

# Tevredenheidsonderzoek Kiwanis District Nederland

Uitvoering: Saxion Hogescholen, Deventer

Deventer, donderdag 28 januari 2010

**Studenten:**

**Studentnummers:**

<i>Bram Reukers</i>	<i>120965</i>
<i>Brian Huiskes</i>	<i>109484</i>
<i>Elco Kuipers</i>	<i>2423574</i>
<i>Laura Veenendaal</i>	<i>2422407</i>
<i>Linda Waals</i>	<i>2422246</i>
<i>Mike Tieltjes</i>	<i>2422578</i>



## Titelblad

Opdrachtgever: Kiwanis District Nederland  
Contactpersoon opdrachtgever: Dhr. A Lammers

Studenten: Bram Reukers  
Brian Huiskes  
Elco Kuipers  
Laura Veenendaal  
Linda Waals  
Mike Tieltjes (contactpersoon naar opdrachtgever)

Saxion Hogescholen locatie Deventer  
Academie voor Facility management  
Handelskade 75  
7417 DH Deventer

Vak: Kwantitatief onderzoek  
Opdracht: 'Tevredenheidsonderzoek Kiwanis'  
Begeleidend docent: Rienk van Marle



## Voorwoord

Onlangs hebben wij met uw samenwerking een succesvolle enquête afgenomen onder de leden van Kiwanis. De respons was buitengewoon goed. Het resultaat van de enquête ligt samengevat in een rapport voor u. Het was een plezierige maar vooral ook leerzame bezigheid om een doeltreffende enquête op te stellen en te verspreiden onder de leden.

Graag willen wij de gelegenheid nemen om Dhr. Lammers hartelijk te bedanken voor de mogelijkheid om een onderzoek onder de leden van Kiwanis uit te voeren. Uiteraard willen wij ook onze begeleidend docent Dhr. van Marle bedanken voor de leerzame lessen en consulten.

Wanneer u dit rapport verder bekijkt zult u de resultaten van de afgenomen enquête geanalyseerd terug vinden. Wij willen u nogmaals hartelijk danken voor de medewerking en de eerlijke en bescheiden mening van de Kiwanis leden.

Met vriendelijke groet,

Brian Huiskes  
Elco Kuipers  
Bram Reukers  
Mike Tieltjes  
Laura Veenendaal  
Linda Waals



## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	2
1.1	De beleidsvraag voor Kiwanis:.....	2
1.2	Wat is Kiwanis District Nederland? .....	2
1.3	Doelstelling.....	3
1.4	De enquête .....	3
1.5	Onderzoeksvragen.....	4
2.	Conceptueel kader .....	6
3.	Verantwoording van methode .....	9
4.	Plan voor data-analyse .....	11
5.	Resultaten.....	12
5.1	Algemene vragen.....	12
5.2	Doelstellingen van Kiwanis District Nederland .....	14
5.3	Gebruik van faciliteiten .....	16
5.4	Typering Kiwanis District Nederland door leden.....	17
5.5	Bijeenkomsten en kosten .....	18
5.6	Lidmaatschap.....	21
5.7	Bivariate analyses (onderdeel van resultaten).....	22
6.	Conclusies en aanbevelingen .....	25
6.1	Conclusies.....	25
6.2	Aanbevelingen.....	27
6.3	Mogelijke verbeterpunten .....	28
7.	Bibliografie.....	29
8.	Bijlagen .....	30
8.1	Begeleidend schrijven .....	30
8.2	Enquête Kiwanis District Nederland.....	31
8.1	SPSS Output.....	37



## 1. Inleiding

### 1.1 De beleidsvraag voor Kiwanis:

De bestuur van Kiwanis District Nedeland wil weten wat er leeft onder de leden van de verschillende serviceclubs. Met behulp van enkele onderzoeksvragen willen we dit achterhalen door middel van een schriftelijke enquête. In dit hoofdstuk wordt kort verteld waarom Kiwanis District Nederland wil weten wat er leeft en wat dan de vragen zijn waarmee we dit willen gaan bereiken.

Kiwanis District Nederland wil antwoord op deze vragen om ervoor te zorgen dat de verwachtingen die de leden voor het lidmaatschap hebben beter aan gaan sluiten bij de verwachtingen die ze over het algemeen krijgen tijdens het lidmaatschap. Ook willen ze met deze enquête en de uitkomsten hiervan proberen het aantal opzeggende leden te verminderen en meer jongeren aan te trekken binnen de serviceclubs.

### 1.2 Wat is Kiwanis District Nederland?

Kiwanis District Nederland is een internationale organisatie van serviceclubs. Een serviceclub, in het algemeen, is een club van mensen die door het opzetten en uitvoeren van activiteiten geld bijeenbrengen en dat bijeengebrachte geld uitgeven aan goede doelen gericht op kinderen. Naast deze genoemde doelstelling heeft Kiwanis District Nederland vooral persoonlijke ontplooiing van het individuele lid voor ogen.

Hiernaast hanteert Kiwanis District Nederland nog 6 andere doelstellingen;

1. Menselijke en geestelijke waarden boven materiële waarden stellen
2. In het dagelijkse leven toepassen van de Gulden Regel: 'Behandel een ander zoals je zelf behandeld zou willen worden'.
3. Positief werken aan kansen die op je af komen.
4. Laat zien wie je bent door bewust, actief en doeltreffend mee te doen aan projecten, die kunnen bijdragen aan een betere maatschappij.
5. Door frequent bezoeken van de Kiwanisclub blijvende en waardevolle vriendschappen opbouwen.
6. Rechtvaardigheid en loyaliteit bevorderen.

Kiwanis bestaat uit districten (internationaal) en deze verschillende districten zijn opgedeeld in divisies (landelijk). In deze divisies zijn verschillende clubs (regionaal) te vinden. In Nederland, district 7 van Europa, zijn er op dit moment bijna 2600 leden verdeeld over 15 divisies. Op internationaal niveau heeft Kiwanis meer dan 260.000 leden verdeeld over 8000 clubs, vertegenwoordigd in 96 landen.

### 1.3 Doelstelling

Voor dit onderzoek zijn doelen gesteld. Er is een doel *in* het onderzoek (de kennis die het onderzoek moet gaan opleveren, en een doel *van* het onderzoek (het 'waarom' van het onderzoek). Deze doelstellingen zijn als volgt opgesteld:

Het doel van het onderzoek is er achter zien te komen wat er leeft onder de leden van de verschillende serviceclubs. Het doel in het onderzoek is dan ook verbeterpunten zien te vinden waarop Kiwanis District Nederland zich kan verbeteren. Uiteindelijk zal de beleidsvraag beantwoord moeten worden.

### 1.4 De enquête

De enquête die is gehouden was schriftelijk en onbegeleid. Onbegeleid houdt enkel in dat het niet persoonlijk afgenomen zal worden, uiteraard zat er een begeleidende brief bij de enquête. Een aantal leden (+/- 400) van de verschillende serviceclubs in de verschillende divisies hebben de enquête met begeleidende brief ontvangen welke zij in hebben kunnen vullen en retourneren door middel van de bijgesloten retourenvelop. De enquête werd vlak voor een vakantieperiode (eind december) verstuurd waardoor mensen de tijd konden nemen om hem in te vullen, daardoor was de verwachte respons ongeveer 25%. Doordat de enquête volledig anoniem was zal de validiteit van het onderzoek hoog zijn, mensen konden hierdoor de eigen mening geven zonder dat iemand er achter komt dat ze deze mening hebben.

De gegevens van alle leden zijn beschikbaar gesteld door Kiwanis District Nederland waardoor we de enquêtes schriftelijk per post konden versturen naar verschillende leden met verschillende achtergronden, om zo de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten. Deze leden zijn uiteraard aselekt gekozen.

De kosten die het onderzoek met zich mee heeft gebracht zijn volledig vergoed door Kiwanis District Nederland. De kosten die gemaakt zijn bestaan uit bijvoorbeeld verzendkosten, reprotkosten (printen/kopiëren) etc.. Deze gemaakte kosten zijn met verantwoording opgestuurd naar Kiwanis District Nederland.

De afsluiting van het onderzoek zal plaatsvinden in week 4 van 2010. De afsluiting zal bestaan uit het inleveren van het verslag op school en het presenteren van de onderzoeksresultaten aan Kiwanis District Nederland. Dit in verslagvorm en met een presentatie op locatie op 6 februari 2010.

## 1.5 Onderzoeksvragen

Voor het onderzoek dat gehouden is onder de leden van Kiwanis District Nederland zijn een aantal onderzoeksvragen opgesteld om erachter te komen. Op welke vragen we antwoord moesten hebben om het onderzoek tot een succes te maken. De enquêtevragen die zijn opgesteld zijn verder aangevuld naar wens van de opdrachtgever.

### ***De hoofdvraag in het onderzoek luidt:***

#### **1. In hoeverre voldoet de geboden service door Kiwanis District Nederland aan de verwachtingen van de leden voorafgaande aan het lidmaatschap?**

In deze onderzoeksvraag komen zowel de geboden services van Kiwanis District Nederland als de verwachtingen van de leden aan bod. Met deze onderzoeksvraag als hoofdvraag gedurende dit onderzoek willen we goede enquêtevragen formuleren om een zo volledig mogelijk onderzoek uit te voeren dat aan zal sluiten op de wensen van de opdrachtgever; Kiwanis District Nederland in dit geval.

### ***De verdere vragen die gesteld zijn luiden:***

#### **2. Wat was het verwachtingspatroon voor en na het lidmaatschap? Voldoen deze verwachtingen nog steeds of is er een groot verschil?**

Bij deze vraag is voor ons belangrijk om te ontdekken wat de verwachting voorafgaande het lidmaatschap was en of deze daadwerkelijk overeenkomt met de uiteindelijke ervaringen tijdens het lidmaatschap.

#### **3. Hoe ervaren de clubleden de services (digitale nieuwsbrief, directory, website, netwerkmogelijkheden en het magazine)?**

We willen met deze vraag bekijken of er veel gebruik gemaakt wordt van de informatieverstrekking vanuit Kiwanis District Nederland. Daarbij willen we met deze vraag ook onderzoeken in hoeverre deze informatieverstrekking ook daadwerkelijk van belang is.

#### **4. Wat zijn de verschillen tussen de leeftijd en het gebruik dat gemaakt wordt van deze services?**

De verschillen in leeftijd kunnen het gebruik van de verschillende services verklaren. Daarom willen we deze leeftijden en het gebruik onderzoeken om daar zo een mogelijke link en verklaring tussen te leggen.

#### **5. Wat vinden de leden van Kiwanis District Nederland van de doelstellingen die gehanteerd worden?**

Met behulp van deze vraag wordt er onderzocht in hoeverre de doelstellingen bekend zijn en wat de leden van deze doelstellingen vinden.



