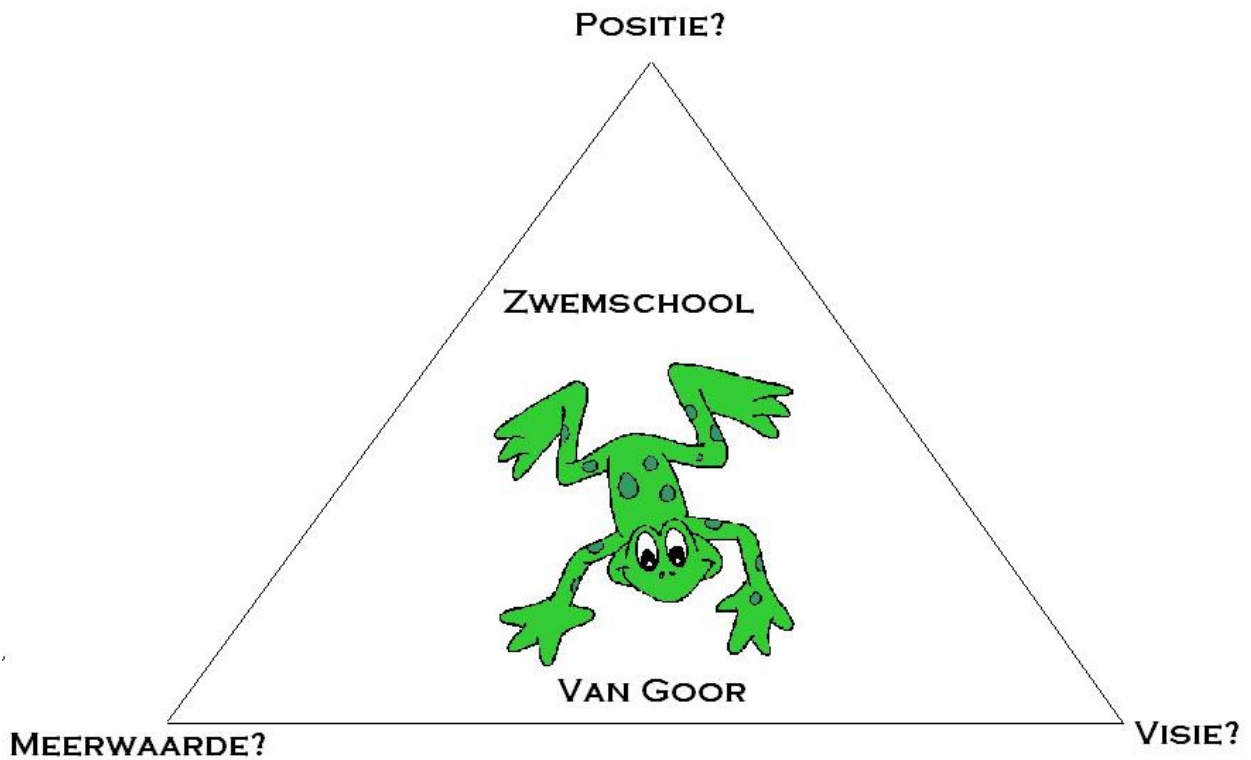


Zwemschool van Goor, meer dan onderwijs...



Jordi Smit
4LE

Inhoudsopgave

Projectcontract.....	2
Het onderzoek (type/methode)	7
Onderzoek / veldwerk.....	10
Uitkomsten / conclusie enquête werknemers	11
Vergelijking zwembaden.....	16
Uitkomsten / conclusie enquête klanten	17
Conclusie.....	27
Aanbevelingen.....	28
Slotwoord.....	29
Bijlagen.....	30 e.v.

Projectcontract

INLEIDING

Voor mijn afstudeerproject ga ik een onderzoek naar mijn eigen werkplek. Ik werk minimaal 2 avonden in de week voor zwemschool Van Goor. Bij deze zwemschool ga ik onderzoeken wat de visie is, wat de kwaliteiten zijn en of deze visie ook nog breder gedragen wordt binnen de School Of Human Movements and Sports. Ook ga ik deze zwemschool vergelijken met andere zwemscholen en ga ik door middel van een enquête meten wat de meerwaarde is van deze zwemschool voor haar werknemers en klanten.

Ik ben tevreden over dit onderzoek als ik een eerlijk, goed doordacht onderzoek heb gemaakt waarin de hoofdpunten die hier verderop beschreven staan zijn onderzocht en uitvoerig besproken. Ik wil na het maken van dit onderzoek doordachter zijn over de impact en meerwaarde van mijn eigen werkplek.

PROJECTDEFINITIE

De uitdaging

Onderzoek doen voor zwemschool van Goor (mijn eigen werkplek) over haar meerwaarde, haar visie en haar positie ten opzichte van de samenleving waarin zij functioneert.

De aanleiding

De eigenaar van de zwemschool, Wim van Goor, wil graag onderzoek doen naar zijn bedrijf. Hij kwam naar mij toe met het voorstel om eens te praten over een eventueel onderzoek. Dit wilde hij graag een medewerker laten doen, aangezien die al meer weet van de zwemschool. Na een goed gesprek en een uitwisseling van ideeën zijn we tot de conclusie gekomen dat het erg waardevol voor mij en de zwemschool kan zijn om dit onderzoek te doen.

De doelstelling (breder perspectief)

Mijn doel

Mijn doel met dit onderzoek is te kijken of de zwemschool een meerwaarde heeft binnen de samenleving waarin zij functioneert en hoe groot deze dan eventueel is. Omdat ik ook bij deze zwemschool werk ben ik best benieuwd naar de resultaten. Zo kom ik ook hopelijk tot nog meer kennis en achterliggende gedachtes van mijn werk.

Doel zwemschool Van Goor

De zwemschool wil graag een onderzoek naar haar positie binnen haar omgeving (SoHMS, Windesheim, Zwolle). Ook willen ze graag met dit document op latere termijn stevig in de schoenen staan wanneer er een zwembad bij komt. Met behulp van dit document hoopt de zwemschool aan te tonen dat zwemschool Van Goor een grote meerwaarde heeft voor de samenleving waarin zij functioneert, een breed gedragen visie en hoog aangeschreven staat ten opzichte van andere baden.

Het projectresultaat (moet 'op je tenen' kunnen vallen)

Het resultaat moet zijn dat er een rapport over de zwemschool op tafel komt te liggen, waarin uitvoerig onderzoek is gedaan naar de visie van de zwemschool en naar de overige kernkwaliteiten van van Goor. Ook zullen er 2 andere hoofdzaken naar voren komen, namelijk;

1. Onderzoek naar de (meer)waarde van de zwemschool t.o.v. werknemers en klanten
2. Vergelijking van de zwemschool met het Aa-bad en het Hanzebad.

De afbakening

Ik ga geen intern onderzoek naar de zwemschool. Dus ik ga niet onderzoeken hoe de zwemschool beter kan functioneren of iets dergelijks.

Ik zal ook geen waarde geven aan de constatering bij de andere baden, aangezien ik hen niet in een kwaad daglicht wil plaatsen met dit onderzoek.

ACTIVITEITENPLAN

Een overzicht van alle activiteiten die uitgevoerd moeten worden om tot het gewenste resultaat te komen.

Stap	Wat?	Wanneer?	Opmerkingen
1	Start up Project - Oriënterend gesprek met de opdrachtgever	Woensdag 30 januari	Wat is de wens van de opdrachtgever?
2	Start up Project - Verdiepen in de wens/opdracht van de opdrachtgever (brainstormen) - Opstellen van het projectcontract - Opstellen van het activiteitenplan - Afspraak maken met Gerie ten Brinke voor 1 ^o go/ no-go gesprek	Vrijdag 1 februari	
3	Start up Project - Concretiseren van het projectcontract - - Maken van enquête voor werknemers - Op zoek naar bestaande onderzoeksmethodes	Week van 8 februari	- Enquete mailen naar Wim ter goedkeuring
4	Start up Project 1 ^o go/ no-go gesprek met Gerie - Contract presenteren aan Wim - Contract ondertekenen door opdrachtgevers, projectleider en begeleidend docent	Week van 15 februari	- Gesprek met Gerie op wo 13 feb om 09.45
5	<i>Uitvoeren Activiteitenplan</i> Gesprek met Monique en Wim Eventueel met Corina en Wim	Week van 22 februari	
6	<i>Voorjaarsvakantie</i> Maken van enquête voor ouders	Week van 29 februari	Zaken die nog achterliggen deze week aanvullen.
7	<i>Uitvoeren Activiteitenplan</i> Gesprek met Wim en Monique over de zwemschool Enquêtes afnemen ouders Enquêtes mailen werknemers	Week van 7 maart	Gesprek over zwemschool-visie
8	<i>Uitvoeren Activiteitenplan</i> Enquetes verwerken werknemers	Week van 14 maart	

9	<i>Uitvoeren Activiteitenplan</i> Enquetes verwerken werknemers	Week van 21 maart	
10	<i>Uitvoeren Activiteitenplan</i> Afspraak maken met Gerie ten Brinke voor 2° go/ no-go gesprek	Week van 28 maart	Afspraak met Gerie plannen
11	<i>Uitvoeren onderzoek</i> - Enquetes verwerken - bezoeken zwembaden	Week van 4 april	Stand van zaken bespreken
12	<i>Uitvoeren onderzoek</i> - Vergelijking zwembaden - Bezoeken zwembaden	Week van 11 april	
13	<i>Uitvoeren onderzoek</i> - document opmaken en controleren op ontbrekende onderdelen	Week van 18 april	
14	<i>Uitvoeren onderzoek</i> - ontbrekende onderdelen aanvullen en document compleet maken	Week van 25 april	Hier moet het onderzoek klaar zijn!!!
15	<i>Meivakantie</i>	Week van 1 mei	Achterliggende zaken deze week doen.
16	<i>Uitvoeren onderzoek</i> <i>Bufferweek</i>	Week van 9 mei	Gesprek met Wim plannen om het onderzoek te laten zien.
17	<i>Afronding onderzoek</i> - Laatste controle eindproduct - Product uitprinten en bundelen - Brainstorm over hoe te presenteren - Inleveren eindproduct en evaluatieprotocol	15 mei 2008	Bij Gerie ten Brinke
18	<i>Afronding onderzoek</i> - Start maken met de presentatie voorbereiden - PowerPoint maken voor de presentatie (?) - Afspraak maken voor afrondend gesprek met Gerie ten Brinke	Tussen 15 mei en 23 mei	Kijken of het een optie is om aan de klanten te kunnen presenteren
19	<i>Afronding onderzoek</i> - Presentatievoorbereiding afronden - PowerPoint afmaken voor de presentatie - Opdrachtgevers uitnodigen voor de presentatie	Tussen 15 mei en 23 mei	
20	<i>Afronding onderzoek</i> - Presentatie eindproduct	23 mei 2008	Aan medestudenten en belangstellenden
21	<i>Afronding onderzoek</i> - Afrondend gesprek met Gerie	Juni 2008	

BEHEERSPLAN

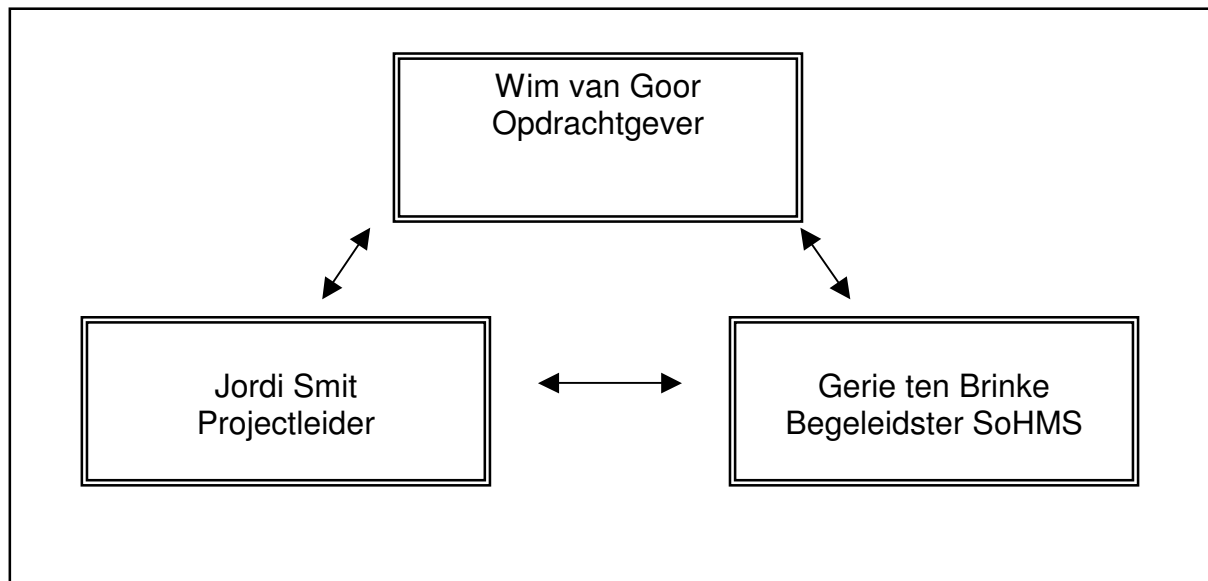
Het beheersplan is geschreven door middel van de 'GOTICK-aspecten'.

G – Geldbeheersing

Ik verwacht geen kosten te maken met dit onderzoek, aangezien ik het bezoeken gratis kan doen naar mijn weten. Daarom zal ik niet veel op dit aspect hoeven te letten.

O – Organisatiebeheersing

Mijn werk organisatie ziet er als volgt uit:



Ik zal dit onderzoek als enige student doen. Hierdoor moet ik zelf er vooral voor zorgen dat ik mezelf scherp hou en me goed houd aan de planning en afspraken. Ook zal ik deze planning en afspraken met Wim bespreken, zodat ik altijd 1 iemand achter de hand heb die voor een eventuele verslapping kan waken.

