

Projectcontract

Klanttevredenheidsonderzoek hurende sportverenigingen van
Sportstad Heerenveen



Naam:	Lucia Everts
Studentnummer:	1113636
School:	Hogeschool Windesheim, Calo
Opleiding:	Sportkunde
Klas:	HS3SA
Module:	Verdiepende Beroeps Stage
Moduulcode:	SK3.VS.VT.19
Leerteamcoach:	Jaap Haanschoten
Stagebegeleidster:	Rinske Schoenmaker
Datum:	04-10-2019

Inhoudsopgave

H1.	INLEIDING	3
H2.	BESCHRIJVING ORGANISATIE	4
H3.	AANLEIDING	8
H4.	DOELSTELLINGEN	8
H5.	DOELGROEPEN	8
H6.	PROJECTRESULTATEN	9
H7.	PROJECTOPZET EN WERKWIJZE.....	9
H8.	ORGANISATIE EN SAMENWERKING.....	11
H9.	PLANNING	12
H10.	BEGROTING/KOSTENOVERZICHT.....	13
H11.	OVERIGE ACTIVITEITEN EN WERKZAAMHEDEN	14
H12.	URENVERANTWOORDING.....	15

H1. Inleiding

Mijn naam is Lucia Everts, derdejaars sportkundestudent aan hogeschool Windesheim te Zwolle. Ik ga onder leiding van Rinske Schoenmaker (Projectmedewerker Evenementen) een klanttevredenheidsonderzoek houden onder de hurende verenigingen (<30) van Sportstad Heerenveen. Dit onderzoek voer ik uit tijdens mijn verdiepende beroepsstage bij Sportstad Heerenveen. Mijn interesses sluiten goed aan op dit onderzoek. Het opzetten van sportevenementen, het organiseren van activiteiten en het betrekken van organisaties/verenigingen bij evenementen zijn namelijk werkzaamheden waar ik veel plezier uit haal.

Tijdens het eerste jaar van mijn opleiding heb ik meegeholpen met het organiseren van een circusshow voor openbare basisschool De Bosrank in Havelte. Mijn interesses voor het organiseren van activiteiten zijn toen ontstaan. Vervolgens heb ik in het tweede jaar geholpen met het organiseren van een zeskamp voor de medewerkers van het Isala ziekenhuis in Zwolle. Daarnaast ben ik verantwoordelijk geweest voor het organiseren van de voorrondes van het NK Stoepranden in Zwolle. Het plezier dat ik heb beleefd tijdens de voorbereidingen van de evenementen en gedurende de evenementen, geeft aan dat deze stage goed bij mij past. Het klanttevredenheidsonderzoek is mijn hoofdopdracht. Ik hou mij daarnaast bezig met het organiseren van evenementen voor Sportstad Heerenveen. Hierbij ondersteun ik Rinske Schoenmaker.

Het gaat een leuke en uitdagende stage worden, aangezien ik goed kan samenwerken, mijn interesses overeenkomen met de opdracht en ik een groot doorzettingsvermogen heb. De uitdaging gaat voor mij zitten in het juist formuleren van mails en het snel kunnen schakelen als er last minute iets gewijzigd wordt.

Tijdens deze stage is het afwisselend wanneer ik met mijn eigen opdracht bezig ben (het klanttevredenheidsonderzoek) en wanneer ik aan de slag ben voor Sportstad Heerenveen. Tijdens de rustige periodes houd ik mij voornamelijk bezig met mijn eigen opdracht. Als er evenementen zijn, ligt mijn focus op de evenementen.

Voor deze stage heb ik verschillende doelstellingen geformuleerd. Ik wil ervoor zorgen dat ik mijn taken en werkzaamheden goed communiceer. Hierbij is het belangrijk dat ik de gemaakte afspraken noteer, zodat er geen misverstanden ontstaan. Tijdens mijn vorige twee stages zijn alle gemaakte afspraken niet (goed) genoteerd, waardoor er misverstanden ontstonden. Ik wil daar nu meer bovenop zitten. Daarnaast wil ik meer met een helicopterview naar het proces kijken. Ik maak mij vaak druk om een klein deel van een evenement of proces wat minder goed is verlopen, terwijl het overgrote deel wel goed is gegaan. Om dan juist met een helicopterview te kijken, leer ik van de kleine fout, maar geniet ik vooral van het geslaagde evenement of proces. Als laatste doelstelling wil ik leren coördineren/leidinggeven en managen. Op deze manier kan ik goed kijken of het organiseren van sportevenementen goed bij mij past.

Dit projectcontract omschrijft de structuur van de werkzaamheden in het team en de gemaakte afspraken tussen de stagebegeleidster. Dit projectcontract geeft zicht op het gehele proces van de opdracht. Hierbij worden de consequenties van het project

nauwkeurig omschreven. Daarnaast fungeert het projectcontract als een communicatie-instrument. Het projectcontract maakt de betrokkenen duidelijk hoe het project verloopt, wat de fasering is, wat zij op welk moment kunnen verwachten en welke bijdrage zij leveren. Het projectcontract scheidt zekerheid en vertrouwen.

