

NVG-SurveyGizmo benchmark

Tevredenheid golfclubleden 2011



Nederlandse Vereniging van Golfaccommodaties

020-3306103

www.nvg-golf.nl

Versie: golfbanen

Inhoud

Inleiding	3
1. Reserveren van starttijden	5
2. Beschikbaarheid van starttijden	5
3. Bereikbaarheid van de golfbaan.....	6
4. Tevredenheid receptie/caddiemaster.....	7
5. Golfshop	7
6. Driving range en oefenterrein	8
7. Golfbaan	9
8. Clubwedstrijden	9
9. Personeel op de golfbaan.....	10
10. Golflessen	11
11. Faciliteiten clubhuis.....	12
12. Restaurant	12
13. Prijs/kwaliteitverhouding lidmaatschap algemeen.....	13
14. Aanbevelen van golfbaan	14
15. Gemiddelde, mediaan en standaarddeviatie per onderdeel	15
Meer informatie of zelf een tevredenheidsonderzoek uitvoeren	16

Inleiding

Tevredenheid van klanten is belangrijke managementinformatie die in het dashboard van golfbanen niet kan ontbreken. Klanten worden steeds kritischer en technologische ontwikkelingen stellen hen in staat om hun ervaring vaker en gericht naar een groot publiek te communiceren. Hierdoor maakt klanttevredenheid en loyaliteit meer dan ooit het verschil tussen ledengroei of krimp, winst of verlies.

Daarnaast geeft het doen van klanttevredenheidsonderzoeken:

- Inzicht in hoe er meer omzet uit de huidige klanten gehaald kan worden
- Stimulus aan medewerkers om klantgericht te werken
- Gerichte verbeterpunten voor meer klanttevredenheid en -loyaliteit

Voor het eerst is er via NVG-SurveyGizmo een mogelijkheid geboden voor golfbanen om de tevredenheid van haar leden te onderzoeken en te vergelijken met andere golfbanen. De onderzoeken zijn gebaseerd op een standaard vragenlijst waardoor het maken van een vergelijking mogelijk is. 22 golfbanen hebben het afgelopen jaar een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder haar leden. In totaal zijn meer dan 14.000 enquêtes verzonden waarvan er ruim 5.000 leden de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Dit komt neer op een response percentage van ruim 35%. De golfbanen die hebben meegedaan in de benchmark zijn (in alfabetische volgorde):

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. BurgGolf Emmen | 12. Golfclub Almeerderhout |
| 2. BurgGolf Gendersteyn | 13. Golfclub de Heelsumse |
| 3. BurgGolf Haverleij | 14. Golfclub Landgoed Nieuwkerk |
| 4. BurgGolf Middelburg | 15. Golfclub Ooghduyne |
| 5. BurgGolf Purmerend | 16. Golfclub Son |
| 6. BurgGolf St. Nicolaasga | 17. Golfclub Zeegersloot |
| 7. BurgGolf Wijchen | 18. Golfpark de Haenen |
| 8. BurgGolf Zoetermeer | 19. Golfpark de Turfvaert |
| 9. Golfbaan Landgoed Bleijenbeek | 20. Haarlemmermeersche Golfclub |
| 10. Golfbaan Landgoed Welderen | 21. Heemskerkse golfclub |
| 11. Golfbaan Stippelberg | 22. Leeuwarder Golfclub de Groene Ster |

In deze rapportage worden de namen van de golfbanen niet weergegeven in de ranglijsten van de benchmark. Iedere golfbaan heeft een willekeurige letter als markering gekregen. De golfbanen die mee hebben gedaan in het onderzoek ontvangen de gegevens over welke letter hun golfbaan is.

Zoals aangegeven zijn de verstuurde vragenlijsten gebaseerd op een standaard vragenlijst. Hieronder worden de hoofdpunten van de vragen weergegeven, deze punten vormen de basis voor deze benchmark.

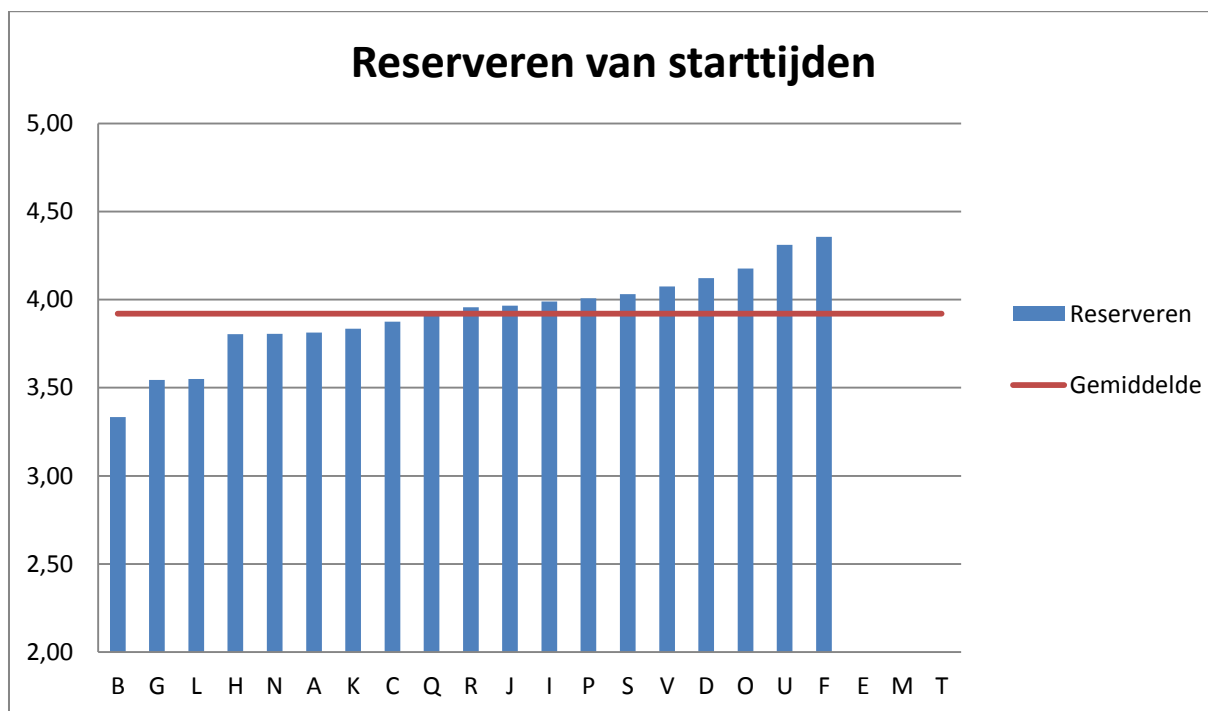
1. Reserveren van starttijden
2. Beschikbaarheid van starttijden
3. Bereikbaarheid golfaccommodatie
4. Receptie/caddiemaster
5. Golfshop
6. Driving range en oefenfaciliteiten
7. Golfbaan
8. Clubwedstrijden
9. Personeel op de golfbaan
10. Golflessen
11. Faciliteiten van het clubhuis
12. Restaurant
13. Prijs/kwaliteit verhouding lidmaatschap algemeen
14. Aanbevelen van golfbaan (Netto Promotor Score)

Niet alle golfbanen hebben alle bovenstaande onderwerpen ook daadwerkelijk voorgelegd aan hun leden. Als de vraag niet gesteld is door de golfbaan, dan wordt deze blank weergegeven in de grafieken. Wel is elke vraag op genoeg golfbanen gesteld om een goed vergelijk te kunnen maken. Bij ieder onderwerp is er een aantal vragen gesteld aan de golfclubleden. Onder 'golfbaan' is bijvoorbeeld gevraagd naar de tevredenheid op gebied van onderhoud, faciliteiten in de golfbaan en pace of play. Aan het einde van ieder onderwerp is vervolgens gevraagd naar de gehele tevredenheid van dat onderwerp, bijvoorbeeld: hoe tevreden bent u over de golfbaan in het geheel? Deze rapportage vergelijkt alleen het gehele oordeel van de golfclubleden per onderwerp. Dit is gedaan omdat er teveel variaties en verschillen zijn in de vraagstelling van de sub onderwerpen waardoor het vergelijken van deze data minder scherp kan worden toegepast.