T- Tijdsbeheersing

In mijn rooster heb ik op vrijdag de tijd gekregen om aan dit onderzoek te werken. Deze dag zal ik dus zoveel mogelijk benutten om dit onderzoek aan te gaan. Tevens zal ik op deze dag dus de andere zwembaden bezoeken, Wim van Goor spreken en andere aspecten van het onderzoek doen.

I – Informatiebeheersing

Alle informatie die ik voor dit onderzoek heb zal ik zorgvuldig mee omgaan en opslaan op mijn laptop en USB-stick. Zodoende zorg ik ervoor dat ik overal gebruik kan maken van mijn gedane werk en dat ik altijd een back-up heb.

C – Communicatie

Een groot deel van de communicatie zal via de mail verlopen, aangezien ik niet veel momenten heb, waarop ik Wim kan bezoeken. Gerie zal ik op de hoogte houden van de afspraken die gemaakt worden en ik zal Gerie een aantal keer op de hoogte houden van mijn onderzoek.

Jordi Smit:

Gerie ten Brinke:

Wim van Goor:

Bezoekadres: Zwemschool van Goor
Campus 2-6
8017 CA
Zwolle

K – Kwaliteitsbeheersing

Om tot een goed eindproduct te komen zal ik veel contact onderhouden met Wim van Goor. Ook zal ik veel spreken met de mensen die langer in dienst zijn bij de Zwemschool. Tevens ga ik ervoor zorgen dat ik dit onderzoek doe met behulp van een bestaande goedwerkende methode, zodat ik zoveel mogelijk vanuit een goed ‘fundament’ kan benaderen.

ONDERTEKENING

- Opdrachtgever: Wim van Goor, eigenaar Zwemschool van Goor

- Begeleidend docent: Gerie ten Brinke van de School of Human Movement & Sports

Projectleider: Jordi Smit. student aan de School of Human Movement & Sports

Het onderzoek (type/methode)

Ik heb dit onderzoek gedaan volgens een bestaande methode. Zo ben ik er zeker van dat ik op een professionele, goede manier alle aspecten van het onderzoek kan onderzoeken. Dit onderzoek is gedaan volgens de methode van “Right-Marktonderzoek”. (www.right-marktonderzoek.nl) Ik wil dit onderzoek doen met behulp van de werkwijze van Right marktonderzoek te Zwolle. Ik heb mij verdiept in hun werkwijze en wil deze graag toepassen in dit onderzoek, zodat er een duidelijke structuur en samenhang te lezen valt.

De werkwijze is hiernaast weergegeven in een overzicht. Duidelijk is dus dat ik moet beginnen met een formulering van de probleemstelling, alvorens ik de volgende fasen doorloop die eronder staan weergegeven.



Formulering probleemstelling:

In dit onderzoek ga ik onderzoeken in hoeverre de visie die uitgesproken wordt door de beleidsbepalers, ook daadwerkelijk uitgevoerd en gezien wordt door medewerkers en ouders. Geholpen ga ik daarbij worden door het onderzoeken naar 3 verschillende probleemstellingen:

1. Wat is de (meer)waarde van de zwemschool voor haar omgeving, klanten en studenten?
2. Hoe staat de visie van de zwemschool ten opzichte van de visie van de SoHMS?
3. Wat is de positie van de zwemschool ten opzichte van andere zwembaden?

Opstellen onderzoeksvoorstel

Right Marktonderzoek zegt het volgende over het opstellen van een onderzoeksvoorstel:

“Aan het begin van ieder onderzoek moet de opzet worden vastgesteld. Zaken die hierbij aan de orde komen, zijn onder andere doelstelling, doelgroepbepaling, steekproefgrootte, onderzoeksmethode en rapportagevorm. Het opstellen van de opzet wordt in nauw overleg met de opdrachtgever gedaan.”

De doelstelling

De zwemschool wil graag een onderzoek naar haar positie binnen haar omgeving (SoHMS, Windesheim, Zwolle). Ook willen ze graag met dit document op latere termijn stevig in de schoenen staan wanneer er een zwembad bij komt. Met behulp van dit document hoopt de zwemschool aan te tonen dat zwemschool Van Goor een grote meerwaarde heeft voor de samenleving waarin zij functioneert, een breed gedragen visie en hoog aangeschreven staat ten opzichte van andere baden.

De doelgroepbepaling, grootte, methode en rapportagevorm

Per probleemstelling wil ik bovenstaande aspecten bespreken, aangezien deze per probleemstelling nogal verschillen. Hieronder bespreek ik ze kort.

1. De meerwaarde van zwemschool Van Goor

Doelgroep: Medewerkers en klanten van de zwemschool

Grootte: Een korte, zakelijke enquête uitdelen onder de medewerkers en klanten

Onderzoeksmethode: Tevredenheidsonderzoek. Dit wil door middel van een enquête onder klanten en medewerkers in kaart brengen. Hierdoor hoop ik ook af te leiden wat de meerwaarde is van de zwemschool.

Right Marktonderzoek zegt het volgende over een tevredenheidsonderzoek:

“De tevredenheid van klanten is een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de organisatie. Inzicht in de klanttevredenheid kan eenvoudig worden omgezet in concrete verbeteringen van de dagelijkse dienstverlening. Met behulp van een klanttevredenheidsonderzoek kan dit inzicht worden verkregen. Door behalve de tevredenheid van klanten over verschillende zaken ook het belang ervan in kaart te brengen, wordt eveneens duidelijk welke aspecten de meeste aandacht verdienen.

Een klanttevredenheidsonderzoek is over het algemeen kwantitatief. De keuze voor de methode hangt af van het type bedrijf en de aanwezige klanteninformatie. Afhankelijk van het aantal klanten dat men heeft, worden alle klanten bij het onderzoek betrokken of wordt uit het klantenbestand een representatieve steekproef getrokken. Het tevredenheidsonderzoek kan zowel betrekking hebben op specifieke producten als op de dienstverlening van een bedrijf.

Als extra ondersteuning van de kwantitatieve resultaten biedt uitvoering van kwalitatief onderzoek, bijvoorbeeld in de vorm van diepte-interviews, toegevoegde waarde. Het inzicht in de (on)tevredenheid kan verder worden uitgediept door in kwalitatief onderzoek in te gaan op de achterliggende redeneringen en motivaties.

Uiteindelijk geeft het klanttevredenheidsonderzoek inzicht in de wijze waarop de klanten de kwaliteit van de organisatie in zijn totaliteit ervaren.

Behalve een tevredenheidsonderzoek onder klanten, kan vanzelfsprekend ook tevredenheid van andere doelgroepen worden onderzocht. Regelmatig doen wij bijvoorbeeld onderzoek naar medewerkerstevredenheid. Medewerkers zijn de spil van een organisatie; het is dan ook belangrijk dat zij enthousiast en gemotiveerd zijn. Door middel van een medewerkerstevredenheidsonderzoek kan in kaart worden gebracht hoe de medewerkers tegen de organisatie aankijken.”

Rapportagevorm

De uitkomsten van deze enquêtes wil ik uiteindelijk rapporten met behulp van grafieken en tabellen met daarbij de bijbehorende uitkomsten. Vanuit deze uitkomsten wil ik conclusies trekken met betrekking tot de meerwaarde van zwemschool Van Goor.

2. Visie zwemschool Van Goor

Doelgroep: De zwemschool (Wim van Goor en Monique Wellink) en Club Extra

Grootte: Gesprek met Wim en Corina

Onderzoeksmethode: Kwalitatief onderzoek. Dit wil ik doen door middel van diepte-interviews. Right Marktonderzoek zegt het volgende over diepte-interviews:

“Een diepte-interview is een intensief gesprek tussen één respondent en de interviewer (projectleider of projectmedewerker). Daarbij wordt gebruikgemaakt van een gesprekspuntenlijst. Bij sommige onderwerpen en doelgroepen is het zinvol om interviews met twee respondenten te organiseren.

Het gesprek duurt doorgaans drie kwartier tot een uur. Het interview kan plaats hebben bij de respondent thuis, op de werkplek of op een onderzoekslocatie. In het laatste geval kan het gesprek worden opgenomen en wordt de opdrachtgever in de gelegenheid gesteld het gesprek live te volgen vanuit een nabij gelegen ruimte.

Diepte-interviews bieden, afhankelijk van de onderzoeksvraag, grofweg de volgende voordelen:

- *Het is mogelijk om met een individu diep in te gaan op het onderwerp (dieper dan in groepsdiscussies).*
- *De respondent kan zich meer op zijn/haar gemak voelen, aangezien een diepte-interview in de thuissituatie kan worden afgenomen. Bepaalde onderwerpen die taboe zijn kunnen aldus in privé-situaties worden besproken.*
- *Van minder welbespraakte mensen worden eveneens spontane antwoorden verkregen. In groepsdiscussies komen deze mensen veelal alleen 'geholpen' aan het woord, dit wil zeggen als de gesprekleider deze mensen er bewust bij betreft.”*

Rapportagevorm

Dit zal nauwelijks gerapporteerd worden in dit onderzoek, aangezien het niet genoeg meerwaarde heeft voor dit onderzoek. Meer informatie hierover volgt nog in het hoofdstuk conclusie.

3. De positie van Van Goor t.o.v. andere zwembaden

Doelgroep: Zwemschool van Goor, het Hanzebad en het A-bad.

Grootte: Alle zwemscholen/zwembaden van Zwolle

Onderzoeksmethode: Vergelijkend warenonderzoek. Ik wil deze 3 zwembaden op van tevoren vastgestelde aspecten onderzoeken zonder daarbij mijn eigen invulling/mening te geven. Hierdoor hoop ik een goed beeld te kunnen schetsen over aspecten zoals: Lengte wachtrij, eisen afzwemmen, vast of roulerend badpersoneel en dergelijke.

Rapportagevorm: Ik wil de derde probleemstelling en uitkomsten ervan rapporten in een gemakkelijk te lezen overzicht. Hierdoor ontstaat voor de lezer ervan een duidelijk overzicht van enkele belangrijke aspecten van de zwembaden.

Opstellen vragenlijst

Om tot een goed tevredenheidsonderzoek te komen waaruit meerwaarde van de zwemschool als uitkomst moet komen heb je een goede vragenlijst nodig. Om betere conclusies te kunnen trekken naar aanleiding van deze vragenlijst heb ik hoofdzakelijk gekozen voor gesloten vragen.

Er zijn 2 verschillende vragenlijsten opgesteld. Eén voor de werknemers en de andere vragenlijst voor de klanten van de zwemschool. Deze zijn beide te vinden in de bijlagen, die u achter dit onderzoek kunt aantreffen.

Onderzoek / veldwerk

Zie uitwerking van het onderzoek / veldwerk verderop in dit document onder de daarvoor passende hoofdstukken.

Rapportage / presentatie

Het geheel wordt gepresenteerd in 1 rapport. Deze zal uiteindelijk ook gepresenteerd worden op de CALO op vrijdag 23 mei. De bedoeling is dat er 10 mensen van de zwemschool zich mogen inschrijven om deze presentatie bij te wonen.

Evaluatie

Uiteraard zal er nog een evaluatie volgen. Deze wordt gepland na de presentatie van dit rapport. Dit zal een evaluatie zijn met Wim van Goor (opdrachtgever) en een evaluatie met Gerie (begeleidend Calo-docent)

Onderzoek / veldwerk

Visie / kwaliteiten van Zwemschool van Goor

Om de juiste visie op papier te krijgen heb ik een gesprek gehad met de eigenaar van de Zwemschool, Wim van Goor. Hij heeft mij uitgelegd wat de visie van de zwemschool is. Eigenlijk zou je vanuit de kwaliteiten van de zwemschool kunnen lezen wat de visie is. Wim adviseerde mij het volgende gedeelte van internet te kopiëren. (<http://www.zwemschoolvangoor.nl>)

”Onze zwemschool bestaat naast onze administratie uit zo'n 20 medewerkers.

Allen zijn studenten of ex-studenten van de Academie voor Lichamelijke Opvoeding in Zwolle.

Kleine groepen.

Plezier, veilig en veelzijdig / leerzaam.

We werken met kleine groepjes. Zo is het mogelijk om kinderen voldoende individueel te kunnen begeleiden. Ook voor de veiligheid is het veel beter dat er in kleine groepjes wordt gewerkt. De groepjes voor diploma A bestaan uit gemiddeld 8 leerlingen. Bij de hogere diploma zijn dit er gemiddeld 9.

Onze lesgevers worden aan de groepen gekoppeld.

We werken niet in ploegen.

Zo krijgen de kinderen dus voortdurend les van hun eigen bad- juf of meester. Natuurlijk kan de badjuf ook wel eens ziek zijn of verhinderd. In dat geval krijgen de kinderen les van een vervanger. Ook is het mogelijk dat een badjuf, wegens stages elders, tijdelijk niet alle lessen zelf kan verzorgen.

Tijdens een dergelijke periode probeert de zwemschool een vaste vervanger te regelen.

Methodiek. We hanteren voor onze leeftijdsgroepen speciale methodieken voor kinderen”

Hierin komt dus ook duidelijk naar voren dat de methodiek ondergeschikt is aan de drie hoofdkenmerken:

1. Plezier
2. Veilig
3. Veelzijdig / leerzaam

Dit valt te verklaren vanuit de gedachte van de zwemschool dat deze 3 kenmerken voorwaarden zijn, voordat er daadwerkelijk wat geleerd kan worden in een bepaalde methodiek.

