

[illegible]

Afstudeerprofiel : Overig
Afstudeeropdracht : Klanttevredenheidsonderzoek
Auteur : J.T. Kraaijeveld
Student nummer : 09062750
Begeleider : Drs. P.J. v Gastel
Opdrachtgever : H. Tromp

Voorwoord

Voor u ligt het klanttevredenheidsonderzoek opdrachtgevers Teamplayers dat ik in opdracht van de Teamplayer kerngroep aan de Haagse Hogeschool Academie voor Sport-studies heb onderzocht. In dit verslag geef ik weer, hoe ik te werk ben gegaan, wat is onderzocht en wat de uitkomsten daarvan zijn.

Ik heb binnen mijn opleiding gezocht naar het onderwerp dat zinvol was voor de praktijk van sport en bewegen. Ik heb daarvoor het onderwerp gevonden binnen mijn minor bij het Sport-bureau aan de Haagse Hogeschool Academie voor Sportstudies. Het onderwerp moest behandeld worden binnen het model Teamplayers om de onderwijsvorm te verbeteren. Het resultaat van de enquête zal uiteindelijk daadwerkelijk gebruikt worden in het werkveld.

In dit voorwoord wil ik allereerst mijn opdrachtgever Hans Tromp bedanken. Ik dank hem voor zijn correcties en meediscussiëren over verschillende onderwerpen, die zijn toegepast. Ik dank ook Peter van Gastel voor zijn feedback op mijn onderzoek. Voornamelijk op spelling en inbreng vanuit zijn ervaring. Daarnaast gaat mijn dank uit naar de onderzoeksgroep Teamplayers. In het bijzonder wil ik de opdrachtgevers van alle projectteams bedanken. Zij waren bereid om mee te werken. Zonder hen zou dit onderzoek niet mogelijk zijn geweest.

Met sportieve groet,

Jurre Kraaijeveld

Inhoudsopgave

VOORWOORD	1-2
INHOUDSOPGAVE	1-2
SAMENVATTING	1-4
1. INLEIDING / PROBLEEMSTELLING	1-5
1.1. DE MEERWAARDE VAN SAMENWERKEND LEREN	1-5
1.2. TEAMPLAYERS BIJ ANDERE OPLEIDINGEN	1-7
1.3. HET MODEL TEAMPLAYERS	1-8
1.4. TEVREDENHEID ONDERZOEK BIJ KLANTEN	1-9
1.5. ONDERZOEKEN BINNEN TEAMPLAYERS	1-10
1.6. METHODE VAN ONDERZOEK	1-12
1.7. ALGEMENE ONDERZOEKSVRAAG	1-12
2. METHODE	2-13
2.1. DE RESPONDENTEN	2-13
2.2. ONDERZOEKSPROCEDURE	2-14
2.3. KWALITATIEVE GEDEELTE	2-15
2.4. KWANTITATIEVE GEDEELTE	2-16
3. RESULTATEN	3-17
3.1. KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK OPEN VRAGEN	3-17
3.2. AANBEVELINGEN	3-18
3.3. INBRENG KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	3-19
4. DISCUSSIE	4-22
4.1. RESULTATEN	4-22
4.2. BEPERKINGEN & TEKORTKOMINGEN	4-24
5. CONCLUSIE	5-25
5.1. KLANTTEVREDENHEID	5-25
5.2. KLANTTEVREDENHEID ONDERZOEK METHODE	5-25
5.3. BEVINDINGEN & AANBEVELINGEN	5-26
6. BIBLIOGRAFIE	6-27
7. BIJLAGE	7-28
BIJLAGE 1. VRAGENLIJST KWALITATIEF DE PILOT	7-29
BIJLAGE 2. VRAGENLIJSTEN KWALITATIEF UITSLAGEN	7-32
DE PILOT MIDDIN	7-32
DE PILOT DE HAAGSE SCHOOLSPOORT OLYMPIADE	7-36
DE PILOT BEACHVOLLEYBAL NTC	7-41
DE PILOT BSV TENIERPLANTSOEN	7-45
DE PILOT LECTORAAT INNOVATIE BEWEEGSTIMULERING & SPORT	7-49

versie:23-05-13 versie 3.

Samenvatting

Achtergrond

Klanttevredenheid is een kritische succesfactor voor het bepalen van het succes van een product dat of dienst die door een organisatie geleverd wordt (Kessel, 2003). Binnen het project Teamplayers gaat het om de samenwerking van studenten van de Academie voor Sportstudies van de Haagse Hogeschool, de opleiding Sport en Bewegen van ROC Mondriaan, docentbegeleiders en opdrachtgevers, die werken aan een opdracht binnen de beroepspraktijk. Het onderzoek toetst of de opdrachtgevers tevreden zijn over het project Teamplayers.

Doel

Het doel is om de tevredenheid van de opdrachtgevers over het project en de opbrengst van het project Teamplayers te inventariseren. Daarbij wordt de vraag gesteld: Zijn de beoogde resultaten voor het project Teamplayers behaald. Uiteindelijk is het doel om een klanttevredenheid enquête te ontwikkelen.

Methode

Het kwalitatief survey-onderzoek is uitgevoerd onder 5 van de 11 opdrachtgevers Teamplayers jaargang 2012 / 2013. Het face to face interview was een gestructureerde vorm met vooraf vastgestelde vragen. Bij de afgenomen interviews zijn de responsen geïnterpreteerd, daarvan is afwogen wat de impact is en daaruit zijn de conclusies getrokken, waarmee de vragenlijst samengesteld / verfijnd kan worden.

Resultaten

De studenten van Teamplayers worden als een meerwaarde gezien voor de organisaties van de opdrachtgevers. De doelen die gesteld zijn door de opdrachtgevers voor Teamplayers zijn behaald of gaan behaald worden dit jaar. De opdrachtgevers willen bereiken bij studenten dat ze zich aanpassen aan het werkklimaat. Bij dat proces zien de opdrachtgevers sommige studenten groeien in het leerproces maar ook dat studenten blijven steken op hetzelfde niveau. Bij de samenwerking tussen de docentbegeleider en de opdrachtgevers vindt men het belangrijk dat aandacht wordt besteed aan de verdeling van de rollen. De opdrachtgevers vinden het ook belangrijk dat de vragenlijst onderwerpen bevat over de studenten.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat het oordeel van de opdrachtgevers over het project Teamplayers positief is. Naar de toekomst wil ik aanbevelen de mening van de opdrachtgevers individueel (en eventueel face to face) te blijven peilen. Je merkt tijdens het onderzoek dat de opdrachtgevers goede ideeën / opmerkingen hebben om het plan te verbeteren.

Aan de hand van de informatie uit dit onderzoek wil ik een kwantitatief klanttevredenheid enquête ontwikkelen, zodat jaarlijks onder behoud van kwantitatieve gegevens de ontwikkeling kan worden gevolgd & vergeleken (in de tijd en tussen projecten onderling).

1. Inleiding / Probleemstelling

Binnen het project Teamplayers staat het samenwerkend leren centraal. Het project Teamplayers is een nieuw opleidingsconcept ten aanzien van samenwerkend leren. Het gaat hierbij met name tussen de samenwerking van de studenten van de verschillende opleidingen als tussen de studenten en het werkveld. In Nederland worden nog een aantal van dit soort projecten gedraaid, waarbij de overeenkomst ligt in de combinatie van de onderwijsvormen, maar de onderliggende verschillen zitten in de uitvoering. De opleidingen van Teamplayers willen dat dit project gecontinueerd wordt en ze zijn benieuwd naar de opbrengst van de diverse projecten, zowel voor de studenten als de opdrachtgevers. Daarom wordt er op meerdere vlakken onderzoek gedaan om de kwaliteit van het product te vergroten. Dit onderzoek gaat over de tevredenheid van de opdrachtgevers. In dit geval eigenlijk een zeer speciale categorie, want naast dat zij degene zijn die bepalen met welke leeropdracht de groep aan de slag gaat moeten zij ook zorgen dat in de situatie die zij hen bieden voldoende gefaciliteerd kan worden.

1.1. De meerwaarde van samenwerkend leren

In de literatuur is er veel beschreven over het werken in groepen. Dunne en Rawlins (2000) geven aan dat de aandacht voor samenwerkend leren internationaal is en is ingegeven door de behoefte aan afgestudeerden die voorbereid zijn op en vaardig zijn in het werken in teamverband. '*Teamwork*' neemt in betekenis toe binnen beroepsonderwijs door de vraag op de arbeidsmarkt naar gekwalificeerd personeel met het vermogen te denken, te leren en zich flexibel op te stellen. Het kunnen functioneren in teams met complexe en continu veranderende omstandigheden is daarbij de norm geworden binnen organisaties. Er is meer vraag naar persoonlijke competenties op het gebied van probleem oplossen, communicatie en teamwork dan naar beroeps specifieke vaardigheden. Om aan de vraag van de arbeidsmarkt en aan die van individuen te voldoen willen de opleidingen zich actief inzetten om deze generieke kerncompetenties te ontwikkelen.

Er zijn echter in de genoemde onderwijspraktijken dikwijls negatieve geluiden te horen over het samenwerkend leren. Dit komt waarschijnlijk omdat de studenten na het krijgen van de opdracht de taken verdelen, vervolgens uit elkaar gaan en aan het einde de individuele resultaten weer samenvoegen. Valcke en De Craene (2007) zeggen dat dit de oorzaak zou kunnen zijn dat er in de huidige Nederlandse instructiepraktijk in zeer beperkte mate samenwerkend leren wordt toegepast als instructiestrategie. Het uitwisselen van ideeën, informatie en meningen komt niet erg frequent voor in traditioneel onderwijs, voornamelijk omdat studenten meestal individueel leren (Staarman, Krol, & Meijden, 2001). Dat is nu juist wel de achtergrond gedachte van het Teamplayer project.

Het samenwerkingsproces waarin teams reflecteren, plannen en actie ondernemen op hun functioneren, wordt gezien als bepalende factoren voor een effectief werkend team (West, 1996; Swift & West, 1998). Dit onderzoek over teamleren stelt de reflectiemomenten binnen teamvergaderingen centraal. De planning die het team maakt tijdens de vergaderingen, als gevolg van reflectie, vormt een brug tussen reflectie en actie. Deze drie variabelen scharen Swift en West (1998) onder de term teamreflexiviteit en zijn een belangrijk aspect van het samenwerkingsproces. Johnson en Johnson (1989, 1994) laten blijken dat samenwerkend leren een positieve invloed heeft op de kennisconstructie, de

positieve motivatie en leerhouding, het ontwikkelen van sociale vaardigheden en het ontwikkelen van metacognitie, zoals reflecteren. Sociale leerwinst ontstaat dan uit het feit dat studenten een probleem vanuit verschillende perspectieven leren zien en erkennen dat meerdere interpretaties kunnen worden gegeven. De waarde van samenwerken is vooral te danken aan de kans die het individu krijgt om al verworven kennis continu aan te passen door deze te confronteren met meerdere interpretaties van groepsleden (Lowyck & Terwel, 2003).

Er is een onderscheid tussen leren samenwerken en samenwerkend leren. Bij leren samenwerken is samenwerken een doel op zich. Samenwerkend leren kan gezien worden in functie van andere doelen nodig om leeractiviteiten uit te voeren. In beide vormen van samenwerking zijn cognitieve vaardigheden aan de orde. (Lowyck & Terwel, 2003) Organisaties hebben belang bij de samenwerking tussen collega's in teams (McCormick, 2004). Gesteld wordt dat een individu het vaak niet meer alleen aankan: ontwikkelingen gaan in diverse disciplines vaak heel snel en de materie wordt steeds complexer. Persoonlijk contact blijkt hierbij binnen teams heel belangrijk.

Innovatie

Alle ontwikkelingen in de sector en de groeiende behoefte aan innovatie zijn voor de Academie voor Sportstudies van de Haagse Hogeschool en ROC Mondriaan Sport en Bewegen aanleiding geweest om het buitenschools leren tegen het licht te houden. De conclusie was dat een omslag in het externe leren nodig is om de vernieuwing op de genoemde thema's te realiseren. Werkend vanuit het bestaande concept van het Sportbureau is, met instemming van de partners in dit project, voor het project Teamplayers gekozen. Voor het domein Sportopleidingen is dit een zeer innovatieve ontwikkeling.

Het project Teamplayers is een combinatie van een geheel nieuw initiatief en bestaande activiteiten die een extra waarde toevoegt of versnelling aanbrengt in de realisatie van innovatie. Het project is tevens motor voor sociale innovatie in de kracht-/prachtwijken rond het Zuiderpark, waarin de Sportcampus wordt gesitueerd. Het beleid van beweegstimulering van de Gemeente Den Haag richt zich met nadruk op deze wijken. De studenten Teamplayers zullen hierbij een rol spelen als organisator en uitvoerder van stimuleringsprojecten. Door deze 'modelfunctie' hopen wij dat potentiële studenten uit deze wijken zich aanmelden voor een van de sportopleidingen. Daarmee komt de stimulans voor deze wijken om aan sport en bewegen te doen - in de nabije toekomst - van eigen bodem.

Het project past bij de ontwikkeling van de docent LO op de competenties zoals in het handboek aangegeven (Handboek Teamplayers 2012/2013). Het is het toetsen van een nieuwe onderwijsvorm binnen de beroepspraktijk en onderwijs. Daarnaast geeft het inzicht in de beroepspraktijk en aan welke competenties moet worden voldaan.

De vier samenwerkingscompetenties zijn:

- Plannen en organiseren
- Samenwerken en overleggen met collega's
- Samenwerken en communiceren met klanten/omgeving
- Reflectie en ontwikkeling

1.2. Teamplayers bij andere opleidingen

Er zijn een aantal projecten in Nederland waarbij MBO en HBO opleidingen en studenten samenwerken. Dit valt wel in andere onderwijsdomeinen dan die van het project Teamplayers. De onderwijsvormen zijn ook anders ingericht dan die van Teamplayers. Dit zijn voorbeelden waarbij ook multidisciplinair werd gewerkt, waarbij dit project enkele overeenkomstige elementen heeft, maar ook enkele verschillen. We hopen op die manier de opdrachtgevers tegemoet te komen, zodat er ook kwalitatief goed werk geleverd wordt door de studenten Teamplayers.

▪ *Mondzorg (onlangs afgerond)*

Dit project is ontstaan in opdracht van ZZG Zorggroep. Het biedt een onderzoek- en onderwijsomgeving waar MBO, HBO en WO samenwerken aan een integrale aanpak mondzorg voor senioren waarbij de nieuwe landelijke richtlijn uitgangspunt is. Dit project is van januari 2008 tot en met december 2009 uitgevoerd. Deelnemers aan dit project HAN en ROC Nijmegen en Tandheelkunde Radboud Universiteit. Er is een goede samenwerking tot stand gekomen op het gebied van de mondverzorging tussen mondzorgkunde en het ROC. Er is in de verschillende curricula meer aandacht voor de kwetsbare patiënt gekomen wat een positieve verandering is. Alle projectdoelen zijn gerealiseerd.

▪ *Sapfabriek*

Dit project is ontstaan door stichting Werken Leren en ROC A12. De Sapfabriek biedt een onderzoek- en leeromgeving voor HBO- en MBO-studenten in een nieuw onderwijsconcept: een fabriek waar docenten komen lesgeven. Het project Sapfabriek is in maart 2009 opgeleverd. De Sapfabriek verzorgt als reguliere organisatie innovatief beroepsonderwijs in de Valleiregio. In het onderwijsconcept wordt de Sapfabriek gerund door leerlingen en studenten van verschillende opleidingsniveaus en –richtingen. De leerlingen en studenten worden begeleid door vakkrachten uit het bedrijfsleven en leerkrachten uit het onderwijs. Hbo-ers worden met name op managementteam posities ingezet en op vernieuwingsprojecten.

