

OPSCHRIFT

Vergadering van: 13 april 2015

Nummer: 2015_MC_00178

Onderwerp:
Beheer sporthal Rozebroeken. - Steven Vromman

Raadslid(-leden):
Steven Vromman - Groen

Bevoegd:
Resul Tapmaz

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

De nieuwe sporthal in het S&R Rozenbroeken wordt druk gebruikt, wat natuurlijk een goede zaak is. Toch klagen gebruikers regelmatig over vuil achtergelaten terreinen, en gebruikers die – ondanks de afspraken – voetbalgoals en netten laten staan hoewel het de afspraak is dat ze de zaal telkens netjes achterlaten voor de volgende groep. Blijkbaar heeft dit te maken met het onvoldoende opvolgen van de sporthal en gebruikers. Zowel individuele bezoekers als clubs klagen over het gebruik van het sportmateriaal (dat vaak moet opgeruimd worden voor het sporten kan beginnen). Aangezien er geen vaste conciërge is blijkt de opvolging van de afspraken onvoldoende te gebeuren.

Vraag:

Is de schepen zich bewust van het probleem, en is er een overzicht van het aantal klachten hierover en de evolutie hierin?

Welke maatregelen zal de stad voorstellen om dit probleem aan te pakken?

Wat stelt de beheersovereenkomst hierover en hoe wordt dit opgevolgd? Wat zijn de gevolgen bij het niet goed uitvoeren van de overeenkomst, en is het volgens de schepen eventueel nodig om deze te herzien?

ANTWOORD

14 april 2015

S&R Rozebroeken zet zich dagelijks hard in om de kwaliteit van de dienstverlening zo hoog mogelijk te houden. Deze inspanningen zijn ook zeer goed te merken in de daling van het aantal

klachten.

Specifiek met betrekking tot het beheer van de sporthal waren er in

2013: 9 klachten

2014: 6 klachten

2015: tot op heden 2 klachten

Er is telkens bij de wissel van clubs een aanwezigheid voorzien van poetsmedewerker. Deze houden enerzijds toezicht dat alles correct verloopt, spreken clubs en individuele gebruikers aan indien de afspraken niet worden nageleefd en indien nodig nemen zij zelf initiatief om de zaal op orde te houden.

In de communicatie naar de sporthalgebruikers (clubs, scholen, particulieren...) wordt, zowel via de bevestigingsmail bij reservatie via de Sportdienst of bij ondertekening van het contract tussen S&R en de club/school, duidelijk vermeld dat de opbouw en afbraak van sportmateriaal dient te gebeuren door de gebruiker en dit binnen de reservatietijd.

Tevens hangt het reglement uit in de sporthalzone.

Nu men ook online een terrein kan reserveren werd gevraagd aan de Sportdienst om de vermelding van deze afspraken te blijven communiceren naar de gebruiker.

Tot een half uur na de laatste reservatie in de sportzone is er één medewerker aanwezig. Tussen de onderhoudstaken door kijkt deze of het materiaal correct wordt gebruikt en teruggeplaatst.

Bij niet naleven zal de medewerker de gebruiker hierop aanspreken en wordt er een mail gestuurd naar de gebruiker. Dit worden in kaart gebracht en bij meerdere opeenvolgende meldingen wordt er, steeds in overleg met de Sportdienst, een actie ondernomen in de vorm van een sanctie. Dit is nog maar 1 keer nodig geweest.

Het sensibiliseren van de gebruikers voor een correcte opvolging maakt deel uit van onze dagelijkse zorg zodat sporten bij S&R Rozebroeken voor elke gebruiker een aangename ervaring is.

Om tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de clubs werden de controles de laatste tijd opgevoerd en dit zal ook in de toekomst nauwgezet opgevolgd worden.

Momenteel zijn we samen met S&R aan het bekijken hoe we het klachtensysteem toegankelijker kunnen maken.

Voorlopig zie ik geen noodzaak om bijkomende maatregelen te nemen. Mochten deze klachten toch toenemen, zal ik dit uiteraard ter harte nemen en samen met de centrummanager van S&R opnemen.