Met uitzondering van het aanbevelen van de golfbaan zijn vrijwel alle vragen gesteld op basis van een vijfpuntsschaal. Een enkele golfbaan heeft ook vragen gesteld op basis van een tienpuntsschaal, deze resultaten zijn geconverteerd naar een vijfpuntsschaal om een vergelijk mogelijk te maken.

1. Reserveren van starttijden

Over de procesgang rondom het reserveren van starttijden zijn de golfclubleden redelijk tevreden. Gemiddeld wordt er een 3,92 gescoord op dit onderdeel. In de subonderdelen zijn vaak de verschillende methode van reserveren gevraagd zoals het reserveren via internet, telefoon of aan de receptie. De golfbanen die hier wat minder goed scoren hebben of de problematiek van het werken met meerdere 9-holes lussen. Ook het boekingsysteem waarmee gewerkt wordt is van invloed op de tevredenheid.

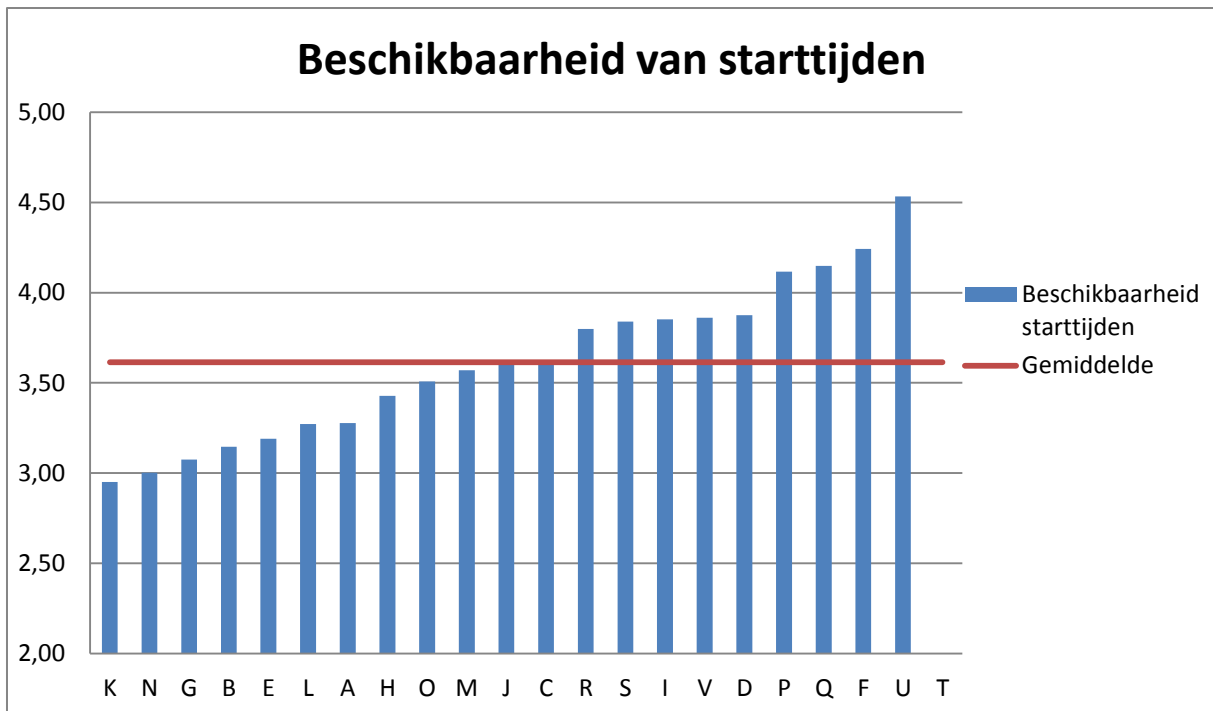


Grafiek 1Tevredenheid reserveren van starttijden

2. Beschikbaarheid van starttijden

Onder de beschikbaarheid van starttijden zijn in sommige gevallen nog wat splitsingen gemaakt naar bijvoorbeeld weekend of doordeweeks. In het algemeen is men niet heel erg tevreden over de beschikbaarheid van starttijden. Gemiddeld scoort dit onderdeel 3,62 punten, dit is een van de lagere scores uit deze benchmark. Opvallend is ook het grote verschil tussen de hoogste en de laagste score op dit gebied (1,58 punten verschil), alleen bij het onderdeel 'faciliteiten clubhuis' is de spreiding tussen de onderlinge resultaten groter.

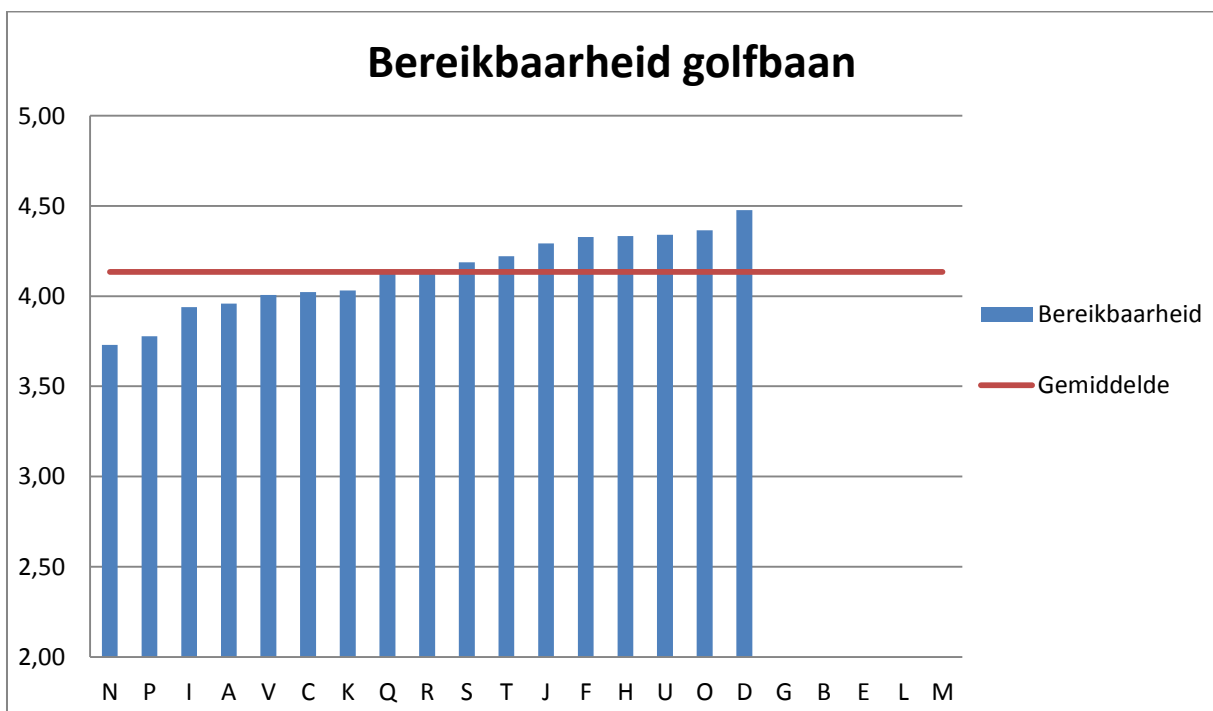
De tevredenheid over de beschikbaarheid van starttijden is in eerste instantie redelijk in overeenstemming met de drukte van de golfbaan. Echter is ook het inzicht wat men heeft in de (verdeling van) starttijden bepalend voor de tevredenheid.



