

Stageverslag My HealthClub Leeuwarden blok 2B.

Marit Hullen (317179)
Almer Hietkamp (318517)
Thialda de Boer (315438)
David Meijer (317514)

Docent: Jan-Willem Bruining en Hiske Wiggers
Klas: 2G
Datum: 10-04-2015

# Voorwoord

In het tweede jaar van de opleiding sport, gezondheid en management wordt er in viertallen stage gelopen bij een bedrijf. Wij, Thialda de Boer, Almer Hietkamp, David Meijer en Marit Hullen lopen een half jaar lang stage bij My HealthClub in Leeuwarden. Dit is een fitnesscentrum in het centrum van Leeuwarden. Het is de bedoeling dat wij tijdens deze stage de yield per klant gaan verhogen . Dit gaan wij doen door middel van een wensen en behoefte onderzoek onder de klanten. Vervolgens hebben we op basis van deze wensen en behoeften een activiteit georganiseerd voor de klanten.

Wij willen Rudy van der Burg en Raymond van Wasbeek bedanken voor de informatie die wij gekregen hebben.

wij wensen u veel leesplezier.

Thialda de Boer, Almer Hietkamp, David Meijer en Marit Hullen

17-06-2015, Groningen.

Inhoudsopgave

[Voorwoord 2](#_Toc422231070)

[Inleiding 4](#_Toc422231071)

[Verantwoording beroepsproduct 5](#_Toc422231072)

[2. Onderbouwing van methode/aanpak 6](#_Toc422231073)

[2.1 Flyers en presentatie van de eiwitshakes 6](#_Toc422231074)

[2.1.1 Stappenplan Flyer 6](#_Toc422231075)

[**2.1.2 Stappenplan proefdag** 7](#_Toc422231076)

[1. Voorstellen idee aan stagebegeleider 7](#_Toc422231077)

[2. Goedkeurig bestuur 7](#_Toc422231078)

[3. Datum prikken voor proefdag 7](#_Toc422231079)

[4. Zorgen voor voldoende voorraad van de shakes 7](#_Toc422231080)

[5. Proefdag vermelden in de nieuwsbrief 7](#_Toc422231081)

[2.2 Enquete + verslag 7](#_Toc422231082)

[2.2.1 Stappenplan Enquête + verslag 8](#_Toc422231083)

[1. Opstellen enquêtevragen 8](#_Toc422231084)

[2. Goedkeuring van de vragen bij de stagebegeleider 8](#_Toc422231085)

[3. Goedkeuring van de vragen bij het bestuur 8](#_Toc422231086)

[4. Enquêtes afnemen 8](#_Toc422231087)

[5. Resultaten analyseren 8](#_Toc422231088)

[6. Resultaten verwerken in Excel 8](#_Toc422231089)

[7. Resultaten verwerken in een verslag 8](#_Toc422231090)

[8. Advies uitbrengen 8](#_Toc422231091)

[9. Het verslag overhandigen aan het bestuur 8](#_Toc422231092)

[Evaluatierapport (team): kwaliteit van het product 9](#_Toc422231093)

[Leerverslag Marit 11](#_Toc422231094)

[Leerverslag Almer 15](#_Toc422231095)

[Nawoord 20](#_Toc422231096)

[Bijlage 21](#_Toc422231097)

# Inleiding

Vier studenten lopen stage met als doel zich te ontwikkelen binnen het Uitstroomprofiel Sportbusiness & Ondernemerschap. De studenten gaan vooral bezig met sportmarketing en het organiseren van activiteiten. Er wordt stage gelopen bij My Health Club in Leeuwarden. Het laatste blok van jaar 2 van SGM stond vooral in het teken van een wensen en behoeften onderzoek en een daarop georganiseerde shake-dag.

De ontwikkelde activiteiten worden in dit verslag beschreven en geëvalueerd. Er wordt gekeken naar de doelstellingen van het onderzoek en de kwaliteit er van. Er wordt ook een verantwoording voor de uitgevoerde activiteiten gegeven. Verder zijn er aan het einde van het verslag twee links te vinden van het adviesrapport dat de studenten hebben geschreven op basis van het wensen en behoeften onderzoek en van het draaiboek van de shakedag.

1. Verantwoording beroepsproduct

Om de beroepsproducten te verantwoorden wordt er terug gekoppeld naar de SWOT en het projectcontract van blok b1.

Allereerst de SWOT. Uit de enquêtes zijn zaken gebleken die ook uit de SWOT analyse kwamen. Dat is erg positief. De activiteit van het wensen en behoeften onderzoek is eigenlijk een SWOT. De SWOT en het wensen en behoeften onderzoek zijn goed vergelijkbaar. Kijk voor alle uitkomsten van dit onderzoek naar de bijlage. Hierin staat het volledige verslag van de enquêtes. In de SWOT analyse kwam naar voren dat de douches niet meer in geweldige staat waren. Uit de enquêtes blijkt dat dit erger is dan niet meer in geweldige staat. Kijkend naar de gemiddelden is dit schrikbarend. Zelfs een groot gedeelte dat een 1 geeft op de douches. Er is dus ook meegedeeld aan My HealthClub dat dit echt veranderd moest worden.