H2. Beschrijving organisatie

Sportstad Heerenveen is een vastgoedbedrijf. Een belangrijk onderdeel van de exploitatie van Sportstad Heerenveen is de verhuur, het beheer en het onderhoud van het vastgoed welke zij in eigendom heeft en verhuurt aan derden. Hierbij heeft Sportstad Heerenveen een multifunctioneel sportcentrum waar sport, zorg en onderwijs onder één dak gevestigd zijn. Hier komen topsport, breedtesport en (sportmedische) zorg samen. Het sportcentrum kent een hoogwaardig topsportklimaat met faciliteiten van hoge kwaliteit. Sportstad Heerenveen bestaat uit drie zwembaden, een sporthal, het Epke Zonderland Turncentrum, een dojo en squashbanen. Na de bouw van Sportstad Buiten in 2016 zijn de faciliteiten uitgebreid met een overdekt inline-skatecentrum, fierljeepschansen, beachvelden en een urban sportpark.

Sportcentrum Heerenveen heeft dit samengevat tot de volgende missie: het bieden van een optimale sportomgeving voor jong en oud. Voor iedereen op eigen niveau en met een eigen doel. Door de samenwerking tussen sport- en zorgaanbieders valt alles bij Sportstad Heerenveen onder één of meer van de drie pijlers Sport, Zorg en Onderwijs. In de toekomst wil Sportstad Heerenveen investeren in het versterken, verbreden en professionaliseren van de positie van Fryslâns sportbolwerk. Sport- en beweegvoorzieningen en activiteiten bieden mogelijkheden tot ontmoeting, integratie, participatie en preventieve gezondheidsbevordering van jong tot oud.

Naast het leveren van kwalitatief goede producten en diensten van Sportstad Heerenveen, is het in een snel veranderende sportwereld van groot belang om de klant optimaal van dienst te zijn. Om de klant te voorzien van de juiste aandacht, service en begeleiding, is het onderdeel hospitality een belangrijke kernwaarde van de organisatie. Om hier invulling aan te geven, werken alle medewerkers van Sportstad Heerenveen met 'De Sportstad Coach'. Iedereen wordt gecoacht en getoetst op basis van de zes competenties uit het volgende model:



- Gastheerschap
- Relatiebeheer
- Sturend vermogen
- Commercieel inzicht
- Professionaliteit
- Praktijkexpert

Figuur 1: de Sportstad Coach

Deze informatie is afkomstig uit het jaarplan van 2019 (Teijen & Bleeker, 2018).

Ik wil graag beoordeeld worden op de onderdelen gastheerschap, sturend vermogen en professional. Ik heb voor deze onderdelen gekozen omdat ik mij graag op deze gebieden wil verdiepen en mijzelf erin wil verbeteren. Bij gastheerschap gaat het om mijn klantgerichtheid, hospitality, herkenbaarheid en houding. Het onderdeel sturend vermogen komt ook terug in mijn doelstelling. Bij het sturend vermogen wordt namelijk gekeken naar het begeleiden, coachen adviseren en aanspreken. Bij de professional word je beoordeeld op de volgende punten:

- Toonaangevend
- Passie voor sport
- Energiek
- Toegewijd
- Samenwerken
- Voorbeeldfunctie
 - Fysieke fitheid
 - Uiterlijke verzorging
 - Sportuitstraling

Sportstad Heerenveen heeft een groot aanbod aan activiteiten en diensten. De volgende opsomming zijn de activiteiten en diensten die door Sportstad Heerenveen worden aangeboden.

All-in-lidmaatschap

- Fitnessen, zwemmen, squashen, schaatsen, inline-skaten, klimmen, meedoen aan diverse sportclinics, een fitheidstest. Dit kan allemaal met begeleiding. Ook staat er iedere maand een fysiotherapie klaar. Daarnaast kan je drie wedstrijden van sc Heerenveen en drie wedstrijden van ijshockeyclub Unis Flyers bijwonen.

