



De Tocht van 2016

Gaat er ooit nog een nieuwe komen?

Adviesrapport stichting Beleef en Herinner



Scriptie, studiejaar 2016/2017

Collin Vennema (348996)
P. Christiaanstraat 37 – 8935 DJ – Leeuwarden
collin.vennema@student.stenden.com
Leisure management
Stenden hogeschool Leeuwarden
Dinsdag 29 mei 2018

Begeleidster:
Maaïke de Jong
Stenden hogeschool
E-mail: maaïke.de.jong2@stenden.com

Samenvatting

In juli 2016 is de stichting Beleef en Herinner opgericht. De organisatoren van deze stichting hadden het idee om een nieuwe voorstelling te realiseren in de Elfstedenhal tijdens de kerstvakantie. Na een lange tijd met elkaar overlegd te hebben was de knoop uiteindelijk doorgehakt en gingen zij het nieuwe project produceren: de Tocht van Morgen in de Elfstedenhal. Deze voorstelling is een combinatie tussen schaats en theater, met als thema de Elfstedentocht.

Het enthousiasme om deze voorstelling neer te zetten heeft er uiteindelijk voor gezorgd dat de organisatie het break-even punt had bereikt, alleen de winst had hoger kunnen zijn als er niet veel meer onverwachte kosten werden gemaakt. Dit is ook de reden dat er bij een eventueel volgende productie goed gekeken moet worden naar de eventuele mogelijkheden voor verbetering tijdens de productie. Dit was ook de aanleiding van het onderzoek waar uiteindelijk de volgende probleemstelling op is gebaseerd: *Wat zijn de thema's ter verbetering van het evenement 'De Tocht van Morgen' die naar voren komen in een exploratief onderzoek om daarna met een verbetervoorstel te komen voor stichting Beleef en Herinner?* Bij deze probleemstelling was het uiteindelijk doel van het onderzoek om een advies te geven aan stichting Beleef en Herinner over hoe er in de toekomst een eventueel nieuwe productie gerealiseerd kan worden, door gebruik te maken van een narratieve analyse.

Binnen dit onderzoek zijn er in totaal vijf verschillende doelgroepen die benaderd zijn. Deze groepen zijn de bezoekers, vrijwilligers, partners, werknemers van de Elfstedenhal en de organisator. Daarnaast is het gebaseerd op observaties door de auteur (Collin Vennema) van deze scriptie in zijn rol als stagiair. De gekozen manieren om deze doelgroepen te benaderen zijn via enquêtes, observaties, interviews en groepsinterviews. Voor iedere doelgroep worden de gegeven antwoorden gecategoriseerd naar de meest voorkomende punten. Uiteindelijk komen de resultaten van deze doelgroepen terug in de aanbevelingen in de vorm van storytelling. Hiernaast moet er rekening gehouden worden met de vraag of de gegeven antwoorden wel realistisch zijn. Daardoor is elke gestelde vraag nauwkeurig onderzocht en zijn alleen de gegevens meegerekend die echt betrouwbaar en valide zijn.

Per doelgroep zijn er aandachtspunten naar voren gekomen ter verbetering voor een volgende productie. Om te beginnen is de voorstelling bekend geworden bij de bezoekers door middel van social media, posters, kranten en mond tot mond reclame. Hiernaast was een sterker verhaal, livemuziek, meer Elfstedensfeer en een betere balans tussen schaatsen en acteren duidelijke punten die naar voren kwamen ter verbetering. De partners hadden een aantal dezelfde verbeterpunten met daarnaast als toevoeging een tekstschrijver in te huren, betere communicatie en een betere horecagelegenheid. Ook de werknemers hadden nog andere punten te benoemen, namelijk niet meer in de kerstvakantie organiseren, mooiere aankleding en de werknemers beter informeren over de voorstelling. De organisator bekijkt het van een geheel ander perspectief. Die vindt dat er van tevoren meer subsidies moeten komen om de voorstelling te financieren en daarnaast moet de gehele organisatie gemotiveerd blijven tijdens elke voorstelling, zodat er geen onnodige fouten worden gemaakt. Als laatste waren de vrijwilligers van mening dat de kaartcontrole professioneler had gekund en dat de voorbereiding op de voorstelling soms rommelig was. Op basis van de aandachtspunten die naar voren zijn gekomen, is er gekozen om één 'verhaal' te vertellen op basis van een narratieve analyse, waarin alle aspecten van het onderzoek naar voren komen. De gekozen doelgroep voor dit verhaal is de bezoeker, omdat hier de meeste punten ter verbetering zijn te winnen. In dit verhaal wordt de perfecte avond van de bezoeker beschreven naar aanleiding van het onderzoek. De verschillende punten die hier naar voren komen zijn het toevoegen van livemuziek, sterker verhaal, verbeterde communicatie, meer Elfstedensfeer, verbetering van het horecaplein, medewerkers ijsbal betrekken bij het proces en een andere datum kiezen voor de voorstelling.

Summary

The foundation *Beleef en Herinner* was created in July 2016. The organizers of this foundation had the idea to realize a new performance in the *Elfstedenhal* during the Christmas Holidays. After having consulted for a long time, the decision was finally made and the organizers started a new production. This new production was named: *de Tocht van Morgen* (Tomorrow's Tour) and has been produced in the *Elfstedenhal*. This show was a combination of ice skating and theatre, with the theme the *Elfstedentocht*, about an ice skating tour along 11 cities.

The enthusiasm for setting up this show ultimately ensured that they had reached their break-even point. The profit could be much more if the unexpected cost did not end up high. This is also the reason that before a potential new show can be initiated, the improvement points must be carefully examined. This was also the reason to make this research in which the following problem statement was based on: *What are the themes to improve 'de Tocht van Morgen' that will come forward in an exploratory research in order to come up with an improvement proposal for the foundation Beleef en Herinner?* The goal within this problem statement is to give a good advice to the foundation *Beleef en Herinner* about how a new production can be realized in the future by using a narrative analysis.

Within this study are a lot of different target groups that have been approached. These groups are the visitors of the show, partners, volunteers, employees of the *Elfstedenhal* and the organizers. The ways that had been chosen to approach these groups are through surveys, observations, interviews and group interviews. The answers each target group gives will be categorized according to the most common points. Ultimately the results of these target groups are reflected in the recommendations in the form of storytelling. In addition to the answers they have to be given realistic. Every question that has been asked has been scrutinized and only the data that is reliable is included.

There are attention points for every target group for improvement at the next production. To start there are for the visitor a number of communication tools that are really effective to approach them. In addition, they would like to see a better story, live music, larger atmosphere and a better balance between ice skating and acting. The partner had a number of similar improvement points. Besides these points the producers would like to hire a storywriter, improve communications and a higher quality of catering. The employees had other points to add. They would rather see that the date of the show will be changed, more beautiful decorations and inform the employees better about the show. The trainee looks at it from a total different perspective and believes that they have to get more money beforehand. Also, they have to stay motivated during every show to get the best result in the end. Finally, the volunteers had the feeling that the card control could be a bit more professional and the preparation for the show was sometimes a bit sloppy.

Based on the points of improvement it was decided to create one story – narrative - that shows every single aspect of improvement for the new production. The chosen target group for this story are the visitors because there were the most points that could be better next time. In this story is the perfect show for the visitor described as a result of the research. The different points that are mentioned in the story are adding live music, better story, good communication, more feeling of the *Elfstedentocht*, improvement of the catering facilities, involving of the employees and organizing the show on a different date.

Voorwoord

Hier voor u ligt mijn scriptie in de vorm van een adviesrapport voor stichting Beleef en Herinner. Het onderzoek voor deze scriptie is gedaan door middel van vijf doelgroepen te benaderen met daarbij gebruik te maken van interviews, observaties en enquêtes die uiteindelijk de knelpunten van de georganiseerde voorstelling hebben weergegeven. Ik heb deze scriptie geschreven voor mijn afstudeeropdracht aan de opleiding Leisure Management aan Stenden hogeschool te Leeuwarden. Dit was een opdracht voor de nieuwe opgerichte stichting Beleef en Herinner en daarnaast voor de Elfstedenhal.

De onderzoeksvraag voor deze scriptie heb ik opgesteld met hulp van mijn scriptiebegeleidster: Maaïke de Jong. Het onderzoek moest eerst even op gang komen, maar na een bepaalde tijd was er een duidelijk beeld ontstaan hoe de hoofdvraag beantwoord ging worden. Tijdens dit onderzoek stond vooral Maaïke de Jong altijd voor me klaar als ik vragen had, waardoor ik het onderzoek in een sneller tempo kon afmaken.

Ik wil ook hierbij al mijn begeleiders bedanken, zo wel op school als binnen de stichting. Door hen heb ik mijn onderzoek tot een hoger niveau kunnen brengen. Hiernaast wil ik nog de Elfstedenhal bedanken voor haar gastvrijheid. Mijn scriptie heeft wat langer in beslag genomen dan normaal de bedoeling was en daarvoor wil ik nog graag mijn vrienden, vriendin en familie bedanken die mij deze laatste maanden gemotiveerd hebben om de scriptie af te maken.

Ik wens u veel plezier met het lezen van deze scriptie.

Collin Vennema

Leeuwarden, 30 mei 2018

Inhoudsopgave

1. Extra gegevens scriptie	7
1.1 Lijst van bijlagen	7
1.2 Lijst van afkortingen	7
1.3 Begrippenlijst en begripsafbakening	7
1.4 Lijst van figuren	7
1.5 Lijst van tabellen	7
2. Inleiding	8
2.1 Context	8
2.2 Aanleiding	8
2.3 Probleemanalyse	9
2.4 Probleemstelling	9
2.5 Deelvragen	10
2.6 Doelstelling	10
2.7 Leeswijzer	10
3. Methodologie	11
3.1 Deelnemers aan het onderzoek	11
3.2 Onderzoeksontwerp	11
3.3 Kwantitatief onderzoek	11
3.4 Kwalitatief onderzoek	11
3.4.1 Deskresearch	12
3.4.2 Persoonlijke observatie	12
3.4.3 Interviews	12
3.5 Grenzen en beperkingen	12
3.6 Operationalisatie	13
3.7 Analyseprocedure	13
3.8 Validiteit	13
1.8.1 Validiteit van kwantitatieve gegevens	13
1.8.2 Validiteit van kwalitatieve gegevens	14
3.9 Betrouwbaarheid van kwalitatief onderzoek	14
3.10 Betrouwbaarheid van kwantitatief onderzoek	14
4. Theoretisch kader	16
4.1 Narratief onderzoek	16
4.2 Toepassen van Storytelling	17
4.3 INK-model	18
4.4 CAST-model	19
4.5 Gekozen model	21
5. Resultaten	22
5.1 Primaire onderzoeksresultaten	22
5.2 De bezoeker	22
5.3 De vrijwilliger	24

5.4 De partner	25
5.5 De werknemers van de Elfstedenhal	27
5.6 De organisator	29
5.7 De stagiair als <i>participatory observant</i>	30
6. Conclusies & aanbevelingen	31
6.1 Conclusie	31
6.1.1 De bezoeker	31
6.1.2 De vrijwilliger	31
6.1.3 De partner	31
6.1.4 De werknemers van de Elfstedenhal	31
6.1.5 De organisator	32
6.1.6 De stagiair als <i>Participatory observant</i>	32
6.2 Beantwoording van de hoofdvraag	32
6.3 Aanbevelingen	32
7. Discussie	34
8. Bibliografie	35
Bijlage 1: Rapport bezoeker	37
Bijlage 2: Interviews vrijwilligers	50

1. Extra gegevens scriptie

In dit eerste hoofdstuk staat een overzicht van alle bijgevoegde documenten, figuren, afkortingen en tabellen. Deze zijn gebruikt als extra informatie om bepaalde onduidelijkheden te voorkomen.

1.1 Lijst van bijlagen

Bijlage 1: Rapport bezoeker

Bijlage 2: Interviews vrijwilligers

1.2 Lijst van afkortingen

TvM	Tocht van Morgen	Etc.	Et cetera
Max.	Maximaal	Bijv.	Bijvoorbeeld
LC	Leeuwarder Courant		

1.3 Begrippenlijst en begripsafbakening

Volgens Verhoeven (2011) is het bij de begripsafbakening de bedoeling de definitie te geven van de begrippen en niet een uitwerking te geven van de gehele vragenlijst. De begrippen moeten in dit geval niet onderzoekbaar worden. De definities die gegeven worden bij de begrippen moeten relevant zijn voor het onderzoek en niet te algemeen worden. Hierdoor wordt er geadviseerd gebruik te maken van stipulatieve definities, omdat de lezer hierdoor wordt geïnformeerd over de betekenissen van bepaalde woorden. Sommige woorden hebben verschillende betekenissen, maar met deze definities wordt er duidelijk uitgelegd wat er wordt bedoeld met de gekozen woorden (Verhoeven, 2011).

Exploiteren	Definitie: iets winstgevend maken. Bij de Tocht van Morgen was er veel onzekerheid over het financiële draagvlak en was er de kans dat zij niet break-even gingen draaien na afloop van alle voorstellingen. Met dit onderzoek wordt er onderzocht waar eventueel de fout heeft gezeten en hoe dit voor een volgende productie voorkomen kan worden.
Nieuwe productie	Stichting Beleef en Herinner heeft nog niet de beslissing gemaakt om te komen met een nieuwe productie, omdat de organisatoren eerst nog tot een overeenstemming moeten komen voor een nieuw evenement. Met dit onderzoek wordt er aangegeven wat er volgende keer anders moet en wat er goed is gegaan.
Betrokken partijen	Alle partijen die een aandeel hebben gehad in de voorstelling. Deze partijen zijn de partners van het evenement, vrijwilligers, bezoekers, de medewerkers van de Elfstedenhal en de organisator. Hiernaast ook de stagiair die geobserveerd heeft tijdens de voorstellingen.
Vertelde verhalen	Na het onderzoek wordt door middel van storytelling aangegeven 'voor één doelgroep' waar de eventuele verbeterpunten liggen.
Narratieve analyse (storytelling)	Vertellen van verhalen. In de aanbevelingen wordt er door de onderzoeker gebruik gemaakt van storytelling.

Tabel 1: Begripsafbakening

1.4 Lijst van figuren

Figuur 1: Het INK-model

Figuur 2: Het storytellingsplan met CAST

1.5 Lijst van tabellen

Tabel 1: Begripsafbakening

Tabel 2: Operationaliseringsschema

Tabel 3: Mening prijs van de voorstelling

Tabel 4: Verwachtingen van de bezoeker

2. Inleiding

Dit tweede hoofdstuk begint met de context en de aanleiding van het onderzoek met daarbij de bijbehorende probleemstelling, deelvragen en doelstelling. Als laatste wordt nog besproken hoe het onderzoek is opgedeeld in de verschillende hoofdstukken.

2.1 Context

In juli 2016 is de stichting Beleef en Herinner opgericht. Deze stichting is opgericht door Natasja Kesteloo (event manager), Madelene van Beuzekom (voormalig Holiday on Ice schaatsster) en Johan van der Kooi (directeur Elfstedenhal). Madelene had binnen deze groep de droom om ooit de Elfstedentocht in een theatervorm neer te kunnen zetten in een ijshal. Zij heeft eerder een productie gedaan in een ijshal, voor de oprichting van deze stichting, namelijk de opening van de Elfstedenhal. Hierbij waren er schaatsers die een klein optreden van een half uur hebben neergezet in de zogenoemde 'blauwe hal'. Bij deze opening kwamen rond de zeshonderd mensen kijken en hiermee was de hele zaal gevuld. Alle bezoekers waren na de opening enthousiast en zij vonden het een geweldig initiatief om een voorstelling te zien in een ijshal. Voor deze kleine voorstelling heeft Natasja Kesteloo de productionele kant geregeld en zij heeft ervoor gezorgd deze opening van de Elfstedenhal zonder fouten is verlopen.

Een aantal dagen na de opening van de Elfstedenhal heeft Madelene met Johan haar dromen besproken over een theaterstuk, met als onderwerp de Elfstedentocht. De vraag was of dit ooit gerealiseerd kon worden in de Elfstedenhal, waarop Johan vanuit het perspectief vanuit de Elfstedenhal volmondig ja heeft gezegd. Dit zei hij vanwege de volledige vertrouwen in Madelene na de productie van de opening van de Elfstedenhal. De samenwerking tijdens deze opening is zo goed bevallen dat zij samen Natasja hebben benaderd voor dit nieuwe project. Met zijn drieën zijn ze om tafel gaan zitten en hebben zij de beslissing genomen dat er nog iemand bij moest voor de communicatie/ marketing, waarbij Johan nog een connectie had binnen de familie. Hierdoor is Foppe de Haan benaderd en hebben zij met zijn vieren de knoop doorgehakt om dit unieke evenement neer te zetten in de Elfstedenhal te Leeuwarden.

De verwachte kosten voor deze innovatieve voorstelling werden geschat op ongeveer 200.000 euro. Hierbij moest iedereen akkoord gaan met een bedrag van 50.000 euro aan eigen risico, mocht de voorstelling geen succes worden. Dit bedrag is onderdeel van het eigen risico, omdat er geen startkapitaal is om mee te starten. Doordat iedereen van de stichting ervan overtuigd was dat zij geen verlies gingen draaien hebben zij allemaal toegestemd om de voorstelling te organiseren. Hiernaast zagen zij dit als een mooie kans om een compleet nieuw evenement in Leeuwarden neer te zetten.

2.2 Aanleiding

De voorstelling, die uiteindelijk gerealiseerd is in december 2016, kreeg uiteindelijk de naam: de Tocht van Morgen. Deze voorstelling is uiteindelijk gerealiseerd in zes maanden tijd, wat op zichzelf al een unieke prestatie is. In deze maanden is er heel wat werk verricht en daarnaast moest er veel geregeld en gerepeteerd worden om deze voorstelling tot een succes te maken. Zij hadden namelijk maar drie weken de tijd om de gehele voorstelling te repeteren.

Dit is het eerste evenement dat de stichting heeft georganiseerd en voor sommige organisatoren moest dit gedaan worden naast hun normale baan. Dit betekent dat een aantal organisatoren van de stichting wel zeventig tot tachtig uren per week gewerkt hebben aan zowel hun eigen werk als bij de Tocht van Morgen. Bij dit grote project zijn er ook veel partners aan het werk gegaan die het project vanaf het begin volledig hebben gesteund. Zij zijn akkoord gegaan met de risico's die aan deze voorstelling vast zaten. De partners wisten namelijk ook niet zeker of zij verlies of winst gingen draaien voorafgaande van het evenement. Er was namelijk geen startkapitaal en de stichting kon

alleen achteraf betalen van de opbrengsten die zij hadden binnengekregen vanuit de sponsors of uit de kaartverkoop. Dit heeft de stichting bij iedere partner neergelegd en iedereen ging met deze voorwaarde akkoord.

Hiernaast zijn de vrijwilligers een belangrijke factor geweest, zij hebben net als de andere groepen deze voorstelling tot een succes gemaakt. In totaal waren er rond de honderd mensen op een dag van de voorstelling aanwezig. Hierin zijn ook de Nederlandse en internationale schaatsers, figuranten en de medewerkers van de Elfstedenhal meegerekend die hard aan deze voorstelling hebben meegewerkt.

2.3 Probleemanalyse

De gedachte om vol overtuiging te beginnen aan een nieuwe variant van de Tocht van Morgen moet misschien nog even op zich laten wachten. Het idee om de Tocht van Morgen te produceren was namelijk 'zoals benoemd' door iedereen vol overtuiging goedgekeurd en zij waren er zeker van dat het break-even moment behaald ging worden. De verwachting was van tevoren dat het break-even punt behaald zou zijn bij zes uitverkochte shows van 1300 bezoekers per voorstelling. Het break-even punt is uiteindelijk gehaald, maar deze kwam pas bij de achtste voorstelling. De reden hiervoor was dat de kosten steeds meer opliepen dan dat er was begroot. Een voorbeeld hiervan is dat de tribunes veel duurder uit zijn gekomen, omdat de grondbelasting het 'van tevoren bedachte ontwerp' uiteindelijk niet aan kon in de ijshal. Hierdoor moesten er meerdere steunpalen neergezet worden en kwamen er veel meer manuren en extra materiaalkosten op de begroting. Dit heeft ervoor gezorgd dat de uiteindelijke uitgaven twee keer zo hoog zijn geworden bij de begrote post van de tribunes. Dit is een enkel voorbeeld waardoor de kosten in een snel tempo omhoog zijn gegaan.

Een managementrapport 'opgesteld door stichting beleef en herinner in 2017' gaf aan dat er goed gekeken moest worden naar de mogelijkheden voor een eventuele nieuwe productie. Het moet niet zo zijn dat na zoveel extra uren aan werk, het break-even punt nog maar net wordt behaald. De ambities van de stichting Beleef en Herinner liggen niet bij winst maken, maar zij willen ook niet na zo'n groot project verlies hebben gedraaid. Zij hebben andere ambities voor zichzelf opgesteld, zoals een mooi creatief nieuw concept neerzetten. Hiernaast hebben zij de ambitie om Leeuwarden verder op de kaart zetten door middel van grote innoverende projecten te realiseren. Dit is een goed initiatief, maar dan moet het wel haalbaar zijn. Dit is de reden geweest om een onderzoek te starten waarbij eventuele verbeterpunten en succesfactoren naar voren komen die de stichting kan gebruiken voor een eventueel volgend project. Hierbij kunnen alle aspecten van de Tocht van Morgen onderzocht worden en kan er een advies gegeven worden wat stichting Beleef en Herinner bij een volgend evenement anders moet doen en welke samenwerkingen bijvoorbeeld erg goed zijn gegaan.