Grafiek 2 Tevredenheid beschikbaarheid van starttijden

3. Bereikbaarheid van de golfbaan

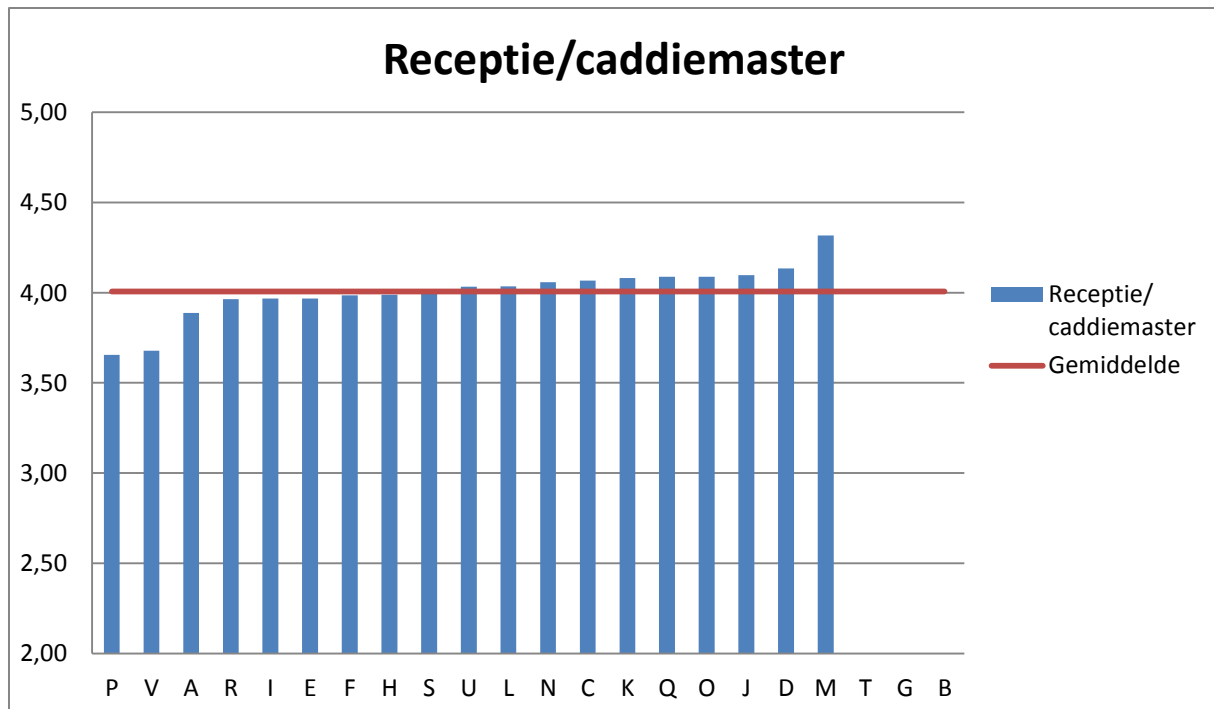
Men is goed te spreken over de bereikbaarheid van golfbanen in Nederland. Met een gemiddelde van 4,14 scoort dit onderdeel het hoogste uit deze benchmark. Onder de bereikbaarheid is niet alleen de weg naar de golfaccommodatie meegenomen. Ook de tevredenheid over de parkeergelegenheid en de verzorging van het parkeerterrein zijn gevraagd.



Grafiek 3 Tevredenheid over de bereikbaarheid

4. Tevredenheid receptie/caddiemaster

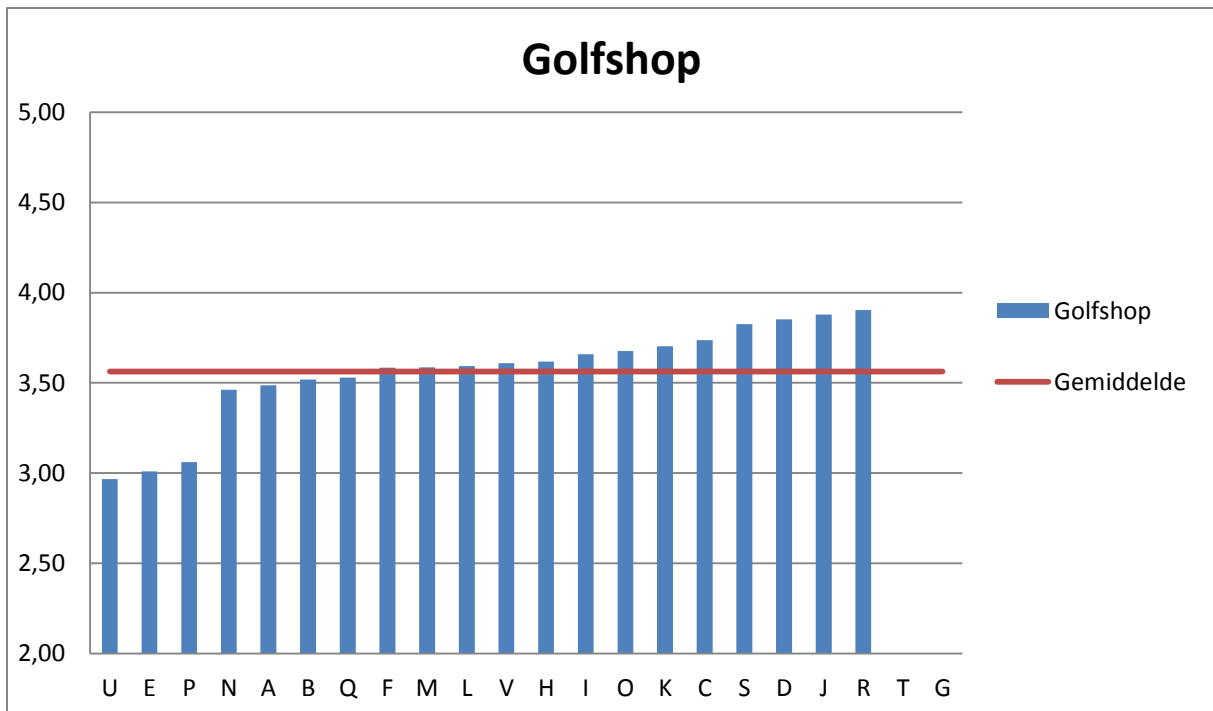
Over de tevredenheid van de receptie of caddiemaster is men gemiddeld genomen tevreden (4,01). Op twee golfbanen na, zitten de golfbanen met hun beoordeling op of rond het gemiddelde. De gevraagde sub onderdelen bij dit onderwerp zijn gastvrijheid, snelheid en informatievoorziening. De golfbanen die lager scoren op dit onderdeel hebben (nog) een beperkte receptie (zowel in openingstijden als in een fysieke balie).



