

De Nederlandse Culturele Sportbond

Een onderzoek naar de behoefte en tevredenheid onder
de bij de NCS aangesloten sportverenigingen

Annelies van Geest

November 2005

De Nederlandse Culturele Sportbond

Een onderzoek naar de behoefte en tevredenheid onder
de bij de NCS aangesloten sportverenigingen

Afstudeerscriptie Vrijtijdwetenschappen
Faculteit der Sociale Wetenschappen
Universiteit van Tilburg

Afstudeerbegeleidster: Dr. A.H.F. Elling

Annelies van Geest
Den Haag, 30 november 2005

Voorwoord

Na negen jaar studeren is er met het inleveren van deze scriptie een definitief einde gekomen aan mijn studententijd. Na mijn HBO studie wilde ik meer, maar dat ik uiteindelijk nog vier jaar bezig zou zijn met mijn studie verkort doctoraal Vrijtijdwetenschappen had ik niet verwacht. Maar het resultaat is er en daar ben ik trots op! Trots dat ik al die tijd heb doorgezet, trots dat ik niet tussendoor gestopt ben met studeren, trots dat het me gelukt is er bij te werken, trots dat alle tegenslagen mij niet weerhouden hebben om door te gaan en vooral trots dat ik nu mijn doctoraal scriptie inlever.

Natuurlijk zijn er een aantal mensen die ik wil bedanken. Allereerst mijn scriptiebegeleidster Agnes Elling voor al haar kritische opmerkingen waar ik veel van geleerd heb. Ik wil Nanda van der Wiel bedanken voor haar begeleiding vanuit de NCS en het beschikbaar stellen van het onderzoek. Tevens wil ik Fred Peters bedanken voor het begeleiden van het laatste gedeelte vanuit de NCS. Ik bedank Yvon voor het praten en meedenken over het IOV en de scriptie. Tjitske voor het bijstaan van het analyseren van SPSS. Mijn zusje Marieke wil ik super bedanken voor het invoeren van mijn enquêtes in zowel SPSS als Excel. Mijn broertje Maarten wil bedanken voor al die keren dat ik gebruik mocht maken van zijn slaapbank op zijn kamer in Tilburg. Ik wil Evert bedanken voor de 'gezellige' studie uurtjes in de Koninklijke Bieb. Paula, Marieke en Tjitske ook heel erg bedankt voor het nalezen van mijn hele scriptie.

Als laatste wil ik mijn ouders bedanken voor het geloof en de ondersteuning tijdens mijn gehele studietijd en zoals jullie zien is het niet voor niets geweest!

Annelies van Geest

November 2005

Samenvatting

Inleiding

Dit onderzoek betreft een tevredenheidsonderzoek onder de aangesloten verenigingen van de Nederlandse Culturele Sportbond (NCS). De NCS is één van de vier sportkoepels in Nederland waar iets meer dan 200 verenigingen en organisaties bij zijn aangesloten. Totaal zijn er ongeveer 245.000 mensen lid bij de NCS. Als de hondensportorganisatie niet wordt meegerekend, zijn dit er ongeveer 96.000.

De aanleiding voor dit onderzoek is dat de NCS in de komende jaren steeds meer gekort zal worden op subsidies. De NCS zal gekort worden op gelden vanuit de Lotto en de subsidie vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) zal zelfs helemaal weg gaan vallen. In de huidige tijd is er geen sprake meer van de verzuiling zoals in het begin van de vorige eeuw. Er is eerder sprake van ontzuiling. In dit licht is ook de vraag of het bestaan van een sportkoepel als de NCS nog wel te rechtvaardigen is. Om deze redenen zal de NCS kritischer met zichzelf om moeten leren gaan door onder andere efficiënter en effectiever te gaan werken. Onder deze 'nieuwe' omstandigheden wil de NCS de dienstverlening naar haar klanten toe zo goed mogelijk blijven verzorgen. Zij tracht zich (verder) te ontwikkelen naar een meer vraaggerichte organisatie en de NCS wil alle verenigingen een meerwaarde bieden. Het is dus van groot belang om te weten hoe de aangesloten organisaties op dit moment denken over de NCS en wat zij van de NCS verwachten.

Vanuit de aanleiding voor het onderzoek is de doelstelling als volgt geformuleerd:

“Het achterhalen wat de behoeften zijn en de tevredenheid is van de aangesloten verenigingen van de NCS, teneinde het NCS-beleid en het NCS-aanbod zo kwalitatief, adequaat en compleet mogelijk aan te passen aan de vraag van de verenigingen.”

De probleemstelling van het onderzoek luidt als volgt:

“Wat zijn de behoeften van de aangesloten verenigingen van de NCS en hoe tevreden zijn de aangesloten verenigingen over de huidige dienstverlening van de NCS? Heeft de samenstelling van de aangesloten verenigingen invloed op de behoeften en tevredenheid van de aangesloten verenigingen?”

Voor het beantwoorden van de probleemstelling zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

1. In hoeverre zijn de aangesloten NCS-verenigingen op de hoogte van de diensten en producten die de NCS aanbiedt en in hoeverre wordt hier gebruik van gemaakt?
2. Hoe tevreden zijn de aangesloten verenigingen over de NCS met betrekking tot het aangeboden aanbod?
3. Wat is de invloed van diversiteit tussen NCS-verenigingen op de tevredenheid over de NCS en is diversiteit tussen NCS-verenigingen van invloed op de behoeften van de verenigingen?
4. Wat zijn de behoeften van de aangesloten verenigingen van de NCS en sluit het aanbod van de NCS aan bij de behoeften die de aangesloten verenigingen hebben?

Theoretisch kader

In dit onderzoek is in het theoretisch kader gekeken naar de maatschappelijke betekenis van sport, verschillende sportmodellen, de kwaliteit van sport, de kwaliteit van dienstverlening en diversiteit. Naar aanleiding van de theorie over kwaliteit van dienstverlening zijn er verschillende kwaliteitsdimensies onderscheiden die klanten mee nemen in hun beoordeling van diensten. Op basis van literatuuronderzoek is gekozen voor dimensies: producten/diensten, prijs, tastbare elementen, service/relatie, betrouwbaarheid en responsiviteit.

Methode van onderzoek

De onderzoekspopulatie bestaat uit 202 verenigingen die aangesloten zijn bij de NCS. Al deze verenigingen hebben een schriftelijke enquête toegestuurd gekregen. In de enquête is gevraagd of zij op de hoogte zijn van de diensten/producten die de NCS aanbiedt en of ze tevreden zijn over de producten/diensten van de NCS, het bondsbureau en het afdelingsbestuur.

Met behulp van regressieanalyses is gekeken of verbanden die eerder gevonden waren ook blijven bestaan wanneer er gecontroleerd wordt voor andere variabelen.

Conclusie

Het algemene beeld is dat de NCS-verenigingen over het algemeen tevreden zijn over de NCS. Maar wil de NCS leden blijven behouden, dan zal deze tevredenheid van de verenigingen wel verbeterd moeten worden. De verenigingen die al langer dan tien jaar lid zijn van de NCS, zullen hun lidmaatschap niet zo snel opzeggen, omdat zij ook vaak vanuit een ideologisch oogpunt lid zijn van de NCS. Uit dit onderzoek blijkt echter dat veel van deze verenigingen minder tevreden zijn over de NCS. Zij zullen vanwege het lange lidmaatschap vooral ook kritischer zijn over de NCS. Vooral de nieuwe verenigingen die nog niet zo lang lid zijn van de NCS moeten binnen de geleerden gehouden worden. Nu zijn de verenigingen die op dit moment nog geen tien jaar lid zijn van de NCS, over het algemeen meer tevreden dan de verenigingen die langer lid zijn.

Als er gekeken wordt naar de verschillende kwaliteitsdimensies, zijn de verenigingen vooral tevreden over de dimensies 'prijs' en 'service/relatie'. Verenigingen zijn tevreden over de prijs die ze moeten betalen voor de verschillende diensten van de NCS. Verenigingen vinden echter dat ze te weinig krijgen voor hun contributie. De hoogte van de contributie zou gelijk moeten blijven, maar de diensten moeten verbeterd en uitgebreid worden. Verenigingen zijn ook zeer content met de bereikbaarheid van het bondsbureau en hoe zij door de medewerkers van het bondsbureau geholpen worden.

Veel verenigingen hebben helemaal geen behoefte aan de diensten die de NCS aanbiedt. Op bijna alle vragen in het onderzoek over de behoefte over bepaalde diensten is een negatieve reactie gekomen. Alleen de zwemverenigingen geven aan behoefte te hebben aan de opleidingen die met zwemmen te maken hebben. Opvallend is dat verenigingen aangeven dat ze geen behoefte hebben aan een dienst als 'diversiteitsbeleid/doelgroepenbeleid' terwijl dit juist één van de NCS-kernbeleidspunten is. In deze zelfde hoedanigheid kan de dienst 'Vrouwelijk kader gezien' worden, waarover verenigingen ook zeggen dat ze er totaal geen behoefte aan hebben. Verenigingen zijn over het algemeen slecht op de hoogte van de diensten/producten die de NCS aanbiedt. Verenigingen geven zelf in dit onderzoek aan maar weinig diensten te kennen. Het aanbod van de NCS sluit slecht aan bij de behoefte die de verenigingen hebben. Het pakket uitbreiden met andere diensten, zou een mogelijkheid kunnen zijn, om dit 'gat' te dichten, maar de verenigingen hebben in dit onderzoek ook aangegeven niet meer te willen betalen voor extra diensten die in de toekomst geleverd worden.

De diversiteit tussen verenigingen is ook van invloed op de tevredenheid van de verenigingen over de NCS. Helaas kan er geen antwoord gegeven worden op de vraag of de diversiteit ook van invloed is op de behoefte van verenigingen. Dit komt doordat de respons op deze vragen te laag was.

Aanbevelingen

- Producten/diensten van de NCS moeten door de NCS eens goed onder de loep genomen worden, omdat een meerderheid van de verenigingen zegt geen behoefte te hebben aan de meeste producten/diensten.
- De diensten en opleidingen dienen met hoge prioriteit verbeterd te worden door de NCS: ouders graag gezien, Ledenwerving en –behoud, samenwerking met andere verenigingen, cursus vrijwilligerscoördinator, samenwerking met andere verenigingen, vrijwilligers beleidsplan, zwemtrainer NCS, beoordelaar synchroonzwemmen en figuurdrijven, verenigingsleider synchroonzwemmen en figuurdrijven, wedstrijdofficial zwemmen.
- De volgende diensten dienen door de NCS vastgehouden te worden: verzekeringen, accommodatieproblematiek, juridische ondersteuning, relatie met gemeenten, subsidieaanvragen en –problemen, opleiding zwemleider B, opleiding zwemleider A en recreatiesportleider algemeen.

- De volgende diensten en opleidingen behoeven geen prioriteit te krijgen van de NCS: cursus jeugdsportcoördinator, financiële/ administratieve ondersteuning, taak- en functieomschrijvingen, persberichtenservice, posterservice, vrouwelijk kader graag gezien, opleiding vrijwilligerscoördinator en opleiding judo instructeur NCS.
- Aan de volgende diensten kan de NCS minder aandacht gaan besteden algemeen beleidsplan, pr/communicatieplan, bestuurlijke zaken, sportiviteit en respect, diversiteitsbeleid/doelgroepenbeleid, fusies, organisatiestructuur, opzetten website en ouderen beleid, algemeen verenigingsleider, cursus jeugdsportcoördinator, verenigingsleider recreatiezwemmen, waterpoloscheidsrechter en jurylid waterpolo, opleiding aikido NCS, waterpolotrainer NCS, opleiding zaalvoetbal scheidsrechter, recreatiesportleider ouderen en opleiding karate instructeur NCS. Deze diensten kunnen door de NCS afgebouwd worden.
- De NCS moet ook kijken naar het motto 'sport voor iedereen', aangezien veel verenigingen aangegeven hebben geen behoefte aan diversiteitbeleid/doelgroepenbeleid te hebben.
- Verenigingen vinden dat ze teveel betalen voor hetgeen ze nu van de NCS ontvangen. De NCS zal dus zijn dienstenpakket moeten aanpassen om tegemoet te komen aan de wensen van de verenigingen.
- De NCS moet het aantal lezers van de communicatiemiddelen vergroten, door meer publiciteit te geven aan deze middelen.
- De betrouwbaarheid van de afdelingsbesturen moet de komende jaren gehandhaafd blijven.
- De kwaliteit van het bondsbureau moet minimaal op hetzelfde niveau blijven en het moet een uitdaging voor de NCS zijn om dit te verbeteren.
- Naar aanleiding van dit onderzoek wordt er aangeraden dit onderzoek om de twee tot drie jaar te herhalen. Hiervoor zal wel de enquête aangepast moeten worden.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	III
SAMENVATTING	IV
INHOUDSOPGAVE	VIII
1 INLEIDING	1
2 DE NEDERLANDSE CULTURELE SPORTBOND	3
2.1 HISTORIE VAN DE NEDERLANDSE CULTURELE SPORTBOND	3
2.1.1 <i>De Nederlandse Arbeiders Sport Bond</i>	3
2.2 DE NCS VANDAAG DE DAG	4
2.2.1 <i>Beleidsprioriteiten</i>	7
2.2.2 <i>Profiel van de NCS</i>	7
2.2.3 <i>Meersportenbond</i>	7
2.2.4 <i>Sportkoepel</i>	8
2.3 NEDERLANDSE SPORT ALLIANTIE (NSA)	10
2.4 TOT SLOT	11
3 THEORETISCH KADER	12
3.1 MAATSCHAPPELIJKE BETEKENIS VAN SPORT	12
3.1.1 <i>Versporting van de samenleving</i>	12
3.2 SPORTMODELLEN	13
3.3 KWALITEIT VAN SPORT	14
3.3.1 <i>Productgerichte aandacht voor kwaliteit</i>	15
3.3.2 <i>Procesgerichte aandacht voor kwaliteit</i>	16
3.3.3 <i>Gebruikersgerichte aandacht voor kwaliteit</i>	16
3.3.4 <i>Aandacht voor maatschappelijke kwaliteit</i>	17
3.4 KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING	18
3.4.1 <i>Gebruikerskwaliteitsdimensies</i>	19
3.4.2 <i>Tevredenheid</i>	19
3.5 DIVERSITEIT	20
3.6 CONCEPTUEEL MODEL	22
3.6.1 <i>Onderzoeksvragen</i>	23
3.7 TOT SLOT	23

4	METHODEN VAN ONDERZOEK	24
4.1	DATAVERZAMELINGSMETHODE	24
4.2	OPERATIONALISERING	25
4.2.1	<i>Operationalisering achtergrondkenmerken</i>	26
4.2.2	<i>Operationalisering kwaliteitsdimensies</i>	26
4.2.3	<i>Betrouwbaarheid dimensies</i>	27
4.2.4	<i>Betrouwbaarheid antwoorden</i>	28
4.3	ANALYSES	28
4.3.1	<i>One-way ANOVA</i>	28
4.3.2	<i>Regressieanalyse</i>	29
4.3.3	<i>Prioriteitenmatrices</i>	29
4.4	RESPONDENTEN	31
4.4.1	<i>Achtergrondgegevens</i>	31
4.5	TOT SLOT	33
5	RESULTATEN ONDERZOEK	34
5.1	ACHTERGRONDKENMERKEN UITGESPLITST	34
5.2	RESULTATEN ENQUÊTE	35
5.2.1	<i>Communicatie en voorlichting</i>	35
5.2.2	<i>Contact Bondsbureau</i>	37
5.2.3	<i>Medewerkers bondsbureau</i>	38
5.2.4	<i>Afdelingsbestuur</i>	39
5.2.5	<i>Verenigingsondersteuning (VO)</i>	40
5.2.6	<i>Algemene dienstverlening</i>	42
5.3	TEVREDENHEID MET BETREKKING TOT KWALITEITSDIMENSIES	47
5.4	VERKLARING VAN SCORES OP KWALITEITSDIMENSIES	49
5.4.1	<i>Dummyvariabelen</i>	49
5.4.2	<i>Regressieanalyse tevredenheid</i>	50
5.5	TOT SLOT	55

6	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	56
6.1	CONCLUSIES MET BETREKKING TOT ONDERZOEKSVRAAG 1	56
6.2	CONCLUSIES MET BETREKKING TOT ONDERZOEKSVRAAG 2	57
6.3	CONCLUSIES MET BETREKKING TOT ONDERZOEKSVRAAG 3	58
6.4	CONCLUSIES MET BETREKKING TOT ONDERZOEKSVRAAG 4	59
6.5	CONCLUSIES SAMENVATTEND	60
6.6	AANBEVELINGEN	61
6.6.1	<i>Aanbevelingen aan de NCS</i>	61
6.6.2	<i>Aanbevelingen voor vervolgonderzoek</i>	64
	LITERATUUR	65
	BIJLAGEN	

1 Inleiding

Dit eerste hoofdstuk vormt een algemene inleiding van het onderzoek. De opdrachtgever wordt kort voorgesteld en de aanleiding voor het onderzoek zal besproken worden. Vervolgens komen de doelstelling en de probleemstelling naar voren.

Opdrachtgever

De opdrachtgever van dit onderzoek is de Nederlandse Culturele Sportbond (NCS) in Amsterdam. De NCS is zowel een meersportenbond als een sportkoepel en biedt onderdak aan een verscheidenheid aan sporten en sportorganisaties. Totaal zijn er iets meer dan 200 sportverenigingen en een aantal bonden bij de NCS aangesloten. Nadere informatie over de NCS wordt beschreven in hoofdstuk 2.

Aanleiding

Geld steken in sport wordt snel een luxe gevonden, terwijl sport kan bijdragen aan werkgelegenheid, gezondheid en leefbaarheid van de maatschappij (Van Beek, 1996). In de sportnota van 1996 kwam er veel geld bij voor sportbeleid en sportorganisaties. Anno 2005 is er weer een nieuwe sportnota waarin staat dat er nog wel geld gestoken wordt in het sportbeleid om de volgende drie beleidsdoelstellingen te verwezenlijken (VWS, 2005):

- het verbeteren van de gezondheid;
- het vergroten van de maatschappelijke samenhang;
- het stimuleren van topsport, als bron van nationale trots en uitstraling.

De geldkraan voor sportorganisaties is al weer aardig dichtgedraaid. De sportkoepel NCS, ooit ontstaan uit de arbeiderssportbond, zal in de komende jaren steeds meer gekort worden op subsidies. De NCS zal gekort worden op gelden vanuit de Lotto en de subsidie vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) zal zelfs helemaal weg gaan vallen. In de huidige tijd is er geen sprake meer van de verzuiling zoals in het begin van de vorige eeuw. Er is eerder sprake van ontzuiling. Sportverenigingen stellen zich steeds meer ook open voor alle mensen die daar willen sporten en bijvoorbeeld niet meer alleen voor katholieken of christenen wat van oudsher wel het geval was. In dit licht is ook de vraag of het bestaan van een sportkoepel als de NCS nog wel te rechtvaardigen is. De overheid vindt dat de enige sportkoepel die in Nederland kan bestaan NOC*NSF is. De overige koepels zijn ooit ontstaan in de tijd van de verzuiling en zouden nu geen bestaansrecht meer hebben. Mede hierom zijn de subsidiegelden aan de NCS drastisch omlaag gegaan.

Om deze redenen zal de NCS kritischer met zichzelf om moeten leren gaan door onder andere efficiënter en effectiever te gaan werken. Onder deze 'nieuwe' omstandigheden wil de NCS de dienstverlening naar haar klanten toe zo goed mogelijk blijven verzorgen, zij wil zich (verder) ontwikkelen naar een meer vraaggerichte organisatie en zij wil alle verenigingen een meerwaarde bieden. Het is dus van groot belang

om te weten hoe de aangesloten verenigingen op dit moment denken over de NCS en wat zij van de NCS verwachten.

Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is als volgt geformuleerd:

“Het achterhalen wat de behoeften zijn en de tevredenheid is van de aangesloten verenigingen van de NCS, teneinde het NCS-beleid en het NCS-aanbod zo kwalitatief, adequaat en compleet mogelijk aan te passen aan de vraag van de verenigingen.”

Probleemstelling

De probleemstelling van het onderzoek luidt als volgt:

“Wat zijn de behoeften van de aangesloten verenigingen van de NCS en hoe tevreden zijn de aangesloten verenigingen over de huidige dienstverlening van de NCS? Heeft de samenstelling van de aangesloten verenigingen invloed op de behoeften en tevredenheid van de aangesloten verenigingen?”

Na bestudering van de literatuur op het gebied van sport, kwaliteit van dienstverlening en diversiteit (hoofdstuk 2 en 3), worden onderzoeksvragen onderscheiden om bovenstaande probleemstelling te kunnen beantwoorden (zie paragraaf 3.6).

Leeswijzer

In hoofdstuk twee zal de organisatie van de opdrachtgever worden besproken. In hoofdstuk drie wordt het theoretisch kader geschetst dat bij dit onderzoek hoort en ook worden in dit hoofdstuk het conceptueel model en de onderzoeksvragen besproken. In hoofdstuk vier worden de methoden en technieken besproken waarmee dit onderzoek is uitgevoerd. In hoofdstuk vijf worden de resultaten en analyses behandeld. Als laatste zullen in hoofdstuk zes de conclusies die uit de data-analyse zijn voortgekomen aan de orde komen, evenals de aanbevelingen naar de NCS toe.

2 De Nederlandse Culturele Sportbond

In dit hoofdstuk zal eerst de geschiedenis van de Nederlandse Culturele Sportbond (NCS) worden weergegeven. Vervolgens zal er een beeld worden geschetst van de NCS in haar huidige vorm met onder andere de visie van de NCS. Als laatste zal de positie van de NCS in de huidige Nederlandse sportwereld besproken worden.

2.1 Historie van de Nederlandse Culturele Sportbond

De NCS is voortgekomen uit de heropricting van de Nederlandse Arbeiders Sport Bond (NASB) in 1946. Van oudsher streeft de NCS uitsluitend een recreatieve sportbeoefening na. Binnen de Nederlandse sportwereld neemt deze koepel een unieke plaats in, omdat zij de enige levensbeschouwelijke organisatie is welke niet op een geloofsrichting is gebaseerd. De NCS vindt haar bestaansrecht in het werk voor de brede recreatieve sportbeoefening, waarbij niet wordt gestreefd naar nationale of internationale topprestaties. Het doel van de NCS is om zoveel mogelijk mannen en vrouwen, kinderen, jongeren en ouderen – al dan niet behorend tot een minderheidsgroep – een actieve vrijetijdsbesteding te bieden die hen in staat stelt op hun eigen niveau sportief bezig te zijn. In de sportprestaties staat de mens voorop (Bekink en Dugour, 1989).

2.1.1 De Nederlandse Arbeiders Sport Bond

In de eerste helft van de twintigste eeuw kreeg de uithuizige vrijetijdsbesteding steeds meer een verzuild karakter. Katholieken gingen bijvoorbeeld niet alleen naar een katholieke kerk, maar voetballen ook bij katholieke voetbalverenigingen. Protestanten gingen naar een protestantse kerk en waren lid van christelijke korfbalverenigingen (Van der Poel, 2004).

De verzuiling van de Nederlandse samenleving drong ook door tot de sport. Op levensbeschouwelijke grondslag gebaseerde organisaties werden opgericht in sporten met veel beoefenaren uit lagere sociale klassen, zoals voetbal en zwemmen. In overeenstemming met het algemene patroon van verzuiling in Nederland ontstonden dergelijke organisaties niet in sporten die overwegend door de elite werden beoefend, zoals cricket, roeien en golf (Bekink en Dugour, 1989). In dit licht van de verzuiling is ook in 1926 de Nederlandse Arbeiders Sport Bond (NASB) opgericht. Er waren verschillende redenen om tot de oprichting van de NASB te komen. In de eerste plaats was er bij de leden een sterke behoefte om zich af te zetten tegen de burgerlijke sportbonden, zoals bijvoorbeeld de hockeybond, roeibond en tennisbond, die door hun reglementen en ballotage een erg selectief toelatingsbeleid voerden en geen arbeiders toelieten. De sport en de sportbeoefening werden binnen een groot aantal bonden nog als een voorrecht voor de beter gesitueerde klasse gezien. Een aantal sportbonden had zelfs tot aan het eind van de dertiger jaren in hun statuten vastgelegd dat arbeiders geen lid van hun organisatie mochten worden. Dat in deze sfeer er een behoefte was aan een eigen sportbond voor de arbeidersklasse zal niemand

verbazen. Zo richtten bijvoorbeeld arbeiders uit Amsterdam de Amsterdamse Volks Voetbal Bond op als tegenhanger van de Amsterdamse Voetbal Bond. Daarnaast waren de gevestigde sportbonden in hun beleid erg op de topprestatie in de sport gericht. Een sportprestatie die volgens deze bonden uitsluitend geleverd kon worden door jonge mannen in de bloei van hun leven. In de sfeer waarin de Nederlandse Arbeiders Sport Bond tot stand kwam, was er bij een groot aantal mensen de behoefte ontstaan om na hun arbeidsleven, waarin geen plaats was geweest voor actieve sportbeoefening, alsnog aan een vorm van sport te gaan deelnemen (Bekink en Dugour, 1989). Dat gold zeker ook voor de vrouwen, die eveneens bij een groot aantal burgerlijke sportbonden, zoals de Amsterdamse Voetbal Bond, niet konden en mochten deelnemen aan actieve sportbeoefening. Niet omdat zij arbeidster waren, maar in de eerste plaats omdat zij vrouw waren (Dona, 1981). De Nederlandse Arbeiders Sport Bond heeft in tegenstelling tot de meeste andere sportorganisaties van het begin af aan de sportbeoefening voor iedereen ongeacht ras, geslacht of afkomst als de meest belangrijke rechtvaardiging voor haar bestaan gezien. Zij wenste ook de minder gesitueerden aan de sport te kunnen laten deelnemen. Daarbij sloot zij met haar doelstellingen aan bij de internationale socialistische arbeiders sportorganisaties, zoals de Socialistische Arbeiderssport Internationale, die de individuele sportprestaties ondergeschikt maakten aan het deelnemen van iedereen (Bekink en Dugour, 1989).

2.2 De NCS vandaag de dag

Bij de NCS is er sprake van een dubbelkarakter. Enerzijds is de NCS een meersportenbond met hoofdzakelijk 'enkele' leden. Anderzijds is de NCS een levensbeschouwelijke sportkoepel, die zich op basis van haar ideologische visie richt op de optimalisering van de kwaliteit van het breedtesportklimaat in het algemeen en de toegankelijkheid daarvan in het bijzonder. Daarnaast richt de NCS zich vanuit haar cultuurkijk op sportbeoefening, op allerlei nieuwe sportontwikkelingen en -vormen.

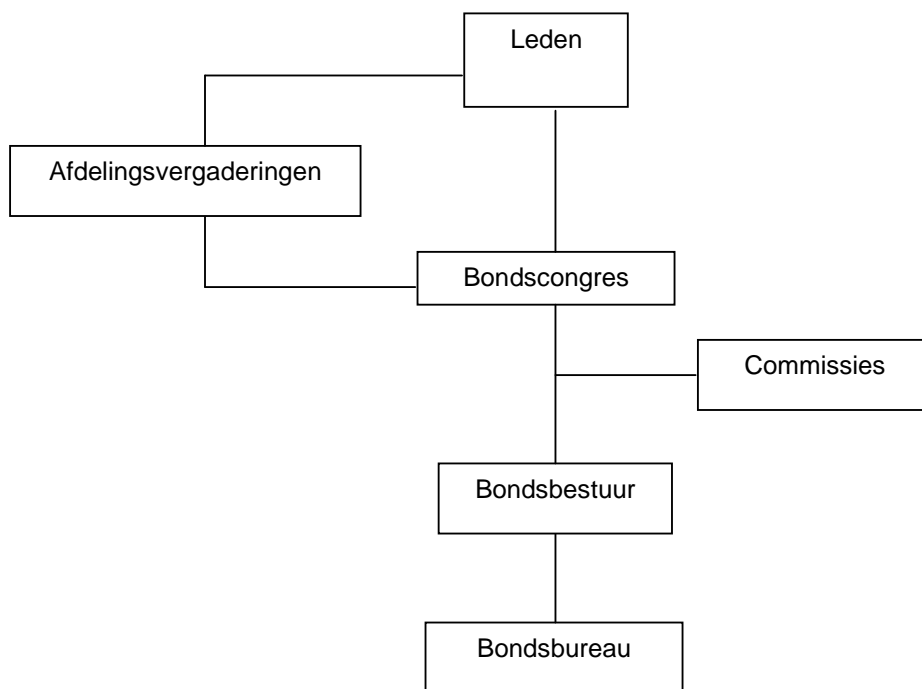
Met circa 237.000 leden behoort de NCS vandaag de dag tot één van de grotere sportorganisaties van Nederland (NOC*NSF, 2005). De NCS is met 40 takken van sport de enige meersportenbond in Nederland. De NCS richt zich op sportbeoefening in zijn volle breedte en streeft ernaar dat iedereen aan sport kan deelnemen op de wijze die door hem of haar gewenst wordt. Dit streven is terug te vinden in de grote verscheidenheid van aangesloten verenigingen en organisaties. Die verscheidenheid is misschien wel het belangrijkste kenmerk van de NCS (NCS, 2003).

Natuurlijk gaat het de NCS om de sportbeoefening. Maar dat is niet het enige. Sport maakt deel uit van onze cultuur. De sport bevindt zich niet (langer) in een geïsoleerde positie, maar in het centrum van de samenleving. Sport heeft daardoor ook een belangrijke maatschappelijke functie. Dit wordt de laatste jaren steeds meer erkend. Voor de NCS is dat echter niets nieuws. Dat sport ook als middel kan dienen

om maatschappelijke doelen te verwezenlijken, is altijd al het uitgangspunt van de NCS geweest (NCS, 2003).

De NCS wordt gevormd door alle aangesloten verenigingen, commissies, het bestuur en het bondsbureau in Amsterdam (zie figuur 2.1: NCS-organisatie). Boven aan de NCS-organisatie staan de leden van de NCS, de aangesloten verenigingen. Deze leden hebben door middel van het Bondscongres invloed op het beleid van de NCS. Het Bondsbestuur van de NCS stelt mede het beleid op van de NCS. De circa vijftien medewerkers van het bondsbureau bereiden het beleid voor en voeren dit samen uit.

Figuur 2.1: NCS-organisatie



Bron: Bekink en Dugour (1989), p 78.

Hierna zullen de geledingen van de NCS kort besproken worden (Bekink en Dugour, 1989).

BONDSCONGRES

Het bondscongres is de algemene vergadering waarin de leden vertegenwoordigd zijn door gekozen verenigingsafgevaardigden. Dit congres is openbaar. Echter alleen (gekozen) verenigingsafgevaardigden hebben recht van initiatief, amendement en interpellatie. Verder zijn leden van het bondsbestuur, afdelingsbesturen, NCS-commissies en zij die door het bondsbestuur of congres zijn aangewezen, adviserende leden van het congres.