**6. Hoe ervaren de leden de club? Zien ze het als een serviceclub, vriendenclub, sociëteitsclub of een netwerkclub?**

Met deze vraag wordt uitgewerkt wat Kiwanis District Nederland leden van de club vinden en hoe ze het ervaren. Ook wordt er gekeken naar de mate van tevredenheid die ze hebben met de verwachting die ze voorafgaande aan het lidmaatschap hadden.

**7. Wat zijn de kosten van het lidmaatschap en vinden de leden dit een acceptabele uitgave?**

Aan het lidmaatschap zijn kosten verbonden. Met deze vraag onderzoeken we de jaarlijkse uitgave van de leden omtrent de deelname aan de club en de activiteiten. Zijn deze kosten voor de leden acceptabel of vinden ze de kosten onacceptabel vergeleken met de tijd die ze er kwijt aan zijn.

**8. Wat missen leden van Kiwanis District Nederland binnen de club?**

Het kan altijd zo zijn dat leden van een club dingen of mogelijkheden missen binnen die club. Met deze vraag willen we de ondervraagde leden vragen naar de dingen die zij nog missen en willen we gaan bekijken in hoeverre deze punten aangepast kunnen worden.

**9. Overwegen leden om het lidmaatschap op te zeggen?**

Bij deze vraag zullen we onder de leden gaan onderzoeken of ze hun lidmaatschap overwegen op te zeggen en wat de redenen kunnen zijn voor deze mogelijke opzegging.



## 2. Conceptueel kader

Na het bekijken van diverse bronnen hebben we in het Facto Magazine een aantal artikelen gevonden die beschrijven wat een tevredenheidsonderzoek is, waarom er een tevredenheidsonderzoek gehouden moet worden en wat er met de resultaten gedaan kan worden. Dit bleek perfect bij ons onderzoek te passen aangezien wij een ledenonderzoek moesten gaan uitvoeren. De uitkomsten van dit onderzoek is hieronder weergegeven.

Uit onderzoek uitgevoerd door Janneke van der Kruk (Facto Magazine, 2009a) is aangetoond dat meting van prestatie indicatoren, bijvoorbeeld een constant ledenaantal, niets zegt over de tevredenheid. De klant kan ondanks goede resultaten op dit gebied nog steeds ontevreden zijn. Om te bekijken of de leden tevreden heeft u informatie van de leden nodig. Deze informatie is te krijgen door het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek. Om dit gericht te kunnen doen is er informatie van de klant nodig, deze informatie is te verkrijgen door een tevredenheidsonderzoek te houden. Een goed onderzoek levert informatie op over de gedachten van de klant. Volgens Janneke van der Kruk (Facto Magazine, 2009b) kan op deze manier gezien worden waar de klant tevreden over is en waarover niet. Er wordt inzicht gekregen in de huidige tevredenheid, maar ook in de aspecten die hiervan op invloed zijn. Met deze resultaten kunnen er zaken worden bijgesteld om op deze manier de tevredenheid positief te beïnvloeden.

Volgens Janneke van der Kruk (Facto Magazine, 2009c), doen clubs er verstandig aan om het volgende stappenplan te hanteren.

### 1. Deel de resultaten met de leden

Sta gezamenlijk stil met uw leden over de uitkomsten, consequenties en conclusie. Maak vervolgens een eerste aanzet tot verbeteracties.

### 2. Vraag het benodigde commitment van de leden

Het lid heeft vaak moeite met verandering, dus pakt dit tactisch aan. Leg dit goed voor aan het lid, want zonder inzet van het lid kan er niet verder worden gegaan.

### 3. Stel verbeterpunten vast

Stel binnen de club verbeterpunten vast waarmee de club de aankomende tijd mee aan de slag gaat. Elk verbeterpunt moet SMART worden geformuleerd.

### 4. Creëer tussentijds momenten om samen te evalueren

Ga na wat er al is bereikt, wat moet er nog bereikt worden en hoe gaan we dat doen?

### 5. Zorg voor feedback

Ook tussentijds is het goed om de leden er bij te betrekken. Vraag aan de leden wat de belevingen zijn van de ontwikkeling.

### 6. Successen

Als de club slaagt daadwerkelijk te verbeteren in de ogen van de leden zullen de leden dit merken en zich meer inzetten voor de club.



Om het onderzoek meer kracht te geven zijn we niet alleen geïnteresseerd in afzonderlijke begrippen maar ook in de relaties tussen verschillende begrippen. De relaties tussen de begrippen zijn interessant om de conclusies te verdiepen om beleidsaanbevelingen beter te richten.

Om het iets duidelijker te maken nemen we als voorbeeld het bezoek aan Kiwanis congressen binnen Nederland. Wanneer uit het onderzoek blijkt dat weinig Kiwanis District Nederland leden de congressen bezoeken kan het besluit vallen de congressen te schrappen of te verminderen. Door dieper in te gaan op het bezoek onder de leden kan er een verband bestaan tussen bezoekfrequentie en bijvoorbeeld de functie binnen de club. Hieruit kan naar voren komen dat het misschien een idee is de congressen te concentreren op meerdere functies waardoor het voor meer leden interessant wordt om de congressen te bezoeken.

Hieronder een kleine overzicht over de verschillende variabelen die invloed kunnen hebben op uitkomsten van het onderzoek.

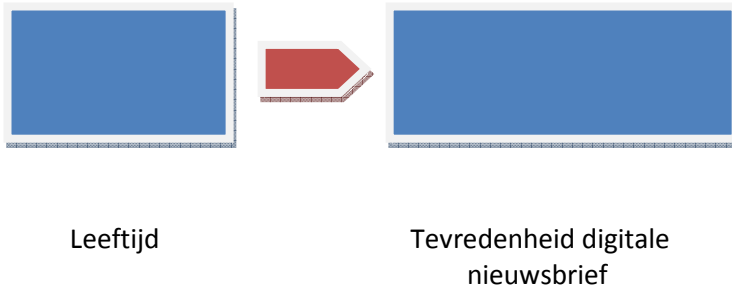
<b><i>Afhankelijk</i></b>	<b><i>Onafhankelijk</i></b>	<b><i>Intervenierend</i></b>
Geslacht	Functie	Kosten
Leeftijd	Eerder functies	Lezen nieuwsbrief
	Plaats kiwanisclub	Tevredenheid nieuwsbrief
	Verwachtingen	Overweging opzegging lidmaatschap
	Ervaringen	Gebruik kiwanis bijeenkomsten
	Lezen nieuwsbrief	Kosten
	Lezen kwartaalblad	
	Tevredheid nieuwsbrief	
	Mening kosten	

### *Verantwoording*

Onder het kopje onafhankelijke variabelen vallen in dit onderzoek niet veel onderwerpen. Het geslacht en leeftijd zijn de enige variabelen waarvan de uitkomst niet wordt beïnvloed door overige zaken. De genoemde variabelen onder de kop afhankelijk zijn beïnvloedbaar en de uitslag van de vragen hangt af van verschillende waarden. Doordat veel vragen afhankelijk waren van bijkomende invloeden waren er veel afhankelijke variabelen.

De interveniërende variabelen die zijn genoemd zijn variabel door een variabele. Deze variabelen kunnen worden beïnvloed door verschillende factoren en de uitkomst hangt compleet af van andere factoren.

Om een belangrijke relatie uit de tabel te omschrijven zullen er een aantal relaties aan elkaar gekoppeld worden om op die manier aan te geven welke factoren invloed hebben op elkaar.



Kan het zijn dat de leeftijd van een Kiwanislid invloed heeft op de persoonlijke tevredenheid over de aangeboden digitale nieuwsbrief? Hier zal verderop in het onderzoek meer duidelijkheid over komen.

### 3. Verantwoording van methode

In dit hoofdstuk wordt de methode die we gebruikt hebben om het onderzoek te doen onderbouwd.

Het onderzoek dat we hebben uitgevoerd voor Kiwanis District Nederland was op basis van een survey. Dit is een methode waarbij een vragenlijst die voorgelegd wordt aan de leden van Kiwanis District Nederland. De opdrachtgever (Ap Lammers) heeft aangegeven de enquête per post te willen laten verzenden. Volgens Brotherton(2008) zijn er een aantal, methoden dat gebruikt kan worden om de respons te verhogen. Deze methoden zijn:

- “Make the questionnaire as easy and quick to complete as possible.
- Ensure that a date for completion and return is clearly communicated to respondents.
- Offer some form of inducement, such as a copy of the results.
- Provide a reply-paid envelope to eliminate there being a cost involved in returning the questionnaire.”

De bovenstaande methoden zorgen ervoor dat de ontvanger van een enquête, deze begrijpt, weet wanneer de enquête opgestuurd moet worden, gemotiveerd wordt om de enquête in te vullen door de uitslag van de enquête wordt gepresenteerd aan de ontvanger en doordat ze geen kosten zullen maken om de enquête terug te sturen.

Deze methoden zijn toegepast door het bijvoegen van een gefrankeerde antwoordenvolop bij de enquête. De enquête is voordat hij werd verzonden door verschillende mensen, waaronder de opdrachtgever en begeleidend docent, gecontroleerd. Tevens worden de resultaten gepresenteerd bij een Kiwanis bijeenkomst zodat Het Algemeen Bestuur van Kiwanis District Nederland, de mogelijkheid heeft op de hoogte te worden gesteld over de resultaten van het onderzoek.

Aan de methode waarbij is gekozen voor een schriftelijke vragenlijst die per post is verstuurd zitten voor en nadelen. De belangrijkste voor en nadelen zijn hieronder weergegeven:

#### *Voordelen*

- Bereik van respondenten; met behulp van een vragenlijstmethode hoopten we de meeste respondenten te bereiken. De ontvanger heeft de mogelijkheid gekregen in hun eigen tijd de enquête invullen en terug te sturen. Verder was het gemakkelijk om een brief te versturen naar de huisadressen van de geselecteerde respondenten.
- Hoogte van respons; we verwachtten dat de respons met een schriftelijke vragenlijstmethode hoger uit zou vallen dan met bijvoorbeeld een begeleide mondelinge enquête. Dit omdat het veel tijd kost en het dus langer duurt voordat het aantal gewenste respondenten bereikt zou zijn.
- Mate van anonimiteit; de vragenlijst was anoniem. Dit hielp de respondenten om eerlijk hun mening te geven. Niemand zou er immers achterkomen wie wat ingevuld had. Deze mate van anonimiteit was ook bij bijvoorbeeld de begeleide mondelinge enquête niet aanwezig geweest.

### Nadelen

- Kosten; de enquêtes moesten worden geprint, over de enveloppen en retourenveloppen moest port betaald worden, de etiketten moesten worden gemaakt. Dit allemaal moest betaald worden en aangezien we veel enquêtes verstuurden om zo de kans op een hoge respons te vergroten waren deze kosten vergeleken met een enquête via internet behoorlijk.
- Tijdsduur dataverzameling; de enquêtes moesten door de respondenten teruggestuurd worden. Hiervoor was een tijd van twee weken uitgeschreven, wat betekende dat er pas verder gegaan kon worden wanneer de eerste enquêtes teruggestuurd werden.
- Belasting voor respondenten; van de respondenten werd tijd gevraagd om deze enquête goed in te kunnen vullen.

