

LEDENBETROKKENHEIDS
ONDERZOEK



voor coöperatief
ondernemen

LEDENBETROKKENHEID

Coöperaties staan door economische en maatschappelijke ontwikkelingen voor nieuwe uitdagingen. Betrokken leden stellen de coöperatie in staat hier tijdig en goed op in te spelen, door input te geven en draagvlak te creëren. Maar, ledenbetrokkenheid komt niet vanzelf. Dit vraagt tijd en aandacht.

NCR definieert ledenbetrokkenheid als de bereidheid van leden om lid te blijven en de bereidheid om een bijdrage te leveren aan het functioneren van de coöperatie. Maar hoe benut je deze betrokkenheid en hoe kun je het meten en eventueel verbeteren? En; hoe scoort deze ledenbetrokkenheid ten opzichte van andere vergelijkbare coöperaties? NCR heeft daarvoor het ledenbetrokkenheidsonderzoek ontwikkeld. Met dit instrument wordt inzichtelijk gemaakt hoe en in welke mate leden betrokken zijn bij de coöperatie. Ook geeft het onderzoek concrete conclusies en aanbevelingen over hoe de ledenbetrokkenheid verbeterd kan worden.



Hoe betrokkener de leden, hoe bloeiender de coöperatie.



Tevreden, loyaal, betrokken

Een succesvolle cooperatie kenmerkt zich door een goede bedrijfsvoering én een vitale vereniging. Deze twee aspecten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Vitaliteit van de vereniging uit zich bij leden op drie niveaus:

1. Ledentevredenheid:

een waardevol startpunt, maar nog zonder verbondenheid aan de coöperatie; vooral gericht op de producten of diensten

2. Ledenloyaliteit:

gaat verder dan tevredenheid en uit zich ook door affectieve verbinding

3. Ledenbetrokkenheid:

de bereidheid van leden om op één of andere wijze bij te dragen aan de coöperatie

METEN OP ZES DIMENSIES

Hoe breng je de ledenbetrokkenheid naar een hoger niveau? Welke leden zijn wel en welke leden zijn minder bereid om iets voor de coöperatie te betekenen? Waar ligt dat aan?

Door een ledenbetrokkenheids-onderzoek uit te voeren krijg je inzicht in de zes dimensies van ledenbetrokkenheid. Dat vormt de basis voor een kwalitatieve analyse en biedt handvatten voor het verbeteren van de ledenbetrokkenheid.

We onderscheiden de volgende zes dimensies:

Affectieve betrokkenheid

In hoeverre ervaren leden emotionele binding met de coöperatie?

Normatieve betrokkenheid

In hoeverre voelen leden plichtsbesef om verbonden te blijven?

Vertrouwen

In hoeverre hebben leden vertrouwen in de coöperatie?

Calculatieve betrokkenheid

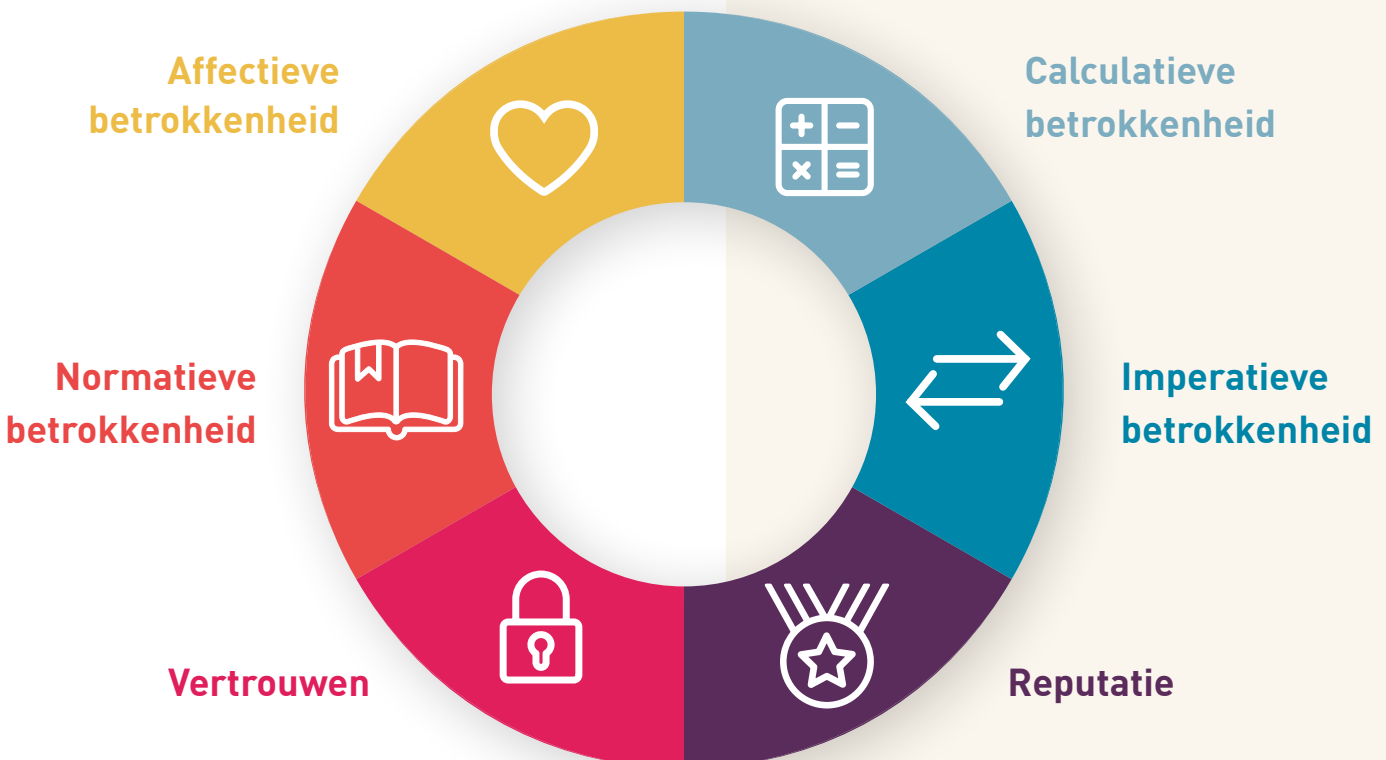
In hoeverre vinden leden dat het lidmaatschap hen voordelen oplevert?

