

AFSTUDEERONDERZOEK

*Tevredenheid binnen Zwemschool van Goor
Het effect van het leerlingvolgsysteem*



Dorien Vogel
Mei 2013

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek als Docent Lichamelijke Opvoeding. Als vierdejaars Calo student kon ik kiezen uit het doen van een project, het schrijven een scriptie of het doen van een onderzoek. Voor het laatste heb ik dan ook gekozen.

Dit onderzoek is gedaan van mei 2012 tot mei 2013 voor Zwemschool van Goor te Zwolle. Opdrachtgever hiervoor was Wim van Goor en begeleiding vanuit de Calo was Veronique Moerdijk. Bedankt voor jullie hulp en ondersteuning.

Het onderzoek is bedoeld om de tevredenheid binnen Zwemschool van Goor te onderzoeken en het effect van het leerlingvolgsysteem hierop te meten.

Zwolle, mei 2013

Dorien Vogel

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Inhoudsopgave.....	2
1. Projectcontract.....	3
1.1. De uitdaging.....	3
1.2. De aanleiding.....	3
1.3. De doelstelling en onderzoeksvraag.....	3
1.4. Het projectresultaat.....	4
1.5. De afbakening.....	4
1.6. Activiteitenplan.....	4
1.7. Beheersplan en ondertekening.....	6
2. De Zwemschool.....	8
2.1. De organisatie.....	8
2.2. De visie.....	8
2.3. Het leerlingvolgsysteem.....	8
3. Opzet van het onderzoek.....	10
4. Resultaten van het onderzoek.....	12
4.1. Resultaten enquête lesgevers.....	12
4.2. Conclusie enquête lesgevers.....	19
5. Aanbevelingen m.b.t. enquête lesgevers.....	21
6. Resultaten van het onderzoek.....	22
6.1. Resultaten enquête ouders/verzorgers.....	22
6.2. Conclusie enquête ouders/verzorgers.....	32
7. Aanbevelingen m.b.t. enquête ouders/verzorgers.....	35
8. Persoonlijk reflectieverslag.....	36
9. Bijlagen.....	37
9.1. Enquête lesgevers.....	37
9.2. Enquête ouders/verzorgers.....	39
9.3. Overige antwoorden op openvragen.....	41
9.4. De beantwoorde enquêtes.....	48

1. Projectcontract

1.1 De uitdaging

Ik wil onderzoek doen voor zwemschool van Goor. Dit is mijn werkplek waar ik ongeveer 3 keer per week werk. Op het moment wordt hier gebruik gemaakt van het leerlingvolgsysteem. Mijn opdrachtgever en ik zelf zijn benieuwd welke invloeden dit volgsysteem heeft op de zwemschool. Daarnaast is er vraag naar een onderzoek onder de klanten en werknemers over de tevredenheid van de zwemschool.

1.2 De aanleiding

Na het onderzoek van Jordi Smit in 2008 over de tevredenheid van de zwemschool is Wim van Goor benieuwd naar de tevredenheid op dit moment. Uit het onderzoek van 2008 is gebleken dat ouders meer op de hoogte willen blijven van de vorderingen van hun kind. Hieruit is het leerlingvolgsysteem ontstaan.

Op dit moment is Wim van Goor benieuwd wat het gevolg van dit systeem is. Hier wil hij door middel van een onderzoek achter komen. Wim wilde dit onderzoek graag door een werknemer laten doen en vroeg mij of ik hierin geïnteresseerd was. Ik was erg enthousiast en zelf ook benieuwd wat daadwerkelijk het effect is van dit volgsysteem mede omdat ik er zelf mee werk. Daarnaast wordt het steeds meer gebruikt in het onderwijs en wil ik me er door middel van dit onderzoek meer in verdiepen. Daarbij kan ik dit onderzoek gebruiken als afstudeerproject.

1.3 De doelstelling en onderzoeksvraag

Mijn doel

Mijn doel met dit onderzoek is te kijken naar het effect van leerlingvolgsystemen. Hoe kijken ouders en lesgevers naar een leerlingvolgsysteem. Wordt het daadwerkelijk gebruikt en werkt het op de manier waarvoor het bedoeld is, informatie geven over de vorderingen van de kinderen. Daarnaast werk ik in de zwemschool en hoop ik zo meer kennis op te doen over het zwemles geven en de omgang met de klanten (ouders en kinderen).

Doel zwemschool Van Goor

De zwemschool wil door middel van dit onderzoek de tevredenheid over de zwemschool controleren. Het gaat dan vooral om het effect van het ingevoerde leerlingvolgsysteem. De onderzoeksvraag klinkt als volgt:

In welke mate zijn ouders en lesgevers tevreden over zwemschool van Goor?

Met als deelvragen;

- A. In welke mate zijn ouders/verzorger en lesgevers tevreden in het algemeen?
- B. In welke mate zijn ouders/verzorgers en lesgevers tevreden over het leerlingvolgsysteem?
- C. Wat is het effect van het leerlingvolgsysteem op de tevredenheid? (effect van B op A)

1.4 Het projectresultaat

Uiteindelijk moet er na dit onderzoek duidelijk worden wat voor invloed het leerlingvolgsysteem heeft op de tevredenheid van de klanten. Wat de eventuele stappen zijn die nu gemaakt kunnen worden om de tevredenheid goed te houden of te verbeteren voor de klanten.

Daarnaast moet het duidelijk worden hoe het staat met de tevredenheid onder de lesgevers binnen de zwemschool. Welke rol speelt het leerlingvolgsysteem hierin. En welke verbeteringen zijn er nog nodig volgens de lesgevers.

Het resultaat wat 'op je voeten kan vallen':

- A. Tevredenheid over de zwemschool in het algemeen
 - De klanten (ouders/verzorgers)
 - De lesgevers
- B. Tevredenheid over het leerlingvolgsysteem
 - De klanten (ouders/verzorgers)
 - De lesgevers (ouders/verzorgers)
- C. Effect van het leerlingvolgsysteem op die tevredenheid
Effect van B op A
 - Bij de klanten (ouders/verzorgers)
 - Bij de lesgevers
- D. De beantwoorde enquêtes
- E. Overzicht resultaten
- F. Aanbevelingen voor verbetering

1.5 De afbakening

Ik ga geen intern onderzoek naar de zwemschool doen. Ik zal binnen Zwemschool van Goor onderzoeken wat de tevredenheid is van klanten en lesgevers. Dit zal ik niet vergelijken met andere baden, maar alleen onderzoeken bij dit zwembad.

1.6 Activiteitenplan

Stap	Wat	Wanneer	Opmerkingen
1	Start up Project Oriënterend gesprek met Wim van Goor en Monique Wellink	7 mei 2012	Wat is de wens van de opdrachtgever? Wat wordt er van mij verwacht?
2	Start up Project - Verdiepen in de wens/opdracht van de opdrachtgever (brainstormen) - Opstellen van het projectcontract - Opstellen van het activiteitenplan en projectbeheersing - Afspraak maken met Veronique Moerdijk voor 1 ^e go/ no-go gesprek	Week van 14 mei 2012	
3	Start up Project 1 ^e go/no-go gesprek met Veronique Moerdijk	Week van 21 mei 2012	Wat zijn de verwachtingen bij het maken van een onderzoek?
4	Start up Project - Plan aanpassen en compleet maken - Plan voorleggen aan Wim van Goor - Contract aanpassen en ondertekenen	Week van 11 juni 2012	Urenschatting maken

5	Uitvoeren Activiteitenplan Enquête maken voor werknemers en mailen naar Wim van Goor voor controle	Week van 18 juni 2012	- Denk na over de manier van vragen stellen en manier van afnemen (Harinck, 2009)
6	Uitvoeren Onderzoek Enquête aanpassen waar nodig en afnemen bij werknemers	Week van 2 juli 2012	
7	1 ^e Project bijeenkomst Calo	30 oktober 2012	
8	2 ^e Project bijeenkomst Calo	27 november 2012	
9	3 ^e Project bijeenkomst Calo	8 januari 2013	
10	Uitvoeren Activiteitenplan Tussengesprek Wim en Linda	Week van 28 januari	Stand van zaken bespreken
11	Uitvoeren Activiteitenplan Enquête ouders/verzorgers maken	Week van 4 februari	- Denk na over de manier van vragen stellen en manier van afnemen (Harinck, 2009)
12	Uitvoeren Activiteitenplan Afspraak met Wim van Goor	Week van 25 februari	- Organisatie van afnamen enquêtes - Ouders inlichten - Enquête laten checken
13	Uitvoeren Activiteitenplan 2 ^e Tussengesprek Veronique Moerdijk	Week van 11 maart	- Plan voorleggen - Enquête laten checken
14	Uitvoeren Onderzoek Enquêtes afnemen ouders/verzorgers	Week van 18 maart	- Tijdens de kijk week
15	Uitvoeren Onderzoek Enquêtes werknemers verwerken in Exel	Week van 18 maart	
16	Uitvoeren Onderzoek Enquêtes ouders verwerken in Exel	Week van 25 maart	
17	Uitvoeren Onderzoek Resultaten verwerken in Word bestand en vormgeving verslag	Week van 8 april	
18	Uitvoeren Onderzoek 3 ^e Tussengesprek met Veronique Moerdijk En een afspraak met Wim van Goor	Week van 15 april	Stand van zaken bespreken - Resultaten laten zien
19	Uitvoeren onderzoek Conclusies en aanbevelingen maken	Week van 22 april	
20	Afronding onderzoek Het rapport compleet maken, vormgeven en maken van presentatie	Week van 29 april	- In de meivakantie achterliggende zaken in orde maken
21	Afronding onderzoek Beoordeling opdrachtgever	Maandag 6 mei	
21	Afronding onderzoek 1 ^e inlevermoment	Dinsdag 7 mei	- Inleveren van project inclusief beoordeling opdrachtgever en flitspresentatie.
21	Afronding onderzoek Presentatie	Dinsdag 21 mei	
22	Afronding onderzoek Afrondend gesprek met Wim van Goor en Veronique Moerdijk	Week van 28 mei	- Project evalueren
23	2 ^e inlevermoment	Dinsdag 28 mei	

1.7 Het beheersplan en ondertekeningen

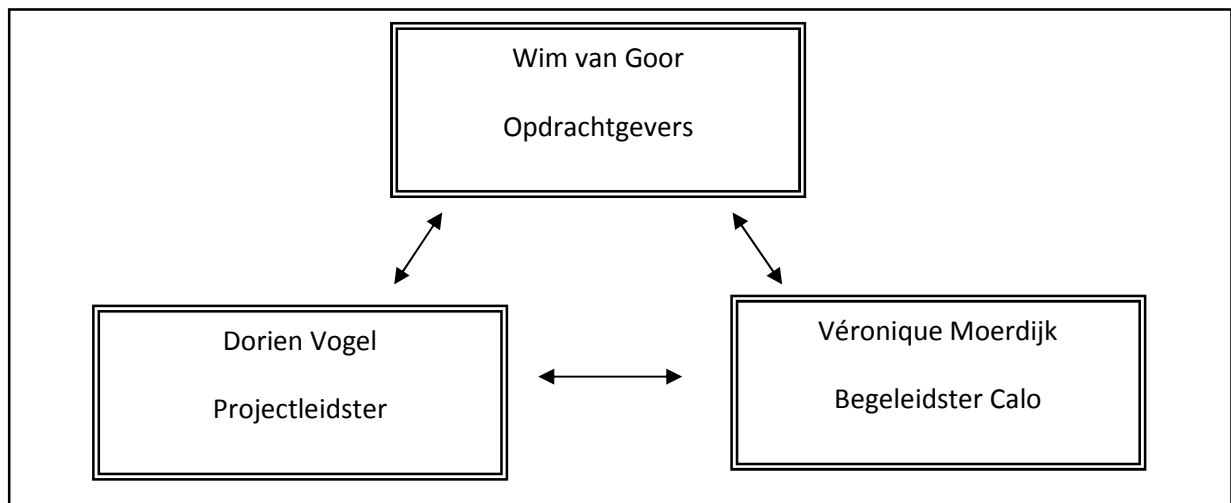
Het beheersplan is geschreven door middel van de 'GOTICK-aspecten'.

G – Geldbeheersing

Voor dit onderzoek verwacht ik niet dat er veel kosten worden gemaakt. Het zal een aantal keer voor komen dat er kopieën gemaakt moeten worden voor de enquêtes. Maar dit zal op de Calo kunnen gebeuren dus geen probleem zijn.

O – Organisatiebeheersing

Mijn werk organisatie ziet er als volgt uit:



Ik doe dit project als enige student. Daarom moet ik er goed opletten dat ik zelf mijn afspraken na kom en me aan de afgesproken planning houd. Daarnaast is Wim van Goor mijn opdrachtgever en zal ik met hem deze afspraken bespreken. Zodat ook hij als het nodig mij erop kan wijzen als afspraken niet (tijdig) worden nageleefd.

T- Tijdsbeheersing

Dit jaar heb ik nog geen vaste dag waar ik tijd voor dit project vrij heb. Ik heb het in de planning zo ingedeeld dat ik voor de zomervakantie van dit jaar (2012) de enquêtes bij de lesgevers heb afgenomen. Voor volgend jaar (2012-2013) heb ik 1 vaste dag in de week waaraan ik tijd kan besteden aan dit project. Dit zal zijn op maandag.

I – Informatiebeheersing

De informatie voor die project zal ik opslaan op mijn laptop. Hier maak ik maandelijks een back up van op mijn externe harde schijf. Daarnaast zal ik de bestanden op een USB-stick plaatsen zodat ik het makkelijk op andere locaties kan bewerken of gebruiken. Tot slot stuur ik mijn gemaakte bestanden ook naar mijn e-mail adres. Zo kan ik het overal openen. Na afloop zal ik de resultaten en het rapport digitaal overdragen aan mijn opdrachtgever.

C – Communicatie

Het grootste deel van de communicatie zal via de mail verlopen. Daarnaast zal ik gedurende het project afspraken maken om mondeling de voortgang van het project te bespreken.

- E-mail Dorien Vogel:
- E-mail Wim van Goor:
- E-mail Veronique Moerdijk:

Bezoekadres:

Zwemschool van Goor
Campus 2-6
8017 CA
Zwolle

K – Kwaliteitsbeheersing

Om een goed resultaat te leveren zal ik veel in contact zijn met Wim van Goor. Mijn vragen zal ik aan hem kunnen stellen, maar ook aan Monique. Omdat ik een groot deel van de tijd bezig ben binnen de zwemschool, is zij ook een belangrijke contactpersoon. Daarnaast kan ik uit het voorgaande onderzoek, van Jordi Smit, veel betrouwbare informatie verschaffen.

Ondertekening

Door opdrachtgever, student en Calo projectbegeleider

.....
Wim van Goor

.....
Dorien Vogel

.....
Véronique Moerdijk

2. De zwemschool

De organisatie

Zwemschool van Goor is een zwemschool in Zwolle gevestigd in het zwembad van de Calo, Hogeschool Windesheim. Er wordt al 24 jaar les gegeven aan kinderen vanaf 4 jaar. De lesgevers zijn voornamelijk (ex) Calo studenten.

De lesgroepjes van diploma A en B bestaan gemiddeld uit 8 leerlingen. De lessen bestaan uit 2 keer een half uur of 1 keer een uur in de week. Er wordt op iedere dag, zowel doordeweeks als in het weekend, les gegeven.

De visie

Zwemschool van Goor heeft 3 belangrijke kenmerken. Het eerste kenmerk is *de kleine groepjes en de vaste lesgevers*. De groepjes bestaan uit gemiddeld 8 leerlingen. Kinderen krijgen zo veel begeleiding en het is veiliger.

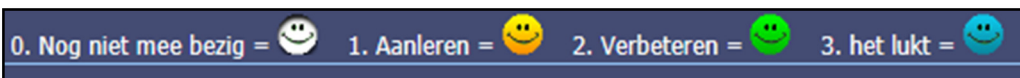
Het tweede kenmerk is *vanuit het kind en ongedwongen*. De zwemschool is van mening dat kinderen niet vanuit druk of dwang moeten leren. Ze zoeken naar wat de kinderen kunnen en van daaruit bieden ze nieuwe aansprekende uitdagingen aan. De geleerde vaardigheden zijn door deze positieve aanpak vrijwel altijd blijvend. Onderzoek bevestigt dat jonge kinderen op deze manier het beste leren. Dit in tegenstelling tot vaardigheden die kinderen onder druk of dwang hebben moeten leren. Hierbij lijkt het resultaat soms sneller gehaald maar is het vaak niet blijvend. De kans dat kinderen na het behalen van een zwemdiploma het zwemmen weer verleren is hierbij niet denkbeeldig.