▪ *Teamstages (ROC van Amsterdam, 2007 - 2010)*

TEAMstages is opgezet als een speciale vorm van stagelopen voor MBO4 en HBO studenten. Studenten gaan in teams van 3-5 mensen van start bij een bedrijf. In TEAMstages werken onderwijsinstellingen op HBO en MBO niveau samen met het bedrijfsleven en not-for-profit organisaties. Het doel is studenten beter voor te bereiden op de arbeidsmarkt en MBO studenten goed voor te bereiden op een doorstroom naar het HBO. De coaching van het team is in handen van een bedrijfscoach en een opleidingscoach. TEAMstages is gestart in 2006 en heeft sinds die tijd al 145 teams van gemiddeld vier stagiairs stage laten lopen bij meer dan 70 verschillende bedrijven. Het resulteert in vernieuwende ideeën van teams, de zichtbaarheid van jong talent en het ontwikkelen van betere coaches voor bedrijven en voor opleidingen. De aanpak draagt bij aan minder schooluitval en meer studiesucces. Opvallend is dat de doorstroom van MBO naar HBO na een TEAMstages ervaring een kwart meer is dan gemiddeld.

▪ *M3 Leren, MKB-gericht, multidisciplinair in multilevelteams (Fontys Hogeschool, 2006 - 2009)*

Er is sprake van samenwerking tussen studenten MBO HBO, maar in dit geval gericht op het Economisch domein en met name het MKB. Bij M3 leren lijken die hetzelfde voor verschillende bedrijven, terwijl de opdrachten voor de 'Teamplayers' zeer verschillend kunnen zijn en plaatsvinden in meerde typen leeromgevingen.

▪ *Playing for Success (ROC Nijmegen)*

Dit initiatief is gebaseerd op het succesvolle Engelse project "Playing for Success". De basisgedachte is het gegeven dat een sportomgeving en met name een voetbal omgeving, een grote aantrekkingskracht op veel jonge mensen uitoefent. Door uit te gaan van die aantrekkingskracht en het leren te arrangeren in de buurt van de sportomgeving is een innovatief didactisch concept ontstaan. Dit concept is met name gericht op die groepen jongeren die moeite hebben hun onderwijsloopbaan tot een succes te maken: sociale activering.

1.3. Het model Teamplayers¹

Het project Teamplayers sluit met zijn dynamische leeromgeving aan bij de sportmentaliteit van dit type studenten: uitdaging, uitblinken en in teamverband presteren. Teamplayers betekent: in multidisciplinaire werkteams concrete betekenisvolle opdrachten uitvoeren. Binnen het project Teamplayers gaat het om een samenwerking van studenten van de opleidingen Lichamelijke opvoeding (ALO) en sportmanagement (SPM) Academie voor Sportstudies v/d Haagse Hogeschool en de opleiding Sport en Bewegen van ROC Mondriaan in een team, dat werkt aan een opdracht binnen de beroepspraktijk. Het is een leersituatie waarin studenten van de niveaus 2 tot en met 5 elkaar vinden. In dat samenwerkingsverband leren zij beroepsproducten opleveren waar opdrachtgevers en samenleving profijt van zullen hebben. De studenten van Teamplayers zijn verantwoordelijk voor het resultaat en worden daarop afgerekend. Zo leren ze omgaan met successen en teleurstellingen. Coaching, evaluatie en beoordeling vormen de kernen van hun leerproces. Dit onderzoek gaat bijdragen aan het voortbestaan van deze nieuwe vorm van onderwijs. Het onderzoek toetst of het project Teamplayers voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgevers.

Het Projectplan Sportbureau Teamplayers, was een aanvraag voor het Platform Beroepsonderwijs (HPBO). Het Platform Beroepsonderwijs [HPBO] (2012a) heeft financiële steun geboden namens de Ministeries van OCW en LNV en de Stichting van de Arbeid die sinds 2004 de subsidieregeling voor innovatiearrangementen uitvoeren. De doelstelling van deze regeling is om experimentele projecten op te zetten die moeten leiden tot beter beroepsonderwijs. Een voorwaarde is dat het beroepsonderwijs (vmbo, mbo en hbo) en het bedrijfsleven dit gezamenlijk doen. De looptijd van projecten is maximaal drie jaar en het HPBO hanteert daarbij de regel dat projecten verplicht zichzelf moeten onderzoeken. De bedoeling hiervan is dat na drie jaar de projectresultaten goed onderbouwd zijn en hun meerwaarde in de praktijk hebben bewezen. Deze meerwaarde kan worden bewezen door het behalen van de doelstellingen.

Doelstelling 1.

Een van de doelen bij dit project is dat studenten en docenten van beide instellingen op diverse niveaus met elkaar te leren samenwerken aan concrete opdrachten uit de beroepspraktijk. Zij maken daardoor kennis met elkaars niveau, denk- en werkwijze. Het project beoogt een ontwikkelingstraject te organiseren waarin de ontplooiing van de individuele student en het team als geheel wordt gecoached, beoordeeld en geëvalueerd en vastgelegd. De verwachte winst voor studenten is groei, in ambities, talenten en competenties. Deze zal terug te vinden zijn in effectieve competentie-ontwikkeling, een efficiënte leerroute, en een passende start van hun loopbaan.

Doelstelling 2.

Een ander doel bij dit project is dat binnen de onderwijsinstellingen Haagse Hogeschool Academie voor Sportstudies en ROC Mondriaan Sport en bewegen krijgt het project Teamplayers - als vorm van buitenschools leren - binnen de looptijd van het project een verankering in de opleidingsprogramma's. De organisatorische infrastructuur in de vorm van het Sportbureau garandeert in samenwerking met de partners en opdrachtgevers een duurzame continuering van dit model na de projectperiode.

¹ H.Tromp, T.Roovers, Projectplan Sportbureau Teamplayers (2010)

1.4. Tevredenheid onderzoek bij klanten

De essentie van het project Teamplayers is ‘verbinden’, verticaal in de opleidingskolom, horizontaal tussen school, werkveld en samenleving. Met hun diversiteit aan competenties, ambities en perspectieven werken zij in teamverband toe naar een afgesproken resultaat. De rol van opdrachtgevers en opleidingscoaches zal daarop afgestemd moeten zijn, terwijl zij zich als medeverantwoordelijken aan het resultaat verbinden. De tevredenheid van de opdrachtgever over de studenten Teamplayers is van groot belang. De opdrachtgevers zijn namelijk medeverantwoordelijk voor het opleiden van de studenten, hun toekomstige medewerkers. Zij zijn actief betrokken bij het opleiden van de studenten Teamplayers vanuit hun specifieke context. Zij werken mee aan de vertaling daarvan naar hun werkomgeving.

Dit onderzoek wordt gehouden onder opdrachtgevers Teamplayers. Deze opdrachtgevers komen uit het werkveld van Sport en Bewegen. Het is daarbij de bedoeling dat zij actief betrokken zijn bij het opleiden van de studenten Teamplayers vanuit hun specifieke context. Zij maken kennis met de doelen van het onderwijs en werken mee aan de vertaling daarvan naar hun werkomgeving. Omgekeerd zijn ze gesprekspartners, die de ontwikkelingen in de beroepspraktijk binnen de scholen brengen. Daardoor blijven de opleidingsprogramma's actueel en optimaal voorbereid voor de toekomstige arbeidsmarkt binnen deze sector. Om dit specifieke opleidingstraject te laten slagen zijn er enkele voorwaarden die van de opdrachtgevers worden gevraagd.

Specifieke doelstellingen opdrachtgevers

- De opdrachtgevers opereren vanuit nieuwe rollen die verder gaan dan die van stage verlener. Zij hebben kennis van de noodzakelijke competenties die die rollen vragen.
- De opdrachtgevers zijn in staat samen met de opleidingen voor de studenten Teamplayers een krachtige realistische buitenschoolse leeromgeving te ontwerpen.
- De opdrachtgevers hebben een actueel beeld van de inhoud van de sportopleidingen op MBO en Hbo-niveau en een helder beeld van de functies en rollen binnen hun eigen organisatie.
- Zij spelen een professionele rol bij de totstandkoming van de opdracht, het proces, het resultaat en de evaluatie.
- De opdrachtgever (of medewerker) is in staat vanuit het perspectief van de opdrachtgever de studenten Teamplayers te begeleiden, te sturen en mede te beoordelen.

Klanttevredenheid is binnen het project Teamplayers belangrijk, want het is voor de opleidingen belangrijk dat ze passen bij het werkveld. De opleidingsprogramma's blijven daardoor actueel en optimaal voorbereid voor de toekomstige arbeidsmarkt binnen deze sector. Ook voor studenten is het belangrijk om te ervaren hoe het in het werkveld er aan toe gaat en hoe je moet werken onder een opdrachtgever en met klanten. Studenten hebben door deze ervaringen in complexe multidisciplinaire opdrachten (binnen het domein van de sport) een veel sterker zicht op de beroepsuitoefening op diverse niveaus in de beroepskolom.

Voor het slagen van het Teamplayer concept is het erg belangrijk dat de diverse partijen tevreden zijn over deze onderwijsvorm. Klanttevredenheid is een kritische succesfactor voor het bepalen van het succes van een product of dienst dat door een organisatie geleverd wordt (Kessel, 2003). De term klanttevredenheid is opgebouwd uit twee woorden, klant en tevredenheid. Volgens het Van Dale woordenboek (2009) is een klant 'iemand die van de diensten van een handelaar, vakman enz. gebruik wenst te maken'. Tevredenheid wordt uitgelegd als 'het gevoel dat men tevreden, ofwel vergenoegd en voldaan is'. De mate van tevredenheid varieert van persoon tot persoon en hangt tevens af van het product of de dienst van een organisatie. Klantverwachtingen en –ervaringen worden in de praktijk slechts in zeer beperkte mate gemeten en geëvalueerd. Dit geldt voor zowel de externe als de interne klanten van een organisatie (Kuang, 2000).

Het is echter belangrijk om de klanttevredenheid te meten en, door de ogen van de klant, te beoordelen (Van der Wiele, Boselie et al., 2002). Het gaat hierbij niet zozeer om het meten van absolute scores op het gebied van kwaliteit, maar meer om de relatie met de klant en het begrijpen van wat nu echt belangrijk is voor hem of haar. Het gevoel, welke bepaald wordt door het resultaat van verwachting en ervaring van de klant, bepaalt de mate van tevredenheid (Parasuraman, Zeithaml et al., 1988).

Klanttevredenheid staat in nauwe relatie met klantwaardering (Higgins, 1998). Bij diensten is klanttevredenheid vaak het gevolg van de ervaren waardering van de klant. Bij producten daarentegen volgt de waardering na de klanttevredenheid, omdat de klant pas na het gebruik kan bepalen of het product voldeed aan de verwachtingen (Setijono en Dahlgaard, 2007). Klantwaardering kan worden omschreven als de totale opsomming van de voordelen minus de opofferingen, welke de klant moet doen om het product of de dienst te kunnen gebruiken.

1.5. Onderzoeken binnen Teamplayers

Alle onderzoeksactiviteiten rondom het project Teamplayers moeten bijdragen aan een continue verbetering van de processen en producten gedurende het project. Dat wil zeggen dat er gekozen is voor praktijkgericht actieonderzoek: de onderzoekers confronteren de ontwikkelaars en uitvoerders met onderzoeksresultaten, adviseren over aanpassing in relatie tot de uitgangspunten en vervullen daarmee tevens de rol van change-agent.

Drie onderzoekslijnen binnen Teamplayers

Essentieel is te weten of het project voor de opdrachtgevers (werkveld) de studenten en de onderwijsinstellingen meerwaarde oplevert. Daarom wordt het project op 3 manieren geëvalueerd, te weten met betrekking tot het leerproces van de studenten hetgeen op dit moment door dhr. v.d. Spek wordt uitgevoerd, het effect van de AI (Appreciative Inquiry) door dhr. Hoeboer. En dit onderzoek zal gaan over de klanttevredenheid opdrachtgevers. Er wordt voortbordurt op voorgaande jaren waarbij hier met name een verbeterslag wordt gemaakt m.b.t. het project Teamplayers. Deze drie onderzoekslijnen zullen daarvoor worden onderzocht.

1. Hoe en in welke mate wordt er binnen het project Teamplayers door de studenten geleerd, dat wil zeggen:
 - Heeft het bijgedragen aan hun algemene professionele competenties (MBO, HBO) (zie Handboek) en loopbaaninzicht.
2. De mate waarin het project Teamplayers als geheel heeft bijgedragen aan het samenwerken van onderwijs en werkveld bij het organiseren van werkplekleren.
3. **De mate waarin de studenten Teamplayers de opdrachten naar tevredenheid van de opdrachtgever hebben vervuld, dat wil zeggen:**
 - Zijn de opdrachtgevers tevreden over de gerealiseerde activiteiten van de studenten Teamplayers en tevreden over het proces, zijn de doelen gerealiseerd (is het evenement geslaagd, zijn de maatschappelijke doelstellingen bereikt, etc.)

Er is voor deze indeling gekozen om de verschillende objecten van onderzoek helder te onderscheiden. De resultaten van deze verschillende onderzoekslijnen zullen gedurende het project steeds met elkaar in verband gebracht worden en in samenhang gepresenteerd.

Lopende onderzoeken

- Onderzoek tevredenheid opdrachtgevers Teamplayers: Jurre Kraaijeveld
- Opzet onderzoek Interventies, reflectie en leerwinst: Ivo van der Spek
- Innovatie / verander management de effecten van een Community of Practice: Joris Hoeboer

Afgeronde onderzoeken

- Pilots Teamplayers projecten: innovatief competentiegericht onderwijs, Ivo van der Spek, Den Haag, Juni 2012 (Van der Spek, 2012)
- Appreciative Inquiry in actie Tijdens een veranderproces Joris Hoeboer, Den Haag, Mei 2011
- Tevredenheidsonderzoek opdrachtgevers: Monique Berger (Berger & Tromp, 2012)

Het onderzoek van Berger was ook een tevredenheidsonderzoek (Berger & Tromp, 2012). Het doel was een eerste evaluatiemoment met de opdrachtgevers en de doelen die de opdrachtgevers hebben gesteld vast te leggen. Dit onderzoek was een interview vorm bij 5 lopende projecten van het eerste jaar project Teamplayers. Dit moest een overzicht geven over hoe het project Teamplayers is ervaren door de opdrachtgevers. De resultaten van dit onderzoek worden meegenomen in het nieuwe onderzoek. De nieuwe onderzoeksresultaten zullen worden vergeleken in statistieken om meer overzicht te creëren bij meerdere projecten.

1.6. Methode van onderzoek

De mate waarin de studenten Teamplayers de opdrachten naar tevredenheid van de opdrachtgever hebben vervuld, zal worden in kaart gebracht door middel van survey-onderzoek / steekproef: interviews, vragenlijsten. Het zal worden uitgevoerd onder de opdrachtgevers Teamplayers jaargang 2012 / 2013. Het zal een kwalitatief onderzoek zijn. Aan de hand van de gegevens uit het kwalitatieve onderzoek wordt er een kwantitatieve enquête ontwikkeld waarmee de klanttevredenheid onder opdrachtgevers volgens jaar in kaart kan worden gebracht.

De opdrachtgevers zijn de personen, die het project Teamplayers hebben aangenomen / begeleiden / beoordelen. Dit zijn personen uit het werkveld en geen docenten. De opdrachtgevers kijken vanuit de praktijk naar de opdracht en hoe deze uitgevoerd wordt.

