

KNLTB Toolkit - Warm Welkom

Inhoud toolkit

1. Warm welkom op de club
2. Zorg dat de opvang klaarstaat
3. Van aanmelding naar eerste contact
4. Zorg voor passend aanbod
5. Houd contact in het eerste jaar
6. Voorbeelden en templates
6.1 Template 1 - Welkomstmail nieuwe leden
6.2 Template 2 - Eerste persoonlijk contact
6.3 Template 3 - Aanmeldformulier
6.4 Template 4 - Website en Club App
6.5 Template 5 - Buddy en nieuweledencommissie
6.6 Template 6 - Nieuwe ledenavond en PowerPoint-opzet
6.7 Template 7 - Nazorg en contactmomenten

Hoofdstuk 1 - Warm welkom op de club

Waarom een warm welkom belangrijk is

Nieuwe leden melden zich vaak aan met veel enthousiasme. Ze willen gaan tennissen of padellen, mensen leren kennen, beter worden, vrij spelen, trainen of misschien meedoen aan activiteiten. Maar na de aanmelding begint het eigenlijk pas. Weet een nieuw lid waar hij of zij moet zijn? Is duidelijk hoe de club werkt? Kent iemand al andere leden? En weet het nieuwe lid welk aanbod er is?

Een warm welkom helpt nieuwe leden om snel hun plek te vinden op de vereniging. Dat begint niet pas op de baan, maar al bij het eerste contact. Een duidelijke welkomstmail, een persoonlijk berichtje, een uitnodiging voor een activiteit of een buddy die iemand wegwijs maakt, kunnen veel verschil maken.

Voor verenigingen is dat belangrijk. Nieuwe leden die zich gezien voelen, doen sneller mee, leren eerder andere leden kennen en blijven vaker betrokken bij de club. Een goed welkom draagt daarmee bij aan ledenbehoud, clubbinding en een actieve vereniging.

Wat bedoelen we met een warm welkom?

Een warm welkom is meer dan iemand administratief inschrijven als lid. Het gaat om de eerste periode waarin een nieuw lid de club leert kennen.

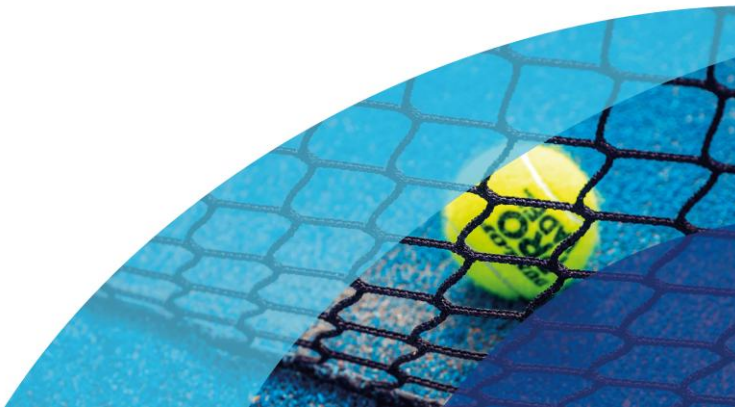
Daarbij draait het om vier vragen:

1. Weet het nieuwe lid waar hij of zij terechtkan?
Bijvoorbeeld voor training, vrij spelen, de ClubApp, baanreservering, activiteiten of vragen.

2. Is er persoonlijk contact?
Een mail is nuttig, maar een appje, telefoontje of korte kennismaking op de club maakt het verschil.

3. Kan het nieuwe lid snel meedoen?
Denk aan training, toss, racket trekken, husselen, padelavond, clubladder, clubpoules, starterstoernooi of een nieuweledenavond.

4. Blijft de club in contact?
Ook na de eerste weken is het goed om te vragen hoe het gaat en of iemand zijn of haar plek heeft gevonden.

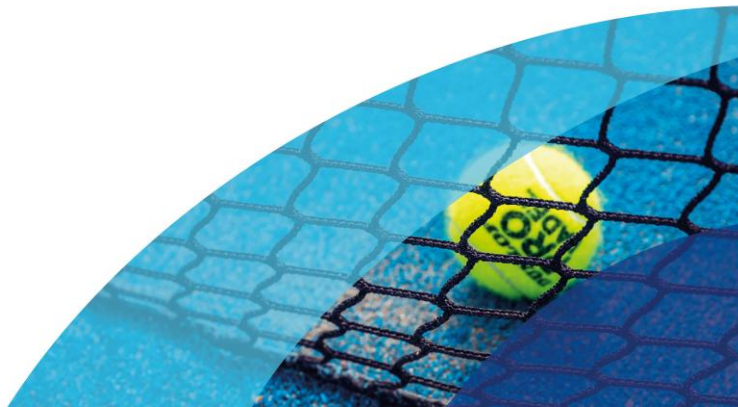


Voor wie is deze toolkit?
Deze toolkit is bedoeld voor verenigingen die nieuwe leden beter willen ontvangen en begeleiden. De toolkit kan gebruikt worden door bestuursleden, ledenadministrateurs, trainers, vrijwilligers, een nieuweledencommissie of leden die als buddy willen helpen.
Niet elke vereniging hoeft alles tegelijk te doen. Een klein begin kan al veel opleveren. Bijvoorbeeld door iedere nieuwe aanmelding snel persoonlijk te benaderen, nieuwe leden te koppelen aan een WhatsApp-groep of drie keer per jaar een laagdrempelige kennismakingsactiviteit te organiseren.

Hoe gebruik je deze toolkit?
De toolkit bestaat uit een praktisch stappenplan en voorbeelden die je direct kunt aanpassen voor je eigen vereniging.
Je vindt in deze toolkit onder meer voorbeelden voor:

- Een welkomstmail aan nieuwe leden;
- Een appje of belscript voor het eerste persoonlijke contact;
- Tekst voor de website of ClubApp;
- Vragen voor het aanmeldformulier;
- Een opzet voor een buddy of nieuweledencommissie;
- Een programma voor een nieuweledenavond;
- Voorbeelden voor contactmomenten in het eerste jaar.

Gebruik de voorbeelden vooral op een manier die past bij jouw vereniging. De ene club kiest voor een korte, informele toon. De andere club wil liever een uitgebreidere of formelere tekst. Belangrijk is dat nieuwe leden snel merken: **ik ben welkom, ik weet wat ik kan doen en ik weet bij wie ik terechtkan.**



Hoofdstuk 2 - Zorg dat de opvang klaarstaat

Een warm welkom begint niet pas op het moment dat iemand lid wordt. Het begint al eerder. Nieuwe leden oriënteren zich vaak eerst online, bekijken de website, vragen informatie op of horen via bekenden iets over de vereniging. Daarom is het belangrijk dat de club vooraf heeft nagedacht over de eerste opvang.

Wie reageert op een nieuwe aanmelding? Welke informatie krijgt het nieuwe lid? Wie neemt persoonlijk contact op? En hoe zorgen we dat iemand snel kan meedoen?
Als deze afspraken duidelijk zijn, voelt een nieuw lid zich sneller welkom en voorkom je dat iemand na de inschrijving moet uitzoeken hoe alles werkt.

Maak duidelijk wie wat doet

Bij een goede eerste opvang zijn vaak meerdere mensen betrokken. Denk aan de ledenadministrateur, trainer, nieuweledencommissie, buddy, vrijwilligerscoördinator of iemand uit het bestuur. Spreek vooraf af wie waarvoor verantwoordelijk is.