Grafiek 4 Receptie/caddiemaster

5. Golfshop

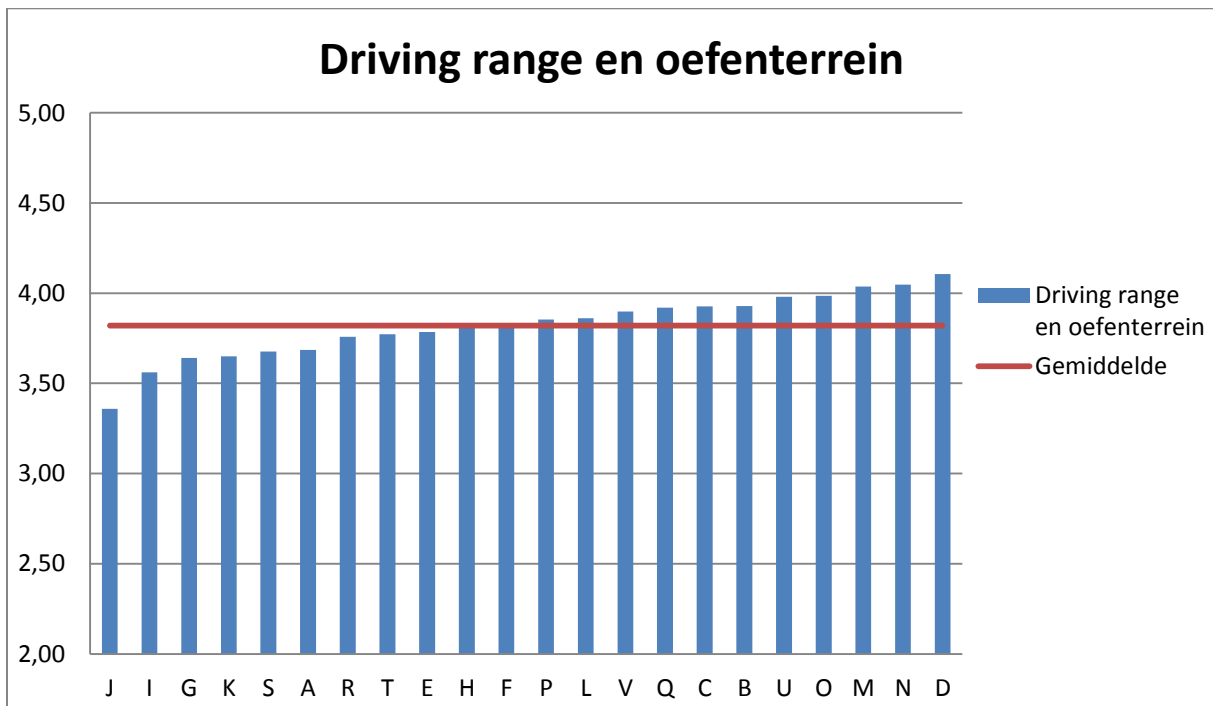
Over de golfshops op de golfbanen is men niet heel erg tevreden, gemiddeld wordt er een 3,56 gescoord. Ook hier is net als bij de receptie gevraagd naar de snelheid, gastvrijheid en informatievoorziening. Het beschikbare assortiment is er in dit geval nog aan toegevoegd.



Grafiek 5 Tevredenheid golfshop

6. Driving range en oefenterrein

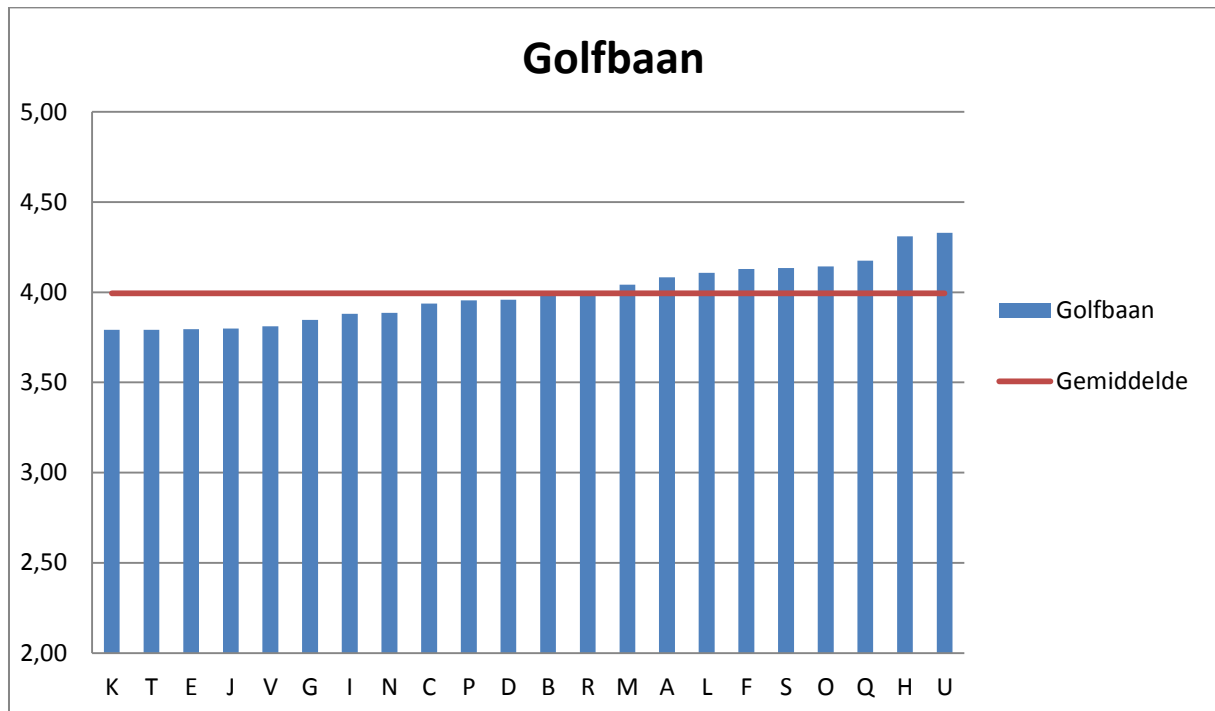
De oefenfaciliteiten worden gemiddeld met een 3,82 beoordeeld. Daarmee zijn de golfclubleden redelijk tevreden over hetgeen wordt geboden. Onder dit topic is ook gevraagd naar de kwaliteit van de golfballen, afslagmatten, oefen greens en de netheid/verzorging van het terrein.



