

Stageportfolio

Verdiepende beroepsstage



Student:	Lucia Everts
Studentnummer:	S1113636
School:	Hogeschool Windesheim, Calo
Opleiding:	Sportkunde,
Klas:	HS2SA
Soort stage:	Verdiepende beroepsstage
Moduulcode:	SK3.VS.VT.19
Stagebegeleider:	Rinske Schoenmaker
Stagedocent:	Jaap Haanschoten
Datum:	9 januari 2020

Inhoudsopgave

H1. Projectcontract	4
<i>Inhoudsopgave.....</i>	<i>5</i>
1.1 Inleiding.....	6
1.2 Beschrijving organisatie	7
1.3 Aanleiding	11
1.4 Doelstellingen.....	11
1.5 Doelgroepen.....	11
1.6 Projectresultaten.....	12
1.7 Projectopzet en werkwijze.....	12
1.8 Organisatie en samenwerking.....	14
1.9 Planning	16
1.10 Begroting/kostenoverzicht.....	16
1.11 Overige activiteiten en werkzaamheden.....	17
1.12 Urenverantwoording.....	18
H2. Klanttevredenheidsonderzoek	20
2.1 Inleiding.....	25
2.2 Opzet onderzoek	26
Theoretisch kader.....	27
2.3 Resultaten	30
Algemeen	30
Bereikbaarheid	30
Contact	32
Kwaliteit, hygiëne en temperatuur	32
Horeca	33
2.4 Conclusie	35
Welke behoeftes van de hurende verenigingen bij Sportstad Heerenveen zijn voor verbetering vatbaar?	35
Zijn de hurende verenigingen meer tevreden over Sportstad Heerenveen in vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek?.....	35
In welke mate beïnvloedt Beijk Catering de tevredenheid van de hurende sportverenigingen?	36
Op welke manier kan de klanttevredenheid tussen Sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen verbeterd worden?	37
2.5 Discussie	38
2.6 Aanbevelingen.....	39
2.7 Bibliografie	41
2.8 Bijlagen	42
Enquêtevragen klanttevredenheidsonderzoek	42
Enquêteresultaten klanttevredenheidsonderzoek.....	48
Enquêtevragen vorige klanttevredenheidsonderzoek	64
2.9 Enquêteresultaten vorige klanttevredenheidsonderzoek.....	68
H3. Profilerings.....	87

3.1 Profileringscontract.....	87
3.2 Evaluatie natte gymlessen	89
3.3 Urenverantwoording profilering	95
3.4 Leerverslag profilering	97
3.5 Feedbackformulier Geke Bekhof	99
H4. Stage beoordelingsformulieren.....	101
4.1 Stageproduct.....	101
4.2 Stageproces (assessment)	102
H5. Urenverantwoording	104
5.1 Tijdschrijven	107
Woensdag 30 oktober	107
Woensdag 8 januari.....	108

H1. Projectcontract

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	6
H2.	Beschrijving organisatie	7
H3.	Aanleiding	11
H4.	Doelstellingen.....	11
H5.	Doelgroepen.....	11
H6.	Projectresultaten	12
H7.	Projectopzet en werkwijze.....	12
H8.	Organisatie en samenwerking.....	14
H9.	Planning	16
H10.	Begroting/kostenoverzicht	16
H11.	Overige activiteiten en werkzaamheden	17
H12.	Urenverantwoording	18

1.1 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 hoofdplicht. 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

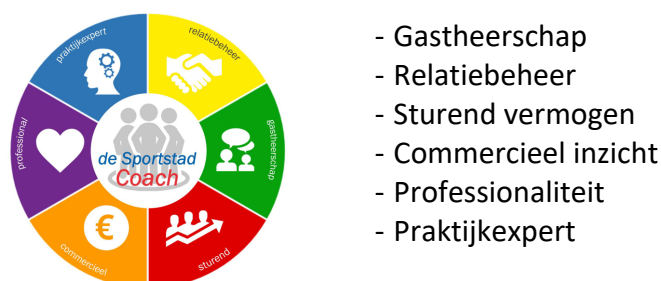
nauwkeurig omschreven. Daarnaast fungeert het projectcontract als een communicatie-instrument. Het projectcontract maakt de betrokkenen duidelijk hoe het project verloopt, wat de fasering is, wat zij op welk moment kunnen verwachten en welke bijdrage zij leveren. Het projectcontract schept zekerheid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

1.2 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:



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
 - o Fysieke fitheid
 - o Uiterlijke verzorging
 - o 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

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

Fitness

- Groepslessen
 - o 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 dolfin feestje, MC Donalds zwemfeestje, beachfun party, fierlijpfeestje, 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 0.

1.3 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 verhuurt door Sportstad Heerenveen, dit is een andere accommodatie.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 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.

1.7 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 onderzoeksvoorstel, 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.

1.8 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-Tijtske Cnossen. De gegevens van alle verenigingen krijg ik van Geke Bekhof.

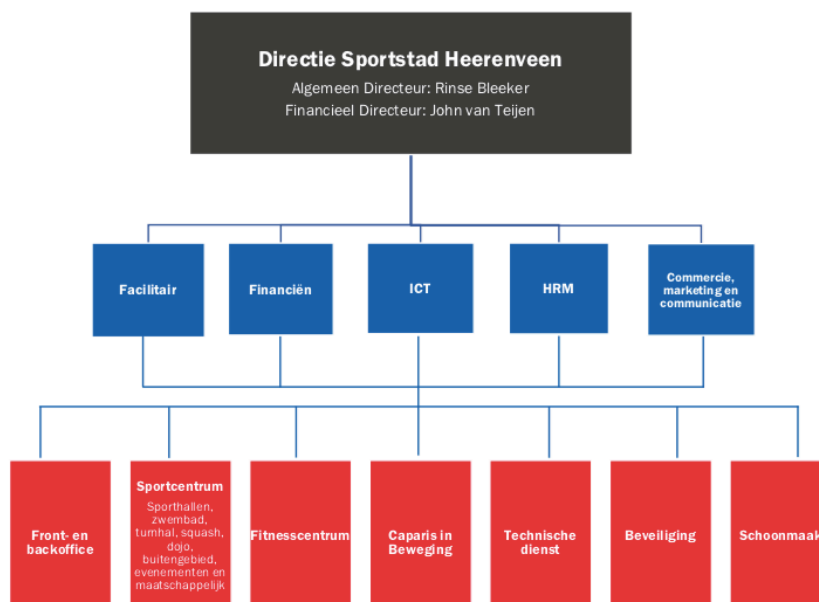
Evenementen: Elk evenement wordt over het algemeen aangestuurd door Rinske Schoenmaker. Met de voorbereiding van de evenementen kunnen erg veel verschillende partijen betrokken zijn. Dit hangt van het evenement af, evenals de taakverdeling. Bij elk evenement kan er iemand anders coördinator zijn. Hierbij 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.

Opdrachten: 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

1.9 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.

1.10 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.

1.11 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.

1.12 Urenverantwoording

Maandag 2 september	09:00 – 16:15	- Introductie - Rondleiding binnen en buiten - Mappen doorsnuffelen - Stageovereenkomst - Projectcontract maken -
Dinsdag 3 september	08:25 – 16:55	- Accounts aanmaken - Projectcontract maken - Afspraak gemaakt met Geke - Helpen met goodybags - Voorbereiden gesprek Geke
Woensdag 4 september	08:25 – 16:55	- Goodiebags bundelen - Projectcontract maken - Mensen verwelkomen, weg wijzen bijeenkomst - Bijeenkomst zaaltje klaarzetten + opruimen
Maandag 9 september	08:25 – 16:55	- 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	- Projectcontract maken - Inline-skates checken - Opzet financiële analyse maken - POP-PAP - Gesprekken voorbereiden
Woensdag 11 september	08:25 – 16:55	- 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	- Projectcontract opgestuurd (thuis veel aan gewerkt) + beetje besproken - Afspraak Cios besproken + uitvoeren

		- Mails eruit voor MEGA sportdag - CIOS-studenten mailen - Projectcontract aanpassen - Helpen skeelerfeestje
Dinsdag 17 september	08:25 – 16:55	- Financiële analyse - Pop-PAP - CIOS uitleen reserveren - Projectcontract
Woensdag 18 september	08:20 – 17:00	- 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	- CIOS-studenten mailen - Beachvlaggen ophalen - Opdracht evaluatie bespreken - Projectcontract - Materiaal verzamelen en uitzoeken Adventure run
Dinsdag 24 september	09:00 – 17:00	- Projectcontract af + inleveren bij Rinske - Mega sportdag vrijwilligers indelen, mailen - Voorbereidingen Adventure run
Woensdag 25 september	08:25 – 16:55	- Voorbereidingen Adventure Run - Overleggen - En nog veel meer
Vrijdag 27 september	07:00 – 17:00	- Adventure run

Maandag 30 september	08:25 – 16:55	- Balkenschema - En nog veel meer
Dinsdag 1 oktober	08:25 – 16:55	- Balkenschema - Overleg MEGA sportdag - En nog veel meer
Woensdag 2 oktober	08:25 – 16:55	- Balkenschema - Overleg MEGA sportdag - Gesprek Rinske - Clinics online zetten - Overleg kantinedienst - En nog veel meer

H2. Klanttevredenheidsonderzoek

Om het klanttevredenheidsonderzoek in de juiste opmaak te zien, raad ik u aan om op mijn online portfolio te kijken. Hier staan alle bestanden op zich. De opmaak in dit gehele portfolio is veranderd. Voor mijn online portfolio: www.luciaeverts.jouwweb.nl. Ook staan hier de resultaten uitgewerkt in Microsoft Excel.

Klanttevredenheidsonderzoek Sportstad Heerenveen



Naam:	Lucia Everts
Studentnummer:	1113636
School:	Hogeschool Windesheim, Calo
Opleiding:	Sportkunde
Klas:	HS3SA
Module:	Verdiepende stage
Moduulcode:	SK3.VS.VT.19
Docent:	Jaap Haanschoten
Stageorganisatie:	Sportstad Heerenveen
Stagebegeleidster:	Rinske Schoenmaker
Datum:	30 december 2019

Voorwoord

Voor u ligt het klanttevredenheidsonderzoek onder de hurende verenigingen van Sportstad Heerenveen. Dit klanttevredenheidsonderzoek is mijn stageopdracht vanuit mijn verdiepende beroepsstage. Samen met Rinske Schoenmaker (Projectmedewerker Evenementen) en Geke Bekhof (Coördinator Sportcentrum) heb ik de hoofdvraag en deelvragen bedacht. Op basis van het vorige klanttevredenheidsonderzoek heb ik onder leiding van Rinske Schoenmaker en Geke Bekhof een nieuwe enquête opgesteld en verstuurd naar de verenigingen. De uitkomsten van de enquête heb ik verwerkt in mijn resultaten en conclusie.

Bij deze wil ik graag Rinske Schoenmaker en Geke Bekhof bedanken voor de fijne begeleiding en het ondersteunen van mijn klanttevredenheidsonderzoek. Dit klanttevredenheidsonderzoek was voor mij een moeilijke en leuke uitdaging. Ik heb goede feedback teruggekregen. Ook wil ik graag de geënquêteerden bedanken voor het invullen van de enquête. Zonder de uitkomsten was dit klanttevredenheidsonderzoek er niet geweest.

Ik wens u veel leesplezier.

Lucia Everts

Uffelte, 9 januari 2020

Samenvatting

Beijk Catering verzorgt de horeca bij Sportstad Heerenveen. Mede doordat het contract met Beijk Catering afloopt, is er een nieuw klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Ook is het vorige klanttevredenheidsonderzoek al enkele jaren geleden gehouden. De nodige aanpassingen zijn toen gemaakt en de nodige veranderingen zijn doorgevoerd.

Het doel van dit klanttevredenheidsonderzoek is om te kijken hoe de relatie tussen sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen versterkt kan worden. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: Op welke manier kan de klanttevredenheid tussen Sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen verbeterd worden? Het begrip klanttevredenheid zegt iets over in hoeverre de producten en de diensten van een bedrijf aan de verwachtingen van de klant voldoen.

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag is een enquête gestuurd naar de hurende verenigingen van Sportstad Heerenveen. De respondenten zijn de bestuursleden van de verschillende hurende verenigingen. Uit de antwoorden van de enquête is gebleken dat de meningen aardig overeenkomen. In vergelijking met vorig jaar scoren erg veel categorieën beter in vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek. Wel zijn er andere punten van aandacht naar boven gekomen. Het is van belang om het fietsenhok uit te breiden en op te ruimen. Voor de balie medewerkers is het goed om de vragen sneller te kunnen beantwoorden en om dan de juiste informatie te verschaffen. De procedure van de zaalverhuur moet ook verbeterd worden. Daarnaast is het voor Sportstad Heerenveen goed om te kijken in alle accommodaties naar de opslagruimtes van het materiaal. Specifiek voor de dojo is het van groot belang om de hygiëne van de kleed- en doucheruimtes te verbeteren. Over het algemeen moet er goed gekeken worden naar de temperatuurregeling. In de zomer is de sporthal vaak te warm en de temperatuur van veel douches in Sportstad Heerenveen is zeer wisselvallig. De huur van zalen is een grote kostenpost voor de verenigingen. Afsluitend zijn de kosten van Beijk Catering te hoog voor de verenigingen en zijn de openingstijden een grote drempel.

Op basis hiervan zijn de volgende aanbevelingen gemaakt:

- ◆ Het aanraden van het uitbreiden en opruimen van de fietsenstalling en het asfalteren van de achterste parkeergelegenheid voor de auto's.
- ◆ Het opnieuw ordenen van de opslagruimtes.
- ◆ De oorzaak achterhalen en oplossen van de temperatuurregeling bij de douches en de temperatuurregeling in de sporthal in de zomer.
- ◆ Kijken naar de mogelijkheden tot het aanbieden van een vijfjarencontract voor de hurende verenigingen.
- ◆ Tot het verdwijnen van de balie, staan er twee medewerkers achter de balie. Dit in verband met de gastvrijheid en dienstverlening.
- ◆ Het per direct in gesprek gaan met Beijk Catering wat betreft de prijzen en openingstijden.

Inhoudsopgave

I.	Inleiding	25
II.	Opzet onderzoek	26
	<i>Theoretisch kader</i>	<i>27</i>
III.	Resultaten	30
	<i>Algemeen</i>	<i>30</i>
	<i>Bereikbaarheid</i>	<i>30</i>
	<i>Contact</i>	<i>32</i>
	<i>Kwaliteit, hygiëne en temperatuur</i>	<i>32</i>
	<i>Horeca</i>	<i>33</i>
IV.	Conclusie	35
	<i>Welke behoeftes van de hurende verenigingen bij Sportstad Heerenveen zijn voor verbetering vatbaar?.....</i>	<i>35</i>
	<i>Zijn de hurende verenigingen meer tevreden over Sportstad Heerenveen in vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek?</i>	<i>35</i>
	<i>In welke mate beïnvloedt Beijl Catering de tevredenheid van de hurende sportverenigingen?.....</i>	<i>36</i>
	<i>Op welke manier kan de klanttevredenheid tussen Sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen verbeterd worden?</i>	<i>37</i>
V.	Discussie	38
VI.	Aanbevelingen	39
VII.	Bibliografie	40
VIII.	Bijlagen	42
	<i>Enquêtevragen klanttevredenheidsonderzoek</i>	<i>42</i>
	<i>Enquêteresultaten klanttevredenheidsonderzoek</i>	<i>48</i>
	<i>Enquêtevragen vorige klanttevredenheidsonderzoek</i>	<i>64</i>
	<i>Enquêteresultaten vorige klanttevredenheidsonderzoek</i>	<i>68</i>

2.1 Inleiding

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, is er een nieuw klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Sportstad Heerenveen is namelijk benieuwd naar de klanttevredenheid over Beijk Catering onder haar hurende verenigingen. Ook is het vorige klanttevredenheidsonderzoek al enkele jaren geleden gehouden. De nodige aanpassingen zijn toen gemaakt en de nodige veranderingen zijn doorgevoerd.

De enquête van het klanttevredenheidsonderzoek is gebaseerd op basis van de customer journey en het vorige klanttevredenheidsonderzoek. De hoofdvraag in mijn klanttevredenheidsonderzoek is dan als volgt:

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

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 het vorige klanttevredenheidsonderzoek?
- ◆ In welke mate beïnvloedt Beijk Catering de tevredenheid van de hurende sportverenigingen?

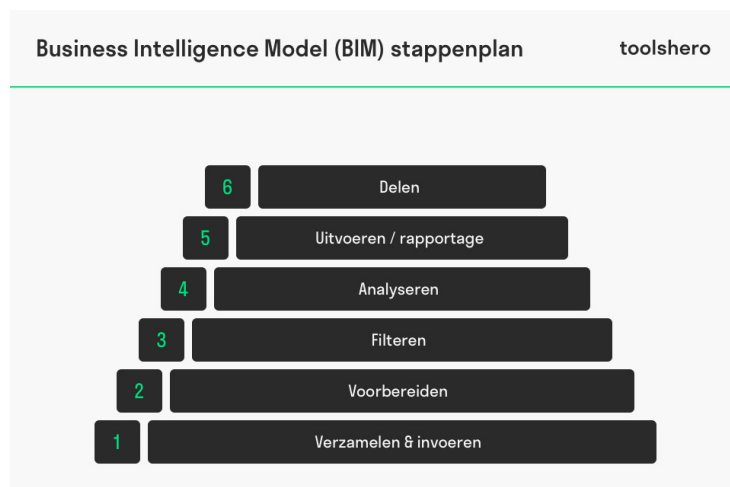
In dit klanttevredenheidsonderzoek is gekeken hoe de relatie tussen sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen versterkt kan worden. Hierbij is onder andere gekeken naar de belangen van de verenigingen. Dit klanttevredenheidsonderzoek toont aan of de aanpassingen en veranderingen naar aanleiding van het vorige klanttevredenheidsonderzoek hebben geleid tot een betere klanttevredenheid. De doelgroep van het klanttevredenheidsonderzoek zijn de hurende sportverenigingen. De enquête die de verenigingen hebben ontvangen, zijn ingevuld door de bestuursleden. Over het algemeen zijn bestuursleden 18+ jaar tot ± 70 jaar.

2.2 Opzet onderzoek

Ik ben mijn stage gestart in de oriëntatiefase. Ik heb de stageopdracht besproken en ervoor gezorgd dat de stageopdracht voor Rinske, Geke en mij helder was. Het projectcontract is hierbij een goede opzet geweest. Na het gesprek heb ik direct het klanttevredenheidsonderzoek van een paar jaar geleden opgevraagd en doorgenomen. Het maken en versturen van de enquête is gebeurd in de voorbereidingsfase. Tijdens de uitvoeringsfase heb ik alle gegevens verzameld, verwerkt en geanalyseerd*. Dit proces wordt hieronder verder toegelicht aan de hand van het Business Intelligence Model. De evaluatiefase vond plaats aan het einde van het klanttevredenheidsonderzoek. Ik heb het klanttevredenheidsonderzoek besproken met Rinske en Geke, waarbij het proces is geëvalueerd.

** Om te kijken op welke manier de klanttevredenheid tussen Sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen verbeterd kunnen worden, heb ik een combinatie uitgevoerd tussen een kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Hiervoor heb ik gebruik gemaakt van fieldresearch. Voor mijn fieldresearch heb ik enquêtes afgenomen bij het bestuur van de hurende verenigingen bij Sportstad Heerenveen. Het bestuur weet vaak wat er speelt onder zijn of haar leden.*

Voor het systematisch verzamelen van de gegevens heb ik gebruik gemaakt van het business intelligence model. Het business intelligence model is een model welke mogelijkheden biedt tot het omzetten van onbewerkte gegevens in zinvolle en bruikbare informatie (Janse, 2019).



Figuur 3: Business Intelligence Model (BIM)

Dit model leek mij de beste keuze tot het verzamelen van de juiste gegevens. Het benchmark model heeft veel overeenkomsten met het Business Intelligence Model. Wel is het benchmark model meer gericht op het vergelijken van Sportstad Heerenveen met een andere organisatie. Dit klanttevredenheidsonderzoek kijkt alleen naar de klanttevredenheid van Sportstad Heerenveen. Hierdoor past het benchmark model niet goed bij dit klanttevredenheidsonderzoek voor het systematisch verzamelen van de gegevens. Het SERVQUAL-model meet de kwaliteit van diensten. Het staat voor Service Quality en biedt een kader voor het achterhalen van de tekortkomingen in de dienstverlening van een organisatie (Scriptium, 2019). Het SERVQUAL-model bepaalt de tevredenheid van de klanten. De tevredenheid van de klanten wordt bepaald door de verwachting van de klant

ten aanzien van de ervaren service en kwaliteit van de dienstverlening. Dit SERVQUAL-model zoomt meer in op de klanttevredenheid zelf en niet op de verwerking van de resultaten. Voor het juist verzamelen van de gegevens heb ik gebruik gemaakt van het Business Intelligence Model. Dit model gaat aan de hand van zes stappen te werk, waarbij alles volledig/correct wordt gemaakt en waarbij je de belangrijkste gegevens eruit filtert.

- Stap 1 is het verzamelen van de oude gegevens en het invoeren van deze gegevens indien nodig.
- Stap 2 is het voorbereiden van de enquête. De oude gegevens + de nieuwe gegevens worden samengevoegd tot een goede enquête. Deze wordt verstuurd.
- Stap 3 is het filteren van de resultaten.
- Stap 4 is het analyseren van de resultaten.
- Stap 5 is het uitvoeren/rapporteren van de resultaten in het verslag.
- Stap 6 is het delen van het verslag.

Met behulp van dit model heb ik alles goed uitgewerkt. Ik ben begonnen met de gegevensverzameling van het vorige klanttevredenheidsonderzoek enkele jaren geleden (stap 1). Op basis van de uitkomsten uit het vorige klanttevredenheidsonderzoek en de verkregen input van Rinske en Geke, heb ik een nieuwe enquête gemaakt. Deze enquête is vervolgens gecontroleerd door hen. Na meerdere aanpassingen te hebben gedaan, is deze enquête verstuurd naar de contactpersonen van de verenigingen (stap 2). Na het binnenkrijgen van de resultaten ben ik de gegevens gaan verwerken in Microsoft Excel. Ik ben toen direct de resultaten gaan filteren. Niet elke ingekomen antwoorden zijn relevant voor mijn resultaat. Dit pas ik ook toe met het beantwoorden van de hoofdvraag en deelvragen. Stap 3 komt dus ook later terug in mijn verslag. Met het verwerken van de resultaten heb ik de gegevens geanalyseerd (stap 4). Het uitvoeren/rapporteren van de gegevens heb ik verwerkt in mijn conclusie en discussie (stap 5). Afsluitend deel ik het resultaat met Geke en Rinske (stap 6).

Theoretisch kader

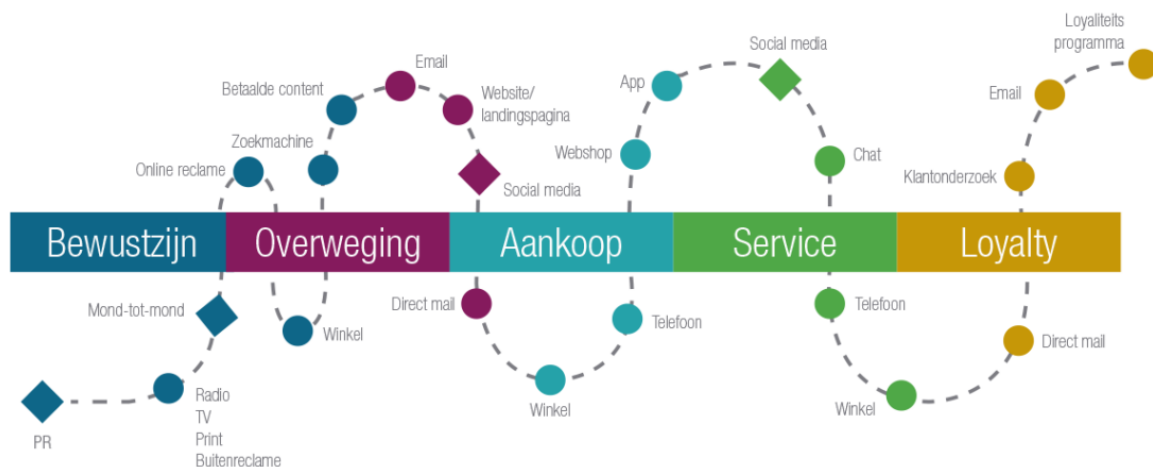
Voor dit klanttevredenheidsonderzoek heb ik gebruik gemaakt van verschillende informatiebronnen. Ik heb de theorie van een klanttevredenheidsonderzoek en de customer journey opgezocht op internet. Ik heb hiervoor verschillende sites naast elkaar gelegd, de uitspraken bestudeerd en vergeleken.

Klanttevredenheidsonderzoek

Om feedback van klanten op een schaalbare manier te verzamelen, maak je gebruik van een klanttevredenheidsonderzoek (van Wierden, 2014). Een klanttevredenheidsonderzoek is een marktonderzoek waarbij de tevredenheid en loyaliteit van de bepaalde doelgroep van een organisatie, product of dienst wordt gemeten (Alles over marktonderzoek, 2015; Doornbos, sd). Van Schie (2013) sluit zich hierbij aan. Na het verzamelen van deze gegevens worden er conclusies getrokken met betrekking tot de tevredenheid onder de doelgroep. De verzamelde gegevens moeten bijdragen aan de verbetering van de organisatie, het product of de dienst. Deze verbeteringen verhogen de klanttevredenheid.

Customer journey

De Customer journey is het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen (Gerbrands, 2016). Faes (2018) geeft aan dat het belangrijk is om de klantenreis in kaart te brengen. Je weet dan welke fases jouw klanten doorlopen, hoe zij zich daarbij voelen en waar ze op verschillende momenten behoefte aan hebben. Op deze momenten kun je vervolgens inspelen. Gerbrands (2016) sluit zich hier ook weer bij aan en geeft aan dat een customer journey wordt gezien als een sterk middel om bedrijfsmatige processen te verbeteren. De vijf fases van de customer journey zijn bewustzijn, overweging, aankoop, service en loyalty.



Figuur 4: Customer journey in 5 stappen (Lazarus, sd)

In de eerste fase horen en zien de klanten iets over jouw bedrijf, product of dienst. De klanten schenken hier verder nog geen aandacht aan. Je moet de klanten triggeren. In de tweede fase zijn de klanten getriggerd en moeten zij een keuze maken of zij de dienst van jouw bedrijf afnemen of dezelfde dienst afnemen van een ander bedrijf. In de derde fase, koopt de klant je dienst of product bij jouw bedrijf. In de vierde fase is het belangrijk dat de klanten een positieve ervaring hebben met de gekochte dienst of het product. In de laatste fase is het van belang om te zorgen voor nazorg. Dit is bijvoorbeeld het sturen van een nieuwsbrief. Wanneer je een goede relatie creëert met een klant, gaat deze klant de volgende keer weer voor jouw bedrijf kiezen.

Naast het uitzoeken van de klanttevredenheid en de customer journey heb ik met Geke en Rinske besproken wat zij van mij verwachten en waarom dit klanttevredenheidsonderzoek van belang is. Vanuit hier is de basis van mijn klanttevredenheidsonderzoek ontstaan en is de hoofdvraag met bijhorende deelvragen gevormd. De enquêtes zijn voor dit klanttevredenheidsonderzoek leidend.

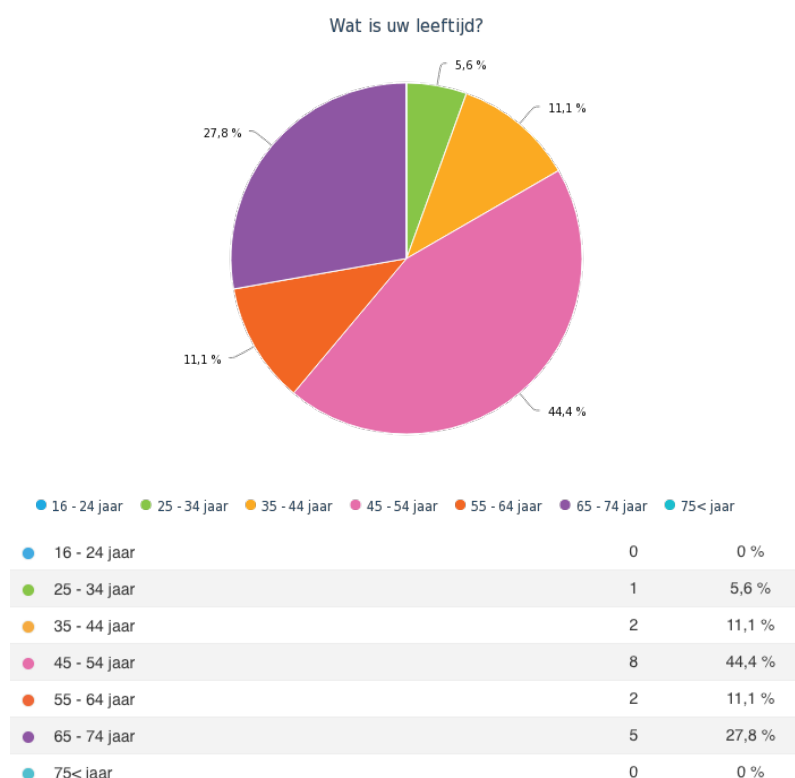
In de hoofdvraag en deelvragen komt het begrip klanttevredenheid naar voren. Verschillende studies (Team Loyalty, 2019; Custumeyes, 2018; Ensie, 2007) komen allemaal uit op dezelfde betekenis van klanttevredenheid. Klanttevredenheid zegt iets over in hoeverre de producten en de diensten van een bedrijf aan de verwachtingen van de klant voldoen. Klanten hebben een verwachting van een bedrijf en een ervaring met het bedrijf

waarmee je de verwachtingen overtreft. Bij klanttevredenheid kunnen het zaken zijn als de vriendelijkheid van het personeel, het product en de respons op de mail.

2.3 Resultaten

Algemeen

De enquête is ingevuld door achttien bestuursleden, verdeeld over dertien verschillende soorten verenigingen. Dit varieert van kickboksen tot basketbal en van volleybal tot skeeleren. Basketballvereniging Dyna '75 heeft voor 27,8% van de reacties gezorgd. De vereniging heeft de enquête laten invullen door vijf bestuursleden. De meerderheid van de geënquêteerden heeft een leeftijd tussen de 45 en 54 jaar. Daarna volgt de leeftijd 65 tot 74 jaar.



