheid, bevorderen we de doorstroom en verminderen we het verloop en verzuim.
- Wij optimaliseren onze medewerkersreis blijvend van onboarding tot en met exit interviews.
- Een gedegen verzuimbegleiding met als doel ons ziekteverzuim onder de 4,5% te houden.
- Een opleidingsplan waarbij wij garanderen dat alle medewerkers de noodzakelijke trainingen volgen op het gebied van veiligheid en certificering en wij medewerkers laten groeien en ontwikkelen.

Groei

Accres is sinds 1999 verzelfstandigd en is risicodragend voor wat betreft de exploitatie, beheer, onderhoud en de diensten die zij uitvoert in opdracht van haar aandeelhouder de gemeente Apeldoorn en opdrachtgevers zoals de Gemeente Apeldoorn en gemeente Almelo of zelf uitvoert (ZERO55). Dat betekent dat Accres voldoende weerstandsvermogen moet behouden en blijven opbouwen om tegenslagen te kunnen opvangen, te kunnen blijven investeren in de exploitaties en medewerkers en dus in de maatschappij en om bij voorkeur steeds minder afhankelijk te worden van de gemeente Apeldoorn, gemeente Almelo en externe financiers.

Daarvoor moet Accres niet alleen blijven ontwikkelen en groeien in de 'diepte' binnen de bestaande exploitaties, maar ook in de 'breedte' door meer opdrachten buiten de DVO met de gemeente Apeldoorn uit te gaan voeren. Zo worden de overheadkosten over meer exploitaties, diensten en opdrachten verdeeld en is Accres minder afhankelijk van één opdrachtgever. Ook kan er meer synergie behaald worden en bijvoorbeeld scherper worden ingekocht. Daarnaast levert een bredere portefeuille ook meer mogelijkheden om de noodzakelijke groei in expertise te kunnen realiseren. Denk daarbij aan expertise die onder meer noodzakelijk is ten aanzien van de toenemende eisen in compliance en governance maar ook als het gaat om duurzaamheid en energie transitie. Accres wil excelleren in de ontzorgende rol richting opdrachtgevers op dit gebied en om te voorkomen dat de kosten per exploitatie hiermee hoger worden is groei noodzakelijk. Ook de gemeente Apeldoorn heeft daar dus belang bij, als aandeelhouder maar ook als opdrachtgever.

Daarbij is spreiding ook belangrijk zonder de identiteit te verliezen. Spreiding in bezoek kijkend naar seizoensmatigheid, weersinvloeden en naar de branche. In tijden van corona is gebleken dat gezonde bedrijven en bedrijven die een goede spreiding kennen, overleven. Een voorbeeld bij de horeca is het feit dat bijvoorbeeld voor een brouwerij de tegenvallende resultaten bij de horeca nog enigszins opgevangen worden bij de supermarkten en slijters. Ook bij Accres zien we dat de sociaal culturele accommodaties in Almelo en het groenonderhoud bij Stadspark Berg & Bos en vastgoedonderhoud goed draaien. Qua weersafhankelijkheid zien we dat ZERO55 als indooraccommodatie het goed doet in vakanties en met name als slechtweer accommodatie en het Boschbad uiteraard bij mooi weer in de zomervakantie.

Ook qua doelgroepsegmentatie zijn de wijkcentra en sportaccommodaties over het algemeen goed gevuld buiten de vakanties. Kinderparadijs Malkenschoten en het Boschbad zijn juist in het zomerseizoen goed bezet. Dit heeft niet alleen impact op de liquiditeit, maar ook op continuïteit en inzet van medewerkers. Bij uitbreidingen en groei dienen we daar dan ook rekening mee te houden.

Accres heeft haar groeiambities afgebakend in de provincies Gelderland en Overijssel, gericht op de concepten: zwembaden, kinderboerderijen, sportaccommodaties en wijkcentra, parkbeheer, evenementen, vastgoed beheer en sportservice. De komende jaren verwachten wij daar 'dienstverlening' als concept aan toe te voegen gezien de vraag vanuit de markt naar het delen van onze kennis, expertise en middelen vanuit onze centrale backoffice/ 'shared services'. Dit omdat wij ervan overtuigd zijn dat wij vanuit onze kernwaarden en negen succesfactoren het beste kunnen groeien in dit gebied, op de concepten waarin wij al jaren toonaangevend zijn.

Beloftes

- Nieuwe diensten of opdrachten moeten naast de focus op eerdergenoemde punten (kunnen) voldoen aan:
 - kwaliteit - het moet passen bij onze waarden en normen op het gebied van veilig en schoon, natuur en milieu, certificeringen, conditiescores, opleidingsniveau en cao medewerkers.
 - continuïteit - het moet de bestaande concepten en Accres als organisatie versterken.
 - prijs-prestatie - het moet uiteindelijk wel kunnen voldoen aan onze financiële kaders, zoals winst en risico opslag, solvabiliteit, current ratio.
 - maatschappelijke prestatie - social impact is voor ons belangrijk en de opdrachtgever moet daarin een gelijke visie en gelijke doelen hebben als Accres.
- Wij onderzoeken in 2022 samen met de gemeente Apeldoorn de haalbaarheid voor het onderbrengen van het totaal maatschappelijk sportvastgoed in Apeldoorn bij Accres, zowel binnen- als buitensportaccommodaties.
- Wij willen actief betrokken worden bij de overgangsfase, bouw en ontwerpfase van het nieuwe Zwembad Noord en mogen beheer, exploitatie en onderhoud van het nieuwe zwembad onderbrengen in de DVO.
- Wij breiden onze bestaande opdrachten in Gelderland en/of Overijssel uit de komende jaren. In 2022-2025 zijn wij dé lokale partner voor ten minste twee nieuwe gemeenten/opdrachtgevers zonder winstoogmerk om hun te helpen bij het behalen van hun (maatschappelijke) doelen.
- Wij streven naar het behalen van de gestelde doelen in de DVO met de gemeente Apeldoorn 2021 t/m 2024 en prestatieafspraken 2021 met de gemeente Almelo.
- Wij gaan in de periode 2022-2025 actief bezig met het meten van social impact in samenwerking met de gemeentelijke opdrachtgevers en gemeentelijke partners. Dat uit zich in minimaal vijf nieuwe, meetbare KPI's op maatschappelijk vlak voor enkele afdelingen, locaties.
- Wij doen minimaal 1x per jaar een benchmarkonderzoek met een (aantal) vergelijkbare locatie(s) of organisatie(s).



Financiële doorkijk en meerjarenbegroting

De vertrekpunten voor de meerjarenbegroting zijn:

- Beloftes uit het ondernemingsplan 2022-2025
- DVO 2021-2024 gemeente Apeldoorn
- Aanbesteding 2020 Almelo exclusief opbrengst wijkteams
- UNO – Waardeindicatie ZERO55's
- Kosten en Opbrengsten Vastgoed & Facilitair 2022

De financiële doelstellingen zijn:

- Winst en risico-opslag: min. 5% van de bedrijfskosten per jaar per commerciële exploitatie (exclusief Accres Apeldoorn B.V.)
- Resultaat Accres Apeldoorn BV Winst en risico-opslag 2,5% (~ € 300k)
- Solvabiliteit: $\geq 35\%$ Accres geconsolideerd

Weerstandsvermogen

In 2021 is het benodigde weerstandsvermogen van Accres vastgesteld op € 2,9 mln. Het weerstandsvermogen is bedoeld om de continuïteit van de organisatie voor minimaal een halfjaar te waarborgen. Het weerstandsvermogen is opgebouwd uit een risico-onderbouwd deel (op basis van risicoanalyse) en een onvoorzien deel dat is bedoeld om onvoorziene risico's op te vangen (zoals bijvoorbeeld de corona-impact). Het weerstandsvermogen wordt jaarlijks berekend. Het berekende weerstandsvermogen wordt gedeeld door het balanstotaal en leidt tot een minimale solvabiliteitseis. De jaarlijks berekende solvabiliteitseis is de ondergrens bij de besluitvorming over de meerjarenraming en jaarbegroting van Accres.

Risicomanagement

Accres wil risicogestuurd werken. Dit gaat uit van zes stappen die geïntegreerd zijn in de werkprocessen van Accres. Via deze zes stappen wordt antwoord gegeven op drie vragen.

Zes stappen		Drie vragen	
1.	Bepaal doelen	1.	Wat wil je?
2.	Inventariseer risico's/kansen	2.	Wat is onzeker, voor wie?
3.	Bepaal omvang risico's/kansen		
4.	Kies maatregelen	3.	Wat ga je doen, met wie?
5.	Evalueer effect maatregelen		
6.	Rapporteer en communiceer		

De risicobereidheid van Accres per risicodomein is:

Risicodomein	Risicoacceptatie	Toelichting
Strategisch	Risico Neutraal	Accres is bereid gematigde risico's te nemen bij het nastreven van haar ambities. We zoeken steeds de balans tussen onze maatschappelijke functie (risico mijddend) en onze commerciële ambities (risico nemend).
Operationeel	Risico Neutraal	Onze activiteiten zijn gericht op het minimaliseren van risico's om de veiligheid & gezondheid van bezoekers, werknemers, leveranciers en omwonenden niet in gevaar te brengen (risico mijddend) en de continuïteit van de dienstverlening op een duurzame wijze te borgen (risico neutraal).