Hiernaast is het belangrijk om een voorstelling te organiseren dat aansluit op de wensen van de bezoekers. Dit is de reden dat er de reacties van de bezoekers onderzocht gaan worden, naar aanleiding van de Tocht van Morgen, door de onderzoeker. Hiernaast worden er vier andere doelgroepen benaderd door de onderzoeker. Door middel van deze doelgroepen te ondervragen is de bedoeling om een advies te geven aan stichting Beleef en Herinner voor een eventuele volgende voorstelling. Doordat het evenement al in 2016 heeft plaatsgevonden zijn alle doelgroepen al geënquêteerd, geïnterviewd en geobserveerd. Deze gegevens waren anders twee jaar later niet meer te verkrijgen en zijn daarom direct in de afrondingsfase van de voorstelling afgenomen door de onderzoeker.

2.4 Probleemstelling

Volgens Verhoeven (2011) kan er een dataverzamelmethode worden gekozen na het vaststellen van de probleemstelling. Het is namelijk af te lezen van de probleemstelling welke kant het

onderzoek op gaat. Er zijn acht verschillende soorten vragen die van elkaar te onderscheiden zijn, namelijk beschrijvende, definiërende, verklarende, voorspellende, vergelijkende, evaluerende, voorschrijvende en ontwikkelingsvolgende vraag (Verhoeven, 2011). Voor dit onderzoek is er gekozen voor een evaluerende vraag:

Wat zijn de thema's ter verbetering van het evenement 'De Tocht van Morgen' die naar voren komen in een exploratief onderzoek om daarna, door middel van storytelling, met een verbetervoorstel te komen voor stichting Beleef en Herinner?

2.5 Deelvragen

De volgende onderzoeksvragen dragen bij tot het beantwoorden van de probleemstelling. Deze vragen zijn verder onderbouwd en afgebakend door toepassing van het CAST-model, zoals later in het theoretisch kader verder wordt toegelicht.

1. Wat is narratief onderzoek (storytelling) als wetenschappelijke methode?
2. Wat zijn de verwachtingspatronen van de bezoekers? (audience, publiek uit het CAST-model).
3. Welke verbeterpunten kunnen worden benoemd aan de hand van de naar voren gekomen thema's? (story uit het CAST-model).

Vraag 1 wordt verder uitgewerkt in het theoretisch kader, vraag 2 wordt uitgewerkt en beschreven in de resultaten. Uiteindelijk zullen de probleemstelling, en vraag 3 verder in de conclusie beantwoord worden.

2.6 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om een advies te geven aan stichting Beleef en Herinner over hoe er in de toekomst een eventueel volgende productie gerealiseerd kan worden, door gebruik te maken van een narratieve analyse. Het uiteindelijke doel van dit onderzoek is om een verhaal (story) te schrijven waarin alle onderzochte thema's naar voren waaraan een succesvol evenement moet voldoen. Dit verhaal vervangt de meer traditionelere aanbevelingen. Dit onderzoek past binnen het vakgebied 'belevenis' van Leisure Studies en een innovatie kwalitatieve benadering doet recht aan het holistisch aspect (Verhoeven, p. 140, 2018) van het schaatstheater.

2.7 Leeswijzer

Het eerste hoofdstuk geeft alle extra gegevens aan van het gehele onderzoek om hierbij onduidelijkheden te voorkomen en in dit tweede hoofdstuk is de aanleiding gepresenteerd met de centrale hoofdvraag, deelvragen en de doelstelling. Vervolgens wordt in het derde hoofdstuk naar voren gebracht wat voor manier van onderzoeken gebruikt gaat worden gedurende dit onderzoek. Hierna wordt in het vierde hoofdstuk antwoord gegeven op de eerste deelvraag en hier wordt het model gekozen dat de rode draad wordt van het onderzoek. Dit model wordt gebruikt om de overige deelvragen te kunnen beantwoorden. Het vijfde hoofdstuk geeft de resultaten weer van het onderzoek die antwoord geven op de overige deelvragen. Ten slotte wordt er in het zesde hoofdstuk een advies geschreven 'in de vorm van storytelling' om het perfecte beeld van het evenement voor één van de vijf doelgroepen te schetsen.

3. Methodologie

In dit hoofdstuk wordt er verteld wat voor soort onderzoek er wordt gedaan om uiteindelijk de probleemstelling te kunnen beantwoorden. Hiernaast komen de validiteit, betrouwbaarheid, grenzen en beperkingen aan bod in dit hoofdstuk. Als laatste wordt beschreven in welke stappen de data wordt geanalyseerd.

3.1 Deelnemers aan het onderzoek

Binnen dit onderzoek zijn er vijf verschillende groepen benaderd die te maken hebben gehad met de voorstelling. Deze gekozen doelgroepen zijn de bezoekers, vrijwilligers, partners, werknemers van de Elfstedenhal en de organisator. Deze doelgroepen zijn op verschillende manieren benaderd. De gekozen manieren zijn enquêtes, interviews en groepsinterviews die in dit hoofdstuk nader worden toegelicht. Door alle vijf doelgroepen te onderzoeken wordt er van meerdere perspectieven informatie verkregen. Daarnaast heeft de auteur van dit onderzoek, in zijn rol als stagiair, quasi *participation observation* toegepast. Hierdoor wordt er uiteindelijk in de conclusie antwoord gegeven op de probleemstelling door de thema's die naar voren zijn gekomen te benoemen. In de aanbevelingen wordt de doelstelling behaald door middel van storytelling.

3.2 Onderzoeksontwerp

Naar aanleiding van de probleemstelling wordt er voor dit onderzoek gebruik gemaakt van twee verschillende soorten onderzoeken, namelijk kwantitatief- en kwalitatief onderzoek. Doordat het evenement in 2016 al is gehouden zijn deze vormen van onderzoek al van tevoren uitgevoerd door de onderzoeker en auteur van deze scriptie, Collin Vennema. Fieldresearch is een veelgebruikte vorm van onderzoeken. Hierbij gaat de onderzoeker zelf het veld in om gegevens te verzamelen. Deze methode is ook gebruikt in dit onderzoek. Fieldresearch kan kwalitatief en kwantitatief worden gedaan. Kwalitatief is bijvoorbeeld door de vorm van interviews en kwantitatief door enquêtes af te nemen (Verhoeven, 2011). In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van beide. Dit wordt gedaan om zo het beste resultaat te behalen voor dit onderzoek. Er worden zowel interviews, enquêtes als persoonlijke observaties meegenomen in de uiteindelijke aanbevelingen. Hieronder worden de soorten onderzoeken die zijn gebruikt voor dit onderzoek benoemd en toegelicht.

3.3 Kwantitatief onderzoek

Binnen dit onderzoek worden er gegevens verzameld die uiteindelijk gecategoriseerd of gerangschikt worden om de belangrijkste punten in kaart te brengen. Dit wordt vaak gedaan om tabellen of grafieken te maken waarin het in een duidelijk overzicht staat benoemd. Binnen het kwantitatieve onderzoek kan er gebruik gemaakt worden van enquête-onderzoek, surveyonderzoek en monitoring (Scribbr, 2018). Binnen dit onderzoek is er gebruik gemaakt van digitale enquêtes. Deze enquêtes zijn door de onderzoeker opgesteld in samenspraak met de organisatie. Vervolgens zijn hierna deze enquêtes door de onderzoeker per e-mail verstuurd aan de bezoekers van het evenement. De reden dat alleen gebruik gemaakt wordt van digitale enquêtes is, omdat dit de minste tijd in beslag neemt en elke bezoeker van de voorstelling benaderd kan worden.

3.4 Kwalitatief onderzoek

Er is ook gekozen om kwalitatief onderzoek te gebruiken, omdat volgens *alles over marketing* (2015), dit een onderzoek is waarbij de focus ligt bij de waarnemingen en achterliggende overtuigingen van de doelgroep. Hiernaast gaat het kwalitatieve onderzoek volgens ScriptieAF (2015) over mensen. In dit onderzoek wordt er gekeken naar de menselijke ervaringen, door te onderzoeken wat zij vinden van een bepaald onderwerp en te vragen waarom zij dat vinden. Als laatste is er ook voor deze vorm van onderzoek gekozen, omdat het vooral om het analyseren van teksten, interviews en observaties gaat (Verhoeven, 2011).

In dit onderzoek zijn de ervaringen en achterliggende gedachte van personen in een bepaalde situatie erg belangrijk. Hierdoor kan er goed antwoord worden gegeven op bepaalde vragen door middel van het kwalitatieve onderzoek. In het kwalitatieve onderzoek zijn er verschillende methodes te gebruiken, namelijk observatie, interviews, literatuuronderzoek, inhoudsanalyse, en gevalsstudie (Verhoeven, 2011). In dit onderzoek is er gekozen voor persoonlijke observaties, interviews en literatuuronderzoek om recht te doen aan de holistische kwaliteit van 'belevenis' onderzoek (Verhoeven, 2018). Hieronder worden de verschillende gebruikte kwalitatieve methoden van dataverzameling verder uitgewerkt.

3.4.1 Deskresearch

In dit onderzoek wordt er alleen gebruik gemaakt van deskresearch tijdens het maken van het theoretisch kader. Dit is het vierde hoofdstuk waarin een model gekozen wordt dat de rode draad is van het gehele onderzoek. Hier wordt antwoord gegeven op de eerste deelvraag. Bij het overige deel van het onderzoek draait het om fieldresearch, dat in de volgende paragraaf naar voren komt.

3.4.2 Persoonlijke observatie

De auteur van de scriptie heeft ook gebruik gemaakt van participerende observatie, of te wel persoonlijke observatie. Hierbij was het uitgangspunt deelname tijdens het organiseren van het evenement en het kijken met een 'blik van een aankomende Leisure Manager' naar de processen. Uit deze deelname aan de activiteiten komen eventuele verbeterpunten naar voren.

Er zijn veel verschillende soorten vormen van observeren, maar degene die toegepast gaat worden is de persoonlijke observatie, of anders benoemd: *participatory observatory*. Dit zijn inzichten en bevindingen die verzameld worden door het met eigen ogen waar te nemen. In de meeste gevallen gaat het om het gedrag van de medewerkers of mensen, zoals bijvoorbeeld de bezoekers van de voorstelling. De onderzoeker heeft gedurende de voorstellingen meerdere aspecten waargenomen. Deze verschillende punten komen terug in de resultaten van dit onderzoek. Deze persoonlijke observaties zijn een kwalitatieve aanvulling op de verkregen informatie van de gekozen doelgroepen (Verhoeven, p. 142 & p. 158, 2018).

3.4.3 Interviews

Deze methode heeft volgens Verhoeven (2011) tot doel informatie te verzamelen over een bepaald onderwerp. Dit kan in de vorm van een gesprek met twee personen of in een groep. Er is gekozen voor open interviews, omdat er wordt gevraagd naar de achterliggende motieven van de doelgroepen. Elke doelgroep wordt geïnterviewd om zo een goed overzicht te geven van de resultaten van elke groep. Bij de meeste doelgroepen wordt dit gedaan door middel van groepsinterviews.

Zoals beschreven staan in dit onderzoek vijf doelgroepen: vrijwilligers, bezoekers, partners van het evenement, medewerkers van de Elfstedenhal en de organisator centraal. Door gebruik te maken van kwalitatief en kwantitatief onderzoek wordt er een holistisch beeld gecreëerd over hoe de verschillende doelgroepen de voorstelling hebben ervaren. Op basis van deze gegevens worden er conclusies getrokken over de goede- en verbeterpunten van het georganiseerde evenement. In de aanbevelingen kan uiteindelijk één verhaal van één van de doelgroepen (de bezoeker) gemaakt worden om alle punten uit de conclusies te verwerken naar hoe het tijdens de voorstelling perfect zou verlopen. Hoewel het verhaal vanuit het oogpunt van de ideale bezoekersbelevens geschreven is, is het de bedoeling dat het verhaal met diverse doelgroepen 'resoneert'. Dat wil zeggen dat het verhaal interessant en bruikbaar is voor zowel vrijwilligers, partners, medewerkers en de organisatie om verbeterthema's naar voren te laten komen (Ellingson, p. 9, 2009).

3.5 Grenzen en beperkingen

Om te beginnen is deze scriptie gebaseerd op een evenement dat pas voor de eerste keer is georganiseerd. Er kan dus niet gekeken worden naar eerdere producties van de stichting om te vergelijken waar de verbeterpunten liggen. Hiernaast gaat het financiële aspect van de studie ook voorbij aan deze scriptie. Dit had ook een punt van onderzoek kunnen zijn, maar het is financiële aspect is te breed om ook in zijn geheel te benoemen.

3.6 Operationalisatie

Er zijn verschillende stappen tijdens het analyseren van de data. Hieronder staan de stappen vermeld in een operationaliseringsschema:

Deelvragen	Hoe worden deze beantwoord?
Wat is narratief onderzoek (storytelling) als wetenschappelijke methode?	Theoretisch kader
Wat zijn de verwachtingspatronen van de bezoekers?	Beschreven in de resultaten
Welke verbeterpunten kunnen worden benoemd aan de hand van de naar voren gekomen thema's?	Conclusie

Tabel 2: Operationaliseringsschema

3.7 Analyseprocedure

Gedurende het onderzoek van de doelgroepen wordt er een overvloed aan informatie verkregen. De bedoeling is om deze te categoriseren per doelgroep naar de meest voorkomende en belangrijkste punten. Dit wordt gedaan door voor iedere doelgroep een goed beeld te schetsen van de meest voorkomende aandachtspunten. Als dit is gedaan wordt er één doelgroep gekozen waarbij er een verhaal wordt verteld door middel van storytelling. Dit verhaal wordt benoemd in de aanbevelingen, om zo de gecategoriseerde aandachtspunten om te zetten naar een perfect verloop van de voorstelling en een voorbeeld te geven hoe een perfecte avond van de voorstelling moet verlopen.

3.8 Validiteit

Volgens Scribbr (2018) gaat het bij validiteit om de vraag of de behaalde resultaten van het onderzoek wel realistisch zijn en kloppen met de werkelijkheid.

1.8.1 Validiteit van kwantitatieve gegevens

Bij het verwerken van de enquêtes is er de kans dat bepaalde antwoorden niet realistisch zijn en deze moeten niet worden meegerekend in de uiteindelijke aanbevelingen. Met onrealistische antwoorden wordt bedoeld dat een bezoeker bijvoorbeeld tweeduizend euro over had voor een kaartje, terwijl deze 25 euro waren (Scribbr, 2018). Al dit soort antwoorden zijn uit de resultaten van de enquête gehaald om zo een realistisch beeld van de bezoeker te schetsen. Voor dit onderzoek zijn er zeven vragen uit de enquête voor de bezoeker meegenomen die van toepassing zijn voor dit onderzoek. Binnen deze zeven vragen zijn er twee open vragen, waarbij elk antwoord bij langs is gegaan om te kijken of het antwoord realistisch is. Net als bij de vragen voor de prijsverhoudingen zijn onrealistische antwoorden niet meegerekend.

Hiernaast zijn er meerdere doelgroepen onderzocht om er zeker van te zijn dat de aandachtspunten door meerdere groepen zijn benoemd en niet maar door één doelgroep. De verschillende doelgroepen zijn de bezoekers, vrijwilligers, partners, werknemers van de Elfstedenhal en de stagiair. Binnen deze groepen zijn er zoveel mogelijk mensen bevraagd om een duidelijk beeld te schetsen van de verschillende thema's die naar voren moeten komen. De reden hiervoor is dat elke groep het evenement van een andere kant heeft beleefd. Hiernaast ook, omdat de onderzoeker wil dat elke persoon uit de verschillende doelgroepen evenveel kans heeft om zijn of haar mening te geven binnen het onderzoek. Hierdoor kunnen de meeste verbeterpunten in kaart worden gebracht.

Alle personen die een rol hebben gespeeld binnen de voorstelling en binnen de doelgroepen vallen zijn benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. De bezoeker is de grootste groep met meer dan tienduizend mensen, waarvan 1191 een enquête hebben ingevuld.

1.8.2 Validiteit van Kwalitatieve gegevens

Nel Verhoeven (2018) geeft aan dat bij kwalitatief onderzoek validiteit belangrijker is dan betrouwbaarheid omdat de onderzoeker actief betrokken is bij het verzamelen van gegevens. In zijn rol als onderzoeker en stagiair is de auteur van deze scriptie als het ware 'meegegaan' met de onderzochten om de gegevens te verzamelen. Volgens Verhoeven kan de neutraliteit dan onder druk staan. Echter, omdat juist de "belevingswereld van de te onderzoeken personen centraal en niet allereerst het te meten begrip of instrument" (2018, p. 315). De onderzoeker heeft gewerkt aan 'navolgbaarheid' binnen het onderzoek en de interne validiteit. De interne validiteit wordt volgens Verhoeven vergroot door het omschrijven van het analyseproces. (2018).

3.9 Betrouwbaarheid van kwalitatief onderzoek

Om te beginnen geeft Verhoeven (2018) de betrouwbaarheid van ondergeschikt belang aan binnen kwalitatief onderzoek en daarnaast dat de hierboven genoemde interne validiteit belangrijker is. Echter geeft Verhoeven tevens aan door middel van triangulatie en peerreview de betrouwbaarheid binnen kwalitatief onderzoek vergroot kunnen worden. De triangulatie bestond uit het toepassen van diverse methoden zoals (groeps)interviews en observaties.

De triangulatie bestaat uit interviews. Binnen dit onderzoek is de organisator een doelgroep die bestaat uit vier personen die door middel van een groepsinterview verbeterpunten naar voren laat komen. Hiernaast staan er vier verschillende interviews vermeld in de bijlage van verschillende vrijwilligers. Voor elke functie die een vrijwilligers tijdens het evenement kon hebben is er iemand gevraagd, waardoor er uiteindelijk vier mensen benaderd zijn. Ook zijn de partners van de voorstelling benaderd. Na de voorstellingen is er een groepsinterview gehouden met alle partners van het evenement. Dit zijn er in totaal zes geweest die zijn of haar mening hebben gedeeld met de onderzoeker. Als laatste doelgroep zijn de werknemers van de Elfstedenhal ook benaderd. Binnen elke functie is de belangrijkste persoon gekomen bij alweer een groepsinterview. In totaal waren hier zes mensen aanwezig.

zijn de gegevens interviews en observaties op een open benadering (Verhoeven, 2018) van de onderzoeker geanalyseerd en verwerkt. Er is niet alleen rekening gehouden met alle informatie die verkregen is van de doelgroepen. De eigen observaties worden namelijk nog vergeleken met de informatie van de doelgroepen. Dit is mogelijk, omdat de onderzoeker gedurende alle voorstellingen aanwezig was bij het evenement. Hiernaast zijn de gebruikte bronnen die uitgekozen zijn nog redelijk nieuw. Als er een oudere bron tussen zit wordt er geprobeerd deze te ondersteunen met een nieuwere bron. Het kan namelijk zo zijn dat bij oudere bronnen de informatie niet meer klopt en dus niet meer recent is. Hierdoor wordt er gekeken naar het jaartal en als het te oud is wordt er gezocht naar een alternatief. Hiernaast moet de herkomst van een bron ook betrouwbaar zijn en niet van bijvoorbeeld Wikipedia afkomen. Daardoor wordt er ook gebruikt gemaakt van boeken om eventuele bronnen van internet te ondersteunen.

3.10 Betrouwbaarheid van kwantitatief onderzoek

Op checkmarket (2018) kan de foutenmarge berekend worden van de verstuurde enquêtes. Hoe kleiner deze marge, hoe groter de betrouwbaarheid van de ingevulde enquêtes. Deze website heeft drie soorten gegevens nodig om de betrouwbaarheid te berekenen. Deze gegevens zijn de grootte van de populatie, aantal respondenten die de enquête hebben ingevuld en het betrouwbaarheidsniveau. Deze voorstelling heeft 10.345 mensen getrokken. Er is berekend dat de gemiddelde bezoeker met zijn vieren tegelijk naar de voorstelling kwam kijken. Hierdoor is de

enquête naar schatting naar 2602 mensen verstuurd. Van dit aantal zijn er 1191 ingevulde enquêtes weer ontvangen.

Met een betrouwbaarheidsniveau van 95 procent is er met deze gegevens berekend dat de foutenmarge op 2,09 procent zit. Dit houdt in dat er gezegd kan worden dat de enquêtes die verkregen zijn als betrouwbaar gecategoriseerd kunnen worden (Checkmarket, 2018).

4. Theoretisch kader

Hierin wordt literatuur naar voren gebracht die gebruikt wordt tijdens het onderzoek. In dit stuk over de literatuur wordt er gesproken over narratief onderzoek, het toepassen van storytelling en wordt het INK-model en het CAST-model besproken. 4.1 & 4.2 gaan over de methode van het onderzoek en hoe het onderzoek eruit komt te zien. Daarna gaan paragrafen 4.3 & 4.4 over verschillende modellen die gebruikt kunnen worden voor dit onderzoek. Hieruit wordt er één model gekozen die het meest geschikt is voor dit onderzoek.

