



16 december 2020

1. Aanleiding

Medio mei 2020 heeft het bestuur van de Rijnlandse Skivereniging (verder RSV) een communicatieplan besproken en goedgekeurd waarin onder meer voorstellen werden gedaan om te onderzoeken welk beeld de leden hebben van de RSV en de reizen, en hoe de leden de RSV waarderen.

Onder verantwoordelijkheid van Arnold van Dijk, bestuurslid communicatie is door een werkgroep*¹ een enquête opgesteld die door het bestuur is goedgekeurd.

In het communicatieplan werd een aantal vragen opgeworpen waarop de enquête een antwoord moest geven. Het ging om deze vragen:

- Hoe leerden de leden de RSV kennen?
- Hoe waarderen de leden de RSV?
- Hoe ervaren de leden de RSV?
- Welk beeld hebben de leden?
- Hoe ervaren de leden de skireizen?
- Wat vinden de leden van de prijs/kwaliteitsverhouding
- Wat vinden de leden van het reisprogramma/aanbod?
- Welk belang hechten de leden aan de diverse activiteiten en evenementen?
- Hoe waarderen de leden de diverse activiteiten en evenementen?
- Welke behoefte hebben leden aan de diverse activiteiten en evenementen?

Bij het opstellen van de enquête werden nog relevante vragen toegevoegd.

Dit is geen wetenschappelijk rapport met metingen van significantie, validiteit en betrouwbaarheid; in deze rapportage wordt aan de hand van de enquêteresultaten een antwoord gezocht op bovenstaande vragen en zo gekeken welk beeld de leden hebben van de RSV en de reizen, en hoe de leden de RSV waarderen.

De specifieke en complete antwoorden op de enquêtevragen zijn op de website van de RSV te vinden.

¹ De werkgroep bestond naast Arnold van Dijk uit Ruben Kofman (communicatie-adviseur) en Nando Rensen (onderzoeker). Roos Tielman (lid RSV) was meelezer.

2. Afname van de enquête

De enquête werd digitaal met behulp van het programma Survey Monkey afgenomen.

De enquête werd via e-mail verspreid onder de leden. Dat leverde twee beperkingen op:

1. de RSV beschikt alleen over e-mailadressen op gezinsniveau, dus niet van individuele gezinsleden. We verwachten dat dit geen wezenlijke invloed heeft op de uitkomsten.
2. in theorie was het mogelijk om de enquête meerdere malen in te vullen. We hebben geen aanwijzingen dat dit is gebeurd. Het karakter van de vereniging geeft geen aanleiding te denken dat leden op die manier de uitkomst willen beïnvloeden.

De antwoorden zijn strikt anoniem verwerkt, inzage in de antwoorden van de individuele leden was uitgezet in het programma en daarom niet mogelijk.

De enquête werd op 1 november 2020 gestuurd naar 321 e-mailadressen bij een bestand van 383 leden. Het verschil is eraan toe te schrijven dat de RSV alleen over e-mailadressen per gezin beschikt.

3. Respondenten

200 leden van de benaderde 321 vulden de enquête in, al dan niet na een herinnering. Dat is 62,3%, een goed resultaat. Negen respondenten vulden de enquête niet compleet in. Hun antwoorden zijn, waar relevant, meegenomen in de resultaten.

De leeftijdsgroepen van het ledenbestand komen niet precies overeen met de leeftijdsgroepen van de respondenten. Zie de volgende tabel:

leeftijd	leden	respondenten
< 40	9%	1,0%
41 - 50	5%	2,5%
51 - 60	28%	17,7%
61 - 70	30%	49,0%
71 - 80	23%	25,8%
>80	5%	4%

De leeftijdsgroep 61 – 70 is oververtegenwoordigd bij de respondenten, maar bij de groep 51 – 60 juist ondervertegenwoordigd. Logischerwijs zijn de trouwe leden langer lid en betrokken, en daardoor meer bereid om de enquête in te vullen. Daarbij bestaat de mogelijkheid dat zij ook positiever antwoorden.

44,2% van de respondenten is langer dan 10 jaar lid, vooral in de oudere leeftijdsgroepen. Ook wordt duidelijk dat de groep trouwe leden vaker deelneemt aan de skireizen.

130 respondenten (65%) namen deel aan een skireis in het afgelopen seizoen 2019-2020.

Ruim een derde schrijft zich alleen in, een kwart met partner en een kleiner deel met een vriend of kennis. Het percentage single inschrijvers is in de hogere leeftijdsgroepen het hoogst, rond de 50%.

