

Enquête Zwemschool mei 2017



Betreft : Informatie terugkoppeling Enquête Zwemschool
Datum : 12 juni 2017

Beste ouders/ verzorgers,

Het is u misschien al opgevallen dat er binnen de IJsselslag hard gewerkt wordt om een nieuwe koers te varen met onze zwemschool. Het team van de IJsselslag is begonnen met een verandertraject waarvan wij hopen dat u daar al het e.e.a. van heeft gemerkt. De eerste stappen zijn met succes intern gezet, mede door uw feedback.

Onlangs heeft u een vragenlijst willen invullen wat wij zeer gewaardeerd hebben. Onderstaand een opsomming van uw bevindingen, adviezen en constatering die u met ons heeft willen delen:

We hebben iets meer als 50% evaluatieformulieren terug ontvangen.

Daaruit zijn de volgende conclusies gekomen:

- ! Het gemiddelde cijfer wat u ons heeft gegeven is een mooie 7,2
- ! Er is aangegeven dat er enige onduidelijkheid is over de garantie op de garantietaal: men vindt het vervelend dat lessen niet ingehaald mogen worden, bijvoorbeeld in de vakantie.
- ! De communicatie is een aandachtspunt binnen de zwemschool en dient verbeterd te worden. Communicatie tussen de klant en de zwemschool, maar zeker ook communicatie tussen de individuele zwemonderwijzers. Er is enige ontevredenheid over het verschil in informatieverstrekking bij verschillende medewerkers.
- ! Het verzoek is, om meer personeel tijdens de zwemlessen in te zetten bij de receptie en de horeca, en om twee kassa's te gebruiken
- ! Veel mensen klagen over het feit dat de plonspasjes het (te)vaak niet doen waardoor ouders elke keer moeten vragen of ze door het poortje mogen.
- ! Men zou graag willen dat het leerlingvolgsysteem beter bijgehouden wordt, en dat er meer informatie wordt gegeven over de voortgang en vorderingen van het kind en of ouders iets kunnen doen om de vooruitgang te versnellen.
- ! Er is een aantal ouders die vinden dat de groepen te groot zijn waardoor het overzicht verloren gaat.
- ! Ook vinden veel kinderen het water in het grote bad te koud (vooral als ze overgaan van rood naar geel), sommige kinderen hebben daar zo'n last van dat het hun zwemprestaties belemmert.
- ! Er is aangegeven dat men niet of te laat antwoord krijgt op hun mail, waardoor informatie niet op tijd doorgegeven wordt.

Er zijn ook veel positieve bevindingen:

- ✓ Er zijn veel positieve dingen gezegd over de professionaliteit van onze zweminstructeurs. 91% van de mensen is blij met het begrip en de stimulans die wordt gegeven om de kinderen te helpen vorderingen te maken.
- ✓ 78% van de deelnemers vindt het personeel achter de balie vriendelijk.
- ✓ Men is blij met het mooie, nieuwe zwembad, de goede bereikbaarheid en de gastvrije wachtruimte / foyer
- ✓ Hoewel mensen melden wat ze niet goed vinden, wordt er aangegeven dat ze zeker wel verbeteringen zien in vergelijking met het verleden.

Team

Wij willen u hartelijk bedanken voor de moeite die is genomen om de vragenlijst in te vullen. Wij kijken met ons instructeursteam, hoe we invulling gaan geven aan de getrokken conclusies. Groepsgrootte, watertemperatuur, lesduur, communicatie en benaderbaarheid zijn zaken waar we zeker mee aan de slag gaan.