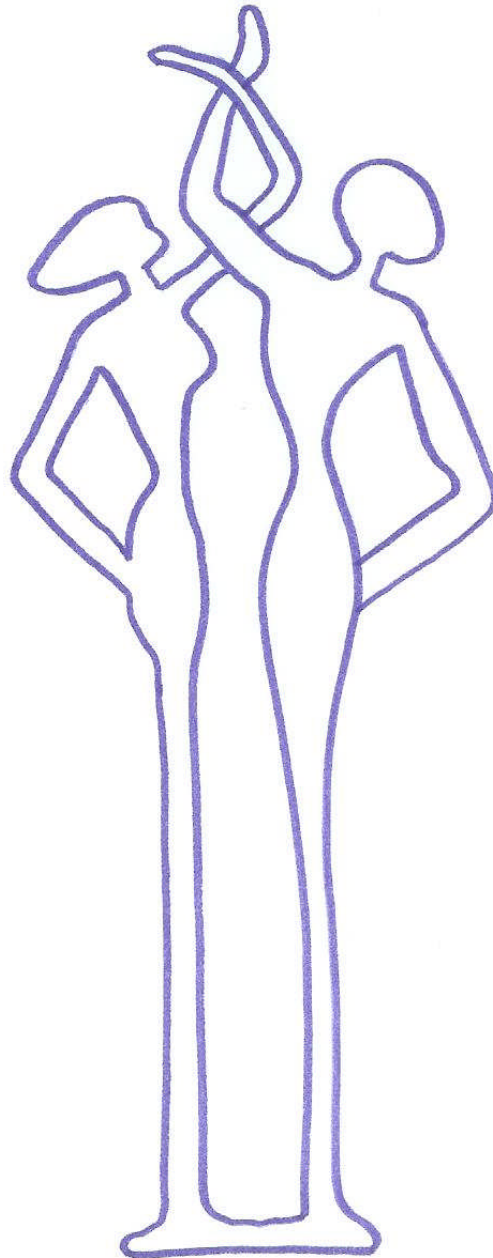


# Verbondenheid op eigentijdse wijze

Een onderzoek naar ledenbehoud binnen de  
Koninklijke Nederlandse Hockey Bond



L.M. Borgerhoff Mulder

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

## Samenvatting

### 1. Inleiding

1.1 Aanleiding tot onderzoek	8
1.2 Probleemstelling	9
1.3 Doelstelling	9
1.4 Relevantie voor de KNHB	10
1.5 Wetenschappelijke relevantie	10
1.6 Opbouw rapport	10

### 2. Achtergrond

2.1 Het ontstaan van hockey	12
2.2 Definitie van sport	12
2.3 Ontwikkelingen binnen de sport	13
2.3.1 Versporting en ontsporting	13
2.3.2 Tijd besteed aan sport/sportdeelname	14
2.3.3 Teamsport	14
2.4 Ontwikkelingen binnen de maatschappij	16
2.5 Doelgroepen	21
2.6 Marktdenken en sport	22
2.7 Samenvatting	23

### 3. Theoretisch kader

3.1 Ledenbinding en drop-out	24
3.2 Kwaliteit	25
3.3 Kwaliteit meten	27
3.3.1 Het SERVQUAL-model	27
3.3.2 SERVPERF	30
3.4 Onderzoeksmodel en onderzoeksvragen	30
3.5 Samenvatting	31

### 4. Methoden van onderzoek

4.1 Kwantitatief of kwalitatief onderzoek	32
4.2 Operationalisering	33
4.3 De vragenlijst	33
4.4 Verenigingen	34
4.5 Steekproef	35
4.6 Respons en non-respons	36
4.7 Validiteit	38
4.8 Analyse	39
4.9 Samenvatting	39

<b>5. Resultaten leden</b>	
5.1 Achtergrondkenmerken	40
5.2 Hockey loopbaan	42
5.2.1 Waarom hockey	42
5.2.2 Jaren lid van de huidige club	42
5.2.3 Al eerder lid geweest van een hockeyclub	43
5.2.4 Tussentijds gestopt	43
5.2.5 Reden(en) om tijdelijk te stoppen	44
5.2.6 Regressie-analyse	47
5.3 Hockey hier en nu	48
5.3.1 Reden van het lidmaatschap	48
5.3.2 Volgend seizoen	48
5.3.3 Het eventueel opzeggen van het lidmaatschap	49
5.3.4 Naast hockey ook andere sporten	51
5.3.5 Plannen volgend seizoen	51
5.4 Stellingen	54
5.5 Gap's	60
5.6 Prioriteitenmatrix	62
5.7 Factoranalyse	63
5.8 Regressie-analyse	65
5.9 Wat de leden missen binnen hun hockeyclub	67
5.10 Samenvatting	68

<b>6. Resultaten oud-leden</b>	
6.1 Achtergrondkenmerken	69
6.2 Historie oud-leden	70
6.2.1 Waarom hockey	70
6.2.2 Duur van het lidmaatschap van de hockeyclub	71
6.2.3 Op dit moment weer lid van een hockeyclub	71
6.2.4 Toekomst	71
6.2.5 Andere sport(en)	72
6.2.6 De reden van het opzeggen van het lidmaatschap	72
6.2.7 Wat oud-leden hebben gemist binnen hun hockeyclub	75
6.2.8 Wat de club had kunnen doen om de oud-leden te behouden	75
6.3 Samenvatting	76

<b>7. Conclusies en aanbevelingen</b>	
7.1 Conclusies	77
7.2 Aanbevelingen	80
7.3 Vervolgonderzoek	84

<b>Literatuurlijst</b>	85
------------------------	----

<b>Bijlagen</b>	89
-----------------	----

## Woord vooraf

‘Verbondenheid op eigentijdse wijze’ is het thema van deze scriptie, die vervaardigd is in het kader van het afstudeeronderzoek voor de opleiding Vrijtijdwetenschappen aan de Universiteit van Tilburg.

Om het ledenbehoud onder Nederlandse hockeyverenigingen te kunnen vergroten is gekeken naar de wensen en tevredenheid tegen de achtergrond van deze tijd.

Er zijn een aantal mensen die ik graag wil bedanken voor de leerzame periode van het afstudeerproces. Allereerst mijn afstudeerbegeleiders Dr. Agnes H.F. Elling en Dr. ir. Hugo J.J. van der Poel voor hun kritische en deskundige adviezen.

In het bijzonder gaat mijn dank uit naar mijn ouders, die mij altijd steunen bij wat ik doe. Tot slot wil ik Bo, Mascha en de hockeymeiden bedanken voor de gezelligheid en ontspanning die ik tijdens het afstuderen zo goed kon gebruiken!

Lidwien Borgerhoff Mulder,

Rotterdam, februari 2006

## Samenvatting

Sportverenigingen hebben tegenwoordig te maken met concurrentie van tal van andere vrijetijdaanbieders. Om deze eigentijdse veranderingen het hoofd te kunnen bieden is het noodzakelijk dat sportverenigingen weten wat de leden beweegt. Tevreden leden zullen zich namelijk meer betrokken voelen bij de club waardoor het ledenbehoud vergroot zal worden.

Om het ledenbehoud van Nederlandse hockeyverenigingen te kunnen vergroten is het daarom van belang inzicht te hebben in hoeverre de wensen van leden overeenkomen met het huidige aanbod van verenigingen en in welke mate dit van invloed is op het continueren of opzeggen van het lidmaatschap. De fit tussen de wensen en het aanbod vormt de tevredenheid.

Daarnaast dient in kaart te worden gebracht waarom oud-leden zijn gestopt met hockey. Met deze informatie kan ledenuitval (ook wel drop-out genoemd) in de toekomst beperkt worden.

De probleemstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

*Welke factoren zijn van invloed op het continueren of opzeggen van het lidmaatschap, welke factoren zijn van invloed op de wensen en tevredenheid van hockeyers en heeft een eventuele discrepantie tussen wens en tevredenheid gevolgen voor het continueren of opzeggen van het lidmaatschap?*

Om te weten welke factoren van invloed zijn op de wensen, tevredenheid en op de keuze om wel of geen lid te blijven, zijn achtergrondkenmerken als geslacht en leef fase in het onderzoek opgenomen. Daarnaast worden verschillende maatschappelijke trends beschreven die van invloed kunnen zijn op het lidmaatschap, namelijk tijd, concurrentie, individualisme en demografische veranderingen.

Het beleid van de KNHB ten aanzien van ledengroei en ledenbehoud is gericht op een aantal doelgroepen. Deze indeling (op leeftijd) is reeds door de KNHB gemaakt en is tijdens dit onderzoek gehanteerd zodat de aanbevelingen van dit onderzoek zich kunnen richten op deze bestaande groepen.

De vier doelgroepen van de KNHB en dit onderzoek zijn:

- A: 18-25 jarigen (jong volwassenen)
- B: 25-34 jarigen (starters)
- C: 35-50 jarigen (ouders)
- D: 50+ (masters)

Er is gekozen voor een kwantitatief onderzoek. Zowel onder leden als onder oud-leden zijn vragenlijsten uitgedeeld. De vragenlijst onder leden bevat behalve algemene vragen ook stellingen op basis van de Likert-schaal (vijf antwoordalternatieven van helemaal eens tot helemaal oneens) om de wensen en tevredenheid van de hockeyers te achterhalen. De vragenlijst onder oud-leden richt zich

met name op de vraag wat de (belangrijkste) reden is geweest voor het opzeggen van het lidmaatschap van de hockeyclub. Bij het onderzoek zijn vier verenigingen betrokken geweest: de vragenlijsten zijn afgenomen onder leden van HCR, Leonidas en AMHC en onder oud-leden van NMHC.

De totale respons onder leden bedraagt 217 en onder oud-leden 80.

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zijn verschillende analysetechnieken toegepast, namelijk tabelanalyse, factoranalyse en regressieanalyse.

Aan de hand van de theorie en analyse zijn in hoofdstuk 7 enkele conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Hieronder volgen de belangrijkste:

Wanneer er wordt gekeken naar de wensen van leden is te zien dat leeftijd, geslacht, vereniging en opleidingsniveau significant van invloed zijn. Leden willen een gezellige club waar een goede sfeer en gezelligheid hoog in het vaandel staan. Leden vinden het belangrijk dat er goed wordt gecommuniceerd binnen de club, ze willen inspraak en vinden het belangrijk dat de club op de hoogte is van de wensen zodat hier rekening mee kan worden gehouden. Daarnaast is een maatschappelijke trend van invloed op de wensen: tijdgebrek. Leden hebben aangegeven geen tijd te hebben voor bijkomende zaken als bardiensten en het fluiten van andere wedstrijden.

Er is getoetst of een discrepantie tussen wens en tevredenheid van invloed is op het opzeggen of continueren van het lidmaatschap. Geconcludeerd kan worden dat ontevredenheid over de mate van inspraak van invloed is op het opzeggen van het lidmaatschap, net als ontevredenheid over de sfeer en het te lage niveau. Om leden te kunnen behouden dienen clubs een goede sfeer te bieden waarbij er wordt geluisterd naar de wensen van leden en waarbij er hockey op een voldoende niveau kan worden aangeboden.

Kennis van de wensen van leden kan een hockeyclub helpen bij het afstemmen van het (bestaande) aanbod. Hierbij is het noodzakelijk dat er wordt ingespeeld op veranderingen in de beleving van leden. Clubs zijn nu nog te vaak niet op de hoogte van de wensen en beleving van leden. Daarom is het aan te bevelen dat er aan het eind van het seizoen wordt nagepraat, bijvoorbeeld door het organiseren van een clubavond om te achterhalen waar de leden tevreden over zijn, wat verbeterpunten zijn en wat daar aan gedaan zou kunnen worden. Daarnaast is het aan te bevelen dat clubs nagaan waarom mensen hun lidmaatschap opzeggen, door leden die opzeggen een korte vragenlijst te laten invullen. Met deze informatie kunnen andere leden mogelijk behouden worden.

Zoals eerder gezegd is tijdgebrek onder leden een bedreiging voor hockeyclubs.

Om te voorkomen dat leden het lidmaatschap opzeggen vanwege onvrede over neventaken als bardiensten en fluiten van wedstrijden en omdat hockeyclubs moeite hebben met het vinden van vrijwilligers voor deze taken moet hier een oplossing voor worden gezocht. Aan te bevelen is het benaderen van jeugdleden die voor deze taken betaald kunnen worden. Teams kunnen aan het begin van het seizoen zelf voor de keuze worden gesteld: met een deel van hun contributie jeugdleden

betalen voor hun bardiensten en fluiten, of deze taken zelf doen en het geld aan het eind van het seizoen terugkrijgen.

Hockeyclubs moeten zich realiseren dat de aandacht verdeeld moet worden over de gehele vereniging. Momenteel gaat de aandacht te eenzijdig naar topteams terwijl recreantenhockeyers zich vergeten voelen. De leden hebben vooral moeite met het feit dat recreanten dezelfde (hoge) contributie betalen maar zelf voor trainers, coaches en scheidsrechters moeten zorgen terwijl dit voor de hogere teams wordt geregeld door de club. Verenigingen lijken dan ook niet langer te kunnen ontkomen aan een verschuiving in de verhouding tussen deze twee vormen van sport. Een mogelijke oplossing voor een groot deel van de irritatie van recreatiesporters is op te lossen door het invoeren van contributiedifferentiatie: wedstrijd hockeyers dienen een hogere contributie te betalen dan recreatie hockeyers, maar krijgen hier ook meer voor terug. De recreatie hockeyers zullen door een dergelijke maatregel niet langer het gevoel hebben dat hun contributie geheel wordt gebruikt voor de voorzieningen van de hoger spelende elftallen.

Tenslotte is het aan te bevelen de ledenadministratie beter in gebruik te nemen.. Door het ontwikkelen en bijhouden van een goede ledenadministratie is er meer informatie beschikbaar over bijvoorbeeld het geslacht en de leeftijd van alle hockeyers in Nederland. Inzicht in de achtergrond van leden kan clubs helpen bij het bepalen van het beleid. Daarnaast komt het ten goede aan de representativiteit en generaliseerbaarheid van toekomstige onderzoeken onder clubs en de KNHB.

## **1. Inleiding**

Het onderzoek dat de basis vormt voor deze scriptie zal in dit eerste hoofdstuk kort worden uitgelegd. De eerste paragraaf vertelt over de aanleiding tot het onderzoek en de probleemstelling die hieruit voortvloeit staat beschreven in paragraaf 1.2. Paragraaf 1.3 bespreekt vervolgens de doelstelling en de relevantie van het onderzoek komt aan bod in paragraaf 1.4 en 1.5. Tenslotte wordt in paragraaf 1.6 de opbouw van het rapport beschreven.

### **1.1 Aanleiding tot onderzoek**

Met een ledenaantal van 165.000 is de KNHB één van de grootste sportbonden van Nederland. Het doel van de hockeybond is zich in te zetten voor een kwalitatief goed hockeyaanbod en voor de ondersteuning van de ruim 300 verenigingen. Onder een kwalitatief goed hockeyaanbod wordt verstaan dat nationale teams hun hoge positie in het internationale veld behouden, dat er voldoende geschoold kader is, dat er goede accommodaties zijn en dat hockey een sportieve en gezellige sport blijft.

In 1998 is de hockeybond gestart met de voorbereidingen voor het Strategisch Plan 2010. De strategie is gericht op de groei van het ledenbestand van 127.000 leden in 1998 naar 205.000 in 2010. Hierbij staat kwaliteitsbehoud voorop: ledengroei leidt immers tot meer teams, grotere belasting van de accommodaties en een grotere behoefte aan kwalitatief goede trainers. Hierbij worden ook hogere eisen aan het bestuur gesteld.

Uit onderzoek van NOC\*NSF (1997) is echter gebleken dat sportverenigingen kampen met diverse knelpunten op lokaal niveau. De betrokkenheid van leden neemt af, wat volgens het NOC\*NSF verklaard kan worden uit een sterke individualiseringstrend. Daarnaast krijgen de verenigingen te maken met steeds meer concurrentie van andere sport- en vrijetijd aanbieders.

De KNHB wil groei realiseren binnen de bestaande doelgroepen vanuit bestaande verenigingen. Door het aanpassen van het huidige aanbod aan de wensen van deze tijd zullen ledengroei en ledenbehoud moeten worden bereikt. Ledengroei wordt op dit moment gerealiseerd binnen de jeugd categorie. De meeste verenigingen hebben het zwaartepunt voor wat betreft leden*werving* dan ook bij deze groep liggen. Onder oudere leeftijdsgroepen is er echter sprake van meer uitval, daarom wil de KNHB zich bij deze groepen richten op leden*behoud*.



Anthonissen en Boessenkool (1996:1) beschrijven vitalisering als het proces van verenigingen om zich te kunnen aanpassen aan c.q. in te kunnen spelen op veranderingen die zich voordoen in de omgeving dan wel in de (sport)beleving van de leden. Vitalisering bij sportverenigingen is noodzakelijk voor het behoud van leden.

Volgens Van Wijk (2003) wil een sporter zich alleen aan een club binden wanneer de aangeboden producten voor hem voldoende waarde hebben. Door een klantfocus te hanteren kan de organisatie de behoeften van de sporter achterhalen en daar het sportproduct op afstemmen. De toegevoegde waarde van de sportorganisatie neemt dan toe waardoor de continuïteit wordt gewaarborgd.

Om de knelpunten op lokaal niveau tegen te gaan en ledenbehoud te kunnen realiseren wil de KNHB inzicht krijgen in hoeverre de wensen van leden overeenkomen met het huidige aanbod van verenigingen en in welke mate dit van invloed is op het continueren of opzeggen van het lidmaatschap. De fit tussen de wensen en het aanbod vormt namelijk de mate van tevredenheid. Ook is het van belang te weten waarom mensen zijn gestopt met hockey zodat ledenuitval in de toekomst beperkt kan worden. Dit onderzoek zal zich dan ook richten op hockeyers die lid zijn van een vereniging én op ex-hockeyers die hun lidmaatschap hebben opgezegd.

## **1.2 Probleemstelling**

Een discrepantie tussen de wensen van leden en het huidige aanbod kan tot gevolg hebben dat mensen hun lidmaatschap opzeggen (drop-out). Om de drop-out te beperken is het noodzakelijk te weten wat de wensen van leden zijn, hoe tevreden ze zijn en wat de redenen van ex-hockeyers zijn voor het opzeggen van hun lidmaatschap. Dit kan in de volgende probleemstelling worden samengevat:

Welke factoren zijn van invloed op het continueren of opzeggen van het lidmaatschap, welke factoren zijn van invloed op de wensen en tevredenheid van hockeyers en heeft een eventuele discrepantie tussen wens en tevredenheid gevolgen voor het continueren of opzeggen van het lidmaatschap?

## **1.3 Doelstelling**

Het doel van dit onderzoek is inzicht verkrijgen in de mogelijkheden om bij hockeyverenigingen het behoud van leden te vergroten. Dit zal worden gedaan door te bestuderen of verschillende basiscondities en maatschappelijke trends van invloed zijn op de wensen en de tevredenheid van leden. Vervolgens zal worden gekeken of een eventuele discrepantie hiertussen van invloed is geweest op het opzeggen van het lidmaatschap, dit zal

worden gedaan onder ex-hockeyers. Met de verkregen informatie kunnen aanbevelingen worden gedaan om de wensen van hockeyers af te stemmen op het aanbod van de KNHB en verenigingen.

#### **1.4 Relevantie voor de KNHB**

In het Beleidsplan 2001-2006 en het Strategisch Plan 2010 worden verschillende typen hockeyers onderscheiden zoals de netwerkporter, de gezondheidssporter en de uitdagingenzoeker. Uit een enquête van de KNHB is gebleken dat de meeste leden gezelligheidssporters zijn. Omdat in deze groep de meeste winst valt te behalen qua ledenbehoud zal dit onderzoek zich richten op de gezelligheidssporter.

De missie van de hockeybond is ook gericht op ledengroei en ledenbehoud: “de KNHB voert een pro-actief beleid om tegemoet te komen aan alle hockeywensen en -behoeften van haar leden” (KNHB, 2001).

De uitkomsten van dit onderzoek trachten inzicht te bieden in de wensen en tevredenheid van de leden. Het bestaande aanbod kan hierop afgestemd worden waardoor uitval van leden beperkt kan worden. De aanbevelingen die in deze scriptie worden gedaan zijn niet uitsluitend bedoeld voor de KNHB en hockeyverenigingen, ze zijn ook toepasbaar voor andere organisaties binnen de sportsector.

#### **1.5 Wetenschappelijke relevantie**

In de literatuur wordt veel geschreven over klantenbinding in het bedrijfsleven. Over de toepasbaarheid van klantenbinding, oftewel ledenbehoud, binnen sportverenigingen is echter minder geschreven. Anthonissen en Boessenkool (1996:5) waarschuwen dat sportbestuurders moeten opletten bij het ontwikkelen van een professionele organisatie waarin men marktgericht en zakelijk te werk gaat. Men moet namelijk wel oog hebben voor het eigen karakter van de (hockey)sport, bijvoorbeeld dat clubs draaien op vrijwilligers en dat er sprake is van het wedstrijdelement, iets wat in het bedrijfsleven niet of nauwelijks van toepassing is.

#### **1.6 Opbouw rapport**

In hoofdstuk twee staat de achtergrond van het onderzoek centraal. Er wordt ingegaan op verschillende ontwikkelingen binnen de sport en de maatschappij en de doelgroepen worden toegelicht. Hoofdstuk drie wordt gevormd door het theoretisch kader: er wordt ingegaan op ledenbinding, kwaliteit en marktdenken binnen sport. Uit deze theoretische beschouwing volgen het onderzoeksmodel en de onderzoeksvragen.

In hoofdstuk vier wordt beschreven hoe het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. De methode van onderzoek wordt beschreven, waarbij wordt ingegaan op de vorm van onderzoek, de operationalisering van de begrippen en de keuze van de steekproef.

In hoofdstuk vijf en zes zullen de resultaten van het onderzoek onder respectievelijk leden en oud-leden worden weergegeven.

Tenslotte worden er op basis van de resultaten conclusies getrokken aan de hand van de probleemstelling en de onderzoeksvragen. Deze conclusies en bijbehorende aanbevelingen worden in hoofdstuk zeven besproken.

## 2. Achtergrond

In dit hoofdstuk staat de achtergrond van het onderzoek centraal. Er zal worden ingegaan op het ontstaan van hockey, de definitie van sport en ontwikkelingen binnen de sport en de maatschappij. Daarnaast zullen de doelgroepen van de KNHB worden beschreven.

### 2.1 Het ontstaan van hockey

De gegoede burgerij hield zich wel bezig met de zogenaamde ‘veredeling’ van sport, maar was zelf nauwelijks lichamelijk actief. Hun taken bleven beperkt tot het organiseren van de wedstrijden (Van Bottenburg, 2000). Aan het eind van de negentiende eeuw kwam hier verandering in. Kosmopolitisch ingestelde jonge mannen uit de hogere milieus namen tal van sporten, waaronder hockey, over uit Engeland. Vanaf dat moment nam de adel ook lichamelijk deel aan sport, maar vermeidde wel om uit te komen tegen ‘het volk’.

Tussen 1925 en 1938 kende de hockeysport een enorme groei. Wat hierbij opviel was dat ook meisjes en vrouwen in grote getale deelnamen aan hockey. Dit is bijzonder aangezien vrouwensport tot dan toe beperkt was tot het sporten onder toezicht van onderwijskrachten. Hockey was hier een uitzondering op en het gevolg was een stijgende populariteit. Bij het aanbreken van de Tweede Wereldoorlog was hockey de achtste sport van Nederland. (Van Bottenburg, 2000).

### 2.2 Definitie van sport

In het woordenboek van Van Dale wordt sport beschreven als:

“lichamelijke bezigheid ter ontspanning of als beroep met spel- of wedstrijdelement waarbij conditie en vaardigheid vereist zijn, respectievelijk bevorderd worden en waarvoor bepaalde regels gelden”

Een nadeel van deze definitie is dat er geen ruimte is voor diverse variëteiten die, naar mijn mening, wel tot sport behoren. Zo zou bijvoorbeeld hardlopen volgens bovenstaande definitie geen sport zijn: er zijn immers geen regels van toepassing op de wijze van hardlopen. De definitie van Pitts, Fielding en Miller (1994:8) is in dat opzicht breder:

“ sport is any activity, experience, or business enterprise focused on fitness, recreation, athletics, or leisure. Sport does not have to be competitive, nor does it always require specialized equipment or rules; in fact, sport includes activities such as working out, running, and dancing”.

Crum (1992) heeft geprobeerd een eenduidig criterium op te stellen waarmee sport afgebakend zou kunnen worden van andere (vrijtijd)activiteiten. Hij concludeert echter dat een dergelijk criterium niet bestaat. “Inperkende definities trekken als het ware schermen op die afsluiten van het gegeven dat de bewegingscultuur en ook de sport tegenwoordig blootstaan aan een moeilijk te overzien differentiatieproces” (Crum 1991). Volgens hem is het dus weinig zinvol om te zoeken naar een afbakening van sport. Hij spreekt liever over ‘ontwikkelingen in een bewegingscultureel landschap’.

Ook Steenbergen (2004) concludeert dat het niet mogelijk is om scherpe grenzen te trekken tussen sport en niet-sport. Sport is volgens hem een half open begrip dat bovendien door de tijd verandert. We kunnen op bepaalde momenten wel een definitie van sport geven, maar die moet over een aantal jaren weer aangepast worden. Hij omschrijft sport dan ook als een Wittgensteiniaans familiebegrip: tussen de leden van de sportfamilie bestaan verwantschappen, maar er is niet één kenmerk dat de leden allemaal gemeenschappelijk hebben. Drie intrinsieke kenmerken (game, bewegen en competitie) vormen weliswaar noodzakelijke en voldoende voorwaarden om lid te zijn van de sportfamilie, maar niet alle sporten hoeven al deze kenmerken te hebben.

Geconcludeerd kan worden dat het onduidelijk is waar sport begint en waar sport ophoudt. De meningen over wat sport precies is verschillen. De veelvormigheid van sport is niet alleen terug te vinden in de vele takken van sport, maar ook in de verscheidenheid van activiteiten die sport worden genoemd (Crum, 1992).

In sportonderzoek is de definitie van Van Bottenburg gangbaar, vandaar dat deze wordt gehanteerd voor dit onderzoek:

*“Sport is een menselijke activiteit die veelal plaatsvindt in een specifiek organisatorisch verband maar ook ongebonden kan worden verricht, doorgaans met gebruikmaking van een specifieke ruimtelijke voorziening en/of omgeving, op een manier die is gerelateerd aan voorschriften en gebruiken die in internationaal verband ten behoeve van prestaties met een competitie- of wedstrijdelement in de betreffende activiteit of verwante activiteiten tot ontwikkeling zijn gekomen”* (Diopter, 2000).

## **2.3 Ontwikkelingen binnen de sport**

### **2.3.1 Versporting en ontsporting**

In de huidige postmoderne samenleving wordt sport regelmatig gecombineerd met bijvoorbeeld politiek, toerisme, media en economie. Een gevolg hiervan is dat er minder eenduidig over sport gesproken kan worden. De verstrengeling van sport en maatschappij wordt door Crum (1992) beschreven als ‘versporting van de samenleving’. Hij onderscheidt

hierbij twee kanten die gelijktijdig voorkomen: de versporting van de sport en de ontsporting van de sport.

De amateuristische wedstrijdsport verschuift steeds meer richting de commerciële en professionele topsport. Oorzaken hiervan zijn de opkomst van de sporttechnologie, de commercialisering en mediasering. Crum noemt deze ontwikkeling ‘versporting van de sport’. Anderzijds is te zien dat er, wellicht deels als reactie op de versporting van de sport, allerlei alternatieve vormen van sport zijn ontstaan, zoals aerobics, bodybuilding en surfen. Stonden voorheen principes als wedijver, prestatie en specialisatie centraal, bij deze sporten gaat het veel meer om de gezelligheid, het plezier en de gezondheidseffecten. Crum spreekt bij deze ontwikkeling over de ‘ontsporting van sport’.

### 2.3.2 Tijd besteed aan sport/ sportdeelname

Tot 1995 besteedde de Nederlandse bevolking steeds meer tijd aan sport. Werd er in 1975 nog 0.7 uur per week per hoofd van de bevolking van 12 jaar en ouder gesport, in 1995 was dit verdubbeld tot 1.4 uur per week (SCP, 2000). Een deel van de stijging kan te maken hebben met toegenomen reistijden van en naar sportaccommodaties. Tussen 1995 en 2000 nam de tijd besteed aan sporten gemiddeld af, naar 1.2 uur per week. Het SCP sluit echter niet uit dat dit te maken heeft met een verschillende meetwijze.

Mede onder invloed van vergrijzing lijkt de sport echter een plafond te bereiken. De sportdeelname is tussen 1995 en 2000 nauwelijks nog gestegen (De Haan en Breedveld, 2001).

### 2.3.3 Teamsport

Van den Heuvel en Van der Werff spraken in 1998 de verwachting uit dat de sportdeelname zich zou stabiliseren, waarbij ze niet uitsloten dat de georganiseerde sport aan belangstelling zou moeten inleveren. Uit het AVO (Aanvullend Voorzieningsgebruik Onderzoek) van 1995 blijkt inderdaad dat er voor het eerst in de geschiedenis een afname te zien is in het aantal verenigingsleden én in het aantal trainende/competitiespelende leden, zie tabel 2.1. Het aantal sporters is wel gestegen maar er is een groeiende groep sporters die zich onttrekt aan traditionele sportorganisaties en sportvormen. Tussen 1979 en 1999 is het aandeel van de bevolking dat betrokken is bij een teamsport gedaald van 19% naar 17%. Het aandeel mensen dat deelneemt aan een solosport is in die tijd gestegen met ruim 9%. Op basis van de gegevens moet worden geconstateerd dat sporters neigen naar sportvormen die hen minder aan vaste kaders bindt (De Haan en Breedveld, 2001).

Tabel 2.1: Sportdeelname en deelname aan competities en trainingen (% van sporters) naar leeftijd, 1983-1999  
(Bron: AVO 1995. In: Van den Heuvel en Van der Werff 1998).