Risicodomein	Risicoacceptatie	Toelichting
Financieel	Risico Mijdend	We onderhouden een solide financiële positie om altijd in staat te zijn onze financiële verplichtingen na te komen.
Compliance	Risico Mijdend	Accres streeft ernaar te voldoen aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

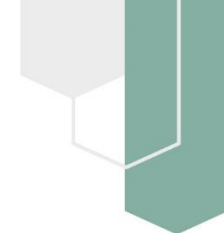
Risicoacceptatie	Toelichting
Risico Mijdend	Accres accepteert geen onzekerheid bij het realiseren van haar doelstellingen. Accres accepteert geen of minimale afwijkingen van de vastgestelde streefwaarden.
Risico Neutraal	Accres neemt beperkte risico's en accepteert een geringe mate van onzekerheid. Daarom houdt Accres rekening met kleine afwijkingen en accepteert Accres een (krappe) bandbreedte rondom de vastgestelde streefwaarden.
Risico Nemend	Accres stelt nieuwe doelen en, gegeven hun aard of complexiteit, accepteert Accres de desbetreffende mate van onzekerheid bij het realiseren hiervan. Daarom houdt Accres rekening met matige afwijkingen van de vastgestelde streefwaarden.

Meerjarenraming Accres geconsolideerd

Resultatenrekening	Resultaat 2019	Resultaat 2020	Budget 2021	Resultaat 2021 t/m jun	Forecast 2021 (juni)	Budget 2022	Budget 2023	Budget 2024	Budget 2025
Opbrengsten									
Horecaopbrengst	1.395.916	681.336	1.244.686	119.220	417.102	1.461.986	1.504.781	1.554.186	1.608.083
Huur & Pachtopbrengsten	4.093.231	3.845.892	3.370.369	1.443.021	448.672	3.740.377	3.881.979	3.960.509	4.039.477
Entreegelden	3.140.850	2.197.944	3.430.507	467.358	1.040.544	3.812.784	3.949.219	4.053.930	4.162.146
Overige opbrengsten	3.240.362	3.336.835	3.241.985	1.465.001	1.303.586	3.662.322	3.752.592	3.868.779	3.964.780
Parkeren	1.233.220	722.925	1.054.799	157.663	-	1.280.933	1.305.270	1.330.071	1.355.342
Totaal: Opbrengsten	13.103.579	10.784.933	12.342.347	3.652.263	3.209.903	13.958.402	14.393.841	14.767.475	15.129.828
Bedrijfskosten									
Inkoopwaarde horeca	413.688	249.945	401.785	44.050	140.928	485.811	485.074	493.842	509.583
Personeelskosten	9.039.008	5.586.581	8.342.362	2.791.107	3.608.160	9.376.871	9.643.006	9.913.674	10.176.655
Personeelskosten (Inleen)	974.929	2.996.441	531.687	1.144.039	428.557	602.025	540.603	549.616	559.130
Energiekosten	1.195.037	1.297.935	1.376.990	779.605	260.709	1.434.200	1.462.847	1.492.161	1.522.054
Publiekrechtelijke heffingen	308.816	287.197	338.299	121.586	52.348	286.783	291.363	297.048	302.843
Schoonmaakkosten & Groen	1.343.675	1.243.205	1.464.061	626.855	208.138	1.449.554	1.505.999	1.576.711	1.650.849
Overige Huisvestingskosten	667.449	257.454	637.811	86.824	30.524	487.301	491.367	496.466	505.256
Marketing en Saleskosten	473.605	311.200	402.996	96.419	137.737	496.824	492.024	501.453	511.283
ICT	675.270	705.272	609.138	338.391	436.295	632.453	645.765	651.811	657.970
Overige bedrijfskosten	709.401	581.577	660.147	252.264	285.219	598.811	544.905	549.307	553.769
Totaal: Bedrijfskosten	15.800.879	13.516.806	14.765.278	6.281.140	5.588.615	15.850.633	16.102.953	16.522.088	16.949.392
Directe bijdrage	-2.697.301	-2.731.873	-2.422.931	-2.628.877	-4.037.848	-1.892.232	-1.709.112	-1.754.613	-1.819.564
Niet beïnvloedbare opbrengsten									
Bijdrage Gemeente Apeldoorn	4.066.062	4.335.532	4.799.799	2.409.076	1.044.745	4.851.106	4.938.336	5.027.136	5.117.534
Bijdrage overhead	3.237.385	2.946.457	2.620.426	1.309.763	2.619.976	2.735.386	2.663.044	2.718.552	2.761.373
Totaal: niet beïnvloedbare opbrengste	7.303.447	7.281.989	7.420.225	3.718.839	3.664.721	7.586.492	7.601.380	7.745.688	7.878.907
Niet beïnvloedbare kosten									
Huur Gemeente Apeldoorn	631.988	159.906	642.232	316.059	-	654.434	666.869	679.539	692.450
Onderhoud	553.678	357.786	414.915	203.471	75.020	496.051	505.729	515.545	525.492
Algemene kosten	655.438	667.183	980.253	311.198	602.824	554.189	557.854	562.647	567.843
Overhead	3.237.381	2.946.457	2.619.526	1.309.763	425.706	2.735.386	2.663.045	2.718.552	2.761.373
Totaal: niet beïnvloedbare kosten	5.078.486	4.131.332	4.656.926	2.140.491	1.103.550	4.440.061	4.393.496	4.476.282	4.547.159
Indirecte bijdrage	2.224.960	3.150.657	2.763.298	1.578.348	2.561.170	3.146.432	3.207.884	3.269.406	3.331.749
Totale EBITDA	-472.340	418.784	340.367	-1.050.529	182.458	1.254.200	1.498.772	1.514.793	1.512.185
Afschrijvingen	724.368	887.099	914.249	446.825	569.763	904.240	891.466	879.403	823.199
EBIT	-1.196.709	-468.315	-573.882	-1.497.355	-387.304	349.960	607.306	635.389	688.986
Interest	95.267	148.392	131.491	74.532	145.295	188.783	165.457	143.769	124.207
Resultaat	-1.291.976	-616.707	-705.373	-1.571.887	-532.599	161.177	441.849	491.620	564.779

Prestatie-indicatoren

Accres kent naast de doelen en beloftes waar Accres zich proactief voor inzet op het gebied van de eerdergenoemde maatschappelijk thema's, ook een aantal financiële en niet-financiële Prestatie Indicatoren (KPI's). Op hoofdlijnen en per concept, en in het geval van Accres Apeldoorn B.V. per pakket, zijn deze vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomsten en prestatieafspraken. Met name de niet-financiële KPI's zijn de laatste jaren in ontwikkeling en wij herkennen hierbij in toenemende mate ook een behoefte bij onze opdrachtgevers, denk aan het meten van 'social impact'. Waar de bekende KPI's als klanttevredenheid, bezettingsgraad, deelnemers en bezoekersaantallen blijven bestaan, gaat het daarbij steeds meer om de betekenis voor de maatschappij.



Kritieke Prestatie Indicator	Doel
Minimaal Solvabiliteit Solvabiliteit: $\geq 20\%$ Accres geconsolideerd.	35%
Minimaal Current Ratio	1,2
Minimaal resultaat voor belastingen Accres Apeldoorn B.V. Winst en risico-opslag 2,5%	€ 300k
Winst en risico-opslag: min. 5% van de bedrijfskosten per jaar per commerciële exploitatie	5% of meer
Minimaal resultaat voor belastingen Accres Almelo B.V.	0 k
Minimaal resultaat voor belastingen ZERO55 Enschede B.V. 2022	0 k
Minimaal resultaat voor belastingen ZERO55 Apeldoorn B.V.	-/- € 63 k 2022 0 k vanaf 2023
Minimaal resultaat Accres Shared Services - Resultaat voor belastingen Vastgoed & Technische Service min. € 22k (2,5%, idem Accres Apeldoorn) - Resultaat voor belasting min. € 5k excl. Vastgoed & Technische Service	
Minimaal resultaat voor belastingen Accres Holding B.V. Kosten max. € 490k	0 k

Kritieke Prestatie Indicator	Doel
Minimale klanttevredenheid bezoekers, huurders, deelnemers op 10 puntenschaal	7,5 of hoger
Minimale opdrachtgevertevredeheid op een 10 puntenschaal	7,5 of hoger
Opdrachtgevertevredeheid als 'zorgaanbieder' 7,5 of hoger (onderdeel DVO 2021-2024 Accres 'zorgplicht' vanuit onderhoud perspectief).	7,5 of hoger
Er is tevredenheid en draagvlak onder de Apeldoornse zaalsportverenigingen en de Sportraad Apeldoorn over het door Opdrachtnemer gevoerde beleid. Minimale score: 7	7 of hoger
Minimale SROI Accres Almelo Accres toont aan dat minimaal 5% van de waarde van de opdracht wordt besteed aan Social Return On Investment.	5% of meer
Minimale waardering uit medewerkers betrokkenheidsonderzoek op 10 puntenschaal per thema.	7,5 of hoger
Maximale cumulatieve verzuim per jaar	4,5% of minder
Accres voldoet jaarlijks minimaal aan de volgende certificeringen: - Certificaat Zoönose vrij - Keuring speeltoestellen - PSO-ladder trede 3 - Keurmerk Veilig & Schoon voor alle zwembaden - Erkend Leerbedrijf - Specifieke certificeringen die verplicht zijn vanuit wet- en regelgeving bijvoorbeeld op het gebied van Arbo, Milieu, Veiligheid	
De object-elementen die door Accres worden beheerd dienen minimaal te voldoen aan conditiescore van niveau 3 van de NEN 2767.	Minimaal niveau 3, NEN 2767
Accres laat eens per vier jaar een conditiemeting volgens de NEN-norm 2767 uitvoeren voor de van deze overeenkomst (DVO) deel uitmakende onroerende zaken en de MJOP's actualiseren.	
Accres voldoet minimaal aan de overige prestatie afspraken zoals overeengekomen met haar opdrachtgevers op gebied van bezetting, openstelling, educatie, veiligheid, hygiëne, SROI. Bekijk voor een volledig overzicht de bijlagen bij dit Ondernemingsplan.	