Aquasporten

- Aquaboarden, aquafitness, aquajoggen, aquarobics, aquatrimming, aquaVaria

Buitensport

- Beachsport
 - Beachvolleyballen, -soccer, -rugby, -handbal, -korfbal, -tennis en -hockey
- Fierljeppen
- Inline-skatecentrum
- Inlineskate les
 - Zomerskeelers
- Urban sports
 - Skaten, freerunnen en outdoor fitness

Fitness

- Groepslessen
 - Bodybalance, bodycombat, bodypump, bodystep, callanetics, dynamics, fit en vital, grit strength, pilates, RFCT, sh'bam, spinning, switching, the crossbox, total body workout, yin yoga, Zumba

Groepsevenementen

- Be urban, beachfun teamchallenge, dare to jump, inline-skate experience, just keep swimming, op naar de top, push yourself to the limit, rondleidingen, stronger, faster and better, the perfect team, vergaderen

Kinderfeestjes

- Swim & klim party, zeemeerminnen feestje, stijf de dolfijn feestje, MC Donalds zwemfeestje, beachfun party, fierljepfeestje, Skeelerfeestje

Leerbedrijf

- Afstudeerstagiair financiën en controle, coördinator Caparis in Beweging, stagiair backoffice, stagiair communicatie, stagiair eventmanagement, stagiair facilitymanagement Caparis in Beweging, stagiaire financiën en controle, stagiaire HRM, stagiaire life guard, stagiaire loopbaan en re-integratie, stagiaire personeel en organisatie, stagiaire sportbegeleider, stagiaire sporthalbeheer, stagiaire sportkunde, stagiaire technische dienst, stagiair zwem-abc

Maatschappelijke projecten

- Scoren Voor Gezondheid Heerenveen, het Beugelproject, Caparis in Beweging

Zaalsporten

- Dojo, boksen, Epke Zonderland Turncentrum, Sport je Fit, squash
- Sportverenigingen
 - Badminton, basketbal, buitensport, hockey, korfbal, tennis, turnen, vechtsport, voetbal, volleybal, watersport

Zwemles

- Zwemdiploma A
 - Turbozwemlessen
- Zwemdiploma B
- Zwemdiploma C
- EasySwim zwemles
 - Van drie losse zwemdiploma's naar één zwemdiploma volgens de negen praktijksituaties: schipbreukeling, kind overboord, ijspret, kampioenen, schatzoeker, kopje onder, heldendaad, survivalbaan
- KIK
 - Één op één begeleiding, één op vier begeleiding
- Privézwemles
- Zwemles vanaf 4,5 jaar
- Zwemles voor oudere kinderen
- Zwemles voor volwassenen

Zwemmen

- Zorg
 - Diabetes zwemmen, medisch zwemmen, NAH, reuma zwemmen, zwemmen voor (ex)kankerpatiënten, zwemmen voor (ex)hartpatiënten

- APK-zwemmen, baby-, peuter-, kleuterzwemmen.
- Recreatief zwemmen
 - Bedrijfszwemmen, familiezwemmen, vrij zwemmen
- Senioren zwemmen
 - Aquavitaal, groepsles seniorenzwemmen, meer bewegen voor ouderen, vrij zwemmen
- Zwemmen voor (aanstaande) moeders

Met dit grote aanbod worden er verschillende beroepstaken door Sportstad Heerenveen uitgevoerd. De belangrijkste beroepstaken staan hieronder beschreven.

- ◆ Sportstad Heerenveen maakt de verbinding tussen de resultaten uit onderzoek en de ontwikkeling van een sport- en beweegaanbod.
- ◆ Sportstad Heerenveen ontwerpt en ontwikkelt het sport- en beweegaanbod op basis van onderzoek naar de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de doelgroep.
- ◆ Sportstad Heerenveen vertaalt het beleid van de organisatie naar concrete sport- en beweegprogramma's.
- ◆ Sportstad Heerenveen signaleert en interpreteert relevante lokale, regionale, nationale en internationale ontwikkelingen.
- ◆ Sportstad Heerenveen plant, coördineert en organiseert sport- en beweegprojecten en -programma's en stelt daarbij prioriteiten op basis van belang, urgentie en ambitie.
- ◆ Sportstad Heerenveen stemt de planning, organisatie en begeleiding van sport- en beweegprogramma's af met relevante partijen.
- ◆ Sportstad Heerenveen positioneert de (sport)organisatie en/of het sport- en beweegprogramma in de publieke, de georganiseerde en de commerciële sportsector.
- ◆ Sportstad Heerenveen managet werk- en/of organisatieprocessen rondom het uitvoeren van geplande activiteiten sport- en beweegprojecten/activiteiten.
- ◆ Sportstad Heerenveen stuurt medewerkers en/of vrijwilligers taak-, resultaat- en mensgericht aan.
- ◆ Sportstad Heerenveen handelt integer naar de hoeveelheid beschikbare tijd, financiële middelen en menskracht en legt hierover verantwoording af.
- ◆ Sportstad Heerenveen werkt samen met professionals en vrijwilligers, zoals bestuurders, deelnemers, trainers, (para)medici, vrijwilligers en beleidsmakers om doelen te behalen.

