

## Opmerkingen bij klanttevredenheidsonderzoek Cromwiel

Aantal verstuurd onderzoek : 51  
Aantal ontvangen onderzoek : 22

### Opmerkingen en suggesties.

#### Algemeen

- Meer activiteiten bieden en een betere service.
- Hopelijk lukt het om de problemen op te lossen, het is anders zonde van 't Cromwiel.
- Geen positieve verwachtingen van Hydrasport. Het leed is geschied, het wordt alleen maar slechter.
- Versleten meubilair in zalen 3A en 4 A.
- Betere bereikbaarheid planning voor reserveren zaalruimte zodat verenigingen in 't Cromwiel blijven.
- Zorgen voor een gemeenschapshuis dat gezellig is, schoon en waar iedere verenigingen zich welkom voelen.
- Gebruikers verwachten een gastvrije omgeving waar het aangenaam sporten is en waar na het sporten voldoende gelegenheid is tot het nuttigen van hapje en drankje.
- Dat het wordt zoals voorheen met stichting en later gemeente als beheerder.
- Beter communiceren met gebruikers.
- Een goed planningssysteem aanschaffen om dubbele boekingen te voorkomen.
- Er moet meer beleving, sfeer komen. Huurders moeten het gevoel krijgen dat ze welkom zijn in 't Cromwiel.
- Billboard reclame verenigingen wordt niet bijgehouden.
- Verwachting van een grote gebruiker is dat Hydrasport toeziet op een juiste naleving van verhuur van zaalruimten. Dus sturen op schoonmaak ruimten, toiletten en andere ruimten.
- Een grote gebruiker vraagt om een gezellige omgeving, heeft behoefte aan continuïteit en is zelf weinig mobiel. Cromwiel blijkt niet de juiste omgeving voor deze gebruiker. Het personeel kan in onvoldoende mate inspelen op behoefte van de cliënten. De gezelligheid gaat achteruit.
- Er moet meer beleving, sfeer komen. Gebruikers moeten het gevoel krijgen dat ze welkom zijn in 't Cromwiel.
- Gebruiker geeft aan dat er bij reserveren van zaalruimte geen professionele aanpak is. Er wordt niet geantwoord. Gebruiker moet er zelf steeds achteraan blijven gaan.
- Grote fout van de gemeente om het beheer te gunnen aan een bedrijf dat geen binding heeft met Steenbergen.

#### Personeel

- Beter personeelsbeleid voeren zodat personeel zich ook betrokken voelt bij het bedrijf.
- Heeft het personeel allemaal BHV?
- Meer personeel inschakelen afhankelijk van aantal bezoekers.
- Personeel kan in onvoldoende mate inspelen op behoefte cliënten. Gezelligheid gaat achteruit.
- Personeel is vriendelijk. Staan er bij drukte vaak alleen voor.
- Zorg voor één aanspreekpunt, Hydrasport moet een meer actieve rol spelen.

#### Management

- Manager die onlangs is aangesteld, A. Wilten, zou schakel tussen Hydra en Cromwiel zijn, maar geluiden bereiken Hydrasport niet.
- Manager is niet zichtbaar in 't Cromwiel.
- Hydra zou zichtbaar aanwezig en aanspreekbaar moeten zijn zeker nu het slecht gaat. Hiermee kunnen ze het personeel wat uit de wind houden en voor meer werkplezier zorgen.
- Een goed ervaren team in 't Cromwiel zal kansen bieden. Het kan allemaal veel beter. Het is zonde van zo'n mooie locatie.

#### Horeca

- Horeca moet langer open. Een uur na afloop van het sporten is goed maar gebruikers moeten dan wel dat hele uur in de foyer kunnen zitten.
- Er is geen controle op opruimen scholen en verenigingen.
- WiFi heeft weinig dekking ook in de TCS Zaal. Gasten willen uitslagen doorgeven.
- Gebruik informatiebord bij ingang voor bijzondere sportactiviteiten, niet voor wekelijkse bijeenkomsten.
- Betere openingstijden.
- Hoe is de veiligheid in het algemeen gewaarborgd?
- Waarom geen drankjes serveren in de toneelzaal?

### **Vervolg horeca**

- Gemotiveerd horecapersoneel.
- Ruimere openstellingstijden gewenst.
- Klantvriendelijke openstellingstijden, niet de mensen buiten kijken.
- Bezetting barpersoneel is minimaal. Er is geen prijslijst aanwezig.

### **Schoonmaak / opruimen**

- Iedere gebruiker moet er voor zorgen dat hij/zij ruimten schoon achterlaat.
- Er is geen controle op het opruimen van scholen en verenigingen
- Na iedere gebruik snelle check doen hoe ruimt is achtergelaten.
- Vloer sporthal vaker en beter schoonmaken. Door vuil en stof is vloer glad wat tot blessures leidt.
- Maak foto van de toestellenberging en hang die op zodat iedereen weet waar de materialen liggen.
- Bij wisseling van gebruikers toezicht houden.
- Gebruiker probeert alle materialen goed terug te zetten, is soms niet mogelijk door gelijktijdig gebruik sporthal omdat ze dan storen bij die activiteiten.
- Meer controle of vloeren schoon zijn en materiaal in orde is.
- Zorgen voor een hygiënische sportaccommodatie en dat onze materialen er veilig zijn.
- Belangrijk dat een volgende sportvloer minder hard is voor turnen en voor het springen is een valkuil noodzakelijk.
- 's Ochtends voordat verenigingen komen controleren of alles schoon is.
- Zorgen voor een hygiënische accommodatie waar de materialen van de gebruikers veilig zijn.

### **Klachtenprocedure**

- Er is geen klachtenprocedure.
- Er komt geen antwoord op ingediende klachten.
- Klachten worden doorgegeven aan het personeel.

### **Faciliteiten**

- Volgende sportvloer moet minder hard zijn voor turnen.
- Een valkuil voor de turnsport is noodzakelijk. Nu moet uitgeweken worden naar Bergen op Zoom.
- WiFi heeft weinig bereik ook in TCS zaal. Geeft problemen met doorgeven uitslagen.
- Gebruik informatiebord bij ingang niet voor wekelijkse activiteiten gebruiken maar voor bijzondere activiteiten.
- Uniformiteit aansluiting beamers ontbreekt.
- Een rookgelegenheid maken, nu staan mensen buiten in de kou.