

Service@thevolleybalbeach



**Acties n.a.v.
klanttevredenheidsonderzoek**

Klanttevredenheidsonderzoek 2010

Zoals inmiddels het overgrote deel van de deelnemers van de Nationale competitie heeft meegekregen, is de Nevobo druk bezig haar competitie te verbeteren. Hiervoor heeft de bond voor een klanttevredenheidsonderzoek, de hulp ingeroepen van Brilllemans Marketing.

Het project Klanttevredenheid Beachvolleybal heeft als doel het verbeteren van de klanttevredenheid van de deelnemers aan de nationale beachvolleybalcompetities.

In het kader van dit project hebben de volgende onderzoeken plaatsgevonden:

1. Analyse ondernemingsstrategie in relatie tot beachvolleybal.
2. Analyse database deelnemers periode 2008-2010.
3. Interviews onder de deelnemers van 2009.
4. 0-meting onder de deelnemers van het seizoen 2010.
5. Raadpleging van een klankbordgroep.

Uit deze interviews, analyses en enquêtes zijn vele waardevolle adviezen gekomen, welke we als bond ook meenemen bij het opzetten van de nieuwe competitie. Veel van deze adviezen liggen op het materiële vlak en vele op het vlak van reglementen. Bij al deze zaken komt steeds naar voren dat het communiceren hierover een belangrijk aandachtspunt is voor de Nevobo.

Als overkoepelend orgaan wordt er van je verwacht dat je overwogen keuzes maakt en deze vervolgens kan uitleggen/toelichten. We gaan dan ook ons uiterste best doen aan deze verwachting te voldoen

Acties n.a.v. adviezen klanttevredenheidsonderzoek

Hieronder alle adviezen en aanbevelingen die zijn geformuleerd in het eindrapport. Daarop hebben we de acties geformuleerd die we willen realiseren en in sommige gevallen al gerealiseerd hebben.

Advies/aanbeveling	Aktie
Spreiding van de toernooien over het hele land.	Door de invoering van de 1ste en 3de divisie bij verenigingen is er veel meer spreiding van de nationale competitie. Dit wensen we in 2012 nog meer uit te breiden. Daarnaast sluiten we met de nationale competities veelal aan bij de locaties van Freetime die wat meer regionaler liggen. Daarnaast willen we voor 2012 de koppeling tussen het regionale circuit en de nationale competitie realiseren. Hierdoor is spreiding veel meer gegarandeerd.
Het garanderen van minimaal drie wedstrijden op een toernooidag.	Dit is inmiddels in alle divisies geborgd, mits blessureleed of onweer niet van invloed zijn.
Verbetering mogelijkheden tot instroom in de competitie.	In 2010 hebben we daarom besloten om de 2de divisie te openen voor openinschrijving. Door het intrede van de 3de divisie is de 3de divisie nu ongelimiteerd. Daarnaast streven we naar meer toernooien bij verenigingen. Wij hopen zo de drempel tot instroom te verlagen.
Het beter mogelijk te maken dat deelnemers op eigen niveau kunnen deelnemen.	Wij hopen door de invoering van de 3de divisie en de uitbreiding van het nationaal jeugd circuit, hier de goede weg te zijn ingeslagen. Voor ons is nog de vraag of toelating tot toernooien op alle behaalde punten moet gebeuren of op de laatst behaalde resultaten over een voorafgaande periode.
Ontwikkel een doelgroepenbeleid voor de leeftijdsgroep 20-24 jaar of voor de doelgroep studenten met als doel continuering deelname tijdens studie.	Dit heeft onze aandacht, echter vanwege ICT technische zaken hebben we dit nog niet kunnen realiseren. Nemen we mee naar 2012
Zorg voor correcte nethoogtes voor alle divisies	Dit heeft de volle aandacht bij de Nevobo, partners en verenigingen. In 2010 is daar al een belangrijke verbeterslag in gemaakt doordat op de verschillende locaties betere netten worden geplaatst., plankjes onder de palen worden gezet en scheerlijnen schuiner worden weggezet. Continu 100% correcte nethoogtes zijn zeer moeilijk haalbaar. Dit vanwege weersomstandigheden, veranderende vloedlijnen, geschakelde netten en over enthousiaste netduels. Echter wanneer het net niet voldoet aan de juiste hoogte, kijk wat je zelf kunt doen en schakel anders iemand van de organisatie in. Deze helpen je dan graag!
In alle interviews is terug te horen dat men zaken betreffende inschrijvingen en toewijzingen	Uit de resultaten van het onderzoek in 2010 is al gebleken dat dit is verbeterd en voor 2011 willen we dit