Ook de betrokken werknemers komen naar voren in de SWOT. Dit komt ook naar voren in het wensen en behoeften onderzoek. De SWOT die eerder gemaakt is klopt dus erg goed met het wensen en behoeften onderzoek. Er kan dus gesteld worden dat het project betrouwbaar en valide is.

In het projectcontract werd de eis gesteld om meer dan 200 enquêtes af te nemen. Dit is een groot succes geworden. Veel meer dan 200 zoals u kunt zien in het advies rapport voor My Health Club. Dit was dus een groot succes. Ook de deadlines qua tijden zijn volgehouden dus de activiteiten kloppen ook met de

Voor de shakedag werd er in het projectcontract de eis gesteld dat er minimaal 5 abonnementen moesten worden verkocht in het projectcontract. Ook dit is gelukt. Er zijn acht shake kaarten de deur uit gegaan dus er is winst gemaakt. Dit is niet goed te zien op de totale YIELD , maar er is in ieder geval geen daling door de werkzaamheden van het stage team. De klanten hebben gratis kunnen proeven en vonden het allemaal plezierig.

De shake-dag kan gekoppeld worden aan de SWOT omdat een zwakte was dat de campagnes pas laat worden uitgebracht. Veel mensen zijn niet op de hoogte van campagnes en acties en daarom kopen weten ze bijvoorbeeld niet van de acties van de shakes.

# Uitwerking beroepsproduct

In dit hoofdstuk worden de uitgewerkte beroepsproducten uitgelegd en beschreven.

## 2.1 De bewijslast

Het adviesrapport voor het behoeftenonderzoek en de shake-dag zijn te vinden in de bijlage. Door te klikken op de link in de bijlage komt u bij de gegevens.

## 2.2 Onderbouwing methoden/aanpak

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe de beroepsproducten tot stand zijn gekomen.

## 2.3.1 Flyers en presentatie van de eiwitshakes

Als eerst kregen we de opdracht om de klanten meer te laten consumeren, dat wordt ook wel het yield verhogen genoemd. Het is het geval bij My HealthClub dat heel weinig klanten gebruik maken van de eiwitshakes die er te koop zijn. Na enig observatie werd het duidelijk dat klanten ook niet kunnen weten dat My HealthClub eiwitshakes verkoopt, er hangt nergens een poster of een flyer met daarop dat er eiwitshakes verkocht worden. Het stage team heeft onderzoek gedaan naar hoe er voor gezorgd kan worden dat er in de toekomst meer eiwit shakes verkocht kunnen worden. Als eerst moet er gezorgd worden dat mensen weten dat de shakes te koop zijn, dat hebben we gedaan middels het opstellen van een flyer. Hieronder volgt het stappenplan waar gebruik van is gemaakt bij het opstellen hiervan. Ten tweede is er een proef dag georganiseerd waar de shakes gepresenteerd worden. Bij deze proef dag is er gebruik gemaakt van een poster te presenteren met daarop de voordelige effecten de eiwitshakes.

|  |
| --- |
| 2.3.2 Stappenplan Flyer |
| 1. Opzoeken effecten eiwitshakes
 |
| 1. Opstellen van de flyer
 |
| 1. Vragen om goedkeuring bij bestuur
 |
| 1. Het publiceren van de flyers
 |
| 1. Het printen van de flyers
 |
| 1. Zorgen voor verspreiding flyer
 |

|  |
| --- |
| **2.3.3 Stappenplan proef dag** |
| 1. Voorstellen idee aan stagebegeleider
 |
| 1. Goedkeuring bestuur
 |
| 1. Datum prikken voor proef dag
 |
| 1. Zorgen voor voldoende voorraad van het shakepoeder en de melk
 |
| 1. Proef dag vermelden in de nieuwsbrief
 |
|  |

