

Resultaten tevredenheidsonderzoek leden en ouders Rabobank Orion 2018 - 2019

In het kader van het project Ontwikkefasegericht Opleiden (OFO) is binnen Rabobank Orion in december 2018 een tevredenheidsonderzoek gestuurd naar leden en ouders/verzorgers van deze leden. Tevens zijn de jeugdtrainers in dit onderzoek bevraagd.

Hiervoor hebben we als werkgroep vier verschillende doelgroepen benoemd en voor ieder van deze doelgroepen een aparte vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijsten zijn in december 2018 per mail aan betrokkenen verzonden en moesten ook digitaal ingevuld worden. Begin januari 2019 is een reminder verzonden, waarna eind januari alle gegevens zijn verzameld en geanalyseerd.

In dit document presenteren wij als werkgroep de uitkomsten en (voorzichtige) conclusies die we uit deze uitkomsten kunnen trekken. Deze uitkomsten en conclusies bieden wij aan aan het bestuur van Rabobank Orion.

Respons:

De gemiddelde respons van de vier ondervraagde groepen is 50 procent.

+++++

- Ouders 37 procent
- Trainers 86 procent
- Leden 6-12 jaar 50 procent
- Leden 13-18 jaar 40 procent

+++++

Ouders Orion (84 reacties)

Algemeen

De ouders zijn over het algemeen redelijk tevreden, ze geven de club gemiddeld een 7. Ze ouders zijn minder tevreden dan de kinderen zelf, die geven gemiddeld een wat hoger cijfer. De waarderingen van de ouders verschillen licht per team, maar vooral de individuele verschillen zijn groot. Er zijn twee ouders die een drie en een vier geven, maar ook drie ouders die een 9 geven.

Team	Gemiddelde van Cijfer	Min van Cijfer	Max van Cijfer2
A	7	7	8
B	7	3	8
C	7	6	8
CMV	7	5	9
Dames	7	5	8
Heren	8	6	8
(leeg)	7	6	8
Eindtotaal	7	3	9

Kwaliteit van de trainingen

Wat betreft de trainingen geeft een meerderheid (ongeveer 65%) van de ouders aan dat kinderen tevreden terugkomen van de training (dat is een antwoord met (helemaal) mee eens). Over de trainingsfaciliteiten is men over het algemeen het meest tevreden, over de kwaliteit van de trainingen lopen de meningen sterker uiteen.

De wedstrijden

Over de (coaching) bij de wedstrijden geven ouders vaker aan (helemaal) tevreden te zijn. Over het aantal speelminuten van het kind is men het meest tevreden, over begeleiding van de kinderen door de coach en de voorbeeldrol van de coach is men (relatief gezien) het meest verdeeld.

Beleid

Als het gaat om de vraag 'ik kan me vinden in het beleid van de vereniging' antwoorden veel ouders 'neutraal'. Het lijkt erop dat dit met de onbekendheid van het beleid te maken heeft: relatief vaak wordt ingevuld dat ze het beleid van de vereniging niet kennen. Verder valt op dat ouders van alle vragen in de enquête het meest negatief zijn over de totstandkoming van de teamindeling.

Communicatie

De website wordt over het algemeen niet zo positief beoordeeld als het gaat om actualiteit. Relatief veel ouders geven aan niet regelmatig op de website te kijken. Ouders willen het liefst via mail of een nieuwsbrief op de hoogte worden gehouden.

Sfeer

Opvallend veel ouders geven aan dat de kinderen het naar de zin hebben bij Orion ((helemaal) mee eens), 68 van de 84). Op de vraag 'mensen helpen elkaar bij Orion' is men het vaakst neutraal.

Conclusies

Door de verscheidenheid in beoordelingen en behoeften van de ouders is het moeilijk om harde conclusies te trekken. Gemiddelden zeggen niet alles. Gekeken naar de 'open vragen' wordt wel duidelijk dat ouders meer duidelijkheid willen over en behoefte hebben aan een aantal zaken. Daarbij gaat het bijvoorbeeld over de totstandkoming van de teamindeling en keuzes die daarbij gemaakt worden, meer clubgevoel creëren en investeren in jonge, positieve, geschoolde trainers.