De punten die hierin niet benoemd zijn, zijn de volgende:

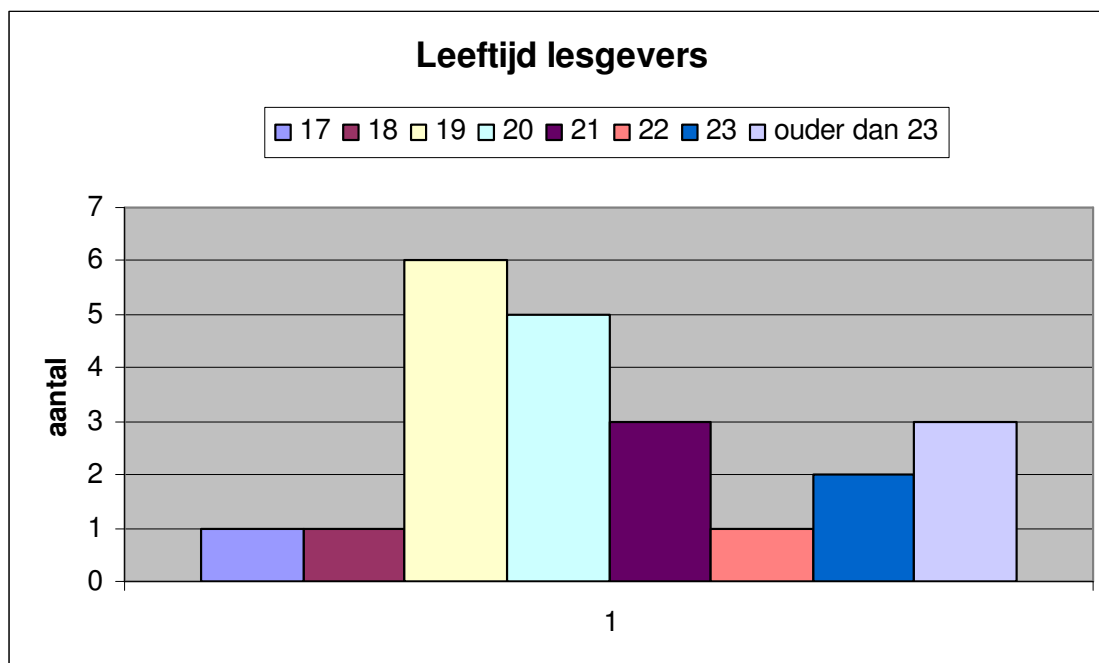
→ Na onderzoek is gebleken dat er bij zwemschool van Goor betere resultaten worden gehaald als bij de gemiddelde zwembaden (gemeten na intern onderzoek)

→ zwemschool van Goor is aangesloten bij de Nationale Raad. Hierdoor krijgt zij 1 maal per 6 weken een rapportage.

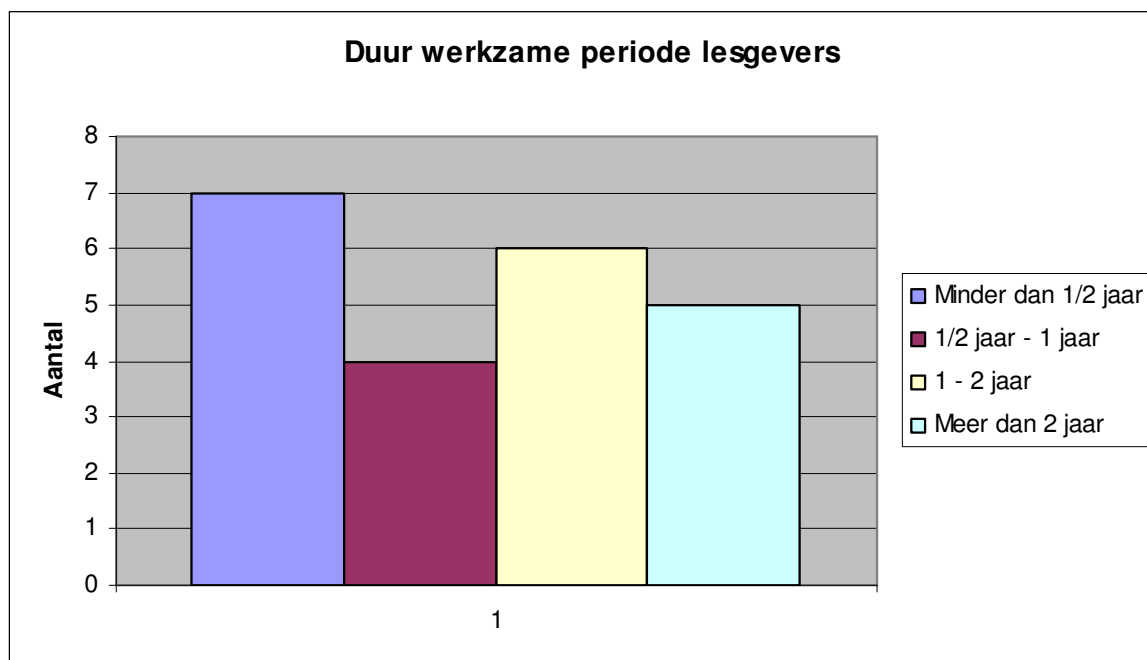
→ Vanuit deze rapportages blijkt dat het afzwemniveau (vooral diploma A) altijd boven het gemiddelde ligt (vaak hoog!). Hierin komt dus ook het aspect veilig vanuit de visie weer naar voren.

→ kinderen met bepaalde achterstanden krijgen bij zwemschool van Goor ook kansen, zonder extra kosten te betalen. Zij krijgen dan les in kleinere groepjes of er worden voor hen extra lessen aangeboden.

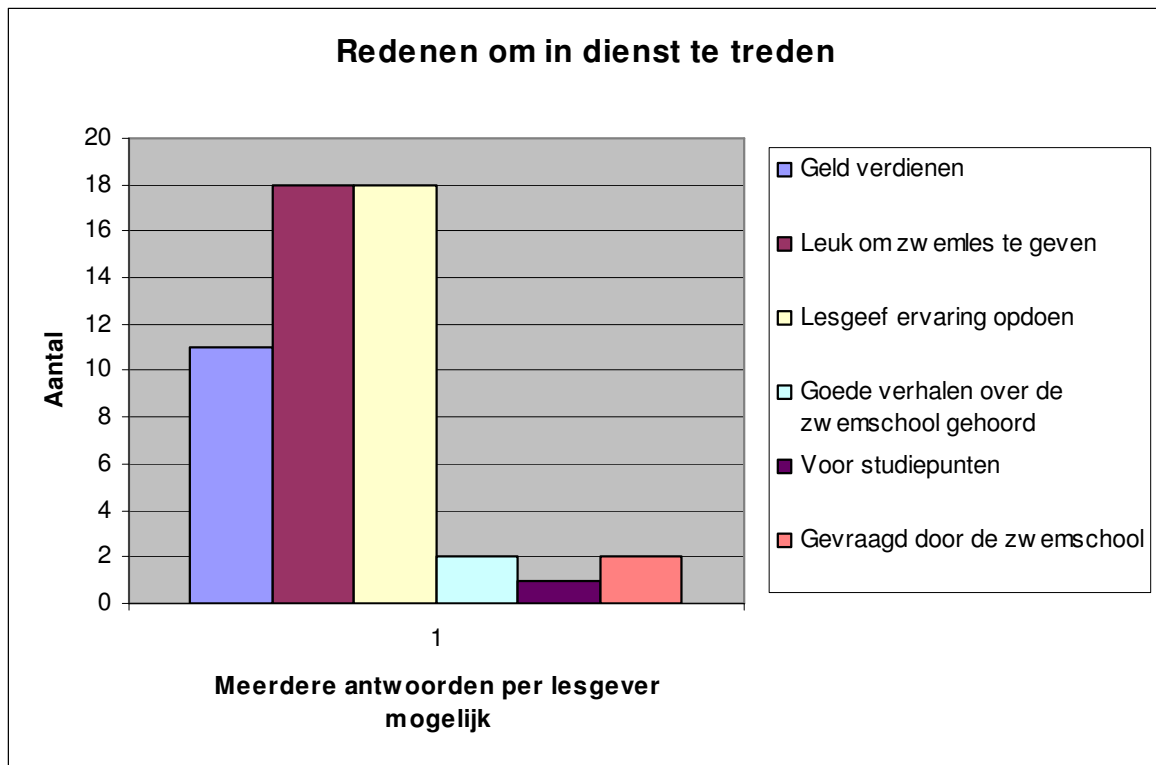
Uitkomsten / conclusie enquête werknemers



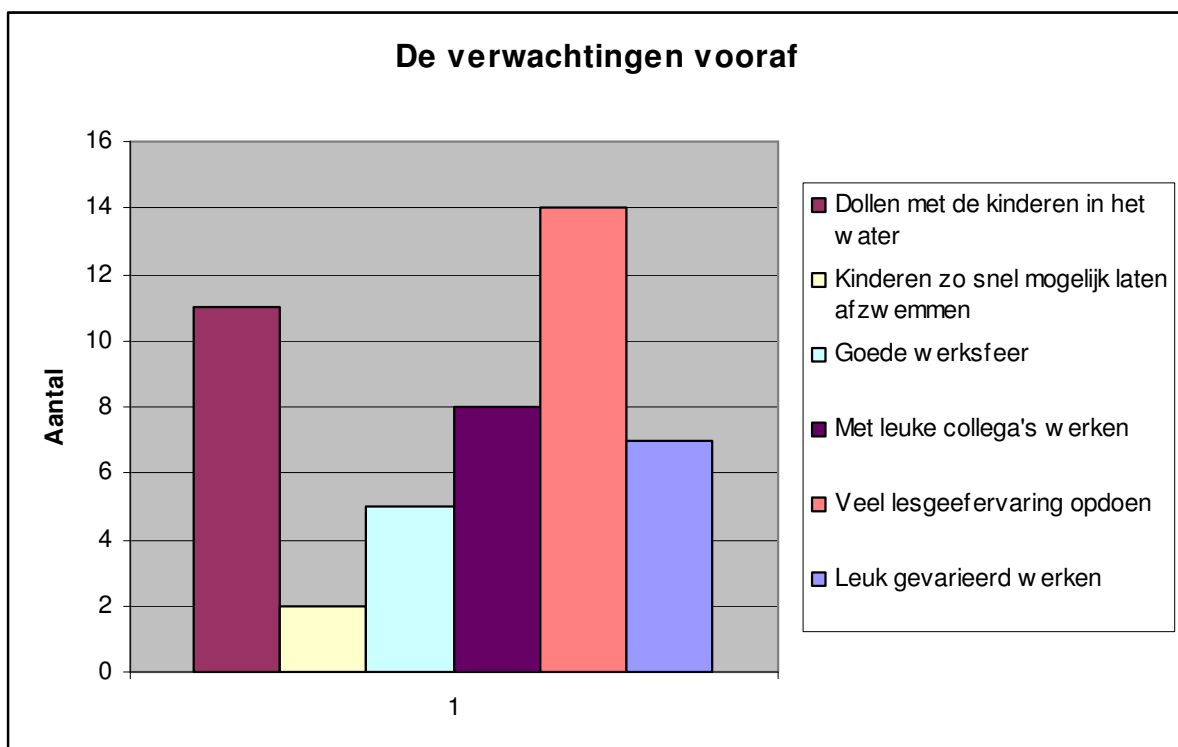
Zoals er in bovenstaande tabel af te lezen valt is bijna 75% van de werknemers tussen de 19 en 21 jaar oud.



Bovenstaand tabel laat zien dat er het laatste half jaar maar liefst 7 nieuwe lesgevers zijn aangenomen en ingewerkt. Dat is bijna 1/3 van het hele personeel.

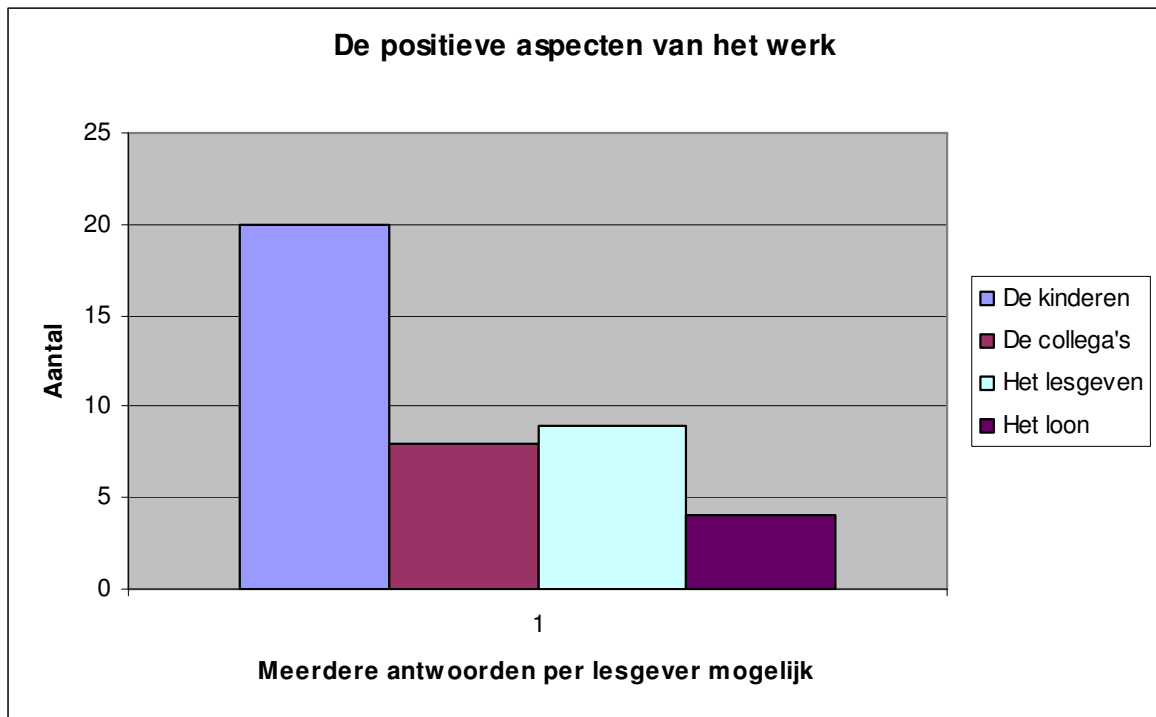


“Leuk om zwemles te geven” en ‘lesgeefervaring opdoen’ zijn de 2 belangrijkste redenen om in dienst te treden bij de zwemschool. Opvallend vind ik dat er maar 2 werknemers actief zijn gevraagd om in dienst te treden van de zwemschool.

