

Template 7 - Nazorg en contactmomenten

Toelichting voor verenigingen
Een warm welkom stopt niet na de aanmelding, welkomstmail of nieuwe ledenavond. Nieuwe leden haken pas echt aan als ze mensen leren kennen, weten welk aanbod bij hen past en zich thuis voelen op de club.
Plan daarom een paar vaste contactmomenten in het eerste jaar. Dat hoeft niet ingewikkeld te zijn. Een kort appje, mailtje of telefoontje kan al genoeg zijn om te merken of iemand goed op weg is.
Gebruik onderstaande voorbeelden als basis en pas ze aan voor je eigen vereniging.

In dit document vind je negen voorbeelden en een praktische tip:

- Voorbeeld 1 | Appje na twee weken
- Voorbeeld 2 | Appje na één maand
- Voorbeeld 3 | Mail na drie maanden
- Voorbeeld 4 | Korte vragenlijst na zes maanden
- Voorbeeld 5 | Appje aan nieuw lid dat nog niet is aangehaakt
- Voorbeeld 6 | Belscript bij twijfel of afhaken
- Voorbeeld 7 | Mail bij opzegging in het eerste jaar
- Voorbeeld 8 | Interne planning contactmomenten
- Voorbeeld 9 | Korte interne evaluatie voor bestuur of commissie

Praktische tip
Maak nazorg klein en haalbaar. Beter drie vaste contactmomenten die altijd gebeuren, dan een uitgebreid plan dat niemand uitvoert. Nieuwe leden hoeven niet voortdurend benaderd te worden, maar moeten wel merken dat de vereniging beschikbaar blijft.

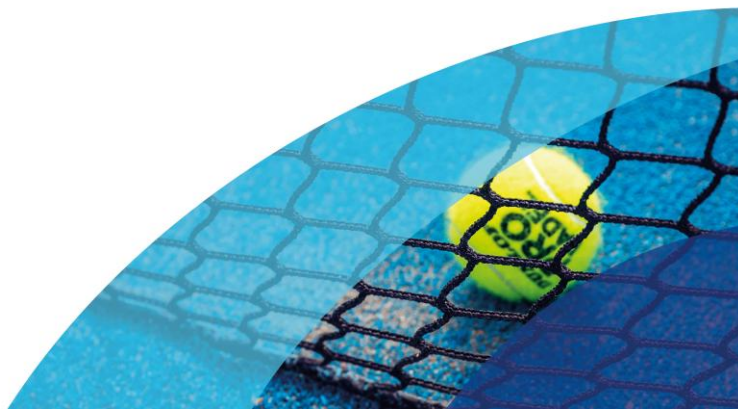
Voorbeeld 1 | Appje na twee weken
Hoi [voornaam],

Je bent nu een paar weken lid van [naam vereniging]. We wilden even vragen of alles duidelijk is en of je je weg al een beetje weet te vinden.

Is het gelukt om een baan te reserveren of mee te doen aan een activiteit? En heb je nog vragen over training, toss, hussel, padelavond of andere mogelijkheden?

Laat gerust weten als we ergens bij kunnen helpen.

Groet,
[naam]



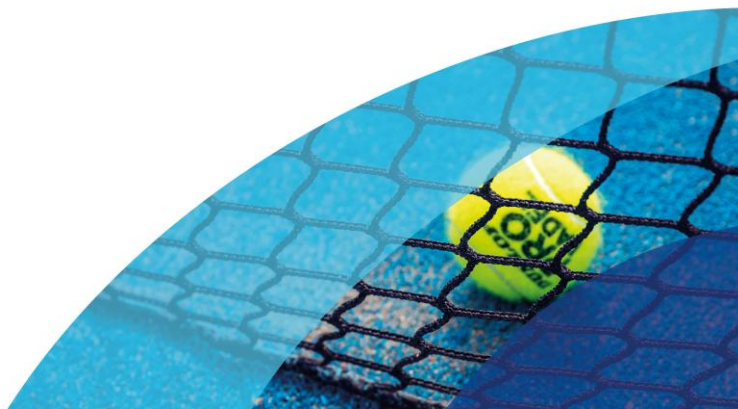
Voorbeeld 2 | Appje na één maand
Hoi [voornaam],

Je bent nu ongeveer een maand lid bij [naam vereniging]. We zijn benieuwd hoe het gaat. Heb je al kunnen spelen of andere leden leren kennen? En weet je welk aanbod er is voor training, vrij spelen, toss, hussel, padel of activiteiten?