+++++

Leden 13-18 jaar (54 reacties)

Algemeen

In de vragenlijst aan de jeugdleden in de leeftijd 13-18 jaar lag de nadruk op sporten in het algemeen en trainen en competitiespelen bij Rabobank Orion en de sfeer binnen de vereniging. Over het algemeen kunnen we stellen dat de leden tevreden zijn. Ze geven de vereniging gemiddeld een 8- en een overgrote meerderheid voelt zich op zijn of haar gemak binnen het team en Rabobank Orion.

Wel zijn er volgens deze groep verbeterpunten, zoals aandacht voor de lagere teams, activiteiten voor de jeugd en versterking van het clubgevoel binnen de vereniging.

Respons

Het grootste deel van de respondenten is tussen de 14 en 17 jaar oud.

- 14 jaar (32 procent)
- 17 jaar (19 procent)
- 15 jaar (17 procent)

Van alle respondenten is bijna twee derde (66 procent) meisje, 34 procent is jongen.

Over sporten en de trainingen

Uit de vraag 'Hoe lang heb je al training van je huidige trainer?' blijkt dat bijna de helft van de respondenten het eerste seizoen onder die trainer beleeft. Bijna tien procent is bezig aan het vierde seizoen of meer.

- Eerste seizoen 44 procent
- Tweede seizoen 37 procent
- Vier seizoenen of meer 9 procent

Over het algemeen geven de jeugdleden aan tevreden te zijn over de trainers en trainingen. Veel leden geven aan enthousiast te zijn over de trainers, al wordt door een deel wel aangegeven meer variatie te willen tijdens de trainingen. En ook melden sommigen dat er meer 'goed gekwalificeerde trainers' zouden moeten komen.

Gevraagd naar de reden waarom de leden sporten, scoren twee antwoorden hoog. Er wordt vooral gesport vanwege het plezier en om samen met vrienden/vriendinnen te zijn.

Op de vraag wat ze het belangrijkste van een training vinden, antwoordt 68 procent 'iets nieuws leren' en voor 67 procent is 'het beste uit mezelf halen' het voornaamste doel. Hierna volgen 'gezelligheid' en 'leuke oefeningen'.

Over de wedstrijden en het team

Alles uit mezelf halen! Dat is voor 71 procent van de respondenten de belangrijkste motivatie tijdens een wedstrijd. Daarnaast geeft 40 procent aan dat het vooral leuk moet zijn. Ook het eerlijk verloop van een wedstrijd scoort met 35 procent hoger dan het winnen van de wedstrijd (28 procent).

De overgrote meerderheid (90 procent) voelt zich prettig in haar of zijn team. Problemen met teamgenoten worden amper ervaren. De meerderheid weet bij wie ze moet zijn als er iets is, alleen een krappe meerderheid is niet geheel tevreden over de afwikkeling van zaken die binnen het team spelen.

Veel leden zijn competitief ingesteld. Meerderheid vindt het niet erg om teamgenoot te wijzen op domme fout. Respect voor tegenstander is heilig. Op 1 na iedereen eens. Eerlijkheid scoort ook erg hoog bij de leden. Eerlijk spelen gaat bij overgrote meerderheid boven winnen. De vraag of de trainer altijd de sterkste opstelling moet gebruiken, wordt het meest met neutraal beantwoord.

Over communicatie en de sfeer binnen de vereniging

Over de communicatie zijn de jeugdleden redelijk tevreden. Een meerderheid vindt dat ze goed op de hoogte gehouden worden. Toch zegt 40 procent nooit de site of Facebookpagina van Rabobank Orion te bezoeken. Van wie dat wel doet, vindt 50 procent de info goed te vinden. Toch is er volgens de leden ook ruimte voor verbetering in de communicatie, zowel binnen het team als binnen de vereniging.

Besluiten van het bestuur blijken voor zo'n 40 procent niet heel erg interessant.

Een meerderheid vindt dat leden elkaar helpen binnen Rabobank Orion. Ook de sfeer wordt als veilig en goed omschreven. Er wordt weinig onderlinge ruzie of strijd ervaren en onsportief gedrag wordt gecorrigeerd.

Er worden volgens een kleine meerderheid voldoende evenementen georganiseerd en trainers worden in de ogen van de respondenten voldoende gewaardeerd. De communicatie tussen club en leden is voor een meerderheid voldoende en een eveneens kleine meerderheid kan zich vinden in de manier waarop de teamindeling tot stand komt.

