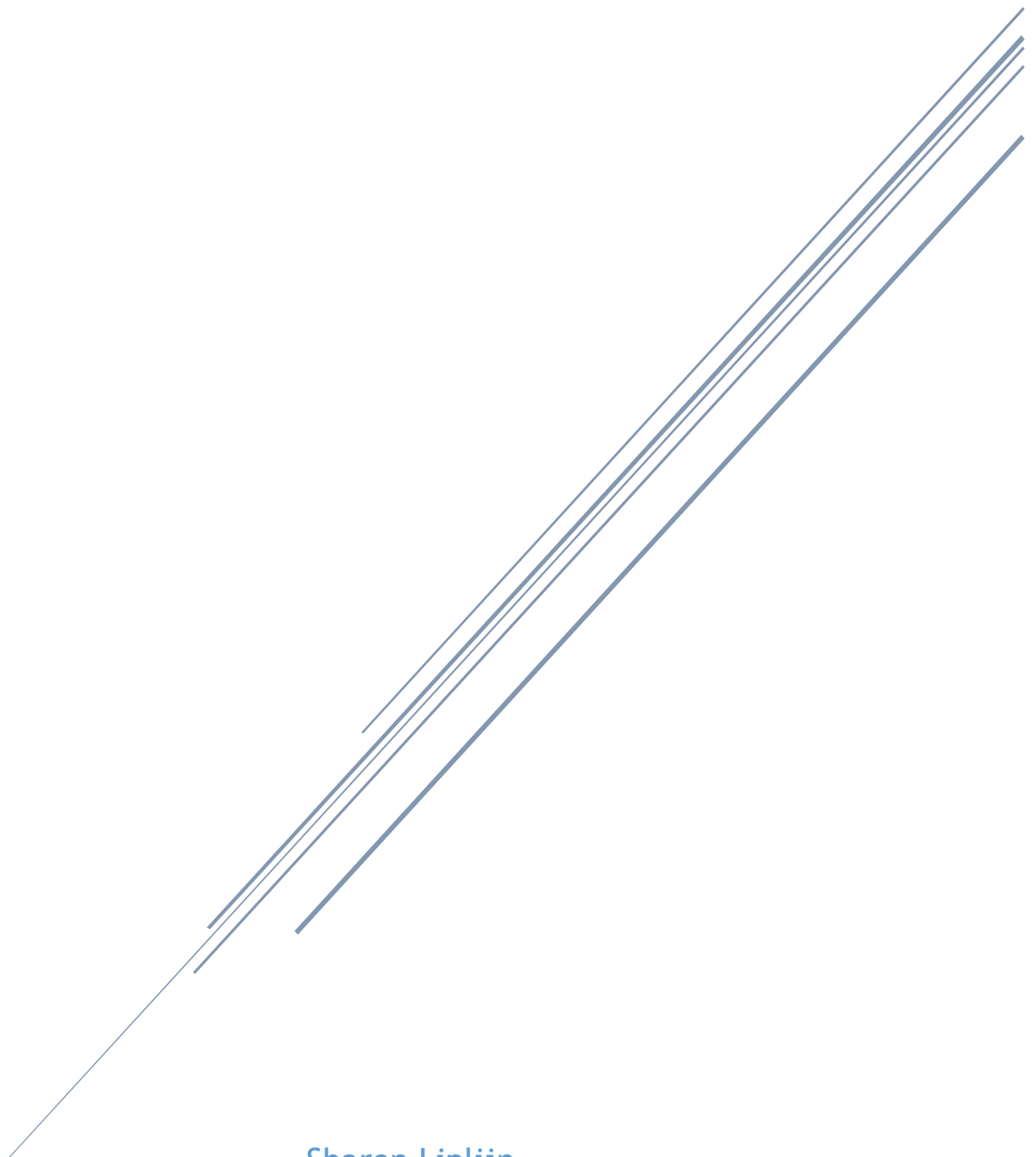


RETENTIE EN LEEFSTIJLVERANDERING BIJ FOCUS FIT

Onderzoek naar ledenbehoud bij Focus Fit in combinatie met
leefstijlverandering



Sharon Liplijn
1 juni 2016

Afstudeerbegeleider C. van den Hooven - Arendse

Onderzoeksverslag afstudeeronderzoek (CU14077)
Sport- & Bewegingseducatie
Afstudeerrichting Health
HZ University of Applied Sciences
Studiejaar 2015/2016

Opdrachtgever

Focus Fit
's Gravenpolderseweg 4^E
4462 CG Goes
0113 - 769 054
info@focus-fit.nl
www.focus-fit.nl

Student

Sharon Liplijn
Studentnummer 62584

Afstudeerbegeleider

Christel van den Hooven - Arendse

1 juni 2016
Kapelle



UNIVERSITY
.....
OF APPLIED SCIENCES

Voorwoord

Het onderzoeksverslag dat voor u ligt gaat over het ledenbehoud bij Focus Fit in combinatie met leefstijlverandering. Deze scriptie is geschreven ter afsluiting van de opleiding Sport- & Bewegingseducatie afstudeerrichting Health, aan de HZ University of Applied Sciences. Van februari 2016 tot en met mei 2016 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van de scriptie.

Verschillende personen waren betrokken bij dit onderzoeksproces welke ik hierbij in het bijzonder wil bedanken.

Allereerst de medewerkers van het stagebedrijf Focus Fit voor de mogelijkheid die zij mij gaven mijn afstudeerstage bij hen te lopen. In het bijzonder wil ik Elly Duijnhouwer en Rob Kluwen bedanken voor het begeleiden tijdens deze stage, het vertrouwen dat ze mij hebben gegeven en de prettige samenwerking tijdens de stageperiode.

Uiteraard wil ik ook de huidige en oud-leden van Focus Fit bedanken, waar dit onderzoek uiteindelijk om gedraaid heeft. Zonder hun medewerking, betrokkenheid en alle enthousiasme was het nooit gelukt dit onderzoek te kunnen voltooien.

Daarnaast wil ik mijn begeleidend docent vanuit de HZ University of Applied Sciences, Christel van den Hooven bedanken voor de ondersteuning tijdens deze periode. Haar prettige begeleiding, kritische blik en feedback hebben sterk bijgedragen aan dit uiteindelijke onderzoeksverslag.

Tot slot wil ik graag mijn vrienden en familie bedanken, welke mij tijdens mijn gehele studie hebben gesteund, bijgestaan, gemotiveerd en geholpen waar nodig en mogelijk.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Sharon Liplijn
Kapelle, mei 2016

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding	2
1.2 Probleemanalyse	2
1.3 Vraagstelling	3
1.4 Doelstelling.....	4
1.5 Leeswijzer	4
2. Bedrijfsprofiel.....	5
3 Theoretisch kader	7
3.1 Retentie	7
3.2 Leefstijl	8
3.3 Conclusie	11
4 Methodiek.....	13
4.1 Onderzoeksstrategie	13
4.2 Dataverzameling.....	13
4.3 Data-analyse	14
4.4 Kwaliteit van het onderzoek	15
5 Resultaten	16
5.1 Deelvraag 1	16
5.2 Deelvraag 2.....	18
5.2 Resultaten interviews	21
5.3 Conclusie	22
6 Discussie	24
6.1 Deelvraag 1	24
6.2 Deelvraag 2	25
6.3 Beperkingen van het onderzoek	26
7 Conclusie en aanbevelingen	27
7.1 Antwoord onderzoeksvraag.....	27
7.2 Aanbevelingen	28
7.3 Aanbevelingen vervolgonderzoek	30
Bibliografie.....	31
Bijlagen.....	32
Bijlage I Enquêtevragen per deelvraag	33
Bijlage II Enquête oud-sportleden	34
Bijlage III Enquête huidige sportleden	36
Bijlage IV. Uitgewerkte interviews	39
Bijlage V Uitwerkingen interviews.....	50

Samenvatting

Het ledenverloop van Focus Fit is groot, waardoor het ledenaantal gelijk blijft. Het gevolg hiervan is dat het bedrijf niet groeit en zo geen extra financiële ruimte krijgt, waardoor ze minder makkelijk kan inspelen op de wensen en behoeften van de leden en de veranderende markt.

Het onderzoek dat is gedaan heeft de volgende centrale vraag:

‘Hoe kan Focus Fit de leden stimuleren (langdurig) aan leefstijlverandering te blijven werken bij Focus Fit?’

De volgende deelvragen zijn geformuleerd:

- Welke factoren zijn van invloed op de mate waarin Focus Fit in staat is haar leden vast te houden?
- Welke factoren zijn van invloed op het volhouden van een leefstijlprogramma?

Methode

Het onderzoek is uitgevoerd door een enquête te houden onder zowel de oud-sportleden welke het abonnement in de periode 1 september 2015 tot en met 1 maart 2016 hebben beëindigd en de huidige sportleden. Naar aanleiding van de resultaten van de enquêtes zijn respondenten benaderd om verder mee te werken aan verdiepende interviews.

Resultaten en conclusie

Het behoud van de leden van Focus Fit is afhankelijk van drie factoren waar zij invloed op kunnen uitoefenen: gedrag, gedragsinformatie en klantperceptie.

Gedragsinformatie kan beïnvloed worden door de sporters te stimuleren vaker te komen sporten. Op het gebied van klantperceptie wordt aangegeven dat de dimensie responsiviteit de hoogste beoordeling heeft gekregen. De dimensie tastbaarheden kreeg de laagste beoordeling, waarna betrouwbaarheid volgde.

Redenen om het abonnement te beëindigen zijn tijdgebrek, gebrek aan motivatie en financiële redenen. Op het gebied van intentie scoren de oud-leden en de huidige leden gelijk. De oud-leden geven op het gebied van motivatie aan verbondenheid niet belangrijk te vinden, wat betekent dat zij niet aan de drie basisbehoeften voldoen waardoor zij minder sterk intrinsiek gemotiveerd zijn. Dit kan mogelijk verklaren dat zij het abonnement hebben beëindigd vanwege gebrek aan motivatie.

Aanbevelingen

Op het gebied van retentie kan Focus Fit hier invloed op uitoefenen door de leden te stimuleren vaker te komen sporten, in de meest optimale situatie meer dan 60 keer per jaar. Daarnaast zal Focus Fit moeten werken aan de dimensies betrouwbaarheid en tastbaarheden door vaste medewerkers aan te stellen om administratieve en technische problemen op te lossen. Hier zal een uitgebreidere documentatie voor bijgehouden moeten worden om de problemen consequent op te lossen.

De redenen om het abonnement te beëindigen waar Focus Fit invloed op heeft zijn volle groepslessen, gebrek aan motivatie en tijdgebrek. Het probleem van volle groepslessen kan worden opgelost door strenge controles uit te voeren aan de hand van de inschrijffijsten. Het aspect tijdgebrek kan mogelijk worden opgelost door in het weekend langer open te gaan. Gebrek aan motivatie kan worden beïnvloed door een van de drie basisbehoeften, sociale contacten, te beïnvloeden door het personeel te instrueren een open houding aan te nemen richting de sporters en op een vrije manier met hen om te gaan.

1 Inleiding

Het onderzoek wordt uitgevoerd uit opdracht van Focus Fit, een sport- en bewegingscentrum in Goes. Binnen het centrum staan persoonlijke begeleiding en laagdrempeligheid centraal. Er worden verschillende groepslessen aangeboden, waaronder Body Fit, spinning, yoga, Zumba en pilates. Daarnaast worden groepslessen gegeven aan Emergis en biedt Focus Fit voedingsprogramma Body Support aan, welke erop gericht is de deelnemer op een juiste manier te laten eten om de verbranding optimaal te houden. In de volgende paragrafen worden de aanleiding van het onderzoek, de probleemanalyse, vraagstelling, doelstellingen en leeswijzer beschreven.

1.1 Aanleiding

Focus Fit heeft een groot verloop van leden waardoor over langere periode het ledenaantal gelijk blijft of langzaam daalt. In de periode september 2015 t/m februari 2016 hebben volgens de administratie van Focus Fit 66 leden het abonnement opgezegd. In deze periode heeft Focus Fit ook 64 nieuwe leden erbij gekregen, wat betekent dat in deze periode het ledenaantal met twee leden is gedaald.

Het gevolg van deze trend is niet dat het bedrijf kleiner wordt of het ledenaantal terugloopt, maar dat het bedrijf niet groeit. Dit is voor Focus Fit een probleem gezien de grote concurrentie in Goes van onder andere Basic Fit en Fitland. Doordat het bedrijf niet groeit ontstaat er niet meer financiële ruimte, waardoor Focus Fit minder makkelijk kan inspelen op de wensen en behoeften van de leden en de veranderende markt.

1.2 Probleemanalyse

Om het probleem te analyseren is gebruik gemaakt van de 5xW methode, waarbij de volgende vragen zijn gesteld: wat is het probleem, wie is de probleemeigenaar, wanneer is het probleem ontstaan, waarom is het een probleem en waar doet het probleem zich voor?

1.2.1 Wat is het probleem?

Zoals in de cijfers is te zien krijgt Focus Fit er voldoende nieuwe leden bij, maar het aantal opzeggingen is vrijwel even groot. Hier ligt dan ook de kern van het probleem. Omdat het bedrijf er wel leden bij krijgt maar het aantal opzeggingen groot is, stijgt het ledenaantal van Focus Fit niet, waardoor het bedrijf niet groeit. Omdat het bedrijf verder wil groeien om beter in te kunnen spelen op de wensen en behoeften van leden, wil eigenaar Rob Kluwen dat geïnventariseerd wordt waarom leden het abonnement opzeggen zodat hierop ingespeeld kan worden. Door deze leden langer als lid te behouden zal het bedrijf groeien en hierdoor meer financiële ruimte krijgen om in te spelen op de markt.

Omdat eigenaar Rob Kluwen van mening was dat het ledenaantal daalde, heeft hij tot op heden alleen ingezet op het werven van leden. Dit is voornamelijk gedaan door middel van advertenties in de plaatselijke krant, op internet en sociale media. Daarnaast wordt elk jaar in januari en september een open dag georganiseerd waar ook veel in wordt geïnvesteerd door middel van deze verschillende advertenties.

Er is nog niet geïnventariseerd wat de redenen zijn waarom de leden het abonnement opzeggen. Op het afmeldingsformulier staat wel de vraag waarom het abonnement wordt beëindigd, maar deze vraag wordt vaak niet ingevuld. Indien deze wel wordt ingevuld wordt hier ook niks mee gedaan. Mogelijke redenen om het lidmaatschap te beëindigen kunnen enerzijds te maken hebben met het niet volhouden van de beweegactiviteit en/of leefstijlverandering en anderzijds met factoren gerelateerd aan Focus Fit. Deze factoren kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op het feit dat Focus Fit geen douches heeft, de prijs hoger ligt dan bijvoorbeeld bij Basic Fit of dat de leden niet tevreden zijn over de instructeur.

1.2.2 Wie is de probleemeigenaar?

Bij dit probleem is Focus Fit met haar eigenaar en medewerkers vooral de probleemeigenaar. Mocht het bedrijf in de toekomst mogelijk failliet gaan, zullen de eigenaar en medewerkers zonder werk zitten en de gedupeerden zijn.

Daarnaast zijn ook de huidige leden probleemeigenaar. Zij zullen bij een eventueel faillissement geen sportschool meer hebben en dus een andere sportschool moeten zoeken.

1.2.3 Wanneer is het probleem ontstaan?

Het probleem is geleidelijk ontstaan in de periode dat de fitnessmarkt in Goes is uitgebreid. Met de komst van Basic Fit en de uitbreidingen van Fitland is Focus Fit leden kwijtgeraakt en moet zij meer concurreren om haar leden te behouden.

1.2.4 Waarom is het een probleem?

Voor de exploitatie van Focus Fit is het nodig om voldoende leden te hebben. Dit houdt in dat Focus Fit haar leden aan zich moet blijven binden en nieuwe leden aan moet blijven trekken. In vergelijking met andere fitnesscentra in Goes heeft Focus Fit vooral op het gebied van laagdrempeligheid en persoonlijkheid veel te bieden, zoals haar missie en visie ook aangeeft. Focus Fit is een centrum dat staat voor de leden. Het bedrijf heeft persoonlijke begeleiding, laagdrempeligheid en gezelligheid hoog in het vaandel staan. Zij vindt het belangrijk dat iedereen zich prettig en welkom voelt om te komen sporten.

1.2.5 Waar doet het probleem zich voor?

Het probleem doet zich voor bij de eigenaar en het personeel van Focus Fit. Doordat hun kennis omtrent retentie ontoereikend is, zijn zij niet in staat hieraan te werken en wordt het probleem niet opgelost. Wanneer er specifiek naar de locatie gekeken wordt doet het probleem zich dus voor bij Focus Fit.

De onderzoeker heeft de taak gekregen een onderzoek uit te zetten onder de huidige en de oud-sportleden van Focus Fit zodat er inzicht verkregen wordt in de factoren waar Focus Fit invloed op kan uitoefenen om de retentiecijfers te verbeteren. Allereerst is gestart met een enquête onder huidige en oud-sportleden, waarna verdiepende interviews hebben plaatsgevonden om verdere inzichten te verkrijgen.

1.3 Vraagstelling

Onderstaand worden de centrale vraag en bijbehorende deelvragen beschreven.

1.3.1 Centrale vraag

Het beëindigen van het abonnement kan enerzijds te maken hebben met het niet volhouden van de leefstijlverandering en anderzijds met factoren gerelateerd aan Focus Fit. Deze twee factoren zijn samengevoegd en hebben geleid tot de volgende hoofdvraag in het onderzoek:

‘Hoe kan Focus Fit de leden stimuleren (langdurig) aan leefstijlverandering te blijven werken bij Focus Fit?’

1.3.2 Deelvragen

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag zullen twee aspecten onderzocht moeten worden welke van invloed zijn op het opzeggen van het abonnement. Met de eerste deelvraag dient in kaart te worden gebracht welke factoren van invloed zijn voor Focus Fit om haar leden te behouden. De tweede deelvraag heeft betrekking op de factoren die van invloed zijn op het volhouden van een leefstijlprogramma.

De volgende deelvragen zijn geformuleerd:

- Welke factoren zijn van invloed op de mate waarin Focus Fit in staat is haar leden vast te houden?
- Welke factoren zijn bij huidige en oud-leden van Focus Fit van invloed op het volhouden van een leefstijlprogramma?

1.4 Doelstelling

Dit onderzoek moet ertoe leiden dat Focus Fit inzicht krijgt in hoe zij de leden langer aan zich kunnen binden en het bedrijf hierdoor kunnen laten groeien. De doelstellingen van het onderzoek zijn driedelig: kennis en inzichten die het onderzoek moet opleveren, doelstelling over middellange termijn en doelstelling in de praktijk.

Kennis en inzichten

Het onderzoek moet inzicht geven in de redenen waarom leden van het centrum stoppen met het leefstijlprogramma zodat Focus Fit hier de activiteiten op kan aanpassen om de leden langer te behouden.

Middellange termijn

Het onderzoek zal afgerond worden op 1 juni 2016 en dan zullen ook de veranderingen in werking treden. In de periode september 2015 tot en met februari 2016 hebben 60 leden het abonnement opgezegd. Het langetermijndoel is dat in de periode september 2016 tot en met februari 2017 maar 40 leden het abonnement opzeggen. Dit zijn twintig leden minder dan in dezelfde periode het jaar ervoor.

Praktijkdoelstelling

Zoals eerder vermeld staat de fitnessmarkt in Zeeland onder druk. Het ledenaantal bij Focus Fit loopt tot op heden nog niet terug, maar door deze marktdruk zal dit in de toekomst wel gebeuren. Het praktijkdoel is om de krimp in ledenaantal tegen te gaan en het ledenbehoud te laten stijgen. Hierdoor zal het bedrijf groeien en meer financiële ruimte krijgen, waardoor zij beter kan inspelen op de wensen en behoeften van de leden en de veranderende markt.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk twee wordt het theoretisch kader omschreven. In hoofdstuk drie wordt de onderzoeksstrategie uitgewerkt die werd gehanteerd tijdens het onderzoek. De resultaten die uit het onderzoek zijn gekomen worden in hoofdstuk vier besproken. In hoofdstuk vijf is de conclusie beschreven naar aanleiding van de onderzoeksresultaten en het theoretisch kader. Tevens worden hier sterke en zwakke punten van het onderzoek genoemd. In hoofdstuk zes worden aanbevelingen gegeven voor Focus Fit om het probleem op te lossen. In de bijlagen is de verdeling van de enquêtevragen, de enquêtes zelf, de uitgewerkte interviews en de coderingstabel te vinden.

2. Bedrijfsprofiel

Focus Fit is een bedrijf dat voor 1 juni 2016 bekend stond als Healthclub Zeeland Gezond Goes. Healthclub Zeeland Gezond Goes is in 2013 opgezet door Marco Schroevers en Elly Duijnhouwer. Per 1 juni 2016 is het bedrijf overgenomen door Rob Kluwen, waardoor de naam is veranderd in Focus Fit.