6. Onze concepten

Onze negen concepten *zijn* Accres, binnen de locaties van deze concepten verwelkomen we onze bezoekers, daar voelen onze medewerkers zich het meest betrokken bij én de namen van deze locaties zijn vaak bekender dan Accres zelf. Dit gaan we uitbouwen in de komende jaren via onze strategie House of Brands. Zowel intern als extern worden de locaties krachtig geprofileerd, zodat de merken sterker en herkenbaarder worden. Locaties staan voorop en vervolgens via een “Powered by Accres” herkent onze bezoeker dat Accres de verbindende factor is.

Eigenaarschap, betrokkenheid en ondernemerschap op de locaties vormen de basis hiervoor waarnaast er tegelijk op synergie tussen de concepten onderling wordt gestuurd. Er is zoveel kennis en talenten bij onze mensen aanwezig dat we voldoende mogelijkheden zien om tussen de concepten onderling te versterken en te verbinden. In de House of Brands profilering krijgt deze synergie een duidelijke profilering.

Kinderboerderijen

Wat doen we?

Minstens drie generaties zijn na een bezoek aan één van onze kinderboerderijen blijer en wijzer dan daarvoor, dat is waar we voor gaan. We richten ons op kinderen in de basisschoolleeftijd en hun ouders en grootouders in Apeldoorn. Voor de toerist van de Veluwe is Kinderparadijs Malkenschoten uitermate geschikt voor een dagje uit. We investeren in de herinrichting van dit park om beter onze missie en visie na te streven. We willen de bezoekers van de kinderboerderijen er ontspannen en spelenderwijs aan herinneren waar hun eten vandaan komt, waarom we als mensen dieren houden en hoe je daarmee en met de natuur respectvol omgaat. Dat doen we door de informatie te verpakken in (samen)spelvormen, in ervaringsgerichte activiteiten en met een vriendelijk, vrolijk en natuurlijk decor. De omgeving is schoon, veilig en goed onderhouden. Onze kinderboerderijen zijn – mede door hun ligging midden in de wijk - bij uitstek geschikt om als voorbeeld te dienen over hoe je in huis, tuin en keuken duurzame(re) keuzes kunt maken. Onze medewerkers weten wat de bezoekers leuk en goed vinden en waar ze met een bezoek blij van worden.

Elke kinderboerderij heeft een eigen uniek karakter, zo is er voor ieder wat wils. De kennis en kwaliteiten van onze medewerkers zetten we breed in, zowel onderling bij de kinderboerderijen, als incidenteel bij andere accommodaties bij Accres. Met deze nieuwe benadering van inzet van medewerkers bieden we onze medewerkers perspectief, bekijken we samen de mogelijkheden voor ontwikkeling en het versterkt onze onderlinge samenwerking. Niet alleen voor een duurzame toekomst van de kinderboerderij, maar ook voor henzelf, zodat we vitale medewerkers hebben die we duurzaam kunnen inzetten.

Waar gaan we heen?

Onze drie unieke kinderboerderijen hebben alle drie een unieke identiteit en waardepropositie. Daarvoor hebben we een aantal beloftes opgesteld.

Beloftes:

- Toekomstige ontwikkelingen voldoen aan de volgende kernwaarden:
 - Toegankelijk: betaalbaar (Kinderparadijs Malkenschoten), goed bereikbaar, iedereen kan meedoen, een informele sfeer, veilig.
 - Natuurlijk: gebruik van natuurlijke materialen, welzijn van mens en dier, samenhang tussen verhaal en uitstraling, oplossingsgericht.
 - Gastgericht: drie generaties hebben bij ons plezier, een positieve beleving en een optimale service.
 - Duurzaam: minder verspilling en meer aandacht voor circulariteit, diversiteit en uitdaging ('challenges').
- In het kader van burgerparticipatie zoeken we de samenwerking met partners en burens. Denk bijvoorbeeld aan de gemeente, brancheverenigingen en leveranciers. Samen organiseren we activiteiten op allerlei gebieden.
- We zetten ons actief in voor gezonder gedrag in een gezondere leefomgeving. We vergroten de speelwaarde, leggen de focus op educatie en bieden gezondere producten in de horeca aan. Dit uit zich in communicatie op kinderboerderijen en bij activiteiten in samenwerking met partners als Sportservice, JOGG en IVN.
- Voor Kinderparadijs Malkenschoten is in 2022 een toekomstplan voor de komende vijf jaren klaar: een themapark 'Op en rond de boerderij op erf, in wei, water en bos'.

Wat betekent dat in uitvoering?

Met de inzet van de drie kinderboerderijen dragen we bij aan een groener, gezonder en inclusiever Apeldoorn. Wij vinden het belangrijk dat Apeldoorners, en vooral jonge kinderen uit de stad betaalbaar in een deels natuurlijke omgeving veilig kunnen spelen. In het spel is plezier, eigen fantasie, eigen kracht en interactie met mens en dier het uitgangspunt. In een ontspannen en vrolijke sfeer maken de kinderen spelenderwijs kennis met (boerderij)dieren en de elementen waardoor zij leren respectvol om te gaan met dieren en de natuur.

Bij de boerderijen werken we met een professioneel team aan een attractief dierenbestand van (waar mogelijk inheemse) landbouw(huis)dieren en faciliteren wij dat ons publiek spelenderwijs leert over dieren en natuur (educatie), de herkomst van voedsel en duurzame keuzes voor huis, tuin en keuken (duurzaamheid en circulariteit). Op de drie kinderboerderijen bieden wij een professioneel begeleide werkplek aan mensen in opleiding of met een arbeidsuitdaging (sociale betekenis).

Beloftes

- Het technisch beheer en onderhoud van het vastgoed en de bijbehorende terreinen doen we op basis van een opgesteld MJOP.
- We exploiteren de accommodaties inclusief facilitair beheer.
- We verzorgen de dienstverlening op het gebied van educatie over dieren, de verzorging van de dieren, de omgang daarmee en het dierenwelzijn.
- We organiseren aanvullende activiteiten ter vergroting van de attractiviteit en dus bevordering van het resultaat.

Parkbeheer

Wat doen we?

Stadspark Berg & Bos is een uniek en levendig stadspark met een hoge natuurwaarde en cultuurhistorische betekenis. Het stadspark heeft landelijke allure en is gratis toegankelijk voor iedereen. Onze bezoekers (doelgroep Apeldoornse gemeenschap) ervaren Stadspark Berg & Bos als betekenisvol voor recreatieve activiteiten: ontspannen, wandelen, beleven, spelen en sporten. Het stadspark is daarnaast de entree voor attractieve ondernemingen (doelgroep (inter)nationale toeristen en zakelijke bezoekers) als Apenheul, Klimbos Veluwe, de St@art en Restaurant de Boschvijver.

Door de schoonheid en hoge natuurwaarde van Stadspark Berg & Bos willen wij bij onze bezoekers respect, waardering en liefde voor de (Veluwe) natuur stimuleren. Recreëren in onze bosrijke omgeving draagt wezenlijk bij aan een gezonde levensstijl.

Jaarlijks bezoeken tussen de 750.000 en 900.000 bezoekers Stadspark Berg & Bos.

Onze eigen groenbeheerploeg van Stadspark Berg & Bos zorgt er elke dag voor dat het park zich van haar mooiste kant laat zien. De medewerkers van het Stadspark zien hun werk bij Accres als meer dan alleen werk, het is een onderdeel van hun leven. Naast het werk is er ook tijd voor ontspanning en met regelmaat zoeken de collega's elkaar op om ook buiten werkuren om met elkaar op te trekken. Het team van Stadspark Berg & Bos is de basis voor de uitstraling van het park. Want met hun inzet en betrokkenheid maken zij van het park een plek voor ontmoeting tijdens een picknick op een zonnige middag, voor een heerlijke wandeling, een sportieve activiteit of de start van een dagje uit naar bijvoorbeeld Apenheul of Klimbos.

Waar gaan we heen?

We streven bij Stadspark Berg & Bos naar een bruisend stadspark met een hoog kwaliteitsniveau.

De bezoekers kunnen de komende periode terecht in het Theehuis dat wordt omgevormd tot informatiecentrum voor het IVN en expositieruimte. Door deze programmering en het bieden van laagdrempelige activiteiten onder andere in samenwerking met het IVN is er meer aanleiding om het park te bezoeken en bieden we extra beleving aan een bezoek.

Op termijn zullen er ook grootschaliger evenementen georganiseerd worden. De centrale parkeerplek in Apeldoorn-West (gelegen bij Stadspark Berg & Bos) zorgt in het hoog- en laagseizoen ervoor dat alle bezoekers voor een dagje uit hun auto goed en veilig kwijt kunnen. Het parkeersysteem maken we gebruiksvriendelijker door de mogelijkheden van kentekenregistratie verder te onderzoeken en het voor bezoekers mogelijk te maken online hun parkeerticket te regelen.

Wat betekent dat in uitvoering?