Lijkt het je leuk om binnenkort aan te sluiten bij [activiteit]? Op [datum/tijd] is er weer [tossavond/husselavond/padelavond/kennismakingsmoment].

Je bent van harte welkom!

Groet,
[naam]



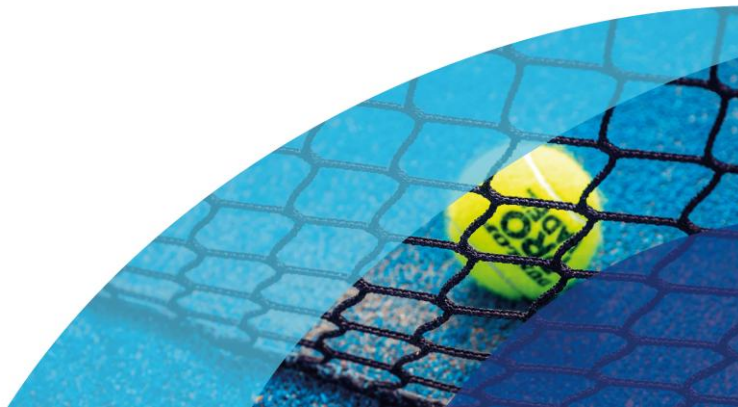
Voorbeeld 3 | Mail na drie maanden
Onderwerp: *Hoe bevalt het bij [naam vereniging]?*
Beste [voornaam],

Je bent nu een paar maanden lid van [naam vereniging]. We hopen dat je een goede start hebt gehad op de club.

We horen graag kort hoe het gaat. Is het gelukt om te spelen, training te volgen of andere leden te leren kennen? Weet je waar je terechtkunt met vragen? En is er iets waarbij we je kunnen helpen?
Binnenkort organiseren we weer [activiteit] op [datum/tijd]. Dit is een laagdrempelig moment om andere leden te ontmoeten en mee te spelen.

Heb je behoefte aan een buddy, speelmaatje, trainingsgroep of meer informatie over activiteiten? Laat het ons gerust weten.

Met sportieve groet,
[naam]
[functie/commissie]
[naam vereniging]



Voorbeeld 4 | Korte vragenlijst na zes maanden
Onderwerp: *Hoe heb je je eerste maanden op de club ervaren?*
Beste [voornaam],

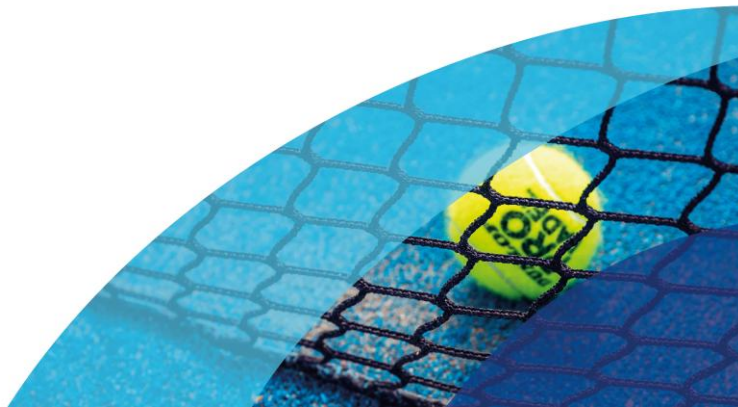
Je bent inmiddels ongeveer zes maanden lid van [naam vereniging]. We zijn benieuwd hoe je je eerste periode op de club hebt ervaren.

Wil je onderstaande korte vragen beantwoorden? Met jouw reactie kunnen we nieuwe leden in de toekomst nog beter op weg helpen.

1. *Voelde je je welkom bij onze vereniging?*
2. *Was duidelijk bij wie je terechtkon met vragen?*
3. *Was de informatie over baanreservering, training en activiteiten duidelijk?*
4. *Heb je makkelijk andere leden leren kennen?*
5. *Heb je meegedaan aan activiteiten zoals toss, hussel, padelavond, training of toernooien?*
6. *Wat vond je prettig aan de ontvangst?*
7. *Wat kunnen we verbeteren voor nieuwe leden?*

Alvast bedankt voor je reactie.