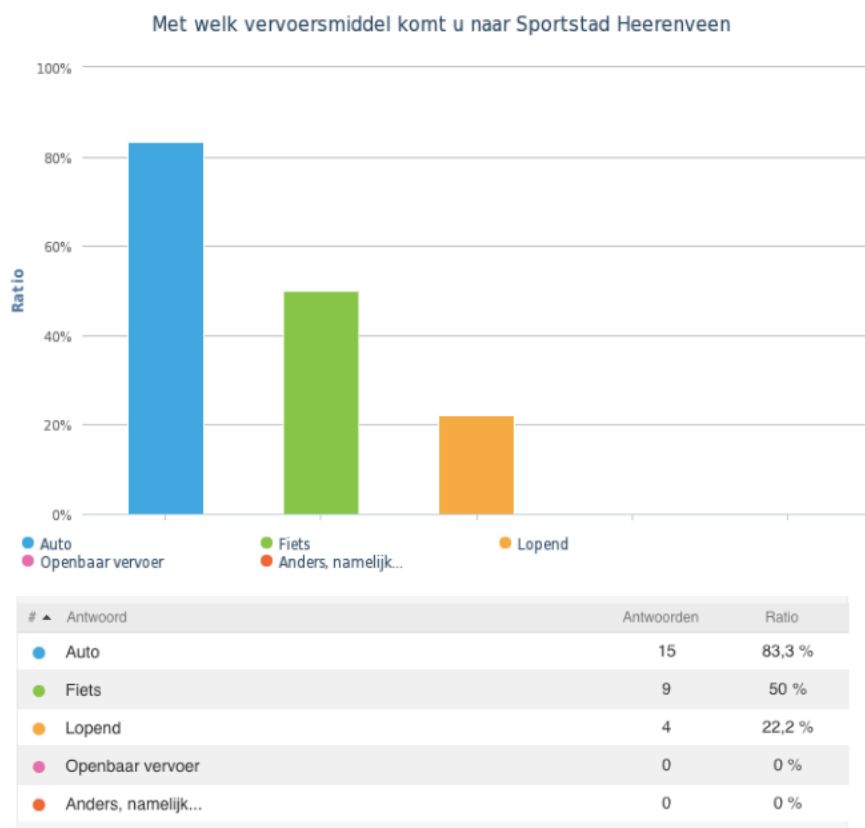
Figuur 5: Uitkomsten leeftijden geënquêteerden

Er wordt veelal gebruik gemaakt van de sporthal, de zwembaden en basketbalcourt. De dojo volgt daarop met aansluitend de fitness en het inline-skatecentrum. De volgende verenigingen maken allemaal gebruik van de sporthal: Badminton 't Veertje, Dyna '75, Stichting HZVC, KNKV Noord, Futsal Heerenveen en OPM. De geënquêteerden bezoeken Sportstad voornamelijk als bestuurslid en/of als trainer. Hierbij bezoeken de meeste bestuursleden Sportstad Heerenveen 1 of meerdere keren per week. Er is nauwelijks verschil tussen de tevredenheid over Sportstad Heerenveen, afhankelijk van het aantal bezoeken per week of per maand.

Bereikbaarheid

83,3% van de bestuursleden bezoekt Sportstad Heerenveen met de auto en 50% met de fiets. De overige 22,2% komt ter voet. 39% van de bezoekers wisselt de auto en de fiets af. Dit is terug te zien in onderstaand figuur. De geënquêteerden hebben aangegeven dat zij

met meerdere vervoersmiddelen naar Sportstad Heerenveen komen. De percentages overschrijden om die reden de 100%.



Figuur 6: uitkomsten vervoersmiddelen geënquêteerden

De bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen is voor iedereen goed, onafhankelijk met welk vervoersmiddel iedereen komt. De stallings- en parkeermogelijkheden zijn ook goed. Wel zijn de bestuursleden minder te spreken over de fietsenstalling. Deze is vaak te vol en rommelig. Er wordt dan ook er gevraagd naar meer plek voor de fietsen. In het vorige klanttevredenheidsonderzoek (welke u kunt vinden onder het kopje 'Enquêtevragen vorige klanttevredenheidsonderzoek

SPORTSTAD tevredenheidsonderzoek sportverenigingen

Beste verenigingslid,

Graag nodigt Sportstad Heerenveen je uit om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. Wij vinden het belangrijk om te weten wat speelt onder onze bezoekers. De resultaten van deze vragenlijst worden gebruikt om onze dienstverlening nog verder te optimaliseren.

Het invullen van de vragenlijst is **anoniem** en duurt vijf tot tien minuten. Deelname aan het tevredenheidsonderzoek kan t/m 26 februari 2017.

Hartelijk dank voor je medewerking!

Met vriendelijke groet,

Sportstad Heerenveen

01 | Algemeen

- M
1. Je woonplaats:
 2. Geslacht:
 - ☐ man
 - ☐ vrouw
 3. Leeftijdscategorie:
 - ☐ <12
 - ☐ 13-20
 - ☐ 21-30
 - ☐ 31-40
 - ☐ 41-50
 - ☐ 51-60
 - ☐ 61-70
 - ☐ 70+
 4. In welke accommodatie van Sportstad Heerenveen sport je?
 - ☐ sporthal
 - ☐ Epke Zonderland Turncentrum
 - ☐ zwembad
 - ☐ dojo
 - ☐ inline-skatecentrum
 - ☐ beachvelden
 - ☐ fierljepschansen
 5. Met welke reden kom je naar deze accommodatie?
 - ☐ training/wedstrijd
 - ☐ als toeschouwer
 - ☐ brengen/halen van sporters
 - ☐ training geven
 - ☐ anders, namelijk:.....
 6. Voor welke sport/sportvereniging kom je bij Sportstad Heerenveen?
 7. Hoe vaak kom je bij Sportstad Heerenveen?
 - ☐ minder dan 1x per maand
 - ☐ 1x per maand
 - ☐ 2-3 keer per maand
 - ☐ 1x per week
 - ☐ meer dan 1 x per week

02 | Bereikbaarheid

8. Met welk vervoersmiddel kom je naar Sportstad Heerenveen?
 - ☐ auto
 - ☐ fiets
 - ☐ lopen
 - ☐ openbaar vervoer
 - ☐ anders, namelijk:.....
9. Hoe beoordeel je de bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen met jouw vervoersmiddel?
 - ☐ onvoldoende
 - ☐ voldoende

- goed
- uitstekend

10. Hoe beoordeel je de stallings- of parkeermogelijkheden van jouw vervoersmiddel bij Sportstad Heerenveen?

- onvoldoende
- voldoende
- goed
- uitstekend

11. Heb je nog opmerkingen m.b.t. bereikbaarheid?

.....

.....

.....m.....

.....

.....

03 | Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

12. Hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
de algemene staat van onderhoud van de accommodatie					
de staat van de materialen zoals palen en netten					
de staat van de toestellen					
de opslagruimte voor materiaal					

13. Hoe beoordeel je de hygiëne op de volgende plekken:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
zaal					
toiletten					
kleedkamers					
doucheruimtes					
tribunes					
horecagelegenheden					

14. Hoe beoordeel je de temperatuur op de volgende plekken:				
	te koud	goed	Te warm	weet ik niet
zaal/zwembad				

kleedkamers				
douchwater				

15. Heb je nog opmerkingen m.b.t. kwaliteit/hygiëne/temperatuur?

.....

.....

.....

.....

04 | Horeca

16. Maak je wel eens gebruik van de horecagelegenheden in Sportstad?

- ☐ ja, Sportstad Café
- ☐ ja, Sportbreakcafé
- ☐ nee

17. Indien je wel eens gebruik maakt van de horeca gelegenheden, hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
het assortiment					
de prijzen					
de bediening					
de sfeer					
openingstijden					
de service van bediening					

18. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de horeca?

.....

.....

.....

.....

05 | Contact

19. Wat vind je van de ontvangst bij de balie van Sportstad?

- ☐ uitstekend
- ☐ goed
- ☐ voldoende
- ☐ onvoldoende

20. Reserveer je wel eens een zaalruimte?

- ☐ ja
- ☐ nee

21. Indien je wel eens een zaalruimte reserveert, hoe beoordeel je:

	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
de vriendelijkheid van de medewerkers					
de snelheid van beantwoording van de aanvraag					
de gegeven informatie					
het nakomen van afspraken					
de procedure van de verhuur					

22. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de medewerkers van Sportstad?.....

06 | Tot slot

23. Welk cijfer (1-10) geef je voor de medewerkers van Sportstad Heerenveen?.....

24. Welk cijfer (1-10) geef je voor de accommodatie?.....

2.9 Enquêteresultaten vorige klanttevredenheidsonderzoek') scoort de parkeervoorziening slechter voor de fiets vergeleken met dit jaar. De bestuursleden wie met de auto komen, geven aan dat zij tegen het invoeren van betaald parkeren zijn indien dit in de toekomst mocht gebeuren. Er is namelijk al een blauwe zone wat niet voor iedereen prettig is. Het parkeerterrein is daarbij ook vaak vol en modderig. Een bestuurslid geeft aan dat het wenselijk is als het parkeerterrein en -beleid aangepast wordt. In vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek is het parkeren erop vooruitgegaan. De vorige keer waren er erg veel klachten over het parkeren, wanneer er voetbalwedstrijden waren. Dit jaar is daar geen een klacht over geweest.

De routing in en naar Sportstad wordt als goed beoordeeld. 38,9% van de geënquêteerden geeft wel aan dat de routing naar Sportstad Heerenveen niet verbeterd is. De overige 61,1% heeft wel ervaren dat de routing naar Sportstad Heerenveen is verbeterd ten opzichte van het vorige klanttevredenheidsonderzoek. De routing in Sportstad Heerenveen wordt met 38,9% goed beoordeeld en 33,3% ervaart geen verschil.

Contact

De ontvangst bij de balie van Sportstad Heerenveen en de gastvrijheid wordt met zeer goed en goed beoordeeld. Er zijn enkele geënquêteerden die dit met een voldoende beoordelen. Over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers zijn de geënquêteerden zeer te spreken. De resultaten op de vraag wat de geënquêteerden van de medewerkers van Sportstad Heerenveen vinden, wordt dan ook lovend beantwoord. Er wordt hierbij aangegeven dat het ten koste gaat van de gastvrijheid en dienstverlening als de baliemedewerkers verdwijnen. De snelheden op het beantwoorden van vragen, de gegeven informatie en het nakomen van afspraken worden goed beoordeeld. Enkel ervaren dit echter minder goed en zelfs onvoldoende. Er is soms te weinig pro activiteit met betrekking tot de materialen en er is soms een late respons via de mail. Voor het bekijken van de individuele antwoorden verwijs ik u door naar het kopje 'Enquêteresultaten klanttevredenheidsonderzoek'.

Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

Over de staat van de materialen en de staat van de toestellen zijn de bestuursleden minder enthousiast. De algemene staat van het onderhoud van de accommodatie wordt het beste beoordeeld. De opslagruimte voor het materiaal scoort daarentegen erg matig. Deze resultaten zijn accommodatie afhankelijk. De matige beoordelingen komen namelijk vanuit de dojo, het zwembad en de sporthal. De staat van de dojo is dan ook achteruitgegaan en de staat van de materialen zijn gelijk gebleven. De hygiëne van de dojo, kleedkamers en de douches is ook iets achteruitgegaan. De geënquêteerden zijn dit jaar wel meer tevreden over hygiëne van de toiletten. De temperatuur van de dojo en de kleedkamers zijn hetzelfde gebleven. Het douchewater scoort dit jaar beter.

Het merendeel van de geënquêteerden beoordeelt de algemene hygiëne met goed. Toch zijn er enkele mensen die niet tevreden zijn, zoals hierboven aangegeven. Wel zijn de

geënuquêteerden dit jaar beter te spreken over het zwembad in het algemeen. Alles van het zwembad wordt beter beoordeeld. Dit is van de staat van de materialen tot de hygiëne van het zwembad. De temperatuur van het douchewater in het zwembad is ook verbeterd.

De temperatuur wordt over het algemeen met voldoende/goed beoordeeld. De temperatuur van het douchewater wordt door enkelen matig aangegeven. De temperatuur in de douches erg wisselvallig is of duurt het te lang voordat het water warm is. Zie ook het kopje 'Enquêteresultaten klanttevredenheidsonderzoek'. In vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek is de temperatuurregeling van de douches wel verbeterd, maar zoals de geënuquêteerden aangeven nog niet optimaal. De temperatuurregeling van de douches in de sporthal is erop achteruitgegaan. De temperatuur bij de kleedkamers, op de tribunes en bij de horecagelegenheden wordt met goed beoordeeld. Daarentegen hebben geënuquêteerden wel aangegeven dat de temperatuur in de sporthal te hoog is, maar alleen in de zomerperiode.

De geënuquêteerden hebben een verschillende mening over de prijs-kwaliteitverhouding ten opzichte van hun accommodatie. 27,8% van de geënuquêteerden vindt dat Sportstad Heerenveen te hoge prijzen vraagt ten opzichte van de kwaliteit dat zij biedt. 61,1% vindt de prijs-kwaliteit verhouding prima en de overige 11,1% van de geënuquêteerden geven aan dat dit voor hen niet van toepassing is.

Horeca

Het Sportstad Café is erg populair en er wordt dan ook veel gebruik van gemaakt. De accommodatie, het assortiment, de sfeer en de bereikbaarheid worden beoordeeld met een goed of zelfs met een zeer goed*. Daarentegen scoren de prijzen en de prijs-kwaliteitsverhouding erg matig. In vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek (de resultaten zijn te vinden onder het kopje 'Enquêtevragen vorige klanttevredenheidsonderzoek

SPORTSTAD tevredenheidsonderzoek sportverenigingen

Beste verenigingslid,

Graag nodigt Sportstad Heerenveen je uit om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. Wij vinden het belangrijk om te weten wat speelt onder onze bezoekers. De resultaten van deze vragenlijst worden gebruikt om onze dienstverlening nog verder te optimaliseren.

*Het invullen van de vragenlijst is **anoniem** en duurt vijf tot tien minuten. Deelname aan het tevredenheidsonderzoek kan t/m 26 februari 2017.*

Hartelijk dank voor je medewerking!

Met vriendelijke groet,
Sportstad Heerenveen

01 | Algemeen

25. Je woonplaats:

26. Geslacht:

- ☐ man
- ☐ vrouw

M

27. Leeftijdscategorie:

- ☐ <12
- ☐ 13-20
- ☐ 21-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61-70
- ☐ 70+

28. In welke accommodatie van Sportstad Heerenveen sport je?

- ☐ sporthal
- ☐ Epke Zonderland Turncentrum
- ☐ zwembad
- ☐ dojo
- ☐ inline-skatecentrum
- ☐ beachvelden
- ☐ fierljeepschansen

29. Met welke reden kom je naar deze accommodatie?

- ☐ training/wedstrijd
- ☐ als toeschouwer
- ☐ brengen/halen van sporters
- ☐ training geven
- ☐ anders, namelijk:

30. Voor welke sport/sportvereniging kom je bij Sportstad Heerenveen?

31. Hoe vaak kom je bij Sportstad Heerenveen?

- ☐ minder dan 1x per maand
- ☐ 1x per maand
- ☐ 2-3 keer per maand
- ☐ 1x per week
- ☐ meer dan 1 x per week

02 | Bereikbaarheid

32. Met welk vervoersmiddel kom je naar Sportstad Heerenveen?

- ☐ auto
- ☐ fiets
- ☐ lopen
- ☐ openbaar vervoer
- ☐ anders, namelijk:

33. Hoe beoordeel je de bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen met jouw vervoersmiddel?

- ☐ onvoldoende
- ☐ voldoende
- ☐ goed

- uitstekend

34. Hoe beoordeel je de stallings- of parkeermogelijkheden van jouw vervoersmiddel bij Sportstad Heerenveen?

- onvoldoende
- voldoende
- goed
- uitstekend

35. Heb je nog opmerkingen m.b.t. bereikbaarheid?.....

.....

.....

.....m.....

.....

.....

03 | Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

36. Hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
de algemene staat van onderhoud van de accommodatie					
de staat van de materialen zoals palen en netten					
de staat van de toestellen					
de opslagruimte voor materiaal					

37. Hoe beoordeel je de hygiëne op de volgende plekken:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
zaal					
toiletten					
kleedkamers					
doucheruimtes					
tribunes					
horecagelegenheden					

38. Hoe beoordeel je de temperatuur op de volgende plekken:				
	te koud	goed	Te warm	weet ik niet
zaal/zwembad				
kleedkamers				

douchwater				
------------	--	--	--	--

39. Heb je nog opmerkingen m.b.t. kwaliteit/hygiëne/temperatuur?.....

.....

.....

.....

.....

04 | Horeca

40. Maak je wel eens gebruik van de horecagelegenheden in Sportstad?

- ☐ ja, Sportstad Café
- ☐ ja, Sportbreakcafé
- ☐ nee

41. Indien je wel eens gebruik maakt van de horeca gelegenheden, hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
het assortiment					
de prijzen					
de bediening					
de sfeer					
openingstijden					
de service van bediening					

42. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de horeca?.....

.....

.....

.....

.....

05 | Contact

43. Wat vind je van de ontvangst bij de balie van Sportstad?

- ☐ uitstekend
- ☐ goed
- ☐ voldoende
- ☐ onvoldoende

44. Reserveer je wel eens een zaalruimte?

- ☐ ja
- ☐ nee

45. Indien je wel eens een zaalruimte reserveert, hoe beoordeel je:

	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
de vriendelijkheid van de medewerkers					
de snelheid van beantwoording van de aanvraag					
de gegeven informatie					
het nakomen van afspraken					
de procedure van de verhuur					

46. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de medewerkers van Sportstad?.....

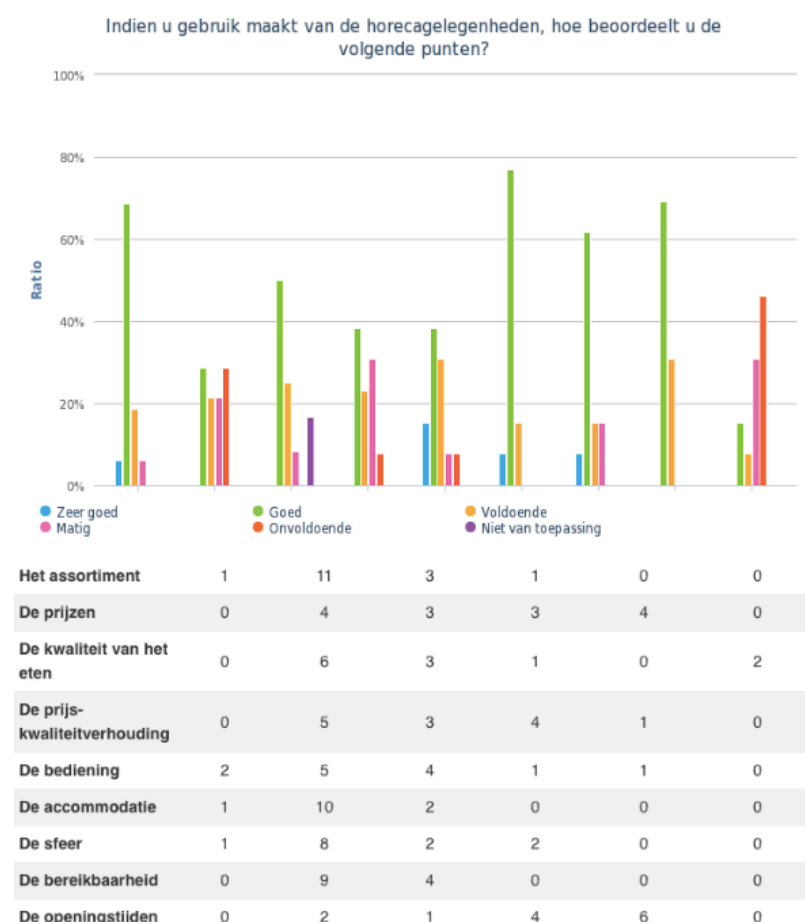
06 | Tot slot

47. Welk cijfer (1-10) geef je voor de medewerkers van Sportstad Heerenveen?.....

48. Welk cijfer (1-10) geef je voor de accommodatie?.....

2.9 Enquêteresultaten vorige klanttevredenheidsonderzoek') zijn de prijzen nog verder achteruitgegaan. De prijzen scoorden in het vorige klanttevredenheidsonderzoek ook al niet hoog. In het vorige klanttevredenheidsonderzoek werd ook aangegeven dat de openingstijden tegenvielen. Dit jaar scoren de openingstijden zelfs onvoldoende. Als opmerking hebben de geënquêteerden aangegeven dat het sportstad café te vaak gesloten is. Ook is in de enquête naar voren gekomen dat Futssal Heerenveen zich niet welkom voelt in het Sportstad Café.

**In onderstaand figuur ziet u de resultaten van de volgende vraag: 'Indien u gebruik maakt van de horecagelegenheden, hoe beoordeelt u de volgende punten?' Zoals te zien is en hierboven is vermeld, scoort het assortiment, de accommodatie, de sfeer en de bereikbaarheid erg hoog. Bij de prijzen is te zien dat de grafiek erg laag blijft en de rode balk al ongeveer 30% van de gegeven antwoorden bevat. De openingstijden worden zeer slecht beoordeeld, zoals te zien aan de rode balk in het figuur. De rode kleur van de balk staat voor onvoldoende.*



Figuur 7: Beoordeling horecagelegenheden

2.4 Conclusie

In dit klanttevredenheidsonderzoek is gezocht naar het antwoord op de vraag: Op welke manier kan de klanttevredenheid tussen Sportstad Heerenveen en haar hurende verenigingen verbeterd worden? Voor het beantwoorden van deze hoofdvraag, worden eerst de deelvragen beantwoord.

Welke behoeftes van de hurende verenigingen bij Sportstad Heerenveen zijn voor verbetering vatbaar?

Uit de resultaten blijkt dat de stallings- en parkeermogelijkheden bij sportstad Heerenveen verbeterd kunnen worden. Het gaat voornamelijk om de fietsenstalling aangezien geënquêteerden hebben aangegeven dat deze stalling vaak te vol en rommelig is. Over de parkeermogelijkheden voor de auto zijn de meningen verdeeld. Er is uit de resultaten naar voren gekomen dat het parkeerterrein vaak vol en modderig is.

Over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers zijn de geënquêteerden zeer te spreken. Uit de resultaten blijkt wel dat de geënquêteerden de snelheden op het beantwoorden van vragen, de gegeven informatie, het nakomen van afspraken en de procedure van de zaalverhuur onvoldoende beoordelen. Ook is er soms te weinig pro activiteit met betrekking tot de materialen en is er soms een late respons via de mail. Hier kan Sportstad Heerenveen aan gaan werken.

De opslagruimte voor het materiaal wordt matig beoordeeld en met twee onvoldoendes. De opslagruimte is dus voor verbetering vatbaar. De matige beoordelingen komen voort uit verenigingen die de dojo, het zwembad en de sporthal gebruiken. De staat van de materialen en toestellen wordt grotendeels met een voldoende beoordeelt. Wel zijn er enkele matige reacties.

Er zijn verbeteringen vatbaar voor de hygiëne bij de kleed- en doucheruimtes bij de dojo. De kleed- en doucheruimtes worden matig beoordeeld, zoals te zien is in de bijlage. Verder is uit de resultaten gebleken dat de temperatuur in de zomer te hoog is in de sporthal. Ook is de temperatuur van de douches erg wisselvallig of duurt het te lang voor het water warm is. Dit kan verbeterd worden.

Sportstad Heerenveen is te duur voor verschillende sportverenigingen ten opzichte van de geleverde kwaliteit, blijkt uit de resultaten van de enquête.

Beijk Catering is te vaak gesloten voor de hurende verenigingen van Sportstad Heerenveen en scoort ook onvoldoende. Wanneer een vereniging gebruik maakt van het Sportstad Café zijn de prijzen vaak te hoog en de prijs-kwaliteitverhouding is matig.

Zijn de hurende verenigingen meer tevreden over Sportstad Heerenveen in vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek?

Over het algemeen zijn de hurende verenigingen van Sportstad Heerenveen meer tevreden in vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek. Dit jaar zijn de geënquêteerden

beter te spreken over parkeermogelijkheden voor de fiets. De parkeermogelijkheden van de auto wordt helderweg beter beoordeeld. In het vorige klanttevredenheidsonderzoek waren er namelijk veel klachten over het parkeerbeleid, wanneer er een voetbalwedstrijd was.

Over het algemeen zijn de geënquêteerden dit jaar ook meer tevreden over het zwembad. De algemene staat van het zwembad wordt beter beoordeeld, evenals de staat van de materialen. De opslag van de materialen scoort echter dit jaar minder goed. De hygiëne van het zwembad, de toiletten, kleedkamers en doucheruimtes scoort dit jaar weer beter. De hygiëne op de tribunes is gelijk gebleven. In het vorige klanttevredenheidsonderzoek werd de temperatuur van het zwembad en de kleedkamers even goed beoordeeld als dit jaar. De temperatuur van het douchewater is ook verbeterd.

De geënquêteerden zijn dit jaar minder tevreden over de dojo. De staat van de dojo en de opslag is achteruitgegaan. De staat van de materialen zijn gelijk gebleven. Hygiëne van de dojo, kleedkamers en de douches is ook iets achteruitgegaan. De geënquêteerden zijn dit jaar meer tevreden over hygiëne van de toiletten. De temperatuur van de dojo en de kleedkamers zijn hetzelfde gebleven. Het douchewater scoort dit jaar beter.

De geënquêteerden zijn dit jaar beter te spreken over de sporthal. De algemene staat van de accommodatie is achteruitgegaan. De hygiëne van de sporthal, douches en tribunes wordt beter beoordeeld. De hygiëne van de toiletten en kleedkamers zijn ongeveer gelijk gebleven. Deze scoorden beide jaren goed. De temperatuur van de sporthal is verbeterd in vergelijking met vorig jaar en de temperatuur van de kleedkamers is gelijk gebleven. De temperatuur van het douchewater is wel verslechterd.

Over het algemeen scoort de horeca, Beijk Catering, dit jaar minder goed. Het assortiment en de hygiëne is hetzelfde gebleven. De prijzen, bediening, sfeer en openingstijden worden dit jaar minder goed beoordeeld vergeleken met het vorige klanttevredenheidsonderzoek.

De ontvangst bij de balie wordt dit jaar beter beoordeeld en de gegeven informatie wordt ongeveer gelijk beoordeeld door de geënquêteerden. De vriendelijkheid van de medewerkers, beantwoording van vragen en het nakomen van afspraken wordt minder goed beoordeeld. Geen reden voor zorgen, want dit wordt nog steeds hoog beoordeeld.

In welke mate beïnvloedt Beijk Catering de tevredenheid van de hurende sportverenigingen?

Beijk Catering heeft een kleine invloed op de tevredenheid van de hurende sportverenigingen. Ontevreden horecabezoekers scoren op andere categorieën iets minder goed vergeleken met tevreden horecabezoekers. Tevreden horecabezoekers beoordelen andere categorieën hoger in vergelijking met ontevreden horecabezoekers. Bij de andere categorieën gaat dit om een verschil tussen zeer goed en goed.

De geënquêteerden zijn over Beijk catering zelf erg ontevreden over de openingstijden, prijs-kwaliteitverhouding en prijzen van Beijk Catering. De accommodatie, het assortiment en de bereikbaarheid worden wel goed beoordeeld en enkele keren met een zeer goed.

Nu alle deelvragen zijn beantwoord, wordt de hoofdvraag beantwoord.

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

Het is belangrijk voor Sportstad Heerenveen om aan verschillende punten te werken voor het verbeteren van de klanttevredenheid tussen haar en de hurende verenigingen. In vergelijking met vorig jaar scoren erg veel categorieën beter in vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek. Wel zijn er andere punten van aandacht naar boven gekomen.

Het is van belang om het fietsenhok uit te breiden en op te ruimen. Voor de baliemedewerkers is het goed om de vragen sneller te kunnen beantwoorden en om dan de juiste informatie te verschaffen. De procedure van de zaalverhuur moet ook verbeterd worden. Daarnaast is het voor Sportstad Heerenveen goed om te kijken in alle accommodaties naar de opslagruimtes van het materiaal. Specifiek voor de dojo is het van groot belang om de hygiëne van de kleed- en doucheruimtes te verbeteren. Over het algemeen moet er goed gekeken worden naar de temperatuurregeling. In de zomer is de sporthal vaak te warm en de temperatuur van veel douches in Sportstad Heerenveen is zeer wisselvallig. De huur van zalen is een grote kostenpost voor de verenigingen. Afsluitend zijn de kosten van Beijk Catering te hoog voor de verenigingen en zijn de openingstijden een grote drempel.

2.5 Discussie

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een enquête om de klanttevredenheid van de hurende verenigingen van Sportstad Heerenveen te meten. Deze vragenlijst is verspreid onder de dertig hurende verenigingen. Echter is de enquête maar beantwoord door dertien verschillende verenigingen. Op basis van deze uitkomst kunnen de resultaten in een volgend klanttevredenheidsonderzoek niet hetzelfde zijn. Ook zijn niet alle accommodaties van Sportstad Heerenveen beoordeeld. Indien dit klanttevredenheidsonderzoek weer wordt gehouden onder dezelfde dertien verenigingen is dit klanttevredenheidsonderzoek betrouwbaar en dus reproduceerbaar.

Het was wenselijk om de enquête ingevuld terug te krijgen van alle bestuursleden per vereniging. In dit klanttevredenheidsonderzoek is dit niet het geval. Voornamelijk is er per vereniging één reactie binnengekomen met uitzondering van Dyna '75 en Kickboxing CAH sports. Hierdoor is de klanttevredenheid per vereniging lastig te meten aan de hand van één reactie.

De omgevingsfactoren spelen een grote rol bij het invullen van de enquête. Indien een bestuurslid de enquête heeft ingevuld op een rustige avond met een goede dag, zijn de resultaten vaak positiever. Indien een bestuurslid de enquête heeft ingevuld waarbij hij/zij geen goede dag heeft gehad, blijkt dat de resultaten vaak negatiever uitvallen. Hier is geen rekening mee gehouden.

Het is mogelijk dat de bestuursleden de enquête hebben ingevuld met sociaal wenselijke antwoorden. De bestuursleden kunnen gedrag laten zien op basis van aannames. Deze aannames zijn niet altijd correct. Het kan zijn dat de bestuursleden zich niet vrij voelden om goed hun mening te uiten en alles beter verwoorden dan het eigenlijk is.

