

Optisport Exploitaties b.v.

De weg naar tevreden en loyale banenzwemmers

Een kwalitatief onderzoek naar de belemmerende en bevorderende factoren van banenzwemmers en de belemmerende en bevorderende factoren betreffende de wijze waarop banenzwemmen gefaciliteerd zou kunnen worden bij Optisport wat leidt tot tevredenheid en loyaliteit.



Bo van Aalst

21-6-2020

Tevreden en loyale banenzwemmers; een kwalitatief onderzoek naar de belemmerende en bevorderende factoren van banenzwemmers en de belemmerende en bevorderende factoren betreffende de wijze waarop banenzwemmen gefaciliteerd zou kunnen worden bij Optisport wat leidt tot tevredenheid en loyaliteit.

Auteur: Bo van Aalst

Studentnummer: 580591

Hogeschool: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Faculteit: Sport en Bewegen

Opleiding: Sport, Gezondheid en Management

Afstudeerbegeleider: Sanne Cobussen

Tweede lezer: Martijn van Aarle

Opdrachtgever: Optisport Exploitaties b.v.

Stagebegeleider: Martijn Groeneveld

Plaats en datum: Tilburg, 21 juni 2020

Voorwoord

Dit afstudeeronderzoek is onderdeel van de opleiding Sport, Gezondheid & Management aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, dat tegenwoordig Sportkunde wordt genoemd. Na drie en een half jaar is het dan tijd om af te studeren. Een scriptie dat bestaat uit een onderzoeksrapport en aanbevelingen voor Optisport Exploitaties B.V.. Het onderzoek gaat in de breedste zin over het banenzwemmen binnen Optisport. Vanaf februari 2020 ben ik aan de slag geweest om mij te verdiepen in dit onderwerp.

Vanwege het coronavirus heb ik mijn onderzoek niet kunnen doen als gehoopt en ben ik ook niet zo vaak op kantoor geweest als gehoopt. Desalniettemin ben ik tevreden over het afgelopen half jaar waarin ik van harte welkom ben geheten op het hoofdkantoor in Tilburg. Starten bij een nieuw bedrijf is altijd spannend, toch heb ik snel mijn draai kunnen vinden door het fijne ontvangst.

Ik heb hulp gekregen van verschillende mensen tijdens mijn afstuderen die ik daarom ook hartelijk wil bedanken voor hun inzet en bijdrage. Ten eerste wil ik Sanne Cobussen als mijn stagedocent bedanken voor het meedenken en helpen bij mijn nodige vragen tijdens mijn onderzoek. Daarnaast zou ik graag Martijn Groeneveld, als stagebegeleider binnen Optisport waarmee ik heb samengewerkt het afgelopen half jaar willen bedanken voor zijn begeleiding in deze afstudeerperiode. Ik heb veel gehad aan zijn ervaring, inbreng en kennis. Tenslotte wil ik alle respondenten bedanken voor hun deelname aan het interview en de bijdrage van kennis door middel van hun openheid.

Tilburg, juni 2020

Bo van Aalst

Samenvatting

Optisport is marktleider en specialist op het gebied van exploitatie en het beheer van publieke voorzieningen als zwembaden. Optisport wil dat er onderzoek wordt gedaan naar een nieuwe manier om banenzwemmen vorm te geven. Het doel van dit onderzoek is om aanbevelingen te doen op het gebied van het faciliteren van het banenzwemmen aan Martijn Groeneveld, product manager zwemmen. Dit wordt op basis van een kwalitatief onderzoek aangetoond wat de belemmerende en bevorderende factoren van banenzwemmers zijn betreffende de wijze waarop banenzwemmen gefaciliteerd zou kunnen worden. Deze aanbevelingen leiden uiteindelijk tot meer loyale en tevreden banenzwemmers. De resultaten die uit dit onderzoek komen worden vertaald in een product om het zo gemakkelijk te implementeren in uiteindelijk alle zwembaden van Optisport.

In het theoretisch kader wordt de onafhankelijke variabele, de belemmerende en bevorderende factoren, aan de hand van de Leisure Theory Constraints beschreven en de inrichting van het zwembad aan de hand van het BVO-model beschreven. De afhankelijke variabele, de klanttevredenheid en loyaliteit, wordt volgens de Net Promotor Score toegelicht.

Voor dit kwalitatieve onderzoek is gebruik gemaakt van de methode design thinking. De onderzoekspopulatie bestaat uit het expertteam van Optisport en banenzwemmers van de Optisport locaties Hilversum en Turnhout. Er is een groepsinterview met 12 leden van het expertteam via ZOOM gehouden. Met acht banenzwemmers is een telefonisch interview gehouden. Op voorhand moesten de twee groepen een individuele sport levensloop invullen. Er werden vragen gesteld over wat een banenzwemmer frustreert, blij maakt en wat behoeftes en belemmeringen zijn. Er werd ook nagedacht over oplossingen voor bepaalde frustraties en belemmeringen.

De belangrijkste bevindingen van dit onderzoek zijn dat er behoefte is aan de beschikbaarheid van hulpmiddelen en een tip of techniek aanwijzing. Het frustreert een banenzwemmer wel eens dat het te druk is of er te weinig mogelijkheden betreffende tijden beschikbaar zijn om te zwemmen. Daarnaast er behoefte aan meer duidelijkheid betreffende omgangsvormen en de baanindeling. Het personeel moet hierin een meer actievare rol aannemen.

Vanuit de resultaten worden aanbevelingen gegeven aan Optisport. Een van deze aanbevelingen is dat hulpmiddelen in combinatie met personeel ingezet moet worden om zo de banenzwemmer extra aandacht te kunnen geven. Een tweede advies is om een druktemeter te ontwikkelen dat de banenzwemmer een overzicht biedt van piekmomenten en rustige tijdstippen. Een andere aanbeveling is het ontwerpen van een baanindeling format en deze doorsturen naar alle locatiemanagers en teamleiders. En tot slot is het belangrijk dat elk zwembad de nieuwe huisregels die zijn ontworpen gaat toepassen. Zo kan ieder zwembad dezelfde huisregels hanteren en de banenzwemmer hierop wijzen indien nodig is.

Inhoud

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Hoofdstuk 1. Inleiding	6
1.1 Projectkader	6
1.1.1 De stageorganisatie	6
1.1.2 Aanleiding en relevantie	6
1.2 Doelstelling	8
1.3 Vraagstelling	9
1.4 Leeswijzer	10
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader	11
2.1 Profiel van de zwemmer	11
2.2 Belemmerende factoren om te bewegen	14
2.2.1 Belemmerende ongebonden factoren om te bewegen	16
2.2.2 Transitie in de levensloop	20
2.3 Bevorderende factoren om te bewegen	21
2.3.1 Onafhankelijke bevorderende factoren	21
2.3.2 Transitie in de levensloop	25
2.3.3 Werven en behouden van zwemmers	25
2.4 Inrichting van het zwembad	27
2.4.1 Hardware	29
2.4.2 Software	30
2.4.3 Orgware	32
2.5 Klanttevredenheid en loyaliteit	34
Hoofdstuk 3. Methode	35
3.1 Onderzoeksdesign	35
3.2 Populatie	38
3.3 Instrumenten	39
3.4 Procedure	41
3.5 Data-analyse	42
3.6 Validiteit	44
3.7 Betrouwbaarheid	44
3.8 Methodiek in corona tijd	45
Hoofdstuk 4. Resultaten	48
4.1 Expertteam	48

4.2 Huidige banenzwemmers	54
Hoofdstuk 5. Conclusie	59
Hoofdstuk 6. Discussie	61
6.1 Theoretische relevantie	61
6.2 Praktische relevantie	62
6.3 Begrenzings van het onderzoek	62
6.4 Suggesties voor vervolgonderzoek	65
Hoofdstuk 7. Aanbevelingen	67
Hoofdstuk 8. Literatuurlijst	74
Hoofdstuk 9. Bijlage	79
9.1 Belemmeringen om te sporten per levensfase	79
9.2 Motieven sporten en bewegen per levensfase	80
9.3 BVO model	81
9.4 Zwem Etiquette Top 5 Personal Swimming	87
9.5 Gebruik bordjes tijdens banenzwemmen Zwembad Olympos	88
9.6 Bordjes in Zwembad Dijnseburg	88
9.7 Zwembad Baarlebossche A4 tegen pion	89
9.8 Individuele sport levensloop	89
9.9 Tijden banenzwemmen Hilversum en Turnhout	90
9.10 Huisregels banenzwemmen	91
9.11 Resultaten getranscribeert en gecodeerd	92

Hoofdstuk 1. Inleiding

In het eerste hoofdstuk wordt de stageorganisatie Optisport beschreven, gevolgd door de aanleiding van dit onderzoek en de relevantie ervan. Een doelstelling is belangrijk om te weten waaraan gewerkt moet worden. Na de doelstelling komt het onderzoeksmodel, de vraagstelling en als laatste een leeswijzer aan bod.

1.1 PROJECTKADER

1.1.1 De stageorganisatie

Optisport Exploitaties B.V. is voortgekomen uit het adviesbureau Drijver & Partners B.V. in 1994. Dit adviesbureau adviseerde sinds 1988 gemeenten over zwembaden, sporthallen en andere maatschappelijke voorzieningen. Hieruit ontstond een verzoek van de gemeente om alle adviezen ook daadwerkelijk in de praktijk te brengen. Dit verzoek resulteerde in de oprichting van Optisport Exploitaties in 1994 (Optisport Exploitaties b.v., z.d.).

Tegenwoordig is Optisport exploitant van ongeveer 400 accommodaties in Nederland en in België en daarbij marktleider en specialist op het gebied van exploitatie en het beheer van publieke voorzieningen. Dit zijn zwembaden, sporthallen, ijsbanen en multifunctionele sport- en welzijnscentra, private voorzieningen als fitnesscentra, indoor speelparadijzen en trampolinedparken. Daarnaast is Optisport een belangrijke partner voor gemeenten die zowel commerciële als maatschappelijke voorzieningen willen aanbieden aan hun inwoners (Optisport Exploitaties b.v., z.d.).

1.1.2 Aanleiding en relevantie

Individualisering van de sportdeelname neemt steeds meer toe en is een reden voor verandering. Dit blijkt uit cijfers van het Mulier Instituut die de ontwikkelingen van de sportdeelname naar sporttakken in kaart heeft gebracht (Mulier Instituut, 2020). Steeds meer mensen sporten liever alleen. Je ziet het in een sport als fitness, wandelen, fietsen en hardlopen die de afgelopen vijftien jaar meer deelnemers heeft gekregen. Van de 12 tot 18 jarige Nederlanders doet 23% wekelijks aan fitness en 20% aan duursporten zoals wandelen, wielrennen en hardlopen. Dit gaat ten koste van de sporten als zaal- en veldsporten. Er is minder belangstelling voor tennis en een afname van 13% voor veldsporten. Daarbij wordt er minder beroep gedaan op gemeentelijke accommodaties. Tussen 2001 en 2016 zijn zaal- en veldsporten en zwemmen in populariteit gedaald. In deze periode is net geen halvering in de wekelijkse sportdeelname voor zaalsport en zwemmen te zien (Gooskens & van den Dool, 2017). Er is dus een verandering aan de vraagzijde van zwemmen ontstaan. Hierdoor moet er een verandering plaatsvinden in de aanbodzijde (Zwembadbranche, 2017).

De missie van Optisport is het optimaal faciliteren van haar bezoekers bij het bereiken en behouden van een gezonde leefstijl. Inspelend op de drijfveren van deze consument. Iedereen bij Optisport gelooft in de waarde van gezondheid en draagt hier actief in bij door het faciliteren van bezoekers in hun behoefte aan sportieve uitdagingen, plezier maken met elkaar of rustig ontspannen (Optisport Exploitaties b.v., z.d.). Een actieve leefstijl heeft een aanzienlijke maatschappelijke waarde, zowel in kwaliteit als in kosten. Regelmatig bewegen zorgt namelijk voor een kleinere kans om ziekten zoals diabetes, COPD, obesitas en hart- en vaatziekten te krijgen (Kenniscentrum Sport & Bewegen, 2019). Ongezonder gedrag brengt dus een hoger risico op diverse chronische ziekten met zich mee, waardoor die mensen meer zorg nodig hebben en daardoor hogere zorgkosten maken (Luijben, Hoogenveen & in 't Panhuis-Plasmans, 2012). Hiermee draagt Optisport direct bij aan de doelstelling van de Rijksoverheid om een actieve leefstijl te bevorderen en overgewicht terug te dringen (Optisport Exploitaties b.v., z.d.). Om aan de missie te voldoen moet Optisport haar bezoekers optimaal faciliteren bij het bereiken en behouden van een gezonde leefstijl. Op het moment wordt dit niet voldoende gedaan. Het badwater wordt niet voldoende efficiënt gebruikt tijdens het banenzwemmen. Volgens oud-topzwemmer Johan Kenkhuis is het imago van banenzwemmen erg suf en duf, zoals hij in een interview met het Algemeen Dagblad verteld. Er moet ruimte worden gemaakt voor de volwassen zwemmer die meer wil dan met de neus boven water zwemmen, maar die niet per se wedstrijdzwemmer wil worden. Johan Kenkhuis is van mening dat als je mensen niet inspireert de sport een saai imago blijft houden (Van Mersbergen, 2019).

Er moet dan ook ingespeeld worden op de stijgende populariteit van een deelname aan triatlons en zwemevenementen (Zwembadbranche, 2017). Directeur Groenman van de Nederlandse Triatlon Bond ziet een groei van 12% per jaar in het aantal leden. In 2005 had de NTB 10.000 leden en in 2017 was dit 33.000 (Volkers, 2017). Sportcoördinator van zwembad Olympia in Waalwijk, Gerben van Dijk, vertelt in een interview met Omroep Brabant dat het banenzwemmen sinds lange tijd weer in de lift zit. Van Dijk ziet dat meer recreatieve sportievelingen baantjes komen zwemmen om zich bijvoorbeeld voor te bereiden op een triatlon (Bartol, 2019).

1.2 DOELSTELLING

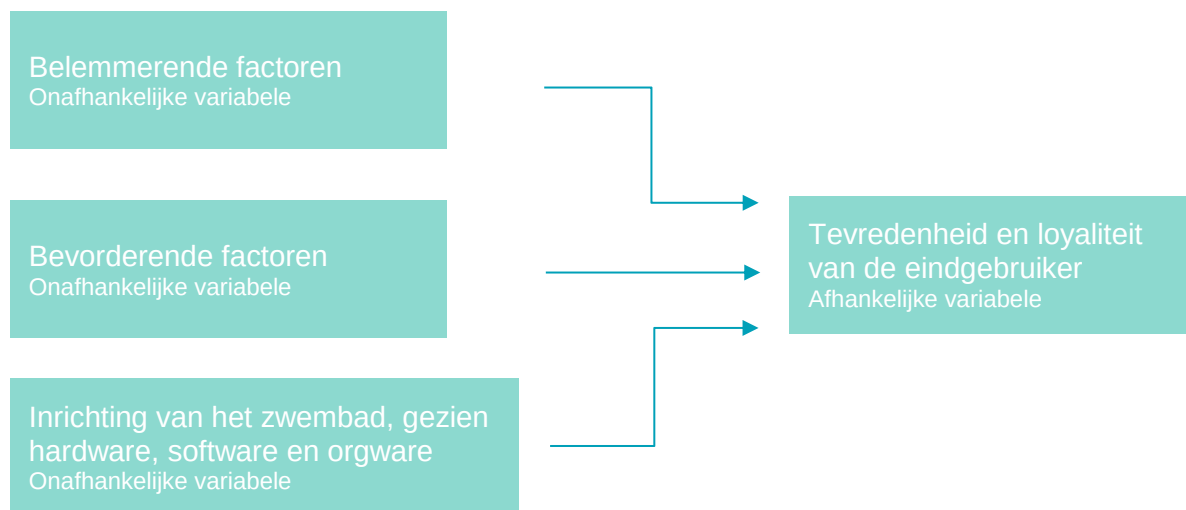
Het doel van dit onderzoek is om aanbevelingen te geven aan Optisport in de vorm van een adviesrapport. Dit betreft het verbeteren van het faciliteren van het banenzwemmen zodat de eindgebruiker tevreden en loyaal is door onderzoek te doen naar de invloed van belemmerende en bevorderende factoren van de eindgebruiker en de inrichting van het zwembad.

Globaal conceptueel model

Afhankelijke variabele: Tevredenheid en loyaliteit van de eindgebruiker

Onafhankelijke variabele: Belemmerende en bevorderende factoren en de inrichting van het zwembad gezien hardware, software en orgware.

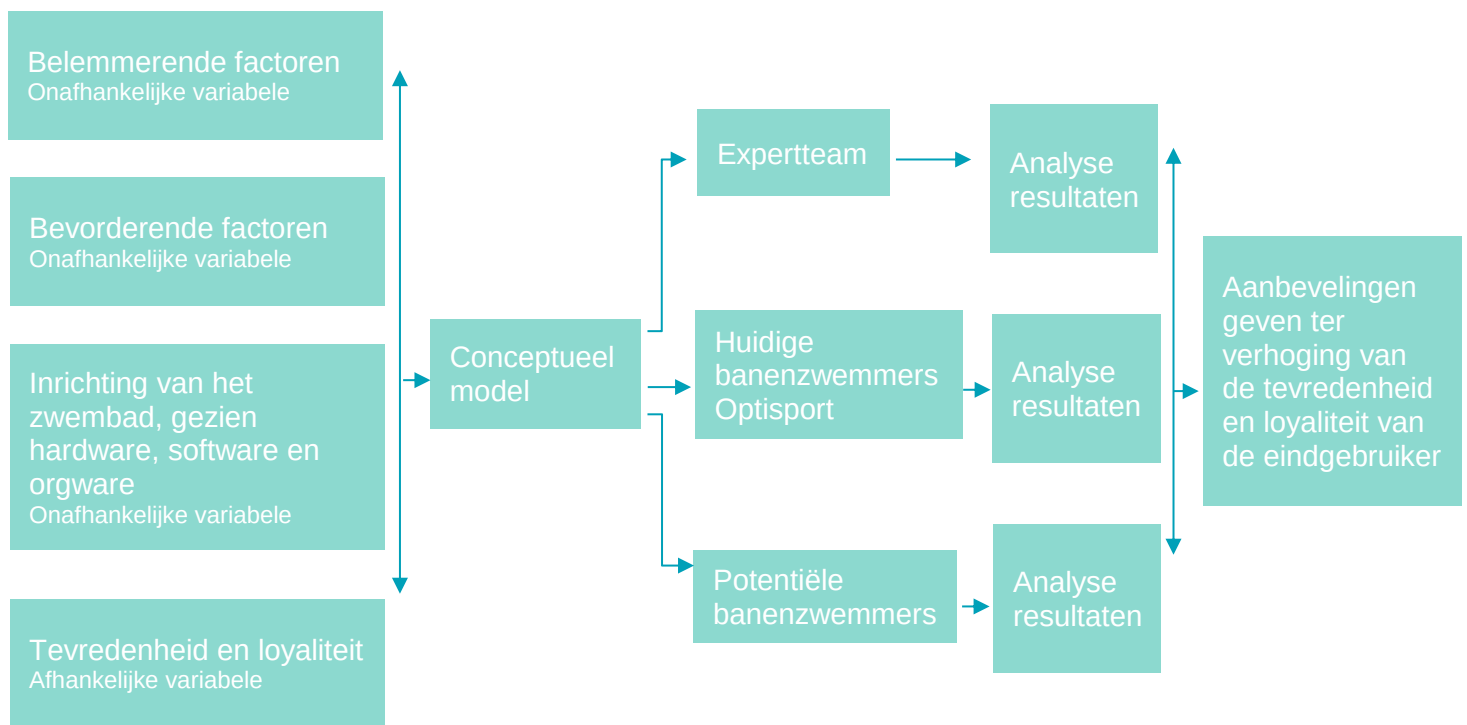
De onafhankelijke variabele hebben invloed op de afhankelijke variabele. Dit is afgebeeld in Figuur 1.



Figuur 1. Conceptueel model

1.3 VRAAGSTELLING

De hoofdvraag van dit onderzoek is: Wat zijn de belemmerende en bevorderende factoren van banenzwimmers en wat zijn de belemmerende en bevorderende factoren betreffende de wijze waarop banenzwemmen gefaciliteerd zou kunnen worden bij Optisport wat leidt tot tevredenheid en loyaliteit?



Figuur 2. Onderzoeksmodel¹

Theoretische deelvragen

Wat is er in de literatuur bekend over het profiel van de zwemmer?

Wat is er in de literatuur bekend over belemmerende factoren om te bewegen voor sporters?

Wat is er in de literatuur bekend over bevorderende factoren om te bewegen voor sporters?

Wat is er in de literatuur bekend over mogelijke manieren om het zwembad in te richten?

Wat is er in de literatuur bekend over het meten tevredenheid en loyaliteit?

¹ Idealiter was de groep potentiële banenzwimmers meegenomen in het onderzoek maar praktisch gezien is dit niet gelukt

Empirische deelvragen

Welke factoren ziet het expertteam als belemmerende en bevorderende factoren betreffende het banenzwemmen?

Hoe ziet het expertteam de inrichting van het zwembad voor zich in een optimale setting?

Wat ervaren de huidige banenzwemmers van het zwembad in Hilversum en Turnhout als belemmerende en bevorderende factoren bij het banenzwemmen?

Hoe zien de huidige banenzwemmers de inrichting van het zwembad voor zich in een optimale setting?

Zijn de huidige banenzwemmers tevreden en loyaal aan Optisport?

1.4 LEESWIJZER

In deze inleiding is de stageorganisatie Optisport beschreven, de aanleiding van het onderzoek geschetst en de doel- en vraagstellingen gegeven waarop de organisatie antwoorden wil. In het theoretisch kader wordt met wetenschappelijke bronnen aandacht besteed aan begrippen en literatuur betreffende dit onderzoek om zo antwoord te geven op de theoretische deelvragen. Na het theoretisch kader zal de onderzoeksmethode van dit onderzoek beschreven worden. Hierin zal er dieper in worden gegaan op het kwalitatieve onderzoek dat wordt uitgevoerd met behulp van de design thinking methode en de gebruikte steekproef. Hoofdstuk vier gaat over de belangrijkste onderzoeksresultaten. Daarna wordt in hoofdstuk vijf de conclusie beschreven. De hoofdvraag wordt in dit hoofdstuk beantwoord. Na de conclusie is er een discussie geschreven waarin de relevantie en begrenzingen van het onderzoek worden beschreven en eventuele suggesties voor een vervolgonderzoek. In het laatste hoofdstuk worden er aanbevelingen gegeven richting de organisatie Optisport voor het product management zwemmen.

Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

In dit theoretisch kader wordt alle relevante theorie met betrekking tot het onderzoek besproken. Voor dit onderzoek is de afhankelijke variabele: de tevredenheid en loyaliteit van de eindgebruiker en de onafhankelijke variabelen zijn: de belemmerende en bevorderende factoren en de inrichting van het zwembad gezien hardware, software en orgware. Deze onafhankelijke en afhankelijke begrippen worden toegelicht in verschillende dimensies. Deze dimensies zijn weer opgedeeld in aspecten.

2.1 PROFIEL VAN DE ZWEMMER

Het profiel van de zwemmer wordt beschreven aan de hand van een onderzoek in opdracht van het NOC*NSF.

Sport vier keer per maand of vaker

Uit het onderzoek Sportdeelname Index Meting 59 - november 2017 in opdracht van NOC*NSF is gebleken dat hoe ouder de respondent, des te minder er wordt gesport en des te lager het percentage van sportdeelname is. Dit is in Tabel 1 weergegeven. Kinderen sporten gemiddeld vaker vier keer per maand en vaker dan volwassenen en senioren. Opvallend is dat er een lichte stijging bij de senioren (65 t/m 80 jarige) te zien is (Louwen & van Grinsven, 2017).

Tabel 1. Sportdeelname november 2017 vier keer per maand of vaker

Leeftijdsgroep	Sport vier keer per maand of vaker
5 t/m 12 jarige	86%
13 t/m 18 jarige	80%
19 t/m 30 jarige	69%
31 t/m 44 jarige	59%
45 t/m 64 jarige	58%
65 t/m 80 jarige	61%

Bron: Louwen & van Grinsven (2017)

Sportdeelname uitgesplitst naar opleiding

Kijken we naar sportdeelname uitgesplitst naar opleiding zien we in Tabel 2 een opvallende verdeling in percentages. Mensen met een hoog opleidingsniveau sporten namelijk gemiddeld vier keer per maand of vaker dan gemiddeld- of laagopgeleiden (Louwen & van Grinsven, 2017).

Tabel 2. Sportdeelname november 2017 uitgesplitst naar opleidingsniveau

Opleidingsniveau	Sport vier keer per maand of vaker
Hoog	72%
Gemiddeld	67%
Laag	58%

Bron: Louwen & van Grinsven (2017)

Nederlandse zwemmende bevolking

In Tabel 3 zijn de cijfers te lezen van 2014 van de KNZB over hoe vaak de Nederlandse bevolking met een leeftijd van 5 tot 80 jaar zwemt. Volgens het CBS bestond de Nederlandse bevolking van 5 tot 80 jarige uit 15.214.531 mensen (CBS, 2020). 9% hiervan is 1.369.308 mensen die dus minder dan één keer per maand zwom in 2014. 15% van de huidige banenzwimmers zwemt onder begeleiding en 12% maakt gebruik van trainingsschema's en apps. Conditie verbeteren, ontspannen en eigen grenzen verleggen zijn belangrijke redenen om te gaan banenzwemmen (KNZB, 2015).

Tabel 3. De Nederlandse bevolking met een leeftijd van 5 tot 80 jaar die zwemt

Minder dan één keer per maand (maximaal 11 keer per jaar)	9%
Minimaal maandelijks	3%
40 keer of vaker	2%

Bron: KNZB (2015)

Interesse en voorkeur

Uit een onderzoek in 2017 door de Gfk is gebleken dat van de 3088 respondenten 9% interesse heeft naar banenzwemmen. 15% van de Nederlanders heeft in de afgelopen 12 maanden één keer of vaker banenzwemmen beoefend. In de leeftijdscategorie 19-30 jaar, 31-44 jaar en 45-64 jaar heeft respectievelijk 12%, 14% en 11% de interesse om te gaan banenzwemmen. Dit zijn de leeftijdsgroepen met het hoogste percentage aan potentiële

banenzwemmers. Meer dan de helft van deze huidige en potentiële banenzwemmers zwemt bij voorkeur alleen. Bij de huidige banenzwemmers (n=472) is dit van 50% in 2014 gestegen naar 55% in 2017. De voorkeur alleen zwemmen bij potentiële banenzwemmers (n=287) was in 2014 nog 44% en in 2017 toegenomen naar 62%. Slechts 7% van de potentiële banenzwemmers wil bij voorkeur in een groep, georganiseerd door een zwemvereniging/zwembad, zwemmen. In november 2014 was dit voor de potentiële banenzwemmers 12% (KNZB, 2018).

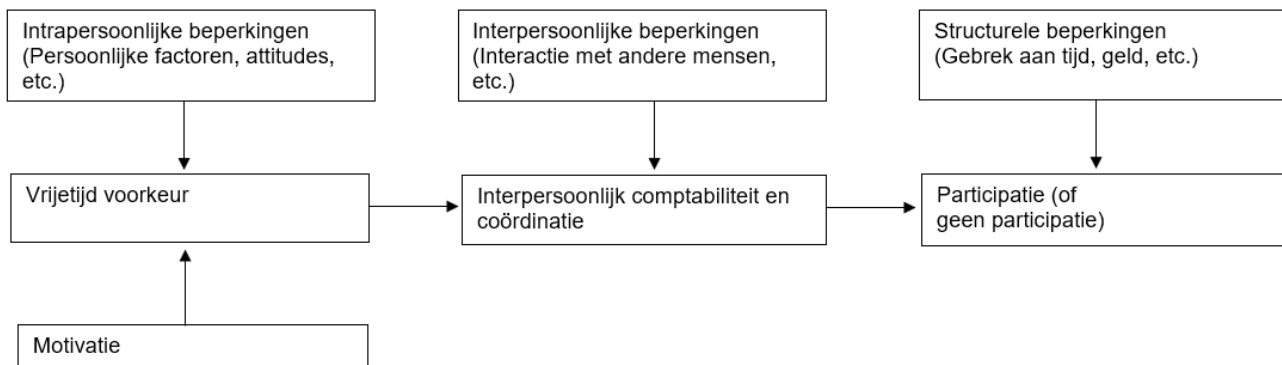
2.2 BELEMMERENDE FACTOREN OM TE BEWEGEN

In het Nationaal Sportakkoord van 2018 worden de perspectieven van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Vereniging Sport en Gemeenten (VSG)/Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en NOC*NSF met betrekking tot de sport in Nederland verenigd. Deze drie partijen hebben zes ambities geformuleerd die ze in 2021 willen bereiken hebben. Een hiervan is de ambitie dat iedere Nederlander een leven lang plezier kan beleven aan sporten en bewegen. VWS, VSG/VNG en NOC*NSF onderkennen dat dit alleen lukt als de sport zo ontwikkelt is dat het aantrekkelijk is voor ieder persoon in welke levensfase dan ook. Belemmeringen vanwege leeftijd, etnische achtergrond, fysieke of mentale gezondheid of seksuele geaardheid worden weggenomen (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2018).

De belemmerende en bevorderende factoren om te sporten en bewegen zijn afhankelijk van de levensfase waarin men zich bevindt. Het Nationaal Sportonderzoek uit maart 2016 van het Mulier Instituut onder ruim 4.000 deelnemers heeft onder andere hiernaar onderzoek gedaan. Op verzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau zijn de vragen over motieven en belemmeringen opgenomen en aan 2.000 mensen gesteld (Visser, Duijf & Van den Dool, 2019).

Leisure Constraints Theory

Leisure Constrains Theory herkent verschillende soorten beperkingen, te weten: intrapersonlijke- interpersoonlijke- en structurele belemmeringen zie Figuur 3. Met “Leisure Constraints” worden alle factoren bedoeld die iemands mogelijkheid tot vrijetijdsbestedingen kan belemmeren. Dit zijn ten eerste beperkingen op intrapersonlijk niveau, denk hierbij aan gebrek aan vaardigheden of zelfvertrouwen. Intrapersonlijke beperkingen hebben betrekking op de psychologische conditie voor het individu, zoals persoonlijkheidsfactoren, attitudes of meer tijdelijke psychologische aandoeningen zoals humeur. Daarnaast is er onderscheid gemaakt op interpersoonlijk niveau, het gebrek aan sociale steun van de directe omgeving. Interpersoonlijke beperkingen zijn die die voortvloeien uit de interactie met andere zoals familie, vrienden en collega's en burens. Het onderscheidt op beperkingen op structureel niveau zijn bijvoorbeeld te weinig sportaccommodaties of een gebrek aan passend sportaanbod. Structurele beperkingen omvatten factoren zoals het gebrek aan kansen of de kosten van sportactiviteiten (Godbey, Crawford & Shen, 2010).



Figuur 3. Vertaald het Leisure Constraints Model (Chiu, Wang, Huang & Chen, 2011)

2.2.1 Belemmerende ongebonden factoren om te bewegen

De onafhankelijke belemmerende factoren om te bewegen zijn in onderstaande tabellen weergegeven opgedeeld volgens de Leisure Constraints Theory.

Tabel 4. Belemmerende factoren intrapersoonlijk niveau

Leisure Constraints Theory	Belemmerende ongebonden factoren om te bewegen
Intrapersoonlijk niveau	Voldoende beweging door school-woon-werk Een belangrijkste belemmering is dat er wordt aangegeven dat er al voldoende aan beweging wordt gedaan, deze wordt vooral door niet-sporters genoemd. Hiermee wordt bedoeld op beweging via het huishouden en klussen of op beweging via het werk of fietsen of wandelen naar school of werk (Van den Dool, 2017). Jongeren geven aan dat ze al naar werk of school fietsen en hierdoor al voldoende beweging krijgen (Visser et al., 2019).
	Voorkeur voor andere dingen Dit heeft ook te maken met tijd. Liever de vrije tijd die er is besteden aan andere dingen dan aan sport zoals hobby's of familie (Visser et al., 2019).
	Ondanks voornemens geen zin Ondanks goede voornemens toch niet genoeg zin hebben om te gaan sporten (Visser et al., 2019).
	Toegankelijkheid De toegankelijkheid van de sport of de sportvereniging, waaronder openstaan voor de diversiteit aan nieuwe leden. Zoals mensen met een etnische achtergrond of een bepaalde seksuele geaardheid (Van den Dool, 2017).
	Niet weten welke sport leuk is Niet weten welke sport ze leuk vinden om te doen (Van den Dool, 2017).

Psychologische factoren	Het eng vinden om nieuwe mensen te leren kennen. Gebrek aan zelfvertrouwen en schaamte bij het sporten (Van den Dool, 2017).
Gebrek aan motivatie	De belemmering gebrek aan motivatie ontstaan door het ontbreken van nut, het niet leuk vinden om te sporten of hier niet goed in zijn, negatieve ervaringen in het verleden (Van den Dool, 2017).
Mentale en fysieke gezondheid	De belemmering gezondheid is gebaseerd op zorgen over het lichaam, blessures, een te hoge leeftijd en vermoeidheid (Van den Dool, 2017). Lichamelijke en andere gezondheidsproblemen vormen een steeds grotere drempel naarmate men ouder wordt (Visser et al., 2016). Daarnaast vormen vermoeidheid of energiegebrek en depressie een belemmering om te sporten.

Tabel 5. Belemmerende factoren interpersoonlijk niveau

Leisure Constraints Theory	Belemmerende ongebonden factoren om te bewegen
Interpersoonlijk niveau	Geen sportmaatje hebben of geen steun van de omgeving
	Het weer

Tabel 6. Belemmerende factoren structureel niveau

Leisure Constraints Theory	Belemmerende ongebonden factoren om te bewegen	
Structureel niveau	Te weinig sportaanbod	Er is geen passend sportaanbod wat past bij de persoon. Het daagt niet genoeg uit of past niet in het leven qua sporttijden (Van den Dool, 2017).
	Tijd	Tijdgebrek is een van de belangrijkste drempel om te sporten. Dit geldt vooral voor mensen onder de 50 jaar. Uit onderzoek van het SCP onder 2.116 Nederlanders is tijdgebrek wegens werk of studie voor 25% het geval (Visser en Van Den Dool, 2016). De oorzaak school en studie of werk wordt ervaren bij mensen onder de 35 jaar. Tijdgebrek door het gezin voor mensen tussen de 21 en 50 jaar. Om in te spelen op tijdgebrek van (potentiële) sporters, kan het aanbieden van flexibeler sportaanbod qua tijd, plaats en trainingsvorm uitkomst bieden (Deelen, Ettema & Dijst, 2016). Daarnaast is er tijdgebrek wegens hobby's (Visser et al., 2019). Er wordt meer tijd besteed aan werk, familie of vrijetijdsbestedingen en er blijft niets over om te gaan sporten (Van den Dool, 2017).
	Geld	Een andere belemmering is het financiële plaatje om te gaan sporten. Het kost geld om bij een sportaccommodatie te mogen sporten en niet iedereen kan of wil dit betalen. Bij volwassenen en ouderen hangt een lage sociaaleconomische status samen met minder lichamelijke activiteit, sporten en recreatief wandelen (Milder, Cloostermans, van den Dool, Preller & Wendel-Vos, 2013). Beleidsmakers kunnen beleid aanpassen om zo belemmeringen te minderen. Dit kan bijvoorbeeld door het subsidiëren van sportactiviteiten en benodigdheden voor jeugd en gezinnen die moeilijk rondkomen om de financiële drempels te verminderen. Naast financiële

		ondersteuning kan de toegankelijkheid van sportclubs vergroot worden door het aanbieden van flexibele lidmaatschappen, met bijvoorbeeld flexibele betalingsmogelijkheden en een flexibel sportaanbod (Van den Dool, 2015).
Reistijd/vervoer sportaccommodatie	naar	Zaken als een lange reistijd of geen vervoer beschikbaar hebben worden als belemmeringen gezien (van den Dool, 2017). Uit een onderzoek onder sporters in zes Nederlandse gemeenten blijkt dat de afgelegde afstand naar de sportaccommodatie een belangrijke rol speelt om te gaan sporten. Afstand heeft vooral voor mensen die in binnensportaccommodaties en zwembaden sporten een belemmerende invloed op hoe vaak ze sporten. Maar voor mensen die in andere accommodaties of de openbare ruimte sporten, geldt dit niet (Deelen, Ettema & Dijst, 2016). Voor jongeren kan de reistijd naar een sportaccommodatie een belemmering vormen. Dit komt waarschijnlijk door het niet hebben van een auto, wat oudere groepen vaak wel hebben (Visser et al., 2019).
Fysieke omgeving nodigt niet uit		De fysieke omgeving die niet uitnodigt zijn bijvoorbeeld een slechte verlichting, geen sportplekken, onveilig, voorzieningen slecht onderhouden of dat deze vaak bezet zijn door anderen (Van den Dool, 2017).
Slechte sfeer vereniging		Sfeer van vereniging die niet prettig aanvoelt wat daardoor niet uitnodigt (Van den Dool, 2017).

In de bijlage is het volledige overzicht te zien per leeftijdsgroep wat de belemmeringen zijn om te sporten (bijlage 9.1).

2.2.2 Transitie in de levensloop

Levensfasen zijn bepalend voor wat iemand aan het doen is en waar de prioriteiten liggen. Per generatie liggen de waarden die belangrijk worden gevonden en hoe ze in het leven staan anders (KNZB, 2018). In 2014 hebben Van Houten, Hermesen, Kraaykamp en Elling onderzoek gedaan naar de mate waarin de kans om te starten met sporten beïnvloed wordt door het meemaken van transitie in de levensloop. Deze zes relevante levenslooptransities zijn: starten met betaald werken, zelfstandig gaan wonen, gaan samenwonen of trouwen, het krijgen van het eerste kind, het uit huis gaan van kinderen en met pensioen gaan.

Het ouderlijk huis verlaten en zelfstandig wonen

In het ouderlijk huis hoeft een kind over het algemeen minder of weinig taken uit te voeren en hoeft niet zelfstandig in het levensonderhoud te voorzien. Deze situatie verandert als een persoon het ouderlijk huis verlaat en zelfstandig gaat wonen. De taken die werden uitgevoerd door de ouders moeten nu zelf gedaan worden, waardoor de beschikbare vrije tijd afneemt. De hoeveelheid sociale hulpbronnen nemen ook af omdat ze niet meer de vanzelfsprekende sociale hulpbronnen van hun ouders hebben (van Houten et al., 2014). Denk hierbij aan sociale hulpbronnen als de vrienden van je ouders of de bijvoorbeeld de burens.

Gezinsuitbreiding

Gezinsuitbreiding, het krijgen van een kind, zorgt voor een kleinere kans om te starten met sporten. Door de toenemende zorgbehoefte heeft de ouder daarnaast minder tijd om deel te nemen aan een sport of te blijven sporten (van Houten et al., 2014).

Beginnen met werken

Voor mensen die beginnen met werken wordt ook het sociale netwerk uitgebreid en is de noodzaak om te sporten vanwege sociale redenen afgenomen (van Houten et al., 2014).

2.3 BEVORDERENDE FACTOREN OM TE BEWEGEN

De wensen en behoeften van zwemmers zijn erg divers mede door de diversiteit in het aanbod. Van waterpolo tot schoonspringen tot baantjes zwemmen. Zwemmen wordt als ontspannen ervaren. De zwemmer hoort niets tijdens het zwemmen en kan hierdoor zijn of haar hoofd leegmaken. Daarnaast vergt zwemmen ook een inspanning. Iedere keer weer kan je je grenzen verleggen door sneller te zwemmen. Na een training of wedstrijd ben je fysiek gesloopt wat een goed gevoel geeft. Daarnaast kan zwemmen ook een teamprestatie zijn en om te winnen heb je elkaar nodig. Zwemmen is een sociale activiteit, zowel tijdens als na het zwemmen. Er ontstaat een verenigingsgevoel en saamhorigheid (KNZB, 2018).

2.3.1 Onafhankelijke bevorderende factoren

De onafhankelijke bevorderende factoren om te bewegen zijn in onderstaande tabellen weergegeven opgedeeld volgens de Leisure Constraints Theory.

Tabel 7. Bevorderende factoren intrapersoonlijk niveau

Leisure Constraints Theory	Bevorderende ongebonden factoren om te bewegen	
Intrapersoonlijk niveau	Ontspanning	Ontspanning wordt gezien als motiverende factor (Van den Dool, 2017). Ontspanning als motief wordt vaker genoemd door mensen met een goede gezondheid en neemt af met leeftijd (Elling, 2013). Sport kan voor mensen een uitlaatklep zijn voor het dagelijks leven.
	Uitdaging en prestatie	Een uitdaging kan zitten in het verbeteren van zichzelf en competitie maar ook het leren van nieuwe vaardigheden en technieken (Van den Dool, 2017).
	Factoren gerelateerd aan motivatie	Om te gaan sporten en bewegen is interesse en/of motivatie nodig. Hieraan gerelateerd volgt het leuk vinden en plezier hebben in de activiteiten. Het leuk vinden van en plezier beleven aan beweegactiviteiten blijken motiverend voor iedere

	doelgroep. Het sociale aspect van sport geldt voor iedereen als drijfveer. Aspecten die hierbij horen zijn gezelligheid, nieuwe vrienden maken en onderdeel zijn van een team (Visser et al., 2019).
Vaardige trainer	Een vaardige trainer wordt gezien als bevorderende factor om te gaan sporten (Van den Dool, 2017).

Tabel 8. Bevorderende factoren interpersoonlijk niveau

Leisure Constraints Theory	Bevorderende ongebonden factoren om te bewegen
Interpersoonlijk niveau	Sociale steun en samen sporten Het hebben van een sportmaatje of steun uit de omgeving wordt als een bevorderende factor gezien (De Boer, 2019).
	Druk vanuit omgeving Opvallend is dat 'sociale druk' als motief om te sporten voornamelijk wordt genoemd door mensen met een slechte gezondheid (Elling, 2013).
	Moet van arts / fysiotherapeut De bevorderende belemmering druk uit de omgeving is afkomstig van artsen of mensen in de sociale omgeving van deze persoon (Van den Dool, 2017).
	Ontmoeten nieuwe mensen Het ontmoeten van nieuwe mensen wordt als bevorderende factor gezien om te gaan sporten. Mensen hebben behoefte aan sociaal contact en deze kan worden gevonden tijdens het sporten (De Boer, 2019).

Tabel 9. Bevorderende factoren structureel niveau

Leisure Constraints Theory	Bevorderende ongebonden factoren om te bewegen		
Structureel niveau	Versterken gezondheid lichaam	of	Het versterken van de gezondheid of het lichaam is het meest voorkomende motief om te gaan sporten en bewegen. Deze factor bevat vier onderdelen namelijk letten op het lichaamsgewicht, verbeteren van gezondheid, sterker worden en een betere conditie krijgen (Van den Dool, 2017).
	Verbeteren eigen prestatie		Het verbeteren van eigen prestatie wordt als bevorderende factor gezien om te gaan sporten. Bijvoorbeeld in plaats van tien baantjes achter elkaar te kunnen zwemmen, dit na een aantal weken trainen verlengen naar 20 banen achter elkaar (Van den Dool, 2017).
	Competitie		Het meedoen aan competitie kan een bevorderende factor zijn om te starten aan een sport. Het spelen van een wedstrijd en het hierbij winnen of verliezen (Van den Dool, 2017).
	Buiten actief zijn		In de buitenlucht actief bewegen en bezig zijn (Visser et al., 2019).

In de bijlage is het overzicht te zien per leeftijdsgroep wat de bevorderende factoren zijn om te sporten (bijlage 9.2).

Bevorderende factoren om te gaan zwemmen

Bijna de helft van de huidige banenzwemmers zwemt onder andere om zijn of haar sportieve grenzen te verleggen. Dit is in Tabel 10 te zien. In november 2014 was dit nog maar 39%. De reden met het hoogste percentage is dat de huidige banenzwemmer zwemt om zijn of haar conditie te verbeteren of op peil te houden. Gevolgd door het ontspannen tijdens het banenzwemmen als bevorderende factor (KNZB, 2018).

Tabel 10. Bevorderende factoren om te gaan zwemmen volgens Gfk onderzoek

Sportieve grenzen te verleggen	49%
Conditie verbeteren of op peil houden	89%
Ontspanning	86%
Gemotiveerd door familie en/of vrienden	29%
Zwemtechniek verbeteren	28%
Andere mensen ontmoeten	17%
Trainen voor evenement, wedstrijd of persoonlijk doel	16%
Door huisarts gemotiveerd	13%
Door vereniging gemotiveerd	9%
Door trainer	9%

Bron: KNZB (2018)

2.3.2 Transitie in de levensloop

Start met betaald werk

De levensomstandigheden veranderen aanzienlijk wanneer een persoon start met betaald werk. Meestal is iemand die begint met betaald werken voorheen nog een student, werkloos of een huisman-/vrouw. Het betaald werk wordt vervolgens de belangrijkste dagtaak en neemt veel tijd in beslag (Szalai, 1973). De werktijden staan vaak vooraf vast en brengt zodoende meer tijdsbeperkingen met zich mee (Kraaykamp, Gils & Lippe, 2009). Dit leidt tot een afname aan vrije tijd en dus ook minder beschikbare tijd om te sporten. Uit het onderzoek is gebleken dat starten met betaald werken de kans op starten met een sport vergroot, in tegenstelling tot de verwachting dat de kans juist kleiner wordt vanwege de toenemende tijdsdruk (van Houten et al., 2014).

Het uit huis gaan van de kinderen en met pensioen gaan zorgt voor een grotere kans dat mensen met een sport beginnen. Dit komt door een verminderd tijdsbeslag van werk en het gezin (van Houten et al., 2014).

Volgens het rapportage sport 2018 van het Sociaal en Cultureel Planbureau zouden volwassenen (18-67 jaar) in vergelijking met personen in andere levensfasen het liefst vaker sporten (63%) of een andere sport- of beweegvorm doen (41%) dan dat zij nu doen. Binnen de groep volwassenen is er onderscheid te maken tussen volwassenen met en zonder kinderen. Zo willen 72% van de volwassenen met jonge kinderen van 0 tot 6 jaar en 66% met kinderen in de leeftijd van 7 tot 17 jaar vaker sporten of bewegen. Dit percentage is lager bij volwassenen zonder kinderen, namelijk 60%. Bij senioren (55 jaar en ouder) is het aandeel dat vaker zou willen sporten of bewegen aanzienlijk lager, namelijk 28%. Nederlanders die vaker of anders willen sporten of bewegen sporten minder vaak dan personen die deze wens niet hebben. Mensen die graag vaker willen sporten, sporten gemiddeld 85 keer per jaar en personen die deze wens niet hebben 115 keer per jaar (Van der Poel, Hoeijmakers, Pulles & Tiessen-Raaphorst, 2018).

2.3.3 Werven en behouden van zwemmers

Belangrijke inzichten rondom het werven en behouden van zwemmers in het zwembad zijn bijvoorbeeld dat de prioriteit van de oudere jeugd en jongvolwassenen niet meer ligt op zwemmen, net als bij andere sporten. Het leven van oudere jeugd en jongvolwassenen is erg druk vanwege studeren, werk, relaties. Oudere jeugd en jongvolwassenen missen gelijkgestemden waar ze zich aan op kunnen trekken. Leden die aandacht missen gaan eerder weg. Dit kan zijn in vorm van beschikbaarheid van de juiste begeleiding of in de vorm van

beschikbaarheid van het badwater. Het is essentieel om op het gewenste tijdstip te kunnen zwemmen. Het belang van de trainer is ook groot, vooral bij de oudere jeugd. Een ander inzicht is dat zowel actieve als getalenteerde zwemmers afhaken, omdat ze het saai vinden. Mentale moeheid is een reden om te stoppen. Dit ontstaat doordat het te eenzijdig wordt aangeboden of wanneer de focus alleen ligt op prestatie in plaats van plezier (KNZB, 2018).

Gedurende de levensloop neemt het sporten vanwege de gezondheid toe, terwijl sporten voor het plezier en prestatie afneemt. Een belangrijke belemmering om te sporten voor personen van 50 jaar of jonger is school, werk, familie en hobby's. Naarmate men ouder wordt zijn lichamelijke en gezondheidsproblemen een belemmering. Sportparticipatie kan gestimuleerd worden door rekening te houden met verschillen tussen levensfase. Dit door het sportaanbod specifiek te richten op de verschillende levensfasen waar iedereen een sport kan beoefenen die aan zijn wensen voldoet, ongeacht de leeftijd. Voor jongvolwassenen is een flexibiliteit in de sport van belang vanwege hun drukke leven en voor ouderen is begeleiding en advies bij het sporten belangrijk (Visser et al., 2019).

2.4 INRICHTING VAN HET ZWEMBAD

De omgeving speelt een essentiële rol in sportparticipatie. Een beweegvriendelijke omgeving draagt bij aan onder andere de leefbaarheid, sociale samenhang, prestaties op werk en school en participatie van de bewoners. De definitie volgens L'abée en Kunen (2013) is: “Een BeweegVriendelijke Omgeving (BVO) is een leefomgeving die mensen faciliteert, stimuleert en uitdaagt om te bewegen, spelen en te faciliteren” (p. 7). Het Kenniscentrum Sport heeft samen met het Mulier Instituut het BVO-model ontwikkeld (zie bijlage 9.3). Hierin wordt aangegeven dat de elementen van een beweegvriendelijke omgeving bestaan uit hardware, software en orgware (Hoyng, 2019).

Hardware

Hardware bestaat uit de fysieke infrastructuur dat voor iedereen toegankelijk is. De BVO indicator bestaat uit zes onderdelen (Hoyng, 2019):

1. Sportaccommodaties/sportvoorzieningen (zoals zwembaden)
2. Speel- en sportplekken (zoals speeltuinen en schoolpleinen)
3. Sport-, speel- en beweegruimte (zoals parken, meren en volkstuinen)
4. Routes (zoals wandelroutes en fietspaden)
5. Buitengebied (zoals strand)
6. Nabijheid publieke voorzieningen (zoals school en supermarkt)

Voornamelijk is het eerste punt, sportaccommodaties/sportvoorziening belangrijk en relevant voor dit onderzoek om naar te kijken. De inrichting en het gebruik van een zwembad kan erg verschillen. Hiervan worden voorbeelden gegeven in paragraaf 2.4.1.

Software

Software bestaat uit het aanbod van activiteiten, communicatie en begeleiding. Met *activiteiten* worden bijvoorbeeld interventies, programma's en het sportaanbod van verenigingen bedoeld. Georganiseerde buurtbijeenkomsten, spelmiddagen en toernooien horen hier ook bij. Bij *communicatie* kun je denken aan campagnes, voorlichtingen, bebording met instructieteksten, buurtbijeenkomsten en websites of app's om mensen te informeren over de beweegmogelijkheden. Bij *begeleiding* kun je denken aan de inzet van wijkmanagers, vrijwilligers, buurtsportcoach en pedagogische medewerkers. (Hoyng, 2019). In het zwembad kun je hierbij denken aan een bord met hierop de huisregels en de website van Optisport.

Orgware

Orgware bestaat uit alles wat betreft het proces achter het zichtbare aanbod, de hardware en software. Denk hierbij aan beheer en onderhoud, management, financiën, monitoring en evaluatie en het strategisch beleid van de gemeente (Hoyng, 2019). Bij Optisport kun je denken aan overleg tussen locatiemanagers en teamleiders of een evaluatie van het zwemles programma.

BVO-model toepassing

De beweegvriendelijke omgeving is met behulp van de BVO-indicator alleen in Hilversum gemeten. Er zijn geen cijfers bekend in België over de beweegvriendelijke omgeving omdat deze daar niet gemeten is. De scores liggen tussen de 0 en 5. In Tabel 11 is te zien dat Hilversum het laagst scoort op de deelindicator speelplekken en het hoogst op nabijheid. De kernindicator beweegvriendelijke omgeving heeft een 2,50 (Volksgezondheidszorg.info, 2017).

Tabel 11. Hilversum beweegvriendelijke omgeving 2017

Beweegvriendelijke omgeving (kernindicator)	Speelplekken (deelindicator)	Sportvoorzieningen (deelindicator)	Routes (deelindicator)	Buitengebied (deelindicator)	Nabijheid (deelindicator)
2,50	1,00	1,30	2,30	3,50	5,00

Bron: Volksgezondheidszorg.info (2017)

Balans

Een balans tussen hardware, software en orgware is de beste uitgangssituatie. De fysieke omgeving, hardware, is een randvoorwaarde om te kunnen spelen en sporten. Maar om mensen daadwerkelijk in beweging te krijgen is meer nodig dan de faciliteiten. Bijvoorbeeld de behoefte aan een georganiseerd aanbod en ondersteuning (software) of beheer, toezicht en onderhoud (orgware). Het beweeggedrag wordt gemaximaliseerd als gelegenheid, georganiseerd aanbod en het proces achter het zichtbare aanbod in balans is. Men spreekt van een beweegvriendelijke omgeving als hardware, software en orgware dus in balans zijn (Hoyng & Eck, 2019).

2.4.1 Hardware

Het eerste onderdeel van de BVO-indicator is de sportaccommodatie en -voorziening. Dit zijn in het onderzoek de zwembaden van Optisport.

Watertemperatuur

Volgens Frank Backx, voorzitter van de Adviesraad Medische Zaken en Dopingpreventie van de KNZB is het voor beweging op een hoog intensief niveau meer verantwoord om in zwembadwater onder de 29 graden te zwemmen. De combinatie van fysieke inspanning in water met een hoge temperatuur vraagt om hart- en vaatproblemen. Door hoge inspanning moet je lichaam warmte kwijt, maar als het badwater hoog is, loopt je eigen temperatuur weer hoog op omdat je de temperatuur niet kwijt kunt. Met alle gevolgen van dien, tot zelfs aan een hartstilstand toe. Een hogere temperatuur is ideaal voor mensen met gewrichtsklachten of spierklachten. Hierin vindt dan ook beweging plaats op een laag intensief niveau (Jung-Moolenaar, 2018). Watertemperatuur speelt dus een belangrijke rol in prestaties en uitoefenen van sport activiteiten. Daarnaast heeft de hoogte van de temperatuur ook invloed op de kosten om het badwater te verwarmen.

Banen

Niet alleen watertemperatuur maar ook de beschikbare banen speelt een belangrijke rol in het banenzwemmen. Een zwembad kan een lengte hebben van 50 meter, 25 meter of zelfs korter. Dit heeft invloed op de training van de banenzwemmer. Daarnaast kan een zwembad 10 banen hebben of twee. Hoe meer banen hoe meer zwemmers er terecht kunnen, maar ook hoe beter er een verdeling kan worden gemaakt naar niveau.

Toepassing hardware

Banen

Het zwembad De Lieberg in Hilversum heeft een wedstrijdabad dat 25 meter lang is met 6 banen. De tribune heeft een capaciteit van 150 zitplaatsen. Daarnaast is er ook een doelgroepenbad. Het bad is 24 bij 10 meter en beschikt over een beweegbare bodem met een maximale diepte van 1,40 meter (Zwembad De Lieberg, z.d.).

Het zwembad Stadspark in Turnhout heeft een 25 meter lang en 15 meter breed bad met daarbij een deels beweegbare bodem. Deze dieptes variëren van 1 meter, 1.31 meter en 1.85 meter. Daarnaast is er ook een doelgroepen bad waarbij de volledige bodem te verstellen is. Deze dieptes zijn 68 centimeter, 98 centimeter, 1.31 meter en 2 meter (Zwembad Stadspark, z.d.).

Aan het hardware gedeelte van de beweegvriendelijke omgeving kan in realiteit niets tot weinig gedaan worden. Het is niet mogelijk om een verbouwing of iets dergelijks in een zwembad te realiseren. Daarom is het belangrijk om te kijken naar de onderdelen software en orgware.

2.4.2 Software

De juiste informatie op de Optisport website is van belang om klanten of potentiële klanten juist te informeren. Ook de campagnes rondom de Zed en Sop zwemles, de bijbehorende app en bebording met instructieteksten zoals de Optisport huisregels zijn vormen van communicatie.

Het is goed om te weten wat er allemaal in de zwemwereld gedaan wordt rondom het banenzwemmen. Daarom is er ook gekeken naar wat de concurrent doet, om zo precies te weten waaraan het product moet voldoen om de concurrentie voor te blijven. Er is gekeken naar het aanbod van platforms die online trainingen aanbieden aan de ongebonden zwemmer. Daarnaast ook nog de andere zaken die al gedaan worden tijdens het banenzwemmen.

Huisregels en bordjes snelle baan	- Zwembad Dijnseburg in Zeist twee verschillende soorten bordjes. Borstcrawl baan en de babbel baan. - Zwembad Olympos in België heeft bordjes met rustige baan, vlotte baan en snelle baan. - Laco Zwembad in de Baarlebossche is een A4 tegen een pion neergezet met daarop de snelste baan, welke slagen er worden gezwommen en de regels in deze baan. - Sebastiaan Verschuren, coach van Personal Swimming, heeft een zwem etiquette top 5 opgesteld met tips om irritaties te voorkomen in het zwembad. Tip 1: Houd rechts aan in je baan Tip 2: Als je rust hebt gehad, wacht dan op een ander voordat je weer start! Tip 3: Word je ingehaald? Ga langzamer zwemmen! Tip 4: Haal je iemand in? Doe het zo snel mogelijk! Tip 5: Maak je keerpunt in het midden van de baan! (Verschuren, 2018). In het Optisport zwembad Sonsbeeck zijn er bordjes met borstcrawl of snelle baan.
-----------------------------------	--

MijnZwemcoach	KNZB heeft Mijnzwemcoach opgericht. Dit is een digitaal platform waarbij een zwemmer online trainingen, cursussen, of clinics kan volgen om zijn techniek en conditie te verbeteren. Zij werken samen met zwemverenigingen, gemeenten en zwem exploitanten zoals Optisport (KNZB, 2019).
Swimgym	SwimGym is opgericht door Olympisch medaillewinnaar Johan Kenkhuis in Amsterdam. Het is een zwembad met twee 50 meter banen. SwimGym is een online platform voor starters maar ook voor gevorderde zwemmers. Dagelijks staan er nieuwe zwemtrainingen en instructievideo's online (SwimGym, z.d.).
Personal Swimming	Personal Swimming is opgericht door voormalig Olympische topzwemmers. De hoofdcoaches zijn Bas van Velthoven en Sebastiaan Verschuren. De topcoaches geven wekelijks fysieke trainingen aan zwemmers met allemaal verschillende doelstellingen (Personal Swimming, 2020). Personal Swimming cursussen, persoonlijke en groepslessen worden vanaf 2012 gegeven in het Optisport Sloterparkbad in Amsterdam. Deelnemers zijn verplicht om een plank en pullboy aan te schaffen, bij de receptie van het zwembad of elders.
Baanindeling Sloterpark	Het Optisport Sloterpark zwembad in Amsterdam heeft naar een samenwerking met Personal Swimming ook een eigen baanindeling gemaakt. Deze is opgedeeld in een snelle baan, medium baan en langzame baan en gebaseerd op hoe snel een zwemmer over 25 meter of 50 meter zwemt (Van Leeuwen, 2018).
Swimtag	Tevens heeft Sloterpark zwembad in Amsterdam een pilot gedraaid met Swimtag. Dit is een training en monitoring systeem dat de voortgang in het zwembad van de zwemmer bijhoudt. Het zijn polsbandjes wat de slagfrequentie, tussentijden en type zwemslag registreert (Sports Ltd, 2020).
Trisupport	Trisupport is een organisatie dat triatlon trainingen en borstcrawl cursussen geeft voor beginner tot vergevorderde door Mathijm Wassink en Sandra Wassink - Hitzert. Daarnaast gaat de expertise ook uit naar voeding voor de lange afstand sport en planning van trainingen in combinatie met werk en gezin. Alle trainingsschema's worden met behulp van Trainingpeaks gemaakt waarbij de triatleten hier hun trainingen op kunnen downloaden (Wassink, z.d.). TrainingPeaks is een digitaal platform dat een oplossing biedt via de website, mobiele en desktop voor slimme en effectieve duurtraining (TrainingPeaks, z.d.).