Bijvoorbeeld:
De ledenadministrateur verwerkt de aanmelding en zorgt dat het nieuwe lid de eerste praktische informatie ontvangt.

De nieuweledencommissie of buddy neemt persoonlijk contact op, beantwoordt vragen en helpt het nieuwe lid op weg.

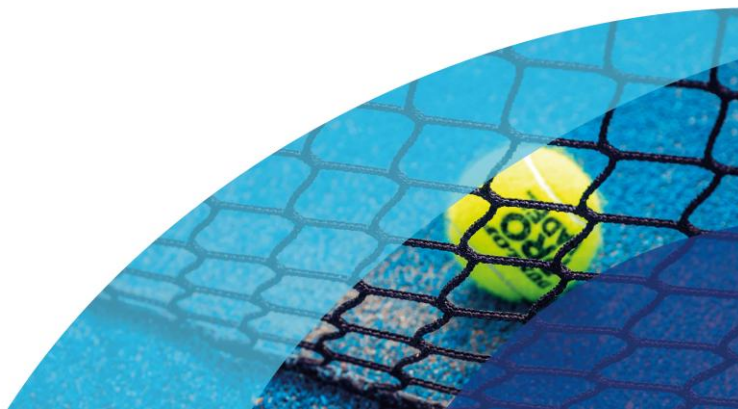
De trainer denkt mee over passend trainingsaanbod, niveau-indeling en eventuele kennismaking met andere spelers.

Het bestuur zorgt dat nieuwe ledenopvang een vast onderdeel is van het verenigingsbeleid en niet afhankelijk wordt van één enthousiaste vrijwilliger.

Een kleine vereniging hoeft hiervoor geen grote commissie op te richten. Eén vast aanspreekpunt voor nieuwe leden kan al veel verschil maken.

Zorg voor duidelijke informatie op website en ClubApp

Nieuwe leden willen snel weten hoe de club werkt. Zorg daarom dat de belangrijkste informatie makkelijk te vinden is op de website, in de ClubApp of in een welkomstpagina voor nieuwe leden.



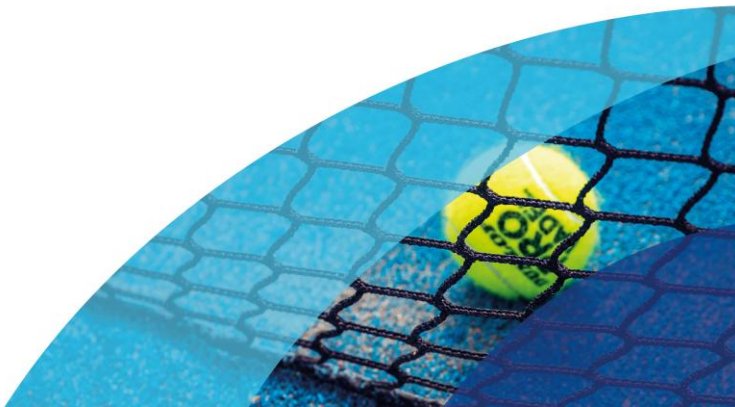
Denk aan informatie over:

- Lidmaatschap en contributie;
- Baan reserveren;
- Trainingen;
- Vrij spelen;
- Tennis, padel of beide;
- Toss, hussel, racket trekken of clubavond;
- Competitie en toernooien;
- Jeugd, senioren en starters;
- Vrijwilligerswerk;
- Clubregels en omgangsvormen;
- Contactpersonen binnen de vereniging.

Gebruik eenvoudige taal. Nieuwe leden kennen de afkortingen, gewoontes en ongeschreven regels van de club vaak nog niet. Leg dus uit wat iets betekent. Niet iedereen weet meteen wat toss, racket trekken, bardienst, clubladder of KNLTB-najaarscompetitie inhoudt.

Richt het aanmeldformulier slim in
Het aanmeldformulier is een goed moment om meer te weten te komen over een nieuw lid. Vraag niet alleen naar naam, adres en geboortedatum, maar ook naar verwachtingen en wensen. Daarmee kun je iemand sneller koppelen aan passend aanbod.

Voorbeeldvragen:
Heb je al tennis- of padelervaring?
Geen ervaring / beginner / enige ervaring / ervaren speler.
Wil je graag training volgen?
Ja / misschien / nee.
Waar ben je vooral naar op zoek?
Vrij spelen / training / competitie / toernooien / nieuwe mensen leren kennen / recreatief sporten / nog niet zeker.
Wil je gekoppeld worden aan andere nieuwe leden of speelmaatjes?
Ja / nee / misschien later.
Mag de vereniging contact met je opnemen via WhatsApp over kennismaking of activiteiten?
Ja / nee.
Wil je meer weten over vrijwilligerswerk op de club?
Ja / misschien later / nee.
Met deze informatie kan de vereniging persoonlijker reageren. Een beginnende speler heeft vaak andere informatie nodig dan iemand die al jaren competitie speelt. En iemand die niemand kent op de club heeft misschien vooral behoefte aan een laagdrempelig eerste contact.



Werk met een buddy of vast aanspreekpunt
Een buddy helpt een nieuw lid om sneller zijn of haar weg te vinden. Dat hoeft niet ingewikkeld te zijn. Een buddy kan een nieuw lid welkom heten, uitleg geven over de club, een keer samen spelen of iemand meenemen naar een tossavond of andere activiteit.
Een buddy kan bijvoorbeeld:

- Een kort welkomstappje sturen;
- Vragen of het nieuwe lid al iemand kent op de club;
- Uitleggen hoe baanreservering werkt;
- Iemand uitnodigen voor een eerste activiteit;
- Het nieuwe lid voorstellen aan andere leden;
- Na een paar weken vragen hoe het gaat.

Niet elk nieuw lid heeft een buddy nodig. Sommige leden vinden zelf snel hun weg. Maar het is goed om de mogelijkheid aan te bieden, zeker voor beginners, nieuwe inwoners, jeugdouders of leden die nog niemand kennen.

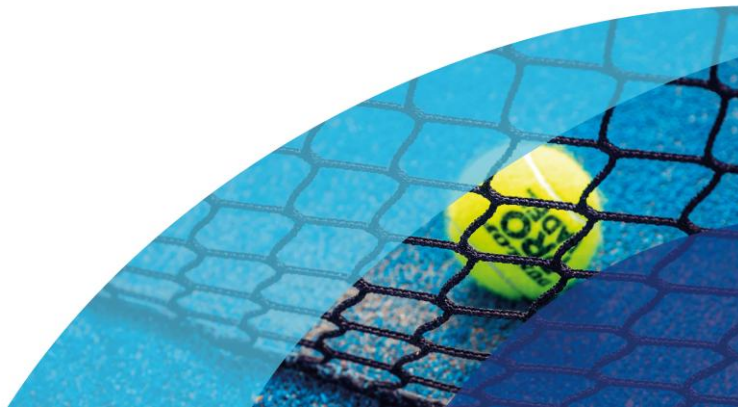
Betrek de trainer vanaf het begin
De trainer speelt vaak een belangrijke rol in de eerste binding met de club. Veel nieuwe leden willen weten of ze training kunnen volgen, welk niveau bij hen past en of er een groep is waar ze kunnen instromen.

Spreek daarom af hoe nieuwe leden worden doorverwezen naar de trainer of tennisschool. Zorg dat de informatie over training actueel is en dat duidelijk is wie het aanspreekpunt is.
Denk ook aan startersaanbod, zoals proeftrainingen, beginnersgroepen, padelclinics of een korte introductiereeks. Daarmee wordt de stap om mee te doen kleiner.