Het derde kenmerk is *resultaat; veilig en vaardig*. Het resultaat is een zeer hoog vaardigheidsniveau dat de kinderen laten zien tijdens het zwemexamen.

Voor zwemschool van Goor is kwaliteit: plezier, veiligheid en vaardigheid.¹

Het leerlingvolgsysteem

Sinds september 2010 is bij Zwemschool van Goor het leerlingvolgsysteem ingevoerd. Eén keer in de zes weken worden alle kinderen die zwemmen voor diploma a beoordeeld door hun lesgevers. Deze scores worden in een volgsysteem gezet op internet en ouders kunnen op deze manier de vorderingen van hun kind bekijken. Ieder kind heeft zijn of haar eigen inlogcode en ook zijn of haar eigen scores. De kinderen worden gescoord op tien verschillende onderdelen die alle tien bestaan uit zeven leerstappen (zie afbeelding volgende pagina). En het scoren wordt aangegeven door verschillende kleuren smiley's. Voor de betekenis zie de afbeelding hieronder.



¹ www.zwemschoolvangoor.nl

Hier een voorbeeld van het leerlingvolgsysteem van een leerling die zwemt voor diploma a.

Bij ieder onderdeel is te zien in welke leerstap het kind zit op dit moment.

snelle invoer	😊 😊 😊	😊 😊 😊	😊 😊 😊	😊 😊 😊	😊 😊 😊	😊 😊 😊	😊 😊 😊
leerfasen	leerstap 1	leerstap 2	leerstap 3	leerstap 4	leerstap 5	leerstap 6	leerstap 7
Springen potlood	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	2 📄 😊	0 📄 😊
Drijven-borst	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	1 📄 😊	0 📄 😊
Drijven-rug	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	1 📄 😊	0 📄 😊
Schoolslag	3 📄 😊	3 📄 😊	2 📄 😊	3 📄 😊	2 📄 😊	0 📄 😊	0 📄 😊
Enkelvoudige rugslag	3 📄 😊	3 📄 😊	2 📄 😊	3 📄 😊	2 📄 😊	1 📄 😊	0 📄 😊
Borstcrawl	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	1 📄 😊	0 📄 😊
Rugcrawl	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	1 📄 😊	0 📄 😊
Onder water zwemmen	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	1 📄 😊	0 📄 😊
Kopsprong	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	1 📄 😊	0 📄 😊
Watertrappen	0 📄 😊	0 📄 😊	0 📄 😊	3 📄 😊	3 📄 😊	0 📄 😊	0 📄 😊

Scores opslaan

Ook kunnen ouders per onderdeel en leerstap klikken op de bijbehorende smiley. Er verschijnt dan een filmpje van de vaardigheid die daarbij hoort. Zo kunnen ouders en kinderen precies zien wat de bedoeling is.



welkom

Algemene informatie

DIPLOMA - A-Basiselementen

- 2 Te water gaan
- Stap 1
- Stap 2
- Stap 3
- Stap 4
- **Stap 5**
- Kopsprong
- **Potlood springen**
- Stap 6
- Eindniveau
- 3 Onder water



potloodspringen van het startblok, puntmuts op en met een klein sprongetje het water in gaan.

3. Opzet van het onderzoek

Dit onderzoek heb ik gedaan volgens een bestaande methode. Zo ben ik er zeker van dat ik op een professionele manier alle aspecten van een onderzoek behandel. Deze werkwijze is uitgewerkt op de website van Right Marktonderzoek². In dit hoofdstuk heb ik mijn onderzoek via deze werkwijze uitgewerkt. Het onderzoek in 2008, van Jordi Smit, is tevens ook op deze manier uitgevoerd.³

Eerste gesprek

Aan het begin van dit onderzoek heb ik een gesprek gehad met Wim van Goor, mijn opdrachtgever. In dit gesprek kwam de vraag van de opdrachtgever naar voren. Deze vraag moet door middel van dit onderzoek beantwoord worden. Uit dit gesprek is mijn onderzoeksvraag ontstaan;

In welke mate zijn ouders en lesgevers tevreden over zwemschool van Goor?

Met als deelvragen;

- A. In welke mate zijn ouders/verzorger en lesgevers tevreden in het algemeen (vraagstelling enquête is dekkend voor de opdrachtgever)?
- B. In welke mate zijn ouders/verzorgers en lesgevers tevreden over het leerlingvolgsysteem?
- C. Wat is het effect van het leerlingvolgsysteem op de tevredenheid? (effect van B op A)

Onderzoeksopzet

De doelstelling die Wim van Goor heeft in dit onderzoek is het onderzoeken van de tevredenheid van de klanten en lesgevers binnen zwemschool van Goor en het effect van het leerlingvolgsysteem op deze tevredenheid.

De doelgroep in dit onderzoek zijn alle lesgevers en alle klanten van Zwemschool van Goor. Voor het effect van het leerlingvolgsysteem zal het dan voornamelijk gaan over de ouders van kinderen die zwemmen voor diploma a, omdat er alleen een volgsysteem voor dit diploma bestaat.

Het type onderzoek wat ik zal gaan gebruiken is een tevredenheidsonderzoek. Het eerste gedeelte zal een medewerkers tevredenheidsonderzoek zijn. Het tweede, en grootste deel, zal bestaan uit een klanttevredenheidsonderzoek. De onderzoeksmethode hiervoor zal een kwantitatief onderzoek zijn. De website van Right Marktonderzoek zegt hier het volgende over:

“Kwantitatief onderzoek biedt cijfermatig inzicht en geeft veelal antwoorden op vragen die in termen van hoeveelheid kunnen worden uitgedrukt (bijvoorbeeld uit hoeveel jongeren bestaat de doelgroep,

² <http://www.rightmarktonderzoek.nl/werkwijze>

³ http://zwemschoolvangoor.nl/index.php?menu_ID=14



hoeveel geadresseerden lezen het blad; hoeveel klanten zijn tevreden over onze service et cetera). Ook de beoordeling van bepaalde producten of organisaties wordt meestal kwantitatief onderzocht door bijvoorbeeld een tevredenheidsonderzoek. Om statistisch betrouwbare en representatieve uitspraken te doen worden grote groepen mensen tegelijk ondervraagd. Bij kwantitatief onderzoek wordt altijd gebruikgemaakt van een (gestructureerde) enquête. In de enquête is de onderzoeksvraag of het probleem van de opdrachtgever geoperationaliseerd in vragen aan de doelgroep. De resultaten van kwantitatief onderzoek worden doorgaans weergegeven in tabellen, grafieken en percentage.”

Opstellen vragenlijst

Voor het verzamelen van onderzoekgegevens heb ik ervoor gekozen om de vragenlijst te gaan gebruiken als schriftelijk instrument. Ik De vragenlijst zal voor een groot deel bestaan uit gesloten vragen, aangevuld met enkele openvragen.

Enkele vragen zullen hetzelfde zijn als de vragen die in het onderzoek in 2008 zijn gesteld. Zo kan ik deze antwoorden met elkaar vergelijken. Ik heb ervoor gekozen om op de voorzijde van het formulier algemene vragen over de tevredenheid te stellen en op de achterzijde vragen over het leerlingvolgsysteem. Bij het formuleren van mijn vragen zal ik rekening houden met de punten uit het boek *Basisprincipes praktijkonderzoek: 'Aandachtpunten bij het beoordelen/ontwerp van een instrument'*.⁴

Veldwerk

In eerste instantie wilde ik de vragenlijst online af laten nemen omdat het verwerken van de gegevens zo minder tijd in beslag zouden nemen. Maar organisatorisch was dit niet mogelijk. Om ervoor te zorgen dat ik voldoende respons zou krijgen van ouders heb ik ervoor gekozen om de vragenlijst tijdens de zwemles in kijk week af te nemen. Alle ouders zijn dan aanwezig en mogen gedurende de les in het zwembad blijven kijken. Ik zal tijdens de les de enquêtes uitdelen en gedurende de les aanwezig zijn om eventuele vragen te beantwoorden en de ingevulde enquêtes in ontvangst te nemen na de les. Ook zal ik een week van te voren alle kinderen een briefje mee geven met de mededeling dat er een enquête zal worden afgenomen in de kijk week. Het invullen zal ik zo gunstig en gemakkelijk mogelijk maken door te zorgen voor voldoende pennen en een kartonnetje als harde ondergrond.

Rapportage

De kwantitatieve gegevens, de gesloten vragen, zal ik verwerken door middel van grafieken. Ook zal ik de resultaten weergeven in procenten en hieruit mijn conclusies trekken. De kwalitatieve gegevens, de openvragen, zal ik verwerken door middel van 'het schoenendoosmodel' (Basisprincipes praktijkonderzoek blz. 78). Bij kwalitatieve vragen met veel antwoorden zal ik verwerken op de manier van 'de geordende schoenendoos. De antwoorden op deze openvragen worden op deze manier geordend onder dezelfde thema's. Het geheel wordt gepresenteerd in 1 rapport.

Presentatie/evaluatie

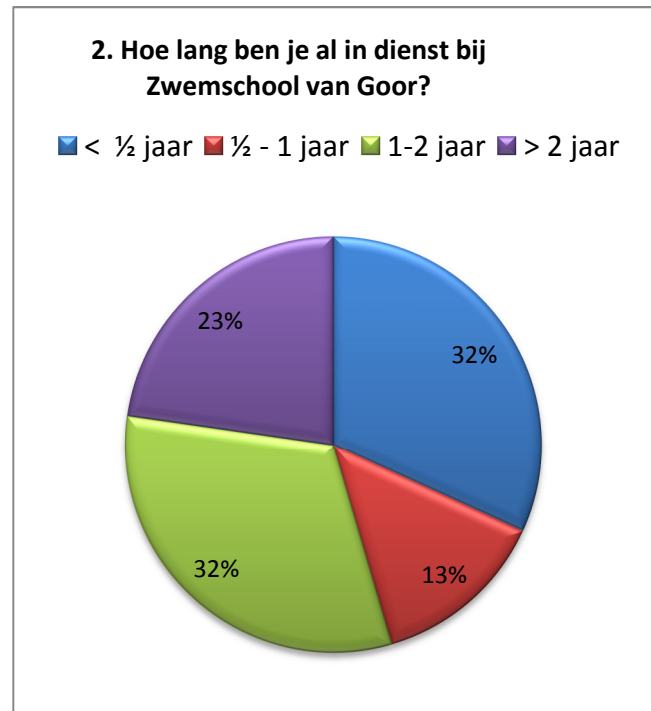
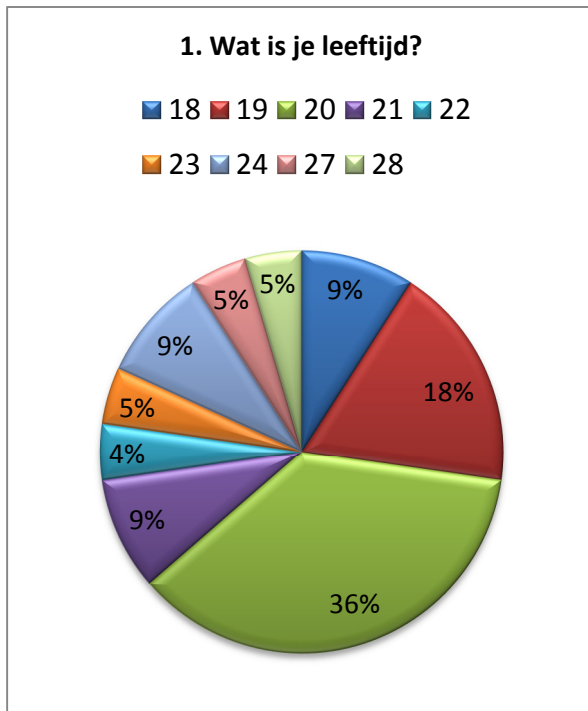
Op 21 mei 2013 zal de projectpresentatie plaats vinden op de Calo te Zwolle. In het eindrapport zal een reflectieverslag over projectmatig werken en het doen van praktijk(gericht) onderzoek te vinden zijn.

⁴ Harinck, *Basisprincipes praktijkonderzoek 2009*, p. 112

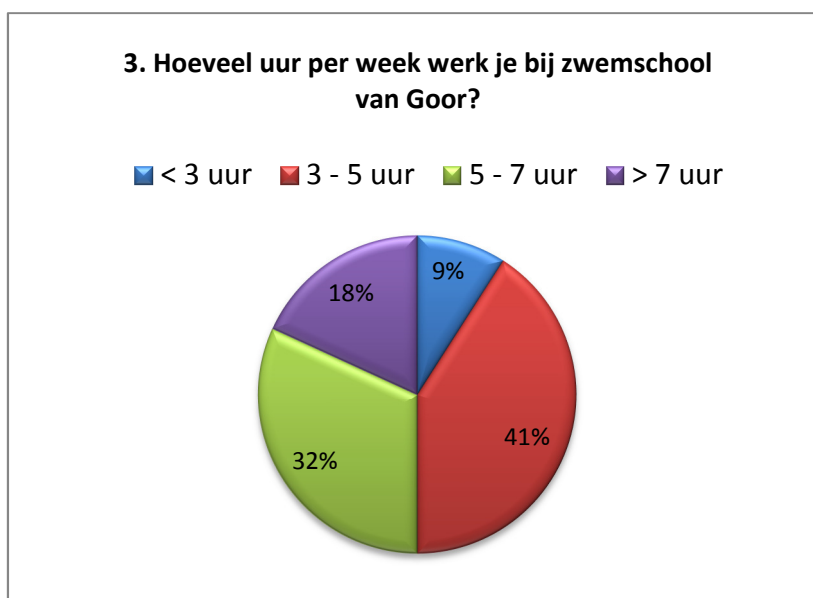
4. Resultaten van het onderzoek

4.1 Resultaten enquête lesgevers

In totaal zijn er 22 lesgevers die de enquête hebben ingevuld. Bij de grafieken zal ik een korte toelichting geven. In de volgende hoofdstukken zal ik conclusies trekken en aanbevelingen doen.



Het grootste gedeelte van de lesgevers is 20 jaar (36%). 27% is jonger dan 20 en 37% is ouder dan 20 jaar. 45% is minder dan een jaar in dienst en 55% is langer dan een jaar in dienst.

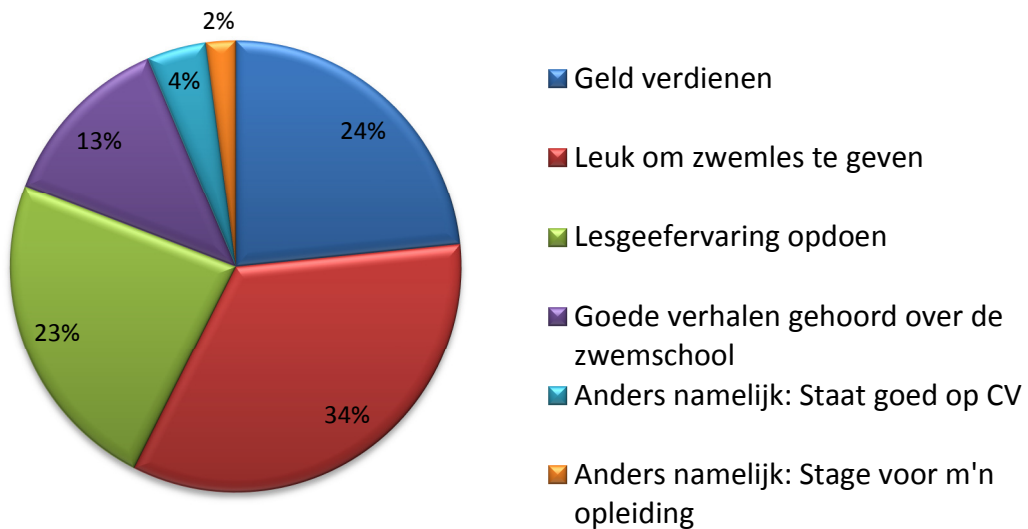


De helft van de lesgevers werkt 1 – 5 uur in de week, de andere helft werkt 5 uur of meer bij de zwemschool.

De meeste lesgevers (41%) werken 3 tot 5 uur in de week.