De enquêtes moeten gestandaardiseerd worden voor de komende jaren, zodat de resultaten van de voorgaande jaren kunnen dienen om inzicht in de ontwikkeling van Teamplayer project te verschaffen. Dit kan dan in de toekomst digitaal aangeboden worden aan de opdrachtgevers. Hierdoor kan er jaarlijks in ieder geval 1x of zelf 2x getest worden. De meting zal 1x tijdens het onderzoek plaatsvinden binnen de periode van een maand.

1.7. Algemene onderzoeksvraag

De tevredenheid van de opdrachtgever en doelgroep over het project Teamplayers is van groot belang, daarbij gaat het om de vraag: **Zijn de beoogde resultaten, zoals in de opdracht voor het project Teamplayers geformuleerd, behaald volgens de opdrachtgevers.** Zijn de opdrachtgevers tevreden over de gerealiseerde activiteiten van de studenten Teamplayers en tevreden over het proces, zijn de doelen gerealiseerd (is het evenement geslaagd, zijn de maatschappelijke doelstellingen bereikt, etc.)

Doelstellingen

De doelstelling “**voldoen de studenten Teamplayers aan de verwachtingen van de opdrachtgevers**” komt voort uit maatschappelijk belang en is onderzocht. Uit deze doelstellingen zijn een aantal deelvragen opgesteld zoals; worden de beoogde Teamplayer resultaten behaald, zijn opdrachtgevers tevreden over het proces / product, hoe bevalt de begeleiding door de docenten van de Teamplayers en hoe bevalt de begeleiding door de organisatie van het sport-bureau.

Uiteindelijke doel klanttevredenheid onderzoek Teamplayers:

Een klanttevredenheid enquête, zodat jaarlijks onder behoud van kwantitatieve gegevens de ontwikkeling kan worden gevolgd & vergeleken (in de tijd en tussen projecten onderling)

2. Methode

De mate waarin het project Teamplayers de opdrachten naar tevredenheid van de opdrachtgever hebben vervuld, is in kaart gebracht door middel van kwalitatief survey-onderzoek / steekproef: interviews, vragenlijsten. Het survey-onderzoek is uitgevoerd onder de opdrachtgevers Teamplayers jaargang 2012 / 2013. Aan de hand van de gegevens uit het kwalitatieve onderzoek wordt er een kwantitatieve enquête ontwikkeld waarmee de klanttevredenheid onder opdrachtgevers in het vervolg in kaart kan worden gebracht.

Bij het kwalitatieve deel is er gemeten hoe het er voor staat met de klanttevredenheid. In dit deel worden de opdrachtgevers face to face ondervraagd over hun ervaringen, zodat die kunnen worden meegenomen bij het verbeteren van het Teamplayers concept.

2.1. De respondenten

In dit onderzoek wordt de mening gevraagd van de opdrachtgevers die de studenten Teamplayers begeleiden en beoordelen. Zij zijn doorgaans geen docenten, maar personen uit het werkveld. De opdrachtgevers kijken vanuit werkveld naar het project Teamplayers en hoe deze uitgevoerd wordt. Dit betekent dat de studenten Teamplayers worden behandeld zoals een situatie in het werkveld. Dit schooljaar 2012/ 2013 zijn er 11 Teamplayers projecten geweest waarbij er opdrachtgevers aanwezig waren. In de uitvoering hebben er meerdere mensen als opdrachtgever gefungeerd.

De opdrachtgevers Teamplayers die zijn ondervraagd zijn:



Middin, Rijswijk

Opdrachtgever: Sander Hemmes
2^e jaars Teamplayers



De Haagse Schoolsport Olympiade, gemeente Sport-support Den Haag

Opdrachtgever: Ivar Heemskerk & Nynke Poelstra
2^e jaars Teamplayers



Nationaal Topsport Centrum (NTC) beachvolleybal Den Haag

Opdrachtgever: Bert Korteling
1^e jaars Teamplayers



Buurt sport vereniging (BSV) Tenierplantsoen Den Haag

Opdrachtgever: Bas Koeleman
2^e Jaars Teamplayers



Lectoraat innovatieve beweegstimulering & sport

Opdrachtgever: Peter van Gastel
1^e Jaars Teamplayers

Dit gehele onderzoek is uitgeschreven in een onderzoeksverslag. Aan de hand van die gegevens is er een overzicht gemaakt over de vooruitgang. In dit onderzoek wordt er ook gevraagd aan de opdrachtgevers, welke type enquête het beste gebruikt kan worden. Deze gegevens worden dan verwerkt in een Word bestand. Vanuit de resultaten wordt een conclusie geschreven. Op basis van resultaten wordt een kwantitatieve enquête ontwikkeld, waarmee elk jaar de tevredenheid geïnventariseerd kan worden door de Teamplayer projectgroep. De informatie (bijvangst) die naar voren komt in het gesprek, wordt ook direct al gebruikt om het Teamplayer concept te verbeteren voordat de jaarlijkse cyclus in gang gezet zal worden.

2.2. Onderzoeksprocedure

Kwalitatieve gedeelte

1. De vragen worden vastgesteld door de opdrachtgever en onderzoeker
2. De doelgroep voor de pilot wordt geïnformeerd
3. Met de doelgroep wordt een afspraak gemaakt.
4. Met de doelgroep wordt de pilot afgenomen
5. De resultaten worden verwerkt in onderzoeksverslag
6. Aan de hand van de resultaten wordt een analyse geschreven
7. Aan de hand van de analyse wordt een conclusie/aanbeveling geschreven
8. Aan de hand van de conclusie word een discussie geschreven

Kwantitatieve gedeelte

9. De formulieren worden digitaal opgesteld, zowel de enquêtes als format voor de interviews
10. De doelgroep wordt geïnformeerd over de enquête
11. De enquêtes worden verzonden naar de doelgroep
12. De enquêtes worden afgenomen
13. De ingevulde gegevens worden geanalyseerd
14. Aan de hand van de resultaten wordt een analyse geschreven
15. Aan de hand van de analyse wordt een conclusie/aanbeveling geschreven
16. Aan de hand van de conclusie word een discussie geschreven
17. De resultaten worden teruggekoppeld naar de doelgroep en de projectgroep met een bedankbrief.

2.3. Kwalitatieve gedeelte

Symbolisch interactionisme: (Boeije, 2005; Wester, 1991): Het is een interpretatieve ofwel open benadering van onderzoek. Dat wil zeggen dat de belevingswereld van je onderzoekseenheden (respondenten) centraal staat. Hierbij zijn de respondenten ondervraagd in een enquête. Face-to-face. Face-to-Face is een (persoonlijke) enquêtes waarbij personen worden benaderd om mee te doen aan een onderzoek in een gesprek. Het interview was een opgezet in een gestructureerde vorm met vooraf vastgestelde vragen (zie bijlage 1.). Tijdens het interview is er een audio opname gemaakt. De audio informatie is volledig uitgeschreven (zie bijlage 2.)

Tijdens het interview is het volgende stappenplan (Verhoeven, 2011) aangehouden:

Interview .	
a.	Introductie.
1.	Voorstellen.
2.	Gespreksdoel.
3.	Opbouw.
4.	Geschatte duur.
5.	Waardering deelname.
6.	Belang van de informatie.
7.	Wat gebeurt er met de informatie.
b.	Kern hoofdonderwerp aan de orde.
c.	Vat het gesprek samen aan het einde.
II.	Structuur door lijst met onderwerpen niet te veranderen.
III.	Gebruik van opnameapparatuur voor verwerking en analyse.
IV.	Aandacht gaat uit naar de respondent.
V.	Heb de aandacht
VI.	Pleeg technieken interventies als een gesprek niet goed loopt.
VII.	Wordt geen deelnemer aan het gesprek.

Analyse Kwalitatieve gedeelte

Kwalitatieve verwerking van gegevens aan de hand van een stappenplan:

1. Gegevens doorlezen, verdeel de gegevens, nagaan waarom iets is geselecteerd.
2. Evalueren van de gebruikte termen. Waarde toekennen aan de gebruikte termen van de onderzoekseenheden (respondenten). Kijken naar positief of negatief.
3. Fragmenten coderen, kort omschrijven van het fragment.
4. Termen groeperen, en ordenen.
5. Sorteren en hiërarchie aanbrengen aan de belangrijkste data.
6. Verbanden zoeken tussen de begrippen
7. Structuur in de begrippen aanbrengen. Zoeken naar relaties tussen begrippen en beantwoord de waarom vraag.
8. Gevonden model in verband brengen met de probleem stelling.
 - a. Kan er een antwoord op de vraag worden gegeven?
 - b. Zijn er aanvullende vragen?
 - c. Ontbreekt er nog informatie?
 - Zo ja: opnieuw gegevens verzamelen totdat je een volledig antwoord op de probleemstelling kunt formuleren.

2.4. Kwantitatieve gedeelte

Het kwantitatief onderzoek klanttevredenheid opdrachtgevers Teamplayers kenmerkt zich door een gestructureerde vragenlijst, met vooral gesloten vragen. Om de resultaten te kunnen kwantificeren krijgen alle opdrachtgevers dezelfde vragen voorgelegd. Bij kwantitatieve methoden wordt gebruik gemaakt van cijfermatige (numerieke) informatie, gegevens in cijfers over objecten, organisaties en personen. Vervolgens worden statistische technieken gebruikt om een beschrijving van de resultaten te geven en om verwachtingen over de resultaten te toetsen (Verhoeven, 2011).

De enquêtes worden ontwikkeld en gestandaardiseerd voor de komende jaren, zodat de resultaten van de voorgaande jaren kunnen dienen om inzicht in de ontwikkeling van Teamplayer project te verschaffen. Dit kan dan in de toekomst digitaal aangeboden worden aan de opdrachtgevers. Hierdoor kan er jaarlijks in ieder geval 1 of zelf 2x geëvalueerd worden. De meting zal 1x tijdens het onderzoek plaatsvinden binnen de periode van een maand. Dit type onderzoek geeft antwoord op vragen als: 'hoeveel procent van de doelgroep is tevreden'.

3. Resultaten

3.1. Klanttevredenheidsonderzoek open vragen

De opdrachtgevers hebben dit jaar project Teamplayers positief ervaren. Er wordt aangegeven dat de ervaring van het jaar ervoor daarbij heeft geholpen. Dit wordt aangegeven in de enquête (zie bijlage) bij de projecten Middin, BSV Tenierplantsoen en de HSSO. Het project Teamplayers wordt als een meerwaarde gezien. Kwaliteit van de groepen is divers bij de opdrachten. Pionieren is ook genoemd.

Vooraf aan het project zijn doelen gesteld. Deze doelen zijn of gaan waarschijnlijk bereikt worden. Eén project is nog in aftastfase en heeft een herstart gemaakt om de doelen te bereiken. De doelen voor de doelgroepen worden of zijn ook bereikt, daarbij wel de kanttekening dat deze niet altijd uitgebreid zijn behaald.

De meerwaarde van de studenten Teamplayers zit vooral in de diversiteit van de groep. Het benutten van elkaars kwaliteiten en de reële situatie levert resultaat. De studenten Teamplayers doen bij een aantal projecten werk wat in de huidige werksfeer niet gedaan wordt.

Opdrachtgevers willen bij studenten bereiken dat ze zich aanpassen aan het werkklimaat. De balans zoeken tussen ontwikkelen en uitvoeren wordt genoemd. De studenten moeten verantwoordelijkheid nemen, maar ook op de juiste manier communiceren. Indien de studenten dit kunnen, voldoen zij als toekomstige werknemers.

Het leerproces is volgens de opdrachtgevers moeilijk te beoordelen. Dit komt omdat het leerproces bij iedere student anders is. Sommige studenten groeien in het proces en sommige blijven hangen op hetzelfde niveau. Zoals bij het Teamplayersproject de BSV Tenierplantsoen daar gaf de opdrachtgever aan dat dit verschilt per student. Die studenten hebben zichzelf in een andere situatie leren kennen en hebben zich daarin ontwikkeld. De oudere studenten van HALO en SPM hebben in die situatie minder in geleerd op het gebied van kennis. Op het gebied van met werken met collega's hebben ze wel stappen gezet. Dit kwam omdat de studenten niet alleen met de studenten van hun eigen opleiding hebben gewerkt, maar nu ook met studenten van de andere opleidingen.

Over de samenwerking met docentbegeleiders zijn de opdrachtgevers positief. Het gaat dan met name over de verdeling van de rollen. Wie waarop coacht wordt in overleg of automatisch uitgevoerd. Bij een project was een begeleider niet vrij geroosterd op donderdag waardoor dat voor problemen zorgde.

Niet elke opdrachtgever heeft wat te melden over de samenwerking met het Sport-bureau. Er zijn wel problemen aan de kaak gesteld wat te maken heeft met de randvoorwaarden van het project. Het sport-bureau moet in het begin duidelijk en concreet zijn naar de opdrachtgevers over de opdracht en wat er van hen verwacht wordt. Andere opdrachtgevers waren positief of hadden niks op te merken.

3.2. Aanbevelingen

Tijdens de enquêtes zijn ook aanbevelingen van de opdrachtgevers naar voren gekomen. Dit zijn een aantal suggesties voor verbetering van het project Teamplayers. Deze zijn hieronder opgesomd

- Winst is te behalen door na te denken over hoe en wat te informeren naar de betrokken partijen.
- Er is vaak een kort tijdsbestek tussen wat wij als opdrachtgevers aangeleverd krijgen en de daadwerkelijke uitvoering (sollicitatieprocedure). Zorg voor concrete en duidelijke uitleg.
- Zorg dat studenten zelfstandig de beoordelingen inplannen in het jaar.
- Voorkomen dat opdrachtgevers te veel in de malenmolen komt van procedures en bijeenkomsten en website (overhead activiteiten).
- Per Teamplayeropdracht een andere verdeling van het aantal studenten per opleiding. Afhankelijk van de opdracht.
- Studenten Teamplayers duidelijke maken hoe zij de TP stage moeten afronden.
- Projecten op niveau indelen: zoals bijvoorbeeld uitvoeringsniveau / voorbereidingsniveau.
- Duidelijkheid over wat mag de opdrachtgever vragen van de studenten om de uren te laten maken. Wanneer zijn de studenten inzetbaar / beschikbaar.

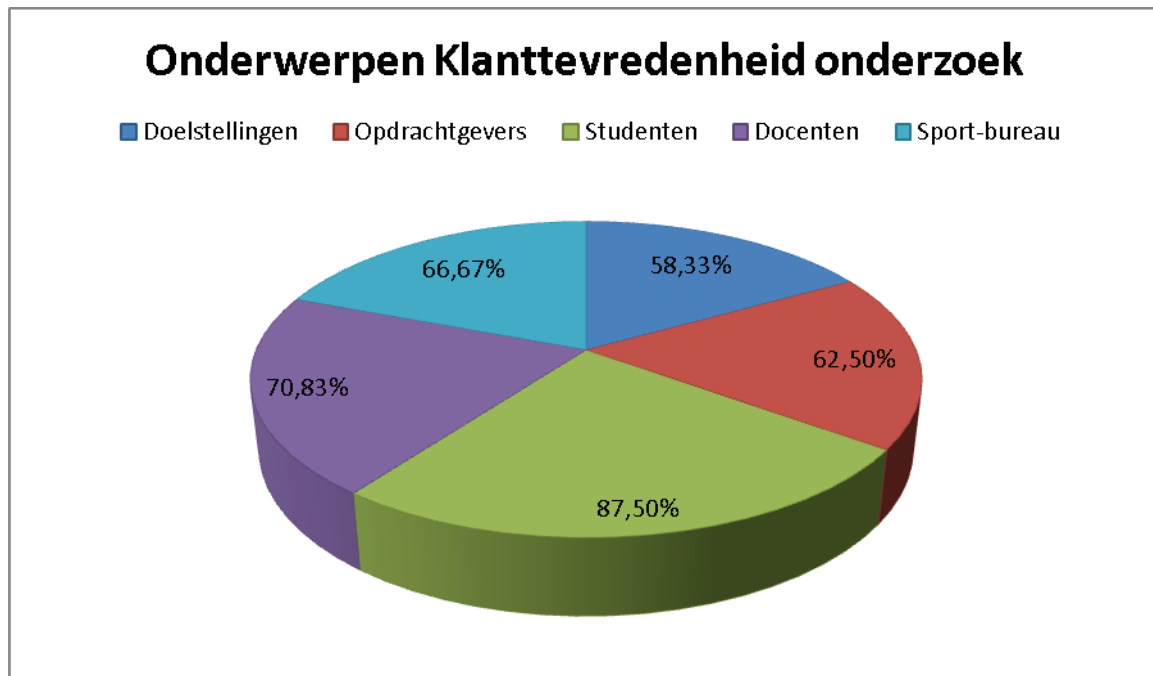
3.3. Inbreng Klanttevredenheidsonderzoek

Opdrachtgevers hebben kunnen aangeven welke onderwerpen zij van belang vinden voor in een enquête over het project Teamplayers. In onderstaande tabel is weergegeven hoeveel van de bevroagden een vraag relevant vonden.