Ikzelf vervul een kleine rol in dit grote bedrijf. Ik loop stage op de evenementenafdeling en ik houd mij vooral bezig met de lopende en tegemoetkomende evenementen. De hoeveelheid taken die ik opgelegd krijg, verschillen per evenement. Mijn opdracht is het klanttevredenheidsonderzoek. Naast mijn onderzoek ben ik ook bezig met opdrachten vanuit school. Ik moet een financiële analyse uitvoeren bij sc Heerenveen, een POP/Pap maken en een evaluatie over de Adventure Run Heerenveen. Tijdens de voorbereiding van de evenementen sta ik meer op de voorgrond in het bedrijf dan wanneer ik werk aan mijn opdrachten vanuit school en mijn stageopdracht. Als laatst ga ik mijn profilering ook vervullen bij Sportstad Heerenveen. Zie hiervoor H11.

H3. Aanleiding

Beijk catering verzorgt de horeca bij Sportstad Heerenveen. Beijk catering beschikt over een Sportstad Café en een Sportbreak Café. Mede doordat het contract met Beijk catering afloopt, wordt er weer een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Ook was het vorige klanttevredenheidsonderzoek al enkele jaren geleden terug. Tijdens mijn klanttevredenheidsonderzoek gaat de horeca een grote rol spelen. Er zijn ook vragen waar de customer journey in verwerkt is. Zo zullen er vragen gaan over de locatie, het personeel, de accommodatie, het onderhoud van de kleedkamers en zalen et cetera. De hoofdvraag in mijn klanttevredenheidsonderzoek is dan als volgt:

- ◆ Op welke manier kan de klanttevredenheid tussen Sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen verbeterd worden?

De deelvragen:

- ◆ Welke behoeftes van de hurende verenigingen bij Sportstad Heerenveen zijn voor verbetering vatbaar?
- ◆ Zijn de hurende verenigingen meer tevreden over Sportstad Heerenveen in vergelijking met vorig jaar?
- ◆ In welke mate **beïnvloedt** Beijk horeca de tevredenheid van de hurende sportverenigingen?

Dit klanttevredenheidsonderzoek valt onder het organisatiebeleid van Sportstad Heerenveen. De verenigingen hebben te maken met het verhuurbeleid. De verenigingen die gebruik maken van het Abe Lenstra Stadion worden niet meegenomen in dit klanttevredenheidsonderzoek. Het stadion wordt namelijk verhuurd door Sportstad Heerenveen, dit is een andere accommodatie.

H4. Doelstellingen

Sportstad Heerenveen wil de samenwerking met haar huurders en partners versterken en uitbreiden. Hierbij wordt er onder andere gekeken naar de belangen van de verenigingen. De doelstelling van het klanttevredenheidsonderzoek is om te kijken of de behoeftes tussen de hurende verenigingen en Sportstad Heerenveen zijn veranderd. Aansluitend kunnen er verbetering doorgevoerd worden.

H5. Doelgroepen

De doelgroep van het klanttevredenheidsonderzoek zijn de huurders, de verenigingen. De enquête die de verenigingen ontvangen, gaat ingevuld worden door het bestuur. Over het algemeen zijn bestuursleden 18+ jaar tot ± 70 jaar. Hierdoor kan de enquête op een formele

manier opgesteld worden. Het is hierbij goed om in de vragen “u” te gebruiken in plaats van “je”. Dit komt omdat volwassenen van ± 60 zich prettiger voelen bij het gebruik van “u”. Bij het opstellen van de vragen moet ik er ook rekening mee houden dat het bestuur antwoorden moet geven op vragen die gelden voor de gehele vereniging. Een seniorenteam kan bijvoorbeeld anders denken over de bereikbaarheid van de zaal dan een B-team. Ik moet mijn vragen hierdoor goed en duidelijk formuleren.

H6. Projectresultaten

Aan het einde van mijn stageperiode ligt er een klanttevredenheidsonderzoek en een klein adviesrapport klaar bij Sportstad Heerenveen. Het verslag gaat bestaan uit een voorkant, inleiding, aanleiding, de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, het adviesrapport (conclusie, discussie, aanbeveling), de bijlage met de enquête en een ingevulde enquête. Een exacte inschatting van het aantal A4'tjes kan ik niet maken. Ik verwacht dat mijn verslag er ongeveer als volgt uit gaat zien.

Voorkant	1 A'4 met illustraties
Inleiding	1 A'4
Aanleiding	1 A'4
Resultaten	4 A'4 met illustraties
Conclusie	2 A'4 met illustraties
Discussie	2 A'4
Aanbeveling	1 A'4

Bijlage 1	3 A'4
Bijlage 2	4 A'4
Totaal	19 A'4

Tabel 1: indeling verslag

Met de aanbevelingen die ik maak, kan Sportstad Heerenveen veranderingen doorvoeren indien mogelijk. Op deze manier worden de behoeftes tussen de hurende verenigingen en Sportstad Heerenveen verbeterd zoals Sportstad Heerenveen het graag wil.

