

Uitslag leden-enquête mei 2021

Inleiding

Het voormalige hoofdbestuur wilde graag uw mening over een aantal zaken weten. Dat betrof onder andere het gebruik van een aantal diensten van de NVBS en de huisvesting in de vorm van NVBS Centraal in Amersfoort. Uw mening helpt namelijk ons de dienstverlening aan de leden te verbeteren en strategische opties te toetsen.

De resultaten kunnen gebruikt worden bij het verbeteren van de NVBS. Dit is een continu proces, dus het HB had het plan vaker bij u komen met vragen over uw wensen over het functioneren van de NVBS.

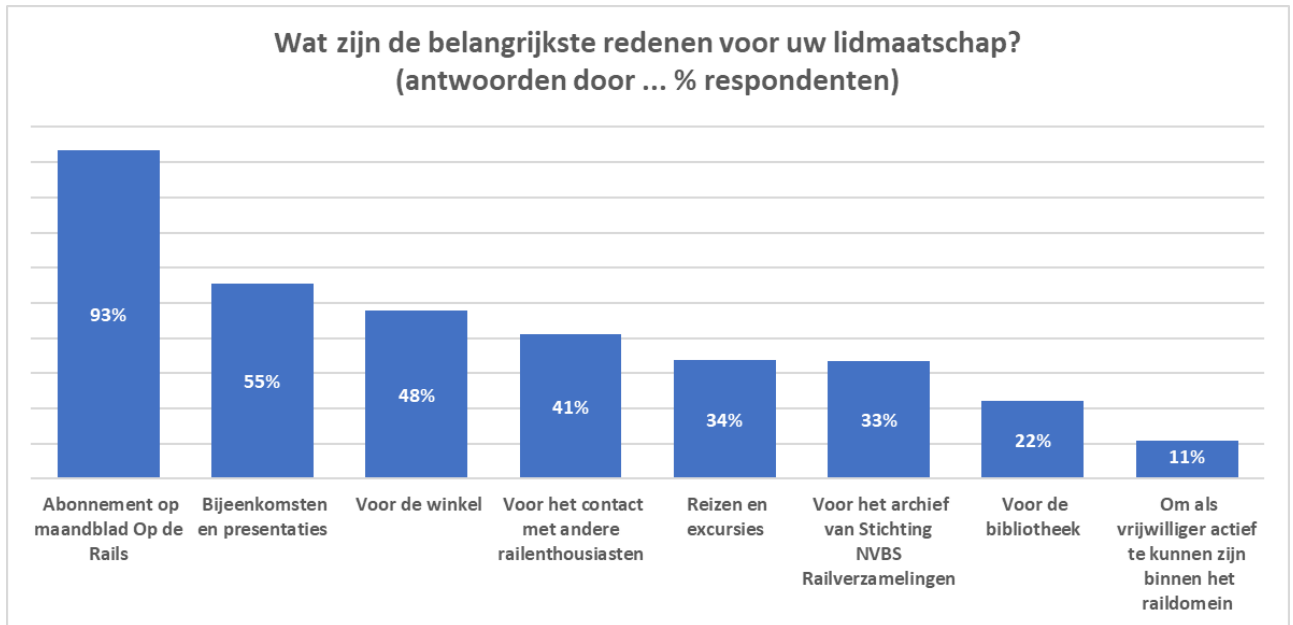
Op de eerste plaats hartelijk dank aan alle leden die de moeite hebben genomen de enquête in te vullen. Met een zeer goede respons van 195 inzendingen is de foutmarge statistisch gering – tussen de 5 a 10 % - te noemen. De meeste inzendingen zijn kort na het verschijnen van OdR mei binnengekomen (bijlage, grafiek a). Verder zijn de inzendingen qua leden gerangschikt naar afdelingen, regio en leeftijd. Gemiddeld reageerden tussen de 2 en 4 % van de leden van alle afdelingen, met uitschieters voor Noord-Holland-Noord (NHN) en Zuid-Limburg (bijlage, grafiek b). Als we de respons verdelen naar Randstad/Niet Randstad zie we dat Niet-Randstad oververtegenwoordigd is t.o.v. de verdeling van alle leden (bijlage, grafiek c). Dit is echter te verklaren door de forse respons uit NHN en Zuid-Limburg. Corrigeren we daarvoor, dan loopt de verhouding respondenten/leden naar regio precies in de pas. Tot slot de leeftijd: niet van alle leden hebben we de leeftijd in de administratie; slechts van ongeveer een derde deel. Nu is van de leeftijd van de respondenten ook ca. een derde bekend, dus kunnen we wel kijken of de leeftjidsverdeling van de respondenten in lijn ligt met die van alle leden. Kennelijk zijn de oudere leeftjidsgroepen wat oververtegenwoordigd in de groep respondenten t.o.v. de leeftjidsopbouw van alle leden (bijlage, grafiek d). Dit zou een lichte bias in beantwoording van sommige vragen kunnen betekenen, maar het is zoals het is. Gegeven de voorgaande overwegingen durven wij het aan de uitkomsten dan wel niet volledig, maar toch in hoge mate, representatief te noemen.