Maak een eenvoudige jaarplanning voor nieuwe leden
Nieuwe leden doen sneller mee als zij weten wat er op de club gebeurt. Maak daarom een korte jaarplanning met activiteiten die geschikt zijn voor nieuwe leden.

Denk aan:

- Kennismakingsmomenten;
- Nieuwe ledenavond;
- Toss of hussel;
- Padelavond;
- Starterstoernooi;
- Clubladder of clubpoules;
- Clubkampioenschappen met starterscategorie;
- Vrijwilligersmoment;
- Borrel of seizoensopening;
- Informatieavond over competitie of trainingen.



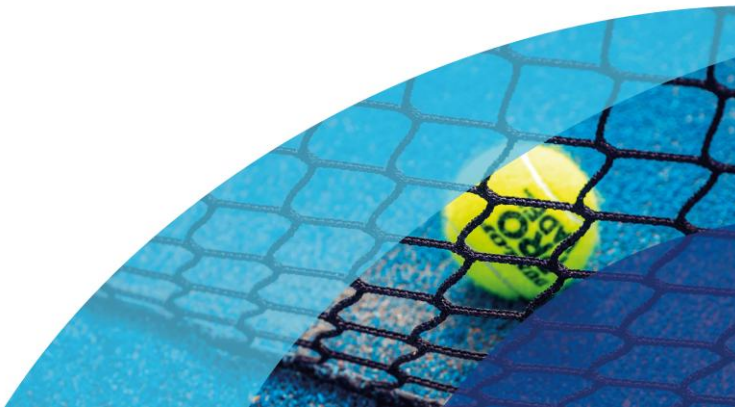
Deze planning hoeft niet uitgebreid te zijn. Een overzicht van de belangrijkste momenten helpt nieuwe leden om aan te haken.

Leg het proces vast
Zorg dat het warm welkom niet afhankelijk is van toevallige inzet. Leg kort vast wat er gebeurt na een nieuwe aanmelding.
Bijvoorbeeld:
Binnen 2 dagen
Het nieuwe lid ontvangt een welkomstmail.
Binnen 1 week
Een buddy, commissielid of contactpersoon stuurt een persoonlijk bericht.
Binnen 1 maand
Het nieuwe lid krijgt een uitnodiging voor een activiteit, training, tossmoment of kennismakingsavond.
Na 3 maanden
De vereniging vraagt kort hoe het gaat.
Na 6 maanden
De vereniging checkt of het nieuwe lid zijn of haar plek heeft gevonden.
Zo maak je van een warm welkom geen eenmalige actie, maar een vaste werkwijze.
Voorbeelden bij dit blok
Bij dit onderdeel kunnen verenigingen gebruikmaken van:

- Voorbeeld taakomschrijving buddy;
- Voorbeeld taakomschrijving nieuwe-ledencommissie;
- Voorbeeldvragen voor het aanmeldformulier;
- Voorbeeldtekst voor website of ClubApp;
- Checklist rolverdeling binnen de vereniging;
- Voorbeeld jaarplanning voor nieuwe leden.

Korte checklist voor de vereniging

- Heeft onze vereniging één duidelijk aanspreekpunt voor nieuwe leden?
- Staat op de website of in de ClubApp duidelijke informatie voor nieuwe leden?
- Vragen we bij aanmelding naar ervaring, wensen en behoefte aan training of speelmaatjes?
- Is duidelijk wie persoonlijk contact opneemt na een nieuwe aanmelding?
- Hebben we passend aanbod voor starters en nieuwe leden?
- Nodigen we nieuwe leden actief uit voor activiteiten?
- Vragen we na enkele maanden hoe het gaat?



Hoofdstuk 3 - Van aanmelding naar eerste contact

Als iemand lid wordt, is de eerste indruk belangrijk. Een nieuw lid heeft zich aangemeld, maar voelt zich meestal nog geen onderdeel van de vereniging. Juist in deze fase kan de club het verschil maken.

Wacht daarom niet te lang met contact. Stuur snel een duidelijke welkomstmail en zorg daarnaast voor persoonlijk contact. Een nieuw lid wil weten: is mijn aanmelding goed aangekomen, wat kan ik nu doen, bij wie kan ik terecht en hoe leer ik andere leden kennen? Een warm welkom bestaat dus uit twee onderdelen: **praktische informatie** en **persoonlijke aandacht**.

Stuur snel een welkomstmail

Stuur na de aanmelding zo snel mogelijk een welkomstmail. Dat hoeft geen lange mail te zijn. Het belangrijkste is dat het nieuwe lid zich welkom voelt en de eerste praktische informatie ontvangt.
In een goede welkomstmail staat bijvoorbeeld:

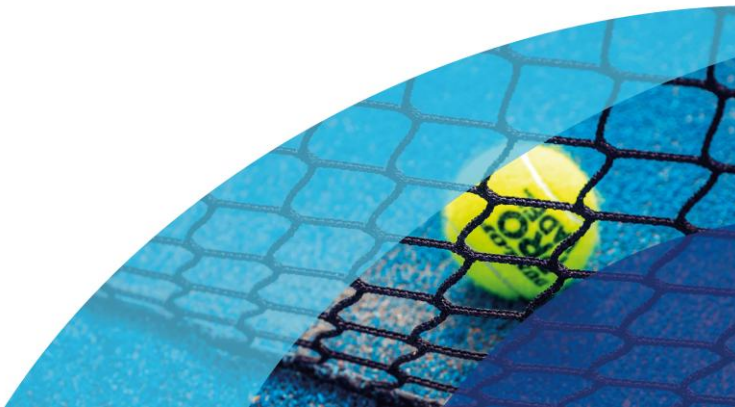
- Een persoonlijke welkom;
- Bevestiging van het lidmaatschap;
- Uitleg over baanreservering;
- Informatie over training;
- Uitleg over vrij spelen, toss, hussel of clubavonden;
- Verwijzing naar website, ClubApp of ledenomgeving;
- Naam en contactgegevens van een aanspreekpunt;
- Uitnodiging voor een eerste activiteit of kennismakingsmoment.

Voorkom dat de mail te vol wordt. Nieuwe leden hoeven niet direct alles te weten. Verwijs liever naar een duidelijke pagina op de website of in de ClubApp waar de belangrijkste informatie rustig terug te lezen is.

Combineer mail met persoonlijk contact

Een welkomstmail is nuttig, maar persoonlijk contact maakt het welkom sterker. Laat daarom iemand van de vereniging kort contact opnemen. Dat kan een buddy zijn, iemand van de nieuwe-ledencommissie, de ledenadministrateur, trainer of een ander vast aanspreekpunt. Dat contact hoeft niet ingewikkeld te zijn. Een kort appje of telefoontje is vaak genoeg.

Bijvoorbeeld:
Welkom bij onze vereniging! Leuk dat je lid bent geworden. Ik ben [naam] en help nieuwe leden op weg. Heb je al tennis- of padelervaring? En wil je dat ik je een keer wegwijs maak op de club?
Met zo'n bericht laat je meteen zien dat iemand niet alleen een administratieve inschrijving is, maar echt wordt gezien.



