

«Kundenumfragen»

Stellungnahme

Liebe BesucherInnen der AquArenA Sport + Wellness AG

Herzlichen Dank für die rege Teilnahme an unserer Umfrage! Nur durch Ihre Unterstützung, konstruktive Kritik und Anregungen ist es uns möglich unser «optimales» Bad zu verwirklichen.

Mit der sofortigen Freigabe der fertiggestellten Bereiche blieb es leider nicht aus, dass am Anfang vereinzelt Störungen aufgetreten sind. Bis eine neue Schwimmbadtechnik mit all Ihren zugehörigen Komponenten optimal läuft, rechnet man in der Regel mit 6 – 12 Monaten Laufzeit.

Leider ist es nicht möglich auf alle Wünsche einzugehen. Daher nehmen wir vor allem zu den Wünschen, welche von mehreren Seiten geäussert wurden, Stellung. Fehlt ihr Wunsch kann es sein, dass wir diesen bereits umgesetzt haben, oder es leider nicht möglich ist den Einzelwunsch infolge zu hoher Investitionen umzusetzen.

Gerne geben wir wie folgt unser Statement zu Ihren Bedürfnissen:

Ihre Wünsche:	Unsere Stellungnahme:
Wir möchten einen getrennten Frauen-/Herrenabend im neuen Wellness-Bereich	Das wird aktuell noch geprüft da wir sehr gegensätzliche Meinungen dazu erhalten haben. Momentan bitte den geschlechtergetrennten Bereich nutzen.
Eintritt Warmwasserbecken vom Hallenbadeintritt trennen.	Diese Trennung ist leider nicht möglich. Der Eingang zum Warmwasserbecken befindet sich im Hallenbad.
Es fehlen Messgeräte im neuen Wellness-Bereich, sowie Wassereimer.	Die Temperaturen sind bei den Saunen angeschrieben. Wassereimer werden im neuen Bereich nicht gewünscht (Aufgussplan).
Wir möchten alles über die Chipuhr bezahlen.	Auf die Chipuhren können Guthaben geladen werden, womit im Restaurant und an der Kasse (Empfang) bezahlt werden kann. Aktuell ist der Wellness-Bereich aufgrund hoher Investitionskosten noch nicht am System angeschlossen.
Handy-Regel gilt auch fürs Personal.	Selbstverständlich gilt die Handy-Regel auch für unsere MitarbeiterInnen.
Regelmässige Aufgüsse auch für wenige Personen.	Seit dem 01.02.2020 haben wir einen fixen Aufgussplan. Somit werden die Aufgüsse auch für 1 Person durchgeführt.
Fenster sind schmutzig.	Aufgrund der fortlaufenden Eröffnung unserer Teilbereiche war dies organisatorisch effektiv mangelhaft und kam zu kurz.

Ihre Wünsche:	Unsere Stellungnahme:
Das Solarium fehlt.	In Herzogenbuchsee gibt es bereits einen Anbieter, so dass unser Angebot kaum oder zu wenig genutzt wurde.
Hocker in den Umkleidekabinen fehlen.	In den Sammelgarderoben sind Sitzgelegenheiten vorhanden.
Zu viele Aromawechsel in den Saunen.	Durch den neuen Aufgussplan sind die Aufgüsse nun geregelt.
Qualität der Duftöle könnte besser sein. Der gesperrte Raum in der Herrensauna sollte wieder zugänglich sein.	Die Qualität der Duftöle wird erneut geprüft. Der gesperrte Raum in der Herrensauna kann organisatorisch leider nicht freigegeben werden.
In den Duschen sind die Brausen zu entkalken.	Das kam leider etwas zu kurz. Wird fortlaufend erledigt und ins Reinigungskonzept aufgenommen.
Regelmässige Reinigung der Tauchbecken.	Der Reinigungsplan wurde angepasst.
Massage- und Kosmetikbereiche, sowie weitere Saunen wären grossartig.	Das Massageangebot wäre angedacht. Anschlüsse für mögliche Erweiterungen der Saunen sind vorbereitet (Aussenbereich).
Mehrere Sanduhren in der Sauna. Bitte aktuellere Heftli.	Die Sanduhren wurden installiert. Das Angebot an Fachzeitschriften wird überprüft.
Gibt es eine Beschränkung (Anzahl Personen)?	Ja die ist beschränkt.
Gibt es keine Pflanzen?	Das Konzept «Dekoration» ist in Arbeit.
Ein Holzrost in der Sauna wäre praktisch.	Holzroste entsprechen leider nicht dem Hygienestandard.
Die Sauna im geschlechtergetrennten Bereich war verschiedentlich um 09.00 Uhr nicht bereit.	Das war leider ein Organisationsproblem, welches wir mit unseren MitarbeiterInnen sofort umgesetzt haben.
Schuhe in Tuchgestell geht gar nicht!	Die «Fächer» für Schuhe und Tücher wären eigentlich getrennt.
Aussendusche ist zu kalt.	Im Aussenbereich haben wir leider keinen Warmwasseranschluss. Somit ist die Temperierung leider nicht möglich.
Salate aus Dosen und Beuteln...	Das war auch nicht in unserem Sinn. Den Restaurantbereich haben wir selbstverständlich umgestellt.