H7. Projectopzet en werkwijze

Oriëntatiefase

Klanttevredenheidsonderzoek: Deze fase vindt ongeveer in de eerste vier weken plaats. Lucia bespreekt de opdracht en zorgt dat de opdracht vanuit beide partijen helder is. Hierbij is het projectcontract een goede opzet. Het projectcontract wordt twee keer bekeken door mijn stagebegeleider. Lucia neemt het klanttevredenheidsonderzoek van een paar jaar geleden door en kijkt welke informatie zij kan weergebruiken met haar eigen onderzoek.

Evenementen: Lucia heeft in deze fase kennis gemaakt met het bedrijf en heeft zij de eerste overleggen meegemaakt. Alle mappen zijn bekeken en de eerste concrete handelingen zijn besproken. Dit heeft ongeveer de eerste twee weken van haar stage geduurd. Daarnaast vallen de evenementen in verschillende maanden. Zo kan de

oriëntatiefase van bijvoorbeeld de MEGA sportdag al zijn geweest terwijl ik nog in de oriëntatiefase moet komen voor het Thialf Schaats Festijn.

Opdrachten: Lucia heeft vanuit school meerdere opdrachten welke bij Sportstad Heerenveen gemaakt moeten worden. Het is in deze fase vooral wachten op uitleg vanuit school en het vinden van de goede projecten om de opdrachten op uit te voeren. De opdrachten zijn de financiële analyse en het maken van een evaluatie. Deze fase duurt ongeveer twee tot vier weken. Voor de financiële analyse moest ik een organisatie zoeken, wat sc Heerenveen is geworden. Voor de evaluatieopdracht ga ik de Adventure Run Heerenveen evalueren.

Vorbereidingsfase

Klanttevredenheidsonderzoek: In deze fase ga ik het klanttevredenheidsonderzoek voorbereiden. Het gaat hierbij om het maken van de enquête. Deze enquête wordt besproken met Geke Bekhof, Rinske schoenmaker en een docent van Windesheim. Ik ga deze enquête daarna verder aanpassen en op de mail versturen naar alle verenigingen. Alle gegevens van de verenigingen heb ik doorgestuurd gekregen van Geke Bekhof. Deze fase vindt ongeveer in de vijfde week plaats.

Evenementen: In deze fase houd ik mij bezig met de voorbereidingen van de evenementen. Deze voorbereidingen vinden plaats op verschillende momenten en kunnen dwars door elkaar heen lopen. In het ene evenement kan ik al bezig zijn met de uitvoeringsfase, terwijl ik voor het andere evenement begin met voorbereidingsfase. Als ik kijk naar de MEGA sportdag, kan ik al verschillende voorbereidingen doen. Hier denk ik aan het maken van een conceptmail voor de vrijwilligers, het doornemen van het draaiboek van vorig jaar, het leggen van de eerste contacten met Thialf en het maken van het balkenschema.

Opdrachten: In deze fase doe ik de eerste voorbereidingen voor de financiële analyse. Dit is het downloaden van de financiële analyses, de eerste opzet maken van het verslag, het overleggen met de docent of de organisatie goedgekeurd wordt, het maken van een schematische weergave van sc Heerenveen en het toelichten van de financiële overzichten. Deze fase is begonnen in week twee. Voor het maken van een evaluatie gaat deze fase ongeveer beginnen in week vier. Ik omschrijf het project, maak een onderzoeksvorstel, reconstrueer het van de programmatheorie, zoek vergelijkbare projecten op internet op, stel een plan op voor een kwalitatief evaluatieonderzoek en ik maak een ontwerp van de onderzoeksinstrumenten.

Uitvoeringsfase

Klanttevredenheidsonderzoek: In deze fase verzamel, verwerk en analyseer ik alle gegevens bij elkaar. Ik kan met deze fase beginnen als alle ingevulde enquêtes zijn teruggekomen vanuit de verenigingen. Deze fase gaat veel tijd in beslag nemen. Dit omdat niet elke vereniging even snel reageert. Ook kost het veel tijd om alle gegevens goed te verwerken. De opdracht zal al grotendeels af zijn.

Evenementen: Deze fase vindt hoogstwaarschijnlijk plaats op één dag. Namelijk op de dag van het evenement zelf. Ik kan bij elk evenement een verschillende en soms overlappende functie hebben. Ik kan bijvoorbeeld coördinator zijn.

Opdrachten: Voor de financiële analyse ga ik de balansposten analyseren, de financiële kerngetallen berekenen en het analyseren en beoordelen van onder andere de financiële draagkracht. Deze fase heeft een tijdsplan van meerdere weken. Voor de opdracht evalueren ga ik het onderzoek uitvoeren. Dit houdt in het afnemen en uitwerken van interviews en het analyseren van de onderzoeksdata. Ik heb hier de opdracht grotendeels al af. Deze fase van de opdracht neemt veel tijd met zich mee.

Evaluatiefase

Klanttevredenheidsonderzoek: In deze fase maak ik het onderzoek/verslag helemaal af. Het gaat hierbij om het schrijven van de conclusie, discussie en het adviesrapport. Ik doe dit pas in deze fase, omdat ik met het schrijven van de discussie goed evalueer naar de doorlopen stappen. Er zijn altijd verbeterpunten.