Binnen Focus Fit worden verschillende groepslessen aangeboden, welke in groepen van maximaal 13 personen worden gegeven. De volgende groepslessen worden aangeboden binnen Focus Fit:

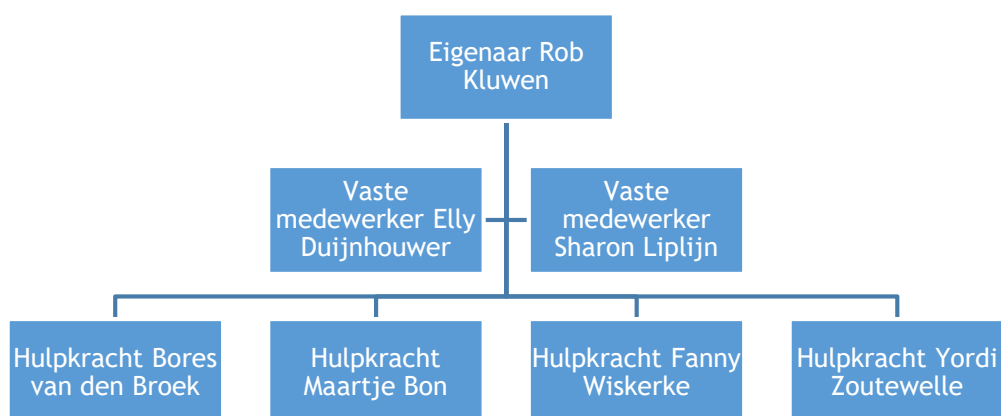
- Body Fit
- BBB
- Body Pump
- Core Stability
- Looptraining
- Pilates
- Powerwalk
- Senioren Fit
- Spinning
- Yoga
- Zumba
- Bootcamp

Naast deze groepslessen worden ook drie keer in de week groepslessen gegeven aan twee afdelingen van Emergis, centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg.

Naast alle lessen wordt binnen het sportcentrum voedingsprogramma Body Support aangeboden. Body Support is een programma dat erop gericht is door middel van een goed en uitgebalanceerd voedingspatroon de deelnemer op een juiste manier te laten eten om de verbranding optimaal te houden (Body Support, 2016).

Op 1 maart 2016 telde Focus Fit volgens haar administratie 280 leden. Focus Fit heeft een klein team aan medewerkers. Zo zijn er naast eigenaar Rob twee vaste medewerkers, vier hulpkrachten en drie ingehuurde krachten.

Organogram van de organisatie



Missie en visie

Focus Fit is een centrum dat staat voor de leden. Het bedrijf heeft persoonlijke begeleiding en laagdrempeligheid hoog in het vaandel staan. Zij vindt het belangrijk dat iedereen zich prettig en welkom voelt om te komen sporten. Binnen het centrum draait het om persoonlijke aandacht, professionele begeleiding en gezelligheid. Er wordt tijd gemaakt voor de leden om hen zo goed mogelijk te helpen en begeleiden naar de doelen die zij willen behalen.

Maatschappelijke relevantie

Focus Fit heeft het financieel gezien niet breed. De fitnessbranche wordt geraakt door maatschappelijke veranderingen. De consument is erg kritisch ten aanzien van de uitgaven en daardoor gevoelig voor lowbudget-aanbieders waardoor veel MKB-ondernemingen onder druk staan (Fit!Magazine, 2015). De fitnessbranche in Zeeland heeft momenteel ook veel concurrentie van de zogenaamde budgetketens, welke fitness voor een lage prijs aanbieden. Om het bestaansrecht te behouden zullen de kleinere sportscholen zich moeten gaan specialiseren en onderscheiden van anderen (Omroep Zeeland, 2015).

Ook Focus Fit zal zich meer moeten gaan specialiseren en onderscheiden en inspelen op de wensen en behoeften van de markt. Om zich hier goed op te kunnen richten zal Focus Fit meer financiële ruimte moeten krijgen. Hiervoor zal het bedrijf moeten groeien, waardoor het van belang is om de leden langer aan zich te binden en inzicht te verkrijgen in de redenen waarom zij opzeggen of het sporten niet volhouden en hierop in te spelen.

3 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de theoretische context van de begrippen die van toepassing zijn op de hoofd- en deelvragen van het onderzoek. Eerst wordt ingegaan op het begrip retentie en de bijbehorende vier factoren, waarna het begrip leefstijl wordt uitgewerkt. Tot slot worden deze aan elkaar gekoppeld tot één model welke in kaart brengt welke factoren voor Focus Fit van belang zijn voor het behoud van haar leden. In dit model wordt ook een koppeling gemaakt naar de toepassing binnen het onderzoek.

3.1 Retentie

Focus Fit wil de leden langer aan zich binden. De mate waarin een organisatie in staat is om haar klanten vast te houden wordt ook wel retentie genoemd (Mulier Instituut, 2009). Hoe hoger de retentie, hoe beter een centrum in staat is leden aan zich te binden. Volgens Lariviere en Van den Poel (2002) zijn er vier factoren die invloed hebben op retentie, namelijk klantkenmerken, gedragsinformatie, klantperceptie en situationele factoren.

Klantkenmerken

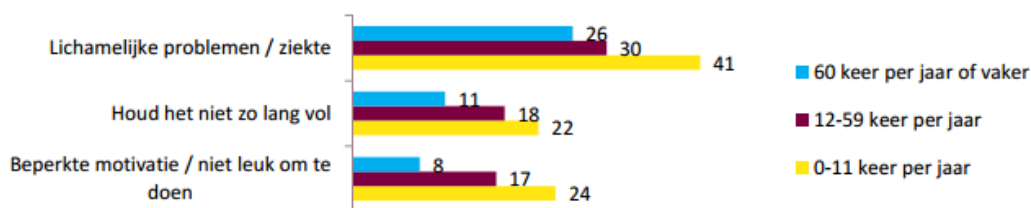
Met klantkenmerken wordt alle belangrijke informatie bedoeld die betrekking heeft op de klant, oftewel de algemene gegevens. Voorbeelden zijn geslacht, leeftijd en huwelijkse staat.

Gedragsinformatie

Gedragsinformatie geeft meer diepgaande informatie over de klant. Hierbij gaat het voornamelijk om de activiteiten of de frequentie van trainen. Bij dit onderzoek is onderscheid gemaakt in de activiteiten die Focus Fit aanbiedt, namelijk fitness, groepslessen en Body Support.

Zoals in figuur 1 te zien is, zijn de ervaren belemmeringen om te sporten en bewegen afhankelijk van de sportfrequentie.

In de tabel is te zien dat de groep die 0-11 keer per jaar sport, eerder belemmeringen ondervindt om te sporten en bewegen dan de groep die 60 keer of vaker per jaar sport (Mulier Instituut, 2013). Binnen dit onderzoek zal de populatie daarom ook ingedeeld worden naar aanleiding van bovenstaande sportfrequentie.



Figuur 1 Ervaren belemmeringen om te sporten en bewegen, naar sportfrequentie, bevolking 50-80 jaar.

Bron: Mulier Instituut (2013)

Klantperceptie

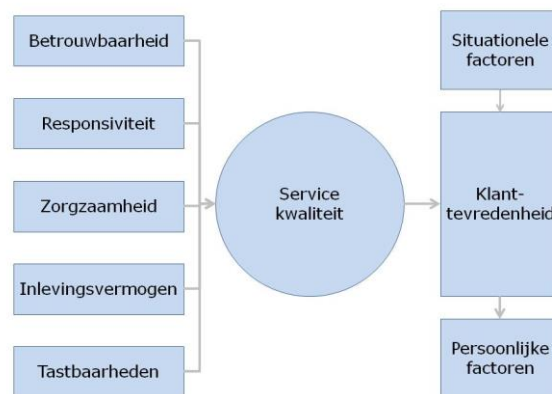
Bij klantperceptie wordt gekeken naar de ervaringen van de klant met het sportcentrum, ofwel de evaluatie van het centrum, het product of de dienst.

Een veelgebruikt model om de kwaliteit van dienstverlening te meten is het SERVQUAL (Service Quality) model van Parasuraman, Zeithaml en Berry (1988).

Het model gaat uit van de verwachtingen en ervaringen van klanten van een dienstverlenend bedrijf. Servicekwaliteit wordt in dit model gezien als het verschil tussen ervaring en verwachting (Falkink, 2014).

Tijdens de ontwikkeling van het model is vastgesteld dat servicekwaliteit in tien dimensies te onderscheiden is: tastbaarheden, betrouwbaarheid, responsiviteit, bekwaamheid, beleefdheid, geloofwaardigheid, veiligheid, toegankelijkheid, communicatie en begrip voor klanten. Doordat een sterke correlatie bleek te bestaan tussen enkele dimensies kon zonder verlies van betrouwbaarheid en validiteit het aantal dimensies worden teruggebracht naar vijf.

Tijdens de ontwikkeling van het model is aan klanten gevraagd deze dimensies te rangschikken op volgorde van belang, waaruit onderstaande vijf dimensies voort zijn gekomen:



Figuur 2 SERVQUAL-model

1. Betrouwbaarheid - betrouwbaarheid en zorgvuldigheid bij het verlenen van de beloofde service;
2. Responsiviteit - De bereidheid om de klanten te helpen en snelle service te verlenen;
3. Zekerheid - kennis van zaken en beleefdheid van de medewerkers;
4. Empathie - inlevingsvermogen van de medewerkers in de klanten;
5. Tastbaarheden - uitstraling van het gebouw, voorzieningen, documenten en medewerkers (Falkink, 2014).

Binnen dit onderzoek is uitgegaan van bovenstaande vijf dimensies. De overige vijf dimensies zijn buiten beschouwing gelaten.

Situatieve factoren

Situatieve factoren zijn factoren waar een sportcentrum weinig tot geen invloed op heeft, bijvoorbeeld bij verhuizing van een van de sportleden.

3.2 Leefstijl

Leefstijl geeft de invloed weer die het gedrag van mensen heeft op de gezondheid en op het ontstaan van gezondheidsproblemen (Sassen, 2001). Pijffers beschrijft leefstijl als 'een geheel van voorkeuren en gedragingen waarmee mensen hun eigen leven vormgeven' (Pijffers, 1999).

Het gaat hierbij zowel om de overwegingen om zich op een bepaalde manier te gedragen als om het gedrag dat deze persoon vertoont.

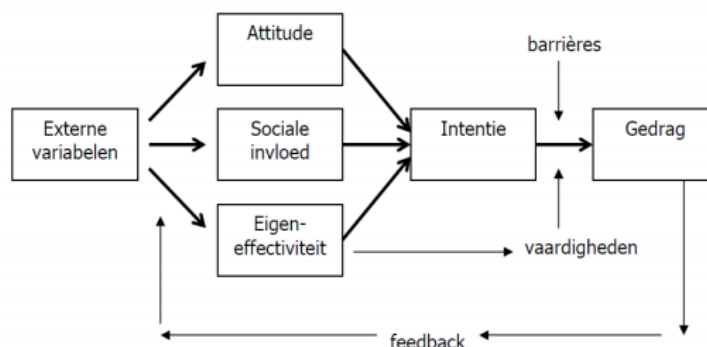
Gedrag is een onderdeel van leefstijl. Nieuw gedrag kan worden aangeleerd door zelf een beloning te ervaren wanneer het gedrag wordt uitgevoerd of door te zien dat het bij anderen beloond wordt (Brug, Van Assema, & Lechner, 2012).

Uit onderzoek is gebleken dat sociale en psychologische factoren invloed hebben op het starten en volhouden van beweegprogramma's. Zo blijkt dat de sociale omgeving van mensen een belangrijke rol speelt en de eigen gemotiveerdheid en het beeld van de eigen bewegingsvaardigheid heeft invloed op het trainingsgedrag (Douthitt, 1994). Een belangrijke stimulans om blijvend aan bewegingsprogramma's deel te nemen is de mate waarin iemand zelf de indruk heeft doeltreffend te trainen (zelfeffectiviteit).

Het model waarbij deze factoren terug komen is het ASE-model. Het ASE-model gaat ervan uit dat het gedrag het beste te voorspellen is door de intentie in kaart te brengen. Het model (figuur 3) gaat uit van drie concepten: attitude, sociale invloeden en zelfeffectiviteit. Daarnaast zijn de concepten barrières en vaardigheden opgenomen.

Attitude

Attitude is de houding ten opzichte van onderwerpen en worden veelal gevormd aan de hand van eerdere ervaringen. Als iemand al een negatieve ervaring heeft en hier later een positieve ervaring bij komt, wordt deze erbij gevormd en vervangt deze niet de oude ervaring. Dit worden duale attitudes genoemd (Bijma & Lak, 2012).



Figuur 3 ASE-model

Sociale invloeden

Sociale invloeden verschillen per groep, cultuur en periode.

Sociale invloed geeft de rol aan van de ideeën, opvattingen en feitelijke gedragingen van het individu in de directe leefomgeving.

Modelling behelst het leren van en zich afspiegelen aan anderen die ervoor diegene toe doen (Bijma & Lak, 2012).

Zelfeffectiviteit

Zelfeffectiviteit (Bandura, 1986) heeft betrekking op de verwachting van mensen over hun vermogen om specifiek gedrag te kunnen vertonen en is een van de belangrijkste voorspellers voor ander gezondheidsgerelateerd gedrag.

Zelfeffectiviteit wordt onder andere versterkt door succeservaringen. Als men leert succeservaringen aan het eigen gedrag toe te schrijven, zal de eigen verwachting positief beïnvloed worden (Bijma & Lak, 2012).

Intentie

Met intentie wordt de mate waarin iemand van plan is om een bepaald gedrag uit te voeren bedoeld. Mensen kunnen van plan zijn het gedrag te veranderen, maar pas wanneer er genoeg determinanten zijn die positief gerelateerd zijn aan dit gedrag, zullen mensen de intentie hebben dat gedrag uit te voeren.

Barrières

Volgens Egli e.a. (2012) kunnen barrières de relatie tussen het gedrag en de intentie negatief beïnvloeden. Een positieve intentie kan door een extreme omstandigheid in de loop van de tijd in een negatieve intentie veranderen, bijvoorbeeld als een sportlid zijn of haar baan verliest.

Ten tweede kan een positieve intentie worden beïnvloed door de voorwaarden die het sportlid aan de intentie koppelt. Als derde kunnen zich externe omstandigheden voordoen wat de verandering in de weg staat (Egli, Bland, Melton, & Czech, 2012).

Uit onderzoek van het Mulier Instituut en het Sociaal Cultureel Planbureau blijkt dat gezondheid, fitheid en lichaamsbeweging belangrijke motieven zijn om te sporten.

Opvallend is dat bij fitness veel sterker aspecten als een 'strak lichaam' of 'afvallen' worden genoemd en minder vaak plezierbeleving of sociale contacten.

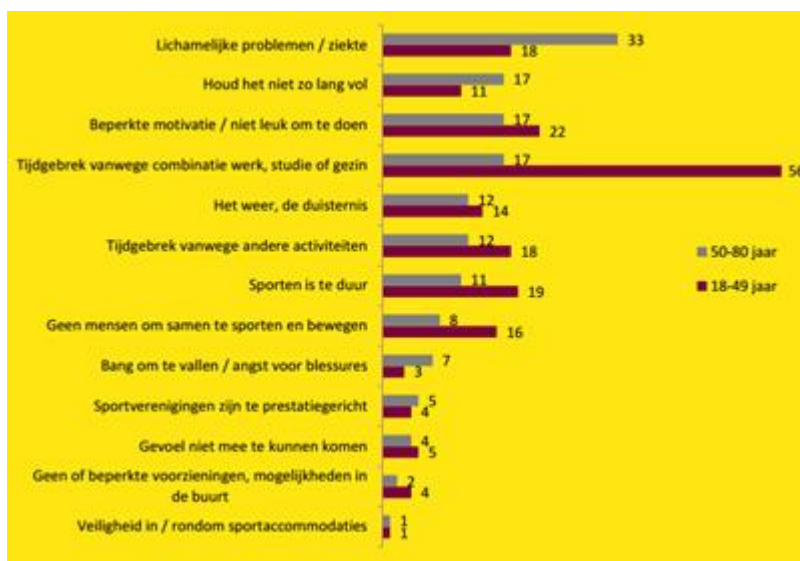
De belangrijkste reden om niet te fitnessen of weer te stoppen is dat men het niet leuk genoeg vindt voor het geld dat men ervoor moet betalen (Verschoor, 2013).

Figuur 4 laat zien wat vanuit dit onderzoek de ervaren belemmeringen zijn om te sporten en bewegen.

Zoals in de tabel te zien is ervaart de groep volwassenen tot 50 jaar tijdgebrek als belangrijkste belemmering om te sporten en bewegen. Op de tweede plaats staat beperkte motivatie en op de derde plaats de kosten van het sporten.

50-plussers ervaren lichamelijke problemen en ziekte als belangrijkste

belemmering. Ook voor deze groep geldt dat beperkte motivatie op de tweede plaats staat, gedeeld met het niet lang volhouden van sporten en bewegen (Mulier Instituut, 2013).



Figuur 4 Ervaren belemmeringen om te sporten en bewegen

Vaardigheden

De persoon dient over de vereiste vaardigheden en capaciteiten te beschikken. Soms maken beperkingen het onmogelijk de verandering door te voeren, bijvoorbeeld als een sportlid een blessure heeft of andere lichamelijke klachten zoals extreem overgewicht.

Motivatie

Ryan en Deci (2000) hebben een theorie ontwikkeld over motivatie: de zelfdeterminatietheorie. Bij de zelfdeterminatietheorie worden drie aangeboren psychologische basisbehoeften onderscheiden: competentie, verbondenheid en autonomie. Competentie is in deze theorie de behoefte om controle te hebben over de omgeving, ofwel de behoefte om ergens goed in te zijn. Verbondenheid is de behoefte naar relaties met anderen en autonomie de behoefte naar controle over het eigen leven.

Naast deze theorie stellen zij dat motivatie te splitsen is in intrinsieke en extrinsieke motivatie. Bij intrinsieke motivatie gaat het om het plezier of de uitdaging van de taak of activiteit zelf, welke de moeite waard is. De motivatie komt vanuit het individu zelf. Het tegenovergestelde van intrinsieke motivatie is extrinsieke motivatie, welke ontstaat door een prikkel van buitenaf. Hierbij gaat het meer om het doen van een activiteit voor de externe beloning die hiermee gepaard gaat. De motivatie komt van buiten het individu. De zelfdeterminatietheorie stelt dat een individu sterker intrinsiek is gemotiveerd wanneer hij in alle drie de basisbehoeften is voorzien. Een individu dat extern gemotiveerd wordt, zal weinig autonomie ervaren en hierdoor minder intrinsiek gemotiveerd zijn (Ryan & Deci, 2000).

3.3 Conclusie

Het behouden van de leden van Focus Fit is afhankelijk van vier factoren:

1. Gedrag;
2. Gedragsinformatie;
3. Klantperceptie;
4. Klantkenmerken en situationele factoren.

Gedrag

Gedrag wordt onderverdeeld in intentie en motivatie, welke in kaart worden gebracht door het ASE-model van Bijma en Lak (2012) en de zelfdeterminatietheorie van Ryan en Deci (2000).

Het ASE-model gaat ervan uit dat gedrag het beste te voorspellen is door de intentie in kaart te brengen en gaat uit van drie concepten: attitude, sociale invloeden en zelfeffectiviteit. Daarnaast zijn de concepten barrières en vaardigheden opgenomen. Volgens onderzoek van Mulier Instituut (2013) wordt tijdgebrek als belangrijkste belemmering of barrière gezien om te sporten en bewegen. Op de tweede plaats staat beperkte motivatie en op de derde plaats de kosten van het sporten (Mulier Instituut, 2013).

De zelfdeterminatietheorie is ontwikkeld om de motivatie in kaart te brengen. Drie aangeboren psychologische basisbehoeften worden onderscheiden: competentie, verbondenheid en autonomie. Een individu is sterker intrinsiek gemotiveerd wanneer hij in alle drie de basisbehoeften is voorzien.

Naast deze theorie stellen zij dat motivatie te splitsen is in intrinsieke en extrinsieke motivatie (Ryan & Deci, 2000).

Binnen het onderzoek is gevraagd naar het belang van de drie concepten van het ASE-model voor beide groepen respondenten. Daarnaast is gevraagd naar de barrières die zij ondervinden of welke redenen zij hebben gehad om het abonnement te beëindigen. Ook is gevraagd naar de aangeboren psychologische basisbehoeften van de zelfdeterminatietheorie. De uitkomsten van de respondenten die gestopt zijn met sporten zijn vergeleken met de uitkomsten van de huidige leden.

Gedragsinformatie

Gedragsinformatie geeft meer diepgaande informatie over de klant, waarbij het voornamelijk gaat om de activiteiten en de frequentie van trainen.

Uit het onderzoek van Mulier Instituut (2013) is gebleken dat de groep die 0 - 11 keer per jaar sport, eerder belemmeringen ondervindt om te sporten en bewegen dan de groep die 60 keer per jaar of vaker sport. Voor Focus Fit is het hierin van belang dat zij de leden stimuleert om vaker te gaan sporten, in de meest optimale situatie meer dan 60 keer per jaar.

Binnen het onderzoek is gevraagd naar de sportfrequentie van de respondenten en de activiteiten die zij doen of hebben gedaan tijdens hun lidmaatschap. Ook hier is een vergelijking gemaakt tussen de uitkomsten van de huidige sportleden en de respondenten die gestopt zijn met sporten.

Klantperceptie

Bij klantperceptie wordt gekeken naar de ervaringen van de klant, ofwel de evaluatie van het centrum. Bij dit aspect wordt het SERVQUAL-model gebruikt, welke uitgaat van vijf belangrijke dimensies:

- Betrouwbaarheid;
- Responsiviteit;
- Zekerheid;
- Empathie;
- Tastbare aspecten.