Der schwarze Boden ist schmutzig.	Der Boden weist qualitative Probleme auf und war trotz regelmässiger Reinigung nicht von den Flecken zu befreien. Dieser wird im Sommer erneuert.
Auf der Terrasse wäre ein überdachter Bereich toll. Das Regenwasser vom Flachdach tropft auf die Terrasse.	Investitionen auf dem Dach und ein 2. Tauchbecken sind aktuell kein Thema. Massnahmen betreffend dem Regenwasser werden aktuell ausgeführt.
1 Badetuch ist zu wenig.	Das Handtuch ist kostenlos. Wir bitten die BesucherInnen, weitere eigene Handtücher mitzubringen.
Schuhlöffel fehlen.	Schuhlöffel wurden organisiert.
Handy nicht gestattet – wie soll ich lesen?	Es gibt Reader, die ohne Kamera ausgestattet sind. Diese sind zugelassen.
Aussenbereich: Aufhängemöglichkeiten fürs Badetuch fehlen. Ein Zugriff der Saunatücher von beiden Seiten wäre praktisch.	Aufhänger wurden montiert. Ein beidseitiger Zugriff ist leider nicht möglich.
Bezeichnung "Wellness" für die neue Sauna ist unklar.	Die Beschriftungen sind in Arbeit.
Guthabenaktion anbieten. Wer Guthaben auf die Uhr lädt erhält zb 10% auf CHF 500.00	Das Angebot werden wir prüfen.
Mietangebot von Badeschuhen für Erstkunden (Erstbesuch).	Infolge hygienischer Fakten möchten wir das nicht anbieten.
Terrasse nach Feng Shui gestalten.	Dekorationen werden fortlaufend angeschafft.
Garderobe für Mäntel fehlt im Eingangsbereich. Schuhgestell zu klein. In der Mitte sollte auch ein Gestell sein. Duschkabinen an der Seite zu klein.	Wurde bereits umgesetzt. Die Schuhe dürfen auch im oder auf dem Garderobenschrank deponiert werden. Die Familienduschen bieten mehr Platz.
Wasser im Kinderbecken ist zu kalt. Garderoben sind ein Desaster: zu wenig Platz, chaotisch, nass, und dadurch nicht allzu sauber, zu wenig Sitzgelegenheiten und Ablagemöglichkeiten für Taschen und Badetücher, Duschwasser nicht warm genug und neue Dushdüsen wären kein Luxus gewesen.	Das Wasser im Kinderbecken beträgt in der Regel 34°. Bei Platzproblemen dürfen auch die Sammelgarderoben benutzt werden. Sitzgelegenheiten sind in jeder Kabine verfügbar. Das Duschwasser ist bis 60 ° regulierbar und die Duschköpfe sind neu.
Steckdosen für den eigenen Föhn.	Die Problematik ist bekannt und Massnahmen in Planung.
Musik bei Kursen ist zu laut.	Wurde umgehend angepasst und die Kursleiter/innen instruiert.
Die Garderoben sind etwas kühl.	Die Lüftung muss noch optimiert werden.
Konzept Umkleidezone funktioniert logistisch nicht.	Wir überdenken ein Funktionsschema für den Garderobebereich.
Warmwasserbecken viel zu teuer!	Wir halten uns an die Marktpreise.