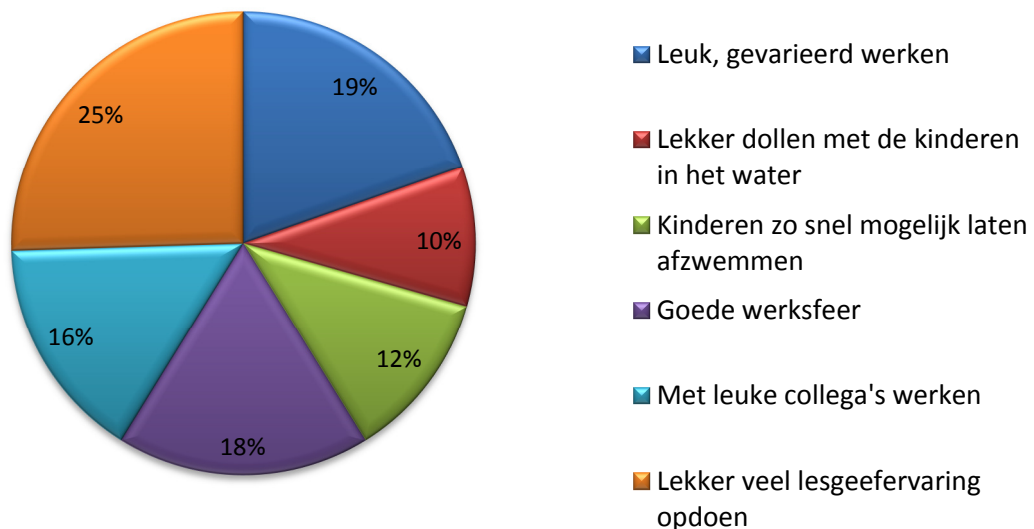
Bij deze vraag waren er meerdere antwoorden mogelijk. De lesgevers hebben in totaal 47 antwoorden gegeven. De drie belangrijkste redenen om in dienst te gaan zijn volgens de lesgevers; omdat het leuk is om zwemles te geven, omdat ze geld willen verdienen en omdat ze zo lesgeefervaring op kunnen doen.

4. Waarom ben je in dienst gegaan bij zwemschool van Goor?

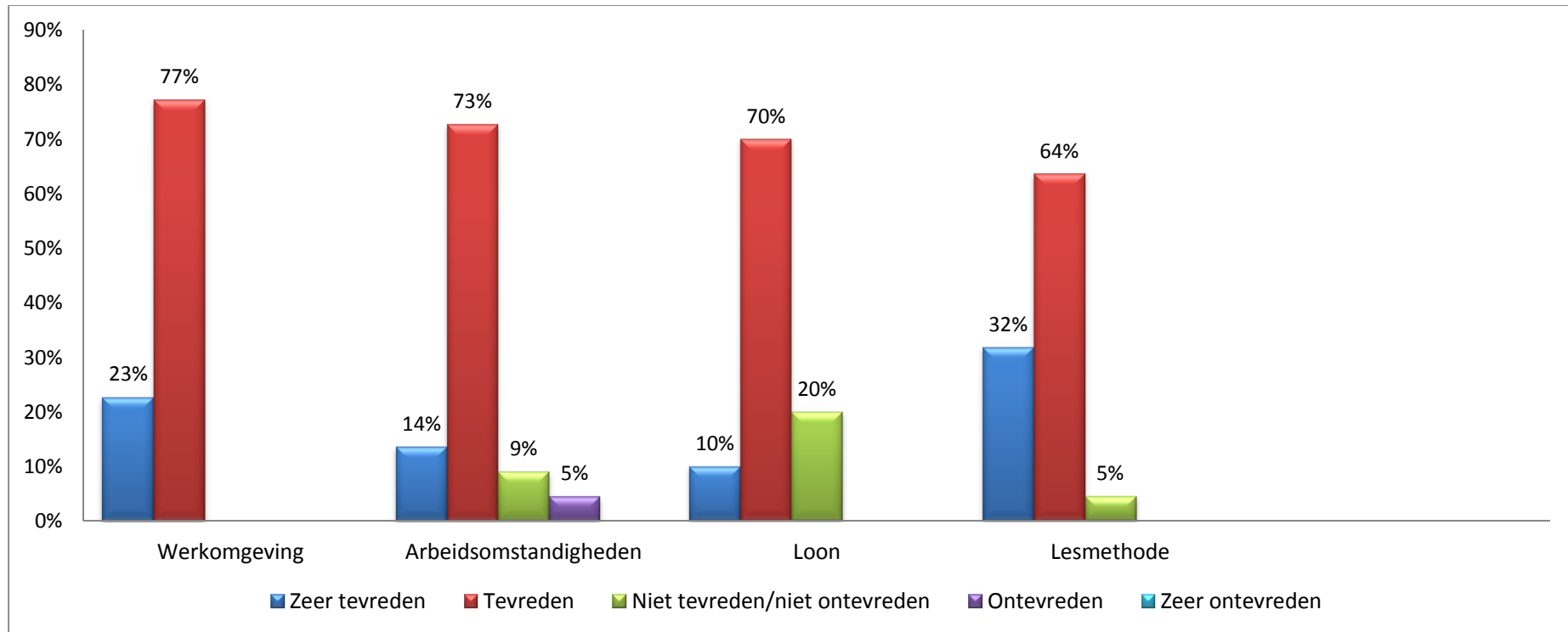


Ook bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De lesgevers hebben in totaal 51 antwoorden gegeven. De belangrijkste verwachting die ze hadden toen ze kwamen werken bij zwemschool van Goor was om lekker veel lesgeefervaring op te doen.

5. Wat waren je verwachtingen toen je kwam werken?

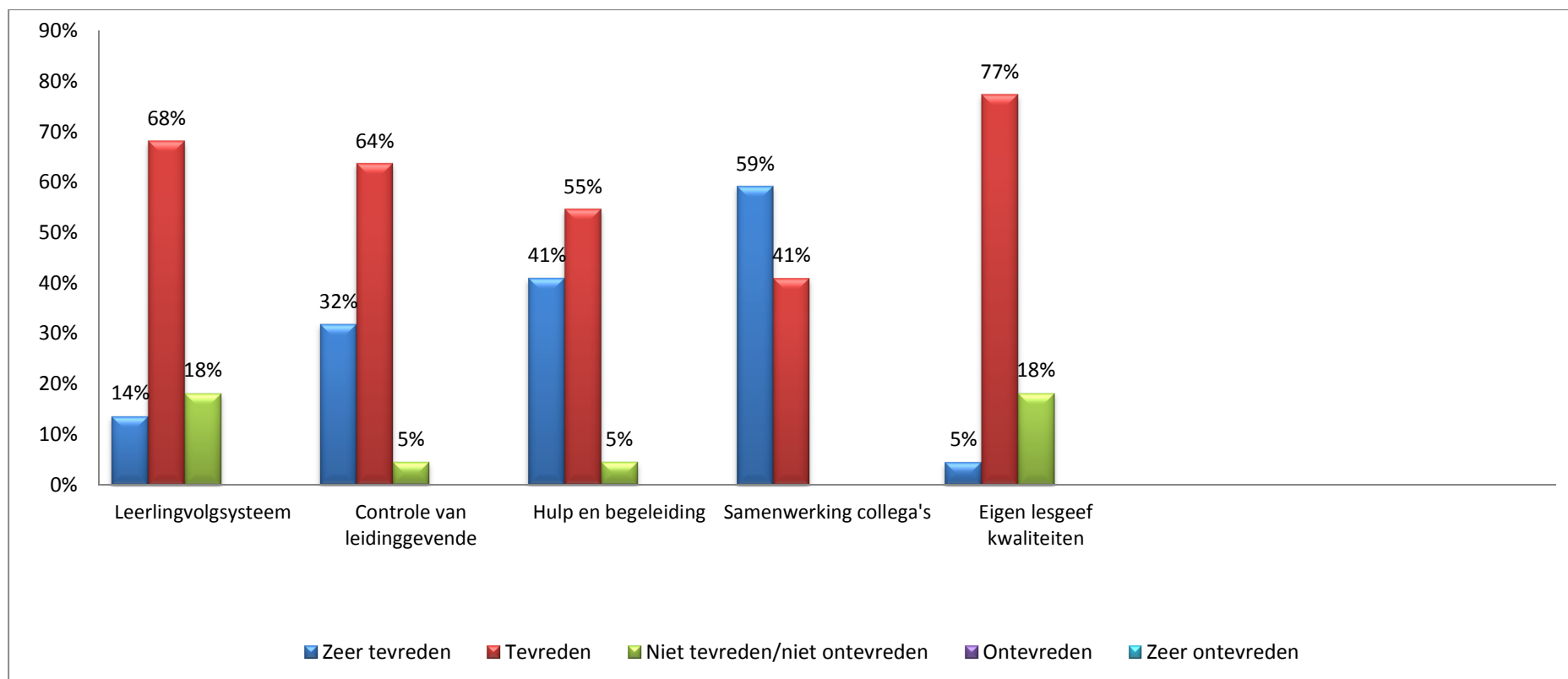


6. Hoe tevreden ben je over de volgende aspecten?



Over de werkomgeving is iedereen tevreden of zeer tevreden. Over de arbeidsomstandigheden is het grootste gedeelte ook tevreden of zeer tevreden (87%). 2 lesgevers zijn niet tevreden, maar ook niet ontevreden en 1 lesgever is ontevreden over de arbeidsomstandigheden.

Over het loon is 80% tevreden of zeer tevreden en 20% (4 lesgevers) niet tevreden maar ook niet ontevreden. 96% is tevreden of zeer tevreden over de lesmethode binnen zwemschool van Goor.

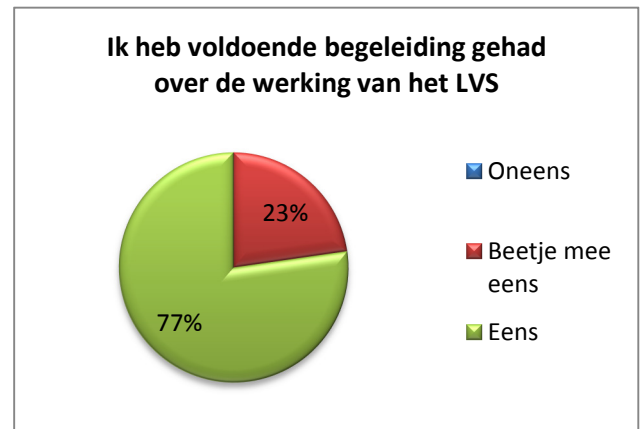
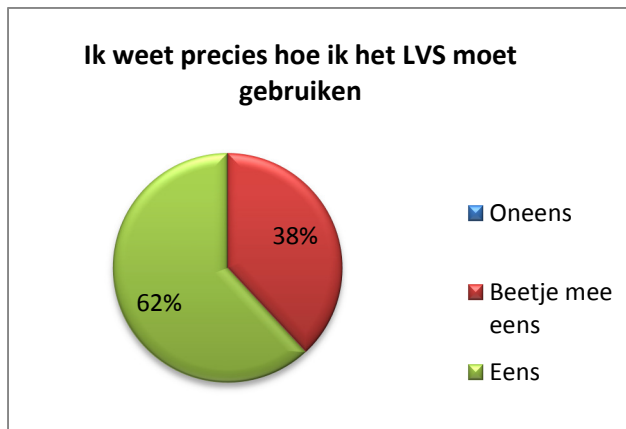


Het grootste gedeelte is tevreden of zeer tevreden over het leerlingvolgsysteem. 18% is niet tevreden maar ook niet ontevreden over het volgsysteem. Over de controle van een leidinggevende en de hulp en begeleiding is iedereen tevreden of zeer tevreden, behalve 1 lesgever. De samenwerking met collega's is erg positief. Meer dan de helft is zeer tevreden en iets minder dan de helft is tevreden.

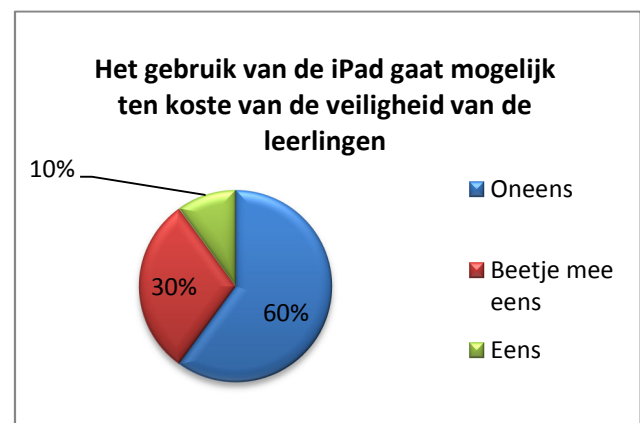
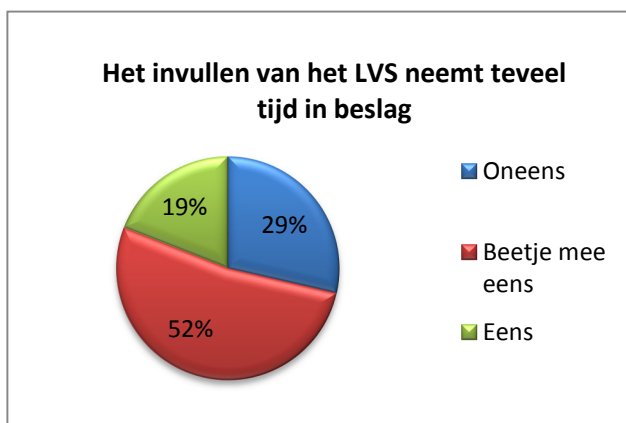
De lesgevers zijn over hun eigen lesgeefkwaliteiten voor 77% tevreden. 1 lesgever is zeer tevreden en 4 zijn niet tevreden maar ook niet ontevreden.

7. Stellingen over het leerlingvolgsysteem

Deze vragen zijn door 21 lesgevers ingevuld.

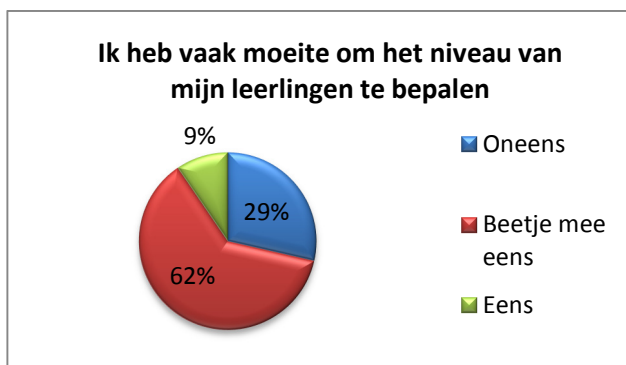


62% weet precies hoe hij of zij het LVS moet gebruiken. 38% is het hier een beetje mee eens. Het grootste gedeelte, 77%, vindt dat hij of zij voldoende begeleiding heeft gehad over de werking van het LVS.

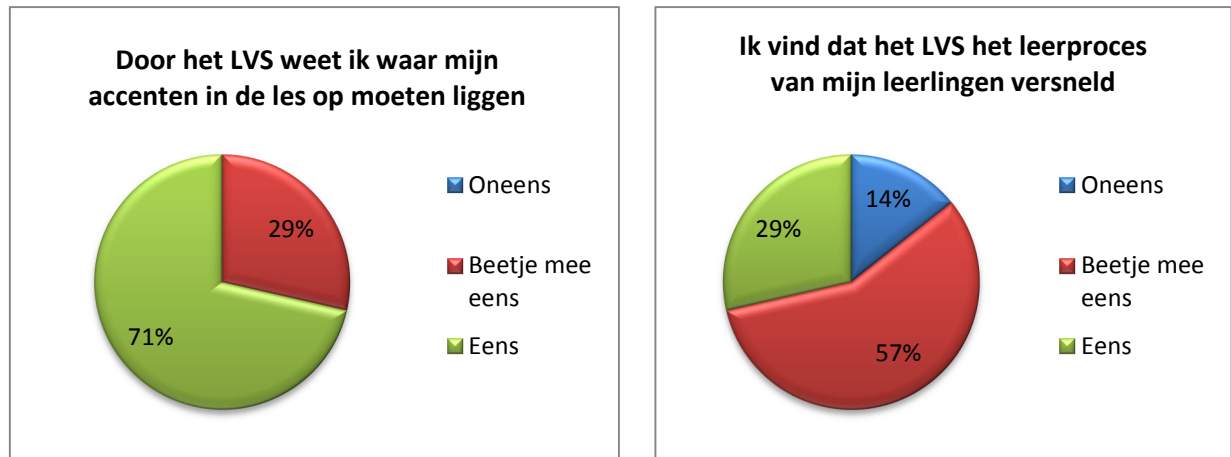


Meer dan de helft van de lesgevers is het er gedeelte mee eens dat het invullen van het LVS teveel tijd in beslag neemt. 19% is het hier helemaal mee eens en 29% kies hier oneens.

60% van de lesgevers is het niet eens met de stelling dat het gebruik van de Ipad mogelijk ten kosten gaat van de veiligheid van de leerlingen. 10% is het hiermee wel eens en 30% een beetje mee eens.

