

LEDENBETROKKENHEIDS
ONDERZOEK

Ledenbetrokkenheidsonderzoek Erfgoed Gelderland

23 januari 2024



voor coöperatief
ondernemen

Inhoudsopgave:

Klik op de dikgedrukte hoofdstuktitels voor snelle navigatie

Omschrijving	Pagina
Basisgegevens onderzoek & rapportage	3
<u>Wat is ledenbetrokkenheid?</u>	7
<u>Totaalbeeld resultaten</u>	11
<u>Resultaten per onderdeel/dimensie van ledenbetrokkenheid</u>	18
Tevredenheid, algemene betrokkenheid en loyaliteit	19
Affectieve betrokkenheid	30
Calculatieve betrokkenheid	34
Imperatieve betrokkenheid	39
Normatieve betrokkenheid	43
Reputatie	47
Vertrouwen	51
Informatievoorziening	56
<u>Conclusies en aanbevelingen</u>	61
Conclusies	62
Aanbevelingen	66
<u>Bijlagen</u>	69





Basisgegevens onderzoek & rapportage

NCR

voor coöperatief
ondernemen

Respons en opzet rapportage

- In deze rapportage worden de resultaten getoond van het ledenbetrokkenheidsonderzoek bij Erfgoed Gelderland. Het veldwerk is uitgevoerd in november/december 2023
- Dit onderzoek is online uitgevoerd onder leden (LO) en bestuurders, commissarissen en senior management (BCSM) van de coöperatie
- De respons voor de leden is hoog voor een dienstverlenende coöperatie. (gemiddelde respons 16%; mediaan 11%).
- In totaal zijn er 259 uitnodigingen verstuurd en zijn er 89 volledig ingevulde vragenlijsten (respons 34%)
- Het onderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:
 - Zelf-gerapporteerde tevredenheid/betrokkenheid (onderdeel 'Tevredenheid, algemene betrokkenheid en loyaliteit)'
 - Gemeten betrokkenheid (op zes dimensies van ledenbetrokkenheid)
 - Informatievoorziening

	Erfgoed Gelderland LO	Erfgoed Gelderland BCSM
Uitgestuurd	245	14
Ingevuld	81	8
Respons %	33%	57%

	Uitgestuurd	Ingevuld	Respons %
Totaal	259	89	34%

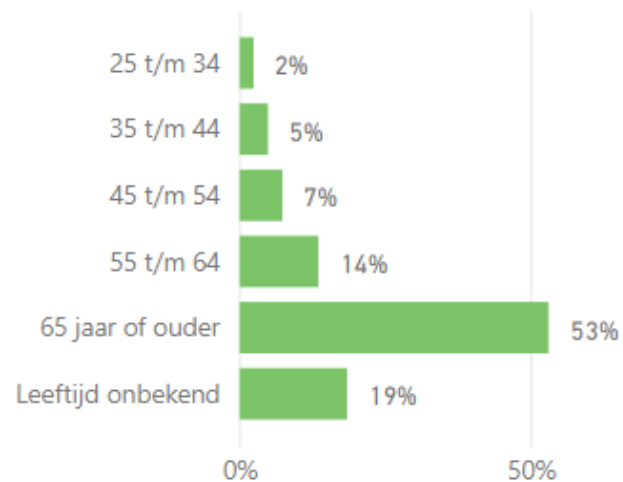
Kenmerken van de respondenten



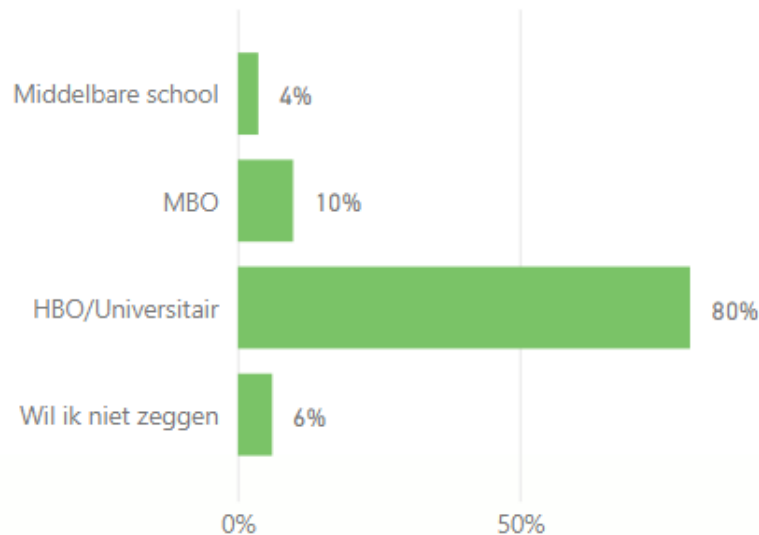
Er zijn enkele vragen gesteld over de kenmerken van de respondenten. Hier zijn de volgende observaties uit naar voren gekomen:

- De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 62 jaar
 - Van de respondenten valt 2% onder de categorie jongeren (≤ 34 jaar). 53% zit in de categorie 65+
- Er is een evenredige spreiding in de lengte van het lidmaatschap bij Erfgoed Gelderland

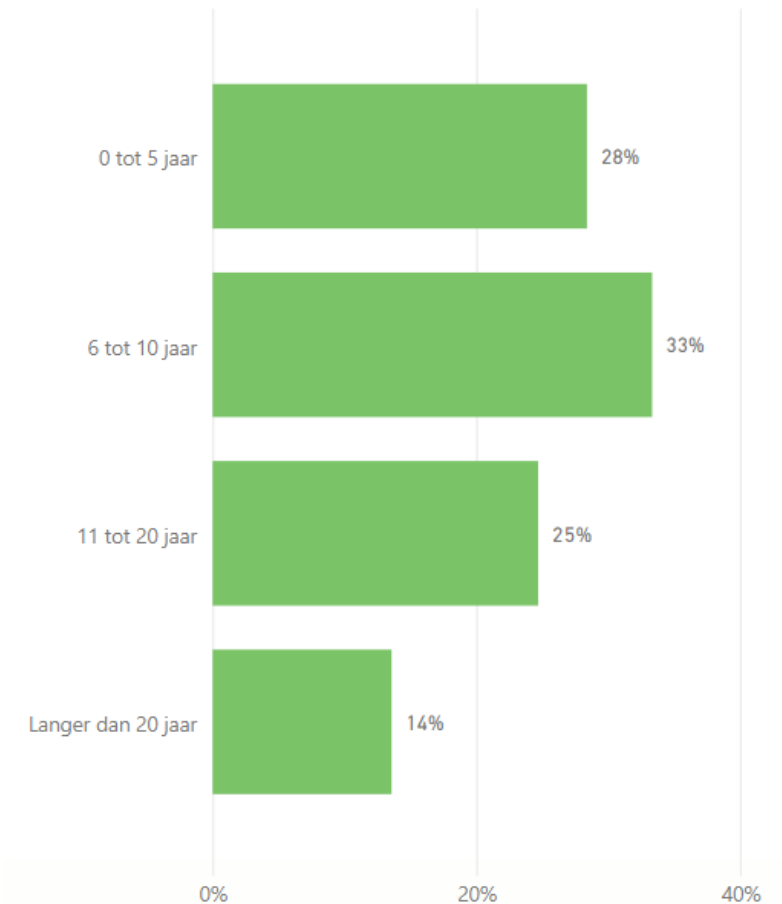
Verdeling leeftijd



Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



Hoe lang bent u lid van de coöperatie?



Uiteenzetting leden-respondenten naar filters

- Dit overzicht betreft enkel een uiteenzetting van de leden. De groep BCSM is niet opgedeeld in filters
- Twee beoogde filters zijn niet representatief en niet toegepast in de analyse en uitsplitsingen
 - Dit betreft de regio Noord-Veluwe en het type organisatie 'cultuur en erfgoedcentrum'.
 - De antwoorden van deze respondenten tellen wel mee in de totaalscores
- Voor de overige filters achten wij het onderzoek representatief, en die filters zijn toegepast in de analyse. De respons per groep ligt voor die filters in vrijwel alle gevallen rond de gemiddelde respons (33%)
 - Binnen de verschillende type organisaties is er een kleine ondervertegenwoordiging te zien van 'Monument, landgoed, natuur' (22%) en een kleine oververtegenwoordiging van musea (39%)
 - Tussen de verschillende regio's is er een kleine oververtegenwoordiging van de Stedendriehoek (41%). Ermelo, Harderwijk, Zeewolde (EHZ) en Putten zijn oververtegenwoordigd (75%). De Groene Metropoolregio is licht ondervertegenwoordigd (28%).
 - Derhalve zijn deze niet meegenomen in uitsplitsingen.
- In deze rapportage wordt de nadruk gelegd op de resultaten van alle leden
- Waar opvallende afwijkingen zijn tussen de filtergroepen worden deze toegelicht

	Uitgestuurd	Ingevuld	Respons
Type organisatie			
Archief / bibliotheek / collectie	20	7	35%
Lokale geschiedenis en beleving	94	29	31%
Monument, landgoed, natuur	36	8	22%
Museum	84	33	39%
Regio			
Achterhoek	51	18	35%
Ermelo, Harderwijk, Zeewolde (EHZ) en Putten	8	6	75%
Foodvalley	23	7	30%
Rivierengebied	28	10	36%
Groene Metropoolregio	85	24	28%
Stedendriehoek	29	12	41%
Totaal leden (LO)	245	81	33%

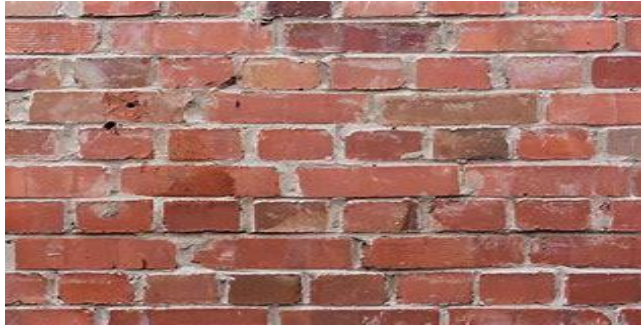


Wat is ledenbetrokkenheid?



voor coöperatief
ondernemen

Ledenbetrokkenheid als het cement van de coöperatie



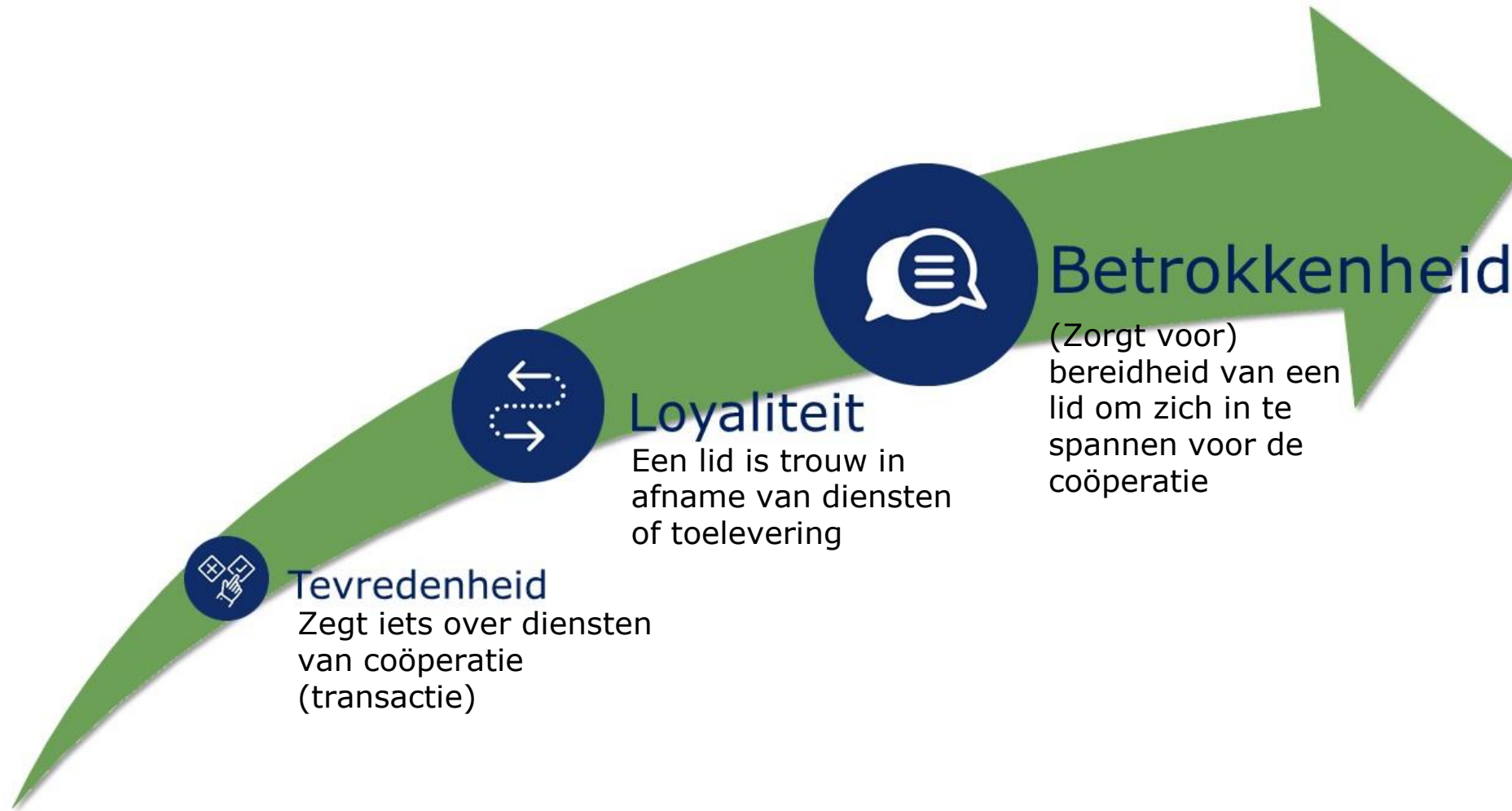
Een lid is betrokken wanneer hij/zij zich *verbonden* voelt en zich *identificeert* met de coöperatie.

Dit blijkt uit:

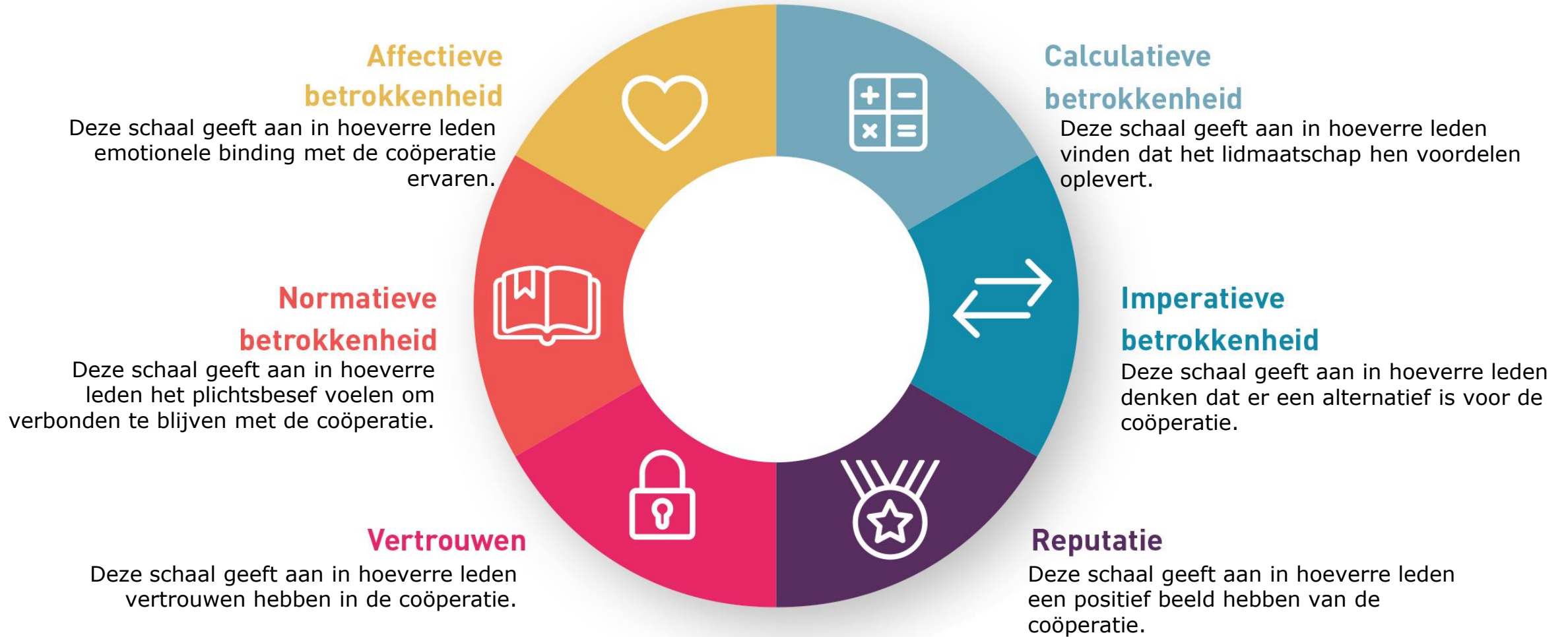
- ✓ Acceptatie van doelen en waarden
- ✓ Bereidheid te participeren in besluitvorming
- ✓ Beslissingen accepteren die op korte termijn minder gunstig zijn t.b.v. lange termijn
- ✓ Verlangen om bij coöperatie te blijven (loyaliteit)
- ✓ Bereidheid om zich in te spannen

→ Sterkere ledenbetrokkenheid zorgt voor sterkere coöperaties

Van tevredenheid naar loyaliteit naar betrokkenheid



Zes dimensies van ledenbetrokkenheid



Het onderzoek meet hiernaast:



Tevredenheid, algemene betrokkenheid en loyaliteit en



Informatievoorziening



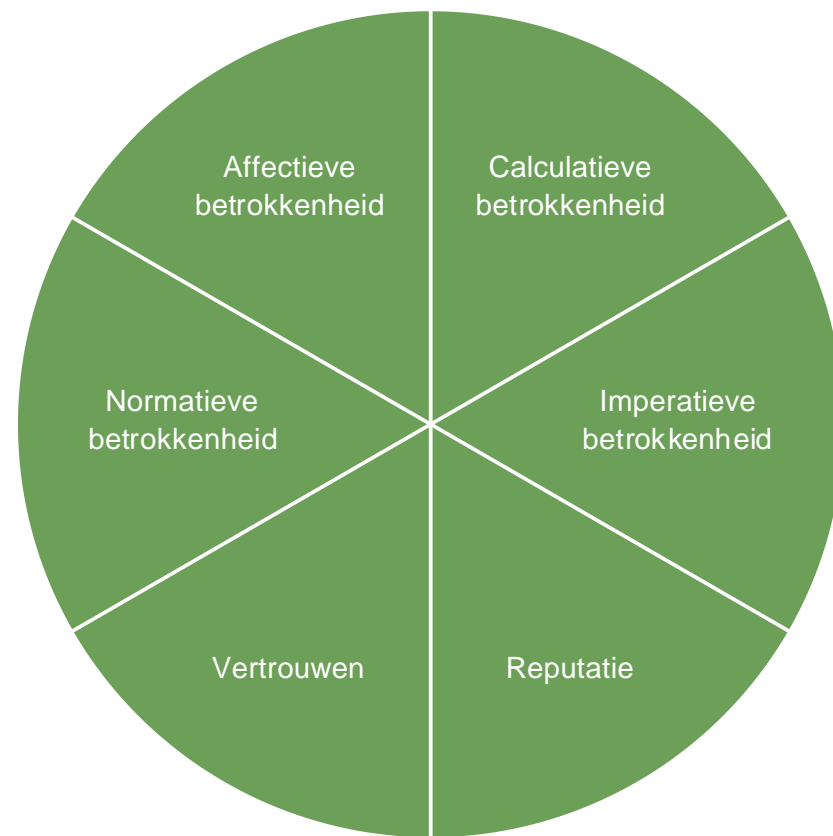
Totaalbeeld resultaten



voor coöperatief
ondernemen

Totaalbeeld

- Dit overzicht laat zien of Erfgoed Gelderland boven, op of onder het gemiddelde scoort op de zes dimensies van ledenbetrokkenheid
- Een score is boven, op of onder het gemiddelde in vergelijking met andere dienstverlenende coöperaties (10 coöperaties/metingen)
- Erfgoed Gelderland scoort op alle dimensies van ledenbetrokkenheid een score boven het gemiddelde. Dit is uitzonderlijk te noemen
- Of het wenselijk is om boven, op of onder het gemiddelde te scoren hangt af van de dimensie en is aan verdere nuancering onderhevig



Boven gemiddeld

> De score op dit aspect is hoger dan gemiddeld

Gemiddelde score

> De score op dit aspect is gemiddeld

Onder gemiddeld

> De score op dit aspect is lager dan gemiddeld

Grenswaarden Erfgoed Gelderland 2023 (1/3)

Dimensie	Gebruikte benchmark	Erfgoed Gelderland 2023	'Onder gemiddeld' bij scores t/m	'Boven gemiddeld' bij scores vanaf
Affectief	5,7	7,2	4,8	6,7
Normatief	5,1	6,5	4,0	6,1
Calculatief	5,8	7,0	4,9	6,6
Imperatief	4,6	6,6	3,6	5,7
Vertrouwen	5,9	6,8	5,2	6,7
Reputatie	6,6	7,5	5,8	7,3

- De benchmark is gebaseerd op de resultaten van 10 dienstverlenende coöperaties
 - De waarden bij 'onder gemiddeld' en 'boven gemiddeld' geven de scoredrempels aan wanneer een waarde als zodanig geïnterpreteerd moet worden. Een gemiddelde score loopt dus tussen deze scoredrempels. Bij het onderdeel 'affectief' zou dit dan vanaf 4,9 tot en met 6,6 zijn
 - Deze grenswaarden veranderen mee met de benchmark naarmate meer coöperaties meedoen
- Erfgoed Gelderland scoort op alle dimensies een bovengemiddelde score. Bij de dimensies 'Vertrouwen' en 'Reputatie' liggen de scores net boven de grenswaarden van 'bovengemiddeld'. Alle andere dimensies scoren ver boven de grenswaarde en zijn als 'hoog' te bestempelen
- Of het wenselijk is of een dimensie een boven, gelijk aan of onder het gemiddelde zit kan verschillen. Zo kan een lagere imperatieve betrokkenheid ook als positief ervaren worden, terwijl een hoge calculatieve betrokkenheid misschien minder wenselijk is
- De dimensies betreffen de gemeten betrokkenheid van een lid. Het is mogelijk dat hun eigen gevoel/perceptie verschilt met hun dimensiescores (zoals aangegeven bij het onderdeel Tevredenheid, algemene betrokkenheid en loyaliteit)

Grenswaarden Type Organisatie Erfgoed Gelderland 2023 (2/3)

Dimensie	'Onder gemiddeld' bij scores t/m	'Boven gemiddeld' bij scores vanaf	Erfgoed Gelderland 2023	Archief / bibliotheek / collectie	Lokale geschiedenis en beleving	Monument, landgoed, natuur	Museum
Affectief	4,8	6,7	7,2	7,1	7,1	6,6	7,5
Normatief	4,0	6,1	6,5	6,6	6,6	4,9	6,9
Calculatief	4,9	6,6	7,0	5,9	7,1	6,4	7,3
Imperatief	3,6	5,7	6,6	4,6	7,0	6,0	6,9
Vertrouwen	5,2	6,7	6,8	6,3	7,0	4,3	6,9
Reputatie	5,8	7,3	7,5	8,2	7,5	7,1	7,5

- Indien de scores per filter afwijken van de totaalscore, is dat in deze tabel met kleuren aangegeven (grijs = score op het gemiddelde; blauw = score onder het gemiddelde)
- Bij monument, landgoed, natuur ligt de betrokkenheid op alle dimensies (behalve imperatief) op een lager niveau dan de gehele ledenpopulatie
- Het vertrouwen bij monument, landgoed, natuur ligt onder het gemiddelde. Bij Archief / bibliotheek / collectie ligt het vertrouwen op het gemiddelde

Grenswaarden Regio's Erfgoed Gelderland 2023 (3/3)

Dimensie	'Onder gemiddeld' bij scores t/m	'Boven gemiddeld' bij scores vanaf	Erfgoed Gelderland 2023	Achterhoek	EHZ en Putten	Foodvalley	Rivierengebied	Groene Metropoolregio	Stedendriehoek
Affectief	4,8	6,7	7,2	7,3	6,9	8,1	7,3	6,9	7,1
Normatief	4,0	6,1	6,5	6,4	6,4	7,7	6,7	6,1	6,2
Calculatief	4,9	6,6	7,0	7,3	6,2	7,6	7,2	6,4	7,0
Imperatief	3,6	5,7	6,6	6,8	5,7	7,2	7,0	6,1	7,0
Vertrouwen	5,2	6,7	6,8	6,7	5,8	6,7	5,9	7,0	6,7
Reputatie	5,8	7,3	7,5	7,4	7,1	8,0	7,5	7,4	7,8

- Indien de scores per filter afwijken van de totaalscore, is dat in deze tabel met kleuren aangegeven (grijs = score op het gemiddelde)
- Leden uit de regio Ermelo, Harderwijk, Zeewolde (EHZ) en Putten scoren op vier dimensies lager dan de totale populatie
- De Groene Metropoolregio en Ermelo, Harderwijk, Zeewolde (EHZ) en Putten zijn iets minder calculatief ingestoken dan de totale populatie
- Leden uit de Foodvalley, het Rivierengebied, de Stedendriehoek en Ermelo, Harderwijk, Zeewolde (EHZ) en Putten uiten iets minder vertrouwen in de coöperatie (maar grenst nog steeds aan een bovengemiddelde score)

Gap-analyse (1/2)

De GAP-analyse geeft aan wat het verschil is tussen wat BCSM inschat dat leden denken/scoren, versus de werkelijke antwoorden (en daarbij behorende scores) van de leden.

Uit de GAP-analyse zijn de volgende observaties te halen:

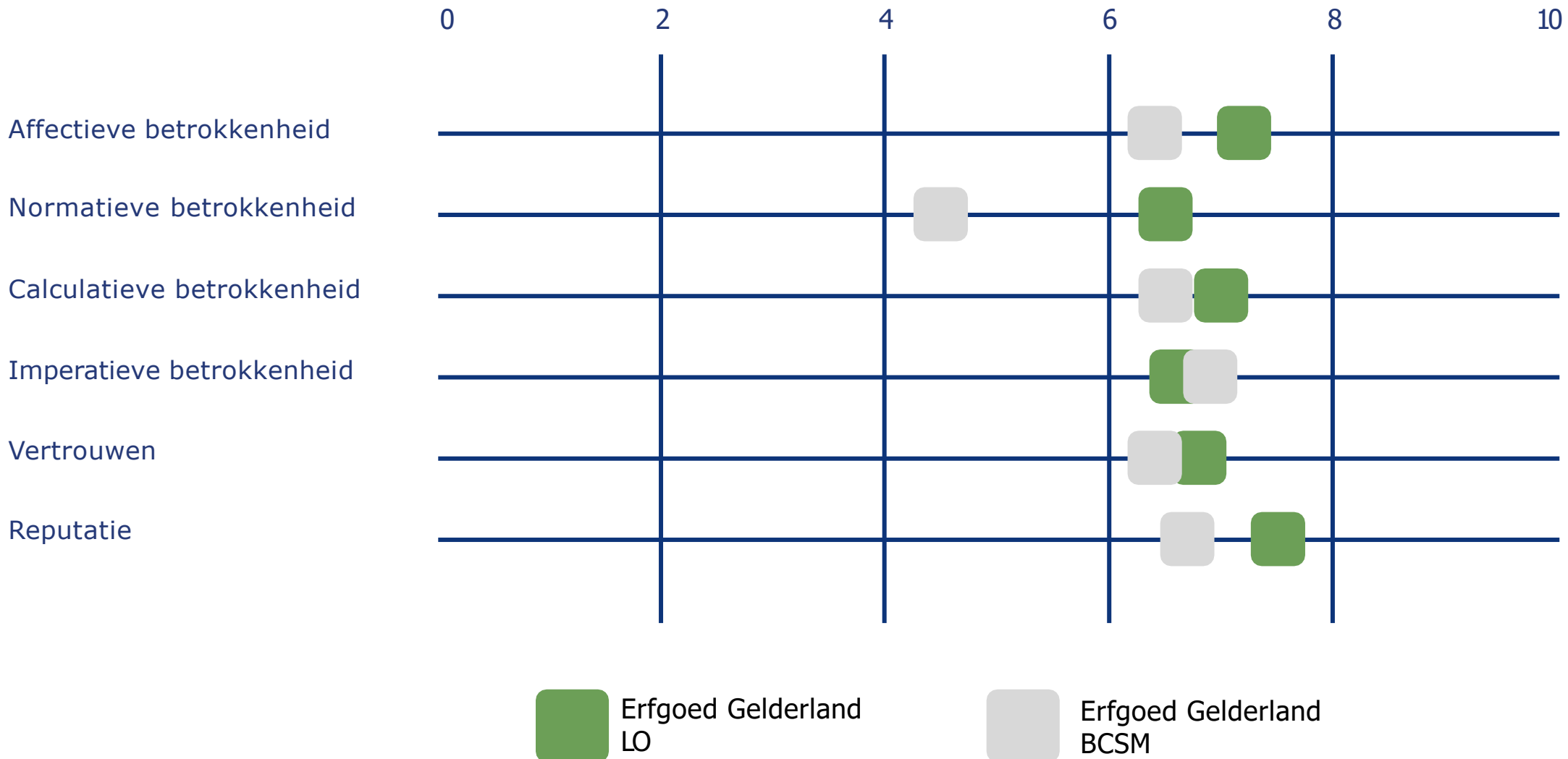
- BCSM onderschat (behalve op de dimensie imperatief) op structurele wijze de betrokkenheid van de leden
- Leden zijn veel meer op normatieve wijze betrokken bij de coöperatie dan BCSM denkt (een verschil van 2,0 is vrij uitzonderlijk)
- Leden zijn affectiever betrokken bij de coöperatie dan BCSM denkt. Ook heeft de coöperatie een betere reputatie onder haar leden dan BCSM denkt
- Alhoewel de calculatieve betrokkenheid in vergelijking met andere dienstverlenende coöperaties aan de hoge kant scoort, is deze lager dan BCSM denkt


Dimensie	Leden	BCSM	Vershil
Affectief	7,2	6,4	- 0,8
Normatief	6,5	4,5	- 2,0
Calculatief	7,0	6,5	- 0,5
Imperatief	6,6	6,9	+ 0,3
Vertrouwen	6,8	6,4	- 0,4
Reputatie	7,5	6,7	- 0,8

Een cijfermatige vergelijking van de verschillen tussen de leden (LO) en de groep BCSM. Deze getallen liggen ten grondslag aan de visuele GAP-analyse op de volgende pagina

Gap-analyse (2/2)

Onderstaande visuele weergave van de GAP-analyse toont de verschillen tussen de inschattingen van BCSM (wat zij dachten dat de leden zouden antwoorden) en de daadwerkelijke antwoorden *van de leden*. Hoe groter het gat ('gap'), hoe groter het verschil.



 Erfgoed Gelderland
LO

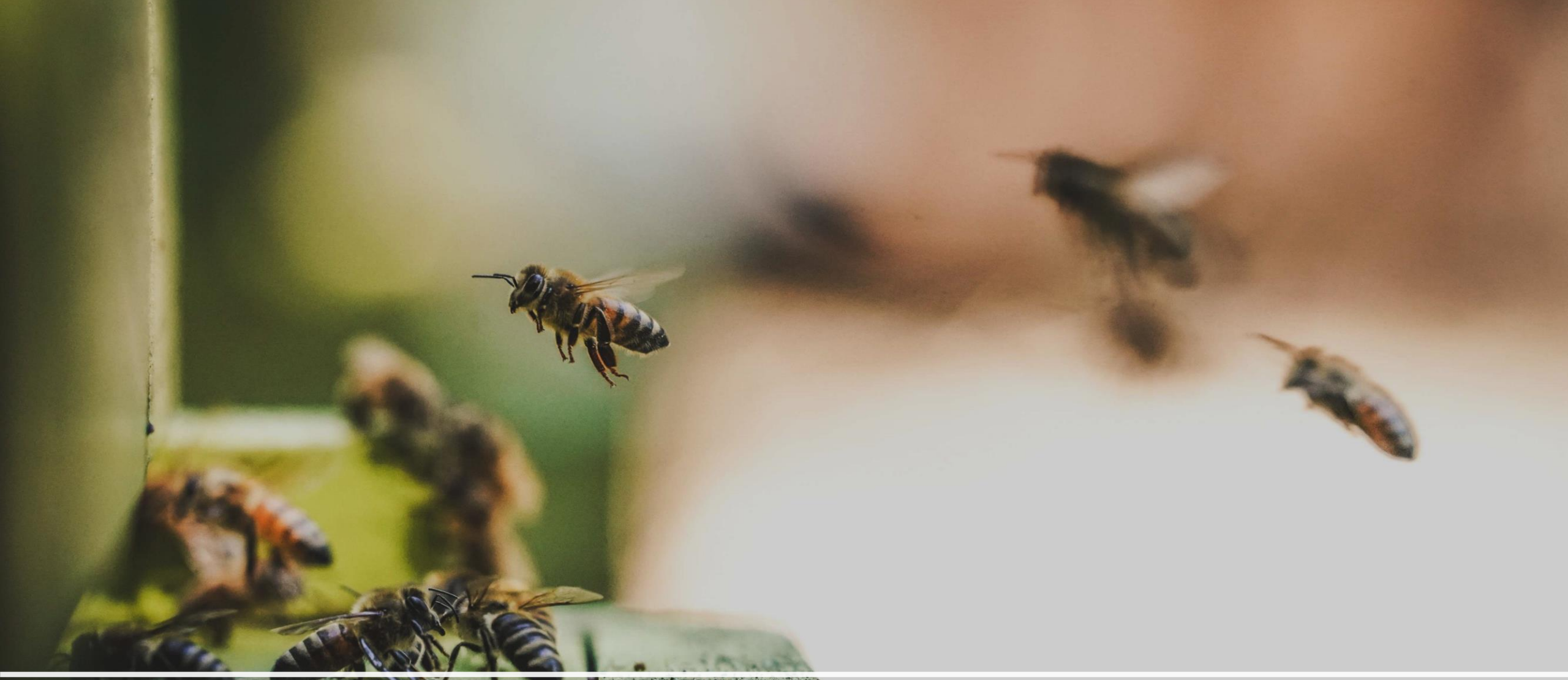
 Erfgoed Gelderland
BCSM



Resultaten per onderdeel/dimensie van ledenbetrokkenheid



voor coöperatief
ondernemen



Tevredenheid, algemene betrokkenheid en loyaliteit



Erfgoed
Gelderland



voor coöperatief
ondernemen



Ik voel me betrokken bij de coöperatie en sta achter het coöperatieve karakter. Ik overweeg nooit om het lidmaatschap op te zeggen; over vijf jaar ben ik ook gewoon nog steeds lid. De coöperatie voorziet goed in mijn behoeften/verwachtingen als lid; ik haal in hoofdzaak voordeel uit kennisoverdracht en de producten en diensten van de coöperatie.