## 2.4 Enquete + verslag

|  |
| --- |
| De tweede opdracht is vanuit het stageteam zelf gekomen. Er is gekozen om een wensen en behoeften onderzoek te houden onder de klanten, dit is gebeurd doormiddel van enquête. In deze enquete worden de klanten gevraagd naar hun bevindingen bij My HealthClub. Deze bevindingen zullen op verschillende aspecten in kaart worden gebracht. Zo wordt er in de enquête gevraagd naar klantvriendelijkheid van het personeel, kwaliteit van de begeleiding, ontvangst en hulp van de balie/receptie, kwaliteit van de faciliteiten, kwaliteit van de apparatuur en nog veel meer. Op al die aspecten konden de klanten een rapportcijfer geven en vervolgens was er de keuze om aan te geven wat er binnen My HealthClub veranderd zou kunnen worden. Alle resultaten van de enquête zijn uitvoerig geanalyseerd en vervolgens zal hier een verslag uit worden gemaakt die word overhandigd aan het bestuur.2.4.1 Stappenplan Enquête + verslag |
| 1. Opstellen enquêtevragen
 |
| 1. Goedkeuring van de vragen bij de stagebegeleider
 |
| 1. Goedkeuring van de vragen bij het bestuur
 |
| 1. Enquêtes afnemen
 |
| 1. Resultaten analyseren
 |
| 1. Resultaten verwerken in Excel
 |
| 1. Resultaten verwerken in een verslag
 |
| 1. Advies uitbrengen
 |
| 1. Het verslag overhandigen aan het bestuur
 |
|  |

# Evaluatierapport (team): kwaliteit van het product

Vanuit My HealthClub Leeuwarden heeft het projectteam verschillende taken op zich genomen. In onderstaand evaluatie rapport is er gekeken naar de verschillende producten/diensten. Zijn de producten/diensten wel of niet gelukt en voldoen deze aan de kwaliteitseisen, doelstellingen en resultaten die van te voren in een projectcontract afgesproken waren. De producten/diensten die besproken worden zijn:

* Enquête
* Poster
* Promotie dag
* **Enquête**

Er heeft een enquête plaatsgevonden die de wensen en behoeften onder de leden in kaart bracht. Van te voren is er met de begeleiders een doel afgesproken waar het projectteam aan moet voldoen. Er moest 10% van alle leden behaald worden, dit komt neer op 300 enquêtes. De enquête is zeer succesvol geweest. Er kwamen duidelijke resultaten naar voren uit de enquête waar My HealthClub zeker iets aan heeft. De wensen en behoeften van de klanten zijn goed in kaart gebracht. Het afgesproken doel is net niet behaald. Er zijn 293 enquêtes ingevuld. Er zijn bij één filiaal van My HealthClub Leeuwarden problemen met het internet geweest, waardoor het projectteam niet het volledige rendement uit de enquête heeft kunnen halen. Ondanks de 7 enquêtes die te kort kwamen, is er een duidelijk beeld van de wensen en behoeften van de leden naar voren gekomen.

* **Poster**

De poster was zeer succesvol. De poster moest eerst goedgekeurd worden door alle My HealthClub filialen voordat deze uitgeprint en opgehangen mocht worden. De poster werd in één keer goedgekeurd. Vanuit verschillende hoeken zijn positieve reacties ontvangen. De poster moest ervoor zorgen dat er veel mensen op de promotie dag kwamen. De poster moest dus mensen triggeren om te komen kijken bij de promotie dag. Er kwamen veel mensen op de promotie dag af, waardoor de poster goed gewerkt heeft.

* **Promotie dag**

Van te voren kreeg het projectteam de opdracht om de Yield te verhogen. In overleg kwam er naar voren dat er veel producten niet bekend waren onder de leden en niet genoeg gebruikt werden. Dit gaat over de zonnebanken en de eiwit-shakes. Het projectteam heeft een promotie dag hiervoor bedacht en het was de bedoeling dat hier genoeg mensen op af kwamen, zodat de project dag effect zou kunnen hebben. Door middel van de project dag maken de leden kennis met de zonnebanken en de eiwit-shakes, waarnaar deze meer verkocht en gebruikt kunnen worden. Het promoten naar het evenement toe was goed, de promotie werd via veel verschillende kanalen geregeld. Er werd gebruikt gemaakt van mond op mond reclame en er werd gebruik gemaakt van flyers en posters.

Veel bestuursleden hebben contact met leden, hierdoor is de mond op mond reclame een goede vorm van reclame.

Het projectteam is zeker enthousiast over de afgeleverde producten en diensten. My HealthClub heeft een duidelijk beeld van de wensen en behoeften van de klanten door de enquête die heeft plaatsgevonden. Er zijn 7 enquêtes te weinig ingevuld, daarover is het projectteam minder enthousiast, maar het resultaat van de wensen en behoeften van de leden is er niet minder op geworden, waardoor de resultaten uit de enquête nog goed te gebruiken waren. Daarnaast kwamen er positieve reacties over de zonnebanken en de eiwit-shakes naar voren tijdens de promotie dag. Dit kan er voor zorgen dat meer mensen gebruik gaan maken van de zonnebanken en meer mensen eiwit-shakes gaan kopen, waardoor uiteindelijk de yield verhoogd wordt. Dit was de doelstelling van de opdracht voor het projectteam. Direct resultaat is er niet te zien, omdat de yield over een lange tijd vergeleken wordt met de afgelopen jaren. In overleg met de begeleiders was er dan ook afgesproken dat het projectteam de enquête, de poster en de promotie dag zou gaan uitvoeren. Dit is goed gegaan en er kwamen veel leden op de promotie dag af, waardoor de poster dus ook daadwerkelijk effect heeft gehad. Tevreden zijn de leden van het projectteam dus zeker over de afgeleverde producten en diensten en de opdrachtgevers/begeleiders geven ook positieve opmerkingen over de afgeleverde producten aan het projectteam.
De doelen en afspraken die in het projectcontract afgesproken waren, zijn dus positief en goed nagekomen door het projectteam. Ondanks de 7 enquêtes die te weinig waren, zijn de begeleiders ontzettend positief over de werking van de enquête. De werknemers van My HealthClub geven aan veel te hebben aan de uitkomsten van de enquête.