Voor een vervolgonderzoek raad ik aan om alle verenigingen de enquête in te laten vullen door alle bestuursleden. Op deze manier krijgt u een accuraat beeld. Het is hierbij verstandig om de enquête door de bestuursleden in te laten vullen op het moment dat zij met hun vereniging in Sportstad Heerenveen zijn. Zo wordt de omgeving van de bestuursleden het meest getriggerd tot de realiteit. Bij het aanrijken van de enquête is het van groot belang dat er wordt aangegeven dat ieder zijn of haar mening van belang is.

2.6 Aanbevelingen

Parkeergelegenheden

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de fietsenstalling vaak te vol en erg rommelig is. Ook is het parkeerterrein vaak vol en modderig. Voor de fietsenstalling raad ik Sportstad Heerenveen aan om de fietsenstalling uitbreiden. Het uitbreiden van de fietsenstalling kost ongeveer €4.500* euro en gaat qua verbouwing ongeveer een week tijd kosten. Voor het plaatsen van de fietsenstalling is het handig als de huidige fietsenstalling leeg is. Om hiervoor te zorgen is het verstandig om zes weken van tevoren een bord te neer te zetten, dat alle fietsen op de parkeerplaats bij de inline-skatebaan neergezet moeten worden. Welke fietsen er na zes weken nog staan, worden afgevoerd. De fietsenstalling is dan ook opgeruimd. Voor het parkeerterrein is het goed om het achterste parkeerterrein te asfalteren. Dit is een hoge kostenpost, welke minimaal €50.000* gaat kosten. Aansluitend raad ik aan om parkeervakken aan te geven op het asfalt, waardoor de parkeerruimte optimaal wordt benut. De geënquêteerden hebben in het onderzoek aangegeven dat het erg slecht zal zijn als er betaald parkeren wordt ingevoerd. Dit moet Sportstad Heerenveen niet gaan doen. De klanttevredenheid verandert dan drastisch.

** Deze bedragen zijn gebaseerd door het vergelijken van diverse internetsites. Indien u een concreet beeld wilt hebben van het totale bedrag kunt u contact opnemen met een desbetreffend bedrijf en een offerte opvragen.*

Opslagruimte en schoonmaak

Uit het onderzoek is ook naar voren gekomen dat de opslagruimte voor het materiaal matig wordt beoordeeld in de dojo, het zwembad en de sporthal. Het controleren van de opslagruimtes om te kijken of alle materialen nog worden gebruikt is stap 1. Vervolgens gaat Sportstad Heerenveen de materialen welke niet meer worden gebruikt verkopen. Aansluitend wordt er een nieuwe indeling gemaakt voor deze opslagruimtes. Dit wordt gedaan aan de hand van tape en eventueel een interieurontwerper. Bij de ingangen van de opslagruimtes komt een foto met de juiste indeling van de opslagruimte. Daarnaast moet de schoonmaak een extra ronde lopen in de dojo en in de kleedkamers van de dojo. Dit kan direct toegepast worden.

Temperatuurregeling

De Technische Dienst gaat kijken naar de temperatuurregeling van Sportstad Heerenveen. De oorzaak van de wisselende temperatuur in de douches gaan zij proberen te achterhalen. Indien de oorzaak is gevonden, gaat de Technische Dienst deze oorzaak aanpakken. Hetzelfde geldt voor de temperatuurregelaar in de Sporthal. De Technische Dienst gaat de oorzaak van de warme temperatuur van de sporthal in de zomer achterhalen en oplossen. Hier is de Technische Dienst verantwoordelijk voor op een kort termijn.

Zaalverhuur

Ik raad Sportstad Heerenveen aan om te kijken naar de mogelijkheden tot het aanbieden van een vijfjarencontract aan de hurende verenigingen. De hurende verenigingen mogen vijf jaar in de sporthal sporten tegen een lager tarief. Indien de vereniging het contract doorbreekt, betaald de vereniging alle gemiste kosten aan Sportstad Heerenveen terug. Sportstad Heerenveen heeft hierdoor wel minder inkomsten, maar voor de verenigingen zal

het meer betaalbaar zijn. Wel is de kans groter dat de verenigingen in Sportstad blijven sporten en niet naar een omliggende sporthal verhuizen. Het proces van de verhuur loopt dan ook beter. De HRM-medewerker is verantwoordelijk voor deze contracten. Op de site is het verstandig om het kopje reserveren van de zalen duidelijker zichtbaar te maken. Er zullen zich minder problemen voordoen tot het huren van zalen, de klanttevredenheid zal toenemen. Hier is de communicatiemedewerker verantwoordelijk voor op kort termijn.

Dienstverlening front- en backoffice

Het beantwoorden van de vragen en het nakomen van afspraken kan beter gedaan worden door de medewerkers van de front- en backoffice. Om de klanten goed te woord te staan en de juiste informatie te geven raad ik Sportstad Heerenveen aan om samen achter de balie te zitten tot de balie verdwijnt. Een medewerker van de backoffice komt naar het frontoffice en doet daar zijn of haar werk. Indien de medewerker van het frontoffice de vraag niet kan beantwoorden, kan de andere medewerker de vraag direct beantwoorden. Indien nodig kan een van de medewerkers direct meelopen met een klant indien dit nodig is. Dit kan uitgevoerd worden op kort termijn. De gastvrijheid en dienstverlening scoren dan hoog in een volgend onderzoek. De geëntequêteerden geven wel aan dat het verdwijnen van de balie in de toekomst ten koste gaat van de gastvrijheid en dienstverlening. Voor Sportstad Heerenveen is het verstandig om goed overleggen als zij de verdwijning van de balie ten koste willen laten gaan van de gastvrijheid en dienstverlening.

Beijk Catering

Ik raad Sportstad Heerenveen per direct aan om in overleg te gaan met Beijk Catering. Beijk Catering scoort dit jaar minder goed in het klanttevredenheidsonderzoek. In het vorige klanttevredenheidsonderzoek zijn dezelfde problemen naar voren gekomen als in het huidige klanttevredenheidsonderzoek. De prijzen zijn te hoog en de openingstijden voldoen niet aan de eisen van de hurende verenigingen. Het huidige klanttevredenheidsonderzoek toont aan dat de prijzen en de openingstijden van Beijk Catering nog slechter zijn beoordeeld dan in het vorige klanttevredenheidsonderzoek. Beijk Catering krijgt tot mei om de prijzen en openingstijden aan te passen. Beijk Catering is al vaker aangesproken op deze problemen. Indien de prijzen en openingstijden niet veranderen, krijgt Beijk Catering geen nieuw contract en moet Sportstad Heerenveen een andere ondernemer zoeken voor de horeca.

Deze aanbevelingen zijn op basis van het contact met de verenigingen.

2.7 Bibliografie

- Alles over marktonderzoek. (2015). *Klanttevredenheidsonderzoek*. Opgehaald van Alles over marktonderzoek: <https://www.allesovermarktonderzoek.nl/typen-onderzoek/klanttevredenheidsonderzoek/>
- Customeyes. (2018, September 5). *Wat is klanttevredenheid?* Opgehaald van Customeyes: <https://www.customeyes.nl/kennis/themas/wat-is-klanttevredenheid1/>
- Doornbos, R. (sd). *Klanttevredenheidsonderzoek*. Opgehaald van Motivaction research and strategy: <https://www.motivaction.nl/klanttevredenheidsonderzoek>
- Ensie. (2007, Juli 07). *Klanttevredenheid*. Opgehaald van Ensie: <https://www.scribbr.nl/plagiaat-checker/apa-generator/#/>
- Faes, L. (2018, September 7). *Wat is de customer journey?* Opgehaald van Thinkonline: <https://www.think-online.nl/marketing/customer-journey/>
- Gerbrands, L. (2016, December 22). *Customer journey*. Opgehaald van Ensie: <https://www.ensie.nl/lisette-gerbrands/customer-journey>
- Hamel, R. (2009, 01 01). *De beleving van ruimte in de omgeving*. Opgehaald van Blind 18: <https://www.ziedaar.nl/article.php?id=327>
- Janse, B. (2019). *Business Intelligence Model (BIM)*. Opgehaald van Toolshero: <https://www.toolshero.nl/strategie/business-intelligence-model-bim/>
- Kerpel, A. (2014, Juli 1). *Leerlingen leren kennen: leefwereld - ontwikkelingspsychologie*. Opgehaald van wij-leren.nl: <https://wij-leren.nl/leerlingen-leren-kennen.php>
- Lazarus, I. (sd). *HET GEHEIM: DE CUSTOMER JOURNEY*. Opgehaald van Mijnmarketing.com: <https://www.mijnmarketing.com/blog/het-geheim-de-customer-journey/>
- Murck, T. (2018, Oktober 30). *Kinderen worden de internethelden van de toekomst*. Opgehaald van SIDN: <https://www.sidn.nl/nieuws-en-blogs/kinderen-woorden-internethelden>
- Scherpenzeel, P. (2016, Mei 12). *iSpace Sports*. Opgehaald van Het nieuwe gymen creëert bewegingsruimte: <https://hetnieuwegymmen.nl/product/inspace-sports/>
- Scholten, V., & van der Roest, J.-W. (2017, Maart 9). *Arme kinderen hebben baat bij Jeugdsportfonds en Jeugdcultuurfonds*. Opgehaald van Alles over Sport: <https://www.allesoversport.nl/artikel/arme-kinderen-hebben-baat-bij-jeugdsportfonds-en-jeugdcultuurfonds/>
- Scriptium. (2019). *SERVQUAL-model*. Opgehaald van Scriptium: <https://www.scriptium.nl/alle-scriptiemonellen/#SERVQUAL-methode>
- Team Loyalty. (2019). *Wat is klanttevredenheid?* Opgehaald van Team: <https://teamloyalty.nl/kennis/wat-is-klanttevredenheid/>
- Teijen, J. v., & Bleeker, R. (2018). *Jaarplan 2019*. Heerenveen: Sportstad Heerenveen B.V.
- van Schie, P. (2013, December 9). *Wat zijn klanttevredenheidsonderzoeken?* Opgehaald van Customeyes: <https://www.customeyes.nl/kennis/themas/wat-is-een-klanttevredenheidsonderzoek/>
- van Wierden, L. (2014, Maart 21). *De 7 zonden in klanttevredenheidsonderzoek*. Opgehaald van Marketingfact innovatie in marketing: <https://www.marketingfacts.nl/berichten/de-7-zonden-in-klanttevredenheidsonderzoek>

2.8 Bijlagen

Enquêtevragen klanttevredenheidsonderzoek

De enquête is online gemaakt. Daar komt u door op onderstaande link te klikken.

<https://www.surveio.com/survey/d/A1K1X9B2P9V5R2R8W>

Geachte Heer/Mevrouw,

Dank u voor ons te bezoeken. Door het invullen van deze 5-10 minuten durende enquête, helpt u om onze dienstverlening nog verder te optimaliseren.

Algemeen:

1. Wat is uw geslacht?
 - ☐ Man
 - ☐ Vrouw
 - ☐ Overig
2. Wat is uw leeftijd?
 - ☐ 16 – 24
 - ☐ 25 – 34
 - ☐ 35 – 44
 - ☐ 45 – 54
 - ☐ 55 – 64
 - ☐ 65 – 74
 - ☐ 75<
3. Van welke vereniging bent u een bestuurslid?
 - ☐
4. Van welke accommodaties van Sportstad Heerenveen maakt uw vereniging gebruik?
Meerdere antwoorden mogelijk.
 - ☐ Beachvelden
 - ☐ Dojo
 - ☐ Epke Zonderland Turncentrum
 - ☐ Fierljepschansen
 - ☐ Fitness
 - ☐ Inline-skatecentrum
 - ☐ Sporthal
 - ☐ Squashbanen
 - ☐ Urban Sportpark
 - ☐ Zwembaden
 - ☐ Anders, namelijk...
5. Wat is de reden van uw bezoek(en) aan Sportstad Heerenveen?
Meerdere antwoorden mogelijk.
 - ☐ Als toeschouwer
 - ☐ Brengen/ ophalen van sporters
 - ☐ Scheidsrechter zijn van wedstrijden
 - ☐ Training geven

- ☐ Trainingen volgen
- ☐ Wedstrijden spelen
- ☐ Bestuurslid
- ☐ Anders, namelijk...

6. Hoe vaak komt u bij Sportstad Heerenveen voor uw vereniging?

- ☐ Minder dan 1x per maand
- ☐ 1x per maand
- ☐ 2 à 3x per maand
- ☐ 1x per week
- ☐ Meer dan 1x per week

Bereikbaarheid:

7. Met welk vervoersmiddel komt u naar Sportstad Heerenveen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Auto
- ☐ Fiets
- ☐ Lopend
- ☐ Openbaar vervoer
- ☐ Anders, namelijk...

8. Hoe beoordeelt u...						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen met uw vervoersmiddel?						
De stallings- of parkeermogelijkheden van uw vervoersmiddel bij Sportstad Heerenveen?						
De routing* naar Sportstad Heerenveen?						
De routing* in Sportstad Heerenveen naar uw accommodatie? (Hier valt het buitengebied ook onder).						
De routing* in Sportstad Heerenveen naar de kleedkamers?						
De routing in Sportstad Heerenveen naar de toiletten?						

*Routing is de wegbewijzing.

9. Vindt u dat de bereikbaarheid en de stallings- of parkeermogelijkheden zijn verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren?

- ☐ ...

10. Vindt u dat de routing richting Sportstad Heerenveen verbeterd is ten opzichte van voorgaande jaren?

- ☐ ...

11. Vindt u dat de routing in Sportstad Heerenveen verbeterd is ten opzichte van voorgaande jaren?

- ☐ ...

12. Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de bereikbaarheid en/of de routing?

○ ...

Contact:

13. Hoe beoordeelt u...						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De ontvangst bij de balie van Sportstad Heerenveen?						
De gastvrijheid* van Sportstad Heerenveen?						

**Gastvrijheid is het gevoel dat u welkom bent wanneer u contact heeft met de baliemedewerkster en de dienst van Sportstad Heerenveen.*

14. Indien u contact heeft met de medewerkers van de backoffice*, hoe beoordeelt u de volgende punten?						
<i>*De backoffice is verantwoordelijk voor het maken van reserveringen, het wijzigen van reserveringen, het aannemen van de telefoon en het beantwoorden van de binnengekomen e-mails.</i>						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De vriendelijkheid van de medewerkers?						
De behulpzaamheid van de medewerkers?						
De snelheid van beantwoording van uw vraag?						
De gegeven informatie?						
Het nakomen van afspraken?						
De mogelijkheden tot het reserveren van een accommodatie?						
De procedure van de verhuur (indien u een zaal wilt huren)?						

15. Wat vindt u van de medewerkers van Sportstad Heerenveen?

○ ...

16. Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de medewerkers van Sportstad Heerenveen?

○ ...

Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

17. Hoe beoordeelt u...						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De algemene staat van het onderhoud van de accommodatie die u gebruikt?						
De staat van de materialen?						
De staat van de toestellen?						
De opslagruimte voor het materiaal?						

18. Hoe beoordeelt u de hygiëne op de volgende plekken:						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
Bij uw accommodatie						
De materialen						
De toiletten						
In de kleedkamers						
In de doucheruimtes						
In het zwembad						
Op de tribunes						
Bij de horecagelegenheden						

19. Hoe beoordeelt u de temperatuur op de volgende plekken:						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing

Bij uw accommodatie						
In de kleedkamers						
Het douchewater						
Het zwembad						
Het zwembadwater						
Op de tribunes						
Bij de horecagelegenheden						

20. Wat vindt u van de prijs-kwaliteitverhouding ten opzichte van uw accommodatie?

☐ ...

21. Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de kwaliteit/hygiëne/temperatuur?

☐ ...

Horeca

22. Maakt u gebruik van de horecagelegenheden in Sportstad Heerenveen?

- ☐ Ja, van het Sportstad Café
- ☐ Ja, van het Sportbreakcafé
- ☐ Ja, van Sportstad Café en het Sportbreakcafé
- ☐ *Nee, omdat...

**Indien u geen gebruik maakt van de horecagelegenheden in Sportstad Heerenveen is de enquête afgerond. Hartelijk bedankt voor het invullen en wij zien u graag weer bij Sportstad Heerenveen!*

23. Indien u gebruik maakt van de horecagelegenheden, hoe beoordeelt u de volgende punten?						
	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
Het assortiment						
De prijzen						
De kwaliteit van het eten						
De prijs-kwaliteitverhouding						
De bediening						
De accommodatie						
De sfeer						
De bereikbaarheid						
De openingstijden						

24. Vindt u dat de horeca zich heeft verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren?

☐ ...

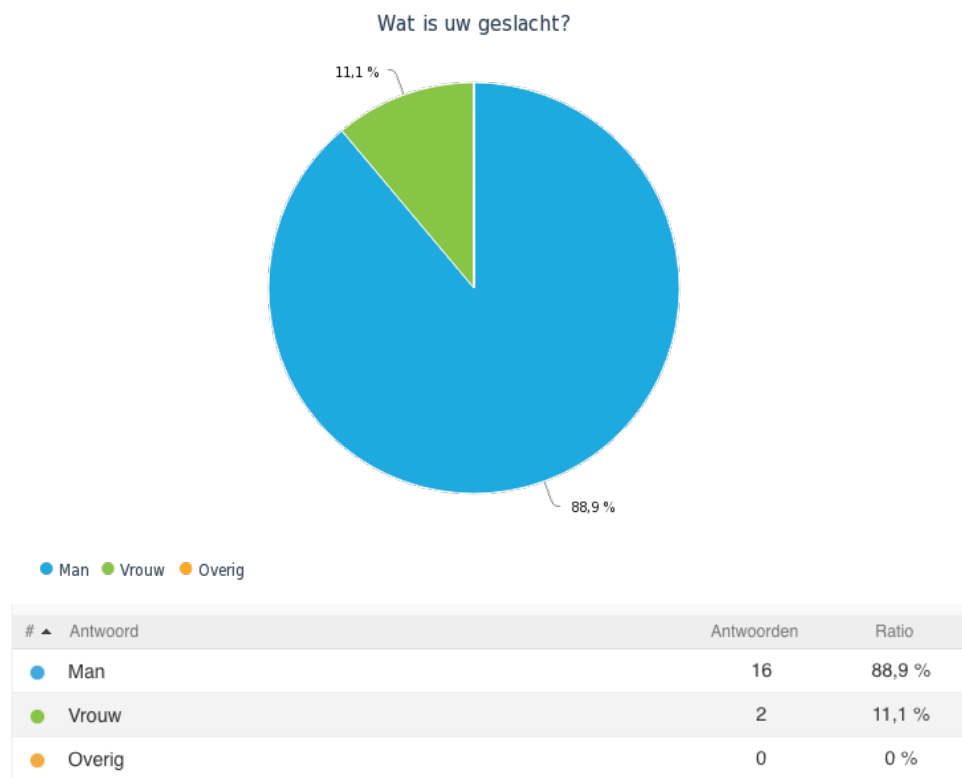
25. Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de horeca?

☐ ...

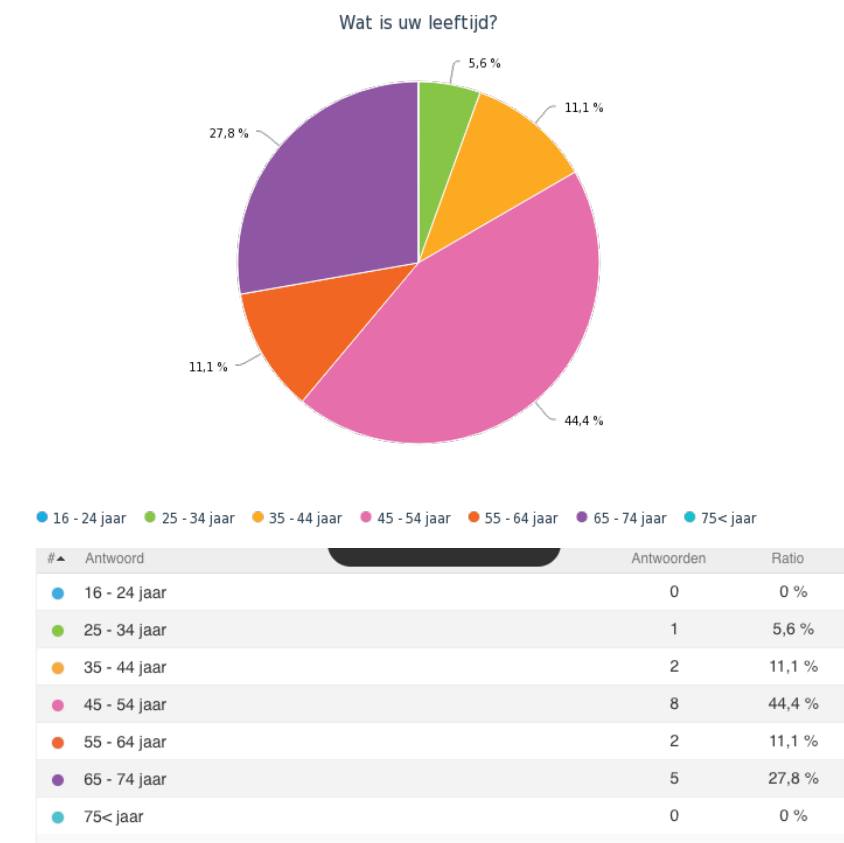
U heeft de enquête afgerond. Hartelijk bedankt voor het invullen. Wij waarderen uw input en wij gaan de resultaten gebruiken om onze dienstverlening nog verder te optimaliseren. Wij zien u graag weer bij Sportstad Heerenveen!

Enquêteresultaten klanttevredenheidsonderzoek

Vraag 1



Vraag 2



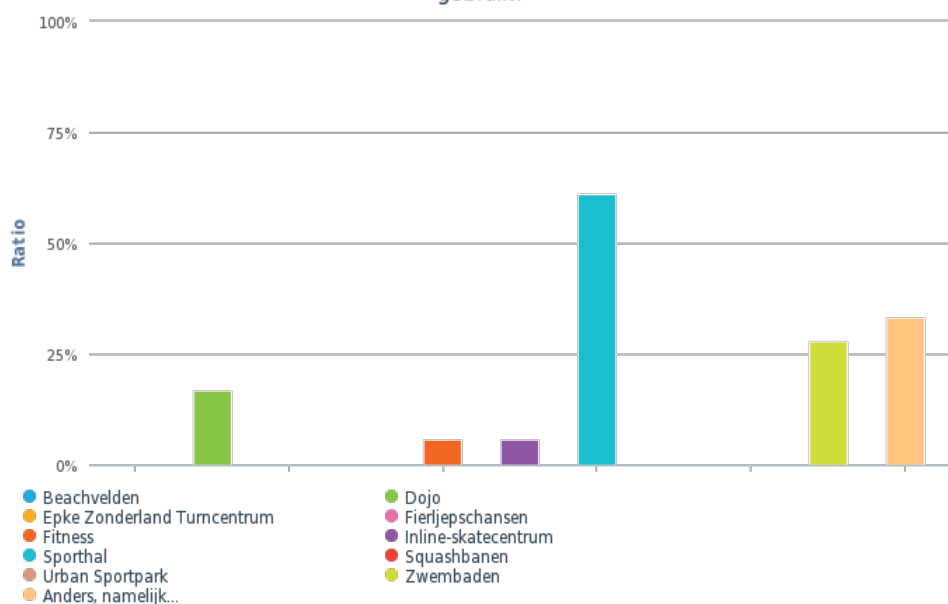
Vraag 3

3 Van welke vereniging bent u een bestuurslid?

Kickboxing CAH SPORTS Heerenveen	Badminton tVeertje	Dyna'75 (2x)	Stichting HZVC
Dyna75 Heerenveen	KNKV Noord	Futsal Heerenveen	Dyna '75
Duikteam Heerenveen	OPM	aikidovereniging	Skeelerclub
blijf fit	Kickboxing CAH - SPORTS	zwemclub Welle Telle	Hzpc
		Basketbal vereniging Dyna'75	

Vraag 4

Van welke accommodaties van Sportstad Heerenveen maakt uw vereniging gebruik?



#	Antwoord	Antwoorden	Ratio
1	Beachvelden	0	0 %
2	Zwembaden	5	27,8 %
3	Anders, namelijk...	6	33,3 %
4	Dojo	3	16,7 %
5	Epke Zonderland Turncentrum	0	0 %
6	Fierljepschansen	0	0 %
7	Fitness	1	5,6 %
8	Inline-skatecentrum	1	5,6 %
9	Sporthal	11	61,1 %
10	Squashbanen	0	0 %
11	Urban Sportpark	0	0 %

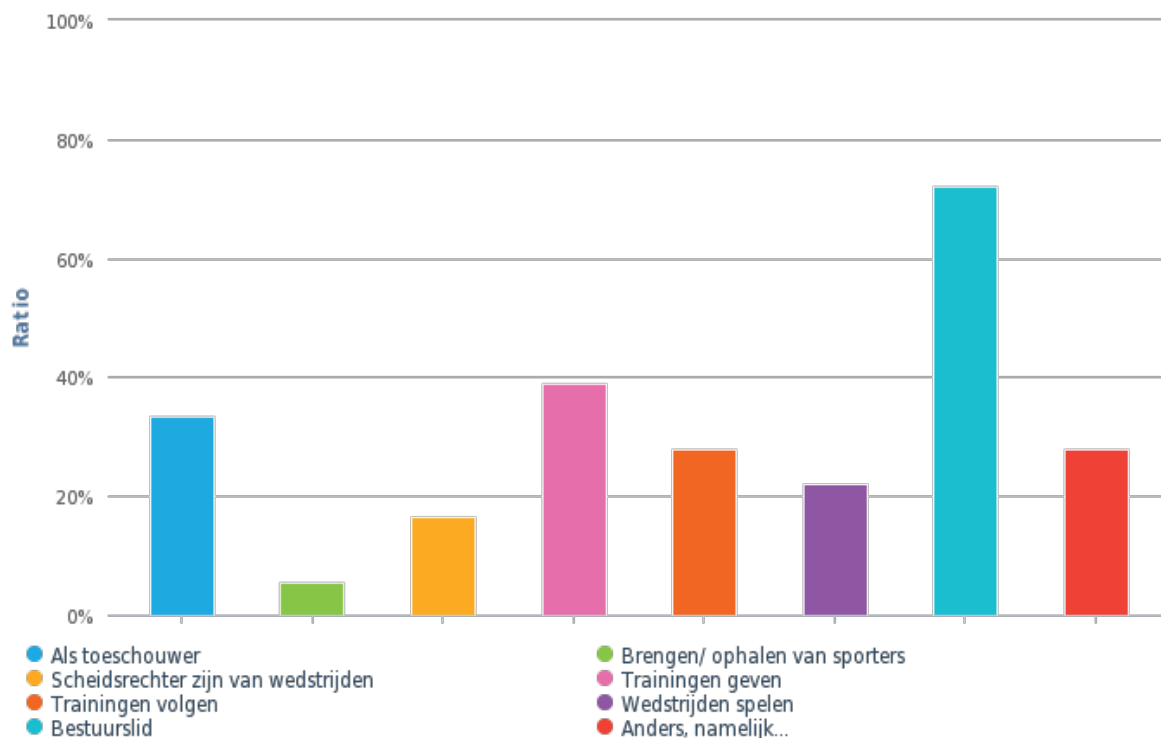
Anders, namelijk...:

Ruimtes in mountain network	Basketballcourt Heerenveen (2x)	Basketballcourt (2x)	Vergaderzaal
-----------------------------	---------------------------------	----------------------	--------------

[Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 5

Wat is de reden van uw bezoek(en) aan Sportstad Heerenveen?



#	Antwoord	Antwoorden	Ratio
1	Als toeschouwer	6	33,3 %
2	Brengen/ ophalen van sporters	1	5,6 %
3	Scheidsrechter zijn van wedstrijden	3	16,7 %
4	Trainingen geven	7	38,9 %
5	Trainingen volgen	5	27,8 %
6	Wedstrijden spelen	4	22,2 %
7	Bestuurslid	13	72,2 %
8	Anders, namelijk...	5	27,8 %

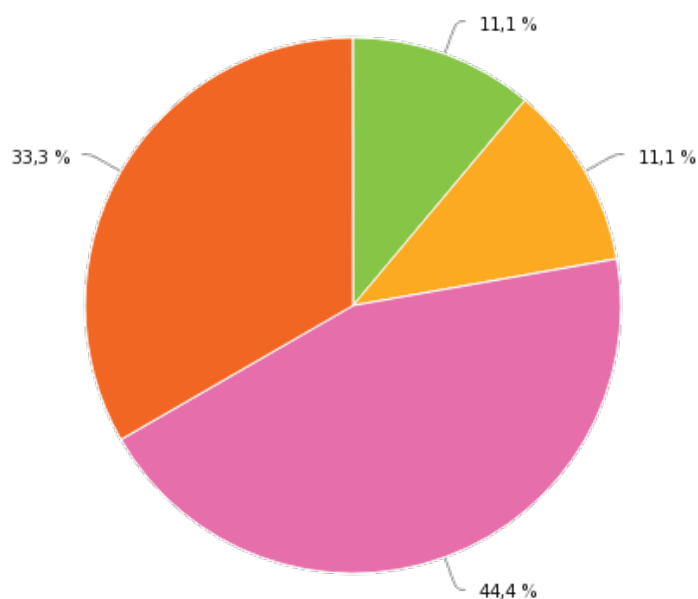
Anders, namelijk...:

Voorlichting Doping Trainer Coach Recreatie zwemmen (2x)

[Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 6

Hoe vaak komt u bij Sportstad Heerenveen voor uw vereniging?