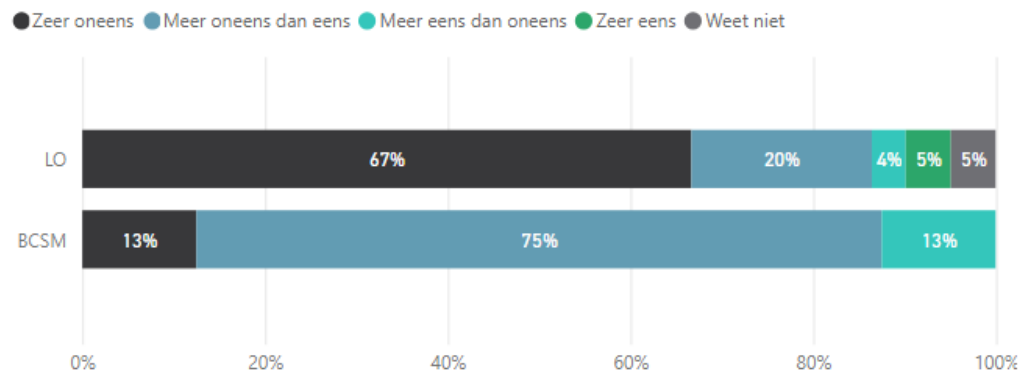
Over de algemene tevredenheid, betrokkenheid & loyaliteit



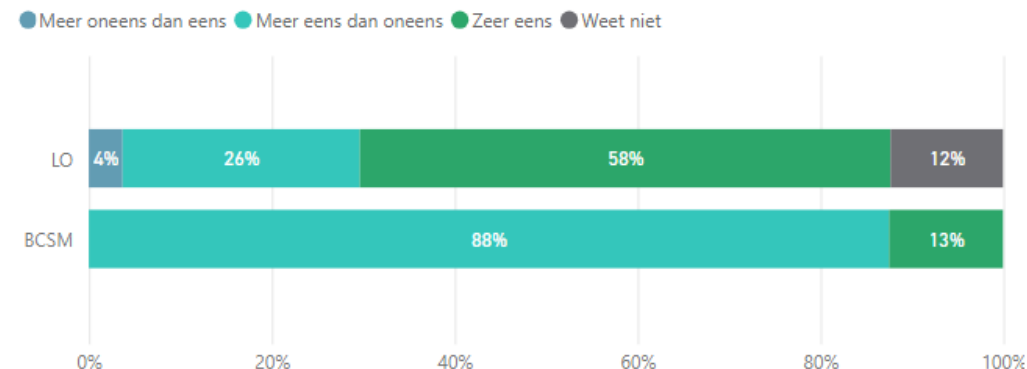
Leden zijn bijzonder tevreden over het lidmaatschap, voelen zich betrokken bij de cooperatie en stellen zich dan ook loyaal op. Ongeveer een derde van de leden voelt zich zeer tevreden en/of betrokken

- 91% van de leden is tevreden over het lidmaatschap (64% is tevreden; 27% zeer tevreden). De tevredenheid verschilt wel onderling tussen de verschillende type organisaties en regio's
- 85% van de leden voelt zich betrokken bij de coöperatie (57% eens, 28% zeer eens). De betrokkenheid verschilt wel onderling tussen de verschillende type organisaties en regio's
- BCSM maakt een goede inschatting van de tevredenheid, betrokkenheid en loyaliteit van de leden
- Nagenoeg geen leden overwegen ooit om het lidmaatschap op te zeggen. Ook hebben zij het gevoel voor lange termijn verbonden te zijn (over vijf jaar zegt het merendeel (84%) nog steeds lid te zijn).
- Leden hebben verschillende redenen om lid te zijn van de coöperatie. Hier zitten verschillende beweegredenen achter, die hoofzakelijk affectief en calculatief zijn ingestoken. Maar ook normatieve, imperatieve en reputatie-argumenten worden genoemd
- De belangrijkste verwachting bij het lidmaatschap is het uitwisselen van kennis en ervaring, aangevuld met de producten en diensten die de coöperatie levert. Deze verwachting wordt door de coöperatie waargemaakt
 - Bijeenkomsten van Erfgoed Gelderland worden goed gewaardeerd. Wel zouden deze nog regionaler en/of meer gesegmenteerd opgezet kunnen worden (bijv. op regio, thema, omvang)
 - Leden zoeken hierbij ook naar (nog) meer uitwisselingsmogelijkheden met andere leden / 'best practices'

Ik overweeg wel eens om het lidmaatschap van de coöperatie op te zeggen



Over 5 jaar ben ik nog steeds lid van de coöperatie



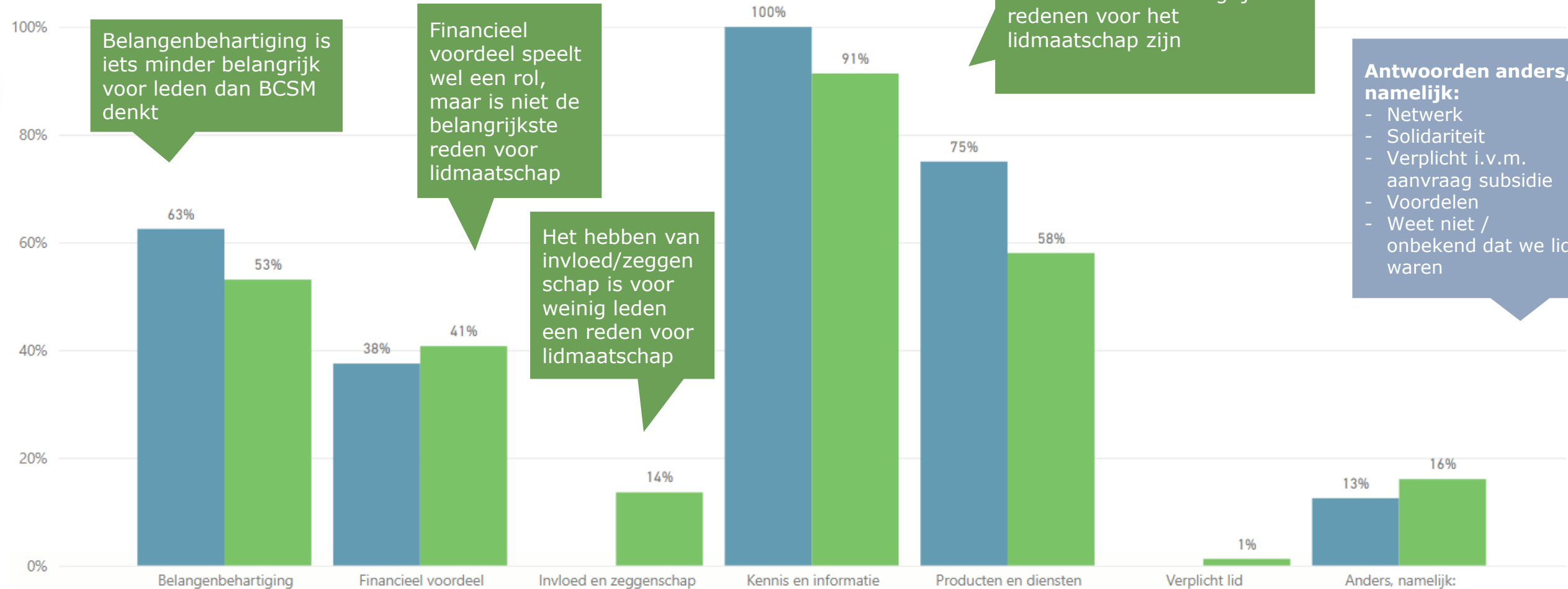


Belangrijkste redenen voor lidmaatschap:

De kennis en informatie die de coöperatie biedt, aangevuld met producten en diensten

Wat zijn redenen waarom u lid bent van de coöperatie?

● BCSM ● LO

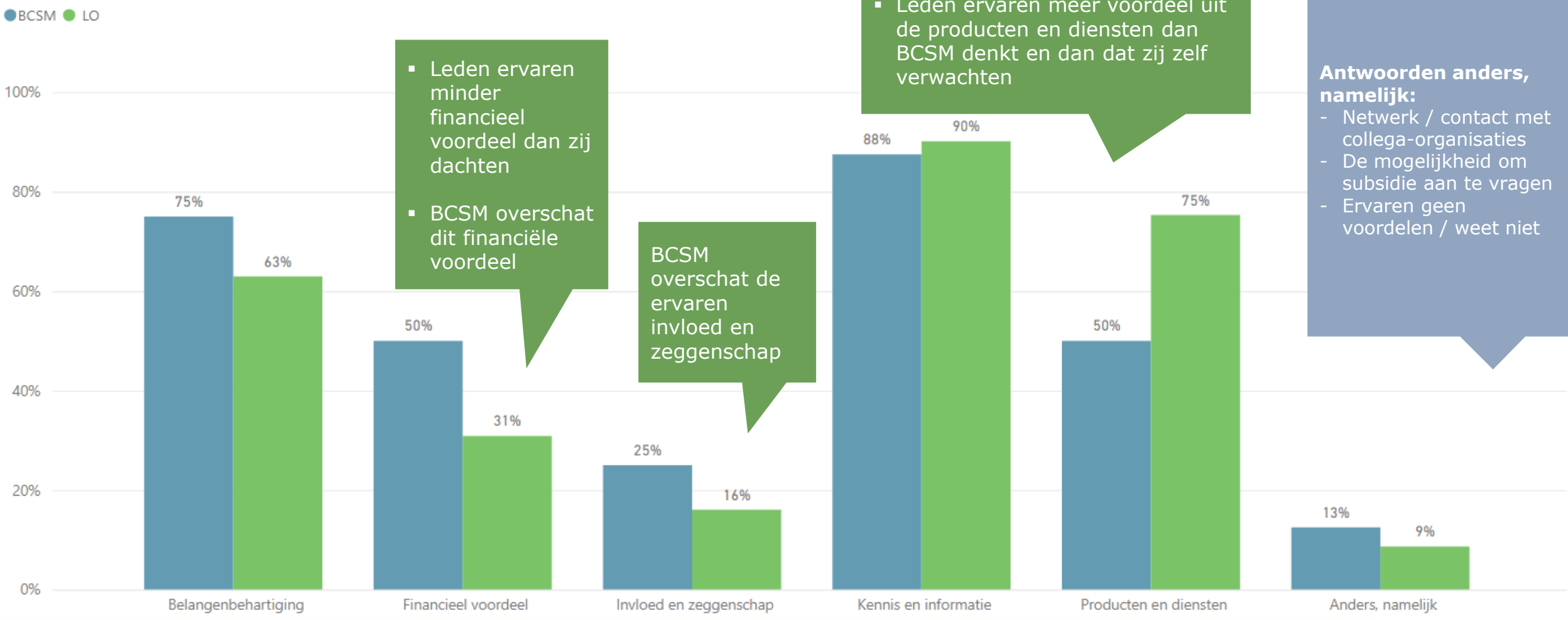




Belangrijkste ervaren voordelen van lidmaatschap:

De kennis en informatie die de coöperatie biedt, aangevuld met producten en diensten

Welk van de volgende voordelen ervaart u door lid te zijn van de coöperatie?



Kunt u in eigen woorden aangeven waarom u lid bent?

Open vraag



De meest gegeven antwoorden op deze vraag komen neer op de volgende punten:

- Vanwege het coöperatieve karakter van de organisatie / samenwerking
- Betrokkenheid bij de sector en/of materie
- Organisaties als de onze horen lid te zijn / het lidmaatschap is een gegeven
- Ondersteuning, kennis vergroten en delen / vanuit de opgebouwde expertise binnen de organisatie
- Om in aanmerking te komen voor bepaalde (provinciale) subsidies
- Zichtbaarheid vergroten

Affectief

Affectief

Normatief

Calculatief

Calculatief

Imperatief

Reputatie

Welke adviezen geven de leden om de betrokkenheid te vergroten?

Open vraag



De meest gegeven antwoorden op deze vraag komen neer op de volgende punten:

- Duidelijker laten zien wat Erfgoed Gelderland allemaal doet met en voor de leden
- (werk)sessies organiseren voor een specifieke doelgroep / onderwerp / regio
- Meer persoonlijk contact (o.a. door bezoek op locatie)
 - Door lokale uitwisseling sluit de theorie beter aan bij de praktijk
- Nog meer zichtbaar zijn / vaker sessies organiseren
- Meer sessies organiseren in de buurt van leden
- Vaker de leden bevragen over waar de behoefte ligt
- Ook oog houden voor kleinere leden (o.a. vrijwilligersinitiatieven)
- Onderscheid aanbrengen in informatiestromen t.a.v. de verschillende type organisaties die lid zijn / meer sectorale insteek
- Geen advies / ga zo door

Hoe kan de coöperatie de jongeren eerder/beter betrekken bij de coöperatie? *Open vraag*



De meest gegeven antwoorden op deze vraag komen neer op de volgende punten:

- Vacatures / stageplaatsen inrichten voor jongeren
- Zoeken naar raakvlakken tussen erfgoed en de interesses van jongeren
- Goed contact / netwerk opbouwen met jongeren die interesse in deze materie hebben (community bouwen)
- Aan de hand van contacten met het onderwijs
- Via sociale media
- Geen idee / weet ik niet (maar het speelt wel)

Wat kan de coöperatie doen om de bijeenkomsten met leden te verbeteren/anders vorm te geven?



De meest gegeven antwoorden op deze vraag komen neer op de volgende punten:

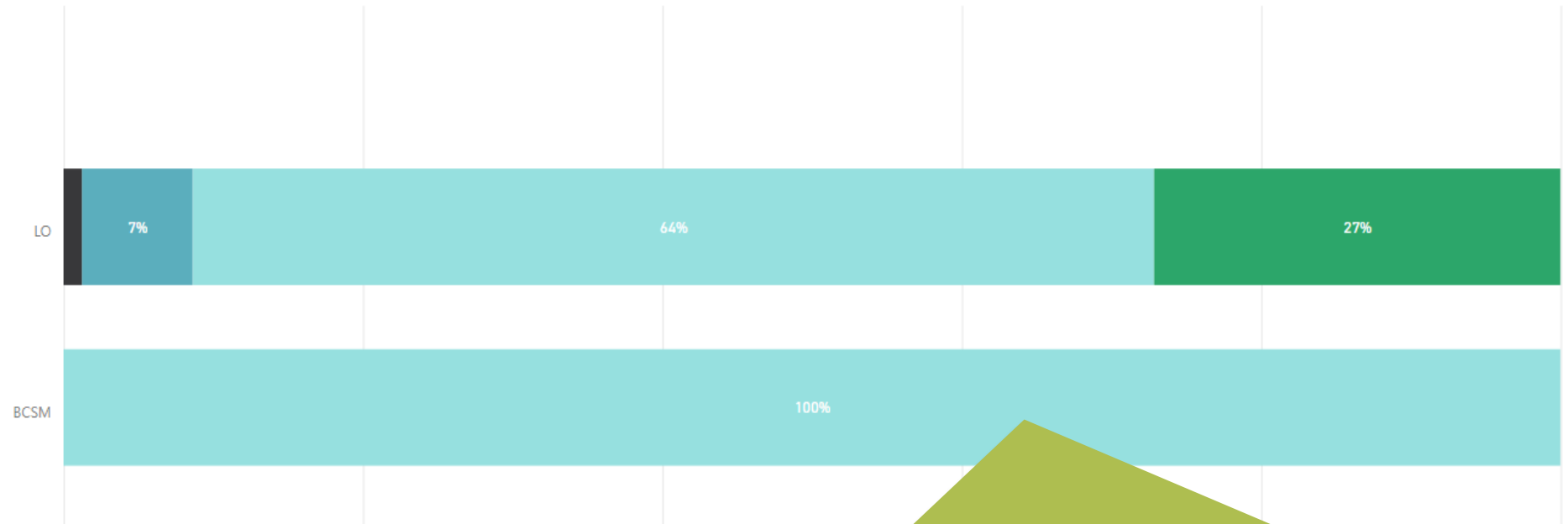
- Doorgaan op de huidige manier
- 'Kijkje in de keuken' bij andere leden / best practices delen
→ Insteken op uitwisseling tussen leden en netwerkmogelijkheden
- Aparte bijeenkomsten per onderwerpsgroep, type lid en/of omvang lid
→ Enerzijds om te informeren, anderzijds om informatie op te halen
- Bijeenkomsten in de regio laten plaatsvinden (o.a. i.v.m. reistijden en lokale verbondenheid)
- Bijeenkomsten kleinschalig en laagdrempelig insteken
- Meer in de avond organiseren (voor de werkende vrijwilligers)
- Geen idee / geen mening

91% van de leden is tevreden over het lidmaatschap

Alles bij elkaar genomen, hoe tevreden bent u over uw lidmaatschap van de coöperatie?



● Zeer ontevreden ● Ontevreden ● Tevreden ● Zeer tevreden



Regio	% (zeer) tevreden
Achterhoek	94%
EHZ en Putten	83%
Foodvalley	100%
Rivierengebied	90%
Groene Metropoolregio	83%
Stedendriehoek	100%

Type organisatie	% (zeer) tevreden
Archief / bibliotheek / collectie	100%
Lokale geschiedenis en beleving	97%
Monument, landgoed, natuur	75%
Museum	88%

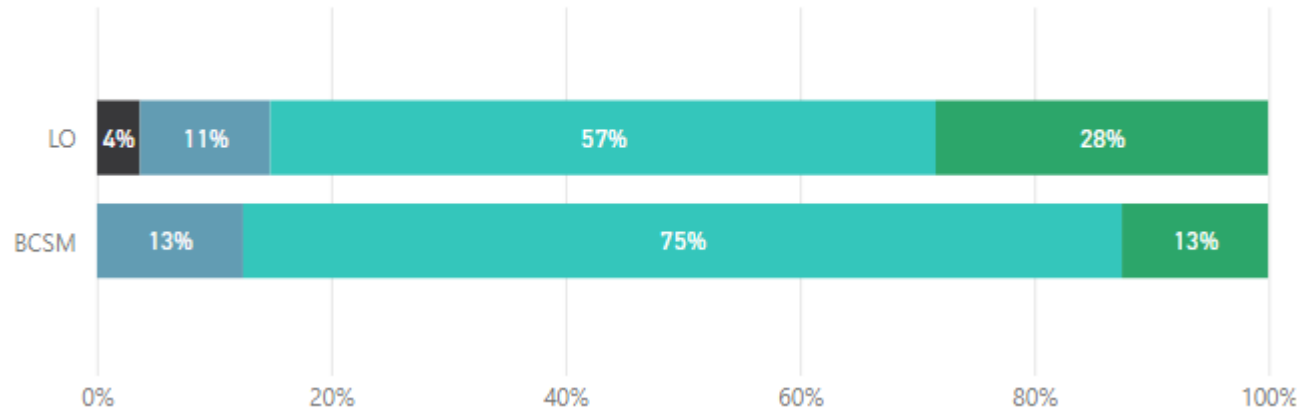
- 64% geeft aan tevreden te zijn. 27% zeer tevreden is zeer tevreden
- BCSM schat de tevredenheid goed in; maar onderschat het aantal leden dat 'zeer tevreden' zal antwoorden
 - vergeet ondanks dit resultaat niet de 9% leden die aangeven ontevreden te zijn
- Leden uit EHZ en Putten en de Groene Metropoolregio zijn relatief gezien het minst tevreden; leden uit de Foodvalley en de Stedendriehoek zijn het meest tevreden
- 10% van de leden in het rivierengebied geeft het antwoord 'zeer ontevreden'
- De groepen 'Archief / bibliotheek / collectie' en 'lokale geschiedenis en beleving' zijn het meest tevreden over het lidmaatschap.
- Monument, landgoed, natuur kent een relatief grote groep ontevreden leden (25%)
- De categorie 'musea' kent de grootste spreiding/verdeling: zeer ontevreden 3%; ontevreden: 9%; tevreden 45%; zeer tevreden: 42%

85% van de leden voelt zich betrokken bij de coöperatie



Ik voel me betrokken bij de coöperatie

● Zeer oneens ● Meer oneens dan eens ● Meer eens dan oneens ● Zeer eens



- Van de betrokken leden voelt 57% zich betrokken en 28% zeer betrokken
- De stedendriehoek en het rivierengebied voelen zich het meest betrokken. De Groene Metropoolregio voelt zich relatief gezien minder betrokken dan de andere regio's
- De groep 'Archief / bibliotheek / collectie' voelt zich opvallend minder betrokken dan de overige groepen.
- Ook de groep 'monument, landgoed, natuur' voelt zich relatief gezien minder betrokken dan musea en de groep 'lokale geschiedenis en beleving'

Regio	% (zeer) tevreden
Achterhoek	83%
EHZ en Putten	83%
Foodvalley	86%
Rivierengebied	90%
Groene Metropoolregio	75%
Stedendriehoek	100%

Type organisatie	% (zeer) tevreden
Archief / bibliotheek / collectie	57%
Lokale geschiedenis en beleving	86%
Monument, landgoed, natuur	75%
Museum	91%



Affectieve betrokkenheid

Deze schaal geeft aan in hoeverre een lid zich emotioneel verbonden voelt met de coöperatie.