Grafiek 6 Tevredenheid driving range en oefenterrein

7. Golfbaan

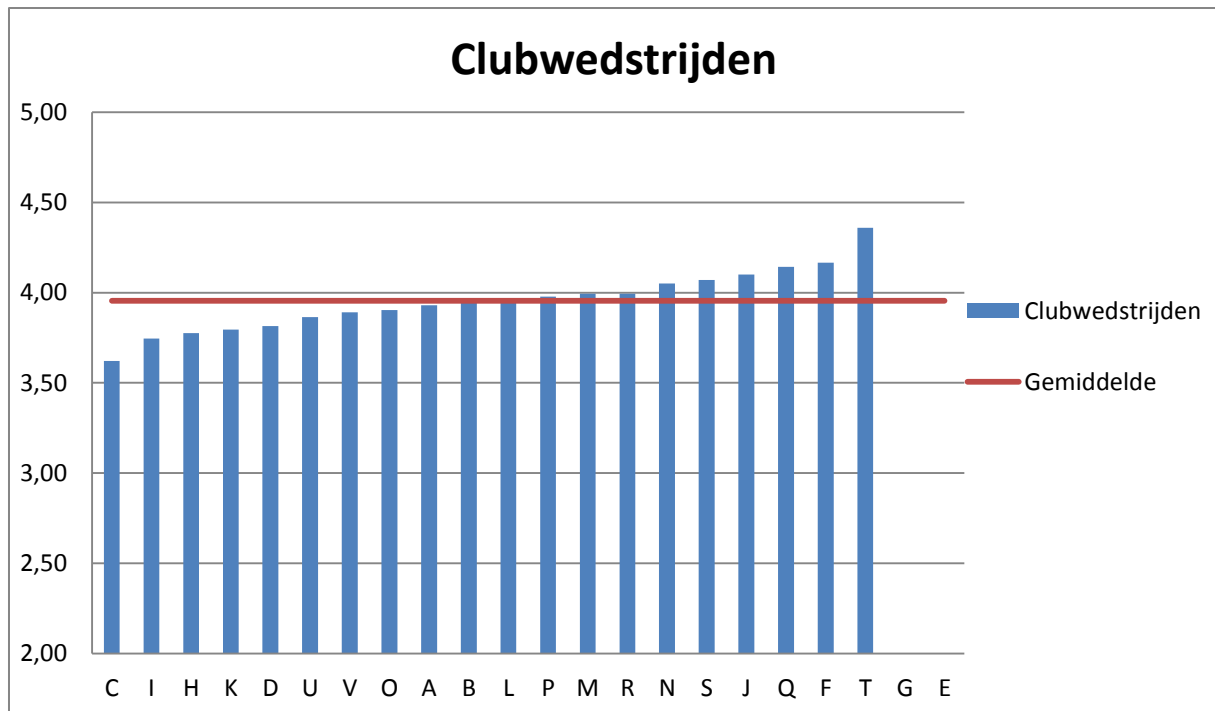
Als het gaat om de tevredenheid van de leden over de kwaliteit van de golfbaan dan valt op te merken dat de verschillen tussen de golfbanen relatief klein zijn. Met een verschil van 0,54 punten is dit de kleinste marge van het benchmark onderzoek. In tegenstelling tot wat vaak gedacht wordt is het algemene beeld van de leden over de golfbanen redelijk positief. Met een gemiddelde score van 3,99 wordt dit onderdeel als een van de betere beoordeeld. Sub onderdelen die op veel golfbanen ondervraagd zijn, zijn: onderhoud van de golfbaan (tee's, greens, etc.), faciliteiten in de golfbaan en speelsnelheid.



Grafiek 7 Tevredenheid golfbaan

8. Clubwedstrijden

Als het gaat om de organisatie van clubwedstrijden dan is men hier in het algemeen goed over te spreken. Met een gemiddelde van 3,96 scoort dit onderdeel een ruime voldoende. Het gemiddelde percentage leden dat mee doet met de clubwedstrijden is ongeveer 60%. Onder de clubwedstrijden is ook gevraagd hoe men de sfeer en organisatie van de clubwedstrijden ervaart.

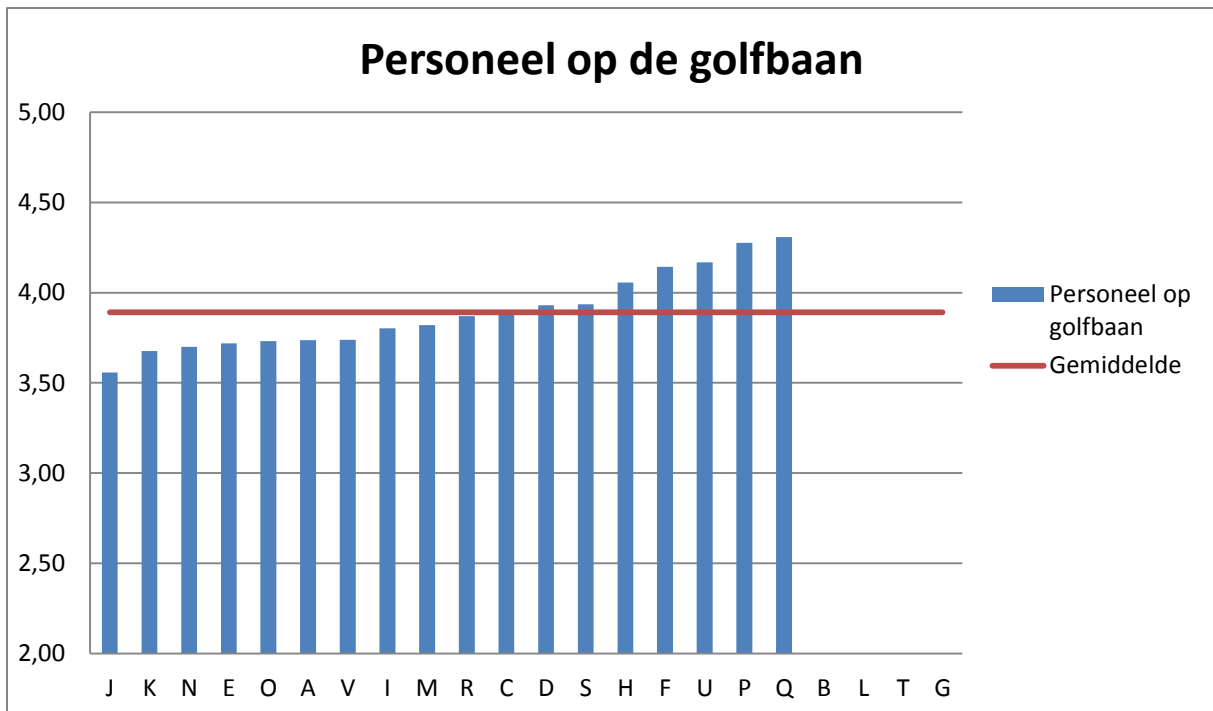


Grafiek 8 Tevredenheid clubwedstrijden

9. Personeel op de golfbaan

Met personeel op de golfbaan worden de greenkeepers en marshals bedoeld. In de sub vragen van dit onderdeel is gevraagd naar de gastvrijheid van hen. Daarnaast zijn de marshals beoordeeld op informatie verstrekking en de mate waarin ze problemen in de golfbaan op kunnen lossen. Men is tevreden over het personeel op de golfbaan, gemiddeld scoort dit onderdeel een 3,89.