Evenementen: Deze fase vindt plaats na een evenement. Dit kan zijn aan het einde van de dag, maar ook een paar dagen later met een algemene evaluatie.

Opdrachten: Deze fase vindt plaats als ik mijn opdrachten inlever op school en later mijn feedback terugkrijg.

H8. Organisatie en samenwerking

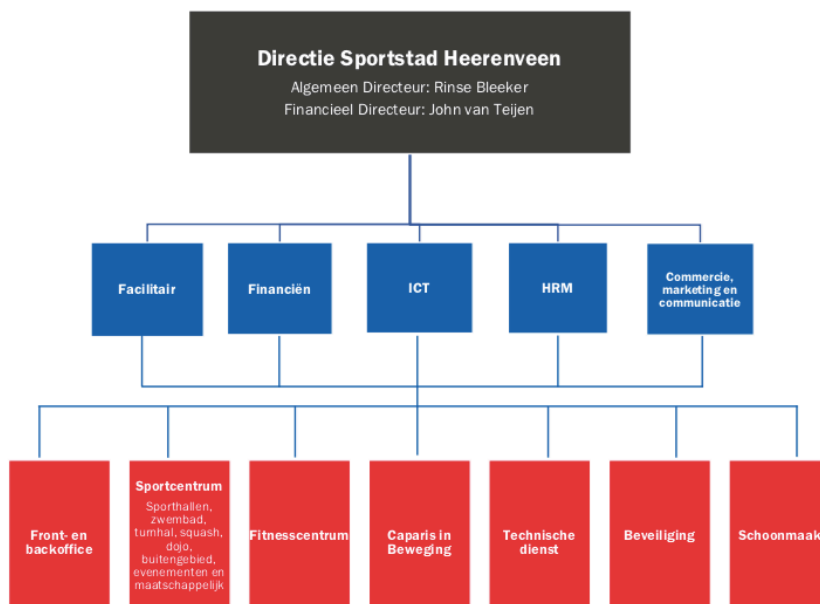
Klanttevredenheidsonderzoek: Mijn stagebegeleidster Rinske Schoenmaker gaat mij begeleiden gedurende deze opdracht samen met Geke Bekhof. Geke Bekhof is de coördinator van het sportcentrum, hierdoor houdt zij zich ook dicht betrokken bij de opdracht. Ikzelf ben verantwoordelijk voor de gehele opdracht. Ik kan feedback verwachten van Rinske en Geke tijdens mijn opdracht. Indien nodig kan ik hulp vragen aan docenten op school. De gegevens van het vorige klanttevredenheidsonderzoek krijg ik van Anne-Tjitske Cnossen. De gegevens van alle verenigingen krijg ik van Geke Bekhof.

Evenementen: Elk evenement wordt over het algemeen aangestuurd door Rinske Schoenmaker. Met de voorbereiding van de evenementen kunnen erg veel verschillende partijen betrokken zijn. Dit hangt van het evenement af, evenals de taakverdeling. Bij elk evenement kan er iemand anders coördinator zijn. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om Rinske schoenmaker, Anke de Jong, Eva Verduin of Lucia Everts. Met een wekelijks overleg wordt alles goed duidelijk gemaakt en gecommuniceerd.

Opgaven: Ik ben verantwoordelijk voor de opdrachten. Indien ik hulp nodig ben, mag ik mijn vragen stellen aan Rinske Schoenmaker. Indien zij mij niet verder kan helpen, zoek ik hulp bij mijn docenten. Voor de financiële analyse kan ik eventueel terecht bij de financiële afdeling van Sportstad Heerenveen.

Over het algemeen kan ik voor al mijn vragen altijd bij Rinske Schoenmaker terecht. Ook staan verder alle medewerkers en stagiaires open voor vragen.

Sportstad Heerenveen maakt gebruik van een functiegerichte taakgroepering zoals te zien in onderstaande organogram. De organisatievorm die Sportstad Heerenveen gebruikt is een lijnorganisatie. Dit betekent dat er onder de directie afdelingen zitten die vanuit deze directie taken gedelegeerd krijgen. Deze afdelingen sturen op hun beurt ook weer orders naar onderliggende afdelingen of medewerkers. Naast de medewerkers van Sportstad Heerenveen wordt er ook veel samengewerkt met andere partijen. Denk hierbij aan gemeente Heerenveen, Thialf, Friesland College et cetera. Per evenement verschillen ook de samenwerkingspartners.