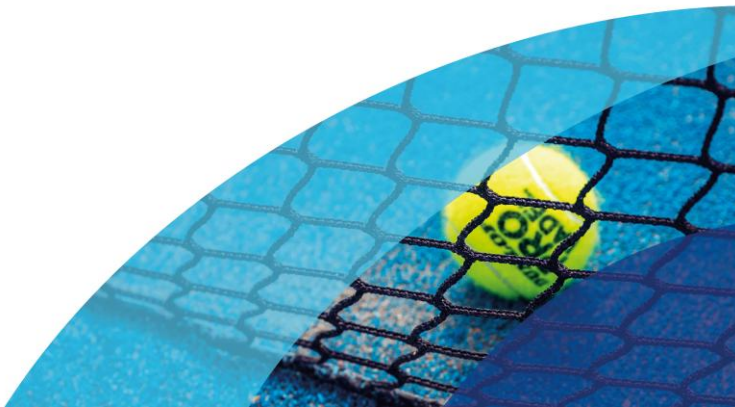
Vraag naar wensen en verwachtingen
Niet ieder nieuw lid zoekt hetzelfde. De een wil vooral vrij spelen, de ander wil training volgen, competitie spelen, padellen, nieuwe mensen leren kennen of juist rustig beginnen.
Vraag daarom kort waar het nieuwe lid behoefte aan heeft. Dat kan via het aanmeldformulier, maar ook in het eerste persoonlijke contact.

Goede vragen zijn:
Heb je al tennis- of padelervaring?
Ken je al mensen op de vereniging?
Wil je graag training volgen?
Zoek je speelmaatjes of een groepje om bij aan te sluiten?
Heb je interesse in toss, hussel, clubladder, competitie of toernooien?
Vind je het prettig als iemand je de eerste keer wegwijs maakt op de club?
Met de antwoorden kun je het nieuwe lid sneller koppelen aan passend aanbod.

Help het nieuwe lid naar een eerste activiteit
Veel nieuwe leden vinden de eerste stap naar de club spannend. Ze kennen de gewoontes nog niet, weten niet wie ze kunnen aanspreken en willen niet zomaar ergens tussen stappen.
Maak die eerste stap daarom zo concreet mogelijk. Nodig het nieuwe lid actief uit voor een activiteit die laagdrempelig is.
Denk aan:

- Een toss- of husselmoment;
- Een padelavond;
- Een kennismakingsavond voor nieuwe leden;
- Een beginnersclinic;
- Een starterstraining;
- Een clubavond;
- Een introductiemoment met buddy;
- Een borrel of seizoensopening;
- Een starterstoernooi.

Zeg niet alleen: “Je bent altijd welkom.” Maak het concreet:
Komende donderdag is er een tossavond voor nieuwe en bestaande leden. Ik ben er zelf ook. Zal ik je om 19.15 uur even opvangen bij het clubhuis?
Zo wordt de drempel veel lager.



Koppel nieuwe leden aan andere leden
Nieuwe leden blijven sneller betrokken als ze andere leden leren kennen. Kijk daarom of je nieuwe leden kunt koppelen aan passende groepjes.
Dat kan op verschillende manieren:

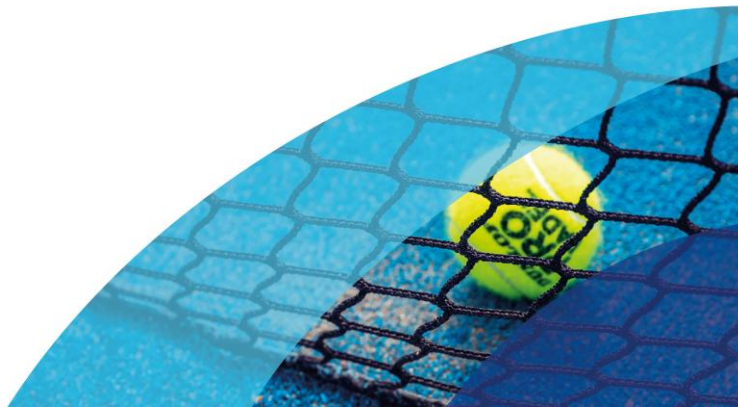
- Via een buddy;
- Via een WhatsApp-groep voor nieuwe leden;
- Via een trainingsgroep;
- Via een groepje van gelijke speelsterkte;
- Via een toss- of husselavond;
- Via leeftijdsgroepen of doelgroepen, zoals starters, jeugdouders of senioren.

Vraag altijd of iemand toegevoegd wil worden aan een WhatsApp-groep. Niet iedereen vindt dat prettig. Geef daarom duidelijk aan waarvoor de groep bedoeld is en wie deze beheert.

Betrek de trainer of tennisschool
Veel nieuwe leden hebben vragen over training. Kunnen ze instromen? Welk niveau past bij hen? Zijn er beginnersgroepen? Is er ook padeltraining? Wanneer start een nieuwe lesperiode? Zorg dat de route naar de trainer of tennisschool duidelijk is. Spreek af wie het nieuwe lid doorverwijst en hoe snel dat gebeurt.
Bijvoorbeeld:
Wil je graag training volgen? Dan brengen we je in contact met onze trainer. Die kijkt welke groep of lesvorm het beste bij je past.
Voor beginners kan een korte introductiereeks goed werken. Voor ervaren spelers kan juist een snelle koppeling aan een passende trainingsgroep of speelgroep belangrijk zijn.

Geef niet alles tegelijk
Een vereniging heeft vaak veel informatie: bardienst, competitie, toernooien, ClubApp, baanreglement, vrijwilligerswerk, lessen, clubregels en activiteiten. Voor nieuwe leden kan dat overweldigend zijn.
Geef daarom eerst de informatie die iemand nodig heeft om te starten. De rest kan later volgen.
Een goede volgorde is:
Eerst: welkom, baan reserveren, aanspreekpunt, training en eerste activiteit.
Daarna: competitie, toernooien, vrijwilligerswerk, clubregels en commissies.
Later: verdieping, extra aanbod en betrokkenheid bij de vereniging.
Zo blijft het welkom overzichtelijk.

Maak een vast stappenplan na aanmelding
Leg binnen de vereniging vast wat er gebeurt na iedere nieuwe aanmelding. Dan weet iedereen wat de bedoeling is en valt niemand tussen wal en schip.
Een eenvoudig stappenplan kan er zo uitzien:
Binnen 2 dagen
Het nieuwe lid ontvangt een welkomstmail.
Binnen 1 week
Een buddy, commissielid of contactpersoon neemt persoonlijk contact op.

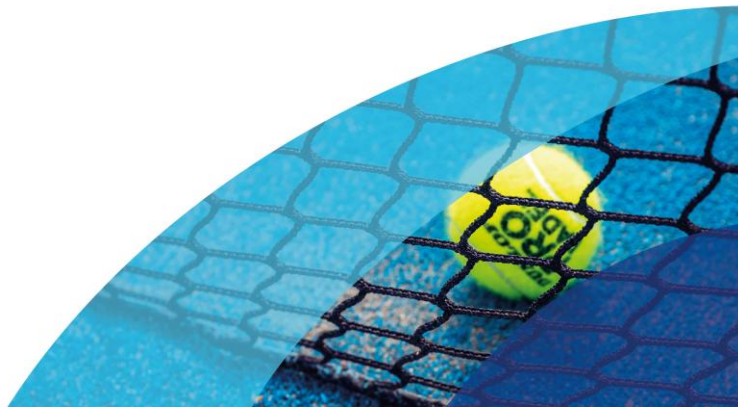


Binnen 2 weken
Het nieuwe lid krijgt een concrete uitnodiging voor training, toss, hussel, padelavond of kennismakingsmoment.
Binnen 1 maand
De vereniging checkt of het nieuwe lid de weg weet te vinden.
Na 3 maanden
Er volgt een kort contactmoment: hoe gaat het, lukt het om te spelen, zijn er nog vragen? Dit hoeft niet ingewikkeld te zijn. Belangrijk is dat het consequent gebeurt.
Voorbeelden bij dit blok
Bij dit onderdeel kunnen verenigingen gebruikmaken van:

- Voorbeeld welkomstmail kort;
- Voorbeeld welkomstmail warm en persoonlijk;
- Voorbeeld welkomstmail uitgebreid;
- Voorbeeld appje van een buddy;
- Voorbeeld belscript voor eerste contact;
- Checklist eerste contact nieuwe leden;
- Voorbeeld uitnodiging voor een kennismakingsmoment;
- Voorbeeldtekst voor WhatsApp-groep nieuwe leden.