Imperatieve betrokkenheid

In hoeverre denken leden dat er een alternatief voor lidmaatschap van de coöperatie is?

Reputatie

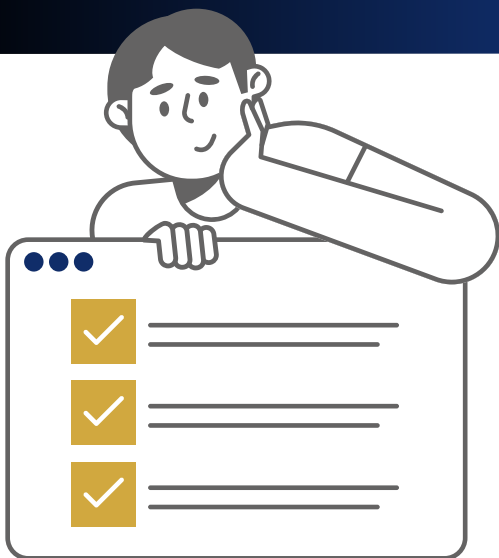
In hoeverre hebben leden een positief beeld van de coöperatie?



Stappenplan onderzoek

Bij deelname aan het onderzoek worden er de volgende stappen doorlopen:

1. Intakegesprek om aanleiding en doel inzichtelijk te maken en de (uitgebreide) mogelijkheden voor analyse en rapportage toe te lichten en af te stemmen
2. Uitbrengen van een offerte voor de overeengekomen onderzoeksopzet
3. Toelichting en ondersteuning bij voorbereidende werkzaamheden voor het uitsturen van de vragenlijsten
4. Een online vragenlijst aan leden van de coöperatie (groep L) aan bestuurders, commissarissen en senior management (groep BCSM)
5. Analyse en verwerking
6. Toelichting van de onderzoeksresultaten op locatie



INZICHT DOOR MAATWERK

- Wetenschappelijke basis door samenwerking met onderzoeksbureau Motivacion en Wageningen University & Research
- Inzicht in de algemene betrokkenheid en tevredenheid zoals de redenen voor lidmaatschap, de ervaren voordelen en de informatievoorziening
- Kwantitatieve scores op 6 dimensies van ledenbetrokkenheid
- Kwalitatieve analyse in context van coöperatie, open antwoorden en ledengroepen (bijv. omvang, sector, regio)
- Benchmark met vergelijkbare coöperaties
- Vergelijking tussen hoe bestuurslagen (BCSM) verwachten dat leden antwoord geven versus de daadwerkelijke antwoorden van leden
- Vergelijking met uitkomsten uit een eerder onderzoek (indien van toepassing)
- (Beperkte) mogelijkheid van toevoegen extra vragen

In overleg kan gekozen worden voor een uitgebreide analyse en rapportage of een meer gestandaardiseerde rapportage. Op basis hiervan wordt een maatwerk offerte uitgebracht. Informeer naar de mogelijkheden.

CONTACT

Wilt u meer informatie over het ledenbetrokkenheidsonderzoek? Neem dan contact op via 030 - 284 04 90 of stuur een mail naar onderzoek@cooperatie.nl.

NCR

De Poort 40
3991 DV Houten
ncr@cooperatie.nl
www.cooperatie.nl

