

|  |
| --- |
| Hanze Hogeschool Groningen Instituut Voor Sportstudies |
| Stage verslag |
| Sportcentrum Van Hurck |

|  |
| --- |
| Luc Willems (320981) & Max Rombouts (301955)  10-6-2014 |

# Voorwoord

In blok 1.4 hebben wij de opdracht gekregen om stage te gaan lopen. De bedoeling was om 72 uur stage te gaan lopen bij een fitnessbedrijf. In de eerste instantie waren Max Rombouts en Nick Settelaar stagepartners. Zei hebben Sportcentrum van Hurck benadert over een stageplek. Luc Willems is daarna aangesloten bij het stageteam.

Vlak voor de stage periode begon is Nick Settelaar gestopt met de opleiding is het stage duo zoals in huidige vorm doorgegaan met de stage bij sportcentrum van Hurck.

Het is een lange treinreis die we elke keer voor onze stage moeten maken. We zitten per dag dat ze we stage lopen ongeveer anderhalf uur in de trein.

Sportcentrum van Hurck heeft ons een goede kans geboden om ons te ontwikkelen in onze competenties. Het bedrijf vraagt wel veel pro-activiteit. Dat is ons zwaar gevallen want zowel Max als Luc zijn niet van nature niet heel proactief. In de eerste paar keer hebben we de kat een beetje uit de boom gekeken. Maar na een tijdje hebben we het licht gevonden. We zijn ons meer gaan verdiepen in het werk en hebben veel vragen gesteld en interviews gehouden met klanten.

Dit verslag is het product van onze stage die we gelopen hebben en wat we geleerd hebben met ondersteuning van sportcentrum van Hurck en de Hanzehoge school.

Wij willen voor het mogelijk maken van dit verslag graag Hans Oljans en Sportcentrum van Hurck bedanken voor hun hulp en wijsheden.

Max Rombouts

Luc Willems

Inhoud

[Voorwoord 2](#_Toc391233921)

[Inleiding 4](#_Toc391233922)

[Beschrijving stage bedrijf 5](#_Toc391233923)

[Opdracht 1 Stijl van leidinggeven 6](#_Toc391233924)

[Opdracht 2 Portret werkzaamheden 7](#_Toc391233925)

[Opdracht 3 Klanten 9](#_Toc391233926)

[Stage specifieke opdracht 15](#_Toc391233927)

[Beschrijving van de opdracht 15](#_Toc391233928)

[Definitie klanttevredenheidsonderzoek 15](#_Toc391233929)

[Draaiboek & taakverdeling 16](#_Toc391233930)

[Feedback 24](#_Toc391233931)

[Evaluatie 25](#_Toc391233932)

[Urenverantwoording 25](#_Toc391233933)

[Logboek 26](#_Toc391233934)

[Beoordeling organisatie van stagebegeleider 28](#_Toc391233935)

[Beoordeling stage partner 29](#_Toc391233936)

[Nawoord 31](#_Toc391233937)

[Bronvermelding 32](#_Toc391233938)

[Bibliografie 32](#_Toc391233939)

# Inleiding

In het laatste blok van het 1e jaar zijn we elke week een aantal uur aanwezig geweest bij een extern bedrijf. We hebben stage gelopen bij een fitnessbedrijf. Op school hebben we daarover diepgaande lessen gehad en aan opdrachten gewerkt die we tijdens stage hebben uitgevoerd. In dit verslag staan de verschillende management opdrachten uitgewerkt en de stage specifieke opdracht met conclusie/resultaat die we mochten uitvoeren binnen het stagebedrijf. Achteraf hebben we feedback gekregen en hebben we ons zelf en elkaar geëvalueerd. Dit product is het verslag van de stage die Luc Willems en Max Rombouts gelopen hebben.

# Beschrijving stage bedrijf

Sportcentrum Van Hurck te Harlingen is een multifunctioneel sport-, fitness- en gezondheidscentrum. Wat aangesloten is bij VES en FIT!VAK en LERF goed gekeurd is. De organisatie biedt heel veel activiteiten, welness en sport en dergelijke. Het hoofd gedeelte van het sportcentrum is de fitness, de groepslessen en het zwembad.

Hieronder het algehele plaatje wat er allemaal wordt aangeboden bij Sportcentrum Van Hurck:

Cardio & kracht fitness, bedrijfsfitness, seniorfitness, powerplate, slenderbanken, bodypump, bodyfit, bootcamp, aerobic, stepaerobic, spinning, pilates, Zumba, Zumba gold, Zumba kids, hiphop/streetdance, squash, judo, karate, kickboksen, ABC zwemles, PGB zwemles, babyzwemmen en volwassen zwemles.

Daarnaast ook hydrotherapie, fysiotherapie, sauna, stoombad, zonnebank, stoelmassage, sportmassage, schoonheidssalon, een diëtiste en kinderpartijtjes kunnen georganiseerd worden.

Sportcentrum Van Hurck heeft geen echte missie en visie. Maar na de manager Johan van Hurck verzoek gedaan te hebben om een missie en visie op te formuleren bij zijn huidige situatie heeft hij het onderstaande als zijn missie en visie opgegeven.

Missie:

Sportcentrum Van Hurck biedt een plek aan voor het hele gezin, jong en oud om samen te komen en te sporten. Hiermee stimuleert Sportcentrum Van Hurck de cohesie binnen Harlingen door middel van sport.

Visie:

Binnen Harlingen vindt er langzaam een adhesie plaats. De bevolking van Harlingen doet daarin tegen veel aan sport. Sportcentrum Van Hurck wil hier op in spelen door een plek te creëren waarin de cohesie wordt gestimuleerd doormiddel van het samen brengen van jong en oud door sport.

# Opdracht 1 Stijl van leidinggeven

Binnen het stage bedrijf zijn verschillende stijlen van leiding geven van toepassing. Naar eigen ervaring kan er gesteld worden dat het op de situatie afhankelijk is wat van toepassing is. Dit kan ook niet anders, maar over de algehele linie is er toch een duidelijk patroon te zien die naar voren komt. Er kan gemerkt worden dat zowel naar de stagiaires, als naar het andere personeel heel flexibel wordt omgegaan.