Er zijn bij de beantwoording van de vragen commentaren geleverd door leden die stelden dat de enquête tendentieuze vragen had, of niet geldig omdat niet eerst de diensten, stichtingen en geledingen waren geraadpleegd over de vragen. Welnu, het beste dat een vereniging kan doen is luisteren naar de leden; soms gewoon rechtstreeks vragen, zonder filters ertussen. En dat is middels uw ruime inzending van de antwoorden ruimschoots gebeurd. Sommige vragen waren misschien verrassend, zoals vraag 11, over de wensen inzake een centrale of decentrale locatie. Dat wordt verderop allemaal toegelicht. Zin- en respectvolle commentaren (van zeer kritisch tot uiterst positief) die via de formulieren zijn ingebracht worden gedeeld met de betreffende dienst, stichting of geleding waar ze betrekking op hebben. Vanzelfsprekend zijn alle inzendingen gecontroleerd op de combinatie naam/lidnummer; enkele “leden” vonden het nodig om, net als bij de laatste ALV, formulieren in te zenden op naam van overleden leden; deze formulieren zijn verwijderd. Inzendingen die in de woorden van de inzender(s) alleen bedoeld waren om als vehikel te dienen voor respectloze of negatieve uitingen zijn niet meegeteld; die uitingen zijn gearchiveerd.

Het is aan het zelfbenoemde nieuwe tijdelijke hoofdbestuur de meningen van de leden te honoreren.

Nu per vraag de achtergrond van de vraag, de resultaten alsmede toelichting en voorlopige conclusies.

Vraag 1.

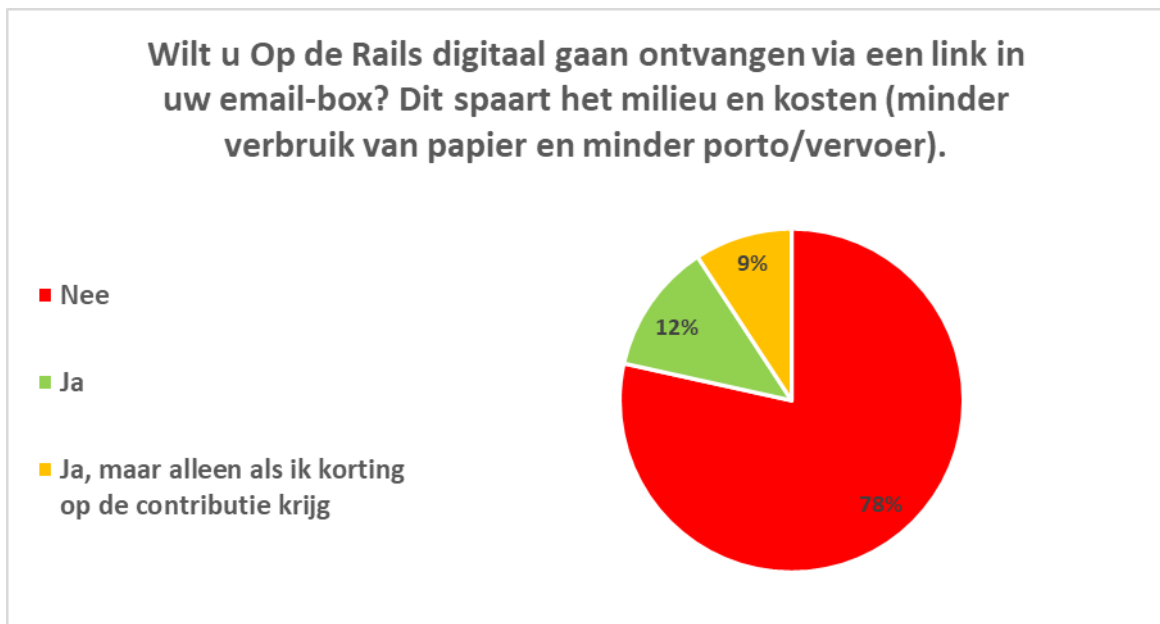


De achtergrond van deze vraag is uit te vinden waarom de NVBS aantrekkelijk is om lid van te zijn. En hoe we aantrekkelijkheid verder kunnen verbeteren door te gaan werken aan factoren die nu niet hoog scoren. Dit past in een van de beleidsdoelstellingen die we als NVBS hebben, namelijk het doen groeien van het aantal leden. Niet verrassend staat op plek 1: Op de Rails; dit blad is met afstand dé reden waarom mensen lid zijn. Er zijn ook veel positieve commentaren binnengekomen over OdR, welke, net als de wat kritischer opmerkingen, gedeeld zullen worden met de Redactie.

Een pluim voor de afdelingen is de tweede plek voor Bijeenkomsten/presentaties; leden waarderen dit en blijven daarom lid. Als we de COVID-problemen enigszins achter ons kunnen laten zullen de bijeenkomsten weer een verbindende factor binnen de vereniging worden. Hulde aan die afdelingen die zich tussentijds hebben ingespannen e.e.a. digitaal uit te voeren.

