

**Onderwerp** Inschrijven voor tennisles met verhinderingen in plaats van beschikbaarheid

Beste tennisschool/trainer,

Er komt vanaf eind dit jaar een nieuw inschrijfformulier voor les. In een aparte mail kunt u de wijzigingen ten opzichte van het huidige formulier lezen. Dit memo betreft een uitbreiding die vooralsnog niet gerealiseerd wordt: het inschrijven voor les met verhinderingen in plaats van beschikbaarheid.

Ik ben er namelijk nog steeds van overtuigd dat beschikbaarheid het beste werkt. Uit dit memo blijkt waarom. Aan u nu de uitdaging om argumenten te bedenken dat werken met verhinderingen ook goed is en dat het prioriteit verdient om dat nu toch meteen in te bouwen.

**Wilt u uiterlijk op 23 november reageren naar [helpdesk@planmysport.com](mailto:helpdesk@planmysport.com)?**

Met vriendelijke groet,

Jan Willem Vermeer

**Tabel om verhinderingen aan te geven**

Deze tabel ziet er hetzelfde uit als nu op pagina twee van het inschrijfformulier. Enige verschil is dat cursisten **verhinderingen** moeten aanvinken in plaats van **beschikbaarheid**.

Bijvoorbeeld zo ziet het schema eruit voor een inschrijver (een senior) die maandagavond, woensdagavond na 20.00 uur en donderdagavond niet kan.

*Met verhinderingen per uur:*

maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag
09.00 <input type="checkbox"/>	09.00 <input type="checkbox"/>	09.00 <input type="checkbox"/>	09.00 <input type="checkbox"/>	09.00 <input type="checkbox"/>	09.00 <input type="checkbox"/>
10.00 <input type="checkbox"/>	10.00 <input type="checkbox"/>	10.00 <input type="checkbox"/>	10.00 <input type="checkbox"/>	10.00 <input type="checkbox"/>	10.00 <input type="checkbox"/>
11.00 <input type="checkbox"/>	11.00 <input type="checkbox"/>	11.00 <input type="checkbox"/>	11.00 <input type="checkbox"/>	11.00 <input type="checkbox"/>	11.00 <input type="checkbox"/>
12.00 <input type="checkbox"/>	12.00 <input type="checkbox"/>	12.00 <input type="checkbox"/>	12.00 <input type="checkbox"/>	12.00 <input type="checkbox"/>	12.00 <input type="checkbox"/>
13.00 <input type="checkbox"/>	13.00 <input type="checkbox"/>	13.00 <input type="checkbox"/>	13.00 <input type="checkbox"/>	13.00 <input type="checkbox"/>	13.00 <input type="checkbox"/>
14.00 <input type="checkbox"/>	14.00 <input type="checkbox"/>	14.00 <input type="checkbox"/>	14.00 <input type="checkbox"/>	14.00 <input type="checkbox"/>	
15.00 <input type="checkbox"/>	15.00 <input type="checkbox"/>	15.00 <input type="checkbox"/>	15.00 <input type="checkbox"/>	15.00 <input type="checkbox"/>	
16.00 <input type="checkbox"/>	16.00 <input type="checkbox"/>	16.00 <input type="checkbox"/>	16.00 <input type="checkbox"/>	16.00 <input type="checkbox"/>	
17.00 <input type="checkbox"/>	17.00 <input type="checkbox"/>	17.00 <input type="checkbox"/>	17.00 <input type="checkbox"/>	17.00 <input type="checkbox"/>	
18.00 <b>X</b>	18.00 <input type="checkbox"/>	18.00 <input type="checkbox"/>	18.00 <b>X</b>	18.00 <input type="checkbox"/>	
19.00 <b>X</b>	19.00 <input type="checkbox"/>	19.00 <input type="checkbox"/>	19.00 <b>X</b>	19.00 <input type="checkbox"/>	
20.00 <b>X</b>	20.00 <input type="checkbox"/>	20.00 <b>X</b>	20.00 <b>X</b>	20.00 <input type="checkbox"/>	
21.00 <b>X</b>	21.00 <input type="checkbox"/>	21.00 <b>X</b>	21.00 <b>X</b>	21.00 <input type="checkbox"/>	
22.00 <b>X</b>	22.00 <input type="checkbox"/>	22.00 <b>X</b>	22.00 <b>X</b>	22.00 <input type="checkbox"/>	

*Met verhinderingen per tijdsinterval:*

maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag
09.00-11.00 <input type="checkbox"/>	09.00-11.00 <input type="checkbox"/>	09.00-11.00 <input type="checkbox"/>	09.00-11.00 <input type="checkbox"/>	09.00-11.00 <input type="checkbox"/>
12.00-15.00 <input type="checkbox"/>	12.00-15.00 <input type="checkbox"/>	12.00-15.00 <input type="checkbox"/>	12.00-15.00 <input type="checkbox"/>	12.00-15.00 <input type="checkbox"/>
16.00-18.00 <input type="checkbox"/>	16.00-18.00 <input type="checkbox"/>	16.00-18.00 <input type="checkbox"/>	16.00-18.00 <input type="checkbox"/>	16.00-18.00 <input type="checkbox"/>
19.00-22.00 <b>X</b>	19.00-22.00 <input type="checkbox"/>	19.00-22.00 <b>X</b>	19.00-22.00 <b>X</b>	19.00-22.00 <input type="checkbox"/>

Deze inschrijver zet géén vinkjes overdag.

