

De positionering van tennisvereniging S.V.V.

Afstudeerscriptie

Vertrouwelijk

Student	Debbie van Iersel – s1059960
Opleiding	HBO Communicatie Hogeschool Leiden Com4V
Opdrachtgever	Tennisvereniging S.V.V. Sportlaan 9 2215 NB Voorhout 0252-224310
Bedrijfsmentor	Michael van der Hulst
Afstudeerbegeleider	Marieke Kerpershoek
Datum	26 mei 2015
Plaats	Voorhout
Eerste lezer	Cecile Klok
Tweede lezer	Dick van Dommelen jr.
Versie	2

Voorwoord

In de themawijzer staat beschreven dat het onderdeel voorwoord bedoeld is om de schrijver iets te laten schrijven wat hij of zij kwijt wil. Het enige dat in mijn gedachte kwam: “Ik ben zo blij als ik klaar ben met studeren, ik wil aan de slag, ik wil ondernemen”. Ondanks dat ik dit ook al dacht na de eerste keer dat ik mijn scriptie had ingeleverd (dit betreft mijn tweede kans), ben ik toch heel erg blij dat ik mijn scriptie heb moeten herkansen. Ik ben blij omdat ik tijdens de herkansing heel veel geleerd heb. Al had ik mijn 1^e kans scriptie zelf moeten beoordelen, zou ik ook een onvoldoende gegeven hebben. Maar deze keer is het anders. Ik ben trots op het resultaat en dat geeft een heerlijk gevoel. Dat gevoel heb ik zeker niet de hele rit gehad, het heeft me bloed, zweet en tranen gekost om tot dit eindresultaat te gekomen.

Er zijn een aantal personen die ik wil bedanken. Allereerst wil ik mijn afstudeerbegeleidster Marieke Kerpershoek bedanken. Marieke heeft mij van stevige feedback voorzien. Deze aanpak was precies wat ik nodig had. Ten tweede wil ik Ankie Khalil en Simone Stol bedanken voor het controleren van de scriptie op spelling en formulering. Ten Slotte wil ik nog een aantal personen bedanken die mij geholpen hebben bij het maken van deze scriptie, bedankt Wies, Femke en Michael.

Samenvatting

In opdracht van tennisvereniging S.V.V. is dit adviesrapport geschreven. Het bestuur van tennisvereniging S.V.V. voelde zich genoodzaakt onderzoek te laten doen omdat het ledenaantal van de tennisvereniging de laatste vijf jaar met maar liefst 33,9 procent gedaald is. Om te achterhalen waarom dit probleem zich voordoet en met welk specifiek probleem tennisvereniging S.V.V. te maken heeft, is er een vooronderzoek uitgevoerd, is de markt waarin tennisvereniging S.V.V. zich bevindt verkend en is gesproken met bestuursleden van tennisvereniging S.V.V. Hieruit is gebleken dat tennisvereniging S.V.V. kampt met een positioneringsprobleem. Tennisvereniging S.V.V. kan geen invloed uitoefenen op de redenen waarom ex-leden hebben opgezegd en daarom focust dit onderzoek zich op ledenwerving. Daarnaast werft de grootste concurrent van tennisvereniging S.V.V. meer leden. Door zich te positioneren kan tennisvereniging S.V.V. een positie in de markt innemen en opvallen bij potentiële leden waardoor het voor potentiële leden aantrekkelijker wordt om bij tennisvereniging S.V.V. lid te worden en niet bij de concurrentie, zodat tennisvereniging S.V.V. meer leden werft. De centrale vraag van dit onderzoek luidt dan ook: **“Hoe kan tennisvereniging S.V.V. zich het beste positioneren zodat ze meer leden werft?”** Het antwoord op deze vraag betreft dan ook het doel van dit onderzoek; een positioneringsadvies voor tennisvereniging S.V.V. over hoe de tennisvereniging meer leden kan werven.

Het antwoord op de centrale vraag is verworven met deskresearch en een kwalitatief onderzoek onder huidige leden en potentiële leden. In totaal zijn 18 respondenten geïnterviewd (inclusief twee bestuursleden). Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de positioneringstheorie van Kenichi Ohmae. Zijn theorie stelt dat wanneer er een balans is tussen de sterke punten van een organisatie, de klantbehoeftes en het onderscheidend vermogen er een duurzaam concurrentievoordeel behaald kan worden.

Uit de resultaten blijkt dat tennisvereniging S.V.V. deze balans kan creëren door in te spelen op goede tennislessen en goede gravelbanen. De respondenten gaven aan dat dit de sterke punten zijn van tennisvereniging S.V.V. en tevens behoeftes van hen zijn. Daarnaast bleek uit het deskresearch, waarbij de positionering van de concurrenten onderzocht werd, dat de concurrenten zich niet positioneren met goede tennislessen en goede gravelbanen. Uit het kwalitatieve onderzoek kwam ook naar voren dat potentiële leden op zoek gaan naar een potentiële tennisvereniging door de vereniging te bezoeken en de website te bekijken.

Het advies is om de geadviseerde positioneringskeuze (goede tennislessen en goede gravelbanen) te verwerken in een moderne website, waar informatie voor potentiële leden gemakkelijk te vinden is en daarnaast een evenement te organiseren waarbij potentiële leden de vereniging bezoeken. Aan de hand van het AIDA-model wordt het evenement ‘S.V.V. Open’ geadviseerd. Een evenement waarbij de positionering tot uiting komt en de potentiële leden gemotiveerd worden een lidmaatschap aan te schaffen. S.V.V. Open betreft een evenement van een week, waarbij potentiële leden gratis tennislessen kunnen volgen op de kwalitatieve gravelbanen van tennisvereniging S.V.V. Geadviseerd wordt om rondom dit evenement promotie te maken en na afloop een kortingsactie te starten.

Inhoud

Hoofdstuk 1: Inleiding.....	7
Hoofdstuk 2: Situatieschets.....	9
Paragraaf 2.1: Interne analyse.....	9
Paragraaf 2.2: Externe analyse.....	11
Paragraaf 2.3: SWOT-analyse.....	14
Hoofdstuk 3: Probleemformulering.....	15
Paragraaf 3.1: Aanleiding.....	15
Paragraaf 3.2: Probleemstelling.....	15
Paragraaf 3.3: Doelstelling.....	16
Paragraaf 3.4: Deelvragen.....	16
Paragraaf 3.5: Onderzoeksdoelgroepen	17
Paragraaf 3.6: Grenzen aan het onderzoek.....	17
Hoofdstuk 4: Theoretisch kader.....	19
Paragraaf 4.1: Theorieën, publicaties en onderzoeken.....	19
Paragraaf 4.2: Gekozen theorie en conceptueel model.....	22
Paragraaf 4.3: Relevante aspecten theorie en conceptueel model.....	24
Paragraaf 4.4: Hypothesen.....	24
Hoofdstuk 5: Methodologie.....	25
Paragraaf 5.1: Verantwoording keuze onderzoeksdoelgroepen.....	25
Paragraaf 5.2: Methode van onderzoek.....	26
Paragraaf 5.3: Operationalisatie per onderwerp.....	28
Paragraaf 5.4: Aanpak per onderzoeksdoelgroep.....	29
Hoofdstuk 6: Resultaten.....	31
Paragraaf 6.1: Resultaten sleutelfactoren voor succes.....	31
Paragraaf 6.2: Resultaten sterke punten.....	33
Paragraaf 6.3: Resultaten klantbehoeftes.....	34
Paragraaf 6.4: Resultaten positionering concurrenten.....	37
Hoofdstuk 7: Conclusies.....	39
Paragraaf 7.1: Conclusies sleutelfactoren voor succes.....	39
Paragraaf 7.2: Conclusies sterke punten.....	39
Paragraaf 7.3: Conclusies klantbehoeftes.....	39
Paragraaf 7.4: Conclusies positionering concurrenten	40
Paragraaf 7.5: Uitkomst hypothesen.....	40
Paragraaf 7.6: Eindconclusie.....	41

Hoofdstuk 8: Aanbevelingen.....	42
Paragraaf 8.1: De positioneringskeuze.....	42
Paragraaf 8.2: Communicatie en ledenwerving.....	43
Hoofdstuk 9: Implementatieplan.....	46
Literatuurlijst.....	48
Bijlagen	
Bijlage A <i>Cijfers ledenverloop en beëindigde lidmaatschappen</i>	2
Bijlage B <i>Vooronderzoek opzeggedenen ex-leden</i>	3
Bijlage C <i>Volledige situatieschets</i>	4
Bijlage D <i>Topic guide huidige leden</i>	18
Bijlage E <i>Topic guide potentiële leden</i>	20
Bijlage F <i>Topic guide bestuursleden</i>	22
Bijlage G <i>Respondentschema's</i>	24
Bijlage H <i>Verbatims interviews huidige leden</i>	26
Bijlage I <i>Verbatims interviews potentiële leden</i>	117
Bijlage J <i>Verbatims interviews bestuursleden</i>	180
Bijlage K <i>Analyseschema sleutelfactoren voor succes</i>	190
Bijlage L <i>Analyseschema sterke punten</i>	197
Bijlage M <i>Analyseschema's klantbehoeftes</i>	200
Bijlage N <i>Logboek</i>	207

Hoofdstuk 1 Inleiding

Sportvereniging Voorhout, ofwel tennisvereniging S.V.V., is een tennisclub gevestigd in Voorhout. De zomervereniging kent een actief seizoen vanaf half maart tot begin oktober. De vereniging wordt geleid door een bestuur bestaande uit zeven vrijwilligers met verschillende functies. Daarnaast zijn er leden vrijwillig actief door bijvoorbeeld het organiseren van toernooien en activiteiten. Bij tennisvereniging S.V.V. kunnen tennissers zowel recreatief als competitief hun sport beoefenen. Daarbij ligt de focus op het zijn van een 'gezelligheidsvereniging' (S.V. Voorhout, z.d.).

De tennisvereniging heeft sinds de start van het seizoen van 2014 een nieuw bestuur. Dit bestuur voelt zich genoodzaakt onderzoek te laten doen omdat het ledenaantal van tennisvereniging S.V.V. de laatste vijf jaar sterk gedaald is met maar liefst 33,9 procent (zie Bijlage A *Cijfers ledenverloop en beëindigde lidmaatschappen tennisvereniging S.V.V.*). Om te achterhalen waarom dit probleem zich voordoet en met welk specifiek probleem tennisvereniging S.V.V. te maken heeft, is er een vooronderzoek uitgevoerd, is de markt waarin tennisvereniging S.V.V. zich bevindt verkend en is gesproken met bestuursleden van tennisvereniging S.V.V.

Het vooronderzoek betrof onderzoek naar de reden van opzegging door ex-leden. Uit dit vooronderzoek blijkt dat de opzeggingen van leden niet te verwijten valt aan de tennisvereniging (zie Bijlage B *Vooronderzoek opzeggedenen ex-leden*). De ex-leden hadden voornamelijk opgezegd omdat ze waren verhuisd, de interesse in de tennissport kwijt waren of ze hadden een blessure. Tennisvereniging S.V.V. kan daar geen invloed op uitoefenen. Daarnaast blijkt uit een landelijk onderzoek van de Koninklijke Nederlandse Lawn Tennis Bond, dat de drie meest genoemde redenen voor het opzeggen van een lidmaatschap, blessure, tijdgebrek en verhuizing zijn (KNTLB, 2014). Uit beide onderzoeken kwam naar voren dat +/- 5% koos voor het bespelen van een andere sport. Als tennisvereniging S.V.V. het ledenaantal wil laten stijgen, moeten zij zich focussen op ledenwerving en niet op ledenbehoud.

Om te achterhalen hoe Tennisvereniging S.V.V. het beste zijn leden kan werven is de markt waarin tennisvereniging S.V.V. zich bevindt verkend en is er gesproken met bestuursleden. Hieruit werd duidelijk dat tennisvereniging S.V.V. zich in een markt bevindt met sterke concurrentie. Sinds vijf jaar is tennisvereniging S.V.V. ingehaald door hun grootste concurrent met betrekking tot het aantal leden. Deze concurrent is Tennispark Oosthout, de andere tennisvereniging gevestigd in Voorhout. Tennispark Oosthout had voorheen altijd een lager ledenaantal dan Tennisvereniging S.V.V., maar sinds vijf jaar heeft Tennispark Oosthout meer leden (H. Grondel, 13 maart 2015; R. Ubink, 20 november 2014). De reden dat Tennispark Oosthout tegenwoordig een hoger ledenaantal heeft komt door de grotere hoeveelheid nieuwe aanmeldingen en niet door de verschillen in het aantal afmeldingen. Beide verenigingen hebben rond de 65 afmeldingen per jaar (A. Mens, 21 april 2015; R. Ubink, 21 april 2015). In een markt met belangrijke concurrentie is het van belang om over onderscheidende capaciteiten te beschikken (Ohmae, 1982, p.37). Tennisvereniging S.V.V. bevindt zich in een markt waarin het belangrijk is onderscheidend te zijn van zijn concurrenten omdat de concurrent meer leden werft en een hoger ledenaantal heeft.

Tevens stelt Marketingbureau voor de sport, Rijnhout Sport Consultancy, dat een juiste positionering van belang is voor het werven van leden. Op de website van Rijnhout Sport Consultancy (www.rcs-ledenwerving.nl) staan voorbeelden van sportverenigingen die door zich te positioneren meer leden hebben geworven. Hier staat tevens een voorbeeld bij van een tennisvereniging.

Omdat Rijnhout Sport Consultancy aantoont dat positioneren van belang is voor het werven van leden en de concurrent meer leden werft dan tennisvereniging S.V.V., kan geconcludeerd worden dat tennisvereniging S.V.V. kampt met een positioneringsprobleem. Door zich te positioneren kan tennisvereniging S.V.V. een positie in de markt innemen en opvallen bij potentiële leden waardoor het voor deze leden aantrekkelijker wordt om bij tennisvereniging S.V.V. lid te worden dan bij de concurrentie, zodat tennisvereniging S.V.V. meer leden werft.

De vraag die centraal staat bij dit onderzoek is als volgt:

“Hoe kan tennisvereniging S.V.V. zich het beste positioneren zodat ze meer leden werft?”

Deze vraag zal beantwoord worden door middel van deskresearch, een theorie met bijpassend conceptueel model en kwalitatief onderzoek.

Het kwalitatieve onderzoek is gehouden onder huidige en potentiële leden. De interviews zijn in openbare gelegenheden en bij respondenten thuis afgenomen in de maand november. De deelvragen die door middel van het kwalitatieve onderzoek beantwoord zijn, zijn: Wat zijn de sleutelfactoren voor succes binnen de markt van tennisvereniging S.V.V.? Wat zijn de sterke punten van tennisvereniging S.V.V.? Wat zijn de behoeftes van de potentiële en huidige leden van tennisvereniging S.V.V.?

Deze inleiding is het eerste hoofdstuk van dit rapport. Het tweede hoofdstuk betreft een situatieschets waarin een interne-, externe- en SWOT-analyse beschreven staat. Daarna volgt het hoofdstuk de probleemformulering, vervolgens wordt het theoretisch kader beschreven, dan de methodologie, de resultaten, de conclusies en aanbevelingen en als laatste het implementatieplan.

Hoofdstuk 2 Situatieschets

De situatieschets is bedoeld om een duidelijk beeld te schetsen van de ontwikkelingen in de markt waarin tennisvereniging S.V.V. zich bevindt. De situatieschets bestaat uit een interne en externe analyse. De uitkomsten van deze analyses dienen als input voor de SWOT-analyse. De SWOT-analyse staat onderaan dit hoofdstuk beschreven. De informatie op de website van Intemarketing (www.intemarketing.nl) is gebruikt als basis voor de keuzes voor de analyses van de situatieschets.

Paragraaf 2.1 Interne analyse

Uit de interne analyse moet blijken wat de sterke en de zwakke punten zijn van tennisvereniging S.V.V. In deze paragraaf is een korte samenvatting weergegeven van de interne analyse, verdeeld in drie verschillende onderwerpen: organisatie, marketing en financiële situatie. De interne analyse is kort samengevat, de volledige interne analyse is weergegeven in Bijlage C *Volledige situatieschets*. De informatie is vergaard via de website van S.V. Voorhout (www.swoorhout.nl).

Organisatie

Tennisvereniging S.V.V. is een zomervereniging met een actief seizoen van half maart tot begin oktober. De vereniging wordt geleid door een bestuur bestaande uit zeven vrijwilligers met verschillende functies. De vereniging beschikt over acht tennisbanen, waarvan zes gravelbanen en twee probounce all-weather banen, een horecagelegenheid met daarin kleedkamers en toiletten, en een groot terras. Naast het bestuur zijn er meer vrijwilligers actief voor de vereniging, zij organiseren de activiteiten of vervullen een functie binnen de verschillende commissies. De vereniging volgt geen strategie maar werkt vanuit specifieke doelen, zoals het doel dat ze aankomend seizoen meer leden willen werven en een onderhoudsplan willen opstellen. 'Het personeel' van tennisvereniging S.V.V. beschikt over een aantal vaardigheden, de banenploeg is in staat de gravelbanen op hoge kwaliteit te houden en de tennistrainers staan bekend als goede tennistrainers (R. Grondel, 17 februari 2015). Daarnaast is tennisvereniging S.V.V. gelegen in een mooie en rustige omgeving (R. Grondel, 17 februari 2015).

Marketing

De marketing wordt weergegeven aan de hand van de marketingmix. De marketingmix bestaat uit vier P's: product, prijs, promotie en plaats. De huidige invulling van de marketingmix van tennisvereniging S.V.V. is hieronder weergegeven:

Product

Het product dat tennisvereniging S.V.V. beschikbaar stelt voor leden is een lidmaatschap waaronder verschillende diensten en mogelijkheden vallen. Hieronder vallen het gebruik van de faciliteiten, mee kunnen doen aan toernooien, competitie kunnen spelen en tennisles volgen. Een ander 'product' van tennisvereniging is de website van tennisvereniging S.V.V., de website is voor iedereen toegankelijk.

Sommige links en informatie zijn alleen te verkrijgen wanneer er ingelogd is door leden.

Tennisvereniging S.V.V. geeft aan dat de website een zwak punt is, bestuurslid Chris Kuiten noemt de website chaotisch en onoverzichtelijk.

Prijs

De prijzen voor een lidmaatschap zijn als volgt:

- Junioren (tot en met 16 jaar): €82,50;
- Jonge senioren (van 17 t/m 19 jaar): €112,50;
- Senioren (vanaf 20 jaar): € 162,50.

Een lidmaatschap is geldig voor één seizoen (vanaf half maart tot begin oktober).

Promotie

Tennisvereniging S.V.V. doet aan het begin van elk seizoen mee met De Open Tennisdagen. Dit is een landelijk evenement waar je als tennisvereniging aan mee kan doen via de KNLTB. Voor dit evenement wordt promotie gedaan. Er wordt in Voorhout geflyerd en er worden posters en vlaggen opgehangen. De deelnemers van dit evenement krijgen op deze dag een eigen gemaakte flyer mee waarop een kortlopende kortingsactie wordt aangeboden met betrekking tot een lidmaatschap. Binnen een week na het evenement wordt een e-mail verzonden met als doel de potentiële leden in actie te laten komen om lid te worden. Naast dit evenement en de promotie eromheen doet tennisvereniging S.V.V. op dit moment niets aan ledenwerving (M. van der Hulst, 20 september 2014).

Plaats

Het product dat tennisvereniging S.V.V. 'levert' is uitsluitend te gebruiken bij het tennispark. Het tennispark is zeer centraal gelegen en makkelijk te bereiken met verschillende vervoersmiddelen. Het bus- en treinstation is op loopafstand en vanaf de hoofdstraat in Voorhout is het 5 minuten rijden per fiets of auto. Bij het sportpark is een grote parkeerplaats waar gratis geparkeerd kan worden.

Financiële situatie

Afgelopen twee seizoenen heeft tennisvereniging S.V.V. een voordelig saldo behaald. Er is echter begroot dat aankomend seizoen een negatief saldo zal ontstaan van €5000. De verschillen met de voorgaande twee seizoenen zit met name in het bedrag dat wordt geïncasseerd middels contributiebijdragen en de investeringen die zijn begroot. Tennisvereniging S.V.V. verwacht dat de contributiebijdragen dit seizoen €10.000 minder zal opleveren dan het seizoen ervoor. Ook is begroot aankomend seizoen €12.000 te investeren aan onder anderen onderhoud van de banen en het terras. Daarnaast is begroot dat de inkomsten aan les gelden gaat halveren. Sponsorgelden en pacht zijn vrijwel gelijk begroot als voorgaande seizoenen. Voor ledenwerving is aankomend seizoen €3000,- beschikbaar gesteld in de begroting. Dit bedrag dient verdeeld te worden naar De Open Tennisdagen en overige activiteiten die als doel hebben leden te werven (S.V. Voorhout, 2014).

Paragraaf 2.2 Externe analyse

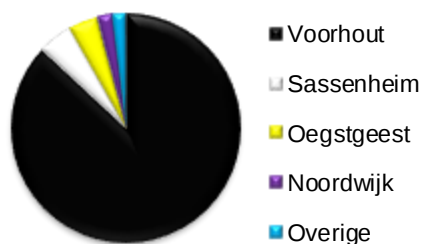
Uit de externe analyse moet blijken wat de kansen en de bedreigingen zijn voor tennisvereniging S.V.V. Dit wordt in kaart gebracht aan de hand van een afnemers-, een bedrijfstak-, en een concurrentenanalyse. Dit betreft een korte samenvatting van de externe analyse, de volledige externe analyse is weergegeven in Bijlage C *Volledige situatieschets*.

Afnemersanalyse

De afnemers die geanalyseerd zijn, zijn de potentiële en huidige leden van tennisvereniging S.V.V.

Huidige leden

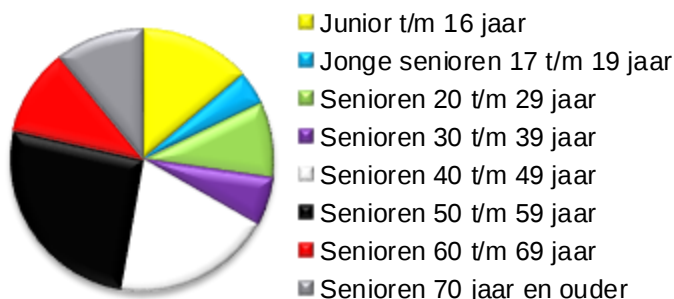
De huidige leden zijn voornamelijk Voorhouters. Dit is te zien in onderstaande cirkeldiagram. Noordwijk en Sassenheim zijn de naastgelegen dorpen van Voorhout. Ook zijn er enkele Oegstgeesters, dit valt echter te verklaren doordat de tennistrainer van tennisvereniging S.V.V. en zijn familie in Oegstgeest wonen en een groot deel van zijn familie lid is van de vereniging.



Figuur 2.1

Woonplaats huidige leden tennisvereniging S.V.V.

De leeftijdsverdeling van de leden van tennisvereniging S.V.V. is afgebeeld in onderstaand cirkeldiagram. De leeftijdsindeling is gemaakt op basis van de indeling die de vereniging heeft gemaakt voor de contributiebedragen. Daarnaast zijn de senioren opgedeeld in groepen van 10 jaar.



Figuur 2.2

Leeftijd huidige leden tennisvereniging S.V.V.

Uit het ledenbestand blijkt dat de geslachtsverdeling bij de huidige leden gelijk is.

Er zitten grote verschillen in wat leden doen met 'het product' van tennisvereniging S.V.V. Zo zijn er actieve leden en minder actieve leden, competitieve leden en recreatieve leden. Een globale verdeling is dat competitieve leden meedoen met de KNLTB-competitie, vrij tennissen en meedoen met het open toernooi. De recreatieve leden spelen vrij of doen mee met de interne laddercompetitie en tennistoernooitjes (M. van der Hulst, 20 september 2014). Het is in de tenniswereld een ongeschreven regel om na het spelen van wedstrijden na afloop een drankje met elkaar te drinken in de kantine.

Potentiële leden

Potentiële leden zijn mensen die overgehaald zouden kunnen worden om een deel van hun tijd en geld te besteden aan een lidmaatschap bij tennisvereniging S.V.V. Het is aannemelijk dat mensen hun sport en hobby zo dichtbij mogelijk willen beoefenen. Dit blijkt ook uit de analyse van de huidige leden van tennisvereniging S.V.V. Daarom wordt de selectie gemaakt naar Voorhouters.

De Voorhouters kunnen mannen of vrouwen van elke leeftijd zijn, die graag in hun vrijetijd iets aan sport doen, het belangrijk vinden dat dit gezelligheid met zich mee brengt en tennis als een potentiële optie hiervoor beschouwen. Daarnaast kan deze groep nog ingedeeld worden in twee groepen:

- Voorhouters die momenteel niet lid zijn bij een tennisvereniging;
- Voorhouters die momenteel lid zijn bij een andere tennisvereniging.

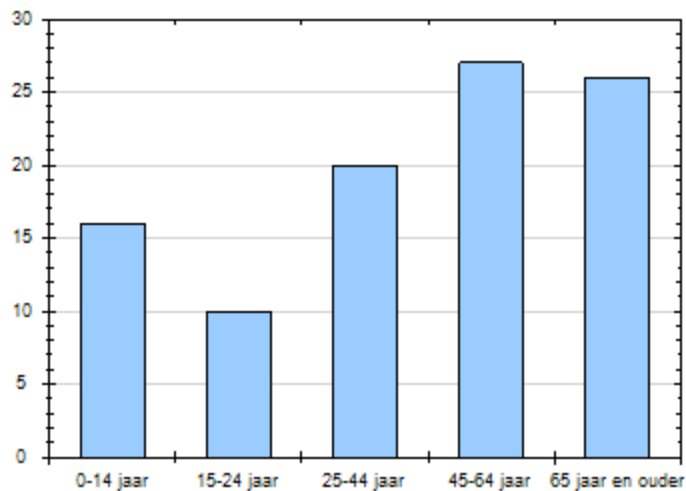
Potentiële leden zullen waarschijnlijk in contact willen komen met huidige leden, aangezien tennis niet alleen gespeeld kan worden. Met uitzondering van een potentieel lid die lid is geworden samen met medespelers of huidige leden kent waarmee gespeeld kan worden. Tennisles volgen en meedoen met interne toernooien waarbij er als individu ingeschreven kan worden zijn middelen waardoor een nieuw lid in contact kan komen met huidige leden.

Bedrijfstakanalyse

De bedrijfstakanalyse dient inzicht te geven in de aantrekkelijkheid van de markt waarin tennisvereniging S.V.V. actief is. Dit wordt gedaan aan de hand van een DESTEP-analyse. De meest relevante uitkomsten van de DESTEP-analyse zijn hieronder weergegeven, de volledige uitwerking van deze analyse is weergegeven in Bijlage C *Volledige situatieschets*.

Demografisch

Omdat de potentiële en huidige leden van tennisvereniging S.V.V. voornamelijk Voorhouters zijn, worden de Voorhoutse demografische factoren belicht. Voorhout is tegenwoordig onderdeel van gemeente Teylingen. Voorhout heeft 15.305 inwoners. In figuur 2.3, weergegeven op de volgende bladzijde, is de leeftijdsverdeling te zien. Deze informatie is afkomstig van de website van Centraal Bureau voor de Statistiek (www.cbsinuwbuurt.nl).



Figuur 2.3

Leeftijdsverdeling inwoners Voorhout

Een algemeen demografische ontwikkeling is de toenemende vergrijzing in Nederland (Centraal Bureau voor de Statistiek, z.d.). De ouderen in Nederland zijn vooral op zoek naar sporten en activiteiten die tot een hoge leeftijd uitgevoerd kunnen worden en een sociaal karakter hebben (Sport-Koepel, 2014).

Economisch

De sporteconomie is een stabiele factor in Nederland. De uitgaven aan een sport door Nederlandse huishoudens is een aandeel van 1% van het bruto nationaal product en zo is dit al jaren. Tijdens crisistijden zijn Nederlanders blijven sporten en geld blijven besteden aan sport (Sportnext, 2013).

In Voorhout, de plaats waar tennisvereniging S.V.V. gevestigd is, worden regelmatig nieuwbouwwijken gebouwd. Vele nieuwe gezinnen uit steden of andere dorpen vestigen zich in deze plaats (Teylingen, z.d.).

Sociaal-cultureel

Tennis is in Nederland de tweede sport qua hoeveelheid verenigingen en leden, op één staat voetbal. Vanaf de leeftijd 35+ staat tennis op nummer één als meest gespeelde sport. De meeste tennissers zijn de tussen de 40 en 55 jaar oud (KNLTB, 2015).

Volgens de KNLTB (2015) is gravel de beste baansoort en genieten gravelbanen nog steeds de voorkeur voor tennissers. De KNLTB vindt het zorgwerkend dat het aantal gravelbanen in Nederland in hoog tempo daalt.

Concurrentieanalyse

De belangrijkste concurrent van tennisvereniging S.V.V. is Tennispark Oosthout. Beide verenigingen zijn gevestigd in Voorhout. Sinds vijf jaar heeft Tennispark Oosthout meer leden dan tennisvereniging S.V.V. (H. Grondel, 13 maart 2015). Tennispark Oosthout heeft tussen de 800 en 900 leden (R. Ubink, 20 november 2014). De reden dat Tennispark Oosthout tegenwoordig een hoger ledenaantal heeft komt door de grotere hoeveelheid nieuwe aanmeldingen en niet door de verschillen in het aantal afmeldingen. Beide verenigingen hebben rond de 65 afmeldingen per jaar (A. Mens, 21 april 2015; R. Ubink, 21 april 2015). Tennispark Oosthout doet evenveel aan ledenwerving als Tennisvereniging S.V.V. Het unieke van Tennispark Oosthout is dat er het gehele jaar getennist kan worden en er voor de winter- en zomerseizoen aparte lidmaatschappen kunnen worden aangeschaft, dit wordt duidelijk op de website van Tennispark Oosthout (www.tpo.nl). Tennispark Oosthout heeft een grote interne laddercompetitie, deze laddercompetitie is groter en beter georganiseerd dan die van Tennisvereniging S.V.V. (C. Kuiten, 10 november 2014). Het bestuur van tennisvereniging S.V.V. geeft aan dat tennisvereniging S.V.V. bekend staat als een jonge vereniging met veel jonge leden en tennispark Oosthout als vereniging met voornamelijk ouderen en recreanten. Dit wordt beaamd door de eigenaar van Tennispark Oosthout (R. Ubink, 21 april 2015).

Paragraaf 2.3 SWOT-analyse

In deze paragraaf is een SWOT-analyse weergegeven. De SWOT-analyse is een samenvatting van de interne en externe analyse en beschrijft hierbij wat de sterke punten, zwakke punten, kansen en bedreigingen zijn voor tennisvereniging S.V.V.

Tabel 2.1

SWOT-analyse tennisvereniging S.V.V.

Sterke punten	Zwakke punten
* Duidelijke kernwaarde 'gezelligheidsvereniging'; * Gemakkelijk bereikbaar; * Gratis parkeren; * Goede tennistrainers; * Kwalitatieve gravelbanen; * Mooie en rustige omgeving; * Deelname landelijk KNLTB evenement.	* Dalend ledenaantal; * Verslechterde financiële situatie; * Chaotische en onduidelijke website; * Slecht georganiseerde laddercompetitie; * Ontbreken strategisch plan; * Niet aantrekkelijk voor tennissers buiten Voorhout.
Kansen	Bedreigingen
* Populariteit gravelbanen; * Vergrijzing; * Groeiende gemeente.	* Concurrent gehele jaar geopend; * Jaarlidmaatschap bij concurrent relatief gezien goedkoper.

Hoofdstuk 3 Probleemformulering

De probleemformulering gaat dieper in op het probleem van tennisvereniging S.V.V. Allereerst worden de aanleiding en de probleemstelling beschreven. Om het probleem helder in kaart te brengen is een centrale vraag geformuleerd. Deze vraag loopt als een rode draad door het onderzoek en sluit aan bij het doel van het onderzoek. Het doel wordt geformuleerd in een doelstelling. Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden en af te bakenen, is er een aantal deelvragen opgesteld. Tot slot wordt behandeld bij welke doelgroep het onderzoek wordt afgenomen en wat de grenzen zijn aan dit onderzoek.

Paragraaf 3.1 Aanleiding

Het bestuur van tennisvereniging S.V.V. voelt zich genoodzaakt onderzoek te laten doen omdat het ledenaantal van tennisvereniging S.V.V. de laatste vijf jaar met maar liefst 33,9 procent gedaald is (zie Bijlage A *Cijfers ledenverloop en beëindigde lidmaatschappen tennisvereniging S.V.V.*).

Zoals in de inleiding beschreven staat is er een vooronderzoek uitgevoerd onder de ex-leden van tennisvereniging S.V.V. om te achterhalen waarom zij hun lidmaatschap hebben opgezegd. Uit dit vooronderzoek is gebleken dat tennisvereniging S.V.V. geen invloed kan uitoefenen op het aantal opzeggingen omdat de voornaamste redenen voor het opzeggen van een lidmaatschap, verhuizing, de interesse in de tennissport kwijt of blessure zijn (zie Bijlage B *Vooronderzoek opzeggedenen ex-leden*). Als tennisvereniging S.V.V. een groter ledenaantal wil krijgen moet de vereniging dus focussen op ledenwerving.

Rijnhout Sport Consulty toont op zijn website aan (www.rcs-ledenwerving.nl) dat positioneren van belang is voor het werven van leden. Positioneren is tevens van belang voor tennisvereniging S.V.V. omdat de grootste concurrent meer leden werft dan tennisvereniging S.V.V. (A. Mens, 21 april 2015; R. Ubink, 21 april 2015). Door zich te positioneren kan tennisvereniging S.V.V. een positie in de markt innemen en opvallen bij potentiële leden waardoor het voor potentiële leden aantrekkelijker wordt om bij tennisvereniging S.V.V. lid te worden dan bij de concurrentie, zodat tennisvereniging S.V.V. meer leden werft.

Paragraaf 3.2 Probleemstelling

Voor het onderzoek is een centrale vraag geformuleerd, de vraag is als volgt:

“Hoe kan tennisvereniging S.V.V. zich het beste positioneren zodat ze meer leden werft?”

Het uiteindelijke doel van tennisvereniging S.V.V. is meer leden werven. Het probleem en tevens de centrale vraag is gespecificeerd aan de hand van het analyseren van de markt en het spreken met bestuursleden. Hieruit is duidelijk geworden dat tennisvereniging S.V.V. kampt met een positioneringsprobleem (tennisvereniging S.V.V. bevindt zich in een markt met sterke concurrentie, waarbij de concurrent meer leden werft dan tennisvereniging S.V.V.).

Een algemene definitie van het begrip positioneren is het creëren van een onderscheidende positie ten opzichte van de concurrentie in het brein van de doelgroep (Essink-Matzinger & Gerritsen-van Veghel, 2006, p. 105). Tennisvereniging S.V.V. wil meer leden werven door op te vallen en een breinpositie te krijgen bij de doelgroep door een onderscheidende positie ten opzichte van zijn concurrenten in te nemen.

Paragraaf 3.3 Doelstelling

De doelstelling is als volgt:

Inzicht verkrijgen in de sleutelfactoren voor succes binnen de markt van tennisvereniging S.V.V., de sterke punten van tennisvereniging S.V.V., de klantbehoeften en de positionering van de concurrenten om ten einde tennisvereniging S.V.V. op 26 mei te voorzien van een onderzoeks- adviesrapport betreffende de positionering van de vereniging.

Aan de hand van de inzichten kan tennisvereniging S.V.V. geadviseerd worden hoe zij een onderscheidende positie in de markt kunnen verkrijgen zodat zij opvallen bij de doelgroep en er een breinpositie gecreëerd wordt bij de doelgroep. Met sleutelfactoren voor succes wordt bedoeld welke factoren in de markt van tennisvereniging S.V.V. voor succes zorgen. Hier wil tennisvereniging S.V.V. inzicht in krijgen zodat zij kunnen leren van het succes van andere tennisverenigingen. De sterktes moeten in kaart worden gebracht zodat duidelijk wordt hoe tennisvereniging S.V.V. zich in de markt kan inzetten. De klantbehoeftes moeten duidelijk worden zodat de positionering aansluiting kan vinden bij de doelgroep. En de positionering van de concurrenten moet duidelijk worden zodat het onderscheidend vermogen van tennisvereniging S.V.V. duidelijk wordt.

Paragraaf 3.4 Deelvragen

De deelvragen zijn de vragen die gezamenlijk bijdragen aan het uiteindelijke antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek. De verantwoording hiervan volgt in hoofdstuk 5 van dit rapport. De antwoorden op de deelvragen worden vergaard door field- en deskresearch.

Schuingedrukte vragen geven aan gebruik te maken van fieldresearch. Onderstreepte vragen van deskresearch. Zijn de vragen zowel schuingedrukt als onderstreept dan maken ze gebruik van beide methoden.

De deelvragen zijn als volgt:

Deelvraag 1: Wat zijn de sleutelfactoren voor succes binnen de markt van tennisvereniging S.V.V.?

Deelvraag 2: Wat zijn de sterke punten van tennisvereniging S.V.V.?

Deelvraag 3: Wat zijn de behoeftes van de huidige en potentiële leden van tennisvereniging S.V.V. t.a.v. een lidmaatschap bij de vereniging?

Deelvraag 4: Wat is de positionering van de concurrenten van tennisvereniging S.V.V.?

Paragraaf 3.5 Onderzoeksdoelgroepen

Voor dit onderzoek zijn twee onderzoeksdoelgroepen gekozen omdat beide doelgroepen inzichten kunnen verschaffen en beide doelgroepen behoren tot de categorie 'eindklanten'. Deze categorie is afgeleid uit de tabel 'Bij positioneren te onderscheiden doelgroepen' (Riezebos & Van der Grinten, 2008, p.102). Omdat de keuze voor een specifiekere doelgroep pas gemaakt dient te worden in een verder stadium (bij het kiezen en het scherp stellen van een positionering), wordt de gehele categorie eindklanten als onderzoeksdoelgroep gebruikt (Riezebos & Van der Grinten, 2008, pp.147-148). De uitgebreide verantwoording van de onderzoeksdoelgroepen wordt beschreven in hoofdstuk 5 van dit rapport.

Doelgroep 1: potentiële leden van tennisvereniging S.V.V.

De helft van deze doelgroep is momenteel lid bij een concurrerende tennisvereniging, de andere helft niet, zodat de gehele groep potentiële leden gebruikt wordt voor dit onderzoek.

Mannen of vrouwen vanaf 18 jaar, die graag in hun vrijetijd iets aan sport doen, het belangrijk vinden dat dit gezelligheid met zich mee brengt, tennis als een potentiële optie hiervoor beschouwen en woonachtig zijn in Voorhout.

Doelgroep 2: huidige leden van tennisvereniging S.V.V.

Alle huidige leden van tennisvereniging S.V.V., met uitzondering van de jeugdleden.

Paragraaf 3.6 Grenzen aan onderzoek

Dit onderzoek beperkt zich tot de huidige en potentiële leden. De ex-leden zijn ondervraagd tijdens het vooronderzoek (Zie Bijlage B *Vooronderzoek opzeggedenen ex-leden*). Uit dit onderzoek is genoeg informatie vergaard waardoor bleek dat ex-leden niet relevant zijn voor dit onderzoek.

Dit onderzoek beperkt zich met de potentiële leden tot Voorhouters omdat het aannemelijk is dat mensen dicht bij huis sporten en dit ook blijkt uit het ledenbestand van de verenigingen in Voorhout. Tennisvereniging S.V.V. haar ledenbestand bestaat voor 90 procent aan Voorhouters (zie Bijlage C *Volledige situatieschets*) en de voetbal- en hockeyvereniging in Voorhout geven ook aan alleen maar Voorhoutse leden te bezitten (J. Regeer, 3 januari 2015; E. Braggaar, 6 januari 2015).

De gemeente heeft geen gegevens verzameld zodat concreet aangetoond kan worden dat Voorhouters in Voorhout sporten.

Voor het analyseren van de concurrenten beperkt dit onderzoek zich tot de directe concurrenten. Omdat, volgens expert op het gebied van concurrentiestrategieën Michael Porter, directe concurrenten de belangrijkste concurrenten zijn (Porter, 1985, pp.11-19). Directe concurrenten zijn concurrenten die één of meer dezelfde diensten aanbieden, in dit geval de mogelijkheid om bij een tennisvereniging lid te zijn. Daarnaast blijkt uit een onderzoek van de KNLTB (2015) dat maar +/- 5% ex-tennissers hun lidmaatschap hebben opgezegd voor het beoefenen van een andere sport. De directe concurrenten waar dit onderzoek zich tot beperkt, zijn de dichtstbijzijnde tennisverenigingen.

Volgens de opdrachtgever kiezen tennissers hun vereniging uit op basis van de afstand tussen woning en vereniging en of er mensen die ze kennen lid zijn bij die vereniging. De dichtstbijzijnde tennisverenigingen en die volgens de opdrachtgever de belangrijkste directe concurrenten zijn: Tennispark Oosthout, Sassenheimse tennisvereniging, Tennisclub Noordwijk en Tennisclub Gevers.

Het analyseren van de positionering van de concurrenten beperkt zich tot het vergaren van informatie via internet. Dit omdat het niet gewenst en gepast is om de concurrenten inhoudelijke vragen te stellen over hun strategieën.

Bij de onderzoeksdoelgroep 'huidige leden' worden de jeugdleden buiten beschouwing gelaten. In een gesprek met de opdrachtgever gaf de opdrachtgever aan te weten wat de bevindingen zijn van jeugdleden. De opdrachtgever is van mening dat dit geen toegevoegde waarde heeft voor het oplossen van het probleem. Daarnaast vindt de opdrachtgever het vervelend deze doelgroep (of de ouders) te benaderen voor onderzoek.

Hoofdstuk 4 Theoretisch kader

Dit hoofdstuk brengt relevante onderzoeken, publicaties en theorieën in kaart die belangrijk zijn voor het beantwoorden van de centrale vraag. Vervolgens wordt een positioneringstheorie gekozen die het beste aansluit bij het probleem van tennisvereniging S.V.V.

Paragraaf 4.1 Theorieën, publicaties en onderzoek

In de inleiding en de aanleiding staat beschreven waarom tennisvereniging S.V.V. zich wenst te positioneren. Een aanvulling daarop is dat een goede positionering ervoor zorgt dat een merk de aandacht van klanten trekt en dat de door communicatie aangedragen associaties relevant genoeg zijn om het merkproduct te kopen (Riezebos & Van der Grinten, 2008, p.10). Dit is relevant voor tennisvereniging S.V.V. omdat het uiteindelijk doel is meer leden te werven ofwel lidmaatschappen te verkopen.

Er zijn verschillende positioneringstheorieën die beschrijven hoe een positionering het best ontwikkeld dient te worden en wat positioneren inhoudt. Deze theorieën onderscheiden zich met name op basis van waar ze zich op focussen. Sommige hebben een inside-out focus en andere een outside-in focus, daarnaast zijn er theorieën die stellen dat het focussen op beiden kanten belangrijk is. Met de zogenoemde inside-out focus wordt bedoeld een positionering ontwikkelen die focust op de eigen kwaliteiten terwijl de outside-in benadering juist de focus legt op de omgeving. De positioneringstheorieën die behandeld worden zijn van Hamel & Prahalad, Treacy & Wiersema, Porter en Ohmae. Deze positioneringsstrategieën zijn gekozen omdat deze theorieën bestempeld zijn als de meest belangrijke management modellen voor strategie en positionering (Trompenaars & Coebergh, 2014). De ontwikkelingen en het belang van positioneren bij sportverenigingen worden eerst in kaart gebracht. De informatie beschreven in deze paragraaf is samengesteld aan de hand van theorieën, publicaties en onderzoeken.

Positionering sportverenigingen

Vroeger waren sportverenigingen interesse gebonden ledenorganisaties (Boesekool, Lucassen, Waardenburg & Kemper, 2011). Dit houdt in dat een organisatie er is voor de leden en door diezelfde leden wordt ondersteund. In de traditionele sportvereniging vormde de 'passie' voor een specifieke sport het centrale en verbindende cultuuraspect. Maar de tijden zijn veranderd voor sportverenigingen. Het wordt voor sportverenigingen steeds belangrijker om te veranderen en te positioneren aan de veranderde samenleving. De hulpmiddelen van de overheid worden schaarser waardoor het succes van een vereniging aankomt op de inzet en kwaliteiten van de organisatie. Hier kunnen grote verschillen in ontstaan omdat verenigingen geleid worden door vrijwilligers. Veel verenigingen hebben geen beleidsplan of handelen hiernaar (Nuijten, 2013, p.6).

Daarnaast stelt strateeg en marketeer Martin Dijkstra dat veel verenigingen willen groeien, omdat het ledenaantal daalt doordat de samenleving in rap tempo verandert en er steeds meer hoogopgeleide, multiculturele, mondige en zelfredzame mensen zijn die nu eenmaal minder snel geneigd zijn zich bij

een vereniging aan te sluiten. Verenigingen hebben bijna allemaal dezelfde uitdaging: ze moeten hun corebusiness actueel houden, aansluiting bij de markt blijven vinden en aantonen en aan leden overbrengen wat hun toegevoegde waarde is. Dit doen zij tot op heden niet, veel verenigingen bieden nog altijd one size fits all. Verenigingen moeten zo snel mogelijk op zoek naar hun rol in de markt en de behoeften waaraan zij tegemoet moeten en kunnen komen (Dijkstra, 2009).

Positioneringstheorieën

Inside-out focus

Auteurs Hamel en Prahalad stellen dat een onderneming moet uitgaan van zijn eigen krachten om zich te onderscheiden van de concurrenten. De focus leggen op eigen kwaliteiten, genaamd kerncompetenties. Een kerncompetentie is een geharmoniseerde combinatie van meerdere middelen en vaardigheden van een product of service van een onderneming die zich onderscheidt van zijn concurrenten. Een kerncompetentie moet aan een drietal criteria voldoen: het geeft een potentiële toegang tot een breed scala aan markten, het eindproduct moet voor de klant voordelen opleveren en het moet lastig te imiteren zijn voor de concurrenten (Hamel & Prahalad, 1990, p.242).

Outside-in focus

Terwijl Hamel en Prahalad stellen dat het belangrijk is om te focussen op de eigen kwaliteiten, stelt Michael Porter dat het belangrijk is om te focussen op de omgeving. Volgens Porter bestaan hierbij drie strategische keuzes, namelijk: kostenleiderschapstrategie, de differentiatiestrategie en de focusstrategie. Kostenleiderschapstrategie is streven naar de laagste prijs in de markt, differentiatiestrategie is focussen op onderscheidende eigenschappen en focusstrategie is focussen op een heel klein segment. Porter stelt dat er gefocust dient te worden op één van de drie strategieën omdat er anders geen concurrentievoordeel kan worden behaald. Deze strategische keuzes kunnen gemaakt worden aan de hand van zijn five forces model. Met dit model kan de omgeving van een organisatie geanalyseerd worden. Hierbij zijn de krachten waarmee de organisatie rekening moet houden: potentiële toetreders, leveranciers, afnemers, substituten en concurrentiekracht van andere spelers in de markt (Porter, 1985, p.11-19).

Een positioneringsstrategie die ook een outside-in focus heeft en stelt dat een organisatie dient te kiezen voor één bepaalde strategie is de theorie van Treacy en Wiersema. Treacy en Wiersema hanteren drie waardestrategieën. Klanten stellen steeds hogere eisen aan hun leveranciers en daarom is het belangrijk om uit te blinken in wat de doelgroep waardeert. De drie waardestrategieën waaruit gekozen dient te worden zijn, operational excellence, product leadership en customer intimacy (Treacy & Wiersema, 1997, p.15-85).

Het verschil tussen de theorie van Porter en die van Treacy en Wiersema is dat bij Treacy en Wiersema de markt waarin een bedrijf opereert buiten beschouwing wordt gelaten en er voornamelijk wordt gekeken naar wat de doelgroep waardeert. Treacy en Wiersema hebben dan ook in

tegenstelling tot de theorie van Porter, de waardestrategie customer intimacy (het bieden van excellent service).

Inside-out + outside-in focus

De theorie van Kenichi Ohmae stelt juist dat het belangrijk is om te focussen op zowel de eigen kwaliteiten als op die van de omgeving. Van alle drie de bovengenoemde theorieën komt er deels iets terug in de theorie van Kenichi Ohmae. Het belangrijkste verschil is dat de strategie van Ohmae niet stelt dat er gekozen dient te worden tot het volgen van één bepaalde strategie. Kenichi Ohmae stelt dat een organisatie dient te focussen op haar eigen kwaliteiten, haar concurrenten en haar klantbehoeftes. Het belangrijke hierbij is dat er een balans is tussen deze drie factoren. Al is de nadruk op één factor meer aanwezig dan ontstaat er een disbalans en kan er geen duurzaam concurrentievoordeel bereikt worden (Ohmae, 1982, pp.91-98).

Conclusie en vertaalslag probleemstelling

Het doel van de theorieën is bij elk beschreven theorie hetzelfde; een onderscheidende concurrentiestrategie vaststellen.. Het afwijkende is de weg naar dit doel. De vraag is welke weg past het beste bij tennisvereniging S.V.V. en kan het meeste succes garanderen.

Omdat een aankoop bij tennisvereniging S.V.V. een lidmaatschap inhoudt waarbij leden lid zijn van een vereniging en een heel seizoen gebruik maken van de producten van tennisvereniging S.V.V., zijn de klantbehoeftes net zo belangrijk als de sterke punten van de tennisvereniging. De leden moeten ten slotte een heel seizoen tevreden blijven en aansluiting vinden bij de positionering zodat de leden na één aankoop, hun aankoop verlengen. Omdat de sterktes daadwerkelijk de behoeftes moeten vervullen en het tevens van belang is om onderscheidend te zijn zodat de vereniging opvalt bij potentiële kopers, sluit de theorie van Kenichi Ohmae het beste aan bij tennisvereniging S.V.V. Tennisvereniging S.V.V. is er bij gebaat dat er een balans is tussen de klantbehoeftes, de sterktes en het onderscheidend vermogen.

Er zijn voorbeelden van bedrijven zoals de Lidl, Action of Apple die laten zien dat het focussen op één bepaalde strategie voor succes zorgt. Echter zijn er diverse onderzoeken die aantonen dat het focussen op één strategie (zoals bij Hamel & Prahalad, Porter en Treacy & Wiersema het geval is) niet per definitie tot succes leidt en dat een strategie waarbij een kruising/balans is in meerdere gevallen succesvoller bleek (Murray, 1988, p.390-400; Dawes & Sharp, 1996, p.1-18). Zo zijn er ook verschillende voorbeelden van bedrijven die een succesvolle positionering hadden waarbij een balans was tussen de sterke eigenschappen, de klantbehoeftes en onderscheidend vermogen, zoals Signapore Airlines, Dell computers, Philips en Route Mobiel (Riezebos & Van der Grinten, 2008, p.152). Omdat in meerdere gevallen een kruisende strategie succesvoller bleek en de theorie van Kenichi Ohmae het beste past bij tennisvereniging S.V.V. staat de theorie van Kenichi Ohmae centraal in dit onderzoek. Daarnaast is de theorie van Kenichi Ohmae betrouwbaar omdat de theorie al sinds 1982 gebruikt wordt, hij inmiddels vijf boeken over strategie heeft geschreven en hij wereldwijd wordt

bestempeld als 'Mister Strategy'. Met behulp van deze theorie wordt een advies gegeven over hoe het probleem van tennisvereniging S.V.V. opgelost kan worden.

Naast de algemene definitie van het begrip 'positioneren' die beschreven staat bij de probleemstelling zijn er specifiekere definities van positioneren. De specifieke definitie die aansluit op de theorie van Kenichi Ohmae is de definitie van Riezebos en Van der Grinten. Deze definitie omschrijft alle drie de factoren die volgens Ohmae behoren tot een positionering, namelijk: organisatie, klanten en de concurrenten. Deze definitie is als volgt: "Positioneren houdt in dat een brand manager een beargumenteerde keuze maakt welke aspecten van de merkidentiteit moeten worden benadrukt. De gekozen aspecten moeten voor de (potentiële) doelgroep relevant zijn en het merk onderscheiden van concurrenten" (Riezebos & Van der Grinten, 2008, p.20).

Paragraaf 4.2 Gekozen theorie en conceptueel model

Theorie Kenichi Ohmae

"Een ondernemingsstrategie onderscheidt zich van andere vormen van ondernemingsplanning doordat zij is gericht op het behalen van een voorsprong op de concurrentie. De afwezigheid van concurrentie maakt een strategie overbodig vanwege het simpele feit dat strategische planning is bedoeld om de onderneming in een voordelige positie ten opzichte van de concurrenten." Aldus, Kenichi Ohmae (Ohmae, 1982, p.37).

Kenichi Ohmae onderscheidt hierbij vier verschillende basisstrategieën (Ohmae, 1982, p.37-68):

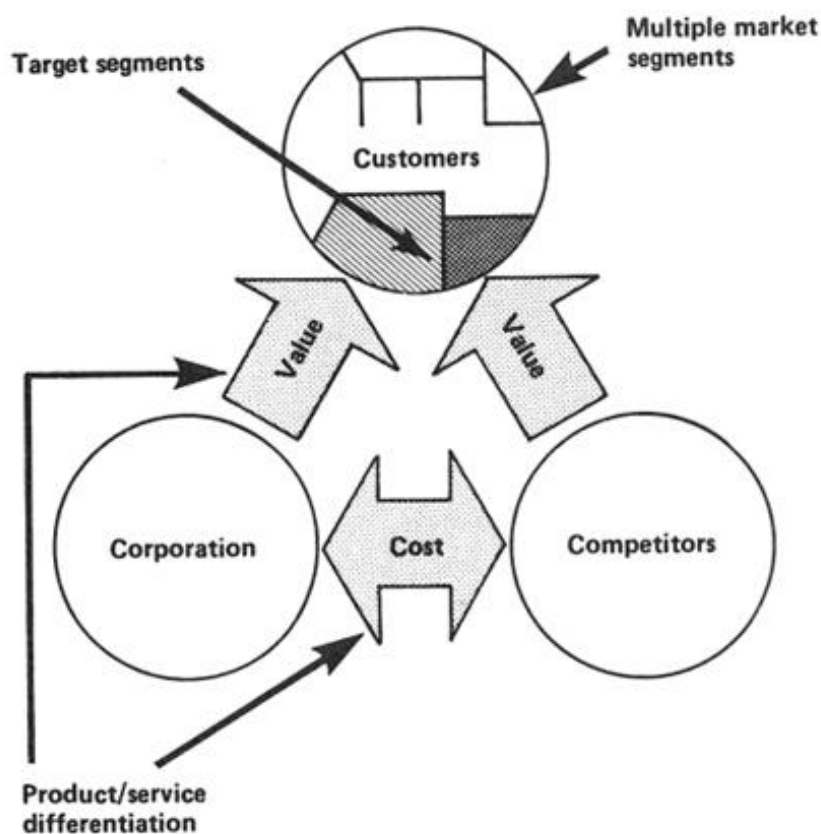
- Ondernemingsstrategie gebaseerd op Sleutel Factoren voor Succes (SFS): De kern van deze methode is het identificeren van de sleutelfactoren voor succes in de desbetreffende markt en vervolgens inspelen op deze factoren om een zo groot mogelijke strategische voorsprong op de concurrentie te nemen;
- Ondernemingsstrategie gebaseerd op relatieve superioriteit: Een strategische voorsprong opbouwen door gebruik te maken van verschillen in concurrentievoorwaarden tussen de eigen onderneming en de rest;
- Ondernemingsstrategie gebaseerd op het ontplooiën van baanbrekende activiteiten: Het herdefiniëren van de belangrijkste kwestie van een bedrijf door het nemen van een gedurfde actie;
- Ondernemingsstrategie gebaseerd op strategische vrijheid: Innoveren, het betreden van nieuwe markten of de ontwikkeling van nieuwe producten.

Bij elk van de vier beschreven ondernemingsstrategieën gaat het erom dat een onderneming vermijdt hetzelfde te doen als de concurrent. Het doel ervan is het bewerkstelligen van een situatie waarin de onderneming een relatief voordeel kan behalen door het nemen van maatregelen die voor de concurrenten moeilijk zijn na te volgen en de strategische sprong verder kan vergroten (Ohmae, 1982, p.41-42).

Bij de constructie van elke ondernemingsstrategie moet rekening worden gehouden met drie partijen: de organisatie, de klant en de concurrentie. Alle drie zijn levende eenheden die hun eigen belangen en doelstellingen hebben, gezamenlijk worden ze de strategische driehoek genoemd. Ohmae stelt dat de focus op één van deze drie levende eenheden altijd moet aansluiten met de twee andere eenheden en dat er een balans moet zijn tussen deze drie eenheden.

Conceptueel model

Het conceptueel model van Kenichi Ohmae is een schematische weergave waarin zijn theorie staat samenvat. Zijn model heet het 3C-model, dat staat voor company, customers en competition. Deze drie elementen staan centraal in zijn theorie, vertaald naar organisatie, klanten en concurrenten. Het conceptueel model ziet er als volgt uit:



Figuur 4.1

Conceptueel model Kenichi Ohmae (Ohmae, 1982, p.82)

Wanneer er een balans is tussen de drie elementen kan er een duurzaam concurrentievoordeel behaald worden. Vooral wanneer een organisatie dit beter doet dan de concurrent. De pijlen die tussen de elementen in staan, laten zien dat een organisatie en concurrenten waarde hechten aan de klanten en dat de organisatie en de concurrenten beide afhankelijk zijn van de kosten en/of prijzen van de ander (Ohmae, 1982, p.82).

Paragraaf 4.3 Relevante aspecten theorie en conceptueel model

Bij de theorie van Kenichi Ohmae zijn er verschillende keuzes die gemaakt kunnen worden met betrekking tot het volgen van strategieën. In deze paragraaf staat beschreven welke route van de theorie van Kenichi Ohmae gevolgd gaat worden voor dit onderzoek.

Ondernemingsstrategie gebaseerd op sleutelfactoren voor succes

De organisatiestrategie die gekozen is voor dit onderzoek is de organisatiestrategie gebaseerd op de sleutelfactoren voor succes. Dit omdat de andere organisatiestrategieën door Kenichi Ohmae geadviseerd worden wanneer de inspanning op de sleutelfactoren voor succes niet het gewenste effect behaalt hebben in de vorm van marktaandelen of winstgevendheid. Tennisvereniging S.V.V. bevindt zich in de eerste fase voor het bedenken van een strategie en is daarom nog niet toe aan de andere organisatiestrategieën.

Paragraaf 4.4 Hypothesen

De hypothesen brengen voorspellingen uit de theorie van Kenichi Ohmae in kaart. Ohmae uit meerdere voorspellingen, maar niet al zijn voorspellingen zijn haalbaar om te toetsen tijdens dit onderzoek. Bijvoorbeeld toetsen of er een strategische voorsprong of een duurzaam concurrentievoordeel behaald kan worden is niet haalbaar. De voorspellingen van Ohmae die relevant zijn voor tennisvereniging S.V.V. en haalbaar zijn om te toetsen, zijn de hypothesen voor dit onderzoek. De hypothesen voor dit onderzoek zijn als volgt:

Hypothese 1: “Als de wijze waarop de onderneming de klant benadert, identiek is aan die van de concurrentie, kan de consument geen onderscheid maken” (Ohmae, 1982, p.81).

Ohmae bedoelt hiermee dat de benadering richting klanten onderscheidend moet zijn van de concurrenten omdat een klant anders niet in staat is onderscheid te maken. Deze voorspelling is relevant voor tennisvereniging S.V.V. om te toetsen, omdat het van toegevoegde waarde is om te weten op basis waarvan consumenten onderscheid maken tussen ondernemingen. Tennisvereniging S.V.V. wil zich immers onderscheiden van zijn concurrenten.

Hypothese 2: “Als een bedrijf zich onderscheidt van de concurrentie door middel van een productkwaliteit die de concurrent niet heeft versterkt dit de positionering” (Ohmae, 1982, pp.126-135).

Hiermee bedoelt Ohmae dat productkwaliteiten, die een concurrent niet heeft, een goede basis zijn voor een positionering. Het maakt de positionering nog sterker als de productkwaliteit zeer relevant is voor de doelgroep en niet eenvoudig te imiteren is door de concurrent. Deze voorspelling is relevant voor tennisvereniging S.V.V. omdat tennisvereniging S.V.V. een sterke positionering wil verkrijgen. Als deze voorspelling geaccepteerd wordt aan de hand van de resultaten van dit onderzoek, kan tennisvereniging S.V.V. zich onderscheiden door haar productkwaliteiten die de concurrent niet heeft te belichten.

Hoofdstuk 5 Methodologie

In dit hoofdstuk wordt de verantwoording voor de keuze van de onderzoeksdoelgroepen, de methode van onderzoek, de operationalisatie per doelgroep en de aanpak per onderzoeksdoelgroep beschreven.

Paragraaf 5.1 Verantwoording keuze onderzoeksdoelgroepen

Er is een verschil tussen onderzoeksdoelgroepen en de doelgroep die gekozen wordt om centraal te staan bij de positionering. Omdat een 'scherpe' doelgroep ofwel specifieke doelgroep pas gemaakt dient te worden in een verder stadium, bij het kiezen en het scherp stellen van een positionering, wordt voor het onderzoek een relatief brede groep gekozen (Riezebos & Van der Grinten, 2008, p.147-148). De onderzoeksdoelgroep die gekozen is zijn eindklanten, deze doelgroep is uitgekozen aan de hand van de tabel 'Bij positioneren te onderscheiden doelgroepen' (Riezebos & Van der Grinten, 2008, p.102). De onderzoeksdoelgroep eindklanten is verdeeld in twee groepen, huidige eindklanten en potentiële eindklanten, zodat de gehele doelgroep eindklanten aan bod komt.

Doelgroep 1: potentiële leden van tennisvereniging S.V.V.

Mannen of vrouwen vanaf 18 jaar, die graag in hun vrijetijd iets aan sport doen, het belangrijk vinden dat dit gezelligheid met zich mee brengt, tennis als een potentiële optie hiervoor beschouwen en woonachtig zijn in Voorhout.

De positionering die geadviseerd gaat worden moet aansluiting vinden bij potentiële leden omdat de positionering ervoor moet zorgen dat tennisvereniging S.V.V. meer leden werft. Potentiële leden kunnen inzicht verschaffen in hun behoeftes (klantbehoeftes, deelvraag 3) en de sleutelfactoren voor succes (deelvraag 1). In de situatieschets (zie Bijlagen C *Volledige situatieschets*) kwam naar voren dat de geslachtsverdeling onder de huidige leden van tennisvereniging S.V.V. gelijk is. Daarom wordt er binnen dit onderzoek geen onderscheid gemaakt in het geslacht. De potentiële leden moeten een verlangen hebben naar gezelligheid in samenhang met het spelen van een sport omdat de vereniging een gezelligheidsvereniging wil zijn. Tennis moet hiervoor als een potentiële optie worden beschouwd. Daarnaast beperkt deze doelgroep zich tot Voorhouters, zij worden als meest potentieel gezien omdat Voorhoutse verenigingen hoofdzakelijk Voorhoutse leden bezitten. Tennisvereniging S.V.V. heeft voornamelijk Voorhoutse leden en de hockey- en voetbalvereniging in Voorhout geven ook aan hoofdzakelijk Voorhoutse leden te bezitten (J. Regeer, 3 januari 2015; E. Braggaar, 6 januari 2015). Potentiële leden die aan deze criteria voldoen, zouden ook tennissers kunnen zijn die op dit moment lid zijn van een andere vereniging. In deze doelgroep wordt daarom een splitsing gemaakt in twee subdoelgroepen. De ene groep zijn potentiële leden die op dit moment lid zijn bij een andere tennisvereniging en de andere groep zijn potentiële leden die dit niet zijn. De doelgroep is niet verder gespecificeerd omdat er geen gegevens bekend zijn over de kenmerken van typische tennissers.

Doelgroep 2: huidige leden van tennisvereniging S.V.V.

Alle huidige leden van tennisvereniging S.V.V., met uitzondering van de jeugdleden.

De huidige leden zijn gekozen als onderzoeksdoelgroep omdat tennisvereniging S.V.V. wil dat de positionering aansluiting gaat vinden bij zowel de huidige als de potentiële leden. De huidige leden kunnen inzicht verschaffen in de sterke punten van tennisvereniging S.V.V. (deelvraag 2), hun behoeftes (deelvraag 3) en de sleutelfactoren voor succes (deelvraag 1). Bij deze onderzoeksdoelgroep zijn de jeugdleden uitgesloten, omdat de onderzoeker in overleg met de opdrachtgever ervoor gekozen heeft de jeugdleden niet te betrekken bij dit onderzoek. De opdrachtgever verwacht hieruit geen nieuwe inzichten te verkrijgen en daarnaast vindt de opdrachtgever het niet prettig om hen of de ouders te benaderen voor onderzoek.

Paragraaf 5.2 Methode van onderzoek

Het doel van het onderzoek is achterhalen wat de sleutelfactoren voor succes zijn binnen de markt van tennisvereniging S.V.V., wat de sterke punten zijn van tennisvereniging S.V.V., wat de behoeftes zijn van de potentiële en huidige leden en hoe de concurrenten zich positioneren. Dit doel is geformuleerd aan de hand van de theorie van Kenichi Ohmae, de theorie die centraal staat in dit onderzoek. Naast deskresearch wordt kwalitatief onderzoek gebruikt om de hoofdvraag en de deelvragen te beantwoorden. De gespreksmethodes en randvoorwaarden staan ook in deze paragraaf beschreven.

Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek is een kleinschalige vorm van onderzoek met als doel inzicht krijgen in de motieven en emoties van mensen. Deze vorm van onderzoek is niet representatief van opzet en streeft dat ook niet na (Meier, 2012, p.12). Omdat tennisvereniging S.V.V. graag wil weten wat de motieven en emoties van de onderzoeksdoelgroep zijn en waarom, is kwalitatief onderzoek de perfecte methode. Kwantitatief onderzoek, een andere methode van marktonderzoek, heeft als doel betrouwbare cijfers te verzamelen over een onderzoekspopulatie. Dit is voor de fase waarin tennisvereniging S.V.V. zich bevindt niet relevant. De vereniging moet er eerst achter komen wat de behoeftes zijn van de potentiële en huidige leden, wat zij de sterke punten van de vereniging vinden en waarom. Daarnaast wordt kwalitatief onderzoek geadviseerd bij het positioneren van een bedrijf of merk (Meier, 2012, p.13). De minimum populatie tijdens dit onderzoek is 18, omdat er gemiddeld tussen de 10-20 diepte-interviews worden afgenomen bij kwalitatief onderzoek (Allesovermarktonderzoek.nl, z.d.).

Het individuele interview

Er wordt gebruik gemaakt van het individuele gesprek, hierbij spreekt de interviewer diepgaand met de respondent. Bij individuele interviews zijn mensen bereid zich meer bloot te geven, dit is zeer geschikt om inzicht te krijgen in wensen en behoeften (Meier, 2012, p.50). Aangezien de wensen en behoeften in dit onderzoek in kaart moeten worden gebracht sluit deze methode goed aan. Daarnaast zijn

groepsdiscussies of andere kwalitatieve onderzoeken met groepen voornamelijk handig voor brainstormen (Meier, 2012, p.86).

Topic guide

Voor het uitvoeren van de individuele interviews wordt gebruik gemaakt van een topic guide. Een topic guide is een hulpmiddel voor het uitvoeren van de interviews. Deze topic guide bestaat uit onderwerpen die in het face-to-face interview aan de orde moeten komen. Bij elk onderwerp komen een aantal open vragen te staan. De onderzoeker zal wanneer dit nodig wordt geacht de formulering van de vragen aanpassen aan de respondenten en het verloop van het gesprek. Ook de volgorde waarin de vragen worden gesteld staat niet vast omdat de onderzoeker het interview zoveel mogelijk op een gesprek wil laten lijken. Bovendien zal de onderzoeker wellicht nog vragen toevoegen om meer informatie over een bepaald onderwerp te verkrijgen die niet vooraf geformuleerd zijn. De indeling van de checklist is al volgt:

- Binnenkomst voorstellen; (Proberen de respondent op zijn of haar gemak te laten voelen.)
- Contactfase;
- Doorlopen van de onderwerpen;
- Gelegenheid geven voor eigen inbreng of vragen stellen;
- Het gesprek afsluiten (Meier, 2012, p.63).

Er is een topic guide opgesteld voor de huidige en potentiële leden (zie Bijlagen D *Topic guide huidige leden* en E *Topic guide potentiële leden*). Daarnaast worden twee bestuursleden geïnterviewd om inzichten te verschaffen, voor het interview met deze bestuursleden is ook een checklist opgesteld (zie Bijlage F *Topic guide bestuursleden*).

De vragen die geformuleerd staan in de topic guide zijn gebaseerd op de theorie van Kenichi Ohmae. Daarnaast zijn de vragen afgeleid van een scriptie die ook onderzoek heeft gedaan aan de hand van de theorie van Kenichi Ohmae (Bredeveld, 2014). Deze scriptie heeft een hoge beoordeling gekregen en is daarom een betrouwbare en bruikbare bron voor dit onderzoek.

Gesloten card sort methode

In de scriptie van Sanne Bredeveld wordt gesproken over de gesloten card sort methode. De methode geeft de respondent inzichten maar maakt tevens inzichtelijk hoe groot het belang van deze inzichten is. De werkwijze sluit aan bij dit onderzoek en zal worden gebruikt bij het interview. Deze methode is als volgt: de onderzoeker start met een vraag, schrijft de antwoorden op verschillende kaartjes en laat deze vervolgens rangschikken door de respondent (Spencer, 2009, p.4).

Randvoorwaarden

De respondent dient ermee akkoord te gaan dat het interview met een recorder wordt opgenomen. Dit stelt de onderzoeker in staat het interview correct te kunnen verwerken met kans op weinig fouten.

Van de vragen waarbij gebruikt wordt gemaakt van de gesloten card sort methode wordt een foto gemaakt van het resultaat. Dit dient als verbatim voor het onderzoek.

Paragraaf 5.3 Operationalisatie per onderwerp

Om te waarborgen dat elke deelvraag en de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoord worden, heeft de onderzoeker vier onderwerpen benoemd aan de hand van de theorie van Ohmae. De onderwerpen zijn: sleutelfactoren voor succes, sterke punten, klantbehoeftes en positionering concurrenten. Per onderwerp wordt aangegeven hoe deze informatie vergaard gaat worden bij de respondent.

Sleutelfactoren voor succes

Volgens de theorie van Kenichi Ohmae moeten er keuzes worden gemaakt op welke sleutelfactoren voor succes een organisatie zich gaat richten. Deze sleutelfactoren kunnen geïdentificeerd worden door te kijken naar de verschillen tussen succesvolle organisaties en niet-succesvolle (Ohmae, 1982, p.42-50). In dit geval gaat het om tennisverenigingen. Deze sleutelfactoren dienen vervolgens afgestemd te worden op de sterke punten van de organisatie, de klantbehoeftes en de positionering van de concurrenten. Voordat hier een keuze over wordt gemaakt, dienen eerst de sleutelfactoren in de tennisverenigingenmarkt geïdentificeerd te worden. Dit onderwerp wordt bij alle onderzoeksdoelgroepen behandeld en dit wordt als volgt gedaan:

Tijdens het interview met de respondent wordt gevraagd de succesvolle concurrenten van tennisvereniging S.V.V. te vergelijken met de niet-succesvolle. Deze verschillen schrijft de onderzoeker elk op een aparte kaart. Vervolgens wordt aan de respondent gevraagd deze kaarten te rangschikken van meest belangrijk naar minst belangrijk; de gesloten card sort methode (Spencer, 2009, p.4). Op deze manier wordt duidelijk welke sleutelfactoren voor succes het meest belangrijk worden geacht door de potentiële en huidige leden. Vervolgens wordt gevraagd waarom de respondent de kaarten op die volgorde heeft gelegd.

Sterke punten

De sterke punten van tennisvereniging S.V.V. moeten achterhaald worden om de balans in de strategische driehoek te bewerkstelligen. De strategische driehoek wordt uitgebreid behandeld in paragraaf 4.4. Volgens Kenichi Ohmae is het belangrijk dat de kracht van de eigen onderneming aansluit op de behoeften van de consument (Ohmae, 1982, p.92). Deze sterke punten worden met deskresearch en kwalitatief onderzoek achterhaald. Bij de huidige leden wordt dit als volgt gedaan:

Aan de respondenten wordt gevraagd wat zij de sterke punten vinden van tennisvereniging S.V.V. en waarom. Daarna wordt gevraagd deze te categoriseren naar mate van belangrijkheid. Ook bij dit onderwerp wordt gebruik gemaakt van de gesloten card sort methode. Op deze manier wordt duidelijk welke sterke punten het meest belangrijk worden geacht.

Klantbehoeftes

Zoals bovenstaand is beschreven, is het van belang de sterke punten van tennisvereniging S.V.V. te laten aansluiten op de behoeftes van de klant. De behoeftes van de klant worden als volgt verzameld:

Net als bij de vorige twee onderwerpen wordt bij dit onderwerp ook gebruik gemaakt van de gesloten card sort methode (Spencer, 2009, p.4). De onderzoeker start met de vraag wat de behoeftes zijn ten aanzien van een lidmaatschap bij een tennisvereniging. De onderzoeker noteert deze behoeften op verschillende kaarten en vraagt de respondent vervolgens om deze kaartjes met daarop hun eigen behoeftes in twee categorieën te verdelen, namelijk: noodzakelijk en 'nice to have'. Zodra dit gedaan is, moeten beide stapels op belangrijkheid gerangschikt worden door de respondent. Op die manier verkrijgt de onderzoeker inzicht in wat klanten noodzakelijk vinden bij een tennisvereniging en wat een 'nice to have' is (Kano, Seraku, Takahashi, Tsuji, 1984, pp.39-48). Daarnaast worden open vragen gesteld om de behoeftes in kaart te brengen.

Positionering concurrenten

Omdat het bij een positioneringsstrategie belangrijk is dat de positionering onderscheidend is van de concurrenten, is het belangrijk te achterhalen wat de positionering van de concurrenten is. Als de sterke punten, de sleutelfactoren voor succes en de klantbehoeftes op elkaar afgestemd zijn, kan een onderscheidende positionering worden gekozen. De positionering van de concurrenten wordt achterhaald met deskresearch. De definitie van positionering die centraal staat in dit onderzoek is: 'Positioneren houdt in dat een brand manager een beargumenteerde keuze maakt welke aspecten van de merkidentiteit moeten worden benadrukt. De gekozen aspecten moeten voor de (potentiële) doelgroep relevant zijn en het merk onderscheiden van concurrenten' (Riezebos & Van der Grinten, 2008, p.20). De aspecten die de concurrenten benadrukken worden achterhaald door met name naar de website van de concurrenten te kijken omdat een website vaak het eerste contact is tussen potentiële klanten en een organisatie (Freshymedia, z.d.; Nielsen, 2003, p.5). Daarnaast wordt tijdens het kwalitatieve onderzoek aan de potentiële leden gevraagd hoe zij op zoek gaan naar een potentiële tennisvereniging voor een lidmaatschap.

Paragraaf 5.4 Aanpak per onderzoeksdoelgroep

Locatie interviews

De keuze van de locatie is belangrijk omdat de respondent zich zoveel mogelijk op zijn of haar gemak moet voelen. De onderzoeker laat daarom deze keuze over aan de respondent.

Werving potentiële leden

Een methode om respondenten zelf te werven is het aanspreken van mensen in winkels (Meier, 2012, p.38). Horecagelegenheid Cheers is uitgekozen als locatie om respondenten te werven. Cheers ligt midden in het centrum van Voorhout. Cheers is een perfecte gelegenheid om respondenten te werven omdat de kans groot is dat potentiële leden hier aanwezig zijn. Vele Voorhouters komen bij Cheers, dit

komt doordat er allerlei verschillende activiteiten en evenementen zijn. Van bedrijfsfeest tot condoleance, van verenigingsfeesten tot concerten en van restaurant tot toneelvoorstellingen. Omdat de onderzoeksdoelgroep potentiële leden weinig specifieke kenmerken heeft, is het voor het werven van leden van belang dat de diversiteit aan mensen groot is. Het belangrijkste om te onthouden voor het werven van de potentiële leden is dat het kopen van een lidmaatschap bij een tennisvereniging een optie voor hen is en ze een positieve gedachte hebben over het spelen van tennis. Voor elk onderzoek geldt namelijk dat de 'kwaliteit' van de respondenten bepalend is voor de uitkomsten (Meijer, 2012, p.36).

De helft van de potentiële leden dient momenteel lid te zijn van een tennisvereniging en de andere helft niet, zodat de gehele groep potentiële leden aan bod komt in dit onderzoek. In totaal levert dit acht diepte-interviews op van potentiële leden. Om de 'kwaliteit' van de respondenten aan te tonen is er een respondentenschema gemaakt waarin staat wie de respondenten zijn en hoe ze precies geworven zijn (Zie Bijlage G *Respondentenschema's*). In dit respondentenschema staat ook een leeftijdsverdeling voor het werven van leden en daar staat bij waarom deze indeling gekozen is.

Werving huidige leden

De onderzoeker is in het bezit van de ledenlijst van tennisvereniging S.V.V. en zal (deels) willekeurig leden telefonisch benaderen met de vraag mee te willen doen aan dit onderzoek. Het is niet geheel willekeurig omdat er een selectie is gemaakt op basis van leeftijd. Hier is een selectie in gemaakt omdat tennisvereniging S.V.V. van bepaalde leeftijdsgroepen een zeer groot aantal heeft (Zie figuur 2.2 *Leeftijd huidige leden tennisvereniging S.V.V.*). Deze selectie is ook van toepassing omdat in de concurrentieanalyse, beschreven in paragraaf 2.2, duidelijk werd dat tennisvereniging S.V.V. in vergelijking met de concurrent bekend staat als vereniging met veel jongvolwassen leden. De selectie die op basis daarvan gemaakt is, is als volgt:

- Tussen de 20-35 jaar (jongvolwassenen) minimaal 3 respondenten;
- Tussen de 40-60 jaar (grootste leeftijdsgroep S.V.V.) minimaal 3 respondenten;
- Vanaf 60 jaar minimaal 1 respondent;
- De overige willekeurig.

Dit levert acht diepte-interviews op van huidige leden. Van de leeftijdsgroep 40-60 jaar worden minimaal 3 respondenten geëist omdat dit de grootste groep huidige leden van tennisvereniging S.V.V. betreft. Vanaf 60 jaar wordt minimaal 1 respondent geëist omdat dit naast de grootste leeftijdsgroepen, ook een leeftijdsgroep die veel aanwezig is bij tennisvereniging S.V.V.

Hoofdstuk 6 Resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten weergegeven die uit het deskresearch en het kwalitatieve onderzoek zijn gekomen. Weergegeven aan de hand van de onderwerpen, sleutelfactoren voor succes, de sterke punten, de klantbehoeftes en de positionering van de concurrenten. Van de interviews zijn verbatims opgesteld (zie Bijlagen H *Verbatims interviews huidige leden*, I *Verbatims interviews potentiële leden* en J *Verbatims interviews bestuursleden*). De interviews zijn vervolgens samengevat in analyseschema's.