Onderzoek	Keuze
<i>T.a.v. de doelstellingen</i>	
• Het model Teamplayers sluit met zijn dynamische leeromgeving aan bij de sportmentaliteit van studenten: uitdaging, uitblinken en in teamverband presteren.	3 van 6
• Het is gelukt om in multidisciplinaire werkteams concrete betekenisvolle opdrachten uit te laten voeren.	4 van 6
• De studenten zijn in staat om in samenwerkingsverband beroepsproducten opleveren waar opdrachtgevers en samenleving profijt van hebben.	4 van 6
• Coaching, evaluatie en beoordeling vormen de kernen van het leerproces van studenten.	3 van 6
	14 van 24
<i>Doelgroep: Opdrachtgevers</i>	
• De branchepartners opereren vanuit nieuwe rollen die verder gaan dan die van stage verlener. Zij hebben kennis van de noodzakelijke competenties die die rollen vragen.	3 van 6
• De partners/opdrachtgevers zijn in staat samen met de opleidingen voor de Teamplayers een krachtige realistische buitenschoolse leeromgeving te ontwerpen.	5 van 6
• De opdrachtgevers hebben een actueel beeld van de inhoud van de sportopleidingen op MBO en Hbo-niveau en een helder beeld van de functies en rollen binnen hun eigen organisatie.	2 van 6
• De opdrachtgevers spelen een professionele rol bij de totstandkoming van de opdracht, het proces, het resultaat en de evaluatie.	5 van 6
	15 van 24
<i>Doelgroep: Studenten</i>	
• Studenten hebben binnen de beroepssituatie leren samenwerken tussen de verschillende opleidingsniveaus	6 van 6
• De groei naar competent beroepsbeoefenaar wordt zichtbaar in beroepsgedrag en –houding.	3 van 6
• De verschuiving van ‘stage loper’ naar resultaatverantwoordelijk teamlid heeft een meerwaarde m.b.t. belangrijke samenwerkingsfacetten, zoals communicatieve en sociale vaardigheden, het creatief en oplossend vermogen, proactief handelen, initiatief, reflectie, verantwoordelijkheidsgevoel en kwaliteitsbewustzijn.	6 van 6
• Studenten hebben zich ontwikkeld binnen de vier samenwerkingscompetenties: ○ Plannen en organiseren ○ Samenwerken en overleggen met collega’s ○ Samenwerken en communiceren met klanten/omgeving ○ Reflectie en ontwikkeling	6 van 6
	21 van 24
<i>Doelgroep: Docenten</i>	
• Docenten leggen de verbinding tussen de organisaties van de partners/opdrachtgevers en de opleiding.	4 van 6
• Docenten hebben binnen het Teamplayers project een nieuwe rol. i.p.v. stage bezoeker zijn zij direct betrokken bij en verantwoordelijk voor opdrachten uit het werkveld en zij vervullen een professionele rol bij de uitvoering van de opdrachten.	5 van 6
• Docenten kunnen in samenwerking met de partners teamplayer-opdrachten ontwikkelen, die voldoen aan de eisen zoals in de doelen van het project Teamplayers geformuleerd.	4 van 6
• De onderwijsinstellingen spelen zo veel mogelijk in op de leerbehoeften, leerwijzen en routewensen van de studenten en de wensen van de branchepartners.	4 van 6
	17 van 24
<i>Organisatie Sport-bureau</i>	
• Het Teamplayers opdrachtformulier	6 van 6
• De informatie markt en presentaties	3 van 6
• Informatie met contactpersoon	3 van 6
• Vergaderdata met de Teamplayer groep	5 van 6
• De sollicitatieprocedure	3 van 6
	20 van 30
<i>Welke onderwerpen zouden nog meer aan bod moeten komen?</i>	
• HSSO Terugkoppeling studenten opdrachtgever	
• HSSO (Communicatie)	
• Lectoraat: Urenverantwoording	

Tabel 1. Inbreng opdrachtgevers

Bij de gekozen onderwerpen voor het klanttevredenheid onderzoek vinden opdrachtgevers de onderwerpen over studenten het meeste van belang. Dit was 87,5% onder de opdrachtgevers (zie figuur 1 & tabel 1.).



Figuur 1. Onderwerpen van belang voor opdrachtgevers

Instrument onderzoek

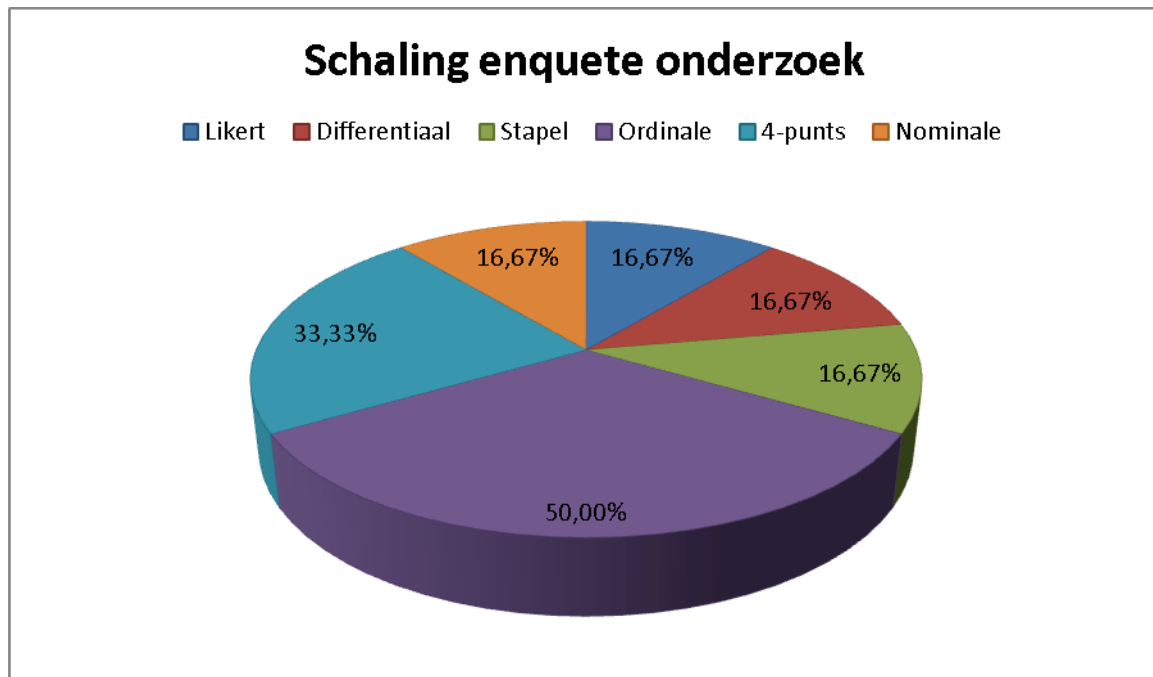
De opdrachtgevers hebben het liefst face tot face of schriftelijk contact zodat je je keuzes kan toelichten. Ze willen allemaal benaderd worden via de mail voor de enquête.

Deze enquête kan volgens alle opdrachtgevers het beste twee keer in het proces afgenomen worden. Ze zijn het allemaal over eens dat er aan het eind een evaluatie moet plaats vinden. Voor het tweede moment willen opdrachtgevers dat dit halverwege plaats vindt. De argumenten zijn dat het meer betrokkenheid en duidelijkheid geeft over het leerproces van de studenten. Een opdrachtgever zou de enquête in plaats van halverwege of op 3 momenten in het begin willen.

Alle opdrachtgevers zouden graag terug koppeling willen van de enquête. Iedereen wil deze schriftelijk willen ontvangen via de mail. Twee opdrachtgevers zouden graag een bijeenkomst willen met de opdrachtgevers waar de uitkomsten en statistieken van de enquête worden toegelicht. Hierdoor kunnen zij zelf reflecteren op het eigen project ten opzichte van de andere projecten.

Schaling voor onderzoek enquête

De opdrachtgevers hebben de keuze mogelijkheid gekregen om een mening te geven over welke schaling zij graag willen gebruiken in de volgende enquêtes. In de enquête komt naar voren dat de ordinale schaal favoriet is. Bij de ordinale schaal wordt er op 5 of 10 punten beoordeeld. Met een schaal van 1 tot 5 of 1 tot 10 (zie figuur 2).



Figuur 2. Schaling voorkeuren van opdrachtgevers

4. Discussie

4.1. Resultaten

In de resultaten is terug te zien dat de opdrachtgevers dit jaar project Teamplayers als positief hebben ervaren. Er wordt aangegeven door de opdrachtgevers dat de ervaring van het jaar ervoor daarbij heeft geholpen. Bij het onderzoek tevredenheid opdrachtgevers Teamplayers 2011/2012 (Berger & Tromp, 2012) werd het project Teamplayers ook als positief ervaren. De positieve klanttevredenheid bepaalt de succesfactor van het project voor de organisatie (Kessel, 2003). Deze uitkomst draagt bij aan de doelen van het project Teamplayers

De doelen van de opdrachtgevers zijn behaald of gaan behaald worden dit jaar. De doelen die zijn gesteld, zijn verschillend per project. We kunnen concluderen dat de doelen haalbaar zijn voor de studenten Teamplayers. De vraag is hierbij of de doelen niet te makkelijk te bereiken zijn voor de studenten Teamplayers. Ook in het tevredenheid onderzoek (Berger & Tromp, 2012) is te zien dat de doelen behaald zijn. In het onderzoek geven de opdrachtgevers aan de doelen jaarlijks bij te stellen voor het volgende team en schooljaar. Dit bevestigt dat de opdrachtgevers het belangrijk vinden dat het project ook daadwerkelijke wat oplevert.

Het project Teamplayers wordt als een meerwaarde gezien dit komt naar voren uit de resultaten aan de hand van de enquête. Dit kan komen door het samenwerkingsproces waarin teams reflecteren, plannen en actie ondernemen op hun functioneren (west, 1996; Swift & west, 1998). De opdrachtgevers van BSV Tenierplantsoen, HSSO en Lectoraat geven aan dat de studenten Teamplayers in de samenwerking gebruik maken van elkaars kwaliteiten. Hierdoor werken ze als een team aan de opdracht. Lowyck & Terwel (2003) komen tot dezelfde strekking en zeggen dat de waarde van samenwerken vooral is te danken aan de kans, die het individu krijgt om al verworven kennis continu aan te passen, door hen te confronteren met meerdere interpretaties van groepsleden. De reële situatie levert ook resultaat. Dit was ook het geval bij van TEAMstages (ROC van Amsterdam, 2007 - 2010).

Uit de enquête blijkt dat opdrachtgevers bij studenten willen bereiken dat ze zich aanpassen aan het werkklimaat. Zo wordt de balans zoeken tussen ontwikkelen en uitvoeren genoemd. Dit is een competentie die studenten moeten verwerven voor in het werkklimaat volgens de opdrachtgevers. De studenten moeten verantwoordelijkheid nemen, maar ook op de juiste manier communiceren. Dit sluit aan bij Dunne en Rawlins, (2000) die geven aan dat de arbeidsmarkt vraagt naar gekwalificeerd personeel met het vermogen te denken, te leren en zich flexibel op te stellen. Het kunnen functioneren in teams met complexe en continu veranderende omstandigheden is daarbij de norm geworden binnen de organisaties. Er is meer vraag naar persoonlijke competenties op het gebied van probleem oplossen, communicatie en teamwork.

Het leerproces is volgens de opdrachtgevers moeilijk te beoordelen. Sommige studenten groeien in het proces en sommige blijven hangen op hetzelfde niveau. In de gesprekken met de opdrachtgevers komt er naar voren dat niet alle studenten de juiste taken krijgen of de taken kunnen volbrengen. Deze negatieve geluiden komen waarschijnlijk, omdat de studenten na het krijgen van de opdracht de taken verdelen, vervolgens uit elkaar gaan en dan het einde de individuele resultaten weer samenvoegen (Valcke en De Craene, 2007). Samenwerkend leren staat en valt er mee. Blijkbaar komt het samenwerkend leren nog niet helemaal uit de verf door de taakverdeling. Hierop moet gestuurd worden voorafgaand en tijdens de opdracht. Voor een effectief werkend team is het samenwerkingsproces waarin teams reflecteren, plannen en actie ondernemen op hun functioneren, bepalend. (West, 1996; Swift & West, 1998).

Over de samenwerking met docentbegeleider zijn de opdrachtgevers positief. Het gaat dan met name over de verdeling van de rollen. Zoals bij de HSSO (zie bijlage) *De rolverdeling is gewoon duidelijk. De opdrachtgever stuurt vanuit de opdracht en de docent stuurt vanuit de studenten zelf. De opdrachtgever pleegde interventie vanuit de opdracht en Len van Rijn vanuit het persoonlijke vlak. De rollen zijn van te voren in die situatie heel concreet besproken. Dat werkt prettig, dat zie je ook duidelijk de rolverdeling bij de functioneringsgesprekken.* Dit sluit aan bij de specifieke doelstellingen opdrachtgevers uit het (Tromp & Roovers, Projectplan Sport-bureau Teamplayers, 2010) waarbij het doel was dat de partners/opdrachtgevers in staat zijn samen met de opleidingen voor het project Teamplayers een krachtige realistische buitenschoolse leeromgeving te ontwerpen en is in staat vanuit het perspectief van de opdrachtgever de studenten te begeleiden en beoordelen.

Bij de gekozen onderwerpen voor het klanttevredenheid onderzoek vinden opdrachtgevers de onderwerpen over studenten het meeste van belang. Het is goed om te zien dat de opdrachtgevers de doelen van de studenten het belangrijkste vinden want daar gaat het om. Dit is ook beoogd in (Tromp & Roovers, Projectplan Sport-bureau Teamplayers, 2010). De docenten komen op de tweede plaats. Hieruit kunnen we concluderen dat deze docenten van belang zijn voor opdrachtgevers om te komen tot de gestelde doelen. In de resultaten is te zien dat opdrachtgevers die dicht bij de academie staan (omdat ze net zijn afgestudeerd (BSV) of docent zijn op de opleiding (lectoraat)) bijna alle onderwerpen van belang vinden voor het proces en product (zie bijlage 2.). De opdrachtgevers vinden de doelstellingen van het project Teamplayers het minste van belang 50,5%. Dit kan komen omdat de doelstellingen te globaal zijn opgesteld.