Sportdeelname				Sporters in training/competitie verband		
Leeftijd	1983	1991	1999	1983	1991	1999
6-11	85.5	87.9	91.5	62.9	63.6	58.6
12-19	84.7	83.8	86.1	70.9	72.1	59.7
20-34	72.9	76.4	74.2	49.6	47.5	36.3
35-49	56.6	62.2	63.2	41.2	40.9	29.0
50-64	28.7	39.0	47.8	23.1	27.2	23.7
65+	14.7	23.4	34.5	17.3	15.6	14.5

In tegenstelling tot deze trend heeft de KNHB in 2005 juist een stijging in het aantal leden mogen constateren. De stijging van 6.5% in 2005 is zelfs een van de hoogste in de afgelopen 20 jaar.

Tabel 2.2: Ledentotalen. KNHB 2005 (Bron: KNHB, 2005).

Jaartal	Aantal leden KNHB	Groeipercentage
1988-1999	Steeds rond de 127.500	
2000	133.562	3.4%
2001	137.118	2.7%
2002	147.112	7.3%
2003	155.719	5.9%
2004	161.979	4%
2005	172.420	6.5%

Het feit dat het aantal sporters in teamverband is gedaald, maar dat de KNHB juist een stijging in het aantal leden constateert is volgens Van Bottenburg (2004) te verklaren uit het feit dat hockey een statussport is. Een tweetal maatschappelijke ontwikkelingen heeft tot gevolg dat sporten die de grootste absolute stijging van het ledental hebben gekend, statussporten betreffen. Ten eerste is de rekruteringsgroep gestegen door uitbreiding van het hoger onderwijs en van de hogere middenklasse. Daarnaast heeft de inkomensnivellering in de jaren '60 en '70 durf bevorderd onder leden van lagere middengroepen om sporten van hogere sociale fracties over te nemen. Deze overname heeft zich in de jaren '80 en '90 voortgezet, maar leidde ook tot een proces van distinctie onder leden van de traditionele rekruteringsgroepen van deze sporten. De voormalige hockeyers en tennissers zijn nu in toenemende mate te vinden op de golfbanen.

De stijging in het ledenaantal vindt voornamelijk onder de jeugd plaats, het aantal junioren is in 2004 met 8.25% gestegen ten opzichte van 2003, en met name de stijging onder de F-jeugd met 23% is bijzonder hoog.

Het aantal senioren is iets gedaald, -1.25% maar hier staat tegenover dat het aantal trimleden is gestegen met 5.61% (KNHB, 2003). Trimleden zijn leden die alleen trainen, en geen

competitie spelen. Daarnaast is er een groot aantal leden die uitsluitend competitie spelen en dus niet trainen. Deze leden zijn wel volledig lid, ze betalen contributie voor trainingen en wedstrijden. Een deel van de leden kiest er zelf voor om niet te trainen en een ander deel wil wel trainen maar veel clubs kampen met een tekort aan trainers waardoor het soms niet mogelijk is een team te laten trainen.

De trends zoals hierboven staan beschreven zijn deels van toepassing op hockey: het aantal verenigingsleden is gestegen, maar het aantal senioren is licht gedaald, en het aantal niet-competitiespelende leden is gestegen.

#### **2.4 Ontwikkelingen binnen de maatschappij**

Ieder mens heeft iedere dag 24 uur te besteden. Maar de wijze waarop men die tijd besteedt verschilt per persoon. Veranderingen in tijdsbesteding kunnen inzicht bieden in maatschappelijke ontwikkelingen en daarom vormt de wijze van tijdsbesteding een bron van kennis over de inrichting van de samenleving en over veranderingen daarin (SCP, 2000).

Een sportorganisatie met een toekomstvisie heeft oog voor deze maatschappelijke ontwikkelingen. Bij het uitzetten van het beleid moet een sportorganisatie rekening houden met veranderingen in de omgeving. Eén van de doelstellingen van de KNHB is het realiseren van ledengroei en het vergroten van ledenbehoud. Om deze doelstellingen te kunnen bereiken is het van belang dat men zich ervan bewust is dat ook sport moet meegroeien met ontwikkelingen binnen de maatschappij. In het strategisch plan van de KNHB (1999) worden daarom drie trends onderscheiden die kenmerkend zullen zijn voor de samenleving in 2010, namelijk:

Tijd: je kostbaarste bezit

Sport: toenemende concurrentie

Individuele veiligheid en behoefte aan veiligheid en geborgenheid

Hieronder zal op deze trends worden ingegaan. Vervolgens worden andere maatschappelijke ontwikkelingen besproken die tevens van invloed kunnen zijn op het ledenaantal van een sportvereniging.

##### Ad 1: Tijd: je kostbaarste bezit

De eerste trend houdt in dat mensen steeds bewuster tijd gaan vrijmaken voor zichzelf. Mensen leven nu en willen daarvan genieten. De beschikbare tijd en het beschikbare geld worden over steeds meer goederen en activiteiten verspreid met als gevolg dat men steeds meer doet, maar wel gedurende een kortere periode (KNHB, 2000). Ook binnen de sport is deze ontwikkeling te zien: de vele consumptieve verleidingen zouden er mede toe bijdragen dat sporters zich ontwikkelen tot 'sport-passanten', die zappend en shoppend maar wellicht



weinig gecommitteerd een greep doen uit het sportaanbod (SCP, 1998).

Een andere ontwikkeling is dat werkenden tegenwoordig naast hun betaalde baan meer andere verplichtingen hebben. Steeds meer gehuwde vrouwen zijn gaan werken zonder dat ze hun onbetaalde werk (huishouden en zorg) afstoten. Het deel van de bevolking van 20-64 jaar dat substantiële professionele verplichtingen (>12 uur arbeid per week) combineert met substantiële huishoudelijke verplichtingen (>8 uur per week) groeide gestaag van 20% in 1975 tot 47% in 2000 (SCP, 2001). De toenemende arbeidsparticipatie van vrouwen in banen met kantooruren op doorsnee werkdagen leidt ertoe dat een deel van het onbetaalde werk wordt verschoven naar de avonden en weekenden. Daarnaast is het aantal gewerkte uren tussen 1997 en 2000 onder de bevolking van 12 jaar en ouder gestegen van 14.8 uur per week naar 19.4 uur. De toename in het aantal werkuren en de combinatie van zorg en arbeid hebben er toe bijgedragen dat de netto vrije tijd van de groep onder de vijftig jaar is teruggelopen (SCP, 2003). Bij hockeyclubs is dit met name te merken aan het dalend aantal veterinnenteams. Meer vrouwen zijn toegetreden tot de arbeidsmarkt waardoor er geen tijd meer is om op dinsdagochtend een hockeywedstrijd te spelen. Met name voor jonge werkenden met een hogere opleiding is de tijdsdruk door de combinatie van werk en zorgtaken toegenomen. Dit geldt voor zowel mannen als vrouwen. Voelde in 1974 nog 30% van de 18-64 jarigen zich gejaagd, in 2000 was dit aantal gestegen tot 40%. Naar positie in het gezin bezien is er sprake van een algehele toename van de tijdsdruk waarbij ouders met thuiswonende kinderen de drukst bezette groep zijn (SCP, 2000 en 2003). Ook het werken op afwijkende tijden is van invloed op de veranderingen in de vrijetijd. In de huidige 24-uurs economie is dit een belangrijke ontwikkeling. Uit onderzoek van Van der Poel (1998:67) is gebleken dat teamsporten meer te lijden hebben van het werken op afwijkende tijden dan (semi-)individuele sporten. De eisen van trainingen en wedstrijden kunnen niet meer verenigd worden met het werkschema.

#### Ad 2: Toenemende concurrentie en versporting van de samenleving

Hockey zal een toenemende concurrentie ondervinden van andere sporten en andere vormen van vrijetijdsbesteding (KNHB, 2001). Er is een grotere pluriformiteit aan sportvormen ontstaan (Anthonissen en Boessenkool, 1996) waarbij sinds 1988 het aantal commerciële sportorganisaties met 20% gestegen is (SCP, 2003). Dit houdt in dat verenigingen de concurrentie aan zullen moeten gaan met commerciële aanbieders.

Volgens Vanreusel en Tolleneer (2002) is de sportloopbaan niet langer gestroomlijnd, maar meer een keten geworden van verwisselbare modules en opties. Volgens hen wordt deze flexibiliteit de norm om een sportactiviteit vol te houden of af te breken, waarbij plezier in de sport centraal staat. Het ongebonden en oppervlakkige vrijetijdsgedrag kan een bedreiging betekenen voor de traditionele sportverenigingen omdat het door deze ontwikkeling lastiger

wordt leden aan de club te binden. Bij een teamsport als hockey is de flexibiliteit beperkt, de sport kan niet door de hockeyer zelf over de week verspreid worden. Bij individuele sporten is dit wel mogelijk, wat kan resulteren in een grotere voorkeur voor deze vorm van sport.

Zoals eerder genoemd beschrijft Crum (1992) het fenomeen ‘versporting van de samenleving’. Sport wordt steeds vaker gezien als onderdeel van de vrijetijdsindustrie en als onderwerp van beleid waarbij de aandacht uitgaat naar de gezondheidswaarde van sport. Een sport als fitness speelt hier dankbaar op in door de nadruk te leggen op de positieve gevolgen voor de gezondheid. Dit kan concurrentie voor de hockeysport betekenen, waar de nadruk veel minder op de gezondheid ligt, maar bijvoorbeeld meer op de gezelligheid. Meer aanbod betekent meer keuzemogelijkheden en dus moeten de verenigingen een kwalitatief goed product aanbieden om de klant te kunnen behouden. Rekening houden met de wensen van de sporters staat hierbij centraal.

### Ad 3: Individualisering en de behoefte aan veiligheid en geborgenheid

Wensen van sporters zijn minder goed te bepalen aan de hand van traditionele links met familie, woonplaats etcetera. ‘Er is sprake van een toenemende aandacht voor de presentatie van het eigen ik, voor de vormgeving als het ware van een eigen biografie’ (Vanreusel en Tollenaar, 2002). Daarnaast vinden vrijetijdsactiviteiten steeds minder in georganiseerd verband plaats en dit is met name een bedreiging voor teamsporten (De Knop, 1996:9). De socioloog Bauman (1995) typeert de postmoderne mens als ‘een individu dat streeft naar ongebondenheid: hij vermijdt het vastleggen van een identiteit omdat hierdoor andere keuzemogelijkheden verloren gaan’. De sporter wil dus meer zelf bepalen wanneer hij sport, waar, hoe en met wie. Men wil sport op maat en verenigingsbanden werken knellend (Buisman, 1996).

Uit gegevens van het AVO-onderzoek (SCP, 2000) blijkt dat sporten die tussen 1979 en 1995 populairder zijn geworden, voornamelijk individuele sporten betroffen, zoals fitness en aerobics. Deze groei hangt samen met de groeiende sportdeelname onder vrouwen en onder ouderen. Afgezien van krachttraining worden individuele sporten als steps en aerobics toch voornamelijk door vrouwen beoefend. Echter is dit niet het bewijs voor individualisering; het gaat hier met name om ‘andersgeorganiseerde sporten’ die wel plaatsvinden in groepsverband en op vaste uren (Van der Poel, 2001:204).

Volgens een onderzoek door Trefpunt (KNHB, 2002/2003) trekken mensen zich als reactie op deze individualiseringstrend terug in hun eigen, veilige wereldje. Men zoekt naar nostalgie door terug te gaan naar vroegere tijden en heeft behoefte aan veiligheid en geborgenheid. De KNHB wil op deze trend anticiperen door een omgeving te creëren waarin mensen zich prettig en geborgen voelen. Deze omgeving (de hockeyvereniging) moet bezocht kunnen worden op momenten dat het de leden uitkomt (KNHB, 2001).

Naast deze drie trends die door de KNHB worden onderscheiden zijn er meerdere trends waarneembaar. Ook de volgende maatschappelijke ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op het ledenaantal van een sportvereniging:

#### 4. Demografische veranderingen

##### *Huishoudensverduunning*

In 2003 telde Nederland 7 miljoen huishoudens en naar verwachting van het SCP (2004) zal dit aantal in 2020 gestegen zijn naar 7.9 miljoen. Terwijl het aantal huishoudens stijgt, daalt het gemiddeld aantal personen per huishouden van 2.3 personen in 2003 naar 2.15 in 2020.

##### *Ontgroening en vergrijzing*

De afgelopen vijftig jaar is de omvang van de bevolking met 60% toegenomen. In de periode 2000-2030 zal de groei echter afzwakken en na 2030-2040 zal de bevolkingsgroei, zo is de verwachting, niet verder toenemen. Binnen de in omvang toenemende bevolking stijgt het aantal ouderen. Het aandeel kinderen (0-14 jaar) neemt in het gehele tijdvak 1950-2040 in omvang af (SCP, 2003). Een daling van het aantal jongeren betekent een potentiële daling voor sportverenigingen. De afname in het geboorteaantal gaat echter gepaard met een toegenomen levensduur. Lichaamsbeweging, sport en recreatie vormen een steeds belangrijker rol in de kwaliteitsbenadering van de senioren. De naoorlogse babyboomers zullen het stereotype beeld van senioren drastisch veranderen, dit zullen geen mensen zijn die per definitie rustig op een bankje in het park gaan zitten. Een groeiend segment in de vrijetijdsmarkt wordt dan ook gevormd door deze senioren, met een nieuw bestedings- en activiteitenpatroon (De Knop, Vanreusel en Scheerder, 2002). Deze ontwikkelingen kunnen tot gevolg hebben dat de wensen ten aanzien van de sport veranderen. Sociale contacten zullen bijvoorbeeld aan belang winnen (Beckers & Serail, 1991:13).

Hoewel een dalend percentage van de bevolking uit kinderen bestaat, is er binnen de KNHB sprake van een enorme ledengroei onder de jongste jeugd, maar ondervindt men moeite bij het behouden van de oudere leeftijdsgroepen. Omdat binnen de bevolking het aandeel senioren stijgt is het belangrijk dat de verenigingen oudere leden kunnen behouden.

##### *Gestegen opleidingsniveau en inkomens*

Er worden nog altijd duidelijke verschillen aangetroffen tussen mannen en vrouwen, jongeren en ouderen, en personen van verschillende opleidingsniveaus wat betreft hun sportdeelname (SCP, 2003:15). Tussen 1974 en 2000 is het aandeel 15-64-jarigen met een hbo/wo-diploma bijna verdrievoudigd, van 8% naar 22% (SCP 2003:19).

Behalve het opleidingsniveau is ook het inkomensniveau flink gestegen. Tussen 1970 en 1999 zijn de inkomens vrijwel verdubbeld en steeg het besteedbaar inkomen per hoofd van de bevolking met 38%.

De gestegen opleidings- en inkomensniveaus zouden voor de actieve sportdeelname gunstig moeten uitwerken, aangezien diverse onderzoeken in het verleden een positief verband hebben aangetoond tussen sportdeelname en zowel opleidings- als inkomensniveaus (SCP, 2003:31).

*Etnische minderheden*

In 1971 bestond nog 0.9% van de bevolking uit etnische minderheden in Nederland, oplopend naar 10.3% in 2001. 39% Van de etnische minderheden woont in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag. Naar verwachting zal de komende jaren het aandeel etnische minderheden in de samenleving verder stijgen.

Gelet op de veelal lagere sportdeelnamecijfers van etnische minderheden ligt hier voor de sport een belangrijke uitdaging.

*Tabel 2.3: Deelnameverhoudingen in enkele takken van sport, naar de achtergrondkenmerken leeftijd, sekse, opleiding, inkomen en etniciteit, 1999, bevolking vanaf 6 jaar (naar Elling, 2004, p. 52).*

<b>Leeftijd (a)</b> <b>(jong/oud)</b>	<b>Sekse (b)</b> <b>(man/vrouw)</b>	<b>Opl.niveau (c)</b> <b>(hoog/laag)</b>	<b>Inkomen (d)</b> <b>(hoog/laag)</b>	<b>Etniciteit(e)</b> <b>(autocht/allocht)</b>
Basketbal 11.2	Zaalvoetbal 8.9	Hockey 6.7	Golf 5.2	Golf -
Hockey 4.2	Hockey 1.2	Algemeen 1.3	Hockey 2.8	Algemeen 1.6
Algemeen 1.4	Algemeen 1.0	Gymnastiek 0.7	Algemeen 1.3	Hockey 1.3
Autosport 0.3	Paardrijden 0.3		Gymnastiek 1.0	Soft/honkbal 0.5

a: Jong 6-17 jaar, volwassenen 18-55 jaar

b: Man/vrouw

c: Opleiding alleen voor mensen > 21 jaar. Lager opgeleid: lager dan hbo/wo. Hoger opgeleid: hbo/wo.

d: Hoog inkomen is het tertiel met de hoogste inkomens

e: Allochtonen: alleen niet-westerse allochtonen.

In tabel 2.3 worden per categorie de hoogste en laagste scores van sporten getoond, tevens worden de algemene score en de score voor hockey weergegeven. Af te lezen is dat hockeyers met name jongeren zijn, de gemiddelde leeftijd ligt onder het gemiddelde. De verdeling tussen de verschillende seksen is ongeveer gelijk, mannen en vrouwen hockeyen evenveel. Hockey blijkt de sport te zijn waarbij opleidingsniveau het hoogst scoort. Ook op inkomen scoort hockey hoog, alleen golf scoort nog hoger. Het aantal niet-westerse hockeyers is vrij hoog, het ligt zelfs boven het algemene niveau. Verwacht wordt dat de meeste buitenlandse hockeyers afkomstig zijn uit Pakistan en Australië. Omdat geen enkele niet-westerse allochtone respondent van dit onderzoek aangaf aan golf te doen, kon hier geen verhoudingsmaat worden berekend (Elling, 2004).

## 2.5 Doelgroepen

Het beleid van de KNHB ten aanzien van ledengroei en ledenbehoud is gericht op een aantal doelgroepen. Deze indeling (op leeftijd) is reeds door de KNHB gemaakt en zal tijdens dit onderzoek gehanteerd worden zodat de aanbevelingen van dit onderzoek zich ook kunnen richten op deze bestaande groepen. Door uit te gaan van leeftijdsklassen en te letten op effecten van levensfaseverschillen op het sportgedrag is er sprake van een levensfase benadering (Knulst, 2002). Binnen deze benadering leveren verschillen in levensfasen een aanvullende verklaring op voor verschillen in het sportgedrag.

Er moet echter wel rekening worden gehouden met het feit dat de grenzen van deze fasen niet voor iedereen gelijk zijn. Ook is het traditionele patroon van een gezinsgebonden levensloop van vrouwen en een beroepsgebonden levensloop van mannen tegenwoordig vaak niet meer van toepassing. Met andere woorden, de ruimte voor individuele afwijkingen moet binnen de volgende indeling niet vergeten worden.

### A. Doelgroep 18-25 jarigen: Jong volwassenen

In deze groep is de hockey-uitstroom veel groter dan de instroom. Dit is de levensfase waarin jongeren zelfstandig en volwassen worden. In deze fase vinden er ingrijpende veranderingen plaats, zoals het kiezen van een opleiding. De afronding van het voortgezet onderwijs en de overstap naar een vervolgopleiding betekenen vaak een verhuizing naar een andere stad.

Onder deze leeftijdsgroep worden gezelligheid en sociale contacten belangrijker en wanneer men niet gemotiveerd is houdt men er snel mee op (Giljam, 1986). Over het algemeen is deze groep wel geïnteresseerd in een teamsport. Ze is echter tijdsbewust en wil daarom de optie hebben om te komen en gaan wanneer ze dat zelf wil. Hierbij bestaat de behoefte te betalen voor dat wat men gebruikt, in plaats van een lidmaatschap met de daarbij behorende verplichtingen. (Evans-Platt, 1992). Volgens Giljam (1986) komt het binnen jongere leeftijdsgroepen nog wel eens voor dat men een sport kiest die “past in het milieu”. ‘Hockey is een sport die voor bepaalde sociale groeperingen als het ware een must is. Als men iets aan sport wil doen valt de keuze al snel op een sociaal wenselijke sport als hockey’. Echter neemt in deze leeftijdsfase de invloed van de ouders af en breidt de interesse (naar mogelijk andere sporten) zich uit.

### B. Doelgroep 25-34 jarigen: Starters

De belangrijkste vraag onder deze hockeyers is of de sport nog wel in het leven ingepast kan worden. De tijd van trouwen, kinderen krijgen én carrière maken is zeer druk met een opeenstapeling van verplichtingen en verantwoordelijkheden. Men sport om fit te blijven maar kiest in deze tijd vaak niet voor een teamsport (Giljam, 1986). Er is behoefte aan een flexibele tijdsbesteding en een teamsport past hier vaak niet in. Grote uitstroom vindt vooral

plaats bij de dames die op doordeweekse dagen overdag hun competitiewedstrijden spelen. Door de stijgende arbeidsparticipatie van vrouwen worden arbeid en zorg gecombineerd waardoor een ware leegloop is ontstaan onder deze hockeyers (KNHB, 2001). Sporters van deze leeftijd geven aan vooral de combinatie te waarderen van het sporten met de ontspanning (Evans-Platt, 1992).

#### C. Doelgroep (35-50): Ouders

Ook in deze categorie is er sprake van een grote uitstroom. De concurrentie met andere sporten, vooral golf, is groot en werk en gezin doen een groot beslag op de beschikbare tijd. De hockeyers uit deze leeftijdscategorie zijn echter zeer belangrijk voor de vereniging (als coach, trainer of bestuurslid) en daarom is het van groot belang dat onder deze groep ledenbehoud gerealiseerd wordt. Onder hockeyers wordt de vereniging gezien als ontmoetingsplek en men heeft behoefte aan een familieclub zodat ook de rest van het gezin bij de betreffende vereniging kan hockeyen.

#### D. Doelgroep 50+: Masters

Bij deze groep staat heroriëntatie centraal. De kinderen zijn het huis uit en er komt geld en tijd vrij. Doordat er geen of minder werk- of gezinsdruk is, wordt de vrijetijdsinvulling hier niet meer door beperkt. Vaak worden in deze fase niet geheel nieuwe voorkeuren ontwikkeld maar worden activiteiten gestart of geïntensiveerd waarvoor de interesse al in eerdere fases is ontwikkeld (Knulst, 2002). Het sociale aspect is de voornaamste motivatie voor ouderen om te sporten, als de goede omgeving wordt geboden zullen ze zich aangetrokken voelen tot de club en kunnen ze trouwe 'klanten' worden (Evans-Platt, 1992).

Voor verenigingen is dit een interessante doelgroep welke groeiend is, waarbij uitbreiding binnen de verenigingen tot de mogelijkheden behoort.

De hockeydeelname bij mensen ouder dan 50 jaar is in 2002 met 21% gestegen ten opzichte van 2001 (KNHB, 2002). Deze aanzienlijke stijging is mogelijk een gevolg van de vergrijzing. Er rekening mee houdend dat deze groep een groot deel van de bevolking gaat worden is het nodig op hun wensen in te spelen, om deze groep voor zich te winnen en te behouden.

## **2.6 Marktdenken en sport**

De stijgende sportparticipatie heeft ook gevolgen gehad voor de wijze waarop de sport wordt georganiseerd. Hoewel sportverenigingen ook tegenwoordig nog met name draaien op vrijwilligers, is er wel een stijgende professionalisering merkbaar binnen de sportwereld. Volgens De Heer (2000) vragen de vele uitdagingen waarmee de sport wordt geconfronteerd een voortdurend kritisch volgen van de organisaties van de sport en een verdergaande

professionalisering. Dit betekent dat er onder vrijwilligers en professionals de wil moet bestaan om te blijven verbeteren en om constant mee te veranderen met de ontwikkelingen binnen de (sport)markt.

Kotler (1999:12) hanteert een definitie van marketing die ook binnen de sportsector bruikbaar is: *'Marketing is the analysis, planning, implementation and management of carefully established programmes for the purpose of achieving voluntary transactions with different target markets, in order to accomplish the goals of the organization.'*

Toch zijn er maar weinig sportclubs die zich realiseren van welke waarde marketingprincipes kunnen zijn. 'Sportclubs richten zich vaak alleen op het aanbod en hebben te weinig aandacht voor de vraag en wensen van de leden' (De Knop e.a., 1996). Volgens de auteurs zijn marktgerichte sportclubs meer uitzondering dan regel. En dat terwijl door middel van marketing juist doelen bereikt kunnen worden die door verenigingen en/of sportbonden gesteld zijn, bijvoorbeeld leden werven en behouden.

### **2.7 Samenvatting**

In dit hoofdstuk stond de achtergrond van het onderzoek centraal. Er is ingegaan op ontwikkelingen binnen de sport en maatschappij en de vier doelgroepen van de KNHB die in dit onderzoek zullen worden gehanteerd zijn in dit hoofdstuk toegelicht. In het volgende hoofdstuk zal op basis van deze achtergrond het theoretisch kader worden gevormd, waaruit het onderzoeksmodel en de onderzoeksvragen volgen.

### 3. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt een theoretische verantwoording gegeven voor de in dit onderzoek gebruikte begrippen. Ledenbinding en drop-out worden beschreven en er wordt ingegaan op kwaliteit en marktdenken binnen de sport. Uit deze theoretische beschouwing volgen het onderzoeksmodel en de onderzoeksvragen.

#### 3.1 Ledenbinding en drop-out

##### 3.1.1 Ledenbinding

Bij veel verenigingen worden er regelmatig activiteiten georganiseerd die gericht zijn op het werven van nieuwe leden terwijl er veel minder aandacht uitgaat naar het behouden van de bestaande leden.

De Koning (2001) onderscheidt twee soorten leden:

1. Traditionele leden: het lidmaatschap is deze mensen met de paplepel ingegoten of ze zijn op jonge leeftijd lid geworden en nooit meer weggegaan. Ze identificeren zich met de vereniging, zij 'zijn' de vereniging en zonder hen zou de vereniging niet bestaan. Leden van dit type bewaken de cultuur en de identiteit van de vereniging.
2. Nieuwe leden: oftewel 'sportconsumenten'. Op deze leden hebben de maatschappelijke ontwikkelingen vat gekregen. Ze zijn geboeid door de sport zelf, door de wijze waarop de sport wordt beoefend en door het contact met andere, gelijkgestemde leden. Leden uit deze categorie houden de vereniging scherp en kunnen voor nieuwe ideeën en aanpassingen zorgen.

Traditionele leden zijn makkelijker aan een club te binden dan sportconsumenten. De laatste groep wordt meer gekenmerkt door 'zap-gedrag' en verandert makkelijker en sneller van vereniging wanneer het ergens niet bevalt.

Volgens De Koning (2001) is het van belang dat verenigingen die ledenbehoud willen realiseren:

- weten wat de leden beweegt, wat hun motieven zijn om lid te zijn en te blijven
- rekening houden met het feit dat deze twee soorten leden bestaan en vervolgens
- een beleid voeren dat er op gericht is beide typen leden te behouden.

##### *Weten wat de leden beweegt*

Wat willen de leden, wat verwachten ze, wat is belangrijk voor ze, zijn er zaken die ze missen? Kennis van de leden en van hun motieven om lid te zijn en te blijven kan een sportvereniging helpen bij het ontwikkelen van het aanbod. (Bestaande) diensten kunnen beter



worden afgestemd op de wensen en er kunnen marketingstrategieën worden ontwikkeld die gericht zijn op ledenbehoud en -werving. De huidige leden vormen de interne doelgroep. Pas wanneer de bestaande leden tevreden zijn gesteld door de vereniging kan de externe marketing worden ontwikkeld, oftewel de realisatie van een groter ledenaantal.

‘Maar niet alleen de wensen van de huidige leden moeten in kaart worden gebracht, ook de redenen van oud-leden voor de drop-out moet worden onderzocht. Dit biedt belangrijke informatie over wat fout kan gaan binnen de sportclub’ (De Knop e.a., 1996).

### 3.1.2 Drop-out

Volgens Buisman, (1996) worden er vaak redenen genoemd voor uitval die niet zozeer betrekking hebben op de sport zelf, als wel op de sportvereniging en op de eigen beslissing van de sporter om met een bepaalde tak van sport te stoppen. Dit betekent dat de sport zelf nog wel gewaardeerd wordt maar dat er vooral externe factoren zijn die tot opzeggen leiden, zoals de kosten van het lidmaatschap of de mate van inspraak binnen de club. Hoewel Buisman onderzoek heeft gedaan onder jongeren, wordt verwacht dat ook onder oudere leden van (bijvoorbeeld) hockeyverenigingen de reden van uitval niet zozeer bij de sport zelf ligt. Veel meer zal het te maken hebben met bijvoorbeeld verhuizingen en/of tijdgebrek. Voor een hockeyclub is het van belang te weten waarom een lid stopt met de sport. Met deze informatie kan het bestaande aanbod eventueel worden aangepast waardoor bestaande leden wellicht behouden kunnen worden. Wann (1997) noemt een aantal redenen waarom mensen stoppen met een bepaalde sport: geen plezier meer in de sport, gestelde doelen die niet gehaald worden, geen voldoening meer, conflict met andere activiteiten (bijvoorbeeld werk, huishouden of een andere sport) en slechte coaches of trainers.

## **3.2 Kwaliteit**

### 3.2.1 Het belang van kwaliteit

Doordat consumenten steeds hogere eisen aan het product of de dienst stellen is er momenteel veel aandacht voor kwaliteit. Het leveren van een goede kwaliteit is belangrijk, waarbij het klantgericht werken noodzakelijk lijkt om de klant te kunnen behouden. Veronderstelt wordt dat de kwaliteit direct wordt gekoppeld aan de tevredenheid: om tevreden, trouwe leden te hebben moet de dienstverlening van de hockeyclub van een goede kwaliteit zijn. Binnen de vrijetijdssector neemt kwaliteit een steeds belangrijkere rol in. De vrijetijdssector is typisch een diensteneconomie waarbij de interactie tussen consument en aanbieder centraal staat en waarbij de klant de kwaliteit evalueert (Van Bottenburg e.a., 1997).

Door de diverse knelpunten op sportgebied staat ook in deze sector de ontwikkeling van een samenhangend kwaliteitsbeleid in de belangstelling. De Knop (1998:55) verwacht dat in de toekomst niet zozeer de kwantiteit maar de kwaliteit centraal zal staan in het sportbeleid:

‘waar de periode van democratisering van de sport, de jaren zeventig en tachtig, gekenmerkt werd door grootschalige promotiecampagnes, is de tijd nu aangebroken voor kwaliteitsbevordering.’

### 3.2.2 Wat is kwaliteit

Onder kwaliteit wordt verstaan:

“Wanneer de producten of diensten voldoen aan gerechtvaardigde verwachtingen van de klant en als zij op een zo efficiënt en effectief mogelijke 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 (Van Bottenburg e.a., 1997)”.