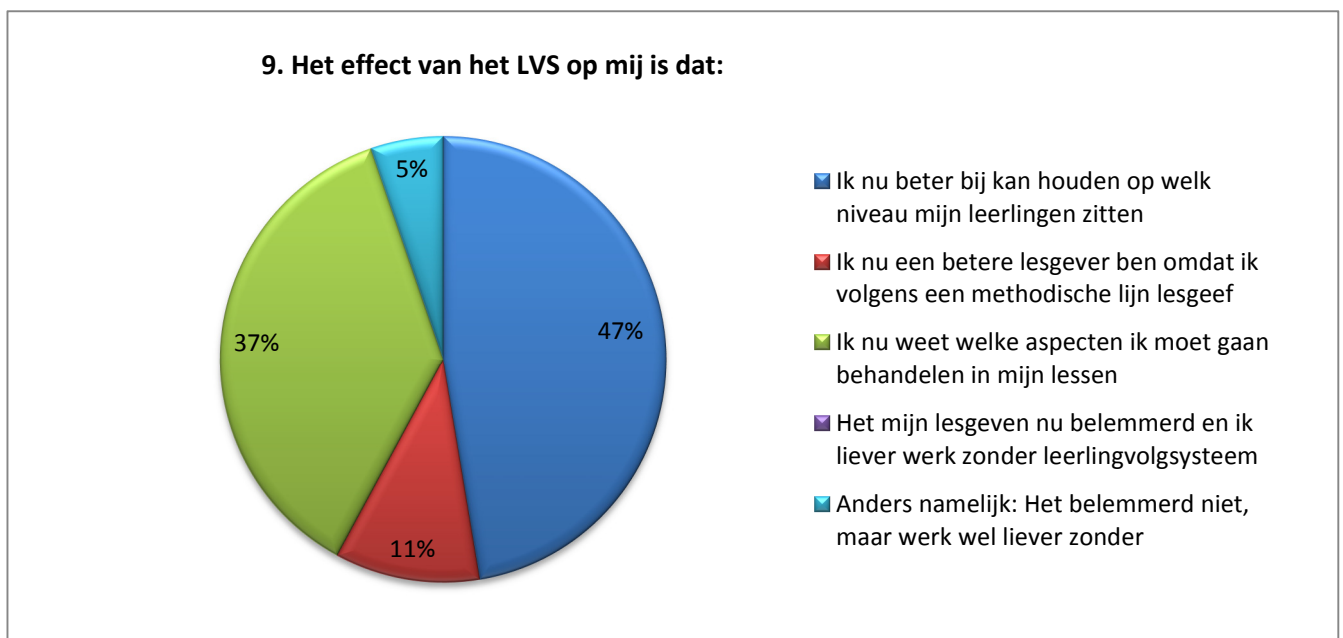


71% van de lesgevers is het er een beetje mee eens of mee eens dat hij of zij vaak moeite heeft om het niveau te bepalen van de leerlingen.



Alle lesgevers zijn het er mee eens of gedeeltelijk mee eens dat ze door LVS weten waar ze hun accenten op moeten leggen tijdens de les. Meer dan de helft is het ook gedeeltelijk eens met de stelling dat het LVS het leerproces van de leerlingen versneld. 29% is het hiermee eens en 14% van de lesgever is het hier niet mee eens.

Vraag 9 is alleen ingevuld door lesgevers die ook hebben gewerkt zonder het leerlingvolgsysteem. Deze vraag is 19 keer ingevuld, maar meerdere antwoorden waren mogelijk.



Volgens de lesgevers is het grootste effect van het LVS op hen dat ze nu beter bij kunnen houden op welk niveau hun kinderen zitten. Daarnaast zegt 37% dat ze nu weten welke aspecten ze moeten gaan behandelen in hun lessen. Tot slot zegt 11% dat ze nu een betere lesgever zijn geworden omdat ze nu volgens een methodische lijn lesgeven.

Vraag 8 Noem een sterk punt en een zwak punt van het leerlingvolgsysteem

Sterke punten:

Het leerlingvolgsysteem zorgt voor overzicht, inzicht in het leerproces en geeft het niveau per onderdeel aan. Voor de ouders is het zichtbaar en ze zijn zo op de hoogte van het niveau van hun kinderen. Ze kunnen mee kijken en zelf begeleiding geven. Ze krijgen door het leerlingvolgsysteem een voorbeeld van een vaardigheid. En ze weten zo elk moment hoe de kinderen ervoor staan.

De lesgevers kunnen door het leerlingvolgsysteem ouders kort en snel te woord staan door ze door te verwijzen naar het volgsysteem. Ook krijgen lesgevers een voorbeeld van de vaardigheid en weten ze door het LVS waar ze aan moeten werken met hun groep. Het geeft richtlijnen voor welke stappen er gedaan moeten worden. Je weet precies wat en wanneer aan bod moet komen. Door het leerlingvolgsysteem kunnen lesgevers het niveau bepalen van hun kinderen en zo vervolgstappen bepalen.

Zwakke punten:

Het invullen van het leerlingvolgsysteem kost veel extra tijd. Het invullen duurt lang en kost 1 hele les waarin je ook kunt lesgeven. Het scoren is te vaak en tijdens het scoren moet je teveel tegelijk doen. Het nadeel is dan ook dat je moet scoren tijdens de les en tegelijk lesgeven. Je bent soms te gefocust op het invullen.

Een zwak punt is dat je geen opmerkingen kunt plaatsen als een kind bijvoorbeeld een wreef of schaarslag heeft. De criteria van drijfmiddelen en afstanden klopt niet altijd en sommige filmpjes doen het niet.

** De originele antwoorden zijn te vinden in de bijlage*

4.2 Conclusie enquête lesgevers

Om tot een goede conclusie te komen zal ik mijn onderzoeksvragen moeten beantwoorden. Deze klinkt als volgt: *In welke mate zijn ouders en lesgevers tevreden over zwemschool van Goor?* Dit hoofdstuk gericht op de lesgevers. Met als deelvragen:

- A. In welke mate zijn lesgevers tevreden in het algemeen (vraagstelling enquête is dekkend voor de opdrachtgever)?
- B. In welke mate zijn lesgevers tevreden over het leerlingvolgsysteem?
- C. Wat is het effect van het leerlingvolgsysteem op de tevredenheid? (effect van B op A)

Uitgaande van een tevredenheidsnorm van 70% is dit de conclusie:

In welke mate zijn lesgevers tevreden in het algemeen (vraagstelling enquête is dekkend voor de opdrachtgever)?

Naar aanleiding van dit onderzoek kan ik concluderen dat de mate van tevredenheid over de algemene aspecten (zie resultaten vraag 6) zeer hoog is. Bij alle aspecten van deze vraag heeft 80% of meer de vragen met 'tevreden' of 'zeer tevreden' geantwoord.

In welke mate zijn lesgevers tevreden over het leerlingvolgsysteem?

Als ik kijk naar de antwoorden op de vragen over het leerlingvolgsysteem, kan ik concluderen dat de mate van tevredenheid hier iets lager is. 82% tevens wel aan dat hij of zij tevreden of zelfs zeer tevreden is over het LVS. Maar als we specifiek gaan kijken dan komen we wat ontevredenheid tegen. Het invullen kost teveel tijd (29% is hier tevreden over). En het is moeilijk om het niveau van de leerlingen te bepalen (29% is hier tevreden over). Opvallend is dat 49% van de lesgevers wel weer aangeeft dat ze door het leerlingvolgsysteem beter kunnen bijhouden op welk niveau hun leerlingen zitten. Het is dus moeilijk om het niveau te bepalen, maar het leerlingvolgsysteem zorgt er wel voor dat ze het niveau van hun kinderen beter bij kunnen houden.

70% is tevreden over de begeleiding en 71% weet door het leerlingvolgsysteem waar de accenten op moeten komen te liggen.

Wat is het effect van het leerlingvolgsysteem op de tevredenheid? (Effect van B op A)

Meer dan 70% geeft aan dat ze door het leerlingvolgsysteem nu weten waar het accent in hun lessen op gelegd moet worden. Bijna de helft van de lesgevers geeft aan dat het leerlingvolgsysteem ervoor zorgt dat zij weten op welk niveau hun kinderen zitten. Een 11% vindt dat hij of zij een betere lesgever is door het leerlingvolgsysteem. Het leerlingvolgsysteem heeft dus een positief effect op de lesgeefmethode en de eigen lesgeefkwaliteiten van de lesgevers.

Bij vraag 8 geven de lesgevers aan dat het scoren van de leerlingen veel tijd kost, het een les lesgeven kost en je teveel gefocust bent op het scoren. Dit heeft dus negatief effect op de tevredenheid wat betreft de lesgeefmethode. Niemand geeft aan (bij vraag 9) dat het leerlingvolgsysteem zorgt voor belemmeringen, 1 lesgever werkt liever zonder.

Beantwoording onderzoeksvraag:

In welke mate zijn(ouders en)lesgevers tevreden over zwemschool van Goor?

De mate van tevredenheid in het algemeen(vragen enquête) is erg hoog. De lesgevers zijn erg tevreden over Zwemschool van Goor. Over het leerlingvolgsysteem zijn de lesgevers wel tevreden(82%), maar er zijn nog een aantal verbeterpunten. Het invullen en scoren kost nog teveel tijd en het bepalen van het niveau is moeilijk. Dit komt omdat het leerlingvolgsysteem nog maar een korte periode wordt gebruikt. Het is nu meer een fase van gewenning bij de lesgevers. De invloed van de ontevredenheid heeft geen invloed op de algemene tevredenheid, deze is namelijk nog erg hoog (80% of meer!).

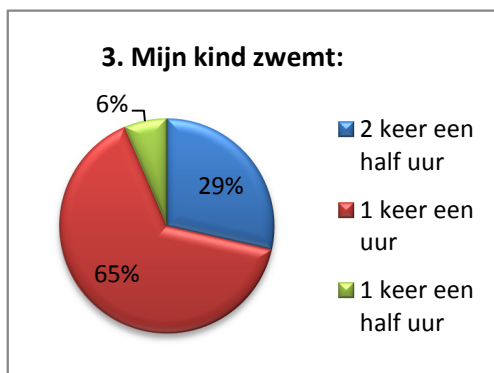
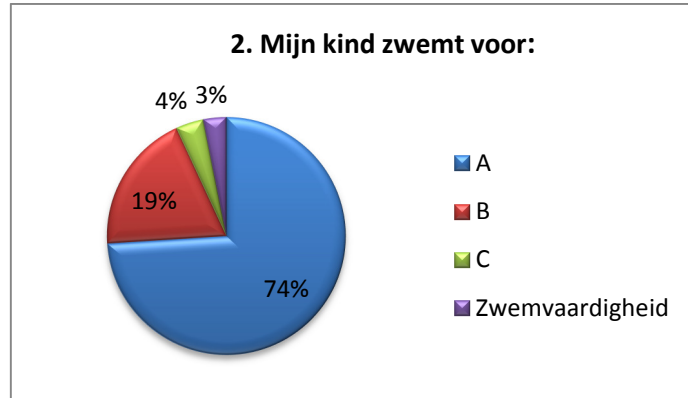
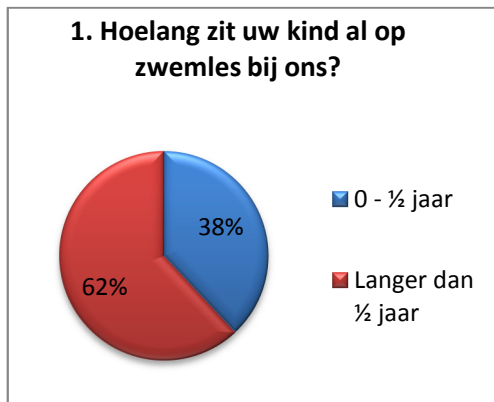
5. Aanbevelingen m.b.t. enquête lesgevers

- Zorg ervoor dat er tijdens het scoren in ieder groepje een lesgever is met een Ipad. Dit kost minder invultijd achteraf.
- Maak bij het leerlingvolgsysteem ruimte vrij voor eventuele opmerkingen die de lesgevers er kunnen plaatsen.
- Leer nieuwe lesgevers direct de verschillende niveaus en leerfasen te herkennen tijdens het inwerken. Dit zorgt ervoor dat het niveaubepalen tijdens het scoren sneller en gemakkelijker gaat.
- Leer nieuwe lesgevers direct het scoren met de Ipad. Ze worden op deze manier snel waardig met het scoren via de Ipad en dit kost later minder tijd.

6. Resultaten van het onderzoek

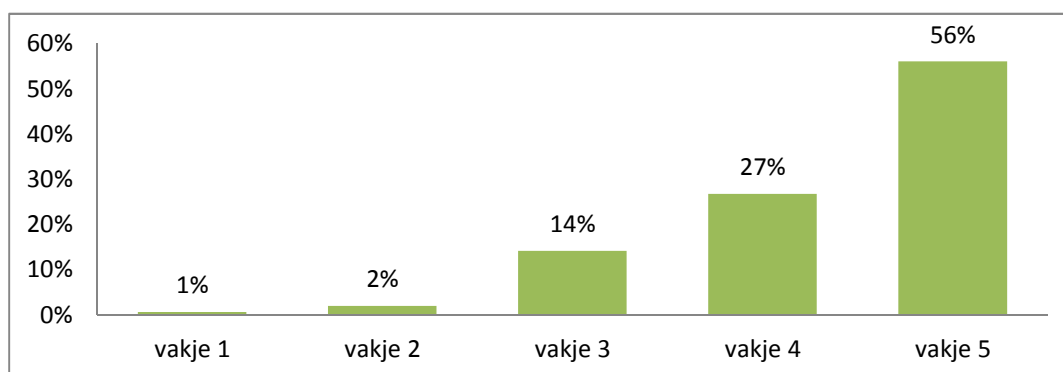
6.1 Resultaten enquête ouders/verzorgers

De enquête is door 452 klanten ingevuld. De procenten die u ziet, zijn dan ook uitgaande van 452 personen. Mits er bij een vraag meerdere antwoorden mogelijk waren. Dit staat dan ook vermeldt bij de desbetreffende grafiek. Iedere grafiek wordt kort toegelicht en in het volgende hoofdstukken zal ik conclusies en aanbevelingen doen.



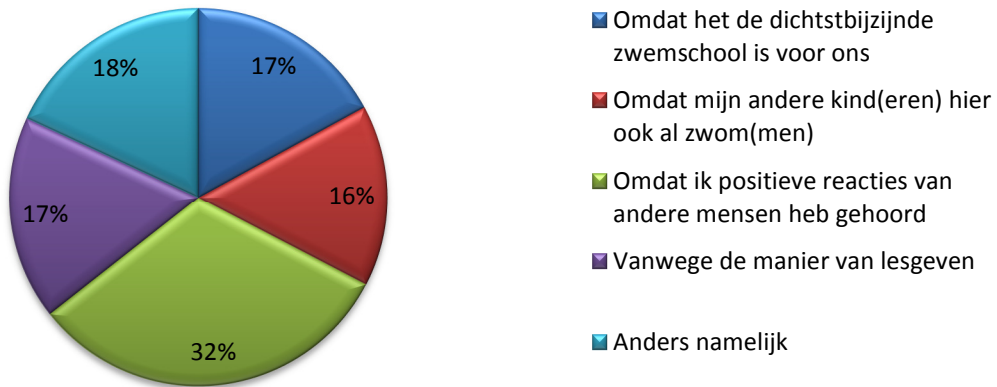
Zoals u in de grafieken van vraag 1,2 en 3 kunt zien, zit meer dan de helft van de kinderen langer dan een half jaar op zwemles. Maar liefst 74% zwemt voor zijn of haar A diploma en het grootste gedeelte, 65% zwemt 1 keer een uur in de week.

Vraag 4



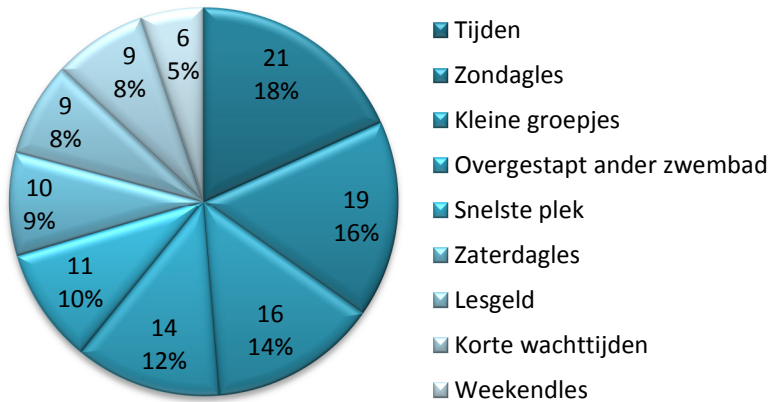
De klant kon kiezen tussen; snel leren zwemmen (vakje 1), goed leren zwemmen (vakje 5) of een keuze daar tussen. 56% vindt het goed leren zwemmen belangrijk en 27% kiest voor vakje 4. Waarin ook het goed leren zwemmen belangrijker is dan het snel leren zwemmen. 14% vond het beide even belangrijk en kies vakje 3.