BONDSBESTUUR

Het bondsbestuur bestaat uit tien leden. De taken van het bondsbestuur zijn behalve het besturen van de NCS, het beheren van geldmiddelen en bezittingen, de zorg voor naleving van de statuten, voorbereiding en uitvoering van besluiten van het bondscongres, het voeren van personeelsbeleid en indien nodig het geven van voorschriften om het belang van de NCS te bevorderen.

Het bondsbestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen van de NCS en is alleen verantwoording schuldig aan het bondscongres.

RECHTSPREKENDE ORGANEN

De NCS kent drie rechtsprekende organen. Op afdelingsniveau kan een tuchtcommissie gekozen zijn, op bondsniveau bestaan een geschillencommissie en een commissie van beroep. De tuchtcommissie en de geschillencommissie hebben afzonderlijke taken en ten aanzien van de uitspraken van deze commissies staat te allen tijde een hoger beroep open bij de commissie van beroep. De leden van deze rechtsprekende commissies kunnen niet ook tegelijkertijd een wetgevende of bestuurlijke functie vervullen.

AFDELINGSBESTUUR

Indien twee of meer verenigingen in één tak van sport bij de NCS zijn aangesloten, wordt deze geleid door een afdelingsbestuur. In alle andere gevallen is het bondsbestuur verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de betreffende sport. Het afdelingsbestuur is verantwoording schuldig aan zijn algemene vergadering (afdelingsvergadering) en is belast met de organisatie van de betreffende sport binnen zijn afdeling. Het bondsbestuur is uiteindelijk gerechtigd om door het afdelingsbestuur genomen besluiten te vernietigen.

In de praktijk is het niet altijd haalbaar om voor twee verenigingen een afdeling op te richten. De NCS heeft op dit moment vijf afdelingen: Aikido, Judo en Jiu-Jitsu, Karate, Zaalvoetbal en Zwemmen. Maar naast deze afdelingen zou er ook een afdeling Handbal en Gymnastiek moeten zijn, aangezien er ook meerdere verenigingen lid zijn van de NCS die deze sporten beoefenen.

FINANCIELE COMMISSIE

De financiële commissie heeft geen bestuurlijke taken, maar een (financieel) controlerende en adviserende functie specifiek met betrekking tot het bondsbestuur. Het lidmaatschap van deze commissie is onverenigbaar met een bestuurlijke functie binnen de NCS.

2.2.1 Beleidsprioriteiten

De NCS heeft een drietal beleidsprioriteiten, waar het gaat om dienstverlening ten behoeve van de aangesloten verenigingen. Deze prioriteiten bestrijken niet het totale beleid van de NCS. Het zijn de onderwerpen die extra aandacht krijgen en waarin extra geïnvesteerd wordt. Daarnaast is er nog sprake van voortschrijdend beleid. De drie beleidsprioriteiten zijn vrijwilligersbeleid, jeugdbeleid en diversiteitsbeleid (NCS, 2003). De laatste beleidsprioriteit vormt ook een onderdeel van dit onderzoek.

2.2.2 Profiel van de NCS

De NCS is anno 2005 zowel een meersportenbond als een sportkoepel en biedt onderdak aan een verscheidenheid aan sporten en sportorganisaties. Die verscheidenheid komt niet uitsluitend voort uit de wens zoveel mogelijk leden en lidorganisaties te werven, maar is een bewuste keuze. De veelvormigheid binnen de NCS is een belangrijk onderscheidend element ten opzichte van andere landelijke sportorganisaties. Het motto 'sport voor iedereen', is geen holle kreet, maar houdt in dat de NCS streeft naar een zo groot mogelijke toegankelijkheid van de sport, voor alle lagen van de bevolking en voor ieder niveau en iedere vorm van sportbeoefening (NCS, 2003).

Mensen kunnen om verschillende redenen in meer of mindere mate in sportbeoefening belemmerd worden. Financiële draagkracht, sociale en culturele achtergrond en seksuele geaardheid kunnen er de oorzaak van zijn dat de sport voor bepaalde groepen of personen minder toegankelijk is. Sport voor iedereen betekent voor de NCS, dat zij zich richt op alle mogelijke groepen in de samenleving.

De visie van de NCS kan als volgt worden weergegeven (NCS, 2003):

- sport als integraal onderdeel van de cultuur
- oog voor de 'maatschappelijke kant' van sport en voor maatschappelijke vraagstukken
- sport zowel doel als middel
- toegankelijkheid: sport voor iedereen
- emancipatie en integratie in (en door) de sport
- breedtesportbenadering: alle vormen van sportbeoefening zijn gelijkwaardig
- zelfregulering: mensen geven eigen invulling aan hun wijze van sportbeoefening
- niet de regels, maar de mensen en hun motieven zijn maatgevend.

2.2.3 Meersportenbond

De NCS heeft de laatste jaren een enorme groei in ledental doorgemaakt. Naast sportverenigingen, die op basis van sport-ideologische overeenkomst en/of facilitaire dienstverlening lid zijn geworden, heeft tevens een aantal overkoepelende sportorganisaties zich bij de NCS aangesloten. De NCS heeft zich de laatste jaren nadrukkelijker gemanifesteerd als koepelorganisatie binnen de Nederlandse sport. Niet alleen op basis van ideologie, maar tevens op basis van grootte. Dit heeft in de laatste paar jaren behoorlijk wat

nieuwe leden opgeleverd. Deze leden van de NCS kunnen worden onderverdeeld in vier categorieën (NCS, 2003):

1. De lidverenigingen met een zelfstandige sportinfrastructuur

Naast een algemeen dienstverleningspakket wordt de sporttakinhoudelijke kant verzorgd (sporttechnische kaderopleidingen, kampioenschappen, wedstrijden, toernooien, etc.). De verenigingen betalen voor de financiering hiervan een aparte afdelingsbijdrage. Voorbeelden hiervan zijn zwemverenigingen en karate verenigingen. Deze verenigingen vallen onder een afdeling van de NCS.

2. De lidverenigingen die geen afdelingsbijdrage betalen

Een zeer divers en uiteenlopend aantal lidverenigingen maakt gebruik van een algemeen dienstverleningspakket. Voorbeelden hiervan zijn duikvereniging Azur divers, vereniging conditie-trainen Gaasperdam en de Hengelose Boccia Club de Pallino.

3. De lidbonden

Buiten lidverenigingen hebben diverse landelijke sportbonden zich aangesloten bij de NCS op grond van hun behoefte om gebruik te kunnen maken van een algemeen dienstverleningspakket. De NCS biedt op grond daarvan onderdak aan allerlei kleine en nieuwe sporten die bijvoorbeeld vanwege hun omvang (nog) niet voldoen aan de formele voorwaarden om zich rechtstreeks bij NOC*NSF aan te sluiten. Deze lidbonden betalen contributie voor al hun leden. Voorbeelden hiervan zijn de Sambo-bond Nederland en de Dynamic tennisbond.

4. De lidorganisaties

Deze leden zijn als overkoepelende organisatie lid van de NCS en betalen een bijdrage aan de NCS voor het dienstverleningspakket dat zij afnemen. Voorbeelden hiervan zijn de Raad van beheer voor kynologen en de Hondensport.

2.2.4 Sportkoepel

NOC*NSF is de koepelorganisatie van georganiseerde sport in Nederland. De NCS is een bijzondere organisatie die aangesloten is bij NOC*NSF.

In Nederland zijn vier sportkoepels, te weten NOC*NSF, NCS, NKS en de NCSU. Van deze vier zijn de laatste drie sportkoepels op levensbeschouwelijke grondslag. De plaats die de levensbeschouwing in de organisatie inneemt, is per organisatie verschillend. Voor de NKS en de NCSU is deze van religieuze aard. Zij verspreiden en reflecteren een bijbelse visie op sport en spel, uitgaande van hun specifieke christelijke mensopvatting. De levensbeschouwing van de NCS heeft eerder een (modern) humanistisch karakter. De NCS is onder andere gericht op de sociale aspecten van sportbeoefening, uitgaande van

gelijkwaardigheid en gelijke kansen teneinde de ontplooiing en ontwikkeling van de mens te dienen (Bekink en Dugour, 1989).

Tabel 2.1. Aantal leden van bijzondere organisaties aangesloten bij NOC*NSF, 1990-2004

	1990	2001	2004	1990	2001	2004
	<i>absoluut</i>			<i>index (1990=100)</i>		
Nederlandse Christelijke Sport Unie	121.813	209.685	164.945	100	172	135
Nederlandse Culturele Sportbond	39.019	245.245	237.598	100	629	608
Nederlandse Katholieke Sport Federatie	412.458	389.189	406.828	100	94	99
Totaal	573.290	844.128	809.371	100	147	141
Totaal excl. NCS-Hondensport	573.290	695.096	660.159	100	121	115
Nederlandse Brandweer Sportbond	700	2.670	2.655	100	381	379
Nederlandse Politie Sportbond	16.000	5.574	5.500	100	35	35
Nederlandse Studenten Sport Stichting	56.981	70.300	70.000	100	123	123

Bron: Goossens en Lucassen, p 133 (2003) & NOC*NSF (2005)

De levensbeschouwelijke uitgangspunten van de NKS en de NCSU kunnen indirect leiden tot beperkingen voor het lidmaatschap voor de leden. Deze organisaties zijn namelijk gericht op mensen die lid zijn van katholieke dan wel christelijke sportorganisaties. De NCS wil sport mogelijk maken voor iedereen met eerbiediging van de verschillende levens- en wereldbeschouwelijke stromingen. De NCS stelt geen beperkingen, maar wijst wel nadrukkelijk alle middelen en methoden, gericht op kunstmatig en ongezond opvoeren van sportieve prestaties af. Met andere woorden de normen die de NCS stelt, betreffen de wijze van sportbeoefening en niet de wijze van denken (over mens en maatschappij). In die zin kan de levensbeschouwelijkheid van de NCS, in vergelijking met die van de NKS en de NCSU, bezien worden als van een andere orde (Bekink en Dugour, 1989).

De NCS heeft als één van de vier sportkoepels een belangrijke plaats in het sportlandschap van Nederland. Vanuit de levensbeschouwelijke visie op sport heeft de NCS zich in de jaren ontwikkeld als een landelijke koepelorganisatie die zich richt op sporttakoverstijgende vraagstukken in de breedtesport. Vanuit de overtuiging dat sport voor iedereen toegankelijk en van goede kwaliteit zal moeten zijn, heeft de NCS diverse sporttakoverstijgende projecten op dit gebied geïnitieerd. Enerzijds vanuit een sociaal-maatschappelijk oogpunt naar groeperingen met een achterstandspositie in de sport, anderzijds inspeland op maatschappelijke ontwikkelingen in de sport. De NCS heeft met de slogan 'sport voor iedereen' zich o.a. gericht op ouderen, sociale minima en de emancipatie en integratie van homoseksuelen in de sport. Projecten op het gebied van Fair Play, jeugdsport en ouderparticipatie binnen sportverenigingen zijn voorbeelden van sporttakoverstijgende thema's.

De maatschappij is continue aan veranderingen onderhevig. De sport, als belangrijk cultuurfenomeen, bevindt zich als speelbal midden in maatschappelijke ontwikkelingen. De sport, de sporter, de

sportvormen zijn dan ook aan veranderingen onderhevig. De NCS erkent deze dynamiek en richt zich vanuit de gedachte 'geen structuur-denken, maar cultuur-denken' op nieuwe ontwikkelingen die van invloed zijn op en binnen de sportbeoefening. Door deze gedachten zijn in de afgelopen jaren 'nieuwe' sporten lid geworden van de NCS. Hierbij moet gedacht worden aan bijvoorbeeld de Braziliaanse gevechtssdans capoeira, de bocciabond en allerlei recreatieve (wijkgerichte) multi-sportverenigingen.

2.3 Nederlandse Sport Alliantie (NSA)

In de Nederlandse sportwereld ontstond recent de behoefte aan een verduidelijking van de positie van de levensbeschouwelijke sportkoepels. Tegelijkertijd groeide bij een aantal sportbonden behoefte de taak en financiële positie van de levensbeschouwelijke sportkoepels ten principale aan de orde te stellen. Na lang en soms moeizaam overleg tussen de sportkoepels (NKS, NCSU en NCS) en NOC*NSF hebben deze een overeenkomst gesloten die duidelijkheid verschaft over de onderlinge verhouding van posities, taken en financiën.

Onder regie van NOC*NSF gaan de NKS, de NCSU en de NCS zich bezighouden met verschillende thema's die elkaar niet overlappen. Met het delegeren van deze thema's aan de levensbeschouwelijke koepels is invulling gegeven aan een lang gekoesterde wens van NOC*NSF om de overlap in de dienstverlening zoveel mogelijk te voorkomen.

Naar aanleiding van onder meer bovenstaande afspraken hebben de NKS, de NCSU en de NCS besloten een alliantie op te richten om sterker te staan in de sportwereld en om de toekomst voor de drie sportkoepels te kunnen garanderen. In februari 2005 is de intentieverklaring ondertekend door de drie partijen tot het oprichten van de Nederlandse Sport Alliantie (NSA). De NSA richt zich op het snijvlak sport en samenleving. Samen met gemeenten en bonden start de NSA met drie projecten: drop-outs, allochtonen en jeugdparticipatie. Geleidelijk zullen de activiteiten van de NSA worden uitgebreid. De NSA is met nadruk geen levensbeschouwelijke organisatie en staat open voor andere organisaties die interesse hebben in het meewerken aan NSA-projecten.

2.4 Tot slot

In dit hoofdstuk is de NCS-organisatie besproken evenals de Nederlandse sportinfrastructuur en de plaats van de NCS in de Nederlandse sportwereld. De NCS staat als één van de drie levensbeschouwelijke sportkoepels voor het motto: 'sport voor iedereen'. Door het wegvallen van een groot deel van de subsidies zal de NCS kritischer naar zichzelf moeten kijken. Mede vanwege het wegvallen van de subsidies hebben de NCS, NKS en NCSU besloten samen de Nederlandse Sport Alliantie op te richten. In het volgende hoofdstuk wordt het theoretisch kader besproken dat voor dit onderzoek is gebruikt. Verder komen het conceptueel model en de onderzoeksvragen aan de orde.

3 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt het theoretisch kader weergegeven. In paragraaf 3.1 zal ingegaan worden op de maatschappelijke betekenis van sport. In paragraaf 3.2 worden de sportmodellen van Crum (1991) toegepast op de NCS. Paragraaf 3.3 gaat in op de kwaliteit van sport en paragraaf 3.4 op de kwaliteit van dienstverlening. Paragraaf 3.5 gaat over diversiteit. Tenslotte wordt in paragraaf 3.6 het conceptueel model opgesteld waar onderzoeksvragen uit afgeleid worden.

3.1 Maatschappelijke betekenis van sport

Sport is belangrijk voor de maatschappij als geheel. Sport heeft effect op de sociale binding en onderscheiding van individuen in de samenleving als geheel. Of iemand nu doet aan topsport of sport op recreatief niveau, sportbeoefening functioneert als bindmiddel tussen mensen in de samenleving. Mensen bouwen via de sport vriendenkringen op, er ontstaan persoonlijke contacten, mensen bouwen relatienetwerken op en sport kan de band tussen mensen die elkaar voorheen nooit ontmoet hebben versterken (Bottenburg e.a., 1996). Sport heeft naast het effect op de sociale binding ook effect op het onderscheiden van individuen en groepen in de samenleving. Sport biedt aan individuen de mogelijkheid om zich te identificeren met een bepaalde groep en zich op die manier ook weer te onderscheiden van andere groepen en individuen (Hoyng en De Knop, 2002). In de eerste helft van de twintigste eeuw kreeg de uithuizige vrijetijdbesteding steeds meer een verzuild karakter. Katholieken gingen bijvoorbeeld niet alleen naar een katholieke kerk, maar voetbalden ook bij katholieke voetbalverenigingen. Protestantengingen naar een protestantse kerk en waren lid van christelijke korfbalverenigingen (Van der Poel, 2004). Veel verenigingen die al lang lid zijn van de NCS, zijn lid geworden vanuit een ideologisch gedachtegoed. Sommige van de NCS-verenigingen konden bij geen enkele andere bond of koepel aansluiting vinden, maar kunnen wel terecht bij de NCS.

3.1.1 Versporting van de samenleving

In de maatschappelijke ontwikkelingen van de afgelopen decennia zijn twee duidelijke kanten te onderscheiden (Crum, 1991). Aan de ene kant is er de versporting van de sport in de vorm van 'steeds sneller, sterker en hoger' onder invloed van sporttechnologie, mediasering en commercialisering van de samenleving. Aan de andere kant is er de ontsporting van de sport. Ontsporting slaat op de opkomst van allerlei recreatieve en alternatieve vormen van sport, binnen, maar vooral ook buiten de sportvereniging (Van der Poel, 2004). In de lijn van de ontsporting moet men denken aan een uitspraak als 'sport is voor iedereen'. De NCS is een organisatie die past binnen de term ontsporting. In de afgelopen decennia zijn in de bewegingscultuur in hoog tempo bewegingssubculturen ontwikkeld, waarin niet zoals in de prestatiegerichte sport de disciplinerende van het lichaamsinstrument maar de intensivering van de lustvolle lichaamservaring centraal staat. Te denken valt bijvoorbeeld aan de opkomst van surfen, skiën, aerobics

en het recreatief bewegen. De opkomst van allerlei vormen van gezondheidssport alsmede de groeiende voorkeur voor minder verplichtende, individuele, belevingsgeoriënteerde sportvormen vallen ook in de lijn van de ontsporting (Crum, 1991). De NCS speelt in op de verenigingen waarbinnen recreatieve sport beoefend wordt en waar over het algemeen geen wedstrijdssport beoefend wordt. Hierbij valt onder andere te denken aan recreatieve zwem-, zaalvoetbal-, judo-, karate-, aikido- en turnverenigingen. Mensen die lid zijn van verenigingen die aangesloten zijn bij de NCS sporten om lichaamsbeweging te krijgen en het sociale karakter van verenigingen om sociale contacten op te bouwen. Deze mensen sporten niet op prestatief niveau en doen ook niet aan topsport. Er kunnen binnen verenigingen wel 'recreatieve' wedstrijden georganiseerd worden of toernooien, maar het doel van deze wedstrijden is nooit om zich op het allerhoogste niveau te manifesteren.

3.2 Sportmodellen

De verenigingen die aangesloten zijn bij de NCS hebben leden die sporten voor de lichaamsbeweging en voor hun plezier. Topsport en prestatieve elementen zijn afwezig bij deze verenigingen. Deze vorm van sport is volgens het model van Heinemann terug te vinden in het expressief sportmodel (Crum, 1991). Dit model ontleent zijn identiteit aan waarden als plezier, meedoen en zelfverwerkelijking. Het prestatieprincipe wordt hierbij overschaduwd of is zelfs helemaal afwezig. In dit model wordt sport voorgesteld als 'tegenwereld' van de waarden en normen van de alledaagse werkelijkheid en dan vooral die van de industriële wereld.

Als we kijken naar de sportmodi zoals Crum (1991) die heeft opgesteld dan kunnen we de NCS qua ideeën plaatsen in de sportmodus recreatiesport. Crum (1991, p. 43) definieert recreatiesport als volgt: "de motieven van de sporter zijn: sportieve recreatie, gezamenlijkheid en ontspanning. Hier moet behalve aan de zich binnen verenigingen afspelende recreatiesport ook aan die sportactiviteiten gedacht worden die 'in eigen beheer' zonder tussenkomst van een vereniging of een andere organiserende instantie worden gedaan: zwemmen, fietsen, wandelen, surfen, enz. Ook deze ongeorganiseerde recreatiesport is in de laatste decennia sterk gegroeid." In voorgaande tekst valt de term ongeorganiseerde recreatiesport. De NCS ziet dit niet als ongeorganiseerde sport, maar als zelf georganiseerde sport. Als je bijvoorbeeld met iemand een middag gaat fietsen, dan organiseer je dit zelf en is het dus niet totaal ongeorganiseerd. Tevens beschouwt de NCS zichzelf als een recreatiesportbond, waardoor de NCS helemaal goed in de sportmodus recreatiesport valt. Maar het woord recreatiesportbond houdt niet in dat in NCS-verband geen wedstrijden en/of competities plaatsvinden. Het betekent ook niet dat de NCS per definitie afkerig is van sportieve (top)prestaties. Het betekent wel, dat wedstrijd- en topsport niet het allesbepalende domein vormen (NCS, 2003). Als we in deze optiek van de NCS kijken zou de NCS misschien ook nog wel een klein beetje in de sportmodus wedstrijdssport kunnen vallen. Zeker omdat over het algemeen sportverenigingen in deze sportmodus vallen. Crum (2001, p. 43) definieert wedstrijdssport als volgt:

“gezamenlijke ervaring van spanning van de wedstrijd, subjectief presteren, ontspanning en sociaal contact. Wedstrijdsport is vrijwel altijd verenigingssport.” Eén van de redenen dat de NCS ook in deze sportmodus valt, komt doordat sommige sporten niet los gezien kunnen worden van een wedstrijd. Je kunt deze wedstrijd dan wel spelen zonder prestatiedrang, maar zonder wedstrijd kun je de sport eigenlijk niet beoefenen. Voorbeelden hiervan zijn de sporten volleybal, zaalvoetbal, handbal en badminton.

3.3 Kwaliteit van sport

Omdat kwaliteit een lastig begrip is om te definiëren, wordt kwaliteit op veel verschillende manieren verwoord en gedefinieerd. Zo noemen Lucassen en Van Bottenburg (2004) kwaliteit een meerduidig en tijdsbepaald begrip. Van Bottenburg e.a. (1997, p. 21) definiëren kwaliteit als: “van kwaliteit is sprake als de producten of diensten voldoen aan de gerechtvaardigde verwachting van de klant en als zij op een zo efficiënt mogelijk wijze tot stand zijn gekomen conform de aangelegde specificaties, waarbij optimaal gebruik is gemaakt van de capaciteiten van de medewerkers en tegemoet is gekomen aan de gerechtvaardigde verwachtingen van de stakeholders.” Als we deze definitie omzetten naar de NCS, dan kunnen we zeggen: er is sprake van kwaliteit van dienstverlening bij de NCS als de geleverde diensten en services voldoen aan de vraag van de aangesloten verenigingen en organisaties.

Er moet voorzichtigheid worden betracht bij de invoering van kwaliteitszorg in vrijwilligersorganisaties, waaronder de vele sportverenigingen. Kwaliteitszorg is zeker mogelijk, maar niet door het rechtstreeks overnemen van kwaliteitszorgsystemen voor beroepsorganisaties. Voor de meeste vrijwilligers staat namelijk de doelgroep en doelstelling van de sportorganisatie voorop, waarbij vanzelfsprekend gezelligheid en sociale contacten niet worden verwaarloosd. Het ontwikkelen en verbeteren van besturen en management is minder vanzelfsprekend dan in professionele of commerciële organisaties. De meeste vrijwilligers staan ook niet te dringen om verantwoordelijkheid te nemen voor bestuurlijke taken. Daar komt bij dat in de bestaande kwaliteitssystemen de relatie tussen bedrijf en klanten/consumenten centraal staat. Die relatie is van een andere aard dan de relatie tussen overheid en burgers of vereniging en leden. Volgens Lucassen en Van Bottenburg (2004, p. 25) zijn leden: “personen die participeren in gemeenschappen en het product of de dienst (mede) produceren, terwijl consumenten (al dan niet geregelde) bezoekers, gebruikers van product of dienst zijn.” De NCS biedt de aangesloten verenigingen verschillende diensten aan die onder verenigingsondersteuning vallen. Voorbeelden van deze diensten zijn juridische dienstverlening, collectieve ongevallenverzekering, ledenwerving en behoud en fusieondersteuning. Vraag in deze is of het aanbod van deze diensten die de NCS levert, overeenkomt met de vraag van de verschillende verenigingen en of de verenigingen tevreden zijn over de geleverde diensten.

De aandacht voor kwaliteit binnen sportorganisaties kunnen we onderverdelen in vier aandachtspunten, te weten product-, proces-, gebruikers- en maatschappijgerichte aandacht.

3.3.1 Productgerichte aandacht voor kwaliteit

De grootste bijdrage van een sportbond aan de kwaliteit van de sport is het organiseren van sportactiviteiten, in het bijzonder competities en wedstrijden. In de (wedstrijd)sport wordt verbetering gemeten via geregelde competitie. De kwaliteit is hier voornamelijk gericht op de verbetering van het prestatieniveau van atleten door systematisch ontwikkelde trainingsmethoden. Om dit te realiseren hebben de sportorganisaties via particulier initiatief en aanvankelijk zonder overheidssteun veel geïnvesteerd in de aanleg en verbetering van accommodaties en het niveau van begeleiding, training en coaching en arbitrage (Lucassen & Van Bottenburg, 2004). De NCS organiseert onderlinge wedstrijden voor de aangesloten zwemverenigingen. Deze zwemverenigingen zijn lid van de NCS vanuit socialistisch gedachtegoed met als motto: 'sport voor iedereen'. De NCS stelt uit de deelnemers ook een bondsploeg samen voor internationale wedstrijden, die ook gezamenlijk traint en wedstrijden zwemt. Uit deze werkzaamheden komt het beeld van NCS als meersportenbond naar voren. Dat de NCS wel een bondsploeg heeft, zou je niet verwachten. De NCS doet zich voor als de 'recreatiesportbond' van Nederland en het is dan ook paradoxaal dat de NCS een bondsploeg heeft. In alles geeft de NCS aan dat het gaat om de recreatieve sporter en niet om de prestatieve sporter. Een bondsploeg samenstellen voor internationale wedstrijden is iets prestatiefs.

Verschillende sportbonden en verenigingen die een socialistische gedachtegoed hadden, hebben zich in het verleden aangesloten bij de NCS. Voorbeelden van sportbonden die nog steeds aangesloten zijn bij de NCS zijn de volgende: Nederlandse Floorball en Unihockey Bond, Nederlandse Oriënteringsloop Bond en de Tang Soo Do Bond. Voorbeeld van verenigingen die al lang lid zijn van de NCS, zijn de verschillende 'Watervrienden' (zwemverenigingen) die in het verleden geen aansluiting vonden bij de KNZB (zweambond).

De sportbonden ontwikkelen in principe zelf functieprofielen, cursussen en (bij)scholingen. Om de kwaliteit van de opleidingen te verhogen, hebben bonden tevens opleidingscommissies in het leven geroepen en opleidingsfunctionarissen aangesteld. In beginsel bepalen zij ook zelf welke kwaliteiten beginnende trainers, leiders en begeleiders dienen te hebben in hun tak van sport. Zij kunnen tevens zelf aangeven welke opleiding vereist is, welke eindtermen aan de opleidingen verbonden zijn en op welke wijze de toetsing van die eindtermen moet plaatsvinden. Maar de rijksoverheid heeft wel, in samenspraak met de sportorganisaties, een aantal normen opgesteld waaraan een opleiding moet voldoen om erkend te worden en te blijven (Lucassen & Van Bottenburg, 2004). De NCS biedt aan de aangesloten verenigingen opleidingen en cursussen aan. Voorbeelden van zulke opleidingen zijn 'zwemleider A' en 'zwemleider B'. Deze opleidingen voldoen aan de richtlijnen die door het ministerie van VWS zijn opgesteld.

Vanuit het perspectief van de sportkoepel is de productgerichte kwaliteit van de NCS vooral gericht op de diensten die ze leveren. Voldoen deze diensten wel aan de verwachtingen van de aangesloten verenigingen?

3.3.2 Procesgerichte aandacht voor kwaliteit

Op het moment dat sportbonden en sportkoepels voor het eerst gingen nadenken over het verbeteren van de kwaliteit van de sport, werden vooral sportinhoudelijke zaken verbeterd. Er werd op dat moment nog niet gedacht aan de vergroting van de effectiviteit en efficiëntie. Dit heeft onder meer te maken met het vrijwilligerskarakter van sportverenigingen. Natuurlijk wilden ook sportverenigingen effectief en efficiënt werken, maar eerst moesten de sportinhoudelijke zaken verbeterd worden. De doelen van de sportverenigingen worden hoofdzakelijk gesteld en gerealiseerd door vrijwilligers die ook het bestuur vormen. Ter ondersteuning zijn soms wel enkele betaalde krachten in dienst, maar deze groep is zeer gering. Een vereniging is niet uit op winst, maar heeft andere oogmerken. Het belangrijkste is ervoor te zorgen dat de sport waarvoor de club staat, kan worden beoefend. Dat is de primaire activiteit waarvoor de organisatie is opgericht (Lucassen & Van Bottenburg, 2004).

Door de opkomst van het commerciële sportaanbod heeft de proceskwaliteit in de sport een nieuwe dimensie gekregen. In de loop van de jaren tachtig en negentig is dit commerciële sportaanbod steeds meer gaan lijken op het bedrijfsleven in andere sectoren. De marktwerking heeft hen gedwongen zich professioneler te organiseren en een effectievere en efficiëntere bedrijfsvoering te ontwikkelen (Lucassen & Van Bottenburg, 2004). Door deze ontwikkelingen moest ook de niet-commerciële sport mee gaan met de tijd en zich meer richten op effectiviteit en efficiëntie. Door de verenigingsondersteuning van de NCS zouden aangesloten verenigingen, effectiever en efficiënter moeten kunnen functioneren. De vraag die hierbij naar boven komt is, of het aanbod van de NCS wel zo is afgestemd op de aangesloten verenigingen, dat deze er ook daadwerkelijk effectiviteit en efficiëntie uit kunnen halen?

3.3.3 Gebruikersgerichte aandacht voor kwaliteit

Een belangrijk probleem van veel sportorganisaties is de gebrekkige klant- en servicegerichtheid. Bij sportverenigingen staat ontspanning en gezelligheid door gezamenlijke activiteiten van de leden boven het verlenen van diensten aan derden. In de loop der tijd heeft de publieke dienstverlening wel grotere aandacht gekregen. Eind jaren zestig werden sportverenigingen hiertoe door de overheid aangemoedigd. De overheid was van mening dat de sportverenigingen meer moesten gaan doen voor mensen die buiten de wedstrijden en competities wilden sporten, de zogenoemde recreatieve sporters. De overheid deed daar zelf ook aan mee door het openstellen van sportvelden en sportcomplexen. De overheid is ook meer voorlichting gaan geven aan de ongeorganiseerde sporters. Centrale gedachte hierachter was dat de overheid een ander type sport wilde bevorderen dan via het traditionele sportaanbod van de sportverenigingen mogelijk was. Het sportbeleid diende juist een bijdrage te leveren aan het bevorderen

van sportbeoefening door de gehele bevolking, in een voor iedereen bereikbare en daarvoor geschikte omgeving (Lucassen & Van Bottenburg, 2004). Dit is een beleid waar de NCS al sinds haar oprichting mee bezig is. De verenigingen die zich hebben aangesloten bij de NCS, hebben om verschillende redenen bij geen andere overkoepelde sportorganisatie aansluiting kunnen vinden. De vragen die hier bij naar boven komen, zijn: hebben deze verenigingen zich bij de NCS aangesloten omdat het aanbod overeenkomt met de behoeften van de vereniging? Of hebben de verenigingen zich bij de NCS aangesloten omdat ze nergens anders onderdak konden krijgen en dit bij de NCS wel vonden? En in vooral dat laatste geval: sluiten de producten en de dienstverlening van de NCS wel aan bij wat de verenigingen verwachten van de NCS?

