

Toezichthouden in zwembaden

Corry Floor
Martijn van Eck



mulier instituut

Inhoud

1. <u>Inleiding</u>	p.3
2. <u>Achtergrondkenmerken</u>	p.5
3. <u>Beleving toezichthoudende taak</u>	p.8
4. <u>Diploma's en bijscholing</u>	p.11
5. <u>Toezichtplan</u>	p.13
6. <u>Ongevallenregistratie</u>	p.16
7. <u>Drenkelingendetectiesysteem</u>	p.18
8. <u>Verbeterpunten</u>	p.20
9. <u>Werksessies</u>	p.22
10. <u>Samenvatting</u>	p.24

Inleiding

Binnen het project NL Zwemveilig voert het Mulier Instituut meerdere onderzoeken uit om de kennis in de zwembranche te vergroten. Het onderzoek naar toezichthouden is voortgekomen uit de wens meer kennis op te halen over hoe toezichthouders hun taak beleven en welke belemmeringen zij daarbij ervaren.

Wanneer inzicht is gekregen in deze taakbeleving en belemmeringen, is het van belang dat de kennis actief in de branche wordt verspreid. Deze verspreiding vindt onder andere plaats door middel van werksessies voor verschillende doelgroepen (toezichthouders, opleiders en leidinggevendenden). Het doel van deze werksessies is om de toehoorders bewust te maken van de uitkomsten van het onderzoek en te kijken welke mogelijkheden er in de branche zijn om knelpunten op te lossen.

Methoden

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van een online vragenlijst die in september 2018 is uitgezet bij zwembaden, zwemscholen en verenigingen aangesloten bij NRZ en zwembaden van Landal Greenparks en Center Parcs. De zwembaden, zwemscholen en verenigingen hebben de vragenlijsten doorgestuurd naar de toezichthouders die bij hen in dienst zijn. Daarnaast is het onderzoek via de (sociale media-)kanalen van NRZ, NL Zwemveilig en de FNV gepromoot. Vergelijking met onderzoek uit 2017 is niet mogelijk doordat de thematiek van beide onderzoeken verschilt¹.

Respons

De onderzoeksresultaten zijn niet gebaseerd op de totale respons van de online vragenlijst. Voor dit onderzoek is een selectie naar functie gemaakt. Alleen respondenten die aangeven toezichthouder of leidinggevende te zijn, hebben de vragen van dit onderzoek beantwoord. Toezichthouden bij zwemonderwijs of andere lesactiviteiten is niet meegenomen. Deze keuze is bewust gemaakt, omdat deze functiegroepen op dat moment een lesgevende taak hebben en niet alleen bezig zijn met toezichthouden.

In zwembaden zijn medewerkers aanwezig die meerdere functies hebben en diverse rollen aannemen. Wanneer medewerkers meerdere functies hebben, is gevraagd om de vragenlijst in te vullen voor hun functie toezichthouden.

De respons in de uitkomsten van het onderzoek ligt soms nog wat lager, omdat niet alle toezichthouders en leidinggevendenden de vragenlijst volledig hebben afgerond. De respons van de groep vrijwilligers (onbetaalde medewerkers die incidenteel toezichthouden) staat los in de tabel. Op basis van eerdere bevindingen over de taakstelling en inhoudelijke kennis van deze groep, is ervoor gekozen om aan deze groep andere vragen te stellen. De respons is echter te laag om uitspraken te kunnen doen en is daarom niet opgenomen in de rapportage.

Tabel 1 Responsoverzicht

	Respons
Totale respons	1084
Respons toezichthouders en leidinggevendenden	719
Respons vrijwilligers	13

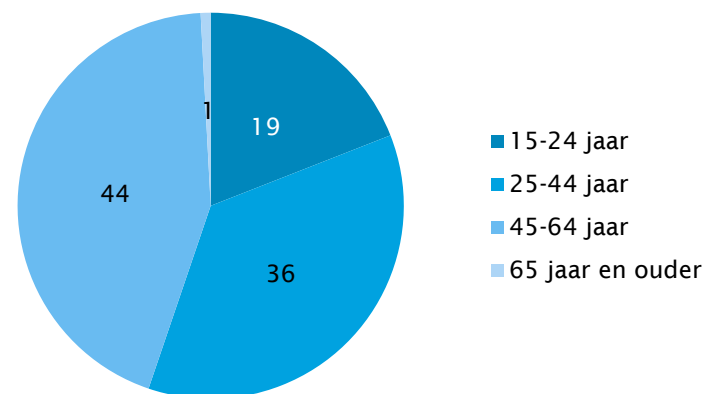
¹Bron: Floor C. & Eck, M. van (2018). *Toezichthouden in zwembaden. Veranderingen na het ongeval in Rhenen*. Utrecht: Mulier Instituut.

Achtergrondkenmerken

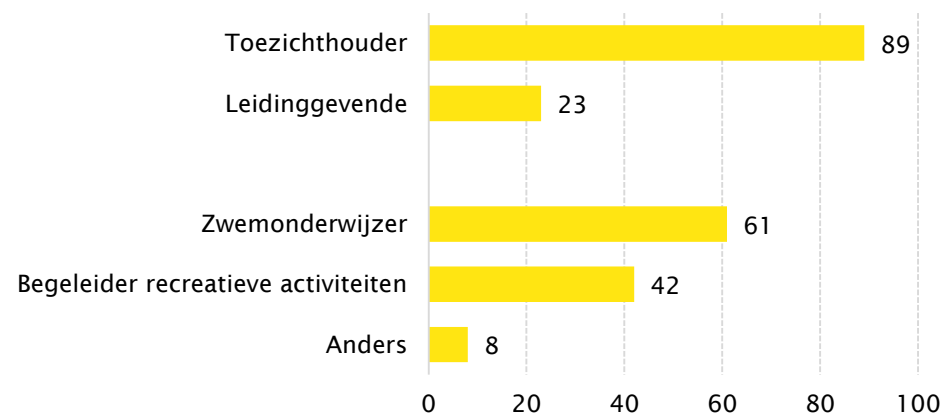
Om inzicht te geven in de responsgroep van het onderzoek, is het van belang om naar achtergrondkenmerken van de respondenten te kijken. In het vervolg van de rapportage spelen de achtergrondkenmerken een rol om te onderzoeken of groepen van elkaar verschillen in hun uitkomsten. Waar relevant wordt dit aangegeven in de rapportage. Hieronder zijn enkele persoonskenmerken weergegeven:

- **Leeftijd:** in dit onderzoek vallen de meeste respondenten in de leeftijdsgroep 45-64 jaar (44 procent). De verschillende leeftijdsgroepen, buiten de 65-plussers, zijn voldoende vertegenwoordigd om uitspraken te kunnen doen over verschillen tussen leeftijdsgroepen (figuur 1)¹.
- **Geslacht:** in de steekproef is 40 procent van de respons man en 60 procent vrouw. Dit komt overeen met uitkomsten uit eerder onderzoek in de zwembranche².
- **Functie:** naast een functie als toezichthouder/leidinggevende, hebben respondenten ook andere functies als zwemonderwijzer, begeleider recreatieve activiteiten of functies in de technische dienst of aan de kassa (figuur 2).

Figuur 1 Leeftijd respondenten (in procenten, n=719)



Figuur 2 Functie respondenten (in procenten, n=719)



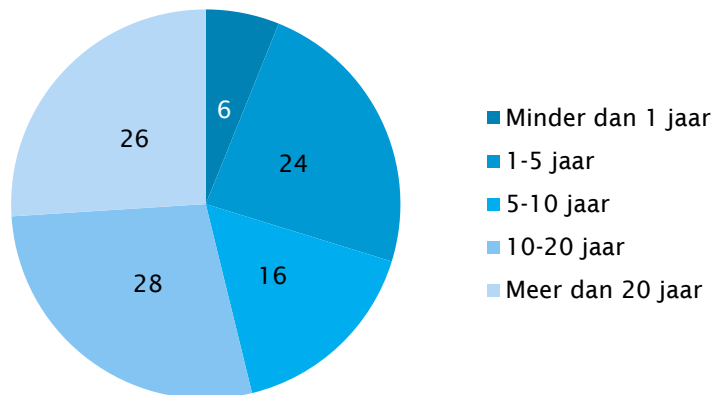
¹ Leeftijd wordt niet meegenomen in het verklaren van verschillen tussen groepen, omdat deze factor sterk correleert met werkervaring.

²Bron: Floor C. & Eck, M. van (2018). *Toezichthouden in zwembaden. Veranderingen na het ongeval in Rhenen*. Utrecht: Mulier Instituut.

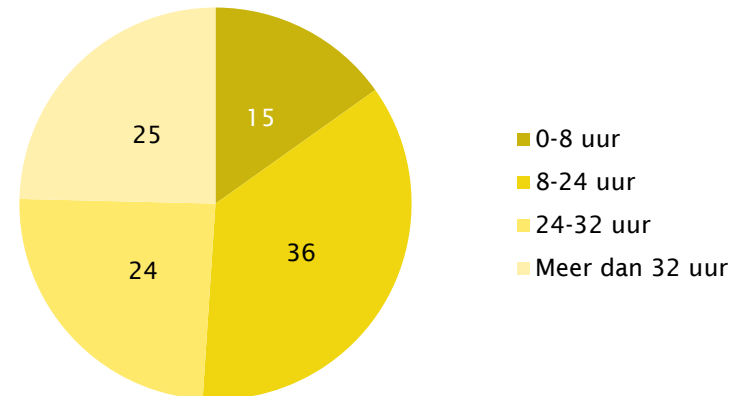
Andere achtergrondkenmerken zijn:

- **Werkervaring in toezichhouden:** bijna alle respondenten hebben meer dan een jaar ervaring. Een kwart van de respondenten heeft zelfs meer dan 20 jaar ervaring met toezichhouden (figuur 3).
- **Type zwembad:** het merendeel van de respondenten is werkzaam in een binnenzwembad met meerder bassins (40 procent), een combizwembad (23 procent) of een subtropisch zwemparadijs (18 procent). Ook respondenten werkzaam in openluchtzwembaden (9 procent) en semi-private zwembaden (3 procent) zijn in de respons vertegenwoordigd. De respondenten die in meerdere zwembaden werkzaam zijn, vullen de vragenlijst in voor het zwembad waar zij de meeste uren werken.
- **Aantal uren werkzaam:** een kwart van de respondenten geeft aan fulltime te werken, de overige 75 procent is verdeeld over de verschillende parttime groepen. Leidinggevendenden werken vaker fulltime dan mensen in andere functiegroepen.

Figuur 3 Werkervaring in toezichhouden (in procenten, n=719)



Figuur 4 Aantal uur in de week werkzaam (in procenten, n=719)