Het onderdeel klantperceptie is gemeten door verschillende stellingen te geven over de vijf dimensies. Respondenten konden een score geven van 1 (helemaal niet mee eens) tot 5 (helemaal mee eens). Op basis hiervan is een conclusie getrokken over de kwaliteit van dienstverlening van Focus Fit en de dimensies waar zij aan moet werken om te verbeteren.

Klantkenmerken en situationele factoren

Onder klantkenmerken wordt alle belangrijke informatie bedoeld die betrekking heeft op de klant, zoals leeftijd, geslacht et cetera. Situationele factoren zijn factoren waar een sportcentrum weinig tot geen invloed op heeft, zoals verhuizing van een van de sportleden.

Deze twee dimensies zijn buiten beschouwing gelaten bij dit onderzoek omdat Focus Fit hier geen invloed op kan uitoefenen.

4 Methodiek

In dit hoofdstuk wordt allereerst de onderzoeksstrategie besproken, waarna de manier van dataverzameling van het onderzoek volgt, de data-analyse en tot slot de kwaliteit van het onderzoek.

4.1 Onderzoeksstrategie

De keuze van de onderzoeksstrategie is afhankelijk van de onderzoeksvraag en het doel van het onderzoek. De onderzoeksstrategie die bij dit onderzoek is toegepast is beschrijvend onderzoek. Beschrijvend onderzoek, ook wel survey genoemd, is een onderzoeksvorm welke zowel bij kwalitatief als kwantitatief onderzoek gebruikt kan worden. Het doel van een survey is vooral het verzamelen van informatie over onderzoekseenheden (Baarda, 2009).

Bij kwantitatieve survey wil je een beeld krijgen van de mate waarin een van tevoren vastgesteld fenomeen zich voordoet. Bij een kwalitatieve survey gebruik je meestal open vragen of ga je observeren. Soms kunnen beide vormen van survey elkaar ook goed aanvullen. Enquêteonderzoek kan aanleiding vormen voor interviews of observatie, om zo meer te weten te komen over bepaalde onderwerpen. Wanneer je zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek gebruikt, wordt er over Mixed Methods Research gesproken (Baarda, 2009).

Binnen dit onderzoek is gestart met een vragenlijst onder huidige en oud-sportleden van Focus Fit. Deze vragenlijsten zijn te vinden in bijlagen een en twee. De resultaten van de vragenlijsten hebben aanleiding gegeven voor verdiepende interviews, om meer te weten te komen over de motieven van de respondenten. Omdat hierbij een combinatie is gemaakt van kwantitatief en kwalitatief onderzoek, wordt gesproken van Mixed Methods Research. In de volgende paragraaf wordt de manier van dataverzameling van het onderzoek verder uitgewerkt.

4.2 Dataverzameling

De dataverzameling van het onderzoek is opgedeeld in twee fases. De eerste fase van het onderzoek is een kwantitatieve survey, waarbij een enquête is uitgezet onder de huidige sportleden en oud-sportleden van Focus Fit. De verwerking van de enquêtes is gedaan in Excel. Aan de hand van deze resultaten is eerst in overleg met de stagebegeleiders bepaald van welke onderwerpen meer informatie verkregen moest worden. Naar aanleiding hiervan is gekeken welke respondenten bij deze onderwerpen hebben aangegeven dit belangrijk te vinden of hier juist problemen mee te hebben en welke respondenten hiervan hebben aangegeven verder mee te willen werken aan het onderzoek. Hieruit is een aantal respondenten geselecteerd welke benaderd zijn voor de tweede fase van het onderzoek. De tweede fase van het onderzoek is kwalitatieve survey, waarbij diepte-interviews zijn gehouden. Bij een ongestructureerd interview (ook wel diepte-interview genoemd) werk je als onderzoeker met (meestal) één hoofdvraag en/of enkele onderwerpen. Zo verloopt elk interview weer anders, afhankelijk van de respondent. De rode draad blijft echter hetzelfde. De eigen inbreng van de respondent is hier maximaal (Verhoeven, 2014).

4.2.1 Dataverzameling fase 1

Focus Fit telde op 1 maart 2016 volgens haar administratie 285 leden, welke de populatie was voor het onderzoek onder de huidige leden. Met een steekproefcalculator is berekend dat voor een betrouwbaarheidsniveau van 90% en een foutenmarge van 5% 142 leden de vragenlijst zouden moeten invullen. In de periode van 17 maart 2016 tot en met 31 maart 2016 zijn de enquêtes door de leden ingevuld. In totaal hebben in deze periode 144 leden de vragenlijst ingevuld, wat betekent dat met een betrouwbaarheidsniveau van 90% de foutenmarge 4,79% is. De uitspraken van dit onderzoek zijn op het aantal van 144 respondenten gebaseerd.

Omdat de enquête ook onder de oud-sportleden zou worden uitgezet, is in de administratie bekeken hoeveel leden het abonnement in de periode 1 september 2015 tot en met 1 maart 2016 hebben beëindigd. Uit deze gegevens is gebleken dat in deze zes maanden 47 sportleden het abonnement hebben beëindigd.

Met een steekproefcalculator is berekend dat met een betrouwbaarheidsniveau van 90% 41 leden de vragenlijst zouden moeten invullen.

Echter was er na herhaaldelijk herinneren aan de enquête niet voldoende respons. Over de gehele periode dat de enquête online heeft gestaan hebben 28 van de 47 mensen de vragenlijst ingevuld. Met een betrouwbaarheidsniveau van 90% betekent dit dat het foutenmarge 9,99% is.

Bij het verwerken van de enquêtes zijn de respondenten ingedeeld in verschillende groepen, welke werden opgesteld aan de hand van de activiteit en de sportfrequentie. Bij het verwerken hiervan is tot de conclusie gekomen dat er slechts één respondent van de oud-sportleden alleen fitness deed op lage frequentie en eveneens slechts één respondent welke Body Support deed op gemiddelde frequentie. Beide respondenten zijn bij een andere groep gevoegd omdat deze ene respondent niet representatief is voor de gehele populatie. De respondent lage frequentie fitness is gevoegd bij de groep gemiddelde frequentie fitness en bij de huidige leden is één categorie gemaakt voor Body Support algemeen.

4.2.2 Dataverzameling fase 2

Om een beter advies te kunnen presenteren aan de organisatie zijn na het verwerken van de enquêtes in overleg met de stagebegeleiders nog vier onderwerpen uitgekozen om verder te vragen bij de respondenten. Deze onderwerpen zijn sociale contacten, volle groepslessen, medische problemen en tijdgebrek. Volle groepslessen en tijdgebrek zijn twee punten waar Focus Fit vaker tegenaan is gelopen. Sporters geven aan dat de groepslessen vaak vol zitten en dat andere sporters vaak niet afbellen en de enige reden die vaak aangekruist wordt op de afmeldingsformulieren is tijdgebrek. Daarnaast wilde Focus Fit weten wat de medische problemen van de sporters zijn en of zij mogelijk langer lid zouden zijn gebleven als bijvoorbeeld meer met de fysiotherapie was samengewerkt. Tot slot is door de respondenten aangegeven dat sociale contacten erg belangrijk is. Focus Fit wilde hierover weten of zij hier invloed op kunnen uitoefenen om dit te verbeteren. Per onderwerp zouden minimaal vier respondenten worden benaderd om mee te werken aan de interviews. Echter waren niet voor alle categorieën vier respondenten bereid mee te werken. Zo waren voor de categorie volle groepslessen slechts twee respondenten die hun naam hadden ingevuld bij de enquête en die daarom mee wilden werken. Daarnaast waren voor de categorie medische problemen helemaal geen respondenten die hun naam hadden ingevuld, waardoor voor deze categorie geen verdiepende interviews gehouden konden worden.

De interviews met de respondenten zijn gevoerd in de periode 25 april tot en met 9 mei 2016.

4.3 Data-analyse

De vragen van de enquête van de oud-sportleden zijn via de website www.enquetesmaken.com ingevoerd en verstuurd naar de oud-sportleden. De resultaten zijn hierna verwerkt in Excel, evenals de resultaten van de huidige sportleden. Met Excel zijn de gegevens naast elkaar gezet en in grafieken en diagrammen weergegeven.

Alle interviews zijn opgenomen met een recorder-applicatie op een mobiele telefoon. Na afloop van de interviews zijn deze uitgewerkt in Microsoft Word aan de hand van deze geluidsopnamen, waarna deze gecodeerd zijn aan de hand van drie stappen uit het boek 'Dit is onderzoek!' van Ben Baarda (Baarda, 2009).

Allereerst is gestart met het schrappen van de stukken tekst die niet van belang waren voor het onderzoek. Vervolgens heeft datareductie plaatsgevonden, waarbij de overgebleven stukken tekst zijn verdeeld in fragmenten. Elk fragment heeft vervolgens een label gekregen dat de inhoud van het fragment weergeeft.

Vervolgens is er door middel van axiaal coderen gekeken naar verbanden of overeenkomsten tussen labels, welke zijn samengebracht tot kernlabels.

4.4 Kwaliteit van het onderzoek

4.4.1 Betrouwbaarheid

Om het invullen van de enquêtes goed te laten verlopen is er een pilot uitgevoerd. Een pilot is een vorm van vooronderzoek om erachter te komen of de gestelde vragen in de enquête op de juiste manier worden geïnterpreteerd door de respondenten (Gratton, Jones & Robinson, 2011). Deze pilot heeft ervoor gezorgd dat de antwoordmogelijkheden zijn aangepast bij een aantal vragen en dat de opmaak veranderd is.

Om de enquêtes onder de huidige sportleden zo gespreid mogelijk uit te delen, ook op momenten dat de onderzoeker niet aanwezig was op de locatie, zijn de andere medewerkers binnen het bedrijf geïnstrueerd over het invullen van de enquête. Zo waren alle medewerkers op de hoogte van de enquête en hoe deze ingevuld moest worden.

4.4.2 Validiteit

De vragenlijst is samengesteld aan de hand van het boek 'Dit is onderzoek!' van Ben Baarda (2009). Zo is gestart met een introductie waarin werd beschreven voor en door wie het onderzoek wordt uitgevoerd en wat het doel is van het onderzoek. Ook is in de introductie vermeld dat de gegevens vertrouwelijk verwerkt worden en dat het invullen ongeveer vijf minuten in beslag neemt. In de opbouw van de enquête is gelet op de volgorde waarin de vragen gesteld zijn zodat de opbouw van de vragenlijst van breed naar smal is opgesteld.

Bij het opstellen van de vragen is gekeken naar de eisen waaraan deze volgens Baarda (2009) aan moeten voldoen, namelijk helder, concreet en neutraal. Bij het geven van de antwoordmogelijkheden is bij meningsvragen een antwoordschaal gebruikt, namelijk de Likertschaal.

4.4.3 Ethische overwegingen

De gegevens van het onderzoek zijn vertrouwelijk behandeld. De persoonlijke gegevens van de respondenten worden in het onderzoeksverslag anoniem verwerkt. De respondenten hebben bij de laatste vraag kunnen aangeven of zij verder mee wilden werken met het onderzoek. Indien zij hieraan mee wilden werken hebben zij hun naam ingevuld, zodat de onderzoeker hen kon benaderen voor het vervolg. De respondenten die niet verder mee wilden werken aan het onderzoek hebben hier geen naam ingevuld, waardoor deze gegevens volledig anoniem zijn verwerkt.

Bij het verwerken van de gegevens in het onderzoeksverslag zijn de persoonsgegevens volledig anoniem verwerkt om de privacy van de respondenten te waarborgen.

5 Resultaten

De resultaten van het onderzoek worden besproken aan de hand van de deelvragen. Allereerst worden de resultaten van beide enquêtes getoond aan de hand van grafieken, waarna de resultaten van de interviews volgen.

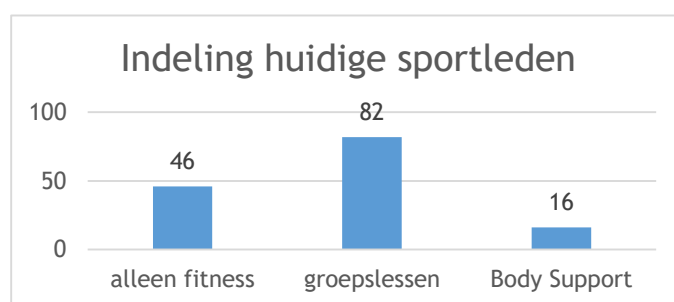
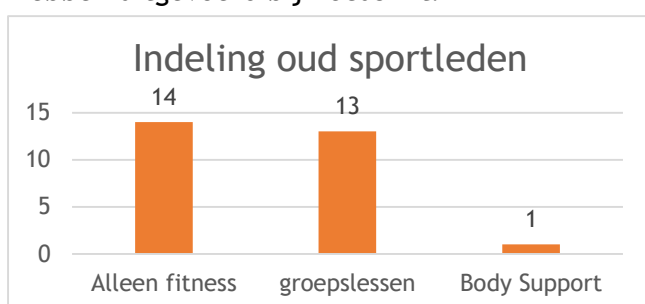
Met behulp van Excel zijn de gegevens van de respondenten verwerkt. Onderstaand zijn de resultaten te vinden van de vragen van het onderzoek.

5.1 Deelvraag 1

Deelvraag 1 wordt onderverdeeld in gedragsinformatie en klantperceptie. Het onderdeel klantperceptie wordt verder onderverdeeld in het SERVQUAL-model.

5.1.1 Gedragsinformatie

Hieronder is een overzicht te zien van de activiteiten die de huidige en oud-sportleden hebben uitgevoerd bij Focus Fit.



Onderstaand is een overzicht te vinden van de sportfrequenties van de huidige en oud-sportleden van Focus Fit. De gebruikte sportfrequenties zijn 0 tot 12 keer per jaar, 12 tot 59 keer per jaar en meer dan 60 keer per jaar en zijn in de resultaten verwerkt als laag, gemiddeld en hoge sportfrequentie.

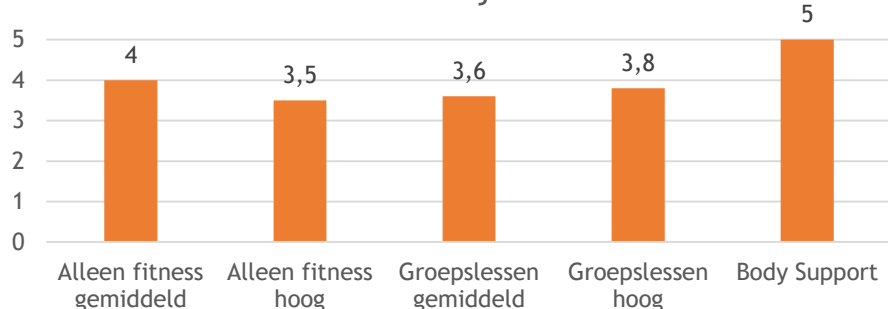
Frequentie Activiteit	Oud- sportleden laag	Oud- sportleden gemiddeld	Oud- sportleden hoog	Huidige leden laag	Huidige leden gemiddeld	Huidige leden hoog
<i>Alleen fitness</i>	1	5	8	2	13	31
<i>Groepslessen</i>	-	6	7	5	24	53
<i>Body Support</i>	-	-	1	-	1	15
Totaal	1	11	16	7	38	99
Percentage	3%	40%	57%	5%	26%	69%

5.1.2 Klantperceptie

Het onderdeel klantperceptie is verder onderverdeeld. Allereerst is aan beide groepen respondenten een algemene vraag gesteld, waarna de vragen zijn gesteld welke betrekking hebben op het SERVQUAL-model.

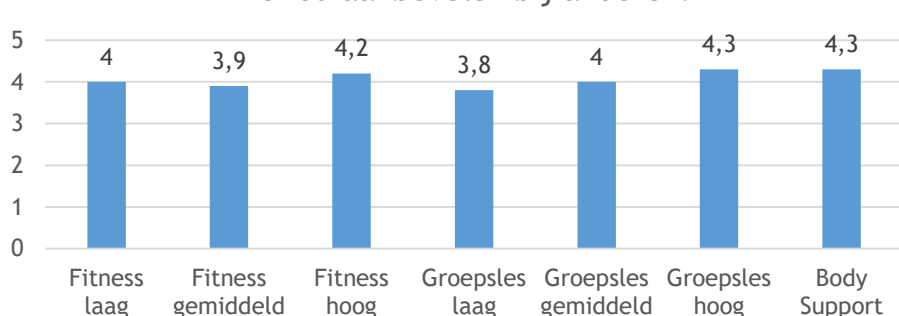
In onderstaande grafieken zijn de resultaten van de algemene vragen te vinden. Aan de oud-sportleden is gevraagd hoe tevreden zij waren over de activiteiten.

Kunt u aangeven hoe tevreden u was over de activiteiten bij Focus Fit?



In de bijbehorende grafiek is te zien dat de respondenten van alle categorieën tevreden waren over de activiteiten.

Kunt u aangeven hoe groot de kans is dat u Focus Fit zou aanbevelen bij anderen?



Aan de huidige leden is gevraagd hoe groot zij de kans achten dat ze Focus Fit zouden aanbevelen bij anderen. In de bijbehorende grafiek is te zien dat de respondenten van alle categorieën Focus Fit zouden aanraden bij anderen.

Het SERVQUAL-model is ingedeeld in vijf dimensies, waar in totaal zeven stellingen aan gekoppeld zijn. Respondenten hebben een score van 1 tot 5 gegeven, waarbij 1 helemaal niet mee eens betekent en 5 helemaal mee eens. Onderstaand is per dimensie de stelling en de bijbehorende score per groep te zien. In de meest rechtse kolom is het verschil tussen de oud- en huidige leden te zien.

Dimensie	Stelling	Oud-leden	Huidige leden	Vershil
Betrouwbaarheid	Klachten of problemen worden serieus behandeld door het personeel. De organisatie komt haar afspraken na.	3,5	3,9	0,4
Responsiviteit	De medewerkers zijn bereid de klanten te helpen	4,0	4,3	0,3
Zekerheid	De instructeurs beschikken over voldoende kennis.	3,7	4,0	0,3
Empathie	Ik krijg genoeg persoonlijke aandacht.	3,9	4,0	0,1
Tastbare aspecten	De materialen werken goed en zien er goed uit. De ruimtes zien er schoon en verzorgd uit.	3,4	3,9	0,5

Overallscore oud-sportleden 3,7
Overallscore huidige sportleden 4,0

Door de oud-sportleden wordt op alle dimensies lager gescoord dan de huidige leden. Dit verschilt van 0,1 bij empathie tot 0,5 bij tastbare aspecten. Over het algemeen scoort de kwaliteit van dienstverlening bij de huidige leden een 4,0 en bij de oud-sportleden een 3,7 op een schaal van 1 tot 5.

5.2 Deelvraag 2

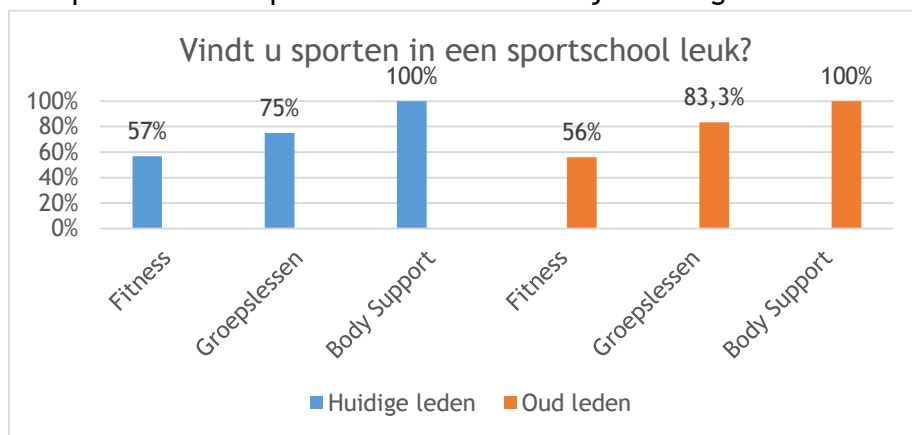
Deelvraag twee is onderverdeeld in intentie en motivatie.

5.2.1 Intentie

De intentie wordt in kaart gebracht door het ASE-model.

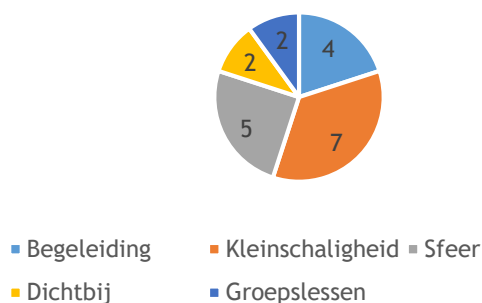
Attitude

Bij het aspect attitude zijn twee vragen gesteld. Aan zowel de huidige als de oud-sportleden is gevraagd of zij sporten in een sportschool leuk vinden en alleen aan de huidige leden is gevraagd wat het voor hen prettig maakt om bij Focus Fit te sporten. In deze grafiek is te zien dat in alle categorieën het merendeel van de respondenten sporten in een sportschool leuk vindt. Bij de categorieën fitness ligt dit percentage



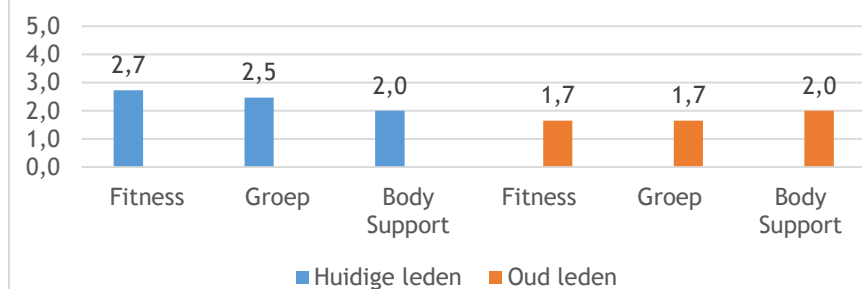
gemiddeld lager dan bij de andere categorieën. De categorie Body Support scoort 100 procent wat inhoudt dat alle respondenten die Body Support volgen of hebben gevolgd sporten in een sportschool leuk vinden.