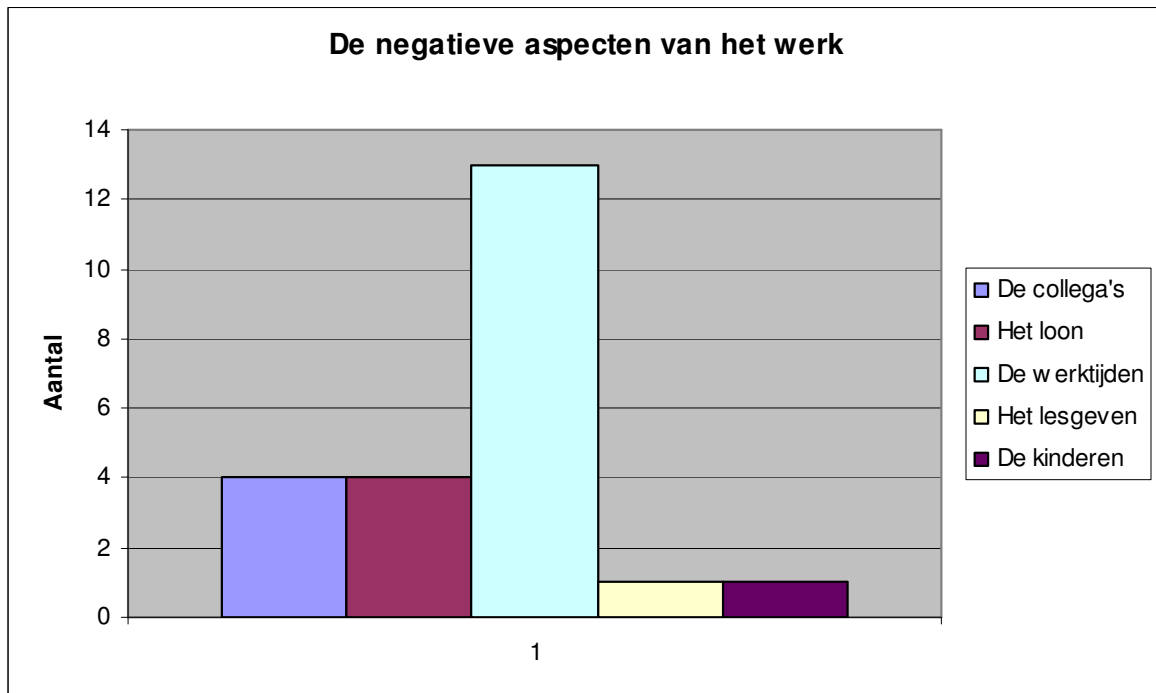


Veel lesgeefervaring opdoen is ook een veel voorkomende verwachting vooraf. Ook het dollen met kinderen in het water is een veel voorkomende verwachting.

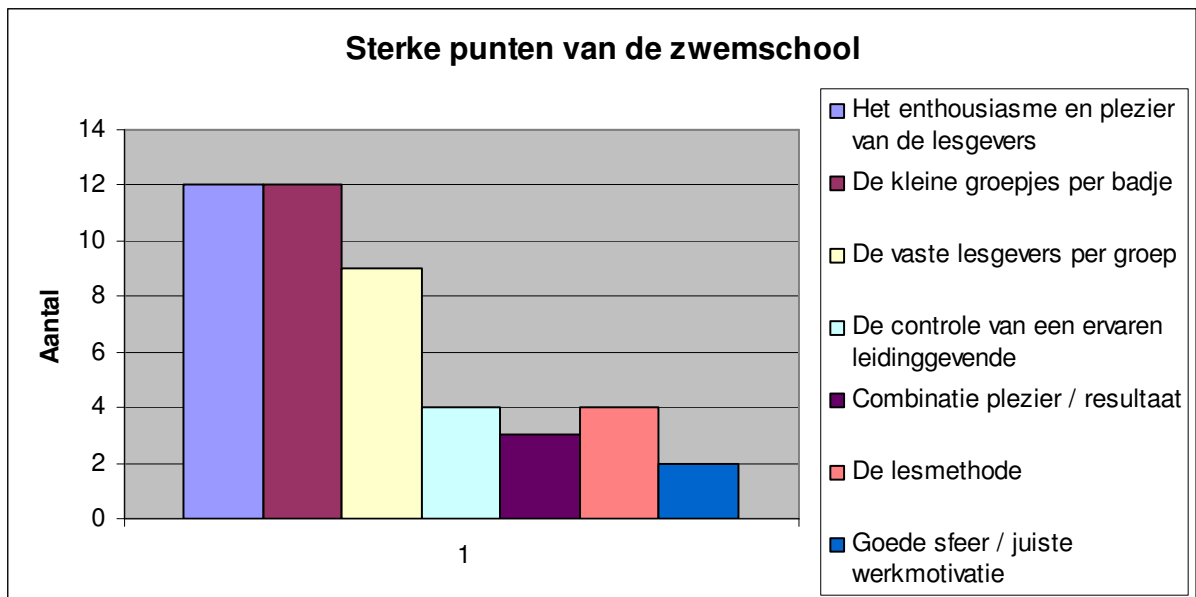
Op de vraag of de verwachtingen waren uitgekomen antwoordde alle werknemers volmondig: Ja



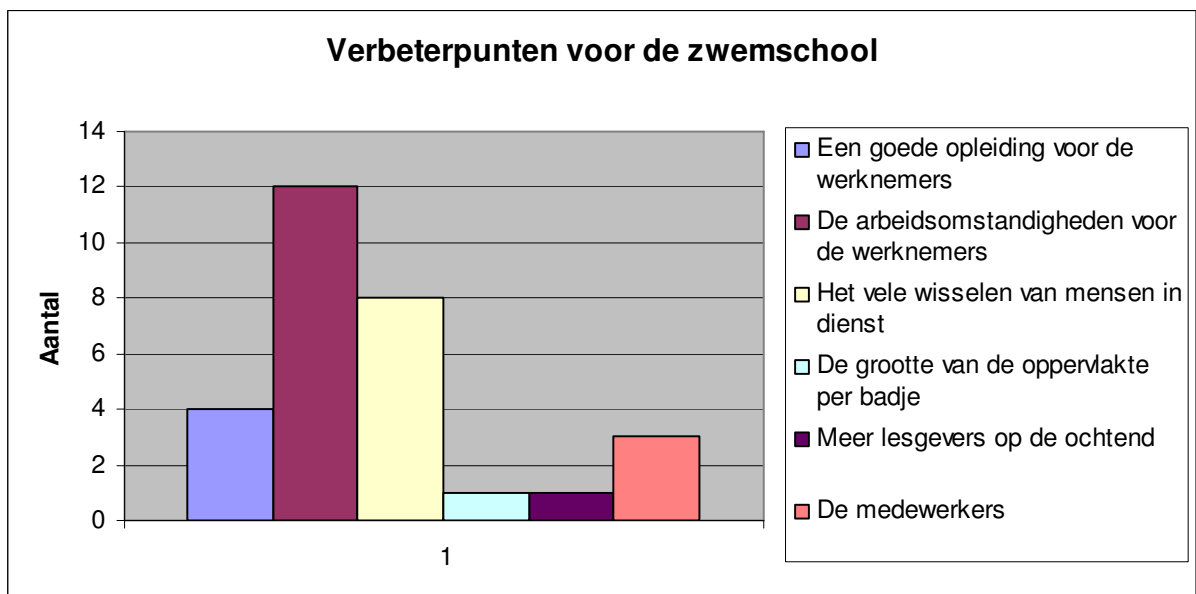
Bijna alles werknemers vinden de kinderen een positief aspect van het werk.



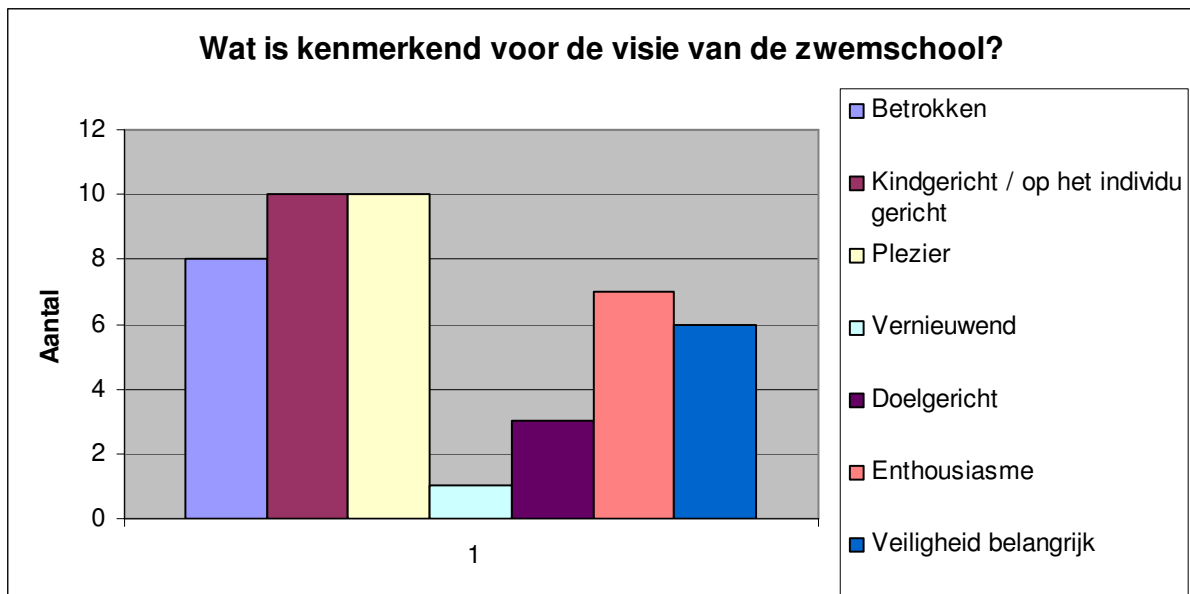
Het meest negatieve aspect van het werk zijn de werktijden. Opvallend vind ik de 4 werknemers die hebben geantwoord dat (een aantal) collega's een negatief aspect van het werk is.



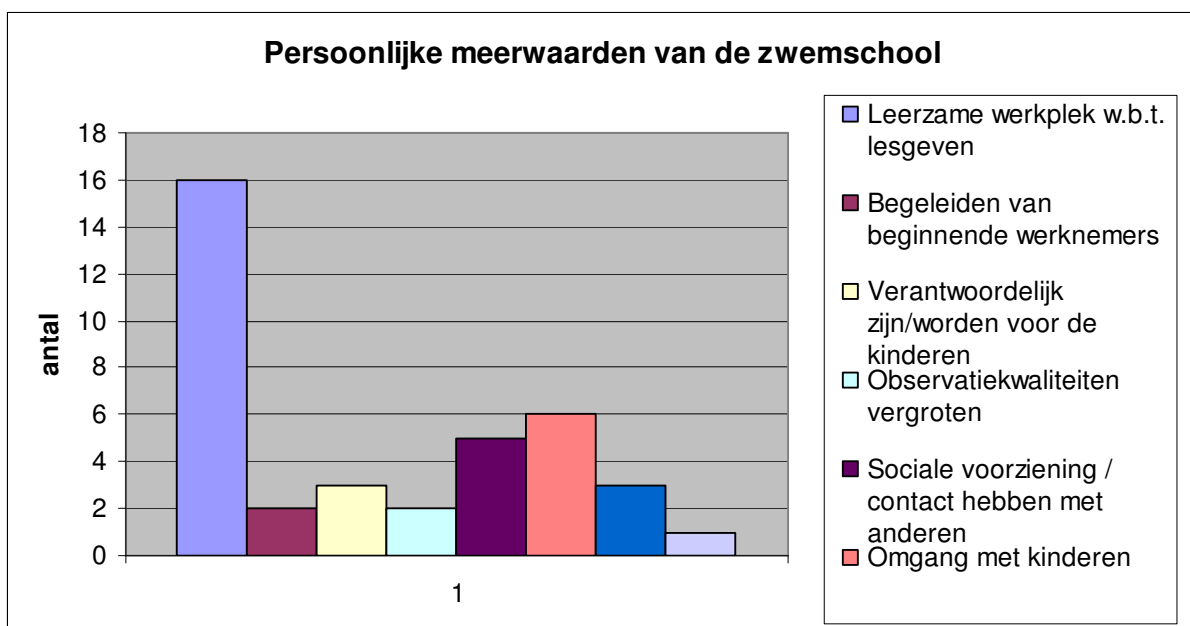
Het enthousiasme en plezier van de lesgevers en de kleine groepjes per badje wordt door meer dan de helft van de werknemers als sterk punt van de zwemschool. Dit komt goed overeen met de uitgesproken visie die hiervoor in dit verslag beschreven staat.



De arbeidsomstandigheden voor de werknemers en het vele wisselen van de studenten in dienst zijn 2 aspecten die echt beter moeten bij de zwemschool vinden de werknemers. Zeker de arbeidsomstandigheden moeten dringend verbeteren, aangezien meer dan 50% dit als antwoord geeft.



Kindgericht en plezier zijn 2 kernwoorden die door de werknemers kenmerkend worden gevonden voor de visie van de zwemschool. Eerder in dit verslag wordt dit al beschreven als uitgesproken visie voor de zwemschool. Alleen het puntje veiligheid wordt hier minder vaak beantwoord (6 keer = ongeveer 25 %)



Gevraagd naar de persoonlijke meerwaarden van de zwemschool voor de werknemers zien de meeste werknemers de zwemschool als een ideale plek om zich te ontwikkelen wat betreft hun eigen lesgeven.

Conclusie:

Uit deze antwoorden kan ik concluderen dat de visie die uitgesproken wordt door de beleidsbepalers ook wordt 'gedragen' door de werknemers. Ook zien de meeste werknemers de zwemschool als een ideale plek om lesgeefervaring op te doen en zichzelf te ontwikkelen als docent(e).

