



VRAAG 7

GEMEENTERAAD

STAD MECHELEN

INDIENING VRAAG*

Voor behandeling in de gemeenteraad van 26/06/2018

Indiener : RIFFI Hamid

Vraag/interpellatie aan schepen Bjorn Siffer, schepen van cultuur: ticketverkoop seizoen 2018-2019

Toelichting

Juni 2013, iedereen zat te wachten om zijn tickets voor het seizoen 2013-2014 te boeken maar toen is er erg veel misgelopen. Het reservatiesysteem liep toen zelfs tweemaal (op zaterdag 8 en op zondag 16 juni) problematisch. Deze problemen waren toen volledig te wijten aan de provider tickets.com. Nu vijf jaar later, na enkele probleemloze seizoenen dient zich een veelbelovend programma aan voor seizoen 2018-2019.

10 juni 2018: Veel mensen zaten klaar met een heel lijstje voorstellingen die ze wilden reserveren voor het nieuwe seizoen. Om 9u probeerden mensen tickets te bestellen. Bij sommige lukte dit, bij anderen bleef het systeem draaien en werd hun geduld erg op de proef gesteld. Anderen waren heel erg blij dat ze al hun voorstellingen hadden kunnen boeken, maar op het ogenblik dat men wilde afrekenen waren ze plots al hun gereserveerde voorstellingen kwijt. Bij nog anderen liep het mis bij de betaling, men ontving geen betalingsbevestiging. Daardoor hebben ze alles herhaald en is het te betalen bedrag meermaals van iemands rekening gehaald.

Graag wil ik nog een woord van dank richten aan de medewerkers van het cultuurcentrum die zeer adequaat, rustig en efficiënt alle problemen hebben aangehoord, en voor hun harde werk om alle afgebroken reserverings-en betalingsessies nadien weer recht te zetten.

Hierbij mijn vragen:

- Werkt de stad met een andere leverancier van ticketingsysteem dan in 2013? Welke lessen hebben we als stad geleerd uit de problemen die zich toen voordeden?
- Hebben we zicht op wat de problemen heeft veroorzaakt? Is de leverancier hier in de fout gegaan?
- Zijn alle personen waarbij het af te rekenen bedrag meermaals van hun rekening is gegaan reeds vergoed?
- Welke lessen worden er getrokken naar de toekomst toe?
- Kan de ticketprovider in gebreke worden gesteld?
- Op welke manier zijn de medewerkers van het cultuurcentrum bedankt voor hun adequate, duidelijke en rustige manier van communiceren en het aanpakken van het probleem?

Hamid Riffi
21/06/2017

***indiening uiterlijk 5 dagen vóór de vergadering (voor vergadering dinsdag is dit op donderdag), bij voorkeur vroeger, teneinde de administratie toe te laten de vraag/interpellatie te onderzoeken**

Formulier als bijlage mailen naar gemeenteraad@mechelen.be (bij voorkeur), of bezorgen aan stadhuis Mechelen, afdeling bestuurlijk beheer (dienst notulenbeheer), Grote Markt 21, 2800 Mechelen.