*De zelfstandig ondernemer*

De ondernemer geeft veel vrijheid aan zijn werknemers en stagiaires aan taken die gedaan moeten worden en laat ze zelf er invulling aan geven. De natuurlijke leidinggeefstijl past daarom het meeste bij dat van de mentor of de innovator. Voorbeelden waaruit dit blijkt is: Wij kregen op dag één al een opdracht van Johan (eigenaar van het fitnesscentrum). We moesten het schoonmaakrooster compacter maken zodat het makkelijker te begrijpen en gebruiksvriendelijker was. Hoe we het aan gingen pakken en wanneer we het gingen aanpakken werden we vrij in gelaten. Johan wil ons ook helpen en ondersteunen waar het mogelijk is met onze opdrachten. Ook is goed te merken dat Johan graag naar verbetering streeft. Hij stelde voor om een klanttevredenheidsonderzoek te houden. Hij wil graag in kaart brengen wat er binnen het sportcentrum allemaal goed gaat, maar ook wat er allemaal nog beter kan. In die zin past de innovator ook goed bij Johan. Na een kort gesprek/ interview met Johan gehouden te hebben over dit onderwerp is hij het eens met de getrokken conclusie dat hij een mentor is voor zijn werknemers. Hij is de baas en vindt dat hij zijn werknemers zo goed mogelijk moet sturen zo vaak mogelijk moet helpen waar nodig. Om dit te kunnen volbrengen gedraagt hij zich als een voorbeeldfunctie. Als er wordt gekeken naar het concurrerende waardenmodel van Quinn (performancecollege, sd) zit hij erg aan de kant van de flexibiliteit. Beheersing is daardoor een minpuntje bij Johan.

*De beweeg en leefstijl adviseur*

De beweeg en leefstijl adviseur (Trijnie), aan wie vragen zijn gesteld en is geobserveerd is een werknemer binnen het sportcentrum. Ze heeft haar eigen taken en werkt voor haar werkgever. Ze houdt alles bij van de klanten. Niet alleen hun naam en gezicht, maar ook de individuelen doelstellingen. Ze is er om klanten te helpen met sporten en hun doelen te bereiken, of terwijl ze controleert de voortgang van haar klanten. Dit wil zeggen dat de leiderschapsstijl de controleur goed bij haar past. Ze gaat zorgzaam met de klanten om en heeft veel aandacht voor hen. Ze wilt graag goede samenwerking, binnen de organisatie, maar ook met klanten en daar besteedt ze veel aandacht aan. Ze waarborgt ook een goede samenwerking met ons als stagiaires. Ze helpt ons waar nodig en geeft af en toe tips. Daarom kan er geconcludeerd worden dat de leiderschapsstijl de stimulator hierbij goed bij haar past. Na een kort gesprek/interview met Trijnie kan zij beamen dat zij zich als een stimulator gedraagt binnen de organisatie. Ze zegt dat ze inderdaad zo goed mogelijk de klanten wilt helpen met het bereiken van de doelstellingen en daar alles aan doet. Daarnaast ziet ze ook graag vooruitgang in mensen, waar zij bij wilt helpen. Als er wordt gekeken naar het concurrerende waardenmodel van Quinn zit hij erg aan de interne kant. Als het gaat om het netwerken naar buiten is dat een minpuntje van Trijnie.

# Opdracht 2 Portret werkzaamheden

In de volgende opdracht zijn de werkzaamheden op een rijtje gezet van twee personen die werken binnen Sportcentrum Van Hurck. Er is een diepgaand interview afgenomen per persoon. Van daaruit is de volgende informatie naar boven gekomen.

*Trijnie*

**Functionele gebieden Taken Activiteiten**

Onderhoud Sportcentrum Hygiëne Sportzalen schoonmaken

Kantine schoonhouden

Kleedkamers schoonhouden

Check Bar & kantine netjes maken

Materiaal checken

Opening

Marketing Bar- baliedienst Intakegesprekken voeren

Eten en drinken verzorgen

Mensen begroeten/praten

Oogje in het zeil houden

Sportbegeleiding Fitnessbegeleiding

Groepslessen geven

Personal training

*Johan*

**Functionele gebieden Taken Activiteiten**

Onderhoud Sportcentrum Hygiëne Schoonmaken/schoonhouden hele pand

Check Apparaten checken

Materiaal checken

Opening & sluiting

Marketing Bar- baliedienst Intakegesprekken voeren

Mensen begroeten/praten

Oogje in het zeil houden

Netwerk Afspraken maken

Intern & extern netwerken

Financieel Administratie

Cijfers bijhouden

Personeel Stagiaires Begeleiden

Contact houden met school

Vacatures Sollicitatiegesprekken voeren

Contracteren

*Trijnie*

Na twee verschillende dagen Trijnie geobserveerd te hebben en daarnaast nog een kort interview met haar gehouden te hebben over haar activiteiten en werkzaamheden binnen de organisatie, zijn alle werkzaamheden van haar op een rijtje gezet, wat in de vorige pagina te zien is. In grote lijnen kan geconcludeerd worden dat Trijnie alles in de gaten houdt. Het meeste staat ze achter de bar waar ze zorgt voor het nodige eten en drinken, daarnaast ook om mensen te begroeten en om gesprekken te voeren. Als er schoongemaakt of opgeruimd moet worden dan doet zij daar op dat moment ook voor verantwoordelijk. Niet te vergeten is zij een van de beweeg en leefstijl adviseurs. In de middag is zij de gene die in de fitness rondloopt om mensen te helpen en/of te coachen. Ook doet ze aan personal coaching bij mensen wie dit aangegeven hebben.

*Johan*

Ook is Johan op twee verschillende dagen geobserveerd en na afloop is er nog een kort interview met hem gehouden over zijn activiteiten en werkzaamheden binnen de organisatie. Johan is de baas en heeft de touwtjes in handen. Elke ochtend is hij de gene die de opening op zich neemt. Dat betekent dat hij alle lichten aan doet en alles klaarzet en klaarmaakt om de dag te kunnen beginnen. In de middag is hij niet zichtbaar op de werkvloer. Dan zit hij op kantoor om alle management zaken op orde te stellen en de vorige dag af te sluiten. In de na middag neemt hij de bar/balie dienst van Trijnie over. De hele avond doet Johan bar/baliedienst tot sluitingstijd. Tijdens die dienst is hij ook verantwoordelijk voor apparaten en dergelijken die gerepareerd moeten worden. Omdat hij de ondernemer zelf is, heeft hij de taak op zich genomen om alle nodige zaken die telefonisch gaan te regelen. Ook doet hij aan fitnessbegeleiding als hij er alleen voor staat. Tot slot maakt nog schoon wat schoongemaakt moeten worden, zorgt dat de kantine er weer netjes uit zien en sluit daarna het hele gebouw af door de lichten uit en alles op slot te doen.

# Opdracht 3 Klanten

Vier klanten zijn geïnterviewd. Daarvan zijn de antwoorden op vragen en de conclusies die eruit getrokken zijn geworden in dit hoofdstuk beschreven.