4. Kennis van de RSV

Het is voor de wervingsstrategie belangrijk om te weten hoe de huidige leden bij de RSV terecht kwamen. Uit de gesloten vragen blijkt dit:

Hoe	Aantal	%
1. via familie, vrienden, kennissen	126	74.1
2. d.m.v. folder, flyer, brochure	10	5.9
3. vaag, wel eens van gehoord	16	9.4
4. via zoekmachine op internet	20	11.8

Het is duidelijk dat de werving vooral plaatsvindt via positieve verhalen van de bestaande leden. Dat blijkt ook uit de antwoorden op de vraag in hoeverre de leden de skireizen van de RSV promoten. 58% doet dat soms, 32% doet dat vaak. Dat is prima en moet zeker ook gestimuleerd blijven worden.

Uit de losse opmerkingen van de respondenten merken 15 leden op dat ze lid zijn geworden via de Nederlandse Skivereniging. Dat ging destijds automatisch.

Het lijkt er op dat de andere mogelijkheden onderbenut worden. Folders, flyers of brochures kunnen als ondersteunend materiaal gebruikt worden. De antwoorden op 3. wijzen op een lage, externe naamsbekendheid. Ook dat is een wervingsaspect dat niet onderschat moet worden.

5. Beeld van de vereniging

Hoe zien de leden de RSV? Het is van belang om dit te weten opdat de RSV zich extern op een betrouwbare manier kan presenteren. We vroegen de leden om aan te geven in welke mate een aantal eigenschappen passen bij de RSV.

eigenschappen	gemiddelde score, schaal 1 -5
Degelijk, goed georganiseerd	4,4
Gezellig, gemoedelijk, hartelijk, leuk	4,4
Sympathiek, sociaal	4,3
Actief, sportief	4,2
Avontuurlijk	3,6
Ouderwets, traditioneel	3,2
Commercieel	2,9

De verschillen zijn niet groot bij de eerste vier aspecten. De eigenschappen avontuurlijk, ouderwets en commercieel worden duidelijk minder herkend.

Maar de score voor 'ouderwets, traditioneel' moet toch als enigszins zorgelijk worden beschouwd. 35% vindt de RSV ouderwets, en 48% is daarover neutraal. Mogelijk valt dit bij de oudere doelgroep in de smaak, maar is dit een negatief aspect als de RSV zich wat wil verjongen.

6. Algemene waardering voor de RSV

Er is een grote algemene tevredenheid bij de leden. 52% is heel tevreden en 46% is tevreden. 1,5% geeft aan ontevreden te zijn en 0,5% zeer ontevreden. Een totale tevredenheidspercentage van 98% is zeer hoog! Al met al een prachtige score. Er zijn nauwelijks verschillen tussen de leeftijdsgroepen te zien bij de leeftijdsgroep.

Opgemerkt moet worden dat een hoge score voor de algemene tevredenheid kan betekenen dat de andere vragen ook positief worden beantwoord.

We hebben de leden ook gevraagd naar de algemene tevredenheid over de verschillende aspecten. De vragen hierover geven een oordeel van de deelnemers aan deze activiteiten. In een volgend hoofdstuk gaan we meer specifiek in op het belang dat alle leden aan de activiteiten hechten.

tevreden over	score (1 – 5)	cijfer (1 – 10)
skireizen	4,6	9,2
informatievoorziening (web, nieuwsbrief, reizenboekje)	4,4	8,8
vereniging RSV	4,3	8,6
skifit	4,3	8,6
andere activiteiten (kick-off, nieuwjaarsreceptie, etc)	4,2	8,4

Hoog cijfer voor skireizen, een 9,2!

62,6% geeft het hoogste cijfer (een 5- op een schaal van 1 tot 5) voor de tevredenheid over de reizen. 24,1% geeft een 4, slechts 2% geeft een onvoldoende en 3,6% een middelmatige 3.

Al met al een hoge gemiddelde score voor de reizen van een 9,2 als dit vertaald wordt naar een ouderwets rapportcijfer op de schaal 1 tot 10.

Heel tevreden over de vereniging RSV

De tevredenheid over de vereniging RSV is ook hoog: een 8,6. Enige aandacht vraagt het feit dat 14 leden aangeven tevreden, noch ontevreden te zijn en 2 leden ontevreden.