Figuur 1 Flyer Shake-actie

# Leerverslag Marit

***Evaluatie individuele bijdrage Marit:***

Het tweede half jaar dat we stage hebben gelopen bij My HealthClub Leeuwarden vond ik veel leuker dan het eerste half jaar. In het tweede half jaar/het tweede blok merkte ik pas echt dat ik nieuwe dingen geleerd had. Ik had bijvoorbeeld geleerd hoe er gekeken werd naar financiën binnen een bedrijf. Hier heb ik een duidelijk gesprek met de manager Raymond van Wasbeek over gehad en dit vond ik leuk en leerzaam. Ik heb ook goed geleerd hoe je mensen moet aanspreken en hoe je enquêtes moet afnemen. Dit wist ik al wel voor een klein onderzoek, maar omdat dit een onderzoek over de wensen en behoeften van klanten was ging ik hier een stuk professioneler mee om. In het begin wist ik niet goed hoe ik de klanten moest aanspreken, maar na een tijdje kreeg ik hier ook handigheid mee en ging mij dit een stuk makkelijker af. Ik heb het bedrijf goed geobserveerd, waar ik ook erg veel van heb geleerd, omdat ik ging kijken hoe het allemaal te werk ging binnen het bedrijf. De punten waar het bedrijf in vast liep kwamen naar voren en ik begreep de negatieve reacties van de klanten over vooral de hygiëne heel goed door het observeren. Dit was fijn voor het geven van advies aan het bedrijf.
Ik heb ook erg veel geleerd van de gesprekken die ik gevoerd heb met Rudi van der Burg en Raymond van Wasbeek.

De taken die ik vooral heb uitgevoerd waren in het begin de verbeteringen aanbrengen in het stageverslag die nog herkanst moest worden, dit heb ik vooral op mij genomen, omdat ik de meest kritische ben van ons vier als het gaat om verbeteringen. Dit vonden wij allemaal fijn, omdat wij wilden dat we een voldoende gingen halen. Daarnaast ben ik veel bezig geweest met enquêtes afnemen. Dit hebben we allemaal evenveel gedaan. Ik heb er ongeveer 100 enquêtes bijgebracht.
Vervolgens heb ik ook zelf een samenwerkingscontract opgesteld, omdat ik vond dat het binnen het stagegroepje niet goed genoeg verliep. Het contact binnen het groepje was altijd erg gezellig, maar de samenwerking verliep niet evengoed waardoor wij meerdere malen een onvoldoende voor het stageverslag gehaald hadden. Om dit te verbeteren heb ik een samenwerkingscontract opgesteld.
Vervolgens heb ik het evaluatierapport geschreven voor het nieuwe stageverslag en mijn eigen leerverslag opgesteld.

De taken van leidinggeven heb ik iets meer achter mij gelaten dit blok, omdat er anderen in mijn groepje waren die zich wilden ontwikkelen op het gebied van leidinggeven. Almer vooral wilde dit en ik heb geprobeerd ruimte te maken zodat Almer zich kon ontwikkelen als leider. Ik heb altijd nog wel wat taken uitgevoerd als leider, maar heb dit bewust iets minder gedaan dan normaal. Dit gaf mij zelf ook wat meer rust, omdat ik altijd degene was die mijzelf extra taken gaf, zodat ik zeker wist dat het goed ging. Nu heb ik Almer de taak gegeven om het stageverslag in elkaar te zetten en uiteindelijk alles te controleren. En vertrouw hem er dan ook op dat dit goed komt, maar dit geeft mij zelf iets meer rust, omdat ik altijd nog degene was die hier lang mee bezig was. Ik heb goed geleerd mijzelf te ontwikkelen en om iets van een stage te maken wat in het eerste opzicht niet iets voor mij was. Daar ben ik blij mee, omdat je altijd mindere taken in je leven tegenkomt en je er toch iets van moet maken.