Service@thevolleybalbeach

Acties n.a.v. klanttevredenheidsonderzoek

niet altijd kan volgen en dat men vraagtekens zet bij bepaalde beslissingen. Dit zorgt voor wantrouwen	doorzetten. We doen ons uiterste best de inschrijvingen volledig transparant te laten zijn. We moeten voor dit seizoen nog wel een slag maken wat betreft de wildcards. Momenteel wordt toekenning nu wel expliciet aangegeven in de deelnemerslijst.
Er is behoefte aan een vroegere publicatie van de kalender en een duidelijker communicatie over aanpassingen.	Het streven was hiervoor ook absoluut vroeg in het jaar deze rond te hebben en te kunnen publiceren. Echter is ons dit door gegronde redenen niet gelukt. Wij streven voor 2012 dit wel te realiseren. Doordat veel partijen betrokken zijn bij de realisatie van de kalender, loopt ook de communicatie daarin ook niet altijd naar wens. In 2012 willen we als Nevobo daarin meer het voortouw nemen!
Het vergt teveel van de deelnemers om zich zelf op de hoogte te houden van aanpassingen omdat deze aanpassingen op meerdere plaatsen op website gezocht moeten worden.	Op de website komt alleen locatie specifieke informatie te staan bij het tabblad van de betreffende locatie. Algemene informatie komt op de nieuwssite en wordt opgeslagen bij "naslag" Daarnaast hebben we rechts van hoofdpagina een extra blokje laatste updates gemaakt. Hierdoor worden de gebruikers specifiek geïnformeerd over de veranderingen die aangebracht zijn.
Maak een toelichting op de reglementen waarin de belangrijkste regels worden uitgelegd.	Is gerealiseerd en is terug te vinden op de site www.beachcompetitie.nl
Verhoog het minimum aantal wedstrijden voor de eredivisie naar drie wedstrijden per toernooi.	Gerealiseerd! Mits blessureleed en onweer geen invloed hierop hebben.
Vermijd het maken van uitzondering op de reglementen. Indien er uitzonderingen worden gemaakt, licht dit toe.	Hier hopen we inmiddels al een stuk transparanter in te zijn. Het blijft altijd een spanningsveld, wanneer er teveel en te weinig wordt toegelicht. We doen ons uiterste best om aan deze wens te voldoen. Wanneer er onduidelijkheid heerst, waardenen we uiteraard ook de vraag om een toelichting
Overweeg voor de toelating tot de toernooien een zelfde systematiek als bij het NK.	Uiteraard wensen we dat veel team aan meerdere toernooien op eigen nivo deelnemen. Hierover willen we ons eerst nog verder intern beraden en daarnaast in gesprek gaan met gebruikers en organisatoren.
Pas de puntenregeling aan zodat tweede divisie teams niet méér punten kunnen halen dan eredivisie teams.	Voor 2011 is deze aangepast en positief beoordeeld door zowel (selecte groep) spelers, scheidsrechters en wedstrijdleiders. Iedereen was over deze nieuwe constructie zeer tevreden. Deze is nu ingevoerd voor 2011. Uiteraard hebben bij elke verandering spelers baat en geen baat. Wel hopen we dat hierdoor iedereen kan spelen op het nivo waar men thuishoort en dat talenten voldoende snel kunnen doorstromen naar een passender nivo.
Creëer op de website een digitaal hangbord voor oproepen van spelers die een partner zoeken. Promoot deze mogelijkheid met bekendmaking van de kalender.	Heeft onze aandacht en willen we graag in voorzien. Echter ligt onze prioriteit eerst bij ict zaken rondom de organisatie van de daadwerkelijke competitie. Streven 2011/2012
Zorg voor een regeling dat een team dat geteld heeft en daarna moet spelen, voldoende warming up tijd heeft.	In de reglementen is opgenomen dat dit 10 minuten zijn. Daar hebben geen aanpassingen op plaatsgevonden in 2011. We zullen dit advies meenemen naar 2012. Echter zijn we van mening dat de 10 minuten pas ingaan nadat de handtekening van de teller is gezet op het wedstrijdformulier. Uiteraard is 10 minuten vrij kort. Het tegenoverliggende belang is