De vragenlijst die we wilden afnemen bij de respondenten is gemaakt naar aanleiding van de onderzoeksvragen. Deze onderzoeksvragen hebben we verdeeld in hoofd- en deelvragen, waarna we bij elke deelvraag uitgezocht hebben wat we met die vraag te weten wilden en moesten komen voor Kiwanis District Nederland. De antwoorden op deze vragen waren zelden open (alleen bij de vragen die we nominaal konden noemen). Bij sommige deelvragen konden veel vragen voor de enquête gesteld worden, maar we hebben een selectie gemaakt en met de gestelde vragen hoopten we op een duidelijk beeld wat de leden van Kiwanis District Nederland hebben.

De tijd die de respondenten kwijt waren met het invullen van de enquête was naar verwachting 15 minuten.

Voor het onderzoek dat is gedaan onder de leden van Kiwanis District Nederland is vastgesteld dat er minimaal 100 ingevulde enquêtes retour moesten komen. Volgens Right Marktonderzoek is de gemiddelde respons tussen 20 en 50%, met dit gemiddelde in het achterhoofd is er besloten uit te gaan van een respons van 25% waardoor er 400 Kiwanis leden ondervraagd moesten worden. De leden zijn geselecteerd uit het door Ap Lammers opgestuurde steekproefkader (adresbestand van alle Kiwanis District Nederland leden). Dit adresbestand is, net als de reacties op de enquête, vertrouwelijk behandeld door de projectleden. Omdat we niet alle leden wilden benaderen voor de enquête maar slechts 400, is gekozen om de leden van Kiwanis A-select te selecteren om een enquête in te laten vullen. Via Ap Lammers zijn we aan een adresbestand gekomen waaruit we een steekproef konden trekken om zo een vooraf bepaald aantal leden de enquête toe te sturen. Uit dit adresbestand hebben we een a-selecte steekproef getrokken. Dit is gedaan met behulp van de functie a-select in Microsoft Excel. Om dit te doen is een extra kolom in het adresbestand gemaakt waarbij elk lid doormiddel van de functie A-Select een geheel willekeurig nummer kreeg tussen nul en één. Door vervolgens de leden te sorteren op nummer van laag naar hoog en daarvan de eerste 400 leden te nemen werden volledig willekeurig een 400 leden geselecteerd om de enquête in te vullen.

We hebben voor een aantal van 400 leden gekozen omdat we honderd respondenten wilden hebben.

## 4. Plan voor data-analyse

In dit hoofdstuk worden de univariate en bivariate analysemethoden die tijdens dit onderzoek aan bod komen uitgelegd.

### Univariate analysemethoden

Bij de vragen waar er twee antwoordmogelijkheden zijn, zoals 'ja' of 'nee', wordt er gebruik gemaakt van percentages. Op deze manier is het makkelijk om de twee scores met elkaar te kunnen vergelijken. Bij de vraag 'Wat is uw geslacht?', is het met twee percentages snel en makkelijk te vergelijken welk antwoord het vaakst gegeven is.

Bij een vraag waar meerdere antwoorden mogelijk zijn, zoals een 5 puntenschaal, wordt er gebruik gemaakt van gemiddeldes. Het gemiddelde geeft aan wat de leden over het algemeen antwoorden op een vraag. Als bijvoorbeeld de vijf tevredenheidsvragen met de gemiddeldes onder elkaar worden gezet, is het makkelijk te zien welke vraag het slechts en welke vraag het best heeft gescoord.

### Bivariate analysemethoden

Bij bivariate analyses wordt er gebruik gemaakt van kruistabellen. Hierbij worden verbanden tussen twee variabelen inzichtelijk gemaakt. De onafhankelijke variabele die gebruikt wordt is de leeftijd van de leden. Het meetniveau van deze variabele is nominaal. Dit wil zeggen dat er geen rangschikking in de antwoordmogelijk is. De afhankelijke variabelen die worden gebruikt is de tevredenheid en het trouw gebruik maken van verschillende faciliteiten. Het meetniveau van deze variabelen zijn ordinaal. Dit wil zeggen dat er een rangschikking in de antwoordmogelijkheden is.

Doordat het meetniveau van de variabelen nominaal en ordinaal zijn, kan er het beste gebruik worden gemaakt van de associatiemaat Cramer's V. Hiermee wordt de sterkte van de relaties uitgedrukt. De uitkomst van de Cramer's V ligt tussen de 0 en de 1. Als de uitkomst tussen de 0 en 0,25 ligt, dan is er een zeer zwak verband. Als de uitkomst tussen de 0,25 en de 0,5 ligt, dan wil dit zeggen dat er een zwak verband is. Bij een uitkomst tussen 0,5 en 0,75 is er een sterk verband en met een uitkomst tussen de 0,75 en de 1 is er een zeer sterk verband.

Met een kruistabel is het ook mogelijk om een Chikwadraattoets te doen. Een Chikwadraattoets laat zien of een relatie wel of niet significant is. Dit betekent dat er wordt aangeduid of een relatie wel of niet op toeval berust is. Het resultaat van de Chikwadraattoets wordt afgelezen aan de hand van de p-waarde. Tijdens dit onderzoek wordt een grens van de p-waarde vastgesteld op 0,05. Is er een p-waarde lager dan 0,05, dan is vast te stellen dat de relatie significant is, oftewel niet berust is op toeval. Bij een p-waarde van 0,000 is de relatie volledig significant. Bij een p-waarde boven de 0,05 is de relatie niet significant. Met andere woorden, de kans op toeval is te groot voor een betrouwbare relatie.

## 5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek geanalyseerd. Eerst komen de algemene vragen aan bod. Vervolgens worden de uitkomsten over de doelstellingen van Kiwanis District Nederland geanalyseerd. Daarna worden de faciliteiten en de tevredenheidsvragen geanalyseerd, wat gevolgd wordt door een analyse over de typering van de club en de kosten. Vervolgens worden de vragen over het lidmaatschap geanalyseerd. Tot slot worden de bivariate uitkomsten geanalyseerd.

### 5.1 Algemene vragen

- *Wat is uw geslacht?*

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	138	92,0
Vrouw	12	8,0
Totaal	150	100,0

Zoals van tevoren al verwacht werd is het overgrote deel van de ondervraagde leden man. In de tabel is te zien dat 92% van de ondervraagden man is en slechts 8% vrouw.

- *Wat is uw leeftijd?*

Leeftijd	Aantal	Percentage
21 t/m 50	49	32,7
51 t/m 60	46	30,7
61 t/m 90	55	36,7
Totaal	150	100,0

De leeftijd van de ondervraagde leden verschilt erg veel. Er is een lid dat zich in de categorie 21 t/m 30 jaar bevindt, maar er is ook een lid in de categorie 81 t/m 90 jaar. Het grootste deel van de ondervraagde leden bevindt zich in de categorie van 41 t/m 70 jaar, namelijk 85,3%. Daarnaast valt ook op dat  $\pm 1/3$  van de leden 21 t/m 50 jaar oud is,  $\pm 1/3$  van de leden 51 t/m 60 jaar oud is en de overige  $\pm 1/3$  van de leden 61 t/m 90 jaar oud is.

- *Hoe lang bent u lid van Kiwanis?*

Aantal jaren	Aantal	Percentage
t/m 5 jaar	53	35,3
6 t/m 15 jaar	54	36,0
langer dan 15 jaar	43	28,7
Totaal	150	100,0

In de tabel komt naar voren dat  $\pm 1/3$  van de ondervraagde leden minder dan 6 jaar lid is van Kiwanis. Een volgende  $\pm 1/3$  van de ondervraagde leden is 6 t/m 15 jaar lid, de laatste  $\pm 1/3$  deel van de ondervraagde leden is langer dan 15 jaar lid.

- *In welke plaats is uw Kiwanisclub gevestigd?*

Plaats	Aantal	Percentage
Groningen	2	1,4
Friesland	5	3,4
Drenthe	3	2,0
Overijssel	5	3,4
Flevoland	4	2,7
Noord-Holland	13	8,8
Zuid-Holland	19	12,9
Utrecht	14	9,5
Gelderland	13	8,8
Noord-Brabant	38	25,9
Limburg	25	17,0
Zeeland	6	4,1
Totaal	147	100,0

De grootste respons komt voornamelijk uit de provincies uit het midden en zuiden van het land. Het is bij ons niet bekend of hier ook de meeste leden van Kiwanis District Nederland vandaan komen. Vooral Noord-Brabant heeft een grote respons opgeleverd. Deze provincie heeft dan ook de grootste invloed op dit onderzoek.



## 5.2 Doelstellingen van Kiwanis District Nederland

- *U bent volledig op de hoogte van de doelstellingen van Kiwanis*

Antwoordmogelijkheden: 1= sterk mee oneens ... 5= sterk mee eens	Aantal respondenten	Gemiddelde
U bent volledig op de hoogte van de doelstellingen van Kiwanis	148	4,31

Uit de enquête gehouden onder de leden van Kiwanis District Nederland blijkt dat de leden goed op de hoogte zijn van de doelstellingen die Kiwanis District Nederland heeft opgesteld. Bovenstaande tabel geeft weer dat de gemiddelde score 4,31 is. De vraag is gemeten op een 5 puntenschaal.

- *Behaalt Kiwanis haar doelstelling "Serving The Children Of The World" volgens u?*

	Aantal	Percentage
Ja	137	93,2
Nee	10	6,8
Totaal	147	100,0

Ook is gebleken dat de leden over het algemeen vinden dat de doelstelling "Serving The Children Of The World" wordt behaald, dit is weergegeven in de bovenstaande tabel.

- *Verskil tussen verwachtingen en ervaringen van de leden*

Antwoordmogelijkheden: 1= sterk mee oneens ... 5= sterk mee eens	Aantal	Gemiddelde
- 'Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik dat Kiwanis menselijke en geestelijke waarden boven materiële waarden zou stellen'	148	3,60
- 'Kiwanis stelt menselijke en geestelijke waarden boven materiële waarden'	149	3,62
- 'Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik dat Kiwanis positief werkt aan de kansen die op Kiwanis af komen.'	147	3,80
- 'Kiwanis werkt positief aan de kansen die op Kiwanis af komen.'	148	3,59
- 'Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik dat Kiwanis laat zien wie ik ben door mij bewust, actief en doeltreffend mee te laten doen aan projecten, die kunnen bijdragen aan een betere maatschappij.'	148	3,85
- 'Kiwanis laat zien wie ik ben door bewust, actief en doeltreffend mee te doen aan projecten, die kunnen bijdragen aan een betere maatschappij.'	148	3,69
- 'Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik door bezoeken aan de Kiwanisclub waardevolle vriendschappen op te bouwen.'	149	3,95
- 'Door bezoeken aan de Kiwanisclub heb ik waardevolle vriendschappen opgebouwd.'	149	3,82
- Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik mijn rechtvaardigheid en loyaliteit te bevorderen.'	146	3,21
- 'Mijn rechtvaardigheid en loyaliteit zijn bevorderd.'	147	3,15

In de bovenstaande tabel zijn de resultaten weergegeven over het verschil tussen de verwachtingen voordat men lid werd en ervaringen met Kiwanis over haar doelstellingen. De vragen zijn met een 5 puntenschaal afgenomen. Hierin is te zien dat men over het algemeen over de verwachtingen en ervaring met doelstellingen gematigd positief is. De verschillen tussen de ervaring met de doelstelling ten opzichte van de verwachting zijn echter niet noemenswaardig groot. Alleen over de stelling; "Kiwanis werkt positief aan de kansen die op Kiwanis af komen." is een verschil te zien in het gemiddelde van 0,2. Deze waarde is echter niet significant waardoor er geen uitspraken over gedaan kunnen worden. De kans op een verkeerde uitspraak is in dat geval namelijk groot.