Figuur 2: Organogram Sportstad Heerenveen

H9. Planning

20-09-19	•Inleveren stageovereenkomst
16-09-19	•Concept projectcontract bij Geke Bekhof en Rinske Schoenmaker
16-09-19	•Presentatie geven aan CIOS klassen
18-09-19	•Presentatie Sportstad algemeen stagiaires
23-09-19	•Concept versie twee projectcontract bij Rinske Schoenmaker
04-10-19	•Inleveren projectcontract, POP/PAP en profileringscontract
22-10-19	•MEGA sportdag
13-11-19	•Dyna '75 Scholen Basketball toernooi
09-12-19	•Inleveren concept eindproduct bij Rinske Schoenmaker
11-12-19	•Thialf Schaats Festijn 2019
05-01-20	•SGHA Waterpolo
09-01-20	•Inleveren stageportfolio, SLB-portfolio, leerverslag, bewijslast profilering
22-01-20	•OPM/Hevoc Scholenvolleybal

De tijdsfase van het klanttevredenheidsonderzoek is lastig aan te geven in verband met de evenementen. Deze is hier niet in verwerkt. Om de week heeft Lucia een gesprek met haar stagebegeleidster Rinske Schoenmaker en zal de voortgang van het onderzoek besproken worden. Afspraken voor het tussenproduct kunnen hierbij gemaakt worden.

H10. Begroting/kostenoverzicht

Het klanttevredenheidsonderzoek brengt verder geen kosten met zich mee. Het maken van een enquête, het verwerken van de resultaten en een kort adviesrapport kan kosteloos.

Het klanttevredenheidsonderzoek neemt veel tijd in beslag. Indien nodig kan ik ook een dagdeel extra naar stage komen en/of thuis aan de opdracht werken. Het maken van de enquête voor verenigingen neemt ongeveer 15 uur in beslag. De 15 uur is ongeveer als volgt verdeelt:

- ◆ Het maken van de enquête,
- ◆ Het juist formuleren van de vragen,
- ◆ Het laten controleren van de enquête door Rinske Schoenmaker Geke Bekhof en een docent van Windesheim,

- ◆ Het aanpassen van de vragen,
- ◆ Het kijken op internet naar goede vragen voor een klanttevredenheidsonderzoek.

Het rondsturen van de enquête naar de verenigingen zal maximaal een uur in beslag nemen. Dit met het juist formuleren van het mailtje en een laatste check doen bij de enquête. Het verwerken van de resultaten gaat ook erg veel tijd met zich meebrengen. Het schrijven van een adviesrapport duurt ongeveer 12 uur verwacht ik. Dit kijkend naar de overeenkomsten en verschillen, het juist formuleren van mijn advies en er een kloppend verhaal van maken.

H11. Overige activiteiten en werkzaamheden

Op 16 september 2019 ben ik samen met Rinske Schoenmaker en Eva Verduin naar het CIOS geweest. Hier hebben wij aangegeven welke evenementen er zijn en dat wij graag hun hulp willen gebruiken. Deze CIOS-studenten kunnen wij bijvoorbeeld inzetten als scheidsrechters. Als er nieuwe evenementen bij komen, gaan Eva en ik weer terug naar het CIOS. Op deze manier creëren wij een band met de leerlingen en hebben de leerlingen een bekend gezicht. Het is momenteel nog onduidelijk hoe vaak wij naar het CIOS moeten. Wel zijn Eva en ik elke keer verantwoordelijk voor deze vrijwilligers.

Zoals meerdere keren aangegeven, houd ik mij ook bezig met het helpen voorbereiden en uitvoeren van evenementen. Op 22 oktober 2019 gaat in en rondom Sportstad Heerenveen de MEGA sportdag plaatsvinden. Dit is een sportdag voor alle kinderen van groep drie tot en met groep acht. Ik ben bij dit evenement verantwoordelijk voor de vrijwilligers. Het gaat hierbij gaan om de volgende handelingen:

- Een overzicht maken van alle vrijwilligers + indelen.
- Het regelen van vrijwilligers indien nodig.
- Per onderdeel (workshop) een draaiboek maken voor de vrijwilligers met een roulatiesysteem erin verwerkt zodat de vrijwilligers ook pauze kunnen houden.
- Een algemeen draaiboek maken voor de vrijwilligers.
- Het contact onderhouden met de vrijwilligers.
- De vrijwilligers brieven op de dag zelf.
- Lunchpakketten regelen voor de vrijwilligers.
- Het regelen van koffie en of thee voor de vrijwilligers.
- Het paraat staan voor de vrijwilligers gedurende de dag zelf.
- Het bedanken van de vrijwilligers aan het einde van de dag.

Daarnaast onderhoud ik het contact met Thialf, het Sportbreak Café, het contact met de docenten (en studenten) van het CIOS en het maken van het balkenschema. Elke keer komen er nieuwe taken bij.

Op 13 november 2019 is het Dyna '75 Scholen Basketbal toernooi. Ik zal hier de coördinator van worden. Hierbij zal ik bij elk overleg aanwezig zijn en vooral veel aansturen.

Het Thialf Schaats Festijn is gepland op 11 december 2019. Het is momenteel nog niet helder wat mijn taak wordt.