4.1 Narratief onderzoek

De literatuurwetenschapper Vladimir Propp begon met het narratieve onderzoek toen hij in 1928 Russische sprookjes begon te analyseren. In deze scriptie wordt er ook gebruik gemaakt van een narratieve analyse. Volgens LEOZ (2011) betekent een narratieve analyse niets meer dan het vertellen van verhalen. Deze vorm van techniek gaat terugkomen in de aanbevelingen. Hierin wordt een advies gegeven in de vorm van een verhaal. Er zijn verschillende definities voor de term narratieve analyse maar deze hebben allemaal gemeenschappelijk dat de verhalen van de deelnemers serieus worden genomen en de mens in het verhaal centraal staat (Vanhauweart, 2010). Degene die verhalen vertellen willen samenhangen duidelijk maken, tijd en ruimte aangeven, identiteit van degene die betrokken zijn te construeren en de reeds van handelingen aantonen. Hierdoor worden er verschillende thema's en verhalen ontwikkeld (Bamberg & McCabe, 1998).

Een aantal kenmerken van narratief onderzoek zijn volgens Clandinin en Conelly (2000):

- Via verhalen is er voor degene die het vertellen de mogelijkheid om hun ervaringen te verduidelijken en structuur er aan toe te voegen. Er wordt zo door de onderzoeker een verband gelegd tussen het verhaal, de ervaring en het gedrag.
- De onderzoeker heeft in dit onderzoek een actieve rol. Degene die het vertelt moet dus een actieve bijdrage leveren aan het onderzoek.
- In de verhalen zit een duidelijke structuur en hiernaast zijn deze verhalen opgebouwd door middel van tijd, oorzaak en gevolg. Bij een goede structuur zit er in het verhaal een begin, midden en een eind.
- Door middel van een narratief onderzoek is er de mogelijkheid een ervaring te begrijpen. Het is een samenwerking tussen de doelgroepen en de onderzoeker in een bepaalde tijd, plaats en sociale interactie. Degene die het onderzoekt moet meeleven in het verhaal van de doelgroepen en hoort de verhalen allemaal aan. Dit is in dit onderzoek het geval tijdens de interviews, waarbij de doelgroep een verhaal vertelt aan de onderzoeker over de meegemaakte ervaringen tijdens de voorstellingen.
- Het is aan de onderzoeker om de verteller het verhaal te laten vertellen. Hierbij kunnen er open vragen worden gesteld of doorvraag vragen. Dit om het meeste uit een verhaal te krijgen wat mogelijk is (Clandinin & Conelly, 2000).

Er zijn binnen het narratieve onderzoek verschillende vormen te benoemen. Jacobs (2010) benoemt de volgende methoden:

- Visuele analyse: deze analyse richt zich op gebaren of bewegingen die een mening naar voren laten brengen. Bij deze analyse wordt gebruik gemaakt van bestaande beelden of worden er beelden gecreëerd als resultaat van het proces tijdens het onderzoek.
- Dialogische analyse: deze methode richt zich op de context waarin het verhaal plaatsvindt. Hierbij kan gedacht worden aan een gesprek in de klas of een dialoog tussen luisteraar en verteller.
- Structurele narratieve analyse: bij deze analyse richt de onderzoeker zich op de structuur van het verhaal. Voorbeelden hiervan zijn de taal en vorm met de bijbehorende effecten.
- Thematische narratieve analyse: hierbij vindt theoretisering plaats vanuit het intacte verhaal. Dit houdt in dat er geredeneerd wordt volgens de theorie. Bij deze analyse wordt er gefocust op wat er wordt gezegd (Jacobs, 2010).

Doordat er gekozen is voor een narratieve analyse wordt er gemaakt van storytelling in dit onderzoek. De onderzoeker laat de respondenten vertellen en al deze verhalen worden verwerkt door de onderzoeker en komen tot kristallisatie in een ideaal eindverhaal over het perfecte verloop van het evenement. Storytelling wordt in dit onderzoek uiteindelijk toegepast in de aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op de verhalen die de doelgroepen hebben gegeven tijdens de interviews en enquêtes. Volgens OVA (2016) is storytelling een communicatie- en presentatiewijze waarbij er gebruik wordt gemaakt van verhalen. Deze verhalen hoeven op zichzelf niet waargebeurd te zijn, maar deze worden wel verteld om een sterke boodschap over te brengen en deze boodschap meer kracht te geven. Storytelling wordt ook gebruikt om lastige werkelijkheden gemakkelijk te vertellen en te verwerken in een verhaal. Degene die het verhaal lezen, moeten aan het einde van het verhaal het gevoel hebben dat zij het verhaal en de boodschap helemaal begrijpen. Hierdoor moet er ook een selectie gemaakt worden om alleen de belangrijkste informatie te verwerken in het uiteindelijke verhaal dat in de aanbevelingen naar voren komt. Hierdoor is het voor de lezer makkelijker de boodschap te begrijpen (OVA, 2016). Hiernaast zeggen Tesselaar en Scheringa (2009) dat een verhaal een weergave van gebeurtenissen is, die allemaal met elkaar in verband worden gebracht. Zij hebben een aantal kenmerken op een rijtje gezet:

- een verhaal staat op zichzelf en heeft een begin, midden en een einde
- bevat narratieve elementen
- het is authentiek
- een verhaal is persoonlijk
- het wordt met emotie verteld of roept tijdens het verhaal emotie op (Tesselaar & Scheringa, 2009)

4.2 Toepassen van storytelling (narratief onderzoek)

Volgens Tesselaar en Scheringa (2009) kunnen verhalen bestaan uit één enkel verhaal of verhalen van meerdere groepen zoals medewerkers, afdelingen, vestigingen, et cetera. Zij hebben fases beschreven bij het toepassen van storytelling. Deze fases staan hieronder op volgorde benoemd met daaronder een beschrijving bij elke fase hoe het is dat onderzoek is verlopen:

Fase 1 – onderzoeksfase

In deze fase wordt er besloten of storytelling wordt gehanteerd voor het onderzoek. Hierbij zijn een aantal afwegingen en acties te benoemen, namelijk:

- Het kost een hoop tijd om storytelling te kunnen toepassen
- Er moet rekening gehouden worden met de gevolgen van het werken met emotie
- Er moet genoeg tijd worden vrijgehouden voor zelfreflectie
- Met de opdrachtgever moet er besproken worden wat de inhoud van storytelling is en wat de gevolgen zijn van het werken met storytelling
- Er moet gekeken worden of storytelling bij zowel de onderzoeker als het onderzoek past (Tesselaar & Scheringa, 2009).

Voorafgaande aan dit onderzoek is er veel tijd verstreken om erachter te komen wat de beste manier was om de probleemstelling te onderzoeken. Uiteindelijk is er met de begeleider en opdrachtgever van de voorstelling besloten gebruik te maken van storytelling voor dit onderzoek. Dit past goed bij de schrijfstijl van de onderzoeker en daarnaast kan op deze manier in een verhaalvorm van één van de verschillende doelgroepen naar voren worden gebracht hoe de voorstelling perfect had kunnen verlopen.

Fase 2 – tijdens het veldwerk

In deze fase wordt een narratief concept ontwikkeld. Dit houdt in dat iemand zelf verhalen vertelt en op deze manier laat zien dat diegene openstaat voor verhalen en verhalen van andere personen respecteert en accepteert als de werkelijkheid volgens degene die het verhaal vertelt. Dit zorgt voor een klimaat waarin er ruimte is voor de uitwisseling van verhalen. Een narratief klimaat wil daarnaast

ook dat verhalen in verander-, leer-, en onderzoekstrajecten alleen goed overwogen, doelgericht en strategisch worden ingezet. Hiernaast moet er in deze fase ook geluisterd of opgeroepen worden naar verhalen die de organisatie zichtbaar maakt (Tesselaar & Scheringa, 2009).

In deze fase van het onderzoek zijn de enquêtes en interviews afgenomen door de onderzoeker en daarnaast is er met een neutrale blik geobserveerd tijdens de voorstellingen. Hierin wordt er aandachtig naar de doelgroep geluisterd waarin zij alles kunnen zeggen dat zij kwijt willen. De onderzoeker neemt elk besproken punt mee in het onderzoek om de belangrijkste verbeterpunten van de voorstelling naar voren te kunnen brengen. Dit wordt gedaan door middel van de besproken punten onder te verdelen in categorieën, waardoor het makkelijker wordt deze in de aanbevelingen naar voren te laten komen.

Fase 3 – na het veldwerk

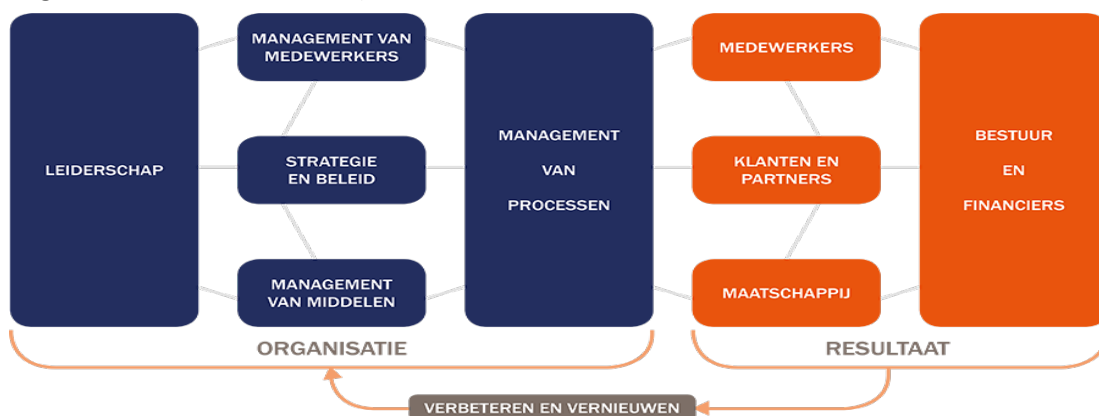
In deze fase worden een aantal gegevens verwerkt die hieronder staan benoemd:

- anonimiseren: laten vallen of vervangen van herkenbare situaties en persoonsgegevens
- eliminieren en selecteren: hierin worden verhalen uit de teksten gehaald en worden de rapporten gescheiden van de verhalen. De verhalen die van toepassing zijn op de hoofdvraag worden gebruikt.
- organiseren: een database maken van de resterende verhalen die zijn overgebleven
- categoriseren: indelen van verhalen op basis van categorieën zoals soort en thema
- redigeren: de tekst in het verhaal aanpassen
- interpreteren: betekenissen van personen aan het licht laten komen die uiteindelijk antwoord geven op de hoofdvraag
- rapporteren: terugkoppelen van het onderzoeksresultaat en de conclusies aan de opdrachtgever
- reflecteren: hierin wordt als laatste het onderzoek gevalideerd door te reflecteren op de patronen, verhalen en betekenissen (Tesselaar & Scheringa, 2009)

Deze fase is voor dit onderzoek vooral toegepast in de aanbevelingen. Er wordt voor dit onderzoek gekozen om één verhaal te vertellen in de aanbevelingen wat een beeld moet geven van het uiteindelijke perfecte verloop van de voorstelling. In deze aanbevelingen wordt er gebruik gemaakt van storytelling en geeft dit uiteindelijk antwoord op de probleemstelling.

4.3 INK-model

Er zijn verschillende modellen die gebruikt kunnen worden voor dit onderzoek, om te beginnen het INK-model. Dit model is ontwikkeld door het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK) en dit instituut heeft het doel om bedrijven te ondersteunen bij het vergroten van de kwaliteit. Dit model kan de kwaliteit van een evenement verbeteren. Dit model geeft een algemeen beeld van de organisatie om uiteindelijk de prestatie te verbeteren. Hieronder staat het INK-model afgebeeld (managementmodellensite, 2017):



Figuur 1: Het INK-model

De vijf organisatiegebieden:

- Leiderschap: Op welke manier inspireert het management tot het blijven verbeteren?
- Medewerkers: Hoe wordt de kennis van de medewerkers optimaal ingezet?
- Strategie en beeld: Wat zijn de doelen, de missie en hoe gaan zij deze bereiken?
- Middelen: Hoe worden de middelen van de organisatie ingezet om de doelen optimaal te bereiken?
- Processen: Hoe worden de processen continu verbeterd?

De vier resultaatgebieden:

- Waardering door medewerkers: Tot welk opzicht zijn de medewerkers tevreden binnen de organisatie?
- waardering door klanten en partners: Wat wordt eraan gedaan om de klanten en de partners tevreden te houden?
- Waardering door de maatschappij: Wat doet de organisatie voor de maatschappij en hoe waardeert de maatschappij dit?
- Eindresultaten: Hoe weet de organisatie haar operationele- en financiële doelen te realiseren?

Feedbackloop

- Verbeteren en vernieuwen: Wat kan de organisatie doen om haar prestaties te verbeteren? (managementmodellensite, 2017)

Inhoud van het model

De linkerkant van het model geeft weer hoe de organisatie is ingericht. Ook wordt hier de informatie gegeven waar de organisatie nog ruimte heeft voor verandering. Deze gebieden dagen het management uit om een duidelijke strategie te gaan kiezen naar aanleiding van een heldere missie en visie. De rechterhelft van het model geeft weer wat de bereikte of gewenste resultaten zijn van de organisatie, De achterliggende gedachte is dat de organisatie altijd haar resultaten bereikt door middel van een bepaalde doelgroep. Dit model stelt dat de organisatie voor elke doelgroep moet bepalen welke resultaten het voor iedere doelgroep wil behalen (managementmodellensite, 2017).

4.4 CAST-model

C	Content-Inhoud	Waarom	Wat	Hoe	Wat als
A	Audience-Publiek	Wie			
		Leer- en beslisstijlen			
S	Story-Verhaal	Structuur	Personages	Gevoel voor urgentie	Presentatie-plan
T	Tell-Vertellen	Ontwerpen			
		Testen			

Eén van de meest succesvolle mechanismes die ontwikkeld is om het storytellingsconcept overzicht te geven is volgens Everaert (2014) het cast-model. Dit model wordt in dit onderzoek gebruikt en is door Sykes, Malik & West (2013) visueel vermeld en staat hiernaast afgebeeld. Dit model laat zien hoe een visueel verhaal tot stand komt en hoe de verschillende stappen van dit proces met elkaar in verband staan. Het model is het cast-model benoemd vanwege de vier hoofdstappen:

- Content (inhoud)
- Audience (publiek)
- Story (verhaal)
- Tell (vertellen)

Figuur 2: Het storytellingsplan met CAST

Content

Er zijn volgens Sykes, Malik & West (2013) vele verhalen die te veel inhoud bevatten en die niet relevant zijn voor de mogelijke verandering. Er moet ervoor gezorgd worden dat de lezer begrijpt er een verandering gerealiseerd moet worden binnen de voorstellingen. Deze hoofdgroep bevat vier elementen, namelijk:

Waarom: In het algemeen veranderen mensen niet graag en vaak vermijden zij het om bepaalde beslissingen te moeten nemen. Hierdoor moet het verhaal een duidelijke reden naar voren brengen om iets te veranderen. De beste manier om dit te laten zien is door de redenen voor verandering zo specifiek mogelijk te laten zien.

Wat: Als de lezer al redenen voor verandering weet moet er ook nagedacht worden over nieuwe dingen die toegevoegd moeten worden. Daarnaast moet er rekening worden gehouden met alle werkende processen die hierdoor ook veranderd moeten worden en de dingen die beïnvloed kunnen worden maar die het beste hetzelfde kunnen blijven. Als laatste is het hier belangrijk dat er ook wordt nagedacht over de zakelijke processen, zoals informatie, processen, mensen en klantervaringen die veranderen of worden beïnvloed door de eventuele verandering.

Hoe: In de meeste situaties kost het een bepaalde tijd om een besluit door te laten voeren en het proces van veranderen heeft een zorgvuldige planning nodig. Een goed en sterk verhaal bevat veel actiepunten en de inhoud die hierin staat vormt een groot deel van het visuele verhaal. Er kan iets nieuws begonnen worden of wordt er een bestaande activiteit veranderd. In het laatste geval is het vooral belangrijk dat er gekeken wordt naar wat er veranderd moet worden en waarom dit gedaan moet worden.

Wat als: Er zijn altijd andere opties, concurrerende ideeën en redenen waarom de lezer de verandering niet vol enthousiasme steunt als verwacht. Er moet daardoor duidelijk uitgelegd worden waarom deze veranderingen steun nodig hebben van de lezer, ondanks dat er vele andere zaken belangrijk zijn op dat moment. De lezer moet overtuigd worden dat zij deze besluiten moeten volgen en niet moeten wachten op eventuele andere aanbevelingen (Sykes, Malik, & West, 2013).

Audience

De mensen aan wie het verhaal verteld wordt moeten het verhaal ook daadwerkelijk begrijpen. Hiernaast moet er rekening worden gehouden met de verschillende doelgroepen die het verhaal lezen.

Wie: Om de lezer te kunnen overtuigen moet er eerst worden gekeken naar wie zij precies zijn. Als dit duidelijk is kan er inzicht worden verworven in de belangen van hen en hoe zij elkaar kunnen beïnvloeden. Als het bepaalde publiek nog nooit is ontmoet kan er gebruik worden gemaakt van personages.

Leer- en beslisstijlen: De manier waarop de inhoud wordt gepresenteerd wordt bepaald door je inzicht in hoe het publiek zal reageren op het gemaakte verhaal. Sommige lezers verwachten detail en andere willen weer weten wat de invloed van de verandering op de organisatie heeft (Sykes, Malik, & West, 2013).

Story

Als zowel de inhoud als het publiek duidelijk zijn, wordt er gekeken naar de structuur van het verhaal. Doordat er niet heel simpel informatie wordt weggeven, maar in plaats daarvan een verhaal gebruikt is het voor de lezer een stuk makkelijk zich met de doelen te identificeren. Hiernaast is het voor hen ook makkelijker om de ideeën te onthouden en in te stemmen met de voorstellingen tot verandering.

Structuur: Verhalen hebben altijd een begin, midden en een einde. Hierdoor nemen zij de lezer mee op een reis door het verhaal heen. In zo'n verhaal wordt er ook gebruik gemaakt van uitdrukkingen en metaforen om de lezer te betrekken bij de verschillende ideeën voor verandering. Als de juiste structuur wordt gekozen blijft het relevant en blijft het beter hangen bij de lezer.

Personages: Het publiek dat de verhalen leest moet wel geïnteresseerd zijn om betrokken te raken bij het verhaal. Hierdoor zijn personages erg belangrijk om de boodschap over te brengen. De personages moeten betekenis hebben voor de lezer waardoor zij zich kunnen inbeelden in het vertelde verhaal.

Gevoel van urgentie: Er zijn veel verschillende verhaalsoorten te benoemen, maar zij hebben allemaal gemeen dat de personages zich bevinden in een situatie waarin zij moeten reageren. Doordat er een gevoel van urgentie wordt gecreëerd in het verhaal, wordt de concentratie op de elementen van het verhaal gelegd die de personages en de lezer naar de gewenste conclusies leiden. Het verhaal wordt boeiend gemaakt zodat de lezer ervoor kiest om in actie te komen.

Presentatieplan: Een verhaal kan op verschillende manieren worden verteld. Er moet gekeken worden naar de doelgroep om zo het verhaal op de beste manier te laten overkomen (Sykes, Malik, & West, 2013).

Tell

In deze laatste fase worden de woorden en illustraties gevormd. Er moeten verschillende opties worden uitgewerkt en zo kan er worden gekeken welke vorm van vertellen het beste zal overkomen. De keuze tussen de gekozen vorm van vertellen kan het verschil maken tussen een helder verhaal of een verwarrende boodschap.

Ontwerp: Of het verhaal nu wordt verteld via woorden of beeldmateriaal maakt niet uit. Het mentale beeld dat gecreëerd wordt helpt het publiek te beïnvloeden. Het ontwerp van het verhaal is een essentieel onderdeel van een effectief beïnvloedingsproces. Zelfs een geheel doordacht en creatief verhaal met veel informatie kan volledig verkeerd overkomen. Dit kan gebeuren als er niet zorgvuldig de beste benadering en de meest overtuigende visuele elementen gekozen worden voor het verhaal.

Test: Er moet veel getest worden om zeker te weten dat het verhaal goed genoeg is om de lezer te beïnvloeden. Natuurlijk zijn er geen garanties zodat het zeker is dat de lezer beïnvloed wordt, maar er kan wel een duidelijke richting op worden gegaan. Er zijn zes belangrijke testen hiervoor:

- Juiste gegevens: geloofwaardig en wordt er gebruik gemaakt van de juiste verwijzingen
- Eenheid: zit er een goede eenheid in het verhaal door middel van de juiste verbanden te leggen.
- Causaliteit: zijn de opeenvolgende reeks van gebeurtenissen juist verteld en blijft dit consistent.
- Pad naar besluit: wordt er op het juiste moment een conclusie getrokken.
- Doelen samenvoegen: verschillende draden moeten bij elkaar worden gelegd om een consistent doel te bereiken.
- Onbedoelde gevolgen: als resultaten 'goed of' slecht zijn buiten het resultaat dat er bereikt wilde worden (Sykes, Malik, & West, 2013).