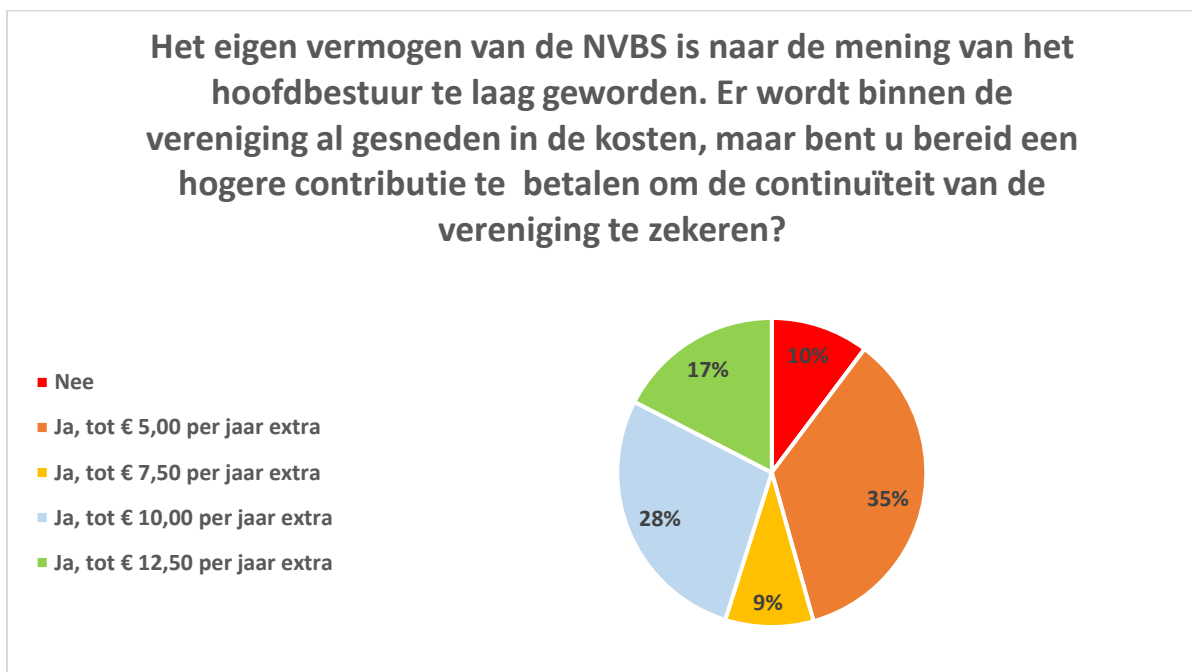
Opvallend is dat slechts 11 % lid is geworden om als vrijwilliger actief te kunnen zijn. We hebben kennelijk meer “consumerende” dan “leverende” leden. Reden te meer zuinig te zijn op ons echelon van vrijwilligers.

Vraag 2.



De conclusie is helder: ca. vier op de vijf geënquêteerden wil Op de Rails in zijn huidige vorm behouden. Daar moeten we natuurlijk naar luisteren. En naast de papieren versie is OdR ook digitaal te lezen op de website. Veel commentaren waren erg positief over het blad; hulde dus aan de Redactie voor hun nimmer aflatend enthousiasme. Suggesties die door leden gedaan zijn worden met de Redactie gedeeld.

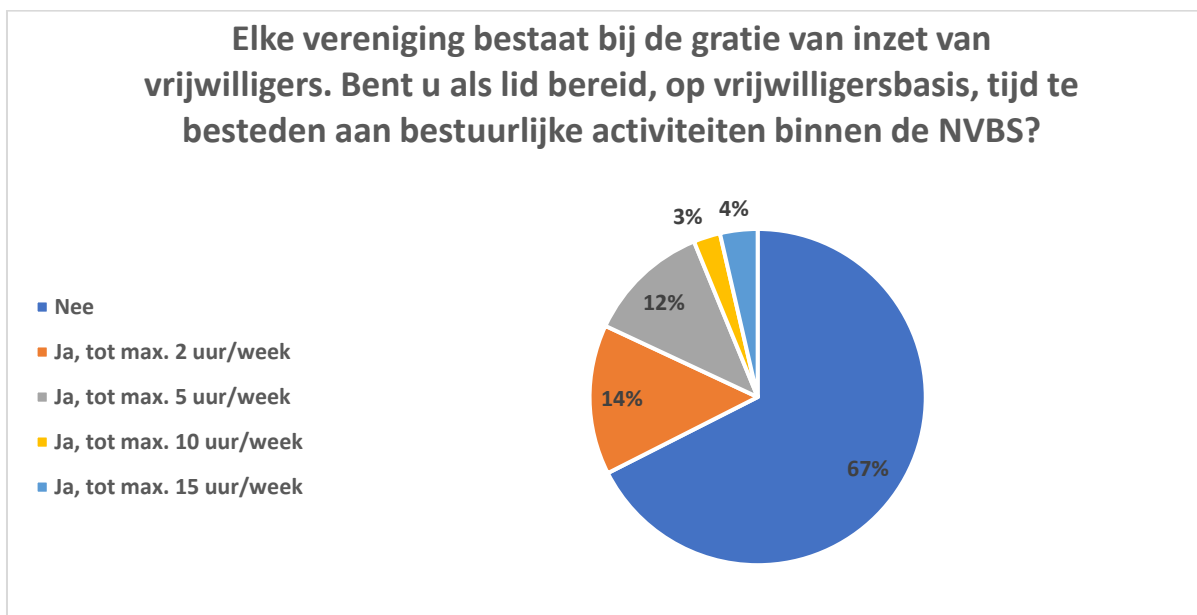
Vraag 3.



De NVBS staat gelukkig niet op omvallen, zoals sommige leden zelf bedacht hadden: door wanbestuur of een bodemloze "website" ... Integendeel, er is nog geld in kas. Maar als bestuur zijn wij erg blij dat er groot draagvlak is onder de leden voor het voorstel dat op de ALV zal worden gedaan: een verhoging van de contributie ad € 7,50/jaar. Deze verhoging is nodig om op lange termijn de NVBS bestand te