5. Waarom heeft u gekozen voor zwemschool van Goor?



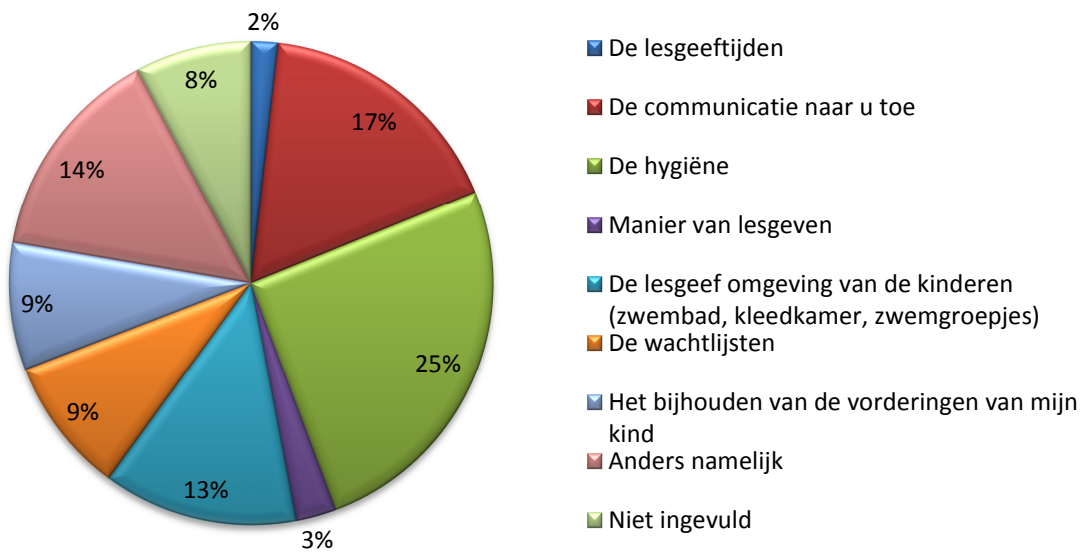
Omdat er meerdere antwoorden mogelijk waren, zijn dit de procenten uitgaande van 674 antwoorden. 32% (214 antwoorden) heeft gekozen voor de zwemschool omdat ze positieve reactie hebben gehoord van andere mensen. De andere redenen zijn vrijwel even vaak gekozen (16,17 en 18%).

Anders namelijk:



De 18% (122 antwoorden) die 'anders namelijk' hebben gekozen, gingen voor het grootste deel over de aspecten in de grafiek hiernaast (115 antwoorden). Andere mogelijkheden zijn te lezen in de bijlagen.

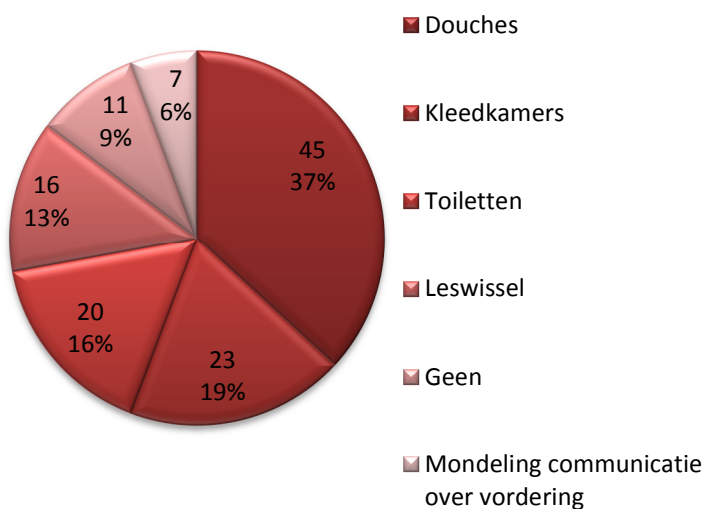
6. Op welk(e) punt(en) is er binnen de zwemschool verbetering nodig volgens u?



Omdat er meerdere antwoorden mogelijk waren, zijn dit de procenten uitgaande van 668 antwoorden. Het is duidelijk dat de verbetering zit op de volgende 3 punten: hygiëne (170), communicatie naar de klanten toe (144) en de lesgeefomgeving van de kinderen (87).

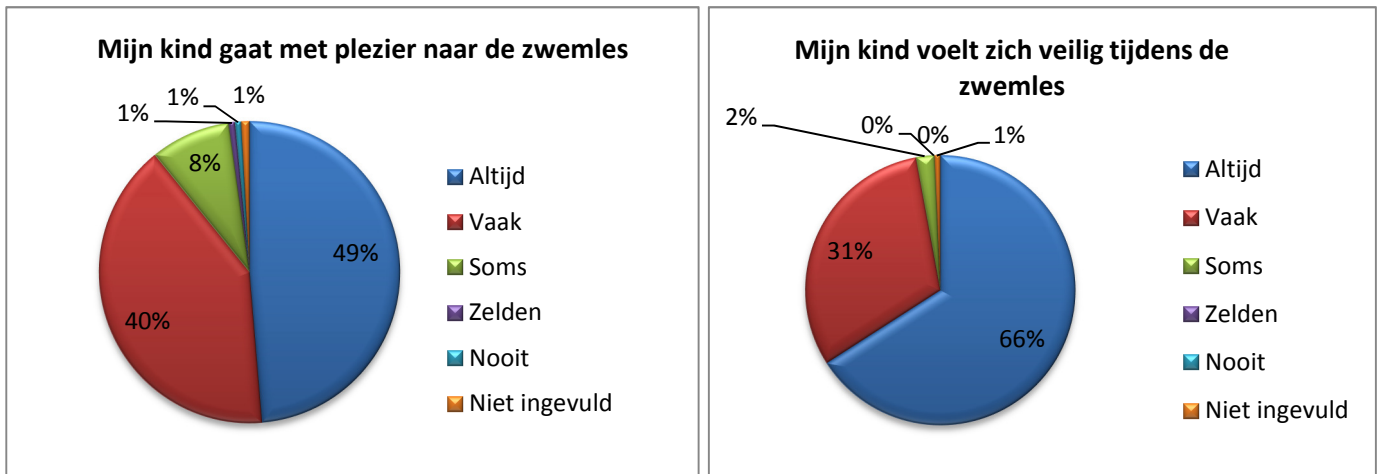
14% heeft hierbij iets anders ingevuld (97 personen). Ook hierbij kan het zo zijn dat mensen meerdere redenen hebben ingevuld, waardoor het totaal meer kan zijn dan 97.

Anders namelijk:

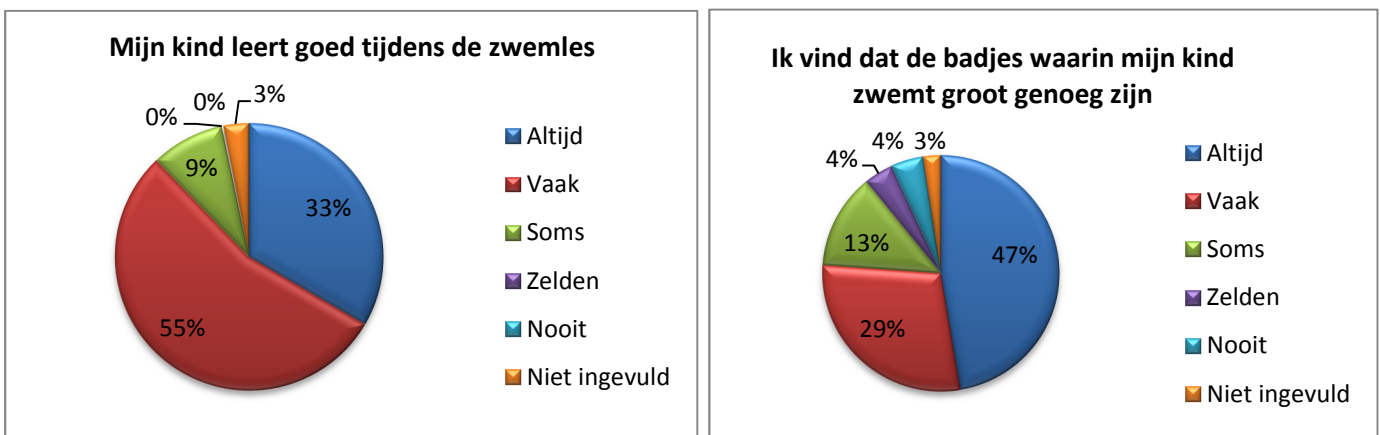


41 mensen gaven aan dat het de douches zelf zijn die moeten verbeteren en 4 mensen geven aan dat het het betreden van het bad via de douches is. Kleedkamers moeten groter (5) en hygiëne moet beter (17) ook moeten ze duidelijker worden aangegeven (1). Bij de leswissel gaat het vooral om de drukte met ouders. 11 mensen hebben geen verbeterpunten. Eerder heeft u kunnen lezen dat 8% (52 personen) niks heeft ingevuld. Mogelijk zouden ook deze personen geen verbeterpunten kunnen hebben. Tot slot zijn er 7 mensen die verbetering willen zien bij mondelinge communicatie over de vorderingen van hun kind.

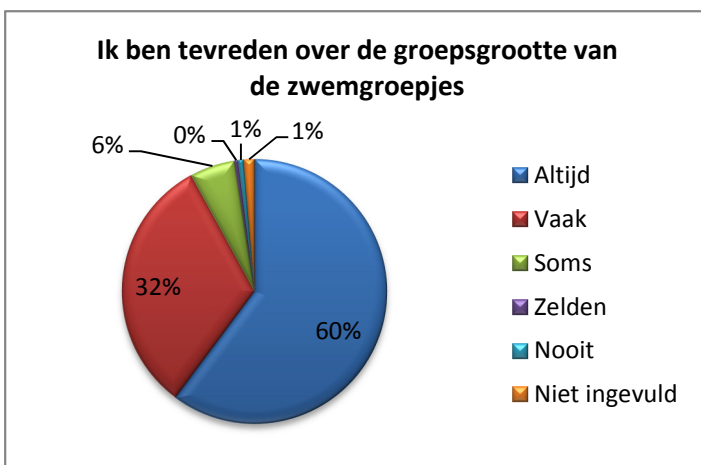
Andere antwoorden zijn te lezen in de bijlagen.

Vraag 7: Stellingen algemeen

89% van de kinderen gaat volgens de ouders altijd of vaak met plezier naar de zwemles. Dit zijn 403 van de 452 kinderen. 97% van de kinderen voelt zich altijd of vaak veilig tijdens de zwemles. Dit zijn 439 kinderen.



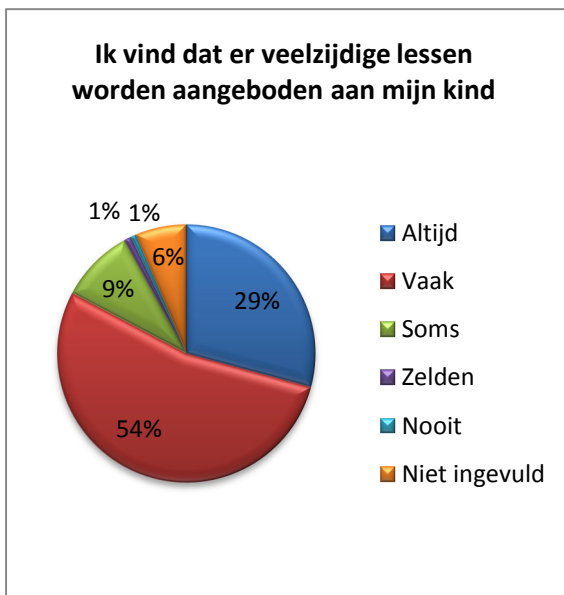
88% van de ouders vindt dat hun kind altijd of vaak goed leert tijdens de les. 9% (40 ouders) vindt dat dit soms het geval is. 76% vindt dat de badjes altijd of vaak groot genoeg zijn. 21% vindt dit daarin tegen soms (59 ouders), zelden (18 ouders) of zelfs nooit (20 ouders) het geval.



92% van de ouders is altijd of vaak tevreden over de groepsgrootte van de zwemgroepjes. Dit zijn 416 ouders. 6% is soms tevreden over de grootte van de zwemgroepjes.



Bovenstaande grafiek laat zien dat 87% van de ondervraagde ouders het zelden of nooit spannend vinden om hun kind achter te laten bij de zwemles. 7% vindt dit soms wel spannend. En 5% vindt dit vaak of altijd spannend (21 ouders). Daarnaast vindt vrijwel iedereen (96%) het goed dat hun kind een vaste lesgever heeft.

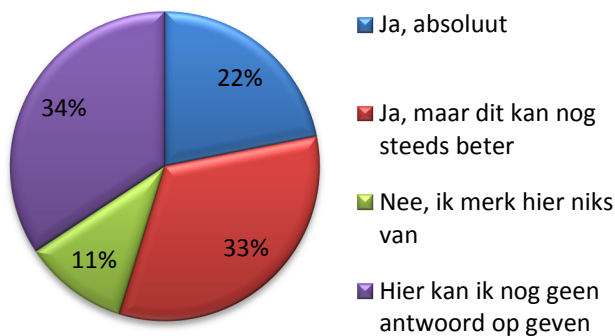


Meer dan de helft van de mensen vindt dat er veelzijdige lessen worden aangeboden. 29% vindt dat dit altijd gebeurt. 9% vindt dat dit soms gebeurt en 6% (29 ouders) hebben deze vraag niet ingevuld.

58% is vaak tevreden over zwemschool van Goor. Dit zijn 263 ouders. 36% geeft aan dat ze altijd tevreden over de zwemschool. Dit zijn 162 ouders. Een paar ouders (16) geven aan dat ze soms tevreden zijn. En 5 ouders zijn zelden of nooit tevreden. 6 ouders hebben deze vraag niet beantwoordt.

Vragen over het leerlingvolgsysteem

De vragen over het leerlingvolgsysteem zijn door 420 ouders ingevuld. Dit zijn er minder dan de totaal aantal ingevulde enquêtes. Redenen hiervoor kunnen zijn dat ouders zijn vergeten de achterzijde in te vullen of deze vragen niet konden beantwoorden omdat hun kind net is begonnen.

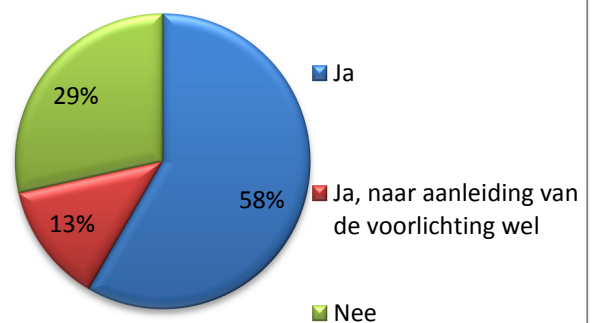
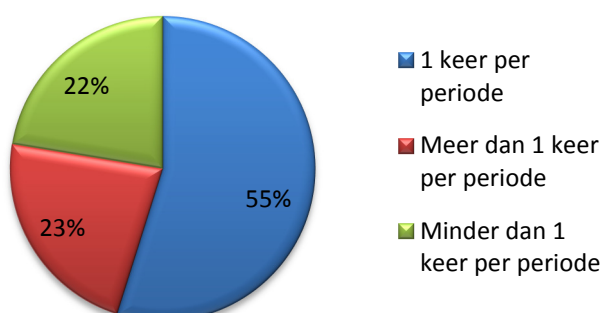
8. Is de communicatie volgens u hierdoor verbeterd?

Deze zin stond boven vraag 8:

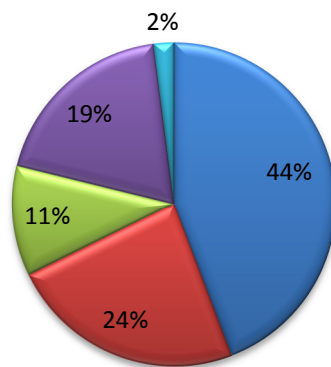
Door middel van het leerlingvolgsysteem en door middel van de mail hebben wij geprobeerd om de communicatie naar u te verbeteren.