Beleving toezichthoudende taak

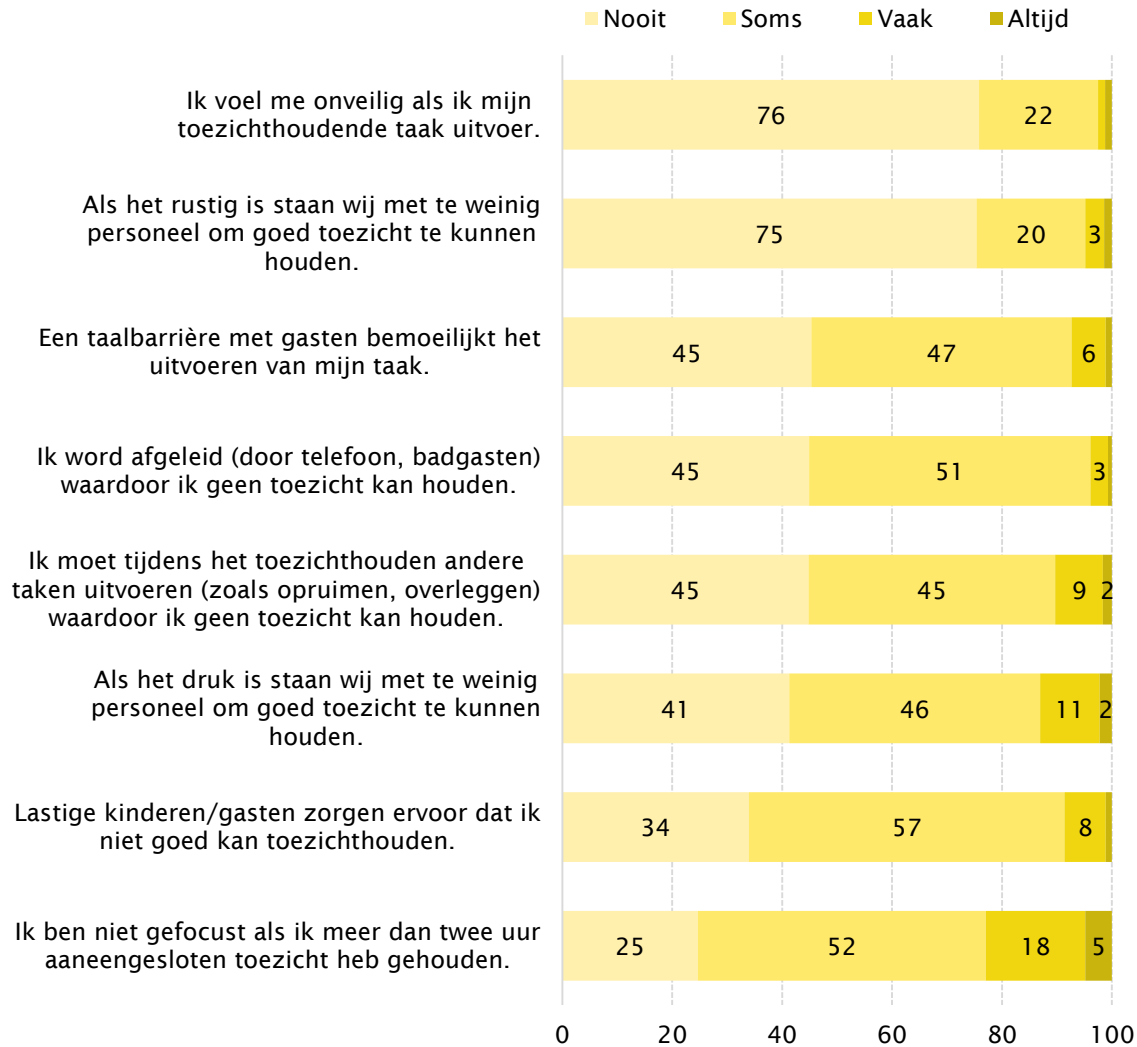
Beleving toezichthoudende taak

Om inzicht te krijgen in de beleving van de toezichthoudende taak, zijn aan toezichthouders stellingen (figuur 5) en situaties (figuur 6, slide 10) voorgelegd. Op basis van de stellingen kan worden geconcludeerd dat het merendeel van de toezichthouders weinig problemen ziet in het uitvoeren van zijn taak.

Onveilig voelen en te weinig personeel op een rustige dag blijken slechts voor een kleine groep een kwestie te zijn in de beleving van de toezichthoudende taak. De overige belevingen spelen voor het merendeel van de toezichthouders soms, vaak of altijd. Met name drukte in het zwembad en lastige kinderen/gasten zijn belemmeringen om goed toezicht te kunnen houden. Daarbij geeft een kwart aan nooit focus te verliezen na meer dan twee uur aaneengesloten toezicht te hebben gehouden.

Er zijn geen verschillen gevonden voor de verschillende typen zwembaden waar toezichthouders werken of naar jaren ervaring. Wel zien medewerkers die 0-8 uur in de week in het zwembad werken minder vaak problemen in het uitvoeren van hun taak dan de toezichthouders die meer uren per week werken. Ook zien leidinggevenden de problemen in veel gevallen minder vaak voorkomen dan toezichthouders.

Figuur 5 Beleving toezichthoudende taak (in procenten, n=719)