4.5 Gekozen model

Voor dit onderzoek is er gekozen om het CAST-model te gebruiken. Dit is, omdat volgens Rorink en Kleijn (2005) voor het INK-model wel een aantal zwakke punten te benoemen zijn. Om te beginnen hanteert dit model geen normen. Hierdoor is er geen vergelijking te maken van de werkelijke situatie en de gewenste situatie. Hiernaast heeft dit model ook een erg brede focus waardoor het ontwerp en de implementatie van het model heel veel werk is. Als laatste wordt er met dit model weinig aandacht besteed aan de veranderkundige aspecten bij het streven naar kwaliteitsverbetering (Rorink & Kleijn, 2005).

Het CAST-model is daarom geschikter om veranderingen aan te kunnen tonen binnen dit onderzoek. De knelpunten zijn ook makkelijker aan te tonen doordat er stap voor stap een duidelijk overzicht staat vermeld binnen het model wat er gedaan moet worden. Hiernaast ligt het CAST-model in vergelijking tot het INK-model ook dichterbij storytelling. Ook is het INK-model een model dat veel meer tijd kost om in elkaar te zetten, waar het CAST-model weer meer overzichtelijk is en daarnaast ook makkelijker in te vullen voor dit onderzoek.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk komen de resultaten naar voren van het primaire onderzoek. De primaire resultaten zijn verkregen door middel van het kwalitatieve onderzoek. Het CAST-model is gedurende het onderzoek als basis genomen om de deelvragen te beantwoorden en de resultaten te verkrijgen. Uit deze resultaten komen de aanbevelingen naar voren.

5.1 Primaire onderzoeksresultaten

Om een duidelijk beeld te schetsen van de Tocht van Morgen zijn er voor het primaire onderzoek verschillende doelgroepen gevraagd een enquête in te vullen of een interview af te nemen. Hiernaast zijn een aantal doelgroepen ook geobserveerd door de onderzoeker. De groepen kunnen worden onderverdeeld in bezoekers, vrijwilligers, partners, werknemers van de Elfstedenhal en de organisatie. Door elke groep te benaderen ontstaan er meerdere aandachtspunten waarop de aanbevelingen gebaseerd kunnen worden. De resultaten van deze groep- en één op één interviews, enquêtes en observaties worden in thema's onderverdeeld. Dit wordt gedaan aan de hand van de aandachtspunten die naar voren zijn gekomen tijdens de interactie met de doelgroepen. In de eerstvolgende vijf paragrafen worden de resultaten per doelgroep besproken met daarbij de bijbehorende thema's.

5.2 De bezoeker

De voorstelling heeft veel bezoekers naar de Elfstedenhal getrokken. Dit aantal waren namelijk 10.345 mensen die in totaal de Tocht van Morgen hebben bijgewoond. Dit aantal is inclusief de mensen die meerdere keren de voorstelling hebben gezien. Er is een lijst met vragen opgesteld om een enquête af te nemen onder alle bezoekers. Er is berekend dat de gemiddelde bezoeker met zijn vieren tegelijk naar de voorstelling kwam kijken. Hierdoor is de enquête naar schatting naar 2602 mensen verstuurd. Van dit aantal zijn er 1191 ingevulde enquêtes weer ontvangen. Deze gegevens staan in zijn geheel in de eerste bijlage vermeld. Hieronder is gecategoriseerd per vraag wat de belangrijkste punten zijn die zijn opgevallen, zowel de sterke punten als de eventuele verbeterpunten.

Hoe hebben de mensen van dit evenement gehoord?

Er zijn verschillende media te onderscheiden waar promotie is gedaan voor deze voorstelling. Dit is zowel nieuwe als oude media. Uit de antwoorden van bezoeker zijn een viertal media naar voren gekomen waardoor zij van de Tocht van Morgen hebben gehoord.

- 1) Gelezen in de krant
- 2) Voorbij zien komen op social media
- 3) Mond tot mond communicatie
- 4) Via posters langs de weg

Als er weer een evenement georganiseerd gaat worden zijn dit de belangrijkste communicatiemiddelen om het nieuwe evenement bekend te maken onder de consument. Er zijn hiernaast een aantal promotiemiddelen die onder de ruime tienduizend mensen niet echt invloed hebben gehad op het kopen van een kaartje. Deze kanalen zijn via een flyer, reclame op televisie, mail, de Elfstedenhal, een commercial op de radio en persoonlijk bij een kerstmarkt staan. Deze middelen hebben in totaal heel veel tijd gekost om te realiseren, waar het ook anders besteed had kunnen worden.

Hebben de bezoekers last gehad van de kou tijdens de voorstelling?

Op deze vraag kwam duidelijk naar voren dat de bezoeker nauwelijks tot geen last hebben gehad van de kou. Dit kan komen, omdat iedereen met warme kleding aan goed voorbereid naar de Elfstedenhal zijn gegaan. Dit is van tevoren duidelijk aangegeven en mensen kunnen verwachten dat

in een ijshal de temperaturen niet hoog zijn. Een kleine één procent had het ondanks de extra dekens nog wel koud tijdens de voorstelling.

Waren de kaartjes te duur naar aanleiding van de voorstelling?

Naar aanleiding van deze vraag kwam er dit resultaat naar voren:

Mening bezoekers	Aantal procent	Aantal mensen
Te duur	24,2	284
Te goedkoop	1,5	18
Precies goed	74,3	872

Tabel 3: Mening prijs van de voorstelling

De personen die deze vragen hebben ingevuld hebben ook een eventueel ander bedrag ingevuld wat zij er dan wel voorover hadden gehad (zie bijlage). Van de mensen die het te duur vonden wilden 250 van de 284 mensen tussen de vijftien en twintig euro betalen voor de voorstelling. Dit zijn realistische bedragen aangezien de voorstelling officieel 25 euro per kaartje was. Als het wordt omgerekend naar een percentage ($250/284 \times 100$) zijn 88 procent van deze antwoorden betrouwbaar. Hiernaast vonden achttien mensen het te goedkoop en vonden zij dat er meer gevraagd kon worden per kaartje. Alleen van al deze antwoorden zijn er negen niet betrouwbaar vanwege onrealistische bedragen die zijn ingevuld.

Zijn de verwachtingen van de bezoeker uitgekomen?

De bezoekers hadden een verschillende mening over deze vraag en er is duidelijk een verdeling te zien van de mensen die er meer van hadden verwacht of het juist geweldig hebben gevonden.

Hieronder staat het in een overzicht kort weergegeven:

Mening bezoekers	Aantal procent	Aantal mensen
Precies wat zij ervan verwacht hadden	21,8	254
Het was nog mooier dan verwacht	34,4	401
Iets anders verwacht, maar wel genoten	31,5	368
Had er veel meer van verwacht	12,3	144

Tabel 4: Verwachtingen van de bezoeker

Zoals in de tabel te zien is heeft iets meer dan de helft echt genoten van de voorstelling en kwam het ook daadwerkelijk overeen met de verwachtingen. Alleen zoals ook te zien is had bijna de helft van de bezoekers een andere verwachting bij deze voorstelling en hadden zij er zelfs meer van verwacht. Bij de volgende vraag komt naar voren wat zij anders hadden verwacht te zien tijdens deze voorstelling.

Wat had de bezoeker anders verwacht?

Heel veel mensen hebben een antwoord gegeven op deze open vraag, wat het lastig maakt om een beeld te krijgen van de andere verwachtingen. Dit is de reden dat de verschillende opmerkingen zijn gecategoriseerd in thema's. Nummer één is het meest gegeven antwoord van alle geënquêteerden. Deze verschillende thema's 'van andere verwachtingen' staan hieronder benoemd:

- 1) Een sterker en beter verhaal over het algemeen
 - 2) Meer het gevoel krijgen van een Elfstedentocht
 - 3) Minder kunstschaatsen, maar meer verhaal erin brengen
 - 4) Zonder verwachtingen gegaan, dus ze konden ook niet uitkomen of tegenvallen
 - 5) Beter dans- en acteerwerk van de professionals
 - 6) Veel meer spektakel verwacht gedurende de voorstelling
 - 7) Overig
- Verwachten zang -Andere tribunes -geluidsoverlast -

Wat vonden de bezoekers mooier dan verwacht?

Naast dat de bezoekers gevraagd zijn om te zeggen wat ze minder goed vonden, zijn zij ook gevraagd naar de punten die voor hen er echt zijn uitgesprongen. Bij deze vraag kon er open antwoord gegeven worden op deze vraag en hieronder staat op volgorde in categorieën wat zij hebben gezegd over deze vraag:

- 1) Het kunstschaatsen tijdens de voorstelling
- 2) De Elfstedensfeer
- 3) De gekozen muziek
- 4) Combinatie tussen theater en kunstschaatsen
- 5) De gehele show
- 6) Zonder verwachtingen erheen gegaan maar echt genoten
- 7) Dweilorkest die speelde tijdens en voor de voorstelling
- 8) Niet eens over de slechte recensie van de Leeuwarder Courant
- 9) Humor

Welke tips of opmerkingen hebben de bezoekers gegeven?

Bij deze laatste vraag kwamen nog een aantal tips naar voren die meegenomen kunnen worden in de aanbevelingen. Ook hier zijn er meer dan duizend antwoorden verkregen, maar hieronder staat een kort overzicht van de belangrijkste tips of opmerkingen die zij hebben gegeven:

- 1) Meer sfeer Elfstedentocht voor, tijdens en na de voorstelling
- 2) Toevoegen van livemuziek
- 3) Meer aandacht voor het 'Koek en Zopie' plein (wachttijd inkorten, aankleding, meer personeel, meer uitgiftepunten, prijsverhoudingen)
- 4) De vierhonderd meter baan eromheen sluiten (geluidsoverlast)
- 5) Beter verhaal van de voorstelling
- 6) Fries was lastig te volgen
- 7) betere tribunes
- 8) Kortingsactie met de Leeuwarder Courant was niet goed geregeld
- 9) Consumptiemunten moeten weer ingeleverd kunnen worden voor geld
- 10) De muziekband langer laten doorspelen
- 11) Muziek stond te hard tijdens de voorstelling

5.3 De vrijwilliger

Tijdens de voorstellingen waren er tientallen vrijwilligers die aan het evenement mee hebben geholpen om het tot een succes te maken. Zonder deze vele vrijwilligers 'die in de kerstvakantie hard mee hebben geholpen' had het evenement nooit draaiende gebleven. Alle vrijwilligers hadden een eigen functie tijdens de voorstellingen. Per functie is er een vrijwilliger geïnterviewd om er zo achter te komen wat in hun ogen beter georganiseerd had kunnen worden en wat goed is gegaan. Deze interviews staan bijgevoegd in de tweede bijlage.

De vrijwilligers hadden de keuze uit verschillende taken die zij konden doen op de dag van het evenement. Dit verschilt van muntverkoop, tribunebegeleiders, controleren van tickets naar parkeerwachters en nog vele andere functies. Naar de mening van de organisatoren hebben zij er alles aan gedaan om de vrijwilligers een zo goed mogelijk gevoel achter te laten als zij aanwezig waren tijdens een voorstelling. Alleen misschien hebben de vrijwilligers er zelf een andere mening over.

Als de interviews naast elkaar neer worden gelegd zijn er een aantal categorieën te benoemen die eruit springen en steeds weer terugkomen. Als eerste worden de goede punten benoemd en daarna de eventuele verbeterpunten.

Goede punten volgens de vrijwilligers:

- 1) De briefing die een week van tevoren is georganiseerd om de vrijwilligers te informeren
- 2) Communicatie voorafgaand en tijdens de voorstelling
- 3) Leuke groep van zowel de vrijwilligers, schaatsters, acteurs en het hele organisatieteam
- 4) De gehele organisatie was erg betrokken met de vrijwilligers
- 5) Het was een mooi evenement en iedereen wilde nog wel een keer helpen als dat nodig was

Eventuele verbeterpunten volgens de vrijwilligers:

- 1) Ticketcontrole

Dit komt doordat de organisatie de kaarten wilden scannen via een app die de vrijwilligers zelf moesten downloaden van tevoren. Dit heeft ervoor gezorgd dat er veel tijd verloren is gegaan, omdat dit best veel tijd in beslag heeft genomen. Hiernaast deed de app het ook niet goed en moesten de vrijwilligers alleen de tickets aannemen van de bezoekers en dat kwam niet heel professioneel over.

- 2) Geld op tijd klaarleggen

De bezoekers konden munten kopen bij zowel de ingang als het binnenterrein. Alleen hier moest voordat de bezoekers binnen kwamen lopen wel geld liggen om zo de munten te kunnen verkopen. Dit was bij elke voorstelling niet het geval en moest er nog snel wat geregeld worden.

- 3) Geen geld aannemen groter dan vijftig euro

Tijdens de voorstellingen hebben de bezoekers ook met briefjes van honderd euro betaald. Alleen dit is wel een moment om vals geld in te leveren voor munten. Er was ook geen apparaat aanwezig om te controleren of het geld wel daadwerkelijk echt was.

- 4) Communicatie na de voorstelling

Dit was voor sommige van de vrijwilligers wazig of wat minder goed geregeld. Sommige hebben na de voorstelling op één mail na niks meer van de organisatie gehoord. Hiernaast was het tijdens het opruimen na de voorstelling niet duidelijk wat er allemaal gedaan moest worden. Sommige vrijwilligers gingen gewoon naar huis terwijl de rest alles nog aan het opruimen was.

- 5) Routebegeleiding

Het parkeerterrein bij de Elfstedenhal is erg klein, maar er zijn veel plekken bij het WTC die gebruikt mochten worden. Er moet alleen beter aangegeven worden via welke kant de bezoekers naar binnen moeten en hoe zij bij de ingang van de Elfstedenhal terecht komen. Hiernaast was het voor de mensen in een rolstoel ook niet duidelijk of zij wel dichtbij mochten parkeren of niet.

- 6) Eten voor de vrijwilligers

Het was in het begin niet helemaal duidelijk of de vrijwilligers mochten mee eten met de avondmaaltijd. Tegen de tijd dat zij erachter kwamen dat het wel mocht was er nauwelijks nog eten over.

5.4 De partner

Voor het organiseren van een grote voorstelling in een ijshal zijn veel partners nodig om dit mogelijk te maken. Hierbij moet gedacht worden aan tribunebouwers, bedrijven met voorzieningen van materiaal, de kledingmakers, de drie vrouwen die de acteurs en schaatsters op hebben gemaakt voor de voorstelling, muzikmaker, tekstschrijver en als laatste ook de techniek. Mede dankzij de inzet van al deze groepen mensen is het evenement een succes geworden. Alleen is het natuurlijk ook belangrijk om te weten hoe zij het gehele proces hebben ervaren. Hierdoor is ervoor gekozen om een week na afloop van het evenement een groepsinterview te houden, waar iedereen de mogelijkheid

had te zeggen hoe zij het hebben beleefd. Dit interview is al voor het onderzoek gehouden door de onderzoeker, omdat de gegevens anders niet meer te verkrijgen waren. Tijdens dit interview zat iedereen bij elkaar aan tafel en werd er door de onderzoeker steeds dezelfde vraag gesteld aan de partners, namelijk:

-Hoe heb je het gehele proces van het evenement ervaren?

-Wat vond je sterke punten binnen de organisatie van het evenement?

-Kan je verbeterpunten benoemen voor stichting Beleef en Herinner voor een eventuele volgende voorstelling?

Doordat het interview in totaal maar twee uren kon duren zijn alleen deze vragen gesteld aan de partners. Tijdens dit interview heeft iedereen één voor één haar mening laten horen en haar punten ter verbetering naar voren gebracht. Zij hebben in een verhaal verteld hoe zij het hebben ervaren en dit staat hieronder per partner in zijn geheel vermeld. Hierdoor staat het niet nog een keer dubbel vermeld in de bijlage. Van de interviews zijn handmatige notities gemaakt die verwerkt zijn in onderstaande teksten. Deze notities zijn op te vragen bij de auteur.

Linze (muziek)

Om te beginnen heeft Linze de gehele voorstelling qua muziek in elkaar gezet en daarnaast ook zelf muziek voor deze voorstelling gemaakt. Dit is in een tape van anderhalf uur gemaakt, zodat het tijdens de voorstelling aan één stuk door afgespeeld kon worden. Tijdens het in elkaar zetten van zo'n productie is het is makkelijker om één aanspreekpunt te hebben om zo communicatieproblemen te voorkomen. Voor Linze was dit aanspreekpunt Madelene en hij heeft dit prettig ervaren. De communicatie was goed gedurende de hele weg er naar toe en deze voorstelling was zelfs één van de leukste en meest professionele waar Linze aan mee heeft gewerkt. Hiernaast ging hij op vakantie gedurende de voorstellingen. Dit had als gevolg dat alles klaar moest liggen een maand van tevoren, zodat alles gerepeteerd kon worden. Linze vond ook dit erg vloeiend lopen en als er wat aangepast moest worden is dat onderling gelijk goed besproken. Hiernaast had hij geen opbouwende kritiekpunten te benoemen.

Romke Gabe (tekstschrijver en regisseur)

Voor deze voorstelling was ook een script nodig voor de acteurs en deze heeft Romke gemaakt. Hiernaast was Romke bij elke repetitie aanwezig, zowel bij de schaatsers als bij de acteurs en is de belangrijke functie van regisseur naar hem gegaan. Hij is vooral trots op het resultaat dat zij hebben bereikt met zijn allen en blij dat het zo goed was verkocht. Daarnaast was er geen verschil te merken tussen de mensen van de ijshal en de partners, omdat hij echt het gevoel heeft gekregen dat hij bij de Elfstedenhal hoorde. Alleen is Romke er wel achter gekomen dat bij een eventuele volgende productie de tekst geschreven moet worden door een professionele scriptschrijver. Als laatste was het verhaal nog een punt ter verbetering voor de volgende keer, omdat er achteraf veel meer diepgang in had kunnen zitten.

Grimm (vrouwen van de make-up)

Een korte tijd voorafgaande aan de voorstelling zijn er drie vrouwen gevraagd die de make-up wilde gaan doen voor de schaatsers en acteurs. Hiernaast kregen zij ook de rol 'moeders' van de groep. Zij brachten namelijk veel tijd met de schaatsers en acteurs door en als er een probleem was kwamen zij altijd bij hen terecht. De vrouwen van de make-up waren ook echt blij dat zij aan zo'n bijzonder evenement mee mochten doen. Ook zij voelden zich bij de groep en de Elfstedenhal horen en vonden het een echt leuk team om mee samen te werken. Het enige puntje ter verbetering was voor hen een grotere werkplek. Dit is omdat alle schaatsers en acteurs bij hen in de tent kwamen en was het al snel veel te krap in de tent.

Syperda (materiaal)

Al het materiaal dat nodig was tijdens het evenement is geregeld met het bedrijf Syperda. Dit is allemaal goed verlopen, alleen was het oversteken op het ijs wel wat lastig. Er mocht namelijk maar een aantal kilo per keer erover heen waardoor eerst alles uitgepakt moest worden en het aantal kilo erop gelegd moest worden wat wel toegestaan was. Als laatste was een punt ter verbetering het horecaplein. Dit was namelijk te weinig, omdat veel mensen lang moesten wachten op hun drinken en er maar weinig mensen achter de bar stonden op het middenterrein.

Vincent (techniek)

Al het beeldmateriaal heeft Vincent via een programma op de computer gemaakt en dit is hem zwaar tegengevallen. Hij dacht dat het veel sneller zou gaan, maar onderweg zijn er veel tegenslagen geweest. Voor een volgende keer leek het Vincent een beter idee om eerder te beginnen. Dit was ook voor hem zelf de enige punt van verbetering. De samenwerking was namelijk heel erg goed en de groep was ook echt leuk om mee samen te werken. Hierdoor heeft hij alleen een aandachtspunt ter verbetering voor zichzelf te benoemen dan voor de organisatie in haar geheel.

Tjep Poortman (hoofd van de vrijwilligers)

Voor de vrijwilligers is er één hoofdvrijwilliger uitgekozen en dat is Tjep geworden. Hij wilde altijd alles weten om zo het meest mogelijke te weten over de gehele voorstelling. Hiernaast heeft hij met alles geholpen, alleen Tjep had wel liever nog een tweede hoofd van de vrijwilligers, zodat hij wat rustig aan had kunnen doen. Hiernaast had hij als enige verbeterpunt het horecaplein meer aandacht te geven, omdat hier een aantal aspecten beter konden. Voorbeelden hiervan zijn de wachttijden, de prijs en drinken dat op tijd bijgevuld moet worden.

5.5 De werknemers van de Elfstedenhal

Er is gekozen om deze voorstelling te organiseren in de Elfstedenhal, wat betekent dat er met verschillende aspecten rekening gehouden moet worden. Er zijn namelijk in deze periode veel mensen die te komen schaatsen. Hiernaast is er nog een drukbezocht hockeyveld, schoolschaatsen, trainingen en veel andere geplande evenementen. Hier heeft niet alleen de organisatie mee te maken gekregen, maar vooral ook de medewerkers van de Elfstedenhal. Om erachter te komen hoe zij dit gehele proces hebben ervaren is er met deze doelgroep net als bij de partners een groepsinterview gehouden. Ook voor deze groep mensen was er een tijd van twee uren om alle benodigde punten die zij hadden te benoemen eruit te krijgen. Voor deze groep zijn dan ook bijna dezelfde vragen gesteld als bij de partners, namelijk:

-Hoe heb je het gehele proces van het evenement ervaren?

-Ben je goed geïnformeerd voorafgaande het evenement, zodat je de bezoekers van de ijshal goed kon informeren?