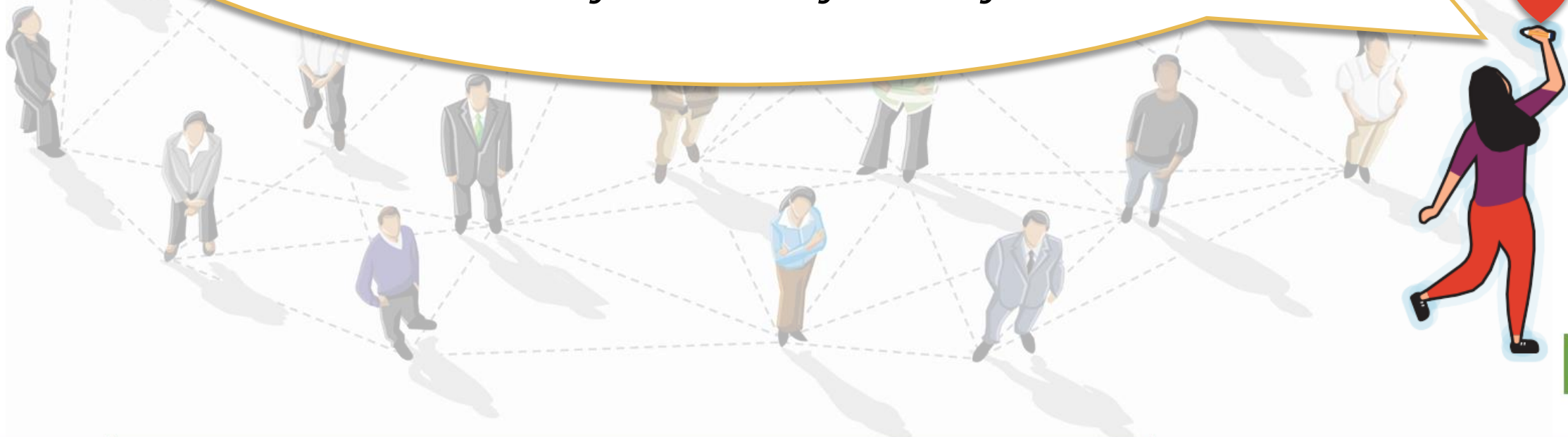


Erfgoed
Gelderland





Ik ben trots op en voel me begaan met Erfgoed Gelderland. Ik zou de coöperatie dan ook snel aanbevelen bij anderen. Ik word goed op de hoogte gehouden door Erfgoed Gelderland. Echter, ik weet niet of de coöperatie altijd even goed naar mij luistert en wat voor invloed ik heb op haar beleid. Desalniettemin vertrouw ik erop dat Erfgoed Gelderland beslissingen neemt die voor mij als lid de juiste zijn.





De affectieve betrokkenheid bij Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld

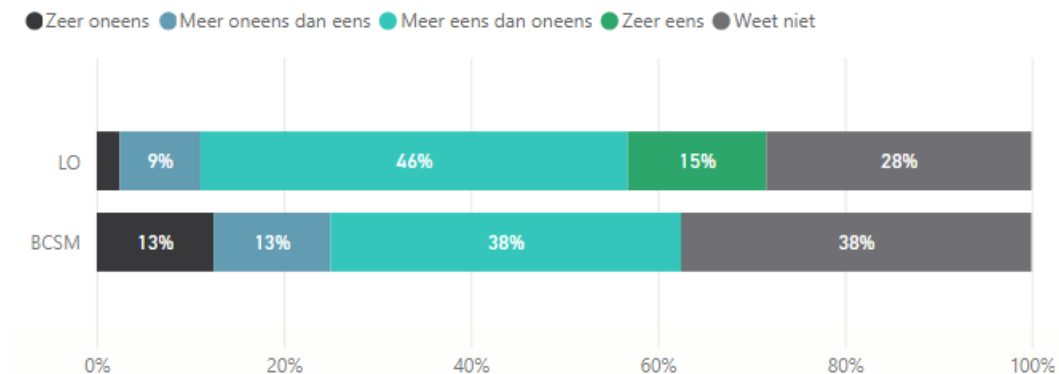
Leden zijn emotioneel betrokken bij de coöperatie en zijn hier trots op; medezeggenschap is een onderbelicht thema

- Meer dan 3/5^e van de leden scoren boven het gemiddelde op affectieve betrokkenheid; circa een derde scoort op het gemiddelde en 6% scoort ondergemiddeld
 - BCSM onderschat de affectieve betrokkenheid van de leden op structurele wijze
- 4/5^e van de leden geeft aan trots te zijn op de coöperatie en zal altijd bereid zijn de coöperatie te verdedigen tegenover anderen. Eveneens 4/5^e van de leden zal de coöperatie aanbevelen bij anderen. 90% voelt zich begaan met de toekomst van de coöperatie en vindt dat de coöperatie bij hen past.
- De mede-eigenaarsrol is voor een thema dat niet heel erg prominent speelt (ca. een derde geeft aan niet te weten of dit belangrijk is en/of zij zeggenschap hebben binnen de coöperatie).
- Slechts iets meer dan de helft van de leden heeft het gevoel zeggenschap te hebben binnen de coöperatie. BCSM overschat dit met 75%. 2/5^e van de leden weet niet of zij invloed hebben op de strategie van de coöperatie. BCSM schat dit goed in
- Een kwart van de leden geeft aan niet in te kunnen schatten of de coöperatie naar hen luistert. BCSM overschat dit. Eveneens een kwart geeft aan niet te weten hoe de coöperatie bestuurlijk is georganiseerd
- Een derde van de leden geeft aan dat zij niet weten of het bestuur benaderbaar is of niet
- Leden vertrouwen er wel op dat de coöperatie de juiste beslissingen voor hen neemt (90%)
- Bijna alle leden vinden dat zij goed op de hoogte worden gehouden door de coöperatie (94%)
- Bijna 90% van de leden vindt dat de coöperatie bij hen past; maar:
 - Er is een sterk verschil meetbaar per regio. Ook is er verschil in aansluiting per type organisatie

Leden van Erfgoed Gelderland hebben sterke emotionele binding met de coöperatie. Ze kennen de coöperatie goed en hebben het gevoel dat deze bij hen past en voelen een zekere trots om er deel van uit te maken. Ze geloven in de toekomst van de coöperatie en hebben het gevoel dat ze daar voldoende invloed op hebben. In gesprekken met anderen zullen ze de coöperatie verdedigen en vaak ook aanraden.



Ik vind het belangrijk (voor mijn bedrijf) mede-eigenaar te zijn van de coöperatie



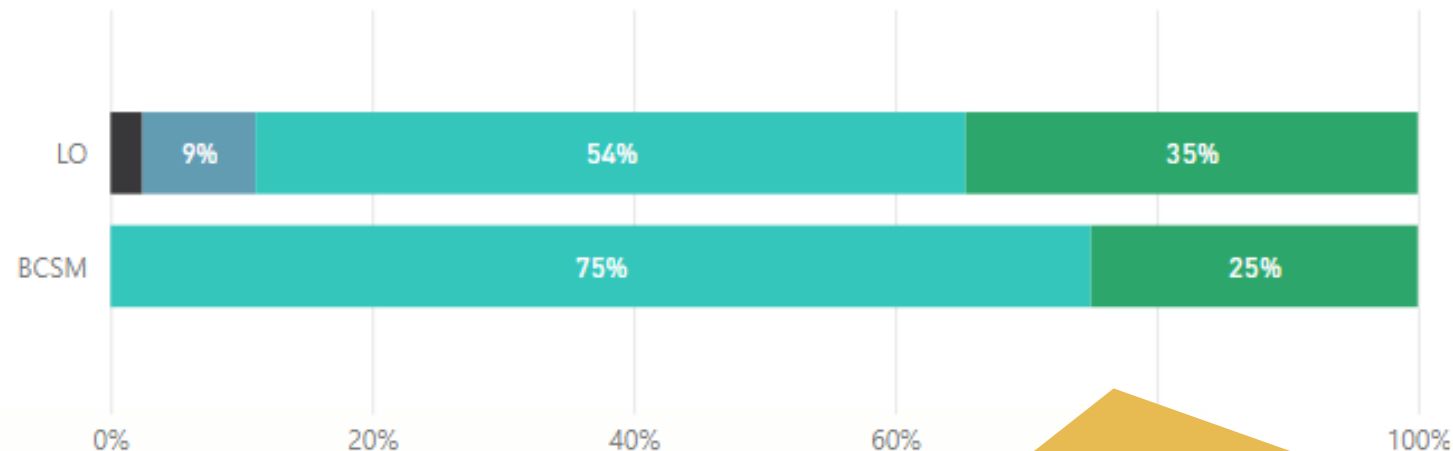
89% van de leden vindt dat Erfgoed Gelderland bij hen past



De coöperatie past bij mij

● Zeer oneens ● Meer oneens dan eens ● Meer eens dan oneens ● Zeer eens

Regio	% (zeer) eens
Achterhoek	89%
EHZ en Putten	83%
Foodvalley	100%
Rivierengebied	100%
Groene Metropoolregio	75%
Stedendriehoek	100%



Type organisatie	% (zeer) tevreden
Archief / bibliotheek / collectie	86%
Lokale geschiedenis en beleving	93%
Monument, landgoed, natuur	75%
Museum	88%

- BCSM schat dit goed in
- Opvallend is dat er grote verschillen zijn per regio. De regio's Foodvalley, Rivierengebied en de Stedendriehoek zijn het allemaal 100% eens met deze stelling. EHZ en Putten en de Groene Metropoolregio zijn hier significant minder positief over → In EHZ en Putten geeft 17% het antwoord 'zeer oneens'
- Ook zijn er verschillen tussen de verschillende type leden, al zijn deze verschillen minder extreem dan in de regio's. Toch valt het op dat 'monument, landgoed, en natuur' de coöperatie relatief het minste vinden aansluiten bij hun type organisatie (hier geeft 13% het antwoord 'zeer oneens')



Calculatieve betrokkenheid



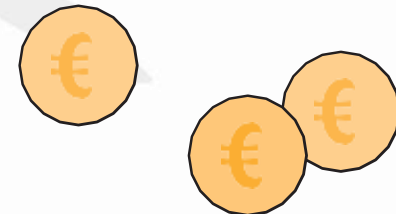
Erfgoed
Gelderland

Deze schaal geeft aan in hoeverre een lid van mening is dat lidmaatschap hem of haar voordelen oplevert.





De producten en diensten die de coöperatie aanbiedt zijn een belangrijke factor in de keuze voor mijn lidmaatschap. Ik ben tevreden over de toegankelijkheid van kennis en informatie; het lidmaatschap biedt mij belangrijke voordelen die ik elders niet snel zal vinden. Indien gevraagd zal ik mij best eens willen inzetten voor de coöperatie. Ik ben niet snel bereid om financieel te investeren.



De calculatieve betrokkenheid bij Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld



Keuze voor het lidmaatschap is onder andere sterk verbonden aan de producten/diensten van de coöperatie

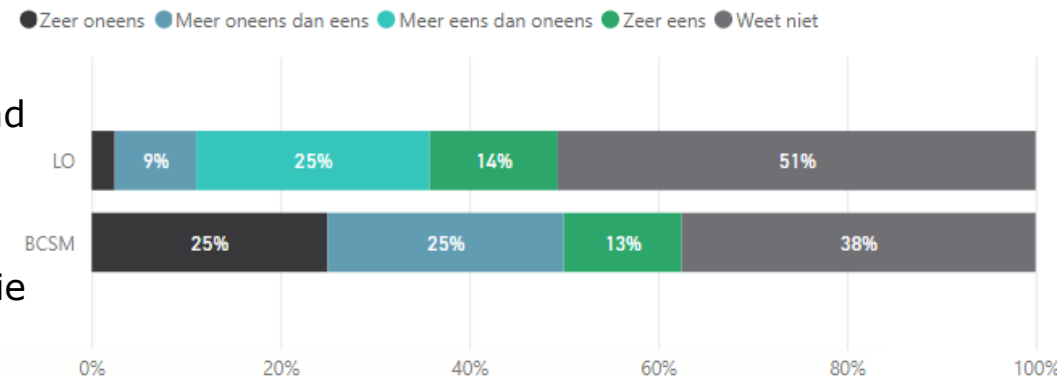
- 70% van de leden benadert het lidmaatschap met een bovengemiddelde calculatieve insteek. 16% van de leden kent een gemiddelde calculatieve betrokkenheid; 14% zit onder het gemiddelde
- Leden zijn zeer uitgesproken over het feit dat zij het belangrijk vinden dat de coöperatie aan belangenbehartiging doet (26% eens, 70% zeer eens). BCSM schat dit goed in
- 85% van de leden geeft aan lid te zijn vanwege de producten/diensten die de coöperatie aanbiedt. Een van deze diensten (blijkend uit voorgaande vragen) is de toegang tot kennis/informatie, welke als gemakkelijk wordt ervaren (86%)
- 4/5^e van de leden vindt dat als zij het lidmaatschap opzeggen, zij belangrijke voordelen zouden verliezen
- 2/5^e van de leden geeft aan lid te zijn omdat de coöperatie de beste prijs/prestatie verhouding levert. Echter, de helft van de leden geeft aan dit niet te weten dan wel in te kunnen schatten. BCSM schat dit goed in
- 4/5^e van de leden vindt dat de coöperatie voldoende relevante activiteiten voor hen organiseert
 - De relevantie van de georganiseerde activiteiten verschilt fors per type organisatie
 - Ook per regio zijn er verschillen in hoe relevant de activiteiten die de coöperatie organiseert worden ervaren
- Ongeveer drie-kwart van de leden is bereid om zich actief in te zetten voor de coöperatie
 - De bereidheid om zich actief in te zetten ligt in het rivierengebied opvallend hoger dan in de andere regio's
 - De bereidheid om zich actief in te zetten verschilt minder sterk per type organisatie
- Slechts weinig leden zouden bereid zijn financieel te investeren in de coöperatie (25%)

Leden vinden dat ze beter af zijn door het lidmaatschap bij Erfgoed Gelderland. De voordelen wegen ruimschoots op tegen eventuele nadelen of kosten. Leden zullen eerder bereid zijn zich actief in te zetten voor de coöperatie als ze hier iets voor terugkrijgen.

Het is belangrijk om te weten waar de toegevoegde waarde van Erfgoed Gelderland ligt. Erfgoed Gelderland biedt aan leden aansprekende diensten en/of schaalvoordeel en dus economisch profijt. Let er wel op dat leden die alleen lid zijn vanuit een berekenende houding, niet duurzaam aan de coöperatie verbonden zijn. Om duurzame binding te creëren, is er ook binding nodig op andere dimensies (idealiter affectieve betrokkenheid, vertrouwen en reputatie).