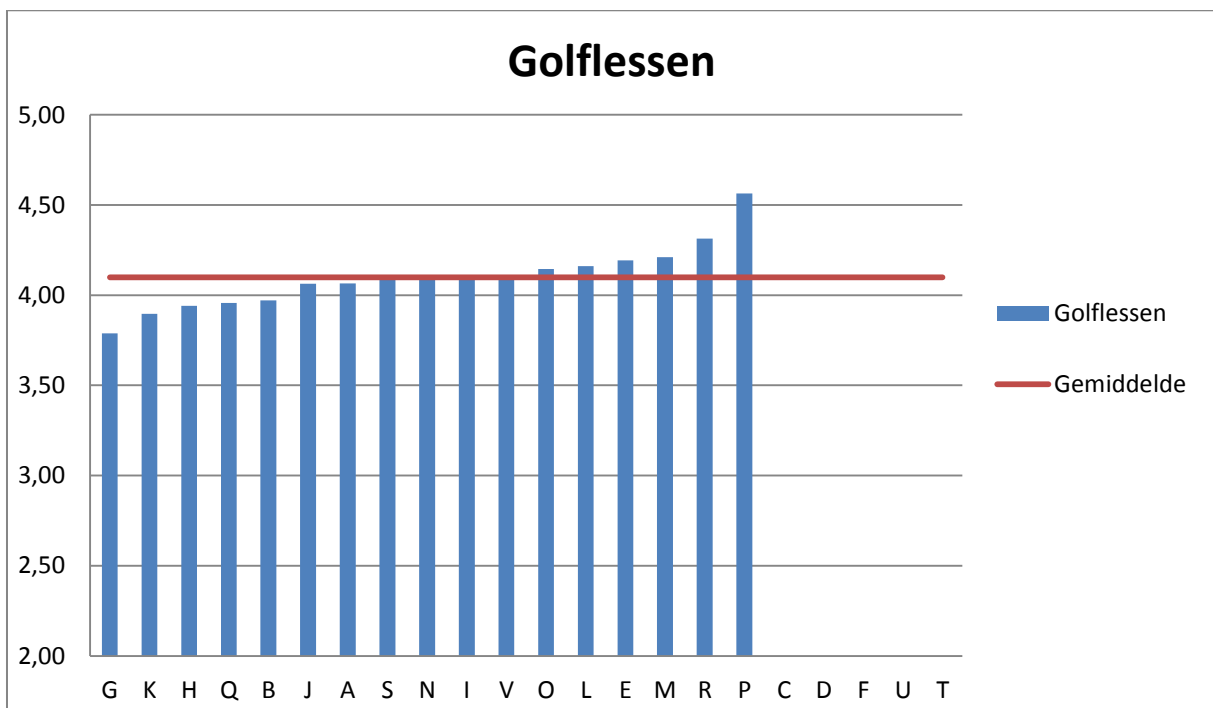
Opvallend hier is de relatie tussen de beschikbaarheid van starttijden en de tevredenheid van het personeel op de golfbaan. Op golfbanen waar het in de ogen van de respondenten rustiger is, is de beoordeling van het personeel op de golfbaan beter (en andersom).



Grafiek 9 Tevredenheid over het personeel op de golfbaan

10. Golflessen

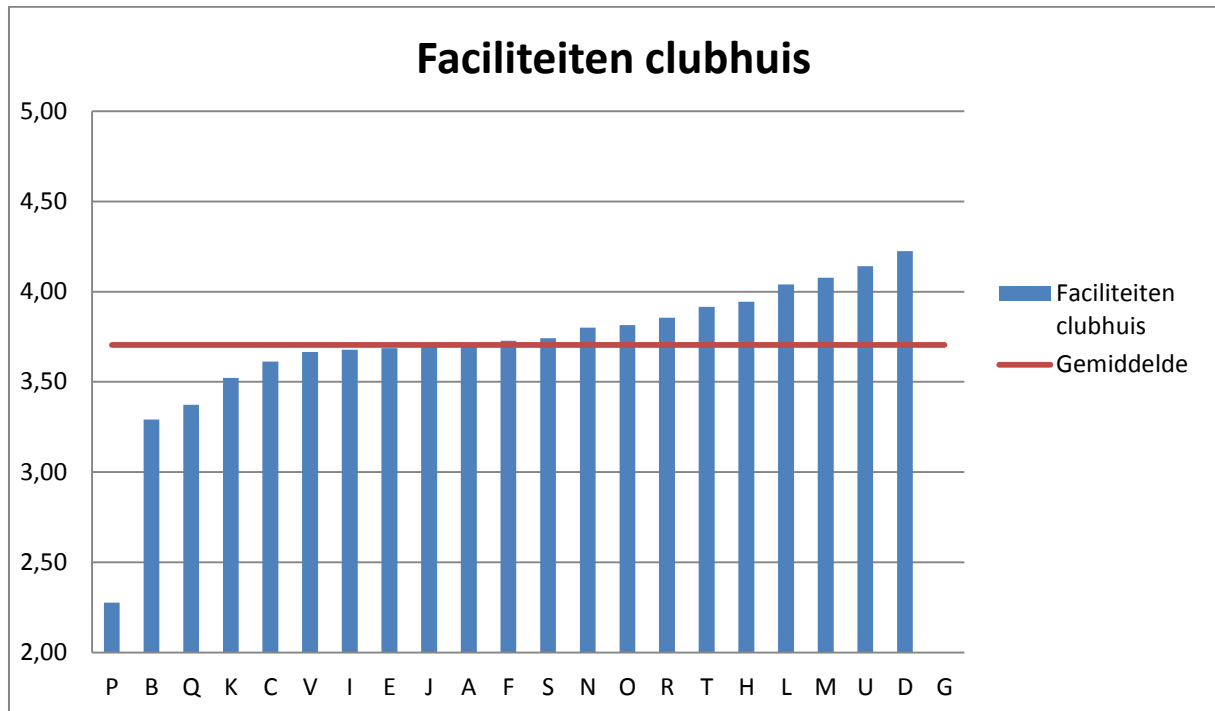
Met een gemiddelde van 4,10 behoort het onderdeel golflessen tot een van de best beoordeelde onderdelen van de tevredenheidsonderzoeken. Wel is het opvallend dat gemiddeld slechts 40% van de leden één of meerdere keren per jaar een les volgt.



Grafiek 10 Tevredenheid golflessen

11. Faciliteiten clubhuis

Wat betreft de tevredenheid over de faciliteiten van het clubhuis lopen de meningen per golfbaan redelijk uiteen. Met een gemiddelde van 3,71 scoort dit onderdeel ook niet heel erg hoog ten opzichte van de andere onderdelen. Onder de faciliteiten van het clubhuis is veelal gevraagd naar de tevredenheid over schoonspuitplaatsen, berging ruimtes voor golftassen, kleedkamers en toiletten.