## 5.3 Gebruik van faciliteiten

### - De gemiddelden van de onderstaande vijf vragen

Antwoordmogelijkheden: 1= sterk mee oneens ... 5= sterk mee eens	Aantal	Gemiddelde
U leest de digitale Kiwanis nieuwsbrief trouw	150	2,53
U leest het kwartaalblad KiwanisMagazine trouw	150	2,98
U maakt als lid gebruik van de netwerkmogelijkheden binnen Kiwanis	150	3,01
U raadpleegt de website van Kiwanis District Nederland	150	2,35
U maakt gebruik van de directory Kiwanis District Nederland	150	2,83

De leden van Kiwanis District Nederland lezen over het algemeen genomen de nieuwsbrief niet trouw. Gemiddeld wordt een score behaald van 2,53 op een 5 puntenschaal. Ook de internetsite van Kiwanis wordt door de leden niet veel bezocht gemiddeld wordt hier een score gehaald van 2,35. Het kwartaalblad KiwanisMagazine wordt beter gelezen, wat hier opvalt is dat er een betrekkelijk groot aantal lezers zijn die de kwartaalblad KiwanisMagazine helemaal niet lijken te lezen omdat ze van zichzelf vinden dat ze een lezer zijn die het kwartaalblad KiwanisMagazine zeer ontrouw lezen. Verder hebben de Kiwanis leden aangegeven niet veel gebruik te maken van de netwerkmogelijkheden. Gemiddeld wordt hier een 3,01 gescoord op een 5 puntenschaal. De directory van Kiwanis District Nederland wordt niet regelmatig geraadpleegd door de leden hoewel dit een volgens de website belangrijke bron van informatie is voor de leden gemiddeld wordt hier 2,83 gescoord.

### - De gemiddelden van de vijf tevredenheidsvragen

Antwoordmogelijkheden: 1= zeer ontevreden ... 5= zeer tevreden	Aantal	Gemiddelde
Hoe tevreden bent u over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis?	143	2,85
Hoe tevreden bent u over het KiwanisMagazine?	147	3,16
Hoe tevreden bent u over de netwerkmogelijkheden binnen Kiwanis?	150	3,33
Hoe tevreden bent u over de website van Kiwanis?	148	3,16
Hoe tevreden bent u over de directory Kiwanis district Nederland?	148	3,39

De tevredenheidsvragen zijn met een 5 puntenschaal afgenomen. In de bovenstaande tabel is goed te zien hoe de vijf vragen scoren. Er is te zien dat de directory het beste scoort en de digitale nieuwsbrief het minst. Alle vijf de tevredenheidsvragen komen niet bij de 4 (tevreden) in de buurt. Dit is wel het streven.

#### **Digitale nieuwsbrief**

Het gemiddelde cijfer van de digitale nieuwsbrief is 2,85. Dit cijfer zit tussen ontevreden en neutraal in. Het neigt naar de negatieve kant. Uit dit cijfer kan opgemaakt worden dat de leden over het algemeen niet tevreden zijn met de digitale nieuwsbrief.

#### **Kiwanis Magazine**



Het gemiddelde cijfer van de Kiwanis Magazine is 3,16. Dit cijfer zit tussen neutraal en tevreden in, maar neigt naar neutraal. Uit dit cijfer kan opgemaakt worden dat de leden gemiddeld neutrale gevoelens hebben bij Kiwanis Magazine.

#### **Netwerkmogelijkheden**

Het gemiddelde cijfer van de netwerkmogelijkheden is 3,33. Dit cijfer zit tussen neutraal en tevreden in het neigt meer naar neutraal. Uit dit cijfer kan opgemaakt worden dat de leden gemiddelde neutrale gevoelens bij de netwerkmogelijkheden van Kiwanis.

#### **Website**

Het gemiddelde cijfer van de website is 3,16. Dit cijfer zit tussen neutraal en tevreden in, maar het neigt meer naar neutraal. Uit dit cijfer kan opgemaakt worden dat de leden van Kiwanis District Nederland gemiddelde neutrale gevoelens bij de website hebben.

#### **Directory**

Het gemiddelde cijfer van de directory is 3,39. Dit cijfer zit tussen neutraal en tevreden in en neigt naar neutraal/tevreden(3,5). Uit het cijfer kan opgemaakt worden dat de leden neutraal/tevreden zijn over de directory.

In dit onderdeel van de analyse van de vragenlijst wordt duidelijk hoe de leden van Kiwanis District Nederland de club typeren. Het is voor het bestuur belangrijk om te weten welke mening de leden zijn toegedaan. Hieruit kan op worden gemaakt of de gemaakte doelstellingen hun vruchten hebben afgeworpen of dat verschillende organisatorische onderdelen aangepast moeten worden. Zie hieronder hoe de leden de club typeren, onder elk onderdeel staat een korte verklaring met een getal in percentage om u als lezer een goede indruk te geven van de werkelijke uitkomst.

### **5.4 Typering Kiwanis District Nederland door leden**

In dit onderdeel van de analyse van de vragenlijst wordt duidelijk hoe de leden van Kiwanis District Nederland de club typeren. Het is voor het bestuur belangrijk om te weten welke mening de leden zijn toegedaan. Hieruit kan op worden gemaakt of de gemaakte doelstellingen hun vruchten hebben afgeworpen of dat verschillende organisatorische onderdelen aangepast moeten worden. Zie hieronder hoe de leden de club typeren, onder elk onderdeel staat een korte verklaring met een getal in percentage om u als lezer een goede indruk te geven van de werkelijke uitkomst.

- *Hoe wilt u uw club typeren?*

Typering club	Ja	Nee	Ja %	Nee %
Serviceclub	116	34	77,3	22,7
Vriendenclub	85	65	56,7	43,3
Sociëteitsclub	22	128	14,7	85,3
Netwerkclub	17	133	11,3	88,7

Hierboven is in tabelvorm zichtbaar hoe de Kiwanisleden hun club zullen omschrijven. Het merendeel van de leden ziet het als een serviceclub gevolgd door een vriendenclub. De sociëteitsclub en de netwerkclub scoren van deze onderdelen het laagst.

#### **Serviceclub**

Aan de hand van de uitslag vind 77,3 procent van de leden dat Kiwanis het beste wordt omschreven als serviceclub. Hieruit is op te maken dat de Kiwanis District Nederland leden de Kiwanis organisatie omschrijven waarvoor deze bedoeld is. Kiwanis wil service gericht opereren.

### Vriendenclub

Een kleine meerderheid van de Kiwanis District Nederland leden zien de club als een vriendenclub. Een percentage van 56,7% van de leden heeft hiervoor gekozen. Leden zijn vrijwillig lid geworden en zullen hier ook sociale contacten op doen. Hierdoor zal een groot deel van de mensen de club mede zien als een vriendenclub.

### Societeitsclub

De leden van Kiwanis zien de stichting niet als societeitsclub. Een klein percentage van 14,7 procent van de leden zal Kiwanis als societeitsclub omschrijven. De conclusie die hieruit naar voren komt is dat leden de club serieus nemen en het niet als gezelligheidsvereniging zien.

### Netwerkclub

Evenals de hierboven beschreven societeitsclub zal het merendeel van de Kiwanisleden Kiwanis niet als netwerkclub omschrijven. Met een score van 11,3 procent voor netwerkclub scoort deze het laagst van de vier. De leden van Kiwanis stellen het belang van de stichting voorop. Een netwerkclub is eerder uit eigen belang.

## 5.5 Bijeenkomsten en kosten

- *Maakt u als lid gebruik van de volgende aangeboden Kiwanis bijeenkomsten?*

Antwoordmogelijkheden: 1= nooit ... 5= altijd	Aantal	Gemiddelde
Maakt u als lid gebruik van de divisie vergaderingen?	149	2,26
Maakt u als lid gebruik van het congres Kiwanis Nederland?	150	1,74
Maakt u als lid gebruik van de conventie Kiwanis Europa?	149	1,24
Maakt u als lid gebruik van de Kiwanis Convention World Wide?	149	1,05

In de bovenstaande analyse wordt duidelijk hoeveel leden verschillende bijeenkomsten bezoeken. Voor de organisatie een belangrijk onderdeel om een indruk te krijgen van de interesse onder de leden. De organisatie heeft een bepaalde verwachting geschapen. Aan de hand van deze uitkomst is te zien of deze verwachting klopt of dat het erg afwijkt. Om de vragen te beantwoorden was er een keuzemogelijkheid van 5 antwoorden. Door middel van meerdere antwoorden is een exacter beeld te creëren. Hieronder wederom in een korte verklaring uitgelegd wat de te verwachte opkomst kan zijn aangevuld met percentages om het voor de lezer extra duidelijk te maken.

### Divisievergaderingen

Het merendeel van de Kiwanis leden, 41,6%, neemt geen deel aan de divisievergaderingen. Slechts een selecte groep leden van 14,8% zegt regelmatig aanwezig te zijn op divisievergaderingen. Een kleine groep van 6,7% van de leden is altijd aanwezig.



### **Congres Kiwanis Nederland**

Uit de uitslagen van de enquête komt naar voren dat het merendeel van de leden de door Kiwanis georganiseerde congressen niet bezoekt. Een select aantal leden, 4%, bezoekt de congressen iedere maal. Het percentage van de leden die binnen Nederland de congressen niet bezoekt is 62%. De overige leden kiezen voor vrijwel nooit, soms en regelmatig.

### **Conventie Kiwanis Europa**

De conventies buiten onze landgrens worden door een klein aantal leden regelmatig bezocht. Dit aantal komt in percentages uit op 3,4%. Uit de uitslag blijkt dat geen van de ondervraagden de buitenlandse conventie's altijd bijwonen. De groep van 85,2% van de ondervraagden geeft aan nooit naar Europese conventies te gaan.

### **Kiwanis convention world wide**

Het patroon volgende komen we uiteindelijk bij het wereldwijd opererende Kiwanis. De conventies worden door de Nederlandse leden vrijwel niet bezocht. De keuze 'altijd' en 'regelmatig' komen in de uitslag niet voor aangezien hier niet voor gekozen is. De grote groep van 96% van de ondervraagden geeft aan geen conventies te bezoeken buiten Europa. Slechts een percentage van 1,3% geeft aan 'soms' te gaan.