2.4.3 Orgware

Naast de fysieke en sociale aspecten zijn de organisatorische aspecten van belang. Het stimuleren van gewenst gedrag (software) moet georganiseerd worden en noem je orgware. Draagvlak creëren is een rand voorwaardelijke activiteit om vraag en aanbod bij elkaar te brengen (Kenniscentrum Sport en Bewegen, 2016).

Zwemzaken overleg

De product manager zwemmen heeft per kwartaal een zwemzaken overleg in iedere regio. Hierbij zijn de locatiemanagers, teamleiders, medewerkers en receptionisten aanwezig. Tijdens dit overleg wordt er bijgepraat over de gang van zaken en ziet iedereen elkaar weer. Door het meermaals per jaar op locatie contact te hebben met elkaar vormt zich een samenwerkingsband. Daarnaast is er vaak wekelijks telefonisch contact bij onvoorziene problemen of om een praatje te maken.

Hoofdkantoor

Op het hoofdkantoor zien de Optisport collega's elkaar vrijwel iedere dag. Voor hulp kun je naar iemands kantoor lopen en vragen of deze collega tijd heeft. Voor toestemming over veranderende zaken betreffende het banenzwemmen moet de manager marketing achter het idee staan en uiteindelijk ook de directeur. Het is daarom goed om deze collega's tijdens het proces op de hoogte te houden zodat zij weten wat er speelt.

Organisatie op locatie

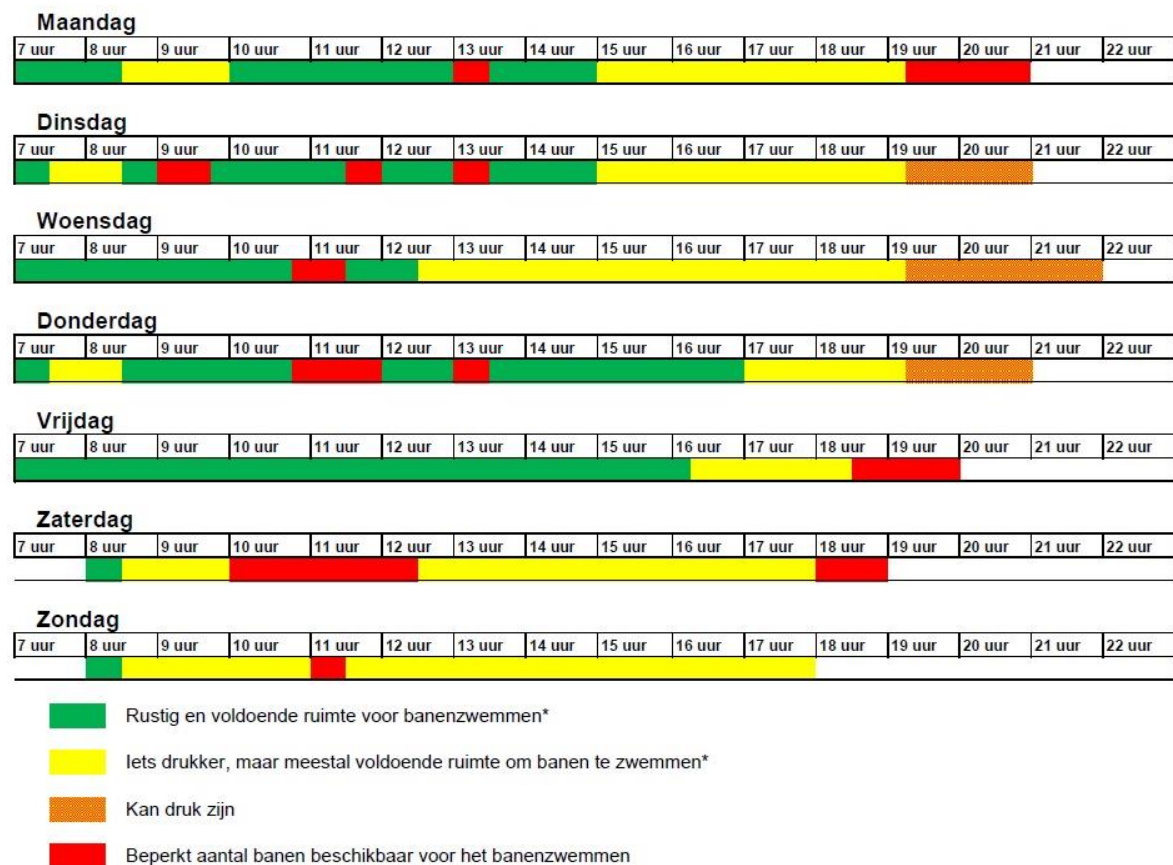
Met de organisatie op locatie wordt bijvoorbeeld het schoonmaken van het zwembad bedoeld en het gekwalificeerd personeel dat zwemles geeft of toezicht houdt. De toegangspasjes die moeten werken om mensen toegang te geven tot het zwembad zijn ook zaken die per locatie geregeld moeten zijn. Deze toegangspasjes worden verkregen nadat deze zijn afgerekend bij het kassasysteem. Via dit kassasysteem kan ook worden gemonitord wie er binnenkomt en voor welke dienst. Zo heeft een zwembad een overzicht hoeveel kinderen komen voor de zwemles, hoeveel mensen voor een aquafit groepsles komen en hoeveel mensen voor het banenzwemmen komen.

Toepassing orgware

Organisatie op locatie

Het monitoren van de bezoekers wordt slecht bijgehouden bij Optisport. Het kassasysteem is nog niet optimaal uitgewerkt om precies te verzamelen waarvoor een bezoeker naar het zwembad komt. Er is geen getal bekend hoeveel mensen tijdens het banenzwemmen komen. Wordt dit beter gemonitord, kan er worden gekeken of een nieuw product een succes is geworden. Door een hoger aantal bezoekers. In Turnhout is er wel een druktemeter opgesteld. Dit is een indicatie van hoe druk het tijdens het banenzwemmen in het zwembad is. Deze is globaal opgesteld en kan door omstandigheden anders uitvallen maar hierdoor heeft de zwemmer wel een overzicht wanneer het wat rustiger is met voldoende ruimte of als er een beperkt aantal banen beschikbaar zijn.

Overzicht drukte banenzwemmen



*Dit overzicht is louter indicatief en door omstandigheden kan het altijd anders uitvallen

Figuur 4. Overzicht drukte banenzwemmen (Zwembad Stadspark, z.d.)

2.5 KLANTTEVREDENHEID EN LOYALITEIT

Net Promoter Score

Klanttevredenheid en loyaliteit kan met het kwantitatieve meetinstrument de Net Promoter Score worden gemeten. Hoe hoger de score, hoe meer tevreden en loyale klanten en gebruikers er zijn. De Net Promoter Score is ontstaan toen Reichheld in 2003 met Bain & Company een onderzoeksproject uitvoerde om erachter te komen of er een snellere manier was om feedback van klanten te krijgen. Uit dit onderzoek is de NPS ontstaan (Bain & Company, 2017). De centrale vraag is hoe waarschijnlijk is het dat de klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen bij anderen.

Om dus de Net Promoter Score te kunnen vastleggen wordt de volgende vraag aan klanten gesteld:

“Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf/product/dienst zou aanraden aan een vriend of collega?”

Het antwoord hierop wordt aangegeven met een getal tussen de 0 en 10. Deze antwoorden worden weer verdeeld in drie groepen. De deelnemers die een getal tussen de 0 en 6 geven behoren tot de detractors. Dit zijn de tegenstanders of criticasters en zijn hoogstwaarschijnlijk ontevreden over de organisatie. Passives is de groep met deelnemers die een 7 of 8 geven en dus passief tevreden over de organisatie zijn. De derde groep zijn de deelnemers die een 9 of 10 geven en behoren tot de promoters. Deze deelnemers zijn zeer enthousiast over de organisatie (Chavez, 2016). Het doel van een bedrijf is dus om zoveel mogelijk promoters als klanten te hebben. Zij zullen veel positieve mond-tot-mondreclame maken en hierdoor potentiële klanten aanspreken. Detractors wil je als bedrijf het liefste niet hebben of zo weinig mogelijk omdat deze groep de reputatie van het merk kunnen beschadigen (van Dessel, 2011).

Je berekent de NPS met de volgende formule:

$$\text{NPS} = \text{percentage promoters} - \text{percentage detractors}$$

De uitkomst van deze formule is een getal tussen de -100 en 100. Als er bijvoorbeeld 20% promoters en 30% detractors zijn, is de NPS ($20\% - 30\% = -10\%$) -10. De passives hebben geen directe invloed dus worden niet meegenomen in de formule (van Dessel, 2011).

Hoofdstuk 3. Methode

In hoofdstuk drie wordt de onderzoeksopzet beschreven aan de hand van design thinking. De populatie wordt toegelicht met de gebruikte meetinstrumenten. Daarnaast wordt de procedure, data-analyse en validiteit en betrouwbaarheid besproken. De methode design thinking met verschillende focusgroepen is gebruikt. In paragraaf 3.8 wordt de methodiek in coronatijd beschreven. Deze zal veranderen van de methode die in de eerste paragrafen wordt beschreven. Door de pandemie is het niet gelukt om de methode uit te voeren zoals deze op voorhand was beschreven.

3.1 ONDERZOEKSDESIGN

Het onderzoeksdesign dat is gebruikt in dit onderzoek is design thinking, grafisch weergegeven in Figuur 6. Als werkvorm is een individuele sport levensloop en het kansentool model gebruikt om onder andere de mening en ervaringen van de ondervraagden te inventariseren.

Fase 1: Empathisch begrip krijgen

Design thinking volgens Plattner (2009) bestaat uit een aantal activiteiten. Het is een mensgerichte ontwerpmethode waar de samenwerking tussen het projectteam en de stakeholders centraal staat. De eerste fase van design thinking is het hebben van empathie. Het doel hiervan is dat alle perspectieven van de betrokkenen bekend zijn en ook echt begrepen worden. Alle aannames en vooroordelen werden achtergelaten en zoveel mogelijk informatie werd verzameld: divergeren. Dit is te bereiken door in fysieke vorm aanwezig te zijn bij alle stakeholders en interviews met open vragen af te nemen en gebruik te maken van verschillende actieve werkvormen. Naar diverse invalshoeken werd geluisterd waardoor het probleem vanuit verschillende kanten bekeken kon worden. Ter introductie, om empathie te creëren en om achter de oorsprong te komen, werd individueel een tijdlijn door alle respondenten ingevuld over de individuele sport levensloop en welke transities in de levensloop hierop invloed hebben gehad. Tevens werd als nulmeting voor de huidige Optisport banenzwemmers opgeschreven hoeveel uur er aan banenzwemmen maandelijks wordt gedaan. Met deze informatie is het mogelijk om een zo goed mogelijk beeld te schetsen van de respondenten. Hierdoor kon er in de volgende fase een zo scherp mogelijk probleem worden gedefinieerd (Van der Wardt, 2020).

Fase 2: Het probleem definiëren

Fase twee van design thinking is het probleem definiëren met behulp van de vergaarde informatie uit de empathie fase en de kansentool dat in Figuur 5 is afgebeeld. Door middel van convergeren werd het kernprobleem geformuleerd waardoor duidelijk is waarvoor een oplossing ontworpen moet worden die de mens centraal stelt. Tevens werd duidelijk wat de focusgroep blij maakt, frustreert en wat de behoeftes en belemmeringen zijn. De eerste fase is dus voornamelijk gericht op het verzamelen van zoveel mogelijk informatie, divergent, wordt alle informatie in de definitiefase samengebracht, convergent (Van der Wardt, 2020).



Figuur 5. Werkmodel (De Vries, 2005)

Fase 3: Ideeën creëren

Nadat alle betrokken goed begrepen zijn en gezamenlijk het kernprobleem gedefinieerd is, werd er een poging gedaan om veel outside the box oplossingen te bedenken. Het bedenken van ideeën, wederom divergeren, is door middel van een brainstormsessie tot stand gekomen. Het is belangrijk om hierbij een onbevooroordeelde en open houding te hebben totdat alle ideeën vergeleken zijn.

Fase 4: Beste idee kiezen

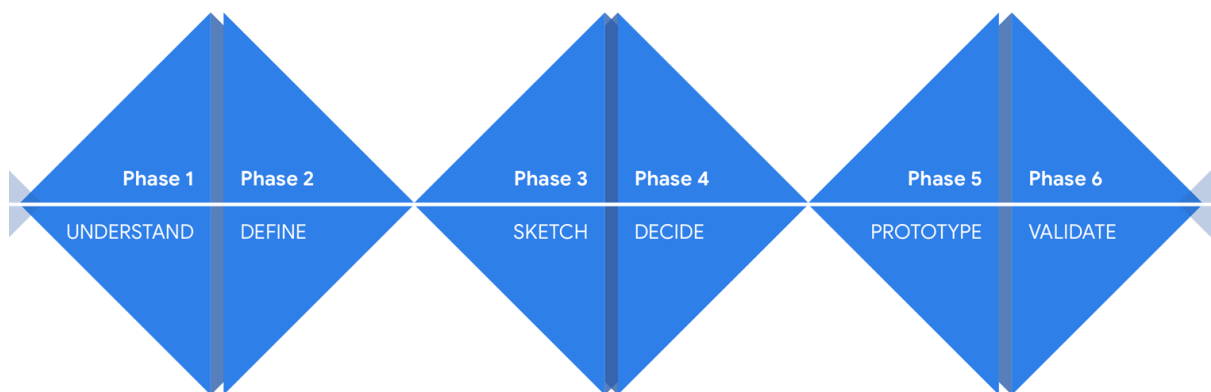
In deze fase werd er wederom geconvergeerd, uit al deze ideeën werd gezamenlijk de beste gekozen. Met het beste idee werd aan de slag gegaan (Van der Wardt, 2020). Om een idee te geven van hoe een oplossing eruit zou kunnen komen te zien werden voorbeelden gegeven. Hiermee kreeg de groep wat hulp in het bedenken van een oplossing, zonder ze in een bepaalde richting te sturen.

Fase 5: Prototype

In de prototype fase werd er een product of dienst ontworpen wat de oplossing voor het probleem is. Het doel van deze fase is op een experimentele wijze te ontdekken wat de best mogelijke oplossing is. De prototypes werden getest binnen het team en eventueel in kleine groepen hier buiten (Van der Wardt, 2020). De prototype fase bevindt zich in de periode na alle groepsinterviews.

Fase 6: Testen

De laatste activiteit is het testen van deze oplossing. Het prototype werd in een van de twee gekozen zwembad als pilot gedraaid. Feedback werd verzameld van alle gebruikers die interactie hebben met het prototype. Zo eindig je met een gevalideerd concept of een concept wat nog verbeterd moet worden (Design Sprints, z.d.). Hoewel dit de laatste fase is in deze design thinking methode betekent dit niet het einde. Het is namelijk een iteratief proces omdat er veel nieuwe input uit de tests wordt gegenereerd. Deze feedback kan dan weer opnieuw worden verwerkt waardoor er wellicht nieuwe gebruikersinzichten ontstaan of dat de oplossing moet worden aangepast (Van der Wardt, 2020). Deze feedback kan verwerkt worden in aanbevelingen over de inrichting van het banenzwemmen.



Figuur 6. Design thinking methode (Design Sprints, z.d.)

3.2 POPULATIE

Om diepgaande verklarende data te verzamelen werd een gesprek aangegaan met meerdere focusgroepen. Zo was het mogelijk om verschillende meningen te inventariseren. Deze efficiënte manier van kwalitatief data verzamelen door verschillende respondenten tegelijk te interviewen is toegepast. De nadruk is vanzelf op de belangrijkste aspecten gekomen vanwege de groepsdynamiek en de discussies die gehouden zijn. Respondenten vinden vaak deze groepsgesprekken leuk en interessant (Swaen, 2017).

De focusgroepen bestonden uit een heterogene en homogene groep mensen. Deze deelnemers werden bewust van te voren uitgekozen. De focusgroepen bestonden uit het expertteam, twee groepen van huidige banenzwimmers van Optisport en als laatste een groep met potentiële banenzwimmers die nog geen lid zijn van Optisport. Theoretische saturatie werd bereikt op het moment dat je geen nieuwe informatie meer vindt door meer interviews af te nemen. Dan zijn er voldoende mensen geïnterviewd. Het is hierbij van belang dat alle relevante mensen of doelgroepen dan ook worden geïnterviewd (Dingemanse, 2018). Doordat er meerdere focusgroepen met verschillende doelgroepen (heterogeen als homogeen) werden geïnterviewd, werd geen belangrijke informatie gemist. Hierbij komt kijken dat het onderzoek niet generaliseerbaar is vanwege de verschillende doelgroepen (Dingemanse, 2018).

Expertteam

Het expertteam bestaat uit een heterogene groep mensen: verschillende operationeel manager, locatiemanager, teamleider en instructeur. Met deze focusgroep werd tegelijk draagvlak gecreëerd omdat deze groep mensen tevens direct betrokken zijn in het ontwikkelproces en samen werden er nieuwe ideeën gegenereerd in de derde en vierde fase van design thinking. Daarnaast heeft dit expertteam de nodige ervaring binnen Optisport en in het zwembad waardoor het waardevol is om naar hun ideeën te luisteren.

Huidige banenzwimmers Optisport

De focusgroep met de huidige bezoekers van het banenzwemmen werden geïnterviewd in het zwembad op de locatie Oisterwijk en Houten. De deelnemers van het groepsinterview werden getriggerd door middel van het aanbieden van een gratis kopje koffie of thee of korting bij de aankoop van een banenkaart na het meewerken aan dit onderzoek. Door deze triggers werden banenzwimmers overgehaald om een half uur van hun tijd te besteden om deel te nemen aan het onderzoek.

Potentiële banenzwemmers

Als laatste focusgroep werden de niet-zwemmers, dus potentiële banenzwemmers voor Optisport in groepsverband gesproken. Via een samenwerking met Decathlon werden de klanten die deze winkel bezoeken aangesproken. Er werden vragen gesteld wat Optisport kan doen of moet veranderen om hen te binden.

3.3 INSTRUMENTEN

Het groepsinterview werd gestart met een individuele sport levensloop die ieder invulde en daarbij opschreef hoeveel uur zij aan banenzwemmen doen in de maand als nulmeting. Dit heeft als doel om achter de belemmerende en bevorderende factoren om te bewegen te komen van ieder individu. In bijlage 9.8 is hiervan een voorbeeld en een blanco versie opgenomen. Hierdoor waren de respondenten bezig met hun sportverleden en onbewust met de invloed van verschillende levens transities. Hierna werd gezamenlijk aan de hand van een groot vel opgeschreven wat frustreert en blij maakt, en wat de behoeftes en de belemmeringen zijn. Zo werd samen eerst over het probleem gepraat en was deze duidelijk. Er werden vervolgvragen gesteld om meer informatie te verkrijgen. Voorbeelden hiervan zijn: Waarom vind je dat? Waarom denk je dat? (Dingemanse, 2018). Dit model, zie Figuur 5, mondt uit in het bedenken van kansgebieden. Er werd nagedacht over ideeën om het probleem op te lossen en op welke manier dit moet gebeuren.

Het definitieve conceptueel model is in Tabel 12 weergegeven. Voor ieder kernbegrip zijn er werkvormen bedacht die zijn toegepast tijdens de focusgroepen.

Tabel 12. Operationaliseringsschema

Kernbegrip	Dimensie	Aspect	Topic
Belemmerende factoren	Onafhankelijke belemmerende factoren	- Intrapersoonlijk niveau - Interpersoonlijk niveau - Structureel niveau	Werkvorm: Tijdlijn Nulmeting Tijdens gesprek: semi- gestructureerde vragen stellen
	Transities in de levensloop	- Starten met betaald werken - Zelfstandig gaan wonen, gaan	

		samenwonen of trouwen - Het krijgen van het eerste kind - Het uit huis gaan van kinderen - Met pensioen gaan	
Bevorderende factoren	Onafhankelijke bevorderende factoren Transities in de levensloop	- Intrapersoonlijk niveau - Interpersoonlijk niveau - Structureel niveau - Starten met betaald werken - Zelfstandig gaan wonen, gaan samenwonen of trouwen - Het krijgen van het eerste kind - Het uit huis gaan van kinderen - Met pensioen gaan	Werkvorm: Tijdslijn Nulmeting Tijdens gesprek: semi-gestructureerde vragen stellen
Inrichting van het bad	Hardware Software Orgware		Werkvorm: Poster met kansgebieden
Klanttevredenheid / loyaliteit	Net Promotor Score	Detractors (0 t/m 6) Passives (7 of 8) Promoters (9 of 10)	Werkvorm: NPS briefjes werken

3.4 PROCEDURE

Voorbereiding

Als voorbereiding werd contact gelegd met de locatiemanagers om het doel van het onderzoek, de verwachte lengte van het groepsinterview, de topiclijst en de wijze waarop de resultaten verwerkt gaan worden betreffende anonimiteit te verduidelijken in een mail. Hierna werd er samen bedacht hoe de banenzwimmers het beste te bereiken zijn. De trainingstijden zijn bekend dus is er alleen nog de vraag wanneer de grootste groep aanwezig is en waarbij een half uurtje of uur extra tijd vrij is voor deze zwimmers. Het groepsinterview zal dan ook na het banenzwemmen plaatsvinden zodat iedereen al aanwezig is in het zwembad.

Interview deel 1

Als eerste werden de deelnemers verwelkomd en bedankt voor hun komst. Toestemming om het groepsinterview op te nemen werd aan iedere deelnemer gevraagd. Hierna stelde de interviewer zichzelf kort voor, werd in grote lijnen verteld wat voor onderzoek er gedaan wordt en in grote lijnen wat het doel is van het groepsinterview. Er werden afspraken gemaakt zodat het groepsgesprek in goede lijnen verloopt. Ieders mening telt en telkens was één persoon aan het woord (Poortinga, z.d.).

Interview deel 2

Na het welkom heten, de introductie van de onderzoeker en het maken van afspraken kwam het tweede deel van het interview aan bod. Iedereen vulde individueel de tijdlijn van de individuele sport levensloop en welke transities in de levensloop hierop invloed hebben gehad in. Tevens werd als nulmeting opgeschreven hoeveel uur er aan banenzwemmen maandelijks wordt gedaan. Deze twee werkvormen zijn een hulpmiddel om inzicht te krijgen in de huidige situatie van de focusgroep en empathie te creëren. Dit is van belang in de eerste fases van design thinking.

Interview deel 3

Door middel van een groot vel waarop het thema stond en vakjes die ingevuld moesten worden over frustraties, wat blij maakt, belemmeringen en behoeftes werd er aan de slag gegaan. Ieder kreeg een eigen stift of pen om zijn of haar eigen ervaringen in te vullen. Hierna werd naar de mogelijke kansen gekeken.

Afronding

Als afronding werden kort de belangrijkste punten samengevat en iedereen bedankt voor hun medewerking. De mogelijkheid werd aangeboden aan de respondenten om op de hoogte te worden gesteld van het uiteindelijke resultaat.

Verwerking

De onderzoeker ging naar huis met een ingevulde tijdlijn, nulmeting en een poster waarbij de frustraties, wat blij maakt, belemmeringen en behoeftes zijn ingevuld door de focusgroep. En ten slotte was er met de focusgroep nagedacht over mogelijke kansen en wat deze oplossingen dan kunnen zijn. De beste oplossing wordt verwerkt in een prototype zodat er een pilot kan worden uitgevoerd op locatie.

3.5 DATA-ANALYSE

De data is geanalyseerd door middel van de ingevulde tijdlijn en het kansen tool model. Daarnaast werd als nulmeting aan de huidige banenzwemmers van Optisport gevraagd hoeveel uur zij maandelijks zwemmen.

Het expertteam werd als pilot ondervraagd in een groepsinterview. De resultaten van de experts werd gevalideerd door middel van de resultaten van de andere focusgroepen. In hoeverre komt het overeen met wat de huidige banenzwemmers van Optisport zeggen en met de potentiële banenzwemmers en wat zijn de aanvullingen hierop. Dus de uitspraken van de eerste groep werden als uitgangspunten gezien. De uitspraken werden vervolgens vergeleken op verschillen, overeenkomsten of unieke uitspraken.

Er werd woordelijk getranscribeerd waarbij alle aarzelingen zoals “uh”, stopwoordjes en stotteren niet genoteerd zijn. Verder werd alles zo letterlijk als mogelijk getranscribeerd. Er is niet gekozen om het samenvattend te transcriberen omdat zo relevante data verloren kan gaan.

Na het transcriberen werd open axiaal gecodeerd. Er werden bepaalde labels gehangen aan tekstfragmenten zodat duidelijk werd wat het hoofdthema was van het fragment. De data is te vinden in bijlage 9.11. In de resultaten werden uit de interviews citaten letterlijk gebruikt.

Tabel 13. Classificatie expertteam

Hoe vaak spreken leden van het expertteam erover	Classificatie in de tekst
0 van de 12	Geen van de leden van het expertteam
2 tot 5 van de 12	Enkele leden van het expertteam
6 van de 12	De helft van het expertteam
7 of 8 of 9 van de 12	Het merendeel van het expertteam
10 of 11 van de 12	Bijna alle leden van het expertteam
12 van de 12	Alle leden van het expertteam

Tabel 14. Classificatie banenzwemmers

Hoe vaak spreken banenzwemmers erover	Classificatie in de tekst
0 van de 8	Geen van de banenzwemmers
2 of 3 van de 8	Enkele banenzwemmers
4 van de 8	De helft van de banenzwemmers
5 of 6 van de 8	Het merendeel van de banenzwemmers
7 van de 8	Bijna alle banenzwemmers
8 van de 8	Alle banenzwemmers

3.6 VALIDITEIT

Validiteit is de mate waarin het onderzoek in staat is om geldige uitspraken te doen. Is er het juiste gemeten. Er zijn verschillende soorten validiteit. Om te beginnen met expert validiteit. Hier wordt gekeken naar de wetenschappelijke onderbouwing van de gekozen topics. In dit onderzoek werd aan de hand van werkvormen de focusgroep geleid waar wetenschappelijk onderzoek naar gedaan is.

Daarnaast kan je validiteit onderscheiden in interne en externe validiteit. Interne validiteit is de mate waarin de conclusies van het onderzoek geldig zijn voor de onderzoeksgroep. In welke mate vindt de steekproef plaats in een soortgelijke omgeving. De onderzoeksgroep banenzwemmers werden in locatie Oisterwijk en Houten geïnterviewd, in overleg uitgekozen met de productmanager. Deze zwembaden hadden enthousiast personeel die hun steentje bij wilden dragen in het onderzoek. Oisterwijk ligt vlakbij het hoofdkantoor in Tilburg en Houten in de buurt van Utrecht wat het ook praktisch makkelijker maakten. Het zijn beide soortgelijke zwembaden vanwege het enthousiaste personeel, maar dit hoeft niet te betekenen dat dit voor alle zwembaden in Nederland van Optisport geldt. Hierdoor zijn de conclusies niet even valide voor de rest van de locaties.

3.7 BETROUWBAARHEID

Betrouwbaarheid is de mate waarin herhaling dezelfde resultaten op zal leveren. Dus onder identieke omstandigheden dezelfde uitkomst. Het is van belang dat er onder dezelfde omstandigheden wordt gemeten en er heldere instructies worden gebruikt. Daarnaast is het goed om het meetinstrument te meten.

Er werd gratis koffie of thee of korting voor een banenkaart aangeboden aan de banenzwemmers die mee wilden doen aan het onderzoek. Dit heeft invloed op de betrouwbaarheid van de samenstelling van de focusgroep. Mensen die hiervoor gevoelig waren wilden wel meedoen en andere die geen tijd hiervoor hadden niet. Het heeft dus invloed op de samenstelling van de ondervraagden.

3.8 METHODIEK IN CORONA TIJD

Vanwege alle corona maatregelen is de methode van het onderzoek voor een deel veranderd. In dit hoofdstuk wordt kort de nieuwe situatie beschreven.

Onderzoeksdesign

Er is een poging gedaan om hetzelfde onderzoeksdesign design thinking te blijven gebruiken. Het groepsinterview was met het expertteam via ZOOM inclusief microfoon en webcam gehouden. Er was geen actieve werkvorm toegepast maar de werkvormen en modellen zijn gevolgd.

Populatie

De onderzoeksgroepen bestonden uit de huidige banenzwemmers van Optisport en het expertteam. Het is in plaats van een focusgroep een telefonisch interview met de banenzwemmers individueel geworden en een vergadering via ZOOM met het expertteam geworden.

Tabel 15. Onderzoeksgroep banenzwemmers

Banenzwemmers				
Naam	Geslacht	Leeftijd	Locatie	Datum
C1	Man	73	De Lieberg	22-05-2020
C2	Vrouw	74	De Lieberg	20-05-2020
C3	Man	47	De Lieberg	18-05-2020
C4	Vrouw	39	De Lieberg	16-05-2020
C5	Vrouw	52	Stadspark	06-05-2020
C6	Man	49	Stadspark	04-05-2020
C7	Vrouw	52	Stadspark	04-05-2020
C8	Vrouw	38	Stadspark	04-05-2020

Tabel 16. Onderzoeksgroep expertteam

Expertteam			
Naam	Geslacht	Functie	Datum
D1	Man	Instructeur	09-04-20
D2	Vrouw	Instructeur	
D3	Man	Operationeel manager	
D4	Man	Locatie coördinator	

D5	Man	Locatie manager
D6	Man	Instructeur
D7	Vrouw	Instructeur
D8	Vrouw	Instructeur
D9	Man	Hoofd zwemzaken
D10	Man	Hoofd zwemzaken
D11	Man	Product manager zwemmen*
D12	Man	Product manager fitness*

*op 05-06-2020 is per mail schriftelijk toestemming gevraagd aan D11 en D12 om de functie te benoemen, omdat deze herleidbaar zijn.

Instrumenten

Als introductie is eveneens de individuele sport levensloop gebruikt die op voorhand per email is verstuurd naar alle respondenten met het verzoek deze in te vullen. Daarnaast was er als nulmeting vragen gesteld in het telefonische interview met banenzwemmers over hoeveel uur zij aan banenzwemmen deden in de maand voor de corona maatregelen. Het kansentool was zelfstandig ingevuld door de banenzwemmers, net als de individuele sport levensloop. In de telefonische interviews was waar nodig op doorgevraagd en bij het expertteam waren de vragen van de interviewer op dit model gebaseerd. Dus alle werkvormen zijn wel gebruikt, maar op een andere manier.

Procedure

Er is op voorhand naar zowel het expertteam als de banenzwemmers een bestand gestuurd via de mail met een korte introductie over de onderzoeker en wat het onderzoek inhoud. Hierin werd er gevraagd of zij een individuele sport levensloop wilde maken en het kansentool wilden invullen. Met het expertteam was via een ZOOM meeting dieper op de ingevulde informatie ingegaan. Met de banenzwemmers is dit individueel telefonisch gebeurd.

Validiteit

Externe validiteit is de mate waarin de conclusies ook van toepassing zijn op de gehele populatie. In welke mate zijn de resultaten generaliseerbaar voor alle banenzwemmers van Optisport in Nederland (en België). Uiteindelijk is door de praktische noodzaak voor twee andere zwembaden gekozen. De Lieberg in Hilversum en het zwembad Stadspark in Turnhout, België. De structuur en organisatie van het banenzwemmen is in België hetzelfde

als in Nederland waardoor de input inwisselbaar is voor het onderzoek. Collega's binnen Optisport Nederland en België werken veel samen.

Daarnaast kan interviewer bias voorkomen tijdens het telefonisch contact tussen de interviewer en de respondent. De respondent durft, kan of wil niet in alle eerlijkheid antwoord geven op de vraag gesteld door een echt persoon. Hierdoor kiest de respondent ervoor om een sociaal wenselijk antwoord te geven. Dit beïnvloedt de uitkomsten van het onderzoek (EM Onderzoek, 2020). Om de validiteit te waarborgen geeft de interviewer aan dat alle antwoorden anoniem worden verwerkt en het zo dus niet is terug te koppelen naar naam en persoon. Hierdoor voelt de respondent zich wellicht wat meer op zijn gemak en durft in eerlijkheid te antwoorden.

Betrouwbaarheid

Vanwege de omstandigheden betreffende het corona virus zijn alle focusgroepen online vormgegeven. Een vergadering via Zoom heeft plaatsgevonden. Waarbij iedereen elkaar kon horen en zien. Het online interviewen van mensen en gezamenlijk een gesprek starten verliep anders dan als dit in het echt zou hebben plaatsgevonden. Lichaamstaal is in lichte mate van elkaar te zien. Daarnaast was er soms wat vertraging of slechte verbinding waardoor de communicatie wat anders verliep.

Wat ook een probleem kan vormen is dat niet iedereen met de online technologie om kan gaan. Het is tenslotte een nieuwe manier van communiceren die voorheen niet noodzakelijk was. Niet iedereen wilt hieraan meedoen. Door het ontbreken van enige flexibiliteit van deze mensen is er dan ook geen informatie over hen bekend in het onderzoek.

Hoofdstuk 4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het kwalitatieve onderzoek beschreven. De resultaten zijn onderverdeeld in het expertteam en de banenzwemmers. Aan de hand van citaten uit interviews worden uitspraken ondersteund.

4.1 EXPERTTEAM

De empirische deelvragen die worden beantwoord zijn: “Welke factoren ziet het expertteam als belemmerende en bevorderende factoren betreffende het banenzwemmen?” en “Hoe ziet het expertteam de inrichting van het zwembad voor zich in een optimale setting?”

Intrapersoonlijk niveau

Jezelf verbeteren

Enkele leden van het expertteam benoemen als bevorderende factor om te gaan banenzwemmen dat zij zichzelf als zwemmer kunnen en willen verbeteren. Een respondent die een paar jaar de zwem je fit cursus binnen Optisport heeft gegeven ziet dat banenzwemmers behoefte hebben om hun techniek te verbeteren.

“Ik heb ook gemerkt dat een heleboel banenzwemmers wel de behoeften hebben om hun techniek te verbeteren, alleen dat de stap naar zwem je fit of borstcrawl cursus vaak te groot is of dat de groep al vol zit” - (D5).

Een cursus voelt voor vele (gemiddelde) banenzwemmer net een stapje te ver, maar de behoefte blijft om zijn of haar techniek te verbeteren. Een voorbeeld van een oplossing volgens een respondent is het aanbieden van techniektrainingen aan de gewone banenzwemmer. Zij hoeven zich dan niet direct aan te sluiten bij een groepsles. Dit kan door middel van techniek stuurkaarten of de mogelijkheid van het stellen van vragen over zwemtechniek aan het personeel. Een ander voorbeeld wat bevordert op intrapersoonlijk niveau is dat je als zwemmer snel vooruitgang ziet en ook echt het gevoel hebt van het verrichten van arbeid vanwege de constante weerstand in het water.

Interpersoonlijk niveau

Sociaal contact

Enkele leden van het expertteam benoemen sociaal contact als bevorderende factor op interpersoonlijk niveau.

“Ik merk dat sommige ouderen heel veel behoeften hebben aan een soort saamhorigheidshoepel” (D2).

Dit saamhorigheidsgevoel kan worden gecreëerd door bijvoorbeeld het organiseren van een koffieochtend na het banenzwemmen. Dit kan veel zwemmers aantrekken en wordt er zo een gezellig samenzijn gecreëerd. Een respondent stuit op de belemmering dat niet ieder zwembad een eigen horeca heeft. Hiervoor is de oplossing op zijn locatie bedacht van het zetten van kannen koffie en thee die de banenzwemmers na afloop in de hal aan tafel met een koekje erbij gezellig opdrinken. Met of zonder horeca is een variant van een koffie ochtend mogelijk voor de banenzwemmers.

Hardware

Hardware wordt gevormd door een aantal factoren. Deze factoren zijn teruggekomen in de interviews die zijn afgenomen.

Beschikbaarheid

Volgens een enkeling van de leden uit het expertteam is een frustratie voor de banenzwemmer dat zij niet altijd kunnen banenzwemmen wanneer het hen het beste uitkomt. Dit kan voor komen omdat een zwembad ook nog andere activiteiten dan banenzwemmen op het programma heeft staan dus niet altijd het (volledige) zwembad tot zijn beschikking heeft. Door het tegelijkertijd plaatsvinden van een andere activiteit om het zo efficiënt mogelijk voor het zwembad te organiseren zullen er minder banen beschikbaar zijn voor de banenzwemmer.

“Mensen willen eigenlijk banenzwemmen als het hun uitkomt en wij bieden banenzwemmen aan wanneer het ons uitkomt” (D3).

Omgeving

Een vieze en onveilige omgeving in het zwembad frustreert een banenzwemmer volgens een lid van het expertteam.

Drukke-

Het merendeel benoemde als frustratie de drukte tijdens bepaalde banen zwemuren. Op sommige piektijden kan het erg druk zijn tijdens het banenzwemmen. In Turnhout was er vraag naar een druktemeter en hier zijn ze ook mee bezig geweest.

“Drukke daar kun je natuurlijk gewoon heel weinig aan doen. Is alleen maar goed als een bad vol ligt” (D5).

Hulpmiddelen

Volgens de helft van het expertteam hebben banenzwemmers behoefte aan hulpmiddelen. Respondenten uit het expertteam hebben wel eens de vraag gekregen van een banenzwemmer of hij of zij een plankje of pullbuoy kon lenen en of er een trainingsschema beschikbaar was. Een respondent kaartte een samenwerking aan met de KNZB die op mijnzwemcoach.nl een groot aantal trainingsschema's met techniek tips hebben.

“Techniek schema en materialen klaarleggen voor de mensen omdat veel mensen daarbij geholpen worden” (D5).

Faciliteiten

Volgens respondent D5 zijn goed werkende faciliteiten voor een banenzwemmer zoals werkende douches met warm water en de waterkwaliteit in het zwembad belangrijk. Technische mankementen frustreert een banenzwemmer.

“Waar ook veel frustratie van de bezoeker vandaan komt zijn de (technische) mankementen. Douches die het niet doen, koud zijn, wc's verstopt, lockers niet in orde” (D5).

Software

Software wordt gevormd door een aantal factoren. Deze factoren zijn teruggekomen in de interviews die zijn afgenomen.

Baanindeling

Meer dan de helft van de leden van het expertteam geeft aan dat de baanindeling een veel voorkomende frustratie van een banenzwemmer is. Vaak heeft een zwembad een eigen baanindeling gemaakt met onderscheid tussen bijvoorbeeld een snelle en langzamere banenzwemmer. Om je hier als banenzwemmer aan te houden kan als moeilijk ervaren worden waardoor andere banenzwemmers zich hieraan irriteren. Het kan door iedereen anders worden geïnterpreteerd wat een snelle of een langzame zwemmer is. Volgens een respondent ontstaan er dan wel eens een discussie over de baanindeling.

“Wat voor mij heel snel is kan voor een ander bijvoorbeeld heel langzaam zijn. Toegeven dat je een langzame zwemmer wordt is ook moeilijk. Dat zie ik vooral terug als irritatie” (D1).

Omgangsvormen

Een enkel lid van het expertteam noemt het punt omgangsvormen tussen de banenzwemmers als frustratie. Een genoemd voorbeeld was dat er soms activiteiten tegelijk met het banenzwemmen plaatsvinden, denk hierbij aan zwemles. Sommige banenzwemmers begrijpen dan niet dat er voor hen minder plaats is en dat ze met andere banenzwemmers in hun baan op een sportieve manier om moeten gaan. Dit ervaren zij dan ook als niet altijd even leuk. Terwijl juist het contact met elkaar als behoefte kan worden gezien en wat een banenzwemmer blij kan maken. Een andere respondent heeft een idee hoe er minder conflicten hoeven te ontstaan.

“Vaak ontstaan er conflicten tussen banenzwemmers die niet op hetzelfde niveau in wel dezelfde baan zwemmen. Hoe duidelijker dit staat aangegeven hoe minder conflicten er ontstaan. Het scheiden van bepaalde doelgroepen is soms nodig” (D7).

Huisregels

Niet iedere banenzwemmer weet de regels van het banenzwemmen volgens enkele leden uit het expertteam. Daarnaast lezen mensen liever zelf de regels dan dat ze hierop worden aangesproken. Er is behoefte aan duidelijke huisregels, die ook zichtbaar zijn voor de bezoeker.

“Mensen hebben liever dat ze ergens zelf de huisregels kunnen lezen en dat ze niet worden aangesproken door iemand van het personeel. Want ik merk vaak dat dat ook frustrereert.” (D7).

Personeel

Volgens een respondent uit het expertteam maakt vriendelijk en behulpzaam personeel, en het contact met deze mensen de banenzwemmer blij. Te lange wachtrijen bij de kassa of onvriendelijk personeel kan een belemmering zijn voor een banenzwemmer om (vaker) te gaan banenzwemmen. Een goede relatie tussen de klant en het personeel is van belang voor de sfeer en de positieve ervaring van de klant.

“De meeste problemen kunnen en worden op voorhand al opgelost door personeel. Als het personeel ervaren is kun je veel problemen voorkomen” (D7).

Interessante bijvangst

Muziek

Muziek wordt zowel positief als negatief ervaren door banenzwemmers. Daarnaast is het van belang dat als er muziek op staat, Optisport wel beschikt over de muziekrechten om problemen te voorkomen.

“De een wil wel muziek de andere wilt geen muziek. Dan doen we hem zacht dan is het voor iemand toch weer te hard. Dus dat is ook weer een beetje interpretatie” (D4).

Transities in de levensloop

Transitie: starten met betaald werk

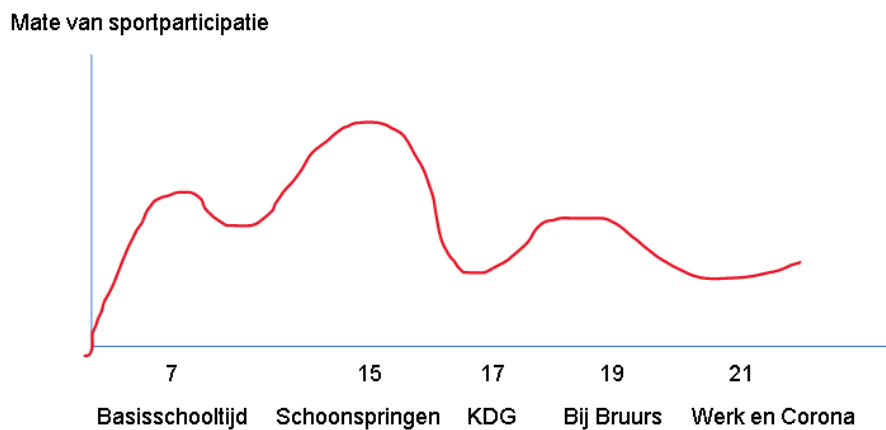
Enkele respondenten hebben een uitspraak gedaan over de invloed van het starten met betaald werk op de mate van hun sportparticipatie. Een respondent is minder gaan sporten vanwege het werk.

“Voor mij is het vooral gaan dalen doordat ik ging werken. Ik werk op vaak nogal ‘late’ tijden en daarom is het niet zo makkelijk meer om een sportschool op te zoeken” (D8).

Transitie: zelfstandig gaan wonen, gaan samenwonen of trouwen

Over de invloed van de transitie zelfstandig wonen of samenwonen wordt door een respondent een uitspraak gedaan. Zij ervaaarde het sporten op het begin als niet erg makkelijk. Maar omdat zij samen ging wonen met een fanatieke sporter en tevens kok ontstond er een gezonde levensstijl. In Figuur 7 is de individuele sportlevensloop van respondent D8 weergegeven waarop te zien is hoe haar sportparticipatie is beïnvloed vanwege bepaalde gebeurtenissen in haar leven.

“Echter in het begin was het niet heel erg makkelijk wegens de gewenning aan de aanpassing en de verbouwingen” (D8).



Figuur 7. Mate van sportparticipatie D8

Transitie: het krijgen van het eerste kind

Een respondent kreeg op haar 24ste haar eerste kind. Het krijgen van het eerste kind heeft voor haar een positieve invloed gehad op haar mate van sportparticipatie. De andere respondenten hebben of geen kinderen of geen uitspraak gedaan over het krijgen van het eerste kind.

“Voordat ik een kind had was ik helemaal niet met sport bezig maar toen zij wat ouder werd zag ik dat het ook voor haar belangrijk is lekker te bewegen en ben ik het zelf ook meer gaan doen” (D7).

4.2 HUIDIGE BANENZWEMMERS

De empirische deelvragen die worden beantwoord zijn: “Wat ervaren de huidige banenzwemmers van het zwembad in Hilversum en Turnhout als belemmerende en bevorderende factoren bij het banenzwemmen?”, “Hoe zien de huidige banenzwemmers de inrichting van het zwembad voor zich in een optimale setting?” en “Wanneer is de huidige banenzwemmers tevreden en loyaal aan Optisport?”

Intrapersoonlijk niveau

Ontspannen

Door enkele respondenten wordt het feit dat ze zwemmen heerlijk ontspannen vinden herhaaldelijk benoemd. Het wordt ervaren als rustgevend tijdens een stressvolle werkdag voor een respondent die in zijn pauzes altijd gaat zwemmen.

“Want het belangrijkste is dat ik van banen zwemmen me tevreden en ontspannen voel” (C2).

Trainer

Het wordt door een respondent als fijn ervaren als er iemand langs de kant staat en af en toe wat tips of aanwijzingen geeft. Een andere respondent vertelde behoefte te hebben aan tips door personeel of een ingehuurde trainer.

Interpersoonlijk niveau

Geen steun vanuit omgeving / opvoeding

Een wat oudere respondent die al reeds met pensioen is antwoordde op de vraag wat de reden is dat hij nooit echt veel gesport heeft in het verleden met de reden dat het tegenwoordig veel normaler is dan vroeger om te sporten.

“Het bestond natuurlijk wel, maar het was heel gewoon om dat niet te doen. En het werd ook niet heel erg geactiveerd van huis uit” (C1).

Advies van sportarts

Op aanbevelen van een sportarts is een respondent in combinatie met zijn vele hardlopen als aanvulling ook nog gaan zwemmen. Een andere respondent heeft met het oog op een operatie die hij moest ondergaan zijn conditie proberen te verbeteren in de hoop dat hij daarna wellicht sneller zou herstellen.

Sociale contacten

Door een respondent wordt het maken van sociale contacten benoemd. Hij merkte dat hij dit ontzettend miste toen het zwembad dicht was vanwege corona.

Structureel niveau

Reistijd

Voor een respondent vormde reistijd een belemmering. Voor enkele andere respondenten was het zwembad maar 10 a 5 minuutjes fietsen. Ze ervaaarde het als fijn dat het zwembad in de buurt zit.

“Natuurlijk hoe korter de reistijd hoe beter, maar ja ik ben wel eventjes onderweg altijd” (C8).

Tijd

Een van de respondenten vindt de totale tijd die zij kwijt is aan het banenzwemmen wel lang, maar heeft het er wel voor over.

“Je moet natuurlijk ook nog in het zwembad omkleden en douchen enzo dat kost ook veel tijd” (C8).

Verbeteren eigen prestatie / gezondheid

Het verbeteren van eigen prestatie of gezondheid is voor een enkeling een reden om te zwemmen. De oudste respondent die geïnterviewd is zegt dan ook dat zwemmen een van de weinige sporten is die je tot op een oudere leeftijd kunt blijven doen.

“Zwemmen geeft je de mogelijkheid om zowel je longen en hart goed te trainen en tevens heel veel andere spieren te gebruiken. Het is ook een minder blessuregevoelige sport” (C6).

Sportaanbod

Wat ook terugkomt bij hardware is de beschikbaarheid. Doordat er in een zwembad alleen op de woensdagavond banenzwemmen is beperkt dit het sportaanbod. Dit kan een reden vormen om niet of minder te gaan banenzwemmen.

Hardware

Drukke

Wat voor de helft van de respondenten een frustratie is, is de drukke in het zwembad. Een respondent die altijd 's middags zwemt omdat het dan rustiger is, verteld minder frequent te komen wanneer hij in de avonden alleen zou kunnen komen.

"Ik baal als het heel druk is. Zo kan ik niet lekker door zwemmen" (C2).

Beschikbaarheid

Een respondent zegt over De Lieberg dat ze de mogelijkheden om te banenzwemmen best beperkt vindt. Zij geeft aan dat ze snapt dat het om financieel te kunnen draaien nodig is om het bad te verhuren aan andere doelgroepen zoals duikclubs. Het zwembad wordt zeker optimaal gebruikt in haar ogen maar zeker niet het meeste door de recreatieve zwemmers. Er is behoefte bij enkele respondenten van De Lieberg aan verruimde openingstijden en met name in de avonden.

Software

Omgangsvormen

Meer dan de helft van de respondenten noemde omgangsvormen als frustratie of belemmering tijdens het banenzwemmen. Het komt voor dat banenzwemmers geen rekening houden met andere banenzwemmers door bijvoorbeeld naast elkaar te zwemmen, in plaats van achter elkaar. Een frustratie van een respondent is dat banenzwemmers op hun eigen lijn heen en weer blijven zwemmen, ook als het druk is. Deze banenzwemmers zwemmen dus niet steeds rechts in de baan, wat wel de bedoeling is. Een respondent antwoordde op de vraag of het klopt dat meer dan de helft van de banenzwemmers de basisprincipes van het banenzwemmen niet snapt met een instemmend antwoord. Er is behoefte aan gedragsregels omdat niet iedere banenzwemmer snapt hoe zich te gedragen in het zwembad. Dit kan soms zelfs leiden tot conflicten tussen de gebruikers of met het personeel.

"Als dames met z'n drieën midden in het zwembad, hangend in het water dat iedereen er langs moet. Dan denk ik soms ook wel lieve dames ga nou even aan de kant want dan kun je rustig verder kletsen en kunnen wij tenminste doorzwemmen" (C2).

Baanindeling

Opnieuw benoemd meer dan de helft van de respondenten het onderwerp baanindeling. Baanindeling wekt wel eens frustraties op. Het gebeurt wel eens dat een banenzwemmer net tussen de langzame en de snelle groep invalt en hierdoor niet goed weet waar te zwemmen.

“Niet iedereen heeft zicht op in welke baan hij/zij moet zwemmen” (C5).

“Er staan soms bordjes. Maar zelfs dat begrijpen ze niet” (C5).

Personeel

Personeel is een belangrijk onderdeel tijdens het banenzwemmen. Zo heeft meer dan de helft van de respondenten hier een mening over. Een respondent vindt dat het personeel wat meer daadkracht mag tonen. Dit kan hem zitten in bijvoorbeeld het aanspreken van zwemmers wanneer zij in de verkeerde baan zwemmen of andere mensen hinderen. Maar dit aanspreken heeft allemaal met communicatie te maken. Desalniettemin ervaren de respondenten het personeel als erg vriendelijk maar soms ontbreekt er enthousiasme, het nemen van de leiding en initiatief tonen. Als er nieuwe mensen binnenkomen is het goed als een badmeester deze persoon welkom heet en uitleg geeft over de baanindeling en de omgangsvormen in het zwembad. Een respondent vindt dit een gemiste kans als dat niet gebeurt. Daarnaast wordt het als fijn ervaren als er tips en aanwijzingen worden gegeven tijdens het banenzwemmen.

“Het heeft iets te maken met hoe breng je dat. Het vereist enige tact, communicatieve vaardigheid. En op welk moment. Niemand vindt het leuk om gecorrigeerd te worden” (C2).

Transities in de levensloop

Transitie: starten met betaald werken

Een respondent antwoordde op de vraag of het beginnen met werken invloed heeft gehad op zijn sporten met dat dit totaal geen relatie met elkaar heeft gehad.

Transitie: zelfstandig gaan wonen, gaan samenwonen of trouwen

Enkele respondenten antwoordden op de vraag of een gebeurtenis als zelfstandig wonen of gaan samenwonen invloed heeft gehad op zijn sportparticipatie met de uitspraak dat het geen invloed heeft gehad. Een respondent zegt dat hij gewoon zijn eigen ding blijft doen.

Transitie: het krijgen van het eerste kind

Op de transitie het krijgen van het eerste kind zijn er uitspraken dat het wel degelijk invloed had.

“Ja absoluut, dan heb je niet zoveel tijd. Geen prioriteit” (C4).

Transitie: met pensioen gaan

Een van de twee respondenten die al met pensioen zijn vertelde dat ze officieel met haar 65e met pensioen is gegaan. Zij heeft op de dag van vandaag de leeftijd van 75 jaar bereikt en vertelt dat haar zwemgedrag niets is veranderd, integendeel zelfs.

Net Promotor Score

De NPS is met de volgende formule berekent:

$$\text{NPS} = \text{percentage promoters} - \text{percentage detractors}$$

3 van de 8 banenzwimmers gaven Optisport een 9 of 10 en zijn hierdoor promotores. Dit komt op een percentage uit van 37,5%. Het laagste punt dat is gegeven is een 7, dus er zijn geen detractors. Hierdoor krijg je een NPS van $37,5\% - 0\% = 37,5\%$. Het gemiddelde cijfer dat is gegeven is een 8,35.

Hoofdstuk 5. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag: “Wat zijn de belemmerende en bevorderende factoren van banenzwemmers en wat zijn de belemmerende en bevorderende factoren betreffende de wijze waarop banenzwemmen gefaciliteerd zou kunnen worden bij Optisport wat leidt tot tevredenheid en loyaliteit?”

Geconcludeerd kan worden dat hulpmiddelen zoals een trainingsschema en een plankje of pullbuoy een behoefte van de banenzwemmer is. Daarnaast is er behoefte aan het krijgen van tips en aanwijzingen van het personeel.

Gesteld kan worden dat de beschikbaarheid van banen of tijden een frustratie is. Het badwater wordt zo efficiënt mogelijk ingedeeld door de medewerkers, waardoor niet alle tijden meer beschikbaar zijn voor de banenzwemmer. Zij willen graag zwemmen wanneer het hen uitkomt, maar in de praktijk lukt dit helaas niet. De banenzwemmer ziet graag meer banen of tijden beschikbaar gesteld worden om te kunnen zwemmen. Doordat het niet op korte termijn te realiseren is om met weinig geld de beschikbaarheid te verhogen worden hier in hoofdstuk zeven geen aanbevelingen over gedaan.

Daarnaast kunnen we de conclusie trekken dat drukte tijdens bijvoorbeeld piekmomenten een belemmering vormt voor de banenzwemmer. Voor het zwembad is het alleen maar goed als het druk is, maar dit is voor de banenzwemmer niet altijd fijn. In Turnhout was er behoefte aan een drukte meter en deze is dan ook ontwikkeld door het personeel. Enkele banenzwemmers noemen drukte als frustratie. Zij baalde ervan als het druk was en konden zo niet fijn zwemmen. Om wat aan de beschikbaarheid of drukte van het banenzwemmen te doen is vrij lastig. Er kunnen op korte termijn geen extra banen in het zwembad worden gerealiseerd en gezien budget is dit ook niet altijd mogelijk.

Op basis van het onderzoek kunnen we de conclusie trekken dat het voor sommige banenzwemmers moeilijk is om zich aan de baanindeling te houden of interpreteert de verdeling anders als gewenst. Het inschatten van niveau is hierbij niet altijd even makkelijk. Hierdoor ontstaan frustraties bij de andere banenzwemmers.

Verder is er naar voren gekomen dat het personeel beter kan toezien op het naleven van bepaalde regels qua baanindeling. Hiervoor is een bepaalde communicatieve vaardigheid nodig zodat het goed wordt ontvangen bij een banenzwemmer. Het personeel mag een meer proactieve en leiding-nemende rol aannemen in het zwembad. Daarnaast zijn duidelijke

huisregels ook een behoefte. Dit heeft weer te maken met de omgangsvormen met elkaar.

Het is voorgekomen dat er een conflict tussen banenzwemmers is ontstaan, maar deze zouden voorkomen kunnen worden met duidelijke regels en het scheiden van niveaus. Daarnaast is juist het sociale contact wat een banenzwemmer blij kan maken. Dus is het van belang de omgang tussen de banenzwemmers zo vriendelijk en soepel als mogelijk te laten verlopen.

Alleen over de transitie starten met betaald werken en het krijgen van het eerste kind zijn uitspraken gedaan over invloed op de sportparticipatie. Door het starten met betaald werk vond een respondent door zijn late werktijden het moeilijk om de sportschool op te zoeken. Een respondent vertelde dat door het krijgen van haar eerste kind ze minder tijd had en ook minder de prioriteit legde op sporten. Voor een andere respondent was het krijgen van het eerste kind juist een gebeurtenis om meer te gaan sporten. Ze wist dat het goed voor haar kind was om te bewegen waardoor ze het zelf ook meer is gaan doen.

De NPS is 37,5%, zonder enige detractors en met een gemiddeld cijfer van 8,35 op een schaal van 0 tot 10.

Hoofdstuk 6. Discussie

In dit hoofdstuk wordt er gekeken naar de theoretische en praktische relevantie van het onderzoek. Gevolgd door de begrenzings van het onderzoek en suggesties voor vervolgonderzoek.

6.1 THEORETISCHE RELEVANTIE

In deze paragraaf wordt de relatie tussen de theorie uit het theoretisch kader en de resultaten van het onderzoek vergeleken.