3.3.4 Aandacht voor maatschappelijke kwaliteit

Aan maatschappelijke kwaliteit hebben sportorganisaties in het verleden op twee manieren aandacht geschonken. Ten eerste dragen verenigingen, bonden en koepels actief bij aan de positieve maatschappelijke betekenis van sport. Zo bepleitten onder andere de levensbeschouwelijke organisaties, zoals de NCS, al vlak na de Tweede Wereldoorlog bij de overheid meer aandacht te besteden aan de opvoedende en vormende waarde van sport. Met subsidie hebben veel sportorganisaties sindsdien deze kwaliteit bevorderd door middel van het organiseren van onder andere sportkampen en gezelligheidsavonden. Ten tweede is het beleid van de sport meer in het teken komen te staan van het voorkomen of tegengaan van negatieve maatschappelijke effecten van sport, zoals blessurepreventie, het versterken van normen en waarden en bestrijding van doping (Lucassen & Bottenburg, 2004). Als we het hebben over normen en waarden in de sport, dan hebben we het bijvoorbeeld over leren omgaan met regels en het accepteren van elkaar in een team. De NCS, als levensbeschouwelijke koepel, werkt aan het eerste punt (positieve maatschappelijke betekenis van sport) mee door middel van sportkampen en wandeltochten voor zowel jongeren als ouderen. Aan het tweede punt (voorkomen van negatieve maatschappelijke effecten van sport) heeft de NCS ook duidelijk aandeel en dan vooral in het versterken van normen en waarden. Zij participeren bijvoorbeeld in het projecten als 'Fair Play' en 'ouders graag gezien'. Zo goed als alle verenigingen die nergens anders terecht kunnen, zijn bij de NCS wel welkom. Hierdoor verwacht je dat tijdens bijvoorbeeld sportkampen, maar ook tijdens wedstrijden die de NCS organiseert, veel verschillende soorten verenigingen (onder andere allochtonen-sportverenigingen, homo-sportverenigingen en 'witte'-sportverenigingen) samen komen. Maar is dit ook zo? De vraag in deze is of alle NCS-verenigingen weten van het bestaan van bijvoorbeeld de sportkampen en of ze er ook daadwerkelijke gebruik van maken? Tevens zou je in het kader van 'sport voor iedereen' verwachten dat er diversiteitsbeleid of anti-discriminatiebeleid aanwezig is. Dit zijn beleidsonderdelen waar de NCS nu hard mee bezig is om deze te ontwikkelen.

Efficiëntie of sociale kwaliteit

Vraag hierbij is of het mogelijk is om sportverenigingen effectiever en efficiënter te laten functioneren, met behoud van de sociale kwaliteiten. Vanuit dit oogpunt zijn sportbonden, sportkoepels, gemeentelijke sportdiensten en provinciale sportservicecentra in de loop van de jaren tachtig steeds meer aandacht gaan geven aan verenigingsondersteuning. Doel hiervan is verenigingen enerzijds eerstelijns hulp te bieden bij betrekkelijk kleine of eenvoudige problemen en anderzijds te helpen bij veranderingsprocessen die moeten leiden tot een efficiënter en effectiever beleidsproces (Lucassen & Bottenburg, 2004). De NCS is al jaren bezig met het ondersteunen van verenigingen wat een paar jaar geleden geresulteerd heeft in een afdeling verenigingsondersteuning die is opgericht. Deze afdeling richt zich voornamelijk op algemene dienstverlening (o.a. juridische dienstverlening), verenigingsbezoek, ondersteuning op maat (o.a. ouderenbeleid of allochtonenbeleid binnen een vereniging), vrijwilligersbeleid en jeugdbeleid. In dit onderzoek wordt er afgevraagd of dit aanbod wat de NCS biedt, past bij de vraag die de aangesloten verenigingen van de NCS hebben.

3.4 Kwaliteit van dienstverlening

Als men het heeft over kwaliteit van dienstverlening, dan heeft men het er over hoe de dienst verleend wordt. De kwaliteit van dienstverlening is lastiger te bepalen dan de kwaliteit van een product. Dit hangt samen met de kenmerken van diensten. Diensten onderscheiden zich van goederen, en dienstverlenende organisaties zijn veelal anders gestructureerd dan industriële bedrijven. Mede daarom zullen managementconcepten en methoden en technieken van kwaliteitsmanagement moeten worden toegesneden op de specifieke kenmerken van situaties van dienstverlening (Boomsma & Van Borrendam, 2000).

Zeithaml en Bitner (1990) geven drie kenmerken met betrekking tot kwaliteit van diensten:

- Kwaliteit van diensten is voor klanten moeilijker te evalueren dan kwaliteit van goederen. Hierdoor is het voor een onderzoeker moeilijker om de criteria die de klanten gebruiken, te begrijpen;
- Klanten evalueren de kwaliteit van een dienst niet alleen op basis van de uitkomst van de dienst. Klanten nemen het hele proces van dienstverlening mee in hun beoordeling van de dienst;
- De enige criteria die van belang zijn bij het evalueren van de kwaliteit van een dienst, worden door de klanten vastgesteld. Klanten zijn de enigen die de kwaliteit van diensten kunnen beoordelen.

Dit laatste punt moet in dit onderzoek met een korrel zou genomen worden. Zeithaml en Bitner hebben het hier over gebruikerskwaliteit vooral bij commerciële organisaties. In het marktonderzoek van de NCS is het van belang om het gehele proces van dienstverlening te betrekken. Dus niet alleen de tevredenheid over een bepaalde dienst achteraf, maar ook andere aspecten van dienstverlening, zoals deskundigheid en medewerking van het personeel, de prijs van diensten en de informatievoorziening met betrekking tot de verschillende diensten die de NCS aanbiedt.

3.4.1 Gebruikerskwaliteitsdimensies

Kwaliteit van diensten wordt door klanten niet ervaren als een ééndimensionaal begrip. Dit wordt mede veroorzaakt door de specifieke kenmerken van diensten. Natuurlijk is ook bij goederen de kwaliteit niet altijd zo ééndimensionaal als de kwaliteitsmanagers willen doen voorkomen. Als we proberen de kwaliteitsdimensies van diensten te veralgemeniseren moeten we niet naar de afzonderlijke kenmerken en eigenschappen kijken, maar naar de algemene kenmerken (Boomsma & Van Borrendam, 2000).

Uit onderzoek (Zeithaml & Bitner, 1996) blijkt dat klanten vijf dimensies in hun kwaliteitsbeoordeling van diensten meenemen. Deze vijf dimensies zijn:

Betrouwbaarheid: de mate waarin aan verwachtingen wordt voldaan, dan wel afspraken worden nagekomen.

Responsiviteit: de bereidheid om de klant te helpen en het gemak waarmee de klant de leverancier kan bereiken. In relatie tot de NCS kunnen we de vraag stellen hoe bijvoorbeeld de communicatie, telefonische en mondelinge contacten met het bondsbureau door verenigingen ervaren wordt. En is de hulpvaardigheid van de medewerkers van het bondsbureau wel wat de verenigingen verwachten?

Zekerheid: Het gevoel en de benaderingswijze die de klant vertrouwen geeft, waardoor hij zich veilig voelt bij de dienstverlener.

Empathie: Het inleven in de klantsituatie en de zorg om de klant.

Tastbare elementen: de uitstraling van de tastbare elementen van de dienst, maar ook van gebouwen en inrichting. In relatie tot de NCS kunnen we ons afvragen of communicatiemiddelen zoals de website van de NCS, de maandelijkse 'Sportberichten' en het magazine 'Sport/plus' wel voldoen aan de behoefte van de verenigingen?

3.4.2 Tevredenheid

De tevredenheid van de klanten over de diensten/producten is voor elk bedrijf een groot goed. Tevredenheid vergroot de kans dat de klant gebruik blijft maken van de diensten en producten. Verschillende auteurs hebben geschreven over wat volgens hen tevredenheid is. Volgens Thomassen e.a. (1994) wordt de tevredenheid bepaald door het verschil tussen verwachtingen en ervaringen. Deze verwachtingen worden beïnvloed door mond-tot-mond reclame, persoonlijke behoeften, ervaringen uit het verleden, marketing en public relations. Verwachtingen worden net als ervaringen ook beïnvloed door de kenmerken van het product of de dienst, de kenmerken van de service en de kenmerken van de prijs. Pine en Gilmore (2001) zeggen dat tevredenheid te maken heeft met wat de klant opoffert. Met andere woorden hetgeen de klant verlangt minus hetgeen waar de klant genoeg mee neemt. Hoe minder opofferingen, hoe meer tevreden de mensen zijn. Bij te veel opofferingen zal een klant zijn verwachtingen bijstellen. De organisatie geeft de klant dan wel wat hij na bijstellen verwacht, maar maakt de klant niet tevreden. Berger en Mens (1997) zeggen dat een tevreden klant nog geen trouwe klant is. Volgens hen zegt tevredenheid iets over hoe de afnemer een product of een dienst ervaart. Net als Berger en Mens (1997) vinden Boomsma en Borredam (2000) dat een tevreden klant nog geen trouwe klant is en

omgekeerd geldt dat een trouwe klant soms toch niet tevreden is. Ondanks de verschillen hebben de begrippen tevredenheid en trouw in de praktijk veel met elkaar te maken. Tevredenheid is meestal de basis voor trouw. Als de klant kwaliteit krijgt die hij verwacht en dat beetje extra, zal hij graag terugkomen. De definitie voor tevredenheid die in dit onderzoek gehanteerd zal worden is die van Thomassen e.a. (1994, p 52): "Tevredenheid vloeit voort uit het verschil tussen verwachting en ervaringen."

Verwachtingen

Het voldoen aan de verwachtingen van de klanten zou de centrale opdracht voor iedere dienstverlenende organisatie moeten zijn. Dit wordt veelal in één adem genoemd met het uitgangspunt dat er toegevoegde waarde moet worden geleverd. Deze begrippen zijn zeker geen synoniem, maar hebben wel als overeenkomst dat ze de klant centraal stellen. We kunnen daarom spreken van klantgerichte kwaliteit. Daar waar we dit begrip koppelen aan het leveren van diensten zal niet alleen naar de kwaliteit van het aanbod, maar vooral naar de kwaliteit van de contacten die de klant heeft met de organisatie gekeken moeten worden (Boomsma & Van Borrendam, 2000).

Persoonlijk contact is een onderscheidend kenmerk voor vele diensten. Het persoonlijk contact is het moment van de waarheid waarin een confrontatie tussen klant en leverancier de basis vormt voor kwaliteit van de dienstverlening.

Voor de NCS is het belangrijk om te weten hoe de aangesloten verenigingen oordelen over de kwaliteit van het geleverde aanbod en de geleverde services. Ook is het van belang voor de NCS om te weten of de achtergrond van een vereniging van invloed is op hoe een vereniging denkt over de NCS. Als dit meespeelt dan zou de NCS meer maatwerk moeten gaan leveren aan de aangesloten verenigingen.

3.5 Diversiteit

De term 'diversiteit' is afgeleid van het Latijnse 'diversus', dat twee betekenissen heeft (Schuringa, 2005):

1. Naar verschillende kanten gekeerd, in verschillende richtingen;
2. Naar een andere kant gekeerd.

Volgens Schuringa (2005) duidt diversiteit op het spanningsveld dat bestaat tussen overeenkomsten en verschillen. Steeds gaat het erom positie ten opzichte van elkaar te kiezen. Het begrip diversiteit wijst ook op het feit dat ieder mens uniek is en anders dan anderen. Dit kan natuurlijk ook breder getrokken worden door te zeggen dat iedere organisatie/vereniging uniek is en anders dan andere.

De NCS is een sportkoepel die zich opstelt met het motto 'sport voor iedereen'. Met sport voor iedereen, wordt ook echt iedereen bedoeld; van jong tot oud, allochtoon of autochtoon, heteroseksueel of homoseksueel, gehandicapt of niet-gehandicapt. Volgens Elling & De Knop (1998) wordt als een van de

belangrijkste problemen in de huidige samenleving het gebrek aan sociale integratie gezien. Maatschappelijke tendensen als individualisering, toenemende immigratie en algemeen normverlies enerzijds en nieuwe 'verzuilingsprocessen' op grond van etnische achtergrond, leeftijd en/of seksuele voorkeur anderzijds worden onder andere als verklaringen gezien voor een afname van sociale samenhang. Volgens Elling & De Knop (1998) wordt de sport binnen dit probleem door sommigen gezien als 'spiegel' van de samenleving wat betekent dat de sport ook te maken heeft met processen als discriminatie en in- en uitsluiting. Veelal wordt de sport echter ook gezien als 'tegenwereld', met een karakter dat 'eigen' is aan de sport en als inspiratie kan dienen voor de samenleving. Sport kan dus een integreerende werking hebben tussen verschillende personen en groepen mensen en dit kan op uiteenlopende manieren gebeuren. Daarnaast moeten we ook niet vergeten dat in de sport gelijktijdig segregerende processen optreden. Het vaststellen van hoe divers verenigingen van de NCS zijn ingericht, is zeer relevant voor de NCS. De NCS heeft als motto 'sport voor iedereen', wat inhoudt dat de NCS streeft naar een zo groot mogelijke toegankelijkheid van de sport, voor alle lagen van de bevolking en voor ieder niveau en iedere vorm van sportbeoefening.

Volgens NOC*NSF (2005) zijn er bij de buitengewone leden zoals de NCS relatief iets minder juniorleden (32%) dan seniorleden (68%). Het aantal mannen dat lid is van een bij NOC*NSF aangesloten sportorganisatie is al jaren groter dan het aantal vrouwen, 65% ten opzichte van 35%. Omdat bij de buitengewone leden slechts een heel klein percentage van het geslacht bekend is, kan hier niets over gezegd worden. Wat wel gezegd kan worden over buitengewone leden zoals de NCS is dat ze gemiddeld 218 leden per aangesloten vereniging hebben.

Uit onderzoek (Visser, 1997) blijkt dat allochtonen in het algemeen veel minder deelnemen dan autochtonen aan georganiseerde vrijetijdsactiviteiten, waaronder sport. Dat allochtonen ook minder sporten in verenigingsverband kan verklaard worden uit de relatieve onbekendheid met de Hollandse verenigingscultuur en uit de eigen culturele achtergrond, waarin sportactiviteiten vaker spontaan en ad hoc plaatsvinden (Duyvendak e.a., 1998).

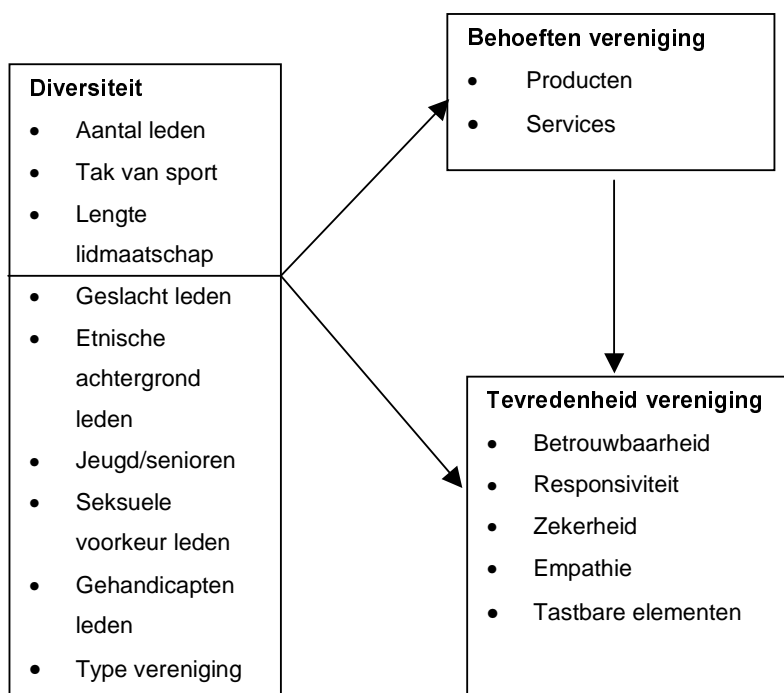
In dit onderzoek wordt diversiteit gedefinieerd als niet alleen binnen verenigingen in termen van geslacht, etniciteit, leeftijd, seksuele voorkeur en handicap, maar ook tussen verenigingen in termen van verschillen in het aantal leden, lengte van het lidmaatschap en tak van sport. Bijvoorbeeld of verenigingen met meer dan 200 leden meer tevreden zijn over de NCS dan verenigingen met minder dan 200 leden. Hebben grote verenigingen bijvoorbeeld meer behoeften aan maatwerk wat betreft verenigingsondersteuning en hebben kleine verenigingen meer hulp nodig bij het werven van leden? In het onderzoek van Dijkers (2004) naar de tevredenheid van verenigingen binnen de Koninklijke Nederlandse Atletiek Unie (KNAU), kwam naar voren dat kleine verenigingen minder tevreden waren, minder goed op de hoogte waren van het aanbod van de KNAU en minder gebruik maakten van het aanbod. In dit onderzoek bleek dat er voor deze kleinere verenigingen meer ondersteuning 'op maat' moest komen. Misschien is dit ook wel het

geval bij de NCS. De vraag die hier uitkomt voor dit onderzoek is of de verschillen in diversiteit bij de aangesloten verenigingen van invloed zijn op de behoeften van de verenigingen en de tevredenheid van de verenigingen over de NCS?

3.6 Conceptueel model

Op basis van voorgaande theorieën, kan het volgende conceptueel model opgesteld worden.

Figuur 3.1 Conceptueel model



In dit conceptueel model zijn drie pijlen te vinden. De pijlen worden als volgt uigelegd:

- Met de pijl diversiteit → behoeften vereniging wordt bedoeld de invloed van diversiteit op de behoeften van verenigingen. Verschilt dit bijvoorbeeld voor verenigingen met veel allochtonen in vergelijking met verenigingen met veel autochtonen?
- Met de pijl diversiteit → tevredenheid vereniging wordt bedoeld de invloed van diversiteit op de tevredenheid van de verenigingen. Verschilt dit bijvoorbeeld voor verenigingen met veel vrouwen in vergelijking tot verenigingen met veel mannen?
- Met pijl tussen behoeften en tevredenheid wordt bedoeld dat als de behoeften van een vereniging niet aansluiten bij het aanbod van de NCS, deze vereniging waarschijnlijk ook niet tevreden is over de NCS.

3.6.1 Onderzoeksvragen

Naar aanleiding van het conceptueel model zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

1. In hoeverre zijn de aangesloten NCS-verenigingen op de hoogte van de diensten en producten die de NCS aanbiedt en in hoeverre wordt hier gebruik van gemaakt?
2. Hoe tevreden zijn de aangesloten verenigingen over de NCS met betrekking tot het aangeboden aanbod?
3. Wat is de invloed van diversiteit tussen NCS-verenigingen op de tevredenheid over de NCS en is diversiteit tussen NCS-verenigingen van invloed op de behoeften van de verenigingen?
4. Wat zijn de behoeften van de aangesloten verenigingen van de NCS en sluit het aanbod van de NCS aan bij de behoeften die de aangesloten verenigingen hebben?

3.7 Tot slot

In dit hoofdstuk is het theoretisch kader van dit onderzoek uitgewerkt. Het begrip 'sport' is besproken evenals de begrippen 'kwaliteit', 'tevredenheid', 'dienstverlening' en 'diversiteit'. Daarnaast zijn verschillende sportmodellen en kwaliteitsdimensies voor het meten van kwaliteit besproken. Dit alles heeft uiteindelijk geleid naar de keuze voor het vragen naar de tevredenheid, het waardeoordeel en de behoeften ten aanzien van de verschillende kwaliteitsdimensies. Naar aanleiding van het theoretisch kader is er een conceptueel model opgesteld met bijbehorende onderzoeksvragen. Dit model zal in de volgende hoofdstukken gebruikt worden om tot een antwoord te komen op de probleemstelling en onderzoeksvragen.

4 Methoden van onderzoek

In dit hoofdstuk worden de methoden en technieken beschreven die voor dit onderzoek zijn gebruikt. In de eerste paragraaf wordt de gebruikte dataverzamelmethode toegelicht. Hierin wordt onder meer de onderzoekspopulatie, de onderzoeksstrategie en de schriftelijke enquête besproken. In de tweede paragraaf komen de operationalisatie van de verschillende concepten en de betrouwbaarheid van de dimensies en antwoorden aan bod. In de derde paragraaf worden de analyses die in dit onderzoek gebruikt zijn, toegelicht. In de laatste paragraaf wordt nadere informatie over de respondenten en de representativiteit van dit onderzoek gegeven.

4.1 Dataverzamelmethode

De doelstelling van het onderzoek (het achterhalen wat de behoeften zijn en de tevredenheid is van de aangesloten verenigingen van de NCS, teneinde het NCS-beleid en het NCS-aanbod zo kwalitatief, adequaat en compleet mogelijk aan te passen aan de vraag van de verenigingen) vraagt om gegevensverzameling bij een groot aantal onderzoekseenheden over een groot aantal kenmerken. Een surveyonderzoek is een goede methode om de data te verkrijgen. Dit betreft een kwantitatieve onderzoeksmethode waarmee in één onderzoeksmoment een uitgebreide dataset met gestructureerde informatie verzameld kan worden. In dit onderzoek is gewerkt met een schriftelijke enquête.

Onderzoekspopulatie

De onderzoeksgroep bestaat uit alle bij de NCS aangesloten verenigingen en organisaties. Er is dus geen gebruik gemaakt van een steekproef. Dit betekent dat alle 202 verenigingen deel uitmaken van de onderzoekspopulatie (N=202). Dit aantal verenigingen staat voor ongeveer 88.000 leden (NOC*NSF, 2005). De hondensportbond is in dit onderzoek niet meegenomen. Het onderzoek bestaat uit een schriftelijke enquête die in februari 2005 is toegestuurd naar het bestuur van de verenigingen.

Schriftelijke enquête

Voordelen van een schriftelijke enquête zijn het makkelijk organiseren, het (indien gewenst) waarborgen van anonimiteit, minder gevoelig voor sociale wenselijkheid, de relatief lage kosten voor de uitvoering en het niet beïnvloeden van klanten door enquêteurs. Een schriftelijke enquête kent ook een aantal nadelen. Een schriftelijke enquête vergt veel voorbereiding en is ongeschikt voor open en ingewikkelde vragen. Vaak is sprake van lange reactietijden waardoor het relatief lang kan duren voordat de resultaten bekend zijn. Indien een respondent iets niet begrijpt, is toelichting niet mogelijk. Er is geen controle op het invullen van de vragen en vaak worden de enquêtes niet volledig ingevuld. Vaak heeft een schriftelijke enquête een relatief laag responspercentage (Baarda e.a. 2000). Doorgaans reageren voornamelijk de zeer tevreden en zeer ontevreden klanten. De grote middengroep laat het vaak afweten. Hierdoor bestaat de

kans dat een weinig representatief beeld ontstaat. Omdat er bij dit onderzoek sprake is van een relatief kleine onderzoekspopulatie, is geprobeerd een respons van 40% te halen. Om dit te bereiken, is een aantal maatregelen genomen:

- De enquête kon gratis teruggestuurd worden naar een antwoordnummer;
- Het onderzoek is aangekondigd in het nieuwsblad Sportberichten wat verstuurd wordt aan alle verenigingen;
- De verenigingen die de enquête retourneerden, ontvingen een Lotto-formulier om eenmalig met de Lotto mee te spelen;
- Een maand na het versturen van de enquête zijn de verenigingen die nog niet gereageerd hadden nagebeld en is er een 'herinneringse-mail' naar alle verenigingen gestuurd met het verzoek de enquête in te vullen wanneer men dit nog niet gedaan had;
- Op het bondscongres eind april 2005 zijn de eerste onderzoeksgegevens gepresenteerd, er is aan verenigingen gevraagd de enquête in te vullen als men dit nog niet gedaan had.

Uiteindelijk hebben 71 verenigingen de enquête ingevuld en teruggestuurd. Dit betekent een respons van 35,14%.

4.2 Operationalisering

In deze paragraaf wordt besproken hoe de enquête is opgezet. Achtereenvolgens komen de indeling van de enquête, de operationalisering van de achtergrondkenmerken en kwaliteitsdimensies, en de betrouwbaarheid van de dimensies en de antwoorden aan de orde.

Indeling enquête

De enquête die naar de verenigingen is gestuurd, is in zes onderdelen verdeeld:

- A. Gegevens over de vereniging;
- B. Communicatie en voorlichting;
- C. Jeugdsport;
- D. Diversiteit;
- E. Verenigingsondersteuning;
- F. Algemene dienstverlening.

Niet alle vragen worden in dit onderzoek behandeld. Een aantal vragen is alleen interessant voor de opdrachtgever en niet voor het onderzoek.

4.2.1 Operationalisering achtergrondkenmerken

De verenigingen is gevraagd naar een aantal gegevens over de vereniging. Deze gegevens kunnen gezien worden als achtergrondkenmerken. Deze achtergrondgegevens zijn van belang om te kijken of de verenigingen hier onderling in verschillen en of ze van invloed zijn op hoe een vereniging antwoord geeft. Deze achtergrondkenmerken worden in dit onderzoek gebruikt als onafhankelijke variabelen. De verschillende gegevens worden in onderstaande tekst kort besproken.

- Tak van sport: verenigingen is gevraagd de tak van sport die binnen de vereniging beoefend wordt op te geven.;
- Lengte lidmaatschap: verenigingen is gevraagd op te geven hoe lang ze lid zijn van de NCS;
- Aantal leden: verenigingen is gevraagd het totale ledenaantal op te geven;
- Percentage mannelijke leden/vrouwelijke leden: er is gevraagd naar het aantal mannelijke en het aantal vrouwelijke leden. Dit is met behulp van het totale ledenaantal omgezet in percentage mannelijke leden en percentage vrouwelijke leden;
- Percentage jeugdleden/seniorleden: ook hier is gevraagd naar het aantal jeugdleden en het aantal seniorleden. Voor verdere berekeningen zijn deze aantallen omgezet in percentages;
- Percentage autochtone leden/allochtone leden: er is gevraagd naar het aantal autochtonen en allochtone leden (een definitie voor 'allochtoon' is bij de desbetreffende vraag vermeld). Deze aantallen zijn ook omgezet in percentages;
- Type vereniging: verenigingen is gevraagd aan te geven of zij zichzelf typeren als een buurtvereniging, recreatievereniging, prestatievereniging of anders. Verenigingen mochten hier maximaal twee typering kiezen.

4.2.2 Operationalisering kwaliteitsdimensies

De volgende kwaliteitsdimensies komen in het onderzoek aan bod: producten/diensten, prijs, tastbare elementen, service/relatie, betrouwbaarheid en responsiviteit. Voor deze dimensies wordt de mate van tevredenheid onderzocht. De dimensies zullen hierna worden besproken.

1. Producten/diensten: hieronder vallen alle producten en diensten die de NCS haar klanten (aangesloten verenigingen) aanbiedt. In de enquête is dit onderverdeeld in verenigingsondersteuning, opleidingen en algemene dienstverlening;
2. Prijs: de prijs wordt onderverdeeld in de afdracht die verenigingen moeten afstaan aan de NCS en het bedrag dat de NCS vraagt voor haar opleidingen;
3. Tastbare elementen: bij deze dimensie gaat het om de communicatiemiddelen. Communicatiemiddelen zijn als volgt onderverdeeld: de website www.sport4all.nl, magazine *Sport/plus*, maandelijkse nieuwsbrief Sportberichten;

4. Service/relatie: deze dimensie is onderverdeeld in deskundigheid, klantgerichtheid en hulpvaardigheid van medewerkers; bezoek verenigingsconsulenten; NCS afdelingen;
5. Betrouwbaarheid: hieronder valt het afdelingsbestuur;
6. Responsiviteit: bij deze dimensie gaat het om de bereikbaarheid en de bereidheid klanten te helpen en te voorzien van snelle dienstverlening. In de enquête wordt gevraagd naar de communicatie tussen bondsbureau en verenigingen, de reactietijd van het bondsbureau en naar de telefonische en mondelinge contacten met het bondsbureau. Ook wordt gevraagd naar de hulpvaardigheid van medewerkers.

Respondenten kunnen voor deze kwaliteitsdimensies hun mate van tevredenheid aangeven op een schaal met vier antwoordcategorieën:

1. Zeer ontevreden;
2. Ontevreden;
3. Tevreden;
4. Zeer tevreden.

Respondenten kunnen voor de kwaliteitsdimensie producten/diensten aangeven of ze er behoefte aan hebben. De mate van behoefte kan aangegeven worden op een schaal met zeven cijfers, waarbij 1 staat voor zeer grote behoefte en 7 staat voor helemaal geen behoefte.

Voor het meten van de behoefte is gekozen voor een schaal met een oneven aantal antwoordmogelijkheden. Voor het meten van tevredenheid is gekozen voor een schaal met een even aantal antwoordmogelijkheden. Bij een oneven aantal is het middelste antwoord meestal neutraal. Hierdoor ontstaat een grote groep antwoorden die minder bruikbaar is, dit is in dit onderzoek niet aan de orde geweest. Een nadeel van een even aantal antwoordmogelijkheden is, dat de kans bestaat dat respondenten zich niet aan de invuldiscipline houden en bijvoorbeeld een kruis tussen de antwoordmogelijkheden in zetten (Thomassen e.a., 1994). Dit risico is genomen in deze enquête en heeft goed uitpakt. Er is geen respondent geweest die een kruisje anders heeft neergezet dan op de plaats waar het zou moeten. De kwaliteitsdimensies worden in de enquête niet per dimensie behandeld. De dimensies zijn verwerkt in de verschillende onderdelen om het invullen van de enquête voor de verenigingen zo makkelijk mogelijk te maken.

4.2.3 Betrouwbaarheid dimensies

Om te bekijken of de items betrouwbaar de achterliggende kwaliteitsdimensies meten, zijn met behulp van SPSS betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd. Om de interne consistentie van een schaal te analyseren, wordt de Cronbach's alpha toegepast. De waarde van deze alpha is afhankelijk van de hoogte van de correlaties tussen de samengestelde items. Deze waarde van alpha wordt gebruikt als ondergrens voor

de betrouwbaarheid. Als de waarde van alpha kleiner is dan .50, dan wijst dit op onvoldoende betrouwbaarheid.

De betrouwbaarheidscoëfficiënten van de items die de kwaliteitsdimensies bij tevredenheid meten, zijn allemaal hoger dan .50, zie tabel 4.1.

Tabel 4.1: Alphawaarden Teverdenheid

Schaal	Alpha	Aantal items
Producten/diensten	0,93	36
Prijs	0,56	2
Tastbare elementen	0,65	3
Service/relatie	0,83	5
Betrouwbaarheid	0,85	3
Responsiviteit	0,82	3

4.2.4 Betrouwbaarheid antwoorden

De bedoeling van de enquête is dat deze door meerdere mensen van de vereniging ingevuld wordt. Op deze manier kunnen de verschillende onderdelen ingevuld worden door de persoon die daar het meeste van af weet binnen de vereniging. Omdat deze manier veel tijd en overleg kost, moet er rekening gehouden worden dat dit niet altijd is gebeurd en dat deze slechts door één persoon binnen de vereniging is ingevuld, waardoor de betrouwbaarheid van de antwoorden in gevaar komt. De antwoorden kunnen dan een persoonlijke mening weergeven in plaats van de mening van de 'vereniging'.