Wat maakt het voor u prettig om bij Focus Fit te sporten?



In het diagram zijn voor de huidige leden de meest voorkomende redenen getoond om bij Focus Fit te sporten. De resultaten zijn ingedeeld naar activiteit en sportfrequentie. Voor alle zeven categorieën is aangegeven welke aspecten belangrijk zijn. Hier is te zien dat alle groepen de kleinschaligheid belangrijk vinden, vijf groepen de sfeer, vier de begeleiding, twee groepen de locatie en twee de groepslessen.

Kunt u aangeven hoe belangrijk de mening is van uw vrienden/familie bij uw keuze voor een fitnesscentrum?



Sociale invloeden

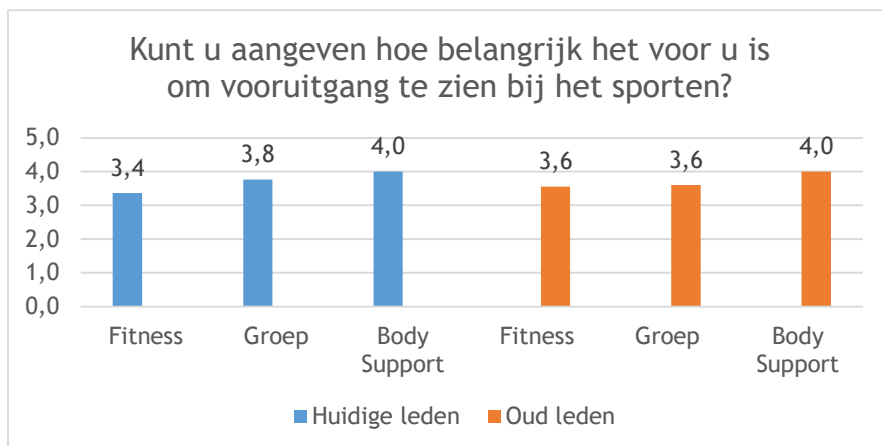
In de grafiek is te zien dat bij alle categorieën de sporters de mening van vrienden/familie niet belangrijk vinden. De huidige leden scoren hierbij gemiddeld hoger dan de oud-sportleden.

Zelfeffectiviteit en competentie

De vraag hoe belangrijk het is om vooruitgang te zien heeft betrekking op het aspect

zelfeffectiviteit van het ASE-model en het aspect competentie van de zelfdeterminatie-theorie.

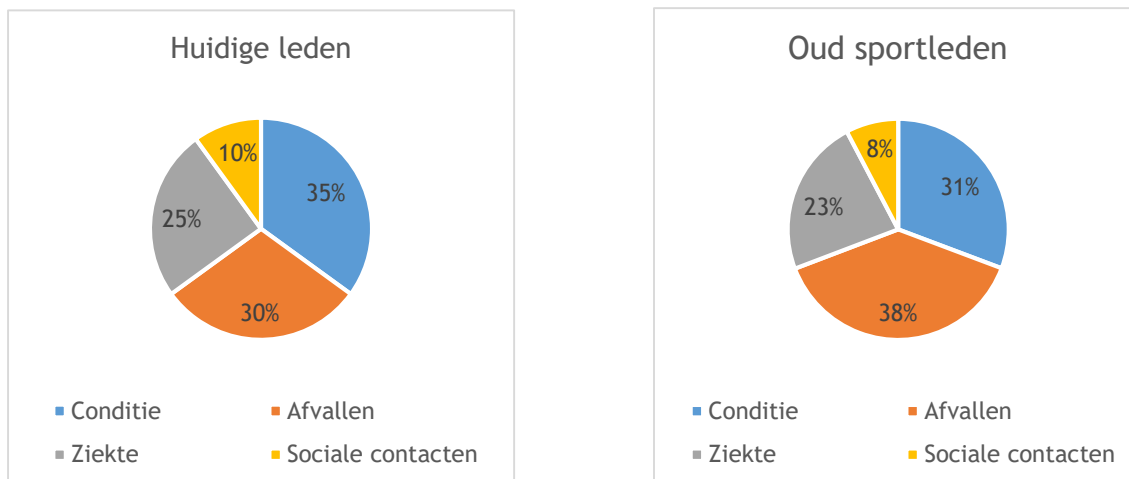
In bijbehorende grafiek is te zien dat de respondenten van alle categorieën vooruitgang bij het sporten belangrijk vinden. De categorie Body Support scoort hier het hoogste in.



Intentie

De vraag waarom de respondenten zijn begonnen met sporten heeft betrekking op het aspect motivatie bij het volhouden van de leefstijlverandering.

In de diagrammen is voor de huidige en de oud-sportleden te zien wat de reden is dat zij zijn begonnen met sporten. Zoals te zien is, is voor beide groepen afvallen het belangrijkste, gevolgd door ziekte, conditie en sociale contacten.



Barrières

De vraag waarom de oud-sportleden het abonnement hebben beëindigd heeft de volgende volgorde opgeleverd van belangrijkste redenen tot minder/niet belangrijke redenen.

1. Tijdgebrek
2. Financiële redenen
3. Gebrek aan motivatie

Naast de vraag aan de oud-sportleden welke redenen van invloed waren op het beëindigen van het abonnement, is gevraagd wat de doorslaggevende reden was voor beëindiging.

Hieruit is zijn de volgende redenen gekomen:

1. Tijdgebrek
2. Financiële redenen
3. Medische redenen

Aan de huidige sportleden is gevraagd wat een mogelijke reden zou kunnen zijn om het lidmaatschap te beëindigen. Redenen die te maken hebben met medesporters, gebrek aan goede begeleiding, gebrek aan motivatie, te duur abonnement, doel wordt niet bereikt en niet mee kunnen met de rest zijn weinig of niet aangegeven. Financiële redenen en tijdgebrek worden het meeste aangegeven door de sporters als redenen om te stoppen. Daarnaast konden sporters zelf ook redenen aangeven buitenom de vooraf gegeven factoren. Deze optie werd in totaal 55 keer aangegeven, waarvan 31 sporters geen redenen hadden om te stoppen, negen sporters problemen ervaren bij de groepslessen, vier sporters de openingstijden niet optimaal vinden en vijf sporters lichamelijke problemen of medische redenen als reden opgaven. Daarnaast zijn drie sporters van plan te verhuizen waardoor sporten bij Focus Fit niet meer mogelijk is en drie sporters zouden graag douches zien.

De sporters die de openingstijden niet optimaal vonden gaven zelf redenen aan waarom zij dit vinden. Twee respondenten gaven aan te willen dat Focus Fit in de avonden langer open blijft, een respondent gaf aan te willen dat Focus Fit in de weekenden langer open blijft en een respondent gaf aan te willen dat Focus Fit in de zomer ook de middagen open blijft. Daarnaast werd door drie van de vijf sporters die vanwege lichamelijke problemen zouden stoppen met sporten ook een reden aangegeven. Zij gaven alle drie aan dat zij als gevolg van artrose in de toekomst mogelijk niet meer zouden kunnen sporten.

5.2.2 Motivatie

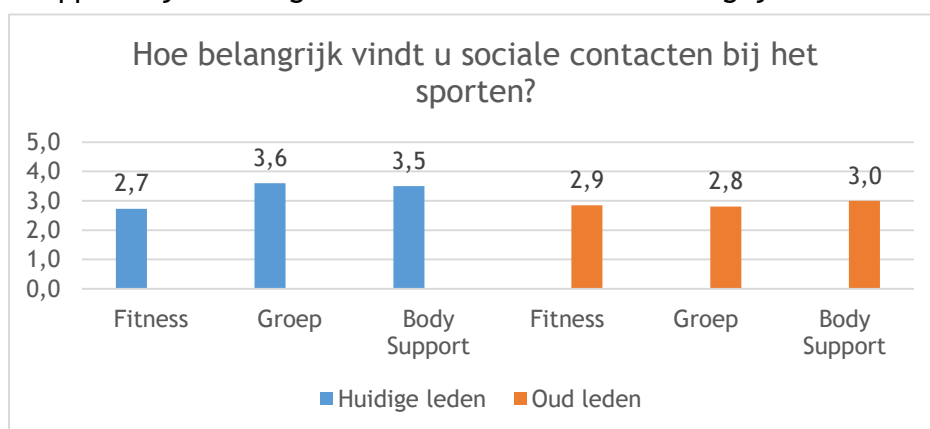
De motivatie wordt in kaart gebracht door de zelfdeterminatietheorie.

Competentie

Competentie betreft dezelfde vraag als het begrip zelfeffectiviteit binnen het ASE-model welke is terug te vinden in paragraaf 5.2.1.

Verbondenheid

Zoals in de tabel te zien is, vinden de leden in de categorieën groepslessen en Body Support bij de huidige leden sociale contacten belangrijk. De leden in de categorie fitness



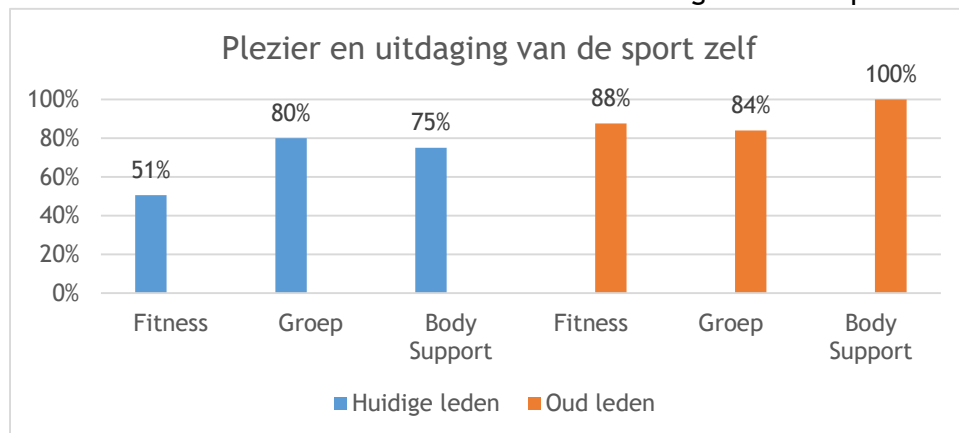
bij de huidige en oud-leden en de categorie groepslessen bij de oud-leden vindt sociale contacten niet belangrijk. De respondent uit de categorie Body Support bij de oud-leden staat hier neutraal in.

Intrinsieke en extrinsieke motivatie

De vraag wat het belangrijkste is bij fitness heeft betrekking op de aspecten interne en externe motivatie van de zelfdeterminatietheorie.

In de tabel is te zien dat de leden in alle categorieën het plezier en de uitdaging van de

sport zelf het belangrijkste vinden wat betekent dat zij intrinsiek gemotiveerd zijn. Bij de oud-sportleden ligt dit percentage voor alle groepen boven de 80 procent. Bij de huidige leden ligt dit percentage tussen de 51 en 80 procent.



5.2 Resultaten interviews

De interviews die zijn gevoerd betroffen de onderwerpen sociale contacten, volle groepslessen en tijdgebrek. De uitgewerkte interviews zijn te vinden in bijlage 5.

5.2.1 Interviews sociale contacten

Onder sociale contacten wordt in dit onderzoek alle contacten met andere mensen verstaan, zowel intiem als oppervlakkig. In de categorie sociale contacten zijn vijf mensen geïnterviewd uit verschillende groepen.

De eerste respondent heeft bij het interview aangegeven de sociale contacten vooral terug te willen zien in de vorm van kleine groepsoefeningen. Ook werd door deze respondent aangegeven activiteiten met de leden en medewerkers van Focus Fit 'erg leuk' te vinden, indien deze op een avond of in het weekend zouden plaatsvinden.

De andere respondenten gaven gelijkwaardige antwoorden. Zij zien sociale contacten voornamelijk terug in 'een bakje koffie na het sporten' en 'een praatje maken met iedereen'. Daarnaast geven zij aan dat de kleinschaligheid van Focus Fit de kracht is van het centrum en dat daardoor sociale contacten makkelijk verlopen.

Vervolgens gaven zij aan dat bij het personeel een 'open houding' erg belangrijk is en dat zij tijd voor en contact met de sporters moeten hebben. Nieuwe personeelsleden moeten 'respect hebben voor de huidige sporters en medewerkers' en 'makkelijk sociale contacten leggen'. Daarnaast gaven de respondenten aan 'zeker aanwezig te zijn' bij een zomeractiviteit met alle leden.

5.2.2 Interviews volle groepslessen

Het onderwerp volle groepslessen was voor een aantal sporters een van de mogelijke redenen om het abonnement op te zeggen. In de enquêtes werd aangegeven dat sporters vaak niet afbellen indien zij verhinderd zijn waardoor er niet genoeg plaats is voor mensen die wel willen komen. Binnen deze categorie waren twee respondenten bereid verder mee te werken aan de interviews.

Een respondent gaf aan zelf ook niet te weten hoe het probleem van de volle groepslessen opgelost kon worden. Deze respondent gaf aan als enige mogelijke oplossing te hebben om meer te controleren aan de hand van de inschrijflijsten en de sporters erop aan te spreken indien zij niet hebben afgebeld.

De tweede respondent gaf aan dat een groepsles voor deze persoon vol zit zodra er niet genoeg ruimte of materialen meer zijn om alle oefeningen zonder problemen te kunnen doen. Vooral bij de lessen Bodypump is dit het geval omdat er meer mensen toegelaten worden dan er ruimte voor is. Hierdoor is de les vaak te vol. Daarnaast zag zij twee mogelijkheden voor het probleem van de sporters die niet afbellen voor de groepslessen. De eerste mogelijkheid was om een lijst bij te houden van mensen die wel inschrijven maar niet op komen dagen en de tweede mogelijkheid zou zijn het stoppen met de inschrijflijsten en de mensen die het eerst komen ook als eerst toe te laten in de lessen.

5.2.3 Interviews tijdgebrek

Bij het onderwerp tijdgebrek werd door een respondent aangegeven liever 's ochtends meer groepslessen te willen. Deze respondent kon in verband met werk niet 's avonds de groepslessen volgen, maar vond het aanbod in de ochtendlessen niet voldoende, waardoor deze overweegt over te stappen naar een ander fitnesscentrum. Een andere respondent gaf aan juist liever later op de avond groepslessen te willen en dan met name de core stability. Deze respondent gaf aan dat er meer 'rekening gehouden moet worden met de werkende mensen bij het plannen van de groepslessen'.

Daarnaast werd door twee respondenten aangegeven de combinatie tussen sporten en werk/studie lastig te vinden. Deze respondenten gaven aan in drukke periodes de prioriteiten niet bij het sporten te hebben. Voor beide respondenten waren de tijden voor de groepslessen en de openingstijden van Focus Fit goed, maar zouden zij als extra mogelijkheid aangeven om in het weekend langer open te gaan. Dit laatste geldt ook voor de vijfde respondent in deze categorie. Deze sport in de zomer vaker buiten en speelt competities, waardoor de combinatie met fitness lastiger is. De respondent gaf ook aan als extra mogelijkheid in het weekend langer open te gaan, maar kon geen garantie geven dat hij dan ook zou komen en het probleem hiermee opgelost zou zijn.

5.3 Conclusie

In deze paragraaf worden de resultaten per deelvraag kort samengevat.

5.3.1 Deelvraag 1

De eerste deelvraag is onderverdeeld in gedragsinformatie en klantperceptie.

Gedragsinformatie

Bij de leden die gestopt zijn met sporten is te zien dat de helft fitness deed en de andere helft groepslessen volgde. Eén respondent heeft Body Support gedaan. De meeste sporters hadden een hoge (57%) of gemiddelde (40%) sportfrequentie.

Bij de huidige leden is te zien dat zij vaker groepslessen volgen (57%) ten opzichte van de andere activiteiten bij Focus Fit. Daarnaast ligt het percentage hoge sportfrequentie hoger dan bij de oud-sportleden (69%).

Klantperceptie

Op het gebied van klantperceptie wordt door de huidige sportleden in alle categorieën aangegeven dat zij het centrum aanbevelen bij anderen en bij de oud-sportleden dat zij tevreden waren over de activiteiten bij Focus Fit.

Het SERVQUAL-model laat zien wat de score is op gebied van de kwaliteit van dienstverlening. In de resultaten is te zien dat zowel de huidige als de oud-sportleden tevreden zijn over de kwaliteit van dienstverlening. De oud-sportleden geven Focus Fit een score van 3,7 en de huidige leden een 4,0 gemiddeld. Door beide groepen heeft de dimensie responsiviteit de hoogste score gekregen. De dimensie tastbare aspecten kreeg hierin de laagste score, waarna betrouwbaarheid volgde.

5.3.1 Deelvraag 2

Kijkend naar de vragen die betrekking hebben op het ASE-model is te zien dat alle categorieën van zowel de huidige als de oud-leden sporten in en sportschool leuk vinden, ze de mening van familie/vrienden niet belangrijk vinden bij de keuze voor een sportcentrum en vooruitgang bij het sporten wel belangrijk is.

Bij de reden waarom de respondenten zijn begonnen met sporten zijn vergelijkbare antwoorden te zien tussen de huidige en de oud-leden. Allen gaven zij aan dat afvallen het belangrijkste is, gevolgd door ziekte, conditie en sociale contacten.

Bij de interviews is doorgevraagd op het aspect sociale contacten, omdat Focus Fit wil weten wat de leden zelf verstaan onder de sociale contacten en hoe hierop ingespeeld kan worden. Een van de respondenten gaf tijdens deze interviews aan sociale contacten vooral te zien in de vorm van korte series oefeningen in kleine groepjes.

Alle andere respondenten gaven gelijkwaardige antwoorden. Zij zien sociale contacten vooral terug in een praatje maken en een bakje koffie. Daarnaast geven zij allemaal aan dat de kleinschaligheid van Focus Fit de kracht is van het centrum en daardoor de sociale contacten makkelijk verlopen. Het nieuwe personeel moet volgens deze respondenten een open houding hebben en tijd maken voor de sporters.

Tot slot gaven alle respondenten binnen dit onderwerp aan het leuk te vinden een activiteit in de zomer te doen met alle sporters en medewerkers van Focus Fit.

De redenen voor het opzeggen van het abonnement zijn bij de oud-sportleden opeenvolgend tijdgebrek, financiële redenen en gebrek aan motivatie. Tijdgebrek werd ook aangegeven als belangrijkste doorslaggevende reden voor het beëindigen van het abonnement.

Bij de huidige leden werden tijdgebrek en financiële redenen als mogelijke redenen genoemd om het abonnement te beëindigen. Daarnaast werd door negen sporters aangegeven dat de groepslessen vaak (te) vol zitten waardoor zij hier problemen mee ervaren.

In de interviews is verder doorgevraagd op de aspecten tijdgebrek en volle groepslessen omdat Focus Fit hier invloed op wil kunnen uitoefenen om het probleem te ondervangen. Bij het onderwerp tijdgebrek werden door verschillende respondenten verschillende interpretaties gegeven. Zo gaven twee respondenten aan dat voor hen de groepslessen op verkeerde momenten gegeven werden. Zij vinden dat er meer rekening gehouden moet worden met werkende mensen bij het roosteren van de groepslessen. Twee respondenten vonden in drukke periodes de combinatie tussen sporten en werk of studie lastig waardoor de prioriteiten niet bij het sporten lagen. De vijfde respondent gaf aan in de zomer vaker buiten te sporten en competities te spelen, waardoor de combinatie met fitness lastiger wordt. Deze laatste drie respondenten gaven als extra mogelijkheid aan om in het weekend langer open te gaan, maar konden alle drie niet de garantie geven dat hiermee het probleem voor hen opgelost zou zijn.

Kijkend naar de vragen die betrekking hebben op de zelfdeterminatietheorie is te zien dat de oud-leden sociale contacten bij het sporten niet belangrijk vinden, terwijl de huidige leden dit wel belangrijk vinden. Ook is te zien dat de oud-sportleden sterker intrinsiek gemotiveerd zijn dan de huidige leden. Hierbij scoren de categorieën allemaal boven de 84%, terwijl de huidige leden tussen de 51% en 80% scoren.

6 Discussie

In dit hoofdstuk worden de resultaten per deelvraag geïnterpreteerd en worden de beperkingen van het onderzoek besproken.

6.1 Deelvraag 1

‘Welke factoren zijn van invloed op de mate waarin Focus Fit in staat is haar leden vast te houden?’

De mate waarin een organisatie in staat is om haar klanten vast te houden wordt ook wel retentie genoemd (Mulier Instituut, 2009). Er zijn vier dimensies welke invloed hebben op retentie, namelijk klantkenmerken, gedragsinformatie, klantperceptie en situationele factoren. Klantkenmerken en situationele factoren zijn dimensies waar Focus Fit geen invloed op kan uitoefenen en zijn binnen dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. De dimensies waar Focus Fit wel invloed op kan uitoefenen zijn gedragsinformatie en klantperceptie.