Overige activiteiten scoren ook hoog

De andere activiteiten zoals de algemene ledenvergadering, de kick-off, de nieuwjaarsreceptie en het lustrumfeest worden ook zeer gewaardeerd. Opvallend is hier wel dat een deel (50) de optie 'niet van toepassing' aankruist. Dat betekent waarschijnlijk dat de vraag vooral door deelnemers aan deze activiteiten is beantwoord en dat verklaart voor een deel het hoge cijfer: een 9.2.

Skifit

De waardering voor de activiteit Skifit is ook hoog, een 8,4. Maar de vraag is waarschijnlijk vooral door deelnemers beantwoord, gezien het aantal dat 'niet van toepassing' aankruist.

7. Specifieke waardering voor skireizen

Aanbod van skireizen

antwoordkeuze	In %	aantal
er is voldoende keus	79,9	145
het aanbod is te beperkt	5,0	9
ik mis nieuwe skireizen	15,4	28

Op zich is dit een mooie score, maar in de leeftijdsgroep 51 – 60 mist 34,5% van de leden nieuwe reizen. Dit is een aandachtspunt.

Deelname aan reizen in de afgelopen tijd

32 leden gaven aan dat zij de laatste drie jaar niet deelnamen aan een reis. De redenen daarvoor hebben maar voor een klein deel te maken met de RSV. Sommigen vonden geen passende reizen of periode. Ook werd genoemd (tweemaal) dat er te weinig éénpersoons kamers beschikbaar zijn. Daarnaast gaf een aantal van hen aan dat ze op eigen gelegenheid of met een andere organisatie gingen skiën.

Over meest recente deelname aan een reis is 90,5% tevreden, waarvan meer dan de helft zeer tevreden. Toch is er ook enige ontevredenheid: 3,5%, m.n. vijf leden zijn zeer ontevreden. Helaas wordt niet duidelijk waar dat aan ligt.

Mening over verschillende aspecten van de reizen

We vroegen de leden hoe ze de verschillende aspecten van de skireizen waarden, dit zijn de gemiddelde scores:

Aspecten van skireizen	Gemiddelde waardering
het skigebied	4,6
de sfeer	4,6
de reisbegeleiding	4,5
de extra skidag door de nachtbusreis	4,4
het hotel	4,4
de prijs/kwaliteitsverhouding	4,3
de reünie	4,3
de inschrijvingsprocedure	4,1
de preünie	4,1
de busreis	4,0

Dit zijn mooie scores, waarbij er niet veel verschil is tussen de verschillende leeftijdsgroepen. De laatste drie aspecten verdienen aandacht, omdat de score wel afwijkt van het gemiddelde. De score voor de prijs/kwaliteitsverhouding geeft een indicatie dat de prijsstelling van de reizen geen probleem vormt.

Bij de losse opmerkingen bleek een klein aantal leden minder tevreden over de busreis met de nieuwe maatschappij: onvriendelijke chauffeur, oude en rokende chauffeur, geen fijne reis, gezeur met plaatsen. Verder is niet iedereen (maar wel een groot deel) overtuigd van de noodzaak van een preünie en reünie.

Reisbegeleiding

De reisbegeleiding wordt zeer gewaardeerd, blijkt uit de vorige vraag. We vroegen ook in hoeverre twee reisbegeleiders nuttig en/of nodig zijn.

antwoordkeuzen	%	aantal
nuttig en nodig	59,8	112
nuttig, maar niet nodig	30,9	58
niet nuttig en niet nodig	9,6	18

Hiermee zegt een minderheid, 40%, dat een reis wel met één reisbegeleider toe kan.

8. Deelname aan en belang van overige activiteiten

We vroegen de leden aan welke activiteiten zij in de afgelopen drie seizoenen deelnamen en hoe belangrijk zij deze activiteit vinden.

antwoordkeuzen	%	aantal	belang
preunie	87,4	146	4,1
nieuwjaarsreceptie	67,7	113	3,7
reunie	67,1	112	3,9
lustrumfeest (2017)	47,3	79	3,5
seizoenskick-off	37,7	63	3,4
ALV	31,1	52	3,7
skifit	10,2	17	2,8

De deelnemers aan skifit komen voor het grootste deel uit de leeftijdsgroep 71 – 80. Er zijn maar weinig leden uit de leeftijdsgroepen beneden de 61 jaar. Op de ALV komen vooral leden 61 – 70 af. Bij de seizoenskick-off is die groep relatief weer wat jonger. Voor de preünie en reünie geldt dat de groep 61 – 70 hier relatief het grootst is, evenals bij de nieuwjaarsreceptie.