4.3 Analyses

In deze paragraaf worden de verschillende analyses die in dit onderzoek zijn gebruikt toegelicht. Het betreft hier de One-way ANOVA en de regressieanalyse.

4.3.1 One-way ANOVA

Om zicht te krijgen op de verschillen in tevredenheid tussen kleine en grote verenigingen, tussen verenigingen die kort lid zijn en lang lid zijn en tussen de verschillende categorieën verenigingen (zwemverenigingen en overige verenigingen), zijn variantieanalyses (one-way ANOVA) uitgevoerd op de kwaliteitsdimensies en op achtergrondkenmerken. Bij ANOVA wordt gewerkt aan de hand van twee hypothesen:

- Nulhypothese: alle groepsgemiddelden zijn gelijk;
- Alternatieve hypothese: niet alle groepsgemiddelden zijn gelijk.

De One-way ANOVA (UvT, 2002) maakt gebruik van de verhouding tussen enerzijds de variantie ten opzichte van het gemiddelde tussen groepen en anderzijds de variantie binnen groepen. Dit wordt omgezet in een zogenoemd F-waarde. SPSS geeft van de gevonden F-waarde de rechteroverschrijdingskans (in SPSS 'significance' genoemd of afgekort als 'sig.'). De nulhypothese wordt verworpen indien de overschrijdingskans kleiner is dan of gelijk is aan de gekozen waarde van alpha (α). In dit onderzoek is voor een alpha van .05 gekozen. Wanneer de nulhypothese wordt verworpen, zijn de gemiddelden niet allemaal gelijk; de foutkans van de beslissingsprocedure is gelijk aan de overschrijdingskans (de maximale foutkans is vooraf gelijk aan α).

Bij een ANOVA zijn er twee typen variabelen: onafhankelijke (independent) en afhankelijke (dependent) (Hinkle, Wiersma en Jurs, 2003). De onafhankelijke variabelen zijn in dit geval 'grootte vereniging', 'lengte lidmaatschap' en 'categorie vereniging'. De afhankelijke variabelen zijn hier de afzonderlijke items en de kwaliteitsdimensies (paragraaf 3.4.1). Er wordt verondersteld dat veranderingen in de onafhankelijke variabele zorgen voor veranderingen in de afhankelijke variabele. Een andere onderliggende assumptie is dat de populatie waaruit de steekproeven zijn getrokken, normaal verdeeld is voor wat betreft de afhankelijke variabele.

4.3.2 Regressieanalyse

Om een antwoord te vinden op onderzoeksvragen twee en drie is een regressieanalyse uitgevoerd. Bij een regressieanalyse wordt een lineaire relatie tussen een afhankelijke en onafhankelijke variabele verondersteld. De doelstelling van lineaire regressieanalyse is het ontdekken van een patroon in de samenhang tussen X en Y zodat je in de toekomst voorspellingen kunt doen over Y indien X gegeven is (Van Groningen, 2004).

Regressieanalyse levert een vergelijking op waarmee de afhankelijke variabele numeriek kan worden verklaard. Belangrijke veronderstellingen zijn dat er een oorzakelijk verband moet bestaan tussen de afhankelijke variabele en de onafhankelijke variabele (causaliteit). Tevens moeten de variabelen interval- of ratiogeschaald zijn. Een uitzondering hierop is het gebruik maken van dummyvariabelen. Een dummy is een variabele met de waarden 1 en 0 om aan te geven dat een bepaalde gebeurtenis zich wel of niet heeft voorgedaan. In dit geval betekent het of men wel of niet bij een groep hoort (Huizingh, 2002). In het algemeen worden per variabele maximaal drie dummyvariabelen aangemaakt, waarvan er één dient als referentiegroep. Meestal wordt hiervoor de categorie gekozen die het meest of juist het minste aantal keren voorkomt. De overige antwoordcategorieën vertegenwoordigen het extra effect ten opzichte van de referentiegroep.

4.3.3 Prioriteitenmatrices

Om een goed inzicht te krijgen hoe belangrijk de verenigingen de diensten van verenigingsondersteuning en de opleidingen vinden in combinatie met hoe tevreden ze hier over zijn, zijn prioriteitenmatrices

opgesteld (bijlage 4). In figuur 4.1 is een voorbeeld van een prioriteitenmatrix te zien. Bij elk kwadrant hoort een aparte strategie (Thomassen e.a., 1994):

I. Verbeteren (hoog belang en lage tevredenheid)

De aspecten in dit kwadrant hebben hoge prioriteit voor verbetering. De klant is ontevreden over aspecten die hij/zij belangrijk vindt. Door gericht kwaliteitsverbetering kan de tevredenheid met betrekking tot deze aspecten toenemen.

II. Vasthouden (hoog belang en hoge tevredenheid)

De score op de aspecten in dit kwadrant dient het bedrijf vast te houden. De klant is tevreden over de aspecten waar hij/zij veel belang aan hecht. Het betekent niet automatisch dat de organisatie geen aandacht aan deze aspecten hoeft te schenken. Een vergelijking van de score van het bedrijf met die van de concurrentie kan waardevolle informatie geven. Indien de concurrentie nog beter scoort, is er alsnog reden voor aandacht voor het desbetreffende aspect.

III. Lage prioriteit (laag belang en lage tevredenheid)

Aspecten in dit kwadrant hebben geen prioriteit. Er zijn belangrijkere zaken aan te pakken. Toch mag men deze aspecten niet uit het oog verliezen, omdat hier kansen liggen om de klant positief te verrassen.

IV. Afbouwen (laag belang en hoge tevredenheid)

Dit kwadrant geeft aspecten aan waar de organisatie goed in is, maar die de klanten niet zo belangrijk vinden. Door minder aandacht aan deze aspecten te besteden, kunnen kosten worden bespaard. Het gevaar bestaat echter dat de klant het aspect weer belangrijker gaat vinden als hij merkt dat de kwaliteit ervan achteruit gaat.

Figuur 4.1: Voorbeeld prioriteitenmatrix

Zeer belangrijk	I Verbeteren	II Vasthouden
Zeer onbelangrijk	III Lage prioriteit	IV Afbouwen
	Zeer ontevreden	Zeer tevreden

Bron: Thomassen, e.a., p. 80 (1994)

4.4 Respondenten

In deze paragraaf worden de gegevens van de respondenten (verenigingen) die aan het onderzoek hebben meegewerkt, uitgewerkt. Dit wordt gedaan aan de hand van een samenvatting van de gegevens die de respondenten hebben ingevuld. In tabel 4.2 ziet u de respons van de enquêtes uitgesplitst per afdeling. Naar aanleiding van deze gegevens is besloten om in het verdere onderzoek de afdeling zwemmen tegenover de andere verenigingen te zetten. De enquête is verstuurd naar de totale populatie, er is hiervoor dus geen steekproef getrokken. De 'overige verenigingen' zijn veel kleine verenigingen die nog maar kort lid zijn van de NCS. Onder deze groep bevindt zich een zeer grote diversiteit aan sporten. De respons van de 'overige verenigingen' is op te splitsen in 25 verschillende sporten. Omdat dat dit zoveel verschillende soorten verenigingen zijn, kan de respons van de 'overige verenigingen' als representatief beschouwd worden. De 'zwemverenigingen' die aangesloten zijn bij de NCS, zijn bijna allemaal zogenoemde 'Watervrienden' en zijn heel vergelijkbaar met elkaar. Hierdoor is de respons van de 'zwemverenigingen' representatief te noemen.

Tabel 4.2: Respons per afdeling

Respons uitgesplitst per afdeling			
	<i>Verstuurd</i>	<i>Respons</i>	
Afdeling Aikido	13	2	15%
Afdeling Judo en Jiu Jitsu	12	2	17%
Afdeling Karate	13	0	0%
Afdeling Zaalvoetbal	12	1	8%
Afdeling Zwemmen	62	32	52%
Overige verenigingen	90	34	38%
Totaal aantal verenigingen NCS	202	71	35%

4.4.1 Achtergrondgegevens

In deze paragraaf worden de achtergrondgegevens van de verenigingen besproken. Zaken die aan bod zullen komen, zijn onder andere ledenaantal, lengte lidmaatschap, percentage mannelijke en vrouwelijke leden, percentage jeugdleden en seniorleden, percentage autochtone en allochtone leden en soort vereniging (zwemvereniging of overige vereniging). In tabel 4.3 zijn deze gegevens voor alle respondenten samen weergegeven.

Tabel 4.3: Overzicht respondenten

	<i>Totaal</i>
Gemiddeld aantal leden	274,76
Kleine vereniging (<200 leden) (%)	61,43
Grote vereniging (>200 leden) (%)	38,57
Gemiddeld aantal jaren lid	24,06
Kort lid (<10 jaar) (%)	34,78
Lang lid (>10 jaar) (%)	65,22
Zwemvereniging (%)	45,07
Overige verenigingen (%)	55,93
Mannelijke leden (%)	50,53
Vrouwelijke leden (%)	49,47
Jeugdleden (<18 jaar) (%)	50,73
Seniorleden (>18 jaar) (%)	49,27
Autochtone leden (%)	92,27
Allochtone leden (%)	7,73

Voor verdere analyses zijn de verenigingen drie keer opgesplitst. De verenigingen zijn verdeeld in kleine (<200 leden) en grote verenigingen (>200 leden), kort lid (<10 jaar lid) en lang lid (>10 jaar lid), in zwemverenigingen en overige verenigingen.

Gemiddeld heeft een NCS-vereniging 274,76 leden. Dit ligt hoger dan het gemiddelde bij de buitengewone leden van NOC*NSF, wat 218 bedraagt (NOC*NSF, 2005). Het merendeel van de NCS-verenigingen heeft minder dan 200 leden (61,43 %). Een NCS-vereniging is gemiddeld 24,06 jaar lid van de NCS. Van de responderende verenigingen is 65,22% langer dan 10 jaar lid van de NCS.

Door 71 verenigingen is de enquête geretourneerd. Hiervan is 45,07% zwemvereniging en de rest nemen we samen onder de categorie overige verenigingen. Zwemverenigingen zijn over het geheel gezien de grootste groep verenigingen binnen de NCS. Dit is ook al te zien in tabel 4.2.

Helaas heeft de NCS zelf niet de exacte gegevens van verenigingen hoeveel leden zij hebben, hoeveel mannen/vrouwen een vereniging heeft en hoe de leeftijdsopbouw binnen een vereniging is. Gemiddeld heeft een NCS-vereniging een bijna gelijk percentage mannen en vrouwen (respectievelijk 51% en 49%). In de ledenaantallen van NOC*NSF (2005) zijn geen gegevens over mannen en vrouwen inzake de NCS terug te vinden. NCS-verenigingen hebben gemiddeld iets meer jeugdleden dan seniorleden (respectievelijk 55% en 45%). Het gemiddeld aantal jeugdleden ligt hoger dan het gemiddeld aantal jeugdleden bij de buitengewone leden van NOC*NSF. In de gegevens van NOC*NSF (2005) ligt het percentage op 33,7% junioren en 65,7% senioren. Dat het percentage jeugdleden zo hoog ligt bij de NCS, komt voornamelijk door de zwemverenigingen die de jeugd zwemlessen geeft. Hierdoor is de respons op deze enquête wel representatief. Het percentage allochtone leden ligt bij de NCS-verenigingen veel lager dan het percentage autochtone leden (respectievelijk 18% en 82%).

Door de kleine totale 'N' van 71 en het feit dat bij veel vragen de 'N' kleiner is dan 71, zijn er weinig significante resultaten gevonden. De kans bestaat dat bij een grotere 'N' veel uitkomsten wel significante resultaten hadden opgeleverd. Doordat dit nu niet het geval is, berusten veel uitkomsten mogelijk op toeval. De achtergrondvariabelen 'seksuele voorkeur' en 'gehandicapten leden' zijn door de zeer lage respons buiten beschouwing van dit onderzoek gelaten.

4.5 Tot slot

In dit hoofdstuk zijn de methoden van onderzoek besproken. De onderzoeksinstrumenten en analyses die in dit onderzoek zijn gebruikt, zijn toegelicht. Daarnaast is de betrouwbaarheid van de kwaliteitsdimensies besproken. Als laatste zijn ook de respondenten besproken, door de kleine 'N' zijn er weinig significante resultaten gevonden.

5 Resultaten onderzoek

In dit hoofdstuk zullen de achtergrondkenmerken en de scores op de items die tevredenheid meten, bekeken worden voor 'grootte vereniging', 'lengte lidmaatschap' en 'categorie vereniging'. Het achtergrondkenmerk 'grootte vereniging' is uitgesplitst in 'kleine verenigingen' (tot 200 leden) en 'grote verenigingen' (meer dan 200 leden). 'Lengte lidmaatschap' is uitgesplitst in 'kort lid' (10 jaar of minder dan 10 jaar lid) en 'lang lid' (langer dan 10 jaar lid). 'Categorie vereniging' is uitgesplitst in 'zwemverenigingen' en 'overige verenigingen'. In dit hoofdstuk zal ook de regressieanalyse besproken worden. De gegevens zullen zoveel mogelijk aan de hand van tabellen gepresenteerd worden.

5.1 Achtergrondkenmerken uitgesplitst

In deze paragraaf worden de achtergrondkenmerken bekeken voor kleine en grote verenigingen, verenigingen die kort en lang lid zijn van de NCS en voor zwemverenigingen en overige verenigingen. In tabel 5.1 zijn de gegevens samengevat.

Tabel 5.1: achtergrondkenmerken verenigingen

	Kleine vereniging	Grote vereniging	Sig	Korter dan 10 jaar lid	Langer dan 10 jaar lid	Sig	Zwemverenigingen	Overige verenigingen	Sig	Totaal
Totaal (N)	43	27		24	45		32	39		71
Totaal (%)	61,43	38,57		34,78	65,22		45,07	55,93		100,00
Gemiddeld aantal leden	95,70	540,04	***	164,52	303,63	**	380,03	184,11	***	274,76
Mannelijke leden (%)	48,18	51,54		56,25	44,85	*	44,40	53,94	*	49,47
Vrouwelijke leden (%)	51,82	48,46		43,75	55,15		55,60	46,06		50,53
Jeugdleden (%)	37,90	60,24	**	39,50	63,95	***	69,55	33,15	***	50,73
Senior leden (%)	62,10	39,76		60,50	36,05		30,45	66,85		49,27
Autochtonen leden (%)	96,15	87,83	*	95,67	89,92	*	88,80	95,42	*	92,27
Allochtonen leden (%)	3,82	12,17		4,33	10,08		11,20	4,58		7,73
Gemiddeld aantal jaren lid	19,2	31,88	*	5,60	37,32	***	34,86	15,41	**	24,06

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,000

De variabele 'gemiddeld aantal leden' is in tabel 5.1 significant voor elke categorie. Dit betekent dat verenigingen die korter dan 10 jaar lid zijn van de NCS, gemiddeld minder leden hebben dan verenigingen die langer dan 10 jaar lid zijn van de NCS. Dit betekent ook dat zwemverenigingen gemiddeld meer leden hebben dan de overige verenigingen. Er is ook een significant verband gevonden tussen het procentueel

aantal mannen en vrouwen en de categorieën 'lengte lidmaatschap' en 'categorie vereniging'. Er mag daarom gezegd worden dat verenigingen die korter dan 10 jaar lid zijn van de NCS meer mannelijke leden dan vrouwelijke leden hebben dan verenigingen die langer dan 10 jaar lid zijn. Zwemverenigingen hebben weer meer vrouwelijke dan mannelijke leden in vergelijking met de overige verenigingen. Voor het procentueel aantal jeugd- en seniorleden is voor alle categorieën een significant verband gevonden. Kleine verenigingen en verenigingen die kort lid zijn hebben meer seniorleden dan jeugdleden in vergelijking met de grote verenigingen en de verenigingen die lang lid zijn. Zwemverenigingen hebben juist weer meer jeugdleden dan seniorleden in vergelijking met de overige verenigingen. Dit is te verklaren doordat de zwemverenigingen veel jeugdleden hebben die ze zwemles geven. Een groot gedeelte van deze leden stopt met zwemmen zodra ze hun zwemdiploma's behaald hebben. Voor het verschil in autochtone leden en allochtone leden is ook voor alle categorieën een significant verband gevonden ($p < ,05$). In tabel 5.1 is te zien dat grote verenigingen procentueel meer allochtone leden hebben, dan kleine verenigingen, dat verenigingen die lang lid zijn, meer allochtone leden hebben dan verenigingen die kort lid zijn en dat zwemverenigingen meer allochtone leden hebben dan de overige verenigingen. Dit laatste is ook weer te verklaren doordat ook allochtonen zwemdiploma's moeten halen. Het lage procentueel aantal allochtonen per vereniging is te verklaren doordat allochtonen over het algemeen veel minder sporten in verenigingsverband dan autochtonen.

5.2 Resultaten enquête

In deze paragraaf worden de uitkomsten van de enquête behandeld. Er wordt naar de 'totaal score' gekeken, en naar de scores van de variabelen 'grootte vereniging', 'lengte lidmaatschap' en 'categorie vereniging' op alle items.

Respondenten hebben voor onderdelen op een schaal van vier antwoordcategorieën aangegeven hoe tevreden ze over de producten/diensten zijn. In de tabellen met de onderverdeling 'grote/kleine' vereniging, 'lang/kort' lid en 'zwem-/overige' verenigingen zijn de antwoordcategorieën verwerkt in twee antwoordcategorieën: tevreden/ontevreden, waarvan alleen de categorie tevreden wordt getoond. In de kolom 'significantie' (sig.) staat met een asterisk (*) aangegeven of de groepsgemiddelden (de gemiddelden op de vierpuntsschaal) van elkaar verschillen.

5.2.1 Communicatie en voorlichting

'Sportberichten' is een nieuwsbrief die gemaakt wordt door en voor de leden van de NCS. 'Sportberichten' verschijnt maandelijks in papieren vorm en wordt verstuurd naar alle aangesloten verenigingen. De nieuwsbrief is sinds het voorjaar van 2005 ook in digitale vorm te ontvangen door de leden. In de toekomst is het de bedoeling dat de papieren 'Sportberichten' zal vervallen en vervangen zal worden door de digitale versie van 'Sportberichten'. In tabel 5.2 is te zien dat 'Sportberichten' gelezen wordt door 83,58% van de verenigingen. In deze tabel is ook te zien dat verenigingen tevreden zijn over

Sportberichten. Tussen Sportberichten en de drie categorieën zijn geen significante resultaten gevonden. De verschillen tussen grote en kleine verenigingen en verenigingen die lang en kort lid zijn, berusten daardoor mogelijk op toeval.

Tabel 5.2: Tevredenheid communicatiemiddelen

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de inhoud van						
	<i>Sportberichten</i>	<i>Sig.</i>	<i>Sport/plus</i>	<i>Sig.</i>	<i>Website NCS</i>	<i>Sig.</i>
Respons (N)	55		51		43	
Aantal lezers/gebruikers (%)	83,58		81,16		64,15	
Tevreden (%)	90,91		96,08		90,70	
Kleine verenigingen (%)	96,00		95,80		89,50	
Grote verenigingen (%)	86,70		96,30		91,70	
Kort lid (%)	96,00		96,83		89,47	
Lang lid (%)	86,67		96,30		91,67	
Zwemverenigingen (%)	90,32		96,30		92,31	
Overige verenigingen (%)	91,70		95,80		88,20	

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,000 groepsgemiddelden

Sport/plus komt vier keer per jaar uit. Dit magazine wordt niet alleen verstuurd naar alle aangesloten verenigingen maar ook naar externe relaties waaronder gemeenten. *Sport/plus* moet meer gezien worden als een verdiepend promotioneel magazine. Van de verenigingen leest 81,16% *Sport/plus* (tabel 5.2, kolom 2). Verenigingen zijn over het algemeen zeer tevreden over het magazine *Sport/plus*. De resultaten over *Sport/plus* zijn niet significant, waardoor de kleine verschillen die er zijn mogelijk op toeval berusten. Het is wel opvallend dat de verenigingen over het algemeen meer tevreden zijn over *Sport/plus*, dan over *Sportberichten*. Dit zou te verklaren kunnen zijn doordat *Sport/plus* een zeer mooi magazine is met een mooie lay-out. Maar als we naar de inhoud kijken, dan is juist *Sportberichten* interessant voor de verenigingen en staan er in *Sport/plus* voornamelijk achtergrondverhalen.

De website van de NCS, www.sport4all.nl, wordt door 64,15% van de leden gebruikt (tabel 5.2 kolom 3). Dit lage aantal is te verklaren, doordat de verenigingen alleen maar naar de website zullen gaan als zij informatie nodig hebben van de NCS. Dit zal over het algemeen voor de voortgang van de vereniging niet nodig zijn. In tabel 5.2 is te zien dat verenigingen over het algemeen tevreden zijn over de website. Er zijn wederom geen significante resultaten gevonden, hierdoor berusten de verschillen die er gevonden zijn mogelijk op toeval.

5.2.2 Contact bondsbureau

Het bondsbureau van de NCS bevindt zich in Amsterdam. Op het bondsbureau werken elf mensen. Verenigingen nemen contact op met het bondsbureau als zij verenigingsondersteuning nodig hebben of willen deelnemen aan een opleiding. Tevens wordt de gehele administratie van de NCS hier bijgehouden.

Van de NCS-verenigingen heeft 83,82% (zie tabel 2, bijlage 3) wel eens contact, op wat voor manier dan ook, met medewerkers van het bondsbureau.

Tabel 5.3: Tevredenheid contacten bondsbureau

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de contacten met de medewerkers van het bondsbureau mbt de								
	<i>Communicatie met verenigingen</i>	<i>Sig.</i>	<i>Telefonische bereikbaarheid</i>	<i>Sig.</i>	<i>Mondelinge contacten</i>	<i>Sig.</i>	<i>Schriftelijke informatie verstrekking</i>	<i>Sig.</i>
Respons (N)	51		55		49		48	
Tevreden (%)	86,28		94,55		93,88		87,50	
Kleine verenigingen (%)	97,70		96,40		96,00		96,80	
Grote verenigingen (%)	80,70		96,20		95,60		82,60	
Kort lid (%)	85,70		87,50		92,80		92,90	
Lang lid (%)	86,10		97,40		94,20		84,80	
Zwemverenigingen (%)	83,90	*	96,80		93,10		82,70	
Overige verenigingen (%)	90,00		91,70		95,00		94,80	

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,000 groepsgemiddelden

Over de telefonische bereikbaarheid en de mondelinge contacten zijn vrijwel alle verenigingen van de NCS gemiddeld tevreden (tabel 5.3). Over de communicatie met verenigingen en schriftelijke informatieverstrekking zijn de verenigingen minder tevreden. Ongeveer 13% van de verenigingen is hier ontevreden over.

In tabel 5.3 is te zien dat alleen de verschillen in tevredenheid over de communicatie met verenigingen tussen zwem- en overige verenigingen statistisch significant zijn bij een p-waarde < ,05. Met andere woorden, zwemverenigingen zijn minder tevreden over de communicatie van de NCS met de verenigingen, dan de overige verenigingen. Dit zou verklaard kunnen worden doordat de zwemverenigingen over het algemeen veel vaker contact hebben met de NCS dan de overige verenigingen en hierdoor misschien kritischer zijn. Zo vallen zwemverenigingen onder de afdeling zwemmen die heel actief is, er worden onderlinge wedstrijden georganiseerd door de NCS voor de zwemverenigingen en er worden relatief meer opleidingen/cursussen georganiseerd voor zwemverenigingen dan voor andere verenigingen.

Voor de overige resultaten zijn geen significanties gevonden, waardoor deze uitkomsten mogelijk op toeval berusten.

Ondanks het gegeven dat de overige resultaten mogelijk op toeval berusten, is er wel een tendens te zien dat kleine verenigingen meer tevreden zijn over de communicatie met verenigingen door de NCS dan grote verenigingen. Dit zou te verklaren kunnen zijn doordat de communicatielijnen binnen kleine verenigingen veel korter zijn, hierdoor komt de informatie van de NCS makkelijker door bij de vereniging. Bij grote verenigingen zijn er meer bestuursleden en kaderleden, waardoor het moeilijker is voor de NCS om de informatie op de juiste plaats te krijgen. Verder zijn er in de tabel grote verschillen te zien in de tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid en de schriftelijke informatieverstrekking tussen verenigingen die kort en lang lid zijn. Dit laatste zou te verklaren kunnen zijn doordat verenigingen die lang lid zijn van de NCS, misschien betere tijden gekend hebben, waardoor ze nu minder tevreden zijn. Als laatste is het verschil te zien in tevredenheid over schriftelijke informatieverstrekking tussen de zwem- en overige verenigingen. Ondanks dat dit verschil mogelijk op toeval berust, zou het wel te verklaren kunnen zijn vanwege de vele communicatie die zwemverenigingen hebben met de NCS.

5.2.3 Medewerkers bondsbureau

De tevredenheid over de medewerkers van het bondsbureau is opgesplitst in klantgerichtheid, deskundigheid en hulpvaardigheid. Het meest tevreden zijn de verenigingen over de hulpvaardigheid van de medewerkers van het bondsbureau (tabel 5.4).

Tabel 5.4: Tevredenheid medewerkers Bondsbureau

Hoe tevreden bent u over van de medewerkers van het bondsbureau mbt						
	<i>Klantgerichtheid</i>	<i>Sig.</i>	<i>Deskundigheid</i>	<i>Sig.</i>	<i>Hulpvaardigheid</i>	<i>Sig.</i>
Respons (N)	55		55		54	
Tevreden (%)	92,73		90,91		94,44	
Kleine verenigingen (%)	96,40		92,80		96,40	
Grote verenigingen (%)	88,50		88,40		92,00	
Kort lid (%)	93,80		81,30		87,60	
Lang lid (%)	92,10		94,70		97,30	
Zwemverenigingen (%)	87,10		90,30		96,60	
Overige verenigingen (%)	100,00		91,70		91,70	

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,000 groepsgemiddelden

In tabel 5.4 is onder andere de opsplitsing in de verschillende categorieën te zien op de vraag hoe tevreden de verenigingen zijn over de medewerkers van het bondsbureau met betrekking tot klantgerichtheid, deskundigheid en hulpvaardigheid. Voor deze opsplitsing zijn geen significante resultaten gevonden. Niettemin zijn er redelijk grote verschillen op te merken in tabel 5.4. Zo is er een

groot verschil tussen verenigingen die kort lid zijn en lang lid zijn met betrekking tot de deskundigheid en de hulpvaardigheid van de medewerkers van het bondsbureau. Verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de verenigingen die kort lid zijn, van tevoren hogere verwachtingen hadden voordat ze lid werden van de NCS (zie ook paragraaf 3.4.2.). Verder is er een groot verschil in tevredenheid tussen zwemverenigingen en overige verenigingen. Ondanks dat dit verschil mogelijk op toeval berust, zou dit wederom te verklaren kunnen zijn door het feit dat de zwemverenigingen veel meer contact hebben met de NCS.

5.2.4 Afdelingsbestuur

De NCS kent vijf afdelingen. Een afdeling wordt in principe opgericht als er twee of meer verenigingen van een zelfde sport zijn. De NCS kent afdelingen voor aikido, zwemmen, karate, judo/jiu-jitsu en zaalvoetbal. Aan de verenigingen is gevraagd wat zij vinden van de klantgerichtheid, deskundigheid en hulpvaardigheid van hun afdelingsbestuur.

In tabel 5.5 is te zien dat de verenigingen over het algemeen tevreden zijn over het afdelingsbestuur. De verenigingen hebben in de enquête aangegeven het meest tevreden te zijn over de deskundigheid van het afdelingsbestuur.

Tabel 5.5 Tevredenheid afdelingsbestuur

Hoe tevreden bent u over het afdelingsbestuur of commissie mbt						
	<i>Klantgerichtheid</i>	<i>Sig.</i>	<i>Deskundigheid</i>	<i>Sig.</i>	<i>Hulpvaardigheid</i>	<i>Sig.</i>
Respons (N)	41		41		41	
Tevreden (%)	90,24		97,56		90,24	
Kleine verenigingen (%)	100,00		100,00		100,00	
Grote verenigingen (%)	86,40		95,40		86,40	
Kort lid (%)	71,40		100,00		71,40	
Lang lid (%)	94,10		97,00		94,10	
Zwemverenigingen (%)	92,90		96,50		92,90	
Overige verenigingen (%)	84,60		100,00		84,60	

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,000 groepsgemiddelden

De deskundigheid van het afdelingsbestuur scoort bij alle afdelingsverenigingen erg hoog. Bij sommige groepen scoort dit zelfs 100%. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de kleine verenigingen (N=18). Bij deze kleine verenigingen zitten aikidoverenigingen en zwemverenigingen. Deze verenigingen hebben niet alleen aangegeven tevreden te zijn over de deskundigheid, maar ook over de klantgerichtheid en hulpvaardigheid van het afdelingsbestuur. In de kolom van de verenigingen die kort lid zijn, is te zien dat alle verenigingen die kort lid zijn (N=7) in de enquête hebben aangegeven tevreden te zijn over de deskundigheid van hun afdelingsbestuur. Het betreft hier verenigingen van de afdelingen aikido, judo en zwemmen. Verder geven alle 'overige verenigingen' (N=13) aan tevreden te zijn over de deskundigheid

van het afdelingsbestuur. Dit is aangegeven door aikidoverenigingen, judoverenigingen en zaalvoetbalverenigingen.

5.2.5 Verenigingsondersteuning (VO)

De NCS biedt op het gebied van verenigingsondersteuning 26 producten en diensten aan. Deze variëren van een persberichtenservice tot een opleiding vrijwilligerscoördinator.