Gedragsinformatie geeft diepgaande informatie over de klant, waarbij het voornamelijk gaat om de activiteiten en de frequentie van trainen. Uit onderzoek van Mulier Instituut (2013) is gebleken dat de groep die 0 tot 11 keer per jaar sport, eerder belemmeringen ondervindt dan de groep die 60 keer per jaar of vaker sport. Voor Focus Fit is het daarom van belang dat zij de leden stimuleren om vaker te gaan sporten, in de meest optimale situatie meer dan 60 keer per jaar. Uit de resultaten van de vragenlijst is gekomen dat bij de leden die gestopt zijn het percentage dat 60 keer per jaar of vaker sport twaalf procent lager ligt dan bij de huidige leden.

Aan beide categorieën zijn verschillende vragen gesteld om de dimensie klantperceptie in kaart te brengen. Aan de oud-sportleden is gevraagd hoe tevreden zij waren over de activiteiten bij Focus Fit en aan de huidige leden is gevraagd hoe groot zij de kans achten dat zij Focus Fit zouden aanbevelen bij anderen. Hier is uit gekomen dat alle oud-leden tevreden waren over de activiteiten en dat alle huidige leden Focus Fit zouden aanbevelen bij anderen.

Het onderdeel klantperceptie is daarnaast ook gemeten door middel van het SERVQUAL-model. De oud-sportleden geven Focus Fit een score van 3,7 en de huidige leden een 4,0 gemiddeld. Bij de ontwikkeling van het model is de volgende rangschikking van de vijf dimensies gemaakt op volgorde van belang volgens de klanten: betrouwbaarheid, responsiviteit, zekerheid, empathie en tastbaarheden.

De huidige leden beoordelen Focus Fit goed met een gemiddelde van 4,0. De laagste scores zijn een 3,9 voor betrouwbaarheid en tastbaarheden en het beste wordt responsiviteit beoordeeld met een 4,3. De oud-sportleden beoordelen Focus Fit lager met een 3,7 gemiddeld. Zij geven tastbaarheden de laagste score van een 3,4 en betrouwbaarheid een 3,5 en responsiviteit wordt het beste beoordeeld met een 4,0.

Over het algemeen worden de dimensies betrouwbaarheid en tastbaarheden het minst beoordeeld en de dimensie responsiviteit het beste. Omdat betrouwbaarheid het belangrijkste aspect is in de kwaliteit van dienstverlening zal Focus Fit eraan moeten werken om deze score te verbeteren. Het aspect responsiviteit is hierin de tweede belangrijkste, maar scoort het hoogste. Hier hoeft geen verbetering in aangebracht te worden. Tastbaarheden is de dimensie die het minst belangrijk is, maar krijgt wel een lage score van de respondenten. Focus Fit zal hieraan moeten werken om ook deze score omhoog te krijgen.

6.2 Deelvraag 2

‘Welke factoren zijn bij huidige en oud-leden van Focus Fit van invloed op het volhouden van een leefstijlprogramma?’

Factoren die van invloed zijn op het volhouden van een leefstijlverandering zijn intentie en motivatie.

Het model dat de intentie in kaart brengt is het ASE-model van Bijma en Lak (2012).

De drie aspecten attitude, sociale invloeden en zelfeffectiviteit hebben invloed op de intentie die iemand heeft om bepaald gedrag uit te voeren, in dit geval sporten in een sportschool. Daarnaast hebben barrières en vaardigheden invloed op dit gedrag.

De oud-sportleden geven aan sporten in een sportschool leuk te vinden, de mening van vrienden/familie niet belangrijk te vinden bij de keuze van een sportschool en vooruitgang wel belangrijk te vinden bij het sporten. De intentie om het gedrag uit te voeren, gaan sporten in een sportschool, zou hierdoor positief moeten zijn. Echter komen hier ook de barrières en vaardigheden bij, waardoor dit gedrag heeft geleid tot het stoppen met sporten in een sportschool. Kijkend naar de redenen die de oud-sportleden hebben aangegeven om het abonnement te beëindigen, is te zien dat tijdgebrek en gebrek aan motivatie het meeste voorkwamen. Daarnaast is als derde reden aangegeven dat financiële redenen belangrijk waren om het abonnement te beëindigen. De redenen die de doorslag hebben gegeven om het abonnement te beëindigen waren tijdgebrek en medische redenen. Deze factoren hebben ervoor gezorgd dat de positieve intentie in combinatie met de barrières het gedrag negatief hebben beïnvloed en hierdoor hebben geresulteerd in het stoppen met sporten bij Focus Fit.

De huidige sportleden geven ook aan sporten in een sportschool leuk te vinden, de mening van vrienden/familie niet belangrijk te vinden bij de keuze van een sportschool en de vooruitgang wel belangrijk te vinden. Hierdoor is de intentie om te sporten in een sportschool ook positief. De huidige leden is gevraagd welke mogelijke redenen zij zien om het abonnement te beëindigen bij Focus Fit. Hieruit is gebleken dat financiële redenen en tijdgebrek de meest voorkomende redenen zijn. Een reden die expliciet door leden is aangegeven naast de standaard gegeven antwoorden is dat de groepslessen vaak te vol zitten. Echter zijn deze redenen voor de leden niet van doorslaggevende aard om de positieve intentie om te zetten in negatief gedrag en het abonnement te beëindigen. Bij de interviews is bij twee respondenten verder doorgevraagd op het onderwerp volle groepslessen. Zij gaven twee mogelijkheden aan om dit op te lossen. Als eerste de optie om streng te gaan controleren naar aanleiding van de inschrijflieden en als tweede de optie om te stoppen met de inschrijflieden zodat de leden die als eerste komen mee kunnen doen en op deze manier verzekerd zijn van een plaats. Echter heeft dit wel als gevolg dat de leden die zich normaal inschrijven en netjes op tijd kwamen, nu eerder moeten komen om zeker te zijn van een plaats. Dit zou een nadeel zijn voor deze leden.

Omdat bij zowel de oud-leden als de huidige leden aangegeven wordt dat tijdgebrek een belangrijk aspect is om het abonnement te beëindigen, is bij de interviews hier ook op doorgevraagd. Hieruit is gebleken dat dit voornamelijk te maken heeft met andere druktes rondom de dagelijkse werkzaamheden, waardoor de prioriteiten niet meer bij het sporten liggen. Sporters zien hiervoor zelf geen mogelijkheden waarop Focus Fit invloed kan hebben om deze prioriteiten terug bij het sporten te krijgen. Wel gaven zij aan dat de openingstijden in het weekend uitgebreid zouden kunnen worden naar de middagen, maar konden zij niet garanderen dat dit het probleem voor henzelf zou oplossen. Daarnaast werd aangegeven dat bij het inplannen van de groepslessen er meer rekening met de werkende mensen gehouden moet worden door deze lessen vaker 's ochtends of later op de avond te geven.

Naast het aspect tijdgebrek zijn financiële redenen en gebrek aan motivatie belangrijke redenen om het lidmaatschap te beëindigen. Deze resultaten vergelijkend met het onderzoek van Mulier Instituut (2013), kan geconcludeerd worden dat deze factoren allemaal overeenkomen. Ook uit dit onderzoek blijkt dat tijdgebrek, gebrek aan motivatie en de kosten van sporten de drie belangrijkste ervaren belemmeringen zijn om te sporten.

Motivatatie is in kaart te brengen door de zelfdeterminatietheorie van Ryan en Deci (2000) waarbij drie aangeboren psychologisch basisbehoeften worden onderscheiden: competentie, verbondenheid en autonomie. Een individu is sterker intrinsiek gemotiveerd wanneer hij in alle drie de basisbehoeften is voorzien.

De oud-sportleden geven aan competentie (zelfeffectiviteit) belangrijk te vinden.

Verbondenheid, sociale contacten bij het sporten, geven zij aan niet belangrijk te vinden. Wel vinden zij het plezier en de uitdaging van de sport zelf het belangrijkste, wat inhoudt dat zij intrinsiek gemotiveerd zijn.

De huidige leden geven ook aan competentie (zelfeffectiviteit) belangrijk te vinden.

Verbondenheid, sociale contacten bij het sporten, vinden zij ook belangrijk, net als het plezier en de uitdaging van de sport zelf wat inhoudt dat zij intrinsiek gemotiveerd zijn.

Het verschil hierin tussen de oud-sportleden en de huidige sportleden is dat de oud-sportleden verbondenheid niet belangrijk vinden. Dit houdt in dat zij minder sterk intrinsiek gemotiveerd zijn om te sporten vergeleken met de huidige leden en kan mogelijk verklaren dat zij vanwege gebrek aan motivatie het abonnement hebben beëindigd.

Op het aspect verbondenheid is door middel van de interviews verder doorgevraagd.

Hieruit blijkt dat de sporters het belangrijk vinden een band te hebben met de medesporters en de instructeurs, geaccepteerd willen worden in de groep en gezamenlijke activiteiten leuk en belangrijk vinden.

6.3 Beperkingen van het onderzoek

In deze paragraaf worden de beperkingen van het onderzoek besproken.

De enquête onder de huidige leden is ingevuld door de respondenten uit het ledenbestand van Focus Fit die in de periode dat de enquête heeft uitgestaan zijn komen sporten.

Wellicht is er op deze manier slechts een beperkte actieve groep bereikt. In dat geval heeft de onderzoeker de passieve respondenten misgelopen, wat van invloed kan zijn op de uitkomst van de enquête.

Bij de enquête onder de oud-leden die het abonnement in de periode 1 september 2015 tot en met 1 maart 2016 hebben beëindigd zijn er minder enquêtes ingevuld dan nodig was. Voor een representatief onderzoek zouden er 41 enquêtes ingevuld moeten worden voor een betrouwbaarheidsniveau van 90%.

Uiteindelijk zijn er slechts 28 mensen die een enquête hebben ingevuld wat betekent dat de uitkomsten van het onderzoek minder representatief zijn voor de gehele populatie.

Bij het verwerken van de enquêtes zijn een aantal onderwerpen naar voren gekomen waar de onderzoeker verder op in had willen gaan bij de verdiepende interviews. Echter hebben bij twee van deze onderwerpen geen of niet voldoende respondenten hun gegevens ingevuld om verder mee te werken aan de interviews, waardoor de onderzoeker niet verder in is kunnen gaan op deze onderwerpen. Deze onderwerpen hadden beide betrekking op het mogelijk opzeggen van het abonnement, namelijk het probleem van de volle groepslessen en het opzeggen vanwege medische problemen. Bij deze eerste hadden slechts twee van de vier respondenten hun gegevens ingevuld en bij het onderwerp medische problemen geen. Hierdoor is geen goed beeld kunnen krijgen van de invloed die Focus Fit hierop zou kunnen hebben.

7 Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag van het onderzoek. Vervolgens worden aanbevelingen gegeven voor het bedrijf en aanbevelingen voor een vervolgonderzoek.

7.1 Antwoord onderzoeksvraag

‘Hoe kan Focus Fit de leden stimuleren (langdurig) aan leefstijlverandering te blijven werken bij Focus Fit?’

Voor Focus Fit zijn er twee factoren op het gebied van retentie waar zij invloed op kunnen uitoefenen, namelijk gedragsinformatie en klantperceptie. Gedragsinformatie kan beïnvloed worden door de leden te stimuleren vaker te komen sporten, in de meest optimale situatie meer dan 60 keer per jaar. Sporters met deze sportfrequentie ervaren minder snel belemmeringen om te sporten en bewegen dan sporters met een lagere sportfrequentie.

Het aspect klantperceptie is gemeten door middel van het SERVQUAL-model welke vijf dimensies bevat waar de kwaliteit van dienstverlening door gemeten kan worden, namelijk betrouwbaarheid, responsiviteit, zekerheid, empathie en tastbaarheden. Uit het onderzoek is gekomen dat de dimensies betrouwbaarheid en tastbaarheden het minst beoordeeld worden.

Factoren die van invloed zijn op het volhouden van een leefstijlverandering zijn intentie en motivatie. De drie aspecten attitude, sociale invloed en zelfeffectiviteit hebben invloed op de intentie die iemand heeft om bepaald gedrag uit te voeren, in dit geval sporten in een sportschool. Daarnaast hebben barrières en vaardigheden invloed op dit gedrag.

Beide groepen respondenten vinden sporten in een sportschool leuk, de mening van vrienden/familie niet belangrijk bij de keuze van een sportschool en de vooruitgang wel belangrijk. Kijkend naar de barrières die de respondenten ondervinden is te zien dat tijdgebrek, financiële redenen en gebrek aan motivatie belangrijke redenen zijn om het lidmaatschap te beëindigen. Door de huidige leden werd expliciet aangegeven dat de groepslessen vaak vol zitten. Tijdens de interviews werd aangegeven dat dit mogelijk opgelost kon worden door strenger te controleren aan de hand van inschrijfflijsten of anders te stoppen met het werken met inschrijfflijsten.

Een individu is sterker intrinsiek gemotiveerd wanneer hij in de drie psychologische basisbehoeften is voorzien: competentie, verbondenheid en autonomie. Uit het onderzoek is gebleken dat de huidige leden in deze drie basisbehoeften zijn voorzien, maar de oud-sportleden verbondenheid niet belangrijk vinden. Hierdoor zijn deze minder sterk intrinsiek gemotiveerd, wat kan verklaren dat zij het abonnement beëindigd hebben vanwege gebrek aan motivatie. Door de huidige leden werd aangegeven deze verbondenheid vooral terug te zien in een band met de medesporters en instructeurs, dat zij geaccepteerd willen worden in de groep en gezamenlijke activiteiten belangrijk en leuk vinden.

Door middel van de interviews is verder doorgevraagd op het aspect tijdgebrek, waaruit is gebleken dat dit voornamelijk te maken heeft met andere druktes rondom de dagelijkse werkzaamheden, waardoor de prioriteiten niet meer bij het sporten liggen. Sporters gaven aan dat de openingstijden in het weekend uitgebreid zouden kunnen worden naar de middagen, maar konden zij niet garanderen dat dit het probleem voor henzelf zou oplossen. Daarnaast werd aangegeven dat bij het inplannen van de groepslessen meer rekening met de werkende mensen gehouden moet worden door de lessen vaker 's ochtends of later op de avond te geven.

7.2 Aanbevelingen

Focus Fit moet aan een aantal punten werken om de leden langer bij het centrum te houden. Onderstaand zal het advies per punt worden uitgewerkt aan de hand van een implementatiestrategie.

7.2.1 Retentie

Focus Fit zal zich wat betreft retentie op een aantal punten moeten focussen dit te verbeteren. Allereerst zullen de leden gestimuleerd moeten worden vaker te komen sporten omdat het ervaren van belemmeringen om te sporten afhankelijk is van de sportfrequentie. Ten tweede zal het bedrijf de kwaliteit van dienstverlening moeten verbeteren in de dimensies betrouwbaarheid en tastbaarheden, omdat deze twee dimensies de laagste beoordeling hebben gekregen van de respondenten.

Vaker sporten

Om de leden langer lid te laten blijven zullen zij gestimuleerd moeten worden om vaker te komen sporten bij Focus Fit, in de meest optimale situatie meer dan 60 keer per jaar. Focus Fit kan de leden stimuleren om vaker te komen sporten door onder andere doelen te stellen met de instructeur en hier wekelijks op te evalueren.

Daarnaast kan Focus Fit de leden motiveren om aan nieuwe activiteiten mee te doen of nieuwe dingen te proberen, zoals groepslessen. Het advies om de leden te motiveren nieuwe groepslessen te proberen is om halfjaarlijks beginnersgroepen te laten starten voor verschillende groepslessen zodat de drempel lager is om in te stappen voor leden die hier onzeker in zijn of niet weten of dit een geschikte les is voor hen. Op deze manier kunnen zij kennismaken met de lessen welke op een lager niveau zijn, waarbij meer uitleg gegeven wordt en de sporters meer begeleid worden in de oefeningen die zij moeten doen. Uiteindelijk zullen de leden hierdoor vaker de mogelijkheid krijgen nieuwe groepslessen uit te proberen, waardoor zij mogelijk vaker zullen komen sporten.

Kwaliteit van dienstverlening

De kwaliteit van dienstverlening werd op de dimensies betrouwbaarheid en tastbaarheden het minst hoog beoordeeld. Focus Fit zal hiervoor vaste medewerkers aan moeten stellen om deze problemen op te lossen.

Er zal een vast e-mailadres moeten komen waar (administratieve) problemen of vragen naar gestuurd kunnen worden en een documentatiemap waarin de problemen genoteerd worden. In deze map zal het probleem genoteerd worden inclusief de datum waarop deze is binnen gekomen en de datum waarop en hoe actie is ondernomen zodat hierop terug gezocht kan worden indien nodig.

Daarnaast zal een vaste medewerker aangesteld moeten worden die de technische mankementen binnen Focus Fit op zich neemt. Ook dit moet genoteerd worden, inclusief de datum waarop het probleem is binnen gekomen en de datum waarop welke actie is ondernomen.

Andere medewerkers kunnen ook in deze mappen de binnenkomende klachten of problemen noteren, waardoor de aangestelde medewerker van het probleem weet en hier direct mee aan het werk kan. Ook kunnen deze medewerkers op deze manier inzien of er al actie voor is ondernomen, mochten andere sporters met hetzelfde probleem of technisch mankement komen of de betreffende sporter navraag doen over een probleem.

7.2.2 Gedrag

Volgens de leden zijn er een aantal belemmeringen om bij Focus Fit te blijven sporten, welke het gedrag hierdoor negatief beïnvloeden. Ook hebben de oud-leden redenen aangegeven waarom zij zijn gestopt met sporten. Redenen om het abonnement (mogelijk) te beëindigen waar Focus Fit invloed op heeft zijn volle groepslessen, tijdgebrek en gebrek aan motivatie. Daarnaast wordt door de huidige leden het aspect verbondenheid, ofwel sociale contacten binnen het centrum, aangegeven als belangrijk. Focus Fit kan hier invloed op uitoefenen om de verbondenheid met het centrum te vergroten.

Volle groepslessen

Het probleem van volle groepslessen kan opgelost worden door het toepassen van de ontwerpbenadering. Deze gaat uit van een beheerste manier van implementeren. Er wordt op een zo direct mogelijke manier toegewerkt naar de beoogde eindsituatie, welke in dit geval is dat de leden doorgeven wanneer zij verhinderd zijn voor een groepsles. Er zullen controles uitgevoerd moeten worden naar aanleiding van de inschrijflijsten. Voorafgaand aan de lessen zal aan de hand van de inschrijflijs gecontroleerd moeten worden wie wel en niet aanwezig is. De sporters die wel op de lijst staan en niet hebben afgebeeld zullen naar aanleiding van deze controle op een aparte lijst genoteerd worden. Op deze lijst wordt de naam van de sporter genoteerd, de les waarvoor niet is afgemeld en de datum hiervan. De volgende keer dat zij bij een les aanwezig zijn zullen zij worden aangesproken op het feit dat zij bij de andere les niet hebben afgebeeld. Indien deze sporter hierop is aangesproken zal dit op de lijst afgevinkt worden om te voorkomen dat een andere instructeur deze sporter hier ook nog een keer op aan zal spreken.

Indien na zes maanden blijkt dat het probleem op deze manier niet opgelost wordt, zal overwogen moeten worden de sprongaanpak toe te passen. Bij de sprongaanpak wordt de organisatie direct geconfronteerd met de verandering, welke onomkeerbaar is (Pater, 2006). Deze aanpak kan worden toegepast door direct te stoppen met de inschrijflijsten en de leden toe te laten in de lessen op volgorde van aankomst.

Tijdgebrek

Volgens de leden kan het aspect tijdgebrek mogelijk opgelost worden door in het weekend langer open te gaan. Echter konden zij niet garanderen dat dit voor hen het probleem volledig zou oplossen. De ontwikkelingsbenadering wordt gehanteerd om veranderingen geleidelijk en met grotere betrokkenheid door te voeren en is nodig om in te spelen op de omgeving (Pater, 2006). Het advies is om het centrum in eerste instantie tot vijf uur open te laten zijn om in te spelen op de wensen die de leden aangeven. Als na zes maanden blijkt dat dit niet rendabel is kan alsnog besloten worden terug te gaan naar de oorspronkelijke openingstijden.

Sociale contacten

Voor de huidige leden is sociale contacten erg belangrijk, welke een aspect is van de drie basisbehoeften voor motivatie. De leden geven aan dat gezelligheid onder de sporters en geaccepteerd worden in de groep erg belangrijk is. Volgens hen kan Focus Fit hier het beste invloed op uitoefenen door een open houding van het personeel te vragen en op een vrije manier om te gaan met de sporters. Bij het aanstellen van nieuwe medewerkers zal Focus Fit hier rekening mee moeten houden door bij de sollicitatieprocedure te letten op de houding en de nieuwe medewerkers hierover instructies te geven bij het inwerken.

7.3 Aanbevelingen vervolgonderzoek

Een aanbeveling voor het vervolgonderzoek zou zijn om verder te verdiepen in de redenen om het abonnement op te zeggen, en dan met name de redenen tijdgebrek en medische problemen. Op die manier kan verder gekeken worden naar de mogelijkheden om invloed te kunnen uitoefenen op het tijdgebrek van de sporters. Daarnaast waren bij dit onderzoek geen respondenten bereid om verder mee te werken aan het onderzoek, welke hadden aangegeven te stoppen vanwege medische problemen. Bij een vervolgonderzoek zou hier verder op ingegaan kunnen worden om zo te onderzoeken of Focus Fit deze mensen niet langer lid had kunnen laten blijven door middel van bijvoorbeeld samenwerking met fysiotherapie of andere samenwerkingspartners.