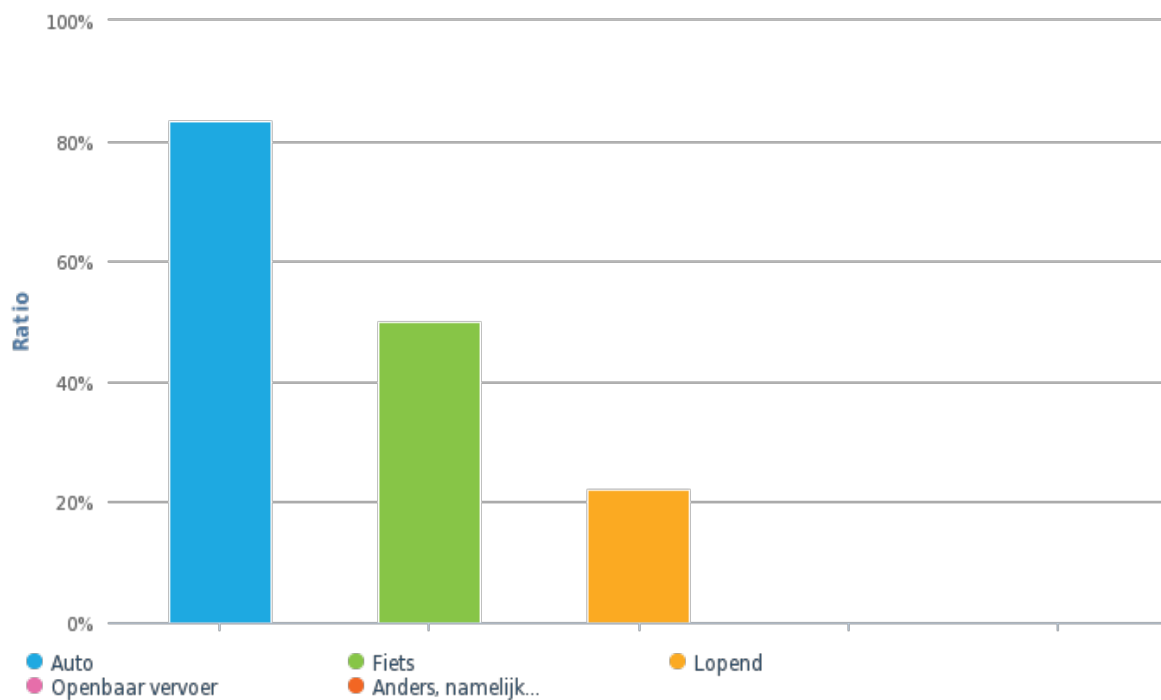


● Minder dan 1x per maand
 ● 1x per maand
 ● 2 à 3x per maand
 ● 1x per week
 ● Meer dan 1x per week

● Minder dan 1x per maand	0	0 %
● 1x per maand	2	11,1 %
● 2 à 3x per maand	2	11,1 %
● 1x per week	8	44,4 %
● Meer dan 1x per week	6	33,3 %

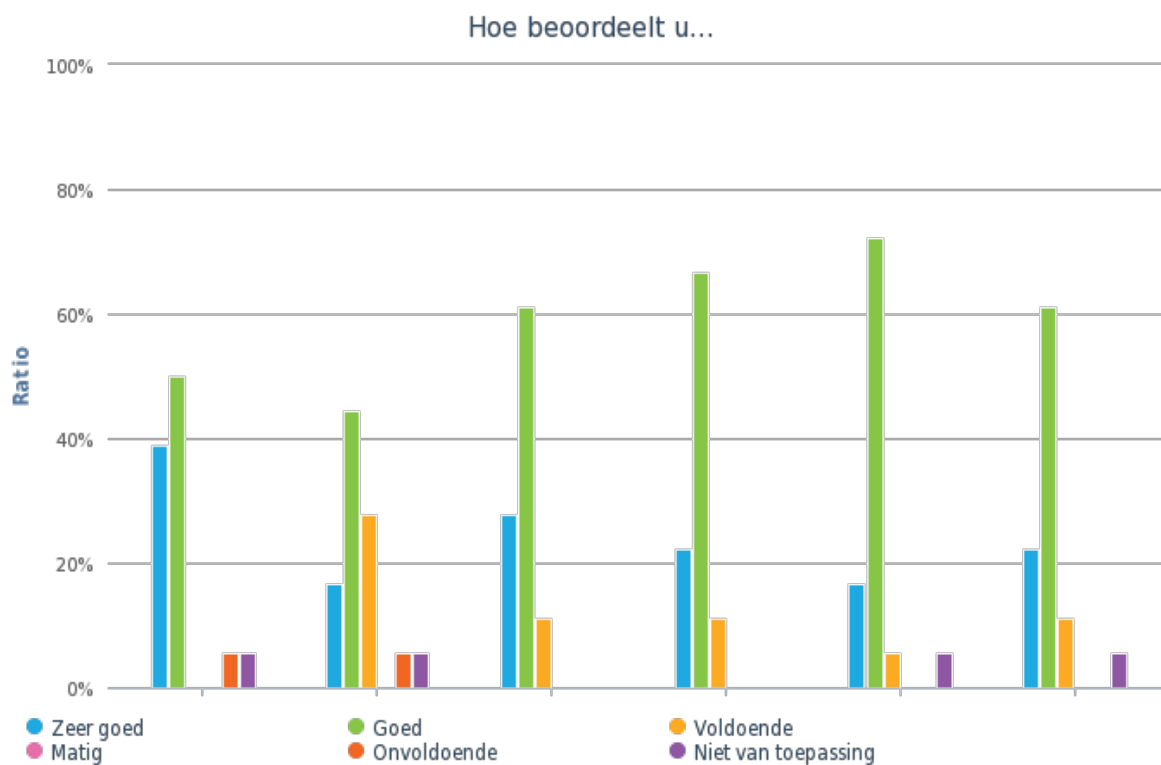
Vraag 7

Met welk vervoersmiddel komt u naar Sportstad Heerenveen



#	Antwoord	Antwoorden	Ratio
1	Auto	15	83,3 %
2	Fiets	9	50 %
3	Lopend	4	22,2 %
4	Openbaar vervoer	0	0 %
5	Anders, namelijk...	0	0 %

Vraag 8



	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen met uw vervoersmiddel?	7	9	0	0	1	1
De stallings- of parkeermogelijkheden van uw vervoersmiddel bij Sportstad Heerenveen?	3	8	5	0	1	1
De routing* naar Sportstad Heerenveen?	5	11	2	0	0	0
De routing* in Sportstad Heerenveen naar uw accommodatie? (Hier valt het buitengebied ook onder).	4	12	2	0	0	0
De routing* in Sportstad Heerenveen naar de kleedkamers?	3	13	1	0	0	1
De routing* in Sportstad Heerenveen naar de toiletten?	4	11	2	0	0	1

Vraag 9

9 Vindt u dat de bereikbaarheid en de stallings- of parkeermogelijkheden zijn verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren?

Ja (2x)	geen verschil	Nee hetzelfde gebleven. Zou heel slecht zijn als betaald parkeren wordt ingevoerd	De fietsenstalling is wat een bende
Nee. Vaak nog voor een deel modderig.	Geen verschil met vorige jaren		Jammer dat er overdag maar 2 uur geparkeerd kan worden. Langer zou wenselijk zijn ivm begeleiden evenementen zoals de megasportdag
gelijk (2x)	Niet bekend	.	
Verminderd door de blauwe zone en zou nog slechter worden als betaald parkeren wordt ingevoerd	Goed	Nee, verslechtering	
	Nee	fietsenrekken erg vol	Parkeerterrein is drukker geworden

Vraag 10

10 Vindt u dat de routing richting Sportstad Heerenveen verbeterd is ten opzichte van voorgaande jaren?

Ja (4x)	geen verschil	Nvt (3x)	Volgens mij niet
Geen verschil met vorige jaren	Prima	Onverantwoord	gelijk (2x)
	Was al goed	Goed (2x)	nee

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 11

11 Vindt u dat de routing in Sportstad Heerenveen verbeterd is ten opzichte van voorgaande jaren?

Ja (4x)	geen verschil	Nvt (2x)	Volgens mij niet
Nee was al goed	Geen verschil met vorige jaren	Prima	Onveranderd
gelijk	nee	??	Goed
Nee		zelfde	

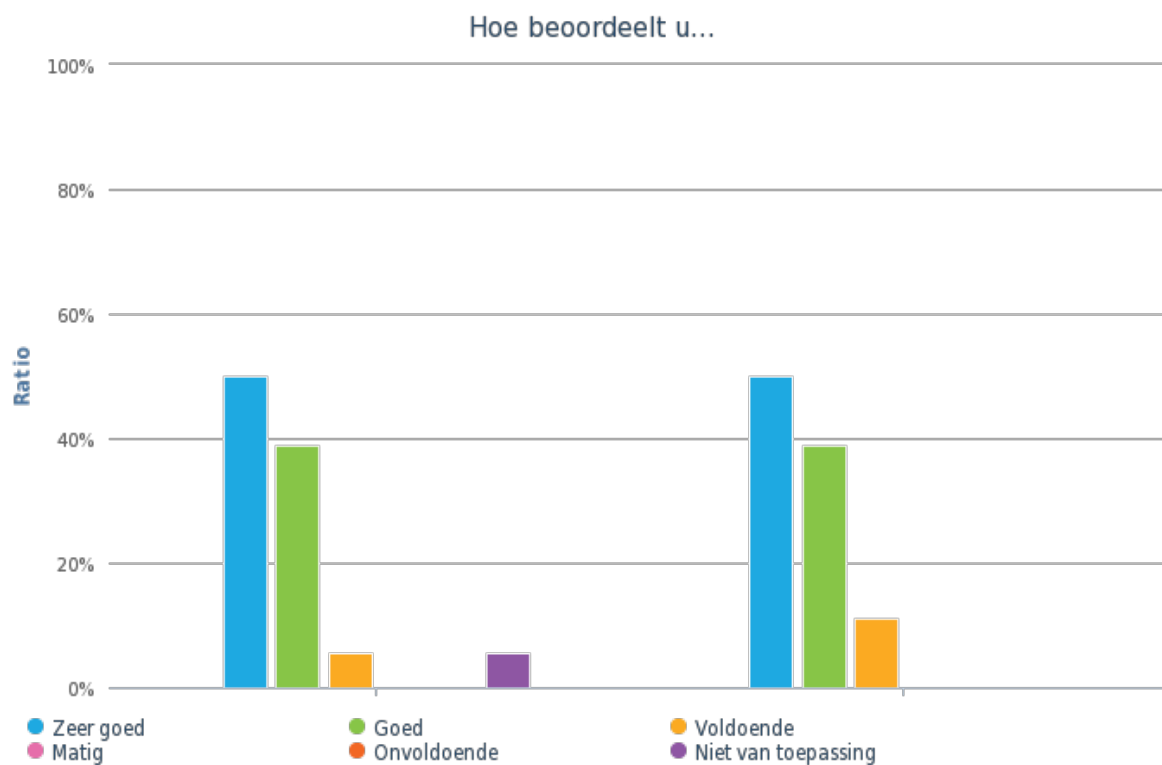
Vraag 12

12 Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de bereikbaarheid en/of de routing?

Nee (9x)	geen verschil	-	Nee, prima zoals het is.
Meer plek voor de fietsen	dojo is maar matig aangegeven	Doe alsjeblieft iets aan het parkeerterrein en parkeerbeleid	nee (2x)
			Nvt

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 13

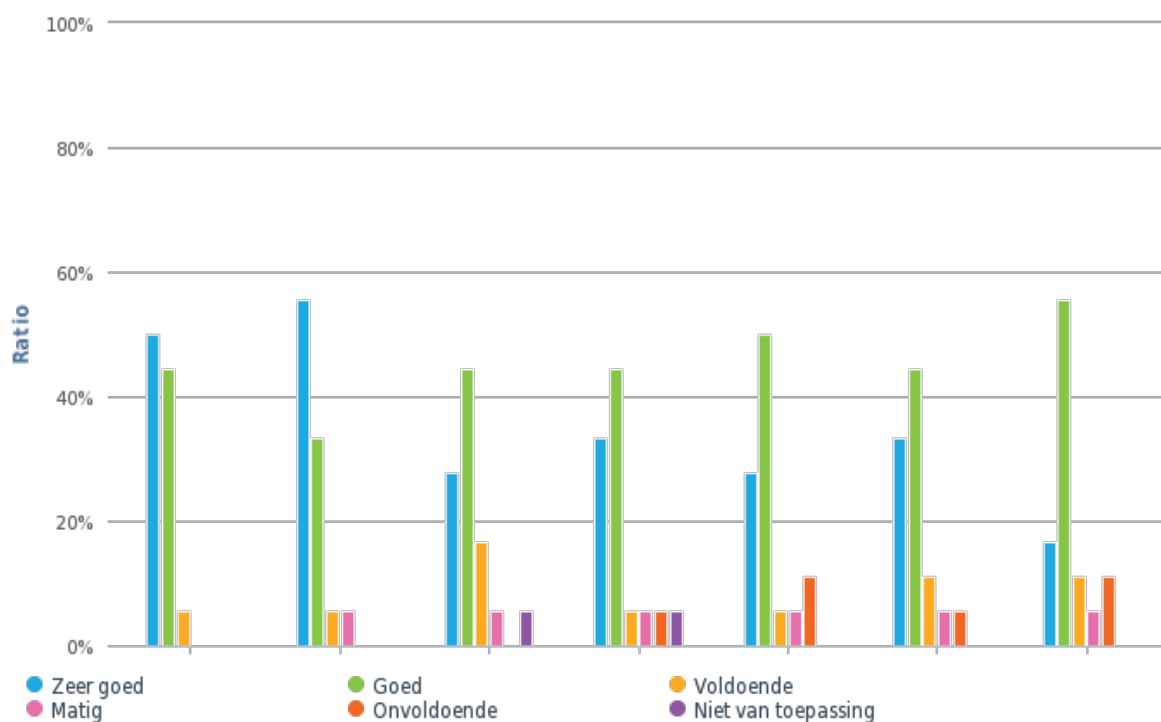


	Zeer goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
De ontvangst bij de balie van Sportstad Heerenveen?	9	7	1	0	0	1
De gastvrijheid* van Sportstad Heerenveen?	9	7	2	0	0	0


[Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 14

Indien u contact heeft met de medewerkers van de backoffice*, hoe beoordeelt u de volgende punten?



	● Zeer goed	● Goed	● Voldoende	● Matig	● Onvoldoende	● Niet van toepassing
De vriendelijkheid van de medewerkers?	9	8	1	0	0	0
De behulpzaamheid van de medewerkers?	10	6	1	1	0	0
De snelheid van beantwoording van uw vraag?	5	8	3	1	0	1
De gegeven informatie?	6	8	1	1	1	1
Het nakomen van afspraken?	5	9	1	1	2	0
De mogelijkheden tot het reserveren van een accommodatie?	6	8	2	1	1	0
De procedure van de verhuur (indien u een zaal wilt huren)?	3	10	2	1	2	0

Vraag 15

15 Wat vindt u van de medewerkers van Sportstad Heerenveen?

Zeer attent Vriendelijk en behulpzaam (2x)	Meer proactiviteit mbt materialen voor onze sport-vaak onvoldoende netten te viden en staanders dan beroep op medewerkers onvoldoende resultaat	Het zou direct ten koste gaan van de gastvrijheid als de medewerkers bij de balie zouden verdwijnen. Ik heb met alle medewerkers goed contact.	Toppers
---	---	--	---------

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

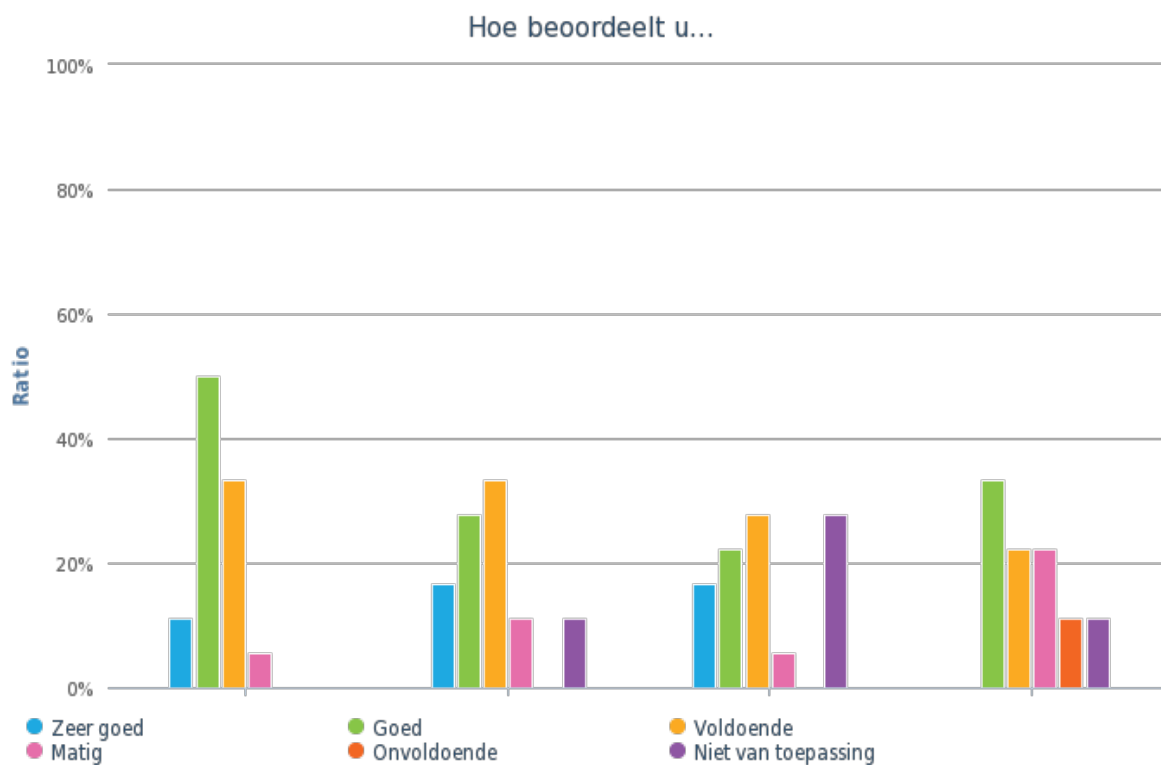
Vraag 16

16 Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de medewerkers van Sportstad Heerenveen?

Nee (5x) Soms late respons via mail	idem als 15	Top!	Zeer correct
--	-------------	------	--------------

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

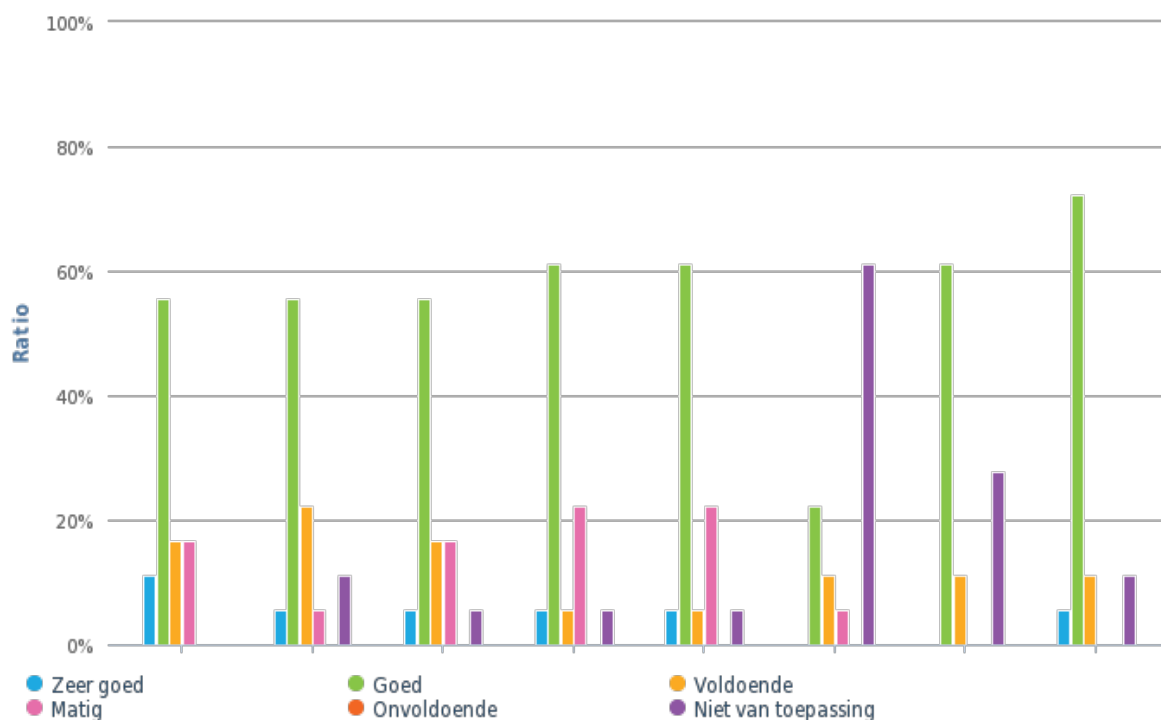
Vraag 17



	Ze er go ed	Go ed	Vol do en de	Ma tig	On vol do en de	Niet van toe pas sing
De algemene staat van het onderhoud van de accommodatie die u gebruikt?	2	9	6	1	0	0
De staat van de materialen?	3	5	6	2	0	2
De staat van de toestellen?	3	4	5	1	0	5
De opslagruimte voor het materiaal?	0	6	4	4	2	2
 Voeg voetnoten toe voor dit resultaat						

Vraag 18

Hoe beoordeelt u de hygiëne op de volgende plekken:

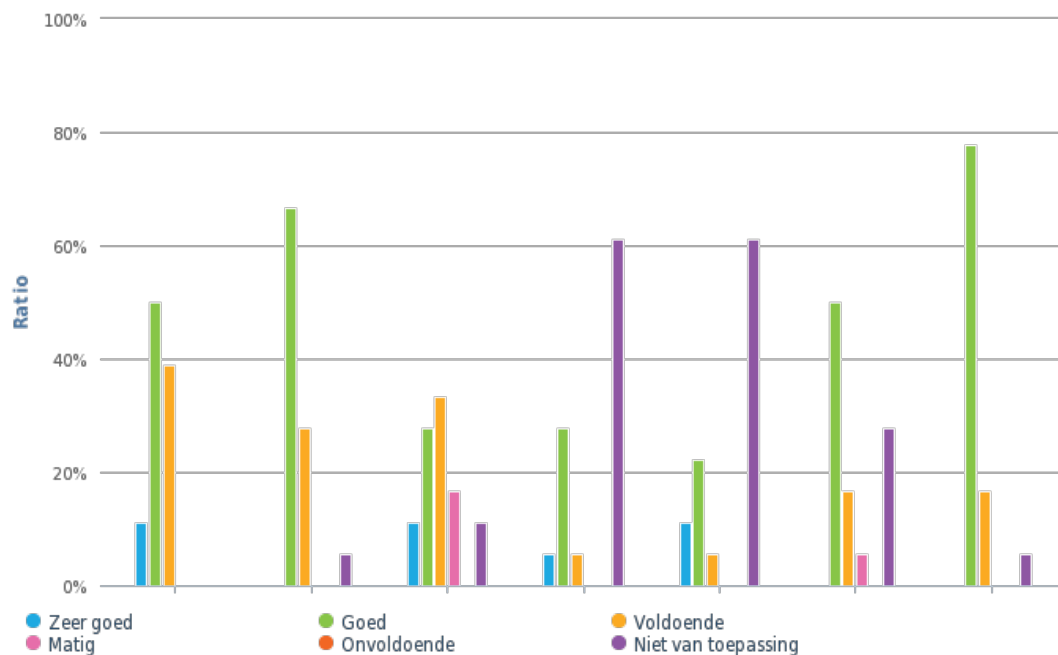


	Ze er goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
Bij uw accommodatie	2	10	3	3	0	0
De materialen	1	10	4	1	0	2
De toiletten	1	10	3	3	0	1
In de kleedkamers	1	11	1	4	0	1
In de doucheruimtes	1	11	1	4	0	1
In het zwembad	0	4	2	1	0	11
Op de tribunes	0	11	2	0	0	5
Bij de horecagelegenheden	1	13	2	0	0	2

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 19

Hoe beoordeelt u de temperatuur op de volgende plekken:



	Ze er goed	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Niet van toepassing
Bij uw accommodatie	2	9	7	0	0	0
In de kleedkamers	0	12	5	0	0	1
Het douchewater	2	5	6	3	0	2
Het zwembad	1	5	1	0	0	11
Het zwembadwater	2	4	1	0	0	11
Op de tribunes	0	9	3	1	0	5
Bij de horecagelegenheden	0	14	3	0	0	1

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 20

20 Wat vindt u van de prijs-kwaliteitverhouding ten opzichte van uw accommodatie?

Goed (3x)
Correct
.
Aande dure kant
die is voor onze club
geweldig

voldoende
Zaalhuur is hoog ivm
omliggende dorpen
uitstekend
Positief
goed

Ik vind Sportstad erg
duur. En als je dan ziet
hoeveel zaal we dit
seizoen alleen al
moeten inleveren voor
evenementen vind ik dat
echt ongelooflijk
schandalig. Hierdoor
valt de balans nog
negatiever uit.

Prima (2x)
In vergelijking met
andere sportzalen goed,
maar voor een
vereniging altijd een erg
grote kostenpost.
Sportstad is duur
Nvt

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 21

21 Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de kwaliteit/hygiëne/temperatuur?

Kleedkamers en douches zijn echt vies
Vaak warm in de sporthal, vooral in voorjaar en nazomer. Douches zijn regelmatig defect; temperatuur vaak te heet.
Bij zwemtoernooi vaker een schoonmaak ronde lopen

temp soms erg wisselend bij temperatuurschommeling buiten: meestal te warm
.
nee (3x)
Te warm in de sporthal in de zomer

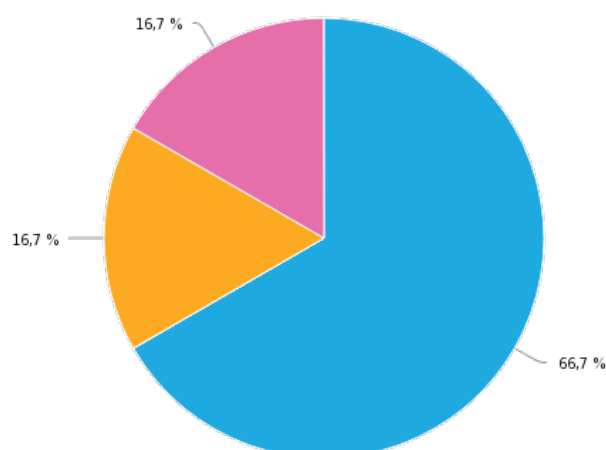
Het gebeurt wel eens dat temperatuur van douche wisselt van heet naar koud. Verder prima
de dojo is niet altijd opgeruimd en schoon
Kleedkamers van de dojo vies

Nee (4x)
Douche temperatuur is zeer wisselvallig
Duurt soms erg lang voordat het water in de docenten kleedkamer warm is.

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 22

Maakt u gebruik van de horecagelegenheden in Sportstad Heerenveen?



● Ja, van het Sportstad Café
 ● Ja, van het Sportbreakcafé
 ● Ja, van het Sportstad Café en het Sportbreakcafé
 ● Nee, omdat...

# ▲	Antwoord	Antwoorden	Ratio
1	Ja, van het Sportstad Café	12	66,7 %
2	Ja, van het Sportbreakcafé	0	0 %
3	Ja, van het Sportstad Café en het Sportbreakcafé	3	16,7 %
4	Nee, omdat...	3	16,7 %

Nee, omdat...: ●

Nee omdat hij bij de meeste zwemwedstrijd dicht is.

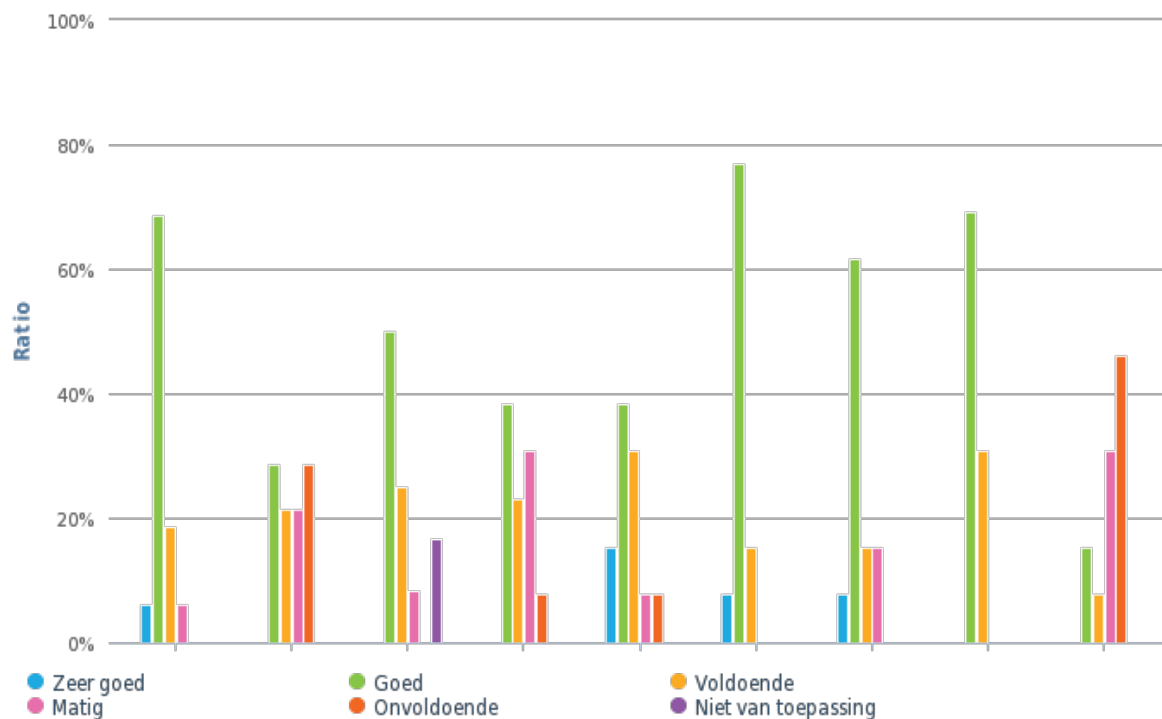
Kickboxing kinderfeestje

niet van toepassing

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 23

Indien u gebruik maakt van de horecagelegenheden, hoe beoordeelt u de volgende punten?