Van Bottenburg e.a. (1997) hebben voor de sportsector een kwaliteitsbegrip geïntroduceerd dat gezien kan worden als een kader dat vorm geeft aan het kwaliteitsbeleid. Hierbij wordt uitgegaan van de volgende vergelijking: Totale kwaliteit = (productkwaliteit + proceskwaliteit) + (gebruikerskwaliteit + maatschappelijke kwaliteit). Product- en proceskwaliteit vormen samen de interne kwaliteit, oftewel het leveren van een efficiënt en effectief vervaardigd product dat voldoet aan de vooraf gestelde specificaties. Externe kwaliteit richt zich op de afstemming van het product: op de verwachtingen van de consument en met de vraag of het product beantwoordt aan de verwachtingen van de maatschappij.

De vier dimensies van het kwaliteitsbegrip zullen hieronder besproken worden:

#### Ad 1: Productkwaliteit

Het voldoen aan specificaties zoals veiligheid, toegankelijkheid en deskundigheid.

#### Ad 2: Proceskwaliteit

De efficiency en effectiviteit van een organisatie om het doel te bereiken. Wat is de mate van bijvoorbeeld zelfwerkzaamheid en creativiteit?

#### Ad 3: Maatschappelijke kwaliteit

De mate waarin product en proces voldoen aan de gerechtvaardigde verwachtingen van de samenleving. Worden er bijvoorbeeld positieve maatschappelijke effecten van sportbeoefening bevorderd zoals gezondheids- of milieueffecten?

#### Ad 4: Gebruikerskwaliteit

De mate waarin product en proces zijn afgestemd op de gerechtvaardigde wensen en verwachtingen van degenen op wie de organisatie zich richt. Wordt de sporter als klant tevredengesteld? Hier staan zaken als servicegerichtheid en betrouwbaarheid centraal.

Dit onderzoek zal zich richten op de gebruikerskwaliteit: respondenten zullen eerst gevraagd worden naar hun wensen, wat vinden zij belangrijk bij een hockeyclub? Vervolgens wordt getoetst in welke mate ze tevreden zijn over het huidige aanbod van de club. Zo zal onder andere worden gevraagd naar de tevredenheid over voorzieningen van de club, de mate van inspraak en de gezelligheid. Op deze manier wordt bekeken wat de wensen van de hockeyers zijn en in hoeverre ze op dit moment tevreden worden gesteld door de betreffende club.

### **3.3 Kwaliteit meten**

Het kwaliteitsaspect van sport kent een tweetal kenmerken:

- Sportbeoefening is immaterieel en dat heeft gevolgen voor de wijze waarop de kwaliteit wordt beoordeeld. De sportbeoefening is vooraf en naderhand niet te zien, te ruiken of te voelen. De beoordeling is subjectief en wordt gebaseerd op de herinnering.
- Er is een direct contact tussen de gebruiker en de aanbieder, de dienstverlener. De sporter is betrokken bij de participatie en ook dit maakt dat de kwaliteitsbeoordeling subjectief is, deze wordt vooral bepaald door het contact met de dienstverlener (Keus, 1999).

Zoals eerder gezegd is het belangrijk dat een sportvereniging zich verdiept in de wensen van leden zodat het aanbod hier beter op afgestemd kan worden. Hiervoor is marktgerichtheid en specifieke klantgerichtheid nodig. Maar bovenstaande kenmerken zorgen ervoor dat het lastig is om te bepalen wat de sporter belangrijke kwaliteitsaspecten vindt. Net als Van Bottenburg e.a. maakt Keus (1999) een onderscheid tussen de externe- en de interne kwaliteitsbenadering waarbij de externe benadering wordt gevormd door de tevredenheid van de klant (de sporter) en de interne benadering wil zeggen dat de aanbieder de beloofde kwaliteit levert en wel op een zo efficiënt en effectief mogelijke wijze.

Door de interne en de externe kwaliteit met elkaar te verbinden ontstaat een manier om kwaliteit zichtbaar te maken en te meten. De interne en externe kwaliteit komt ook terug in het Service Quality (SERVQUAL)-model van Parasuraman en Zeithaml (Keus, 1999).

#### 3.3.1 SERVQUAL (SERVice QUALity)

Door gebruik te maken van het SERVQUAL-model (zie figuur 3.3), kunnen mogelijke verschillen tussen verwachtingen en ervaringen worden verklaard. Het uitgangspunt van SERVQUAL is dat de kwaliteit van de dienstverlening gedefinieerd kan worden als het verschil tussen verwachtingen en ervaring. Het model meet dus de gebruikerskwaliteit zoals gedefinieerd door Van Bottenburg e.a. (1997).

Vijf gap's vertegenwoordigen het spanningsveld (verschil tussen verwachting en ervaring) in de dienstverlening (Boomsma en Van Borrendam, 1996):

Gap 1 Niet weten wat de klant wil.

Gap 2 Onjuiste ontwerp standaard. Doelstellingen worden onjuist vertaald in de specificaties voor de te leveren diensten.

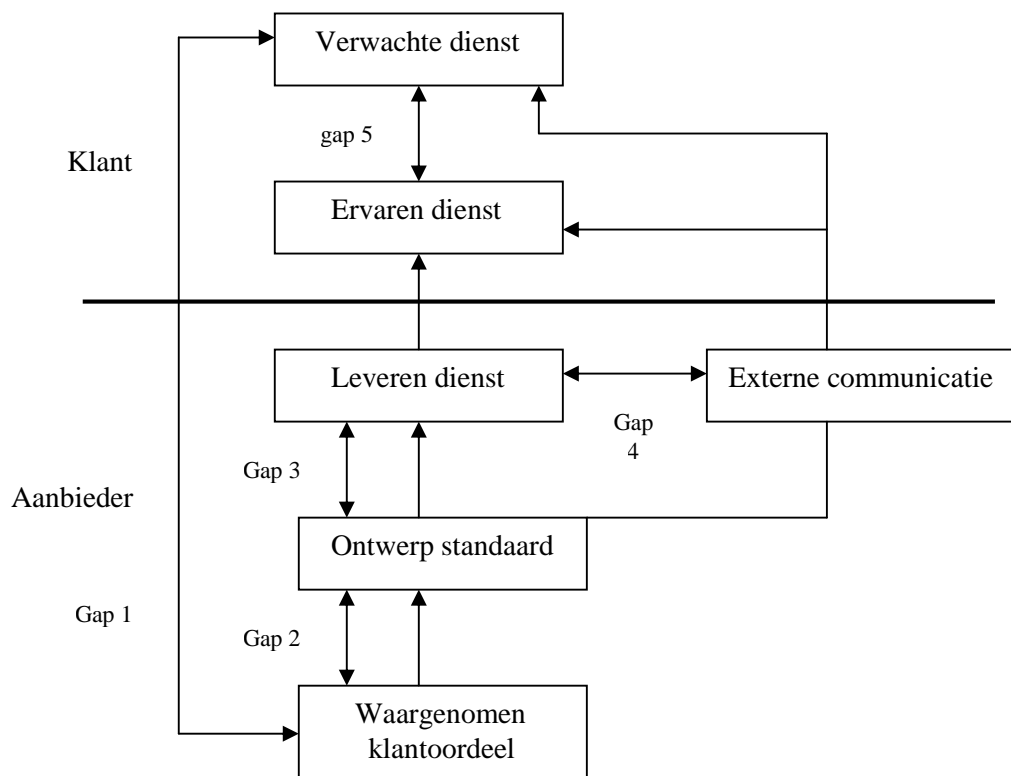
Gap 3 Niet leveren volgens standaard. De dienstverlening wordt door het personeel niet uitgevoerd volgens de voorschriften.

Gap 4 Gedrag komt niet overeen met beloften. Bijvoorbeeld door middel van reclame te hoge verwachtingen scheppen die vervolgens niet kunnen worden waargemaakt.

Gap 5 De optelsom van gap 1 tot en met 4. Oftewel het verschil tussen de ervaren dienst en de verwachtingen van de klant.

Figuur 3.3 SERVQUAL-model van Parasuraman en Zeithaml (1999).

(Bron: Zeithaml en Bitner (2003).



Keus (1999) heeft de vijf gaps van Parasuraman e.a. (1988) vertaald naar de sportsector. Gap 1 tot en met 4 vormen de interne- en gap 5 de externe kwaliteit.

Gap 1: ruis in wat de sporters vinden (het kwaliteitsoordeel) en hetgeen daarvan bij de sportaanbieder bekend is. Oftewel: bestuurder hebben verkeerde ideeën van wat de sporters verwachten en wensen;

Gap 2: onvoldoende specificeren van standaarden voor een goede dienstverlening;

Gap 3: ontoereikend ontwerp en het niet houden aan standaarden bij de uitvoering, vooral binnen sportkader en –begeleiding. Bijvoorbeeld een trainer die afspraken met club maar even ‘vergeet’ om zijn eigen doelstellingen te laten domineren;

Gap 4: gericht op externe communicatie: ontoereikende berichtgeving en het doen van beloften die onvoldoende worden nagekomen.

Gap 5: spanningsveld tussen de ervaring en de verwachting van de sporter.

Bij de beoordeling van kwaliteit van diensten is het naast het kijken naar de verschillende gap’s is ook belangrijk te kijken naar verschillende dimensies in het oordeel van de klanten. Parasuraman e.a. (1988) onderscheiden vijf dimensies van dienstverleningskwaliteit. Deze dimensies komen naar voren wanneer klanten de kwaliteit van een dienst beoordelen, namelijk:

1. Tastbaarheid           Faciliteiten, materiaal, uitstraling van personeel.
2. Betrouwbaarheid       Bekwaamheid om de beloofde service te leveren,
3. Ontvankelijkheid       Bereidheid van dienstverlener om klanten (snel) te helpen
4. Inlevingsvermogen     Individuele zorg en aandacht voor de klant.
5. Vertrouwen             Juistheid en accuraatheid van geleverde dienst

#### *Nadelen van het SERVQUAL-model*

Zoals eerder gezegd komt het kwaliteitsoordeel tot uiting in het verschil tussen datgene wat men verwacht had en datgene wat men daadwerkelijk ervaren heeft. ‘Gaps’ zijn bepalend voor de kwaliteitsperceptie van een dienst, ze vertegenwoordigen de spanningsvelden in een dienstverlening. Het SERVQUAL-model gaat dus uit van verwachtingen en ervaringen van klanten als basis voor kwaliteit.

Bij tevredenheidsonderzoek in de dienstensector (en dus ook binnen de sport) kan het accent primair gelegd worden op het consumentenoordeel over de productpresentatie. Met andere woorden, om kwaliteit te meten is het voldoende om alleen te kijken naar de performance van een dienst en hoeft men niet de verwachtingen van de consument te weten (Goossens en de Bourgraaf, 1995).

### 3.3.2 SERVPERF (SERvice PERformance)

Aangezien het gebruik van SERVQUAL binnen de dienstensector kanttekeningen heeft opgeleverd bij de operationalisering van de verwachtingen van klanten (of leden van sportverenigingen) wordt ook wel de SERVPERF-methode toegepast. Bij deze methode voor het meten van de kwaliteit van de dienstverlening wordt uitsluitend gekeken naar de ervaring van de consument met betrekking tot de performance van de dienstverlener. De verwachting wordt buiten beschouwing gelaten (Cronin en Taylor, 1992).

Zoals eerder gezegd hangen tevredenheid en trouw met elkaar samen. Er wordt verwacht dat tevreden leden meer trouw zijn aan de club en daardoor minder geneigd zijn het lidmaatschap op te zeggen.

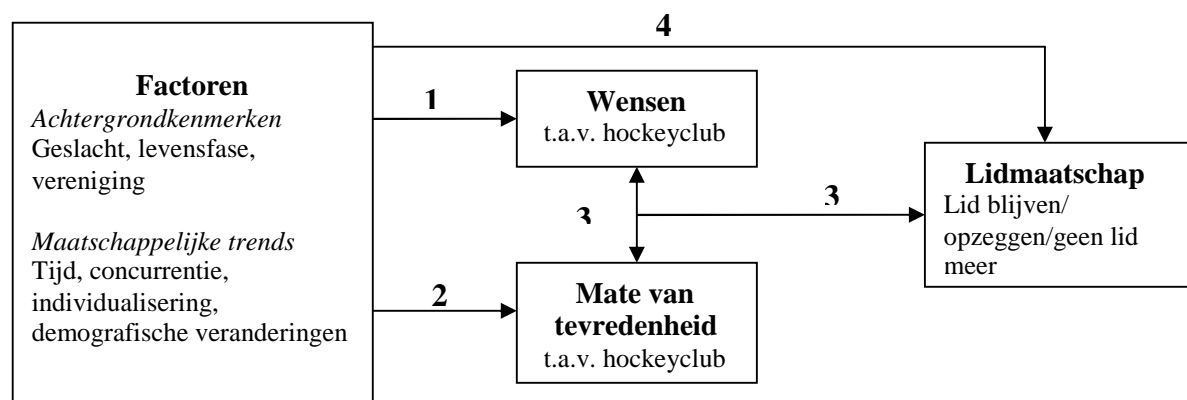
Ook binnen dit onderzoek zullen leden gevraagd worden naar hun tevredenheid. Omdat het om een onderzoek gaat binnen de dienstensector is respondenten echter niet gevraagd naar de verwachtingen vooraf. Aangezien SERVQUAL uitgaat van twee metingen (voor en na het gebruiken van het product of de dienst) en SERVPERF van één meting (alleen achteraf) wordt in dit onderzoek de SERVPERF-methode toegepast.

#### *Prioriteitenmatrix*

In hoofdstuk vijf zullen de wensen en tevredenheid van leden gekoppeld in een prioriteitenmatrix. Door in een matrix de wensen en tevredenheid van de leden te koppelen is te zien welke ondervraagde elementen goed scoren en welke verbeterd kunnen worden.

Op basis van de voorgaande hoofdstukken kan een onderzoeksmodel worden ontwikkeld. In dit model staan de verschillende basiscondities en de genoemde maatschappelijke trends centraal. Naar aanleiding van het model worden vervolgens zes onderzoeksvragen opgesteld.

### 3.4 Onderzoeksmodel en onderzoeksvragen.



### **Onderzoeksvragen**

1. Welke verschillende factoren zijn van invloed op de wensen van leden ten aanzien van de hockeyclub?
2. Welke verschillende factoren zijn van invloed op de tevredenheid van leden ten aanzien van hun hockeyclub?
3. In hoeverre komen de wensen overeen met de tevredenheid en in welke mate heeft dit invloed op het continueren of opzeggen van het lidmaatschap?
4. Welke factoren zijn rechtstreeks van invloed op het continueren of opzeggen van het lidmaatschap en in welke mate?

Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek worden aanbevelingen opgesteld zodat het ledenbehoud vergroot kan worden en de drop-out beperkt blijft.

### **3.5 Samenvatting**

De probleemstelling in combinatie met het theoretisch kader zoals beschreven in dit hoofdstuk hebben geresulteerd in bovenstaand onderzoeksmodel met de bijbehorende onderzoeksvragen. In het volgende hoofdstuk zullen de methoden worden beschreven waarmee antwoord zal worden gegeven op de onderzoeksvragen

## 4. Methoden van onderzoek

In dit hoofdstuk staan de onderzoeksmethoden centraal. De verschillende vormen van onderzoek worden beschreven, de operationalisering en vragenlijst komen aan bod en de steekproef wordt beschreven. Tenslotte wordt er ingegaan op de respons van het onderzoek.

### 4.1 Kwantitatief of kwalitatief onderzoek

Delnooz (1996) onderscheidt twee hoofdvormen van onderzoek, te weten kwantitatief en kwalitatief onderzoek. In de wetenschap wordt vaak gesproken van een strijd tussen deze twee vormen. Delnooz is echter van mening dat deze tegenstrijdigheid slechts schijn is. Er zou eerder sprake zijn van complementariteit, beide methoden vullen elkaar aan. Beide vormen van onderzoek zullen hieronder kort besproken worden.

#### 1. Kwantitatief onderzoek

In kwantitatief onderzoek wordt ernaar gestreefd een theorie uit te werken en op basis hiervan zo algemeen mogelijke hypothesen te formuleren. Om deze hypothesen vervolgens te kunnen toetsen wordt gebruik gemaakt van zo representatief mogelijke cijfers. Kwantitatief onderzoek is met name geschikt voor onderzoek met een toetsende probleemstelling.

#### 2. Kwalitatief onderzoek

Het begrijpen van het menselijk gedrag staat centraal, in plaats van het zoeken naar algemene wetmatigheden met een cijfermatige onderbouwing. Door middel van onder andere interviews wordt ingeleefd in de situatie van de onderzochten om het gedrag te kunnen begrijpen.

De keuze tussen het gebruik van kwantitatief of kwalitatief onderzoek is afhankelijk van de betreffende probleemstelling. De probleemstelling van dit onderzoek luidt:

Welke factoren zijn van invloed op het continueren of opzeggen van het lidmaatschap, welke factoren zijn van invloed op de wensen en tevredenheid van hockeyers en heeft een eventuele discrepantie tussen wens en tevredenheid gevolgen voor het continueren of opzeggen van het lidmaatschap?

In dit onderzoek wordt getoetst of de wensen van de leden overeenkomen met de tevredenheid en of een mogelijke discrepantie hiertussen gevolgen heeft voor het continueren of opzeggen van het lidmaatschap.

Aangezien het hier om een toetsende probleemstelling gaat, is kwantitatief onderzoek het meest geschikt.



## 4.2 Operationalisering

Binnen dit onderzoek is gekozen voor een kwantitatieve onderzoeksmethode: de vragenlijst. Een interview met iedere hockeyer afzonderlijk is vanwege de tijd onhaalbaar. Ook een groepsinterview is niet wenselijk, daar de hockeyers elkaar kunnen beïnvloeden bij het geven van antwoorden. Er is daarom gekozen voor een schriftelijke vragenlijst waarbij onderscheid is gemaakt tussen een vragenlijst voor leden en een vragenlijst voor oud-leden. De begrippen uit het onderzoeksmodel hebben de basis gevormd voor de vragenlijsten.

## 4.3 De vragenlijst

### *Vragenlijst voor leden*

De vragenlijst die is afgenomen onder leden bevat onder andere stellingen op basis van de Likert-schaal (4 antwoordalternatieven van helemaal mee oneens tot helemaal mee eens, plus een vijfde antwoordalternatief voor weet niet/niet van toepassing). De eerste vijftwintig stellingen zijn gericht op de wensen van de leden, wat willen ze, wat vinden ze belangrijk en waar moet de club aan voldoen. Het tweede deel met nog eens vierentwintig stellingen is gericht op de mate van tevredenheid. Bij de analyse van de onderzoeksgegevens kan bekeken worden of er een 'gap' bestaat tussen een bepaalde wens en de mate van tevredenheid.

De respondenten is verder gevraagd naar de hockeygeschiedenis (hoeveel jaren lid, waarom lid geworden etcetera), zijn/haar plannen voor volgend seizoen, reistijd naar de club en wat in de toekomst een reden zou kunnen zijn voor het opzeggen van het lidmaatschap. Enkele van deze begrippen worden gemeten aan de hand van meerdere vragen.

Daarnaast is de respondenten rechtstreeks gevraagd naar leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, gezinssituatie, aantal arbeidsuren en inkomen.

Tenslotte is door middel van open vragen gevraagd of de respondenten bepaalde zaken missen bij de club en hoe de club zich in de toekomst zou kunnen verbeteren zodat de hockeyers lid blijven.

De vragenlijsten zijn persoonlijk afgenomen tijdens trainingsavonden bij de betreffende verenigingen. De lijsten zijn door de respondenten direct ingevuld waardoor de inname op dezelfde avond kon plaatsvinden. Bij AMHC (Alkmaar) zijn enkele vragenlijsten per post verstuurd aangezien onder verschillende leeftijdsgroepen bij deze vereniging de zomerstop al was ingegaan waardoor deze mensen niet benaderd konden worden op de hockeyclub.

Er is gekozen voor een anonieme vragenlijst zodat leden zonder consequenties kunnen aangeven wat hun wensen zijn en in hoeverre ze tevreden zijn. De doelgroep bestaat uit leden vanaf 18 jaar, waarbinnen onderscheid is gemaakt op basis van geslacht en op basis van leeftijd. Er is gekozen voor vier leeftijdsgroepen te weten: A (18-25 jaar), B (26-35 jaar), C (36-50 jaar) en D (50+). Zoals besproken in hoofdstuk twee is deze leeftijdsindeling reeds

door de KNHB gemaakt. Door in dit onderzoek dezelfde leeftijdsgroepen te hanteren kunnen de aanbevelingen zich richten op deze bestaande groepen.

#### *Vragenlijst voor oud-leden*

De vragenlijst onder oud-leden bevat enkele achtergrondvragen als leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, gezinssituatie, aantal arbeidsuren en inkomen.

De respondenten is verder gevraagd naar de hockeygeschiedenis (hoeveel jaren lid, waarom lid geworden etcetera), zijn/haar plannen voor volgend seizoen (weer lid worden of niet), reistijd naar de club en wat de belangrijkste reden is geweest voor het opzeggen van het lidmaatschap.

Tenslotte is door middel van open vragen gevraagd of de respondent bepaalde zaken heeft gemist bij de club, of dit ook de reden is van het opzeggen en wat de club had kunnen doen om de respondent als lid te kunnen behouden.

Deze vragenlijsten zijn telefonisch afgenomen, aangezien oud-leden niet op de club aanwezig zullen zijn. Hockeyclub NMHC (Nijmegen) heeft een oud-leden bestand ter beschikking gesteld. Ook onder oud-leden is gekozen voor een anonieme vragenlijst. Voor het onderzoek onder oud-leden worden dezelfde leeftijdsgroepen gehanteerd als in het onderzoek onder leden.

### **4.4 Verenigingen**

#### *Leden*

Er is gekozen voor een onderzoek onder leden van drie verenigingen, waarvan twee Rotterdamse verenigingen (HCR en Leonidas) en één vereniging uit Alkmaar (AMHC). Dit om te zien of er eventueel ook een verschil bestaat tussen wensen en tevredenheid van hockeyers uit een grote stad en hockeyers die afkomstig zijn uit een kleinere stad.

Aanvankelijk was het doel een grote stad af te zetten tegen een dorp. Dit bleek echter onhaalbaar, aangezien hockeyverenigingen uit kleine dorpen niet aan het gewenste aantal respondenten konden voldoen. Binnen deze verenigingen waren er bijvoorbeeld te weinig leden uit de leeftijdsgroep 18 tot 25 jaar. Daarom is uiteindelijk gekozen voor Alkmaar, wat qua grootte van de club tussen dorp en stad inzit.

#### *Oud-leden*

Veel verenigingen hebben de ledenadministratie jarenlang niet of nauwelijks als belangrijk gezien waardoor het lastig bleek een vereniging te vinden waarbij een overzicht aanwezig is van adresgegevens van oud-leden. Daarbij waren enkele verenigingen niet bereid deze gegevens openbaar te maken voor de onderzoeker.

Uiteindelijk is er één vereniging gevonden die èn over een up to date adressenbestand beschikt èn bereid was deze over te dragen aan de onderzoeker, namelijk Hockeyclub Nijmegen (NMHC).

#### **4.5 Steekproef**

Uit de populatie is een steekproef getrokken, wat wil zeggen dat een deel van het totaal is genomen. Delnooz (1996) maakt een onderscheid tussen aselechte (toevallige) en willekeurige steekproeven. Bij een toevallige steekproef is vooraf bekend wat de kans is om in de steekproef terecht te komen. Bij een willekeurige steekproef spelen mechanismen een rol die ervoor zorgen dat een steekproef select wordt, bijvoorbeeld de locatie en het tijdstip waarop geënquêteerd wordt. De enquêteur speelt een rol in dit proces wanneer hij of zij selectief willekeurige personen aanspreekt. Een ander nadeel is dat sommige mensen meer kans hebben om in de steekproef terecht te komen. De resultaten van de willekeurige steekproef moeten voorzichtig worden geïnterpreteerd, de resultaten zijn niet zondermeer generaliseerbaar naar de populatie, aangezien niet iedereen dezelfde kans had om in de steekproef te komen.

##### *Leden*

###### *· HCR en Leonidas*

In eerste instantie is getracht een aselechte steekproef toe te passen onder de leden van de betreffende hockeyverenigingen. De respondenten zouden op basis van het ledenbestand worden geselecteerd. Aangezien één van deze verenigingen echter geen medewerking wilde verlenen aan het aanbieden van de ledenlijst was deze vorm van steekproeftrekking niet mogelijk.

Daarom is er uiteindelijk voor gekozen de vragenlijsten tijdens trainingsavonden te verspreiden onder de leden. Deze methode kan als willekeurige steekproeftrekking worden gezien en is in dit geval het meest praktisch bruikbare alternatief gebleken. Alle aanwezige leden die binnen de doelgroep van het onderzoek vielen zijn op dat moment benaderd, zodat er geen sprake is van willekeur door de onderzoeker.

###### *· Alkmaar*

De laatste trainingsavonden voor de zomerstop zijn bij de hockeyclub in Alkmaar dermate slecht bezocht dat de onderzoeksrespons onvoldoende was. Derhalve is besloten alle leden uit de doelgroep een vragenlijst per post op te sturen. Het nadeel hiervan is dat de respons onder bepaalde leeftijdsgroepen (met name van leden tussen de 18 en 35 jaar) laag is gebleken.

###### *Oud-leden NMHC*

Naar aanleiding van de adresgegevens van oud-leden van Hockeyclub Nijmegen (NMHC) zijn oud-leden ingedeeld per geslacht en binnen de leeftijdsgroepen van het onderzoek. De

respondenten zijn telefonisch benaderd en ieder oud-lid had een even grote kans om in de steekproef opgenomen te worden. De gegevens waren compleet toen er voldoende respondenten waren per geslacht en per leeftijdsgroep.

#### 4.6 Respons en non-respons

Vooraf is het doel gesteld op 10 ingevulde vragenlijsten per leeftijdsgroep en per geslacht. Dit zou een totaal maken van 80 ingevulde enquêtes per vereniging.

Tabel 4.6.1: respons vragenlijst onder leden

	<i>Respon s HCR</i>	<i>Respons Leonidas</i>	<i>Respons AMHC</i>
18 – 25 jaar man	10	10	5
18 – 25 jaar vrouw	10	10	6
26 – 35 jaar man	10	10	10
26 – 35 jaar vrouw	10	10	5
36 – 50 jaar man	10	10	10
36 – 50 jaar vrouw	10	10	10
50+ man	10	6	10
50+ vrouw	10	5	10
Totaal per vereniging	80	71	66

##### *Leden HCR en Leonidas*

Zoals eerder genoemd zijn bij zowel HCR als Leonidas de vragenlijsten persoonlijk uitgedeeld en onder toezicht ingevuld door de respondenten. Dit resulteerde in een hoge respons.

Bij HCR is het vooraf gestelde doel van 10 respondenten per geslacht per leeftijdsgroep in alle gevallen gehaald. Bij Leonidas is dit in de meeste groepen ook het geval, echter de senioren bleken moeilijk te bereiken. De veteranen en veterinnen hebben een korter hockeyseizoen waardoor ze ten tijde van de enquête niet meer deelnamen aan trainingsavonden. Getracht is het totale aantal van 10 respondenten te halen door vragenlijsten per post te versturen onder deze leeftijdsgroep. Helaas viel de respons wat tegen waardoor uiteindelijk niet het aantal respondenten van 10 mannen en 10 vrouwen van boven de 50 jaar gerealiseerd kon worden.

##### *Leden AMHC Alkmaar*

Allereerst is getracht ook deze leden te bereiken via het persoonlijk uitdelen van vragenlijsten tijdens trainingssavonden. Helaas werden, zoals eerder genoemd, deze trainingssavonden dermate slecht bezocht dat er slechts enkele ingevulde vragenlijsten uit voort kwamen. Daarom is besloten de vragenlijsten per post te versturen. In tabel 4.6.2 wordt de respons en non-respons van AMHC nader weergegeven.

Tabel 4.6.2: respons en non-respons AMHC

	<i>Respons op club</i>	<i>Verstuurd per post</i>	<i>Totale Respons AMHC</i>	<i>Non-respons AMHC</i>
18 – 25 jaar man	0	15	5	10
18 – 25 jaar vrouw	0	15	6	9
26 – 35 jaar man	2	10	10	2
26 – 35 jaar vrouw	2	10	5	7
36 – 50 jaar man	5	7	10	2
36 – 50 jaar vrouw	4	16	10	10
50+ man	3	7	10	0
50+ vrouw	4	13	10	7
Totaal per vereniging	20	93	66	47

Het ongelijke aantal vragenlijsten dat per leeftijdsgroep verstuurd is heeft te maken met het aantal ingevulde vragenlijsten dat reeds op de trainingsavonden was ingevuld. Daarnaast was het binnen enkele leeftijdsgroepen, met name tussen de 18 en 25 jaar, niet mogelijk een groter aantal te versturen omdat er simpelweg niet meer leden zijn dat het aantal waar de lijsten naar verzonden zijn. Uitgaande van een respons van dertig procent is, waar mogelijk, het drievoudige van het aantal benodigde enquêtes verstuurd. Helaas viel ook bij de per post verstuurd vragenlijsten de respons tegen. Het gevolg is dat er onder leden van AMHC minder respondenten zijn dan onder leden van Leonidas en HCR.

De totale respons van de drie verenigingen tezamen resulteert in een uitkomst van 217 respondenten.

## Oud-leden

Hockeyclub Nijmegen NMHC

Tabel 4.6.3: Respons vragenlijst onder oud-leden

	<b>Benaderd</b>	<i>Respons</i>	<i>Non-respons</i>
18 – 25 jaar man	13	10	3
18 – 25 jaar vrouw	16	10	6
26 – 35 jaar man	24	10	14
26 – 35 jaar vrouw	23	10	13
36 – 50 jaar man	20	10	10
36 – 50 jaar vrouw	12	10	2
50+ man	13	10	3
50+ vrouw	11	10	1
Totaal	132	<b>80</b>	52

Aan de hand van de oud-ledenlijst van NMHC Nijmegen zijn de respondenten telefonisch benaderd. Het voordeel hiervan is dat er zodoende uit iedere leeftijdsgroep en van ieder geslacht evenveel ingevulde vragenlijsten konden worden gerealiseerd.