4.2. Beperkingen & tekortkomingen

De geldigheid van het onderzoek betreft ten eerste de vraag of de toegepaste procedures correct zijn uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de methode en de uitgevoerde onderzoeksopzet (zie het hoofdstuk 2. Methode). Tijdens het interview kwam naar voren dat alle opdrachtgevers vanuit een andere situatie de vragen redeneert. De onderzoeker moest soms interventies plegen om te komen tot een antwoord dat te vergelijken is met andere projecten.

Om de validiteit van dit onderzoek te waarborgen werd door (Verhoeven, 2011) aangeraden om het face tot face onderzoek op te nemen met een recorder. In dit onderzoek heeft er bij elke interview een opname plaatsgevonden. Bij één onderzoek namelijk Nationaal Topsport Centrum Den Haag is er door tijdsdruk van de opdrachtgever het interview vluchtig opgenomen. Er kunnen kanttekeningen worden geplaatst door deze genoemde tekortkoming bij de interne validiteit van dit onderzoek omdat er niet uitgebreid en vrij is geantwoord op de vragen. Alle interview formulieren van de enquêtes met geluidsfragmenten zijn opvraagbaar, hierdoor is er inzage in het proces van toekennen van uitkomsten door de onderzoeker mogelijk.

In dit onderzoek zijn 5 van de 11 opdrachtgevers ondervraagd. Hierdoor is de klanttevredenheid nog niet compleet en kan er gesproken worden over een voorlopig resultaat. Om de betrouwbaarheid te vergroten moeten de andere 6 projecten ook nog ondervraagd worden. Daarnaast heeft de onderzoeker mensen ondervraagd die hij kent of waarmee hij een goede relatie heeft. Dit kwam doordat het makkelijker was een gesprek in te plannen in verband met tijdtechnische redenen. Dit kan invloed hebben gehad over de uitkomst van het onderzoek.

De werkelijkheid zal echter te veranderlijk zijn om met een dergelijke onderzoekspopulatie en andere onderzoekers dezelfde resultaten te vinden. Door de relatief beperkte omvang van de onderzoekspopulatie en de kenmerken van de onderzochte opdrachtgevers kunnen de resultaten niet worden gegeneraliseerd.

5. Conclusie

5.1. Klanttevredenheid

De opdrachtgevers hebben het project Teamplayers positief ervaren. De doelen die de opdrachtgevers hebben gesteld zijn bereikt of gaan bereikt worden. Hiermee zijn de beoogde resultaten, zoals in de opdracht voor de studenten Teamplayers geformuleerd, behaald volgens de opdrachtgevers. Hiermee is de onderzoeksvraag beantwoord.

Het leerproces is volgens de opdrachtgevers moeilijk te beoordelen. Dit komt omdat het leerproces bij iedere student anders is en omdat ze als opdrachtgever soms ver van het proces staan. Daardoor kunnen de opdrachtgevers moeilijk een mening geven over het proces. In de gesprekken met de opdrachtgevers komt er naar voren dat niet alle studenten de juiste taken krijgen of de taken kunnen volbrengen. Deze negatieve geluiden komen waarschijnlijk, omdat de studenten na het krijgen van de opdracht de taken verdelen, vervolgens uit elkaar gaan en dan het einde de individuele resultaten weer samenvoegen. Dit dient in de Teamplayer opdrachten voorkomen te worden. Samenwerkend leren staat en valt er mee.

Over de samenwerking met docentbegeleider zijn de opdrachtgevers positief. Ze zijn voornamelijk positief over de verdeling van de rollen en de samenwerking.

De begeleiding door de organisatie van het sport-bureau werd over het algemeen positief ervaren. Er zijn suggesties voor verbetering meegegeven door de opdrachtgevers. Het sport-bureau moet voornamelijk in het begin en tijdens het proces duidelijk en concreet zijn naar de opdrachtgevers over de opdracht en randvoorwaarden en wat er hen verwacht wordt.

De meerwaarde van de studenten Teamplayers zit vooral in de diversiteit van de groep. Het benutten van elkaars kwaliteiten en de reële situatie levert resultaat. Opdrachtgevers willen bij studenten bereiken dat ze zich aanpassen aan het werkklimaat. De balans zoeken tussen ontwikkelen en uitvoeren.

5.2. Klanttevredenheid onderzoek methode

Bij de gekozen onderwerpen voor het klanttevredenheidsonderzoek vinden opdrachtgevers de onderwerpen over studenten het meeste van belang.

De opdrachtgevers hebben het liefste face tot face of schriftelijk zodat je je keuzes kan toelichten. Ze willen benaderd worden via de mail voor de enquête.

Deze enquête moet twee keer in het proces afgenomen worden. Deze zal dan halverwege en aan het eind moeten plaatsvinden. Hierdoor ontstaat er meer betrokkenheid en duidelijkheid over het leerproces van de studenten.

De opdrachtgevers willen terug koppeling van de enquête. Deze zal schriftelijk moeten plaats vinden per mail. Een laatste bijeenkomst over de resultaten zal een goede bijdrage leveren aan het proces

In de enquête komt naar voren dat de ordinale schaal favoriet is. Bij de ordinale schaal wordt er op 5 of 10 punten beoordeeld. Met een schaal van 1 tot 5 of 1 tot 10.

5.3. Bevindingen & aanbevelingen

Alle geanalyseerde data zijn verzameld binnen een kwart jaar, de projecten liepen hierna nog een aantal weken door. De resultaten van dit onderzoek worden nog besproken binnen de kerngroep Teamplayers, met de docentbegeleiders en de opdrachtgevers van de Teamplayers projecten. Naar aanleiding van de gevonden resultaten van dit onderzoek zal het Teamplayers project worden aangepast en verbeterd

Het HPBO geeft de opleidingen nog 1 jaar de tijd om verder onderzoek te doen naar de mate waarin de studenten Teamplayers de opdrachten naar tevredenheid van de opdrachtgever hebben vervuld. Daarbij zal meer de nadruk gelegd worden op de mate hoe het project Teamplayers beter toegepast kan worden in de praktijk.

Naar de toekomst wil ik aanbevelen de mening van de opdrachtgevers individueel (en eventueel face to face) te blijven peilen. Je merkt tijdens het onderzoek dat de opdrachtgevers goede ideeën / opmerkingen hebben om het plan te verbeteren. Deze kunnen door kwantitatieve vragenlijsten misschien niet naar voren komen.

Tijdens de enquêtes zijn ook aanbevelingen van de opdrachtgevers naar voren gekomen:

- Op tijd en hoe, wat en wanneer informeren naar opdrachtgevers. Zorg voor concreet en duidelijke uitleg en het voorkomen van overhead activiteiten.
- Per Teamplayersopdracht een andere verdeling van het aantal studenten per opleiding. Afhankelijk van de opdracht.
- Projecten op niveau indelen: zoals bijvoorbeeld uitvoeringsniveau / voorbereidingsniveau.
- Duidelijkheid over afronden Teamplayersstage voor studenten en dat de studenten zelfstandig de beoordelingen inplannen in het jaar.
- Richtlijnen over wat de opdrachtgever mag vragen van de studenten ten aanzien van de uren.

6. Bibliografie

- Berger, M., & Tromp, H. (2012, December 17). *Verslag onderzoek tevredenheid opdrachtgevers Teamplayers 2011/2012*.
- Tromp, H. (2012). *Projectplan Teamplayers*. De Haagse Hogeschool, Academie voor sportstudies, Den Haag.
- Tromp, H., & Roovers, T. (2010). *Projectplan Sport-bureau Teamplayers*. Academie voor Sportstudies, Den Haag.
- Van der Spek, I. (2012). *Pilots Teamplayerprojecten: innovatief competentiegericht onderwijs*. Open Universiteit Nederland, Master Onderwijswetenschappen.
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* In N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?* (4e druk ed., p. 404). Den Haag, Zuid-Holland, Nederland: Boom Lemma Uitgevers.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1989). *Cooperation and Competition Theory and Research*. Edina, MN: Interaction Book Company.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1994). *Learning together and alone: Cooperative, competitive, and Individualistic learning* (4e ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Lowyck, J., & Terwel, J. (2003). *Ontwerpen van leeromgevingen*. In Verloop, N., & Lowyck, J. (Eds.). *Onderwijskunde, een kennisbasis voor professionals* (pp. 305). Groningen, Houten: Wolters-Noordhoff.
- McCormick, R. (2004). *Collaboration: The Challenge of ICT*. *International Journal of Technology and Design Education*, 14, 159-176.
- Kleine Staarman, J., Krol, K., & van der Meijden, H. (2001, August). *Peer interaction in three collaborative learning settings*. Paper presented at the EARLI-conference, Fribourg, Switzerland, August 30.
- Swift, T. A., & West, M. A. (1998). *Reflexivity and Group Processes: Research and Practice*. Sheffield: University of Sheffield.
- West, M. A. (1996). *Reflexivity and work group effectiveness: A conceptual integration*. In M. A. West (Ed.), *Handbook of Work Group Psychology* (pp. 555–579). Chichester, UK: J. Wiley.
- Valcke, M. & De Craene, B. (2007). *Van een constructivistische visie op leren naar het ontwerpen van instructie*. In M. Valcke, *Onderwijskunde als ontwerpwetenschap* (pp. 176-243). Gent: Academia Press.

7. Bijlage

Bijlage 1. Vragenlijst kwalitatief De Pilot

Bijlage 2. Vragenlijsten kwalitatief uitslagen

-  De Pilot Middin
-  De Pilot de Haagse Schoolsport Olympiade
-  De Pilot Beachvolleybal NTC
-  De Pilot BSV Tenierplantsoen
-  De Pilot Lectoraat innovatieve beweegstimulering & sport

Teamplayer opdracht:

Geïnterviewde:

Datum:

Bijlage 1. Vragenlijst kwalitatief De Pilot

Open vragen:

1. Hoe heeft u dit jaar Teamplayers ervaren?
2. De Teamplayers hebben de doelen bereikt die vooraf gesteld waren ?
 - Voor de organisatie.
 - Voor de doelgroepen

4 thema's

3. Wat was de bijdrage / meerwaarde van de studenten bij Teamplayers ?
 - Wat de studenten TP voor u als opdrachtgever heeft opgeleverd aan resultaat?
4. Wat wilt u bij de studenten bereiken, zodat ze voldoen als toekomstige werknemers?
5. Hoe heeft u het leerproces ervaren van de studenten?
6. Hoe heeft u de samenwerking met de docentbegeleiding ervaren?
7. Hoe heeft u de samenwerking met de Sport-bureau ervaren?
8. Heeft u suggesties voor verbetering?

Klanttevredenheidsonderzoek

9. Welke onderwerpen uit de doelstellingen / informatie en Teamplayer rollen moeten aan bod komen in de evaluatie? Welk zijn van belang.
10. Welke onderwerpen die niet vermeld zijn zouden volgens u ook aan bod moeten komen?

Instrument onderzoek

11. Welke type enquête werkt voor u het beste?
 - Hoe wilt u benaderd worden voor de enquête?
12. Op welk moment in het proces kan deze enquête het beste worden afgenomen?
 - Bijv. Begin, tussentijds, einde of meerdere keren in het proces
13. Wilt u de terugkoppeling ontvangen?
 - Zo ja op welke manier?

Teamplayer opdracht:

Geïnterviewde:

Datum:

De doelstellingen / informatie van het Teamplayerproject

Onderzoek	Keuze
<i>T.a.v. de doelstellingen</i>	
- Het model Teamplayers sluit met zijn dynamische leeromgeving aan bij de sportmentaliteit van studenten: uitdaging, uitblinken en in teamverband presteren. - Het is gelukt om in multidisciplinaire werkteams concrete betekenisvolle opdrachten uit te laten voeren. - De studenten zijn in staat om in samenwerkingsverband beroepsproducten opleveren waar opdrachtgevers en samenleving profijt van hebben. - Coaching, evaluatie en beoordeling vormen de kernen van het leerproces van studenten.	☐ ☐ ☐ ☐
<i>Doelgroep: opdrachtgevers</i>	
- De branchepartners opereren vanuit nieuwe rollen die verder gaan dan die van stage verlener. Zij hebben kennis van de noodzakelijke competenties die die rollen vragen. - De partners/opdrachtgevers zijn in staat samen met de opleidingen voor de Teamplayers een krachtige realistische buitenschoolse leeromgeving te ontwerpen. - De opdrachtgevers hebben een actueel beeld van de inhoud van de sportopleidingen op MBO en Hbo-niveau en een helder beeld van de functies en rollen binnen hun eigen organisatie. - De opdrachtgevers spelen een professionele rol bij de totstandkoming van de opdracht, het proces, het resultaat en de evaluatie.	☐ ☐ ☐ ☐
<i>Doelgroep: Studenten</i>	
- Studenten hebben binnen de beroepssituatie leren samenwerken tussen de verschillende opleidingsniveaus - De groei naar competent beroepsbeoefenaar wordt zichtbaar in beroepsgedrag en –houding. - De verschuiving van ‘stage loper’ naar resultaatverantwoordelijk teamlid heeft een meerwaarde m.b.t. belangrijke samenwerkingsfacetten, zoals communicatieve en sociale vaardigheden, het creatief en oplossend vermogen, proactief handelen, initiatief, reflectie, verantwoordelijkheidsgevoel en kwaliteitsbewustzijn. - Studenten hebben zich ontwikkeld binnen de vier samenwerkingscompetenties: - Plannen en organiseren - Samenwerken en overleggen met collega’s - Samenwerken en communiceren met klanten/omgeving - Reflectie en ontwikkeling	☐ ☐ ☐ ☐
<i>Doelgroep: Docenten</i>	
- Docenten leggen de verbinding tussen de organisaties van de partners/opdrachtgevers en de opleiding. - Docenten hebben binnen het Teamplayers project een nieuwe rol. i.p.v. stage bezoeker zijn zij direct betrokken bij en verantwoordelijk voor opdrachten uit het werkveld en zij vervullen een professionele rol bij de uitvoering van de opdrachten. - Docenten kunnen in samenwerking met de partners teamplayer-opdrachten ontwikkelen, die voldoen aan de eisen zoals in de doelen van het project Teamplayers geformuleerd. - De onderwijsinstellingen spelen zo veel mogelijk in op de leerbehoeften, leerwijzen en routewensen van de studenten en de wensen van de branchepartners.	☐ ☐ ☐ ☐
<i>Organisatie Sport-bureau</i>	
- Het Teamplayers opdrachtformulier - De informatie markt en presentaties - Informatie met contactpersoon - Vergaderdata met de Teamplayer groep - De sollicitatieprocedure	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
<i>Welke onderwerpen zouden nog meer aan bod moeten komen?</i>	
	☐

Datum:

Welke onderzoeksmethode komt het beste tot zijn recht, en waarbij kunnen de opdrachtgevers het beste de mening geven.

R. Woodruff, 1996

Met welke schaling kan de opdrachtgever het beste zijn mening geven over de diverse opdrachten.

ISO certificering

Bijlage 2. Vragenlijsten kwalitatief uitslagen

De Pilot Middin

Open vragen:

1. Hoe heeft u dit jaar Teamplayers ervaren?

Ik heb dit jaar Teamplayers goed ervaren. Dit jaar is het tweede jaar dat er een Teamplayer groep aanwezig was. Deze groep is verder gegaan waar de eerste groep was gebleven. Ik kan het moeilijk beoordelen als opdrachtgever/begeleider, omdat ik meer op afstand staat. Maar ik heb gezien dat de groep enthousiast was.

2. De Teamplayers hebben de doelen bereikt die vooraf gesteld waren ?

- Voor de organisatie.