Paragraaf 6.1 Resultaten sleutelfactoren voor succes

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de eerste deelvraag: Wat zijn de sleutelfactoren voor succes binnen de markt van tennisvereniging S.V.V.? De resultaten zijn geformuleerd aan de hand van een analyseschema (Zie Bijlage K *Analyseschema sleutelfactoren voor succes*).

De sleutelfactoren voor succes zijn gedefinieerd door de volgende vraag te hebben gesteld aan de respondenten: Wat zijn de verschillen tussen succesvolle tennisverenigingen en minder succesvolle tennisverenigingen? Deze vraag is beantwoord door huidige leden, potentiële leden en bestuursleden.

Huidige leden

Gezelligheid

Gezelligheid wordt als een sleutelfactor voor succes gezien, omdat de gezelligheid rondom het tennissen de reden is dat er getennist wordt. Met gezelligheid bedoelen de huidige leden na afloop met elkaar iets drinken of eten, met elkaar meedoen met activiteiten en hoe meer zielen hoe meer vreugd.

Goede faciliteiten

Huidige leden vinden dat de faciliteiten het verschil maken tussen succesvolle en minder succesvolle tennisverenigingen. Met name de kwaliteit van de banen en de horeca in het clubhuis.

Voor ieders wat wils

Voor ieder wat wils wordt als sleutelfactor voor succes gezien. De activiteiten voor iedereen zorgen ervoor dat de vereniging levendig is en het creëert gezelligheid.

Focussen op jeugd

Focussen op de jeugd wordt door de huidige leden als zeer belangrijk ervaren. Zij vinden dit belangrijk voor een tennisvereniging omdat zij denken dat jeugdleden zich verbonden kunnen gaan voelen aan een vereniging. De reden dat ze zelf lid zijn komt doordat ze al vanaf jongs af aan lid zijn van de

vereniging. Ze vinden focussen op de jeugd op dit moment niet belangrijk voor hunzelf, maar zien dit wel als een sleutelfactor voor succes voor verenigingen.

Goede tennistrainers

De kwaliteit van de trainers zorgt ervoor dat leden zich betrokken blijven voelen bij de vereniging. De huidige leden vinden dat dit met name geldt voor de jeugdleden. Daarnaast zijn goede tennistrainers belangrijk omdat als huidige leden voor tennisles betalen, ze het gevoel willen hebben dat het een kwalitatieve les is. Opvallend is dat de jongste respondenten goede tennistrainers als belangrijkere sleutelfactor voor succes zien dan de oudere respondenten.

Vrijwilligers

Vrijwilligers organiseren alle activiteiten bij een vereniging. Zonder vrijwilligers zijn er geen activiteiten dus geen levendige en gezellige vereniging, aldus de respondent.

Schoon en verzorgd park

Een schoon en verzorgd park verwachten leden terug voor het betalen van een lidmaatschap.

Potentiële leden

Goede tennistrainers

Potentiële leden zien de kwaliteit van de lessen als sleutelfactor voor succes omdat het de basis is van waarom iemand lid is. Opvallend is dat deze sleutelfactor voor succes het belangrijkste wordt geacht door potentiële leden die op dit moment niet lid zijn van een tennisvereniging.

Gezellige sfeer

Net als de huidige leden zien potentiële leden tennis als een sport waarbij gezelligheid hoort. Ze vinden dat de horeca veel invloed heeft op de gezellige sfeer. Hoe langer je wil blijven hangen in de kantine, des te gezelliger het is. Daarnaast willen de potentiële leden zich welkom en thuis voelen bij de vereniging.

Goede faciliteiten

Potentiële leden zien de kwaliteit van de faciliteiten ook als een sleutelfactor voor succes. Met name de kwaliteit van de banen omdat hierop getennist wordt.

Focussen op jeugd

Potentiële leden die op dit moment lid zijn van een andere tennisvereniging zien net als de huidige leden focus op de jeugd als een sleutelfactor voor succes.

Capabel bestuur

Volgens potentiële leden zorgt een capabel bestuur voor de bovenstaande genoemde sleutelfactoren voor succes. Een capabel bestuur kan een vereniging succesvol maken.

Tennisbanen die altijd bespeelbaar zijn

Potentiële leden die een lidmaatschap hebben bij concurrent Tennispark Oosthout vinden dat tennisbanen die het hele jaar te bespelen zijn deels zorgt voor het succes van een vereniging. Tennispark Oosthout heeft zulke tennisbanen.

Overall blijkt uit de antwoorden op de vraag wat de verschillen zijn tussen succesvolle en minder succesvolle tennisverenigingen dat er weinig verschil zit tussen de antwoorden van potentiële leden en huidige leden. De bestuursleden vinden tevens overlapping qua antwoorden met de potentiële en huidige leden. De voorzitter en het andere bestuurslid hebben echter geen één keer hetzelfde antwoord gegeven. Opvallend is ook dat focussen op jeugd door huidige en potentiële leden als belangrijke sleutelfactor voor succes wordt gezien, maar de bestuursleden hebben dit geen één keer genoemd.

Inspelen op behoeftes

Aan de huidige leden is gevraagd of tennisvereniging S.V.V. inspeelt op hun genoemde sleutelfactoren voor succes. Volgens de huidige leden speelt tennisvereniging S.V.V. niet in op gezelligheid, vrijwilligers en focus op de jeugd. Er is geen gezelligheid voor iedereen bij de vereniging omdat het park overdag doodbloedt en er niemand aanwezig is in de kantine. De competitiedagen werden vroeger als gezelliger ervaren, tegenwoordig gaan tennissers vroeger weg tijdens de competitiedagen. S.V.V. speelt ook niet in op de sleutelfactor vrijwilligers, er zijn steeds minder vrijwilligers bij tennisvereniging S.V.V. Een huidig lid die ook lid is bij de voetbalvereniging in Voorhout ziet daarin veel verschil met de voetbalvereniging, bij de voetbalvereniging zijn veel vrijwilligers actief.

Paragraaf 6.2 Resultaten sterke punten

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de deelvraag: Wat zijn de sterke punten van tennisvereniging S.V.V.? De resultaten zijn geformuleerd aan de hand van een analyseschema (zie Bijlage L *Analyseschema sterke punten*). Deze vraag is beantwoord door huidige leden en bestuursleden.

Goede trainers

Goede trainers is geaccepteerd als sterk punt bij de huidige leden en bestuursleden. Een huidig lid geeft zelfs aan wellicht weg te zullen gaan, mocht de trainer weggaan. Wanneer de vraag werd gesteld de sterke punten op volgorde te leggen van meest geassocieerd naar minst geassocieerd, werd goede trainers bij de helft onderaan neergezet. Wanneer huidige leden aan tennisvereniging S.V.V. denken, denken zij niet als eerste aan de tennistrainers.

Goede horeca en kantine

De huidige leden en bestuursleden vinden de horeca een sterk punt van tennisvereniging S.V.V. De

kantine is volgens de huidige leden wel te vaak dicht.

Goede gravelbanen

Volgens de huidige leden en bestuursleden heeft tennisvereniging S.V.V. kwalitatieve gravelbanen. De gravelbanen worden goed onderhouden door de banenploeg en gravel wordt als zeer prettig ervaren.

De activiteiten en toernooien

De huidige leden en bestuursleden vinden dat tennisvereniging S.V.V. veel leuke toernooien organiseert.

Gezelligheidsvereniging

Gezelligheidsvereniging is meerdere keren op nummer 1 geplaatst als sterk punt van tennisvereniging S.V.V. De gezelligheid wordt echter alleen 's avonds ervaren. In bovenstaande paragraaf staat al beschreven dat de gezelligheid niet door iedereen ervaren wordt omdat de kantine overdag vaak dicht is. De bestuursleden vinden de gezelligheid wel een sterk punt van tennisvereniging S.V.V.

Goede bereikbaarheid en gratis parkeren

Goede bereikbaarheid en gratis parkeren is een resultaat uit het deskresearch. De huidige leden waren het eens met dit sterke punt.

Mooi park en omgeving

Het park is prachtig gelegen en omringt met groen. Daarnaast wordt de tuin van tennisvereniging S.V.V. goed bijgehouden. Een huidig lid geeft zelfs aan het gevoel te hebben dat ze op vakantie is wanneer ze tennist bij tennisvereniging S.V.V.

Uit de antwoorden blijkt dat de bestuursleden op één lijn zitten met de huidige leden met betrekking tot de sterke punten van tennisvereniging S.V.V. Gezelligheid is het enige dat niet helemaal overeenkomt. Gezellig wordt door het bestuur als sterk punt ervaren, maar niet door alle huidige leden.

Paragraaf 6.3 Resultaten klantbehoeftes

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de deelvraag: Wat zijn de behoeftes van de huidige en potentiële leden van tennisvereniging S.V.V.? Ook wordt weergegeven of tennisvereniging S.V.V. inspeelt op de behoeftes en hoe potentiële leden op zoek gaan naar een tennisvereniging. De resultaten zijn geformuleerd aan de hand van analyseschema's (zie Bijlagen M *Analyseschema's klantbehoeftes*). Deze vraag is beantwoord door potentiële leden en huidige leden.

Huidige leden

De belangrijkste geachte behoeftes van de huidige leden zijn:

Gezelligheidsvereniging

De huidige leden geven aan behoefte te hebben aan gezelligheid omdat dit de reden is dat zij tennissen. Tennissen is een sociale sport, na elke wedstrijd wordt er met elkaar een drankje gedaan. Zo lang mogelijk blijven hangen met zoveel mogelijk leden wordt als gezellig gezien. Het is de combinatie waar ze behoefte aan hebben; sport en gezelligheid.

Goede banen

De huidige leden vinden dat de banen er goed bij moeten liggen. De huidige leden geven ook aan dat het spelen op gravelbanen een noodzakelijke behoefte is.

Activiteiten zoals leuke toernooien

Huidige leden vinden het leuk en gezellig om met activiteiten mee te doen zoals toernooien, racket trekken en competitie. Er zijn ook huidige leden die het leuk vinden om bij tennisvereniging S.V.V. te zijn wanneer er activiteiten zijn zonder daadwerkelijk te tennissen, enkel voor de gezelligheid.

Goede tennistrainers

Huidige leden hebben goede tennistrainers als een noodzakelijke behoefte. Met goede tennistrainers bedoelen de huidige leden les waarbij ze merken dat ze beter worden in tennis door gedreven trainers.

De overig noodzakelijk geachte behoeftes zijn: **makkelijk contact kunnen leggen, communicatie richting leden, zelfde opzet als bij Oosthout laddercompetitie, schoon en verzorgd park en de kantine altijd open.**

Inspelen op behoeftes

Sommige respondenten hebben irritaties over de huidige gang van zaken bij tennisvereniging S.V.V. De communicatie richting de leden wordt slecht genoemd en S.V.V. is momenteel te stil, het wordt als vervelend ervaren dat de kantine vaak overdag dicht is. Op pakket lidmaatschap, kantine altijd open, delen van nieuws over de vereniging en leden na, speelt tennisvereniging S.V.V. goed in op de overige noodzakelijke behoeftes.

Potentiële leden

De belangrijkste geachte behoeftes van potentiële leden zijn:

Goede lessen in de avond van gedreven trainers

De potentiële leden willen goede lessen van gedreven trainers krijgen omdat het volgen van lessen de reden is dat ze tennissen. Als ze de sport spelen, willen ze er beter in worden.

Activiteiten zoals leuke toernooien

Net als de huidige leden vinden potentiële leden het leuk en gezellig om met activiteiten mee te doen, zoals, toernooien, racket trekken en competitie. Potentiële leden geven aan zo meer mensen te leren kennen.

Kwaliteit banen en genoeg banen

De potentiële leden die op dit moment lid zijn van een tennisvereniging vinden dat er genoeg banen beschikbaar moeten zijn voor vrij tennissen. Wanneer ze vrij willen spelen, willen ze niet uren op een baan moeten wachten. Het is vooral een irritatiefactor als de vereniging bijna alle banen reserveert voor verenigingsactiviteiten, zoals tennisles en competitie.

Alle potentiële leden vinden het noodzakelijk dat de kwaliteit van de banen goed is.

Gezelligheid

De potentiële leden vinden het noodzakelijk dat er gezelligheid komt kijken bij het tennissen. Met gezelligheid bedoelen ze na het tennissen in de kantine blijven 'hangen' met elkaar.

Bekende mensen en gezellige mensen

Bekende en gezellige mensen zorgen voor gezelligheid bij de vereniging. Daarnaast speel je tennis niet alleen. Potentiële leden willen samen met mensen die ze kennen tennissen, waarmee ze na afloop kunnen blijven hangen in de kantine.

De overige noodzakelijk geachte behoeftes zijn: **de ligging en bankjes voor de toeschouwers.**

Overall zit er weinig verschil tussen de antwoorden van de huidige leden en de potentiële leden op de vraag wat hun noodzakelijke behoeftes zijn. Potentiële leden benadrukken meer dan de huidige leden dat bekende en gezellige mensen belangrijk zijn. Met bekende mensen bedoelen de potentiële leden mensen die ze kennen.

Op zoek naar een potentiële tennisvereniging

Aan potentiële leden is gevraagd hoe ze op zoek zouden gaan naar een potentiële tennisvereniging om lid te worden. Potentiële leden gaan op zoek naar een tennisvereniging door een bezoek te brengen aan een tennisvereniging, na te vragen bij bekenden en/of de websites van tennisverenigingen te bezoeken.

Overstappen naar tennisvereniging S.V.V.

Aan de potentiële leden die op dit moment lid zijn van een tennisvereniging is gevraagd hoe ze overgehaald zouden kunnen worden om lid te worden bij tennisvereniging S.V.V. Al deze potentiële leden gaven aan enkel over te stappen wanneer hun hele tennishoofdgroepje dit zou willen doen.

Paragraaf 6.4 Resultaten positionering concurrenten

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op deelvraag 4; Wat is de positionering van de concurrenten van tennisvereniging S.V.V.? De concurrenten die geanalyseerd zijn voor het beantwoorden van deze deelvraag zijn, Tennispark Oosthout, Sassenheimse tennisvereniging, Tennisclub Noordwijk en Tennisclub Gevers. De verantwoording hiervan staat beschreven in paragraaf 3.6 Grenzen aan het onderzoek.

De aspecten die de concurrenten benadrukken op hun website worden gebruikt om hun positionering aan te duiden. De verantwoording hiervan staat beschreven in paragraaf 5.3, daar staat tevens beschreven dat een website vaak het eerste contact is tussen potentiële klant en organisatie (Freshymedia, z.d.; Nielsen, 2003, p.5). Dit kwam ook naar voren uit het kwalitatieve onderzoek. Potentiële leden gaven aan op zoek te gaan naar een potentiële vereniging door de websites van verenigingen te bezoeken.

Tennispark Oosthout

De website van Tennispark Oosthout (www.tennisparkoosthout.nl) en andere digitale communicatiemiddelen van Tennispark Oosthout (zie de tabel C1) zijn geraadpleegd om de aspecten die Tennispark Oosthout benadrukt te vergaren. Een ander woord voor het aanduiden van aspecten is kernwaarden. De kernwaarden die Tennispark Oosthout uit op het internet zijn:

- Duurzame tennisvereniging;
- Recreatief tennis hoog in het vaandel;
- Gemoedelijke sfeer;
- Gezellige kantine;
- Voor alle tennisliefhebbers.

Sassenheimse Tennisvereniging

Net als Tennispark Oosthout is de website van Sassenheimse Tennisvereniging (www.sassenheimsetv.nl) en andere digitale communicatiemiddelen van Sassenheimse Tennisvereniging (zie de tabel C2) geraadpleegd voor het vergaren van de kernwaarden die geuit worden. De kernwaarden die Sassenheimse Tennisvereniging uit op het internet zijn:

- Voor zowel recreatieve als competitieve tennissers;
- Gezellig tennispark;
- Nieuw complex met geavanceerde voorzieningen;
- Ambitieuze tennisvereniging met veel actieve leden.

Tennisclub Noordwijk

De website van Tennisclub Noordwijk (www.tcnordwijk.nl) en andere digitale communicatiemiddelen van Tennisclub Noordwijk (zie de tabel C3) zijn geraadpleegd om kernwaarden die Tennisclub Noordwijk uit te vergaren. De kernwaarden die Tennisclub Noordwijk uit op het internet zijn:

- De gezelligste tennisclub van de Bollenstreek;
- Gezellig clubhuis;
- Nauw contact met leden.

NIJC Gevers

De website van NIJC Gevers (www.nijcgevers.nl/tennis) en andere digitale communicatiemiddelen van NIJC Gevers (zie de tabel C4) zijn geraadpleegd om kernwaarden die NIJC Gevers uit te vergaren. De kernwaarden die NIJC Gevers uit op het internet zijn:

- De bloeiendste tennisvereniging van de Bollenstreek;
- Heel veel gezelligheid;
- Voor de jeugd, voor senioren, recreatief tennissen en/of competitief.

Samenvatting resultaten positionering concurrenten

De aspecten die de concurrenten gekozen hebben om te benadrukken zijn hieronder samengevat:

- Duurzame tennisvereniging;
- Recreatief tennis;
- Gemoedelijke sfeer;
- Gezelligheid;
- Voor alle tennisliefhebbers ongeacht niveau en leeftijd;
- Ambitieuze met veel actieve leden;
- Nauw contact met leden;
- De bloeiendste vereniging.

Hoofdstuk 7 Conclusies

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken aan de hand van de resultaten.

Paragraaf 7.1: Conclusies sleutelfactoren voor succes

De getrokken conclusie is dat tennisvereniging S.V.V. kan inspelen op de sleutelfactoren voor succes door het vervullen van de klantbehoeftes. Deze conclusie is getrokken op basis van de resultaten van de sleutelfactoren voor succes en de klantbehoeftes, deze resultaten waren overlappend. Met uitzondering van één genoemde sleutelfactor voor succes: focussen op de jeugd. Opvallend is dat de bestuursleden dit niet genoemd hebben als sleutelfactor. Echter wordt geconcludeerd dat dit wel een sleutelfactor voor succes is. De huidige leden gaven aan dat de reden dat zij nog steeds tennissen komt doordat zij al vanaf hun jeugd lid zijn bij tennisvereniging S.V.V.

Kortom, de sleutelfactoren voor succes binnen de markt van tennisvereniging S.V.V. zijn het vervullen van de klantbehoeftes en het focussen op de jeugd.

Paragraaf 7.2: Conclusies sterke punten

De conclusie die getrokken kan worden op basis van de resultaten die betrekking hebben op de sterke punten van S.V.V., is dat S.V.V. sterke punten heeft die voordelen bieden ten opzichte van de concurrenten, zoals de goed onderhouden gravelbanen. Tennispark Oosthout, de concurrent die in hetzelfde dorp is gelegen, heeft geen gravelbanen. De andere concurrerende tennisverenigingen hebben wel gravelbanen maar uitten dit niet als een kernwaarde.

Een andere conclusie is dat de bestuursleden en de huidige leden op één lijn zitten wat betreft de sterke punten van tennisvereniging S.V.V.

Ondanks dat tennisvereniging S.V.V. vaak benoemd werd als gezelligheidsvereniging is geconcludeerd dat tennisvereniging S.V.V. dit niet is (voor iedereen). Huidige leden die overdag spelen vinden het rustig en ervaren het als vervelend dat de kantine dan dicht is. Ook kwam naar voren dat de competitiedagen vroeger gezelliger werden ervaren.

Kortom, de sterke punten van tennisvereniging S.V.V. zijn goede gravelbanen, goede tennistrainers, mooie omgeving en ligging en de georganiseerde activiteiten.

Paragraaf 7.3: Conclusies klantbehoeftes

De sterke punten die tevens behoeftes zijn, zijn: goed onderhouden gravelbanen, goede tennistrainers, veel activiteiten en een mooie omgeving. De conclusie is dat tennisvereniging S.V.V. sterke eigenschappen heeft die relevant zijn voor de doelgroep en tevens benoemd zijn als sleutelfactoren voor succes.

Tennisvereniging S.V.V. vervult niet genoeg de behoefte qua gezelligheid bij huidige leden. Aangezien potentiële leden dit ook als noodzakelijke behoefte omschrijven is het noodzakelijk dat tennisvereniging S.V.V. deze behoefte gaat vervullen.

Door beide onderzoeksdoelgroepen werd tennissen met mensen die ze kennen als behoefte genoemd. Een conclusie die zonder resultaten ook getrokken kan worden want tennissen doe je niet alleen. Je moet als nieuw lid andere leden vinden om mee te kunnen tennissen. Tennisvereniging S.V.V. kan hier beter op inspelen, uit de resultaten blijkt dat het voor een huidig lid veel moeite heeft gekost om tennismaatjes te vinden.

Kortom, de behoeftes van de huidige en potentiële leden t.a.v. een lidmaatschap bij tennisvereniging S.V.V. zijn gravelbanen, goede banen, activiteiten, gezelligheid, goede tennistrainers, bekende mensen en een mooie omgeving.

Paragraaf 7.4: Conclusies positionering concurrenten

De concurrenten, Tennispark Oosthout, NIJC Gevers, Tennisclub Noordwijk en Sassenheimse Tennisvereniging hebben geen 'scherpe' positionering. Met scherp wordt bedoeld keuzes maken voor een specifieke doelgroep en specifieke kernwaarden. Ze focussen zich op alle leeftijdsgroepen en alle niveaus. Daarnaast uitten ze minimaal drie verschillende kernwaarden.

Een andere conclusie is dat gezelligheid geen onderscheidend aspect kan zijn van tennisvereniging S.V.V. Het is een behoefte die de huidige en potentiële leden van tennisvereniging S.V.V. hebben, maar deze kernwaarde is niet onderscheidend omdat alle vier de concurrenten zich uitten zijnde gezellig. Gezelligheid is wel een aspect dat door alle respondenten genoemd wordt.

Aspecten die relevant zijn voor de doelgroep, sterke punten zijn van tennisvereniging S.V.V., inspelen op de sleutelfactoren voor succes en onderscheidend zijn, zijn: goede gravelbanen en goede tennistrainers.

Kortom, de positionering van de concurrenten van tennisvereniging S.V.V. is niet eenduidig en scherp. De kernwaarden die de concurrenten belichten staan beschreven in paragraaf 6.4 positionering concurrenten.

Paragraaf 7.5: Uitkomst hypothesen

De twee opgestelde hypothesen zijn getoetst tijdens het onderzoek. Op basis van de resultaten van het onderzoek worden de hypothesen geaccepteerd of verworpen.

Hypothese 1: "Als de wijze waarop de onderneming de klant benadert, identiek is aan die van de concurrentie, kan de consument geen onderscheid maken" (Ohmae, 1982, p.81).

Hypothese 1 wordt aangenomen. Als potentiële leden op zoek gaan naar een potentiële tennisvereniging gaan ze langs bij de vereniging en/of bezoeken ze de website. Als de benadering richting de klant identiek is tijdens deze bezoeken is, dan kan de klant geen onderscheid maken. Dit betekent voor tennisvereniging S.V.V. dat de benadering op de website en de benadering naar potentiële leden wanneer ze een bezoek brengen aan de vereniging onderscheidend moet zijn van haar concurrenten. Dat deze hypothesen geaccepteerd wordt, geeft de bevestiging dat het kiezen van de theorie van Kenichi Ohmae voor dit onderzoek een juiste keuze is geweest. De benadering tijdens het bezoek bij de vereniging moet onderscheidend zijn omdat de klant anders geen onderscheid kan maken, dit moet tevens een sterk punt zijn anders wordt de benadering niet waargemaakt en daarnaast moet dit sterk punt een behoefte zijn zodat het relevant is om bij tennisvereniging S.V.V. een lidmaatschap aan te schaffen.

Hypothese 2: “Als een bedrijf zich onderscheidt van de concurrentie door middel van een productkwaliteit die de concurrent niet heeft versterkt dit de positionering” (Ohmae, 1982, pp.126-135).

Uit de resultaten is gebleken dat gravelbanen een unieke productkwaliteit van tennisvereniging S.V.V. is, sommige respondenten gaven aan dat gravelbanen een noodzakelijk behoefte is ten aanzien van een lidmaatschap bij een tennisvereniging. Dit is tegenover Tennispark Oosthout, de concurrent die geen gravelbanen, een sterk voordeel. Deze hypothese wordt daarom aangenomen.

Paragraaf 7.6: Eindconclusie

De eindconclusie is de conclusie die antwoord geeft op de centrale vraag. De centrale vraag is als volgt: *“Hoe kan tennisvereniging S.V.V. zich het beste positioneren zodat ze meer leden werft?”*

De positionering wordt gekozen aan de hand van het conceptueel van Ohmae, de strategische driehoek. De strategische driehoek kan bewerkstelligd worden door tennisvereniging S.V.V. Er zijn drie aspecten waarbij een balans/samenhang is tussen de sterke punten van de vereniging, de klantbehoeftes en het onderscheidend vermogen. Deze drie aspecten zijn, goede tennistrainers, goede gravelbanen en een mooie omgeving. Een mooie omgeving is door enkele respondenten benoemd als behoefte maar niet als noodzakelijk bestempeld. Goede tennistrainers en gravelbanen lenen zich daardoor beter voor het behalen van een balans/samenhang in de strategische driehoek omdat beiden als noodzakelijk beschouwd worden en beiden een sleutelfactor voor succes zijn. De keuze voor de positionering staat beschreven in het volgende hoofdstuk. De gekozen positionering dient ervoor te zorgen dat tennisvereniging S.V.V. meer leden werft. Voor de implementatie hiervan wordt gebruik gemaakt van een stappenplan van Riezebos en Van der Grinten en van het marketingmodel AIDA (Strong, 1925).

Hoofdstuk 8 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt op basis van de conclusies aanbevelingen gedaan voor tennisvereniging S.V.V. ten aanzien van een positionering en het werven van leden.

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

Hoofdstuk 9 Implementatieplan

In het implementatieplan staat een specifieke planning beschreven over de gegeven adviezen. In dit schema staan de taken die uitgevoerd dienen te worden. Per taak staat beschreven wie de taak dient uit te voeren, wat de kosten zijn en wanneer het uitgevoerd moet worden. De planning is zo specifiek mogelijk gemaakt, zodat tennisvereniging S.V.V. gelijk aan de slag kan met de planning.

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

Literatuurlijst

- Allesovermarktonderzoek.nl. (z.j.). Diepte interview. Geraadpleegd op <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/onderzoeksmethoden/diepte-interview>
- Boesenkool, J., Lucassen, J., Waardenburg, M., & Kemper, F. (2011). *Sportverenigingen: tussen tradities en ambities*. Nieuwegein: Arko Sports Media.
- Bredeveld, S. (2014). *De positionering van een pr-bureau*. Geraadpleegd op <http://hbokennisbank.nl/nl/page/search?q=sanne+bredeveld>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (z.j.). Bevolkingspiramide. Geraadpleegd op <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/vergrijzing/cijfers/extra/piramide-fx.htm>
- Dawes, J., & Sharp, B. (1996). Independent Empirical Support for Porter's Generic Marketing Strategies? A Re-analysis using correspondence analysis. *Journal of Empirical Generalisations in Marketing Science*, 1(2), 1-18.
- Dijkstra, M. (2009, november). Verenigingsmarketing: Denk commercieel. Geraadpleegd op <http://www.zest.nl/Portals/0/Marketing%20van%20Verenigingen,%20ZEST%20Marketing.pdf>
- EnTennis. (2012). Intrinsieke en extrinsieke motivatie. Geraadpleegd op <http://www.entennis.nl/artikel/36>
- Essink-Matzinger, C., & Gerritsen-van Veghel, B. (2006). *MarCom: Handboek marketingcommunicatie*. Amesfoort: ThiemeMeulenhoff.
- Freshy Media. (z.j.). Waarom een website? Geraadpleegd op <http://www.freshymedia.nl/waarom-een-website/>
- Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1990). *The core competencies of the corporation*. Boston: MA.
- KNLTB. (2014, 5 augustus). Gravel noodzakelijk voor de tennissport. Geraadpleegd op <http://www.centrecourt.nl/Centrecourt.nl-algemeen/nieuws/2014/08/Gravel-noodzakelijk-voor-de-tennisport/>
- KNLTB. (2014, 29 december). De afmeldmonitor: waarom haakt een tennislid af? Geraadpleegd op <http://centrecourt.nl/Centrecourt.nl-algemeen/nieuws/2014/12/de-afmeldmonitor-waarom-haakt-een-tennislid-af/>
- KNLTB. (2015). In cijfers ledentallen. Geraadpleegd op <http://arko.onlinetouch.nl/39/#/18>
- KNLTB. (2015). Brancherapport Tennis in Nederland gepresenteerd. Geraadpleegd op <http://centrecourt.nl/centrecourt.nl-algemeen/nieuws/2015/02/brancherapport-tennis-in-nederland-gepresenteerd/>

- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39-48.
- Ledenonderzoek.nl. (2012). Het verenigen. Geraadpleegd op <http://www ledenonderzoek.nl/2012/01/het-verenigen/>
- Meier, U. (2012). *Kwalitatief marktonderzoek* (3e ed.). Groningen / Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Murray, A. I. (1988). A contingency view of Porter's 'generic strategies'. *Academy of Management Review*, 13(3), 390-400.
- NOC*NSF. (2014). Tevreden over ambitieuze sportplannen in regeerakkoord. Geraadpleegd op <http://www.nocnsf.nl/cms/showpage.aspx?id=4868>
- Nielsen, J. (2003). *Usability 101: introduction to usability*. Rome: Uniroma.
- Nuijten, N. (2013). *Is de sportvereniging klaar voor haar positie in een veranderende samenleving*. Geraadpleegd op [file:///C:/Users/Debbie/Downloads/onderzoeksvoorstelnicknuijtengoodpdf%20\(2\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Debbie/Downloads/onderzoeksvoorstelnicknuijtengoodpdf%20(2)%20(1).pdf)
- Ohmae, K. (1982). *The mind of the strategist: the art of Japanese business*. New York: McGraw-hill.
- Ohmae, K. (1984). *Het oog van de meester: de kunst van Japans management*. Utrecht/Antwerpen, Nederland: L.J. Veen. B.V..
- Porter, M. (1985). *Competitive advantage* (2e ed.). New York: The Free Press.
- Riezebos, R., & Grinten, J. van der. (2011). *Positioneren: Stappenplan voor een scherpe positionering* (2e ed.). Den Haag, Nederland: Boom Lemma uitgevers.
- S.V. Voorhout. (z.j.). Geschiedenis. Geraadpleegd op <http://voorhout.visuallocal.com/page.aspx?id=1057>
- S.V. Voorhout. (z.j.). Sport Vereniging Voorhout Boekjaar 2014-2015. Geraadpleegd op <http://voorhout.visuallocal.com/file.aspx?id=614754&dl=1>
- Scheepbouwer, R. (2014). Dé gezondheidstrends voor 2014. Geraadpleegd op http://www.telegraaf.nl/vrouw/gezond/gezondevoeding/22219561/___De_gezondheidstrends_voor_2014___html
- Spencer, D. (z.j.). *Card sorting: designing usable categories* (3e ed.). New York: Rosenfeld Media.
- Sport-Koepel. (2014). Trends en ontwikkelingen. Geraadpleegd op http://www.sport-koepel.nl/595/trends_a_ontwikkelingen/

Sportnext. (2013). De Nederlandse sporteconomie blijft overeind, óók in tijden van recessie.

Geraadpleegd op

http://www.sportnext.nl/berichten/de_nederlandse_sporteconomie_blijft_overeind_ook_in_tijden_van_recessie

Strong, E. K. (1925). Theories of Selling. *Journal of Applied Psychology*, 9, 75-86.

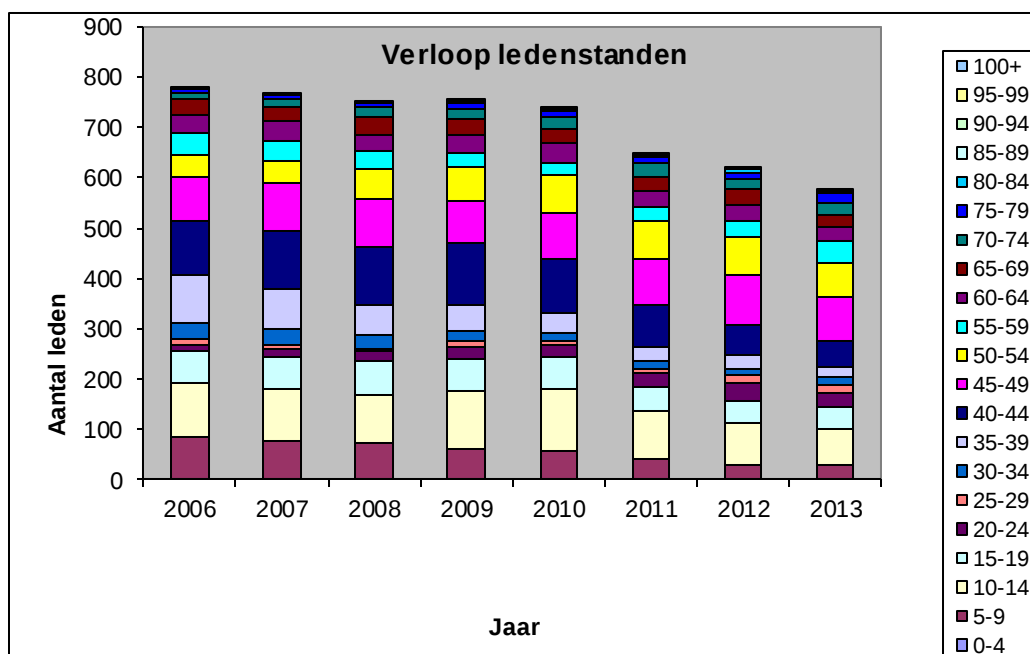
Teylingen. (z.j.). Hooghkamer. Geraadpleegd op <http://www.teylingen.nl/hooghkamer/>

Treacy, M., & Wiersema, F. (1997). *The discipline of market leaders: Choose your customers, narrow your focus, dominate your market*. New York: Basic Books.

Trompenaars, F., & Coebergh, P. H. (2014). *100+ Management Models*. Oxford: Infinite Ideas.

Bijlagen

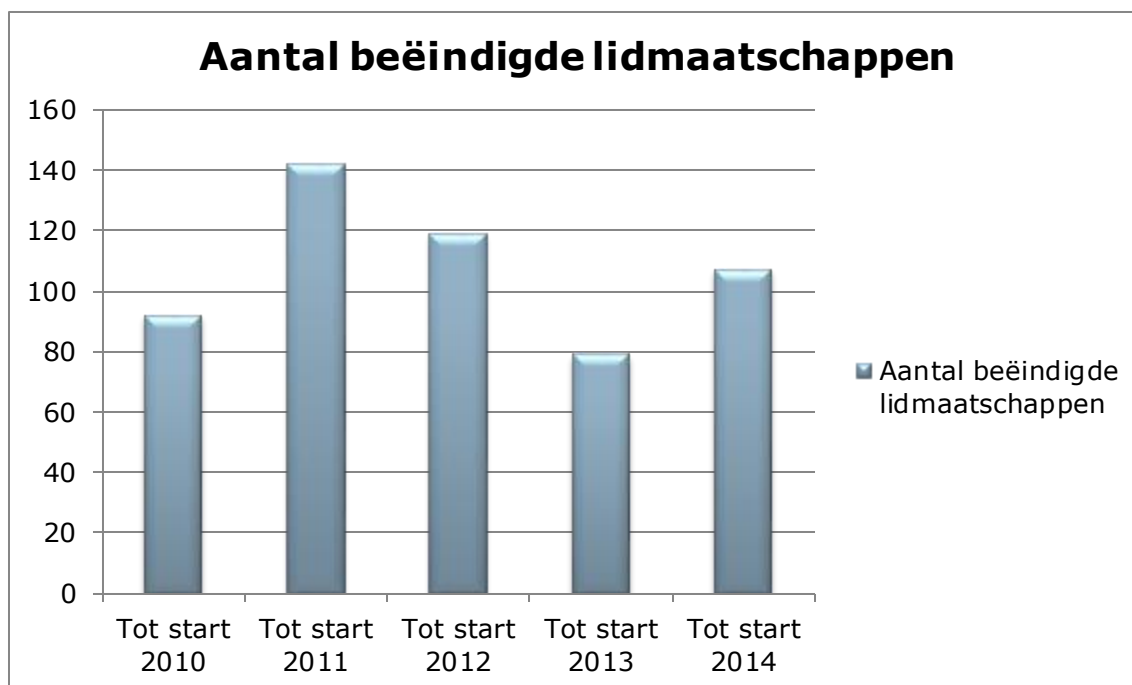
Bijlage A Cijfers ledenverloop en beëindigde lidmaatschappen



Figuur A1

Cijfers ledenverloop tennisvereniging S.V.V.

Uit het huidige ledenbestand blijkt dat tennisvereniging S.V.V. op dit moment 498 leden heeft.



Figuur A2

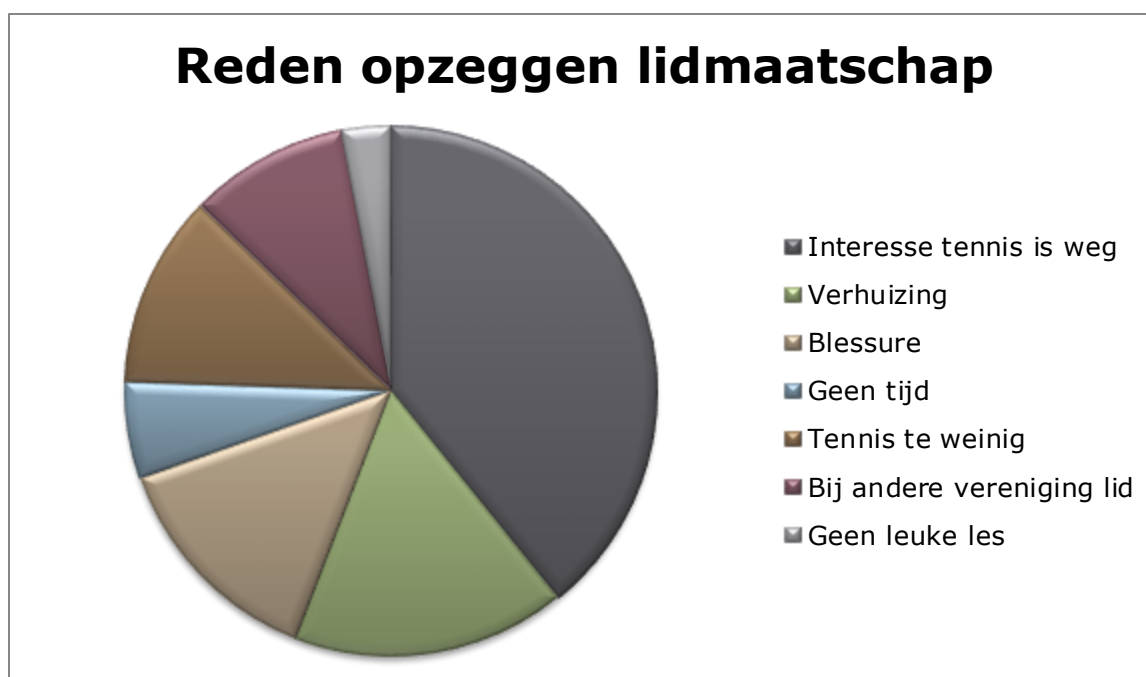
Beëindigde lidmaatschappen tennisvereniging S.V.V.

Bijlage B Vooronderzoek opzegredenen ex-leden

Bij tennisvereniging S.V.V. hebben 447 leden hun lidmaatschap opgezegd vanaf 2011 tot nu (zie Bijlage A *Cijfers ledenverloop en beëindigde lidmaatschappen*). Om een duidelijk beeld te krijgen van de voornaamste redenen om een lidmaatschap bij tennisvereniging S.V.V. op te zeggen, zijn er van 25 % van de leden die hebben opgezegd vanaf 2011 de redenen verzameld.

Tennisvereniging S.V.V. heeft tussen 2011 en 2013 een logboek bijgehouden waarin de reden van ex-leden vermeld stond waarom ze hadden opgezegd. Vanuit dit logboek zijn 93 redenen verzameld. Om ook de reden van ex-leden te achterhalen die na 2013 hebben opgezegd zijn er willekeurig 30 ex-leden, die na 2013 hebben opgezegd, opgebeld om te vragen waarom zij toentertijd hun lidmaatschap hebben opgezegd. Wanneer leden aangegeven hadden de interesse in tennis kwijt te zijn is er gevraagd om zij voor een andere sport of hobby hebben gekozen, acht personen gaven dit aan. Dit is een percentage van 4.

De resultaten zijn verwerkt in onderstaande cirkeldiagram:



Figuur B1

Reden opzeggen lidmaatschap tennisvereniging S.V.V.

Conclusie

De voornaamste redenen voor het opzeggen van een lidmaatschap bij tennisvereniging S.V.V. is dat er geen interesse meer is om te tennissen of ze waren verhuisd. Acht personen gaven aan voor een andere sport te hebben gekozen wanneer de interesse om te tennissen weg was.

Bijlage C Volledige situatieschets

Deze situatieschets is bedoeld om een duidelijk beeld te schetsen van de ontwikkelingen in de markt waarin tennisvereniging S.V.V. zich bevindt. De situatieschets bestaat uit een interne en externe analyse. De uitkomsten uit deze analyses dienen als input voor de SWOT-analyse, die onderaan dit hoofdstuk beschreven staat.

Interne analyse

Uit de interne analyse moet blijken wat de sterke en de zwakke punten zijn van tennisvereniging S.V.V. Deze worden aan de hand van de volgende onderwerpen geanalyseerd: organisatie, marketing en financiële situatie. De informatie op de website van Intemarketing (www.intemarketing.nl) is gebruikt als basis voor keuze van analyses van de situatieschets.

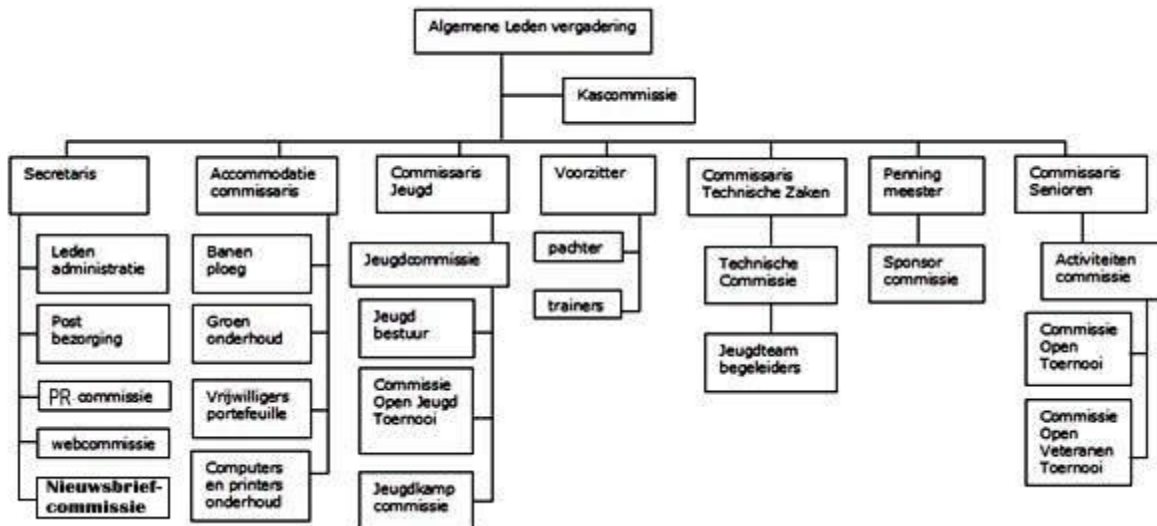
Organisatie

De informatie voor het in kaart brengen van de organisatie komt van de website van tennisvereniging S.V.V. (www.swoorhout.nl) en van persoonlijke gesprekken met bestuursleden.

Structuur

Tennisvereniging S.V.V. is een zomervereniging met een actief seizoen van half maart tot begin oktober. Deze organisatie bestaat alleen uit vrijwilligers. De vereniging wordt geleid door een bestuur bestaande uit zeven verschillende functies. De verschillende functies zijn: voorzitter, penningmeester, commissaris senioren, accommodatiecommissaris, commissaris technische zaken, jeugdcommissaris en secretaris. De voorzitter bekleedt de hoogste functie. Het bestuur beheert de kas van de vereniging en bepaald dus waar geld aan wordt besteed. Naast het bestuur bestaat de organisatie uit allerlei commissies, zoals verschillende evenementencommissies, een technische commissie en een sponsorcommissie.

Elk jaar is er een Algemene Ledenvergadering. Elk lid van tennisvereniging S.V.V. wordt hiervoor uitgenodigd. De vergadering wordt geleid door het bestuur en is zeer interactief. Leden kunnen stukken insturen en zich aanmelden als kandidaat voor openstaande vacatures. De kandidaten dienen tijdens de vergadering goedgekeurd te worden middels een stemming. Alleen als de leden van de vergadering akkoord gaan, zal de kandidaat deze functie mogen bekleden. Daarnaast kan een lid zich tijdens elke Algemene Ledenvergadering verkiesbaar stellen als voorzitter, ook dan zal er gestemd worden.



Figuur C1

Organogram structuur tennisvereniging S.V.V.

Strategie

Tennisvereniging S.V.V. heeft geen strategie of bepaalde doelstellingen gekozen en/of opgesteld die zij willen volgen of behalen. Het bestuur heeft wel een aantal punten aangegeven waar zij komend jaar aan willen werken. Één daarvan is leden werven, het ledenaantal van tennisvereniging S.V.V. is volgens het bestuur te laag. Voor het eerst is er in de begroting een bedrag vrijgemaakt voor wervingsactiviteiten. Ook is het plan om de website te moderniseren, met als doel dat leden de website als informatiebron gaan gebruiken. En tennisvereniging S.V.V. wil een onderhoudsplan opstellen voor de komende jaren. Het belangrijkste middel die ze nodig achtte om deze punten te verwezenlijken, zijn vrijwilligers. Daarnaast wil de vereniging meer jeugdleden krijgen, ze hebben daarom de contributie voor jeugdleden verlaagd (R. Grondel, 17 februari 2015).

Systemen

Er zijn drie verschillende communicatiestromen binnen tennisvereniging S.V.V.:

Bestuur ↔ Leden (de communicatie van en naar leden)

Bestuur ↔ Bestuur (de communicatie tussen bestuursleden)

Bestuur ↔ Stakeholders (de communicatie van en naar stakeholders)

Voor de communicatie van en naar leden wordt gebruikt gemaakt van de website, e-mail en de Algemene Ledenvergadering. De e-mails worden vanuit één mailadres verstuurd door één persoon, deze persoon geeft alleen de informatie door. De informatie wordt door verschillende commissies aangeleverd. Voor het opvragen van informatie zijn drie verschillende mailadressen beschikbaar. Daarnaast zijn van alle leden (inclusief bestuursleden) de contactgegevens te vinden, die gebruikt kunnen worden om contact te leggen (L. Remmig, 26 december 2014).

De communicatie tussen bestuursleden gebeurt voornamelijk via Whatsapp. Er is een Whatsappgroep aangemaakt waar alle bestuursleden inzitten. Daarnaast wordt er veel informatie via de mail gewisseld en wordt er gemiddeld 1 keer in de maand vergaderd (T. Grondel, 17 februari 2015).

De communicatie van en naar stakeholders wordt door de verschillende commissie gedaan, dit ligt eraan waar en voor wie het relevant is. Bijvoorbeeld de sponsorcommissie, die het contact behoudt met de sponsors.

Stijl

De leiderschapsstijl is redelijk informeel. Dat is ook te zien aan de manier van communiceren, zoals bovenstaand al omschreven is verloopt de communicatie voornamelijk via Whatsapp. De voorzitter laat iedereen zijn eigen ding doen en zal alleen bijsturen wanneer hij dit nodig acht. In de laatste bestuursvergadering heeft het bestuur geconstateerd dat ze te weinig een leidende rol hebben bekleed tegenover de tennistrainers en de pachters. Voor het aankomende seizoen is afgesproken meer evaluerende gesprekken te houden met de tennistrainers en pachters (T. Grondel, 17 februari 2015).

Vaardigheden

De vereniging heeft een actieve banenploeg die erg goed is in wat ze doen, ze zorgen ervoor dat de gravelbanen er elke dag goed bijliggen. Naast het bestuur heeft de vereniging twee tennisleraren in dienst. Beide tennisleraren hebben een goed imago. Met name de hoofdtrainer Jack Manuputty, hij staat bekend als de leraar die elk jaar nieuwe tennistalenten aflevert die door zijn toedoen het op regionaal en nationaal gebied zijn gaan proberen (T. Grondel, 17 februari 2015).

Personeel

De vrijwilligers zijn het personeel van tennisvereniging S.V.V. Wat betreft de vrijwilligers worden en geen of nauwelijks eisen gesteld. Enige waarbij het bestuur eisen moeten stellen is voor het organiseren van het Open Toernooi. Hiervoor is ervaring in het organiseren en de benodigde systemen vereist. Maar op het moment dat een vrijwilliger dit graag wilt leren zijn er voldoende ervaren mensen die hierbij willen helpen. Verder wordt er binnen de verschillende activiteitencommissie de activiteiten geëvalueerd, wat ging er goed en wat kan er volgend jaar beter (T. Grondel, 17 februari 2015). Zoals bij kop 'structuur' al beschreven is, worden er ook aan de bestuursleden geen eisen gesteld, er vindt alleen een stemming plaats.

Gedeelde waarden

Tennisvereniging S.V.V. heeft geen visie, missie of doelstellingen. In de laatste bestuursvergadering hebben zij aangegeven dit wel te gaan formuleren, zodat ze een gedegen aanpak kunnen creëren. De kernwaarde die tennisvereniging S.V.V. momenteel uit wil stralen is, het zijn van een

'gezelligheidsvereniging' (T. Grondel, 17 februari 2015). Dit stralen zij uit door het organiseren van vele toernooien, elk seizoen worden er ongeveer 11 toernooien georganiseerd.

Marketing

De marketing wordt weergegeven aan de hand van de marketingmix. De marketingmix bestaat uit vier P's: product, prijs, promotie en plaats. De huidige invulling van de marketingmix van tennisvereniging S.V.V. is als volgt:

Product

Het product dat tennisvereniging S.V.V. beschikbaar stelt voor leden is een lidmaatschap waaronder verschillende diensten en mogelijkheden vallen. De diensten en mogelijkheden zijn hieronder opgesomd:

- Gebruik van de gravel of probounce all weather banen;
- Gebruik van kleedkamer en toiletten;
- Meedoen met toernooien (jeugd en senior);;
- Future S.V.V. Open Jeugdtoernooi;
- Tenniskids event;
- Future S.V.V. Kids Event;
- S.V.V. jeugd clubkampioenschappen;
- Jeugdkamp;
- S.V.V. Future Open;
- S.V.V. Open 50+ Toernooi;
- Onderlinge S.V.V.;
- S.V.V. Onderlinge jeugd;
- LHWHW-toernooi;
- Women only.
- Competitie spelen (intern of via KNTLB);
- Tennislessen volgen;
- Clubkleding kopen.

Prijs

Op de website van Tennisvereniging S.V.V. (www.swoorhout.nl) staan de prijzen voor een lidmaatschap beschreven:

- Junioren (tot en met 16 jaar): €82,50;
- Jonge senioren (van 17 t/m 19 jaar): €112,50;
- Senioren (vanaf 20 jaar): € 162,50.

Een lidmaatschap is geldig voor één seizoen (vanaf half maart tot begin oktober).

Promotie

Tennisvereniging S.V.V. doet aan het begin van elk seizoen mee met De Open Tennisdagen. Dit is een landelijk evenement waar je als tennisvereniging aan mee kan doen via de KNLTB. De KNLTB stelt promotiemateriaal beschikbaar, hier staat geen betaling tegenover. Er wordt in Voorhout geflyerd en er worden posters en vlaggen opgehangen. De deelnemers van dit evenement krijgen op deze dag een eigen gemaakte flyer mee waarop een kortlopende kortingsacties wordt aangeboden met betrekking tot een lidmaatschap. En binnen een week na het evenement wordt een e-mail verzonden met als doel de potentiële leden tot actie te laten komen om lid te worden. Naast dit evenement en de promotie eromheen doet tennisvereniging S.V.V. op dit moment niks aan promotie (M. van der Hulst, 20 september 2014).

Plaats

Het product dat tennisvereniging S.V.V. 'levert' is uitsluitend te gebruiken bij het tennispark. Het tennispark is zeer centraal gelegen en makkelijk te bereiken met verschillende vervoersmiddelen. Het bus- en treinstation is op loopafstand en vanaf de hoofdstraat in Voorhout is het 5 minuten rijden, dit geldt voor fiets en auto. Bij het sportpark is een grote parkeerplaats waar gratis geparkeerd kan worden.

Financiële situatie

Afgelopen twee seizoenen heeft tennisvereniging S.V.V. een voordelig saldo behaald. De bedragen waren €11.521 en €24.657. Er is echter begroot dat aankomend seizoen een negatief saldo zal ontstaan van €5000. De verschillen met de voorgaande twee seizoenen zit hem met name in het bedrag dat wordt geïncasseerd middels contributiebijdragen en de investeringen die zijn begroot. De verwachting is dat de contributiebijdrage aankomend seizoen €62.500 zal zijn, dit is bijna €10.000 minder dan het seizoen ervoor. Ook is begroot aankomend seizoen €12.000 te investeren aan onder anderen onderhoud van de banen en het terras. De twee voorgaande seizoenen is hier geen geld in geïnvesteerd. Daarnaast is begroot dat de inkomsten aan les gelden gaat halveren. Sponsorgelden en pacht zijn vrijwel gelijk begroot als voorgaande seizoenen. Voor ledenwerving is aankomend seizoen €3000,- beschikbaar gesteld in de begroting. Dit dient verdeelt te worden naar De Open Tennisdagen en overige activiteiten die als doel hebben leden te werven (S.V. Voorhout, 2014).

Externe analyse

Uit de externe analyse moet blijken wat de kansen en de bedreigen zijn voor tennisvereniging S.V.V. Dit wordt in kaart gebracht aan de hand van een afnemers-, een bedrijfstak-, en een concurrentenanalyse.

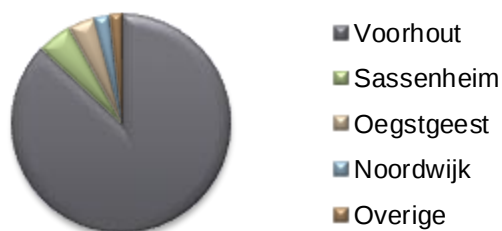
Afnemersanalyse

De afnemers die geanalyseerd worden zijn de potentiële en huidige leden. Dit wordt gedaan aan de hand van de W's van Ferrel et al. (1999).

Huidige leden

Wie

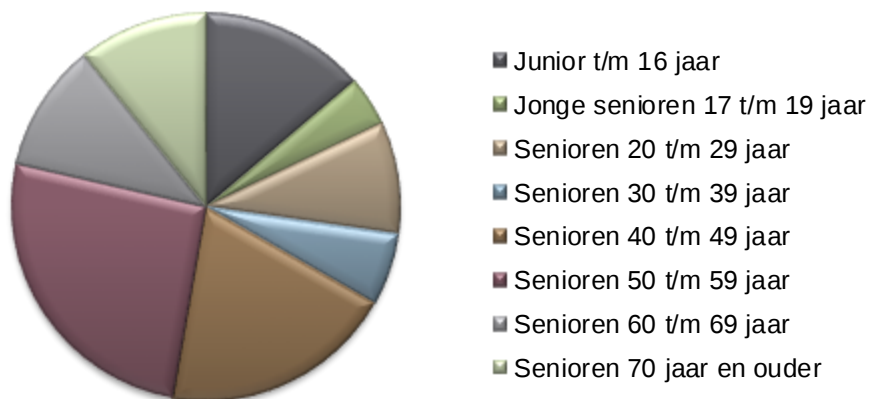
De huidige leden van tennisvereniging S.V.V. zijn voornamelijk Voorhouters. Dit is te zien in onderstaande cirkeldiagram. Daarnaast zijn er enkele Sassenheimers en Noordwijkers, dit zijn de dichtstbijzijnde dorpen van Voorhout. Ook zijn er enkele Oegstgeesters, dit valt echter te verklaren doordat de tennistrainer van tennisvereniging S.V.V. en zijn familie in Oegstgeest woont en een groot deel van zijn familie lid is van de vereniging.



Figuur C2

Woonplaats huidige leden tennisvereniging S.V.V.

De leeftijdsverdeling van de leden van tennisvereniging S.V.V. is afgebeeld in onderstaande cirkeldiagram. De indeling is gemaakt op basis van de indeling die de vereniging heeft gemaakt op basis van de contributiebedragen indeling. Daarnaast zijn de senioren opgedeeld in groepen van 10 jaren. De leeftijd 40 tot en met 59 jaar is het meest aanwezig.



Figuur C3

Leeftijd huidige leden tennisvereniging S.V.V.

De geslachtsverdeling is gelijk.

Wat

Er zitten grote verschillen in wat leden doen met 'het product' van tennisvereniging S.V.V. Zo zijn er actieve leden en minder actieve leden, competitieve leden en recreatieve leden. Een globale verdeling

is dat competitieve leden meedoen met de KNLTB-competitie, vrij tennissen en meedoen met het open toernooi en de recreatieve leden spelen vrij of doen mee met de interne laddercompetitie en tennistoernooitjes (M. van der Hulst, 20 september 2014). Alle leden die wedstrijden spelen, interne of extern drinken na afloop van de wedstrijd een drankje in de kantine.

Waar

Om lid te kunnen worden van tennisvereniging S.V.V. moet je een inschrijfformulier invullen. Deze staat op de website en kan digitaal ingeleverd worden of via de post. Hierbij moet een pasfoto ingeleverd worden. Vanaf de homepage van de website van tennisvereniging S.V.V. moet naar het kopje 'lidmaatschap' worden gegaan en vervolgens op 'lid worden' gedrukt.

Wanneer

De meeste lidmaatschappen worden in de maanden februari, maart en april aangemeld (A, Mens 7 januari 2014).

Waarom

Huidige leden geven aan lid te zijn van de vereniging omdat zij het spel 'tennis' een leuke sport vinden om te beoefenen en om de gezelligheid die daaromheen komt kijken.

Waarom niet

Om erachter te komen waarom huidige leden niet meer het lidmaatschap willen kopen is er een vooronderzoek uitgevoerd. Zoals ook in de inleiding beschreven staat is hieruit gebleken dat de meeste leden hun lidmaatschap hebben opgezegd omdat de interesse in de tennissport weg was of ze zijn verhuisd.

Potentiële leden

Wie

Potentiële leden zijn mensen die overgehaald zouden kunnen worden om een deel van hun tijd en geld te besteden aan een lidmaatschap bij tennisvereniging S.V.V. Omdat het aannemelijk is dat mensen hun sport en/of hobby zo dichtbij mogelijk willen beoefenen en dit ook blijkt uit de analyse van de huidige leden van tennisvereniging S.V.V., (de vereniging heeft bijna geen leden die buiten Voorhout wonen en de kleine hoeveelheid leden die buiten Voorhout wonen, wonen in aanliggende dorpen), wordt de selectie gemaakt naar Voorhouters.

De Voorhouters kunnen mannen of vrouwen van elke leeftijd zijn, die graag in hun vrijetijd iets aan sport doen, het belangrijk vinden dat dit gezelligheid met zich mee brengt en tennis als een potentiële optie hiervoor beschouwen. Daarnaast kan deze groep nog ingedeeld worden naar twee groepen:

- Voorhouters die momenteel niet lid zijn bij een tennisvereniging;
- Voorhouters die momenteel lid zijn bij een andere tennisvereniging.

Wat

Potentiële leden zullen waarschijnlijk in contact willen komen met huidige leden, aangezien tennis niet alleen gespeeld kan worden. Met uitzondering van een potentieel lid die lid is geworden samen met medespelers of huidige leden kent waarmee gespeeld kan worden. Tennisles volgen en meedoen met interne toernooien waarbij er als individu ingeschreven kan worden zijn middelen waarmee een nieuw lid in contact kan komen met huidige leden.

Waar

De potentiële leden zouden een lidmaatschap kunnen kopen via de website, net als de huidige leden.

Wanneer

Het is aannemelijk dat potentiële leden lid worden net voor het seizoen begint in de maanden februari en maart.

Waarom

Potentiële leden zouden een lidmaatschap kunnen kopen als ze besloten hebben hun tijd en geld hieraan te willen besteden. Zodat ze kunnen tennissen en de gezelligheid hieromheen ervaren.

Waarom niet

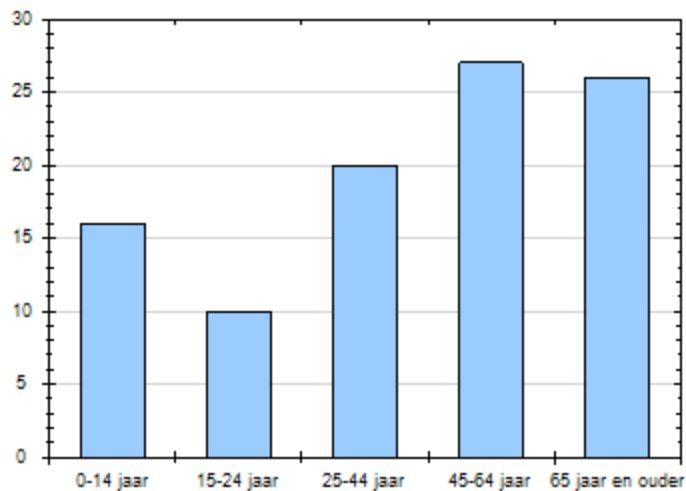
Potentiële leden kunnen een lidmaatschap niet kopen omdat ze het niet hun geld waard vinden om aan een lidmaatschap te besteden bij tennisvereniging S.V.V. Doordat ze bijvoorbeeld dit liever besteden bij de concurrentie. Dit kunnen directe concurrenten maar ook in directe concurrenten zijn. Dit zal nader onderzocht worden en beschreven worden verderop in dit rapport.

Bedrijfstakanalyse

De bedrijfstakanalyse dient inzicht te geven in de aantrekkelijkheid van de markt waarin tennisvereniging S.V.V. actief is. Dit wordt gedaan aan de hand van een DESTEP-analyse.

Demografisch

Omdat de potentiële en huidige leden van tennisvereniging S.V.V. voornamelijk Voorhouters zijn, worden de Voorhoutse demografische factoren belicht. Voorhout is tegenwoordig onderdeel van gemeente Teylingen. Voorhout heeft het 15.305 inwoners. In figuur 2.3 is de leeftijdsverdeling te zien. Deze informatie is afkomstig van de website van Centraal Bureau voor de Statistiek (www.cbsinuwbuurt.nl).



Figuur C4

Leeftijdsverdeling inwoners Voorhout

Een algemeen demografische ontwikkeling is de toenemende vergrijzing in Nederland (Centraal Bureau voor de Statistiek, z.d.). De ouderen in Nederland zijn vooral op zoek naar sporten en activiteiten die tot een hoge leeftijd uitgevoerd kunnen worden en een sociaal karakter hebben (Sportkoepel, 2014).

Het gemiddelde inkomen per inkomstenontvanger in Voorhout is €31.200 per jaar. Dit is €1.400 hoger dan het landelijke gemiddelde inkomen per inkomstenontvanger. Daarbij is de inkomensverdeling met niet meer dan 2 procent verschil zo goed als gelijk. De gemiddelde waarde van woningen in Voorhout ligt €48.000 hoger dan de landelijk gemiddelde waarde, dat €237.000 bedraagt. Deze informatie staat op de website van Centraal Bureau voor de Statistiek (www.cbsinuwbuurt.nl).

Economisch

Uit de cijfers van Centraal Bureau voor de Statistiek blijkt dat 78% van de inwoners van Voorhout werkzaam zijn, ofwel betaald werk hebben. Dit is 4% hoger dan het landelijke percentage.

De sporteconomie is een stabiele factor in Nederland. De uitgaven aan een sport door Nederlandse huishoudens is een aandeel van 1% van het bruto nationaal product en zo is dit al jaren. Tijdens crisistijden zijn Nederlanders blijven sporten en geld blijven besteden aan sport (Sportnext, 2013).

In Voorhout, de plaats waar tennisvereniging S.V.V. gevestigd is, worden regelmatig nieuwbouwwijken gebouwd. Vele nieuwe gezinnen uit steden of andere dorpen vestigen zich in deze plaats (Teylingen, z.d.).

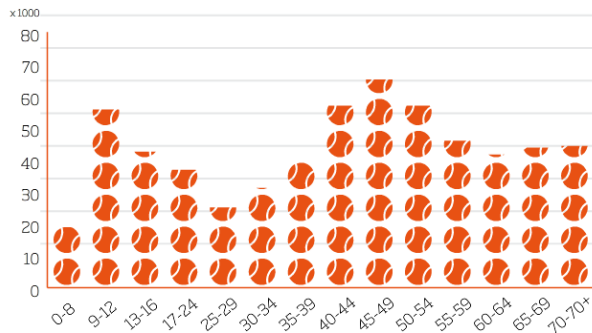
Sociaal-cultureel

Tennis is in Nederland de tweede sport qua hoeveelheid verenigingen en leden, op één staat voetbal. En vanaf 35+ staat tennis op nummer één als meest gespeelde sport. De meeste tennissers zijn tussen de 40 en 55 jaar oud (KNLTB, 2015). De verwachting heeft dat in de toekomst tennis een grote rol blijft spelen in de Nederlandse sportmaatschappij en sportparticipatie (KNLTB, 2015).

De leeftijdsverdeling van tennissers die lid zijn bij de KNLTB is weergegeven in figuur C5.

Aantal **KNLTB-leden** per leeftijdscategorie

Peildatum 30-9-2014



Figuur C5

Leeftijdsverdeling KNLTB-leden

Volgens de KNLTB (2015) is gravel de beste baansoort en genieten gravelbanen nog steeds de voorkeur voor tennissers. De KNLTB vindt het zorgwerkend dat het aantal gravelbanen in Nederland met hoog tempo daalt.

Driekwart van de Nederlandse tennisbeoefenaars beschouwen tennis niet als belangrijkste sport in hun leven (KNLTB, 2015).

De KNLTB (2015) concludeert dat bij seniorenleden blessures de belangrijkste reden zijn om met tennis te stoppen. Hoewel slechts een relatief klein percentage van die blessures daadwerkelijk wordt opgelopen op de tennisbaan, is het voor verenigingen van groot belang om risicofactoren helder voor ogen te hebben, meer nadruk te leggen op blessurepreventie en meer aandacht aan herstel en re-integratie te schenken, zodat een blessure minder vaak reden is om het lidmaatschap op te zeggen. Minder kans op blessures zou tevens voor meer leden reden kunnen zijn om in hun sportieve leefstijl tennis als eerste sport te beschouwen.

Uit een peiling van de GGD blijkt dat in Teylingen 80% uit de leeftijdsgroep 11 -18 jaar lid is bij een sportvereniging. Uit diezelfde peiling kwam naar voren dat 66% tussen de 19 en 64 jaar minimaal vijf dagen per week minimaal een half uur beweegt en 75% bij de 65-plussers.

Leden in Nederland zijn zeer druk maar maken wel tijd voor iets als ze het als waardevol, inspirerend, leuk of interessant ervaren (Ledenonderzoek, 2012).

Er zijn verschillende dingen die een tennisser motiveert om te tennissen: plezier, fitheid, sociale contacten, zelfwaardering, progressie en/of competitie (EnTennis, z.d.).



Figuur C6

Speelsterktes van tennissers in Nederland

Technologisch

De opkomst van social media heeft ook invloed op de leden van verenigingen. Volgens Nordman & De Vries hebben jongeren die hiermee opgegroeid zijn andere leer- en besluitvormingsprocessen dan die van vorige generaties. Zij hebben andere wensen en behoeften, andere ervaringen van 'zich verbonden voelen' en andere vormen van zich 'verenigen'. Dit mede door de veranderde technologische omgeving. De technologische omgeving is voor elke Nederlander veranderd, dit zijn dus ook de leden van verenigingen (Ledenonderzoek, 2012).

Sport-Koepel (2014) verwacht de komende jaren veel innovaties op het gebied van intelligente en actieve technologische sportproducten, waarbij de sporter/gebruiker centraal staat en de communicatie tussen coach en/of leraar tussen sportdeelnemer vergemakkelijkt wordt. Dit gebeurt bijvoorbeeld een applicatie, die het mogelijk stelt om te communiceren met coach en/of leraar en sportdeelnemer op elk moment van de dag.

Ecologisch

Het verantwoord en gezond leven is een langdurende trend in Nederland. Het actief blijven sporten wordt gezien als een maatschappelijke verantwoorde kwestie (R. Scheepbouwer, 2014).

Politiek-juridisch

Het kabinet Rutte-Verhagen wil samen met de VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten) bevorderen hoe sport en sportvoorzieningen bij wijkplannen een integraal onderdeel kunnen worden van het verbeteren van de leefbaarheid. Sport blijft hoog in het vaandel staan bij de regering (NOC*NSF, 2010).

Concurrentenanalyse

Stap 1 – Productportfolio

Bij tennisvereniging S.V.V. kan worden getennist. Tennissen is een sportieve activiteit met sociale karaktertrekken. Tennissen wordt met meerdere personen gedaan en na afloop van een wedstrijd dient de winnaar(s) altijd een drankje te trakteren aan de verliezer(s). Dit is in de tenniswereld een ongeschreven regel.

Stap 2 – Identificeren concurrentie

De concurrenten zijn ingedeeld in directe en indirecte concurrenten.

Directe concurrentie

De dichtstbijzijnde directe concurrentie zijn hieronder opgesomd:

Tennispark Oosthout;
Sassenheimse tennisvereniging;
Tennisclub Noordwijk;
NIJC Gevers.

Indirecte concurrentie

Sportcentrum Thea Hoogervorst;	Voetbalvereniging Foreholte;
Mixed Hockeyclub Voorhout;	Handbalvereniging Foreholte;
Basketbalvereniging Forwodians;	Zwemvereniging De Columbiaan;
Hardlopen;	Yoga Centrum Voorhout;
Badmintonvereniging BIOS;	Overige, bijvoorbeeld hobby's.

Stap 3 – Keuze van de concurrenten

Er is gekozen alleen directe concurrenten te analyseren omdat volgens expert op het gebied van concurrentiestrategieën, Michael Porter, directe concurrenten de belangrijkste concurrenten zijn (Porter, 1985, p.11-19). Directe concurrenten zijn concurrenten die één of meer dezelfde diensten aanbieden, in dit geval de mogelijkheid om bij een tennisvereniging lid te zijn. Volgens de opdrachtgever zijn de belangrijke directe concurrenten Tennispark Oosthout, Sassenheimse Tennisvereniging, Tennisclub Noordwijk, Tennisclub Gevers.

Stap 4 – Onderzoek de doelstellingen en strategie

Tennispark Oosthout

De communicatiemiddelen die Tennispark Oosthout gebruikt zijn in een tabel op de volgende bladzijde weergegeven.

Tabel C1

Communicatiegebruik Tennispark Oosthout

Wat	Bereik	Wanneer	Frequentie	Uitstraling
Twitter	136 volgers	Sinds 2011	74 tweets	"Wij zijn een tennispark gelegen in het hart van de bollenstreek en hebben recreatief tennis hoog in het vaandel staan."
Facebook	82 vind-ik-leuks	2014	2 berichten	"Tennispark Oosthout voor gezellig en sportief bezig zijn."
Krantenartikel	Onbekend	2014	1 artikel	"Groenste Tennispark in de regio." + promotie Open Toernooi
Website	Onbekend	Vernieuwd in 2013	-	Professionele uitstraling, up to date, fair trade producten, reclame van de sponsors, genoemde kernwaarden: Recreatief tennis hoog in het vaandel; gemoedelijke sfeer; gezellige kantine; voor alle tennisliefhebbers.
Nieuwsbrief	Onbekend	Hele jaar door	Gemiddeld 1 per maand	Digitaal, per nieuwsbrief ongeveer acht verschillende berichten.

Op basis van de analyse van de communicatiemiddelen kan geconcludeerd worden dat Tennispark Oosthout passief is. Naast het hebben van de website, zet de vereniging nauwelijks middelen in om potentiële leden te bereiken. De vereniging is wel actief in het communiceren naar huidige leden, de website is up to date en elke maand kunnen ze een nieuwsbrief ontvangen.

Ook kan geconcludeerd worden dat Tennispark Oosthout geen eenduidige strategie of positionering volgt. Bij sommige communicatiemiddelen ligt de nadruk op het zijn van een 'groene' vereniging, maar dit komt niet terug bij alle andere communicatiemiddelen. Bij de een wordt gezegd dat recreatief tennis hoog in het vaandel staat en bij de ander voor gezellig en sportief bezig zijn.

Sassenheimse Tennisvereniging

De communicatiemiddelen die Sassenheimse Tennisvereniging gebruikt zijn hieronder in een tabel weergegeven.

Tabel C2

Communicatiegebruik Sassenheimse Tennisvereniging

Wat	Bereik	Wanneer	Frequentie	Uitstraling
Twitter	130 volgers	Sinds 2011	529 tweets	-
Facebook	-	Sinds 2012	Gemiddeld 3 per week	Veel foto's activiteiten en huidige leden op park
Website	-	-	-	Informeel en onprofessioneel uitstraling, up to date, genoemde kernwaarden: Voor zowel recreatieve als competitieve tennissers; gezellig tennispark; nieuw complex met geavanceerde voorzieningen; ambitieuze tennisvereniging met veel actieve leden.
Nieuwsbrief	-	Hele jaar door	Elke maand	Nieuwtjes voor de huidige leden betreffende bestuursactiviteiten, doelen en verenigingsactiviteiten

Er kan geconcludeerd worden dat Sassenheimse Tennisvereniging net als Tennispark Oosthout passief is het met werven van leden. Via het internet worden geen acties ondernomen om leden te werven. Daarnaast gebruiken ze hun digitale communicatiemiddelen enkel om te communiceren met hun huidige leden.

Tennisclub Noordwijk

De communicatiemiddelen die Tennisclub Noordwijk gebruikt zijn hieronder in een tabel weergegeven.

Tabel C3

Communicatiegebruik Tennisclub Noordwijk

Wat	Bereik	Wanneer	Frequentie	Uitstraling
Twitter	105 volgers	Sinds 2011	118 tweets	-
Facebook	346 vind-ik-leuks	Sinds 2011	Gemiddeld 4 per week	"De gezelligste tennisclub van de Bollenstreek"
Website	-	-	-	Informeel uitstraling, up to date, genoemde kernwaarden: gezellig clubhuis; nauw contact met leden.
Informatieboekje	-	Altijd digitaal beschikbaar	Eenmalig	-

De conclusie die getrokken wordt aan de hand van de analyse van het communicatiegebruik van Tennisclub Noordwijk aan ledenwerving doet. Via hun Facebookpagina en website maken zij bekend dat ze meedoen met de Open Tennisdagen voor potentiële leden. De positie die Tennisclub Noordwijk blijkt te willen nemen is het zijn van de gezelligste tennisclub van de Bollenstreek.

NIJC Gevers

De communicatiemiddelen die NIJC Gevers gebruikt zijn hieronder in een tabel weergegeven.

Tabel C4

Communicatiegebruik NIJC Gevers

Wat	Bereik	Wanneer	Frequentie	Uitstraling
Twitter	35 volgers	Sinds 2011	237 tweets	"Schaatsen en tennissen op de Geversbaan".
Facebook	116 vind-ik-leuks	Sinds 2011	Gemiddeld 2 per week	"De bloeiendste tennisvereniging van de Bollenstreek"
Website	-	-	-	Professionele uitstraling, up to date, genoemde kernwaarden: heel veel gezelligheid; voor de jeugd, voor senioren, recreatief tennissen en/of competitief.
Nieuwsbrief	-	-	Gemiddeld 4 per maand	Korte digitale nieuwsberichten

NIJC Gevers heeft een zogenoemde 'one-size fits all' benadering. Ze richten zich niet op een specifieke doelgroep maar op iedereen die maar wil tennissen. Daarnaast stellen zij de bloeiendste en gezelligste tennisvereniging van de Bollenstreek te zijn.

SWOT-analyse

In deze paragraaf is een SWOT-analyse weergegeven. De SWOT-analyse is een samenvatting van de interne en externe analyse en beschrijft hierbij wat de sterke punten, zwakke punten, kansen en bedreigingen zijn voor tennisvereniging S.V.V.

Tabel C2

SWOT-analyse tennisvereniging S.V.V.

Sterke punten	Zwakke punten
* Duidelijke kernwaarde 'gezelligheidsvereniging'; * Gemakkelijk bereikbaar; * Gratis parkeren; * Goede tennistrainers; * Kwalitatieve gravelbanen; * Mooie en rustige omgeving; * Deelname landelijk KNLTB evenement.	* Dalend ledenaantal; * Verslechterde financiële situatie; * Chaotische en onduidelijke website; * Slecht georganiseerde laddercompetitie; * Handelt niet strategisch; * Niet aantrekkelijk voor tennissers buiten Voorhout.
Kansen	Bedreigingen
* Populariteit gravelbanen; * Vergrijzing; * Groeiende gemeente.	* Concurrent gehele jaar geopend; * Jaarlidmaatschap concurrenten relatief gezien goedkoper;

Bijlage D Topic guide huidige leden

Het doel van de topic guide is het bijstaan van de onderzoeker bij het interviewen van de respondent, zodat alle inzichten die verkregen moeten worden ook daadwerkelijk verkregen worden. De onderwerpen die besproken worden staan hierin vermeld en de volgorde daarvan. Er worden open vragen gesteld en andere onderzoeksmethoden gebruikt, de verantwoording hiervan staat in hoofdstuk 5, de methodologie. Er wordt gestart met een inleiding en afgesloten met een afsluiting.

Inleiding

- Voorstellen;
- Alvast bedanken;
- Discretie onderzoek;
- De onderwerpen benoemen;
- Duur van het onderzoek.

Kern

De onderwerpen die behandeld worden starten steeds met hele open vragen om zo spontane reacties op te wekken en vervolgens worden er meer, specifiekere open vragen gesteld (Meier, 2012, p.80).

Er wordt gestart met de sleutelfactoren voor succes omdat dit het meest algemene onderwerp is.

Onderwerp 1: Sleutelfactoren voor succes tennisvereniging Bollenstreek

* Wat zijn de verschillen tussen succesvolle tennisverenigingen en minder succesvolle verenigingen?

* Als je hierbij een succesvolle tennisvereniging en een minder succesvolle tennisvereniging in gedachte neemt, welke verschillen vallen je dan nog meer op?

Hierbij noemt de respondent geen namen van de concurrenten omdat dit ervoor kan zorgen dat het de respondent een richting op stuurt. Om spontane reacties te verkrijgen wordt de vraag zo open mogelijk gesteld. De onderzoeker noteert de antwoorden die de respondent geeft elk op een ander kaartje. Daarna wordt aan de respondent gevraagd de kaarten te rangschikken, de volgens hem of haar meest belangrijke bovenaan en de minst belangrijke onderaan. En hierbij hardop te denken en de keuzes te beargumenteren.

Nadat de indeling is gemaakt, wordt bij elke kaart gevraagd:

* Vindt u dat tennisvereniging S.V.V. hierop inspeelt?

* Zo niet, hoe zouden ze dat wel kunnen doen?

Onderwerp 2: Sterke punten van tennisvereniging S.V.V.

* Wat vindt u sterke punten van tennisvereniging S.V.V.?

* Waar is tennisvereniging S.V.V. goed in?

De antwoorden die op bovenstaande vragen gegeven worden, schrijft de onderzoeker op verschillende kaarten, zodat er op elke kaart een sterk punt staat. Vervolgens doet de onderzoeker kaartjes erbij waarop de sterke punten van de vereniging staan die uit het deskresearch zijn gekomen (goede tennistrainers, gezelligheidsvereniging, goede bereikbaarheid en gratis parkeren). Aan de respondent wordt gevraagd of hij of zij het eens is met goede tennistrainers en gezelligheidsvereniging als sterk punt. Als de respondent het ermee eens is, worden die kaarten toegevoegd aan de stapel. Vervolgens wordt gevraagd de sterke punten te rangschikken, van degene die het meest geassocieerd wordt met tennisvereniging S.V.V. naar degene die het minst geassocieerd worden. Op deze manier worden de sterke punten die uit het deskresearch komen getest en wordt duidelijk welk sterke punt het meeste geassocieerd wordt met tennisvereniging S.V.V.

Onderwerp 3: Behoeftes ten aanzien van een lidmaatschap

* Stel je zou nu op zoek gaan naar een tennisvereniging, aan welke behoeften van jou dient deze vereniging te voldoen?

* Wat hoort volgens jou allemaal bij een lidmaatschap bij een vereniging?

* Wat verwacht je terug voor de contributie die je betaalt?

De bevindingen van deze vragen worden elk apart op een kaart geschreven. Er wordt gevraagd de kaarten te sorteren in 2 categorieën; noodzakelijk en 'nice to have' (Spencer, 2009, p.4). Wanneer de respondent dit gedaan heeft, wordt gevraagd elke stapel te categoriseren van meest belangrijk naar minst belangrijk en hierbij hardop te denken.

Nadat de indeling is gemaakt, wordt bij elke kaart gevraagd:

* Vindt u dat tennisvereniging S.V.V. hierop inspeelt?

* Zo niet, hoe zouden ze dat wel kunnen doen?

Om erachter te komen wat voor positionering aansluit op de behoeftes wordt deze vraag gesteld:

* Hoe zou jij een tennisvereniging positioneren die perfect aansluit op jouw behoeftes?

Afsluiting

- Einde interview, of er nog vragen of aanvullingen zijn;
- Bedanken;
- Aangeven wanneer akkoord getekend kan worden.

Bijlage E Topic guide potentiële leden

Het doel van de topic guide is het bijstaan van de onderzoeker bij het interviewen van de respondent, zodat alle inzichten die verkregen moeten worden ook daadwerkelijk verkregen worden. De onderwerpen die besproken worden staan hierin vermeld en de volgorde daarvan. Er worden open vragen gesteld en andere onderzoeksmethoden gebruikt, de verantwoording hiervan staat in hoofdstuk 5, de methodologie. Er wordt gestart met een inleiding en afgesloten met een afsluiting. Een aantal vragen zijn alleen relevant voor potentiële leden die momenteel lid zijn bij een tennisvereniging. Deze vragen staan schuingedrukt.

Inleiding

- Voorstellen;
- Alvast bedanken;
- Discretie onderzoek;
- De onderwerpen benoemen;
- Duur van het onderzoek.

Kern

De onderwerpen die behandeld worden starten steeds met hele open vragen om zo spontane reacties op te wekken en er worden vervolgens meer, specifiekere open vragen gesteld (Meier, 2012, p.80).

Er wordt gestart met de sleutelfactoren voor succes omdat dit het meest algemene onderwerp is.

Onderwerp 1: Sleutelfactoren voor succes tennisvereniging Bollenstreek

* Wat zijn de verschillen tussen succesvolle tennisverenigingen in de Bollenstreek en minder succesvolle verenigingen?

* Als je hierbij een succesvolle tennisvereniging en een minder succesvolle tennisvereniging in gedachte neemt, welke verschillen vallen je dan nog meer op?

Hierbij noemt de respondent geen namen van de concurrenten omdat dit ervoor kan zorgen dat het de respondent een richting op stuurt. Om spontane reacties te verkrijgen wordt de vraag zo open mogelijk gesteld. De onderzoeker noteert de antwoorden die de respondent geeft elk op een ander kaartje. Daarna wordt aan de respondent gevraagd de kaarten te rangschikken, de volgens hem of haar meest belangrijke bovenaan en de minst belangrijke onderaan. En hierbij hardop te denken en de keuzes te beargumenteren.

Nadat de indeling is gemaakt, wordt bij elke kaart gevraagd:

* *Vindt u dat (de tennisvereniging waar diegene lid is) hierop inspeelt?*

* *Wat vindt u daarvan?*

Onderwerp 3: Behoeftes ten aanzien van een lidmaatschap

- * Stel je zou nu op zoek gaan naar een tennisvereniging, aan welke behoeften van jou dient deze vereniging te voldoen?
- * Hoe zou je op zoek gaan naar een vereniging? Wat is de eerste stap en de opvolgende stappen?
- * Wat hoort volgens jou allemaal bij een lidmaatschap bij een vereniging?
- * Je wordt lid, wat verwacht je allemaal hiervoor terug te krijgen?

De bevindingen op deze vragen worden elk apart op een kaart geschreven. Er wordt gevraagd de kaarten te sorteren in 2 categorieën; noodzakelijk en 'nice to have' (Spencer, 2009, p.4). Wanneer de respondent dit gedaan heeft, wordt gevraagd elke stapel te categoriseren van meest belangrijk naar minst belangrijk en hierbij hardop te denken.

Nadat de indeling is gemaakt, wordt bij elke kaart gevraagd:

- * Vindt u dat (de tennisvereniging waar diegene lid is) hierop inspeelt?*
- * Zo niet, hoe zouden ze dat wel kunnen doen?*
- * Waarom heb je in de tijd dat je lid werd van je huidige vereniging daarvoor gekozen?*
- * Hoe zou tennisvereniging S.V.V. meer aan jouw behoeften kunnen voldoen dan je huidige vereniging?*
- * Hoe zou je overgehaald kunnen worden om bij tennisvereniging S.V.V. te gaan spelen?*
- * Hoe denk je nu over tennisvereniging S.V.V.?*

Om erachter te komen wat voor positionering aansluit op de behoeftes wordt deze vraag gesteld:

- * Hoe zou jij een tennisvereniging positioneren die perfect aansluit op jouw behoeftes?

Afsluiting

- Einde interview, of er nog vragen of aanvullingen zijn;
- Bedanken;
- Aangeven wanneer akkoord getekend kan worden.

Bijlage F Topic guide bestuursleden

Het doel van de topic guide is het bijstaan van de onderzoeker bij het interviewen van de respondent, zodat alle inzichten die verkregen moeten worden ook daadwerkelijk verkregen worden. De onderwerpen die besproken worden staan hierin vermeld en de volgorde daarvan. Er worden open vragen gesteld en andere onderzoeksmethoden gebruikt, de verantwoording hiervan staat in hoofdstuk 5, de methodologie. Er wordt gestart met een inleiding en afgesloten met een afsluiting.

Inleiding

- Voorstellen;
- Alvast bedanken;
- Discretie onderzoek;
- De onderwerpen benoemen;
- Duur van het onderzoek.

De onderwerpen die behandeld worden starten steeds met hele open vragen om zo spontane reacties op te wekken en vervolgens worden er meer, specifiekere open vragen gesteld (Meier, 2012, p.80).

Er wordt gestart met de sleutelfactoren voor succes omdat dit het meest algemene onderwerp is.

Onderwerp 1: Sleutelfactoren voor succes tennisvereniging Bollenstreek

* Wat zijn de verschillen tussen succesvolle tennisverenigingen in de Bollenstreek en minder succesvolle verenigingen?

* Als je hierbij een succesvolle tennisvereniging en een minder succesvolle tennisvereniging in gedachte neemt, welke verschillen vallen je dan nog meer op?

Hierbij noemt de respondent geen namen van de concurrenten omdat dit ervoor kan zorgen dat het de respondent een richting op stuurt. Om spontane reacties te verkrijgen wordt de vraag zo open mogelijk gesteld. De onderzoeker noteert de antwoorden die de respondent geeft elk op een ander kaartje. Daarna wordt aan de respondent gevraagd de kaarten te rangschikken, de volgens hem of haar meest belangrijke bovenaan en de minst belangrijke onderaan. En hierbij hardop te denken en de keuzes te beargumenteren.

Nadat de indeling is gemaakt, wordt bij elke kaart gevraagd:

* Vindt u dat jullie als bestuur hier genoeg op inspelen?

* Zo niet, hoe zouden jullie dat wel kunnen doen?

Onderwerp 2: Sterke punten van tennisvereniging S.V.V.

* Wat vindt u sterke punten van tennisvereniging S.V.V.?

* Waar is tennisvereniging S.V.V. goed in?

* Waar zou tennisvereniging S.V.V. beter in kunnen worden?

De antwoorden die op bovenstaande vragen gegeven worden, schrijft de onderzoeker op verschillende kaarten, zodat er op elke kaart een sterk punt staat. Vervolgens doet de onderzoeker kaartjes erbij waarop de sterke punten van de vereniging staan die uit het deskresearch zijn gekomen (goede tennistrainers, gezelligheidsvereniging, goede bereikbaarheid en gratis parkeren). Aan de respondent wordt gevraagd of hij of zij het eens is met goede tennistrainers en gezelligheidsvereniging als sterk punt. Als de respondent het ermee eens is, worden die kaarten toegevoegd aan de stapel. Vervolgens wordt gevraagd de sterke punten te rangschikken, van degene die het sterkst wordt gevonden naar degene die het minst sterk wordt gevonden. Op deze manier worden de sterke punten die uit het deskresearch komen getest en wordt duidelijk waar het bestuur zichzelf als vereniging het sterkst in vindt.

Onderwerp 3: Behoeftes ten aanzien van een lidmaatschap

* Wat zijn volgens jou de behoeftes van de leden?

* Hoe zouden jullie hier beter op kunnen inspelen?

Afsluiting

- Einde interview, of er nog vragen of aanvullingen zijn;
- Bedanken;
- Aangeven wanneer akkoord getekend kan worden.

Bijlage G Respondentenschema's

Respondentenschema potentiële leden

Alle potentiële leden zijn benaderd met de vraag wat ze van tennis vinden. De KNLTB heeft geen gegevens waarin een typische tennissers in kaart is gebracht. De respondenten zijn daarom random uitgekozen. Als de respondenten positief reageerde op de vraag wat ze van tennis vonden, werd gevraagd of ze wellicht zelf interesse hebben om te gaan tennissen (of een lidmaatschap te kopen) en of ze woonachtig zijn in Voorhout. Als dit het geval was, werd aan diegene gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek. Als ze aangaven reeds lid te zijn bij een vereniging, werd ook gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek.

Daarnaast is er een selectie gemaakt naar leeftijd. Bij tennisvereniging zijn bepaalde leeftijdsgroepen met name aanwezig (Zie figuur 2.2 *Leeftijd huidige leden tennisvereniging S.V.V.*) en in de concurrentieanalyse, beschreven in paragraaf 2.2, werd duidelijk dat tennisvereniging S.V.V. in vergelijking met de concurrent bekend staat als vereniging met veel jong volwassen leden. Om die redenen zijn van de leeftijdsgroep 40 tot 60 minimaal 2 respondenten geëist en van de leeftijd 20 tot 35 ook minimaal 2 respondenten geëist.

Tabel D1

Respondentenschema potentiële leden

Respondent	Geworven bij/activiteit
Suzan, vrouw, 22 jaar (Vroeger voetbal, tegenwoordig sportschool)	Cheers! Borrelen, vrijdagavond
Sven, man, 23 jaar (Vroeger getennist bij concurrent Tennispark Oosthout)	Cheers! Borrelen, maandagavond
Annelies, vrouw, 49 jaar (Nog nooit getennist, dochter tennist fanatiek)	Cheers! Cultuur Verheft, toneelvoorstelling, woensdagavond
Patrick, man, 38 jaar (Oud collega, vroeger getennist)	Cheers! Bedrijfsborrel afscheid collega, vrijdagmiddag
Christel, vrouw, 26 jaar (Tennisser lid bij concurrent Tennispark Oosthout)	Cheers! Concert met de band Soulbeach, zaterdagavond
Paola, vrouw, 48 jaar (Tennis lid bij concurrent Tennispark Oosthout)	Cheers! Feestje van zoon in de zaal, zondagmiddag
Daan, man, 24 jaar	Cheers! Dineren, vrijdagavond
Rob, man, 31 jaar (Tennisser lid bij concurrent Sassemheimse tennisvereniging)	Cheers! Dineren met partner, zondagavond

Respondentschema huidige leden

De huidige leden zijn willekeurig telefonisch benadert. Er is wel een onderscheid gemaakt betreffende de leeftijd.

Tabel D2

Respondentschema huidige leden

Respondent	
Pauline, vrouw, 21 jaar	Robbert, man, 24 jaar
Wies, vrouw, 31 jaar	Monique, vrouw, 49 jaar
Jacqueline, vrouw, 53 jaar	Annemiek, vrouw, 56 jaar
Max, man, 56 jaar	Klary, vrouw, 65 jaar

Bijlage H Verbatims interviews huidige leden

Deze interviews betreffen de volgende respondenten: Wies (31), Robbert (24), Pauline (21), Monique (49), Jacqueline (53), Annemiek (56), Max (56) en Klary (65).

Interview huidig lid Wies van Kesteren

Nou jij bent dus Wies van Kesteren, kan je even wat vertellen over jezelf? Hoe oud ben je, waar woon je?

Ik ben 31 jaar, ik woon op de Rembrandtlaan 47 in Voorhout. Uh, wil je nog meer weten?

Ja, hoelang ben je al lid bij uh S.V.V.?

Uh, ruim twee jaar, maar ik ben lid geweest, toen ik, nou ik denk van m'n vijfde tot m'n tiende. Toen heel lang niet en nu weer sinds twee jaar.

Ok, nou, uh, het gaat denk ongeveer een half uurtje duren. Ja?

Ok.

Er zijn drie onderwerpen die ik met jou wil behandelen. Het zijn de sterke punten van S.V.V., de sleutelfactoren voor succes de tennisverenigingen en de behoeftes die je hebt ten aanzien van het lidmaatschap. We beginnen met de sterke punten, dus uh, wat vind jij nou de sterke punten van S.V.V.?

Uh, voor mij zijn de sterke punten uh, ja toch wel echt de gezelligheid, dat is wel een algemeen antwoord weet ik maar, uh als ik denk zeg maar aan mijn lidmaatschap bij S.V.V., dan denk ik met name altijd gewoon aan de zomer en alle leuke toernooitjes die er zijn en de gezelligheid op de club.

Dus de leuke toernooien, vind je dat dat past bij de gezelligheid, dat zorgt voor de gezelligheid?

Ja, ja. En, ja jeetje, het lessen doen we natuurlijk gewoon bij Gina, dus dat associeer ik niet zo heel erg met S.V.V. ofzo, snap je wat ik bedoel.

De lessen zijn wel een product van het lidmaatschap.

Jawel, ja dat snap ik, maar dat is wel een beetje een soort van los, omdat je gewoon alleen maar contact hebt met Gina, zeg maar, op de app enzo, dus je gebruikt van de banen en je hebt les van haar. Jeetje.

Ja maar, zij hoort bij de vereniging, dus bij het lidmaatschap.

Ja. Nou ja, daar hebben ze wel een hele goeie trainster mee aangetrokken. Ja, zij is wel echt uh echt een top, top lerares. Dus dat vind ik een goed punt. Als zij weg zou gaan, dan zou ik misschien ook wel weg gaan. Dat weet ik niet, dan moeten ze wel een hele goeie tegenover zetten zeg maar. Uh.

Ok, want de lessen, de kwaliteit van de lessen vind je dus wel belangrijk.

Ja. Gina bouwt de les echt goed op en nou ja, als je ziet hoe snel ik gegroeid ben in een jaar, ik

was echt een kneus toen ik begon, niet dat ik steeds beter, dat ik nu super goed ben, maar zij kan gewoon individueel, zij kan gewoon individueel uh heel goeie feedback geven, per persoon, niet gewoon in een groep, jullie moet dit of jullie moeten dat, nee Wies jij moet dit. Dus ze maakt je echt wel heel snel heel goed en beter. En dat vind ik wel heel belangrijk. En je hebt bij andere verenigingen ongetwijfeld ook goeie leraren en leraressen maar, er zullen er vast wel net, Jack is natuurlijk ook hartstikke goed, maar het feit dat zij zelf natuurlijk ook zo goed kan tennissen, dat helpt ook mee.

Ok, vind je verder nog dingen sterk aan S.V.V.?

Uh, horeca vind ik zeker een goed punt van S.V.V. Als ik dat vergelijk met wat ik met alle clubs waar ik kom vanuit de competitie en toernooien, dan is het wel uh, een van de gezelligste verenigingen ook wat horeca betreft en gewoon, een beetje duur misschien alleen, als je het vergelijkt met andere clubs, maar, ik drink graag een lekker wijntje, dus dan wil ik er ook wel meer voor betalen.

Ok, dus een lekker wijntje hoort ook wel bij de goede horeca?

Ja, ja, gewoon in mooie glazen en niet in een of ander plastic bekertje. Maar ik ben ook wel een beetje luxe poppetje, dus misschien..

Ok, nou wat ik nu ga doen is, dit zijn de sterke punten, uh, die ik ook heb.

Hmhm

Dus ik ga nu degene opschrijven die jij hebt gezegd. Nou gezelligheid die staat er al bij, dus die hoef ik niet nog extra op te schrijven. Hier staat goede trainers, maar voor jou is het goede trainster Gina. Even kijken. Dan de leuke toernooien. En uh, goede horeca. Nou top, ga ik jou al deze kaartjes geven en dan wil ik graag dat je ze gaat rangschikken en degene die je het meest associeert met S.V.V. moet je bovenaan leggen en degene die je het minst associeert onderaan.

Oeh, dat is wel echt lastig, want je vindt ze allemaal van toepassing natuurlijk. Uh. Maar associeert of wat ik belangrijk vind? Of gewoon als ik denk aan S.V.V...

Wat je het meest associeert.

Wat komt er dan het eerste bij mij op?

Ja.

Uh. Ja dan toch de leuke toernooien. Dan, ja is hoe ik er nu in sta hè, niet wat ik dacht voordat ik daar ging tennissen, toch? Het is gewoon mijn ervaring van afgelopen anderhalf jaar?

Ja. Van nu.

Dat associeer ik, dat is voor mij niet zo belangrijk. Zo.

Ok, dus deze is bovenaan.

Ja.

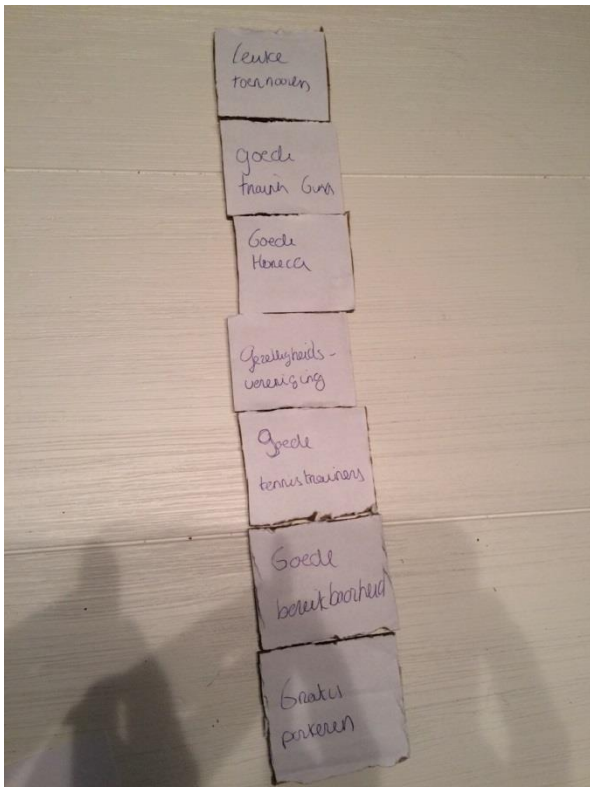
Ok, uh, waarom associeer jij, waarom heb je nou deze juist zo bovenaan neergelegd? Leuke toernooien? Hoe komt dat dat als eerste uh..

Uh, ja omdat dat het eerste is wat, als ik aan S.V.V. denk, is dat het eerste waar ik gewoon aan denk. Dat dat voor mij het leukste is en dat ook wel een soort van groot onderdeel is van wat je hebt aan een vereniging, ook omdat ik het dan even automatisch een beetje ga kijken naar de concurrenten enzo. Hoe het daar dan is ofzo, weet je wel, ja. Ik vind dit wel heel moeilijk hoor. Serieus.

Ok.

Ik vind het makkelijker om te zeggen wat ik belangrijk vind dan wat ik ermee associeer, want associeer is een beetje een soort van...

Ja, probeer gewoon een rijtje voor jezelf te maken waar je het eerst aan denkt.



Figuur H1

Sterke punten tennisvereniging S.V.V. huidige lid Wies

(Leuke toernooien, goede trainster Gina, goede horeca, gezelligheidsvereniging, goede tennistrainers, goede bereikbaarheid en gratis parkeren.)

Goed. Dan gaan we door naar het volgende onderwerp, de sterke punten hebben we nu behandeld. Dat zijn de sleutelfactoren voor succes voor tennisverenigingen. Snap je wat ik bedoel met sleutelfactoren voor succes?

Uh. Nog één keer. De sleutelfactoren voor succes voor?

Tennisverenigingen

Ja.

Dus wat zijn eigenlijk de kernfactoren, de sleutelfactoren die een uh...

Die een tennisvereniging in het algemeen zou moeten hebben?

Nee, die je succesvol maakt.

Ja, maar, waardoor de een succesvoller is dan de ander?

Ja.

Ja.

Ok, de eerste vraag daarbij is wat vind jij dat uh succesvolle tennisverenigingen onderscheidt van minder succesvolle tennisverenigingen?

Uh. Ja, toch een beetje dat toegankelijke, gezellige. Ja, ik denk automatisch heel snel naar toernooien, want dat is de enige, en competitie, dat is de enige, de enige keren dat ik natuurlijk bij andere verenigingen ben. Uh. Jeetje.

Nou, wat zie je dan als verschil qua competitie van een niet succesvolle en een wel succesvolle, wat is dan het verschil daar tussen?

Hoe leuk de tegenstanders zijn. Ja, dat is natuurlijk geen antwoord. Ja, het enige wat ik dan belangrijk vind is, is inderdaad de horeca, dat je gewoon een lekkere tosti kan eten, een goed drankje kan drinken, je colaatje kan bestellen.

Dus je denkt dat als je een goede horeca heb, dat is een sleutelfactor voor succes voor een vereniging.

Ja, wel als er mensen van andere verenigingen naar je toe komen. Als je zelf natuurlijk al een hele tijd bij een vereniging zit, is het ook weer anders. Ik kan natuurlijk andere verenigingen alleen maar beoordelen op de momenten dat ik daar even één dagje kom tennissen voor een competitiewedstrijd. Dus dan maak je, wat doe ik daar, ik maak gebruik van hun banen, je hebt heel intensief contact met het team en je maakt gebruik van de horeca. Dus eigenlijk de banen en de horeca zijn dan de enige twee dingen die ik goed zou kunnen beoordelen.

Ja maar het is meer over het algemeen, wat jij denkt wat de succesvolle vereniging onderscheidt van de niet succesvolle.

Oh. Dan ook goede communicatie naar je leden toe. Dat vind ik nu een zwaktebod van S.V.V. Is dat een antwoord wat je zoekt? Ik weet niet zo goed wat je zoekt voor antwoorden.

Nee ik, ik ben niet aan het zoeken, ik ben gewoon, ik vraag me gewoon af wat jij denkt wat de succesvolle tennisverenigingen onderscheidt van de niet succesvolle.

Ok.

Dus wat maakt de een wel succesvol en wat de ander niet. Wat is het verschil daar tussen?

Nou dat kom je best wel weer terug op die kaartjes. Leuke toernooien organiseren, goede tennislerearen neerzetten, toch? En dan vind ik uh, uh, het hele proces van lid überhaupt zijn en worden, en dat vind ik van S.V.V. zwak, dat je nu weer zo'n winterles moet betalen, dat je dan zelf Tamara moet gaan mailen, dat soort dingen. Maar je ledenadministratie goed op orde hebben, vind ik ook wel uh belangrijk. Maar dat vind ik niet echt een succesfactor. Moeilijk hoor.

Ja.

Het is echt moeilijk.

Hm, maar wat denk jij? Wat zou dat voor jou zijn? Die verschillen?

Ja.

Je noemde net al, uh, de horeca, goede tennistrainer, dat maakt een vereniging succesvol.

Ja kijk voor mij, ik vind horeca belangrijk, als ik bij Oosthout ben en die hebben dat toernooi, dan staat er een of andere suffe dj of ze zetten Soulbeach op zondagmiddag om drie uur neer, nu krijg je hele specifieke antwoorden, maar uh, terwijl als je naar Gevers gaat dan heb je een topweek, zeg maar. Dus daar vind ik Oosthout slecht in. De horeca bij Oosthout is gewoon minder goed.

Ok, dus horeca is wel echt eentje.

Ja, vind ik wel.

En de communicatie van de leden gaf je al aan, van...

Ja.

Van, dat is ook iets dat een succesvolle vereniging...

Ja, slechte website, dat soort dingen, dat vind ik, zeker in deze tijd, moet je dat gewoon op orde hebben.

Dus je website, en een goede, en een goede tennistrainer?

Ja. Of met een s erachter, tussen haakjes. Ja en dan heb je natuurlijk ook nog zoiets als goed onderhoud van je banen en dat soort dingen, maar dat vind ik zelf persoonlijk gewoon minder belangrijk.

Ja, het gaat er nu niet om wat, om wat je belangrijk vindt, het gaat er echt om..

Dan denk ik dat dat ook wel gewoon belangrijk is, dat dat ook nog wel een succesfactor is.

Kwaliteit?

Ja, voldoende kwaliteit, en voldoende banen beschikbaar. Dat je niet als je wil tennissen elke keer wordt afgehangen, dus dat je zeg maar het aantal banen dat dat wel het aantal leden aan kan.

Ok. Denk je dat we ze zo hebben?

Uh. Nou misschien, ik weet er dan nog wel één. Als je echt kijkt naar een succesfactor voor een tennisvereniging is denk ik ook zo gevarieerd mogelijk aanbod aanbieden voor je doelgroep. Dus als jij je richt als vereniging op zowel kinderen als jeugd als ouderen als, dat je voor voor ieder wat wils wel aanbiedt.

Ok.

Is natuurlijk wel een doelgroep marketinggedachte natuurlijk, maar dat is wel belangrijk. Als jij.. Kijk als jij je als vereniging gewoon inderdaad dat familiegevoel, en iedereen moet kunnen tennissen dan moet je ook wel voor alle groepen wat organiseren en het leuk maken voor iedereen.

Nou ik heb de antwoorden die je gegeven hebt, heb ik nu opgeschreven op kaartjes.

Ja.

En dan zou ik nu graag willen dat je ze gaat rangschikken naar welke jij het meest belangrijk vindt naar welke jij het minst belangrijk vindt.

Ja.

En zou je hierbij hardop willen denken en je keuzes willen beargumenteren?

Ja. Wat voor mij persoonlijk belangrijk is?

Ja wat voor jou persoonlijk belangrijk is. Ja.

We hebben goede horeca, gevarieerd aanbod, beschikbaarheid banen, communicatie leden, goede tennistrainers, kwaliteit van de banen. Uh. Had ik er ook niet bij dat je toernooien, dat ze toernooien enzo moeten organiseren? En dat dat allemaal... Nee. Nou wat ik, voor mij persoonlijk, het meest belangrijk vind is...

Zal ik die nog opschrijven dan?

Ja, niet zozeer toernooien, maar meer gewoon dat er, ja dat is beetje wel gevarieerd aanbod hè, voor ieder wat wils. Dat valt daar misschien wel onder hè? Ok. Dan is voor mij goede tennistrainers als eerste belangrijk. Dan gevarieerd aanbod voor ieder wat wils en daar bedoel ik dan eigenlijk competitie en toernooien en gewoon leuke dingen organiseren mee. Ik vind goede horeca daarna belangrijk. Uh. Communicatie naar de leden. Kwaliteit van de banen en daarna beschikbaarheid van de banen. En dat komt omdat ik uh zelf nog niet zo vaak heb

gehad dat ik dan ineens de baan af moet omdat zelf gewoon heel veel tijd, ik kan spelen wanneer ik wil. Ik heb niet maar één uurtje in de week ofzo, weet je wel waarop je er dan weer af gegooid wordt. Kwaliteit van de banen vind ik wel belangrijk maar ik ben natuurlijk echt wel gewoon een recreatieve speler, niet een onwijze.. En volgens mij is de kwaliteit van de banen bij S.V.V. eigenlijk wel prima, dus, maar dan vind ik het wel belangrijk. Nu verspreek ik mezelf.. Ja, ik vind, als ik dan toch moet kiezen, dan komt ie wat later. Communicatie naar de leden vind ik wel belangrijk, maar uh, het zou niet denk ik mijn keuze beïnvloeden voor een vereniging. Goede horeca wel. Gevarieerd aanbod ook en goede tennistrainers helemaal.

Ok.



Figuur H2

Sleutelfactoren voor succes huidig lid Wies

(Goede tennistrainers, gevarieerd aanbod (voor ieder wat wils), goede horeca, communicatie leden, kwaliteit banen en beschikbaarheid banen.)

Ja. Maar hoe komt het dat je dan die communicatie van de leden toch wel redelijk hoog zet, boven de banen?

Uh. Nou wat ik zelf al zei. Omdat ik gewoon een recreatieve speler ben dus de banen er even niet zo lekker bij legt, dan maakt dat voor mij niet zo heel veel uit. Snap je wat ik bedoel daarmee?

Ja.

Nou ik moet kiezen hè. Het is een lastige keuze. Want ik heb net aangegeven dat ik dit allemaal wel succesfactoren vind.

Ja, maar goede trainers vind je het belangrijkste.

Ja, voor mij zelf..

Omdat?

Ik wil gewoon goede les hebben, daar betaal je ook voor, veel. En uh. Die komt wel op een bijna eerste gedeelte plek met het organiseren van toernooien en competities en dat soort dingen. Maar die twee vind ik samen het belangrijkste. Dat is de reden waarom ik tennis.

Ok. Nou dan krijgen we nu nog een paar moeilijke vragen die je denk ik ook lastig vindt om te beantwoorden. Maar in hoeverre ervaar je dat tennisvereniging S.V.V. op dit moment inspeelt op deze sleutelfactoren.

Wat was ook alweer een sleutelfactor. Goede trainers? Hoe ze daar op inspelen?

Ja, vind je dat ze dat doen überhaupt?

Nee, vind ik niet. Ik vind, of tenminste, ik krijg er weinig van mee dat ze bijvoorbeeld heel erg, uh uh, hun tennislessen promoten. Dat doet Gina vooral zelf voor ons, volgens mij. Uh, ik zie wel eens wat mailtjes voorbij komen vanuit S.V.V. dat je dan weer kan aanmelden, maar het is niet van goh we hebben als S.V.V. zijnde de beste trainers in huis. Dat krijg ik niet echt, uh, dat krijg ik niet echt mee.

Dus je ervaart niet dat ze op iets uh zeg maar focussen?

Nee, ja tuurlijk, ze promoten wel dan wel, ja dat is gewoon het punt wat ik slecht vind, de communicatie richting leden in de breedste zin van het woord. Geen goede site, uh, de mailtjes die je altijd krijgt via Laura Remmig of nou ja, voorheen dan Heidi Pot, dat wordt niet eens vanuit S.V.V. gemaïld. Dat komt gewoon in je mailbox binnen vanuit een naam van een van de leden. En in dat soort mailtjes staat wel aankondigingen voor toernooien enzo, uh, maar dat, ja dat vind ik niet dat ze daar, dat daar een hele strategie achter zit.

Nee.

En de promotie van toernooien gebeurt vooral volgens mij ook in het clubgebouw zelf, maar dan moet je er al zijn. Dus ik denk dat ze op die manier, kijk de meeste actieve leden die trek je toch wel naar binnen, die komen toch wel. Maar als je voor wat meer animo wil zorgen op zo'n woman only of op weet ik veel wat voor toernooien ze allemaal doen, voor de competitie, het blijft allemaal best wel stil, zeg maar.

Ok. Dus als je eigenlijk moet beschrijven wat je nou van de manier vindt waarop ze dat doen dan vind je dat...

Mager.

Mager?

Ja, magertjes. Als je, de communicatie naar de leden bedoel je?

Nee, hoe ze inspelen op, de manier hoe ze juist wel of niet inspelen hierop.

Nee, niet, niet. Nee, het is allemaal, ja, een beetje soort half half. Dan weer een Facebook berichtje, dan weer... Ja zeker hoe ze inspelen op hun tennistrainers, dat doen ze helemaal niet vind ik. Of ik moet dat allemaal missen, maar.

Ja. Maar hoe denk je dan dat tennisvereniging S.V.V. hier het beste op zou kunnen inspelen? En op welke?

Ja, inspelen op dat je goede horeca hebt, dat is, dat hangt allemaal een beetje met elkaar samen hè. Dus inspelen op dat ze een gevarieerd aanbod hebben dat je moet je natuurlijk gewoon naar buiten brengen en en kenbaar maken en dan neem je gelijk de goede horeca mee. Weet je, we hebben een leuk toernooi en iedereen kan daaraan mee doen, en je kan bij ons dit en dit, elke dag een drankje en een hap, bla bla bla bla. Dat zie ik volgens mij niet echt terug. En dat heeft allemaal met communicatie te maken, dit.

Ja, maar net zei je dus de manier, ze spelen er dus niet op in. Maar hoe zouden ze, hoe zouden ze er wel op kunnen inspelen?

Ja door uh sowieso door de website te verbeteren, door, ja de heb ik net eigenlijk allemaal wel een beetje gezegd. Beter dat mail mailsysteem aanpakken, niet van die vage mailtjes sturen.

Ja.

Beetje meer meegaan met de tijd. Dat is natuurlijk heel erg de communicatie ook, uh, ontstaan vanuit, uh, ja wat ik zeg, Laura en Heidi. Jack Manuputty post foto's vanuit zijn eigen Facebook account op op het S.V.V. account. Weet je, het is allemaal een beetje half half.

Dus hoe zouden ze dat dan moeten doen?

Nou in ieder geval één iemand dedicated maken voor alle communicatie naar de leden toe. En daar een heel plan uit voort, weet je wel als je lid wil worden dan moet je je foto bij Annemiek Mens door de brievenbus gooien. Nou dat vind ik gewoon echt niet van deze tijd. Maar ja, dat is wel een beetje...

Dus eigenlijk vind je dat één iemand...

Nou in ieder geval even een hele schoningslag moet doen, door de website aan te pakken. Gewoon een nieuwe site neer te zetten, waar je gewoon jezelf kan aanmelden voor de nieuwsbrief, en ook weer kan afmelden als je dat niet wil. Kan nu allemaal niet natuurlijk. Uh, waar je, uh, uh wat nog meer, ja jeetje. Die stomme koe wat dat ook is, die altijd in de mail staat. Het is allemaal een beetje ouderwets. Niet van deze tijd.

Dus moderne worden qua betere website.

Ja.

Qua communicatie.

Ja.

Qua mailing.

Ja, je kan wel duizend dingen verzinnen natuurlijk, maar ja..

Dat zijn wel de hoofdzaken hoe jij vindt dat ze..

Ja, het komt allemaal een beetje knullig over.

Ok. En stel ze zouden dus...

Maar dat ervaar ik hè, maar dat komt natuurlijk wel ook omdat ik een communicatie- en marketingachtergrond heb. Ik kan me ook heel goed voorstellen dat er maar weinig mensen die zich, die er zo over nadenken, zoals jij en ik dat doen zeg maar.

Ja.

Die het allemaal prima vinden zoals het gaat. Ja. Maar met die ladder ook, die ladder dat is pas drama. Dan krijg je zo'n mail, met een een of ander vaag document met allemaal, het is gewoon allemaal niet heel georganiseerd en praktisch. Dan krijg je elkaars huistelefoonnummer en elkaars e-mailadres. Je moet gewoon een, die toernooi.nl app die werkt echt perfect. Ze moeten gewoon een app ontwikkelen.

Moderniseren. Ok.

En ik denk dat geen een vereniging dat echt heel goed doet hoor. Dat, dat weet ik niet, maar dat denk ik.

Ok.

Maar daar kan je misschien wel mee onderscheiden.

Nou dan gaan we naar de behoeftes ten aanzien van de lidmaatschap. Stel je bent nu geen lid, maar je zou op zoek gaan naar een tennisvereniging. In welke behoefte van jou dient deze vereniging te voldoen.

Uh, dichtbij. Uh, het moet leuke mensen hebben of in ieder geval mensen die ik ken. Ik zou niet zomaar random bij een vereniging gaan tennissen. Uh, ik moet er lessen kunnen volgen, goed lessen kunnen volgen. In de avond. Ze moeten activiteiten organiseren, zoals toernooien, competitie, ladder and whatever you want. En ik zou ook wel op zoek gaan naar een uh vereniging waar het gezellig is en waar je nog wat kan eten en een drankje kan doen.

Ok, hoe zou je dat dan, hoe zoek je dat zeg maar, wanneer vind je dat dan gezellig? Hoe zie je dat?

Nou als ik hier weer opnieuw in de bollenstreek zou gaan zoeken, stel ik ga weg bij S.V.V., en ik denk ok ik ga in de buurt, dan weet ik het nu omdat ik overal wel een keertje ben geweest vanuit de competitie en vanuit de toernooitjes. Ik vind bijvoorbeeld Warmond waar we laatst

waren met uh Teylingen open, bij het Overbos, bij uh Warmunda echt een super saaie vereniging. Daar zou ik dus nooit meer gaan tennissen.

Nee. En dat merkte je vooral in de horeca? Merk je dat het niet gezellig is.

Ja, en ook wat voor soort mensen daar zijn. Dus dat is meer een beetje een gevoel, dat is niet eens een onwijze behoefte, dat kan je niet goed uitleggen, dat is ook gewoon een soort gevoel dat je hebt bij een vereniging. Maar stel dat ik ineens weer in Amsterdam zou gaan wonen, dan moet je dat, dat kan je natuurlijk niet zo goed van te voren..

Nee, het gaat wel echt om..

Nee, maar ik bedoel stel dat je ineens nieuw bent, ja dan is het wel lastig om..

Om dat de beoordelen dat het gezellig is..

Ja, precies.

Een beetje gevoelsmatig dan dus. Ok. Dan deze vraag overlapt eigenlijk wel een beetje, wat hoort er volgens jou allemaal bij, tot een lidmaatschap. Nou dat gaf je eigenlijk dus al aan, dat er lessen gevolgd kunnen worden, dat er een horecagelegenheid is. En als je dan echt naar je behoeftes kijkt van die horecagelegenheid zou je dat dan kunnen benoemen?

Uh, ja ze moeten natuurlijk gewoon een gevarieerd aanbod hebben aan fris en drankjes en wijntjes en biertjes. Uh, wel belangrijk dat dat gewoon vaak genoeg open is, weet je wel dat je, ook als je competitie speelt op zaterdag dat je, dat er al iemand is om koffie en thee enzo te zetten. Lekker broodjes, mag van mij wel zeg maar een soort van luxe, niet dat het gewoon tosti'tje is en that's it, maar je er gewoon ook wel broodjes kan bestellen en daghap kan eten. Het hoeft niet mega luxe natuurlijk, maar dat er wel altijd keuze is, dat het niet alleen maar een bordje patat is en dat is het.

Ok. Omdat je er graag dus ook wat eet, dat wil je graag.

Ja. Na zo'n hele dag tennissen wil je gewoon lekker met elkaar nog blijven hangen en dan wil je niet dat je elke zaterdag weer hetzelfde patatje moet eten. En dan kan het de ene week een hamburger zijn en de andere week uh, maar dan wel een beetje gevarieerd.

Ok, en wat hoort er volgens jou nog meer bij, bij een lidmaatschap.

Ja, dat je uh 24/7, nou dat is overdreven, maar dat je gewoon natuurlijk gebruik mag maken van de banen en dat ze die voor je onderhouden, want daar betaal je gewoon voor. Uh,

Toernooien gaf je eerder al aan.

Ja, die heb ik natuurlijk al honderd keer genoemd. Ja, dat ze wel een aantal keer per jaar leuke toernooien organiseren en dat dat ook een beetje gevarieerd is over het hele seizoen, weet je wel, als het zomerseizoen weer begint, dat je en een, ik vind clubkampioenschappen sowieso het allerleukste, omdat je dan zo tegen elkaar speelt. Uh, en het open toernooi is leuk en dan nog zo'n woman only toernooi erbij en wat mij betreft mogen er ook nog wel, want dat heb ik nog niet gezegd, maar er mogen ook wel vaker leuke feestjes georganiseerd worden.

Vaker feestjes.

Maar dan moet je wel zorgen dat er ook leuke mensen daar naartoe komen. Dan moet je er ook wel een leuk programma van maken.

Ja. Dus vaker leuke feestjes.

Desnoods een keer een themafeestje of een leuk bandje of weet ik veel wat.

Ok. Nou wat je nu dus aangegeven hebt, ga ik weer op kaartjes schrijven. Dan wil ik graag dat je ze gaat sorteren in twee categorieën, uh de ene stapel is noodzakelijk en de andere is nice to have.

Must have's en nice to have's. Vaker leuke feestjes, die is nice to have. Gezelligheidsvereniging, ja is wel een must have voor mij. Activiteiten organiseren vind ik een must have voor een tennisvereniging. Goede lessen in de avond vind ik ook een must have. Mensen die je kent, uh, mensen die je kent..

Dat zei jij...

Ja. Nou ja, is denk ik dan toch een nice to have en dichtbij is ook een nice to have en geen must have.

En je mag ze nog eventjes rangschikken, dus de bovenste die uh, degene die je boven legt die vind je weer het belangrijkste en degene onderaan het minst belangrijk. En dan graag hardop denken.

Goede lessen in de avond op één, als must have. Toernooien op twee en gezelligheidsvereniging op drie. Uh, en nice to have, mensen die je kent op één, dichtbij op twee en vaker leuke feestjes op drie. Ja.



Figuur H3

Behoeftes huidig lid Wies

(Linker stapel noodzakelijk: goede lessen in de avond, activiteiten zoals leuke toernooien en

gezelligheidsvereniging. Rechter stapel nice to have: mensen die je kent, dichtbij en vaker leuke feestjes.)

Ja. Uh. In hoeverre ervaar je dat tennisvereniging S.V.V. op dit moment inspeelt op jouw behoeften?

Uh, nou ze spelen in ieder geval in op het aanbieden van lessen, voor mij. En ze spelen in op toernooien, wat ik al eerder zei ik vind dat zij uh leuke toernooien organiseren en dat ze goede horeca hebben. Dat het een gezelligheidsvereniging is. Eigenlijk is het met name de communicatie die ik gewoon niet zo goed vind. Daarin, de enige behoefte die ik daarin heb, die ik niet zo heel super belangrijk is voor een tennisvereniging, maar dat vind ik gewoon. Daar kan ik me wel aan uh, beetje knullig nog.

Dat is meer een irritatie..

Ja, meer dat ik denk nou dat kan wel beter. Maar, ook dat is meer een nice to have dan een must have, zeg maar voor een tennisvereniging, vind ik persoonlijk.

Omdat je er niet zo..

Ja, weet je het is voor mij een hobby. Dus uh ik, wat ik gewoon wil, waarom ik tennis, is lekker sporten en in beweging zijn. Lekker met vriendinnen op de baan staan en gewoon uh dus het is niet mijn, ik doe het één uurtje in de week, en de competitie en toernooien doe je dan wel wat meer mee, maar het is niet mijn uh hoofddoel in me uh dagelijkse week zeg maar.

Ok. Uh. Wat vind je van de manier waarop tennisvereniging S.V.V. inspeelt op jouw behoeften?

Uh, nou ja weet je, ze hebben Gina als goede tennislerares aangetrokken, dus daarmee spelen ze in op mijn, op mijn behoefte. Ik vind dat ze in de communicatie gewoon te kort schieten, en de administratieve afhandeling en dat soort dingen, dat vind ik nog allemaal een beetje knullig. En daardoor spelen ze dus niet goed in op mijn behoefte, maar dat is de enige die ik kan bedenken.

Ja, dus als je zou moeten beantwoorden hoe zou tennisvereniging S.V.V. volgens jou het beste kunnen inspelen op jouw behoeften, dan zou je dus alleen aangeven dat..

Ja, goede horeca hebben ze wat mij betreft al. Kijk, je hebt natuurlijk altijd kleine dingetjes die beter kunnen, maar dat is niet, is niet heel erg uh noemenswaardig.

Ok.

Ik zit er natuurlijk ook pas twee jaar, dus ik zie misschien ook nog geen dingen waarvan ik denk oh. Op een gegeven moment, dat zou wel anders moeten ofzo.

Ok, uh. Dan gaan we weer wat richting uh meer richting een positionering. Hoe zou jij een tennisvereniging positioneren die perfect aansluit op jouw behoeftes? Dus stel er komt hier een tennisvereniging en die mag jij perfect laten aansluiten op jouw behoeften, wat zou die positionering dan zijn.

Ja, dat is ook wel weer vergelijkbaar met wat ik net allemaal heb gezegd.

Ja maar, noem maar een positionering.

Uh,

Zeg het anders in één zin, een positionering.

Nou, S.V.V. uh is een vereniging waar voor jouw niveau, op jouw niveau de juiste lessen kan volgen, in kleine groepjes.

En dit is echt hoe, wat jij zelf, wat aansluit op jouw behoeften hè?

Ja.

Ok.

Uh. Waar je gedurende het zomerseizoen aan meerdere leuke toernooien kan deelnemen, verschillende leuke toernooien kan deelnemen. En waar je naar toe kan voor een gezellig hapje en drankje met uh jongeren, ja ik ben natuurlijk geen jongere meer, maar in ieder geval niet alleen maar 50 plussers. Jong volwassenen, hoe noem je dat.

Jong volwassenen ja.

Zeg maar, waar je ook gewoon een grote groep van twintig tot veertigers is, zoiets.

Ok, nou dan wil ik je bedanken voor het interview.

Interview huidig lid Robbert

Zo, zou je je even kunnen zeggen hoe je heet, hou oud je bent en waar je woont?

Ik ben Robbert Mens, 24 jaar en ik woon in Noordwijk.

Ok, en hoeveel jaar ben je al lid van S.V.V.?

Ik denk nu een jaar of 18, 19.

Ok, dat is lang. We gaan drie onderwerpen behandelen. Eentje is wat algemener, wat zijn volgens jou kernfactoren voor succes voor tennisvereniging dus waarom is de één wel succesvol en de ander niet. Dan gaan we even kijken naar wat nou de sterke punten zijn van S.V.V. en we kijken naar jouw behoeftes ten aanzien van een lidmaatschap, wat verwacht je nu eigenlijk allemaal terug en wat wil je graag. Het duurt ongeveer iets langer dan een half uurtje denk ik. En als je wil, ik typ het aan het eind uit en dan kan ik het naar je doorsturen, kan je een akkoord geven.

Nou dat hoeft niet hoor.

Ok, goed. Nou dan beginnen we met die sleutelfactoren voor succes. Daar wordt dus eigenlijk mee bedoeld wat zijn nou kernfactoren die een vereniging moet bezitten om succesvol te zijn dus waarom is de één wel succesvol en de ander niet dus wat zijn volgens jou denk je de verschillen tussen succesvolle tennisverenigingen en minder succesvolle?

Uh, denk dat het belangrijk is, uh ja de mensen die er spelen. De faciliteiten die de vereniging biedt.

En wat versta je onder mensen? Wat bedoel je dan?

Ja het gaat erom dat denk diversiteit en voor iedere doelgroep, ja voldoende medespelers zeg maar.

Ok, dus alle niveaus bedoel je?

Ja, elke leeftijd en niveau.

Ok, en de faciliteiten. Wat voor faciliteiten dan allemaal?

Ja, ik denk dat het belangrijk is dat de banen goed zijn, dat het clubhuis alles biedt.

Wat bedoel je met alles?

Ja, dat het gewoon het moet er netjes uitzien, gezellig zijn.

En wat vind je dan gezellig?

Wat vind ik gezellig? Naja voor mij is het belangrijk dat er gezellige, ja gezellige bar, uh..

Maar wanneer is een bar gezellig?

Ja als er genoeg mensen aanzitten. Haha. Voor mij is het meer dat het leuk is als er meerdere mensen blijven hangen. Als ik tennis is het voornamelijk 's avonds dus er moet een baan zijn

en niet dat je eerst een uur moet gaan wachten en dan een half uur kan spelen en dan weer een uur moet gaan wachten. Als je bijvoorbeeld om 20:00 uur komt, wat nu wel veel gebeurt. En daarnaast ga je toch een avondje, soort van eventjes weg en tennissen en ja, wat drinken. Dus dan is het leuk als er wat meer mensen blijven hangen.

Ok, denk je nog meer punten?

Uh..

Misschien als je een succesvolle vereniging in je hoofd neemt en eentje die je denkt die is minder succesvol wat zijn dan de verschillen tussen die twee?

Uh, ja lastig. Ik zou het nu even niet weten.

Ok, nou je hebt dan nu diversiteit aan mensen, faciliteiten en daarbij horen voldoende banen en een goed clubhuis.

Ja, de banen zijn natuurlijk heel belangrijk. Je komt om te tennissen dus uh, ja als ik naar mijn jeugd kijk, wij tennisten altijd, ja we hadden veel les. Veel jongeren, dus dat is wel belangrijk denk ik.

Veel les?

Ja naja wij hadden altijd een grote groep waarmee wij lesten, dus het is wel belangrijk dat er veel jeugd is.

Dus veel jeugd.

En van daaruit, op een gegeven moment word je ouder en dan blijf je met bepaalde mensen tennissen en dat is denk ik heel belangrijk geweest. Dus de jeugd is wel heel belangrijk.

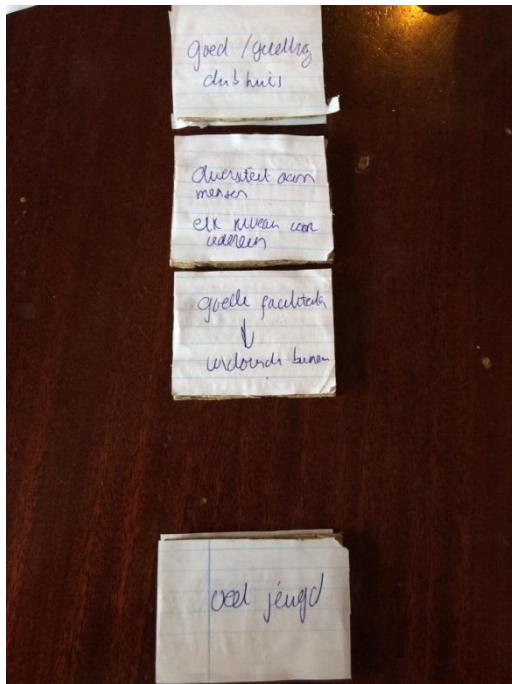
Ok, nou deze punten ga ik even opschrijven.

Ok, dan heb je hier op de kaartjes de sleutelfactoren voor succes die je hebt aangegeven. Zou je deze willen rangschikken van degene die jij het meest belangrijk vindt naar degene die je het minst belangrijk vindt? En zeggen waarom.

Uh, even kijken hoor. Voor mij is het nu belangrijk de gezelligheid. Uh..

En waarom vind je dat zo belangrijk bij tennis?

Ja, daar tennis ik eigenlijk voor. Dat is wel waarvoor ik tennis dus.. Daarnaast zou ik zeggen, uh, zou deze een beetje gelijk doen denk ik. Kijk, het is voor mij belangrijk dat de banen goed zijn, dus de faciliteiten moeten goed zijn maar ja, ook de mensen eromheen. Jeugd staat nu onderop want daar heb ik nu niet zoveel meer mee te maken, weet eigenlijk ook niet veel over de jeugd nu. En, ja ik zou het denk zo doen. Dus, uh, eerst de gezelligheid dan de mensen, faciliteiten zijn daaronder, ja die zijn wel gelijk. Ja dat is wel heel belangrijk natuurlijk.



Figuur H4

Sleutelfactoren voor succes huidig lid Robbert

(Goed en gezellig clubhuis, diversiteit aan mensen (elk niveau voor iedereen), goede faciliteiten (inclusief voldoende banen) en veel jeugd.)

Ok, dan gaan we even kijken naar de punten die je aangegeven hebt. Vind je dat S.V.V. hierop inspeelt? En in hoeverre ervaar je dat? Bijvoorbeeld goed gezellig clubhuis.

Uh, na, ik vind het clubhuis best gezellig. 's Avonds vooral, als ik er ben dan, ja dan ziet het er allemaal wel gezellig uit. Voor mij is het in ieder geval, ziet het er prima uit. Alleen het enige is dat ik dan soms de mensen aan de bar mis. Al is het normaal gesproken doordeweeks wel druk 's avonds dus, ja. Daar zal ik niet over zeuren dat is best wel gezellig alleen, uh, met competities dan merk ik, van mij dat de afgelopen jaar dat mensen eerder weggaan. Dat is jammer. Want vroeger was het op zaterdag, dan nam je gewoon vrij voor de tennis, maar nu gaan mensen, uh toch ja weg. En is een verjaardag belangrijker geworden omdat zij echt een avondje vrij nemen of een dag vrij nemen om op de tennis te blijven.

En hoe denk je dat S.V.V. dat zou kunnen veranderen?

Uh, ja dat is voor S.V.V. natuurlijk ook lastig. Daar kan je niet echt op inspelen.

Denk je van niet?

Ja, naja stel je zou er een band neerzetten bijvoorbeeld dan zou mensen bijvoorbeeld wel kunnen denken ik blijf langer hangen maar het is natuurlijk ook dat als mensen het zelf druk krijgen en meer afspraken maken. En mensen vinden het gezellig om te tennissen en wat te eten en daarna gewoon weg te gaan om nog iets aan hun avond te hebben, ja dat is lastig om op in te spelen. De mentaliteit is denk ik veranderd. Dat hoor ik ook wel van andere mensen.

Ok, en je gaf aan diversiteit van mensen. Denk je dat S.V.V. dat heeft?

Uh, ja sowieso want ik hoor is het overdag, zijn er een aantal ochtenden dat gewoon alle banen bezet zijn met voornamelijk wat oudere spelers dus. En dan heb je nog een aantal jeugd en 's avonds zie je toch wel veel verschillende mensen die spelen met veel verschillende groepen en leeftijden dus ik denk toch wel dat dat is. Maar dan kan natuurlijk altijd meer.

Ok, dan hebben we nog voldoende banen.

Ja, dat is als ik doordeweeks 's avonds even wil singelen, dan kan je een half uur tennissen. En al kom je om een uur of half acht, acht uur dan moet je na een half uur toch de baan af en dan moet je weer een uur wachten om weer te kunnen spelen dus.

Heb je daar een oplossing voor? Dat je denkt S.V.V. zou dat zo kunnen doen?

Ja, of je moet uh, mensen langer de baan gunnen. Ik begrijp ook wel dat iedereen wil tennissen dus ja dat is lastig. Uh, nou ik zou zelf geen oplossing daarvoor weten. Maar dat is wel eens jammer.

Denk je dat je dat zou kunnen doen dat je gewoon singelaars een uur zou kunnen geven?

Of denk je dat daar veel uh..

Uh, ja waarom niet. Want al kom je met zijn vieren krijg je wel een uur en als je gaat singelen krijg je het niet. Nou dubbelen wel de meeste mensen, omdat de meesten dat wel leuk vinden ze gaan ook wel echt voor de gezelligheid. Dus is het met zijn vieren wel leuk om even te tennissen. Uh, de mensen die singelen, of de mensen gaan misschien ook niet meer singelen omdat ze maar een half uur kunnen. Dus misschien moet je ze wel een uur geven om een keer uit te proberen.

Zou jij meer singelen als je een uur zou mogen spelen?

Uh, ja ik vind het zelf wel heel leuk om te singelen dus ik zou wel vaker gaan singelen.

Ok, en veel jeugd vind je dat S.V.V. daar op inspeelt?

Uh, ja daar heb ik me niet heel veel mee bezig gehouden maar ik weet wel dat het vroeger wel echt belangrijk was. Je hoort dat het tegenwoordig wel terugloopt. Of dat jeugd wegloopt van de club, dus misschien dat ze daar meer mee kunnen doen want misschien valt daar wel wat te halen.

Ok, nou dat is duidelijk. Dan gaan we nu over op naar de sterke punten van S.V.V. Wat vind jij sterk aan S.V.V.?

Sterk uh..

Waar zijn ze goed in?

Denk sterk punt is, uh, dat ze de enige club zijn in Voorhout met gravelbanen. Uh... lastig hoor. Wat zijn sterke punten? Ik denk dat de ligging uh, wel een sterk punt is, goed te bereiken. Ik

denk dat S.V.V. wel bekend staat als een gezellig club, denk ik. Ik weet niet hoe anderen dat zien van buitenaf.

Maar vind jij het een sterk punt van S.V.V. dat ze gezellig zijn?

Uh, ja als lid weet ik dat het er heel gezellig kan zijn.

Het gaat er echt om wat jij vindt he.

Uh, ja nou gezelligheid is voor mij wel een sterk punt van S.V.V.

Ok.... Het maakt niet uit hoeveel antwoorden je geeft als jij maar denkt dat het volledig is.

Je hebt in ieder geval dat ze de enige in gravelbanen zijn, dat vind je sterk van ze. Je vindt dat de ligging en de bereikbaarheid sterk van ze is, en dat ze gezellig zijn.

Ja.

Ok, nou je kan nog ergens op komen maar dan heb ik nog meer sterke punten die ik ergens vandaan heb gehaald. Dat is gratis parkeren, goede bereikbaarheid, die noemde je zelf al. Goede tennistrainers, vind je dat ook een sterk punt? Of ben je het daar niet mee eens?

Uh, ja ik heb daar wel goede ervaringen mee dus.

Ok, nou zou je deze willen rangschikken van degene die je het meest associeert met S.V.V. naar degene die je het minst associeert? Dus eigenlijk als je aan S.V.V. denkt aan welke denk je dan het eerst?

Nou als eerste denk ik aan gezelligheid. Dan de gravelbanen, dan de trainers, en bereikbaarheid en gratis parkeren.

Ok, hoe komt je het denk je dat de gezelligheid als eerst naar boven komt?

Uh, dat is denk uit mijn ervaring. Ja, als ik aan S.V.V. denk dan denk ik aan de leuke avonden die ik daar heb gehad dus is dat het eerste wat zeg maar bij mij naar boven komt.



Figuur H5

Sterke punten tennisvereniging S.V.V. huidige lid Robbert

(Gezelligheidsvereniging, enige met gravelbanen, goede tennistrainers, goede bereikbaarheid en gratis parkeren.)

Zo, dan hebben we de sterke punten gehad. Dan gaan we nu over naar jouw behoeftes, uh, nou om maar het maar even heel open te vragen: stel je zou nu op zoek gaan naar een tennisvereniging aan welke behoeften van jou dient deze te voldoen?

Uh... Ik denk dat ik nu zou gaan voor.. Ik zou voornamelijk kijken naar vrienden en kennissen die daar spelen.

Dus bekende mensen eigenlijk?

Ja, dat is ook voornamelijk, uh, ja om een competitieteam mee op te kunnen starten. Dat is wel een van de redenen dat ik tennis.

Dus bekende mensen en op jouw niveau?

Ja. Dus ik kijk naar niveau. En op deze leeftijd natuurlijk het liefst met vrienden en kennissen sporten denk ik. Toen ik jonger was, was het echt belangrijk dat ik beter kon worden. Maar op een gegeven moment verandert dat en wil je voornamelijk gewoon lekker tennissen met bekenden.

Ok. Je gaf gezelligheid ook al aan als behoefte. Dus die ga ik er ook bijzetten.

Ja, de bereikbaarheid of in ieder geval de ligging van het park. Nu woon ik in Noordwijk en Voorhout is dan wel goed te bereiken voor mij. Ik zou niet snel ergens ver gaan tennissen, wel het liefst zo dicht mogelijk bij huis.

Ok. Dan ga ik het nog even op een andere manier vragen. Je betaalt contributie wat verwacht je daar allemaal voor terug?

Uh, ja, ik verwacht dat je eigenlijk gewoon wel altijd kan spelen. Dat is gewoon in het seizoen, de banen moeten gewoon bijliggen. Daar zijn natuurlijk wel een hoop vrijwilligers voor nodig. Ik vind wel dat, dat er goed bespeelde banen moeten zijn.

En, ik denk dat dat voor mij voor contributie het meest belangrijk is.

Ok. Dan ga ik ze nu even opschrijven.

Schieten er nog meer dingen bij je te binnen?

Uh, de competitie en misschien de open toernooi, dat is ook iets wat belangrijk is.

Ok. Zou je deze willen rangschikken naar twee stapeltjes? De ene stapel staat voor noodzakelijk en de ander voor nice to have.

Ok, even kijken hoor. Dan zou ik zeggen, uh... (respondent mompelt en legt de kaartjes neer)

Ok, zou je deze ook willen rangschikken van meest belangrijk naar minst?

Uh, deze staat gelijk aan gezelligheid volgens mij. Uh, open toernooi, ja... (mompelt en legt de kaartjes neer).

Ok, wil je hier nog iets over kwijt?

Nou ja voor mij zie je nu wel dat het voor mij om de competitie draait. Dat dat een hoop gezelligheid met zich mee brengt.

Waarom vind je de competitie zo belangrijk?

Ja, dat was vroeger al heel leuk. En op een gegeven moment word je ouder en dan blijf je zitten, gezellig barbecueën en gezellig biertje drinken. Dan zijn zeven dagen in je jaar dat wel echt, leuk zijn op de vereniging voor mij.

Ok.



Figuur H6

Behoeftes huidig lid Robbert

(Linker stapel noodzakelijk: gezelligheid en competitie, bekende mensen, goed onderhouden en open toernooi. Rechter stapel nice to have: ligging en dichtbij en medespelers niveau.)

Ok, nou dan hebben we jouw behoeftes ook gehad. Dan gaan we even kijken, dan komen we bij de laatste vraag. Stel jij zou een vereniging moeten positioneren. Positioneren is een positie die je inneemt in de markt, wat je uitstraalt en waar je zeg maar goed in bent. Als jij een positionering voor een vereniging moet formuleren die perfect aansluit op jouw behoeftes hoe zou die dan zijn?

Dan zou ik toch wel goed naar buiten uitstralen dat het een club is voor, waarbij, voor elke doelgroep, uh ja, iets aan de hand iets. Iets georganiseerd wordt zeg maar. Kan sporten op zijn manier en de gezelligheid eromheen. En ik denk voor de ouderen..

Dit is echt voor jezelf he. Wat jou persoonlijk aanspreekt.

Oh ja, dan zou ik zeggen dat er s 'avonds veel wordt georganiseerd, dat het druk is en dat er een hoop jongeren tennissen en dat het bekend staat met een goede competitie. Want als mensen dan op de club komen en zien dat het een heel leuk park is dan, dat ze ook worden ontvangen en dat het er netjes uitziet dat dat ook heel belangrijk is.

Ok. Wil je nog iets aanvullen of vragen?

Bijvoorbeeld tennisles heb je daar behoefte aan, doe je dat?

Uh, momenteel niet. Nee, ik zou het geld er niet voor over hebben. Omdat ik denk dat ik door veel meer te tennissen ook wel. Les is natuurlijk altijd goed maar ik heb het geld er nu niet voor over want ik ben nu ook niet echt bezig om, ja echt heel erg beter te worden.

Ok, nou dan wil je bedanken.

Interview huidig lid Pauline

Nou, welkom. Zou je je even voor kunnen stellen? Wat is je naam, hoe oud ben je, waar woon je?

Ik ben Pauline, ik ben 21 jaar en ik woon in Voorhout.

Oké, en je bent een lid van tennisvereniging S.V.V.?

Lid van S.V.V..

Hoelang ben je lid?

Ik denk nu zo'n 3 jaar.

3 jaar, helemaal goed. Ik wil je vast even bedanken dat je mee wilt doen met dit onderzoek. Uh, er wordt discreet mee omgegaan, dus daar hoeft je niet bang voor te zijn. Aan het eind ga ik het uittypen en dan stuur ik het naar je toe. En dan kan je even een akkoord geven of je het er mee eens bent. Het zal ongeveer 40 minuutjes duren, dat hangt er even vanaf. Er zijn 3 onderwerpen die ik met je ga behandelen, het kan zijn dat ze met elkaar overlappen. Maar daar hoeft je niet bang voor te zijn. Als dat zo is, dan maakt het niet uit. Het eerste onderwerp is, wil ik de sterke punten van S.V.V. een beetje achterhalen. Daarna kijk ik naar de sleutelfactoren voor succes. Dus wat maakt een tennisvereniging wel succesvol en wat niet. En daarna ga ik echt kijken naar puur wat jouw behoeftes zijn bij een tennisvereniging, bij een lidmaatschap. Uh, nou de eerste vraag, het onderwerp is dus de sterke punten van S.V.V., wat vind jij nou sterke punten van tennisvereniging S.V.V.?

Uh, nou, voor mij is het sterke punt dat er veel best wel jonge mensen zijn. Er wordt ook best wel wat geregeld soms vanuit het bestuur qua open toernooien. Toernooien daar vind ik leuk. Soms doen ze ook wel wat extra's, extra toernooitjes.

Oké, wat vind je nog meer sterke punten?

Ik vind het fijn dat ze zeg maar twee all weather banen hebben, zodat je zeg maar ook in de winter gewoon door kan tennissen. Personeel achter de bar vind ik wel vaak vriendelijk, dat vind ik ook wel belangrijk. Anders ga je niet gezellig nog een bakkie doen na de tennis. Ik vind het fijn dat het op het dorp zit, het zit soort van, je kan je auto er goed kwijt. En je kan je fiets er makkelijk, of je scooter. Zonder dat het zeg maar buiten beeld is, of dat het gejat wordt.

Wat vind je nog meer sterk van S.V.V.?

Uh, ik denk dat ze, ze bieden zeg maar twee, naja, tennisleraren. Één echt voor de jongeren en één wat, in mijn ogen, voor de ouderen zeg maar. Jack doet ook wel oudere n maar, het is zeg maar voor jong en oud, is er wel iemand waarmee het kan klikken zeg maar. Jack doet ook de jeugd, maar doet ook de ouderen. En Gina die wilt ook echt wel de pittige lessen geven, en ook wel aan volwassenen maar Gina wilt bijvoorbeeld volgens mij liever niet de kinderen. Want ik zie haar nooit met kinderen trainen. Dus dat je wel voor elke leeftijdscategorie, bieden ze zeg maar een trainer. Dus je kan daar, hoe oud of hoe jong je ook bent, je kan daar eigenlijk altijd wel terecht. Als je zou willen tennissen. Ik vind het ook een mooi park. Ik hoor mensen ook altijd wel vaak zeggen, veel groen. En het zit bij andere sportgelegenheden, dus je komt zeg maar allemaal, daar op dat gebied, voor onze poort. Dus dat je niet zeg maar, je hebt geen last

van elkaar ofzo. Als de ene wat schreeuwt, of als er een bal over gaat, dan snappen ze het wel. Bijvoorbeeld midden in een woonwijk zitten, wordt misschien wat lastiger als je iedere keer die tennisbal uit de tuin moet pakken. En ik vind het gewoon gezellig!

Dus een sterk punt van S.V.V. is dat ze gezellig zijn?

Ja, ik vind het een gezellige club. Ik kom er graag.

En waarom vind je het denk je gezellig daar?

Ik denk vooral omdat je daar altijd, als je met een groepje gaat, zit. Het is wel ons kent ons. Het zijn niet altijd heel veel, in de zomeravonden zijn altijd heel veel mensen. Iedereen komt zeg maar om te tennissen en voor de gezelligheid denk ik ook. Iedereen gaat daarna even een borreltje doen, met elkaar praten. En soms kan je zeg maar zelf ook, stel je bent op zoek naar een baan, er zijn heel veel oudere mensen die daar ook tennissen. En als je daarmee aan de praat raakt kan het ook net zo zijn, dat ze je zeg maar daarmee kunnen helpen. Iedereen is heel erg geïnteresseerd in elkaar. En als je gezellig met z'n allen sport en daarna een drankje, dat combineer je dan.

En denk je dat dat dan bij iedereen zo is? Ook als je, zeg maar, stel je zou daar nieuw binnenkomen. Kijk, jij kende dan al veel mensen, maar hoe denk je dat dat is voor iemand die nieuw binnenkomt.

Uh, ja, je moet denk ik als nieuweling zelf ook wat doen. Dus je moet niet, zeg maar, alleen maar naar een les gaan en daarna weer weg. Maar ik denk als, ik denk dat de club best wel investeert, zeg maar, in nieuwe mensen. Want, ja, nieuwe mensen zijn zeldzaam denk ik voor een club. Dus als er nieuwe mensen komen, dat is een beetje geven en nemen. Ik denk dat de club en de mensen met open armen wel, sommige wel en sommige niet, maar op mensen staan te wachten. En als een nieuweling daar dan, denk ik, zelf ook wat energie en tijd instopt. En niet iedere keer na een les naar huis gaat, dat je dan best wel ver als nieuweling gewoon bij de groep kan horen zeg maar.

Bij het product van een lidmaatschap, bij tennisvereniging S.V.V., horen de kleedkamers, de kantine, die faciliteiten. Je hebt de toernooien, je kan meedoen met competitie, andere dingen. En even kijken... Wat hoort er nog meer bij lidmaatschap van S.V.V... Clubkleding kopen, en, dat was hem eigenlijk wel. Dus als je die punten nog een keer door je hoofd hoort gaan, is er dan nog iets extra waarvan je denkt, oh ja, dat vind ik ook nog sterk. Of denk je dat je alles wel genoemd hebt?

Ik denk dat ik het wel genoemd heb. Ja misschien, dat ze het aantrekkelijk maken. Stel, uh.. Net zoals Bob van Zanten, hij is heel vaak aan het tennissen. Zijn vrouw en zijn kinderen dan niet, maar omdat er misschien een kleine schommel of een glijbaan of een klein tafeltje voor kinderen. Dat het dan misschien makkelijker wordt om de kinderen mee te nemen. Omdat er ook, omdat ze ook vermaak bieden voor jonge kinderen.

Oké, dus een sterk punt is eigenlijk dat ze, uh.. Er is klein vermaak voor kinderen.

Ja! En net zoals, je hebt ook zo'n familiedag, zeg maar. Dus dan doen ze ook voor kleine kinderen, hebben ze een springkussen, ze doen er heel veel aan om het de huidige leden echt onwijs naar de zin te maken.

Oké, helemaal goed, dan hebben we ze zo wel. Zoals je zelf aangeeft, dat je dat denkt.

Ja, ik denk dat we ze zo hebben.

Oké, dan ga ik de sterke punten nu even allemaal opschrijven. Er zijn er een aantal die ik zelf al als sterke punten ergens vandaan heb gehaald. Zoals, gezelligheid, die heb je ook al genoemd dus die hoef je er niet bij te schrijven. Gratis parkeren, goede tennistrainers, heb je ook al benoemd. Goede bereikbaarheid noemde je zelf ook, dan krijgen we nog, uh, veel jonge mensen.. Leuke toernooien.. Uh.. Goed bereikbaar, dat hadden we inderdaad al. Ja, de les is dan ook terecht voor elke leeftijd. Maar in principe hoort dat bij goede tennistrainers. Mooi park.. Veel groen.. Gezellige club.. En er is vermaak voor kinderen. Nou, dan hebben we alle kaartjes. Dan wil ik aan je vragen of je ze wilt rangschikken, naar degene die jij het meest associeert, bij tennisvereniging S.V.V., en welke je het minst associeert. En dan degene die je het meest associeert, dus als bewijs dan degene waarbij je het eerst denkt, nou dat is S.V.V., die leg je bovenaan. En degene die het minst, onderaan. Dan kan je hier zo'n heel rijtje maken. En wil je hierbij ook een beetje hardop denken en je keuzes beargumenteren.

Nou gezelligheid vereniging staat bij mij denk ik wel als één van de eerste. Ik vind sowieso gezelligheid heel belangrijk en daarom ben ik ook vaak op de vereniging, met vriendinnen.

Ja, maar dit gaat er wel puur om wat je het meest associeert, dus niet wat je belangrijk vindt. Dus eigenlijk, als je aan de vereniging denkt, waar denk je dan als eerste aan.

Ja, ik denk wel aan gezelligheid. Omdat ik dat ook altijd van andere mensen hoor. Even kijken hoor.. Dan denk ik wel gelijk aan het leuke open toernooi en andere toernooien. Had vanmiddag weer een mail gehad, dus dat gaat ook wel goed. Goede bereikbaarheid, ik denk dat ik die een beetje onderaan ga plaatsen. Het is wel zo, maar ik denk er niet gelijk aan. Vermaak van kinderen komt daar denk ik boven.. Nee.. Gratis parkeren, die laat ik bij de bereikbaarheid. Uh... Even kijken hoor... Gezelligheid vereniging.. Mooi park.. Leuke toernooien.. Veel jonge mensen.. Goede trainers.. Ja ik denk dat ik hem zo heb.

Zo associeer je het meest?

Ja!

Oké, helemaal goed!



Figuur H7

Sterke punten tennisvereniging S.V.V. huidig lid Pauline

(Gezelligheidsvereniging, mooi park, leuke toernooien, veel jonge leden, de all weather banen naast de gravelbanen, goede tennistrainers, vermaak voor kinderen, gratis parkeren, goede bereikbaarheid.)

Dan hebben we nu de sterke punten van de vereniging hebben we gehad, dan gaan we nu over naar de sleutelfactoren voor succes. Maar dit moet je heel erg in het algemeen zien, dus niet naar je eigen mening kijken. Maar wat onderscheidt volgens jou een succesvolle vereniging van een niet succesvolle.

Ik denk het aantal leden. Als je geen leden hebt of weinig leden op een club, ik vind dan, of nou ja, gezelligheid is denk ik een belangrijke factor. En je maakt het gezellig met uh, hoe meer zielen, hoe meer vreugde. Ik denk dat het aantal leden belangrijk is voor de club om het aantrekkelijk te maken.

Oké, wat zijn bijvoorbeeld nog meer kenmerken? Wanneer kan een vereniging nou succesvol zijn? Wat heeft die dan?

Kantine, goedlopende kantine. Kantine die niet te duur is. Mensen komen wel om te tennissen en niet om honderd euro uit te geven aan drinken. Anders gaan ze wel ergens anders zitten. Genoeg banen, goede banen. Denk dat mensen er een vreselijke hekel aan hebben als ze twee keer per week komen en twee keer per week hebben ze geen plek en moeten ze een half uur

wachten. Ik denk dat het, dat je ook een succes hebt, als je gewoon dat afhangsysteem, ik weet niet of het echt, ja, ik denk wel dat het succesvol kan zijn. Want dat regelt en dat managet eigenlijk je banen. Dus als dat niet werkt, dan moet je misschien iedere keer langs de banen, ik weet niet echt of dat tot een succes zal leiden. Ik denk de trainers op de club, trainers die maken toch uh, of ze dat nou willen of niet. Ze maken altijd de reclame voor een club. Omdat ze zeggen dat ze daar staan. En als je die trainer leuk vindt, dan ga je misschien wel die trainer achterna ja of te nee. Ja, ik denk dat dat hem is.

Ja, dus we hebben het aantal leden, de hoeveelheid leden maakt de vereniging succesvol. De gezelligheid, de kantine, de prijzen bij de kantine, genoeg goede banen en goede trainers. Dat zijn volgens jou eigenlijk de kwaliteiten.

Ja, en het park beheer denk ik. Als het park er niet uit ziet, qua er omheen. Stel er liggen overal, ja daar let ik dan soms wel op, er liggen overal peuken of iets of de wc's zijn echt super goor of er is nooit toiletpapier of de wc is zelfs dicht. Ik denk dat je ook een succes bent als je ook naar de mensen zeg maar uh, ja, het mooi beheert en zorgt dat het er wel gewoon oké uit ziet.

Oké, had je nog meer?

Uh, ik denk dat dit hem is.

Oké, dan ga ik ze weer opschrijven allemaal. Zou je deze willen rangschikken naar dingen die je het meest belangrijk vindt naar degene die je het minst belangrijk vindt.

Nou, ga ik weer. Gezelligheid bovenaan. Wat ik nu vind hè?

Ja, wat jij nu vindt.

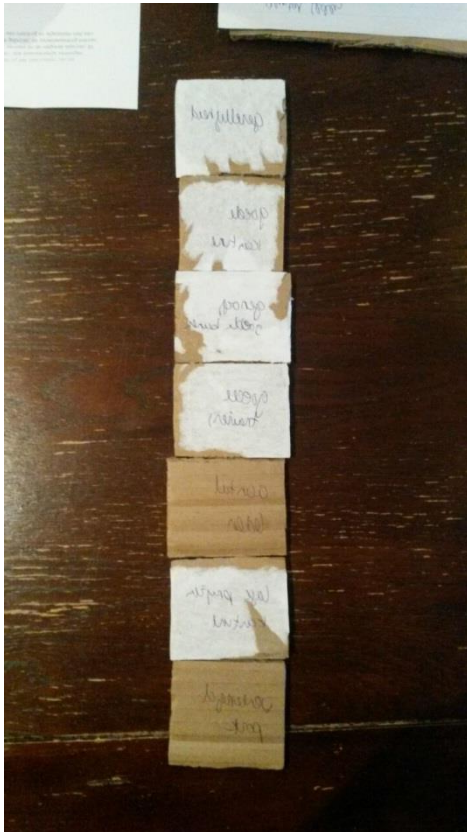
Goede kantine moet ook wel ergens bovenaan. Nou ik denk gewoon eronder, gezellige kantine, goeie kantine. Lukt misschien wel mensen naar je vereniging. Naja, zonder banen kan je niks, dus genoeg goeie banen. Als je goeie banen heb, dan volgen denk ik uiteindelijk het aantal leden. Goeie banen, goeie trainers, daarna aantal leden. Voor mij maakt het niet zoveel uit of ik nou 2,50 of 3,00 betaal voor een wijntje, maar sommige mensen kunnen daar wel over vallen. Dus ik ga hem toch een beetje bovenaan leggen.

Het gaat om wat jij het meest belangrijk vindt hè?

Ja, zo.

Welke heb je onderaan?

Verzorgd park.



Figuur H8

Sleutelfactoren voor succes huidig lid Pauline

(Gezelligheid, goede kantine, genoeg goede banen, goede trainers, aantal leden, lage prijzen kantine en verzorgd park.)

In hoeverre ervaar je dat S.V.V. hier nou op inspeelt?

Uh, nou aantal leden. Ik begin wel onderaan. Verzorgd park, ik zie wel een aantal mensen af en toe schoffelen en parkvracht komt elke keer voorbij. Dus hier vind ik dat ze best wel wat aan doen en ze willen ook mensen vragen of ze daaraan willen helpen. Want dat ze die mail sturen, dus dat vind ik goed. Lage prijzen kantine... Ja, ik hoorde mensen wel over zeggen dat ze het te duur vinden. Dus ik denk dat ze daar nog iets aan kunnen doen. Maar ja, omdat daar natuurlijk een pachter in zit, hebben ze dat zelf niet te beslissen als vereniging. Maar hier zouden ze iets aan kunnen doen. Aantal leden, zie ik niet echt iets dat er gebeurt. Misschien krijgen we dat niet mee maar.. Goede trainers wel. Vind ik wel goed.

Vind je dat ze daar op inspelen? Het is in hoeverre ervaar je dat ze daarop inspelen.. Vind je dat ze dat doen?

Nee, ze spelen er niet op in. Ze laten het eigenlijk zoals dat het is. En dat het dan toevallig goed is, in mijn ogen, dat is toeval denk ik. Ze spelen daar niet op in. Genoeg goede banen wel, dat doet Jack. Die kijkt altijd naar de banen. Die is eigenlijk altijd met de banen bezig. Goede kantine, ja.. Vind dat het bestuur zeg maar van S.V.V. zelf daar niet heel erg op inspeelt. En de gezelligheid wel.

En hoe doen ze dat?

Door verschillende toernooitjes te organiseren. Door iedere keer mensen uit te nodigen, door te zeggen, door er zelf vaak zeg maar te zijn en dan zich te mengen in de mensen. En dan gewoon gezellig een drankje of iets met elkaar doen of gezellig met z'n allen tennissen. Dat geeft wel een warm uh, ja warm welkom.

Oké, en wat vind je nou van de manier waarop ze hier nou juist wel of niet op inspelen? Wat vind je daarvan?

Uh, de manier waarop. Nou dan heb ik zeg maar, die drie dingen vind ik dat ze op inspelen. Gezelligheid kunnen ze altijd meer doen.

Oké, en hoe zouden ze dat meer kunnen doen? Hoe zouden ze eigenlijk volgens jou het beste kunnen inspelen op al deze factoren? Gezellig heb je net al een beetje aangegeven.

Ja, dan zou je misschien wel meer leden krijgen.

En hoe zouden ze dat kunnen doen?

Goede kantine. Ja misschien uh, andere prijs afspraken, of uh.. Andere afspraken maken met de pachter.

Ja, en wat voor afspraken dan bijvoorbeeld? Wat zou de kantine beter maken?

Ik denk aangeven wanneer ze open zijn, sowieso. Om daar mee te beginnen. Niemand weet eigenlijk wanneer de kantine open is. Ja 's avonds na zevenen is die altijd open. Maar dat weet ik, maar niet veel mensen weten dat. Ze gaan ook vaak ergens anders wat drinken omdat ze niet weten dat die eigenlijk open is. Goede kantine, ja, het is natuurlijk een sport vereniging, maar het kan altijd wat schoner. Dat gaat de laatste tijd wel beter, maar het kan altijd meer. Genoeg goede banen. Naja, dan zie je Jack natuurlijk altijd met z'n emmertje en z'n gravel gaan. Ik was laatst toevallig ook aan het tennissen en toen kwamen mensen van de inspectie volgens mij kwamen kijken of de banen nog voldeeden ja of nee. Dus ik zie dat ze daar wel aandacht aan besteden. Genoeg goede trainers, in mijn ogen wordt er niks aan gedaan.

Maar hoe zouden ze hierop het beste kunnen inspelen volgens jou?

Uh, inspelen op goede trainers.. Daar kom ik straks op terug, dat weet ik nu even niet. En voor het aantal leden, gaan ze een keer uh, blaadjes door de brievenbus doen waar het kan, zeg maar. Of, ja, zo'n open dag zeg maar. Voor sommige mensen is het wel bekend, en het is dat ik al lid ben van S.V.V. maar ik wist niet dat er een algemene open dag was. Dus misschien daar meer reclame voor maken voor mensen die niet, geen krant lezen of geen TV kijken of zoiets. Naja, prijzen kantine moeten ze dus bespreken met een pachter. Verzorgd park, spelen ze goed op in. Want ik denk dat alle vrijwilligers al een keer hebben geschoffeld of iets hebben gedaan. En dan die goede trainers, hoe speel je in op goede trainers... Misschien vaker met trainers praten, van hebben ze het nog naar hun zin of uh. Zouden ze dat kunnen doen. Want iemand die plezier heeft in z'n werk, heeft uiteindelijk vaak ook wel.. uh.. Levert uiteindelijk ook wel goed resultaat. Dus ik denk dat ze misschien vanuit het bestuur vaker moeten praten met de trainers. Vinden ze het nog leuk? Wat kan de club extra bieden zodat het misschien leuker

wordt voor de trainers? Want hoe leuker jij je werkt vindt denk ik, hoe beter je je gaat inzetten. Dat denk ik.

Oké, nou dan hebben we dat onderwerp gehad. Dan gaan we nu echt naar jouw behoeftes, dus het kan weer zo zijn dat dat inderdaad overlapt. Maar dat geeft niet. Stel je zou nu op zoek gaan naar een andere tennisvereniging, in welke behoefte van jou dient deze vereniging te voldoen?

Dan kijk ik denk ik gelijk naar de leden die daar actief zijn. Zijn het al mensen die ik ken, bekende leden, jonge leden.

Want wil je dat juist graag?

Ja.

Aan welke behoeftes moeten ze nog meer voldoen? Die vereniging.

Dat er een kantine überhaupt is en dat het een gezellige kantine is, ja de kantine vind ik belangrijk. Daar zou ik naar kijken. Dan maakt het me niet zo zeer uit hoe het eruit ziet, maar meer wat bieden ze zeg maar. Staat er een leuk iemand achter de bar, is die aardig... Uh, naar de banen. De hoeveelheid banen en wat voor soort banen denk ik.

Want wat voor banen zou je willen?

Ik vind gravelbanen fijn om te spelen. En dan zou ik kijken, wie uh, wie geven daar training. Wie zijn de trainers.

Want waar moet een trainer voor jou aan voldoen?

Trainer moet gedreven zijn zeg maar, die moet er zin in hebben. En die moet mij echt beter willen maken, niet alleen geld willen verdienen. Trainer is ook investeert zeg maar in uh..

Oké, en wat nog meer? Je kan zeg maar kijken, oké ik koop een lidmaatschap. Wat wil ik er allemaal voor terug?

Naja prijs.. Ik kijk ook naar de prijs.. Of bedoel je dat niet?

Ja, dat kan ook!

Naja dat gewoon uh.. Ik weet natuurlijk, ik zou vergelijken. Prijsvergelijking gaan doen. Wat kost het daar en wat kost het daar. En misschien wat voor extra's biedt de club. Wat doen ze misschien extra buiten al het tennissen om? Doen ze elke dinsdag een kaartavond op de tennis weet je. Dat zou ik wel bekijken, want ik hou van gezelligheid. Dus kijken wat ze misschien nog extra dingen doen.

Stel je wordt lid, je wilt er voor terug. Bekende, jonge mensen, leden. Gezellige kantine, gezellig barpersoneel. Hoeveelheid, kwaliteit banen. Veel gedreven trainers. Wat wil je er nog meer voor terug? Voor dat lidmaatschap. Wil je, bijvoorbeeld heel veel verenigingen doen toernooien. Je kan ook competities spelen. Is dat ook iets wat jou behoefte is?

Ja, competitie, ja. Ja, en toernooien, allebei.

En waarom dat je dat..

Competitie vind ik leuk omdat je dan in teamverband uh.. zeg maar je sport kunt uitoefenen.

Wat je dan standaard op een bepaalde dag al gezellig met z'n allen deed. Toernooien vind ik ook leuk, omdat je dan uiteindelijk zelf kan kiezen doe je wel of doe je niet mee.. Dat heb je zelf in de hand.

En wat hoort er volgens jou allemaal nog meer bij een lidmaatschap? Of denk je dat we nu alles hebben?

Nou ik vind het vooral, uh, ja, ik weet niet hoe dat overal is want je moet zeg maar en je lidmaatschap betalen en je lessen elke keer. Dus misschien dat iets op een 1 of andere manier gecombineerd wordt. Dat je gewoon een vast bedrag betaalt, en dat je daar dan gewoon ja, daarvoor ben jij lid en daarvoor krijg jij les.

Dan krijg je een bepaald aantal lessen zeg maar? Dus een pakket..

Ja, of dan heb je nu bijvoorbeeld. Oh ja, er moeten nog lichten betaalt worden.

Ja dus onvoorziene kosten is niet fijn om te hebben.

Nee, gewoon dat je weet wat je kwijt bent. Gewoon voor zoveel kan jij tennissen, het wordt niet meer of niet minder.

Denk je dat je nog meer behoeftes hebt dan dit?

Nou, misschien, hele kleine dingetjes. Ik kom er nu niet op hoor. Maar dit is wel de hoofdmoot denk ik. Wat ik belangrijk vind.

Nou, dan ga ik kaarten schrijven. Dan geef ik je deze kaartjes weer. Dan wil ik vragen of je deze zou willen categoriseren in 2 groepjes. De ene groep is noodzakelijk en de andere groep is nice to have. En of je daarbij ook weer hardop kan denken.

Genoeg buiten banen, dat is noodzakelijk. In de zomer wil je gewoon dat uh.. mensen die willen tennissen, kunnen tennissen op dat moment. Uh..

Het is nu ook persoonlijk. Echt voor jou.

Ja, ik vind het gewoon belangrijk. Een must have dat je gewoon genoeg banen hebt. Bekende, jonge leden is nice to have. Ja, als het er niet is, is het er niet. Uh, deze is wat lastiger.. Ik denk toch wel die must have dat dat het pakket is. Je moet gewoon mensen iets kunnen bieden en dan wordt het van mensen van buitenaf misschien ook duidelijker, hoe of wat. Al moeten ze dit, dit, dit en dat. Dat werkt niet. Dat vind ik ook gewoon belangrijk. Competitie vind ik een must have, ondanks dat tennis vaak met z'n tweeën doet. Vind ik het ook belangrijk dat je in een team kan spelen. Toernooien is dan weer een nice to have, ja anders wordt het een beetje dubbelop misschien. Dan heb ik nog gedreven trainer, gedreven trainer doe ik ook bij must have. Zonder goede trainers kan je, ja, kan je wel heel veel leden hebben. Maar die moeten dan blijkbaar ook allemaal kunnen tennissen en het is gewoon heel belangrijk dat er wel goede trainers zijn. Ja, dan vind ik gezelligheid ook een must have.

Oké, en als je voor jou persoonlijk zou moeten categoriseren weer vanuit meest belangrijk naar minst belangrijk. Hoe zou je dat dan doen?

Bovenaan gezelligheid, ik hang wel onwijs aan m'n gezelligheid blijktbaar. Genoeg banen, vind ik ook heel belangrijk. Dan dat pakket. Hoe meer ik er eigenlijk over na ga denken, hoe irriteranter ik het zeg maar vind dat ik nu drie dingen in ene moet gaan betalen. Gedreven trainers daarna. En dan competitie. Als je zeg maar dat eerste allemaal gewoon goed hebt, denk ik dat dat uiteindelijk, ja.. Bekende jonge leden, en toernooien ook zo.

Oké helemaal goed, zou je hier weer een foto van willen maken?

In hoeverre ervaar je dat tennisvereniging S.V.V. op dit moment inspeelt op jouw behoeftes?

En dat zijn deze dan weer?

Ja, jouw behoeftes.

Ja, mijn behoeftes.

Jij hebt dat als behoeftes gegeven.

Uh, over het algemeen.. Oké, ik begin gewoon bij gezelligheid. Ze doen er wel wat aan, ze proberen heel veel dingen te organiseren maar het kan altijd meer.

Wat dan? Hoe zou jij voor jezelf meer gezelligheid creëren als je in het bestuur zou zitten?

Door meer leden. Gezelligheid maak je niet alleen. Je hebt meerdere mensen nodig om het gezellig te maken. Dus als je gewoon, als S.V.V. dan meer leden zou gaan krijgen. Ik zeg niet dat de gezelligheid dan vanzelf komt.

Is er bijvoorbeeld iets wat je mist bij S.V.V.? Je gaf hier aan dat pakket, wat je noodzakelijk vindt. Dat mis je?

Ja, dat mis ik.

Zijn er nog meer dingen die je nu op dit moment mist? Waarvan je vindt nou daar kunnen ze meer op inspelen? Dan zou ik tevredener zijn?

Misschien nog een toernooitje meer. Ik weet nu niet hoeveel toernooien. Misschien ook in plaats van iedere keer mails versturen, zeg maar. Want ik krijg elke keer een mail. En soms gaat het me helemaal niet aan. Ik krijg ook bijvoorbeeld mails van jeugd. Geacht jeugdlid, maar ik ben 21 dus ik ben geen, ik behoort zeg maar niet meer tot de jeugd.

Je hebt niks aan die informatie, nee.

Nee, dus hoe meer mails ik zeg maar krijg. Hoe vervelender het dan wordt. Stuur misschien uh, weet ik het. Maak het iets persoonlijker. Iets persoonlijkere dingen. En dan mis ik dat pakket.

En voldoet de S.V.V. aan de gedreven trainers? Wat je als noodzakelijke behoefte hebt?

Uh, ja. Kan misschien een trainer meer. Dat de optie of naja, dat mensen, nieuwe leden dus zeg maar als S.V.V. wilt groeien. Dan meer keuze hebben dan Jack en Gina. Dus ze voldoen er wel aan maar ze kunnen misschien een trainer meer erbij gebruiken.

Want daar heb je behoefte aan?

Nou ja, misschien iemand die het weer vanaf een hele andere kant bekijkt. Want we gingen natuurlijk van Jack naar Gina en het was voor ons al een heel verschil. Voor mij dan in ieder geval, was het een heel verschil. Dus misschien heeft iemand anders nog een andere kijkt en doet die het nog anders en word ik daar nog tevredener van.

Dan zou je wel willen zien hoe dat is?

Ja!

Oké, en bekende, jonge leden? Wat doet S.V.V. daaraan?

Ja, naja, voor mij wel.

En uh, toernooien?

Ook! Je hebt open toernooien, en onderlinge. Dat zijn echt wel de twee toernooien waar je als S.V.V. lid, als de toernooien zeg maar weer beginnen in de zomer, kijk je daar wel naar uit. Het is toch wel het gezelligst, gewoon bij je eigen club en je eigen mensen.

Oké, dus over het algemeen ben je best tevreden?

Ja, ik ben tevreden.



Figuur H9

Behoeftes huidig lid Pauline

(Linker stapel noodzakelijk: gezelligheid (kantine en barpersoneel), genoeg en goede banen, pakket lidmaatschap, gedreven trainers, competitie kunnen spelen. Rechter stapel nice to have: bekende jonge leden en toernooien.)

Oké, uh, helemaal goed. Dan ga ik nog even aan je vragen. Als je nu op zoek zou gaan naar een nieuwe tennisvereniging, hoe zou je zoeken?

Google, gewoon zo'n zoekmachine.

En dan websites bekijken?

Ja.

En heeft dat invloed dan op hoe de website eruit ziet?

Dat denk ik wel, want het is de eerste indruk die je krijgt van een club. De sfeer zeg maar.

Oké, wat vind jij een goede website?

Overzichtelijk, dat gelijk duidelijk is waar je heen moet. Bijvoorbeeld lidmaatschap of nieuw lid of..

Vind je dat S.V.V. dat nu heeft?

Nee. Het loopt allemaal achter en het klopt totaal niet. Al wil ik zien wanneer ik zeg maar competitie speel, als huidig lid vind ik dat ook echt niet overzichtelijk.

Oké, zou je dat fijn vinden, als dat verbeterd zou worden?

Ja, dat zou denk ik een heel groot verbeterpunt zijn.

Stel er komt hier een tennisvereniging en jij mag daar een positionering van maken. Weet je wat positionering is?

Nee..

Ja, dat is eigenlijk hoe je.. Je kernwaardes. Dus waar je je op gaat richten, waar je je op gaat focussen. Je kan wel van alles zijn, maar focus bijvoorbeeld op gedreven trainers of ik focus me op jeugdleden. Nou stel, jij zou een tennisvereniging positioneren die perfect aansluit op wat jij allemaal zoekt in een tennisvereniging. Hoe zou jij die tennisvereniging dan positioneren?

Oké, als ik een vereniging op zou richten. Dat de kantine goed loopt en dat er..

Ja, dus hoe je het zou positioneren hè. Dus zeg maar een slogan.

Een slogan..

Kernwaardes.. Waar jij je op focust.

Nou, gezelligheid. Goede sfeer, dat hoort wel een beetje bij gezelligheid. Jeugdige leden denk ik, ik heb net die familieband weg gedaan. Maar de betrokkenheid, de betrokken leden.

Dus dat zou jij in een zin zetten van.. Nog iets erbij?

De vereniging biedt u.. Ik denk ook het aantal banen, voldoende banen. De vereniging biedt u voldoende banen, gezelligheid, betrokken leden en een goede sfeer. En een gezellige kantine.

Oké, helemaal goed.

Zijn er nog dingen die je wilt vragen? Of heb je zoiets van dit wil ik nog aanvullen op de dingen die gevraagd zijn? Of denk je dat je je mening zo goed gegeven hebt?

Ik denk dat ik m'n mening wel goed gegeven heb. Ja, ik vind het gewoon een gezellige club waar het laatste mee kan, dat vind ik wel heel belangrijk. Dus echt die website, dat is ook voor de huidige leden en ik denk sowieso als nieuw lid als ik dus zou gaan zoeken. En ik zie die website, het is gewoon niet overzichtelijk.

Nee oké.

En misschien de telefoon die je altijd kan bellen. Misschien dat die door wordt geschakeld naar de voorzitter of iets.

Nou, dan wil ik je bedanken voor je tijd.

Graag gedaan!

Interview huidig lid Monique

Zou je jezelf heel even willen voorstellen? Wat is je naam? Hoe oud ben je? Waar ben je lid?

Ik ben Monique Berkhout, ik ben 49 jaar en ik ben lid bij S.V.V. in de zomer en in de winter bij TPO.

En hoelang tennis je al?

uh, 10 jaar. Actief 10 jaar denk.

Ok, en altijd al bij S.V.V.?

Ik ben begonnen bij de Boekhorst in Noordwijkerhout en daar ben ik eigenlijk weer actief gaan tennissen, en in de winter tennissen bij de Frijnlink in Noordwijkerhout. Dat was een soort winterladder, die ze daar hadden. En toen ik verhuisd ben naar Voorhout ben ik lid geworden van S.V.V.

Waarom was je eerst lid bij de Boekhorst?

Omdat de hele vriendengroep daar lid was. En toen de kinderen er waren had ik zoiets van nou dan vind ik het ongezellig om niet in het dorp te blijven, en niet met reistijd met school en dergelijke, denk ik van nou dan ga ik naar S.V.V.

Ok, en hoe komt het denk je dat je toen voor S.V.V. hebt gekozen en niet voor Oosthout?

Omdat eigenlijk iedereen die ik kende, tennisten bij S.V.V. En ik vind S.V.V. in de zomer gewoon een heel mooi park. Het is alleen jammer, dat het niet doet, het leeft niet echt.

Ok, daar gaan we het straks nog meer over hebben. Er zijn drie onderwerpen die ik met je wil behandelen. Één is wat algemener, wat zijn nou de sleutelfactoren voor succes voor tennisverenigingen, dus gewoon in het algemeen hoe je daarover denkt. Daarna kijken we naar wat jij sterk vindt aan S.V.V. en daarna naar welke behoeftes jij hebt ten aanzien van een lidmaatschap. Dus, nou om de sleutelfactoren voor succes in kaart te brengen, is het handig om verenigingen te onderscheiden, wat de verschillen zijn. Dus wat denk jij zijn nou de verschillen tussen succesvolle tennisverenigingen en niet-succesvolle tennisverenigingen?

Uh, de aanwezigheid van iemand in de kantine. Als je kantine altijd open is, uh, zullen mensen ook eerder zomaar naar de vereniging komen. Want dan zijn er altijd wel mensen waarmee getennist kan worden. En dat is denk best een hele lange weg om daar te komen want je moet dan ook echt heel veel investeren qua tijd denk ik en qua mensen om te zorgen dat er altijd iemand op de club is. Maar ik denk als dat er eenmaal is, dat zo'n vereniging ook meer gaat leven.

Ja, dus eigenlijk levendige vereniging is ook wel iets wat een vereniging succesvol maakt?

Ja.

En zie je dat nu ergens bij een vereniging, ook met die aanwezigheid van de kantine. Heb je dat

bijvoorbeeld bij de Boekhorst gezien?

Na, bij de Boekhorst is Michiel en uh, hoe heet die.. die partner van hem. Die zijn er eigenlijk altijd. Dan zijn er ook andere activiteiten, net zoals de bridgeclub en andere kaartavonden organiseren ze. En ze zijn altijd open. En ook gaan mensen daar gewoon even een bakkie doen. Als ze even willen afspreken of iets willen bespreken dan spreken ze gewoon af bij de Boekhorst. Noordwijk heeft dat idem dito Willem Scheurwater is altijd aanwezig en dat is wel denk ik, uh, het belang van je vereniging, als je er altijd bent want dan komen mensen ook eerder tennissen. Want natuurlijk heb je altijd je stille momenten en zal altijd de weken hebben dat het minder draait, maar uh, bij T.C. Noordwijk kan je ook altijd wat eten, uh, bij de Boekhorst kan je ook altijd wat eten, uitgebreide kaart. Uitgebreide kaart hoeft dan niet voor mij maar het is altijd gezellig. Dus dat siert het wel. Want kijkt als je kijkt naar T.C. Noordwijk en de Boekhorst waar altijd iemand is, ook al kom je daar op zondagochtend of zondagmiddag of doordeweeks, er zijn altijd wel mensen. Of aan het tennissen of gewoon aanwezig voor een bakkie.

En doe ze die activiteiten, zoals je noemde bridge en klaverjassen is dat alleen voor de leden of gewoon voor het algemeen?

Nee, gewoon voor het algemeen die vereniging zit daar gewoon in.

Maar als je daar komt is het altijd gezellig, muziek staat aan, kaarsjes staan aan, het is schoon, het is netjes, ja ik denk dat dat toch wel op een begeven meer mensen...

Ik merk het zelf als je het vergelijkt met de winter bij TPO, dan zeggen ze in de zomer dan is TPO ook niet alles, maar wat ik zelf ervaar bij TPO in de winter: de kantine is altijd open, als Rob er niet is, is er altijd wel iemand anders aanwezig achter de bar zodat je een bakkie kunt doen. Uh, als hij er nog iets of hij staat les te geven dan kan je in ieder geval naar het toilet of je flesje water vullen. En ja dat mis ik wel bij S.V.V., bij S.V.V. is het meer dicht dan dat het open is.

Ok. Nou je hebt dus nu genoemd als succesfactor voor verenigingen: aanwezigheid van de kantine, dus eigenlijk dat er altijd iemand aanwezig is, levendige kantine en vereniging, uh, schoon en netjes. Denk je dat er nog meer dingen zijn waaraan een vereniging moet voldoen om succesvol te kunnen zijn?

Uh, ja, goed de onderhoud aan de banen maar daar heb je bij S.V.V. echt geen klagen over.

Nee ok, maar dit gaat echt over het algemeen dus het is niet erg als het bij S.V.V. wel goed is.

Nee, maar ik vind uiteraard bij een tennisvereniging dat de banen goed moeten zijn en dat de verlichting goed werkt. Uh..

Dus eigenlijk gewoon goede faciliteiten?

Ja.

Denk je aan nog meer dingen? Of denk je dat dit ze wel zijn?

Dit zijn ze denk wel. De belangrijkste punten waar ik in ieder geval een vereniging op zou selecteren.

Ok, nou dan ga ik ze even opschrijven.

Het is wel erg jammer van S.V.V. zo'n mooi park en dat het gewoon doodbloedt.

Hoe komt het denk je dat het doodbloedt?

Ja ook omdat mensen andere activiteiten hebben maar ook dat, het is gewoon niet leuk als je getennist heb en je moet bijvoorbeeld naar Ons Genoegen om een kopje koffie te kunnen gaan drinken. Dat doen we dan wel en dat is ook wel gezellig maar eigenlijk gun je het je eigen vereniging meer, dat je dan gewoon daar het kan doen.

En de kantine is wat dat betreft wel een hele mooie locatie maar het ziet er wel heel ongezellig uit. Het is zo hoog en groot en dat maakt het wel minder gezellig.

Hoe zou je dat meer gezellig kunnen krijgen?

Ja bijvoorbeeld door bloembakken of hoekjes maken, gezellige hoekjes waar je kan zitten.

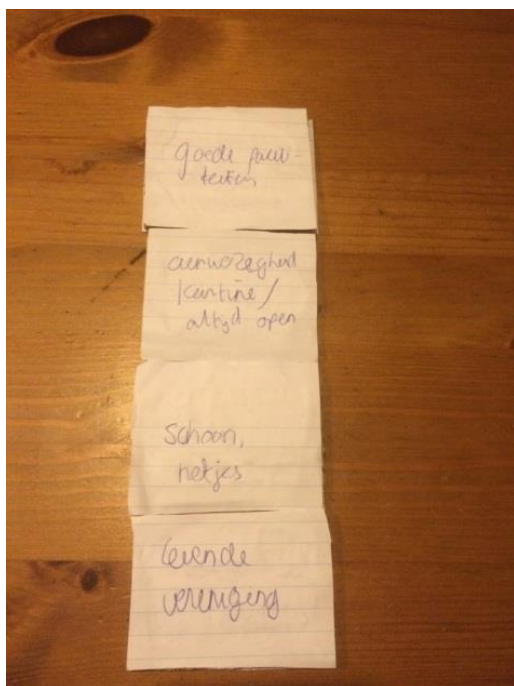
Ok, nou je hebt nu deze sleutelfactoren aangegeven, zou je nu deze willen rangschikken van degene die je het meest belangrijk vindt naar degene die je het minst belangrijk vindt.

Uh, nou ik denk dat goede faciliteiten dat vind ik het belangrijkste. Dan die. Dan die en dan die.

En waarom?

Nou omdat ik denk dat als je deze twee heb en die, dan krijg je automatisch die. Denk ik. Want ik denk dat als je goede banen hebt, als daarnaast gewoon de kantine altijd open is en het is schoon en netjes dan gaat het vanzelf leven, denk ik. Denk ik hoor, ik denk dat het dan vanzelf een vereniging wordt die wat meer gaat leven.

Ok.



Figuur H10

Sleutelfactoren voor succes huidig lid Monique

(Goede faciliteiten, aanwezigheid kantine en kantine altijd open, schoon en netjes en een levendige vereniging.)

Denk je dat S.V.V. inspeelt op de punten die je gegeven hebt? Je gaf net zelf al aan dat levendige dat is er dus niet omdat het niet genoeg open is. Maar wat vind je van bijvoorbeeld de goede faciliteiten?

Ja de banen zijn top. De ligging is natuurlijk heel erg mooi en de banen zijn heel mooi. Dus en daar gaat het toch om, want als je gaat tennissen wil je toch gewoon dat de banen gewoon goed speelbaar zijn.

Ja, ok, en op schoon en netjes?

Nou, dat is met vlagen. Met vlagen is het heel netjes en schoon en de andere keer is het weer dramatisch. Met volle prullenbakken en gewoon een rommeltje en op andere momenten denk ik weer van nou ze hebben er weer lekker een bezem door gehaald en kaarsjes branden en het ziet er gezellig uit.

Ok, maar dat zouden ze dus in principe gewoon stabiel moeten doen?

Ja ik vind eigenlijk wel van een kantine dat dat een eerste vereiste is. Dat het gewoon schoon en netjes is, ja. Ook als je bijvoorbeeld najaarscompetitie had gespeeld, dan waren we het enige thuis team maar dan ja dan schaam je je af en toe dat je mensen uitnodigt bij je eigen vereniging. Alles nog donker, mensen moeten gebeld worden om de kantine open te gooien voor een kopje koffie of, dan kwam dan ook omdat de tijden door Martijn niet goed door gecommuniceerd waren. Maar dan nog dan kom je gewoon binnen en dan is er helemaal niemand en dat is gewoon niet netjes, met volle prullenbakken en vieze asbakken buiten.

Ok, nou dan gaan we nu even over naar wat jij de sterke punten vindt van S.V.V. Je gaf al aan, uh, mooie omgeving, goede banen..

Ja, inderdaad goed onderhouden banen en hele mooie ligging.

Zijn er nog meer dingen die je sterk vindt aan S.V.V.?

Ja, de bereikbaarheid. Dat vind ik ook wel heel erg belangrijk, dat het makkelijk te bereiken is. Ook voor gasten want als je competitie speelt..

En ik denk ook dat het valt en staat met de mensen die er spelen. Als je heel veel mensen hebt die daar spelen en altijd mensen heb waarmee je terecht kan, waarmee je kan spelen dan is het al gauw goed.

Ja. Ok. Nou dan ga ik deze sterke punten ook weer even opschrijven.

Er komen een paar punten bij die ik ergens vandaan heb gehaald wat ook sterke punten van S.V.V. schijnt te zijn. Zou je deze willen rangschikken van degene die je het meest associeert met S.V.V. naar degene die je het minst associeert?

Ja, deze links. Goede banen en ligging van het park hoort eigenlijk een beetje bij elkaar. Ja, ik zou hem eigenlijk dan wel zo hebben. Gezelligheid moet je zelf maken. Trainers heb ik niks mee. Want ik heb, naja Gina vind ik helemaal top, maar ik heb niks met, uh, tennistrainers.

Want?

Nou, ik doe eigenlijk nooit lessen nemen. En als ik dan een keer inval of ik doe een paar lessen dan vind ik Gina wel, uh, ontzettend leuk en goed lesgeven. Maar dat kan je overal krijgen weet je wel, dat vind ik niet, uh, dat zou voor mij geen reden zijn om bij S.V.V. lid te zijn of te blijven. Die kan je overal wel vinden.

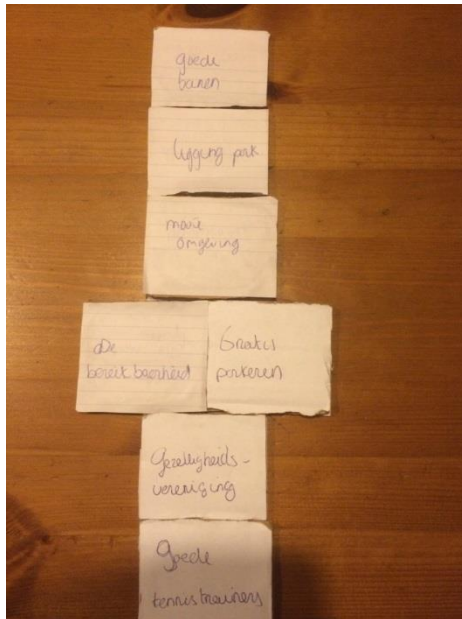
Ok, even kijken bovenaan heb je dus goede banen, daarna associeer je het meest ligging park, even kijken mooie omgeving.

Ja en de bereikbaarheid en gratis parkeren vind ik eigenlijk ook wel, dat vind ik eigenlijk wel 1 qua belangrijkst. En kijk de gezelligheid van de vereniging, als ik met zijn 4en gaan tennissen en ik ben gewoon uh, met 3 andere gezellige meiden dan heb ik niet een gezellige vereniging nodig. Wat ik dan wel vind is dat de kantine open is. Dat ik daarna wel een wijntje kan nemen of een kopje koffie of whatever.

Maar die gezelligheid die creëer ik eigenlijk zelf wel. En tennistrainers dan is maar net wat je zelf wilt, het is natuurlijk wel leuk als je even bijgespijkerd wilt worden en dat je dan weer wat beter wordt maar dat is voor mij persoonlijk niet belangrijk voor een vereniging. Ik denk dat het voor een vereniging zelf wel belangrijk is om goede trainers te hebben, en zeker als je naar de jeugd gaat kijken. Als je de jeugd binnen wilt halen dan moet je wel zorgen dat je goede trainers hebt.

Want anders dan gaat niet goed. Maar daar zit ik nu niet in, dus ik heb daar geen oordeel over.

Ik heb geen kinderen die tennissen of die tennisles willen, dus die zullen ook nooit lid worden bij S.V.V.



Figuur H11

Sterke punten tennisvereniging S.V.V. huidig lid Monique

(Goede banen, ligging park, mooie omgeving, de bereikbaarheid en gratis parkeren, gezelligheidsvereniging en goede tennistrainers.)

Even kijken, ben je nog van plan lang lid te blijven van tennisvereniging S.V.V.?

Nou, ik had eigenlijk zo het idee om ook de zomer naar TPO te gaan, omdat, na niet eens vanwege het geld want omdat natuurlijk een jaarabonnement bij TPO een stuk interessanter is. Maar iedereen blijft, alle meiden blijven bij S.V.V. en ik wil weer voorjaarscompetitie met ze spelen, met de hele groep dus we blijven gewoon voorlopig bij S.V.V.

Maar dat komt eerder door de groep dan door jou? Jij zou persoonlijk liever?

Nou, ik vind eigenlijk de banen van TPO lekkerder spelen dan gravel van S.V.V. Terwijl de meeste kiezen voor gravel maar ik heb eigenlijk, uh, dat ik bij TPO lekkerder speel dan op de gravel bij S.V.V. En baan 4 en 5 vind ik sowieso niks, daar ga ik ook echt niet op spelen.

Dat wordt wel veranderd volgend jaar, dan worden het echte all weather banen met echt gravel.

Oh, dat is wel mooi.. Maar weetje het is gewoon zonde van S.V.V. dat je zoveel mooie banen hebt maar daar in de winter geen gebruik van kan maken. Om nou te zeggen we gooien het gravel er helemaal uit. Maar er zijn niet zoveel gravelbanen meer.

Ok, dan gaan we nu even over naar jouw behoeftes. Uh, wat verwacht je allemaal terug van een lidmaatschap? Je betaalt dus je contributie..

Uh, ja, nou eigenlijk wat ik al eerder heb gezegd is dus dat je uh, nou het is gewoon een bedrijf

ook al is het een vereniging het is gewoon een bedrijf. En een bedrijf moet gewoon goed draaien, want als je als bedrijf of als vereniging niet goed draait dan ben je gewoon je klanten kwijt. En ik ben dan als lid een klant eigenlijk van het bedrijf.

En wat bedoel je allemaal met goed draaien, wat hoort daar allemaal bij?

Nou, ik vind inderdaad een kantine waar altijd iemand is. Eigenlijk de punten die ik al eerder heb aangegeven, uh, het moet schoon en netjes zijn, de banen moet tiptop zijn. Uh, als er iets georganiseerd wordt dan moet dat duidelijk zijn. Als een ladder wordt ingezet, zorg dan dat er duidelijkheid over die ladder is. Dat de uitslagen ingevoerd kunnen worden, ergens in een boek of op de mail. Het maakt niet uit hoe je het invult, maar wel dat mensen als ze een wedstrijd hebben gespeeld, want iedereen vind het wel leuk om aan het eind van de rit te kijken blijf ik in die poule? Uh, ga ik eruit? Oh ik heb net van die gewonnen, die hebben net van die verloren. Uh, toch een beetje strijd zit daar dan in, en dat is toch een beetje wat iedereen zoekt. Dat merkt ik nu bij TPO ook, dat meiden onderling toch een beetje strijd hebben. Oh, hebben jullie daar van verloren? Wij hebben daar van gewonnen. En, oh, ik jeetje, shit, ik moet naar de B en ja ik kan lekker in de A blijven, weet je wel. Dat is toch, tuurlijk is daar ook gepiep en getut, dat hou je bij elke vereniging denk ik maar als je iets op gaat zetten dan moet je dat gewoon goed doen. Zoals nu bijvoorbeeld bij de kledingcommissie dan merk ik ook, van we hebben een paar keer gewisseld van kleding en dan denk ik dat moet je niet doen. Omdat je op een gegeven moment moet uitdragen, dat je een kant kiest van een vereniging. Je hebt een bepaalde kleur, je hebt een bepaald logo, bepaalde imago en dat straalt je uit. Net zoals bij Foreholte daar is alles rood en wit. Daar moet je niet aan tornen. Dan moet je niet opeens paars, wit of groen doorgooien. En tuurlijk is dat ene modelletje net mooier maar je associeert een kleur gewoon met een vereniging. Net als bij de hockey dan is de kleur groen en blauw en dat zal nooit veranderen. Het kan hooguit kwalitatief een ander shirtje of een ander rokje worden, maar je moet wel in je lijn blijven wat je als vereniging neer wil zetten want dan wordt je herkenbaar. En iemand die herkenbaar is, is leuk.

Als je zegt van, hé we zijn met een hele grote groep en dat is S.V.V. en dat stralen we ook uit omdat we allemaal hetzelfde zijn. Dus als we allemaal met het zelfde shirt lopen of allemaal met dezelfde bodywarmer, dat is leuk.

Wordt dat nu veel verkocht die clubkleding?

Nee, niet meer. In het begin was dat wel maar toen zijn ze een paar keer verschoven van kleuren. En ik, ja, uh het was 3 tegen 1, ik zei we moeten het niet doen maar.. En ik kwam er laatste bij dus mijn stem woog niet heel zwaar mee, haha.

Nee, dat leer ik ook op mijn opleiding dat herkenbaarheid heel belangrijk is.

Ja, kijk maar naar deuntjes van reclames op tv. En soms weten niet eens meer om wat voor product het gaat maar ze weten wel vaak het te associëren met iets. En dat is uh, en ja ik denk dat je daar als vereniging, ja wat verwacht ik als lid van een vereniging? Ik verwacht gewoon

dat ik kan tennissen wanneer ik wil tennissen en natuurlijk zal ik in het hoogseizoen een keer moeten wachten, maar ja met een goed afhangsysteem maakt dat verder helemaal niet uit. En, uh, ja dat het ook wel gewoon sfeervol is. En sfeervol is geen dichte kantine. En, uh, dat je moet vragen wanneer de lichten aangaan. Weet je, het zijn allemaal van die kleine dingetjes. Het is altijd een beetje zoeken naar spijkers op laag water maar het is wel vaak, dat maak het wel een compleet beeld van waarom vind ik het niet leuk weet je wel. Het is wel leuk, alleen als er iets georganiseerd wordt als een open toernooi of the woman only dat is gewoon heel gezellig en goed verzorgd. Maar..

Dat zou je eigenlijk terug moeten zien in het hele seizoen?

Ja. Omdat het ook maar een hele korte periode is he. Want van 1 april tot eigenlijk 1 oktober, 1 november dus het is een hele korte periode waar ik dan van denk, als je dan toch pachter bent van zo'n tennisclub zorg dan dat het draait.

En dan mag het best bruisen.. En waarom ook, soms denk ik zijn er zat oudere dames of oudere heren zelfs die in de ochtend de koffie willen doen. Ik snap best wel dat je daar natuurlijk helemaal niks aan verdient en dat het echt helemaal qua kosten dat het helemaal niet leuk is om zo'n ochtend te moeten draaien. Maar er zijn ook heel veel.. je kan het ook anders invullen. Er zijn zat oudere dames nou die geef je een bon van Cheers aan het eind van de rit en je zegt je kan gratis komen eten nou die maak je zo blij als een kind.

Ja, volgens mij is er nooit eerder zoiets geprobeerd überhaupt?

Nee, ik heb ook al vaker gezegd van waarom doe je, uh, je hebt zoveel oude dames en heren die het leuk vinden om als koffie juffrouw dan om op woensdag of vrijdag. En, uh, dat zijn de kosten niet. En dat vind ik echt wel jammer, dat daar dan niet naar gekeken wordt. Maar als er echt een toernooi is dan wordt alles echt goed verzorgd en, maar ja dat is echt iets zo wat ik mis. Dat hebben we zeker het afgelopen seizoen onze irritatie over geuit dat er gewoon niemand was.

Ok, heb je het idee dat daarnaar geluisterd wordt?

Nee.

Nee?

Nee, haha. Bij de laatste competitieavond ook toen zijn we maar gewoon gaan bellen: zorgen jullie wel dat er iemand is want ik ga nu niet weer hier gaan staan als onze gasten er zijn en dat er niemand is, dan kun je ons niet aandoen.

Dat is niet echt iets wat je verwacht bij een lidmaatschap bij een vereniging?

Nee, want je betaalt en je lidmaatschap en je betaalt nog eens een hoop geld om competitie te mogen spelen. Dus je betaalt eigenlijk ook veel meer. Omdat het gewoon een dure sport is, maar dat maakt allemaal niet uit. Maar dan verwacht je wel dat er door de vereniging wel het

een en ander aan gedaan wordt om het ook interessant te houden voor de leden.

Ok, dan schrijf ik je punten even op.

Wil je deze nu even verdelen naar een stapeltje noodzakelijk en naar een stapeltje nice to have?

Uh, dit is nice to have. Dit vind ik belangrijk, die vind ik belangrijk, die vind ik belangrijk. Ja ik vind netjes schoon, banen goed en kantine altijd open vind ik echt een must. En dat je dan genoeg banen hebt en het sfeervol is, goed georganiseerd is en bekende mensen is leuk. Ja, dat is leuk. Dat is een leuke bijkomstigheid.

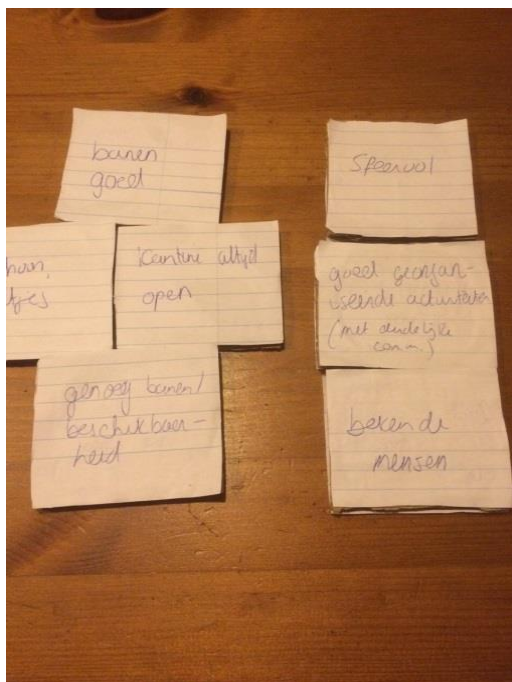
Ik vind gewoon wel, dit moet je hebben. En dit denk dat als je dit hebt, dat je ook automatisch sfeervol creëert en als je dit hebt krijg je ook meer activiteiten en dan krijg je vanzelf ook bekende mensen. Die kan misschien wel daarbij.

En zijn ze ook gerangschikt van meest belangrijk naar minst belangrijk?

Uh, nee. Die moet dan daar. Die moet dan daar, ja. Schoon en open. Ik heb dat ik hem dan zo heb.

Ik vind schoon en kantine altijd open wel 1. Want ik vind als je kantine open is moet het ook schoon zijn. Je banen moeten gewoon goed zijn, dat is gewoon een eerste vereiste. Want je kan je kantine wel open gooien en schoon en netjes zijn maar als je banen waardeloos zijn dan komt er ook geen kip.

En genoeg banen, ja er zijn ook zat verenigingen met maar 3, 4 baantjes waar, wat gewoon leeft en bruist en doet. En ik denk dat als je dit onder controle hebt, dan krijg je automatisch sfeer en dat je dan vanzelf meer activiteiten gaat krijgen omdat het dan ook drukker wordt en de roep om activiteiten groter wordt. En dan moet je wel beter gaan communiceren, maar dat is vaak een logisch gevolg van.



Figuur H12

Behoeftes huidig lid Monique

(Linker stapel noodzakelijk: banen goed, schoon en netjes en kantine altijd open, genoeg banen en beschikbaarheid banen. Rechter stapel nice to have: sfeervol, goed georganiseerde activiteiten (met duidelijke communicatie) en bekende mensen.)

Dus, als je op zoek gaat naar een tennisvereniging wat is een beetje de eerste stap die je zet?

Kijken waar je vrienden lid zijn. Niets is vervelender om lid te worden van een vereniging waar je niemand kent. Ja dan sluit je denk ik toch vaak aan bij een groep mensen die je, ten minste als ik kijk naar hoe ik bij de Boekhorst ben gekomen omdat eigenlijk al mijn vriendinnen uit Noordwijk daar tennisten. Want al waren de bekenden van S.V.V. toen ik in Voorhout kwam wonen lid bij TPO, dan was ik waarschijnlijk nooit lid geworden van S.V.V. Dus en ik ben bij de ladder van TPO terecht gekomen omdat ik niet meer in de hal bij Frijlink in Noordwijkerhout. Toen was ik die hal na 10 jaar gewoon helemaal zat. Echt wel heel lang gespeeld, elke zondag.

Ok, dan heb ik nog paar laatste vraagjes. Dan kom ik weer even terug bij die kaartjes, want sfeervol zei je nice to have. Vind je dat S.V.V. daar aan voldoet?

Nee, helemaal niet. Nee.

Dat komt dus door wat je zei de kantine en..

Ja en het bestuur is echt wel verjongd. We hebben echt wel een heel jong bestuur. Alleen dat is wel echt een hele vaste groep. Dat is wel, uh, alle activiteiten die er zijn is wel vaak van hun groep. Beetje, kliekerig bij elkaar. Ik stoor me er niet aan maar..

Je hebt niet gevoel dat je erbij wilt?

Nee, dat heb ik sowieso niet. Maar dat heb je natuurlijk dan wel. Dan schrikt wel weer andere mensen af. Dan denken ze van ja, die groep is al zo ingeburgerd en gedaan.

Denk je niet dat daar snel nieuwe mensen bijkomen?

Nee, dat denk ik niet.

Denk je dat dat komt doordat zij daar niet open voor staan?

Uh, ja als ik dan kijk naar hoe ze zijn omgegaan met het overlijden van Heidi, waar wel weer het hele bestuur er was en ook echt geprobeerd hebben iedereen daarbij te betrekken doen ze wel echt hun best. Weet je wel, het is niet zo dat ze het niet goed doen. Maar ik kan daar niet mijn vinger opleggen wat ze dan zouden moeten veranderen om dat..

Zou je het leuker vinden om een bestuur te zien waar je wat meer verschillende soorten leden ziet?

Ja. Dat denk ik wel. Meer gevarieerd.

En waarom?

Nou omdat je dan meer invalshoeken hebt hoe mensen er tegenaan kijken. Als er dan ook nog wat ouderen bij zouden zitten, het is nu wel erg jong. Ik denk dat een bepaalde doelgroep van

de ouderen, daardoor, uh, makkelijker vergeten, denk ik. Weet ik niet.

Ok, heb je nog dingen waar we het nu over gehad hebben dat je denk ik wil nog iets vragen of iets kwijt?

Nee, nou ja ik hoop wel gewoon dat ze een module vinden bij S.V.V. waardoor het weer gaat leven. Ze zitten nu toch echt wel in een neergaande spiraal en dat zou zonde zijn. Als je gewoon kijkt naar de potentie van het park op zich.

Ok, nou dan zijn we er wel. Heel erg bedankt!

Interview huidig lid Jacqueline

Zou je jezelf even willen voorstellen? Hoe oud ben je? Hoe heet je? Waar woon je?

Ik, uh ja, Jacqueline Duivenvoorden en ik ben nu 53 jaar en ik woon in Voorhout op de Boekenburglaan in het oude dorp. En ik woon eigenlijk al in Voorhout vanaf mijn zesde en ja ik heb vanaf mijn tiende ongeveer ben ik gaan tennissen bij S.V.V. Ik heb dat altijd gedaan, ik ben heel even geen lid geweest maar dat was misschien 6 jaar er even tussenuit geweest en verder ben ik ook bij de Boekhorst lid geweest. En dat kwam eigenlijk omdat ik mijn man leerde kennen. En ja, toen ben ik daar gaan tennissen en dat was ook heel gezellig maar als je op een gegeven moment kinderen krijgt dan is het wel heel erg leuk waar je kinderen ook gaan tennissen, met die achterliggende gedachte. Dus toen ben ik weer terug gekomen. En naja, daar tennis ik nog steeds. John ook, wel iets minder dan ik. Ik ben wel een stuk fanatieker. En, ja. Wat zal ik nog meer vertellen? Naja dat is dus even mijn, in het kort, mijn verhaal.

Ok, helemaal goed. Nou we gaan drie onderwerpen, wil ik met je behandelen. Uh, één is wat algemener, wat jij nou denkt dat echt sleutelfactoren voor succes zijn voor tennisvereniging. Uh, en daarna kijken we naar wat jij de sterke punten vindt van S.V.V. en daarna naar wat nou eigenlijk jouw eigen behoeftes zijn met betrekking tot een lidmaatschap.

Ok.

Het zijn eigenlijk allemaal een beetje mening vragen. Dus. Naja ik begin met de sleutelfactoren voor succes voor tennisvereniging in het algemeen. Dus eigenlijk wat zijn nou de verschillen tussen succesvolle tennisverenigingen en minder succesvolle tennisverenigingen?

Uh, nou wat ik zelf belangrijk vind is dat je een fijn gevoel krijgt als je een tennispark opkomt, al is er een gezellig clubhuis, een gezellige kantine met een gezellig persoon achter de bar. Uh, het is gezellig aangekleed en het is schoon vind ik ook heel belangrijk. En er is uh, aandacht en zorg aan het geheel besteed, dat vind ik belangrijk. Uh, ook dat het terras netjes is, uh, dat het er uitnodigend uitziet.

Ok.

En ja je komt natuurlijk om te tennissen dus het is ook heel belangrijk dat de banen er goed bijliggen en dat de netten goed hangen zeg maar. Ja, dat het gewoon allemaal er goed ligt.

Zijn er zeg maar als in je gedachte brengt van nou dat vind ik een succesvolle tennisvereniging in de buurt en deze niet, wat dan de verschillen tussen deze verenigingen zijn?

Uh, ik denk, uh, naamsbekendheid maar dat heb je natuurlijk opgebouwd. En het heeft ook te maken met jeugd, ik vind, het komt denk eigenlijk ook omdat je als kind dan al, in mijn geval, mijn hele jeugd ligt hier bij S.V.V. Ik ben natuurlijk van jongs af aan hier begonnen en dan heeft dan ook een speciale plek. En het ligt, kijk als we over S.V.V. praten, het ligt ook gewoon heel erg mooi in het park. Want je komt ook weleens bij verenigingen dat je denkt, nou, ongezellig boel. Weet je wel, koud, kil, kaal. Soms moet het allemaal, wordt het net aangelegd en kunnen

ze er ook niks aan doen weet je wel. Dan is het gewoon, weet je wel als je bij dat Getsewoud komt, in Nieuw Venne ik noem maar wat, dan krijg je gewoon een beetje onbehagelijk gevoel. Ten minste dat heb ik dan. Open vlakke, maar ze hebben wel weer een heel mooi clubhuis. Dan is het weer het één of het ander blijkbaar. En, uh, bij ons denk ik dat we eigenlijk alles in huis hebben om succesvol te kunnen zijn. En mensen te kunnen trekken. En ik denk ook dat het belangrijk is om voor alle leeftijden een aanbod te hebben. Uh, qua toernooien, voor de jeugd ook gezellige avonden, misschien ook wel. Ik denk alleen wel dat de tijd ook een beetje verandert is. Want de jeugd van tegenwoordig, dat die daar misschien niet meer zo op zit te wachten.

Waarop?

Nou bijvoorbeeld op feestjes enzo. Dat vraag ik me wel eens af. Dat vind ik moeilijk te beoordelen. Ik weet in ieder geval dat wij het wel heel gezellig vinden als er een bandje komt spelen en als afsluiting van. Weet je wel wat we nu het laatste jaar ook hebben gehad met Juizy. Ja dan probeer je toch, uh, erbij te zijn. Want op onze leeftijd is het toch wel heel erg leuk als je een keer zo'n feestje hebt. En ja zeker op de tennisbaan waar je je lekker voelt en waar je de mensen kent. Het is natuurlijk ook het ons kent ons gevoel, wat je altijd hebt bij S.V.V. Omdat je ja, het is een soort warm bad eigenlijk, ja. Dan ga je ook weer zo naar huis van ja, leuk. Het was weer gezellig, ik heb iedereen weer gesproken die uh, ja, die ik ken en die ik leuk vind en waar ik mee tennis. En, uh, ja het is natuurlijk ook gewoon een heel groot sociaal aspect, heeft zo'n sportvereniging, zo'n tennisvereniging. Het is ook een ontmoetingsplaats.

Ok, dus daarom als je succesvol moet zijn moet je een ontmoetingsplaats zijn en aan deze factoren voldoen om succesvol te zijn.

Ja, ik denk wel dat dat heel erg belangrijk is. Ja en dan hoop je maar dat het de mensen ook aanspreekt. Want ik kan me ook voorstellen dat het zo moeilijk is om steeds iets te verzinnen en de mensen te, ja uh, enthousiast te maken. Dat is best moeilijk. Je moet natuurlijk opletten dat je niet iets inplant in de vakantie, in de zomervakantie ofzo want dan werkt dan weer niet.

Ok, nou dan ga ik deze punten even opschrijven die je aangegeven hebt waaraan een vereniging in ieder geval aan moet voldoen om succesvol te zijn.

Ja, wat ik belangrijk vindt dat als je 's morgens, kijk wij huisvrouwen. Na huisvrouwen niet alleen huisvrouwen, wij als vrouwen komen toch wel vaak ook 's morgens en dan is het heel erg fijn als de, het clubhuis open is. Dat je even naar het toilet kan, dat als je competitie speelt dat je je gast team een kopje koffie aan kan bieden. Het is gewoon heel vervelend als je, de deur dicht is en als er niemand is. Ik vind het ook heel erg fijn dat die banen er altijd zo goed onderhouden worden 's morgens, dat die mannen daar zijn om alles weer even netjes te maken. Dat geeft ook wel een, ja een bepaald gevoel van he, verzorgd allemaal en netjes. Het ligt er weer uitnodigend bij. Dat vind ik eigenlijk ook gelden voor het clubhuis, dat alles er is, dat de toiletten netjes zijn, dat er een handdoekje hangt, een nieuwe rol wc-papier. Eigenlijk dat

soort kleine dingetjes die je thuis ook doet, die voor ons eigenlijk vanzelf spreken zijn dat het daar ook zo is.

Ja. Ok, dan ga ik nu deze kaartjes aan je geven.

Oh ja, en vrijwilligers vind ik ook harstikke fijn dat je die hebt.

Ja, dat is ook een goede inderdaad. Die schrijf ik ook op.

En je hebt zo'n prachtig, die tuin die zo keurig wordt onderhouden. We krijgen altijd zoveel complimenten te horen, ook van andere teams die komen, jeetje wat is het hier mooi. En wat is die tuin prachtig, wat bloeit het allemaal mooi en wie doet dat.

Kijk, dit zijn de punten die je aangegeven hebt. Zou je deze willen rangschikken naar degene die jij het meest belangrijk vindt naar degene die je het minst belangrijk vindt?

Wat heb jij een goed systeem bedacht.

Ja, he. Het is ook wat leuker met kaartjes.

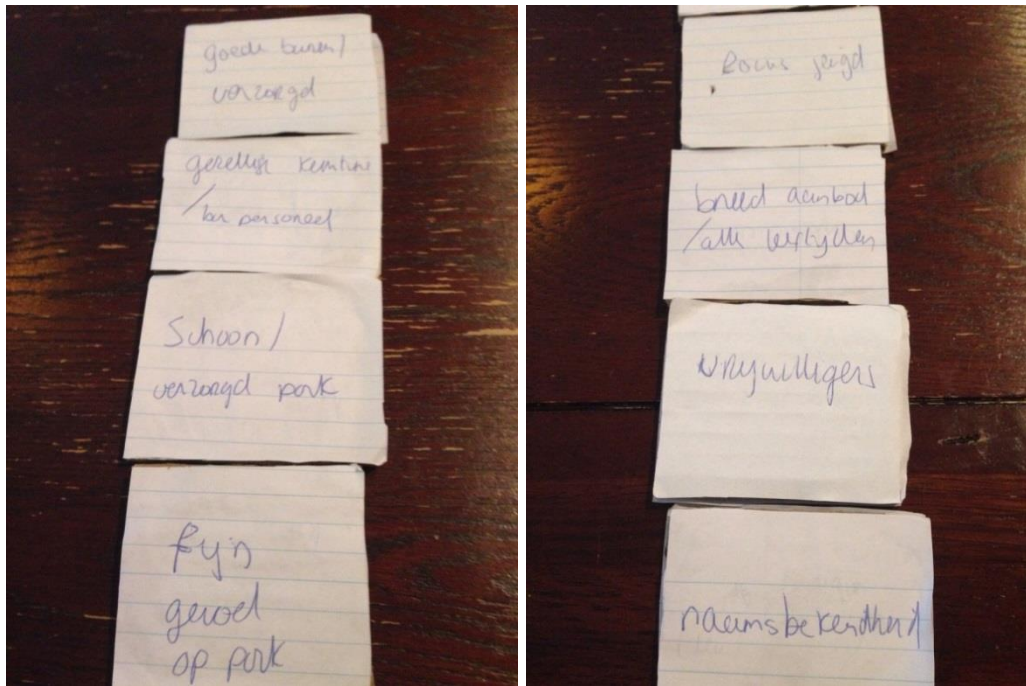
Nou, naamsbekendheid is denk ik het belangrijkste. Goede banen, verzorgd heel belangrijk.

Nou, dit vind ik zo super belangrijk, en dat vind ik zo jammer. Dat dit ja, ik krijg gewoon het gevoel dat dit, na niet zo heel erg belangrijk is voor ja. Ja, er bemanning is achter de bar, dat vind ik ook heel belangrijk. Uh, gezellige kantine..

Weet je het één brengt het ander met zich mee. Kijk het net een soort ketting, als het allemaal klopt dan.. dan loopt het ook.

Naamsbekendheid ja.. alle leeftijden, ja vrijwilligers. Naambekendheid komt dan weer vanzelf denk ik. Warm gevoel park, dat krijg je ook automatisch als dit er allemaal is.

Focus op jeugd. Nou eigenlijk op alle leeftijden eigenlijk wel. Ja, ik denk dat zo een beetje de volgorde is.



Figuur H13

Sleutelfactoren voor succes huidig lid Jacqueline

(Goede en verzorgde banen, gezellige kantine en barpersoneel, schoon en verzorgd park, fijn gevoel op park, focus jeugd, breed aanbod voor alle leeftijden, vrijwilligers en naamsbekendheid.)

Nou, dan hebben we nu de sleutelfactoren gehad. Dan gaan we nu over naar wat jij nou de sterke punten van S.V.V. vindt. Een aantal dingen die heb je net al genoemd dus die heb ik al overgeschreven. Je gaf aan dat de banen goed worden onderhouden..

Ja, hoewel ik wel wat heb over baan 4 en 5, die kunstbanen die lijnen die zie je gewoon niet. Dat moet gewoon weer eens wat duidelijker erop geschilderd worden of weet ik veel hoe dat werkt. Misschien weer een nieuw laagje, want ja als je op andere verenigingen komt en ze hebben hetzelfde dan zie je de lijnen wel goed. Maar dat je die lijnen niet ziet dat vind ik heel irritant, en ik vind ze heel maar ik weet niet of dat voor jou van belang is maar ik vind de kwaliteit van die banen, ik vind dat het heel snel glad is. En als je daar uitglijdt omdat het toch een soort nylon achtig is heb je gelijk een brandwond.

Dus eigenlijk ben je meer te spreken over de gravelbanen?

Ja, als het even kan altijd gravel ja.

Speel je eigenlijk deze winter door?

Ja, bij Oosthout met de ladder. Daardoor speel ik ook heel vaak, minstens 2 keer per week en de kantine is daar ook altijd open. Het moet wel heel raar lopen moet daar niemand zijn. Ja en dat vind ik heel belangrijk, je kan in ieder geval naar het toilet. Ik hoef niet in het bos te gaan zitten, bij S.V.V. wel.

Uh, wat vind je nog meer sterk aan S.V.V.?

Sterke punten..

Je had gezegd mooi park en prachtige tuin.

Ja.

Het is een warm bad en het is gezellig.

Ja, ja.

Zijn er nog meer dingen die je sterk vindt?

Nee, die banen vind ik goed. Uh, jeetje.

Ja, het zijn misschien vanzelfsprekendheden.

Waar denk je dan aan?

Ja, ik vind het 's avonds ook leuk. Dan leeft het meer. Het is toch wel vaak een dooie boel als je komt. Uh, hoewel het mijn voorkeur heeft omdat je dan lekker met daglicht kan tennissen. Maar het is natuurlijk, als je dan 's avonds komt, dan is het, ja heel ander wereldje lijkt het wel. Maar ja je ziet dan weer ander publiek, dan vind ik dan ook weer wat hebben en meer de mannen die dan aan het tennissen zijn. En gezellig in de kantine weer, barretje, ja. Lekker wijntje drinken, ja ik vind dat allemaal wel heel erg leuk en dat je er een beetje bij hoort, als ik dan voor mezelf spreek.

En vind je de kantine een sterk punt hebben?

Ja, nou het is natuurlijk heel erg professioneel nu met die nieuwe bar en ik vind het, uh, ik vind dat als er mensen achter staan goede mensen altijd, professionele aanpak. En mensen die natuurlijk, doordat ze jullie natuurlijk ook allemaal bij Cheers werken over het algemeen weten jullie gewoon van wanten. En weet je, je krijgt lekker, er is natuurlijk altijd koffie dan, als je 's avonds dan nog een drankje drinkt dan krijg je lekker een nootje erbij. En, ja dat vind ik gewoon, de complete verzorging, ja dat vind ik echt goed. Dat je lekker met elkaar kan zitten, want een praatje daarna is ook zo belangrijk. Het is natuurlijk leuk dat je lekker sportief bezig bent geweest maar ook heel uitnodigend als je nog even kan blijven.

Ok, denk je dat hier nog iets aan mis of denk je dat je ze zo wel voor jou allemaal benoemd hebt?

Ja.

Je hebt de banen goed onderhouden, het is een warm bad, het is gezellig, mooi park met een prachtige tuin, 's avonds leeft het en een professionele horeca als die er is.

Ja, en dat zou eigenlijk overdag ook moeten zijn maar dat is waarschijnlijk geen haalbare kaart omdat het dan zo rustig is.

Maar zeker ook met de competitie, doordeweeks is er ook competitie, en dan moet er gewoon iemand zijn. Het moet gewoon open zijn, het is gewoon zo belangrijk, als is het maar een maandagochtend.

Voor mij is tennis echt heel belangrijk in mijn leven, het is echt wat ik het liefste doe. Kijk, ik ga ook naar de sportschool om te sporten maar dan sport ik en dan ga ik weer naar huis. Op één ochtend dan wel eens met een vriendin een bak koffie maar die is niet te drinken. Bij S.V.V. is de koffie wel echt goed. De cappuccino is heerlijk. Maar ik heb zeg maar zes van de acht keer, als ik het even zo mag noemen, heb ik het zelf moeten doen of we gingen naar Ons Genoegen. En als je het dan zelf moet doen en de melk is op of zuur of, je weet niet precies hoe het werkt en de bonen zijn op. Dan denk je, zullen we maar kopje thee zetten, dan hoef je alleen de waterkoker aan te zetten.

En ik hoor ook mensen zeggen ik drink ergens anders wel een kopje koffie of ik ga naar huis. Een heleboel rekenen er al niet op en hoe jammer is dat. Echt een gemiste kans en dat is echt super belangrijk.

Nou, dan hebben we deze punten die je sterk vind aan S.V.V. Zou je die willen rangschikken, uh dan ga ik er wel een aantal bijdoen die ik ergens anders vandaag heb gehaald. Maar wil je deze rangschikken naar degene die je het meest associeert naar degene die je het minst associeert met S.V.V.

Dus eigenlijk als je aan S.V.V. denkt dan denk ik het eerst aan dit en daarna aan dat.

Ok. Nou, ja...

Kan je hierbij ook weer hardop denken?

Oh ja, nou wat je natuurlijk, wat ik het eerst heb als ik aan S.V.V. denk is mooie park en de prachtige locatie. Maar ja dat is iets dat is een gegeven he. Dat is gewoon zo.

Uh, lekkere banen. Ja, 's avonds leeft het vind ik ook. En dan is het een warm bad en dan is het gezellig automatisch. En dan is dit, die professionele horeca, die hoort daar ook bij. Huppatee. Goede bereikbaarheid, ja dat vind ik ook zonder meer. Goede tennistrainers, ja, daar hebben we het eigenlijk nog helemaal niet over gehad. Maar, weet je, dat komt omdat ik zelf geen les heb genomen denk ik. Al een paar jaar niet. Dat doe ik dus nu wel weer op Oosthout. Maar inderdaad.

Heb je wel eens les gehad van Gina?

Ja en van Jack heel veel. Gina ook, maar niet zo heel veel. Toen ze er eigenlijk net was. Zonder meer waar. Gezelligheidsvereniging en gratis parkeren. Hier, ja. Dat was voor mij iets vanzelfsprekends maar dat is helemaal niet zo dat gratis parkeren. Dat hadden wij in Katwijk. Dat we daar eigenlijk moesten betalen, die dames konden wel iets regelen waardoor het niet hoefde maar toen had ik echt zoiets van ja dat kan ook nog. Dus dan, dit is wat ik dan niet genoemd heb, maar dit is dan zonder meer die goede tennistrainers die ik niet genoemd heb, maar eigenlijk toch wel heel belangrijk is.

Maar associeer je het ook met S.V.V.?

Ja, want dan denk ik het is toch wel heel erg aan Jack. Die natuurlijk voor de jeugd altijd super belangrijk is. Die onze kinderen heeft leren tennissen. En eigenlijk, het gezicht is, qua trainer

en ja dat is Jack. Hij is er altijd en hij komt altijd kijken. Competitie bij de jeugd ook altijd en heel erg begaan en betrokken. Ook het sociale praatje en hij is ook de denker en hij probeert het spulletje leuk bij elkaar te houden en hij organiseert ook altijd bij afloop een gezellig etentje met elkaar. En hij is, het is natuurlijk, ja, dat is natuurlijk ook wel een speel vind ik ja, Jack. En ik denk Gina nu ook een ontzettende goede aanwinst. Sinds nu alweer drie jaar denk ik maar echt top. Goede trainster en charismatisch, leuk, sprankelend, krijg je energie van. Ja, dat zijn ze allebei, energieke mensen.

Ja en dit is ook belangrijk, ja denk dat ik het zo doe.

Zo is de volgorde?

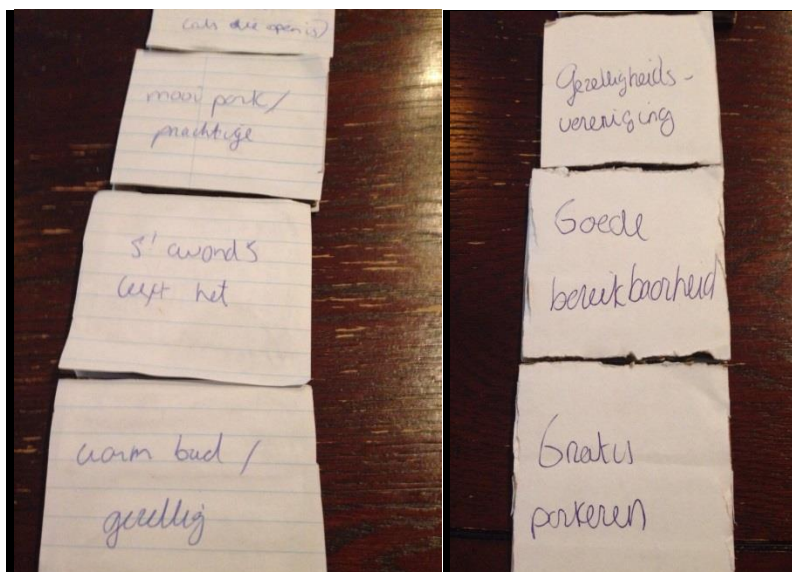
Moet ik deze nog bij elkaar leggen?

Ja, zeg maar op volgorde van degene die je het meest associeert naar degene die je het minst associeert.

(Respondent mompelt en is bezig met de kaartjes.)

Zo is die?

Nou misschien wel zo. Moeilijk joh. Nou ik denk toch zo ja.



Figuur H14

Sterke punten huidig lid Jacqueline

(Goede tennistrainers, banen goed onderhouden (gravel), professionele horeca (als die open is), mooi park en prachtige omgeving, 's avonds leeft het, warm bad en gezellig, gezelligheidsvereniging, goede bereikbaarheid en gratis parkeren.)

Ok, dan gaan we nu naar het laatste onderwerp. Stel je zou nu op zoek gaan naar een tennisvereniging aan welke behoeften van jouw dient deze te voldoen?

Dus welke behoeftes heb je?

Uh, een beetje mensen zoals ik dus gelijk gestemde. Gelijk, hoe noem je, tennismaatjes. En

dames toch, ik ben toch echt een dubbelaars, zeg maar. Niet echt van het mixen dus dat vind ik wel een belangrijk puntje.

Ok, welke behoeftes heb je nog meer?

Nou de behoefte dat je een praatje kunt maken, dat je gezellig kunt zitten ergens in een kantine, dat dat er is met een lekker bakkie koffie. Ja en warmte, behaaglijk gevoel. Gevoel van thuiskomen ook wel. Ja. En ik denk ook, ik vind het ook leuk als er iets wordt georganiseerd zoals een ladder, weet je dat dat er is en dan je ook lekker het hele jaar door kan tennissen dus dat er toch iets van harde banen zijn, all weather banen. Dat is ook harstikke fijn. Kijk, in Voorhout hebben we dan de luxe met twee verenigingen dat je ook bij Oosthout 's winters kan gaan tennissen. Ja en gravel blijf ik gewoon het lekkerst spelen, dat vind ik. Maar ik vind de mateco banen, of hoe noem je die banen bij Oosthout. Maar die spelen ook heel lekker. Dus dat is wel belangrijk.

Ok, heb je nog meer behoeftes? Die je zo kan bedenken?

Nee, nee eigenlijk niet.

Ok, dan ga ik hem nog iets anders stellen. Wat hoort er volgens jou allemaal tot een lidmaatschap? Wat verwacht je allemaal terug voor het geld dat je betaalt?

Uh..

Ja je gaf net inderdaad al aan dat het clubhuis open is, verzorgdheid van de banen en zoals wc-papier enzo.

Ja, dat soort dingen en natuurlijk ook dat de banen goed zijn. Dat de banen bespeelbaar zijn en dat er niet achterliggend onderhoud is en dat er plassen blijven liggen, dat soort dingen. Dus de kwaliteit van de banen, belangrijk, ja.

En gezellige kantine plus barpersoneel.

Ja, dat gezellige is bij mij wel een ding hoor.

En, gezellig wat versta je daar eigenlijk allemaal onder?

Uh, gezellig je praatje met mensen die er komen, je kopje koffie uh, ja, misschien heel stom een koekje erbij ook al laat je hem vaak liggen. Maar de gastvrijheid, zeg maar zoals je thuis gasten zo ontvangen, dat je dat zelfde gevoel krijgt als je, het kan en hoeft natuurlijk niet helemaal zoals het in een restaurant zou zijn of in een uh cafeetje ofzo, maar dat het wel een beetje, dat je ziet dat ze hun best doen. En dat je, ja, dat het allemaal lekker schoon is als je naar het toilet gaat en dat het lekker fris ruikt. Dat niet met vuilnisbakken vol troep, en ik toilet afvalbakjes met vieze troep erin dat dat wel bijgehouden wordt.

Ja. Dan schrijf ik je punten nu even op de kaartjes.

Ja, en een ladder bijvoorbeeld of toernooitjes vind ik ook leuk als dat er is. Altijd leuk.

Je hoeft niet overal aan mee te doen maar dat er wel wat is. Je kan niet overal aan meedoen, soms wel. Dat het in ieder geval aangeboden wordt.

Ok, dan heb ik weer deze kaartjes met de punten die je aangegeven hebt. Uh, wil je deze categoriseren in twee stapeltjes, de ene stapel is noodzakelijk en de andere stapel nice to have.

Ok.

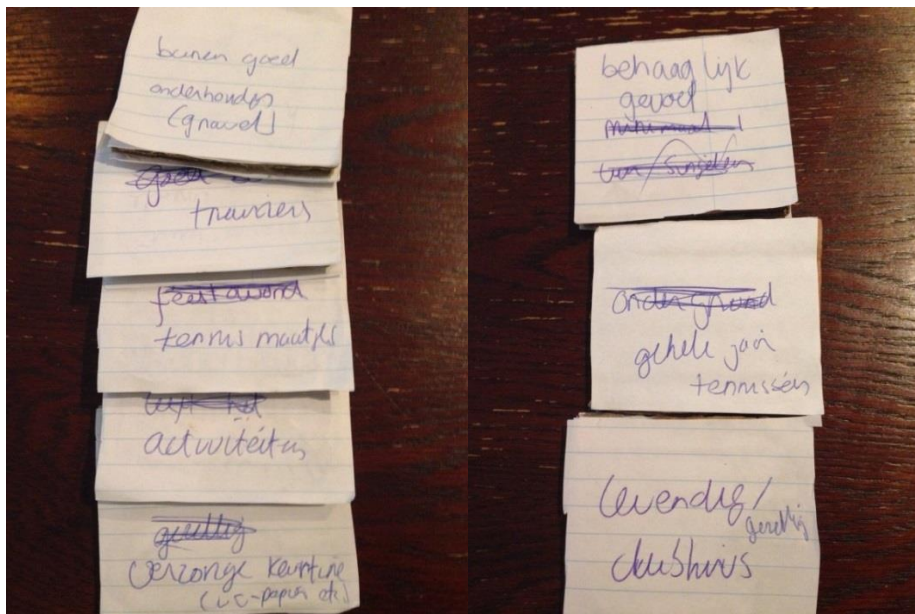
Zou wel heel wat zijn als het gehele jaar getennist kan worden, maar als het in ieder geval maar een half jaar is. Dus die leg ik dan bij nice to have. Even kijken hoor, banen goed onderhouden, tennismaatjes, ja en ook een trainer. Als je les wil nemen dat er in ieder geval trainers zijn. Ook voor de wat ouderen.

Ok, trainers schrijf ik die ook weer op. En wil je deze stapeltjes ook weer rangschikken van meest belangrijk naar minst belangrijk? Voor jou persoonlijk.

Uh, ja, het een hangt met het ander samen he. Moeilijk, maar banen goed onderhouden sowieso, trainer hoort erbij, tennismaatjes is ook heel belangrijk, activiteiten is ook super belangrijk, verzorgde kantine ook. Maar goed als die er niet is dan, en de banen zijn wel goed dan kan je in ieder geval wel tennissen dus dan doe ik de verzorgde kantine onderaan. Dat is mooi meegenomen, maar ja ok.

De goede banen staan helemaal bovenaan.

Ja, dat vind ik het allerbelangrijkste want daar kom je ook voor. En levendig clubhuis, gezellig, gehele jaar door tennissen ook leuk, en behaaglijk gevoel. Dan is dan deze drie iets minder belangrijk.



Figuur H15

Behoeftes huidig lid Jacqueline

(Linker afbeelding is noodzakelijk: banen goed onderhouden (gravel), goede tennistrainers, tennismaatjes, activiteiten en verzorgde kantine. Rechter afbeelding is nice to have: behaaglijk gevoel,

gehele jaar tennissen en levendig en gezellig clubhuis.)

Dan heb ik nog een aantal vragen voor je. Uh, deze behoeftes die je net hebt aangegeven vind je dat S.V.V. daar allemaal op inspeelt?

Uh, de meeste wel. Ja, hoor het enige alleen is wel een doorn in mijn oog dat er vaak 's morgens niemand is en 's middags in de kantine. Dat je niet even naar binnen kan en ja wat we bijvoorbeeld ook hadden, naja die ladder had jij even gedaan, dat deed jij super. En daarna werd het overgenomen en ik heb daar niks van gemerkt. Het boek was weg en ze heeft dat gewoon niet zo goed opgepakt, dat is misschien lullig om zo te zeggen nu. En ze kwam er ook niet uit omdat er in dat boek uiteindelijk heel erg gekrast was. Toen hebben we allemaal heel erg ons best gedaan om de tweede voor de zomervakantie gespeeld te hebben en toen kregen we in de zomervakantie een bericht van, ik heb die tweede ladder, die laat ik maar terzijde want het is zo'n een gekras en gedoe en ik kom er niet uit en toen liet ze tijdens de zomervakantie de derde doorlopen. Dat je dan ook denkt van ja, nu zijn we allemaal op vakantie dus had dan deze laten gaan of meer uitgesmeerd. Het was allemaal heel onduidelijk en de vierde heb ik niet eens gespeeld want dat was allemaal weer veel te laat in het seizoen.

Ok, zijn er nog meer dingen die je denkt daar zou S.V.V. beter op kunnen inspelen? Of dingen die ze beter kunnen doen die jij persoonlijk fijn zou vinden?

Nee, ik vond het afgelopen jaar qua activiteiten al harstikke leuk, leuke avonden gehad. Uh, verzorgd allemaal met barbecues en lekker eten en lekker drinken en ik vind dat ze dat hartstikke goed doen. Dus naja aan die behoefte wordt het wel voorzien. Ja voor ons is het eigenlijk alleen die ochtenden en die middagen, want als je laddert heb je ook vaak dat je overdag afsprekt. Heerlijk als je overdag kunt spelen maar ja als het dan helemaal dood is en het clubhuis is dicht. Dan kom je echt alleen voor die baan die er ligt. Je gaat niet met ze vieren gezellig water uit de bidon drinken, haha.

Ok, haha. Dan heb ik nog één laatste vraag. Ik probeer er een beetje achter te komen welke positionering perfect aan zou sluiten op jou. Weet je een beetje wat ik bedoel met positionering?

Leg uit.

Dat is eigenlijk een positie innemen als bedrijf of organisatie waardoor je je onderscheidt van de concurrenten, een soort kernwaarde waar jij je op focust waarmee je onderscheidt, waar je sterk in bent en hoe je je uit.

Dat de banen er goed netjes bijliggen, uh, en dat het park toegankelijk is voor iedereen. Voor een zo breed mogelijk publiek, voor zowel de kinderen als voor ouderen en alles wat er tussen zit, dat ze aan bod komen. Niet alleen om te tennissen maar ook alles eromheen, het sociale aspect is ook belangrijk. Dus dat je ook leuk les kunt volgen en dat je ook lekker vrij kunt tennissen en dat er zoals ja ladder georganiseerd worden en dat je geactiveerd wordt om naar die tennisbaan te gaan.

Ok, nou helemaal goed. Dan wil ik je heel erg bedanken. Heb je nog dingen nou dat zou ik nog willen aanvullen of vragen?

Nee, ik denk dat ik echt alles wat denk heb gezegd, ook toen jij aankwam met dat kaartje trainers toen dacht ik ook natuurlijk hoe kan ik dat nou niet noemen. Dus heb echt alles gezegd.

Interview huidig lid Annemiek

Zou je jezelf heel even willen voorstellen? Hoe oud ben je? Waar woon je?

Nou, ik ben Annemiek Mens. En ik ben 56 jaar en ik woon in Voorhout. En ik ben getrouwd met Paul Mens en ben de moeder van Robbert en Merel. En uh, ja. En ik werk bij een revalidatiecentrum parttime. En ik tennis heel graag, dat is eigenlijk mijn grootste hobby.

Oh ja en waarom vind je tennis zo leuk?

Nou, ik vind het gewoon een hele leuke sport. Ik doe het graag en ik vind het ook sociaal heel, ja, heel gezellig.

Ok, en waar ben je allemaal lid?

Uh, nou ik ben lid bij S.V.V. al ja, 30 jaar denk ik nu. Ik ben ongeveer lid geworden nog voor dat de kinderen er waren, ik was toen 25 dus dan 31 jaar nu. En toen zijn we met een clubje lid geworden. Jet, had wel eens getennist maar die wilde weer gaan tennissen en Marjon en Charles Ammerlaan. En Jos en Janet Augustinus, na ja we zijn met een hele club eigenlijk vanaf de voetbal uit zijn we allemaal lid geworden bij S.V.V. Toen zijn we gaan tennissen, eerst wat lessen nemen natuurlijk. Ik had nog nooit getennist. En uh, zo doende een beetje erin gekomen.

Na en toen werden de kindertjes geboren, maar toen bleven we toch tennissen. En uh, toen die 4 waren gingen ze ook gelijk weer op les. En uh, ja altijd wel al die jaren heel, heel veel bij S.V.V. geweest en heel veel leuke dingen meegemaakt.

Ok, nou we gaan drie onderwerpen behandelen. We beginnen even wat algemener, wat zijn de kernfactoren voor succes voor tennisverenigingen wat jij denkt. Daarna kijken naar wat nou zo sterk aan S.V.V. is, wat jij vindt. En daarna wat nou jouw behoeftes zijn ten aanzien van een lidmaatschap. Dus nou het duurt ongeveer iets langer dan een half uurtje, en aan het eind als je het fijn vindt kan ik het uittypen en daarna naar je opsturen en dan kan je een akkoordje geven.

Nou dan beginnen we met die sleutelfactoren voor succes, dat houdt eigenlijk in, hoe komt het nou dat de ene vereniging wel succesvol is en die ander niet. Wat voor factoren moet die nou bezitten? Dus wat is volgens jou nou de verschillen tussen succesvolle tennisverenigingen en minder succesvolle?

Ja, uh, succesvol. Ik denk uh, als ik dan ook naar S.V.V. kijkt. Het is heel centraal en in het dorp gelegen. Ik denk dat dat ook wel meespeelt. De bereikbaarheid dus.

Uh, ja ik denk de toegankelijkheid. Hoe je benaderd wordt, vroeger ik weet wel toen wij lid werden toen had je, nou je had nog net geen ballotagecommissie. Dat was daarvoor nog wel geloof ik, dan werd je beoordeeld op wie je was en wat je deed. En toen wij lid werden was dat niet meer maar wij waren van de voetbalkant en dat was toch wel nog net iets minder, weet je wel. Dat is nu niet meer, dat speelt niet meer maar toen in die tijd wel.

Ja, had je toch bepaalde families hier in Voorhout die met de tennisvereniging verbonden waren. En nou ja weet je wel, die hadden dan net wat meer aanzien dan uh, als wij.

En daar draaide die club ook veel om. Maar ja toen wij er waren had je dan die ballotagecommissies niet meer natuurlijk maar uh, was je wel het gewone.. weet je wel. Dat voelde je wel en dat is langzamerhand verwaterd. En dat heb je nu natuurlijk helemaal niet meer, ieder is welkom en dat is allemaal prima.

Ok, wat denk je nog meer wat de verschillen zijn tussen succesvolle en minder succesvolle tennisverenigingen?

Uh, oh ja wat er allemaal georganiseerd wordt denk ik. Hoe actief een club is. En wat ze met de jeugd doen want dat trekt dan vaak aan.

Denk je dat de focus op de jeugd ook wel?

Na ik denk dat als de club heel actief is voor de kinderen en de kinderen kunnen ook echt wat uitgebreid, dat ze wat hoger kunnen komen als ze dat willen en de mogelijkheden zijn er dat dat toch ook wel aantrekt. Want je ziet het nu, dat wel kinderen ook weggaan omdat ze ergens anders hoger competitie kunnen tennissen. Hoger weet je wel of op een ander niveau. Op een ander niveau tennisles kunnen krijgen.

Ok, en wat denk je dan van het niveau tennislessen bij S.V.V.?

Nou, uh, ik denk dat dat allemaal wat minder is gaan worden. Ook omdat we veel minder jeugd hebben gekregen, en ze kunnen natuurlijk wel goed de basis leren en alles maar echt hoger komen kunnen ze hier niet meer denk ik.

En komt dat door de leraren denk je of juist de competitie?

Uh, ja als ik het met vroeger vergelijk dan hadden we gewoon veel meer jeugd en dan werd daaruit weer een selectie uit gehaald en die kon dan weer extra training krijgen zodat het niveau hoger werd. Maar dat is nu niet meer. En daardoor kiezen mensen ook wel eens andere verenigingen zodat de kinderen wat hogerop kunnen.

En dat de kinderen ook, uh, meer in die sport willen, meer willen bereiken. En dan gaan ze hier tennislessen maar dan zie ze ook misschien ergens anders dat ze wat hoger kunnen komen.

Ok, en waar denk je dan dat ze heen gaan?

Nou, tegenwoordig hoor ik nog wel eens over Noordwijkerhout.

Boekhorst?

Ja, die. En in Hillegom. Uh, iets hoger geworden en meer jeugd waarschijnlijk ook. Daar is wel wat in verandert vind ik. Robbert heeft ook altijd in de selectie gespeeld en dan konden ze wat hogerop komen. En dan kreeg je ook extra trainingen en dat werd ook deels door de club betaald en deels door de ouders. En daar werd je dan voor uitgekozen weet je wel.

Dus ik denk ook wel dat het heel belangrijk is hoe hoog het niveau is voor de kinderen.

Denk je dat dat ze een beetje zijn waar een succesvolle tennisvereniging in ieder geval aan moet

voldoen?

De gezelligheid, dat straalt natuurlijk ook uit. Ook hoe gezellig is een clubhuis misschien. Nou ja, gewoon of, daarom heen. Want een clubhuis is toch ook wel een heel centraal iets.

Wat is volgens jou gezelligheid eigenlijk?

Uh, nou dat je een beetje blijft hangen en dat je nog even gezellig ja een beetje na kan praten. En in de zomer op het terras en dat je beetje tenniswedstrijden kan kijken. Gezellig zitten. Eigenlijk gewoon leuk om er te zijn, want ik hoef niet altijd te tennissen. Ik tenniseer ook lang niet altijd als ik bij S.V.V. ben, ik kom heel vaak even langs om even te kijken naar de competities, vind ik altijd harstikke leuk. Open toernooien enzo, toernooien sowieso.

Ok, nou dan ga ik deze punten even opschrijven.

Zou je deze willen rangschikken van degene die je het meest belangrijk vindt naar degene die je het minst belangrijk vindt?

Ok.

En dan beargumenteren waarom.

Dit vind ik dan, het belangrijkste.

En waarom vind je dat het belangrijkste?

Omdat ik daar het meeste van hou. Door veel activiteiten krijg je ook veel mensen, uh, naar de club toe en daardoor heb je dan vaak die gezelligheid er ook van natuurlijk. Ja, nee ik vind dit wel het belangrijkste, is voor mij echt het belangrijkste.

Nou dit is dan, dat zijn dan neven..

Dit vind ik dan hieronder, uh, nou deze gelijkwaardig.

En bedoelde je met toegankelijkheid ook dat welkomstgevoel?

Ja.

Ok, als we dan naar deze punten kijken. Vind je, nou, speelt S.V.V. bijvoorbeeld in op gezelligheid?

Ja, vind ik wel. Ze doen altijd erg hun best om het zo leuk mogelijk te maken voor de leden.

Ok, zouden ze dat nog beter kunnen doen?

Uh, ja kan altijd beter natuurlijk. Maar wat je nu ziet is dat mensen, uh, gewoon minder tijd hebben om vrijwillig, het is natuurlijk allemaal vrijwilligerswerk. En, uh, mensen storten zich daar allemaal niet meer zo in. Dus het is altijd een heel select clubje die dat altijd moet doen. Komt eigenlijk altijd op dezelfde neer.

Ja. In een ander interview heb ik het daar ook over gehad. En die gaf ook dat ze bij Foreholte kleine projectjes doen. Dus een vrijwilliger kan eenmalig helpen maar zit daar dan niet gelijk aan vast.

Nee, daar hadden we het laatst ook over. Als er 2 of 3 keer tijd van jou wordt gevraagd in een seizoen dan, dan denk je van na ja dat kan ik wel even doen.

En nu zijn het natuurlijk allemaal van die, uh, commissies die uh. En soms zit je daar jarenlang in, en soms is het ook heel moeilijk om uit zo'n commissie te gaan want dan is er vaak geen opvolger. Dan blijven ze wel, maar dan wordt het toch minder enthousiast gedaan.

Dus denk je dat eigenlijk veel vrijwilligers ook wel een belangrijk punt is?

Ja, dat hoort dan weer bij actieve club.

Vind je dat S.V.V. daarop inspeelt?

Uh, ja. Ze lobbyen heus wel wat. Ze proberen het altijd wel en op de site vragen ze het ook altijd wel, vrijwilligers. Maar ja, zie wel dat ze hun best doen. Het bestuur van nu, is natuurlijk vrij jong en hebben dan ook wel hun netwerk binnen de leden bij de club. Dus ze doen echt wel hun best vind ik. Maar ja, denk dat het gewoon moeilijk is. Ze doen hun best dus daar kan ik niks van zeggen.

Ok, na ja en veel activiteiten vind je dat S.V.V. daaraan voldoet?

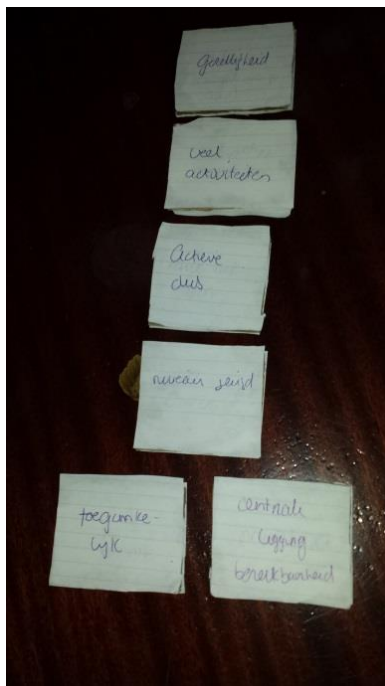
Ja, ze proberen alles nog wel een beetje voor te zetten wat er in het verleden ook georganiseerd werd.

Vond je dat er in het verleden meer georganiseerd werd?

Uh, ja. De club was natuurlijk ook veel groter. De club had 300 leden meer. Dat merk je wel natuurlijk. Je hebt gewoon 300 leden minder, dus in die 300 leden mensen zitten ook altijd weer mensen die weer wat willen doen. Dus het was natuurlijk in die tijd wel wat actiever, maar ja dat komt ook door het ledenaantal.

Ok, en even kijken. Dan deze jeugd.

Ja, ik vind dat nu een beetje minder. Ja, wel echt minder dan dat het geweest is. Ook het ledenaantal in de jeugd. Want er zeggen er zoveel op. Het is echt gewoon nog maar een klein clubje. De jeugd. En ik lees ook heel veel, want kinderen zeggen dan op, ja ik heb geen. Kreeg nu weer twee mails binnen, ja ik heb geen kinderen meer om mee te tennissen. Of dat is dan gewoon uit elkaar gevallen, die zijn weggegaan en ja dan gaan ze allemaal maar weg.



Figuur H16

Sleutelfactoren voor succes huidig lid Annemiek

(Gezelligheid, veel activiteiten, actieve club, niveau jeugd, toegankelijkheid en centrale ligging en bereikbaarheid.)

Dan gaan we nu over naar wat de sterke punten zijn van S.V.V. Wat vind jij allemaal sterk aan S.V.V.?

Het park vind ik heel mooi ook, mooie ligging, goed bereikbaar, gravelbanen. Ja, heel centraal.

Vind je nog meer dingen sterk aan S.V.V.?

Uh, eens even kijken hoor. Ja, toch een soort familiegevoel hebben wij nog wel altijd. Uh..

Zijn ze dat een beetje voor je de sterke punten?

Ja, dan kan ik wel zeggen competitie spelen maar ja dan kan je bij andere clubs ook allemaal.

Ja, gaat meer om wat jij vind dat S.V.V. specifiek goed in is.

Ja, dat zijn ze het wel een beetje.

Ok, dan heb ik nog een aantal andere sterke punten die ik ergens vandaan heb gehaald. Gratis, parkeren, bereikbaarheid die noemde je inderdaad zelf. Gezelligheidsvereniging, ben je het daarmee eens?

Ja, familievereniging zeggen wij altijd, ja gezelligheidsvereniging.

Goede tennistrainers heb ik ook ergens vandaan gehaald, ben je het daarmee eens, als sterk punt?

Ja, ik weet niet of dat nu nog zo is. Jack had wel altijd een naam. Ik denk nog wel hoor, maar het is niet meer dat mensen van buitenaf naar Jack komen om te trainen.

Dat is allemaal wel een beetje op ander peil geweest.

Ok, nou dan ga ik je weer de kaartjes geven. Zou je deze willen rangschikken van degene die het meest associeert met S.V.V. naar degene die je het minst associeert?

Uh, ja die. Gravelbanen, gezelligheid. Nou dit is voor mij neven.. wij hoeven vaak niet eens met de auto. Uh, familiegevoel, gezelligheid, ja dan zou ik het zo een beetje doen. Mooi park, ja, gravelbanen vind ik ook belangrijk. Nou dan zou ik het zo doen?

Ok, nou als je dus aan S.V.V. denkt zijn dit de eerste dingen die in je gedachte schieten eigenlijk?

Ja, dat is voor mij wel belangrijk ja.

Ok, helemaal goed.



Figuur H17

Sterke punten tennisvereniging S.V.V. huidig lid Annemiek

(Gezelligheidsvereniging, familiegevoel, mooi park en ligging, gravelbanen, goede bereikbaarheid en gratis parkeren.)

Ja tennis is toch echt een sociaal ding.

Ok, dan gaan we nu over naar de behoeftes die jij hebt. Uh, ja stel je zou nu op zoek gaan naar een

tennisvereniging, om het maar heel open te vragen, aan welke behoeften van jou dient deze te voldoen?

Net kwam natuurlijk al naar boven dat je gezelligheid als behoefte hebt, en dat er veel activiteiten zijn.

Ja, nou ja activiteiten inderdaad en dat je competitie kan spelen. Mogelijkheid tot competitie spelen en dan activiteiten ja ladder en of racket trekken of ja dat zou wel leuk zijn.

Ok.

Uh, ja baansoort zou ik dan ook wel naar kijken.

Ok, en welke baansoort heeft jouw voorkeur?

Ja, gravel is eigenlijk wel mijn favoriete.

Dan ga ik het nog even anders vragen omdat je dan misschien nog meer dingen bedenkt. Je betaalt je contributie, wat verwacht je hier allemaal voor terug?

Uh, dat de banen netjes onderhouden worden. Uh, dat er een clubhuis is. Dat je daar wat kan drinken en naar het toilet kan gaan. Dat is hier wel eens anders, der heeft zelf iemand afgezegd omdat die zei ik kan niet eens naar de wc als ik tennis. Maar goed ze zouden nu voor die sleutel gaan he. Want iedereen zou met zijn pasje de deur open moeten doen, alleen die is stuk. Dus daar moet echt iets aan gedaan gaan worden, dat het weer werkt.

Uh, wat was de vraag ook alweer?

Nou je betaalt je contributie wat je verwacht je daar allemaal voor terug?

Uh, ja. Wat heb ik nou gezegd?

Je hebt de gezelligheid, goede banen, mogelijkheid tot competitie, gravelbanen en een clubhuis dat open is.

Ja, wat moet je nog meer voor dat geld verwachten?

Het kan ook zijn dat dit het voor jou is.

Ja, nee zou niet meer weten dus.

Ok, nou dan ga ik ze weer even opschrijven.

Uh, zou je deze willen rangschikken naar een stapeltje noodzakelijk en naar een stapeltje nice to have?

Ok. Uh, nou ik vind dat wel lekker. Ja, ik vind dit ook belangrijk dat clubhuis want daar draait het toch om. Onderhoud banen uh, ja de competitie opeens ietsje minder omdat ik dat toch belangrijker vind terwijl ik met net hoger had.

Uh, maar dit zie ik dan zo als ik dan contributie betaal dan vind ik dit het belangrijkste om te

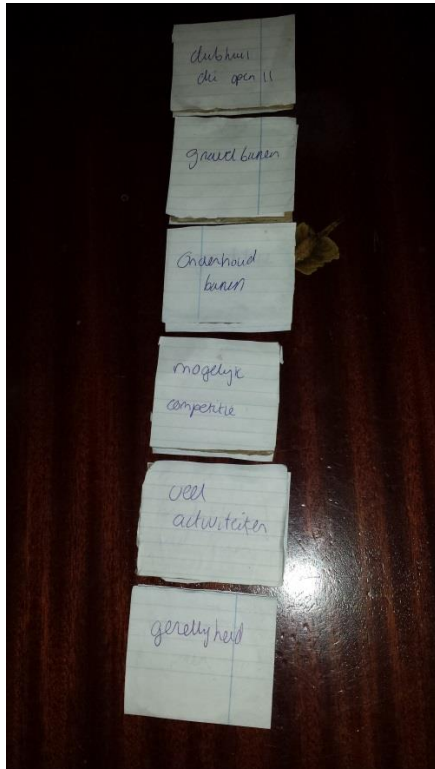
hebben.

Is het allemaal noodzakelijk voor jou?

Uh, even kijken hoor. Uh, ja, ik vind dit toch eigenlijk ook heel belangrijk. Ja, nou ik zou hem zo dan maar doen.

Dit is jouw stapeltje noodzakelijk?

Ja.



Figuur H18

Behoeftes huidig lid Annemiek

(Stapel noodzakelijk: clubhuis die open is, gravelbanen, onderhoud banen, mogelijkheid competitie, veel activiteiten en gezelligheid.)

En als je dan weer naar deze punten kijkt hoe vind je dan dat S.V.V. erop inspeelt? Hoe kunnen ze er beter op inspelen?

Nou, hier kunnen ze beter op inspelen.

Clubhuis die open is.

Nou, dit is er gewoon en aan het baan onderhouden, ook al is het maar een klein clubje daar zijn ze heel actief in en doen ze heel erg hun best voor.

Wat zei je nou ook alweer?

Of S.V.V. inspeelt op deze punten. Competitie is natuurlijk mogelijk, deze had je al aangegeven. Dit heb je al verteld en gezelligheid heb je ook verteld.

Zo, dan heb ik nog een laatste vraag eigenlijk. Stel je zou een tennisvereniging moeten positioneren. Weet je wat ik met positioneren bedoel?

In de markt zetten?

Ja, inderdaad dus hoe je je onderscheidt ten opzichte van de concurrentie. En dan in een paar zinnen aangeven hoe je bent. Stel jij zou er één moeten verzinnen die perfect aansluit op jouw behoeftes, hoe zou die dan zijn?

Uh....

Je zou ook kunnen zeggen, ok deze worden moeten er in ieder geval instaan.

Gezellige damesclubs, clubjes. Haha, nee hoor. Gezellige vereniging in het centrum van Voorhout met mooie gravelbanen en..

Actieve vereniging in een mooi park centraal gelegen in Voorhout. Waar gezelligheid de boventoon voert. Ja, zoiets.

En met actief bedoel je?

Nou dat er veel wordt georganiseerd, dat trekt altijd mensen.

Ok, heb je nog dingen die je wil aanvullen of vragen?

Ja, na ja ik hoop alleen maar dat het ledenaantal weer toe kan nemen. Waardoor je een nog beter draaiende tennisvereniging krijgt. Meer leden, hoe meer activiteiten, hoe meer.. ja. Dat zou ik wel leuk vinden natuurlijk. Ik heb het natuurlijk zien afnemen met 300 leden. En uh, dat is jammer. Want we hadden toen ik begon, waren baan, uh, toen hadden we denk 6 banen. En later zijn er toen 2 banen bijgelegd, toen hadden we 8 banen. Die hadden we gewoon nodig. Want het was toen 100 leden per baan, dus we hadden gewoon 8 banen nodig.

Ok, nou dan wil ik je heel erg bedanken voor je openheid en je tijd.

Interview huidig lid Max

Uh wil je heel even zeggen hoe je heet, hoe oud je ben en waar je lid ben?

Uh, Max Bleijswijk, ik ben 56 jaar en ik ben lid bij S.V.V. en bij Oosthout.

Ok, in de winter bij Oosthout?

In de winter bij Oosthout.

Ok. En hoe lang ben je al lid bij S.V.V.?

Vanaf m'n achtste, dus ik ben 48 jaar lid.

Zo, dan ben je wel een van de langste. Ok, nou we gaan uh drie onderwerpen behandelen. Eerst beginnen we met wat algemener, wat zijn nou, wat denk jij dat zijn de sleutelfactoren, kernfactoren die een succesvolle vereniging bezitten. Daarna kijken we naar wat sterk is aan S.V.V. en daarna naar jouw behoeftes. Soms loopt dat best wel in elkaar over, maar dat maakt qua antwoorden niet uit. Uh, het zal ongeveer iets langer dan een half uurtje duren, de vrouwen doen er wat langer over dan de mannen, dus.

Wij zijn kort en bondig.

Ja, wie weet ben jij wel weer wat kort en bondig. Uh, ja en ik ga het uiteindelijk uittypen en als je het wil kan ik het ook als het uitgetypt is naar je toesturen, dan kan je even kijken of je akkoord gaat.

Ik vind het sowieso leuk.

Vind je het sowieso leuk? Nou dat is mooi. Goed. Nou dan beginnen we met uh, nou met die sleutelfactoren, om die een beetje te definiëren, wat maakt nou de ene vereniging wel succesvol en de andere niet. Wat denk jij dat de verschillen daarin zijn?

De enige vereniging ten opzichte van de andere vereniging?

Ja, maar dan de de succesvolle en de minder succesvolle.

Ik denk dat een jeugdopleiding heel erg belangrijk is, dus de kwaliteit van de trainers, trainsters die er bij uh aanwezig zijn. De gezelligheidsfactoren, het is een vereniging dus er is, uh, je moet duidelijk zijn dat je competitief ben ingesteld of niet competitief. En dat houdt ook in met uh, uh, uh, hoe hoog speel je bijvoorbeeld op een gegeven moment uh uh, welke competitie speel je. De zondag hoogste klassen of lagere klassen. Uh, de hoeveelheid uh toernooien die wordt aangeboden.

Ok.

De ondergrond van de banen. En wat ik dan een heel belangrijk punt vind is wanneer kun je wel en niet spelen.

Dus beschikbaarheid van de banen.

Beschikbaarheid.

Ja.

Ik vind dat daar een verandering moet plaatsvinden.

Wat voor verandering?

Uh, ik ken verenigingen momenteel daar kun je gewoon op internet kijken uh, ik wil een baan reserveren en dan met drie leden boeken en dus ik kan om vijf uur kijken dat ik om zeven uur een baan heb.

Ok.

Dus ik hoef dan niet een half uur te gaan uh gaan wachten op een baan.

Dat kan je gewoon allemaal up to date, kan je dat uh

Ja, dat kun je zelf boeken.

Ok.

Dus je baan ligt altijd voor je klaar.

Dus je zal nooit teleurgesteld worden als je aan komt uh

Ja. Ja.

Welke vereniging heeft dat? Weet je dat?

Ik denk dat dat in Aalsmeer zit, ergens. Daar heb ik het uh gezien. We hebben daar een keer competitie gespeeld. Toen dacht ik van ja dat dat is het eigenlijk.

Ja.

En ik weet dat Oosthout er ook over heeft nagedacht.

Ok.

Want ik ben bij Oosthout bijvoorbeeld, ben ik winterlid en dan moet ik af en toe een uur of anderhalf uur wachten voordat ik de baan op kan.

Ja, in de avond is dat volgens mij vooral?

In de avond ja. En dan ja, dat uh

Vind je dat vervelend?

Ja, dat vind ik heel vervelend. Want je hebt een gezin, je hebt een druk leven en dan heb je geen tijd om anderhalf uur te wachten om een potje te spelen voor een uur.

Voor een uur, ja inderdaad.

Nee, dus dat wil je niet.

Nee. Ok, uh je geeft aan gezelligheidsfactoren. Wat versta je daar allemaal onder?

Wie staat er achter de bar. Uh is het een warme uh sfeer in het clubhuis, uh met andere woorden, is er een witte vloer of een lekkere houten vloer, wat daar ligt. Uh, is er bijvoorbeeld een vrijdagmiddag borrel, dat je iedereen er bij elkaar komt om een hapje te nemen. Uh, worden

daar ook uh getolereerd dat je bijvoorbeeld een kaartje legt. Dat het ook een bepaalde gezellige sfeer kan brengen.

Ja.

Als ik bijvoorbeeld bij de voetbal kijk, dan heb je op een gegeven moment een uh dartbord neer gehangen en leggen we kaartspellen op de tafels om uh ja daar een beetje de gezelligheid, een soort kroeg idee uh ervan te maken.

Ja, dat vind jij zelf ook belangrijk bij een, bij het tennissen, dat er gezelligheid bij komt kijken?

Ik vind een vereniging is voor mij dat ik daar ook naar toe ga om een sport te beoefenen, maar het zijn het merendeel ook m'n vrienden die daar zitten, m'n vrienden en m'n vriendinnen.

Ja.

Dus ik vind het daar ook gezellig om uh om bijvoorbeeld nog even na te tafelen of een uh een uh glas wijn met bitterballen.

Vieuxtje cola light.

Vieuxtje cola light als het enigszins kan. Ja maar dat vind ik wel, uh, dat vind ik wel belangrijk bij het geheel.

Ok. Uh, even kijken. Dan zeg je duidelijke kernwaarden dat je wel moet uitstralen of je dus competitief bent of juist recreatief.

Ja.

Maakt het dan denk je uit voor welke je kiest of gaat het er puur om dat je kiest.

Ik vind dat het bestuur daar duidelijk een uitspraak over moet doen, zodat ze dan ook een beroep kunnen doen van ok, deze banen zijn bezet voor de competitie. En wat ik momenteel bij bij S.V.V. zie is gewoon dat, als ik geen competitie zou spelen zou ik de eerste zeven weken nog geeneens gaan tennissen. Want zaterdags, de zaterdagcompetitie zit vol, de zondagcompetitie zit vol en als ze niet vol zitten uh communiceer dat dan op de juiste manier. Dat wordt nu niet gedaan, want iedereen komt gewoon niet zaterdag en zondag, omdat ze denken de banen zijn vol. En dan de eerste zeven weken zie je dat al die competitieteams enorm veel aan het trainen zijn. Dus er zit een ontzettend groot beslag op de banen.

Terwijl ze eigenlijk, op hun site geven ze aan dat ze altijd twee banen vrij houden voor de recreanten.

Ja, er zijn twee banen. Maar als jij vijf zeshonderd leden heb en je hebt maar twee banen die beschikbaar zijn en dan kom je weer, als ik op de site kan zien van hè die banen die kan ik reserveren, ik kan tennissen, dan wil ik het wel doen. Wat wij nu momenteel zelf doen, als ik met Daan ga tennissen of met Koen, dan gaan we om zes uur. Dus voor het eten.

Dus je past eigenlijk jouw tijd erop aan, terwijl je misschien liever bij wijze van een ander tijdstip zou willen.

Ja, ik zou het liefst acht uur willen tennissen, maar vanwege de uh beschikbaarheid van de banen ga ik om zes uur.

Ok.

En daardoor mis ik weer die gezelligheid.

Ja want die heb je dan niet.

Nee, want daarna ga ik eten.

Ok, nou dus je behoeften worden eigenlijk op dit moment, zouden die beter uh

Ingevuld kunnen worden.

Ok. Je geeft aan de hoeveelheid aan toernooien.

Ja.

Gewoon uh wat, hoe zie je dat voor je?

Nou ja, dat vind ik dus ook een, een uh, belasting eigenlijk voor de uh uh voor de banen, omdat er dan weer zaterdag is er een rackettrek toernooi en dan is er weer een pouletoernooi en dan is er een paastoernooi en.. Dus weer die hele, dat heel weekend dat die banen bezet zijn. En als je werkt, ja dan wil je graag in het weekend wil je, je tennisafspraken maken.

En heb je zelf behoeftes aan toernooien?

Nee, ik heb zelf, maar dat komt denk ik door m'n niveau, ja dat klinkt misschien een beetje stom, maar ja ik uh ik ga heel graag met Jet tennissen en dat doe ik omdat ik dat leuk vind om met Jet te gaan tennissen, maar om dat ook met andere mensen op een lager niveau te doen dat vind ik af en toe moeilijk.

Ja, je vind het gewoon leuker om op hoger niveau, op je eigen niveau te spelen?

Ik vind het het allerleukste om op m'n eigen niveau te spelen, maar om uh met mijn eigen gezin of vrienden te spelen en uh daar zitten ook wat mindere bij, maar ik speel ook tegen betere, dus dat heft elkaar weer op. Maar ik heb geen zin om uh uh dat soort toernooien een hele dag met iemand moet spelen terwijl ik een viertje ben en zij zijn acht bijvoorbeeld.

Ok.

Nee.

Nee daar heb je geen uh. Ok en je zegt ondergrond banen, wat is dan jouw voorkeur van banen?

Gravelbanen, dat is uh duidelijk.

En, maar denk je dat dat over het algemeen voor veel verenigingen het succesvol maakt of is dat meer persoonlijk voor jou iets.

Het is voor mij persoonlijk, ik ben er op opgegroeid en uh ik vind het altijd lekker om naar een bal te kunnen glijden en dat heb je op andere ondergronden heb je dat moeilijker. Uh, het houdt wel in dat uh, want, maar daar komen we misschien straks nog wel op.

Ja.

Ik vind dat de vereniging moet doorgroeien naar een uh jaarvereniging.

Ja.

En niet een seizoensgebonden uh en als je naar een jaarvereniging gaat, dan moet je de ondergrond gaan aanpassen. En waarom kies ik voor gravel, omdat ik kan glijden, omdat ik heb minder last van m'n rug dan dat ik bijvoorbeeld in Oosthout tennis.

Ja.

Uh, dat komt natuurlijk ook door m'n gewicht, maar daar zit het verschil in en uh ja. Het is iets trager.

Maar, vind je dan nu de combinatie niet mooi dat je op gravel in de zomer kan spelen en dan in de winter uh bij Oosthout, of zou je het liever allemaal bij Oosthout of bij S.V.V. willen doen, het hele jaar? **Ik zou het liefst uh, ja dat vind ik een beetje moeilijk want die competitie uh zoals die opgezet is in Oosthout vind ik ontzettend leuk.**

Ja, dat is echt heel sterk, die ladder.

Ja, dus als ze dat voor elkaar zouden kunnen krijgen bij een S.V.V. dan zou ik het hele jaar lid blijven bij S.V.V..

Ja. We krijgen nu wel volgend jaar, krijgen we echte all weather banen en dat is dan met een soort gravel, meer erop, dat krijgen we.

Gaat dat door?

Ja, als het goed is gaat dat door. Ja. Dus dat zou wel...

Ja, dan dan gaan ze automatisch naar een, naar een jaarlidmaatschap denk ik.

Ja, want nu heb je, heb je natuurlijk wel dat je een jaar in de winter lid kan zijn, want je hebt nu natuurlijk ook die wintertraining nu bij S.V.V., maar ja de kantine is niet open en het zijn maar twee banen en er wordt eigenlijk altijd les op gegeven, dus eigenlijk is dat het niet hè.

Daar kun je ook geen kantine voor open houden natuurlijk.

Nee.

Daar gaat geen pachter in voor uh voor acht koffie.

Nee, het zou wel mooi zijn als het pasjes systeem het natuurlijk weer zou doen.

Ja.

Ok. Wil je ze dan nu rangschikken naar degene die jij het meest belangrijk vindt en degene die je het minst belangrijk vindt? En uitleggen waarom.

Kwaliteit trainers vind ik belangrijk omdat ik zelf altijd in de TC heb gezeten, met Jack Manuputty heb gewerkt en dat ik zie dat als je de jeugd op de juiste manier opleidt en uh uh enthousiast bent dat dan vanzelf ook de ouders mee komen, waardoor de groep daar omheen steeds groter wordt en dat dat heel veel impact heeft voor een vereniging. Duidelijk aangeven van het bestuur wat ze willen, dus competitief of recreatief, daarmee kun je dus ook de uh uh importantie aangeven van uh hoeveel banen heb je in het weekend bezet uh geef je de uh

competitiespelers bijvoorbeeld doordeweeks uh banen om te kunnen en mogen trainen en dan is het voor iedereen duidelijk. Dus die duidelijkheid moet je wel uh..

Maar wat zou jij willen dat S.V.V. zou kiezen?

Ik zit er anders in dan tien jaar terug. Tien jaar terug zou ik zeggen het competitieve en momenteel omdat ik dat erg belangrijk vind, de gezelligheid zou ik meer neigen naar het recreatieve.

En ondergrond banen omdat heel belangrijk is voor mijn gezondheid, als ik uh last van mijn benen krijg of m'n onderrug dan stop ik met tennis. Dus de ondergrond moet zacht zijn.

Gezelligheid er omheen. Zoals ik al zeg na afloop eventjes wat eten en drinken en bij elkaar zijn. Dan zou ik graag willen de beschikbaarheid van de banen. En als dat op een manier zou kunnen dat ik het inderdaad via de computer zou kunnen boeken, heel graag. En de hoeveelheid toernooien zou ik zelf, maar dat zou misschien ook wel mijn perceptie zijn, zou ik naar beneden willen zien, zodat ik in het weekend wat vaker, makkelijker naar de baan zou kunnen.



Figuur H19

Sleutelfactoren voor succes huidig lid Max

(Jeugdopleiding en kwaliteit trainers, duidelijke kernwaarden, ondergrond banen, gezelligheidsfactoren, beschikbaarheid banen en hoeveelheid toernooien.)

Ja, in ieder geval in combinatie met die. Dat je dus uh beschikbaarheid heb. Ok. Nou dan hebben we de sleutelfactoren gehad en dan gaan we nu over naar de sterke punten van S.V.V.. Een paar dingen

heb je hier natuurlijk ook al genoemd. Maar wat vind jij nou een sterk punt van de vereniging en het park?

Nou de ligging. Vind ik fantastisch.

De plaats of de omgeving?

De omgeving, daarin ook de plaats. Waar dat ligt, weet je wel langs het water met grote bossen er omheen en dergelijke. Dat vind ik fantastisch. Uh. Nou een sterk punt is gravel, dat komt dan wel weer terug daar natuurlijk. Ja ik vind de sfeer minder geworden, dus dat kan ik...

Sinds hoeveel jaar vind je dat minder?

Uh, ik denk sinds een jaar of tien.

Tien al, en hoe komt dat denk je?

Ik denk dat de sfeer minder is omdat er uh de mensen tegenwoordig te druk hebben met van alles. Wij zijn nog echt een tennisteam, competitieteam. Wij gaan met z'n allen uit en daarvoor gaan we nog ontbijten of weet ik veel wat. En we komen terug, en we uh, zes uur 's avonds en we gaan pas om twee naar huis.

Dus echt een hele dag met elkaar.

Ja, een hele dag met elkaar gezellig competitie aan het spelen. Als wij dan altijd terug gingen naar de kantine, waren alle competitieteams daar. En dat werd altijd één groot feest. En momenteel kom je terug en dan zit er acht man. Nou je hebt het zelf ervaren natuurlijk.

Ja, ik vond het zelf ook niet leuk. Daarom juist, omdat het zo rustig was eigenlijk.

En joh, prima want je bent toch wel met je team, maar ja even met die praten even met die praten.

Ja, dat is anders, de hele sfeer natuurlijk om je heen, als er natuurlijk roering is.

En het kan ook zijn dat het aan de leeftijd ligt hoor Deb, want er zijn niet meer zoveel mannen van mijn leeftijd die natuurlijk die competitie spelen en uh, er lopen natuurlijk een hoop jongeren rond. Ja daar kan ik het aardig mee vinden, maar daar doe je niet meer zo gek mee als dat je zelf die leeftijd had. Laat ik het dan op die manier zeggen. Daar zit wel een verschil in.

Nou bereikbaarheid, maar goed dat heeft ook met de ligging te maken natuurlijk. Ik vind dat het over het algemeen totaal, het is uh uh laagdrempelig. Dus bereikbaar voor iedereen. Dus uh niemand die met z'n neus omhoog loopt ofzo, daar heb ik helemaal geen last van.

Dus een soort open toegankelijk vind je het wel.

Ja, ik vind het toegankelijk qua mensen. Uh. Nou dat vind ik geen sterk punt, ze zijn afhankelijk van een kleine kern mensen. Zwak punt.

En wat bedoel je daarmee?

Ik vind dat er te weinig vrijwilligers zijn, die teveel werk moeten doen. Ik vind bijvoorbeeld zoals uh, ik vind het heel leuk dat die jonge jongens zijn begonnen als bestuursleden, maar die

moeten momenteel alles doen, het onderhoud van de banen en uh die moeten de toernooien organiseren, de vrijwilligersavond moeten ze organiseren.

Ja, dat is bijna fulltime uh

Ja. Wat ik zie bijvoorbeeld, en dat is het grote verschil met Foreholte, daar lopen 280 vrijwilligers, bij Foreholte. En iedereen doet een soort project. En daardoor blijft het leuk. Uh toen ik bij de TC zat, had ik het project uh begeleiding van Jack, dat was compact en te overzien, dat was prima en ik wilde dolgraag wat doen voor de vereniging. Maar als al dat soort mensen wegvallen, omdat het niet in projectjes wordt opgedeeld, dan krijg je teveel op je bord en dan brand je op.

Want nu is dat inderdaad heel open. Er zijn niet specifieke projectjes wat jij noemt. Iedereen heeft een hele grote functie zoals het nu is, eigenlijk.

Ja, het is een hele kleine kern. En daardoor mis je ook weer de gezelligheid. Want wij hadden dan dus de TC, ik deed dat met Elbert Reij en met Jack, met Dick van der Meer. Nou we hadden onze groepjes bij elkaar en wij maakten er dan een wijnproef avond ervan. Gewoon een leuke gezellige avond. Weet je wel en dan uh combineerde je dat.

En vind je dat ook leuk dan, dat je dat met je vrienden kon doen of waren dat juist mensen die je leerde kennen.

Uh, dat vind ik alle twee leuk. Want ik vind het heel erg leuk om met nieuwe mensen een uh project aan te gaan. Dat sowieso. Maar dat zit in je, of dat zit niet in je. Denk ik. Ik vind het altijd wel leuk om nieuwe mensen te leren kennen.

Dus ligging omgeving, gravel vind je een sterk punt, de bereikbaarheid, toegankelijkheid.

Ja en misschien ook wel een sterk punt, toch een jonge, jong bestuur hebben.

Ok, en waarom vind je dat?

Nou, nieuw elan, nieuwe ideeën, met name heel veel energieboost die ze eraan proberen te geven. Uh we krijgen, daar zat ik al jaren op te wachten, iedere keer krijgen we een mailtje van er is een toernooi, heb je je al ingeschreven. Dus wat dat betreft proberen ze wel mensen erbij te betrekken en dat was een beetje ingedut, met het andere bestuur vond ik.

Nou helemaal goed. Deze ga ik ook allemaal opschrijven. Er zijn er een paar die ik ergens anders vandaan heb gehaald. Jij hebt bijvoorbeeld bereikbaarheid, noemde jij al. Deze zijn er ook nog, goede trainers. Ben je het daarmee eens?

Uh, vind ik een hele moeilijke, omdat ik ga wel over een hele goede vriend van me praten. Ik vind dat Jack altijd een goede trainer is geweest, omdat ik heb tien jaar lang met hem de TC gedaan en hij heeft heel veel jeugd op een hoog plan gekregen. Het enige is zijn uh enthousiasme is nog steeds wel aanwezig maar zijn uh efficiëntie is gewoon veel te laag. Hij zit teveel te praten, te snel afgeleid en dat heeft hem niet goed gedaan. En de uh Gina, die heb ik gezien, die heeft een enorme gedrevenheid als ik haar zie staan. En uh ja, je ziet gewoon ook het verschil in leeftijd. Zij is echt nog van kaboom, we gaan en uh leuk en dit. Bij haar, bij Jack

vind ik wel bijvoorbeeld, die heeft altijd oog voor iedereen, dus dat is ook gelijk zijn nadeel want dan gaat ie met iedereen een praatje maken. En ik vind haar nog een beetje afstandelijk. Wat dat betreft.

Ja, soms heb ik ook het idee dat ze een beetje mensen uitkiest bij wijze van.

Terwijl ik vind wel dat ze, als je een tennistrainer bent, dan ben jij zeg maar uh representatief voor de vereniging en dan moet je tegen iedereen, ook als iemand even problemen heeft ofzo, dan moet je daar ook voor open staan.

Ja, nou dan laten we deze gewoon ter zijde want dat zou je zelf ook niet als sterk punt noemen. Nou, gratis parkeren dat is, natuurlijk...

Ja, voor ons is dat zo normaal in een dorp.

Ja, voor ons is dat heel normaal inderdaad. Gezelligheidsvereniging kwam er ook uit als sterk punt, maar zelf je dat aan, dat je dat eigenlijk minder vindt.

Ja, maar dat komt natuurlijk omdat ik uh, die topjaren dan was het gewoon, ik wilde daar iedere avond zijn.

Ja.

En dat is het verschil, het is nu minder geworden.

Ok. Nou we hebben hier de sterke punten. Uh wil je deze nu rangschikken naar degene die je het meest associeert met S.V.V. naar degene die je het minst associeert. Dus eigenlijk wat het eerste in je gedachten komt als je daaraan denkt.



Figuur H20

Sterke punten tennisvereniging S.V.V. huidig lid Max

(Gravel, ligging en omgeving, jong bestuur, toegankelijkheid, bereikbaarheid en gratis parkeren.)

Zo dan gaan we nu naar het laatste onderwerp en dat zijn jouw behoeftes ten aanzien van een lidmaatschap. Een aantal dingen kwamen al naar voren met de vorige punten. Je hebt de behoefte om het met je vrienden te doen, met je familie. Je vindt het uh, je hebt de behoefte om wat na te tafelen, gezelligheid, gravel. Wat voor behoeftes heb je nog meer ten aanzien van een lidmaatschap? Ja de beschikbaarheid van de banen dan natuurlijk?

Ik denk dat ik behoefte heb aan een iemand die verantwoordelijk is voor de vrijwilligers. Dan ga je je met een bestuurlijk punt bemoeien.

Ja, dat mag. Je kan dat toch als lid ervaren, dat je dan meer ervoor terug krijgt, omdat er meer vrijwilligers zijn. Dat krijg je natuurlijk hierdoor.

Ik zou dolgraag dezelfde opzet van de dubbelcompetitie hebben als Oosthout.

Qua ladder zeg maar, de ladder. Zelfde opzet.

En dat houdt dus in dat uh je op niveau minimaal, op je eigen niveau, vier tot vijf potjes in de zes weken kunt spelen.

Ja, denk je dat er genoeg...

Nee, dat is het probleem.

Er zijn niet genoeg van jouw niveau daar aanwezig eigenlijk, bij S.V.V..

Ja, dat is, ik wordt natuurlijk steeds ouder, dus ik ga zelf ook wel wat naar beneden. Maar bijvoorbeeld bij Oosthout spelen wij al dertig jaar in die eerste poule en we worden altijd eerste

of tweede. En daar komen eigenlijk alle mensen al uit de omgeving vandaan. Dus ja, en maar ik denk wel, bij S.V.V. heb je een hoger niveau dan bij Oosthout.

Ja, want bij wijze zo'n Tim Grondel ofzo, dat zou voor jou bij wijze van wel een leuk potje kunnen zijn. **Ja, die verlies ik, ja.**

Die zou je verliezen?

Ja, die zou ik momenteel verliezen, dus die zijn erop en erover gegaan. Maar uh er zijn dus, dat is een heel groot groepje, misschien ken je dat team van Jan van der Geest wel? Met Rijnsburger en dergelijke. Dat is een aardig niveau. Er zijn daar sowieso wel een stuk of 12 tot 14 spelers die bijvoorbeeld in de hoogste poule zouden kunnen.

Dus eigenlijk moeten ze gewoon even warm gemaakt worden van joh we gaan een poule maken met jullie niveau.

Als zij bijvoorbeeld, dat er uh winterbanen komen en dat er wintercompetitie binnen S.V.V. komt en de bar is open op die momenten, dan uh dan zou dat best gaan lopen voor uh voor de hogere, betere spelers, maar je moet natuurlijk altijd naar de grote middengroep kijken Deb. Dat is uh, want dit is zeg maar 10 procent van je ledenaantal en uh 60 procent zijn toch de uh de zesjes en de zeventjes denk ik.

Ja. Maar zij vinden het natuurlijk ook leuk om op hun niveau te spelen. Het is inderdaad een groot aantal..

Maar als je bijvoorbeeld ook de zesjes en de zeventjes ook zou kunnen warm krijgen om dit te gaan doen, dan komen vanzelf ook wel de vijfjes en de viertjes, die daarboven komen.

Ja, ok.

Wat ik zelf ook leuk zou vinden, maar dat is wel een beetje een tegenspraak, is dat er uh het kind ouder toernooi, maar dan op alle leeftijden.

En alle niveaus dus eigenlijk ook.

Dat zou ik bijvoorbeeld met Jet wel leuk vinden weet je wel of met uh met Daan. Dan maakt het me inderdaad qua niveau nog niet eens, dat zou dan het gezelligheidstoernooi zijn.

Ja, ok. Zou er nog meer dingen die je terug verwacht?

Ja, ik vind het zelf erg jammer dat er uh, maar dan spreek ik mezelf weer tegen, dat de onderlinge zo uh verwaterd zijn. Dat er uh dat bijna, geen goede speler doet meer mee. En hoe je dat opnieuw uh het juiste leven in moet blazen dat weet ik eigenlijk ook niet. Maar omdat eigenlijk de rest ook niet mee doet, zeggen anderen ook allemaal nou dan doe ik ook niet mee.

Nee, nou dan moet je eigenlijk de mensen bij wijze van persoonlijk benaderen. Zorgen dat er genoeg van je niveau mee doen, we zouden het leuk vinden als je mee doet. Dan voel je je misschien ook belangrijk, dan vind je dat ook leuk dat je gevraagd wordt. Het is te proberen natuurlijk.

Wat ik op zich ook wel leuk vind is bijvoorbeeld dat ze, als je als je spelers hebt die uh die een beetje doorbreken dat daar nog meer aandacht aan wordt gegeven. Net zoals die jongen van

Van der Lans, die Fabian van der Lans, hang een grote foto van hem neer en uh zeg welke toernooien hij meespeelt of uh welke jongens van S.V.V. uh met name jeugdspelers zitten momenteel bij de bond, hang een fotootje neer van ze. Ik denk dat dat allemaal bindt en dat dat allemaal, we moeten veel meer in Nederland een helden uh uh sfeer creëren. Ik wil hetzelfde worden als Fabian van der Lans of, bij de voetbal zie je altijd hele grote posters van Van der Sar hangen en Rob van Dijk. Dat zijn de voorbeelden. Dus ik denk dat dat zou kunnen helpen.

Ok. Heb je nog meer dingen, die je terug wil, ja je betaalt lidmaatschap, wat verwacht je daar allemaal voor terug? Hier heb je al heel veel dingen.. Misschien schiet er nog iets te binnen of denk je dat dit het wel is?

Nee, dit is het wel.

Ja, ok. Wil je ze rangschikken naar degene die je noodzakelijk vindt en naar een stapeltje nice to have. Dus eigenlijk must have, nice to have.

En dan mag je deze gelijk ook nog een keer rangschikken van meest belangrijk naar minst belangrijk.



Figuur H21

Behoeftes huidig lid Max

(Linker stapel noodzakelijk: gravelbanen, gehele jaar activiteiten, beschikbaarheid banen, zelfde opzet als bij Oosthout competitie, verantwoordelijke voor vrijwilligers, spelen met familie en vrienden.

Rechter stapel nice to have: goede onderlinge, kind/oudertoernooi (alle leeftijden en heldensfeer.)

Nou dan gaan we ze even allemaal door. Nou hier vervult S.V.V. in, hier nog niet.

De sfeer, die heldensfeer dat zou dus volgens jou ook meer kunnen gedaan worden. Met meer foto's.
Oh, ik zat meer aan de sfeer op de baan te denken. Oh heldensfeer, dat is een nice to have. Ik maak een nieuwe.

Verantwoordelijker voor vrijwilligers, ja waardoor er dus meer georganiseerd uh...

Ja, ik vind het uh ik ben ook op die vrijwilligersavond geweest en dat zag ik meer als een verplichting omdat ik uh uh ik deed het eigenlijk voor het bestuur omdat ze wat terug willen doen naar Jet toe, omdat zij heel veel doet. Maar eigenlijk voelde het als een verplichting, eigenlijk wilden we liever niet gaan.

Oh, en waarom niet eigenlijk?

Omdat je, de sfeer is een beetje oudbollig en daar kan je niks aan doen, maar uh andere jaren, maar dan ga ik weer tien jaar terug, dan deden we bijvoorbeeld uh, dan kregen we salsa les, gingen we met z'n allen naar een dansschool toe. Weet je, er werd echt wat actiefs en leuks gedaan, of een wijnproeverij.

Maar wie was er toen in het bestuur eigenlijk?

Dat was Marlie ter Bree die dat deed, dat is wel heel heel ver terug.

Is dat nog een lid?

Ja.

Dat zal misschien ook wel een goede zijn om te interviewen, hoe zij dat allemaal..

Ja, hoe zij dat allemaal deed. En volgens mij kwam die wijnproeverij bijvoorbeeld toen uh als eerste nog bij Tony en uh van Kevin vandaan. Dat vond ik ook ontzettend leuk, maar daar zat toen wat achter en..

Een activiteit en je hebt wat leuks

Maar je kwam al binnen en deur was eventjes versierd en er stond iemand klaar met een glaasje prosecco en uh je kreeg een handje van het bestuur. En nu daar binnen, er staat twee man en een paardenkop en ze kijken je eigenlijk, daar hebben ze de ervaring niet mee hoor, een uh een Michael uh, die komt daarna wel even naar je toe. Maar van harte welkom en fijn dat je er bent, weet je wel, dat zijn dingetjes waar wij bij de voetbal heel veel aandacht aan geven omdat wij weten dat die vrijwilligers, krijgen een handje bijvoorbeeld van van Jan Regeer, weet je wel. Dat vinden mensen belangrijk. Ik vind het zelf niet belangrijk, maar ik zie dat andere mensen dat missen. Dus je moet veel meer die warmte en die genegenheid bij mensen aanbrengen.

Met die betrokkenheid met vrijwilligers, ja daar zou dus eigenlijk iemand voor aangesteld moeten worden die dat, die zorgt dat dat gaat gebeuren.

Ja, en die dan bijvoorbeeld ook de de vrijwilligersavond organiseert met activiteit, maar die die mensen erop aanspreekt van uh vind jij het niet leuk om wat voor de jeugd te gaan doen en ga

jij Fabian van der Lans volgen en kun je een fotootje ophangen. Dan heb je weer een klein projectje. Dat vind ik leuk om te doen. Als ze tegen mij zeggen van..

Wil je het hele jaar door uh...

Daar branden mensen op af.

Ja, dat is inderdaad wel een goeie, dat je gewoon mensen aanspreekt voor kleinschalige, kleine tijden zeg maar om iets te doen en niet dat je gelijk heel erg lang eraan vast zit. Voel je je toch betrokken, je doet wat maar het voelt niet als een verplichting. Omdat het toch wat korter is. Dat vind ik een hele goede.

Ja, bijvoorbeeld bij de voetbal uh hebben we uh ook bepaalde taakomschrijvingen gemaakt, daar zoeken we iemand voor. En we vragen aan je om dat en dat te doen, uh bijvoorbeeld de scheidsrechters te regelen op de zaterdagochtend en uh onze ervaring is dat je daar anderhalf uur per week mee bezig bent. Helder. Nou ik pak m'n ding ik neem het mee en dit is van m'n bordje als bestuurder en ik hou dit nog over. En ik gooi het niet bij één iemand neer. En je moet wel wat meer wisselen, want er zijn meer mensen die op een gegeven moment zeggen ik heb geen tijd meer, maar ja goed, dan hoef je maar voor anderhalf uur iemand te zoeken.

Ja, dus denk jij hoe Foreholte dat doet, dat beleid met vrijwilligers, dat dat heel sterk is daar?

Ja.

Ok, dan zou ik daar ook wel eens navraag naar kunnen doen, hoe zij dat dan doen.

Ja, moet je aan Jan Regeer vragen.

Ok, nou dan heb ik nog een laatste vraag. Uh, ja om het eigenlijk allemaal een beetje kort samen te vatten, uh, hoe zou jij een tennisvereniging positioneren in één of twee zinnen wat perfect aansluit op jouw behoeftes.

Ik zou een recreatieve sfeervolle vereniging waar laagdrempelige uh waar een lage drempel is, uh, en waar een winterlidmaatschap toepasbaar is met een zeer brede uh groep uh vrijwilligers aan het roer.

Ok, dankjewel. Heb je nog vragen of wil je nog iets aanvullen?

Nee, dat denk ik niet.

Ok, dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd!

Interview huidig lid Klary Almous

Zou je je heel even willen voorstellen? Wat is je naam? Hoe oud ben je? En waar woon je?

Ik ben Klary Almous en ik ben 65 jaar en ik woon 38 jaar in Voorhout.

Ok, en hoelang ben je al lid van tennisvereniging S.V.V.?

Ik zo rond mijn 36^{ste}, dus dat is al heel lang. In het begin heel weinig gespeeld, later pas meer omdat ik meer tijd kreeg. De kinderen gingen naar school dus ik had daardoor meer tijd voor mezelf. En ik begon het ook steeds leuker te vinden. Eigenlijk begon ik het pas na 4 jaar echt leuk te vinden. Toen kon ik ook eindelijk een beetje een bal retourne ren, en toen ook competitie gespeeld en daar leer je heel veel van. Maar stressbestendig was ik dus niet. Dus daarom ben ik ermee gestopt, ik was zo zenuwachtig.

Ok. En ben je ook nog ergens anders lid geweest?

Ik ben heel kort, omdat we toen bij S.V.V. niet terecht konden even in Noordwijk lid geweest met mijn man. Maar dat was heel kort. Toen had je gewoon nog wachtlijsten.

Ja, dat is wel even anders dan nu. Hoe komt dat denk je dat dat zo verandert is?

Mensen die gaan veel meer golfen, die vinden dat ook leuk en ja, echt begrijp ik het niet. Omdat golfen is leuk maar als je actief bent en je wilt rennen en goed in beweging zijn is het voor mij tennis waar ik blij van word. Bij golfen moet je steeds op je beurt wachten en of er plek is met zijn 3en.

Ok, nou we gaan drie onderwerpen behandelen. Eentje dat zijn eigenlijk een beetje, dat zijn de kernfactoren voor succes. Dus waarom is de ene vereniging wel succesvol en de ander niet. En daarna gaan we even kijken naar wat jij nou sterk vindt aan S.V.V. op dit moment en wat jouw behoeftes zijn ten aanzien van een lidmaatschap. Ok, nou het zal ongeveer een half uurtje duren, het kan ook 40 minuten zijn maar dat maakt niet uit. Nou dan beginnen we met die kernfactoren voor succes, het houdt dus eigenlijk in, ja de ene vereniging is wel heel succesvol en de ander niet. Je gaf net al aan dat denkt dat het bijvoorbeeld voor golfen kan komen maar toch heeft de ene vereniging veel meer leden dan de ander. Waar komt dat denk je door?

Ik denk dat het vergrijst bij ons, wat ik tot nu toe zie he. Maar ik speel niet meer 's avonds en dat dus ik heb daar niet een goed beeld over. Maar overdags vind ik het te stil, heel weinig mensen, en dat is wel jammer vind ik zelf. Want het is een gezellige vereniging en een leuke vereniging. En het succes wat ik vind van deze vereniging, het ligt zo prachtig, dit is zo'n waanzinnig mooie plek. Ik vind altijd dat ik aan het recreëren ben, alsof ik op vakantie ben. Het wordt goed onderhouden vind ik zelf.

Ok, en als je nu gewoon zeg maar in het algemeen denkt, ok een succesvolle tennisvereniging moet dit, dit en dit bezitten, wat komt er dan in je op?

Het eerste wat in me opkomt, is eigenlijk als wij gespeeld hebben is er niemand in de kantine. Zelf denk ik als oplossing en goedkoper ook, dat je zelf koffie kan tappen, dat er ook niemand hoeft te zijn maar dat je wel koffie hebt. En dat er een potje voor is. Dat is een stuk vertrouwen natuurlijk, maar dan hoeft er op die stille dagen niemand te staan. Ik denk dat dat zelfs goedkoper is dan dat je iemand neerzet.

Dus eigenlijk denk je misschien dat er bij een succesvolle tennisvereniging altijd de mogelijkheid is om koffie te halen.

Ja. Dat er wel echt koffie is en wie weet dat iemand wat wil drinken. Maar als je gewoon gemiddeld weet wat er op een dag speelt, dat dat dan ook gewoon aanwezig is en te pakken is.

Ok, heb je nog meer punten die je denkt van nou, je hebt bijvoorbeeld de Boekhorst die draait heel goed en OLTC, allebei veel leden. Ken je die?

Nee, wij gingen veel verder weg met uit spelen. Even kijken Dekker ken ik wel. Maar daar heb ik niet echt een beeld bij of zij wel of niet succesvol zijn. Weet je ik zie bij ons gewoon heel sterk dat het terugloopt, wat ik heel jammer vind. Want het was ook altijd gezellig.

Moet een succesvolle vereniging dan ook altijd gezellig zijn voor jou?

Ja, dat vind ik wel. En dat iedereen ook naar elkaar hallo doet, wat ik me herinner van vroeger, ja ik vind het echt stil. Het is wel fijn dat je kan spelen, dat er ruimte is maar ik vind het een slecht beeld voor zo'n mooie tennisvereniging.

En, heb je nog meer punten die je denkt daar moet je ook nog aan voldoen om succesvol te kunnen zijn. Je gaf net zelf aan gezellig, mogelijkheid tot koffie drinken..

Ja, dat je echt wel de gelegenheid hebt om koffie te drinken en dat je niet naar huis gaat en dat je wel naar het toilet kan gaan. Het is bijvoorbeeld ook wel eens voorgekomen dat de deur dicht zat.

Ok, en heb je nog meer punten of heb je denk je alles gehad?

Nou ik denk, in de winter dan moeten de netten eraf zeker?

Ja.

Ok, want die grasbanen dat loopt niet lekker. Er zitten ook plassen in en het is naar spelen en dat vind ik wel jammer voor de winter omdat ik wel wil doorspelen.

Zou je het liefst het hele jaar door bij de zelfde vereniging spelen?

Ja, het maar een vereniging. Ik heb helemaal geen zin om naar een ander te gaan. Ik kan wel naar Oosthout maar die hebben hele harde banen. Slecht voor mijn voeten en mijn knieën.

Ok, nou dan heb je deze punten een beetje aangegeven als je succesvol wil zijn dan moet je in ieder

geval deze dingen hebben: gezellig zijn..

Nou gezellig is eigenlijk niet het juiste woord, het moet gewoon vriendelijk zijn.

Ok, dan maken we er vriendelijk van.

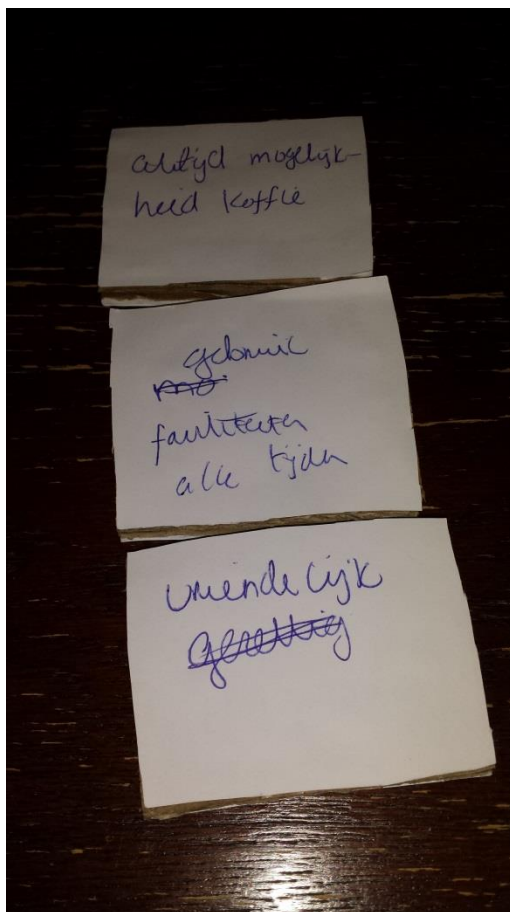
Ja, als iemand terug groet, uh, dat is het eigenlijk. Soms hoor je niks terug, ik ben ook een raar mens dus. Maar dat vind ik wel belangrijk dat je elkaar, en over het algemeen is het eigenlijk wel zo hoor. Maar gezelligheid dat klinkt een beetje..

Ok, nou deze drie punten heb je aangegeven. Zou je die willen indelen van degene die je het meest belangrijk vindt naar degene die je het minst belangrijk vindt?

Wat staat hier nou?

Gebruik maken van de faciliteiten ten alle tijden.

Uh, dat is volgens 's morgens en in dit winter. En dat vind ik belangrijker en vriendelijk daar stap ik over heen want als iemand geen gedag zegt moeten ze dat zelf weten. Als ze niet gezellig zijn, dan zijn ze niet gezellig. Dat is niet mijn probleem, als ik zelf maar vriendelijk blijf dat vind ik het allerbelangrijkste.



Figuur H22

Sleutelfactoren voor succes huidig lid Klary

(Altijd mogelijkheid koffie, gebruik faciliteiten alle tijden en vriendelijk.)

Nou, dan gaan we nu over naar de sterke punten van S.V.V. Je hebt al wat dingen geven, je vindt dat S.V.V. prachtig gelegen is een hele mooie omgeving, uh, je vindt dat het goed onderhouden is. Wat vind je goed onderhouden?

Dat de banen er goed bijliggen, dat de lijnen ook goed te zien zijn. Er wordt altijd goed geveegd en de tuin ziet er prachtig ja. Kantine ziet er gewoon netjes uit, dus dat vind ik allemaal harstikke goed.

Ok, en je zei ook dat je het gezellig vond, het park.

Ja, ik vind het een heerlijk park, het is heerlijk.

Ok, en wat vind je nog meer sterk aan S.V.V.?

Nou, ik vind het personeel wel aardig, personeel van Cheers. Alleen zie ik ze niet meer zo vaak. Maar ik kan me heel goed voorstellen, omdat er gewoon te weinig mensen zijn. Het is gewoon zonde dan. Dus pak je soms zelf koffie maar ik heb dan toch altijd het gevoel dat ik iets verkeerd doe. Ik vind het ook niet helemaal eerlijk, dus als er gewoon wordt je gezegd je mag koffie pakken en doe het in dit potje. En ja, dat heeft met eerlijkheid te maken. Je doet iets wat je het gevoel geeft dat je verkeerd bezig bent. Het is vreemd, ik wil toestemming en dat vind ik het goed.

Ok, nou je hebt genoemd gezellig, het is prachtig gelegen, aardig personeel als ze er zijn. Zijn er nog meer dingen die in je opkomen die je denkt die zijn sterk van S.V.V.?

Nou, ze organiseren wel veel meer. Ook met kerst of oud en nieuw nu dat toernooi, dat vind ik heel leuk. Leuk dat dat gedaan wordt. Daar hou je het wel sterk in. En racket trekken dat mis ik echt, omdat je dan zo vrij bent om te gaan. En dan speel ik ook met anderen en niet met je vaste groep. En ik vind het ook leuk om met anderen te spelen, het kan ook heel leerzaam zijn.

Om mensen te leren kennen?

Ja, maar ook oude bekenden. Waar je vroeger ook altijd mee speelde, het is echt weggevaagd. Dus dat is jammer, dat mis ik wel.

Wat het vroeger groter dan racket trekken?

Och ja, dat was heel leuk. Er waren soms zelfs zes banen, die allemaal voor racket trekken gebruikt werden. Dat was echt heel leuk.

Gezellig, prachtig gelegen, ik schrijf ze even op.

Wat ik trouwens wel leuk zou vinden is overdwarse banen dat je niet altijd met je gezicht in de zon hoeft te tennissen. Maar ja, dat zou wel handig zijn als één baan overdwars was.

Ok, nou deze punten heb jij aangegeven die je sterk vindt aan S.V.V. Dan heb ik nog deze punten ergens anders vandaan gehaald. Goede tennistrainers, ik weet niet of je het daar mee eens bent?

Goede tennistrainers? Ik vind Jack gewoon harstikke goed. Ik heb al heel lang geen les gehad omdat ik het gewoon te kostbaar vind. Maar hij is gewoon een goede trainer, vind ik.

Ok, dan heb ik nog goede bereikbaarheid, gratis parkeren en gezelligheidsvereniging. Maar die had je zelf ook al aangegeven. Zou je deze ook weer willen rangschikken maar dan nu van degene die je het meest associeert met S.V.V. naar degene die je het minst associeert? Dus eigenlijk degene die als eerst in je gedachte komt wanneer je aan S.V.V. denkt bovenaan leggen en dan steeds verder.

Nou gratis parkeren is ook verdomde belangrijk, maar ik kom toch meestal met de fiets. Dus dat is onzin.

Dus echt was je associeert he, dus waar je het snelst aan denkt bij S.V.V. Dus als je fiets zal je waarschijnlijk niet zo snel aan parkeren denken.

Nee, dat klopt. Maar ik moet er niet aan denken om te moeten betalen voor het parkeren.

Zou je hardop kunnen denken?

Ja, prachtig gelegen en onderhouden, goede bereikbaarheid en aardig personeel. Eigenlijk is dat het allerbelangrijkste want als er een chagrijn zit dan kom je ook niet naar binnen. Eigenlijk zo. Dat heb ik nog niet ervaren veel activiteiten maar dat begint volgens mij wel op te bouwen.

Nou en dit is ook belangrijk als je een keer met de auto komt ik moet er niet aan denken om parkeergeld te betalen.

Ja omdat het zo stil is, is het bijna niemand dat je het met andere deelt. Dus die leg ik onderaan omdat ik dat eigenlijk niet meer ervaar. We zijn dan wel met zijn vieren maar voor mij is gezelligheid ook met anderen.

En over goede tennistrainers kan ik niet oordelen omdat ik dat niet heb. Maar hij is wel echt een goede trainer.

En die ja, ze doen wel hun best dus het is lullig als ik die onderaan doe.

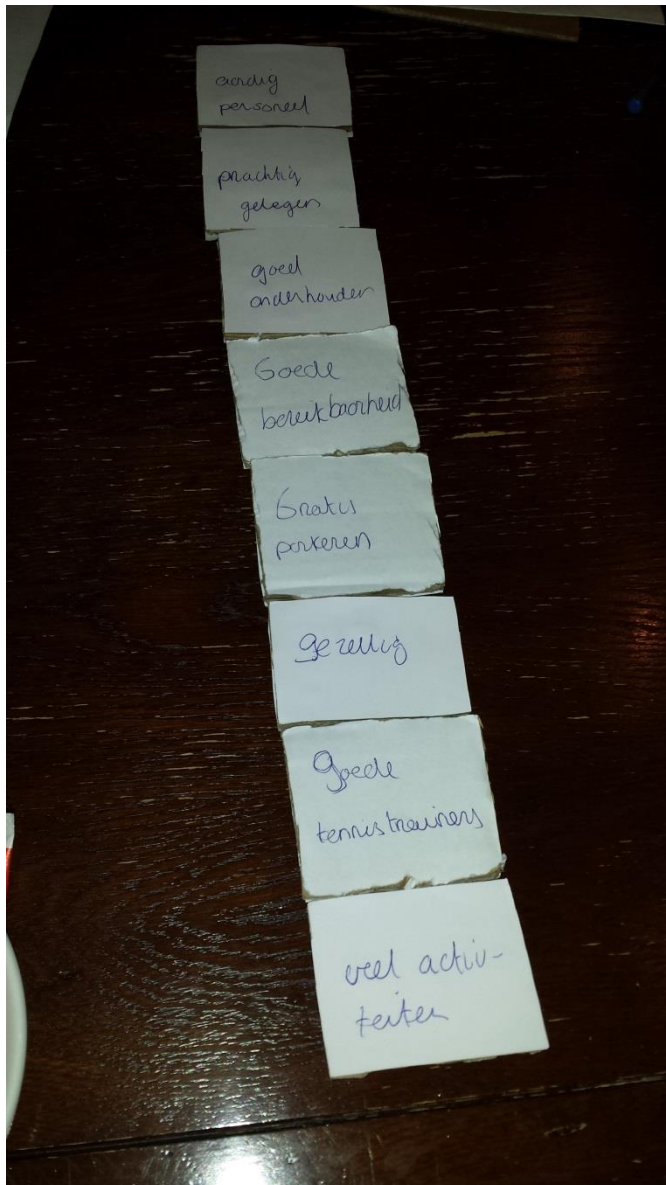
Nee hoor, het gaat om jouw associatie en niet wat je vindt. Als jij dat niet ervaart associeer je ook het niet.

Ja en het heeft ook vaak met mezelf te maken. Dan denk ik, ik kan niet dus ik schrijf me maar niet in.

Toernooien zijn er allemaal nog, maar daar doe ik zelf niet aan mee.

Vind je het wel leuk dat het aangeboden wordt?

Ja, absoluut. Heel belangrijk juist. Je moet wel wat te bieden hebben.



Figuur H23

Sterke punten tennisvereniging S.V.V. huidig lid Klary

(Aardig personeel, prachtig gelegen, goed onderhouden, goede bereikbaarheid, gratis parkeren, gezellig, goede tennistrainers en veel activiteiten.)

Ok, dan hebben we nu de sterke punten gehad.

He, weet je wel wat ik wel mis. Een clubblad met informatie dat hadden we eerst, over een overlijden of wat dan ook. Dat zou ook over de mail kunnen.

Wat vind je fijn aan een clubblad?

Dat je op de hoogte was wanneer iemand ziek of overleden was. Anders stel je zo een stomme vraag van, he die zie ik niet meer en dan oh heb je het niet gehoord die is overleden. Dat vind ik erg, dan kan ik wel onder de grond gaan.

Het staat wel in het blad van Voorhout maar ja dat lees ik dan weer niet.

Oh ok, en wat vond je nog meer leuk om daar in te lezen?

Nou, gewoon wie gewonnen had of toernooien, wat er georganiseerd wordt.

Ok, er werd dus duidelijk gecommuniceerd wat er gebeurd op de club?

Ja. Dat heeft weer met communicatie te maken ja want je wist wel weer meer over de vereniging. Eigenlijk weet ik bijna niks meer van de vereniging. Dat is wel waar. Stom dat ik daar nu op kom, de bonte koe was dat. Zo heette dat blad.

En dat werd aan huis gebracht.

Ok, grappig wat leuk. Nou we hebben dan nu weer die sterke punten gehad die je zei waar S.V.V. goed in is. Dan gaan we nu naar het laatste onderwerp. Dat is echt wat jouw behoeftes zijn. Dus stel je gaat nu op zoek naar een tennisvereniging, in welke behoefte van jou dient deze te voldoen?

Dat je meteen opgenomen wordt, dat er contact gelegd wordt. Dat je ook mensen hebt die bereid zijn, om ook meteen met je te gaan spelen. Dus dat je meteen een groep heb, van nou, en dat is het racket trekken eigenlijk waardoor je de gelegenheid krijgt om dan opgenomen te worden. Want je krijgt dan de gelegenheid om afspraken te maken met een ander. En ja, uh, eigenlijk dat er ook veel georganiseerd wordt zodat diegene gelijk aan de slag kan. En dat je dan op die manier een clubje vormt, want ja dat kan niet iedereen. Dus dat vind ik wel handig. Ja, want dan kan je ook echt spelen en dan kan je ook echt een groepje vormen. Of dat er een lijst is van nou dit zijn allemaal beginnelingen of welke sterkte je bent dat ook iemand kan bellen. Makkelijk in contact kunnen komen.

Het is nu echt bijna niet te vormen een groepje, ik heb echt onwijs mijn best moeten doen om nog een groepje te vormen. Want het is echt, je blijft bij je vaste groep, iedereen heeft zijn vaste club, jaren. Dus ik vond het heel moeilijk om andere mensen te vinden.

Ok, en hoe is je dat uiteindelijk gelukt?

Vragen, steeds vragen van goh zou jij met mij willen tennissen? Uh, wil je in de winter doorspelen? Dat is echt moeilijk hoor.

Ja, snap ik.

Ok, dat vraag ik het nog even anders: je betaalt je lidmaatschap wat verwacht je hier allemaal voor terug?

Hier heb ik al punten die je aan hebt gegeven: racket trekken, clubblad (mag ook digitaal), veel activiteiten vind je leuk dat dat gedaan wordt, je wil mensen om mee te spelen en ook dat er goed contact te leggen is, nou gebruik van de faciliteiten. Zijn er nog meer dingen die je terug verwacht van je lidmaatschap?

Nou ja, dus echt inderdaad racket trekken en dat er ook mensen opgeven zodat je een nieuwe groep van vormen met dezelfde sterkte. Want dat is heel moeizaam.

Ok, denk je dat we dan nu al jouw behoeftes genoemd hebben?

Ja, denk het wel. Ja dat digitale nieuws vind ik toch wel echt wat. Je bent een beetje op de hoogte van de leden.

Ok, ik schrijf ze nu even op.

Ok, nou dan hebben we weer deze puntjes. Zou je deze willen indelen naar een stapeltje noodzakelijk en een stapeltje nice to have?

Oh, nog een keer.

Nou, je maakt één stapeltje met de behoeftes die je noodzakelijk vind en het andere stapeltje met behoefte die je een fijne bijkomstigheid vindt.

Gebruik faciliteiten en racket trekken vind ik heel erg belangrijk want ik zou meer naar de baan gaan. Gebruik van faciliteiten..

Veel activiteiten, ja wat activiteiten.

Makkelijk contact kunnen leggen, iets waardoor het ja makkelijker wordt om speelmaatjes te vinden.

Vind je dit een noodzakelijk of nice to have?

Ik vind het eigenlijk wel noodzakelijk. Ik wil best met andere mensen ook spelen.

Ja, ik vind dit ook noodzakelijk. Eigenlijk vind ik alles noodzakelijk.

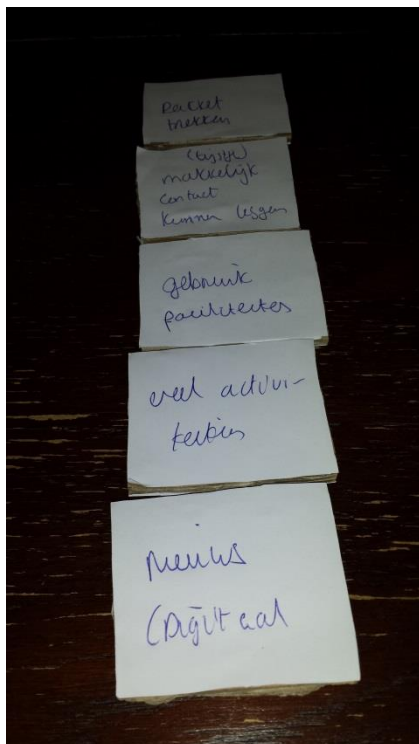
Vind je dat S.V.V. op deze punten inspeelt?

Nou, deze dus niet dat weten we. Racket trekken is er nu niet. En op zo'n lijstje ook niet, want dat is er nu niet. En gebruik van faciliteiten dat had je al aangegeven daar kan beter op worden ingespeeld, dat je altijd naar toilet kan of koffie kan halen. Even kijken dan hebben we nog veel activiteiten, nou dat gaf je al aan dat volgens mij al meer dus daar zijn ze al mee bezig.

Ja.

En nieuws ja dat is er ook nog niet. Dus daar zouden ze ook op kunnen inspelen. Is het voor jou ingedeeld van meest belangrijk naar minst belangrijk?

Ja, ja.



Figuur H24

Behoeftes huidig lid Klary

(Stapel noodzakelijk: racket trekken, makkelijk contact kunnen leggen (lijstje), gebruik faciliteiten, veel activiteiten en nieuws (digitaal).)

Nou dan zijn we bijna bij het eind. Je hebt nu je behoeftes gerangschikt en ook aangegeven hoe S.V.V. daar op inspeelt maar stel je zou nu op zoek gaan naar een tennisvereniging. Een tennisvereniging kan zich natuurlijk, elke tennisvereniging heeft een soort kernwaarde. Bijvoorbeeld wij zijn de gezelligste van de Bollenstreek of wij hebben de beste tennistrainers. Na iedereen kan iets anders zeggen. Maar welke kernwaardes zouden jou aanspreken? Wat jouw perfect aanspreekt?

Voor onze tennisvereniging?

Nee dat hoeft niet. Gewoon kernwoorden die jouw aanspreken.

Nou, dat vind ik onze vereniging wel hoor. Gewoon hoe het ligt.

Dus er zou in moeten staan prachtig gelegen?

Ja! Het is een vakantieoord vind ik. Het is gewoon geweldig.

En dat zoek je ook wel in een vereniging?

Ja dat vind ik heel belangrijk. Zo'n koud melkhuisje. Je hebt hele kleine houterige vereniging, dan kom je er echt koud binnen en dat vind ik niet prettig.

En waarom vind je dat niet prettig?

Nou, ik vind het wel heel belangrijk hoe je je in een ruimte voelt. Wat ik zie en wat ik voel, daar ga ik op af. Dus het moet voor mij wel heel behaaglijk zijn. Dat ze gedag zeggen, dat trekt mij

naar binnen.

En het is voor mij ook zo lang geleden dat ik bij een andere vereniging bent geweest.

En zou nu wel naar Oosthout kunnen maar daar vind ik het koud, trekt me niet. Weet niet hoe het nu is, maar nee. Terwijl ik wel door zou willen spelen.

Maar nee hoor. S.V.V. is het gewoon voor mij.

Ok, nou dan wil ik je heel erg bedanken.

Bijlage I Verbatims interviews potentiële leden

Verbatims interviews potentiële leden die op dit moment geen lid zijn van tennisvereniging S.V.V.

Deze interviews betreffen de volgende respondenten: Patrick (38), Sven (23), Annelies (49) en Suzan (22).

Interview potentieel lid Patrick

Welkom! Kan je jezelf even voorstellen, hoe oud ben je, wat doe je in het dagelijks leven?

Ik ben Patrick Warmerdam, ik ben 38 jaar en ik ben barkeeper in Voorhout.

Wat doe je tegenwoordig aan sport?

Ik fiets en wandel.

Ok, en je hebt vroeger wel eens getennist?

Ik heb vroeger getennist, ja.

Je hebt vroeger op tennis gezeten en nu tegenwoordig?

Doe ik tennissen niet, ik doe fietsen en ik doe wandelen. Ik heb vroeger competitie getennist.

Ok, en waarom ben je toen gestopt?

Ja, omdat de horecatijden niet echt aansluiten met de competitie die ik speel.

Nee, maar dat probleem heb je nu niet meer omdat je nu een nieuwe baan waarbij je de weekenden vrij bent toch?

Ja, ja dat is wel handig.

Ok, nou we gaan 2 onderwerpen behandelen. De eerste wordt wat algemener, dat gaat over sleutelfactoren voor succes voor tennisverenigingen. Dus wat maakt een tennisvereniging nou succesvol, en het andere onderwerp is wat jouw behoeftes nou zijn ten aanzien van een lidmaatschap als je lid zou worden van een vereniging. Dus lijkt dat je wat?

Ja hoor.

Ok, we beginnen met: wat denk jij onderscheidt een succesvolle tennisvereniging met een wat minder succesvolle vereniging in het algemeen, dus niet wat jij vindt, wat jouw mening is, wat jij fijn zou vinden bij een vereniging maar wat je in het algemeen denkt, nou dat maakt een vereniging succesvol en dat de ander wat minder succesvol.

Een kwaliteit aan banen en kwaliteit aan leraren.

En kwaliteit aan banen, bedoel je dan de hoeveelheid of de kwaliteit zelf of?

De kwaliteit van de banen en ook de kwaliteit aan hoeveelheid, je moet ook gewoon in principe altijd kunnen spelen.

En maakt het daarbij denk je uit wel of het fijn is dat een vereniging veel leden heeft, want jij zegt....

Ja, dat maakt juist uit, ja.

Dus een succesvolle tennisvereniging heeft wat minder leden zodat je altijd kan spelen?

Altijd kan spelen.

Dat is voor jou een succesvolle tennisvereniging?

Nee, succesvolle dat wil zeggen, een succesvolle dan heb je eigenlijk meer leden en ook veel banen maar dat je ook altijd kan spelen dus met alle weersomstandigheden.

Ook met alle weersomstandigheden?

Alle weersomstandigheden.

Dus zomer en winter?

Zomer en winter, ja.

En je gaf aan kwaliteit van de trainers?

Ja, leraren.

Kwaliteit leraren..... en maakt het dan nog uit op wat voor soort leden ze goede leraren moeten hebben?

Ja, het moet aansluiten bij de jeugd en je moet aansluiting hebben bij de wat oudere. Daar moet een goede chemie in zijn.

Ok, dus chemie bedoel je ook, wat bedoel je daar precies mee?

Dat alle... dat iedereen zich daar in kan vinden dus je hebt een jeugdige trainer voor de jeugdige leden in principe en je moet wat oudere leraar hebben voor wat oudere leden.

Ok, denk je dat er nog meer dingen zijn wat een succesvolle vereniging succesvol maakt?

Een hele gezellige bar uiteraard.

Wat versta je allemaal onder gezellige kantine? Wat hoort daar allemaal bij, volgens jou?

Gezelligheid, gezellige barkeeper.

Wat versta je dan onder gezellig?

Gezellig..... dat je je welkom voelt.....belangrijk.

En wat maakt een bar nog meer gezellig?

Ik hou van muziek en ik hou van gezelligheid. Je moet je thuis voelen.

Dus: welkom, thuis voelen, muziek...

Dat maakt het voor mij, ja.... Dat ik niet meer naar huis toe wil.

En maakt het verder nog uit van de kwaliteit in de kantine van dingen?

Dat het gewoon allemaal netjes en verzorgd is, het hoeft niet allemaal nieuw te zijn als het maar netjes en verzorgd is...en schoon.

En maakt het ook uit wat je daar kan bestellen of vind je dat niet relevant bij een kantine?

Ja, wat je in een kantine kan bestellen... ja ik vind gewoon dat ja, voor de ene persoon ligt dat

anders dan voor de ander maar ik vind gewoon dat je biefstukje, sateetje, gezellig, dat je gewoon all-in kan genieten. Het hoeft niet hoogwaardig te zijn als het maar gewoon goed is, goed verzorgd is.

Nou we hebben dan de kwaliteit van de banen, de hoeveelheid ervan, de kwaliteit leraren en een gezellige kantine. Maakt dat voor jou het plaatje compleet waar een vereniging aan moet voldoen.. succesvolle?

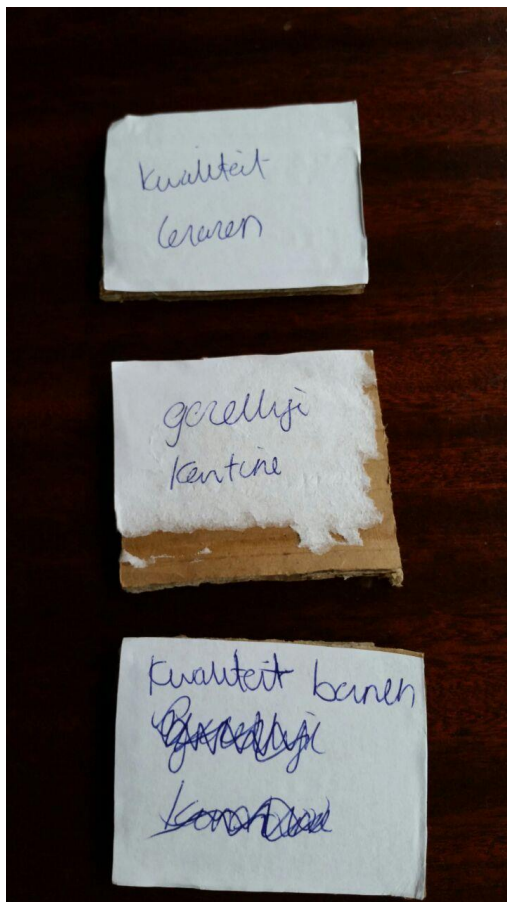
Ja, daar kan je wel heel veel leden mee....ja.

Nou we hebben er nu drie maar ik wil nu wat persoonlijker gaan worden. Welke voor jou dan het meest belangrijke is en welke het minst dus waar kijk je het meest naar mocht je ergens lid willen worden?

Waar kijk ik het meest naar....

Ja, wat vind je het belangrijkste dat er aanwezig moet zijn als je tussen deze 3 moet kiezen, dan op volgorde van meest belangrijke naar minst belangrijke

Meest belangrijke... ja, 1,2,3.



Figuur 11

Sleutelfactoren voor succes potentieel lid Patrick

(Kwaliteit leraren, gezellige kantine en kwaliteit banen.)

En waarom vind je nou die kwaliteit van de leraar het belangrijkste?

Omdat, daar kom ik in principe voor, ik kom om te tennissen. En dat ik daarna nog gezellig kan blijven hangen is het 2^e, ja.

Dus, nu hebben we de sleutelfactoren voor succes gehad, wat een tennisvereniging succesvol maakt, dan gaan we nu over naar wat echt jou, dit leek er al een beetje op dus het kan wat overlappen maar nu gaat het echt om jouw behoeftes wat jij allemaal vindt dat bij een lidmaatschap hoort en dat soort dingen. Stel ik nu een wat opener vraag: stel je zou nu op zoek gaan naar een tennisvereniging, aan welke behoeften van jou dient deze vereniging te voldoen?

Ja, dat is een goeie....

Goede leraren gaf je natuurlijk nu net zelf al aan.

Precies ja.

En gezellige kantine.

Gezellig kantine. En de afstand, nee hoeveel banen in principe. Ik ben op zoek naar....

Wat voor banen vind jij....?

Ik vind gravel het lekkerste spelen, maar dan ga ik niet voor hardcourt, niet voor die harde banen.

Zou dat ook je keuze beïnvloeden? Echt, als je op zoek gaat het heeft wel goede leraren en gezellige kantine?

Ja, het zou mijn keuze beïnvloeden.

Wat voor behoeftes heb je nog meer?

Ik denk dat dit hem wel is.

Dit was hem wel?

Ja.

Hoe zou je op zoek gaan naar een vereniging? Hoe zou je zoeken, wat is de eerste stap die je doet, ok ik heb besloten ik ga tennissen, wat is dan de eerste stap die je zet?

Dan ga ik een rondje maken in de regio. Dan ga ik overal even kijken. Dat is het eerste wat ik doe.

Dan ga je even een bakkie halen?

Even een bakkie, kan je een beetje sfeer proeven en om je heen kijken.

En wat vind jij regio? Welke zou je dan pakken als je nu kijkt?

Voorhout, Noordwijkerhout, Sassenheim.

Je zou er dus, bij wijze van, wel wat verder voor willen gaan?

Ja.

Dat je de auto zou moeten maken of ga je dan wel fietsen?

Nee, dan ga ik fietsen.

Je gaat wel altijd fietsen?

Ja.

Deze hebben we ook al een beetje gehad maar is iets anders. Wat hoort volgens jou allemaal tot een lidmaatschap. Wat hoort er nou allemaal bij, bij een tennisvereniging?

Voor mij is een lidmaatschap.....

Wat wil je er voor terugkrijgen is eigenlijk een beetje de vraag.

Wat ik ervoor wil terugkrijgen? Ik wil gewoon dat het park verzorgd is, dat ik van alle faciliteiten gebruik kan maken.

Wat voor faciliteiten zoal?

Wat er aangeboden wordt in principe. Douche, toilet, kantine en banen en dan eventueel de clinics die aangeboden natuurlijk.

Dus je hebt clinics, faciliteiten, verzorgd park, banen, gezellige kantine en goede leraren.

Juist.

Is dat voor jou compleet?

Ja.

Er zijn ook heel veel verenigingen die hebben allemaal interne competitie en allerlei toernooien en zo. Is dat voor jou geen.... Eigenlijk elke vereniging heeft dat en doet dat. Maar is dat niet iets wat jouw behoefte heeft of dat is?

Nee, dat trekt niet mijn behoefte omdat ik toch in de avonduren aan het werk bent en dan niet kan meedoen aan dat soort activiteiten. Daar moet je meerdere avonden voor vrij hebben en dat heb ik niet.

Krijg je een stapeltje met kaartjes en wil ik je vragen om ze in 2 stapeltjes te categoriseren. Het ene stapel is "nice to have" en de ander is "noodzakelijk".

Ok, dit is noodzakelijk... en nice to have.

Zou je deze ook weer willen rangschikken van meest belangrijk naar minst belangrijk? Allebei de stapeltjes en wil je daarbij hardop denken en je keus beargumenteren?

Nou, ik kom om te tennissen dus kwaliteit van leraren moet gewoon bovenaan, gezellige kantine is als tweede omdat ik gewoon van gezelligheid hou en het een aanvulling is op de derde helft. Kwaliteit van banen moet er gewoon zijn want ik heb knieklachten en wil gewoon dat het goed verzorgd is. Alle faciliteiten, ja je betaalt een lidmaatschap dus je wilt gewoon aan alles mee doen en het daarin moet het gewoon verzorgd zijn, dus het moet gewoon allemaal tiptop in orde zijn en clinics is gewoon omdat je vindt het gewoon leuk om te doen en je wilt gewoon beter worden dus je wilt jezelf daarin verbeteren.

Die vind je als 3^e "nice to have" omdat deze eigenlijk iets belangrijker zijn.

Ja, die vind ik het belangrijkste.



Figuur 12

Behoeftes potentieel lid Patrick

(Linker stapel noodzakelijk: kwaliteit leraren, gezellige kantine en kwaliteit banen (gravel). Rechter stapel nice to have: alle faciliteiten, verzorgd park en clinics.)

Dan komen aan we bij de laatste vragen. Voor mij is het nu wel duidelijk wat jij graag terug wil als je een lidmaatschap hebt. Om dat een beetje te testen en er nog beter achter te komen.. Ik ga natuurlijk een positioneringsstrategie voor tennisvereniging S.V.V. maken maar stel er wordt hier een tennisvereniging gedropt en jij wordt daar aangesteld als bij wijze van de man van de marketing en jij moet een positionering voor die vereniging maken die perfect aan sluit of jouw behoeftes. Hoe zou jij in één zin of meerdere zinnen een beschrijving maken waar die vereniging aan moet voldoen, wat perfect bij jouw behoeftes aansluit, een slogan of...

Een slogan?

Ja, zoiets. Een positionering is natuurlijk bij wijze van een zin Wij zijn bijvoorbeeld de gezelligste.... Hoe zou jij dat doen? Wat zou je aan zou trekken bij een vereniging ?

Ja, dat zijn vragen waar je eigenlijk een nachtje over moeten slapen. We zijn de sfeervolste.....

Je mag ook woorden noemen als je dat makkelijker vindt, die in de zin moeten passen om er een mooie zin te maken.

Dat je je thuis kan voelen op de baan en op de.....

Dus de kernwoorden die in de zin moeten komen zijn...

Gezelligheid, kwaliteit, top banen. Dus gezelligheid, kwaliteit en top banen.

Ok, helemaal goed. Dan wil ik je bedanken voor dit interview. Ik weet niet of je nog iets wilt aanvullen of nog iets wil vragen?

Nee, ik wens je heel veel succes met dit afstudeerproject.

Interview potentieel lid Sven

Wil je jezelf even voorstellen, wat is je naam, hoe oud ben je, waar woon je?

Nou, ik ben Sven Rook, ik ben 23 jaar oud en ik woon in Voorhout.

Ok, en je heb vroeger op tennis gezeten?

Ja, ik heb vroeger denk ik vijf, zes jaar getennist. Maar daar ben ik mee gestopt omdat ik ging voetballen, hockeyen, andere sporten.

Ok, en waar heb je toen getennist?

Tennispark Oosthout hier in Voorhout.

Ok, helemaal goed. Nou ik ga twee onderwerpen met je behandelen. Eentje wil ik achterhalen wat de sleutelfactoren voor succes zijn voor tennisverenigingen, dat gaat echt over het algemeen dus niet wat je zelf fijn vindt. En daarna ga ik kijken naar jouw behoeftes, die je hebt met betrekking tot een lidmaatschap bij een tennisvereniging. Uh, nou wat denk jij dat de verschillen zijn tussen succesvolle en minder succesvolle tennisverenigingen?

Nou ik denk dat bij een tennisvereniging heel erg belangrijk is dat, de basis, dat er goed les gegeven wordt. Dus als er slechte tennisleraren zijn zal je toch altijd minder mensen aantrekken. En minder mensen zorgen er ook weer voor dat je niet andere mensen gaat aantrekken over het algemeen dus ik denk dat dat wel heel erg belangrijk is.

En een gezellig sfeer is altijd heel belangrijk

Wat versta je onder een gezellig sfeer?

Nou dat als je, uh, op zaterdag of zondag of iedere avond misschien, dat er dan gezellige dingen te doen zijn. Bijvoorbeeld wedstrijdjes, ladders, uh, dat soort dingen.

Beetje evenementen zeg maar?

Ja.

En wat vind je nog meer gezelligheid? Wat voor sfeer zorgt?

Nou ja, als je één keer in de zoveel tijd een bandje langs laat komen of uh, je organiseert een bepaald soort feest, dat soort dingen. Dat trekt toch mensen naar de tennisvereniging toe.

Ok, en wat denk je nog meer?

Nog meer?

Ja.

Uuh, ja uh goed management, hoe zeg je dat? Een capabel iemand moet daar natuurlijk wel zitten, anders houdt het ook gauw op. En je moet wat afweten natuurlijk van tennis en een beetje van horeca. Om je bedrijf te kunnen runnen.

Ok, denk je nog meer dingen?

Niet zo 1, 2,3, nee.

Ok, misschien als ik het op een andere manier vraag dat je nog meer dingen te binnen schieten. Wat maakt een tennisvereniging succesvol?

Wat maakt een tennisvereniging succesvol? Uh, even nadenken hoor. Oh ik weet nog wel iets.

Uh, nou als ik zeg maar heel veel actieve leden zijn en een actief, uh hoe zeg je dat? Niet clubgevoel maar, na als er veel mensen zijn die dingen organiseren binnen, het verenigingsgevoel, dat er veel mensen, uh, het leuk vinden om bij een tennisverenigingen dingen te organiseren, die daar dan niks voor krijgen, maar het allemaal voor de club willen doen. Ik denk dat dat ook heel veel helpt. En goede faciliteiten dat helpt ook altijd.

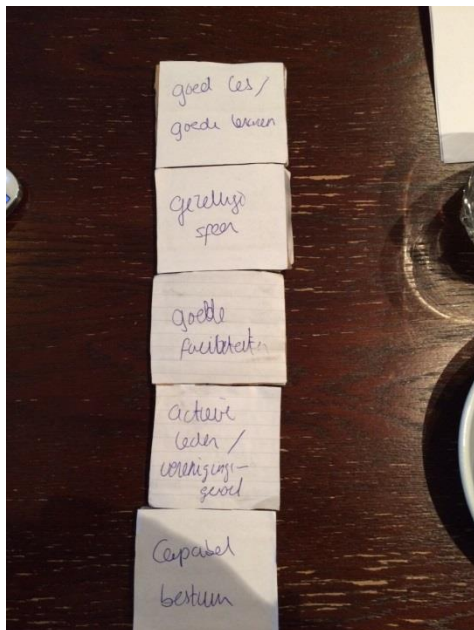
Ok, ik ga ze even voor je opschrijven.

Uh, wil je deze rangschikken naar degene die jij het meest belangrijk vindt, en daarna de onderste die je het minst belangrijk vindt. Dus echt jouw mening. Wat vindt jij nou het belangrijkste? Stel je hebt een eigen tennisvereniging en die wil je succesvol maken, wat stel je dan bovenaan.

Nou, ik vind belangrijkste goed les. Dat is toch eigenlijk de basis van waarom iemand op tennis gaat. Uh, gezellige sfeer moet er ook zijn natuurlijk.

En waarom vind je dat belangrijk?

Nou omdat je naast het tennissen toch altijd wel een drankje wil doen. Je blijft toch langer hangen en dat is goed voor de vereniging. Uh, ja. Het is allemaal belangrijk.



Figuur I3

Sleutelfactoren voor succes potentieel lid Sven

(Goed les en goede leraren, gezellige sfeer, goede faciliteiten, actieve leden en verenigingsgevoel en

capabel bestuur.)

Zou dan hebben we nu de sleutelfactoren voor succes gehad, dan gaan we nu over naar de behoeftes die jij zou hebben als zou je lid worden. Stel je zou nu op zoek gaan naar een tennisvereniging, aan welke behoeften dient deze vereniging dan voor jou te voldoen?

Uh, hoort daar de hoe ver de tennisvereniging aflight van mijn woonplek bij?

Ja dat hoort er ook bij. Dus de locatie. En wat dan dichtbij of juist ver?

Dichtbij in principe. Ik wil niet een uur moeten rijden voor een half uurtje tennissen, dat is een beetje onlogisch. Uh genoeg banen. Dat je wel s' avond als het druk is alsnog kan tennissen en niet uren moet wachten. Uh, genoeg wedstrijden en activiteiten waaraan je mee kan doen. Dus niet alleen dat je er gaat trainen, maar ook ladder uh andere wedstrijden en competitie.

Ja...

Uh, goede leraren dan natuurlijk maar dat had ik net ook al.

Ja, het geeft niet als dat overloopt het zijn tenslotte jouw behoeftes.

uh..

Je zei net ook gezellige sfeer. Is dat ook een behoefte die je hebt?

uh, ja uiteindelijk wel. Kijk als je begint met tennissen en je kent nog niet zoveel mensen, dan is gezellige sfeer ook belangrijk.

Ok.

Uh..., meer kan ik zo even niet bedenken.

Ok. Uh, hoe zou je op zoek gaan naar een vereniging? Wat is de eerste stap die je zet?

Uh, ik denk dat als ik mensen in mijn omgeving heb die ook tennissen dat ik daaraan zou vragen van, hoe doen jullie het en wat denk je dat mogelijk is voor mij? En kan ik eventueel met jullie gaan tennissen of dat soort dingen denk ik.

Zodat je gelijk een beetje in een groepje zit?

Ja.

Je zou niet ergens snel nieuw lid worden?

Nee.

Dus eigenlijk zijn bekende mensen ook een behoefte voor jou?

Ja, dat heeft ook wel een belangrijke factor ja.

Ok, uh, ik ga de vraag nu weer even iets anders vragen zodat je misschien op meer antwoorden komt. Wat hoort volgens jou allemaal tot een lidmaatschap? Wat hoor je er allemaal voor terug te krijgen?

Naja, uh, goede faciliteiten dan, goede leraren. Uh, veel mogelijkheden dat je ook je tennisracket daar kan laten bespannen of uh, dat je niet overheen moet.
Uh, dat.

Ok. Dan ga ik ze nu weer even allemaal voor je opschrijven. Zou je ze willen categoriseren naar een stapeltje noodzakelijk en een stapeltje nice to have.
Ok.... Uh... tutututu.

En wil je hierbij hardop denken?

Oh, uh, het dingetje genoeg banen gaat naar nice to have want dat is niet altijd mogelijk, zeker in de Randstad is dat toch altijd wel lastig. En uh, gezellig sfeer is toch echt wel belangrijk. Genoeg activiteiten vind ik ook belangrijk. En goede leraren is ook wel belangrijk en bekende mensen gaan dan toch naar nice to have. Uh, veel mogelijkheden ook nice to have en locatie ook dichtbij is toch wel belangrijk en goede faciliteiten, aaaa nice to have.

Ok, en wil je ze nu dan ook rangschikken van meest belangrijk naar minst belangrijk.

Uh, locatie dichtbij is wel belangrijk en gaat dus ook bovenaan. Uh, Gezellige sfeer komt daaronder. Uh, goede leraren daarna en daarna genoeg activiteiten.

Uh...., tutututu, ja dan gaat toch bekende mensen bovenaan bij nice to have. En genoeg banen is ook toch wel lekker en goede faciliteiten daarna en dan veel mogelijkheden.

Ok, wat wel opvallend is, is dat je toen je zei als ik op zoek ga naar een tennisvereniging vraag ik dit als eerst aan bekende mensen, en dan je deze kaart dan toch bij nice to have zet. Hoe komt dat zo?
Nou,

Want zou je ergens lid worden als er geen bekende mensen zouden zijn?

Ja. Dat wel, dus daarom. Als ik zeg maar ga tennissen en er zijn bekende mensen in de buurt dan zou ik daarheen gaan maar dat is niet de, als ik zeg maar wil tennissen dan hangt dat niet van de bekende mensen af.

Ok, maar hoe zou je dan op zoek gaan naar een tennisvereniging als er geen bekende mensen zijn?
Uh, na kijk het internet doet heel erg veel tegenwoordig dus dat is toch wel heel makkelijk. En toevallig weet ik ook heel veel tennisverenigingen in de buurt dus hoef ik daar niet heel lang....

En als je dan op internet gaat kijken waar kijk je dan naar?

Uh, naar de website, dat heeft wel invloed op je keuze. Als bijvoorbeeld de website heel slecht is dan, of er zijn dingen niet makkelijk te vinden dan denk je wel het zal wel en dan ga je naar de volgende. En als die dan een betere site heeft, en dat werkt lekker makkelijk dan scheelt dat.

En als je internet heb bekeken wat zou je dan daarna doen?

Uh, ja ik zou even langsaan denk ik. Even kijken hoe het eruit ziet en of er een beetje gezellige

mensen achter de bar staan, dat scheelt al een hoop. En, ja en kijken van wie je eventueel les zou kunnen krijgen. En of dat een beetje capabel en aardig iemand is.

Ok, dus eigenlijk vind je gezellig barpersoneel ook wel een behoefte die je hebt?

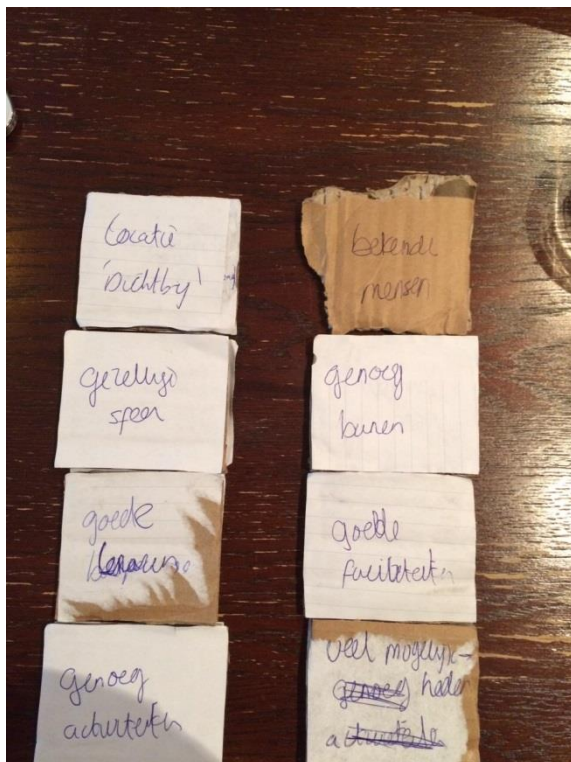
Ja, tuurlijk wel.

En als je die hiertussen zou moeten plaatsen waar zou je die dan zetten?

Uh, wel bij nice to have. Het is toch ja, secundair.

Zo, dan hebben we je behoeftes gehad. Denk je dat je al je behoeftes wel genoemd heb?

Ja, denk het wel.



Figuur 14

Behoeftes potentieel lid Sven

(Linker stapel noodzakelijk: locatie dichtbij, gezellige sfeer, goede leraren en genoeg activiteiten.

Rechter stapel nice to have: bekende mensen, genoeg banen, goede faciliteiten en veel mogelijkheden.)

Ok, helemaal goed. Dan heb ik om erachter te komen welke positionering perfect zou aansluiten op jouw behoefte. Ben je bekend met het woord positionering?

Niet zo 1,2,3.

Nou, een bedrijf kan zich zeg maar positioneren met een kernwaarde, waar hij of zij sterk in is, waar gefocust op wordt en waarmee er onderscheidt kan worden gemaakt op de concurrentie. En wat je naar buiten brengt, zo zijn wij. Vaak zijn dat een paar zinnen met kernwoorden. Dus stel jij zou een tennisvereniging moeten positioneren die perfect aansluit op jouw behoeftes, wat zou die positionering

dan zijn?

In een zin of met kernwoorden?

Ja, wat je zelf gemakkelijk vindt om te verwoorden.

Uh, een leuke gezellige vereniging met uh, leuke goede leraren en een uh en goede faciliteiten.

Ok. Dan zijn we wel klaar zo. Zijn er nog dingen die je aan wil vullen of dingen die je wil vragen?

Uh, nee.

Interview potentieel lid Annelies Griekspoor

Zou jij je als eerst even willen voorstellen, wat is je naam en hoe oud ben je?

Ja, hoe jong ik ben? Ik ben Annelies Griekspoor en ik ben 49 jaar en over twee maanden wordt ik 50.

Ok, en ben je ooit lid geweest van een tennisvereniging?

Van een tennisvereniging niet maar wel van andere sportclubs, ik heb 16 jaar gevolleybald en heb een dochter die fanatiek tennist dus ik kom nu heel vaak op de tennisbaan, maar ben zelf geen lid.

Ok, goed dit interview gaat ongeveer een half uurtje duren. Er zijn twee onderwerpen die ik met je wil bespreken. De één is wat algemener, wat een tennisvereniging nou tot een succes maakt en wat niet, en de ander is wat jouw behoeftes zouden zijn tot betrekking van een lidmaatschap. Dus we gaan maar beginnen.

Prima!

Nou je hebt dus succesvolle tennisverenigingen en minder succesvolle, hoe denk jij in het algemeen wat de ene nou wel succesvol maakt en de ander niet. Wat zijn nou die sleutelfactoren die voor succes zorgen?

Ik denk dat het heel belangrijk is dat je goede banen hebt, dat je winter én zomerbanen hebt zodat je dus een heel jaar rond je leden kan plezieren. En ik denk ook dat de sfeer van de kantine en personeel plus wat je kan krijgen voor de inwendige mens ook bepalend is, dat mensen komen bij een tennisclub. Ik denk sowieso de sfeer, als jij bij een tennisvereniging komt en er branden tl-lichten je kan er alleen maar koffie krijgen en geen cappuccino of zo, volgens mij telt dat allemaal hoe leuk je het bij een tennisvereniging vindt.

En wat bedoel je dan allemaal met sfeer?

Nou gewoon, als je binnenkomt en er staat een loungebank, ik weet niet als het er warm en gezellig uitziet trekt toch ook. Na de tennis ga je toch even gezellig met elkaar wat drinken. Als je dan in een hal zit met tl-lampen dan ben je al gauw klaar. Ik denk dat de sfeer van een kantine bepaalt, en of het netjes is, ik vind het altijd leuk bij toernooien dat er dan van die plantenbakken op de baan staan weet je wel. Het zijn maar van die kleine dingen waaraan je dan kunt zien dat de tennisvereniging aandacht heeft besteed aan de entourage.

Dus dat zijn volgens jou de belangrijkste dingen?

Nou belangrijk vind ik dat de banen goed zijn, parkeerplaatsen ook heel belangrijk en dat je het hele jaar door kan tennissen. Want zoals op Oosthout heb je één hal voor als het regent maar als je all-weather banen hebt dan kun je dus altijd tennissen ook al miezert het.

Dus dat je met alle weersomstandigheden kunt spelen.

Ja, zodat je het hele jaar door kunt spelen en niet alleen in de zomer en dat de rest van het jaar de banen waardeloos zijn. Het is ook belangrijk dat er voldoende banen zijn.

En waarom vind je dat? Omdat je denkt dat leden het fijn vinden als zij het hele jaar door kunnen tennissen?

Ja, ja, dat denk ik wel, en tennis is natuurlijk wel een zomersport, kijk ik heb altijd gevolleybald in een hal en dat was van augustus tot april en tussen april en augustus deed ik niets. Ja we gingen wel eens beachvolleyballen maar dat deden we op eigen initiatief. Bij tennis zou je dan het hele jaar door op dezelfde banen je sport kunnen uitoefenen. Dat is het grote voordeel van tennissen.

Mooi, nou we hadden het over de sfeer en de horeca, dat heb je al beschreven hoe je dat creëert, gezelligheid door bijvoorbeeld bloemen.

Ja, maar ook dat de vereniging eens wat organiseert, weet je wel dat ie wat voor z'n leden doet. Dus niet dat de leden alleen maar geld brengen door de bakkies koffie die ze nemen maar dat je ook wat terug krijgt van je club. Weet je die leuke aangeklede toernooien .Ik weet niet hoe ze daar bijvoorbeeld bij S.V.V. met de organisatie zitten.

Ok, nou dan hebben wij ze denk ik goed in kaart gebracht, maar hoe denk je wanneer is een tennisvereniging minder succesvol? Dus niet als je aan deze punten voldoet?

Ja, als je weinig organiseert of als de leden zelf bardiensten moeten draaien, daar hebben de meeste mensen een hekel aan, heb ik van horen zeggen.

Ja, ok.

En ik denk dat er heel veel tennisverenigingen zijn die geen eigen personeel hebben, ook vanwege de kosten, dus die dan zeggen, nou één of twee keer per maand moet je bardienst draaien en er zijn heel veel mensen die dat niet leuk vinden, die komen om te sporten, zij doen het dan vaak wel want je moet de vereniging draaiende houden. Dus ik denk dat het goed is als een club gewoon personeel heeft en als het dan ook nog eens leuk personeel is die precies weet als je aan komt lopen van die besteld iedere week een biertje dus die hoeft het dan niet meer te vragen, zulk soort personeel siert wel je tent.

Als je aan komt lopen is dat inderdaad ook het eerste wat je ziet.

Ja, ja, dus ik denk dat horecamensen en een goeie sfeer van een club wel de hoofdmoot is.

Dan denk ik dat we ze zo wel hebben en ga ik ze nu even allemaal opschrijven en aan jou geven.

Nu wil ik vragen of je deze kaarten wilt rangschikken van degene die je het meest belangrijk vindt die graag bovenaan, en de minst belangrijke onderaan, en wil je hardop nadenken en je keuzes wilt beargumenteren.

Ok, kijk ik ben nog geen tennisser maar weet wel dat goede banen belangrijk zijn dus voor mij is het nog geen hoofdmoot omdat ik niet tennis zelf. Ik denk dat de sfeer en de club en sfeervolle mensen belangrijk is dus die komt bovenop, parkeren als laatste. Sfeer vind ik belangrijk, goede banen dat is voor het spelletje heel belangrijk, dat je wat terug krijgt van de club, en parkeren komt als minst belangrijk.



Figuur 15

Sleutelfactoren voor succes potentieel lid Annelies

(Sfeer vereniging (mensen en horeca), goede banen die hele jaar door te gebruiken zijn, organiseren van leuke toernooien en parkeren.)

Nou dan waren dat de sleutelfactoren voor succes. Dan gaan we nu door naar de behoeftes die jij zou hebben als je lid zou worden van een vereniging. De eerste vraag is een open vraag, stel je voor je hebt besloten ik ga tennissen en je gaat op zoek naar een tennisvereniging aan welke behoefte dient deze vereniging te voldoen. Welke behoeftes heb je?

Dan kom ik weer op dezelfde dingen terug voor mij persoonlijk.

Ja, ok ,maar dit is een beetje een algemene gedachte waarvan jij denkt wat een tennisvereniging succesvol maakt en het ligt heel dicht bij elkaar. Maar nu de vraag wat zijn specifiek jouw behoeftes?

Ja mijn behoeftes zijn toch weer die sfeer dat je ergens bij een tennisclub komt en dat je je welkom voelt. Dus dat het er leuk uit ziet en schoon is, ja het is eigenlijk met alles. Dat de keuken goed is dus voor de inwendige mens. Ja als ik bij een tennisclub kom en ik kan daar alleen maar simpele koffie en thee krijgen ja dat zegt dan toch wel wat!

En wat zegt dat dan?

Ik vind dat dat erbij hoort.

Een betere koffie?

Ja, dat je een cappuccino of een ander soort koffie kan krijgen, ik vind dat bij sport horen, dat je een goede kantine hebt, dat hadden wij bij de volleybalvereniging idem dito. Zij hadden alles als je in de ochtend om 9 uur een bitterbal wil dan kreeg je gewoon bitterballen, en daar deden we wel bardienst trouwens. Dus de keuken moet goed zijn, niet van dat hebben wij niet weet je wel. En kom ik toch weer op zelfde dat de banen goed zijn, en dat er je er lekker kunt zitten voor de

mensen die willen kijken, dus dat het voor de bezoekers ook leuk is. Ik ken ook een tennisbaan waar ik pas ben geweest en die ligt een soort langs de snelweg, ik vond dat een drama. Ten eerste moest ik een snelle weg oversteken en kwam ik daar waren die banen allemaal in kooien.

Per baan apart?

Nou niet dat maar het had helemaal geen sfeer, die club had geen sfeer. Het was echt van ik kom even tennissen en dan weer snel naar huis. Ik vind dat je moet blijven hangen, dat is gezellig. Dus de ligging is ook bepalend volgens mij, niet dat ik dat nodig heb maar ik denk wel dat het mijn keuze bepaald en dat het natuurlijk in de buurt is.

Ligging en omgeving dus belangrijk.

Ja juist, en gewoon de sfeer van een tennispark.

Ok, omdat het bij jou dus niet puur alleen om het tennissen gaat?

Nou ik denk dat het nooit alleen om het tennis gaat, je komt voor het tennis eventjes gezellig erna zitten is ook heel belangrijk er is niemand die gelijk naar huis gaat. Je geeft altijd diegene waarvan je gewonnen hebt wat te drinken.

Maar associeer je dat alleen met tennis of ook met andere sporten?

Uh, met volleybal zaten wij eigenlijk altijd alleen met ons eigen team zaten we nooit met de tegenstanders en dat is met tennis natuurlijk anders omdat je je tegenstander wat te drinken aanbiedt en dan vind ik het ook leuk als bv iemand uit Groningen bij onze tennisclub komt (andere omgeving) het ook naar z'n zin heeft, dat is je visitekaartje toch. Iedere club moet z'n visitekaartje uitdragen. Ja ik zit te denken aan het volleyballen, maar dat gaat dan gewoon heel anders. Je bent dan met een heel team en met tennis sta je meestal alleen en dan praat je niet zo veel. Met volleybal klets je want dan sta je met z'n zessen en dat is toch anders.

En als je nou op zoek zou gaan naar een vereniging hoe zou je dat doen en waar zou je naar kijken?

Ik zou eerst kijken wat er in de buurt is.

Zou je dat via internet zoeken?

Ja, en ik ken nu ook al wat verenigingen omdat mijn dochter tennist en ik regelmatig ga kijken, achter in de Merenwijk in Leiden achter die flats dat is echt niks, een houten gebouwtje....het zal wel leuk zijn voor die mensen die er wonen maar ik heb er als vreemdeling in die Merenwijk tussen die flats en gewoon een houten gebouwtje en een paar tennisbanen ik vond het helemaal niks, het straalde niets uit, dus daar ga je naar toe om even je spelletje te doen en dan ga je weer snel naar huis. Ik vind dat je na de tennis even moet blijven hangen en een feestje op z'n tijd. Als het seizoen is afgelopen of als er een toernooi is, ik denk dat je daar je leden mee houdt.

Als we nog iets dieper ingaan op jouw behoeftes van wat er allemaal bij een lidmaatschap hoort wat hoort daar dan allemaal bij?

Ik weet eigenlijk niet eens wat er standaard bij zit.

Maar wat vind jij wat er bij zou moeten horen?

Wat zou er bij moeten horen?

Je hebt al een aantal dingen aangegeven bijvoorbeeld dat er toernooien georganiseerd moeten worden.

Ja.

Je wilt dat er een goeie keuken is.

Ja.

Wat vind je dat er nog meer bij hoort?

Ja herkenning vind ik altijd wel heel leuk, dat mensen je kennen en dat je je thuis voelt, en dat heb je natuurlijk als je vast barpersoneel hebt. Tsja wat vind ik nog meer? Ik hoef in ieder gevoel geen shirtje met de naam erop van de club...dat soort dingen in ieder geval niet. Gewoon lekker kunnen tennissen op een goeie baan en fijne sfeer.

Dan is voor jou het plaatje compleet van het lidmaatschap?

Ja.

Ok, dan ga ik ook deze bevindingen even op een kaart schrijven. Maar je ziet inderdaad ook dat behoeftes bijna zelfde zijn als sleutelfactoren voor succes. Het moet natuurlijk ook een beetje op elkaar aansluiten, het is een klein verschil maar het is vooral bij tennisverenigingen lastig om aansluitend te krijgen.

Ik hou iedere keer voor ogen S.V.V. dat ligt daar leuk, ligt in een sportpark en lekker tussen de bomen ik vind het gewoon een mooi park, de kantine is leuk er staan loungebanken is gewoon een leuke baan op een mooie locatie. Ik vind het leuker dan tennispark Oosthout en weet eigenlijk niet waarom.

Dan zou ik graag willen dat je de kaarten wil rangschikken naar twee categorieën, de ene is noodzakelijk en de ander is nice to have.

Bovenop komt bij mij sfeer ik houd nou eenmaal van de combinatie sport en gezelligheid, goeie banen ook heel belangrijk.

Dus dat is het meest bepalend voor jou eigenlijk?

Ja dat is lastig...

Als je dus een vereniging zoekt kijk je eerst naar de banen en dan naar de sfeer?

Uh goh dat is nog best moeilijk zeg, want ik vind schoon eigenlijk ook heel belangrijk. Als je ergens de banen op loopt en de prullenbakken puilen uit dan heb ik al zoiets van bah en kleedkamers moeten ook schoon en fris zijn....ik vind het moeilijk om in belangrijkheid te rangschikken want voor zijn ze allemaal één, ik kan niet zeggen wat het belangrijkste is. Dit is gewoon het complete pakket en niet van dit of dat is het belangrijkste.

En als je er nu dan zo naar kijkt dan heb je niet van...ik mis nog iets, wat ik vergeten ben te benoemen?

Nou weet je, wat het lastige is dat ik nog geen tennisser ben dus dat meer weet ik niet.

Ok, dus dit zijn jouw behoeftes eigenlijk.

Ja, mooie ligging en dat de bezoekers lekker zitten vind ik ook leuk, dat had ik bij mijn dochter dus niet in de Merenwijk dan moest ik over drie banen kijken want bij die derde baan stonden geen stoelen, dat vind ik niks.

En dan de volgorde van nice to have?

Ligging en omgeving....dit geeft ook weer wat over sfeer.



Figuur 16

Behoeftes potentieel lid Annelies

(Linker stapel noodzakelijk: goede banen, sfeer park (willen blijven hangen), goede keuken en bar, schone vereniging en organiseren van toernooien etc. Rechter stapel nice to have: Ligging en omgeving, herkenning en goede zitplekken om te kijken.)

Dan ga ik nu wat meer kijken naar positionering....weet je wat dat precies inhoudt?

In dit geval moet je het even uitleggen.

Een vereniging kan zich positioneren bij wijze van in één zin kernwaardes van dit.....? Stel er wordt hier een tennisvereniging gedropt en jij gaat daar een positionering voor maken zeg maar een kernwaarde waar de focus op gaat liggen van die tennisvereniging en die gaat perfect aansluiten op wat jij belangrijk vindt.

Jee dat is lastig, ja ik houd van gezelligheid..

Het hoeft niet perse een hele goeie zin te zijn, een paar goeie kernwoorden mag ook als je dat makkelijker vindt.

De combinatie van sport, vrijetijd en.....hoe zal ik dat samenvatten in één zin he....sport doe je in je vrije tijd, dan ga je even lekker tennissen uh....

Een paar woorden is ook goed...

Sporten in combinatie met.....lastig hoe kan ik dit nu zeggen in één zin. Waarom ga je sporten...omdat je het leuk vindt en tijdverdrijf is en omdat je slank wilt blijven en onder de mensen zijn, het is een combi van sporten en gezelligheid, maar hoe krijg ik dit in één zin?

Ik vind het wel goed gezegd, het is duidelijk wat de kernpunten zijn wat bij jou zou aansluiten.

En ik vind sfeer gewoon bepalend voor je sport, als wij gingen volleyballen en we kwamen in een zaal met een houten vloer en zo dan hadden wij er al geen zin meer in. Ten eerste is duiken al heel slecht met een houten vloer en je doet wel je spel want je wilt gewoon winnen maar ik vind dat uiterlijk ook heel veel zegt.

Dus eigenlijk lekker sporten met een lekker biertje of wijntje erna en daarna voldaan naar huis.

Net zei je trouwens als je ging zoeken dat je dan ook via internet zou doen, vind je het dan belangrijk hoe de websites eruit zien?

Ja.

En hoe moeten ze er dan uitzien?

Gewoon lekker makkelijk en toegankelijk, ik noem maar wat...ga al eerste kijken naar de prijs en vind er in Voorhout niet een maar wel in Noordwijk, dan ga ik kijken hoe ver is het weg, hoe is de parkeergelegenheid en wat is de prijs. Een website ook met foto's, zodat je alles al gezien hebt voordat je er geweest bent, dat vind ik het belangrijkste aan een website....dat je al een indruk hebt voor dat je al weet waar het eigenlijk ligt.

En zodra je dat dan hebt gedaan, wat zijn dan de stappen erna om tot een besluit te komen voor een lidmaatschap? Ga je er eerst naar toe, of wat zou je doen?

Ik heb nu het gemak doordat mijn dochter tennist dat ik overal kom, ben er echt al wel een aantal tegen gekomen waar ik nooit lid zou willen worden, de mensen stonden mij al niet aan, een beetje kak. Weet je bv Zee en Duin in Katwijk daar hangt een sfeer van ons kent ons...zo gezellig, ja dat vind ik leuk ook als ik daar een stuk verder voor moet rijden, daar zou ik best lid willen worden want daar ken ik ook iedereen. Voor een nieuwe club kijk je eerst op de website en prijzen vergelijken, dat zou ik in ieder geval doen want daar ben ik wel gevoelig voor. Als je bv in je eigen woonplaats 400 moet betalen ietsje verder 300 en het ziet er ook goed uit dan zou ik liever een stukje verder rijden, terwijl ik in eigen dorp op de fiets zou kunnen gaan. Want ik denk dan namelijk...waarom voor exact hetzelfde gewoon 100 euro verschil.

Dan liever aan benzine?

Nee, maar als het er ook goed uit ziet, ik vind Oosthout gewoon geen leuke club, ik weet het niet ik vind de banen niet fijn, het zit ook niet lekker in elkaar als je aankomt hebt je banen aan de zijkant waar je als supporter ook niet lekker zit, ik vind S.V.V. veel leuker, de sfeer die er hangt maakt ook het verschil en ik denk dat dat leden trekt.

En hoe zou jij bereikt willen worden, stel je voor je bent nog geen lid, hoe zou jij dan benaderd willen worden met welke middelen of zou je het helemaal niet benaderd willen worden?

Nee dat doe ik zelf wel, als ik er via de website niet uit kom ga ik bellen, dus nee ik hoe f niet benaderd te worden, is een geheel vrijblijvende keuze en dan heb ik geen zin om uit te gaan.

Nee ok, maar stel je bent nog niet overtuigd of je gaat tennissen, hoe ben je dan over de drempel te krijgen.

Ik denk dat bekende mensen dat zouden moeten zijn, als de voorzitter bijvoorbeeld een oude schoolvriendin is dan zou ik daar misschien voor kiezen. Dan denk ik oh dat is een gezellig mens en die zou mij kunnen overtuigen om te gaan tennissen.

Nog meer redenen hoe je over bent te halen om te gaan tennissen in plaats van een andere sport?

Ik heb altijd aan teamsport gedaan...dat is heel gezellig, maar dan kom je zelf niet altijd tot je recht. Als er bv een paar uit je team lopen te klooiën en daar verlies je door ,terwijl je zelf voor je gevoel gespeeld hebt. Dus ik ben een beetje klaar met teamsporten en dan denk ik tennis is puur voor jezelf. Dat is je eigen prestatie dat is je eigen kunnen of als je dubbelt met z'n tweeën. Tijdens het volleyballen hoop gezeur gehad en met tennis heb je dat niet, dan kun je hooguit boos op jezelf worden.

Maar stel het ligt nog in het midden of je gaat tennissen, en er is een open dag zou dat iets zijn wat je bijvoorbeeld triggert om te gaan doen, of dat een bekende het aan je vraagt.

Ja zeker als de vriend van mijn dochter mij les wil gaan geven dan ga ik tennissen, dat is makkelijk voor mij, dat is iemand die al weet wat ik kan en weet tot hoe ver ik kan gaan dus bekende mensen mij ook wel over de streep kunnen trekken. Zeker voor bepaalde sporten, als er een volleybal team zou zijn die aan mij zou vragen ik mee wil doen en ik ken ze al vijf ga ik misschien wel weer volleyballen.

Ik denk dat ik nu genoeg verzameld hebt, weet niet of jij nog wat toe te voegen hebt.

Nee.

Interview potentieel lid Suzan

Uh, zou je jezelf heel even willen voorstellen? Wat is je naam, hoe oud ben je, waar woon je?

Nou, ik ben Suzan van den Berg, 22 jaar, ik woon in Voorhout.

Ok, en ben je ooit lid geweest van een tennisvereniging? Heb je ooit getennist in je leven?

Uh, ik heb wel is getennist ja, maar meer recreatie dan. Op school, met sporten, sportlessen gehad wel.

Oh, beetje erbij zeg maar. En heb je verder nog sporten gespeeld?

Uh, voetbal heb ik heel lang gedaan, 10 jaar. Uh, anderhalf jaar basketbal en verder draaide ik lekker mee met sporten.

En deed je dat in Voorhout altijd?

Ja, beiden in Voorhout, en dan nu sportschool.

Ok, helemaal goed. Nou, we gaan twee onderwerpen ga ik met je behandelen. De eerste is wat algemener, wat zijn de sleutelfactoren voor succes voor tennisverenigingen. Dus in het algemeen wat jij denkt wat een vereniging succesvol maakt. En daarna gaan we kijken naar mocht jij lid willen worden van een tennisvereniging, wat verwacht je allemaal terug? Wat zijn je behoeftes daarbij?

Dus nou, de eerste vraag die er dan bij zit. Wat denk jij dat de verschillen zijn tussen succesvolle tennisverenigingen en minder succesvolle tennisverenigingen?

Ok, nou uh, om te beginnen met succesvolle. Uh, ik denk dat het belangrijk is dat je je altijd meteen welkom voelt op een vereniging, dat je, uh, ja, goed ontvangen wordt en vooral als je net op tennis gaat dat je begeleid wordt. Dat je leuk voorgesteld wordt aan andere waarmee je samen zou gaan tennissen. En uh, ja, les inhoudelijk dat het gewoon goed is. Dat je, uh, op een leuke manier het spelletje goed kan leren. Als je een fanatiek persoon bent dat dan daar een beetje op ingegaan wordt en als je gewoon echt voor recreatie komt, dat daar ook rekening mee gehouden wordt. En uh, de tijden om te tennissen, niet te vroeg, niet te laat. Dat daar rekening mee gehouden moet worden.

En bij dat welkomstgevoel, jij zegt dan word je een beetje begeleid, hoe zie je dat voor je?

Uh, dat je een rondleiding krijgt, denk ik. Van kleedkamers, de kantine, de velden en als er faciliteiten zijn, hoe en of je die mag gebruiken. De douches, of ik weet niet of er dan ook tennisrackets zijn die je mag lenen ofzo, of dat je zelf voor voorzieningen moet zorgen. Dat het allemaal duidelijk wordt zeg maar. Ja en wat denk ik ook voor succesvolle vereniging is, is dat het een leuke prijs is zeg maar, de contributie.

Ja, en had je nog meer dingen wat een vereniging succesvol maakt?

Uh, nou ik denk zelf dat ook activiteiten het leuk maakt. Dus uh, een slotfeest bij wijze van. Zoals hier bij de voetbalvereniging hebben we bijvoorbeeld de Foreholte veiling, zulke activiteiten. Dat je in ieder geval buiten het tennissen zelf dat je ook de andere mensen kan leren kennen bij wijze van, op de vereniging. Dat is wat een vereniging leuk maakt. Dat je de

mensen kent en dat je dan ook echt voor die mensen komt. Ik denk niet dat je bij een vereniging gaat als je de mensen niet leuk vindt om mee te tennissen, en de omgeving.

Nee, ok, denk je nog meer dingen dan deze vier punten?

Nee, kan ik zo even niet bedenken.

Nee, ok, helemaal goed. Dan ga ik deze even opschrijven.

Ok, nou, deze vier heb je aangegeven. Zou je deze willen rangschikken naar degene die je het meest belangrijkst vindt en degene die je het minst belangrijk vindt? En uitleggen waarom.

Ja, uh, ik denk het meest belangrijk welkomstgevoel. Omdat bij mij zelf vind ik de eerste indruk van iets belangrijk, zeg maar. Hoe je ontvangen wordt door zijn het teamgenoten of trainers, coaches of het kantine personeel. Ik denk dat dat voor mij zou het uitmaken hoe ik ontvangen word om de keuze te maken welke ik bekijk. Ik heb dan bijvoorbeeld ik ben laatst dan bij de sportschool gegaan, daarbij ben ik heel goed begeleid en heb ik een schema gekregen en waren ze allemaal heel vriendelijk, en dat had mij wel doen nadenken van nou, dit is wel een sportschool waar ik mezelf ook elke week zie sporten. En dat zou bij een tennisvereniging hetzelfde zijn. Als ik graag wil tennissen en ik voel me meteen welkom, dan, dat scheelt al de helft.

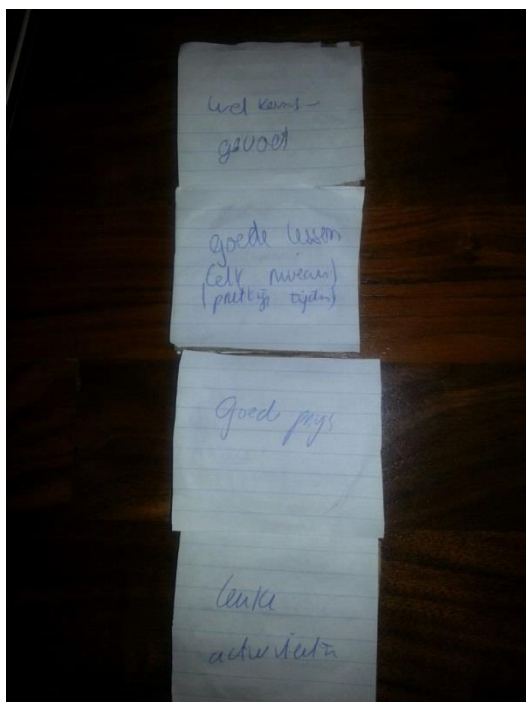
Ja, als je in het diepe wordt gegooid dan..

Ja, ik wil het dan niet zelf uit moeten zoeken. Want ik denk dat dat ook niet een verenigingsgevoel met zich mee geeft dan. Dan kan je ook weer het balletje doorgeven als je zelf ziet dat er nieuwe mensen dat je dan zelf ook goed kan vertellen hoe een vereniging in elkaar zit en waar je op moet letten en dat soort dingen. En dan goede lessen, en inderdaad elk niveau. En prettige tijden dat is altijd fijn, dat je het gewoon naast een werkleven kan inplannen en dat het dan leuk blijft, zeg maar. Het moet niet als een verplichting gaan voelen van ik moet dan pas om 9 uur terwijl je dan misschien al helemaal ingekakt op de bank zit. Dat zou ik zelf niet prettig vinden. En het is natuurlijk wel heel leuk om ook nog iets te kunnen leren als je voor een sport kiest. In ieder geval er wat uit kan halen wat je eruit wil halen, daarom goede lessen. Nou, de prijs vind ik ook belangrijk. Het moet niet te gek worden qua prijs omdat het anders gewoon niet meer aantrekkelijk is om een sport te doen. Want dan kan je bij wijze van net zo goed zelf, ik bedoel hardlopen is gratis.

Ja, dus je zou dat ook wel een beetje vergelijken als je op zoek gaat. Van joh, hoe duur is het daar en hoe duur is het hier.

Ja, daar zou ik wel naar kijken, ja, ja. En ik zou ook daarbij opletten van waar het is, zeg maar. Of de ligging goed is. Want ik zou zelf niet ervoor kiezen om bijvoorbeeld in Noordwijk terwijl ik in Voorhout woon, naar een tennisvereniging te gaan. Dan ga je toch automatisch vaak wel in het dorp. En als je misschien maar 1 of 2 keuzes hebt, dan zou ik die afwegen.

En leuke activiteiten, voor de samenhang, dat je dezelfde sport beoefend en dat je dan leuke dingen met elkaar kan doen, op de vereniging. Ja, dat lijkt mij wel leuk.



Figuur 17

Sleutelfactoren voor succes potentieel lid Suzan

(Welkomstgevoel, goede lessen (elk niveau en prettige tijden), goede prijs en leuke activiteiten.)

Zo, de sleutelfactoren voor succes hebben we gehad. Uh, stel je zou nu op zoek gaan naar een tennisvereniging, in welke behoefte van jou dient deze dan te voldoen? Het kan best wel overlopen met wat je hier al gezegd hebt.

Nou wat ik net noemde, de ligging. Ik wil zeg maar niet, ik vind het zelf een heel krom iets dat je misschien 5 kilometer moet fietsen voordat je gaat tennissen. Omdat ik zelf dan geen auto heb, en dan openbaar vervoer naar een sport toe vind ik al helemaal rampzalig. Dus ik zou zeg maar dat erbij toe voegen, dat de ligging goed moet zijn. Wat mij ook wel triggert is bekende mensen die ik in mijn kring ken, of die dan ook bijvoorbeeld op de tennisvereniging zitten. En zelf kan ik wel heel veel waarde hechten aan hoe die zelf de vereniging ervaren. Want dat is natuurlijk eigenlijk uit de eerste hand horen hoe het is en daar zou ik wel veel, ja dat kan mijn keuze wel gemakkelijker of juist moeilijker maken. En dan kan ik daar zelf punten uithalen die ik dan belangrijk vind.

Ok, en je zei ook al inderdaad dat welkomstgevoel, dat vond je zelf heel belangrijk. Dat is ook wel een belangrijke behoefte die je hebt. En goede lessen dan, die aansluiten op jouw tijden.

Ja, en op mijn niveau.

Ja, en je doel van de lessen.

Ja, precies. Stel nou ik was van jongs af aan op tennis gegaan, dan groei ik zeg maar met het niveau mee. En nu kom je dan ineens, stel ik zou erop gaan als 22-jarige, ik kan eigenlijk niet tennissen. Dat durf ik hardop te zeggen. En wat dan? Want je kan niet meteen denk ik ergens

instromen of dat daar wel mogelijkheden zijn, dat er dan iemand met je meedenkt. Nou, wat zou je graag willen? Dat je ook nog wel een keer leuk bij wijze van een competitieronde mee kan draaien.

Heb je nog meer behoeftes?

Nee, denk het niet, nee.

Nou dan ga ik het nu even op een andere manier vragen, misschien dat je dan op meer dingen komt. Nou, stel, je betaalt je lidmaatschap, wat verwacht je hier allemaal voor terug te krijgen?

Naja, de voorzieningen als de kleedkamer, kunnen douchen. Als je wilt, dat je twee keer in de week de tennisbaan kan gebruiken. Dus twee keer bij wijze van anderhalf uur oefenen op de baan.

Ja, dat zit er eigenlijk standaard in. Gewoon altijd wanneer je wilt, maar de baan moet natuurlijk wel vrij zijn.

Oh ok, ja. Dus het is niet dat je per zoveel lessen ofzo uh....

Nee, les is dat wel. Je betaalt natuurlijk wel voor een pakket lessen. Maar als je gewoon lid wordt van een vereniging, dan mag je gewoon elke dag, avond, wanneer je wilt, mag je tennissen.

Ok, ja dat is wel fijn dan.

Ja, dat heb je overal dus dat uh.. Wat verwacht je nog meer terug?

Dat de keuze er is dat als je er even de kantine in wil duiken, dat dat kan. Bij wijze van elke avond, dat je nog even een bakje thee ofzo kan doen.

Heb je verder nog behoeftes met betrekking tot die kantine?

Nee, ja, leuk muziekje, gezellige sfeer zeg maar. Maar daar kan je natuurlijk niet echt voor zweren.

Nee, maar het kan natuurlijk wel zijn dat dat een behoefte is die je hebt.

Ja, nou het zou wel aantrekkelijker zijn, ja.

Verwacht je nog meer dingen terug? Of is dit eigenlijk wel wat je terug zou verwachten? We hebben ligging, bekende mensen, welkomstgevoel, goede lessen, dat je van de faciliteiten gebruik kan maken, mogelijkheid tot de kantine en gezellige sfeer bij de kantine.

Ja, ik denk dat dat het wel is.

En stel je gaat op zoek naar een tennisvereniging, wat is dan de eerste stap die je zet?

Op internet kijken, op websites.

En maakt het dan nog uit hoe de website eruit ziet?

Ja, moet overzichtelijk zijn. Je moet meteen zeg maar gewoon een kader van openingstijden bij wijze van, contactformulier, prijslijst en dat soort dingen.

Zou dat je keuze beïnvloeden ook, als je bij wijze van dat niet snel zou kunnen vinden?

Uh, ik ben zelf wel een fanatieke zoeker, dus ik vind vaak wel mijn antwoord. Maar als het echt niet voor de hand ligt dan, dat dempt wel af, ja. Maar dan zou ik er weer voor kiezen, als dat mogelijk is, om een telefoonnummer te bellen daarover en het vragen.

En je zei net ook al even aan bekende mensen vragen inderdaad. Want zou je lid kunnen worden van een vereniging waar nog geen bekende mensen bij tennissen? Of zou je echt samen met iemand lid willen worden?

In het geval van tennis zou ik het leuk vinden om samen te doen. Ja, om dan echt gezelligheid te creëren van een hobby delen met een vriendin bij wijze van.

Ja, en hoe zou jij bijvoorbeeld door tennisverenigingen overgehaald kunnen worden om bij hun te gaan tennissen?

Nou voor nu vallen ze mij eigenlijk niet op. Omdat je zeg maar, zoals verenigingen als Foreholte, handbal en voetbal, die maken ook reclame, voor mijn gevoel meer. En ik weet dan niet of STV mij dan misschien niet bereikt.

S.V.V.

Of die mij dan misschien niet bereikt, in het dorp. Want je ziet de naam Foreholte best wel vaak langskomen en daardoor is het bij mij nooit zo in the picture.

En hoe zou je het leuk vinden om bereikt te worden? Via welk middel bijvoorbeeld?

Uh, ja, Facebook zou bijvoorbeeld een goed middel zijn. Een keer een open dag of iets, kom is kijken hoe het je bevalt, ja of nee. Proefles. Zulke aanbiedingen. Of gewoon ook inderdaad feestjes die wat minder exclusief zijn voor de tennis alleen maar dat je de sfeer kan proeven. Want de tennissers komen daar waarschijnlijk dan toch wel op af.

Ja, die gaan natuurlijk altijd wel. En dan leer je natuurlijk ook de mensen kennen, en dan kan je denken, joh dit lijkt mij wel uh..

Ja, precies!

Uh, zou je deze nu ook willen categoriseren naar twee stapels. De ene is noodzakelijk, dus wat je noodzakelijk vindt om te hebben. En de ander is nice to have.

Uh, noodzakelijk vind ik het welkomstgevoel. Moet dat dan ook weer van minder naar meer?

Ja.

Ok, dan moet ik even nadenken.

Je kan ook zeggen, joh, ik splits eerst in de stapels en dan kijk ik even ernaar.

Ja dat is een goeie.

Ik denk toch het welkomstgevoel weer voorop. Omdat ik dat gewoon, hoe zeg je dat, het plaatje van hoe een vereniging zich voor moet doen, waardoor ik vind dat ik daar dan wil gaan spelen. Dan de ligging, op ligging zou ik echt een vereniging kiezen. En dan afwegen welke het meest

in de buurt zijn en dan verder kijken naar de andere punten die ik belangrijk vind. Zoals bijvoorbeeld dan dat je gewoon de faciliteiten kan gebruiken. Nou, dat is vaak wel. En de inhoud van de lessen, de tijden en het niveau.

En bij faciliteiten, had je dan nog bijzondere dingen? Zoals je zei kleedkamer, kantine inderdaad.

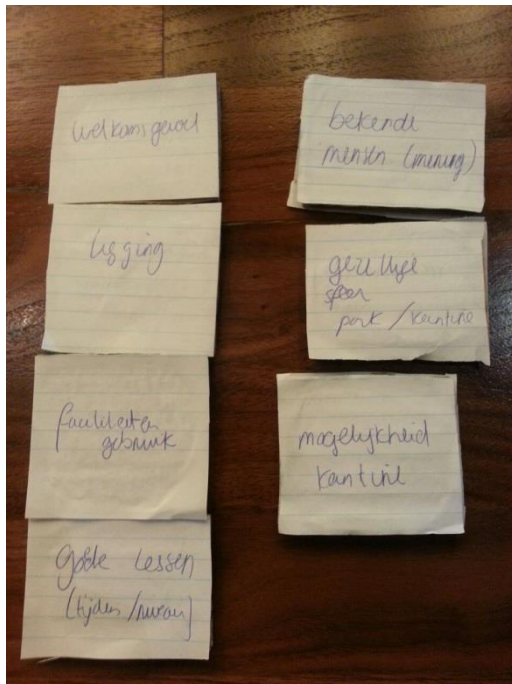
Ja, en het gebruik van douches. En dat je dan niet 3 uur in de rij hoeft te staan bij wijze van voordat je kan douchen. Dus dat het wel gewoon ruim opgezet is. Dat is zeg maar must have. En dan nice to have, dan vind ik het belangrijkste toch wel de bekende mensen, omdat ik toch wel waarde hecht aan de mening van hun over de vereniging. En daarbij komt dan automatisch de gezellige sfeer. En dat vind ik gewoon heel leuk van op een vereniging zitten. En dan inderdaad de mogelijkheden in de kantine. Ik weet niet of er dan ook bijvoorbeeld ruimte is dat je als je als lid zeg maar inspraak kan hebben in bijvoorbeeld meedenken over hoe de kantine leuker aan te kleden ofzo.

Ja, er zitten natuurlijk wel pachters in. Maar je hebt wel altijd ledenvergaderingen waarbij je als lid zijnde heel veel mag inbrengen. En je hebt ook vrijwilligers zodat de tuintjes worden gedaan. Je kan ook zeggen, joh, ik wil graag de vrijwilliger zijn die de bloemetjes in de kantine doet als je dat leuk vindt. Dus dat is dus bij een vereniging, je hebt heel veel vrijwilligerswerk wat je zou kunnen doen.

Ja, dat vind ik zelf altijd wel leuk. Dat past dan ook bij de mogelijkheid kantine, dat als je iets opmerkt, dat het dan daar daarover een keer tegen iemand kan hebben. Misschien in de vorm van een ledenvergadering een keer bijwonen. Zelf ben ik wel zo'n persoon die af en toe wel gewoon een beetje het leuk vindt om ergens in te mengen.

Dus ook een beetje het betrokken gevoel?

Ja, als dit allemaal, zeg maar wat hier nu op tafel ligt, aan bod komt. Dan zou ik dat automatisch ook gaan doen. Omdat je je dan wil inzetten voor de vereniging waar ik lid van ben. Dat saamhorigheidsgevoel, als ik dat niet heb dan zou ik dat ook niet doen.



Figuur 18

Behoeftes potentieel lid Suzan

(Linker stapel noodzakelijk: welkomstgevoel, ligging, faciliteiten gebruik en goed lessen (tijden en niveau). Rechter stapel nice to have: bekende mensen, gezellige sfeer park en kantine en mogelijkheid kantine.

Dan komen we alweer bij de laatste vraag, om erachter te komen wat voor positionering perfect staat op jouw behoeftes. Hoe zou jij een tennisvereniging positioneren die perfect aansluit daarop? Weet je wat ik bedoel met positionering?

Nee, daar zou ik graag een beetje uitleg van willen.

Je kan als bedrijf of organisatie een positie innemen in de markt waarbij je je onderscheidt met de concurrenten, waarbij je aangeeft nou daar zijn we sterk in, dit is onze kernwaarde. Dus het zijn eigenlijk 1 of 2 zinnen waar je kernwaardes in staan. Als je het lastig vindt om zinnen te doen, dan kan je ook zeggen nou in ieder geval dit moet erin staan, dit moet erin staan en dat moet erin staan. Want stel jij zou zeg maar die zinnen lezen dan denk jij nou daar zou ik lid van willen worden.

Nou dan denk ik eigenlijk als eerste aan flexibiliteit. Want als je inderdaad elke avond zou kunnen en mogen tennissen, dat daar dan flexibele regelingen in zijn. Dat iedereen aan bod zou kunnen komen. Stel het is wat drukker of iets, dat er dan bijgesprongen wordt door begeleiders of trainers of iets. Dat je dan alsnog niet voor niks komt zeg maar. Een soort van bij wijze van speelgarantie. Dat als je die avond in plant, dat je dan ook echt terecht kan.

Zou er verder iets in moeten staan wat je zou willen lezen? Je komt op een website, je zegt daar kijk ik als eerst naar. Nou, kijk dan staat er 'over S.V.V.'. En wat zou erin staan, wat zou je graag willen lezen?

Ja, dan kom ik toch weer terug op dat welkomstgevoel. Dat binnenhalen van leden zeg maar, dat ik meteen overtuigd ben van nou dit is wel een club die bij mij aan zal sluiten. En dat is dan

inderdaad dat alles eigenlijk goed geregeld is. En dat je bij wijze van meteen aan de slag kan, dat je om de tafel kan zitten om alles rond te krijgen. Dat je zeg maar niet het volgende nummertje bent. Het is niet erg om later een nummertje te worden, want dan ken je zelf alle wegen in de vereniging. Dan is het niet erg meer, maar als je maar goed binnengehaald wordt.

Nou helemaal goed! Dan wil ik je bedanken!

Graag gedaan!

Verbatims interviews potentiële leden die op dit moment lid zijn van een andere tennisvereniging in de Bollenstreek dan tennisvereniging S.V.V. Deze interviews betreffen de volgende respondenten: Christel (26), Paola (48), Daan (24) en Rob (31).

Interview potentieel lid Christel

Zou je je zelf kunnen voorstellen? Hoe oud ben je? Waar woon je?

Ik ben Christel van kampen, ik ben 26 jaar en ik woon in Voorhout

Ok, en momenteel ben je lid van een tennisvereniging?

Ja, van Oosthout in Voorhout.

En hoelang ben je daar lid?

Daar ben ik nu 3 jaar lid van.

Ok.

En daarvoor was ik even lid van S.V.V. en daarvoor weer van Oosthout, ik heb ze allebei gehad.

Ok. Nou het interview wordt uiteindelijk uitgetypt, dan stuur ik het naar je toe. Dan kan je het even doorlezen en een akkoord geven. Dus als je iets verkeerd geïnterpreteerd vindt, dan kan je aanpassingen doorgeven.

De onderwerpen die we gaan behandelen, eerst is het is het iets wat algemener, daarna heb ik meer vragen over jouw mening en jouw behoeften. Het eerste onderwerp dat ik wil behandelen zijn de sleutelfactoren voor succes voor tennisverenigingen, en daarna echt kijken naar jouw behoeftes ten aanzien van een lidmaatschap. Dat zijn de twee onderwerpen die we doen.

Nou dan begin ik met de sleutelfactoren voor succes, daar wordt eigenlijk mee bedoeld, wat zijn nou de kernfactoren die ervoor zorgen dat een tennisvereniging succesvol wordt. De vraag hierbij is: uh, wat zijn de verschillen tussen succesvolle tennisverenigingen en niet succesvolle tennisverenigingen. Wat onderscheidt ze nou, denk jij? In het algemeen. Dus niet wat jij persoonlijk vindt maar in het algemeen.

Ok, uh ja gezelligheid maar dat is lastig want dat is voor iedereen is dat anders, gezellig. Want was is er gezellig in een tennisclub. Denk dat uh, je kantine, je clubhuis daar heel veel in kan doen.

Dus gezellige clubhuizen?

ja, je komt op sommige tennisclubs en dan is het zo'n kille, ja waar alleen een bar staat en dat is het. Daar blijf je dan minder lang hangen, ja, en ja, en als het wat gezelliger eruit ziet dan maakt het wel dat je wil blijven denk ik. Uh, ja, je wat voor ondergrond je hebt denk ik. Want als je een ondergrond hebt waar je het hele jaar door op kan spelen, dat is ook, maakt ook succesvol denk ik. Uh, want anders gaan mensen in de winter ergens anders tennissen en dan denken ze hé, het is ook wel leuk hier en dan blijf ik hier spelen.

Ok, wat denk je nog meer? Je kan bijvoorbeeld ook zelf even in je hoofd halen: ok, nou deze vind ik succesvol, en deze niet, wat zie ik daar voor verschillen tussen. Misschien dat je dan meer ideetjes krijgt.

Ja, uh lastig.

Ja is lastig. Maar het heeft natuurlijk wel zijn redenen dat de ene succesvoller is dan de ander.

Ja, ook uh, hoeveel jeugd of hoeveel senioren je hebt, denk ik. Als je goeie jeugd, veel doet met de jeugd dan blijven ze ook langer hangen en dan blijven ze ook als je volwassen zijn en, zo door.

Uh,

Het kan ook dat je denkt dat het hier bij blijft. Je hebt gezellig clubhuis, ondergrond waar je het gehele jaar op kan spelen en focus op de jeugd.

Ja, misschien kom ik gaandeweg nog op iets.

Ok, nou dan houden we het nu even bij deze. Ik ga ze nu even opschrijven.

Zo, dan ga ik je ze nu even geven. Dan ga ik het nog één keer op een andere manier vragen want misschien dat je dan op andere ideetjes komt. Wat maakt een tennisvereniging succesvol?

Uh, nee. (respondent denkt na). Nee, ik blijf bij deze.

Helemaal goed. Dan wil ik je daarna vragen: wil je deze rangschikken naar wat jij het meest belangrijk vindt. Dus degene die jij persoonlijk het meest belangrijk vindt bovenaan leggen en degene die je het minst belangrijk vindt onderaan. En wil je hierbij hardop denken.

Ja, dat wil ik. Nou, ik vind echt het clubhuis en de horeca eromheen echt het belangrijkste denk ik.

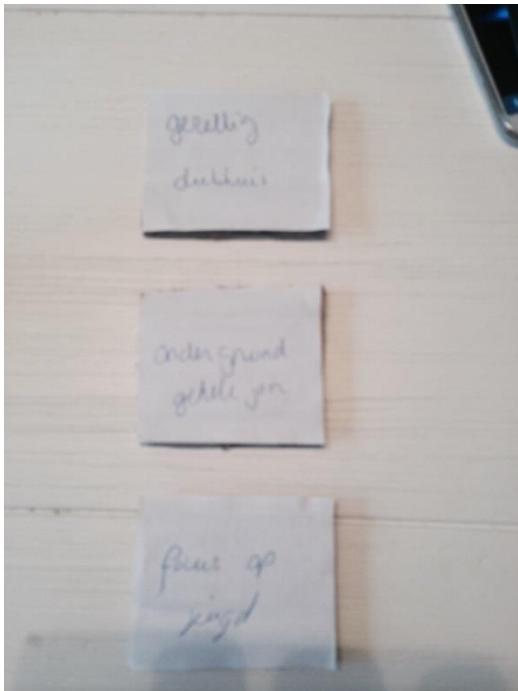
Omdat?

Uh, omdat, omdat tennis naast de baan, op de baan, is het ook nog een hele sociale sport daarnaast. Want bij bijna geen enkele andere, uh sport, ga je daarna nog met je tegenstanders zitten, of, dat is bij tennis wel heel erg. Dat is zeg maar een ongeschreven regel. En uh, ja, als je dan in een gezellig clubhuis zit met mensen die het ook leuk vinden om, om je te bedienen en waar je het, ja, uh, ja dat vind ik gewoon belangrijk. Daarnaast zou ik uh, ja, ik vind het heel belangrijk om het hele jaar door te kunnen tennissen dus, zou ik voor een tennisvereniging gaan waar de ondergrond dus, waar ik het hele jaar zou kunnen spelen. Dus voor mij is dan die ondergrond belangrijk. En, ja, die jeugd, ja je wil toch dat je veel mensen op de baan heb. Dat het ernaar uitziet dat het een drukke club is. Uh, ja overdag is er dan veel jeugd en s 'avonds wisselt dat af naar volwassen. Dus, ja dat is dan mijn rangschikking.

Dus je vindt het ook wel leuk als het een beetje leeft?

Ja.

Ok.



Figuur I9

Sleutelfactoren voor succes potentieel lid Christel

(Gezellig clubhuis, ondergrond gehele jaar, focus op jeugd.)

Dan gaan we nu naar de behoeftes ten aanzien van een lidmaatschap. Het kan natuurlijk dat dit een beetje overloopt met hetgeen dat je net heb gezegd, maar dat geeft niks. Dat maakt niet uit. Uh, maar stel je zou nu op zoek gaan naar een tennisvereniging, uh in welke behoefte van jou dient deze vereniging te voldoen?

uh, (respondent denkt)

Welke behoeftes heb je?

Of maakt dat niet uit, kan je overal lid worden?

Naja, als mijn vrienden er zijn. Tenminste als er mensen zijn die ik ken waarmee ik kan tennissen. Uh, ja en wat ik net zei: waar ik het hele jaar lid kan zijn. Dat was het denk wel zo'n beetje, ik ben niet zo'n moeilijke.

Ok, uh, en hoe zou je op zoek gaan naar een vereniging? Wat is de eerste stap die je zet?

Uh, ja navragen bij mensen die daar zitten. Uh, ja, op internet kijken denk ik.

Uh, ok, naar de website kijk je dan?

Ja.

Ok, heeft de website denk je invloed op jouw keuze?

Uh, ja dat denk ik wel. Als er ook foto's erop zetten en het een beetje actueel houden enzo, uh, over toernooitjes dingen schrijven, ja dan krijg je toch wel meer beeld van, ik denk dat dat wel meehelpt in, als ze alleen maar neerzetten, de openingstijden en dat soort dingen dan ja. Dan denk ik wel dat de website toegevoegde waarde heeft aan een club ja.

Ok. En daarna? Je zou navragen, je kijkt op de site. Zou je nog meer doen?

Uh, ja. Nee denk het niet. Misschien tijdens open toernooien, dan kom je natuurlijk ook op heel veel clubs. Kijk als je dan een beetje, rond gaat kijken van oh nou hier zou ik het ook wel leuk vinden of, uh ja dat is eigenlijk ook een beetje navraag doen natuurlijk.

Ja, maar dan zie je het natuurlijk ook echt. Maar ok, wat hoort er volgens jou nou allemaal tot een lidmaatschap? Jij betaald het geld, wat hoort daar allemaal bij?

Uh, ja, een beetje service. Dat de, het park er een beetje leuk uitziet. Uh, ja leuk uitziet dat is een beetje vaag. Maar dat de banen goed onderhouden worden. Uh, dat er tafeltjes en bankjes staan zodat er mensen kunnen komen kijken. Dat het uh, ja barpersoneel je zo goed mogelijk helpt. Want je komt wel eens op clubs dat dat echt dramatisch is. Dat is dan vooral met vrijwilligers enzo, het is natuurlijk ook wel lastig. Je hebt niet overal dat de horeca, er ook een rol in speelt. Terwijl ik wel vind dat dat een belangrijke rol is omdat het zo'n sociale sport is. Uh, Wat hoort nog meer bij een lidmaatschap?

Ja, ik vind eigenlijk dat je altijd de baan op kan. Maar ja dat is een beetje lastig omdat het soms ook druk is. Maar wel dat je voorrang heb, op mensen die niet lid zijn. Qua baanbezetting dan denk ik.

Verwacht je nog meer terug?

Uh.

Want je gaf zelf aan dat je open toernooien bezoekt, verwacht je dit ook terug van je eigen vereniging?