	Ze er go ed	Go ed	Vol do en de	Ma tig	On vol do en de	Niet van toe pas sing
Het assortiment	1	11	3	1	0	0
De prijzen	0	4	3	3	4	0
De kwaliteit van het eten	0	6	3	1	0	2
De prijs-kwaliteitverhouding	0	5	3	4	1	0
De bediening	2	5	4	1	1	0
De accommodatie	1	10	2	0	0	0
De sfeer	1	8	2	2	0	0
De bereikbaarheid	0	9	4	0	0	0
De openingstijden	0	2	1	4	6	0

Vraag 24

24 Vindt u dat de horeca zich heeft verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren?

Ja (3x)	geen verandering merkbaar, behalve dat men nu om 21.00 dicht is en dus de nazit vervalt	Zelfde gebleven. Wel onvoorspelbaar in de openingstijden	Nee absoluut niet
Geen mening		Is wel wat klantvriendelijker geworden	Dit is juist achteruitgegaan
Te duur voor de sporters	Nee	Wordt alleen maar minder met de openingstijden	nee, op dagen voor vakanties zijn ze vaak geloten
Nee openingstijden zijn slecht	ja		Ja, maar nog te vaak gesloten

 [Voeg voetnoten toe voor dit resultaat](#)

Vraag 25

25 Heeft u nog opmerkingen met betrekking tot de horeca?

Nee (4x)	zie 24	Zie vorige vraag	Is bekend
Aanpassing van de openingstijden op maandagavond	Wij voelen ons als vereniging niet altijd welkom. Veel leden willen graag na het sporten een drankje nemen, doordat het café steeds vroeger dichtgaat is dit niet altijd mogelijk	Geen verdere opmerkingen.	Het geluid van de muziek wat minder volume als het erg druk is.
nee (2x)			Te vaak gesloten waardoor we moeten uitwijken naar klimhal

Enquêtevragen vorige klanttevredenheidsonderzoek

SPORTSTAD

tevredenheidsonderzoek

sportverenigingen

Beste verenigingslid,

Graag nodigt Sportstad Heerenveen je uit om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. Wij vinden het belangrijk om te weten wat speelt onder onze bezoekers. De resultaten van deze vragenlijst worden gebruikt om onze dienstverlening nog verder te optimaliseren.

Het invullen van de vragenlijst is **anoniem** en duurt vijf tot tien minuten. Deelname aan het tevredenheidsonderzoek kan t/m 26 februari 2017.

Hartelijk dank voor je medewerking!

Met vriendelijke groet,
Sportstad Heerenveen

01 | Algemeen

49. Je woonplaats:

50. Geslacht:

- ☐ man
- ☐ vrouw

M

51. Leeftijdscategorie:

- ☐ <12
- ☐ 13-20
- ☐ 21-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61-70
- ☐ 70+

52. In welke accommodatie van Sportstad Heerenveen sport je?

- ☐ sporthal
- ☐ Epke Zonderland Turncentrum
- ☐ zwembad
- ☐ dojo
- ☐ inline-skatecentrum
- ☐ beachvelden
- ☐ fierljepschansen

53. Met welke reden kom je naar deze accommodatie?

- ☐ training/wedstrijd
- ☐ als toeschouwer
- ☐ brengen/halen van sporters
- ☐ training geven
- ☐ anders, namelijk:.....

54. Voor welke sport/sportvereniging kom je bij Sportstad Heerenveen?

.....

.....

55. Hoe vaak kom je bij Sportstad Heerenveen?

- ☐ minder dan 1x per maand
- ☐ 1x per maand
- ☐ 2-3 keer per maand
- ☐ 1x per week
- ☐ meer dan 1 x per week

02 | Bereikbaarheid

56. Met welk vervoersmiddel kom je naar Sportstad Heerenveen?

- ☐ auto
- ☐ fiets
- ☐ lopen
- ☐ openbaar vervoer
- ☐ anders, namelijk:.....
-

57. Hoe beoordeel je de bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen met jouw vervoersmiddel?

- ☐ onvoldoende
- ☐ voldoende
- ☐ goed
- ☐ uitstekend

58. Hoe beoordeel je de stallings- of parkeermogelijkheden van jouw vervoersmiddel bij Sportstad Heerenveen?

- ☐ onvoldoende
- ☐ voldoende
- ☐ goed
- ☐ uitstekend

59. Heb je nog opmerkingen m.b.t. bereikbaarheid?.....

.....

.....

.....m

.....

.....

03 | Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

60. Hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
de algemene staat van onderhoud van de accommodatie					
de staat van de materialen zoals palen en netten					
de staat van de toestellen					
de opslagruimte voor materiaal					

61. Hoe beoordeel je de hygiëne op de volgende plekken:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
zaal					
toiletten					
kleedkamers					
doucheruimtes					
tribunes					
horecagelegenheden					

62. Hoe beoordeel je de temperatuur op de volgende plekken:				
	te koud	goed	Te warm	weet ik niet
zaal/zwembad				
kleedkamers				
douchewater				

63. Heb je nog opmerkingen m.b.t. kwaliteit/hygiëne/temperatuur?.....

.....

.....

.....

.....

04 | Horeca

64. Maak je wel eens gebruik van de horecagelegenheden in Sportstad?
- ☐ ja, Sportstad Café
 - ☐ ja, Sportbreakcafé
 - ☐ nee

65. Indien je wel eens gebruik maakt van de horeca gelegenheden, hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
het assortiment					
de prijzen					
de bediening					
de sfeer					
openingstijden					
de service van bediening					

66. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de horeca?.....

05 | Contact

67. Wat vind je van de ontvangst bij de balie van Sportstad?

- ☐ uitstekend
- ☐ goed
- ☐ voldoende
- ☐ onvoldoende

68. Reserveer je wel eens een zaalruimte?

- ☐ ja
- ☐ nee

69. Indien je wel eens een zaalruimte reserveert, hoe beoordeel je:					
	uitstekend	goed	voldoende	onvoldoende	weet ik niet
de vriendelijkheid van de medewerkers					
de snelheid van beantwoording van de aanvraag					
de gegeven informatie					
het nakomen van afspraken					
de procedure van de verhuur					

70. Heb je nog opmerkingen m.b.t. de medewerkers van Sportstad?.....

06 | Tot slot

71. Welk cijfer (1-10) geef je voor de medewerkers van Sportstad Heerenveen?.....

72. Welk cijfer (1-10) geef je voor de accommodatie?.....

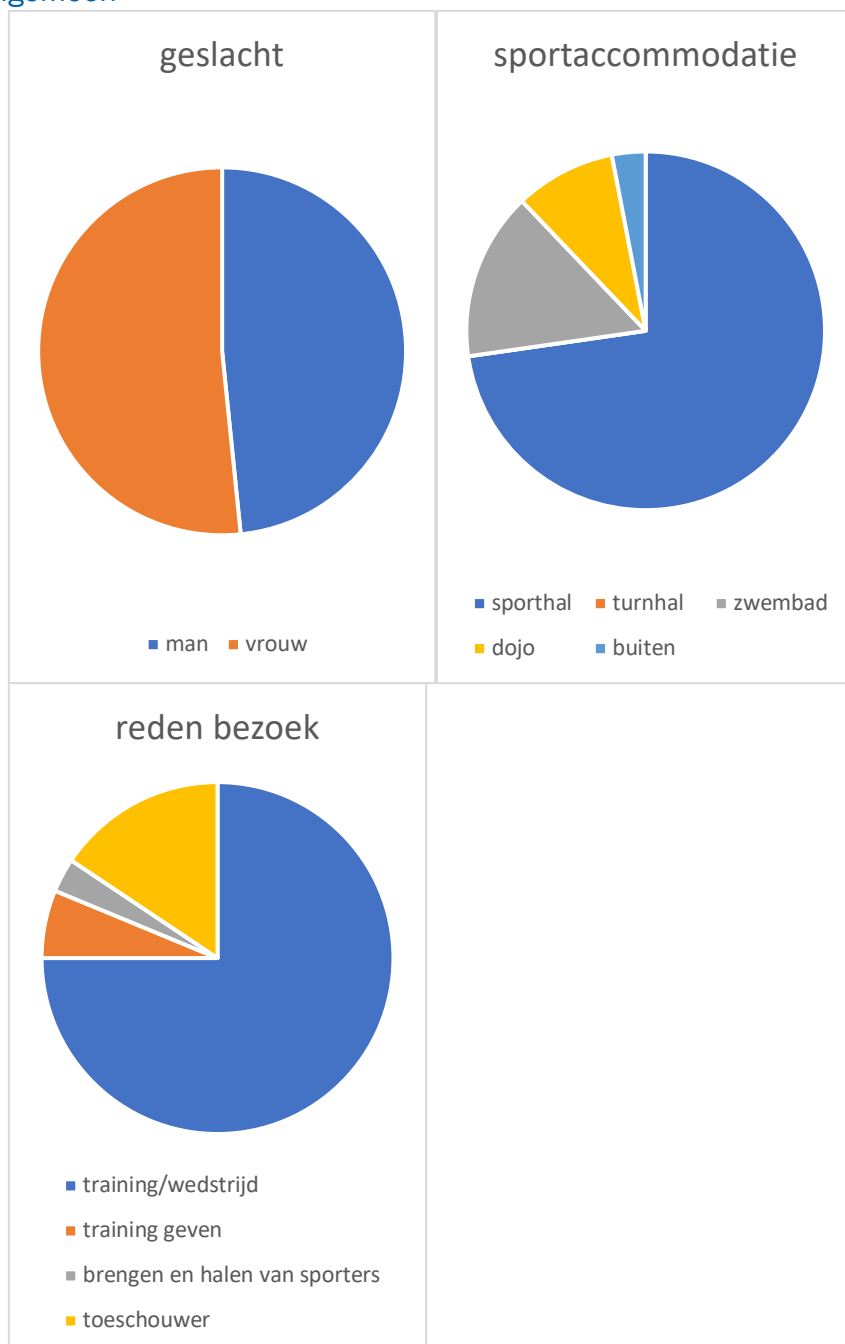
2.9 Enquêteresultaten vorige klanttevredenheidsonderzoek

SPORTSTAD

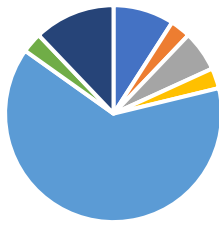
resultaten tevredenheidsonderzoek

sportverenigingen

01 | Algemeen

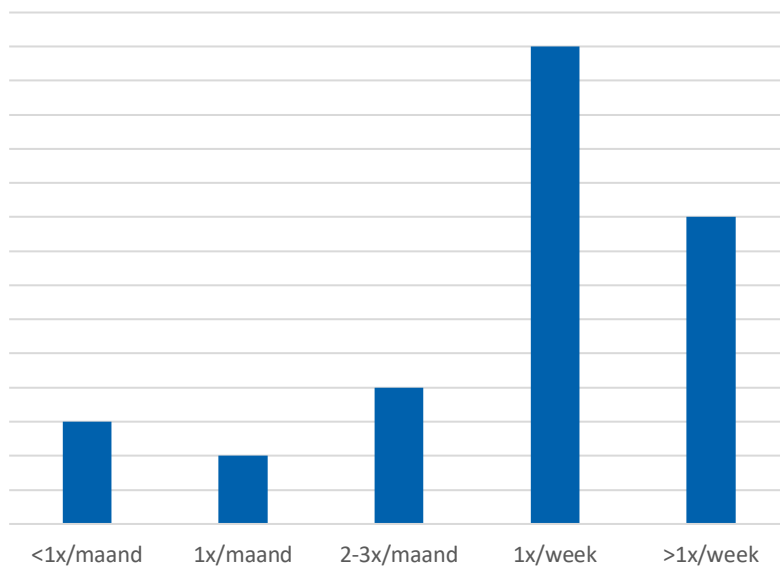


sportverenigingen

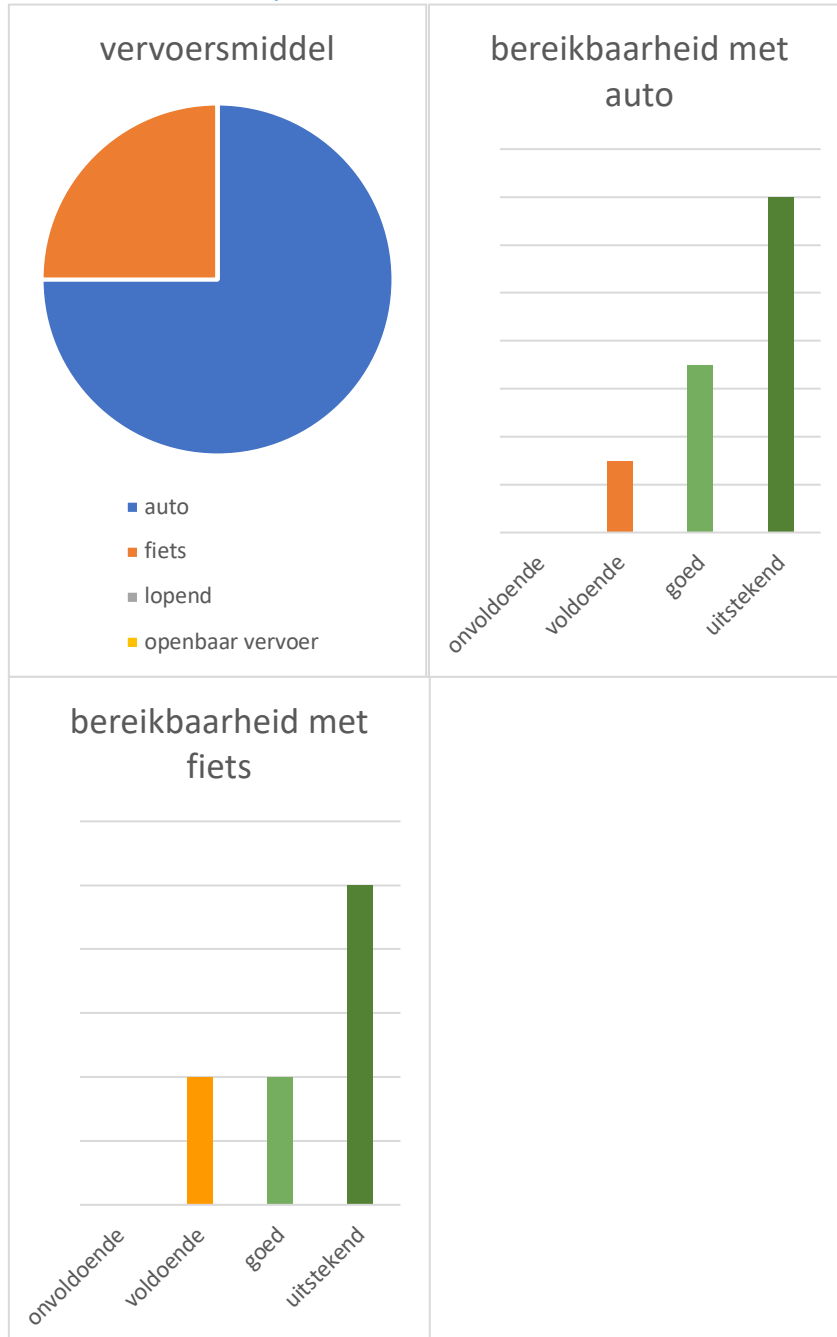


- Kobukan
- Go Dive
- SGHA
- Nijeveen
- Quick Stick
- Samen Onderweg
- OPM

frequentie bezoek



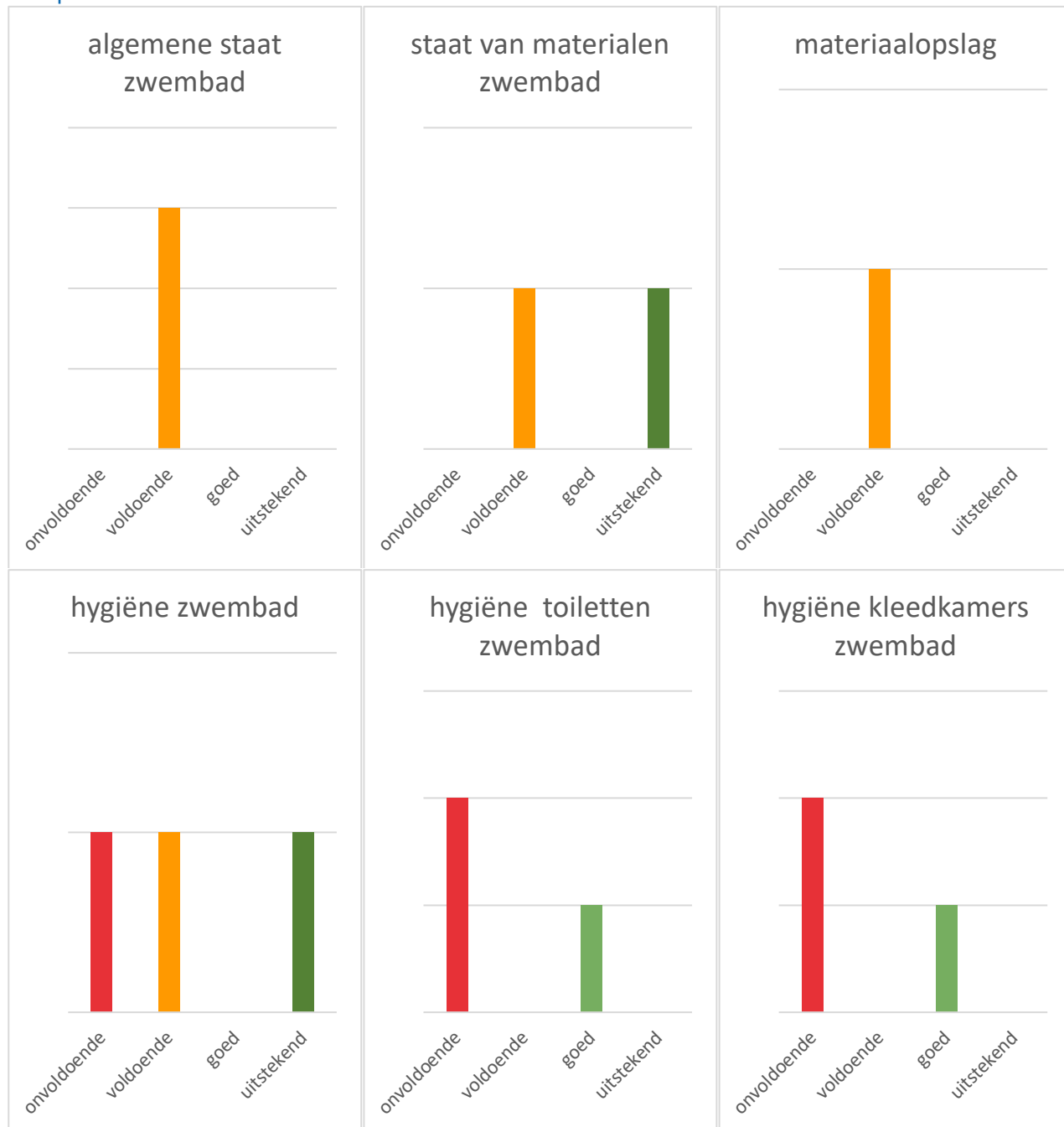
02 | Bereikbaarheid van Sportstad Heerenveen



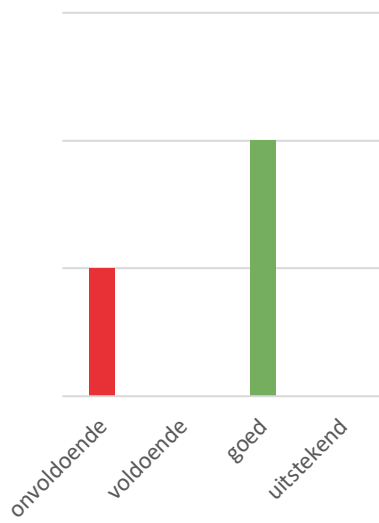


03 | Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

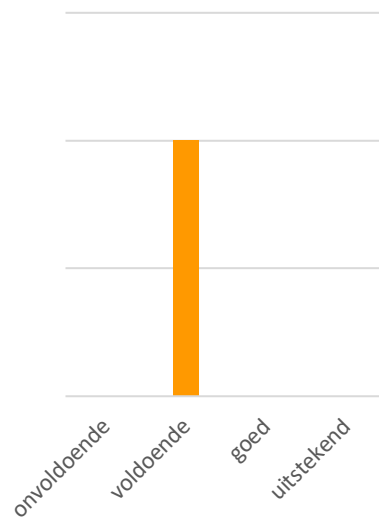
3.1 | zwembad



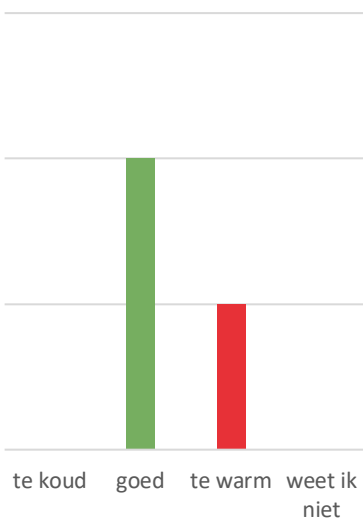
hygiëne douches
zwembad



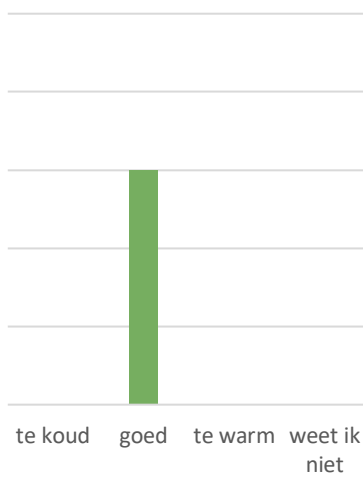
hygiëne tribunes
zwembad



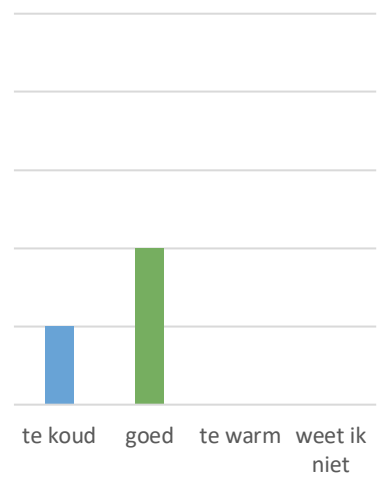
temperatuur
zwembad



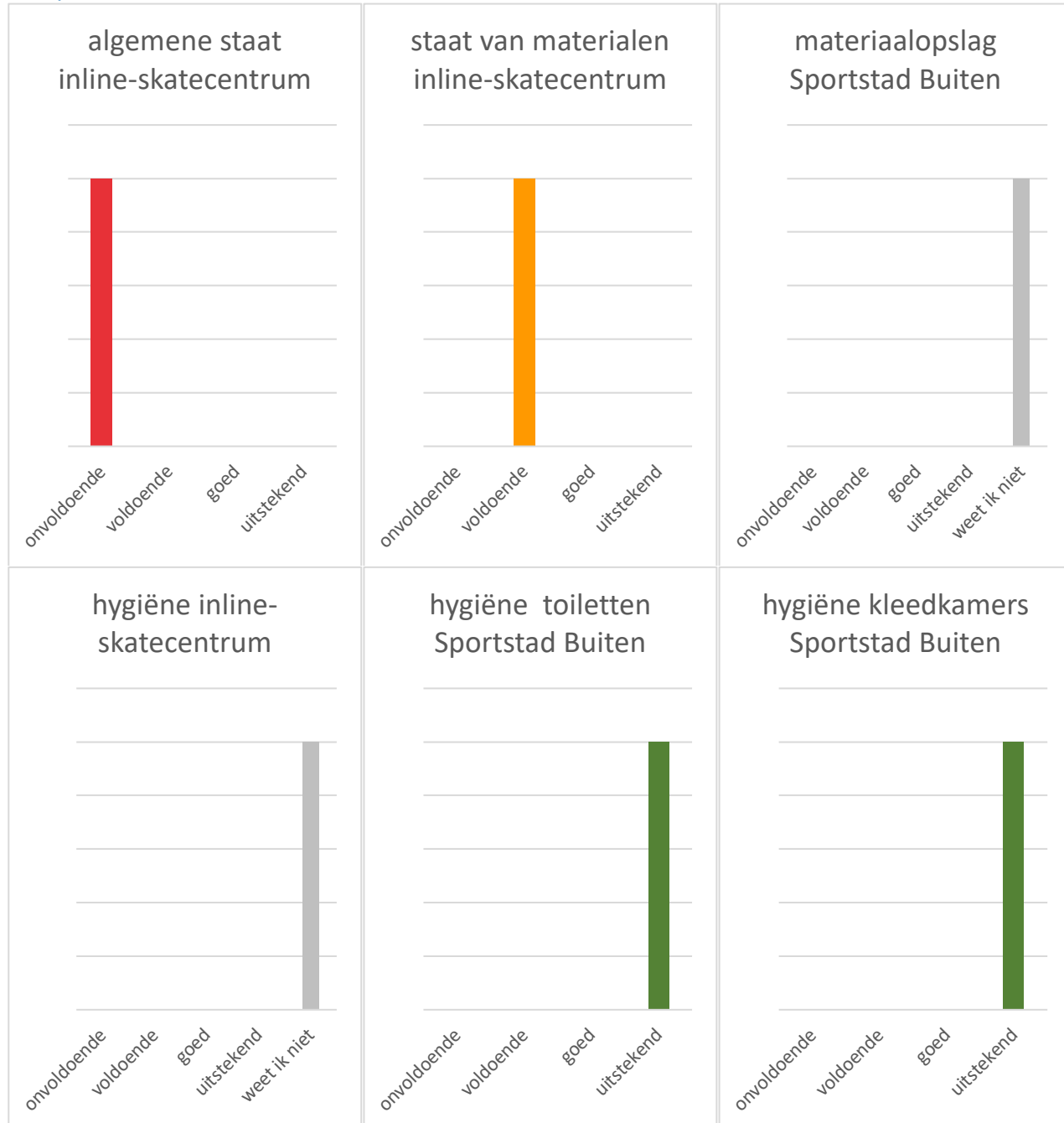
temperatuur
kleedkamers
zwembad



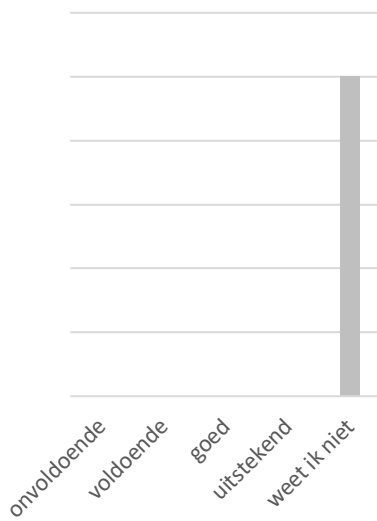
temperatuur
douchwater
zwembad



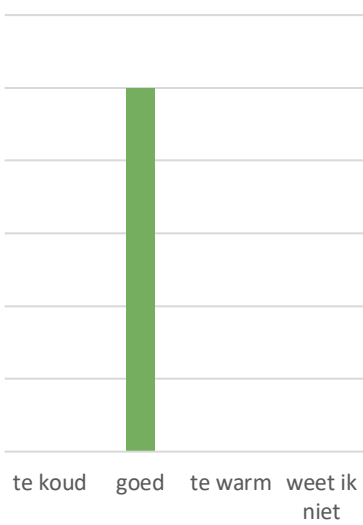
3.2 | inline-skatecentrum



hygiëne douches Sportstad Buiten



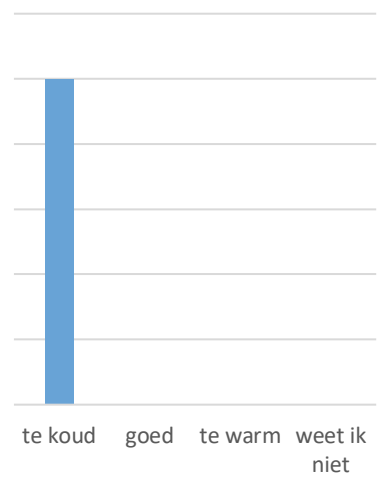
temperatuur inline- skatecentrum



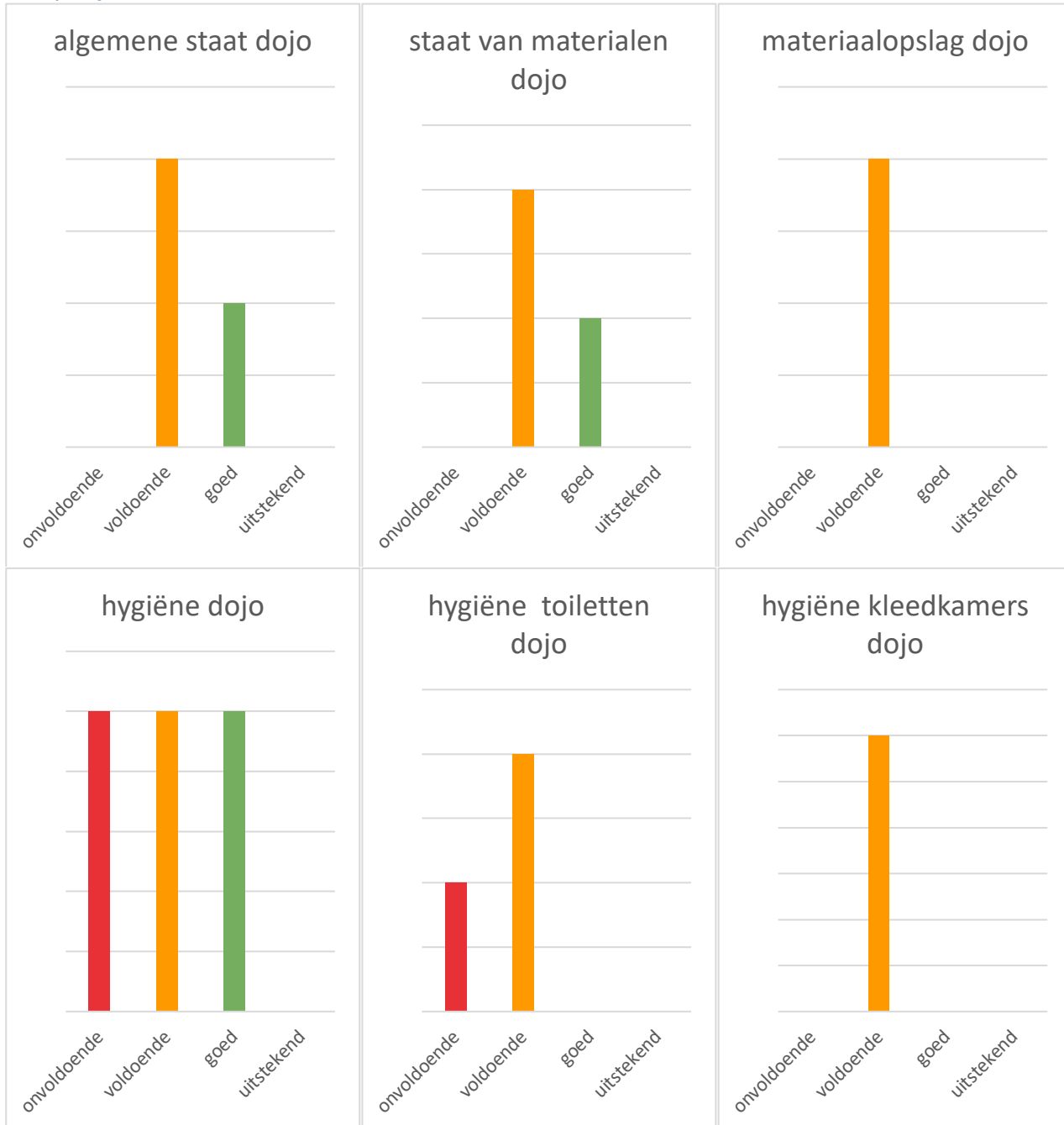
temperatuur kleedkamers Sportstad Buiten