#### **4.7 Validiteit**

Een begrip dat binnen onderzoek vaak wordt gebruikt is validiteit, oftewel geldigheid. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe validiteit.

##### *Interne validiteit*

Een onderzoek wordt intern valide genoemd wanneer de resultaten geldig zijn voor de onderzoekseenheden (Delnooz, 1996). Er zijn factoren die de interne validiteit kunnen aantasten. Binnen dit onderzoek speelt met name de persoonlijke relevantie van het onderwerp een rol. Naarmate de persoonlijke relevantie groter is, is de kans groter dat de respondent meedoet aan het onderzoek. Respondenten kunnen via het invullen van de enquête aangeven wat hun wensen zijn ten aanzien van de hockeyclub. Hierdoor kan het aanbod worden afgestemd op hun wensen en is er sprake van persoonlijke relevantie.

##### *Externe validiteit*

Een onderzoek wordt extern valide genoemd wanneer de resultaten niet alleen geldig zijn voor de onderzoekseenheden die in de steekproef vallen, maar voor de gehele populatie. De resultaten kunnen in het geval van externe validiteit dus generaliseerd worden naar de totale populatie (Delnooz, 1996). Om te kunnen bepalen of de steekproef op tenminste twee belangrijke variabelen representatief is voor de populatie worden de geslachts- en leeftijdsverdeling van de populatie vergeleken met de verdeling binnen de steekproef. Deze achtergrondgegevens (leeftijd en geslacht) zullen in de analyse terugkomen als belangrijke achtergrondvariabelen.

*Geslachtverdeling populatie:* volgens cijfers van de KNHB was er in 2005 sprake van een gelijke geslachtsverdeling onder de senioren: 49% van de senioren is man, en 51% is vrouw.

*Geslachtsverdeling steekproef:* ook binnen de steekproef geldt een vrijwel gelijke verdeling tussen mannen en vrouwen: 49% is man en 51% is vrouw.

*Leeftijdsverdeling populatie:* er bestaan op dit moment binnen de KNHB geen gegevens over leeftijdsverdelingen onder hockeyers. De ledenadministratie van clubs is nog niet toegespitst op het verzamelen van deze gegevens waardoor de KNHB geen totaaloverzicht heeft van het aantal leden per leeftijdsgroep.

*Leeftijdsverdeling steekproef:* daarom is gekozen om uit iedere leeftijdsgroep een gelijk aantal respondenten te benaderen. Hierdoor bestaat de mogelijkheid dat de resultaten niet voor de

gehele populatie gelden en daarom moet worden opgepast met het generaliseren naar de totale populatie.

#### **4.8 Analyse**

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zijn er kruistabellen aangemaakt waardoor tabelanalyse mogelijk werd. Om te toetsen of er samenhang bestond tussen twee variabelen is de chikwadraat-toets ( $\chi^2$ -toets) toegepast. Door middel van deze chikwadraat ( $\chi^2$ ) kan getoetst worden of er een statistisch significant verband bestaat tussen twee categorale variabelen. In dit onderzoek is uitgegaan van een significantieniveau ( $p$ ) van  $< 0.05$ . Dit houdt in dat er met 95% zekerheid sprake is van een significant verband. Zowel onder leden als onder oud-leden is het significantieniveau getoetst met de chikwadraat-toets.

Vervolgens is op drie vragen een regressie-analyse toegepast, namelijk op de vragen waarom mensen eventueel tijdelijk zijn gestopt met hockey, wat een reden zou kunnen zijn om in de toekomst het lidmaatschap op te zeggen en op de vraag wat de plannen zijn voor volgend seizoen.

Op de stellingen zijn twee factoranalyses uitgevoerd. De eerste is toegepast om de wensen van de leden en vervolgens is er een tweede factoranalyse toegepast op de tevredenheid van de leden. Op basis van deze analyses zijn factoren benoemd waarmee vervolgens een regressie-analyse is uitgevoerd.

In de regressie-analyses is gebruik gemaakt van de achtergrondvariabelen geslacht en leeftijd en de controlevariabelen vereniging, opleidingsniveau en gezinssituatie. De variabele gezinssituatie bestaat uit alleenstaanden of samenwonenden met kinderen en alleenstaanden of samenwonenden zonder kinderen.

#### **4.9 Samenvatting**

In dit hoofdstuk is ingegaan op de methoden van onderzoek en de analyse van de onderzoeksresultaten. Voor het onderzoek is gekozen voor een kwantitatieve methode waarbij er een enquête is verspreid onder leden van drie hockeyclubs en waarbij oud-leden van Hockeyclub Nijmegen telefonisch zijn benaderd. Met behulp van kruistabellen, regressie-analyses en een factoranalyse zijn de antwoorden van de respondenten geanalyseerd.

## **5. Resultaten leden**

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten en analyse van de gegevens die zijn verkregen door de enquête onder leden.

### **5.1 Achtergrondkenmerken**

In de enquête is een aantal vragen opgenomen dat inzicht verschaft in de achtergrondkenmerken van de respondenten, zoals beschreven in het theoretisch kader van hoofdstuk twee. Een overzicht van alle achtergrondkenmerken is opgenomen in de bijlagen (tabel 5.1).

#### **5.1.1 Geslacht**

Om de wensen en tevredenheid voor mannen en vrouwen apart te kunnen bekijken, zijn er vrijwel evenveel mannen als vrouwen benaderd. 51% van de respondenten is man en 49% is vrouw. Dit komt vrijwel overeen met de populatie: 49% van de hockeyende senioren is man en 49% is vrouw.

#### **5.1.2 Leeftijd**

Zoals eerder beschreven zijn de respondenten opgedeeld in vier leeftijdscategorieën. Er is getracht uit iedere leeftijdscategorie evenveel respondenten te krijgen. Omdat niet iedere vereniging een even groot aantal leden heeft en daardoor niet uit iedere leeftijdscategorie evenveel leden konden worden benaderd is het aantal respondenten per categorie licht verschillend. Zoals genoemd in hoofdstuk vier beschikt de KNHB niet over gegevens die aangegeven hoe de leeftijdsverdeling onder senioren is. Ook over de andere achtergrondvariabelen kan niet gezegd worden hoe deze zich verhouden tot gegevens van de KNHB.

#### **5.1.3 Opleidingsniveau, algemeen**

Ruim 80% van de respondenten is hoger opgeleid, dat wil zeggen HBO of universitair geschoold. De respondenten met havo/vwo/mbo-niveau zijn met name tussen de 18 en 25 jaar oud. De meeste van deze respondenten zijn student waardoor er (nog) geen hoger opleidingsniveau is. Opvallend is dat geen enkele respondent lager geschoold is dan mavo/vmbo. Lbo en lagere school is door geen enkele respondent aangekruist.

#### **5.1.4 Werksituatie**

De respondenten die betaalde arbeid verrichten zijn voornamelijk ouder dan 25 jaar. De meeste respondenten tussen de 18 en 25 jaar volgen een opleiding. Opmerkelijk is dat geen



enkele man heeft aangegeven het huishouden en/of de opvoeding van kinderen als belangrijkste dagbesteding te hebben. Het zijn uitsluitend vrouwen die deze mogelijkheid hebben aangekruist. Er heeft geen enkele respondent aangegeven werkloos te zijn.

#### **5.1.5 Aantal uur betaalde arbeid per week**

De respondenten die hebben aangegeven betaalde arbeid als belangrijkste dagelijkse bezigheid te hebben zijn vervolgens gevraagd hoeveel uur per week zij werken. Het merendeel van de respondenten werkt meer dan 40 uur per week. Vrouwen die betaalde arbeid verrichten doen dat meestal 21 tot 40 uur per week en de meeste mannen die betaalde arbeid verrichten hebben aangegeven meer dan 40 uur per week te werken. Het is opmerkelijk dat veel van deze mannelijke respondenten toch, ondanks de tijdsdruk, kiezen voor een teamsport.

#### **5.1.6 Bruto jaarinkomen**

De inkomens zijn redelijk gelijk verdeeld tussen de verschillende categorieën. De hoogste categorie, van meer dan 70.000 euro per jaar bestaat voornamelijk uit 50plussers. 18-25 jarigen hebben aangegeven vaak minder dan 10.000 euro te verdienen, waarschijnlijk omdat het merendeel van deze groep nog studeert, of net is begonnen op de arbeidsmarkt. De meeste 25-35 jarigen verdienen tussen de 30.000 en 50.000 euro per jaar. Tenslotte hebben de meeste 35-50 jarigen aangegeven tussen de 50.000 en 70.000 euro per jaar te verdienen.

#### **5.1.7 Gezinssamenstelling**

Het aantal respondenten dat alleenstaand zonder kinderen is, is vrijwel gelijk aan het aantal respondenten dat samenwoont met kinderen. De meeste 18-25 jarigen zijn alleenstaand zonder kinderen, de meeste 25 tot 35 jarigen wonen samen zonder kinderen en vanaf 35 jaar wonen de meeste respondenten samen en hebben kinderen.

#### **De achtergrondkenmerken samenvattend**

Uit de vragenlijst blijkt dat deze respondenten aan het prototype hockeyer voldoen van hoog opgeleide en/of veelverdiener. Inderdaad is ruim 80% van de respondenten hoger opgeleid en hebben de oudere respondenten een boven modaal bruto inkomen. Verder is te zien dat de meeste respondenten betaalde arbeid verrichten, waarvan bijna de helft meer dan 40 uur per week werkt. Het aantal alleenstaanden zonder kinderen is even groot als het aantal respondenten dat samenwoont met kinderen. Dit is niet verwonderlijk omdat uit iedere leeftijdscategorie ongeveer evenveel mensen benaderd zijn.

## **5.2 Hockey loopbaan**

Om een beeld te krijgen van het hockeyverleden van de respondenten is in de enquête een aantal vragen opgenomen die dit verleden in kaart brengen. Met deze informatie wordt duidelijk waarom mensen hebben gekozen voor hockey, of ze tussentijds zijn gestopt en wat de redenen zijn geweest voor het onderbreken van het lidmaatschap. Per vraag is bekeken in hoeverre de variabelen leeftijd, geslacht en vereniging van invloed zijn. De statistische gegevens van de hockey loopbaan staan afgebeeld op pagina 46.

### **5.2.1 Waarom hockey**

Op de vraag waarom men in eerste instantie lid geworden is van een hockeyclub heeft ruim 76% van de ondervraagden gezegd lid te zijn geworden omdat hockey een leuke sport is. Ook de gezelligheid en het opdoen van sociale contacten (61%) is een belangrijke drijfveer.

Hoewel zowel mannen als vrouwen dit aspect belangrijk vinden, zijn er meer vrouwen dan mannen geweest die om deze ‘gezelligheidsredenen’ lid zijn geworden. Daarnaast zegt 44% (mede) te zijn gaan hockeyen om te bewegen en 20% vanwege de wil om te presteren. Andere redenen die in mindere mate werden genoemd zijn dat vrienden al lid waren (18%), familieleden al lid waren (11%) en de mogelijkheid tot netwerken (6%). Meer mannen dan vrouwen hebben aangegeven lid te zijn geworden omdat vrienden of familieleden al lid waren.

De leef fase van de respondenten is significant van invloed op de reden ‘gezelligheid’. De gezelligheid was voor respondenten van boven de 25 jaar een belangrijke reden om voor hockey te kiezen en de wil om te presteren was voor jongere respondenten belangrijker. Als er wordt gekeken naar de verschillen tussen mannen en vrouwen is er te zien dat gezelligheid vaker door vrouwen is genoemd, dit verschil is significant. Zowel de meeste mannen als vrouwen hebben aangegeven lid te zijn geworden vanwege de sport.

### **5.2.2 Jaren lid van de huidige club**

Om te zien of hockeyers regelmatig switchen van de ene naar de andere hockeyclub is gevraagd naar de duur van het lidmaatschap bij de huidige club.

Het merendeel van de respondenten is nog niet zo lang lid van de huidige hockeyclub. 44% van de respondenten hockeyt minder dan 5 jaar bij de huidige club. Dit wil echter niet zeggen dat dit allemaal nieuwe leden betreft, een groot aantal respondenten geeft aan al eerder lid te zijn geweest van de huidige club, dan wel van een andere club. Opmerkelijk is dat met name bij hockeyclub Leonidas het aantal respondenten dat minder dan 5 jaar lid is, meer dan de helft van het totale aantal leden betreft (67%). Dit is een logisch gevolg van de enorme groei van Leonidas in de afgelopen jaren. Ontzettend veel nieuwe leden hebben zich aangemeld

waardoor nu de helft van de leden nog geen vijf jaar lid is. Bij HCR is ongeveer 40% van de respondenten minder dan 5 jaar lid en bij AMHC slechts 21%.

### **5.2.3 Al eerder lid geweest van een hockeyclub**

Maar liefst 81% van de respondenten geeft aan al eerder lid te zijn geweest van een hockeyclub, de overige 19% is nog niet eerder lid geweest. 67% van alle respondenten is eerder lid geweest van een andere hockeyclub dan de huidige, en 14% is al een keer eerder lid geweest van de huidige club. Er is dus sprake van een behoorlijke verschuiving van de ene hockeyclub naar de andere. Dit onderzoek heeft zich niet gericht op de reden van het overstappen naar een andere hockeyclub. Wel is gevraagd of men tussentijds is gestopt met hockey en zo ja, welke reden dit had.

### **5.2.4 Tussentijds gestopt**

Het aantal mensen dat er voor kiest om een (aantal) jaar(en) niet te hockeyen is bijna gelijk aan het aantal mensen dat wel lid blijft (respectievelijk 55% en 45%).

Als er per leeftijdscategorie gekeken wordt is te zien dat er significante verschillen bestaan tussen de verschillende leeftijden. Binnen de leeftijdscategorie 18-25 jaar is 26% tussentijds gestopt met hockey. Binnen de andere leeftijdscategorieën ligt dit aantal hoger: onder 26-35 jarigen is 55% tussentijds gestopt en onder 36-50 jarigen 53%. Onder vijftigplussers zijn de meeste respondenten blijven hockeyen; 45% is gestopt.

Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat onder 26 tot 50 jarigen de tijdsdruk is toegenomen, waardoor iets meer leden ervoor hebben gekozen tijdelijk te stoppen met hockey. Opvallend is dat onder vijftigplussers de meeste mensen dus wel zijn blijven hockeyen, blijkbaar ook tijdens de 'drukke jaren' van het leven.

Er bestaat een duidelijk significant verschil tussen mannen en vrouwen. Een minderheid van de mannen (38%) is tussentijds gestopt, terwijl de meeste vrouwen (53%) er wel voor hebben gekozen om één of meerdere jaren te stoppen met hockey. Dit hangt samen met de redenen voor het (tijdelijk) opzeggen van het lidmaatschap. Zoals te zien zal zijn in paragraaf 5.2.5 kiezen vrouwen er bijvoorbeeld eerder voor om vanwege de kinderen tijdelijk te stoppen met hockey.

Tenslotte is te zien dat de meeste leden van HCR (75%) zijn blijven hockeyen terwijl er onder Leonidas en AMHC evenveel respondenten wel als niet tussentijds zijn gestopt met hockey.

### 5.2.5 Reden(en) om tijdelijk te stoppen met hockey

De respondenten is gevraagd wat de reden(en) waren voor het tijdelijk opzeggen van het lidmaatschap. Hierbij werden verschillende redenen voorgelegd waaraan de respondenten een gewicht moesten toekennen om zo aan te geven in welke mate de verschillende factoren hebben meegespeeld bij de keuze het lidmaatschap tijdelijk op te zeggen. De respondenten konden uit vijf antwoordcategorieën kiezen, vier van helemaal eens tot helemaal oneens of de vijfde categorie 'weet niet/geen mening'. In de analyse is deze categorie vijf niet meegenomen, dit zijn zogenoemde missing values. Categorie 1 tot en met 4 zijn gehercodeerd in twee categorieën: eens en oneens.

#### 1. Gestopt vanwege een verhuizing

Zoals te zien is in tabel 5.2.1 is bij 48% van de respondenten, voornamelijk tussen de 36 en 50 jaar oud, dit van invloed geweest, bij het merendeel, namelijk 52% heeft dit aspect niet meegespeeld. 26 tot 35 jarigen zijn degenen die het meest zijn gestopt vanwege een studie. Een studie hangt vaak samen met een verhuizing naar een andere stad, daarom is het niet opmerkelijk dat 26 tot 35 jarigen en 36 tot 50 jarigen vaak hebben aangegeven tijdelijk te zijn gestopt vanwege een verhuizing.

#### 2. Gestopt omdat respondent is gaan studeren.

Bij 45% van de respondenten is dit van invloed geweest, tegenover 55% waarbij dit niet van invloed was. De meeste respondenten die vanwege de studie enige tijd zijn gestopt zijn tussen de 26 en 35 jaar. Er bestaat een significant verband tussen stoppen vanwege de studie en opleiding. Hoe hoger men is opgeleid, hoe vaker men tijdelijk is gestopt vanwege de studie. Ook bestaat er een significant verband met de verenigingen. De meeste respondenten die vanwege een studie tijdelijk stopten met hockey zijn lid van Leonidas, onder AMHC-leden is dit aantal het laagst. In Rotterdam is de werkgelegenheid voor hoger opgeleiden waarschijnlijk hoger dan in Alkmaar waardoor meer mensen na hun studie in Rotterdam zullen blijven wonen dan in Alkmaar. Daarom zal het aantal leden dat is gestopt vanwege een studie en nu weer zijn gaan hockeyen, in Rotterdam hoger zijn dan in Alkmaar.

#### 3. Gestopt vanwege werk

35% van de respondenten zegt het te druk te hebben gehad met werken om te kunnen blijven hockeyen. Te zien is dat meer mannen dan vrouwen om deze reden zijn gestopt met hockey.

#### 4. Gestopt vanwege zwangerschap of kinderen

23% van de vrouwen heeft aangegeven dat dit één of twee van de redenen is geweest, terwijl dit bij slechts 5% van de mannen van invloed is geweest. Alle respondenten die hebben aangegeven dat een zwangerschap of het krijgen van kinderen van invloed is geweest, zijn boven de 36 jaar. Van de respondenten van AMHC heeft 30% aangegeven hierom te zijn gestopt, tegenover resp. 9% en 5% van HCR en Leonidas-leden.

Ook tijdsdruk door het gezinsleven, een ongezellige sfeer of een blessure werden genoemd als redenen van het opzeggen. Tenslotte is er een aantal factoren dat in mindere mate heeft meegespeeld bij het onderbreken van het lidmaatschap, zoals teamgenoten die zijn gestopt, de club die te groot werd of vanwege tijdsdruk door het gezinsleven. Te zien is dat respondenten die zijn gestopt omdat teamgenoten stopten, allen tussen de 26 en 35 jaar zijn.

Tabel 5.2.1 Hockey loopbaan

Reden lid geworden	Totaal N=217	Man N=111	Vrouw N=106	Sign.	18-25 N=51	26-35 N=55	36-50 N=60	50+ N=51	Sign.	HCR N=80	Leo N=71	AMHC N=66	Sign.
Leuke sport	76%	67%	96%	**	78%	78%	70%	78%	-	73%	75%	82%	-
Gezelligheid	61%	54%	68%	*	43%	66%	65%	69%	*	75%	52%	53%	**
Om te bewegen	44%	44%	42%	-	33%	51%	43%	49%	-	49%	41%	42%	-
Presteren	20%	26%	12%	*	35%	27%	13%	2%	**	21%	23%	14%	-
Netwerken	6%	6%	5%	-	6%	6%	5%	6%	-	10%	3%	3%	-
Vrienden al lid	18%	23%	13%	-	18%	24%	22%	10%	-	20%	14%	21%	-
Familie al lid	11%	15%	7%	*	10%	6%	18%	10%	-	10%	14%	9%	-
Anders	2%	2%	2%	-	4%	0%	3%	0%	-	1%	3%	2%	-
<b>Jaren lid</b>													
0-5 jaar	44%	41%	46%	-	53%	62%	40%	20%	**	41%	67%	21%	**
6-10 jaar	26%	32%	21%	-	18%	16%	32%	39%	**	29%	10%	41%	**
11-15 jaar	15%	13%	18%	-	28%	11%	15%	8%	**	18%	11%	17%	**
>16 jaar	15%	14%	15%	-	2%	11%	13%	33%	**	13%	11%	21%	**
<b>Al eerder lid geweest</b>													
Ja, van deze club	14%	15%	12%	-	12%	22%	8%	14%	-	9%	18%	15%	-
Ja, van andere club	67%	67%	67%	-	63%	71%	73%	59%	-	64%	69%	68%	-
Nee, nog niet eerder	19%	18%	21%	-	26%	7%	18%	28%	-	28%	13%	17%	-
<b>Tussentijds gestopt</b>													
Ja	45%	38%	53%	*	26%	55%	53%	45%	**	29%	54%	56%	**
<b>Redenen stoppen</b>	<b>N=98</b>	<b>N=42</b>	<b>N=56</b>		<b>N=13</b>	<b>N=30</b>	<b>N=32</b>	<b>N=23</b>		<b>N=23</b>	<b>N=38</b>	<b>N=37</b>	
Verhuizing	48%	57%	41%	-	39%	40%	63%	44%	-	61%	47%	41%	-
Studie	45%	48%	43%	-	46%	57%	44%	30%	*	48%	58%	30%	*
Werkdrukte	35%	43%	29%	-	23%	37%	38%	35%	-	39%	32%	35%	-
Zwangerschap	15%	5%	23%	*	0%	0%	22%	35%	-	9%	5%	30%	**
Gezinsdrukte	13%	14%	13%	-	0%	7%	16%	26%	-	13%	3%	24%	*
Ongezellige sfeer	12%	10%	14%	-	15%	20%	3%	13%	-	13%	8%	16%	-
Andere sport	10%	14%	7%	-	15%	7%	16%	4%	-	13%	11%	8%	-
Blessure	10%	7%	13%	-	31%	10%	6%	4%	-	4%	16%	8%	-
Te laag niveau	7%	12%	4%	-	15%	10%	6%	0%	-	9%	11%	3%	-
Anders	5%	0%	9%	-	15%	0%	9%	0%	-	4%	3%	8%	-
Teamgenoten stopten	4%	2%	5%	-	0%	13%	0%	0%	*	9%	5%	0%	-
Stijging contributie, gebrek aan voorzieningen	<1%	<1%	<1%	-	<1%	<1%	<1%	<1%	-	<1%	<1%	<1%	-

\* Significant p<0.05

\*\* Significant p<0.01

### 5.2.6 Regressie-analyse

Na de analyse aan de hand van kruistabellen met de chikwadraat-toets is er een meervoudige regressie-analyse toegepast op de vier meest genoemde redenen. Door middel van deze regressie-analyse wordt het lineair verband tussen de verschillende variabelen geanalyseerd. De cijfers in de regressie-tabellen zijn de gestandaardiseerde beta's. De resultaten die hieronder besproken zullen worden staan afgebeeld in tabel 5.2.2.

#### *Stoppen vanwege een verhuizing*

In de regressie-analyse blijkt er geen significant verband te bestaan tussen de gekozen variabelen en het stoppen vanwege een verhuizing.

#### *Gestopt omdat respondent is gaan studeren*

In de regressie-analyse blijkt er uitsluitend een significant verband te bestaan tussen het stoppen vanwege een studie en het opleidingsniveau, een toename in het opleidingsniveau betekent een toename in het stoppen vanwege een studie.

#### *Gestopt vanwege werk*

Geen van de achtergrondvariabelen vertoont een significant verband in de regressie-analyse. Zoals uit hoofdstuk twee is gebleken is het aantal gewerkte uren de afgelopen jaren gestegen en hebben werkenden steeds meer verplichtingen naast hun baan (SCP, 2001). Steeds meer gehuwde vrouwen zijn gaan werken waardoor zorgtaken zijn verschoven naar de avonduren. De toename in het aantal werkuren en de combinatie van zorg en arbeid zullen ertoe bijdragen dat een derde van de respondenten tijdelijk is gestopt met hockey vanwege de tijdsdruk door het werk.

#### *Gestopt vanwege zwangerschap of kinderen*

Net als in de analyse van de kruistabellen is er in de regressie-analyse een significant verband te zien tussen geslacht en stoppen vanwege een zwangerschap, maar ook de gezinssituatie is van invloed. Het stoppen vanwege een zwangerschap neemt toe wanneer men vrouw is en wanneer men alleenstaand/samenwoont met kinderen.

Tabel 5.2.2 Regressie-analyse redenen tijdelijk opzeggen van het lidmaatschap

Kenmerk	Verhuizing	Studie	Werk	Zwangerschap
Geslacht	-0.134	-0.006	-0.158	0.228 *
Leeftijd	-0.080	-0.052	-0.081	-0.049
Opleidingsniveau	-0.026	-0.272 *	0.154	0.061
Vereniging	0.128	0.038	0.031	-0.062
Gezinssituatie	0.006	0.180	-0.029	-0.379 **
R-square	5%	11%	6%	23%

De cijfers in de tabel betreffen gestandaardiseerde beta's

\* Significant  $p < 0.05$

\*\* Significant  $p < 0.01$

### **De hockey loopbaan samenvattend**

De leuke sport, de gezelligheid en het opdoen van sociale contacten zijn de belangrijkste drijfveren bij het kiezen voor het lidmaatschap van een hockeyclub. Opvallend is dat er binnen de hockeysport een vrij groot aantal verschuivingen plaatsvindt van de ene club naar de andere. Verhuizen en gaan studeren zijn de meest genoemde redenen voor het tijdelijk opzeggen van het lidmaatschap van een club, deze twee factoren zullen ook meespelen bij een verschuiving van de ene club naar de andere. Andere vaak genoemde redenen voor het tijdelijk onderbreken van het lidmaatschap zijn de tijdsdruk die is ontstaan door het verrichten van arbeid en de ongezellige sfeer bij de vorige club. Hierbij moet opgemerkt worden dat respondenten niet is gevraagd naar de duur van de onderbreking van het lidmaatschap.

### **5.3 ‘Hockey hier en nu’**

Om te zien of er een verschil bestaat tussen de reden waarom de respondent ooit lid is geworden en de reden dat hij of zij tegenwoordig nog steeds hockeyt is gevraagd naar het tegenwoordige hockeygedrag. Waarom is men nog lid, wat zijn de plannen voor volgend seizoen en doet men naast hockey ook nog aan één of meer andere sporten. De antwoorden zijn geanalyseerd met behulp van kruistabellen. Vervolgens is een regressie-analyse toegepast op de vier meest genoemde redenen waarom leden het lidmaatschap eventueel zullen opzeggen. De tabellen staan afgebeeld op pagina 53 en 54.

#### **5.3.1 Reden van het lidmaatschap**

De respondenten zijn gevraagd naar de reden(en) dat ze tegenwoordig nog steeds of weer hockeyen. Verreweg de meeste respondenten hebben aangegeven dat ze hockeyen omdat het een leuke sport is (87%) en vanwege de gezelligheid (82%). Ook het bewegen is een veel genoemde drijfveer (61%) van mensen om te blijven hockeyen, evenals het zien van vrienden (39%) en de wil om te presteren (23%). Het opbouwen van een netwerk is nauwelijks genoemd (12%). Ook hier zijn de respondenten die hebben aangegeven het presteren een belangrijke reden te vinden om te hockeyen voornamelijk mannelijke respondenten tussen de 18 en 25 jaar oud. Vrouwen en respondenten uit andere leeftijdscategorieën vinden dit aspect aanzienlijk minder belangrijk. Als er naar verschillen tussen mannen en vrouwen wordt gekeken is te zien dat meer vrouwen dan mannen hockeyen vanwege de gezelligheid, omdat ze het een leuke sport vinden en/of om te bewegen.

#### **5.3.2 Volgend seizoen**

86% van de ondervraagden geeft aan volgend seizoen bij de huidige club te blijven hockeyen. 7% is van plan over te stappen naar een andere club en 3% stopt met hockey. 5% geeft aan nog niet te weten wat hij zal beslissen met betrekking tot volgend seizoen.



Tussen de verschillende verenigingen bestaat er nauwelijks verschil in het doorgaan, overstappen of stoppen.

Wanneer de plannen voor volgend seizoen worden bekeken per levensfase is te zien dat iets meer 18-25 en 25-35 jarigen aangeven van club te zullen veranderen. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat 18-25 jarigen studeren waardoor ze zullen verhuizen naar een andere stad. Ook studenten die al ergens studeren maar nog thuis hockeyen zullen wellicht na een of meerdere jaren heen en weer reizen uiteindelijk gaan hockeyen in de stad waar ze nu wonen. Onder 25-35 jarigen zullen zich veel respondenten bevinden die net zijn afgestudeerd en mogelijk vanwege een baan zullen verhuizen naar een andere stad. Daardoor zullen deze respondenten volgend seizoen bij een andere club hockeyen.

Vervolgens is er door middel van een regressie-analyse getoetst welke factoren van invloed zijn op het stoppen of continueren van het lidmaatschap. Er zijn helaas geen significante verbanden gevonden, waarvan de oorzaak zal liggen in het feit dat er onder de leden slechts zes respondenten hebben aangegeven te zullen stoppen met hockey.

### **5.3.3 Het eventueel opzeggen van het lidmaatschap**

Verhuizing en blessures (beide 50%) zijn het meest genoemd als antwoord op de vraag wat een reden zou kunnen zijn om in de toekomst het lidmaatschap op te zeggen.

Opvallend is dat weinig AMHC-leden (35% tegenover 56% en 59% van HCR en Leonidas) aangeven dat ze hun lidmaatschap zullen opzeggen vanwege een verhuizing. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat er onder leden van AMHC nauwelijks respondenten zijn uit de jongste leeftijdscategorie. Hierdoor zijn er dus weinig respondenten die vanwege een studie zullen verhuizen naar een andere stad en om deze reden hun lidmaatschap zullen opzeggen.

Uit de regressie-analyse op pagina 54 blijkt er een significant verband te bestaan tussen leeftijd en opzeggen vanwege een verhuizing, ook het opleidingsniveau is hierop van invloed.

Zoals ook uit tabel 5.3.1 (pagina 53) blijkt zullen respondenten uit de laagste

leeftijdscategorie eerder opzeggen vanwege een verhuizing dan oudere respondenten.

Opzeggen vanwege een blessure is door meer vrouwen dan mannen als mogelijke reden genoemd, zowel in de kruistabellen als in de regressie-analyse is geslacht significant van invloed op het mogelijk opzeggen vanwege een blessure.