De respons op de vragen over verenigingsondersteuning in de enquête is zeer laag geweest, de 'N' op deze vragen lag tussen de 3 en 26. Dit kan verschillende oorzaken hebben:

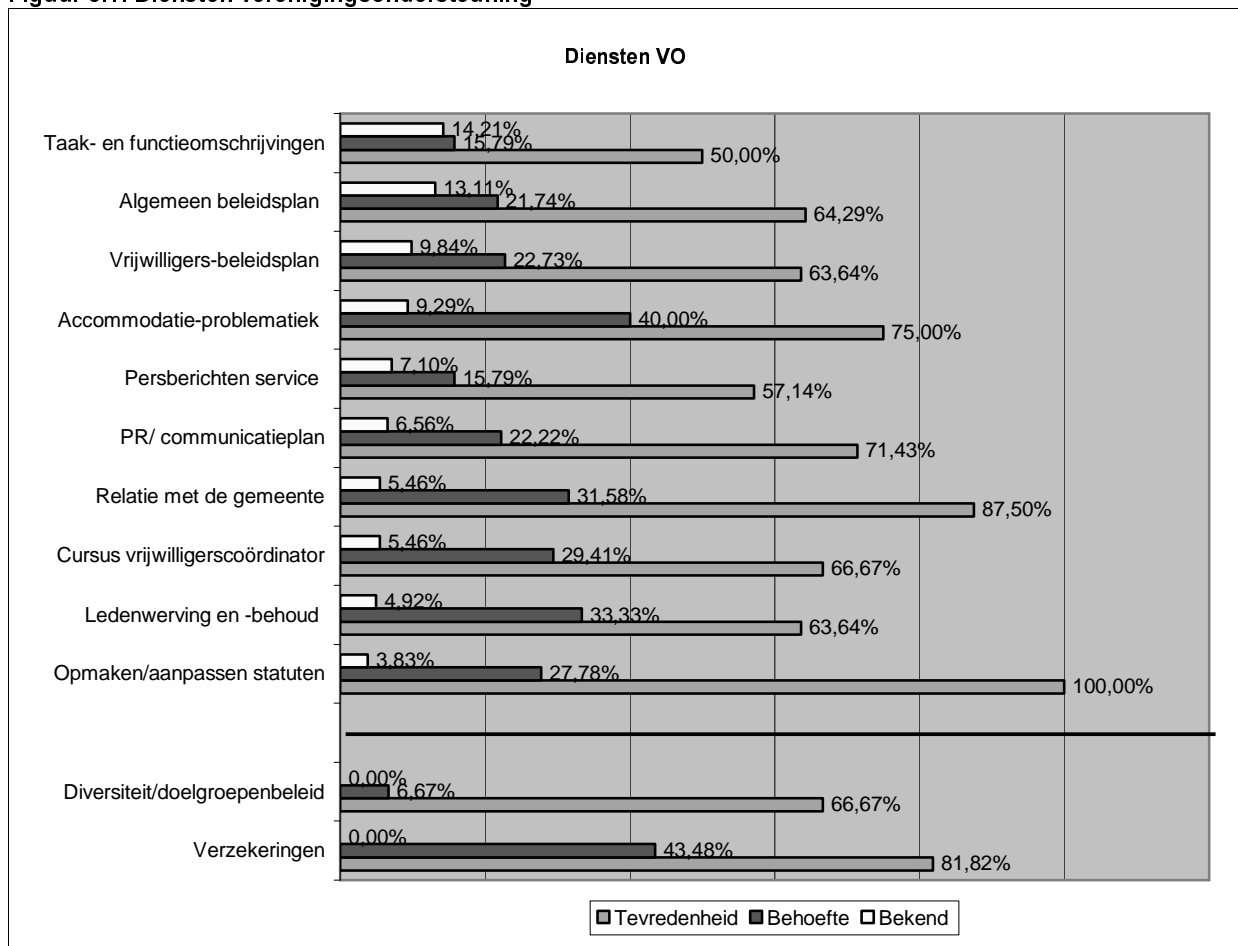
1. De verenigingen vonden de vragen hier over onduidelijk, alhoewel dit uit de proef van de enquête niet is gebleken;
2. De verenigingen vonden de enquête te lang en sloegen deze serie vragen over;
3. De verenigingen zijn slecht op de hoogte van VO;
4. Verenigingen maken bijna geen gebruik van VO.

Doordat de 'N' op deze vragen zeer laag is, is het alleen mogelijk om een frequentieanalyse te laten zien zonder opsplitsing. Bij opsplitsing van de variabelen in de drie categorieën, zou de 'N' zo laag worden, dat er geen goede uitspraken meer gedaan kunnen worden. De 'N' op tevredenheid en behoefte is terug te vinden in bijlage 3 (tabel 3). Op de vraag of de verenigingen weten welke diensten de NCS aanbiedt, is de 'N' 57.

In figuur 5.1 worden de tien verenigingsondersteuning (VO) diensten opgesomd, die het meest genoemd zijn door de verenigingen op de vraag: Welke van de VO diensten kent u? De dienst 'taak- en functieomschrijvingen' scoort hier het hoogst met 14,21%. Een goede tweede is de dienst 'algemeen beleidsplan' (13,11%). Verder is in de figuur de tevredenheid en de behoefte van deze diensten opgenomen. Meest opvallende in de gehele figuur is dat de dienst 'verzekeringen' niet genoemd wordt door de verenigingen als dienst die ze kennen, terwijl dit over het algemeen de reden is om lid te worden. De verenigingen kunnen zich vaak niet bij een sporttakspecifieke bond aansluiten, omdat deze er bijvoorbeeld niet is en willen toch graag dat mensen die sporten bij de verenigingen verzekerd zijn. Bij de NCS kunnen ze goedkoop lid zijn met een goedkope verzekering voor de leden. Als er aan de verenigingen wordt gevraagd waarom de verenigingen gekozen hebben voor het lidmaatschap van de NCS, dan geeft 17% van de verenigingen aan dat dit vanwege de verzekeringen is (zie ook paragraaf 5.2.6). Dit is dan ook de best scorende reden bij deze vraag. Vandaar dat het vreemd is dat geen enkele vereniging verzekeringen noemt op de vraag welke VO-diensten ze kennen. Als verenigingen moeten aangeven per product/dienst of ze er behoefte aan hebben, dan blijkt dat 'verzekeringen' boven aan staat. Verenigingen geven echter wel aan dat ze tevreden zijn over de dienst 'verzekeringen'. Het kan dus zo zijn dat verenigingen deze dienst beschouwen als iets wat standaard in het pakket zit en niet iets wat onder VO valt. De dienst diversiteit- en doelgroepenbeleid is ook helemaal niet bekend bij de

verenigingen. Maar een heel klein gedeelte van de verenigingen geeft aan hier behoefte aan te hebben. Dit is toch wel een opvallend punt voor een sportkoepel die zich manifesteert als organisatie die iedereen aan het sporten probeert te krijgen en een actief diversiteitbeleid wil voeren. Blijkbaar is dit alles dus nog niet doorgekomen bij de verenigingen.

Figuur 5.1: Diensten verenigingsondersteuning



Verder zien we in bovenstaande figuur dat de diensten procentueel meer behoefte scoren, dan dat ze bekend zijn. Dit is opvallend. Een voorbeeld, 40% van de verenigingen geven aan behoefte te hebben aan ‘accommodatieproblematiek’, maar deze dienst wordt maar door 9,29% van de verenigingen als bekend beschouwd. Een ander voorbeeld is de dienst ‘verzekeringen’. Van de verenigingen geeft 43,48% aan dat ze behoefte hebben aan verzekeringen, maar geen enkele vereniging gaf aan dat ze deze dienst kennen. Ondanks dat de verenigingen wel hebben aangegeven dat ze tevreden zijn over de verzekeringen die de NCS aanbiedt.

Als we verder kijken naar de behoefte is er niet één dienst die meer dan 50% behoefte scoort. De best scorende dienst op deze vraag is ‘verzekeringen’ met 43,48%. De reden dat de diensten qua behoefte

niet hoog scoren kan op verschillende manier verklaard worden. Ten eerste kan het zijn dat de verenigingen de diensten slecht kennen en daardoor zeggen er geen behoefte aan te hebben. Dit kan zeker kloppen, doordat diensten ook niet hoog scoren op bekendheid. Ten tweede kan het zo zijn dat verenigingen hopen door aan te geven dat ze geen behoefte aan de dienst hebben, deze diensten vervallen en de contributie naar beneden gaat. De NCS zal als organisatie kritisch moeten gaan kijken naar de diensten van verenigingsondersteuning om te kijken of er misschien diensten geschrappt kunnen worden en om er voor te zorgen dat er meer bekendheid komt bij de verenigingen.

Voor de diensten van VO is ook een prioriteitenmatrix (paragraaf 4.3.3) uitgevoerd. Deze matrix is terug te vinden in bijlage 4. Verenigingen konden in de enquête aangeven op een schaal van 1 tot 4 (zeer tevreden tot zeer ontevreden) hoe tevreden zij zijn over een bepaalde dienst. Hoeveel behoefte de vereniging heeft aan een bepaalde dienst, konden zij aangeven op een schaal van 1 tot 7 (zeer grote behoefte tot geen behoefte). Op deze matrix wordt verder ingegaan in paragraaf 6.6.1.

5.2.6 Algemene dienstverlening

Onder algemene dienstverlening vallen de opleidingen die de NCS aanbiedt, subsidies en financiën.

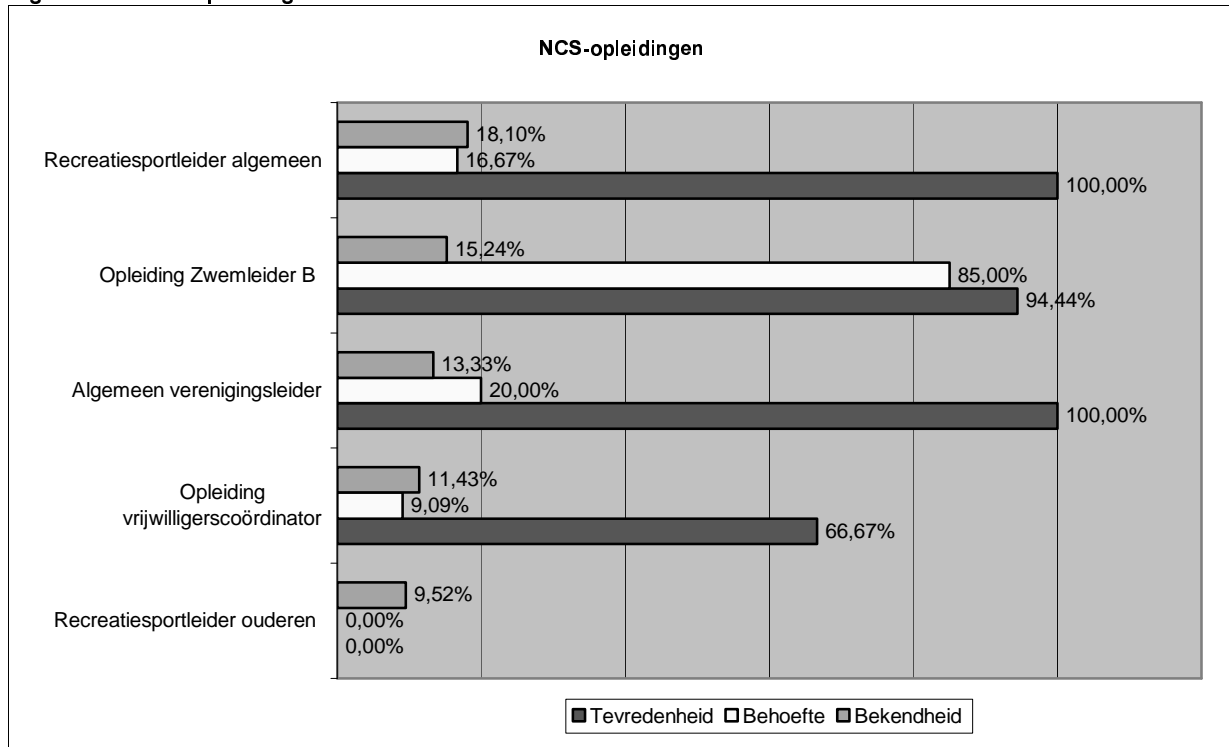
NCS-opleidingen

De NCS biedt totaal achttien opleidingen aan. Deze zijn onderverdeeld in algemene opleidingen en specifieke sportopleidingen. In deze laatste groep bevinden zich voornamelijk veel zwemopleidingen.

De respons op de vragen over opleidingen in de enquête is zeer laag geweest, de 'N' op deze vragen lag tussen de 0 en 18. De reden dat de 'N' zo laag is kan dezelfde zijn als bij verenigingsondersteuning (paragraaf 5.2.5). De 'N' op tevredenheid en behoefte is terug te vinden in bijlage 3 (tabel 6). Op de vraag of de verenigingen weten welke opleidingen de NCS aanbiedt, is de 'N' 59.

Doordat de 'N' op deze vragen zeer laag is, is het alleen mogelijk om een frequentieanalyse te laten zien zonder opsplitsing. Bij opsplitsing van de variabelen in de drie categorieën, zou de 'N' zo laag worden, dat er geen goede uitspraken meer gedaan kunnen worden.

Figuur 5.2: NCS-opleidingen



Aan verenigingen is gevraagd welke opleidingen zij kennen, hoe tevreden ze zijn over opleidingen en of ze behoefte hebben aan de opleidingen. In figuur 5.2 zijn de vijf meest genoemde opleidingen door de verenigingen te zien met de tevredenheid en de behoefte. De opleiding recreatiesportleider algemeen is het meest bekend bij de aangesloten verenigingen. Wat ook opvalt in deze figuur is dat maar liefst 85% van de verenigingen die gereageerd hebben op deze vraag behoefte heeft aan de opleiding 'zwemleider B'. Het betreft hier zoals begrijpelijk alleen zwemverenigingen. Deze opleiding scoort beter dan de opleiding 'zwemleider A' (bijlage 3). De twee opleidingen voor zwemleider vormen de basis voor zwemverenigingen om volwassenen en kinderen te kunnen leren zwemmen. Dus dat de behoefte hier groot aan is, is niet verwonderlijk.

In figuur 5.2 is ook te zien dat alle verenigingen, die gereageerd hebben op de vraag, tevreden zijn over de betreffende opleiding. Dit geldt bijvoorbeeld voor 'recreatiesportleider algemeen' en voor 'algemeen verenigingsleider.' Doordat de 'N' op deze vragen heel klein is, kan dit beeld wel vertekend zijn.

Voor de opleidingen is als laatste ook een prioriteitenmatrix uitgevoerd (bijlage 4). Verenigingen konden in de enquête op een zelfde schaal als in paragraaf 5.2.5 aangeven hoe tevreden zij zijn over de opleidingen en hoeveel behoefte zij aan bepaalde opleidingen hebben. In paragraaf 6.6.2 wordt er verder ingegaan op de uitkomsten van deze matrix.

Aspecten van opleidingen

In tabel 5.6 is te zien dat verenigingen over het algemeen tevreden zijn over de opleidingen, alhoewel de tevredenheid over de informatievoorziening rondom de opleidingen ook door ruim 21% negatief beoordeeld wordt.

Tabel 5.6 Tevredenheid opleidingen

Hoe tevreden bent u over verschillende aspecten van de opleidingen?						
	<i>Deelnemersprijs</i>	<i>Sig.</i>	<i>Beschikbare cursusmateriaal</i>	<i>Sig.</i>	<i>Informatievoorziening rondom de cursussen/opleidingen</i>	<i>Sig.</i>
Respons (N)	25		25		28	
Tevreden (%)	84,00		96,00		78,57	
Kleine verenigingen (%)	100,00		100,00		87,50	
Grote verenigingen (%)	76,40		94,10		79,00	
Kort lid (%)	50,00		50,00		33,30	
Lang lid (%)	87,00		100,00	*	83,40	*
Zwemverenigingen (%)	87,00		100,00	*	87,50	**
Overige verenigingen (%)	50,00		50,00		25,00	

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,000 groepsgemiddelden

Ondanks de kleine 'N' zijn vier significante verschillen gevonden als de verenigingen worden opgesplitst; de tevredenheid over het beschikbare cursusmateriaal en de informatievoorziening is voor zowel de lengte van het lidmaatschap ($p < ,05$) als voor de categorie vereniging ($p < ,05$ en $p < ,01$) significant verschillend. Dit betekent dat verenigingen die langer dan 10 jaar lid zijn van de NCS meer tevreden zijn over het beschikbare cursusmateriaal en de informatievoorziening dan verenigingen die korter dan 10 jaar lid zijn van de NCS. Dit is te verklaren doordat verenigingen die kort lid zijn, misschien pas één keer met een opleiding hebben meegedaan waar ze meer van verwacht hadden. De resultaten betekenen ook dat zwemverenigingen meer tevreden zijn over het beschikbare cursusmateriaal en de informatievoorziening dan de overige verenigingen. Ongeveer de helft van de opleidingen is speciaal voor de zwemverenigingen. Zwemverenigingen hebben ook geholpen bij het opzetten van deze opleidingen en houden ook het niveau door middel van evaluaties goed in de gaten. Hierdoor is het te verklaren dat zwemverenigingen meer tevreden zijn over de verschillende aspecten van de opleidingen, omdat dit mede door zwemverenigingen is opgestart. De reden dat zwemverenigingen meer tevreden zijn over de informatievoorzieningen rondom de opleidingen komt, omdat er op het bondsbureau twee personen zich bijna full-time bezig houden met alles wat met zwemmen te maken heeft, van de opleidingen tot en met de wedstrijden. Hierdoor weten zwemverenigingen precies bij wie ze moeten zijn voor vragen.

NCS contributie

Van de verenigingen is ruim 35% ontevreden over hetgeen ze ontvangen voor NCS-afdracht (tabel 5.7). Verenigingen geven ook aan dat ze niet bereid zijn extra te gaan betalen voor diensten die nu nog niet geleverd worden door de NCS. Deze informatie betekent dat de NCS zijn diensten niet kan verbeteren en uitbreiden om daar vervolgens meer geld voor te vragen. De NCS zal zijn huidige dienstverlening in het huidige pakket moeten verbeteren voor het huidige tarief.

De algemene tevredenheid is in tabel 5.7 ook opgesplitst naar de verschillende categorieën. Er zijn voor de algemene tevredenheid geen significante resultaten gevonden. De gevonden verschillen tussen verschillende categorieën berusten daardoor mogelijk op toeval. De tendens dat verenigingen die langer lid zijn van de NCS minder tevreden zijn over de NCS, is te verklaren doordat deze verenigingen de contributie te snel vinden stijgen. Vroeger betaalden deze verenigingen minder, maar omdat de NCS ook met zijn tijd en de inflatie mee moet gaan is de contributie in de afgelopen jaren wel gestegen. Voor de verhoging van de contributie moet altijd toestemming gevraagd worden aan de leden door middel van het Bondscongres (zie paragraaf 2.2).

Tabel 5.7 Tevredenheid algemeen

Hoe tevreden bent u over datgene wat uw vereniging van de NCS ontvangt voor uw NCS afdracht?		
		Sig.
Respons (N)	67	
Tevreden (%)	64,18	
Bereid om extra te betalen voor diensten die nu niet geleverd worden (%)	16,13	
Kleine verenigingen (%)	71,80	
Grote verenigingen (%)	51,80	
Kort lid (%)	78,30	
Lang lid (%)	55,90	
Zwemverenigingen (%)	53,10	
Overige verenigingen (%)	74,30	

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,000 groepsgemiddelden

Dat de zwemverenigingen minder tevreden zijn dan de overige verenigingen zou, als de resultaten significant waren geweest, verklaard kunnen worden doordat deze verenigingen ook een afdelingsbijdrage betalen binnen hun contributie. Hierdoor betalen zij een hoger bedrag dan een vereniging waar geen afdeling voor bestaat. Er zullen zeker wel zwemverenigingen zijn, die geen behoefte hebben aan een afdeling zwemmen, maar daar tegen wil en dank wel onder vallen. Wat opvalt in tabel 5.7 is dat grote verenigingen, verenigingen die lang lid zijn en zwemverenigingen ongeveer gelijk scoren wat betreft het procentueel aantal tevredenheid. Deze resultaten zijn niet

significant, maar in tabel 5.1 (paragraaf 5.1) hebben we gezien dat zwemverenigingen een meer dan gemiddeld aantal leden hebben en boven het gemiddelde zitten qua lengte lidmaatschap. Met andere woorden, de zwemverenigingen zijn grote verenigingen die lang lid zijn van de NCS. Het betreft hier de zwemverenigingen die al van oudsher lid zijn, de watervrienden (paragraaf 3.3.1). In tabel 5.7 zou het dus zo kunnen zijn dat de drie categorieën allemaal hetzelfde verklaren aangezien ze ongeveer even groot zijn qua percentage.

Reden lidmaatschap NCS

In het onderzoek is ook gevraagd aan de verenigingen wat de redenen waren om lid te worden van de NCS. Verenigingen konden bij deze vraag dus meerdere redenen opgeven. De reden die het meest genoemd is, is dat men lid is geworden van de NCS vanwege de verzekeringen. Dit is ook te verklaren omdat het eerste waar een vereniging voor moet zorgen als mensen lid worden en bij hen komen sporten, dat de mensen goed verzekerd zijn. Hierna volgden de reden vanwege het lidmaatschap van de georganiseerde sport en vervolgens omdat de NCS recreatiesportgericht is. De eerste reden werd meestal samen aangekruist met de redenen korting op zaalhuur en subsidiemogelijkheden bij de gemeente. Als we dit samenvoegen komen we tot de grootste procentuele reden uit. Dit is te verklaren doordat verenigingen als ze lid zijn van de georganiseerde sport vaak subsidies kunnen aanvragen bij de gemeenten en bijvoorbeeld korting kunnen krijgen op zaalhuur. Zonder dit lidmaatschap krijgen verenigingen dit over het algemeen niet voor elkaar. Dat verenigingen lid zijn van de NCS omdat de NCS recreatiesportgericht is, is goed voor de NCS. Dit betekent dat zij gezien worden als een 'recreatiesportbond'. De NCS zou het liefst ook de slogan hanteren: 'NCS, de recreatiesportbond' en zich profileren als de organisatie die opkomt voor de belangen van de recreatiesporter. Pas op de vierde plaats volgde de reden dat de vereniging vanuit ideologische overweging lid is van de NCS. Dit zijn voornamelijk verenigingen die al lang lid zijn van de NCS. Verenigingen die korter dan 10 jaar lid zijn van de NCS, geven aan niet vanuit ideologisch overweging lid te zijn van de NCS.

Tabel 5.8: Reden lidmaatschap NCS

Waarom heeft uw vereniging gekozen voor het lidmaatschap van de NCS? (N=69)	
Verzekeringen	17%
Lidmaatschap georganiseerde sport	15%
Recreatiesportgericht	14%
Ideologische overweging	13%
Opleidingen	11%
Korting op zaalhuur	8%
Lage contributie	8%
Subsidie mogelijkheden bij de gemeente	7%
Anders	4%
Expertise in recreatiesport	3%
Sponsor contacten NCS	0%

5.3 Tevredenheid met betrekking tot kwaliteitsdimensies

In deze paragraaf wordt per kwaliteitsdimensie de mate van tevredenheid van de respondenten bekeken. Dit wordt uitgesplitst naar de variabelen 'grootte vereniging', 'lengte lidmaatschap' en 'categorie vereniging' (tabel 5.9). De kolom 'totaal' is de gemiddelde tevredenheid van alle respondenten. Alle scores zijn verdeeld op een schaal van vier, waarbij minder dan twee ontevreden is en meer dan twee tevreden is. Deze resultaten in de kolom 'totaal' die gevonden zijn, lopen uiteen van 1,93 tot 2,32. Het meest tevreden zijn de respondenten over de dimensie 'prijs' en het minst over de dimensie 'service/relatie'.

Om inzicht te krijgen in de verschillen in tevredenheid tussen kleine en grote verenigingen, verenigingen die kort lid en lang lid zijn, zwemverenigingen en overige verenigingen, zijn er variantieanalyses (zie paragraaf 4.3.1) uitgevoerd op de zes dimensies. Door de te kleine 'N' op producten/diensten, zijn hier geen uitkomsten voor gevonden.

Zoals in tabel 5.9 te zien is, zijn er twee significante resultaten gevonden. Er is een significant effect gevonden voor de dimensies prijs, tastbare elementen en betrouwbaarheid bij de variabele 'lengte lidmaatschap' ($p < ,05$). Met andere woorden verenigingen die kort lid zijn van de NCS zijn meer tevreden over de dimensies prijs, tastbare elementen en betrouwbaarheid, dan verenigingen die lang lid zijn van de NCS. Verklaring hiervoor is dat vereniging die langer lid zijn van de NCS, al over een langere periode een kritisch beeld hebben kunnen vormen over deze dimensies en daardoor minder snel tevreden zullen zijn over de betreffende dimensies. Overige verschillen die te zien zijn in de tabel, zijn niet significant en berusten daardoor mogelijk op toeval.

Tabel 5.9: Gemiddelde tevredenheid met betrekking tot de kwaliteitsdimensies

	Tevredenheid										Tevreden (%)
	<i>Kleine vereniging</i>	<i>Grote vereniging</i>	<i>Sig.</i>	<i>Kort lid</i>	<i>Lang lid</i>	<i>Sig.</i>	<i>Zwemvereniging</i>	<i>Overige vereniging</i>	<i>Sig.</i>	<i>Totaal</i>	
Prijs	2,18	2,38		3,25	2,24	*	2,28	2,75		2,32	44
Tastbare elementen	2,04	1,95		2,12	1,96	*	1,97	2,02		1,99	90
Service/relatie	1,9	1,96		1,94	1,95		1,97	1,88		1,93	78,26
Betrouwbaarheid	1,98	2,13		2,23	2,06		2,07	2,13		2,09	82,93
Responsiviteit	2,03	2		2,05	2,06		2,06	1,97		2,03	78,05
Producten/diensten	-	-		-	-		-	-		-	-

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,000

5.4 Verklaring van scores op kwaliteitsdimensies

Om tot een verklarend deel van onderzoek te komen, wordt een regressieanalyse uitgevoerd. Aan de hand hiervan wordt getoetst of er een lineair verband bestaat tussen een afhankelijke variabele en één of meerdere onafhankelijke variabele(n). De afhankelijke variabele (in dit onderzoek de kwaliteitsdimensies) geeft het verschijnsel weer dat verklaard wordt. De onafhankelijke variabelen (in dit onderzoek de achtergrondkenmerken) vormen de verklaring voor dit verschijnsel.

5.4.1 Dummyvariabelen

De onafhankelijke variabelen (de achtergrondkenmerken) die in de regressieanalyse worden meegenomen zijn:

- Grootte vereniging;
- Lengte lidmaatschap;
- Categorie vereniging;
- Type vereniging;
- Percentage mannelijke/vrouwelijk leden;
- Percentage jeugdleden/seniorleden;
- Percentage autochtonen/allochtonen.

Het is noodzakelijk dat de variabelen in een regressieanalyse interval- of ratiogeschaald zijn. Dit is voor bovenstaande variabelen niet het geval. Van deze variabelen zullen daarom dummyvariabelen gemaakt worden (paragraaf 4.3.2). In onderstaande tabel (tabel 5.14) staan de dummyvariabelen en de bijbehorende referentiegroep vermeld. De antwoordcategorie met het laagste percentage respondenten is als referentiegroep gekozen.

Tabel 5.10 Dummyvariabelen

Variabele	Dummyvariabelen	Code	Referentiegroep
Ledenaantal	Tot 200 leden (N=43)	1	Meer dan 200 leden
	Meer dan 200 leden (N=27)	0	
Categorie vereniging	Zwemvereniging (N=32)	0	Zwemvereniging
	Overige verenigingen (N=39)	1	
Lengte lidmaatschap	Tot 10 jaar lid (N=24)	0	Tot 10 jaar lid
	Langer dan 10 jaar lid (N=45)	1	
Type vereniging	Recreatieve vereniging (N=44)	1	Overige verenigingen
	Overige verenigingen (N=27)	0	
Percentage mannen	Tot 50% mannen (N=44)	1	Meer dan 50% mannen
	Meer dan 50% mannen (N=27)	0	
Percentage seniorleden	Tot 50% seniorleden (N=42)	1	Meer dan 50% seniorleden
	Meer dan 50% seniorleden (N=29)	0	
Percentage allochtonen	Tot 50% allochtonen (N=62)	1	Meer dan 50% allochtonen
	Meer dan 50% allochtonen (N=9)	0	

Met bovenstaande zeven dummyvariabelen en de kwaliteitsdimensies uit paragraaf 4.2.2, kunnen regressieanalyses uitgevoerd worden. Eerst wordt gekeken hoe groot de effecten van 'lengte lidmaatschap', 'grootte vereniging' en 'categorie vereniging' op de verschillende onderdelen zijn. Daarna worden de overige dummyvariabelen in de regressieanalyse toegevoegd. Op deze manier kan er voor de overige achtergrondkenmerken gecontroleerd worden. Met andere woorden, zijn de in bovenstaande analyse gevonden effecten van 'lengte lidmaatschap', 'grootte vereniging' en 'categorie vereniging' nog steeds van invloed wanneer deze gecontroleerd worden voor de andere achtergrondkenmerken?

5.4.2 Regressieanalyse tevredenheid

Op de kwaliteitsdimensies uit paragraaf 4.2.2 zijn regressieanalyses uitgevoerd. In deze paragraaf wordt er gekeken of voor de drie onafhankelijke kenmerken 'lengte lidmaatschap', 'grootte vereniging' en 'categorie vereniging' significante verbanden met de kwaliteitsdimensies bestaan als deze voor elkaar gecontroleerd worden (tabel 5.11). Ook wordt er gekeken of er significante verbanden bestaan wanneer de drie bovenstaande variabelen gecontroleerd worden voor andere achtergrondkenmerken (tabel 5.12).

In tabel 5.11 en 5.12 zijn de Béta-waarden van de variabelen uit de regressieanalyse vermeld. De variabele met de hoogste Béta-waarde heeft het meeste invloed op de desbetreffende kwaliteitsdimensie. In de onderste rij staan de 'Adjusted R Squares' vermeld. Deze waarde laat zien hoeveel van de variantie in de afhankelijke variabelen (de kwaliteitsdimensies) verklaard wordt door de onafhankelijke variabelen. In bijlage 5 staan alle regressieanalyses.

De onderzoekspopulatie is relatief klein. Dit kan er voor zorgen dat er geen significante verbanden gevonden worden, terwijl er misschien wel significante verbanden zijn, die bij een grotere onderzoekspopulatie wel gevonden worden. Doordat de 'N' op de vragen over de specifieke producten en diensten zeer laag is geweest, is het niet mogelijk om hier regressieanalyses op uit te voeren.

Van de verbanden tussen 'lengte lidmaatschap', 'grootte vereniging' en 'categorie vereniging', die in paragraaf 5.3 gevonden zijn, vinden we dezelfde als we de regressieanalyse hebben uitgevoerd. Wederom geven de kwaliteitsdimensies 'prijs' en 'tastbare elementen' een significant effect op lengte lidmaatschap. Voor beide resultaten is een negatieve Béta gevonden, hetgeen betekent dat verenigingen die kort lid zijn van de NCS meer tevreden zijn over de kwaliteitsdimensies 'prijs' en 'tastbare elementen' dan verenigingen die langer lid zijn van de NCS. Deze uitkomst was ook al te zien in tabel 5.9. In paragrafen 5.2.1 en 5.2.5 was ook te zien dat verenigingen die korter lid zijn van de NCS meer tevreden zijn, maar in deze paragrafen waren voor dit verband geen significante resultaten gevonden.