*Vragenlijst*

* Waarom bent u gaan fitnessen?
* Vind u fitnessen leuk?
* Doet u fitness alleen of liever met iemand anders?
* Hebt u een helder doel gesteld met fitnessen?
* Traint u volgens een schema of traint u zonder schema?
* Als u het zelfde resultaat met een andere sport kunt behalen zou u dan nog steeds aan fitness doen?
* Houdt u van afzien tijdens de work-out?
* Waar haalt u motivatie uit tijdens het sporten?
* Is fitness voor u een deel van het degelijks leven? Zo ja zou u er ook zonder kunnen?
* Probeert u dan ook zo vaak mogelijk te fitnessen?
* Wat betekend fitness voor u?
* Als dit fitnesscentrum niet meer de faciliteiten biedt die u nodig heeft zou u dan naar een ander fitnesscentrum gaan?

*Achterhalen van drijfveren*

Om de drijfveren te achterhalen van de klanten van ons stage bedrijf, fitnesscentrum van Hurck, kunnen er twee methodes toegepast worden. De eerste methode is een enquête. Het gevaar bij de enquête is echter dat er achteraf kan blijken dat je niet de informatie die je nodig hebt gekregen. De tweede methode is een interview. Met het interview is er de mogelijkheid gekomen om te kunnen door te vragen om de benodigde informatie toch te weten te komen ondanks ze het in de eerste instantie niet vertellen.

Om te achterhalen wat de drijfveren zijn van de klanten, is er gekozen voor een interview. Er zijn vier klanten geïnterviewd. In het kort is de uitwerking van de antwoorden weergegeven met daarop volgend een conclusie over de drijfveer die hun beweegt om te komen sporten.

*Interview 1*

**Waarom bent u gaan fitnessen?**

Ik ben gaan fitnessen om dat ik veel te dik was. Ik moest gewoon mijn leven omgooien. Op een gegeven moment vond ik mezelf slank genoeg. Ik ben toen door gegaan met fitnessen om breder te worden en grotere spieren te kweken.

**Vindt u fitnessen leuk?**

Ik vind het zeker leuk.

**Doet u fitness alleen of liever met iemand anders?**

Ik doe in principe fitnessen alleen. Maar er is een vriend van me die op het eind van mijn training komt en dan doe ik het laatste stuk van mijn training soms het hem samen.

**Hebt u een helder doel gesteld met fitnessen?**

Ja. Grote opgepompte spieren kweken.

**Traint u volgens een schema of traint u zonder schema?**

Ik train met een schema. Maar ik heb die zelf gemaakt met hulp van een trainer. Ik fitness 5 dagen in de week en dan train ik om en om bepaalde spiergroepen.

**Als u het zelfde resultaat met een andere sport kunt behalen zou u dan nog steeds aan fitness doen?**

Nee, ik vind het hartstikke leuk om te doen.

**Houdt u van afzien tijdens de work-out?**

Dat vind ik het mooiste eraan. Jezelf helemaal moe trainen, dat voelt na de training heel goed.

**Waar haalt u motivatie uit tijdens het sporten?**

Ik heb vaak eigen muziek mee die mij extra kracht geven.

**Is fitness voor u een deel van het degelijks leven? Zo ja zou u er ook zonder kunnen?**

Voor mij is het echt een onderdeel van mij leven geworden. Nadat ik veelte dik was en er wat aan gedaan heb zou ik nu niet meer anders willen dan hard trainen en er goed uitzien.

**Wat betekend fitness voor u?**

Voor mij is het, het middel geweest om me een positief zelfbeeld te geven.

**Als dit fitnesscentrum niet meer de faciliteiten biedt die u nodig heeft zou u dan naar een ander fitnesscentrum gaan?**

Ja

**Conclusie**

Op basis van de antwoorden die naar voren komen, kan er gezien worden dat deze persoon erg prestatie gericht bezig is. Hij heeft een duidelijk doel voor ogen en werkt er hard voor. Alhoewel hij wel een praatje met iedereen maakt bind de instrumentele waarde van het fitnesscentrum hem. Dit betekend dat als het fitnesscentrum niet meer te bieden heeft wat hij nodig heeft, dat hij naar een ander centrum zal vertrekken.

*Interview 2*

**Waarom bent u gaan fitnessen?**

Om af te vallen en om gezonder te worden.

**Vindt u fitnessen leuk?**

Eigenlijk vind ik er geen bal aan. Maar groepslessen vind ik wel leuk om te doen.

**Doet u fitness alleen of liever met iemand anders?**

Ik doe het met een vriendin van me. We doen samen de cardio en de groepslessen

**Hebt u een helder doel gesteld met fitnessen?**

Zwembandjes en mijn buikje verliezen. Alhoewel dit waarschijnlijk toch nooit zal gebeuren.

**Traint u volgens een schema of traint u zonder schema?**

Zonder, doe vaak cardio en buikspier oefeningen.

**Als u het zelfde resultaat met een andere sport kunt behalen zou u dan nog steeds aan fitness doen?**

Als dat kon zou ik het zeker doen. Maar fitness geeft me nog het beste resultaat.

**Houdt u van afzien tijdens de work-out?**

Nee totaal niet. Van mij mag ik wel afslanken zonder ook maar iets te doen hoor.

**Waar haalt u motivatie uit tijdens het sporten?**

Het doet me altijd goed als ik niet de enige ben die het zwaar heeft. Daarom sport ik hier samen met mijn vriendin.

**Is fitness voor u een deel van het degelijks leven? Zo ja zou u er ook zonder kunnen?**

Nee, en dat zal het ook nooit worden.

**Probeert u dan ook zo vaak mogelijk te fitnessen?**

Ik probeer wel zo vaak mogelijk te sporten. Het gaat soms moeilijk omdat ik een druk leven lijdt.

**Wat betekend fitness voor u?**

Een verschrikking

**Als dit fitnesscentrum niet meer de faciliteiten biedt die u nodig heeft zou u dan naar een ander fitnesscentrum gaan?**

Zolang mijn vriendinnen hier blijven sporten en de zelfde mensen in de groepslessen blijven komen zal ik waarschijnlijk nergens anders naar toe gaan

**Conclusie**

Op basis van de antwoorden kan er geconcludeerd worden dat deze persoon fitness aan zich niet leuk vind. Toch blijft ze fitnessen omdat ze wel haar doel wil bereiken. Ze heeft een emotionele binding met het fitnesscentrum omdat ze graag sport met haar vriendin en de groepslessen leuk vind. Dit betekend dat het sportcentrum van Hurck moet zorgen dat de groepslessen van de zelfde kwaliteit blijven om deze persoon vast te kunnen houden.

*Interview 3*

**Waarom bent u gaan fitnessen?**

Ik moest revalideren van een gescheurde kruisbanden. Ik ben na mijn revalidatie blijven plakken.