Grafiek 11 Tevredenheid faciliteiten clubhuis

12. Restaurant

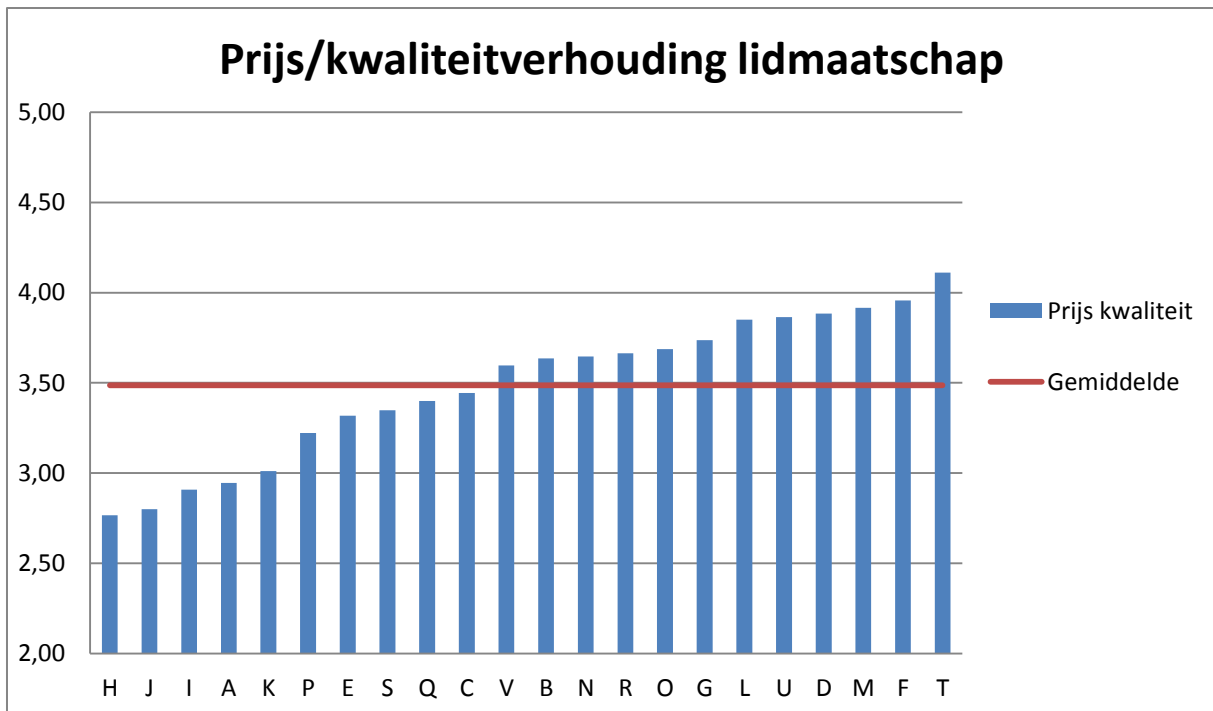
Wat betreft het restaurant is op 21 golfbanen onder andere gevraagd naar de gastvrijheid en dienstverlening van het personeel, de kwaliteit van de gerechten en het beschikbare assortiment. Met een gemiddelde van 3,66 is de tevredenheid over de restaurants op golfbanen niet heel erg hoog te noemen. Men is zeker niet ontevreden, maar ten opzichte van de andere onderdelen scoort het restaurant niet heel hoog.



Grafiek 12 Tevredenheid restaurant

13. Prijs/kwaliteitverhouding lidmaatschap algemeen

Aan het einde van iedere enquête is er gevraagd naar de tevredenheid over de prijs/kwaliteitverhouding van het lidmaatschap in het algemeen. De antwoorden hierop verschillen nogal per golfbaan. Tussen de hoogst beoordeelde en de laagst beoordeelde golfbaan zit 1,34 punten verschil. Met een gemiddelde van 3,49 scoort dit onderdeel tevens vrij laag. Wel moet men voorzichtig zijn met het vergelijken van dit resultaat met andere onderdelen. Wanneer het over prijs gaat is men relatief snel geneigd om aan te geven dat iets ‘te duur’ is. Op een aantal uitzonderingen na scoren de ietwat goedkopere lidmaatschappen hier wel beter dan de duurdere.

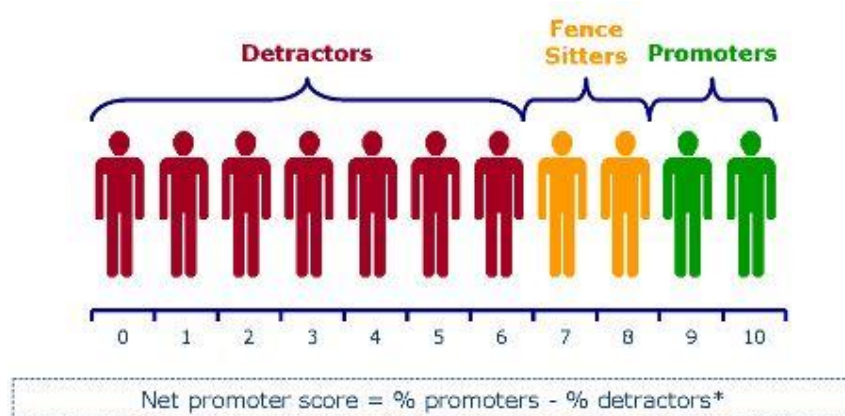


Grafiek 13 Tevredenheid prijs/kwaliteitverhouding algemeen

14. Aanbevelen van golfbaan

Naast de vraag naar de tevredenheid over de prijs/kwaliteitverhouding is er ook gevraagd naar hoe waarschijnlijk het is dat men de golfbaan gaat aanbevelen aan een vriend (schaal 0 t/m 10). Met behulp van deze vraag kan een zogenaamde netto promotor score (hierna: NPS) berekend worden.

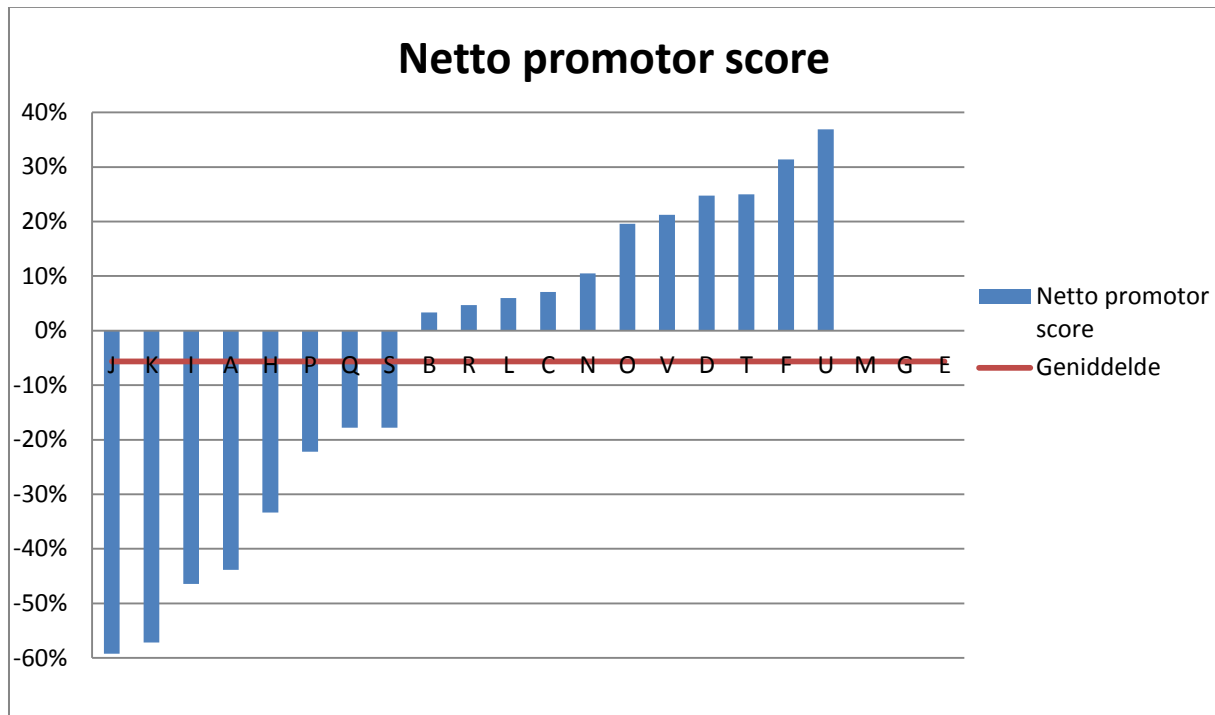
De theorie achter de NPS is als volgt: mensen die in de antwoordcategorie 0 tot 6 zitten, zijn zogenaamde 'detractors'. Deze mensen zullen 'slechte' verhalen vertellen aan vrienden. Mensen die een 10 of een 9 invullen zijn 'promoters', ze zullen leuke dingen zeggen over de golfbaan. Tot slot zijn mensen die een 8 of een 7 invullen passief tevreden, dit zijn de zogenaamde 'fence sitters'. Het is aannemelijk dat ze niet iets positiefs, maar ook niet iets negatiefs over zullen doorgeven aan anderen. De NPS wordt als volgt berekend: % promoters - % detractors (zie ook figuur 1).