Bibliografie

- Aarts, M., & Scholtz, S. (2011). *Gezondheidsbeleid versus gezondheidsrealiteit*. Arnhem: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Opgeroepen op december 24, 2015
- Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!* Houten: Noordhoff Uitgevers Groningen.
- Bernaards, C. (2014). *Bewegen in Nederland 2000-2013: resultaten TNO-monitor bewegen en gezondheid*. Leiden: TNO.
- Bijma, M., & Lak, M. (2012). *Leefstijlcoaching. Kernvragen bij gedragsverandering*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Body Support. (2016). *Body Support*. Opgeroepen op januari 31, 2016, van www.bodysupport.nl
- Brug, J., Van Assema, P., & Lechner, L. (2012). *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering. Een planmatige aanpak (8e druk)*. Assen: Koninklijke Van Gorcum BV.
- Douthitt. (1994). *Psychological Determinants of Adolescent Exercise Adherence*. Adolescence.
- Egli, T., Bland, H., Melton, B., & Czech, D. (1012). *Influence of Age, Sex, and Race on College Students' Exercise Motivation of Physical Activity*. Journal of American College Health.
- Falkink, J. (2014, augustus 18). *Servicekwaliteit van (hoger) onderwijsondersteunende diensten gemeten met behulp van SERVQUAL-model*.
- Fit!Magazine. (2015, oktober 16). *Sectorprognose fitness 2016*. Opgeroepen op januari 20, 2016, van www.fitmagazine.nl
- Mulier Instituut. (2009). *Inzetten op klantenbehoud loont!: onderzoek nationale fitnessmonitor naar retentiebeleid bij fitnesscentra*. 's-Hertogenbosch: W.J.H. Mulier Instituut.
- Mulier Instituut. (2013). *Fact sheet 50plussers en sport*. Utrecht: Mulier Instituut. Opgeroepen op januari 23, 2016
- NOC*NSF. (2013). *Sportersmonitor 2012*. Opgeroepen op december 24, 2015, van www.nocnsf.nl
- Omroep Zeeland. (2015, december 29). *Zware tijden voor Zeeuwse sportscholen*. Opgeroepen op december 29, 2015, van <http://www.omroepzeeland.nl>
- Pater, L. (2006). *Implementeren. Het speelveld in de praktijk*. Utrecht: Boom Lemma Uitgevers.
- Pijffers, B. (1999). *Sport en maatschappij*. Arnhem: Angerenstein.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). *Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions*. Academic Press: Contemporary Educational Psychology.
- Sassen, B. (2001). *Gezondheidsvoorlichting voor paramedici*. Maarssen: Elsevier Gezondheidszorg.
- Schuijt, D. (2012). *Naar een menswaardige organisatie*. Opgeroepen op december 24, 2015, van Lenette Schuijt: <http://www.lenetteschuijt.nl>
- Schunk, D., Pintrich, P., & Meece, J. (2008). *Motivation in education: Theory, research and applications*. Upper Saddle River: Pearson.
- Scribbr. (sd). *Onderzoeksmethoden*. Opgeroepen op januari 31, 2016, van <https://www.scribbr.nl>
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma.
- Verschoor, G. (2013). *Het fitnesscentrum in beeld*. Van Spronsen & Partners horeca-advies.

Bijlagen

Onderstaand volgt de inhoudsopgave van de bijlagen van het onderzoeksverslag.

<i>Bijlage</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Pagina</i>
<i>Bijlage I</i>	Enquêtevragen per deelvraag	33
<i>Bijlage II</i>	Enquête oud-sportleden	34
<i>Bijlage III</i>	Enquête huidige leden	36
<i>Bijlage IV</i>	Uitgewerkte interviews	39
<i>Bijlage V</i>	Codering interviews	50

Bijlage I Enquêtevragen per deelvraag

1.1 Deelvraag 1

Eigenschap	Dimensie	Vraag oud-sportleden	Vraag huidige-sportleden
Retentie	Gedragsinformatie	Welke activiteit heft u uitgevoerd tijdens uw lidmaatschap bij Focus Fit?	Welke activiteit voert u uit bij Focus Fit?
		Hoe vaak bent u gemiddeld gaan sporten tijdens uw lidmaatschap?	Hoe vaak sport u gemiddeld bij Focus Fit?
	Klantperceptie	Algemeen	Kunt u aangeven hoe groot de kans is dat u Focus Fit zou aanbevelen bij anderen?
	SERVQUAL-model	Betrouwbaarheid	Klachten of problemen worden serieus behandeld door het personeel. De organisatie komt haar afspraken na.
		Responsiviteit	De medewerkers zijn bereid de klanten te helpen.
		Zekerheid	De instructeurs beschikken over voldoende kennis.
		Empathie	Ik heb tijdens mijn lidmaatschap voldoende persoonlijke aandacht gekregen.
		Tastbare aspecten	De materialen werken goed en zien er goed uit. De ruimtes zien er schoon en verzorgd uit.

1.2 Deelvraag 2

Eigenschap	Dimensie	Vraag oud-sportleden	Vraag huidige-sportleden
ASE-model	Attitude	Vindt u sporten in een sportschool leuk?	
	Sociale invloeden	Wat maakt het voor u prettig om bij Focus Fit te sporten?	
		Hoe belangrijk is de mening van uw vrienden/familie bij de keuze voor een fitnesscentrum?	
	Zelfeffectiviteit	Hoe belangrijk is het voor u om vooruitgang te zien bij het sporten?	
	Intentie	Wat is de reden dat u bent begonnen met sporten bij Focus Fit?	
	Barrières	Wat is de reden dat u het abonnement hebt beëindigd bij Focus Fit? Wat heeft de doorslag gegeven om het abonnement te beëindigen?	Wat zou voor u een reden kunnen zijn, die nu van toepassing is op Focus Fit, om het lidmaatschap te beëindigen?
Zelf-determinatie	Competentie	Hoe belangrijk is het voor u om vooruitgang te zien bij het sporten?	
	Verbondenheid	Hoe belangrijk vindt u sociale contacten bij het sporten?	
	Intrinsiek/extrinsiek	Wat vindt u het belangrijkste bij fitness?	

Bijlage II Enquête oud-sportleden

Enquête

Oud-sportleden Focus Fit

Mijn naam is Sharon Liplijn en ik studeer de opleiding Sport- & Bewegingseducatie aan de Hogeschool Zeeland. Momenteel zit ik in het laatste jaar van de opleiding, wat inhoudt dat ik nu ga afstuderen.

Het afstudeeronderzoek wat ik doe heeft betrekking op ledenbehoud in combinatie met leefstijlverandering bij Focus Fit. In deze enquête wordt gevraagd naar uw ervaringen bij Focus Fit. De enquête bestaat uit 19 vragen en het invullen ervan neemt maximaal 5 minuten van uw tijd in beslag. De gegevens van de enquête worden vertrouwelijk verwerkt.

1. Kruis aan wat op u van toepassing is. Indien u fitness heeft gedaan in de zaal en heeft meegedaan aan groepslessen, vult u dan de tweede optie in.

- ☐ Ik heb tijdens mijn lidmaatschap **alleen** fitness in de zaal gedaan.
- ☐ Ik heb tijdens mijn lidmaatschap meegedaan aan groepslessen.
- ☐ Ik heb tijdens mijn lidmaatschap het programma Body Support gevolgd.

2. Hoe vaak bent u gemiddeld gaan sporten tijdens uw lidmaatschap?

Indien u minder dan een jaar lid bent geweest, zou u dan een schatting kunnen maken aan de hand van de periode dat u lid bent geweest hoe vaak u in een jaar zou zijn gekomen?

- ☐ 0 tot 11 keer per jaar (minder dan 1 keer per maand)
- ☐ 12 tot 59 keer per jaar (1 tot 5 keer per maand)
- ☐ 60 keer per jaar of vaker (meer dan 5 keer per maand)

3. Wat is de reden dat u bent begonnen met sporten bij Focus Fit? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Verbeteren van de conditie
- ☐ Vanwege lichamelijke problemen/ziekte
- ☐ Afvallen/uiterlijk
- ☐ Omdat vrienden/familie ook gingen sporten
- ☐ Nieuwe sociale contacten
- ☐ Anders, namelijk...

4. Kunt u aangeven hoe tevreden u was over de activiteiten bij Focus Fit?

Helemaal niet tevreden	Niet	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
0	0	0	0	0
Toelichting.....				

5. Vindt u sporten in de sportschool leuk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

6. Kunt u aangeven hoe belangrijk de mening is van uw vrienden/familie bij uw keuze voor een fitnesscentrum?

Helemaal niet belangrijk	Niet belangrijk	Neutraal	Wel belangrijk	Heel belangrijk
0	0	0	0	0

7. Kunt u aangeven hoe belangrijk u sociale contacten vindt bij het sporten?

Helemaal niet belangrijk	Niet belangrijk	Neutraal	Wel belangrijk	Heel belangrijk
0	0	0	0	0

8. Kunt u aangeven hoe belangrijk het voor u is om vooruitgang te zien bij het sporten?

Helemaal niet belangrijk	Niet belangrijk	Neutraal	Wel belangrijk	Heel belangrijk
0	0	0	0	0

9. Wat vindt u het belangrijkste bij fitness?

- Plezier en uitdaging van het sporten zelf
- De beloning van buitenaf, zoals sociale contacten, aanzien van vrienden/familie, afvallen etc.

10. Welke van onderstaande opties is van invloed geweest op het beëindigen van het lidmaatschap? Vul getallen in voor de antwoorden. 1 is het belangrijkste, 10 is niet belangrijk. Indien opties niet van invloed zijn geweest kunt u deze open laten.

- Financiële redenen
- Vanwege andere sporters
- De begeleiding was niet optimaal
- Beperkte motivatie/niet leuk om te doen
- Tijdgebrek vanwege werk, studie of gezin
- Het abonnement was te duur
- Gevoel niet mee te kunnen met de rest
- Lukte niet om het doel te bereiken
- Anders, namelijk...

11. Welke reden gaf de doorslag om het abonnement te beëindigen?

- Financiële redenen
- Vanwege andere sporters
- De begeleiding was niet optimaal
- Beperkte motivatie/niet leuk om te doen
- Tijdgebrek vanwege werk, studie of gezin
- Het abonnement was te duur
- Gevoel niet mee te kunnen met de rest
- Lukte niet om het doel te bereiken
- Anders, namelijk...

Kwaliteit van de dienstverlening

Hieronder volgen een aantal stellingen over de dienstverlening van het personeel.

12. Klachten of problemen worden serieus behandeld door het personeel.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

13. De organisatie komt haar afspraken na.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

14. De medewerkers zijn bereid de sporters te helpen.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

15. De instructeurs beschikken over voldoende kennis.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

16. Ik heb tijdens mijn lidmaatschap genoeg persoonlijke aandacht gekregen.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

Helemaal niet mee eens Mee oneens Neutraal Mee eens Helemaal mee eens

0 0 0 0 0

Toelichting.....

Helemaal niet mee eens Mee oneens Neutraal Mee eens Helemaal mee eens

Toelichting.....

- Ja, mijn naam is...
- Nee

Bijlage III Enquête huidige sportleden

Huidige leden Focus Fit

Het afstudeeronderzoek wat ik doe heeft betrekking op ledenbehoud in combinatie met leefstijlverandering bij Focus Fit. In deze enquête wordt gevraagd naar uw ervaringen bij Focus Fit. De enquête bestaat uit 20 vragen en het invullen neemt maximaal 5 minuten van uw tijd in beslag. De gegevens van de enquête worden vertrouwelijk verwerkt.

- o Ik doe **alleen** fitness in de zaal;
- o Ik doe alleen groepslessen;
- o Ik volg momenteel of heb het programma Body Support gevolgd.

- 0 tot 11 keer per jaar (minder dan 1 keer per maand)
- 12 tot 59 keer per jaar (1 tot 5 keer per maand)
- 60 keer per jaar of vaker (meer dan 5 keer per maand)

- Verbeteren van de conditie
- Vanwege lichamelijke problemen/ziekte
- Afvallen/uiterlijk
- Omdat vrienden/familie ook gingen sporten
- Nieuwe sociale contacten
- Anders, namelijk...

Helemaal niet	Niet	Neutraal	Wel	Altijd
0	0	0	0	0

5. Vindt u sporten in een sportschool leuk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

6. Wat maakt het voor u prettig om bij Focus Fit te sporten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ De begeleiding
- ☐ De sfeer
- ☐ Kleinschaligheid
- ☐ De groepslessen
- ☐ Openingstijden zijn goed
- ☐ Zit dichtbij huis
- ☐ Anders, namelijk.....

7. Kunt u aangeven hoe belangrijk de mening is van uw vrienden/familie bij uw keuze voor een fitnesscentrum?

Helemaal niet belangrijk	Niet belangrijk	Neutraal	Wel belangrijk	Heel belangrijk
0	0	0	0	0

8. Kunt u aangeven hoe belangrijk u sociale contacten vindt bij het sporten?

Helemaal niet belangrijk	Niet belangrijk	Neutraal	Wel belangrijk	Heel belangrijk
0	0	0	0	0

9. Kunt u aangeven hoe belangrijk het voor u is om vooruitgang te zien bij het sporten?

Helemaal niet belangrijk	Niet belangrijk	Neutraal	Wel belangrijk	Heel belangrijk
0	0	0	0	0

10. Wat vindt u het belangrijkste bij fitness?

- ☐ Plezier en uitdaging van het sporten zelf
- ☐ De beloning van buitenaf, zoals sociale contacten, aanzien van vrienden/familie, afvallen etc.

11. Wat zou voor u een reden kunnen zijn, die nu van toepassing is op Focus Fit, om het lidmaatschap te beëindigen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Financiële redenen
- ☐ Vanwege andere sporters
- ☐ De begeleiding is niet optimaal
- ☐ Beperkte motivatie/niet leuk om te doen
- ☐ Tijdgebrek vanwege werk, studie of gezin
- ☐ Het abonnement is te duur
- ☐ Gevoel niet mee te kunnen met de rest
- ☐ Lukt niet om het doel te bereiken
- ☐ Anders, namelijk...

12. Hoe groot acht u de kans dat u over 6 maanden nog lid bent?

Heel klein	Klein	Neutraal	Groot	Heel groot
0	0	0	0	0

Kwaliteit van de dienstverlening

Hieronder volgen een aantal stellingen over de dienstverlening van het personeel.

13. Klachten of problemen worden serieus behandeld door het personeel.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

14. De organisatie komt haar afspraken na.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

15. De medewerkers zijn bereid de sporters te helpen.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

16. De instructeurs beschikken over voldoende kennis.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

17. Ik krijg voldoende persoonlijke aandacht.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

18. De materialen werken goed.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

19. De ruimtes zien er schoon en verzorgd uit.

Helemaal niet mee eens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
0	0	0	0	0

Toelichting.....

20. Zou u bereid zijn om eenmalig verder mee te werken aan dit onderzoek door middel van een extra aantal vragen? Met deze vragen wil ik nog verder ingaan op het onderzoek om zo de informatie zo compleet mogelijk te verkrijgen. Indien u mee wilt werken, wilt u dan uw naam vullen zodat ik contact met u op kan nemen?

- ☐ Ja, mijn naam is.....
- ☐ Nee

Bedankt voor uw medewerking!

Bijlage IV. Uitgewerkte interviews

In deze bijlage is de uitwerking van de interviews te vinden. De tekst van de interviewer is aangegeven door de letter I. De namen van de respondenten zijn omwille van privacy weggelaten en vervangen door de eerste letter van de voornaam. De stukken tekst die niet relevant zijn voor het onderzoek zijn doorgehaald. De verdere verwerking van de interviews is in bijlage vijf te zien.

Respondent I Onderwerp sociale contacten

I: ~~Nou allereerst wil ik je bedanken voor je tijd. Zoals ik net zei gaat dit interview over eeh ja het antwoord dat je hebt gegeven op eeh een vraag in de enquête. Je hebt aangegeven dat je sociale contacten belangrijk vindt bij het sporten, je had een score van vier op vijf gegeven.~~

S: ~~Ja, dat klopt~~

I: ~~eehm, maar op wat voor manier vindt je dat belangrijk?~~

S: Ik vind het belangrijk dat je eeh, begeleiding krijgt, en dat je een band hebt met de mensen die het sporten geven, ~~of sowieso de begeleiding geven, maar ook wel,~~ ik vind het ook leuk als er mensen zijn in de zaal waar je ok wel eeh een gesprek mee kan voeren. Gewoon normale mensen. ~~Dat vind ik ook wel belangrijk.~~

I: ~~Ja. Dus zeg maar echt de sporters zelf, maar ook de trainers, het personeel?~~

S: ~~Ja, ja dat klopt inderdaad.~~

I: ~~En eeh zou je het bijvoorbeeld ook leuk vinden als we bijvoorbeeld activiteiten zouden organiseren, of iets dat je hè, nog wat meer met de leden kan doen, of hoeft dat niet van jou?~~

S: ~~Eeh ja nou als het op een gunstige tijd is dan zou ik dat wel leuk vinden ja. Vaak doen ze dat dan overdag of in het weekend 's ochtends. En overdag werk ik en 's ochtends in het weekend is dat niet zo'n goed plan.~~

I: ~~Ja dat snap ik.~~

S: ~~maar als het nou 's avonds zou zijn, of 's middags in het weekend of 's avonds in het weekend zou zijn dan zou ik dat wel leuk vinden.~~

I: ~~Oké. Dus bijvoorbeeld in de zomer, ik hoorde vanmiddag iemand die wilde graag een barbecue met z'n allen, dat zou bijvoorbeeld op een avond in de zomer zou dat wel leuk zijn voor jou?~~

S: ~~Ja, ja inderdaad. Dan zou ik absoluut van de partij zijn.~~

I: ~~Oké, dat is leuk. Daar ga ik mee aan de slag.~~

~~En eehm, zie jij nog manieren waarop Focus Fit zou kunnen inspelen op die sociale contacten? Want er zijn heel veel mensen die dat belangrijk vinden, maar eehm, zijn er voor jou nog dingen waarvan je zegt van goh daar kunnen we van werken of daar moeten we op letten, of...~~

S: ~~eeh ja ik denk wel dat het eeh, scheelt of mensen elkaar kennen en dat er eeh, dat eeh, net zoals wat Rob doet op maandag dat buikspierkwartiertje, zomaar een kwartiertje met z'n alleen een paar oefeningen doen, dat schept wel een band met de mensen waar je dan mee sport, maar ook met de instructeur. En Davi doet dat nu dan op vrijdagavond. En A., de man van een collega van mij die komt nu ook op vrijdag speciaal omdat hij dan weet dat er toch wat extra gedaan wordt, dat er mensen zijn waar je samen mee kan sporten en dat schept toch wel ook een band als je dan ook echt op het sportieve vlak kijkt.~~

I: ~~Ja inderdaad ja. En eeh, bijvoorbeeld wat personeel betreft, zouden we daar nog op bepaalde dingen moeten letten? Stel dat hier nou iemand nieuw komt werken, zijn er dan nog bepaalde dingen die we dan nog met diegene mee moeten geven?~~

S: ~~dat ze toch wel initiatief tonen om met mensen oefeningen te gaan doen, net zoals wat Davi doet, net zoals wat Rob doet. Dat dat soms toch wel leuk is, want op bepaalde tijden komen toch wel dezelfde mensen, dat je dan die betreft om toch wel samen een activiteit te doen of zo. Dat is wel leuk.~~

I: Dus echt dat je veel met groepen doet zegmaar.

S: Ja, maar dan niet gelijk heel lang, niet gelijk een uur, maar zomaar..

I: even tussendoor?

S: Ja *lachen*

I: Oké. Eehm, zijn er verder nog dingen waarvan je zegt van goh daar moeten we op letten of dat is belangrijk, of..?

S: Nee ja ik.. het lijkt me heel leuk van die bootcamp wat Rob gaat doen. Dat lijkt me echt heel leuk.

I: ja, dat start over een paar weken, over vier weken.

S: ja, dat lijkt me ook wel heel leuk. Dus en dat was op een avond begreep ik?

I: ja klopt inderdaad, op woensdagavond gaat hij dat doen.

S: ja eeh dus eeh dan eeh ga ik dat zeker een keer doen. Dat lijkt me wel heel leuk.

I: ook in een andere omgeving en zo.

S: Ja. Ja en sowieso ook eeh, eeh, de meer interactie ook. Dat lijkt me ook wel leuk, en dat het op een beetje gunstige tijd is. Want 's avonds dan kan ik alleen, maar die groepslessen zitten heel snel al vol. En ik ben meer van het last-minute, van oh zal ik eens wat gaan doen vanavond. Maar ja, dan kan je er niet meer bij, tenzij er toevallig iemand heeft afgebeld of niet komt op eeh opdagen. Maar dan ben ik toch al wel hier om in de zaal te sporten, dus eeh dan kijk ik gewoon of ik er nog bij kan.

I: ja ik snap het ja. Maar het is voor jou dan geen probleem om in de zaal te gaan sporten?

S: Nee hoor. Ik ga daar altijd mijn gang en zodra er een plekje vrij is bij eeh een groepsles die ik leuk vind dan ga ik daar nog bij. Maar ik vermaak me hier prima.