Korte checklist voor de vereniging

- Ontvangt ieder nieuw lid snel een welkomstmail?
- Is duidelijk wie persoonlijk contact opneemt?
- Vragen we naar ervaring, wensen en verwachtingen?
- Nodigen we nieuwe leden actief uit voor een eerste activiteit?
- Koppelen we nieuwe leden aan een buddy, groepje of passend aanbod?
- Is de route naar trainer of tennisschool duidelijk?
- Voorkomen we dat nieuwe leden te veel informatie tegelijk krijgen?
- Checken we na enkele weken of iemand zijn of haar weg vindt?



Hoofdstuk 4 - Zorg voor passend aanbod

Een warm welkom stopt niet na de welkomstmail of het eerste contact. Nieuwe leden voelen zich pas echt onderdeel van de club als ze kunnen meedoen. Daarom is passend aanbod belangrijk.

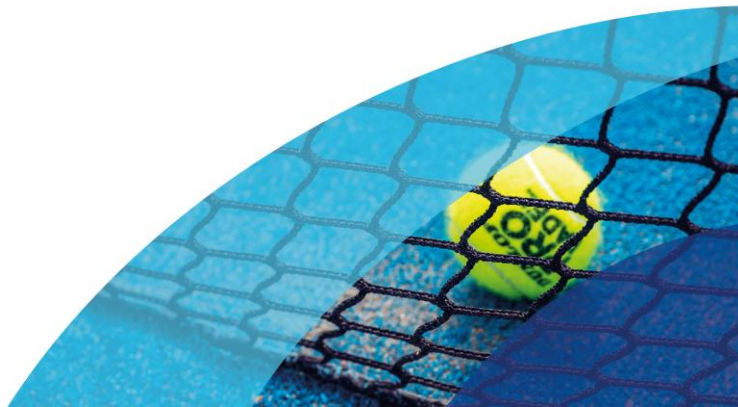
Niet ieder nieuw lid zoekt hetzelfde. Sommige leden willen vooral vrij spelen. Anderen willen trainen, nieuwe mensen leren kennen, competitie spelen, padellen, tennissen of juist rustig beginnen. Door goed te kijken naar de wensen en ervaring van nieuwe leden, kun je ze sneller koppelen aan activiteiten die bij hen passen.

Een passend aanbod helpt nieuwe leden om de club beter te leren kennen, speelmaatjes te vinden en plezier te krijgen in tennis of padel. Dat vergroot de kans dat zij actief blijven en zich verbonden voelen met de vereniging.

Maak het aanbod zichtbaar
Veel verenigingen organiseren al veel activiteiten, maar nieuwe leden weten vaak niet wat er allemaal mogelijk is. Zorg daarom dat het aanbod voor nieuwe leden duidelijk zichtbaar is. Denk aan informatie over:

- Trainingen;
- Toss, hussel of racket trekken;
- Padelavonden;
- Vrij spelen;
- Clubladder;
- Clubpoules;
- Starterstoernooi;
- 8&9 Tennis;
- Competitie;
- Clubkampioenschappen;
- Jeugdactiviteiten;
- Sociale activiteiten;
- Vrijwilligersmomenten.

Zet dit aanbod op de website, in de ClubApp, in de welkomstmail en in een korte jaarplanning voor nieuwe leden. Zo weten nieuwe leden meteen waar ze kunnen aanhaken.



Begin laagdrempelig

Voor veel nieuwe leden is de eerste stap naar een activiteit spannend. Ze kennen nog weinig mensen, weten niet precies hoe de club werkt en kunnen onzeker zijn over hun niveau. Maak het daarom laagdrempelig.

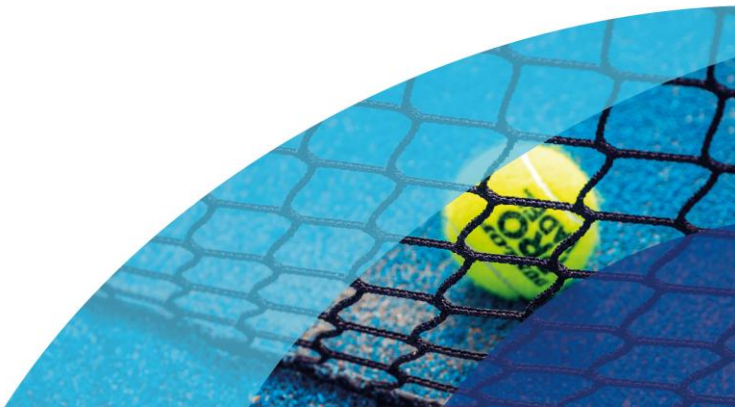
Kies voor activiteiten waarbij gezelligheid, kennismaken en meedoen belangrijker zijn dan winnen.

Voorbeelden zijn:

- **Toss, hussel of racket trekken**
  Nieuwe en bestaande leden worden ingedeeld voor korte partijen. De nadruk ligt op spelen, ontmoeten en afwisseling.
- **Padelavond voor starters**
  Een vaste avond waarop nieuwe padelspelers kunnen aansluiten, eventueel met uitleg over spelregels en baanindeling.
- **Beginnersclinic**
  Een korte introductie waarin nieuwe leden kennismaken met tennis of padel, de trainer ontmoeten en andere starters leren kennen.
- **Nieuwe ledenavond op de baan**
  Een combinatie van uitleg, spelen en kennismaken. Bijvoorbeeld eerst een korte ontvangst, daarna de baan op en afsluiten met een drankje.
- **Starterstoernooi**
  Een intern toernooi voor beginnende spelers of nieuwe leden. Houd de sfeer ontspannen en zorg dat iedereen meerdere potjes speelt.
- **Koppel aanbod aan niveau en behoefte**
- Een beginnende speler heeft iets anders nodig dan een ervaren competitiespeler. Vraag daarom bij de aanmelding of in het eerste contact naar ervaring, wensen en verwachtingen.
- Daarmee kun je iemand gericht verwijzen.

Bijvoorbeeld:

- **Beginner zonder speelmaatjes**
  Koppel aan een beginnersgroep, buddy, tossmoment of starterstraining.
- **Ervaren speler die net verhuisd is**
  Verwijs naar een passende trainingsgroep, competitieploeg, clubladder of husselavond.
- **Padellid dat vooral recreatief wil spelen**
  Nodig uit voor een padelavond, WhatsApp-groep of laagdrempelig clubmoment.
- **Lid dat graag wedstrijden wil spelen**
  Wijs op competitie, clubpoules, clubladder, toernooien of 8&9 Tennis.
- **Lid dat vooral mensen wil leren kennen**
  Nodig uit voor een nieuweledenavond, toss, vrijwilligersmoment of sociale activiteit.
- Zo voelt het aanbod persoonlijker en voorkom je dat nieuwe leden zelf moeten uitzoeken waar ze passen.



