

Een stappenplan om bewust met bestaande leden bezig te zijn

Het geheim van clubbinding: weten wat je leden beweegt

Sportverenigingen breken zich vaak het hoofd over het werven van nieuwe leden. Op allerlei manieren worden potentiële leden gelokt om lid te worden van de club: open dagen worden georganiseerd, kortingen worden aangeboden, proeflidmaatschappen, gedifferentieerde betalingsregelingen, enzovoorts. In het algemeen steken clubs veel minder energie in het behouden van leden. Maar juist op dat punt kunnen verenigingen veel winst boeken, in de continue strijd om het ledental op peil te houden.

Wat nu kan een club doen om de leden aan de club te binden?

Als een vereniging haar leden wil behouden is het van belang dat het bestuur zich realiseert wat hun motieven zijn om lid te zijn en te blijven. Die motieven kunnen zeer uiteenlopend van karakter zijn. Toch valt er meestal een lijn in te ontdekken; nadere analyse van motieven om lid te zijn van een sportvereniging leert dat er grofweg twee typen leden zijn: traditionele leden met een verenigingshart en minder clubgebonden sportconsumenten. Dat gegeven als bestuur te onderkennen, is een eerste belangrijke stap. Een tweede belangrijke stap is de achterliggende motieven van de twee typen leden in kaart te brengen. Een derde stap is om vervolgens een beleid te voeren dat erop gericht is om beide typen leden te behouden.

Stap 1: onderken als bestuur dat er twee typen leden zijn

Sportverenigingen hebben van oudsher veel leden die zich tot de verenigingsgemeenschap aangetrokken voelen. Het lidmaatschap kan bijvoorbeeld met de paplepel zijn ingegoten, als het ware zijn overgedragen van ouder op kind. Anderen zijn 'gewoon' op jonge leeftijd lid geworden en nooit meer weggegaan. Weer anderen mogen dan weliswaar op latere leeftijd lid zijn geworden, ze zijn het vervolgens wel altijd gebleven. Al deze leden behoren tot dezelfde categorie; ze identificeren zich met de club, voelen zich thuis bij de club, zij 'zijn' de club, zonder hen zou de club niet bestaan. Onder dit type leden begeven zich vaak, per definitie, oudere leden, al dan niet met een vrijwilligersfunctie. Met name traditionele en plattelandsverenigingen herbergen veel van dit type leden, evenals verenigingen die mede functioneren op basis van een geloofsovertuiging.

Nieuwe leden houden de club scherp, traditionele leden bewaken de clubcultuur
Naast de traditionele leden met een verenigingshart zijn er leden op wie de gevolgen van allerlei maatschappelijke ontwikkelingen vat hebben gekregen. We noemen deze leden, vaak vertegenwoordigers van het 'iktijdperk', voor

het gemak 'nieuwe leden'. Nieuwe leden zijn vooral geboeid door de sport zelf, door de wijze waarop die sport beoefend kan worden, door het succes in de verschillende competities, en door het contact met andere, gelijkgestemde, leden. Eigenlijk kun je bij nieuwe leden spreken van klanten die met een leverancier afspraken hebben gemaakt over te leveren, en door hen gewenste, diensten. Verenigingen hebben beide typen leden nodig om te blijven bestaan. Een bestuur van een vereniging zou dat moeten onderkennen. De twee typen leden kunnen prima samengaan en kunnen beide een positieve inbreng in de vereniging hebben. Wanneer ze het naar hun zin hebben zullen vertegenwoordigers uit beide categorieën bereid en gemotiveerd zijn zich in te zetten voor de vereniging. Zo houden nieuwe leden de vereniging scherp en kunnen ze voor veel nieuwe ideeën en aanpassingen zorgen. En de traditionele leden bewaken de cultuur en de identiteit van de vereniging.

Stap 2: breng de achterliggende motieven van de leden in kaart

Het is als club makkelijker om de traditionele leden te binden dan om de nieuwe leden vast te houden. Toch kunnen ook traditionele leden ontevreden zijn over de gang van zaken binnen de club, alleen duurt het langer voordat de bom barst en het lidmaatschap wordt opgezegd. Nieuwe leden bedienen zich eerder van 'zappedrag', en veranderen makkelijker en sneller van vereniging als het ze niet meer bevalt. Van belang is nu: een vereniging die beide typen leden wil blijven binden en boeien, moet vrij precies achterhalen wat hen drijft om lid te zijn en te blijven. Ga daarom als bestuur na wat de leden eigenlijk van de club vinden, hoe ze denken over de verschillende activiteiten van de club, de organisatie van de vereniging, vraag naar suggesties voor veranderingen en verbeteringen. Stel een enquête op! Maak in de vragenlijst bijvoorbeeld een onderscheid in 'technische zaken' en 'bestuurlijke zaken' en bedenk zoveel mogelijk onderwerpen die aan de

