



## Onderzoek tevredenheid Licentie Zwem-ABC

factsheet

Ede, augustus 2016

In maart/april 2016 is een eerste onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van zwemlesaanbieders over de Licentie Zwem-ABC. In deze factsheet beschrijven we een aantal belangrijke uitkomsten. Het blijkt dat de licentiehouders over het algemeen tevreden zijn over het aanvraagproces en ze ervaren uiteenlopende specifieke resultaten. Licentiehouders zijn vooral positief over:

- dat ze zich beter kunnen onderscheiden van andere zwemles-aanbieders
- de toegenomen bewustwording van de kwaliteitscriteria bij medewerkers
- de aandacht voor het op peil houden van de kennis van zwemonderwijzers

Een duidelijke wens is dat er landelijk meer promotie en zichtbaarheid van de Licentie-Zwem-ABC wordt gerealiseerd.

### Opzet

Het (klanttevredenheid)onderzoek is uitgevoerd door het Kenniscentrum Zwemmen binnen het Nationaal Platform | NRZ (NPZ | NRZ) door middel van een online vragenlijst. In deze vragenlijst stonden vooral vragen over het aanvraagproces en de resultaten die zij ervaren

hebben. De vragenlijst is per e-mail verstuurd naar 125 zwemlesaanbieders die de licentie in 2014 of 2015 hebben verkregen. 88 licentiehouders (70%) hebben de vragenlijst ingevuld, waarmee het onderzoek als betrouwbaar kan worden aangemerkt.

|              | Licentiehouders | Alle Zwem-ABC |
|--------------|-----------------|---------------|
| Zwembaden    | 79%             | 41%           |
| Zwemscholen  | 15%             | 31%           |
| Verenigingen | 26%             | 6%            |
| Overig       | 0%              | 3%            |

### De onderzoeksgroep

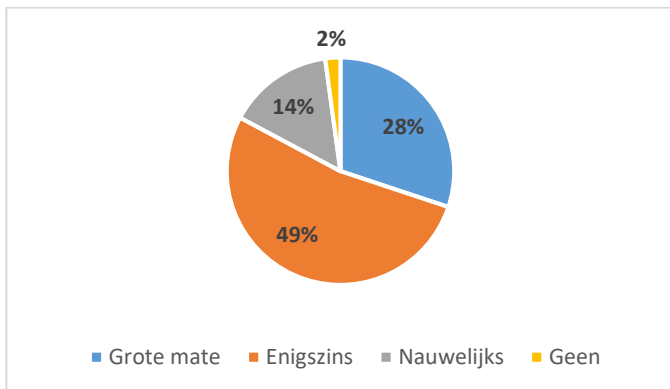
Uit de samenstelling van de onderzoeksgroep blijkt dat de huidige groep licentiehouders (de voorlopers) niet aansluit bij de samenstelling van alle (bijna 1.200) zwemlesaanbieders van het Zwem-ABC.

Het zijn vooral zwembaden/ grote zwemlesaanbieders en nog nauwelijks verenigingen/ kleine zwemlesaanbieders die in 2014/2015 de overstap maakten naar de Licentie Zwem-ABC. Wat betreft de uitkomsten van het onderzoek gaat het dus om het perspectief van vooral zwembaden/ grote zwemlesaanbieders.

### Algemene en specifieke meerwaarde

Op de vraag of in welke mate de licentiehouders de Licentie Zwem-ABC van toegevoegde waarde vinden (zie figuur 1) beantwoordde 77 procent dat zij in hoge mate of enigszins toegevoegde waarde ervaart.

Daarna is specifiek gevraagd bij 12 mogelijke resultaten of men die wel, een beetje of niet ervaart. Het beeld is positief en de licentiehouders geven aan meerdere resultaten ervaren te hebben.



Figuur 1

De drie meest genoemde resultaten:

- onderscheiden op kwaliteit (84%)
- bewustwording van het belang van bepaalde kwaliteitscriteria bij medewerkers (84%)
- meer aandacht voor het op peil houden van kennis en vaardigheden van zwemonderwijzers (84%)

Een resultaat dat men relatief minder vaak ervaart, is bijvoorbeeld verbetering van het 'imago bij ouders', maar ook daar geeft nog steeds 67 procent aan een positief resultaat te ervaren.

Het aanvraagproces

Diverse vragen gingen over het aanvraagproces. Over het algemeen bleek dat niemand daar ontevreden over was, 21 procent antwoordde 'neutraal', 73 procent 'tevreden' en 6 procent 'zeer tevreden'.