Stimuleer training
Training is voor veel nieuwe leden een goede manier om de club te leren kennen. Ze verbeteren hun spel, krijgen ritme en ontmoeten meteen andere leden van vergelijkbaar niveau.
Zorg daarom dat het trainingsaanbod duidelijk is. Vermeld wie de trainer of tennisschool is, wanneer nieuwe lesperiodes starten en hoe leden zich kunnen aanmelden.
Denk ook aan speciaal aanbod voor starters, zoals:

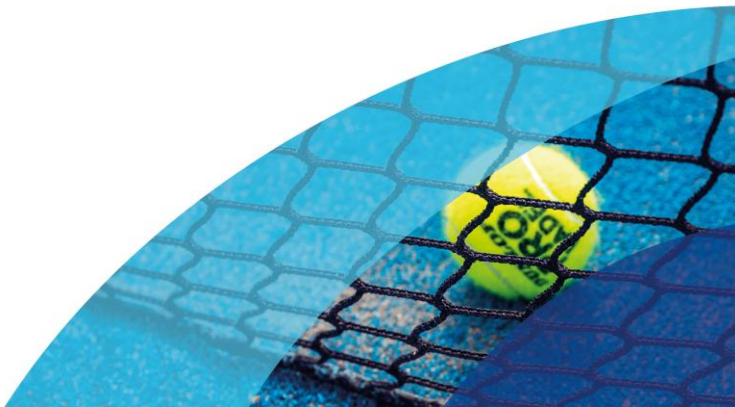
- Beginnerslessen;
- Korte introductiereeks;
- Padelclinic;
- Instuiftraining;
- Proefles;
- Opfriscursus voor herintreders;
- Training gecombineerd met kennismaken.

Bespreek met de trainer hoe nieuwe leden snel kunnen instromen. Een nieuw lid dat maanden moet wachten op training, haakt sneller af.

Gebruik bestaande activiteiten beter
Een vereniging hoeft niet altijd nieuwe activiteiten te organiseren. Vaak zijn er al bestaande momenten die geschikt zijn voor nieuwe leden. Denk aan toss, hussel, clubavonden, openingstoernooi, vrijwilligersdag, seizoensborrel of clubkampioenschappen.
Maak deze activiteiten toegankelijker door nieuwe leden actief uit te nodigen en duidelijk uit te leggen wat ze kunnen verwachten.

Bijvoorbeeld:
Iedere dinsdagavond is er husselavond. Je hoeft geen partner te hebben en je hoeft je niveau niet precies te weten. We delen de spelers ter plekke in. Nieuwe leden zijn juist welkom.
Of:
Tijdens de clubkampioenschappen hebben we ook een onderdeel voor starters. Zo kun je op een ontspannen manier kennismaken met wedstrijdjes spelen.
Soms is een kleine aanpassing genoeg om een bestaande activiteit geschikt te maken voor nieuwe leden.

Zorg voor een jaarplanning
Een eenvoudige jaarplanning helpt nieuwe leden om overzicht te krijgen. Zet daarin de activiteiten die voor hen interessant zijn.
Dat hoeft geen lange kalender te zijn. Een overzicht met de belangrijkste momenten is genoeg.



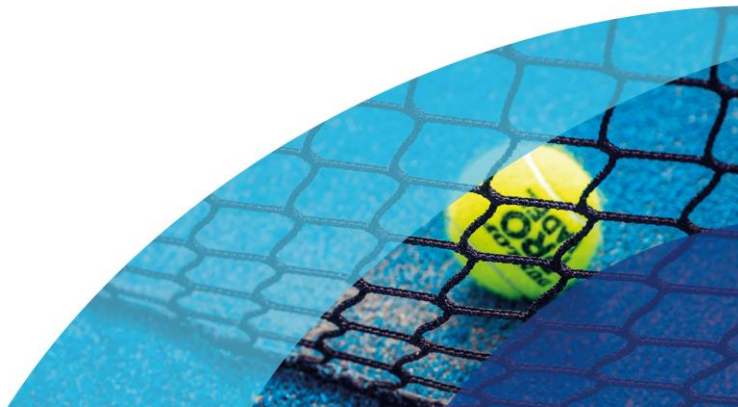
Bijvoorbeeld:
Januari/februari
Start wintertraining, kennismaking nieuwe leden.
Maart/april
Seizoensopening, tossavond, beginnersclinic.
Mei/juni
Starterstoernooi, padelavond, clubpoules.
September
Nieuwe ledenavond, najaarscompetitie, clubladder.
November/december
Evaluatiemoment, winteractiviteiten, vrijwilligersborrel.
De planning kan meegestuurd worden met de welkomstmail of geplaatst worden op de website en in de ClubApp.

Vergeet sociale binding niet
Nieuwe leden blijven niet alleen lid omdat ze kunnen sporten. Ze blijven vooral als ze zich thuis voelen op de club. Sociale binding is daarom minstens zo belangrijk als sportief aanbod.
Zorg dat nieuwe leden mensen leren kennen. Dat kan via spelen, maar ook via een borrel, clubactiviteit, vrijwilligersmoment of korte kennismaking met commissies.
Denk bijvoorbeeld aan:

- Samen afsluiten na een nieuweledenactiviteit;
- Nieuwe leden voorstellen tijdens een clubavond;
- Buddy's inzetten bij activiteiten;
- Een vaste tafel of ontvangst bij een tossavond;
- Nieuwe leden uitnodigen voor een vrijwilligersklus;
- Jeugdouders betrekken bij activiteiten rondom training of competitie.

Maak duidelijk dat de vereniging meer is dan alleen banen reserveren. Het is ook een plek om mensen te ontmoeten en mee te doen.

Houd rekening met tennis én padel
Veel verenigingen bieden tegenwoordig tennis en padel aan. Nieuwe leden kunnen verschillende verwachtingen hebben. Sommige leden komen alleen voor padel, anderen combineren tennis en padel, en weer anderen weten nog niet goed wat bij hen past.
Zorg dat beide groepen zich welkom voelen. Leg duidelijk uit welk aanbod er is voor tennis, padel of beide.



Denk aan:

- Aparte informatie over tennis en padel;
- Padelintroductie voor nieuwe leden;
- Tennis- en padelgroepen in WhatsApp;
- Gecombineerde nieuweledenavond;
- Uitleg over baanreservering per sport;
- Activiteiten waarbij tennis- en padelleden elkaar ontmoeten.

Zo voorkom je dat nieuwe leden in losse groepen naast elkaar gaan bestaan.

Maak iemand verantwoordelijk

Passend aanbod werkt alleen als iemand het overzicht houdt. Spreek daarom af wie nieuwe leden koppelt aan activiteiten. Dat kan de nieuweledencommissie zijn, een trainer, een buddycoördinator, een bestuurslid of de ledenadministrateur.
Die persoon hoeft niet alles zelf te organiseren, maar zorgt wel dat nieuwe leden niet blijven hangen na hun aanmelding.