Ook bij deze groep jeugdleden was er in de vragenlijst mogelijkheid voor eigen inbreng. Zo werd gevraagd naar wat ze goed vinden bij Rabobank Orion. Hierop werden onder andere de volgende punten herhaaldelijk benoemd:

- Trainingen
- Faciliteiten / accommodatie
- Doorgroeimogelijkheden
- Grote club dus veel mogelijkheden
- Gezelligheid

Maar de jeugdleden missen ook een aantal zaken, zo geven ze aan. Dit zijn bijvoorbeeld:

- Clubgevoel
- Voldoende aandacht voor lagere teams
- Meer activiteiten voor jeugd
- Band tussen verschillende teams
- Vastere teams om in te groeien
- Clinics van topspelers

Cijfer:

Van de 54 respondenten geven 21 een 7 aan Rabobank Orion, 19 geven een 8. Daarnaast krijgt de vereniging van 8 jeugdleden een 6, één keer een 5, vier keer een 9 en een 10. Dat levert een gemiddelde van 7,4 op.

Conclusies:

Het overgrote deel van de respondenten voelt zich thuis en op haar of zijn gemak bij Rabobank Orion. Het belangrijkste bij een training vinden de jeugdleden: iets nieuws leren, dat de oefeningen leuk zijn en dat het gezellig is. Een meerderheid is tevreden over trainer en trainingen, al geeft een deel ook aan behoefte te hebben aan meer afwisseling en uitdaging.

De sfeer binnen de vereniging is goed en aan fair play wordt grote waarde gehecht. Wel kan er voor de 'oudere' jeugd meer georganiseerd worden buiten het volleyballen om, vindt een deel van deze groep. Ook in de communicatie kunnen dingen verbeteren. Website is oké, maar de overige informatie is vaak te summier.

+++++

Leden CMV – 6 – 12 jaar (45 reacties)

Algemeen

Ook aan de CMV-leden hebben we een vragenlijst gestuurd omdat we benieuwd zijn naar hun mening over en ervaringen binnen Rabobank Orion. Hiervoor hebben we een aangepaste vragenlijst opgesteld met korte vragen en stellingen die ze eenvoudig konden beantwoorden. Daarbij kregen ze in de meeste gevallen 4 keuzeopties van 'hoog naar laag'. Dit waren: Supervet – Leuk – Mwah – Niet leuk

De resultaten van het onderzoek in deze leeftijdscategorie laat zich het beste presenteren aan de hand van de vragen en stellingen met daarbij de twee of drie meest gegeven antwoorden.

Respons

Het grootste deel van de respondenten is tussen de 8 en 12 jaar oud.

- 11 jaar (20 procent)
- 12 jaar (18 procent)
- 8 jaar (16 procent)

Van alle respondenten is 75 procent meisje, 25 procent is jongen.

Stellingen en vragen:

Hieronder een presentatie van de antwoorden op vragen en stellingen:

Ik vind de trainingen:

- Supervet 18 procent
- Leuk 69 procent
- Mwah 14 procent

Ik vind de trainers:

- Supervet 25 procent
- Leuk 71 procent
- Mwah 4 procent

Ik vind mijn team:

- Supervet 46 procent
- Leuk 46 procent
- Mwah 6 procent

Het leukste aan de trainingen vind ik:

- Volleybaloefeningen 62 procent
- Gezellig sporten 24 procent
- Spelletjes 14 procent

Ik vind de toernooien:

- Supervet 56 procent
- Leuk 43 procent
- Mwah 1 procent

Is er wel eens ruzie in je team?:

- Nooit 71 procent
- Soms 29 procent

Wordt er altijd eerlijk gespeeld?:

- Altijd 36 procent
- Meestal wel 64 procent

Vind je Rabobank Orion een leuke club?:

- Jazeker 94 procent
- Gaat wel 6 procent

Wordt er wel eens gepest binnen jouw team?:

- Helemaal nooit 82 procent
- Soms 18 procent

Wat vind je van de volgende activiteiten:

Sinterklaas	Leuk - Mwah
Grote Clubactie	Leuk - Mwah (dichtbij elkaar)
Volleybalkamp	Supervet – Leuk
Ouder-kindtraining	Supervet – Leuk (even groot)

Cijfer:

Van de 45 CMV-respondenten geven 17 een 8 aan Rabobank Orion, 11 geven een 9, terwijl negen leden een 7 geven. Voor acht leden is Rabobank Orion perfect; zij geven zelfs een 10! Dat brengt het gemiddelde van de CMV-respondenten op een 8,4.