Om deze missie te realiseren dragen wij zorg voor het technisch beheer en onderhoud van een aantal objecten en voorzieningen op het stadspark. Wij dragen zorg voor het dagelijks groenonderhoud en zorgen voor een schoon park en een optimale toegankelijkheid. Wij onderhouden netwerken en contacten met alle betrokkenen, stakeholders en eventorganisatoren om afstemming te zoeken tussen verschillende belangen en balans te houden tussen recreatie en toerisme enerzijds en woongenot en beheersing verkeersdrukte rondom het stadspark anderzijds.

Daarnaast dragen wij zorg voor efficiënte parkeervoorzieningen en op drukke momenten voor parkeerbegeleiding zodat enerzijds bezoekers van Park Berg & Bos (waaronder Apenheul) vlot, prettig en veilig kunnen parkeren en anderzijds de verkeersdoorstroming rondom Park Berg & Bos zo min mogelijk wordt gehinderd.

Beloftes:

- Toekomstige ontwikkelingen in Stadspark Berg & Bos en op de parkeervoorziening sluiten aan bij de recreatiezonering op de Veluwe⁵. Recreatiezonering biedt belevingsruimte voor recreatie én rust voor kwetsbare planten, vogels, reptielen, amfibieën en grote en kleine zoogdieren.
- Het park en het parkeren benaderen we als één totaalconcept. Een goede toegankelijkheid geldt jaarrond voor het gehele recreatieve centrum, niet alleen voor Apenheul.
- We jagen het nieuwe concept van het Theehuis aan. Daarmee verbeteren we de uitstraling van het Theehuis en het park.
- We versterken grote en kleine programmering, passend binnen het locatieprofiel. Daarvoor koersen we op duurzame, meerjarige samenwerkingen. Datzelfde geldt voor het OLFF. Hierbij betrekken we meerdere lokale partners en bureaus.
- De attractiviteit van het park verhogen we door een eigentijds trimparcours. Daarmee spelen we in op de visie van de gemeente Apeldoorn voor een uitnodigende buitenruimte. In dit voorbeeld is dat voor de doelgroep sporters, jongeren en jongvolwassenen.
- We optimaliseren de parkeervoorziening met laadpalen, duurzame energieopwekking en kentekenherkenning. Daarmee verbeteren we de klantreis van Apenheul en de bezoekers Stadspark Berg & Bos.

Evenementen

Wat doen we?

Het grote aantal locaties dat Accres in haar portfolio heeft, biedt ook een breed aanbod aan evenementenlocaties. Er zijn een aantal evenementen die wij zelf organiseren op één van onze locaties, zoals het Openlucht Filmfestival op de bosweide van Stadspark Berg en Bos, het Schoolvoetbaltoernooi en de Sportverkiezingen. Aan de andere kant worden onze locaties ook gehuurd door derden om bijvoorbeeld bij één van onze sporthallen, wijkcentra of parken een evenement te houden. De verbinding met de maatschappij staat hierbij centraal.

Het gaat om evenementen voor jong en oud in één van onze geschikte locaties. Voor deze evenementen zoeken we vaak lokale partners die samen met ons het evenement opzetten. Daarnaast kan het ook zijn dat één van onze locaties alleen wordt gehuurd en de organisatie in handen van anderen ligt.

Tenslotte wordt Accres ook betrokken vanuit evenementenondersteuning, bijvoorbeeld om verbindingen te leggen met lokale partijen en bezoekers te activeren. Denk hierbij aan side events voor grote lokale topsportevenementen.

Waar gaan we heen?

Accres wordt betrokken bij de organisatie en/of promotie van alle middelgrote en grote evenementen in de gemeente Apeldoorn. Accres heeft de expertise, kan partijen verbinden en adviseren. Het gaat steeds meer om cocreatie.

⁵ <https://www.apeldoorn.nl/ter/vitalevakantieparken/Recreatiezonering-op-de-Veluwe.html>

Sportaccommodaties

Wat doen we?

Accres beheert en exploiteert 46 sportlocaties in Apeldoorn. Deze sportaccommodaties zijn geschikt voor sportverenigingen, onderwijsinstellingen, vriendengroepen of voor het geven van sportlessen. Door de lage huurprijzen en gunstige ligging van de accommodaties is er altijd een toegankelijke sportmogelijkheid in de wijk. De technische installatie, douche- en kleedruimtes en tal van energiezuinige oplossingen maken dat de sportaccommodaties van deze tijd zijn.

De sporthallen van Accres zijn zeer geschikte locaties voor uiteenlopende evenementen. Van een beurs tot aan een (rommel)markt. Onderwijsinstellingen en verenigingen in Apeldoorn maken intensief gebruik van de sporthallen. Onze sporthallen beschikken over uitgebreide horecamogelijkheden. Dat maakt ze zeer geschikt voor evenementen, beurzen en markten.

Onze afdeling Sportaccommodaties heeft veel ervaring met de inspectie en het onderhoud van de sportmaterialen die in gebruik zijn in de accommodaties. Hiermee is goed materiaal wat op een deskundige en veilige manier in onderhoud is bij Accres gegarandeerd. Accres verzorgt ook de vervanging van materialen die zijn afgekeurd en heeft daarnaast mogelijkheden om een spelpakket samen te stellen. Daarnaast kunnen wij ook een onderhoudsplan opstellen voor desbetreffende gymzaal of sportaccommodatie. Uiteraard is dit ook mogelijk voor een school, dorpshuis of wijkcentrum.

Waar gaan we heen?

De doelstelling is goed geoutilleerde en schone sportaccommodaties die toonaangevend zijn in de gemeente Apeldoorn. De accommodaties zijn primair bedoeld voor bewegingsonderwijs en recreatielessen voor de avond van de vereniging of particulier.

Eén van de speerpunten is meer verbinding en synergie creëren met de wijkcentra in Apeldoorn. Vandaar dat intern de organisatie Sport & Ontmoeten is gecreëerd met één verhuurteam gevestigd op locatie Sporthal Matenpark.

Andere doelstellingen zijn:

- Twee uur bewegingsonderwijs verplichting vanaf 2023.
- Klaar voor de toekomst met een nieuw toegangssysteem dat is gekoppeld aan het gebouwbeheersysteem.
- Steeds meer online reserveren.
- Locaties geschikt houden voor mensen met beperking en ouderen.
- Een nieuwe Sporthal Zuid.

Daarbij wordt steeds vaker ook naar de buitenruimte en openbare ruimte gekeken.⁶

Wat betekent dat in uitvoering?

Voor de uitvoering van bovenstaande doelstellingen doen wij als Accres een aantal beloftes.

Beloftes

- Wij hebben een proactieve rol bij de ontwikkeling van Sporthal Zuiderpark in samenwerking met de Gemeente Apeldoorn.
- We betrekken huurders en toekomstige gebruikers bij een innovatie inrichting op tenminste één sportlocatie als voorbeeld.
- De locaties met eigen horeca voldoen eind 2022 aan richtlijnen Gezond Uit of Teamfit van JOGG.
- We pakken in 2022 een proactieve rol bij het onderzoek dat de gemeente Apeldoorn gaat uitvoeren naar de capaciteitsbehoefte voor de komende jaren als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld bewegingsonderwijs.
- In het kader van de energietransitie en duurzaamheid wordt bij steeds meer locaties het reserveringssysteem gekoppeld aan het gebouwbeheersysteem.

⁶ Bron: Sport- en Beweegakkoord van de gemeente Apeldoorn

Sportservice

Wat doen we?

In de kadernota Maatschappelijke ontwikkeling wordt aangegeven dat het aantal Apeldoorners dat aangeeft te sporten, in de afgelopen vijf jaar ongeveer gelijk is gebleven. Twee op de drie van de volwassen Apeldoorners van 18 tot en met 64 jaar voldeed in 2020 aan de beweegnorm van 2,5 uur per week. 46% sport minder dan een keer per week.

Jongere Apeldoorners sportten in 2020 meer dan oudere inwoners. Drie op de vier Apeldoornse jeugdigen sport wekelijks bij een club of vereniging. Een kanttekening daarbij is dat slechts 18% de beweegnorm voor jeugdigen van een uur per dag haalt.

Sportverenigingen zijn een belangrijke basis voor een gezond en vitaal Apeldoorn. De Gemeente Apeldoorn streeft naar een sportklimaat waar sport en bewegen veilig, toegankelijk en laagdrempelig is voor elke inwoner. Ze ondersteunen sportverenigingen daarbij op verschillende manieren. Zo kunnen verenigingen een beroep doen op verenigingsondersteuners. Samen met ruim honderd Apeldoornse organisaties en partners heeft de Gemeente Apeldoorn in 2020 het Sport- en Beweegakkoord ambities en actiepunten geformuleerd.

De beweegcoaches van de afdeling Sportservice leggen de verbinding zowel binnen als buiten de organisatie van Accres. Dit doen wij door middel van het organiseren, ondersteunen en faciliteren van het sport- en beweegaanbod van de gemeente Apeldoorn voor jong en oud. Wij leggen intern de verbinding door mee te denken en te helpen onze medewerkers gezonder en vitaler te laten zijn.

Relaties en het netwerk zien ons als een actieve makelaar en/of schakelaar om invulling te geven aan de doelstellingen van de gemeente Apeldoorn: iedereen doet mee en we stimuleren sporten en bewegen van jongs af aan. Voor de ambities uit het Sport- en Beweegakkoord zijn we de trekkers van het digitale sportplatform, van jongs af aan vaardig in bewegen en sporten en bewegen voor iedereen (inclusief). Daarnaast zijn we ook actief in de andere drie deelakkoorden om de doelstellingen uit het Sport- en Beweegakkoord te realiseren.