-Kan je verbeterpunten benoemen voor stichting Beleef en Herinner voor een eventuele volgende voorstelling?

Deze punten zijn verwerkt in een verhaalvorm die hieronder staan benoemd. Per functie binnen de ijshal was er iemand tijdens dit interview aanwezig. Alle punten die zij hebben benoemd staat hieronder vermeld en daarom niet nog een keer in de bijlage. Van de interviews zijn handmatige notities gemaakt die verwerkt zijn in onderstaande teksten. Deze notities zijn op te vragen bij de auteur.

Elly (schaatstrainer en begeleidster van de figuranten tijdens de voorstellingen)

Tijdens de voorstellingen waren er een tiental schaatsers rondjes aan het rijden om een echte Elfstedensfeer te krijgen. Deze mensen moesten alleen precies op een bepaald tijdstip de ijsbaan op. Elly heeft ervoor gezorgd dat deze mensen gingen schaatsen wanneer dat nodig was. Zij heeft dit backstage heel erg goed ervaren, alleen zij is er wel achter gekomen dat deze figuranten veel te

graag de baan op wilden en soms al gingen terwijl ze nog niks gezegd had. Hiernaast was er een zogenoemde que-lijst met de punten wanneer zij de baan op moesten. Deze veranderde vaak waardoor het een onoverzichtelijke lijst werd om te onthouden. Als laatste punt van verbetering was het gordijn een klein stukje te kort waardoor de schaatsers soms te zien waren achter de schermen.

Meindert (ijsmeester)

Binnen de ijshal moeten er altijd ijsmeesters aanwezig zijn. Dit is om zo het ijs goed te onderhouden en het voor sporters mogelijk te maken daar haar sport te beoefenen. Meindert vond de voorstelling echt een 'prachtig' idee, alleen dit soort evenementen moet je niet doen in de kerstvakantie. De drukte is dan al veel hoger dan normaal en moet er tussendoor ook nog een evenement georganiseerd worden. Het is dan een beter idee om het in februari of maart te doen, want dat is het een stuk rustiger. Hiernaast was er geen duidelijke directeur om vragen aan te stellen. Hiermee bedoelt hij dat Johan van der Kooi zowel directeur was van de Elfstedenhal als van de stichting Beleef en Herinner die de voorstelling heeft georganiseerd. Hierdoor was het vaak niet duidelijk bij wie de ijsmeesters terecht moesten als zij een probleem of vraag hadden. Ook is er tijdens de weken voorafgaande van het evenement veel muziek gedraaid op 'wat voor iedereen leek' het maximale geluidsniveau. Dit was vaak ook nog hetzelfde nummer wat het uiteindelijk voor de schaatsers eromheen (die normaal aan het schaatsen of trainen waren) zorgden voor een grote afleiding. Als laatste moet de op- en afbouw van zo'n voorstelling in één dag worden gedaan, om de planningen makkelijker te maken.

Schaatsshop

Binnen de Elfstedenhal zit ook nog een winkel waar spullen voor het schaatsen kunnen worden gekocht en waar schaatsen gehuurd kunnen worden. Zij zijn een middelpunt van de Elfstedenhal en zij hebben op weg naar de eerste voorstelling veel vragen en klachten gekregen. De Elfstedenhal is uiteindelijk verantwoordelijk naar de communicatie naar haar bezoekers, alleen dit is moeilijker gegaan vanwege de onduidelijkheid die zij hadden over de voorstelling. Het gehele beeld was bij hen namelijk nog niet duidelijk. Het was voor hen ook lastig dat de Elfstedenhal voor een bepaalde tijd werd overgenomen door de stichting. Dit is lastig om mee om te gaan, omdat er nooit een organisator is geweest waarbij het zo is gegaan. Hiernaast is het een idee om de vaste gebruikers een ruime tijd van tevoren te informeren dat er even niet geschaatst kan worden op bepaalde tijden om onduidelijkheden te voorkomen. Als laatste kwamen dezelfde punten naar voren over de datum van het evenement, want het is beter om het een maand na de kerstvakantie te plannen en de rol van Johan was niet duidelijk.

Renske (hoofd kantine)

Binnen de Elfstedenhal regelt Renske het gehele jaar door alles wat met eten en drinken te maken heeft. Tijdens dit evenement heeft zij dit dan ook weer gedaan. Om te beginnen heeft zij geweldige weken gehad en daarnaast veel nieuwe mensen leren kennen. Alleen voor hen was de locatie van het horecaplein niet handig, vanwege te weinig stroompunten. Er moest nu vaak heen en weer gerend worden met de koffie en thee. Hiernaast was er op de helft van de voorstellingen een kleine dip te zien bij de helft van de mensen van de gehele productie. Op dit soort momenten is het belangrijk dat de organisatoren en begeleiders positief blijven om de rest te motiveren. Ook was het hard doorwerken waardoor veel mensen van de horeca geen pauze hebben gekregen. Hierover hebben de medewerkers ook geklaagd. Als laatste kwamen nog een aantal punten naar voren die al eerder zijn gezegd, namelijk dat de planningen te vaak zijn gewisseld waardoor de controle wat verloren ging en daarnaast is deze voorstelling in de verkeerde periode georganiseerd.

Baukje (planning en marketing/communicatie)

Alles wat te maken heeft met planningen en de marketing & communicatie binnen de Elfstedenhal regelt Baukje. Zij heeft dit ook gedaan met deze voorstellingen, want dit moest allemaal strak in het

schema gepland worden. Hiernaast was zij ook vaak het aanspreekpunt voor alle bezoekers. Alleen omdat zij het aanspreekpunt was voor zowel de Elfstedenhal als de stichting was het achteraf handig geweest als zij bij alle vergaderingen aanwezig was geweest. Als er dan een klacht of vraag bij haar terecht was gekomen had zij deze gelijk kunnen beantwoorden. Het ging nu teveel via een omweg waardoor er klachten ontstonden. Ook een punt waaraan gewerkt moet worden is de samenwerking tussen MHB (techniek) en Syperda (materiaal). Zij dachten namelijk veel te makkelijk over de oversteekmomenten over het ijs, terwijl hier duidelijke afspraken over zijn gemaakt. Achteraf is het gebleken dat zij de planningen niet goed hebben gelezen. Als laatste kwamen ook bij Baukje deze punten naar voren, namelijk dat er tijdens het repeteren steeds dezelfde nummers werden er afgespeeld, het te druk was in deze periode voor een groot evenement, de schaatsende bezoeker moet ruim op tijd geïnformeerd worden en de ijsmeesters hadden meer betrokken moeten worden in het gehele proces.

Kassa

Bij de Elfstedenhal zit natuurlijk ook een plek om informatie te vragen en kaartjes te kunnen kopen. Alleen hier zijn ook veel mensen langs geweest die vragen hadden over de Tocht van Morgen. Hier kon nooit een antwoord op worden gegeven, omdat zij als medewerkers slecht geïnformeerd waren over de voorstelling. Als laatste was er de mogelijkheid contact op te nemen via de telefoon tussen tien en twaalf uur. Dit was voor vele mensen te weinig en hadden dit graag langer gezien.

5.6 De organisator

In totaal zijn er vier mensen binnen de organisatie. Deze vier personen zijn samen met de onderzoeker om tafel gaan zitten en is er een groepsinterview gehouden. Deze vier personen hebben ieder hun verhaal kunnen doen en hieronder staat in een verhaalvorm de belangrijkste punten die naar voren zijn gekomen. Van de interviews zijn handmatige notities gemaakt die verwerkt zijn in onderstaande teksten. Deze notities zijn op te vragen bij de auteur.

Dit evenement is binnen vijf maanden geheel georganiseerd en door het vertrouwen van de organisatie naar elkaar toe is dit proces erg goed gegaan. Het was wel een drukke periode om alles te regelen, zowel voor de organisatie als de schaatsers en acteurs. Alles moest geleerd worden binnen twee weken en dat is wel krap qua tijd. Doordat iedereen zo enthousiast was over deze voorstelling werden andere mensen dit ook gelijk. Dit heeft ervoor gezorgd dat het binnen deze korte tijd toch gelukt is om het te organiseren en voor te bereiden.

In de week voordat de voorstellingen begonnen was er een montageweek. Hierin gingen acteurs en schaatsers alles doornemen met Madelene en Romke om het tijdens de voorstellingen zo goed mogelijk te laten verlopen. Alleen in deze week is heel veel omgegooid, omdat zij erachter kwamen dat sommige stukken niet gingen werken. Dit was voor de een wat lastiger te verwerken dan voor iemand anders. Ook zat er in de show van 28 december een daling in de prestatie door middel van de motivatie. Dit kwam doordat het halverwege de voorstellingen was en iedereen haar focus begon te verliezen. Voor een eventueel volgende voorstelling mag dit niet het geval zijn en moeten zij gemotiveerd blijven. Ook was het toelaten van mensen in een rolstoel een grote uitdaging. Hiervan is heel veel werk van geweest, maar dit was absoluut de moeite waard. Zij moeten ook een mooie avond kunnen hebben en dit hebben zij zeker kunnen geven met deze voorstelling.

Voor dit evenement was geen startkapitaal aanwezig en heeft de organisatie het vooral moeten hebben van het vertrouwen van de partners in hen. Iedereen vond het een geweldig idee dat ze direct mee wilden doen. Alleen voor een volgende keer is het voor de organisatie handig een startkapitaal hebben om sommige kosten te kunnen betalen. Hiernaast was de planning die er lag voor de subsidies niet zo succesvol, maar dat komt doordat dit de eerste keer was dat er subsidies werden aangevraagd door de stichting. Er zijn ook veel tegenslagen geweest met de subsidies

waardoor het te lang spannend is geweest of het break-even punt wel behaald ging worden. Iedereen die hier ook aan mee heeft geholpen krijgt relatief weinig ervoor betaald, omdat zij zoveel uren hebben gestoken in dit evenement. Dit vonden zij ook leuk om te doen, maar het is beter om met een goed startkapitaal te beginnen, waardoor zij ook normaal betaald kunnen worden.

Er zijn onderweg nog meerdere tegenslagen geweest en zijn er factoren aan bod gekomen waar sommige van de organisatie helemaal geen rekening mee hadden gehouden. Bijvoorbeeld de extra kosten die gemaakt moesten worden van de tribunes, de planningen waren lastig en het regelen van vrijwilligers was lastig in de kerstvakantie. Dit zijn allemaal punten waar een tweede keer rekening mee gehouden moet worden, maar hier had eerst nog over nagedacht kunnen worden.

Als laatste vond ook de rest van de organisatie het een geweldige periode. De Elfstedenhal heeft hen echt een warm gevoel gegeven en zij voelden zich echt helemaal thuis als zij aanwezig waren. Het was een geweldig team met alleen maar enthousiaste mensen. Zij hopen dit nog een keer te mogen organiseren, met het oog op nog meer volle zalen.

5.7 De stagiair als *participatory observant*

Er is gekozen om de stagiair 'die tevens ook de onderzoeker van dit onderzoek is' te gebruiken als laatste toevoeging van het onderzoek. De reden hiervoor is, omdat er gedurende het gehele proces van de voorstellingen de stagiair elke doelgroep heeft kunnen observeren. Hiernaast was er ook de mogelijkheid om eigen verbeterpunten aan te kunnen tonen. Hieronder staat wat de stagiair is opgevallen tijdens zijn periode bij stichting Beleef en Herinner gedurende de voorstelling.

Ook voorafgaande aan de voorstellingen was de stagiair aanwezig en is het opgevallen dat de motivatie erg hoog was en dit er uiteindelijk ervoor gezorgd heeft dat het evenement gerealiseerd kon worden. Echter voorafgaande aan het evenement hadden wel een aantal aspecten anders kunnen worden gedaan. Om te beginnen hadden de schaatsters en acteurs 'naar de mening van de stagiair' langer dan twee weken de tijd moeten krijgen om de voorstelling te kunnen repeteren. Als dit was gebeurd had het tijdens de voorstellingen er wat professioneler uitgezien. Hiernaast hadden er meer fondsen of subsidies verkregen moeten worden, zodat iedereen zeker wist dat zij break-even gingen draaien en de partners niet veel risico hoefden te lopen. Ook was het voor de schaatsters en acteurs onduidelijk dat het eten er niet bij in begrepen zat in de pauzes van het repeteren. Er moet dus beter gecommuniceerd worden naar de andere doelgroepen. Hiernaast is het de stagiair opgevallen dat veel vragen van mensen terecht kwamen bij de receptie van de Elfstedenhal, maar niemand was op de hoogte over de inhoud van de voorstellingen. Het had handig geweest als er een aantal medewerkers van de Elfstedenhal aanwezig waren geweest tijdens de vergaderingen.

Gedurende de voorstellingen zijn er veel punten goed gegaan, maar een aantal aspecten hadden zeker ruimte voor verbetering. Als eerste is het opgevallen dat de prijzen erg hoog lagen van de consumptie en veel bezoekers hierover geklaagd hebben. Hiernaast is het ook onhandig om te werken met halve munten als dit maar op één artikel gebruikt kan worden. Daarnaast is het opgevallen dat de vrijwilligers na afloop van de voorstelling niet op de hoogte waren van de taken van zij moesten doen. Sommige vrijwilligers gingen gelijk naar huis of hebben helemaal niks meer gedaan naar afloop van de voorstelling. Ook had de inhoud van de voorstelling wat beter kunnen zijn. Dit is de stagiair opgevallen, omdat heel veel bezoekers hierover hadden geklaagd na afloop. Ook was het bij de entree rommelig. De app werkte niet met scannen en werden de kaarten gewoon ingenomen. Dit kwam erg onprofessioneel over. De bezoekers hadden de kaarten dubbel kunnen printen, omdat er ook geen vaste zitplaatsen waren aangewezen gedurende de voorstelling. Tijdens de voorstellingen en repetities was het erg druk in de Elfstedenhal, omdat het Kerstvakantie was. Voor een volgende keer moet het evenement in een andere periode georganiseerd worden, zodat er

zo weinig ‘normale bezoekers’ van de ijshal last hebben van de voorstellingen. Voor de rest zijn er vrijwel alleen maar positieve reacties ontvangen van de verschillende doelgroepen

6. Conclusie & aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag. Dit wordt gedaan door conclusies te trekken uit de resultaten van het onderzoek. Hierna worden de aanbevelingen geschreven op basis van de conclusie. Dit wordt gedaan aan de hand van twee verhalen die verteld worden door middel van storytelling.

6.1 Conclusie

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de derde deelvraag van het onderzoek. Deze deelvraag is:

- Welke verbeterpunten kunnen worden benoemd aan de hand van de naar voren gekomen thema's? (story uit het CAST-model)

In de volgende paragrafen wordt de deelvraag beantwoord en is er per doelgroep beschreven wat de eventuele verbeterpunten zijn en de punten die goed zijn gegaan tijdens het gehele proces. Hieronder wordt in het kort de opvallende categorieën besproken per doelgroep die uit de resultaten naar voren zijn gekomen.

6.1.1 De bezoeker

Het onderzoek heeft duidelijk aangegeven dat bij een volgend evenement de communicatie het beste gedaan kan worden via de krant, social media, posters en via mond tot mond gaat reclame. Dit is een besparing van de kosten, omdat via de overige kanalen die geld kosten niet meer mensen een kaartje gaan kopen. Hiernaast is de gevraagde prijs ook een goed geschat bedrag en was het daarnaast niet te koud in de ijshal, omdat mensen van tevoren wisten dat het koud was in de ijshal. Hierdoor hebben zij thuis al warme kleding aangetrokken en is er tijdens de voorstelling de mogelijkheid een kleedje te krijgen. Er zijn een aantal punten die de bezoekers anders hadden verwacht, namelijk een beter verhaal, meer elfstedensfeer, professionelere schaatsers en dansers en meer balans tussen het kunstschaatsen en acteren. Ook zijn de tips gecategoriseerd en de belangrijkste ‘volgens de bezoekers’ zijn: meer elfstedensfeer, livemuziek toevoegen, betere horecavoorzieningen, de rest van de ijshal sluiten gedurende de voorstelling en een beter verhaal neerzetten van de voorstelling.

6.1.2 De vrijwilliger

De voorstellingen waren geen succes geweest zonder alle hulp van de vrijwilligers. Zij hebben het over algemeen erg leuk ervaren, maar er waren wel een aantal punten die verbeterd kunnen worden. De volgende verbeterpunten zijn gecategoriseerd en zijn de ticketcontrole, voorbereiding voor de voorstelling, communicatie en de routebegeleiding.

6.1.3 De partner

Er zijn meerdere partners die hebben geholpen om het evenement neer te zetten in de Elfstedenhal. Iedereen binnen deze doelgroep was erg enthousiast en wil bij een volgende productie gelijk weer meedoen. De algemene verbeterpunten die deze doelgroep heeft aangegeven zijn: een officiële scriptschrijver inhuren, meer diepgang in het verhaal, grotere tent backstage om in te werken, betere communicatie en als laatste een verbetering van de horecagelegenheid.

6.1.4 De werknemers van de Elfstedenhal

Tijdens de voorstellingen en het proces vooraf zijn alle medewerkers van de Elfstedenhal ook betrokken geweest, omdat het daar georganiseerd ging worden. Zij hadden over het algemeen dezelfde aandachtspunten te benoemen. Deze punten zijn: andere datum kiezen voor het

evenement, betere aankleding van het decor, duidelijk aanspreekpunt aanwijzen, betere communicatie tussen stichting en de Elfstedenhal, geluidsoverlast, horecaplein en als laatste het personeel meer bij het proces betrekken.

6.1.5 De organisator

Iedereen binnen de stichting is zeer tevreden over het uiteindelijke resultaat, maar er zijn natuurlijk altijd aspecten die beter hadden gekund. Het was voor de organisatie de eerste keer dat zij een groot evenement hadden georganiseerd in een ijshal. Voor een eventueel volgende productie is het advies om de volgende punten anders te doen: minder veranderingen hoeven inbrengen in de laatste week, gemotiveerd blijven, beginnen met meer startkapitaal en eerder subsidies regelen. Dit zijn maar een aantal punten die zij vonden dat beter kon in vergelijking met wat er allemaal goed is gegaan.

6.1.6 De stagiair als *participatory observant*

Gedurende de periode van de voorstellingen is de stagiair een aantal aspecten opgevallen. Om te beginnen is de communicatie naar de doelgroepen niet vlekkeloos gegaan en had het evenement professioneler in elkaar gezet kunnen worden. Hiernaast had er beter gekeken kunnen worden naar de prijzen van de consumpties en had er beter een andere datum gekozen kunnen worden voor het evenement.

6.2 Beantwoording hoofdvraag

De hoofdvraag voor dit onderzoek is: Wat zijn de thema's ter verbetering van het evenement 'De Tocht van Morgen' die naar voren komen in een exploratief onderzoek om daarna, door middel van storytelling, met een verbetervoorstel te komen voor stichting Beleef en Herinner?

Zoals hierboven is benoemd zijn er wel degelijk thema's te benoemen die beter kunnen voor een volgende productie. Sommige thema's komen ook overeen met andere doelgroepen. Hieronder staan de belangrijkste thema's die verbeterd kunnen worden bij een volgende productie:

- Een sterker verhaal
- Betere communicatie
- Meer elfstedensfeer
- Verbetering van het horecaplein
- Medewerkers Elfstedenhal meer betrekken bij het proces
- Beginnen met een startkapitaal
- Andere datum kiezen voor het evenement en de ijshal sluiten tijdens het repeteren
- Live muziek toevoegen

6.3 Aanbevelingen

In deze laatste paragraaf worden de verbeterpunten verwerkt in het verhaal 'story' van de bezoekers. Deze verhalen gaan over de bezoeker van de voorstelling. Deze doelgroep is uitgekozen, omdat hier de meeste verbeterpunten te benoemen zijn.

Het verhaal van de bezoeker

Op een rustige woensdagavond zit Dennis 'een oud-Elfstedentocht rijder' met zijn gezin in de woonkamer naar het nieuws te kijken. Vol belangstelling zitten zij te wachten op het nieuws of er na al die jaren weer een Elfstedentocht zal gaan komen in 2018. Al snel wordt zijn hoop de grond in geboord en krijgt hij te horen dat ook dit jaar weer geen Elfstedentocht komt in Friesland. Vol teleurstelling pakt hij zijn telefoon en begint hij 'zoals wel vaker per dag' Facebook door te kijken en ziet ineens een advertentie voorbijkomen over de Tocht van Morgen. Een nieuw Elfstedenspektakel dat de sfeer creëert van de Elfstedentocht, met hierbij een combinatie van kunstschaatsen, theater en muziek. Vol enthousiasme vertelt hij het aan zijn gezin en de teleurstelling van het nieuws begint langzaam weg te zakken. De rest van het gezin is ook enthousiast en besluiten met zijn allen de

trailer te bekijken. Na het zien van deze trailer besluiten zij vol enthousiasme vier kaartjes te bestellen voor de voorstelling. De volgende dag gaat Dennis weer naar het werk en vertelt hij Jordy 'zijn beste vriend op het werk' gelijk het geweldige nieuws dat er wel degelijk een Elfstedentocht komt in 2018, maar dan eind februari in de Elfstedenhal. Dezelfde dag krijgt Dennis van Jordy een bericht of het hen leuk lijkt met zijn allen naar de voorstelling te gaan. Natuurlijk vinden zij dat goed en gaan zij op 28 februari 2018 met zijn achten naar de voorstelling die om acht uur in de avond gaat plaatsvinden. In de weken voorafgaande van de voorstelling praten veel mensen met elkaar over de voorstelling en worden er hoge verwachtingen geschept.