Opmerkingen bij cijfers

Ook de CMV-leden is gevraagd naar goede en verbeterpunten voor de vereniging.

Uit die inventarisatie blijkt dat veel CMV-leden Rabobank Orion een leuke vereniging vinden met leuke trainers, die ook leuke trainingen geven. Ook geeft een deel aan het leuk te vinden om als courtcrew gevraagd te worden.

Toch zijn er ook CMV-leden die vinden dat sommige trainers (te) streng zijn en de vele teamwisselingen / doorschuiven van spelers naar hogere niveaus niet leuk vinden. Ook wordt door sommigen positief coachen gemist. Het samenvoegen van teams en groepen tijdens trainingen wordt door de een wel gewaardeerd terwijl er ook leden zijn die dit niet prettig vinden.

Een aantal CMV-leden geeft aan het leuk te vinden om actief betrokken te worden bij activiteiten als de Violenactie.

Conclusies:

Het overgrote deel van de respondenten in deze leeftijdscategorie voelt zich net als de oudere jeugdleden thuis en op haar of zijn gemak bij Rabobank Orion. Het belangrijkste bij een training vinden de jeugdleden de volleybaloefeningen en gezellig sporten. De meeste respondenten vinden trainer en trainingen leuk. De wisselingen binnen teams (het doorschuiven naar hogere leeftijdsniveaus) vinden sommigen niet prettig.

De sfeer binnen de vereniging is goed en het gaat er over het algemeen eerlijk aan toe. Van de activiteiten die voor deze leden worden georganiseerd, zijn het volleybalkamp en de ouder-kindtraining verreweg favoriet.

+++++

Jeugdtrainers (18 reacties)

Algemeen

Naast de jeugdleden en hun ouders/verzorgers zijn de (jeugd)trainers een belangrijke groep binnen het OFO-project. Zij worden immers opgeleid en begeleid binnen het project. Vandaar dat we ook aan hen een vragenlijst hebben gestuurd.

Respons

Van de 21 uitgenodigde trainers hebben maar liefst 18 de vragenlijst ingevuld. Een respons waar we als werkgroep bijzonder blij mee zijn!

De gemiddelde leeftijd van de groep is 38 jaar, waarbij de jongste 16 jaar en de oudste 71 jaar is. De respondenten zijn gemiddeld 13 jaar actief als trainer. Als we de vijf trainers die al langer dan 30 jaar ervaring hebben, uit de groep halen, komt dit gemiddelde op ruim vier jaar trainerservaring. De meeste trainers zijn zo'n zes tot zeven jaar actief binnen de vereniging. Voor 13 van de 18 trainers geldt dat ze dit seizoen hun huidige team voor het eerst training geven. Drie trainers zijn bezig aan hun tweede seizoen met hun team, twee trainers staan al langer dan twee jaar voor hun huidige team.

Van alle respondenten in deze groep is 55 procent man, 45 procent is vrouw.

Genoten trainersopleiding:

Gevraagd naar hun trainersopleiding, geeft 55 procent aan geen opleiding te hebben gevolgd. Vier trainers hebben diverse sportopleidingen gevolgd (bijv. CMV-cursus). Vier andere trainers hebben een VT2 en/of VT3 opleiding gevolgd. Zij zijn daarmee de meest ervaren trainers binnen de respondenten.

Trainers zelf actief in sport:

Ook hebben we de trainers gevraagd of ze zelf momenteel sporten. Van de 18 trainers sporten er momenteel 13 zelf wel en zijn er vijf niet actief aan het sporten. Van de respondenten hebben er 15 zelf gevolleybald of volleyballen nog en drie hebben andere sporten beoefend.

Motivatie van trainers:

De meeste trainers geven training voor hun eigen plezier en voor het plezier van de jeugd.

- 80 procent van de trainers wil dat de sporters plezier hebben in hun sport.
- 63 procent van de trainers wil dat de sporters beter worden.
- 50 procent van de trainers wil stimuleren dat de sporters meer zelfvertrouwen krijgen.
- 73 procent van de trainers wil dat de spelers het beste uit zichzelf halen.
- 47,4 procent van de trainers vindt het belangrijk dat de spelers de oefeningen leuk vinden.
- 26,3 procent van de trainers wil dat het gezellig is op de training.