Levenslooptransities

De levenslooptransities waar van Houten, Hermsen, Kraaykamp en Elling (2014) onderzoek naar hebben gedaan over de mate waarin de kans om te starten met sporten (in competitief verenigingsverband) door het meemaken van deze transities wordt beïnvloed zijn in de interviews meegenomen. Er is gevraagd of de respondent een individuele levensloop wilde maken met gebeurtenissen die de sportparticipatie zou hebben beïnvloed. Uit deze levensloop zijn uit zichzelf haast geen van de zes transities teruggekomen. Hier is vaak in het telefonisch interview nog navraag over gedaan. Hierop werd aangegeven dat het in de meeste gevallen geen invloed heeft gehad. Dit kan komen doordat deze kleine onderzoeksgroep van 8 respondenten hier onbewust veel minder mee bezig zijn geweest. Ze zullen waarschijnlijk niet bewust nadenken over welke transitie in hun leven invloed hebben gehad. Tevens waren er maar 2 van de 8 respondenten al met pensioen en niet alle respondenten hadden kinderen of waren al uit huis gegaan. Daarnaast kan het ook komen dat deze transities bij een individuele sport als banenzwemmen minder van invloed zijn als bij een sport in competitief verenigingsverband. Zoals in het onderzoek van van Houten et al. (2014) beschreven wordt kost sporten in competitief verenigingsverband het meeste tijd en leidt het tot het meeste intensieve contact met anderen. Dit komt vanwege de frequentere aanwezigheid vanwege bijvoorbeeld naast trainingen ook nog vergaderingen en wedstrijden. Personen sportend in recreatief verband zijn over het algemeen minder aan vaste tijden verbonden en kunnen het tijdstip om te sporten grotendeels zelf bepalen.

BVO-model

De elementen van een BeweegVriendelijke Omgeving (BVO-model) bestaan uit hardware, software en orgware. Uit de resultaten is gebleken dat het element orgware niet relevant genoeg was. Het is namelijk minimaal terug gekomen. Alleen op de transitie het krijgen van het eerste kind of het starten met betaald werk is er door een enkele respondent aangegeven dat dit invloed heeft gehad op zijn of haar sportparticipatie. We kunnen zeggen dat het niet erg

speelt onder de respondenten. Dit kan komen omdat het organisatorische aspect, om het gewenste gedrag te stimuleren, voor de banenzwemmer vaak niet in beeld is. Zij zullen dit niet op een zekere hoogte meekrijgen.

6.2 PRAKTISCHE RELEVANTIE

In deze paragraaf wordt aangegeven wat de meerwaarde van dit onderzoek is voor de organisatie. Hierbij wordt gekeken naar hoe de praktijk de resultaten van dit onderzoek kan gebruiken.

Het onderzoek is van grote waarde voor Optisport. De organisatie was op zoek naar een 'banenzwemmen 2.0'. Het banenzwemmen kan door middel van de aanbevelingen beter georganiseerd gaan worden, wat leidt tot minder ontevreden banenzwemmers en meer loyale klanten. Het is nu duidelijk wat de banenzwemmer beïnvloed tijdens het banenzwemmen. Dit is in kaart gebracht en hierop kan nu worden geanticipeerd.

Kijken we naar de missie van Optisport, het optimaal faciliteren van haar bezoekers, heeft dit onderzoek een grote waarde om dit daadwerkelijk in vervulling te brengen. Iedereen bij Optisport gelooft in de waarde van gezondheid en draagt hier actief aan bij door het faciliteren van bezoekers in hun behoefte aan sportieve uitdagingen, plezier maken met elkaar of rustig ontspannen (Optisport Exploitaties b.v., z.d.). Om aan deze missie te voldoen moet Optisport haar bezoekers optimaal faciliteren bij het bereiken en behouden van een gezonde leefstijl. Optisport was op zoek naar verbeteringen qua het faciliteren van het banenzwemmen. De product manager zwemmen kan aanbevelingen van het onderzoek verwerken in zijn toekomstige werkzaamheden. Dit heeft als marktleider en specialist op het gebied van exploitatie en het beheer van publieke voorzieningen grote invloed op het banenzwemmen in Nederland. Het kan Optisport onderscheiden van andere exploitatiebedrijven of sportbond.

6.3 BEGRENZINGEN VAN HET ONDERZOEK

In deze paragraaf wordt beschreven waar de grenzen van het onderzoek liggen.

Corona

Iedereen heeft vanaf ongeveer februari te maken gehad met het coronavirus. Vanaf 16 maart hebben hogescholen hun deuren voor een langere periode gesloten en het wordt aangeraden om contact met anderen zoveel mogelijk te vermijden. Tevens heeft Optisport de deuren van het hoofdkantoor in Tilburg moeten sluiten. Rond deze tijd zijn ook alle zwembaden in

Nederland dichtgegaan wat tot noodzakelijke aanpassingen in de onderzoeksmethodiek heeft gezorgd.

Focusgroep expertteam

Het houden van een focusgroep heeft ook nadelen. De kans dat de respondenten sociaal wenselijke antwoorden geven is groter bij focusgroepen dan bij een-op-een interviews. Dit kan komen door het gebrek aan vertrouwen tussen de respondenten en de interviewer. Daarnaast kunnen er maar een aantal vragen beantwoord worden, gemiddeld 10 onderwerpen per uur. Dit limiteert de interviewer in het stellen van vragen. Over het algemeen zijn resultaten van focusgroepen niet generaliseerbaar en is de externe validiteit dus laag (Swaen, 2017). Vanwege de corona maatregelen heeft de focusgroep online moeten plaatsvinden. Dit heeft zeer zeker invloed op de communicatie met elkaar. Online is het lastig om gezamenlijk een actieve werkvorm uit te voeren. Daarnaast moet iedereen om zijn beurt praten om het anders onverstaaanbaar is. Dit maakt het wat geforceerder en soms ook ongemakkelijk. De begrenzing ligt hierdoor in de mate van communiceren met elkaar. Dit heeft invloed op de resultaten.

Interview banenzwemmers

Ter voorbereiding op de interviews met de banenzwemmers werd een introductie mail verzonden naar een aantal respondenten uit het expertteam. Deze respondenten hadden aangegeven te willen helpen in het verkrijgen van persoonsgegevens van banenzwemmers. Een lid van het expertteam koos ervoor om deze mail rechtstreeks weer door te sturen naar banenzwemmers, andere kozen ervoor om e-mailadressen zelf door te sturen. Zo was het mogelijk om zelf contact te leggen met deze banenzwemmers. De interviews met de banenzwemmers hebben telefonisch plaatsgevonden. De interviewer en de respondent zien elkaar niet waardoor er geen zicht was op de non-verbale communicatie. Een gestelde vraag van de interviewer kan anders worden begrepen door de respondent. Dit heeft invloed in het begrijpen van elkaar en dus de resultaten. Helaas heeft dit vanwege de pandemie niet anders kunnen plaatsvinden.

Zwembaden Hilversum en Turnhout

Vanuit praktische noodzaak zijn er banenzwemmers van zwembaden geïnterviewd waarvan de gegevens beschikbaar waren. Het was namelijk niet mogelijk om zelf zwembaden te bezoeken en deze dus zelf uit te kiezen. Met hulp vanuit het expertteam van enkele Optisport collega's zijn er banenzwemmers benaderd of zij mee wilden werken aan een onderzoek. Doordat er relatief weinig reacties zijn ontvangen was het niet mogelijk om te filteren in de te gebruiken locaties. Er zijn alleen reacties ontvangen van banenzwemmers van de locatie Hilversum en Turnhout. Het zwembad in België is vergelijkbaar met een willekeurig ander

zwembad in Nederland. Optisport exploiteert en beheert de zwembaden in België op dezelfde wijze als in Nederland. Alleen deze twee zwembaden zijn niet per se representatief voor alle zwembaden in Nederland, waardoor de resultaten dus ook niet te generaliseren zijn.

Net Promotor Score

In dit onderzoek is de klanttevredenheid en loyaliteit gemeten door middel van de Net Promotor Score. Het nadeel van de NPS is dat de geïnterviewde door middel van maar één vraag aan de hand van een schaal van 0 tot 10 antwoord geeft. Dit heeft invloed op de betrouwbaarheid van de resultaten die het oplevert (van Dessel, 2011). Het helpt wel om in kaart te brengen hoe waarschijnlijk een banenzwemmer Optisport zou aanraden aan een vriend of collega, maar dit wordt aan de hand van een cijfer weergegeven. In het interview is hier toelichting op gevraagd om zo de achtergrond en de redenen van het cijfer te achterhalen. Met deze redenen kan een organisatie veel meer dan alleen een cijfer.

6.4 SUGGESTIES VOOR VERVOLGONDERZOEK

In deze paragraaf worden verschillende suggesties gegeven om nog verder te onderzoeken in het vervolg.

Betrek potentiële banenzwemmers

Een suggestie voor een vervolgonderzoek zou zijn om ook potentiële banenzwemmers te bereiken en te ondervragen. Stel vragen om erachter te komen waarom zij nog niet banenzwemmen en hoe dit wellicht veranderd kan worden. Met het betrekken van niet banenzwemmers kan er een mogelijkheid ontstaan om in de toekomst nieuwe leden aan te trekken. Zoek deze op via bijvoorbeeld de Decathlon. Met kwantitatief onderzoek kan er via een vragenlijst in de winkels van Decathlon klanten worden benaderd. Dit is laagdrempeliger dan het uitvoeren van een kwalitatief onderzoek met interviews of dergelijke.

Groter onderzoeksgroep

Het is interessant om bij meerdere zwembaden van Optisport te achterhalen wat de belemmerende en bevorderende factoren van een banenzwemmer of niet banenzwemmen zijn. Deze factoren kunnen verschillen van de twee zwembaden die geïncludeerd zijn in dit onderzoek. Daarbij zijn de twee zwembaden niet per se representatief voor alle zwembaden in Nederland. Dit heeft invloed op de interne en externe validiteit waardoor het goed is om hier rekening mee te houden in een eventueel vervolgonderzoek. Voor een vervolgonderzoek zou het goed zijn als er meerdere zwembaden met banenzwemmers worden onderzocht. Niet alleen één in Nederland en één in België.

Leeftijdsgroep

Het is goed om in een vervolgonderzoek de doelgroep te specificeren naar een bepaalde leeftijdsgroep. Hierdoor kunnen er betere aanpassingen in de organisatie worden uitgevoerd betreffende het inrichten van het banenzwemmen. Wil je een vrij nieuwe doelgroep aantrekken waarvan nog weinig mensen lid zijn kun je op het jongere segment de focus leggen. Wil je reeds bestaande leden of het netwerk hiervan behouden of aantrekken moet je op het midden en oudere segment de focus op leggen. Daarnaast is het makkelijker om klanten te behouden dan om nieuwe klanten te werven. Het werven van nieuwe klanten is natuurlijk wel erg waardevol voor een organisatie.

Data analyse

Een andere suggestie voor een vervolgonderzoek kan zijn om de data van banenzwemmers beter bij te houden in het zwembad. Hierdoor kan er een nulmeting worden gehouden en kan er na aanpassingen van de aanbevelingen opnieuw gekeken worden naar de hoeveelheid

banenzwimmers per maand. Er moet bijgehouden worden op welk tijdstip en welke dag hoeveel banenzwimmers komen zwemmen. Het dagelijks bijhouden van deze gegevens is waardevol voor Optisport. Zij kunnen zo namelijk de ontwikkelingen zien in hun ledenverloop van het banenzwemmen en hier op inspelen waar nodig is. Bij een daling aan getallen is een teken dat hier iets aan moet worden gedaan. Een stijging in de getallen betekent dat ze het goed doen. Ook is het goed om te weten wanneer de meeste zwimmers langskomen. Dit kan in de ochtend, middag of avond zijn. In deze data zijn dan ook de persoonlijke gegevens verwerkt van deze zwimmers. Zaken als geslacht, leeftijd, woonplaats en hoelang ze al lid zijn.

Transities in levensloop

Wellicht een ander model gebruiken in een vervolgonderzoek omdat deze transities niet veel toegevoegde waarde hebben aan het onderzoek. Daarnaast waren ook niet alle transities van toepassing. Denk aan het krijgen van het eerste kind, kinderen die het huis uit gaan of dat de persoon met pensioen is gegaan. Niet iedereen had deze leeftijd bereikt. Het is dan ook goed om in een vervolgonderzoek, mochten deze transities opnieuw worden gebruikt, het met een grotere onderzoeksgroep te laten plaatsvinden. Er zijn in dit onderzoek twee mensen ondervraagd die al met pensioen waren. Dit geeft niet een betrouwbaar beeld over de invloed van deze transitie.

Daarnaast was het moeilijk voor meer dan de helft van de respondenten om via Word een individuele levensloop te maken. Het is goed om dit in een vervolgonderzoek anders aan te pakken. Tekenen is een makkelijkere optie, maar hier is wel de mogelijkheid voor nodig. Hierdoor ontvang je meer ingevulde individuele levenslopen waardoor deze daadwerkelijk te vergelijken zijn met elkaar. Door het te vergelijken, door ze als het ware over elkaar heen te leggen, kunnen er overeenkomsten of verschillen te zien zijn.

Sport Motivation Scale

Voor een vervolgonderzoek kan het interessant zijn om de Sport Motivation Scale erbij te betrekken. Dit model bestaat uit zeven subschalen die drie typen meet van intrinsieke motivatie, drie type van extrinsieke motivatie en als zevende subschaal amotivatie. Het gaat om intrinsieke vormen intrinsieke motivatie om te begrijpen, intrinsieke motivatie naar prestaties en intrinsieke motivatie om stimulatie te ervaren. Daarnaast ook drie vormen van extrinsieke motivatie namelijk geïdentificeerd, introjected en external, en als laatste amotivatie (Pelletier, Tuson, Fortier, Vallerand, Briere & Blais, 1995). Met het gebruik van dit model kan er een onderscheid worden gemaakt welk type motivatie van een banenzwemmer leidt tot sportparticipatie.

Hoofdstuk 7. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden realistische en haalbare aanbevelingen aan Optisport gegeven. Deze aanbevelingen zorgen ervoor dat de doelstelling behaald wordt. Het doel van dit onderzoek is namelijk om aanbevelingen te geven aan Optisport in de vorm van een adviesrapport. Dit betreft het verbeteren van het faciliteren van het banenzwemmen zodat de eindgebruiker tevreden en loyaal is door onderzoek te doen naar de invloed van belemmerende en bevorderende factoren van de eindgebruiker op de inrichting van het zwembad.

Aanbeveling 1: Extra aandacht voor de banenzwemmer in combinatie met hulpmiddelen

Vanuit de behoefte van de banenzwemmer om zichzelf te verbeteren en het fijn vinden om tips en techniekaanwijzingen te krijgen is het aan te bevelen om toezichthouders een rol hierin te laten vervullen. Tevens is het waardevol om hulpmiddelen als een plank en pullbuoy beschikbaar of verkoopbaar aan te bieden. Hier kunnen banenzwemmers dan gebruik van maken. Daarnaast is het ook aan te bevelen om kant-en-klare trainingen op te stellen die gebaseerd zijn op verschillende onderwerpen. Dit kan op zwemslag zijn, maar ook op duurtraining of techniek oefeningen. Deze kunnen door het personeel zelf opgesteld worden en onder elkaar worden uitgewisseld. Het is niet de bedoeling dat er iedere dag een nieuwe training voor de banenzwemmers die hier interesse in hebben is, maar mocht er iemand naar vragen kan er een voorbeeld training worden aangeboden. Inspiratie kan op het internet worden gevonden.

Om het personeel op weg te helpen met het geven van tips en techniekaanwijzingen is het waardevol om op GPAL, een app met instructievideo's voor alle medewerkers, techniek filmpjes te uploaden. In deze filmpjes wordt dan aangegeven waarop te letten tijdens het zwemmen. Deze tips kan de toezichthouder weer aan de banenzwemmers doorgeven. Men kan het zien als een soort E-learning. Een kleine online opleiding om zo tips en techniekaanwijzingen aan banenzwemmers te kunnen geven in het vervolg. Voorbeelden van tips zijn het houden van een hoge elleboog tijdens de borstcrawl, het gebruik van benen en als aandachtspunt de ligging in het water.

Er zal dan eerst gekeken moeten worden naar welke techniekaanwijzingen als instructievideo gefilmd moeten worden. Dit kan in samenwerking worden gedaan met toezichthouders die hier interesse en het enige verstand van hebben. Door het betrekken van deze groep bij het ontwikkelen van de instructievideo's wordt er tegelijkertijd draagvlak gecreëerd wat de nodige steun en bereidheid oplevert om aan deze nieuwe aanpassing binnen Optisport actief mee te doen. Het kost even tijd om deze video's te filmen, maar als ze eenmaal op de GPAL app

staan kan iedere toezichthouder of ander bad personeel hier gebruik van maken en kan het korte opleiden beginnen. Daarnaast kost het geen extra geld gezien de GPAL app al langere tijd gebruikt wordt binnen Optisport. Het is goed dat de app opnieuw onder de aandacht komt bij het personeel omdat zij hier dus veel inspiratie uit kunnen halen. Zo kunnen zij net even die extra aandacht aan de banenzwemmer geven, zonder dat dit direct een cursus of clinic is. Via de locatiemanager en teamleider is het handig om deze ontwikkeling door te spelen zodat zij hun personeel hierop kan wijzen. In de eerste weken van het implementeren van deze nieuwe ontwikkeling zal er veel tijd en energie gestoken moeten worden in het overtuigen van het personeel om actief de instructievideo's te bekijken. Eind juni 2020 zijn de zwembaden wel open, maar nog met strikte maatregelen waardoor er niet veel mensen tegelijk mogen zwemmen. Daarom is het juist nu handig om hier mee aan de slag te gaan. Het personeel kan deze video's thuis of onder werktijd bekijken en dan direct tijdens het werk toepassen.

Om zwembaden te motiveren hiermee aan de slag te gaan kan er een landelijke wedstrijd worden gehouden wie er in de top 10 zit van zwembaden die de instructievideo's allemaal bekeken heeft. Dit kan worden bijgehouden via GPAL. De zwembaden die in de 'flop' 10 zitten, dus helemaal onderaan qua het kijken van de instructievideo's, kunnen worden aangesproken om hier ook mee aan de slag te gaan. Aan deze wedstrijd kunnen aantrekkelijke prijzen verbonden zitten voor het personeel als extra drijfveer om je beste beentje voor te zetten. Door het mogelijk stellen van deze instructievideo's tijdens werktijd te kijken zal het sneller door het personeel gedaan worden. Het gaat immers niet ten koste van hun vrijetijd. Daarnaast wordt het door het houden van een wedstrijd onderdeel van de dagelijkse taken voor het personeel. GPAL en het bijhouden en kijken naar instructievideo's moet als een norm worden gezien binnen Optisport. In de loop der tijd zullen veel collega's volgen in het goede voorbeeld. Daarbij kan ervoor gekozen worden om als eis bij nieuwe medewerkers het kijken en volgen van de instructievideo's tijdens hun proeftijd op te stellen. Kanttekening hierbij is in hoeverre kan en mag een toezichthouder hier mee bezig zijn gezien de veiligheid.

In Tabel 17 is een tijdsplanning weergegeven om binnen drie maanden deze aanbeveling door te voeren binnen Optisport. Het kost geen extra geld om de GPAL app te gebruiken omdat deze al in het bezit van Optisport zat. Daarnaast kan er een bijdrage worden gevraagd van een paar euro in de maand voor deze tips en techniekaanwijzingen. Het wordt dan gezien als een product wat er extra bij te kopen is, naast het reguliere tarief van het banenzwemmen. Er wordt dan enkele keren in de week personeel als toezichthouder ingezet die ook tips en techniekaanwijzingen kan geven. Deze bijverkoop zal leiden tot meer tevreden en loyale banenzwemmers, maar ook meer omzet.

Tabel 17. Tijdsplanning doorvoeren personeel opleiden via GPAL

Week	Actie
Week 1	Bepalen welke onderwerpen als tips en techniekaanwijzingen gefilmd gaan worden
Week 2	Taakverdeling met een planning maken wie wat samen gaat filmen en op welke locatie
Week 3 - 5	Het filmen kan beginnen De locatiemanagers en teamleiders worden op de hoogte gesteld van de ontwikkelingen en kunnen dit alvast doorspelen naar de medewerkers
Week 6	Video's editen waar nodig is
Week 7- 8	Uploaden op GPAL Bekend maken op sociale media aan de medewerkers
Week 9 - 10	Herinnering sturen voor het bekijken van de instructievideo's en tussenstand van de wedstrijd
Week 11	Einde wedstrijd. Alle medewerkers hebben nu vrijwel alle instructievideo's bekeken en kunnen het gaan toepassen in het zwembad

Aanbeveling 2: Druktemeter ontwikkelen

Een andere aanbeveling is het ontwikkelen van een druktemeter, zodat de banenzwemmer een overzicht heeft van de minder drukke momenten en de piekmomenten tijdens een bepaald uur banenzwemmen. Dit is zwembad afhankelijk en zal dan ook individueel bijgehouden moeten worden door het personeel. Als uitgangspunt kan de druktemeter van Turnhout aangehouden worden. Het is een ontwerp wat te maken is in Excel waar dagelijks in verschillende kleuren de drukte is weergegeven. In Figuur 4 is dit overzicht te zien. Om dit overzicht te kunnen maken zal er een aantal weken bijgehouden moeten worden hoe druk het is en op welke tijdstippen. Zo kan er een indicatie aan de banenzwemmer worden gegeven betreffende de drukte. Zij kunnen aan de hand van dit overzicht zelf bepalen wanneer te gaan banenzwemmen. Dit overzicht kan zowel op de website en sociale media kanalen van ieder zwembad worden gezet als in het zwembad worden opgehangen. Binnen twee maanden kan de druktemeter ontwikkelt worden waarbij geen kosten zich voordoen. Het zal alleen tijd kosten voor het bad personeel om het overzicht te creëren.

In Tabel 18 is een tijdsplanning weergegeven om binnen twee maanden in ieder zwembad een druktemeter te ontwikkelen en deze online te zetten.

Tabel 18. Tijdsplanning ontwikkelen druktemeter

Week	Actie
Week 1	Bekend maken door middel van een mail met uitleg dat er druktemeters in ieder zwembad ontwikkelt moeten gaan worden
Week 2 – 4	Bijhouden door het personeel hoe druk het is en op welke tijdstippen
Week 5	Overzicht maken in Excel
Week 6	Op de website en de sociale media kanalen van ieder zwembad de druktemeter plaatsen en tevens in het zwembad

Aanbeveling 3: Baanindeling bordjes

Het is waardevol om een door de marketing ontworpen baanindeling beschikbaar te stellen. Dit zal gaan over een format voorbeeld dat als bordje zal werken bij een baan in het zwembad. Een zwembad kan dan zelf de beslissing maken wat voor type onderscheid in banen zal worden gemaakt. Doordat de marketing afdeling hiermee aan de slag is gegaan in de vorm van een format, kan een zwembad zelf snelle baan, borstcrawl baan, schoolslag baan, babbel baan of iets anders erop zetten. Het is dan van belang dat dit format wordt doorgespeeld naar de locatie managers en teamleiders van iedere locatie. Het kost de marketingafdeling tijd om dit te ontwerpen. Een zwembad hoeft dit alleen uit te printen en te plastificeren en het vervolgens op te hangen in het zwembad. Het is belangrijk dat het personeel zich aan deze baanindeling houdt en ook banenzwemmers aanspreekt wanneer zij zich hier niet aan houden. Komen er mensen voor het eerst banenzwemmen, vertelt het personeel wat de bedoeling is zodat de banenzwemmer weet in welke baan hij thuishoort. Het personeel kan dan vragen aan de nieuwe banenzwemmer welke slag hij of zij voornamelijk zwemt, hoelang hij of zij al zwemt en hoe de conditie en snelheid is. Door het stellen van deze vragen kan er een beslissing worden gemaakt welke baan het meest geschikt is voor de nieuwkomer. Mocht het in de praktijk toch niet helemaal passend zijn kan er altijd nog gewisseld worden van baan. De nieuwe banenzwemmer weet na de uitleg van het personeel in ieder geval wel wat de baanindeling is en hoe deze in zijn werk gaat.

In *Tabel 19. Tijdsplanning toepassen baanindeling* Tabel 19 is een tijdsplanning weergegeven om binnen drie maanden deze aanbeveling door te voeren binnen Optisport. Zwembaden hoeven alleen de nieuwe baanindeling uit printen en lamineren om zo waterbestendig te zijn.

Tabel 19. Tijdsplanning toepassen baanindeling

Week	Actie
Week 1 – 3	Samen met de marketing afdeling opstellen van het voorbeeld format als bordje betreffende de baanindeling.
Week 4	Verspreiden van het format onder de zwembaden met zijn locatiemanagers en teamleiders
Week 5 - 6	Controleren van het gebruik van de baanindeling
Week 7 – 8	Vragen naar de bevindingen van het toepassen van een baanindeling met het gebruik van deze nieuwe bordjes
Week 9 – 10	Eventuele aanpassingen waar behoefte aan is doorvoeren
Week 11	Definitief gebruik maken van de baanindeling met behulp van de bordjes

Aanbeveling 4: Huisregels banenzwemmen

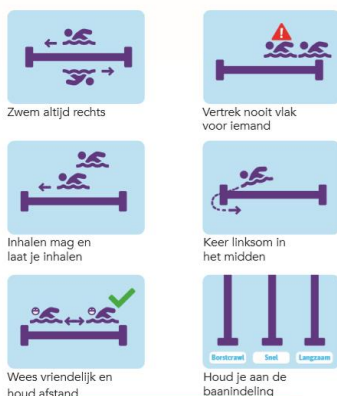
Vanuit de behoefte aan een betere communicatie onderling en duidelijkheid over de omgangsvormen in het zwembad zijn er huisregels voor het banenzwemmen opgesteld. In Figuur 8 zijn de huisregels van het banenzwemmen afgebeeld met in bijlage 9.10 een korte toelichting hierbij. Deze is in samenwerking met het marketing team reeds opgesteld en vormgegeven. Het zijn zes regels inclusief grafische weergave zodat het voor iedereen duidelijk is hoe sportief banenzwemmen in zijn werk gaat.

Deze huisregels betreffende het banenzwemmen worden doorgestuurd naar alle locatiemanagers en teamleiders. Om meer duidelijkheid te creëren in de omgangsvormen en de huisregels in het zwembad worden deze regels in alle zwembaden van Optisport in Nederland opgehangen. Daarnaast wordt het op sociale media kanalen van Optisport gepost zodat banenzwemmers het hierop ook kunnen lezen. Het personeel wordt van deze wellicht nieuwe regels op de hoogte gesteld. Vanaf het moment dat deze regels ingaan zal iedereen zich aan dezelfde regels houden en zullen er geen misvattingen meer hierover ontstaan. Mocht een banenzwemmer zich niet houden aan de huisregels kan er worden verwezen naar de kliklijsten waarin de nieuwe huisregels zitten. Zoals in Tabel 20 staat weergegeven wordt er in week twee en in week zes ook gecontroleerd of het personeel in ieder zwembad zich nog houdt aan de nieuwe huisregels van het banenzwemmen en het hanteren hiervan. Door het blijven herinneren en het controleren van het gebruik van de huisregels zal uiteindelijk elk zwembad inclusief personeel de regels hanteren.



BANENZWEMMEN

De huisregels



Sportief banenzwemmen doe je zo!

Figuur 8. Huisregels van het banenzwemmen

In *Tabel 19. Tijdsplanning toepassen baanindeling* Tabel 20 is een tijdsplanning weergegeven om binnen twee maanden deze aanbeveling door te voeren binnen Optisport. Zwembaden hoeven alleen de huisregels uit te printen en in kliklijsten op te hangen. Dit zijn geen extra uitgaven omdat deze middelen al aanwezig zijn.

Tabel 20. Tijdsplanning doorvoeren huisregels banenzwemmen

Week	Actie
Week 1	De huisregels voor het banenzwemmen rondsturen naar alle zwembaden zodat zij de tijd krijgen deze een gepaste plek in het zwembad te geven
Week 2	Controleren of ieder zwembad de huisregels al heeft opgehangen
Week 3 – 5	Op sociale media kanalen van Optisport een bericht plaatsen dat de regels vanaf heden ingaan
Week 6	Zwembaden contacten of het personeel zich nog altijd houdt aan de nieuwe huisregels en het hanteren hiervan. Blijven herinneren van het gebruik maken van deze nieuwe verandering.

Hoofdstuk 8. Literatuurlijst

- Bain & Company. (2017). *The History of Net Promoter*. Geraadpleegd op 20 maart 2020 van, <http://www.netpromotersystem.com/about/benefits-of-net-promoter.aspx>
- Bartol, R. (2019). *Ouderen zorgen voor overlast bij baantjes trekken, zwembad Waalwijk komt met gedragsregels*. Geraadpleegd op 14 februari 2020 van, <https://www.omroepbrabant.nl/nieuws/2981353/Ouderen-zorgen-voor-overlast-bij-baantjes-trekken-zwembad-in-Waalwijk-komt-met-gedragsregels>
- CBS (2020). *Bevolking; geslacht, leeftijd en burgerlijke staat, 1 januari*. Geraadpleegd op 25 maart 2020 van, <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/7461BEV/table?fromstatweb>
- Chavez, C. (2016). *CSAT, NPS, and CES: 3 Easy Ways to Measure Customer Experience (CX)*. Geraadpleegd op 20 maart 2020 van, <https://www.digitalgov.gov/2016/08/05/csat-nps-ces-3-easy-ways-to-measure-customer-experience-cx/>
- Chiu, F. R., Wang, C. Y., Huang, Y. C., & Chen, Y. K. (2011). Developing a case-based reasoning system of leisure constraints. *Information Technology Journal*, 10(3), 541-548.
- Crawford, D. W., Jackson, E. L., & Godbey, G. (1991). A hierarchical model of leisure constraints. *Leisure sciences*, 13(4), 309-320.
- De Boer, R. (2019). *Samen sporten doe je met een sportmaartje!* Geraadpleegd op 20 juni 2020 van, <https://www.allesoversport.nl/artikel/samen-sporten-doe-je-met-een-sportmaatje/>
- De Vries, E. (2005). *Workshop Design Thinking* [PowerPoint].
- Deelen, I., Ettema, D., & Dijst, M. (2016). Too busy or too far away? The importance of subjective constraints and spatial factors for sports frequency. *Managing sport and leisure*, 21(4), 239-264.
- Design Sprints (z.d.). *Design Sprint Methodology*. Geraadpleegd op 21 maart 2020 van, <https://designsprintkit.withgoogle.com/methodology/overview>
- Dingemanse, K. (2018). *Het formuleren van goede interviewvragen*. Geraadpleegd op 9 maart 2020 van, <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/het-formuleren-van-goede-interviewvragen/>
- Dingemanse, K. (2018). *Hoeveel mensen moet je interviewen?* Geraadpleegd op 2 april 2020 van, <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/hoeveel-mensen-moet-je-interviewen/>
- Doorewaard, H. Kil, A. & Van de Ven, A. (2015) *Deductief kwalitatief onderzoek*, Boom/Lemma
- Elling, A. (2013). *50-plussers en sport: motieven, belemmeringen en blessures*, factsheet. Utrecht: Mulier Instituut.
- EM Onderzoek (2020). *Wat is bias*. Geraadpleegd op 3 mei 2020 van, <https://www.emonderzoek.nl/wat-is-bias/>

- Godbey, G., Crawford, D. W., & Shen, X. S. (2010). *Assessing hierarchical leisure constraints theory after two decades*. Journal of Leisure Research, 42(1), 111-134.
- Gooskens, W. & Dool, R. van den (2017). Factsheet 2017/8. Sportdeelname en opleidingsniveau. Utrecht: Mulier Instituut.
- Gratton, C. & Jones, I. (2011). *Onderzoeksmethoden voor sportstudies* (2e druk). Groningen: Routledge.
- Hoyng, J. (2019). *Model BeweegVriendelijke Omgeving*. Geraadpleegd op 20 maart 2020 van, <https://www.allesoversport.nl/artikel/model-beweegvriendelijke-omgeving-bvo-model/>
- Hoyng, J., & Eck, M. van (2019). *Whitepaper Speel, ren, fiets, skate, zwem, sup en bewandel... de route naar een beweegvriendelijke omgeving*. Ede: Kenniscentrum Sport. <https://www.personalswimming.nl/over/>
- Jung-Moolenaar, J. (2018). *Hoogleraar over zwembad Bilthoven: 'Sporten in water boven de 28 graden is onverantwoord'*. Geraadpleegd op 20 maart 2020 van, <https://www.ad.nl/utrecht/hoogleraar-over-zwembad-bilthoven-sporten-in-water-boven-de-28-graden-is-onverantwoord-a18546e7/>
- Kenniscentrum Sport & Bewegen (2019). *De fysieke, emotionele en mentale waarde van bewegen*. Geraadpleegd op 18 februari 2020 van, <https://www.allesoversport.nl/artikel/de-fysieke-emotionele-en-mentale-waarde-van-bewegen/>
- Kenniscentrum Sport en Bewegen (2016). *Stap 3 - Maak een plan*. Geraadpleegd op 20 maart 2020 van, <https://tools.kenniscentrumsportenbewegen.nl/schoolzone/hoofdstuk/stap-3-maak-plan/>
- KNZB (2018). *De sportdeelname index Zwemmen - november 2017*. Geraadpleegd op 3 maart 2020.
- KNZB (2018). *Eindrapportage Ledenbehoud*. Geraadpleegd op 26 februari 2020 van, https://www.knzb.nl/actueel/nieuws/bericht/1000043547/knzb_presenteert_eindrapportage_ledenbehoud/
- KNZB (2019). *Mijnzwemcoach*. Geraadpleegd op 4 maart 2020 van, <https://www.mijnzwemcoach.nl/>
- KNZB, Nieuwegein. (2015). *De KNZB in cijfers - 2014*. Geraadpleegd op 28 februari 2020 van, https://www.knzb.nl/knzb/missie_en_doelstellingen/feiten_cijfers/
- Kraaykamp, G., Gils, W. van, & Lippe, T. van der (2009). Working status and leisure. An analysis of the trade-off between solitary and social time. Time & Society 18 (2-3), 264-283.
- L'abée, D. & M. Kunen (2013). *Beweegvriendelijke omgeving: reisgids met ervaringen, inspiratie en instrumenten*. Ede: Nederlands Instituut voor Sport en Bewegen (NISB)
- Lexico (2020). *Trial*. Geraadpleegd op 14 februari 2020 van, <https://www.lexico.com/en/definition/trial>

Louwen F. & van Grinsven, D. (2017). *Sportdeelname maandmeting november 2017*. Geraadpleegd op 3 maart 2020.

Luijben, G., Hoogenveen, R., & in 't Panhuis-Plasmans (2012). *Zorgkosten van ongezond gedrag*. Geraadpleegd op 18 februari 2020 van, https://www.volksgezondheidenzorg.info/sites/default/files/rapport_kvz_2012_2_zorgkosten_van_ongezondgedrag.pdf#page=23

Milder, I., Cloostermans, L., van den Dool, R., Preller, L., & Wendel-Vos, G. C. W. (2013). Ruimtelijke en financiële determinanten van sporten, bewegen en sedentair gedrag: Verkenning van de literatuur en cijfers uit twee Nederlandse studies. *RIVM briefrapport 260003001*.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) (2018). Nationaal Sportakkoord: sport verenigt Nederland. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Mulier Instituut (2020). *Individualisering in sportdeelname zet sterk door*. Geraadpleegd op 14 februari 2020 van, <https://www.mulierinstituut.nl/actueel/individualisering-sportdeelname-zet-sterk/>

Optisport De Wetering (z.d.). *Banenzwemmen*. Geraadpleegd op 9 maart 2020 van, <https://optisport.nl/locaties/wetering/banenzwemmen#week>

Optisport Den Donk (z.d.). *Banenzwemmen*. Geraadpleegd op 9 maart 2020 van, <https://optisport.nl/locaties/donk/banenzwemmen#week>

Optisport Exploitaties b.v. (z.d.). *Over ons*. Geraadpleegd op 5 februari 2020 van, <https://optisport.nl/optisport/over-ons>

Pelletier, L. G., Tuson, K. M., Fortier, M. S., Vallerand, R. J., Briere, N. M., & Blais, M. R. (1995). Toward a new measure of intrinsic motivation, extrinsic motivation, and amotivation in sports: The Sport Motivation Scale (SMS). *Journal of sport and Exercise Psychology*, 17(1), 35-53.

Personal Swimming (2020). *Over ons*. Geraadpleegd op 4 maart van,

Poortinga, E. (z.d.) Focusgroep organiseren: vragenlijst en voorbeeld van opzet. Geraadpleegd op 9 maart 2020 van, <https://www.studiemeesters.nl/studietips/focusgroep-organiseren-vragenlijst-en-voorbeeld-van-opzet/>

Robbens, T. (2019). *Zwembad Olympos* [Facebook]. Geraadpleegd op 4 maart 2020 van, <https://www.facebook.com/zwembadolympos/>

Sports Ltd (2020). *Swimtag*. Geraadpleegd op 22 maart 2020 van, <https://www.swimtag.net/>

SRO (2020). *Banenzwemmen*. Geraadpleegd op 4 maart 2020 van, <https://sro.nl/zwembad-dijnselburg/activiteit/banenzwemmen/>

Swaen, B. (2017). *Focusgroep - wat is het precies?* Geraadpleegd op 9 maart 2020 van, <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/focusgroep/>

Swaen, B. (2017). *Focusgroep*. Geraadpleegd op 31 mei 2020 van,

<https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/focusgroep/>

Zwembad Stadspark (z.d.). *Banenzwemmen*. Geraadpleegd op 31 mei 2020 van,

<https://www.optisport.be/locaties/stadspark/banenzwemmen>

SwimGym (z.d.). *Over*. Geraadpleegd op 4 maart 2020 van,

<https://swimgym.nl/over-swimgym>

Szalai, S. (1973). *The use of time: Daily activities of urban and suburban populations in twelve countries*. The Hague: Mouton.

TrainingPeaks (z.d.). *About Us*. Geraadpleegd op 9 maart 2020 van,

<https://www.trainingpeaks.com/about-us/>

Van den Dool (2015). *Belemmeringen voor de potentiële sporter*. Mulier Instituut.

Van den Dool, R. (2017). *Motieven en belemmeringen om te sporten en te bewegen*.

Geraadpleegd op 3 maart 2020 van,

<https://www.kennisbanksportenbewegen.nl/?file=8723&m=1523618606&action=file.download>

Van den Dool, R. (2019). *Deelname aan sport en bewegen door ouderen*. Geraadpleegd op 21 februari 2020 van,

<https://www.kennisbanksportenbewegen.nl/?file=9362&m=1549460520&action=file.download>

Van der Poel, H., Hoeijmakers, R., Pulles, I. & Tiessen-Raaphorst, A. (2018). *Rapportage sport 2018*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau

Van der Wardt, R. (2020). *De Design Thinking Methode uitgelegd: in 5 fases naar innovatie*.

Geraadpleegd op 14 februari 2020 van,

<https://designthinkingworkshop.nl/design-thinking-methode/>

van Dessel, G. (2011). *Net Promoter Score (NPS) – use, application and pitfalls*. Geraadpleegd op 20 maart 2020 van,

<https://www.checkmarket.com/blog/net-promoter-score/>

Van Houten, J., Hermsen, R., Kraaykamp, G., & Elling, A. (2014). Een nieuwe levensfase, een nieuwe sport?-Het effect van belangrijke levensgebeurtenissen op starten met sporten. *Mens en maatschappij*, 89(2), 175-199

Van Leeuwen, M. (2017). *20170919 Procedure Swimtag receptie* [Intern]. Geraadpleegd op 22 maart 2020

Van Leeuwen, M. (2018). *Uitleg nieuwe baanindeling 2018-2019* [Intern]. Geraadpleegd op 22 maart 2020

Van Leeuwen, M. (z.d.). *Banenzwemmen 2.0 Optisport Amsterdam* [Intern]. Geraadpleegd op 22 maart 2020.

Van Mersbergen, C. (2019). *Deze man wil ons van dat suffice baantjes zwemmen afhelpen*.

Geraadpleegd op 14 februari 2020 van, <https://www.ad.nl/binnenland/deze-man-wil-ons-van-dat-suffe-baantjes-zwemmen-afhelpen~a7506143/?referrer=https://www.google.com/>

Van Rossum, B. (2020). *Instagram* [Instagram]. Geraadpleegd op 4 maart 2020 van, https://www.instagram.com/p/B71m_lBpbd/?igshid=d1x2mh85b76q

Verschuren, S. (2018). *Zwem Etiquette: ben jij een heer of dame in het water?* Geraadpleegd op 4 maart 2020 van, <https://www.personalswimming.nl/zwem-etiquette-top-5/#comments>

Visser, K., Duijf, M. & Van den Dool, R. (2019). *Motieven en belemmeringen om te sporten en bewegen naar levensfase*. Geraadpleegd op 21 februari 2020 van,

<https://www.allesoversport.nl/artikel/motieven-en-belemmeringen-om-te-sporten-en-bewegen-naar-levensfase/>

Volkers, J. (2017). *Pas als je een triatlon hebt gedaan maak je tegenwoordig indruk*. Geraadpleegd op 14 februari 2020 van,

https://www.volkskrant.nl/sport/pas-als-je-een-triatlon-hebt-gedaan-maak-je-tegenwoordig-indruk~b319cb52/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2Furl%3Fsa%3Dt%26rct%3Dj%26q%3D%26esrc%3Ds%26source%3Dweb%26cd%3D2%26ved%3D2ahUKEwjCgvvy1bXnAhXMUIAKHWRCMUQFjABegQIARAB%26url%3Dhttps%253A%252F%252Fwww.volkskrant.nl%252Fsport%252Fpas-als-je-een-triatlon-hebt-gedaan-maak-je-tegenwoordig-indruk%7Eb319cb52%252F%26usq%3DAOvVaw0UBS1CY63oG_2liRIHOgWq

Volksgezondheidszorg.info (2017). *Beweegvriendelijke omgeving 2017*. Geraadpleegd op 20 maart 2020 van, <https://www.volksgezondheidszorg.info/node/9795/tabel>

Wassink, M. (z.d.) *Over Trisupport*. Geraadpleegd op 9 maart 2020 van, <https://www.trisupport.nl/over-trisupport/>

Weiss, M.R., Bredemeier, B.J., & Shewchuk, R.M. (1985). An intrinsic/extrinsic motivation scale for the youth sport setting: A confirmatory factor analysis. *Journal of Sport Psychology*, 7, 75-91.

Zwembad De Lieberg (z.d.). *Accommodatie*. Geraadpleegd op 31 mei 2020 van, <https://optisport.nl/locaties/lieberg/accommodatie-aanbod>

Zwembadbranche (2017). *Individualisering sport biedt nieuwe kansen zwembranche*. Geraadpleegd op 7 februari 2020 van, <https://www.zwembadbranche.nl/individualisering-sport-biedt-nieuwe-kansen-zwembranche/>

Zwembadbranche (2017). *Nieuwe doelgroep: 'evenementzwemmers'*. Geraadpleegd op 14 februari 2020 van,

<https://www.zwembadbranche.nl/nieuwe-doelgroep-evenementzwemmers/>

Hoofdstuk 9. Bijlage

9.1 BELEMMERINGEN OM TE SPORTEN PER LEVENSFASE

Belemmeringen om te sporten per levensfase



16-20 jaar

- tijdgebrek (werk/studie) (40%)
- al voldoende beweging (fietsen school/werk) (36%)
- voorkeur andere dingen (32%)
- ondanks voornemens geen zin (27%)
- slecht weer (24%)



21-35 jaar

- tijdgebrek (werk/studie) (37%)
- te moe (34%)
- voorkeur andere dingen (38%)
- ondanks voornemens geen zin (38%)
- ontbreken sportmaatje (33%)



36-50 jaar

- al voldoende beweging (huishouden, tuinieren) (31%)
- te moe (29%)
- voorkeur andere dingen (hobby's, familie) (29%)
- ondanks voornemens geen zin (28%)
- ontbreken sportmaatje (26%)



51-65 jaar

- lichamelijke problemen (26%)
- al voldoende beweging (huishouden, tuinieren) (26%)
- gezondheidsproblemen (22%)
- voorkeur andere dingen (hobby's, familie) (21%)
- slecht weer (21%)



66-80 jaar

- al voldoende beweging (huishouden, tuinieren) (38%)
- lichamelijke problemen (29%)
- slecht weer (26%)
- gezondheidsproblemen (24%)
- te oud (18%)

Bron: Nationaal Sportonderzoek (2016), Mulier Instituut in opdracht van het SCP

9.2 MOTIEVEN SPORTEN EN BEWEGEN PER LEVENSFASE

Motieven sporten en bewegen per levensfase



16-20 jaar

- verbeteren conditie (74%)
- verbeteren/behouden gezondheid (71%)
- sterker, gespierder, leniger worden (71%)
- gezond gewicht bereiken/ behouden (68%)
- leuke activiteit doen (66%)



21-35 jaar

- verbeteren conditie (79%)
- verbeteren/behouden gezondheid (77%)
- gezond gewicht bereiken / behouden (76%)
- sterker, gespierder, leniger worden (62%)
- leuke activiteit doen (62%)



36-50 jaar

- verbeteren/ behouden gezondheid (78%)
- verbeteren conditie (78%)
- gezond gewicht bereiken/ behouden (69%)
- leuke activiteit doen (58%)
- sterker/ gespierder/ leniger worden (56%)



51-65 jaar

- verbeteren, behouden gezondheid (81%)
- verbeteren conditie / fitter worden (77%)
- gezond gewicht bereiken / behouden (69%)
- leuke activiteit doen (57%)
- buiten actief zijn (52%)

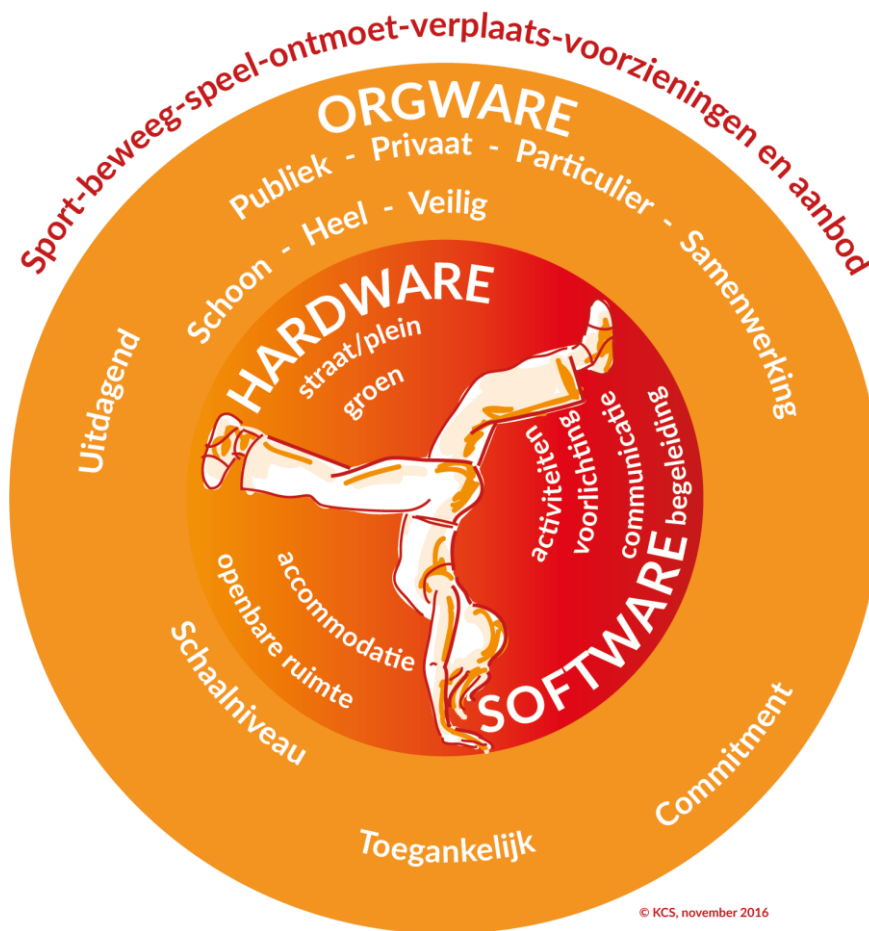


66-80 jaar

- verbeteren, behouden gezondheid (80%)
- verbeteren conditie / fitter worden (69%)
- gezond gewicht bereiken / behouden (64%)
- leuke activiteit doen (48%)
- buiten actief zijn (45%)

Bron: Nationaal Sportonderzoek (2016), Mulier Instituut in opdracht van het SCP

9.3 BVO MODEL



Huisregels en bordjes snelle baan

In het zwembad worden er wel eens bordjes op de kant neergezet om aan te geven wat voor soort baan het is. In het zwembad Dijnseburg in Zeist zijn er twee verschillende soorten bordjes neergezet. De borstcrawl baan is voor de zwemmers die deze slag beheersen. Het babbel baantje is uitsluitend voor mensen die willen kletsen tijdens het zwemmen (SRO, 2020). Beide zijn in de bijlage te zien. Daarnaast kan er ook worden aangegeven dat het een snelle baan of de snelste baan is. Met deze bordjes is het voor de zwemmer makkelijker waar te zwemmen en hoe het niveau verdeeld is.

Zwembad Olympos in België heeft ervoor gekozen om de indeling van zijn banen te baseren op de bordjes "Rustige baan", "Vlotte baan" en "Snelle baan". In de bijlage zijn deze bordjes te zien. Dus baan 1 wordt de rustige baan, baan 2 wordt de vlotte baan en baan 3 is de snelle baan. De andere helft van het zwembad is vrij gehouden voor de recreatieve zwemmers. De toezichthouders hebben de verantwoordelijkheid om toe te zien op het gebruik van deze banen (Robbens, 2019).

In het Laco Zwembad de Baarlebosche is een A4 tegen een pion neergezet met daarop de snelste baan, welke slagen er worden gezwommen en de regels in deze baan (zie bijlage 9.7) (Van Rossum, 2020).

Sebastiaan Verschuren, coach van Personal Swimming, heeft een zwem etiquette top 5 opgesteld. Hierin staan vijf tips om irritaties te voorkomen in het zwembad. Deze zijn als volgt:

Tip 1: Houd rechts aan in je baan

Tip 2: Als je rust hebt gehad, wacht dan op een ander voordat je weer start!

Tip 3: Word je ingehaald? Ga langzamer zwemmen!

Tip 4: Haal je iemand in? Doe het zo snel mogelijk!

Tip 5: Maak je keerpunt in het midden van de baan!

In de bijlage is deze zwem etiquette te zien (Verschuren, 2018).

In het Optisport zwembad Sonsbeeck staan er tijdens het banenzwemmen tevens bordjes met borstcrawl of snelle baan. Hierdoor krijgen de banenzwemmers wat sturing in welke baan zij moeten zwemmen en met welk niveau.

MijnZwemcoach

De Koninklijke Nederlandse Zwembond (KNZB) heeft Mijnzwemcoach opgericht. Dit is een digitaal platform waarbij een zwemmer online trainingen, cursussen, of clinics kan volgen om hun techniek en conditie te verbeteren. Het is bedoeld voor een ongebonden zwemmer, een (beginnende) triatleet, recreatieve en prestatieve banenzwemmer. Het doel van Mijnzwemcoach is om een impuls aan het zwemmen in Nederland te geven door mensen weer te laten zwemmen, meer binding met de ongebonden zwemmer te krijgen en zo meer inkomsten te genereren. Zij werken samen met zwemverenigingen, gemeenten en zwem exploitanten zoals Optisport. Mijnzwemcoach bestaat dus uit drie onderdelen.

- Online trainingen. Hierbij ga je zelfstandig te werk door middel van het bekijken van video's en een op maat gemaakt trainingsschema. De zwemmer heeft een eigen account op de website en kan op een app de video's en het trainingsprogramma bekijken. Hiermee gaat de zwemmer zelf werken aan zijn of haar techniek en conditie.
- Cursussen. Onder begeleiding van een KNZB zwemcoach kan je verschillende cursussen volgen. De cursussen die aangeboden worden zijn borstcrawl, open water, schoolslag, vlinderslag, rugcrawl en een coretraining. Een cursus bestaat uit meerdere dagen variërend tussen de 12 en 6 dagen.
- Clinics. Een clinic duurt één dag en je krijgt theorie- en praktijkles over een specifiek thema. (KNZB, 2019).

Er is onderstaand een balans opgesteld om zo te zien hoeveel de KNZB overhoud aan de samenwerking met Optisport en hun MijnZwemcoach. Per cursus kunnen er maximaal 12 deelnemers meedoen. Het kost €180 om deel te nemen aan een cursus, waarbij €35 betaalt wordt voor de toegang van één jaar lang tot de website met alle trainingsschema's. Per cursus wordt er dus zonder deze €35 meegerekend te hebben €1.740 verdiend. Voor deze cursus zijn twee banen nodig, in iedere baan liggen zes zwemmers. Als de KNZB dit huurt in een Optisport bad betalen zij gemiddeld €25 per baan. Een cursus duurt op zijn langst 12 weken. Niet te vergeten moet de KNZB zwemcoach ook nog betaald worden. Deze krijgt €35 per uur betaald. Hiermee zijn niet te kosten meegenomen betreffende onderhoud website en het betalen van de projectmanager en andere medewerkers die met Mijnzwemcoach bezig zijn. Dus KNZB heeft een omzet van €720 en Optisport €600 door het verhuren van hun eigen badwater. Deze cursussen worden op 40 locaties gegeven wat op een bedrag van €24.000 komt voor Optisport per cursus op alle locaties.

Tabel 21. Tabel opbrengsten en kosten MijnZwemcoach

Opbrengsten		
12 deelnemers x (€180 - €35)	1740	
Totaal opbrengst	1740	
Kosten		
Badwater huur aan Optisport	600	
Twee banen x €25 = €50 x 12 weken		
Zwemcoach €35 per uur x 12 weken	420	
Onderhoud website, betalen projectmanager en andere medewerkers	Niet meegerekend	
Totaal kosten	1020	
Totaal omzet per cursus	720	(1740 - 1020)

SwimGym

SwimGym is opgericht door Olympisch medaillewinnaar Johan Kenkhuis en heeft zijn eerste eigen zwembad in Amsterdam. Het is een zwembad met twee 50 meter banen en doordeweeks een scheidingswand waardoor er vier banen van 25 meter ontstaan. SwimGym is een online platform voor starters maar ook voor gevorderde zwemmers. Dagelijks staan er nieuwe zwemtrainingen en instructievideo's online. De trainingsmethodiek is gebaseerd het professionele zwemmen en triathlon, maar op een wijze dat het toegankelijk is voor alle niveaus. In iedere training wordt zowel techniek- als conditietraining gecombineerd. Alle coaches hebben een achtergrond in de (inter)nationale wedstrijdswport, als zwemmer, triatleet

of coach en hebben dus jarenlange ervaring en kennis. Er kan op elk moment van de dag, zeven dagen per week getraind worden onder professionele begeleiding (SwimGym, z.d.).

Personal swimming

Personal Swimming is opgericht vanuit de liefde voor de zwemsport van voormalig Olympische topzwemmers. De hoofdcoaches zijn Bas van Velthoven en Sebastiaan Verschuren. De topcoaches geven wekelijks fysieke trainingen aan zwemmers met allemaal verschillende doelstellingen. Voormalige Olympiërs, Europees Kampioenen en Wereldkampioenen ontwikkelen, schrijven en begeleiden bij Personal Swimming. Dit gaat om mensen zoals triatleten tot mensen die voor het eerst in een zwembad komen. Bas van Velthoven heeft de eerste borstcrawl cursus geschreven en tegenwoordig is het aanbod verbreed naar een schoolslag cursus, vlinderslag cursus, keerpunt cursus en een kilometer cursus. Er wordt ook conditietraining gegeven en privélessen. Tijdens deze trainingen worden methodes en technieken vanuit het verleden van de topcoaches gebruikt om uit te leggen hoe je het beste kan zwemmen en waar je verbeterpunten liggen (Personal Swimming, 2020). Personal Swimming cursussen, persoonlijke en groepslessen worden vanaf 2012 gegeven in het Optisport Sloterparkbad in Amsterdam. Deelnemers zijn verplicht om een plank en pullboy aan te schaffen, bij de receptie van het zwembad of elders. Deelnemers van de Personal swimming cursussen kunnen daarnaast ook een abonnement banenzwemmen afnemen wat parallel loopt met deze cursus. In de onderstaande tabel is de omzet van banenzwemmen en verkochten artikelen te zien. De verkoop van materialen en abonnementen is een directe omzet voor het Optisport zwembad (Van Leeuwen, z.d.).

Optisport Amsterdam BV		2010	2011	2012	2013	2014 t/m juni
Abonnement jaar banenzwemmen	aantal	70	87	106	92	8
12 badenkaart Recr. Banen	aantal	844	1059	1138	1077	635
25 badenkaart Recr. Banen	aantal	161	242	250	263	155
Abonnement 8 of 25 weken borstcrawl cursus	aantal	0	0	69	128	58
Omzet banenzwemmen	incl btw	€ 90.487,83	€ 114.941,08	€ 125.479,18	€ 132.207,46	€ 67.859,26

Artikelen	2012			2013			2014 t/m juni		
	aantal	tarief	totaal	aantal	tarief	totaal	aantal	tarief	totaal
Pull Boy	12,00	€ 10,00	€ 120,00	13,00	€ 10,20	€ 132,60	14,00	€ 10,20	€ 142,80
Zwemplankje	15,00	€ 14,00	€ 210,00	36,00	€ 14,30	€ 514,80	16,00	€ 14,30	€ 228,80
Zwemplank + Pull Boy	16,00	€ 22,50	€ 360,00	11,00	€ 23,00	€ 253,00	55,00	€ 23,00	€ 1.265,00
aanb pullb en plank	70,00	€ 18,00	€ 1.260,00	128,00	€ 18,40	€ 2.355,20	54,00	€ 18,40	€ 993,60
Chloorbril volw.	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	37,00	€ 12,95	€ 479,15
Totale omzet incl BTW			€ 1.950,00			€ 3.255,60			€ 3.109,35

Figuur 9. Omzet Optisport Amsterdam BV banenzwemmen en artikelen (Van Leeuwen, z.d.)

Baanindeling Sloterpark

Het Optisport Sloterpark zwembad in Amsterdam heeft naar een samenwerking met Personal Swimming ook een eigen baanindeling gemaakt. Deze is opgedeeld in een snelle baan, medium baan en langzame baan en gebaseerd op hoe snel een zwemmer over 25 meter of 50 meter zwemt. In plaats van een baanindeling op zwemtechniek is dit een indeling naar snelheid. Het doel is om zwemmers van gelijk niveau bij elkaar in een baan te krijgen en de doorstroom te bevorderen. Alle zwemslagen mogen dus in dezelfde baan, zolang de zwemmers dezelfde snelheid hebben (Van Leeuwen, 2018).

Tabel 22. Baanindeling Sloterpark

banen:	25m	50m
FAST LANE	sneller dan 25 se c.	sneller dan 50 sec.
MEDIUM LANE	tussen 25 - 35 se c.	tussen 50 sec. - 1.15 min.
SLOW LANE	langzamer dan 35 se c.	langzamer dan 1.15 min.