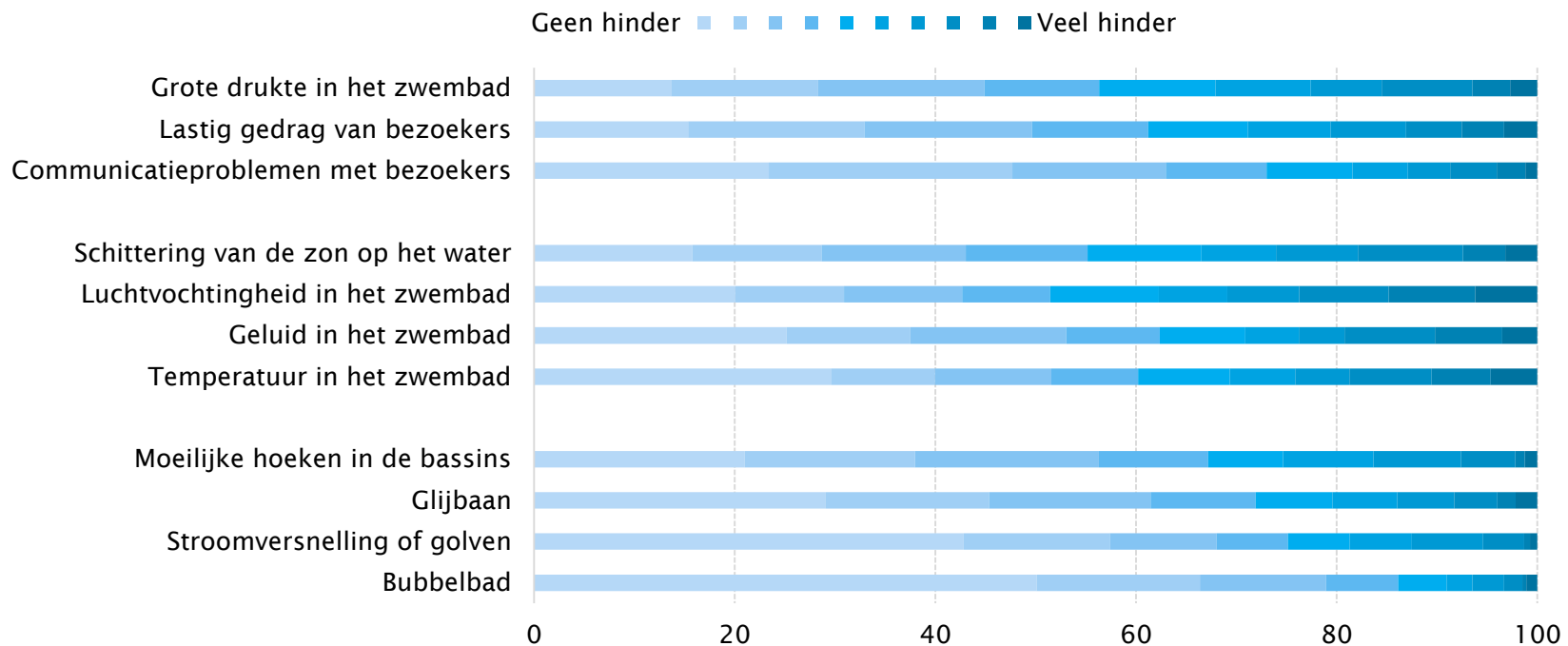


Beleving toezichthoudende taak

De beleving van de toezichthoudende taak is ook onderzocht aan de hand van het identificeren van knelpunten in situaties die de toezichthoudende taak belemmeren. Figuur 6 laat zien hoe donkerder de kleur, hoe meer de belemmering wordt ervaren.

Drukke in het zwembad, schittering van de zon, hoge luchtvochtigheid in het zwembad en moeilijke hoeken in de bassins zijn factoren die het meest voor belemmeringen zorgen in het uitvoeren van de taak. Communicatieproblemen en een bubbelbad zijn in mindere mate een probleem. Niet alle elementen die zijn uitgevraagd, zijn van toepassing op alle zwembaden. Respondenten op wie het element niet van toepassing is, zijn voor deze vraag uit de responsgroep gehaald.

Figuur 6 Belemmeringen in het uitvoeren van de toezichthoudende taak (in procenten, n=719)



Diploma's en bijscholing

Diploma's en bijscholing

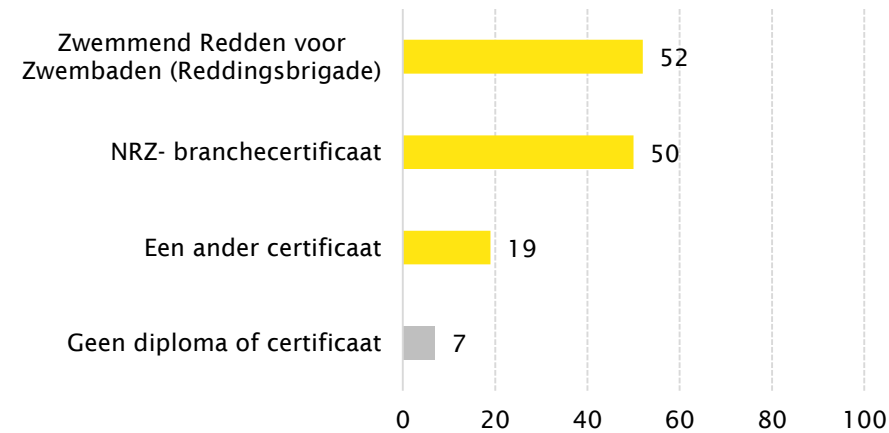
Van de respondenten geeft 7 procent aan wel toezichthoudende taken uit te voeren, maar daar geen diploma of certificaat voor te hebben. De overige toezichthouders beschikken over verschillende diploma's en certificaten (figuur 7). Bijna 60 procent van de toezichthouders die een NRZ-branchecertificaat heeft, is ook in het bezit van het certificaat Zwemmend Redden voor Zwembaden.

90 procent van de toezichthouders geeft aan dat de gevolgde opleiding ervoor zorgt dat zij beter hun taak kunnen uitvoeren. In hun ogen vormt de opleiding een basis van kennis en vaardigheden voor de taken die zij uitvoeren. 10 procent van de toezichthouders met een diploma ziet geen meerwaarde in dit diploma, zij zijn van mening dat de opleiding te weinig praktijkgericht is en dat de onvoorspelbaarheid van het werk niet getraind kan worden.

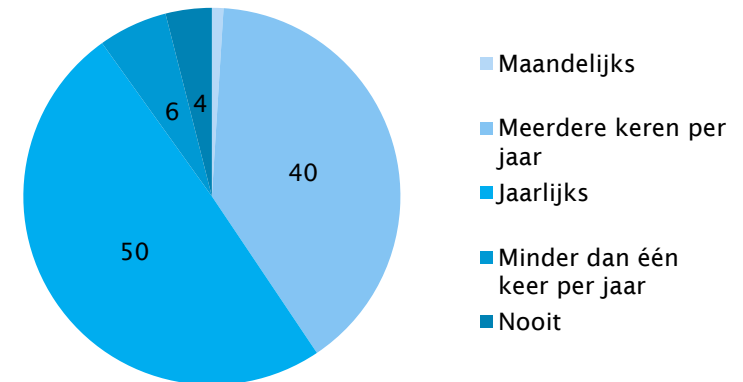
40 procent van de toezichthouders geeft aan geregeld een bijscholing te volgen. Leidinggevendenvolgen vaker bijscholing dan toezichthouders. Van de 40 procent die bijscholing volgt, heeft 90 procent het idee dat de bijscholing ervoor zorgt dat zij beter hun taak kunnen uitvoeren omdat bijscholing zorgt voor het opfrissen van kennis en het bijblijven met nieuwe ontwikkelingen. De toezichthouders die geen meerwaarde in de bijscholing zien, geven aan dat er te vaak basisvaardigheden worden herhaald en dat het niveau van de bijscholing te laag is. Aan de 60 procent die geen bijscholing volgt, is niet gevraagd waarom zij dit niet doen.

Een manier om vaardigheden bij te houden is door middel van de zwemtest. De toezichthouders is gevraagd hoe vaak zij een zwemtest hebben. 10 procent van de toezichthouders heeft minder dan één keer per jaar of nooit een zwemtest (figuur 8). Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de verschillende responsgroepen naar typen zwembad, jaren ervaring of aantal uur werkzaam in de week.