Ik ben lid van de coöperatie omdat zij de beste prijs/prestatie-verhouding levert



68% van de leden is bereid zich actief in te zetten voor de coöperatie

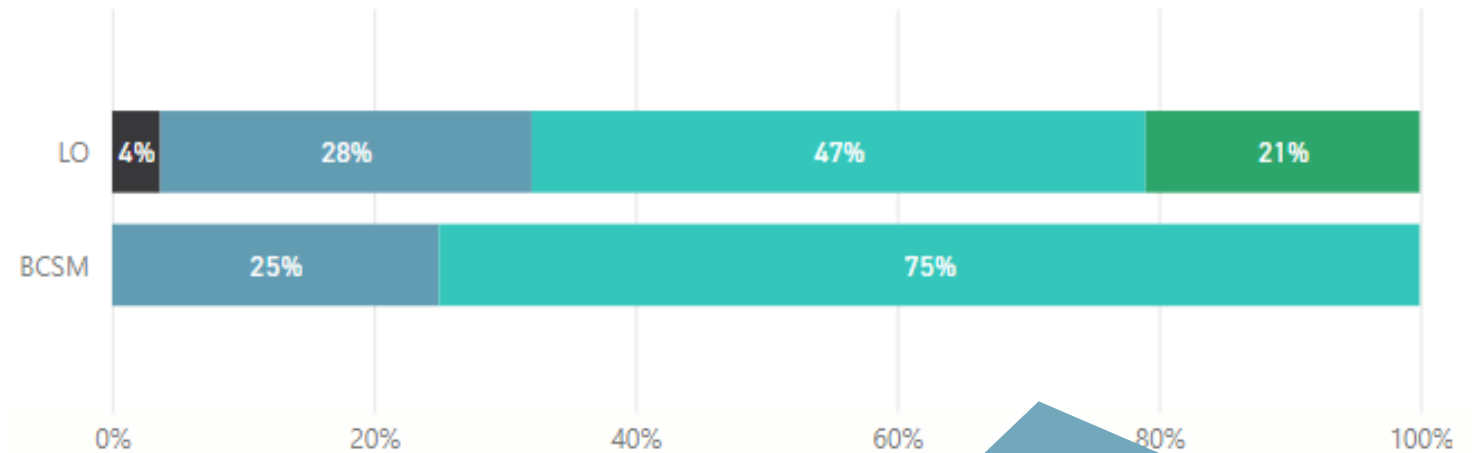


Regio	% (zeer) eens
Achterhoek	72%
EHZ en Putten	67%
Foodvalley	71%
Rivierengebied	90%
Groene Metropoolregio	58%
Stedendriehoek	58%

Type organisatie	% (zeer) tevreden
Archief / bibliotheek / collectie	71%
Lokale geschiedenis en beleving	62%
Monument, landgoed, natuur	75%
Museum	67%

Ik ben bereid om me actief in te zetten voor de coöperatie

● Zeer oneens ● Meer oneens dan eens ● Meer eens dan oneens ● Zeer eens



- BCSM schat deze bereidheid goed in
- De bereidheid om zich actief in te zetten ligt in het rivierengebied opvallend hoger dan in de andere regio's (90%)
 - Let wel: in de FoodValley geeft 14% van de leden het antwoord 'zeer oneens'
- De bereidheid om zich actief in te zetten verschilt minder sterk per type organisatie
 - Bij het type 'Archief / bibliotheek / collectie' geeft 14% van de leden het antwoord 'zeer oneens'
 - Bij het type 'monument, landgoed, natuur' geeft 25% van de leden het antwoord 'zeer oneens'

77% van de leden vindt dat de coöperatie genoeg relevante activiteiten voor hen organiseert

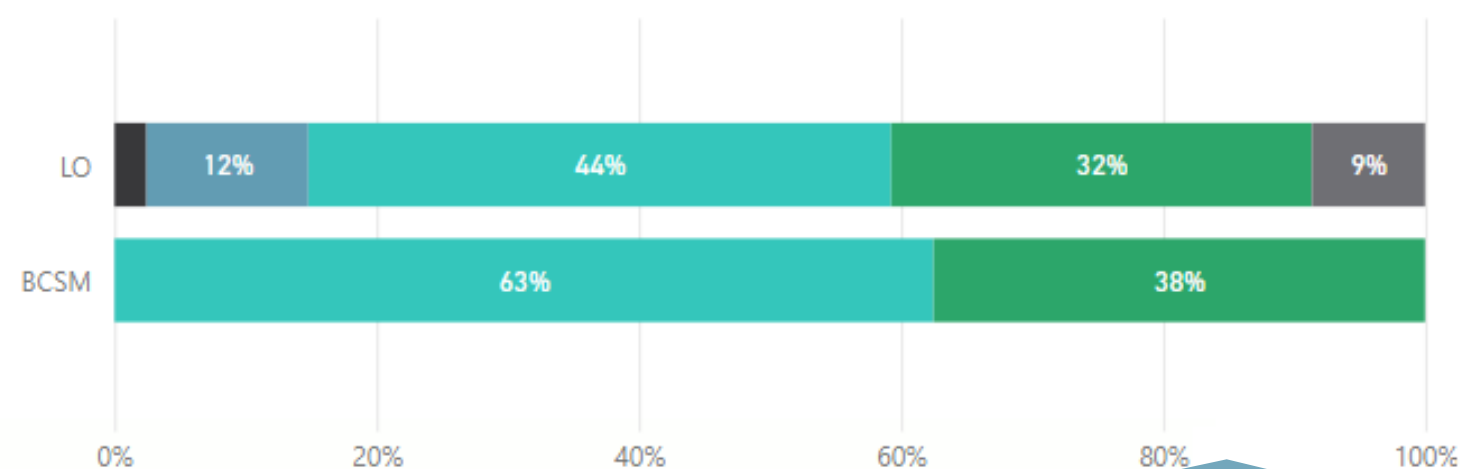


Regio	% (zeer) eens
Achterhoek	78%
EHZ en Putten	67%
Foodvalley	86%
Rivierengebied	80%
Groene Metropoolregio	67%
Stedendriehoek	83%

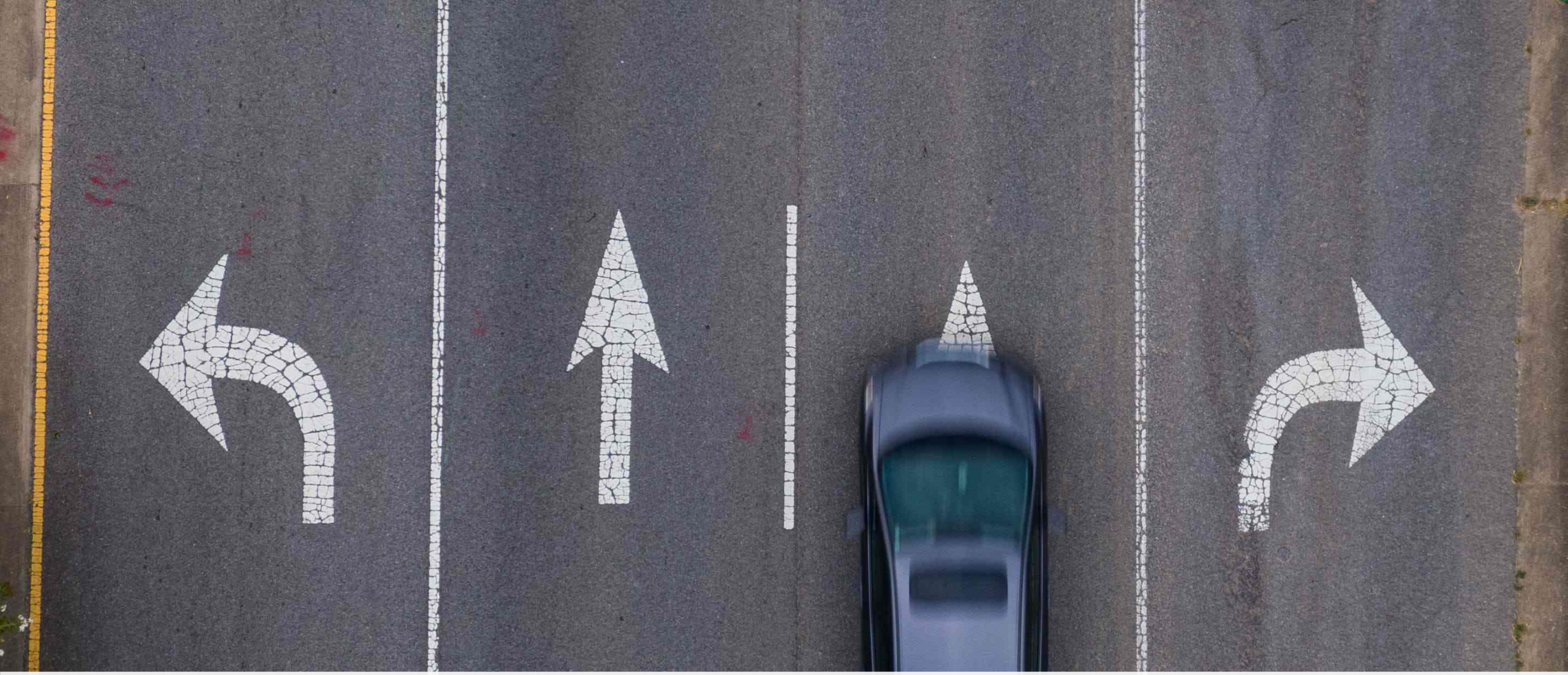
Type organisatie	% (zeer) tevreden
Archief / bibliotheek / collectie	57%
Lokale geschiedenis en beleving	76%
Monument, landgoed, natuur	63%
Museum	88%

De coöperatie organiseert voldoende activiteiten die voor mij interessant zijn

● Zeer oneens
 ● Meer oneens dan eens
 ● Meer eens dan oneens
 ● Zeer eens
 ● Weet niet



- BCSM overschat dit met 100%
- De relevantie van de activiteiten die de coöperatie organiseert verschilt flink per type organisatie. Zo zijn voor musea activiteiten doorgaans erg relevant (88%), terwijl dit voor archieven/bibliotheekcollecties in aanzienlijk mindere mate het geval is (57% tevreden; 29% weet niet). Hetzelfde geldt voor monument, landgoed, natuur (63% tevreden, 25% weet niet)
- De verschillen zijn per regio minder fors dan per type organisatie; desalniettemin valt op dat voor de Groene Metropoolregio en EHZ en Putten de relevantie van de activiteiten achter blijft bij de andere regio's
 - Bij EHZ en Putten is 17% van de leden het 'zeer oneens' met deze stelling



Imperatieve betrokkenheid



Ik zie niet echt een alternatief voor mijn lidmaatschap bij Erfgoed Gelderland. Echter, ik ben hier ook niet mee bezig. Ik zit goed op mijn plek. Mocht een alternatief zich wel aandragen, dan is de kans klein dat ik zal overstappen.





De imperatieve betrokkenheid bij Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld

Leden zijn nauwelijks bezig met alternatieven voor de coöperatie en stellen zich loyaal op

- 78% van de leden zijn bovengemiddeld imperatief betrokken bij de coöperatie. 11% is gemiddeld imperatief betrokken; eveneens 11% is ondergemiddeld betrokken op deze dimensie
- Bijna driekwart van de leden geeft aan geen alternatief te zien voor de coöperatie. Een vijfde geeft aan dit niet te weten
- De helft van de leden geeft aan dat er voor hun bedrijfsvoering geen andere optie is dan lid te zijn van de coöperatie
 - Of er voor de bedrijfsvoering van leden een alternatief voor het lidmaatschap is verschilt per regio en kan erg uiteen lopen
 - Leden vanuit het organisatietype 'Archief / bibliotheek / collectie' zien meer alternatieven voor hun bedrijfsvoering dan de andere type organisaties

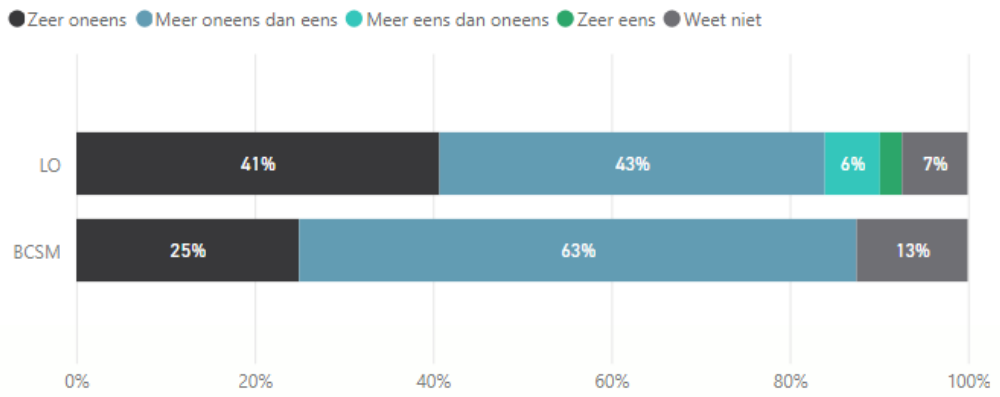
Leden hebben het gevoel dat ze vrijwel geen andere keus hebben dan lid te zijn van Erfgoed Gelderland. Ze zien weinig tot geen alternatieven. Dit is op zichzelf geen probleem. Echter, het voordeel van het lidmaatschap moet voor hen duidelijk zijn. Als men zich emotioneel niet betrokken voelt bij de coöperatie, zal er van echte binding geen sprake zijn.

Maar:

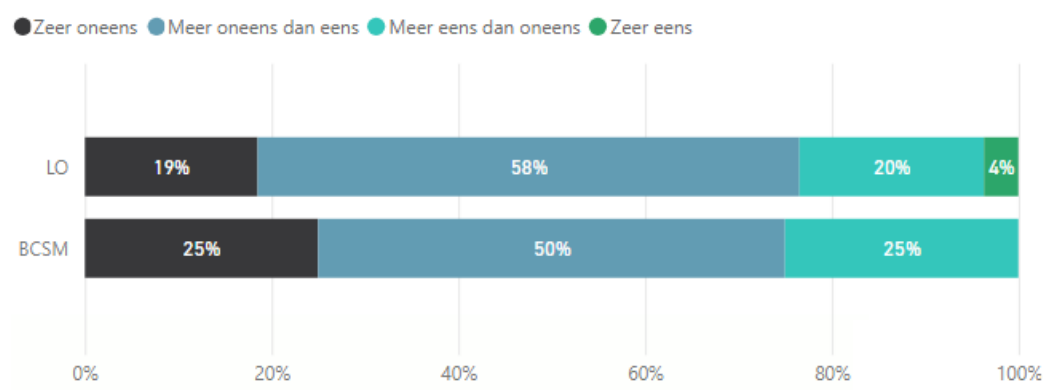
- Leden zijn vrijwel niet bezig met alternatieven voor het lidmaatschap van Erfgoed Gelderland
 - Driekwart van de leden geeft aan er moeite mee te hebben om over te stappen naar een alternatief voor de coöperatie
 - Slechts 12% van de leden zou overstappen naar een alternatief voor het lidmaatschap, mocht dat zich aandragen



Ik houd goed in de gaten of er alternatieven zijn voor de coöperatie



Ik zou er geen moeite mee hebben om naar een alternatief voor de coöperatie over te stappen



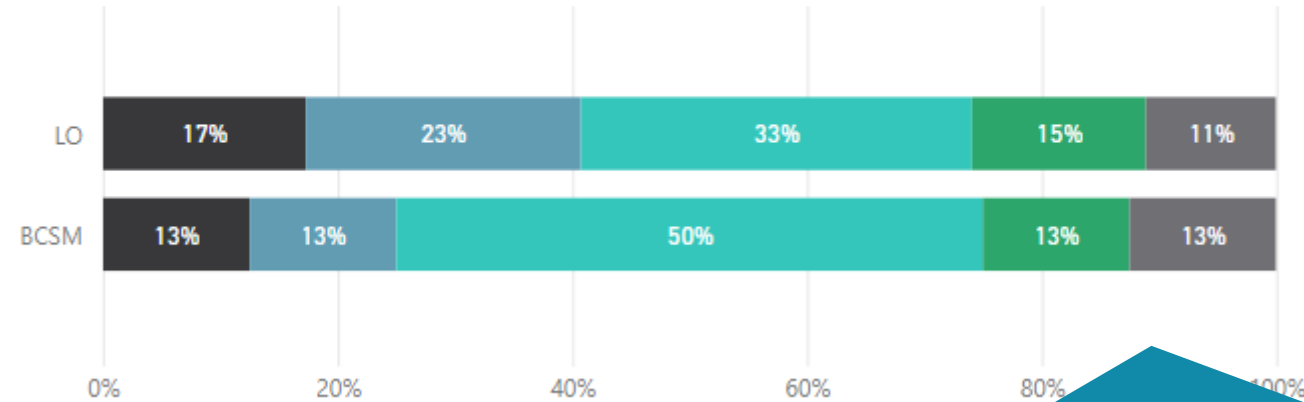
48% van de leden geeft aan dat er voor diens bedrijfsvoering geen andere optie is dan het lidmaatschap van Erfgoed Gelderland



Voor mij/mijn bedrijfsvoering is er geen andere optie dan lid te zijn van de coöperatie

● Zeer oneens ● Meer oneens dan eens ● Meer eens dan oneens ● Zeer eens ● Weet niet

Regio	% (zeer) eens
Achterhoek	56%
EHZ en Putten	67%
Foodvalley	57%
Rivierengebied	50%
Groene Metropoolregio	33%
Stedendriehoek	50%



Type organisatie	% (zeer) eens
Archief / bibliotheek / collectie	29%
Lokale geschiedenis en beleving	52%
Monument, landgoed, natuur	50%
Museum	55%

- BCSM schat dit redelijk goed in
- Of er voor de bedrijfsvoering van leden een alternatief voor het lidmaatschap is verschilt per regio en kan erg uiteen lopen:
 - Leden uit de groene metropoolregio zien de meeste alternatieven voor het lidmaatschap, leden uit EHZ en Putten de minste
 - Leden uit de Foodvalley, EHZ en Putten & het rivierengebied antwoorden in een derde van de gevallen 'zeer oneens'
 - 3/5^e van de leden in de Foodvalley zijn het 'zeer eens' met deze stelling
- Leden vanuit het organisatietype 'Archief / bibliotheek / collectie' zien meer alternatieven voor hun bedrijfsvoering dan de andere type organisaties
 - Leden van dit type organisatie antwoorden in 57% van de gevallen 'zeer oneens'



Normatieve betrokkenheid



Erfgoed
Gelderland

Deze schaal geeft aan in hoeverre een lid het plichtsbesef voelt om verbonden te blijven met de coöperatie.





Ik voel een bepaald plichtsbesef om lid te zijn/blijven van Erfgoed Gelderland. Hiernaast voelt de coöperatie in sommige gevallen voor mij als familie. Echter, ik denk niet altijd na over mijn lidmaatschap in normatieve termen.