We werken wijkgericht en zoeken actief het netwerk in de wijk op met jongerenwerkers, verenigingen, onderwijs, WMO, participatie en zorg. Sport en bewegen wordt als middel ingezet om andere maatschappelijke doelen te behalen. We zetten in de wijken en dorpen een integraal sport- en beweegaanbod neer. Hierbij betrekken we alle doelgroepen die in een wijk wonen.

Waar gaan we heen?

De afdeling Sportservice ontwikkelt en verzorgt sport- en beweegactiviteiten voor allerlei verschillende doelgroepen in Apeldoorn. We zijn vooral bekend door het aanbod 'Sport van de Maand' onder basisschoolleerlingen. De afgelopen tijd is het aanbod en de vraag vanuit de gemeente Apeldoorn aan het veranderen. Iedere doelgroep in Apeldoorn moet aangesproken worden met het motto: 'iedereen in beweging'. Waar de afdeling Sportstimulering voorheen voornamelijk uitvoerend bezig was (bijvoorbeeld door zelf sportlessen te verzorgen op basisscholen), zijn ze nu meer de verbindende factor tussen vraag, (denk hierbij aan bijvoorbeeld scholen) en aanbod (denk hierbij aan de verschillende verenigingen en sportaanbieders). De komende jaren moet zich dit verder gaan ontwikkelen, zodat alle doelgroepen Sportservice weten te vinden. De naam Sportstimulering dekt dan ook niet meer de lading. Het is een totaalservice die geboden wordt op het gebied van sporten en bewegen. Vandaar dat er gekozen is voor de naam Sportservice.

Wat betekent dat in uitvoering?

Onze inspanningen zijn eerst en vooral gericht op het realiseren van het gemeentelijk beleid: sport van jongs af aan en iedereen doet mee.

Daartoe geven we inhoud aan de lokale thema's en ambities uit het Sport- en Beweegakkoord. Hierbij sluiten we aan op de beleidskaders voor preventief jeugdbeleid, onderwijs, gezondheid, sport- en beweegbeleid, armoedebeleid en WMO.

We doen dat door de toegekende lokale FTE's binnen de Brede Regeling Combifuncties intelligent inhoud te geven en in te zetten bij het realiseren van de genoemde thema's en ambities.

Voor Sportstimulering streven we naar een activiteitenprogramma-aanbod dat aansluit bij de ambities van het Sport- en Beweegakkoord en de algemene ambities van de gemeente Apeldoorn. Hierbij gaan we wijkgericht

de samenwerking aan met partijen zoals de Sportraad, de gemeente Apeldoorn, sportverenigingen, sportaanbieders, onderwijs, wijkraden (vrijwilligers), Stimenz en het bedrijfsleven.

Vanzelfsprekend zorgen we elk jaar voor een inhoudelijk overzicht van de totale inzet van de combifuncties teneinde de gemeente Apeldoorn een goed beeld te geven van de resultaten van de inspanningen.

Beloftes

- Customization - Het op maat afstemmen van producten en diensten op de specifieke behoeften van bezoekers en samenwerkingspartners.
- Performance - Kennis en kunde met betrekking tot de samenwerkingspartners, het klantsegment en specialisaties binnen Sportservice Apeldoorn.
- Toegankelijkheid - Sport en bewegen beschikbaar maken voor bezoekers die daar geen of een beperkte toegang tot hadden doordat er drempels zijn of worden ervaren of om Apeldoorners te activeren.
- De beweging van het kind in relatie tot de beweegrichtlijn van het kind (5x1 uur per week) inzichtelijk maken.
- Inzichtelijk maken van de effecten van de inspanning, op het gebied van:
 - Motorische ontwikkeling voor jong en oud.
 - Doorstroom vanuit activiteiten naar verenigingen.
 - Een klanttevredenheid van 7,5 door scholen en door deelnemers aan activiteiten.

Vastgoedbeheer

Wat doen we?

De basis voor de opdrachtverlening aan Accres door de gemeente Apeldoorn is het beheer en onderhoud van de panden. De gemeente Apeldoorn is de eigenaar van de panden en verhuurt de panden aan Accres. Voor de gemeente Apeldoorn voeren we de volgende werkzaamheden uit:

- Eigenarenonderhoud
- Huurdersonderhoud
- Storingsopheffing

De veiligheid in de panden en een zo efficiënt mogelijk gebruik van de panden voor de huurders en gebruikers staan hierbij voorop. Met de gemeente Apeldoorn is de afspraak gemaakt dat de panden conditie 3 (NEN 2767) moeten hebben, tenzij het huisvestingsplan anders aangeeft. Op basis van dit onderhoudsniveau zijn de panden en de onderdelen van de panden verwerkt in een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) voor 20 jaar. Periodiek wordt het MJOP geactualiseerd en weer voor 20 jaar vastgezet. Door toegang tot ons Vastgoedsysteem heeft de gemeente Apeldoorn real time informatie over het verloop van het MJOP en de status van alle ingezette werkzaamheden.

De afdeling Vastgoed en Facilitair (V&F) vervult een sleutelrol bij het beheren van het vastgoed dat opdrachtgevers aan ons toevertrouwen. V&F zorgt er namelijk voor dat het vastgoed effectief en efficiënt wordt onderhouden. Wij maken afspraken met de gemeenten over het gewenste niveau van onderhoud van de verschillende objecten, vertalen dat in overzichtelijke meerjarenonderhoudsplannen (MJOP) en zorgen ervoor dat die plannen efficiënt worden uitgevoerd. In feite fungeert V&F als 'gedelegeerd gebouweigenaar'.

Met de unieke positie binnen de totale dienstverlening van Accres heeft V&F zowel de gemeente Apeldoorn, de exploitaties en derden (VvE's, ZERO55's, SCA Almelo, huurders) als klanten. Binnen de gebouwen kunnen deze klanten tegenstrijdige belangen hebben. Het is aan V&F om dit op een juiste wijze te kanaliseren. Dit doen wij enerzijds door gestelde kaders en randvoorwaarden van de gebouweigenaar te handhaven en anderzijds door ondersteuning te bieden aan de exploitaties en derden om hun klanten optimaal te bedienen.

Binnen Accres ondersteunt V&F als technisch en facilitair adviseur/beheerder de exploitaties. Wij zorgen ervoor dat de accommodaties technisch en facilitair gezien op het minimale vereiste niveau zijn dat door de gebouweigenaar als opdrachtgever en of huurder/gebruiker is bepaald. Dit is mede afhankelijk van de financiële stromen. Verder voeren wij het technisch en facilitair beleid van de gebouweigenaar uit en we luisteren daarbij ook naar de wensen van de exploitaties als vertegenwoordiger van de gebruiker/huurder.

Het Vastgoedmanagementsysteem zetten we in om het administratief technisch en facilitair beheer op een effectieve en efficiënte wijze te voeren en inzichtelijk te maken voor de klant. Accres beschikt over een vijftal vaklieden die tegen marktconforme tarieven als 'rapid deployment force' klantgericht ingezet

worden om verstoringen te verhelpen of om kleine onderhoudsklussen en aanpassingen te verzorgen. De grote onderhoudsklussen worden uitbesteed met het uitgangspunt dat de uitvoering tot minimale verstoring van de bedrijfsvoering leidt.

Waar gaan we heen?

Duurzaamheid, circulariteit, SROI, innovatie, werken op afstand, MVO en veiligheid zijn thema's waar de afdeling V&F de komende jaren samen met collega's en externe partners actief op inspeelt. Accres heeft de expertise, systemen en middelen in huis om dit te doen en voor meer partijen te gaan doen. We vermarkten van binnen naar buiten waardoor we steeds meer naar buiten brengen in de vorm van meer externe opdrachten. We zoeken meer de verbinding, tussen de afdelingen maar ook met partners op het gebied van onze expertises.

Wat betekent dat in uitvoering?

Onze primaire voorzieningen zijn op orde en we professionaliseren de conditie van de gebouwen en installaties. Kernwaarden hierbij zijn:

- Veilig, schoon, toegankelijk, uitstraling en duurzaam.
- Snelheid, oplossingsgericht, daadkracht.
- Adviesfunctie
- Accent op alles doen en op tijd. Oppakken en goed afmaken.

Beloftes

- De conditie van de gebouwen en installaties is minimaal op conditieniveau 3 (NEN2767).
- We blijven onze eigen Technische Dienst en Technisch Beheer verder professionaliseren.
- We vermarkten de dienstverlening zodat nieuwe opdrachtgevers ook van onze diensten gebruik kunnen maken.
- De afdeling V&F heeft een projectleidersrol bij grote ontwikkelingen op het gebied van nieuwbouw, verhuizing, renovatie, innovatie en duurzaamheid.
- We updaten het inkoopbeleid onder andere op duurzaamheid en SROI.

Wijkcentra Apeldoorn

Wat doen we?

Onder het concept Wijkcentra Apeldoorn vallen alle welzijns-, ontmoetings- en cultuuraccommodaties in Apeldoorn. Het beleid vanuit de gemeente Apeldoorn over de invulling van deze wijkcentra is veranderd. De faciliterende rol van de wijkcentra neemt toe. Binnen onze accommodaties wordt Samen055 gehuisvest. Ook worden ontmoetingsplekken gecreëerd waar mensen uit de buurt terecht kunnen voor een ontmoeting met een kopje koffie of thee, een lunch, een warme maaltijd en voor verschillende activiteiten. Er zijn verschillende spreekuren voor persoonlijke informatie. Binnen de ontmoetingsplekken wordt ondersteuning en dagbesteding geboden door professionals in de zorg.