Vergelijking zwembaden*

	Zwemschool van Goor	Hanzebad	Aa-bad
Gemiddelde grootte groepjes	Gemiddeld 9 kinderen	Gemiddeld 10 kinderen	Gemiddeld 12 kinderen
Oppervlakte badjes	¼ 20meter-bad	¼ wedstrijdbad	½ wedstrijdbad
Vaste lesgever per groepje	Ja	Nee (ploegendienst)	Ja
Individuele lessen	Ja, voor kinderen met achterstanden	Nee	Ja, tijdelijk
Aanwijzingen	Op groep en individueel niveau	Op groep en individueel niveau	Op groep en individueel niveau
Drijfmiddelen	Ja	Ja	Ja
Lengte wachttijd (voor diploma A)	6 – 18 maanden	1 jaar	6 maanden

Om tot een goede vergelijking tussen de Zwolse zwembaden te komen heb ik het Hanzebad en de Zwemschool van Goor bezocht. Met het Aa-bad heb ik alleen telefonisch contact gehad, aangezien de bedrijfsleider elke keer wanneer ik belde niet aanwezig was. Hierdoor kon ik geen afspraak maken om een keer te komen kijken. De vrouw die ik aan de lijn had, heeft toen de vragen die ik had beantwoord.

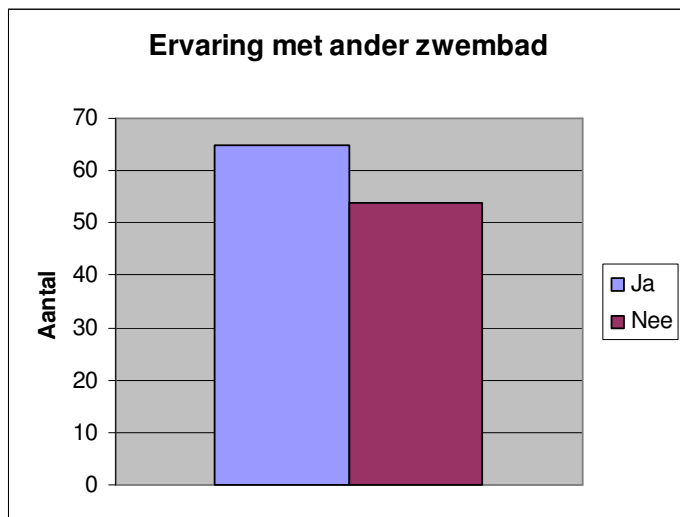
Op dinsdag 13 heb ik het Hanzebad bezocht. Hier heb ik naar de zwemlessen gekeken. Bovenstaande feiten zijn toen bij mij opgevallen. Hetgeen wat mij het meest opviel en nog niet genoemd is, is het feit dat er bij het Hanzebad (en ook het Aa-bad) lesgegeven wordt in de lengte van het zwembad. Hierdoor kwam het regelmatig voor dat de docent aan het begin van het bad een kind aanwijzingen gaf, terwijl er aan het einde van het bad 2 kinderen niet de juiste slag aan het zwemmen waren. Nog iets wat opviel was dat sommige kinderen de kurken continu op de rug had zitten, ook wanneer er op de rug gezwommen werd. Mijn inziens werd de slag hierdoor bemoeilijkt voor het kind. Wat ik erg positief vond bij het Hanzebad is dat er een luisterend oor was voor de kinderen. Zeker voor degene die het erg eng vonden om in het water te gaan. Bij Zwemschool van Goor viel bij mij vooral de positieve aandacht naar het kind mij op. Het kind stond echt centraal in de les en de oefenstof werd hierop aangepast. Wel is het met het weinige aantal vierkante meter per badje vrij klein vergeleken met de andere baden.

De zwembaden hebben 2 duidelijke overeenkomsten en dat zijn het werken met drijfmiddelen en het geven van leerhulp op zowel groep als individueel niveau.

**Let op: Om andere zwemscholen niet in een verkeerd daglicht te plaatsen of te beschadigen heb ik geprobeerd mijn eigen mening zo veel mogelijk achterwege gelaten.*

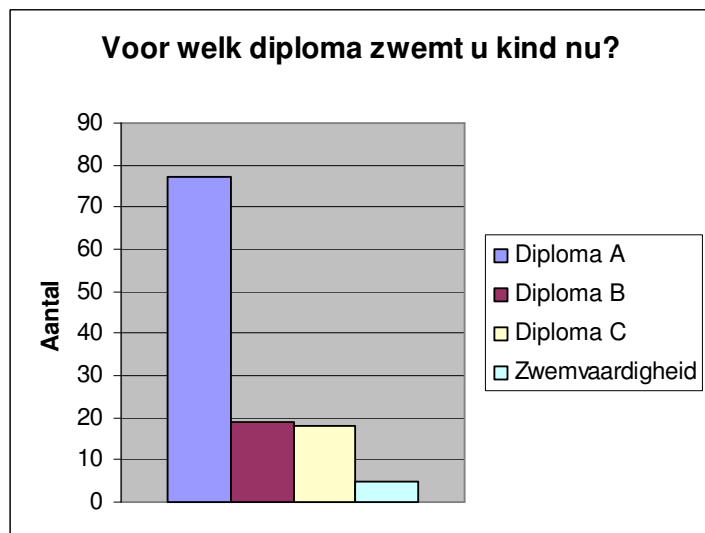
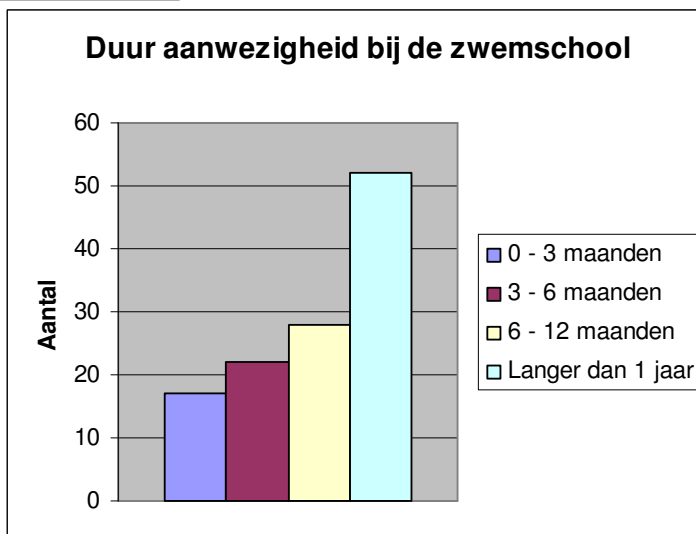
Uitkomsten / conclusie enquête klanten

In totaal heeft de zwemschool ca. 500 klanten. Van deze 500 klanten hebben 119 klanten de enquête ingevuld en ingeleverd. De uitkomsten hiervan zijn hieronder aan te treffen. Per tabel staat er kort beschreven wat de uitslag van die vraag inhoud. In het volgende hoofdstuk bespreek ik vervolgens de conclusies en de eventuele aanbevelingen. De grafieken op deze pagina zijn de uitslagen van de vragen die vooraf aan de enquête gesteld heb.



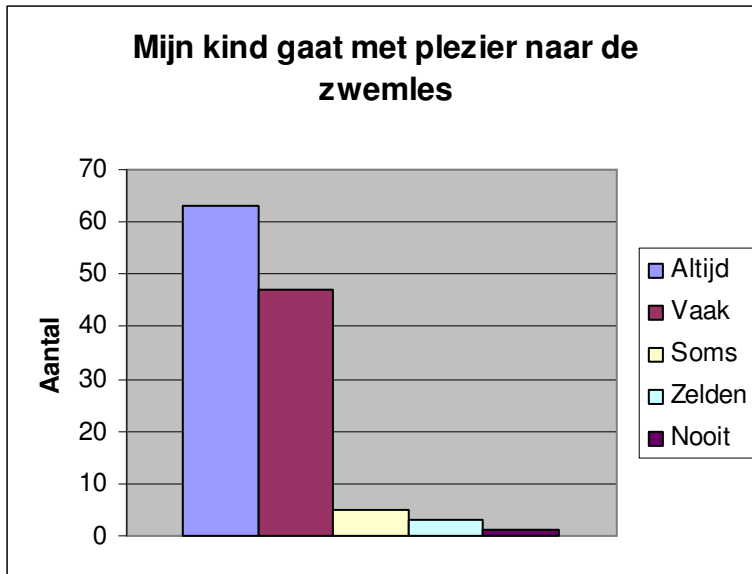
Zoals in deze tabel staat heeft ruim de helft van de klanten ervaringen met een ander zwembad

Bijna de helft van de klanten zijn al meer dan een jaar aan de zwemschool verbonden. Een veel kleiner percentage (12,5%) zit maar nog 3 maanden bij de zwemschool. Dit betekent dus ook dat zij nog een minder goed beeld hebben van de zwemschool.

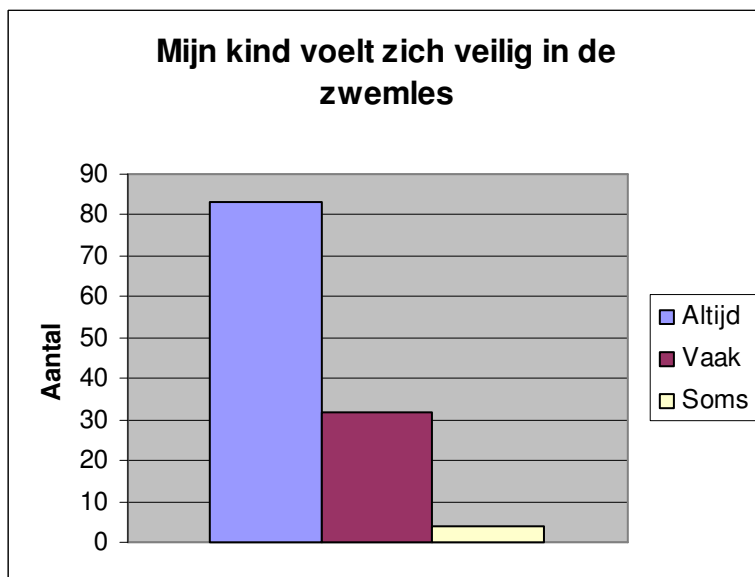


80 van de 119 ouders die deze vraag beantwoordt heeft, heeft een kind die op dit moment voor diploma A zwemt.

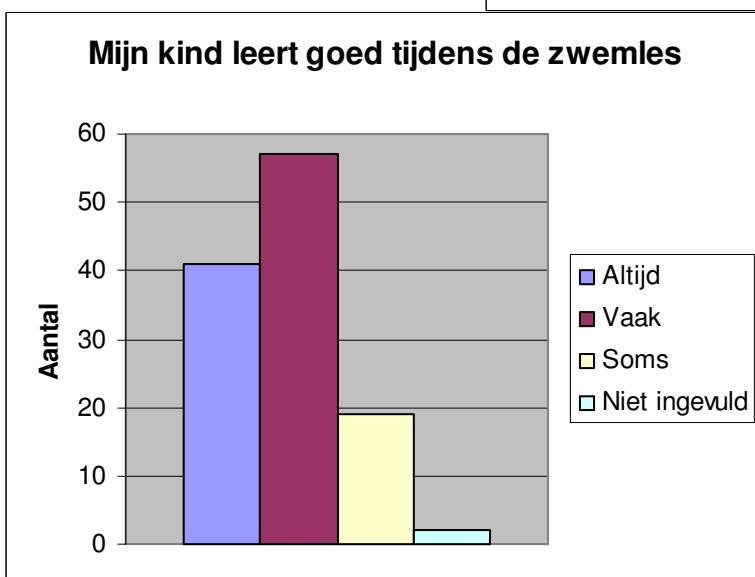
Hier volgen de uitslagen van de 9 stellingen die ik in de enquête verwerkt had.



Maar 5% van de ouders zegt dat hun kind niet regelmatig met plezier naar de zwemles gaat.

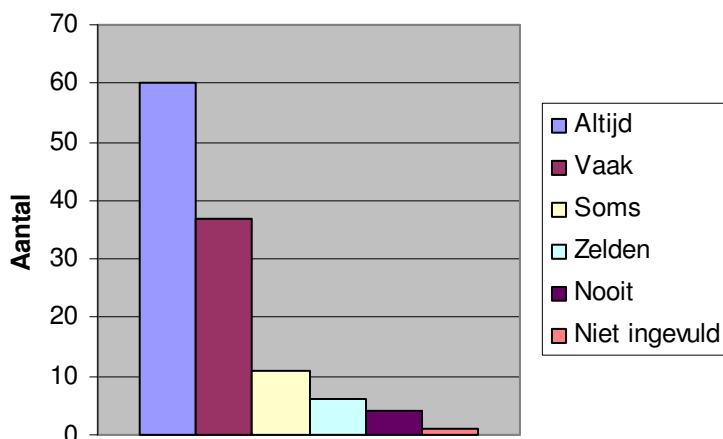


Minder dan 3% van de ouders zegt dat hun kind zich maar soms veilig voelt in de zwemles. Dit is goed om te zien, aangezien in de visie beschreven staat dat veiligheid 1 van de 3 pijlers is.



85% van de ouders vindt dat hun kind vaak of altijd iets leert tijdens de zwemles. 15% van de ouders zeggen dat hun kind soms iets leert, maar lang niet altijd. Vaak stond er als aanvulling bijgeschreven dat dit afhangt van de lesgever.

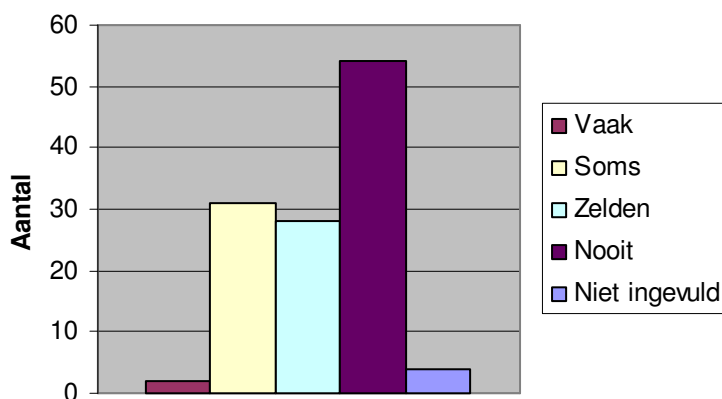
Ik vind dat de badjes groot genoeg zijn



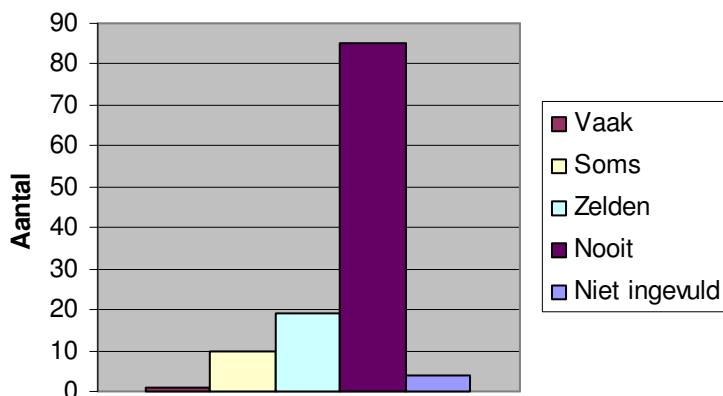
Bijna 20% van de ouders vindt de grootte (het aantal m2) regelmatig te klein voor het groepje waar hun kind in zwemt.