De normatieve betrokkenheid bij Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld



Leden hebben een groot plichtsbesef ten aanzien van de coöperatie, maar denken niet altijd in normatieve termen na over het lidmaatschap

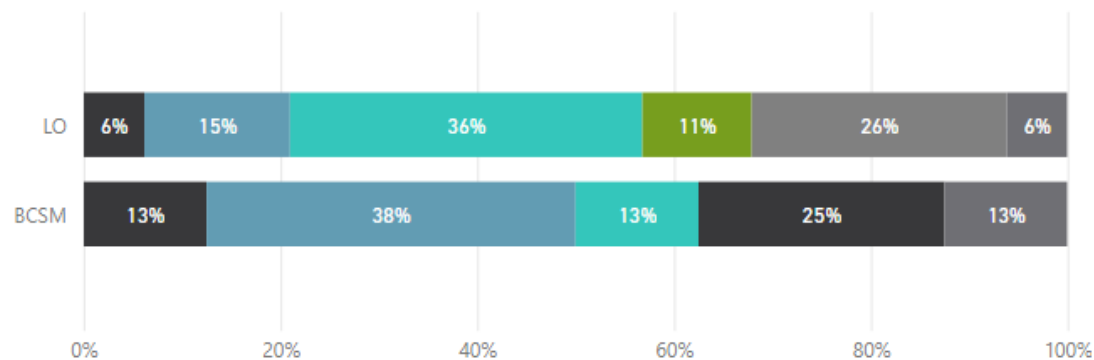
- 65% van de leden scoort bovengemiddeld op deze dimensie. 26% van de leden scoort op het gemiddelde; 9% scoort onder het gemiddelde
- Driekwart van de leden ziet het als diens plicht om lid te blijven van de coöperatie. BCSM schat dit goed in. Het plichtsgevoel verschilt enigszins per regio en type organisatie
- Voor de helft van de leden voelt de coöperatie als familie. BCSM onderschat dit fors (13%)
 - Een kwart van de leden heeft hier nog nooit op deze manier over nagedacht. BCSM schat dit goed in
- Voor de helft van de leden zijn de rechten en plichten van het lidmaatschap duidelijk en makkelijk toepasbaar.
 - Ongeveer een kwart heeft hier nog nooit over nagedacht. BCSM overschat dit en denkt dat (meer dan) de helft van de leden hier nog nooit over hebben nagedacht
- Leden hebben geen beeld (of nooit nagedacht) over de vraag of leden de coöperatie te snel verlaten
- 65% van de leden vindt dat diens waarden overeenkomen met die van de coöperatie; BCSM overschat dit licht met 75%

Leden van Erfgoed Gelderland voelen sterk de verplichting om lid te zijn (en te blijven). De heersende mening is dat je als lid loyaal hoort te zijn, zelfs als je zelf niet actief voor het lidmaatschap hebt gekozen (bij opvolging of overname bijvoorbeeld). Dit idee kan gepaard gaan met zowel een positief als negatief beeld van de coöperatie, maar het is waarschijnlijk dat leden zich kunnen vinden in de visie en de procedures van de coöperatie.



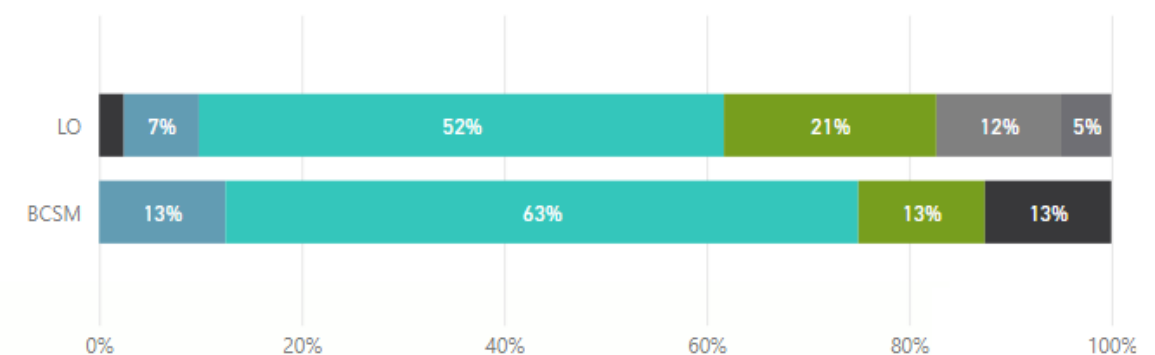
De coöperatie voelt als familie

● Zeer oneens ● Meer oneens dan ... ● Meer eens dan ... ● Zeer eens ● Ik heb hier n... ● Leden hebbe... ● Weet niet



Ik vind het mijn plicht om lid te blijven van de coöperatie

● Zeer oneens ● Meer oneens da... ● Meer eens dan ... ● Zeer eens ● Ik heb hier n... ● Leden hebbe... ● Weet niet

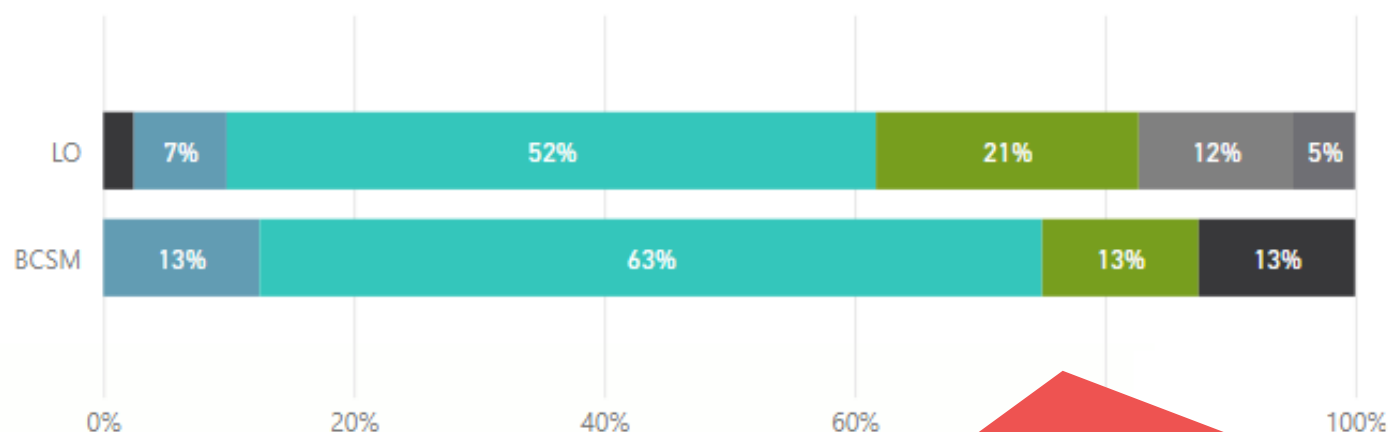


73% van de leden vindt het diens plicht om lid te blijven van de coöperatie



Ik vind het mijn plicht om lid te blijven van de coöperatie

● Zeer oneens ● Meer oneens da... ● Meer eens dan ... ● Zeer eens ● Ik heb hier n... ● Leden hebb... ● Weet niet



Regio	% (zeer) eens
Achterhoek	56%
EHZ en Putten	83%
Foodvalley	86%
Rivierengebied	70%
Groene Metropoolregio	83%
Stedendriehoek	67%

Type organisatie	% (zeer) eens
Archief / bibliotheek / collectie	71%
Lokale geschiedenis en beleving	76%
Monument, landgoed, natuur	38%
Museum	79%

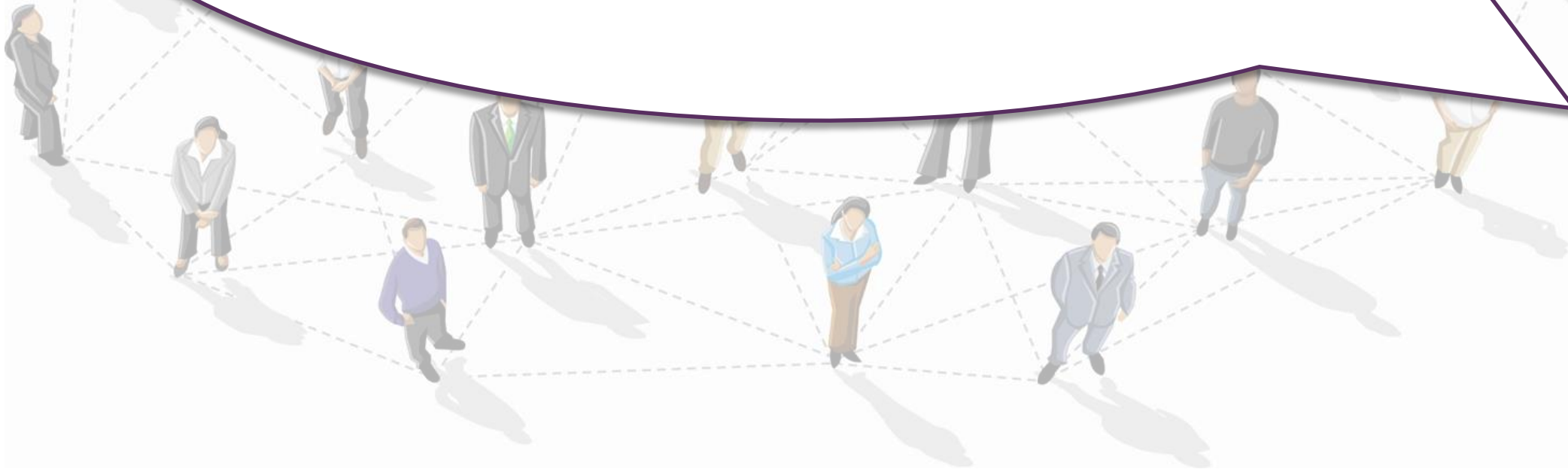
- BCSM schat dit goed in
- Een vijfde van de leden is het 'zeer eens' met deze stelling
- Het organisatietype 'Monument, landgoed, natuur' kent een opvallend laag percentage '(zeer) eens' op deze vraag. Naast dat een kwart het oneens is met deze vraag, geeft eveneens een kwart aan hier nooit op deze manier over nagedacht te hebben
- Per regio scheelt de beantwoording van deze vraag ook:
 - Opvallend is dat in de food-valley 57% het antwoord 'zeer eens' heeft gegeven
 - In de Achterhoek geeft 28% van de leden aan hier nog nooit op deze manier over nagedacht te hebben



Reputatie



Ik vind Erfgoed Gelderland erg geloofwaardig. Ook is de coöperatie goed herkenbaar in haar verschillende uitingen. Het onderscheidend vermogen van de coöperatie is voor mij soms nog moeilijk in te schatten, al denk ik dat dit wel goed zit.



De reputatie van Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld



De reputatie van de coöperatie is goed onder de leden; leden kijken hoofdzakelijk positief naar de coöperatie, mits zij hier een inschatting van kunnen maken.

- 79% van de leden scoren bovengemiddeld op de dimensie reputatie. 11% van de leden scoort op het gemiddelde, en 10% onder het gemiddelde. BCSM onderschat structureel de reputatie van Erfgoed Gelderland onder de leden
- 4/5^e van de leden vinden dat de coöperatie geloofwaardig is. 23% staat zelf 'zeer positief' tegenover de geloofwaardigheid van de coöperatie. 10% geeft aan dit niet in te kunnen schatten.
- Driekwart van de leden kijkt positief naar de mate waarin de coöperatie openlijk zegt waar zij voor staat. 4/5^e van de leden staat positief tegenover de herkenbaarheid van de coöperatie in de verschillende uitingen. Ongeveer 15% van de leden kan hier geen goede inschatting van maken (antwoord 'weet niet')
- Leden staan positief tegenover het onderscheidend vermogen van Erfgoed Gelderland, mits zij hier een oordeel over kunnen vellen (2/5^e geeft als antwoord 'weet niet')

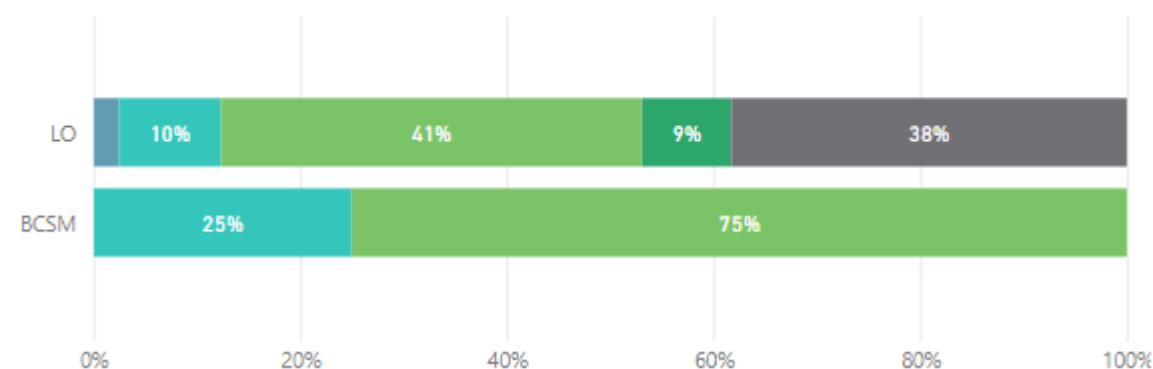
Leden hebben een positief beeld van Erfgoed Gelderland. De coöperatie heeft een eigen gezicht en onderscheidt zich van andere coöperaties. Leden ervaren duidelijkheid: de coöperatie laat weten waar ze voor staat en is daarin geloofwaardig.

Het is goed om het unieke karakter van Erfgoed Gelderland te blijven benadrukken. Daarnaast is het belangrijk dat leden zich ook verbonden voelen met de coöperatie. Daar is meer voor nodig dan alleen een goede reputatie.



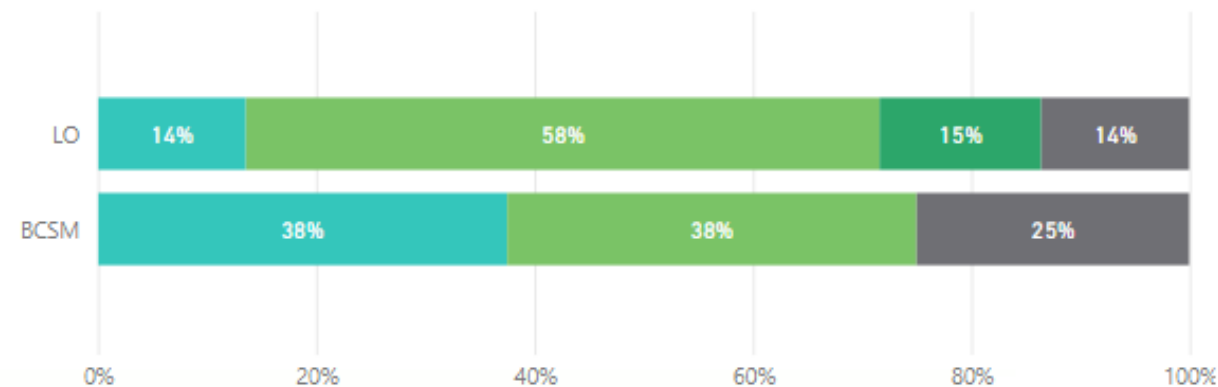
De wijze waarop de coöperatie zich onderscheidt van andere vergelijkbare organisaties

● Negatief ● Niet negatief, niet positief ● Positief ● Zeer positief ● Weet niet



De mate waarin de coöperatie openlijk zegt waar zij voor staat

● Niet negatief, niet positief ● Positief ● Zeer positief ● Weet niet



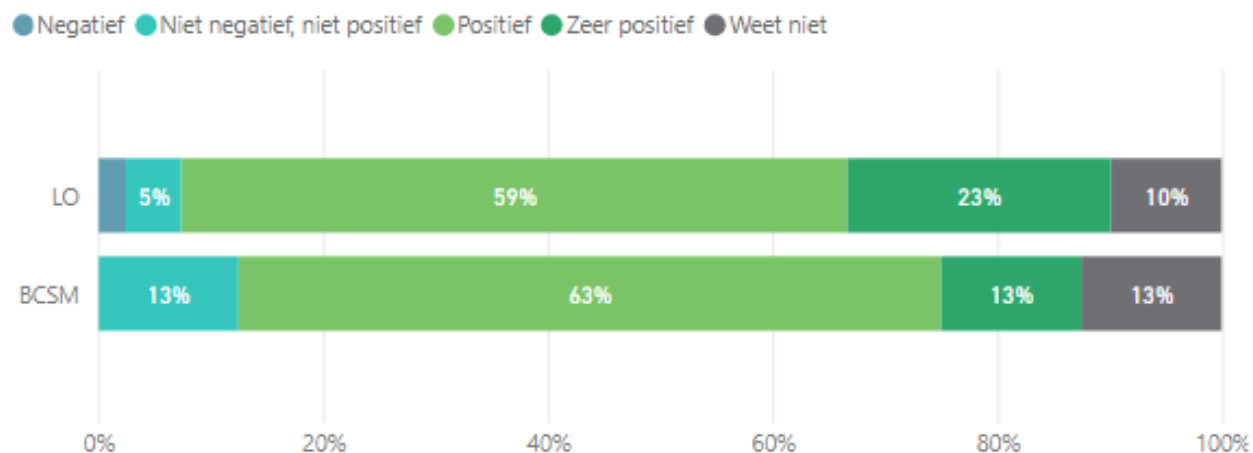
83% van de leden vindt de coöperatie geloofwaardig



Regio	% (zeer) positief
Achterhoek	72%
EHZ en Putten	67%
Foodvalley	86%
Rivierengebied	100%
Groene Metropoolregio	79%
Stedendriehoek	92%

Type organisatie	% (zeer) positief
Archief / bibliotheek / collectie	86%
Lokale geschiedenis en beleving	76%
Monument, landgoed, natuur	75%
Museum	88%

De geloofwaardigheid van de coöperatie



- BCSM onderschat de geloofwaardigheid van de coöperatie licht (75%)
- De ervaren geloofwaardigheid van de organisatie verschilt per regio. In de Achterhoek (72%) EHZ en Putten (67%) is deze het laagste; in het Rivierengebied (100%) en de Stedendriehoek (92%) is dit het hoogste.
- Tussen de verschillende type organisaties verschilt de geloofwaardigheid van de coöperatie. Archief/bibliotheek/collectie (86%) en Musea (88%) scoren het hoogste; lokale geschiedenis en beleving (76%) en Monument, landgoed, natuur (75%) circa 10% lager
 → Opvallend is dat zowel bij organisatietype 'Archief/bibliotheek/collectie' als in de regio Foodvalley 43% van de leden 'zeer positief' antwoordt



Vertrouwen

Deze schaal geeft aan in hoeverre het lid vertrouwen heeft in de coöperatie.