Figuur 7 Bezit diploma's en certificaten (in procenten, n=669)

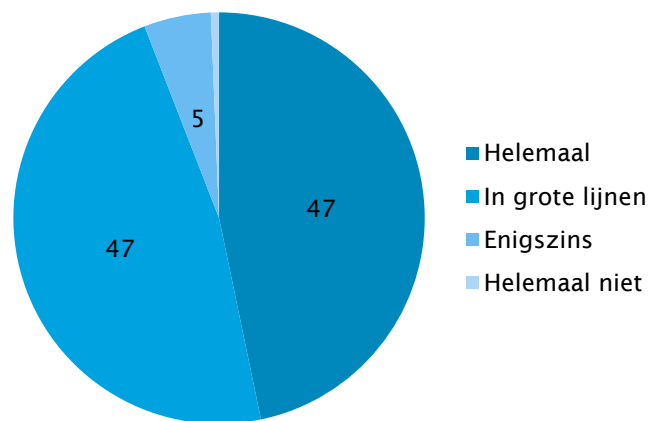


Figuur 8. Frequentie zwemtest (in procenten, n=669)



Toezichtplan

Figuur 9 Mate waarin toezichthouders op de hoogte zijn van het toezichtplan (in procenten, n=627)

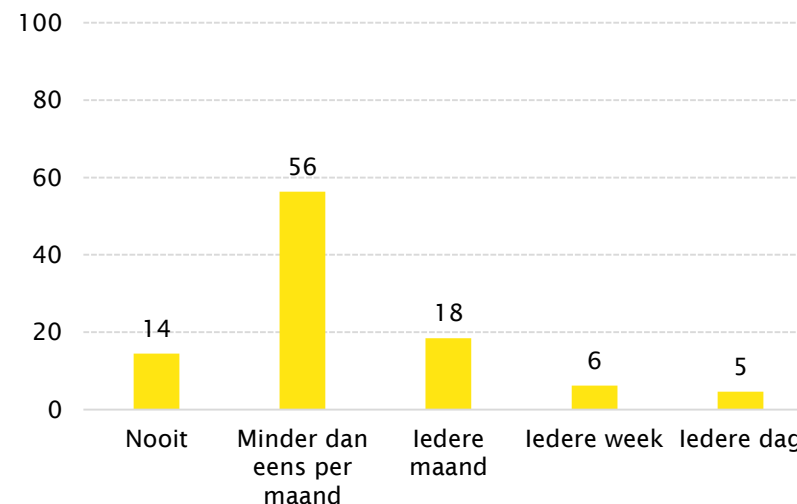


97 procent van de toezichthouders geeft aan dat het zwembad waar zij werken een toezichtplan heeft, 1 procent geeft aan van niet en 3 procent weet niet of in hun accommodatie een toezichtplan in werking is. Figuur 9 geeft weer in hoeverre de respondenten op de hoogte zijn van de inhoud van het toezichtplan. Het merendeel van de toezichthouders is 'helemaal' of 'in grote lijnen' op de hoogte. Slechts een kleine groep is niet op de hoogte van het toezichtplan.

In deze vraag zijn duidelijke verschillen te zien naar achtergrondkenmerken van de respondent. Des te minder uur de toezichthouder werkt en des te minder ervaring hij heeft, des te minder is de toezichthouder op de hoogte van het toezichtplan. Leidinggevenden zijn vaker 'helemaal' op de hoogte, toezichthouders geven vaker 'in grote lijnen' aan.

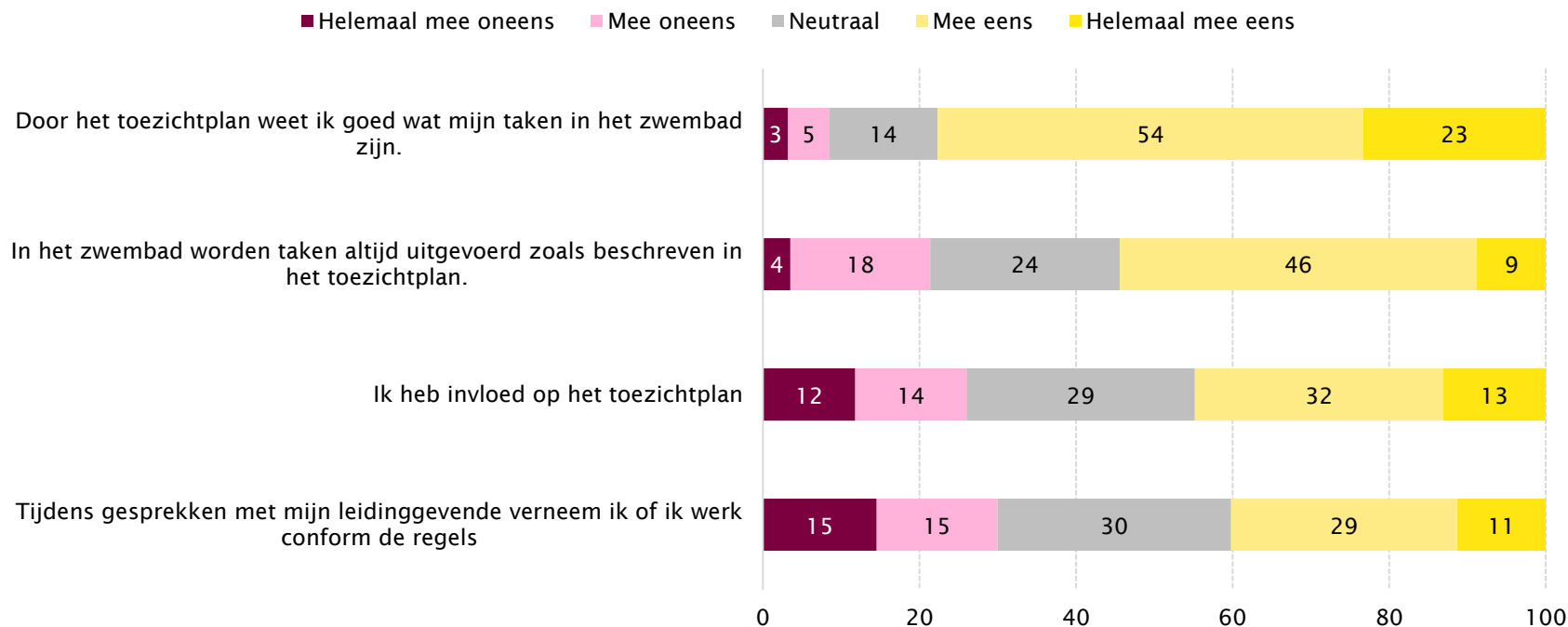
Figuur 10 laat zien dat bij 14 procent van de respondenten het toezichtplan nooit een thema is bij besprekingen. Bij ruim de helft is dit minder dan eens per maand het geval. Een minderheid heeft het bespreken van het toezichtplan vaker op de agenda staan. Toezichthouders geven significant vaker aan 'nooit' het toezichtplan te bespreken dan leidinggevenden.