**Vindt u fitnessen leuk?**

Ik vind cardio allemaal wel leuk om te doen alleen ik heb niet zoveel met krachtraining.

**Doet u fitness alleen of liever met iemand anders?**

Ik doe het helemaal alleen.

**Hebt u een helder doel gesteld met fitnessen?**

Mijn eerste doel was om te revalideren van mijn kruisbanden. Na der hand merkte ik dat mijn conditie erg was verslechterd. En mijn doel nu is om weer op mijn oude conditie te komen.

**Traint u volgens een schema of traint u zonder schema?**

Ik train met een schema. Voornamelijk cardio met een aantal krachtoefeningen om volledige kracht weer terug te krijgen in mijn knie.

**Als u het zelfde resultaat met een andere sport kunt behalen zou u dan nog steeds aan fitness doen?**

Ik doe naast fitness ook andere sporten. En alles helpt mee om mijn conditie te verbeteren en mijn knie op krachten te brengen.

**Houdt u van afzien tijdens de work-out?**

Niet altijd. Soms dan heb ik voordat ik ga trainen wel eens zoiets van: en nu ga ik er hard tegen aan. Maar soms heb ik dat ook wel eens niet.

**Waar haalt u motivatie uit tijdens het sporten?**

Ik train bijna altijd met muziek op. Op die manier kom ik in mijn eigen wereldje en daar haal ik meer kracht uit.

**Is fitness voor u een deel van het degelijks leven? Zo ja zou u er ook zonder kunnen?**

Nee totaal niet.

**Probeert u dan ook zo vaak mogelijk te fitnessen?**

In het begin wel. Maar nu ik ook weer redelijk kan hardlopen, kan ik dat ook buiten weer doen.

**Wat betekend fitness voor u?**

Middel om weer te kunnen voetballen

**Als dit fitnesscentrum niet meer de faciliteiten biedt die u nodig heeft zou u dan naar een ander fitnesscentrum gaan?**

Lijkt me sterk dat dat gebeurt. Want ik gebruik eigenlijk apparaten die elke fitnesszaal heeft.

**Conclusie**

Wat sterk bij deze persoon naar voren komt is dat hij weinig binding heeft met het fitness bedrijf. Hij komt er voornamelijk revalideren en weer op krachten komen na een blessure. Nadat hij op krachten is, is de noodzaak om hier te blijven sporten laag omdat hij zelf zegt dat hij conditie verbeteren ook met hardlopen of fietsen buiten kan doen.

*Interview 4*

**Waarom bent u gaan fitnessen?**

Om in een betere conditie te komen.

**Vindt u fitnessen leuk?**

Op zich wel. Ik vind het niet geweldig, maar ik kan me wel redelijk vermaken.

**Doet u fitness alleen of liever met iemand anders?**

Ik fitness altijd alleen. Heel soms neem ik mijn zoon wel eens mee.

**Hebt u een helder doel gesteld met fitnessen?**

Nee, heb niet echt een heel duidelijk doen. Ik wil gewoon een wat betere conditie krijgen en wat fitter worden.

**Traint u volgens een schema of traint u zonder schema?**

Ik train zonder een schema.

**Als u het zelfde resultaat met een andere sport kunt behalen zou u dan nog steeds aan fitness doen?**

Zal vast wel kunnen maar ik vind fitness wel makkelijk.

**Houdt u van afzien tijdens de work-out?**

Soms wel soms niet. Hangt er vanaf hoe ik me voel.

**Waar haalt u motivatie uit tijdens het sporten?**

Ik vind het fijn om af en toe een praatje te maken met andere mensen in de fitnesszaal. En vaak is het gewoon even doorbijten. Ik denk dan maar des de eerder ben ik thuis.

**Is fitness voor u een deel van het degelijks leven? Zo ja zou u er ook zonder kunnen?**

Nee zeker niet. Ik ben er net mee begonnen. Zover dat ik niet meer zonder kan is het nog lang niet.

**Probeert u dan ook zo vaak mogelijk te fitnessen?**

Twee keer in de week vind ik vaak genoeg

**Wat betekend fitness voor u?**

Geen idee. Ik denk een middel om mijn beweging te krijgen.

**Als dit fitnesscentrum niet meer de faciliteiten biedt die u nodig heeft zou u dan naar een ander fitnesscentrum gaan?**

Als ik de eigenaar niet persoonlijk zou kennen dan wel.

**Conclusie**

Op basis van de antwoorden is er te zien dat deze persoon komt voor onderhoud. Hij wil graag in conditie komen. Wat hem toch bind is het feit dat hij de eigenaar kent terwijl hij verder niet zoveel heeft met het fitnesscentrum. Er komt toch een lichtelijk emotionele binding naar voren komt maar dat hij ook een instrumentele binding heeft. Hij zit ongeveer in het midden.

*Retentie verhogen*

Als men een idee heeft wat mensen beweegt om te gaan sporten in een fitnesscentrum dan kan er een plan worden bedacht om de retentie te verhogen. Het belangrijkste is dat je mensen kunt onderverdelen in vier segmenten van het drijfveren model. Namelijk:

* Resultaat
* Onderhoud
* Gedrevenheid
* Beleving

Bij deze segmenten horen allemaal een eigen strategie. Het is een emotionele binding versus een instrumentele binding en presteren versus compenseren. Hieronder staan een aantal voorbeelden van dingen die men kan doen om de retentie te verhogen per segment.

**Resultaat**

Om de retentie te verhogen zou men kunnen denken aan meer persoonlijke aandacht. Als een klant graag resultaat wilt zien dan zal het trainingsschema erop aangepast moeten worden. Ook zal het begeleiden passend gemaakt moeten worden op het resultaat wat bereikt moet worden. Eventueel zou men meer moeten bespreken dan alleen sport als het over afvallen gaat omdat er meer dan alleen gesport moet worden om af te vallen.

**Onderhoud**

Om de retentie te verhogen is het van belang dat men vanaf het begin al een goede intake wordt afgenomen. Op deze manier kan er een plan worden opgesteld voor bepaalde doelen die de klant wilt bereiken. Zo kan de klant daar naartoe werken. Tussendoor is het van belang dat er gecheckt wordt om te kijken of de work-out aanslaat.

**Gedrevenheid**

Om de retentie te verhogen zal met de gedrevenheid gevoed moeten worden. Personeel wat betrokken is bij de klanten is een must. Om te zorgen dat de klanten de motivatie behouden zal het personeel actief moeten begeleiden en ze motiveren. Er moet voor gewaakt worden dat deze leden zo maar weer weg kunnen zijn omdat de faciliteiten bij een ander fitnesscentrum meer naar de behoefte zijn van dit soort klanten.