Gemiddeld genomen spreek ik veel vertrouwen uit in de verschillende organen van de coöperatie. Ik ben echter niet altijd op de hoogte van hun handelen en rol binnen de coöperatie.

Het vertrouwen bij Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld

Leden uiten relatief veel vertrouwen in de verschillende organen van coöperatie, mits zij hier een inschatting van kunnen maken



- 17% van de leden scoort op de dimensie vertrouwen bovengemiddeld; 75% scoort op het gemiddelde en 8% scoort ondergemiddeld
- Driekwart van de leden heeft veel vertrouwen in de directie van de coöperatie
- Bijna 3/5^e van de leden heeft vertrouwen in het toezichthoudend orgaan van de coöperatie
- Iets meer dan 3/5^e van de leden heeft vertrouwen in het ledenorgaan van de coöperatie
- Opvallend is dat er bij elke vraag een kwart of meer van de leden het antwoord 'niet van toepassing' geeft, terwijl deze organen wel aanwezig zijn. Dit kan wijzen op onbekendheid met het orgaan of onduidelijkheid over diens functie/handelingen
- Het percentage leden dat 'n.v.t.' antwoordt is bij de groep monument, landgoed, natuur structureel hoger (38% – 60%). De ontevredenheid ligt bij deze groep eveneens opvallend hoger (13% – 25%)
- Het vertrouwen loopt uiteen per regio per orgaan (uitsplitsing op volgende pagina's)

Leden van Erfgoed Gelderland hebben veel vertrouwen in (de leiding van) de coöperatie. Ze hebben het gevoel dat de coöperatie er is van en voor de leden en dat er juiste beslissingen worden genomen.

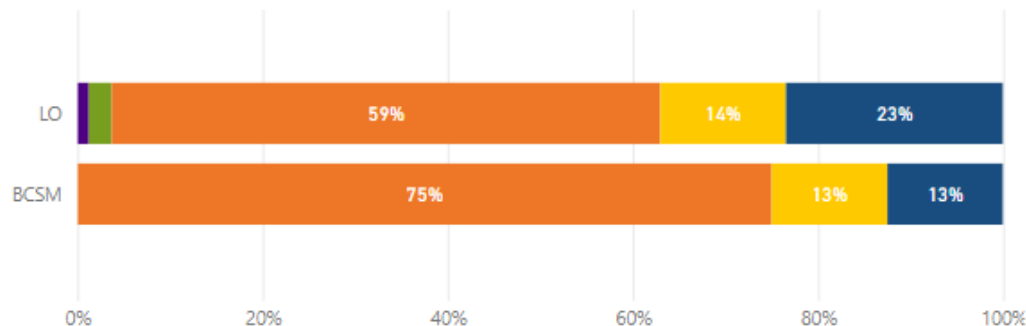
Leden:



Hoeveel vertrouwen hebt u in...

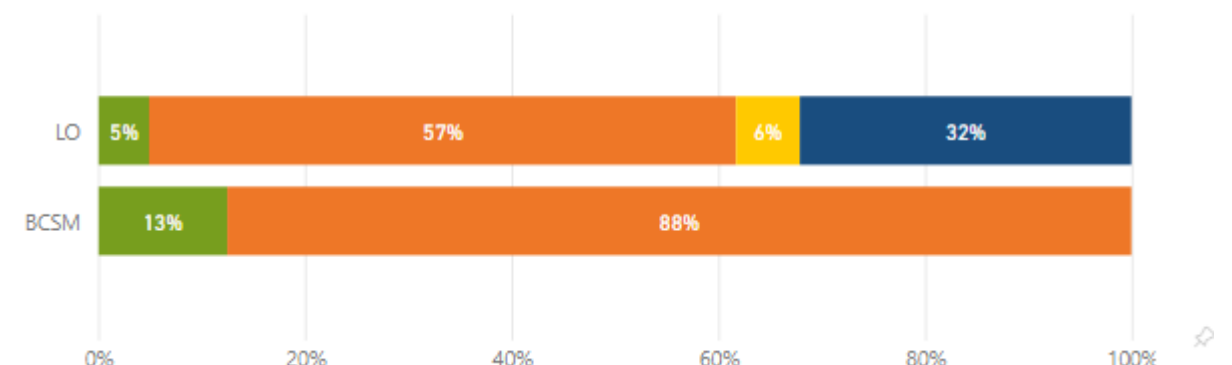
De directie van de coöperatie

Geen vertrouwen (paars) | Weinig vertrouwen (groen) | Veel vertrouwen (oranje) | Zeer veel vertrouwen (geel) | niet van toepassing (blauw)



Het ledenorgaan (ALV / ledenraad) van de coöperatie

Weinig vertrouwen (groen) | Veel vertrouwen (oranje) | Zeer veel vertrouwen (geel) | niet van toepassing (blauw)



Vertrouwen uitgesplitst per filter 1/2



Hoeveel vertrouwen heeft u in:	Archief / bibliotheek / collectie	Lokale geschiedenis en beleving	Monument, landgoed, natuur	Museum	Totaal (LO) – %	Totaal (LO) – Niet van toepassing
De directie van de coöperatie	71%	79%	38%	76%	73%	23%
Het toezichthoudend orgaan van de coöperatie	57%	52%	25%	67%	57%	41%
Het ledenorgaan (AV/ledenraad) van de coöperatie	57%	72%	25%	67%	63%	32%

Het percentage leden dat 'n.v.t.' antwoordt is bij deze groep structureel hoger (38% – 60%).

Deze groep spreekt hiernaast opvallend weinig vertrouwen uit in de organen t.o.v. de andere groepen:

- De groep heeft vertrouwen in de directie (25%) en het ledenorgaan (13%).
- De groep heeft geen vertrouwen in het toezichthoudend orgaan (13%)

Opvallend is dat er bij elke vraag een kwart of meer van de leden het antwoord 'niet van toepassing' geeft, terwijl deze organen wel aanwezig zijn. Dit kan wijzen op onbekendheid met het orgaan of onduidelijkheid over diens rol/functie/handelingen

Vertrouwen uitgesplitst per filter 2/2



Hoeveel vertrouwen heeft u in:	Achterhoek	EHZ en Putten	Foodvalley	Rivierengebied	Groene Metropool-regio	Stedendriehoek	Totaal (LO) %	Totaal (LO) – Niet van toepassing
De directie van de coöperatie	67%	50%	57%	50%	83%	92%	73%	23%
Het toezicht-houdend orgaan van de coöperatie	44%	50%	43%	30%	75%	58%	57%	41%
Het ledenorgaan (AV/ledenraad) van de coöperatie	56%	83%	71%	30%	63%	75%	63%	32%

- De regio's 'Groene Metropool-regio' en 'Stedendriehoek' uiten relatief gezien het meeste vertrouwen in de organen van de coöperatie. De Regio's 'Foodvalley' en 'Stedendriehoek' spreken in geen enkele instantie weinig vertrouwen uit
- De Groene Metropool-regio heeft voor 8% weinig vertrouwen in het ledenorgaan. Rivierengebied heeft relatief weinig vertrouwen in het ledenorgaan (10%) en de directie van de coöperatie (10%). Ook heeft deze regio relatief veel 'n.v.t.' antwoorden
- EHZ en Putten hebben opvallend veel vertrouwen in het ledenorgaan, terwijl zij relatief weinig vertrouwen uiten in de directie van de coöperatie



Informatievoorziening



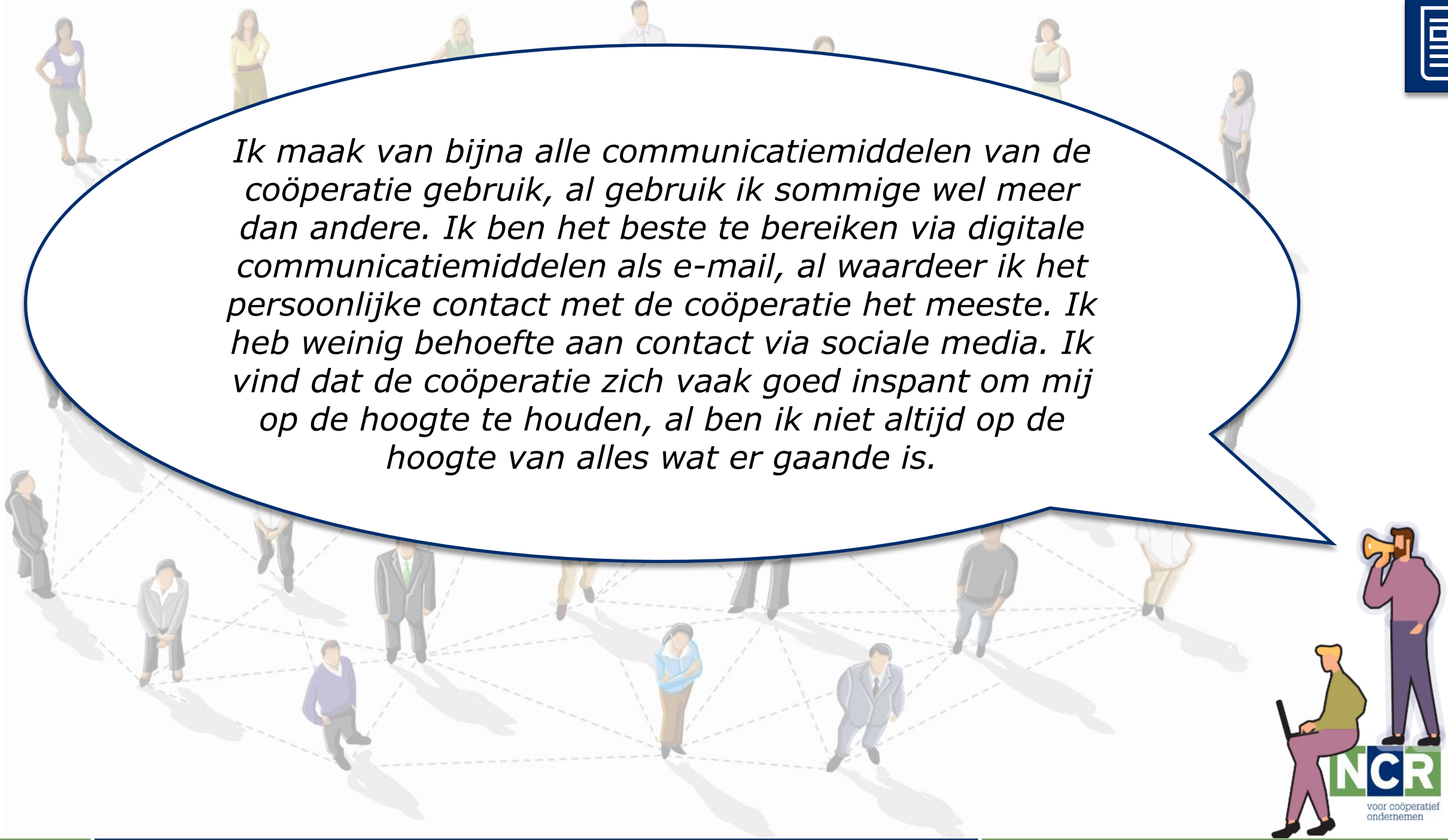
Erfgoed
Gelderland



voor coöperatief
ondernemen



Ik maak van bijna alle communicatiemiddelen van de coöperatie gebruik, al gebruik ik sommige wel meer dan andere. Ik ben het beste te bereiken via digitale communicatiemiddelen als e-mail, al waardeer ik het persoonlijke contact met de coöperatie het meeste. Ik heb weinig behoefte aan contact via sociale media. Ik vind dat de coöperatie zich vaak goed inspant om mij op de hoogte te houden, al ben ik niet altijd op de hoogte van alles wat er gaande is.



Leden van Erfgoed Gelderland zijn tevreden over de informatievoorziening

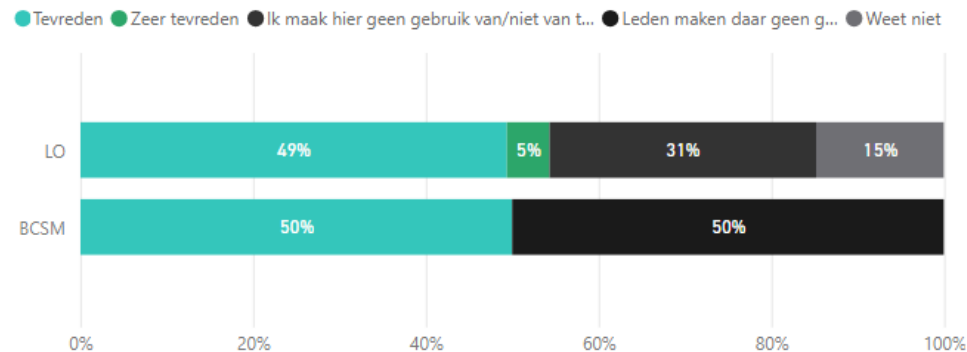


Leden zijn tevreden over de communicatiemiddelen van de coöperatie, mits zij hier gebruik van maken

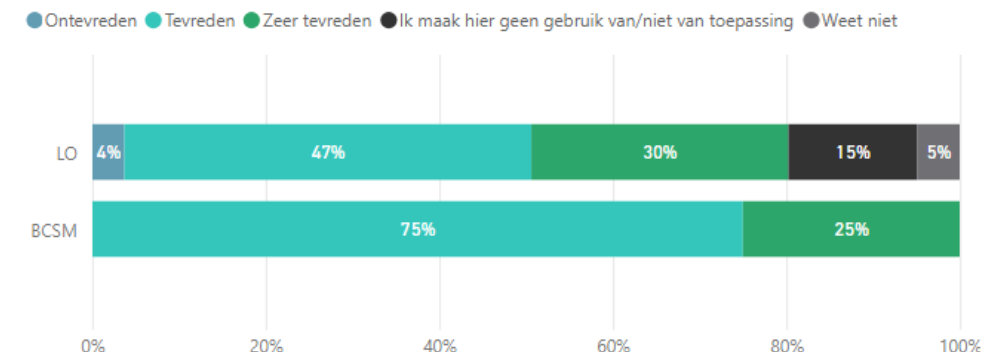
- Bij veel communicatiemiddelen is er een stevast percentage van leden (ca 15%) die aangeven geen gebruik te maken van de gevraagde communicatiemiddelen
- Driekwart van de leden is tevreden over de wijze waarop de coöperatie hen op de hoogte houdt van de verschillende ontwikkelingen binnen de coöperatie. Circa een vijfde is zelfs 'zeer tevreden' hierover.
→ Echter, slechts 64% van de leden geeft aan dat zij op de hoogte zijn van wat er zich binnen de coöperatie afspeelt.
- Eveneens driekwart van de leden is tevreden over de bijeenkomsten die de coöperatie organiseert
- E-mail en/of de nieuwsbrief zijn de meest gebruikte communicatiemiddel door leden van de coöperatie.
- Een derde van de leden is zeer tevreden over het persoonlijk contact met de coöperatie (totaal 77% tevreden). 15% zegt hier geen gebruik van te maken
- Leden geven aan dat slechts een derde gebruik maakt van sociale media. BCSM overschat dit gebruik met driekwart.
- Ongeveer de helft van de leden maakt geen gebruik van de brochures van de coöperatie. BCSM schat dit goed in
- Twee-derde van de leden is tevreden over de Algemene Ledenvergadering. Driekwart van de leden is tevreden over het jaarverslag
- De groep 'Museum' is relatief gezien het meest tevreden over de communicatiemiddelen. De groep 'Archief / bibliotheek / collectie' het minste
- De tevredenheid over de communicatiemiddelen verschilt per regio; zie voor een uitsplitsing hiervan de volgende pagina's

Hoe tevreden bent u over de volgende informatiebronnen van de coöperatie?

Brochures



Persoonlijk contact



Tevredenheid communicatiemiddelen Erfgoed Gelderland naar filters (1/2)



Communicatiemiddel	% LO (zeer) tevreden	% LO geen gebruik	Archief / bibliotheek / collectie	Lokale geschiedenis en beleving	Monument landgoed, natuur	Museum
Bijeenkomsten	75%	15%	57%	79%	50%	82%
Nieuwsbrief	86%	7%	86%	79%	88%	94%
Sociale media	33%	53%	43%	24%	13%	39%
Persoonlijk contact	77%	15%	71%	66%	50%	91%
Jaarverslag	73%	16%	29%	72%	63%	85%
Brochures	54%	31%	29%	55%	75%	58%
E-mail	90%	5%	100%	88%	75%	94%
Algemene Vergadering	67%	16%	29%	69%	38%	79%

- Lagere tevredenheidspercentages zitten veelal in de antwoorden 'weet niet' of 'ik maak hier geen gebruik van / n.v.t.'
- De groep 'Museum' is relatief gezien het meest tevreden over de communicatiemiddelen. De groep 'Archief / bibliotheek / collectie' het minste
- 'Archief / bibliotheek / collectie'-leden maken opvallend weinig gebruik van het jaarverslag en brochures (57%)
- 'Monument, landgoed, natuur'-leden geeft 38% aan geen gebruik te maken van persoonlijk contact. Hiernaast is 13% ontevreden over dit contact. Ook is 13% van deze groep ontevreden over de e-mailcommunicatie. De helft van leden uit deze categorie geven het antwoord 'weet niet' bij de ledenvergadering

Tevredenheid communicatiemiddelen Erfgoed Gelderland naar filters (2/2)



Communicatiemiddel	% LO (zeer) tevreden	% LO geen gebruik	Achterhoek	EHZ en Putten	Foodvalley	Rivierengebied	Groene Metropool-regio	Stedendriehoek
Bijeenkomsten	75%	15%	61%	100%	86%	60%	75%	83%
Nieuwsbrief	86%	7%	89%	100%	100%	90%	75%	83%
Sociale media	33%	53%	28%	67%	29%	40%	42%	17%
Persoonlijk contact	77%	15%	72%	67%	71%	80%	79%	75%
Jaarverslag	73%	16%	67%	83%	71%	80%	71%	75%
Brochures	54%	31%	61%	83%	57%	50%	42%	50%
E-mail	90%	5%	100%	100%	100%	90%	92%	58%
Algemene Vergadering	67%	16%	39%	83%	71%	60%	79%	75%

- In de regio's waar er een lagere tevredenheid is bij de ALV duidt dit vaak op het antwoord 'ik maak hier geen gebruik van / n.v.t.' of 'Weet niet'
- Bijeenkomsten worden in de Achterhoek en het Rivierengebied minder gewaardeerd / bezocht dan in de andere regio's
- Opvallend is dat in de regio EHZ en Putten 17% ontevreden is over het persoonlijk contact. In de Groene-metropoolregio zijn er ook relatief veel ontevreden leden (8%)
- Stedendriehoek maakt opvallend weinig gebruik van e-mail (25%) t.o.v. andere regio's



Conclusies en aanbevelingen

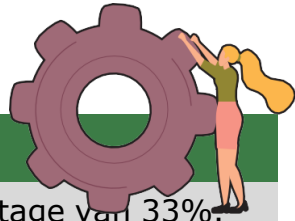
NCR

voor coöperatief
ondernemen



Conclusies

Algemene conclusies uit het onderzoek



Het ledenbetrokkenheidsonderzoek bij Erfgoed Gelderland is uitgevoerd in november/december 2023. De groep leden kent een responspercentage van 33%. Dit is een hoog percentage voor een dienstverlenende coöperatie (gemiddelde respons 16%; mediaan 11%). De groep BCSM (bestuurders, commissarissen en senior management) kent een respons van 57%. In totaal zijn er 259 uitnodigingen verstuurd en zijn er 89 volledig ingevulde vragenlijsten (respons 34%).