Figuur 1 Netto Promotor score

De NPS ligt uiteindelijk dus tussen de -100% en 100%. Een NPS van rond de 50% blijkt in praktijk bijna het hoogst haalbaar. De meeste bedrijven hebben een NPS van tussen de 5%-10%. Het principe achter de NPS is wereldwijd getoetst en toegepast. Voor veel bedrijven, instellingen en financiële markten wordt de NPS als een zeer belangrijke indicator voor het toekomstig succes van een organisatie gezien.

Met een gemiddelde NPS van -5,69% is de mate waarop golfbanen worden aanbevolen door de golfclubleden laag te noemen. De hoogste score komt uit op iets minder dan 37%, dat is een aanzienlijk verschil met de laagste score van -59%.



Grafiek 14 Netto promotor score

15. Gemiddelde, mediaan en standaarddeviatie per onderdeel

Hieronder wordt in één grafiek het gemiddelde, de mediaan en de standaard deviatie per onderdeel weergegeven. De mediaan is de middelste waarde van de totale verdeling. In de onderstaande voorbeeldtabel is de mediaan 4.

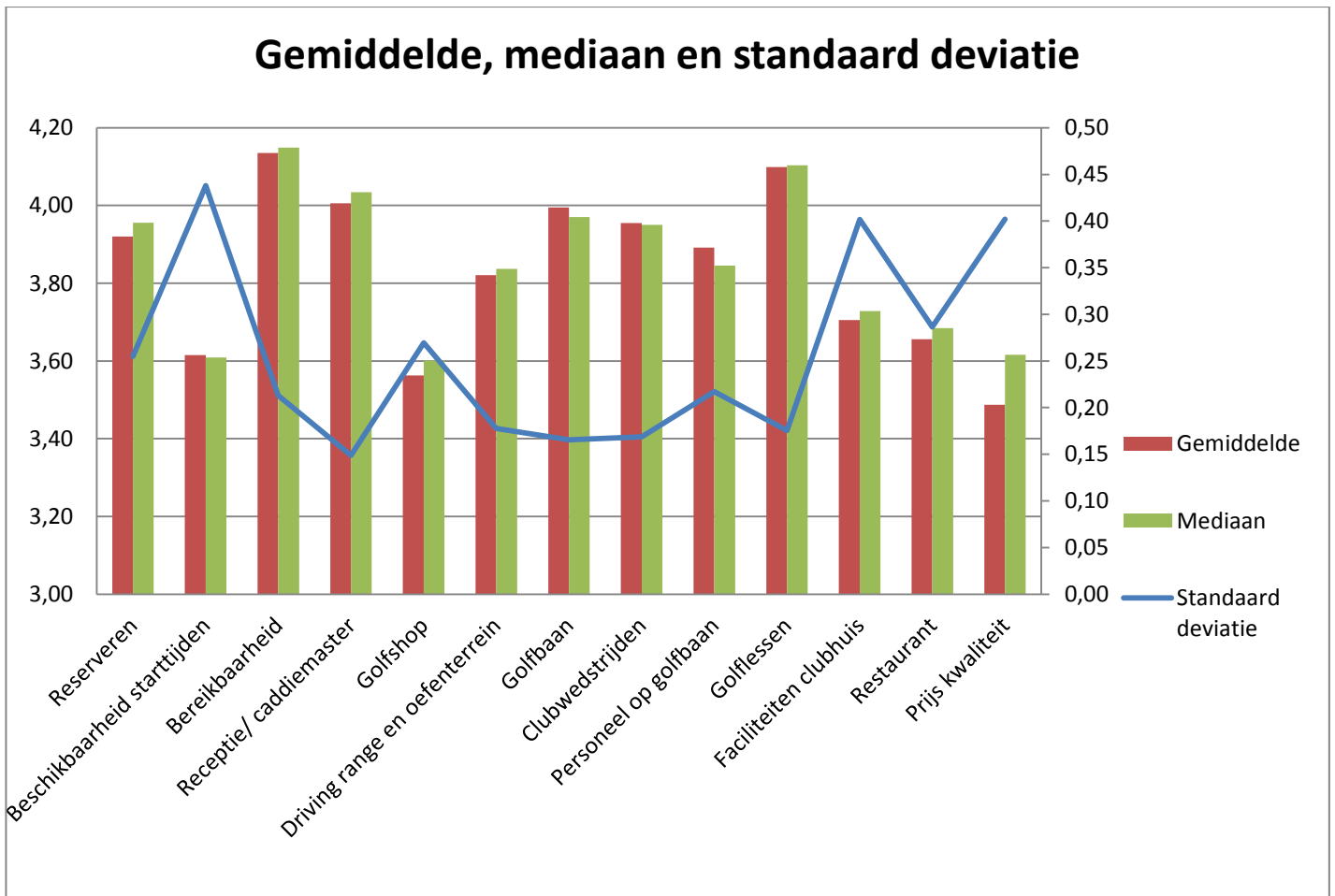
Golfbaan X	Golfbaan Y	Golfbaan Z
3,2	4	4,8

Tabel 1 Voorbeeld mediaan

De standaarddeviatie of standaardafwijking geeft kortgezegd de spreiding weer van een verdeling. Hoe hoger de standaarddeviatie, des te groter de verschillen zijn tussen de golfbanen.

De grootste afwijking is zichtbaar in de tevredenheid over de beschikbaarheid van starttijden. Ook op het gebied van de clubhuisfaciliteiten is het verschil groot. Dit is eenvoudig te verklaren omdat op een enkele golfbaan de faciliteiten nog in aanbouw waren gedurende het onderzoek. Het meest

opvallend is het grote verschil in de tevredenheid als het gaat om de prijs/kwaliteit verhouding van het lidmaatschap.



Grafiek 15 Gemiddelde, mediaan en standaard deviatie van alle onderdelen

Meer informatie of zelf een tevredenheidsonderzoek uitvoeren

Wenst u meer achtergrondinformatie over deze benchmark van de NVG te ontvangen, of wilt u volgend jaar ook deelnemen aan de benchmark dan kunt u contact opnemen met:



Nederlandse Vereniging van Golfaccommodaties

Hidde Verschuur (Auteur)

hv@nvg-golf.nl

<http://www.nvg-golf.nl/>

020-3306103

Op [deze](#) pagina kunt u meer informatie vinden over de mogelijkheden van NVG-SurveyGizmo voor uw golfbaan of -vereniging. De NVG denkt graag met u mee om een onderzoek op maat op te stellen.