Zu wenig Platz im Bad für Schwimmer.	Die Wasserflächenvermietung wird fortlaufend optimiert.
Handtuchhalter beim Kaltwasserbecken fehlt.	Diese wurden montiert.
Ruheraum mit "Sprechen verboten" beschriften. Einwegschlappen für CHF 5.00 oder so anbieten.	Bitte dazu unser Personal kontaktieren. Einwegschlappen sind leider nicht nachhaltig. Wir haben wiederverwendbare Badeschuhe im Angebot/Shop.
Ein alkoholfreies Bier oder Panaché wäre super!	Das haben wir im Angebot.
Türe bei Garderobe (Lärm/Föhn)	Der Einbau einer Türe ist leider nicht möglich. Der Lärm ist im Ruheraum nicht zu hören, da die Räume getauscht wurden.
Zu hell in Sauna und Ruheraum.	Es wurden Rollläden installiert.
Vogelgezwitscher/Donner in der Dusche eher störend (zu laut).	Wir werden die Lautstärke nochmals überprüfen.
Garderoben, welche Wickeltisch haben, unbedingt kennzeichnen! 2 mobile Wickeltische bei den Kästli wären auch toll.	Die Beschriftung erfolgt. Wir prüfen die Möglichkeit von Klappwickeltischen.
Beim Warmwasserbecken fehlt östlich (Bise vom offenen Feld) ein Windfang.	Diese Installation sollte voraussichtlich bis Herbst 2020 umgesetzt werden.
Vorrang der Kurse gegenüber der Schule im Nichtschwimmerbereich. Wenige Haarföhne für Schüler. Hinweis, dass die Schwimmbahn für die Schule reserviert ist (Diskussion mit anderen Badegästen).	Die Organisation war hier nicht optimal. Wird fortlaufend geprüft und angepasst. Handtuchhalter werden montiert. Föhne = Platzproblem und den Hinweis werden wir prüfen.
Meinungsumfragen sollten anonym abgegeben werden. Zu lange Wartezeiten im Restaurant. Es fehlen Kästli für Tüchli, Brille und Duschsachen!	Die Angabe der Personalien ist fakultativ. Wartezeiten im Restaurant lassen sich leider nicht vollkommen vermeiden. Die Ablagemöglichkeiten werden wir prüfen.
Kurse: bei unvorhergesehenen Absenzen sollte es möglich sein, mindestens eine in einem anderen Kurs zu kompensieren, aber keine Rückvergütungen.	Diese Lösungsansatz werden wir in Betracht ziehen.

Der Boden im Hallenbad ist zu rutschig.	Ein nasser Boden ist oftmals rutschig. Es empfiehlt sich in diesem Fall, Badeschlappen zu tragen.
Bitte nicht IV Toilette anschreiben (invalid = unwert)	Neue Beschriftung erfolgt in Kürze.
Das Tragen von Bikinis verbieten.	Bikinis entsprechen den Hygienevorschriften und dem heutigen Standard von Badebekleidung.
Problematik Belegung Schwimm- und Aquafitbahn. Wo haben die Schwimmer Platz?	Der Wasserbelegungsplan wird fortlaufend optimiert. Neu finden Sie diesen auf unserer Website.
Sauberkeit in den Umkleidekabinen muss sich noch verbessern. Schade, dass die Garderoben nicht mehr getrennt sind.	Wurde bereits optimiert. Die Sammelgarderoben sind nach wie vor geschlechtergetrennt und sie dürfen gerne diese nutzen.
Die Duschen in den Kabinen sind schlecht. Sensor schaltet die Dusche beim Abtrocknen ein. Besonders mit Kindern mühsam.	Für Kinder haben wir separate Familienduschen.

Herzogenbuchsee, April 2020