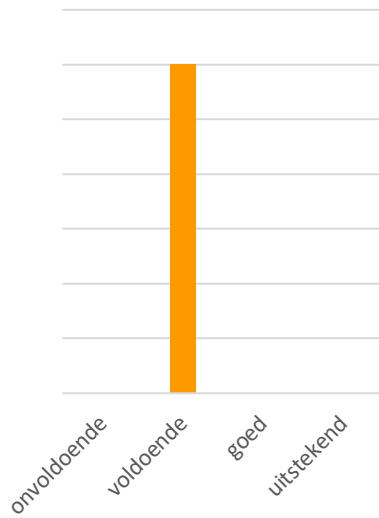
temperatuur douchwater Sportstad Buiten



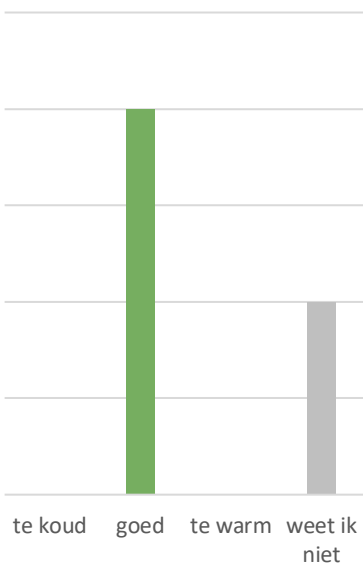
3.3 | dojo



hygiëne douches dojo



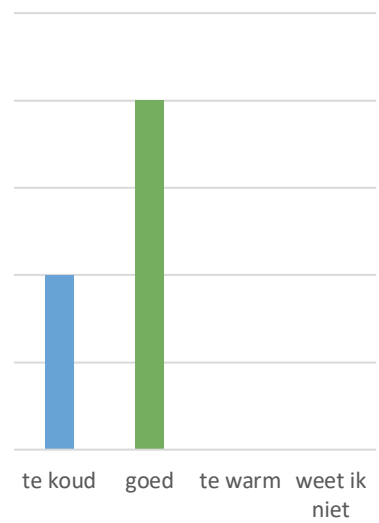
temperatuur dojo



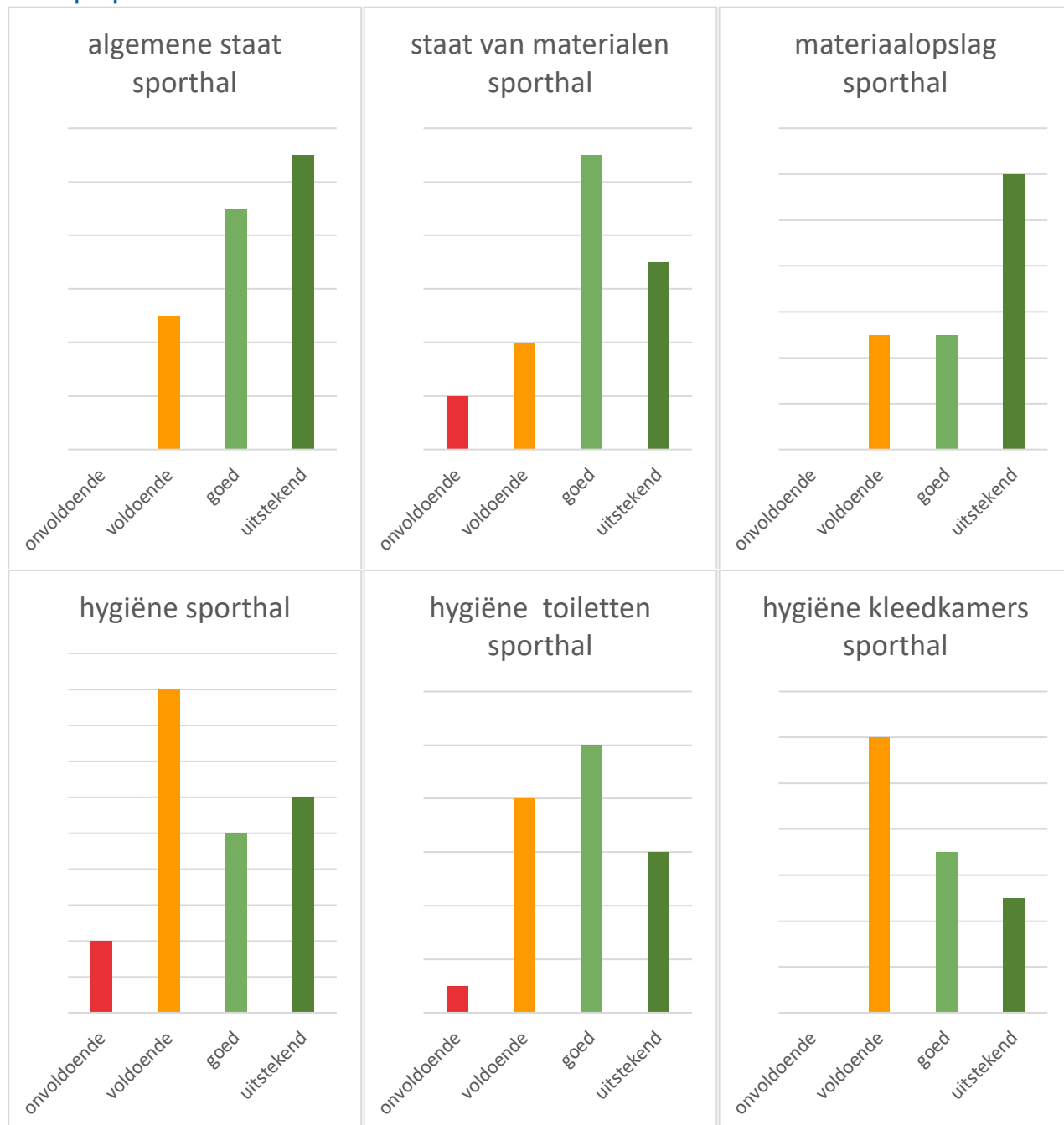
temperatuur kleedkamers dojo



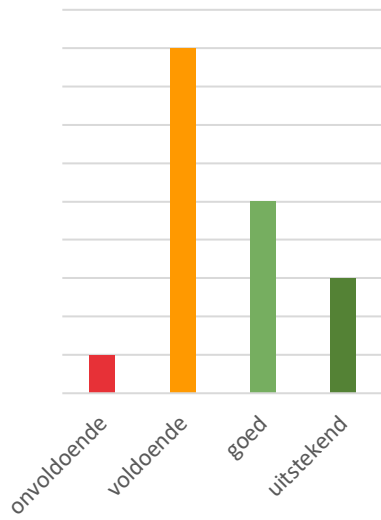
temperatuur douchwater dojo



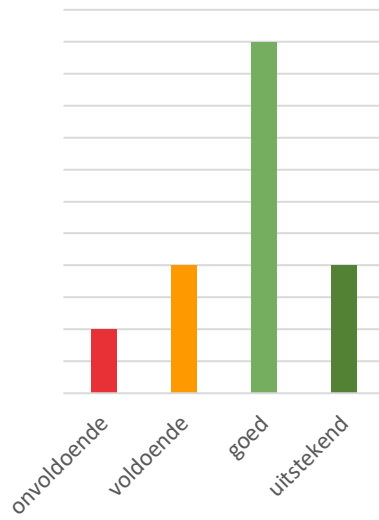
3.4 | sporthal



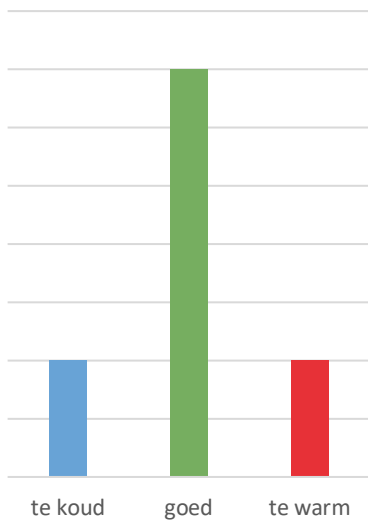
hygiëne douches
sporthal



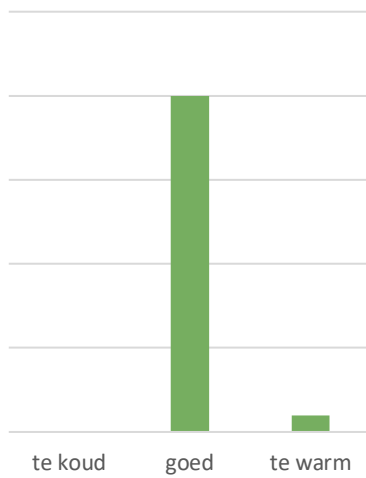
hygiëne tribunes
sporthal



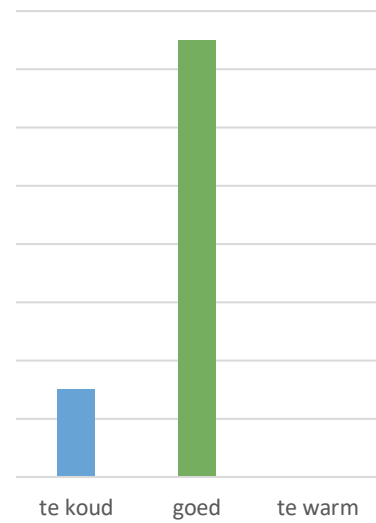
temperatuur
sporthal



temperatuur
kleedkamers
sporthal

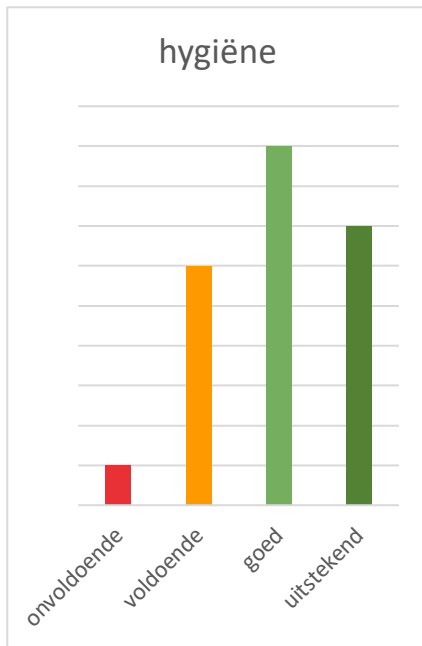


temperatuur
douchwater sporthal

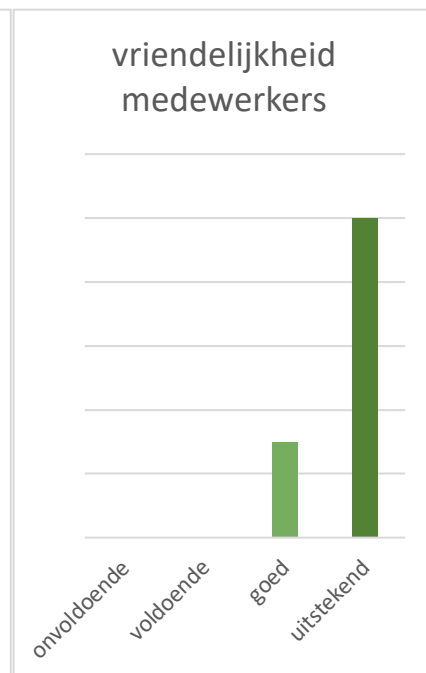
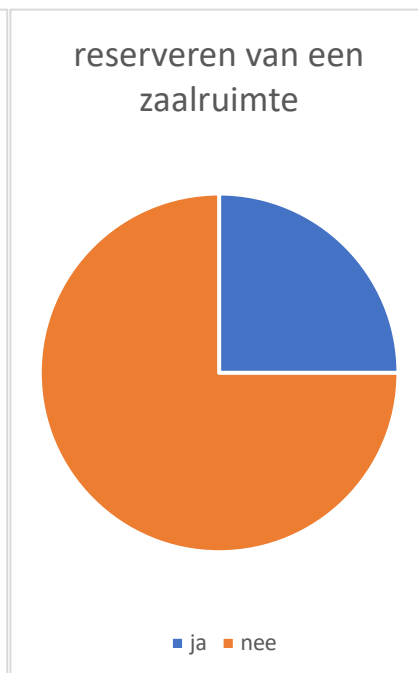
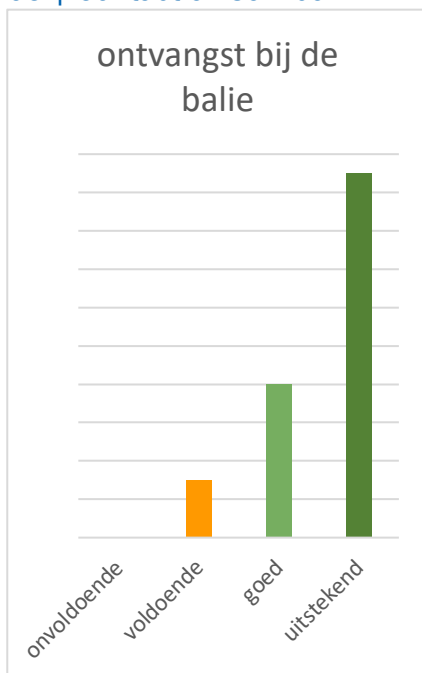


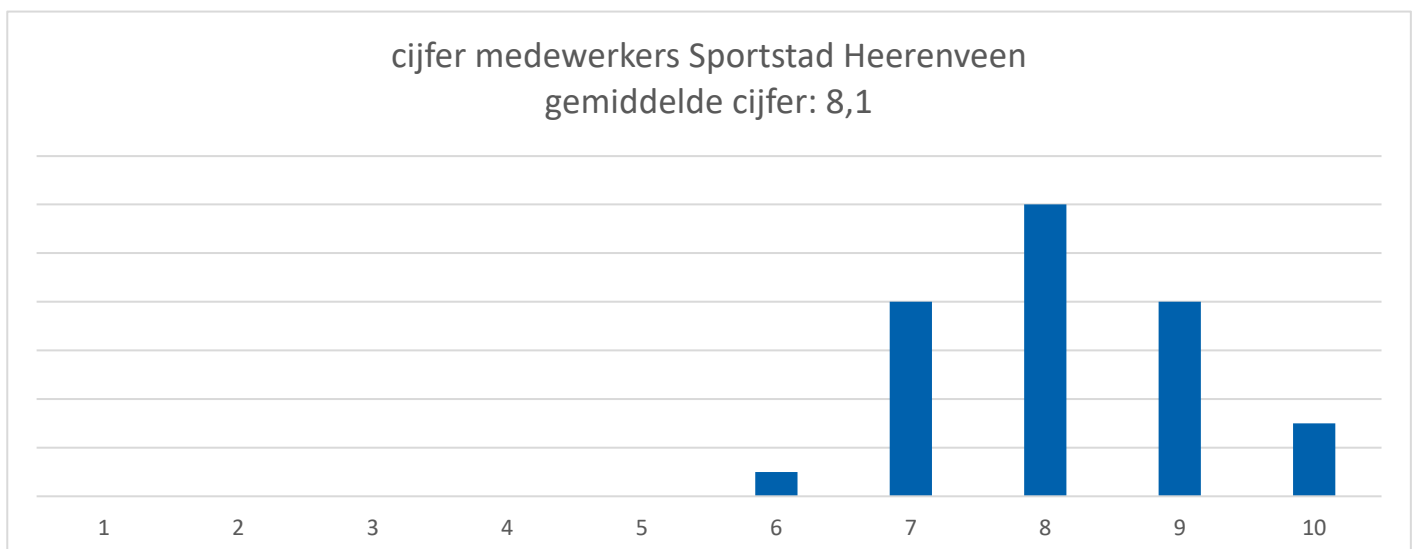
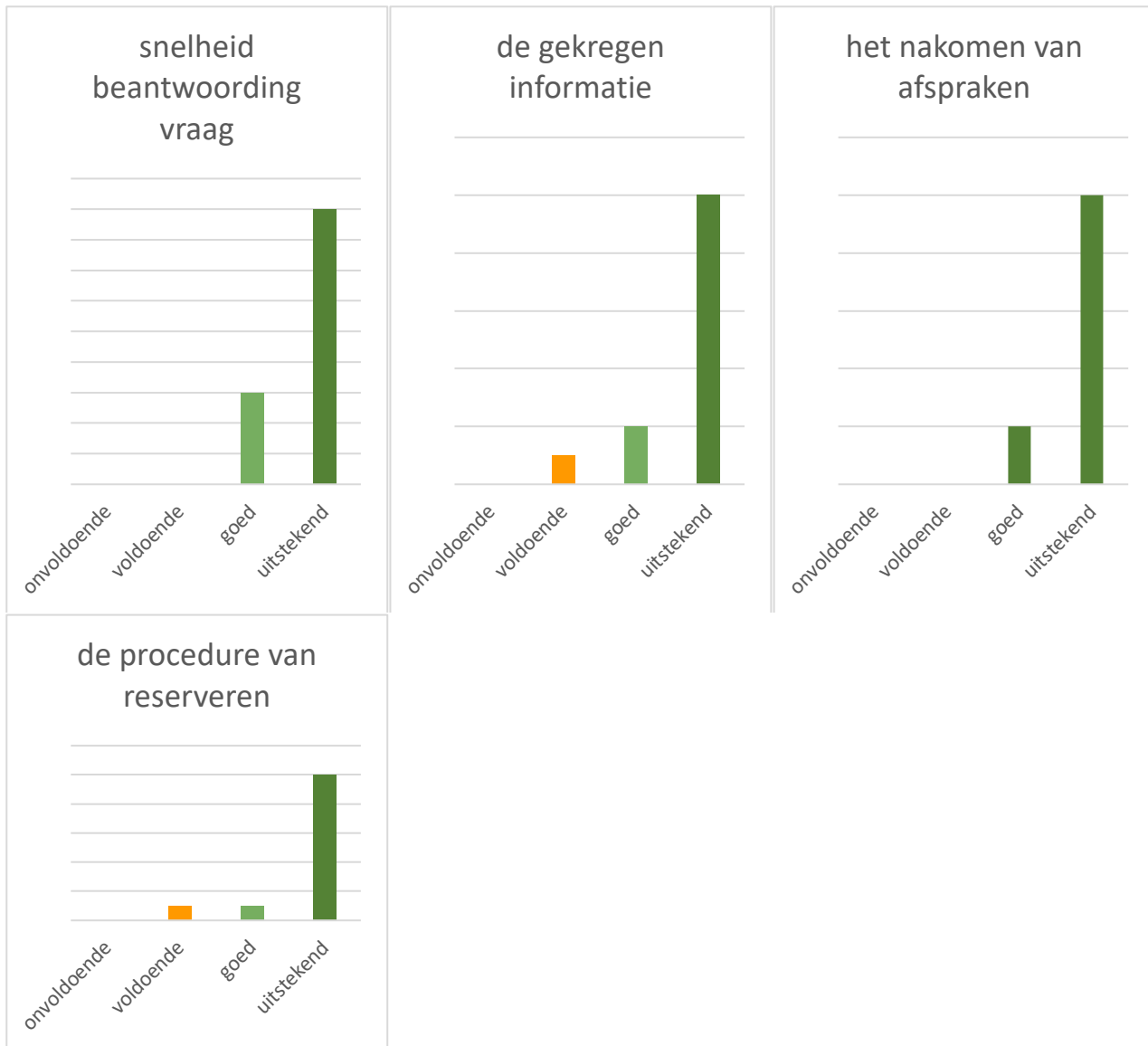
04 | Horeca

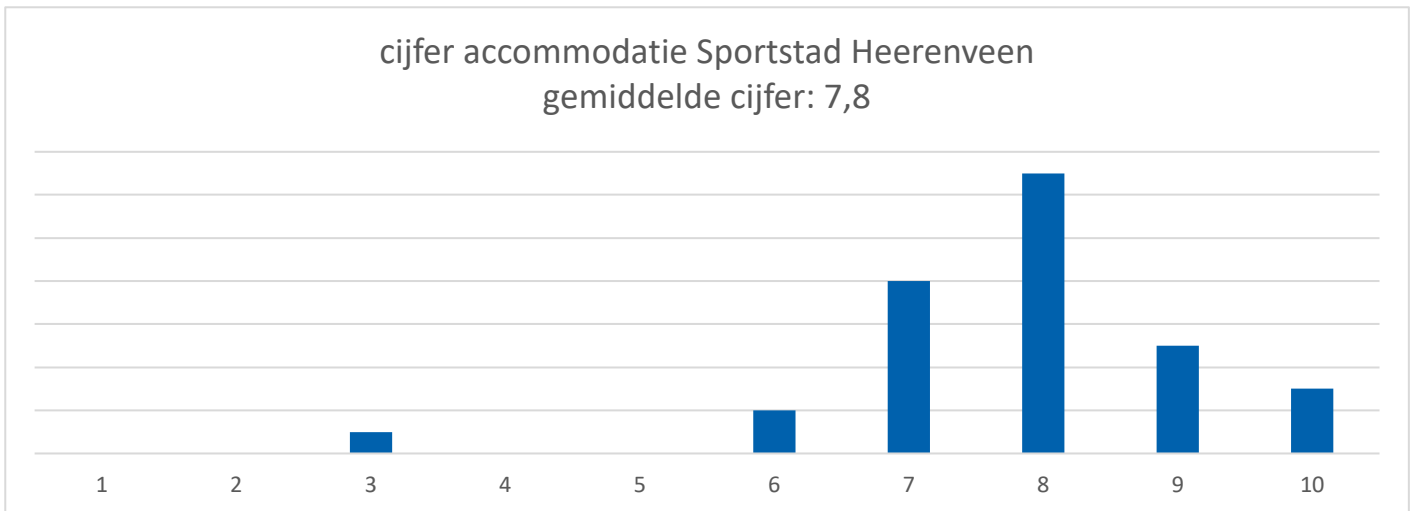




05 | Contact en service







06 | Opmerkingen

6.1 Bereikbaarheid

- **Onverharde parkeerplaatsen** zitten vol kuilen. Groenstrook ziet er onverzorgd uit.
- Bij evenementen in het **SC Heerenveen** stadion is de mogelijkheid voor brengen en halen van sporters voor Sportstad erg slecht geregeld. Je mag dan je auto een heel eind weg zetten, terwijl je alleen komt om te halen of te brengen. Verkeersbegeleiders, welke zichzelf vaak machtig interessant vinden, heb je helemaal niks aan.
Een separaat parkeerterrein aan de voorzijde van Sportstad voor sportstadbezoekers zou ideaal zijn tijdens SC Heerenveen wedstrijden. Wellicht kan een goede K&R (Kiss & Ride) aan de voorzijde een oplossing zijn.
- Met **voetbalwedstrijden** is het een ramp. Waarom mogen supporters wel dichtbij parkeren en andere betalende bezoekers niet?
- Tijdens **voetbal** kunnen we niet parkeren.
- Als **sc Heerenveen** speelt geen parkeerruimte.
- Lastig met **voetbalwedstrijd**.
- Af en op **snelweg** komen neemt op bepaalde tijdstippen veel vertraging op.
- Met name bij **wedstrijden SC Heerenveen** lastig een plek zoeken. Met de auto is het niet te doen, het zou m.i. fair zijn dat sportstad bezoekers geen onnodige hinder hebben van parkeren tijdens wedstrijden. Enigzins vertraging is begrijpelijk maar ver weg parkeren is jammer (dit geldt met name vanuit onze bezoekende teams voor mijzelf minder relevant).
- Ten tijde van een **voetbalwedstrijd** ervaar ik het als zeer hinderlijk dat alles moet wijken voor voetbal.
Het stuit ook iedere keer weer op problemen om met mijn trainingsmateriaal op een normale afstand van Sportstad te komen. Uiteindelijk lukt dit altijd wel, zij het soms met de nodige irritatie van beide kanten.
- Bij een evenement, van welke sport dan ook, merk je al snel dat het **parkeren** erg lastig is. Dan is er nog wel een braakliggend terrein waar je kan parkeren. Dit is echter niet zeer geschikt vind ik. Veel kuilen en plassen met water/modder. Dit zou aangepakt moeten worden om zo extra plekken te creëren; waarbij ook een degelijk parkeer plaatst voor vervoersmiddelen aanwezig is.
- Bij **wedstrijd sc Heerenveen** kun je beter thuisblijven.
- Chauffeurs van auto's die kinderen halen en niet uitstappen en iets langer moeten wachten dan alleen in laten stappen, kunnen beter ergens anders dan ergens links of rechts op de doorgaande weg wachten. Deze staan hinderlijk in de weg.
- Verkeersproblematiek bij wedstrijden tegelijk met **thuiswedstrijden SC Heerenveen**.

6.2 Kwaliteit, hygiëne en temperatuur

- (ZWEMBAD) De **logistiek binnen het zwembadgedeelte** is een groot drama. In geval van zwemlessen is het gedrang in een smal gangetje en bij de douches verschrikkelijk. Architectonisch een absolute misser. Een herinrichting van de kleedhokjes, indeling kluisjes, toegang en uitgang van het zwembad is wat mij betreft al jaren noodzakelijk. Er is aan de zijde van het peuterbad nog een lege ruimte (waar nooit iemand zit) dat samen met (een deel van de) riante centrale hal en de ruime plek voor het (administratief) personeel volgens mij voldoende mogelijkheden biedt om dit deel van het gebouw bouwkundig veel beter in te richten. Ik heb mij als klant van Sportstad in ieder geval ruim 4 jaar (tijdens zwemlessen) doodgeërgerd hieraan.

- (ZWEMBAD) De **zwemzaal en het zwemwater** en met name de kleine kleedkamers zijn erg vies bij tijden.
- (ZWEMBAD) Het verbaasd mij keer op keer weer dat er met regelmaat van de klok grote plukken haar rondrijven op de bodem van het diepe gedeelte van het **wedstrijdbad**, evenals pleisters e.d. Dit is ronduit smerig, vooral als zulke plukken blijven hangen aan de ademautomaten van de duikers.
- (ZWEMBAD) De mate van schoonhouden van de **douches** na het zwemmen voor zwemles van heel veel kinderen kan veelal beter. Vieze **vloer** waarschijnlijk doordat er mensen zijn die met buitenschoenen doorlopen. Advies is om hier beter op te controleren. Graag mee opletten op **vaders die dochters omkleeden** in de dames omkleedruimte. Dit is niet voorschrift en zeer hinderlijk.
- (SPORTHAL) **Waterdruk douches** is belabberd.
- (SPORTHAL) **Tribunes sporthal** niet school en sommige **toiletten** erg vies
- (SPORTHAL) Ik vind de sporthal niet echt altijd schoon, komt ook doordat er nog veel op **buitenschoeisel** naar binnen wordt gegaan. Wat mij betreft mag daar wel beter op worden toegezien.
- (SPORTHAL) Het is snel **benauwd** in de zalen.
- (SPORTHAL) **Temperatuur** in hal te koud tijdens wedstrijden op vrijdagavond. Zeker als je later op de avond speelt.

6.3 Horeca

- Concreet voorbeeld: afgelopen zaterdag al om 9 uur hockeywedstrijden, hele dag door. Hele dag boven **geen koffie** te krijgen en het sportstadcafé gaat pas **laat open**.... Dat is echt slecht, vooral ook voor bezoekende clubs.
- Wanneer er hockeywedstrijden beginnen om 9:00 in de morgen zou het wel lekker zijn als er ergens verse koffie/thee getapt kan worden (geen automaten koffie) helemaal voor gasten die van ver komen.
- Vind het vreemd dat het café beneden **niet altijd open** is. Als ouders moeten wachten, moeten ze in de hal zitten bijv. Samen onderweg. Ook tijdens wedstrijden is het café niet open - soms ben je wel vier uur in Sportstad zonder dat je even gezellig kunt zitten.
- Prijzen zijn **boven commercieel** (m.i.). De prijzen zijn de afgelopen jaren sinds het in gebruik nemen hard gestegen en wat men er voor terugkrijgt is niet meer en ook niet bijzonderder. Het is voor sportclubs daarbij niet mogelijk om zelf een ruimte te krijgen en voorzieningen te realiseren en dus is een ieder aangewezen op Beijk. Oneerlijke concurrentie m.i. en het komt de gezelligheid en de sporten niet ten goede. Het zou eerlijker zijn als er voor afname van verenigingen vanuit de horeca een tegenprestatie komt. Prijzen hoger prima maar geef dan iets van de prijs terug bijvoorbeeld. Zo is er meer commitment vanuit de sporters om teams uit te nodigen te blijven hangen.
- De **openingstijden** tijdens weekenden is onvoldoende daar ze dichtgaan wanneer het hun het beste uitkomt op de zaterdagavonden en zondagen niet open staan.
- Jammer dat er op zondag tijdens wedstrijden in de hal het sportcafé bekenden **niet open** is!! Gemiste kans. Boven is het café erg **ongezellig en dure producten**. Kop koffie 1,70.
- Jullie noemen het een café, een kantine is altijd gezelliger en goedkoper.
- Op zaterdagmorgen is Sportstad Café **niet open**. Sportbreakcafe is mijns inziens eigenlijk **nooit open**, m.u.v. na zwemdiploma afzwemmen.

- Sluit totaal niet aan bij sporters. **Assortiment** te chique en veel te duur. Voor de gemiddeld team **financieel** niet haalbaar om gezellig na te zitten. Als de laatste wedstrijd is afgelopen kom je in een restaurant waar de stoelen op de tafels staan. Hoe graag wil je dan nog gasten ontvangen!! **Sfeer** is totaal weg na de wedstrijden. Heel erg jammer.
- Horeca ongezellig.

6.4 Contact en service

- (SPORTHAL) **De dienstverlenende instelling van beheerders is erg divers.** Soms super maar ook soms beneden peil.
Wat echt vervelend is dat de zaal pas om 8:45 te betreden is om alles klaar te maken voor wedstrijden.
- (SPORTHAL) De zaalmedewerkers zijn ongelooflijk vriendelijk en altijd goed gehumeurd!
- (ALGEMEEN) Vanuit Sportstad medewerkers top! Behulpzaam en vriendelijk.