Ook waar is doorgevraagd naar de verschillende onderdelen van het aanvraagproces blijkt een relatief hoge mate van tevredenheid. De drie onderdelen waar men het meest 'zeer tevreden' of 'tevreden' over is, zijn:

- het contact met de auditor (89%)
- de verslaglegging van de audit (88%)
- de manier waarop NPZ | NRZ hen te woord heeft gestaan (88%)

Drie onderdelen waar men ten opzichte van de andere onderdelen minder vaak 'zeer tevreden' of 'tevreden' over is, zijn:

- nazorg in de periode na de audit (68%)
- de totale doorlooptijd (65%)
- de uitreiking van de Licentie Zwem-ABC (64%)

Op deze drie punten is verbetering mogelijk, hoewel ook op deze punten tweederde al (zeer) tevreden is.

Eigen inzet

De zwemlesaanbieders gaven aan dat het gemiddeld ongeveer 32 uur eigen tijdsinzet vraagt om te komen tot de Licentie Zwem-ABC. Zwemscholen en verenigingen hebben gemiddeld meer tijd nodig dan zwembaden. Het viel op dat men niet negatief gestemd is over de benodigde voorbereidingstijd. Twee procent vond het te veel gevraagd, drie procent viel het erg tegen, maar een veel groter deel gaf aan dat het meeviel (19%) of dat het er nu eenmaal bijhoort (38%).

Resultaten van de audit

Het belangrijkste moment waarop getoetst wordt of een zwemlesaanbieder voldoet aan de kwaliteitscriteria is de audit. Bij ongeveer de helft van de zwemlesaanbieders wordt tijdens de audit geen afwijking geconstateerd of een suggestie voor verbetering vastgesteld, bij de andere helft wel.

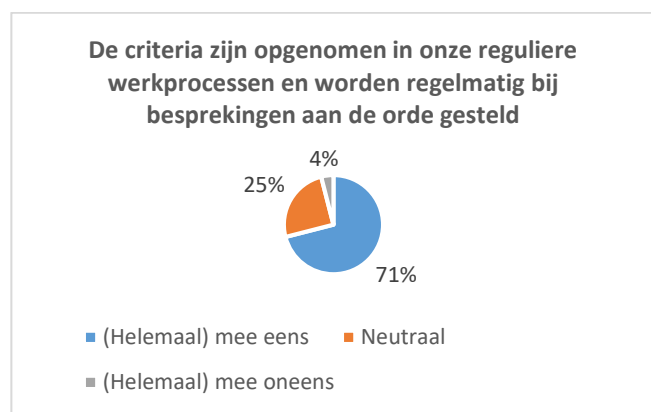
De meeste afwijkingen worden geconstateerd bij het kwaliteitscriterium 'Zwemlesgeevenden' (10%), 'Lesplan' (9%) en 'Calamiteitenplan' (8%). Daarnaast worden relatief vaak suggesties ter verbetering gedaan over de 'Sociale veiligheid' (10%).

Verder is gevraagd naar de criteria zelf, waarbij vooral opvalt dat 21 procent van de licentiehouders meer aandacht wil voor het criterium Zwemlesgeevenden.



### Overige meningen licentiehouders

Tot slot zijn er verschillende stellingen voorgelegd aan de zwemlesaanbieders met de Licentie Zwem-ABC (zie tabel). 71 procent laat weten dat de kwaliteitscriteria zijn opgenomen in de eigen werkprocessen.



Figuur 2

Het valt op dat een duidelijke wens van de licentiehouders is dat de Licentie Zwem-ABC beter zichtbaar is, zowel voor ouders als zwemlesaanbieders. De meningen over de jaarlijkse digitale toets zijn meer verdeeld. Hoewel de meerderheid (56%) het eens is met de stelling dat de jaarlijkse toets goed is om aan te geven of nog voldaan wordt aan de kwaliteitscriteria, is bijna een derde (29%) het hier niet mee eens. Een dergelijke discussie is er niet over terugkerende steekproeven op locatie, daar is slechts vier procent het niet mee eens.

### Vervolg: aan de slag met de uitkomsten

Het onderzoek levert het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ waardevolle uitkomsten. Belangrijke basis daarbij is dat licentiehouders al op verschillende terreinen meerwaarde ervaren en dat het

aanvraagproces overwegend positief wordt gewaardeerd.

Naast het verder professionaliseren van het aanvraag- en auditproces zal de focus de komende periode nadrukkelijk komen te liggen op promotie en zichtbaarheid van de Licentie Zwem-ABC. Ook zal er extra aandacht zijn voor de ondersteuning van kleinere zwemlesaanbieders (veelal zwemscholen en verenigingen), die willen voldoen aan de kwaliteitsstandaard van de Licentie Zwem-ABC.