Bijna de helft van de ouders vindt dat hun kind nooit in een te grote groep vindt. Wat opvalt is dat 25% dat hun kind soms toch in een te grote groep zit. Terwijl in de visie van de zwemschool beschreven staat dat er in kleine groepjes lesgegeven wordt.

Ik vind dat mijn kind in een te grote groep zit



Ik vind het spannend om mijn kind op zwemles achter te laten

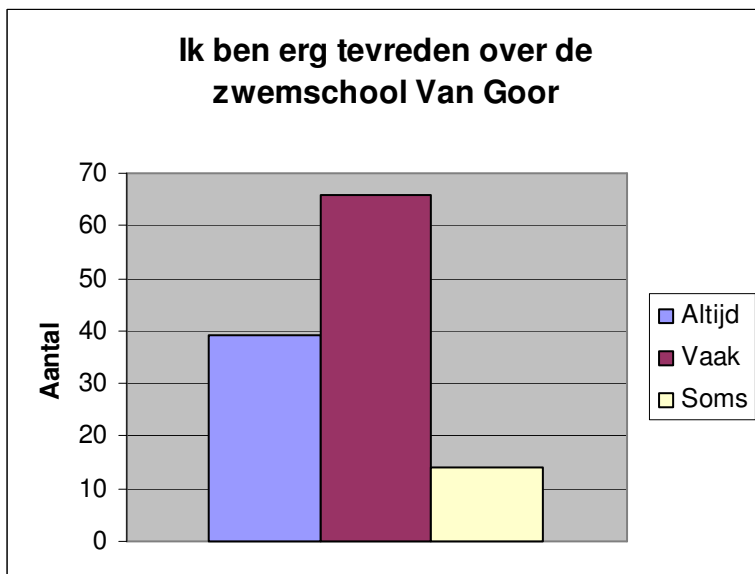
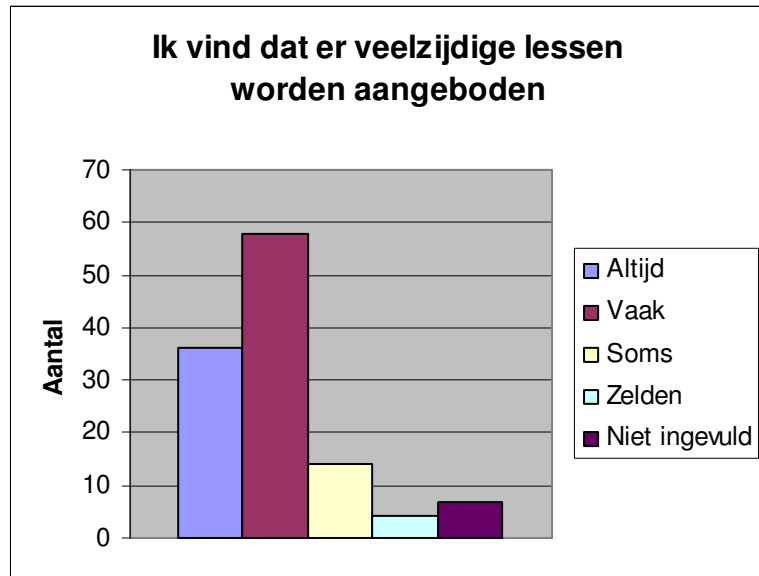


Ruim 80 % van de ouders vindt het nooit spannend om hun kind achter te laten bij de zwemschool. Dit is fijn, aangezien de ouders zich dus ook veilig voelen bij zwemschool van Goor. Ook dit hoort bij 1 van de 3 pijlers van de visie (veiligheid).



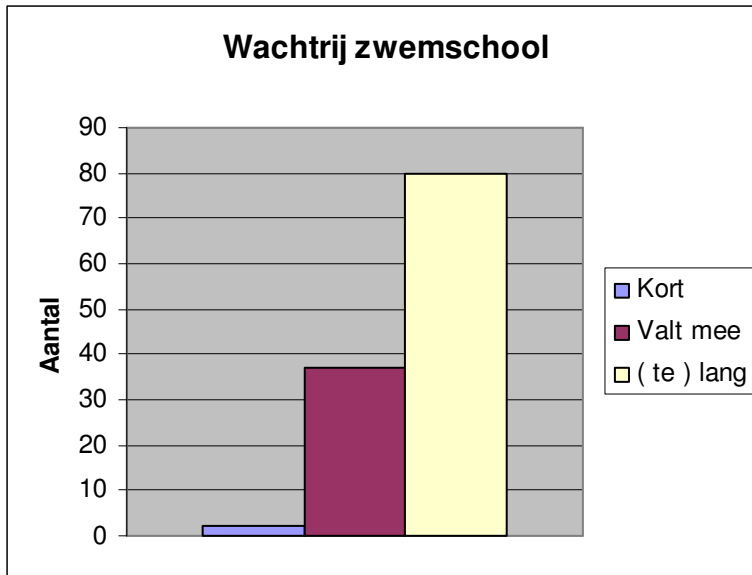
In de visie staat ook dat de lesgevers aan de groepen gekoppeld worden. Hier zijn bijna alle ouders mee eens en zien het ook vaak of altijd terug. Zie deze tabel.

Ruim 80% van de ouders ziet regelmatig veelzijdige lessen die aan hun kind wordt aangeboden. Ook dit is 1 van de 3 pijlers van de visie van zwemschool van Goor.



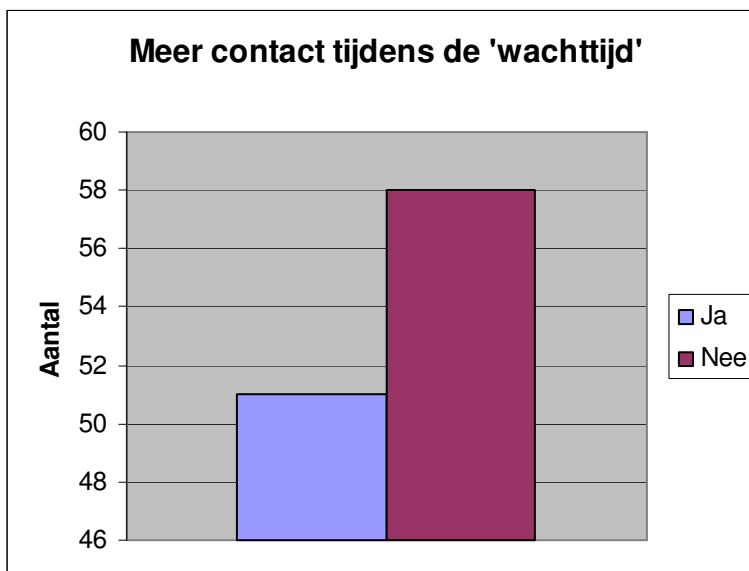
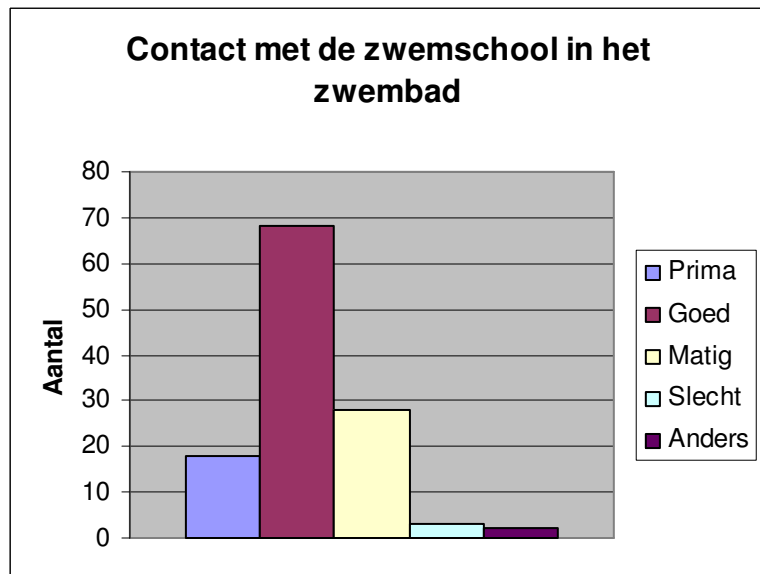
Iedereen zegt wel eens tevreden te zijn over de zwemschool van Goor. Terwijl 90% vaker of altijd tevreden is over de zwemschool.

Op de volgende pagina's treft u de uitkomsten van de gesloten vragen die ik heb gesteld. Bij de meeste vragen (op vraag 1,2, 10, 12 en 13 na) konden de ouders kiezen uit: prima, goed, matig, slecht, anders.

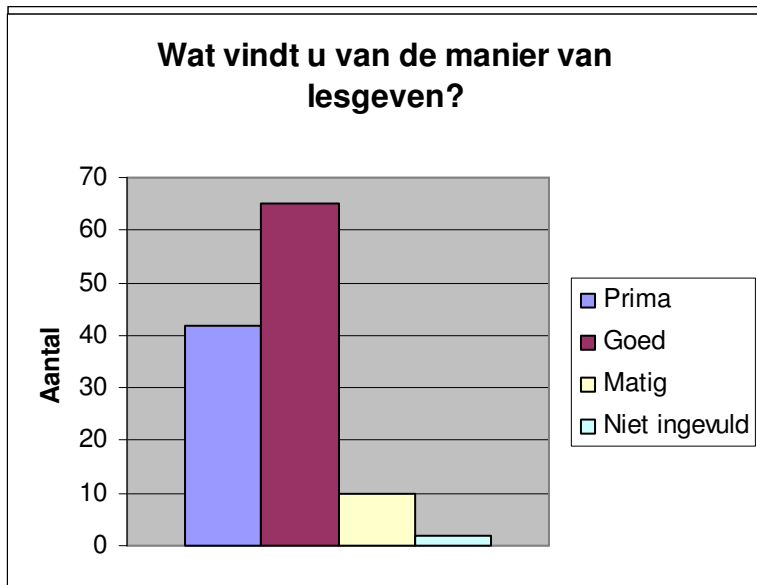


Bijna 80% van de ouders vindt de wachtrij van de zwemschool lang of te lang. Vraag is natuurlijk of dit komt door het tekort aan ruimte of door de grote aanvraag vanwege een goede zwemschool.

Bijna 30% van de ouders vindt het contact met de zwemschool in het zwembad zelf matig of zelfs slecht. Daarentegen, 70% van de ouders vindt het contact goed of zelfs prima.

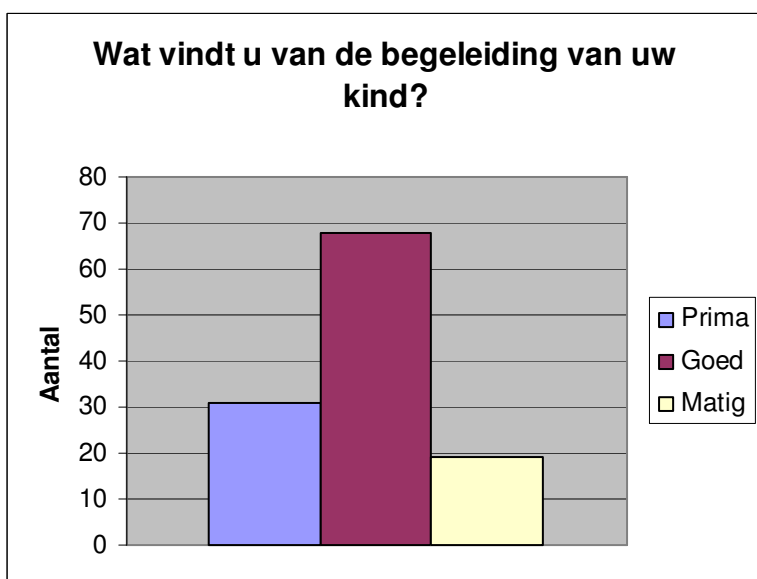
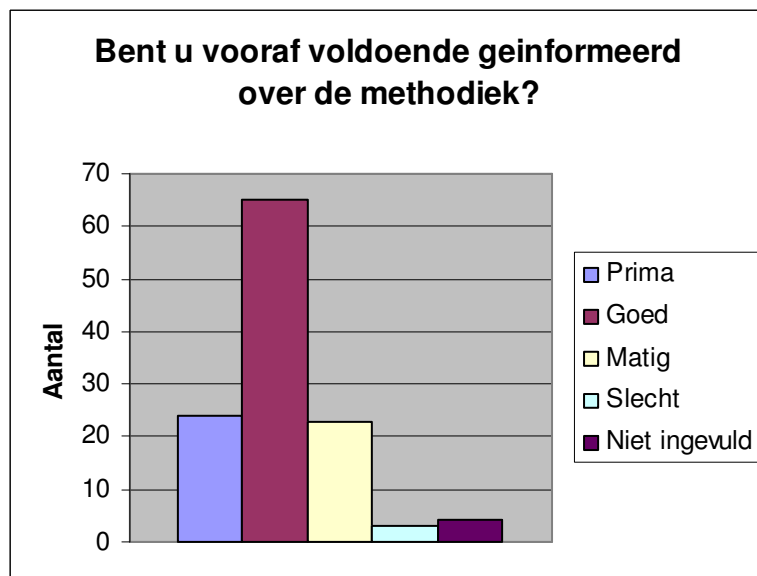


Bijna de helft van de ouders wil graag meer contact tijdens de wachttijd. Als aanvulling werd vaak geschreven dat er behoefte is aan meer duidelijkheid over wanneer je ongeveer mag komen met je kind. Meer hierover valt te lezen in mijn aanbevelingen.