Figuur 10 Frequentie van het thema toezichthouden bij besprekingen (in procenten, n=650)



Aan toezichthouders zijn ook enkele stellingen voorgelegd over het toezichtplan in hun zwembad. De antwoorden op deze stellingen laten zien dat toezichthouders over het algemeen goed weten wat hun taken zijn. Bij ruim de helft van de toezichthouders worden de taken uitgevoerd zoals beschreven. Bijna 30 procent van de toezichthouders geeft aan weinig invloed te hebben op het toezichtplan, de grootste groep hiervan zijn de toezichthouders die 0-8 uur in de week werken. Daarnaast is een opvallende uitkomst dat 30 procent van de respondenten aangeeft dat zij tijdens gesprekken met hun leidinggevende geen inzicht krijgen of zij conform de regels werken. Leidinggevendenden geven aan beter te weten wat hun taken zijn, taken vaker volgens het toezichtplan uit te voeren en meer invloed te hebben op het toezichtplan dan toezichthouders.

Figuur 11 Stellingen over het toezichtplan (in procenten, n=627)



Ongevallenregistratie

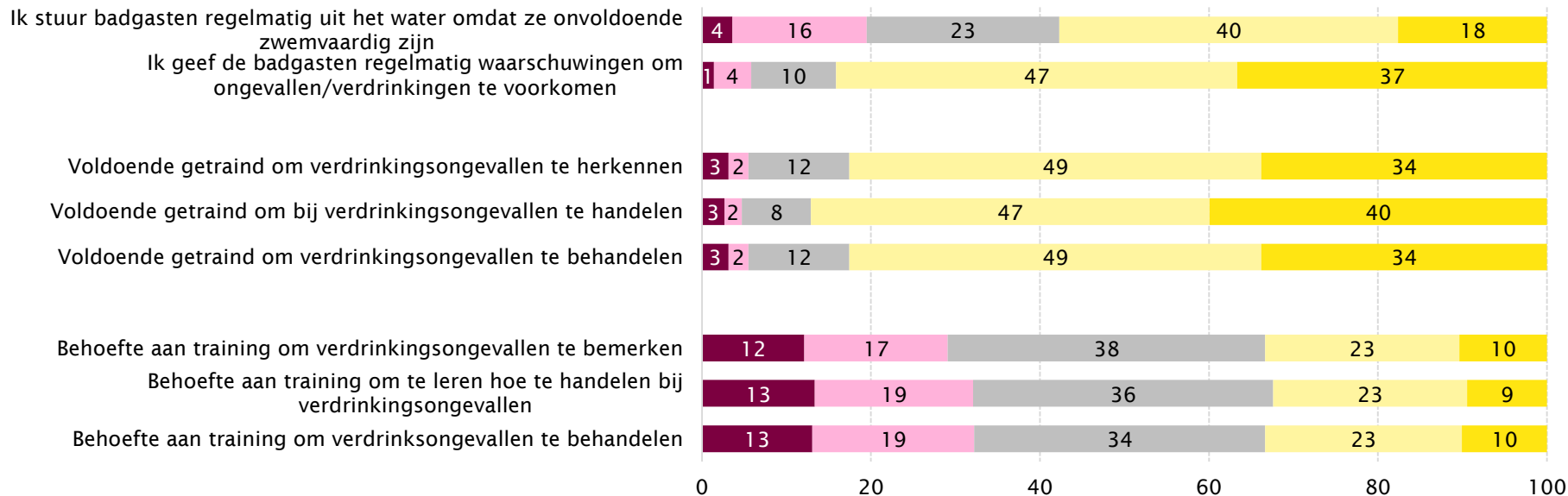
Ongevallenregistratie

93 procent van de respondenten geeft aan dat in hun zwembad een ongevallenregistratie wordt bijgehouden, 3 procent geeft aan van niet en 4 procent weet het niet. De groep die het niet weet, zijn veelal respondenten met minder dan één jaar werkervaring of respondenten die 0-8 uur in de week werken. In 80 procent van de zwembaden worden alleen ernstige ongevallen geregistreerd, in de overige baden worden ook kleinere ongevallen geregistreerd.

Aan de hand van stellingen is dieper ingegaan op preventieve maatregelen en of de respondenten voldoende kunnen handelen bij verdrinkingsongevallen (figuur 12). Opvallend is dat ruim de helft van de respondenten aangeeft regelmatig badgasten uit het water te sturen vanwege onvoldoende zwemvaardigheid. Respondenten geven over het algemeen aan voldoende getraind te zijn om verdrinkingsongevallen te herkennen, ernaar te handelen en te behandelen. Een kleine groep van 5 procent geeft aan onvoldoende getraind te zijn. De behoefte aan training is wel groter dan deze 5 procent, een derde van de respondenten geeft aan behoefte aan meer training te hebben. Toezichthouders geven vaker dan leidinggevende aan behoefte te hebben aan training.