Taken kunnen zijn:

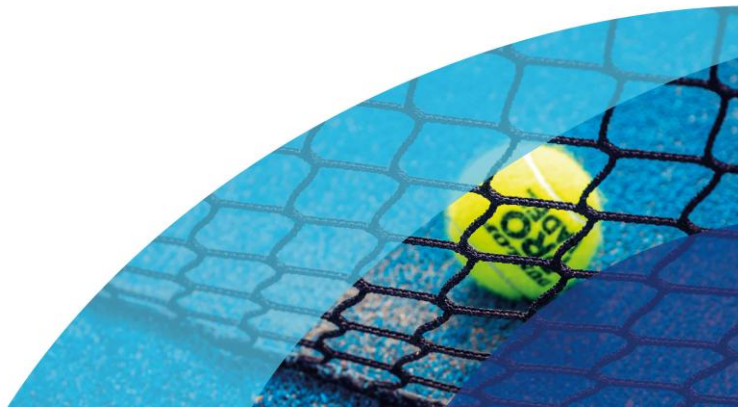
- Wensen van nieuwe leden bekijken;
- Nieuwe leden doorverwijzen naar training of activiteiten;
- Contact houden met trainer en commissies;
- Nieuwe leden uitnodigen voor passende momenten;
- Signaleren waar aanbod ontbreekt;
- Na enkele maanden navragen of iemand goed is aangehaakt.

Zo wordt passend aanbod een vast onderdeel van de ledenopvang.

Voorbeelden bij dit blok

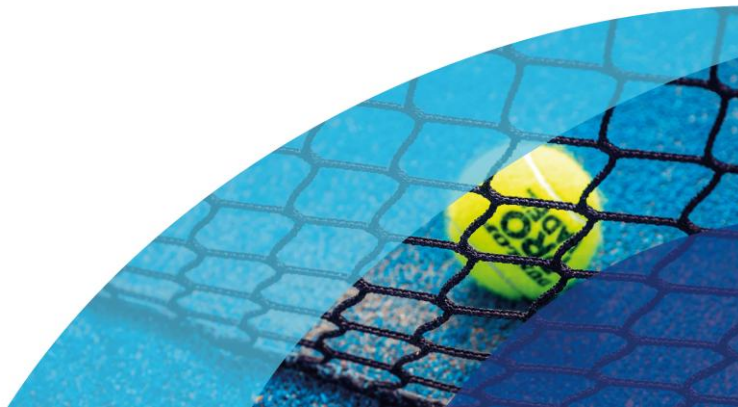
Bij dit onderdeel kunnen verenigingen gebruikmaken van:

- Voorbeeld jaarplanning voor nieuwe leden;
- Voorbeeld uitnodiging voor toss, hussel of padelavond;
- Voorbeeld opzet starterstoernooi;
- Voorbeeld opzet nieuweledenavond op de baan;
- Voorbeeldtekst over trainingsaanbod;
- Voorbeeldtekst voor website of ClubApp;
- Checklist passend aanbod voor nieuwe leden.



Korte checklist voor de vereniging

- Is duidelijk welk aanbod geschikt is voor nieuwe leden?
- Weten nieuwe leden waar ze kunnen trainen, spelen en kennismaken?
- Is er laagdrempelig aanbod voor beginners?
- Zijn toss, hussel, racket trekken of padelavond goed uitgelegd?
- Worden nieuwe leden actief uitgenodigd voor een eerste activiteit?
- Koppelen we nieuwe leden aan aanbod dat past bij hun ervaring en wensen?
- Is het aanbod voor tennis én padel duidelijk?
- Hebben we een eenvoudige jaarplanning voor nieuwe leden?
- Is iemand verantwoordelijk voor het koppelen van nieuwe leden aan activiteiten?



Hoofdstuk 5 - Houd contact in het eerste jaar

Een nieuw lid voelt zich niet automatisch verbonden met de vereniging. Dat groeit in de eerste weken en maanden. Daarom is het belangrijk om niet alleen aandacht te hebben voor de aanmelding, maar ook voor de periode daarna.

Nieuwe leden kunnen enthousiast beginnen, maar toch afhaken als ze geen speelmaatjes vinden, niet weten welk aanbod bij hen past of zich nog geen onderdeel voelen van de club. Door regelmatig contact te houden, merkt de vereniging sneller of iemand goed zijn of haar plek vindt.

Een warm welkom is dus geen eenmalige actie. Het is een eerste jaar waarin de vereniging nieuwe leden actief helpt om mee te doen.

Plan vaste contactmomenten

Spreek binnen de vereniging af wanneer je contact hebt met nieuwe leden. Dat hoeft niet ingewikkeld te zijn. Een kort appje, telefoontje of mailtje kan al genoeg zijn.
Een eenvoudige opbouw:

Na 2 weken
Vraag of het nieuwe lid de eerste informatie heeft ontvangen en of er nog vragen zijn.
Na 1 maand
Vraag of het al gelukt is om te spelen, training te volgen of mee te doen aan een activiteit.
Na 3 maanden
Check of het nieuwe lid mensen heeft leren kennen en weet welk aanbod er is.
Na 6 maanden
Vraag hoe het lidmaatschap bevalt en of de vereniging nog ergens bij kan helpen.
Na 1 jaar

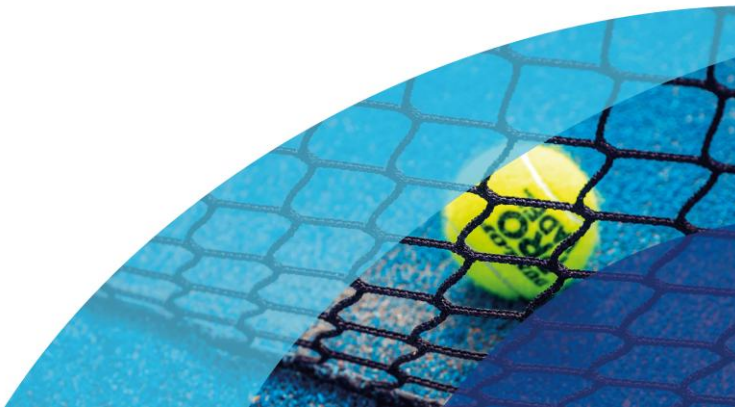
Kijk of het lid goed is aangehaakt en nodig hem of haar eventueel uit om actief mee te doen in een activiteit, commissie of vrijwilligersrol.
Door deze momenten vast te leggen, voorkom je dat nazorg afhankelijk wordt van toeval.

Vraag hoe het echt gaat

Een goed contactmoment is meer dan de vraag: “Bevalt het?” Stel concrete vragen. Dan krijg je betere informatie en kun je sneller helpen.
Voorbeelden:

- **Heb je al kunnen spelen sinds je lid bent geworden?**
- **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, padel of competitie?**
- **Heb je al meegedaan aan een activiteit?**
- **Voel je je welkom op de club?**
- **Kunnen we je ergens bij helpen?**

Deze vragen maken het makkelijker voor een nieuw lid om eerlijk te reageren.



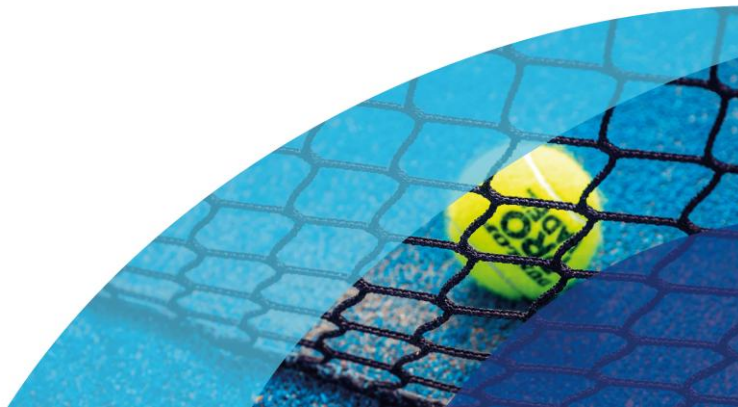
Let op signalen van afhaken
Niet ieder lid zegt vanzelf dat het niet lukt. Let daarom op signalen. Heeft iemand nog geen baan gereserveerd? Is iemand niet gestart met training? Komt iemand niet opdagen bij activiteiten waarvoor hij of zij zich had aangemeld? Of reageert iemand niet op berichten?
Dat hoeft niet meteen een probleem te zijn, maar het is wel een reden om even contact op te nemen.