Ondersteuning en begeleiding voor trainers:

Eveneens is de trainers gevraagd of ze naar hun mening voldoende ondersteuning vanuit de vereniging krijgen.

- 79 procent van de trainers vindt dat er te weinig aandacht is voor de ondersteuning van trainers.
- Er wordt tevens aangegeven dat er onvoldoende geïnvesteerd wordt in opleidingen en er wordt te veel geleund op de oudere en ervaren trainers.

Binnen de vereniging moet er volgens een meerderheid van de respondenten dan ook meer aandacht zijn voor de trainers. Daarbij staan de volgende punten centraal:

- Hoe gaat het / wat heb je nodig.
- Een tijdige en structurele evaluatie.
- Platform waar je oefeningen vandaan kunt halen en trainers hun trainingen kunnen delen.
- Meer betrokken worden bij de teamindeling en bij tussentijdse wisselingen.
- Sneller vragen of je volgend jaar door wilt gaan en wát je wilt doen.

Ook aan deze groep hebben we de vraag gesteld: wat mis je bij de club? Hieronder een aantal antwoorden die door meerdere trainers gegeven zijn.

- Aantal trainers/ vrijwilligers vinden dat ze te weinig waardering krijgen.
- Het ontbreken van een sterke TC die een eerlijke en soms moeilijke beslissing durft te nemen en de doorstroming van leden coördineert en stimuleert, met name binnen de dames-/ meisjeslijn.
- Meer overleg tussen TC, trainers en coaches.
- Betrokkenheid en contact tussen de verschillende teams en ouders.
- We leunen te veel op dezelfde vrijwilligers, omdat er niemand anders opstaat

De meeste trainers vinden Rabobank Orion een leuke en gezellige vereniging, maar noemen wel een aantal verbeterpunten. Dit zijn:

- Communicatie
- Samenhorigheid
- Waardering
- Opleiding
- Samenwerking

De trainers geven de club een 7,3 als gemiddelde cijfer.

Samenvatting:

Voornaamste doel van dit tevredenheidsonderzoek onder jeugdleden, hun ouders/ verzorgers en de (jeugd)trainers is het bepalen van een zogeheten 'nulmeting' in het OFO-project. De resultaten bieden inzicht in hoe de verschillende doelgroepen op dit moment denken over trainingen, trainers, sfeer en andere onderdelen binnen de vereniging. Het is de bedoeling om op een later moment het onderzoek te herhalen en dan te kijken of de opleidingsactiviteiten binnen het OFO-project zijn vruchten afwerpen.

Maar de resultaten bieden meer inzichten over hoe er door betrokkenen over Rabobank Orion wordt gedacht. En daarmee bieden de resultaten ook handvatten voor bijvoorbeeld het bestuur en andere geledingen binnen de vereniging om inzicht te krijgen in de tevredenheid van (een deel van de) leden, ouders en vrijwilligers. Waar liggen verbeterpunten, wat gaat goed en wat kan beter?

Concluderend stellen wij als werkgroep dat Rabobank Orion zich niet hoeft te schamen. Niet voor de respons en ook niet voor de resultaten. Een respons van 30 tot 35 procent geldt – bij digitale onderzoeken als deze – als een goede respons. Wij zitten daar in alle vier de doelgroepen boven en daarmee zijn we van mening dat we representatieve resultaten presenteren. Bovendien mag Rabobank Orion in onze ogen trots zijn op een gemiddelde waardering van een ruime 7!

Overduidelijk is wel dat er voldoende verbeterpunten en uitdagingen zijn om op te pakken. Op volleybaltechnisch vlak, als het gaat om communicatie en ook zaken als 'clubgevoel' en 'samenhang' vragen aandacht. Van het bestuur, van de vrijwilligers, maar ook van de (jeugd)leden en ouders/ verzorgers.

De resultaten uit dit tevredenheidsonderzoek bieden voldoende aanknopingspunten om dit gezamenlijk op te pakken.

Een sportieve groet,

Werkgroep Tevredenheidsonderzoek

Chantal de Vries
Niek Bennink
Eddo Hissink
Geert Hilferink