#### **VRAGEN**

- 1) Kan hij overdag écht niet?
- 2) Gaat hij ervanuit dat de trainer weet dat hij niet kan?

Deze vragen kan je op twee manieren oplossen.

- De inschrijver vragen om **overall vinkjes te zetten dat hij niet kan**. Dus ook overdag. Dat leidt ertoe dat hij bij de verhinderingen per uur 45 extra vinkjes moet zetten. Bij verhinderingen per tijdsinterval 15 extra.
- De inschrijver vragen om **éérst een keuze te maken uit de lestypes**. Er zijn dan aparte lestypes voor overdag en avond nodig EN op het inschrijfformulier moeten de stappen 2 en 3 omgedraaid worden zodat de inschrijver éérst een keuze uit de lestypes maakt en daarna pas aangeeft wanneer hij verhinderd is. De meeste inschrijvers zullen dan voor de avondlessen kiezen en in de volgende stap kunnen dan de tijdsintervallen voor overdag verborgen worden. Zo worden inderdaad veel vinkjes voorkomen. Máár, de inschrijver die op bijvoorbeeld maandag overdag beschikbaar is, zal ook het lestype overdag moeten kiezen en vervolgens moet hij op de dinsdag tot en met vrijdag toch alle vinkjes zetten. Dus ook hier zijn altijd meer vinkjes nodig dan nu. Dat kan je eventueel oplossen door aparte lestypes te maken voor de populaire dagen voor overdag, bijvoorbeeld maandag, woensdag en vrijdag.

In analogie van toernooien, verwacht ik dat trainers een **maximum** willen stellen aan het aantal **verhinderingen**. Bijvoorbeeld “*u mag op maximaal 2 dagen voor maximaal 10 tijdsintervallen verhinderingen opgeven*”. Net als dat er nu een minimum gesteld kan worden voor de beschikbaarheid, leidt dat echter tot een schijnbare zekerheid. Want, een inschrijver die echt maar op één dag kan, kan niet meer aangeven dat hij op de andere dagen niet kan. Stel dat ik bijvoorbeeld maandagochtend beschikbaar ben, dan wil ik de maandagmiddag en dinsdag t/m vrijdag overdag als verhindering opgeven, maar dat kan niet. Gevolg is dat ik wellicht op donderdag wordt ingedeeld. Dit is alleen op te lossen door géén quota aan het aantal verhinderingen te stellen.

#### **CONCLUSIES**

- Bij vragen om verhinderingen in plaats van beschikbaarheid moet de inschrijver veel meer vinkjes zetten dan nu. Is deze **afname van gebruiksvriendelijkheid** acceptabel?
- Als er overdag én 's avonds les is, kan er **géén maximum** worden gesteld aan het aantal verhinderingen.
- Doordat de inschrijvers zoveel vinkjes moeten zetten, moet je van hen een **grote zorgvuldigheid** gaan verlangen. Doet men dat? Ik vrees dat er veel inschrijvers overdag geen vinkjes gaan zetten omdat “de trainer wel weet dat zij niet kunnen...”.
- Als het aantal dagdelen waarop les wordt gegeven beperkt is, is vanzelfsprekend ook het aantal vinkjes minder en zullen de nadelen minder negatief zijn.
- De lessen voor junioren zijn meestal alleen van 15.30 tot 19.00 en woensdagmiddag en door die beperktere tijd, zijn daar de nadelen ook minder. Maar, ook junioren zullen meer vinkjes moeten zetten dan nu !

### **Indelen met de Rooster Manager**

De Rooster Manager toont op dit moment in het linkerrijtje de beschikbaarheid van de inschrijvers. Uit eerder overleg is gebleken dat trainers dat graag zo willen houden. Dus, voor de Rooster Manager moeten verhinderingen “vertaald” worden naar beschikbaarheid.

Laten we het voorbeeld nemen van de beschikbaarheid per uur.

- Indien de inschrijver alleen een lestype voor de avond heeft gekozen, dan zal de Rooster Manager alle tijden voor de avond selecteren en daar de verhinderingen uithalen. De inschrijver uit het eerdere voorbeeld krijgt dan als beschikbaarheid dinsdag 18.00-22.00, woensdag 18.00-19.00 en vrijdag 18.00-22.00. Dit is precies hetzelfde als in de huidige situatie. De trainer merkt er niets van de inschrijver verhinderingen heeft ingevuld.
- Indien de inschrijver ook een lestype voor overdag heeft gekozen, dan ziet de trainer voor deze inschrijver de beschikbaarheid maandag 09.00-17.00, dinsdag 09.00-22.00, woensdag 09.00-19.00, donderdag 09.00-17.00 en vrijdag 09.00-22.00 uur. De kans is echter klein dat de inschrijver echt alle dagen overdag kan. Daardoor is dit een teruggang in overzichtelijkheid en het risico neemt toe dat deze inschrijver op een onmogelijke tijd ingedeeld wordt.