H3. Profilering

Voor mij profilering heb ik de natte gymles gedaan. Wanneer dit portfolio is ingeleverd, heb ik bijna alle natte gymlessen gehad. Er missen nog enkele lessen.

3.1 Profileringscontract

Profileringscontract Calo



Naam:

Groep: Datum:

Omschrijving van je profileringskeuze (bijv. naam cursus/project)

Welke beroepscompetenties wil je ontwikkelen?

Competentie 1:

Competentie 2:

Hoe - en op welke deelaspecten - wil je bovenstaande competenties ontwikkelen?

Welke andere (persoonlijke) eigenschappen, kwaliteiten en/of deelcompetenties wil je ontwikkelen?

Op welk niveau ga je de profilering uitwerken?

Welke bewijslast (bijv. certificaat of procesverslag) kun je na het afronden van de profilering overleggen ?

Welke wensen en verwachtingen heb je van de gekozen profilering?

Aantal te verdienen EC's:

1. Akkoord voor profileringskeuze (Vooraf door SLB'er)	2. Profilering naar behoren afgerond (Nadien door contactpersoon/docent)	3. Akkoord voor toekennen EC's (Nadien door SLB'er)
handtekening Naam SLB'er: Jaap Haanschoten	handtekening Naam contactpersoon: Geke Bekhof	handtekening Naam SLB'er: Jaap Haanschoten

Onderdeel 1

Het project heet natte gymles. In de uitvoering van de natte gymles wordt er kennisgemaakt in Sportstad met diverse zwemsporten. Er is een nauwe samenwerking met de zwemsportverenigingen die de lesgevende studenten ondersteunen. De kinderen kunnen na deze kennismakingslessen via hun basisschool kennismaken met de verenigingen.

De lessenreeks bestaat uit vijf zwemonderdelen:

- ♦ Synchronzwemmen
- ♦ Wedstrijdzwemmen
- ♦ Waterpolo
- ♦ Duiken/ snorkelen
- ♦ Reddend zwemmen

Onderdeel 2

Ik ga in februari naar Uganda, waar ik meerdere keren voor een groep moet staan om les te geven. Voorafgaand ga ik lesvoorbereidingen maken. Om dit vast te oefenen komt deze profilering goed van pas. Hier sta ik ook voor een groep en maak lesvoorbereidingen. Ik krijg op stage hulp van zwembegeleiders indien nodig, terwijl ik het in Uganda alleen met Sophie moet doen. Door deze profilering wil ik leren om een goede en leuke lesvoorbereiding te maken en dit ook aan te bieden. Door deze stappen ontwikkel ik mijzelf in mijn kennen en kunnen. Ik kan dit later in Uganda toepassen.

Onderdeel 3

Ik wil naast bovenstaande competenties ook leren om geduldig te zijn. Kinderen hebben vaak een korte concentratieboog. Zij kunnen hierdoor snel afgeleid zijn. Om dan mijn geduld te bewaren en niet boos te worden, kan ik de kinderen beter onder controle houden. In Uganda is geduld een schone zaak. Hier is het normaal als je een uur te laat komt. Ik kan op deze manier hier vast aan gaan werken.

Daarnaast wil ik mijn creativiteit meer naar boven laten komen. Tijdens het maken van de lesvoorbereidingen ga ik proberen om creatief na te denken. Ik moet creatief kunnen zijn met de materialen en de spelletjes/zwemlessen. In Uganda moet ik namelijk ook al mijn creativiteit laten zien.

Onderdeel 4

Ik verwacht dat ik de eerste lessen nog erg spannend ga vinden. Ik vind het namelijk moeilijk om in te schatten of ik alles op de juiste manier aanpak. Wel verwacht ik dat ik meer handigheid krijg in mijn competenties en/of erop vooruit ben gegaan. Daarnaast verwacht ik dat de kinderen erg veel plezier hebben in de lessen en niet kunnen wachten tot de volgende les weer begint. Ik hoop op positieve

3.2 Evaluatie natte gymlessen

Dinsdag 29 oktober

Op maandagavond was er erg veel overleg in de groepsapp over het grote tekort aan lesgevers. Geke en Irene gingen uiteindelijk ook lesgeven. Om half 11 stond ik in het zwembad en heb ik samen met Geke en Irene de lessen doorgenomen. Wij hebben hierbij afspraken gemaakt wie welke les ging geven en zijn gestart met het klaarleggen van de materialen. Vervolgens hebben we de kinderen uit de kleedkamer gehaald en laten douchen. Na het douchen hebben wij de kinderen verzameld in een hoek en heb ik de kinderen het programma uitgelegd. Na een korte uitleg zijn wij begonnen. Ik heb 3x 10 minuten fitness gegeven. Dit vond ik wel erg leuk om te doen, maar je moet toch nog goed je stem verheffen. Ik heb ook geleerd dat je het altijd voor moet blijven doen, want als jij stopt met de oefening, stoppen de kinderen ook. Het was wel vermoeiend omdat het erg warm is in het zwembad. Aan het einde van de les hebben wij de kinderen nog vrij laten zwemmen en afsluitend een polonaise door de douches laten doen. Alles werd opgeruimd en wij hebben nog kort geëvalueerd. Hier kwam in naar voren dat bij mij de kinderen goed meededen en het ook erg leuk vonden. Geke gaf ook aan dat het er allemaal erg leuk uit zag. Bij Irene en Geke ging alles ook soepel. Op naar morgen.

Woensdag 30 oktober

Ik heb snel van tevoren de lessen nog geprint en toen ben ik mij gaan omkleden. In de kleedkamer kwam er snel naar voren dat de buurtsportcoach nog niet aanwezig was. Ik ben toen samen met Sarai (een lesgever op de woensdag) de materialen klaar gaan leggen. Toen de buurtsportcoach er was, ontstond er onenigheid over de taak van de buurtsportcoach. Ik had de buurtsportcoach van tevoren gemaïld met alle benodigde informatie waar duidelijk in stond aangegeven dat diegene ook les ging geven. Uiteindelijk is dit opgelost. Sanne heeft eerst een les voorgedaan en toen heeft de buurtsportcoach het overgenomen. Ik heb duikplank springen en startblokspringen gegeven. Dit ging erg goed, maar de uitvoeringen van de kinderen soms ook wat minder. Dit is een leermoment voor mij om te blijven herhalen wat de oefening is en de kinderen direct feedback te geven als er wat misgaat. Aan het einde van de les hebben we alles opgeruimd en de kinderen weer onder de douche gezet. Er is even kort geëvalueerd waarbij de lessen voor volgende week ook meteen besproken zijn. Mijn les ging prima en de kinderen vonden het erg leuk. Geke ging direct in gesprek maar ik kreeg een duimpje van Geke.

Dinsdag 5 november

Vandaag heb ik in samenwerking met Irene en Jan Jochem de certificaten en bonnen gerealiseerd. Jan Jochem kreeg de opdracht om de certificaten en bonnen te maken. De verdere afstemming ging via mij. Gister was dit al besproken, waarbij Jan Jochem en ik ook even gesproken hebben. Vandaag ook nog met Jan Jochem gepraat. Daarna nog even snel geholpen met het snijden van de bonnen (met de snijmachine). Nadat dit klaar was moest ik ook al direct door naar het zwembad. Ik heb hier de certificaten en bonnen aan Geke laten zien en de eerste voorbereidingen voor de les besproken. Na het pakken van al het materiaal en ook overleg te hebben gehad met Karin (zij ging helpen lesgeven) heb ik de kinderen erbij gehaald. Ze mochten eerst douchen waarna ik ze weer heb toegesproken. De start van mijn les snorkelen ging wat moeizaam. Dit kwam doordat ik de vorige les was vergeten te vragen welke les zij nog een keer wilden herhalen. Ik had dat nu aan het begin van de les gevraagd

waardoor ik nog alle snorkelspullen moest pakken toen de les eigenlijk al was begonnen. Het lesgeven ging mij vandaag wat minder goed af. Ik weet niet goed of dit door de les snorkelen zelf kwam of door mijzelf. De kinderen waren namelijk erg enthousiast en waren steeds bezig met de duikbril en de snorkels. Ik heb geprobeerd om duidelijker en strenger te worden. Dit hielp wel enigszins. Het verschilde ook per groepje hoe goed de kinderen aan het luisteren waren. Ik was blij toen de natte gymles was afgelopen.

Woensdag 6 november

Vandaag was het eerst even een stressmomentje voor mij. Ik was namelijk druk bezig met de voorbereidingen voor het Dyna '75 Scholen Basketbal Toernooi welke plaats gaat vinden op woensdag 13 november. Hierdoor had ik niet veel tijd om de lesvoorbereiding voor waterpolo te gaan maken. Dit heb ik uiteindelijk gemaakt met de kennis die ik had, internet en via mijn vriend (hij heeft op waterpolo gezeten). Ik ben toen direct doorgegaan naar beneden. Ik heb even snel gezeten met Geke voor de lesvoorbereiding en de certificaten. Ik kreeg van Geke allemaal complimentjes over hoe enthousiast ik was en dat ze mijn werkwijze erg prettig vond. Dit was erg leuk om te horen! Na het omkleden direct alle spullen klaargelegd voor ieder zijn les. Ik gaf waterpolo wat erg leuk was om te doen. Toch is het lastig om in 10 à 15 minuten een les te geven aan de kinderen. Je wilt ze namelijk erg veel leren, maar daar is de tijd beperkend voor. Het was vandaag wel een erg leuke dag en de tijd vloog voorbij. Alles opgeruimd en weer omkleden en naar boven.

Dinsdag 12 november

Vooraf veel lesvoorbereidingen versturen en aanpassen. Vandaag kwam ik aan in het zwembad en heb ik met Geke overlegt dat de juffen zelf gingen lesgeven. Dit was ook met de contactpersoon van die school besproken, terwijl de juffen er zelf niks van af wisten. Er was vandaag een meisje bij wat geen zwemdiploma heeft. Ik had met Geke overlegd dat Geke haar zal begeleiden. De juf gaf hierbij was tegengas en het kon allemaal juridisch niet.. Uiteindelijk is het opgelost met veel overleg. Het meisje zat in de groep bij die juf en zo kon Geke op haar letten en was de juf verantwoordelijk voor haar.

Ik heb toen de kinderen onder de douche gezet en de juffen kort en bondig de lessen uitgelegd. Na het toespreken van de kinderen zijn de juffen de les gaan geven. Een van de twee juffen gaf de lessen erg goed en motiveerde de kinderen ook. De andere juf was haast niet te horen en had ook meer moeite met de kinderen na mijn idee. De 'stille' juf gaf wel aan dat ze het erg leuk vond. Het was wel veel minder intensief om niet veel met de kinderen bezig te zijn. Ik heb de juffen wel veel ondersteund en de kinderen soms wat strenger toegesproken. Morgen kan ik geen lesgeven i.v.m. een evenement.

Dinsdag 19 november

Vandaag heb ik ter voorbereiding voor de laatste keer alle lessen gecontroleerd en indien aangepast. Hierbij heb ik ze opgeslagen in PDF en ze direct geprint. Ik ben toen alle lesvoorbereidingen gaan plastificeren. Nu hoef ik niet elke keer voor de les de lessen nog te printen. Het maakt nu ook niet uit als de lesvoorbereidingen nat worden. Dit keer was er een andere meester mee. Ik heb toen alles kort uitgelegd aan de juf en de meester. Zij hebben toen weer de lessen gegeven. Ik merkte dat ik vandaag meer moest helpen dan vorige week. Het reddend zwemmen en waterpolo geven was toch nog wat lastig. Ook merk je dat de juf het vaak anders doet dan jij het zelf zal doen. Dit vond ik soms lastig. Ik wil het namelijk zo goed mogelijk doen. Ik heb uiteindelijk de juf een paar tips gegeven en toen ging het al wel

beter. De les ging nu wel sneller voorbij, omdat je zelf ook wel bezig bent. Ik vind het ook leuker om de les te geven dan alleen maar aan het bad te staan. Helaas hoort dat er ook bij en zal dat voortaan op de dinsdag vaak gebeuren. Op naar morgen.

Woensdag 20 november

Vandaag hebben wij eerst gekeken waar we elke les gingen geven. We hebben toen de indeling van het zwembad iets veranderd. Na dit overleg zijn wij alle materialen gaan pakken en klaarleggen. Na het introductiepraatje en het douchen ben ik begonnen met het geven van waterpolo. Ik blijf het lastig vinden om waterpolo in zo'n kort tijdsbestek uit te leggen aan de kinderen en hun zelf te laten oefenen. Ik had daar en tegen wel een leuke opzet gemaakt voor de les. Helaas luisterden de kinderen super slecht dus ging mijn humeur ook wat naar beneden. Gelukkig luisterde het laatste groepje al wel wat beter, waardoor ik het ook weer iets leuker kreeg. Ik had ook een klein spel element in de les toegevoegd. De kinderen mochten proberen pyonnen om te gooien van een randje. Dit was voor sommigen nog best lastig. De jongens met een grote mond lukte het soms ook niet om de pyonnen om te gooien. Toen merkten ze wel dat ze niet altijd even stoer zijn :p. Na het afsluiten en douchen van de kinderen hebben wij weer alle materialen opgeruimd.

Woensdag 27 november

Vandaag begonnen wij met het klaarleggen van alle materialen. Na het klaarleggen van de materialen hebben wij overlegd met de buurtsportcoach wie welk onderdeel ging doen. Ik had samen met Sanne van tevoren een indeling gemaakt, maar de buurtsportcoach wilde liever iets anders geven. Hierdoor hebben we besloten om helemaal door te wisselen. Ik ging toen survallen geven. Dit vond ik echt leuk om te doen. De kinderen vonden het zelf ook allemaal superleuk om te doen. Dit gaf mij ook extra energie om het zo leuk mogelijk voor de kinderen te maken. Vaak merkte ik wel dat de kinderen van tevoren al zeiden dat ze iets niet wilden doen of konden. Ik heb toen gezegd dat ze het altijd even moesten proberen. Dat liet zien dat de kinderen het soms wel in zich hadden. Dit mocht ik dan daarna vol trots van de kinderen horen. Dat is dan ook leuk om te zien, dat je de kinderen het toch laat doen. Ze leren dan van jou.

Dinsdag 3 december

Vandaag ben ik begonnen met het printen van certificaten en bonnen. De bonnen ook nog geknipt. Toen ben ik door gegaan naar beneden en heb ik kort overleg gehad met Geke over het geven van de lessen. Toen ben ik door gegaan naar het zwembad en heb ik overleg gehad met Karin van het zwembad. Na kort overleg ben ik een deel van de materialen gaan klaarleggen en heb ik de klas opgevangen. Meestal doet Irene dit, maar zij was vandaag afwezig. Na dat ik de klas had opgevangen ben ik weer terug gegaan naar het zwembad. Na het kort toespreken van de kinderen en douchen, was de natte gymles begonnen. Ik moest reddend zwemmen geven, waar ik niet super veel verstand van heb. Het ging mij redelijk goed af naar mijn gevoel, maar ik merkte wel dat de kinderen erg druk waren en niet even goed luisterden. Dit is soms wel lastig. Ook was er een jongetje zonder zwemdiploma, wie extra goed in de gaten gehouden moest worden. Na het aanbieden van 3x reddend zwemmen, hadden alle kinderen de drie onderdelen gehad. Zij mochten hierbij de laatste 10 minuten vrij zwemmen. Hierbij mocht het jongetje zonder zwemdiploma niet in het diepe bad. Dit ging niet zonder slag of stoot, maar samen met de juf heb ik ervoor gezorgd dat het jongetje niet in het diepe bad ging. Na het afsluiten van de les en douchen heb ik de laatste

materialen opgeruimd. Ik heb toen nog kort met Karin de gang van zaken overlegd. Ik ga elke keer reddend zwemmen geven op de 2^e dinsdag, waarbij Karin toezicht heeft. Op de 1^e dinsdag ga ik toezicht houden en geeft Karin survival. Op deze manier leer ik dit ook. Geke heeft mij toen nog aangesproken dat ik een super goede lesgever was en dat ik goed communiceer. Karin had aan Geke verteld dat zij mij ook echt een fantastische lesgever vond. Dit was super leuk om te horen. Hierbij gaf Geke ook nog aan dat zij indien nodig wel allemaal goede referenties wilde vertellen. Dit was echt super tof om te horen. Ik heb ook zeker zin in morgen!

Woensdag 4 december

Vandaag was ik op tijd aanwezig en heb ik eerst even kort met Geke gesproken. Vervolgens zijn wij begonnen met het klaarleggen van de materialen. Dit hadden wij al vrij snel klaar staan, omdat dit natuurlijk om de week hetzelfde is. Ik was gezellig aan het kletsen met Sarai en Sanne, maar de groep die kwam maar niet. Om 13:00 uur begint de natte gymles maar toen zagen wij nog steeds geen kinderen. Uiteindelijk hadden wij alle kinderen om 13:10 uur op de bank. Wij hebben ze snel toegesproken en zijn de lessen begonnen. De lessen verliepen wel soepel, maar sommige kinderen hebben meer aandacht nodig dan andere kinderen. De kinderen kunnen het bijvoorbeeld minder snel onder de knie krijgen. Hier wil je graag extra aandacht aan geven, maar het korte tijdsbestek laat dit niet volledig toe. Wel probeer ik ze zo veel mogelijk te helpen en de rest goed bezig te houden. Aan het eind van de les konden de kinderen niet meer vrij zwemmen. Dit kwam doordat de klas veel te laat was. Wij kregen hier wel commentaar op. Hier konden wij echter goed op reageren doordat zij zelf niet op tijd waren. Wel was dit verder een leuke groep om aan les te geven. Aan het eind hebben we alles weer opgeruimd en de kinderen laten douchen en omkleden. Op naar volgende week.

Dinsdag 10 december

Vandaag hebben wij eerst alle materialen weer klaargelegd. Dit verliep erg langzaam, omdat ik het eerst grotendeels zelf moest doen. Alles stond wel op tijd klaar. Ik heb de vorige keer overlegd dat ik vandaag aan het bad mocht staan om toezicht te houden. Ik hoefde dus geen lessen te verzorgen. Echter kon 1 juf niet goed snorkelen geven, waardoor ik eerst alles heb uitgelegd aan de juf en tegelijkertijd een les had verzorgd voor die kinderen. De andere twee rondes kon de juf de les wel goed geven. Tijdens de eerste ronde kwam een jongen naar mij toe, dat zijn dikke teennagel los zat. De pleister was losgelaten dus hij klapte steeds open. Dit deed zeer. Ik heb toen gezegd dat het niet verstandig was om weer te gaan zwemmen, want bij alle drie de onderdelen zal hij er last van hebben. Dit vond hij zo jammer dat hij moest gaan huilen. Ik heb hem toen gekalmeerd en rustig toegesproken. Ik heb gezegd dat hij mocht gaan douchen en zijn kleren aan mocht gaan doen. Daarna mocht hij komen en dan gingen we samen kijken waar hij kon helpen. Voor de week daarna spraken we direct af dat ik zijn hele teen ging aftapen, zodat de nagel niet weer vervelend kon gaan doen. Toen de jongen gedouched en omgekleed was, heb ik hem laten helpen bij het survivalen. Hij had hierbij ingestemd en hij had het ontzettend naar zijn zin. Tussentijds ben ik nog een paar keer langs hem gelopen, maar alles ging prima. Dit vond de docent erg knap, omdat deze jongen meestal niet zo makkelijk 'benaderbaar' is en in dit soort situaties dan niks meer wilt. Dit was een erg groot compliment voor mij.

Het toezichthouden vind ik minder leuk dan het gewoon lesgeven. Ik wil de kinderen namelijk zo goed mogelijk een les verzorgen en dan doe je het liever zelf. Wel deed de

andere juf de fitness les hartstikke goed, waardoor ik daar met veel plezier naar keek. De kinderen waren vandaag niet super goed aan het luisteren, maar voor mij was dit verder niet tot last. Aan het eind van de les heb ik de kinderen nog toegesproken en onder de douche gezet. Daarna ben ik weer alle materialen gaan opruimen en was de les alweer voorbij.

Dinsdag 17 december

Vandaag kwam ik aan in het zwembad en was de wand naar beneden. Heirdoor kon ik niet bij alle materialen. Ook was Karin niet aanwezig, waardoor ik niet veel stappen kon ondernemen. Ik kreeg hier wel lichte stress van. Ook zag ik de stagiaire niet lopen, waardoor ik niet goed wist wat ik moet doen. Ik heb de materialen gepakt welke ik klaar kon leggen. Wel lag er ook nog ontzettend veel materiaal van de vorige zwemles. Het was ondertussen 10:45 toen Karin en de stagiaire er waren. Nu was Karin hartstikke chagrijnig dus ik heb gevraagd of ze de wand omhoog wilde doen en mij wilde helpen met het klaarleggen van het materiaal. De school was ondertussen ook al gearriveerd, waardoor ik ook de kinderen vast in de gaten moest houden. Ik heb gevraagd of Karin de laatste materialen wilde pakken, zodat ik alvast naar de kinderen kon gaan. Ik heb toen eerst het jongetje met zijn teennagel weer opgezocht. Echter bleek zijn teennagel er al af, waardoor er niks meer getapet hoefde te worden. Dit was weer een voordeel. Ik heb de kinderen weer toegesproken en laten douchen. Toen startten de rondes weer. Ik gaf weer reddend zwemmen. Dit ging mij beter af dan de vorige keer. Wel merkte ik dat de kinderen niet goed luisterden. Dit is soms nog wel lastig. De laatste ronde heeft de stagiaire gegeven. Hierbij merkte ik dat ik heel vaak hielp, omdat het dan niet goed ging. Toen heeft Karin mij teruggefloten, omdat de stagiaire het wel moet leren en ik haar de kans moet geven dat ze het leert. Dit is natuurlijk ook zo. Ik wil gewoon graag de kinderen de les goed leren, wat natuurlijk ook niet fout is. Aan het eind mochten de kinderen nog vrij zwemmen en toen was deze les ook weer afgelopen. Ik heb ze weer toegesproken en onder de douche gezet. Afsluitend de materialen weer opgeruimd en op naar morgen.

Woensdag 18 december

Ik moest 's ochtends eerst naar het ziekenhuis. Hierdoor was ik om 12:45 aanwezig. Ik heb mij toen snel omgekleed en even kort met Geke gepraat. Sanne en Sarai hadden alle materialen al klaargezet. Ik kon dus rustig mij gaan voorbereiden voor waterpolo. Na het toespreken van de kinderen en ze te laten douchen zijn de lessen begonnen. De kinderen waren redelijk goed in het waterpolo. Dit was erg leuk om te zien. De lessen verliepen hierdoor ook redelijk soepel. Wel luisterden de jongens niet altijd even goed. Ik heb ze hier wel op aangesproken. Bij de ene jongen werkte dit beter dan bij de andere jongen. Ik heb ze soms nog toegesproken, maar ik heb het ook maar laten gaan. De laatste twee groepjes deden het zelfs zo goed dat zij nog even kort een partijtje mochten doen. Ik zag dat de kinderen dit erg leuk vonden, maar dat het ook vermoeiend was. Gelukkig was de tijd zo om en mochten ze daarna vrij zwemmen. Ik ben toen vast begonnen met opruimen. Na het vrij zwemmen hebben wij de kinderen weer toegesproken en laten douchen. Einde van de natte gymles voor dit jaar, op naar aankomend jaar.

Dinsdag 7 januari

Vandaag heb ik mij eerst beziggehouden met het feedbackformulier voor Geke. Graag wilde ik beoordeeld worden op mijn manier van lesgeven, mijn houding en mijn communicatie. Ik

heb een vragenlijst voor Geke gemaakt met betrekking tot bovenstaande punten. Het bedenken van deze vragen was lastiger dan ik dacht en duurde dan ook een half uur. Om half 11 ben ik weer naar beneden gegaan om mij om te kleden. Ik heb vervolgens weer alle materialen klaar gelegd met behulp van Karin en Angelique. De materialen liggen steeds sneller klaar, omdat je ook weet waar alles ligt en moet liggen. Toen nog even gekletst voor de les begon. Er was wat onduidelijkheid met betrekking tot de hoeveelheid buurtsportcoaches. Uiteindelijk heb ik een les gegeven omdat de meegekomen juf de buurtsportcoach ging helpen. Ik heb fitness gegeven, wat ik erg leuk heb ervaren. Ik had een goed humeur en maakte daardoor veel grapjes naar de leerlingen toe. Er was een leerling met erge adhd maar het is allemaal goed gegaan. Af en toe kreeg hij mijn aandacht en af en toe niet. De lessen verliepen voorspoedig en de kinderen ervoeren dat het ook erg zwaar kon zijn. Ik vond het heerlijk om er even tussenuit te zijn. Wel was het erg warm. Aan het eind heb ik de leerlingen weer toegesproken en laten douchen.

Woensdag 8 januari

Vandaag had ik zin in de zwembles, omdat het gister ook zo goed ging. Toen ik eenmaal in het zwembad was, had ik er geen zin meer in. Ik was opeens een beetje down. Ik heb mij herpakt en ben toen de materialen klaar gaan leggen. De kinderen zaten al klaar, dus die zijn toegesproken en hebben wij laten douchen. Ik mocht de leerlingen de survival les geven. Snel moest ik nog even de laatste dingen in het water leggen en toen ben ik begonnen. De kinderen waren bij alle drie de lessen erg veel door mij heen aan het praten. Na meerdere keren aanspreken hield ik gewoon mijn mond dicht en ben ik gaan wachten tot zij klaar waren met praten. Dit hielp goed. De kinderen hadden er zeker plezier in en ik vond het allemaal wel prima. Aan het eind van de les was een kindje nog boos. Ik heb geprobeerd te praten wat eventjes lukte. Maar de lerares gaf al aan dat het geen zin had. Ik heb het verder aan de juf overgelaten. Het einde van de les was er alweer en we hebben de kinderen uit het water gehaald. We hebben ze nog toegesproken en laten douchen. Toen was de les alweer om. Na het opruimen van de materialen ben ik ook weer om gaan kleden en naar boven gegaan.

3.3 Urenverantwoording profilering

Urenverantwoording profilering Lucia

Dinsdag 8 oktober	1 uur	Gesprek Geke, Rinske, Irene, Sanne en ik. Gesprek voor introductie natte gymles.
Donderdag 10 oktober	0,75 uur	Mijn afwezigheid doornemen wanneer ik de natte gymles niet kan geven met Irene. Lesgevers bespreken met Irene + bestand van wanneer welke school komt.
Dinsdag 15 oktober	1 uur	Lesvoorbereidingen vorig jaar met Sanne doorgenomen en nieuwe ideeën opgedaan.
Maandag 21 oktober	0,75 uur	Overleggen boodschappen en boodschappen halen voor discozwemmen
Woensdag 23 oktober	1,25 uur	Uitleg over het discozwemmen gekregen. De muziekinstallatie uitgelegd gekregen. Werkte eerst steeds niet.
Vrijdag 25 oktober	2,5 uur	Opbouw, afbouw en discozwemmen zelf met muziek.
Zondag 27 oktober	3 uur	Lesvoorbereidingen maken
Maandag 28 oktober	2 uur	Overleggen, bespreken, afstemmen zwemlessen, zwemlessen uitzoeken. App bespreking tussen Rinske, Geke, Irene en mij over de zwemlessen.
Dinsdag 29 oktober	2,5 uur	Met Irene dag bespreken, lessen doornemen en afspraken maken, lesgeven, ervaring typen.
Woensdag 30 oktober	2,25 uur	Lessen printen, overleggen wie wat doet. Veel afstemmen i.v.m. onduidelijkheden vanuit de buurtsportcoach. Lesgeven en alles opruimen. Ervaring typen.
Donderdag 31 oktober	0,25 uur	Korte reflectie met Irene van gister.
Vrijdag 1 november	0,25 uur	Certificaten opzet bespreken met Irene.
Maandag 4 oktober	0,25 uur	Overleg met Jan-Jochem en Irene over de certificaten.
Dinsdag 5 november	2,75 uur	Bezig met de certificaten en bonnen. Dit in overleg met Jan Jochem en Irene. Certificaat laten goedkeuren door Geke. Toen lesgeven waarbij weer dingen afgestemd moeten worden, materialen pakken, lesgeven, afsluiten en opruimen. Ervaring typen.
Woensdag 6 november	2,5 uur	Lesvoorbereiding maken voor waterpolo, certificaten gemaakt en besproken met Geke, materialen verzamelen, lesgeven, alles opruimen. Ervaring typen.
Maandag 11 november	0,5 uur	Alle lesvoorbereidingen in pdf, sommigen waren niet goed dus opnieuw omzetten en versturen.
Dinsdag 12 november	2,75 uur	Versturen delen van de lesvoorbereidingen, printen lesvoorbereidingen, lesvoorbereidingen aanpassen, lesvoorbereidingen omzetten, les bespreken, materiaal klaarleggen, helpen waar nodig, alles opruimen. Ervaring typen.