Uh, ja. Ja dat is wel, dat hoort er wel een beetje bij denk ik. En ook clubkampioenschappen, dat is ook een toernooitje voor je eigen vereniging. En dat er ook echt dingen worden georganiseerd dus ook inderdaad open, maar ook tussendoor een keer, met kerst bijvoorbeeld. Zo'n toernooitje dat je andere mensen ook leert kennen op je club. Je hebt heel vaak je eigen groepje waarmee je dan gaat. Terwijl er misschien meer mensen zijn waarmee je zou kunnen tennissen, die het zelfde niveau hebben. Waarvan je er nu helemaal niks van weet.

Ok, we hebben nu bekende medespelers, het hele jaar lid kunnen zijn, banen goed onderhouden, bankjes voor de toeschouwers, goed barpersoneel, voorrang op banen op niet leden en toernooien en evenementen. Verwacht je nog meer terug dan dit?

Nee, dit was het wel zo'n beetje.

Ok, gebruik van faciliteiten vind je denk ook wel handig, dus die zet ik er ook maar bij.

Ik ga deze punten weer allemaal opschrijven.

Uh, deze mag je nu ook indelen maar ik wil vragen of je ze eerst wil categoriseren naar een stapeltje noodzakelijk en de andere stapel nice to have.

Ok. Uh, noodzakelijk. Banen goed onderhouden, dat vind ik noodzakelijk.

Omdat?

Ja, omdat als je slechte banen heb met kuilen erin of heel veel, met herfst bijvoorbeeld dat er allemaal bladeren op liggen. Dat je eerst een half uur bezig ben om dat allemaal goed te krijgen, dat vind ik, ik vind dat dat er bij hoort dat zij dat dan doen. De eigenaren van het park. Uh, ja bekende medespelers, noodzakelijk. Uh, ja wel om het op te starten denk ik. Om, naja op zich je maakt wel snel. Die laat ik toch nog even in het midden. Uh, nou toernooien en evenementen vind ik ook noodzakelijk. Uh, omdat je daardoor in contact komt met andere mensen en uh, ja zo houden ze je toch een soort, ja, erbij en zie je ook dat zij er ook moeite voor doen om jou te houden zeg maar. Als lid. Uh,

Dat vind je wel fijn als je dat merkt dat ze er moeite voor doen?

Ja. Want anders denk ik van nou, misschien is het bij een andere club dat het wel gebeurt, dan ga ik liever daar naartoe.

Uh, en ik vind dat in ieder geval de keus er moet zijn. Dat je ervoor kan kiezen, zeg maar. Er zijn ook heel veel mensen die het gewoon best vinden om een avondje te tennissen en dat is het. Maar uh, ja. Ik vind het belangrijk dat die keus er is, dat je wel wat kan gaan doen. Uh, ja gebruik faciliteiten had ik net niet genoemd maar die vind ik wel noodzakelijk. Is wel lekker als je overal gebruik van kan maken. En, bankjes voor toeschouwers, bedoel ik meer, ja, dat niet alleen de banen goed worden onderhouden maar gewoon het hele park zeg maar, dat het er netjes uit moet zien. Uh, ja dat je gewoon inderdaad, je hoeft niet een tribune te hebben maar wel dat er gewoon zitplaatsen zijn. Uh, en ja dit is denk nice to have. Voorrang baan op niet leden, uh, ja het komt namelijk niet zo heel veel voor dat introduce es worden meegenomen ofzo, dus dat valt dan nog mee. Maar ik vind wel dat ja, jij betaald er het hele jaar voor, en ja. Vind ik wel dat dat ja. Dus.

Uh, het hele jaar lid. Dat vind ik dus belangrijk, dat hoeft niet voor iedereen.

Dit is persoonlijk he.

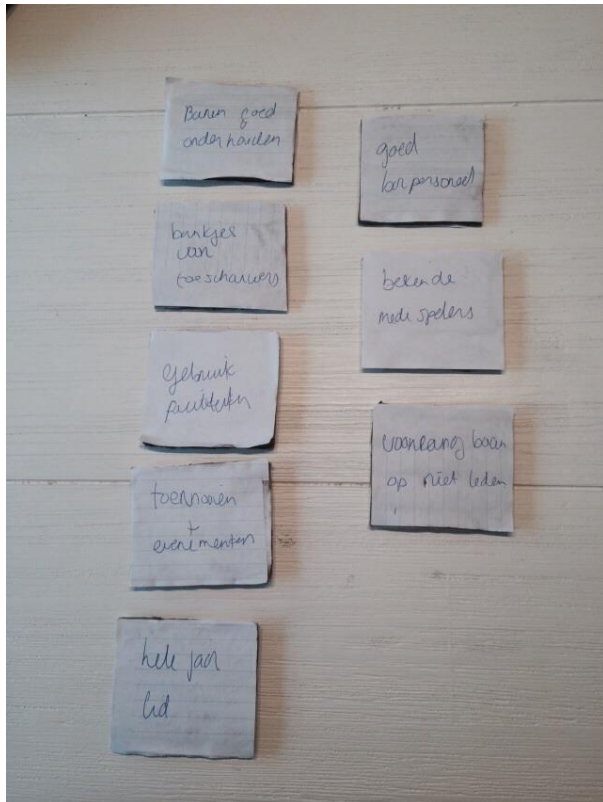
Oh dit wel. Ok. Uh, dan vind ik dat dus wel noodzakelijk het hele jaar lid want ik wil gewoon het hele jaar kunnen tennissen. En dan niet in de winter perse naar binnen moeten waar het dan veel duurder is. Uh, ja. Zo hou ik het.

Ok, zou je ze dan nu willen rangschikken naar belangrijkheid. Dus degene die je het belangrijkste vindt weer bovenaan.

Uh, banen goed onderhouden en bankjes voor toeschouwers bovenaan. Ja, daaronder gebruik faciliteiten, daaronder evenementen.

Ok.

En in dat andere rijtje goed barpersoneel bovenaan. Uh, ja omdat ik vind dat dat toch ook wel maakt dat je een gezellige avond kan hebben. Bekende medespelers daaronder. Uh, ja. Zo.



Figuur 110

Behoeftes potentieel lid Christel

(Linker stapel noodzakelijk: banen goed onderhouden, bankjes voor toeschouwers, gebruik faciliteiten, toernooien en evenementen en hele jaar lid. Rechter stapel nice to have: goed barpersoneel, bekende medespelers en voorrang baan op niet-leden.

Ok, weet je nog waarom je drie jaar terug gekozen heb om lid te worden van tennisvereniging Oosthout?

Ja, dat is toch omdat er toen de meeste bekenden daar speelden voor mij. Mijn vriendinnen gingen daar allemaal tennissen en ik kwam terug van een blessure. Ik dacht na, dan is het wel gezellig om daarbij te gaan.

Ok, en ben je er helemaal tevreden over je lidmaatschap bij Oosthout?

Uh, ja, eigenlijk wel.

En hoe komt dat?

Nou omdat uh, in al die dingen die ik net genoemd heb bij mijn prioriteitenlijst, als je zeg maar

die, daar wordt allemaal wel aan voldaan. Alleen kan de, uh, ja, de hoe het eruit ziet buiten en de banen daar kunnen ze nog wel een beetje beter in worden. Maar uh,

Wat dan beter? Hoe dan?

Uh, ja als er bijvoorbeeld iets kapot is dan duurt het best wel lang voordat er, voordat dat gemaakt wordt, of opgeknapt wordt, dan irriteer ik me soms dan wel aan. Bijvoorbeeld, de puntentelling bordjes, die zijn dan kapot geslagen of weet ik veel en dan duurt het zo twee maanden voordat het gemaakt wordt. En dan heb je gewoon een incomplete puntentelling bord en dat ziet er niet uit.

Ok, en hoe zou jij overgehaald kunnen worden om bij S.V.V. te gaan tennissen?

Uh, ik denk als het groepje waar ik nu mee tennis overgaat dat ik zo om ben, want bij S.V.V. tennissen ook heel veel mensen ik ken. En ik vind S.V.V. ook een hele gezellige club. Dus, ja het ligt echt aan mijn groepje.

Ok, en stel de groep zeg maar die twijfelt erover zou je dan juist aanmoedigen of aanmoedigen om te blijven bij Oosthout?

Uh, ik zal aanmoedigen om te veranderen. Omdat er bij S.V.V. wel meer leeftijdsgenoten zijn. Het is bij Oosthout of oud, of jong zeg maar. Niet echt onze leeftijd.

Ok, en denk je dat tennisvereniging S.V.V. dan ook aan jouw behoeftes zou kunnen voldoen?

Ja, dat denk ik wel. Want het heeft een leuke, ik vind S.V.V. een heel mooie omgeving hebben. De banen liggen mooi, en de bar ziet er leuk uit. Dus dat is allemaal wel goed.

Ok, het heeft alleen maar twee banen waar je het hele jaar op zou kunnen spelen.

Ja, dat is inderdaad wel het enige punt waarop ik zou afknappen.

Ok, uh, je hebt het eigenlijk al een beetje gezegd maar hoe denk je nu over S.V.V.?

Uh, ja goed. Ik hoor wel vaak van, dat het dan inderdaad dicht is. Ja, dat vind ik zonde. Tenminste daar zou dan wel meer op gescoord kunnen worden. Alleen laatste tijd niet meer gehoord hoor, dus ik weet niet hoe dat nu zit maar dat is wel een dingetje.

Ok, dan heb ik nog een laatste vraag. Uh, ik ben wel benieuwd welke positionering sluit perfect aan op jouw behoeftes. Weet je wat ik met positionering bedoel?

Nee.

Ok, nou positioneer is eigenlijk een kernwaarde waar jij je op focust als vereniging, waar je zelf sterk in bent en wat je uit naar buiten. Je gezicht en kernwaarde eigenlijk. Uh, stel jij zou daar een zin van moeten maken of een paar kernwaardes moeten noemen wat zouden die dan zijn?

Uh, ja dan zit toch gezelligheid bovenaan, denk ik.

Ok, zou je daar nog meer inzetten?

Jeetje, nou ik zou eigenlijk niet weten wat ik nog meer zoek. Ja gezellig staat gewoon bij mij

bovenaan.

Ok, heb je verder nog vragen of aanvullingen?

Nee.

Interview potentieel lid Paola van Bladeren

Zou je willen zeggen wie je bent, hoe oud je bent en waar je woont?

Ik ben Paola van Bladeren ben 48 jaar en woon in Voorhout.

En hoelang tennis je al?

Vanaf m'n negentiende, ik ben nu achtenveertig dus 29 jaar.

Zo dat is best lang, en nooit tussendoor gestopt? Of een keer geblesseerd geweest?

Nee.

Dat is mooi. En ben je altijd bij Oosthout lid geweest?

Ja.

Dat is al heel lang, dan ben je wel één van de trouwste leden denk.

Nou niet de langste maar wel heel lang in ieder geval.

Er zijn twee onderwerpen die wij gaan behandelen, de eerste is wat algemener, dat gaat over de sleutelfactoren tot succes, dus de kernfactoren die ervoor zorgen dat een tennisvereniging succesvol is. Daarna gaan we het hebben over jouw behoeftes en het interview gaat ongeveer 20 tot 30 minuten duren.

Dus nu een algemene vraag, wat denk jij wat zijn de verschillen tussen een succesvolle vereniging en een niet succesvolle tennisvereniging.

Geen betrokkenheid, niet luisteren naar je leden, teveel leden, te weinig leden denk ook, zie je vaak hé controversé uh verlichting. Uh openingstijden van de kantine dus de horeca eromheen. De nevenactiviteiten die georganiseerd worden, dat zijn er al een aantal die het verschil kunnen maken.

Ja, kun je nog een aantal dingen bedenken die een tennisvereniging succesvol maakt, je hebt dus als er geen betrokkenheid is of als er teveel of te weinig leden zijn dus eigenlijk een balans daarin, je moet naar leden luisteren, en goede verlichting hebben, de horeca moet goed zijn, de openingstijden zijn belangrijk en er moet genoeg georganiseerd worden.

Ja ik denk dat activiteiten wel het belangrijkste is.

Welke activiteiten denk je dan aan?

Nou wat ik bijvoorbeeld bij onze vereniging hoor is zijn de klaverjasavonden die heel gezellig zijn. Het racketspelken waardoor het voor iedereen toegankelijk wordt om te spelen omdat je elkaar moet bellen in plaats van dat je altijd met een vaste partner speelt, of dat je denkt ik ga gewoon naar de baan en ik zie wel wie er is. Dat heb je natuurlijk als je een goede betrokkenheid hebt met je vereniging, dan is het makkelijker om het tennispark te vinden.

Ja, en je noemt ook klaverjassen, dus denk je ook dat andere activiteiten bij een vereniging horen?

Ja zeker.

En waarom vind je dat?

Nou de vereniging brengt dan wat extra's naar de leden.

En moet dat dan puur voor de leden zijn of denk je ook voor mensen van buitenaf die geen lid zijn?

Uh ik denk in eerste instantie alleen voor de leden om een soort van saamhorigheid te creëren, iedereen wil toch ergens bijhoren.

Ja en dat is bij tennis toch altijd wel belangrijks iets, meeste mensen spelen tennis niet alleen voor de sport.

Nee zeker niet, het gaat ook om de gezelligheid want anders sta je op Wimbledon, je wordt lid van een vereniging omdat je daar hart voor hebt en dat je daar ook iets gezamenlijks zoekt.

Ja ok, dan ga ik deze punten nu opschrijven, ok en dit zijn dan de punten die je aangegeven hebt zou je die willen rangschikken naar hetgeen je het meest belangrijk vindt naar minder belangrijk, en wil je daarbij hardop denken.

Oh jee, even denken hoor, nou als je geen verlichting hebt kun je niet spelen 's avonds en ik speel altijd in de avonduren dus dat is voor mij wel een hele belangrijke. Dan komt goede horeca want ik houd van gezelligheid, want anders had ik wel op Wimbledon gespeeld en niet op Oosthout, dus dat is voor mij heel belangrijk. Een goed aantal leden, wij hebben echt periodes gehad dat het echt veel te druk was en ja dan moet je zo ontzettend lang wachten tja dat is het dan ook niet waard en zie je mensen ook weggaan. Dus teveel leden! En wat ik ook bedoel met teveel leden is dat er dan ook banen nodig zijn om les te geven en dan heb je er nog maar een paar over om vrij te spelen.

Dus beschikbaarheid van de banen moet ook goed zijn.

Juist, zou er ook nog wel een stukje betrokkenheid in willen, dan heb je de ledenvergadering bijvoorbeeld, alleen bij Oosthout is het natuurlijk zo dat het een partuculier eigendom is met een vereniging, dus die vereniging kan minder invloed uitoefenen op de dagelijkse gang van zaken op het tennispark.

Weet jij hoeveel leden er lid zijn van de vereniging en hoeveel niet, want dan hoeft je dus niet lid te zijn van de vereniging toch?

Nee dat valt samen met je KNLTB lidmaatschap volgens mij en dat zijn er best wel veel volgens mij.

Ja want anders kun je ook geen competitie spelen natuurlijk.

Nee, maar de vraag is natuurlijk of de eigenaar daar wel naar luistert, dus ik vind het een beetje schijn betrokkenheid. Hij luistert er niet altijd naar, dus dan kom je dus op naar leden luisteren. Genoeg nevenactiviteiten vind ik toch minder belangrijk maar dat is meer omdat ik te druk ben om overal naar toe te gaan. Maar wat ik hoor is dat andere leden dat nu wel missen.

Je gaf ook aan de horeca wat vind je daar allemaal bij horen, je noemde al de openingstijden,

Ja ik vind als er getennist wordt dan moet je gewoon open zijn dat is één, je bent een

vereniging dus vind ik ook een betaalbaar bakkie koffie belangrijk dus geen horeca prijzen, want ja daar schrik je ook nog wel eens van.

Hoe is dat nu bij jouw vereniging?

Als je nou bij de voetbal, handbal een bakje koffie koopt, kijk je betaalt al behoorlijk contributie per jaar dus dat kost al aardig wat geld en voor sommige mensen is dat nog maar net aan betaalbaar en als je dan iedere wedstrijd je koffie moet gaan nemen.

Ja bij tennis is het natuurlijk zo de gewoonte als je wint dan moet je een rondje geven.

Ja dus daarom moet het wel betaalbaar zijn.

Is er nog meer dat je vindt dat hoort bij een goeie horeca?

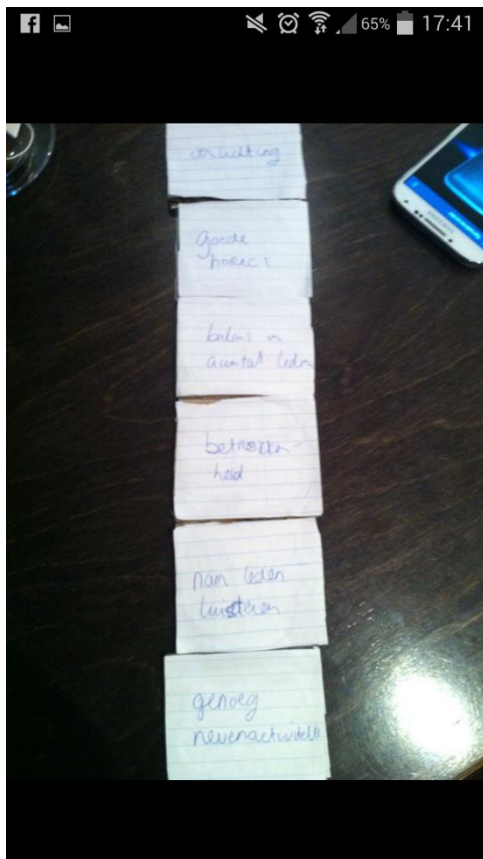
Ja, gezelligheid, sfeer en goed personeel is ook heel belangrijk denk ik. Oosthout is natuurlijk een particulier park dus daar loopt betaald personeel, maar je hebt natuurlijk heel veel verenigingen waar de leden dat moeten doen, nou daar schort het nog wel eens aan, dan denk ik die doet dat om de controbutie omlaag te houden maar echt fijn vindt ze het niet om een bakkie koffie in te schenken.

En denk je dat er bij verenigingen heel veel verschillen zijn hier in de bollenstreek?

Ja dat denk ik wel.

En waar denk je dan dat Oosthout een beetje bij hoort?

Nou Oosthout op zich vind ik wel goed, alleen de prijzen vind ik te hoog voor een sportvereniging.



Figuur 111

Sleutelfactoren voor succes potentieel lid Paola

(Verlichting, goede horeca, balans in aantal leden, betrokkenheid, naar leden luisteren en genoeg nevenactiviteiten.)

Dan gaan we nu over jouw behoeftes, heel even open gevraagd stel je voor je bent op zoek naar tennisvereniging aan welke behoeftes dienen deze te voldoen?

Twaalf maanden per jaar open.

Dat is echt een pré?

Ja.

En heb je daar dan nog ja eisen bij zeg maar buiten het twaalf maanden per jaar open zijn, bijvoorbeeld wat je net zei, stel je hebt maar twee banen maar bent wel het hele jaar open.

Ja er moet natuurlijk wel beschikbaarheid zijn, het aantal leden moet in verhouding staan met het aantal banen die je er zijn.

En vind je dan dat de horeca dan ook altijd open moet zijn?

Ja.

Heb je nog meer behoeftes?

Ja de horeca en de balans heb ik al genoemd en de nevenactiviteiten vind ik persoonlijk minder belangrijk.

Dus dat is geen behoefte voor jou, uhh verlichting ja spreekt natuurlijk voor zich, dat er geluisterd wordt is dat ook een persoonlijke behoefte?

Ja volgens mij heeft iedereen dat wel.

Nou de één heeft er wel mee behoefte aan dan de andere, is dus wel een persoonlijk iets. Zijn er nog meer dingen die je terug verwacht, je betaalt natuurlijk je lidmaatschap wat wil je daar allemaal voor terug krijgen?

Een baan, verlichting, beschikbaarheid en een leuke horecagelegenheid dat is voor mij persoonlijk het belangrijkste.

Hoe zou je op zoek gaan naar een vereniging, stel Oosthout houdt op te bestaan, wat is de eerste stap die je zet?

Navragen.

Aan bekende mensen?

Ja, ik ben impulsief en een gevoelsmens dus hecht wel waarde aan de mening van een ander, niet van iedereen maar van bepaalde mensen zeker.

Ok en wat zou je daarna doen?

Internet, kijken wat ze te bieden hebben, hoe ziet het eruit want daar kun je ook vaak wat aan zien.

Dus de website is wel heel belangrijk hoe die er uitziet.

Ja zeker, stel je voor he ik ga verhuizen, je gaat naar het oosten van het land en daar wil ik gaan tennissen dan zou ik gaan beginnen bij een website en dan ging ik er eens kijken hoe druk het is bijvoorbeeld op zondagochtend even voelen hoe de sfeer is en ja hoe dat dan gaat. Zou brochure vragen en prijslijsten, vind ik ook belangrijk. Het soort banen vind ik ook belangrijk.

Wat voor banen heb jij het liefst?

Het liefst gravel, maar ja dat gaat niet het hele jaar, waar ik nu op speel is een soort rubber dat vind ik wel fijn, ik zou niet meer op beton willen spelen dat heb ik voorheen gedaan, matecobanen heet dat die lagen eerst op Oosthout. Voor deze rubber banen die er nu zijn.

Ok. Je gaf al aan een website moet er goed uitzien, maar stel de website is niet zo overzichtelijk denk je dat dat je keuze beïnvloedt?

Ja!

Ook als je navraag hebt gedaan en ze zeggen wel het is een leuke vereniging?

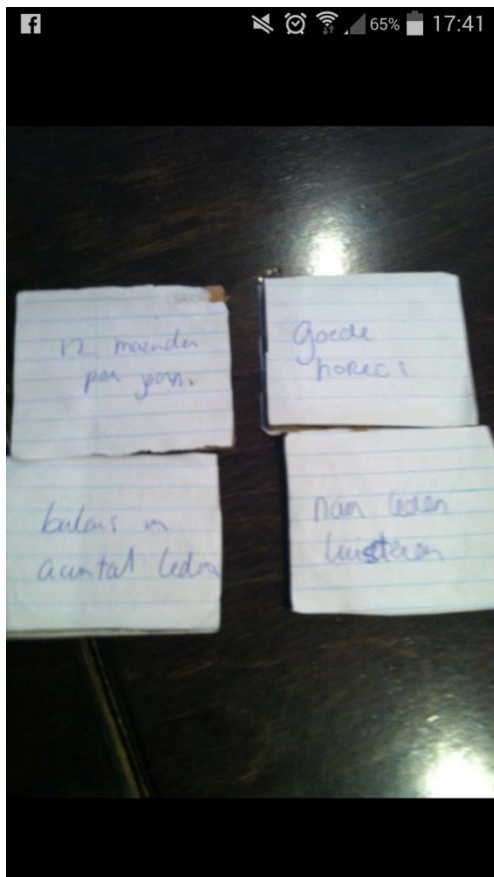
Ik weet wel de eerste indruk blijft altijd hangen.

Komen we nog even terug op de behoeftes, je hebt er minder dan de anderen die ik gesproken hebt maar dat geeft niet.

Ik ben niet zo veeleisend, twaalf maanden per jaar open, goede horeca, balans in het aantal leden en er moet goed geluisterd worden.

Wil je de behoeftes even categoriseren in twee stapels, de één moet noodzakelijk zijn en de ander nice to have.

Even kijken, ja dit is een must voor mij twaalf maanden per jaar open, balans in het aantal leden geeft ook aan hoe vaak je kunt spelen hé. Dus goede horeca en luisteren is nice to have.



Figuur 112

Behoeftes potentieel lid Paola

(Linker stapel noodzakelijk: 12 maanden per jaar, balans in aantal leden. Rechter stapel nice to have: goede horeca en naar leden luisteren.)

Weet je nog waarom je destijds voor Oosthout gekozen hebt om lid te worden?

Het waren burens, wij woonden er naast, het tennispark startte een half jaar eerder voordat wij er woonden dus dat was heel makkelijk.

En ben je tevreden over je lidmaatschap bij Oosthout?

Uh, ja, ja.

Zijn er dingen waarvan je denkt dat dat beter kan?

Ja het zou wel wat klantvriendelijker kunnen, er zou ook wel wat beter geluisterd kunnen worden naar de behoeftes.

En wat zijn die behoeftes, waar gaat het dan over?

Nou ik hoor de mensen wel klagen over het feit dat er op drie banen les wordt gegeven op een bijvoorbeeld hele drukke maandagavond, en dat de mensen toch zoiets hebben van, ja hallo wij betalen gewoon contributie en leuk dat jullie extra willen verdienen, maar wij hebben de banen in weze ook gewoon gehuurd. Dus dat zijn wel dingen waarvan ik denk dat je daar wel rekening mee moet houden. uhh en ja bijvoorbeeld tijdens de zomervakantie is de kantine dicht gegooid maar er zijn heel veel mensen die hebben dan geen vakantie, die gaan misschien in september in vakantie, en willen gewoon na hun sport lekker een drankje doen en dat is dan niet mogelijk.

Zijn zij dan echt zes weken dicht?

Ja, vorig jaar wel, dit jaar heeft hij naar aanleiding van het commentaar het anders gedaan, maar ja dat zijn wel van die dingen, dat slaan mensen op. Het gevoel er wordt geen rekening met ons gehouden en dat is het nadeel van een particulier tennispark, het heeft ook z'n voordelen want het is z'n eten dus zal er wat meer in investeren, maar aan de andere kant, hij moet ook geld verdienen dus.

Dus als hij vindt dat het niet genoeg oplevert dan..

Nou ja dat is de vraag, als je allemaal behoorlijk contributie betaald, dan verdienen je misschien wel dubbel als je dan ook nog eens dubbele lessen boekt, zou je ook kunnen zeggen want er staat drie man les te geven die ook nog eens betalen voor de banen.

Ja daar verdient hij natuurlijk ook mee?

Ja tuurlijk en snap ik ook wel het is z'n eten maar je moet wel luisteren naar je leden, anders gaan ze weg.

Ja inderdaad, nog een paar andere vragen, hoe zou jij over te halen zijn om bij een andere vereniging te gaan spelen, bij wijze van één die alleen in de zomer open is, en je zou in de winter bij Oosthout blijven spelen of is dat überhaupt geen optie?

Nou er zijn natuurlijk heel veel mensen die dat al doen, je ziet in de winter de drukte altijd toenemen. Nou weet je ik vind die ladders die op Oosthout georganiseerd zijn echt een voordeel want je moet tennissen. Ik doe bewust mee met twee ladders, en dat betekent dat ik zeker twee keer per week moet tennissen. Zo houd ik er een continuïteit in dat ik ga, dus als er een goedlopende ladder zijn zou dat een reden kunnen zijn om over te stappen naar bijvoorbeeld S.V.V. er is want zij hebben ook gravelbanen en dat vind ik het lekkerst. En de sfeer is voor mij ook heel belangrijk.

Maar je zegt dat je eigenlijk wel heel tevreden bent dus wat zou jou kunnen triggeren om toch de overstap te maken?

De gezelligheid, stel dat al m'n vrienden zouden overstappen dan wordt het weer anders.

Dan zou je gaan twijfelen?

Ja dat denk ik wel.

Ok, nog een laatste vraag, ik ga een positionerings strategie schrijven, stel je voor jij moet een tennisvereniging positioneren die perfect aansluit op jouw behoefte, hoe zou je die dan omschrijven?

In één zin?

Ja stel je zou die zin lezen en dat je dan denkt nou daar wil ik lid worden.

Goh, en daar mag jij weken over nadenken?

Of je kan ook de kenwaarden waarvan je vindt dat die er in moeten staan?

Ja dat vind ik makkelijker, in ieder geval staat er dan betrokkenheid in, aandacht, beschikbaarheid, betaalbaar de prijs dus.

Ok, nou dan wil ik je bedanken voor je tijd en antwoorden!

Interview potentieel lid Daan de Ru

Welkom, kan je jezelf even voorstellen? Hoe heet je?

Ik ben Daan de Ru, Ik ben 25 jaar en ik tennis.

Hoelang tennis je al?

Ik tennis vanaf m'n elfde dus nu zo'n 14 jaar

En van hoeveel verenigingen ben je al lid geweest?

Oe, even tellen 1,2,3,4,5!

Dus je hebt al aardig wat gezien! Das mooi dat kunnen we gebruiken. Wat zijn volgens jou verschillen tussen succesvolle en niet succesvolle tennisverenigingen?

Succesvolle factoren zijn toch eigenlijk dat je in goede buurt zit waardoor je mensen van buitenaf trekt en nieuwe leden kan trekken.

Wat bedoel je precies met een goede buurt?

Dat je als een van de weinige in de buurt zit. Bijvoorbeeld in Leiden zit rond een straal van 500 meter al 3 á 4 tennisparken dat is lastig te verdelen voor de leden. Je positie van je tennispark. En natuurlijk de subsidies.

De subsidie ok, en wat nog meer?

Ik heb er eigenlijk niet zo over nagedacht ik kom eigenlijk alleen om te tennissen.

Ja het is toch wel grappig wat maakt een vereniging wel succesvol en de ander niet. Wat denk jij?

Ja, ik denk toch het bestuur, hoe zij er in zitten en kijken. Ik begrijp dat bij de Rijnkanter beginnen daar heb ik 2 á 3 vergaderingen meegemaakt en dan zie je wat zij de belangrijke punten zijn en sommige clubs zijn meer bezig met het recreatieve dan het wedstrijdgerichte deel en dat spelers gewoon s' winters kunnen blijven en dat niet gaan investeren om spelers van buitenaf te gaan halen en dat ze het geld op hun eigen club houden waardoor ze gezond blijven.

Wat denk jij dan wat is beter, wat denk jij?

Als je toch het bij het recreatiever deel wil blijven en stimuleren is de kans groot dat je gezond blijft maar dan is je wel minder groot. Of je moet in een grote buurt zitten waar veel spelers komen.

Dan is de vraag dus eigenlijk, wat is succesvoller recreatie of wedstrijdgericht? Want, je bent of gezond en groot of?

Je hebt prestigieuze tennissers, waar hoog tennis waar veel mensen misschien naar komen kijken of je hebt een club waar veel recreatie wordt getennist wat hier in deze buurt het geval is. Behalve het Jonkerspark dat is wel een hele prestigieuze club.

Beschouw jij het Jonkerspark als succesvol of als niet succesvol?

Niet succesvol.

Want?

Ik weet ongeveer hoe het met het geld is, ze gaan eigenlijk failliet het is niet van de gemeente het is van een particulier, ze investeren in heel veel spelers van buitenaf, ze halen spelers uit Bulgarije en Duitsland en weet ik veel allemaal. En daar gaat echt veel geld in zitten, en de rest van het park gaat achter liggen het park wordt rommeliger en de gezelligheid ook.

Dus eigenlijk kunnen we eigenlijk zeggen dat je succesvol bent meer in het recreatieve?

Dat is lastig om te zeggen of dat meer succesvoller is, het is handig als je een prestigieuze club te hebben waar zowel recreatief als goed niveau is, maar dat hangt van verschillende factoren af dat is lastig om te zeggen.

Het bestuur moet dus voor jou wel actief zijn?

Ja dat vind ik van wel. Met elkaar overleggen hoe het gaat wat er mis gaat.

We hebben nu een goede positie, een goed bestuur en een goede buurt. Denk je dat dat volledig is denk je dat we nog iets toe moeten voegen?

Dat vind ik lastig om concreet te zeggen. Ik heb 4 dingen opgenoemd dat zijn kleine dingen die een club succesvol kan maken. Wie de bar huurt is handig, werk je met echt personeel of met vrijwilligers dat is ook goedkoper voor een club. Als je geld hebt kan je ook investeren om de club beter te maken dat is ook weer: leden, sponsors.

En hoe denk je dat een club aan sponsors en leden moet komen?

Dan moet je gaan kijken bij de jeugd, verschillende scholen bieden ook lessen en schooltennis aan om het aantrekkelijker te maken voor de jeugd. En die hebben meestal ook acties 10 lessen voor 50 euro bijvoorbeeld. Dan komen er elke dag kids langs om te tennissen en dan maak je het zo aantrekkelijker voor ze. Je levert wat in je moet investeren maar je krijgt ook wel wat voor terug lidmaatschap bijvoorbeeld. Tennis is een dure sport en heeft ook wel last van de crisis.

Bijna elke tennisvereniging had een wachtlijst maar geen 1 club in de bollenstreek niet meer.

Volgens mij in Oegstgeest wel.

Welke in Oegstgeest heeft het nog?

OLTC, dat is nu geen bollenstreek he.

Nee, Oegstgeest valt er net buiten.

Ah ok, OLTC dat zit in een goede buurt en je hebt er maar 1 van in Oegstgeest en tennis is best wel kakkerig, mensen hebben best veel geld en promoten het best wel goed ze gaan met flyers langs scholen, en je hebt heel goed iemand die achter de bar staat.

Hij is de pachter zeg maar?

Ja van de kantine, hij pakt het heel goed op die maakt goede maaltijden en heeft goede koks daar ook zo, ook veel mensen van buitenaf door een doordeweekse dag zitten er zo'n 30 man.

Dus ook mensen van buitenaf?

Ja voornamelijk tennissers natuurlijk maar ook mensen van buitenaf. Veel aanhang dat langs komt. Dus het leeft. Goed voorbeeld ook

Ja als je een goed voorbeeld hebt is het ook makkelijker om er de sterke punten uit te halen.

Die gozer zorgt ook voor goede banen, die gaat vanaf 6 uur 's ochtends aan de slag dan gaat ie de banen verzorgen.

Dus ook veel vrijwilligers?

Nee dat niet er wordt veel van het bestuur aangestuurd. Veel commissies binnen het bestuur regelen heel wat. Bij S.V.V. natuurlijk ook maar niet zo veel als bij OLTC. Ze steken er veel moeite in.

Ik heb deze kaartjes nu, zou je deze kaartjes kunnen rangschikken voor wat voor jou het belangrijkste is een beetje hardop denken.

Het begint bij het actieve bestuur die moet knopen doorhakken initiatief nemen en alle zaken er om heen, 2 hele andere dingen mag ik het zo doen?

Nou vooruit als je maar aangeeft waarom je dat doet.

Nou een goede pachter die zorgt ervoor dat mensen blijven hangen, goede prijzen in vergelijking met het product dat je geen dure club en net was wel een goed voorbeeld met Oegstgeest dat je in een goede buurt zit. Goede positie in de buurt. Voorhout heeft er 2?

Ja Voorhout heeft er 2, S.V.V. en Oosthout.

2 hele verschillende clubs.

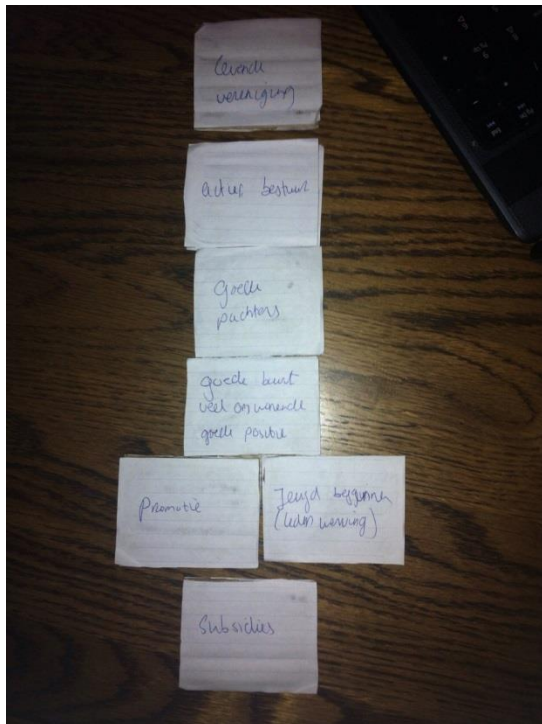
Ja dat klopt.

Promotie en jeugdwerving is een beetje hetzelfde, sommige clubs hebben niet het belang om nieuwe jeugdleden te werven en daar te beginnen maar om nieuwe spelers van buitenaf te halen terwijl ze vanaf de jeugd moeten beginnen vind ik. Leden worden ouder en volwassener en daarmee moet je nieuwe leden werven. Als dit allemaal klopt heb je een levendige vereniging wat je club ook vaak succesvol maakt.

Ja.

Want wat leuk aan OLTC is prestigieus en recreatief.

Dus eigenlijk is dit de top waar het naar toe loopt. Krijg je een levendige verenigingen met een goed bestuur, een goede pachter en goede buurt.



Figuur 113

Sleutelfactoren voor succes potentieel lid Daan

(Levendige vereniging, actief bestuur, goede pachters, goede buurt (veel omwonende en goede positie), promotie en focus jeugd (gedeelde 5^{de} plek) en subsidies.)

Ok, nu hebben we de sleutelfactoren van succes gehad en nu wil ik naar wat jij belangrijke behoeftes vindt in een club. Stel jij bent op zoek naar een nieuwe tennisvereniging waar zou deze club aan moeten voldoen.

En wat moet ik me daar bij voorstellen?

Nou een lidmaatschap is dat je lid wordt van een club en gebruik maakt van de faciliteiten van de club. Alles omtrent een vereniging.

Ik vind het belangrijk dat het een mooi park is.

En wat vind je mooi?

Veel groen op een park is toch mooi iets exceptioneels gewoon het gevoel. En bij een club moeten natuurlijk gezellige mensen zitten dat is natuurlijk makkelijk gezegd maar ik ga bij een club zitten met bekenden zitten. Wat nog meer een goede bar die z'n leden willen behouden willen 's avonds na de tennis. En niet hup leden weg geen omzet voor de club en geen geld voor de club. Dat vind ik iets wat pachters moeten doen.

Wat vind je nog meer bij een goede bar horen, maakt het uit wat voor soort producten ze hebben bijvoorbeeld?

Als de basis maar staat biertje, wijntje, frisje en niet zo exceptioneel. Iedereen vindt het prima als de basis er staat. Vrijwilligers zijn ook belangrijk die kunnen er voor zorgen dat je blijft zitten, en soms is dat standaard zo dat je blijft zitten.

Wat zou je nog meer willen hebben bij je lidmaatschap? Je geeft aan een mooi park, gezellige mensen, een goede bar.

Lessen hoort er dan niet bij?

Ja wel, lessen ook alles wat je kan doen bij een vereniging.

Ah ok ja dan lessen natuurlijk. Wat voor lessen? Groepslessen? Privétrainingen bedoel je?

Ja je geeft aan lessen maakt het nog uit de kwaliteit voor de les?

Voor mezelf groepstraining op niveau, en mijn niveau op een club moet er ook zijn, gezelligheid hoort er bij maar ik wil wel al een 4tje niet tegen allemaal 9tjes spelen.

Wat mij opvalt is dat je het niet over de banen hebt hoe denk je daarover?

Ben al blij als er banen zijn mijn voorkeur is gravel, nog nooit problemen gehad met banen het is in ieder geval niet doorslaggevend.

Nu ga ik het op een andere manier vragen zodat je misschien wat te binnen schiet.

Ja is goed.

Wat verwacht je als je lidmaatschap hebt er voor terug:?

Ik verwacht enkele evenementen van de club toernooien, competities, open toernooien. Je hebt clubkampioenschappen, je hebt onderlinge wedstrijden. En daarbij kunnen andere dagen georganiseerd worden zoals een gentlemenday, dat is ook leuk voor de club om dat te doen.

Dat vind je zelf ook leuk om te doen?

Ja ik ga er altijd graag naartoe ja.

Verwacht je nog meer terug?

Voor mij persoonlijk, uhm dat is lastig.

We hebben nu een mooi park, goede buurt, enkele evenementen, gezellige mensen, mensen op niveau en een goede bar. Het kan zijn dat dit alles is wat je verwacht.

Ik ben niet zo moeilijk inderdaad, die dingen die je net hebt op genoemd vind ik het belangrijkste. De rest zijn voor mij eigenlijk bijzaken.

Dan schrijf ik ze weer op.

Dan wil ik je vragen of je ze weer wil gaan rangschikken, maar nu in 2 stapels één is noodzakelijk en de ander is nice to have?

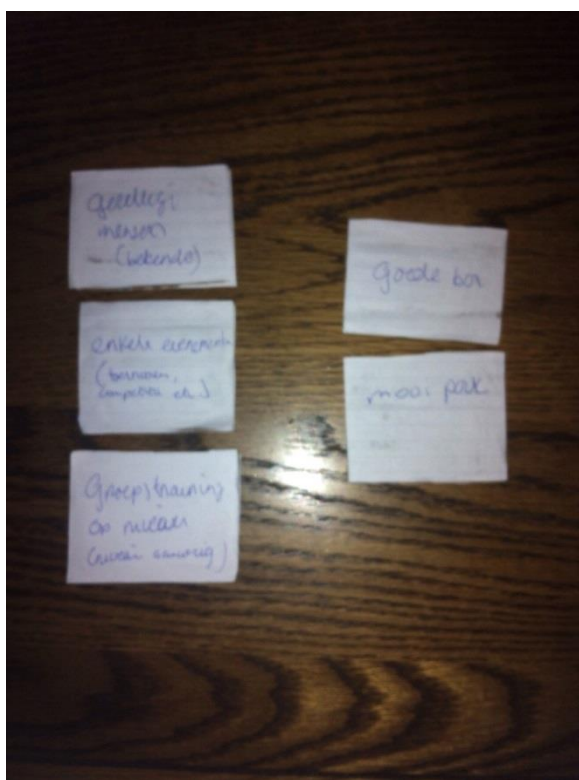
Ok.

Ok dit is noodzakelijk en dit is nice to have?

Ja.

Ok en nu zou ik graag willen dat je ze rangschikt van meest belangrijke naar de minst belangrijke. En zou je hardop kunnen nadenken?

Uh, ik heb nu een punt bereikt dat ik gezellige mensen belangrijker vind dan mensen op niveau. Zo kan je ook beter presteren vind ik en daaronder heb ik enkele evenementen staan zoals toernooien, toernooien zijn belangrijk voor een tennisser, presteren in die tijd bij je eigen club moet dat dus hebben. En als laatste de groepstrainingen op niveau dat zal waarschijnlijk 1x in de week plaatsvinden en dat doe je ook met anderen zo kan je dus beter presteren op toernooien. Hier heb ik dan de andere stapel nice to have dat is een goede bar het zorgt ervoor dat mensen blijven hangen en een stukje klantenbinding. En een mooi park is gewoon nice to have dat als mensen hier komen denken van goh wat een mooi park.



Figuur 114

Behoeftes potentieel lid Daan

(Linker stapel noodzakelijk: gezellige mensen (bekende), enkele evenementen (toernooien, competitie etc.) en groepstraining op niveau. Rechter stapel nice to have: goede bar en mooi park.)

Je bent nu lid van de Boekhorst, waarom ben je daar lid van geworden?

Ik ben 6 jaar geleden gebeld om bij hen competitie te spelen in heren 1 en daarbuiten omdat het hartstikke gezellig is om te spelen.

Hoe tevreden ben je over deze vereniging?

Heel tevreden, ik denk dat dit één van de succesvolste verenigingen is van de Bollenstreek.

Waarom denk je dat?

We hebben het net over de sleutelfactoren van succes gehad dit is zowel een prestigieuze club maar heeft ook vele recreatieve teams. En ik denk dat ze veel factoren hebben van een gezonde club. Ze hebben een goede bar, een mooi park en het is het enige grote park in Noordwijkerhout samen met Jonkerspark, alleen Boekhorst is een stuk groter. Ze hebben goede trainers daar en het bestuur pakt het goed op.

Zou tennispark S.V.V. ook aan je verwachtingen kunnen voldoen op dit moment?

Op dit moment niet, ze hebben mij op dit moment te weinig te bieden. Zowel als competitie niveau want hoe hoog speelt het hoogste team 2^{de} klassen?

Het zijn vooral 4tjes en 5jes want we hebben wel goede spelers die zijn weggegaan.

Het is een goede opleidingsclub geweest met Jack, maar het is geen club om mensen naartoe te halen, misschien komt dat ooit.

Als dit zou komen zou het voor jou een stuk aantrekkelijker zijn om te komen?

Ja het maakt het wel een stukje aantrekkelijker kunnen zijn, maar moeten er meer mensen komen van niveau en er moeten betere trainers komen. Waar we het eerder over hebben gehad moeten er investeringen komen in de jeugd. Er moeten acties worden ondernemen, sponsor dingen, gratis contributie et cetera.

Ok. Om erachter te komen wat voor positionering perfect op jou aansluit heb ik nog een vraag. Weet je wat positionering is ?

Kan je dat nog een keer uitleggen?

Ja, positionering is eigenlijk waar je je op focust en wie je bent. Dat kan ik één of twee zinnen maar als je dat moeilijk vindt kan je ook alleen de kernwoorden opnoemen die jou zouden aanspreken.

Ok, uh, een club die een heel actief bestuur heeft en die het wedstrijdtennis en recreatief op de kaart te zetten en een goed en ruim trainingsteam er omheen heeft die dat kan realiseren.

Ok, dankjewel. Heb je nog vragen of aanvullingen waarvan je zegt nou dat kan en wil ik nog even kwijt?

Voorlopig niet maar anders kom ik nog naar je toe.

Dan wil ik je bedanken voor je tijd en voor je antwoorden!

Interview potentieel lid Rob

Uh, zou je jezelf even willen voorstellen, wat is je naam, hoe oud ben je, waar ben je dan allemaal lid?

Uh, nou, mijn naam is Rob Jonkman, ben 31 jaar, uh, ik ben lid bij een tennisvereniging en een voetbalvereniging. Tennisvereniging STV uit Sassenheim en voetbalvereniging Teylingen ook uit Sassenheim.

Ok en je woont in Voorhout?

Ik woon in Voorhout.

Ok, helemaal goed. Uh, nou er zijn een aantal onderwerpen die ik ga behandelen. Het gaat alleen maar over tennis, waar we het over gaan hebben. Uh, het eerste is wat algemener dat gaat over de sleutelfactoren voor succes voor tennisverenigingen. Dus wat maakt ze nou succesvol en welke niet. En daarna gaan we echt praten welke behoeftes jij nou hebt als je een lidmaatschap ergens hebt. Uh, nou dan gaan we beginnen. Ik heb ook wat kaartjes die we gaan gebruiken maar dat merk je vanzelf. Het duurt denk ongeveer, uh, tussen 20 de minuten en een half uurtje.

Daar hou ik je aan.

Haha. Even kijken hoor, uh, wat zijn volgens jou denk je de verschillen tussen succesvolle tennisverenigingen en niet succesvolle tennisverenigingen?

Uh, ik denk dat je moet kijken als je naar een tennisvereniging kijkt naar, uh, het breedteaanbod. En uh, het breedte aanbod is heel erg belangrijk want dat betekent uiteindelijk dat je heel veel activiteiten genereert voor uh, leden die niet allemaal heel goed kunnen tennissen maar het wel heel erg leuk vinden. Ik denk dat uh, 80 procent van uh, de leden van een vereniging uh, minder goed kunnen tennissen maar het wel heel erg leuk vinden. En 20 procent die zijn wat meer uh, dus, uh, vanuit mijn optiek zou ik als ik kijk naar verenigingen die wel succesvol zijn. dan zijn dat verenigingen die heel veel dingen organiseren uiteindelijk voor ieder lid van jong tot oud. En niet alleen maar dingen organiseren voor kinderen die goed kunnen tennissen, de selectietennis.

Ok, wat denk je nog meer? Als je echt naar verschillen kijkt. Heb je bijvoorbeeld een idee van, nou, dat vind ik een succesvolle tennisvereniging en die wat minder? Wat daar de verschillen dan tussen zijn.

Uh, nou ja ik denk dat heel veel, uh, ik denk dat het heel erg belangrijk is dat verenigingen vrijwilligers hebben. Dus de bereidheid van vrijwilligers om, uh, echt dingen op poten te gaan zetten. Uh, heel erg belangrijk, je moet een goed beleid hebben. Verenigingen met een goed beleid die zijn uiteindelijk meer succesvol dan verenigingen die zomaar wat doen. Dus je moet echt een rode draad hebben door je vereniging heen en daar de mensen omheen zien te vinden. Ja, dat, uh, typeert denk ik wel een hele succesvolle tennisvereniging.

Uh, ja dus je hebt nu goed beleid, vrijwilligers, uh, veel activiteiten die aansluiten voor jong en oud dus eigenlijk een breedteaanbod. Uh, denk je dat er nog meer dingen zijn die een tennisvereniging succesvol maakt?

Uh, ja dat je gewoon, meer doet dan alleen tennis. Dat je ook bij wijze van je clubhuis, tennisverenigingen hebben allemaal een clubhuis, dat je die levendig houdt. Het liefst van 9 uur 's ochtends tot 12 uur 's avonds. Dat kan betekenen dat je er 's ochtends ouderen in hebt die bijvoorbeeld na de tennis een bakkie koffie gaan doen of lekker gaan, uh, klaverjassen. Darten, weet ik veel. 'S middags zit er een huiswerkklas in, daarna komt de naschoolse opvang en 's avonds begint de tennis. Het verenigingsleven. En zo houd je een clubhuis van, uh, ja van 9 tot 12 's avond levendig en ik denk dat dat wel tegenwoordig een soort trend zal worden. En ik werk zelf bij de gemeente natuurlijk dus ik weet donders goed waar ik het over heb. Uh, maar ja, dat zijn wel, uh, trends die de komende tijd aan bod komen.

Ja, en dat is natuurlijk voor pachters maakt dat het ook gelijk een stuk interessanter.

Ja.

Maar hoe zou je dat, hoe denk jij als je dat wil als vereniging hoe zou je dat dan voor elkaar kunnen krijgen?

Uh, naja eerst moet dat dan, uh, moet je dat uitschrijven in de vorm van een rode draad. Beleid uitstippelen daarin. Daarna moet je mensen gaan verzamelen. En dan moet je het pas gaan, uh, gaan uitvoeren. Dus ik denk eerst dat je heel veel vrijwilligers moet hebben om dat goed uit te kunnen voeren. Dan moet je kijken of je daar mensen voor hebt en dan ga je het uitvoeren.

Maar denk jij dat het zeg maar vanuit de vereniging moet zijn, die activiteiten en alleen voor leden of ook voor niet leden of juist dat je een andere vereniging in jouw clubhuis laat? Hoe vul je dat zeg maar in?

Uh, naja ik zou het eerst toe splitsen op, uh, iedereen die in jouw dorp woont. Dus je moet het levendig houden alleen de kern moet wel zijn 'tennis' en dat is voor de huidige leden. Maar als het clubhuis leeg staat en je hebt wel mensen die graag wat willen doen, ja dan moet je, uh, mensen daaromheen zien te krijgen. He? Dus, uh, niet leden die je ook wat aanbied. En daardoor genereer je wel inkomsten maar bij tennis is het natuurlijk altijd zo, ik kijk heel erg vanuit, uh, het verenigingsleven maar tennis hebben natuurlijk allemaal pachters. En die zijn commercieel. Dus dan zal het meer vanuit, uh, vanuit de pachter moeten komen om die het vol te krijgen vanuit een vereniging. Snap je? Dat is wat wel een beetje lastig is in deze situatie.

Ja, want bij wie ligt het dan? Dat je het een soort van bij iemand wegschuift. Maar ja, je wil natuurlijk als vereniging ook wel succesvol zijn.

Ja, en ik denk dat je dan, uh, als vereniging meer moet uh, toespitsen op huidige leden, gewoon een goed aanbod creëren voor huidige leden, en meer ledenwerving natuurlijk. En de pachter die zal moeten kijken van nou, hoe krijg ik nou gewoon de hele tijd mijn hut vol en dan zal hij andere dingen moeten organiseren. Maar daar zal hij ook een netwerk voor moeten hebben, en een goede samenwerking met de vereniging. Zou een leuke job voor mij zijn.

Ok, dan ga ik deze even op een kaartje opschrijven.

(Onderzoeker schrijft de gegeven antwoorden op verschillende kaartjes en geeft ze vervolgens aan de respondent.)

Zo, dat zijn de kaartjes die jij aan hebt gegeven. Uh, zou je deze nu willen rangschikken naar degene die jij het meest belangrijk vind naar degene die jij het minst belangrijk vind?

Nou, dat wil ik wel. Deze is het belangrijkste, verreweg.

En waarom?

Omdat ik vind, uh, dat dit, uh, hier, uh, begint het mee. Kijk, als dit niet goed is dan kan je dit ook allemaal weggooien. Moet ik nog zeggen wat het is, beleid?

Ja, is goed.

Uh, daarna, vanuit een goed beleid is een samenwerking met de directe mensen waar je mee moet gaan samenwerken essentieel want dit zijn uiteindelijk jouw stakeholders. Dit moet je gaan uitvoeren. Vervolgens als de samenwerking er is zal je mensen moeten gaan zoeken in de vorm van vrijwilligers. Als je die vrijwilligers hebt en het beleid is goed en de juiste samenwerking is aanwezig dan krijg je activiteiten met als resultaat dat er een levendig clubhuis is.

Nou, wat mooi. Een heel verloop.

Ja, vind je hem goed of niet? Ja, en Teylingen, dat is een hele andere vereniging maar die hebben als slogan "Meer dan voetbal". Ik organiseerde heel veel voor, uh, Teylingen heeft niet echt een goede jeugd he? Dus dat zijn niet topvoetballers die daar allemaal lopen. Maar dat zijn wel, uh, kinderen die op voetbal willen. Die vinden en voetbal leuk maar ze organiseren ook bingo, jeugdkamp, allerlei dingen, je kan het zo gek niet bedenken. Playstation avond, sinterklaas middag, kerstzaalvoetbal, weet ik veel wat, clinic, noem maar op.

Ja, voor kinderen is dat natuurlijk super leuk.

Ja maar voor ouderen, zo meteen komt er een, uh, dames bingo night ofzo weet je wel?

O dat Gooische vrouwen bingo.

Ja, Gooische vrouwen bingo komt er, nou ze doen klaverjassen, ze doen darten, dat is niet normaal wat daar allemaal gebeurt. En dat is wel allemaal alleen maar 's avonds dus ze hebben echt heel veel activiteiten 's avonds. Ja, en dat maakt het natuurlijk wel levendig. En bij tennis, ja, bij tennis is het lastig want dan heb je te maken met pachters. En dat is juist van ja, hoeveel, uh, hoe groot is de bereidheid van een pachter om het maximale eruit te halen.

Ja, en hoe kom je erachter als je met iemand een contract sluit natuurlijk. Dat is altijd maar even afwachten. Maar ze zouden natuurlijk wel het contract kunnen aanpassen. Dat zijn natuurlijk wel dingen die ze zouden kunnen doen.

Want ik weet bijvoorbeeld dat de pachter van tennisvereniging Noordwijk, bij dat bollenpark, daar moest ik laatst tegen tennissen. Die zei ook van, nou goed, wij hebben gewoon standaard een aantal activiteiten door het hele jaar heen en dat is woensdagmiddag is de hele middag

klaverjassen, uh, vrijdagochtend is het bridge ochtend, uh, nou, dan heb je natuurlijk ladderavond dat altijd rampestampes vol zit. Dus hij heeft wel over de hele week, het hele jaar door heeft hij dingen georganiseerd.

En dat organiseert hij zelf?

Ja, omdat hij zelf die pachter is.

Ja, ook van dat park zeker? Dat is natuurlijk ook wel anders, dan is het helemaal commercieel.

Ja, en die heeft ook invloed op die banen.

Ja, dus stel hij zou het willen verhuren aan een bedrijf met bedrijfsuitjes ofzo, zou hij dat ook gemakkelijk kunnen doen.

Ja dat doet hij ook en hij stelt ook zelf de tennisleraren aan. Dus dat is niet vanuit een vereniging. En dat doet hij allemaal zelf. En daar werkt hij dan mee samen om uiteindelijk, ja, ook meer aandacht te krijgen.

Ja, ik vind het een leuke club trouwens. Heel gezellig.

Ja, alleen de ligging vind ik waardeloos maar ja, het is heel, uh, koud en kil. Maar wel een leuk clubhuis, lekker klein. En, uh, ja daar kan je wel wat van maken.



Figuur 115

Sleutelfactoren voor succes potentieel lid Rob

(Goed beleid, samenwerking pachters en vereniging, vrijwilligers, breedte aanbod veel activiteiten jong en oud, levendig clubhuis.)

Ja. Ok, dan gaan we nu over naar wat jouw behoeftes zijn ten aanzien van de lidmaatschap. Stel je zou nu op zoek gaan naar een vereniging, een tennisvereniging, aan welke behoeften van jou dient deze te voldoen?

Ja, maar ik ben natuurlijk best wel druk maar wil je dat ik hier antwoord op geef op basis van stel je voor ik kom hier wonen en ik wil op zoek naar een vereniging en ik ben nog geen lid van een vereniging of wil je het doen hoe ik er nu instaat.

Nee, gewoon hoe je er nu instaat. Ja.

Uh, wat ik belangrijk vind als ik op zoek ben naar een vereniging is dat er levendigheid is, dat er voldoende aanbod is als ik wil gaan tennissen. Wat ik ook heel erg belangrijk vind, en dat vind ik misschien nog wel belangrijker, is dat er gewoon ruimte is om te tennissen, dat ze in iedere geval niet, uh, bij mijn vereniging is het zo, dat ik 's avonds aankom om 6 uur, dan staan alle banen vol omdat er les is. Als ik iets, ergens slecht tegen kan, ja, ik betaal ook 200, weet ik veel hoeveel euro, dan kom ik aan en ik tennis 1 keer per week en dan kan ik niet tennissen omdat alle banen vol zijn omdat er les is. Ik vind altijd dat er een aantal banen vrij moeten zijn voor vrij tennis. En wat ik ook een eis vind, dus kom ik eigenlijk weer neer op het feit dat die banen vrij moeten zijn, ook al is er ladder tennis, dat hoeft ook niet voor te gaan op vrij tennis. Dat vind ik namelijk ook, dat gebeurt op mijn vereniging ook, dan kan je zo van die baan afgehaald worden omdat er ladder tennis is. En die hebben dan alle 8 banen nodig, snap je? Of alle, we hebben 8 banen, dan hebben ze 6 banen nodig en die andere 2 banen zijn dan les banen.

Ja, dus dan is er niet eens ruimte voor vrij tennis, is dat daar joh? Jeetje, wat slecht. **Verschrikkelijk, echt heel slecht.**

Ja.

Maar dat is ook het beleid dus, ja, ze kunnen wel ergens op terugvallen. Dan moet je maar meedoen aan die ladder competitie. Racket trekken heet het volgens mij.

Je dat kan je ook doen. Er is natuurlijk van alles daar inderdaad.

Ja, dan spring je niet in op ieders behoefte vanuit een lid natuurlijk.

Nee, ze maken echt een keuze dus.

Ja, en als je daar wil gaan tennissen, ja, dan moet je echt 's middags want dan zijn die banen vrij. 's Avonds kan je maar een half uurtje tennissen, ook zo'n belachelijk iets. Dan ga je tennissen en dan mag je als singelaar maar een half uur spelen.

Ja, dus jouw behoefte zou eigenlijk zijn: Singelen minimaal een uur.

Ja, en ik snap het wel omdat 's avonds natuurlijk de grootse piek is, maar als je aan mij vraagt waar ligt je behoefte. Als ik ga sporten dan wil ik gewoon minimaal een uur lang vol gas, zodat

ik er helemaal stuk afga. Iemand anders die vind het leuk om, uh, een balletje te gaan slaan en daarna direct een bakkie koffie te gaan halen want die vinden het leuk om meer te kletsen. Als je het aan mij vraagt, persoonlijk..

Ja, ok. Nog meer behoeftes?

Ja, een mooie vrouw achter de bar maar ik denk niet dat je dat op kan schrijven.

Ja hoor, natuurlijk. Als dat jouw behoefte is.

Nou, in ieder geval iemand die een beetje lekker kan kletsen.

Waar moet die zijn?

Achter de bar.

O, achter de bar. Dus eigenlijk gewoon goed barpersoneel.

Ja, en iemand die de horeca een beetje snapt en, uh, ja gewoon lekker mee kan kletsen. Die ook een keertje aan je vraagt van “ joh, hoe gaat het nou met je?”, bij wijze van.

Die jou ook een beetje kennen zeg maar?

Ja.

Dus, maar je hebt nu al inderdaad wat aangegeven wat je behoeftes zijn. Ik ga het nu op een andere manier vragen want misschien komen er dan nog meer dingen naar boven. Je wordt lid. Wat verwacht je er allemaal voor terug?

Uh, aanbod om te sporten.

En met aanbod bedoel je toernooitjes en activiteiten?

Ja, stel je voor ik word lid dan, uh, zou ik het leuk vinden als er aanbod is waar ik me op kan inschrijven. Uh, wat verwacht ik nog meer terug? Uh, een feestavond. Dus zodat leden van de vereniging bij elkaar komen om, uh, ja, om lekker te feesten. Duidelijke communicatie in de vorm van een goede website en een nieuwsbrief.

Ok.

Dat in ieder geval, uh, helder is van wat je ervoor moet betalen en wat je ervoor terug krijgt. Uh, en wat het beleid is uiteraard. Uh, ja, goed barpersoneel, wat ik net al zei. Heel belangrijk is dat een pachter achter de bar staat die niet alleen maar uit is om zoveel mogelijk geld uit de portemonnee te halen maar het ook leuk vind om met mensen om te gaan. Nou, dat is in ieder geval wel heel belangrijk. En ja dat zijn ze zo'n beetje.

Ja, dat zijn je dingen? Ok, helemaal goed. Dan ga ik die even opschrijven.

Hier zijn de kaartjes. En wil je deze categoriseren naar twee stapels, één is noodzakelijk en de andere stapel is nice to have.

Nice to have, ok.

Kan je dat, Engels?

Nee, maar ik snap wel wat je bedoelt. Uh, ok, dan moet ik wel even goed nadenken.

Ja, en hardop nadenken als het kan.

Net zoals net.

Ja.

Uh, heel erg belangrijk: de communicatie, dat is natuurlijk prioriteit nummer 1 voor een lid. Dat je weet waar je aan toe bent. Dat je weet wanneer je kan tennissen en dat je weet wat er speelt.

En hoe wil je daarmee bereikt worden? Via welke middelen?

Uh, ik zou het fijn vinden om op de hoogte worden gebracht, uh, middels een nieuwsbrief en een website waar ik op kan kijken en alles duidelijk is.

De nieuwsbrief gewoon via de mail?

Ja, uh, vervolgens moeten, uh, voldoende activiteiten zijn om aan deel te nemen. En uiteindelijk gaat dat gepaard van als ik ga sporten want daar betaal ik voor dat er ruimte is om te, uh, om te spelen. Even kijken, uh, daarnaast wat iets minder belangrijk is, is goed bar personeel. Aantrekkelijke dames achter de bar. Het zou leuk zijn als er een keertje een feestavond wordt georganiseerd waarbij alle leden bij elkaar kunnen komen en lekker te kletsen over van alles. En het zou een pre zijn als je gaat singelen, dat je dan 1 uurtje mag spelen in plaats van een half uur.

Ok, dus ook nice to have?

Nice to have.

En heb je ze al neergelegd van meest belangrijk naar minst belangrijk?

Uh, dan zou ik eventjes, uh, ja, dit kopt. En dan zou ik hier deze willen wisselen. Zo.

Ok.

Nee, zo.

Dat mooie vrouwtje toch?

Ja, plek 2. Het zou mooi zijn maar het is niet super belangrijk.



Figuur 116

Behoeftes potentieel lid Rob

(Linker stapel noodzakelijk: duidelijke communicatie, levendigheid met voldoende activiteiten en genoeg banen (ruimte om te tennissen). Rechter stapel nice to have: minimaal 1 uur singelen, goed barpersoneel (mooie vrouw) en feestavond.)

Ok, helemaal goed. Ok, uh, hoe zou je op zoek gaan naar een vereniging. Wat is de eerste stap die je zet?

Hoe ik op zoek zou gaan naar een vereniging? Ik zou kijken, uh, vanuit mijn netwerk waar andere mensen, uh, lid van zijn die ook tennissen. Als ik vrienden heb die ook tennissen dan zou ik vragen waar zij lid van zijn, om vervolgens een stap te maken naar de vereniging.

Ok.

Dat is het belangrijkste. Daarnaast ga ik kijken van wat de kosten zijn. Wat betaal je bij de ene vereniging en wat betaal je bij de andere vereniging. En, uh, het laatste is eigenlijk van, ja, wat krijg je daarvoor terug. Dus als ik lid ben krijg ik dan, uh, korting op kleding van de sportwinkel of als ik lid ben krijg ik dan, uh, weet ik veel, kan ik dan inschrijven op een aantal dingetjes dat hartstikke leuk is voor iemand van mijn leeftijd en met mijn capaciteiten van tennis.

Ok.

Dus ja, daar ga je naar kijken.

En wat zal dan een beetje de doorslag geven? Wat vind je dan het belangrijkste?

Ja, vrienden.

Die vriendengroep?

Ja, of mensen die ik ken.

Ok.

Want ja, als je gaat tennissen dan moet je meestal een maatje hebben anders kom je niet ver.

Dat is wel handig.

Ja.

Ja, inderdaad. Uh, even kijken. Dan, uh, waarom heb je, ben je destijds lid geworden van, uh, STV.

Waarom heb je voor STV gekozen?

Nou, dat is leuk dat je dat vraagt want wij zaten altijd bij tennisvereniging Oosthout en we hebben de overstap gemaakt naar Sassenheim omdat eigenlijk alle vrienden van ons, uh, uit Sassenheim komen, ik was de enige die uit Voorhout kwam.

Ok.

En daarnaast was het bij Oosthout een beetje een aflopende zaak, uh, ja, daar was het gewoon niet echt druk en als je competitie gaat tennissen dan is het toch leuk als er een beetje levendigheid is. En vervolgens zijn we over gegaan naar STV, uh, omdat eigenlijk STV de overstap gaat maken naar de rode molenpolder en, uh, daar willen wij natuurlijk graag bij zijn want dat is op het sportpark waar wij natuurlijk allemaal voetballen.

Ok.

Dus wij dachten van, naja, dan zorgen we er in ieder geval voor dat we allemaal lid zijn, he, en dan kunnen we als het ware gewoon mee stromen omdat heel veel andere teams daar natuurlijk nu ook bij komen. En we waren net op tijd want nu is daar een, uh, een competitie stop op zaterdag.

Omdat de competitie op zaterdag vol is?

Ja, ze hebben gewoon niet meer ruimte.

Ok, en krijgen ze daar meer banen bij die nieuwe locatie?

Ja, ja, dus, uh, dat was, uh, eigenlijk de belangrijkste reden.

Ok.

Omdat we gewoon, uh, ja, eigenlijk, uh, bij een andere vereniging willen aansluiten op het, uh, mooie verhaal wat ze ons verteld hebben.

Ok. En ben je tevreden nu? Je gaf wel aan inderdaad dat je af en toe toch geen ruimte had voor de banen wat je wel vervelend vond. Hoe is verder je tevredenheid over die vereniging?

Ja, het is gewoon bovenal leuk omdat je met leuke mensen speelt dus, uh, wij doen natuurlijk

competitietennis, nou, dat betekend dat je 8 weken, 6 weken, uh, op zaterdag aan het tennissen bent. Ja, en dat moet je gewoon doen met leuke mensen anders is er niks aan.

Ja.

Ja, en je hebt maar anderhalve baan dus je bent, als je half 1 begint, dan stop je 's avonds om 7 uur. Maar ja, het is wat het is.

Ja.

Dat weet je gewoon en dat zal je ongetwijfeld bij andere verenigingen ook hebben. Dus het is gewoon een beetje, ja uh, ja, het komt wel goed, het is wel leuk weet je wel?

Je accepteert het.

Ja, je accepteert het en je bent de hele dag lekker bezig. Maar af en toe is het een beetje balen maar omdat je met leuke mensen tennist is het ok.

Ok, en je zei net: Ze hadden een mooi verhaal verteld bij de nieuwe vereniging. Wat was dat verhaal dan dat jou zo aansprak?

Nou, dat ze natuurlijk naar een nieuw sportcomplex gaan. Dus dat betekend dat er een grotere vereniging, nieuwe banen, uh, ja, een nieuw clubhuis.

Wat voor banen gaan ze doen?

Weet ik eigenlijk niet. Want dat gaat nog door de gemeenteraad heen.

Want maakt dat voor jou uit?

Nee, maakt niet uit.

Nee?

Nee, ik ben niet zo'n goede tennisser.

O, dus dan is het ook niet, uh.

Ik kan het wel een beetje. Een beetje, uh, 7, 6. Dat. Maar niet super goed of zo dus maakt me echt niet uit.

Dus het maakt niet uit of het gravel of weet ik het wat.

Nee, maakt het jou wel uit?

Nee, ook niet, nee. Uh, hoe zou jij of denk je dat je dat je überhaupt ooit, uh, overgehaald zou kunnen worden om bij S.V.V. te gaan tennissen?

S.V.V.?

Ja.

Uh, ja, waarom niet? Kijk, ik hecht niet heel veel waarde aan een, uh, vereniging wat ik net al zei, ik vind het alleen leuk als er leuke mensen zijn en als die leuk mensen op dat moment bij een andere vereniging spelen dan maak ik de overstap.

Ja.

He, want ik tennis daar alleen. Ik heb daar, ik ben daar geen vrijwilliger of doe daar geen andere dingetjes. Ik vind het gewoon leuk om te tennissen en ik kom uit Voorhout dus ik moet elke keer als ik daar ga tennissen met de auto helemaal naar Sassem, ja, ja, ook dat is, uh, part of the deal.

Ja, want wat me zelf een beetje te binnen schoot, je hebt natuurlijk echt zo'n competitieteam. Stel je zou bij wijze van competitie, met je competitieteam over kunnen stappen naar S.V.V. voor op de zaterdag, misschien ook meer banen erbij. Stel je zou een competitie korting krijgen dat je met je hele groep daar lid wordt. Zou je dat aantrekkelijk vinden?

Nou, kijk, ik ben niet zo uit op geld want mij maakt het niet uit omdat ik het geld gewoon heb. Maar ik kan me voorstellen dat andere mensen daar misschien wel, uh, denken van nou, dat scheelt met toch 5 tientjes in een jaar of, uh, ja, of 3 tientjes.

Ja.

Wat je natuurlijk maar zelf aanbiedt. Maar ik niet, maar andere mensen die zouden daar best gevoelig voor zijn.

Ja. Maar, zeg maar, op dit moment, je bent nu met je bekende mensen daar lid, bij S.V.V.. Maar op wat voor manier zou S.V.V. jou dan kunnen overhalen door zelf iets te doen? Of denk je dat dat niet, uh.

Nou, ik denk niet dat dat, uh, haalbaar is omdat de overstap op weer naar een Voorhoutse vereniging te gaan, ja, dan moet je toch weer 20 minuten fietsen.

Ja.

Ten minste, de Sassenheimers. En ik denk niet, dan moet het aanbod wel zodanig goed zijn, maar ik zou niet weten wat voor, uh, unique selling point je erin moet gooien om dat, uh, ja, ik denk dat dat heel lastig is.

Ok.

Want ook, uh, die, al mijn vrienden hebben ook, uh, geld dus, uh, dat, uh, maakt ook niet uit.

Ok. Helemaal goed. Uh, nog 1 laatste vraag. Uh, hoe zou jij een tennisvereniging positioneren die perfect aansluit op jouw behoeften. Weet je wat ik met positioneren bedoel?

Ja, ja.

ok, dus stel je zou dat in 1 of 2 zinnen moeten zeggen, hoe zouden die zinnen dan zijn?

Wat een lastige vragen.

Ja, iedereen vindt deze lastig maar het is de laatste dus dat scheelt.

Uh, een tennisvereniging die makkelijk te bereiken is met voldoende aanbod en die onderscheidend is van andere verenigingen.

Ok, top.

Bijlage J Verbatims interviews bestuursleden

Verbatims interviews bestuursleden van tennisvereniging S.V.V. Deze interviews betreffen de volgende respondenten: Michael (38) en Chris (42).

Interview bestuurslid Michael van der Hulst

Zou je je even willen voorstellen? Hoe oud ben je, wat is je naam en wat voor functie heb jij als bestuurslid?

Ik ben Michael van der Hulst, ik ben 37 jaar, ik woon in Voorhout en ik ben voorzitter van S.V.V. Sinds januari dit jaar.

Ok, en hoelang ben je al lid van S.V.V.?

Poe, ik denk bij elkaar 25 jaar denk wel, uiteindelijk.

Ok, nou we gaan twee onderwerpen behandelen. Eentje is wat zijn nou de sleutelfactoren voor succes voor tennisvereniging, wat maakt de een succesvol en de ander niet. En daarna gaan we kijken naar wat is er nou sterk aan S.V.V., waar is S.V.V. goed in.

Nou, om die sleutelfactoren voor succes te identificeren moeten succesvolle tennisverenigingen vergeleken worden met minder succesvolle tennisvereniging. Wat denk jij dat de verschillen daartussen zijn?

Uh, ik denk ja. Het heeft te maken vooral als je succesvol bent met het aantal leden. Uh, ik denk dat dat een heel erg, ja hoe zeg je dat, uh, ja dat je, hoe leg ik dat uit. Uh..

Is er bijvoorbeeld een vereniging die je succesvol vindt? Als je die even in je hoofd neemt.

Nou, bijvoorbeeld OLTC in Oegstgeest, die is succesvol en dat ligt met name aan het aantal leden.

Maar zijn ze denk je succesvol omdat ze zoveel leden hebben?

Ja, naja ze zijn mede daardoor succesvol. Maar ze zijn vooral in de breedte heel sterk. Veel jeugd, veel in het middensegment en veel ouderen. Dus in de breedte hebben ze een hele sterke breedteverloop zeg maar.

Ok. En hoe komt het denk je dat zij dat hebben?

Dat komt omdat zij, uh, volgens mij niet zoveel concurrentie hebben van de clubs die eromheen liggen. Ten minste, ja, het is volgens mij de enige tennisvereniging in Oegstgeest.

Ok, dus positie eigenlijk?

Ja.

En, wij hebben natuurlijk als je het even op ons betreft, Oosthout dan zeg maar. Twee verenigingen in één dorp dat scheelt alweer. En, ja goed, dat maakt sterk dat ze hebben, wat ik

hoor, uh, verschillende volgens mij wel vijf tennisleraren daar. Uh, ze hebben veel activiteiten, sterke competitie en veel evenementen.

Dus veel leraren zorgt denk je ook voor succesvol?

Uh, naja dat er een goeie scheiding. Nee naja ik vind belangrijk dat je, hoeft niet perse heel veel leraren maar wel dat een lid kan kiezen. Tussen verschillende, dus bij ons heb je er twee maar ik vind het eigenlijk ook belangrijk dat je, dat de mensen te allen tijden kunnen kiezen. Ga ik bij, in ons geval Gina of ga ik bij Jack.

Ja.

Want ja, bij de een voel je je fijner dan bij de ander. Ik weet niet of dit nog voldoende antwoord is op jouw vraag?

Ja dat is wat jij zelf denkt. Denk jij zelf dat er nog meer kernpunten zijn waar een vereniging aan moet voldoen om succesvol te kunnen zijn?

Ja, dat je continu actief bent in het werven van leden. En daar kan je heel creatief in zijn. Maar ja je moet er wel mensen voor hebben die daar altijd mee bezig willen zijn, en de tijd ervoor hebben. Wij hebben toen die Open Tennisdagen gedaan maar ook dat je andere mensen hebt die wat doen.

Dat is een beetje het verhaal, mensen stoppen er energie in maar die gaan dat niet ieder jaar, dus je moet gewoon actieve club vrijwilligers hebben die.. en dat wordt steeds moeilijker vrijwilligers.

Waarom denk je dat?

Dat merk ik gewoon omdat uh, ik heb tuurlijk laatst een vrijwilligersavond gehad wat overigens best goed verlopen is. Er kwamen er best wel veel. Maar wij gaan volgend jaar al problemen krijgen op bepaalde gebieden voor wat betreft vrijwilligers. En de mensen hebben, lijkt wel steeds minder tijd of ze denken dat ze steeds minder tijd hebben. Waardoor het moeilijk is om die steeds te vinden, maar goed dat is wel een uitdaging.

En wordt er nu aandacht besteed aan het vinden van vrijwilligers?

Nee, dat kan beter. Vanuit ook het bestuur, dat zeg ik gewoon eerlijk en uh, ja dat is gewoon wel. We doen wel ons best maar het kan gewoon beter. En dat is gewoon mond op mond reclame, dat lijkt toch het beste om zo aan vrijwilligers te komen.

Ok. Nou dat ga ik de sleutelfactoren die je aangegeven hebt opschrijven.

Nou dit zijn de punten die je aangegeven hebt. Zou je deze willen rangschikken naar degene die jij het meest belangrijk vindt bij een vereniging en naar degene die je het minst belangrijk vindt en zou je hierbij hardop willen denken?

Ok, even kijken hoor. Actief leden werven blijft voor mij het belangrijkste op dit moment en dat gaat gepaard met ten minste daar aansluitend is dat je dan ook veel activiteiten voor nieuwe en

bestaande leden organiseert. En dat doe je weer met veel actieve vrijwilligers en ja de keuze voor leraren... Het aantal leden moet helemaal bovenaan dan actief leden werven, daar heb je dan weer veel vrijwilligers voor nodig en de keuze uit leraren vind ik dan toch nog iets minder belangrijk van deze allemaal. Is ook belangrijk maar het minst.

Ok, en waarom denk je dat deze het minst belangrijk is?

Ja van deze vind ik het minst belangrijk, nou ja goed omdat er op dit moment al een keuze is voor leraren. Dus dat bestaat al, snap je.

Ok, als we dan naar al deze punten gaan kijken, in hoeverre vindt je nou dat S.V.V. hierop inspeelt. Als we bijvoorbeeld kijken naar het bovenste puntje aantal leden. Hoe vind je dat daar op ingespeeld wordt?

Uh, ja niet goed genoeg zeg maar. Het hangt steeds een beetje tussen de vijf en zeshonderd... Maar zeg maar hangt een beetje samen met de andere. En de actieve leden die we hebben die zijn wel actief, daarom worden er wel genoeg, ten minste, best wel veel activiteiten georganiseerd, snap je? Het is niet dat de mensen niks te doen hebben, ten minste dat er niks te doen is op S.V.V. Dus er wordt wel op ingespeeld ja.

Ok, vind je dat op al deze punten dat S.V.V. hierop inspeelt?

Naja, het actief leden werven wat ik al zei dat vind ik, dat dat beter kan, actiever ten minste meerdere dingen. Maar goed daar zijn we vorig jaar mee begonnen. Maar er zijn nog een aantal punten, maar daar zijn we mee aan het werk. Dat leraren daar ook actief bij, dat die dat ook zelf gaan regelen. Daar hebben we laatst trouwens een gesprek over gehad.

Ok.

En even kijken wat had je nog meer?

Ja, je hebt het allemaal wel beetje beantwoord.



Figuur J1

Sleutelfactoren voor succes bestuurslid Michael

(Aantal leden, actief werven leden, veel activiteiten, veel actieve vrijwilligers en keuze uit leraren.)

Nou dan hebben we die sleutelfactoren gehad. Dan gaan we nu over naar wat jij nou de sterke punten vindt van S.V.V. Wat is sterk aan deze vereniging?