***360 graden feedback:***

*Thialda over Marit:* Marit had dit blok ook niet echt de leiding omdat de taken evenredig verdeeld waren en er niet echt iets moest gebeuren waar een leider nodig was. Marit heeft haar verbeterpunten van de leiding iets minder nemen ook goed uitgevoerd en dit heeft ze dit blok dan ook minder gedaan. Marit is erg makkelijk in het aanspreken van personen voor het invullen van een enquête en vraagt dit op zo'n manier dat klanten eigenlijk niet nee kunnen zeggen, maar dit niet als een vervelend beschouwen.

*David over Marit:* Dit blok heb ik veel samengewerkt met Marit, ik kan het altijd goed met haar vinden, ook de samenwerking verloopt altijd lekker. Marit is goed in het eerlijk verdelen van de taken. Zelf heeft ze ook geen moeite om de grotere taken op haar te nemen. Ze is als we op stage zijn ook altijd erg productief en dat is wel fijn. In het eerste blok wilde ze soms net iets te graag de leiding nemen en dat deed ze op een manier die bij de de anderen nog wel eens als niet erg prettig overkwam. Nu doet ze dat op een veel positievere manier en dat functioneert veel beter. Ik heb veel met Marit samen de enquetes afgenomen en daar heeft ze weinig moeite mee om op mensen af te stappen en dat heeft ze goed gedaan. Het enige dat ik wat ik haar kan meegeven is dat ze misschien wat meer contact kan leggen bij het stagebedrijf, met mensen die werken binnen de stageorganisatie.

*Almer over Marit:* Marit was in het begin van de stage iets minder enthousiast. Met name omdat we nu gingen werken in het uitstroomprofiel waar zij hoogstwaarschijnlijk niet voor ging kiezen. Daarom vind ik het juist zo goed dat ze dit laatste blok echt enthousiast heeft gewerkt. In tegenstelling tot het vorige blok waren we nu meer bezig met werken in de praktijk en dat is ook echt iets voor Marit. Marit is een leuke meid om mee te praten en ze weet mensen goed te binden. De verslaglegging is nooit een probleem geweest bij Marit en daarom nogmaals een compliment voor haar.

*Conclusie:* Ik vind het fijn om te lezen dat mijn stagenoten nog steeds tevreden over mij zijn. Ze zijn positief over mijn houding op de werkvloer. Ik krijg complimenten dat ik makkelijk kan praten met mensen en dat ik goed ben in enquêtes afnemen wat ik fijn vind om te horen. Iedereen heeft goed ingezien dat ik mijn taak als leidinggevende op een iets andere manier heb aangepakt, dit is ook mijn bedoeling geweest dit blok en ze geven aan dat ze dit als positief hebben ervaren en dat ik de anderen goed de kans heb gegeven om deze taak op zich te nemen. Ik krijg te horen dat ik iets meer contact met de stagebegeleiders en de werknemers kan nemen, hier heb ik wel aangewerkt door het contact opnemen met raymond van Wasbeek over de financiën en met Rudi van der Burg over de promotie dag. Ik ben tevreden over de mening van mijn teamgenoten over mij en vind het ook fijn dat ze in hebben gezien dat ondanks de stage niet echt iets voor mij was ik er toch iets van heb proberen te maken.

***Beoordeling Stagebegeleider Rudi van der Burg.***

Om er achter te komen wat een professional en tegelijkertijd onze stagebegeleider van ons vond hebben wij een aantal vragen voor hem opgesteld om er zo achter te komen hoe hij ons als stagiaires vond functioneren.

*Wat vindt u van de ontwikkeling van Marit in de totale stage?*
Ik heb Marit in het tweede deel van het tweede half jaar een stuk beter leren kennen. Het eerste deel was ze iets te veel op de achtergrond wat ze het tweede deel heeft veranderd. Voor vragen kwam ze naar me toe maar ze heeft ook veel contact gezocht met Raymond van Wasbeek. Het enquêteren ging Marit erg goed af. De klanten vonden het leuk om in gesprek te zijn met Marit, omdat ze erg enthousiast deed tegen de klanten. Marit is een leiding nemend type wat ik kon merken. Ze controleerde het groepje af en toe en kwam haar afspreken met ons altijd erg goed na. Ik vond Marit een goede stagiair die bij ons heeft stage gelopen.  *Wat vindt u van de producten die geleverd zijn?*

Ik vond het leuk om te zien hoe actief de studenten bezig zijn geweest met het enquêteren. De studenten stuurden voorbeelden van flyers en posters naar me toe die er erg goed uitzagen. De innovatieve ideeën voor de promotie dag vond ik erg goed en leuk en deze dag is ook zeker geslaagd. Ik ben erg tevreden over hun werkhouding en de producten/diensten die er geleverd zijn. Dit was zeker professioneel en leuk dat dit er allemaal uitkwam terwijl wij ze expres heel erg vrij hebben laten werken.