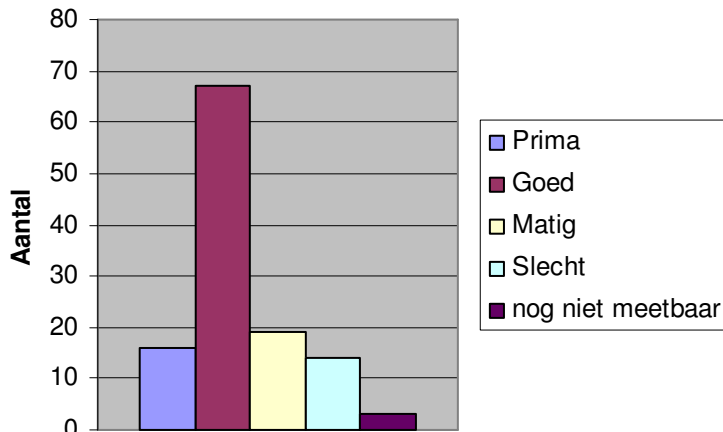
Circa 90% van de ouders is het eens met de manier van lesgeven van de zwemschool. Bijna 10% zou het graag anders willen zien.

Ruim 20% van de ouders zegt matig of slecht geïnformeerd te zijn over de methodiek die zwemschool van Goor hanteert. Dit is vrij logisch, aangezien in de visie staat dat de methodiek wordt aangepast op het kind.



Ca. 15% van de ouders vindt dat de begeleiding van hun kind tekort schiet. De meeste van deze 15% gaf aan dat dit weer afhankelijk was van de lesgever.

Leert uw kind snel genoeg?



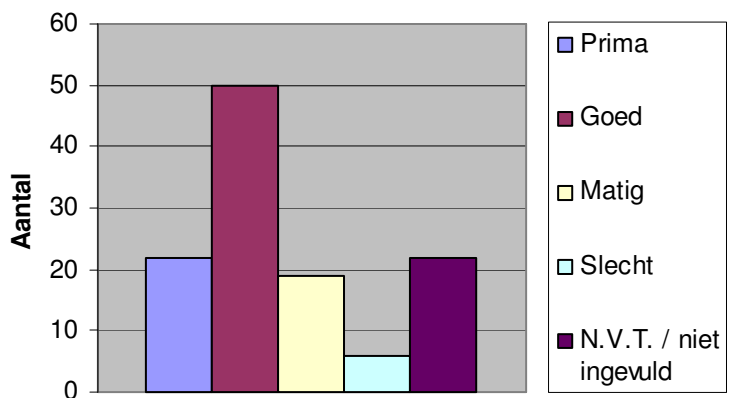
70% van de ouders zegt dat hun kind goed of prima leert. Des te opmerkelijker is dat 25% van de ouders vindt dat hun kind matig of slecht leert. Vraag hierbij is of deze ouders te veeleisend zijn of dat er daadwerkelijk veel kinderen zijn die matig of slecht leren in de les.

$\frac{3}{4}$ van de ouders zegt dat de begeleiding van de kinderen die achterblijven goed of prima verzorgd is. Een kwart vindt dat dit beter kan. (ik heb de ouders die dit nog niet hebben gemerkt niet in meegenomen, zie donkerpaarse staaf).

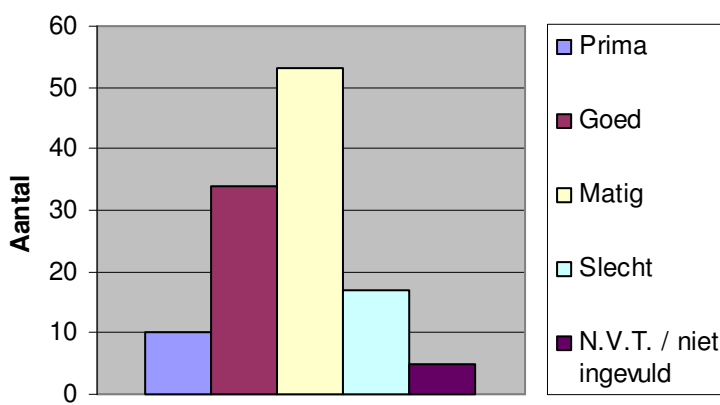
Saillant detail is dat ook dit in de visie beschreven staat. Kinderen met problemen wat zwemmen betreft kunnen vaak rekenen op extra hulp en steun. Dit uit zich ook in individuele lessen (zie mijn observatie).

Van de ouders die vinden dat dit te weinig gebeurt, schreef ruim de helft ervan dat zij graag groepjes geformeerd zien worden met kinderen die op 1 of 2 zwemslagen een achterstand hebben. Als voorbeeld hiervan namen zij het duikgroepje (die al wel geformeerd is).

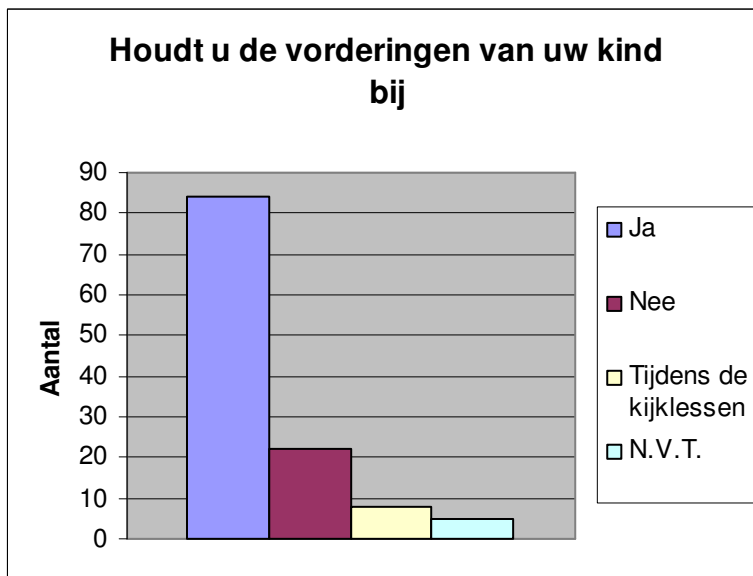
Wat vindt u van de begeleiding van de kinderen die achterblijven?



Blijft u voldoende op de hoogte van de vorderingen?

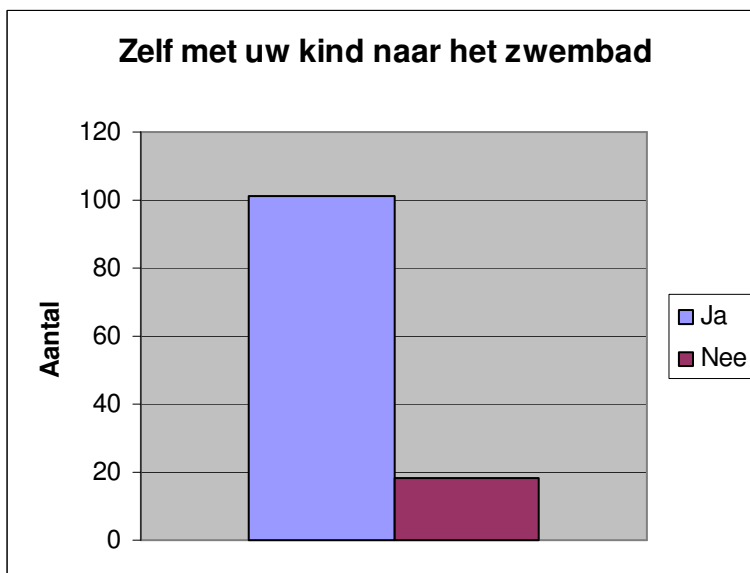
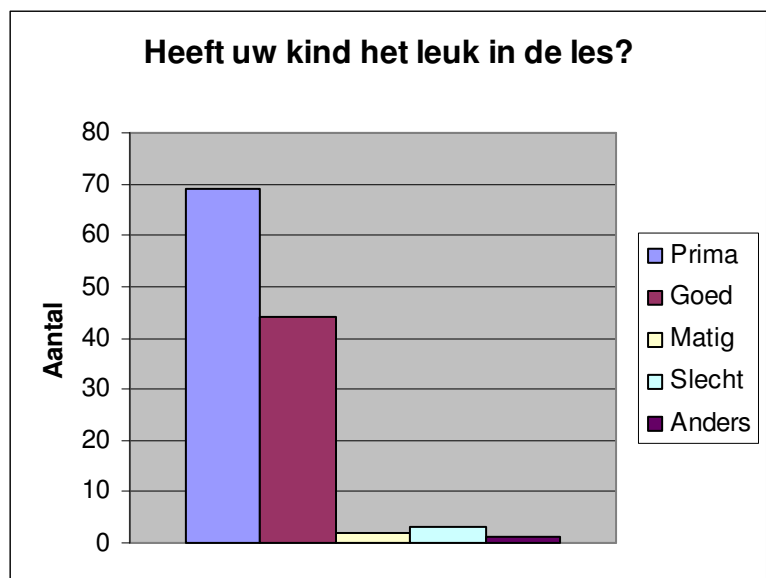


$\frac{1}{3}$ van de ouders vindt dat zij genoeg op de hoogte worden gehouden van de vorderingen van hun kind. Begrijpelijk is dus om te zeggen dat hier een groot winstpunt te halen valt voor de zwemschool. Meer hierover valt te lezen in mijn aanbevelingen.

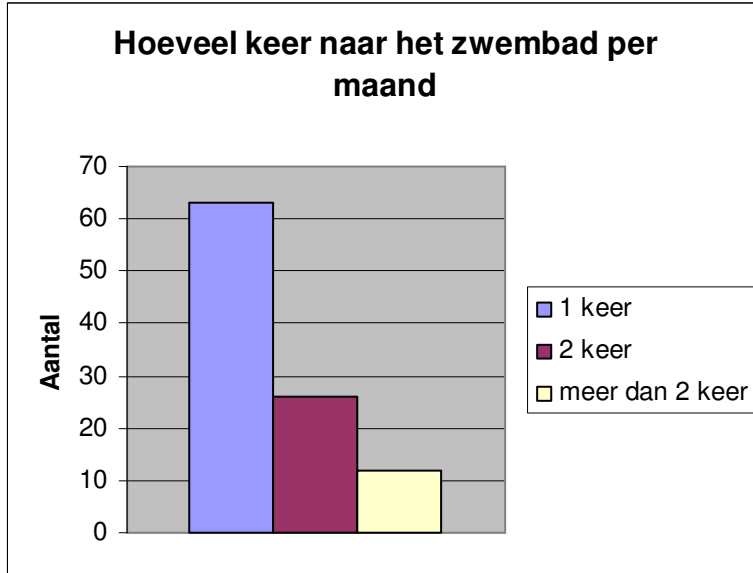


Bijna 20% van de ouders houdt de vorderingen van hun kind niet of nauwelijks bij. De rest zegt zo goed als mogelijk de vorderingen zelf bij te houden.

Van de 119 ondervraagden zijn er maar 4 kinderen, waarvan hun ouders zeggen dat ze het niet leuk hebben in de les bij de zwemschool. Dit kunnen we koppelen aan de pijler 'plezier'. Deze staat in de visie van de zwemschool beschreven.

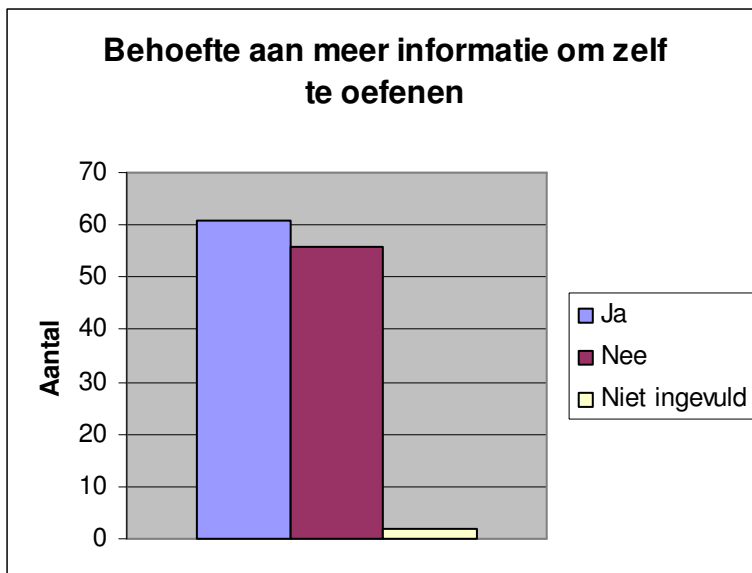
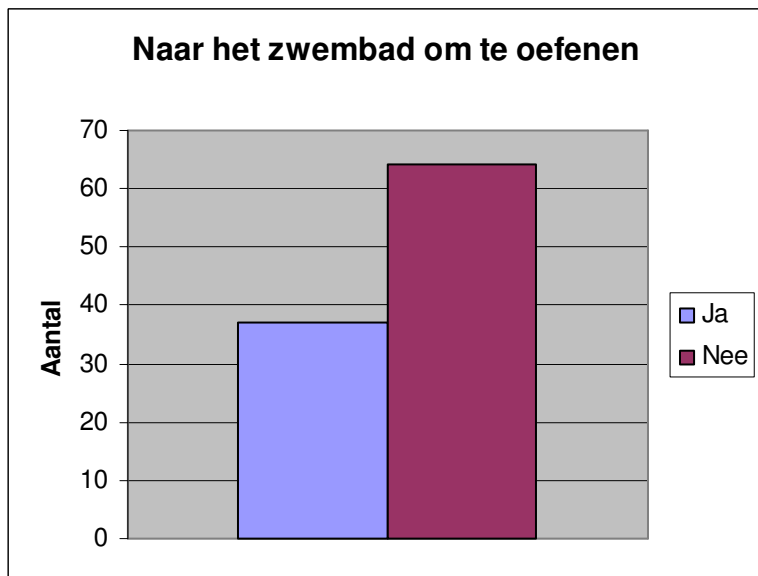


85% van de ondervraagden zegt zelf ook met hun kind naar het zwembad te gaan.