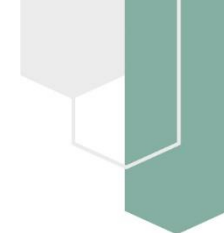
Wij faciliteren de ruimte voor de ontmoeting in de wijk. Overige ruimte in de wijkcentra wordt verhuurd. Hier wordt ingezet op maatschappelijke partijen die het karakter van een buurtcentrum versterken. Daarnaast wordt er voor wijkcentra zonder ontmoetingsplek met name ingezet op permanente verhuur. Wij bieden technisch en facilitair beheer aan voor de cultuurgebouwen. Daarnaast zijn we verantwoordelijk voor de verhuur van het ACEC binnen de creatieve doelgroep. Zowel het Huis voor de Schoone Kunsten als het ACEC-gebouw zijn gevestigd in het cultuurkwartier en worden beheerd door Accres.

Het is van belang dat de medewerker goed op zijn of haar plek zit, met de verantwoordelijkheid voor die accommodatie. Het evenwicht wordt gezocht om de juiste persoon op de juiste plek te zetten, zonder de flexibiliteit te verliezen. Onze medewerkers zijn gastheer of gastvrouw van de accommodatie waar wij de ruimte bieden elkaar te ontmoeten. Deze ruimte is goed verzorgd, onderhouden en schoon. De gasten worden van harte welkom geheten.

Waar gaan we heen?

Culturele accommodaties met verhuur van bedrijfsruimten aan en/of gebruik van ruimten door culturele organisaties en bedrijven in de creatieve sector. Gebouwen moeten uitnodigend, representatief, veilig en (fysiek) toegankelijk zijn voor zoveel mogelijk bezoekers en gebruikers.

Multifunctionele accommodaties zoals Dok Zuid, de Stolp, Het Kristal, Groene Hoven, Het Bolwerk, Hellend Veld, Orca en de Hoge Weye, met verhuur van bedrijfsruimten aan en/of gebruik van ruimten door



organisaties met een maatschappelijk belang, zoals scholen, kinderopvang, bibliotheek, samen 055, ontmoetingsplekken, overige organisaties zoals kerken, vluchtelingenwerk, geheugensteunpunt, etc. en tevens in de meeste locaties verhuur van zalen voor incidentele maatschappelijke maar ook commerciële activiteiten.

Gebouwen moeten uitnodigend, representatief, schoon, veilig, (fysiek) toegankelijk en voldoende ingerichte accommodaties zijn, die geschikt zijn voor culturele, creatieve en educatieve activiteiten voor zoveel mogelijk bezoekers en gebruikers.

Wat betekent dat in uitvoering?

In de afgelopen jaren is het beleid rondom wijkcentra veranderd. In 2017 was bij de uitvraag het uitgangspunt dat Accres de locaties ondernemend zou inzetten teneinde zoveel mogelijk geld hiermee te verdienen. In 2019 is door de Gemeenteraad in de Nota Algemene Voorzieningen de koers voor de toekomst van alle locaties bepaald. De volgende argumenten bepalen deze koers:

- Samen055-locaties combineren met Basisontmoetingsplekken.
- Accres-locaties inzetten als Basisontmoetingsplek.
- Combineren Wmo en Jeugd Basisontmoetingsplek.
- Het aantal gemeentelijke locaties die Accres beheert en exploiteert verminderen en zo nodig afstoten wanneer deze niet bijdragen aan het realiseren van gemeentelijke beleidsdoelen.

Bij het beheer van de multifunctionele accommodaties hanteren wij de volgende uitgangspunten. Gastvrijheid staat bij onze beheerders centraal, wij bieden een gastvrije en toegankelijke ontvangst voor bestaande, potentiële huurders en gebruikers. De klanttevredenheid staat daarbij voorop. Wij hebben oog voor het juiste gebruik van de ruimtes, het gebouw en het terrein en een huishoudelijk reglement zorgt voor een heldere communicatie. Wij zorgen voor een effectieve afhandeling van klachten en/of storingen en organiseren op regelmatige basis overleg met vaste gebruikers en huurders. De facilitaire dienstverlening vormt een belangrijke voorwaarde voor optimaal gebruik en instandhouding van de accommodaties.

Beloftes

- We bieden een maatschappelijke meerwaarde door aan te sluiten op het gemeentelijk beleid en hebben zorg en waardering voor wat er al is.
- Samenwerking met strategische partners (Samen055, scholen, (zorg)instellingen, ontmoetingsplekken)
- Optimale bereikbaarheid en toegankelijke buurt (sport) voorziening zijn in alle stadsdelen aanwezig.
- We bieden huisvesting ten behoeve van functies voor de wijk en gemeentelijke functies in de wijk.
- Een goede prijs-kwaliteitverhouding.
- De locaties zijn goed onderhouden, schoon en veilig.
- De locaties zijn bereikbaar en toegankelijk voor onze bezoekers.
- We doen de begeleiding van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt en realiseren stageplekken door aansluiting bij Apeldoorn werkt mee en het ROC.
- We ontwikkelen een gezond keuzeaanbod in de horeca.
- We gaan voor duurzamere wijkcentra in samenwerking met afdeling Vastgoed en Facilitair van Accres en de gemeente Apeldoorn.

Wijkcentra Almelo

Wat doen we?

In de Sociaal Culturele Accommodaties in Almelo kunnen wijkbewoners deelnemen aan activiteiten die zijn gericht op ontmoeten, ontspanning, educatie en participatie. Daarnaast is het een plek waar instellingen en organisaties uit het maatschappelijk middenveld gehuisvest zijn, die een actieve bijdrage leveren aan de leefbaarheid, onderwijs of zorg.

Onze primaire taak is het faciliteren en ondersteunen van de activiteiten die in de wijkcentra en MFA plaatsvinden. Dat doen wij door nauw samen te werken met de gemeente Almelo, diverse organisaties, individuele wijkbewoners, burgerinitiatieven, vrijwilligers en vele anderen. Daar waar nodig is helpen wij wijkbewoners op weg bij het organiseren van hun wijkactiviteit; wij wijzen hen de weg naar organisaties die hen verder kunnen helpen.

Wij ontwikkelen passende beheer- en exploitatieconcepten die flexibel met de ontwikkelingen en veranderende vraag vanuit opdrachtgevers en gebruikers meebewegen. Voor de gemeente Almelo zijn de wijkaccommodaties een middel om doelstellingen in het sociaal domein te realiseren.

In de zomer van 2020 heeft Accres de aanbesteding voor het beheer van de wijkcentra en MFA in Almelo gewonnen. De contractperiode is beperkt tot 28 maanden, ingaande op 1 september 2020. In deze periode wil de gemeente Almelo haar beleid ten aanzien van alle welzijnsaccommodaties in Almelo bepalen. Voor Accres Almelo is het belangrijk om de gemeente Almelo in deze periode van de juiste managementinformatie te voorzien zodat de gemeente het juiste beleid kán ontwikkelen.

Onze medewerkers denken actief mee over de wijze waarop wij kunnen bijdragen aan een succesvolle bijeenkomst, verblijf of activiteit. Iedere gebruiker van een wijkcentrum of MFA moet zich thuis, en vooral gewaardeerd voelen. De beheerders van de wijkcentra zijn betrokken bij hetgeen in hun accommodatie, wijk en stad gebeurt. De accommodaties hebben ruime openingstijden en ze zijn in fysieke zin voor iedereen toegankelijk. Wij vertellen vooraf wat wij doen en doen wat wij zeggen.

Waar gaan we heen?

Accres Almelo is over 4 jaar nog steeds onderdeel van Accres Holding B.V. Daarvoor is het belangrijk dat we de gemeente Almelo meer betrekken en meenemen in de sociale en maatschappelijke impact, naast de financiële resultaten. Aandacht voor de lokale identiteit en samenwerkingen binnen Almelo blijven belangrijk. Social impact meetbaar maken wordt steeds belangrijker. Aansluiten bij maatschappelijke beleidsthema's op het gebied van preventie en sport en bewegen. Ook duurzame inzet van medewerkers is belangrijk. En we moeten aandacht houden voor kwetsbare doelgroepen en vergrijzing.

Wat betekent dat in uitvoering?

Om al het bovenstaande te realiseren doen wij de volgende beloftes.

Beloftes

- We komen minimaal de gemaakte aanbestedingsafspraken met de gemeente Almelo na met de nadruk op de SROI-afspraken en de verhouding tussen commercieel maatschappelijk bij verhuur. Bij nieuwe ontwikkelingen houden we rekening met toegankelijkheid, duurzaamheid en gastvrijheid.
- We halen meer synergie uit de samenwerking met de Afdeling Vastgoed & Facilitair van Accres en sluiten aan bij het MJOP.
- We betrekken partners en bureaus nog meer bij besluitvorming.

Zwembaden

Wat doen we?

De zwembaden haken aan op de speerpunten in de branche waar momenteel ZWEMVEILIGHEID met hoofdletters centraal staat. Met de zwembaden van Accres nemen we regie en verantwoordelijkheid hierop. Met alle zwemaanbieders wordt verbinding gezocht om samen het Plan Zwemveilig vorm te geven. Dan gaat het om het zwemvangnet 'De Zwemchallenge' en om hele mooie pakketaanbiedingen voor zwemlesleerlingen met hun ouders/begeleiders en jeugd om het blijven zwemmen, ook na het behalen van het zwemdiploma, te bevorderen. Ook de verenigingen worden hier nadrukkelijk in meegenomen waarbij diverse win-winsituaties worden uitgewerkt en aangeboden. Daarbij zijn we laagdrempelig en toegankelijk voor iedereen.