*Kunt u aangeven welke competenties Marit het meest heeft gebruikt bij deze stage en of zij zich hierin ontwikkeld heeft?*

Deze stage is vooral gericht op sportmarketing en communicatie met de klanten. De studenten zijn daarom vooral met SGM 11 en SGM 16 bezig. Dit hebben ze goed gedaan. De studenten hebben veel gecommuniceerd met de klanten, ze hebben enquêtes afgenomen en veel binnen het stageteam gecommuniceerd. Wij hebben meerdere malen vergaderd met de studenten erbij.

De studenten zijn door ons bewust erg vrij gelaten, omdat wij dit meestal bij hbo studenten doen. Hierdoor hebben de studenten veel gebruik gemaakt van de competentie zelfsturing en zelfredzaamheid.
Tijdens de promotie dag hebben de studenten vooral gebruik gemaakt van de competenties 9, 10 en 11.

handtekening Rudi van der Burg

Ik vind het fijn om te lezen dat Rudi ziet dat ik meer contact heb proberen te zoeken met de werknemers en de begeleiders, dit was ook mijn bedoeling dit blok. Ik ben bij met het compliment dat hij vind dat ik goed ben in enquêteren en contact hebben met klanten. Hierin heb ik mijzelf voor mijn gevoel in ontwikkeld. Hij geeft aan dat hij mij als een leiding nemend persoon ziet. Dit heb ik proberen iets minder te doen dit blok, maar vind het wel fijn dat hij het alsnog heeft gezien, want zo ben ik wel gewoon als persoon. Ik kijk met een positieve blik terug op dit afgelopen blok en heb mijzelf naar mijn mening goed ontwikkeld. Ik ben blij dat de anderen dit ook zo over mij zien en zeggen.

# Leerverslag Almer

Hieronder een geschreven leerverslag van mijn ontwikkelingen in het afgelopen blok met daarbij een feedback van mijn stage team en stagebegeleider.

***Evaluatie individuele bijdrage Almer:***

Als eerste wil ik zeggen dat de stage een groot succes was. Een blok dat in het teken stond van praktijkgericht werken in de sport. Het vorige blok was ik al enthousiast over , maar dit blok vond ik echt heel erg leuk. Zoiets zou mij later ook leuk lijken als baan. Activiteiten organiseren voor een groot bedrijf en eventueel zelfs een sportschool. Samen met de groep hebben we gezorgd voor een erg mooi resultaat. Ook heb ik zelf een hoop geleerd. Ik had dit semester meer de leiding. In het eerste blok van de stage had ik meer de leiding dan in dit laatste blok. Dit blok was de motivatie er namelijk bij iedereen en was er niet echt een leidinggevende nodig. Ik was wel altijd het contactpersoon met Rudi. Ik gaf hem updates over onze vorderingen etc. Wel heb ik me dus meer ontwikkeld in het zijn van een leider. Ik was eerst iets te aardig. Ik durfde niet snel te kritisch te zijn op mijn medestudenten omdat ik niet te veel wilde zeuren. Ik heb gemerkt als je iets subtiel brengt en gewoon aardig blijft dat je medestudenten dan ook best wel over kritiek kunnen. Als leider heb je natuurlijk wel meer verantwoordelijkheid en omdat ik de stagebegeleider persoonlijk een beetje ken voel ik me natuurlijk erg verantwoordelijk. Aangezien ik voorheen altijd snel onrustig was en veel stress had zou je zeggen dat dit niet altijd goed kwam. Daarom ben ik juist zo trots. Ik had de ambitie om altijd goede producten aan te leveren en als er dan iets verkeerd ging bleef ik rustig. Ik ging rustig in gesprek met mijn medestudenten en dat heeft er toe geleid dat ik een rustige en naar mijn idee goede leider ben.

Ook ben ik nu veel bekender met financiële gegevens. Door BOK financieel en hulp van Raymond, de manager van de club, heb ik mezelf ontwikkeld in dit gedeelte van de commerciële sport. Samen met Marit en hem heb ik een tijdje gezeten en nu ben ik volledig op de hoogte van de financiële gegevens. Dit is ook erg handig in het verdere verloop van de opleiding en als ik zelf misschien later een bedrijf wil beginnen.

Een tweede ontwikkelpunt. Ik ben namelijk veel bezig geweest met klanten. Shakes laten proeven en enquêtes afnemen. Steeds maar weer mensen aanspreken. De goede manier zoeken om een klant te benaderen en er voor zorgen dat hij/zij met een tevreden gevoel weg gaat. Dit is erg belangrijk in de commerciële tak van de sport en dit moet professioneel gebeuren. Dit heb ik geleerd en door veel te spreken met Rudi over hoe je klanten moet benaderen heeft dit er toe geleid dat ik erg goed ben in het werken met klanten.