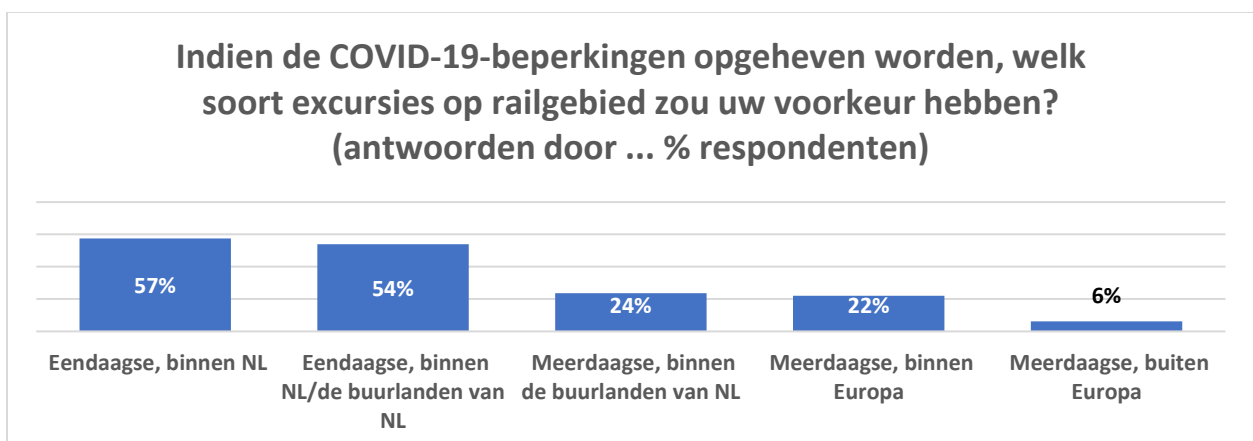
houden tegen risico's of tegenvallers, en voor toekomstige grote uitgaven, zoals investeringen of het 100-jarig jubileum. Toelichting en precisering inzake het waarom van de verhoging vindt u in de stukken voor de ALV, op de website. En het voorstel voor de ALV ad. € 7,50 contributieverhoging lijkt door een meerderheid van de geënquêteerden ondersteund te worden; 54 % is bereid de contributie met € 7,50 of meer te laten stijgen in 2022.

Vraag 4:



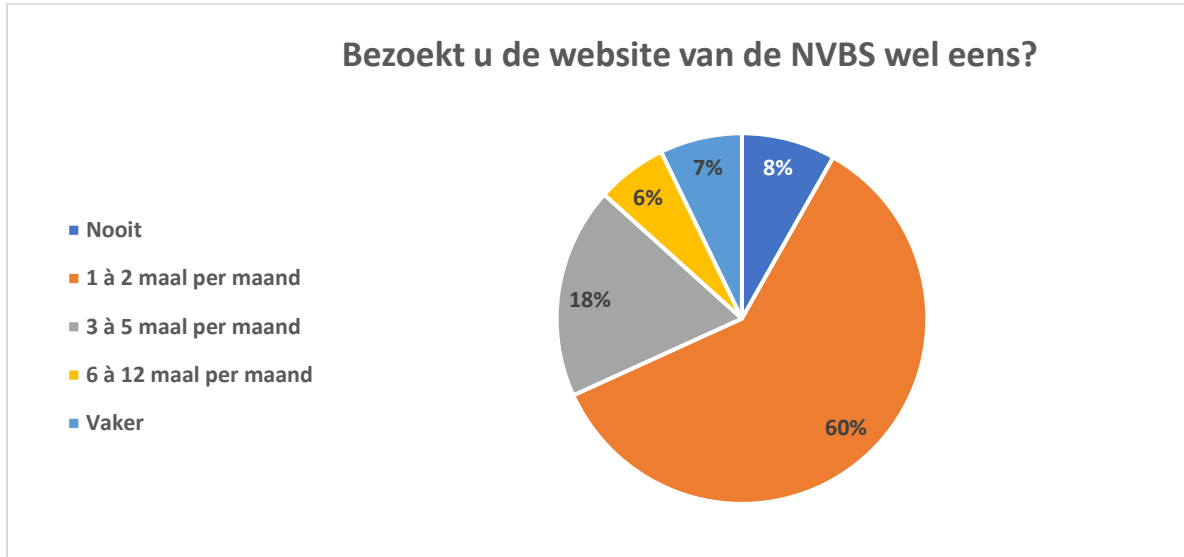
De eerste indruk lijkt dat ca. twee derde van de geënquêteerden zich niet als vrijwilliger voor bestuurlijke activiteiten in te zetten, maar..... Momenteel telt de NVBS ca. 150 vrijwilligers in diverse (soms (drie)dubbele) rollen. Dat is ca. 3 % van het totale ledenbestand. Zo bezien zijn de antwoorden op deze vraag toch weer als positief te beschouwen. Want een derde van de geënquêteerden zou bereid zijn toch een rol op te pakken in de diverse besturen. Daar moeten we als vereniging gebruik van gaan maken. Actief benaderen en het belang van de bestuurlijke rollen benadrukken zal vrucht afwerpen en daarmee bijdragen aan de continuïteit van de vereniging.

Vraag 5.