Ook uit deze vraag blijkt dat de gezelligheid belangrijk is, 32% van de respondenten zal opzeggen wanneer de sfeer op de club niet goed is, waarbij de leef fase significant van invloed is: hoe jonger men is des te sneller men zal opzeggen als de club niet gezellig is. In de regressie-analyse is een significant verband te zien met de gezinssituatie. Respondenten die alleenstaand zijn of samenwonen zonder kinderen zullen eerder opzeggen vanwege deze reden dan respondenten met kinderen. Ook wanneer teamgenoten stoppen zal 36% van de

respondenten het lidmaatschap beëindigen. In de regressie-analyse zijn geen significante verbanden aangetroffen.

Opvallend genoeg hebben relatief weinig respondenten aangegeven het lidmaatschap op te zeggen wanneer er tijdsdruk zal ontstaan door arbeid en/of opvoeding. Slechts 13% van de respondenten zou vanwege tijdsdruk door het gezin het lidmaatschap opzeggen en 26% zal opzeggen wanneer de tijdsdruk toeneemt vanwege werk. Verreweg de meeste respondenten die zullen opzeggen vanwege drukte door werk of gezin zijn tussen de 25 en 50 jaar oud. Zoals uit de theorie bleek is dit de drukke levensfase, de tijd van trouwen, kinderen krijgen én carrière maken is zeer druk met een opeenstapeling van verplichtingen en verantwoordelijkheden (Giljam, 1986).

Het niveau van het team is nauwelijks van invloed op het opzeggen van hockey, evenals het opzeggen vanwege het beoefenen van een andere sport.

Wat opvalt is dat slechts 13% van de respondenten zal opzeggen wanneer er sprake is van een gebrek aan voorzieningen. Jongere respondenten hebben vaker aangegeven op te zullen zeggen wanneer de voorzieningen onvoldoende zijn, onder vijftigplussers zal geen enkele respondent in dit geval opzeggen. Een mogelijk verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de oudere respondenten zich meer identificeren met de club doordat ze al jaren lid zijn. In hoofdstuk twee noemt de Koning (2001) dit soort leden 'traditionele leden'. Jongeren zijn mogelijk meer 'sportconsumenten' en voelen minder binding met de club. Dit zou kunnen verklaren waarom jongeren eerder opzeggen of overstappen naar een andere club wanneer de voorzieningen niet voldoende zijn.

Wanneer bovengenoemde redenen worden vergeleken met de redenen waarom respondenten eerder tijdelijk zijn gestopt met hockey is te zien dat het sociale aspect bijzonder belangrijk is. Zoals eerder genoemd zal 32% van de respondenten opzeggen wanneer de club niet meer gezellig is, en 6% van de mensen die tijdelijk zijn gestopt hebben aangegeven dat een ongezellige sfeer de belangrijkste reden was. Ook een verhuizing is vaak genoemd als reden van het tijdelijk opzeggen en zal in de toekomst ook een belangrijke reden zijn om mogelijk op te zeggen. Slechts weinig respondenten hebben aangegeven tijdelijk te zijn gestopt met hockey vanwege blessure (5%) terwijl 50% van de respondenten aangeeft dat dit een reden zou kunnen zijn om in de toekomst op te zeggen.

### 5.3.4 Naast hockey ook andere sporten

De meeste ondervraagde hockeyers doen naast hockey ook aan één of meerdere andere sporten (61%). Wat opvalt is dat met name vijftigplussers vaak nog aan één of meerdere andere sporten doen naast hockey. Dit bevestigt de theorie dat het aantal sportende senioren zou toenemen. Er is te zien dat respondenten uit de jongste leeftijdscategorie het minst vaak een andere sport naast hockey beoefenen. Hieronder is in tabel 5.3 een overzicht gegeven van welke sporten populair zijn onder de respondenten, waarbij respondenten vaak meerdere sporten tegelijk doen.

Tabel 5.3 Sporten naast hockey, N=217

	<b>Sport</b>	<b>Aantal respondenten</b>
1.	Tennis	41
2.	Golf	34
3.	Hardlopen	32
4.	Fitness	29
5.	Zeilen	15
6.	Skiën/snowboarden	12

In hoofdstuk twee is geschreven over statussporten. Van Bottenburg (2004) verklaart dat het aantal sporters in teamverband is gedaald, maar dat een sport als hockey juist een stijging in het ledental constateert uit het feit dat hockey een statussport is. Sporten die een absolute stijging in het ledental hebben gekend, betreffen allen statussporten. Hij noemt twee ontwikkelingen die tot een proces van distinctie hebben geleid, waardoor voormalige tennissers en hockeyers nu in toenemende mate zouden golfen. Het is opvallend om te zien dat dit ook uit de sporten blijkt die respondenten naast hockey beoefenen, golf, skiën en zeilen zijn ook statussporten te noemen.

### 5.3.5 Plannen volgend seizoen

Voor volgend seizoen kiezen de meeste respondenten (66%) ervoor om naast hockey ook een andere sport te blijven beoefenen. Ook een vrij groot deel (30%) kiest ervoor om alleen te hockeyen en geen andere sport ernaast te doen. Slechts 3% kiest ervoor volgend seizoen alleen een andere sport te gaan doen en dus het lidmaatschap van de hockeyclub op te zeggen. Als er wordt gekeken naar verschillen tussen de leeftijdsgroepen zien we dat tot 35 jaar het aantal mensen dat volgend seizoen alleen hockeyt groter is dan onder respondenten van boven de 35. Boven de 35 zullen namelijk meer respondenten volgend jaar ook aan andere sporten doen. Er zijn meer vrouwen dan mannen die volgende jaar aan meerdere sporten zullen doen.

Het kleine aantal respondenten dat ervoor kiest volgend jaar niet meer te hockeyen en alleen andere sport(en) te beoefenen is afkomstig uit alle leeftijdsgroepen. Het is dus niet leeftijdsafhankelijk of men volgend jaar wel of niet meer zal hockeyen.

Tabel 5.3.1 Hockey hier en nu

Reden lidmaatschap	Geslacht				Leeffase				Vereniging				
	Totaal N=217	Man N=111	Vrouw N=106	Sign.	18-25 N=51	26-35 N=55	36-50 N=60	50+ N=51	Sign.	HCR N=80	Leo N=71	AMHC N=66	Sign.
Leuke sport	87%	78%	96%	**	88%	89%	85%	86%	-	84%	92%	86%	-
Gezelligheid	82%	74%	90%	**	86%	80%	80%	80%	-	91%	79%	73%	*
Om te bewegen	61%	54%	69%	*	57%	64%	60%	65%	-	66%	59%	58%	-
Presteren	23%	32%	13%	**	51%	31%	8%	4%	**	20%	28%	21%	-
Netwerken	12%	14%	10%	-	14%	9%	15%	10%	-	15%	11%	9%	-
Vrienden zien	39%	39%	39%	-	39%	42%	37%	37%	-	41%	35%	39%	-
<b>Volgend seizoen</b>													
Blijft bij deze club	86%	85%	87%	-	80%	84%	87%	92%	-	86%	87%	83%	-
Andere club	7%	5%	8%	-	10%	9%	3%	4%	-	6%	6%	8%	-
Stoppen met hockey	3%	3%	3%	-	2%	2%	3%	3%	-	3%	1%	5%	-
Weet nog niet	5%	7%	3%	-	8%	6%	7%	0%	-	5%	6%	5%	-
<b>Evt. opzeggen</b>													
Verhuizing	51%	49%	53%	-	69%	62%	52%	20%	**	56%	59%	35%	**
Blessure	50%	42%	58%	*	47%	42%	55%	55%	-	48%	49%	53%	-
Teamgenoten stoppen	36%	34%	38%	-	31%	42%	38%	31%	-	38%	39%	30%	-
Ongezellige sfeer	32%	29%	36%	-	41%	40%	32%	16%	*	28%	37%	33%	-
Werkdrukke	26%	23%	29%	-	29%	40%	32%	2%	**	19%	38%	23%	*
Zwangerschap	23%	13%	33%	**	33%	29%	27%	-	**	21%	24%	23%	-
Te laag niveau	23%	21%	26%	-	43%	13%	25%	14%	**	28%	25%	17%	-
Stijging contributie	20%	15%	25%	-	24%	26%	17%	14%	-	6%	16%	41%	**
Gezinsdrukke	13%	14%	13%	-	8%	20%	23%	0%	**	9%	21%	11%	-
Gebrek aan voorz.	13%	14%	13%	-	33%	16%	5%	0%	**	10%	21%	9%	-
Te hoog niveau	11%	12%	9%	-	12%	9%	8%	14%	-	14%	3%	15%	*
Andere sport	10%	7%	13%	-	16%	11%	12%	2%	-	10%	10%	11%	-
Club te groot	9%	5%	13%	*	4%	13%	12%	6%	-	5%	13%	9%	-
Studie	8%	4%	13%	**	29%	4%	0%	2%	**	10%	7%	8%	-
Anders	7%	4%	11%	*	6%	2%	5%	18%	*	5%	6%	12%	-
<b>Andere sport(en)</b>													
Ja	61%	59%	64%	-	53%	56%	63%	73%	-	64%	56%	64%	-
<b>Volgend seizoen</b>													
Hockey en andere sport	66%	61%	73%	-	59%	64%	68%	75%	-	70%	65%	64%	-
Alleen hockey	30%	37%	24%	-	39%	33%	28%	22%	-	26%	34%	32%	-
Alleen andere sport	3%	3%	4%	-	2%	4%	3%	4%	-	4%	1%	5%	-

\* Significant p<0.05

\*\* Significant p<0.01

Tabel 5.3.2 Regressie-analyse

Model	Kenmerk	Opzeggen
1	Geslacht	0.027
	Leeftijd	0.032
	Opleidingsniveau	0.008
	Vereniging	- 0.010
	Gezinssituatie	0.129
	R-square	2%

*De cijfers in de tabel betreffen gestandaardiseerde bèta's*

Tabel 5.3.3 Regressie-analyse mogelijke redenen opzeggen van het lidmaatschap

Model	Kenmerk	Verhuizing	Blessure	Teamgenoten stoppen	Ongezellige sfeer
1	Geslacht	0.057	0.146 *	0.055	0.086
	Leeftijd	0.171 *	-0.010	-0.027	0.077
	Opleidingsniveau	-0.180 *	0.078	-0.111	-0.113
	Vereniging	0.067	-0.037	0.006	-0.101
	Gezinssituatie	0.091	-0.043	0.029	0.152 *
	R-square	10%	3%	2%	7%

*De cijfers in de tabel betreffen gestandaardiseerde bèta's*

### 'Hockey hier en nu' samenvattend

Behalve dat de leuke sport en de gezelligheid de belangrijkste drijfveren waren om ooit te kiezen voor hockey, zijn het tegenwoordig ook nog de belangrijkste drijfveren om te blijven hockeyen. Het sociale aspect is ontzettend belangrijk. De meeste respondenten (96%) blijft volgend jaar hockeyen. Slechts een verhuizing of een blessure zijn vaak opgegeven als mogelijke reden om te stoppen met hockey, geen redenen dus die voortvloeien uit ontevredenheid.

De meeste respondenten zijn sportief, naast hockey doen ze nog aan één of meer andere sporten, vooral tennis en golf zijn populair onder deze hockeyers.

### 5.4 Stellingen

Er zijn stellingen aan de respondenten voorgelegd waarbij ze konden aangeven in hoeverre ze het hier mee eens of mee oneens waren. Op deze wijze zijn eerst de wensen in kaart gebracht; wat willen de respondenten en wat vinden ze belangrijk? Daarna is de tevredenheid met betrekking tot deze wensen getoetst, in hoeverre voldoet het lidmaatschap van de hockeyclub aan deze wensen. Een overzicht van de antwoorden op de stellingen is opgenomen in de bijlagen (tabel 5.4)

### **5.4.1 Gezelligheid en sfeer**

#### *Wens*

98% van de ondervraagden vindt het belangrijk dat er gezelligheid heerst binnen de club en nog eens 97% vindt de sfeer belangrijk. Hierbij bestaat er nauwelijks verschil tussen mannen en vrouwen of tussen verschillende leeftijdsgroepen.

#### *Tevredenheid*

Ruim 90% van de respondenten is tevreden over de gezelligheid binnen de vereniging. Iets meer mannen dan vrouwen zijn hier tevreden over, terwijl vrouwen de gezelligheid belangrijker vinden. Zowel 95% van de leden van HCR als 95% van de leden van Leonidas zijn hier tevreden over. AMHC scoort lager, bij deze club is 74% tevreden.

Ook over de sfeer is het merendeel van de respondenten tevreden: 90% vindt de sfeer binnen zijn club goed tot zeer goed. 10% heeft geantwoord niet tevreden te zijn over de huidige sfeer binnen de club. Leden van AMHC zijn significant meer ontevreden over de sfeer dan leden van Leonidas en HCR. Er bestaat tevens een significant verband tussen tevredenheid over de sfeer en het geslacht: mannen zijn meer tevreden over de sfeer dan vrouwen.

### **5.4.2 Ambitie**

#### *Wens*

78% van de respondenten wil graag dat de club ambitie heeft. 22% van de respondenten vindt het ambitieniveau niet belangrijk. Zoals te verwachten is hebben meer mannen dan vrouwen aangegeven het ambitieniveau belangrijk te vinden. Met name mannen tussen de 18 en 25 jaar willen dat hun club ambitieus is.

#### *Tevredenheid*

De tevredenheid over de ambitie van de clubs is groot. Slechts 15% van de respondenten is op dit vlak niet tevreden. Hockeyers bij HCR zijn bijzonder tevreden over de ambities van de club. Waarschijnlijk omdat zowel heren1 als dames1 van deze club in de hoofdklasse spelen. Leden van Leonidas en AMHC zouden graag iets meer ambitie willen zien binnen hun club dan leden van HCR.

### **5.4.3 Niveau**

#### *Wens*

De meeste respondenten (63%) willen graag dat de club op een hoog niveau speelt. Mannen vinden het veel belangrijker dat de club op hoog niveau speelt dan vrouwen. Daarnaast vinden voornamelijk de jongere respondenten het niveau belangrijk. Het verband tussen op niveau willen spelen en geslacht en leef fase is significant.

### *Tevredenheid*

76% van de respondenten is tevreden over het huidige niveau van de club. De leden van HCR zijn bijzonder tevreden over het niveau. Dit komt waarschijnlijk doordat HCR een zeer grote club is en zowel heren1 als dames1 in de hoofdklasse spelen. Het gevolg hiervan is dat iedereen op zijn eigen niveau kan spelen. Ook de hockeyers van AMHC zijn tevreden over het niveau. Leden van Leonidas hebben, vergeleken met HCR- en AMHC-leden relatief vaak aangegeven niet tevreden te zijn over het niveau, 50% van de leden wil graag een hoger niveau.

#### **5.4.4 Clubhuis en voorzieningen**

##### *Wens*

Het clubhuis moet volgens ruim 95% van de respondenten een gezellige plek zijn. Hierbij bestaan nauwelijks verschillen tussen de leeftijdscategorieën. Opvallend is dat meer mannen dan vrouwen hebben aangegeven de sfeer belangrijk te vinden. Behalve het clubhuis spelen ook de overige voorzieningen mee: 80% van de ondervraagden vindt het belangrijk dat er goede voorzieningen zijn, zowel mannen als vrouwen. Daarnaast vinden HCR-leden voorzieningen significant belangrijker dan leden van Leonidas en AMHC.

##### *Tevredenheid*

Mannen zijn meer tevreden over het clubhuis dan vrouwen. Maar over het algemeen is 82% van de ondervraagden tevreden tot zeer tevreden over het clubhuis. Leden van AMHC zijn naar verhouding het meest ontevreden en de leden van HCR het meest tevreden.

Er bestaat geen gap in de mate van tevredenheid over de voorzieningen. 88% geeft aan hier tevreden over te zijn. Met name leden van HCR zijn zeer tevreden over de bestaande voorzieningen. Dit zal te maken hebben met het feit dat HCR enige tijd geleden is verhuisd naar een geheel nieuw complex met alle mogelijke voorzieningen. De leden van Leonidas en AMHC zijn gemiddeld tevreden.

#### **5.4.5 Kinderopvang en kindvriendelijkheid**

##### *Wens*

Het merendeel van de respondenten (72%) is niet geïnteresseerd in kinderopvang op de hockeyclub, 12% is wel geïnteresseerd en 16% heeft hier geen mening over. Hierbij is het zeer opvallend dat mensen uit de doelgroep, dus met jonge kinderen, aangeven niet bijzonder geïnteresseerd te zijn in deze voorziening. Het (kleine) aantal respondenten dat wel geïnteresseerd zegt te zijn, is verdeeld onder alle leeftijdsgroepen.

Dat de club kindvriendelijk is wordt belangrijker gevonden: 67% zegt dit van belang te vinden. Leeftijd is significant van invloed op dit aspect. Zoals te verwachten viel wordt dit



aspect voornamelijk belangrijk gevonden door respondenten van boven de 36 jaar. Meer vrouwen dan mannen vinden het belangrijk dat de club kindvriendelijk is.

#### *Tevredenheid*

Leden van Leonidas en AMHC hebben aangegeven dat er binnen hun club geen mogelijkheid tot kinderopvang bestaat, bij HCR is die er wel. Gezien het grote aantal respondenten dat aangeeft niet geïnteresseerd te zijn is er niet te zeggen dat er een gap bestaat tussen de wens en de tevredenheid op het gebied van kinderopvang, er bestaat nauwelijks een wens.

Over de kindvriendelijkheid is 73% van de respondenten tevreden. Als er wordt gekeken naar de verschillen tussen de hockeyclubs zijn vooral de leden van HCR bijzonder tevreden. Leden van Leonidas en AMHC zijn redelijk tevreden.

#### **5.4.6 Bereikbaarheid met het openbaar vervoer, fiets en auto**

##### *Wens*

Het aantal ondervraagden dat zegt te willen dat de club goed bereikbaar is met het openbaar vervoer is ongeveer gelijk aan het aantal dat zegt dit niet belangrijk te vinden. Er bestaat een significant verband met de leef fase: hoe jonger men is, des te belangrijker de bereikbaarheid met het openbaar vervoer wordt gevonden. Ook hebben meer vrouwen dan mannen aangegeven dit aspect belangrijk te vinden. Vrouwen voelen zich wellicht vaker onveilig wanneer ze in het donker fietsen dan mannen en daarom zullen meer vrouwen er voor kiezen met het openbaar vervoer te reizen. Een verklaring voor het feit dat het vrouwen betreft tot 35 jaar zou kunnen liggen in het feit dat oudere vrouwen over een eigen auto beschikken en daardoor niet afhankelijk zijn van de verbindingen in het openbaar vervoer. Het complex van HCR ligt zeer afgelegen, maar HCR-leden hebben niet vaker dan andere leden aangegeven een goede bereikbaarheid van het openbaar vervoer te wensen. De respondenten hebben aangegeven dat ze het belangrijker vinden dat de club met de fiets te bereiken is, dan met het openbaar vervoer. Waarbij men het nog belangrijker vindt dat de club met de auto te bereiken is. Er kan dus worden gezegd dat de respondenten het grootste belang hechten aan de bereikbaarheid per auto. 93% vindt het belangrijk dat de bereikbaarheid per auto goed is en 79% van de respondenten vindt het belangrijk dat de afstand tot de club te fietsen is.

##### *Tevredenheid*

Leden van HCR zijn absoluut niet tevreden over de mogelijkheden van het bereiken van de club met het openbaar vervoer. Leden van Leonidas en AMHC zijn hier meer tevreden over. Het zijn met name vrouwen die ontevreden zijn over de mogelijkheden van het openbaar vervoer. Verder is 81% van de ondervraagden tevreden over de bereikbaarheid per fiets. Wat bijzonder opvalt is dat bijna alle leden die hier ontevreden over zijn (15%) leden betreffen van HCR. Dit zal wederom met het feit te maken hebben dat het complex van HCR erg afgelegen ligt waardoor de reistijd vanuit het centrum met de fiets zeker 30 minuten bedraagt. Leden

van Leonidas en AMHC zijn veel meer tevreden over de toegankelijkheid per fiets. Vrijwel alle respondenten (97%) zijn tevreden over de bereikbaarheid van de club per auto, ook leden van HCR.

#### **5.4.7 Wensen en inbreng van de leden**

##### *Wens*

Over de omgang van de club met de leden zijn twee vragen gesteld: ten eerste of men wil dat de club op de hoogte is van hun wensen en ten tweede of men wil dat de club rekening houdt met deze wensen. Op de eerste vraag heeft 73% geantwoord dat dit het geval is, deze respondenten willen graag dat de club weet wat men wil. Met name respondenten tussen de 26 en 50 jaar vinden dit belangrijk. Wat opvalt is dat veel leden van AMHC het belangrijk vinden dat de club op de hoogte is, terwijl leden van HCR en Leonidas veel minder vaak hebben aangegeven dit aspect belangrijk te vinden. Nog eens 70% van de respondenten wil dat de club ook daadwerkelijk rekening houdt met deze wensen.

Het aantal respondenten dat graag inbreng wil bij de eigen club is gelijk aan het aantal respondenten dat dit niet belangrijk vindt. Onder 18 tot 25 jarigen is er weinig belangstelling voor de mogelijkheid tot inbreng. Wat opvalt is dat mannen het belangrijker vinden inbreng te hebben dan vrouwen.

##### *Tevredenheid*

Met name de 25-35 jarigen zijn ontevreden over de kennis van de club over hun wensen. En dat terwijl juist deze groep het zo belangrijk vindt dat de club op de hoogte is van hun wensen. Ook onder andere leeftijdsgroepen is men niet erg tevreden, slechts 45% is redelijk tevreden, de overige 55% is dit niet. Met andere woorden, er is hier sprake van een gap: de clubs weten volgens de respondenten te weinig over hun wensen. De leden van AMHC zijn hier het meest ontevreden over, en significant meer vrouwen dan mannen zijn ontevreden. Op de vraag of de club ook rekening houdt met de wensen is 50% ontevreden. Behalve dat de clubs dus niet weten wat de wensen zijn, wordt er ook geen rekening mee gehouden. De leden van Leonidas zijn het meest ontevreden. Maar ook de leden van AMHC zijn bijzonder ontevreden over dit aspect.

Net als de wens met betrekking tot inbreng is ook de tevredenheid gelijkmatig verdeeld, 45% is wel tevreden over de inbreng en 55% niet. 25 tot 35 jarigen zijn het meest ontevreden over de mate van inbreng (34% is ontevreden), terwijl 59% van de respondenten uit deze groep aangaf dit aspect belangrijk te vinden. Er is dus sprake van een gap. Leden van Leonidas zijn het minst tevreden over de inbreng mogelijkheden. Dit komt overeen met de uitkomsten van de mate waarin er wordt geluisterd naar de wensen van de leden, ook hier waren leden van Leonidas niet tevreden over.

#### **5.4.8 Activiteiten naast de competitie**

##### *Wens*

Activiteiten naast de competitie zijn populair onder de respondenten. Ruim 80% wil graag dat de club actief is in het organiseren van activiteiten die naast de competitie plaatsvinden. Toernooien, thé-dansants en hockeyfeesten scoren alle drie even hoog, 80% van de respondenten geeft aan het leuk te vinden als de club deze activiteiten organiseert. 18 tot 35 jarigen vinden alle activiteiten even leuk, 35 tot 50 jarigen kiezen met name voor toernooien en hockeyfeesten en onder 50 plussers zijn de feesten het meest populair. Thé-dansants zijn dus voornamelijk populair onder de jongere respondenten.

##### *Tevredenheid*

78% is tevreden over het aanbod van verschillende activiteiten van de clubs. 18-25 jarigen zijn ontevreden over het aanbod. De leden van AMHC zijn minder tevreden dan leden van HCR en Leonidas. Zij geven aan dat er te weinig toernooien en thé-dansants worden georganiseerd. Leden van HCR en Leonidas zijn wel erg tevreden over het activiteitenaanbod. Echter zouden HCR-leden meer thé-dansants willen en Leonidas-leden meer toernooien.

#### **5.4.9 Sporten in teamverband**

30% van de respondenten heeft aangegeven dat sporten in teamverband soms niet flexibel genoeg is. De overige 70% heeft aangegeven geen moeite te hebben met de mogelijke inflexibiliteit van een teamsport. In hoofdstuk twee is geschreven over de mogelijke bedreiging van het ongebonden en oppervlakkige vrijetijdsgedrag voor een teamsport als hockey. Men zou sport op maat willen, waarbij men zelf kan bepalen met wanneer men sport, waar, hoe en met wie waarbij verenigingsbanden knellend zouden werken. Uit de gegevens van dit onderzoek blijkt eenderde van de respondenten soms moeite te hebben met de inflexibiliteit van een sport als hockey.

#### **Stellingen samenvattend**

Met de kennis over de wensen en de tevredenheid van leden over bovenstaande aspecten kunnen tekortkomingen in de dienstverlening van de hockeyclubs in kaart worden gebracht. Tekortkomingen die wellicht tot uitval van leden kunnen leiden en daarom van belang zijn bij onderzoek naar de mogelijkheden tot het vergroten van ledenbehoud. In de volgende paragraaf zal aan de hand van de bovenstaande analyse van de stellingen een gap-tabel worden gemaakt.

### 5.5. Gap's

Gap's maken oorspronkelijk deel uit van het SERVQUAL-model. Zoals beschreven in hoofdstuk drie gaat SERVQUAL uit van twee metingen: voor gebruik van het product om de verwachting te toetsen en na gebruik van het product om de tevredenheid te toetsen. De discrepantie tussen verwachting en tevredenheid wordt een gap genoemd. De SERVPERF-methode gaat uit van één meting (alleen achteraf). Daarom is er in dit onderzoek sprake van de SERVPERF-methode, er is immers sprake van één meting.

Hierbij is wel gekeken naar de verschillen tussen wensen en tevredenheid van leden (en niet, zoals in SERVQUAL tussen verwachting en tevredenheid). De mogelijke discrepanties tussen wensen en tevredenheid worden in dit onderzoek gap's genoemd, waarbij er sprake van een gap is wanneer er 10% of meer verschil bestaat tussen wensen en tevredenheid. Aan de hand van de gap's zal in paragraaf 5.6 een prioriteitenmatrix worden opgesteld.

Tabel 5.5.1 Gap-tabel

N=217 Aspect	Gap freq.tabel	Gap leef fase	Gap geslacht	Gap vereniging
1. Gezelligheid	Ja	Ja, 26-50	Ja, vrouw	Ja, AMHC
2. Sfeer	Ja	Ja, 26-35	Ja, vrouw	Ja, AMHC
3. Ambitie	Nee	Nee	Nee	Nee
4. Niveau	Nee	Ja, 18-25	Nee	Ja, Leonidas
5. Clubhuis	Ja	Ja, 26-50	Ja, man	Ja, leonidas, AMHC
6. Voorzieningen	Nee	Nee	Nee	Nee
7. Kinderopvang	Nee	Nee	Nee	Nee
8. Openbaar vervoer	Nee	Ja, 18-25, 50+	Ja, vrouw	Ja, HCR
9. Fiets	Nee	Nee	Nee	Ja, HCR
10. Auto	Nee	Nee	Nee	Nee
11. Kindvriendelijk	Nee	Nee	Nee	Nee
12. Wensen	Ja	Ja, allen	Ja, beiden	Ja, allen
13. Rekening	Ja	Ja, 18-50	Ja, beiden	Ja, allen
14. Inbreng	Nee	Ja, 26-50	Nee	Nee
15. Activiteiten	Nee	Ja, 18-25	Nee	Nee

#### Gap's per leef fase

##### 18-25 jarigen

Onder deze groep jongeren bestaat er een gap bij het aspect 'niveau'. 85% van deze jongeren vindt het belangrijk dat de club op hoog niveau speelt en 75% van deze groep is hier tevreden over. Ook bestaat er ontevredenheid over de bereikbaarheid van de club met het openbaar vervoer. Weinig respondenten uit deze leeftijdsgroep zullen over een auto beschikken en velen vinden dit aspect belangrijk (84%). Slechts 56% is tevreden over de openbaar vervoer-mogelijkheden. Tenslotte wil 86% van deze leeftijdsgroep graag dat de club activiteiten organiseert naast de competitie, zoals toernooien, feesten en thé-dansants. 66% is hier tevreden over.

### *26-35 jarigen*

Onder deze groep bestaan er gap's onder de aspecten gezelligheid, sfeer en clubhuis en inbreng. Drie van deze aspecten hangen samen met de sfeer binnen de vereniging. Deze groep wil graag dat er een gezellig clubhuis is, en er heerst onder deze groep ontevredenheid over de huidige gezelligheid en sfeer. Daarnaast wil deze groep respondenten graag meer inbreng binnen de club.

### *36-50 jarigen*

Ook onder deze leeftijdsgroep bestaat er een gap bij de aspecten gezelligheid, clubhuis en inbreng. De uitkomsten zijn te vergelijken met de 26-35 jarigen. Men wil graag sfeer en gezelligheid, en oordeelt dat deze er te weinig is.

### *50+*

Opmerkelijk is dat er onder deze groep een gap bestaat bij de bereikbaarheid van het openbaar vervoer. 40% van deze respondenten wil graag een goede bereikbaarheid en 28% is hier daadwerkelijk tevreden over.

### *Allen*

Onder alle leeftijdsgroepen is er een gap te zien bij het aspect 'wensen' en 'rekening houden'. De respondenten willen graag dat de clubs meer op de hoogte zijn van de wensen van de leden en hier ook rekening mee zullen houden.

## **Gap's per geslacht**

### *Mannen*

Onder mannen bestaat er een gap bij het aspect 'clubhuis'. 96% van de mannen wil dat er een gezellig clubhuis is en 83% is hier tevreden over. Dit is opmerkelijk omdat het eerder vooral de vrouwen waren die hebben aangegeven gezelligheid en sfeer belangrijk te vinden.

### *Vrouwen*

Onder de vrouwen zijn er gap's te zien bij gezelligheid, sfeer en de bereikbaarheid met het openbaar vervoer. Gezelligheid en sfeer worden erg belangrijk gevonden en vrouwen zijn hier sneller ontevreden over dan mannen. De bereikbaarheid met het openbaar vervoer zal onder vrouwen meer belangrijk worden gevonden omdat vrouwen 's avonds na de training liever niet alleen naar huis willen fietsen.

## **Gap's per vereniging**

### *HCR*

Onder leden van HCR bestaan er gap's bij de bereikbaarheid van het openbaar vervoer en de toegankelijkheid met de fiets. Deze aspecten zijn te verklaren door de afgelegen ligging van het complex van HCR. Er zijn geen tram- of bushaltes in de buurt en vanuit het centrum is het zeker 30 minuten fietsen naar de club.