De doelen voor de organisatie zijn bereikt. De Teamplayers hebben activiteiten georganiseerd op het trefpunt en de Teamplayers zijn verder gegaan met de ontwikkeling van het beweegboek. Dit heeft geresulteerd in een landelijke uitrol van het beweegboek. Ze hebben daarbij rekening gehouden met de vier zorg instanties en binnen die omgeving.

- Voor de doelgroepen

Ja, de doelen voor de doelgroepen zijn behaald maar, er waren problemen om (bij het trefpunt) mensen in beweging te houden en te krijgen. Dit wordt een onderzoek volgend jaar. De Teamplayers willen meer doen dan er eigenlijk is. Doelstelling voor de volgende keer is: Maak een plan van aanpak met urenbesteding die aangepast kan worden.

4 thema's

3. Wat was de bijdrage / meerwaarde van de studenten bij Teamplayers ?

- Wat de studenten TP voor u als opdrachtgever heeft opgeleverd aan resultaat?

Het is moeilijk om te vergelijken, ik sta te ver weg als opdrachtgever op dat goed te kunnen beoordelen. De meerwaarde zit in het feit dat het reëel is. De resultaten zijn goed en het werk is extra, deze taken hadden anders niet van de grond gekomen.

4. Wat wilt u bij de studenten bereiken, zodat ze voldoen als toekomstige werknemers?
- Maak een plan, maar leer ook tussentijds te reflecteren en te communiceren op producten en proces. Dit mag ook eerder bekend worden. Tijdig communiceren en het bijstellen van een plan.*

5. Hoe heeft u het leerproces ervaren van de studenten?

Op afstand. Moet bij de SGK zijn voor die input. het is een zoekproces onder de studenten "zoek je rol"

6. Hoe heeft u de samenwerking met de docentbegeleiding ervaren?

De begeleiding was te abstract. Hij was als opdrachtgever 2x bij een vergadering geweest en daar was de sfeer goed.

7. Hoe heeft u de samenwerking met de Sport-bureau ervaren?
Direct, niks op aan te merken. Heeft een ander verband met contacten.
8. Heeft u suggesties voor verbetering?
Nee, eigenlijk niet daarvoor moet je Sander van Deursen daarvoor benaderen.

Klanttevredenheidsonderzoek

9. Welke onderwerpen uit de doelstellingen / informatie en Teamplayer rollen moeten aan bod komen in de evaluatie?
Zie bijlage
10. Welke onderwerpen die niet vermeld zijn zouden volgens u ook aan bod moeten komen?
Zie bijlage

Instrument onderzoek

11. Welke type enquête werkt voor u het beste?
- Hoe wilt u benaderd worden voor de enquête?
Schriftelijk of telefonisch
12. Op welk moment in het proces kan deze enquête het beste worden afgenomen?
- Bijv. Begin, tussentijds, einde of meerdere keren in het proces
Tussentijds/halverwege, dan kan er nog bijgestuurd worden
13. Wilt u de terugkoppeling ontvangen?
- Zo ja op welke manier?
Via de mail schriftelijk

De doelstellingen / informatie van het Teamplayerproject

Onderzoek	Keuze
<i>T.a.v. de doelstellingen</i>	
Het model Teamplayers sluit met zijn realistische leeromgeving aan bij de sportmentaliteit van studenten: uitdaging, uitblinken en in teamverband presteren.	☐
Het is gelukt om in multidisciplinaire werkteams concrete betekenisvolle opdrachten uit te laten voeren.	☐
De studenten zijn in staat om in samenwerkingsverband beroepsproducten op te leveren waar opdrachtgevers en samenleving profijt van hebben.	☐
Coaching, evaluatie en beoordeling vormen de kernen van het leerproces van studenten.	☐
<i>Doelgroep: opdrachtgevers</i>	
De branchepartners opereren vanuit nieuwe rollen die verder gaan dan die van stage verlener. Zij hebben kennis van de noodzakelijke competenties die die rollen vragen.	X
De partners/opdrachtgevers zijn in staat samen met de opleidingen voor de Teamplayers een krachtige realistische buitenschoolse leeromgeving te ontwerpen.	☐
De opdrachtgevers hebben een actueel beeld van de inhoud van de sportopleidingen op MBO en Hbo-niveau en een helder beeld van de functies en rollen binnen hun eigen organisatie.	X
De opdrachtgevers spelen een professionele rol bij de totstandkoming van de opdracht, het proces, het resultaat en de evaluatie.	☐
<i>Doelgroep: Studenten</i>	
Studenten hebben binnen de beroepssituatie leren samenwerken tussen de verschillende opleidingsniveaus	☐
De groei naar competent beroepsbeoefenaar wordt zichtbaar in beroepsgedrag en –houding.	X
De verschuiving van ‘stage loper’ naar resultaatverantwoordelijk teamlid heeft een meerwaarde m.b.t. belangrijke samenwerkingsfacetten, zoals communicatieve en sociale vaardigheden, het creatief en oplossend vermogen, proactief handelen, initiatief, reflectie, verantwoordelijkheidsgevoel en kwaliteitsbewustzijn.	☐
- Studenten hebben zich ontwikkeld binnen de vier samenwerkingscompetenties: - Plannen en organiseren - Samenwerken en overleggen met collega’s - Samenwerken en communiceren met klanten/omgeving - Reflectie en ontwikkeling	☐
<i>Doelgroep: Docenten</i>	
Docenten leggen de verbinding tussen de organisaties van de partners/opdrachtgevers en de opleiding.	X
Docenten hebben binnen het Teamplayers project een nieuwe rol. i.p.v. stage bezoeker zijn zij direct betrokken bij en verantwoordelijk voor opdrachten uit het werkveld en zij vervullen een professionele rol bij de uitvoering van de opdrachten.	☐
Docenten kunnen in samenwerking met de partners teamplayer-opdrachten ontwikkelen, die voldoen aan de eisen zoals in de doelen van het project Teamplayers geformuleerd.	X
De onderwijsinstellingen spelen zo veel mogelijk in op de leerbehoeften, leerwijzen en routewensen van de studenten en de wensen van de branchepartners.	X
<i>Organisatie Sport-bureau</i>	
Het Teamplayers opdrachtformulier	X
De informatie markt en presentaties	☐
Informatie met contactpersoon	☐
Voorlichting & overleg met de Teamplayers	X
De sollicitatieprocedure	☐
<i>Welke onderwerpen zouden nog meer aan bod moeten komen?</i>	
	☐

Onderzoek methode

Welke onderzoeksmethode komt het beste tot zijn recht, en waarbij kunnen de opdrachtgevers het beste de mening geven.

Onderzoek		Keuze
Face-to-face	De respondent wordt thuis of op het werk bezocht door de enquêteur	
Telefonisch	Respondent wordt opgebeld door een bijv. telefonische enquête	X
Schriftelijk	Een enquête / vragenlijst wordt de respondent toegezonden.	X
Online	Het onderzoek wordt op het internet gezet.	

R. Woodruff, 1996

Schaling

Met welke schaling kan de opdrachtgever het beste zijn mening geven over de diverse opdrachten.

			Keuze
Likert schaal	5 punts	Helemaal eens – Helemaal oneens	
Semantische differentiaal schaal	7 punts:	sterk --- zwak	
Stapel schaal	11 punts:	+5 --- -5	
Ordinale schaal	5 of 10 punts:	1 – 5 of 1 – 10	X
4-puntsschaal	4 punts	uitstekend, goed, onvoldoende, slecht	
Nominale schaal	2 punts	ja/nee	

ISO certificering

Overige opmerkingen

De Pilot de Haagse Schoolsport Olympiade

Open vragen:

1. Hoe heeft u dit jaar Teamplayers ervaren?

Ivar Heemskerk (I): Sowieso groot verschil met betrekking op vorige jaar, dit komt omdat er rust gecreëerd is. Dit komt omdat iedereen op donderdag middag is vrij geroosterd. Hierdoor is het makkelijker om af te spreken en constant af te spreken.

Nynke Poelstra (N): Het komt ook omdat we meer richtlijnen hebben meegegeven.

I: Vorig jaar was het voor iedereen nieuw. Waarbij de studenten een opdracht meekregen waarbij de studenten zoveel mogelijk zelf moesten uitvinden. Dat bleek toen niet de beste manier te zijn

I: Dit jaar direct vanaf het begin een aantal pijlers meegegeven. Daar zijn de studenten dit jaar goed mee aan de slag gegaan. Het helpt dat jij Jurje aan de zijlijn meekijkt, en dat je de studenten voor advies voorziet.

2. De Teamplayers hebben de doelen bereikt die vooraf gesteld waren ?

- Voor de organisatie.

I: De inschrijving is al gesloten dus de doelen van het aantal kinderen (3000) zijn bereikt, het programma ziet er goed uit en ze gaan het waarschijnlijk ook bereiken of er moet een grote kink in de kabel komen.

- Voor de doelgroepen

De doelen voor de doelgroepen kunnen nog niet beantwoord worden. Dit komt omdat het evenement nog niet heeft plaatsgevonden.

4 thema's

3. Wat was de bijdrage / meerwaarde van de studenten bij Teamplayers ?

- Wat de studenten TP voor u als opdrachtgever heeft opgeleverd aan resultaat?

I: de meerwaarde is dat het een project groep is en daardoor vullen ze elkaar aan.

N: Ja.

I: aanvullen door de opleidingen, de opleidingen hebben een totaal andere visie en werkwijze en daarmee vullen ze elkaar aan. Je ziet het voornamelijk door de producten die ze opleveren smp: door de theorie meer bezig met begroting en plan van aanpak. Promotie en communicatieplan Halo: veel meer focus op kwaliteit van de activiteiten zelf. SB meer ondersteunend maar doen niet onder bij de HBO studenten.

4. Wat wilt u bij de studenten bereiken, zodat ze voldoen als toekomstige werknemers?

I: Euhm ja, leggen we niet echt de focus op, sturen op een belabberde notulen of een begroting. Je stuurt meer op de kleine dingen en connecties.

N: We laten ze meer ervaring opdoen, hoe kan ik een sportdag organiseren. Ze hebben ervaring

I: je introduceert ze met je eigen netwerk en je weet dan niet echt wat dan naar voren kan komen. Hier kunnen studenten hun voordeel uithalen

5. Hoe heeft u het leerproces ervaren van de studenten?

I: Nou wat ik als opdrachtgever het mooiste vond is dat je iemand echt ziet groeien, vorig met name Thijmen. Als stille kerel binnen het eerste half jaar. En afgelopen jaar in december stond hij te presenteren alsof hij dat zijn hele leven deed. Het is leuker om aan de slag te gaan.

6. Hoe heeft u de samenwerking met de docentbegeleiding ervaren?

I: dit jaar beter dan vorig jaar omdat er dit jaar maar 1 is. Doordat er 3 waren wist je niet zeker bij wie je waarvoor terecht moest. De rolverdeling is gewoon duidelijk. De opdrachtgever stuurt vanuit de opdracht en de docent stuurt vanuit de studenten zelf. Bram: interventie vanuit de opdracht en Len van Rijn vanuit het persoonlijke vlak. De rollen zijn van te voren in die situatie heel concreet besproken. Dat werkt prettig, dat zie je ook duidelijk de rolverdeling bij de functioneringsgesprekken.

7. Hoe heeft u de samenwerking met de Sport-bureau ervaren?

I: Na ja dit jaar het meest te maken met mij, het is niet dat we in paniek zijn geraakt, dit jaar in het begin heel rommelig, het verdelen van de studenten over de opdrachten, dat vond ik niet "oké", dit jaar beter ondervangen door de sollicitaties.

8. Heeft u suggesties voor verbetering?

N: de sollicitatie is al een hele verbetering, ja nog steeds dat er kort tijdsbestek tussen wat wij aangeleverd krijgen en de daadwerkelijke uitvoering. Binnen een week is gewoon te kort. Weinig of helemaal geen uitleg bijv. moet ik dit alleen doen

I: het is niet nieuw dat het begin rommelig verloopt. Het systeem vorig jaar de handleiding dit jaar sollicitatie is prima alleen de uitleg vooraf mankeert het aan.

Winst is te behalen door over na te denken hoe dat te informeren naar de betrokken partijen

I: Begin van het jaar weet je toch niet wat voor vlees je in de kuip hebt, pas naar mate het jaar vordert, je bent zelf ook als opdrachtgever verantwoordelijk om er een Team van te maken. Het is uiteindelijk fijn als er iemand stevig in zijn schoenen staat, voor de rest is het juist van belang om de kwaliteiten die in de groep zijn te benutten.

N: de groep zelf vind het ook een uitdaging om met meerdere groepen samen te werken.

I: dit jaar ook gestuurd op de beoordelingen dat de studenten die zelf ook inplannen in het jaar.

Klanttevredenheidsonderzoek

9. Welke onderwerpen uit de doelstellingen / informatie en Teamplayer rollen moeten aan bod komen in de evaluatie?

Zie bijlage

10. Welke onderwerpen die niet vermeld zijn zouden volgens u ook aan bod moeten komen?

Zij bijlage

Instrument onderzoek

11. Welke type enquête werkt voor u het beste?

Zie bijlage

- Hoe wilt u benaderd worden voor de enquête?

N: Denk dat het per mail het makkelijkste is

12. Op welk moment in het proces kan deze enquête het beste worden afgenomen?

- Bijv. Begin, tussentijds, einde of meerdere keren in het proces

I: hoe veel momenten komen er.

N: zou eigenlijk 2 zeggen, in het midden en aan het eind

13. Wilt u de terugkoppeling ontvangen?

- Zo ja op welke manier?

I: ik denk dat het goed is en kort verslag via de mail met een overzicht met conclusie en bespreekbaar maakt bij de eerste opdrachtgevers bijeenkomst. En je kan er van leren hoe andere opdrachtgevers het doen. Dat is onwijs informatie en dan de versie van de tafels. Daar leer je heel veel van.

De doelstellingen / informatie van het Teamplayerproject

Onderzoek	Keuze
<i>T.a.v. de doelstellingen</i>	
	(Ivar: X) I (Nynke: O)
• Het model Teamplayers sluit met zijn realistische leeromgeving aan bij de sportmentaliteit van studenten: uitdaging, uitblinken en in teamverband presteren.	X
• Het is gelukt om in multidisciplinaire werkteams concrete betekenisvolle opdrachten uit te laten voeren.	O
• De studenten zijn in staat om in samenwerkingsverband beroepsproducten op te leveren waar opdrachtgevers en samenleving profijt van hebben.	
• Coaching, evaluatie en beoordeling vormen de kernen van het leerproces van studenten.	X O
<i>Doelgroep: opdrachtgevers</i>	
• De branchepartners opereren vanuit nieuwe rollen die verder gaan dan die van stage verlener. Zij hebben kennis van de noodzakelijke competenties die die rollen vragen.	X
• De partners/opdrachtgevers zijn in staat samen met de opleidingen voor de Teamplayers een krachtige realistische buitenschoolse leeromgeving te ontwerpen.	X
• De opdrachtgevers hebben een actueel beeld van de inhoud van de sportopleidingen op MBO en Hbo-niveau en een helder beeld van de functies en rollen binnen hun eigen organisatie.	
• De opdrachtgevers spelen een professionele rol bij de totstandkoming van de opdracht, het proces, het resultaat en de evaluatie.	X O
<i>Doelgroep: Studenten</i>	
• Studenten hebben binnen de beroepssituatie leren samenwerken tussen de verschillende opleidingsniveaus	X O
• De groei naar competent beroepsbeoefenaar wordt zichtbaar in beroepsgedrag en –houding.	O
• De verschuiving van ‘stage loper’ naar resultaatverantwoordelijk teamlid heeft een meerwaarde m.b.t. belangrijke samenwerkingsfacetten, zoals communicatieve en sociale vaardigheden, het creatief en oplossend vermogen, proactief handelen, initiatief, reflectie, verantwoordelijkheidsgevoel en kwaliteitsbewustzijn.	X O
• Studenten hebben zich ontwikkeld binnen de vier samenwerkingscompetenties: ○ Plannen en organiseren ○ Samenwerken en overleggen met collega’s ○ Samenwerken en communiceren met klanten/omgeving ○ Reflectie en ontwikkeling	X O
<i>Doelgroep: Docenten</i>	
• Docenten leggen de verbinding tussen de organisaties van de partners/opdrachtgevers en de opleiding.	O
• Docenten hebben binnen het Teamplayers project een nieuwe rol. i.p.v. stage bezoeker zijn zij direct betrokken bij en verantwoordelijk voor opdrachten uit het werkveld en zij vervullen een professionele rol bij de uitvoering van de opdrachten.	X O
• Docenten kunnen in samenwerking met de partners teamplayer-opdrachten ontwikkelen, die voldoen aan de eisen zoals in de doelen van het project Teamplayers geformuleerd.	
• De onderwijsinstellingen spelen zo veel mogelijk in op de leerbehoeften, leerwijzen en routewensen van de studenten en de wensen van de branchepartners.	X
<i>Organisatie Sport-bureau</i>	
• Het Teamplayers opdrachtformulier	X O
• De informatie markt en presentaties	X
• Informatie met contactpersoon	X O
• Voorlichting & overleg met de Teamplayers	X O
• De sollicitatieprocedure	X O
<i>Welke onderwerpen zouden nog meer aan bod moeten komen?</i>	
• Terugkoppeling studenten opdrachtgever (communicatie)	
•	
•	

Onderzoek methode

Welke onderzoeksmethode komt het beste tot zijn recht, en waarbij kunnen de opdrachtgevers het beste de mening geven.