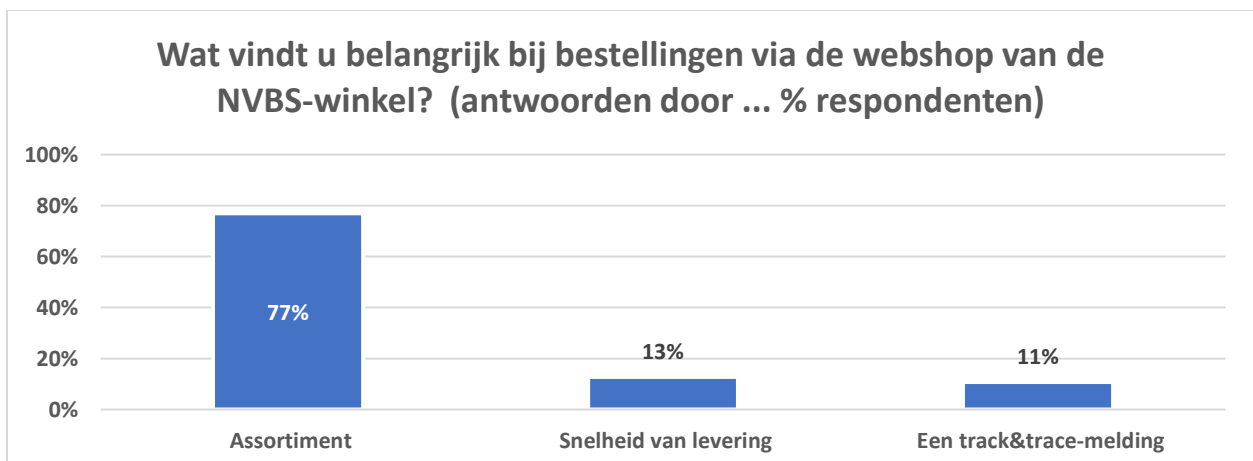
De eendaagse excursies, zoals die er vroeger vaak waren, hebben een duidelijke voorkeur van de geënquêteerden. Meerdaagse en verre reizen komen achteraan het wensenlijstje. Voer voor SNE?

Vraag 6.



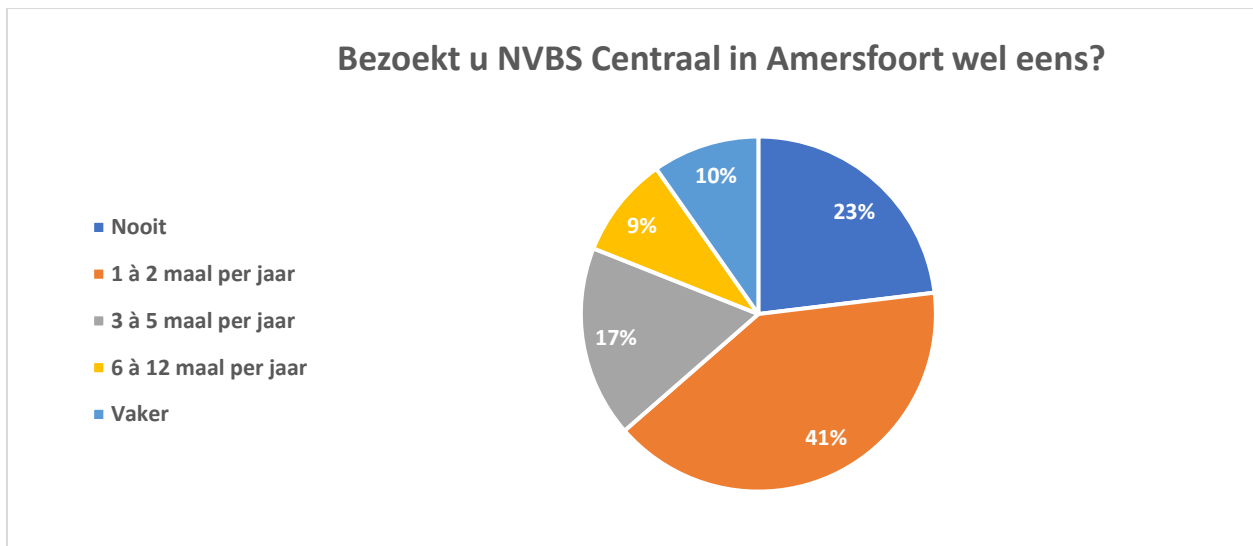
Een krap derde deel van de geënquêteerden (31 %) bezoekt de website ca. eens per week of vaker. Dat is best een goed resultaat, al is het streven natuurlijk de website nog vaker te laten bezoeken. Door bijv. overname van nieuwsberichten uit OdR, welke dan echt actueel getoond kunnen worden zonder te wachten op het volgende nummer, zou de website aan waarde kunnen toevoegen.

Vraag 7.



Een heldere keuze. En de winkel doet er ook alles aan het assortiment te verbreden. Zie ook de nieuwe webshop!

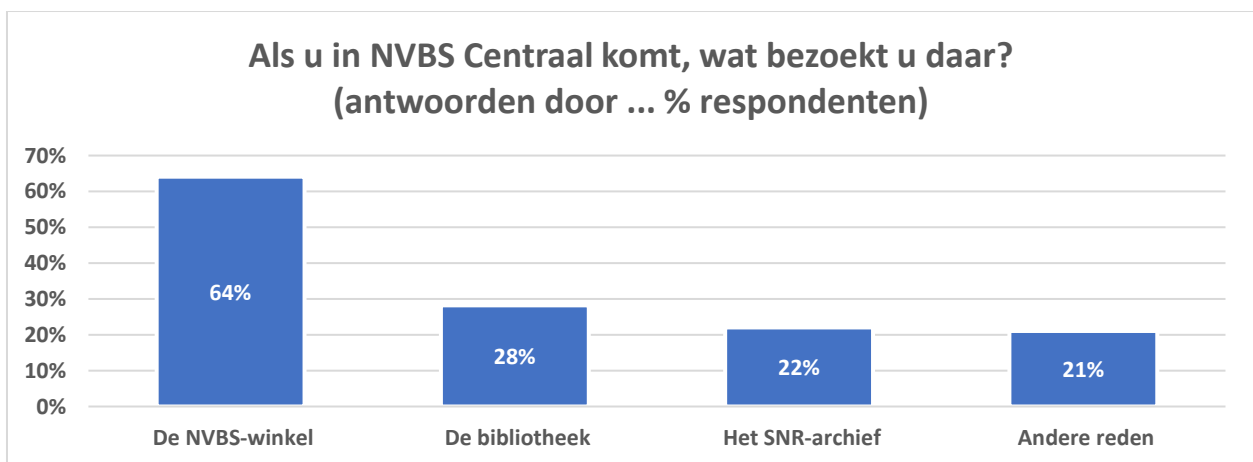
Vraag 8.