*Leonidas*

Leden van Leonidas willen graag dat de club op hoog niveau speelt (65%). Omdat 50% hier tevreden over is, bestaat er een gap. Daarnaast is er een gap bij het aspect clubhuis. 93% van de respondenten wil graag een gezellig clubhuis en 80% is tevreden over het huidige clubhuis.

*AMHC*

Gezelligheid, sfeer en clubhuis vormen een gap onder respondenten van AMHC. Vrijwel alle leden vinden deze aspecten belangrijk terwijl 75% daadwerkelijk tevreden is.

**5.6 Prioriteitenmatrix**

Om het ledenbehoud van de verenigingen te kunnen vergroten is het van belang te weten wat de wensen van de leden zijn. In de enquête zijn de wensen en tevredenheid van leden achterhaald door middel van stellingen. Op basis van deze gegevens kan een prioriteitenmatrix worden opgesteld (zie figuur 5.5). In deze matrix worden het belang (hier: de wens) en de tevredenheid gekoppeld. De matrix heeft betrekking op de gehele steekproef. Ieder deel van de matrix bestaat uit een betekenis, namelijk:

- Linksboven: wens hoog, tevredenheid hoog. Belangrijk om vast te houden.
- Rechtsboven: wens laag, tevredenheid hoog. Minder aandacht voor nodig.
- Linksonder: wens hoog, tevredenheid laag. Hier is verbetering voor nodig.
- Rechtsonder: wens laag, tevredenheid laag. Hier geldt een lage prioriteit.

*Figuur 5.5 Prioriteitenmatrix*

	<b>Wens hoog</b>	<b>Wens laag</b>
<b>Tevredenheid hoog</b>	Gezelligheid, ambitie, clubhuis, voorzieningen, activiteiten, bereikbaarheid auto en fiets. <i>VASTHOUDEN</i>	Niveau en kindvriendelijk <i>KOSTEN BESPAREN</i>
<b>Tevredenheid laag</b>	Dat de club rekening houdt met de wensen. <i>VERBETEREN</i>	Bereikbaarheid per ov, kinderopvang en inbreng binnen de club. <i>LAGE PRIORITEIT</i>

Zoals te zien is kunnen clubs leden meer tevreden stellen door naar de leden te luisteren en rekening met de wensen van leden te houden bij het ontwikkelen van het beleid. Aangezien er weinig vraag naar kinderopvang bestaat, kunnen moeite en kosten worden bespaard door deze voorziening niet (meer) aan te bieden. Er bestaat een lage prioriteit voor de bereikbaarheid per openbaar vervoer naar de hockeyclubs. Voor de kolom linksboven geldt dat de scores op de wens en de tevredenheid hoog zijn. Het is belangrijk dat clubs deze hoge score vasthouden. In de bijlage is de gehele prioriteitenmatrix met assenstelsel opgenomen en is er per vereniging een aparte prioriteitenmatrix opgesteld.

### 5.7 Factoranalyse

Vervolgens is een factoranalyse uitgevoerd op zowel de variabelen van wensen als op de variabelen van tevredenheid. Het doel van factoranalyse is samenhangen (correlaties) tussen een (soms zeer groot) aantal geobserveerde variabelen te beschrijven door een geringer aantal componenten, oftewel factoren. Factoranalyse is daarom een vorm van datareductie. Dit wordt gedaan door een groot aantal variabelen te verdelen onder een kleiner aantal groepen van variabelen op basis van het antwoordpatroon. In dit geval is de factoranalyse gebruikt om een groot aantal variabelen terug te brengen tot een kleiner aantal, waarna bekeken kan worden of er overeenkomsten te constateren zijn in de wensen en tevredenheid van leden. Om tot interpreteerbare factoren te komen is gebruik gemaakt van rotatie. Om de beste benadering van de eenvoudige structuur te achterhalen zijn twee verschillende rotatietechnieken toegepast: varimax en oblimin. Op basis van de resultaten is ervoor gekozen uitsluitend de varimax-rotatie weer te geven. De definitieve factoranalyses worden in tabel 5.7.1 en 5.7.2 toegelicht.

#### A. *Wensen*

De component matrix geeft de lading weer van ieder item op de verschillende factoren. Te zien was dat de meeste items sterk laadden op de eerste drie factoren. Op basis van de factoranalyse zijn daarom drie factoren geconstrueerd, die de groepjes wensen weergeven die vaak samen voorkomen. Op basis van de inhoud van deze wensen zijn labels toegekend aan de afzonderlijke factoren. Deze labels zijn terug te vinden in het (vereenvoudigd) overzicht van de factoranalyse met drie factoren (tabel 5.7.1).

Allereerst volgt hier een toelichting op de factorlabels:

- Sociaal: er moet een goede sfeer zijn binnen de club en het organiseren van activiteiten die daarmee samenhangen, zoals feesten en thé dansants worden gewaardeerd, net als een gezellig clubhuis.
- Voorzieningen: leden willen goede voorzieningen, zoals de mogelijkheid tot kinderopvang en een goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer en de fiets. Daarnaast moet de club kindvriendelijk zijn.
- Communicatie: een goede communicatie staat centraal waarbij de leden inspraak hebben. Daarnaast willen de leden dat de club weet wat de wensen van de leden zijn en hoe hierop in te spelen.

Tabel 5.7.1 Factoranalyse wensen

	<b>Factor 1 Sociaal</b>	<b>Factor 2</b>	<b>Factor 3 Communicatie</b>
23	.672		
3	.662		
22	.646		
8	.606		
4	.596		
9	.582		
20	.543		
21	.519		
1	.494		
2	.468		
5	.432		
10	.373		
14	.346		
12		.720	
15		.715	
11		.707	
13		.586	
17		.535	.424
25			.695
26			.694
19		.386	.571
17		.483	.554
18		.464	.528
24			.527
6			.331
	<b>16.4</b>	<b>12.0</b>	<b>11.1</b>

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO): 0.761, Sign. .000

### B. Tevredenheid

In de component matrix van de tevredenheid was te zien dat de meeste items sterk laadden op de eerste twee componenten. Op basis van de factoranalyse zijn daarom twee factoren geconstrueerd, die de groepjes tevredenheid weergeven die vaak samen voorkomen. Op basis van de inhoud van deze tevredenheid zijn labels toegekend aan de afzonderlijke factoren. Deze labels zijn terug te vinden in het (vereenvoudigd) overzicht van de factoranalyse met twee factoren (tabel 5.7.2). Allereerst volgt hier een toelichting op de factorlabels:

- Sociaal: leden zijn tevreden over de sfeer binnen de club en activiteiten die daarmee samenhangen, zoals feesten en thé dansants, en het clubhuis is gezellig.
- Communicatie: een goede communicatie staat centraal waarbij de leden inspraak hebben. Daarnaast weet de club wat de wensen van de leden zijn en hoe hierop in te spelen.



Tabel 5.7.2 Factoranalyse tevredenheid

	<b>Factor 1 Sociaal</b>	<b>Factor 2</b>
28	.670	
29	.649	
35	.634	
27	.631	
31	.628	
34	.610	
30	.544	
33	.515	.335
47	.476	.342
46	.424	.384
32	-.365	.352
36		
37		
43		.707
45		.689
42		.681
44		.583
41		.475
38		.429
49	.342	.403
39		.370
51		.335
40		.329
48		.317
50		.309
<b>Variante</b>	<b>16.078</b>	<b>14.815</b>

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO): 0.725, Sign. .000

### 5.8 Regressie-analyse

Vervolgens zijn er twee regressie-analyses uitgevoerd: de eerste op de drie factoren van wensen en de tweede op de twee factoren van tevredenheid.

#### A. Regressie-analyse wensen

Tabel 5.8.1 Regressie-analyse wensen

<b>Kenmerk</b>	<b>Factor 1 Sociaal</b>	<b>Factor 2 Voorzieningen</b>	<b>Factor 3 Communicatie</b>
Leeftijd	0.223 **	0.052	-0.242 **
Geslacht	-0.167 *	0.114	-0.084
Vereniging	-0.150 *	-0.060	0.015
Opleidingsniveau	0.265 **	-0.042	0.050
Gezinssituatie	0.054	-0.095	-0.102
<b>R-square</b>	18%	2%	10%

\* Significant  $p < 0.05$       \*\* Significant  $p < 0.01$

Sociaal

Behalve de gezinssituatie vertonen alle achtergrond- en controlevariabelen een significant verband met de eerste factor. Te zien is dat hoe ouder men wordt, hoe belangrijker het sociale aspect van hockey wordt. Onder jonge mensen is puur de sport belangrijker, men komt naar de vereniging om te sporten. Voor oudere leden is het belangrijk dat er naast de sport ook een bepaalde gezelligheid heerst binnen de club. Uit hoofdstuk twee is gebleken dat sport een steeds belangrijkere rol vormt in de vrijetijdsbesteding van de senioren, waarbij sociale contacten aan belang winnen. Een groeiend segment in de vrijetijdsmarkt wordt dan ook door deze senioren gevormd, met een nieuw bestedings- en activiteitenpatroon. Om ook de oudere leden aan de club te binden zullen de verenigingen een plek moeten creëren waar mensen zich prettig voelen. Hockeyfeesten en thé dansants zullen voornamelijk door jongere leden worden bezocht, terwijl er voor oudere leden weinig tot geen aparte activiteiten worden georganiseerd. Opvallend is dat mannen (de referentiegroep) het sociale aspect belangrijker vinden dan vrouwen. Hoger opgeleide respondenten (de referentiegroep) vinden sfeer minder belangrijk dan mensen die middelbaar zijn opgeleid. Tenslotte is te zien dat leden van HCR en Leonidas sfeer belangrijker vinden dan leden van AMHC. Zoals eerder genoemd vinden oudere leden sfeer belangrijker dan jongeren. Het verschil in clubs is mogelijk te verklaren doordat er onder AMHC-leden nauwelijks jonge respondenten zijn.

Voorzieningen

Geen van de achtergrond- of controlevariabelen is significant van invloed op de tweede factor, de wens voor goede voorzieningen. Hierdoor kunnen geen conclusies worden getrokken aan de hand van deze factor.

Communicatie

Oudere respondenten vinden de communicatie belangrijker dan jonge respondenten. Het luisteren naar leden en het zo op de hoogte blijven van hun wensen kan een vereniging helpen bij het ontwikkelen van een goed aanbod, waardoor de leden tevreden blijven en het ledenverlies beperkt kan worden.

*B. Regressie-analyse tevredenheid*

Tabel 5.8.2 Regressie-analyse tevredenheid

<b>Kenmerk</b>	<b>Factor 1 Sociaal</b>	<b>Factor 2 Communicatie</b>
Leeftijd	0.036	-0.046
Geslacht	- 0.051	-0.032
Vereniging	-0.530 **	-0.264**
Opleidingsniveau	0.100	0.043
Gezinssituatie	-0.149 *	-0.052
<b>R-square</b>	31%	8%

\* Significant  $p < 0.05$ \*\* Significant  $p < 0.01$

### Sociaal

Er is een significant verband te zien van de vereniging en de gezinssituatie op de eerste factor. AMHC-leden zijn minder tevreden over het sociale aspect dan leden van HCR en Leonidas. Dit bleek ook uit de gapanalyse aan de hand van kruistabellen. Voor de club uit Alkmaar is het belangrijk te weten dat de leden ontevreden zijn over het sociale aspect. Zoals eerder is gebleken zou een ongezellige sfeer voor 32% van de respondenten een reden zijn om het lidmaatschap op te zeggen. Daarnaast zijn respondenten met kinderen (referentiegroep) meer tevreden over de gezelligheid dan respondenten zonder kinderen.

### Communicatie

De vereniging is van invloed op de tevredenheid over de communicatie. Te zien is dat leden van AMHC hier meer ontevreden over zijn dan leden van HCR en Leonidas. Zoals eerder gezegd is het van belang dat alle verenigingen goed met de leden communiceren, dit kan de uitval van leden beperken.

## **5.9 Wat de leden missen binnen hun hockeyclub**

Aan de hand van een open vraag is de leden gevraagd wat ze missen binnen hun hockeyclub. Omdat sommige zaken vaak werden genoemd door leden van de verschillende clubs zijn de antwoorden samengevoegd:

### *Aandacht voor recreatiehockey*

Verreweg de meeste leden hebben aangegeven de aandacht van het bestuur voor recreatiehockey te missen. Onder veel leden van de drie ondervraagde clubs bestaat er irritatie over het feit dat vrijwel alle aandacht uitgaat naar de teams die op een hoog niveau spelen terwijl hockeyers uit de lagere teams dezelfde (hoge) contributie betalen en dus recht hebben op een gelijke behandeling. De leden hebben vooral moeite met het feit dat recreanten zelf voor trainers, coaches en scheidsrechters moeten zorgen terwijl dit voor de hogere teams wordt geregeld door de club. Volgens Anthonissen en Boessenkool (1996) (h)erkent men in zowel de literatuur als in het veld het spanningsveld dat er ontstaat tussen de verschillende wensen en behoeften die prestatie- en recreatiesporters ten opzichte van elkaar hebben. Verenigingen lijken dan ook niet langer te kunnen ontkomen aan een verschuiving in de verhouding tussen deze twee vormen van sport. Een mogelijke oplossing is het invoeren van contributiedifferentiatie: wedstrijd hockeyers dienen een hogere contributie te betalen dan recreatiehockeyers, maar krijgen hier ook meer voor terug. De recreatiehockeyers zullen door een dergelijke maatregel niet langer het gevoel hebben dat hun contributie geheel wordt gebruikt voor de voorzieningen van de hoger spelende elftallen.

### *Sfeer en gezelligheid*

Veel leden van HCR hebben aangegeven een bepaalde gezelligheid te missen. De club is ontzettend groot (te groot volgens sommigen) en daardoor mist men een intieme sfeer. Ze

zouden graag zien dat de club vaker thé-dansants en feesten organiseert waardoor de integratie tussen de verschillende teams wordt bevorderd en de sfeer kan verbeteren. Een aantal respondenten heeft aangegeven dat ze graag wat vaker muziek willen horen tijdens competitiedagen, om de gezelligheid van de club te vergroten. Onder Leonidas-leden bestaat er uitsluitend onder veteranen ontevredenheid over de sfeer en gezelligheid binnen de club. Ze vinden dat er teveel thé-dansants worden georganiseerd en dat de muziek in het clubhuis te hard staat. Enkele veteranen hebben aangegeven graag een apart hoekje in het clubhuis te willen voor de veteranen.

#### *Voorzieningen*

Leden van Leonidas zouden graag zien dat er iets wordt gedaan aan het kleine complex en het daardoor ontstane gebrek aan voorzieningen. De club is de laatste jaren enorm gegroeid en daardoor zijn er problemen ontstaan met het huidige (kleine) complex. Leden missen faciliteiten als behoorlijke kleedruimtes, kinderopvang en speeltoestellen voor de jeugd. Ook leden van AMHC missen bepaalde faciliteiten als parkeerplaatsen, leuke plekken om te zitten en de mogelijkheid tot kinderopvang.

#### *Communicatie*

Bij AMHC hebben veel leden klachten over de communicatie binnen de club. Er zijn geen vaste aanspreekpunten, men mist het clubkrantje en men vindt het vervelend dat leden niet worden betrokken. Hierdoor is volgens de respondenten de inbreng en motivatie onder de leden erg laag, wat jammer en onnodig is.

### **5.10 Samenvatting**

Het onderzoek onder leden heeft de basis gevormd voor dit hoofdstuk. Na de beschrijving van de achtergrondkenmerken is ingegaan op de hockeyhistorie en op het huidige hockeygedrag van de leden. De belangrijkste drijfveren om ooit te hebben gekozen voor hockey èn om tegenwoordig te blijven hockeyen zijn de leuke sport en de gezelligheid. De discrepantie tussen wens en tevredenheid is getoetst onder verschillende leeftijdsgroepen, verschillende verenigingen en tussen mannen en vrouwen. Tenslotte is ingegaan op zaken die leden missen binnen hun club.

Behalve leden zijn ook oud-leden voor dit onderzoek benaderd. Het is interessant te weten waarom mensen hun lidmaatschap hebben opgezegd omdat met deze informatie de uitval mogelijk beperkt kan worden. In het volgende hoofdstuk zal worden ingegaan op de onderzoeksresultaten van de oud-leden.

## **6. Resultaten oud-leden**

Naast de enquête onder leden zijn er ook oud-leden benaderd met de vraag waarom ze zijn gestopt met hockey. De resultaten en analyse van de gegevens die zijn verkregen door het onderzoek onder oud-leden worden in dit hoofdstuk beschreven. De tabellen met de statistische gegevens van de oud-leden zijn opgenomen in de bijlagen.

### **6.1 Achtergrondkenmerken**

Zoals eerder gezegd zijn alle oud-leden vroeger lid geweest van hockeyclub Nijmegen. Hierdoor bestaan er geen verschillen in uitkomsten wat betreft de hockeyclub. Net als in de enquête onder leden zijn in de enquête onder oud-leden vragen opgenomen die inzicht verschaffen in de achtergrondkenmerken van de respondenten. De tabel met achtergrondkenmerken van oud-leden is opgenomen in de bijlagen (tabel 6.1).

#### **6.1.1 Geslacht**

Onder de oud-leden zijn er evenveel mannen als vrouwen bereid gevonden deel te nemen aan dit onderzoek. Hierdoor is 50% van de respondenten man en 50% vrouw.

#### **6.1.2 Leeftijd**

Ook onder oud-leden zijn de respondenten opgedeeld in de eerder gebruikte leeftijdscategorieën. Dit om resultaten te kunnen vergelijken tussen uitkomsten onder leden en onder oud-leden. Uit iedere leeftijdscategorie is een gelijk aantal respondenten bereikt.

#### **6.1.3 Opleidingsniveau**

Het opleidingsniveau van oud-leden ligt zelfs nog iets hoger dan dat van de leden. Onder de leden waren nog enkele respondenten met mavo/vmbo niveau, onder oud-leden zijn uitsluitend respondenten met havo/vwo/mbo niveau dan wel hbo/universitair. De meeste hbo/universitair geschoolde respondenten zijn tussen de 18 en 35 jaar. Onder 50-plussers zijn er evenveel respondenten die havo/vwo/mbo niveau hebben als respondenten met hbo/universitair niveau. De meeste mannen zijn hoog opgeleid, de meeste vrouwen hebben havo/vwo/mbo niveau.

#### **6.1.4 Werksituatie**

Net als onder leden heeft geen enkel oud-lid aangegeven werkloos of langdurig ziek/arbeidsongeschikt te zijn. De meeste respondenten verrichten betaalde arbeid en 28% studeert. De 22 respondenten die studeren zijn allen tussen de 18 en 25 jaar. De meeste respondenten van 25 jaar en ouder verrichten betaalde arbeid. Opvallend is dat de meeste

respondenten die zorgen voor het huishouden of de kinderen respondenten betreffen van boven de 50 jaar. Er is een traditionele rolverdeling te zien; de meeste mannen verrichten betaalde arbeid en de meeste vrouwen zorgen voor het huishouden en/of de opvoeding.

### **6.1.5 Bruto jaarinkomen**

De meeste respondenten verdienen bruto meer dan 50.000 euro per jaar. Het aantal respondenten dat minder dan 10.000 euro verdient is bijna gelijk aan het aantal dat tussen de 30.000 en 50.000 euro verdient. Alle respondenten die minder dan 10.000 euro per jaar verdienen zijn tussen de 18 en 25 jaar. De meeste 25 tot 35 jarigen verdienen tussen de 30.000 en 50.000 en boven de 35 jaar verdienen de meesten meer dan 50.000 euro. Mannelijke respondenten verdienen meer dan vrouwen. De meeste mannen verdienen meer dan 50.000 euro terwijl de meeste vrouwen per jaar tussen de 30.000 en 50.000 verdienen of minder dan 10.000 euro.

### **6.1.6 Gezinsamenstelling**

Er zijn enkele respondenten die alleenstaand zijn en kinderen hebben. De overige respondenten zijn gelijk verdeeld over de drie groepen: alleenstaand zonder kinderen, samenwonend met kinderen en samenwonend zonder kinderen.

Alle respondenten tussen de 18 en 25 jaar zijn alleenstaand zonder kinderen. Het aantal respondenten van 25 tot 35 jaar die samenwonen en kinderen hebben is bijna gelijk aan het aantal dat samenwoont zonder kinderen. 50plussers wonen meestal samen zonder kinderen.

## **6.2 Historie oud-leden**

Het hockeyverleden van de oud-leden wordt in kaart gebracht om te kunnen zien waarom men is gestopt met hockey. Om deze vraag te kunnen beantwoorden is het ook interessant te weten waarom men in eerste instantie heeft gekozen voor de hockeysport en wat men momenteel aan sport doet. De overzichtstabel (tabel 6.2) staat afgebeeld op pagina 74.

### **6.2.1 Waarom hockey**

De respondenten is gevraagd waarom men destijds heeft gekozen voor hockey, wellicht boven mogelijke andere sporten. 80% Van de respondenten heeft op deze vraag geantwoord dat ze lid zijn geworden vanwege de sport. Ook veel respondenten zijn lid geworden omdat vrienden en/of familieleden al lid waren. Opvallend is dat onder oud-leden minder vaak dan onder leden de reden 'gezelligheid/sociale contacten' is genoemd. Onder leden was de gezelligheid de tweede genoemde reden van het vroegere lidmaatschap, maar onder oud-leden

is deze reden dus weinig genoemd (37%). Ook het netwerken of de wil om te presteren hebben nauwelijks meegespeeld bij de keuze voor hockey.

De meeste oud-leden hebben vroeger dus gekozen voor hockey omdat de sport hen aansprak. Degenen die wel hebben aangegeven ook lid te zijn geworden vanwege het sociale aspect zijn oud-leden van boven de 35 jaar. Jongere oud-leden zijn vaker lid geworden omdat vrienden of familieleden al lid waren. Te zien is dat respondenten tot 35 jaar voornamelijk hebben aangegeven lid te zijn geworden vanwege de leuke sport en omdat vrienden al lid waren, terwijl respondenten boven de 36 vaker lid zijn geworden vanwege de leuke sport en om de gezelligheid. Zowel de meeste mannen als vrouwen zijn lid geworden vanwege de sport. Daarnaast zijn veel mannen gaan hockeyen om de gezelligheid en vrouwen omdat vrienden al lid waren. Deze verbanden zijn niet significant.

### **6.2.2 Duur van het lidmaatschap van de hockeyclub**

De meeste oud-leden zijn niet bijzonder lang lid geweest van hockeyclub Nijmegen. Het merendeel, 45% is minder dan 5 jaar lid geweest. 24% is tussen de 6 en 10 jaar lid geweest en 20% tussen de 11 en 15 jaar. Nog eens 11% van de ondervraagde oud-leden was meer dan 16 jaar lid van deze club. De meeste leden die minder dan 5 jaar lid zijn, zijn tussen de 26 en 35 jaar. Onder de leden waren degenen die langer dan 16 jaar lid waren allen boven de 50 jaar. Opmerkelijk is dat onder oud-leden het juist 36-50 jarigen zijn die al meer dan 16 jaar lid zijn. Het effect van leef fase op de duur van het lidmaatschap is significant. Tussen mannen en vrouwen bestaan er geen opmerkelijke verschillen, onder beide groepen zijn de meeste respondenten minder dan vijf jaar lid.

### **6.2.3 Op dit moment weer lid van een hockeyclub**

80% Van de oud-leden heeft aangegeven momenteel niet meer te hockeyen. De 20% die wel weer is gaan hockeyen bestaat uitsluitend uit respondenten die jonger zijn dan 35 jaar. Boven de 35 jaar is er slechts één respondenten die heeft aangegeven nog te hockeyen, terwijl onder 18-25 jarigen bijna de helft (45%) nog of weer hockeyt. Iets meer vrouwen dan mannen hebben aangegeven momenteel lid te zijn van een andere club.

### **6.2.4 Toekomst**

36% van de respondenten geeft aan nooit meer te gaan hockeyen. Onder de 36-50 jarigen is 40% van plan om weer bij Nijmegen te gaan hockeyen. Het merendeel van de vijftigplussers (85%) is niet meer van plan om ergens te gaan hockeyen. Onder 18-25 jarigen hockeyt 45% van de respondenten inmiddels weer. Iets meer vrouwen dan mannen geven aan in de toekomst niet meer te zullen hockeyen.

### **6.2.5 Andere sport(en)**

Ruim tweederde van de oud-leden doet aan een andere sport. Dit aantal is gelijk verdeeld onder de verschillende leeftijdsfasen. Het is dus niet zo dat respondenten van boven de vijftig na het opzeggen van hun hockeylidmaatschap ook geen andere sporten meer doen. Fitness is het meest populair, op de voet gevolgd door tennis en golf. Hardlopen en fietsen/wielrennen zijn ook geliefd, al werden deze sporten iets minder vaak genoemd. Meer vrouwen dan mannen doet aan een andere sport.

### **6.2.6 De reden van het opzeggen van het lidmaatschap**

Eén van de belangrijkste vragen van deze enquête betreft de vraag waarom mensen hun lidmaatschap hebben opgezegd. De meeste respondenten hebben opgezegd omdat ze zijn verhuisd naar een andere woonplaats (25%) en/of zijn gaan studeren (18%). Daarnaast heeft een kwart van de respondenten moeten opzeggen vanwege een blessure. Tijdsdruk door werk heeft onder 15% van de respondenten geleid tot het opzeggen en tijdsdruk door het gezin was de reden voor 14% van de ondervraagden. Ook zwangerschap is een veelgenoemde reden, net als teamgenoten die stopten waardoor het team niet meer compleet of leuk was. Opvallend is dat geen van de respondenten is gestopt vanwege ongenoegen over de club of over de sport als geheel.

Onder 18 tot 25 jarigen zijn de meeste respondenten gaan studeren waardoor ze geen tijd meer hadden voor een teamsport als hockey. Daarbij komt dat voor de studie vaak verhuisd moet worden en het niet meer haalbaar is ieder weekend naar Nijmegen te komen om te hockeyen. Veel van deze respondenten hebben eerder aangegeven inmiddels bij een club te zijn gaan hockeyen in de nieuwe woonplaats.

Ook onder respondenten van 25 tot 35 jaar is een verhuizing een veel genoemde reden voor het opzeggen. Daarnaast zijn tijdsdruk door werk en/of tijdsdruk door het gezin bij veel respondenten de oorzaak geweest. Velen hebben aangegeven niet meer de hele zondag kwijt te willen zijn aan de teamsport. In hoofdstuk twee is geschreven over de toename in het aantal werkuren en een toenemend aantal mensen dat zorg en arbeid combineert. Door deze ontwikkelingen is de netto vrijetijd van mensen onder de vijftig afgenomen. Met name voor jonge werkenden met een hogere opleiding is de tijdsdruk door de combinatie van werk en zorgtaken toegenomen waardoor 40% van hen zich gejaagd voelt. Een nadeel van hockeyclub Nijmegen is dat er veel taken door leden gedaan moeten worden. Dit wil zeggen dat men niet alleen tijd kwijt is aan de wedstrijden, er moet ook gefloten worden bij andere wedstrijden en alle leden moeten bardiensten draaien. Veel respondenten uit de leeftijdscategorie 25 tot 35



jaar hebben over dit aspect geklaagd. Een teamsport is leuk en de tijd waard, maar men wil geen tijd vrij maken voor deze bijkomende activiteiten.

Onder 35 tot 50 jarigen speelt er een ander probleem, met name bij de dames. Respondenten hebben aangegeven op te zeggen vanwege zwangerschap en gezinsleven. Bij Nijmegen heeft dit geresulteerd in onvoldoende vrouwelijke leden van deze leeftijdscategorie waardoor er geen team meer is te vormen. Vrouwen die nog wel lid wilden blijven hebben hierdoor op moeten zeggen, er waren simpelweg niet voldoende teamleden. Velen hebben aangegeven interesse te hebben in een mogelijkheid tot parttime hockey. Bijvoorbeeld door een groot team te maken zodat alle teamleden af en toe moeten hockeyen, maar niet iedere week.

Bijna alle 50-plussers hebben opgezegd vanwege een blessure of de vergrote kans op blessures door de leeftijd. Ook enkele respondenten uit andere leeftijdsgroepen hebben aangegeven te zijn gestopt omdat de *kans* op een blessure te groot is. Behalve dat er respondenten opzeggen wanneer ze een blessure hebben, zijn er dus ook respondenten die opzeggen omdat ze bang zijn een blessure te krijgen. Zo zijn er een studente aan de dansacademie en een tandarts die zijn gestopt omdat ze bang zijn met hockey een blessure op te lopen waardoor ze hun vak niet meer kunnen uitoefenen. Opvallend is dat deze respondenten allen zijn gaan tennissen.

Wanneer wordt gekeken naar de verschillen tussen mannen en vrouwen is het opmerkelijk dat er geen traditionele rolverdeling te zien is. 18% van de mannen is gestopt vanwege de zwangerschap of het gezinsleven. De meeste respondenten die zijn gestopt vanwege tijdsdruk door het werk zijn vrouw. Daarnaast zijn veel vrouwen gestopt omdat ze een andere sport zijn gaan beoefenen of omdat ze het hockeyniveau te laag vonden.