Een week van tevoren hebben zij de kaarten uitgeprint 'zoals was beschreven in de beschrijving' en maken zij zich klaar om te genieten van een leuk uitje met het gezin en vrienden. Er wordt verteld in de beschrijving dat zij vanaf zeven uur naar binnen kunnen om de ultieme Elfstedensfeer mee te krijgen en zich warm moeten aankleden. Zij besluiten dit natuurlijk te doen en gaan rond kwart voor zeven richting de Elfstedenhal met de winterkleding aan, want het gaat wel koud worden in de ijshal. Vlakbij de Elfstedenhal staan al borden 'met daarop verwijzingen' waar je moet langsrijden om bij de ingang te komen en deze volgen zij om zo snel mogelijk bij de Elfstedenhal te komen. Ook zien zij dat dat mensen met invalide mensen in de auto afgezet kunnen worden bij de ingang. Dit is voor hen niet het geval, maar er is hierover wel goed nagedacht. Zij parkeren allebei hun auto op het WTC-terrein en terwijl ze uitstappen horen zij al 'sfeer makende' muziek vanuit de ingang van de Elfstedenhal komen. Eenmaal aangekomen zijn daar de Menaemer Feintjes aan het spelen (een band met sfeermuziek) met de bekende meezingmuziek en moedigen zij de bezoekers aan om mee te zingen. Na hier een half uur meegezongen te hebben besluiten zij naar de rij te gaan voor de controle van de tickets. Hier worden deze op een professionele manier gescand en mogen zij naar doorlopen naar het middenterrein. Onderweg naar het middenterrein worden zij overtroffen met de Elfstedensfeer en komen zij uiteindelijk aan op het terrein. Hier halen zij met de gekochte munten lekkere warme Chocomel met slagroom. De prijzen zijn erg toegankelijk en er zowel hele als halve munten kunnen op verschillende manieren worden ingeleverd. Nog even een rondje lopen op het plein 'waar alles is opgebouwd om de Elfstedensfeer te creëren' en daarna lopen zij naar de tribunes om een mooi plekje te vinden. Uiteindelijk worden zij door de tribunebegeleiders naar hun plekken begeleid en krijgen zij zelfs een deken mee om zich warm te houden tijdens de voorstelling. De show begint stipt om acht uur met een geweldige combinatie van livemuziek en kunstschaatsen. De ene na de andere scene komt voorbij en het gezin en de vrienden van hen kijken vol verbazing naar het Elfstedenverhaal. Het is duidelijk te zien dat de schaatsters en acteurs ruim de tijd hebben gehad om de voorstelling te repeteren, want het ziet er allemaal heel erg professioneel uit. Het is een diepgaand verhaal over de Elfstedentocht met tussendoor momenten waarin professionele schaatsters geweldige stunts laten zien en hun optredens ook afwisselen met emotionele momenten. Aan het einde van de show wordt er afgesloten met een laatste live nummer en komt de hele cast op het ijs om Dennis en de rest van de bezoekers te bedanken voor hun komst naar de Elfstedentocht in de Elfstedenhal.

Ter afsluiting lopen zij nog even naar het plein en bestellen met de overgebleven munten nog een biertje en wijn. Er stond geen rij en binnen een enkele minuten waren zij voorzien van een drankje. Ook waren er eetkraampjes aanwezig en veel tentjes om de Elfstedensfeer te vergroten. Iedereen praat na de tijd nog even bij en zien zij alle mensen van de organisatie langzaam ook onder de mensen komen om even een praatje te maken. Hiernaast valt het op dat de vrijwilligers hard aan het werk zijn om de Elfstedenhal weer netjes achter te laten voor een volgende voorstelling. Na het drankje besluiten Dennis en de rest rond half elf weer naar huis te gaan van een Elfstedenavond om nooit weer te vergeten, georganiseerd in de Elfstedenhal. Is de droom om een Elfstedentocht mee te maken toch nog een beetje uitgekomen.

7. Discussie

Naar aanleiding van het schaatstheater: de Tocht van Morgen, is dit onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen naar de eventuele verbeterpunten voor een volgende productie. Deze resultaten worden door de onderzoeker naar stichting Beleef en Herinner gestuurd, hierin zitten alle leden van de organisatie van de voorstelling. Met deze resultaten hebben zij de mogelijkheid eventuele verbeterpunten toe te passen bij een volgende voorstelling of evenement. Door naar de resultaten en aanbevelingen te kijken, kan de stichting wel degelijk gebruik maken van dit onderzoek. Er zijn veel punten ter verbetering naar voren gekozen. Deze punten zijn zowel benoemd door de doelgroepen als door de onderzoeker. Mocht er een nieuwe voorstelling georganiseerd gaan worden kunnen alle punten erin verwerkt worden om zo weinig mogelijk tegenslagen te krijgen.

Tijdens het maken van dit onderzoek zijn er ook een aantal beperkingen geweest. Om te beginnen is dit een voorstelling die pas voor het eerst is georganiseerd en tegelijk is dit ook het eerste georganiseerde evenement van de stichting. Dit had voor het onderzoek lastig kunnen worden, omdat er geen vergelijkingen gemaakt konden worden, alleen uiteindelijk was het geen probleem. Het onderzoek heeft de resultaten verkregen die nodig waren in dit onderzoek. Hierdoor kon er een duidelijke aanbeveling geschreven worden. Hiernaast waren de voorstellingen al in 2016 waardoor sommige gegevens niet verkregen hadden kunnen worden. Voor dit onderzoek was dat geen probleem, omdat alle gegevens van de doelgroepen al verzameld waren na afloop van de voorstellingen.

Als er meer tijd geweest was voor het onderzoek had de laatste beperking misschien nog uitgewerkt kunnen worden, namelijk de financiële aspect van de voorstelling. Naar mijn mening was dit ook een interessant onderwerp geweest om te onderzoeken, alleen de keuze is voor dit onderzoek gevallen op de verbeterpunten. Voor een eventueel vervolgonderzoek zou het dan aangeraden worden om het financiële plaatje van de voorstellingen in kaart te brengen. Een verbeterpunt dat naar voren is gekomen was ook: van tevoren meer subsidies regelen. Zo zou er in een vervolgonderzoek gekeken kunnen worden naar wat er hiervoor mogelijk is en hoe ver van tevoren dit geregeld zou moeten worden.

Op het financiële aspect na is het naar mijn mening een compleet onderzoek en is de hoofdvraag beantwoord met de bijbehorende verbeterpunten. Het heeft meer tijd gekost dan van tevoren was ingeschat voor de scriptie, maar achteraf was dit het waard. Ik ben blij met het eindresultaat dat afgeleverd is en ik zou persoonlijk erg tevreden zijn als ik hiermee mijn studie zou kunnen afronden.

Als aankomend Leisure manager heeft dit onderzoek.... Daarnaast heeft dit onderzoek bijgedragen aan het vakgebied van Leisure Management door enerzijds toegepast onderzoek naar een belevenis te combineren met een innovatieve methode van onderzoek namelijk narratieve analyse of te wel storytelling. Dit was voor de onderzoeker het leukste van het hele onderzoek, alles viel hierin samen: het onderzoek, de analyse en tenslotte de aanbevelingen in de vorm van een verhaal.

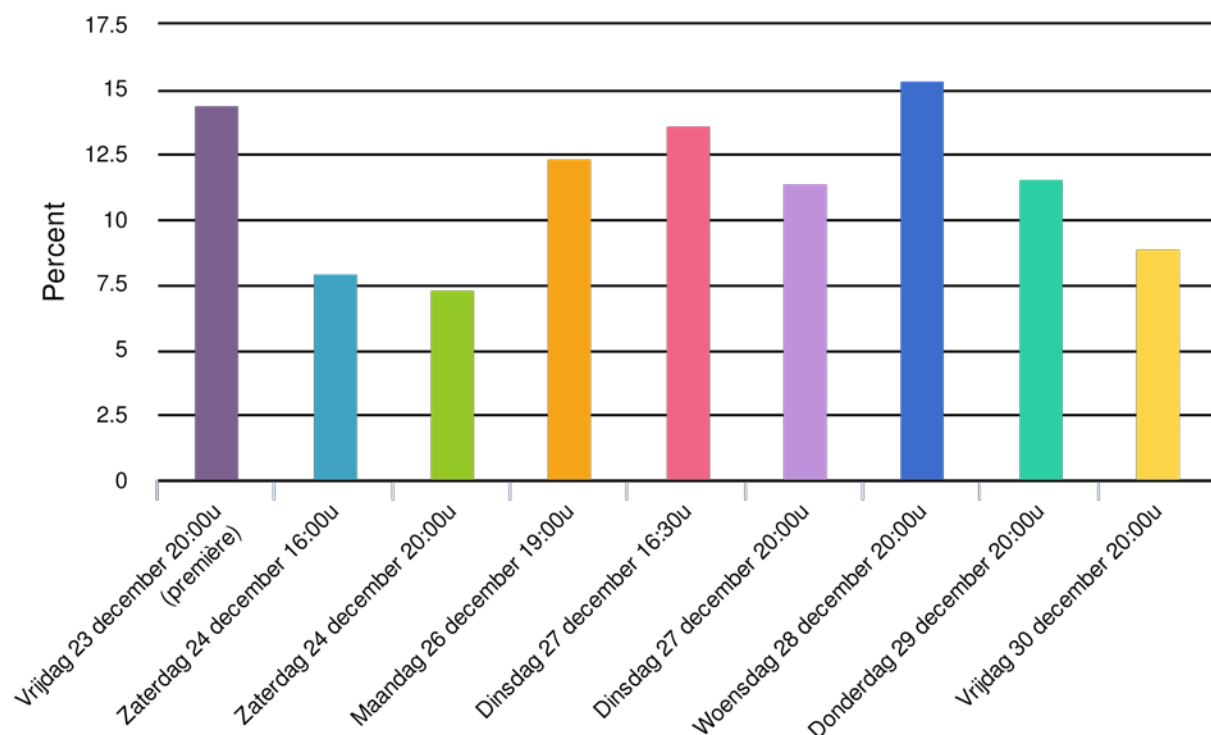
8. Bibliografie

- Alles over marktonderzoek. (2015). *Kwalitatief onderzoek* . Opgeroepen op juni 19, 2017, van Allesovermarktonderzoek:
<http://www.allesovermarktonderzoek.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-onderzoek/>
- Bamberg, M., & McCabe, A. (1998). *Narrative Inquiry* . Opgeroepen op juni 19, 2017, van Clarku:
<http://wordpress.clarku.edu/mbamberg/ni/>
- Clandinin , D. J., & Conelly, F. M. (2000). *Narrative Inquiry, Experience and story in qualitative research* . San Francisco: John Wiley & Sons .
- Ellingson, L. (2009). *Engaging Crystallization in Qualitative Research*. Los Angeles, USA: Sage.
- Everaert, G. (2014). *Storytelling: verhalen maken merken* . Leuven: Lannoo Campus.
- Jacobs, G. (2010). *Qualitative analysis*. Tilburg: OSO.
- LEOZ. (2011). *Bronnenboek onderzoekstrategieën* . Opgeroepen op juni 19, 2017, van Landelijk Expertise Centrum Onderwijs en Zorg :
<http://www.leoz.nl/Portals/2/111109%20bronnenboek%20onderzoekstrategie%C3%ABn.pdf>
- managementmodellensite. (2017). *INK-model*. Opgeroepen op januari 6, 2018, van Managementmodellensite: <https://managementmodellensite.nl/ink-model/>
- OVA. (2016, mei 29). *Storytelling: definitie en uitleg*. Opgeroepen op juni 21, 2017, van ova:
<http://ova.nl/online-marketing/begrippenlijst/storytelling/>
- Rorink, F., & Kleijn, H. (2005, februari). *Verandermanagement: modellen en technieken*. Opgeroepen op januari 6, 2017, van pearson education:
http://www.pearsoneducation.nl/kleijn/pdf/verandermanagement_modellenen_techneken.pdf
- Scribbr. (2018). *Validiteit in je scriptie*. Opgeroepen op mei 10, 2018, van Scribbr:
<https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/validiteit-van-scriptieonderzoek/>
- Scribbr. (2018). *Wat is kwalitatief en kwantitatief onderzoek?* Opgeroepen op februari 2, 2018, van Scribbr: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-quantitatief-onderzoek/>
- ScriptieAF. (2015). *Kwalitatief onderzoek*. Opgeroepen op 19 6, 2017, van Scriptieaf:
<http://scriptieaf.nl/kwalitatief-onderzoek/>
- Sykes, M., Malik, A. N., & West, M. D. (2013). *Overtuigen met storytelling: Vertel, visualiseer en krijg alles voor elkaar* . Amsterdam: Pearson.

- Tesselaar, S., & Scheringa, A. (2009). *Storytelling handboek*. Amsterdam: Uitgeverij Boom .
- Vanhouweert, F. (2010). *Het kind en de ouder achter KOPP*. Opgeroepen op juni 19, 2017, van Onderzoek zorg en welzijn : <http://www.onderzoekzorgenwelzijn.nl/doc/voorbeeld-narratief-onderzoek.pdf>
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag : Boom Lemma.
- Verhoeven, N. (2018). *Wat is onderzoek?* Den Haag : Boom Lemma.

Rapport bezoeker: wat vond je van de Tocht van Morgen?

1. Naar welke voorstelling(en) bent u geweest?

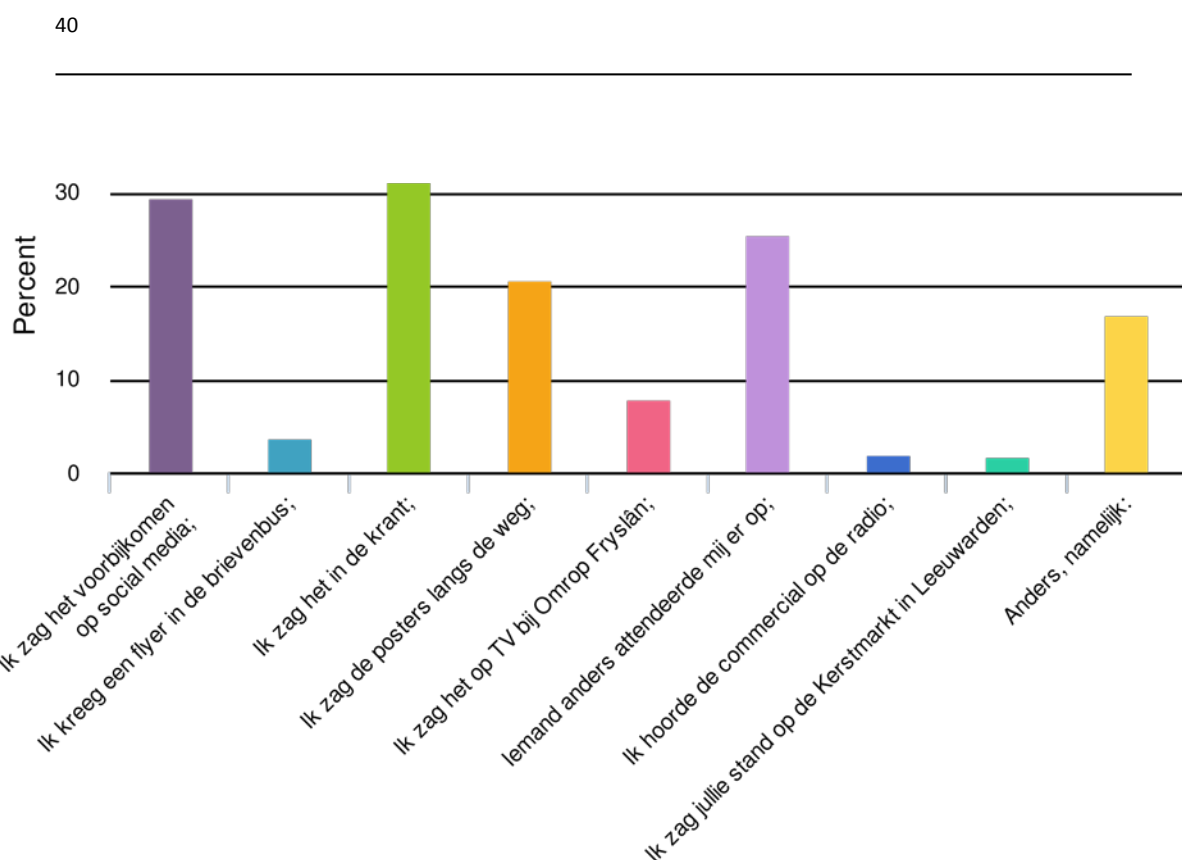


Naar welke voorstelling zijn de mensen geweest die de enquête hebben ingevuld (verwerkt in aantallen):

Dag:		Procent	Aantal mensen
Vrijdag 23 december 20:00u (première)		14.4%	171
Zaterdag 24 december 16:00u		8.0%	95
Zaterdag 24 december 20:00u		7.3%	86
Maandag 26 december 19:00u		12.4%	147

Dinsdag 27 december 16:30u		13.6%	161
Dinsdag 27 december 20:00u		11.4%	135
Woensdag 28 december 20:00u		15.4%	182
Donderdag 29 december 20:00u		11.6%	138
Vrijdag 30 december 20:00u		8.9%	105

2. Hoe hoorde u van De Tocht van Morgen? (meerdere antwoorden mogelijk)



	Procent	Aantal mensen
Ik zag het voorbijkomen op social media;	 29.4%	349
Ik kreeg een flyer in de brievenbus;	 3.7%	44

Ik zag het in de krant;		31.1%	369
Ik zag de posters langs de weg;		20.6%	245
Ik zag het op TV bij Omrop Fryslân;		7.9%	94
Iemand anders attendeerde mij erop;		25.4%	302
Ik hoorde de commercial op de radio;		1.9%	22
Ik zag jullie stand op de Kerstmarkt in Leeuwarden;		1.7%	20
Anders, namelijk:		16.9%	201

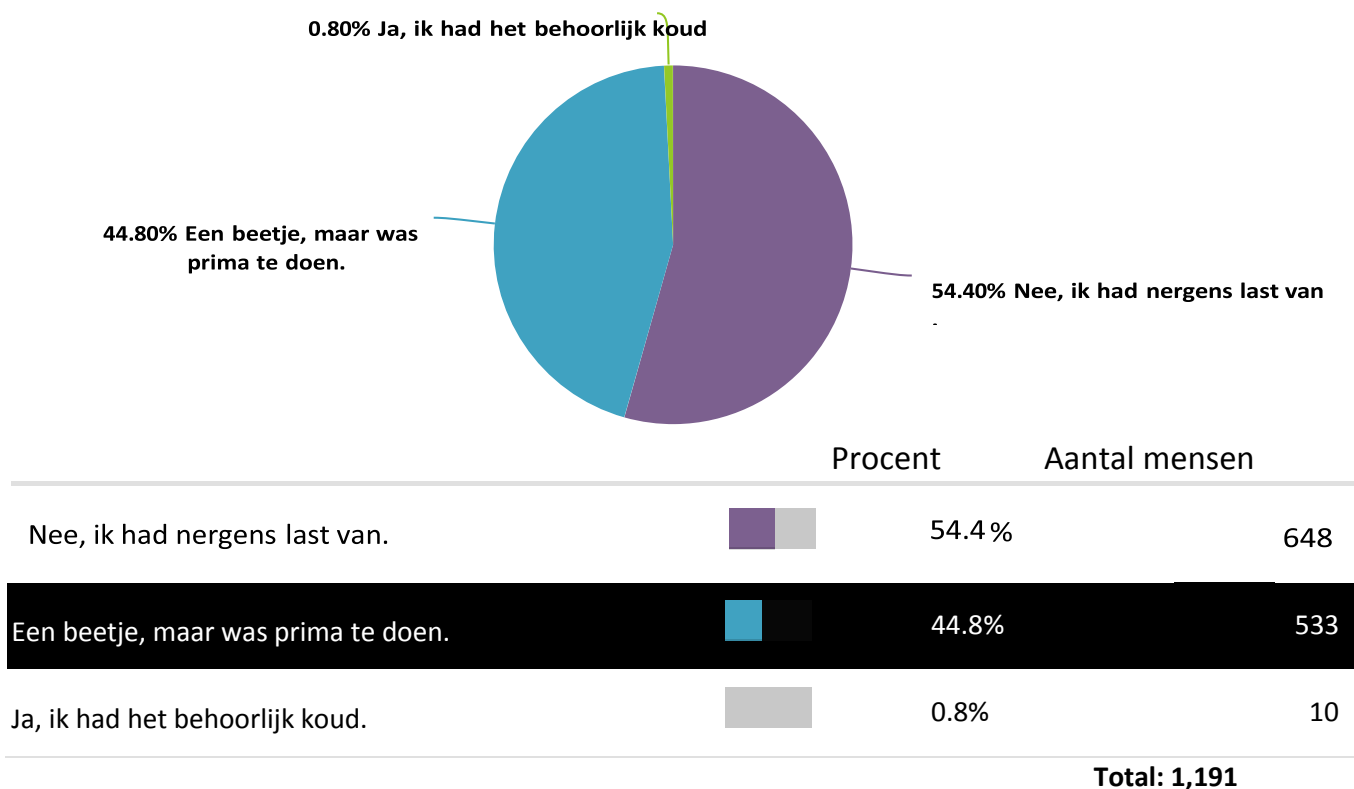
3. Hoeveel sterren geeft u voor de volgende beschreven punten?