Ca. twee-derde van de geënquêteerden bezoekt Centraal niet of slechts 1- a 2-maal per jaar. Een kleine minderheid (19 %) komt tweemaandelijks of vaker naar Centraal.

De vraag is of een centrale locatie veel toevoegt aan het palet van diensten en services voor de leden. Vooralsnog geen reden tot verandering, al kan de positie van NS Stations, van wie NVBS Centraal huurt, bij afloop van het huidige huurcontract ons dwingen tot heroverweging. Ongetwijfeld worden de leden dan bij verdere besluitvorming betrokken. Zie ook vraag 11.

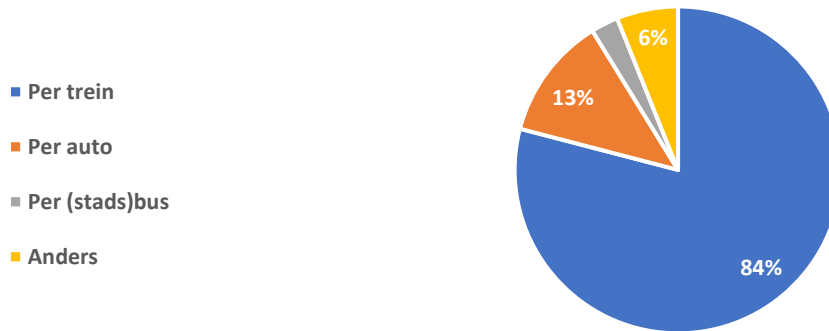
Vraag 9.



Van de geënquêteerden komt ca. twee-derde naar Amersfoort voor de winkel. De overige diensten liggen hier ruim achter.

Vraag 10.

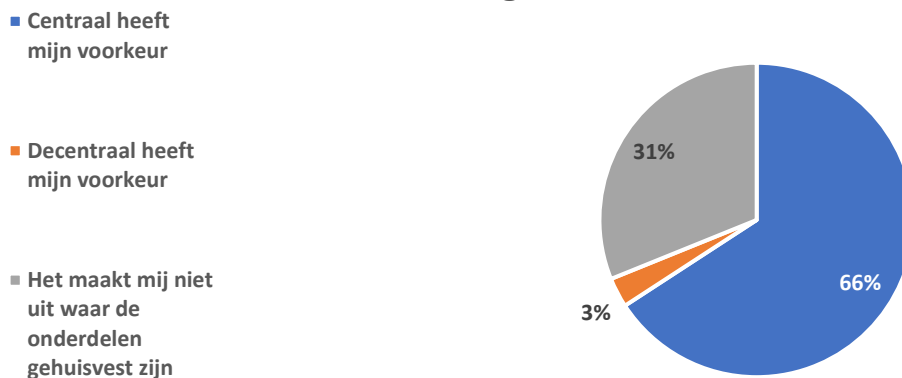
Als u naar NVBS Centraal in Amersfoort gaat, hoe doet u dat?



Zie ook vraag 11: bereikbaarheid per trein meenemen in lange-termijn plannen.

Vraag 11.

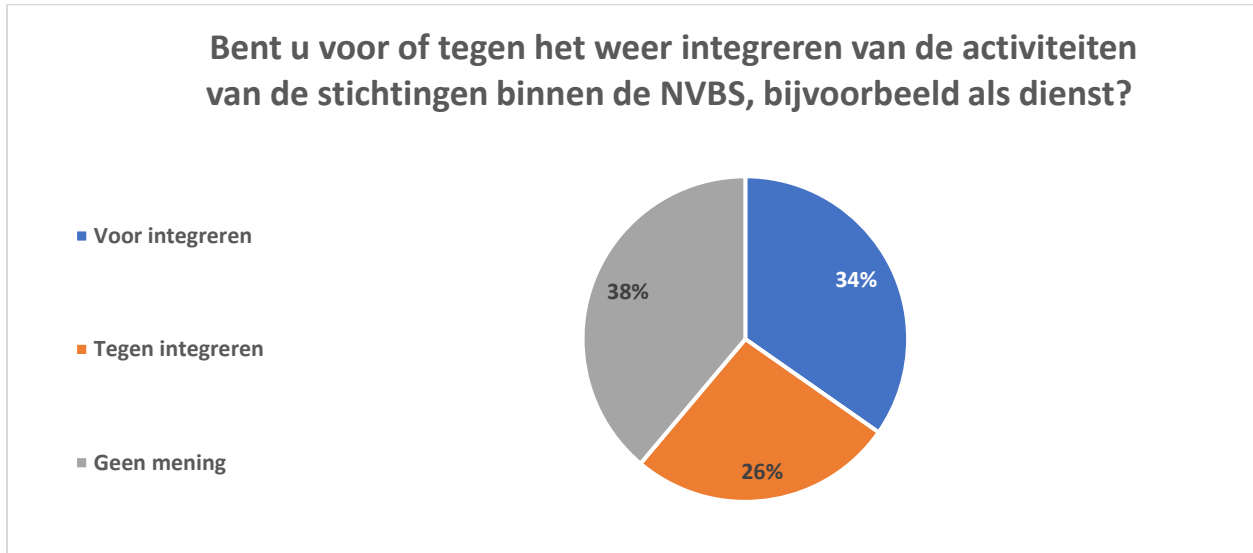
Heeft u behoefte aan een centrale locatie voor de NVBS, zoals nu in Amersfoort, of zouden de daar gevestigde onderdelen, als dat substantiële financiële voordelen op zou leveren, ook decentraal gehuisvest kunnen worden?