**Beleving**

Om de retentie te verhogen zou men er op moeten letten dat de kwaliteit van de groepslessen gewaarborgd wordt. Een belangrijke factor is de des betreffende docent die de groepsles begeleidt. Tevens is het van belang om te zorgen dat alle materialen goed worden onderhouden zodat het plezier in deze lessen zo hoog mogelijk blijft. Zorg voor variatie in de lessen. In de fitnesszaal is het van belang dat het personeel vaak praatjes maakt met klanten die voor de beleving komen. Het aller belangrijkste om de retentie te verhogen is zorgen dat er door het hele fitnesscentrum een goede sfeer hangt.

# Stage specifieke opdracht

## Beschrijving van de opdracht

Naar aanleiding van een gesprek met de baas van fitnesscentrum van Hurck is er gekozen voor een klanttevredenheidsonderzoek. De laatste klanttevredenheidsonderzoek is meer dan 10 jaar geleden gehouden. Richtlijnen vanuit school zijn dat er niet meer dan 20 tot 30 uur aan het onderzoek besteed mag worden i.v.m. andere lopende opdrachten van stage en school. De methode die toegepast gaat worden is een enquête. De hoofdzaak is in grote lijnen een beeld werpen op een aantal belangrijke punten. Er wordt in grote lijnen in beeld gebracht over de tevredenheid over een aantal belangrijke zaken. Er is daarnaast ruimte voor om een aantal zaken toe te lichten in openvragen.

De uitkomsten worden in een grafiek gezet waarmee een overzichtelijk beeld wordt geworpen op de uitkomsten per vraag. Daarop volgt een uitwerking van de open vragen die zijn ingevuld en welke zaken daar uitkwamen.

## Definitie klanttevredenheidsonderzoek

“Klanttevredenheid geeft aan in hoeverre een klant in positieve zin te spreken is over een bepaalde onderneming. Hierbij kunnen zaken als de hoogte van de productprijs, vriendelijkheid van het personeel of het adequaat reageren op problemen een belangrijke rol spelen.

De klanttevredenheid maakt onderdeel uit van de strategie van bedrijven. Het is namelijk belangrijk om de klant tevreden te stellen zodat deze trouw blijft aan het bedrijf en vaker langs komt. Uiteindelijk zal de omzet van het bedrijf stijgen.  
Klanttevredenheid kan worden gemeten door middel van onderzoeken, veelal bekend als klanttevredenheidsonderzoeken. De onderneming stelt de klant daarbij verschillende vragen over het bedrijf, waarbij zaken als service, prijs en kwaliteit van de producten centraal staan. Op die manier krijgt de onderneming een beeld van haar sterkten en zwakten en kan worden getracht om de klanttevredenheid te vergroten.” (Ensie, 2014)

## Draaiboek & taakverdeling

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Wat? | Wie? | Waar? | Wanneer? | Tijd |
| Bespreken opdracht met stage begeleider | Luc & Max | Sportcentrum van Hurck | 28 april 2014 | 1 uur |
| Enquête opstellen | Luc & Max | Sportcentrum van Hurck | 9 mei 2014 | 1 uur |
| Bespreken hoe we de enquêtes gaan laten invullen | Luc & Max | Thuis | 14 mei 2014 | 30 minuten |
| Enquête uitdelen | Luc & Max | Sportcentrum van Hurck | 16 mei 2014  23 mei 2014 | 2 uren  2 uren |
| Klanten ondervragen | Luc & Max | Sportcentrum van Hurck | 16 mei 2014  23 mei 2014 | 3 uren  3 uren |
| Resultaten verwerken en overzichtelijk maken | Max | Thuis/School | 31 mei 2014 | 3 uren |
| Resultaten analyseren en conclusie schrijven | Luc | Thuis/School | 31 mei 2014 | 3 uren |
| Alle onderdelen bij elkaar voegen en opsturen naar de stagebegeleider | Max | Thuis/school | 2 juni 2014 | 1 uur |
| Opdracht bespreken, feedback van stagebegeleider | Luc & Max | Sportcentrum van Hurck | 3 juni 2014 | 1 uur |
|  |  |  |  | 20 uur & 30 minuten |

*Enquête*

Bent u een:

* Man
* Vrouw

Uw leeftijd is:

* 0 – 19
* 20 – 29
* 30 – 39
* 40 – 49
* 50 – 59
* 60+

Hoe bent u te weten gekomen van Sportcentrum van Hurck?

.....................................................................................................................................................

.....................................................................................................................................................

Ik kom hier voor (meerdere antwoorden mogelijk):

* Fitness
* Squash
* Groepslessen
* Zwemmen

Zonnebank

Ik vind dat alle werknemers aardig en behulpzaam zijn.

* Eens
* Neutraal
* Oneens

Ik vind dat ik hier op een prettige manier kan sporten.

* Eens
* Neutraal
* Oneens

Ik vind dat er een goede verzorging is qua groepslessen.

* Eens
* Neutraal
* Oneens

Ik vind de accommodatie indeling goed van het sportcentrum.

* Eens
* Neutraal
* Oneens

Ik vind dat bewegingscentrum van Hurck de hygiëne in acht neemt.

* Eens
* Neutraal
* Oneens

Ik vind dat de kleedkamers en douches op orde zijn.

* Eens
* Neutraal
* Oneens

Ik vind dat alle apparatuur die ik nodig heb aanwezig is.

* Eens
* Neutraal
* Oneens

Ik vind de prijs-kwaliteits-verhouding goed.

* Eens
* Neutraal
* Oneens

Welk verbeterpunt heeft u voor beweegcentrum van Hurck? ……………………………………...........

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Heeft u verder nog op- of aanmerkingen? ……………………………………………………………………………… ………………………………………………………………………………………………………………………………………………...………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Wij willen u hartelijk bedanken voor het invullen van de enquête. Resultaat

(Brummer & Julsing, 2008)

(survey)

(Sportcentrum)

(TrainMore)

Onder dertig klanten van Fitnesscentrum van Hurck is een enquête afgenomen. De hierop volgende drie grafieken geven wij de spreiding weer wat de mensen die onze enquête hebben ingevuld.

**Extra toelichting**: Voor de vraag “Ik kom hier voor” waren meerdere opties mogelijk. Hierdoor valt de optelsom van het aantal ingevulde opties hoger uit dan het aantal daadwerkelijk ingevulde enquêtes.

*Meerkeuzevragen*

*Openvragen*

De enquête bevatte drie openvragen die niet altijd zijn ingevuld. Hieronder worden de uitkomsten vermeld van de zaken die naar voren komen uit de open vragen

Hoe zijn mensen over het fitnesscentrum te weten gekomen.

Zes mensen geven aan dat ze via familie of vrienden in contact zijn gekomen met het fitnesscentrum.