Mijn eigen bijdrage aan het resultaat. Ik ben erg veel in gesprek geweest met Rudi. Ik sprak met hem over onze opdrachten en wat wel of niet kon. Dit communiceerde ik dan met Marit, David en Thialda. Ik was dus het contactpersoon. Dit ging veel door. Ook in de weekenden had ik veel Whats-App contact met Rudi.

Ook zijn we dit blok met de herkansing van het verslag bezig geweest. Het projectcontract leverde veel heibel op en ik heb dit dan maar op mij genomen. Het was onduidelijk in het verslag wat nou de echte opdracht was. Daarom heb ik dit projectcontract opnieuw geschreven en uiteindelijk hebben we een erg mooi cijfer gehaald.

Dit blok was ik ook verantwoordelijk voor het verslag. Iedereen stuurde zijn delen naar mij en ik zette alles in elkaar. Dit zijn taken die een leider ook moet hebben. Ik heb er ook totaal geen stress bij. Daar ben ik van alle ontwikkelingen het meest trots op. Die rustige houding die ik nu heb zorgt er niet alleen op stage voor dat het lekker met mij werkt maar het zorgt ook voor meer kalmte in de rest van mijn leven. Ik ben nu niet onrustig als iets niet goed zit. Ik weet van mezelf dat het altijd goed komt en dat ik altijd mijn best doe om hier voor te zorgen. Dat vertrouwen in mezelf moet ook door anderen gevonden worden. Mijn stage team vertrouwt mij ook. Dat zorgt voor een lekkere sfeer.

***360 graden feedback:***

Thialda over Almer: Almer had dit blok wat minder de leiding omdat de taken redelijk verdeeld waren. Almer heeft ook dit blok aan zijn verbeterpunt 'stress' gewerkt en kon hier dit blok beter aan werken. We zijn voornamelijk dit  blok bezig geweest met het afnemen van enquêtes en dit heb ik voornamelijk samen met Almer gedaan. Almer stapt op deze momenten makkelijk op iemand af en spreekt deze persoon keurig aan. Hij maakt makkelijk praatjes met iedereen en maakt er geen probleem van om iemand aan te spreken. Hij helpt mensen als ze vragen hebben en dit waarderen de meesten goed.

David over Almer: Almer heeft het de laatste blokken heel goed gedaan. Hij wilde perse de stage met succes afronden en dat kwam natuurlijk mede doordat hij heel bekend is met onze stagebegeleider. Almer is een hele sociale jongen en dat zie je ook terug op onze stage, hij stapt moeiteloos op iemand af om een praatje mee te maken of voor iemand benaderen voor de enquête. Wat Almer ook erg in is gegroeid is het nemen van initiatief ten opzichte van de uit te voeren taken of van de stageopdrachten. Hierbij was hij eerst nogal een beetje laks en liet hij het op zich af komen. Tegenwoordig wil hij graag de taken verdelen en grote taken op zich nemen. Kortom, een fijne kerel om mee samen te werken.

Marit over Almer: Almer heeft dit blok net als vorige blok proberen de leiding op zich te nemen. Dat vind ik goed van hem, omdat hij zichzelf graag op dit gebied wilde ontwikkelen. Ik denk wel zeker dat dit Almer gelukt is. Hij is goed in het contact met de opdrachtgever en overlegt graag met ons. Almer was ook altijd erg snel gestresst, waar ik nu haast niets meer van terug zie. Dat vind ik fijn voor hem, omdat hij dit wilde verbeteren. Almer is een erg enthousiaste jongen wat fijn samenwerkt. Hij komt altijd met innovatieve ideeën en gooit goed zijn mening in een gesprek, waardoor hij ook meebeslist over de opdrachten. Almer heeft zich naar mijn mening positief ontwikkeld!

***Conclusie:***Als ik naar de feedback van mijn stage team zie word ik blij. In het eerste blok dit jaar kreeg ik veel te horen dat ik onrustig en snel stress had. Nu is iedereen erg positief. Ik vind het erg mooi om te zien dat er nu eigenlijk geen negatieve feedback bij staat. Ik ben blij dat mijn team eigenlijk dezelfde feedback geeft als ik. De positieve ontwikkelingen in het leiderschap en de stress die ik zelf meld hoor ik ook van mijn stage team. Ik krijg dit blok voor het eerst eigenlijk helemaal geen kritische dingen te horen en ik ben trots dat dat in het laatste blok van het jaar zo is. Ik heb me echt ontwikkeld en mijn team heeft dat meegemaakt en gezien.

***Beoordeling Stagebegeleider Rudi van der Burg.***

Om er achter te komen wat een professional en tegelijkertijd onze stagebegeleider van ons vond hebben wij een aantal vragen voor hem opgesteld om er zo achter te komen hoe hij ons als stagiaires vond functioneren.