I: Oké. Dus voor jou is het geen probleem dat de groepslessen snel vol zitten?

S: nee, nee hoor. Ik schrijf me toch niet in want zoals ik net zei ben ik meer een last-minute sporter. En als ik me inschrijf dan eeh vergeet ik toch om mezelf weer af te melden als er iets eeh ja iets tussen komt ofzo.

I: Oké, nou dan weet ik genoeg. Dankjewel voor je tijd en voor het helpen.

S: ja graag gedaan hoor! Ik vind het altijd leuk om eeh ja met dit soort dingen mee te helpen.

Respondent II onderwerp sociale contacten

I: Zoals ik net zei heeft dit interview eeh betrekking op de antwoorden die je hebt gegeven in de enquête.

T: Ja ik vind het leuk dat ik je er mee kan eeh kan helpen.

I: Ja ik ben blij dat je mee wilt werken! In de enquête heb je aangegeven dat je sociale contacten belangrijk vindt bij het sporten. Op wat voor manier vindt je dit belangrijk?

T: Nou eehm er hangt hier gewoon een hele leuke sfeer en daarom sport ik hier. Een beetje kletsen met iedereen en een bakje koffie erbij. Iedereen roept naar elkaar. En die groep van eehm hoe heet het.

I: Emergis bedoel je?

T: ja die. Nou die groep van Emergis ja, daar roept ook iedereen naar en daar praat je ook een beetje mee als ze in hun humeur zijn. En kijk nou maar naar Elly bijvoorbeeld. Die doet even een praatje met iedereen en als ze weggaat komt ze ook nog even langs. Eh J. daar doen we ook altijd een bakje koffie mee op woensdagmiddag hè. Dan zitten we meer te praten dan te sporten. Nou en dat dat hier kan, dat vind ik heel belangrijk.

I: Oké, en..

T: Ja enne gewoon de goeie sfeer die hier hangt. Als er wat op doet kan je altijd jullie hulp vragen.

I: Ja. En die sfeer, dat stukje praten en koffiedrinken. Vind je dat vooral belangrijk om terug te zien in de trainers, of eeh, vooral in de andere sporters?

T: Ja eeh gewoon in eeh het algemeen. Bij allebei.

I: en wat vind je daarin belangrijk? Dat je gewoon lekker kan kletsen, of..?

T: Nou, dat je niet afzonderlijk bent hier. Dat je gewoon in de groep opgenomen wordt. Of je nou jong of oud bent, en of je nou wat mankeert, zoals die groep van.. Nou ben ik weer de naam kwijt..

I: Emergis

T: ja die! Nou iedereen wordt gewoon opgenomen in de groep en iedereen hoort bij elkaar.

I: en... denk je dat eehm... Zou Focus Fit daar nog meer aan kunnen doen voor jou? Wat zou daar nog aan veranderd kunnen worden, of zou er nog meer invloed op kunnen worden uitgeoefend wat jou betreft?

T: Goh... Daar zou ik geen antwoord op weten.

I: zou dat bijvoorbeeld zijn in de vorm van personeel, dat die nog ergens in moeten veranderen of eeh aan moeten werken, of de koffiehoeke of zou je meer eeh activiteiten willen zien die georganiseerd worden door Focus Fit?

: nouja een activiteit met de sporters is natuurlijk heel leuk, maar dat is ook omdat iedereen gezellig en leuk met elkaar om eeh omgaat. Bijvoorbeeld een barbecue in de zomer hier op het pleintje met alle leden en trainers, dat zou wel veel mensen trekken hoor.

I: en wat het personeel betreft?

T: Ja eeh het centrum staat of valt met goed personeel. Er zijn er hier een paar die me niet zo aan hebben gestaan, maar dat waren stagiaires en die zijn nu weer weg. Maar jij bijvoorbeeld, en eeh Maartje, Elly, Rob... nou dat zijn allemaal leuke mensen waar je lekker mee kan kletsen. En iedereen is hier heel open. Dat is wel belangrijk hoor. Daar moet je je nieuwe personeel straks wel op filteren als jij nog eens gesprekken moet gaan doen. Want eeh zo heb ik laatst met Rob ook een leuk gesprek gehad over die overname en dan zegt hij ook dat hij het best spannend vindt. Dat zijn dingen die je normaal natuurlijk niet bespreekt hè, met een sporter. Maar eeh ja dat kan hier gewoon. En toen ik zelf naar het ziekenhuis moest laatst wordt er ook gevraagd of het weer goed gaat en wat er aan de hand is.

I: Oké, dat is leuk om te horen natuurlijk!

T: ja, maar ik heb het hier ook zo naar mijn zin joh. Lekker een potje kletsen met iedereen en dat kan hier. Dat vind ik zo leuk.

I: Zijn er nog meer dingen die je kwijt wil naar aanleiding van dit onderwerp?

T: nee eeh ik zou het niet weten eigenlijk.

I: Nou dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd.

T: ja graag gedaan. Dan ga ik maar eens beginnen met fietsen.

I: haha ja dat is goed!

Respondent III onderwerp sociale contacten

I: Je hebt in je enquête aangegeven dat je sociale contacten heel belangrijk vindt bij het sporten, maar op wat voor manier vindt je die belangrijk?

A: Eeh, nouja gewoon de, de contacten onderling. Een praatje maken met je collega, die ook aan het fietsen is, die ook lichamelijk een deuk heeft opgelopen op een of andere manier.

I: Ja

A: Je kan eens wat informatie uitwisselen, en dat wil je gewoon.

I: Een beetje herkenning?

A: een beetje herkenning, ja ik weet niet wat het is, denk ik, dat dat een rol speelt.

I: Vooral dus eigenlijk in de medesporters?

A: in de medesporters natuurlijk, ja natuurlijk, en met jullie. Ja ik maak met jullie ook praatjes. Ik sta nu met jou te praten en dat bedoel ik, ja dat vind ik normaal. Zo heb ik ook mijn hele leven gewerkt natuurlijk.

I: ja. Dus eehm, en zijn er nog dingen waar Focus Fit aan kan werken? Bijvoorbeeld in personeel, of in eeh, ja.. Waar wij invloed op kunnen uitoefenen zegmaar, om dat te verbeteren.

A: Goh ja dat zou ik ook niet weten. Dat is ook voor ieder mens anders hè. De een vindt iets anders belangrijker dan de ander.

I: Ja en daarom vraag ik het nu ook aan jou en nog een aantal andere mensen.

A: Ja dat is eeh... ja dat zou ik zo een twee drie niet weten.

I: nee?

A: nee. Kijk jullie gaan al eeh vrij om met ons. Tenminste, zo ervaar ik dat. Maar daar werk ik zelf aan mee.

I: ja dat is waar inderdaad.

A: Ja als je er zelf niet aan mee werkt, dan hebben jullie er ook geen lol van en dan denk je ook van nou die chagrijn is er ook weer, laat maar zitten op zijn fiets.

gelach

I: ja nee daar heb je gelijk in.

A: ja zo is het toch. Het is een wissel een wisselspelletje hè.

I: ja, maar daarin is het personeel ook wel heel belangrijk?

A: Ja natuurlijk, die is minstens net zo belangrijk als je medemens. Ja en als je eeh, gewoon leuk personeel hebt die eens vraagt aan je van hoe gaat het of van nou hee ik zie zweet op je voorhoofd, gaat het niet goed of eeh? Ja nou ja dat is toch wel belangrijk. Nou hè dus dat zie ik dan als eeh-hè, communicatie onderling, met iedereen die hier eigenlijk zit. Er zit altijd wel iemand tussen waarvan je denkt van nou... ja en dan bedoel ik dus een medesporter die zit daar in zichzelf, zit daar op zijn eilandje, die is nog niet zo ver, nou dan kan je alleen maar proberen, als je dan toevallig naast hem zit te fietsen, om een praatje aan te knopen, en te hopen dat je hem los krijgt.

I: ja...

A: ja en dat lukt natuurlijk niet bij iedereen hè

I: dat is waar. Ze moeten er wel voor open staan.

A: Ja en ik ben een makkelijke prater dus ik heb daar nooit zo veel moeite mee. Ik ben ook gewoon een heel open figuur. Ik eeh, ja dat zit nou eenmaal in mijn genen geloof ik.

I: ja. En dat maakt het dan misschien ook wel leuk om hier te sporten?

A: Ja! Nouja, ja dat vind ik dat vind ik dus wel. En daarom vind ik het hier ook zo leuk, omdat het hier klein en besloten is, en niet zo'n enorme gymzaal, waar driehonderd van die toestellen staan, en eeh waar 1 iemand in een ivoren torentje aan het begin zit te kijken van eeh heb je betaald, heb je dit heb je dat, heb ik de deur open gedaan en voor de rest alleen maar zit rond te kijken. Al kost die maar een euro dan zou ik er alsnog niet naartoe gaan.

I: Nee. Dus je hebt er wel echt wat voor over om een beetje gezelligheid.

A: ja! Ja dat vind ik nou belangrijk. En als ik nou zit te kijken van nou eeh tis 23 minuten op de fiets, ik ben het beu, dan stop ik er mee, *lachend* ik heb zin in koffie. Nou hè en de vorige keer hebben we zelfs nog taart gedaan! ja nou normaal gesproken zou je dat natuurlijk niet doen.

I: *lachend* nee niet in een sportschool, daar verwacht je dat niet.

A: nee dat verwacht je niet! Maar ik denk ja, nouja, die man die vindt dat ook leuk, die biedt dat aan omdat hij jarig is. Nou daar lig ik echt niet van wakker. Maar dat zijn ook sociale contacten hè. Die man die vindt dat leuk. En Jan, die heb ik een beetje op het goede spoor gezet met zijn rode gistrijssttabletten. Nou daar istie hartstikke blij mee, zijn vrouw nog blijer omdat die bont en blauw geslagen werd 's nachts door dat hij allemaal stuiptrekkingen had. Dus die belde mij ook al, maar ik bedoel maar, dat is leuk hè. Dan gaat zijn vrouw mij al bellen. Ik ken het hele mens niet, maar wel leuk natuurlijk. En dat komt nou alleen maar voort uit dat je zo naast elkaar dan zit te fietsen en dat je daar dan over begint te praten.

I: ja en zo kan je elkaar dan helpen en ervaringen uitwisselen.

A: ja en het is niet te zeggen dat als het bij mij helpt dat het dan bij Jan ook helpt, maar je kan het allicht aangeven. En zo gezellig een praatje maken met iedereen.

I: Ja zou je het bijvoorbeeld leuk vinden als we van de zomer, nou zeg ik maar wat, een activiteit zouden doen? Met de leden, zodat je toch weer even dat.. dat met z'n allen onder elkaar. Zou je dat leuk vinden?

A: daar doe ik altijd aan mee.

I: Ja? Dus dat zou wel bevorderlijk zijn zegmaar?

A: ja absoluut. Dan zou je van de zomer een barbecue moeten doen of zo hè. Iets 's avonds, zodat de mensen die werken daar ook aan mee kunnen doen.

I: ~~*lachend*~~ ja die barbecue heb ik al meer mensen over gehoord dus daar moeten we toch maar eens werk van gaan maken dan.

A: ja dat kan je altijd doen natuurlijk, want ik bedoel, ja dat heeft toch eeh. Dat heeft toch ook weer voordelen voor de communicatie onderling. Je komt mekaar tegen in een ongedwongen sfeer, een andere sfeer, maar toch, je bent aan het praten, je bent aan het doen.

I: Ja. En zijn daarin nog andere, hè wat sociale contacten betreft, nog andere dingen die je belangrijk vindt, of waar wij nog op moeten letten? Of stel dat we nou een nieuw personeelslid aannemen, of eeh bijvoorbeeld.

A: ja jullie hebben daar zelf vast wel regels voor waar iemand aan moet voldoen als iemand hier wil komen werken. Maar een goeie zaak is het wel dat het iemand is die lekker kan kletsen, open is, een praatje maakt met iedereen. Zowel met jong, oud, dik, dun, maakt niet uit wie of hoe het is.

I: oké dat is heel helder. En zijn er nog anderen dingen die je over dat stukje sociale contacten, die je daarover kwijt wil?

A: Goh... nee ik zou het zo echt even niet weten hoor Sharon.

I: nou dan wil ik je in ieder geval bedanken voor je tijd en voor je medewerking.

Respondent IV onderwerp sociale contacten

I: Zoals ik net zei wil ik je wat vragen naar aanleiding van het antwoord dat je in de enquête hebt gegeven op de vraag over sociale contacten. Je hebt hierbij aangegeven dat je sociale contacten belangrijk vindt bij het sporten, maar op welke manier zie jij dit?

M: Nou ik eeh denk, dat ik mijn eigen gebruiksaanwijzing een beetje begin te snappen op de duur, en ik ben iemand die kan vervallen in piekeren en op de bank blijven zitten en daar wordt je niet vrolijk van.

I: Nee inderdaad.

M: en eeh als je eruit gaat, dingen gaat doen, dan kom je mensen tegen en dat is goed voor een mens. Je sociale contacten dat komt niet vanzelf, daar moet je zelf ook wat voor doen. En zo op een sportschool, dat helpt. Het is ook toevallig hè, als je dan mensen tegenkomt waar je het dan wat gezellig mee hebt, of

I: ja waar je een klik mee hebt

M: Maar dat vind ik ook heel fijn.

I: Ja dus gewoon gezellig hier met de groep een bakje koffie na het sporten, en met de instructeurs ook?

M: Ja, ja ook. En eeh soms heb je dan eeh dat je met een clubje ook iets anders gaat doen, buiten de sportschool. We gingen een keer varen hè, op een bootje, ja nou dat is ook leuk. Een keer met een groepje wat ondernemen.

I: ja. Dus ook activiteiten buiten, of zegmaar met de mensen van hier, maar dan buiten hier wat doen?

M: ja dat kan ontstaan en dat is leuk. En dat zal niet altijd gebeuren, niet op elke sportschool. En daar kan je ook niet altijd op rekenen. Maar dat is wel de kracht van hier hoor. Sociale contacten is ook een aspect wat ik hier vind en wat voor mij in ieder geval belangrijk is.

I: ja en voor het centrum hier ook natuurlijk. Ik begrijp wel wat je bedoelt ja. Dus eigenlijk gewoon onder de mensen zijn, een leuke gezellige sfeer en een af en toe eens wat leuks doen met z'n allen?

M: Ja en eeh, ik ben bijvoorbeeld niet iemand die naar het café gaat of zo. Want dan vind ik het veel moeilijker om daar contacten op te bouwen of andere mensen te leren kennen en hier gaat dat als het ware vanzelf.

I: Ja, het zit hier ook wel in de sfeer hè, van het centrum.

M: ja dat doet ook heel erg mee hoor. Dat is toch wel een bepaalde doelgroep die je hier hebt, toch wel wat oudere mensen en die zijn toch wat meer op zoek naar sociale contacten en dat merk je hier. En dat maakt het zo leuk voor mij om hier te sporten.

I: Oké. En zijn er voor jou nog aspecten waar Focus Fit invloed op kan hebben wat sociale contacten betreft?

M: Nee dat zou ik echt niet weten. Of ja, een open houding bij het personeel is voor mij wel erg belangrijk. Dat je ook met hen een leuk praatje kan maken en dat zij ook open staan hiervoor. Als zij al niet open staan om een bakje koffie te doen na de les, dan is de lol daar al snel vanaf hè, ook voor de leden.

I: ja daar heb je gelijk in. En zijn er verder nog andere dingen wat sociale contacten betreft waar je iets over kwijt zou willen?

M: nee dat zou ik echt niet weten.

I: nou dan wil ik je graag bedanken voor je tijd en medewerking.

Respondent V. Onderwerpen sociale contacten en volle groepslessen

I: Bedankt dat je wil meewerken aan dit onderzoek. Allereerst heb ik wat vragen over de eeh volle groepslessen, want dat had je aangegeven in de enquête. En eeh daarna heb ik nog wat vragen over de sociale contacten bij het sporten.

S: Oké is goed.

I: Wanneer is voor jou een groepsles vol? Is dat pas zodra alle plaatsen bezet zijn, of eigenlijk al eerder?

S: Eeh een groepsles is voor mij te vol als er niet genoeg ruimte of materialen meer zijn om alle oefeningen te kunnen doen. Bij de pump is dat eigenlijk al voordat de plaatsen op de lijst bezet zijn omdat je daar meer ruimte nodig hebt dan dat er dertien mensen in de zaal kunnen. Daardoor kan het soms wat krap zijn.

I: Welke problemen ervaar je als jijzelf niet bij een les kan omdat de lijst bijvoorbeeld al vol staat of er ineens andere mensen bij komen?

S: Eeh ja zelf schrijf ik me altijd netjes in op de lijst. Er zijn mensen die altijd bellen op vrijdag als de eeh nieuwe lijsten worden opgehangen, waardoor er geen plek is voor de mensen die langskomen om zich in te schrijven. Helemaal nu er nieuwe leden zijn die de pump ook hebben uitgevonden is het vooral op dinsdag en soms op ook op zondag erg vervelend als het vol zit terwijl er voorheen altijd wel plek was.

I: Welke problemen ervaar je als andere mensen niet afbellen als ze toch niet kunnen?

S: Nou dat er dus achteraf eigenlijk wel plek was geweest in een groepsles en dat er nu dus wel een mogelijkheid was om mee te doen. Maar dat mensen die dus niet afbellen dit verpesten voor de mensen die wel netjes komen en zich aan de regels houden.

I: Heb je een idee waarop Focus Fit hier beter mee om kan gaan of meer invloed op kan hebben?

S: Je hebt te maken met volwassen mensen, waarvan je zou denken dat die hun verantwoordelijkheid wel kunnen nemen. Misschien heel kinderachtig, maar een lijst bijhouden van mensen die wel inschrijven maar niet komen opdagen. Of stoppen met het inschrijven en wie dan het eerst komt, wie het eerst maalt. Wat betreft de volle lessen ook houden aan vol is vol. En niet Rob laten benoemen kom maar op mijn plaats. Dat is de goedheid van hem, maar vol is gewoon vol.

I: Oké, dankjewel. Daarnaast had je nog aangegeven dat je sociale contacten belangrijk vindt bij het sporten. Ook daar heb ik nog een paar vragen over. Want op welke manier vind je sociale contacten belangrijk?

S: Ik vind het belangrijk en een kracht van Focus Fit dat het kleinschalig is. Doordat het juist zo kleinschalig is, is er veel meer persoonlijk contact tussen sporters en instructeurs. Vooral eeh met het laatste ervaar ik als zeer prettig. De drempel is laag wanneer er vragen zijn.

I: Oké dus voor jou is dat contact met de instructeurs erg belangrijk en prettig, maar vind je dit ook van of met je medesporters?

S: Dat is voor iedereen persoonlijk natuurlijk. Ik vind het wel leuk om met iedereen in de sportschool een praatje te maken als je aan het sporten bent. Zo zorgt het sporten ook voor een stukje ontspanning en niet alleen maar het moeten.

I: Zouden er bepaalde aspecten zijn waar wij rekening mee kunnen houden, bijvoorbeeld bij het aannemen van een nieuw personeelslid of zo? Of dingen die we absoluut niet moeten veranderen, of juist wel?

S: Ik denk dat het heel belangrijk is wanneer er iemand aangenomen wordt dat deze makkelijk een sociale contacten legt en respect toont voor de mensen die er al werken of sporten. Dat deze persoon inzet toont en laat zien dat hij of zij mensen wil helpen bij het sporten. Dit kan op verschillende manieren natuurlijk. Een tip, een compliment, even een kort praatje en vervolgens verder gaan met de taken die bij je functie horen.

I: zou je het leuk vinden als we bijvoorbeeld van de zomer een activiteit organiseren met alle leden?

S: *lachend* ja ik ga wel mee hoor als ik kan! Net als het mountainbiken en het bootcampen dat zijn top ideeën. En ook dat is de kracht van Focus Fit denk ik. Door het kleinschalige is het mogelijk om dit soort dingen met elkaar te kunnen doen.

I: en op wat voor manier zou Focus Fit verder invloed kunnen hebben op de sociale contacten binnen het centrum om dit te verbeteren of te optimaliseren?

S: Ik denk dat ik daar net al wel wat punten verteld heb en verder zou ik het eigenlijk echt niet weten.

I: nou dan wil ik je erg bedanken voor je tijd en je medewerking.

Respondent VI onderwerp volle groepslessen

I: Nou allereerst bedankt dat je wilt meewerken hieraan. Zoals ik net zei zal ik je een paar vragen stellen omdat je een bepaalde antwoorden hebt gegeven in de enquête.

O: Ja een graag gedaan joh. Schiet maar raak. Maar niet te moeilijke vragen hè haha

I: haha ik doe mijn best.

In de enquête zat een vraag wat een mogelijke reden zou kunnen zijn om een te stoppen met sporten hier. Jij hebt daar gezegd dat de groepslessen een een probleem zijn voor je?

O: Ja het is verschrikkelijk joh. Mensen bellen niet af en gaan gewoon hun eigen gang. Maar dat is iets van de laatste jaren hoor. Want een ja weet je, mijn man geeft voetbaltraining en daar is precies hetzelfde probleem. Die gasten komen dan een keer wel en dan niet. Maar hij staat er wel elke avond hè. En dan sta je daar voor niemand. Dat is natuurlijk ook de bedoeling niet. Dat is volgens mij een andere een... dingetjes van de mensen tegenwoordig. Een een andere....

