

Fractie Weert Lokaal
T.a.v. dhr. J. Goubet

Weert, 10 januari 2023

Onderwerp : Afschaffen mogelijkheid contant betalen zwembad

Beste heer Goubet,

Op 4 januari 2023 heeft u namens de fractie Weert Lokaal vragen gesteld over het stoppen van de mogelijkheid om voor gebruik van het zwembad contant te betalen. Onderstaand de antwoorden.

Heeft het zwembad overleg met uw College gevoerd over deze wijziging of het medegedeeld alvorens tot invoering over te gaan?

Nee, hierover is geen overleg gevoerd.

Zo ja, heeft u een reactie gegeven aan het zwembad? Zo ja, hoe luidde deze reactie?

Niet van toepassing.

Bent u bekend met de reden voor het afschaffen van de mogelijkheid om contant te betalen? Zo ja, wat is deze reden?

We hebben hierover contact gezocht met het management van zwembad De IJzeren Man. De IJzeren Man vindt het belangrijk dat iedereen het zwembad kán en komt bezoeken. De bezoekers staan altijd voorop. In dat kader vindt De IJzeren Man ontwikkeling van alle aspecten van het zwembad essentieel. Hierbij hoort ook de vraag hoe De IJzeren Man met behulp van (technische) ontwikkelingen zijn dienstverlening kan optimaliseren.

Om een goede dienstverlening te kunnen waarborgen – en zelfs te vergroten – heeft De IJzeren Man gekeken naar de punten die verbeterd kunnen worden. Een van deze aspecten is een verdere optimalisatie c.q. verbetering van het kassasysteem. Met name op drukke dagen is het streven om het bezoekersaantal, met behulp van het geautomatiseerd kassasysteem, op een goede manier te reguleren waardoor meer mensen gebruik kunnen maken van ons zwembad. Zo hoeft De IJzeren Man niet onnodig mensen naar huis te sturen. Ook draagt het afschaffen van contante betalingen bij aan de doorstroming. Met name op drukke dagen leiden contante betalingen tot onnodige lange(re) wachtrijen bij de kassa. Tussen 1 januari 2022 en 31 december 2022 bedroeg het aantal contante betalingen bij het zwembad slechts 4,7% van de omzet. Digitale betaling is voor het gros van de mensen al lange tijd de norm. Ook het zwembad ziet dit terug. Het zwembad heeft daarom besloten te stoppen met contant betalen. Dit is in de maand december

aangekondigd op de website en bij de kassa. De klanten met een abonnement voor bepaalde activiteiten zijn toen schriftelijk (e-mail) geïnformeerd.

Bent u het ermee eens dat het zwembad, als belangrijke publieke instelling, zo laagdrempelig mogelijk toegankelijk moet zijn?

Ja dat vinden wij belangrijk. Dit geldt ook voor het zwembad (de stichting) zelf. Zij geeft aan dat de bezoekers voorop staan en dat zij daarom streeft naar een optimale dienstverlening. Het inzetten van de technische ontwikkelingen hoort hierbij en worden door de bezoekers gewaardeerd, zoals de online ticketverkoop. Hiervan wordt door heel veel bezoekers gebruik gemaakt. Zij reserveren en betalen hun bezoek vooraf en hebben dan vooraf zekerheid dat zij het zwembad kunnen bezoeken. Bij aankomst ervaren zij dan tevens een goede doorstroming aan de kassa. Dit leidt tot minder irritaties bij de kassa door een lange wachtrij of het nee-verkopen. In de kerstvakantie was het zwembad meerdere dagen volgeboekt.

Buiten het verlies van de optie contante betaling heeft de bezoekers wel keuzemogelijkheden. Zonder reservering kan worden betaald met de pinpas (door veel bezoekers inmiddels vervangen door mobiele telefoon of smartwatch). Met een online ticket hebben bezoekers toegang via hun mobiele telefoon of via een thuis gemaakte print van hun ticket. Als alternatief kunnen mensen ook een lidmaatschapspasje (individueel of per huishouden) aanvragen bij het zwembad. Hieraan wordt het online gereserveerde ticket toegevoegd.

Ben u het ermee eens dat door het afschaffen van de mogelijkheid om contant te betalen een drempel wordt opgeworpen?

Dat kunnen wij momenteel niet beoordelen. Er is te weinig inzicht hoeveel klanten er zijn waarvoor een van bovenstaande opties daadwerkelijk een probleem is. Het zwembad geeft aan dat als in de praktijk blijkt dat voor een beperkte groep bezoekers een probleem ondervindt door het afschaffen van contante betaling zij hiervoor een passende oplossing zoekt. Overigens geldt dit voor het entreeticket. In de bistro kan nog steeds contant betaald worden.

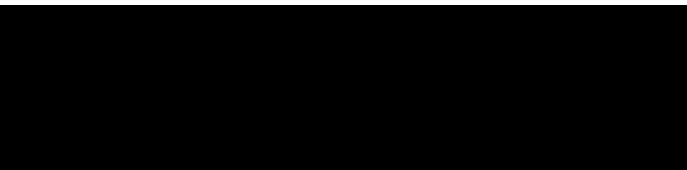
Bent u bereid om met het zwembad in overleg te treden zodat contant betalen aan de kassa weer mogelijk wordt?

Het zwembad geeft aan een weloverwogen keuze te hebben gemaakt. We zullen dit echter samen met de directie wel blijven monitoren. Het belangrijkste is dat het zwembad voor iedereen toegankelijk blijft. Wij hebben er vertrouwen in dat het zwembad bij mensen voor wie dit een probleem is komt tot een goede oplossing. In het eerst volgende bestuurlijke overleg vragen we het zwembad terugkoppeling te geven over de mate van knelpunten bij bezoekers en de gerealiseerde oplossingen.

Tot slot

Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met [REDACTED] van de afdeling [REDACTED]

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders,



Hoofd afdeling Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn.