

Beste leden,

Het bestuur van TC Elburg heeft in 2015 het initiatief genomen om een tevredenheidsonderzoek uit te voeren om zicht te krijgen op hoe leden over de tennisvereniging denken. Het bestuur heeft de werkgroep 'ledenwerving en -behoud' gevraagd de organisatie van het tevredenheidsonderzoek ter hand te nemen.

In het onderzoek zijn de leden verschillende stellingen voorgelegd. Per stelling konden de leden één van de volgende antwoorden geven: zeer meer oneens – mee oneens – neutraal – mee eens – zeer mee eens.

De resultaten van het onderzoek zijn anoniem verwerkt in het rapport dat u nu van ons ontvangt. Het tevredenheidsonderzoek is afgenomen in het derde kwartaal van 2015. 133 leden hebben meegewerkt aan het onderzoek. 121 leden hebben de vragenlijst volledig ingevuld, 12 hebben deze niet afgemaakt. De onvolledig ingevulde vragenlijsten zijn wel meegenomen in deze rapportage. Alle ingevulde vragen tellen op die manier mee voor het totaalbeeld.

Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste conclusies uit het rapport.

### **Deel 1: Accommodatie**

De leden zijn tevreden over het tennispark, de tennisbanen, de verlichting en de veiligheid. Het clubhuis wordt als gezellig, maar gedateerd ervaren. De keuken, kleedkamers en toiletten worden als verouderd gezien en zijn volgens de leden toe aan een flinke opknapbeurt.

Als suggestie wordt aangedragen om een terrasoverkapping te plaatsen en het nut van de buitenkeuken wordt in twijfel gesteld.

### **Deel 2: Training**

De leden zijn tevreden over de kwaliteit van de training en de deskundigheid van de trainers. Over het algemeen is men ook tevreden over de trainingsmogelijkheden.

Alhoewel voor sommigen de trainingsmogelijkheden te beperkt wordt ervaren.

### **Deel 3: Over de vereniging**

De bestuurders zijn bekend bij het merendeel van de leden. Het is echter redelijk duidelijk hoe de verantwoordelijkheden zijn verdeeld over de bestuursleden en/of de commissies.

Een duidelijk verbeterpunt is de bekendheid met- en communicatie over het (langetermijn)beleid van de vereniging.

Over het aantal vrijwilligers zijn de meningen verdeeld. Met name over de keukenbezetting wordt aangegeven dat hier onvoldoende vrijwilligers voor zijn. De leden waarderen de inzet van de vrijwilligers. De hoogte van de contributie is volgens een ruime meerderheid van de leden in verhouding met wat men ervoor terugkrijgt.

### **Deel 4: Communicatie en informatie**

De informatie over allerlei praktische zaken is op orde. De website van de vereniging wordt redelijk bezocht. Als de website wordt bezocht is informatie redelijk tot goed vindbaar. Een gedeelte vindt de informatie over de beslissingen van het bestuur onvoldoende. De meerderheid van de leden zou graag via mail en/of de website op de hoogte worden gebracht van de verenigingsinformatie.

### **Deel 5: Activiteiten en sfeer**

De activiteiten, de hoeveelheid en de afwisseling in het aanbod scoren goed. Er is sprake van een plezierige en sportieve sfeer en de leden voelen zich op hun gemak bij de vereniging. Het merendeel van

de leden geeft aan dat er voldoende activiteiten zijn. Alleen recreatieve en iets mindere mate competitieve toernooien worden door een gedeelte van de leden gemist. Er zijn opmerkingen geplaatst over groepsvorming en het geluidsniveau van de muziek tijdens feestavonden. Dit lijkt met name 55+ leden enigszins te storen.

De resultaten staan op de agenda van de ALV d.d. 10 maart.