Voor het OPM/Hevoc Scholenvolleybal op 22 januari 2020 heb ik een verantwoordelijke taak. Ik ben de coördinator van dit evenement. Het eerste actiepunten voor mij is het controleren of de zalen zijn gehuurd evenals de kleedkamers. Later kan ik kijken hoeveel fruit er geregeld moet worden. Op 30 oktober krijg ik meer taken, dit is de datum van de volgende bijeenkomst.

Ik ga mijn profilering vervullen bij Sportstad Heerenveen. De eerste contacten zijn hiervoor gelegd. Ik ga waarschijnlijk een paar keer zwemles voorbereidingen maken en zwemlessen geven. Ik ben hier geen speciaal diploma voor nodig. Deze zwemlessen ga ik in blokken gaan geven op de dinsdag en/of woensdag. Verdere informatie volgt nog.

Nu zijn mijn taken globaal en of gedetailleerd. Het is goed mogelijk dat ik taken uitbesteed en of meer taken opgelegd krijgt. Dit gebeurt allemaal in overleg.

H12. Urenverantwoording

Maandag 2 september	09:00 – 16:15	<ul style="list-style-type: none"> - Introductie - Rondleiding binnen en buiten - Mappen doorsnuffelen - Stageovereenkomst - Projectcontract maken -
Dinsdag 3 september	08:25 – 16:55	<ul style="list-style-type: none"> - Accounts aanmaken - Projectcontract maken - Afspraak gemaakt met Geke - Helpen met goodybags - Voorbereiden gesprek Geke
Woensdag 4 september	08:25 – 16:55	<ul style="list-style-type: none"> - Goodiebags bundelen - Projectcontract maken - Mensen verwelkomen, weg wijzen bijeenkomst - Bijeenkomst zaaltje klaarzetten + opruimen
Maandag 9 september	08:25 – 16:55	<ul style="list-style-type: none"> - Opdrachten school bekijken en meedelen - Gesprek Rinske voorbereiden - MEGA vrijwilligers + verenigingen wat nodig - To do maken - POP-PAP
Dinsdag 10 september	08:25 – 16:55	<ul style="list-style-type: none"> - Projectcontract maken - Inline-skates checken - Opzet financiële analyse maken - POP-PAP - Gesprekken voorbereiden
Woensdag 11 september	08:25 – 16:55	<ul style="list-style-type: none"> - Gesprek Rinske en Geke opdracht - Gesprek Rinske, Anke, Eva MEGA - Gesprek Rinske stagebegeleiding - Overleg Hevoc kick off - Projectcontract - Kennismaking studenten 2^e jaars stage
Maandag 16 september	08:25 – 17:15	<ul style="list-style-type: none"> - Projectcontract opgestuurd (thuis veel aan gewerkt) + beetje besproken - Afspraak Cios besproken + uitvoeren - Mails eruit voor MEGA sportdag - CIOS-studenten mailen

		<ul style="list-style-type: none"> - Projectcontract aanpassen - Helpen skeelerfeestje
Dinsdag 17 september	08:25 – 16:55	<ul style="list-style-type: none"> - Financiële analyse - Pop-PAP - CIOS uitleen reserveren - Projectcontract
Woensdag 18 september	08:20 – 17:00	<ul style="list-style-type: none"> - Gesprek Geke + Rinske - Projectcontract - Gesprek MEGA sportdag + Adventure run - Mail lowise + kruizinga + kraampjes verhuur + kennismaking + 2 hulpjes - Voorbereidingen Adventure run - Algemene studenten presentatie

Maandag 23 september	08:25 – 16:55	<ul style="list-style-type: none"> - CIOS-studenten mailen - Beachvlaggen ophalen - Opdracht evaluatie bespreken - Projectcontract - Materiaal verzamelen en uitzoeken Adventure run
Dinsdag 24 september	09:00 – 17:00	<ul style="list-style-type: none"> - Projectcontract af + inleveren bij Rinske - Mega sportdag vrijwilligers indelen, mailen - Voorbereidingen Adventure run
Woensdag 25 september	08:25 – 16:55	<ul style="list-style-type: none"> - Voorbereidingen Adventure Run - Overleggen - En nog veel meer
Vrijdag 27 september	07:00 – 17:00	<ul style="list-style-type: none"> - Adventure run

Maandag 30 september	08:25 – 16:55	<ul style="list-style-type: none"> - Balkenschema - En nog veel meer
Dinsdag 1 oktober	08:25 – 16:55	<ul style="list-style-type: none"> - Balkenschema - Overleg MEGA sportdag - En nog veel meer
Woensdag 2 oktober	08:25 – 16:55	<ul style="list-style-type: none"> - Balkenschema - Overleg MEGA sportdag - Gesprek Rinske - Clinics online zetten - Overleg kantinedienst - En nog veel meer