Waarom deze vraag vroegen veel leden zich af? Meteen werd er al doem-gedacht en werd het HB verweten weer terug te willen naar vroeger, de situatie met meerdere locaties, omdat dat goedkoper zou zijn of iets dergelijks. Niets is minder waar. Jaar op jaar hebben we al te maken met stijgende kosten voor huisvesting: de huur is geïndexeerd, de energiekosten stijgen fors en de servicekosten nemen explosief toe. Bezwaren zijn aangetekend maar uiteindelijk zal toch een deel van bijv. de hogere servicekosten betaald moeten worden. Vooruitkijkend: het contract met NS Stations loopt over 4 jaar af; verlenging zal – gegeven de vastgoedmarkt - naar verwacht gepaard gaan met een (veel) hogere huurprijs per jaar. Het is de vraag of de NVBS zich forse kostenstijgingen kan permitteren. Het is dus van belang te weten of een Plan B, het op een andere plek onderbrengen van hetgeen nu “centraal” is gehuisvest, een optie is die financieel beter gedragen kan worden door de vereniging. Of dat één locatie wordt, of een spreiding over meerdere: dat was nu de vraag aan de leden. Het antwoord was duidelijk:

een ruime meerderheid gaat dan weer voor een centrale locatie waar alle onderdelen samen zijn gehuisvest. Het HB zal dit in de huisvestings-strategie moeten meenemen. En letten op bereikbaarheid met OV.... (vraag 10).

Vraag 12.



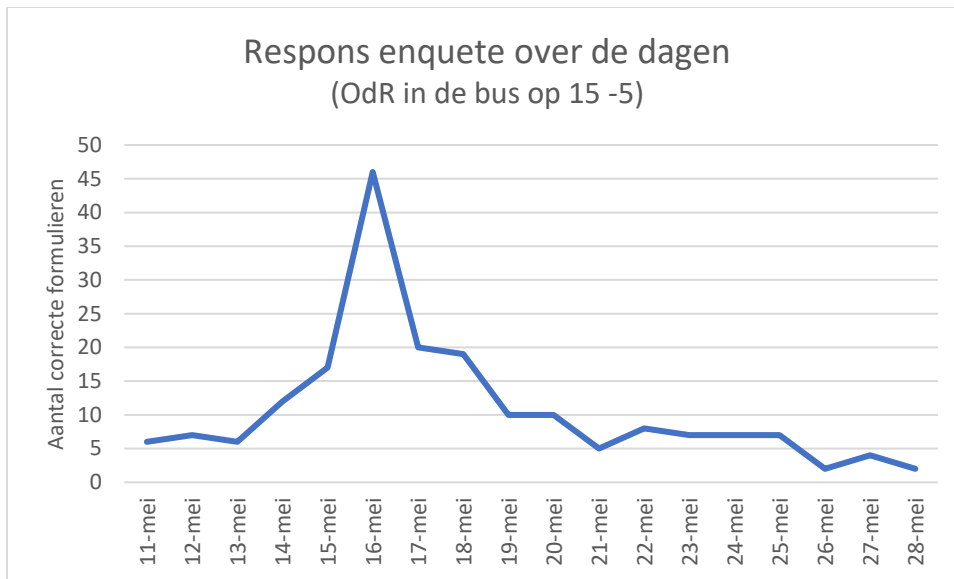
Strategisch gezien moet een vereniging altijd afwegen of een “veredel-en-heers”-structuur altijd de belangen van de club dient. Toen de stichtingen gevormd werden was dat zeker het geval. Er heerste kennelijk wantrouwen over hetgeen het HB met de “Schatkamer” zou kunnen doen, bijv. te gelde maken, en daarom is de SNR opgericht. Daarover later meer.

Vanwege het verlagen van aansprakelijkheidsrisico's bij reizen en excursies zijn die activiteiten destijds in de SNE ondergebracht. Tegenwoordig zijn de risico's die optreden tijdens reizen echter goed verzekerd en is er bij financiële problemen de zekerheid van het Stichting Garantiefonds Reisgelden. De NVBS zelf is dus in veel mindere mate aansprakelijk te stellen.

