



**KNVB** | ASSIST

# TIPS & TRICKS

# KNVB ASSIST ONDERZOEKSTOOL

2020



**KNVB** | ASSIST

## KNVB ASSIST ONDERZOEKSTOOL

Jouw vereniging gaat aan de slag met de KNVB ASSIST Onderzoekstoel. Hierin staan standaard vragenlijst-onderzoeken geprogrammeerd waarvan jouw vereniging gebruik kan maken. Dit document vertelt je meer over Tips & Tricks met betrekking tot het doen van onderzoek op de vereniging.



## KWANTITATIEF ONDERZOEK

De manier van onderzoek die wordt gedaan is online-kwantitatief onderzoek. Dit wil zeggen dat het onderzoek feiten probeert te achterhalen, waarbij de resultaten (kunnen) worden uitgedrukt in cijfers.

Binnen de onderzoekstool kun je dus kiezen voor een kwantitatief onderzoek waarbij je data van verenigingsleden verzamelt die kunnen worden gecategoriseerd of gerangschikt.

*Tip: Start een onderzoek alleen wanneer de vereniging een bepaalde vraag of probleem heeft of omdat het geïnteresseerd is om meer te weten te komen over leden of oud-leden. Houd nooit een onderzoek als er geen praktijksituatie aanleiding toegeeft.*



## WAT WIL JE ONDERZOEKEN?

Bepaal je onderwerp: Het is goed om van tevoren goed te bedenken wat je wil weten van je leden, en wat voor soort onderzoek antwoord gaat geven op de vraag van de vereniging. Wil je als vereniging bijvoorbeeld eens weten of/hoe tevreden de leden daadwerkelijk zijn op bepaalde onderwerpen? Dan kan het ledentevredenheidsonderzoek uitkomst bieden.

5 vereniging specifieke vragen: Wanneer je voor een onderzoek hebt gekozen, heb je de mogelijkheid om de vragenlijst te bekijken, maar kan je niks wijzigen. Mocht je tóch zelf nog iets missen, dan heb je de mogelijkheid om 5 vragen toe te voegen. Bedenk goed wat je nog extra wil weten en hoe je dat het beste kunt uitvragen.



## VERSTUREN ONDERZOEK

Bepaal je doelgroep: allereerst is het goed om te bedenken voor wie het onderzoek dat je wil gaan versturen relevant en bedoeld is. Ben je bijvoorbeeld alleen geïnteresseerd in scheidsrechters van jouw vereniging, nodig dan ook alleen leden uit die scheidsrechters van de vereniging zijn.

Let bij het versturen van het onderzoek ook goed op dat het bestand dat gebruikt wordt op een veilige manier op de computer staat. Wellicht ten overvloede, maar het betreffen hier persoonsgegevens van verenigingsleden waar uiterst vertrouwelijk mee om gegaan dient te worden.

*Tip: zet een wachtwoord op het Excel-bestand met de persoonsgegevens van leden.*

Check het bestand: Bij het bestand, dat je gemakkelijk uit Sportlink kunt halen, is het goed om op de volgende zaken te letten:

- Is het bestand (en dus het ledenbestand) actueel?
- Kloppen de gegevens, zoals voornaam/achternaam, adres en e-mail?
- Staan leden maar één keer in het bestand?
- Staat het Excel-bestand in CSV-vorm?

Bedenk je bij het versturen van de vragenlijst, het volgende:

Hoelang geef ik de leden de tijd om te antwoorden op de vragenlijst? Een gemiddelde looptijd van een onderzoek is over het algemeen twee weken.

Stuur ik nog een reminder aan de leden om het onderzoek in te vullen? Zo ja, dan kun je voor de standaardinstelling kiezen dat er op de helft van het veldwerk een reminder wordt verstuurd. Dit kun je bij het versturen zelf aanpassen. Wanneer de looptijd van een onderzoek twee weken is, wordt er over het algemeen na één week een reminder verstuurd.

*Tip: in de onderzoekstool, onder het kopje 'Help' tref je een handleiding van het gebruik van de tool aan.*



## VELDWERK

Wanneer de vragenlijst is verzonden, en de leden kunnen reageren op het onderzoek, is het zogenoemde 'veldwerk' gestart.

*Tip: om leden – bij een vereniging breed onderzoek - aan te moedigen om dit in te vullen, kan het voor de respons goed werken om bijvoorbeeld in de kantine posters, a4'tjes etc. op te hangen om leden eraan te helpen herinneren. Je kunt er ook voor kiezen om als vereniging één of meerdere prijzen aan deelname te verbinden. Ondanks het feit dat onderzoeken anoniem zijn, kun je dan bij één van de vijf vereniging specifieke vragen een vraag toevoegen waarin het lid naam en/of e-mailadres kan achterlaten om mee te dingen naar de prijs. Vervolgens kan je als vereniging de prijs verloten.*

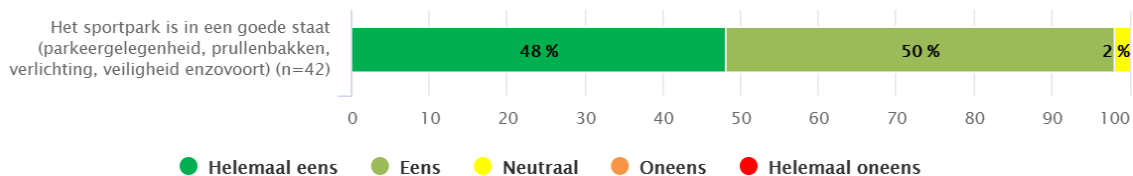
In de onderzoekstool kun je onder het kopje 'overzicht', in de laatste kolom, het responsaantal zien. Het responspercentage is, tussen haakjes, zichtbaar achter het absolute responsaantal.



## ANALYSE RESULTATEN

Wanneer het veldwerk ten einde is, kunnen de resultaten geanalyseerd worden. Dit kan gemakkelijk in de tool met de dashboard-functie.

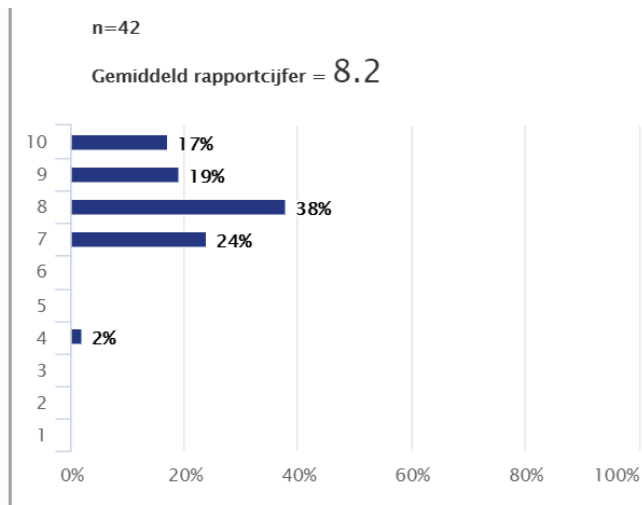
Hoe lees ik het dashboard? Op onderstaande vraag heeft 48% van de respondenten aangegeven 'helemaal eens' te zijn met de stelling dat 'het sportpark in een goede staat is'. 50% is het 'eens' met deze stelling. De conclusie op basis van deze vraag kan dan luiden, dat men overtuigend positief is over het sportpark: 98% van de leden geeft namelijk aan (helemaal) eens te zijn met de stelling dat het sportpark in een goede staat is.





## ANALYSE RESULTATEN

Rapportcijfer: Bij het ledentevredenheidsonderzoek wordt er ook gevraagd wat leden over het algemeen van de vereniging vinden. Antwoord op deze vraag kan gegeven worden door een rapportcijfer te geven, variërend van 1 t/m 10. Hieronder zien we een voorbeeld: 2% (= 1 v/d 42 in dit geval) van de respondenten heeft een 4 gegeven. Verder is 8 het meest gegeven rapportcijfer (38%). Gemiddeld levert dit deze vereniging een rapportcijfer van 8.2 op.







## ANALYSE RESULTATEN

Benchmarken: Daarnaast is het mogelijk om de uitkomsten van de vereniging te vergelijken met de verenigingen uit de (service)regio en verenigingen landelijk. Dit zal beschikbaar worden in de tool zodra er genoeg andere verenigingen ook gebruik hebben gemaakt van hetzelfde onderzoek.

Om de uitkomsten te vergelijken kun je de resultaten uit het bovenste blok, die van de eigen vereniging, vergelijken met de blokken van de (service)regio en landelijk.

Belang van herhaling: Het kan waardevol zijn om onderzoeken structureel uit te voeren. Zo zou je ernaar kunnen streven om eens in de twee jaar een ledentevredenheidsonderzoek te doen. Dan kan je als vereniging enerzijds weer acteren op up-to-date resultaten, en stelt het je anderzijds in staat om resultaten te vergelijken met het onderzoek van twee jaar eerder.



## TERUGKOPPELING RESULTATEN

Ongeacht de uitkomst van het onderzoek, is het belangrijk om de resultaten van het onderzoek terug te koppelen aan de leden.

*Tip: een goed moment voor terugkoppeling hiervoor is een ALV of een andere bijeenkomst waarbij leden worden uitgenodigd op de club. Indien de vereniging beschikt over een nieuwsbrief of een soortgelijk middel, kan het er ook voor kiezen om de belangrijkste resultaten via dat middel te delen.*

*Tip: Probeer ten alle tijd zo objectief mogelijk te blijven wanneer de resultaten worden gedeeld. Houd je aan de feiten van het onderzoek, ga zaken niet 'omschrijven'.*



## INSCHAKELEN KNVB-ASSISTENTIE

Je hebt nu een schat aan informatie direct vanuit je leden en merkt dat er op bepaalde punten werk aan de winkel is. Alleen weet je niet hoe of waar je kan beginnen. Dan kan het handig zijn om de KNVB verenigingsadviseur hiervoor in te schakelen. Op diverse gebieden heeft de KNVB een adviseur voor jouw club gereed staan. Typ op [KNVB.nl/Assist](https://www.knvb.nl/Assist) – Bestuurders bij 'op zoek naar ondersteuning' jouw clubnaam in en vind de adviseurs in jouw regio. Daarnaast vind je op KNVB Assist allerlei praktijkverhalen van verenigingen die bepaalde vraagstukken of uitdagingen aan hebben gepakt waar jouw club ook zijn voordeel mee kan doen.