In onze aantrekkelijke zwembaden bewegen, ontspannen en ontmoeten mensen elkaar. We willen trendsetter zijn in educatie en recreatie. Onze verenigingen en huurders bedienen we optimaal. Alles wat plaatsvindt op onze accommodaties gaat vanuit de gedachte 'wat wil de gast' en 'waar is de gast bij gebaat'. Ons team heeft dan ook ruime en actuele vakkennis en vaardigheden. Onze medewerkers zijn bereid om te blijven leren en ontwikkelen en staan open voor vernieuwing en innovatie in educatie en recreatieve activiteiten.

We werken met plezier en stralen uit dat we van betekenis willen zijn voor onze gast en de organisatie, voor elkaar. Dat betekent dat we onze gasten zien en kennen. We maken oogcontact, geven een glimlach of maken een praatje bij binnenkomst. Onze gasten krijgen waar ze voor gekomen zijn en kunnen met regelmaat meer van ons verwachten in ons aanbod en de wijze waarop het aangeboden wordt. De gast voelt zich welkom, fijn en veilig op onze accommodaties. Dat betreft zowel de fysieke accommodaties (die zijn veilig, schoon en goed onderhouden), als het activiteitenaanbod.

Niet alleen onze accommodaties zijn toegankelijk, maar ook de tarieven. Iedereen doet mee. De gast komt graag bij ons terug met een volgend bezoek, is loyaal en een positieve ambassadeur.

Waar gaan we heen?

We gaan in Apeldoorn naar een gemeente met 180.000 inwoners in 2040 waarbij de openbare zwembaden in de stad en omliggende dorpen eraan bijdragen dat iedere inwoner in de buurt kan zwemmen, kan leren zwemmen en kan bewegen in, op of om het water. Leren zwemmen is een basisbehoefte in het waterrijke Nederland en ondanks er ten opzichte van internationale cijfers relatief weinig verdrinkingen zijn, is iedere persoon er één teveel. Met 107 verdrinkingen in Nederland (2020) blijft zwemveiligheid een belangrijk speerpunt de komende jaren bij alle zwembaden, ook in Apeldoorn. Zwemveiligheid kan alleen bereikt worden als er ook gelegenheid is om veel en veelzijdig te bewegen/zwemmen. Daarvoor hebben we voldoende zwemwater en ook aantrekkelijk eigentijdse accommodaties nodig. Daarnaast is zwemmen in welke vorm dan ook goed voor de gezondheid, sociale contacten en plezier en raakt dan ook alle beleidsthema's. De zwembaden in Apeldoorn en Accres in het bijzonder hebben dan ook een belangrijke rol in de onderlinge samenwerking en verbinding. Daarnaast heeft Accres vanuit haar kennis en expertise een rol om mee te denken bij toekomstige ontwikkelingen zoals de nieuwbouw van Zwembad Noord. Zijn de zwembaden qua inrichting, toegankelijkheid, gastvrijheid, programmering klaar voor de groei in ouderen, migranten, mensen met een beperking, enzovoorts?

De usp's van het Boschbad (attracties voor iedereen, groene omgeving, meer dan zwemmen) worden doorontwikkeld en goed onderhouden waardoor de locatie aantrekkelijk blijft voor zwemmers en niet zwemmers uit Apeldoorn en daarbuiten, bij mooi weer maar ook bij mindere dagen.

Aquacentrum Malkander heeft de potentie de groei op recreatief zwemmen (ook aquasport/ banenzwemmen daarbij meegenomen) door te ontwikkelen (zie onderzoek Hospitality Group 2018) en de wachtlijsten bij zwembaden weg te werken. Daarvoor moeten er wel wat investeringen gedaan worden in inventaris, aankleding en attracties om de groei te kunnen blijven borgen en een attractief binnenzwembad voor een gemeente met richting de 180.000 inwoners te blijven.

In 2022 zetten de zwembaden en met name Aquacentrum Malkander zich in voor een zwemveilig Apeldoorn met behulp van verenigingen, de afdeling Sportservice, Zwemchallenge, het onderwijs binnen de gemeente Apeldoorn en brancheverenigingen.

Het Kristal is een uniek zwembad midden in het snelgroeiende deel Apeldoorn Noord. Het zwembad is bijzonder vanwege het feit dat het geen openbaar toegankelijk zwembad is, maar speciaal wordt ingezet op zwembaden van kinderen, volwassenen en programma's voor kwetsbare doelgroepen. De verbinding met de buurt is al sterk aanwezig en met de andere zwembaden wordt de komende jaren nog sterker gelegd voor nog meer synergie onderling. In het gebruik is gebleken dat we wat te verbeteren hebben in routing, indeling kleedkamergebied en opslagruimte. Daar gaan we mee aan de slag.

Wat betekent dat in uitvoering?

De zwembaden in Apeldoorn dragen bij aan het doel om (jonge) inwoners van Apeldoorn te leren zwemmen en inwoners de mogelijkheid te bieden om te sporten (inclusief mensen met een zorgvraag). Het accent ligt bij de zwembaden op het educatief zwemmen waarbij recreatief zwemmen als ondergeschikte functie mogelijk wordt gemaakt.

De openbare toegankelijkheid van de zwembaden is een belangrijk uitgangspunt. De doelgroep van de zwembaden zijn kinderen en hun begeleiders, zwemverenigingen, mensen met een zorgvraag en recreanten in Apeldoorn en omgeving. Om aan deze doelstelling en aan de beleidstaak zoals verwoord in de gemeentelijke MPB 2016-2019 te voldoen, is er plaats voor bewegingsonderwijs, verenigingssport en individuele sportbeoefening bij de zwembaden. Om aan al deze groepen ruimte te geven, is de programmering zo opgezet dat er voor iedereen plek en ruimte is.

Accres ontzorgt de gemeente Apeldoorn voor wat betreft het bieden van zwemwater aan diverse (groepen van) gebruikers tegen een scherpe kostprijs. Accres doet dit door de inzet van de technische dienst, de zwembadmedewerkers en de administratie. Zij voeren de volgende werkzaamheden uit:

- Programmeren van de zwembaden met oog voor de doelgroepen binnen educatie, (georganiseerde) sport en recreatie. Dat betekent:
 - verzorgen van zwemeducatie voor diverse doelgroepen;

- verhuring en facilitering van zwemwater aan (zwem)verenigingen;
- zorgen voor veilige en attractief geoutilleerde zwembaden en recreatief aanbod;
- verzorgen van contractbeheer;
- verzorgen van informatievoorziening en kaartverkoop;
- zorg dragen voor een attractieve horecavoorziening.
- Technisch beheer en onderhoud van het vastgoed, de drie zwembaden en de bijbehorende terreinen en installaties vinden plaats op basis van een opgesteld MJOP.

Beloftes

- We nemen regie en verantwoordelijkheid op het speerpunt zwemveiligheid van de zwembadbranche. We zoeken met alle zwemaanbieders verbinding om samen het Plan Zwemveilig vorm te geven.
- Wij bieden schone, veilige, toegankelijke en attractieve zwembaden.
- We zijn een goed gastheer voor leerlingen, verenigingen en recreatieve gebruikers van de aan de zorg van Accres toevertrouwde zwembaden.
- We zorgen voor optimale inzet en benutting van het beschikbare zwemwater en de tot de exploitatie behorende (recreatieve) voorzieningen.
- We dragen zorg voor de kwaliteit van de dienstverlening en het voldoen aan geldende wet- en regelgeving.
- Ook organiseren en faciliteren we activiteiten en events die de maatschappelijke functies van de zwembaden versterken.
- Daarnaast spelen we voortdurend in op de behoeften van de gebruikers.

ZERO55

Wat doen we?

Een 100% tevreden medewerker is een 100% tevreden gast. Dit is het uitgangspunt voor onze medewerkers van onze Family Entertainment Centers. We kennen onze Family Entertainments Centers door en door en kunnen daardoor te allen tijde inspelen op de wensen van onze gasten. Bovendien hebben we allemaal voldoende ervaring om in te spelen op onverwachte gebeurtenissen. Daarom kunnen we ons, in betrekkelijke rust, concentreren op het welbevinden van onze gasten. Dat geeft vertrouwen en verantwoordelijkheid, de basis voor een goede samenwerking binnen het team. Deze samenwerking, de beleving en ontspanning, dat is wat je ervaart in één van de ZERO55 vestigingen in Apeldoorn en Enschede.

De komende periode werken we verder aan de bekendheid van de beide Family Entertainment Centers. Het concept van een futuristisch gethematiseerde E-kart-baan, uitgebreid met lasertag-spellen en escaperooms in eenzelfde thema, neemt toe in populariteit voor een leuk uitje met familie, vrienden of collega's. Gasten kunnen kiezen uit een gevarieerd leisureaanbod, ook bij slecht weer. Het inpandige restaurant met uitzicht op de activiteiten maakt het mogelijk om een geheel verzorgd arrangement voor een dag of een dagdeel te boeken. De activiteiten richten zich op gezinnen met kinderen vanaf ca. 8 jaar, studenten, groepen, bedrijfsuitjes, toeristen en dagrecreanten.

Waar gaan we heen?

Het doel is het exploiteren van een financieel gezonde exploitatie. Maar ook een vernieuwende exploitatie zodat we marktconform blijven. We spelen in op de markt en bieden datgene aan waar de markt om vraagt. We innoveren het aanbod voortdurend om zo een vaste bezoekersstroom te krijgen. Focus blijft de kartbaan omdat dit het grootste deel van de omzet binnen haalt.