Bron: Van Leeuwen (2018)

Swimtag

Tevens heeft Sloterpark zwembad in Amsterdam een pilot gedraaid met Swimtag. Dit is een training en monitoring systeem dat de voortgang in het zwembad van de zwemmer bijhoudt. Het is ontworpen en gemaakt in het Verenigd Koninkrijk. Het zijn polsbandjes waarbij iedere zwemmer een individueel ID heeft. Zodra dit polsbandje terug in het dockingstation is worden alle prestatiegegevens en statistieken automatisch geanalyseerd en geüpload. Swimtag registreert de slagfrequentie, tussentijden en type zwemslag. Deze data is terug te zien op de website van Swimtag en op de app voor Android als Apple. Met Swimtag kun je je resultaten delen met vrienden, nieuwe persoonlijke uitdagingen stellen en online meedoen aan competities (Sports Ltd, 2020). Daarnaast worden deze statistieken ook op schermen in de hal of kantine getoond (Van Leeuwen, 2017).

Trisupport

Trisupport is een organisatie dat triatlon trainingen en borstcrawl cursussen geeft voor beginner tot gevorderde. Het is ontstaan vanuit de passie voor triatlon vanuit Mathijm Wassink en Sandra Wassink - Hitzert. Beide komen uit de zwemsport, Mathijm heeft waterpolo gedaan en Sandra wedstrijdzwemmen en langebaanzwemmen. Daarnaast gaat de expertise

ook uit naar voeding voor de lange afstand sport en planning van trainingen in combinatie met werk en gezin. Alle trainingsschema's worden met behulp van Trainingpeaks gemaakt waarbij de triatleten hier hun trainingen op kunnen downloaden. De coach kan het effect van de trainingen eenvoudig aflezen en het trainingsschema hierop aanpassen (Wassink, z.d.). TrainingPeaks is een digitaal platform dat een oplossing biedt via de website, mobiele en desktop voor slimme en effectieve duurtraining. De producten die zij aanbieden zijn een atleet en coach editie, een WKO + desktopsoftware voor geavanceerde wetenschappelijke analyse en planning en de TrainingPeaks app voor Android als iOS (TrainingPeaks, z.d.). Naast coaching organiseert Trisupport ook zwemtrainingen. Dit zijn 11 trainingen die aan een groep worden gegeven maar ook individuele training tot mogelijkheid. Voor de beginner is er een basiscursus borstcrawl. De laatste cursus wordt door een tempotrainer gegeven en gaat het om de combinatie van slaglengte, kracht en slagritme (Wassink, z.d.)

In het Optisport zwembad in Barneveld en in Nijkerk worden er cursussen door Trisupport gegeven. Een deelnemer betaald €199 voor 11 trainingen. In Nijkerk wordt er door Optisport €85 verdiend per deelnemer die meedoet aan deze cursus. In De Veluwehal in Barneveld betaald Trisupport de huur van het badwater waaraan het zwembad weer verdiend. Dit is net als bij de KNZB rond de €25.

9.4 ZWEM ETIQUETTE TOP 5 PERSONAL SWIMMING



(Verschuren, 2018)

9.5 GEBRUIK BORDJES TIJDENS BANENZWEMMEN ZWEMBAD OLYMPOS



(Robben, 2019)

9.6 BORDJES IN ZWEMBAD DIJNSELBURG



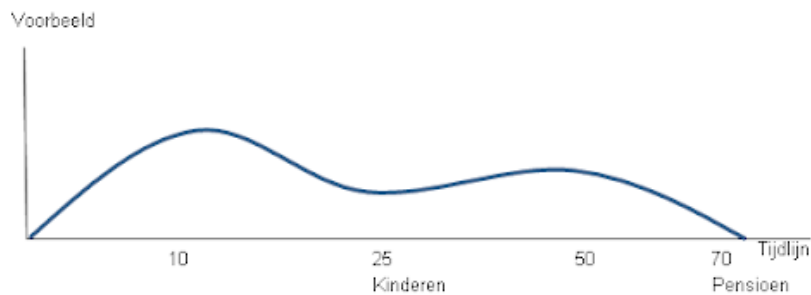
(SRO, 2020)

9.7 ZWEMBAD BAARLEBOSSCHE A4 TEGEN PION



(Van Rossum, 2020)

9.8 INDIVIDUELE SPORT LEVENSLOOPE



9.9 TIJDEN BANENZWEMMEN HILVERSUM EN TURNHOUT

Tabel 23. Openingstijden banenzwemmen zwembad De Lieberg in Hilversum

Maandag	06:30 - 10:30
	12:00 - 13:00
Dinsdag	06:30 - 08:30
	12:00 - 13:00
Woensdag	09:30 - 13:00
	18:30 - 20:00
Donderdag	06:30 - 08:30
	12:00 - 13:00
Vrijdag	06:30 - 08:30
	12:00 - 13:00
Zondag	09:00 - 13:00

Bron: Zwembad De Lieberg (z.d.)

Tabel 24. Openingstijden banenzwemmen zwembad Stadspark in Turnhout

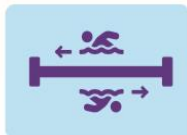
Maandag	07:00 - 21:00
Dinsdag	07:00 - 21:00
Woensdag	07:00 - 22:00
Donderdag	07:00 - 21:00
Vrijdag	07:00 - 20:00
Zaterdag	08:00 - 19:00
Zondag	08:00 - 18:00

Bron: Zwembad Stadspark (z.d.)

9.10 HUISREGELS BANENZWEMMEN



BANENZWEMMEN De huisregels



Zwem altijd rechts



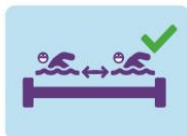
Vertrek nooit vlak voor iemand



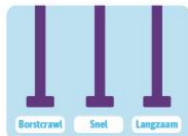
Inhalen mag en laat je inhalen



Keer linksom in het midden



Wees vriendelijk en houd afstand



Houd je aan de baanindeling

Sportief banenzwemmen doe je zo!

Toelichting:

- De eerste huisregel is dat een zwemmer altijd rechts blijft zwemmen. Er wordt dus als het ware een rondje gezwommen in de baan. Zo zwemmen de banenzwemmers in een rijtje achter elkaar en zwemmen ze niemand in de weg.
- Een tweede regel is dat inhalen toegestaan is en het dan ook wel zo fijn is dat je je laat inhalen door een andere zwemmer mocht je merken dat hij of zij er langs wilt. Het kan voorkomen dat in dezelfde baan alsnog een klein niveauverschil zit en inhalen noodzakelijk is. Laat dit dan ook soepel en snel verlopen.
- Een andere belangrijke regel is dat je altijd vriendelijk blijft en afstand van elkaar houdt. Ga niet op elkaars voeten zwemmen want dit kan frustraties met zich meebrengen. Gun ieder zijn ruimte in het zwembad.
- Het is dan ook goed om niet vlak voor iemand te vertrekken. Houd afstand tussen elkaar, dus wacht een paar seconden met vertrekken als iemand net gestart is of als je ziet dat iemand anders eraan komt.
- Om steeds rechts te blijven zwemmen zul je linksom moeten draaien aan de overkant van het zwembad. Doe dit in het midden zodat je goed uitkomt met je keerpunt.
- Als laatste huisregels is dat je je als banenzwemmer moet houden aan de baanindeling. Deze kan in ieder zwembad net wat anders zijn, maar vaak is er een verdeling gemaakt qua snelheid en slag. Er is een borstcrawl baan waar dus alleen maar borstcrawl in mag worden gezwommen en een langzame en snelle baan. Heeft een banenzwemmer moeite met bepalen in welke baan hij of zij moet, kan dit altijd in overleg met het bad personeel worden gedaan.

9.11 RESULTATEN GETRANScribeERT EN GECODEERD

Coderingsschema

Kernbegrip	Dimensie	Aspect
Belemmerende factoren	Onafhankelijke belemmerende factoren Transities in de levensloop	- Intrapersoonlijk niveau - Interpersoonlijk niveau - Structureel niveau - Starten met betaald werken - Zelfstandig gaan wonen, gaan samenwonen of trouwen - Het krijgen van het eerste kind - Het uit huis gaan van kinderen - Met pensioen gaan
Bevorderende factoren	Onafhankelijke bevorderende factoren Transities in de levensloop	- Intrapersoonlijk niveau - Interpersoonlijk niveau - Structureel niveau - Starten met betaald werken - Zelfstandig gaan wonen, gaan samenwonen of trouwen - Het krijgen van het eerste kind - Het uit huis gaan van kinderen - Met pensioen gaan
Inrichting van het bad	Hardware Software Orgware	
Klanttevredenheid / loyaliteit	Net Promotor Score	Detractors (0 t/m 6) Passives (7 of 8) Promoters (9 of 10)
Nulsituatie		

Banenzwemmers

22 mei 2020

C1, Leeftijd: 73 Zwemlocatie: De Lieberg Hilversum

Drie keer per week een uurtje.

Getranscribeerd	Gecodeerd
C1: Met C1 van den broek. Bo: Goedenavond met Bo van Aalst. C1: Met wie sorry? Bo: Met Bo van Aalst, van Optisport. C1: Hallo Bo. Bo: Hoi! Ik zou u nog even terugbellen of nog even bellen om nog wat vragen te stellen over de informatie die u mij heeft toegestuurd. Voor mijn onderzoek. Nou super fijn dat het even via de mail is gelukt en dat we eventjes kunnen bellen. Gezien de maatregelen is mijn onderzoek natuurlijk ook een beetje beperkt dus kan ik niet meer naar de zwembaden toe om daar mensen te ondervragen maar zal alles echt telefonisch of via de mail moeten gebeuren. C1: Ja. Bo: Dus alleen maar fijn, ik zal even wat korte vragen sturen, zal ongeveer 10 a 15 minuutjes duren zodat ik iets meer diepgang en duidelijkheid kan krijgen. Even kijken ik zie dat u ongeveer drie keer in de week een uurtje iedere keer zwemt. Hoelang bent u eigenlijk al lid bij Optisport? C1: Dat is ongeveer 3 jaar geleden zoiets. Bo: Dus ongeveer vanaf u 70^{ste} ongeveer? C1: Ja. Bo: Oke, en heeft u daarvoor nog niets anders gedaan? C1: Nee. Bo: En wat was de reden dat u bent begonnen met zwemmen? C1: Nou dat heb ik opgeschreven. Vervelende was dat ik, ik ging naar de Antillen om daar koraal te zwemmen enzo, en ik dacht ik wil een beetje beter kunnen vertrouwt zijn met het zwemmen. Bo: Oke want u ging daar denk ik op vakantie en u had bedacht dat u wilde snorkelen en op die manier dat u bent gaan zwemmen? C1: Ja.	Nulsituatie Structureel niveau. (Verbeteren eigen lichaam)

Bo: Oke helemaal goed. Paar standaard vraagjes, ik weet niet of u het nog weet maar hoe oud was u toen u begon met betaald werken? C1: Met betaald werken, toen was ik 31.	Transitie starten met betaald werken
Bo: 31, en was u toen ook klaar met de opleiding of iets anders? C1: Ja.	
Bo: Oke, en even kijken, hoe oud was u toen u zelfstandig ging wonen. C1: Toen ik zelfstandig ging wonen, even denken hoor, toen was ik 20.	Transitie zelfstandig gaan wonen of samenwonen
Bo: 20, oke helemaal goed. En was dat al direct samenwonen of nog zelfstandig? C1: Nee dat was niet direct samenwonen.	
Bo: Oke even kijken, ik heb het er niet uit kunnen halen volgens mij maar heeft u ook kinderen? C1: Ja ik heb twee dochters.	Transitie het krijgen van het eerste kind
Bo: En hoe oud was u toen u uw eerste kind kreeg? C1: Dat is even denken, 73 min 39	
Bo: Oke dus ze is nu 39, helemaal goed. Ja, even kijken want u bent nu 73, bent u dan ook met uw 65^{ste} met pensioen gegaan? C1: Ja dat klopt.	Transitie met pensioen gaan
Bo: En wat is eigenlijk de reden geweest, als die er is, dat u eigenlijk nooit echt veel gesport heeft in het verleden? C1: Ja ik denk dat een belangrijke reden is dat dat tegenwoordig veel normaler is dan vroeger. Het bestond natuurlijk wel maar het was heel gewoon om dat niet te doen zegmaar. En het werd ook niet heel erg geactiveerd van huis uit. Mijn ouders die waren helemaal niet sportief ofzo. Ik heb mijn vader nooit in een zwembroek gezien.	Interpersoonlijk niveau Geen steun uit omgeving
Bo: Ja ja op die manier. Oke dus het was eigenlijk vanuit thuis nooit meegegeven? C1: In een tijd waarin dat toch allemaal wat minder speelde.	
Bo: Ja ja, minder vanzelf sprekend C1: in de vijftiger jaren zat ik nu op de middelbare school dus dat is een andere tijd.	
Bo: Ja dat is wel even geleden inderdaad. Maar heeft het ook invloed gehad dat u nu met pensioen bent en dat u nu vaker ook of voor het eerst naar de Antillen bent gegaan? C1: Nee ik ben altijd wel op pad geweest overal heen. Maar toen was dat nouja dat was ook samen met mijn vrouw en die was eigenlijk nogal onzekerder in. Dus nou ja die wilde het wat beter kunnen.	Structureel (verbeteren eigen lichaam)

Bo: Want uw vrouw is toen ook gaan zwemmen? C1: Ja die is ook gaan zwemmen. Bo: Oke leuk. Even kijken, ga ik even door naar de groene tabel die u heeft ingevuld met wat frustreert en belemmert of wat maakt blij. U heeft bij frustratie erbij gezet dat soms de drukte frustreert. Natuurlijk nog voor dat door corona het zwembad weer dicht ging, of weer open. Welke tijden ging u altijd zwemmen, bij Optisport? C1: Dat was op woensdagochtend. Ik geloof, dat is om 10 uur. Bo: Ja dus woensdag ochtend altijd. Nog andere dagen? C1: Nou, ja later ging ik 3 keer in de week. Gedurende een aantal maanden. Dus ik bedoel ik ben op 1 oktober 2019 had ik een ernstige operatie, dat wist ik al maanden van te voren dat dat zou gebeuren. Toen dacht ik, ik wil kijken of ik door veel te zwemmen wat betere conditie krijg. Want dan ben je daarna ook wellicht wat sneller hersteld. Zo was het, ja. Bo: Oke en daarna bent u dus, na de operatie, kon u het weer opbouwen al snel naar de drie keer in de week? C1: Ik mocht toen geloof ik 2 maanden niet zwemmen, maar daarna wel. Ja toen ben ik gewoon weer meerdere keren per week zwemmen. Ik kreeg de smaak wel te pakken. Bo: En was het op woensdagochtend dan ook vaak druk? C1: Nee zo druk was het niet hoor. Ik ging altijd in het warme bad, wat nu nog gesloten is. Ja en als er 10 mensen zijn is het eigenlijk al druk. Dus is overdreven om daarover te klagen. Bo: Ja, want is dat een groot bad, zitten daar ook lijnen in? C1: Nee zitten geen lijnen in. Bo: Oke dus u kunt gewoon zwemmen waar en hoe en wat je wilt? C1: Ja. Bo: Oke even kijken en zwemt u dan schoolslag of rugcrawl? Want u zwemt geen borstcrawl volgensmij? C1: Nee. Bo: Dus voornamelijk schoolslag? C1: En op mijn rug ook wel. Bo: Oke. Want u heeft er ook bijgezet van behoefte dat ik zou wel willen leren crawlen? C1: Ja, dat is meer om dat ik dat dan zie dat andere dat wel doen en je natuurlijk een soort jong persoon wilt blijven die je niet bent. Of dat nou echt zo belangrijk is kun je dat afvragen. Bo: Ja oke op die manier, ik snap wat je bedoelt. Want er zijn volgens mij wel borstcrawl cursussen, die je zou kunnen volgen om het te leren. Volgens mij beginnen die	Nulsituatie Structureel niveau (conditie verbeteren) Hardware: Drukke Nulsituatie Structureel niveau (Verbeteren prestatie)
---	--

wel weer in september pas. Want ik had ook iemand anders ook van de Lieberg gesproken voor interview en die begon er pas in september mee. Dus dat zou misschien ook een optie zijn als u dat wilt leren. C1: Ja Bo: En even kijken, bij kansgebieden had u er nog bijgezet meer zwemtraining voor mensen van mijn leeftijd, 70+? C1: Ja ik heb dus eigenlijk mijzelf leren zwemmen, ik heb helemaal geen zwemdiploma ik heb ook nooit zwemles gehad. Bo: Serieus? C1: Ja vroeger was er ook geen schoolzwemmen of iets, dat ken ik allemaal niet. Bo: Maar u bent dus op u 70^{ste} begonnen en het zelf aangeleerd? C1: Ja. Bo: En dan zou u als meer zwemtraining voor mensen van mij leeftijd bedoelen, ja je mag vertellen. C1: Ik zou misschien beter zwemmen als ik wat beter wat geleerd had in plaats van het zelf geleerd had. Ik denk dat daar toch verschil in zit. Ik heb mezelf dat geleerd toen ik gewoon een kind was. Bo: Op die manier ja. Dat heeft u dus altijd aangehouden die slag. Maar misschien als er nu dat iets van tips zou worden gegeven dat je het net kan verbeteren, dat zou u wel fijn vinden? C1: Ja wie weet zou dat best leuk zijn ja. Bo: Oke en u geeft, de Lieberg eigenlijk een 9 qua waarschijnlijkheid dat u het zou aanraden bij een vriend of collega. Kunt u daar iets van toelichting bij geven? Vertel waarom bent u er enthousiast over of tevreden? C1: Ja nee ik ben daar tevreden over ik bedoel wat zou ik meer moeten wensen dan zo'n bad als de Lieberg. Ik heb daar eigenlijk helemaal geen kritiek op. Nee ik vind dat het allemaal wel prima. Ik zou niet weten wat er aan verbeterd zou moeten worden. Bo: Oke nou alleen maar goed. Misschien dan een vraag om het makkelijker te maken, waarom het geen 10 is? C1: Nee dat zou je dan inderdaad verwachten ja. Bo: Kunnen kleine dingen zijn natuurlijk. C1: Misschien zou ik wel een 10 kunnen geven ja. Bo: Er is eigenlijk niks wat u, waarvan u denkt dit had wel beter gekonnen, dit wel schoner, dit wel vriendelijker? C1: Ik kan wel wat zeggen maar dan moet je dat niet te erg op nemen. Ik heb wel eens gezegd van, ik doe mijn kleren dus altijd in een kluisje en daar moet je dan een muntje in gooien.	Intrapersoonlijk niveau: zwemtraining willen Intrapersoonlijk niveau: Zwemtraining willen Net Promotor Score Hardware: Kluisjes
--	---

En dan waren er best een heel aantal kluisjes die het niet deden. En dan waren ook de muntjes op enzo. En als ik dat dan zei bij de balie dan zeiden ze ja dan je doet het niet goed. Maar dat is helemaal niet waar. Ik kwam tot de ontdekking dat er een aantal kluisjes waren die gewoon buiten werking waren die het gewoon niet deden. Ik hoorde daar ook andere mensen over klagen. Maar dat werd een beetje afgegaan, dan doe je het niet goed. Maar dat is natuurlijk helemaal geen belangrijk punt. Maar ja een klein puntje.

Bo: Klein puntje. Nee oke een 9 is nog steeds een hartstikke goed punt. Dat is alleen maar goed toch voor de Lieberg. Ik denk dat dit hem wel was ongeveer? Ik weet niet of u nog iets wilt toevoegen of kwijt wilt?

C1: Nee nee denk het niet.

Bo: Oke helemaal goed. Dan wil ik u in ieder geval hartstikke bedanken voor uw hulp en wens ik je nog een fijn weekend!

C1: Ja geen probleem, oke dag.

Ik ben nu 73. Erg weinig gesport in het verleden. Nooit op sportclubs gezeten. Dat was in de vijftiger jaren ook niet zo gebruikelijk als nu. Wel veel in beweging geweest altijd (de hoogste berg in Afrika beklommen e.d.). Toen ik ongeveer 70 was, ben ik wekelijks gaan zwemmen om mij in zee bij het snorkelen in koraalgebied wat zekerder te voelen. Dat had het gewenste effect. In 2019 een periode van een paar maanden 3 tot 4 keer per week gezwommen, om de conditie wat te verbeteren met het oog op een operatie die ik moest ondergaan op 1 okt. 2019. Na de operatie mocht ik 6 weken niet zwemmen en heb ik vooral gewandeld. Nu wandel ik zeker een keer per week 6 tot 9 km. Door de corona een tijd niet kunnen zwemmen, maar nu wil ik weer een keer per week zwemmen (liefst meer).

THEMA / KWESTIE Banzenzwemmen	
WAT FRUSTREERT? - drukte soms (nu natuurlijk niet) - ik kan niet crawlen - -	WAT MAAKT BLIJ? - het in beweging zijn -het warmere water - -
WAT ZIJN BEHOEFTES? - ik zou wel willen leren crawlen - -	WAT BELEMMERT? - geen wezenlijke belemmeringen - -
KANSGEBIEDEN - meer zwemtraining voor mensen van mijn leeftijd (70+)	

Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf/product/dienst zou aanraden aan een vriend of collega?

- Een 9.

Topic 1: Nulsituatie	Fragment
Respondent C1	Even kijken ik zie dat u ongeveer drie keer in de week een uurtje iedere keer zwemt. Hoelang bent u eigenlijk al lid bij Optisport?
	C1: Dat is ongeveer 3 jaar geleden zo iets.
	Bo: Dus ongeveer vanaf u 70 ^{ste} ongeveer?
	Welke tijden ging u altijd zwemmen, bij Optisport?
	C1: Dat was op woensdagochtend. Ik geloof, dat is om 10 uur.
	Bo: Ja dus woensdag ochtend altijd. Nog andere dagen?
	C1: Nou, ja later ging ik 3 keer in de week. Gedurende een aantal maanden.
	Bo: Oke even kijken en zwemt u dan schoolslag of rugcrawl? Want u zwemt geen borstcrawl volgens mij?
	C1: Nee.
	Bo: Dus voornamelijk schoolslag?
	C1: En op mijn rug ook wel.

Topic 2: Structureel niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent C1	Verbeteren eigen prestatie	Bo: En wat was de reden dat u bent begonnen met zwemmen?
		C1: Nou dat heb ik opgeschreven. Vervelende was dat ik, ik ging naar de Antillen om daar koraal te zwemmen enzo, en ik dacht ik wil een beetje beter kunnen vertrouwt zijn met het zwemmen.
		Bo: Oke want u ging daar denk ik op vakantie en u had bedacht dat u wilde snorkelen en op die manier dat u bent gaan zwemmen?
		C1: Ja.
		Bo: Ja dat is wel even geleden inderdaad. Maar heeft het ook invloed gehad dat u nu met pensioen bent en dat u nu vaker ook of voor het eerst naar de Antillen bent gegaan?
		C1: Nee ik ben altijd wel op pad geweest overal heen. Maar toen was dat nouja dat was ook samen met mijn vrouw en die was eigenlijk nogal onzekerder in. Dus nou ja die wilde het wat beter kunnen.
		Bo: Want uw vrouw is toen ook gaan zwemmen?
		C1: Ja die is ook gaan zwemmen.
		Dus ik bedoel ik ben op 1 oktober 2019 had ik een ernstige operatie, dat wist ik al maanden van te voren dat

		dat zou gebeuren. Toen dacht ik, ik wil kijken of ik door veel te zwemmen wat betere conditie krijg. Want dan ben je daarna ook wellicht wat sneller hersteld. Zo was het, ja.
		Bo: Oke en daarna bent u dus, na de operatie, kon u het weer opbouwen al snel naar de drie keer in de week? C1: Ik mocht toen geloof ik 2 maanden niet zwemmen, maar daarna wel. Ja toen ben ik gewoon weer meerdere keren per week zwemmen. Ik kreeg de smaak wel te pakken.
		Bo: Oke. Want u heeft er ook bijgezet van behoefte dat ik zou wel willen leren crawlen? C1: Ja, dat is meer om dat ik dat dan zie dat andere dat wel doen en je natuurlijk een soort jong persoon wilt blijven die je niet bent. Of dat nou echt zo belangrijk is kun je dat afvragen.
Bestand C1		Toen ik ongeveer 70 was, ben ik wekelijks gaan zwemmen om mij in zee bij het snorkelen in koraalgebied wat zekerder te voelen. Dat had het gewenste effect. In 2019 een periode van een paar maanden 3 tot 4 keer per week gezwommen, om de conditie wat te verbeteren met het oog op een operatie die ik moest ondergaan op 1 okt. 2019. Na de operatie mocht ik 6 weken niet zwemmen en heb ik vooral gewandeld. Nu wandel ik zeker een keer per week 6 tot 9 km. Door de corona een tijd niet kunnen zwemmen, maar nu wil ik weer een keer per week zwemmen (liefst meer).
Kansentool C1		het in beweging zijn

Topic 3: Transitie starten met betaald werk	Fragment
Respondent C1	Bo: Oke helemaal goed. Paar standaard vraagjes, ik weet niet of u het nog weet maar hoe oud was u toen u begon met betaald werken?
	C1: Met betaald werken, toen was ik 31.
	Bo: 31, en was u toen ook klaar met de opleiding of iets anders? C1: Ja.

Topic 4: Transitie zelfstandig wonen of samenwonen	Fragment
Respondent C1	Bo: Oke, en even kijken, hoe oud was u toen u zelfstandig ging wonen. C1: Toen ik zelfstandig ging wonen, even denken hoor, toen was ik 20. Bo: 20, oke helemaal goed. En was dat al direct samenwonen of nog zelfstandig? C1: Nee dat was niet direct samenwonen.

Topic 5: Transitie krijgen van het eerste kind	Fragment
Respondent C1	Bo: Oke even kijken, ik heb het er niet uit kunnen halen volgens mij maar heeft u ook kinderen? C1: Ja ik heb twee dochters. Bo: En hoe oud was u toen u uw eerste kind kreeg? C1: Dat is even denken, 73 min 39.

Topic 6: Transitie met pensioen gaan	Fragment
Respondent C1	Bo: Oke dus ze is nu 39, helemaal goed. Ja, even kijken want u bent nu 73, bent u dan ook met uw 65^{ste} met pensioen gegaan? C1: Ja dat klopt.

Topic 7: Interpersoonlijk niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent C1	Geen steun vanuit omgeving / opvoeding	Bo: En wat is eigenlijk de reden geweest, als die er is, dat u eigenlijk nooit echt veel gesport heeft in het verleden? C1: Ja ik denk dat een belangrijke reden is dat dat tegenwoordig veel normaler is dan vroeger. Het bestond natuurlijk wel maar het was heel gewoon om dat niet te doen zegmaar. En het werd ook niet heel erg geactiveerd van huis uit. Mijn ouders die waren helemaal niet sportief ofzo. Ik heb mijn vader nooit in een zwembroek gezien. Bo: Ja ja op die manier. Oke dus het was eigenlijk vanuit thuis nooit meegegeven? C1: In een tijd waarin dat toch allemaal wat minder speelde. Bo: Ja ja, minder vanzelf sprekend

		C1: in de vijftiger jaren zat ik nu op de middelbare school dus dat is een andere tijd.
Bestand C1		Erg weinig gesport in het verleden. Nooit op sportclubs gezeten. Dat was in de vijftiger jaren ook niet zo gebruikelijk als nu. Wel veel in beweging geweest altijd (de hoogste berg in Afrika beklommen e.d.).

Topic 8: Hardware	Onderwerp	Fragment
Respondent C1	Drukke	Bo: En was het op woensdagochtend dan ook vaak druk? C1: Nee zo druk was het niet hoor. Ik ging altijd in het warme bad, wat nu nog gesloten is. Ja en als er 10 mensen zijn is het eigenlijk al druk. Dus is overdreven om daarover te klagen. Bo: Ja, want is dat een groot bad, zitten daar ook lijnen in? C1: Nee zitten geen lijnen in. Bo: Oke dus u kunt gewoon zwemmen waar en hoe en wat je wilt? C1: Ja.
Kansentool C1		drukke soms (nu natuurlijk niet)
Respondent C1	Kluisjes	Bo: Er is eigenlijk niks wat u, waarvan u denkt dit had wel beter gekunnen, dit wel schoner, dit wel vriendelijker? C1: Ik kan wel wat zeggen maar dan moet je dat niet te erg op nemen. Ik heb wel eens gezegd van, ik doe mijn kleren dus altijd in een kluisje en daar moet je dan een muntje in gooien. En dan waren er best een heel aantal kluisjes die het niet deden. En dan waren ook de muntjes op enzo. En als ik dat dan zei bij de balie dan zeiden ze ja dan je doet het niet goed. Maar dat is helemaal niet waar. Ik kwam tot de ontdekking dat er een aantal kluisjes waren die gewoon buiten werking waren die het gewoon niet deden. Ik hoorde daar ook andere mensen over klagen. Maar dat werd een beetje afgegaan, dan doe je het niet goed. Maar dat is natuurlijk helemaal geen belangrijk punt. Maar ja een klein puntje.
Kansentool C1	Warm water	het warmere water (wat blij maakt)

Topic 9: Intrapersoonlijk niveau	Onderwerp	Fragment
----------------------------------	-----------	----------

Respondent C1	Zwemtraining willen	Bo: En even kijken, bij kansgebieden had u er nog bijgezet meer zwemtraining voor mensen van mijn leeftijd, 70+? C1: Ja ik heb dus eigenlijk mijzelf leren zwemmen, ik heb helemaal geen zwemdiploma ik heb ook nooit zwemles gehad.
		Bo: En dan zou u als meer zwemtraining voor mensen van mij leeftijd bedoelen, ja je mag vertellen. C1: Ik zou misschien beter zwemmen als ik wat beter wat geleerd had in plaats van het zelf geleerd had. Ik denk dat daar toch verschil in zit. Ik heb mezelf dat geleerd toen ik gewoon een kind was.
		Bo: Op die manier ja. Dat heeft u dus altijd aangehouden die slag. Maar misschien als er nu dat iets van tips zou worden gegeven dat je het net kan verbeteren, dat zou u wel fijn vinden? C1: Ja wie weet zou dat best leuk zijn ja.
Kansentool C1		Ik zou wel willen leren crawlen ik kan niet crawlen

Topic 10: Net Promotor Score	Onderwerp	Fragment
Respondent C1	Promotor	Bo: Oke en u geeft, de Lieberg eigenlijk een 9 qua waarschijnlijkheid dat u het zou aanraden bij een vriend of collega. Kunt u daar iets van toelichting bij geven? Vertel waarom bent u er enthousiast over of tevreden? C1: Ja nee ik ben daar tevreden over ik bedoel wat zou ik meer moeten wensen dan zo'n bad als de Lieberg. Ik heb daar eigenlijk helemaal geen kritiek op. Nee ik vind dat het allemaal wel prima. Ik zou niet weten wat er aan verbeterd zou moeten worden.
		Bo: Oke nou alleen maar goed. Misschien dan een vraag om het makkelijker te maken, waarom het geen 10 is? C1: Nee dat zou je dan inderdaad verwachten ja.
		Bo: Kunnen kleine dingen zijn natuurlijk. C1: Misschien zou ik wel een 10 kunnen geven ja.

20 mei 2020
C2, 74 jaar, locatie Hilversum

THEMA / KWESTIE Banenzwemmen	
WAT FRUSTREERT? - Dat de tijden waarop er banen gezwommen kan worden beperkt zijn. - Dat het soms te druk is zodat je niet lekker door kunt zwemmen - Dat er met name vrouwen zijn die in het zwembad liggen te kletsen, of heel langzaam naast elkaar zwemmen zodat je er met een grote bocht omheen moet. Irritant.	WAT MAAKT BLIJ? - dat ik in een zwembad zwem zonder toeters en bellen, glijbanen etc. - Ik kom al zo lang in dit zwembad dat er een band ontstaan met de mensen die er werken. Dat voelt vertrouwd. - Het is 10 minuten fietsen van mijn huis. Dat is ook fijn! Het is goed een zwembad in de buurt te hebben. - Er is in de Lieberg ook een hele goeie föhn om je haren te drogen. Dat lijkt onnozel maar is het niet. Ik kom altijd thuis met een prima kapsel. Dat voelt extra lekker na het banen zwemmen. Want het belangrijkste is dat ik van banen zwemmen me tevreden en ontspannen voel.
WAT ZIJN BEHOEFTE? - Het zou fijn zijn als het zwembad gewoon de hele dag open is zodat je kunt zwemmen wanneer je wilt. In mijn vorige sportclub waar ze een zwembad hadden, was dat het geval. Ik vind dat ideaal. Helaas ging die failliet. Afhankelijk van je stemming en behoefte, kun je dan any time je banen trekken.	WAT BELEMMERT? - Ik denk de regels die met geld te maken hebben zodat er maar weinig ruimte is voor recreatief zwemmen.
KANSGEBIEDEN - Verruimde openingstijden -	

Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf/product/dienst zou aanraden aan een vriend of collega?

Ik geef een 7.

Getranscribeerd	Gecodeerd
C2: Met C2. Bo: Hallo met Bo opnieuw. C2: Ja, nou ga je gang Bo ik ben er klaar voor. Bo: Nou hartstikke fijn dat we eventjes kunnen bellen. C2: Ja ik heb kleinkinderen van jouw leeftijd, ik weet dat die allemaal met stukjes en projecten en tentamens en weet ik het allemaal bezig zijn. En ik weet hoe fijn het is als mensen dan een beetje meewerken. Bo: Ja precies maar echt inderdaad. Nu is het allemaal iets moeilijker. Normaal gesproken had ik ook met mijn onderzoek natuurlijk een interview willen doen waarbij je elkaar in het echt kon zien, echt face to face. Helaas is dat nu niet mogelijk dus alleen maar super fijn dat we eventjes konden mailen en dat we nu even kunnen bellen. Ik heb gister uw brief van de post gekregen, was al super fijn. Ook wel grappig om het nou een keer via de post te krijgen. Allemaal goed aangekomen heel fijn. Ik heb het nu voor me en ga ik aan de hand daarvan ga ik wat vragen stellen om net iets meer duidelijkheid en diepgang te krijgen. Even wat simpele vragen hoelang bent u al lid bij Optisport? Hoelang zwemt u al? C2: Even kijken hoor, wij kwamen uit de tropen met drie kleine kinderen in de halverwege de jaren 70. Heel lang al. 45 jaar. Bo: Zit ook al zo lang het zwembad daar? C2: Ja. Bo: Oke 45 jaar zo. C2: Het zwembad gaat op een gegeven moment verdwijnen. Gaat op een andere plek een moderner zwembad bouwen. Maar nu zijn ze nog eventjes in functie.	Nulsituatie
Bo: Ja ik had het ook gehoord inderdaad. Dat het wel iets wat verouderd zwembad is volgens mij. C2: Ik vind het helemaal niet verouderd hoor. Ja weet ik veel. Ik vind het lekker alleen maar baantjes zwemmen geen flauwekul. Heel lang kom ik daar dus onze kinderen die nu allemaal al achter de 40 begin 50 zijn, die hebben daar zwemles gehad. Kun je na gaan zo lang kom ik er al. Bo: Want hoe oud bent u nu als ik vragen mag? C2: 75, maar ik ben dus heel, ik doe dus heel veel aan sport nog.	Hardware (inrichting)
Bo: Ja super goed toch, alleen maar sportief. Want hoeveel in de uur bent u ongeveer in de week bezig met zwemmen? C2: Elke dag, buiten corona tijden bijna elke dag wel een uur. Bo: Zo C2: Of zwemmen of fitnessen of pilates of dansen. Dansen is natuurlijk echt mijn ding want daar schrijf ik boeken over. Ik heb drie uur in de week, 2 uur jazzballet en 1 uur dansimprovisatie.	Nulsituatie

Niks met zwemmen te maken maar een goede combinatie naast schrijven, want dan ben je met je hoofd bezig. Met sporten ben je natuurlijk met je lijf bezig. En dat vind ik juist een perfecte combi. Bo: Ja ja, want bent u dan ook iedere dag in het zwembad te vinden? C2: Nee nee, zwembad doe ik 2 tot 3 keer per week. Bo: Oke gewoon recreatief baantjes zwemmen? C2: Ja gewoon alleen maar baantjes zwemmen. En ik probeer dan altijd tussen de middag te komen. Ik baal als het heel druk is. Dan ga ik soms in het ondiepe bad, dat is ietsje warmer. Maar dat gaat ook wel. Bo: Oke dus u gaat meestal gewoon op doordeweekse dagen ofzo in de middag? C2: Ja doordeweekse dagen tussen de middag. Tussen zeg maar van 12 tot 1 of van 1 tot 2. Hangt ervan af wanneer het open is. Meestal van 12 tot 1 dat is mijn vaste zwemuurtje. En dat is dan nou met zeg maar drie keer in de week ga ik zo'n beetje maandag woensdag en vrijdag. of dinsdag en donderdag. Zo'n beetje om de dag. Bo: Is het een bewuste keuze dat u in de middag gaat? C2: Ja want nou mijn man en ik zijn, mijn man is arts, we zijn natuurlijk gewoon pensionado's. We starten heel langzaam op. Met lekker de krant lezen enzo een kopje koffie. Dat kan je doen. Dan doe ik mijn mails en mijn schrijfklusjes. Dan ga ik zwemmen en daarna eten we meestal warm. Heel gezond met sla of maaltijdsoep. In ieder geval iets simpels maar wel warm. Want we hebben ontdekt dat het ook eigenlijk beter is dan 's avonds. En dat komt goed uit als je dan eerst gezwommen hebt. Bo: Ja dat geloof ik. C2: Dus we hebben echt, ik heb een vaste, ik ga eigenlijk nooit 's ochtends vroeg en ook niet 's avonds. Want er is geloof ik een keer in de week 's avonds. Maar dan is het echt mudvol. Normaal ga ik zomers, we hebben een heel fijn buitenbad. Ook wel interessant voor je onderzoek denk ik. Dat is nu voor de eerste keer in al die jaren gesloten, ook in verband met corona. En dat vind ik echt een ramp. Want dan ga ik echt 5 keer in de week. En dan fiets ik in 20 minuutjes naar een heel fijn bosbad wat heel mooi verscholen ligt tussen de bomen. Hartstikke koud water, 19 20 graden. Nou dan is het echt erin, niet verder nadenken, 20 minuutjes 25 minuutjes zwemmen en er weer uit. Dan ga ik echt 5 keer in de week. Maar dat kan dus nu niet doorgaan want ze zijn dus echt voor het eerst sinds ik weer terug ben uit de tropen, zijn ze nu helemaal gesloten het hele seizoen. Bo: Er is ook geen nieuws dat ze misschien nog open gaan aan het einde van de zomer? C2: Nee nee, en ik denk dat ik wel snap hoe dat komt. Ze zijn heel erg afhankelijk van een hele leuke man die uit Griekenland die dus Nederlandse vrouw heeft. Die was vroeger	Hardware (Drukke) Nulsituatie Hardware (Beschikbaarheid / drukte)
--	--

badmeesteres, en nu mogen zij natuurlijk niet reizen. En dat waren 2 hele belangrijke mensen, want hij controleerde de boel in het zwembad en hij verkocht ook in zo'n klein shopje een kopje koffie, een ijsje of een frietje. Maar hij had echt liefde voor het zwembad en liep dan rond alles te controleren nog of iedereen weg was. En wij hadden regelmatige leuke gesprekjes in het Engels. Maar die mogen niet reizen en ik denk dus dat de baas van dat zwembad, die kan echt niet zonder hem. Dus die heeft de tent gewoon dichtgegooid. En ik denk ook echt niet dat hij daar nog terug op komt. Want ik nou of het zou wel heel bijzonder moeten zijn als die ander mag gaan reizen vanuit Griekenland. Is ook niet zo heel goedkoop op het moment aan het begin van het seizoen. Als je vijf keer in de week gaat dan haalde ik dat er ruimschoots uit. Dus en zelfs als we een slechte zomer hadden en ik een keer of 8 gezwommen had dan had je dat er al uit qua kosten. En dan ging ik niet naar de Lieberg, snap je want dan ging ik gewoon lekker buitenzwemmen.

Bo: Wat zonde dat dat niet meer buiten kan.

C2: Nee, dat vind ik echt zo. Want mijn schoonzus die had dat in de krant gelezen en die zei nou C2 daar zul je wel flink van balen. Want ik vond het buitenzwemmen, ja dat weet je zelf ook, dat vind ik dan eigenlijk nog veel lekkerder als binnen. Plus want het water is heel, er zit geen chloor in, heel erg schoonwater. Dat koude is, ik ben een keer een zomer zonder dat ik verder moeite deed zomaar 3 kilo afgevallen. Toen dacht ik wow, dat is wel goed. Dat komt natuurlijk van dat heel frequente zwemmen in dat behoorlijke koude water.

Bo: Ja dat is super goed natuurlijk voor het lichaam.

C2: Dat denk ik ook, je moet heel veel doen, verbranden om, na 25 minuten had je het echt koud. Ik vind 19 20 graden best koud hoor.

Bo: Ja dat is het ook zeker inderdaad voor om te zwemmen. Dat is wel even op de tanden bijten denk ik.

C2: Ja absoluut. Dat vond ik wel leuk want jonge mensen die zaten dan te bibberen en die kwamen niet. En wij waren met ouderen, 60 plussers, waar wij degene die altijd trouw dat zwembad bevolkten.

Bo: Want kon u daar gewoon ieder moment gaan zwemmen of waren daar ook bepaalde tijden in het buiten bad?

C2: Ja ja die waren, even kijken hoor, die waren in het hoogseizoen was dat zwembad vanaf een uur of 10 open en dan de hele dag door tot 5 uur, nee tot 6 uur. En dan op dinsdag en donderdag waren ze ook nog tot 8 uur open. Dus dan konden mensen, dat was super goed, dan konden mensen na hun werk nog zwemetje doen. En ja met mooie warme dagen was het natuurlijk daar heel druk.

Bo: Want u heette dat buitenzwembad?

C2: Baarns bosbad.

Bo: Maar nu bent u dus mooi, een paar keer wel weer in de Lieberg te vinden?

C2: Ja twee keer onder hele strenge omstandigheden.

Bo: Ja want volgens mij moet u nu reserveren van te voren en wordt er een baan aangewezen?

C2: Via de mail kun je reserveren, kunt op de dag zelf bellen. Met pijlen route aangewezen. Van te voren badpak onder je kleding aan. Je mag 50 minuten zwemmen. Niet douchen, wat ik heel irritant vind want dan heb je helemaal chloor in je haar. Dus dan moet je thuis nog even afspoelen. Dus het kan wel, ik ben daar heel erg blij mee. Maar wel onder strikte omstandigheden.

Bo: Even kijken want wanneer bent u met pensioen gegaan?

C2: Nou officieel met mijn 65^e, ik ben nu 75 maar dat heeft in mijn zwemgedrag niks verandert hoor.

Transitie: Met pensioen gaan

Bo: Oke nee precies daar wilde ik een beetje naartoe gaan, maar dat heeft niks verandert?

C2: Nee hoor helemaal niet. In tegendeel. Mijn man is arts en mijn zoon is huisarts. Ook een behoorlijke enthousiaste sporter. Ik ben journalist, schrijfster. Ik lees heel veel artikelen over sport en over het effect van op je gezondheid. Het belang van in beweging blijven. Maar ik doe het puur ook omdat ik het heerlijk vind hoor echt niet vanwege de, ja dat het, het is een mooi product of bijeffect dat het ook nog eens gezond is. Ik ben twee jaar geleden geopereerd aan kanker, gelukkig allemaal goed verlopen. Ik stond de volgende dag alweer langs mijn bed, ik voelde me topfit. Dat de artsen me aankeken van wat doe jij nu? Ik mocht een maand niet zwemmen maar stond te poppelen om weer te beginnen. Maar toen heb ik dus echt de benefits gemerkt van het sporten. En dat toeter ik ook aan mijn college vrouwen en mannen rond. Als ze dan zeggen heb je daar zin in iedere keer naar het zwembad iedere keer verkleden. Ik zeg moet je horen ik vind dat gewoon lekker om te doen, maar als je zwemmen niet lekker vindt dan ga je wandelen. Maar neem van mij aan je houdt echt je conditie zo veel beter op peil. Toen na die operatie merkte is dus van nu merk je het verschil.

Intrapersoonlijk niveau
(fijn om te doen)

Bo: Echt bizar.

C2: Ja echt bizar. Ik had jongere vrouw op de kamer liggen van onder de 40 en 50 die lagen echt te piepen en te kreunen in bed en ik kon de volgende morgen gelijk plassen.

Bo: Nou alleen maar goed dat u nu inderdaad de voordelen ziet van het zwemmen of in ieder geval het fitte leven.

C2: Ja ik vind zwemmen in zoverre anders dan andere sporten. Het is meer gedoe natuurlijk je moet je uit en aan kleden weet ik het allemaal. Maar ik merk ook dat na zwemmen heb je eigenlijk, dat las ik ook een keer een artikel, heb je 24 uur heeft je systeem daar baat bij. Dat wist ik ook niet hoor dat het zo lang duurt. 24 uur heeft weet ik veel je darmen je spieren wat het dan ook allemaal is, hebben de na effecten, de gunstige nawerking van die zwembeweging. Ik doe alleen schoolslag, want ik heb alleen

Structureel niveau
(gezondheid)

maar ooit diploma a gehaald. Kan niet eens crawlen. Soms als ik zin heb probeer ik flink tempo te maken, maar niet altijd. Ik zwem dan toch gemiddeld als ik mijn best doe 25 baantjes in 20 minuten. Waarvan mijn zoon zei nou mam dat is best wel snel hoor.	Nulsituatie
Bo: Ja toch, jazeke. En met schoolslag inderdaad. C2: Dan heb ik ook het gevoel dat ik wel echt ff wat doe zal ik maar zeggen. Dat de longen even flink moeten werken.	Structureel niveau
Bo: Ja ja ja precies inderdaad. C2: Doe ik ook niet altijd hoor.	Structureel niveau
Bo: Want u zei dat u dus vanuit de tropen weer naar Nederland bent gekomen? Een tijdje terug, en dat was iets van 40 jaar geleden zoiets? C2: Ja daarvoor zwom ik ook al in de Lieberg hoor, toen de kinderen nog klein waren. Volgens mij bestaat het zwembad wel al 50 jaar. Ik denk dat wij kort nadat het gebruikt werd dat wij daar al gebruik van maakten. En nogmaals ik doe het niet vanwege het gezondere, dat is een leuk bijproduct, maar als ik een tijd achter die computer heb gezeten dat snak ik naar een beetje beweging hoor.	Nulsituatie Structureel niveau (gezondheid)
Bo: Want toe u kinderen heeft, heeft dat nog invloed gehad of u wel of niet meer kon sporten? C2: Nee hoor, dat heb ik gewoon, de eerste keer zaten we in een vluchtelingen kamp, mijn man is tropenarts geweest, daar viel niet zoveel te sporten. Dat was allemaal hartstikke heftig. De tweede keer zaten we op een missiepost. Daar kon ik ook niet zwemmen zat geen zwembad in de buurt. En de derde contract was op een soort compound waar een schoolje zat waar mijn oudste dochter wel naar school moest. Met een Nederlandse juf maar daar was dus een zwembad. Ja daar waren die kinderen permanent buiten, rennen en spelen. Naar dat zwembad gingen we elke dag. Daar was het vrij warm, daar was dat zwemmen gewoon lekker je dagelijkse uitje zeg maar. Die hebben dat daar goed geleerd en ook de lol daar meegekregen. Ik zelf zwom natuurlijk ook daar. Ik heb daar leren duiken weet ik nog. Maar toen we terugkwamen ben ik wel heel snel heb ik een dansschool opgezocht. Ik heb ook les gegeven aan kleine meisjes van 10 jaar. Toen raakte ik bevriend met de eigenaresse van de dansschool en die vroeg of ik samen met haar de kleuterles wilde geven. Ik ben ook schooljuf dus wist hoe ik het moest opbouwen en ben je wel gediplomeerd. Ballet technisch kan je aan die hele kleine kinderen niet zoveel kwijt. Dat heb ik 12 jaar met groot plezier gedaan. Daarnaast heb ik gewoon een sportschool opgezocht in Hilversum, die had ook een zwembad. Nou dat vond ik ideaal. Daar kon je dus van 's morgens 7 tot 's avonds 10 en sporten wat je maar wilde, fitnessen yoga wat je wilde doen, maar ook zwemmen in een heel fijn zwembad. Heel leuk romantisch binnenzwembad wat 's avonds heel gezellig verlicht werd. Nou iedere keer als ik dacht nu heb ik ff zin om te zwemmen al was het 's avonds 9 uur nog dan kon je dat doen. Dat was natuurlijk super. Ik vind een	Hardware: beschikbaarheid

sportschool die een zwemmogelijkheid heeft dat vind ik echt super ideaal.	
Bo: Ja want dan kunt u nog gaan wanneer je zin hebt in principe?	
C2: Daar betaalde ik 80 euro per maand voor maar dat had ik er graag voor over. Want ga maar na wat je er anders kwijt bent. Los abonnement sportschool en strippenkaart voor zwemmen. Dan ben je echt ongeveer iets dergelijks kwijt. En het voordeel heb je dan dat je echt altijd kan gaan doen waar je op dat moment het meeste behoefte aan hebt.	Hardware: beschikbaarheid
Bo: Ja inderdaad, lekker flexibel dat je het zelf kan indelen.	
C2: Dat zwembad of dat sportschool is opgeheven dat zwembad is verdwenen.	
Bo: Zonde, want toen ben je weer overgegaan naar de Lieberg?	Hardware: beschikbaar
C2: Toen inderdaad ben ik weer zwemmen daar. Maar wat ik je schreef, ik vind hun mogelijkheden dat je daar kan zwemmen best beperkt.	
Bo: Ja dat had u geschreven inderdaad, dat had ik gezien. Want daar heb je gewoon niet veel beschikbare tijden dat u kunt zwemmen?	
C2: Nee ik zit vast aan die tijden. Ik snap dat wel om financieel te kunnen draaien hebben ze het dus heel veel verhuurd aan scholen, en aan duikclubs, ja ROC's denk ik. Dus daar moeten ze het natuurlijk grotendeels van hebben dus. Dat is dan de hele middag en in de avonden. Dat zwembad wordt wel optimaal gebruikt maar zeker niet het meeste door de recreatieve zwemmers. Ze hebben wel de banen nu in normale tijden zo. Dat in de eerste drie banen liggen de langzamere zwemmers en de laatste twee banen die in een snel tempo al crawlend daar door gaan. Maar ik vind dus die langzame zwemmers wat ik je ook zei in dat stuk best irritant want die zwemmen mij wel weer te langzaam maar ik kan niet zo snel zwemmen in de crawlers. En dan vraag ik soms als er een iemand in zo'n baantje ligt, heb je er bezwaar tegen ik ga echt ik hou jouw rondje aan zodat ik jou niet in de weg zwem, dat ik dan in jouw baantje kom zwemmen. En dan meestal zeggen ze altijd wel nou dat is goed een enkeling zegt nee, nou zeg ik oke jammer dan. Maar ik bedoel dat probeer ik dan wel want dan kan ik tenminste prettig zwemmen zonder met een grote bocht om die beppende vrouwen heen te hoeven.	Software: Baanindeling
Bo: Ja want dan gaat u dus bij de snelle zwemmers en dan probeert u die gewoon bij te houden?	Software: omgangsvormen
C2: Ik ga hun niet bijhouden want dat kan ik nooit. Maar ik zwem, zij zwemmen dan meestal in zo'n rondje. Ik zwem meestal rechtuit en dan draai ik om. Maar die hele snelle zwemmers maken dan zo'n rondje. Dat doe ik dan ook zodat ik hun absoluut niet in de weg ben zit. En een badmeester, ik kom daar natuurlijk al zo lang die kennen mij natuurlijk heel goed, die hebben mij ook een keer weggestuurd uit zo'n baantje. Die zeggen ja dat is voor	Software: badmeester

de snelle zwemmers. Maar dan zeg ik ja maar ik heb dat overlegd. Nou zeggen ze dat is goed als je dat onderling kan regelen onder elkaar dan is dat natuurlijk prima. Bo: Ja alleen maar netjes toch? C2: Ja vind je niet, dat moet een beetje kunnen toch. Nouja die badmeester hebben natuurlijk ook de regels waar ze zich aan moeten houden. Eén zo'n snelle zwemmer ligt dan in zijn eentje in de baan terwijl de langzamere zwemmers zitten opgepropt in die andere baantjes. Zie je het voor je? Dus dan denk ik ja ik gun iedereen ook zijn serieuze snelle zwemmertje maar ik gun mezelf ook een beetje ruimte. Bo: Ja nee precies dat snap ik. C2: En als dames met z'n drieën midden in het zwembad, hangend in het water dat iedereen er langs moet. Dan denk ik soms ook wel lieve dames ga nou even aan de kant want dan kun je rustig verder kletsen en kunnen wij tenminste doorzwemmen. Ik vind het ook wel raar hoor dat mensen dat niet zelf in de gaten hebben dan. Bo: Nee maar ik merk al, k heb al iets meer interviews nou afgenomen dat er echt altijd wel mensen zijn die totaal niet rekening houden met andere zwemmers. C2: Dat merk je ook in je interviews? Bo: Ja ja dat komt echt veel naar voren. Dat is echt wel jammer want je bent echt niet als enige in het zwembad maar dat heeft niet iedereen door volgens mij. C2: Nee nou dat zijn dus leuke onderwerpen waar je columns over kunt schrijven op een luchtige en humoristische manier. Dat mensen denken ja verrek ja inderdaad. Ik vind die keiharde zwemmers die gewoon dwars over je heen zwemmen als je niet uitkijkt, vind ik ook weer de andere uiterste. Van die mannen, van die stoere jongens met van die brede schouders. Die gaan dat water in en die liggen met hun kop in dat water liggen die als een koffiemolen te malen. En die houden dus echt voor geen millimeter met een andere, dat vind ik het andere uiterste hoor. Bo: Ja nee dat is zeker ook al ben je heel snel dat is super snel maar dan moet je nogsteeds rekening mee houden. C2: Ja vind ik wel. En als je bijna dwars door iemand heen zwemt moet je minimaal wel even sorry zwemmen. Bo: Ja inderdaad. C2: Maar je ziet wat ik nu beschrijf dat heb je natuurlijk in een dansstudio ook als mensen voor elkaar neus gaat staan. Of als ze midden in een oefening het niet weten en stil blijven staan en iedereen door dans dat je tegen elkaar aan botst. In ieder geval beweeg door zodat niet iedereen tegen je aan botst. Bo: Ja net als met zwemmen inderdaad. Want je geeft de Lieberg met een 7 als waarschijnlijkheid dat je het zou	Software: badmeester Software: baanindeling Software: omgangsvormen Software: omgangsvormen Net Promotor Score
---	---

aanraden aan een vriend of vriendin. Kan je dat toelichten, waarom is het een 7 waarom niet hoger of lager?

C2: Nou een 7 omdat ik wat ik jou beschrijf, ze doen hun best om het allemaal de mensen naar hun zin te maken en ook te luisteren naar de eventuele klachten. Ik vind dus die beperkte tijd dat je kan zwemmen vind ik echt te kort. En ik vind ook het feit dat ze zo weinig initiatief tonen als er dus echt iets is van waar je denk nu moet je echt even actie ondernemen dat ik dan als frequente zwemmen daar dat als het ware voor hun moet oplossen. Of althans dat ik daar dan, kijk ik ben natuurlijk dat merk je wel zo assertief als de pest geworden ook omdat ik daar zo lang kom maar de meeste mensen hebben dat natuurlijk niet en dan vind ik je mag als leiding van het zwembad best wel meer op je strepen gaan staan, initiatief tonen maar tegelijkertijd ook soepel zijn in dingen die weer wel reëel zijn zal ik maar zeggen. Daar heeft die 7 mee te maken. En ik zit even te kijken ja de rest is goed het zwembad is schoon. Dat zit allemaal wel goed. Dat is allemaal wel prima. Dus nou ja ik vind een 7, ik ben schooljuf een ruime voldoende.

Bo: Jazeker ja is niks mis mee. Zit altijd nog genoeg ruimte voor verbetering. Dat is ook alleen maar juist.

C2: Dat is eigenlijk mijn twee punten die ook de mogelijkheden voor banenzwimmers die zouden gebruikt moeten worden en het personeel mag wat meer daadkracht vertonen. Dat is eigenlijk wat ik bedoel. Die twee dingen. Ik weet niet gaat dit ook naar hun toe?

Bo: Nee.