- *Zijn er faciliteiten en/of ondersteuning die u nog mist binnen Kiwanis?*

Missen van faciliteiten en ondersteuning	Aantal	Percentage
Ja	21	15,1
Nee	118	84,9
Totaal	139	100,0

Uit deze enquêtevraag is gebleken dat het overgrote deel van de ondervraagde leden geen faciliteiten en/of ondersteuning mist binnen Kiwanis. Wel komt sterk naar voren dat de samenwerking met de andere clubs wordt gemist. Dit is aangegeven bij de opmerkingen van de vraag.

- *Wat bedragen de kosten van het lidmaatschap Kiwanis u per jaar?*

Kosten per jaar	Aantal	Percentage
Minder dan €300,- per jaar	8	5,4
€301,- tot €500,- per jaar	22	14,9
€501,- tot €600,- per jaar	17	11,5
€601,- tot €700,- per jaar	22	14,9
€701,- tot €800,- per jaar	20	13,5
€801,- tot €900,- per jaar	16	10,8
€901,- tot €1000,- per jaar	21	14,2
€1001,- tot €1100,- per jaar	8	5,4
€1101,- tot €1200,- per jaar	5	3,4
Meer dan €1200,- per jaar	9	6,1
Totaal	148	100,0

In deze tabel is te zien dat het bedrag dat het lidmaatschap de leden kost erg verschilt per lid. Dit gaat van minder dan €300,- tot meer dan €1200,- per jaar. Daarnaast is er geen bedrag te noemen welk bedrag het meest wordt uitgegeven. Dit ligt erg gespreid.

- *Wat is uw mening over de hoogte van de kosten die u jaarlijks voor Kiwanis maakt?*

Mening jaarlijkse kosten	Aantal	Percentage
Acceptabel	121	82,3
Te duur	16	10,9
Maakt mij niet uit	10	6,8
Totaal	147	100,0

Ruim 80% van de ondervraagde leden vind de kosten die ze maken voor het lidmaatschap bij Kiwanis acceptabel. Slechts 10% vindt het te duur en 6,7% maakt het niet uit. Hieruit valt op te maken dat de kosten over het algemeen geen probleem zijn.

## 5.6 Lidmaatschap

- *Overweegt u uw lidmaatschap bij Kiwanis op te zeggen?*

Opzeggen lidmaatschap	Aantal	Percentage
Ja	22	15,0
Nee	125	85,0
Totaal	147	100,0

Uit onderzoek is gebleken dat 15% van de ondervraagde leden overwegen om het lidmaatschap op te zeggen. De reden van het opzeggen is verschillend onder de leden. Wat het vaakst voorkomt is dat de leden zich te oud vinden en dat ze plaats willen maken voor jongere leden. Er zijn ook leden die een eigen serviceclub op gaan richten.

- *Kent u iemand in uw omgeving die overweegt zijn/haar lidmaatschap op te zeggen?*

Opzeggen lidmaatschap omgeving	Aantal	Percentage
Ja	41	27,7
Nee	107	72,3
Totaal	148	100,0

Ongeveer 28% van de leden kent iemand in de omgeving die zijn of haar lidmaatschap op wil zeggen. Wat opvalt, is dat men vaak de leeftijd als reden opgeeft. De oudere leden willen plaats maken voor jongere leden, of zij voelen zich niet meer thuis bij de verjonging. Wat ook vaak voorkomt is dat de leden te druk zijn, of ze gaan verhuizen.

- *Kent u iemand in uw omgeving die graag lid wil worden van Kiwanis?*

Toekomstig lid	Aantal	Percentage
Ja	36	25,0
Nee	108	75,0
Totaal	144	100,0

Van de ondervraagde leden kent 25% iemand die overweegt om lid te worden van Kiwanis. Er is gevraagd om de contactgegevens te vermelden, maar de meeste leden hebben dit niet gedaan wegens privacy.



## 5.7 Bivariate analyses (onderdeel van resultaten)

- *Het verband tussen leeftijd en het trouw lezen van de kwartaalblad KiwanisMagazine*

			Wat is uw leeftijd?			Totaal
			21 t/m 50	51 t/m 60	61 t/m 90	
U leest het kwartaalblad KiwanisMagazine trouw	Sterk mee oneens	Aantal	9	10	2	21
		%	18,4%	21,7%	3,6%	14,0%
	Oneens	Aantal	5	12	9	26
		%	10,2%	26,1%	16,4%	17,3%
	Neutraal	Aantal	19	11	22	52
		%	38,8%	23,9%	40,0%	34,7%
	Eens	Aantal	13	8	16	37
		%	26,5%	17,4%	29,1%	24,7%
	Sterk mee eens	Aantal	3	5	6	14
		%	6,1%	10,9%	10,9%	9,3%
Totaal	Aantal	49	46	55	150	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Uit de bovenstaande tabel is te zien dat de leeftijdscategorie 51 t/m 60 jaar minder trouwe lezers zijn van het kwartaalblad KiwanisMagazine dan de overige leeftijdscategorieën. 47,8% van de ondervraagde leden uit de leeftijdscategorie 51 t/m 60 jaar lezen het kwartaalblad KiwanisMagazine nauwelijks tot niet. Verder is te zien dat de leeftijdscategorie 61 t/m 90 jaar de meeste trouwe lezers heeft (40%).

### *Cramer's V*

		Waarde
Nominaal bij ordinaal	Cramer's V	,223

Als we naar de waarde van Cramer's V kijken, dan is te zien dat deze een waarde heeft van 0,223. Dit geeft aan dat het verband sterk zwak is, wat zegt dat de relatie tussen leeftijd en het trouw lezen van het kwartaalblad KiwanisMagazine zeer zwak is.

### *Chikwadraattoets*

Grens p-waarde = 0,05	Significant
P-waarde	,062

Hierboven is een Chikwadraattoets gedaan. De P-waarde van deze toets is 0,062. Als de grens wordt gehanteerd van p-waarde = 0,05, dan is het relatie niet significant. Dit wil zeggen dat de kans op toeval te groot is.

- *Het verband tussen leeftijd en het gebruik maken van de directory Kiwanis District Nederland*

			Wat is uw leeftijd?			Totaal
			21 t/m 50	51 t/m 60	61 t/m 90	
U maakt gebruik van de directory Kiwanis District Nederland	Sterk mee oneens	Aantal	14	11	4	29
		%	28,6%	23,9%	7,3%	19,3%
	Oneens	Aantal	19	6	9	34
		%	38,8%	13,0%	16,4%	22,7%
	Neutraal	Aantal	8	17	12	37
		%	16,3%	37,0%	21,8%	24,7%
	Eens	Aantal	7	7	20	34
		%	14,3%	15,2%	36,4%	22,7%
	Sterk mee eens	Aantal	1	5	10	16
		%	2,0%	10,9%	18,2%	10,7%
Totaal		Aantal	49	46	55	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat de ondervraagden uit de leeftijdscategorie 21 t/m 50 jaar veel minder gebruik maken van de directory Kiwanis District Nederland dan de overige leeftijdscategorieën. Meer dan de helft uit deze leeftijdscategorie (67,4%) maakt weinig tot geen gebruik van deze faciliteit. Verder is te zien dat de leeftijdscategorie 61 t/m 90 jaar met 54,6% het meest gebruik maakt van de directory Kiwanis District Nederland.

*Cramer's V*

		Waarde
Nominaal bij ordinaal	Cramer's V	,332

Als we naar de waarde van Cramer's V kijken, dan is te zien dat deze een waarde heeft van 0,332. Dit geeft aan dat het verband zwak is. Dit betekent dat de relatie tussen leeftijd en het gebruik maken van de directory Kiwanis District Nederland zwak is.

*Chikwadraattoets*

Grens p-waarde = 0,05	Significant
P-waarde	,000

Als we naar de Chikwadraattoets kijken, dan is te zien dat de P-waarde 0,000 is. Dit wil zeggen dat de relatie volledig significant is, oftewel er is geen kans op toeval.

- *Het verband tussen leeftijd en tevredenheid over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis*

			Wat is uw leeftijd?			Totaal
			21 t/m 50	51 t/m 60	61 t/m 90	
Hoe tevreden bent u over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis?	Zeer ontevreden	Aantal	1	3	4	8
		%	2,1%	7,3%	7,4%	5,6%
	Ontevreden	Aantal	17	8	7	32
		%	35,4%	19,5%	13,0%	22,4%
	Neutraal	Aantal	25	22	32	79
		%	52,1%	53,7%	59,3%	55,2%
	Tevreden	Aantal	5	8	9	22
		%	10,4%	19,5%	16,7%	15,4%
	Zeer tevreden	Aantal	0	0	2	2
		%	,0%	,0%	3,7%	1,4%
Totaal		Aantal	48	41	54	143
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

De leeftijdscategorie 21 t/m 50 jaar is over het algemeen minder tevreden over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis dan de overige leeftijdscategorieën. Maar 5% uit deze leeftijdscategorie is tevreden over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis, terwijl 37,5% uit deze leeftijdscategorie ontevreden tot zeer ontevreden is.

*Cramer's V*

		Waarde
Nominaal bij ordinaal	Cramer's V	,208

De Cramer's V waarde van de relatie is 0,208. De relatie tussen leeftijd en de tevredenheid over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis is zeer zwak.

*Chikwadraattoets*

Grens p-waarde = 0,05	Significant
P-waarde	,135

De P-waarde van de bovenstaande Chikwadraattoets is 0,135. Met een grenswaarde van 0,005 gehanteerd is te zeggen dat het niet significant is en de kans op toeval daarom te groot is.

In het volgende hoofdstuk worden er conclusies getrokken uit de analyses die in dit hoofdstuk aan bod zijn gekomen.

## 6. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen conclusies worden getrokken aan de hand van de resultaten die vinden zijn in het vorige hoofdstuk. Nadat de conclusies zijn getrokken worden er aanbevelingen gedaan, waarin wordt gekeken wat Kiwanis met de resultaten die uit het onderzoek zijn gekomen kan doen.

### 6.1 Conclusies

Voordat er begonnen wordt aan het trekken van conclusies zijn hieronder de vragen die wij ons aan het begin van het onderzoek gesteld hebben opnieuw weergegeven. Deze vragen zullen vervolgens op volgorde beantwoord worden.

1. Wat was het verwachtingspatroon voor en na het lidmaatschap? Voldoen deze verwachtingen nog steeds of is er een groot verschil?
2. Hoe ervaren de clubleden de services; digitale nieuwsbrief, directory, website, netwerkmogelijkheden en het magazine van Kiwanis?
3. Wat zijn de verschillen tussen de leeftijd en het gebruik maken van deze services?
4. Wat vinden de leden van Kiwanis van de doelstellingen die gehanteerd worden?
5. Hoe ervaren de leden club? Zien ze het als een serviceclub, vriendenclub, sociëteitsclub of als een netwerkclub?
6. In hoeverre wordt er gebruik gemaakt van de bijeenkomsten die door Kiwanis worden georganiseerd?
7. Wat zijn de kosten van het lidmaatschap en vinden de leden dit een acceptabele uitgave?
8. Wat missen leden van Kiwanis binnen club?
9. Overwegen leden om het lidmaatschap op te zeggen?