Figuur 12 Stellingen over ongevallenregistratie in het zwembad (in procenten, n= 636)

■ Helemaal mee oneens ■ Mee oneens ■ Neutraal ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

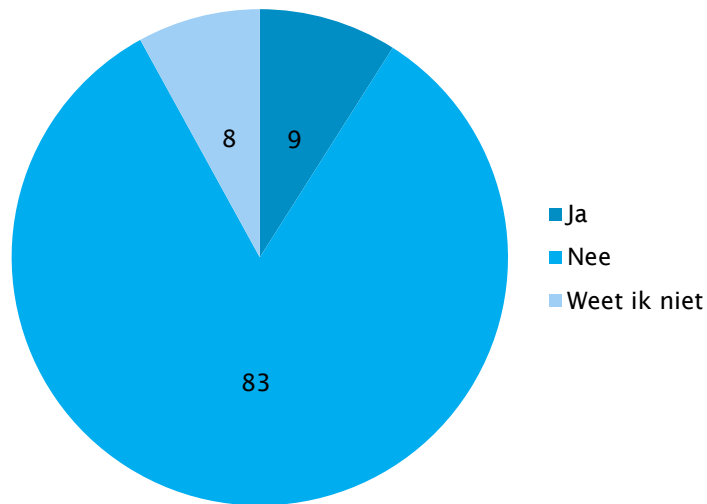


Drenkelingendetectiesysteem

Een van de maatregelen om toezichthouders in hun taak bij te staan, is het installeren van een drenkelingendetectiesysteem in de bassins. Bij 9 procent van respondenten is momenteel een drenkelingendetectiesysteem in het zwembad in werking.

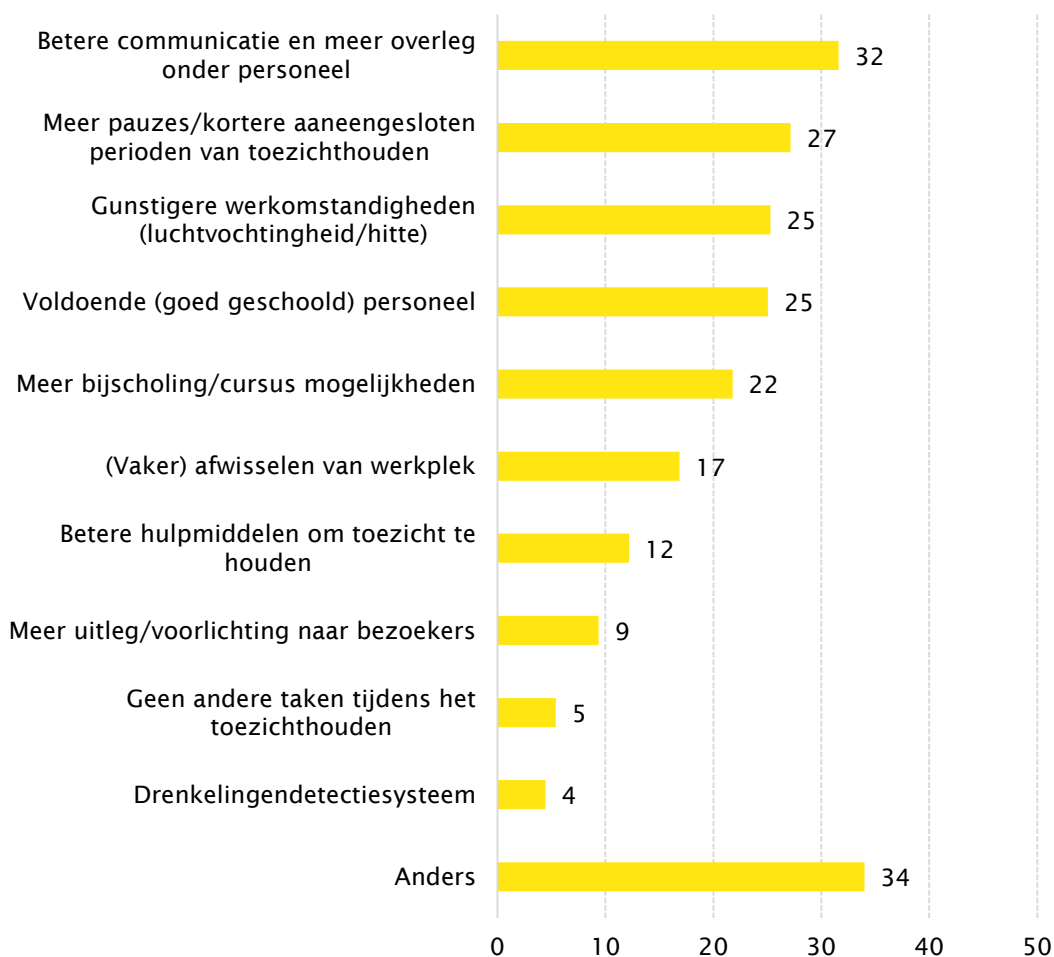
Zij waarderen het systeem gemiddeld met een 6,8. Bij deze waardering konden motivaties worden toegevoegd. Toezichthouders die de systemen laag waarderen, geven als motivatie veelal aan dat het systeem veel foutmeldingen heeft waardoor zij tijdens het werk minder alert zijn. Toezichthouders die een hoge waardering geven, zien het systeem als een extra paar ogen dat de toezichthouder kan ondersteunen in het uitvoeren van het werk.

Figuur 13 Toezichthouders met een drenkelingendetectiesysteem in hun zwembad (in procenten, n=636)



Verbeterpunten

Figuur 14 Verbeterpunten ten aanzien van toezichthouden in het zwembad (in procenten, n= 636)



De toezichthouders zijn gevraagd welke verbeterpunten hen kunnen helpen hun toezichthoudende taak beter uit te voeren. Zij konden zelf drie verschillende punten invullen. Deze punten zijn gehercodeerd tot de meest voorkomende categorieën die in figuur 14 zijn weergegeven.

Het punt dat door de meeste toezichthouders als verbeterpunt is genoemd, is een verbetering in de communicatie en het overleg tussen medewerkers. Hierbij gaat het zowel om betere communicatie door de portofoon als meer mogelijkheden tot overleg met leidinggevend en het team.

Andere punten die al eerder in de beleving van de taak terug te vinden waren (p.8-10), zijn het minder lang aaneengesloten werken en gunstigere omstandigheden bijvoorbeeld met betrekking tot luchtvochtigheid en temperatuur in het zwembad. Het inwerkingstellen van een drenkelingendetectiesysteem wordt door een klein deel van de toezichthouders genoemd als middel om de toezichthouder te ondersteunen.

In de categorie 'anders' worden nog zeer diverse punten genoemd, variërend van een hoger loon tot meer scherpheid van collega's in het uitvoeren van hun taak.