C2: De kwestie is, kan het zwembad personeel, ik zie altijd dezelfde dames, de babbelvrouwen, hangend nogmaals niet aan de kant maar een meter van de kant. Dat is gewoon te ver van de kant, dan verstoort je dus het banenzwemmen gebeuren. In hoeverre kan het zwembadpersoneel dan op een vriendelijke manier, voor mijn part als we een keertje uit het zwembad zijn van zeggen ik heb het geobserveerd, ik zie dat jullie het reuze gezellig hebben met elkaar. Fijn dat je elkaar in het zwembad kan ontmoeten. Dat heeft natuurlijk allemaal met communicatie te maken. Maar heb je nou in de gaten dat de mensen helemaal om jullie heen moeten zwemmen. Is het dan niet handiger dat je of naderhand in het zwembad is ook de mogelijkheid voor koffie te drinken zit ook een restaurantje bij. Of dat je gewoon in een hoekje gaat zitten want dat kan wel dan zit je mekeer in ieder geval een stukje minder in de weg. Want het is wel een beetje lastig als jullie, en nogmaals als dat drie minuten duurt die babbel dat is daaraan toe, maar er zijn echt mensen die besteden zo ongeveer driekwart van hun tijd dat ze in het zwembad zitten op die manier in het zwembad dat je je afvraagt van jongens kom je hier nou eigenlijk om te zwemmen of om te beppen. Dat moet natuurlijk kunnen, maar niet zodat je andere mensen in de weg zit. Dus is, vereist dat een bepaalde tactiek. Ik denk heel eerlijk gezegd dat het zwembadpersoneel niet de meeste communicatief handige mensen zijn hoor

Hardware: beschikbaarheid

Software: badmeester

Software: badmeester

Bo: Ja nee ik begrijp wat je bedoeld inderdaad want het is vooral de manier waarop je iets zegt dat het kan aanslagen of niet. C2: Het heeft iets te maken met hoe breng je dat. Ja en op welk moment. Ik denk als mensen, niemand vind het leuk om gecorrigeerd te worden op het moment dat je daar dan zit te babbelen met je vriendin en de badmeester zegt hee dames opzij er komen mensen aan. Dan voel je je betrappt. Ookal weet je dat iemand gelijk heeft dat vind je niet leuk. Terwijl ik denk naderhand als je in je kleren bent of je zit aan de kant of weet ik veel wat en iemand zegt fijn dat je het zo naar je zin hebt in het zwembad en ik zie dat je elkaar zo kan spreken. Maar zie je nou dat mensen met een bochtje om je heen moeten zwemmen. Ik denk dat dat wel werkt als je dat een beetje op een aardige manier doet. Bo: Ja nee dat denk ik ook ben ik ook wel van mening inderdaad. C2: Maar dat vereist wel enige tact. Communicatieve vaardigheid. Bo: Ja ja zeker, inderdaad. Maar dat is iets goeds om wellicht voor mij nog uit te werken dat ze gewoon wat tips geven voor de badmeester. C2: Zeker zeker. Ik vind het goed hoor als mensen, zeker oudere, we zijn onderhand nu, zijn we allemaal over eens dat als mensen in een betere conditie zijn is de kans dat ze een ernstige variant van corona krijgen wordt toch minder. Het hele verhaal van preventief enzovoort gaat absoluut. Dan is zwemmen natuurlijk, dat kun je op een hoge leeftijd en als je zwaar bent, of zwak en wat kwalen hebt. Zwemmen is een van de hele weinige sporten die je nog tot lang kan blijven doen. Dus voor, als wij een campagne willen voeren voor ouderen om in beweging te blijven, kun je eigenlijk bijna altijd ook met lichte blessures is zwemmen iets wat eigenlijk bijna altijd nog kan. Als ik wel eens last van mijn rug had, dat weet ik nog wel, dan bleef ik altijd nog zwemmen, wel op mijn rug. Dat ik me eigenlijk naderhand altijd wel beter voelde. Bo: Ja zie je inderdaad. C2: Of je rug lang even ging stretchen, met je armen lang boven je hoofd en dan goed lang uitrekken. Dan weet ik dat het daarna al een tijd lang minder klachten had. Bo: Zwemmen is een erg mooie sport, dat vind ik zelf ook. C2: Vind je ook niet. Bo: Ja zeker. Vooral het is natuurlijk heel leuk maar alle gezondheidsvoordelen dat is alleen maar mooi meegenomen. C2: Ik heb begrepen dat het runnen van een zwembad momenteel, daar moet vaak geld bij. Bo: Ja dat klopt inderdaad. Dat is vaak niet altijd zo winstgevend terwijl het best wel een dure sport is om te doen vind ik.	Structureel niveau (gezondheid) Structureel niveau (lichaam)
--	--

C2: Ja zeker, zoals nu ik moet 5,5 euro per 40 minuten betalen om in het zwembad te mogen. Bo: Serieus? C2: Ik doe het met plezier omdat ik heel graag zelf wil blijven zwemmen. Ik kan het me permitteren, ik betaal ook mijn sportclub nog gewoon door. Maar ik snap heel goed dat er ook zat mensen zijn voor wie dat te veel is. Heb jij nou wat je weten wilt? Bo: Ja ik heb een heel interessant gehad. In ieder geval heel erg bedankt. Super waardevol voor mijn onderzoek. C2: ik wens jou heel veel succes voor jouw onderzoek! Bo: Ja super bedankt. C2: Oke dan ga ik lekker eten koken en kun jij verder met je gegevens. Bo: Fijne dag nog. C2: Jij ook fijne dag. Bo: Oke doe doe. C2: Dag.	
---	--

Topic 1: Nulsituatie	Fragment
Respondent C2	Bo: Even wat simpele vragen hoelang bent u al lid bij Optisport? Hoelang zwemt u al? C2: Even kijken hoor, wij kwamen uit de tropen met drie kleine kinderen in de halverwege de jaren 70. Heel lang al. 45 jaar.
	Bo: Ja super goed toch, alleen maar sportief. Want hoeveel in de uur bent u ongeveer in de week bezig met zwemmen? C2: Elke dag, buiten corona tijden bijna elke dag wel een uur.
	Bo: Zo C2: Of zwemmen of fitnessen of pilates of dansen. Dansen is natuurlijk echt mijn ding want daar schrijf ik boeken over. Ik heb drie uur in de week, 2 uur jazzballet en 1 uur dansimprovisatie. Niks met zwemmen te maken maar een goede combinatie naast schrijven, want dan ben je met je hoofd bezig. Met sporten ben je natuurlijk met je lijf bezig. En dat vind ik juist een perfecte combi.
	Bo: Ja ja, want bent u dan ook iedere dag in het zwembad te vinden? C2: Nee nee, zwembad doe ik 2 tot 3 keer per week.
	Bo: Oke gewoon recreatief baantjes zwemmen?

	C2: Ja gewoon alleen maar baantjes zwemmen
	Bo: Oke dus u gaat meestal gewoon op doordeweekse dagen ofzo in de middag? C2: Ja doordeweekse dagen tussen de middag. Tussen zeg maar van 12 tot 1 of van 1 tot 2. Hangt ervan af wanneer het open is. Meestal van 12 tot 1 dat is mijn vaste zwemuurtje. En dat is dan nou met zeg maar drie keer in de week ga ik zo'n beetje maandag woensdag en vrijdag. of dinsdag en donderdag. Zo'n beetje om de dag.
	Ik doe alleen schoolslag, want ik heb alleen maar ooit diploma a gehaald. Kan niet eens crawlen.
	Ik zwem dan toch gemiddeld als ik mijn best doe 25 baantjes in 20 minuten.

Topic 2: Hardware	Onderwerp	Fragment
Respondent C2	Inrichting	Bo: Ja ik had het ook gehoord inderdaad. Dat het wel iets wat verouderd zwembad is volgens mij. C2: Ik vind het helemaal niet verouderd hoor. Ja weet ik veel. Ik vind het lekker alleen maar baantjes zwemmen geen flauwekul.
Kansentool C2		(Wat maakt blij?) dat ik in een zwembad zwem zonder toeters en bellen, glijbanen etc.
		Er is in de Lieberg ook een hele goeie föhn om je haren te drogen. Dat lijkt onnozel maar is het niet. Ik kom altijd thuis met een prima kapsel. Dat voelt extra lekker na het banen zwemmen.
Respondent C2	Drukke	En ik probeer dan altijd tussen de middag te komen. Ik baal als het heel druk is. Dan ga ik soms in het ondiepe bad, dat is ietsje warmer. Maar dat gaat ook wel. Want er is geloof ik een keer in de week 's avonds. Maar dan is het echt mudvol.
Kansentool C2		Dat het soms te druk is zodat je niet lekker door kunt zwemmen
Respondent C2	Beschikbaarheid	Ik vind een sportschool die een zwemmogelijkheid heeft dat vind ik echt super ideaal. En het voordeel heb je dan dat je echt altijd kan gaan doen waar je op dat moment het meeste behoefte aan hebt.
		Bo: Zonde, want toen ben je weer overgegaan naar de Lieberg? C2: Toen inderdaad ben ik weer zwemmen daar. Maar wat ik je schreef, ik vind hun mogelijkheden dat je daar kan zwemmen best beperkt.
		Bo: Ja dat had u geschreven inderdaad, dat had ik gezien. Want daar heb je gewoon niet veel beschikbare tijden dat u kunt zwemmen? C2: Nee ik zit vast aan die tijden. Ik snap dat wel om financieel te kunnen draaien hebben ze het dus heel veel verhuurd aan scholen, en aan duikclubs, ja ROC's denk ik. Dus daar moeten ze het natuurlijk grotendeels van hebben dus. Dat is dan de hele middag en in de avonden. Dat zwembad wordt wel optimaal gebruikt maar zeker niet het meeste door de recreatieve zwemmers. Ze hebben wel de banen nu in normale tijden zo.

		Ik vind dus die beperkte tijd dat je kan zwemmen vind ik echt te kort.
Kansentool C2		Het zou fijn zijn als het zwembad gewoon de hele dag open is zodat je kunt zwemmen wanneer je wilt. In mijn vorige sportclub waar ze een zwembad hadden, was dat het geval. Ik vind dat ideaal. Helaas ging die failliet.
		Afhankelijk van je stemming en behoefte, kun je dan any time je banen trekken.
		Verruimde openingstijden

Topic 3: Transitie met pensioen gaan	Fragment
Respondent C2	Bo: Even kijken want wanneer bent u met pensioen gegaan? C2: Nou officieel met mijn 65 ^e , ik ben nu 75 maar dat heeft in mijn zwemgedrag niks verandert hoor.
	Bo: Oke nee precies daar wilde ik een beetje naartoe gaan, maar dat heeft niks verandert? C2: Nee hoor helemaal niet. In tegendeel.

Topic 4: Intrapersoonlijk niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent C2	Fijn vinden	Maar ik doe het puur ook omdat ik het heerlijk vind hoor echt niet vanwege de, ja dat het, het is een mooi product of bijeffect dat het ook nog eens gezond is.
		Maar toen heb ik dus echt de benefits gemerkt van het sporten. En dat toeter ik ook aan mijn college vrouwen en mannen rond. Als ze dan zeggen heb je daar zin in iedere keer naar het zwembad iedere keer verkleden. Ik zeg moet je horen ik vind dat gewoon lekker om te doen, maar als je zwemmen niet lekker vind dan ga je wandelen. Maar neem van mij aan je houdt echt je conditie zo veel beter op peil.
Kansentool C2	Ontspannen	Want het belangrijkste is dat ik van banen zwemmen me tevreden en ontspannen voel.

Topic 5: Structureel niveau	Onderwerp	Fragment
-----------------------------	-----------	----------

Respondent C2	Verbeteren gezondheid / lichaam	Maar ik merk ook dat na zwemmen heb je eigenlijk, dat las ik ook een keer een artikel, heb je 24 uur heeft je systeem daar baat bij. Dat wist ik ook niet hoor dat het zo lang duurt. 24 uur heeft weet ik veel je darmen je spieren wat het dan ook allemaal is, hebben de na effecten, de gunstige nawerking van die zwembeweging.
		Dan heb ik ook het gevoel dat ik wel echt ff wat doe zal ik maar zeggen. Dat de longen even flink moeten werken.
		En nogmaals ik doe het niet vanwege het gezondere, dat is een leuk bijproduct, maar als ik een tijd achter die computer heb gezeten dat snak ik naar een beetje beweging hoor.
		zijn we allemaal over eens dat als mensen in een betere conditie zijn is de kans dat ze een ernstige variant van corona krijgen wordt toch minder. Het hele verhaal van preventief enzovoort gaat absoluut. Dan is zwemmen natuurlijk, dat kun je op een hoge leeftijd en als je zwaar bent, of zwak en wat kwalen hebt. Zwemmen is een van de hele weinige sporten die je nog tot lang kan blijven doen.
		Als ik wel eens last van mijn rug had, dat weet ik nog wel, dan bleef ik altijd nog zwemmen, wel op mijn rug. Dat ik me eigenlijk naderhand altijd wel beter voelde.
Kansentool C2	Sportaanbod	Dat de tijden waarop er banen gezwommen kan worden beperkt zijn.
	Reistijd	Het is 10 minuten fietsen van mijn huis. Dat is ook fijn! Het is goed een zwembad in de buurt te hebben.

Topic 6: Software	Onderwerp	Fragment
Respondent C2	Baanindeling	Dat in de eerste drie banen liggen de langzamere zwemmers en de laatste twee banen die in een snel tempo al crawlend daar door gaan. Maar ik vind dus die langzame zwemmers wat ik je ook zei in dat stuk best irritant want die zwemmen mij wel weer te langzaam maar ik kan niet zo snel zwemmen in de crawlers. En dan

		vraag ik soms als er een iemand in zo'n baantje ligt, heb je er bezwaar tegen ik ga echt ik hou jouw rondje aan zodat ik jou niet in de weg zwem, dat ik dan in jouw baantje kom zwemmen. En dan meestal zeggen ze altijd wel nou dat is goed een enkeling zegt nee, nou zeg ik oke jammer dan. Maar ik bedoel dat probeer ik dan wel want dan kan ik tenminste prettig zwemmen zonder met een grote bocht om die beppende vrouwen heen te hoeven.
		Eén zo'n snelle zwemmer ligt dan in zijn eentje in de baan terwijl de langzamere zwemmers zitten opgepropt in die andere baantjes. Zie je het voor je? Dus dan denk ik ja ik gun iedereen ook zijn serieuze snelle zwemmertje maar ik gun mezelf ook een beetje ruimte.
	Omgangsvormen	Bo: Ja want dan gaat u dus bij de snelle zwemmers en dan probeert u die gewoon bij te houden? C2: Ik ga hun niet bijhouden want dat kan ik nooit. Maar ik zwem, zij zwemmen dan meestal in zo'n rondje. Ik zwem meestal rechthoekig en dan draai ik om. Maar die hele snelle zwemmers maken dan zo'n rondje. Dat doe ik dan ook zodat ik hun absoluut niet in de weg ben zit.
		C2: En als dames met z'n drieën midden in het zwembad, hangend in het water dat iedereen er langs moet. Dan denk ik soms ook wel lieve dames ga nou even aan de kant want dan kun je rustig verder kletsen en kunnen wij tenminste doorzwemmen. Ik vind het ook wel raar hoor dat mensen dat niet zelf in de gaten hebben dan. Ik vind die keiharde zwemmers die gewoon dwars over je heen zwemmen als je niet uitkijkt, vind ik ook weer de andere uiterste. Van die mannen, van die stoere jongens met van die brede schouders. Die gaan dat water in en die liggen met hun kop in dat water liggen die als een koffiemolen te malen. En die houden dus echt voor geen millimeter met een andere, dat vind ik het andere uiterste hoor.

		Bo: Ja nee dat is zeker ook al ben je heel snel dat is super snel maar dan moet je nogsteeds rekening mee houden. C2: Ja vind ik wel. En als je bijna dwars door iemand heen zwemt moet je minimaal wel even sorry zwemmen.
Kansentool C2		Dat er met name vrouwen zijn die in het zwembad liggen te kletsen, of heel langzaam naast elkaar zwemmen zodat je er met een grote bocht omheen moet. Irritant.
Respondent C2	Personeel	En een badmeester, ik kom daar natuurlijk al zo lang die kennen mij natuurlijk heel goed, die hebben mij ook een keer weggestuurd uit zo'n baantje. Die zeggen ja dat is voor de snelle zwemmers. Maar dan zeg ik ja maar ik heb dat overlegd. Nou zeggen ze dat is goed als je dat onderling kan regelen onder elkaar dan is dat natuurlijk prima. Ja vind je niet, dat moet een beetje kunnen toch. Nouja die badmeester hebben natuurlijk ook de regels waar ze zich aan moeten houden. En ik vind ook het feit dat ze zo weinig initiatief tonen als er dus echt iets is van waar je denk nu moet je echt even actie ondernemen dat ik dan als frequente zwemmen daar dat als het ware voor hun moet oplossen. Of althans dat ik daar dan, kijk ik ben natuurlijk dat merk je wel zo assertief als de pest geworden ook omdat ik daar zo lang kom maar de meeste mensen hebben dat natuurlijk niet en dan vind ik je mag als leiding van het zwembad best wel meer op je strepen gaan staan, initiatief tonen maar tegelijkertijd ook soepel zijn in dingen die weer wel reëel zijn zal ik maar zeggen. C2: De kwestie is, kan het zwembad personeel, ik zie altijd dezelfde dames, de babbelvrouwen, hangend nogmaals niet aan de kant maar een meter van de kant. Dat is gewoon te ver van de kant, dan verstoort je dus het banenzwemmen gebeuren. In hoeverre kan het zwembadpersoneel dan op een vriendelijke manier, voor mijn part als we een keertje uit het

		zwembad zijn van zeggen ik heb het geobserveerd, ik zie dat jullie het reuze gezellig hebben met elkaar. Fijn dat je elkaar in het zwembad kan ontmoeten. Dat heeft natuurlijk allemaal met communicatie te maken. Maar heb je nou in de gaten dat de mensen helemaal om jullie heen moeten zwemmen. Is het dan niet handiger dat je of naderhand in het zwembad is ook de mogelijkheid voor koffie te drinken zit ook een restaurantje bij. Of dat je gewoon in een hoekje gaat zitten want dat kan wel dan zit je mekeer in ieder geval een stukje minder in de weg. Want het is wel een beetje lastig als jullie, en nogmaals als dat drie minuten duurt die babbel dat is daaraan toe, maar er zijn echt mensen die besteden zo ongeveer driekwart van hun tijd dat ze in het zwembad zitten op die manier in het zwembad dat je je afvraagt van jongens kom je hier nou eigenlijk om te zwemmen of om te beppen. Dat moet natuurlijk kunnen, maar niet zodat je andere mensen in de weg zit. Dus is, vereist dat een bepaalde tactiek. Ik denk heel eerlijk gezegd dat het zwembadpersoneel niet de meeste communicatief handige mensen zijn hoor. Bo: Ja nee ik begrijp wat je bedoeld inderdaad want het is vooral de manier waarop je iets zegt dat het kan aanslagen of niet. C2: Het heeft iets te maken met hoe breng je dat. Ja en op welk moment. Ik denk als mensen, niemand vind het leuk om gecorrigeerd te worden op het moment dat je daar dan zit te babbelen met je vriendin en de badmeester zegt hee dames opzij er komen mensen aan. Dan voel je je betraapt. Ookal weet je dat iemand gelijk heeft dat vind je niet leuk. Terwijl ik denk naderhand als je in je kleren bent of je zit aan de kant of weet ik veel wat en iemand zegt fijn dat je het zo naar je zin hebt in het zwembad en ik zie dat je elkaar zo kan spreken. Maar zie je nou dat mensen met een bochtje om je heen moeten zwemmen. Ik denk dat dat wel werkt
--	--	---

Kansentool C2		als je dat een beetje op een aardige manier doet.
		Bo: Ja nee dat denk ik ook ben ik ook wel van mening inderdaad. C2: Maar dat vereist wel enige tact. Communicatieve vaardigheid.
		Ik kom al zo lang in dit zwembad dat er een band ontstaan met de mensen die er werken. Dat voelt vertrouwd.

Topic 7: Net Promotor Score	Onderwerp	Fragment
Respondent C2	Passives	Bo: Ja net als met zwemmen inderdaad. Want je geeft de Lieberg met een 7 als waarschijnlijkheid dat je het zou aanraden aan een vriend of vriendin. Kan je dat toelichten, waarom is het een 7 waarom niet hoger of lager? C2: Nou een 7 omdat ik wat ik jou beschrijf, ze doen hun best om het allemaal de mensen naar hun zin te maken en ook te luisteren naar de eventuele klachten. Ik vind dus die beperkte tijd dat je kan zwemmen vind ik echt te kort. En ik vind ook het feit dat ze zo weinig initiatief tonen als er dus echt iets is van waar je denk nu moet je echt even actie ondernemen dat ik dan als frequente zwemmen daar dat als het ware voor hun moet oplossen. Of althans dat ik daar dan, kijk ik ben natuurlijk dat merk je wel zo assertief als de pest geworden ook omdat ik daar zo lang kom maar de meeste mensen hebben dat natuurlijk niet en dan vind ik je mag als leiding van het zwembad best wel meer op je strepen gaan staan, initiatief tonen maar tegelijkertijd ook soepel zijn in dingen die weer wel reëel zijn zal ik maar zeggen. Daar heeft die 7 mee te maken. En ik zit even te kijken ja de rest is goed het zwembad is schoon. Dat zit allemaal wel goed. Dat is allemaal wel prima. Dus nou ja ik vind een 7, ik ben schooljuf een ruime voldoende. Bo: Jazeker ja is niks mis mee. Zit altijd nog genoeg ruimte voor

		verbetering. Dat is ook alleen maar juist. C2: Dat is eigenlijk mijn twee punten die ook de mogelijkheden voor banenzwemmers die zouden gebruikt moeten worden en het personeel mag wat meer daadkracht vertonen. Dat is eigenlijk wat ik bedoel. Die twee dingen.
Bestand C2		Ik geef een 7.

C3 Romijn, 47 jaar, sinds dit jaar bij Optisport. Locatie Hilversum

Getranscribeerd	Gecodeerd
C3: Met C3 Romijne. Bo: Goedemorgen, met Bo van Aalst. C3: Hoi! Bo: Hoi heb je even tijd? C3: Ja zeker. Bo: Oke helemaal goed. Nou ik bel dus nog even naar aanleiding van de mail die u mij heeft gestuurd met alle informatie. En ik ben dus onderzoek aan het doen naar banenzwemmen en normaal gesproken in de ideale situaties had ik interviews liever afgenomen waar ik mensen ook echt in het echt kon zien face to face. Helaas is dit nu niet mogelijk vanwege de maatregelen dus is het alleen maar super fijn dat het gewoon eventjes telefonisch kunnen doen. Daarvoor al in ieder geval hartstikke bedankt. Ik heb uw bestand voor me en die ga ik gewoon even aflopen en als ik wat onduidelijkheden heb of vragen heb dan stel ik ze even om even wat extra diepgang te geven. U bent denk ik de eerste die een hele mooie tabel heeft gemaakt, van de mate van sportparticipatie, dus dat is al super leuk om te zien. Ik zie dat u aan waterpolo heeft gedaan toen u 12 tot 16 was. C3: Ja vier jaar gewaterpolod. Daarna eigenlijk vrij weinig, ja wel op de sportschool gezeten en dat soort zaken. een poosje kickboxen gedaan maar dat zijn allemaal een beetje van die blauwe maandag activiteiten. Bo: Ja en dat was al de leeftijd van 21 35? C3: Ja. Bo: Oke even kijken, want hoe oud bent u nu als ik vragen mag? C3: 47. Bo: Oke 47, en ik zie op de leeftijd van 45 ging in ieder geval de tabel, de lijn erg omhoog. C3: Ik heb een hernia gehad. 4 5 jaar geleden, bleef dat door het herstel een beetje aanmodderen. Ben ik op een gegeven moment, bijna twee jaar geleden gaan zwemmen. En toen begonnen ermee en dat is me eigenlijk als enige, sportschool ben ik geweest en weet je wel dat soort activiteiten heb ik dan wel gedaan, maar dat kon ik nooit goed volhouden dus ben ik eigenlijk mijn sporttas vergeten en toen ben ik daar het zwembad ingedoken. En ik hou het heel goed vol. Bo: Want ik zie twee keer per week 80 banen, hoelang bent u daar ongeveer mee bezig? C3: Gisteren ben ik nog geen 50 minuten gedaan. Bo: Dat is netjes inderdaad, want u heeft gisteren denk ik voor de eerste keer mogen zwemmen? C3: Nee donderdag ben ik al geweest.	Structureel niveau (Versterken lichaam, hernia) Nulsituatie

Bo: Super fijn dat dat alweer kan meteen. C3: Ja. Bo: Even kijken want u bent dan vanaf u 45^e dan al lid geworden bij Optisport? C3: Nou niet lid, dat ben ik sinds dit jaar eigenlijk geworden. Want ik ging er gewoon elk week naartoe. Toen zwom ik nog de ene week daar en ja of de ene keer daar en de andere keer zwom ik daar, bij Optisport. En ja toen ben ik op een gegeven moment heb ik gewoon gezegd ik gewoon kijken of ik alleen maar bij Optisport kan. Omdat het bij mij in de buurt is. Bo: Ja ja u heeft nog andere zwembaden geprobeerd? C3: Ja Bussem. Bo: Op die manier oke, dus een jaartje dan echt vast bij Optisport? C3: Ja. Bo: En op welke tijden gaat u dan vaak zwemmen? C3: Woensdag in de normale situatie op woensdag avond, van 7 tot 8. En zondag ochtend om 9 uur. Bo: En hoe bevallen die tijden? C3: Ja wel goed. Zondag prima. En woensdag ook maar ja dat zijn de enige, ja je kan 's ochtends om half zeven maar dat vind ik.. Bo: Beetje vroeg. C3: Niet zo lekker. Bo: Ja ja. Maar zijn dat de enige tijden die verder voor u uitkomen? C3: Ja want in Hilversum hebben ze niet zoveel banenzwemmen in de avond, een avond maar. Bo: Dus alleen op woensdag avond? C3: Ja. Bo: Dat is weinig inderdaad. Ik ga even wat standaard vragen stellen. Even kijken, hoe oud was u toen u begon met betaald werk? C3: 15 of 16. Bo: En met dat u na de opleiding bent begonnen met fulltime werken of iets in die richting? C3: Nou ik heb slagersvak opleiding gedaan. Bo: Ja. C3: En dat is werken en leren tegelijk. En toen heb ik tot aan mijn 27^e in het slager vak gezeten. Toen ben ik in de commercie gegaan. Nu ben ik accountmanager bij een bouwbedrijf in apeldoorn. Bo: Oke. En hoe oud was u toen u zelfstandig bent gaan wonen?	Structureel niveau (te weinig sportaanbod) Transitie starten met betaald werk Transitie zelfstandig wonen
--	--

C3: 21 Bo: Was dat direct samenwonen of nog zelfstandig? C3: Zelfstandig. Toen later kwam mijn vriendin erbij wonen. Bo: Ik heb geen idee, heeft u kinderen? C3: Ja 2. Bo: 2 kinderen, en hoe oud zijn ze nu? C3: 25 en 14. Bo: 25 en 14, dus dan was u 22 toen de eerste er was? C3: Ja dat zou u zeggen maar de eerste is niet van mijzelf. Bo: Op die manier. Oke dus eigenlijk de eerste was want die was 14, rond 33? C3: Ja. Bo: Oke want u bent nu dan met een vrouw samen die al een kind had? En sinds wanneer is dat dat u samen zijn? C3: 2007. Bo: Dus dat is ook 13 jaar terug. C3: Nee ik zeg het verkeerd 2003, sorry. Wat erg zeg. Bo: Oke ik zal het niet zeggen geen probleem. C3: Ja. Bo: Dus 17 jaar, rond de 30^{ste} oke. C3: Ja. Bo: En heeft zo'n gebeurtenis nog invloed gehad op uw sportparticipatie? Dat u dan misschien omdat u vrouw heel sportief was ofzo dat u dan meer ging sporten? C3: Nee. Bo: Nee dat heeft allemaal niet per se invloed gehad? C3: Nee, ik doe toch mijn eigen ding. Dat heb ik wel. Bo: Ja ja nee ook helemaal goed. Even kijken nu ben ik bij de groene tabel die u heeft ingevuld met frustraties en wat blij maakt. Etc. Ik lees dat u er neer heeft gezet dat mensen op hun eigen lijn heen en weer blijven zwemmen ook als het druk is. Betekent dat dus dat ze niet rechts heen gaan en links terug? C3: Nee, niet met de klok in of tegen de klok in dat is wat je bedoeld. Bo: Gaan ze gewoon rechtdoor en precies dezelfde weg terug? C3: Ja ja. Bo: Oke dat is knap. C3: Dat is apart, dat is zo. Sommige banen hebben dat wel maar sommige mensen snappen het gewoon niet. En die gaan gewoon, ik heb daar wel eens een ongeval mee gehad. Daar ook best wel met een vrouw een behoorlijke discussie daar over gehad die aan het	Transitie krijgen van het eerste kind Transitie: samenwonen Software (omgangsvormen)
---	---

zwemmen was. Was echt heel asociaal, dat mensen gewoon. En ik vind bij ons in Optisport dat, nu zijn er 6 banen je krijgt je eigen baan gewoon toegewezen in deze situatie. Maar normaal gesproken heb je fast line, twee fast lines. De rest is gewoon open, en dan pak je spring in het water, pak je gewoon je stuk. En er zit niet echt een lijn in. Dat vind ik vanuit, dat heb ik wel eens eerder aangegeven. Daar moeten daar gewoon wat bredere, je hoeft niet elke baan te markeren. Maar als je bijvoorbeeld twee banen een baan doet dan kun je mooi cirkeltjes zwemmen. Begrijp je wat ik bedoel?

Bo: Met twee banen bedoel je?

C3: Als je gewoon twee officiële banen hebt, twee startblokken en je maakt daar een baan van. Dan kun je, dan met een lijn ga je markeren, drijflijnen, dan heb je dus eigenlijk een afzetting, dan kun je dat vlak. Dan kun je zeggen we hebben een fastline. Medium line en een slow line. Maar dat mensen ook gewoon gebruik maken van een line die bij hun past. Ze zwemmen wel veel maar niet snel, dan moeten ze niet in de fast line of in de medium line. Dan moeten ze in de slow line

Bo: Ja ja snap ik. Want nu zijn er dus twee snelle banen?

C3: En that's it.

Bo: Bent u een borstcrawl zwemmer of een schoolslag?

C3: Nee eigenlijk niet, zoveel schoolslag en op mijn rug. Want ik moet mijn rugspieren natuurlijk nog goed blijven trainen. En ik heb, mijn conditie is niet zo best dus ik hou borstcrawl ook niet zo lang uit.

Bo: Nee precies inderdaad. Maar die snelle banen zijn volgens mij voor de borstcrawl zwemmers of is het voor?

C3: Ja borstcrawl of gewone, je hebt een baan voor de borstcrawl en een fastline wissel, voor de wissel.

Bo: Oke maar de helft snapt eigenlijk niet de basisprincipes van het banenzwemmen?

C3: Nee dat merk ik wel eens ja.

Bo: Oke oke, ik snap dat dat vervelend kan zijn inderdaad. Als je heen en weer blijft zwemmen dan maak je niet echt ruimte voor andere zwemmers.

C3: Nee.

Bo: Even kijken, en er staat ook teveel personen in een baan. Met hoeveel zwem je dan ongeveer, gemiddeld. Op een woensdag avond bijvoorbeeld?

C3: Ja soms is het zo loei en loei druk dat je niet eens kan zwemmen. Niet normaal.

Bo: En heb je het dan over 10 mensen in een baan of 6 of 4?

C3: Ja dat kan zomaar zijn ja inderdaad.

Bo: Dat is wel veel inderdaad.

C3: Weet je die fastlines daar zitten ze meestal wel met een mannetje of 5 hooguit. Maar de banen ernaast, de rest is gewoon open. Ja daar

Software (baanindeling)

Structureel niveau (versterken lichaam)

Software (baanindeling)

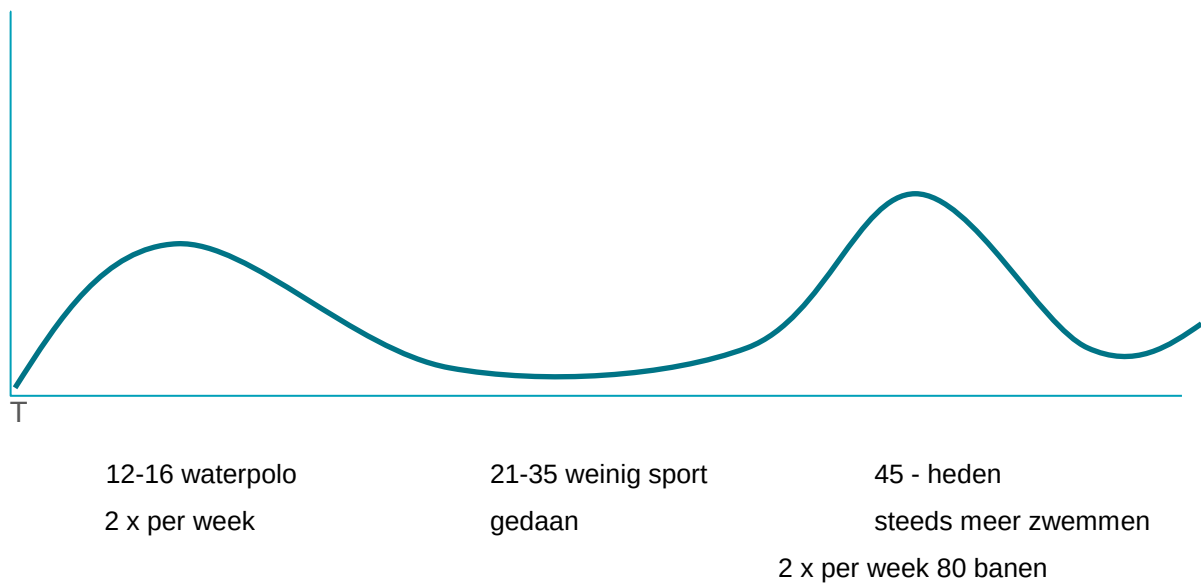
Software (omgangsvormen)

Hardware (drukke)

zwemmen soms. Dus dan heb je eigenlijk 4 banen over, dat is dan een grote baan geworden. En dan daar zwemmen soms wel 30 man in. Bo: Op die manier. En natuurlijk allemaal andere slagen en andere snelheden? C3: Ja daar mag je geen borstcrawl in doen. Dat snappen ook heel veel mensen niet, en dat gaan ze dat toch doen. Bo: Dat kan inderdaad vervelend zijn geloof ik. Even kijken wat ik nog meer had opgeschreven. Ja voornamelijk die gedragsregels, hoe eigenlijk iemand zich in het zwembad moet gedragen, die ontbreken nog? C3: Ja. Het personeel moet veel meer, vind ik, het personeel kan er ook veel beter op begeleiden. Bo: Ja want nu zijn er denk ik badmeesters laat maar zeggen en die staan langs de kant maar die doen eigenlijk niks? C3: 2, ja als er iemand borstcrawl doet in het normale gedeelte, wordt hij of zij wel aangesproken daar niet van. Dus dat wel. Bo: Maar er staat ook, u heeft erbij gezet, begeleiding / trainingen van trainers. Heeft u dan behoefte aan soms tips ofzo? C3: Nou ja goed, ik kan me best voorstellen dat er bepaalde personeel of dat ze een trainer inhuren dat er wel een soort workshop voor techniek zwemmen. Bo: Op die manier ja ja ja. C3: Want dan ga je je ook onderscheiden van andere zwembaden natuurlijk. Bo: Ja dat klopt. Maar er is toch wel denk ik, de mogelijkheid om een borstcrawl cursus of iets dergelijks te volgen? C3: Dat weet ik niet eens. Bo: Volgens mij wel, ik heb volgens mij eergister nog iemand gesproken, ook van het zwembad in Hilversum. En die ging volgens mij, als het natuurlijk weer kan dat zal september zijn, iets van een borstcrawl cursus volgen. C3: Dat kan ik weet het niet. Ik zwem er al een poosje. Ik weet het helemaal niet. Bo: Dat is dan ook niet helemaal goed gegaan als u er geen weet van heeft eigenlijk. Even kijken. De tijden dan dat er alleen maar op de woensdag avond, dat is inderdaad wel echt weinig zou ik zeggen. Maar ja, je weet natuurlijk niet hoe druk ze met andere dingen hebben. C3: Nee, want er zit waterpolo club, je hebt onderwaterhockey, duikvereniging. Ik snap dat best wel. Bo: Ja maar toch inderdaad zijn niet veel beschikbare tijden voor de banenzwemmer als ik zo hoor. Even kijken, nog als laatste	Software: regels Software: gedragsregels Software: Badmeester Intrapersoonlijk niveau (trainer) Software: communicatie over borstcrawl cursussen Hardware: beschikbaarheid
---	--

vraag. U heeft Optisport aangeraden aan een vriend of collega met een 7 de waarschijnlijkheid. Kunt u daar iets van toelichting bij geven? C3: Ja goed. Kijk zwemmen is sowieso goed. Of het nou Optisport is. Ja ik vind het zwembad bij ons, vind ik gewoon eigenlijk is het gewoon zo gedateerd. Nu zijn er wel voornemens om te gaan verhuizen volgens mij met Optisport of het zwembad. Want ze willen op het Arenapark bij ons een zwembad gaan bouwen. En dat zou vanuit de gemeente of exploitatie zijn. En dus daar naar toe gegaan. Maar het is hoe heet het, zwemmen is goed, alleen ja als ik nu zeg Zandsteen of Optisport Hilversum zeg ik Zandsteen. Want het is veel mooier zwembad, ruimere, als je de kleedkamers al kijkt. Omdat ik rugproblemen heb, ik moet ruimte hebben om me aan te kleden weet je wel. In zo'n klein hok, ik ben zo stijf als een plank. Dat werkt gewoon niet. En dat heb ik al eerder aangegeven. Het is oud. Het bad op zich is totaal jaren 70. Erg gedateerd. En ja maar ik vind het heerlijk om ja het is vlakbij mij in de buurt, het is echt met de fiets is het nog geen 5 minuten. Bo: Dus dat is eigenlijk de reden ook dat je naar Optisport en niet naar het andere zwembad, want eigenlijk mooier is. C3: En Bussem is voor mij met de auto 10 minuten rijden. Veel parkeer gelegenheid. Mooi zwembad, twee grote baden en een klein bad. Dus ja. Ziet er gewoon wat frisser allemaal uit. Bo: Dus eigenlijk een beetje de staat van het zwembad wat eigenlijk op een zeven neerkomt? C3: Ja. Het personeel is zo vriendelijk. Echt super. Dat vind ik ook belangrijk. Die meiden en die jongens allemaal, ja je kent ze zo langzamerhand goed. Ze zijn altijd vriendelijk. Bo: Ja dat is ook altijd leuk inderdaad. Dat maakt je iets meer welkom als je iedere keer weer een baantje komt zwemmen. Oke helemaal goed. Heeft u nog toevoegen of iets wat u wilt zeggen over het banenzwemmen? C3: Nee Bo: Oke hartstikke bedankt voor het bellen. Ik heb er super veel aan. Nou nog een fijne dag in ieder geval, hartstikke bedankt nogmaals. C3: Bo succes, goedzo. Doeit! Bo: Houdoe!	Net Promotor Score (Passives) Hardware: Voorzieningen Structureel niveau (reistijd) Hardware (voorzieningen) Net Promotor Score
---	--

Mate van sportparticipatie



THEMA / KWESTIE Banenzwemmen	
WAT FRUSTREERT? - teveel personen in een baan - te weinig belijningen in het water om banen te creeren - te kleine kleedruimtes in vestiging Hilversum - mensen op hun eigen lijn heen en weer blijven zwemmen ook als het druk is	WAT MAAKT BLIJ? - vriendelijk personeel - schone voorzieningen - ruimere tijden/meer avond openstelling om banen te zwemmen - duidelijke gedragsregels
WAT ZIJN BEHOEFTES? - ruimere openstelling banen zwemmen avonden - ruimere banen met duidelijke regels voor gebruikers - begeleiding trainingen van trainers - buitenbad	WAT BELEMMERT? - tijden - geen buitenbad - onvoldoende parkeer gelegenheid
KANSGEBIEDEN - nieuwbouw - duidelijke regels voor gebruikers	

Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf/product/dienst zou aanraden aan een vriend of collega? Een 7

Topic 1: Structureel niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent C3	Versterken lichaam (hernia)	Ik heb een hernia gehad. 4 5 jaar geleden, bleef dat door het herstel een beetje aanmodderen. Ben ik op een gegeven moment, bijna twee jaar geleden gaan zwemmen. En toen begonnen ermee en dat is me eigenlijk als enige, sportschool ben ik geweest en weet je wel dat soort activiteiten heb ik dan wel gedaan, maar dat kon ik nooit goed volhouden dus ben ik eigenlijk mijn sporttas vergeten en toen ben ik daar het zwembad ingedoken. En ik hou het heel goed vol.
		Bent u een borstcrawl zwemmer of een schoolslag? Nee eigenlijk niet, zoveel schoolslag en op mijn rug. Want ik moet mijn rugspieren natuurlijk nog goed blijven trainen. En ik heb, mijn conditie is niet zo best dus ik hou borstcrawl ook niet zo lang uit.
	Sport aanbod	Ja want in Hilversum hebben ze niet zoveel banenzwemmen in de avond, een avond maar.
		Bo: Dus alleen op woensdag avond? C3: Ja.
	Reistijd	En ja maar ik vind het heerlijk om ja het is vlakbij mij in de buurt, het is echt met de fiets is het nog geen 5 minuten.

Topic 2: Nul situatie	Fragment
Respondent C3	Want ik zie twee keer per week 80 banen, hoelang bent u daar ongeveer mee bezig? C3: Gisteren ben ik nog geen 50 minuten gedaan.

Topic 3: Transitie starten met betaald werk	Fragment
Respondent C3	Bo: Dat is weinig inderdaad. Ik ga even wat standaard vragen stellen. Even kijken, hoe oud was u toen u begon met betaald werk? C3: 15 of 16.
	Bo: En met dat u na de opleiding bent begonnen met fulltime werken of iets in die richting?

	C3: Nou ik heb slagersvak opleiding gedaan.
	Bo: Ja. C3: En dat is werken en leren tegelijk. En toen heb ik tot aan mijn 27 ^e in het slager vak gezeten. Toen ben ik in de commercie gegaan. Nu ben ik accountmanager bij een bouwbedrijf in Apeldoorn.

Topic 4: Transitie zelfstandig gaan wonen	Fragment
Respondent C3	Bo: Oke. En hoe oud was u toen u zelfstandig bent gaan wonen? C3: 21.
	Bo: Was dat direct samenwonen of nog zelfstandig? C3: Zelfstandig. Toen later kwam mijn vriendin erbij wonen.
	Bo: En heeft zo'n gebeurtenis nog invloed gehad op uw sportparticipatie? Dat u dan misschien omdat u vrouw heel sportief was ofzo dat u dan meer ging sporten? C3: Nee
	Bo: Nee dat heeft allemaal niet per se invloed gehad? C3: Nee, ik doe toch mijn eigen ding. Dat heb ik wel.

Topic 5: Transitie krijgen van het eerste kind	Fragment
Respondent C3	Bo: 2 kinderen, en hoe oud zijn ze nu? C3: 25 en 14.
	Bo: 25 en 14, dus dan was u 22 toen de eerste er was? C3: Ja dat zou u zeggen maar de eerste is niet van mijzelf
	Bo: Op die manier. Oke dus eigenlijk de eerste was want die was 14, rond 33? C3: Ja.

Topic 6: Software	Onderwerp	Fragment
Respondent C3	Omgangsvormen	Bo: Ik lees dat u er neer heeft gezet dat mensen op hun eigen lijn heen en weer blijven zwemmen ook als het druk is. Betekent dat dus dat ze niet rechts heen gaan en links terug? C3: Nee, niet met de klok in of tegen de klok in dat is wat je bedoeld.

		Bo: Gaan ze gewoon rechtdoor en precies dezelfde weg terug? C3: Ja ja.
		Bo: Oke dat is knap. C3: Dat is apart, dat is zo. Sommige banen hebben dat wel maar sommige mensen snappen het gewoon niet. En die gaan gewoon, Ik heb daar wel eens een ongeval mee gehad. Daar ook best wel met een vrouw een behoorlijke discussie daar over gehad die aan het zwemmen was. Was echt heel asociaal.
		Bo: Oke maar de helft snapt eigenlijk niet de basisprincipes van het banenzwemmen? C3: Nee dat merk ik wel eens ja.
		Bo: Op die manier. En natuurlijk allemaal andere slagen en andere snelheden? C3: Ja daar mag je geen borstcrawl in doen. Dat snappen ook heel veel mensen niet, en dat gaan ze dat toch doen.
		Ja voornamelijk die gedragsregels, hoe eigenlijk iemand zich in het zwembad moet gedragen, die ontbreken nog? C3: Ja. Het personeel moet veel meer, vind ik, het personeel kan er ook veel beter op begeleiden.
Kansentool C3		mensen op hun eigen lijn heen en weer blijven zwemmen ook als het druk is duidelijke gedragsregels duidelijke regels voor gebruikers
Respondent C3	Baanindeling	Maar normaal gesproken heb je fast line, twee fast lines. De rest is gewoon open, en dan pak je spring in het water, pak je gewoon je stuk. En er zit niet echt een lijn in. Dat vind ik vanuit, dat heb ik wel eens eerder aangegeven. Daar moeten daar gewoon wat bredere, je hoeft niet elke baan te markeren. Maar als je bijvoorbeeld twee banen een baan doet dan kun je mooi cirkeltjes zwemmen. Begrijp je wat ik bedoel? Bo: Met twee banen bedoel je? C3: Als je gewoon twee officiële banen hebt, twee startblokken en je maakt daar een baan van. Dan kun je, dan met een lijn ga je markeren,

		drijflijnen, dan heb je dus eigenlijk een afzetting, dan kun je dat vlak. Dan kun je zeggen we hebben een fastline. Medium line en een slow line. Maar dat mensen ook gewoon gebruik maken van een line die bij hun past. Ze zwemmen wel veel maar niet snel, dan moeten ze niet in de fast line of in de medium line. Dan moeten ze in de slow line Bo: Ja ja snap ik. Want nu zijn er dus twee snelle banen C3: En that's it. Maar die snelle banen zijn volgens mij voor de borstcrawl zwemmers of is het voor? C3: Ja borstcrawl of gewone, je hebt een baan voor de borstcrawl en een fastline wissel, voor de wisselslag.
Kansentool		- te weinig belijningen in het water om banen te creëren ruimere banen met duidelijke regels voor gebruikers
Respondent C3	Personeel	Bo: Ja want nu zijn er denk ik badmeesters laat maar zeggen en die staan langs de kant maar die doen eigenlijk niks? C3: 2, ja als er iemand borstcrawl doet in het normale gedeelte, wordt hij of zij wel aangesproken daar niet van. Dus dat wel.
	Communicatie borstcrawl cursussen	Bo: Ja dat klopt. Maar er is toch wel denk ik, de mogelijkheid om een borstcrawl cursus of iets dergelijks te volgen? C3: Dat weet ik niet eens. Bo: Volgens mij wel, ik heb volgens mij eergister nog iemand gesproken, ook van het zwembad in Hilversum. En die ging volgens mij, als het natuurlijk weer kan dat zal september zijn, iets van een borstcrawl cursus volgen. C3: Dat kan ik weet het niet. Ik zwem er al een poosje. Ik weet het helemaal niet.

Topic 7 Hardware	Onderwerp	Fragment
Respondent C3	Drukte	Bo: Even kijken, en er staat ook teveel personen in een baan. Met hoeveel zwem je dan ongeveer, gemiddeld.

		Op een woensdag avond bijvoorbeeld? C3: Ja soms is het zo loei en loei druk dat je niet eens kan zwemmen. Niet normaal.
		Bo: En heb je het dan over 10 mensen in een baan of 6 of 4? C3: Ja dat kan zomaar zijn ja inderdaad.
		Bo: Dat is wel veel inderdaad. C3: Weet je die fastlines daar zitten ze meestal wel met een mannetje of 5 hooguit. Maar de banen ernaast, de rest is gewoon open. Ja daar zwemmen soms. Dus dan heb je eigenlijk 4 banen over, dat is dan een grote baan geworden. En dan daar zwemmen soms wel 30 man in.
Kansentool C3		teveel personen in een baan
Respondent C3	Beschikbaarheid	Bo: Even kijken. De tijden dan dat er alleen maar op de woensdag avond, dat is inderdaad wel echt weinig zou ik zeggen. Maar ja, je weet natuurlijk niet hoe druk ze met andere dingen hebben. C3: Nee, want er zit waterpolo club, je hebt onderwaterhockey, duikvereniging. Ik snap dat best wel.
Kansentool C3		ruimere openstelling banen zwemmen avonden
		ruimere tijden/meer avond openstelling om banen te zwemmen
Respondent C3	Voorziening	Nu zijn er wel voornemens om te gaan verhuizen volgens mij met Optisport of het zwembad. Want ze willen op het Arenapark bij ons een zwembad gaan bouwen. En dat zou vanuit de gemeente of exploitatie zijn. En dus daar naar toe gegaan. Maar het is hoe heet het, zwemmen is goed, alleen ja als ik nu zeg Zandsteen of Optisport Hilversum zeg ik Zandsteen. Want het is veel mooier zwembad, ruimere, als je de kleedkamers al kijkt. Omdat ik rugproblemen heb, ik moet ruimte hebben om me aan te kleden weet je wel. In zo'n klein hok, ik ben zo stijf als een plank. Dat werkt gewoon niet. En dat heb ik al eerder aangegeven. Het is oud. Het bad op zich is totaal jaren 70. Erg gedateerd.

		Dus dat is eigenlijk de reden ook dat je naar Optisport en niet naar het andere zwembad, want eigenlijk mooier is. C3: En Bussem is voor mij met de auto 10 minuten rijden. Veel parkeer gelegenheid. Mooi zwembad, twee grote baden en een klein bad. Dus ja. Ziet er gewoon wat frisser allemaal uit.
Kansentool		te kleine kleedruimtes in vestiging Hilversum Geen buitenbad onvoldoende parkeer gelegenheid

Topic 8 Intrapersoonlijk niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent C3	Trainer	Bo: Maar er staat ook, u heeft erbij gezet, begeleiding / trainingen van trainers. Heeft u dan behoefte aan soms tips ofzo? C3: Nou ja goed, ik kan me best voorstellen dat er bepaalde personeel of dat ze een trainer inhuren dat er wel een soort workshop voor techniek zwemmen.
Kansentool C3		begeleiding trainingen van trainers

Topic 9: Net Promotor Score	Fragment
Respondent C3	U heeft Optisport aangeraden aan een vriend of collega met een 7 de waarschijnlijkheid. Kunt u daar iets van toelichting bij geven? C3: Ja goed. Kijk zwemmen is sowieso goed. Of het nou Optisport is. Ja ik vind het zwembad bij ons, vind ik gewoon eigenlijk is het gewoon zo gedateerd Dus eigenlijk een beetje de staat van het zwembad wat eigenlijk op een zeven neerkomt? C3: Ja. Het personeel is zo vriendelijk. Echt super. Dat vind ik ook belangrijk. Die meiden en die jongens allemaal, ja je kent ze zo langzamerhand goed. Ze zijn altijd vriendelijk.

16 mei 2020

C4 S. Slot 39 leeftijd, januari begonnen met lesjes. Locatie Hilversum.

Getranscribeerd	Gecodeerd
C4: Met C4. Bo: Goedemiddag met Bo. C4: Hai bo hallo. Bo: Hoi hoi, ik bel nog eventjes om wat verdiepende vragen te stellen. C4: Ja. Bo: Normaal gesproken had ik natuurlijk liever interviews gehouden waar ik iemand echt in het echt face tot face zou zien, helaas is dat nu niet mogelijk met de maatregelen en de corona. Dus doen we het gewoon telefonisch, is ook hartstikke fijn. Ik heb jou creatieve mail en foto's gezien. C4: Ja sorry mijn computer deed ff een beetje heel gek, dus ik denk dan maar even zo. Bo: Maakt niet uit hoor, was zo ook super duidelijk. Ik heb hem nou voor me en dan ga ik even aan de hand daar van wat vragen stellen als die nodig zijn. Om te beginnen, ik zag bij jouw sportgrafiek dat die tot 42 liep, bent u ook 42? C4: Nee ik ben 39. Maar er zit een hoop en verwachting in. Bo: Oh van daar! Dat die zo stijgt. C4: Ja want ik merk dat ik steeds meer plezier eraan begin te vinden, dus ik ga ervanuit, dit heb ik nog nooit eerder gehad, dat ik het nog de komende jaren ga doen. Bo: Ook gezien dat je een borstcrawl cursus gaat volgen zie ik. C4: ja ja, ik had me ingeschreven voordat, 1 april zou het weer beginnen. Maar dat gaat niet door. Bo: Ja zul je net zien altijd, zonde. Maar misschien erna? C4: Ja heel zonde, september begreep ik dat ze weer gaan proberen. Bo: September pas weer, dat duurt wel ff. Want u zwom in Hilversum? C4: Ja dat klopt. Bo: Het zwembad is denk ik wel al geopend toch of nog niet? C4: Ja ja zeker, hij was donderdag voor het eerst open. Bo: Donderdag, net een paar daagjes. Ja ik had al meegekregen dat ze overal heel veel voorbereidingen	

aan het doen waren om zo veel mogelijk en zo snel mogelijk alle zwembaden te openen. Dus alleen maar super fijn denk ik? C4: Ja ik ben ook gelijk, mocht ik donderdag komen. Dus ik was helemaal blij. Bo: Ja fijn. Want hoeveel uur per week zwom u voordat het zwembad dicht ging? C4: Ik denk een uur of zes. Bo: Een uur of zes in de week, dat is wel veel ja. Ging je dan een uur per keer of anderhalf uur? C4: Ik deed op maandag vaak een uur, en dan op dinsdag een uur, en dan op woensdag twee uur en dan vaak op vrijdag nog een uur en dan op zondag. Bo: Zo, sportief. Dat is echt netjes. C4: Ik vind eindelijk ineens iets leuk dus dat is een wonder. Bo: Want je zwemt dan geen borstcrawl denk ik? C4: Nee ik zwem gewoon nog heel braaf de schoolslag ik kan niet meer. Maar ik doe ook nog klasjes hoor. Bo: Groepslessen of? C4: Nee gewoon klasjes, aqua joggen sport, aquabootcamp. Bo: Dat zit ook gewoon bij die zes uur erbij in? C4: Ja dat klopt. Bo: Oke, en hoelang ben je al lid bij Optisport? C4: Sinds januari. Bo: Dan ben je echt meteen fanatiek begonnen, dat is netjes. C4: Maar ik begon met 1 keer in de week, maar vond het zo leuk dat ik inderdaad heel snel dacht ik ga dat meer doen. Zo ontzettend fijn, en dat heb ik echt nooit gehad. Bo: Jammer dat het nu pas ontdekt is eigenlijk he. C4: Ja best wel. Best wel jammer ja Bo: Even kijken wat u heeft wel a en b diploma zie ik. C is nog een poging gedaan op 12^e, maar dat was niet meer gelukt? C4: Nee daar vond ik niks aan. Bo: Ja je hebt ook niet per se C nodig dus dat is ook geen ramp nee. Even kijken toen nog tijdje sportklassen enzo. Een beetje standaard vragen, maar hoe oud was u toen u begon met betaald werk? C4: Toen ik 22 was.	Nulsituatie Intrapersoonlijk niveau (leuk vinden) Nulsituatie Intrapersoonlijk niveau (leuk vinden) Transitie starten met betaald werk
--	---

Bo: 22, oke want ik zie dat daar ook een lijntje bij staat, dat u toen 1 keer in de week bent gaan sporten. C4: Sorry ik begrijp niet wat je bedoelt. Bo: in uw sportgrafiek staat bij 22 ook een streepje zegmaar, was u toen nog die sportklassen aan het doen bij Van Helmond? C4: Ja klopt. Bo: Oke, en heeft dat ook invloed gehad dat u toen bent begonnen met werken, met het sporten? C4: Nee hoor, nee nee nee dat had totaal geen relatie met elkaar. Ik ben mensen tegen gekomen die zeiden ga je mee, en dan beginnen en denken, nee toch niet. Bo: En bent u toen ook meteen zelfstandig gaan wonen of was dat eerder of later? C4: Ik ben op mijn 17^e op mezelf gaan wonen. Bo: Oke, en was dat zelfstandig of nog samen? C4: Nee dat was zelfstandig. Bo: En ik heb er eigenlijk niet uit kunnen halen of u kinderen heeft? C4: Ja ik heb een zoon, die is inmiddels 17 nu. Bo: Inmiddels 17, en u bent nu 39 dus u was 21? C4: Toen ik mijn zoon kreeg was ik 21. Bo: En heeft dat dan ook misschien invloed gehad op dat u dan minder tijd of juist tijd om dan? C4: Ja absoluut, ja dan heb je niet zoveel tijd. Bo: Is het sporten er dan bij ingeschoten of? C4: Geen prioriteit. Bo: En die woont nu nog wel thuis denk ik? C4: Mijn zoon? Ja zeker, ja ja ja. Bo: Oke dat waren even wat standaard vragen. Want vanaf uw 32^e heeft u dan getraind voor de 5km nights ladies run. Was dit gewoon heel spontaan of bewust of? C4: Dit was gewoon een spontane actie. Bo: En toen heeft u gewoon een keer mee gelopen en toen was het wel weer genoeg? C4: Ja gewoon een uitdaging. En denken oke dan gaan we tanden in zetten, en denk ik leuk. Met een paar vriendinnen. Maarja dan hebben we het doel behaald en dan vind ik het wel weer leuk geweest. Bo: Ja, nou wel snel nog 26 minuten.	Transitie samenwonen Transitie het krijgen van het eerste kind
--	--

C4: Ja we hebben ons best gedaan. Ik kan het wel maar ik heb er gewoon niet zo veel mee met sporten. Daarom is het nu zo'n wonder dat het nu wel lukt.

Bo: Ja leuk, want hoe ben je dan eigenlijk dan bij Optisport gekomen?

C4: Hoe bedoel je?

Bo: Nou, was het een aanbeveling van iemand of dacht je gewoon ik ga weer zwemmen?

C4: Ja wij hebben een bed and breakfast en wij hebben twee maanden een stel gehad dat eventjes tussen twee huizen in zat. En zij was heel sportief en zij zwom heel veel. Want ze gingen zich weer vestigen in Doetichem na een wereldreis. Dus zij had zoiets van nou ja als ik dan weer terug kom zullen we dan weer samen aquabootcampen. Toen dacht ik ja tuurlijk toen dacht ik ga ik eerst een keer kijken voordat ik ja zag. Toen dacht ik is wel heel leuk.

Bo: Ja, maar je zei wereldreis?

C4: Zij waren op een wereld reis.

Bo: Zij waren op een wereld reis, en als ze dan weer terugkwamen gingen jullie samen?

C4: Ja ja, dat was het plan.

Bo: En even kijken, waarom was de reden dat je dan ook nog eens in Almere hebt gezwommen?

C4: Ja maar dat vond ik echt verschrikkelijk. Want dat bad is echt heel organisch gevormd. Je kan niet zo makkelijk rechte banen zwemmen. Ik hou daar niet zo van, ik wil wel overzicht hebben. Het water was zo warm, dat was niet lekker meer. Ik hou wel van een beetje fris water.

Bo: Ja snap ik anders krijg je het super snel heet. Maar de lay-out, dus waren er dan niet genoeg banen ofzo of hoe?

C4: Nee het is gewoon het hele bad is kronkelend, ik wil gewoon rechte banen kunnen zwemmen.

Bo: Dat is raar.

C4: Dat ik dat wil of dat het kronkelig is?

Bo: Nee dat het kronkelig is, toch? Ik zou ook gewoon recht willen zwemmen. Toen ben je weer terug naar Hilversum Optisport bad gegaan?

C4: Ja inderdaad.

Bo: Nu bent u op het moment aan het wandelen zie ik. Ja je moet toch iets inderdaad met de coronacrisis.

C4: Ja precies.