Tabel 6.2 Historie oud-leden

Reden lidmaatschap	Geslacht				Leeffase				
	Totaal	Man	Vrouw	Sign.	18-25	26-35	36-50	50+	Sign.
Leuke sport	80%	75%	85%	-	80%	60%	90%	90%	-
Gezelligheid	37%	43%	33%	-	25%	30%	50%	45%	-
Vrienden al lid	34%	28%	40%	-	45%	35%	25%	30%	-
Familie al lid	18%	25%	10%	-	15%	25%	10%	20%	-
Om te bewegen	6%	8%	5%	-	0%	0%	10%	15%	-
Anders	3%	0%	3%	-	10%	0%	0%	0%	-
<b>Duur van lidmaatschap</b>									
0 – 5 jaar	45%	35%	55%	-	30%	75%	40%	33%	**
6 – 10 jaar	24%	33%	15%	-	50%	10%	15%	20%	-
11 – 15 jaar	20%	22%	18%	-	20%	10%	15%	35%	-
> 16 jaar	11%	10%	12%	-	0%	5%	30%	10%	-
<b>Nu weer lid</b>									
Ja	20%	30%	12%	-	45%	35%	5%	0%	**
<b>Toekomst weer hockey</b>									
Nee	36%	33%	40%	-	15%	15%	30%	85%	-
Ja, bij Nijmegen	26%	18%	35%	-	20%	40%	40%	5%	-
Ja, bij andere club	18%	23%	13%	-	20%	10%	30%	10%	-
Hockeyt alweer	20%	28%	13%	-	9%	7%	0%	0%	-
<b>Andere sport(en)</b>									
Ja	66%	62%	70%	-	60%	65%	75%	65%	-
<b>Reden opzeggen</b>									
Verhuizing	25%	30%	20%	-	55%	25%	20%	0%	-
Anders	25%	25%	25%	-	10%	20%	45%	25%	*
Blessure	24%	23%	25%	-	15%	0%	20%	60%	-
Studie	18%	20%	15%	-	65%	5%	0%	0%	**
Teamgenoten stopten	15%	13%	18%	-	15%	15%	25%	5%	-
Werkdrukte	15%	5%	25%	-	15%	15%	25%	5%	-
Gezinsdrukte	14%	18%	10%	-	0%	15%	40%	0%	-
Zwangerschap/kinderen	14%	18%	10%	-	0%	20%	35%	0%	-
Andere sport	11%	3%	20%	-	20%	0%	5%	20%	-
Te laag niveau	7%	3%	13%	-	5%	10%	0%	15%	-
Ongezellige sfeer	5%	5%	5%	-	5%	5%	0%	10%	-
Te hoog niveau	5%	7%	5%	-	5%	10%	5%	0%	-
Stijging contributie	2%	5%	0%	-	0%	5%	5%	0%	-
Gebrek aan voorzieningen	2%	0%	5%	-	5%	0%	5%	0%	-

### **6.2.7 Wat oud-leden hebben gemist binnen hun hockeyclub**

Ruim 83% van de respondenten heeft aangegeven niets te hebben gemist bij hockeyclub Nijmegen. De respondenten (17%) die wel iets hebben gemist hebben met name geklaagd over de aandacht voor hogere teams. Net als onder leden bestaat er onder oud-leden irritatie over het feit dat alle aandacht van de club naar de hogere teams lijkt te gaan en teams die lager spelen moeten zelf op zoek naar trainers en coaches. De lagere teams worden volgens veel respondenten benadeeld qua trainingstijden en velden waarop men speelt.

Ook zijn er klachten over de activiteiten waar de leden zich voor moeten inzetten. Terwijl andere clubs dit vaak uitbesteden moeten leden van Nijmegen zelf bardiensten draaien en zelf fluiten bij teams uit de poule. Tenslotte hebben verschillende oud-leden zich geërgerd aan het elitaire karakter van het bestuur van de hockeyclub. Volgens deze respondenten hebben andere leden nauwelijks inspraak.

Van de 17% oud-leden die zaken hebben gemist bij Nijmegen, of zich hebben geërgerd aan bepaalde zaken, heeft 6% aangegeven dat dit er mee te maken heeft gehad dat men het lidmaatschap van Nijmegen heeft opgezegd.

### **6.2.8 Wat de club had kunnen doen om de oud-leden te behouden**

Eenvijfde van de respondenten heeft aangegeven dat de club iets had kunnen doen om te voorkomen dat ze het lidmaatschap op zouden zeggen. Vooral veel 25 tot 35 jarigen hebben aangegeven dat ze wel wilden blijven hockeyen wanneer de hockeyclub taken als het draaien van bardienst en fluiten van andere wedstrijden uitbesteedt. Hierdoor is men buiten het trainen en competitie spelen geen tijd kwijt aan neventaken. Ook onder andere leeftijdsgroepen bestaat er interesse voor een mogelijkheid tot parttime hockey. De flexibiliteit kan vergroot worden door bijvoorbeeld een mogelijkheid te creëren om grotere teams te maken of alleen wedstrijden te spelen en niet te trainen.

Ook zijn er oud-leden die hebben aangegeven te zijn blijven hockeyen wanneer kinderopvang mogelijk was of wanneer het bestuur minder elitair was. Ze willen graag dat het bestuur zich meer had opengesteld voor de mening van anderen.

De gestopte veterinnen zijn of zelf geblesseerd of hebben moeten stoppen omdat het team daardoor niet groot genoeg meer was. Wanneer de club zich had ingespannen voor een actiever veterinnenbeleid had dit ledenverlies voorkomen kunnen worden. Velen hebben aangegeven zich het ondergeschoven kindje van de club te hebben gevoeld, bijvoorbeeld omdat het veterinnenteam niet in het clubkrantje werd vermeld en omdat de club niets heeft gedaan toen het team opgeheven dreigde te worden. Zoals eerder vermeld in hoofdstuk twee kent de KNHB een enorme ledengroei onder de jeugd maar ondervindt men moeite bij het behouden van de oudere leeftijdsgroepen. Terwijl het bevolkingsaantal stagneert en er een verschuiving van leeftijd plaatsvindt in de populatie. Een groeiend segment in de sportwereld

zal gevormd worden door senioren wat tot gevolg kan hebben dat de wensen ten aanzien van de sport veranderen, zo zullen sociale contacten aan belang winnen (Beckers & Serail, 1991). De KNHB en hockeyclub Nijmegen zullen zich dan ook moeten realiseren dat veteranen- en veterinnenteams dezelfde, zo mogelijk niet meer, aandacht verdienen dan de jeugd.

### **6.3 Samenvatting**

Een verhuizing, blessure of het volgen van een studie zijn de meest genoemde redenen van oud-hockeyers om het lidmaatschap op te zeggen. Bij geen van de respondenten is ongenoegen over de club de hoofdreden geweest. Wel zijn er een aantal zaken genoemd waarover men ontevreden was. Dit betreft met name de verplichte activiteiten die naast het hockeyen gedaan moeten worden voor de club.

## 7. Conclusies en aanbevelingen

Deze scriptie is geschreven met als doel inzicht te verkrijgen in de verschillende factoren die van invloed zijn op het opzeggen of continueren van het lidmaatschap, om vervolgens enkele aanbevelingen te schrijven waardoor het ledenbehoud onder hockeyverenigingen vergroot kan worden. Met behulp van een theoretische verdieping en enquêtes onder leden en oud-leden is getracht antwoorden te vinden op de onderzoeksvragen. In dit hoofdstuk zullen de onderzoeksvragen puntsgewijs worden uitgewerkt als antwoord op de probleemstelling. Tenslotte zullen er aanbevelingen worden gedaan aan de KNHB en hockeyclubs zodat het ledenbehoud vergroot kan worden en de drop-out beperkt blijft.

### 7.1 Conclusies

#### **Onderzoeksvraag 1 Welke verschillende factoren zijn van invloed op de wensen van leden ten aanzien van de hockeyclub?**

Aan de hand van een factoranalyse zijn de verschillende wensen opgedeeld in drie groepen: sociaal, voorzieningen en communicatie. Te zien is dat een aantal achtergrondkenmerken van invloed zijn op de wens een gezellige en sfeervolle club te hebben, namelijk leeftijd, geslacht, vereniging en opleidingsniveau. Het sociale aspect wordt belangrijker naarmate men ouder wordt. Dit sluit aan bij de maatschappelijke trend dat er onder senioren een stijgende behoefte is aan sociale contacten. Door een stijgend aantal senioren in de huidige maatschappij zullen ook de wensen van deze leden ten aanzien van de hockeyclub veranderen, de sociale contacten worden belangrijker (De Knop en Vanreusel, 2002). Inderdaad hebben alle vijftigplussers aangegeven het zeer belangrijk te vinden dat er een goede sfeer heerst binnen de club.

Tevens is de leeftijd significant van invloed op de derde factor: communicatie. Leden willen dat de club op de hoogte is van de wensen zodat hier rekening mee kan worden gehouden. Daarnaast geven leden aan inspraak te willen hebben binnen de club. Hierbij moet opgemerkt worden dat ledenvergaderingen van hockeyverenigingen nauwelijks worden bezocht door leden, dus de vraag is of leden deze wens ook zelf uitvoeren. Hier zou gesteld kunnen worden dat het mes aan twee kanten snijdt.

Behalve achtergrondkenmerken als leeftijd en geslacht is er ook een maatschappelijke trend van invloed op de wensen van leden, namelijk tijdgebrek. De toenemende arbeidsparticipatie van vrouwen in banen met kantooruren op doorsnee werkdagen leidt ertoe dat een deel van het onbetaalde werk wordt verschoven naar de avonden en weekenden. Daarnaast is het aantal gewerkte uren toegenomen. Deze twee ontwikkelingen hebben tot gevolg dat de netto vrijetijd van mensen onder de vijftig is afgenomen. De trend is van invloed op de wensen van de leden: respondenten hebben aangegeven geen tijd te hebben voor bijkomende zaken als het

draaien van bardiensten en fluiten van andere wedstrijden. Opmerkelijk is dat leden sfeer en gezelligheid belangrijk vinden en het leuk vinden als de club activiteiten organiseert als thé dansants en hockeyfeesten. Blijkbaar is het tijdgebrek hierop niet van invloed. Waarschijnlijk hebben leden geen tijd voor zaken die zij als een verplichting beschouwen, zoals bardiensten draaien, maar wel tijd voor gezellige activiteiten.

**Onderzoeksvraag 2 Welke verschillende factoren zijn van invloed op de tevredenheid van leden ten aanzien van hun hockeyclub?**

Uit de factoranalyse zijn twee groepen van tevredenheid naar voren gekomen: sociaal en communicatie. Te zien is dat de meeste achtergrondkenmerken zoals leeftijd, geslacht en opleidingsniveau hierop geen significant verband vertonen. Wel is de vereniging significant van invloed op beide factoren: leden van AMHC zijn significant meer ontevreden over het sociale aspect dan leden van HCR en Leonidas. Ook over de communicatie met de club zijn leden van AMHC het meest ontevreden. Volgens de respondenten weet de club niet wat de leden willen en wordt hier dus ook niet op ingespeeld.

Kennis van leden en van hun motieven om lid te zijn en te blijven kan een hockeyclub helpen bij het ontwikkelen van het aanbod. (Bestaande) diensten kunnen beter worden afgestemd op de wensen en er kunnen marketingstrategieën worden ontwikkeld die gericht zijn op ledenbehoud en –werving.

**Onderzoeksvraag 3 In hoeverre komen de wensen overeen met de tevredenheid en in welke mate heeft dit invloed op het continueren of opzeggen van het lidmaatschap?**

Onder alle leeftijdsgroepen en ondervraagde verenigingen bestaat er een discrepantie tussen de wens inspraak te hebben en de uitvoer van de clubs. Leden willen dat er naar hen geluisterd wordt, maar blijkbaar doen de clubs dit te weinig. Leden hebben het idee dat de club niet op de hoogte is van hun wensen en dat er hier onvoldoende aandacht voor bestaat. Er bestaat tevens een ‘gap’ bij de sfeer en gezelligheid onder respondenten van 26-50 jaar en onder leden van AMHC. Deze respondenten willen dat de clubs gezelliger worden, waarbij 18-25 jarigen willen dat er meer activiteiten worden georganiseerd.

De bereikbaarheid vormt een ‘gap’ onder 18-25 jarigen, vijftigplussers, vrouwelijke respondenten en onder leden van HCR. Het complex van HCR ligt zeer afgelegen en is zeer slecht bereikbaar met het openbaar vervoer en de fiets. Leden zouden graag een betere verbinding zien met tram of bus.

Tenslotte bestaat er onder leden van Leonidas en onder 18-25 jarigen een discrepantie tussen de wens op niveau te hockeyen en het huidige niveau van de club.

De leden is gevraagd naar de redenen waarom ze eventueel tijdelijk zijn gestopt met hockey en wat in de toekomst een reden voor hen zou kunnen zijn om het lidmaatschap op te zeggen. Daarnaast is oud-leden gevraagd waarom ze zijn gestopt met hockey. Aan de hand van de antwoorden kan worden bekeken in welke mate bovenstaande discrepanties tussen wens en tevredenheid werkelijk van invloed zijn op het opzeggen van het lidmaatschap. De discrepantie bij de aspecten ongezellige sfeer en een te laag niveau is van invloed op het opzeggen van het lidmaatschap. Geen van de leden heeft opgezegd of zal opzeggen vanwege een slechte bereikbaarheid, onvoldoende inspraak of onvoldoende activiteiten die worden georganiseerd. Opmerkelijk is dat geen van de leden van hockeyclub Nijmegen is gestopt met hockey vanwege een ongezellige sfeer, slechte bereikbaarheid, of ongenoegen over het niveau. Wel is een groot aantal leden gestopt omdat ze een gebrek aan inspraak misten. Verschillende oud-leden hebben zich geërgerd aan het elitaire karakter van het bestuur waardoor een grote groep leden het gevoel had dat er niet naar hen werd geluisterd. Samengevat kan worden geconcludeerd dat ontevredenheid over de mate van inspraak van invloed kan zijn op het opzeggen van het lidmaatschap, net als ontevredenheid over de sfeer en het niveau.

#### **Onderzoeksvraag 4 Welke factoren zijn rechtstreeks van invloed op het continueren of opzeggen van het lidmaatschap en in welke mate?**

Slechts 3% van de respondenten geeft aan volgend seizoen te zullen stoppen met hockey. Om deze onderzoeksvraag toch te kunnen beantwoorden is, net als voor onderzoeksvraag 3, gebruik gemaakt van de antwoorden op de vraag waarom de respondenten in het verleden eventueel tijdelijk zijn gestopt en wat voor hen een reden zou kunnen zijn om in de toekomst het lidmaatschap op te zeggen. De meeste respondenten die tijdelijk zijn gestopt met hockey deden dit vanwege een verhuizing, een studie, zwangerschap of vanwege tijdsdruk door werk en/of gezin. Behalve een verhuizing, is geen van deze factoren genoemd bij de vraag wat in de toekomst een reden zou kunnen zijn om te stoppen. Hier werden redenen genoemd als een blessure, teamgenoten die stoppen of een ongezellige sfeer.

Vervolgens is de oud-leden gevraagd naar de werkelijke reden van hun opzegging. De redenen die leden opgaven om tijdelijk te stoppen komen overeen met de redenen van oud-leden om te stoppen, namelijk een verhuizing, of vanwege een blessure, studie of tijdsdruk door werk of gezin.

Geconcludeerd kan worden dat achtergrondkenmerken als geslacht en leef fase niet direct van invloed zijn op het opzeggen van het lidmaatschap. Wel zijn redenen als een verhuizing, studie of blessure direct van invloed. De leeftijd is hier natuurlijk wel indirect van invloed op, jongeren zullen bijvoorbeeld eerder opzeggen vanwege een studie dan ouderen. En de

tijdsdruk vanwege werk of gezin is onder 25 tot 50 jarigen groter zijn dan onder andere leeftijden. Echter gaat het hier om indirecte verbanden en zijn deze factoren niet rechtstreeks van invloed op het continueren of opzeggen van het lidmaatschap.

**Beantwoording centrale vraag: welke factoren zijn van invloed op het continueren of opzeggen van het lidmaatschap, welke factoren zijn van invloed op de wensen en tevredenheid van hockeyers en heeft een eventuele discrepantie tussen wens en tevredenheid gevolgen voor het continueren of opzeggen van het lidmaatschap?**

Uit het onderzoek komt naar voren dat respondenten (tijdelijk) zijn gestopt vanwege een verhuizing, studie, zwangerschap, blessure of vanwege tijdgebrek. Opmerkelijk is dat al deze factoren persoonlijk zijn: veranderingen in het leven van de respondent hebben ervoor gezorgd dat het lidmaatschap van de hockeyclub (tijdelijk) werd opgezegd. Ongenoegen over de club vormde geen reden.

Als er wordt gekeken naar de wensen van leden is te zien dat leeftijd, geslacht, vereniging en het opleidingsniveau significant van invloed zijn. Leden willen een gezellige club waarbij het sociale karakter van de club hoog in het vaandel staat. Daarnaast is leeftijd significant van invloed op de wens dat er goed gecommuniceerd wordt binnen de club, leden willen inspraak en ze vinden het belangrijk dat de club op de hoogte is van de wensen zodat hier rekening mee kan worden gehouden. Daarnaast is een maatschappelijke trend van invloed op de wensen: tijdgebrek. Leden hebben aangegeven geen tijd te hebben voor bijkomende zaken zoals het draaien van bardiensten. Leeftijd, geslacht en opleidingsniveau zijn niet significant op de tevredenheidsfactoren 'sociaal' en 'communicatie'.

Tenslotte is getoetst of een discrepantie tussen wens en tevredenheid van invloed is op het opzeggen van het lidmaatschap. Geconcludeerd kan worden dat ontevredenheid over de mate van inspraak van invloed is op het opzeggen van het lidmaatschap, net als ontevredenheid over de sfeer en het te lage hockeyniveau.

## **7.2 Aanbevelingen**

### Algemene aanbevelingen:

- Leden hebben aangegeven het belangrijk te vinden dat er een goede communicatie bestaat binnen de club, ze willen dat de club op de hoogte is van hun wensen (zie ook prioriteitenmatrix, paragraaf 5.6). Ook voor de club is het belangrijk kennis te hebben van de leden: wat zijn hun motieven om lid te zijn en te blijven. Dit kan een hockeyclub helpen bij het afstemmen van het (bestaande) aanbod op de wensen van de leden. Hierbij is het noodzakelijk dat er wordt ingespeeld op veranderingen in de beleving van leden. Clubs zijn nu nog te vaak niet op de hoogte van de wensen en



beleving van de leden. Daarom is het aan te bevelen dat er aan het eind van het seizoen wordt nagepraat. Door bijvoorbeeld een clubavond te organiseren om te achterhalen waar leden tevreden over zijn, waar ze verbeterpunten zien en wat daar aan zou kunnen worden gedaan. Daarnaast is het aan te raden dat er door de hockeyclub wordt nagegaan waarom mensen hun lidmaatschap opzeggen, bijvoorbeeld door leden een korte vragenlijst te laten invullen wanneer ze het lidmaatschap opzeggen. Met deze informatie kunnen andere leden mogelijk behouden worden.

- Leden vinden dat ze teveel tijd kwijt zijn aan nevenactiviteiten als bardiensten en fluiten van wedstrijden. Om te voorkomen dat leden om deze reden het lidmaatschap opzeggen en omdat hockeyclubs moeite hebben met het vinden van vrijwilligers voor deze taken moet hier een oplossing voor worden gezocht. Aan te bevelen is het benaderen van jeugdleden die voor deze taken betaald kunnen worden. Teams kunnen aan het begin van het seizoen zelf voor de keuze worden gesteld: met een deel van hun contributie jeugdleden betalen voor hun bardiensten en fluiten, of deze taken zelf doen en het geld aan het eind van het seizoen terugkrijgen.
- Hockeyclubs moeten zich realiseren dat de aandacht verdeeld moet worden over de gehele vereniging. Momenteel gaat de aandacht te eenzijdig naar topteams terwijl recreantenhockeyers zich vergeten voelen. De leden hebben vooral moeite met het feit dat recreanten dezelfde (hoge) contributie betalen maar zelf voor trainers, coaches en scheidsrechters moeten zorgen terwijl dit voor de hogere teams wordt geregeld door de club. Verenigingen lijken dan ook niet langer te kunnen ontkomen aan een verschuiving in de verhouding tussen deze twee vormen van sport. Een mogelijke oplossing voor een groot deel van de irritatie van recreatiesporters is op te lossen door het invoeren van contributiedifferentiatie: wedstrijd hockeyers dienen een hogere contributie te betalen dan recreatie hockeyers, maar krijgen hier ook meer voor terug. De recreatie hockeyers zullen door een dergelijke maatregel niet langer het gevoel hebben dat hun contributie geheel wordt gebruikt voor de voorzieningen van de hoger spelende elftallen.
- Omdat in dit onderzoek niet specifiek is ingegaan op de verschuivende verhoudingen tussen wedstrijd- en recreatiesporters is nader onderzoek naar deze verschuiving aanbevelenswaardig.
- Uit de prioriteitenmatrix is gebleken dat het niveau en het kindvriendelijke karakter van de club door weinig respondenten belangrijk wordt gevonden terwijl er door de clubs wel aandacht aan wordt geschonken. Het is voor clubs mogelijk kosten te besparen door zich minder met deze aspecten bezig te houden. Verder hebben weinig respondenten bij de stellingvragen aangegeven het belangrijk te vinden dat ze

inspraak hebben. Uit de open vragen blijkt echter dat dit aspect onder bepaalde respondenten wel belangrijk wordt gevonden. Clubs kunnen een lage prioriteit aan dit aspect toekennen. Het moet niet helemaal vergeten worden, maar andere zaken verdienen een hogere prioriteit. Hetzelfde geldt voor de bereikbaarheid van de club met het openbaar vervoer.

#### Aanbevelingen per leeftijdsgroep

Aangezien het beleid van de KNHB ten aanzien van ledengroei en ledenbehoud is gericht op een aantal doelgroepen en deze indeling is gehanteerd in het onderzoek, zullen hieronder per doelgroep een aantal aanbevelingen worden gedaan:

- *18-25 jarigen*: de meeste uitval binnen deze groep leden hangt samen met het gaan studeren in een andere stad en een daarmee gepaard gaande verhuizing. De KNHB is reeds bezig met het ontwikkelen van een ledenvolgsysteem waardoor talentvolle leden worden begeleid bij het zoeken naar een hockeyclub in hun nieuwe stad. Het dient als aanbeveling dit plan verder te ontwikkelen, wellicht ook voor de recreanten. Het is onmogelijk ieder lid onafhankelijk te begeleiden naar een nieuwe club. Wel kan er een lijst worden opgesteld van de hockeyclubs in alle studentensteden van Nederland met bijbehorende contactgegevens zodat leden die wegens een studie verhuizen weten welke hockeyclubs er zijn in hun nieuwe stad.
- *26-35 jarigen*: de belangrijkste vraag onder deze hockeyers is of de sport nog wel in het leven ingepast kan worden. De tijd van samenwonen/trouwen, kinderen krijgen en carrière maken is zeer druk met een opeenstapeling van verplichtingen. Deze groep wil niet het gevoel hebben naast alleen de sport, ook andere verplichtingen te hebben aan het lidmaatschap van een hockeyclub. Voor deze leden is de mogelijkheid interessant een neventaak als bardienst draaien uit te kunnen besteden aan jongere leden. Daarnaast hebben enkele leden uit deze leeftijdsgroep aangegeven kinderopvang op de hockeyclub te willen.
- *36-50 jarigen*: respondenten uit deze leeftijdsgroep hebben aangegeven de gezelligheid binnen de vereniging erg belangrijk te vinden. Het is voor deze groep erg belangrijk dat de hockeyclub familie-gericht is zodat er bijvoorbeeld ook een oefenveldje of speeltoestellen zijn voor de jeugd. Daarnaast vindt vooral deze groep het belangrijk dat de club luistert naar hun wensen.
- *vijftigplussers*: door de trend van ontgroening en vergrijzing zal er een toenemend aantal senioren actief zijn binnen hockeyclubs. Dit groeiende segment binnen de vrijetijdsmarkt heeft een nieuw bestedings- en activiteitenpatroon. Bij de KNHB is er sprake van een enorme ledengroei onder de jeugd maar ondervindt men problemen bij het behouden van de oudere leeftijdsgroepen. Met name uit de enquête onder oud-

leden is naar voren gekomen dat veteranen zich het ondergeschoven kindje van de club voelen. Het is noodzakelijk dat er een actief veteranenbeleid wordt gevoerd.

Deze groep leden hoeft niet iedere week een thé dansant of een feest, maar zoekt wel gezelligheid. Door alle veteranen op dezelfde avond te laten trainen en gezelligheid te bieden in het clubhuis kunnen veteranen aan de club gebonden worden.

### Aanbevelingen per vereniging

Om voor de deelnemende verenigingen van dit onderzoek overzichtelijk te maken welke aanbevelingen specifiek op hen van toepassing zijn zal hieronder per vereniging de belangrijkste aanbevelingen worden genoemd:

- *HCR*: de leden zijn zeer tevreden over de voorzieningen en faciliteiten van de club. Ze zijn echter minder tevreden over de gezelligheid en sfeer binnen de club. Het grote clubhuis lijkt ten koste te gaan van een intieme sfeer. Daarom wordt de club aanbevolen meer activiteiten naast de competitie te organiseren zodat leden meer kunnen integreren en de sfeer verbeterd wordt. Aangezien ook over de bereikbaarheid per openbaar vervoer ontevredenheid bestaat wordt de club geadviseerd de mogelijkheden van een bus- of tramlijn nader te bekijken, in samenwerking met de RET (openbaar vervoer Rotterdam).
- *Leonidas*: de leden van deze club zijn bijzonder tevreden over de gezelligheid en de sfeer die binnen de club heerst. Wel zouden leden willen dat er meer voorzieningen zouden zijn. Door betere kleedkamers en uitbreiding van het complex (meer velden) kunnen de leden tevreden worden gesteld. Leonidas probeert de nadelen van het kleine complex te compenseren door het aanbieden van vele activiteiten als thé dansants en hockeyfeesten. Door de meeste leeftijdsgroepen wordt dit zeer gewaardeerd. Veteranen vinden echter dat er te vaak harde muziek opstaat waardoor volgens hen de intieme sfeer ontbreekt. Aan te bevelen is dan ook dat er activiteiten worden georganiseerd die speciaal gericht zijn op de veteranen zodat ook deze groep leden tevreden zal zijn.
- *AMHC*: ook leden van AMHC zijn ontevreden over het complex, met name over het gebrek aan parkeermogelijkheden, leuke zitplaatsen in het clubhuis en speeltoestellen voor de jeugd. Door deze voorzieningen te verbeteren zullen leden wellicht langer op de club blijven na wedstrijden, wat ten goede komt aan de sfeer binnen de club.
- *NMHC*: door aandacht te hebben voor lagere teams voelen leden zich niet achtergesteld, bijvoorbeeld door het regelen van trainers en coaches voor alle teams. Ook het beeld van 'elitair bestuur' zal daardoor wellicht veranderen. De leden willen graag inspraak en het gevoel hebben dat er naar hen geluisterd wordt.

### **7.3 Vervolgonderzoek**

Voor toekomstig onderzoek binnen (verenigingen van) de KNHB is het beter in gebruik nemen van de ledenadministratie aan te bevelen. Door het ontwikkelen en bijhouden van een goede ledenadministratie is er meer informatie beschikbaar over bijvoorbeeld het geslacht en de leeftijd van alle hockeyers in Nederland. Dit biedt inzicht in de achtergrond van leden van hockeyverenigingen en komt ten goede aan de representativiteit en generaliseerbaarheid van onderzoeken onder clubs en de KNHB. Gezien het ontbreken van huidige gegevens over leeftijden van hockeyers moet met de gegevens van dit onderzoek dan ook opgepast worden met het generaliseren naar de populatie.

Zoals uit dit onderzoek is gebleken willen leden dat de club weet wat de wensen zijn zodat hier rekening mee kan worden gehouden bij het ontwikkelen van het beleid. Voor toekomstig onderzoek is het aan te raden dat clubs regelmatig een enquête houden onder leden om te achterhalen wat de leden precies voor wensen hebben. Daarnaast is aan te bevelen dat leden die opzeggen een vragenlijst dienen in te vullen waaruit blijkt wat de reden is van het opzeggen: heeft het een persoonlijke reden zoals tijdgebrek of verhuizing, of zegt men op vanwege onvrede over de club. Met deze gegevens kunnen bestaande leden behouden blijven. Voor een herhalingsonderzoek onder leden is het aan te raden leden die in het verleden tijdelijk zijn gestopt met hockey te vragen naar hoe lang zij zijn gestopt. Daarnaast moet leden die zijn overgestapt naar een andere club gevraagd worden wat hier de reden van was. Met deze informatie kan worden bekeken worden of dit te maken had met bijvoorbeeld een studie en/of verhuizing, of met onvrede over de oude club.

---

## Literatuurlijst

- Anthonissen, A. En Boessenkool, J. (1996). *'Sportverenigingen tussen traditie en commercie'*. Arnhem: NOC\*NSF
- Baarda D.B. en Goede, M.P.M., de (1997). *Basisboek methoden en technieken*. Houten: Stenfert Kroese
- Baker, T.L. (1999). *Doing Social research*. Singapore: McGraw-Hill College
- Bauman (1995). *Life in fragments: essays in postmodern morality*. Oxford: Blackwell.
- Beckers, Th. En Serail, S (1991). *Nieuwe verhoudingen in de sport: de toekomst van het nationaal sportbeleid in het licht van maatschappelijke ontwikkelingen*. Tilburg: Katholieke Universiteit Brabant.
- Boomsma, S. En Borrendam, A., van (1996). *Kwaliteit van dienstverlening*. Deventer: Kluwer, p 98).
- Bottenburg, M. van (2000). 'Verbreiding en onderscheiding'. In: W. van Buuren en P. Mol (red.), *In het spoor van de sport: hoofdlijnen uit de Nederlandse sportgeschiedenis*. Haarlem: Arcadia, p 221-236.
- Bottenburg, M. van (2004). 'Individueel en collectief gedrag in de sport'. In: J.W. Duyvendak en M. Hurenkamp (red.), *Kiezen voor de kudde. Lichte gemeenschappen en de nieuwe meerderheid*. Amsterdam: van Gennep. P. 85-104.
- Bottenburg, M. van, Hof, C. Van 't en Oldenboom, E (1997). *Goed, beter, best; naar een kwaliteitsbeleid in de pluriforme sportsector*. Amsterdam: onderzoeksbureau Diopter.
- Buisman, A. (1996). *Jeugdsport en Beleid*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). 'Measuring service quality: A reexamination and extension'. In: *Journal of Marketing*, nummer 56 (juli). P 55-68.
- Crum, B. (1992). *Over versporting van de samenleving: reflecties over bewegingsculturele ontwikkelingen met het oog op sportbeleid*. Haarlem: De Vrieseborch.

Delnooz, P. (1996). *Onderzoekspraktijken*. Amsterdam: Boom.

Diopter-Janssens en Van Bottenburg bv (2000). *Richtlijn sportdeelname-Onderzoek (RSO). Standaardmodel voor onderzoek naar sportdeelname*. Den Bosch: Diopter-Janssens en Van Bottenburg bv

Elling, A.H.F. (2004). In: Kunnen, R. (2004). *Sport in beweging, transformatie, betekenis en kwaliteit*. Nieuwegein: Arko Sports Media, p. 52.