Werksessies

De resultaten van de vragenlijst zijn in verschillende werksessies teruggekoppeld aan betrokkenen in werkveld. Enerzijds om te kijken of de resultaten herkenbaar zijn en anderzijds om verdiepende informatie te verkrijgen over belemmeringen voor toezichthouden en mogelijke oplossingen van deze belemmeringen. Er zijn sessies gehouden met drie verschillende doelgroepen: toezichthouders, opleiders en leidinggevend in zwembaden.

Toezichthouders

De toezichthouders zagen verschillende belemmeringen in het uitvoeren van hun taak. Werkomstandigheden, storend gedrag van jongeren, te weinig goed geschoold personeel en te weinig afwisseling in het werk worden als voornaamste belemmeringen genoemd. Samenvattend kan worden gesteld dat volgens deze groep scholing en meer aandacht voor genoemde zaken vanuit leidinggevend ervoor kunnen zorgen dat deze belemmeringen worden opgelost. Op het gebied van scholing is bijvoorbeeld aangegeven dat toezichthouders te weinig kennis hebben over omgaan met lastige groepen. Een cursus over omgang met agressie zou hiervoor wenselijk zijn. Er valt te denken aan leren in de praktijk met hulp van een wijkagent die op bezoek komt. Met betrekking tot aandacht vanuit de leidinggevend wordt aangegeven dat de leidinggevende bewust gemaakt moet worden van de zaken die bij toezichthouders spelen en dat meer overleg met inbreng vanuit de toezichthouders wenselijk is. De toezichthouders zelf kunnen hier aan bijdragen door meer als team op te treden richting de leidinggevende.

Opleiders

Een klein gezelschap van opleiders is samengekomen in de sessie om na te denken over de belemmeringen en oplossingen. Hierin concludeerden de opleiders dat toezichthouders te weinig op de hoogte zijn van de eigen verantwoordelijkheden en de toezichthouder niet altijd over voldoende kennis beschikt. Dit probleem komt deels voort uit de grote opleidingsvrijheid die de branche kent. Je hebt als opleidingsinstituut de mogelijkheid zelf de opleiding in te richten en vorm te geven, maar er moeten wel partijen zijn die daarvoor willen betalen. De opleiding wordt nu vaak sober ingericht en onderwerpen als omgang met gasten komen te weinig aan bod. De opleiders vragen NRZ en de werkgevers- en werknemersorganisaties om na te denken over de gewenste opleidingsstructuur en dit uit te dragen naar de exploitanten.

Leidinggevend

Voor de leidinggevende is het van belang om de toezichthouder voldoende te faciliteren in het uitvoeren van zijn/haar taak. Dit kan op organisatorisch vlak, waar valt te denken aan goede roostering en voldoende afwisseling in het werk. Maar denk ook aan huisregels in verschillende talen, zodat de toezichthouder beter duidelijk kan maken wat wel en niet mag. Faciliteren kan ook op technisch/bouwkundig vlak. Dit vergt nadenken over de inrichting van het zwembad, zodat de toezichthoudende taak goed uitgevoerd kan worden. Verder kan de leidinggevende faciliteren met (veiligheids)systemen zoals een drenkelingendetectiesysteem.

Samenvatting

In dit onderzoek zijn 719 toezichthouders en leidinggevendenden door middel van een online vragenlijst ondervraagd over het uitvoeren van de toezichthoudende taak in het zwembad.

Wat betreft beleving van de toezichthoudende taak geven bijna alle toezichthouders aan zich veilig te voelen in het uitvoeren van hun taak. Drukke, lastige gasten en langer dan twee uur toezichthouden zijn de belangrijkste belemmeringen bij het toezichthouden. Voor bijna een kwart is focus verliezen na meer dan twee uur aaneengesloten toezichthouden vaak of altijd een probleem.

Zaken die bij kunnen dragen aan het uitvoeren van de toezichthoudende taak zijn diploma's, helderheid over het toezichtplan en een drenkelingendetectiesysteem. Over deze elementen zijn enkele vragen gesteld.

7 procent van de respondenten geeft aan geen diploma te hebben voor het uitvoeren van een toezichthoudende taak. De respondenten met een diploma of certificaat zien bijna allen de meerwaarde van het diploma, omdat in de opleiding belangrijke basiskennis over het toezichthouden wordt opgedaan. 40 procent van de respondenten volgt regelmatig bijscholing. Met bijscholing is het mogelijk up-to-date te blijven en informatie op te frissen. Het percentage bijscholing is vrij laag. Een hoger percentage zou kunnen bijdragen aan het beter uitvoeren van de toezichthoudende taak.

Met betrekking tot het toezichtplan geven respondenten bijna allen aan op de hoogte te zijn van het plan. Een van de punten die minder positief wordt beoordeeld, is het bespreken

van het toezichtplan met de leidinggevende. Toezichthouders krijgen veelal geen feedback of zij conform de regels werken en besprekingen over toezichthouden vinden voor de meeste toezichthouders minder dan één keer in de maand plaats.

Een manier om toezichthouders te ondersteunen is het plaatsen van een drenkelingendetectiesysteem. Bij 9 procent van de toezichthouders bevindt zich in de accommodatie een drenkelingendetectiesysteem. De meningen over de meerwaarde van het systeem verschillen. Enerzijds is het systeem een extra paar ogen dat de toezichthouders ondersteunt, anderzijds wordt het gezien als een bron van afleiding door valse meldingen.

Respondenten hebben verbeterpunten aangedragen. Meest genoemde verbeterpunten zijn:

- betere communicatie tussen personeel en leidinggevendenden;
- kortere periodes aaneengesloten toezichthouden;
- meer (goed geschoold) personeel;
- meer bijscholing en cursusmogelijkheden.

De uitkomsten van het onderzoek zijn in werksessies met toezichthouders, opleiders en leidinggevendenden bediscussieerd. Hier is ook gekeken naar oplossingen voor de belemmeringen. Toezichthouders geven aan een oplossing voor de problemen te zien in scholing en meer aandacht vanuit de leidinggevendenden. Opleiders zien graag sturing in de opleidingsvrijheid die de branche nu kent. Tot slot zien leidinggevendenden mogelijkheden in het beter faciliteren van de toezichthouder in het uitvoeren van zijn taak.



www.mulierinstituut.nl
[@mulierinstituut](https://twitter.com/mulierinstituut)

mulier instituut