Wanneer de overige achtergrondkenmerken aan de regressieanalyse worden toegevoegd, blijft er van de eerder gevonden significante verbanden, niet één over (tabel 5.12). Er zijn echter wel nieuwe significante verbanden gevonden voor andere achtergrondvariabelen. Zo was er voor de variabele 'categorie vereniging' in de regressieanalyse zonder de overige achtergrondkenmerken geen significant verband gevonden. Nu de overige achtergrondkenmerken er bij gevoegd zijn, is er wel een significant verband te vinden op de dimensie 'service/relatie' met een p-waarde $< ,05$. Doordat er sprake is van een negatieve Béta, betekent dit dat de overige verenigingen minder tevreden zijn over de dimensie service/relatie, dan de zwemverenigingen. De reden dat zwemverenigingen meer tevreden zijn over de dimensie 'service/relatie' is te verklaren doordat er op het bondsbureau twee personen zich bijna full-time alleen maar bezighouden met alles wat met zwemmen te maken heeft, van de opleidingen tot en met de wedstrijden. Hierdoor weten zwemverenigingen precies bij wie ze moeten zijn voor vragen en worden ze altijd snel geholpen. Er is ook een nieuw significant verband gevonden tussen 'ledenaantal' en de dimensie 'betrouwbaarheid'. Hier is een negatieve Béta gevonden, wat betekent dat grote verenigingen meer tevreden zijn over de dimensie 'betrouwbaarheid' dan kleine verenigingen. De dimensie 'betrouwbaarheid' staat voor de betrouwbaarheid in het bestuur en afdelingsbestuur. Omdat verenigingen geen contact hebben met het bestuur van de NCS, maar wel met het afdelingsbestuur, is besloten alleen hier een vraag over te stellen. Het is opmerkelijk dat de uitkomst een negatieve Béta geeft, omdat in paragraaf 5.3.4 te zien is, dat juist alle kleine verenigingen tevreden zijn over hun afdelingsbestuur. Er waren hier alleen geen significante resultaten gevonden, wat nu bevestigt dat deze resultaten op toeval berusten.

Voor de overige achtergrondkenmerken is er één significant verband gevonden. Voor de variabele 'sekseverhouding' is een significant verband gevonden op de dimensie 'service/relatie' met een p-waarde $< ,01$. Het betreft hier ook een negatieve Béta, hetgeen betekent dat verenigingen met meer dan 50% mannen meer tevreden zijn over de dimensie 'service/relatie' dan verenigingen met meer dan 50% vrouwen. De vragen naar 'service/relatie' zijn door een bestuurslid ingevuld. Aangezien de vrouwen binnen het bestuur van sportverenigingen op alle fronten in de minderheid zijn (Van der Meulen, 2003), zullen de meeste enquêtes door mannen zijn ingevuld. Bovendien zijn de antwoorden op deze vragen waarschijnlijk heel persoonlijk (zie ook paragraaf 4.2.4), en bestaat de kans dat dit niet de mening van de 'vereniging' weergeeft. Verenigingen met meer dan 50% mannen zijn over het algemeen verenigingen die in de categorie 'overige verenigingen' vallen, grote verenigingen en zijn over het algemeen korter dan 10 jaar lid zijn van de NCS (zie figuur 5.1). Als we dit omzetten naar soorten sportverenigingen, dan zijn dit vooral zaalvoetbalverenigingen en de vechtsportverenigingen zoals judo, karate, aikido en sambo. Deze verenigingen zijn dus meer tevreden over de dimensie 'service/relatie' dan bijvoorbeeld gymnastiekverenigingen die weinig mannen hebben.

Als er gekeken wordt naar de 'Adjusted R Square', dan zien we dat drie variabelen 'lengte lidmaatschap', 'grootte vereniging' en 'categorie vereniging' samen 21% van de variantie van de dimensie prijs verklaren (tabel 5.11). Bij de overige dimensies verklaren deze drie variabelen minder. In tabel 5.12 is te zien dat de achtergrondvariabelen samen het meest wederom de dimensie prijs verklaren (26,8%). Wat wel opvalt is dat op de dimensie 'betrouwbaarheid' na alle varianties toenemen als er meer variabelen worden toegevoegd. Bij de dimensie 'betrouwbaarheid' is dit niet het geval, hier neemt de variantie juist iets af.

Tabel 5.11: Effect van 'grootte vereniging', 'lengte lidmaatschap' en 'categorie vereniging' op de tevredenheid van de kwaliteitsdimensies

	Prijs		Tastbare elementen		Service/relatie		Betrouwbaarheid		Responsiviteit		Producten/diensten	
	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.
Dummy lidmaatschap kort -> lang	-0,506*		-0,478*		0,010		-0,219		-0,094		-	
Dummy ledenaantal groot-> klein	-0,367		0,183		0,029		-0,360		0,104		-	
Dummy categorie vereniging zwem-> overig	0,117		-0,242		-0,173		0,133		-0,177		-	
Adjusted R Square	0,214		0,131		-0,043		0,058		-0,062		-	

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,000

Tabel 5.12: Effect van achtergrondkenmerken op de tevredenheid van de kwaliteitsdimensies

	Prijs		Tastbare elementen		Service/relatie		Betrouwbaarheid		Responsiviteit		Producten/diensten	
	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.
Dummy lidmaatschap kort -> lang	-0,300		-0,344		-0,055		-0,182		-0,228		-	
Dummy ledenaantal groot-> klein	-0,401		0,131		0,109		-0,383*		0,158		-	
Dummy categorie vereniging zwem-> overig	0,260		-0,053		-0,541*		0,296		-0,394		-	
Dummy sekseverhouding meer dan 50% mannen -> minder dan 50% mannen	-0,254		0,208		-0,567**		0,067		-0,255		-	
Dummy leeftijdssamenstelling Meer dan 50% senioren -> minder dan 50% senioren	0,120		-0,065		-0,053		0,259		-0,028		-	
Dummy etniciteit Meer dan 50% allochtonen -> minder dan 50% allochtonen	0,440		0,287		-0,030		-0,022		-0,256		-	
Dummy type vereniging Overige verenigingen -> recreatieve verenigingen	0,157		-0,016		0,052		-0,194		0,240		-	
Adjusted R Square	0,268		0,182		0,158		0,044		0,057		-	

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,000

5.5 Tot slot

In dit hoofdstuk zijn de uitkomsten uit de enquête behandeld. De uitkomsten zijn apart bekeken voor 'lengte lidmaatschap', 'grootte vereniging' en 'categorie vereniging'. Duidelijk is geworden dat verenigingen over het algemeen tevreden zijn over de NCS. De punten waar de verenigingen gemiddeld minder tevreden over zijn, zijn de 'communicatie met verenigingen' en 'schriftelijke informatieverstrekking' (tabel 5.3), de 'deelnemersprijs' en de 'informatievoorziening rondom de opleidingen' (tabel 5.6).

Met behulp van regressieanalyses zijn de effecten van de drie belangrijkste achtergrondvariabelen, 'lengte lidmaatschap', 'grootte vereniging' en 'categorie vereniging', gecontroleerd voor elkaar en voor de overige achtergrondvariabelen. Uit deze regressieanalyse blijkt dat zodra er gecontroleerd wordt voor de overige achtergrondvariabelen er andere significante resultaten gevonden worden.

6 Conclusies en aanbevelingen

In dit afsluitende hoofdstuk worden de conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan aan de NCS. Met behulp van de theoretische verdieping en de resultaten uit de enquête is getracht een antwoord te vinden op de probleemstelling en onderzoeksvragen. In de volgende paragrafen zullen de onderzoeksvragen uitgewerkt worden, als antwoord op de probleemstelling.

6.1 Conclusie met betrekking tot onderzoeksvraag 1

In deze paragraaf wordt een antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag. Deze onderzoeksvraag luidt als volgt:

“In hoeverre zijn de aangesloten NCS-verenigingen op de hoogte van de diensten en producten die de NCS aanbiedt en in hoeverre wordt hier gebruik van gemaakt?”

Verenigingen zijn over het algemeen wel op de hoogte van de communicatiemiddelen die de NCS aanbiedt. Van de communicatiemiddelen (Sportberichten, Sport/plus en de website) worden Sportberichten en Sport/plus veel gelezen. Het percentage lezers van deze twee communicatiemiddelen ligt boven de tachtig procent. Van de website wordt ook gebruik gemaakt, maar niet frequent. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft aan de website maandelijks te bezoeken.

Verenigingen zijn minder goed op de hoogte van welke diensten en producten de NCS aanbiedt. Verenigingen geven aan maar weinig diensten van verenigingsondersteuning te kennen en ook veel van de opleidingen zijn niet bekend bij de aangesloten verenigingen. Vooral opvallend is dat de dienst ‘verzekeringen’ niet bekend blijkt te zijn bij de verenigingen, terwijl de verenigingen wel aangeven hier behoefte aan te hebben en tevreden over te zijn. Hetgeen betekent dat de verenigingen ‘verzekeringen’ waarschijnlijk zien als iets wat standaard in het NCS-pakket zit en niet iets wat onder verenigingsondersteuning valt. Wat ook uit dit onderzoek naar voren komt is dat verenigingen aangegeven behoefte te hebben aan bepaalde diensten, terwijl ze bij bekendheid hebben aangegeven deze dienst niet te kennen. Dit betekent dat veel diensten wel bestaan bij de NCS, maar niet bekend zijn bij de verenigingen die er wel behoefte aan hebben. In paragraaf 3.3.2 is naar aanleiding van procesgerichte aandacht voor kwaliteit de vraag gesteld of het aanbod verenigingsondersteuning van de NCS wel zo is afgestemd op de aangesloten verenigingen, dat deze er ook daadwerkelijk effectiviteit en efficiëntie uit kunnen halen? Uit dit onderzoek komt naar voren dat dit niet het geval is. Verenigingen hebben behoefte aan diensten die de NCS aanbiedt, maar waarvan de verenigingen niet weten dat ze worden aangeboden.

Door de lage respons op deze vragen in het onderzoek kan er aangenomen worden dat de verenigingen ook weinig gebruik maken van de diensten van verenigingsondersteuning en van de opleidingen. Verenigingen die wel gebruik maken van de opleidingen zijn voornamelijk zwemverenigingen. Dit blijkt uit het feit dat er vooral respons is op de vragen over de tevredenheid van de zwemopleidingen. De opleidingen waar de zwemverenigingen de grootste behoefte aan hebben en het meest tevreden over zijn, zijn de opleidingen 'zwemleider A' en 'zwemleider B'.

Conclusie op onderzoeksvraag één is dat verenigingen slecht op de hoogte zijn van de producten en diensten die de NCS aanbiedt in het kader van verenigingsondersteuning.

6.2 Conclusie met betrekking tot onderzoeksvraag 2

In deze paragraaf wordt een antwoord gegeven op de tweede onderzoeksvraag. Deze onderzoeksvraag luidt als volgt:

“Hoe tevreden zijn de aangesloten verenigingen over de NCS met betrekking tot het aangeboden aanbod?”

In paragraaf 3.4.2 werd al genoemd dat de tevredenheid van klanten over diensten/producten een groot goed is. Tevredenheid wordt bepaald door het verschil tussen verwachtingen en ervaringen (Thomassen e.a. 1994). In dit onderzoek geven de meeste verenigingen aan tevreden te zijn over de NCS. Hier moet wel een kanttekening bijgeplaatst worden, dat deze tevredenheid bij lange na niet de negentig tot honderd procent haalt. Verenigingen zijn tevreden over de communicatiemiddelen die de NCS aanbiedt. Verenigingen zijn ook zeer te spreken over de klantgerichtheid, hulpvaardigheid en deskundigheid van de medewerkers van het bondsbureau. De verenigingen die vallen onder een afdeling, zijn tevreden over hun afdelingsbestuur. Toch zijn er ook behoorlijk wat verenigingen niet tevreden over bepaalde diensten, producten en services die de NCS aanbiedt. Minst tevreden zijn de verenigingen over hetgeen ze ontvangen voor hun NCS-afdracht. Iets meer dan een derde van de verenigingen geeft daarbij aan niet tevreden te zijn. Bij deze verenigingen heeft de ervaring die ze hebben gehad niet voldaan aan de verwachtingen. Dit kan verklaard worden door tussentijdse contributieverhogingen waar het bondscongres mee heeft ingestemd. Het kan ook komen doordat de verenigingen vinden dat ze te weinig ontvangen voor hetgeen ze betalen.

Conclusie op onderzoeksvraag twee is dat NCS over het algemeen tevreden zijn over de diensten/producten die de NCS aanbiedt. Het minst tevreden zijn de verenigingen over de contributie die ze moeten betalen aan de NCS.

6.3 Conclusie met betrekking tot onderzoeksvraag 3

In deze paragraaf wordt een antwoord gegeven op de derde onderzoeksvraag. Deze onderzoeksvraag luidt als volgt:

“Wat is de invloed van diversiteit tussen NCS-verenigingen op de tevredenheid over de NCS en is diversiteit binnen NCS-verenigingen van invloed op de behoeften van de verenigingen?”

Zoals in paragraaf 3.5 al door Schuringa (2005) genoemd is, is iedere vereniging uniek en anders dan andere. Niet één vereniging is exact hetzelfde als een andere vereniging. Voor dit onderzoek is er een onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten NCS-verenigingen. Er is gekeken naar de verschillen tussen verenigingen die kort lid zijn (tot 10 jaar) en lang lid zijn (meer dan 10 jaar) van de NCS, er is gekeken naar kleine verenigingen (tot 200 leden) en grote verenigingen (meer dan 200 leden) en naar zwemverenigingen en overige verenigingen.

Verenigingen die kort lid zijn van de NCS, zijn over het algemeen meer tevreden over de kwaliteitsdimensies dan de verenigingen die lang lid zijn van de NCS. De zwemverenigingen zijn over het algemeen minder tevreden over de NCS dan de overige verenigingen. Deze laatste zijn vaker verenigingen die korter dan 10 jaar lid zijn van de NCS, in vergelijking met de zwemverenigingen die gemiddeld 34,86 jaar lid zijn van de NCS. Overige verenigingen hebben ook gemiddeld minder leden dan de zwemverenigingen.

Kleine verenigingen zijn meer tevreden over de NCS dan grote verenigingen. Dit is een andere uitkomst dan uit het onderzoek van Dijkers (2004) naar voren is gekomen. Dit verschil kan verklaard worden, doordat in dit onderzoek verenigingen die klein zijn, vaak ook nog geen tien jaar lid zijn van de NCS en dat dit misschien in het onderzoek van Dijkers niet het geval was. In het onderzoek van Dijkers (2004) is het verschil in de duur van het lidmaatschap niet aangegeven. Tevens had het onderzoek van Dijkers een homogene onderzoekspopulatie met alleen atletiekverenigingen. De onderzoekspopulatie van dit onderzoek bestond uit verenigingen die in ongeveer dertig verschillende sporten actief zijn.

Uit het onderzoek is ook naar voren gekomen dat verenigingen met meer dan de helft mannen, meer tevreden zijn over de dimensie ‘service/relatie’ dan verenigingen met meer dan de helft vrouwen in hun gelederen. Dit is te verklaren doordat vrouwen binnen het bestuur van sportverenigingen op alle fronten in de minderheid zijn (Van der Meulen, 2003). Hierdoor zullen de meeste enquêtes door mannen zijn ingevuld. Bovendien zijn de antwoorden op deze vragen waarschijnlijk heel persoonlijk (zie ook paragraaf 4.2.4), en bestaat de kans dat dit niet de mening van de ‘vereniging’ weergeeft. Verenigingen met meer dan 50% mannen in hun gelederen zijn vooral zaalvoetbalverenigingen en vechtsportverenigingen.

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat de NCS gemiddeld maar zeer weinig verenigingen met meer dan 50% allochtonen heeft. Dit is in overeenstemming met het onderzoek van Visser (1997) waaruit bleek dat allochtonen in het algemeen minder deelnemen aan georganiseerde vrijetijdsactiviteiten, waaronder sport. In dit onderzoek is er niet één significant verband gevonden met de variabele 'etnische achtergrond'. In dit onderzoek kunnen er dus geen conclusies getrokken worden of verschillen tussen verenigingen in etnische samenstelling van invloed is op de tevredenheid over de NCS of op de behoefte van verenigingen aan bepaalde diensten en producten.

Conclusie op onderzoeksvraag 3 is dat de diversiteit tussen verenigingen invloed heeft op de tevredenheid van de verenigingen over de NCS. Helaas kan er geen antwoord gegeven worden op de vraag of de diversiteit ook van invloed is op de behoefte van verenigingen. Dit komt doordat de respons op deze vragen te laag was.

6.4 Conclusie met betrekking tot onderzoeksvraag 4

In deze paragraaf wordt een antwoord gegeven op de vierde onderzoeksvraag. Deze onderzoeksvraag luidt als volgt:

“Wat zijn de behoeften van de aangesloten verenigingen van de NCS en sluit het aanbod van de NCS aan bij de behoeften die de aangesloten verenigingen hebben?”

In de theorie van Lucassen en Bottenburg (2004) over gebruikersgerichte aandacht voor kwaliteit was al naar voren gekomen dat een belangrijk probleem bij sportorganisaties de gebrekkige klant- en servicegerichtheid is. Wat vooral duidelijk is geworden uit dit onderzoek is dat de NCS-verenigingen aangeven dat ze aan veel diensten van verenigingsondersteuning geen behoefte hebben. Er is in dit verband wel sprake geweest van een lage respons op deze vragen, maar als van bijvoorbeeld zeventien verenigingen geen enkele vereniging aangeeft behoefte te hebben aan de betreffende dienst, zal er in twijfel getrokken moeten worden of deze diensten wel in het aanbod van de NCS thuis horen. Opvallend is dat de dienst 'doelgroepenbeleid/diversiteitbeleid' als één van de hoogste scoort wat betreft geen behoefte. Dit laatste is toch een speerpunt van de NCS. De lage bekendheid hiervan bij de NCS, kan verklaard worden doordat de NCS hier zelf te weinig aandacht aangeeft naar 'buiten' toe.

Verenigingen zijn ook duidelijk in het onderzoek over de behoefte die ze hebben aan opleidingen. Aan de algemene opleidingen is bijna geen behoefte, aan zwemopleidingen daarentegen wel. Dit is te verklaren doordat ongeveer de helft van de verenigingen die gereageerd heeft op de enquête een zwemvereniging is. Voor de overige verenigingen zijn maar weinig opleidingen en als deze dan ook niet in het beleid van de vereniging passen, dan hebben ze daar ook geen behoefte aan.

Conclusie op onderzoeksvraag vier is dat verenigingen aan de meeste diensten en producten die de NCS aanbiedt op het gebied van verenigingsondersteuning en opleidingen, uitgezonderd de zwemopleidingen, geen behoefte hebben. Het aanbod van de NCS sluit dus slecht aan bij de behoefte die de verenigingen hebben.

6.5 Conclusies samengevat

In hoofdstuk 1 is de probleemstelling van het onderzoek gegeven, deze probleemstelling luidt als volgt:

“Wat zijn de behoeften van de aangesloten verenigingen van de NCS en hoe tevreden zijn de aangesloten verenigingen over de huidige dienstverlening van de NCS? Heeft de samenstelling van de aangesloten verenigingen invloed op de behoeften en tevredenheid van de aangesloten verenigingen?”

Deze probleemstelling wordt met behulp van de antwoorden op de vier onderzoeksvragen beantwoord.

Het algemene beeld is dat de NCS-verenigingen over het algemeen tevreden zijn over de NCS. Maar wil de NCS haar leden blijven behouden, dan zal deze tevredenheid van de verenigingen wel verbeterd moeten worden. De verenigingen die al langer dan tien jaar lid zijn van de NCS, zullen hun lidmaatschap niet zo snel opzeggen, omdat zij ook vaak vanuit een ideologisch oogpunt lid zijn van de NCS. Uit dit onderzoek blijkt echter dat veel van deze verenigingen minder tevreden zijn over de NCS. Zij zullen vanwege het lange lidmaatschap vooral ook kritischer zijn over de NCS. Vooral de nieuwe verenigingen die kort lid zijn van de NCS moeten binnen de gelederen gehouden worden. De verenigingen die op dit moment nog geen tien jaar lid zijn van de NCS, zijn over het algemeen meer tevreden over de NCS dan de verenigingen die langer lid zijn van de NCS.

In paragraaf 3.3 eerder in dit onderzoek is de definitie voor kwaliteit van Bottenburg e.a. (1997, p. 21) al omgezet naar de NCS: “Er is sprake van kwaliteit van dienstverlening bij de NCS als de geleverde diensten en services voldoen aan de vraag van de aangesloten verenigingen.” Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat verenigingen tevreden zijn over de geleverde diensten en services, maar dat deze tevredenheid beter moet worden in de toekomst. Wel blijkt uit dit onderzoek dat verenigingen aan veel diensten en services die de NCS aanbiedt geen behoefte hebben. Terugkomend op de definitie, er is dus sprake van redelijk goede kwaliteit van dienstverlening bij de NCS, vooral qua de tevredenheid, maar deze is nog niet uitmuntend.

Als er gekeken wordt naar de verschillende kwaliteitsdimensies, zijn de verenigingen vooral tevreden over de dimensies ‘prijs’ en ‘service/relatie’. Verenigingen zijn tevreden over de prijs die ze moeten betalen voor de verschillende diensten van de NCS. Verenigingen vinden alleen dat ze te weinig krijgen voor hun

contributie. De contributieprijs zou dus gelijk moeten blijven, maar de diensten moeten verbeterd en uitgebreid worden. Verenigingen zijn ook zeer content met de bereikbaarheid van het bondsbureau en hoe zij door de medewerkers van het bondsbureau geholpen worden.

Veel verenigingen hebben helemaal geen behoefte aan de diensten die de NCS aanbiedt. Op bijna alle vragen in het onderzoek over de behoefte over bepaalde diensten is een negatieve reactie gekomen. Alleen de zwemverenigingen geven aan behoefte te hebben aan de opleidingen die met zwemmen te maken hebben. Opvallend is ook dat verenigingen aangegeven hebben dat ze geen behoefte hebben aan een dienst als 'diversiteitsbeleid/doelgroepenbeleid' terwijl de NCS dit juist als één van hun kernbeleidspunten ziet. In hetzelfde licht kan de dienst 'vrouwelijk kader gezien' gezien worden, waar de verenigingen ook over zeggen dat ze er totaal geen behoefte aan hebben. Verenigingen zijn over algemeen slecht op de hoogte van de diensten/producten die de NCS aanbiedt. Verenigingen geven zelf in dit onderzoek aan maar weinig diensten te kennen. Het aanbod van de NCS sluit dus slecht aan bij de behoefte die de verenigingen hebben. Het pakket uitbreiden met andere diensten, zou een mogelijkheid kunnen zijn, om dit 'gat' te dichten, maar de verenigingen hebben in dit onderzoek ook aangegeven niet meer te willen betalen voor extra diensten die in de toekomst geleverd worden.

Het laatste gedeelte van de probleemstelling: "*Heeft de samenstelling van de aangesloten verenigingen invloed op de behoeften en tevredenheid van de aangesloten verenigingen?*" kan als volgt beantwoord worden. De diversiteit tussen verenigingen is van invloed op de tevredenheid van de verenigingen over de NCS. Helaas kan er geen antwoord gegeven worden op de vraag of de diversiteit ook van invloed is op de behoeften van verenigingen. Dit komt doordat de respons op deze vragen te laag was.

6.6 Aanbevelingen

De aanbevelingen die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen, zijn voor de duidelijkheid naar de NCS toe uitgesplitst in aanbevelingen aan de NCS en aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

6.6.1 Aanbevelingen aan de NCS

Om de dienstverlening naar haar klanten te optimaliseren, worden in deze paragraaf een aantal aanbevelingen aan de NCS gedaan.

Producten/diensten

Om zo goed mogelijk aanbevelingen te doen aan de NCS wat betreft de producten en diensten is hiervoor gebruik gemaakt van prioriteitenmatrices (zie paragraaf 4.3.3). Voor zowel de diensten van verenigingsondersteuning als voor de opleidingen is een prioriteitenmatrix opgesteld. Hierdoor kan er gericht wat gezegd worden over de verschillende producten en diensten.

Verenigingsondersteuning

In kwadrant I bevinden zich de volgende diensten: ouders graag gezien, Ledenwerving en –behoud, samenwerking met andere verenigingen, cursus vrijwilligerscoördinator, samenwerking met andere verenigingen en vrijwilligers beleidsplan. Deze diensten dienen verbeterd te worden.
Deze diensten dienen verbeterd te worden.

Kwadrant II, hier bevinden zich de volgende diensten in: verzekeringen, accommodatieproblematiek, juridische ondersteuning, relatie met gemeenten, subsidieaanvragen en –problemen. De score op deze diensten moet door de NCS vastgehouden te worden. De vereniging is tevreden over de aspecten waar ze belang aan hechten. Dit betekent natuurlijk niet automatisch dat de NCS geen aandacht aan deze diensten hoeft te schenken. De NCS moet er voor zorgen dat de scores op deze diensten hetzelfde blijven over verbeteren, maar zeker niet verslechteren.

In kwadrant III bevinden zich de volgende diensten: cursus jeugdsportcoördinator, financiële/ administratieve ondersteuning, taak- en functieomschrijvingen, persberichtenservice, posterservice, vrouwelijk kader graag gezien. Deze diensten hebben geen prioriteit. Toch mag de NCS deze diensten ook niet uit het oog verliezen.

Kwadrant IV, hier bevinden zich de volgende diensten in: algemeen beleidsplan, pr/communicatieplan, bestuurlijke zaken, sportiviteit en respect, diversiteitsbeleid/doelgroepenbeleid, fusies, organisatiestructuur, opzetten website en ouderen beleid. Deze diensten kunnen door de NCS afgebouwd worden. Aan deze diensten kan door de NCS minder aandacht besteedt worden, waardoor kosten bespaard kunnen worden. De NCS moet alleen voorkomen dat de kwaliteit van deze diensten achteruit gaat.

Opleidingen

In kwadrant I bevinden zich de opleidingen: zwemtrainer NCS, beoordelaar synchroonzwemmen en figuurdrijven, verenigingsleider synchroonzwemmen en figuurdrijven, wedstrijdofficial zwemmen. Deze opleidingen dienen door de NCS met hoge prioriteit verbeterd te worden.

In kwadrant II bevinden zich de opleidingen: opleiding zwemleider B, opleiding zwemleider A en recreatiesportleider algemeen. Deze opleidingen dienen door de NCS vastgehouden te worden. De verenigingen zijn tevreden over deze opleidingen. De NCS moet wel voorkomen dat de kwaliteit van deze diensten achteruit gaat.

Kwadrant III, hier bevinden zich de volgende diensten in: opleiding vrijwilligerscoördinator en opleiding judo instructeur NCS. Deze opleidingen hebben een lage prioriteit. Deze opleidingen dienen van hetzelfde niveau te blijven en hier liggen kansen om de verenigingen aangenaam te verrassen.

Kwadrant IV, hier bevinden zich de volgende diensten in: algemeen verenigingsleider, cursus jeugdsportcoördinator, verenigingsleider recreatiezwemmen, waterpoloscheidsrechter en jurylid waterpolo, opleiding aikido NCS, waterpolotrainer NCS, opleiding zaalvoetbal scheidsrechter, recreatiesportleider ouderen en opleiding karate instructeur NCS. Voor deze opleidingen geldt afbouwen. Er zijn weinig verenigingen die behoefte hebben aan deze opleidingen en als men de opleiding volgt, is men er tevreden over. Men moet wel voorkomen dat de kwaliteit van deze opleidingen achteruit gaat.

Prijs

De NCS-verenigingen vinden de contributie die ze betalen aan de NCS te hoog en vinden ook dat ze te weinig ontvangen voor hetgeen ze betalen. Daarom moet de NCS goed kijken naar het contributiebedrag dat de verenigingen aan de NCS betalen. Verenigingen hebben in dit onderzoek ook aangegeven dat ze niet extra willen gaan betalen voor extra diensten. De kwaliteit van de huidige diensten zal dus omhoog moeten en het dienstenpakket zal uitgebreid moeten worden om de verenigingen in dit geheel tevreden te houden. Aan de prijs van de opleidingen hoeft niets veranderd te worden, hier zijn de verenigingen tevreden over.

Tastbare elementen

Wat betreft de communicatiemiddelen zou de NCS moeten proberen het aantal lezers te vergroten. Een medium als 'sportberichten' is er voor en door de verenigingen. Als een gedeelte van de verenigingen dit blad niet leest, zijn ze ook niet op de hoogte over hetgeen er reilt en zeilt binnen de NCS en haar verenigingen. De NCS moet zich hierbij misschien afvragen of dit komt door de leesbaarheid van dit blad, de frequentie of om een andere reden. Het is dus raadzaam als NCS een korte lezersenquête te houden.

Betrouwbaarheid

Verenigingen die onder een afdeling vallen, zijn over het algemeen tevreden over hun afdelingsbestuur. Belangrijk hierbij is, dat de besturen betrouwbaarheid blijven uitstralen in de komende jaren. Dit kan bereikt worden door het nakomen van afspraken en rekening houden met klanten. De deskundigheid, hulpvaardigheid en klantgerichtheid moeten minimaal op het niveau blijven zoals ze nu zijn om de verenigingen tevreden te houden.

Responsiviteit en service/relatie

Omdat de kwaliteitsdimensies responsiviteit en service/relatie veel raakvlakken met elkaar hebben, worden ze in deze paragraaf samengenomen. Naar aanleiding van dit onderzoek kan de NCS denken op deze voet door te gaan met het bondsbureau. Het is echter aan te bevelen de kwaliteit van het bondsbureau in ieder geval hetzelfde te houden en het liefst nog te laten stijgen. De uitdaging ligt erin om over een paar jaar bij een volgend onderzoek, het bondsbureau hoger te laten scoren dan dit onderzoek. De houding van medewerkers is erg belangrijk in hoe klanten de dienstverlening ervaren. Het is daarom belangrijk dat de medewerkers hulpvaardig, klantgericht en deskundig zijn. Verenigingen zijn hier op dit

moment tevreden over en de NCS moet er voor zorgen dat de verenigingen hier ook tevreden over blijven.

6.6.2 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Naar aanleiding van dit onderzoek raad ik de NCS aan dit onderzoek om de twee tot drie jaar te herhalen. De enquête zal daar wel voor aangepast moeten worden om de respons te verhogen. De enquête die voor dit onderzoek is gebruikt, duurde te lang voor de respondenten om in te vullen. Het cadeautje (1 Lotto-lot) wat tegenover het responderen van de enquête stond was te klein voor het werk wat de verenigingen moesten verzetten.

Als men dit onderzoek herhaalt kan men er voor kiezen de onderdelen over jeugdbeleid en diversiteitsbeleid te schrappen. Deze onderdelen zaten in dit onderzoek op verzoek van de NCS om te komen tot een nulmeting voor dit betreffende beleid. Deze onderdelen hadden niet direct iets te maken met de tevredenheid of behoefte van de verenigingen in relatie tot de NCS. Om voor deze twee onderdelen weer een keer een meting te doen, om te zien of het NCS-beleid op deze terreinen werkt, is het aan te raden hiervoor een aparte enquête te maken. Deze zal dan niet al te lang zijn en kost de verenigingen niet al te veel tijd. Een onderzoek over deze onderdelen zou om de drie jaar kunnen plaatsvinden.

De onderdelen over verenigingsondersteuning en opleidingen zouden gezien de lage respons uit de enquête geschrapt kunnen worden. Toch raad ik dit af, omdat deze onderdelen tot de basisdiensten van de NCS behoren. Wat ook een idee is om als een vereniging zich nieuw aanmeldt bij de NCS, deze een startenquête te sturen met vragen over wat de verwachtingen zijn over de NCS, waarom de vereniging lid wordt van de NCS en wat de behoefte van de vereniging is. Zo kan de NCS snel en adequaat handelen naar de behoefte van de betreffende vereniging.