Hardware (inrichting)

Bo: Ik ga even door naar de groene, wat frustreert en wat blij maakt enzo, die vakjes. Ervaar je nu ook als frustratie de lay-out van het zwembad van Optisport? C4: Nee juist niet, nee ze hebben het echt super goed geregeld.	
Bo: Oke dat is wel allemaal prima en gewoon rechte banen enzo? C4: Ja, absoluut. Het is een heel oud zwembad. Geheel old fashion maar echt precies goed, voor mij dan.	Software (Omgangsvormen)
Bo: Ja ja. Even kijken en er staat ook als frustratie opstoppen in een baan. C4: Ja normaal gesproken als je, heb je mensen die sneller zwemmen of mensen die bijvoorbeeld als jij rugslag doet die daar geen rekening mee houden, dat vind ik altijd heel vervelend. En nu hebben ze tijdens de dienst heeft iedereen zijn eigen baan. Dat is echt ontzettend fijn dat kan je echt zo hard en zacht zwemmen als je zelf wilt.	Software (baanindeling)
Bo: Ja dat is wel echt heel fijn. Maar ik denk, dat is natuurlijk ook, dan kunnen er niet heel veel mensen zwemmen. Dus dat is ook wel moeilijk voor normaal gesproken denk ik. Maar, ervaar je het dan dat het druk is op sommige avonden of tijden dat je gaat zwemmen? C4: Ja absoluut. Volgens mij zou het ook anders kunnen dat ze zeggen de ene baan ga je heen en de andere baan ga je terug. Weet je volgens mij zijn er best wel mogelijkheden om het anders te doen als het druk is. Gewoon heel vervelend als je hele tijd in moet houden en uit je codon moet komen. Dat is gewoon vervelend.	
Bo: Nee snap ik. Is er nu wel iets van een baanindeling, dat ze iets hebben voor... vertel C4: Ja, ze hebben alle banen afgezet en iedereen krijgt bij binnenkomst van betaling een eigen baan toegewezen.	
Bo: En hoe was het van te voren zegmaar, voordat het dicht ging? C4: Dat was gewoon de plek waar je in gaat. Geen baanindeling. Behalve voor borstcrawl. En dan hebben ze een snelle en een langzame baan.	
Bo: Oke, maar daar had u dus eigenlijk niks aan want u zwemt schoolslag volgens mij he? C4: Ja klopt.	
Bo: Zou je dan iets nog in die baanindeling willen zien, ook voor schoolslag zwemmers? C4: Ja, bijvoorbeeld.	
Bo: Oke, even kijken, hangt er nu ook eigenlijk een klok in Hilversum? Want ik zie dat het blij maakt van u.	Hardware (inrichting, klok)

C4: Ja dat vind ik altijd heel fijn. Bo: Dat je een beetje kan bijhouden hoelang je al bezig bent? C4: Ja want heel soms dan heb je het idee ik wil stoppen, en dan denk je eigenlijk ben pas een een kwartier bezig, stel je niet aan. Weet je dat is gewoon nodig. Bo: Voor het mentale stukje. Ja snap ik. C4: Ja Bo: Even kijken, nog als behoefte dat u er muziekje bij heeft gezet. C4: Ja, dat doen ze eigenlijk nooit. Hoeft voor mij ook niet altijd. Maar lijkt me wel eens lollig. Bo: Dat ze af en toe? C4: Ja, klassiek uurtje, of een zen uurtje. Bo: Soort thema avondje ofzo? C4: Of een thema uur, ja. Bo: Oke, en moet handdoek service? C4: Ja, dat je niet zelf handdoeken mee hoeft te nemen, dat lijkt me ook wel perfect. Bo: Dat je daar gewoon een nieuwe kan halen en ook dat je de natte daar kan laten liggen? C4: Ja in je abonnement. Bo: Ja, dat zou ook wel ideaal zijn inderdaad. En nog als laatste van deze tabel, er staat als belemmering de tijden en dan tussenhaakjes vaker. Vind je dat er niet genoeg tijden zijn zeg maar dat je banen kan zwemmen of dat je klasjes kan volgen? C4: Ik zou wel meer aanbod willen en wat ik ook wel heel fijn zou vinden is dat bijvoorbeeld de zaterdag zijn ze eigenlijk nooit open. Dan zou ik het fijn vinden als dat wel zou kunnen. Bo: Zijn ze in het geheel niet open of niet open voor banenzwemmen en de klasjes? C4: Alleen maar voor zwemles, ja. Bo: Oke oke. C4: Dus dat vind ik altijd wel jammer. Want weet je zaterdag vind ik ook wel lekker ofzo. Maar dan is het gewoon echt onmogelijk. Bo: Ja dat is jammer. Want gaat u normaal gesproken altijd in de avond of juist in de ochtend? C4: Heel wisselend, echt maar net wat me uitkomt.	Bijvangst, muziek Bijvangst, handdoekservice Hardware (beschikbare tijden/dagen)
---	---

Bo: Want jullie hadden een eigen bed en breakfast zei je he? C4: Ja klopt. Bo: Dus dan heb je best wel flexibel dat je zelf kan inplannen? C4: Ja dat klopt, ik wil altijd gewoon zelf een beetje kunnen beslissen. Bo: Ja dat snap ik inderdaad, wel zo fijn. Even kijken je geeft de Lieberg een 7 voor de faciliteiten. Is dat dan omdat het zwembad gewoon aan de oude kant is? C4: Ja dat klopt. Bo: En een 8 voor de diensten en een 10 voor de mensen. Kan je daar iets toelicht van bijgeven? C4: Op die laatste? Bo: Ja. C4: Nou weet je ik vind bijvoorbeeld als je naar een sportschool gaat is mijn ervaring, is het altijd best moeilijk om ergens tussen te komen. En om je zeg maar, ja, zegmaar om een stukje herkenning te krijgen of een begroeting van hey leuk dat je er weer bent. En dat doen ze hier echt super goed. Dus ja ik had gelijk van dag 1 dat ik dacht ze hebben me gezien. Ze geven ook fijne aanwijzingen. Tips ook voor tijdens de klassen en banentrekken zeggen ze ook wel eens iets. Het is gewoon heel fijn, hele aardige mensen. Heel divers team van jong en oud. Dus dat is ook wel heel prettig. Bo: Want geven ze eigenlijk iedere keer met banenzwemmen, dat er iemand langs de kant staat die soms wat tips geeft? C4: Nee niet elke keer. Hangt van de persoon af. Bo: Oke maar dat ervaar je wel als best wel fijn? C4: Ja ik wel. Bo: En wat zou je nog willen zien veranderen, als laatste vraagje, dat voor u het banenzwemmen wat fijner zou maken? C4: Puur het banenzwemmen he? Bo: Ja. C4: Dan zou ik toch zeggen een eigen baan. Ik vind dat toch wel echt heel fijn. Je hoeft geen rekening te houden met de mensen om je heen. Bo: Dat je zelf lekker snelheid kan bepalen en hoe en wat? C4: Ja.	Net Promotor Score (Passives/ promotors) Hardware (inrichting) Intrapersoonlijk niveau (tips en begeleiding) Hardware, baanindeling
---	--

**Bo: Oke oke, ik heb denk ik verder geen vragen meer.
Wil jij nog iets kwijt, iets toevoegen?**

C4: Nee volgens mij niet. Ik heb ingevuld wat ik kwijt wilde, en dat was het.

Bo: Mooi zo, ja ik heb antwoord op mijn vragen krijgen. Hele nuttige informatie. Super fijn dat je zo snel had gereageerd en dat we ook zo snel konden bellen.

C4: Ja natuurlijk.

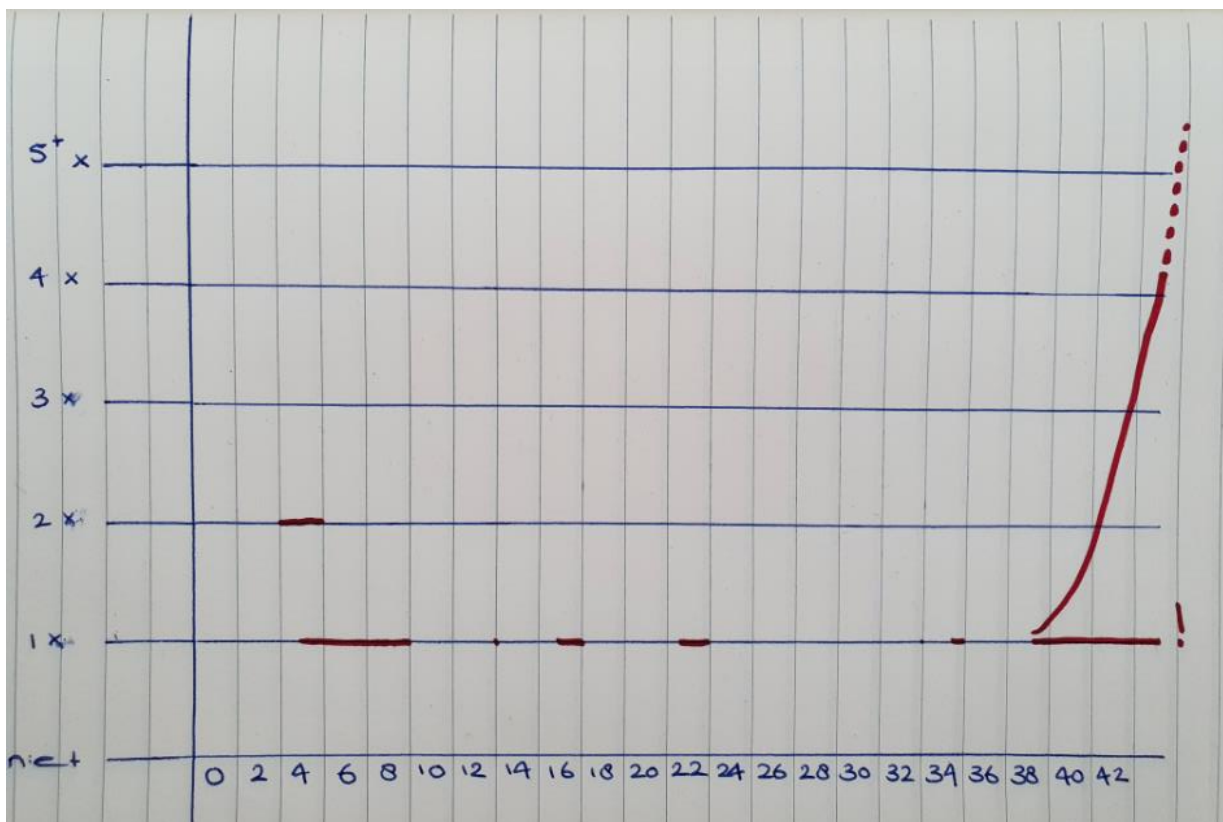
Bo: Dus dan kan ik er weer mee aan de slag, hartstikke bedankt in ieder geval!

C4: Hopelijk levert het wat moois op.

Bo: Ja echt he, ik hoop het ook.

C4: Oke doe! doe!

Bo: Fijn weekend nog! Doe!



Ten aanzien van mijn sportgrafiek:

Als kind zwom ik 2 x in de week bij de Lieberg voor mijn A en B. Daarnaast heb ik kort geturnd. Turnen vond ik niet zo heel erg leuk. Waarom kan ik me niet herinneren. Ik ben overgestapt op muziekles.

Een blauwe maandag ben ik rond mijn twaalfde weer de Lieberg ingelopen voor mijn C, maar gestrand op borstcrawl waar ik (nog) steeds niets van snap.

Rond mijn 17e heb ik een tijdje sportklassen bij Van Helmond gevolgd, Bodypump. Ook daar merkte ik dat ik mijn hoofd weliswaar begrijpt wat ik moet doen, maar mijn lijf doet gewoon niet mee. Ik vond het heel ontmoedigend en ben gestopt.

Rond mijn 32e heb ik getraind voor de 5km Nike Ladies Run (en gelopen in 26'13 minuten). Ik heb daarna nog 1 x keer gerend maar was er wel klaar mee. Daarna heb ik nog 2 x een korte periode gesport bij Basic Fit (Powerplate). Superleuk, heel goed voor je. Maar uiteindelijk vond ik de kosten te hoog voor hetgeen ik gebruikte.

In januari 2020 ben ik begonnen met zwemmen: banen en klasjes, in t begin 2 keer per week en na een week of 3 zelfs 4 x tot 5 x per week. Ook heb ik eens in Almere gezwommen (Vrijbuiters) maar werd gek van de lay out van dat bad en de watertemperatuur (veel te warm).

Toen het zwembad dicht ging in verband met de Coronacrisis ben ik gaan wandelen: gemiddeld 5 x per week een kilometer of 5.

Ik ga me opgeven voor een cursus borstcrawl omdat ik het graag wil leren, ook al weet ik dat mijn hoofd en lijf een haat liefde verhouding hebben. Oefening baart kunst zeggen ze toch?

Wat zijn jou frustraties betreffende het banenzwemmen en wat maakt je blij? Waar heb je behoefte aan en wat belemmert? Met het kopje 'kansgebieden' worden de ideeën of oplossingen bedoeld voor thema banenzwemmen. Wat kan de frustratie die je hebt genoemd verhelpen of verlichten? Wat zijn toffe ideeën die jij graag zou willen terugzien in het zwembad? Vul deze in onderstaande tabel in.

THEMA / KWESTIE Banenzwemmen	
WAT FRUSTREERT? - Opstoppen in baan - Lay out en functionaliteit hokje (omkleden) - Vieze vloer	WAT MAAKT BLIJ? - Eigen baan - Grote symmetrische baden - Klokken
WAT ZIJN BEHOEFTES? - Muziekje (?) - Sauna - Zonnebank - Handdoekservice	WAT BELEMMERT? - tijden (vaker) -
KANSGEBIEDEN	

Als laatste of je de volgende vraag wilt beantwoorden met een getal tussen de 0 en 10. Waarbij 0 helemaal niet, waarbij je zeer ontevreden bent en 10 zeker het geval, waarbij je zeer tevreden bent.

- Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf/product/dienst zou aanraden aan een vriend of collega?

Ik geef de Lieberg een 7 voor de faciliteiten (kunnen ze niets aan doen), een 8 voor de diensten en een 10 voor de mensen. Het team zorgt echt voor een fijne plek om te zijn.

Topic 1: Nul situatie	Fragment
Respondent C4	Bo: Ja fijn. Want hoeveel uur per week zwom u voordat het zwembad dicht ging? C4: Ik denk een uur of zes.
	Bo: Een uur of zes in de week, dat is wel veel ja. Ging je dan een uur per keer of anderhalf uur? C4: Ik deed op maandag vaak een uur, en dan op dinsdag een uur, en dan op woensdag twee uur en dan vaak op vrijdag nog een uur en dan op zondag.
	Bo: Want je zwemt dan geen borstcrawl denk ik? C4: Nee ik zwem gewoon nog heel braaf de schoolslag ik kan niet meer. Maar ik doe ook nog klasjes hoor.
	Bo: Groepslessen of? C4: Nee gewoon klasjes, aqua joggen sport, aquabootcamp.
	Bo: Dat zit ook gewoon bij die zes uur erbij in? C4: Ja dat klopt.
	Bo: Oke, en hoelang ben je al lid bij Optisport? C4: Sinds januari.
Bestand C4	In januari 2020 ben ik begonnen met zwemmen: banen en klasjes, in t begin 2 keer per week en na een week of 3 zelfs 4 x tot 5 x per week.

Topic 2: Intrapersoonlijk niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent C4	Factoren gerelateerd aan motivatie	Ik vind eindelijk ineens iets leuk dus dat is een wonder.
		C4: Maar ik begon met 1 keer in de week, maar vond het zo leuk dat ik inderdaad heel snel dacht ik ga dat meer doen. Zo ontzettend fijn, en dat heb ik echt nooit gehad.
	Trainer	Ze geven ook fijne aanwijzingen. Tips ook voor tijdens de klassen en banentrekken zeggen ze ook wel eens iets.
		Bo: Want geven ze eigenlijk iedere keer met banenzwemmen, dat er iemand langs de kant staat die soms wat tips geeft? C4: Nee niet elke keer. Hangt van de persoon af. Bo: Oke maar dat ervaar je wel als best wel fijn?

		C4: Ja ik wel.
--	--	----------------

Topic 3: Transitie starten met betaald werk	Fragment
Respondent C4	Een beetje standaard vragen, maar hoe oud was u toen u begon met betaald werk? C4: Toen ik 22 was.
	Bo: 22, oke want ik zie dat daar ook een lijntje bij staat, dat u toen 1 keer in de week bent gaan sporten. C4: Sorry ik begrijp niet wat je bedoelt.
	Bo: in uw sportgrafiek staat bij 22 ook een streepje zegmaar, was u toen nog die sportklassen aan het doen bij Van Helmond? C4: Ja klopt.
	Bo: Oke, en heeft dat ook invloed gehad dat u toen bent begonnen met werken, met het sporten? C4: Nee hoor, nee nee nee dat had totaal geen relatie met elkaar. Ik ben mensen tegen gekomen die zeiden ga je mee, en dan beginnen en denken, nee toch niet.

Topic 4: Transitie zelfstandig wonen of samenwonen	Fragment
Respondent C4	Bo: En bent u toen ook meteen zelfstandig gaan wonen of was dat eerder of later C4: Ik ben op mijn 17 ^e op mezelf gaan wonen.
	Bo: Oke, en was dat zelfstandig of nog samen? C4: Nee dat was zelfstandig.

Topic 5: Transitie het krijgen van het eerste kind	Fragment
Respondent C4	Bo: En ik heb er eigenlijk niet uit kunnen halen of u kinderen heeft? C4: Ja ik heb een zoon, die is inmiddels 17 nu.
	Bo: Inmiddels 17, en u bent nu 39 dus u was 21? C4: Toen ik mijn zoon kreeg was ik 21.
	Bo: En heeft dat dan ook misschien invloed gehad op dat u dan minder tijd of juist tijd om dan? C4: Ja absoluut, ja dan heb je niet zoveel tijd
	Bo: Is het sporten er dan bij ingeschoten of? C4: Geen prioriteit.

	Bo: En die woont nu nog wel thuis denk ik? C4: Mijn zoon? Ja zeker, ja ja ja.
--	--

Topic 6: Hardware	Onderwerp	Fragment
Respondent C4	Inrichting	Ervaar je nu ook als frustratie de lay-out van het zwembad van Optisport C4: Nee juist niet, nee ze hebben het echt super goed geregeld.
		Bo: Oke dat is wel allemaal prima en gewoon rechte banen enzo? C4: Ja, absoluut. Het is een heel oud zwembad. Geheel old fashion maar echt precies goed, voor mij dan.
		Bo: Oke, even kijken, hangt er nu ook eigenlijk een klok in Hilversum? Want ik zie dat het blij maakt van u. C4: Ja dat vind ik altijd heel fijn.
		Bo: Dat je een beetje kan bijhouden hoelang je al bezig bent? C4: Ja want heel soms dan heb je het idee ik wil stoppen, en dan denk je eigenlijk ben pas een een kwartier bezig, stel je niet aan. Weet je dat is gewoon nodig.
		Bo: Voor het mentale stukje. Ja snap ik. C4: Ja
		Even kijken je geeft de Lieberg een 7 voor de faciliteiten. Is dat dan omdat het zwembad gewoon aan de oude kant is? C4: Ja dat klopt.
Kansentool C4		Lay out en functionaliteit hokje (omkleden)
		Eigen baan (wat blij maakt)
		Grote symmetrische baden (wat blij maakt)
		Klokken (wat blij maakt)
Respondent C4	Beschikbare tijden	Bo: Ja, dat zou ook wel ideaal zijn inderdaad. En nog als laatste van deze tabel, er staat als belemmering de tijden en dan tussenhaakjes vaker. Vind je dat er niet genoeg tijden zijn zeg maar dat je banen kan zwemmen of dat je klasjes kan volgen? C4: Ik zou wel meer aanbod willen en wat ik ook wel heel fijn zou vinden is dat bijvoorbeeld de zaterdag zijn ze eigenlijk nooit open. Dan zou ik het fijn vinden als dat wel zou kunnen.

		Bo: Zijn ze in het geheel niet open of niet open voor banenzwemmen en de klasjes? C4: Alleen maar voor zwemles, ja.
		Bo: Oke oke. C4: Dus dat vind ik altijd wel jammer. Want weet je zaterdag vind ik ook wel lekker ofzo. Maar dan is het gewoon echt onmogelijk.
		Bo: Ja dat is jammer. Want gaat u normaal gesproken altijd in de avond of juist in de ochtend? C4: Heel wisselend, echt maar net wat me uitkomt.
		Bo: Want jullie hadden een eigen bed en breakfast zei je he? C4: Ja klopt.
		Bo: Dus dan heb je best wel flexibel dat je zelf kan inplannen? C4: Ja dat klopt, ik wil altijd gewoon zelf een beetje kunnen beslissen.
		tijden (vaker)
Kansentool C4	Baanindeling	
Respondent C4		Bo: En wat zou je nog willen zien veranderen, als laatste vraagje, dat voor u het banenzwemmen wat fijner zou maken? C4: Puur het banenzwemmen he?
		Bo: Ja C4: Dan zou ik toch zeggen een eigen baan. Ik vind dat toch wel echt heel fijn. Je hoeft geen rekening te houden met de mensen om je heen.
		Bo: Dat je zelf lekker snelheid kan bepalen en hoe en wat C4: Ja

Topic 7: Software	Onderwerp	Fragment
Respondent C4	Omgangsvormen	Bo: Ja ja. Even kijken en er staat ook als frustratie opstoppen in een baan. C4: Ja normaal gesproken als je, heb je mensen die sneller zwemmen of mensen die bijvoorbeeld als jij rugslag doet die daar geen rekening mee houden, dat vind ik altijd heel vervelend.
		En nu hebben ze tijdens de dienst heeft iedereen zijn eigen baan. Dat is echt ontzettend fijn dat kan je echt zo hard en zacht zwemmen als je zelf wilt.

Kansentool C4		Opstoppen in baan (frustratie)
Respondent C4	Baanindeling	Bo: Ja dat is wel echt heel fijn. Maar ik denk, dat is natuurlijk ook, dan kunnen er niet heel veel mensen zwemmen. Dus dat is ook wel moeilijk voor normaal gesproken denk ik. Maar, ervaar je het dan dat het druk is op sommige avonden of tijden dat je gaat zwemmen? C4: Ja absoluut. Volgens mij zou het ook anders kunnen dat ze zeggen de ene baan ga je heen en de andere baan ga je terug. Weet je volgens mij zijn er best wel mogelijkheden om het anders te doen als het druk is. Gewoon heel vervelend als je hele tijd in moet houden en uit je codon moet komen. Dat is gewoon vervelend. Bo: Nee snap ik. Is er nu wel iets van een baanindeling, dat ze iets hebben voor... vertel C4: Ja, ze hebben alle banen afgezet en iedereen krijgt bij binnenkomst van betaling een eigen baan toegewezen. Bo: En hoe was het van te voren zegmaar, voordat het dicht ging? C4: Dat was gewoon de plek waar je in gaat. Geen baanindeling. Behalve voor borstcrawl. En dan hebben ze een snelle en een langzame baan. Bo: Oke, maar daar had u dus eigenlijk niks aan want u zwemt schoolslag volgens mij he? C4: Ja klopt. Bo: Zou je dan iets nog in die baanindeling willen zien, ook voor schoolslag zwemmers? C4: Ja, bijvoorbeeld.

Topic 8: Bijvangst	Onderwerp	Fragment
Respondent C4	Muziek	Bo: Even kijken, nog als behoefte dat u er muziekje bij heeft gezet. C4: Ja, dat doen ze eigenlijk nooit. Hoeft voor mij ook niet altijd. Maar lijkt me wel eens lolliq. Bo: Dat ze af en toe? C4: Ja, klassiek uurtje, of een zen uurtje.

		Bo: Soort thema avondje ofzo? C4: Of een thema uur, ja
Kansentool C4		Muziekje (?)
	Handdoeken service	Bo: Oke, en moet handdoek service? C4: Ja, dat je niet zelf handdoeken mee hoeft te nemen, dat lijkt me ook wel perfect
		Bo: Dat je daar gewoon een nieuwe kan halen en ook dat je de natte daar kan laten liggen? C4: Ja in je abonnement.
Kansentool C4		Handdoekservice
	Overige	Zonnebank
		Sauna

Topic 9: Net Promotor Score	Onderwerp	Fragment
Respondent C4	Passives	Bo: Ja dat snap ik inderdaad, wel zo fijn. Even kijken je geeft de Lieberg een 7 voor de faciliteiten. Is dat dan omdat het zwembad gewoon aan de oude kant is? C4: Ja dat klopt.
		Bo: En een 8 voor de diensten en een 10 voor de mensen. Kan je daar iets toelicht van bijgeven? C4: Op die laatste?
		Bo: Ja. C4: Nou weet je ik vind bijvoorbeeld als je naar een sportschool gaat is mijn ervaring, is het altijd best moeilijk om ergens tussen te komen. En om je zeg maar, ja, zegmaar om een stukje herkenning te krijgen of een begroeting van hey leuk dat je er weer bent. En dat doen ze hier echt super goed. Dus ja ik had gelijk van dag 1 dat ik dacht ze hebben me gezien. Ze geven ook fijne aanwijzingen. Tips ook voor tijdens de klassen en banentrekken zeggen ze ook wel eens iets. Het is gewoon heel fijn, hele aardige mensen. Heel divers team van jong en oud. Dus dat is ook wel heel prettig.
Bestand C4		Ik geef de Lieberg een 7 voor de faciliteiten (kunnen ze niets aan doen), een 8 voor de diensten en een 10 voor de mensen. Het team zorgt echt voor een fijne plek om te zijn.

6 mei 2020

C5, 52 jaar, sinds Optisport opening Turnhout lid, 4 a 5 keer in de week 45 minuten

Transcribeert	Gecodeerd
C5: Hallo met C5. Bo: Hallo met Bo van Aalst. C5: Hallo. Bo: Hallo ik bel even van Optisport, voor mijn onderzoek. C5: Ja ja dat is goed. Bo: Sorry ik was echt een paar minuutjes over tijd mijn laptop die had het er even moeilijk mee, maar we zijn er. C5: Dat is niet erg, ik zat gewoon te wachten. Bo: Oke nou sorry voor het iets later maar we gaan gewoon beginnen. Even kijken nou super fijn dat we dit even telefonisch nog kunnen naspreken, normaal gesproken had ik het gewoon in een interview face to face natuurlijk willen doen maar dat is helaas niet mogelijk deze tijd dus doen we het gewoon even telefonisch dat is ook helemaal prima. Even kijken je had naar mij een mailtje gestuurd met een bestand en die heb ik even doorgelezen en die heb ik nu ook voor me, en eigenlijk aan de hand daarvan als ik nog onduidelijkheden heb of nog vragen dan stel ik die even. C5: Ja. Bo: Hoelang bent u al lid van Optisport? C5: Ja, ik woon in Turnhout dat had ik er misschien niet bijgezet, nu moet ik even denken, want het nieuwe zwembad dat was eerst in handen van het stadsbestuur en ik denk dat ik toen helemaal stuk gegaan en dat hebben ze moeten herstellen en dat heeft Optisport dat overgenomen. Dus ik denk hoelang, dat weet ik eigenlijk hoelang dat Optisport dat nu heeft. Misschien kunt u dat bij uw collega's vragen. Bo: Want u bent eigenlijk vanaf het begin dat Optisport het heeft overgenomen. C5: Ja ja vanaf het begin. Bo: Oke, volgens mij want ik heb ook al andere mensen die bij Turnhout zwemmen geïnterviewd, ik denk dat het rond 2017 zoiets was, zou dat kunnen? C5: Ja dat kan, ik heb geen idee, sorry dat is niet mijn beste. Bo: Geen probleem ik ga er wel even achteraan dat komt goed. Ik zag ook dat je 4 a 5 keer in de week aan zwemmen doet. Hoeveel uur is dit dan is dat halfuurtje per keer of hoelang doet u er ongeveer? C5: Meestal driekwartier ongeveer ja. Bo: Oke dus ongeveer 4 5 keer driekwartier in de week? C5: Ja	Nulsituatie

Bo: Oke, en even kijken volgensmij ging je ook altijd 's ochtends toch?

C5: Ja meestal wel meestal liefst om 7 uur.

Bo: En anders wanneer zwemt u dan?

C5: Als het hoogzomer is dan ga ik eerst met mijn honden wandelen 's morgens vroeg en als ik dan nog kan voor het werk dan ga ik rond 9 uur dan ga ik wel ietsje later. Maar in de winter en net als nu, nu kan het ook niet.

Bo: Oke helemaal goed, en u had die tabel geprobeerd in te vullen met zo'n lijntje. Nou al hartstikke goed.

C5: Dat ging niet helemaal goed volgens mij.

Bo: Maakt niet uit snap dat het een beetje ingewikkeld kan zijn. Maar klopt het dat die eerst een beetje stijgte en nu iets minder hoog is? Het was eerst eens tiggende lijn en die is toen een beetje gelijk gebleven en nu is die lijn een beetje omlaag gegaan.

C5: Ja ja ik heb eigenlijk heel mijn leven wel sport gedaan, dus ik heb eerst ballet gedaan en toen ben ik fitness gaan doen. Dus ik heb eigenlijk gesport maar gewoon, nooit sportief ofzo. Altijd maar voor mezelf. Maar nu met de corona dan valt het zwembad helemaal weg dus. En omdat twee kapotte knieën heb kan ik ook minder joggen, nu alleen nog maar wandelen met de honden dus ja.

Bo: Ja ja en even kijken want u ben op uw 16^e dan gestopt met klassiek ballet?

C5: Ja en dan ben ik gaan fitnesssen en dan ging ik eigenlijk ook wel een keer of 5 ja.

Bo: Dat is ook wel intensief inderdaad. Wat is de reden dat u bent overgegaan met fitness?

C5: Ik was toen 17 jaar en toen had ik zoiets van ja ik heb het gewoon gehad met het ballet. Ik wilde iets anders, iets stoerder of ik weet het niet. Ook heel lang gedaan, tegelijkertijd ook wat cardio op de fiets en op de loopband, het roeien. Dus ja dat heb ik eigenlijk ook gedaan tot mijn 30^e ongeveer en dan ben ik gaan zwemmen.

Bo: Oke dus echt vanaf u 30^{ste} kwam het zwemmen weer in beeld?

C5: Ja ja dan kwam het zwemmen weer in beeld. En heb ik eigenlijk altijd gezwommen, ook dat ik zwanger was tot mijn laatste week ben ik altijd bleven zwemmen.

Bo: Want wanneer, hoe oud was u toen u uw eerste kind kreeg?

C5: 32

Bo: 32 oke, en waarom bent u van het fitness weer naar het zwemmen gegaan. Was er een bepaalde gebeurtenis of?

Transitie: krijgen van het eerste kind

C5: Nee ik denk ook een beetje leeftijd, ik weet niet. Ja. Daar kan ik niet echt een reden op plakken. Bo: Oke geen probleem. Even kijk nog wat standaard vragen, hoe oud was u toen u begon met betaald werk? C5: 21 denk ik. Bo: Oke en heeft dat nog invloed gehad op uw sportparticipatie? C5: Wablief? Bo: Heeft dat nog invloed gehad op dat u dan in een keer nog 5 keer in de week of minder of meer? C5: Met mijn werk enzo. Ik ben dan pas laat mama geworden ik had daar dan wel tijd voor. Bo: En hoe oud was u toen u zelfstandig ging wonen? C5: Ook 21 Bo: Dus tegelijk, was toen uw opleiding ook af? C5: Ja ja ja. Bo: Oke, toen bent u gewoon direct gaan werken en uit huis gegaan? C5: Ja Bo: Was het ook samenwonen of nog zelfstandig? C5: Nee nee ik heb eerst 5 jaar alleen gewoond ja. Bo: Oke dus rond uw 26^e bent u gaan samenwonen? C5: Ja ja ja. Bo: Oke, even kijken u bent nu 52? C5: Ja dat klopt. Bo: Is uw eerste kind al uit huis of is die nog niet die leeftijd? C5: Die wordt 20 maar die is normaal, nu ook niet met de corona, maar normaal is die op kop en in het weekend thuis. Maar nu is die altijd thuis. Bo: Voor op de opleiding is dat dan denk ik. C5: Ja want de lessen enzo gaan niet door. Bo: Ja ja oke, maar anders zit hij dus doordeweeks op kamers normaalgesproken. C5: Ja dan zit hij op kop. Bo: Oke, even kijken ga ik even door naar de groene tabel die is ingevuld. Ik las dat u een beetje frustraties had over de baanindeling. C5: Ja. Bo: Kunt u daar iets meer over vertellen?	Transitie: starten met betaald werken Transitie: Zelfstandig gaan wonen / samenwonen Transitie: het uit huis gaan van kinderen Software: Rol van badmeester
--	---

C5: Ja we vinden het eigenlijk een beetje raar, ik vind dat een badmeester ik vind dat een beetje een vervelende job. Je moet de mensen ontvangen en vriendelijk zijn. Ik vind ook dat zij een beetje mogen leiden wie waar zwemt. Bijvoorbeeld de oudere of de tragere zijn en dat dan bijvoorbeeld zo een beetje opbouwt. Bijvoorbeeld iemand die heel traag zwemt niet bij een snelle crawl zwemt. Dat wekt frustraties op en dan ben je niet ontspannen dus. Ik vind dat een badmeester dat mag zeggen.	Software: Baanindeling
Bo: Want is er geen baanindeling in het zwembad? C5: Jawel, er liggen 5 banen, maar sommige mensen begrijpen dat niet zo goed. Wat wij ons ook afvragen soms van zit dat dan eigenlijk in hun opleiding, want er zijn natuurlijk vrij verschillende, hele goede badmeester maar van sommige vragen wij ons van of ze nog wel wakker zijn snap je.	Software: Rol van badmeester
Bo: Ja die zitten zo.... C5: Dat vind ik een heel spijtig. Het is gewoon hun werk om geld te verdienen en wij zijn toch klanten denk ik dan.	Software: Rol van badmeester
Bo: Ja, zeker waar. C5: Dat is iets wat echte banenzwemmers wel eens frustreert. Ik vind ook als er nieuwe mensen binnen komen, die nog nooit zijn komen zwemmen en die denken en kijken van waar moet ik nu naartoe, dan vind ik dat een taak van die badmeester om er naar toe te gaan en te zeggen hallo ik ben Janneke of Wieteke, kan ik u een beetje uitleg geven of. Ik vind dat een gemiste kans als dat niet gebeurt.	Software: Rol van badmeester
Bo: En wordt er niet dus duidelijk aangegeven dat baan 1 bijvoorbeeld voor schoolslag en C5: Er staan soms bordjes. Maar zelfs dat begrijpen ze niet.	Software: Bordjes instructie
Bo: Serieus? C5: En dan vind ik dat het een kleine om als badmeester, die zijn ook die er doen tikt op de kant van kijk je zit op de verkeerde baan. Er zijn ook die dat allemaal maar laten gebeuren tot frustraties aan.	Software: Rol van badmeester
Bo: Oke ja nee, ik begrijp dat dat inderdaad frustrerend kan zijn want dan kan je niet zo goed doorzwemmen? C5: En bijvoorbeeld we hebben ook een paar mensen die al eeuwen zwemmen, zal ik zeggen, en die denken echt dat baan 5 bijvoorbeeld dat dat hun baan is wat er ook gebeurt, en die gaan dan met 2 in die baan en die zwemmen dan ook naast elkaar. Dan komt er een derde naast, en dan welke baan pas ik nu eigenlijk. Want er zijn ook mensen die durven niet in die baan gaan want die denken oei die baan is van hun. Waardoor dat de andere banen overbezet raken. En dan vind ik dat een badmeester mag zeggen zwem eens achter elkaar.	Software: omgangsvormen
Bo: Nee dat klopt want anders kunnen ze maar met z'n tweeën zwemmen dan kan er nooit iemand bij eigenlijk.	Software: Badmeester

C5: Ja voila. Maar voor de rest gaat het prima Bo: Want is het een beetje druk in de ochtend als u zwemt of valt dat mee. C5: Dat valt mee, over het algemeen valt dat mee. Nu dat het zwembad een paar jaar open is zijn er ook wel heel veel dezelfde mensen. En dat is dan, dan weet je ook van sommige ooit gaan bij die in de baan of bij die in de baan. Sommige verstaan dat niet. Bo: Ja ja ja, dus de badmeester mogen eigenlijk wel een iets actievere rol aannemen? C5: Ja ik vind dat wel, ja ja. Bo: Maar er staan dus wel soms bordjes met over de baanindeling, die staan er soms wel? C5: Ja die staan er wel, ja ja. Bo: Oke, maar daar wordt gewoon niet altijd naar gekeken. C5: Nee. Kiezen eigen richting, dat is spijtig vind ik. Bo: Even kijken, nog een ander vraagje. Als u Optisport zou moeten beoordelen met een 0 dat is dat u het helemaal niet zou aanbevelen bij vrienden of collega's en een 10 dat u het wel zeker zou doen en heel tevreden en enthousiast bent, welk cijfer zou u dan Optisport geven? C5: Hier in het zwembad, nu toch ook wel gewoon een 8 of een 9. Want ik ben niet allemaal, maar de meeste zwemmers zijn wel heel content over het zwembad. De meeste zijn ook echt heel vriendelijk en het is ook altijd heel netjes. In het begin was het ook anders maar ik denk dat ze echt hebben moeten zoeken, hoe het allemaal moesten doen. Maar het is ook altijd heel netjes en heel vriendelijke mensen die poetsen, en natuurlijk de meeste badmeester ook, maar ik mis soms een beetje zwoem, weet je wel wat ik bedoel? Bo: Hoe zegt u, zwoem? C5: Ja dat zeggen ze zo. Enthousiasme van het hele team. Of iemand die de leiding, die ook nooit, iemand van een leidinggevende ik weet niet misschien is dat in Nederland anders in bedrijven maar ja. Bo: Normaal zou je wel een teamleider ofzo rond willen zien lopen? C5: dat zij ook soms hun kop laten zien. Ik mis soms een beetje af en toe een, de leidinggevende. En ik denk het team denk ik dan ook wel. Bo: Het team gevoel? C5: Als ik er dan soms iets van zeg dan kan ik zo wel opmaken van ja er mag een sterke leider staan aan zo'n groep. Die zegt dan van we gaan het zo doen en niet als badmeester zo zitten aan de kant.	Hardware: drukte (niet) Software: badmeester Software: Bordjes Net Promotor Score Passives 8 / promotor 9 Software: badmeester / team
---	--

Bo: Dat ze gewoon echt actief mee kijken, naar de baanindeling? C5: Ja ja.	
Bo: Nee oke logisch maar dan nog steeds 8 of 9. C5: Jawel want ik raad het iedereen aan.	Net Promotor Score
Bo: Maar altijd nog wat verbeterpunten dat is logisch. C5: Ja maar dat zijn dan ook al heel oude frustraties.	
Bo: Die denk ik ook wel in ieder zwembad terugkomen. C5: Ja ik denk dat dat banenzwemmen dat dat soms dat loopt niet altijd met elkaar.	Software: omgangsvormen
Bo: En ook als je vooral van die mensen hebt die dan jaren zwemmen en denken dat dat hun baan is. C5: Ja dat is vooral het probleem.	
Bo: En denk je dat het nut zou hebben, want er worden dus al bordjes neergezet, maar wat zou denk u dan nut hebben dat mensen wel die baanindeling begrijpen? C5: Ik denk ook dat het een beetje belangrijk is om ook zo onderscheid te maken want je hebt bijvoorbeeld ook, bijvoorbeeld met onder de schoolslag zwemmers, je hebt trage schoolslagzwemmen maar je hebt ook snelle schoolslagzwemmers. Bijvoorbeeld ik zwem soms sneller dan een trage crawl zwemmer. En dan ja dat is ook zo iets van die snelle crawl zwemmen die vind ik soms ook zwakkere als een trage crawl zwemmer. Dus misschien is daar ook nog is een onderscheid maken in belangrijk.	Software: Bordjes baanindeling
Bo: In snelheid bijvoorbeeld? C5: Zo van dit zijn crawl banen maar dit is voor de trage crawl zwemmers en die zijn voor de snelle crawl zwemmers. Op die manier, denk ik he.	
Bo: Wordt er nu dus alleen nog onderscheid gemaakt tussen de slag? C5: Ja de schoolslag en de crawl ja. Een paar badmeester dat ook zelf mee ondersteunen naar het publiek dan denk ik dat dat toch wel vlotter moet kunnen. Dat dat ook wordt ingeburgerd zo.	
Bo: Is denk ik een kleine aanpassing lijkt mij. C5: Ja denk het ook.	
Bo: Oke en verder was het eigenlijk allemaal wel school en netjes. C5: Ja ja en vriendelijk jawel jawel. Of als je zelf iets vraagt dan krijg je ook wel ja. Maar soms zou het ook wel vanuit hen moeten komen, vooral voor nieuwe mensen vind ik.	Software: personeel
Bo: Want dan weten die ook precies hoe het in zijn werk zit.	

C5: Ja voila ja.

Bo: Oke ik heb geen vragen meer, ik weet niet of u nog iets anders kwijt wilt?

C5: Nee ik heb wat ik nog had opgeschreven verteld.

Bo: Oke nou super heel fijn in ieder geval heel erg bedankt voor het interview.

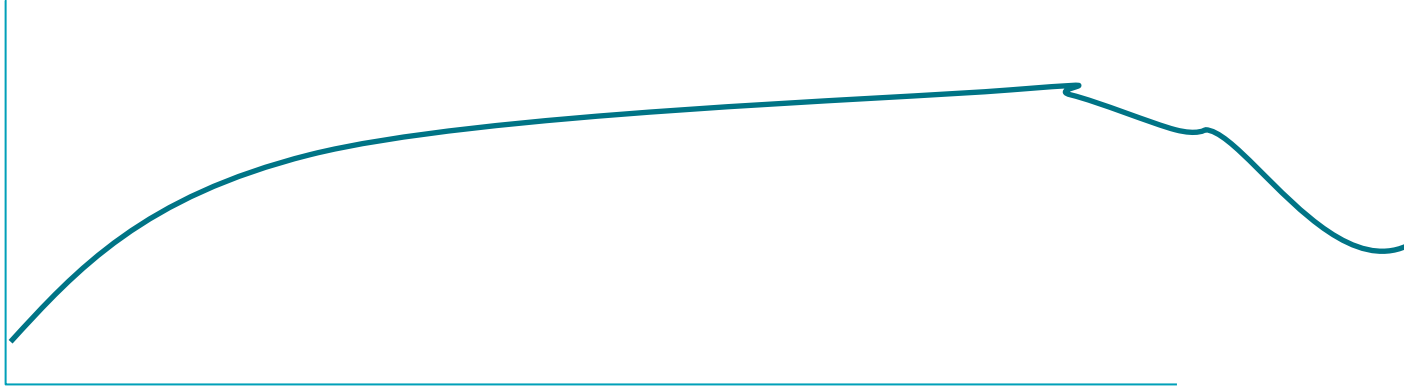
C5: Ik wens je nog heel veel succes en ik hoop dat je slaagt, maar dat zal wel.

Bo: Ja dankjewel fijne avond in ieder geval nog.

C5: Oke veel saluutjes daag.

Bo: Doeï doeï.

Mate van sportparticipatie



Levensloop, lijntje ging niet zo goed.

Vanaf 6 tot 16 klassiek ballet

Daarna heel intens fitness tot ongeveer 30 jaar

Dan terug beginnen zwemmen, perioedes dagelijks; minstens 3 keer per week.

Het bad in Turnhout is jaren gesloten geweest, dan reed ik 3 keer per week naar Herentals om te zwemmen. Joggen deed ik ook in deze periode, gewoon op het gemakje een kilometer of 5

Nu ga ik ongeveer 4 a 5 keer per week.

Wandel ook 5 km per dag met honden, ongeveer een jaar of negen nu.

Met corona, mis ik het zwembad enorm, veel spierpijn en stijfheid.

Door kapotte knieën kan ik helaas niet meer joggen.

Het wandelen is de enige optie, op het werk leg ik ook elke dag een dikke 5 km af (in de zorg)

Ben een schoolslagzwemmer.

THEMA / KWESTIE Banenzwemmen	
WAT FRUSTREERT? - Dat niet iedereen zicht heeft op, in welke baan hij/zij moet zwemmen. Dat crawl zwemmers soms denken dat ze meer “recht” hebben, ook al zwemmen ze trager dan een sommige schoolslagzwemmers. - Badmeesters die maar zitten te zitten, bijna slapen, niet verwelkomen, mensen niet adviseren een andere baan te nemen. - vuile vloeren, vuile hokjes - -	WAT MAAKT BLIJ? - Dat ik elke dag kan zwemmen, dat het bad heel veel open is, al ga ik meestal om 7 uur s morgens -dat je kan zwemmen in een baan met mensen van dezelfde tempo of met begrip voor elkaar. -dat het proper is, overal
WAT ZIJN BEHOEFTE? - Badmeesters die instructies geven aan wie best van baan verandert. - Badmeester mag ook wel eens een tip geven over je zwemstijl -	WAT BELEMMERT? - Mensen in de verkeerde baan - - -
KANSGEBIEDEN - Dat badmeesters bv tegen iemand die heel traag zwemt, zegt, misschien kan je beter in de eerste baan gaan, want je belemmert de anderen op deze manier - Vriendelijke badmeesters, die klantgericht zijn, goeiemorgen, hand opsteken, de boel in het oog houden, wat actief zijn. -	

Topic 1: Nulsituatie	Fragment
Respondent C5	Bo: Hoelang bent u al lid van Optisport? C5: Ja, ik woon in Turnhout dat had ik er misschien niet bijgezet, nu moet ik even denken, want het nieuwe zwembad dat was eerst in handen van het stadsbestuur en ik denk dat ik toen helemaal stuk gegaan en dat hebben ze moeten herstellen en dat heeft Optisport dat overgenomen. Dus ik denk hoelang, dat weet ik eigenlijk hoelang dat Optisport dat nu heeft. Misschien kunt u dat bij uw collega's vragen.
	Bo: Want u bent eigenlijk vanaf het begin dat Optisport het heeft overgenomen.. C5: Ja ja vanaf het begin.
	Bo: Oke, volgens mij want ik heb ook al andere mensen die bij Turnhout zwemmen geïnterviewd, ik denk dat het rond 2017 zoiets was, zou dat kunnen? C5: Ja dat kan, ik heb geen idee, sorry dat is niet mijn beste.
	Bo: Geen probleem ik ga er wel even achteraan dat komt goed. Ik zag ook dat je 4 a 5 keer in de week aan zwemmen doet. Hoeveel uur is dit dan is dat halfuurtje per keer of hoelang doet u er ongeveer? C5: Meestal driekwartier ongeveer ja.
	Bo: Oke dus ongeveer 4 5 keer driekwartier in de week? C5: Ja

Topic 2: Transitie krijgen van het eerste kind	Fragment
Respondent C5	Bo: Oke dus echt vanaf u 30 ^{ste} kwam het zwemmen weer in beeld? C5: Ja ja dan kwam het zwemmen weer in beeld. En heb ik eigenlijk altijd gezwommen, ook dat ik zwanger was tot mijn laatste week ben ik altijd bleven zwemmen.
	Bo: Want wanneer, hoe oud was u toen u uw eerste kind kreeg? C5: 32.

Topic 3: Transitie: starten met betaald werken	Fragment
Respondent C5	Bo: Hoe oud was u toen u begon met betaald werk? C5: 21 denk ik.

	Bo: Heeft dat nog invloed gehad op dat u dan in een keer nog 5 keer in de week of minder of meer? C5: Met mijn werk enzo. Ik ben dan pas laat mama geworden ik had daar dan wel tijd voor.
--	--

Topic 4: Transitie: Zelfstandig gaan wonen / samenwonen	Fragment
Respondent C5	Bo: En hoe oud was u toen u zelfstandig ging wonen C5: Ook 21 Bo: Dus tegelijk, was toen uw opleiding ook af? C5: Ja ja ja. Bo: Was het ook samenwonen of nog zelfstandig? C5: Nee nee ik heb eerst 5 jaar alleen gewoond ja. Bo: Oke dus rond uw 26^e bent u gaan samenwonen? C5: Ja ja ja.

Topic 5: Transitie: Het uit huis gaan van kinderen	Fragment
Respondent C5	Bo: Is uw eerste kind al uit huis of is die nog niet die leeftijd? C5: Die wordt 20 maar die is normaal, nu ook niet met de corona, maar normaal is die op kop en in het weekend thuis. Maar nu is die altijd thuis. Bo: Voor op de opleiding is dat dan denk ik. C5: Ja want de lessen enzo gaan niet door. Bo: Ja ja oke, maar anders zit hij dus doordeweeks op kamers normaalgesproken. C5: Ja dan zit hij op kop.

Topic 6: Software	Onderwerp	Fragment
Respondent C5	Personeel	Ja we vinden het eigenlijk een beetje raar, ik vind dat een badmeester ik vind dat een beetje een vervelende job. Je moet de mensen ontvangen en vriendelijk zijn. Ik vind ook dat zij een beetje mogen leiden wie waar zwemt. Bijvoorbeeld de oudere of de tragere zijn en dat dan bijvoorbeeld zo een beetje opbouwt. Bijvoorbeeld iemand die heel traag

		zwemt niet bij een snelle crawl zwemt. Dat wekt frustraties op en dan ben je niet ontspannen dus. Ik vind dat een badmeester dat mag zeggen.
		Wat wij ons ook afvragen soms van zit dat dan eigenlijk in hun opleiding, want er zijn natuurlijk vrij verschillende, hele goede badmeester maar van sommige vragen wij ons van of ze nog wel wakker zijn snap je.
		Dat vind ik een heel spijtig. Het is gewoon hun werk om geld te verdienen en wij zijn toch klanten denk ik dan.
		Dat is iets wat echte banenzwemmers wel eens frustreert. Ik vind ook als er nieuwe mensen binnen komen, die nog nooit zijn komen zwemmen en die denken en kijken van waar moet ik nu naartoe, dan vind ik dat een taak van die badmeester om er naar toe te gaan en te zeggen hallo ik ben Janneke of Wieteke, kan ik u een beetje uitleg geven of. Ik vind dat een gemiste kans als dat niet gebeurt.
		En dan vind ik dat het een kleine om als badmeester, die zijn ook die er doen tikt op de kant van kijk je zit op de verkeerde baan. Er zijn ook die dat allemaal maar laten gebeuren tot frustraties aan.
		En dan vind ik dat een badmeester mag zeggen zwem eens achter elkaar.
		Bo: Ja ja ja, dus de badmeester mogen eigenlijk wel een iets actievare rol aannemen? C5: Ja ik vind dat wel, ja ja.
		Maar het is ook altijd heel netjes en heel vriendelijke mensen die poetsen, en natuurlijk de meeste badmeester ook, maar ik mis soms een beetje zwoem, weet je wel wat ik bedoel?
		Bo: Hoe zegt u, zwoem? C5: Ja dat zeggen ze zo. Enthousiasme van het hele team. Of iemand die de leiding, die ook nooit, iemand van een leidinggevende ik weet niet misschien is dat in Nederland anders in bedrijven maar ja.
		Bo: Normaal zou je wel een teamleider ofzo rond willen zien lopen? C5: dat zij ook soms hun kop laten zien. Ik mis soms een beetje af en toe een, de leidinggevende. En ik denk het team denk ik dan ook wel.
		Bo: Het team gevoel? C5: Als ik er dan soms iets van zeg dan kan ik zo wel opmaken van ja er mag een sterke

Kansentool C5		leider staan aan zo'n groep. Die zegt dan van we gaan het zo doen en niet als badmeester zo zitten aan de kant.
		Bo: Dat ze gewoon echt actief mee kijken, naar de baanindeling. C5: Ja ja.
		Ja ja en vriendelijk jawel jawel. Of als je zelf iets vraagt dan krijg je ook wel ja. Maar soms zou het ook wel vanuit hen moeten komen, vooral voor nieuwe mensen vind ik.
		Bo: Want dan weten die ook precies hoe het in zijn werk zit. C5: Ja voila ja.
		Badmeesters die maar zitten te zitten, bijna slapen, niet verwelkomen, mensen niet adviseren een andere baan te nemen.
		Badmeesters die instructies geven aan wie best van baan verandert.
		Badmeester mag ook wel eens een tip geven over je zwemstijl
Respondent C5	Baanindeling	Dat badmeesters bv tegen iemand die heel traag zwemt, zegt, misschien kan je beter in de eerste baan gaan, want je belemmert de anderen op deze manier
		Vriendelijke badmeesters, die klantgericht zijn, goeiemorgen, hand opsteken, de boel in het oog houden, wat actief zijn.
		Bo: Want is er geen baanindeling in het zwembad? C5: Jawel, er liggen 5 banen, maar sommige mensen begrijpen dat niet zo goed.
		Bo: En wordt er niet dus duidelijk aangegeven dat baan 1 bijvoorbeeld voor schoolslag en C5: Er staan soms bordjes. Maar zelfs dat begrijpen ze niet.
		Bo: Maar er staan dus wel soms bordjes met over de baanindeling, die staan er soms wel? C5: Ja die staan er wel, ja ja.
		Bo: Oke, maar daar wordt gewoon niet altijd naar gekeken. C5: Nee. Kiezen eigen richting, dat is spijtig vind ik.
		Bo: En denk je dat het nut zou hebben, want er worden dus al bordjes neergezet, maar wat zou denk u dan nut hebben dat mensen wel die baanindeling begrijpen? C5: Ik denk ook dat het een beetje belangrijk is om ook zo onderscheid te maken want je hebt bijvoorbeeld ook, bijvoorbeeld met onder de schoolslag zwemmers, je hebt trage schoolslagzwemmers maar je hebt ook snelle schoolslagzwemmers. Bijvoorbeeld ik zwem

		soms sneller dan een trage crawl zwemmer. En dan ja dat is ook zoiets van die snelle crawl zwemmen die vind ik soms ook zwakkere als een trage crawl zwemmer. Dus misschien is daar ook nog is een onderscheid maken in belangrijk. Bo: In snelheid bijvoorbeeld? C5: Zo van dit zijn crawl banen maar dit is voor de trage crawl zwemmers en die zijn voor de snelle crawl zwemmers. Op die manier, denk ik he. Bo: Wordt er nu dus alleen nog onderscheid gemaakt tussen de slag? C5: Ja de schoolslag en de crawl ja. Een paar badmeester dat ook zelf mee ondersteunen naar het publiek dan denk ik dat dat toch wel vlotter moet kunnen. Dat dat ook wordt ingeburgerd zo.
Kansentool C5		Dat niet iedereen zicht heeft op, in welke baan hij/zij moet zwemmen. Dat crawl zwemmers soms denken dat ze meer "recht" hebben, ook al zwemmen ze trager dan een sommige schoolslagzwemmers. Mensen in de verkeerde baan
Respondent C5	Omgangsvormen	En bijvoorbeeld we hebben ook een paar mensen die al eeuwen zwemmen, zal ik zeggen, en die denken echt dat baan 5 bijvoorbeeld dat dat hun baan is wat er ook gebeurt, en die gaan dan met 2 in die baan en die zwemmen dan ook naast elkaar. Dan komt er een derde naast, en dan welke baan pas ik nu eigenlijk. Want er zijn ook mensen die durven niet in die baan gaan want die denken oei die baan is van hun. Waardoor dat de andere banen overbezet raken. Bo: En ook als je vooral van die mensen hebt die dan jaren zwemmen en denken dat dat hun baan is. C5: Ja dat is vooral het probleem.

Topic 7: Hardware	Onderwerp	Fragment
Respondent C5	Drukte	Bo: Want is het een beetje druk in de ochtend als u zwemt of valt dat mee. C5: Dat valt mee, over het algemeen valt dat mee. Nu dat het zwembad een paar jaar open is zijn er ook wel heel veel dezelfde mensen. En dat is dan, dan weet je ook van sommige ooit gaan bij die in de baan of bij die in de baan. Sommige verstaan dat niet.

Kansentool C5	Beschikbaarheid	Dat ik elke dag kan zwemmen, dat het bad heel veel open is, al ga ik meestal om 7 uur s morgens
---------------	-----------------	---

Topic 8: Net Promotor Score	Onderwerp	Fragment
Respondent C5	Passives / promoters	C5: Hier in het zwembad, nu toch ook wel gewoon een 8 of een 9. Want ik ben niet allemaal, maar de meeste zwemmers zijn wel heel content over het zwembad. De meeste zijn ook echt heel vriendelijk en het is ook altijd heel netjes. In het begin was het ook anders maar ik denk dat ze echt hebben moeten zoeken, hoe het allemaal moesten doen. Maar het is ook altijd heel netjes en heel vriendelijke mensen die poetsen, en natuurlijk de meeste badmeester ook, maar ik mis soms een beetje zwoem, weet je wel wat ik bedoel?
		Bo: Nee oke logisch maar dan nog steeds 8 of 9.
		C5: Jawel want ik raad het iedereen aan.
		Bo: Maar altijd nog wat verbeterpunten dat is logisch. C5: Ja maar dat zijn dan ook al heel oude frustraties.

Topic 9: Intrapersoonlijk niveau	
Levensloop C5	Door kapotte knieën kan ik helaas niet meer joggen.

4 mei

C6, 49 jaar, Turnhout, 2017 Optisport, 5 keer in de week 0,5 uur.