Nou het is echt een gezellige hechte vereniging, uh. Ja, waar mensen zich echt wel op hun gemak voelen, de huidige leden. Ja, gezelligheid staat voorop, daarnaast is het zo dat je er voor ieder wel wat wils is. Dus dat je op competitief niveau, ja dat daar genoeg voor te doen is maar ook recreatief. En dus ja het is heel breed, gezellig, hecht, uh ja soms hecht waardoor je wel wat klikjes krijgt. Dat is wel minder, dat wil ik ook wel wat meer open zien. Uh, goede banen, leuke kantine, ja dat zijn ook dingen die de zaken meehelpen. Uh, ja ik denk dat dit het wel een beetje is.

Ok, dus het is een gezellige hechte vereniging, voor ieder wat wils, goede banen en een leuke kantine?

Ja, als ik zo even de kernpunten uh..

Ok, nou er zijn nog een aantal ander punten die, sterke punten die eruit zijn gekomen als sterke punten van S.V.V. Die heb ik ergens anders achterhaald. Dat zijn goede tennistrainers, gezelligheidsvereniging, goede bereikbaarheid en gratis parkeren. Dat zijn natuurlijk ook sterke punten van de vereniging.

(De onderzoeker schrijft de gegeven punten op de kaartjes)

Ok, zou je deze dan willen rangschikken van degene die je het sterkst vindt naar degene die je het

minst sterk vindt? En ook weer uitleggen waarom.

Uh, nou goede tennistrainers dan vind ik het sterkst. Daarnaast vind ik gezelligheidsvereniging het sterkst, daarnaast uh ja dat vloeit een beetje uit gezelligheidsvereniging vind ik het hecht.

Uh, voor ieder wat wils, dus de vele activiteiten die er zijn waardoor je dus ook een hechte vereniging krijgt. Dan hebben we nog deze.. leuke kantine. Gevolgd door goede banen en gratis parkeren, dat het is wel zo. En goede bereikbaarheid, ja dat vind ik eigenlijk niet zo goed.

Waarom vind je dit niet goed?

Nou het wordt wel beter in de toekomst. Naja, nee de, ik het een heel gevaarlijk punt waar je erin en eruit komt. Ik sta er van te kijken dat daar niet vaker zelfs ongelukken gebeurd, ik vind het eigenlijk best wel link. Je moet je eigenlijk voorstellen dat je uit, als je van buitenaf komt en je bent niet zo bekend dan staat het niet zo goed aangegeven. En, ja gewoon met dat fietspad daar, maar ja dat gaat dus in de toekomst veranderen als de Nagelbrug, dat wordt mega echt zo'n turborotonde.

Wordt het dat ook beter aangegeven waar S.V.V. zit?

Dat zal ongetwijfeld wel beter, ja en daarnaast vind ik de parkeerplaats zelf ja. Daar heb ik laatst ook een gesprek over aangekaart, de parkeerplaats is gewoon zo ontzettend klein voor de hoeveelheid. Je hebt daar wel acht of negen sportverenigingen zitten. Dan heb je zo'n klein parkeerplaatsje, kijk maar eens op zaterdagochtend om 09:00 uur. Maar goed dat wordt waarschijnlijk ook wel beter in de toekomst. Maar nu vind ik die dus het minst sterk.



Figuur J2

Sterke punten tennisvereniging S.V.V. bestuurslid Michael

(Goede tennistrainers, gezelligheidsvereniging, hechte vereniging, voor ieder wat wils, leuke kantine, goede banen en gratis parkeren.)

Dan hebben we nu weer de sterke punten van S.V.V. gehad. Dan heb ik nog een paar kleine vragen: denk je dat S.V.V. genoeg inspeelt op de behoeftes van de leden?

Uh, ja de behoeften lopen nogal uiteen. Kijk maar naar de activiteiten, de ene wil juist minder activiteiten en de ander juist weer hetzelfde of meer. Ja en je kan natuurlijk niet aan iedereen zijn behoeften voldoen, we proberen in ieder geval voor iedereen, voor ieder wat wils, dat je dat toch wel aanbiedt. Of er dan actief wordt deelgenomen dat weet je nooit, maar ja als je niet schiet is het altijd mis. Dus ja.

En denk je dat daarin eigenlijk gewoon een keuze moet worden gemaakt of denk je dat geprobeerd moet worden iedereen een beetje tevreden te houden?

Uh ja, dat is wat je probeert ja, iedereen een beetje tevreden.

Ok, bedankt dat heb ik van jou nu even genoeg inzichten gekregen.

Interview bestuurslid Chris

Hallo, zou je je als eerst even willen voorstellen, hoe je heet, hoe oud je bent en waar je woont?

Ik ben Chris Kuijten 42 jaar en commissaris senior.

En je woont in?

Voorhout.

Hoelang ben je al lid van S.V.V.?

Zo'n 27 jaar.

En nooit ergens anders lid geweest?

Jawel op Oosthout.

In de winter?

Nee het hele jaar, was in de begin jaren van Oosthout een jaar of vier ben ik toen lid geweest.

Ok en waarom ben je toen overgestapt?

Vrienden die zaten bij S.V.V., dus dat was de reden en ook omdat zij als ondergrond gravel hebben. Maar dat m'n vrienden daar zaten was de hoofdmoot.

Ok nou het interview duurt ongeveer 20 minuten, want we gaan twee onderwerpen behandelen, eentje is wat jij denkt wat de sleutelfactoren zijn voor succes van een tennisvereniging. Dus in het algemeen, wat maakt de één succesvol en de ander juist niet, wat voor verschil zit daar in. En daarna gaan we kijken wat vind jij nou sterk aan S.V.V., welke punten kunnen we belichten waar S.V.V. echt goed in is. We beginnen dus bij de sleutelfactoren van succes, dus eigenlijk kernfactoren. De ene tennisvereniging is wel succesvol en de ander niet, en welke factoren moet je nu hebben om succesvol te zijn?

Uh, goeie banen, gezelligheid..

En wat versta je onder gezelligheid?

Reuring op de club, activiteiten, ja gewoon gezellig met de mensen waar je een klik mee hebt. Dat je de mogelijkheid hebt om competitie te spelen, goeie tennisleraren, ja en de kantine natuurlijk. Een sfeervolle, schone en gezellige kantine en goed barpersoneel. Complete plaatje van de kantine, dat je je thuis voelt een soort van warm bad. Gewoon het moet voelen als thuiskomen, gezelligheid en welkom voelen er gezellig kunnen zitten met je medeleden.

Denk je dat dat de belangrijkste punten zijn?

Ja.

Ok ga ik ze nu opschrijven op kaartjes en ga ze nu aan jou geven...en wil je deze dan rangschikken op rij van wat je het meest belangrijk vindt naar wat je het minst belangrijk vindt. En daarbij beargumenteren waarom je dat vindt?

Ok dan begin ik met goeie banen, omdat dat hetgeen is waar je op moet tennissen, daarna goeie leraren want dat is toch de kern van het goed leren tennissen dan komt gezelligheid...ja voor mij is het heel belangrijk als ik sport dat het ook gezellig is, daarna komt het warme bad de kantine, dat je na je sport nog even gezellig kunt napraten en drinken en dat soort dingen. Als laatste komt dan de competitie want dat heb je over wel en als je een leuk team hebt is dat overal wel gezellig.

Oke zou je er een foto van willen maken? Dat zijn dus de sleutelfactoren. Vind je dat S.V.V. per sleutelfactor er goed op inspeelt?

Ja.

Bijvoorbeeld hier we hebben mogelijkheid tot competitie....daar spelen ze op in dus dat is eigenlijk al wel gezegd. Sfeervolle kantine?

Dat kan beter.

Hoe kan dat beter volgens jou?

Jij hebt het voorbeeld vorig jaar gegeven, iemand achter de bar, zorgen dat er reuring is, dat mensen naar de bar toe getrokken worden door bijvoorbeeld wat jij had happy hour of andere activiteiten. Uitstraling ook belangrijk, een schoon en gezellig terras, leuk neerzetten en dat soort zaken.

Dus S.V.V. zou daar beter op moeten inspelen via de pachters natuurlijk maar dat is natuurlijk lastig als je daar afhankelijk van bent terwijl het eigenlijk zo'n belangrijk punt voor de vereniging is.

Precies.

Gezelligheid?

Ja dat is ook weer deels door de pachters maar ook de leden door zelf meer dingen te gaan organiseren en als bestuur ook natuurlijk.

Speelt S.V.V. daar nu op in vind jij?

Zij zijn er wel mee bezig maar we hebben ook gezien dat veel activiteiten al jarenlang doen en we zijn nu aan het kijken om nieuwe activiteiten te ontplooien zodat je weer nieuwe dingen hebt. Zodat het niet meer zo ingekakt is.

Moet meer dynamisch zijn?

Ja, initiatieven zijn altijd welkom ook vanuit de leden of andere commissies.

Dat hoort ook weer bij het gezellige.

Ja.

Je zei ook goede leraren...vind je dat S.V.V. daar goed op in speelt?

Jazeker ik vind dat wij 2 goede leraren hebben.

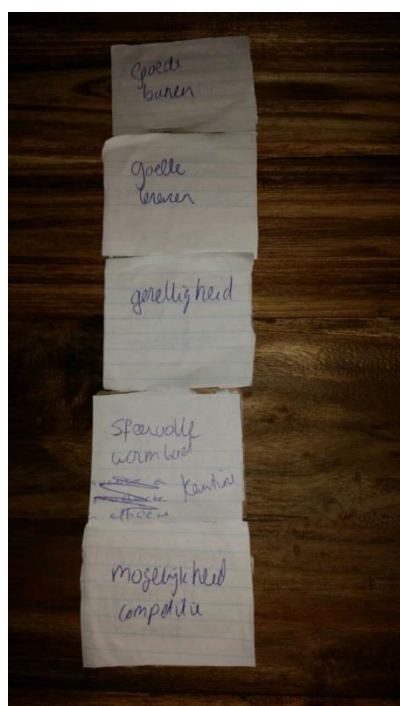
Wordt dat ook kenbaar gemaakt naar buiten als gezicht van S.V.V.?

Ik denk zeker dat Jack onze tennisleraar naam heeft in onze omgeving en Gina de andere is

hard bezig, zeker gezien de cursisten die ze heeft gehad en nog heeft en de mond op mond reclame. Zoals ik het zie doet ze goed haar werk en heeft ze van de winter weer aan lessen heeft is ze op de goeie weg. Ze komt ook met ideeën...ze is ook bezig met een kersttoernooi dus ik denk zeker dat het qua leraren goed is. Onlangs hebben we een gesprek gehad met de leraren om te kijken voor nieuwe activiteiten te ontplooiën en ook meer interactie tussen bestuur, technische commissie en de tennisleraren dus om na te denken waar ga je naar toe als vereniging. Hoe gaan we nieuwe leden werven en bestaande leden behouden en wat kunnen we verbeteren. Dan kun je denken aan evaluatie met de leraren, enquête onder de cursisten wat zij goed vinden of wat beter kan.

Goede banen speelt S.V.V. daar goed op in?

Ja de gravel banen liggen er heel goed bij, ze hebben nu ook weer de bovenlaag geschraapt er wordt gekeken naar eventuele vervanging van de wat oudere banen. Ja ik denk zeker dat S.V.V. goeie banen heeft als je het vergelijkt met andere banen in de omgeving. Als je kijkt als het geregend heeft hoe snel je weer op de gravelbanen kunt, ja de kwaliteit van de banen is wel goed.



Figuur J3

Sleutelfactoren voor succes bestuurslid Chris

(Goede banen, goede leraren, gezelligheid, sfeervolle kantine (warm bad), mogelijkheid competitie)

Dan hebben we de sleutelfactoren gehad, dan gaan we nu over naar de sterke punten, kan zijn dat die punten overeenkomen, maar toch zou ik graag willen of je ze wilt benoemen. Wat vind jij nou echt sterke punten van S.V.V.?

Ja ook wel weer de gravel banen, je ziet steeds meer verenigingen naar all wheather banen gaan en ik denk dat je toch wel uniek bent met goeie gravel banen. De kantine, ik vind het een

mooie kantine met een goeie uitstaling en een goede bar. Toch ook wel de gezellige commissie die we hebben, door bepaalde activiteiten te doen. We hebben best wel een relatief groot vrijwilligers bestand, denk aan de banenploeg, de onderlinge, het ouder/kindtoernooi, jeugdkamp en dat soort dingen.

Dus veel vrijwilligers, commissies met veel activiteiten. Nog meer sterkte punten aan S.V.V.?

Ja de ligging...gewoon ligt in een sportpark, mooie accommodatie en tussen de bomen.

Mooie ligging en omgeving.

Ja.

Was dat het...of heb je er nog meer?

Nou dit zijn ze zo voor mij.

Ok nou ik heb een aantal punten die ik ergens anders vandaan heb gehaald dan kun je dus zeggen of het daar mee eens bent of niet. Gratis en genoeg parkeerruimte had ik gehoord.

Ja daar heb ik niet eens zo bij stil gestaan.

Goede bereikbaarheid, is vanaf de snelweg ook goed te bereiken en voor alle omliggende dorpen ook heel makkelijk. Goede tennisleraren, en dat het een gezelligheidsvereniging is..ben je het daar ook mee eens?

Ja een familie vereniging.

En waar baseer je dat op?

Omdat er veel families lid zijn, zowel vader, moeder en kind. Daar gaan we ook wat meer de nadruk op leggen.

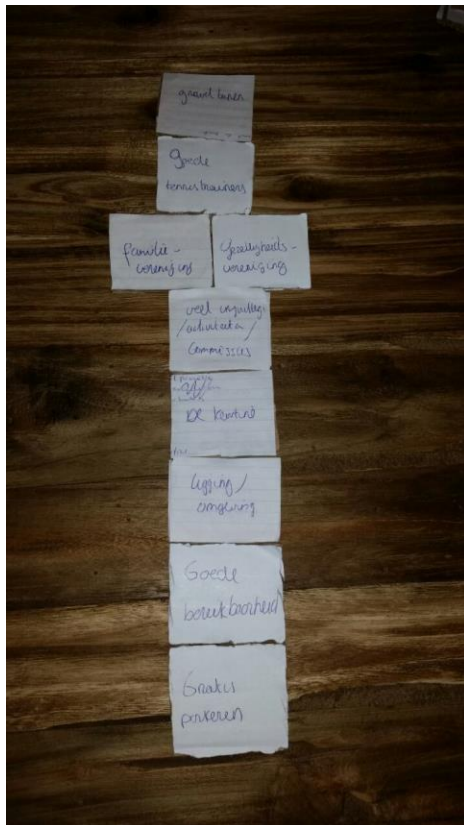
Zou je nu deze punten willen rangschikken op wat je het meest sterk vindt tot het minst sterk? En wat S.V.V. het meest kenmerkt ook. En ook weer uitleggen waarom je dat vindt?

Ik verval in herhalingen....gravelbanen qua ondergrond, dan de tennisleraren, want als je wilt gaan tennissen is het toch belangrijk dat je de basis toch goed meekrijgt en daar zijn tennisleraren heel belangrijk voor, en tevens voor het enthousiasmeren van de nieuwe leden. Gezelligheidsvereniging ik denk dat wij dat moeten uitstralen en tevens familievereniging. Nou dat kan gepaard gaan want tegenwoordig is tijd met het gezin best wel spaarzaam en als je dan gezellig op de tennisbaan samen kan komen dat dat wel een meerwaarde kan zijn voor de mensen. Veel vrijwilligers, commissies en activiteiten gezien wij niet betalen voor baanonderhoud en dat soort dingen is het heel belangrijk dat je veel vrijwilligers hebt en ook naast je activiteiten commissies, dat leden veel doen voor de vereniging om het een beetje betaalbaar te houden.

Daar vind jij S.V.V. dus echt sterk in?

Ja het kan altijd beter maar...ik vind ze er wel sterk in. De kantine, dat is toch het punt van samen komen. Dan de ligging. Ik kom wel eens bij die parken dan is er helemaal geen sfeer en een troosteloze bedoening. Dan komt de goede bereikbaarheid dat is altijd goed en het gratis

parkeren dat is nice to have.



Figuur J4

Sterke punten tennisvereniging S.V.V bestuurslid Chris

(Gravelbanen, goede tennistrainers, familievereniging en gezelligheidsvereniging (gedeelde 3^{de} plek), veel vrijwillers/activiteitencommissies, de kantine, ligging en omgeving, goede bereikbaarheid en gratis parkeren.)

Ok, heb je nog aanvullingen of vragen?

Nee, ben benieuwd naar je resultaten.

Ok, nou dan wil ik je bedanken.

Bijlage K Analyseschema sleutelfactoren voor succes

De sleutelfactoren voor succes zijn in onderstaande tabel weergegeven van het label die het meest belangrijk wordt geacht naar minst belangrijk.

Tabel K1

Analyseschema sleutelfactoren voor succes tennisverenigingen

Label	Respondent	Waarom?	Speelt S.V.V. in op de SFS (huidige leden), extra informatie potentiële leden
1. Goede tennistrainers; 2. Gevarieerd aanbod (voor ieder wat wils); 3. Goede horeca; 4. Communicatie leden; 5. Kwaliteit banen en beschikbaarheid banen.	Wies 31 Huidig lid	1. "Ik wil gewoon goede les hebben. -- Dat is de reden waarom ik tennis." 2. "Als jij je als vereniging gewoon inderdaad dat familiegevoel, en iedereen moet kunnen tennissen dan moet je ook wel voor alle groepen wat organiseren en het leuk maken voor iedereen." 3. "Het zou niet denk ik mijn keuze beïnvloeden voor een vereniging. Goede horeca wel." 4. "Dan ook goede communicatie naar je leden toe. Dat vind ik nu een zwakgebod van S.V.V." 5. X	Slechte communicatie naar de leden , dit kan verbeterd worden: "Ja door uh sowieso door de website te verbeteren, door, ja de heb ik net eigenlijk allemaal wel een beetje gezegd. Beter dat mail mailsysteem aanpakken, niet van die vage mailtjes sturen."
1. Goed en gezellig clubhuis; 2. Diversiteit aan mensen (elk niveau voor iedereen); 3. Goede faciliteiten (inclusief voldoende banen); 4. Veel jeugd.	Robbert 24 Huidig lid	1. "Ja, daar tennis ik eigenlijk voor." 2. "Ja het gaat erom dat denk diversiteit en voor iedere doelgroep, ja voldoende medespelers zeg maar." 4. "Op een begeven moment word je ouder en dan blijf je met bepaalde mensen tennissen en dat is denk ik heel belangrijk geweest. Dus de jeugd is wel heel belangrijk." "Jeugd staat nu onderop want daar heb ik nu niet zoveel meer mee te maken."	Het blijven hangen in het clubhuis gebeurt minder: "met competities dan merk ik, van mij dat de afgelopen jaar dat mensen eerder weggaan. Dat is jammer. Want vroeger was het op zaterdag, dan nam je gewoon vrij voor de tennis, maar nu gaan mensen, uh toch ja weg."
1. Gezelligheid; 2. Goede kantine; 3. Genoeg goede banen; 4. Goede trainers; 5. Aantal leden; 6. Lage prijzen kantine; 7. Verzorgd park.	Pauline 21 Huidig lid	1./5. "Ik vind dan, of nou ja, gezelligheid is denk ik een belangrijke factor. En je maakt het gezellig met uh, hoe meer zielen, hoe meer vreugde. Ik denk dat het aantal leden belangrijk is voor de club om het aantrekkelijk te maken."	Prijzen mogen lager: "Ja, ik hoorde mensen wel over zeggen dat ze het te duur vinden. Dus ik denk dat ze daar nog iets aan kunnen doen." Openingstijden kantine: "Ik denk aangeven wanneer ze open zijn, sowieso. Om daar mee te beginnen. Niemand weet eigenlijk wanneer de kantine open is."
1. Goede faciliteiten; 2. Aanwezigheid kantine en altijd open; 3. Schoon en netjes; 4. Levendige vereniging.	Monique 49 Huidig lid	1./2./3./4: "Want ik denk dat als je goede banen hebt, als daarnaast gewoon de kantine altijd open is en het is schoon en netjes dan gaan het vanzelf leven, denk ik." 4. "Maar ik denk als dat er eenmaal is, dat zo'n vereniging ook meer gaat leven."	Aanwezigheid kantine wordt niet op ingespeeld: "En ja dat mis ik wel bij S.V.V., bij S.V.V. is het meer dicht dan dat het open is." Met vlagen schoon en netjes: ". Met vlagen is het heel netjes en schoon en de andere keer is het weer dramatisch."

1. Goede en verzorgde banen; 2. Gezellige kantine en barpersoneel; 3. Schoon en verzorgd park; 4. Fijn gevoel op park; 5. Focus jeugd; 6. Breed aanbod voor alle leeftijden; 7. Vrijwilligers; 8. Naamsbekendheid.	Jacqueline 53 Huidig lid	1. "En ja je komt natuurlijk om te tennissen dus het is ook heel belangrijk dat de banen er goed bijliggen en dat de netten goed hangen zeg maar." 5. "En het heeft ook te maken met jeugd, ik vind, het komt denk eigenlijk ook omdat je als kind dan al, in mijn geval, mijn hele jeugd ligt hier bij S.V.V. Ik ben natuurlijk van jongs af aan hier begonnen en dan heeft dan ook een speciale plek." 6. "En ik denk ook dat het belangrijk is om voor alle leeftijden een aanbod te hebben. Uh, qua toernooien, voor de jeugd ook gezellige avonden, misschien ook wel."	
1. Gezelligheid; 2. Veel activiteiten; 3. Actieve club; 4. Niveau jeugd; 5. Toegankelijkheid; 6. Centrale ligging en bereikbaarheid.	Annemiek 56 Huidig lid	1./2. "Omdat ik daar het meeste van hou. Door veel activiteiten krijg je ook veel mensen, uh, naar de club toe en daardoor heb je dan vaak die gezelligheid er ook van natuurlijk." 3./4. "Na ik denk dat als de club heel actief is voor de kinderen en de kinderen kunnen ook echt wat uitgebreid, dat ze wat hoger kunnen komen als ze dat willen en de mogelijkheden zijn er dat dat toch ook wel aantrekt." 5. "Hoe je benaderd wordt"	Lastig om aan vrijwilligers te komen: "Maar wat je nu ziet is dat mensen, uh, gewoon minder tijd hebben om vrijwillig, het is natuurlijk allemaal vrijwilligers werk. En, uh, mensen storten zich daar allemaal niet meer zo in. Dus het is altijd een heel select clubje die dat altijd moet doen."
1. Jeugdopleiding en kwaliteit trainers; 2. Duidelijke kernwaarde; 3. Ondergrond banen; 4. Gezelligheidsfactoren; 5. Beschikbaarheid banen; 6. Hoeveelheid toernooien.	Max 56 Huidig lid	1. "Kwaliteit trainers vind ik belangrijk omdat ik zelf altijd in de TC heb gezeten, met Jack Manuputty heb gewerkt en dat ik zie dat als je de jeugd op de juiste manier opleidt en enthousiast bent dat dan vanzelf ook de ouders mee komen, waardoor de groep daar omheen steeds groter wordt en dat dat heel veel impact heeft voor een vereniging." 3. "En ondergrond banen omdat heel belangrijk is voor mijn gezondheid, als ik uh last van mijn benen krijg of m'n onderrug dan stop ik met tennis. Dus de ondergrond moet zacht zijn." 4. "Gezelligheid er omheen. Zoals ik al zeg na afloop eventjes wat eten en drinken en bij elkaar zijn."	S.V.V. werft te weinig vrijwilligers, voetbalvereniging Foreholte doet dit beter: "Ja. Wat ik zie bijvoorbeeld, en dat is het grote verschil met Foreholte, daar lopen 280 vrijwilligers, bij Foreholte. En iedereen doet een soort project. En daardoor blijft het leuk."
1. Altijd mogelijkheid koffie; 2. Gebruik faciliteiten alle tijden; 3. Vriendelijk.	Klary 65 Huidig lid	Dit is wat de respondent belangrijk vindt: 1. "Het eerste wat in me opkomt, is eigenlijk als wij gespeeld hebben is er niemand in de kantine." 2. "Ja, als iemand terug groet, uh, dat is het eigenlijk."	
1. Kwaliteit leraren; 2. Gezellige kantine; 3. Kwaliteit banen.	Patrick 38 Potentieel1	1. "Dat iedereen zich daar in kan vinden dus je hebt een jeugdige trainer voor de jeugdige leden in principe en je moet wat oudere leraar hebben voor wat oudere leden." 2. "Ik hou van muziek en ik hou van gezelligheid. Je moet je thuis voelen." 3. "Omdat, daar kom ik in principe voor, ik kom om te tennissen."	

1. Goed les en goede leraren; 2. Gezellige sfeer; 3. Goede faciliteiten; 4. Actieve leden en verenigingsgevoel; 5. Capabel bestuur.	Sven 23 Potentieel1	1. "Dat is toch eigenlijk de basis van waarom iemand op tennis gaat." 2. "Nou omdat je naast het tennissen toch altijd wel een drankje wil doen. Je blijft toch langer hangen en dat is goed voor de vereniging." 4. "Dat er veel mensen, uh, het leuk vinden om bij een tennisverenigingen dingen te organiseren, die daar dan niks voor krijgen, maar het allemaal voor de club willen doen. Ik denk dat dat ook heel veel helpt." 5. "Een capabel iemand moet daar natuurlijk wel zitten, anders houdt het ook gauw op. En je moet wat afweten natuurlijk van tennis en een beetje van horeca. Om je bedrijf te kunnen runnen."	
1. Sfeer vereniging (mensen en horeca); 2. Goede banen die hele jaar door te gebruiken zijn; 3. Organiseren van leuke toernooien; 4. Parkeren.	Annelies 49 Potentieel1	1. "Dus ik denk dat het goed is als een club gewoon personeel heeft en als het dan ook nog eens leuk personeel is die precies weet als je aan komt lopen van die besteld iedere week een biertje dus die hoeft het dan niet meer te vragen, zulk soort personeel siert wel je tent." 2. "Dat je winter én zomerbanen hebt zodat je dus een heel jaar rond je leden kan plezieren." 3. "Dus niet dat de leden alleen maar geld brengen door de bakkies koffie die ze nemen maar dat je ook wat terug krijgt van je club. Weet je die leuke aangeklede toernooien."	
1. Welkomstgevoel; 2. Goede lessen (elk niveau en prettige tijden); 3. Goede prijs; 4. Leuke activiteiten.	Suzan 22 Potentieel1	1. "Ik denk dat dat voor mij zou het uitmaken hoe ik ontvangen word om de keuze te maken welke ik bekijk." 2. "En prettige tijden dat is altijd fijn, dat je het gewoon naast een werkleven kan inplannen en dat het dan leuk blijft, zeg maar. Het moet niet als een verplichting gaan voelen van ik moet dan pas om 9 uur terwijl je dan misschien al helemaal ingekakt op de bank zit. Dat zou ik zelf niet prettig vinden." 3. "Nou, de prijs vind ik ook belangrijk. Het moet niet te gek worden qua prijs omdat het anders gewoon niet meer aantrekkelijk is om een sport te doen." 4. "Nou ik denk zelf dat ook activiteiten het leuk maakt. Dus uh, een slotfeest bij wijze van."	Een vereniging is meer dan tennis: "Dat je in ieder geval buiten het tennissen zelf dat je ook de andere mensen kan leren kennen bij wijze van, op de vereniging. Dat is wat een vereniging leuk maakt. Dat je de mensen kent en dat je dan ook echt voor die mensen komt."
1. Gezellig clubhuis; 2. Ondergrond gehele jaar; 3. Focus op jeugd.	Christel 26 Potentieel2	1. "Omdat tennis naast de baan, op de baan, is het ook nog een hele sociale sport daarnaast. Want bij bijna geen enkele andere, uh sport, ga je daarna nog met je tegenstanders zitten, of, dat is bij tennis wel heel erg." 2. "Want als je een ondergrond heb waar je het hele jaar door op kan spelen, dat is ook, maakt ook succesvol denk ik." 3. "Als je goeie jeugd, veel doet met de jeugd dan blijven ze ook langer	Gezelligheid is: "En ja, en als het wat gezelliger eruit ziet dan maakt het wel dat je wil blijven denk ik."

		hangen en dan blijven ze ook als je volwassen zijn en, zo door."	
1. Verlichting; 2. Goede horeca; 3. Balans in aantal leden; 4. Betrokkenheid; 5. Naar leden luisteren ; 6. Genoeg nevenactiviteiten.	Paola 48 Potentieel2	2. "Ja, gezelligheid, sfeer en goed personeel is ook heel belangrijk denk ik." "Ja ik vind als er getennist wordt dan moet je gewoon open zijn dat is één, je bent een vereniging dus vind ik ook een betaalbaar bakkie koffie belangrijk dus geen horeca prijzen, want ja daar schrik je ook nog wel eens van." 4./5. "zijn de klaverjasavonden die heel gezellig zijn. Het rackettrekken waardoor het voor iedereen toegankelijk wordt om te spelen omdat je elkaar moet bellen in plaats van dat je altijd met een vaste partner speelt, of dat je denkt ik ga gewoon naar de baan en ik zie wel wie er is. Dat heb je natuurlijk als je een goede betrokkenheid hebt met je vereniging," 6. "Nou de vereniging brengt dan wat extra's naar de leden.-- om een soort van saamhorigheid te creëren, iedereen wil toch ergens bij horen."	
1. Levendige vereniging; 2. Actief bestuur; 3. Goede pachters; 4. Goede buurt (veel omwonende en goede positie); 5. Promotie en focus jeugd (gedeelde 5de plek); 6. Subsidies	Daan 24 Potentieel2	1./5. "Leden worden ouder en volwassener en daarmee moet je nieuwe leden werven. Als dit allemaal klopt heb je een levendige vereniging wat je club ook vaak succesvol maakt." 2. "Het begint bij het actieve bestuur die moet knopen doorhakken initiatief nemen en alle zaken er om heen." 3. "Nou een goede pachter die zorgt ervoor dat mensen blijven hangen, goede prijzen in vergelijking met het product." 4. "Bijvoorbeeld in Leiden zit rond een straal van 500 meter al 3 á 4 tennisparken dat is lastig te verdelen voor de leden. Je positie van je tennispark."	Als je met vrijwilligs werk hou je geld over voor de club: "Wie de bar huurt is handig, werk je met echt personeel of met vrijwilligers dat is ook goedkoper voor een club. Als je geld hebt kan je ook investeren om de club beter te maken dat is ook weer: leden, sponsors." De Boekhorst is één van de succesvolste verenigingen van de Bollenstreek: "Heel tevreden, ik denk dat dit één van de succesvolste verenigingen is van de bollenstreek."
1. Goed beleid; 2. Samenwerking pachters en vereniging; 3. Vrijwilligers; 4. Breedte aanbod veel activiteiten jong en oud; 5. Levendig clubhuis.	Rob 31 Potentieel2	1. "Verenigingen met een goed beleid die zijn uiteindelijk meer succesvol dan verenigingen die zomaar wat doen." 2. "En de pachter die zal moeten kijken van nou, hoe krijg ik nou gewoon de hele tijd mijn hut vol en dan zal hij andere dingen moeten organiseren." 3. "Ik denk dat het heel erg belangrijk is dat verenigingen vrijwilligers hebben. Dus de bereidheid van vrijwilligers om, uh, echt dingen op poten te gaan zetten." 4. "het breedte aanbod is heel erg belangrijk want dat betekend uiteindelijk dat je heel veel activiteiten genereerd voor uh, leden die niet allemaal heel goed kunnen tennissen maar het wel heel erg leuk vinden." 5. Dat kan betekenen dat je er 's ochtends ouderen in hebt die bijvoorbeeld na de tennis een bakkie koffie gaan doen of lekker gaan, uh,	

		klaverjassen. Darten, weet ik veel. 'S middags zit er een huiswerkklass in, daarna komt de naschoolse opvang en 's avonds begint de tennis. Het verenigingsleven. En zo houd je een clubhuis van, uh, ja van 9 tot 12 's avond levendig en ik denk dat dat wel tegenwoordig een soort trend zal worden."	
1. Aantal leden; 2. Actief leden werven; 3. Veel activiteiten; 4. Veel actieve vrijwilligers; 5. Keuze uit leraren.	Michael 38 Bestuurslid	2. "Ja, dat je continu actief bent in het werven van leden. En daar kan je heel creatief in zijn. Maar ja je moet er wel mensen voor hebben die daar altijd mee bezig willen zijn, en de tijd ervoor hebben." 5. "Je, hoeft niet perse heel veel leraren maar wel dat een lid kan kiezen."	
1. Goede banen; 2. Goede leraren; 3. Gezelligheid; 4. Sfeervolle kantine; 5. Mogelijkheid competitie.	Chris 42 Bestuurslid	2. "Dat is toch de kern van het goed leren." 3. "Reuring op de club, activiteiten, ja gewoon gezellig met de mensen waar je een klik mee hebt." 4. "Een sfeervolle, schone en gezellige kantine en goed barpersoneel. Complete plaatje van de kantine, dat je je thuis voelt een soort van warm bad."	Sfeervolle kantine kan beter: "Jij hebt het voorbeeld vorig jaar gegeven, iemand achter de bar, zorgen dat er reuring is, dat mensen naar de bar toe getrokken worden door bijvoorbeeld wat jij had happy hour of andere activiteiten." "Initiatieven zijn altijd welkom ook vanuit de leden of andere commissies."

Opmerking. Potentieel1 staat voor een potentieel lid die momenteel niet lid is bij een tennisvereniging en potentieel2 voor een potentieel lid dat op dit moment lid is bij een andere tennisvereniging.

Samenvatting

De labels die genoemd zijn door de respondenten zijn op de volgende bladzijde opgesomd. De dikgedrukte labels zijn de labels die minimaal 2 keer benoemd zijn.

- **Goede tennistrainers;**
- Jeugdopleiding;
- **Gevarieerd aanbod (voor ieder wat wils);**
- **Goede horeca en goede kantine;**
- Communicatie leden;
- **Kwaliteit banen en beschikbaarheid banen;**
- Goed en gezellig clubhuis;
- Diversiteit aan mensen (elk niveau voor iedereen);
- Goede faciliteiten (inclusief voldoende banen);
- **Veel jeugd;**
- **Gezelligheid;**
- **Aantal leden;**
- Lage prijzen kantine;
- **Verzorgd park en schoon en netjes;**
- Aanwezigheid kantine en altijd open;
- Fijn gevoel op park;
- Naamsbekendheid;
- Actieve club;
- Toegankelijk;
- Makkelijk bereikbaar;
- Duidelijke kernwaarde;
- Ondergrond banen;.
- Altijd mogelijkheid koffie;
- Gebruik faciliteiten alle tijden en goede faciliteiten
- Gezellige sfeer;
- Actieve leden en verenigingsgevoel;
- Capabel bestuur, actief bestuur en goed beleid;
- Vriendelijk;
- Welkomstgevoel;
- Goede prijs;
- Mogelijkheid competitie;
- **Leuke en veel activiteiten.**
- **Goede banen die hele jaar door te gebruiken zijn;**
- Betrokkenheid;
- Naar leden luisteren;
- Genoeg nevenactiviteiten.
- Parkeren;
- Goede pachters;
- **Samenwerking pachters en vereniging;**
- Actief leden werven;
- **Veel actieve vrijwilligers;**
- Goede buurt (veel omwonende en goede positie);
- **Focus jeugd;**
- Subsidies;
- **Levendige vereniging.**

Bijlage L Analyseschema sterke punten

De sterke punten zijn bij de huidige leden in onderstaande tabel weergegeven van meest geassocieerd naar minst geassocieerd en bij de bestuursleden van meest belangrijk geacht naar minst belangrijk geacht.

Tabel L1

Analyseschema sterke punten tennisvereniging S.V.V.

Label	Respondent	Waarom?	Overige informatie
1. Leuke toernooien; 2. Goede trainer Gina; 3. Goede horeca; 4. Gezelligheidsvereniging; 5. Goede bereikbaarheid en gratis parkeren.	Wies 31 Huidig lid	1. "Dat dat voor mij het leukste is en dat ook wel een soort van groot onderdeel is van wat je hebt aan een vereniging" 2. "Ja, zij is wel echt uh echt een top, top lerares. Dus dat vind ik een goed punt. Als zij weg zou gaan, dan zou ik misschien ook wel weg gaan." 3. "Uh, horeca vind ik zeker een goed punt van S.V.V. Als ik dat vergelijk met wat ik met alle clubs waar ik kom vanuit de competitie en toernooien, dan is het wel uh, een van de gezelligste verenigingen ook wat horeca betreft." 4. "uh als ik denk zeg maar aan mijn lidmaatschap bij S.V.V., dan denk ik met name altijd gewoon aan de zomer en alle leuke toernooitjes die er zijn en de gezelligheid op de club."	
1. Gezelligheidsvereniging; 2. Enige met gravelbanen; 3. Goede tennistrainers; 4. Goede bereikbaarheid en gratis parkeren.	Robbert 24 Huidig lid	1. "Ja, als ik aan S.V.V. denk dan denk ik aan de leuke avonden die ik daar heb gehad dus is dat het eerste wat zeg maar bij mij naar boven komt."	
1. Gezelligheidsvereniging; 2. Mooi park; 3. Leuke toernooien; 4. Veel jonge leden; 5. De all weather banen naast de gravelbanen; 6. goede tennistrainers; 7. vermaak voor kinderen; 8. Gratis parkeren en goede bereikbaarheid.	Pauline 21 Huidig lid	1. "Iedereen gaat daarna even een borreltje doen, met elkaar praten. Het is wel ons kent ons. Ik vind sowieso gezelligheid heel belangrijk en daarom ben ik ook vaak op de vereniging, met vriendinnen."	
1. Goede banen; 2. Ligging park; 3. Mooie omgeving; 4. De bereikbaarheid en gratis parkeren; 5. Gezelligheidsvereniging; 6. Goede tennistrainers.	Monique 49 Huidig lid	1. "goed de onderhoud aan de banen maar daar heb je bij S.V.V. echt geen klagen over." 5. "Gezelligheid moet je zelf maken." 6. "En tennistrainers dan is maar net wat je zelf wilt, het is natuurlijk wel leuk als je even bijgespijkerd wilt worden en dat je dan weer wat beter wordt maar dat is voor mij persoonlijk niet belangrijk voor een vereniging."	S.V.V. bloeit dood: "Het is wel erg jammer van S.V.V. zo'n mooi park en dat het gewoon doodbloedt."

1. Goede tennistrainers; 2. Banen goed onderhouden (gravel); 3. Professionele horeca (als die open is); 4. Mooi park en prachtige omgeving; 5. S' avonds leeft het; 6. warm bad en gezellig; 7. Gezelligheidsvereniging; 8. Goede bereikbaarheid en gratis parkeren.	Jacqueline 53 Huidig lid	1. "Goede trainsters en charismatisch, leuk, sprankelend, krijg je energie van. Ja, dat zijn ze allebei, energieke mensen." 2. "Ik vind het ook heel erg fijn dat die banen er altijd zo goed onderhouden worden s' morgens, dat die mannen daar zijn om alles weer even netjes te maken. Dat geeft ook wel een, ja een bepaald gevoel van he, verzorgd allemaal en netjes." 3. "En weet je, je krijgt lekker, er is natuurlijk altijd koffie dan, als je s' avonds dan nog een drankje drinkt dan krijg je lekker een nootje erbij." 6. "Het is natuurlijk ook het ons kent ons gevoel, wat je altijd hebt bij S.V.V. Omdat je ja, het is een soort warm bad eigenlijk, ja. Dan ga je ook weer zo naar huis van ja, leuk. Het was weer gezellig, ik heb iedereen weer gesproken die uh, ja, die ik ken en die ik leuk vind en waar ik mee tennis"	Willen blijven hangen: "En, ja dat vind ik gewoon, de complete verzorging, ja dat vind ik echt goed. Dat je lekker met elkaar kan zitten, want een praatje daarna is ook zo belangrijk. Het is natuurlijk leuk dat je lekker sportief bezig bent geweest maar ook heel uitnodigend als je nog even kan blijven."
1. Gezelligheidsvereniging; 2. Familiegevoel; 3. Mooi park en ligging; 4. Gravelbanen 5. Goede bereikbaarheid en gratis parkeren.	Annemiek 56 Huidig lid	1. "Eigenlijk gewoon leuk om er te zijn, want ik hoef niet altijd te tennissen. Ik tennis ook lang niet altijd als ik bij S.V.V. ben, ik kom heel vaak even langs om even te kijken naar de competities, vind ik altijd harstikke leuk." 2. "Ja, toch een soort familiegevoel hebben wij nog wel altijd."	
1. Gravel; 2. Ligging en omgeving; 3. Jong bestuur; 4. Toegankelijkheid; 5. Bereikbaarheid en gratis parkeren.	Max 56 Huidig lid	3. "Nou, nieuw elan, nieuwe ideeën, met name heel veel energieboost die ze eraan proberen te geven." 4. "het is uh laagdrempelig. Dus bereikbaar voor iedereen. Dus uh niemand die met z'n neus omhoog loopt ofzo, daar heb ik helemaal geen last van."	Gezelligheid wordt niet als sterk punt gezien omdat het minder is dan vroeger: "Ja, maar dat komt natuurlijk omdat ik uh, die topjaren dan was het gewoon, ik wilde daar iedere avond zijn."
1. Aardig personeel; 2. Prachtig gelegen; 3. goed onderhouden; 4. Goede bereikbaarheid en gratis parkeren; 5. Gezellig; 6. Goede tennistrainers; 7. Veel activiteiten.	Klary 65 Huidig lid	2. "En het succes wat ik vind van deze vereniging, het ligt zo prachtig, dit is zo'n waanzinnig mooie plek. Ik vind altijd dat ik aan het recreëren ben, alsof ik op vakantie ben." 3. "Er wordt altijd goed geveegd en de tuin ziet er prachtig ja. Kantine ziet er gewoon netjes uit, dus dat vind ik allemaal harstikke goed."	
1. Goede tennistrainers; 2. Gezelligheidsvereniging; 3. Hechte vereniging; 4. Voor ieder wat wils; 5. Leuke kantine; 6. Goede banen; 7. Gratis parkeren.	Michael 38 Bestuurslid	3. "Waar mensen zich echt wel op hun gemak voelen, de huidige leden." 4. "Dus dat je op competitief niveau, ja dat daar genoeg voor te doen is maar ook recreatief."	

1. Gravelbanen; 2. Goede tennistrainers; 3. Familievereniging + gezelligheidsvereniging (gedeelde derde plek); 4. Veel vrijwilligers/activiteiten/commissies; 5. De kantine; 6. Ligging en omgeving; 7. Goede bereikbaarheid; 8. Gratis parkeren.	Chris 42 Bestuurslid	1. "Je ziet steeds meer verenigingen naar all weather banen gaan en ik denk dat je toch wel uniek bent met goeie gravel banen." 3. "Omdat er veel families lid zijn, zowel vader, moeder en kind. Daar gaan we ook wat meer de nadruk op leggen." 6. "Ligt in een sportpark, mooie accommodatie en tussen de bomen."	
--	----------------------------	--	--

Samenvatting

De labels die genoemd zijn door de respondenten zijn hieronder opgesomd. De dikgedrukte labels zijn de labels die minimaal 5 keer benoemd zijn.

- **Goede trainers (Gina);**
- **Goede horeca en kantine;**
- **Goede gravelbanen;**
- **Gezelligheidsvereniging;**
- **Goede bereikbaarheid en gratis parkeren;**
- **Mooi park en mooie omgeving;**
- Hechte vereniging;
- Voor ieder wat wils;
- De all weather banen naast de gravelbanen;
- Leuke toernooien;
- S' avonds leeft het;
- Warm bad;
- Toegankelijkheid;
- Jong bestuur;
- Familiegevoel;
- Vermaak voor kinderen;
- Veel vrijwilligers/activiteiten/commissies.

Bijlage M Analyseschema's klantbehoeftes

De behoeftes van de huidige en potentiële leden zijn samengevat in onderstaande analyseschema's. Ze zijn weergegeven van meest belangrijk geacht naar minst belangrijk geacht.

Tabel M1

Analyseschema klantbehoeftes noodzakelijk

Label	Respondent	Waarom?	Overige informatie
1. Goede lessen in de avond; 2. Activiteiten zoals leuke toernooien; 3. Gezelligheidsvereniging.	Wies 31 Huidig lid	1. "Ik wil gewoon goede les hebben. -- Dat is de reden waarom ik tennis." 2. "Waar je gedurende het zomerseizoen aan meerdere leuke toernooien kan deelnemen." 3. "Na zo'n hele dag tennissen wil je gewoon lekker met elkaar nog blijven hangen."	De communicatie is wel een irritatiefactor: "Ik vind dat ze in de communicatie gewoon te kort schieten, en de administratieve afhandeling en dat soort dingen, dat vind ik nog allemaal een beetje knullig. En daardoor spelen ze dus niet goed in op mijn behoefte, maar dat is de enige die ik kan bedenken." "Uh, het moet leuke mensen hebben of in ieder geval mensen die ik ken. Ik zou niet zomaar random bij een vereniging gaan tennissen."
1. Gezelligheid; 2. Competitie; 3. Bekende mensen; 4. Goed onderhouden; 5. Open toernooi.	Robbert 24 Huidig lid	1. "Ja, daar tennis ik eigenlijk voor." "Voor mij is het meer dat het leuk is als er meerdere mensen blijven hangen. En daarnaast ga je toch een avondje, soort van eventjes weg en tennissen en ja, wat drinken. Dus dan is het leuk als er wat meer mensen blijven hangen." 2. "Ja, dat was vroeger al heel leuk. En op een begeven moment word je ouder en dan blijf je zitten, gezellig barbecueën en gezellig biertje drinken." 3. "En wil je voornamelijk gewoon lekker tennissen met bekenden."	
1. Gezelligheid (kantine en barpersoneel); 2. Genoeg en goede banen; 3. Pakket lidmaatschap; 4. Gedreven trainers; 5. Competitie kunnen spelen.	Pauline 21 Huidig lid	1. "Anders ga je niet gezellig nog een bakkie doen na de tennis." "Ja de kantine vind ik belangrijk. Daar zou ik naar kijken. Dan maakt het me niet zo zeer uit hoe het eruit ziet, maar meer wat bieden ze zeg maar." 3. "Dat je gewoon een vast bedrag betaalt, en dat je daar dan gewoon ja, daarvoor ben jij lid en daarvoor krijg jij les." 4. "Trainer moet gedreven zijn zeg maar, die moet er zin in hebben. En die moet mij echt beter willen maken, niet alleen geld willen verdienen."	
1. banen goed; 2. Schoon en netjes; 3. Kantine altijd open; 4. Genoeg banen en beschikbaarheid.	Monique 49 Huidig lid	3. "het is gewoon niet leuk als je getennist heb en je moet bijvoorbeeld naar Ons Genoegen om een kopje koffie te kunnen gaan drinken. Dat doen we dan wel en dat is ook wel gezellig maar eigenlijk gun je het je eigen vereniging meer, dat je dan gewoon daar het kan doen." 1./2./3.: "ik vind als je kantine open is moet het ook schoon zijn. Je	De vereniging moet net als een bedrijf goed draaien: "uh, nou het is gewoon een bedrijf ook al is het een vereniging het is gewoon een bedrijf. En een bedrijf moet gewoon goed draaien." "We hebben een paar keer gewisseld van kleding en dan

		banen moeten gewoon goed zijn, dat is gewoon een eerste vereiste. Want je kan je kantine wel open gooien en schoon en netjes zijn maar als je banen waardeloos zijn dan komt er ook geen kip."	denk ik dat moet je niet doen. Omdat je op een begeven moment moet uitdraaien, dat je een kant kiest van een vereniging."
1. banen goed onderhouden (gravel); 2. Goede tennistrainers; 3. Tennismaatjes; 4. Activiteiten; 5. Verzorgde kantine.	Jacqueline 53 Huidig lid	"Wij als vrouwen komen toch wel vaak ook s' morgens en dan is het heel erg fijn als de, het clubhuis open is. Dat je even naar het toilet kan, dat als je competitie speelt dat je je gast team een kopje koffie aan kan bieden. Het is gewoon heel vervelend als je, de deur dicht is en als er niemand is." 1. "Dat de banen bespeelbaar zijn en dat er niet achterliggend onderhoud is en dat er plassen blijven liggen, dat soort dingen."	Irritatie kantine: "voor mij is tennis echt heel belangrijk in mijn leven, het is echt wat ik het liefste doe. Het enige alleen is wel een doorn in mijn oog dat er vaak s' morgens niemand is en s' middags in de kantine." Behoeft naar activiteiten wordt vervuld: "ik vond het afgelopen jaar qua activiteiten al harstikke leuk, leuk avonden gehad. Uh, verzorgd allemaal met barbecues en lekker eten en lekker drinken en ik vind dat ze dat hartstikke goed doen. Dus naja aan die behoefte wordt het wel voorzien."
1. Clubhuis die open is; 2. Gravelbanen; 3. Onderhoud banen; 4. Mogelijkheid competitie; 5. Veel activiteiten; 6. Gezelligheid.	Annemiek 56 Huidig lid	1. "Uh, dat er een clubhuis is. Dat je daar wat kan drinken en naar het toilet kan gaan. Dat is hier wel eens anders, der heeft zelf iemand afgezegd omdat die zei ik kan niet eens naar de wc als ik tennis." 5. "Ik kom heel vaak even langs om even te kijken naar de competities, vind ik altijd harstikke leuk. Open toernooien enzo, toernooien sowieso." 6. "Ja tennis is toch echt een sociaal ding."	Leuk om op de club te zijn: "Eigenlijk gewoon leuk om er te zijn, want ik hoef niet altijd te tennissen. Ik tennis ook lang niet altijd als ik bij S.V.V. ben, ik kom heel vaak even langs om even te kijken naar de competities, vind ik altijd harstikke leuk. Open toernooien enzo, toernooien sowieso."
1. gravelbanen; 2. Gehele jaar activiteiten; 3. Beschikbaarheid banen; 4. Zelfde opzet als bij Oosthout competitie; 5. Verantwoordelijke voor vrijwilligers; 6. Spelen met familie en vrienden.	Max 56 Huidig lid	4. "En dat houdt dus in dat uh je op niveau minimaal, op je eigen niveau, vier tot vijf potjes in de zes weken kunt spelen."	Vroeger was er tijdens de competitiedagen veel meer gezelligheid: "Ja, een hele dag met elkaar gezellig competitie aan het spelen. Als wij dan altijd terug gingen naar de kantine, waren alle competitieteam daar. En dat werd altijd één groot feest. En momenteel kom je terug en dan zit er acht man. Nou je hebt het zelf ervaren natuurlijk." Mensen hebben het tegenwoordig te druk: "Ik denk dat de sfeer minder is omdat er uh de mensen tegenwoordig te druk hebben met van alles." De vrijwilligersavonden waren vroeger leuker: "de sfeer is een beetje oudbollig en daar kan je niks aan doen, maar uh andere jaren, maar dan ga ik weer tien jaar terug, dan deden we bijvoorbeeld

			uh, dan kregen we salsa les, gingen we met z'n allen naar een dansschool toe. Weet je, er werd echt wat actiefs en leuks gedaan, of een wijnproeverij."
1. Racket trekken; 2. Makkelijk contact kunnen leggen (lijstje); 3. Gebruik faciliteiten; 4. Veel activiteiten; 5. Nieuws (digitaal).	Klary 65 Huidig lid	1. "En racket trekken dat mis ik echt, omdat je dan zo vrij bent om te gaan. En dan speel ik ook met anderen en niet met je vaste groep. En ik vind het ook leuk om met andere te spelen, het kan ook heel leerzaam zijn." 2. "Makkelijk in contact kunnen komen. Het is nu echt bijna niet te vormen een groepje, ik heb echt onwijs mijn best moeten doen om nog een groepje te vormen." 5. "Ja. Dat heeft weer met communicatie te maken ja want je wist wel weer meer over de vereniging. Eigenlijk weet ik bijna niks meer van de vereniging."	S.V.V. is momenteel te stil: "ja ik vind het echt stil. Het is wel fijn dat je kan spelen, dat er ruimte is maar ik vind het een slecht beeld voor zo'n mooie tennisvereniging."
1. Kwaliteit leraren; 2. Gezellige kantine; 3. Kwaliteit banen (gravel).	Patrick 38 Potentieel1	1. "Nou, ik kom om te tennissen dus kwaliteit van leraren moet gewoon bovenaan." 2. "Gezellige kantine is als tweede omdat ik gewoon van gezelligheid hou en het een aanvulling is op de derde helft." 3. "Kwaliteit van banen moet er gewoon zijn want ik heb knieklachten en wil gewoon dat het goed verzorgd is."	
1. Locatie dichtbij; 2. Gezellige sfeer; 3. Goede leraren; 4. Genoeg activiteiten.	Sven 23 Potentieel1	1. "Ik wil niet een uur moeten rijden voor een half uurtje tennissen, dat is een beetje onlogisch." 2. "Kijk als je begint met tennissen en je kent nog niet zoveel mensen, dan is gezellige sfeer ook belangrijk."	Website van een vereniging beïnvloedt de keuze voor het kiezen van een vereniging: "Als bijvoorbeeld de website heel slecht is dan, of er zijn dingen niet makkelijk te vinden dan denk je wel het zal wel en dan ga je naar de volgende. En als die dan een betere site heeft, en dat werkt lekker makkelijk dan scheelt dat."
1. Goede banen; 2. Sfeer park (willen blijven hangen); 3. Goede keuken en bar; 4. Schone vereniging; 5. Organiseren van toernooien etc.	Annelies 49 Potentieel1	2. "Bovenop komt bij mij sfeer ik houd nou eenmaal van de combinatie sport en gezelligheid." "Ik vind dat je moet blijven hangen, dat is gezellig." 3. "Ja, dat je een cappuccino of een ander soort koffie kan krijgen, ik vind dat bij sport horen, dat je een goede kantine hebt." 4. "Als je ergens de banen op loopt en de prullenbakken puilen uit dan heb ik al zoiets van bah en kleedkamers moeten ook schoon en fris zijn."	Positief over S.V.V.: "S.V.V. dat ligt daar leuk, ligt in een sportpark en lekker tussen de bomen ik vind het gewoon een mooi park, de kantine is leuk er staan loungebanken is gewoon een leuke baan op een mooie locatie. Ik vind het leuker dan tennispark Oosthout en weet eigenlijk niet waarom."
1. Welkomstgevoel; 2. Ligging; 3. Faciliteiten gebruik; 4. Goed lessen (tijden en niveau).	Suzan 22 Potentieel1	1. "Omdat bij mij zelf vind ik de eerste indruk van iets belangrijk, zeg maar. Hoe je ontvangen wordt door zijn het teamgenoten of trainers, coaches of het kantine personeel." 3. "En dat je dan niet 3 uur in de rij hoeft te staan bij wijze van voordat je kan douchen. Dus dat het wel gewoon ruim opgezet is." 4. "Dat je het gewoon naast een	De vereniging moet je wegwijs maken als je nieuw bent: "Ja, ik wil het dan niet zelf uit moeten zoeken. Want ik denk dat dat ook niet een verenigingsgevoel met zich mee geeft dan. Dan kan je ook weer het balletje doorgeven als je zelf ziet dat

		werkleven kan inplannen en dat het dan leuk blijft, zeg maar. Het moet niet als een verplichting gaan voelen van ik moet dan pas om 9 uur terwijl je dan misschien al helemaal ingekakt op de bank zit. Dat zou ik zelf niet prettig vinden."	er nieuwe mensen dat je dan zelf ook goed kan vertellen hoe een vereniging in elkaar zit en waar je op moet letten en dat soort dingen."
1. Banen goed onderhouden; 2. Bankjes voor toeschouwers; 3. Gebruik faciliteiten; 4. Toernooien en evenementen; 5. Hele jaar lid.	Christel 26 Potentieel2	1. "Dat je eerst een half uur bezig ben om dat allemaal goed te krijgen, dat vind ik, ik vind dat dat er bij hoort dat zij dat dan doen." 4. "Uh, en ik vind dat in ieder geval de keus er moet zijn. Dat je ervoor kan kiezen, zeg maar." 5. "Uh, dan vind ik dat dus wel noodzakelijk het hele jaar lid want ik wil gewoon het hele jaar kunnen tennissen. En dan niet in de winter perse naar binnen moeten waar het dan veel duurder is."	Hoe overhalen om naar S.V.V. te gaan: "Uh, ik denk als het groepje waar ik nu mee tennis overgaat dat ik zo om ben, want bij S.V.V. tennissen ook heel veel mensen ik ken. En ik vind S.V.V. ook een hele gezellige club. Dus, ja het ligt echt aan mijn groepje." S.V.V. heeft veel jongeren: "Uh, ik zal aanmoedigen om te veranderen. Omdat er bij S.V.V. wel meer leeftijdsgenoten zijn. Het is bij Oosthout of oud, of jong zeg maar. Niet echt onze leeftijd."
1. 12 maanden per jaar; 2. Balans in aantal leden.	Paola 48 Potentieel2	1. "Dit is een must voor mij twaalf maanden per jaar open." 2. "Ja er moet natuurlijk wel beschikbaar zijn, het aantal leden moet in verhouding staan met het aantal banen die je er zijn."	Hoe overhalen om naar S.V.V. te gaan: "De gezelligheid, stel dat al m'n vrienden zouden overstappen dan wordt het weer anders." Kantine open: "Ja ik vind als er getennist wordt dan moet je gewoon open zijn dat is één, je bent een vereniging dus vind ik ook een betaalbaar bakje koffie belangrijk dus geen horeca prijzen, want ja daar schrik je ook nog wel eens van."
1. Gezellige mensen (bekende); 2. Enkele evenementen (toernooien, competitie etc.); 3. Groepstraining op niveau.	Daan 24 Potentieel2	1. En bij een club moeten natuurlijk gezellige mensen zitten dat is natuurlijk makkelijk gezegd maar ik ga bij een club zitten met bekende zitten". 2. "Ik verwacht enkele evenementen van de club toernooien, competities, open toernooien. Je hebt clubkampioenschappen, je hebt onderlinge wedstrijden." 3. "Zo kan je dus beter presteren op toernooien."	
1. Duidelijke communicatie; 2. Levendigheid met voldoende activiteiten en genoeg banen (ruimte om te tennissen).	Rob 31 Potentieel2	1. "Duidelijke communicatie in de vorm van een goede website en een nieuwsbrief. Dat je weet waar je aan toe bent. Dat je weet wanneer je kan tennissen en dat je weet wat er speelt." 2. "Ik vind altijd dat er een aantal banen vrij moeten zijn voor vrij tennis. En wat ik ook een eis vind, dus kom ik eigenlijk weer neer op het feit dat die banen vrij moeten zijn, ook al is er ladder tennis, dat hoeft ook niet voor te gaan op vrij tennis."	Hoe overhalen om naar S.V.V. te gaan: "Uh, ja, waarom niet? Kijk, ik hecht niet heel veel waarde aan een, uh, vereniging wat ik net al zei, ik vind het alleen leuk als er leuke mensen zijn en als die leuk mensen op dat moment bij een andere vereniging spelen dan maak ik de overstap."

Opmerking. Potentieel1 staat voor een potentieel lid die momenteel niet lid is bij een tennisvereniging en potentieel2 voor een potentieel lid dat op dit moment lid is bij een andere tennisvereniging.

Samenvatting

De labels die genoemd zijn door de respondenten zijn hieronder opgesomd. De dikgedrukte labels zijn de labels die minimaal 3 keer benoemd zijn.

- **Goede lessen in de avond en gedreven trainers;**
- **Activiteiten zoals leuke toernooien;**
- **Gezelligheidsvereniging;**
- **Competitie;**
- **Bekende mensen en gezellige mensen;**
- Goed onderhouden;
- Open toernooi;
- **Genoeg en goede banen;**
- **Specifiek gravelbanen;**
- Pakket lidmaatschap;
- Schoon en netjes;
- Kantine altijd open;
- Balans in aantal leden;
- Tennismaatjes;
- Zelfde opzet als bij Oosthout competitie;
- Verantwoordelijke voor vrijwilligers;
- Spelen met familie en vrienden;
- Racket trekken;
- Makkelijk contact kunnen leggen (lijstje);
- Nieuws (digitaal);
- **Locatie dichtbij;**
- Duidelijke communicatie;
- Bankjes voor toeschouwers;
- Hele jaar lid;
- Welkomstgevoel;
- Verzorgde kantine.

Tabel M2

Analyseschema klantbehoeftes nice to have

Label	Respondent	Waarom?	Overige informatie
1. Mensen die je kent; 2. Dichtbij; 3. Vaker leuke feestjes.	Wies 31 Huidig lid		
1. Ligging en dichtbij; 2. Medespelers niveau.	Robbert 24 Huidig lid	2. "Ja, dat is ook voornamelijk, uh, ja om een competitieteam mee op te kunnen starten."	Beschikbaarheid banen: "Als ik tennis is het voornamelijk s' avonds dus er moet een baan zijn en niet dat je eerst een uur moet gaan wachten en dan een half uur kan spelen en dan weer een uur moet gaan wachten."
1. Bekende jonge leden; 2. Toernooien.	Pauline 21 Huidig lid	2. "Toernooien vind ik ook leuk, omdat je dan uiteindelijk zelf kan kiezen doe je wel of doe je niet mee."	Niet de mails ontvangen die niet relevant zijn: "Nee, dus hoe meer mails ik zeg maar krijg. Hoe vervelender het dan wordt. Stuur misschien uh, weet ik het. Maak het iets persoonlijker. Iets persoonlijker dingen."

			Verbeteren van de website: "Nee. Het loopt allemaal achter en het klopt totaal niet. Al wil ik zien wanneer ik zeg maar competitie speel, als huidig lid vind ik dat ook echt niet overzichtelijk." Eventueel vast contactpersoon die gebeld kan worden: "En misschien de telefoon die je altijd kan bellen."
1. Sfeervol; 2. Goed georganiseerde activiteiten (met duidelijke communicatie); 3. Bekende mensen.	Monique 49 Huidig lid	2. "Uh, als er iets georganiseerd wordt dan moet dat duidelijk zijn."	
1. Behaaglijk gevoel; 2. Gehele jaar tennissen; 3. Levendig en gezellig clubhuis.	Jacqueline 53 Huidig lid	2. "Zou wel heel wat zijn als het gehele jaar getennist kan worden, maar als het in ieder geval maar een half jaar is."	
X	Annemiek 56 Huidig lid	Alle behoeftes zijn noodzakelijk.	X
1. Goede onderlinge; 2. Kind/oudertoernooi (alle leeftijden); 3. Heldensfeer.	Max 56 Huidig lid	1. "Dat de onderlinge zo uh verwaterd zijn. Dat er uh dat bijna, geen goede speler doet meer mee. Maar omdat eigenlijk de rest ook niet mee doet, zeggen anderen ook allemaal nou dan doe ik ook niet mee. 3. "Ik denk dat dat allemaal bindt, eenheldensfeer. Ik wil hetzelfde worden als Fabian van der Lans. Dat zijn de voorbeelden. Dus ik denk dat dat zou kunnen helpen.	
X	Klary 65 Huidig lid	Alle behoeftes zijn noodzakelijk.	X
1. Alle faciliteiten; 2. Verzorgd park; 3. Clinics.	Patrick 38 Potentieel1	3. "Clinics is gewoon omdat je vindt het gewoon leuk om te doen en je wilt gewoon beter worden dus je wilt jezelf daarin verbeteren."	
1. Bekende mensen; 2. Genoeg banen; 3. Goede faciliteiten; 4. Veel mogelijkheden.	Sven 23 Potentieel1	2. "Genoeg banen gaat naar nice to have want dat is niet altijd mogelijk, zeker in de Randstad is dat toch altijd wel lastig." 4. "Uh, veel mogelijkheden dat je ook je tennisracket daar kan laten bespannen of uh, dat je niet overheen moet."	
1. Ligging en omgeving; 2. Herkenning;	Annelies 49 Potentieel1	2. "Ja herkenning vind ik altijd wel heel leuk, dat mensen je kennen en dat je je thuis voelt, en dat heb je natuurlijk als je vast barpersoneel	

3. Goede zitplekken om te kijken.		hebt." 3. "En dat de bezoekers lekker zitten vind ik ook leuk, dat had ik bij mijn dochter dus niet in de Merenwijk dan moest ik over drie banen kijken want bij die derde baan stonden geen stoelen, dat vind ik niks."	
1. Bekende mensen; 2. Gezellige sfeer park en kantine; 3. Mogelijkheid kantine.	Suzan 22 Potentieel1	1. "Wat mij ook wel triggert is bekende mensen die ik in mijn kring ken, of die dan ook bijvoorbeeld op de tennisvereniging zitten." 2. "Ja, leuk muziekje, gezellige sfeer zeg maar. Maar daar kan je natuurlijk niet echt voor zweren." 3. "Dat de keuze er is dat als je er even de kantine in wil duiken, dat dat kan. Bij wijze van elke avond, dat je nog even een bakje thee ofzo kan doen."	
1. Goed barpersoneel; 2. Bekende medespelers; 3. Voorrang baan op niet-leden.	Christel 26 Potentieel2	1. "Uh, ja omdat ik vind dat dat toch ook wel maakt dat je een gezellige avond kan hebben." 2. "Tenminste als er mensen zijn die ik ken waarmee ik kan tennissen."	Website van vereniging heeft invloed op keuze: "ja dat denk ik wel. Als er ook foto's erop zetten en het een beetje actueel houden enzo, uh, over toernooitjes dingen schrijven, ja dan krijg je toch wel meer beeld van, ik denk dat dat wel meehelpt."
1. Goede horeca; 2. Naar leden luisteren.	Paola 48 Potentieel2	1. ""Ja ik vind als er getennist wordt dan moet je gewoon open zijn dat is één, je bent een vereniging dus vind ik ook een betaalbaar bakje koffie belangrijk dus geen horeca prijzen, want ja daar schrik je ook nog wel eens van."	
1. Goede bar; 2. Mooi park.	Daan 24 Potentieel2	1. "het zorgt ervoor dat mensen blijven hangen en een stukje klantenbinding." 2. "Veel groen op een park is toch mooi iets exceptioneels gewoon het gevoel."	
1. Minimaal 1 uur singelen; 2. Goed barpersoneel (mooie vrouw); 3. Feestavond.	Rob 31 Potentieel2	1. "'s Avonds kan je maar een half uurtje tennissen, ook zo'n belachelijk iets. Dan ga je tennissen en dan mag je als singelaar maar een half uur spelen." 2. "Iemand die de horeca een beetje snapt en, uh, ja gewoon lekker mee kan kletsen. Die ook een keertje aan je vraagt van "joh, hoe gaat het nou met je?", bij wijze van."	

Opmerking. Potentieel1 staat voor een potentieel lid die momenteel niet lid is bij een tennisvereniging en potentieel2 voor een potentieel lid dat op dit moment lid is bij een andere tennisvereniging.

Samenvatting

De labels die genoemd zijn door de respondenten zijn op de volgende bladzijde opgesomd. De dikgedrukte labels zijn de labels die minimaal 3 keer benoemd zijn.

- **Dichtbij;**
- Vaker leuke feestjes.
- **Medespelers niveau, bekende jonge leden en mensen die je kent;**
- **Sfeervol;**
- Goed georganiseerde activiteiten (met duidelijke communicatie);
- Behaaglijk gevoel;
- Gezellige sfeer park en kantine;
- Gehele jaar tennissen;
- Levendig en gezellig clubhuis;
- Goede onderlinge;
- Kind/ouder toernooi (alle leeftijden);
- Heldensfeer;
- **Genoeg banen;**
- **Goede faciliteiten;**
- Veel mogelijkheden;
- Verzorgd park;
- Herkenning;
- Goede zitplekken om te kijken;
- Goed barpersoneel;
- **Goede horeca;**
- Naar leden luisteren;
- Minimaal 1 uur singelen;
- Feestavond;
- Voorrang baan op niet-leden;
- **Omgeving;**
- Clinics.

Bijlage N Logboek

Datum	Betrokken	Afspraken en besluitenlijst
Week 1 (september)	Martien Schriemer (Afstudeercoördinator)	- Aanvraag afstuderen 1415 ingeleverd; - Goedkeuring start afstuderen ontvangen; - Anna Kowalska toegewezen gekregen als afstudeerbegeleidster.
Week 2 (september)	Anna Kowalska (Afstudeerbegeleider) Mandy Groenewegen (Medestudent) Ayla Teunissen (Medestudent) Emma Huiberts (Medestudent) Michael van der Hulst (Opdrachtgever)	- Vorbereiding eerste afstudeersessie (probleemformulering); - Facebookgroep aangemaakt afstudeerders groep van Anna Kowalska; - Eerste afstudeersessie besproken 'het probleem'; - Besproken probleem opdrachtgever.
Week 3 (september)		- Hoofdstuk 1 van het boek 'Van probleem naar prestatie' behandeld; - Planning voor het gehele project gemaakt; - Probleemformulering geformuleerd.
Week 4 (september)	Michael van der Hulst (Opdrachtgever)	- Hoofdstuk 2 van het boek 'Van probleem naar prestatie' behandeld; - Hoofdstuk 3 scriptie beschreven (doelstelling, deelvragen etc.); - Gesproken met voorzitter S.V.V. voor informatie interne analyse; - Inleiding geschreven.
Week 5 (september en oktober)	Anna Kowalska (Afstudeerbegeleider) Michael van der Hulst (Opdrachtgever)	- Afstudeersessie groep (theoretisch kader); - Besproken probleem opdrachtgever; - Feedback verwerkt afstudeersessie.
Week 6 (oktober)		- Situatieschets beschreven (deskresearch uitgevoerd); - Inloopsprekkuur, aan de hand van feedback Schriemer vooronderzoek uitgevoerd en andere theorieën gekozen;

		• Conclusie getrokken aan de hand van vooronderzoek (een positioneringstrategie kan dit probleem verhelpen).
Week 7 (oktober)		• Literatuurlijst; • In de mediatheek op Hogeschool Leiden theorieën positionering en scripties positionering bekeken; • Boek van Riezebos en van der Grinten gevonden en die theorie gekozen als theorie voor het onderzoek; • Gekozen theorie en positioneringstheorieën beschreven; • Scriptie tot nu toe inleveren 1^{ste} kans TK via Ephorus (te laat ingeleverd).
Week 8 (oktober)	Martien Schriemer (Afstudeercoördinator)	• Korte feedback gehad over de gekozen theorie; • Andere theorie gekozen; • Uitgezocht waar het boek van deze theorie te verkrijgen was; • Aangemeld voor de Universiteitsbibliotheek van Leiden; • In de Universiteitsbibliotheek relevante onderzoeken en theorieën gezocht; • Boeken opgehaald en geleend.
Week 9 (oktober en november)	Wies van Kesteren (Huisgenoot)	• Boeken theorie (Nederlandse en Engelse versie) gelezen; • Theoretisch kader herschreven aan de hand van de boeken; • Scriptie tot nu toe laten nakijken door huisgenoot; • Deelvragen aangepast; • Feedback huisgenoot verwerkt.
Week 10 (november)	Martien Schriemer (Afstudeercoördinator)	• Inloopspreekuur (onderzoeksdoelgroepen en hypothesen besproken); • Kritische review in de Universiteitsbibliotheek beschreven en de rest van theoretisch kader aangepast; • Topic guide gemaakt.

Week 11 (november)	Anna Kowalska (<i>Afstudeerbegeleider</i>) Emma Huiberts (<i>Medestudent</i>) Wendy Petiet (<i>Medestudent</i>) Chris Kuiten (<i>Bestuurslid tennisvereniging S.V.V.</i>)	• Afstudeersessie met de groep; • Besproken topic guides en extra vragen; • Kritische review gemaakt in de Universiteit van Leiden; • Gesproken met bestuurslid interne analyse; • Methodologie beschreven; • Hypothesen aangepast; • Situatieschets aangevuld en aangepast; • Scriptie tot nu toe ingeleverd 2^{de} kans TK via Ephorus.
Week 12 (november)	Rob Ubink (<i>Eigenaar concurrent Tennispark Oosthout</i>)	• Lay-out scriptie; • Themawijzer goed doorgenomen; • Concurrentieanalyse uitgevoerd; • Gesproken met Rob Ubink, eigenaar Tennispark Oosthout omtrent ledenaantallen; • Waardenkaarten gemaakt.
Week 13 (november)		• Topic guide aangepast en extra topic guides gemaakt voor de andere onderzoeksdoelgroepen.
Week 14 (december)	9 respondenten	• Personen gezocht voor uittypen interviews; • Kaartjes voor interviews gemaakt; • 9 interviews gehouden; • Interviews uitgetypt; • Geluidsopnames verstuurd naar degene die gaan uittypen.
Week 15 (december)	8 respondenten	• SWOT-conclusie geschreven; • 8 interviews gehouden; • Bronnen aangepast, paginanummers toegevoegd; • Theoretisch kader nagelezen en herschreven; • Interviews uitgetypt.
Week 16 (december)	Anna Kowalska (<i>Afstudeerbegeleider</i>)	• Laatste interview gehouden; • Individuele afstuursessie (hoe zien de aanbevelingen en implementatie eruit?); • Deskresearch afgerond en beschreven in paragraaf 6.5;

		• 3 interviews uitgetypt; • Alle interviews nagelezen en verbeterd; • Foto's interviews toegevoegd.
Week 17 (december)	Laura Remmig (Lid/vrijwilliger tennisvereniging S.V.V.)	• Analyseschema's afgemaakt; • Begin hoofdstuk resultaten gemaakt; • Feedback afstudeersessie verwerkt (zoals de hypothesen, stellingen in het boek van Kenichi Ohmae gezocht); • Spelling en formulering en voorgaande hoofdstukken verbeterd; • Gesproken met Laura Remmig (lid S.V.V.) voor informatie interne analyse; • Ideeën aanbevelingen genoteerd.
Week 18 (december en januari)	Wies van Kesteren (Huisgenoot) Ankie Khalil (Docent Nederlands)	• Resultaten, conclusies, aanbevelingen en implementatie geschreven; • Keuzes gemaakt welke aanbevelingen te geven en hoe deze geïmplementeerd kunnen worden (overlegd met huisgenoot); • Samenvatting geschreven; • Literatuurlijst gecontroleerd; • Spelling en formulering aanpassen op basis van notities docent Nederlands.
		
Week 19 (februari 16)	Cecile Klok (1 ^{ste} lezer) Marieke Kerpershoek (nieuwe) afstudeerbegeleidster) Tim Grondel (Bestuurslid tennisvereniging S.V.V.)	• Gestart herkansen scriptie; • Feedback besproken en vragen gesteld; • Planning gemaakt; • Gezocht naar modellen en theorie voor analyses situatieschets; • Analyses situatieschets uitgekozen en behandeld; • Gesproken Tim Grondel informatie interne analyse.
Week 20 (Februari 23)		• Gestart beschrijven situatieschets en deskresearch; • Lay-out gekozen.
Week 21 (Maart 2)	Rick Snelderwaard (Medestudent)	• Met medestudent feedback besproken en samen aan de slag gegaan;

		• Probleemformulering gewijzigd en gemaild naar afstudeerbegeleider; • Feedback verwerkt (bronnen zoeken relatie positioneren en leden werven); • Situatieschets verder uitgewerkt.
Week 22 (Maart 9)	Cecile Klok (Docent inloopspreekuur) Henk Grondel (Oud-voorzitter tennisvereniging S.V.V.)	• Inloopspreekuur, vragen gesteld omtrent probleemstelling en aantonen belang positioneren; • Besproken of het uitvoeren van nieuw fieldresearch nodig is; • Boek voor implementatie uitgekozen en doorgelezen; • Aan de slag gegaan met feedback, probleemstelling aangepast, bronnen gezocht positioneren; • Gesproken met oud-voorzitter S.V.V. interne analyse en concurrentieanalyse.
Week 23 (Maart 16)	Piet Hein Coebergh (Docent)	• Situatieschets verder uitgewerkt, met name de concurrentieanalyse; • Verdiept in doel hypothesen; • Docent gemaild omtrent hypothesen; • Inhoudsopgave gemaakt.
Week 24 (Maart 23)	Marieke Kerpershoek (Afstudeerbegeleidster)	• Respondentschema gemaakt; • Individueel gesprek afstudeerbegeleider, besproken of opnieuw fieldresearch noodzakelijk is; • Besloten niet opnieuw fieldresearch te doen; • Antwoord van docent op mail omtrent hypothesen besproken; • Theoretisch kader aangepast, bronnen gezocht en ingeleverd.
Week 25 (Maart 30)		• Methodologie aangepast; • Uitgekozen boek voor implementatie nogmaals goed doorgenomen.
Week 26 (April 6)	Marieke Kerpershoek (Afstudeerbegeleidster)	• Afstudeerbegeleidster gemaild met de vraag mogelijkheid afspraak omdat tijdens het wachten op feedback de motivatie weg was;

Week 27 (April 13)	Marieke Kerpershoek (Afstudeerbegeleidster)	• Feedback TK ontvangen; • Feedback TK besproken; • Nieuwe planning gemaakt; • Gestart met herschrijven resultaten; • Analyseschema's aangepast; • Lay-out verbatims gewijzigd.
Week 28 (April 20)	Rob Ubink (Eigenaar concurrent Tennispark Oosthout) Annemiek Mens (Lid/vrijwilliger ledenadministratie tennisvereniging S.V.V.)	• De overige opmerkingen van feedback verwerkt in scriptie; • Mediatheek modellen boek doorgenomen; • Hoofdstuk resultaten afgemaakt; • Situatieschets aangevuld; • Lay-out scriptie; • Contact met Rob Ubink en Annemiek Mens omtrent aantal afmeldingen per vereniging.
Week 29 (April 27)	Marieke Kerpershoek (Afstudeerbegeleidster)	• Inleiding herschreven; • Vragen besproken omtrent inleiding en TK met afstudeerbegeleidster; • KNLTB gecontacteerd; • Probleemformulering herschreven.
Week 30 (Mei 4)		• Feedback TK verwerkt (methodologie aangepast, keuzes beter gemotiveerd en theoretisch kader aangepast); • Beoordelingsdocument ELO doorgenomen; • Conclusies geschreven; • Gebrainstormd aanbevelingen; • Implementatiemodellen geselecteerd; • Aanbevelingen geschreven en gemaild afstudeerbegeleider.
Week 31 (Mei 11)		• Probleemstelling gewijzigd; • Gehele probleemformulering aangepast; • Inloopspreekuur details scriptie besproken; • Geheel doorgelezen en fine getuned; • Scriptie gemaild naar vriendinnen voor spellings- en formuleringscheck; • Scriptie gemaild Anneloes Roeleveld.

Week 32 (Mei 18)	Marieke Kerpershoek (<i>Afstudeerbegeleidster</i>) Anneloes Roeleveld (<i>Kennis, werkzaam in communicatiebranche</i>)	• Spellings- en formuleringscheck; • Feedback conclusies en aanbevelingen verwerkt; • Implementatieplan gemaakt; • Scriptie gemaild bedrijfsbegeleider; • Feedback vriendinnen en Anneloes Roeleveld verwerkt; • Scriptie geprint en geüpload in Ephorus.
---------------------	--	--