Met sportieve groet,
[naam]
[functie/commissie]
[naam vereniging]

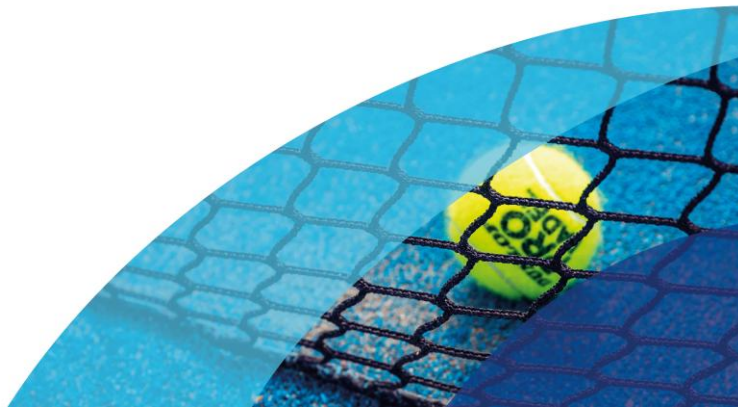


Voorbeeld 5 | Appje aan nieuw lid dat nog niet is aangehaakt
Hoi [voornaam],

We zagen dat je nog niet veel op de club bent geweest. Geen probleem natuurlijk, maar we wilden even vragen of we je ergens mee kunnen helpen.
Zoek je misschien speelmaatjes, training of een laagdrempelig moment om mee te doen?
Binnenkort is er [activiteit] op [datum/tijd]. Daar kun je zonder vaste speelpartner aansluiten.

Laat gerust weten wat bij je past.

Groet,
[naam]

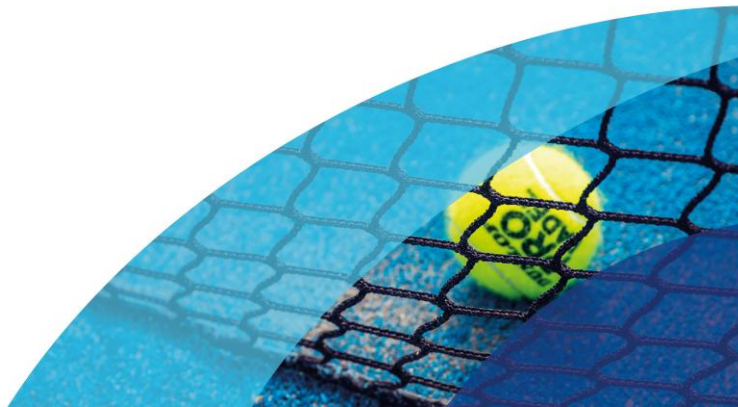


Voorbeeld 6 | Belscript bij twijfel of afhaken
Gebruik dit belscript als een nieuw lid weinig actief lijkt of nog niet goed is aangehaakt.

Opening
Hoi [voornaam], je spreekt met [naam] van [naam vereniging]. Je bent sinds [periode] lid bij ons. Ik bel even om te vragen hoe het gaat en of je je weg al een beetje hebt gevonden op de club.

Vragen
Is het al gelukt om te spelen?
Heb je mensen gevonden om mee af te spreken?
Is duidelijk hoe je een baan reserveert?
Weet je welk aanbod er is voor training, toss, hussel, padelavond of activiteiten?
Is er iets wat je mist of wat niet duidelijk is?
Kunnen we je koppelen aan een buddy, speelmaatje, trainer of activiteit?

Afronding
Dank je wel voor je reactie. Dan kijken we even wat een goede volgende stap is. Ik stuur je straks nog wat informatie over [activiteit/training/contactpersoon]. We hopen je binnenkort weer op de club te zien.



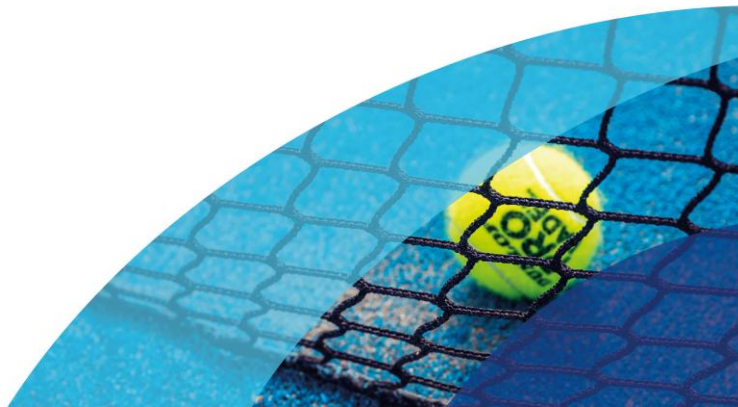
Voorbeeld 7 | Mail bij opzegging in het eerste jaar
Onderwerp: *Jammer dat je opzegt*
Beste [voornaam],

We vinden het jammer dat je je lidmaatschap bij [naam vereniging] opzegt.
We horen graag kort wat de reden is. Niet om je op andere gedachten te brengen, maar om te leren hoe we nieuwe leden beter kunnen ontvangen en begeleiden.
Wil je misschien één of meer van deze vragen beantwoorden?