Voor meer specifieke informatie over hoe we bovenstaande gaan uitvoeren, kunt u contact met ons opnemen. Ook zullen we u op de hoogte houden via onze reguliere communicatiekanalen.

Het (klanttevredenheid)onderzoek zal begin 2017 opnieuw worden uitgevoerd, waarbij dan ook alle nieuwe licentiehouders uit 2016 worden meegenomen. Door jaarlijks ervaringen en meningen in kaart te brengen, wil NPZ | NRZ systematisch reflecteren op de Licentie Zwem-ABC en werken aan kwaliteit.





Tabel met stellingen die zijn voorgelegd aan zwemlesaanbieders met de Licentie-Zwem-ABC

|   | (Helemaal) mee eens | Neutraal | (Helemaal) mee oneens |
|---|---------------------|----------|-----------------------|
| De criteria uit het handboek Licentie Zwem-ABC zijn opgenomen in onze reguliere werkprocessen en worden regelmatig bij besprekingen aan de orde gesteld   | 71%                 | 25%      | 4%                    |
| De Licentie Zwem-ABC zou door de landelijke organisaties beter bekend moeten worden gemaakt richting ouders   | 90%                 | 6%       | 4%                    |
| Het Nationaal Platform Zwembaden   NRZ moet actiever campagne voeren om de Licentie Zwem-ABC te promoten bij zwemlesaanbieders                            | 60%                 | 32%      | 9%                    |
| Het is goed dat er jaarlijks een digitale toets is voor licentiehouders om aan te geven dat nog steeds wordt voldaan aan de criteria                      | 56%                 | 15%      | 29%                   |
| Het is goed dat er periodiek ook een steekproef op locatie plaatsvindt, waarbij in detail kan worden nagegaan of nog steeds wordt voldaan aan de criteria | 86%                 | 10%      | 4%                    |

### Licentie Zwem-ABC

De Licentie Zwem-ABC wordt uitgegeven door Nationaal Platform Zwembaden | NRZ (NPZ | NRZ) en is in 2014, mede op verzoek van de zwemlesaanbieders in Nederland, geïntroduceerd. Met deze nieuwe kwaliteitsstandaard worden extra eisen gesteld aan zwemlesaanbieders (zwembaden, zwemscholen en verenigingen) om de zwemdiploma's van het Zwem-ABC uit te mogen geven. Tot 1 januari 2018 hebben de huidige 'erkende' zwemlesaanbieders die het Zwem-ABC uitgeven (zogenaamde 'Erkende organisatoren van het diplomazwemmen') de tijd om over te stappen van erkenning naar de nieuwe licentie. Het gaat hier om bijna 1.200 zwemlesaanbieders, waarvan er 125 in 2014 en 2015 als voorlopers de Licentie Zwem-ABC hebben behaald. Dit eerste klanttevredenheidonderzoek is uitgevoerd onder deze 125 zwemlesaanbieders. Inmiddels (augustus 2016) is dit aantal toegenomen tot 200 en zitten veel anderen in het aanvraagproces. Met de introductie van de Licentie Zwem-ABC als dé nieuwe kwaliteitsstandaard streeft NPZ | NRZ ernaar dat een hoge kwaliteit van zwemonderwijs in Nederland geborgd is en dat een zo hoog mogelijk niveau van zwemveiligheid van de Nederlandse bevolking wordt gerealiseerd.

Meer informatie: [www.licentiezwemabc.nl](http://www.licentiezwemabc.nl)

Nationaal Platform Zwembaden | NRZ

Wij voldoen aan de kwaliteitscriteria van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ

[www.alleoverzwemmes.nl](http://www.alleoverzwemmes.nl)

LICENTIE ZWEM-ABC



Deze factsheet is opgesteld door:

Jarno Hilhorst, manager Kenniscentrum Zwemmen<sup>1</sup> bij Nationaal Platform Zwembaden | NRZ

Wilt u op de hoogte blijven van ontwikkelingen in het zwemonderwijs dan kunt u zich aanmelden voor de nieuwsbrief van Nationaal Platform Zwembaden | NRZ via [info@npz-nrz.nl](mailto:info@npz-nrz.nl).



<sup>1</sup> Het Kenniscentrum Zwemmen vormt een van de kerntaken van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ. Doel van het Kenniscentrum Zwemmen is om de zwemsector in brede zin te versterken en specifiek om nationale kwaliteitsverbetering en -borging op het terrein van zwemonderwijs en zwemomgevingsveiligheid te ondersteunen. Zowel wetenschappelijke kennis als praktijk- of ervaringskennis wordt verzameld, gevalideerd en verspreid. Dat gebeurt niet als doel op zich, maar als middel om de zwemsector te versterken.