0 sterren is heel slecht/ 5 sterren is heel goed
sterren)

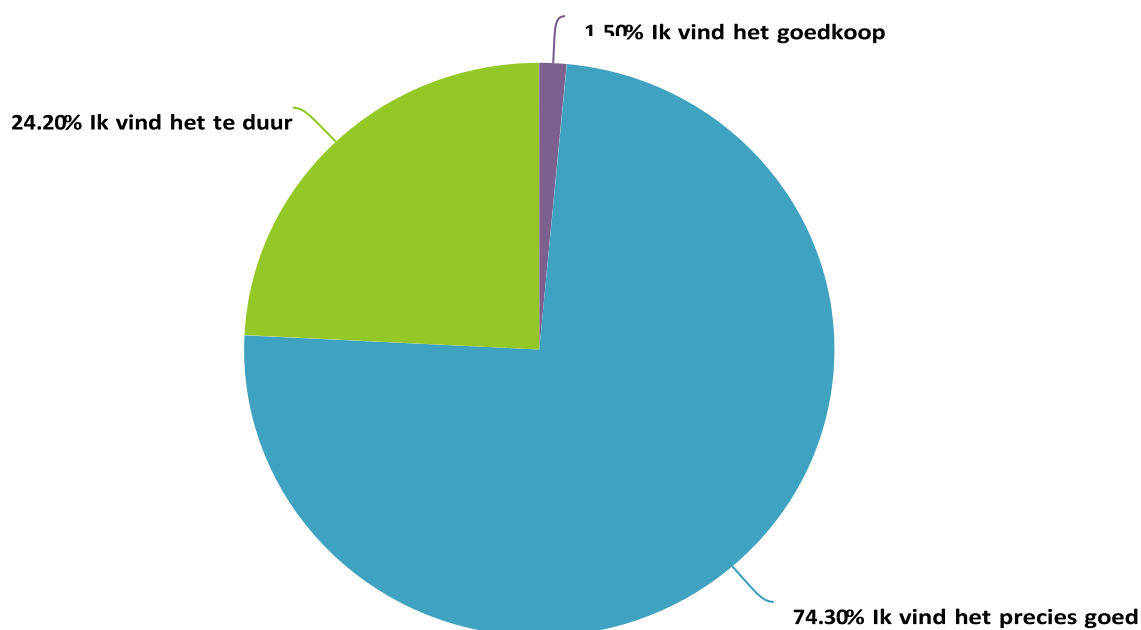
Waardering: (max. 5

De algehele sfeer rondom en tijdens de voorstelling	4,5 sterren
De theaterzaal + aankleding	4 sterren
Het verhaal	3,5 sterren
Verstaanbaarheid van de acteurs	4,5 sterren
De kwaliteit van het acteurspel van de acteurs	4 sterren
De combinatie van theater met kunstschaatsen	4,5 sterren
De kunstschaatsnummers (solisten)	4,5 sterren
De kunstschaatsnummers (groepen)	4,5 sterren
De muziek tijdens de voorstelling	4,5 sterren
Het geluid (kwaliteit)	4,5 sterren
Het licht	4,5 sterren
De special effects (video, rook, etc.)	4,5 sterren
De aankleding van Het koek en Zopieplein	4 sterren
De Horeca op het Koek en Zopieplein	4 sterren
De algehele organisatie	4,5 sterren
De communicatie via de mail rondom de voorstelling	4,5 sterren

4 Hebt u last gehad van de kou op de tribune?

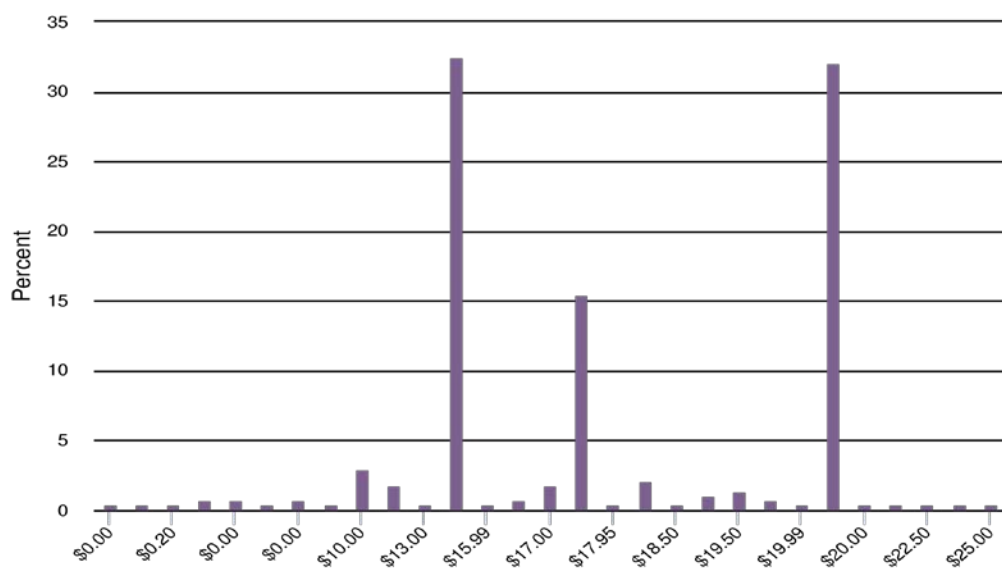


5. Een kaartje voor de Tocht van Morgen kost 25,99 euro. Wat vindt u van deze prijs nu u de voorstelling gezien heeft?



		Procent	Aantal mensen
Ik vind het goedkoop		1.5 %	18
Ik vind het precies goed		74.3%	872
Ik vind het te duur		24.2%	284
Total: 1,174			

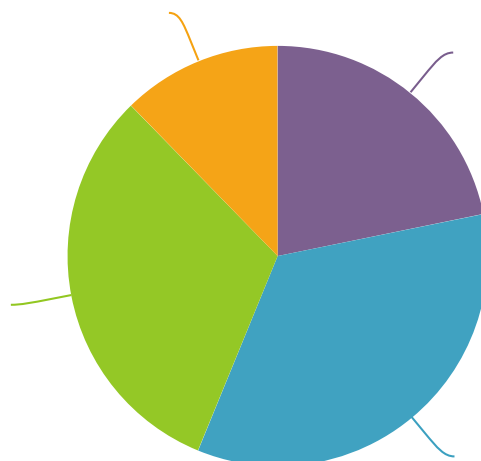
6. Hoeveel euro zou een kaartje wat u betreft gekost mogen hebben?



7. Voldeed De Tocht van Morgen aan de verwachtingen die u vooraf had?

12.30% Nee, ik had er meer van verwacht

31.50% Nee, ik had iets anders verwacht maar heb er van genoten



21.80% Ja, dit was precies wat ik
Ja dit is precies wat ik
verwacht had

34.40% Ja, maar eigenlijk was
het nog mooier dan ik
verwacht had

		Procent	Responses
Ja, dit was precies wat ik verwacht had		21.8%	254
Ja, maar eigenlijk was het nog mooier dan ik verwacht had		34.4%	401
Nee, ik had iets anders verwacht maar heb ervan genoten		31.5%	368
Nee, ik had er meer van verwacht		12.3%	144
Total: 1,167			

8. Wat had u anders verwacht?

Hieronder staan een aantal voorbeelden van wat de bezoeker heeft gereageerd. Het complete overzicht staat in het onderzoek.

2 Livemuziek en zang tijdens de voorstelling. Meer videobeelden van de tochten uit voorgaande jaren.

2 meer Elfstedentocht

1 -Meer schaatservaringen. - als je zo rond kerst naar een voorstelling gaat wil je niet geconfronteerd worden met de dood. De gedachten vooral rondom deze dagen zijn al sterker. Dus in het verhaal ging het overheersen. - je wilt vermaakt worden. - dit is misschien wel persoonlijk. Verder was het voor anderen wel leuk verhaal. De een vindt een nieuwe liefde. Vreugde De ander sterft en komt bij zijn geliefde weer terecht. Verdriet

1 1) Er had nog veel meer uit het verhaal gehaald kunnen worden: sfeer in (een paar) steden weergeven. Menaemer Feintjes hadden meer tijdens de voorstelling kunnen spelen bijv. bij keerpunt Dokkum. Had ook meer met beelden gedaan kunnen worden, mooi gedaan, maar had nog meer mee gekund. 2) Flutverhaal, want erg voorspelbaar: 1 zwartrijder, 1 die de finish net niet op tijd haalt, 1 dode, 1 die verliefd wordt en 1 die zichzelf leert kennen. Waarom geen 'gewone' rijder(s) erbij? 3) Dansgroep danste niet gelijk en vrij veel foutjes, zat tussen amateuristisch en professioneel in. Door de opkomst van die 1e solo schaatser verwacht je daarna ook veel, maar viel erg tegen. 4) Op het einde werden namen van 11-studentochtschaatsers opgenoemd. Die link kon ik maken doordat ik de 7 kaarten besteld had. Maar de andere 6 snapt hier niks van... 5) Half uur na afloop zou ook een belevenis zijn, maar heb er 15 minuten over gedaan om van tribune naar plein te komen onder enorm gedrang, en toen speel

1 De Tocht van Morgen en de foto op de flyer suggereert een verhaal over de ontberingen/zwaarte/sfeer van de Elfstedentocht. Het verhaal en de entourage eromheen maakte het erg dunnetjes en heeft ons niet de beleving van een Elfstedentocht gebracht.

2 Dacht dat er meer historische voorbeelden zouden zijn

1 Dat er meer dialoog zou zijn - een groter verhaal.

1 Dat er niet gelijk met het theater stuk geschaatst werd in de zaal dit zorgde ervoor dat ik zo nu en dan afgeleid was en dat is zonde

1 Dat het nog meer gericht zou zijn op de verhaallijn van de Elfstedentocht.

1 Dat het verhaal van de rijders meer uitgelicht zouden worden.

9. Wat maakte dat het mooier was dan verwacht?

Hieronder staan een aantal voorbeelden van wat de bezoeker heeft gereageerd. Het complete overzicht staat in het onderzoek.

1 De gekozen muziek.

1 Zij zijn vol verwachting naar Leeuwarden gegaan, niet exact wetend wat we zouden mee maken. Het was prachtig. Heel bijzonder de combinatie met theater en ijsdansen.

1 optreden van de shows Alles verliep geweldig Geen minuut verveeld Kleinkind 6 jaar vond het ook super De hele familie vond dat de negatieve beoordeling in de LC helemaal niet klopte Was een heerlijk middagje uit

1 Aangezien we geen uitgesproken verwachting vooraf hadden werden we positief verrast met een uitstekende show.

1 Aangrijpende verhaallijn

1 Achtergrond op groot scherm in combinatie met muziek en kunstschaatsen. Fantastische avond gehad.

1 Alles bij elkaar. De muziek, dans en theater. Alles paste mooi bij het stuk

1 Alles bij elkaar vormde een prachtig geheel.

1 Alles in de juiste proporties Muziek, acteer en ijsdansen

1 Alles!

1 Alles! de sfeer, het schaatsen, en de prachtige kunstschaats acts en de muziek!

1 Ben niet zo'n fan van kunstschaatsen, maar met deze muziek erbij was het prima.

1 Combi theater en kunstrijden.

1 Combi verhaal en schaatsen en de muziek

1 Combinatie kunstschaatsen en acteren en achtergrond op groot scherm en goede muziek. Fantastische sfeer en livemuziek. Topavond gehad. Complimenten!!!

1 Combinatie kunstschaatsen en theater

1 Combinatie met kunstschaatsers en natuurlijk De Feintjes!

1 Combinatie muziek, verhaal, kunstrijders/dansers

1 Combinatie theater, dans en prachtig gekozen muziek

1 Combinatie theater, muziek, schaatsen en actualiteit

1 Combinatie toneel en schaatsen

1 Combinatie van alles, van (humoristisch) theater tot prachtige schaatssolo's.

De gehele zweer

1

De gezelligheid van de Menaemer Feintjes was een prachtige aanvulling die je meenam in de sfeer.

1

De goede prestaties van acteurs en schaatsers; zeer relaxte sfeer met de blaaskapel; ongedwongen en vrolijk

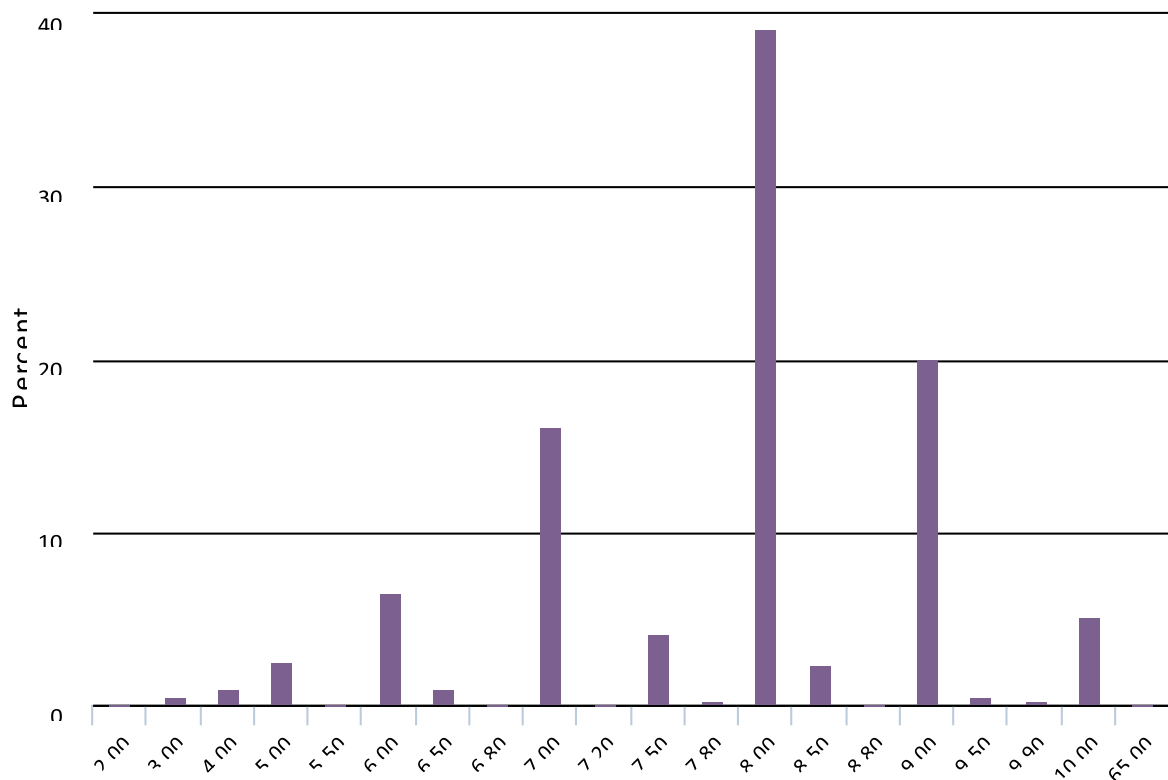
1

De hele entourage

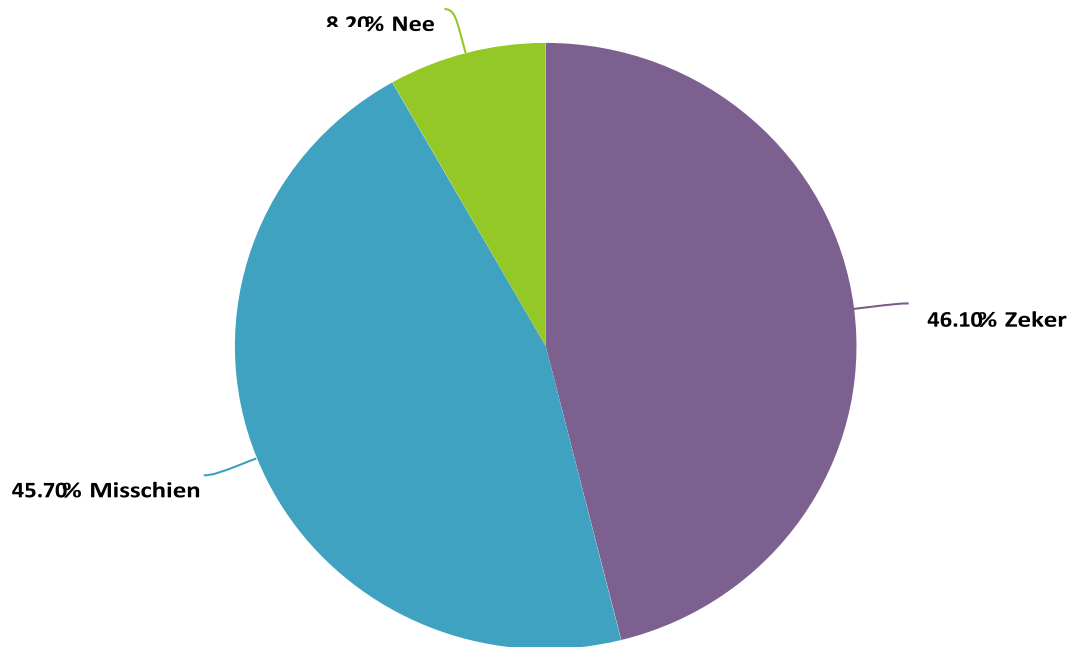
1

De hele sfeer, en het dweilorkest maakte er echt een feestje van

10. Wat voor cijfer zou u De Tocht van Morgen geven op een schaal van 1 tot 10?



11. Stel dat we volgend jaar weer zo'n soort voorstelling zouden produceren in de Elfstedenhal. Zou u dan weer een kaartje kopen?



		Procent	Aantal mensen
Zeker		46.1%	544
Misschien		45.7%	540
Nee		8.2%	97

12. Hebt u nog tips, suggesties of wilt u gewoon nog graag iets kwijt?

Hieronder staan een aantal voorbeelden van wat de bezoeker heeft gereageerd. Het complete overzicht staat in het onderzoek.

- 1) VASTE PLAATSEN!!! We waren met 7 personen en kwamen 7:35uur binnen, maar moesten verspreid zitten. Erg jammer van ons leuke avondje uit met collega's... 2) Stevigere stoelen (er zat een iets gezet persoon naast mij, ik was daardoor al gedwongen om op een half stoeltje te zitten, maar daar kwam nog bij dat als hij ging verzitten, de rij van 3 stoeltjes mee bewogen en niet zo'n beetje ook...) 3) Dekens op de stoelen leggen, zoals aangegeven was in de instructiemail. Nu kwamen we er te

laat achter dat we die zelf hadden moeten pakken. 4) Vraag studenten Multimedia en Vormgeving creatief mee te denken bij de weergave van beelden.

1 2,50 vond ik wel erg duur voor een waterige chocolademelk.

1 400 Meter baan sluiten tijdens voorstelling? Het geluid van de vele recreanten stoorde mij. Ik zat op de hoofdtribune aan de zijkant.

1 Aankleding rondom de tribunes beter uitpakken met Friese vlaggen etc. En bijv. Mutsen uitdelen. Net als bij de echte tocht. Voor de rest echt genoten van de show!

1 Aanrader

1 Advies: Zorg voor een goed verhaal en goede acteurs. Nu was alleen het kunstschaatsen de moeite waard.

1 Al met al een geslaagde avond.

1 Alles was prima georganiseerd Van het begin tot het einde

1 Als de tribunes vol raken, mensen beter begeleiden naar de lege plekken.

1 Als in de aankondiging verteld wordt dat het fries dialect voor iedereen te volgen is maak dat dan ook waar!!

1 Andere tribunes. zicht werd behoorlijk gehinderd door de rij voor ons. Rijen moeten hoger op en misschien meer zigzag, zodat je tussen de voorliggende rij heen kan kijken.

1 Halve zaal hoofdtribune was gereserveerd terwijl er stond vrije zitplaatsen, komt niet gastvrij over beetje jammer verder voorstelling top. Na afloop geen chocolademelk terwijl je daar (voor mij dure) munten voor hebt gekocht. Verder TOP

1 Heb een mooie avond gehad. Het dweilorkest vond ik prachtig

1 Heb er geen spijt van, mooie combinatie

1 Heb genoten!

1 Heb zin gekregen in de echte Elfstedentocht :-)

1 Hebben genoten van de hele voorstelling. Mooi gedaan.

1 Heel knap om een voorstelling zo op het ijs te presenteren... Mooi gedaan!

1
Heel leuk initiatief. Het geheel geeft een lekker ouderwets winters gevoel met ijs en kou.

1 Heel mooi initiatief. Dapper/ondernemend!

1
Heel simpel; wat meer afvalbakken op het koek en zopieplein. Snert was heerlijk en de hele familie vond het supergezellig; Weer eens wat anders dan het Kerstdiner.