Van de 101 ouders die zeggen wel eens zelf naar het zwembad te gaan, antwoordt ruimt 60% maar 1 keer te oefenen, terwijl 10% zegt wel vaker dan 2 keer per maand naar een ander zwembad te gaan.

38% van de ouders oefent ook wanneer zij zelf naar het zwembad gaan met hun kind. De rest geeft aan alleen voor het plezier te gaan of niet bij machte te zijn om bepaalde dingen te oefenen.



Meer dan de helft van de ondervraagden heeft behoefte aan meer informatie om zelf te gaan oefenen met hun kind. Ook dit is dus een punt waarop veel winst te behalen valt voor de zwemschool.

Conclusie

Om tot een goede conclusie wil ik graag mijn onderzoeksvraag beantwoorden. Deze klinkt als volgt:
“In hoeverre de visie die uitgesproken wordt door de beleidsbepalers, ook daadwerkelijk uitgevoerd en gezien wordt door medewerkers en ouders. Geholpen ga ik daarbij worden door het onderzoeken naar 3 verschillende probleemstellingen:

- 1. Wat is de (meer)waarde van de zwemschool voor haar omgeving, klanten en studenten?*
- 2. Hoe staat de visie van de zwemschool ten opzichte van de visie van de SoHMS?*
- 3. Wat is de positie van de zwemschool ten opzichte van andere zwembaden?”*

Eerst wil ik op de 3 subvragen antwoord geven, alvorens ik de hoofdvraag beantwoord en de aanbevelingen voor de zwemschool.

1. Wat is de meerwaarde van de zwemschool voor haar omgeving, klanten en studenten?

Naar aanleiding van dit onderzoek kan ik concluderen dat de zwemschool een grote meerwaarde heeft voor zowel studenten als klanten.

Door de studenten die lesgeven wordt aangehaald dat zij de zwemschool zien als een ideale leerschool om lesgeefervaring op te doen, wat geld te verdienen en zichzelf te ontwikkelen als docent.

Voor de klanten lijkt me de meerwaarde duidelijk, aangezien de kinderen hun diploma kunnen halen en voor ouders de zwemschool nog een sociale voorziening is.

2. Hoe staat de visie van de zwemschool ten opzichte van de visie van de SoHMS?

Dit puntje is eigenlijk komen te vervallen, aangezien dit geen meerwaarde leek voor het onderzoek.

Wel werd duidelijk dat de visie van de zwemschool (plezier, methodiek wordt aangepast op het kind en de extra aandacht voor het ‘zorgenkindje’) vrij gelijk is aan de visie van de SoHMS (CALO)

3. Wat is de positie van de zwemschool ten opzichte van andere zwembaden?

Naar aanleiding van observaties en telefoongesprekken kan ik concluderen dat zwemschool van Goor van de zwembaden in Zwolle het meest extra aandacht geeft aan het kind met achterstanden of speciale omstandigheden, zonder dat de kosten hierbij (extra) oplopen. Ook houdt de zwemschool de groepjes kleinschalig (zowel qua ruimte als groeps grootte).

Bij de ouderenquête kreeg ik vervolgens nog 8 keer te lezen dat de manier van lesgeven zeer goed was bij zwemschool van Goor (zeker ten opzichte van het Hanzebad). Aantekening hierbij is dat dit net zo goed andersom kan zijn. Dit heb ik niet kunnen meten.

Beantwoording onderzoeksvraag

Ja, de visie die uitgesproken wordt door de beleidsbepalers wordt ook uitgedragen door de werknemers en tevens ook nog herkend door de klanten. Dit valt terug te zien naar aanleiding van de enquête-uitkomsten van zowel de ouders als werknemers. Dit heb ik naast de grafieken al aangetekend. Concreet gezegd: Plezier, veelzijdigheid en kindgericht (de 3 pijlers) worden alledrie uitgedragen door de werknemers, dan wel herkend door de ouders.

Aanbevelingen

Om de positie van zwemschool van Goor nog beter te plaatsen en de klanttevredenheid te vergroten heb ik nog een aantal aanbevelingen voor de zwemschool. Deze heb ik naar aanleiding van dit onderzoek, met name naar aanleiding van de uitkomsten van de ouderenquête. Deze zijn hieronder te lezen.

1. Zorg ervoor dat ouders op de hoogte blijven wanneer hun kind ongeveer mag komen zwemmen bij de zwemschool. Zo hebben ouders meer duidelijkheid over wanneer zij met hun kind welkom zijn bij zwemschool van Goor.
2. Ouders willen graag op de hoogte blijven van de vorderingen van hun kind. Hierin kan de zwembad kiezen tussen verschillende opties om dit te bewerkstelligen:
 - Via de site een soort scoreformulier per kind bijhouden (zie de site van de Broene Eugte te Staphorst)
 - De kijkweken te verplaatsen naar elke vrijdag. Hierdoor hebben de ouders 1 keer in de 2 weken een moment om te kijken naar de vorderingen van hun kind. Indirect wordt het ook aantrekkelijker voor ouders om op vrijdag met hun kind te komen zwemmen
 - Eens per periode op papier een soort beoordeling of scoreformulier meegeven met ouders met hierop de punten welke nog ontwikkeld moeten worden en welke juist al sterk zijn.
3. Net zoals bij de duikclub per periode 1 groep maken met daarin 1 of 2 zwemslagen centraal. Dit groepje is speciaal voor kinderen die de meeste zwemslagen al onder de knie hebben, op 1 of 2 na.
4. Extra kurkjes aanschaffen, aangezien deze na het wisselen van de lessen overgedragen moeten worden door kinderen die net uit het bad komen aan de kinderen die het bad in moeten.
5. Het moment van wisselen aanpassen. Nu komt het vaak voor dat het te druk is bij de douches / ingang van het zwembad. Door tussen de lessen 5 minuten 'rust' te plannen, hebben de kinderen + ouders die gezwommen hebben even de tijd om het bad te verlaten. Hierdoor zal het bijna niet meer voorvallen dat er tijd afgaat van de lessen, iets wat nu nog wel gebeurt.
6. Laatste aanbeveling is dat zwemschool van Goor vooral door moet gaan met de professionele en positieve benadering die zij heeft naar kinderen en ouders toe!

Slotwoord

Naar aanleiding van dit onderzoek ben ik veel dingen te weten gekomen over de zwemschool. Niet alleen inhoudelijk over de visie. Juist vooral over hetgeen wat er bij de werknemers en klanten speelt. Nu begrijp ik een stuk beter dat het erg belangrijk is voor een organisatie dat de visie die uitgesproken wordt, ook daadwerkelijk uitgedragen wordt en zo (h)erkend wordt door haar klanten. Ik ben naar aanleiding van dit onderzoek er achter gekomen dat de zwemschool kan buigen op een zeer sterke organisatie. Zeker wanneer het een aantal aanbevelingen van mij (aangedragen vanuit de reactie van ouders in de enquête) serieus genomen wordt, denk ik dat heel veel kinderen, ouders en werknemers nog veel plezier en waarde aan zwemschool van Goor kan beleven.

Ik ben tenslotte erg blij dat ik dit onderzoek heb mogen doen.

Jordi Smit

Bijlage

- Enquête voor de werknemers

Vragenlijst medewerkers zwemschool Van Goor.

1. Wat is je leeftijd?
 - jaar
2. Hoe lang ben je al in dienst bij Van Goor?
 - Minder dan ½ jaar
 - ½ jaar – 1 jaar
 - 1 – 2 jaar
 - Meer dan 2 jaar
3. Waarom ben je in dienst gegaan bij zwemschool Van Goor?
 - Geld verdienen
 - Leuk om zwemles te geven
 - Lesgeef ervaring opdoen
 - Goede verhalen gehoord over de zwemschool
 - Anders, namelijk
4. Wat waren je verwachtingen toen je kwam werken?
 - Leuk, gevarieerd werken
 - Lekker dollen met de kinderen in het water
 - Kinderen zo snel mogelijk laten afzwemmen
 - Goede werksfeer
 - Met leuke collega's werken
 - Lekker veel lesgeefervaring opdoen
 - Anders, namelijk
5. Zijn deze verwachtingen uitgekomen?
 - Ja, allemaal
 - Ja, een enkele
 - Nee, helemaal niet
6. Wat vind je het leukste aan je werk?
 - De kinderen
 - De collega's
 - De werktijden
 - Het lesgeven zelf
 - Het loon
7. Wat vind je minder leuk aan je werk?
 - De kinderen
 - De collega's
 - De werktijden
 - Het lesgeven zelf
 - Het loon
8. Wat is het sterkste punt van de zwemschool?
 - Het enthousiasme en het plezier van de lesgevers
 - De kleine groepjes per badje

- De vaste lesgevers per groep
- De controle van een ervaren leidinggevende
- Lesmethode
- Anders, namelijk.....

9. Wat denk je dat er beter kan bij de zwemschool?

- De werknemers
- Lesmethode
- De grootte van de badjes
- De arbeidsomstandigheden voor de werknemers (loon, tijdstip, kleedruimte e.d.)
- Het vele wisselen van mensen in dienst
- Een goede opleiding voor de werknemers
- Anders, namelijk

10. Hoe zou jij de visie van de zwemschool beschrijven in 3 woorden

-
-
-

11. Tenslotte, wat is **voor jou** de meerwaarde van de zwemschool?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bedankt voor het invullen!

Mede dankzij jou kunnen we nu tot betere conclusies komen voor het onderzoek.

Met vriendelijke groeten,

Jordi Smit
Wim van Goor

Bijlage: Vragenlijst klanten zwemschool Van Goor.

Geachte ouders/verzorgers,

Voor u ligt een enquête die gericht is aan alle klanten van zwemschool Van Goor. In deze enquête wordt gevraagd naar uw mening over verschillende aspecten van de zwemschool. Graag ontvangen wij uw eerlijke mening, zodat wij daadwerkelijk wat met de uitkomsten van dit onderzoek kunnen doen. Het doel van deze enquête is het meten van de tevredenheid onder de klanten. Uw mening (positief dan wel negatief) is daarom erg belangrijk!

De enquête is onderverdeeld in een aantal stellingen en meerdere gesloten vragen. U hoeft alleen het voor u geldende hokje inkleuren / aan te kruisen.

Wij zien de ingevulde enquêtes graag voor **maandag 12 mei** weer van u tegemoet.

Wij danken u allen hartelijk voor het invullen van deze enquête. Het neemt **maximaal 5 minuten** in beslag.

Met vriendelijke groet namens het gehele zwemteam,

Jordi Smit
Wim van Goor

Informatie vooraf:

a. Heeft u ervaring met aangeboden zwemlessen in andere zwembaden?

Ja /

Nee

b. Hoe lang bent u op dit moment aanwezig met uw kind(eren) bij onze zwemschool ?

.....maanden

c. Voor welk diploma zwemt uw kind nu?

Diploma

.....

Stellingen:

nr.	Stelling	Altijd	Vaa k	Som s	Zelde n	Nooit
1	Mijn kind gaat met plezier naar de zwemles					
2	Mijn kind voelt zich veilig in de zwemles					
3	Mijn kind leert goed tijdens de zwemles					
4	Ik vind dat de badjes groot genoeg zijn					
5	Ik vind dat mijn kind in een te grote groep zit					
6	Ik vind het spannend om mijn kind op zwemles achter te laten					
7	Ik vind het goed dat mijn kind een vaste lesgever heeft.					
8	Ik vind dat er veelzijdige lessen worden aangeboden aan mijn kind					
9	Ik ben erg tevreden over zwemschool van Goor					

Vraag 1) Wat vindt u van de wachtlijst van de zwemschool?

- kort
- valt mee
- lang

Vraag 2) Wilt U meer contact met ons tijdens de ‘wachttijd’?

- ja, namelijk:
- nee, ik wist voldoende

Vraag 3) Wat vind u van het contact met de zwemschool:

3. 1) In de zwemhal:

- prima
- goed
- matig
- slecht
- anders, nl:

3. 2) De administratie:

- prima
- goed
- matig
- slecht
- anders, nl:

Vraag 4) Wat vindt u van de manier waarop er in de zwemschool aan de kinderen wordt les gegeven ?

- prima
- goed
- matig
- slecht
- anders, nl:

Vraag 5) Bent u door de zwemschool hierover vooraf voldoende geïnformeerd?

- prima
- goed
- matig
- slecht
- anders, nl:

Vraag 6) Wat vindt U van de begeleiding van uw kind?

- prima
- goed
- matig
- slecht

eventuele opmerkingen:

.....

.....

Vraag 7) Vindt U dat uw kind snel genoeg leert (vooruitgang boekt)?

- prima
- goed
- matig

- slecht
- anders, nl:

Vraag 8) Wat vind U van de begeleiding bij kinderen die achter blijven, krijgen ze genoeg aandacht?

- prima
- goed
- matig
- slecht
- anders, nl:

Vraag 9) Blijft U voldoende op de hoogte van de vorderingen van uw kind?

- prima
- goed
- matig
- slecht
- anders, nl:

Vraag 10) Houdt U de vorderingen van uw kind bij?

- ja
- nee
- anders, nl:

Vraag 11) Heeft uw kind het leuk op de lessen?

- prima
- goed
- matig
- slecht
- anders, nl:

Vraag 12a) Gaat u buiten de zwemlessen zelf wel eens met uw kind naar het zwembad

- Ja, aantal keer per maand:
- Nee, ga door naar vraag 13

Vraag 12b) Gaat u naar het zwembad om met uw kind te oefenen?

- ja
- nee

Vraag 13) Bestaat bij u een behoefte om meer informatie te krijgen voor het zelf oefenen met uw kind van de zwemslagen in uw vrije tijd?

- ja
- nee

Vraag 14) Heeft U en/of uw kind tips voor de zwemschool?

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

Wim van Goor
Jordi Smit

Nogmaals dank voor het invullen van de enquête