22% vindt dat de communicatie absoluut verbeterd is. 33% vindt dat dit nog wel beter kan. Het grootste deel, 34%, kan hier nog geen antwoord op geven.

71% van de ondervraagde ouders gebruikt het leerlingvolgsysteem. Dit zijn 299 ouders. 13%, 55 ouders, zijn dit gaan doen n.a.v. een voorlichting. 29% gebruikt het leerlingvolgsysteem niet. Dit zijn 119 ouders. 2 hebben niets ingevuld.

9. Maakt u gebruik van het leerlingvolgsysteem?**10. Hoe vaak maakt u gebruik van het leerlingvolgsysteem?**

Meer dan de helft van de ouders geeft aan het leerlingvolgsysteem 1 keer per periode te gebruiken. Dit is 1 keer in de 6 weken. Iets minder dan een kwart doet dit vaker dan 1 keer. En iets minder dan een kwart doet dit meer dan 1 keer per periode.

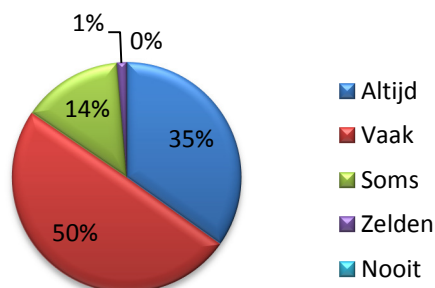
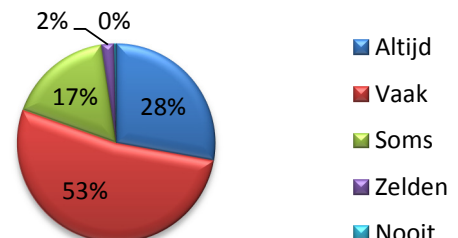
11. Ik gebruik het leerling volgsysteem omdat:

- Ik benieuwd ben naar de vorderingen van mijn kind
- Ik wil weten op welk niveau mijn kind zit
- Ik wil weten wanneer mijn kind mag afzwemmen
- Ik zo kan zien welke onderdelen ik nog kan oefenen met mijn kind
- Anders namelijk

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Er zijn 586 antwoorden geven. Bijna de helft van deze antwoorden was omdat de ouders benieuwd zijn naar de vorderingen van hun kind (44%). 24% gebruik het volgsysteem omdat ze willen weten op welk niveau hun kind zit. En opvallend is dat 19% (112 ouders) het ook gebruiken om zo te zien wat ze nog kunnen oefenen met hun kind. Andere antwoorden zijn te vinden in de bijlagen

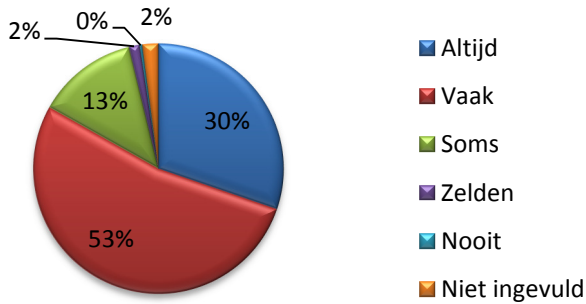
12. Stellingen over het leerlingvolgsysteem

Deze stellingen zijn door 291 mensen beantwoordt.

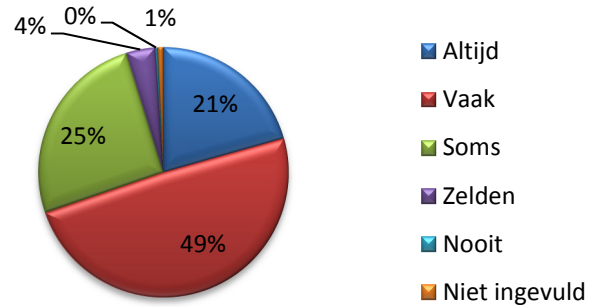
Het leerling volgsysteem is makkelijk te gebruiken**Het leerlingvolgsysteem geeft duidelijk aan in welke stappen mijn kind leert zwemmen**

85% vindt dat het leerlingvolgsysteem vaak of altijd makkelijk in gebruik. 14% vindt dit soms het geval (41 ouders). 81% vindt dat er altijd of vaak duidelijk wordt aangegeven in welke stappen het kind leert zwemmen. 17% vindt dat dit soms gebeurt (50 ouders).

Door het volgsysteem word ik op de hoogte gesteld van de vorderingen van mijn kind



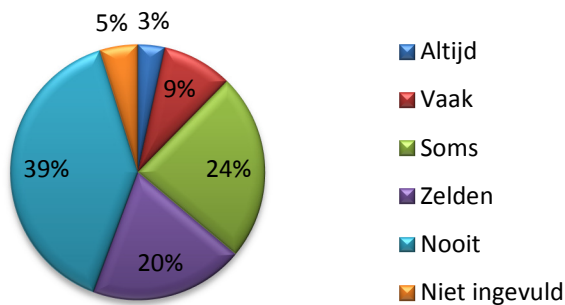
Via het volgsysteem is duidelijk te zien op welk niveau mijn kind zit



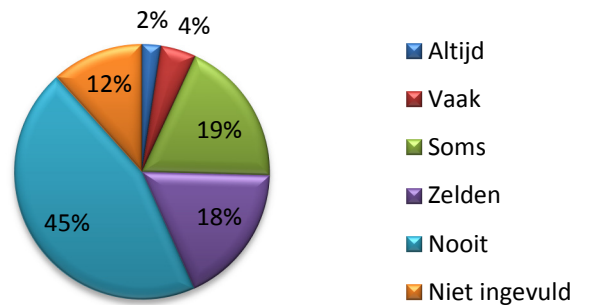
83% van de ouders wordt door het LVS vaak of altijd op de hoogte gesteld van de vorderingen van hun kind. 13% vindt dit soms zo (38 ouders).

Bijna de helft van de ouders, 143 ouders, vindt dat via het LVS vaak duidelijk te zien is op welk niveau hun kind zit. 21% kan dit altijd duidelijk te zien. En 25% van de ouders vindt dit soms het geval. Een enkeling, 4%, vindt dat ze zelden via het LVS duidelijk kunnen zien op welk niveau hun kind zit.

Ik kijk samen met mijn kind naar de filmbeelden van het volgsysteem



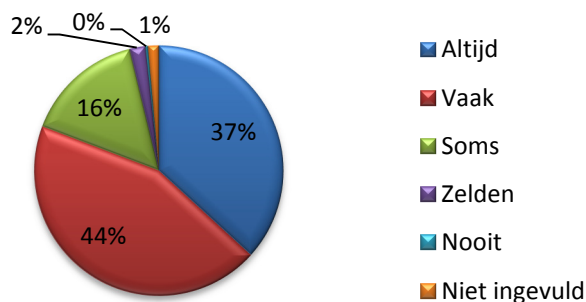
Mijn kind geeft aan dat hij/zij ervan leert om samen te kijken naar zijn/haar volgsysteem



39% van de ouders heeft nog nooit samen met hun kind gekeken naar de filmbeelden van het LVS. 44% soms of zelden en 12% vaak of altijd.

45% van de ouders geeft aan dat hun kind er nooit van leert om samen te kijken. 6% geeft aan dat hun kind er vaak of altijd van leert. 12% heeft deze vraag niet ingevuld.

Ik vind het leerlingvolgsysteem een waardevolle toevoeging aan de zwemschool



Het grootste deel van de ouders, 81%, vindt dat het LVS een waardevolle toevoeging is aan de zwemschool. 45 ouders (16%), vinden dit soms het geval.

Vraag 13: Tips en opmerkingen**Organisatorisch**Wisselen van lessen (6)

(Deuren bij latere lessen ook op slot doen om concentratie van kinderen erbij te houden, douches zitten voor de doorgang, bij het halen en brengen ervaar ik toch enige chaos, geen pauze tussen de lestijden daardoor veel drukte in het zwembad.)

Ouders vaker mee laten kijken (4)

(Misschien iets vaker kijken als ouder, ouders mee laten kijken in wachtruimte via cam/tv's. Of thuis via webcam inloggen)

Eerste contact met de ouders moet verbeteren(4)

(Tussentijds informeren over de wachtlijst duur, eerste les chaotisch probeer voorlichtingsmiddag organiseren per week/maand, vang nieuwe ouders op bij de voordeur, wijs ze de weg (zorg voor bordjes bij de ingang), geef ouders het jaaroverzicht mee als het startpraatje geweest is.)

Accommodatie en hygiëne:Verbetering van de kleedkamers(15)

(Volle kleedkamers, kleedkamers zijn te klein, meer ruimte vooral tijdens proef en afzwemmen is het extreem druk rond de kleedkamers, kleedkamers zijn vies, water in de kleedkamers, kleedkamers zijn schoon, de hygiëne van de vloer/kleedruimte vind ik ver beneden pijl, kleedruimtes zijn erg smerig)

Verbetering van de douches(14)

(Douche is een ramp, kinderen kunnen soms niet douchen omdat het stuk is, echt wat doen aan de douches, douches stinken en het is niet handig dat de ouders door de douches naar de kleedkamers moeten, douches zijn onder de maat, douches zijn te klein, douches zijn te vies op dinsdag en donderdag ook hangt er een onfrisse geur bij de douches.)

Verbetering voor de hygiëne (10)

(Toiletten zijn erg smerig, wc's vaker schoonmaken en ook de kleedkamers, hygiëne kan beter, hygiëne is wel erg slecht, echt wat doen aan de hygiëne, vooral de hygiëne vind ik voor verbetering vatbaar).

Wachtruimte voor ouders (3)Verbetering voor het zwembad (3)

(Kleedkamers, douches en ruimte om het zwembad te klein, grotere badjes voor de zwemles, in de toekomst komt er gelukkig betere accommodatie, dit vind ik echt een minpunt, badje is erg koud en het tocht)

Lesgeven:Kinderen meer laten zwemmen (7)

(Kinderen moeten vaak (lang) op elkaar wachten, sneller opvolgen in het water zou goed zijn, misschien iets sneller starten niet teveel praten, ik denk dat de kinderen te weinig 'zwemmers' maken, voor zwemvaardigheid is het maar 30 minuten daarom: minder praten, meer zwemmen,

sneller het water in, minder tussenafstand, soms vind ik dat de kinderen veel aan de kant staan te wachten, praten versus zwemmen is soms uit evenwicht, lange instructies. 30 minuten per week is erg kort! Dan moet er ook wel worden gezwommen, er mag wat meer pit in de les).

Meer individuele tips aan de kinderen geven (5)

(Individuele tips en aandachtspunten, meer differentiatie in de groep, aandacht voor de individuele leerling, iets beter uitleggen per kind, weinig individuele begeleiding voor 1 kind, weinig persoonlijke feedback als voortgang stagneert).

Communicatie

Meer persoonlijke communicatie over de vorderingen (13)

(Mondelingen toelichting op vorderingen kind, bij eventuele constatering van achterstand op bepaalde oefeningen, ouders een persoonlijk benaderen, ik zou het fijn vinden tijdens de kijkles persoonlijk te horen hoe het met mijn kind gaat, na kijkles de laatste 10 minuten de kinderen laten spelen in het water en even kort bij de ouders langs om te vertellen hoe het gaat en ruimte voor evt. vragen, het 'oog in oog' contact met zwemjuf mis ik, ik zou het fijn vinden als degene die les geeft ook even aan mij persoonlijk verteld hoe het met het zwemmen van mijn kind gaat, face to face gesprekken inplannen bij kinderen die achterlopen t.o.v. de rest om plan van aanpak te maken met de ouders, naast LVS ook directe communicatie.).

Digitale communicatie verbeteren (5)

(Maak meer gebruik van social media bijvoorbeeld Twitter. Zo kan iedereen makkelijk op de hoogte worden gehouden van bijvoorbeeld kijkdagen en meezwemmen, via mail doorgeven als er geen les is of als ouders mee mogen zwemmen, ik vind bereikbaarheid per mail/ telefoon niet goed en is lastig, het zou handig zijn als er mail-contact mogelijk is).

Leerlingvolgsysteem

Bruikbaarheid onduidelijk(10)

(LVS kan actueler en gebruiksvriendelijker, 1 keer gekeken op het LVS maar vond het niet echt makkelijk, LVS is ons niet duidelijk, soms is het onduidelijk waarom er smiley's in bepaalde fasen nog niet zijn afgelopen en in een volgende fase wel., inlog plaats op de site voor LVS is niet duidelijk, ik wist niet van het LVS, communicatie over hoe in te loggen LVS).

Ouders willen zien hoe hun kind het doet t.o.v. de andere of het gemiddelde(8)

(Voortgang via het LVS is lastig. Dit geeft namelijk geen inzicht in hoe jouw kind het doet t.o.v. het gemiddelde of hoe lang het naar verwachting nog duurt, ik kan de vorderingen van mijn kind zien maar niet t.o.v. andere kinderen, LVS heeft geen meerwaarde, kan niet zien of u differentieert per kind. Elke kind kan wel hetzelfde op zijn/haar systeem hebben staan).

Voor andere diploma's (7)

(LVS ook voor B en C, ook voor andere diploma's, nog niet aanwezig voor diploma B, IVS is voor ons nog niet beschikbaar).

Tekst bijvoegen in het LVS (4)

(Alleen smiley's geeft geen heel duidelijk beeld van wat de vorderingen zijn. Tekst zou als aanvullen veel beter zijn, feedback in de vorm van tekst; in een paar zinnen, geschreven stukje zou fijn zijn).

6.2 Conclusie enquête ouders/verzorgers

Om tot een goede conclusie te komen zal ik mijn onderzoeksvragen moeten beantwoorden. Deze klinkt als volgt: In welke mate zijn ouders(en lesgevers) tevreden over zwemschool van Goor? Met als deelvragen:

- D. In welke mate zijn ouders/verzorger tevreden in het algemeen (vraagstelling enquête is dekkend voor de opdrachtgever)?
- E. In welke mate zijn ouders/verzorgers tevreden over het leerlingvolgsysteem?
- F. Wat is het effect van het leerlingvolgsysteem op de tevredenheid?
 (effect van B op A)

Uitgaande van een tevredenheidsnorm van 70% is dit de conclusie:

In welke mate zijn ouders/verzorger tevreden in het algemeen (vraagstelling enquête is dekkend voor de opdrachtgever)?

Naar aanleiding van dit onderzoek kan ik concluderen dat de mate van tevredenheid bij klanten in het algemeen zeer hoog is. Dit is af te leiden uit de stellingen van vraag 7 uit de enquête. Hierin is op alle onderdelen 70% of meer van de klanten altijd of vaak tevreden. Op de stelling 'Ik ben tevreden over Zwemschool van Goor' antwoordt zelfs 94% dat ze dit altijd of vaak zijn. In 2008 was dit 90%. Verbeteringen zijn nodig op: de hygiëne (25%), communicatie naar de mensen toe (17%) en de lesgeefomgeving (13%). Andere belangrijke punten(14%) zijn voornamelijk de douches, kleedkamers en toiletten. Bij de vraag over eventuele opmerkingen of tips hadden ouders desondanks de hoge tevredenheid nog opmerkingen (zie bijlage). Een veel voorkomend antwoord is wel dat ouders graag meer persoonlijke en mondelinge communicatie willen over de vorderingen van hun kind.

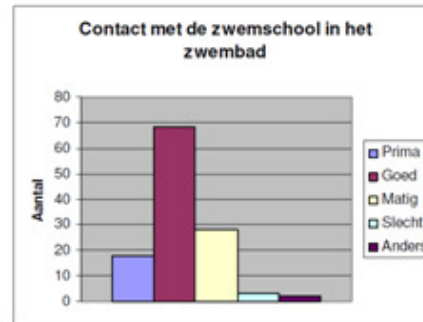
In welke mate zijn ouders/verzorgers tevreden over het leerlingvolgsysteem?

71% van de ondervraagden, 299 klanten, maken gebruik van het leerlingvolgsysteem. De mate van tevredenheid ligt hier wat lager dan bij de vragen algemeen, maar is alsnog hoog. Uitgaande van een tevredenheidsnorm van 70% is de toevoeging van het volgsysteem waardevol. 81% vindt het een waardevolle toevoeging aan de zwemschool. Ook de andere stellingen beantwoordt 70% of meer met vaak of altijd tevreden. Zo vindt 85% dat het makkelijk is in gebruik, 81% dat het duidelijk aangeeft in welke stappen hun kind leert, 83% wordt zo op de hoogte gesteld van de vorderingen en 70% kan zien op welk niveau hun kind zit. Slechts 33% van de ouders kijkt samen met hun kind naar de beelden van het LVS. En slechts 23% vindt dat hun kind daar wat van leert. Hier valt nog meer uit te halen. Uit opmerkingen en tips komt vooral naar voren dat ouders het leerlingvolgsysteem ook graag bij andere diploma's willen zien. Opvallend is dat ouders ook graag willen zien en weten hoe hun kind het doet t.o.v. de andere of van het gemiddelde. Hoe lang 'het' nog duurt, beter gezegd wanneer hun kind mag afzwemmen. Hier is het leerlingvolgsysteem alleen niet voor bedoeld. Het gaat om de individuele vorderingen van het kind. De duur hiervan is per kind verschillend.