1 Heerlijk die dekens, en de voorstelling GEWELDIG!

1
Heerlijke avond genoten, gevoel (emotie) werd goed overgebracht. Mooi dat er gewoon fries gesproken werd.

1
Helaas was ik ziek op 24 december en heb het niet kunnen zien. Kan ik de ticket ook gebruiken voor een andere dag?

1
Hele mooie verhaallijn. Mooie mix van Fries met Nederlands. Leuk 'gespeeld' met de naam Lolke. Prachtige solo kunstschaatsers. Heel mooi de entree met het dweilorkest en ook later op de avond. En sowieso een prachtig idee om het uitblijven van de 16e Elfstedentocht om te zetten in een theatervoorstelling in Friesland. Mooi ook de Omrop Fryslân interviews met de voorzitter en de verslaggeving op tv. Prachtig de appjes in beeld van pa naar Annet. Het gebruik van social media. Het stuk zat uitstekend in elkaar. Prachtig gedaan!

1

Het 'geheel eromheen allemaal heel professioneel. Het toneeldeel bleef daar jammer genoeg wat bij achter'. Ik begrijp dat er heel wat uitdagingen zijn op theatergebied om zoiets goed te doen en goed over te laten komen. Daar zijn de schrijver van het stuk en de regisseur helaas ten dele in gelukt. Voor mijn gevoel had daar meer in gezeten. Maar ik wil benadrukken dat we volgens mij allemaal een fantastische avond hebben gehad! De gunst van het publiek was ook groot, dat was ook mooi om te zien en te voelen. Voor herhaling vatbaar, met een meer uitgebalanceerde voorstelling wordt het echt helemaal top!

APPENDIX II: Interviews vrijwilligers

Wat is je naam? Froukje Hijlkema-Schaap

Briefing

Een aantal weken voorafgaande van het evenement was een briefing waarbij de vrijwilligers zijn gevraagd om hierbij aanwezig te zijn. Was u bij dit evenement aanwezig? Zo niet, wat was dan hiervan de reden?

Ja ik was bij deze briefing aanwezig. Ik had een uitnodiging gekregen en het leek mij wel interessant om te horen wat jullie te zeggen hadden bij deze bijeenkomst.

Bent u voordat het evenement begon goed geïnformeerd over de taken die u moest uitvoeren deze dag?

Ja dit is mij goed uitgelegd door de hoofdvrijwilliger: Tjep Poortman. Hij heeft vooraf goed verteld wat ik de gehele tijd moest gaan doen en daarnaast kon ik bij hem altijd aan als ik een vraag over een bepaald onderwerp had.

De Functie

Wat was uw functie tijdens de voorstelling?

Ik had meerdere functies tijdens de voorstelling, omdat ik meerdere voorstellingen heb meegeholpen. De functies die ik allemaal heb gedaan zijn:

- Muntverkoop
- Infopost binnen en buiten
- Ticketcontrole 2x

Hoe heeft u deze functies gedurende deze dagen ervaren?

Dit is voor het eerst dat ik heb meegeholpen als vrijwilligster bij een evenement, maar dit is mij erg goed bevallen. Alles was duidelijk wat ik moest doen en daarnaast vond ik het ook nog leuk om te doen in de Kerstvakantie.

Heeft u verbeterpunten over de functie die u heeft uitgeoefend? Zo ja, wat zijn uw verbeterpunten?

Ja die heb ik wel:

- Ticketcontrole: jullie wilde graag de tickets scannen, maar dit is niet handig met een mobiele telefoon. Wil je dit in de toekomst weer doen dan zou ik echte scan apparatuur aanschaffen.
- Muntverkoop: misschien is het handig om geen geld aan te nemen dat groter is dan vijftig euro. Anders kan het al snel vals geld zijn.

Zou je de volgende keer dezelfde functie willen?

Voor mij persoonlijk maakt het niet uit welke functie ik zou krijgen, het is mij allemaal goed bevallen.

Roostering

Was het rooster duidelijk en overzichtelijk en waarom vond u dat?

Voor mij was het een duidelijk rooster. Had misschien wel liever een groter lettertype gehad om het iets beter te kunnen lezen.

Is het rooster ruim optijd voor de avond van de voorstelling naar u verzonden?

Ja ik heb het elke keer ruim op tijd ontvangen, zodat ik er rekening mee kon houden voor elke avond.

Was je ingedeeld n.a.v. de dagen die u had opgegeven, zo nee heeft u dit erg gevonden om op een andere dag te helpen als vrijwilliger?

Ja, alle beschikbare dagen die ik had opgegeven ben ik ook ingedeeld.

Communicatie

Hoe verliep de communicatie tijdens het evenement?

-Voor het evenement

In dit gedeelte ben ik goed geïnformeerd en liep het eigenlijk prima.

-Tijdens het evenement

Hier verliep ook alles prima. Als ik vragen had kon ik deze bij Tjep of één van de vrijwilligers stellen en liep het eigenlijk vrij soepel.

-Na het evenement

Dit gedeelte vond ik iets rommeliger. Het overzicht werd hier een beetje kwijtgeraakt, omdat iedereen zich ineens tussen de bezoekers bevindt.

Hoe was de omgang met de organisatie en andere vrijwilligers.

Dit was goed. Er waren allemaal andere leuke vrijwilligers en het hele team eromheen was ook leuk om mee samen te werken.

Hoe was de samenwerking met de organisatie?

Ik had meer te maken met Tjep Poortman, dan met de organisatie zelf. Alleen heb af en toe even een praatje gemaakt en het eindfeest met zijn alles was ook echt een mooie afsluiter.

Hoe was de communicatie met de bezoekers? Welke reacties heeft u ontvangen?

Ik heb een aantal bezoekers gesproken en zij vonden het een gezellig uitje. Ook vonden zij de voorstelling vooral mooi en bijzonder om naar te kijken.

Begeleiding

Heeft de organisatie 'voor jouw als vrijwilliger' goed gezorgd?

Dit was dus de eerste keer dat ik vrijwilligster ben, maar voor mijn gevoel ging alles wel goed.

Was er genoeg ondersteuning en informatie vanuit de organisatie?

Voor mij was dit er beide wel. Er zijn geen onduidelijkheden geweest waar ik mee heb gezeten.

Zijn er aspecten die je gemist hebt tijdens het evenement of voorafgaand? Zo ja, welke?

Nee ik heb niks gemist, voor mij was het een prima evenement dat geregeld is door jullie.

Overig

Welke tips zou u de organisatie willen meegeven?

Sorry ik kan geen tips bedenken waarmee het de volgende keer nog beter zou gaan.

Zou u zich nogmaals als vrijwilliger willen opgeven voor dit evenement? Graag een toelichting van jouw antwoord.

Om te beginnen vond ik het een erg leuke ervaring en zou ik best nog een keer zo iets willen doen. Het kan bij jullie evenement zijn of bij een ander evenement, maar dit laat ik nog even open.

Wat is je naam? Herman Kuipers

Briefing

Een aantal weken voorafgaande van het evenement was een briefing waarbij de vrijwilligers zijn gevraagd om hierbij aanwezig te zijn. Was u bij dit evenement aanwezig? Zo niet, wat was dan hiervan de reden?

Bij deze briefing was ik zeker aanwezig. Ik vind het belangrijk om van tevoren alles te weten van het evenement, zo weet ik ook wat mij te wachten staat op zo'n avond.

Bent u voordat het evenement begon goed geïnformeerd over de taken die u moest uitvoeren deze dag?

Ja dit is mij goed uitgelegd. Op elke vraag die ik stelde had iemand van de organisatie wel een passend antwoord.

De Functie

Wat was uw functie tijdens de voorstelling?

Tijdens deze voorstellingen heb ik meerdere keren geholpen, maar ik had wel een vaste functie elke avond, namelijk:

-Verkeersregelaar

Hoe heeft u deze functies gedurende deze dagen ervaren?

Ik heb het goed ervaren, dit is wat ik vaker doe op evenementen en blijf dit ook leuk vinden om te doen.

Heeft u verbeterpunten over de functie die u heeft uitgeoefend? Zo ja, wat zijn uw verbeterpunten?

Ja die heb ik wel:

-mensen allemaal via één kant het terrein op laten komen en via dezelfde richting naar binnen laten gaan.

-Hiernaast bordjes neerzetten voor rolstoelgebruikers, zodat het voor hen duidelijk is dat zij de auto bij de ingang kunnen parkeren om hen af te zetten.

Zou je de volgende keer dezelfde functie willen?

Ja graag, van alle functies die er zijn vind ik dit het leukste om te doen.

Roostering

Was het rooster duidelijk en overzichtelijk en waarom vond u dat?

Ik heb niks aan te merken op het rooster. Het was voor mij zeer overzichtelijk en duidelijk te begrijpen wanneer ik moest helpen als vrijwilliger.

Is het rooster ruim optijd voor de avond van de voorstelling naar u verzonden?

Ja ik heb het rooster elke keer een mooie tijd van tevoren ontvangen.

Was je ingedeeld n.a.v. de dagen die u had opgegeven, zo nee heeft u dit erg gevonden om op een andere dag te helpen als vrijwilliger?

Ja, ik heb alle dagen gewerkt. Ook dit was prima geregeld.

Communicatie

Hoe verliep de communicatie tijdens het evenement?

-Voor het evenement

Vooraf ging alles goed en was er niks op aan te merken.

-Tijdens het evenement

De communicatie verliep hier stroef. Als ik een vraag had duurde het een tijd voordat ik antwoord had gekregen. Het is makkelijker als er een duidelijk aanspreekpunt was voor de verkeersregelaars.

-Na het evenement

Dit was allemaal weer goed geregeld.

Hoe was de omgang met de organisatie en andere vrijwilligers.

Dit vond ik er leuk, er zaten allemaal leuke mensen bij en ik voelde me echt welkom.

Hoe was de samenwerking met de organisatie?

Ik vond de samenwerking echt goed gaan op de communicatie tijdens het evenement na. Verder was alles goed geregeld

Hoe was de communicatie met de bezoekers? Welke reacties heeft u ontvangen?

Ik heb van de bezoeker gevarieerde antwoorden gehoord. Ik heb veel leuke, maar ook minder leuke reacties gehoord. Vooral van de ijshockeys kreeg ik allemaal positieve reacties.

Begeleiding

Heeft de organisatie 'voor jou als vrijwilliger' goed gezorgd?

Ja, alleen consumptiebonnen konden meer zijn voor mensen die buiten in de kou stonden. Dan hadden zij nog een even een warme hap kunnen halen na de dienst om weer warm te worden.

Was er genoeg ondersteuning en informatie vanuit de organisatie?

Ja was genoeg ondersteuning waar dat nodig was tijdens de voorstelling.

Zijn er aspecten die je gemist hebt tijdens het evenement of voorafgaand? Zo ja, welke?

Nee ik heb niks gemist, ik vond het voor de rest goed geregeld, niks op aan te merken.

Welke tips zou u de organisatie willen meegeven?

Voor de verkeersregelaars een instructie via e-learning voor verkeersregelaar. Hiernaast 's avonds een zaklamp met een rode kroon en een vest voor de verkeersregelaars. Als laatste eventueel nog wat meer communicatie onderling.

Zou u zich nogmaals als vrijwilliger willen opgeven voor dit evenement? Graag een toelichting van jouw antwoord.

Ja ik zou me zeker nog een keer opgeven voor dit evenement, omdat ik het leuk vind om te doen en ik graag bij dit soort evenementen vrijwilliger wil zijn.

Wat is je naam?

Marischa Oosterbos

Briefing

Een aantal weken voorafgaande van het evenement was een briefing waarbij de vrijwilligers zijn gevraagd om hierbij aanwezig te zijn. Was u bij dit evenement aanwezig? Zo niet, wat was dan hiervan de reden?

Ik was bij de briefing aanwezig om mezelf te laten informeren naar de inhoud van de voorstelling en om te horen wat zij van mij verwachtte. De titel gaf niet echt weg wat voor soort evenement het was dus ben ik blij dat ik naar deze bijeenkomst ben geweest.

Bent u voordat het evenement begon goed geïnformeerd over de taken die u moest uitvoeren deze dag?

Dit is mij gedeeltelijk uitgelegd. Ik had toch andere beelden bij hoe het mij verteld was. Het was een erg mooi evenement, maar ik meer een schaatsvoorstelling verwacht dan een heel theater eromheen.

De Functie

Wat was uw functie tijdens de voorstelling?

Ik heb twee verschillende functies gehad tijdens dit evenement, namelijk:

- Ontvangst van de vips op de eerste avond
- Muntverkoop op de tweede avond

Hoe heeft u deze functies gedurende deze dagen ervaren?

Ik vond de sfeer erg gezellig. Betrokkenheid vanuit de organisatie naar vrijwilligers was goed. De taak was kort en leuk om te doen, omdat je werkelijk ook wat te doen had.

Na de show helpen opruimen vond ik ook prima om te doen. Ik miste daar wel de sturing/overzicht van wat er moest gebeuren, waardoor je veel tijd verloor. Bijvoorbeeld er was niks meer te doen en toen we met pauze wilde gaan moest er toch nog geveegd worden onder de tribune. Ik denk met sturing met afchecklijst, dat je hierdoor effectiever werkt en ook meer duidelijkheid verschaft voor de vrijwilligers

Heeft u verbeterpunten over de functie die u heeft uitgeoefend? Zo ja, wat zijn uw verbeterpunten?

Hierboven al beschreven. Sturing/afchecklist bij opruimen en voorbereiden nieuwe show. Nu hadden we erg weinig tijd om te eten (20 min).

Er was op de tweede dag vrijwel geen avondeten meer voor een aantal. Achteraf kwamen wij erachter dat het weer was bijgevuld, maar toen was de pauze voorbij.

Zou je de volgende keer dezelfde functie willen?

Ja ik zou dezelfde functies wel nog een keer willen doen.

Roostering

Was het rooster duidelijk en overzichtelijk en waarom vond u dat?

Het rooster was voor mij duidelijk en overzichtelijk voor de taken die ik moest doen deze dagen.

Is het rooster ruim optijd voor de avond van de voorstelling naar u verzonden?

Het rooster heb ik een ruime tijd van tevoren ontvangen, dus ja dat heb ik.

Was je ingedeeld n.a.v. de dagen die u had opgegeven, zo nee heeft u dit erg gevonden om op een andere dag te helpen als vrijwilliger?

Ik had van tevoren deze functies opgegeven en deze mocht ik ook doen. Hier was ik wel erg blij mee, omdat het nooit altijd zeker is dat je die functie dan ook echt krijgt.

Communicatie

Hoe verliep de communicatie tijdens het evenement?

-Voor het evenement

Ik ben vooraf goed geïnformeerd en wist van tevoren alles dat er moest gebeuren op die avond.

-Tijdens het evenement

Dit was prima, alleen wat ik miste was een lijst of informatie met bijzondere groepen. De vrijwilligers buiten waren praktisch het eerste aanspreekpunt, maar waren niet op de hoogte van speciale groepen, zoals de gemeente en een advocatenkantoor. Wanneer we dit wisten dan konden wij ze informeren over waar verzamelen, waar tickets, muntjes etc.

-Na het evenement

Ik heb na de tijd niet veel meer gehoord, alleen nog een afsluitingsavond met alle betrokkenen wat wel erg gezellig was.

Hoe was de omgang met de organisatie en andere vrijwilligers.

Goed. Vrijwilligers waren enthousiast, waardoor er meteen onderling een goede "klik" was.

Hoe was de samenwerking met de organisatie?

Goed. Ze waren betrokken, vanaf het eerste uur wist je wie je kon aanspreken, wanneer je vragen had.

Hoe was de communicatie met de bezoekers? Welke reacties heeft u ontvangen?

Heb over het algemeen alleen maar positieve reacties ontvangen over de voorstelling. Sommige mensen hadden het alleen wel erg koud, maar dat is te verwachten in een ijshal.

Begeleiding

Heeft de organisatie 'voor jou als vrijwilliger' goed gezorgd?

Er werd gevraagd hoe het ging, vragen werden snel opgepakt. Het eten en drinken was op de eerste dag niet aanwezig in de pauze. Hoe dit later is gegaan weet ik niet.

Was er genoeg ondersteuning en informatie vanuit de organisatie?

Ja dit was er wel, er was altijd wel een aanspreekpunt die we konden bereiken.

Zijn er aspecten die je gemist hebt tijdens het evenement of voorafgaand? Zo ja, welke?

Nee kan zo even niks bedenken.

Welke tips zou u de organisatie willen meegeven?

Ik vond het overall goed georganiseerd met alleen de tips die ik hierboven heb benoemd.

Zou u zich nogmaals als vrijwilliger willen opgeven voor dit evenement? Graag een toelichting van jouw antwoord.

Ik zou zeker nog een keer willen meehelpen. Ik weet alleen niet hoeveel avonden maar in ieder geval wel één of twee avonden.

Wat is je naam?

Marcel Bok

Briefing

Een aantal weken voorafgaande van het evenement was een briefing waarbij de vrijwilligers zijn gevraagd om hierbij aanwezig te zijn. Was u bij dit evenement aanwezig? Zo niet, wat was dan hiervan de reden?

Ik was bij de briefing aanwezig. Het leek me wel interessant om hierbij aanwezig te zijn.

Bent u voordat het evenement begon goed geïnformeerd over de taken die u moest uitvoeren deze dag?

Voor mij was het allemaal duidelijk wat er moest gebeuren tijdens de voorstelling en wat mijn taken zouden zijn.

De Functie

Wat was uw functie tijdens de voorstelling?

Tijdens de voorstellingen heb ik in totaal twee verschillende functies gehad en dat zijn:

- Het controleren van kaarten
- Muntverkoper

Hoe heeft u deze functies gedurende deze dagen ervaren?

Deze functies heb ik vaker gedaan bij andere evenementen en ook bij wedstrijden van Cambuur. Ik vind dit altijd het leukste om te doen en ben blij dat ik deze taak op me heb gekregen.

Heeft u verbeterpunten over de functie die u heeft uitgeoefend? Zo ja, wat zijn uw verbeterpunten?

Ik heb wel een aantal punten van verbetering die ik nog even wil meegeven:

- Onderling tussen de coördinatoren was het niet altijd duidelijk wat de afspraken waren
- Aanspreekpunten voor de communicatie konden wel wat beter

Zou je de volgende keer dezelfde functie willen?

Ja, dit is was ik het liefste doe tijdens zo'n evenement en als ik binnen deze functies kan helpen doe ik dat graag.

Roostering

Was het rooster duidelijk en overzichtelijk en waarom vond u dat?

Ik vond het rooster duidelijk, omdat ik precies kon zien waar en wanneer ik was ingedeeld en op welke tijd ik werd verwacht bij de Elfstedenhal.

Is het rooster ruim optijd voor de avond van de voorstelling naar u verzonden?

Een aantal weken van tevoren heb ik het rooster op mijn mail gekregen. Ik heb wel een aantal vernieuwde roosters gekregen. Misschien is het handig om eerst alles goed op een rijtje te hebben voordat het verstuurd wordt naar de vrijwilligers.

Was je ingedeeld n.a.v. de dagen die u had opgegeven, zo nee heeft u dit erg gevonden om op een andere dag te helpen als vrijwilliger?

Ja, ik had alle dagen aangevinkt en werd ook op alle dagen ingedeeld. Ik had ook wel een dag vrij willen hebben, maar dan had ik zelf maar wat minder vakjes van beschikbare data moeten aanvinken.

Communicatie

Hoe verliep de communicatie tijdens het evenement?

-Voor het evenement

Voor mij duurde de eerste briefing te lang waardoor ik niet op tijd op mijn positie kon staan voorafgaande van de voorstelling. Hier werd ik ook op aangesproken door een andere coördinator.

-Tijdens het evenement

Dit ging goed, er waren alleen in het begin geen consumptiemunten beschikbaar waar dat later wel het geval was.

-Na het evenement

Dit was goed, we hebben de spullen met zijn allen na de tijd opgeruimd en iedereen werkte hier ook mee naar mijn gevoel.

Hoe was de omgang met de organisatie en andere vrijwilligers.

De omgang met de andere collega's was goed. Ik vond dat er echt een leuk team was bij zowel de vrijwilligers als de rest van de betrokkene.

Hoe was de samenwerking met de organisatie?

De samenwerking verliep verder goed. Dit was ook een leuke groep van mensen, mijn tips heb ik hierboven al genoemd.

Hoe was de communicatie met de bezoekers? Welke reacties heeft u ontvangen?

Iedereen die ik voorbij heb zien komen waren echt enthousiast over de voorstelling en waren blij dat zij gegaan waren. Hiernaast werd ook vaak gezegd dat het goed geregeld was, want zo iets neerzetten in een ijshal is niet makkelijk.

Begeleiding

Heeft de organisatie 'voor jou als vrijwilliger' goed gezorgd?

In het begin waren er dus geen consumptiemunten en ook geen koffie, maar later hebben we dit wel gekregen. Hiernaast was het eten ook echt goed verzorgd.

Was er genoeg ondersteuning en informatie vanuit de organisatie?

Ja die was er wel, voornamelijk vooraf vond ik het heel erg sterk.

Zijn er aspecten die je gemist hebt tijdens het evenement of voorafgaand? Zo ja, welke?

Voor mij persoonlijk zou ik externe medewerkers crew kaarten geven, zodat het voor de kaartcontroleurs dan duidelijk is wie wel en niet bij de organisatie hoort.

Welke tips zou u de organisatie willen meegeven?

Ik zou met handscanners gaan werken, omdat de app het vaak niet deed en dit komt wat raar over bij de bezoeker.

Zou u zich nogmaals als vrijwilliger willen opgeven voor dit evenement? Graag een toelichting van jouw antwoord.

Ja dit zou mij erg leuk lijken, omdat ik de sfeer in combinatie met het publiek erg leuk was om mee te maken.