Onderzoek		Keuze
Face-to-face	De respondent wordt thuis of op het werk bezocht door de enquêteur	X O
Telefonisch	Respondent wordt opgebeld door een bijv. telefonische enquête	O
Schriftelijk	Een enquête / vragenlijst wordt de respondent toegezonden.	O
Online	Het onderzoek wordt op het internet gezet.	X O

R. Woodruff, 1996

Schaling

Met welke schaling kan de opdrachtgever het beste zijn mening geven over de diverse opdrachten.

			Keuze
Likert schaal	5 punts	Helemaal eens – Helemaal oneens	
Semantische differentiaal schaal	7 punts:	sterk --- zwak	
Stapel schaal	11 punts:	+5 --- -5	X
Ordinale schaal	5 of 10 punts:	1 – 5 of 1 – 10	O
4-puntsschaal	4 punts	uitstekend, goed, onvoldoende, slecht	O
Nominale schaal	2 punts	ja/nee	O

ISO certificering

Overige opmerkingen

De Pilot Beachvolleybal NTC

Open vragen:

1. Hoe heeft u dit jaar Teamplayers ervaren?
Goed, meerwaarde op die manier, om dat het langer duurt, serieus te kunnen werken aan een project. Het is een nadeel van 6 weken of maanden dan ben je net begonnen en heb je minder aan dit project. Dit duurt een jaar met een substantieel aantal mensen, dit heeft naar beide kanten toe meer leereffect aan beide kanten
2. De Teamplayers hebben de doelen bereikt die vooraf gesteld waren ?
 - Voor de organisatie.
Het doel is het opzetten van een NTC den Haag, we zijn er nog mee bezig maar dat gaat dit jaar zeker lukken.
 - Voor de doelgroepen
Ja doelgroep van NTC zijn jeugdige volleyballers van 13 tot 18 jaar. Traint zoveel aantal uren en dat gaat lukken. En dat gaat lukken met de huidige.

4 thema's

3. Wat was de bijdrage / meerwaarde van de studenten bij Teamplayers ?
 - Wat de studenten TP voor u als opdrachtgever heeft opgeleverd aan resultaat?
Meer gedegen voorbereiding van de NTC. De hele werving van de talenten beter voorbereiden en uitvoeren. Ook de organisatie van open dagen. Goeie onderbouwing hoe dingen gedaan worden. Bij alles wat erbij komt kijken meer gedegen uitgevoerd en voorbereid.
4. Wat wilt u bij de studenten bereiken, zodat ze voldoen als toekomstige werknemers?
Het eigenlijk meer de vraag voor de school. Wij willen dat een NTC ontstaat. Maar tegelijkertijd dat de studenten ervan kan leren. In dit project zitten ingrediënten om h
5. Hoe heeft u het leerproces ervaren van de studenten?
Heel positief, goede samenwerkingen tussen de opleidingen, is ook persoonsgebonden, maar ligt aan ook hoe gaan de opdrachtgevers er mee om.
6. Hoe heeft u de samenwerking met de docentbegeleiding ervaren?
Goed, Ronald van dijk, die doet dat heel gedegen, en kijkt naar de juiste elementen, niet heel frequent maar voldoende om het project goede door gaan te vinden.
7. Hoe heeft u de samenwerking met de Sport-bureau ervaren?
Vanuit de bijeenkomsten, zit er voldoende in om sturing te geven aan de opdrachtgever. Hans Tromp doet dat erg goed

8. Heeft u suggesties voor verbetering?

Steeds goed blijven nadenken, dat de opdrachtgevers niet te veel in de malenmolen komt van procedures en bijeenkomsten en website (overhead activiteiten) want dat komt erbij. Je wilt als opdrachtgever vooral monitoren op het project. En al die dingen eromheen dat niet de overhand krijgen, want dan gaat dat af stoten we zitten nu op de grens.

Klanttevredenheidsonderzoek

9. Welke onderwerpen uit de doelstellingen / informatie en Teamplayer rollen moeten aan bod komen in de evaluatie?
10. Welke onderwerpen die niet vermeld zijn zouden volgens u ook aan bod moeten komen?

Instrument onderzoek

11. Welke type enquête werkt voor u het beste?

Van 1 tot 5, schriftelijk of digitaal

- Hoe wilt u benaderd worden voor de enquête?
Per mail

12. Op welk moment in het proces kan deze enquête het beste worden afgenomen?

- Bijv. Begin, tussentijds, einde of meerdere keren in het proces
Halverwege en eind 2x

13. Wilt u de terugkoppeling ontvangen?

- Zo ja op welke manier?
Schriftelijk

De doelstellingen / informatie van het Teamplayerproject

Onderzoek	Keuze
<i>T.a.v. de doelstellingen</i>	
Het model Teamplayers sluit met zijn realistische leeromgeving aan bij de sportmentaliteit van studenten: uitdaging, uitblinken en in teamverband presteren.	
Het is gelukt om in multidisciplinaire werkteams concrete betekenisvolle opdrachten uit te laten voeren.	I
De studenten zijn in staat om in samenwerkingsverband beroepsproducten op te leveren waar opdrachtgevers en samenleving profijt van hebben.	I
Coaching, evaluatie en beoordeling vormen de kernen van het leerproces van studenten.	
<i>Doelgroep: opdrachtgevers</i>	
De branchepartners opereren vanuit nieuwe rollen die verder gaan dan die van stage verlener. Zij hebben kennis van de noodzakelijke competenties die die rollen vragen.	
De partners/opdrachtgevers zijn in staat samen met de opleidingen voor de Teamplayers een krachtige realistische buitenschoolse leeromgeving te ontwerpen.	I
De opdrachtgevers hebben een actueel beeld van de inhoud van de sportopleidingen op MBO en Hbo-niveau en een helder beeld van de functies en rollen binnen hun eigen organisatie.	
De opdrachtgevers spelen een professionele rol bij de totstandkoming van de opdracht, het proces, het resultaat en de evaluatie.	I
<i>Doelgroep: Studenten</i>	
Studenten hebben binnen de beroepssituatie leren samenwerken tussen de verschillende opleidingsniveaus	I
De groei naar competent beroepsbeoefenaar wordt zichtbaar in beroepsgedrag en –houding.	
De verschuiving van ‘stage loper’ naar resultaatverantwoordelijk teamlid heeft een meerwaarde m.b.t. belangrijke samenwerkingsfacetten, zoals communicatieve en sociale vaardigheden, het creatief en oplossend vermogen, proactief handelen, initiatief, reflectie, verantwoordelijkheidsgevoel en kwaliteitsbewustzijn.	I
- Studenten hebben zich ontwikkeld binnen de vier samenwerkingscompetenties: - Plannen en organiseren - Samenwerken en overleggen met collega’s - Samenwerken en communiceren met klanten/omgeving - Reflectie en ontwikkeling	I
<i>Doelgroep: Docenten</i>	
Docenten leggen de verbinding tussen de organisaties van de partners/opdrachtgevers en de opleiding.	I
Docenten hebben binnen het Teamplayers project een nieuwe rol. i.p.v. stage bezoeker zijn zij direct betrokken bij en verantwoordelijk voor opdrachten uit het werkveld en zij vervullen een professionele rol bij de uitvoering van de opdrachten.	
Docenten kunnen in samenwerking met de partners teamplayer-opdrachten ontwikkelen, die voldoen aan de eisen zoals in de doelen van het project Teamplayers geformuleerd.	I
De onderwijsinstellingen spelen zo veel mogelijk in op de leerbehoeften, leerwijzen en routewensen van de studenten en de wensen van de branchepartners.	
<i>Organisatie Sport-bureau</i>	
Het Teamplayers opdrachtformulier	I
De informatie markt en presentaties	
Informatie met contactpersoon	
Voorlichting & overleg met de Teamplayers	I
De sollicitatieprocedure	
<i>Welke onderwerpen zouden nog meer aan bod moeten komen?</i>	

Onderzoek methode

Welke onderzoeksmethode komt het beste tot zijn recht, en waarbij kunnen de opdrachtgevers het beste de mening geven.

Onderzoek		Keuze
Face-to-face	De respondent wordt thuis of op het werk bezocht door de enquêteur	
Telefonisch	Respondent wordt opgebeld door een bijv. telefonische enquête	
Schriftelijk	Een enquête / vragenlijst wordt de respondent toegezonden.	I
Online	Het onderzoek wordt op het internet gezet.	

R. Woodruff, 1996

Schaling

Met welke schaling kan de opdrachtgever het beste zijn mening geven over de diverse opdrachten.

			Keuze
Likert schaal	5 punts	Helemaal eens – Helemaal oneens	
Semantische differentiaal schaal	7 punts:	sterk --- zwak	
Stapel schaal	11 punts:	+5 --- -5	
Ordinale schaal	5 of 10 punts:	1 – 5 of 1 – 10	I
4-puntsschaal	4 punts	uitstekend, goed, onvoldoende, slecht	
Nominale schaal	2 punts	ja/nee	

ISO certificering

Overige opmerkingen

De Pilot BSV Tenierplantsoen

Open vragen:

1. Hoe heeft u dit jaar Teamplayers ervaren?
Zeer divers, dit jaar 2 SPM, 2 Halo en 2 MBO 2 van lifestyle.. Hele diverse groep, de kwaliteit was heel divers. Het niveau lag ver uitelkaar, 2jaars studenten die net 17,18 jaar zijn, zorgde in het team voor wat frictie. Dat was opvallend, daardoor het niveau beter naar voren had kunnen komen wat dit jaar niet het geval was
2. De Teamplayers hebben de doelen bereikt die vooraf gesteld waren ?
 - Voor de organisatie.
Over het algemeen ja, de vereniging bekend maken onder bestaande leden aan de hand van pr campagne, en het organiseren van een sportactiviteit hebben ze goed gedaan, alleen de echtheid creëren hebben ze niet echt kunnen bereiken, kwam doordat dit bij de verkeerde persoon was neer gelegd, dat was een stap te hoog voor die persoon.
 - Voor de doelgroepen
De doelstelling is sportaanbod creëren voor kinderen in de wijk. Dit jaar extra doelstelling om meer te creëren waardoor het trainen efficiënt word, zoals eens in de 3 dagen een wedstrijd, bij studenten bij andere wel gelukt. Deze opdracht lag bij de mindere studenten van het team, dus dat overstijgende is wel gemist.

4 thema's

3. Wat was de bijdrage / meerwaarde van de studenten bij Teamplayers ?
 - Wat de studenten TP voor u als opdrachtgever heeft opgeleverd aan resultaat?
De stagiaires buiten TP komen met elke vraag naar mij toe. TP pakken het zelfstandig op en komen 1 x in week of 2 weken met vragen, dat scheelt in tijd van begeleiding. Door de diverse groep kunnen ze hun eigen vragen beantwoorden als ze daar over nadenken, daar moet ik ze soms wel bij begeleiden. Om zelf na te laten denken.
4. Wat wilt u bij de studenten bereiken, zodat ze voldoen als toekomstige werknemers?
Dat ze afspraken maken met de opdrachtgever, die ook zelfstandig na komen. Dat ze niet altijd bij het handje word gehouden. Dat ze leren neem verantwoordelijkheid voor je eigen zaken.
5. Hoe heeft u het leerproces ervaren van de studenten?
Verschilt per student. Die studenten hebben zichzelf in een andere situatie leren kennen en hebben zich daar in ontwikkeld. De oudere halo en spm hebben daar minder in geleerd kwa kennis, kwa manier met werken met collega's hebben ze wel stappen in gezet. Omdat ze niet alleen met halo hebben gewerkt. Ze vragen naar elkaar naar de kwaliteiten na elkaar nu. Omdat ze weten dat iemand anders ook kwaliteiten over beter kunnen uitvoeren, en kennis van elkaar durven te gebruiken.

6. Hoe heeft u de samenwerking met de docentbegeleiding ervaren?
Heel goed, dat komt door dat ik persoonlijk moreel verplicht voelt om ook proces gestuurd te begeleiden. En de begeleider kijkt ook naar het product. Natuurlijke rolverdeling tussen partijen. Maar hebben wel dezelfde doelstellingen die ze met studenten willen bereiken.
7. Hoe heeft u de samenwerking met de Sport-bureau ervaren?
Niet concreet ervaren, meer naar de Tp naar volgend wel.
8. Heeft u suggesties voor verbetering?
 - *Per opdracht misschien andere verdeling van de studenten per opleiding. 2 spm'ers is eigenlijk al te veel, omdat er bij onze opdracht meer gedaan moet worden.*
 - *Teamplayers zelf goed duidelijke gemaakt moet worden hoe zij de TP stage moet worden afgerond. Daar moet ik ze nu als opdrachtgever duidelijk maken.*

Klanttevredenheidsonderzoek

9. Welke onderwerpen uit de doelstellingen / informatie en Teamplayer rollen moeten aan bod komen in de evaluatie?
10. Welke onderwerpen die niet vermeld zijn zouden volgens u ook aan bod moeten komen?