Uit dit onderzoek is ook naar voren gekomen dat het is aan te raden om een kleine lezersenquête te houden onder de lezers van 'sportberichten'. Aangezien 'sportberichten' binnenkort alleen nog digitaal te ontvangen is, zou dit ook via de digitale snelweg kunnen. Dit zou kunnen door middel van een email of door middel van een tool op de website waar de mensen hun mening kunnen geven over 'sportberichten'. Zo kan men verbeteren tot een maandelijks blad waar alle aangesloten verenigingen wat aan hebben.

Literatuur

- Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Kalmijn, M. (2000) Basisboek enquêteren en gestructureerd interviewen. Groningen: Wolters-Noordhoff bv.
- Beek, W. van (1996) De speelse paradoxen van de sport. In: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (1996) *Wat sport beweegt*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Bekink, P. & Dugour, F. (1989) *Van arbeiderssport naar recreatiesport, onderzoek naar de rol van de NCS in sport stimulering*. Amsterdam: NCS.
- Berger, K. en Mens, M. van (1997) *Klanttevredenheid en loyaliteit*. Alphen aan de Rijn: Samson Bedrijfsinformatie.
- Boomsma, S. & Borrendam, A. van (2000) *Kwaliteit van dienstverlening. De integratie van dienstenmarketing, kwaliteit en management*. Alphen aan den Rijn: Samson.
- Bottenburg, M. van & Schuyt, K. (1996) *De maatschappelijke betekenis van sport*. Arnhem: NOCNSF.
- Bottenburg, M. van, Hof, C. van 't & Oldenboom, E. (1997) *Goed, Beter, Best. Naar een kwaliteitsbeleid in een pluriforme sportsector*. Den Haag: VWS
- Crum, B.J. (1991) *Over de versporting van de samenleving. Reflecties over bewegingsculturele ontwikkelingen met het oog op het sportbeleid*. Rijswijk:WVC.
- Dijkers, J. (2004) *"De KNAU, zichtbaar beter?"* Scriptie Vrijtijdwetenschappen, Universiteit van Tilburg.
- Dona, J.C. (1981) *Sport en socialisme*. Amsterdam: Van Genneep.
- Duyvendak, J.W., Krouwel, A., Kraaijkamp, R. en Boonstra, N. (1998) *Integratie door sport?* Rotterdam: Bestuursdienst Rotterdam/ Sociale vernieuwing.
- Elling, A. & Knop, P. de (1998) 'Sport integreert', maar niet altijd en voor iedereen. In: Steenberg, J., Buisman, A.J., Knop, P. de & Lucassen, J.M.H. (1998). *Waarden en normen in de sport. Analyse en beleidsperspectief*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Goossens, R. & Lucassen, J. (2003) Sportinfrastructuur: organisaties en accommodaties. In: Breedveld, K. (red.) *Rapportage Sport 2003*, pp 125-166. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Gronigingen, B. van (2004) *SPSS in een notendop*. Universiteit van Amsterdam.

Hinkle, D.E., Wiersma, W., Jurs, S.G. (2003) *Applied Statistics for the behavioural sciences*. Boston: Houghton Mifflin Company.

Hoyng, J. & Knop, P. de (2002) De sociale functies en betekenissen van sport. In: Knop, P. de, Vanreusel, B. & Scheerder, J. *Sportsociologie. Het spel en de spelers*, pp 79-96. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.

Huizingh, E. (2002) *Inleiding SPSS 11 voor Windows*. Schoonhoven: Academic Service.

Lucassen, J. & Bottenburg, M. van (2004) *Sneller, Hoger, Sterker, Beter. Kwaliteitsmanagement in de sport*. 's-Hertogenbosch: W.J.H. Mulier Instituut. Nieuwegein: Arko Sports Media.

Meulen, R. van der (2003) Betrokkenheid: volgers, toeschouwers en vrijwilligers. In: Breedveld, K. (red.) *Rapportage Sport 2003*, pp 99-123. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2005) *Nota Tijd voor sport – Bewegen, Meedoen, Presteren*. Den Haag: Ministerie van VWS.

Nederlandse Culturele Sportbond (2003) *Aangepast beleidsplan 2000/plus*. Amsterdam: Interne uitgave.

NOC*NSF (2005) *Ledenaantal NOC*NSF over 2004*. Arnhem: NOC*NSF

Pine, B.J.II en Gilmore, J.H. (2000) *De beleveniseconomie*. Schoonhoven: Academic Service.

Poel, H. van der (2004) *Tijd voor vrijheid. Inleiding tot de studie van de vrijetijd*. Amsterdam: Boom.

Schuringa, L. (2005) *Omgaan met diversiteit, een uitdaging*. Soest: H. Nelissen

Thomassen, J-P.R., Veld, E. in 't en Winthorst, H.H. (1994) *Klanttevredenheid, de succesfactor voor elke organisatie*. Deventer: Kluwer BedrijfsInformatie.

Universiteit van Tilburg, departement MTO (2002) Tutorial e-desk: GLM-Univariate variantieanalyse.

Visser, J. (1997) "*Non-participatie in de vrijetijd.*" Scriptie Vrijetijdwetenschappen, Katholieke Universiteit Brabant.

Vocht, A. de (2001). *Basishandboek SPSS 10*. Utrecht: Bijleveld Press.

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (1996) *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Bijlage 1 Aanbiedingsbrief

Amsterdam, 16 februari 2005
Referentie: fp/pr/0065/2005

Aan het bestuur van de betreffende vereniging

Betreft: NCS marktonderzoek

Geachte heer/mevrouw,

NCS MARKTONDERZOEK OM DE WENSEN VAN VERENIGINGEN IN KAART TE BRENGEN

Een aantal maanden geleden hebben we u in Sportberichten al aangekondigd dat er een marktonderzoek zou komen onder de aangesloten verenigingen van de NCS. Hierbij ontvangt u de vragenlijst voor dit onderzoek.

Intussen is het al weer vier jaar geleden dat er onder de aangesloten verenigingen een onderzoek gedaan is over hoe zij denken over de NCS. Aangezien de NCS afgelopen vier jaar niet stil heeft gezeten, wordt het weer eens tijd om te kijken hoe u als vereniging denkt over de NCS.

Het is van groot belang dat u als bestuurder meewerkt aan dit onderzoek:

- In de vragenlijst kunt u uw oordeel geven over de kwaliteit van de producten en services die de NCS aanbiedt.
- Ook of u vindt dat het aanbod aansluit bij de behoeften van uw vereniging.
- Wat is uw mening over de service van het bondsbureau?
- Speciale aandacht in deze vragenlijst is er voor diversiteit- en jeugdbeleid.

Met de gegevens uit het marktonderzoek kan de NCS haar serviceverlening aan de verenigingen optimaliseren.

WIJ VRAGEN U DE VRAGENLIJST VOOR 21 MAART A.S. TE RETOURNEREN

aan het bondsbureau van de NCS in bijgevoegde antwoordenvolp.

Omdat de vragenlijst ongeveer 15 tot 20 minuten van uw kostbare tijd in beslag neemt, stellen wij hier ook wat tegenover. **Als dank ontvangt u van ons een gratis lot om in de LOTTO mee te spelen.** Dit lot ontvangt u op het moment dat wij de ingevulde vragenlijst van u retour hebben ontvangen. Hiermee kunt u tot vier miljoen euro verdienen voor uw vereniging.

We zullen u tijdens het Bondscongres op 23 april a.s. de eerste resultaten van het onderzoek presenteren.

Wij danken u voor uw medewerking om de NCS te verbeteren!

Met vriendelijke groet,

Rob Verheuvél
Directeur

Bijlage: Vragenlijst en antwoordenvolp

Bijlage 2 Vragenlijst verenigingen

Vragenlijst voor NCS verenigingen

Wij danken u zeer hartelijk voor de medewerking aan de enquête!

Hierbij geven wij u een aantal aanwijzingen voor het invullen van het enquêteformulier. Als u deze doorleest is het beantwoorden van de vragen geen probleem meer.

- Sommige van de gevraagde gegevens zijn al bekend bij de NCS, maar in het kader van het onderzoek stellen wij het op prijs dat u deze alsnog invult. Hierdoor zullen de meest actuele gegevens van uw vereniging aanwezig zijn bij de NCS. Met deze gegevens wordt vertrouwelijk om gegaan.
- Deze vragenlijst bestaat uit open en gesloten vragen.
- Bij de gesloten vragen wordt duidelijk aangegeven op welke wijze u kunt antwoorden. Bij meerkeuzevragen met voorgedrukte hokjes vragen wij u het gekozen antwoord aan te kruisen. Bij meerkeuzevragen met cijfers vragen wij u om het gekozen antwoord te omcirkelen.
- Bij de open vragen, vragen we u om uw antwoord zelf te formuleren.
- Bij een groot aantal vragen wordt u in de gelegenheid gesteld om uw opmerkingen en suggesties m.b.t. een bepaald onderwerp weer te geven. Wij vragen u dat ook zo veel mogelijk te doen.
- Wij verzoeken u het ingevulde formulier met verenigingsgegevens evenals het enquêteformulier zo snel mogelijk aan ons terug te sturen. U kunt dit kosteloos doen naar antwoordnummer 12108, 1000 RM Amsterdam.
- Het invullen van de vragenlijst neemt ongeveer 15 tot 20 minuten van uw tijd in beslag. Als dank voor het meewerken aan dit onderzoek ontvangt u een gratis lot waarmee u kunt meespelen in de Lotto en informatie kunt krijgen over het genereren van extra geld voor uw vereniging door het meespelen in de Lotto.

Verenigingsgegevens

Allereerst vragen wij u enkele gegevens over uw vereniging te verstrekken. Deze gegevens zullen niet in de onderzoeksrapportage verwerkt worden. Er wordt vertrouwelijk met deze gegevens omgegaan.

Naam vereniging	
Vestigingsplaats	
Provincie	
Contactpersoon bij vragen	
Telefoonnummer contactpersoon	
Adres contactpersoon	
Postcode + woonplaats contactpersoon	
E-mail contactpersoon	@
E-mail vereniging	@
Website vereniging	Http://
E-mail jeugdcommissie	@
E-mail activiteitencommissie	@

Wij vragen u dit formulier met de verenigingsgegevens gezamenlijk met het enquêteformulier terug te sturen in bijgevoegde portvrije envelop.

Bij ontvangst op het bondsbureau worden beide formulieren direct gescheiden zodat de anonimiteit gewaarborgd blijft.

U zult begrijpen dat wij beide formulieren tegelijkertijd ingevuld willen ontvangen zodat wij u als dank voor uw medewerking een gratis Lotto lot toesturen!

Adresgegevens:
Bonds bureau
t.a.v. Annelies van Geest
Meeuwenlaan 41
1021 HS Amsterdam

- 8 Biedt uw vereniging aangepast sporten aan?
 Ja, voor mensen met een lichamelijke beperking
 Ja, voor mensen met een verstandelijke beperking
 Ja, voor zowel mensen met een lichamelijke als mensen met een verstandelijke beperking
 Nee, geen van bovenstaande
- 9 Welke typering past het best bij uw vereniging? (max 2)
 Buurtsportvereniging
 Recreatievereniging
 Prestatieve vereniging
 Anders nl.:.....

Onderdeel B Communicatie en voorlichting

Website

De website van de NCS is te vinden op www.nederlandseculturelesportbond.nl of via www.sport4all.nl

- 10 Wordt er door (kader) leden van uw vereniging gebruik gemaakt van de website van de NCS?
 Dagelijks Jaarlijks
 Wekelijks Nooit (ga verder naar vraag 13)
 Maandelijks

- 11 Wat vindt u van de website met betrekking tot

Website	Uitstekend	Goed	Voldoende	Matig	Slecht	N.v.t.
A Online informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Actualiteiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Diensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D Activiteiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E Lay-out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 12a Waarom wordt de website door uw vereniging bezocht? (Meerdere antwoorden mogelijk)
 Om informatie te krijgen Om nieuws over de NCS te lezen
 Om in contact met de NCS te komen Anders, nl.:
 Om het algemene sportnieuws te lezen

- 12b Wat zijn de vier belangrijkste onderwerpen die worden bezocht? (Het belangrijkste onderwerp geeft u een 1, die daarna een twee, en zo verder tot en met 4).
 ... Alleen de homepage ... Verenigingsnieuws
 ... Verenigingsondersteuning ... Opleidingen
 ... Ondersteuning bonden ... Diversiteitbeleid
 ... Pagina met algemene informatie over de NCS ... NCS shop voordeelaanbiedingen
 ... Afdelingssites ... Activiteiten
 ... Contact ... Links
 ... Anders, nl.:.....

- 12c Wat mist u op de website?

NCS voordeelacties

- 13 Kent u de NCS voordeelacties voor
 Ja, Sportgericht; Zwemmen, Budo, Zaalvoetbal Ja, allebei
 Ja, Algemeen; Sponsorcontact, Lotto Nee (ga door naar vraag 14)

13a. Maakt uw vereniging gebruik van deze acties

- Ja (ga door naar vraag 13b)
 Nee

13b. Waarom maakt uw vereniging geen gebruik van deze acties

Magazine Sportplus

14. Wordt het magazine Sport/plus binnen uw vereniging gelezen?

- Ja
 Nee (ga verder naar vraag 15)

14a. Wat vindt u van Sport/plus met betrekking tot de:

Sport/plus	Uitstekend	Goed	Voldoende	Matig	Slecht	N.v.t.
A Informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Frequentie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Lay-out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14d. Wat doet u met de informatie uit Sport/plus?

- Doorgeven aan overige bestuursleden
 Doorgeven aan kaderleden
 Het ligt ter inzage in de accommodatie
- Doorgeven aan alle leden
 Anders, nl.:.....
 Niets

14e. Wat mist u in Sport/plus?

Sportberichten (tegenwoordig ook digitaal te ontvangen)

15. Wordt Sportberichten door uw vereniging gelezen?

- Ja
 Nee (ga door naar vraag 16)

15a. Wat vindt u van Sportberichten met betrekking tot de:

Sportberichten	Uitstekend	Goed	Voldoende	Matig	Slecht	N.v.t.
A Informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Frequentie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Lay-out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15d. Wat doet u met de informatie uit Sportberichten?

- Doorgeven aan overige bestuursleden
 Doorgeven aan kaderleden
 Het ligt ter inzage in de accommodatie
- Doorgeven aan alle leden
 Anders, nl.:.....
 Niets

15e. Zijn leden van uw vereniging aangemeld voor ontvangst van digitale Sportberichten?

- Ja, geschat aantal.....
 Nee

15f. Wat mist u in Sportberichten?

- 16 Kunt u in onderstaande tabel aangeven hoe tevreden u in het algemeen bent over de inhoud van onderstaande communicatiemiddelen?

Communicatie/ Alg. tevredenheid	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t.
A Sportberichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Sportplus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Website NCS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Contact bondsbureau

- 17 Heeft u wel eens contact (op wat voor wijze dan ook) met het bondsbureau van de NCS?

- Ja
 Nee (ga door naar vraag 24)

- 18 Hoe ervaart u de deskundigheid van de medewerkers van het bondsbureau met betrekking tot het beantwoorden van vragen?

Deskundigheid bondsbureau	Uitstekend	Goed	Voldoende	Matig	Slecht	N.v.t.
A Telefonische informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Informatie per e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Schriftelijke correspondentie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 19 Hoe ervaart u de reactietijd van het bondsbureau (waarbij een zeer korte wachttijd uitstekend en een zeer lange wachttijd slecht is), met betrekking tot

Reactietijd bondsbureau	Uitstekend	Goed	Voldoende	Matig	Slecht	N.v.t.
A Telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Schriftelijke correspondentie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D Internetformulier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 20 Kunt u in onderstaande tabel aangeven hoe tevreden u in het algemeen bent over de contacten met de medewerkers van het bondsbureau?

Contacten/ Alg. tevredenheid	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t.
A Communicatie met verenigingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Telefonische bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Mondelinge contacten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D Schriftelijke informatie-verstrekking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 21 Vindt u dat het bondsbureau ook buiten kantooruren bereikbaar moet zijn?

- Ja
 Nee

- 22 Kunt u in onderstaande tabel aangeven hoe tevreden u bent over de verschillende aspecten van dienstverlening door de medewerkers van het bondsbureau?

Dienstverlening/ Alg. tevredenheid	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t.
A Klantgerichtheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Deskundigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Hulpvaardigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 23 Heeft u nog opmerkingen en/of suggesties die te maken hebben met de overige contacten tussen medewerkers van het bondsbureau en verenigingen?

Verenigingsconsulenten

De NCS verenigingen worden één keer per twee jaar bezocht door een verenigingsconsulent van de NCS.

24 Hoe ervaart u het bezoek van de verenigingsconsulent met betrekking tot

Verenigingsconsulenten	Uitstekend	Goed	Voldoende	Matig	Slecht	N.v.t.
A het maken van de afspraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B inhoud van het gesprek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C afhandelingen gesprekspunten hulpvragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D Kennis van de NCS organisatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E Kennis van de producten en diensten van de NCS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F Het aandragen van oplossingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24g Hoe tevreden bent u over het bezoek van de verenigingsconsulent?

- Zeer tevreden Ontevreden
 Tevreden Zeer ontevreden

NCS afdelingen

25 Hoe ervaart u het contact tot uw betreffend afdelingsbestuur of commissie (geldt voor zwemmen, judo, zaalvoetbal, karate, aikido en handbal)?

NCS afdelingen	Uitstekend	Goed	Voldoende	Matig	Slecht	N.v.t.
A Telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Schriftelijke correspondentie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D Persoonlijk contact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E Ontvangen informatie door uw vereniging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26 Kunt u in onderstaande tabel aangeven hoe tevreden u bent over de verschillende aspecten van dienstverlening door het afdelingsbestuur en de commissies?

Dienstverlening/ Alg. tevredenheid	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t.
A Klantgerichtheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Deskundigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Hulpvaardigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Onderdeel C Jeugd sport

27 Beschikt uw vereniging over een beleidsplan met betrekking tot jeugd?

- Ja
 Nee

27a Is er binnen uw vereniging gerichte aandacht voor het opleiden van jeugdkader⁴?

- Ja
 Nee

⁴ Jeugdkader: Jeugdleden tot en met 24 jaar die binnen een vereniging een kaderfunctie vervullen

- 27b Is er een jeugdcommissie⁵ binnen uw vereniging aanwezig?
 Ja
 Nee (ga door naar vraag 27e)
- 27c Zitten er in deze jeugdcommissie ook leden tot en met 24 jaar?
 Ja
 Nee
- 27d Wat doet deze jeugdcommissie? (Meerdere antwoorden mogelijk)
 Organiseren van jeugdtoernooien
 Organiseren van jeugd gerichte activiteiten buiten de sport
 Organiseren van jeugd gerichte activiteiten gericht op de sport
 Organiseren van jeugdcompetitie
 Opstellen van een jeugdactieplan
 Opstellen van een jeugdbeleidsplan
 Jeugdkader opleiden
- 27e Hoeveel jeugdleden tot en met 24 jaar zijn als kaderlid actief binnen uw vereniging?
 (aantal invullen).....Jeugdkaderleden
- 27f Ervaart u als vereniging specifieke problemen met betrekking tot het afhaken van jongeren?
 Ja, vanaf 12 jaar
 Ja, vanaf 16 jaar
 Ja, vanaf 18 jaar
 Nee, ga door naar vraag 27h

27g Kunt u in het kort aangeven welke problemen dit zijn?

- 27h Kunt u aangeven hoeveel dagen per week de accommodatie (gedeeltelijk) beschikbaar is voor jeugdleden
 0 dagen per week
 1 of 2 dagen per week
 3 of 4 dagen per week
 5 of 6 dagen per week
 7 dagen per week
- 27i Geef aan hoeveel procent van het totale aantal jeugdtrainers een cursus gericht op het trainen van jeugd heeft afgerond
 0 tot 20%
 20 tot 40%
 40 tot 60%
 60 tot 80%
 80 tot 100%

28 Hieronder volgen een aantal stellingen. U kunt op een schaal van 1 (helemaal waar) tot en met 7 (helemaal niet waar) aangeven of deze stelling op uw vereniging van toepassing is.

Stellingen	Helemaal waar			Helemaal niet waar			
	↓						↓
A Voor jeugdtrainers zijn taak- en functieomschrijvingen opgesteld	1	2	3	4	5	6	7
B De accommodatie is makkelijk én veilig te bereiken voor jeugdleden	1	2	3	4	5	6	7
C Er zijn jeugdleden en/of senioren t/m 24 jaar actief als jeugdtrainer	1	2	3	4	5	6	7
D Jeugdtrainers besteden voldoende aandacht aan jeugdleden die ten opzichte van anderen achterblijven op de sportieve ontwikkeling	1	2	3	4	5	6	7

⁵ Jeugdcommissie: commissie die de organisatie en activiteiten met betrekking tot de jeugdafdeling verzorgt

Stellingen	Helemaal waar			Helemaal niet waar			
	↓						↓
E Alle jeugdtrainers besteden veel aandacht aan sportief gedrag van de jeugdleden tijdens sportactiviteiten	1	2	3	4	5	6	7
F Er wordt rekening gehouden met de wensen en behoeften van jeugdleden om op de voor hen geschikte dagen/uren te sporten	1	2	3	4	5	6	7
G Tijdens trainingen en andere sportieve activiteiten is de plezierbeleving bij de jeugdleden hoog	1	2	3	4	5	6	7
H Binnen de vereniging worden jeugdleden aangesproken op onfatsoenlijk gedrag	1	2	3	4	5	6	7
I Er zijn voldoende voorzieningen op en rondom de accommodatie die speciaal gericht zijn op de jeugdleden (bijvoorbeeld zithoek, speelplaats, dartbord)	1	2	3	4	5	6	7
J Er is sprake van onderlinge betrokkenheid tussen de jeugdleden c.q. jeugdafdeling enerzijds en de volwassenen c.q. seniorenafdeling anderzijds	1	2	3	4	5	6	7
K Jeugdleden weten precies bij wie ze terecht kunnen voor welke vraag	1	2	3	4	5	6	7
L De vereniging onderneemt sportactiviteiten in samenwerking met scholen in de buurt	1	2	3	4	5	6	7
M De opvoedende rol van onze vereniging is heel belangrijk	1	2	3	4	5	6	7

Onderdeel D Diversiteit

- 29 Is er binnen uw vereniging gerichte aandacht voor de verschillen tussen bepaalde groepen sporters?
- Ja
- Nee (ga verder naar vraag 29c)

29a Kunt u hieronder aangeven in volgorde van belangrijkheid voor welke groepen er binnen uw vereniging speciale aandacht is? (de belangrijkste groepen geeft u een 1, die daarna een twee, en zo verder).

....Jongeren (t/m 18 jaar)Mensen met een beperking
....Senioren (vanaf 19 jaar)Daklozen
....Allochtonen ⁶Asielzoekers
....Homoseksuelen55+'ers
....VrouwenAnders, nl:.....

- 29b Zijn er binnen uw vereniging kaderleden die behoren tot één van de genoemde groepen uit vraag 29a? (graag achter de betreffende groep het aantal kaderleden invullen)

Groep	Kader leden aanwezig		Aantal kaderleden
Vrouwen	Ja	Nee	
55+'ers	Ja	Nee	
Allochtonen	Ja	Nee	
Homoseksuelen	Ja	Nee	
Mensen met een beperking	Ja	Nee	
Anders nl.	Ja	Nee	

⁶ Allochtoon: iemand die zelf of van wie één of beide ouders afkomstig is uit een niet-westers land, zoals Turkije, Suriname, Marokko, Antillen, etc.

29c Komt de samenstelling van de vereniging overeen met de samenstelling van de bevolking in de directe omgeving?(bv. uw vereniging heeft voornamelijk Surinaamse leden, terwijl in de directe omgeving voornamelijk Turken wonen)

- Ja
 Nee, kunt u aangeven hoe de samenstelling verschilt

30 Ervaart u in het algemeen door verschillen in achtergronden problemen met betrekking tot wensen en interesses van bepaalde groepen mensen?

31 Hieronder volgen een aantal stellingen. U kunt op een schaal van 1 (helemaal waar) tot en met 7 (helemaal niet waar) aangeven of deze stelling op uw vereniging van toepassing is.

Stellingen	Helemaal waar				Helemaal niet waar		
	↓						↓
A Binnen onze vereniging wordt wel eens gediscrimineerd	1	2	3	4	5	6	7
B Discriminatie wordt bestraft	1	2	3	4	5	6	7
C Onze vereniging voert een actief beleid tegen discriminatie	1	2	3	4	5	6	7
D Binnen onze vereniging wordt wel eens gepest	1	2	3	4	5	6	7
E Bij onze vereniging gaat iedereen goed met elkaar om, we hebben weinig aparte groepjes in een groep	1	2	3	4	5	6	7
F Activiteiten binnen onze vereniging zijn zo ingericht dat alle groepen zich welkom voelen	1	2	3	4	5	6	7
G In het clubblad wordt regelmatig over achtergronden en culturen van alle leden gepubliceerd	1	2	3	4	5	6	7
H Voorbeeldig (sportief) gedrag wordt gestimuleerd	1	2	3	4	5	6	7
I Het verbeteren van de opvang en integratie van (culturele) 'minderheden' door onze vereniging heel belangrijk	1	2	3	4	5	6	7
J Het is belangrijk dat de NCS mee denkt over de aandacht voor verschillende doelgroepen binnen onze vereniging	1	2	3	4	5	6	7
K Voorbeeldig (sportief) gedrag wordt beloond	1	2	3	4	5	6	7

Onderdeel E Verenigingsondersteuning

32 Van welke van onderstaande thema's weet u dat er verenigingsondersteuning wordt aangeboden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Algemeen beleidsplan | <input type="checkbox"/> Vrijwilligersbeleidsplan |
| <input type="checkbox"/> Taak- en functieomschrijvingen | <input type="checkbox"/> PR/communicatieplan |
| <input type="checkbox"/> Ledenwerving en -behoud | <input type="checkbox"/> Relatie met de gemeente |
| <input type="checkbox"/> Accommodatieproblematiek | <input type="checkbox"/> Subsidieaanvragen -problemen |
| <input type="checkbox"/> Opmaken/aanpassen statuten | <input type="checkbox"/> Opzetten website |
| <input type="checkbox"/> Juridische ondersteuning | <input type="checkbox"/> Verzekeringen |
| <input type="checkbox"/> Ouders Graag Gezien | <input type="checkbox"/> Cursus vrijwilligerscoördinator |
| <input type="checkbox"/> Diversiteitsbeleid/doelgroepenbeleid | <input type="checkbox"/> Organisatiestructuur |
| <input type="checkbox"/> Bestuurlijke zaken | <input type="checkbox"/> Financiële/ administratieve ondersteuning |
| <input type="checkbox"/> Persberichten service | <input type="checkbox"/> Posterservice |
| <input type="checkbox"/> Sportiviteit en respect | <input type="checkbox"/> Cursus Jeugdsportcoördinator |
| <input type="checkbox"/> Vrouwelijk Kader Gezien | <input type="checkbox"/> Ouderenbeleid |
| <input type="checkbox"/> Fusies | <input type="checkbox"/> Samenwerking met andere vereniging(en) |

- 33 Kunt u in onderstaande tabel, voor elk onderdeel afzonderlijk, aangeven hoe tevreden u in het algemeen bent over de door uw vereniging ontvangen verenigingsondersteuning en daarnaast ook wat de behoefte van uw vereniging is op het gebied van verenigingsondersteuning?

Verenigings- ondersteuning	Zeetevreden				Zeergrotebehoefte							N.v.t., bij dit onderdeel geen ver.onderst. verkregen
	↓	Zeerontevreden			↓	Geenbehoefte						
A Algemeen beleidsplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
B Vrijwilligers- beleidsplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
C Taak- en functieomschrijvingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
D PR/ communicatieplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
E Ledenwerving en -behoud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
F Relatie met de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
G Accommodatie- problematiek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
H Subsidieaanvragen -problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
I Opmaken/aanpassen statuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
J Opzetten website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
K Juridische ondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
L Verzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
M Ouders Graag Gezien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
N Cursus vrijwilligerscoördinator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
O Diversiteitsbeleid/ doelgroepenbeleid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
P Organisatiestructuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
Q Bestuurlijke zaken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
R Financiële/ administratieve ondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
S Persberichten service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
T Posterservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
U Sportiviteit en respect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
V Cursus Jeugd sportcoördinator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
W Vrouwelijk Kader Gezien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
X Ouderenbeleid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
Y Fusies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
Z Samenwerking met andere vereniging(en)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

- 34 Heeft u nog opmerkingen en/of suggesties die te maken hebben met het onderdeel 'verenigingsondersteuning'?

Onderdeel F Algemene dienstverlening

Opleidingen

- 35 Van welke onderstaande opleidingen bent u op de hoogte dat ze worden aangeboden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Algemeen verenigingsleider
<input type="checkbox"/> Recreatiesportleider Algemeen
<input type="checkbox"/> Recreatiesportleider Ouderen
<input type="checkbox"/> Opleiding vrijwilligerscoördinator
<input type="checkbox"/> Cursus Jeugd sportcoördinator
<input type="checkbox"/> Opleiding karate instructeur NCS
<input type="checkbox"/> Opleiding leraar Aikido NCS
Figuurrijven
<input type="checkbox"/> Opleiding judo instructeur NCS
Figuurrijven
<input type="checkbox"/> Opleiding zaalvoetbalscheidsrechter
<input type="checkbox"/> Geen van genoemde opleidingen
waterpolo | Speciaal voor zwemverenigingen
<input type="checkbox"/> Opleiding Zwemleider A
<input type="checkbox"/> Opleiding zwemleider B
<input type="checkbox"/> Zwemtrainer NCS
<input type="checkbox"/> Wedstrijdofficial zwemmen
<input type="checkbox"/> Verenigingsleider Recreatiezwemmen
<input type="checkbox"/> Verenigingsleider Synchroonzwemmen en
Beoordelaar Synchroonzwemmen en
<input type="checkbox"/> Waterpolotrainer NCS
<input type="checkbox"/> Waterpoloscheidsrechter en jurylid |
|--|---|

36. Kunt u in onderstaande tabel aangeven hoe tevreden leden/trainers van uw vereniging in het algemeen zijn over de door hen gevolgde opleidingen en wat de behoefte van uw vereniging is qua opleidingen?

Opleidingen	Zeervredenen				Zeervredenen							N.v.t., bij dit onderdeel geen ver. onderst. verkregen
	↓			↓	↓						↓	
A Algemeen verenigingsleider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
B Recreatiesportleider algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
C Recreatiesportleider ouderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
D Opleiding vrijwilligerscoördinator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
E Cursus Jeugd sportcoördinator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
F Opleiding Karate instructeur NCS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
G Opleiding Leraar Aikido NCS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
H Opleiding Judo instructeur NCS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
I Opleiding Zaalvoetbalscheidsrechter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

Zwemopleidingen	Zeervredenen				Zeervredenen							N.v.t., bij dit onderdeel geen ver. onderst. verkregen
	↓			↓	↓						↓	
J Opleiding Zwemleider A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

Bijlage 2 Vragenlijst verenigingen

Zwemopleidingen	Zeer tevreden Zeer ontevreden				Zeer grote behoefte Geen behoefte							N.v.t., bij dit onderdeel geen ver. onderst. verkregen
	↓			↓	↓						↓	
K Opleiding Zwemleider B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
L Zwemtrainer NCS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
M Wedstrijdofficial zwemmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
N Verenigingsleider Recreatiezwemmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
O Verenigingsleider Synchroonzwemmen en figuurdrijven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
P Beoordelaar Synchroonzwemmen en figuurdrijven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
Q Waterpolotrainer NCS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
R Waterpoloscheidsrechter en jurylid waterpolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

37 Kunt u in onderstaande tabel aangeven hoe tevreden u bent over verschillende aspecten van de cursussen/ opleidingen die door de NCS worden aangeboden?

