

Eindhoven, 14 juli 2016

Betreft: Verslag klachtenprocedure 2015 't Cromwiel Steenbergen

Per 1 januari 2015 zijn wij gestart met het beheer en de exploitatie van 't Cromwiel te Steenbergen.

Er waren zeker in de begin periode verschillende opvattingen en meningen van gebruikers, huurders en wij als Hydra Sport wat soms resulteerde in (knel)punten en klachten die direct bij ons gemeld werden maar ook bij de gemeente Steenbergen.

Wij zijn hebben iedere klacht met zorg behandeld en hebben naar een oplossing gezocht en terug gekoppeld naar de melder. Mocht er geen oplossing voor de klacht zijn is dit uiteraard ook terug gekoppeld.

De klacht die meerdere malen in de eerste maanden van de overname is voorgekomen is de schoonmaak van 't Cromwiel. Wij hebben hier extra uren begroot in ons personeelsrooster en is deze klacht hierbij verholpen.

Een andere klacht door een vereniging was dat de horeca niet open was op hun trainingstijden tijdens het weekend. Voor ons zijn dit totaal onaantrekkelijke uren in de horeca omdat er een minimale omzet wordt gemaakt en we negatief draaien ten opzichte van de personeelskosten. Dit is opgelost door het plaatsen van een koffie en frisautomaat in de verhuurde ruimte, hiermee is de vereniging akkoord gegaan.

Enkele keren is het materialenhok van een vereniging overhoop gehaald en zijn er materialen beschadigd. De vereniging heeft dit gemeld bij de gemeente en bij ons. Hydra Sport deelt dezelfde mening als de gemeente dat de vereniging zelf verantwoordelijk is van het goed afschermen van hun materialen. Wel hebben wij als Hydra Sport in het personeelsrooster extra toezicht meegenomen.

In het overleg van 20 april '16 met de binnensport verenigingen hebben we het 'klachten/gebrek(en)-suggestie formulier' geïntroduceerd. Hierop kunnen alle gebruikers hun klachten, gebreken of suggesties vermelden en worden deze door de locatiemanager behandeld. In de periode van 20 april '16 tot nu hebben we 3 formulieren ontvangen. Deze zijn bijgevoegd.

Ik hoop u zo voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijk groet,
Fanny de Haas
Hydra Sport