

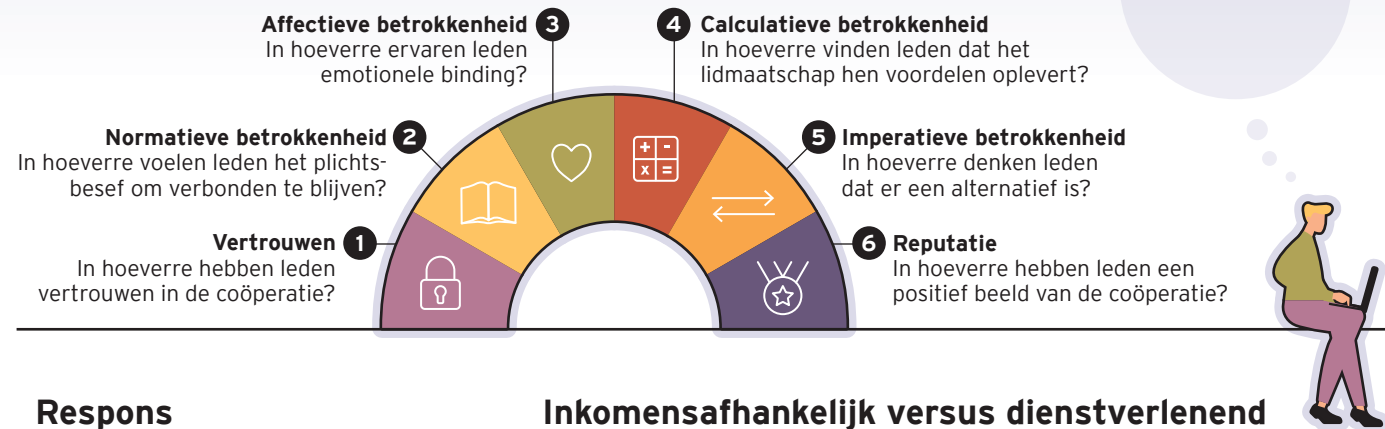
VIJF JAAR LEDENBETROKKENHEIDSONDERZOEK

Ledenbetrokkenheid is volgens NCR leden een van de meest actuele thema's binnen hun coöperatie. Het begrip heeft vooral te maken met de bereidheid van leden om lid te blijven en de bereidheid om op de één of andere manier een bijdrage aan het functioneren van de coöperatie te leveren. Op welke manier is het lid zich 'betrokken' en laat hij/zij dit zien in de dagelijkse praktijk? Het ledenbetrokkenheidsonderzoek (LBO) van NCR, dat antwoord geeft op deze vragen, bestaat dit jaar vijf jaar. In deze Facts & Figures nemen we je mee in de belangrijkste trends en inzichten.

Tekst: Martijn den Ouden, Stan Steeghs | Infographic: Ymke Pas

Zes dimensies

Het onderzoek is gebaseerd op zes dimensies: Imperatief, Normatief, Calculatief, Affectief, Vertrouwen en Reputatie. Op deze dimensies wordt aan de hand van een score berekend hoe de leden op elk van deze dimensies verbonden zijn met de coöperatie.



Respons

NCR voert gemiddeld vijf onderzoeken per jaar uit. Op het peilmoment (oktober 2022) zijn er 16 onderzoeken uitgevoerd.

De gemiddelde respons onder coöperatie-leden is 18% (mediaan is 15%).

Respons bij leden van ...

- ... inkomensafhankelijke coöperaties
- ... dienstverlenende coöperaties
- Totaal

Gemiddeld:

22% 16% 18%

Mediaan:

19% 11% 15%

Leden van inkomensafhankelijke coöperaties reageren vaker dan leden van dienstverlenende coöperaties*.

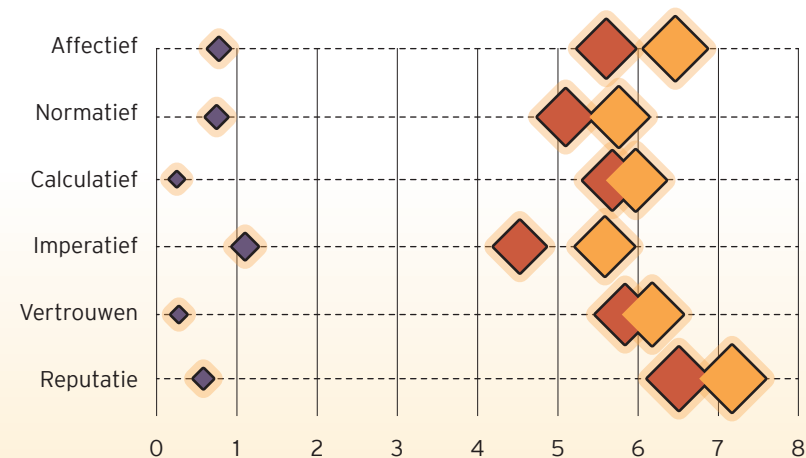
*Voor consumentencoöperaties zijn nog te weinig waarden beschikbaar.