Instrument onderzoek

11. Welke type enquête werkt voor u het beste?
Het liefste face tot face of schriftelijk zodat je je keuzes kan toelichten
 - Hoe wilt u benaderd worden voor de enquête?
12. Op welk moment in het proces kan deze enquête het beste worden afgenomen?
 - *Bijv. Begin, tussentijds, einde of meerdere keren in het proces
Tegen kerst en tegen het einde, geeft ook voor de opdrachtgever een beter beeld hoe je ook met TP om moet gaan en extra duidelijkheid op het leerproces van studenten.*
13. Wilt u de terugkoppeling ontvangen?
 - *Zo ja op welke manier?
Persoonlijk willen ontvangen, zodat je je eigen functioneren als opdrachtgever kan evalueren en anders schriftelijk ontvangen met de mogelijkheid op feedback te vragen telefonisch.*

De doelstellingen / informatie van het Teamplayerproject

Onderzoek	Keuze
<i>T.a.v. de doelstellingen</i>	
• Het model Teamplayers sluit met zijn realistische leeromgeving aan bij de sportmentaliteit van studenten: uitdaging, uitblinken en in teamverband presteren.	☐
• Het is gelukt om in multidisciplinaire werkteams concrete betekenisvolle opdrachten uit te laten voeren.	☐
• De studenten zijn in staat om in samenwerkingsverband beroepsproducten op te leveren waar opdrachtgevers en samenleving profijt van hebben.	☐
• Coaching, evaluatie en beoordeling vormen de kernen van het leerproces van studenten.	☐
<i>Doelgroep: opdrachtgevers</i>	
• De branchepartners opereren vanuit nieuwe rollen die verder gaan dan die van stage verlener. Zij hebben kennis van de noodzakelijke competenties die die rollen vragen.	☐
• De partners/opdrachtgevers zijn in staat samen met de opleidingen voor de Teamplayers een krachtige realistische buitenschoolse leeromgeving te ontwerpen.	☐
• De opdrachtgevers hebben een actueel beeld van de inhoud van de sportopleidingen op MBO en Hbo-niveau en een helder beeld van de functies en rollen binnen hun eigen organisatie.	☐
• De opdrachtgevers spelen een professionele rol bij de totstandkoming van de opdracht, het proces, het resultaat en de evaluatie.	☐
<i>Doelgroep: Studenten</i>	
• Studenten hebben binnen de beroepssituatie leren samenwerken tussen de verschillende opleidingsniveaus	☐
• De groei naar competent beroepsbeoefenaar wordt zichtbaar in beroepsgedrag en –houding.	☐
• De verschuiving van ‘stage looper’ naar resultaatverantwoordelijk teamlid heeft een meerwaarde m.b.t. belangrijke samenwerkingsfacetten, zoals communicatieve en sociale vaardigheden, het creatief en oplossend vermogen, proactief handelen, initiatief, reflectie, verantwoordelijkheidsgevoel en kwaliteitsbewustzijn.	☐
• Studenten hebben zich ontwikkeld binnen de vier samenwerkingscompetenties: ○ Plannen en organiseren ○ Samenwerken en overleggen met collega’s ○ Samenwerken en communiceren met klanten/omgeving ○ Reflectie en ontwikkeling	☐
<i>Doelgroep: Docenten</i>	
• Docenten leggen de verbinding tussen de organisaties van de partners/opdrachtgevers en de opleiding.	☐
• Docenten hebben binnen het Teamplayers project een nieuwe rol. i.p.v. stage bezoeker zijn zij direct betrokken bij en verantwoordelijk voor opdrachten uit het werkveld en zij vervullen een professionele rol bij de uitvoering van de opdrachten.	☐
• Docenten kunnen in samenwerking met de partners teamplayer-opdrachten ontwikkelen, die voldoen aan de eisen zoals in de doelen van het project Teamplayers geformuleerd.	☐
• De onderwijsinstellingen spelen zo veel mogelijk in op de leerbehoeften, leerwijzen en routewensen van de studenten en de wensen van de branchepartners.	☐
<i>Organisatie Sport-bureau</i>	
• Het Teamplayers opdrachtformulier	☐
• De informatie markt en presentaties	☐
• Informatie met contactpersoon	☐
• Voorlichting & overleg met de Teamplayers	☐
• De sollicitatieprocedure	☐
<i>Welke onderwerpen zouden nog meer aan bod moeten komen?</i>	
•	☐
•	☐
•	☐
•	☐

Onderzoek methode

Welke onderzoeksmethode komt het beste tot zijn recht, en waarbij kunnen de opdrachtgevers het beste de mening geven.

Onderzoek		Keuze
Face-to-face	De respondent wordt thuis of op het werk bezocht door de enquêteur	I
Telefonisch	Respondent wordt opgebeld door een bijv. telefonische enquête	
Schriftelijk	Een enquête / vragenlijst wordt de respondent toegezonden.	
Online	Het onderzoek wordt op het internet gezet.	

R. Woodruff, 1996

Schaling

Met welke schaling kan de opdrachtgever het beste zijn mening geven over de diverse opdrachten.

			Keuze
Likert schaal	5 punts	Helemaal eens – Helemaal oneens	I
Semantische differentiaal schaal	7 punts:	sterk --- zwak	
Stapel schaal	11 punts:	+5 --- -5	
Ordinale schaal	5 of 10 punts:	1 – 5 of 1 – 10	
4-puntsschaal	4 punts	uitstekend, goed, onvoldoende, slecht	
Nominale schaal	2 punts	ja/nee	

ISO certificering

Overige opmerkingen

[illegible]

De Pilot Lectoraat innovatie beweegstimulering & sport

Open vragen:

1. Hoe heeft u dit jaar Teamplayers ervaren?
Pionieren, innovatieve beweegstimulering liepen ze tegen aan omdat het nog niet bestond, want de gedacht was innovatieve aanbod in de wijk aan te bieden, wilde we bij een school doen, afgeketst omdat de studenten niet beschikbaar waren op die tijden. Toen gezocht naar een andere vorm. Toen toegespitst om product concept te ontwikkelen t.a.v. het nieuwe leefstijlcentrum. Met die opdracht zijn ze niet tot iets gekomen.
2. De Teamplayers hebben de doelen bereikt die vooraf gesteld waren ?
 - Voor de organisatie.
Nog niet. Het is in aftastfase. Nu het leefstijlcentrum er is, het doel wat er was ontwikkel een organisatie vorm bij scholen waarbij kinderen aanbod generen. Met beweeggames. Nu het er is zijn ze bezig met aanschrijven van scholen. En zijn bij scholen geweest om aan te bieden. Ze zijn er hard mee bezig. Maar dat moet uiteindelijk een product verslag uitkomen waardoor de toekomstige Teamplayers verder op kunnen ontwikkelen
 - Voor de doelgroepen.
Doel was tweezijdig: de kinderen enthousiasmeren voor de games, en de docenten enthousiasmeren voor het idee. Dat hebben ze enigszins bereikt door: Toen ze op pad gingen in de les op de scholen. Uit onderzoek bleek dat kinderen graag naar het leefstijlcentrum willen komen. Bij de inloopmiddag zijn er ongeveer 60 kinderen die aan komen waaien. En samenwerking met BSV Tenierplatsoen zien kansen voor het gebruik van het leefstijlcentrum.

4 thema's

3. Wat was de bijdrage / meerwaarde van de studenten bij Teamplayers ?
 - Wat de studenten TP voor u als opdrachtgever heeft opgeleverd aan resultaat?
De Teamplayers zorgen voor uitvoering en promotie waar de opdrachtgevers geen tijd voor hebben. Er zijn verschillende rollen of die allemaal tot uiting komen weet ik niet. De voorzitter probeert aan te sturen maar trekt aan een dood paard.
4. Wat wilt u bij de studenten bereiken, zodat ze voldoen als toekomstige werknemers?
Dingen doen voordat het geregeld is. Niet eerst ontwikkelen maar gewoon gaan doen. Soms blijven ideeën hangen dus meer van abstract naar concreet. Veel verschillende manieren te werk gaan en toch proberen aanbod te generen. Een productieve houding. Ga op zoek naar werk en oplossingen.
5. Hoe heeft u het leerproces ervaren van de studenten?
Nog 5 stuks, het leerproces is voor iedereen anders, sommige hebben geleerd en sommige pakken de handschoen niet op. Ze wachten nog te veel op een opdracht. Na een interventie over ontevredenheid toen zijn er een aantal bezig geweest met

scholen. Uiteindelijk stond er vorige week wel een school met meerdere groepen. Sommige zijn toch wel mentaal betrokken bij het proces.

6. Hoe heeft u de samenwerking met de docentbegeleiding ervaren?
Af en toe het gevoel dat ik op de begeleiders stoel ging zitten om het product tot stand te laten komen. Er was geen match met de werkdagen de begeleider kon ook niet op donderdag. Tussentijds functioneren en fysieke momenten gemist, ook overleg over rolverdeling. Ook onrust door ziekteverlof. Ze zijn later opnieuw begonnen met een frisse start en de beoordelingen moeten daarom nog komen.
7. Hoe heeft u de samenwerking met de Sport-bureau ervaren?
Ander concept in gedachte voor de uitvoering dan daadwerkelijk haalbaar in de praktijk. dan toegezegd de informatie was erg abstract en voelde me verkeerd ingelicht. En wij werden daarop aangerekend omdat wij de school niet konden voorzien. Er was niet bekend dat de mbo'ers extra stage moesten lopen. Dat is ook niet mogelijk. Nu wel mogelijk bij het leefstijlcentrum. Het SB is in gebreke gebleven door de goede informatie vooraf. Ik ben ook niet altijd goed betrokken geweest. Overleggen op de vergaderingen waren interessant en nuttige. De interactie met DB was goed en liet inzichten over meer kanten van het verhaal. De volgende lichting zal ik zeker anders te werk gaan.
8. Heeft u suggesties voor verbetering?
- *Projecten op niveau indelen: zoals uitvoeringsniveau, en meer op voorbereidingsniveau. Dit project is bijv. hierbij moet je een visie ontwikkelen en onderzoek doen.*
 - *Hoe met de uren om te gaan. Hoe hard en wat mag de opdrachtgever vragen van de studenten om de uren te laten maken. Wanneer zijn de studenten inzetbaar / beschikbaar.*

Klanttevredenheidsonderzoek

9. Welke onderwerpen uit de doelstellingen / informatie en Teamplayer rollen moeten aan bod komen in de evaluatie?
-
10. Welke onderwerpen die niet vermeld zijn zouden volgens u ook aan bod moeten komen?
-

Instrument onderzoek

11. Welke type enquête werkt voor u het beste?
Hangt af van zaken de eerste twee goed om uit te breiden. Bij gevoelige onderwerpen graag persoonlijk. Als het zakelijk is zijn de laatste twee goed. Risico is het uitweiden.
- Hoe wilt u benaderd worden voor de enquête?
Online via de mail

12. Op welk moment in het proces kan deze enquête het beste worden afgenomen?

Vaker geeft meer betrokkenheid, sommige dingen zijn in het begin niet te meten.

- Bijv. Begin, tussentijds, einde of meerdere keren in het proces
*Graag aan het begin en aan het einde en kijken of er verschillen in zitten.
Tussentijds kan ook hierdoor word je bewust of je wel tevreden bent of daar
nog iets aan moet doen.*

13. Wilt u de terugkoppeling ontvangen?

- Zo ja op welke manier?
*In een soort bijeenkomst aan het einde waar de resultaten gepresenteerd
worden. Geen voorkeur voor individueel wel eventueel informatie opvragen
over jouw specifieke projecten t.a.v. andere projecten. Dit hoeft niet in de
presentatie naar voren te komen. Misschien op aanvraag.*

De doelstellingen / informatie van het Teamplayerproject

Onderzoek	Keuze
<i>T.a.v. de doelstellingen</i>	
• Het model Teamplayers sluit met zijn realistische leeromgeving aan bij de sportmentaliteit van studenten: uitdaging, uitblinken en in teamverband presteren.	☐
• Het is gelukt om in multidisciplinaire werkteams concrete betekenisvolle opdrachten uit te laten voeren.	☒
• De studenten zijn in staat om in samenwerkingsverband beroepsproducten op te leveren waar opdrachtgevers en samenleving profijt van hebben.	☒
• Coaching, evaluatie en beoordeling vormen de kernen van het leerproces van studenten.	☐
<i>Doelgroep: opdrachtgevers</i>	
• De branchepartners opereren vanuit nieuwe rollen die verder gaan dan die van stage verlener. Zij hebben kennis van de noodzakelijke competenties die die rollen vragen.	☒
• De partners/opdrachtgevers zijn in staat samen met de opleidingen voor de Teamplayers een krachtige realistische buitenschoolse leeromgeving te ontwerpen.	☒
• De opdrachtgevers hebben een actueel beeld van de inhoud van de sportopleidingen op MBO en Hbo-niveau en een helder beeld van de functies en rollen binnen hun eigen organisatie.	☒
• De opdrachtgevers spelen een professionele rol bij de totstandkoming van de opdracht, het proces, het resultaat en de evaluatie.	☒
<i>Doelgroep: Studenten</i>	
• Studenten hebben binnen de beroepssituatie leren samenwerken tussen de verschillende opleidingsniveaus	☒
• De groei naar competent beroepsbeoefenaar wordt zichtbaar in beroepsgedrag en –houding.	☒
• De verschuiving van ‘stage loper’ naar resultaatverantwoordelijk teamlid heeft een meerwaarde m.b.t. belangrijke samenwerkingsfacetten, zoals communicatieve en sociale vaardigheden, het creatief en oplossend vermogen, proactief handelen, initiatief, reflectie, verantwoordelijkheidsgevoel en kwaliteitsbewustzijn.	☒
• Studenten hebben zich ontwikkeld binnen de vier samenwerkingscompetenties: ○ Plannen en organiseren ○ Samenwerken en overleggen met collega's ○ Samenwerken en communiceren met klanten/omgeving ○ Reflectie en ontwikkeling	☒
<i>Doelgroep: Docenten</i>	
• Docenten leggen de verbinding tussen de organisaties van de partners/opdrachtgevers en de opleiding.	☒
• Docenten hebben binnen het Teamplayers project een nieuwe rol. i.p.v. stage bezoeker zijn zij direct betrokken bij en verantwoordelijk voor opdrachten uit het werkveld en zij vervullen een professionele rol bij de uitvoering van de opdrachten.	☒
• Docenten kunnen in samenwerking met de partners teamplayer-opdrachten ontwikkelen, die voldoen aan de eisen zoals in de doelen van het project Teamplayers geformuleerd.	☒
• De onderwijsinstellingen spelen zo veel mogelijk in op de leerbehoeften, leerwijzen en routewensen van de studenten en de wensen van de branchepartners.	☒
<i>Organisatie Sport-bureau</i>	
• Het Teamplayers opdrachtformulier	☒
• De informatie markt en presentaties	☒
• Informatie met contactpersoon	☐
• Voorlichting & overleg met de Teamplayers	☐
• De sollicitatieprocedure	☐
<i>Welke onderwerpen zouden nog meer aan bod moeten komen?</i>	
• Urenverantwoording?	☐
•	☐
•	☐
•	☐
•	☐

Onderzoek methode

Welke onderzoeksmethode komt het beste tot zijn recht, en waarbij kunnen de opdrachtgevers het beste de mening geven.

Onderzoek		Keuze
Face-to-face	De respondent wordt thuis of op het werk bezocht door de enquêteur	X
Telefonisch	Respondent wordt opgebeld door een bijv. telefonische enquête	
Schriftelijk	Een enquête / vragenlijst wordt de respondent toegezonden.	
Online	Het onderzoek wordt op het internet gezet.	

R. Woodruff, 1996

Schaling

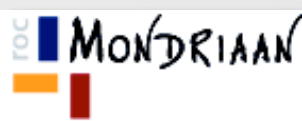
Met welke schaling kan de opdrachtgever het beste zijn mening geven over de diverse opdrachten.

			Keuze
Likert schaal	5 punts	Helemaal eens – Helemaal oneens	X voor een mening
Semantische differentiaal schaal	7 punts:	sterk --- zwak	
Stapel schaal	11 punts:	+5 --- -5	
Ordinale schaal	5 of 10 punts:	1 – 5 of 1 – 10	
4-puntsschaal	4 punts	uitstekend, goed, onvoldoende, slecht	X
Nominale schaal	2 punts	ja/nee	Niet diepgaand genoeg

ISO certificering

Overige opmerkingen

DE HAAGSE
HOGESCHOOL
ACADEMIE VOOR SPORTSTUDIES

[illegible]

DE HAAGSE LECTORATEN & ONDERZOEK
HOGESCHOOL