

OPSCHRIFT

Vergadering van: 9 maart 2015

Nummer: 2015_MC_00088

Onderwerp:
Klachten zwembad Rozebroeken. - Paul Goossens

Raadslid(-leden):
Paul Goossens - CD&V

Bevoegd:
Resul Tapmaz

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

Er werden mij verschillende klachten gemeld in verband met zwembad Rozebroeken:

1. Bij grote drukte zijn er te weinig kleedhokjes. Soms moeten zwemmers zich zelfs omkleden in de gangen.
2. In de kleedhokjes en de gangen slingert veel vuil rond.
3. Het is reeds herhaaldelijk gebeurd dat kastjes met de kleren en bezittingen van de zwembadgebruikers worden opengebroken en geld en andere bezittingen (tot kleren toe) worden ontvreemd.
4. Tijdens de schoolvakanties zijn er duidelijk te weinig redders om alles in de gaten te houden en de veiligheid te garanderen.

Vraag:

- 1) Zijn deze feiten U bekend? Wat zult u doen om daaraan te verhelpen?
 - 2) Hoeveel bedraagt het maximale aantal toegelaten zwemmers? Hoeveel bedraagt de gemiddelde bezetting? Hoe is die geëvolueerd sinds de sluiting van zwembad Rosas? Bent u van oordeel dat de maximale bezetting moet worden verlaagd om de veiligheid te kunnen garanderen en ervoor te zorgen dat er steeds voldoende kleedhokjes zijn?
-

ANTWOORD

11 maart 2015

v **Zijn deze feiten U bekend? Wat zult u doen om daaraan te verhelpen?**

Ik kan u ten stelligste verzekeren dat het personeel van zwembad Rozebroeken zich dagelijks hard inzet 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 de laatste jaren. Het aantal klachten is vanaf 2012 sterk gedaald van 0,06 % naar 0,02% in 2013 & 2014. In 2012 betekende dit 106 klachten op 178.021 bezoekers. In 2013 waren er 82 klachten op 381.539 bezoekers. In 2014 waren er 113 klachten op 520.577 bezoekers.

De grote stijging van het aantal bezoekers tussen 2013 en 2014 heeft vooral te maken met de beslissing om bezoekers van het recreatie bad ook gratis toegang te geven tot de wellness.

Die grote stijging van het aantal bezoekers tussen 2013 en 2014 (+36%) in combinatie met een stabiel aantal klachten, toont duidelijk aan dat de drukte waar u over spreekt geen negatief effect geeft op de kwaliteit van de dienstverlening.

Ik zou wel nog willen verduidelijken dat de klachten waarover hier gesproken wordt, officiële klachten zijn die via mail of brief worden verstuurd. Indien een bezoeker een mondelinge melding doet aan de balie, wordt hen gevraagd om dit op mail of brief te zetten. Hierdoor kan er misschien een vertekend beeld ontstaan over het aantal klachten. We zullen bekijken met de centrummanager van S&R Rozebroeken in hoeverre de klachtenprocedure nog laagdrempeliger gemaakt kan worden, zodat we een nog beter zicht krijgen op wat er leeft bij de bezoekers.

a) Netheid

De poetschema's voor het schoonmaakpersoneel zijn zorgvuldig opgesteld in functie van de bezetting. Ook op de meest drukke momenten in combinatie met slecht weer (regen, modder, zout,...) is men met voldoende mensen aanwezig om alles netjes te houden.

Om deze diensten verder te optimaliseren worden de poetsdiensten met raad en materiaal bijgestaan door externe specialisten. Die zoeken naar de beste manier en het beste product voor elke zone binnen het centrum.

b) Veiligheid lockers

Bij correct gebruik van de lockers is er nog geen enkel probleem voorgevallen. Syx, de partner voor de toegangs-en lockersysteem, garandeert een veilig systeem voor zover de locker correct wordt afgesloten. Indien er diefstal is, heeft dit vooral te maken met het foutief afsluiten van de lockers. Lockers openbreken kan dus niet zomaar.

c) Aantal redders

Het aantal redders in zwembad Rozebroeken werd van bij de aanvang vastgelegd in een toezichtsplan. Dit plan werd voorgelegd en goedgekeurd door het Agentschap Zorg en Gezondheid van de Vlaamse Overheid. Dit plan bevat in het eerste deel de omschrijving van de baden (oppervlakte, diepte, gevaren en materialen). In het tweede deel worden de verschillende bezettingsmomenten omschreven, met het aantal redders:

- Als zowel het sportbad, het recreatie bad, als het badhuis open zijn, zijn er 5 redders aanwezig. Bij grote drukte in het recreatie bad wordt er op eigen initiatief van S&R nog een redder extra ingezet. Dit is dus meer dan wat in het toezichtsplan staat. Als de baden buiten open zijn, wordt er nog een extra redder voorzien.
- Bij de combinatie van publiek zwemmen en scholen of clubs moet er normaal gezien slechts 1 redder voorzien worden, aangezien er ook clubredders of schooltoezichters aanwezig zijn. Op initiatief van S&R wordt ook hier meestal een extra redder voorzien in het sportbad, indien er veel scholen of clubs aanwezig zijn. Ook dit is meer dan wat in het toezicht plan voorzien is.

We kunnen dus stellen dat er zeker voldoende redders aanwezig zijn.

v **Hoeveel bedraagt het maximale aantal toegelaten zwemmers?**

a) Volgens het toezicht plan is er een maximum van 1561 mensen op hetzelfde moment:

-719 voor het sportbad

-679 voor het recreatie bad

-145 voor de wellness

Indien ook de buitenbaden en weides open zijn is er een maximum van 2770 personen.

Op vakantiedagen en tijdens het weekend kan het inderdaad druk zijn. Maar nog nooit bereikte men de maximumcapaciteit.

b) **Hoeveel bedraagt de gemiddelde bezetting? Hoe is die geëvolueerd sinds de sluiting van zwembad Rosas?**

Als we de bezetting van september 2013 vergelijken met de bezetting van september 2014 dan stellen we vast dat er vooral een stijging is van het schoolzwemmen en het clubzwemmen. Het aantal schoolzwemmers stijgt van 7648 naar 14055 en het aantal clubzwemmers stijgt van 3166 naar 5226. Voor het publiek zwemmen is er geen stijging te merken.

c) **Bent u van oordeel dat de maximale bezetting moet worden verlaagd om de veiligheid te kunnen garanderen en ervoor te zorgen dat er steeds voldoende kleedhokjes zijn?**

De maximale bezetting moet niet herzien worden aangezien we die capaciteit nog niet overschreden hebben. Er is nog nooit een incident geweest omwille van de drukte. De veiligheid werd steeds gegarandeerd.

Ik kan formeel stellen dat de veiligheidsvoorschriften en –afspraken sinds de opening van het complex te allen tijde nageleefd zijn en dat het zich op geen enkel moment heeft voorgedaan dat de wettelijk vastgelegde eisen niet gehaald werden. Dit is een complex waar veiligheid primeert en waar de exploitant duidelijk op inzet!

Verder kan ik stellen dat de kleedcapaciteit in verhouding met het complex zeer correct is. Er zijn 1000 lockers voorzien. Er zijn 65 kleedhokjes (individuele en familiehokjes samen) en 4 andersvalide kleedkamers en 10 groepskleedkamers. Dit is meer dan voldoende. Dit betekent dat er op doorsnee dagen onmiddellijk een kleedkamer voorhanden is en dat bij de uitzonderlijk drukke dagen eventueel een korte wachttijd kan voorvallen.