Erfgoed Gelderland heeft twee filtergroepen toegepast, te weten type organisatie en regio. Over de verschillende regio's en organisatietypes zijn representatieve uitspraken te doen, m.u.v. type 'cultuur- en erfgoedcentrum' en regio 'Noord-Veluwe'. Deze kennen niet genoeg respons om hier significante uitspraken over te doen. Deze respondenten tellen wel mee voor het totaalbeeld.

Erfgoed Gelderland scoort op alle dimensies een bovengemiddelde score. Bij de dimensies 'Vertrouwen' en 'Reputatie' liggen de scores net boven de grenswaarden van 'bovengemiddeld'. Alle andere dimensies scoren ver boven de grenswaarde en zijn als 'hoog' te bestempelen. Dit is een uitzonderlijk resultaat. Of het wenselijk is of een dimensie een boven, gelijk aan of onder het gemiddelde zit kan verschillen. Zo kan een lagere imperatieve betrokkenheid ook als positief ervaren worden, terwijl een hoge calculatieve betrokkenheid misschien minder wenselijk is.

→ De dimensies betreffen de gemeten betrokkenheid van een lid. Het is mogelijk dat hun eigen gevoel/perceptie verschilt met hun dimensiescores (zoals aangegeven bij het onderdeel Tevredenheid, algemene betrokkenheid en loyaliteit)

Uit de filters komt het volgende algemene beeld naar voren:

- Bij het organisatietype 'monument, landgoed, natuur' ligt de betrokkenheid op alle dimensies (behalve imperatief) op een lager niveau dan de gehele ledenpopulatie
- Het vertrouwen bij 'monument, landgoed, natuur' ligt onder het gemiddelde. Bij 'Archief / bibliotheek / collectie' ligt het vertrouwen op het gemiddelde
- Leden uit de regio Ermelo, Harderwijk, Zeewolde (EHZ) en Putten scoren op vier dimensies lager dan de totale populatie
- De Groene Metropoolregio en Ermelo, Harderwijk, Zeewolde (EHZ) en Putten zijn iets minder calculatief ingestoken dan de totale populatie
- Leden uit de Foodvalley, het Rivierengebied, de Stedendriehoek en Ermelo, Harderwijk, Zeewolde (EHZ) en Putten uiten iets minder vertrouwen in de coöperatie (maar grenst nog steeds aan een bovengemiddelde score)

Tussen de BCSM-groep en de ledengroep is een GAP-analyse uitgevoerd. De GAP-analyse geeft aan wat het verschil is tussen wat BCSM inschat dat leden denken/scoren, versus de werkelijke antwoorden (en daarbij behorende scores) van de leden.

Uit de GAP-analyse zijn de volgende observaties te halen:

- BCSM onderschat (behalve op de dimensie imperatief) op structurele wijze de betrokkenheid van de leden
- Leden zijn veel meer op normatieve wijze betrokken bij de coöperatie dan BCSM denkt (een verschil van 2,0 punten is uitzonderlijk)
- Leden zijn affectiever betrokken bij de coöperatie dan BCSM denkt. Ook heeft de coöperatie een betere reputatie onder haar leden dan BCSM denkt
- Alhoewel de calculatieve betrokkenheid in vergelijking met andere dienstverlenende coöperaties aan de hoge kant scoort, is deze lager dan BCSM denkt

Op de volgende pagina zullen de algemene conclusies per dimensie uiteen worden gezet.



Algemene conclusies per dimensie (1/2)



Tevredenheid, algemene betrokkenheid en loyaliteit

- Leden zijn bijzonder tevreden over het lidmaatschap, voelen zich betrokken bij de cooperatie en stellen zich dan ook loyaal op. Ongeveer een derde van de leden voelt zich zeer tevreden en/of betrokken
- Leden voelen zich betrokken bij de coöperatie en staan achter het coöperatieve karakter van de organisatie. Ze overwegen eigenlijk nooit om het lidmaatschap op te zeggen; over vijf jaar zijn leden van Erfgoed Gelderland ook 'gewoon' nog steeds lid. De coöperatie voorziet goed in de behoeften/verwachtingen van haar leden; zij halen in hoofdzaak voordeel uit kennisoverdracht en de producten en diensten van de coöperatie



Affectieve betrokkenheid

- De affectieve betrokkenheid bij Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld
- Meer dan 3/5e van de leden scoren boven het gemiddelde op affectieve betrokkenheid; circa een derde scoort op het gemiddelde en 6% scoort ondergemiddeld
- BCSM onderschat de affectieve betrokkenheid van de leden op structurele wijze
- Leden zijn emotioneel betrokken bij de coöperatie en zijn hier trots op; medezeggenschap is een onderbelicht thema
- Leden zijn trots op en voelen zich me begaan met Erfgoed Gelderland. Zij zouden de coöperatie dan ook snel aanbevelen bij anderen. Ze vinden dat zij goed op de hoogte worden gehouden door Erfgoed Gelderland. Echter, ze zijn niet zeker of de coöperatie altijd even goed naar hen luistert en wat voor invloed ze hebben op haar beleid. Desalniettemin vertrouwen leden erop dat Erfgoed Gelderland beslissingen neemt die voor hen als lid de juiste zijn



Calculatieve betrokkenheid

- De calculatieve betrokkenheid bij Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld
- 70% van de leden benadert het lidmaatschap met een bovengemiddelde calculatieve insteek. 16% van de leden kent een gemiddelde calculatieve betrokkenheid; 14% zit onder het gemiddelde
- Keuze voor het lidmaatschap is onder andere sterk verbonden aan de producten/diensten van de coöperatie
- Leden zijn tevreden over de toegankelijkheid van kennis en informatie; het lidmaatschap biedt hen belangrijke voordelen die ze elders niet snel zullen vinden. Indien gevraagd willen zij zich best eens willen inzetten voor de coöperatie, al zouden leden niet snel bereid zijn financieel te investeren in Erfgoed Gelderland



Imperatieve betrokkenheid

- De imperatieve betrokkenheid bij Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld
- 78% van de leden zijn bovengemiddeld imperatief betrokken bij de coöperatie. 11% is gemiddeld imperatief betrokken; eveneens 11% is ondergemiddeld betrokken op deze dimensie
- Leden zien weinig alternatieven voor het lidmaatschap van Erfgoed Gelderland.
- Echter, leden zijn nauwelijks bezig met alternatieven voor de coöperatie en stellen zich loyaal op in hun lidmaatschap: mocht een alternatief zich aandragen, dan is de kans klein dat ze zullen overstappen.



Algemene conclusies per dimensie (2/2)



Normatieve betrokkenheid

- De normatieve betrokkenheid bij Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld
- 65% van de leden scoort bovengemiddeld op deze dimensie. 26% van de leden scoort op het gemiddelde; 9% scoort onder het gemiddelde
- BCSM onderschat de normatieve betrokkenheid van de leden fors en het meeste van alle dimensies
- Leden voelen een bepaald plichtsbesef om lid te zijn/blijven van Erfgoed Gelderland. Hiernaast voelt de coöperatie in sommige gevallen voor leden als familie. Echter, zij denken niet altijd na over hun lidmaatschap in normatieve termen.



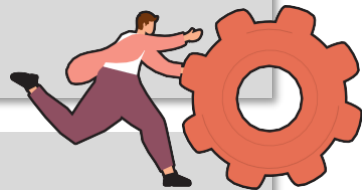
Reputatie

- De reputatie van Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld
- 79% van de leden scoren bovengemiddeld op de dimensie reputatie. 11% van de leden scoort op het gemiddelde, en 10% onder het gemiddelde. BCSM onderschat structureel de reputatie van Erfgoed Gelderland onder de leden
- De reputatie van de coöperatie is goed onder de leden; leden kijken hoofdzakelijk positief naar de coöperatie, mits zij hier een inschatting van kunnen maken.
- Ook vinden leden de coöperatie goed herkenbaar in haar verschillende uitingen. Het onderscheidend vermogen van de coöperatie is voor leden soms nog moeilijk in te schatten, al denken zij dat dit wel goed zit.



Vertrouwen

- Het vertrouwen bij Erfgoed Gelderland scoort bovengemiddeld
- 17% van de leden scoort op de dimensie vertrouwen bovengemiddeld; 75% scoort op het gemiddelde en 8% scoort ondergemiddeld
- Gemiddeld genomen spreken leden veel vertrouwen uit in de verschillende organen van de coöperatie, mits zij hier een inschatting van kunnen maken. Ze zijn namelijk niet altijd op de hoogte van hun handelen en rol binnen de coöperatie.



Informatievoorziening

- Leden zijn tevreden over de communicatiemiddelen van de coöperatie, mits zij hier gebruik van maken
- Leden maken van bijna alle communicatiemiddelen van de coöperatie gebruik, al gebruiken zij sommige wel meer dan andere. Leden zijn het beste te bereiken via digitale communicatiemiddelen als e-mail, al waarderen zij het persoonlijke contact met de coöperatie het meeste. Ze hebben weinig behoefte aan contact via sociale media.
- Leden vinden dat de coöperatie zich vaak goed inspant om hen op de hoogte te houden, al zijn ze niet altijd op de hoogte van alles wat er gaande is binnen de coöperatie.



Aanbevelingen

Aanbevelingen t.b.v. ledenbetrokkenheid (1/2)

De betrokkenheid bij Erfgoed Gelderland is op alle dimensies hoog. Dit is een mooi resultaat. Alhoewel leden weinig alternatieven zien en hun lidmaatschap in grote mate afhangt van de producten, diensten en/of kennis die de coöperatie aanbiedt, hoeft Erfgoed Gelderland zich in principe geen zorgen te maken over vertrekkende leden. Leden stellen zich loyaal op in hun lidmaatschap, kennen een zekere mate van plichtsbesef, vinden dat Erfgoed Gelderland een goede reputatie heeft, hebben vertrouwen in de verschillende gremia en zijn emotioneel verbonden met de coöperatie.

Desalniettemin zijn er uit het onderzoek wel een aantal aandachtspunten te destilleren. **Om de betrokkenheid en het gevoel van invloed en zeggenschap te versterken, kunnen de volgende stappen worden ondernomen:**

- 2/5e van de leden geeft aan lid te zijn omdat de coöperatie de beste prijs/prestatie verhouding levert. Echter, de helft van de leden geeft aan dit niet te weten dan wel in te kunnen schatten. Erfgoed Gelderland zou de meerwaarde van het lidmaatschap en/of het onderscheidende vermogen van de coöperatie nog beter kunnen benadrukken richting haar leden. Wat kunnen zij allemaal met het lidmaatschap, waarom is lidmaatschap van Erfgoed Gelderland in hun belang en dat van de sector, etc. Leden voelen al wel een hoge mate van plichtsbesef (normatieve betrokkenheid), maar vinden het lastig om onder woorden te brengen wat de meerwaarde van het lidmaatschap is. Door hierin te investeren zouden zij makkelijker als ambassadeur van de coöperatie op kunnen treden. Het zou mooi zijn als hierbij richting de verschillende ledengroepen/regio's de toegevoegde waarde wordt uitgelegd waarbij de specifieke voordelen die voor hen van toepassing zijn verhelderd worden. Dus een gerichte communicatie: wat betekent de coöperatie voor jouw regio/sector. En hierbij is het juist belangrijk om in de communicatie je ook te richten op de meer ontevreden/kritische ledengroepen.
 - Een kwart van de leden geeft aan niet in te kunnen schatten of de coöperatie naar hen luistert, terwijl BCSM dit overschat. Eveneens een kwart geeft aan niet te weten hoe de coöperatie bestuurlijk is georganiseerd. Dit blijkt ook aan het aantal 'niet van toepassing'-antwoorden bij de vragen over het vertrouwen in de bestuurlijke organen. De ledeninvloed lijkt bij Erfgoed Gelderland dan ook wat onderbelicht te zijn.
 - Besteedt aandacht aan het informeren van leden over hun mogelijke invloed (en verantwoordelijkheid) binnen de coöperatie. Leg uit welke ledenorganen er zijn en wat hun rol is binnen de coöperatie.
 - Communiceer hiernaast goed hoe de coöperatie de opgehaalde input van de leden steeds verwerkt in de besluitvorming. Daarnaast helpt dit ook om het gevoel weg te nemen bij leden dat ze niet weten wat er speelt binnen de coöperatie.
- Ongeveer drie kwart van de leden is bereid om zich actief in te zetten voor de coöperatie; er is bereidheid om mee te denken!



Aanbevelingen t.b.v. ledenbetrokkenheid (2/2)

- Leden zijn zeer uitgesproken over het feit dat zij het belangrijk vinden dat de coöperatie aan belangenbehartiging doet (26% eens, 70% zeer eens). BCSM schat dit goed in. Besteed voldoende aandacht aan deze behoefte. Weet je wat leden met belangenbehartiging bedoelen en welke activiteiten het meest gewaardeerd worden en waar extra aandacht nodig is?
 - Organiseer voldoende mogelijkheid voor de leden om hun wensen omtrent belangenbehartiging door de coöperatie kenbaar te maken.
- Alhoewel het gros van de leden vindt dat de coöperatie bij hen past (90%), is dit wel sterk verschillend per regio en type organisatie. Leden die hier minder positief op antwoorden zijn Groene metropoolregio, EHZ en Putten & Monument, landgoed, natuur en Archief/bibliotheek/collectie
 - Dit blijkt ook uit de vraag of de coöperatie voldoende relevante activiteiten organiseert. Hier zien we ook sterke regionale en sectorale verschillen.
 - De communicatiemiddelen van de coöperatie sluiten niet bij alle type organisaties even goed aan. Ook hier verdient het de aanbeveling om te achterhalen wat de ontevreden groepen (archief/bibliotheek/collectie en monument, landgoed, natuur) missen in de communicatie (is dit het medium, de inhoud of beide?)
 - Ga met leden in gesprek, en vooral met de hiervoor genoemde ledengroepen om te achterhalen op welke fronten zij de aansluiting met de coöperatie missen en waar die ontevredenheid uit voortkomt en hoe je activiteiten, informatievoorziening en dienstverlening beter zou kunnen laten aansluiten. Leden hebben ook de behoefte aan best-practices benoemd, die behoefte kan verder worden verdiept in het gesprek met de leden.
- Een hoge affectieve betrokkenheid (emotionele binding) brengt met zich mee dat de coöperatie dicht bij de leden staat. Dit is wenselijk en mooi, maar brengt ook een bepaalde verantwoordelijkheid met zich mee. BCSM onderschat deze binding nu nog. Erken deze emotionele binding en schenk hier aandacht aan, zodat leden zich niet gepasseerd en/of gekrenkt gaan voelen door de coöperatie. Een affectief betrokken lid dat niet gehoord wordt, vervalt mogelijk in een activistische houding tegen de coöperatie. Deze vormt zich vaak uit de onderstroom van ontevreden leden (in dit onderzoek zien we door de dimensies heen ca. 5%-10% ontevreden leden). Houd deze leden ook binnenboord door gehoor te geven aan hun ontevredenheid; nodig ze uit voor een gesprek over hoe de coöperatie (beter) invulling kan geven aan de zaken waar zij ontevreden over zijn o.a. de regionale en sectorale verschillen blijkend uit dit onderzoek:
 - Het type Monument, landgoed, natuur kent een relatief grote groep ontevreden leden (25%)
 - De categorie 'musea' kent de grootste spreiding/verdeling: zeer ontevreden 3%; ontevreden: 9%; tevreden 45%; zeer tevreden: 42%





Bijlagen

NCR

voor coöperatief
ondernemen

Overzicht toegevoegde filters door Erfgoed Gelderland

#	Naam	Waarden	Omschrijving/opmerkingen
1	Type organisatie	Archief/bibliotheek/collectie , cultuur- en erfgoedcentrum, lokale geschiedenis en beleving, monument, landgoed, natuur, museum	Het type 'cultuur- en erfgoedcentrum' kent niet genoeg respons om hier significante uitspraken over te doen. Deze respondenten tellen wel mee voor het totaalbeeld
2	Regio	Achterhoek, Ermelo Harderwijk Zeewolde (EHZ) en Putten, Foodvalley, Rivierengebied, Groene Metropoolregio Arnhem en Nijmegen, Noord-Veluwe, Stedendriehoek	De regio 'Noord-Veluwe' kent niet genoeg respons om hier significante uitspraken over te doen. Deze respondenten tellen wel mee voor het totaalbeeld



WEBSITE

www.cooperatie.nl

TELEFOON

030 – 284 0490

MAIL

ncr@cooperatie.nl

Stan Steeghs
Martijn den Ouden
Joost de Goeij

s.steeghs@cooperatie.nl
m.denouden@cooperatie.nl
j.degoeij@cooperatie.nl