Opleidingen/ Tevredenheid	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t.
A De deelnemersprijs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Het beschikbare cursusmateriaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C De informatievoorziening rondom de cursussen/ opleidingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38 Biedt de NCS naar uw mening voldoende bijscholingen aan?

- Ja
 Nee, graag hieronder aangeven wat u mist

39 Zijn er eventueel nog cursussen/opleidingen die u mist in het huidige aanbod van de NCS?

39a Heeft u nog opmerkingen en/of suggesties die te maken hebben met 'opleidingen en cursussen'?

Financiën

- 40a Ontvangt uw vereniging subsidie van de gemeente? (Meerdere antwoorden mogelijk)
- Ja, in de vorm van korting op accommodatiehuur
 - Ja, in de vorm van een bijdrage voor de vereniging
 - Ja, in de vorm van een bijdrage voor speciale groepen binnen de vereniging
 - Ja, in de vorm van een bijdrage voor kadervorming
 - Ja, anders, nl.:.....
 - Nee

- 40b Hoe tevreden bent u over datgene wat uw vereniging van de NCS ontvangt voor uw NCS afdracht?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Zeer ontevreden
 - Ontevreden

- 40c Wat vindt u van het huidige contributiebedrag van de NCS?
- Te hoog
 - Goed
 - Te laag

- 40d Bent u als vereniging bereid extra te betalen voor diensten die nu niet geleverd worden?
- Ja, waar denkt u dan aan?

- Nee

Algemeen

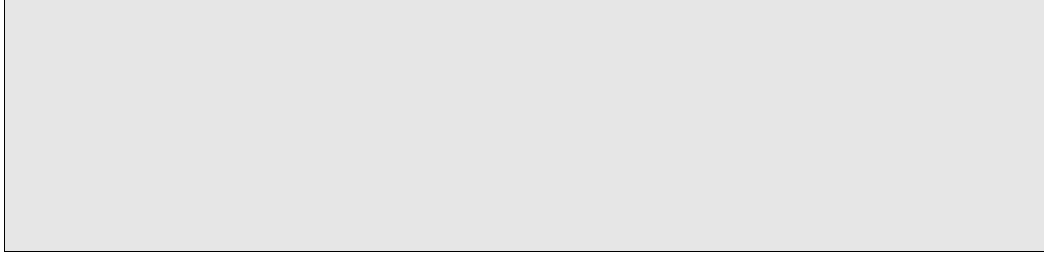
- 41 Waarom heeft uw vereniging gekozen voor het lidmaatschap van de NCS? (Meerdere antwoorden mogelijk)
- Ideologische overweging
 - Korting op zaalhuur
 - Sponsor contacten NCS
 - Lidmaatschap georganiseerde sport
 - Lage contributie
 - Recreatiesport gericht
 - Opleidingen
 - Subsidie mogelijkheden bij de gemeente
 - Expertise in recreatiesport
 - Verzekeringen
 - Anders, nl.:.....

- 42 Bent u zich bewust van de voordelen van het lidmaatschap van de NCS?
- Ja
 - Nee

- 43 Heeft u er behoefte aan om met andere NCS verenigingen uit uw regio kennis en ervaringen uit te wisselen?
- Ja
 - Nee

- 44 Heeft u nog opmerkingen en/of suggesties die te maken hebben met het onderwerp 'algemene dienstverlening'?

45 Wilt u ten slotte nog iets kwijt, dan heeft u hieronder ruimte voor uw opmerkingen.



Hiermee bent u aan het einde van deze vragenlijst gekomen. Controleert u nog even of u alle vragen heeft beantwoord?

Wij danken u voor uw medewerking!

Bijlage 3: Tabellen hoofdstuk 5

Tabel 1 provincie vestigingsplaats vereniging

Provincie vestigingsplaats (N=71)	
Groningen	7,04%
Friesland	0,00%
Drenthe	4,23%
Overijssel	5,63%
Gelderland	2,82%
Noord Holland	25,35%
Zuid Holland	16,90%
Utrecht	5,63%
Flevoland	4,23%
Zeeland	1,41%
Noord Brabant	16,90%
Limburg	9,86%

Tabel 2: Contact bondsbureau

Heeft u wel eens contact met het bondsbureau van de NCS? (N=68)	
Ja	83,82%
Nee	16,18%

Tabel 3: 'N' Tevredenheid en behoefte behorende bij figuur 5.1

	Tevredenheid	Behoefte
Verzekeringen	22	23
Diversiteit/doelgroepenbeleid	3	15
Opmaken/aanpassen statuten	7	18
Ledenwerving en -behoud	11	24
Cursus vrijwilligerscoördinator	6	17
Relatie met de gemeente	8	19
PR/ communicatieplan	7	18
Persberichten service	7	19
Accommodatie-problematiek	8	20
Vrijwilligers-beleidsplan	11	22
Algemeen beleidsplan	14	23
Taak- en functieomschrijvingen	8	19

Tabel 4: frequentieanalyse tevredenheid verenigingsondersteuning

Verenigingsondersteuning			
Tevredenheid			
	<i>N</i>	<i>Tevreden</i>	<i>Ontevreden</i>
Opmaken/aanpassen statuten	7	100,00%	0,00%
Ouderenbeleid	4	100,00%	0,00%
Relatie met de gemeente	8	87,50%	12,50%
Subsidieaanvragen en -problemen	6	83,33%	16,67%
Opzetten website	6	83,33%	16,67%
Organisatiestructuur	6	83,33%	16,67%
Verzekeringen	22	81,82%	18,18%
Ouders Graag Gezien	10	80,00%	20,00%
Bestuurlijke zaken	10	80,00%	20,00%
Accommodatie-problematiek	8	75,00%	25,00%
Sportiviteit en respect	4	75,00%	25,00%
PR/ communicatieplan	7	71,43%	28,57%
Juridische ondersteuning	10	70,00%	30,00%
Cursus vrijwilligerscoördinator	6	66,67%	33,33%
Diversiteitsbeleid/ doelgroepenbeleid	3	66,67%	33,33%
Algemeen beleidsplan	14	64,29%	34,71%
Vrijwilligers-beleidsplan	11	63,64%	36,36%
Ledenwerving en -behoud	11	63,64%	36,36%
Posterservice	8	62,50%	37,50%
Financiële/ administratieve ondersteuning	5	60,00%	40,00%
Samenwerking met andere vereniging(en)	10	60,00%	40,00%
Persberichten service	7	57,14%	42,86%
Taak- en functieomschrijvingen	8	50,00%	50,00%
Cursus Jeugdsport-coördinator	6	50,00%	50,00%
Fusies	4	50,00%	50,00%
Vrouwelijk Kader Gezien	3	33,33%	66,67%

Tabel 5: frequentieanalyse behoefte verenigingsondersteuning

Verenigingsondersteuning				
Behoeftes				
	<i>N</i>	<i>Wel behoefte</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Geen behoefte</i>
Verzekeringen	23	43,48%	21,74%	34,78%
Accommodatie-problematiek	20	40,00%	5,00%	55,00%
Ledenwerving en -behoud	24	33,33%	16,67%	50,00%
Subsidieaanvragen en -problemen	22	31,82%	4,55%	63,63%
Relatie met de gemeente	19	31,58%	10,53%	57,89%
Samenwerking met andere vereniging(en)	19	31,58%	10,53%	57,89%
Juridische ondersteuning	20	30,00%	20,00%	50,00%
Cursus vrijwilligerscoördinator	17	29,41%	11,76%	58,83%
Opmaken/aanpassen statuten	18	27,78%	11,11%	61,11%
Cursus Jeugdsportcoördinator	19	26,32%	10,53%	63,15%
Ouders Graag Gezien	17	23,53%	23,53%	52,94%
Vrijwilligers-beleidsplan	22	22,73%	22,73%	54,54%
PR/ communicatieplan	18	22,22%	0,00%	77,78%
Algemeen beleidsplan	23	21,74%	13,04%	65,22%
Organisatiestructuur	19	21,05%	0,00%	78,95%
Financiële/ administratieve ondersteuning	22	18,18%	9,09%	72,73%
Taak- en functieomschrijvingen	19	15,79%	15,79%	68,42%
Persberichten service	19	15,79%	15,79%	68,42%
Bestuurlijke zaken	20	15,00%	10,00%	75,00%
Posterservice	17	11,76%	5,88%	82,35%
Sportiviteit en respect	17	11,76%	5,88%	82,35%
Diversiteitsbeleid/ doelgroepenbeleid	15	6,67%	0,00%	93,33%
Opzetten website	16	6,25%	12,50%	81,25%
Vrouwelijk Kader Gezien	16	6,25%	0,00%	93,75%
Ouderenbeleid	16	6,25%	6,25%	87,50%
Fusies	17	0,00%	5,88%	94,12%

Tabel 6: 'N' Tevredenheid en behoefte behorende bij figuur 5.2

	<i>Tevredenheid</i>	<i>Behoeftes</i>
Recreatiesportleider ouderen	0	9
Opleiding vrijwilligerscoördinator	3	11
Algemeen verenigingsleider	2	10
Opleiding Zwemleider B	18	20
Recreatiesportleider algemeen	4	12

Tabel 7 Tevredenheid opleidingen

Opleidingen Tevredenheid			
	<i>N</i>	<i>Tevreden</i>	<i>Ontevreden</i>
Algemeen verenigingsleider	2	100,00%	0,00%
Recreatiesportleider algemeen	4	100,00%	0,00%
Recreatiesportleider ouderen	0		
Opleiding vrijwilligerscoördinator	3	66,67%	33,33%
Cursus Jeugdsportcoördinator	2	100,00%	0,00%
Opleiding Karate instructeur NCS	0		
Opleiding Leraar Aikido NCS	0		
Opleiding Judo instructeur NCS	1	0,00%	100,00%
Opleiding Zaalvoetbalscheidsrechter	0		

Tabel 8 Tevredenheid zwemopleidingen

Zwemopleidingen Tevredenheid			
	<i>N</i>	<i>Tevreden</i>	<i>Ontevreden</i>
Opleiding Zwemleider A	20	90,00%	10,00%
Opleiding Zwemleider B	18	94,44%	5,56%
Zwemtrainer NCS	9	55,56%	44,44%
Wedstrijdofficial zwemmen	9	77,78%	22,22%
Verenigingsleider Recreatiezwemmen	3	100,00%	0,00%
Verenigingsleider Synchroonzwemmen en figuurdrijven	4	75,00%	25,00%
Beoordelaar Synchroonzwemmen en figuurdrijven	8	87,50%	12,50%
Waterpolotrainer NCS	1	100,00%	0,00%
Waterpoloscheidsrechter en jurylid waterpolo	1	100,00%	0,00%

Tabel 9 Behoeftte opleidingen

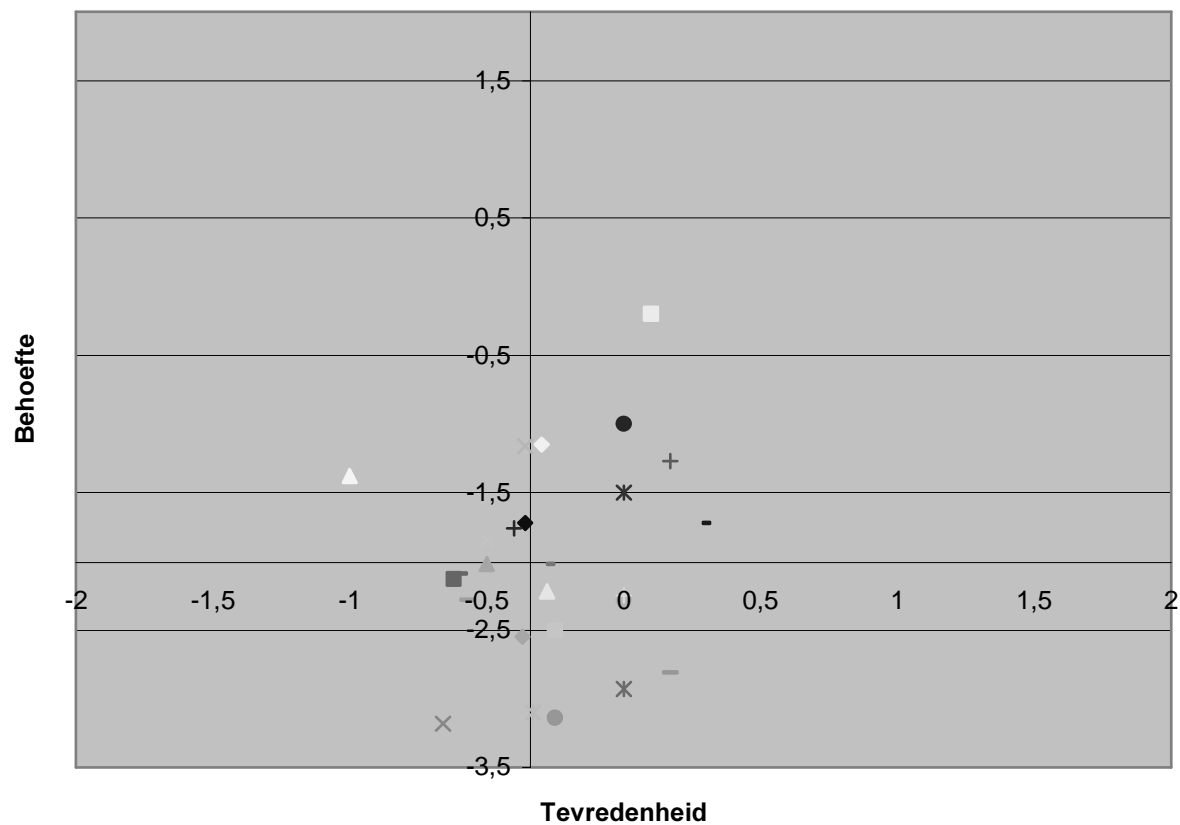
Opleidingen Behoeftte				
	<i>N</i>	<i>Wel behoefte</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Geen behoefte</i>
Algemeen verenigingsleider	10	20,00%	0,00%	80,00%
Recreatiesportleider algemeen	12	16,67%	16,67%	66,66%
Recreatiesportleider ouderen	9	0,00%	0,00%	100,00%
Opleiding vrijwilligerscoördinator	11	9,09%	27,27%	63,64%
Cursus Jeugdsportcoördinator	10	10,00%	10,00%	80,00%
Opleiding Karate instructeur NCS	9	0,00%	0,00%	100,00%
Opleiding Leraar Aikido NCS	10	10,00%	0,00%	90,00%
Opleiding Judo instructeur NCS	10	10,00%	0,00%	90,00%
Opleiding Zaalvoetbalscheidsrechter	9	0,00%	0,00%	100,00%

Tabel 10 Behoefte zwemopleidingen

Zwemopleidingen Behoefte				
	<i>N</i>	<i>Wel behoefte</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Geen behoefte</i>
Opleiding Zwemleider A	21	66,67%	14,29%	19,04%
Opleiding Zwemleider B	20	85,00%	5,00%	10,00%
Zwemtrainer NCS	14	50,00%	0,00%	50,00%
Wedstrijdofficial zwemmen	14	42,86%	14,28%	42,86%
Verenigingsleider Recreatiezwemmen	14	0,00%	7,14%	92,86%
Verenigingsleider Synchroonzwemmen en figuurdrijven	15	26,67%	0,00%	73,33%
Beoordelaar Synchroonzwemmen en figuurdrijven	15	40,00%	6,67%	53,33%
Waterpolotrainer NCS	13	7,69%	0,00%	92,31%
Waterpoloscheidsrechter en jurylid waterpolo	14	7,14%	0,00%	92,86%

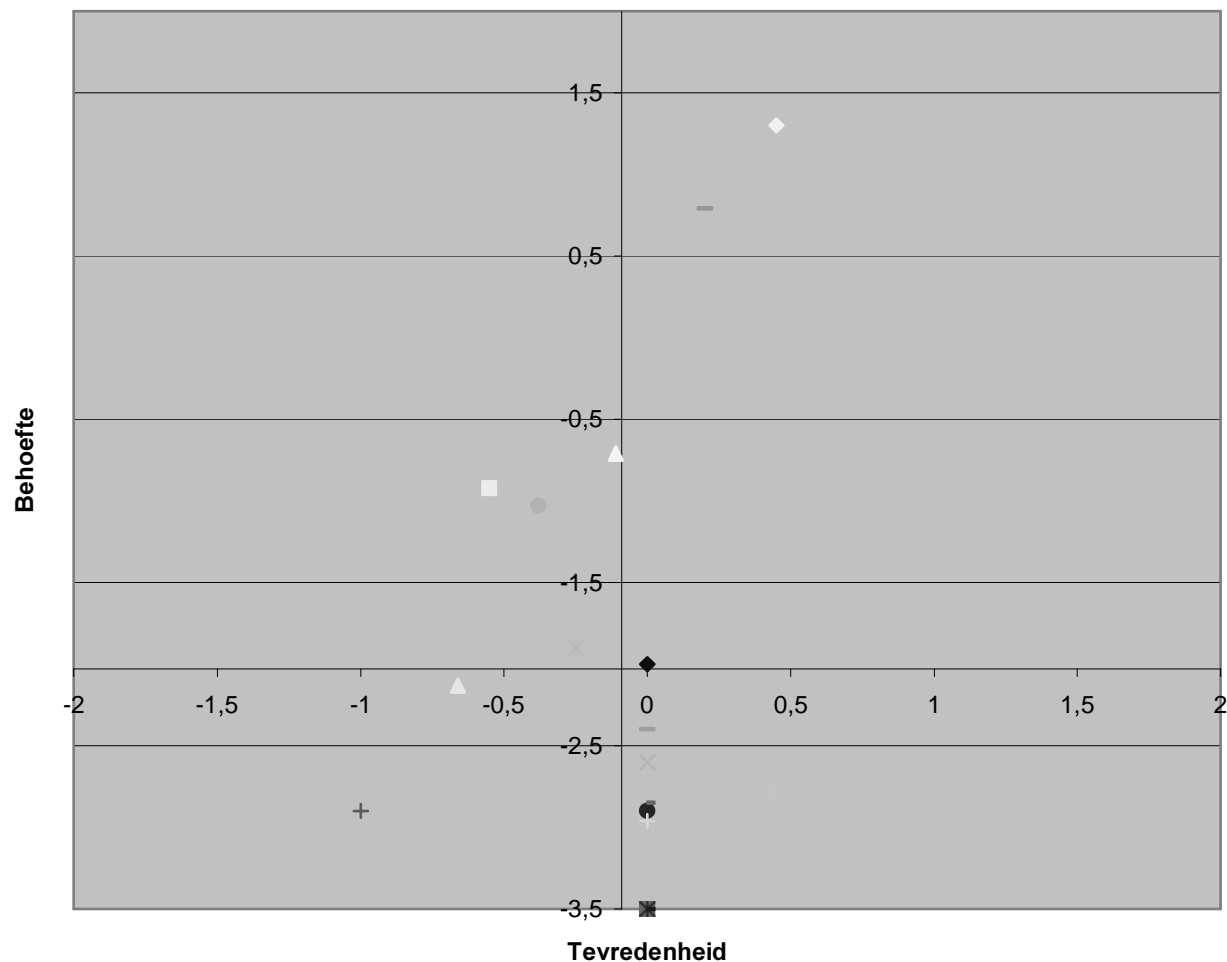
Bijlage 4 Prioriteitenmatrices

Prioriteitenmatrix VO



- ◆ Vrijwilligers-beleidsplan
- Taak- en functieomschrijvingen
- ▲ PR/ communicatieplan
- × Ledenwerving en -behoud
- ✱ Relatie met de gemeente
- Accommodatie-problematiek
- + Subsidieaanvragen en -problemen
- Opmaken/aanpassen statuten
- Opzetten website
- ◊ Juridische ondersteuning
- Verzekeringen
- ▲ Ouders Graag Gezien
- × Cursus vrijwilligerscoördinator
- ✱ Diversiteitsbeleid/ doelgroepenbeleid
- Organisatiestructuur
- + Bestuurlijke zaken
- Financiële/ administratieve ondersteuning
- Persberichten service
- ◆ Posterservice
- Sportiviteit en respect
- ▲ Cursus Jeugdsport-coördinator
- × Vrouwelijk Kader Gezien
- ✱ Ouderenbeleid
- Fusies
- + Samenwerking met andere vereniging(en)
- Algemeen beleidsplan

Prioriteitenmatrix opleidingen



- ◆ Recreatiesportleider algemeen
- Recreatiesportleider ouderen
- ▲ Opleiding vrijwilligerscoördinator
- × Cursus Jeugdsportcoördinator
- ✖ Opleiding Karate instructeur NCS
- Opleiding Leraar Aikido NCS
- + Opleiding Judo instructeur NCS
- Opleiding Zaalvoetbalscheidsrechter
- Opleiding Zwemleider A
- ◆ Opleiding Zwemleider B
- Zwemtrainer NCS
- ▲ Wedstrijdofficial zwemmen
- × Verenigingsleider Recreatiezwemmen
- ✖ Verenigingsleider Synchronzwemmen en figuurdrijven
- Beoordelaar Synchronzwemmen en figuurdrijven
- + Waterpolotrainer NCS
- Waterpoloscheidsrechter en jurylid waterpolo
- Algemeen verenigingsleider

Bijlage 5: Regressieanalyse

Prijs NCS

A. 'ledenaantal', 'lengte lidmaatschap' en 'categorie vereniging'.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dummy overige vereniging en, dummy kleine vereniging, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS		Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: comp tevr prijs

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,559 ^a	,313	,214	1,08192

- a. Predictors: (Constant), dummy overige verenigingen, dummy kleine vereniging, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,597	,328		14,008	,000
	dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS	1,287	,555	,506	2,320	,031
	dummy kleine vereniging	-,914	,524	-,367	-1,744	,096
	dummy overige verenigingen	,286	,588	,117	,487	,631

- a. Dependent Variable: comp tevr prijs

B. Met achtergrondkenmerken.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dummy recreatiety p, dummy meer dan 50% jeugd, dummy minder dan 50% allochtonen, dummy kleine vereniging, dummy minder dan 50% man, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS, dummy overige verenigingen		Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: comp tevr prijs

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,785 ^a	,617	,459	,89757

- a. Predictors: (Constant), dummy recreatiety p, dummy meer dan 50% jeugd, dummy minder dan 50% allochtonen, dummy kleine vereniging, dummy minder dan 50% man, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS, dummy overige verenigingen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,989	,863		2,304	,034
	dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS	,962	,505	,378	1,906	,074
	dummy kleine vereniging	-,872	,441	-,350	-1,976	,065
	dummy overige verenigingen	,975	,588	,400	1,658	,116
	dummy minder dan 50% man	-,639	,474	-,256	-1,346	,196
	dummy meer dan 50% jeugd	1,163	,458	,479	2,537	,021
	dummy minder dan 50% allochtonen	2,041	,672	,560	3,037	,007
	dummy recreatietyp	,523	,389	,210	1,346	,196

a. Dependent Variable: comp tevr prijs

Tastbare elementen

A. 'ledenaantal', 'lengte lidmaatschap' en 'categorie vereniging'.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dummy overige vereniging en, dummy kleine vereniging, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS		Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: comp tevredenheid media

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,447 ^a	,200	,131	,57749

- a. Predictors: (Constant), dummy overige verenigingen, dummy kleine vereniging, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,783	,145		39,780	,000
	dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS	,617	,235	,478	2,624	,013
	dummy kleine vereniging	,231	,222	,183	1,038	,306
	dummy overige verenigingen	-,299	,249	-,242	-1,199	,239

- a. Dependent Variable: comp tevredenheid media

B. Met achtergrondkenmerken.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dummy recreatiety p, dummy meer dan 50% jeugd, dummy minder dan 50% allochtonen, dummy kleine vereniging, dummy minder dan 50% man, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS, dummy overige verenigingen		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: comp tevredenheid media

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,613 ^a	,376	,235	,54187

a. Predictors: (Constant), dummy recreatiety p, dummy meer dan 50% jeugd, dummy minder dan 50% allochtonen, dummy kleine vereniging, dummy minder dan 50% man, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS, dummy overige verenigingen

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,753	,416		11,425	,000
	dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS	,485	,242	,375	2,001	,054
	dummy kleine vereniging	,191	,212	,151	,903	,373
	dummy overige verenigingen	,120	,282	,097	,426	,673
	dummy minder dan 50% man	,242	,228	,191	1,062	,297
	dummy meer dan 50% jeugd	,332	,220	,270	1,512	,141
	dummy minder dan 50% allochtonen	,617	,322	,333	1,912	,065
	dummy recreatietyp	1,480E-02	,187	,012	,079	,937

a. Dependent Variable: comp tevredenheid media

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,634	,487		11,560	,000
	dummy overige verenigingen	-6,57E-02	,300	-,053	-,219	,828
	dummy langer dan 10 jaar lid van de NCS	-,445	,249	-,344	-1,784	,084
	dummy kleine vereniging	,166	,218	,131	,758	,454
	dummy recreatietyp	-1,99E-02	,191	-,016	-,104	,918
	dummy minder dan 50% man	,263	,237	,208	1,111	,275
	Dummy minder dan 50% senioren	-8,15E-02	,228	-,065	-,358	,723
	dummy minder dan 50% allochtonen	,531	,330	,287	1,608	,118

a. Dependent Variable: comp tevredenheid media

Service/relatie

A. 'ledenaantal', 'lengte lidmaatschap' en 'categorie vereniging'.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dummy overige vereniging en, dummy kleine vereniging, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS		Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: comp tevr service relatie

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,166 ^a	,028	-,043	1,79517

- a. Predictors: (Constant), dummy overige verenigingen, dummy kleine vereniging, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,261	,427		19,332	,000
	dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS	-3,79E-02	,680	-,010	-,056	,956
	dummy kleine vereniging	,104	,642	,029	,162	,872
	dummy overige verenigingen	-,608	,720	-,173	-,844	,403

- a. Dependent Variable: comp tevr service relatie

B. Met achtergrondkenmerken.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dummy recreatiety p, dummy meer dan 50% jeugd, dummy minder dan 50% allochtonen, dummy kleine vereniging, dummy minder dan 50% man, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS, dummy overige verenigingen		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: comp tevr service relatie

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,540 ^a	,291	,157	1,61340

a. Predictors: (Constant), dummy recreatiety p, dummy meer dan 50% jeugd, dummy minder dan 50% allochtonen, dummy kleine vereniging, dummy minder dan 50% man, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS, dummy overige verenigingen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,180	1,153		8,827	,000
	dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS	,163	,670	,044	,243	,810
	dummy kleine vereniging	,364	,586	,102	,622	,538
	dummy overige verenigingen	-1,860	,781	-,530	-2,381	,023
	dummy minder dan 50% man	-2,055	,630	-,572	-3,262	,002
	dummy meer dan 50% jeugd	-,143	,608	-,041	-,235	,815
	dummy minder dan 50% allochtonen	-,249	,892	-,048	-,279	,782
	dummy recreatietyp	,170	,516	,047	,328	,744

a. Dependent Variable: comp tevr service relatie

Betrouwbaarheid

A. 'ledenaantal', 'lengte lidmaatschap' en 'categorie vereniging'.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dummy overige vereniging en, dummy kleine vereniging, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS		Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: comp vraag 26

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,361 ^a	,130	,058	1,08566

- a. Predictors: (Constant), dummy overige verenigingen, dummy kleine vereniging, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,431	,271		23,771	,000
	dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS	,511	,437	,219	1,172	,249
	dummy kleine vereniging	-,820	,412	-,360	-1,989	,054
	dummy overige verenigingen	,297	,463	,133	,641	,525

- a. Dependent Variable: comp vraag 26

B. Met achtergrondkenmerken.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dummy recreatiety p, dummy meer dan 50% jeugd, dummy minder dan 50% allochtonen, dummy kleine vereniging, dummy minder dan 50% man, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS, dummy overige verenigingen		Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: comp vraag 26

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,479 ^a	,229	,060	1,08432

- a. Predictors: (Constant), dummy recreatiety p, dummy meer dan 50% jeugd, dummy minder dan 50% allochtonen, dummy kleine vereniging, dummy minder dan 50% man, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS, dummy overige verenigingen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,699	,822		6,934	,000
	dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS	,581	,478	,249	1,216	,233
	dummy kleine vereniging	-,774	,418	-,339	-1,852	,073
	dummy overige verenigingen	,636	,558	,285	1,140	,263
	dummy minder dan 50% man	,201	,450	,088	,447	,658
	dummy meer dan 50% jeugd	,668	,434	,300	1,538	,134
	dummy minder dan 50% allochtonen	,280	,637	,084	,439	,664
	dummy recreatietyp	-,362	,368	-,158	-,981	,334

a. Dependent Variable: comp vraag 26

Responsiviteit

A. 'ledenaantal', 'lengte lidmaatschap' en 'categorie vereniging'.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dummy overige vereniging en, dummy kleine vereniging, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS		Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: comp tevr responsiviteit

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,140 ^a	,020	-,062	2,48724

- a. Predictors: (Constant), dummy overige verenigingen, dummy kleine vereniging, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,014	,620		22,610	,000
	dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS	,472	1,000	,094	,472	,640
	dummy kleine vereniging	,510	,945	,104	,540	,593
	dummy overige verenigingen	-,851	1,060	-,177	-,803	,427

- a. Dependent Variable: comp tevr responsiviteit

B. Met achtergrondkenmerken.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dummy recreatiety p, dummy meer dan 50% jeugd, dummy minder dan 50% allochtonen, dummy kleine vereniging, dummy minder dan 50% man, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS, dummy overige verenigingen		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: comp tevr responsiviteit

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,494 ^a	,245	,079	2,31578

a. Predictors: (Constant), dummy recreatiety p, dummy meer dan 50% jeugd, dummy minder dan 50% allochtonen, dummy kleine vereniging, dummy minder dan 50% man, dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS, dummy overige verenigingen

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,872	1,755		8,472	,000
	dummy korter dan 10 jaar lid van de NCS	1,253	1,021	,249	1,227	,229
	dummy kleine vereniging	,844	,893	,172	,945	,352
	dummy overige verenigingen	-1,467	1,191	-,305	-1,232	,227
	dummy minder dan 50% man	-1,305	,960	-,264	-1,359	,184
	dummy meer dan 50% jeugd	,832	,928	,173	,897	,376
	dummy minder dan 50% allochtonen	-1,616	1,360	-,224	-1,188	,244
	dummy recreatietyp	1,274	,787	,258	1,619	,115

a. Dependent Variable: comp tevr responsiviteit