Twee mensen geven aan dat ze via een arts of een medisch specialist in contact zijn gekomen met het fitnesscentrum

Eén persoon geeft aan dat ze het fitnesscentrum kennen omdat hij er op straat eens voorbij is gelopen.

*Positieve opmerkingen*

Vijf mensen hebben zich expliciet positief uitgesproken over de sfeer die er hangt binnen fitnesscentrum van Hurck of over het personeel. Waarvan één iemand de kreet “Ik wil niet meer anders” heeft op geschreven.

*Tips*

Drie personen hebben duidelijk gemaakt dat ze graag meer matjes tot hun beschikking willen hebben in de fitnesszaal. Wellicht zouden er wat meer beschikbare matjes kunnen komen in de fitnesszaal. Wanneer iemand graag met een matje wilt werken kan die gene er altijd één vanaf pakken.

Vier personen hebben aangegeven dat ze graag zwaardere gewichten zien in de fitnesszaal. Johan heeft ons verteld dat dit met opzet is om de echte bodybuilders buiten de deur te houden.

*Conclusie*

Het algehele beeld van alle klanten is positief. Er kan vooral gezien worden dat er een zeer positief beeld is over de werknemers en dat er een prettige sfeer hangt. Daar waar sommige op veel dingen neutraal hebben ingevuld vulden ze wel expliciet eens in op deze stellingen. De enige keer dat er een aantal mensen oneens hebben in gevuld was voor de stelling Ik vind dat alle apparatuur die ik nodig heb aanwezig is. Dit kan gekoppeld worden aan de behoefte naar meer matjes en zwaardere gewichten.

# Feedback

*Feedback over klanttevredenheidsonderzoek*

*Stage begeleider, Paulien*

Het klant tevredenheidsonderzoek heeft een nette en verzorgde lay-out. De verzamelde data is op een nette manier weer gegeven daardoor ze makkelijk zijn af te lezen.

De uitkomst is niet heel verassend. Luc en Max hebben wel een punt gevonden wat inderdaad speelt bij de klanten.

Voor ons is de vraag of het een geslaagde klanttevredenheidsonderzoek is. De uitkomsten kunnen we niet heel erg veel mee of zijn min of meer bekend. Door verklaring is mij helder geworden dat vanuit school is gezegd dat er maar een bepaald aantal uur besteed aan mag worden. Dit verklaard voor het grote deel wel dat wij er als Sportcentrum van Hurck niet heel veel aan hebben. Voor het aantal uur wat Luc en Max erin hebben gestoken vind ik dat ze het goed gedaan hebben.

Sommige vragen hadden beter op een andere manier gesteld kunnen worden bijvoorbeeld over de apparatuur of de prijs-kwaliteits-verhouding. En als er op deze aspecten dieper op ingegaan was dan kwam er ook een beter beeld uit.

Een grotere poel van mensen had ook misschien wel andere resultaten gegeven. En op alle dagen in de week in de ochtend, middag en avond de enquête afnemen had ook al voor een betrouwbaarder resultaat kunnen zorgen.

Al met al ben ik tevreden met de uitwerking van de opdracht en zou ik een voldoende geven.

# Evaluatie

## Urenverantwoording

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Logboek van Max Rombouts & Luc Willems | | |
| Datum | Uren | Werkzaamheden |
| Vrijdag  25 april 2014 | 8 | -Kennismaking sportschool  -Aan management opdrachten 1&2 gewerkt |
| Maandag  28 april 2014 | 8 | -Opdracht 4 gefilmd en begonnen uitwerken  -Meegedaan aan spinning les  -Opdracht van Johan: schoonmaakroosters overzichtelijker maken |
| Dinsdag  29 april 2014 | 8 | -Opdracht 5 gemaakt en plan gemaakt om te filmen  -Aan management opdracht 3 gewerkt  -Meegedaan aan bodypump les  -Aan opdracht schoonmaakroosters gewerkt |
| Vrijdag  9 mei 2014 | 8 | -Management opdrachten 1&2 afgemaakt  -Komende stage opdrachten voorbereid  -Opdracht schoonmaakroosters afgemaakt en aan Johan gegeven en feedback gekregen |
| Vrijdag  16 mei 2014 | 8 | -Management opdrachten afgerond  -Klanttevredenheidsonderzoek gestart en uitgevoerd  -Aan de film geknutseld |
| Vrijdag  23 mei 2014 | 8 | -Opdracht 6 gemaakt en gefilmd  -Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd  -Film voor zover in elkaar gezet |
| Vrijdag  30 mei 2014 | 4 | -Opdracht 7 gemaakt en gefilmd  -Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd |
| Dinsdag  3 juni 2014 | 4 | -Feedback gekregen van stagebegeleider en na gepraat  -Opdracht 8 voorbereid |
| Donderdag  5 juni 2014 | 8 | -Opdracht 8 afgemaakt en uitgevoerd  -Intake gesprek uitgevoerd |
| Vrijdag  6 juni 2014 | 8 | -Opdracht 8 en 9 gefilmd  -Feedback gehad van stagebegeleider |
| Totaal | 72 | |
| Handtekening |  | |