Wat is het effect van het leerlingvolgsysteem op de tevredenheid? (effect van B op A)

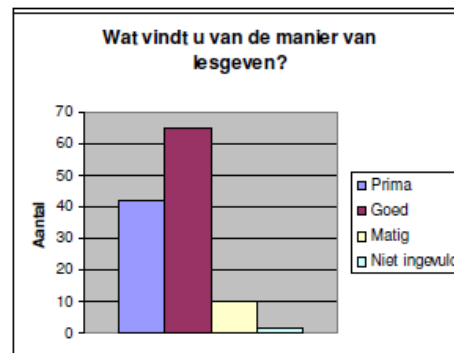
Het leerlingvolgsysteem kan effect hebben op de tevredenheid van de volgende punten: *de communicatie naar de klanten toe, manier van lesgeven en het bijhouden van vorderingen* (vraag 6 uit de enquête). Om het effect aan te tonen zal ik het moeten vergelijken met de tevredenheid voor het invoeren van het leerlingvolgsysteem. Deze gegevens haal ik uit het onderzoek van 2008.

In vraag 6 geeft 17% aan dat de communicatie naar de klanten verbetering nodig heeft. In 2008 vond 30% dat het contact met de zwemschool in het zwembad moest verbeteren. Er heeft blijkbaar al een verbetering plaatsgevonden in de communicatie en contact met de klanten, maar hier is zeker nog meer uit te halen. 33% van de klanten antwoordt op de vraag of de communicatie verbeterd is; *Ja, maar dit kan nog steeds beter*. De communicatie die de mensen hier dan bedoelen, wat ook vaker terug te vinden is in de antwoorden, is de persoonlijke en mondelinge communicatie.



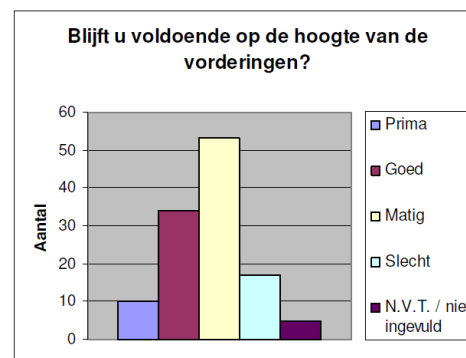
Bijna 30% van de ouders vindt het contact met de zwemschool in het zwembad zelf matig of zelfs slecht. Daarentegen, 70% van de ouders vindt het contact goed of zelfs prima.

In vraag 6 van de enquête geeft 3% aan niet tevreden te zijn over de manier van lesgeven. In 2008 was bijna 10% hier niet tevreden over. Het leerlingvolgsysteem heeft hierop dus een positief effect met een stijging van bijna 7% in tevredenheid.



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

In vraag 6 van de enquête geeft 9% van de ouders aan dat er nog verbetering plaats kan vinden op het bijhouden van vorderingen. In 2008 was 1/3 van de ouders tevreden, 66% niet (matig tot slecht). Hierin is duidelijk te zien dat het effect van het leerlingvolgsysteem op de tevredenheid (wat betreft het bijhouden van vorderingen) is dat 55% nu meer op de hoogte is van de vorderingen van hun kind.



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.

Ook bij de stelling *'Door het leerlingvolgsysteem word ik op de hoogte gesteld van de vorderingen van mijn kind'*, antwoordt 83% op dit moment altijd of vaak.

Tot slot bij wordt er bij vraag 11 ook aangegeven waarom klanten het leerlingvolgsysteem gebruiken. Hier geeft 44% aan dat ze dit doen omdat ze benieuwd zijn naar de vorderingen van hun kind.

Het effect van het LVS op de tevredenheid is dus zeer positief als het gaat om het bijhouden van vorderingen. Ook zorgt het voor een kleine stijging in tevredenheid over het de manier van lesgeven. Er is ook een stijging in tevredenheid wat betreft communicatie. Maar er blijft nog vraag naar verbetering van de communicatie naar de klanten toe.

Beantwoording onderzoeksvraag:

In welke mate zijn ouders(en lesgevers) tevreden over zwemschool van Goor?

Uit dit onderzoek kan ik concluderen dat de ouders/verzorgers van zwemschool van Goor erg tevreden zijn, namelijk 94% zegt vaak of altijd tevreden te zijn over de zwemschool. De ontevredenheid komt vooral door de accommodatie (douches, kleedkamers en toiletten) en de hygiëne hiervan. Ook de communicatie naar klanten toe kan beter.

Het leerlingvolgsysteem is zeker een waardevolle toevoeging aan de zwemschool, 81% vindt dit altijd of vaak. Ouders van kinderen die zwemmen voor andere diploma's zouden ook graag een volgsysteem willen. Het geeft ouders nu meer inzicht over de vorderingen van hun kind. Maar nog steeds kan de communicatie binnen de zwemschool beter, vooral mondelingen communicatie zouden ouders fijn vinden. Het leerlingvolgsysteem geeft namelijk niet antwoord op alle vragen van de ouders.

7. Aanbevelingen m.b.t. enquête ouders/verzorgers

1. Door het nieuwe zwembad zal de grootte en kwaliteit van de accommodatie, douches, kleedkamers en toiletten verbeteren. Op dit moment is daar dan ook niks aan te doen, maar zorg er wel voor dat de hygiëne goed is. Klanten hechten hier veel waarde aan! (25% vind dit een verbeterpunt). Controleer voor de lessen de kleedkamers, douches en toiletten. Maak ze school als dit nodig is. En wijs het schoonmaak bedrijf erop dat er zoveel klachten zijn over de hygiëne.

2. Zorg ervoor dat de leswissel organisatorisch verloopt. Doe de deuren van de kleedkamers pas 5 minuten voor tijd open. Ouders en kinderen van de nieuwe groep kunnen zo naar hun badje toe lopen en moeten niet blijven hangen bij de ingang van de douches. En kinderen die nog aan het zwemmen zijn, worden zo niet vroegtijdig afgeleid.

3. Geef via de mail of bij de voorlichting van nieuwe ouders duidelijk aan dat;

- Mondelinge communicatie over de vorderingen van het kind niet mogelijk is bij de lesgevers, maar bij de leidinggevende. Leg de klanten uit dat het door de leswissel niet mogelijk is voor lesgevers om iedere ouder te woord te staan.

- Er een leerlingvolgsysteem aanwezig is en leg de werking hiervan uit. Hierbij ook dat ouders het samen met hun kind kunnen bekijken en dat er filmpjes in staan met voorbeelden van de vaardigheden.

- Het leerlingvolgsysteem voor ieder kind individueel is en verschilt per kind. Het geeft aan wat de vorderingen zijn per kind, maar kan niet precies laten zien wanneer het kind kan afzwemmen. Deze verwachting hebben ouders namelijk soms wel.

4. Voeg eventuele opmerkingen toe aan het LVS. Hier kunnen lesgevers iets plaatsen, het hoeft niet. Zowel enkele lesgevers als ouders hebben hier behoefte aan. Door deze tekst wordt het leerlingvolgsysteem iets persoonlijker per kind.

5. Blijf zeker werken met het leerlingvolgsysteem. Voor lesgevers en ouders is het even wennen, maar het is volgens beide een waardevolle toevoeging aan de zwemschool.

8. Persoonlijk reflectieverslag

Eind product

Ik ben erg blij met het product wat ik uiteindelijk gemaakt heb. Het onderzoek heeft (voor mij) namelijk antwoord kunnen geven op de onderzoeksvraag en deelvragen. Ik ben trots op de resultaten die ik duidelijk en overzichtelijk heb weergegeven in grafieken. Het zijn relevante cijfers, omdat de vragenlijst door 452 klanten is ingevuld. Dit is een grote respons waar ik betrouwbare conclusies uit kan trekken. Door de aanbevelingen die ik heb gegeven kan de tevredenheid verhoogd worden. Dit zou later, over ongeveer 5 jaar, weer gecontroleerd kunnen worden door een nieuw onderzoek om te kijken of er werkelijk verschil te zien is. Zelf heb ik aangesloten op een eerder onderzoek en gezorgd voor een goede afstemming met de opdrachtgever. De vragen van de enquêtes zijn zo gemaakt dat ze voldoende antwoord hebben gegeven op de onderzoeksvraag. Dit alles heeft dan ook gezorgd voor een passend eindproduct.

Om meer feedback en specificatie te krijgen over de verbeteringen en mening van de klanten zou ik de volgende keer gesprekken voeren met de klanten, een kwalitatief onderzoek. Zo krijg je specifiekere antwoorden op de vragen en kunnen je conclusies en aanbevelingen nog beter maken.

Projectmatig werken

Het van te voren gemaakte plan heb ik uitgevoerd zoals beschreven. Dit is dan ook gegaan volgens de stappen en afgesproken afspraken die van te voren zijn gemaakt. Er was een duidelijke communicatie met de opdrachtgever gedurende het onderzoek. Het onderzoek heb ik uitgevoerd volgens de methode die staat beschreven in mijn verslag. Dit was een prettige en duidelijke methode om mee te werken. Bij een volgend onderzoek zou ik het dan ook weer op deze manier doen. Een enkele stap is anders uitgevoerd dan van te voren gepland. Zo is de enquête van ouders en lesgevers schriftelijk afgenomen. Van te voren was het de bedoeling dit digitaal te doen. Praktische omstandigheden maakte dit helaas onmogelijk.

Praktijk(gericht) onderzoek

Het maken van een goed geformuleerde enquête heb ik ervaren als 1 van de moeilijkste aspecten van het onderzoek. Vooral de enquête voor de ouders/verzorgers heb ik vaak gecontroleerd of laten controleren door andere. De vragen moesten dan ook zo gesteld worden dat ze antwoord konden geven op mijn onderzoeksvraag of deelvragen. Uiteindelijk heb ik veel gehad aan de antwoorden op de gestelde vragen, dat is dus een goed teken. Ook blijven er vragen tussen zitten waar ik zelf niks mee heb gedaan, maar waar mijn opdrachtgever wellicht wel wat mee kan.

Het invoeren van de resultaten was voornamelijk veel werk. Van te voren was dan ook de bedoeling om de vragenlijsten digitaal af te nemen. Dit zou veel tijd schelen. Maar wegens praktische redenen is dit niet gelukt. Ik had er zelf voor gekozen om de enquête in ieder geval tijdens de zwemlessen af te nemen om zo voldoende respons te krijgen. Dit is gelukt. Maar de volgende keer zou ik bij z'n grote afnamengroep toch kiezen voor een digitale enquête als dit mogelijk is. Tot slot vond ik het doen naar praktijkonderzoek erg leerzaam en interessant. Je bent uiteindelijk ieder keer op zoek naar verbeteringen of aanpassingen. Dit is waar ik ook mee bezig ben in je lessen bewegingsonderwijs, maar dan in het klein.

9. Bijlagen

9.1 Enquête lesgevers

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. Hoeveel uur per week werk je bij Van Goor?

Minder dan 3 uur

3 uur – 5 uur

5 uur – 7 uur

Meer dan 7 uur

4. 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

5. 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

6. Hoe tevreden ben je over de volgende aspecten?

	Ze er tevreden	Tevreden	Niet tevreden/niet ontevreden	Ontevreden	Ze er ontevreden
Werkomgeving (zwembad, materiaal, e.d.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsomstandigheden (tijdstip, kleedruimte e.d.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lesmethode	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leerlingvolgsysteem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Controle van een leidinggevende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hulp en begeleiding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samenwerking met collega's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je eigen lesgeef kwaliteiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Stellingen over leerlingvolgsysteem

	Oneens	Beetje mee eens	Eens
Ik weet precies hoe ik het leerlingvolgsysteem moet gebruiken	o	o	o
Ik heb voldoende begeleiding gehad over de werking van het leerlingvolgsysteem	o	o	o
Het invullen van het leerling volgsysteem neemt teveel tijd in beslag	o	o	o
Het gebruik van de iPad gaat mogelijk ten koste van de veiligheid van de leerlingen	o	o	o
Ik heb vaak moeite om het niveau van mijn leerlingen te bepalen	o	o	o
Door het leerlingvolgsysteem weet ik waar mijn accenten in de les op moeten liggen	o	o	o
Ik vind dat het leerlingvolgsysteem het leerproces van mijn leerlingen versneld	o	o	o

8. Noem een sterk punt en een zwak punt van het leerlingvolgsysteem:

Sterk punt:.....

Zwak punt:.....

*De volgende vraag is alléén voor lesgevers die ook hebben gewerkt zonder het leerlingvolgsysteem!***9. Het effect van het leerlingvolgsysteem op mij is dat:***

o Ik nu beter bij kan houden op welk niveau mijn leerlingen zitten

o Ik nu een betere lesgever ben omdat ik volgens een methodische lijn lesgeef

o Ik nu weet welke aspecten in moet gaan behandelen in mijn lessen

o Het mijn lesgeven nu belemmerd en ik liever werk zonder leerlingvolgsysteem

o Anders, namelijk.....

**meerdere antwoorden mogelijk*

Eventuele opmerkingen:

.....
.....
.....Bedankt voor het invullen en het meewerken aan dit onderzoek!
Dorien Vogel

9.2 Enquête ouders/verzorgers

In 2008 is er ook een onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid binnen Zwemschool van Goor. Eén van de verbeterpunten die hieruit kwam, was dat ouders graag meer op de hoogte willen blijven van de vorderingen van hun kind. Mede daarom hebben wij het leerlingvolgsysteem ontwikkeld.

Op de voorkant van dit blad worden er een aantal algemene vragen gesteld over de zwemschool. De vragen aan de achterkant gaan over het leerlingvolgsysteem.

Vragen algemeen

1. Hoelang zit uw kind al op zwemles bij ons?

- 0 tot ½ jaar
- langer dan een ½ jaar

2. Mijn kind zwemt voor:

Diploma:

3. Mijn kind zwemt:

- 2 keer een half uur in de week
- 1 keer een uur in de week

4. Geef aan wat u het belangrijkste vindt:

Ik vind het belangrijk dat mijn kind snel zijn/haar diploma haalt 0 0 0 0 0 Ik vind het belangrijk dat mijn kind goed leert zwemmen

5. Waarom heeft u gekozen voor Zwemschool van Goor?*

- Omdat het de dichtstbijzijnde zwemschool is voor ons
- Omdat mijn andere kind(eren) hier ook al zwom(men)
- Omdat ik positieve reacties van andere mensen heb gehoord
- Vanwege de manier van lesgeven
- Anders namelijk:.....

6. Op welk(e) punt(en) is er binnen de zwemschool verbetering nodig volgens u?*

- De lesgeeftijden
- De communicatie naar u toe
- De hygiëne
- Manier van lesgeven
- De lesgeef omgeving van de kinderen (zwembad, kleedkamer, zwemgroepjes)
- De wachtlijsten
- Het bijhouden van de vorderingen van mijn kind
- Anders namelijk:.....

7. Stellingen

	Altijd	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
Mijn kind gaat met plezier naar de zwemles					
Mijn kind voelt zich veilig tijdens de zwemles					
Mijn kind leert goed tijdens de zwemles					
Ik vind dat de badjes waarin mijn kind zwemt groot genoeg zijn					
Ik ben tevreden over de groepsgrootte van de zwemgroepjes					
Ik vind het spannend om mijn kind op zwemles achter te laten					
Ik vind het goed dat mijn kind een vaste lesgever heeft					
Ik vind dat er veelzijdige lessen worden aangeboden aan mijn kind					
Ik ben tevreden over zwemschool van Goor					

* Meerdere antwoorden zijn mogelijk

Vragen over het leerlingvolgsysteem

Door middel van het leerlingvolgsysteem en door middel van de mail hebben wij geprobeerd om de communicatie naar u te verbeteren.