- *Wat is de belangrijkste reden dat je opzegt?*
- *Heb je voldoende aansluiting gevonden op de club?*
- *Was het aanbod voor training, vrij spelen en activiteiten duidelijk?*
- *Heb je makkelijk andere leden leren kennen?*
- *Had de vereniging iets kunnen doen waardoor je was gebleven?*

Alvast bedankt voor je reactie. We wensen je het beste en je bent natuurlijk altijd welkom om in de toekomst opnieuw aan te sluiten.

Met sportieve groet,
[naam]
[functie/commissie]
[naam vereniging]



Voorbeeld 8 | Interne planning contactmomenten
Gebruik dit overzicht om nieuwe leden in het eerste jaar te volgen.
Naam nieuw lid: *[naam]*
Datum aanmelding: *[datum]*

Sport: *tennis / padel / beide*
Ervaring: *beginner / enige ervaring / ervaren*
Interesse in training: *ja / nee / misschien*
Zoekt speelmaatjes: *ja / nee / misschien*
Buddy gekoppeld: *ja / nee*
Eerste activiteit: *[activiteit + datum]*

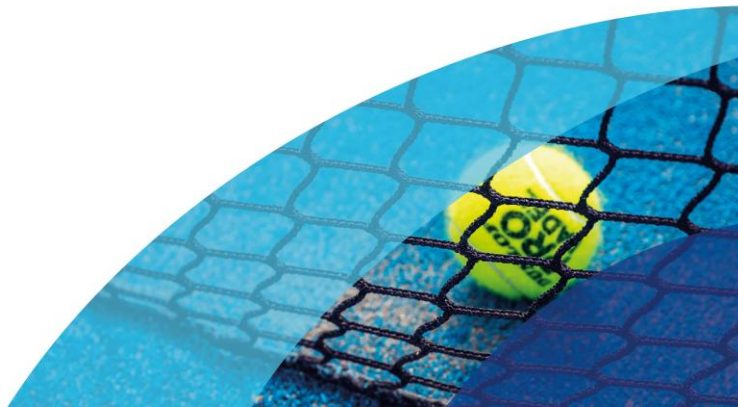
Contactmomenten
Binnen 2 weken
Welkomstcheck gedaan op: [datum]
Actie nodig: ja / nee
Opmerking: [invullen]

Na 1 maand
Gevraagd of spelen/training/activiteit lukt op: [datum]
Actie nodig: ja / nee
Opmerking: [invullen]

Na 3 maanden
Contactmoment uitgevoerd op: [datum]
Aangehaakt: ja / deels / nee
Vervolgactie: [invullen]

Na 6 maanden
Korte feedback gevraagd op: [datum]
Belangrijkste feedback: [invullen]

Na 1 jaar
Lid goed aangehaakt: ja / deels / nee
Eventuele vervolgstap: [invullen]



Voorbeeld 9 | Korte interne evaluatie voor bestuur of commissie
Bespreek één of twee keer per jaar hoe het gaat met nieuwe leden.

Vragen voor evaluatie

- *Hoeveel nieuwe leden zijn er dit jaar bijgekomen?*
- *Hoeveel nieuwe leden hebben een welkomstmail ontvangen?*
- *Hoeveel nieuwe leden zijn persoonlijk benaderd?*
- *Hoeveel nieuwe leden zijn gekoppeld aan training, buddy of activiteit?*
- *Welke activiteiten werkten goed voor nieuwe leden?*
- *Waar liepen nieuwe leden tegenaan?*
- *Hoeveel nieuwe leden zijn binnen het eerste jaar gestopt?*
- *Wat kunnen we verbeteren in de opvang?*

Mogelijke acties

- *Welkomstmail aanpassen.*
- *Website of ClubApp duidelijker maken.*
- *Extra buddy's zoeken.*
- *Nieuweledenavond plannen.*
- *Trainingsaanbod voor starters beter zichtbaar maken.*
- *Toss, hussel of padelavond beter uitleggen.*
- *Contactmoment na drie maanden invoeren.*