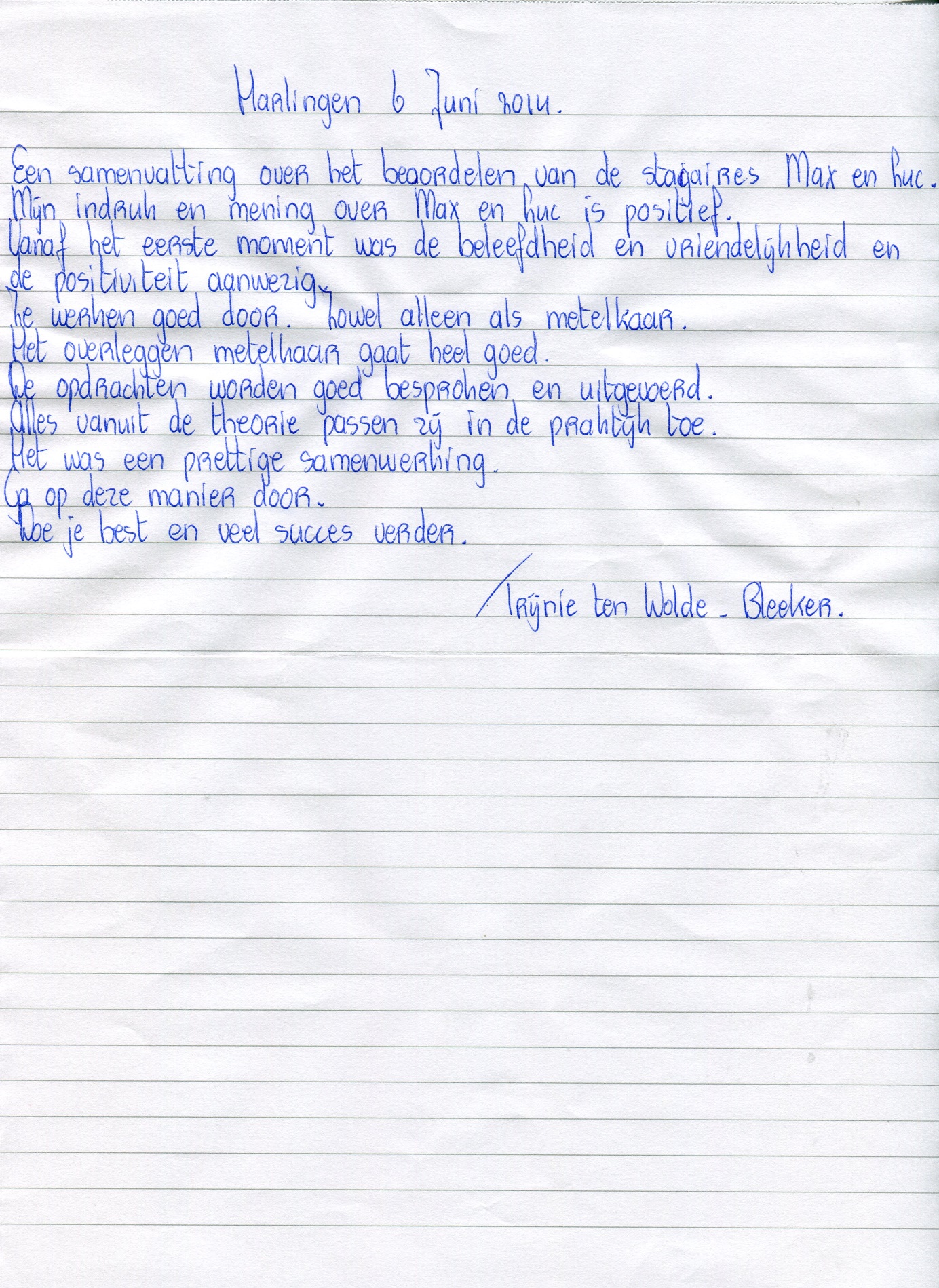
## Logboek

Logboek stage Luc Willems & Max Rombouts

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Logboek van Max Rombouts & Luc Willems | | | | |
| Datum | Uren | Werkzaamheden | Locatie | Wat ging er wel of niet goed? |
| Vrijdag  25 april 2014 | 8 | -Kennismaking sportschool  -Aan management opdrachten 1&2 gewerkt | Stage bedrijf | + Kennismaking goed verlopen  + Direct aan de slag gegaan |
| Maandag  28 april 2014 | 8 | -Opdracht 4 gefilmd en begonnen uitwerken  -Meegedaan aan spinning les  -Opdracht van Johan: schoonmaakroosters overzichtelijker maken  -Stage specifieke opdracht besproken met stage begeleider | Stage bedrijf | -Te veel tijd verspild aan het filmen, had ook korter gekund  + Positief groepsles gevolgd  + Stag specifieke opdracht goedgekeurd |
| Dinsdag  29 april 2014 | 8 | -Opdracht 5 gemaakt en plan gemaakt om te filmen  -Aan management opdracht 3 gewerkt  -Meegedaan aan bodypump les  -Aan opdracht schoonmaakroosters gewerkt | Stage bedrijf | + Geleerd over interne werkzaamheden  + Positief groepsles gevolgd |
| Donderdag  1 mei 2014 | 1,5 | -Opzet stage verslag gemaakt en voorbereidend werk gericht | Thuis |  |
| Vrijdag  9 mei 2014 | 8 | -Management opdrachten 1&2 afgemaakt  -Komende stage opdrachten voorbereid  -Opdracht schoonmaakroosters afgemaakt en aan Johan gegeven en feedback gekregen  -Enquête gemaakt voor klanttevredenheidsonderzoek | Stage bedrijf | + Verbeterd schoonmaakrooster goedgekeurd en positieve feedback gehad  -Enquête opnieuw gemaakt, want vragen waren niet goed |
| Woensdag  14 mei 2014 | 0,5 | -Over klanttevredenheidsonderzoek brainstormen en bespreken hoe en wat | Thuis |  |
| Vrijdag  16 mei 2014 | 8 | -Management opdrachten afgerond  -Klanttevredenheidsonderzoek gestart en uitgevoerd  -Aan de film geknutseld | Stage bedrijf | -Klanten op een verkeerde manier benaderd, later positief veranderd |
| Zondag  18 mei 2013 | 2,5 | -Voorbereid op opdracht 6  -Klanttevredenheidsonderzoek voor zover uitgewerkt | Thuis | + hard gewerkt, goed op schema |
| Vrijdag  23 mei 2014 | 8 | -Opdracht 6 gemaakt en gefilmd  -Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd  -Film voor zover in elkaar gezet | Stage bedrijf |  |
| Zondag  25 mei 2014 | 3,5 | -Voorbereid op opdracht 7  -Klanttevredenheidsonderzoek besproken en verwerkt in verslag voor zover mogelijk | Thuis |  |
| Vrijdag  30 mei 2014 | 4 | -Opdracht 7 gemaakt en gefilmd  -Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd | Stage bedrijf | -Laptop gecrasht, paar bestanden verloren |
| Zaterdag  31 mei 2014 | 6 | -Klanttevredenheidsonderzoek verwerken en overzichtelijk maken  -Resultaten klanttevredenheidsonderzoek analyseren en conclusie schrijven | Thuis | +Verloren bestanden opnieuw gemaakt en op schema gekomen |
| Zondag  1 juni 2014 | 2 | -Management opdrachten 1,2 & 3 volledig en klaar gemaakt en in verslag gezet | Thuis |  |
| Maandag  2 juni 2014 | 1 | -Onderdelen klanttevredenheidsonderzoek bij elkaar gevoegd en opgestuurd naar stagebegeleider | Thuis |  |
| Dinsdag  3 juni 2014 | 4 | -Opdracht 8 voorbereid  -Feedback van stagebegeleider gehad op stage periode en stage specifieke opdracht | Stage bedrijf |  |
| Donderdag  5 juni 2014 | 8 | -Opdracht 8 gemaakt en voorbereid op opdracht 9  -Onderdelen stage verslag bij elkaar gevoegd | Stage bedrijf | +Intake gesprek verliep soepel |
| Vrijdag  6 juni 2014 | 8 | -Opdracht 9 uitgevoerd en gefilmd  -Aan stageverslag gewerkt | Stage bedrijf |  |
| Maandag  9 juni | 7 | -Stage film in elkaar gezet en afgemaakt  -Verslag helemaal op orde gemaakt | Thuis | -Film edit programma werkte niet mee, veel tijd verloren |
| Blok 1.4 | 24 | -Werkcolleges stage, 2x 2 uur in 6 weken | School |  |
| Totaal | 120 | |  |  |

## Beoordeling organisatie van stagebegeleider

Hieronder extra feedback, niet van onze stage begeleider, maar van een andere werkneemster binnen ons stagebedrijf. Wat betreft Trijnie. Zij is de gene wie wij het vaakst hebben gezien tijdens onze stage periode, daarom deze extra feedback van haar.