#### **CONCLUSIE**

- Voor het indelen is er geen verbetering !

## Waarom zou je willen werken met verhinderingen?

Ik denk dat de behoefte om te werken met verhinderingen voortkomt uit het volgende:

- Bij toernooien wordt óók met **verhinderingen** gewerkt en tennissers zouden dat "**gewend**" zijn. Ik vraag me af of dat wel waar is:
  - 1) Een toernooi duurt een week en is daardoor overzichtelijker en wordt bovendien buiten schooltijd gepland. Er zijn daardoor per definitie al minder verhinderingen.
  - 2) De meeste cursisten hebben sterkte 8 en 9 en die spelen nauwelijks toernooien.
- Bij toernooien wordt een **maximum aan verhinderingen** gesteld. Je kan met de huidige werkwijze met beschikbaarheid aangeven dat men een minimale beschikbaarheid moet aanvinken. Feitelijk is dat precies hetzelfde. Weet de trainer dat dit mogelijk is? Zeggen dat iemand op minimaal 3 dagen beschikbaar moet zijn is hetzelfde als maximaal 2 dagen verhinderd?
- Cursisten zijn **moelijk in te delen** doordat hun **beschikbaarheid klein** is. Een minimale beschikbaarheid verandert daat niets aan. Ook geven inschrijvers vaak partners op met een andere beschikbaarheid. Gevolg is dat indelen een vervelende klus is omdat de cursisten zo weinig kunnen... Wij horen dat bijna dagelijks door trainers zeggen.

Ik heb het gevoel dat trainers denken dat te kunnen oplossen door verhinderingen te vragen met in het achterhoofd dat men zoveel minder verhinderingen opgeeft dat de beschikbaarheid groter wordt.

Als dat zo is, denk ik eerder dat de inschrijver een fout maakt. Zeker als je tientallen vinkjes moet gaan zetten, zullen snel vinkjes worden vergeten en dan worden cursisten ingedeeld op tijden dat zij niet kunnen.

Softwarematig is daar misschien iets aan te veranderen zodat je via een muisselectie meerdere vinkjes in één keer kunt zetten, maar dan nog is het de vraag of de nauwkeurigheid voldoende is.

## Overige aandachtspunten

- De **groepsbezetting in avondlessen** is bij al onze klanten heel hoog, tegen de 100%. De enige manieren om te groeien zijn 1) meer banen in de avond, 2) kortere lestijden, 3) meer cursisten op dezelfde baan en 4) meer cursisten overdag.

Manier 1) kan in de praktijk zelden vanwege vrijspelen door leden. Manieren 2) en 3) worden al veel gebruikt maar zitten ook tegen de limiet. Voor manier 4) moet het voor een inschrijver eenvoudig zijn om overdag als beschikbaarheid aan te geven. Dan is het gebruiksvriendelijker om 3 vinkjes te zetten als je maandagochtend kan, dan 30 vinkjes dat je alle andere dagen overdag niet kan.

- Cursisten krijgen het steeds **drukker**. Ze zijn vaker niet beschikbaar dan wel beschikbaar. Het aangeven van beschikbaarheid is daardoor minder werk dan aangeven van verhinderingen. Bij onze Toernooi Manager werken steeds meer wedstrijdleiders op basis van voorkeurstijden naast of in plaats van verhinderingen.

- Cursisten hebben jaren lang ingeschreven op basis van beschikbaarheid. Hoe leg je hen uit dat ze voortaan verhinderingen moeten invullen? Natuurlijk wordt het goed uitgelegd op het formulier, maar lezen zij wel?!

- Wij begrijpen dat het voor trainers soms ook hopeloze klus is om cursisten in te delen. Wij werken aan functionaliteit om cursisten hier zelf meer de hand in te geven. Bijvoorbeeld, je kan in de toekomst bij een lesgroep aangeven dat die zichzelf mag **verlengen**. Cursisten in een zomergroep kunnen zichzelf dan via selfservice doorzetten naar de winter. Zónder inschrijfformulier en zonder dat de trainer iets hoeft te doen! Een school heeft het idee geopperd om cursisten zich te laten **afmelden** in plaats van aanmelden. In feite is dat een automatische verlenging. Door het hoge verloop aan cursisten (35-70%) vrees ik dat dat niet gaat werken, maar misschien wel voor een deel.

Ander idee is om met **abbonementen** te gaan werken. Het indelen in vaste lesgroepen is nu ingebakken. Maar stel eens dat cursisten een abonnement voor 20 lessen kunnen nemen en dan online die lessen kunnen reserveren. Natuurlijk kan je daarbij werken met nivo's. Misschien is het een nadeel dat je elke les andere groepen hebt en ze zullen ook niet altijd volzitten. Maar een enorm voordeel is dat je van de vakanties af bent. Nu is er elke zomer een stop van 6 weken, maar je kan met dit systeem gewoon verder gaan en het aantal lessen dat een "gemiddelde cursist" afneemt, kan wel eens gaan groeien.