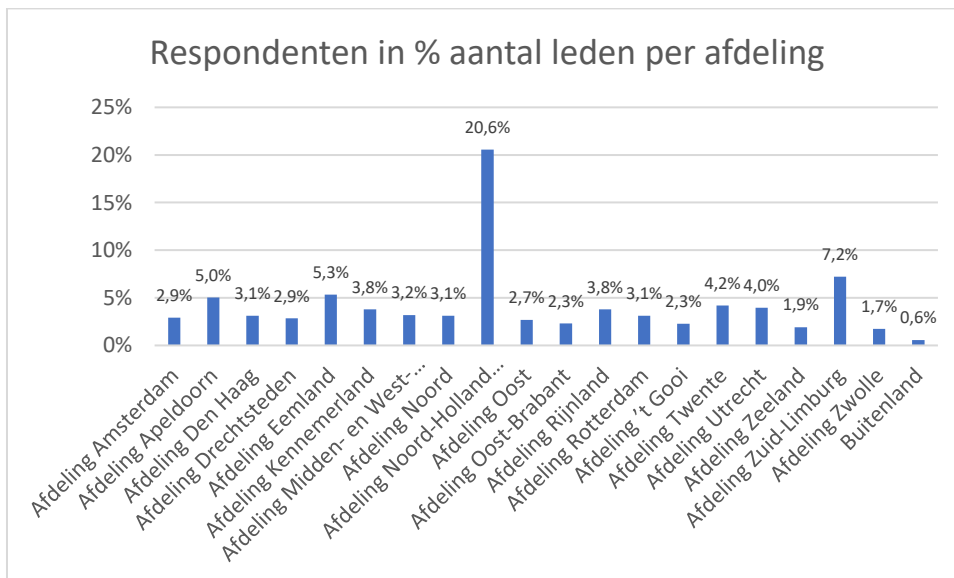
M.b.t. de SNR kan nog opgemerkt worden dat de koers van deze stichting de laatste jaren wat af aan het wijken is van die van de rest van de NVBS. Dit betreft o.a. onvrede bij de SNR inzake het realiseren van de nieuwe website. Deze onvrede werd op verschillende niveaus respectvol maar helaas ook respectloos gedeeld. Desalniettemin worden gelden van uit de NVBS met graagte geaccepteerd, ook al zijn er voldoende liquide middelen binnen de SNR aanwezig. Om bestuurlijk alle neuzen één NVBS-kant op te krijgen valt te overwegen dan een lid van het SNR-bestuur (dan bestuur van een dienst) een HB-zetel aan te bieden, om zo de lijnen kort en de organisatie plat en efficiënter te maken.

Bijlagen

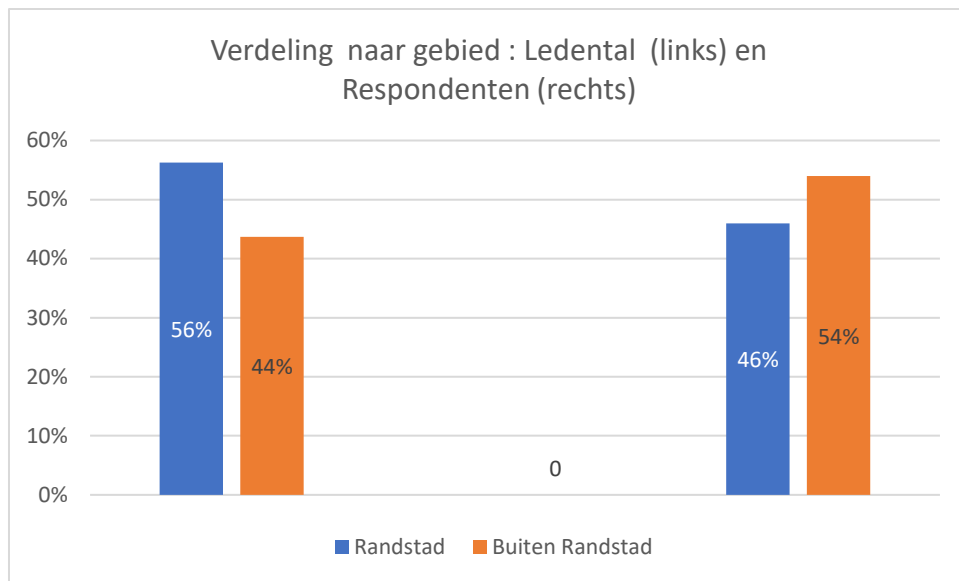
Grafiek a: Respons op de enquête over de dagen



Grafiek b: Respondenten in % van het aantal leden per afdeling

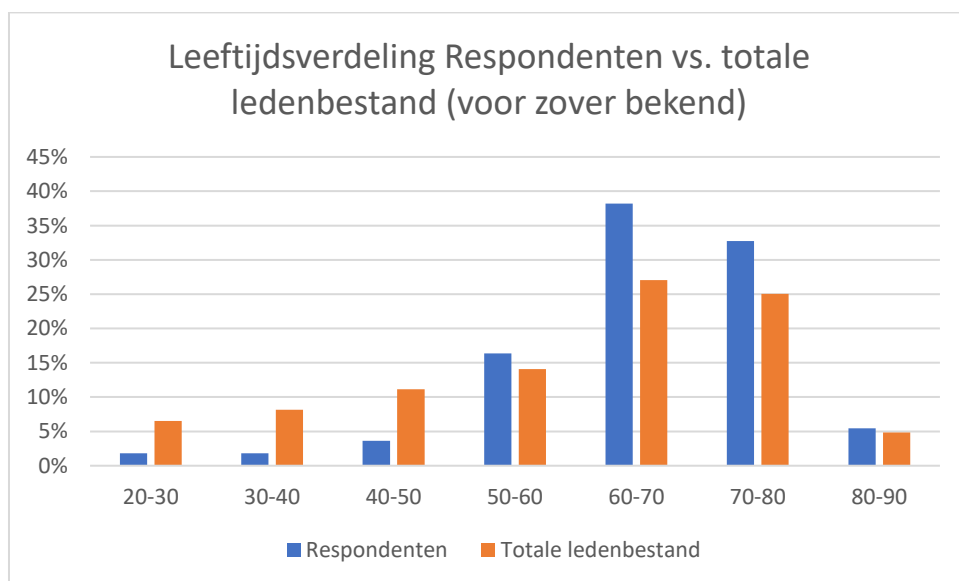


Grafiek c: Respondenten naar regio



Opmerking: na correctie voor NHN en Zd-Limburg is de verdeling naar regio van respondenten en alle leden gelijk.

Grafiek d: Leeftijdsverdeling Respondenten vs. alle leden



Opmerking: lichte oververtegenwoordiging van oudere leeftijdsgroepen bij de respondenten.