Inkomensafhankelijk versus dienstverlenend

De betrokkenheid ligt bij inkomensafhankelijke coöperaties gemiddeld hoger dan bij dienstverlenende coöperaties.

Betrokkenheid per dimensie, normaalverdeling (geen rapportcijfer)

■ Inkomensafhankelijke coöperaties ■ Dienstverlenende coöperaties ■ Verschil



- Voor inkomensafhankelijke leden is het meer vanzelfsprekend om lid te zijn (normatief). Ook zien zij gemiddeld minder alternatieven dan leden van dienstverlenende coöperaties (imperatief).
- Er is weinig verschil in de calculatieve betrokkenheid. Dit is anders dan NCR had verwacht gegeven de afhankelijkheid van het inkomen.

Wat geven leden zelf als tips om de betrokkenheid te vergroten?

Frequenter en eerder de leden bevragen over hun mening en hen betrekken in de besluitvorming.

Toegevoegde waarde/ledenvoordelen meer **zichtbaar** maken. Leg het coöperatieve verhaal beter uit en ga hierover in gesprek met de leden.

Benaderbaarheid/zichtbaarheid van **bestuur** verbeteren.

Goed **luisteren** naar de leden (waaronder hun vragen beantwoorden) en laten zien wat je hiermee doet.

Doorgaan op de weg die de coöperatie aan het bewandelen is op het gebied van **ledenbetrokkenheid**.

De **leden bevragen** d.m.v. kleinschalige, laagdrempelige en/of lokale bijeenkomsten.



Eerlijker en transparanter **communiceren**.

Betrek de **gehele achterban**, niet alleen de ledenvertegenwoordigers.

Meer aandacht voor **verschillen** tussen ledengroepen (leden-differentiatie).

Meer inzetten op **persoonlijk contact**.

Stabiele/betere **prijsvorming**.

Organiseer vaker **informele bijeenkomsten** zoals een ledenfeest.



Het lijkt **vanzelfsprekend** en te simpel voor woorden, maar toch gebeurt het **te weinig** of **niet zorgvuldig** genoeg.

Algemene conclusies:

Tevredenheid

- Leden zijn vaak trots op hun coöperatie.
- Vrijwel alle coöperaties kunnen rekenen op een zekere mate van loyaliteit, ook al zijn de leden kritisch.
- Leden zien/benoemen vaak de meerwaarde van het coöperatieve model.
- Leden zijn tevreden over het lidmaatschap.
- De geloofwaardigheid, zichtbaarheid en herkenbaarheid van de coöperatie wordt vaak goed beoordeeld.
- Persoonlijk contact wordt nagenoeg altijd gewaardeerd als belangrijkste manier van communiceren.

Aandachtspunten

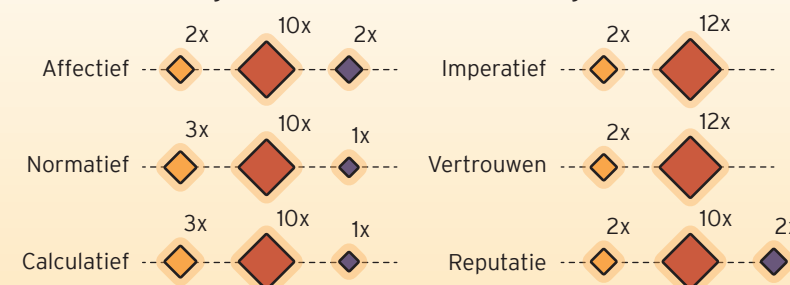
- Leden ervaren te weinig dat de coöperatie naar hen luistert/ dat zij invloed hebben op het beleid van de coöperatie.
- Belangenbehartiging is een belangrijk thema voor respondenten.
- Leden ervaren het bestuur vaak als niet voldoende zichtbaar en benaderbaar; terwijl bestuur en management dit wel zo inschatten.
- Leden ervaren meer afstand door automatisering en standaardisering.
- Bestuurders en werknemers met veel ledencontact (bijv. buitendienst) kunnen vaak goed inschatten hoe de leden over zaken denken.



Op, onder of boven het gemiddelde?

Door veertien coöperaties met elkaar te vergelijken (benchmark) kan er gekeken worden of zij onder, op of boven het gemiddelde scores op de zes dimensies in relatie tot andere coöperaties.

Scores: ■ Onder gemiddeld ■ Gemiddeld ■ Bovengemiddeld



Over het ledenbetrokkenheidsonderzoek

Het LBO is gebaseerd op een statistisch onderbouwde vragenlijst, waarbij uit regressieanalyse blijkt dat alle schalen betrouwbaar tot zeer betrouwbaar meten. In de rapportage presenteert NCR een kwalitatieve analyse en doen we concrete aanbevelingen om de betrokkenheid te verbeteren.

Wil je meer weten over het onderzoek? Neem dan contact op met NCR via onderzoek@cooperatie.nl of kijk op www.cooperatie.nl.