Dinsdag 19 november	3 uur	Lesvoorbereidingen checken, aanpassen, omzetten en plastificeren. Lessen van vandaag bespreken en aan de juffen uitgelegd, materialen pakken, helpen waar nodig en alles weer opruimen. Ervaring typen.
Woensdag 20 november	2 uur	Les bespreken, alles pakken, kinderen douchen, lesgeven, alles opruimen. Ervaring typen.
Woensdag 27 november	2 uur	Lessen besproken en gewisseld, alle materialen klaargelegd, lesgegeven en alles weer opgeruimd. Ervaring typen.
Maandag 2 december	1 uur	Bezig met het leerverslag.
Dinsdag 3 december	2,25 uur	Certificaten en bonnen printen en knippen. Kort overleg met Geke en Karin. Materialen pakken, kinderen toespreken, douchen, lesgeven, afsluiten, opruimen, bespreken. Ervaring typen.
Woensdag 4 december	2,25 uur	Certificaten en bonnen printen + knippen. Kort met Geke de les besproken. Materialen pakken, lesgegeven, afsluiten, douchen en opruimen. Ervaring typen.
Dinsdag 10 december	2 uur	Materialen pakken, kinderen toespreken, douchen, toezicht houden, snorkelen uitleggen, afsluiten, douchen, opruimen. Ervaring typen.
Maandag 16 december	0,5 uur	Certificaten en bonnen printen en knippen van de dinsdag en woensdag.
Dinsdag 17 december	2 uur	Materialen pakken, kinderen toespreken, laten douchen, reddend zwemmen geven, afsluiten, weer laten douchen en dan opruimen. Ervaring typen.
Woensdag 18 december	1,75 uur	Rustig opstarten, kinderen toespreken, lesgeven, opruimen, kinderen toespreken en laten douchen. Ervaring typen.
Dinsdag 7 januari	2,5 uur	Feedbackformulier van Geke maken. Materiaal klaarleggen, lesgeven, opruimen, toespreken, laten douchen. Ervaring typen.
Woensdag 8 januari	2,5 uur	Het printen van de lesvoorbereidingen voor volgende week omdat ik er dan niet ben. Ook printen en knippen bonnen. Lesgeven en opruimen.
Dinsdag 21 januari		

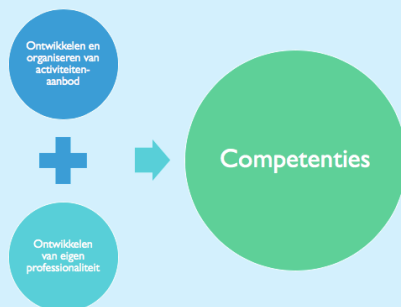
3.4 Leerverslag profilering

LEERVERSLAG PROFILERING

Lucia Everts
Natte gymles 2019/2020
Jaap Haanschoten

NATTE GYMLES

- Het project heet **natte gymles**. In de uitvoering van de **natte gymles** wordt er kennis gemaakt in Sportstad met diverse zwemsporten. Er is een nauwe samenwerking met de zwemsportverenigingen die de lesgevende studenten ondersteunen. De kinderen kunnen na deze kennismakingslessen via hun basisschool kennismaken met de verenigingen.
- De **lessenreeks** bestaat uit vijf zwemonderdelen:
 - Duikplank springen
 - Survivallen
 - Waterpolo
 - Duiken/ snorkelen
 - Reddend zwemmen



ONTWIKKELEN EN ORGANISEREN VAN ACTIVITEITENAANBOD → LESVOORBEREIDINGEN

[illegible]

Dit zijn de competenties waar ik mijzelf op heb ontwikkeld.

Het ontwikkelen en organiseren van een activiteitenaanbod is voor mij de lesvoorbereidingen en lesgeven geweest. Het maken van de lesvoorbereidingen was niet moeilijk werk, maar moest je wel even voor gaan zitten. Het meeste werk was het steeds aanpassen van de lesvoorbereidingen, omzetten in pdf en weer versturen. Uiteindelijk heb ik alle juiste lesvoorbereidingen gemaakt, omgezet en verstuurd. Ook heb ik voor de lessen zelf de lesvoorbereidingen geplastificeerd. Deze

konden meegenomen worden naar elke les, in plaats van steeds opnieuw de lessen uit te printen. Deze werden namelijk nat en onbruikbaar.



Ik ben mijn eigen professionaliteit gaan ontwikkelen door voor de groep te staan. Dit was mijn grootste leerpunt. Ik wilde namelijk goed voor een groep kunnen staan. Dit is ter voorbereiding van mijn minor in Uganda. Ik heb mij op veel punten ontwikkeld, al zeg ik het zelf. Ik ben zekerder van mijn eigen kennen en kunnen geworden. Dit geeft mij meer zelfvertrouwen en dus een trots gevoel. Ik heb ook erg veel geleerd van de kinderen zelf. Dat soms boos zijn geen zin heeft. Maak er wat leuks van en de kinderen doen leuk

mee. Ik ben ook een klein beetje uit mijn comfortzone gestapt. Ik vond het namelijk best spannend om elke keer voor een onbekende groep te staan en een les aan te bieden waar ik zelf ook niet veel verstand van had. Ik heb toen hulp gevraagd van Geke. Dit doe ik niet vaak, want ik wil het eerst altijd zelf proberen. Wel wilde ik de sport (waterpolo) de kinderen goed leren, dus vond ik dat ik hulp moest vragen. Achteraf ben ik blij dat ik dat gedaan heb. Ik geef de kinderen namelijk nu met veel plezier de les waterpolo. Daarnaast had ik geen verstand van reddend zwemmen. Dit had ik bekend gemaakt. Na een paar lessen mocht ik de reddend zwemmen lessen geven. De eerste keer vond ik dit spannend, maar het ging hartstikke goed. Ik kreeg er ook complimenten over. De keren daarna heb ik dus met veel plezier reddend zwemmen gegeven.



Wij bieden de kinderen de volgende lessen aan. De school kon kiezen om de kinderen 2x op dinsdag te laten komen of 2x op woensdag. Op dinsdag heb ik de lessen deels gegeven en deels aan het bad gestaan. De lessen op dinsdag zijn gegeven in het doelgroepenbad en instructiebad. In deze baden kunnen de kinderen staan. Op de dinsdag mogen namelijk scholen zich opgeven met kinderen welke nog geen zwemdiploma tot hun beschikking hebben. Enkele keren hadden wij op dinsdag een kindje zonder zwemdiploma.

Dit kindje werd vaak opgevangen door Geke.



Dit zijn de lesvoorbereidingen. In mijn portfolio kun je deze ppt downloaden en de lesvoorbereidingen zien.

3.5 Feedbackformulier Geke Bekhof

1. Hoe is de aanpak van Lucia geweest toen Lucia heeft aangegeven dat zij de natte gymles wilde geven? Lucia was pro-actief en heeft een projectgroepje opgericht met nog twee anderen die het samen hebben opgepakt.
2. Heeft Lucia zich vooraf goed op de hoogte gesteld naar de vraag en verwachtingen van Geke Bekhof? Heeft Lucia zich verdiept in de achterliggende gedachte van de natte gymles? Er is een overleg geweest en Lucia heeft zich ingelezen. Tijdens het overleg heeft Lucia nog vragen gesteld over onduidelijkheden.
3. Heeft Lucia tijdig aangegeven indien zij afwezig zal zijn bij een natte gymles? Zodra Lucia wist dat ze afwezig was, heeft ze dat doorgegeven aan iedereen voor dat belangrijk was.
4. Heeft Lucia rekening gehouden met de gebruiken en gewoonten binnen de organisatie? Lucia heeft volledig gehandeld naar de Sportstadcoach.
5. Heeft Lucia goed gecommuniceerd op welk vlak dan ook naar de organisatie en Geke Bekhof? Heb je hier voorbeelden van? Lucia heeft verschillende communicatiekanalen gebruikt. De lesvoorbereidingen zijn gestuurd via de mail. Andere vragen naar meerdere personen over bijvoorbeeld voldoende begeleiding bij de lessen zijn vaak via de groeps app gedaan. Persoonlijke vragen aan mij zijn meestal mondeling gedaan.
6. Lucia wilde oefenen om beter voor een groep te staan. Hoe is dit proces van Lucia verlopen? Vanaf het begin vond ik Lucia erg goed voor de groep staan, vooral haar enthousiasme is erg motiverend. Wellicht in het begin iets onzeker in de communicatie naar mij toe, maar voor de groep heb ik dat niet kunnen ontdekken.
7. Hoe heeft Lucia zich ontwikkeld gedurende het geven van de natte gymlessen. Zie hierboven.
8. Lucia wilde leren om geduldiger te worden en haar creativiteit meer te laten zien. Kun je voorbeelden noemen of dit wel of niet is gelukt. Lucia is erg veeleisend en dat lijkt op ongeduldig. Ze heeft wel geleerd dat als je veeleisend naar jezelf toe bent, je dat niet altijd van anderen kan verwachten. We zijn allemaal anders.
9. De beroepscompetenties die Lucia wilde ontwikkelen waren:
 - a. Het ontwikkelen en organiseren van een activiteiten aanbod.
 - b. Ontwikkelen van eigen professionaliteit.Kun je aangeven op welke manier Lucia zich op deze heeft ontwikkeld? Het is voor mij lastig om te zien, voor mij was Lucia direct een topper en zeker erg professioneel. De dingen hierboven zijn wel verbeterd.

10. Wat was de houding van Lucia voor, tijdens en na de natte gymles met betrekking tot de natte gymles? **Open, enthousiast, duidelijk, communicatief vaardig, flexibel.**
11. Hoe was het humeur van Lucia voor, tijdens en na de natte gymles met betrekking tot de natte gymles? **Lucia had altijd een optimistisch humeur. Je kon zien dat ze het leuk vindt om voor de groep te staan.**
12. Als jij het lesgeven van Lucia moest beoordelen op een schaal van 1-10, waarbij 1 erg slecht is en 10 zeer goed. Welk cijfer geef jij Lucia en waarom? **Een 9, je kan natuurlijk altijd verbeteren, maar Lucia is erg goed in lesgeven.**
13. Indien overige opmerkingen, tips en tops mag je dit hieronder neerzetten. **Wel goed de grenzen bewaken. Als je zo veeleisend bent naar jezelf, kan dat ook een valkuil worden. Op tijd aangeven wat jij vindt.**

H4. Stage beoordelingsformulieren

4.1 Stageproduct

KBS: Verdiepende Stage 2019-2020		Jaar: 3	Semester: 1
Student: Lucia Everts		Leerteamcoach: Jaap Haanschoten	
Beoordeelde product(en): Klanttevredenheidsonderzoek			

Rood = Rinske Schoenmaker

Paars = Lucia Everts

Beoordelingsdimensie:	Standaard per dimensie	Oordeel leerteamcoach	Advies stagebegeleider	Toelichting
		OV / V / RV/ G / ZG*		
Beroepscontext	De aanleiding, achtergrond en doelstelling van de opdracht en de context waarbinnen deze plaatsvindt zijn helder beschreven. Er wordt duidelijk gemaakt wat het doel en de functie van het product zijn en wat het belang ervan is voor (het beleid van) de organisatie.		RV RV	Ik heb goed geprobeerd uit te leggen wat de aanleiding, achtergrond en doelstelling van de opdracht was. Ik heb goed geprobeerd de achterliggende gedachte te begrijpen en Geke gevraagd om meer duidelijkheid toen ik het niet begreep.
Aanpak	De gehanteerde werkwijze voor de ontwikkeling van het product/programma en de stappen die daarbij zijn doorlopen zijn duidelijk beschreven. De student heeft aangegeven van welke modellen/werkmethodes gebruik is gemaakt en heeft de wijze waarop deze is/zijn toegepast verantwoord.		RV V	Ik heb aangegeven in welke fases ik dit klanttevredenheidsonderzoek heb doorlopen en welk model ik heb gebruikt bij het verwerken van de gegevens. Het is terug te zien in de resultaten dat ik dit model heb gebruikt, maar niet opvallend. Dit kan wel beter vind ik.
Theoretische verdieping	De argumenten en adviezen zijn onderbouwd met behulp van de uitkomsten van een evaluatieonderzoek en/of theoretische inzichten. Daarbij is gebruik gemaakt van actuele en relevante (onderzoeks)literatuur.		RV V	De argumenten en adviezen zijn opgebouwd uit het evaluatieonderzoek. Er is amper gebruik gemaakt van actuele en relevante onderzoeksliteratuur
Resultaten	De uitkomsten van de evaluatie zijn op heldere wijze gepresenteerd; de conclusies vloeien logisch voort uit de resultaten.		RV RV	De conclusies zijn goed gebaseerd op de resultaten.
Bruikbaarheid (voor de organisatie)	De beroepsproducten voldoen aan de eisen en wensen van de opdrachtgever en passen bij de (strategische) beleidsdoelen van de organisatie. De conclusies van de evaluatie zijn vertaald in concrete en haalbare aanbevelingen en adviezen. Er zijn aanwijzingen geformuleerd hoe deze door de organisatie geïmplementeerd kunnen worden.		RV -	Hier kan ik zelf geen oordeel op geven.
Praktische toepasbaarheid	Er is duidelijk aansluiting gezocht bij de wensen, kenmerken en behoeften van de doelgroep en/of gebruikers van het product en/of het sport- en beweegaanbod. De doelgroep en/of gebruikers zijn aantoonbaar betrokken geweest bij de ontwikkeling van het product.		RV G	Ik heb voor mijn klanttevredenheidsonderzoek de bestuursleden van de hurende verenigingen van Sportstad Heerenveen de enquête in laten vullen. Naar aanleiding van hun mening, is dit

				klanttevredenheidsonderzoek opgebouwd.
Vormgeving	De <i>vormgeving en lay-out</i> van het product (plan, programma, rapport) is verzorgd en is toegesneden op de gebruikers. Het rapport bevat een beknopte samenvatting.		RV RV	Ik heb gewerkt aan de opmaak van het document en er is een samenvatting aanwezig.
Taal	De tekst is helder en gestructureerd en bevat vrijwel geen stijl- en taalfouten.		RV -	Hier kan ik zelf geen oordeel op geven.
EINDOORDEEL OVER HET PRODUCT:				
Datum:	Handtekening:		RV	

***Toelichting:**

- OV (onvoldoende): het resultaat van de dimensie voldoet niet aan de standaard
- V (voldoende): het resultaat van de dimensie voldoet niet op alle punten aan de standaard, maar wel in voldoende mate
- G (goed): het resultaat van de dimensie voldoet op alle punten aan de standaard □ ZG (zeer goed): het resultaat van de dimensie overtreft de standaard.

Beslisregel:

- Eén of meer van de dimensies O → cijfer onder de 5,5
- Alle standaarden V → cijfer tussen 5,5 en 7
- Standaarden V en G → cijfer tussen 7 en 8
- Alle standaarden G → cijfer een 8
- Standaarden G en ZG → cijfer tussen 8 en 9
- Alle standaarden ZG → cijfer 9 of 10

4.2 Stageproces (assessment)

KBS: Verdiepde Stage 2019-2020	Jaar: 3	Semester: 1
Student: Lucia Everts	Leerteamcoach: Jaap haanschoten	

Beoordelingsdimensie:	Standaard per dimensie	Oordeel leerteamcoach	Advies stagebegeleider	Toelichting
		OV / V / RV/ G / ZG*		
1. Oriëntatie op de opdracht:	De student heeft zich vooraf goed op de hoogte gesteld van de vraag en verwachtingen van de opdrachtgever. De student heeft zich aantoonbaar verdiept in de aanleiding, probleemstelling en het beleid van de organisatie.		G G	Ik heb mij verdiept in de organisatie. Indien vragen heb ik de juiste personen opgezocht en deze vragen gesteld.
2. Planning:	De student heeft een planning gemaakt en heeft tijdig maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de afgesproken deadlines gehaald zijn. De student heeft aantoonbaar de regie over het proces en de planning gehad.		RV V	In het begin loopt mijn planning altijd op rolletjes. Wanneer ik het drukker krijg, word ik meer gespannen. De planning klopt dan niet meer en dan heb ik chaos in mijn hoofd. Ik geef dit allemaal aan.
3. Communicatie:	De student heeft tussentijds nagegaan of de werkzaamheden en (tussen)producten (nog steeds) aan de wensen en verwachtingen van de opdrachtgever voldoen. De student heeft de opdrachtgever en andere directbetrokkenen steeds adequaat en op tijd op de hoogte gesteld van de vorderingen en		G G	Er komt tijdig een nieuwe update van verslagen en 1 keer in de 2 weken is er halfuurtje overleg over Let wel op; Je komt soms erg direct over op anderen. Dit kunnen zij soms als aanvallend zien of negatief op vatten, ook al weet ik dat je het niet op die manier bedoeld. Wees hier

	eventuele belemmeringen, problemen of vertragingen.			bewust van. Dit kun je bijvoorbeeld opvangen door een duidelijke inleiding van je vraag of opmerking te geven of de vraag op een luchtere manier te stellen. Ik stelde Rinske van mijn vorderingen op de hoogte. Om de week hadden wij ook een gesprek. Dit gesprek was hoe het ging en hoe het gaat met de opdrachten. Als gesprekken niet doorgingen gaf ik het aan als ik ergens mee zat. Tussen de gesprekken door hield ik Rinske ook op de hoogte.
4. Context-gevoeligheid:	De student toont gevoelig te zijn voor sociale verhoudingen binnen de organisatie. De student houdt rekening met de gebruiken en gewoonten binnen de organisatie. De student is in staat t.a.v. de eigen opdracht de organisatie naar buiten toe te vertegenwoordigen.		RV RV	Je gedraagt je heel professioneel naar buiten. Maar naast je serieuze blik, mag je soms ook laten zien dat je er plezier in hebt😊 Ik heb mij proberen aan te passen aan de organisatie en volgens mij is dat goed gelukt.
5. Draagvlak	Er is aantoonbaar bijgedragen aan het vergroten van het draagvlak binnen de organisatie c.q. bij de (potentiële) gebruikers voor de ontwikkelde producten en adviezen.		RV RV	
6. Zelfsturing:	De student laat zien zelfstandig de opdracht/werkzaamheden te kunnen uitvoeren, toont initiatief en is resultaatgericht.		G RV	Lucia wil graag en laat dit ook zien door de leiding te nemen. Ik probeer veel zelf. Wel wil ik veel duidelijkheid en zekerheid hebben. Dit creëer ik door het stellen van vragen. Ik mag soms minder vragen stellen en zelf er beter over nadenken.
7. Vragen en accepteren van hulp:	De student maakt actief gebruik van de verschillende aanwezige hulpbronnen en vormen van ondersteuning.		G RV	Je bent niet te benauwd om bij andere collega's Soms heeft Lucia nog de neiging om té snel iets te vragen. Door eerst zelf op onderzoek uit te gaan, lukt het vaak ook zelf antwoord op de vraag te geven Zie hierboven
8. Samenwerken:	De student stelt zich collegiaal op, werkt constructief samen aan het gezamenlijke resultaat. De student deelt kennis en ervaring met anderen en weet anderen te motiveren/stimuleren. De student vraagt om feedback en staat open voor advies en kritiek..		RV/G RV	Je kunt prima samenwerken, maar ook hier wees je bewust van je directe manier van communiceren. Ik probeer goed met anderen te samenwerken. Dit lukt niet altijd even goed. Ik heb soms andere verwachtingen van samenwerken.
EINDOORDEEL OVER HET PROCES:			RV/G RV	
Datum: 8-1-2020 Handtekening: Rinske Schoenmaker				

***Toelichting:**

- OV (onvoldoende): het resultaat van de dimensie voldoet niet aan de standaard
- V (voldoende): het resultaat van de dimensie voldoet niet op alle punten aan de standaard, maar wel in voldoende mate
- G (goed): het resultaat van de dimensie voldoet op alle punten aan de standaard □ ZG (zeer goed): het resultaat van de dimensie overtreft de standaard.

Beslisregel:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Eén of meer van de dimensies O | → cijfer onder de 5,5 |
| Alle standaarden V | → cijfer tussen 5,5 en 7 |
| Standaarden V en G | → cijfer tussen 7 en 8 |
| Alle standaarden G | → cijfer een 8 |
| Standaarden G en ZG | → cijfer tussen 8 en 9 |
| Alle standaarden ZG | → cijfer 9 of 10 |

H5. Urenverantwoording

De urenverantwoording mist de laatste paar dagen van de stage. Het einde van mijn stage en het inleveren van deze opdracht is verschillend.

Maandag 2 september	09:00 – 16:15	- Introductie - Rondleiding binnen en buiten - Mappen doorsnuffelen - Stageovereenkomst - Projectcontract maken -
Dinsdag 3 september	08:25 – 16:55	- Accounts aanmaken - Projectcontract maken - Afspraak gemaakt met Geke - Helpen met goodybags - Voorbereiden gesprek Geke
Woensdag 4 september	08:25 – 16:55	- Goodiebags bundelen - Projectcontract maken - Mensen verwelkomen, weg wijzen bijeenkomst - Bijeenkomst zaaltje klaarzetten + opruimen
Maandag 9 september	08:25 – 16:55	- 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	- Projectcontract maken - Inline-skates checken - Opzet financiële analyse maken - POP-PAP - Gesprekken voorbereiden
Woensdag 11 september	08:25 – 16:55	- 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	- Projectcontract opgestuurd (thuis veel aan gewerkt) + beetje besproken - Afspraak Cios besproken + uitvoeren - Mails eruit voor MEGA sportdag - CIOS-studenten mailen - Projectcontract aanpassen - Helpen skeelerfeestje
Dinsdag 17 september	08:25 – 16:55	- Financiële analyse - Pop-PAP - CIOS uitleen reserveren - Projectcontract
Woensdag 18 september	08:20 – 17:00	- 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	- CIOS-studenten mailen - Beachvlaggen ophalen - Opdracht evaluatie bespreken - Projectcontract - Materiaal verzamelen en uitzoeken Adventure run

Dinsdag 24 september	09:00 – 17:00	- Projectcontract af + inleveren bij Rinske - Mega sportdag vrijwilligers indelen, mailen - Voorbereidingen Adventure run
Woensdag 25 september	08:25 – 16:55	- Voorbereidingen Adventure Run - Overleggen - En nog veel meer
Vrijdag	07:00 – 17:00 uur	- Adventure run

Maandag 30 september	08:25 – 16:55	- Balkenschema - En nog veel meer
Dinsdag 1 oktober	08:25 – 16:55	- Balkenschema - Overleg MEGA sportdag - En nog veel meer
Woensdag 2 oktober	08:25 – 16:55	- Balkenschema - Overleg MEGA sportdag - Gesprek Rinske - Clinics online zetten - Overleg kantinedienst - En nog veel meer

Maandag 7 oktober	08:25 – 16:55	- MEGA sportdag voorbereidingen - Scholenvolleybal & Scholenbasketbal app voorbereidingen - Opdracht evaluatie
Dinsdag 8 oktober	08:25 – 17:15	- MEGA sportdag voorbereidingen - Gesprek Natte gymles
Woensdag 9 oktober	08:25 – 16:55	- MEGA sportdag voorbereidingen

Maandag 14 oktober	08:25 – 16:55	- MEGA Sportdag voorbereidingen
Dinsdag 15 oktober	08:25 – 17:20	- MEGA sportdag voorbereidingen - Gesprek Natte gymles
Woensdag 16 oktober	08:25 – 16:55	- MEGA sportdag voorbereidingen

Maandag 21 oktober	08:25 – 18:00	- Voorbereidingen MEGA Sportdag - Boodschappen halen voor discozwemmen
Dinsdag 22 oktober	06:45 – 18:00	- MEGA Sportdag
Woensdag 23 oktober	10:45 – 16:35	- Laatste dingen opruimen van MEGA Sportdag - Evalueren MEGA Sportdag deel 1 - Natte gymles bespreken
Vrijdag 25 oktober	18:45 – 21:15	- Discozwemmen helpen

Maandag 28 oktober	08:30 – 16:30	- Projectcontract - Laatste spullen wegbrengen van de MEGA Sportdag - Klanttevredenheidsonderzoek
Dinsdag 29 oktober	10:00 – 17:00	- Natte gymles - Evaluatie opdracht - Klanttevredenheidsonderzoek - Agenda stagebezoek

Maandag 4 november	08:25 – 16:55	- Start Draaiboeken basketbal - Overleg basketbal - Overleg kerstviering - Materiaallijst basketbal
Dinsdag 5 november	08:25 – 16:50	- Draaiboeken basketbal - Natte gymles

		- SOP - Vrijwilligers berichten
Woensdag 6 november	08:25 – 16:50	- Draaiboeken afmaken Basketbal - Beheerder afspraken gemaakt - Lesvoorbereiding maken - Natte gymles - Routing regelen - Overleg basketbal - Overleg klanttevredenheidsonderzoek - SOP

Maandag 11 november	08:25 – 14:15	- Klanttevredenheidsonderzoek - Laatste materialen pakken - Deel printen
Dinsdag 12 november	08:25 – 16:55	- Klanttevredenheidsonderzoek gesprek - Materialen ophalen CIOS - Mapjes per team maken - Alles printen - Routing borden
Woensdag 13 november	08:25 – 18:15	- Laatste materialen klaarmaken - Klanttevredenheidsonderzoek - Scholen Basketbal Toernooi

Maandag 18 november	08:25 – 16:50	- Schaatsfestijn + kerstnachtviering to do opschrijven - Klanttevredenheidsonderzoek - Interviewschema IBP - Overleg schaatsfestijn + kerstnachtviering - Sportbreak opbouwen - Natte gymles
Dinsdag 19 november	08:25 – 16:55	- Vergeten...
Woensdag 20 november	08:25 – 16:35	- Vergeten...

Maandag 25 november	08:25 – 16:55	- Schaatsfestijn - Financiële analyse
Dinsdag 26 november	11:30 – 16:55	- Schaatsfestijn - Financiële analyse
Woensdag 27 november	08:25 – 16:55	- Schaatsfestijn - Bespreking schaatsfestijn + kerstnachtviering - Natte gymles - Natte gymles uren overzicht en evaluaties

Maandag 2 december	08:25 – 16:35	- Schaatsfestijn - Natte gymles - Gespreksverslag stagebezoek - Leerverslag profilering
Dinsdag 3 december	08:25 – 16:50	- Schaatsfestijn - Naar Thialf - Afstudeerstage zoeken - Klanttevredenheidsonderzoek - Onderzoek evaluatie - Natte gymles
Woensdag 4 december	08:25 – 16:55	- Schaatsfestijn - Kerstnachtviering - Stageportfolio - SLB-portfolio - Evaluatieonderzoek - Overleg - Natte gymles

Maandag 9 december	08:25 – 16:55	- Schaatsfestijn - Kerstnachtviering - Financiële analyse - Evaluatieonderzoek - Bespreking Rinske
Dinsdag 10 december	08:25 – 16:55	- Schaatsfestijn - Kerstnachtviering - Financiële analyse - Evaluatieonderzoek - Natte gymles - Interview Steven
Dinsdag 10 december	19:40 – 21:45	- Gesprek met kerstnachtviering organisatie
Woensdag 11 december	08:25 – 17:30	- Evaluatieonderzoek interview voorbereiden - Interview Rinske - Schaatsfestijn evenement

Maandag 16 december	08:20 – 16:45	- Evaluatieonderzoek interviews voorbereiden - Interview Michiel - Natte gymles bonnen en certificaten - Gesprek met Eric -
Dinsdag 17 december	08:20 – 16:45	- Schoolzwemmen - Evaluatieonderzoek - Klanttevredenheidsonderzoek - Kerstnachtviering
Woensdag 18 december	12:30 – 16:30	- Ziekenhuist eerst daarom zo laat - Schoolzwemmen - Evaluatieonderzoek - Klanttevredenheidsonderzoek - Kerstnachtviering

Maandag 23 december	08:50 – 16:45	- Natte gymles mee bezig - Klanttevredenheidsonderzoek - Kerstnachtviering
Dinsdag 24 december		- Kerstnachtviering

Maandag 6 januari	08:20 - 16:45	- Evaluatieonderzoek
Dinsdag 7 januari	08:20 - 16:45	- Klanttevredenheidsonderzoek - Bezig voor afstudeerstage - Achter volleybal aan - Natte gymles - Mailen met Jaap

5.1 Tijdschrijven

Woensdag 30 oktober

Tijd	Wat gedaan	Mening
08:30 – 08:45	- Binnenkomst, deur openen, naar de wc, koffie halen, pc aan	Relaxed
08:45 – 08:50	- Jongen bellen welke zijn judotas had laten staan en de tas naar de receptie gebracht	Neutraal
08:50 – 09:00	- Broodje uitzoeken voor lunch en bespreken met Eva	Leuk
09:00 – 09:05	- Mail en agenda checken	Boeiend
09:05 – 09:15	- Verdiepen in basketbal van vorig jaar	Boeiend
09:15 – 09:20	- Kletsen met Dionne	Gezellig

09:20 – 10:00	- Verdiepen in basketbal van vorig jaar, Thom berichten, materialen schema maken, briefing vrijwilligers maken	Boeiend
10:00 – 10:05	- Telefoon zoeken	Stressvol
10:05 – 10:15	- Overleg voor de Natte gymles via de app, privé appjes, broodjes bestellen	Prima
10:15 – 10:20	- Thee opruimen welke ik heb omgegooid	Stom
10:20 – 10:35	- Vergaderzaal opendoen en op naar beneden wachten op Jaap	Saai
10:35 – 11:35	- Stagebezoek Jaap	Leuk
11:35 – 12:30	- Evaluatie MEGA sportdag	Interessant
12:30 – 14:15	- Natte gymles voorbereiden, bespreken, overleggen, geven, opruimen.	Prima
14:15 – 14:40	- Eten en natte gymles profilering bewijs invullen	Saai
14:40 – 16:40	- Oeps... vergeten	s
16:40 – 17:00	- Kletsen met Konrad	Gezellig

Woensdag 8 januari

Tijd	Wat gedaan	Mening
08:15 – 08:20	- Binnenkomst, deur openen, naar de wc, pc aan	Relaxed
08:20 – 08:35	- Mail doornemen, portfolio's bekijken (document van Jaap), overleg met Sophie over portfolio's	Tijd vliegt nu al
08:35 – 08:45	- Bezig met het stageportfolio en contact met Sophie tussendoor.	Druk
08:45 – 09:10	- Printen certificaten en bonnen. Snijden bonnen en alles in envelop doen.	Even afwisselend
09:10 – 09:15	- Beoordeling van Geke gelezen over mijn profilering, natte gymles	Leuk
09:15 – 09:35	- Bezig met het stageportfolio	Veel werk en geen mooi resultaat.
09:35 – 09:45	- Thee halen en op social media	Rust
09:45 – 09:50	- Aantekeningen maken voor overleg om 10:00 uur.	Prima
09:50 – 10:00	- Thee opdrinken, plassen, kletsen	Prima
10:00 – 10:05	- Wachten tot iedereen er was in stilte	Saai
10:05 – 11:00	- Overleg	Prima
11:00 – 11:45	- Bezig met het draaiboek voor de vrijwilligers van het volleybaltoernooi	Wel oké
11:45 – 11:50	- Sociale media	Leuk
11:50 – 12:10	- Stageportfolio	Stom
12:10 – 12:30	- Niks doen door weinig concentratie door andere stagiaires	Irritant
12:30 - 14:10	- Natte gymles	Tegenvaller
14:10 – 14:25	- Opstarten en commentaar van Geke doorgenomen op klanttevredenheidsonderzoek	Wel oké
14:25 – 15:10	- SLB-portfolio	Kost veel energie
15:10 - 15:20	- Sociale media	
15:20 – 15:50	- Gesprek met Rinske over beoordeling	Positief
15:50 – 15:55	- Dingen regelen voor Uganda	Leuk
15:55 – 16:05	- Op een rijtje zetten wat ik allemaal nog moet doen voor donderdag 23.59 uur.	Niet leuk, is veel
16:05 – 16:20	- Overleg met Sophie en Stan	Druk
16:20 – 16:35	- Groepsinterview schrijven	Stom
16:35 – 16:40	- Opruimen en naar huis	Prima