*Wat vindt u van de ontwikkeling van Almer in de totale stage?*
Ik kende Almer natuurlijk al, zoals ook vermeld in de vorige feedback. Het is mooi om te zien hoe ondernemend hij is. Elke week kwam hij weer even een praatje maken om het over hun ontwikkelingen te hebben met betrekking tot de activiteiten. Zelfs als ik even een grapje maakte kwam hij snel terug op het onderwerp. Het is mooi om te zien dat hij zo gebrand was maar hij hoeft niet altijd meteen terug te komen op het onderwerp. Daar kan hij zich misschien nog wat in ontwikkelen. Het hoeft niet altijd formeel, als ik bijvoorbeeld na het weekend even een praatje maak hoeft hij niet meteen over het wensen en behoeften onderzoek te beginnen. De kleine praatjes zorgen juist voor een goede werksfeer. Hij zat altijd vol met ideeën. Terugkijkend op dit halfjaar kan ik concluderen dat het voorbij vloog. Het was een erg leuk team en ik hoor alleen maar positieve verhalen van klanten die ik persoonlijk beter ken. Goed dat Almer de stage hier heeft geregeld.

*Wat vindt u van de producten die geleverd zijn?*

Ik vond het leuk om te zien hoe actief de studenten bezig zijn geweest met het enquêteren. De studenten stuurden voorbeelden van flyers en posters naar me toe die er erg goed uitzagen. De innovatieve ideeën voor de promotie dag vond ik erg goed en leuk en deze dag is ook zeker geslaagd. Ik ben erg tevreden over hun werkhouding en de producten/diensten die er geleverd zijn. Dit was zeker professioneel en leuk dat dit er allemaal uitkwam terwijl wij ze expres heel erg vrij hebben laten werken.

*Kunt u aangeven welke competenties Almer het meest heeft gebruikt bij deze stage en of zij zich hierin ontwikkeld heeft?*

Eigenlijk is deze vraag ook hetzelfde voor het gehele stage team. De stagiaires zijn vooral bezig geweest met SGM 11 en 16 maar ik vind dat Almer voor de competentie communicatie zeker een grotere ontwikkeling heeft meegemaakt. Omdat hij steeds tussen mij en het team in stond. Hij communiceerde zaken snel met mij omdat ik niet altijd tijd had. Ik moest lessen geven en roosters maken en dan kwam Almer langs. Natuurlijk was ik wel altijd even bij het hele team maar ik heb een hoop met Almer gecommuniceerd en dit ging altijd prima.

Zoals ik al eerder had vermeld is ook de competentie zelfsturing en zelfredzaamheid veel ontwikkeld bij het team. We laten hbo studenten erg vrij.

handtekening Rudi van der Burg

***Conclusie feedback Rudi van der Burg:*** Dit is erg plezierig om te lezen. Ook een professional is dit blok erg positief over mij. Vooral omdat hij de communicatie extra benoemd. Ik probeerde altijd scherp te zijn en geen dingen te plannen of ontwerpen zonder dat Rudi er van wist. Dan is het goed om te horen dat hij dat even benoemd. Ik was al trots op het resultaat van de georganiseerde projecten maar als je dan hoort van je stagebegeleider dat het resultaat echt goed was dan is dat altijd heerlijk om er bij te horen.

Ik snap de kleine kritiek wel. Ik zat altijd met mijn hoofd bij de stage en vergat dan wel eens dat een goede en gezellige sfeer ook belangrijk is. Ik zal dit volgend jaar ook goed proberen te combineren. Het is natuurlijk veel plezieriger samenwerken als er ook ruimte is voor een ander gesprek!

# Nawoord

De studenten hebben afgelopen blok stage gelopen bij My HealthClub Leeuwarden. Dit blok is erg goed bevallen. De enquêtes zijn afgenomen en het was een groot succes. De daar op georganiseerde activiteit was ook erg geslaagd. De verlangens naar een meer praktijkgericht en plezieriger stage blok zijn uit gekomen.

Wij, Thialda de Boer, Almer Hietkamp, David Meijer en Marit Hullen willen Raymond van Wasbeek en Rudi van der Burg bedanken voor de informatie die de studenten gekregen hebben.
De studenten willen ook Jan-Willem Bruining en Hiske Wiggers bedanken voor de informatie die de studenten in de lessen hebben gekregen.

David Meijer, Thialda de Boer, Almer Hietkamp en Marit Hullen

# Bijlage

Hieronder de link naar het adviesrapport op basis van het Wensen en Behoeften onderzoek.

<https://www.dropbox.com/s/w2gtfy9z8ds1wh2/Adviesrapport%20My%20Health%20Club.docx?dl=0>

Hieronder de link naar het draaiboek voor de proef dag.

<https://www.dropbox.com/s/1vrea2rn0scjrl0/draaiboek%20shakedag%20stage.docx?dl=0>