## Beoordeling stage partner

*Beoordeling van Luc Willems*

Ik ben blij hoe het uiteindelijk allemaal tot stand is gekomen. We begonnen met z’n drieën aan de stage met Max Rombouts Nick Settelaar en ik. Echter was Nick Settelaar al voor de eerste ontmoeting bij het stagebedrijf al afgehaakt en uiteindelijk zelfs gestopt met de studie. Max Rombouts en ik zijn er met z’n tweeën helemaal voor gegaan om dit project met succes af te kunnen sluiten. De samenwerking tussen Max Rombouts en ik is prima verlopen vind ik. We hebben taakverdelingen gemaakt en hebben ons er altijd aan gehouden. We hebben ongeveer de zelfde manier van aanpakken en dat is fijn tijdens het samenwerken van het project. Max Rombouts wist van te voren dat hij niks met fitness had en daarom het jammer vond dat de stage bij een fitnessbedrijf moest zijn. Toch heeft hij veel progressie gemaakt in zijn kennis en doen in het werkveld. Hij is namelijk proactief met de opdrachten en de stage bezig geweest. Dat was te zien in dat hij elke week weer met een nieuwe opdracht wilde beginnen. Ook is hij gekropen in zijn rol als fitnessbegeleider en heb ik hem daarin positief in zien groeien. In het begin wist hij niet wat hij moest doen, maar na het gezien te hebben is hij er goed mee omgegaan en heeft hij zijn taken goed verricht. Daarnaast heb ik gezien dat hij complimenten en feedback geeft aan klanten en daarmee een gesprek kan aangaan om mensen te helpen waar nodig.

Echter heb ik wel verbeterpunten voor hem, hij had namelijk telkens een zetje nodig om thuis ook nog aan het verslag te werken. Ook het maken van een planning of taakverdeling kwam bij hem niet omhoog om dat eerst te maken, als hij bij een volgend project hieraan denkt kan hij makkelijker de tijd indelen en weet hij wanneer hij waar aan toe is. Ook zijn houding kan de volgende keer wat beter, hij zou namelijk meer enthousiaster over kunnen komen wat tot een positieve uitstraling kan resulteren. Echter is het wel zo dat het weinig negatieve effecten heeft gehad en daarom een prima samenwerkingspartner is geweest voor mij.

*Beoordeling van Max Rombouts*

In het begin moest Luc erg wennen aan het stagelopen. Ik merkte dat Luc een beetje terughoudend was en niet zo goed wist wat hij precies moest doen. Dat zag ik doordat Luc heel stil was en het initiatief aan mij overliet. Hij was ook niet zo spraakzaam naar het personeel en naar klanten toe. Als we vragen hadden was ik de gene die de vragen moest stellen. Door de weken heen is Luc een stuk opener geworden. Hij is meer initiatief gaan tonen. En gaat nu veel makkelijker een gesprek aan met vreemde mensen. Dit heeft hij vooral kenbaar gemaakt door meer vragen te stellen aan Johan van Hurck en aan ander personeel als hij iets wilde weten en door af en toe eens met een klant ging praten. Luc heeft mij laten zien dat hij wel degelijk hard kan werken. Het zit er nog steeds wel in dat Luc zich graag laat vertellen wat hij moet doen maar, hij handelt al een stuk pro-actiever. Hij heeft laten zien dat hij ook eens zegt: “Max kom we gaan aan de slag. We moeten even een planning maken hoe we dingen aanpakken en dan starten we.” Ik vind de samenwerking tussen mij en Luc wel prettig verlopen. Ondanks dat we beiden last hebben van uitstel gedrag hebben we de koe toch bij de horens gepakt en zijn vanaf moment één al bezig gegaan met de stage opdrachten. Luc zat tijdens de stage meer op het vlak van tijdsindelingen maken en overzicht houden wat er moet gebeuren. Ik zat meer op het actief bezig gaan met een opdracht en monteren van de stage film. Samen zijn we deze stage een goed team geweest.

Luc moet nog wel wat meer letten op dat hij uit zichzelf bezig gaat. Ik heb er her en der nog wel achter aan moeten gaan om hem op gang te krijgen. Dat werd naar mate de tijd vorderde ook al steeds minder. Maar als hij dan bezig gaat, dan is hij wel gefocust bezig. Al met al vind ik dat Luc en ik samen stage tot een goed einde hebben gebracht. Luc is op persoonlijk vlak een stuk gegroeid en ik vind als student ook.

# Nawoord

We zijn erg tevreden over hoe de stage is verlopen. Dankzij school en het stage bedrijf hebben we de stage met een succes kunnen afronden. We zijn 72 uur bij Sportcentrum Van Hurck geweest om stage te lopen en de achterliggende theorie hebben we op school tijdens werkcolleges gekregen. We hebben veel geleerd over het werkveld en hier specifiek in een fitness/gezondheidscentrum. Over hoe en wat er moet gebeuren in zo’n soort organisatie hebben we meegemaakt en zelf ook bij geholpen. Daarom willen we de Hanze Hogeschool te Groningen Instituut voor Sportstudies en het stagebedrijf Sportcentrum Van Hurck bedanken dat het project heeft mogen gebeuren en heeft mogen plaatsvinden.

# Bronvermelding

# Bibliografie

Brummer, M. B., & Julsing, M. (2008). *Klanttevredenheidsonderzoek Sportcentrum Kardinge.* Groningen.

Ensie, R. (2014, 5 15). *Ensie*. Opgehaald van http://www.ensie.nl/definitie/Klanttevredenheid

Hurck, J. v. (2014, 5). (L. e. Max, Interviewer)

Ingmar de Vries. (2014, 5). *Blackboard.* Opgehaald van Blackboard: www.blackboard.nl

Sportcentrum, B. (sd). *Klanttevredenheidsonderzoek.* Amsterdam.

survey, F. a. (sd). *Fitness and sports customer satisfaction survey.*

TrainMore. (sd). *Goedkoop sporrten in het nieuwe midden.*