***Wat was het verwachtingspatroon voor en na het lidmaatschap? Voldoen deze verwachtingen nog steeds of is er een groot verschil?***

De onderzoeksvraag van de opdrachtgever is: 'In hoeverre voldoet de geboden service door Kiwanis aan de verwachtingen van de leden voorafgaande aan het lidmaatschap?'. Uit het gehouden onderzoek is te concluderen dat de verwachtingen die de leden voor het lidmaatschap over Kiwanis hadden, overeen komen met de ervaringen tijdens het lidmaatschap. Hiermee is de onderzoeksvraag van de opdrachtgever beantwoord.

***Hoe ervaren de clubleden de services; digitale nieuwsbrief, directory, website, netwerkmogelijkheden en het magazine van Kiwanis?***

Het is opgevallen dat de leden over het algemeen niet tevreden zijn over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis, over het KiwanisMagazine, over de netwerkmogelijkheden binnen Kiwanis, over de website van Kiwanis en over de directory Kiwanis district Nederland. Geen enkele vraag over deze onderwerpen scoort een 4 of daarboven, terwijl dat als grens wordt gesteld voor tevredenheid. Ook blijkt uit het onderzoek dat de digitale nieuwsbrieven, het kwartaalblad, de website, de directory en de netwerkmogelijkheden door de meerderheid niet optimaal wordt gebruikt.



### ***Wat zijn de verschillen tussen de leeftijd en het gebruik maken van deze services?***

In de resultaten is te zien dat de oudere generatie (vanaf 61 jaar) aangeeft meer gebruik te maken van de geboden services kwartaalblad en directory van Kiwanis, dan de generaties jonger dan 61 jaar. Wat hier opvalt is dat een meerderheid van de generatie 20 t/m 50 jaar weinig tot geen gebruik maakt van de Kiwanis Directory. Dit zou kunnen komen door functies die deze leden binnen Kiwanis bekleden. Verder is te zien dat de digitale nieuwsbrief niet goed gelezen wordt. Doordat de verschillen tussen de leeftijdsgroepen niet significant zijn, kunnen er geen betrouwbare uitspraken worden gedaan over de verschillen tussen deze leeftijdsgroepen, met betrekking tot het lezen van deze nieuwsbrief. Er zijn dus verschillen waarneembaar tussen leeftijd en gebruik maken van de Kiwanis services, al zijn deze verschillen alleen terug te vinden bij het gebruik maken van de Kiwanis Directory.

### ***Wat vinden de leden van Kiwanis van de doelstellingen die gehanteerd worden?***

Kiwanis heeft als doelstelling “*Serving The Children Of The World*”. De leden zijn gevraagd of deze doelstelling volgens hun voldoet. Uit de resultaten is op te maken dat ruim 93% van de leden vindt dat deze doelstelling voldoet. De andere doelstellingen van Kiwanis zijn erop gericht dat de leden zich persoonlijk ontwikkelen en thuis voelen bij de club. Deze doelstellingen worden naar verwachtingen van de leden behaald. Er kan dus gezegd worden dat de leden hier tevreden over zijn.

### ***Hoe ervaren de leden club? Zien ze het als een serviceclub, vriendenclub, sociëteitsclub of een netwerkclub?***

De leden van Kiwanis zien de club vooral als serviceclub en vriendenclub. Meer dan 85% van de leden typeerde de club als een serviceclub en 56% als vriendenclub. Slechts een klein aantal leden gaf aan de club te zien als netwerk of sociëteitsclub.

### ***In hoeverre wordt er gebruik gemaakt van de bijeenkomsten die door Kiwanis worden georganiseerd?***

Er wordt weinig gebruik gemaakt van de conventie Kiwanis Europa en van de Kiwanis Convention World Wide. Verder is gebleken dat de leden die gebruik maken van de aangeboden Kiwanis bijeenkomsten, het vaakst gebruik maken van de divisie vergaderingen.

### ***Wat zijn de kosten van het lidmaatschap en vinden de leden dit een acceptabele uitgave?***

De kosten die de leden van Kiwanis maken voor de club variëren sterk. Hier valt dus geen goede uitspraak over te doen. Globaal gezien heeft een grote meerderheid van de leden aangegeven dat het lidmaatschap hen per jaar tussen de €300,- en €1000,- kost. Ruim 89% van de leden geeft aan dat zij de gemaakte kosten acceptabel vinden, of dat het hen niet uit maakt wat ze per jaar aan kosten maken. De overige ruim 11,9 vindt het lidmaatschap te duur. Hierbij kan worden opgemerkt dat leden die aangaven de kosten te duur te vinden in alle vooraf opgestelde kostencategorieën te vinden zijn.

### ***Wat missen leden van Kiwanis binnen club?***

De leden die faciliteiten en/of ondersteuning missen, geven aan dat ze vooral de samenwerking met andere clubs missen. De hoeveelheid leden die faciliteiten en/of ondersteuning missen zijn er niet veel, maar is wel een punt van aandacht.

### ***Overwegen leden om het lidmaatschap op te zeggen?***

Tot slot is het aantal leden die overwegen om het Kiwanis lidmaatschap op te zeggen 15%. De meeste leden geven aan dat ze te oud zijn en dat zij plaats willen maken voor jongere leden. Dit geldt ook bij leden die in de omgeving een lid kent die overweegt zijn/haar lidmaatschap op te zeggen.

## **6.2 Aanbevelingen**

De aanbevelingen die hier weergegeven worden, worden volgens het door Van der Kruk ontwikkelde stappenplan gedaan. Hierdoor kan er door Kiwanis per stap gewerkt worden aan de punten die in het onderzoek naar voren kwamen, sommige stappen zijn bij de aanbevelingen samengevoegd omdat deze stappen samen in een korte tijd te nemen zijn. Het stappenplan staat hieronder opnieuw weergegeven.

### **1. Deel de resultaten met de leden**

Sta gezamenlijk stil met uw leden over de uitkomsten, consequenties en conclusie. Maak vervolgens een eerste aanzet tot verbeteracties.

### **2. Vraag het benodigde commitment van de leden**

Het lid heeft vaak moeite met verandering, dus pakt dit tactisch aan. Leg dit goed voor aan het lid, want zonder inzet van het lid kan er niet verder worden gegaan.

### **3. Stel verbeterpunten vast**

Stel binnen de club verbeterpunten vast waarmee de club de aankomen tijd mee aan de slag gaat. Elk verbeterpunt moet SMART worden geformuleerd.

### **4. Creëer tussentijds momenten om samen te evalueren**

Ga na wat er al is bereikt, wat moet er nog bereikt worden en hoe gaan we dat doen?

### **5. Zorg voor feedback**

Ook tussentijds is het goed om de leden er bij te betrekken. Vraag aan de leden wat de belevingen zijn van de ontwikkeling.

### **6. Successen**

Als de club slaagt daadwerkelijk te verbeteren in de ogen van de leden zullen de leden dit merken en zich meer inzetten voor de club.

### ***Deel de resultaten met de leden***

Allereerst wordt aanbevolen de resultaten te delen met de leden. Dit zal door middel van een presentatie worden gedaan op 6 februari 2010, door de studenten van Saxion die het onderzoek hebben uitgevoerd.

### ***Vraag het benodigde commitment van de leden en stel verbeterpunten vast***

Aanbevolen wordt om de te laten weten leden er veranderingen zullen plaatsvinden in het beleid van Kiwanis en laat de leden mee helpen met bedenken van deze veranderingen. Dit zou gedaan kunnen worden bij Kiwanis bijeenkomsten. Vervolgens kunnen deze veranderingen SMART geformuleerd worden waardoor deze verbeteringen meetbaar ingevoerd kunnen worden.



### ***Creëer tussentijds momenten om samen te evalueren en zorg voor feedback***

Bij een volgende Kiwanis bijeenkomst kan er met de leden gekeken worden hoe het doorvoeren van de veranderingen gaat en of de veranderingen al merkbaar zijn.

### ***Successen***

Als Kiwanis slaagt in het uitvoeren van deze stappen zullen de leden nog meer betrokken raken bij de club. Een nieuw onderzoek in dezelfde opzet zal aan kunnen tonen of dit ook daadwerkelijk is gebeurd door de resultaten te vergelijken.

## **6.3 Mogelijke verbeterpunten**

Uit het onderzoek is wat nu is gedaan is naar voren gekomen dat er leden zijn die samenwerking en connectie missen met andere clubs. Aanbevolen wordt om te kijken of er mogelijkheden om zijn meer samen te werken met andere clubs door faciliteiten aan te bieden die ervoor zorgen dat clubs meer met elkaar samen werken. Door de clubs meer samen te laten werken, zullen de netwerkmogelijkheden ook groter worden. Er ontstaan meer vriendschappen en dit kan leiden tot een grotere binding met Kiwanis.

Verder is het moeilijk om over andere onderwerpen een aanbeveling te doen, omdat hier niet specifiek op is onderzocht. Wel is de tevredenheid over verschillende onderwerpen, zoals de digitale nieuwsbrief en de website van Kiwanis, niet hoog. Een aanbeveling is om een onderzoek op te zetten die specifiek over de onderwerpen gaan. Uit die resultaten kan worden afgeleid waarom de leden niet tevreden zijn over de verschillende onderwerpen.



## 7. Bibliografie

Brotherton, B. (2008). *Researching Hospitality an Tourism*. Londen: SAGE Publications Ltd. 117

Kruk, J. v., & Essen van, P. (juni 2009a). Stoplicht op groen, klant toch ontevreden. *Facto Magazine* , 41-43.

Kruk, J. v. (juli/augustus 2009b). Meten is weten. *Facto Magazine* , 36-37.

Kruk, J. v. (september 2009c). Geen woorden, maar daden. *Facto Magazine* , 40-45.

Right Marktonderzoek. *Schriftelijk onderzoek*.

Gevonden op het internet op 25-01-2010

<http://www.rightmarktonderzoek.nl/Methoden-onderzoek/Schriftelijk-onderzoek.aspx>





## 8. Bijlagen

### 8.1 Begeleidend schrijven

Deventer, 18-12-2009

Geacht Kiwanis lid,

In opdracht van Kiwanis Nederland is er een groepje studenten van Saxion Hogescholen Deventer benaderd om een onderzoek te doen naar de tevredenheid over het lidmaatschap onder leden van Kiwanis.