Getranscribeerd	Topic
C6: Hallo met C6. Bo: Hallo met Bo van Aalst. C6: Ja hallo, C6. Bo: Hallo C6 ik ben nog even om nog wat vragen te stellen voor mijn onderzoek van Optisport. C6: Ja Bo: Nou heel fijn dat u heeft gereageerd en mij een mailtje heeft gestuurd en dat we nog even kunnen bellen zodat ik iets meer diepgang kan geven aan mijn onderzoek. Even kijken, naam C6 inderdaad, wat is uw leeftijd als ik vragen mag? C6: Ik ben nog heel jong, 49. Bo: Nog heel jong. Even kijken en hoe lang bent u al lid bij Optisport of hoe lang zwemt u al? C6: 3 jaar. Bo: Dus ongeveer sinds 2017? C6: Ja zoiets, 2017 dat kan zoiets. Bo: Oke en hoeveel uur per week bent u nu aan het zwemmen, ofja nu niet nu is helaas corona. Maar voorheen? C6: Ja ik heb een gemiddelde van vijf keer per week. Bo: En dan vijf keer een uurtje of nog langer? C6: Nee nee ik zwem meestal 1500 meter dus ja laat zeggen een half uur, ja zoiets. Bo: Oke. C6: Soms als ik minder tijd heb 20 25 minuten, soms 35 40 minuten maar laten we gemiddeld zeggen een half uur. Maar wel eens waar duurt het wat langer, omkleden douchen soms nog ontspannings dingen, ligt er aan hoeveel tijd heb. Bo: Maar u bent in ieder geval vijf keer in de week in het zwembad te vinden? C6: Gemiddeld ja. Bo: Nou dat is in ieder geval al super sportief. Hartstikke goed, even kijken. C6: Ja het is een goede aanvulling op het hardlopen, dat ik gezegd heb. Bo: Ja ja las ik inderdaad. Dus u doet ook fanatiek hardlopen? C6: Ja ja heel lang. In Nederland ook gelopen.	Nul situatie Structureel niveau (aanvulling hardlopen)

Bo: Echt? C6: Ja vijf of zes keer de marathon van Breukelen, marathon van Apeldoorn, Maastricht, Maasdam, Eindhoven, maar Eindhoven Rotterdam en Amsterdam doe ik niet zo graag want daar is te veel volk. Bo: Maar echt knap hoor dat u een marathon kan hardlopen. C6: Ja Leiden is de mooiste vind ik, dat is ook mijn favoriete. Geeft meeste variatie in het parcours, is de meest gemoedelijke, ja de mooiste eigenlijk. Bo: En hoelang bent u eigenlijk al bezig met hardlopen? C6: Laten we zeggen 20 jaar. Bo: 20 jaar, oke dus.. C6: Ja ik ben later begonnen. Toen ik 20 jaar was, Martin van der Poel, die is topsporter die doet heel veel en heel veel competitie maar op die leeftijd, 24 - 25 jaar deed ik eigenlijk heel weinig. Ik ben lang bezig geweest met mijn studie en ben pas iets later begonnen met sporten. Bo: Dus toen u klaar was met uw opleiding toen bent u eigenlijk het sporten weer gaan oppakken? C6: Ja daarvoor deed ik eigenlijk heel onregelmatig sport. Bo: En op de lagere school of op de middelbare school. Was u toen wel actief als kind? C6: Jawel jawel, veldlopen, stratenloop, voetbal, tennis. Zwemmen eigenlijk minder. Ik heb zwemmen eigenlijk pas later geleerd. Ben nooit echt een zwemmer geleerd. Maar dan ja de laatste twee jaar ben ik meer gaan zwemmen. Het zwembad in Turnhout er gekomen van Optisport, heb ik een abonnement genomen. Toen ben ik meer en meer gaan zwemmen. Ook omdat ik het graag doe en mijn sportarts heeft mij gezegd van het is een hele goede aanvulling op het lopen. Moet dat proberen toch om meer te zwemmen minder te lopen. En daar ben ik dan ook mee gegaan. Ja natuurlijk is het zwembad al lang dicht en de vraag is wanneer gaat het open. Bo: Want hoe vaak bent u dan aan het hardlopen in de week? C6: Ja nu iets meer en iets langer en iets intensiever, omdat ik niet kan zwemmen. Daarvoor drie keer in de week lopen en ja vijf keer in de week zwemmen. Ik doe toch wel wat sport. Bo: Oke dus eigenlijk op aanbevelen van de sportarts probeer ook eens zwemmen? C6: Ja die had dat gezegd maar ik heb dat ook van harte genomen. Ik heb ook gezegd van kijk ik ga alleen iets doen dat ik graag doe. Als ik echt niet graag doe dan hou je het toch niet vol. Bo: Nee klopt.	Transitie starten met betaald werk Interpersoonlijk niveau (Advies sportarts) Interpersoonlijk niveau (Sportarts)
---	--

C6: Dus ik heb ook het .. van het zwemmen meer en meer leren ontwikkelen. En ja natuurlijk in het zwembad voel ik mij er ook thuis. Ken ondertussen de redders en redsters, Allemaal bij naam en ja bij gezicht en ja ik heb oprecht mijn liefde voor de zwemsport toch meer en meer ontdekt. Bo: Nou alleen maar leuk ik deel ook de liefde voor de zwemsport. C6: Ja maar nu is het heel moeilijk. Bo: Ja nu is het heel moeilijk, nu is het inderdaad alleen nog maar hardlopen helaas daar doen we niks aan. Even kijken nog een paar standaard vraagjes. Wanneer bent u begonnen met betaald werk? C6: Dat is heel lang geleden. Bo: Was dat na de studie of ervoor al? C6: Nee erna. Bo: Dus rond 25 24 zoiets dan C6: Ja dat kan ik niet gedetailleerd Bo: Oke oke, bent u ook die tijd ongeveer zelfstandig gaan wonen? Nee ik heb tot mijn 28^{ste} bij mijn ouders gewoond. Nadien 3 jaar alleen gewoond. Ja dus rond mijn 28^{ste} ben ik zelfstandig gaan wonen Bo: Heeft het ook invloed gehad op uw mate van sportparticipatie C6: Nee totaal niet Bo: Nee oke. Heeft u, ik heb het er niet uit kunnen halen ook kinderen? C6: 1 dochter Bo: 1 dochter en even kijken hoe oud was u toen uw dochter werd geboren? C6: 38 Bo: 38 oke, dus die woont nog thuis neem ik aan die is nu 10 11. C6: Ja die wordt 11 ja. Bo: Oke dan ga ik even door naar het groene model dat is ingevuld. Heeft u ook frustraties tijdens het banenzwemmen als het wel gewoon open is? C6: Nee, nee, nee totaal niet. Bo: Gaat eigenlijk altijd alles goed, u gaat iedere keer met plezier? C6: Ja alleen nu ben ik gefrustreerd. Bo: Ja nee dat geloof ik.	Transitie starten met betaald werk Transitie: zelfstandig wonen Transitie: Krijgen van eerste kind
--	---

C6: Ja dat is vervelend nu. Ja dat mis ik toch wel. Bo: Oke dus verder ook geen belemmeringen? C6: Ja corona. Bo: Ja ja ja dat is echt een enorme belemmering inderdaad. C6: Ja maar het biedt geen perspectief. Dat is het probleem. Er is nooit perspectief geweest. In Nederland en België is de manier van aanpak iets anders, maar is en blijft voor Belgen of Nederlands is duidelijk wanneer dat je mocht lopen in de natuur je mocht fietsen in de natuur met wie en hoe. Maar voor zwemmen is er geen enkel perspectief. Bo: Nee dat klopt inderdaad. Want jullie zijn volgens mij, België is wel pas open weer gegaan toch, de lock down is wel weer. C6: Ja ik heb nog aquatocoyo gedaan, 12^e maart, donderdag middag. En toen daarna heb ik nog ffkes honderd meter gezwommen. En toen Daarna is het dicht gegaan. En 13 maart, een dag later is de .. van kracht gegaan. Mijn dochter is toen de laatste dag naar school geweest. Dat weet ik nog heel goed. En ja we zijn nu bijna 2 maanden verder. Ja wanneer gaat het zwembad open gaan. Niet voor 8 juni. De vraag is gaat het in juli augustus open gaan. Bo: Nee niet voor 8 juni, is dat al bekend bij jullie? C6: Ja dat ziet er wel naar uit. Omdat de lockdown versoepelingen in verschillende fases gaat. Het woord zwemmen en het openen van sportcomplexen is gewoon nog niet in de mond genomen. Ik zie dat duidelijk niet zitten. Bo: Geen goed vooruitzicht in ieder geval nee. C6: Nee ja het is gewoon heel heel lang. Want ik weet dat vorig jaar het zwembad in onderhoud was, dat was van maandag tot en met vrijdag en dat vond ik al heel lang. Ja ik heb daar ook in het zwembad een vorm van sociale contacten dat mis ik nu ook wel Bo: Ja ja, want u zei dat u ook aan aquatocoyo deed, doe je nog meer groepslessen? C6: Ja enkele lessen heb ik gewoon gedaan. Bo: Gewoon om uit te proberen of een keer wat anders? C6: Ja ja. Bo: Oke dat is wel leuk inderdaad. Even kijken dus ja u beveelt ook, of u scoort een 10 voor Optisport om het aan te raden voor een vriend of collega. Kunt u dat toelichten? C6: Ja maar niet iedereen zwemt graag. Ik heb heel veel vrienden die sportief zijn, maar ik heb geen enkele vriend die zwemt. Niemand Bo: Dat is ook bijzonder.	Interpersoonlijk niveau (sociale contacten) Net Promotor Score
---	--

C6: Nee niet plezant in het water zijn. Het is te saai, het is te een tonig. Ze houden niet van de chloor. Er is altijd wel een reden. Maar er zijn eigenlijk heel weinig vaste banenzwemmers om zo te zeggen. In ons bedrijf zijn er heel veel fietsers en een aantal lopers. Veel mensen die ja graag in de tuin werken maar regelmatig gaan daar bedoel ik mee die regelmatig of een keer per week gaat zwemmen die ken ik niemand.

Bo: Dan bent u de enige dus inderdaad, dat is ook bijzonder.

C6: Ja in het bedrijf. Maar als je zo in dezelfde gemeente Turnhout, zit er misschien ja vaste banenzwemmers, ik weet het niet, 10 20 30. Maar het bedrijf waar ik werk, een groot bedrijf in Turnhout, ben ik de enige die zwemt.

Bo: En u zei ook dat je in lunchpauze nog even ging zwemen. Gaat u dan tijdens werk als u gewoon pauze heeft nog even zwemmen?

C6: Ja dat kan nog maar bij ons sinds januari vorig jaar. Omdat we sinds januari vorig jaar. Daarvoor hadden we altijd drie kwartier per dag pauze, dan kon ik dat niet. Dan had ik ook een 10 beurten kaart. Ging ik af en toe 's avonds. Of abonnement voor vroege vogel ging ik 's ochtends. Maar eigenlijk lag me dat niet. Ik heb eigenlijk nooit kunnen zwemmen 's middag. Dat was nooit ter sprake. Dat was nooit een mogelijkheid om driekwartier te gaat zwemmen. Maar sinds dat die glijtijd er zijn, begin ik vroeg en stop ik later. Heb ik anderhalf uur pauze. Dan kan ik maximaal anderhalf uur pauze nemen. Snapt u dus dan om 12 uur stoppen, maar ik moet voor half twee weer terug op het werk zijn. Dus ik kan elke dag als ik vroeger begin en later stop kan ik elke dag anderhalf uur pauze nemen. Dat kan ik nog maar sinds januari 2019.

Bo: En hoe is dat bevalen?

C6: Ja dat is natuurlijk veel aangenamer. Omdat je dan een stuk werkt, een stuk ontspant en terug een stuk werk. Ik voel dat nu al voor mij is dit een lastige periode. Je moet natuurlijk regelmatig handen te wassen, afstand nemen van de mensen dat zijn onnatuurlijke maatregelen voor mij, inzake corona. Plus het feit dat ik per dag aan een stuk werk. Dat is toch veel meer onnatuurlijk tegenover de periode dat ik elke middag zwem. Dat is dus wel een aanpassing.

Bo: En heeft u dan ook ooit, want u ging altijd 's middags zwemmen, heeft u ook ooit dan in de ochtend of ooit in de avond gezwommen?

C6: Ja maar niet zo veel. Dat deed ik minder graag omdat het stuk drukker was. Middags is het kalmer. Ik moet wel zeggen, ik hou er niet van wanneer het te druk is. Mijn beoordeling in uw op uw formulier is op basis van mijn middag zwemmen. Dus dat krijgt een 10 op 10. Omdat ik ook altijd de mogelijkheid heb om ja toch met weinig volk te kunnen zwemmen.

Hardware: drukte

Bo: En hoe zou u het dan in het kort beoordelen als u in de avond gaat zwemmen? C6: Ja dan zou ik meer last hebben van de drukte, dan zou het mij net iets minder bevallen. Omdat er best veel mensen avonds komen zwemmen, dus ja dan zou ik minder frequent gaan zwemmen. Dan zou ik in plaats van elke dag bijvoorbeeld ik ga savonds zwemmen, maandag en woensdag bijvoorbeeld. Twee keer in de week Bo: Dan zou het echt wel minder zijn geworden? C6: Ja ja Bo: Oke, ik heb denk ik geen vragen meer. Het was een goed gesprek ik heb veel informatie in ieder geval hieruit kunnen halen. Dus daar ben ik heel blij mee. En ik weet niet of u nog iets wilt toe geven? C6: Ja het is spijtig dat we niet kunnen zwemmen. Bo: Nee ja, dat zal ik hoofdletters dikgedrukt bijzetten. C6: Ja het is een mooie sport om ook naar te kijken dat heb ik ook gezegd. Ik vind het tof als vooral voor meiden of als je een vrouw ziet zwemmen, dat is top Bo: Dat had ik gelezen inderdaad ja. C6: Ja je moet eerlijk zijn in het leven, het is zo. De ontspanning en sociaal contact, ja Bo: Ja we moeten helaas af wachten en hopen dat de toekomst er wat beter gaat uitzien voor ons en we weer mogen zwemmen. C6: ja ja. Bo: In ieder geval hartstikke bedankt voor het gesprek en wil ik je nog een fijne avond wensen. C6: Ja dankjewel, tot ooit Bo: Oke doe! doe! C6: Fijne vond nog. Bo: Hetzelfde.	Hardware: Drukke Interpersoonlijk niveau (sociale contacten?) Intrapersoonlijk niveau (Ontspanning) Interpersoonlijk niveau (sociaal contact)
--	---

Banenzwemmen geeft naast hardlopen een meer complete fysieke work-out. Zodoende worden er tijdens het zwemmen meer spiergroepen aangesproken.

Lopen is immers te eenzijdig waarbij vooral de beenspieren geoefend worden.

Zwemmen geeft je de mogelijkheid om zowel je longen en hart goed te trainen en tevens heel veel andere spieren te gebruiken. Het is ook een minder blessuregevoelige sport.

Het is voor mij de complete work-out om zowel lopen en zwemmen te combineren. En bovendien naar het werk te fietsen.

Bovendien werkt zwemmen heel ontspannend en verbetert het je humeur.

THEMA / KWESTIE Banenzwemmen	
WAT FRUSTREERT? - NIET KUNNEN BANENZWEMMEN OWV CORONA - ER IS VOOR DE KLANTEN GEEN PERSPECTIEF WANNEER DE ZWEMBADEN TERUG OPENEN. - IK MIS DE REDDERS EN DE RECEPTIONISTEN VAN HET ZWEMBAD. - IK MIS DE SOCIALE CONTACTEN EN DE LEUKE GESPREKKEN. - MOMENTEEL LOOP EN FIETS IK ENKEL. IK MIS DE AANVULLENDE ZWEMTRAININGEN. - IK VOELDE ME, ONDANKS IK ZEER GOED KAN HARDLOPEN, ME TOCH IETS GELUKKIGER WANNEER IK HET ZWEMMEN KON COMBINEREN.	WAT MAAKT BLIJ? - Veel banenzwemmen maakt je gelukkig. - Het is ontzettend gezond. - Je maakt tevens sociale contacten. - Het is de complete work-out waarbij je alle spiergroepen gebruikt. - Het kijken naar vrouwen in badpak is altijd mooi meegenomen. Ze zijn bovendien meestal ook heel open-minded en vriendelijk. - Ik combineer steeds schoolslag met crawl.
WAT ZIJN BEHOEFTES? - aanvullende work-out naast het hardlopen - ontspanning en work-out in het water - oefenen van arm- en schouderspieren - rustgevend tijdens een stresserende werkdag - kan gecombineerd worden met sauna of dampbad	WAT BELEMMERT? - CORONA-CRISIS -
KANSGEBIEDEN - ????????	

Als laatste of je de volgende vraag wilt beantwoorden met een getal tussen de 0 en 10. Waarbij 0 helemaal niet, waarbij je zeer ontevreden bent en 10 zeker het geval, waarbij je zeer tevreden bent.

- Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf/product/dienst zou aanraden aan een vriend of collega? 10

Topic 1: Nul situatie	Fragment
Respondent C6	Even kijken en hoe lang bent u al lid bij Optisport of hoe lang zwemt u al 3 jaar. Bo: Dus ongeveer sinds 2017? C6: Ja zoiets, 2017 dat kan zoiets. Bo: Oke en hoeveel uur per week bent u nu aan het zwemmen, ofja nu niet nu is helaas corona. Maar voorheen? C6: Ja ik heb een gemiddelde van vijf keer per week. Bo: En dan vijf keer een uurtje of nog langer? C6: Nee nee ik zwem meestal 1500 meter dus ja laat zeggen een half uur, ja zoiets. Bo: Oke. C6: Soms als ik minder tijd heb 20 25 minuten, soms 35 40 minuten maar laten we gemiddeld zeggen een half uur. Maar wel eens waar duurt het wat langer, omkleden douchen soms nog ontspannings dingen, ligt er aan hoeveel tijd heb. Bo: Maar u bent in ieder geval vijf keer in de week in het zwembad te vinden? C6: Gemiddeld ja.

Topic 2: Structureel niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent C6	Aanvulling hardlopen	Ja het is een goede aanvulling op het hardlopen, dat ik gezegd heb.
Aanvulling C6	Verbeteren gezondheid	Banenzwemmen geeft naast hardlopen een meer complete fysieke work-out. Zodoende worden er tijdens het zwemmen meer spiergroepen aangesproken. Lopen is immers te eenzijdig waarbij vooral de beenspieren geoefend worden. Zwemmen geeft je de mogelijkheid om zowel je longen en hart goed te trainen en tevens heel veel andere spieren te gebruiken. Het is ook een minder blessuregevoelige sport. Het is voor mij de complete work-out om zowel lopen en zwemmen te combineren. En bovendien naar het werk te fietsen.
Kansentool C6		Het is ontzettend gezond. Het is de complete work-out waarbij je alle spiergroepen gebruikt. oefenen van arm- en schouderspieren

Topic 3: Transitie starten met betaald werk	Fragment
Respondent C6	24 - 25 jaar deed ik eigenlijk heel weinig. Ik ben lang bezig geweest met mijn studie en ben pas iets later begonnen met sporten.
	Bo: Dus toen u klaar was met uw opleiding toen bent u eigenlijk het sporten weer gaan oppakken?
	C6: Ja daarvoor deed ik eigenlijk heel onregelmatig sport.
	Wanneer bent u begonnen met betaald werk?
	C6: Dat is heel lang geleden.
	Bo: Was dat na de studie of ervoor al?
	C6: Nee erna.
	Bo: Dus rond 25 24 zoiets dan
	C6: Ja dat kan ik niet gedetailleerd

Topic 4: Interpersoonlijk niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent C6	Sportarts	Ook omdat ik het graag doe en mijn sportarts heeft mij gezegd van het is een hele goede aanvulling op het lopen. Moet dat proberen toch om meer te zwemmen minder te lopen. En daar ben ik dan ook mee gegaan.
		Bo: Oke dus eigenlijk op aanbevelen van de sportarts probeer ook eens zwemmen?
		C6: Ja die had dat gezegd maar ik heb dat ook van harte genomen. Ik heb ook gezegd van kijk ik ga alleen iets doen dat ik graag doe. Als ik echt niet graag doe dan hou je het toch niet vol.
	Sociale contacten	Ja ik heb daar ook in het zwembad een vorm van sociale contacten dat mis ik nu ook wel
		Ja het is een mooie sport om ook naar te kijken dat heb ik ook gezegd. Ik vind het tof als vooral voor meiden of als je een vrouw ziet zwemmen, dat is top.
		Ja je moet eerlijk zijn in het leven, het is zo. De ontspanning en sociaal contact, ja.
		Je maakt tevens sociale contacten.
Kansentool C6		Het kijken naar vrouwen in badpak is altijd mooi meegenomen. Ze zijn bovendien meestal ook heel open-minded en vriendelijk.

Topic 5: Transitie zelfstandig gaan wonen	Fragment
Respondent C6	Oke oke, bent u ook die tijd ongeveer zelfstandig gaan wonen?
	Nee ik heb tot mijn 28 ^{ste} bij mijn ouders gewoond. Nadien 3 jaar alleen gewoond. Ja dus rond mijn 28 ^{ste} ben ik zelfstandig gaan wonen.
	Bo: Heeft het ook invloed gehad op uw mate van sportparticipatie C6: Nee totaal niet.

Topic 6: Transitie krijgen van het eerste kind	Fragment
Respondent C6	Bo: Nee oke. Heeft u, ik heb het er niet uit kunnen halen, ook kinderen?
	C6: 1 dochter
	Bo: 1 dochter en even kijken hoe oud was u toen uw dochter werd geboren
	C6: 38 Bo: 38 oke, dus die woont nog thuis neem ik aan die is nu 10 11. C6: Ja die wordt 11 ja.

Topic 7: Net Promotor Score	Onderwerp	Fragment
Respondent C6	Promotor	Bo: Oke dat is wel leuk inderdaad. Even kijken dus ja u beveelt ook, of u scoort een 10 voor Optisport om het aan te raden voor een vriend of collega. Kunt u dat toelichten?
		C6: Ja maar niet iedereen zwemt graag. Ik heb heel veel vrienden die sportief zijn, maar ik heb geen enkele vriend die zwemt. Niemand Bo: Dat is ook bijzonder. C6: Nee niet plezant in het water zijn. Het is te saai, het is te een tonig. Ze houden niet van de chloor. Er is altijd wel een reden. Maar er zijn eigenlijk heel weinig vaste banenzwimmers om zo te zeggen. In ons bedrijf zijn er heel veel fietsers en een aantal lopers. Veel mensen die ja graag in de tuin werken maar regelmatig gaan daar bedoel ik mee die regelmatig of een keer per week gaat zwemmen die ken ik niemand.

Topic 8: Hardware	Onderwerp	Fragment
Respondent C6	Drukke	Bo: En heeft u dan ook ooit, want u ging altijd 's middags zwemmen, heeft u ook ooit dan in de ochtend of ooit in de avond gezwommen? C6: Ja maar niet zo veel. Dat deed ik minder graag omdat het stuk drukker was. Middags is het kalmer. Ik moet wel zeggen, ik hou er niet van wanneer het te druk is. Mijn beoordeling in uw op uw formulier is op basis van mijn middag zwemmen. Dus dat krijgt een 10 op 10. Omdat ik ook altijd de mogelijkheid heb om ja toch met weinig volk te kunnen zwemmen.
		Bo: En hoe zou u het dan in het kort beoordelen als u in de avond gaat zwemmen? C6: Ja dan zou ik meer last hebben van de drukte, dan zou het mij net iets minder bevalen. Omdat er best veel mensen avonds komen zwemmen, dus ja dan zou ik minder frequent gaan zwemmen. Dan zou ik in plaats van elke dag bijvoorbeeld ik ga savonds zwemmen, maandag en woensdag bijvoorbeeld. Twee keer in de week
		Bo: Dan zou het echt wel minder zijn geworden? C6: Ja ja

Topic 9: Intrapersoonlijk niveau	Fragment
Respondent C6	De ontspanning en sociaal contact, ja.
Aanvulling C6	Bovendien werkt zwemmen heel ontspannend en verbetert het je humeur.
Kansentool C6	rustgevend tijdens een stresserende werkdag

4 mei 2020

C7, 52 jaar, Turnhout, gemiddeld 3 keer per week 1 uur, vanaf 2010.

Transcribeert	Gecodeerd
C7: Hallo. Bo: Goedemiddag met Bo van Aalst. C7: Ja hallo. Bo: Van Optisport, van het mailtje. C7: Jaja. Bo: Ja weet u waar het over gaat? C7: ja hallo, ja ja ja ja. Bo: Ja ik bel nog even om om telefonisch toch nog wat korte vragen te stellen om iets meer diepgang te krijgen voor mijn onderzoek. Normaal gesproken had ik gewoon interviews gehouden waarbij we elkaar face-to-face ziet alleen helaas kan dit nu niet vanwege de maatregelen dus moeten we het nu even zo doen ook geen probleem. Heel fijn dat we even kunnen bellen en dat u naar mij een document had doorgestuurd met informatie. Die heb ik nu ook voor me en ga ik die heel eventjes kort af en bij vragen stel ik nog vragen om iets meer duidelijkheid te krijgen. U had in de mail gezet dat u sinds tientallen jaren bij Optisport al zwemt. Kan ik er dan vanuit gaan dat het 2010 was of dit het dan nog langer geleden is? C7: Ja 2010 ik kan daar niet echt een datum op plakken. Bo: Oke dan maken we er gewoon 2010 van. Ook prima in ieder geval wel een lange tijd. C7: Ja. Bo: Zag ik ook dat u eigenlijk vanaf u 30^{ste} 1 keer in de week bent gaan zwemmen en toen vanaf u 40^{ste} 2 keer en zo werd het steeds iets meer. C7: Ja dat klopt. Bo: Hoe komt het dat u steeds meer bent gaan zwemmen, is dat een bepaalde gebeurtenis in uw leven of een verandering? C7: Ja een bepaalde gebeurtenis in uw leven, ik heb ook een eetstoornis gehad en naar aanleiding daarvan ging ik ook meer bewegen. Bo: Oke mag ik vragen op welke leeftijd u toen ongeveer was? C7: Ja begin dertig. Bo: Oke. C7: Zal wel iets ouder zijn, nee 30 dat kan wel. Bo: Dus daarom ging u geleidelijk aan op uw 40^{ste} weer 2 keer zwemmen en steeds iets meer?	Intrapersoonlijk niveau (eetstoornis)

C7: Ja, ja Bo: Oke en op de lagere schoolperiode heeft u twee keer in de week aan turnen gedaan. C7: Ja dat klopt. Bo: Is de lagere schoolperiode, hoe oud was u dan ongeveer? Is dat dan tot 12? C7: De lagere schoolperiode dat is tot 12 jaar ongeveer ja. Bo: Oke en ging u dan daarna naar de middelbare school? C7: En daarna ging ik naar de middelbare school ja. Bo: En wat was de reden dat u dan eigenlijk niet meer door ging met turnen? C7: Omdat ik ook nog andere hobby's had en dat ik van mijn ouders moest kiezen wat ik ging doen dus dan heb ik voor de jeugdbeweging gekozen. Bo: En jeugdbeweging wat is dat dan? C7: De chiro, ik zat in de chiro. Bo: Oke, dus dan heeft u daarvoor gekozen? C7: Ja omdat ik een keuze moest maken. Bo: Ja ja nee logisch, omdat het anders te veel werd ook voor de ouders dan denk ik? C7: Ja ja. Bo: Oke, helemaal goed. Even kijken dan hoe oud was u ongeveer toen u begon met betaald werk? C7: Met betaald werk, op mijn 21^{ste}. Bo: Oke en hoe oud was u ongeveer toen u zelfstandig ging wonen? C7: 23. Bo: Oke en was dat al direct samenwonen met een partner of nog gewoon op uw eigen? C7: Ja. Bo: Oke ik heb er niet uit kunnen halen of u kinderen heeft maar dat is ook... C7: Jawel. Bo: Ook kinderen? C7: 4 zonen. Bo: 4 zonen zelfs, oke en wanneer hou oud was u toen u uw eerste zoon kreeg? C7: 26. Bo: Heeft dat ook invloed gehad op dat u meer of minder tijd had om te zwemmen bijvoorbeeld of te sporten?	Interpersoonlijk niveau (keuze maken ouders) Transitie levensloop: Beginnen met betaald werk Transitie levensloop: Zelfstandig wonen / samenwonen Transitie levensloop: Krijgen van eerste kind
---	---

C7: Ja we gingen dan bijvoorbeeld watergewenning met de kinderen. En dan in het begin was het gewoon alleen met de kinderen maar mijn man ging dan ook mee en dan gingen we dan om de beurt baantjes trekken. Bo: Oke dus als uw kinderen dan bezig waren dan gingen jullie zelf baantjes zwemmen? C7: Ja ja. Bo: Oke maar hoe oud waren uw kinderen dan, is dat op hele jonge leeftijd? C7: Ja 3 jaar zo 4 ja. Bo: Oke en zijn er al kinderen uit huis gegaan of hebben ze nog niet die leeftijd bereikt? C7: Jawel jawel, de twee oudste zijn het huis uit. Bo: De twee oudste zijn het huis uit, en hoelang is dat ongeveer geleden dat de eerste het huis uit ging? C7: Dat is nu toch al even, dat is 5 jaar geleden. Bo: Oke zo. Oke even kijken ik ben nu bij de groene tabel die u had ingevuld met alle frustraties en wat blij maakt. Ik zie dat voornamelijk terug komt dat dat u volgens mij vindt dat er vaak te veel mensen in een baan zitten of dat er te weinig banen zijn. C7: Ja ja dat klopt. Bo: Kun je daar iets meer over vertellen? C7: Ja als er teveel mensen in een baan zwemmen en je zwemt dan niet allemaal zelfde ritme en er zijn er wel veel dan. Je moet dan of achterblijven of plaats maken. Bo: En dat is niet duidelijk bij de andere zwemmers hoe dat werkt? C7: Ja en soms staan er ook mensen die naast de baan staan die er gewoon staan om een beetje te kletsen en die dan niet aan het zwemmen zijn. Bo: Oke C7: Dat is ook storend. Bo: Die het meer gezellig vinden dan actief baantjes zwemmen? C7: Ja dat klopt. Bo: Oke, want is er een bepaalde baanindeling bij jullie in het zwembad? C7: Normaal gezien is er minstens 1 baan vrijgehouden van schoolslag en minsten 1 baan voor crawl. En soms iets meer dat hangt ervan af op welk moment je komt. Bo: Oke en dat werkt wel of is het eigenlijk nog steeds te druk?	Transitie levensloop: Kind uit huis Hardware (Te veel mensen, te weinig banen) Software (Omgangsvormen, banenregels) Software (Baanindeling)
---	--

C7: Voor mij werkt het wel in die zin omdat ik mij af en toe overdag kan vrijmaken maar in de periode dat je alleen 's avonds moet zwemmen, dat werkt eigenlijk niet. Als je 's avonds alleen moet gaan is dat wel een frustratie. Bo: Dan is het echt te druk 's avonds? C7: Ja ja. Bo: Oke even kijken, nog een ander vraagje ja, wat zou denk voor u een oplossing zijn of kansgebied dat het zwembad zou kunnen veranderen dat u het iets fijner vindt om banen te zwemmen? C7: Dat er meer banen vrijgehouden worden dan gewoon. Bo: Oke dat zou eigenlijk al het voor u doen? C7: Ja. Bo: Oke en u had Optisport een 7 gegeven in de waarschijnlijkheid dat u het zou aanraden aan uw vriend of collega, kunt u dit een beetje toelichten? C7: Ja een 7 omdat ik vind dat soms te weinig plaats is en ook wel een goed cijfer omdat ik vind dat personeel wel heel vriendelijk is enzo dus ben eigenlijk wel redelijk tevreden. Bo: Oke maar er zijn gewoon altijd verbetermogelijkheden nog, vandaar de 7? C7: Ja. Bo: Oke en u had het over de toezicht houders die dan langs de baan staan maar eigenlijk niet zoveel doen? C7: Ja nee niet zoveel doen, nee dat kan ik nu niet zeggen maar die zijn wel vriendelijk enzo en er zijn er toch wel extra de helft mensen die staan te kletsen in een baan wel wegsturen dat wel. Bo: Oke dus die zeggen ook gewoon van of nu doorzwemmen of je kunt naar huis gaan? C7: Of je moet ergens anders gaan ja. Bo: Oke dat is goed om te horen, fijn dat daar wel op wordt gelet in zodanige mate. C7: Ja. Bo: Nou dat was het dan denk ik eigenlijk al. Dat was een kort vragen vuurtje voor u. C7: Oke dat is goed. Bo: Nou hartstikke bedankt voor uw medewerking! C7: Graag gedaan. Bo: En nog een fijne dag. C7: Voor u ook. Bo: Dankje, doe doe.	Hardware (Druk) Hardware (Oplossing: meer banen vrijhouden) Net promotor score (passives)
---	--

C7: Daag.

Lagere schoolperiode 2x/week turnkring, daarna niks tot ongeveer m'n 30^{ste}.
 Vanaf dan 1x/week zwemmen, vanaf m'n 40^{ste} 2x/week zwemmen, vanaf m'n 45^{ste} 3x/week zwemmen, vanaf m'n 50^{ste} 3x/week zwemmen en 1x/week wandelen

THEMA / KWESTIE Banenzwemmen	
WAT FRUSTREERT? - - mensen die het banenzwemmen belemmeren door er samen te staan babbelen of echt heel traag zwemmen - 's avond veel te druk en te veel mensen in 1 baan -	WAT MAAKT BLIJ? - Altijd minstens 1 baan vrij voor schoolzwemmen, hoewel soms iets te druk - - -
WAT ZIJN BEHOEFTES? - - minder mensen in 1 baan -	WAT BELEMMERT? - - te weinig banen voor banenzwemmers -
KANSGEBIEDEN - -	

- Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf/product/dienst zou aanraden aan een vriend of collega?

Topic 1: Intrapersoonlijk niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent C7	Eetstoornis	Bo: Hoe komt het dat u steeds meer bent gaan zwemmen, is dat een bepaalde gebeurtenis in uw leven of een verandering?
		C7: Ja een bepaalde gebeurtenis in uw leven, ik heb ook een eetstoornis gehad en naar aanleiding daarvan ging ik ook meer bewegen.
		Bo: Oke mag ik vragen op welke leeftijd u toen ongeveer was?
		C7: Ja begin dertig.
		Bo: Dus daarom ging u geleidelijk aan op uw 40 ^{ste} weer 2 keer zwemmen en steeds iets meer?
		C7: Ja, ja

Topic 2: Interpersoonlijk niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent C7	Keuze maken ouders	Bo: En wat was de reden dat u dan eigenlijk niet meer door ging met turnen?
		C7: Omdat ik ook nog andere hobby's had en dat ik van mijn ouders moest kiezen wat ik ging doen dus dan heb ik voor de jeugdbeweging gekozen.
		Bo: En jeugdbeweging wat is dat dan?
		C7: De chiro, ik zat in de chiro.
		Bo: Oke, dus dan heeft u daarvoor gekozen?
		C7: Ja omdat ik een keuze moest maken.
		Bo: Ja ja nee logisch, omdat het anders te veel werd ook voor de ouders dan denk ik?
		C7: Ja ja.

Topic 3: Transitie in levensloop Starten met betaald werk	Fragment
Respondent C7	Bo: Oke, helemaal goed. Even kijken dan hoe oud was u ongeveer toen u begon met betaald werk?
	C7: Met betaald werk, op mijn 21 ^{ste} .

Topic 4: Transitie in levensloop Zelfstandig wonen / samenwonen	Fragment
Respondent C7	Bo: Oke en hoe oud was u ongeveer toen u zelfstandig ging wonen?

	C7: 23.
	Bo: Oke en was dat al direct samenwonen met een partner of nog gewoon op uw eigen?
	C7: Ja.

Topic 5: Transitie in levensloop Krijgen van eerste kind	Fragment
Respondent C7	Bo: 4 zonen zelfs, oke en wanneer hou oud was u toen u uw eerste zoon kreeg? C7: 26.
	Bo: Heeft dat ook invloed gehad op dat u meer of minder tijd had om te zwemmen bijvoorbeeld of te sporten? C7: Ja we gingen dan bijvoorbeeld watergewenning met de kinderen. En dan in het begin was het gewoon alleen met de kinderen maar mijn man ging dan ook mee en dan gingen we dan om de beurt baantjes trekken.
	Bo: Oke dus als uw kinderen dan bezig waren dan gingen jullie zelf baantjes zwemmen? C7: Ja ja.
	Bo: Oke maar hoe oud waren uw kinderen dan, is dat op hele jonge leeftijd? C7: Ja 3 jaar zo 4 ja.

Topic 6: Transitie in levensloop Het uit huis gaan van eerste kind	Fragment
Respondent C7	Bo: Oke en zijn er al kinderen uit huis gegaan of hebben ze nog niet die leeftijd bereikt? C7: Jawel jawel, de twee oudste zijn het huis uit.
	Bo: De twee oudste zijn het huis uit, en hoelang is dat ongeveer geleden dat de eerste het huis uit ging? C7: Dat is nu toch al even, dat is 5 jaar geleden.

Topic 7: Hardware	Onderwerp	Fragment
Respondent C7	Te weinig banen	Bo: Ik zie dat voornamelijk terug komt dat dat u volgens mij vind dat er vaak te veel mensen in een baan zitten of dat er te weinig banen zijn. C7: Ja ja dat klopt.
		Bo: Kun je daar iets meer over vertellen? C7: Ja als er teveel mensen in een baan zwemmen en je zwemt dan niet allemaal

Kansentool C7		zelfde ritme en er zijn er wel veel dan. Je moet dan of achterblijven of plaats maken.
		Bo: Dan is het echt 's avonds? C7: Ja ja.
		Bo: Oke even kijken, nog een ander vraagje ja, wat zou denk voor u een oplossing zijn of kansgebied dat het zwembad zou kunnen veranderen dat u het iets fijner vindt om banen te zwemmen? C7: Dat er meer banen vrijgehouden worden dan gewoon.
		Bo: Oke dat zou eigenlijk al het voor u doen? C7: Ja.
		's avond veel te druk en te veel mensen in 1 baan.
		Altijd minstens 1 baan vrij voor schoolzwemmen, hoewel soms iets te druk
		te weinig banen voor banenzwemmers
		Minder mensen in 1 baan

Topic 8: Software	Onderwerp	Fragment
Respondent C7	Omgangsvormen / banenregels	Bo: En dat is niet duidelijk bij de andere zwemmers hoe dat werkt? C7: Ja en soms staan er ook mensen die naast de baan staan die er gewoon staan om een beetje te kletsen en die dan niet aan het zwemmen zijn.
		Bo: Oke C7: Dat is ook storend.
Kansentool C7		Mensen die het banenzwemmen belemmeren door er samen te staan babbelen of echt heel traag zwemmen
Respondent C7	Baanindeling	Normaal gezien is er minstens 1 baan vrijgehouden van schoolslag en minsten 1 baan voor crawl. En soms iets meer dat hangt ervan af op welk moment je komt.
		Bo: Oke en dat werkt wel of is het eigenlijk nog steeds te druk? C7: Voor mij werkt het wel in die zin omdat ik mij af en toe overdag kan vrijmaken maar in de periode dat je alleen 's avonds moet zwemmen, dat werkt eigenlijk niet. Als je 's avonds alleen moet gaan is dat wel een frustratie.

Topic 9: Net Promotor Score	Onderwerp	Fragment
Respondent C7	Passives (7 of 8)	Bo: Oke en u had Optisport een 7 gegeven in de waarschijnlijkheid dat u het zou aanraden aan uw vriend of collega, kunt u dit een beetje toelichten? C7: Ja een 7 omdat ik vind dat soms te weinig plaats is en ook wel een goed cijfer omdat ik vind dat personeel wel heel vriendelijk is enzo dus ben eigenlijk wel redelijk tevreden.
		Bo: Oke maar er zijn gewoon altijd verbetermogelijkheden nog, vandaar de 7? C7: Ja.
		Bo: Oke en u had het over de toezicht houders die dan langs de baan staan maar eigenlijk niet zoveel doen? C7: Ja nee niet zoveel doen, nee dat kan ik nu niet zeggen maar die zijn wel vriendelijk enzo en er zijn er toch wel extra de helpt mensen die staan te kletsen in een baan wel wegsturen dat wel.
		Bo: Oke dus die zeggen ook gewoon van of nu doorzwemmen of je kunt naar huis gaan? C7: Of je moet ergens anders gaan ja.
		Bo: Oke dat is goed om te horen, fijn dat daar wel op wordt gelet in zodanige mate. C7: Ja.

4 mei 2020

C8, 38 jaar oud, 2018 begonnen bij Optisport, zwemt nu half uur in de week.

Transcriberen	Gecodeerd
C8: Hallo met C8 Bo: Hallo met Bo van Aalst. Heel fijn dat u wilt meewerken aan mijn onderzoek en we nu even kort telefonisch contact hebben. Hierdoor kan ik vragen stellen om wat meer diepgang aan mijn onderzoek te geven wat ik normaal gesproken in een interview face-to-face had gedaan maar dat is helaas niet mogelijk vanwege de maatregelen rondom het corona gebeuren. C8: Geen probleem natuurlijk. Bo: Oke ik heb uw bestand voor me wat u heeft doorgestuurd en die ga ik eigenlijk kort af om nog vragen te stellen om meer duidelijkheid te krijgen. C8: Is goed hoor. Bo: Oke ik las dat u in 2018 2019 1 uur in de week aan zwemmen deed en in 2019 2020 half uur in de week. Bent u dan ook in 2018 voor het eerst bij Optisport lid geworden, gezwommen? C8: Dan moet ik even goed nadenken want mijn dochter is toen drie jaar eerder lid geworden en begonnen met zwemmen dus toen kwam ik er wel maar dat was niet standaard iedere week. Bo: Oke dus echt vanaf 2018 dat u regelmatig iedere week kwam? C8: Ja inderdaad. Bo: Oke top. Even door naar de mate van sportparticipatie. Ik zie dat u van 6 tot 12 jaar aan turnen deed en van 12 tot 18 jaar aan jazzballet. Wat is de reden voor verandering geweest? C8: Even goed terugdenken, want ik ben toen verhuisd waardoor ik niet meer naar turnen kon gaan en daardoor jazzballet ben gaan doen. Bo: Oke dus dat was door de verhuizing dat u bent veranderd van sport? C8: ja inderdaad. Bo: En toen u 18 – 24 jaar was was het alleen nog jazzballet. Komt dit omdat u toen denk ik klaar was met de middelbare school? C8: Ja toen was ik klaar met de middelbare school Bo: Bent u hierna nog verder gaan studeren, een opleiding gedaan of gaan werken?	Nul situatie Transitie levensloop: Verhuizen Transitie levensloop: Starten met betaald werk

C8: Ja nog studeren. Vanaf mijn 25^e ben ik gestart met betaald werken. Bo: En wanneer bent u zelfstandig gaan wonen? C8: Dat was ongeveer tegelijk ja, 25 jaar oud. Bo: Was dit samenwonen of voor het eerst zelfstandig? C8: Ja hiervoor had ik al 3 jaar op mijn eigen gewoond en nu met mijn partner Bo: Ik las dat u kinderen had die aan zwemles deden, Hoe oud was u bij het krijgen van uw eerste kind? C8: ja dat klopt inderdaad, ik was toen 30 jaar oud. Bo: Oke helemaal goed. Gaan we nu even door naar de groene tabel die is ingevuld. U zwemt dus tegelijk als uw kind zwemles heeft, hoe gaat dit in zijn werk. Zwemt u dan in hetzelfde bad of een andere? C8: Nee dat is gewoon hetzelfde zwembad. Bo: En zwemt u dan bijvoorbeeld in baan 6 en uw kind in baan 1? C8: Ja precies. Bo: Oke en ik las dat u als belemmering de reistijd ervaart naar het zwembad? C8: Ja dat klopt, is natuurlijk hoe korter de reistijd hoe beter maar ja ik ben wel eventjes onderweg altijd. Bo: eEn hoelang is dit dan ongeveer? C8: Ja dat is ongeveer wel 20 tot 25 minuutjes onderweg. Bo: Ohja dat is inderdaad wel een stukje, en dan moet u ook nog terug. C8: Ja precies en je moet natuurlijk ook nog in het zwembad omkleden en douchen enzo dat kost ook veel tijd dan heb je al snel dat je zo 2 – 3 uur weg bent. Bo: Ja precies dat duurt wel even. En bij kansgebieden had u beschreven dat ze ook aan animatie rondom het zwembad doen bijvoorbeeld met Valentijnsdag, kunt u dit wat toelichten? C8: Ja Turnhout doet veel leuke dingen zoals ringen opduiken met Valentijnsdag en samen op een mat met uw partner enzo. Ook voor de kinderen opduiken. Dat doen ze altijd wel leuk. Bo: Oke als laatste vraag, u heeft een 10 opgeschreven in de mate dat u Optisport zou aanraden bij een vriend of collega. 10 is het hoogste haalbare, dus erg hoog. Bent u zo tevreden, enthousiast? C8: Ja een 10 dat klopt. Ik ben er vanaf het begin bijgeweest dat het zwembad met Optisport openging. Natuurlijk zijn er altijd nog wat verbeterpunten op het begin maar als je deze gewoon aangeeft dan wordt hier ook echt naar geluisterd en wat mee	Transitie levensloop: Zelfstandig wonen / samenwonen Transitie: Krijgen eerste kind Structureel niveau (reistijd) Structureel niveau (tijd) Structureel niveau (sfeer / animatie) Net Promotor Score (promotors)
---	--

gedaan. En natuurlijk kan er niet aan alles wat wordt gezegd iets gedaan worden dat is niet altijd haalbaar, maar er wordt wel altijd naar geluisterd en op teruggekomen. Dus dat doen ze erg goed. Ze zijn erg goed bezig. Bo: Dus u heeft echt het gevoel dat er naar u geluisterd wordt en er ook wat aangedaan wordt? C8: Ja inderdaad dat doen ze erg goed. Bo: Oke nou dit was alweer mijn korte vragenvuurtje van 10 minuten. Heel erg bedankt voor uw hulp! C8: Graag gedaan en nog veel succes met je onderzoek! Bo: Dankjewel, oke doe! C8: Daag.	
--	--

Mate van sportparticipatie:

van 6 tot 12jaar: 1u/week turnen + 2u sport op school

van 12 tot 18jaar: 1u/week jazzballet + 2u sport op school + 12km fietsen op schooldagen

van 18 tot 24jaar: 1u/week jazzballet

sinds 25jaar: eens een jaar fitness, een jaar BBB, een jaar een zwemabonnement bij Optisport voor de groepslessen, een jaar Bodystyling, enz...

vanaf 36jaar: tijdens zwemles van m'n kinderen zwem ik enkele baantjes + 0,5 tot 0,75u/week
Infraligne + 4 trappen op het werk die ik op werkdagen min. 6x/dag doe

sinds Corona: 2 jonge kids entertainen + zelf poetsen + 4 trappen op het werk die ik op werkdagen min. 2x/dag doe

THEMA / KWESTIE Banenzwemmen	
WAT FRUSTREERT? - altijd maar over en weer - altijd hetzelfde dat je ziet - ik moet steeds m'n bril op sterkte oplaten, anders zie ik niets	WAT MAAKT BLIJ? - dat ik ondertussen kan zien of m'n kind echt aan het oefenen is of van de meester profiteert - het idee te hebben om van toch een beetje gezwommen te hebben -
WAT ZIJN BEHOEFTE? - hoofd leeg maken -	WAT BELEMMERT? - de rit naar Turnhout (vanuit Lille niet ver, maar je moet ze wel doen) - zeer kleine kleedhokjes
KANSGEBIEDEN - Turnhout heeft zich sinds de start al zeer hard verbeterd en zeer veel kansen gegrepen! - animatie rondom het bad wordt ondertussen ook gedaan (bv. valentijn) - soms gaan we zwemmen in Geel doordat hier meer glijbanen zijn, een wildwaterbad, een zeer hoge springplank en meer verschillende zwembaddieptes waardoor de zwemmers op een natuurlijke wijze gescheiden worden van elkaar qua zwemniveau. Bovendien blijven de jacuzzi's daar niet zo lang bezet door de blijvenhangers. Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf/product/dienst zou aanraden aan een vriend of collega? 10	

Topic 1: Overige transities	Onderwerp	Fragment
Respondent C8	Verhuizen	Even door naar de mate van sportparticipatie. Ik zie dat u van 6 tot 12 jaar aan turnen deed en van 12 tot 18 jaar aan jazzballet. Wat is de reden voor verandering geweest? C8: Even goed terugdenken, want ik ben toen verhuisd waardoor ik niet meer naar turnen kon gaan en daardoor jazzballet ben gaan doen.
		Bo: Oke dus dat was door de verhuizing dat u bent veranderd van sport? C8: ja inderdaad.

Topic 2: Transitie: Starten met betaald werk	Fragment
Respondent C8	Bo: Bent u hierna nog verder gaan studeren, een opleiding gedaan of gaan werken?
	C8: Ja nog studeren. Vanaf mijn 25 ^e ben ik gestart met betaald werken.

Topic 3: Zelfstandig wonen / samenwonen	Fragment
Respondent C8	Bo: En wanneer bent u zelfstandig gaan wonen?
	C8: Dat was ongeveer tegelijk ja, 25 jaar oud.
	Bo: Was dit samenwonen of voor het eerst zelfstandig?
	C8: Ja hiervoor had ik al 3 jaar op mijn eigen gewoond en nu met mijn partner

Topic 4: Krijgen van eerste kind	Fragment
Respondent C8	Bo: Ik las dat u kinderen had die aan zwembles deden, Hoe oud was u bij het krijgen van uw eerste kind?
	C8: ja dat klopt inderdaad, ik was toen 30 jaar oud.

Topic 5: Structureel niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent C8	Reistijd	Bo: Oke en ik las dat u als belemmering de reistijd ervaart naar het zwembad?
		C8: Ja dat klopt, is natuurlijk hoe korter de reistijd hoe beter maar ja ik ben wel eventjes onderweg altijd
		Bo: en hoelang is dit dan ongeveer?
		C8: Ja dat is ongeveer wel 20 tot 25 minuutjes onderweg.

Kansentool C8		De rit naar Turnhout (vanuit Lille niet ver, maar je moet ze wel doen)
Respondent C8	Tijd	Ja precies en je moet natuurlijk ook nog in het zwembad omkleden en douchen enzo dat kost ook veel tijd dan heb je al snel dat je zo 2 – 3 uur weg bent.
	Animatie / sfeer	Bo: Ja precies dat duurt wel even. En bij kansgebieden had u beschreven dat ze ook aan animatie rondom het zwembad doen bijvoorbeeld met Valentijnsdag, kunt u dit wat toelichten? C8: Ja Turnhout doet veel leuke dingen zoals ringen opduiken met Valentijnsdag en samen op een mat met uw partner enzo. Ook voor de kinderen opduiken. Dat doen ze altijd wel leuk.
Kansentool C8		Animatie rondom het bad wordt ondertussen ook gedaan (bv. valentijn)
	Versterken van gezondheid of lichaam	Het idee te hebben om van toch een beetje gezwommen te hebben

Topic 6: Net Promotor Score	Onderwerp	Fragment
Respondent C8	Promotor	Bo: Oke als laatste vraag, u heeft een 10 opgeschreven in de mate dat u Optisport zou aanraden bij een vriend of collega. 10 is het hoogste haalbare, dus erg hoog. Bent u zo tevreden, enthousiast? C8: Ja een 10 dat klopt. Ik ben er vanaf het begin bijgeweest dat het zwembad met Optisport openging. Natuurlijk zijn er altijd nog wat verbeterpunten op het begin maar als je deze gewoon aangeeft dan wordt hier ook echt naar geluisterd en wat mee gedaan. En natuurlijk kan er niet aan alles wat wordt gezegd iets gedaan worden dat is niet altijd haalbaar, maar er wordt wel altijd naar geluisterd en op teruggekomen. Dus dat doen ze erg goed. Ze zijn erg goed bezig.
		Bo: Dus u heeft echt het gevoel dat er naar u geluisterd wordt en er ook wat aangedaan wordt? C8: Ja inderdaad dat doen ze erg goed.

Topic 7: Intrapersoonlijk niveau	Onderwerp	Fragment
C8 kansentool	Ontspannen	Hoofd leeg maken
	Factoren gerelateerd aan motivatie	Altijd maar over en weer
		Altijd hetzelfde dat je ziet
		Ik moet steeds m'n bril op sterkte oplaten, anders zie ik niets
	Kind	Dat ik ondertussen kan zien of m'n kind echt aan het oefenen is of van de meester profiteert

Topic 8: Hardware	Onderwerp	Fragment
C8 kansentool	Faciliteiten	Zeer kleine kleedhokjes
		Soms gaan we zwemmen in Geel doordat hier meer glijbanen zijn, een wildwaterbad, een zeer hoge springplank en meer verschillende zwembaddieptes waardoor de zwemmers op een natuurlijke wijze gescheiden worden van elkaar qua zwemniveau. Bovendien blijven de jacuzzi's daar niet zo lang bezet door de blijvenhangers.

Expertteam

Geïnterviewde: Het expertteam zwemmen en groeplekken met D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D9, D10, D11 en D12.

Volgorde: Thijmen, Mandy, Harjan, Dennis, Bas, Benjamin, Sanne, Ine, Jurgen, Justin, Martijn en Stefaan.

Datum: Donderdag 9 april om 09:30 uur

Locatie: Via ZOOM

Codering schema

Kernbegrip	Dimensie	Aspect
Belemmerende factoren	Onafhankelijke belemmerende factoren	- Intrapersoonlijk niveau - Interpersoonlijk niveau - Structureel niveau
	Transities in de levensloop	- Starten met betaald werken - Zelfstandig gaan wonen, gaan samenwonen of trouwen - Het krijgen van het eerste kind - Het uit huis gaan van kinderen - Met pensioen gaan
Bevorderende factoren	Onafhankelijke bevorderende factoren	- Intrapersoonlijk niveau - Interpersoonlijk niveau - Structureel niveau
	Transities in de levensloop	- Starten met betaald werken - Zelfstandig gaan wonen, gaan samenwonen of trouwen - Het krijgen van het eerste kind - Het uit huis gaan van kinderen - Met pensioen gaan
Inrichting van het bad	Hardware Software Orgware	
Klanttevredenheid / loyaliteit	Net Promotor Score	Detractors (0 t/m 6) Passives (7 of 8) Promoters (9 of 10)
Nulsituatie		

Transcribeert	Gecodeerd
<i>Introductie</i> Bo: Iedereen een mailtje gestuurd met korte introductie, methode die ik gebruik en nog twee vragen of jullie iets wilden invullen. Nou ik ben dus Bo, ben 21 jaar ik kom uit Oss. Ik studeer Sport Gezondheid en Management aan de HAN Nijmegen. En ik zit nu dus in het vierde jaar. Ben aan het afstuderen. Ben bij Optisport gekomen. Heb vroeger ook altijd wedstrijd gezwommen en op hoog niveau getraind. Daarom ook de connectie met banenzwemmen en zijn we daarop uitgekomen. Nu natuurlijk wel een beetje moeilijk om stage te lopen omdat het dicht is. Maar daarom heel fijn dat het allemaal zo online kan, dat iedereen flexibel is en gewoon hun input wil geven. Dus daar ben ik heel blij mee. Super. Meteen de hoofdvraag. Dit is mijn hoofdvraag: Wat zijn de belemmerende en bevorderende factoren van banenzwemmers betreffende de wijze waarop banenzwemmen gefaciliteerd zou kunnen worden bij Optisport wat leidt tot tevredenheid en loyaliteit? Is een mond vol, is een flinke vraag maar die heb ik theoretisch kader is uitgewerkt Voornamelijk resultaten ontvangen en daar heb ik jullie hulp onder andere bij nodig. Nou vooraf hebben al een aantal mensen naar mij iets teruggestuurd dus dat is heel fijn. Er is een tijdlijn ingevuld. Was eigenlijk over de individuele sportlevensloop en wat de transities in het leven zijn die daar invloed op hebben gehad. Die gaan we nu niet bespreken. Omdat dat best wel veel is als we dat met 10 tijdlijn moeten doen. Maar wat we wel gaan bespreken is het groene vakje dat is ingevuld. Dus die gaan we zo even bespreken. We hebben gekozen om het expertteam ook mee in het onderzoek te nemen omdat er natuurlijk heel veel verschillende medewerkers en jullie met verschillende functies hebben. En jullie ook verstand van het zwemmen hebben. Daarom is jullie input heel belangrijk en zeker ook onmisbaar en heb ik jullie hulp nodig. Dit is eigenlijk de methode design thinking die ik ga gebruiken. De eerste 3 stappen zijn de stappen die we nu kunnen behandelen. In het plaatje kan je eigenlijk het grafisch weergegeven zien. De eerste stap is het hebben van empathie. Dus eigenlijk het begrijpen van elkaar en zonder enige vooroordelen het gesprek ingaan. De Tweede stap is het probleem definiëren, is eigenlijk van het banenzwemmen kijken van nou wat frustreert en wat zijn belemmeringen rondom het banenzwemmen, beetje Het probleem. Dan komen we bij stap drie, dat is eigenlijk gezamenlijk brainstormen. Dus dan gaan we zoveel mogelijk ideeën genereren en hieruit de beste kiezen. Dit is belangrijk, dat je niet bang bent om met ideeën te komen. Niks is stom niks is dom. Probeer juist zoveel mogelijk out of the box te denken. Je hoeft nog niet zo zeer na te denken over de haalbaarheid of hoe het in realiteit in uitvoer zou moeten gaan. En hoeft niet meteen te beginnen met ja maar zus en zo. Is voornamelijk leuk en belangrijk dat je met hele leuke ideeën komt. Dat is even goed om te zeggen. En dat iedereen aan de beurt komt en ook iedereen zijn input kan geven. Want misschien denkt iemand anders wel heel ergens anders aan en is dat net zo waardevol. Ja de laatste stap vier en vijf daar ga ik hierna	

mee aan de slag om eigenlijk het product of dienst te ontwerpen. Wat de oplossing zou moeten zijn. En dit ook te testen, natuurlijk waar mogelijk is omdat alles nu een hoop dicht is. Dat was in ieder geval het plan dus kunnen altijd kijken tot hoever we daarmee komen. Dit is dus dat groene model, is het kansentool. Deze is al door een aantal ingevuld. Daar heb ik ook een gezamenlijk bestand al van gemaakt met alle ideeën en input ervan in. Is denk ik het leukste dat we die nog eventjes achterlaten dat we nog even beginnen met een lege zodat ik jullie niet een bepaalde richting op ga sturen. Dat je echt zelf met iets zou komen. Dus denk goed om met eerste te beginnen. Thema/kwestie is natuurlijk dan het banenzwemmen. We zien natuurlijk dat banen, trends en ontwikkelingen dat triatlon steeds populairder bekender mensen gaan meer evenementenzwemmen en daarvoor willen ze trainen. Daarvoor gaan ze dus banenzwemmen. Dingen als individualisering, dat steeds meer mensen in hun eentje zwemmen willen trainen voor iets. Waardoor het banenzwemmen wellicht iets moet veranderen. Het heeft ook een beetje een suf en saai misschien imago dus dat is eigenlijk de kwestie waar we nu mee aan de slag gaan. Met het eerste puntje, het eerste blokje wat frustreert. Kunnen even allemaal kunnen nadenken wat een banenzwemmer nou, wat frustreert in het zwembad. Misschien ben je natuurlijk zelf geen banenzwemmer maar heb je wel eens wat feedback terug gehad, niet per se klachten maar wel iets van een banenzwemmer waar ze niet blij mee zijn. Misschien dat we even rond kunnen gaan dat we als laatste doen de mensen die hem al hebben ingevuld. Zodat de rest nog even zelf kunnen bedenken daarover. Bij mij is dat het eerste D1.

Bo: Wat frustreert denk jij een banenzwemmer?

D1: De meeste irritaties die ik terug krijg is toch ja wij delen de banen op in een snelle baan, medium baan en de langzame baan zeg maar. Ik merk vooral dat de mensen die in hun verkeerde baan zwemmen, dus iemand die net ff de borstcrawl aan het oefenen is voor 20 banen dat er dan net zo iemand in zwemt die heel langzaam is, die elkaar in de weg zwemt.

Software: Baanindeling

Bo: Ok dus dat ze nog niet echt willen houden aan de baanindeling?

D1: Nou ja wat voor mij heel snel is kan voor een ander bijvoorbeeld heel langzaam zijn. Toegeven dat je een langzame zwemmer wordt is ook moeilijk. Dat zie ik vooral terug als irritatie.

Software: Baanindeling

Bo: Want jullie hebben dus wel al een drie banen zeg maar in opgedeeld?

D1: Ja zeker.

Bo: Maar natuurlijk net de interpretatie ben je snelle of langzame is nog een beetje moeilijk voor sommige zwemmers.

D1: We hebben een man van 70 klein voorbeeld, die is lang wedstrijdzwemmer geweest maar die zwemt lang niet zo snel meer als vroeger maar dat kan die zelf niet zo kwijt.

Bo: Ohja, ja dat is altijd wel mooi. Ok super. D2 wat zou volgens jou frustratie zijn van een banenzwemmer?