Service@thevolleybalbeach

Acties n.a.v. klanttevredenheidsonderzoek

	dat promotors niet staan te wachten om extra uitloop van het programma en de daarbij behorende verplichtingen naar personeel en scheidsrechters. We zullen in 2012 daar meer over opnemen in de reglementen. Voor 2011 vragen we daar met elkaar op een acceptabele wijze uit te komen (á la beach)
Stel een korte opsomming op met de belangrijkste beachvolleybal regels en geeft dit tijdens de toernooien een aantal keer aan deelnemers van de tweede divisie.	Wij kiezen ervoor om iemand van de Nevobo op locatie aanwezig te laten zijn en daar rechtstreeks in gesprek te gaan met de deelnemers.
Verbeter de kwaliteit van de velden van de tweede divisie.	Hier hebben we in 2010 al een slag gemaakt en in 2011 zal deze aanbeveling meer gaan gelden voor de 3de divisie. Zodra er een volledig programma is (incl ere divisie) zullen velden doorschuiven, waardoor de laagste divisies met relatief minder materiaal komen te zitten. We willen hier geleidelijk in investeren de komende jaren (samen met partners en verenigingen)
Houd in de ontwikkeling van de nationale competitie naast de financiële kosten van de klant ook rekening met de andere kosten voor de klant zoals de te investeren tijd, de benodigde verplichtingen en andere bijkomende kosten.	We streven naar een nationale competitie "dichter" bij huis/vereniging. Hierdoor hopen we dat deelname aan de competitie goedkoper kan gaan worden. Daarnaast streven we naar een koppeling van het regionale circuit aan de nationale competitie, zodat dit nog efficiënter kan.
Informeel als competitieleiding van de Nevobo de wedstrijdleiding ter plekke de wedstrijdleiding eerder en volledig.	Doordat de competitieleiders geen wedstrijdleaders meer zijn, zal er meer gecommuniceerd dienen te worden. Dit heeft onze aandacht voor 2011, maar loopt nog niet zoals we wensen. Hopen we snel te verbeteren
Verlaat de aanmeldtijd	Hier hebben we gehoor aan gegeven door de aanmeldtijd met een halfuur te verlaten. Hierdoor dien je als team nu 30 minuten ipv 60 minuten voor je eerste wedstrijd (ook als je moet tellen) aangemeld dient te zijn. Wel roepen we teams op om op tijd aanwezig te zijn. We zullen hier strenger op toezien. Bij vertraging graag bellen!
Direct de daar op volgende week gebruik kunnen maken van het promotierecht.	Is ingevoerd voor 2011. Wel van belang dat uitslagen direct worden doorgegeven. Per (volledige) ronde is er de volgende week ruimte gereserveerd voor teams die willen promoveren (recht tot promoveren door kampioenschap kan alleen als men een toernooi wint in een volledige ronde, dus inclusief ere divisie)
Aanpassing toewijzing wild cards	De promotor heeft het recht om een Wildcard aan te vragen voor locale teams. Daarnaast kan er een WC worden aangevraagd door spelers zelf. Deze WC procedure zal binnenkort op de site verder worden toegelicht
Zelfde wedstrijd systeem met 2 gewonnen sets in alle divisies	Momenteel speelt men tot en met de 2 ^{de} divisie om 2 gewonnen sets. In de 3 ^{de} divisie zal er begonnen worden met een ochtendpoule. Middags zal men spelen om 2 gewonnen sets.

Na het seizoen 2011 zal Brillemans Marketing wederom een enquête uitvoeren onder alle gebruikers van de nationale competitie en daaruit zal hij met een naast een effectenrapport komen met een eindadvies.

Service@thevolleybalbeach

Wij zijn het afgelopen weekend het seizoen gestart in Zwolle. Daar heeft onze medewerkster Henrieke Hahn verschillende interviews afgenomen om te meten in hoeverre het onderzoek en de veranderingen zichtbaar zijn.

Dit heeft geresulteerd in de volgende gegevens:

Van de 57 ondervraagde personen heeft/is:

- 79% op de hoogte van het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Brilllemans Marketing
- 40% heeft deelgenomen aan de 0-meting in 2010
- 93% merk kwalitatief verschil bij de netkwaliteit t.o.v. 2010
- 81% beoordeeld dat de nethoogtes beter zijn t.o.v. 2010
- 96% is opgevallen dat de aanvangstijd positief is aangepast
- 56% ziet positieve veranderingen op de website
- 56% is positiever over de inschrijvingsmethode t.o.v. 2010
- 65% is positiever over de betalingmethode op de website
- 33% geeft aan dat men merkt dat de communicatie t.o.v. 2010 beter verloopt
- 33% geeft aan op de hoogte te zijn van de veranderingen in de reglementen
- 0% ziet helemaal geen veranderingen

Daarnaast kwamen er nieuwe tips en adviezen tijdens deze interviews naar boven:

- Er missen locatieadressen en noodnummers op de websites (gaan we realiseren)
- Antennes in alle divisies (Gaan we realiseren, echter krijgt het eerste team dat zich aanmeldt deze mee naar de velden)
- Op de website via de toernooilocatie kunnen inschrijven(nemen we mee in ons ICT plan)

U zult regelmatig Henrieke Hahn tegenkomen op de verschillende (grotere) locaties. Mocht u haar zelf wensen te spreken, dan kunt u altijd naar de Nevobo tent lopen rondom het centre-court.

Uiteraard iedereen bedankt die heeft bijgedragen aan deze adviezen en hopelijk kunnen we voldoen aan uw wensen

Namens de Nevobo,

Rik Eisma

Coördinator Beachvolleybal – 06 1526 9331



Nevobo – Huis van de Sport – Postbus 2659 – 3430 GB – Wattbaan 31-49 – Nieuwegein –
www.volleybal.nl of www.beachvolleybal.nl kijk ook op: www.twitter.com/NevoboBeach