orde gesteld zouden kunnen worden. Voorbeelden van technische zaken: ga na wat de leden vinden van de trainingen, de wedstrijden, het trainings- en wedstrijd materiaal, de accommodatie, de bereikbaarheid, enzovoorts. Voorbeelden van bestuurlijke zaken: inventariseer de mening van de leden over het bestuur. Denk daarbij aan het functioneren van de afzonderlijke bestuursleden, het informeren van de leden over het beleid van de vereniging, het persoonlijk contact van bestuursleden met leden en de wijze waarop het bestuur prestaties (van zowel sporters als vrijwilligers) waardeert.

Stap 3: voer een beleid dat erop gericht is om leden te behouden

Inventariseren van de motieven van leden om lid te zijn en te blijven is niet voldoende. Vervolgens moet er iets gedaan worden met de verzamelde informatie. Zet als bestuur systematisch op een rij wat de leden willen en op welke wijze zij vinden dat er dingen veranderd zouden moeten worden. Zaken waarover leden echt ontevreden zijn, moeten in principe in elk geval worden aangepakt. Maar niet alle suggesties van de leden zullen kunnen worden overgenomen. Bepaal daarom prioriteiten, formuleer aanbevelingen en stel acties voor die moeten worden ondernomen om het clubbindingsbeleid te realiseren. Maak bijvoorbeeld een tijdsplanning van de uit te voeren acties. Het bestuur zou ook moeten zien te verhinderen dat dezelfde 'fouten' opnieuw gemaakt gaan worden. Om het binden van de leden structureel als onderdeel van het verenigingsbeleid te maken, moet het bestuur ten slotte voortaan alert blijven. Om dat te garanderen is het verstandig om een speciale commissie of werkgroep in het leven te roepen. Zo'n commissie of werkgroep zou dan als taak krijgen de mening van het lid (al dan niet expliciet, in de wandelgangen hoor je ook vaak veel) min of meer doorlopend te peilen en aan het bestuur aanbevelingen te formuleren om de leden tevreden te houden. Het beste is om die werkgroep breed samen te stellen, bestaande uit leden, kaderleden, vrijwilligers, jeugd, ouders, senioren enzovoorts. Het bestuur moet regelmatig met de commissie of werkgroep om de tafel zitten om de lopende zaken door te nemen. Maar evaluatie van het gevoerde beleid is ook onontbeerlijk. Dit alles waarborgt de integratie van het clubbindingsbeleid in het totale verenigingsbeleid. De stappen zullen uiteindelijk leiden tot een voortdurende gerichtheid van het bestuur van de vereniging

op de motieven/wensen en behoeften van de leden. Op die wijze speelt de vereniging in op de motieven van zowel de traditionele leden als van de nieuwe leden.

Kees de Koning is adviseur en opleider voor sport – en toeristisch recreatieve organisaties. Adres: Tjalling Harkeswei 43, 8409 CM Hemrik. Telefoon: 0516-471 215. E-mail: kjdekoning@hetnet.nl

Tips

Voor het bevorderen van de clubbinding:

1. Zorg voor goede informatievoorzieningen naar leden, potentiële leden, nieuwe leden, ouders door middel van: nieuwsbrieven, informatiebulletins, informatiebrochures voor leden waarin het doel, beleid en globale functioneren van de vereniging is beschreven.
2. Organiseer regelmatig nevenactiviteiten voor zowel (jeugd)leden, ouders, vrijwilligers en eventuele toeschouwers, waarbij het sociale aspect centraal staat. Denk aan kennismakingsbijeenkomsten voor nieuwe leden, infobijeenkomsten voor vrijwilligers, enzovoorts.
3. Geef als bestuur regelmatig blijken van waardering voor de verschillende prestaties van sporters, teams, vrijwilligers, etc.
4. Verzorg goede communicatiemogelijkheden tussen leden en bestuur; door bijvoorbeeld discussiebijeenkomsten, een wekelijks spreekuur waar leden bij een aanwezig bestuurslid terecht kunnen voor vragen, klachten, opmerkingen, etc.
5. Initieer activiteiten voor een goed doel, of activiteiten in het belang van de club (bijv. schoonmaakdag sportpark, geldinzamelingsactie, autowasdag).
6. Neem als vereniging stelling tegen negatieve ontwikkelingen zoals incidenten binnen de sport (bijvoorbeeld agressief gedrag, omgangsvormen binnen de vereniging bekendmaken en er ook naar handelen). Dit vergroot de aantrekkingskracht van de vereniging. Voor leden en potentiële leden kan dit een bindende factor zijn om lid te worden of te blijven van de sportvereniging.

door: Kees de Koning