D2: Waar ik ook inderdaad die baanverdeling. Maar wij hebben vier banen voor de gewoon recreatieve banenzwemmers. Die lekker vier rijen dik aan het zwemmen zijn en geen kijk meer hebben op hun omgeving en je merkt dat de mensen die dan wel een beetje willen doorzwemmen, de iets snellere zwemmers dan een beetje moeten slompen rondom die mensen heen. Dus

Software: Baanverdeling

de drukte op sommige piektijden dat is voor sommige mensen bij ons heel frustrerend.	Hardware: Drukke
Bo: Je zei dat je vier banen had, heb je met lijnen of is het gewoon vier...	
D2: We hebben een zes baden bad, dus twee daarvan hebben we al opgedeeld in een borstcrawl baan en een snelle baan. En dan hebben we nog vier banen hebben we over voor de recreatieve banenzwemmers. Dan merk je soms als het heel druk is dat het daar dan gewoon net iets te druk is of is het net niet gestructureerd. Dan merk je dat dat wat frustratie brengt bij de vaste gasten.	Software: Baanindeling Hardware: Drukke
Bo: Ja, dan zwemt iedereen daar een beetje door elkaar heen	
D2: Juist, juist.	
Bo: Ok top. Even kijken, de volgende, D3 wat zou volgens jou frustraties zijn voor een banenzwemmer?	
D3: Ik denk dat de grootste frustraties inderdaad wat net genoemd is. Het verschil in niveau, alleen mensen kunnen hun eigen niveau niet meer inschatten. Tweede, beperkte beschikbaarheid, mensen willen eigenlijk banenzwemmen als het hun uitkomt en wij bieden banenzwemmen aan wanneer het ons uitkomt.	Software: Verschil in niveaus / omgangsvormen Hardware: Beperkte beschikbaarheid
Bo: En bedoel je dan qua tijden die er worden aangeboden?	
D3: Tijd en als we banenzwemmen doen proberen we altijd nog drie andere activiteiten naast te stoppen als zwemles en doelgroepen, zodat vanuit ons oogpunt alles zo efficiënt mogelijk indelen. En een uurtje banenzwemmen naast een aquarobics les of wat voor les dan ook wordt niet altijd gewaardeerd. Dus ik denk dat dat bij banenzwemmers het meest frustreert.	Hardware: Beperkte beschikbaarheid
Bo: Dus dan hebben jullie bijvoorbeeld maar twee banen voor de banenzwemmers en de rest is voor een ander lesje?	
D3: Ja dat kan.	
Bo: Ok ok. Ook een hele goede. Even kijken, D4 wat zou volgens jou frustraties zijn?	
D4: Ik had er drie opgeschreven waarvan er eigenlijk twee al van zijn benoemd. Dat hard of zacht banenzwemmen doe je eigenlijk nooit goed. Leg je er geen lijnen in is het dan vragen mensen om lijnen voor snelle zwemmers. Liggen die erin dan is het inderdaad het inschatten van eigen niveau is weer wat lastig. De tijdstippen van het banenzwemmen. Ja wanneer is er ruimte voor, vaak om de momenten, daluren voor ons, momenten of naast een andere activiteit waardoor er maar een paar baantjes beschikbaar zijn. En ik hoor nog wel een iets over muziek. De een wil wel muziek de andere geen muziek. Dan doen we hem zacht dan is het voor iemand toch weer te hard. Dus dat is ook weer een beetje interpretatie. Dus dat.	Software: Niveau / baanindeling Hardware: Beschikbaarheid Bijvangst: Muziek
Bo: Ok muziek ok. Ook apart. Even kijken, D5 wat zou volgens jou frustraties zijn voor de banenzwemmer?	
D5 Paar dingen zijn net al voorbij gekomen. Drukke daar kun je natuurlijk gewoon heel weinig aan doen. Is alleen maar goed als een bad vol ligt, alleen denk dat dat vervolgens inderdaad veel frustraties komen uit de omgangsvormen om elkaar, de ene zwemt sneller dan de ander. Dat je daar misschien wat meer duidelijkheid in kan creëren. En hoe ze dan vervolgens, kijk een echte wedstrijdzwemmer die weet inderdaad dat je rondjes zwemt.	Hardware: Drukke Software: Omgangsvormen

Niet iedereen doet dat. Dus daar zou je inderdaad wat meer aan kunnen, misschien wat meer duidelijkheid kunt verschaffen. Omgangsvormen in het bad zelf dat daar van te voren al wat meer duidelijkheid over is. Wat D3 net ook aangaf, de tijden. Denkt dat veel mensen de frustratie hebben dat ze niet net voor of na het eten kunnen zwemmen of tijdens een zwemles maar dat het inderdaad is wanneer het ons uitkomt en niet wanneer het hun uitkomt.	Hardware: beschikbaarheid
Bo: Ok even kijken. D6? D6: Ja. Bij ons in Hilversum Lieberg hebben we heel veel triatlon verenigingen. Die zwemmen ook bij ons op de normale openingstijden, bij het banenzwemmen zeg maar. Wij hebben ons bad dan ingedeeld in drieën. We hebben een bad op baan, een banenzwem baan en twee snelle banen. En dan is het ja wat wel is frustrerend is dat er inderdaad mensen dan vinden dat een andere persoon wel in de snelle baan moet maar in de snelle baan vinden ze weer dat die persoon daar niet thuishoort. Dat eigenlijk voornamelijk. We hebben het dan een beetje proberen op te lossen om het bad in drieën op te delen. Maar dan krijgen we dus weer de frustratie dat mensen vinden dat hun het kunnen uitmaken wie waar moet zwemmen zeg maar, voornamelijk.	Software: Baanindeling
Bo: Ok, dus dan vallen ze net een beetje tussen die baanindeling van dat ze ook niet snel zijn genoeg maar ook niet bij het banenzwemmen thuishoren. D6: Ja je hebt bijvoorbeeld je hebt de eerste baan 1 en 2 dat noemen wij dan twee babbelbanen. Dus daar kan je gewoon lekker naast elkaar zwemmen en kletsen met elkaar. Maakt ons niet zo veel uit. Dan heb bijvoorbeeld baan drie en vier dat zijn dan onze banenzwem banen. Maar daar is wel echt de bedoeling dat je dus gaat banenzwemmen en niet gaat kletsen en niet langs elkaar gaat liggen. Daar ontstaat dan wel eens discussie over.	Software: Baanindeling
Bo: Ok duidelijk. Even kijken dan volgens mij hebben we nou denk ik iedereen die nog niet had ingevuld. Even kijken, D7 jij had ook dingen die ze volgens mij nog niet hebben opgenoemd. D7: Ja ik weet niet meer precies wat ik allemaal had opgeschreven. Ik had heel veel opgeschreven. Ik had voornamelijk opgeschreven dat duidelijkheid van inderdaad wat net ook al genoemd werd omgangsregels in het zwembad. En mensen hebben liever dat ze ergens zelf zeg maar bijvoorbeeld de huisregels kunnen lezen en dat ze niet worden aangesproken door iemand van het personeel zeg maar. Want ik merk vaak dat dat ook frustrerend is. Van ja ik ben geen klein kind ofzo. Dat ze worden aangesproken door iemand van je mag niet dit of je mag niet dat je zit niet in de goede baan dat soort dingen inderdaad. Dus ik denk dat je daar heel veel kan wegnemen door duidelijk aanwezigheid van huisregels. En wat nog meer frustrerend is een vieze omgeving of een vieze bodem, of heel veel golfslag inderdaad door drukte. Zo kan ik eigenlijk wel honderd dingen opnoemen denk ik.	Software: Omgangsvormen / regels Hardware Drukke / Vieze omgeving
Bo: Ja, je had inderdaad een goed verhaal gestuurd naar mij, is alleen maar fijn. Even kijken D8 had jij nog andere dingen die nog niet genoemd zijn? D8 Nee ik denk dat eigenlijk alles genoemd is. Vooral het omgaan met elkaar had ik er ook ingezet omdat er soms activiteiten tegelijkertijd zijn zoals terwijl het banenzwemmen als het zwemles als bijvoorbeeld een triatlon club en dat daar mensen gewoon niet begrijpen als dat zo is dat ze dan minder plaats hebben. En dan zijn ze al snel van en ik ben een snelle zwemmer en die zwemt traag. Ze kunnen gewoon niet met elkaar om.	Software: Omgangsvorm

Bo: Even kijken dan hadden we nog D9?

D9: Volgens mij is datgene allemaal al benoemd.

Bo: Volgens mij had jij ook inderdaad dat drukte en veel verschil. Dan hebben we nog als laatste D10. Dan heb ik denk ik iedereen gehad. D10 heb jij nog frustraties?

D10: Nee ik heb geen, ja frustraties zat maar nee nee, alles wat ik had is al opgenoemd. Dus ik denk dat we lekker bezig zijn.

Bo: Dan zal ik hem nu even gaan delen. D11 kan jij hem misschien openen? Dat Word bestand? Daar staat eigenlijk alles goed in in.

D11: Moet ik hem even naar mezelf mailen want ik zit op mijn eigen computer. Praat maar door. Even een tip tussendoor. Ik denk dat het goed is om een klein beetje de vaart erin te houden dat als er dingen al benoemd zijn dan gaan we ervan uit dat Bo ze op heeft geschreven. Dan hoeft je ze niet nog een keer te noemen. Als je geen aanvullingen hebt dan zijn er geen aanvullingen. Anders dan duurt het vrij lang. Ja?

Bo: Ja helemaal goed. Nou dan gaan we vast naar het volgende, wat blij maakt. Misschien goed als je denkt nou ik weet echt banenzwemmen, ik zou zeggen kom maar door, roep het maar. Eerste keer iedereen de beurt gegeven, misschien nu handig als je gewoon iets weet.

D1: Wat wij altijd deden op de dinsdagavond was gewoon een muziek avond. Normaal kregen we heel veel klachten over de muziek die te hard was te gek was. Op dinsdagavond elke groep die binnenkwam mocht hun eigen verzoeknummertje opzetten. Die zetten we best wel hard aan. Dus iedereen zwom op zijn eigen muziek. Zo zwommen we met ACDC tot k3 ongeveer. Daar heb je een hele leuke sfeer mee. Mensen die muziek vervelend vinden kwamen gewoon niet op dinsdagavond, maar er kwamen wel 50 man binnen. Soort thema avond.

Bo: Ohja, en mochten ze dan van te voren al hun muziek doorgeven?

D1: Nee we stonden met z'n tweeën op bad, met zijn tweeën op toezicht. Wie een nummer op wou noemen, dus wie weet een leuk muziek nummer, zette die gelijk in de wachtrij van Spotify. Op die manier.

Bo: Ohja is zeker wel leuk ja. Oke top.

D12: Mag ik even inbreken, officieel mag dat niet voor de muziekrechten.

Onbekend: Via MudMedia mag dat wel?

D12: Ja, Mudmedia is inderdaad gedekt maar geen landelijke dekking mee. Als je iets opzet zorg dat je een cd opzet vanuit de gestandaardiseerde lessen. Of muziek opzet wat ooit gekocht is of via quality movement inderdaad wat ooit aangeleverd is. Er moet ooit voor betaald zijn. Anders krijgen we problemen. Spotify mag niet, gedownloade muziek mag niet want dat zijn allemaal privé accounts en niet voor zakelijk gebruik.

Bo: Oke duidelijk. Wel een heel leuk idee maar daar kan natuurlijk andere invulling voor worden gegeven. Heeft iemand anders nog iets wat een banenzwemmer blij zou maken?

D5 Ja ik wel. Ik heb het met D11 al best wel veel erover gehad in het verleden. Ik heb hier een paar jaar lang zwem je fit cursus gegeven. Dat was in samenwerking vanuit de KNZB. Dat is eigenlijk een stukje waarmee je de gemiddelde banenzwemmer eigenlijk vooruit helpt in de techniek voornamelijk

Bijvangst: Muziek avond

richting de triatlon of gewoon wat ze beter kunnen leren zwemmen. Ik heb ook gemerkt dat een heleboel banenzwemmers wel de behoeften hebben om hun techniek te verbeteren alleen dat de stap naar zwem je fit of borstcrawl cursus vaak groot is of dat de groep vooral al vol zitten. Dus ik denk dat er nog heel veel winst valt te behalen in misschien dan toch techniektrainingen aan te bieden aan de gewone banenzwemmers. Zonder dat ze direct daarbij een groepsles moeten aan te sluiten. Dat er misschien een techniek stuurkaart bijkomen of nog een paar momenten per week waarop ze wat tips kunnen vragen aan het vast bad personeel wat daar staat die daar wat over kunnen vertellen.	Intrapersoonlijk Verbeteren van zichzelf Intrapersoonlijk niveau begeleiding / tips
Bo: Dus net een beetje tussen het banenzwemmen in en echt daadwerkelijk een clinic of cursus volgen. Dat daar iets in wordt bedacht. D5 Juist, ik denk dat je daar heel veel mensen namelijk heel blij mee kan maken. Dat heel veel mensen eigenlijk toch wel wat tips willen om wat beter te kunnen zwemmen maar een daadwerkelijk stap te nemen naar een cursus net wat te groot is. Dat je daar inderdaad net wat ertussen gaat zitten. Hoe precies weet ik ook nog niet, heb ik vaak met D11 erover. Ik denk dat daar nog wel wat ruimte is. D11: Dat gaat Bo nog ontwikkelen.	Intrapersoonlijk niveau Tips willen
Bo: Ja met jullie hulp. D5 Zeker met het banenzwemmen 2.0 waar we nu dan mee bezig zijn is echt een mogelijkheid. Bo: Ok hele goede. Heeft iemand anders nog iets dat een banenzwemmer blij maakt? Dit is een beetje wat al is doorgegeven van te voren. Hier wordt ook weer aangegeven omgeving, het zwembad zelf dat alles goed werkt, douchen werken alles schoon. Dit zijn denk ik de randvoorwaarden dat een banenzwemmer tevreden kan zijn. Hier wordt ook al aangegeven goede begeleiding en hulp. D8 volgens mij had jij hulpmiddelen aanwezig, wat bedoel je hiermee? D8 Ja klopt. Ja wij hebben voor onze vaste banenzwemmers zeg maar, we hebben vooral veel mensen die gewoon vast op een bepaalde dag hun banen komen zwemmen. We kregen heel veel de vraag ja kunnen we een plankje lenen we een pullbuoy lenen. Heb je misschien iets van een schema. En die hebben we gewoon aanwezig we hebben gewoon heel actieve redders en lesgevers die dat eigenlijk allemaal hebben liggen. En als dan iemand eraan vraagt dan is het ja joh is goed hier is het. Zo kunnen we ze ook helpen en zo kunnen ze verder.	Hardware: Hulpmiddelen
Bo: Jullie hebben dus ook trainingsschema's liggen? D8 Ja maar dat gaat vooral dan over iets dat we al hebben als een lesgever. Als een lesgever een schema voor zichzelf heeft, dat weten wij allemaal van elkaar dan zorgen we ervoor van joh dit is een extra tip probeer dit eens uit.	Intrapersoonlijk niveau Jezelf verbeteren
Bo: Ok op die manier. Kunnen ze die ook kopen bij jullie een plankje of pullboy? D8 Nee.	
Bo: Ok die kunnen ze gewoon lenen. Even kijken, D9 volgens mij had jij nog gezegd dat iemand het fijn vind of dat een banenzwemmer blij word als dat er vooruitgang ziet.	

D9: Ja, ik denk dat dat een heel groot voordeel is van in het zwembad bezig zijn dat je individueel kunt werken en niet in groepen hoeft te werken dat je eigen niveau kunt werken. Ik vind ook wel dat als je begint met zwemmen en je ziet heel snel vooruitgang progressie dus dat is een positief iets van iemand die wilt gaan banenzwemmen. Dus daarom heb ik die dingen opgeschreven. Bo: Ok dan kunnen we denk ik naar de volgende gaan. Behoeftes en wat blij maakt is natuurlijk wat overlappend. Want wat blij maakt is dan ook tegelijk de behoefte van een zwemmer. Ohja nog drukte meter wat dat hebben jullie nog niet denk ik he? D8 Nee de drukte meter zijn we wel mee bezig. Ik had al gehoord van Tom zwembadmanager bij ons dat er vraag naar was geweest. Hij had al zelf geprobeerd om een drukte meter te creëren. Dus we hebben een A3 papier opgehangen bij ons in de informatiekast waar dat ongeveer op staat wanneer het juist druk is wanneer er veel scholen komen of verenigen komen. Dus de mensen kunnen daar al wel op kijken nu is die niet altijd up to date. Want soms valt er gewoon een verenging uit of komen er bij. Maar we werken wel dat mensen zichzelf aan vasthouden, mensen gaan er echt naar kijken. Bo: Want jullie hebben dan denk ik gewoon vaste uren dat ze kunnen banenzwemmen en dan weten jullie of het bijvoorbeeld op de maandag veel drukker is dan op woensdag. D8 Ja. Bo: Kunnen jullie dat bijhouden aan banenzwemmers als je er dan 10 hebt of 50 D8 Ja we proberen het eigenlijk vooral in het algemeen te zien, we gaan niet zeggen van specifiek op die dag hebben we er zoveel maar dat ze rekening houden dat met dat er al een vereniging is dat er al een school is met zoveel kinderen dus dat het bad al vol is en dat er bijvoorbeeld maar 2 of 3 banen vrij zijn om te banenzwemmen. Dan weten ze gewoon al het is druk, pas ik hier dan eigenlijk nog wel bij. Dan moeten we daar nog even naar kijken. Bo: Ok een hele goede. Iemand nog die denkt nou ik weet nog een behoefte die er nog bij moet, die er nog niet bijstaan? Huisregels wordt ook weer genoemd. Geen duidelijkheid. Nou dat is al bijna de laatste voordat we beginnen met oplossingen te bedenken. Wat belemmert, dat het dan vaak te druk is wordt vaak aangegeven of dat de banen te vol liggen. Temperatuur zie ik dat ook soms het geval is. Moeilijk te regelen als misschien net de ene dag een wat warmere temperatuur nodig is dan de andere dag. Nu is het denk ik wel leuk om gezamenlijk weer ideeën te bedenken. Wat denken jullie dat een oplossing zou zijn, nou ze hebben al dingen genoemd als een drukte meter als iets van een thema avond dat misschien leuk is voor andere mensen. Weet iemand nog iets goeds iets leuks wat we zouden kunnen doen om het banenzwemmen wat fijner en leuker te maken en misschien wel nieuwe mensen aan te kunnen trekken. D2: Misschien een koffie ochtend voor de wat oudere klanten. Kijk nu is het bij ons best wel moeilijk omdat we geen horeca erbij hebben. Maar ik merk dat sommige ouders die hebben heel veel behoeften aan een soort saamhorigheidshoepel. Dus dat je bijvoorbeeld na het ochtendzwemmen op een bepaald uur een koffieochtend organiseert voor de ouders.	Software: drukte meter Software: Drukke meter Interpersoonlijk niveau Sociaal aspect
---	---

D6: Wel een goed idee hoor, wij hebben wat D2 zegt nu, ik werk dan in Hilversum en wij hebben ook geen eigen horeca en wij zetten wel gewoon dat doen we dan tijdens het banenzwemmen dan is ook aquafit. En onze aquafit deelnemers daar zetten we gewoon na afloop twee grote koppen koffie voor neer en grote kop thee en die gaan gewoon lekker in de hal zitten aan tafel koekje erbij koffie er bij en gezellig, ja. D2: Ja precies wij hebben bijvoorbeeld al op de donderdagochtend hebben wij zwemles voor volwassenen. Dat is eigenlijk een beetje een verkapte groep geworden van mensen die blijven hangen, maar die doen ook altijd een bakje koffie achteraf. Maar ik denk als je dat voor de ochtendzwemmers bijvoorbeeld kan implementeren dat dat ook heel veel mensen aantrekt om toch een gezellig samen zijn te creëren. D5 Techniek schema en materialen klaar leggen voor de mensen omdat veel mensen daarbij geholpen worden. Bo: Met zowel plankje als pullbuoy? D5 Ja dat ze die gewoon inderdaad kunnen lenen of eventueel inderdaad aan kunnen schaffen. En inderdaad dat ze wat techniek schema's hebben waarmee ze aan de slag kunnen. Dat ze niet elke keer zelf hoeven te denken wat ze gaan doen, maar dat ze daar een leidraad bij krijgen. Bo: Dat er iets klaar ligt.... D5 Dan kun je misschien iets met mijnzwemcoach.nl die hebben een heleboel schema's klaarliggen, daar misschien samenwerking mee aan gaan. Bo: Ja ja ok. Nog iemand iets leuks of iets wat jullie misschien al doen? D11: Nou geen ideeën meer. Ik sluit me aan bij D5. Volgens mij is dat een beetje de om het even samen te vatten voor jou bo wat ik nu gehoord heb ik heb zitten luisteren dat we vooral beetje drie groepen hebben. We hebben de ouderen groep die mensen die eigenlijk over het algemeen al bij als banenzwemmen kunnen best wel wat dingetjes beter doen, koffieochtend zorgen dat het schoon is en dat soort dingen. De groep die helemaal aan de andere kant zit dat zijn die echte sportieve zwemmers echt die toppers die willen een baantje die willen rondjes zwemmen die willen trainingen die willen misschien een cursus die willen misschien dat soort zaken. Nou we doen daar al een aantal zaken van. En we hebben een beetje die middelste groep die gewoon wilt zwemmen maar net ff die tip wilt hebben of dat praatje. Regels duidelijk moeten zijn, wie zwemt waar. Kom ik terug bij D5 van ja weetje misschien is het niet inderdaad die cursus maar wel die ene tip dat is wel fijn om dat te hebben. Kom ik terug bij D9 jullie hebben van die schema's van zelftrainingen volgens mij in Zundert. Dus ik denk dat dat een beetje de samenvatting is als ik het zo geluisterd heb. Samenvatting ook weer af bo het gaat snel. Bo: Nou toppie, ja dit was het dan voor mij. Dankjewel voor jullie hulp	Interpersoonlijk niveau Sociaal contact Hardware: hulpmiddelen Interpersoonlijk niveau sociaal contact Interessante bijvangst Software: regels Tip
--	---

D7

Mate van sportparticipatie in een tijdlijn:

8 - 12 jaar: Ik deed wel aan sport (paardrijden), maar niet op hoog niveau en meer voor de hobby.

rond mijn 20ste begon ik met werken (bijbaantjes niet meegerekend).

13 - 16 jaar: Ik ging wel sporten (atletiek en turnen), maar ik vond er eigenlijk niks aan. Door mijn astma was ik zo snel buiten adem dat ik geen plezier kon hebben in sport.

Toen ik 18 was woonde ik op kamers en toen ik 21 was ging ik samenwonen.

Op m'n 24e kreeg ik een dochter (zij is nu 10). Voordat ik een kind had was ik helemaal niet met sport bezig maar toen zij wat ouder werd zag ik dat het ook voor haar belangrijk is lekker te bewegen en ben ik het zelf ook meer gaan doen.

Daarna heb ik eigenlijk heel lang helemaal geen sport gedaan, tot ik ongeveer 26 was.

Toen ik 26 was heb ik de opleiding zwemonderwijs gedaan en ben ik dus meer gaan sporten. Het werk heeft me als het ware aangestoken met het sport virus.

26 - 30: Langzaam beginnen met hardlopen. Ik kreeg er meer plezier in omdat ik erachter kwam dat je uithoudingsvermogen rustig kunt opbouwen. Dit was altijd mijn grootste belemmering; 'Ik kan het niet, ik ben altijd buiten adem.'

Toen ik het eenmaal onder de knie had ging ik het pas echt leuk vinden en ben ik vanaf mijn 30e wat intensiever gaan sporten met onder andere fitness erbij.

30 - 35: Ik denk wel het piek moment. Ik heb er nu echt plezier in en train 3 á 4 keer per week.

Heden: Nu ervaar ik wel een dip door het coronavirus. Ik probeer wel zo nu en dan een rondje te joggen maar fitnessen zit er nu even niet in.

de curve gaat eigenlijk vanaf het begin steeds omhoog met nu een dipje.

Over het banenzwemmen:

Wat frustreert?

- Vieze omgeving.
- Slechte waterkwaliteit.
- Faciliteiten buiten werking of niet goed in werking.
- Te veel bezoekers.
- Borstcrawlers tussen rustige schoolslag zwemmers, of andersom.
- Onvriendelijk personeel.
- Onduidelijke huisregels.
- Te lang wachten bij de kassa.
- Te veel golfslag in het bad.
- Temperatuur van de baden niet op orde.
- Slechte berichtgeving.

Wat maakt blij?

- Contact met andere bezoekers.
- Contact met personeel.
- Behulpzaam en vriendelijk personeel.
- Goede en werkende faciliteiten.
- Kleine dingen zoals: aanvullen van zeep en toiletpapier.
- Warme en goed werkende douches.
- Goede temperatuur en waterkwaliteit van de baden.
- Kwaliteit van de lijnen tegen de golfslag.
- Duidelijkheid van de huisregels.
- Aanwezigheid van EHBO.
- Schone omgeving.
- Veilige omgeving.

Wat zijn behoeftes?

Veel staat al onder het vorige kopje.

- Duidelijke huisregels zichtbaar voor de bezoeker.
- Duidelijkheid omtrent het banenzwemmen zelf. (welke baan pas bij mij?)
- Hygiëne en veiligheid.
- Voldoende ruimte.

Wat zijn belemmeringen?

- Te drukke omgeving.
- Faciliteiten buiten werking of niet in orde zoals bijvoorbeeld koude douches.
- De temperatuur van het water. Voor de ene bezoeker is kouder water fijn, voor de ander kan het een belemmering zijn.
- Afwezigheid van materiaal.

Kansgebieden:

De meeste problemen kunnen en worden op voorhand al opgelost door personeel. Als het personeel ervaren is kun je veel problemen voorkomen.

Vooraf duidelijkheid is belangrijk. Bezoekers zien bijvoorbeeld liever zelf de huisregels waar ze zich aan moeten houden dan dat ze worden aangesproken door een toezichthouder.

Vaak ontstaan er conflicten tussen banenzwemmers die niet op hetzelfde niveau in wel dezelfde baan zwemmen. Hoe duidelijker dit staat aangegeven hoe minder conflicten er ontstaan. Het scheiden van bepaalde doelgroepen is soms nodig.

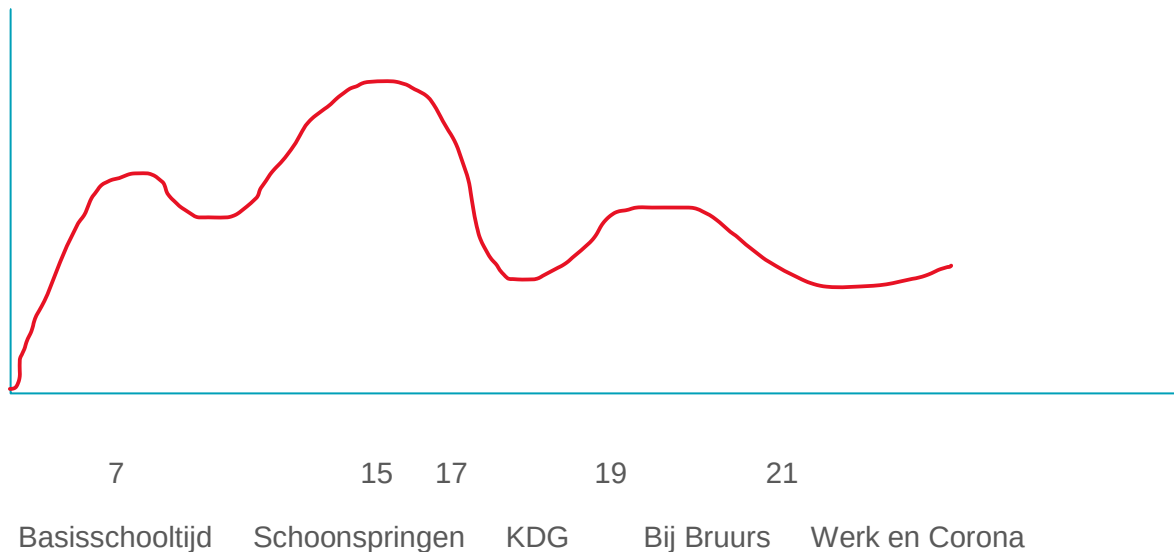
Het neerzetten van bordjes en aanwijzingen van het personeel is vaak een oplossing.

Waar ook veel frustratie van de bezoeker vandaan komt zijn de (technische) mankementen. Douches die het niet doen, koud zijn, wc's verstopt, lockers niet in orde.

Ook ontstaat hierdoor wrijving tussen bezoekers en personeel. Bezoekers geven dit soort dingen vaak door aan personeel waarna personeel dit doorgeeft aan de leidinggevende. Vervolgens gaat er een flinke tijd overheen voor het probleem wordt opgelost en er zowel bij de bezoeker als personeel frustratie ontstaat.

Een goede relatie tussen personeel en bezoeker is van belang voor de sfeer en de positieve ervaring van de klant. Behulpzaam en vriendelijk personeel is belangrijk maar wat ik vaak merk is dat het toch vooral duidelijkheid is waar de bezoeker behoefte aan heeft.

Mate van sportparticipatie



Toelichting:

In mijn basisschooltijd sportte ik al heel erg veel. Ik wist wat ik leuk vond en later zou gaan doen. Daarom deed ik wel zo'n 5 verschillende sporten in de week met elk zijn bijhorende intensiteit. 2 dagen in de week zelfs ook 2x per dag. Er kwam even een klein knikje toen ik stopte met deze sporten omdat dit niet meer in combinatie ging met de middelbare school. Daar deed ik wel de opleiding Lichamelijke Opvoeding en Sport optie Wetenschappen. Vandaar ook weer een stijging maar de echte piek daar komt doordat ik Topsport ging participeren. Ik ging rond m'n 15^e bij het wedstrijdteam schoonspringen. Dit kon niet van enorm lange duur blijven omdat ik zou gaan studeren in Antwerpen. De lestijden en afstand zorgden ervoor dat ik niet veel anders kon doen dan dat. Toen ik naar KDG Hogeschool ging studeerde ik ook weer een soortgelijke studie maar dan in Lerarenopleiding. Dit is dus minder intensief en door het tijdsgebrek was een bijkomende hobby niet echt mogelijk. Wel deed ik toentertijd een studenten job bij Bruurs als lesgever (zwemles en groeps-/aqua lessen) en toezichthouder. In de loop der jaren kreeg ik hier meer taken en lessen waardoor de intensiteit weer groeide. Door een ongeval in het verleden werd het steeds moeilijker om mijn studie te blijven volhouden, daarom ben ik een aantal jaren geleden gestopt en bijna vlak daarna in dienst gegaan bij Optisport Turnhout als receptie en zwembadmedewerker. Dit werk is voor een groot deel zittend maar ik probeer toch zo veel mogelijk in beweging te blijven. Tijdens de tijden van corona is dit toch wat moeilijker maar door het warme weer kunnen we toch nog wel eens gaan wandelen en ook hebben wij onze zolder omgebouwd tot tijdelijk (of misschien wel blijvende 😊) fitnessruimte.

Opmerking: De curve stijgt en daalt niet altijd zo goed als ik wilde bedoelen maar ik moest dit even met m'n vinger tekenen. En even een tip voor de interpretatie: Ik woonde mijn gehele schooltijd in België 😊

Bij ons doe je in de basisschool een algemene opleiding voor 6 jaar.

Gevolgd door het middelbare onderwijs met eigen studiekeuze, 6 jaar. Dus LOS was mijn opleiding tijdens middelbare school. De optie die ik daarbij koos was wetenschappen.

Na de middelbare school ga je naar de hogeschool of univ. Hier zit je minstens 3 jaar en kies je weer een vak. Mijn vak daar was lerarenopleiding middelbaar onderwijs (dus lesgeven aan studenten in het middelbaar) Sport en natuurwetenschappen.

Het is een beetje ingewikkeld maar ik hoop dat je er wat van kan maken! En anders mag je gerust door blijven vragen.

Ik woon nu sinds een jaar in Nederland dus was ik toen 20 jaar. Ik heb mijn vriend leren kennen op het werk bij Bruurs. Hij sportte daar en kwam werken als kok. Je kan dus al voorstellen dat als 2 fanatieke sporters gaan samenwonen, en 1 van hen ook nog kok is en lekker gezonde maaltijden kan koken, dit zorgt voor een gezonde lifestyle.

Echter in het begin was het niet heel erg makkelijk wegens de gewenning aan de aanpassing en de verbouwingen.

Maar voor mij is het vooral gaan dalen doordat ik ging werken. Ik werk op vaak nogal 'late' tijden en daarom is het niet zo makkelijk meer om een sportschool op te zoeken.

Maar dan proberen we er thuis het beste van te maken. Door corona hebben we ook de tijd gekregen om onze zolder om te bouwen tot iets wat we altijd al wilden... Een fitnessruimte.

THEMA / KWESTIE

Banenzwemmen

WAT FRUSTREERT?

- Trage zwemmers
- Sportzwemmers
- Geen ruimte om in te halen
- Te weinig plaats (banen)
- Drukke
- Muziek (?)
- Spetters in oog

WAT MAAKT BLIJ?

- Voorbehouden banen
- Ochtend/middaguren
- Goede begeleiding en hulp
- Hulpmiddelen aanwezig

WAT ZIJN BEHOEFTES?

- Genoeg ruimte
- Onderscheiding (snel/traag)
- Druktemeter

WAT BELEMMERT?

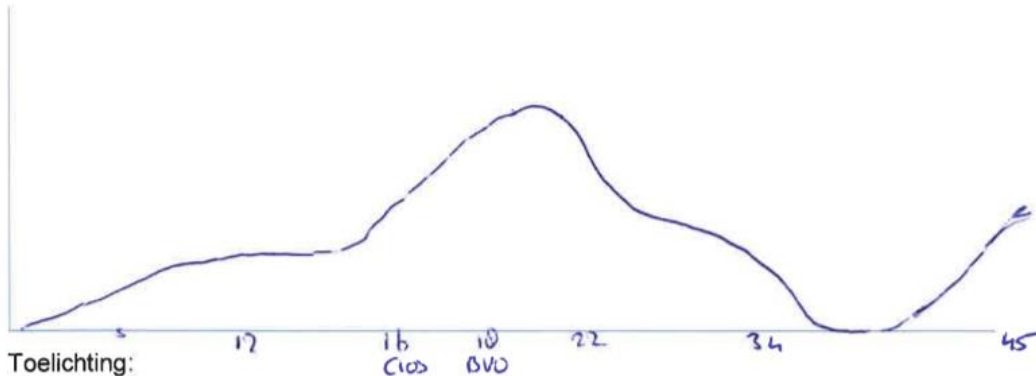
- Drukke
- Onverdraagzaamheid gasten
- En vele activiteiten tezamen

KANSGEBIEDEN

- Druktemeter op website
- Muziekvrije uren (ik kreeg deze aanvraag door een fanatieke zwemmer)
- Overall onderscheiding tussen snel en traag (ipv BC/RC en SS/RS) → dit is bij ons in ieder geval nog zo, weet niet hoe alle andere zwembaden verdelen.

D9

Mate van sportparticipatie



Toelichting:

Ben met 5 jaar begonnen met zwemles en na diploma zwemmen A en B gelijk gaan voetballen. Heb t/m 14 jaar 2 keer per week getraind en 1 wedstrijd gespeeld en thuis veel gevoetbald. Op mijn 16^e ging ik naar het Cios en op mijn 18^e ging ik spelen bij betaald voetbal organisatie. Op dat moment bestond mijn leven alleen maar uit sport. Dit heeft geduurd t/m mijn 22^e jaar. Daarna heb ik t/m 32 jaar 2 keer getraind en wedstrijd gespeeld waarna ik gestopt ben met fysieke problemen. Op mijn 34^e is er reuma geconstateerd waardoor mijn sporten tot 0 gereduceerd werd. Aantal jaar gezocht naar juiste medicatie ik beweeg nu een aantal keer per week en ben hoofdtrainer hoofdklasse niveau voetbal waardoor ik wederom 4 x p. week op voetbalveld sta.

THEMA / KWESTIE Banenzwemmen

WAT FRUSTREERT?

- Drukke
- Verschil langzaam en snelle zwemmers.
- Groepjes in water die banen zwemmers bloken.

WAT MAAKT BLIJ?

- Dat je snel vooruitgang ziet
- Dat je echte het gevoel hebt van arbeid verrichten door constante weerstand
- Kunnen werken op eigen niveau

WAT ZIJN BEHOEFES?

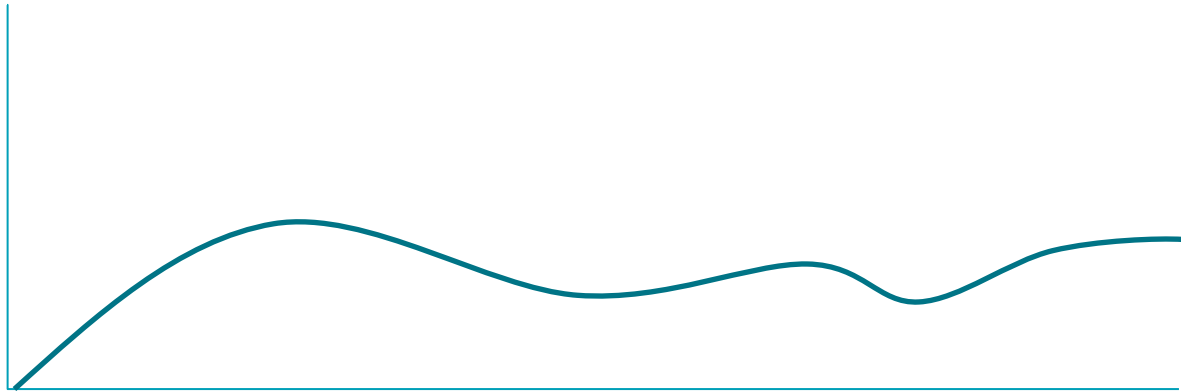
- Trainingsschema's
- Beter worden technisch
- Beter worden snelheid.

KANSGBIEDEN

- Vanuit banen zwemmen recreatief naar trainingsgroepen gaan.
- Doelen stellen met klanten, mensen gaan ontwikkelen het principe van training met ze uit gaan voeren.

D10

Mate van sportparticipatie



Toelichting:

Aan het begin wilde ik elke dag iets doen aan bewegen. Voor me zelf de afspraak gemaakt om alles op te pakken. Begonnen met trainen met een kleine daling maar voor zorgen voor stabiliteit.

Ik was 13 toen ben ik begonnen met een bijbaan.

5 jaar geleden ben ik samen gaan wonen en dit was ook gelijk dat ik uit huis ging.

Ik ben nu 2 jaar getrouwd

Meer gaan sporten omdat ik juist fit wilde blijven.



Topic 1: Hardware	Onderwerp	Fragment
Respondent D4	Beschikbaarheid	De tijdstippen van het banenzwemmen. Vaak op de momenten, daluren voor ons.
Respondent D5		Wat D3 net ook aangaf, de tijden. Denkt dat veel mensen de frustratie hebben dat ze niet net voor of na het eten kunnen zwemmen of tijdens een zwemles maar dat het inderdaad is wanneer het ons uitkomt en niet wanneer het hun uitkomt.
Respondent D3		Tweede, beperkte beschikbaarheid, mensen willen eigenlijk banenzwemmen als het hun uitkomt en wij bieden banenzwemmen aan wanneer het ons uitkomt. Tijd en als we banenzwemmen doen proberen we altijd nog drie andere activiteiten naast te stoppen als zwemles en doelgroepen, zodat vanuit ons oogpunt alles zo efficiënt mogelijk indelen. En een uurtje banenzwemmen naast een aquarobics les of wat voor les dan ook wordt niet altijd gewaardeerd. Dus ik denk dat dat bij banenzwemmers het meest frustreert.
Respondent D4		Ja wanneer is er ruimte voor of naast een andere activiteit waardoor er maar een paar baantjes beschikbaar zijn
Respondent D7		Omgeving
Kansentool D7	Vieze omgeving	
	Schone omgeving	
	Veilige omgeving	
	Hygiëne en veiligheid	
		Voldoende ruimte
Respondent D2	Drukke	Dus de drukte op sommige piektijden dat is voor sommige mensen bij ons heel frustrerend. Dan merk je soms als het heel druk is dat het daar dan gewoon net iets te druk is of is het net niet gestructureerd. Dan merk je dat dat wat frustratie brengt bij de vaste gasten.
Respondent D5		Drukke daar kun je natuurlijk gewoon heel weinig aan doen. Is alleen maar goed als een bad vol ligt,
Respondent D7		En wat nog meer frustreert is heel veel golfslag inderdaad door drukte.
Respondent D8		Nee de drukte meter zijn we wel mee bezig. Ik had al gehoord van Tom zwembadmanager bij ons dat er vraag naar was geweest. Hij had al zelf geprobeerd om een drukte meter te creëren. Dus we hebben een A3 papier opgehangen bij ons in de informatiekast waar dat ongeveer op staat wanneer het juist druk is wanneer er veel scholen komen of verenigen komen. Dus de mensen kunnen daar al wel op kijken nu is die niet altijd up to date. Want soms valt er gewoon een verenging uit of komen er

		bij. Maar we werken wel dat mensen zichzelf aan vasthouden, mensen gaan er echt naar kijken. Ja we proberen het eigenlijk vooral in het algemeen te zien, we gaan niet zeggen van specifiek op die dag hebben we er zoveel maar dat ze rekening houden dat met dat er al een vereniging is dat er al een school is met zoveel kinderen dus dat het bad al vol is en dat er bijvoorbeeld maar 2 of 3 banen vrij zijn om te banenzwemmen. Dan weten ze gewoon al het is druk, pas ik hier dan eigenlijk nog wel bij. Dan moeten we daar nog even naar kijken.
Kansentool D7		Te veel bezoekers.
Kansentool D9		Te drukke omgeving
Kansentool D10		Drukke
		Drukke en vaak is banenzwemmen op tijden dat men er speciaal voor weg moeten.
Respondent D8	Hulpmiddelen	Ja wij hebben voor onze vaste banenzwemmers zeg maar, we hebben vooral veel mensen die gewoon vast op een bepaalde dag hun banen komen zwemmen. We kregen heel veel de vraag ja kunnen we een plankje lenen we een pullbuoy lenen. Heb je misschien iets van een schema. En die hebben we gewoon aanwezig we hebben gewoon heel actieve redders en lesgevers die dat eigenlijk allemaal hebben liggen. En als dan iemand erna vraagt dan is het ja joh is goed hier is het. Zo kunnen we ze ook helpen en zo kunnen ze verder. Bo: Jullie hebben dus ook trainingsschema's liggen? D8: Ja maar dat gaat vooral dan over iets dat we al hebben als een lesgever. Als een lesgever een schema voor zichzelf heeft, dat weten wij allemaal van elkaar dan zorgen we ervoor van joh dit is een extra tip probeer dit eens uit. Bo: Ok op die manier. Kunnen ze die ook kopen bij jullie een plankje of pullboy? D8: Nee.
Respondent D5		Techniek schema en materialen klaar leggen voor de mensen omdat veel mensen daarbij geholpen worden. Ja dat ze die gewoon inderdaad kunnen lenen of eventueel inderdaad aan kunnen schaffen. En inderdaad dat ze wat techniekschema's hebben waarmee ze aan de slag kunnen. Dat ze niet elke keer zelf hoeven te denken wat ze gaan doen, maar dat ze daar een leidraad bij krijgen. Dan kun je misschien iets met mijnzwemcoach.nl die hebben een heleboel schema's klaarliggen, daar misschien samenwerking mee aan gaan.
Respondent D11		Kom ik terug bij D9 jullie hebben van die schema's van zelftrainingen volgens mij in Zundert.
Kansentool D7		Afwezigheid van materiaal.

Kansentool D9		Trainingsschema's
		Vanuit banenzwemmen recreatief naar trainingsgroepen gaan
		Doelen stellen met klanten, mensen gaat ontwikkelen het principe van training met ze uit gaan voeren.
Kansentool D7	Faciliteiten	Slechte waterkwaliteit.
		Faciliteiten buiten werking of niet goed in werking.
		Goede en werkende faciliteiten
		Kleine dingen zoals: aanvullen van zeep en toiletpapier
		Warme en goed werkende douches
		Goede temperatuur en waterkwaliteit van de baden.
		Kwaliteit van de lijnen tegen de golfslag.
		Aanwezigheid van EHBO.
		Faciliteiten buiten werking of niet in orde zoals bijvoorbeeld koude douches.
		De temperatuur van het water. Voor de ene bezoeker is kouder water fijn, voor de ander kan het een belemmering zijn.
		Waar ook veel frustratie van de bezoeker vandaan komt zijn de (technische) mankementen. Douches die het niet doen, koud zijn, wc's verstopt, lockers niet in orde.

Topic 2: Software	Onderwerp	Fragment
Respondent D1	Baanindeling	De meeste irritaties die ik terug krijg is toch ja wij delen de banen op in een snelle baan, medium baan en de langzame baan zeg maar. Ik merk vooral dat de mensen die in hun verkeerde baan zwemmen, dus iemand die net ff de borstcrawl aan het oefenen is voor 20 banen dat er dan net zo iemand in zwemt die heel langzaam is, die elkaar in de weg zwemt.
		Nou ja wat voor mij heel snel is kan voor een ander bijvoorbeeld heel langzaam zijn. Toegeven dat je een langzame zwemmer wordt is ook moeilijk. Dat zie ik vooral terug als irritatie.
		We hebben een man van 70 klein voorbeeld, die is lang wedstrijdzwemmer geweest maar die zwemt lang niet zo snel meer als vroeger maar dat kan die zelf niet zo kwijt.
Respondent D2		Waar ik ook inderdaad die baanverdeling. Maar wij hebben vier banen voor de gewoon recreatieve banenzwemmers. Die lekker vier rijen dik aan het zwemmen zijn en geen kijk meer hebben op hun omgeving en je merkt dat de mensen die dan wel een beetje willen doorzwemmen, de iets snellere

		zwemmers dan een beetje moeten slalommen rondom die mensen heen. We hebben een zes baden bad, dus twee daarvan hebben we al opgedeeld in een borstcrawl baan en een snelle baan. En dan hebben we nog vier banen hebben we over voor de recreatieve banenzwemmers.
Respondent D4		Dat hard of zacht banenzwemmen doe je eigenlijk nooit goed. Leg je er geen lijnen in is het dan vragen mensen om lijnen voor snelle zwemmers. Liggen die erin dan is het inderdaad het inschatten van eigen niveau is weer wat lastig.
Respondent D6		Ja. Bij ons in Hilversum Lieberg hebben we heel veel triatlon verenigingen. Die zwemmen ook bij ons op de normale openingstijden, bij het banenzwemen zeg maar. Wij hebben ons bad dan ingedeeld in drieën. We hebben een bad op baan, een banenzwem baan en twee snelle banen. En dan is het ja wat wel is frustrerend is dat er inderdaad mensen dan vinden dat een andere persoon wel in de snelle baan moet maar in de snelle baan vinden ze weer dat die persoon daar niet thuishoort. Dat eigenlijk voornamelijk. We hebben het dan een beetje proberen op te lossen om het bad in drieën op te delen. Maar dan krijgen we dus weer de frustratie dat mensen vinden dat hun het kunnen uitmaken wie waar moet zwemmen zeg maar, voornamelijk. Ja je hebt bijvoorbeeld je hebt de eerste baan 1 en 2 dat noemen wij dan twee babbelbanen. Dus daar kan je gewoon lekker naast elkaar zwemmen en kletsen met elkaar. Maakt ons niet zo veel uit. Dan heb bijvoorbeeld baan drie en vier dat zijn dan onze banenzwem banen. Maar daar is wel echt de bedoeling dat je dus gaat banenzwemmen en niet gaat kletsen en niet langs elkaar gaat liggen. Daar ontstaat dan wel eens discussie over.
Kansentool D7		Borstcrawlers tussen rustige schoolslag zwemmers, of andersom Temperatuur van de baden niet op orde. Te veel golfslag in het bad. Duidelijkheid omtrent het banenzwemmen zelf. (welke baan pas bij mij?)
Kansentool D9		Verschil langzaam en snelle zwemmers Groepjes in water die banen zwemmers blokken Kunnen werken op eigen niveau
Kansentool D10		Te weinig ruimten gunnen, en hier slecht op gehandhaafd wordt.
Respondent D5	Omgangsvormen	Alleen denk dat dat vervolgens inderdaad veel frustraties komen uit de omgangsvormen om elkaar, de ene zwemt sneller dan de ander. Omgangsvormen in het bad zelf dat daar van te voren al wat meer duidelijkheid over is.

Respondent D7		Ik had voornamelijk opgeschreven dat duidelijkheid van inderdaad wat net ook al genoemd werd omgangsregels in het zwembad.
Respondent D8		Voor het omgaan met elkaar had ik er ook ingezet omdat er soms activiteiten tegelijkertijd zijn zoals terwijl het banenzwemmen als het zwemles als bijvoorbeeld een triatlon club en dat daar mensen gewoon niet begrijpen als dat zo is dat ze dan minder plaats hebben. En dan zijn ze al snel van en ik ben een snelle zwemmer en die zwemt traag. Ze kunnen gewoon niet met elkaar om.
Kansentool D7		Contact met andere bezoekers. Vaak ontstaan er conflicten tussen banenzwemmers die niet op hetzelfde niveau in wel dezelfde baan zwemmen. Hoe duidelijker dit staat aangegeven hoe minder conflicten er ontstaan. Het scheiden van bepaalde doelgroepen is soms nodig.
Kansentool D10		Mensen op komen voor elkaar en mee denken in oplossingen
Respondent D5	Huisregels	De ene zwemt sneller dan de ander. Dat je daar misschien wat meer duidelijkheid in kan creëren. En hoe ze dan vervolgens, kijk een echte wedstrijdzwemmer die weet inderdaad dat je rondjes zwemt. Niet iedereen doet dat. Dus daar zou je inderdaad wat meer aan kunnen, misschien wat meer duidelijkheid kunt verschaffen.
Respondent D7		En mensen hebben liever dat ze ergens zelf zeg maar bijvoorbeeld de huisregels kunnen lezen en dat ze niet worden aangesproken door iemand van het personeel zeg maar. Want ik merk vaak dat dat ook frustrert. Van ja ik ben geen klein kind ofzo. Dat ze worden aangesproken door iemand van je mag niet dit of je mag niet dat je zit niet in de goede baan dat soort dingen inderdaad. Dus ik denk dat je daar heel veel kan wegnemen door duidelijk aanwezigheid van huisregels.
Kansentool D7		Onduidelijke huisregels. Slechte berichtgeving. Duidelijke huisregels zichtbaar voor de bezoeker. Duidelijkheid van de huisregels Voor duidelijkheid is belangrijk. Bezoekers zien bijvoorbeeld liever zelf de huisregels waar ze zich aan moeten houden dan dat ze worden aangesproken door een toezichthouder. Het neerzetten van bordjes en aanwijzingen van het personeel is vaak een oplossing.
Kansentool D10		Meer duidelijkheid aan de gast. Duidelijkheid bied meer bezoeken dus meer kansen.
Kansentool D7	Personeel	Onvriendelijk personeel. Te lang wachten bij de kassa. Behulpzaam en vriendelijk personeel

		Contact met personeel
		Ook ontstaat hierdoor wrijving tussen bezoekers en personeel. Bezoekers geven dit soort dingen vaak door aan personeel waarna personeel dit doorgeeft aan de leidinggevende. Vervolgens gaat er een flinke tijd overheen voor het probleem wordt opgelost en er zowel bij de bezoeker als personeel frustratie ontstaat.
		Een goede relatie tussen personeel en bezoeker is van belang voor de sfeer en de positieve ervaring van de klant. Behulpzaam en vriendelijk personeel is belangrijk maar wat ik vaak merk is dat het toch vooral duidelijkheid is waar de bezoeker behoefte aan heeft.
		De meeste problemen kunnen en worden op voorhand al opgelost door personeel. Als het personeel ervaren is kun je veel problemen voorkomen.

Topic 3: Muziek pos en neg (interessante bijvangst)	
Respondent D1	POS Wat wij altijd deden op de dinsdagavond was gewoon een muziek avond. Normaal kregen we heel veel klachten over de muziek die te hard was te gek was. Op dinsdagavond elke groep die binnenkwam mocht hun eigen verzoeknummertje opzetten. Die zetten we best wel hard aan. Dus iedereen zwom op zijn eigen muziek. Zo zwommen we met ACDC tot k3 ongeveer. Daar heb je een hele leuke sfeer mee. Mensen die muziek vervelend vinden kwamen gewoon niet op dinsdagavond, maar er kwamen wel 50 man binnen. Soort thema avond.
	Nee we stonden met z'n tweeën op bad, met zijn tweeën op toezicht. Wie een nummer op wou noemen, dus wie weet een leuk muziek nummer, zette die gelijk in de wachtrij van Spotify. Op die manier.
Respondent D12	Mag ik even inbreken, officieel mag dat niet voor de muziekrechten.
	Ja, Mudmedia is inderdaad gedekt maar geen landelijke dekking mee. Als je iets opzet zorg dat je een cd opzet vanuit de gestandaardiseerde lessen. Of muziek opzet wat ooit gekocht is of via quality movement inderdaad wat ooit aangeleverd is. Er moet ooit voor betaald zijn. Anders krijgen we problemen. Spotify mag niet, gedownloade muziek mag niet want dat zijn allemaal privé accounts en niet voor zakelijk gebruik.
Respondent D4	NEG En ik hoor nog wel een iets over muziek. De een wil wel muziek de andere geen muziek. Dan doen we hem zacht dan is het voor iemand toch weer te hard. Dus dat is ook weer een beetje interpretatie. Dus dat.

Topic 4: Intrapersoonlijk niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent D5	Jezelf verbeteren	Ik heb hier een paar jaar lang zwem je fit cursus gegeven. Dat was in samenwerking vanuit de KNZB. Dat is eigenlijk een stukje waarmee je de gemiddelde banenzwemmer eigenlijk vooruit helpt in de techniek voornamelijk richting de triatlon of gewoon wat ze beter kunnen leren zwemmen. Ik heb ook gemerkt dat een heleboel banenzwemmers wel de behoeften hebben om hun techniek te verbeteren alleen dat de stap naar zwem je fit of borstcrawl cursus vaak groot is of dat de groep vooral al vol zitten. Dus ik denk dat er nog heel veel winst valt te behalen in misschien dan toch techniektrainingen aan te bieden aan de gewone banenzwemmers. Zonder dat ze direct daarbij een groepsles moeten aan te sluiten. Dat er misschien een techniek stuurkaart bijkomen of nog een paar momenten per week waarop ze wat tips kunnen vragen aan het vast bad personeel wat daar staat die daar wat over kunnen vertellen.
		Juist, ik denk dat je daar heel veel mensen namelijk heel blij mee kan maken. Dat heel veel mensen eigenlijk toch wel wat tips willen om wat beter te kunnen zwemmen maar een daadwerkelijk stap te nemen naar een cursus net wat te groot is. Dat je daar inderdaad net wat ertussen gaat zitten. Hoe precies weet ik ook nog niet, heb ik vaak met D11 erover. Ik denk dat daar nog wel wat ruimte is.
Respondent D11		De groep die helemaal aan de andere kant zit dat zijn die echte sportieve zwemmers echt die toppers die willen een baantje die willen rondjes zwemmen die willen trainingen die willen misschien een cursus die willen misschien dat soort zaken. Nou we doen daar al een aantal zaken van. En we hebben een beetje die middelste groep die gewoon wilt zwemmen maar net ff die tip wilt hebben of dat praatje. Kom ik terug bij D5 van ja weetje misschien is het niet inderdaad die cursus maar wel die ene tip dat is wel fijn om dat te hebben.
Respondent D9		Ja, ik denk dat dat een heel groot voordeel is van in het zwembad bezig zijn dat je individueel kunt werken en niet in groepen hoeft te werken dat je eigen niveau kunt werken. Ik vind ook wel dat als je begint met zwemmen en je ziet heel snel vooruitgang progressie dus dat is een positief iets van iemand die wilt gaan banenzwemmen. Dus daarom heb ik die dingen opgeschreven.
Kansentool D9		Dat je snel vooruitgang ziet

		Dat je echt het gevoel hebt van arbeid verrichten door constante weerstand
		Beter worden technisch
		Beter worden snelheid

Topic 5: Interpersoonlijk niveau	Onderwerp	Fragment
Respondent D2	Sociaal contact	Misschien een koffie ochtend voor de wat oudere klanten. Kijk nu is het bij ons best wel moeilijk omdat we geen horeca erbij hebben. Maar ik merk dat sommige ouderen die hebben heel veel behoeften aan een soort saamhorigheidshoepel. Dus dat je bijvoorbeeld na het ochtendzwemmen op een bepaald uur een koffieochtend organiseert voor de ouderen.
		Ja precies wij hebben bijvoorbeeld al op de donderdagochtend hebben wij zwemles voor volwassenen. Dat is eigenlijk een beetje een verkapte groep geworden van mensen die blijven hangen, maar die doen ook altijd een bakje koffie achteraf. Maar ik denk als je dat voor de ochtendzwemmers bijvoorbeeld kan implementeren dat dat ook heel veel mensen aantrekt om toch een gezellig samen zijn te creëren.
Respondent D6		Wel een goed idee hoor, wij hebben wat D2 zegt nu, ik werk dan in Hilversum en wij hebben ook geen eigen horeca en wij zetten wel gewoon dat doen we dan tijdens het banenzwemmen dan is ook aquafit. En onze aquafit deelnemers daar zetten we gewoon na afloop twee grote koppen koffie voor neer en grote kop thee en die gaan gewoon lekker in de hal zitten aan tafel koekje erbij koffie er bij en gezellig, ja.
Respondent D11		We hebben de ouderen groep die mensen die eigenlijk over het algemeen al bij als banenzwemmen kunnen best wel wat dingetjes beter doen, koffieochtend zorgen dat het schoon is en dat soort dingen.

Topic 6: Transitie: zelfstandig wonen / samenwonen	Fragment
Bestand D7	Toen ik 18 was woonde ik op kamers en toen ik 21 was ging ik samenwonen.
Bestand D8	Ik woon nu sinds een jaar in Nederland dus was ik toen 20 jaar. Ik heb mijn vriend leren kennen op het werk bij Bruurs. Hij sportte daar en kwam werken als kok. Je kan dus al voorstellen dat als 2 fanatieke sporters gaan samenwonen, en 1 van hen ook nog kok is en lekker gezonde maaltijden kan koken, dit zorgt voor een gezonde lifestyle. Echter in het begin was het niet heel erg makkelijk wegens de gewenning aan de aanpassing en de verbouwingen.

Topic 7: Transitie: Krijgen van het eerste kind	Fragment
Respondent D7	Op m'n 24e kreeg ik een dochter (zij is nu 10). Voordat ik een kind had was ik helemaal niet met sport bezig maar toen zij wat ouder werd zag ik dat het ook voor haar belangrijk is lekker te bewegen en ben ik het zelf ook meer gaan doen.

Topic 8: Transitie: Starten met betaald werk	Fragment
Bestand D8	Maar voor mij is het vooral gaan dalen doordat ik ging werken. Ik werk op vaak nogal 'late' tijden en daarom is het niet zo makkelijk meer om een sportschool op te zoeken.
Bestand D9	Op mijn 18 ^e ging ik spelen bij betaald voetbalorganisatie. Op dat moment bestond mijn leven alleen maar uit sport. Dit heeft geduurd tot en met mijn 22 ^e jaar.