De studenten uit het tweede jaar van de studierichting facility management hebben voor u een boeiende enquête opgesteld. De organisatie van Kiwanis Nederland is erg benieuwd naar uw mening over verschillende onderdelen en doelstellingen binnen uw club. Door middel van een enquête wordt elk lid bereikt om een uitgebreid beeld te krijgen van uw denkwijze. Mogelijk ligt er een sterk verband tussen leeftijd, geslacht en district. Hier kan op ingespeeld worden maar daarvoor is uw mening van groot belang. De uitslag zal worden gebruikt om de bestaande voorzieningen en faciliteiten te verbeteren of eventueel missende onderdelen aan te vullen.

Mocht u vragen en/of opmerkingen hebben in het belang van de vragenlijst of de club, kunt u deze kwijt na de laatste vraag in de daarvoor gereserveerde ruimte.

Wij willen u alvast hartelijk danken voor het invullen van deze enquête.

Met vriendelijke groet,

Studenten Facility Management Saxion Hogeschool Deventer,

Brian Huiskes  
Elco Kuipers  
Bram Reukers  
Mike Tieltjes  
Laura Veenendaal  
Linda Waals



## 8.2 Enquête Kiwanis District Nederland

**1. Wat is uw geslacht?**

- Man
- Vrouw

**2. Wat is uw leeftijd?**

..... Jaar

**3. Hoe lang bent u lid van Kiwanis?**

..... Jaar

**4. Wat is uw huidige functie binnen Kiwanis?**

- Lid
- Secretaris
- Penningmeester
- Public Relations
- President
- President elect
- Imm Past President
- Gouverneur
- Luitenant Gouverneur
- Commissielid \_\_\_\_\_

**5. Heeft u eerder een bestuursfunctie binnen uw club, divisie of district vervuld?**

- Lid
- Secretaris
- Penningmeester
- Public Relations
- President
- President elect
- Imm Past President
- Gouverneur
- Luitenant Gouverneur
- Commissielid \_\_\_\_\_
- Nee

**6. In welke plaats is uw Kiwanis club gevestigd?**

.....

**7. U bent volledig op de hoogte van de doelstellingen van Kiwanis**

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens



**8. Behaalt Kiwanis haar doelstelling “Serving The Children Of The World” volgens u?**

- Ja
- Nee

Ruimte voor een toelichting bij uw antwoord:

.....

.....

.....

**9. Wat waren uw verwachtingen die u bij Kiwanis had over de volgende punten, op het moment dat u lid werd van Kiwanis?**

***‘Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik dat Kiwanis menselijke en geestelijke waarden boven materiële waarden zou stellen’***

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

***‘Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik dat Kiwanis positief werkt aan de kansen die op Kiwanis af komen.’***

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

***‘Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik dat Kiwanis laat zien wie ik ben door mij bewust, actief en doeltreffend mee te laten doen aan projecten, die kunnen bijdragen aan een betere maatschappij.’***

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

***‘Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik door bezoeken aan de Kiwanisclub waardevolle vriendschappen op te bouwen.’***

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

***‘Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik mijn rechtvaardigheid en loyaliteit te bevorderen.’***

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens



Wat zijn uw ervaringen met Kiwanis over de volgende punten?

***'Kiwanis stelt menselijke en geestelijke waarden boven materiële waarden'***

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

***'Kiwanis werkt positief aan de kansen die op Kiwanis af komen.'***

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

***'Kiwanis laat zien wie ik ben door bewust, actief en doeltreffend mee te doen aan projecten, die kunnen bijdragen aan een betere maatschappij.'***

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

***'Door bezoeken aan de Kiwanisclub heb ik waardevolle vriendschappen opgebouwd.'***

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

***'Mijn rechtvaardigheid en loyaliteit zijn bevorderd.'***

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

**10. U leest de digitale Kiwanis nieuwsbrief trouw**

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

**11. U leest het kwartaalblad KiwanisMagazine trouw**

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

**12. U maakt als lid gebruik van de netwerkmogelijkheden binnen Kiwanis**

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

**13. U raadpleegt de website van Kiwanis District Nederland**

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens



**14. U maakt gebruik van de directory Kiwanis District Nederland**

Sterk mee oneens                        Sterk mee eens

**15. Hoe tevreden bent u over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis?**

Zeer ontevreden                        Zeer tevreden

**16. Hoe tevreden bent u over het KiwanisMagazine?**

Zeer ontevreden                        Zeer tevreden

**17. Hoe tevreden bent u over de netwerkmogelijkheden binnen Kiwanis?**

Zeer ontevreden                        Zeer tevreden

**18. Hoe tevreden bent u over de website van Kiwanis?**

Zeer ontevreden                        Zeer tevreden

**19. Hoe tevreden bent u over de directory Kiwanis district Nederland?**

Zeer ontevreden                        Zeer tevreden



**20. Hoe wilt u uw club typeren? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Serviceclub
- Netwerkclub
- Vriendenclub
- Sociëteitsclub

**21. Maakt u als lid gebruik van de volgende aangeboden Kiwanis bijeenkomsten?**

**Divisie vergaderingen**

Nooit                    o        o        o        o        o        Altijd

**Congres Kiwanis Nederland**

Nooit                    o        o        o        o        o        Altijd

**Conventie Kiwanis Europa**

Nooit                    o        o        o        o        o        Altijd

**Kiwanis Convention World Wide**

Nooit                    o        o        o        o        o        Altijd

**22. Zijn er faciliteiten en/of ondersteuning die u nog mist binnen Kiwanis?**

- Ja
- Nee

Zo ja, wat mist u?

.....

.....

.....

**23. Wat bedragen de kosten van het lidmaatschap Kiwanis u per jaar? (dit is inclusief diners, bijzondere evenementen etc. )**

- Minder dan €300,- per jaar
- €301,- tot €500,- per jaar
- €501,- tot €600,- per jaar
- €601,- tot €700,- per jaar
- €701,- tot €800,- per jaar
- €801,- tot €900,- per jaar
- €901,- tot €1000,- per jaar
- €1001,- tot €1100,- per jaar
- €1101,- tot €1200,- per jaar
- Meer dan €1200,- per jaar

**24. Wat is uw mening over de hoogte van de kosten die u jaarlijks voor Kiwanis maakt?**

- Acceptabel
- Te duur
- Maakt mij niet uit



**25. Overweegt u uw lidmaatschap bij Kiwanis op te zeggen?**

- Ja
- Nee

Zo ja, kunt u aangeven wat de reden is?

.....

.....

.....

**26. Kent u iemand in uw omgeving die overweegt zijn/haar lidmaatschap op te zeggen?**

- Ja
- Nee

Kunt u aangeven wat de reden is?

.....

.....

.....

**27. Kent u iemand in uw omgeving die graag lid wil worden van Kiwanis?**

- Ja
- Nee

Zo ja, kunt u hier de contactgegevens aangeven?

.....

.....

.....

**Onderstaande ruimte kunt u benutten voor het maken van eventuele opmerkingen en/of suggesties.**

---

---

---

**Hartelijk dank voor het invullen van deze enquête. Wij verzoeken u vriendelijk om deze voor 6 januari 2010 te retourneren.**

## 8.1 SPSS Output

### 1. Wat is uw geslacht?

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	138	92,0
Vrouw	12	8,0
Total	150	100,0

### 2. Wat is uw leeftijd?

Leeftijd	Aantal	Valid Percent
21 t/m 30 jaar	1	,7
31 t/m 40 jaar	13	8,7
41 t/m 50 jaar	35	23,3
51 t/m 60 jaar	46	30,7
61 t/m 70 jaar	47	31,3
71 t/m 80 jaar	7	4,7
81 t/m 90 jaar	1	,7
Total	150	100,0

Leeftijd	Aantal	Percentage
21 t/m 50	49	32,7
51 t/m 60	46	30,7
61 t/m 90	55	36,7
Total	150	100,0



### 3. Hoe lang bent u lid van Kiwanis?

Aantal jaren	Aantal	Percentage
t/m 5 jaar	53	35,3
6 t/m 15 jaar	54	36,0
langer dan 15 jaar	43	28,7
Total	150	100,0

### 4. Wat is uw huidige functie binnen Kiwanis?

Functie	Aantal	Percentage
Lid	54	36,0
Secretaris	12	8,0
Penningmeester	13	8,7
Public Relations	5	3,3
President	10	6,7
President elect	5	3,3
Imm Past President	3	2,0
Luitenant Gouverneur	1	,7
Commissielid	47	31,3
Total	150	100,0

**5. Heeft u eerder een bestuursfunctie binnen uw club, divisie of district vervuld?**

Functie	Aantal	Percentage
Lid	4	2,7
Secretaris	11	7,4
Penningmeester	9	6,0
Public Relations	2	1,3
President	29	19,5
President elect	10	6,7
Imm Past President	20	13,4
Luitenant Gouverneur	6	4,0
Commissielid	11	7,4
Nee	47	31,5
Total	149	100,0

## 6. In welke plaats is uw Kiwanis club gevestigd?

Plaats	Aantal	Percentage
Groningen	2	1,4
Friesland	5	3,4
Drenthe	3	2,0
Overijssel	5	3,4
Flevoland	4	2,7
Noord-Holland	13	8,8
Zuid-Holland	19	12,9
Utrecht	14	9,5
Gelderland	13	8,8
Noord-Brabant	38	25,9
Limburg	25	17,0
Zeeland	6	4,1
Total	147	100,0

## 7. U bent volledig op de hoogte van de doelstellingen van Kiwanis

	Aantal	Percentage
Sterk mee oneens	1	,7
Oneens	2	1,4
Neutraal	13	8,8
Eens	66	44,6
Sterk mee eens	66	44,6
Total	148	100,0

## Descriptive Statistics

	N	Gemiddelde
U bent volledig op de hoogte van de doelstellingen van Kiwanis	148	4,31

### 8. Behaalt Kiwanis haar doelstelling "Serving The Children Of The World" volgens u?

	Aantal	Percentage
Ja	137	93,2
Nee	10	6,8
Total	147	100,0

### 9. Vergelijking verwachtingen en ervaringen

	Aantal	Gemiddelde
'Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik dat Kiwanis menselijke en geestelijke waarden boven materiële waarden zou stellen'	148	3,60
'Kiwanis stelt menselijke en geestelijke waarden boven materiële waarden'	149	3,62

	Aantal	Gemiddelde
'Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik dat Kiwanis positief werkt aan de kansen die op Kiwanis af komen.'	147	3,80
'Kiwanis werkt positief aan de kansen die op Kiwanis af komen.'	148	3,59

	Aantal	Gemiddelde
'Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik dat Kiwanis laat zien wie ik ben door mij bewust, actief en doeltreffend mee te laten doen aan projecten, die kunnen bijdragen aan een betere maatschappij.'	148	3,85
'Kiwanis laat zien wie ik ben door bewust, actief en doeltreffend mee te doen aan projecten, die kunnen bijdragen aan een betere maatschappij.'	148	3,69

	Aantal	Gemiddelde
--	--------	------------

'Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik door bezoeken aan de Kiwanisclub waardevolle vriendschappen op te bouwen.'	149	3,95
'Door bezoeken aan de Kiwanisclub heb ik waardevolle vriendschappen opgebouwd.'	149	3,82