8. Is de communicatie volgens u hierdoor verbeterd?

- Ja, absoluut
- Ja, maar dit kan nog steeds beter
- Nee, ik merk hier niks van
- Hier kan ik nog geen antwoord op geven

9. Maakt u gebruik van het leerlingvolgsysteem?

- Ja
- Ja, naar aanleiding van de voorlichting wel.
- Nee (Ga dan door naar vraag 13)

10. Hoe vaak maakt u gebruik van het leerlingvolgsysteem?

- 1 keer per periode*
- Meer dan 1 keer per periode
- Minder dan 1 keer per periode
- Nooit

* Een periode is 6 weken

11. Ik gebruik het leerling volgsysteem omdat: **

- Ik benieuwd ben naar de vorderingen van mijn kind
- Ik wil weten op welk niveau mijn kind zit
- Ik wil weten wanneer mijn kind mag afzwemmen
- Ik zo kan zien welke onderdelen ik nog kan oefenen met mijn kind
- Anders namelijk.....

**Meerdere antwoorden zijn mogelijk

12. Stellingen

	Altijd	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
Het leerling volgsysteem is makkelijk te gebruiken					
Het leerlingvolgsysteem geeft duidelijk aan in welke stappen mijn kind leert zwemmen					
Door het volgsysteem word ik op de hoogte gesteld van de vorderingen van mijn kind.					
Via het volgsysteem is duidelijk te zien op welk niveau mijn kind zit					
Ik kijk samen met mijn kind naar de filmbeelden van het volgsysteem					
Mijn kind geeft aan dat hij/zij ervan leert om samen te kijken naar zijn/haar volgsysteem					
Ik vind het leerlingvolgsysteem een waardevolle toevoeging aan de zwemschool					

13. Heeft u nog eventuele opmerkingen of tips voor de zwemschool?

.....

.....

.....

Ontzettend bedankt voor het invullen van deze enquête!

9.3 Overige antwoorden op openvragen

Enquête lesgever

Vraag 8

Noem een sterk punt en een zwak punt van het leerlingvolgsysteem

Sterke punten

Sterke punten algemeen

- Geef duidelijk inzicht in wat een leerproces doormaakt
- Volgen van niveau is heel goed
- Je kunt makkelijk kijken hoe ver je kinderen zijn
- Je kan de vooruitgang van je leerlingen duidelijk zien
- Overzicht
- Overzichtelijk niveau per onderdeel

Sterken punten m.b.t. de ouders:

- Ouders kort en snel te woord staan en daardoor door verwijzen ernaar.
- Voor ouders zichtbaar (2x)
- Ouders/lesgevers krijgen voorbeeld van een vaardigheid
- Ouders en lesgevers weten elk moment hoe de kinderen ervoor staan
- Voor ouders overzichtelijk
- Ouders zijn op de hoogte van het niveau van de kinderen
- Ouders kunnen mee kijken + zelf begeleiding geven

Sterke punten m.b.t. de lesgever:

- Je weet waar je aan moet werken
- Je hebt een duidelijk overzicht van wat je allemaal moet oefenen met je groep
- Zichtbaar waar je aan kunt werken met je groep
- Richtlijn voor welke stappen er gedaan moeten worden
- Je weet precies, wat, wanneer aan bod moet komen
- Niveau bepalen van je kinderen en je vervolgstappen bepalen

CONCLUSIE:

Het leerlingvolgsysteem zorgt voor overzicht, inzicht in het leerproces en geeft het niveau per onderdeel aan. Voor de ouders is het zichtbaar en ze zijn zo op de hoogte van het niveau van hun kinderen. Ze kunnen mee kijken en zelf begeleiding geven. Ze krijgen door het leerlingvolgsysteem een voorbeeld van een vaardigheid. En ze weten zo elk moment hoe de kinderen ervoor staan. De lesgevers kunnen door het leerlingvolgsysteem ouders kort en snel te woord staan door ze door te verwijzen naar het volgsysteem. Ook krijgen lesgevers een voorbeeld van de vaardigheid en weten ze door het LVS waar ze aan moeten werken met hun groep. Het geeft richtlijnen voor welke stappen er gedaan moeten worden. Je weet precies wat en wanneer aan bod moet komen. Door het leerlingvolgsysteem kunnen lesgevers het niveau bepalen van hun kinderen en zo vervolgstappen bepalen.

Zwakke punten

Zwakke punten m.b.t. het invullen:

- Je moet soms met scoren teveel te gelijk doen
- Kost veel extra tijd
- Invullen duurt lang
- Kost een les lesgeven
- Vaak scoren
- Redelijk veel werk
- Invullen tijdens de les en lesgeven
- Soms ben je te gefocust bij het invullen

Zwakke punten m.b.t. het LVS zelf

- Dat je geen opmerkingen kunt plaatsen. Dus; 'wreef' of 'schaar'.
- Geen overzicht v. wreefslag etc.
- Wanneer de scores te hoog zijn ingevuld, lijkt het alsof een kind al heel veel kan
- Niet alle kinderen kunnen voldoen aan de eisen van het LVS. Dus soms mag er wel speling in zitten.
- De criteria van drijfmiddelen en afstanden kloppen niet altijd precies met het niveau
- Sommige filmpjes doen het niet

CONCLUSIE:

Het invullen van het leerlingvolgsysteem kost veel extra tijd. Het invullen duurt lang en kost 1 hele les waarin je ook kunt lesgeven. Het scoren is te vaak en tijdens het scoren moet je teveel tegelijk doen. Het nadeel is dan ook dat je moet scoren tijdens de les en tegelijk lesgeven. Je bent soms te gefocust op het invullen.

Een zwak punt is dat je geen opmerkingen kunt plaatsen als een kind bijvoorbeeld een wreef of schaarslag heeft. De criteria van drijfmiddelen en afstanden klopt niet altijd en sommige filmpjes doen het niet.

Eventuele opmerkingen:

- *Je mist wel elke keer bijna 2 lessen om écht les te geven*
- *Het was even wennen. Niet altijd is het fijn om in te vullen, maar toch helpt het je voor de volgende periode.*

Enquête ouders/verzorgers

Vraag 5

Waarom heeft u gekozen voor Zwemschool van Goor?

- Anders namelijk.....
 - Het snelste plek (11x)
 - Ervaring met schoolzwemmen
 - Lestijden (21x)
 - De kleine groepjes (16x)
 - Overgestapt van ander zwembad (14x)
 - Mogelijkheid om meerdere kinderen tegelijk te laten zwemmen (2x)
 - Weekend les (6x)
 - Zaterdag lessen (10x)
 - Zondag lessen(19x)
 - Korte wachttijden(9x)
 - Samen met buurtkinderen zwemmen/rijden
 - Via medewerker Zwemschool van Goor
 - Enige zwemschool die C/zwemvaardigheid aanbied
 - Positieve info op internet/advertentie
 - Enthousiaste lesgevers
 - Lesgeld (9x)
 - Meezwemmen
 - Aanbeveling Kidsclub
 - Zelf Calo gedaan (3x)

Vraag 6

Op welk(e) punt(en) is er binnen de zwemschool verbetering nodig volgens u?

- Anders namelijk.....
 - Renovatie zwembad met namen de douches (3x)
 - Toelaten van hulpmiddelen zoals neusvleugel
 - Wisseling van lessen, drukte met ouders (14x)
 - Inhalen van lessen
 - Oefenen met kleding zwemmen
 - Bijhouden van vorderingen, ook bij andere diploma's (3x)
 - Douches (38x)
 - Differentiëren
 - Strepen op plafond als richtlijn voor op je rug zwemmen
 - Toiletten (20x)
 - Aansturen studenten niet altijd optimaal
 - Kleinere groepen
 - Zwemvakken moeten groter
 - ½ uur kijk les
 - Hygiëne kleedruimtes (17x)
 - Grotere kleedruimte (5x)
 - Betreden zwembad via douche (4x)
 - Het pand
 - Chaos voor nieuwe mensen
 - Duidelijkheid m.b.t. de kleedkamers (kaartjes spreken elkaar tegen)
 - Communicatie met het kind over wat hij/zij beter moet doen (2x)
 - LVS onoverzichtelijk en het was vaak niet bijgewerkt
 - 1 op 1 begeleiding, die was wel toegezegd.
 - Communicatie omtrent wachtlijsten (3x)
 - Communicatie(mondeling) omtrent de vorderingen (7x)
 - Voor sommige kinderen was het niet wenselijk om altijd dezelfde lesgever te hebben
 - Sommige leerkrachten schreeuwen te hard
 - Kind sneller diploma A halen (3x)
 - Sneller door gaan naar andere badje (2x)
 - Bad erg klein
 - Ouders niet mee het zwembad in laten gaan
 - In verhouding weinig zwemmen, lange uitleg (3x)
 - Geen (11x)

- Deur pas laat open, volgende groep al vroeg binnen komt
- EHBO voorziening, hulpverlening, cool pack
- Leraar in het water (2x)
- Meer individuele aandacht (2x)
- Lesgeld
- Factuur eerder sturen of langere betalingstermijn. 1x vergeten was gelijk 5 euro administratie kosten.
- Continuïteit bij ziekte docent
- Temperatuur naast het bad, koud (3x)
- Beleid omtrent wel en niet mee laten kijken van ouders
- Vakanties
- Kijk les nog even melden week van tevoren
- Wachtruimte ouders (2x)
- Parkeermogelijkheden

Vraag 11

Ik gebruik het leerlingvolgsysteem omdat:

- Anders namelijk.....
- Haar meer te laten zien via films
- Samen de filmpjes kijken
- Nieuwsgierig/belangstelling (3x)
- Om aan mijn kind te laten zien
- Wij laten het de kinderen zelf ook zien. Het motiveert ze. Ze printen het zelfs uit
- Ik dan weet wat mijn kind allemaal leert
- Samen kijken wat de bedoeling is
- We zwemmen zelf ook vaak
- Het kind zelf wil weten hoe het er mee staat

Vraag 13: Tips en opmerkingen die 1 of 2 keer zijn benoemd

Organisatie:

- 1x oefenen in badje 4 met kleding
- Het 4^e badje wordt wel een vergaar badje, veel niveau verschil met vaak 1 leerkracht.
- Meer (duurzame) hoesjes voor de schoenen. En let erop als mensen ze niet dragen!
- Een tip is om c-zwemles ook een uur of 2x een half uur in de week aan te bieden
- Zwemvleugels/kurkjes verouderd materiaal en nu andere methodes.
- Inhalen van lessen
- Aanbod wedstrijd zwemmen na ABC
- Diploma uitreiking had iets persoonlijker gekund
- Geen kleedkamers afsluiten
- Ouders erop aanspreken als ze gaan kijken buiten de kijklessen. Volg 1 beleid
- Hoe zit het met de kosten van een les als deze niet door gaat?
- Vrije dagen van de scholen aanhouden.
- Lesgeld is aan de hoge kant.
- Kleinere groepen
- Groepsgrootte bij B te groot
- Parkeergelegenheid verbeteren. Netjes als je je auto gratis kunt parkeren! (2x)

Lesgeven:

- Mogelijkheid om kinderen zwemles te geven die al een diploma hebben (herhalingscursus)
- Niveau en enthousiasme van studenten zeer verschillend
- Ga eens dichterbij staan, dan hoeft je niet zo te schreeuwen
- Meer overzicht over de groep, waardoor kinderen minder aan elkaar zitten
- Meer les vanuit het water. Dan kan het kind beter leren/voelen wat hij moet doen (2x)
- Bij vraag 7 is de stelling een vaste lesgever, maar die is al een paar keer gewisseld.
- Nog meer motiverende lesgeef methode zou ik wenselijk vinden.
- Verbeteren pedagogische en didactische kwaliteiten
- Lessen verlopen rommelig, veel kinderen tegelijk naast elkaar.

Communicatie:

- Mijn dochter is ingestroomd voor B-lessen hierdoor waarschijnlijk belangrijke info gemist.
- Als je een email stuurt verwacht je dat het hoofdkantoor het leest. i.p.v. beoordelaar Monique over wachtlijsten.
- Communicatie over starten en doorstarten van de groepjes en de mogelijkheden
- Eerder aangeven dat er meerder mogelijkheden zijn, zoals duik les.
- Als ouder wil je graag weten hoe het met je kind gaat. Niet alleen de vorderingen op het 'zwemmen' maar ook zijn houding en gedrag.
- Niet altijd duidelijk wanneer onze kinderen naar het volgende badje konden. Geeft LVS ook niet aan.
- Tijdens de wachtlijst periode is de communicatie te slecht. Het gevoel leeft dat hoe vaker je belt, des te eerder je aan de beurt bent.
- Communicatie over wisseling lesgever
- Ik ben helemaal niet op de hoogte van vorderingen zwemvaardigheid

- Te weinig communicatie over stagnatie vorderingen voor A.
- Geef een prognose van hoelang het nog duurt tot afzwemmen

Leerlingvolgsysteem:

- Van het bestaan van filmbeelden wist ik niets af. Heb ik ook nooit mail over ontvangen.
- Volgsysteem niet altijd logisch. Bepaalde periode 'iets' onder de knie, volgende periode staat het op aanleren. Komt vreemd over.
- Graag ontvang ik een mail over het LVS (2x)(emailadres staat op de enquête)
- Belangrijk punt om te melden om het LVS samen te kijken met je kind. Zelf nooit aan gedacht.
- Waarom is bij het LVS blauw 'goed' en groen niet? Je zou denken dat groen goed is!!
- Moment opnames
- Filmpjes werken meestal niet
- Filmpjes LVS laten maken door student journalistiek.
- LVS mag van mij wel 2x per periode worden ingevuld.
- De gedetailleerdheid van het LVS is te groot voor ouders dit helpt vooral onderwijzers
- LVS specifiek voor elk kind. Het is nu soms vaag

De vragenlijst:

- Wij hebben vanaf het begin af aan het LVS gehad (vraag 8), dus weten niet hoe het voorheen was.
- Vraag 12 lastig in te vullen, nog maar 1 keer gebruikt aangezien we net zijn begonnen
- Dochter zwemt hier net 6 weken dus de vorige vraag over het LVS kan ik niet goed beantwoorden.
- Dorien goed enquête. Ben benieuwd naar de resultaten. Tip: Combineren met interviews.

Overige

- Ik zou schoolzwemmen graag terug zien. Bewegen is goed voor kinderen. Maak zwemmen in schooltijd mogelijk. Sluit een deal met school. Ik zou er zelfs een toelage voor willen betalen.

Vraag 13: positieve reacties

Algemeen:

- tevreden(4x)
- trots (2x)
- Geen tips, maar dit komt wellicht omdat mijn kinderen het prima doen
- Zeer tevreden
- Ga zo door (6x)
- Kinderen leren uiteindelijk goed zwemmen
- over het algemeen tevreden
- Positieve instelling is fantastisch.
- Ik vind dat jullie het heel goed doen met de kinderen. Door positieve bevestiging groeien ze.

Lesgeven:

- juf Dorien niet alleen heel lief maar ook mooi 😊
- Persoonlijke aanpak en lieve juf
- Blijf zorgen voor leuke juffen en meesters
- Geen tip maar wel een compliment voor de manier van lesgeven! Meester Jochem, zeer goed!
- De inzet van jullie trainers en de persoonlijke communicatie waardeer ik ten zeerste.
- Het enthousiasme van de juffen/meesters is toppie net zoals de manier van lesgeven.
- Enthousiasme van leerkracht wordt opgepikt door leerlingen! Stimuleert inzet.
- Vind het fijn dat er kleine groepjes zijn, steeds dezelfde voor de groep staat en dat deze gemotiveerd is. Leuk en speels met de kinderen omgaat. Een pluim voor jullie!
- Goed dat jullie zulke enthousiaste mensen in

diens hebben. Houden zo!

- We zijn onder de indruk hoe snel onze dochter leert zwemmen, compliment voor juf Moniek
- Docenten kundig en benaderbaar, complimenten! Belangrijker dan elektronisch volgsysteem.
- Respect voor de docenten. Spontaan en serieus lesgeven. Kinderen zijn doorgaans enthousiast.

Leerlingvolgsysteem:

- Beelden op systeem zijn voldoende duidelijk
- Sorry, ik ga er nu meer gebruik van maken.

Organisatie:

- De opgedeelde kleedruimtes. Jongens, meiden en papa's en mama's.
- Ik ben erg tevreden dat mijn zoon een vaste lesgever heeft!
- De mogelijkheid tot 4x zwemmen in de week. Mijn zoon vindt het zo geweldig en wil elke dag.
- Voor ons is combinatie oefenen voor C en tegelijk oefenen voor A interessant. Ouders zijn druk.

Communicatie:

- Vaak vindt er mondeling afstemming plaats. Dat blijft de prettigste manier.
- Ik heb wel altijd antwoord gekregen op vragen die ik per mail stelde.

9.4 De beantwoorde enquêtes

De beantwoorde enquêtes zijn te vinden in de bijgevoegde mappen.