De preünie scoort opvallend hoog qua deelname, maar ook qua belang. De skifit daarentegen kent matige belangstelling en lijkt voornamelijk te leven bij oudere leden.

Uit de aanvullende opmerkingen valt op te maken dat deze aanvullende activiteiten juist de meerwaarde voor de vereniging bieden die de RSV onderscheid van de commerciële aanbieders. Ook wordt gemeld dat gezelligheid een belangrijke factor is en er best meer activiteiten, zoals borrels en informatieavonden mogen worden georganiseerd.

Deelname aan de Algemene Ledenvergadering is vooral vanuit betrokkenheid, ‘ontmoeten’ en borrel’ worden ook, maar wel minder genoemd.

Als reden om de nieuwjaarsbijeenkomst te bezoeken wordt het ontmoeten van anderen in een gezellige setting verreweg het meest genoemd. De stamppotmaaltijd wordt maar weinig genoemd als hoofdreden om te gaan. Wel noemt een behoorlijk aantal leden dat ze er toch al waren vanwege een preünie.

9. De informatievoorziening

De waardering voor de informatievoorziening scoorde bij vraag 10 een 8,8. Bij vraag 21 vroegen we om waardering voor de informatievoorziening op een glijdende schaal te scoren en dat leverde een gemiddelde score van een -8- op. Dat komt aardig overeen.

De verschillende middelen:

middel	score	cijfer
website	4,0	8
nieuwsbrief	4,4	8,8
(vernieuwde) reisprogrammaboekje	4,3	8,6

Je zou hier voorzichtig de conclusie uit kunnen trekken dat alle drie genoemde middelen door de leden als belangrijk worden beschouwd.

Website

Al met al hoge scores, waarbij de website wat achterblijft. Omdat de RSV investeerde in een nieuwe website, vroegen we door naar verschillende aspecten van de website.

aspecten	score	cijfer
vormgeving	3,9	7,8
vindbaarheid op internet	3,9	7,8
vindbaarheid binnen website	3,9	7,8
indeling	3,8	7,6
informatie-inhoud	4,0	8,0
mogelijkheid inschrijven	4,0	8,0

Indeling scoort wat lager, maar dat leidt er niet toe dat leden de informatie moeilijk kunnen vinden.

Bij dit item is een aantal aanvullende opmerkingen gemaakt.

De inschrijvingsprocedure wordt het meest genoemd, met name dat sommige reizen snel volgeboekt zijn, het gedoe met ieder jaar een nieuw wachtwoord en het inloggen. Sommigen willen per groep kunnen inschrijven en een lid oppert om te loten bij populaire reizen.

Over de website wordt nog vermeld dat de fotografie beter verzorgd kan worden, onder meer door scherpere en dynamischer foto's. En: geen oeverloze verhalen plaatsen. Over de homepage meldt een lid dat het woord 'avonturen' niet past bij de oubollige groepsfoto.

Tot slot wordt opgemerkt dat het ledenportaal ook wel vernieuwd mag worden.

De meeste opmerkingen, met uitzondering van die over de inschrijvingen, worden eenmalig gemaakt, maar zijn wel behartenswaardig.

Reisprogrammaboekje

Vorig seizoen werd het reisprogrammaboekje vernieuwd qua formaat, vormgeving en inhoud.

De RSV kent een traditie van jaarlijks een programmaboekje in de brievenbus als aankondiging van de nieuwe reizen. We vroegen de leden naar de waardering van het nieuwe reisprogrammaboekje, maar ook naar de noodzaak van een papieren boekje (dat redelijk kostbaar is) in de brievenbus in het steeds digitalere tijdperk.

Het nieuwe boekje wordt zeker gewaardeerd met cijfers van 8,1 en 8,2 voor de inhoud, de vormgeving en het formaat. Daar is niets mis mee, maar in de aanvullende opmerkingen wordt de noodzaak van een papieren uitgave toch behoorlijk betwijfeld; met name in de leeftijdsgroep 61 – 70 wordt gemeld dat de website voldoende is en een papieren uitgave overbodig is.

We vroegen ook expliciet naar de behoefte aan een papieren boekje en daaruit blijkt dat een derde van de leden vindt dat een boekje moet blijven, een derde maakt het niet uit en een derde vindt dat het afgeschaft mag worden omdat de website voldoende is. Feitelijk vindt dus tweederde dat de digitale informatie voldoende is.