Evans-Platt, C. (1992). *Health and Fitness centres: a guide to their management and operation*. Harlow: Longman in association with Institute of Bath and recreation Management.

Giljam, M.J. (1986). *Sportgedrag en levensloop*. Amersfoort: Giordano Bruno, p 46-66

Goossens C. En K. Bourgraaf (1995). 'Kwaliteitsmetingen in de vrijetijdssector: een kwestie van produktprestaties en het wegen van belangen'. *Vrijetijd en samenleving : Nederlands-Vlaams tijdschrift voor vrijetijdskunde*, vol.13, nr.1, p.29-50.

Haan, J., de en Breedveld, K. (2001). 'Versporting en ontsporting: sportdeelname in de jaren negentig'. In: *Vrijetijdstudies*, nummer 19. p 53-64.

Heer, W. de (2000) 'Geschiedenis van de organisatie van sport'. In: W. van Buuren, P Mol (red), *In het spoor van de sport: hoofdlijnen uit de Nederlandse sportgeschiedenis*. Haarlem: Arcadia, p 198.

Heuvel, M.van den en Werff, H. van der (1998). *Trendanalyse sport. Ontwikkelingen in sportdeelname en organisatiegraad van de sport in de periode 1975-1995*. Tilburg: Katholieke Universiteit Brabant.

Hilvoorde, I. M., van (1996). *Waarden en normen in de sport. 'De gezondheidswaarde van sport'*. Arnhem: NOC\*NSF

Keus, J.C. (1999). 'Kwaliteitszorg in dienstverlening: het meten van sportkwaliteit' in: *Congresverslag Platform Kwaliteitszorg óók in de sport*. 's-Hertogenbosch: NKS, p 27-37.

- KNHB (2001). *Beleidsplan 2001-2006*. Bunnik: KNHB
- KNHB (1999). *Strategisch Plan 2010*. Bunnik: KNHB
- KNHB (2002/2003). *Doelgroepenonderzoek*. Amsterdam: Trefpunt
- Knop, P., de, Engström, L., Skirstad, B en Weiss, M. (1996). *Worldwide trends in youth sport*. Champaign, IL: Human Kinetics
- Knop, P. de (1998). *Jeugdsportbeleid, qua vadis?: de noodzaak van kwaliteitszorg*. Zeist: Jan Luiting Fonds
- Knop, P. de, Vanreusel, B. en Scheerder, J.(2002). *Sportsociologie. Het spel en de spelers*. Maarsen: Elsevier Gezondheidszorg
- Knulst, W. (2002). *Cursusboek Participatie en consumptie in de vrije tijd*. Universiteit van Tilburg, Tilburg
- Koning, K. De (2001). 'Het geheim van clubbinding: weten wat je leden beweegt'. In: *Sport, Bestuur en Management*, nummer 5, p 16-18.
- Kotler, P., Bowen, J. And Makens, J. (1999). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Upper Saddle River: Prentice Hall, p 12.
- NOC\*NSF (1997). *Ruimte voor ontwikkeling. 'Maatregelen ter verbetering van de ondersteuning van de breedtesport in Nederland in de periode 1997-2001'*. Arnhem.
- Pallant, J. (2003). *SPSS Survival Manual*. Suffolk: St. Edmundsbury Press.
- Pitts, Fielding and Miller (1994). In: *Contemporary Sport Management*, Park, J., Quarterman, J (2003). Campaign U.S.A.: Human Kenetics, p 8.
- Poel, H. van der (2001). *Tijd voor vrijheid, inleiding tot de studie van de vrijetijd*. Amsterdam: Boom.
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2000). *Rapportage Sport*. Den Haag: SCP Publicatie
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2003). *Rapportage Sport*. Den Haag: SCP Publicatie
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2004). 'Andere tijden voor huishoudens', In: *Sociaal en Cultureel Rapport 2004*. Hoofdstuk 2.

Smit, S. En Bottenburg, M. van (1998). *Visies op sportontwikkeling*. Arnhem: NOC\*NSF.

Steenbergen, J. (2004). *Grenzen aan de sport. Een theoretische analyse van het sportbegrip*. Maarssen: Elsevier.

Vanreusel, B. en Tolleneer, J. (2002). In: P. de Knop, B. Vanreusel en J. Scheerder. *Sportsociologie. Het spel en de spelers*. Maarsen: Elsevier Gezondheidszorg

Wann, D. (1997). *Sport Psychology*. Upper Saddle River: Prentice Hall, p 52.

Westerbeek, H. (2003). *Strategische sportmarketing*. Nieuwegein: Arko Sports Media.

Wijk, J. Van (2003). *Marketingkansen in de sport: 'communicatie in de klantrelatie'*. Nieuwegein: Arko Sports Media

Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (2003). *Services Marketing, integrating customer focus across the firm*. Irwin: McGraw-Hill

**Internetsites:**

<http://www.thesportjournal.org/2004journal/vol7-no1>

<http://www.212.153.82.168/images/4429.pdf>

<http://www.rcs-consultancy.nl/html/artikelen/servqual.html>

[http://www.scp.nl/publicaties/boeken/9037701094/Rapportage\\_Sport\\_2003.pdf](http://www.scp.nl/publicaties/boeken/9037701094/Rapportage_Sport_2003.pdf)

<http://www.scp.nl/publicaties/boeken/2000/121301.shtml> - 14k



Tabel 5.1 Achtergrondkenmerken leden

	Geslacht			Leeffase			
	Percentage N=217	Man N=111	Vrouw N=106	18-25 N=51	26-35 N=55	36-50 N=60	50+ N=51
Mavo/vmbo	1%	1%	2%	6%			
Havo/vwo/mbo	18%	16%	21%	18%	11%	20%	25%
Hbo/universitair	80%	83%	77%	76%	89%	80%	75%
<b>Werk situatie</b>							
Verricht betaalde	67%	72%	62%	18%	93%	87%	67%
In opleiding	21%	23%	19%	80%	7%	1%	-
Huishouden/opvoeding	7%	-	16%	-	-	12%	18%
Pensioen/vut	5%	5%	3%	-	-	-	16%
<b>Uur per week</b>							
Werkt niet	18%	11%	25%	24%	4%	12%	33%
1 tot 20 uur	19%	16%	23%	57%	4%	3 %	18%
21 tot 40 uur	23%	15%	31%	7%	38%	25%	20%
Meer dan 40 uur	40%	58%	22%	12%	55%	60%	29%
<b>Bruto jaarinkomen</b>							
< 10.000	24%	23%	25%	80%	7%	5%	8%
10.000 – 30.000	22%	14%	31%	12%	35%	16%	25%
30.000 – 50.000	23%	16%	29%	5%	47%	28%	6%
50.000 – 70.000	18%	24%	10%	-	9%	35%	24%
>70.000	14%	23%	5%	1%	2%	15%	37%
<b>Gezinssamenstelling</b>							
Alleenst zond kinder.	35%	35%	35%	80%	45%	12%	6%
Alleenst met kinderen	1%	2%	1%	-	-	2%	4%
Samenw zond kinder.	27%	27%	26%	8%	49%	22%	27%
Samenw. Met kinder.	34%	35%	33%	-	5%	65%	63%
Anders	1%	-	5%	2%	-	-	-

Tabellen 5.4 Overzicht wensen en tevredenheid

## 5.4.A Frequentietabel

Stelling	% wensen	% tevredenheid
Gezelligheid	98%	88%
Sfeer	97%	90%
Ambitie	78%	85%
Niveau	63%	76%
Clubhuis	92%	82%
Voorzieningen	79%	88%
Kinderopvang	12%	26%
Openbaar vervoer	44%	37%
Fiets	79%	81%
Auto	93%	97%
Kindvriendelijk	67%	73%
Wensen weten	73%	44%
Rekening houden	70%	38%
Inbreng	50%	45%
Activiteiten	81%	78%
Sporten in teamverband soms niet flexibel genoeg	30%	-

## 5.4.B Kruistabel leef fase

		18-25	26-35	36-50	50+	Significant
1. Gezelligheid	Wens	98%	100%	100%	100%	Nee
	Tevr.	94%	83%	85%	94%	Nee
2. Sfeer	Wens	96%	96%	98%	100%	Nee
	Tevr.	96%	86%	90%	92%	Nee
3. Ambitie	Wens	94%	78%	72%	78%	0.041
	Tevr.	86%	82%	86%	100%	0.025
4. Niveau	Wens	85%	67%	53%	56%	0.003
	Tevr.	75%	71%	79%	86%	Nee
5. Clubhuis	Wens	90%	96%	92%	94%	Nee
	Tevr.	86%	73%	82%	90%	Nee
6. Voorzieningen	Wens	86%	72%	77%	86%	Nee
	Tevr.	84%	87%	88%	92%	Nee
7. Kinderopvang	Wens	14%	9%	20%	16%	Nee
	Tevr.	39%	37%	31%	42%	Nee
8. Openbaar vervoer W.	Wens	84%	45%	25%	40%	0.000
	Tevr.	56%	49%	39%	28%	0.041
9. Fiets	Wens	88%	77%	83%	83%	Nee
	Tevr.	84%	82%	88%	83%	Nee
10. Auto	Wens	98%	96%	90%	98%	Nee
	Tevr.	98%	100%	98%	100%	Nee
11. Kindvriendelijk W.	Wens	67%	59%	84%	87%	0.003
	Tevr.	91%	76%	87%	93%	Nee
12. Wensen	Wens	67%	78%	80%	73%	Nee
	Tevr.	47%	35%	56%	54%	Nee
13. Rekening	Wens	65%	77%	77%	65%	Nee
	Tevr.	38%	22%	59%	56%	0.001
14. Inbreng	Wens	34%	59%	52%	58%	0.040
	Tevr.	54%	37%	40%	44%	0.004
15. Activiteiten	Wens	86%	87%	82%	71%	Nee
	Tevr.	66%	87%	83%	92%	0.005

## 5.4.C Kruistabel geslacht

		Man	Vrouw	Significant
1. Gezelligheid	Wens	99%	100%	Nee
	Tevr.	93%	85%	Nee
2. Sfeer	Wens	98%	97%	Nee
	Tevr.	96%	86%	0.013
3. Ambitie	Wens	84%	76%	Nee
	Tevr.	89%	87%	Nee
4. Niveau	Wens	76%	53%	0.000
	Tevr.	83%	72%	Nee
5. Clubhuis	Wens	96%	90%	0.049
	Tevr.	83%	82%	Nee
6. Voorzieningen	Wens	82%	78%	Nee
	Tevr.	89%	87%	Nee
7. Kinderopvang	Wens	18%	12%	Nee
	Tevr.	39%	35%	Nee
8. Openbaar vervoer W.	Wens	46%	51%	Nee
	Tevr.	47%	39%	Nee
9. Fiets	Wens	82%	83%	Nee
	Tevr.	88%	80%	Nee
10. Auto	Wens	93%	98%	Nee
	Tevr.	100%	98%	Nee
11. Kindvriendelijk W.	Wens	74%	77%	Nee
	Tevr.	84%	90%	Nee
12. Wensen	Wens	75%	74%	Nee
	Tevr.	57%	39%	0.014

13. Rekening	Wens	70%	72%	Nee
	Tevr.	52%	36%	0.025
14. Inbreng	Wens	56%	46%	Nee
	Tevr.	57%	42%	0.033
15. Activiteiten	Wens	84%	80%	Nee
	Tevr.	82%	82%	Nee

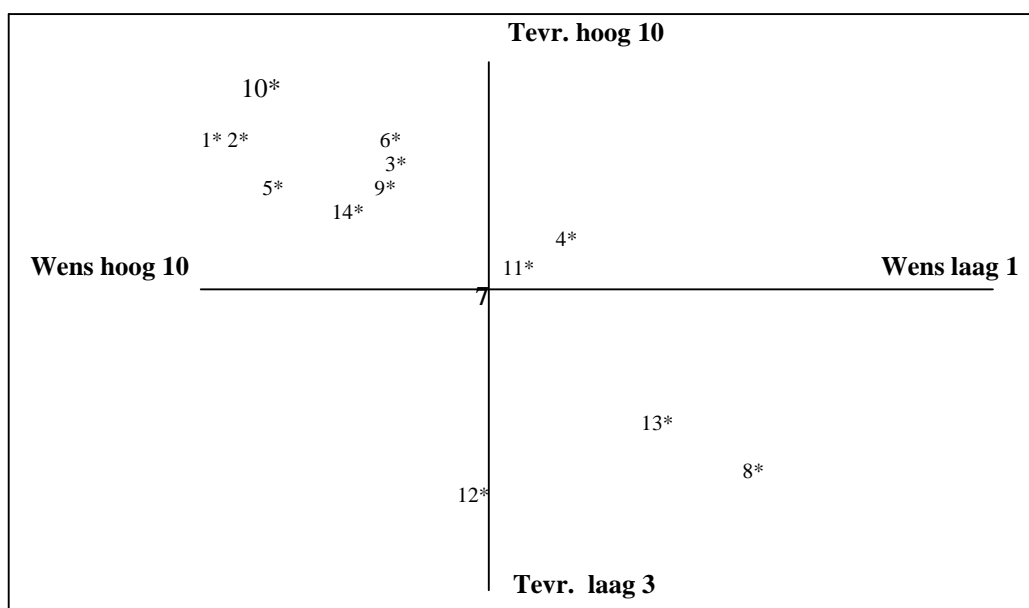
#### 5.4.D Kruistabel verenigingen

		HCR	Leonidas	AMHC	Significant
1. Gezelligheid	Wens	100%	98%	100%	Nee
	Tevr.	95%	96%	74%	0.000
2. Sfeer	Wens	100%	96%	97%	Nee
	Tevr.	98%	97%	76%	0.000
3. Ambitie	Wens	82%	75%	83%	Nee
	Tevr.	100%	76%	86%	0.000
4. Niveau	Wens	73%	65%	55%	Nee
	Tevr.	100%	50%	77%	0.000
5. Clubhuis	Wens	96%	93%	89%	Nee
	Tevr.	94%	80%	71%	0.001
6. Voorzieningen	Wens	90%	75%	73%	0.016
	Tevr.	100%	81%	80%	0.000
7. Kinderopvang	Wens	19%	7%	18%	Nee
	Tevr.	71%	19%	11%	0.000
8. Openbaar vervoer W.	Wens	47%	47%	53%	Nee
	Tevr.	20%	68%	46%	0.000
9. Fiets	Wens	85%	77%	86%	Nee
	Tevr.	70%	94%	92%	0.000
10. Auto	Wens	99%	88%	98%	0.004
	Tevr.	99%	99%	100%	Nee
11. Kindvriendelijk W.	Wens	81%	66%	77%	Nee
	Tevr.	93%	84%	82%	Nee
12. Wensen	Wens	73%	70%	82%	Nee
	Tevr.	53%	48%	43%	Nee
13. Rekening	Wens	76%	71%	66%	Nee
	Tevr.	54%	37%	40%	Nee
14. Inbreng	Wens	54%	49%	49%	Nee
	Tevr.	51%	40%	57%	Nee
15. Activiteiten	Wens	89%	75%	80%	Nee
	Tevr.	85%	89%	72%	0.033

Tabel 6.1 Achtergrondkenmerken oud-leden

	Percentage N=80	Geslacht		Leeffase			
		Man N=40	Vrouw N=40	18-25 N=20	26-35 N=20	36-50 N=20	50+ N=20
Havo/vwo/mbo	29%	7%	50%	25%	5%	35%	50%
Hbo/universitair	71%	93%	50%	75%	95%	65%	50%
<b>Werk situatie</b>							
Verricht betaalde	49%	68%	30%	-	80%	65%	50%
In opleiding	28%	25%	30%	100%	10%	-	-
Huishouden/opvoeding	19%	-	38%	-	10%	46%	35%
Pensioen/vut	5%	7%	2%	-	-	5%	15%
<b>Bruto jaarinkomen</b>							
< 10.000	28%	25%	30%	100%	10%	-	-
10.000 – 30.000	1%	-	2%	-	5%	-	-
30.000 – 50.000	30%	25%	35%	-	65%	30%	25%
>50.000	41%	50%	33%	-	20%	70%	75%
<b>Gezinssamenstelling</b>							
Alleenst zond kinder.	33%	35%	33%	100%	25%	5%	5%
Alleenst met kinderen	5%	-	10%	-	-	5%	15%
Samenw zond kinder.	30%	33%	25%	-	40%	15%	60%
Samenw. Met kinder.	32%	32%	32%	-	35%	75%	20%

*Figuur 5.5.1 Prioriteitenmatrix gehele steekproef*



Legenda:

1. Gezelligheid	6. Voorzieningen	11. Kindvriendelijk
2. Sfeer	7. Kinderopvang	12. Rekening houden
3. Ambitie	8. Openbaar Vervoer	13. Inbreng
4. Niveau	9. Bereikbaarheid fiets	14. Activiteiten
5. Clubhuis	10. Bereikbaarheid auto	

**Prioriteitenmatrix per vereniging (op basis van stellingen en open vragen).***Figuur 5.5.2 Prioriteitenmatrix HCR*

	<b>Wens hoog</b>	<b>Wens laag</b>
<b>Tevredenheid hoog</b>	Voorzieningen, clubhuis, niveau, ambitie, bereikbaarheid per fiets en auto, kindvriendelijk. <i>VASTHOUDEN</i>	Kinderopvang, inbreng.  <i>KOSTEN BESPAREN</i>
<b>Tevredenheid laag</b>	Gezelligheid, sfeer, bereikbaarheid per Openbaar Vervoer, rekening houden met leden. <i>VERBETEREN</i>	Activiteiten.  <i>LAGE PRIORITEIT</i>

*Figuur 5.5.3 Prioriteitenmatrix Leonidas*

	<b>Wens hoog</b>	<b>Wens laag</b>
<b>Tevredenheid hoog</b>	Gezelligheid, sfeer, activiteiten, ambitie, clubhuis, bereikbaarheid per fiets en auto. <i>VASTHOUDEN</i>	Kindvriendelijk.  <i>KOSTEN BESPAREN</i>
<b>Tevredenheid laag</b>	Inbreng, voorzieningen, rekening houden met leden. <i>VERBETEREN</i>	Niveau, openbaar vervoer, activiteiten, kinderopvang. <i>LAGE PRIORITEIT</i>

*Figuur 5.5.4 Prioriteitenmatrix AMHC*

	<b>Wens hoog</b>	<b>Wens laag</b>
<b>Tevredenheid hoog</b>	Gezelligheid, sfeer, ambitie, bereikbaarheid per fiets en auto, kindvriendelijk. <i>VASTHOUDEN</i>	Niveau.  <i>KOSTEN BESPAREN</i>
<b>Tevredenheid laag</b>	Rekening houden met leden, clubhuis en voorzieningen. <i>VERBETEREN</i>	Openbaar Vervoer, inbreng, kinderopvang. <i>LAGE PRIORITEIT</i>

### Vragenlijst leden

1. Wat is de naam van uw vereniging? .....

2. Wat is uw leeftijd? .....

3. Wat is uw geslacht? 0 Man 0 Vrouw

4. Waarom bent u lid geworden van een hockeyclub?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- 0 Leuke sport
- 0 Gezelligheid/sociale contacten
- 0 Om te bewegen
- 0 Presteren
- 0 Netwerk opbouwen
- 0 Vrienden/vriendinnen waren al lid
- 0 Anders, namelijk.....

5. Hoe lang bent u al lid van deze hockeyclub?

.....

6. Bent u al eerder lid geweest van deze, of een andere hockeyclub?

- 0 Ja, van deze club
- 0 Ja, van een andere club
- 0 Nee, nog niet eerder lid geweest

7. Bent u tussentijds gestopt met hockey?

- 0 Nee → ga naar vraag 11
- 0 Ja

8. Kunt u aangeven in hoeverre de volgende zaken te maken hebben gehad met het feit dat u indertijd bent gestopt met hockey?

	Erg van invloed			Totaal niet
	1	2	3	4
0 Gaan studeren	1	2	3	4
0 Verhuizing				
0 Teamgenoten stopten ook	1	2	3	4
0 Geen tijd meer voor teamsport	1	2	3	4
- vanwege werk/opleiding	1	2	3	4
- vanwege gezin	1	2	3	4
0 Andere sport gaan beoefenen	1	2	3	4
0 Zwangerschap/kinderen	1	2	3	4
0 Blessure	1	2	3	4
0 Ongezellige sfeer	1	2	3	4
0 Te laag hockeyniveau	1	2	3	4
0 Te hoog hockeyniveau	1	2	3	4
0 Stijging van contributie	1	2	3	4
0 Club werd te groot	1	2	3	4
0 Gebrek aan voorzieningen, zoals kunstgrasveld, kinderopvang e.d.	1	2	3	4
0 Anders, namelijk.....	1	2	3	4

**9. Waarom bent u op dit moment lid van een hockeyclub? (meerdere antw mogelijk)**

- Leuke sport  
 Gezelligheid  
 Om te bewegen  
 Presteren  
 Netwerk onderhouden  
 Vrienden/vriendinnen zien  
 Anders, namelijk.....

**10. Bent u van plan volgend seizoen bij deze club te blijven hockeyen?**

- Ja  
 Nee, ik ga naar een andere hockeyclub  
 Nee, ik stop met hockey  
 Ik weet het nog niet

**11. Kunt u aangeven wat voor u een reden zou kunnen zijn om uw lidmaatschap op te zeggen?**

	Kan reden zijn			Zal geen reden zijn
<input type="checkbox"/> Gaan studeren	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Verhuizing				
<input type="checkbox"/> Teamgenoten stoppen ook	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Geen tijd meer voor teamsport	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> - vanwege werk/opleiding	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> - vanwege gezin	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Andere sport gaan beoefenen	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Zwangerschap/kinderen	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Blessure	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Ongezellige sfeer	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Te laag hockeyniveau	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Te hoog hockeyniveau	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Stijging van contributie	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Club wordt te groot	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Gebrek aan voorzieningen, zoals kunstgrasveld, kinderopvang e.d.	1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....	1	2	3	4

**12. Doet u op dit moment, naast hockey, ook aan een andere sport(en)?**

- Nee  
 Ja, namelijk .....(meerdere antwoorden mogelijk)

**13. Wat zijn uw plannen voor volgend seizoen?**

- Hockey en andere sport(en) beoefenen  
 Alleen hockey, geen andere sport(en)  
 Geen hockey, alleen andere sport(en)



Hieronder vindt u een aantal stellingen, waarbij u kunt aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen. Omcirkel het cijfer dat uw mening het beste weergeeft. (Waarbij 1=helemaal mee oneens, 2=mee oneens, 3=mee eens, 4=helemaal mee eens, 5=geen mening/niet van toepassing).

	Helemaal mee oneens		Helemaal mee eens		N.v.t.
14. De club moet gezellig zijn	1	2	3	4	5
15. Ik vind de sfeer binnen de club belangrijk	1	2	3	4	5
16. De club moet ambitie hebben	1	2	3	4	5
17. De club moet op een hoog niveau spelen	1	2	3	4	5
18. De club moet veel leden hebben	1	2	3	4	5
19. De club moet weinig leden	1	2	3	4	5
20. De club moet een intieme sfeer hebben	1	2	3	4	5
21. Er moet een gezellig clubhuis zijn	1	2	3	4	5
22. De voorzieningen zijn voor mij belangrijk	1	2	3	4	5
23. De club moet kunstgrasvelden hebben	1	2	3	4	5
24. Er moet kinderopvang aanwezig zijn	1	2	3	4	5
25. De club moet goed te bereiken zijn met het Openbaar Vervoer	1	2	3	4	5
26. De club moet goed te bereiken zijn met de fiets	1	2	3	4	5
27. De club moet goed te bereiken zijn met de auto	1	2	3	4	5
28. De club moet kindvriendelijk zijn	1	2	3	4	5
29. Ik wil dat de club weet wat mijn wensen zijn	1	2	3	4	5
30. Ik wil dat de club rekening houdt met mijn wensen	1	2	3	4	5
31. Ik wil eigen inbreng binnen de club	1	2	3	4	5
32. Ik wil dat de club luistert naar wat ik te zeggen heb	1	2	3	4	5
33. Ik vind het leuk als de club activiteiten organiseert naast de competitie	1	2	3	4	5

	Helemaal mee oneens		Helemaal mee eens		N.v.t.
34. Ik vind het leuk als de club toernooien organiseert	1	2	3	4	5
35. Ik vind het leuk als de club Thé Dansants organiseert	1	2	3	4	5
36. Ik vind het leuk als de club hockeyfeesten organiseert	1	2	3	4	5
37. Sporten in teamverband is voor mij soms niet flexibel genoeg	1	2	3	4	5
38. Ik zou willen dat ik kan trainen op momenten dat het mij uitkomt	1	2	3	4	5
39. Ik zou willen dat ik competitie kan spelen op momenten dat het mij uitkomt	1	2	3	4	5

Graag zou ik nu willen vragen **in hoeverre u tevreden bent** over uw vereniging en in welke mate de zaken die u belangrijk vindt aanwezig zijn bij uw club.

	Helemaal mee oneens		Helemaal mee eens		N.v.t.
40. Mijn club is gezellig	1	2	3	4	5
41. De sfeer binnen mijn club is goed	1	2	3	4	5
42. Mijn club heeft ambitie	1	2	3	4	5
43. Mijn club speelt op een hoog niveau	1	2	3	4	5
44. Mijn club heeft veel leden	1	2	3	4	5
45. Mijn club heeft weinig leden	1	2	3	4	5
46. Mijn club heeft een intieme sfeer	1	2	3	4	5
47. Het clubhuis is gezellig	1	2	3	4	5
48. De voorzieningen zijn goed	1	2	3	4	5
49. Mijn club heeft kunstgrasvelden	1	2	3	4	5
50. Er is kinderopvang aanwezig	1	2	3	4	5

	Helemaal mee oneens		Helemaal mee eens		N.v.t.
51. Vanuit mijn woning is mijn club goed te bereiken met het Openbaar Vervoer	1	2	3	4	5
52. Vanuit mijn woning is mijn club goed te bereiken met de fiets	1	2	3	4	5
53. Vanuit mijn woning is mijn club goed te bereiken met de auto	1	2	3	4	5
54. Mijn club is kindvriendelijk	1	2	3	4	5
55. Mijn club weet wat mijn wensen zijn	1	2	3	4	5
56. De club houdt rekening met mijn wensen	1	2	3	4	5
57. Ik heb eigen inbreng binnen de club	1	2	3	4	5
58. De club luistert naar wat ik te zeggen heb	1	2	3	4	5
59. De club organiseert voldoende activiteiten naast de competitie	1	2	3	4	5
60. De club organiseert vaak genoeg toernooien	1	2	3	4	5
61. Mijn club organiseert voldoende Thé Dansants	1	2	3	4	5
62. Mijn club organiseert voldoende hockeyfeesten	1	2	3	4	5
63. Ik kan trainen op momenten dat het mij uitkomt	1	2	3	4	5
64. Ik kan competitie spelen op momenten dat het mij uitkomt	1	2	3	4	5

**65. Wat is de reistijd van uw woning tot de hockeyclub?**

... minuten

**66. Wat is uw hoogst genoten opleiding of welke opleiding volgt u momenteel?**

Lagere school

Lbo

Mavo/Vmbo

Havo/Vwo/Mbo

Hbo/Universitair

**67. Welke situatie is vooral op u van toepassing**

- Verricht betaalde arbeid
- In opleiding
- Huishouden en/of opvoeding
- Werkloos
- Langdurig ziek of arbeidsongeschikt
- Gepensioneerd/VUT

**68. Indien u betaalde arbeid verricht, hoeveel uur per week doet u dat?**

- 1 tot 20 uur per week
- 21 tot 40 uur per week
- meer dan 40 uur per week

**69. Binnen welke categorie valt uw bruto jaarinkomen?**

- < 10.000 €
- 10.000 – 30.000 €
- 30.000 – 50.000 €
- 50.000 – 70.000 €
- > 70.000 €

**70. Wat is uw gezinssamenstelling?**

- Alleenstaand zonder kind(eren)
- Alleenstaand met kind(eren)
- Samenwonend zonder kind(eren)
- Samenwonend met kind(eren)
- Anders, namelijk.....

**71. Tenslotte, zijn er bepaalde zaken die u mist bij uw hockeyclub? Bijvoorbeeld bepaalde voorzieningen, inspraak of gezelligheid?**

- Nee, ik mis niets
- Ja, namelijk.....  
.....

**72. Zo ja, wat zou uw vereniging kunnen doen om dit in de toekomst te verbeteren?**

.....  
.....  
.....

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**



**6. Doet u op dit moment aan een (of meerdere) andere sport(en)?**

- Nee  
 Ja, namelijk..... (meerdere antwoorden mogelijk)

**7. Wat was de reistijd van uw woning tot de hockeyclub?**

... minuten

**8. Wat is uw hoogst genoten opleiding?**

- Lagere school  
 Lbo  
 Mavo/Vmbo  
 Havo/Vwo/Mbo  
 Hbo/Universitair

**9. Verricht u betaalde arbeid, bent u in opleiding, of wat is anders uw belangrijkste bezigheid?**

- Verricht betaalde arbeid  
 In opleiding  
 Huishouden en/of opvoeding  
 Werkloos  
 Langdurig ziek of arbeidsongeschikt  
 Gepensioneerd/VUT

**10. Indien u betaalde arbeid verricht, hoeveel uur per week doet u dat?**

- 1 tot 20 uur per week  
 21 tot 40 uur per week  
 meer dan 40 uur per week

**11. Binnen welke categorie valt uw bruto jaarinkomen?**

- < 10.000 €  
 10.000 – 30.000 €  
 30.000 – 50.000 €  
 > 50.000 €

**12. Wat is uw gezinssamenstelling?**

- Alleenstaand zonder kind(eren)  
 Alleenstaand met kind(eren)  
 Samenwonend zonder kind(eren)  
 Samenwonend met kind(eren)  
 Anders, namelijk.....

**13. Tenslotte, waren er bepaalde zaken die u hebt gemist bij uw hockeyclub? Bijvoorbeeld bepaalde voorzieningen, inspraak of gezelligheid?**

- Nee  
 Ja, namelijk.....  
.....

**14. Heeft dat ermee te maken gehad dat u uw lidmaatschap heeft opgezegd?**

- Nee  
 Ja

**15. Wat had uw vereniging kunnen doen om u als lid te kunnen behouden?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**16. Mag ik tenslotte weten wat uw leeftijd is?**

..... jaar