	Aantal	Gemiddelde
'Op het moment dat ik lid werd van Kiwanis verwachtte ik mijn rechtvaardigheid en loyaliteit te bevorderen.'	146	3,21
'Mijn rechtvaardigheid en loyaliteit zijn bevorderd.'	147	3,15

### 10. U leest de digitale Kiwanis nieuwsbrief trouw

	Aantal	Percentage
Sterk mee oneens	34	22,7
Oneens	44	29,3
Neutraal	39	26,0
Eens	25	16,7
Sterk mee eens	8	5,3
Total	150	100,0

### 11. U leest het kwartaalblad KiwanisMagazine trouw

	Aantal	Percentage
Sterk mee oneens	21	14,0
Oneens	26	17,3
Neutraal	52	34,7
Eens	37	24,7
Sterk mee eens	14	9,3
Total	150	100,0

### 12. U maakt als lid gebruik van de netwerkmogelijkheden binnen Kiwanis

	Aantal	Gemiddelde
Sterk mee oneens	11	7,3
Oneens	42	28,0
Neutraal	42	28,0
Eens	44	29,3
Sterk mee eens	11	7,3
Total	150	100,0

### 13. U raadpleegt de website van Kiwanis District Nederland

	Aantal	Percentage
Sterk mee oneens	33	22,0
Oneens	60	40,0
Neutraal	32	21,3
Eens	22	14,7
Sterk mee eens	3	2,0
Total	150	100,0

### 14. U maakt gebruik van de directory Kiwanis District Nederland

	Aantal	Gemiddelde
Sterk mee oneens	29	19,3
Oneens	34	22,7
Neutraal	37	24,7
Eens	34	22,7
Sterk mee eens	16	10,7
Total	150	100,0

## Gemiddelde

	Aantal	Gemiddelde
U leest de digitale Kiwanis nieuwsbrief trouw	150	2,53
U leest het kwartaalblad KiwanisMagazine trouw	150	2,98
U maakt als lid gebruik van de netwerkmogelijkheden binnen Kiwanis	150	3,01
U raadpleegt de website van Kiwanis District Nederland	150	2,35
U maakt gebruik van de directory Kiwanis District Nederland	150	2,83

### 15. Hoe tevreden bent u over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis?

	Aantal	Percentage
Zeer ontevreden	8	5,6
Ontevreden	32	22,4
Neutraal	79	55,2
Tevreden	22	15,4
Zeer tevreden	2	1,4
Total	143	100,0

### 16. Hoe tevreden bent u over het KiwanisMagazine?

	Aantal	Gemiddelde
Zeer ontevreden	4	2,7
Ontevreden	27	18,4
Neutraal	66	44,9
Tevreden	42	28,6
Zeer tevreden	8	5,4
Total	147	100,0

**17. Hoe tevreden bent u over de netwerkmogelijkheden binnen Kiwanis?**

	Aantal	Percentage
Zeer ontevreden	4	2,7
Ontevreden	15	10,0
Neutraal	65	43,3
Tevreden	59	39,3
Zeer tevreden	7	4,7
Total	150	100,0

**18. Hoe tevreden bent u over de website van Kiwanis?**

	Aantal	Percentage
Zeer ontevreden	3	2,0
Ontevreden	19	12,8
Neutraal	81	54,7
Tevreden	41	27,7
Zeer tevreden	4	2,7
Total	148	100,0

**19. Hoe tevreden bent u over de directory Kiwanis district Nederland?**

	Aantal	Percentage
Zeer ontevreden	4	2,7
Ontevreden	12	8,1
Neutraal	66	44,6
Tevreden	54	36,5
Zeer tevreden	12	8,1
Total	148	100,0



### De gemiddelde van de 5 tevredenheidsvragen

	Aantal	Gemiddelde
Hoe tevreden bent u over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis?	143	2,85
Hoe tevreden bent u over het KiwanisMagazine?	147	3,16
Hoe tevreden bent u over de netwerkmogelijkheden binnen Kiwanis?	150	3,33
Hoe tevreden bent u over de website van Kiwanis?	148	3,16
Hoe tevreden bent u over de directory Kiwanis district Nederland?	148	3,39

### 20. Hoe wilt u uw club typeren?

Serviceclub	Aantal	Percentage
Ja	116	77,3
Nee	34	22,7
Total	150	100,0

Vriendenclub	Aantal	Percentage
Ja	85	56,7
Nee	65	43,3
Total	150	100,0

Sociëteitsclub	Aantal	Percentage
Ja	22	14,7
Nee	128	85,3
Total	150	100,0

Netwerkclub	Aantal	Percentage
Ja	17	11,3
Nee	133	88,7
Total	150	100,0

Typering club	Ja	Nee	Ja %	Nee %
Serviceclub	116	34	77,3	22,7
Vriendenclub	85	65	56,7	43,3
Societeitsclub	22	128	14,7	85,3
Netwerkclub	17	133	11,3	88,7

## 21. Maakt u als lid gebruik van de volgende aangeboden Kiwanis bijeenkomsten?

Divisie vergaderingen	Aantal	Percentage
Nooit	62	41,6
Vrijwel nooit	29	19,5
Soms	26	17,4
Regelmatig	22	14,8
Altijd	10	6,7
Total	149	100,0

Congres Kiwanis Nederland	Aantal	Percentage
Nooit	93	62,0
Vrijwel nooit	24	16,0
Soms	18	12,0
Regelmatig	9	6,0
Altijd	6	4,0

Congres Kiwanis Nederland	Aantal	Percentage
Nooit	93	62,0
Vrijwel nooit	24	16,0
Soms	18	12,0
Regelmatig	9	6,0
Altijd	6	4,0
Total	150	100,0

Conventie Kiwanis Europa	Aantal	Percentage
Nooit	127	85,2
Vrijwel nooit	13	8,7
Soms	4	2,7
Regelmatig	5	3,4
Total	149	100,0

Kiwanis Convention World Wide	Aantal	Percentage
Nooit	143	96,0
Vrijwel nooit	4	2,7
Soms	2	1,3
Total	149	100,0

## Gemiddelden Kiwanis bijeenkomsten

	Aantal	Gemiddelde
Maakt u als lid gebruik van de divisie vergaderingen?	149	2,26
Maakt u als lid gebruik van het congres Kiwanis Nederland?	150	1,74
Maakt u als lid gebruik van de conventie Kiwanis Europa?	149	1,24
Maakt u als lid gebruik van de Kiwanis Convention World Wide?	149	1,05

## 22. Zijn er faciliteiten en/of ondersteuning die u nog mist binnen Kiwanis?

Missen van faciliteiten en ondersteuning	Aantal	Percentage
Ja	21	15,1
Nee	118	84,9
Total	139	100,0

**23. Wat bedragen de kosten van het lidmaatschap Kiwanis u per jaar?**

Kosten per jaar	Aantal	Percentage
Minder dan €300,- per jaar	8	5,4
€301,- tot €500,- per jaar	22	14,9
€501,- tot €600,- per jaar	17	11,5
€601,- tot €700,- per jaar	22	14,9
€701,- tot €800,- per jaar	20	13,5
€801,- tot €900,- per jaar	16	10,8
€901,- tot €1000,- per jaar	21	14,2
€1001,- tot €1100,- per jaar	8	5,4
€1101,- tot €1200,- per jaar	5	3,4
Meer dan €1200,- per jaar	9	6,1
Total	148	100,0

**24. Wat is uw mening over de hoogte van de kosten die u jaarlijks voor Kiwanis maakt?**

Mening jaarlijkse kosten	Aantal	Percentage
Acceptabel	121	82,3
Te duur	16	10,9
Maakt mij niet uit	10	6,8
Total	147	100,0

**25. Overweegt u uw lidmaatschap bij Kiwanis op te zeggen?**

Opzeggen lidmaatschap	Aantal	Percentage
Ja	22	15,0
Nee	125	85,0
Total	147	100,0

**26. Kent u iemand in uw omgeving die overweegt zijn/haar lidmaatschap op te zeggen?**

Opzeggen lidmaatschap omgeving	Aantal	Percentage
Ja	41	27,7
Nee	107	72,3
Total	148	100,0

**27. Kent u iemand in uw omgeving die graag lid wil worden van Kiwanis?**

Toekomstig lid	Aantal	Percentage
Ja	36	25,0
Nee	108	75,0
Total	144	100,0

**Het verband tussen leeftijd en het trouw lezen van de kwartaalblad KiwanisMagazine**

			Wat is uw leeftijd?			Total
			21 t/m 50	51 t/m 60	61 t/m 90	
U leest het kwartaalblad KiwanisMagazine trouw	Sterk mee oneens	Count	9	10	2	21
		%	18,4%	21,7%	3,6%	14,0%
	Oneens	Count	5	12	9	26
		%	10,2%	26,1%	16,4%	17,3%
	Neutraal	Count	19	11	22	52
		%	38,8%	23,9%	40,0%	34,7%
	Eens	Count	13	8	16	37
		%	26,5%	17,4%	29,1%	24,7%
	Sterk mee eens	Count	3	5	6	14
		%	6,1%	10,9%	10,9%	9,3%
	Total	Count	49	46	55	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Cramer's V	,223	,062

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,876 <sup>a</sup>	8	,062

#### Het verband tussen leeftijd en het gebruik maken van de directory Kiwanis District Nederland

			Wat is uw leeftijd?			Total
			21 t/m 50	51 t/m 60	61 t/m 90	
U maakt gebruik van de directory Kiwanis District Nederland	Sterk mee oneens	Count	14	11	4	29
		%	28,6%	23,9%	7,3%	19,3%
	Oneens	Count	19	6	9	34
		%	38,8%	13,0%	16,4%	22,7%
	Neutraal	Count	8	17	12	37
		%	16,3%	37,0%	21,8%	24,7%
	Eens	Count	7	7	20	34
		%	14,3%	15,2%	36,4%	22,7%
	Sterk mee eens	Count	1	5	10	16
		%	2,0%	10,9%	18,2%	10,7%
Total	Count	49	46	55	150	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

#### Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Cramer's V	,332	,000

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	33,161 <sup>a</sup>	8	,000

Het verband tussen leeftijd en tevredenheid over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis

			Wat is uw leeftijd?			Total
			21 t/m 50	51 t/m 60	61 t/m 90	
Hoe tevreden bent u over de digitale nieuwsbrief van Kiwanis?	Zeer ontevreden	Count	1	3	4	8
		%	2,1%	7,3%	7,4%	5,6%
	Ontevreden	Count	17	8	7	32
		%	35,4%	19,5%	13,0%	22,4%
	Neutraal	Count	25	22	32	79
		%	52,1%	53,7%	59,3%	55,2%
	Tevreden	Count	5	8	9	22
		%	10,4%	19,5%	16,7%	15,4%
	Zeer tevreden	Count	0	0	2	2
		%	,0%	,0%	3,7%	1,4%
Total		Count	48	41	54	143
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Cramer's V	,208	,135

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,370 <sup>a</sup>	8	,135