Nieuwsbrief

De nieuwsbrief wordt goed gelezen, 70% van de leden leest deze in zijn geheel, 5% leest hem niet. De aanvullende opmerkingen ondersteunen dat de informatievoorziening digitaal mag. maar ook wordt opgemerkt dat de informatievoorziening wel erg intern, op de eigen leden is gericht en te weinig op potentiële leden. De nieuwsbrief is per definitie ook voor leden. En het reisprogrammaboekje wordt ook gebruikt om door te geven aan anderen.

10. Skiën en corona

Het bestuur annuleerde voor het huidig (2020 – 2021) skiseizoen alle reizen. Gezien de huidige ontwikkelingen van het virus een goed besluit. Op dit moment is het nog niet duidelijk hoe het virus zich verder zal ontwikkelen, hoewel het aankomende vaccinatieprogramma een gunstig perspectief biedt.

We vroegen in hoeverre het heersen van het coronavirus invloed heeft op het inschrijven voor de skireizen van de RSV. Gezien de gemiddelde hoge leeftijd (70) van de leden behoren velen tot de kwetsbare doelgroep.

Eénvijfde van de leden gaat alleen mee als het virus helemaal weg is. Voor éénderde is het voldoende als alle coronamaatregelen door het skigebied en de RSV zorgvuldig worden gehanteerd en voor éénderde geldt dat er een werkend vaccin moet zijn.

Aanvullend wordt opgemerkt dat de inrichting van de bus ook veilig moet zijn (ruimte). Eén lid geeft aan dat iedereen gevaccineerd zou moeten zijn om mee te mogen. Dat levert een interessante discussie op.

11. Samenvatting

Veel waardering voor Rijnlandse Skivereniging

De leden van de Rijnlandse Skivereniging zijn zeer tevreden over hun vereniging. De leden geven de vereniging gemiddeld een 9, en voor de skireizen zelfs een 9,2. De leden zien de RSV, die al 55 jaar bestaat, als een hartelijke, gezellige, sportieve en goed georganiseerde vereniging.

De RSV bestaat al 55 jaar en ontstond vanuit de Nederlandse Skivereniging. De diverse 'skikringen' werden zelfstandige verenigingen in 1996 een aantal leden geeft aan vanuit de NSV nog lid te zijn. Opvallend is dat 74% aangeeft lid geworden te zijn via familie of vrienden. Slechts 12% vindt de RSV via internet. Daar ligt nog een kans voor de RSV.

De RSV organiseert jaarlijks zo'n acht skireizen en organiseert daaromheen een aantal activiteiten, zoals een preünie en een reünie per reis, een kick off bijeenkomst en een nieuwjaarsreceptie. Deze aanvullende activiteiten worden zeer gewaardeerd en onderscheidt volgens de leden de RSV van commerciële aanbieders van skigroepsreizen. Niet vreemd als je ziet dat het aspect -gezelligheid- een belangrijk kenmerk is van de RSV.

Het vervoer van de meeste reizen is per nachtbus waardoor het aantal skidagen optimaal is. De skireizen worden ook hoog gewaardeerd. Skigebied, sfeer en reisbegeleiding scoren het hoogst; de inschrijvingsprocedure, preünie en busreis wat minder, maar nog steeds minimaal een acht. De prijs/kwaliteitsverhouding is prima, vinden de leden.

Per reis zijn er twee reisbegeleiders mee, 90% vindt dat nuttig, maar 40% zegt ook dat dat niet strikt nodig is.

Het aanbod van skireizen is voor de meeste leden prima, maar een deel van de 51 – 60-jarigen vindt het te beperkt.

De leden zijn ook tevreden over de informatievoorziening. In de afgelopen jaren werden de website en het reizenprogramma vernieuwd.

Over de website wordt opgemerkt dat de fotografie beter kan en dat het ledenportaal ook wel vernieuwd mag worden. Over de inschrijving via de website worden wat kritische opmerkingen geplaatst.

Het nieuwe reizenprogrammaboekje valt in de smaak, maar voor tweederde van de leden volstaat digitale informatie en is het papieren boekje niet nodig.

Corona verknalde het skiseizoen 20/21. Wat betekent de eventuele aanwezigheid van het virus voor deelname aan skireizen in 21/22? Voor 20% geldt dat het virus helemaal weg moet zijn, wil men eventueel weer meegaan. Een derde van de leden gaat alleen mee als er een werkend vaccin is en voor een derde is het genoeg als alle geldende voorzorgsmaatregelen worden uitgevoerd.