Een ander doel is om een strategische partner te vinden of aangesloten te zijn bij een corporate. In combinatie met onderdelen laten exploiteren door derden en door middel van een service fee de exploitatie runnen, zoals X-Cube en Dartwin.

Wij willen dé plek in Apeldoorn zijn voor een bedrijfsuitje en bieden ontspanning voor de toeristen en inwoners van Apeldoorn.

Wat betekent dat in uitvoering?

Om dit alles te bereiken doen we met onze locaties een aantal beloftes.

Beloftes

- We bieden een uniek en veelzijdig aanbod, zodat er altijd iets te doen is wat iedereen aanspreekt. De slogan 'Are you Ready' waar ZERO55 mee gestart is, breiden we de komende jaren uit naar 'Are you ready for more'. De toevoeging van bijvoorbeeld de X-Cube op beide locaties is daar een voorbeeld van.
- De kernactiviteiten E-karten, Lasergamen en Bowlen (Apeldoorn) staan centraal en groeien de komende jaren qua bezoekersaantallen.
- De horeca is ondersteunend, maar de vraag naar buffetten en gerechtjes die gedeeld kunnen worden en gezondere producten stijgt. ZERO55 speelt hier de komende jaren op in qua aanbod, inrichting en service.
- We voeren alleen maar A-merken en staan voor kwaliteit. Dat blijkt uit de samenwerking met uitsluitend de beste leveranciers op dat vakgebied.
- We zijn laagdrempelig. Dat betekent dat onze bezoekers vanaf 1 euro kunnen spelen of iets kunnen kopen in onze horeca.

Staf en ondersteuning

Wat doen we?

De concepten (zwembaden, kinderboerderijen, sportaccommodaties, wijkcentra, parkeren, Stadspark Berg & Bos, Sportservice, Vastgoed beheer en ZERO55) worden ondersteund vanuit Accres. Vanuit een centraal servicekantoor werken een aantal goed opgeleide professionals op het gebied van ICT, HR, Kwaliteit, Arbo, Milieu, Marketing en Communicatie, Business Development, Financiën, Vastgoedbeheer en Facilitaire zaken en Inkoop. Onze gezamenlijke uitdaging is: de exploitatie optimaal ondersteunen bij het beheren en exploiteren van hun accommodatie. Elke professional doet dat op zijn eigen manier en vanuit zijn eigen discipline, maar nadrukkelijk met hetzelfde doel voor ogen: wat kan ik doen om de verschillende exploitaties nóg beter te laten presteren?

Zo richt de afdeling HR zich vooral op de ontwikkeling van de medewerkers en de teams waarin zij samenwerken. In dat kader ondersteunen de HR-businesspartners de exploitaties actief bij de in-, door- en uitstroom van medewerkers. Daarmee willen we bereiken dat elke medewerker zich perfect kan ontwikkelen in zijn of haar functie. Wij zorgen daarnaast voor een marktconform arbeidsvoorwaardenbeleid, waardoor Accres een interessante werkgever is en blijft.

De afdeling Vastgoed & Facilitair opereert enerzijds als een stafafdeling ten behoeve van de concepten en de huisvesting van Accres (stafactiviteit) en begeleidt of verzorgt de inkoop van diensten of producten. Anderzijds levert de afdeling dienstverlening op grond van directe contractuele/commerciële afspraken met de externe opdrachtgevers (conceptactiviteit). De doelstelling van de afdeling is de onder haar verantwoordelijkheid gebrachte gebouwen (gedelegeerd eigenaarschap) tegen marktconforme kosten te laten voldoen aan de eisen, zowel vanuit wet- en regelgeving als gebruik, en anderzijds haar opdrachtgevers een adequate dienstverlening te bieden om invulling aan verstrekte opdrachten te geven. De afdeling maakt hiervoor mede gebruik van een eigen technische dienst als 'rapid deployment force'.

De afdeling Financiën en Juridische zaken ondersteunt de concepten in de eerste plaats bij het 'sturen op cijfers'. In dat kader zorgt het team periodiek (per maand, per kwartaal) voor adequate cijfers van de exploitaties. "Naast veilige, schone, technische goed onderhouden, duurzame gebouwen, zijn wij gericht op de optimale beleving van de locaties en activiteiten voor onze bezoekers." Op basis daarvan wordt vastgesteld of de exploitaties 'conform plan' presteren en kunnen wij hun plannen bijstellen. De afdeling Financiën en Juridische zaken ondersteunt de exploitaties ook met raad en daad bij incidentele vragen.

De medewerkers van de afdeling ICT zijn in de eerste plaats verantwoordelijk voor de instandhouding van de ICT-infrastructuur. We zorgen ervoor dat de systemen waarvan gezamenlijk gebruik wordt gemaakt functioneren zoals we dat mogen verwachten. ICT ondersteunt de exploitaties ook met het optimaliseren van hun bedrijfsprocessen vanuit het besef dat moderne technologie het gebruiksgemak van zowel onze gasten als onze medewerkers aangenamer kan maken.

De medewerkers KAM (Kwaliteit, Arbo, Milieu) ondersteunen de concepten bij het verbeteren van processen en het verbeteren van welzijn van de medewerkers en het milieu.

- Kwaliteit is gericht op het verbeteren van onze werkprocessen met input vanuit het klanttevredenheidsonderzoek, de klachtenregistraties en vanuit de relevante wet en regelgeving.

- Op het gebied van Arbo verbeteren we de veiligheid op basis van de ongevallenregistraties en de risico-inventarisatie en evaluatie per locatie, hierbij ondersteund door de locatie preventiemedewerkers.
- Het thema Milieu is in beweging op alle locaties, ook vanuit de ambitie van de opdrachtgever. De opdracht voor KAM is om deze inspanningen inzichtelijk te bundelen en de gezamenlijke doelstelling steeds scherper te stellen.

De afdeling Marketing & Communicatie adviseert de accommodaties, ontwikkelt de producten en implementeert dit samen met de collega's van de accommodaties. Wij leggen de nadruk op het ondersteunen en stimuleren van de exploitaties bij het optimaal centraal zetten van gasten en medewerkers, het behalen van hun doelstellingen en het realiseren van de wensen en behoeften van hun gasten. Dit doen we vanuit commercieel ondernemerschap en zowel intern als extern. De expertise van de afdeling draagt bij aan het laten groeien van de organisatie in zowel omzet als klant- en medewerkerstevredenheid. Wij komen afspraken na en zijn het verlengde van de exploitatie, we weten wat er speelt (door direct contact met collega's, via social media, frequent bezoek aan de locaties en contact met de gast) en adviseren de exploitaties om hun producten nog gebruiksvriendelijker en innovatiever aan te bieden.

Richtlijnen en kaders

Binnen het servicekantoor werken uiteenlopende vakmensen. Wat ons bindt is het streven om de exploitaties te helpen om hun accommodaties te beheren en te exploiteren. De medewerkers doen dat als vakman of -vrouw, het zijn professionals. Wij hebben enerzijds oog voor de verschillen tussen de exploitaties, maar zoeken anderzijds naar standaard oplossingen voor de uitdagingen waarvoor alle exploitaties staan. Denk aan een standaard oplossing voor het registeren van gewerkte uren, een standaard format voor de maandelijkse cijfers en een uniforme manier voor het werven en selecteren van medewerkers. Waar processen, procedures en werkwijzen goed zijn uitgewerkt, zullen ze worden vastgelegd in heldere regels: Zo Doen We Dat Bij Accres. Zo ontstaan werkende weg heldere richtlijnen en kaders voor onze dagelijkse werkzaamheden.

Beloftes

- Professioneel - We snappen wat de exploitaties nodig hebben en leveren dat tijdig en correct. Zoals je van een professionele dienstverlener mag verwachten.
- Standaardiseren - We hebben oog voor het unieke karakter van onze exploitaties, maar ook voor de rode draad tussen hun eisen en wensen. Tegen die achtergrond zoeken we naar solide standaards die door de exploitaties kunnen worden gebruikt.
- Reguleren - Juist vanuit de kennis van alle exploitaties weten we wat werkt en wat niet werkt. Zo komen we tot heldere processen en procedures, tot heldere afspraken. Zo ontstaan heldere kaders waarbinnen we allemaal kunnen en willen werken.

7. Tot slot

In dit ondernemingsplan hebben wij beschreven waar Accres voor staat én waar onze ambitie ligt voor de komende jaren. Om deze ambitie te bereiken formuleren we ieder jaar onze jaarplannen per concept met de daarbij behorende beloftes, KPI's en bijbehorende begroting. Zo maken wij het praktisch uitvoerbaar en blijven we ook wendbaar om in te spelen op veranderende vraag en veranderende omstandigheden. Want dat deze zullen veranderen in de komende jaren is helder. Grote vraagstukken zoals energietransitie, arbeidsmarktkrapte en een inclusieve en gezonde samenleving zijn uiteraard aan verandering onderhevig. Daar willen wij op inspelen en op basis daarvan zullen ieder jaar opnieuw de jaarplannen geformuleerd worden. Inspelen op veranderingen maar wel vanuit de ambitie, kernwaarden en visie die in dit plan geschreven zijn. Deze vindt u terug in ons Accres-fundament en dat is de basis waar wij op verder gaan bouwen om de doelstellingen van onze stakeholders in samenwerking met onze partners in de komende jaren te realiseren.

Samen op weg naar Accres 25 jaar.