I: mentaliteit?

O: ja dat woord zocht ik. De mentaliteit is anders tegenwoordig. Maar een ja het is wel lastig om daar grip op te houden. Want net als hier dan werkt iedereen ook wel en dan schiet het er weleens bij in om af te melden.

I: En hoe werkt voor jou het inschrijf een systeem nu met die inschrijflijsten in de hal?

O: ja joh. Die lijsten worden op vrijdag een opgehangen en direct op vrijdag staan ze alweer vol. Je krijgt amper de tijd om in te vullen. Dus eigenlijk werkt dat systeem niet. Maar hoe doen ze dat bij andere sportscholen?

I: de meeste sportscholen werken volgens mij wel met digitale systemen. Dat je kan aanmelden via internet.

O: Ja maar weet je, dat werkt hier niet hoor. Je hebt hier veel oudere mensen die komen sporten. Daar moet je wel aan denken. Die gaan natuurlijk niet elke keer achter de computer zitten. Ik zou het zelf ook niet kunnen, of misschien vergeten of zo.

I: zou je zelf een oplossing weten hiervoor?

O: nee die zou ik je niet kunnen geven hoor. Maar kan je de mensen niet laten bellen?

I: hoe een bedoel je dat? Bellen om te laten inschrijven of om af te melden?

O: ja allebei. Want ik heb een vriendin die hier ook sport en die komt vanuit Kruiningen. Maar dan zegt ze ook, als ik dan op de bonnefooi ga om eens te kijken of ik erbij kan dan moet ik natuurlijk wel een eind rijden. En als ik er dan niet bij kan.. ja dat sporten in de zaal vind ze zelf niet zo leuk dus dan een is het wel een stuk lastiger hè.

I: ja ze kan natuurlijk van te voren even bellen. Dat gebeurt regelmatig. Dat mensen zin hebben om te spinnen bijvoorbeeld en dan even bellen van goh kan ik erbij?

O: oh ja kijk. Dat wist ik ook niet hoor. En kan dat dan ook als je op vrijdag wil inschrijven?

I: ja dat kan zeker! Als je even belt of we je op de lijst willen zetten dan doen we dat gelijk en ben je verzekerd van je plekje.

O: Aha juist. Maar goed dan zit je natuurlijk nog met het probleem dat de mensen niet afbellen. Maar dat is gewoon een groot probleem en daar zou ik echt geen oplossing voor weten. Je zou het hoogstens elke keer kunnen herhalen en mensen erop aan kunnen spreken. Om er nou een soort straf of zo op te zetten vind ik ook weer een beetje eeh ja een beetje raar.

I: oké. Dus bijvoorbeeld een soort controle uitvoeren aan het begin van de les aan de hand van de inschrijflijst en die mensen de volgende keer erop aanspreken?

O: ja zoiets. Maar of dat helemaal vlekkeloos werkt, dat betwijfel ik. Maar goed, voor nu is dat de beste oplossing die ik kan verzinnen.

I: Oké, dan weet ik genoeg. Bedankt voor je tijd!

Respondent VII. Onderwerp tijdgebrek

I: Goedemorgen J. Fijn dat je me wilt helpen over dit onderwerp.

J: Ja graag gedaan.

I: Ik heb een paar vragen voor je welke gaan over het antwoord op een vraag bij de enquête. Je had hierin gezet dat je eeh dat voor jou een mogelijke reden om te stoppen met sporten tijdgebrek zou zijn. Zou je dat wat meer kunnen toelichten?

J: Ja natuurlijk. Het klopt inderdaad en ik ben het momenteel best wel aan het overwegen hoor Sharon. Ik heb het net ook bij Rob aangegeven toen ik hem zag, want ik overweeg om over te stappen naar een ander fitnesscentrum. Maar dat gaat me wel aan het hart want ik eeh ja weet je. Ik vind het hier zo ontzettend gezellig.

I: Oké, dat is natuurlijk niet zo leuk om te horen dat je overweegt over te stappen. En waarom is dat?

J: Nou die doen meer activiteiten in de ochtend. Hier is alleen spinning, pilates en core stability in de ochtend, maar ik wil het liefst andere lessen. En nu zei Rob wel dat hij binnenkort ook Pump wil doen in de morgen, maar dat zou dan op vrijdag zijn en dan zit je weer met die weekenden he weet je wel.

I: Oké, maar als ik het goed begrijp zit je dan met je werk of eeh iets waardoor je liever op de ochtend les hebt?

J: Ja klopt. Ik werk 's middags en 's avonds en daardoor kan ik alleen in de ochtenden sporten. Maar dat gedoe in de fitnesszaal hou ik helemaal niet van, dus ik wil gewoon de groepslessen. Maarja omdat andere mensen altijd 's avonds juist vrij zijn zijn die lessen altijd 's avonds. En dat snap ik ook wel, maar dan kan ik dus vaak niet sporten.

I: Oké, dus als we aan jou wensen willen voldoen moeten we meer groepslessen gaan geven door de weeks in de ochtenden?

J: ja precies. Dan blijf ik wel lid. Maar weet je, het gaat me echt wel aan het hart hoor dat ik daar mee zit. Want ik vind het hier zo gezellig met alle andere sporters en ook met de zaterdaggroep van de spinning en zo. Dat vind ik echt niet leuk om achter te laten. En wie zegt dat ik het bij die andere sportschool wel ook weer zo leuk ga vinden? Dat is natuurlijk wel een vraag waar je mee blijft zitten. En ik wil niet overstappen en dan weer stoppen. Want ik ben hier al drie jaar lid en ik heb het nog nooit ergens zo naar mijn zin gehad. Dus dan snap je wel dat ik het er wel moeilijk mee heb.

I: ja dat begrijp ik zeker. Maar als ik het dan goed begrijp dan is het zo dat voor jou tijdgebrek een reden is om nu op te zeggen, omdat de groepslessen die gegeven worden niet zijn op de tijden die jij graag zou willen?

J: ja daar sla je de spijker op zijn kop Sharon.

I: En heeft het verder nog iets te maken met bijvoorbeeld andere prioriteiten of de openingstijden bijvoorbeeld?

J: nee helemaal niet. De openingstijden zijn voor mij prima en ik heb het hier zo naar mijn zin dat ik echt tijd maak om te komen sporten. Maar ja de tijden van die groepslessen hè...

I: Oké. Dan is je verhaal helemaal helder voor mij, dankjewel.

Respondent VIII. Onderwerp tijdgebrek

I: ~~Goedemorgen, fijn dat je me wilt helpen over dit onderwerp. Ik heb een paar vragen voor je welke gaan over het antwoord op een vraag bij de enquête. Je had hierin gezet dat je eeh dat voor jou een mogelijke reden om te stoppen met sporten tijdgebrek zou zijn. Zou je dat wat meer kunnen toelichten?~~

M: ~~eeh ja maar wat wil je erover weten?~~

I: ~~Nou is tijdgebrek voor jou bijvoorbeeld dat je geen tijd hebt om te sporten, of dat je prioriteit niet bij sporten ligt en je liever andere activiteiten/bezigheden doet?~~

M: Tijdgebrek zou voor mij zijn dat ik echt geen tijd meer voor heb om te sporten. Het is erg druk op het werk en de studie en daardoor merk ik dat ik in de avonden eigenlijk geen tijd meer heb om te sporten. Vaak heb ik ook activiteiten van het werk in het weekend en ben ik door de weeks aan het leren. Dus eeh ja als ik dan in het weekend een keer even geen activiteiten heb, heb ik eigenlijk ook geen zin meer om te komen sporten want dan vind ik het leuker om dan bij mijn familie te zijn.

I: Oké, dus in het laatste geval ligt je prioriteit ergens anders?

M: ja, eigenlijk wel.

I: ~~En hebben de openingstijden van Focus Fit hierin bijvoorbeeld invloed? Dat deze voor jou niet optimaal zijn om te combineren met je werk of school en dat je daardoor geen tijd hebt om te komen op de tijden die voor jou het beste uitkomen?~~

M: Nee de openingstijden van Focus Fit zijn erg ruim dus daar ligt het niet aan.

I: Oké. En heeft tijdgebrek voor jou te maken met de tijden van de groepslessen bijvoorbeeld?

M: De meeste lessen zijn in de avond en dan kan ik sporten als ik geen andere bezigheden heb. Dus eeh dat zijn eigenlijk allemaal wel goede tijden. Wellicht zou pilates vaker in de avond kunnen maar daar is eigenlijk geen ruimte voor omdat de zaal altijd bezet is.

I: ~~Nee dat is inderdaad zo, maar als het zou kunnen zou je dat wel graag willen?~~

M: Ja klopt.

I: Oké. En zou je daar dan bijvoorbeeld ook tijd voor vrij maken? Stel dat we nou op donderdagavond een les pilates erbij doen, zou je dan eeh bijvoorbeeld zeggen van eeh dat je die avond al naar de pilates gaat en daardoor niks anders inplant?

M: eeh ja.. dat weet ik eigenlijk niet. Ik denk het wel, maar dat weet ik ook niet zeker.

I: Oké. En zijn er voor jou nog manieren waarop Focus Fit invloed kan hebben op sporters die vanwege tijdgebrek zouden stoppen met sporten? Of dingen die Focus Fit zou moeten aanpassen om deze mensen meer te motiveren of iets om te blijven komen?

M: Ik denk dat Focus Fit al heel veel kijkt naar deze invloeden, omdat ze steeds proberen het aanbod ook aan te passen. ~~Zo eeh is laatst de Zumba van de zondagochtend naar de donderdagavond verplaatst omdat daar meer vraag naar was en het op de zondag niet goed liep. Dus eeh ja ik weet niet of er veel aan te veranderen is want ik heb het idee dat ze er al goed op in proberen te spelen. Mensen hebben het druk met werk en zijn al weinig thuis. Ik vind het soms ook lekkerder om even op de bank te zitten na een lange dag school of werken dan te sporten en daar is denk ik vrij weinig aan te veranderen.~~ Dus ik denk dat je de mensen eigenlijk niet veel meer extra kan motiveren dan hoe jullie nu doen.

I: Oké dan wil ik je bedanken voor je tijd en medewerking.

Respondent IX. Onderwerp tijdgebrek

I: ~~Ik heb een paar vragen voor je welke gaan over het antwoord op een vraag bij de enquête. Je had hierin gezet dat je eeh dat voor jou een mogelijke reden om te stoppen met sporten tijdgebrek zou zijn. Zou je dat wat meer kunnen toelichten?~~

M: Ja natuurlijk. Dat heb ik ingevuld omdat ik eeh ja naast hier sporten ook nog een druk leven heb. Ik heb mijn werk, familie en vrienden en daar zou mijn prioriteit naartoe gaan.

I: Oké. Dus voor jou liggen de prioriteiten dan ergens anders?

M: Ja dat klopt.

I: Oké. En heeft tijdgebrek voor jou te maken met bijvoorbeeld de openingstijden van Focus Fit? Je geeft aan dat je ook met werk en familie et cetera zit. Zijn de openingstijden dan voor jou niet optimaal dat je bijvoorbeeld naast je werk en tijd voor eeh familie kan komen sporten?

M: De openingstijden van Focus Fit zijn prima. Eigenlijk kun je hier de hele dag je gang als je zou willen maar alles wat ik zelf doe is altijd al verspreid over een hele dag. Het ligt daarom ook meer aan mijn eigen activiteiten. Overdag werk ik en 's avonds ben ik bij mijn gezin of bij mijn familie of vrienden.

I: Oké. Maar je kan dus niet bijvoorbeeld een vaste avond of zo plannen om de tijd voor jezelf te nemen om even lekker te komen sporten?

M: ja klopt en dat doe ik nu ook inderdaad.

I: En heeft tijdgebrek voor jou nog iets te maken met de tijden van de groepslessen bijvoorbeeld? Kan je hier aan mee doen als je zou willen of zijn de tijden ongelukkig of zo?

M: Nee eigenlijk is het geen probleem. Ik heb nu mijn vaste momenten dat ik kom sporten en dat is deels ook afhankelijk van ja wat ik net zei, mijn andere activiteiten. Maar bijvoorbeeld op maandagavond en donderdagavond kom ik altijd sporten. Nu ga ik dan op maandagavond spinnen en donderdagavond Zumba. En als ik een keertje extra kan komen dan vermaak ik mezelf wel in de fitnesszaal.

I: Oké. En zijn er volgens jou nog manieren waarop Focus Fit invloed kan hebben op sporters die vanwege tijdgebrek zouden stoppen met sporten? Of dingen die aangepast zouden moeten worden?

M: Eeh ja voor zover ik me kan bedenken eigenlijk niet. Ze zouden eventueel in de weekenden wat langer open kunnen mits het personeel daar mee instemt, maar dat zou niet per se voor mij nodig zijn. Dat zou dan meer zijn voor de mensen die in het weekend liever willen komen sporten. Nu zijn ze alleen 's ochtends open, maar ik kan me voorstellen dat dat voor sommige mensen lastig is en dat die liever 's middags zouden willen. Maar nogmaals, dat is niet per se voor mij belangrijk.

I: Oké, dankjewel voor je tijd dan.

Respondent X Onderwerp tijdgebrek

I: Goedemorgen. Ik eeh heb een paar vragen voor je welke gaan over het antwoord op een vraag bij de enquête. Je had hierin gezet dat je dat voor jou een mogelijke reden om te stoppen met sporten tijdgebrek zou zijn. Eeh zou je dat wat meer kunnen toelichten?

F: Ja dat kan zeker. Dat heb ik gedaan omdat ik nu ook al een paar weken niet meer ben geweest. Ik ging altijd op eeh dinsdag en zaterdag sporten en soms op donderdag, maar nu begint het tennisseizoen weer. Dus ik train nu altijd op maandag en dan doe ik op vrijdagavond competitie. Dus eeh ja dan heb ik eigenlijk niet meer zo'n zin om dan ook nog op zaterdagochtend te komen fitnessen. Daarom ben ik nu ook eeh al een paar keer niet geweest. Maar dat moet ik weer eens gaan opbouwen en daarom ben ik er nu ook eeh weer.

I: Oké dus in het geval dat de tennis weer begint liggen voor jou de prioriteiten ergens anders eigenlijk?

F: Ja. Ja dat klopt inderdaad.

I: Oké. En heeft tijdgebrek voor jou te maken met bijvoorbeeld de openingstijden van Focus Fit? Kan je bijvoorbeeld niet komen sporten op momenten dat je zelf eigenlijk wel graag zou willen?

F: Nee dat zou ik niet kunnen zeggen. De openingstijden zijn voor mij prima. Als ik een dag vrij ben zoals vandaag kom ik 's ochtends sporten en anders 's avonds. Je kan hier eigenlijk wel elk moment van de dag komen dus dat is voor mij absoluut geen beperking. Eeh ja nou het enige zou nog kunnen zijn dat ik liever na een tenniscompetitie op zaterdag in de middag zou komen sporten. Maar ja dat zou ook niet altijd zijn, dus daar moet je natuurlijk niet voor open gaan, voor iemand die heel misschien eens een keer op een middag zou willen.

I: Oké dat is duidelijk. En heeft tijdgebrek voor jou nog iets te maken met de tijden van de groepslessen bijvoorbeeld? Je doet nu geen groepslessen mee heb je een keer verteld, maar heeft dit er mee te maken dat deze niet op de tijden zijn dat je mee zou willen doen of is dat omdat het je eigenlijk niet trekt?

F: Nee eigenlijk is het geen probleem. Ik heb wel eens de spinning meegedaan, maar dat is niet wat mij trekt. Nu ben ik er ook gewoon op het moment dat de spinningles is, maar ik doe bewust niet mee. En dat geldt eigenlijk ook voor andere groepslessen. Dus die tijden maken voor mij helemaal niks uit.

I: Oké dat is helder. Daar hoeven we voor jou dus niks voor aan te passen.

F: ~~Nee dat klopt inderdaad.~~

I: ~~Oké. En zijn er volgens jou nog manieren waarop Focus Fit invloed kan hebben op sporters die vanwege tijdgebrek zouden stoppen met sporten? Of dat Focus Fit hier iets voor aan zou kunnen passen of iets dergelijks?~~

F: ~~Eeh goh dat is een hele goeie. Ik zou echt niet weten wat ik daar op zou moeten antwoorden. Voor mij geldt dat niet eigenlijk. Het is net die zaterdagmiddag. Maarja nogmaals, dat is niet iets wat je niet alleen voor mij moet doen. Kan me wel voorstellen dat er meer mensen zijn hoor, maar dat is iets daar zou je nog verder naar moeten onderzoeken onder de mensen denk ik.~~

I: ~~Oké, dan wil ik je bedanken voor je tijd en de informatie die je gegeven hebt.~~

Respondent XI onderwerp tijdgebrek

I: ~~Goedemorgen. Je hebt bij de enquête ingevuld dat een mogelijke reden om te stoppen tijdgebrek is. Zou je dit kunnen toelichten?~~

H: ~~Ja ik eeh heb een hele poos geleden aangegeven dat ik graag 's avonds Core Stability zou willen omdat ik mijn buik- en rugspieren moet aansterken. Dit is toen wel gekomen, maar dan komen ze met een onmogelijke tijd van 6 uur 's avonds of 10 uur 's morgens en dat is natuurlijk niet haalbaar voor mensen eeh zoals ik. Mensen die werken.~~

I: ~~Ja dat is te begrijpen. Wat zou voor jou een eeh betere tijd zijn?~~

H: ~~Ja later op de avond pas. Ik kom altijd pas rond een uur of half 8 sporten. Eerder is eigenlijk niet haalbaar. Een les om half 8 of 8 uur zou voor mij eigenlijk het fijnst zijn. Dan hoef ik niet zo te haasten als ik uit mijn werk kom.~~

I: ~~En zou het voor jou dan ook nodig zijn om de openingstijden bijvoorbeeld te verruimen, of eeh zou dat niet nodig zijn?~~

H: ~~Nee dat is niet nodig. Negen uur is voor mij goed. Later hoef ik niet.~~

I: ~~En wat de weekenden betreft?~~

H: ~~nee dan kom ik toch niet sporten.~~

I: ~~Oké. Dus kort gezegd is tijdgebrek voor jou eigenlijk dat de groepslessen op verkeerde tijden zijn?~~

H: ~~Ja dat klopt inderdaad.~~

I: ~~Oké dat is heel duidelijk. De groepslessen moeten meer afgestemd worden op de eeh werkende mensen zegmaar?~~

H: ~~Ja precies.~~

I: ~~En zijn er nog meer dingen waar wij rekening mee moeten houden wat dit onderwerp betreft?~~

H: ~~nee hoor. Als er meer rekening wordt gehouden met de werkende mensen is het voor mij helemaal goed.~~

Bijlage V Uitwerkingen interviews

Alle interviews zijn opgenomen met een recorder-applicatie op een mobiele telefoon. Na afloop van de interviews zijn deze uitgewerkt aan de hand van deze geluidsopnamen, waarna deze gecodeerd zijn aan de hand van drie stappen. Deze stappen zijn uitgevoerd met behulp van de theorie over codering uit 'Dit is onderzoek!' van Ben Baarda (Baarda, 2009).

Allereerst is gestart met open coderen. Hierbij is zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke tekst gebleven. De uitkomst hiervan zijn de labels van het interview. Vervolgens werd er door middel van axiaal coderen gekeken naar verbanden tussen labels, welke samengebracht worden tot kernlabels. Ten slotte is bij het selectief coderen de informatie gekoppeld aan de onderzoeksvraag.

Open coderen → Labels Axiaal coderen → Kernlabels Selectief coderen → Thema's

Labels	Kernlabels	Thema's
Sociale contacten 1. 'Initiatief tonen om met mensen oefeningen te gaan doen' 2. 'Iedereen wordt opgenomen in de groep en iedereen hoort bij elkaar' 3. 'Een beetje kletsen met iedereen en een bakje koffie erbij.' 4. 'Een open houding bij het personeel' 5. 'Een activiteit met de sporters is natuurlijk heel leuk' 6. 'Doordat Focus Fit zo kleinschalig is, is er veel meer persoonlijk contact tussen sporters en instructeurs'	1. Gezelligheid onder sporters 2. Tijd voor en contact met sporters door personeel 3. Activiteit met alle leden	Gezelligheid binnen centrum met medesporters en personeel
Volle groepslessen 1. 'Je zou het hoogstens elke keer kunnen herhalen en mensen erop aan kunnen spreken' 2. 'Een lijst bijhouden van mensen die wel inschrijven maar niet komen opdagen.' 3. 'Of stoppen met het inschrijven en wie dan het eerst komt, wie het eerst maalt'	1. Controle a.d.h.v. inschrijflijsten 2. Stoppen met de inschrijflijsten.	Strengere controle op niet afbellen
Tijdgebrek 1. 'Ik heb mijn werk, familie en vrienden en daar zou mijn prioriteit naartoe gaan.' 2. 'Hier is alleen spinning, pilates en core stability in de ochtend, maar ik wil het liefst andere lessen.' 3. 'Ze zouden eventueel in de weekenden wat langer open kunnen' 4. 'Dan komen ze met een onmogelijke tijd van 6 uur 's avonds of 10 uur 's morgens. Dat is niet haalbaar voor mensen die werken.'	1. Andere prioriteiten 2. Groepslessen 's ochtends door de weeks 3. Weekenden langer open 4. Groepslessen later op de avond	Ruimere mogelijkheden voor werkende mensen met betrekking tot openingstijden en verspreiding van de groepslessen.