Bijvoorbeeld:
Hoi [naam], 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. Wil je misschien aansluiten bij een tossavond, training of een groepje nieuwe leden?
Zo houd je het laagdrempelig en vriendelijk.

Blijf nieuwe leden actief uitnodigen
Nieuwe leden hebben soms meerdere uitnodigingen nodig voordat ze echt meedoen. Eén welkomstmail is meestal niet genoeg. Blijf daarom uitnodigen voor activiteiten die geschikt zijn voor starters of nieuwe leden.
Denk aan:

- Toss of hussel;
- Padelavond;
- Beginnersclinic;
- Nieuwe ledenavond;
- Starterstoernooi;
- Clubavond;
- Vrijwilligersmoment;
- Seizoensopening;
- Borrel na een activiteit;
- Training of proefles.

Maak uitnodigingen concreet. Dus niet alleen: “Kijk eens op de site”, maar:
Volgende week dinsdag is er weer husselavond. Je kunt zonder partner komen en we delen iedereen ter plekke in. [Naam] vangt nieuwe leden om 19.15 uur op bij het clubhuis.
Hoe concreter de uitnodiging, hoe kleiner de drempel.



Zorg dat iemand eigenaar blijft
Nazorg werkt alleen als duidelijk is wie het doet. Spreek daarom af wie nieuwe leden blijft volgen in het eerste jaar.
Dat kan bijvoorbeeld:

- De nieuweledencommissie;
- Een buddycoördinator;
- De ledenadministrateur;
- De trainer;
- Een bestuurslid ledenbehoud;
- Een vaste vrijwilliger.

Die persoon of commissie hoeft niet alles zelf te doen, maar houdt wel overzicht. Wie is nieuw? Wie heeft al contact gehad? Wie is gekoppeld aan training of activiteiten? Wie lijkt nog niet aangehaakt?
Een eenvoudige lijst of planning kan al genoeg zijn.

Gebruik feedback om het welkom te verbeteren
Vraag nieuwe leden na een paar maanden hoe zij de eerste periode hebben ervaren. Hun antwoorden helpen om de opvang te verbeteren.
Korte vragen kunnen zijn:

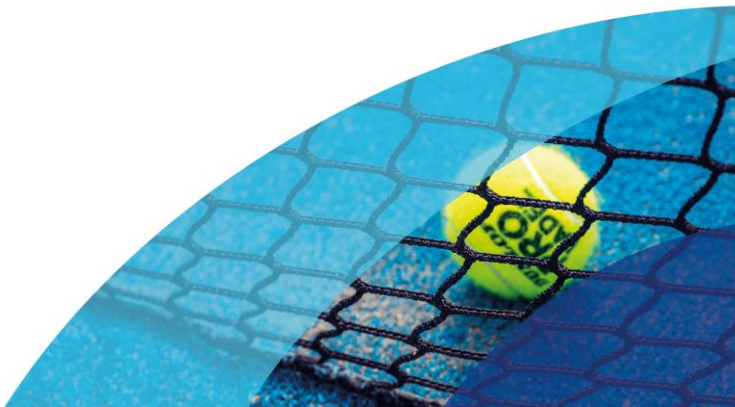
- **Wat vond je prettig aan de ontvangst?**
- **Welke informatie miste je in het begin?**
- **Was duidelijk bij wie je terechtkon?**
- **Heb je makkelijk andere leden leren kennen?**
- **Wat kunnen we verbeteren voor nieuwe leden?**

Houd het kort. Een vragenlijst van vijf vragen is vaak voldoende.
Bespreek de uitkomsten één of twee keer per jaar met bestuur, trainer, ledenadministratie en nieuweledencommissie. Zo wordt het warm welkom steeds beter.

Betrek nieuwe leden bij de vereniging
Als nieuwe leden eenmaal hun plek hebben gevonden, kun je ze ook uitnodigen om iets bij te dragen. Niet meteen met een zware vrijwilligersrol, maar laagdrempelig.
Denk aan:

- Helpen bij een clubavond;
- Bardienst of ontvangst bij een activiteit;
- Meedenken over activiteiten voor nieuwe leden;
- Helpen bij een starterstoernooi;
- Aansluiten bij een commissie;
- Buddy worden voor toekomstige nieuwe leden.

Sommige nieuwe leden willen graag iets doen, maar worden nooit gevraagd. Een persoonlijke uitnodiging werkt vaak beter dan een algemene oproep.



Leer ook van opzeggers
Leden die binnen het eerste jaar opzeggen, kunnen waardevolle informatie geven. Vraag vriendelijk naar de reden van opzegging. Niet om iemand over te halen, maar om te leren.
Voorbeelden van vragen:

- **Wat is de belangrijkste reden dat je opzegt?**
- **Heb je voldoende aansluiting gevonden op de club?**
- **Was het aanbod duidelijk genoeg?**
- **Had de vereniging iets kunnen doen waardoor je was gebleven?**
- **Mogen we je in de toekomst nog eens informeren over aanbod voor starters of herintreders?**

De antwoorden kunnen laten zien waar nieuwe leden vastlopen. Misschien is training lastig toegankelijk, is het moeilijk om speelmaatjes te vinden of is de informatie voor nieuwe leden niet duidelijk genoeg.

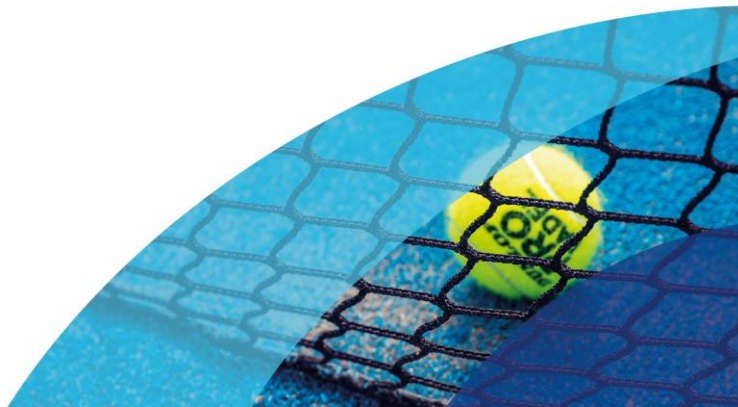
Maak ledenbehoud onderdeel van het clubbeleid
Een warm welkom hoort niet alleen bij de ledenadministratie of één enthousiaste vrijwilliger. Het raakt de hele vereniging. Bestuur, trainer, commissies en bestaande leden spelen allemaal een rol.
Zet het onderwerp daarom regelmatig op de agenda. Bijvoorbeeld één keer per kwartaal:

- Hoeveel nieuwe leden zijn erbij gekomen?
- Hoeveel hebben meegedaan aan een activiteit?
- Hoeveel zijn gekoppeld aan training of een buddy?
- Welke signalen krijgen we terug?
- Waar kunnen we verbeteren?

Zo wordt ledenbehoud een vast onderdeel van de club, niet iets wat erbij komt als er toevallig tijd is.

Voorbeelden bij dit blok
Bij dit onderdeel kunnen verenigingen gebruikmaken van:

- Voorbeeld appje na één maand;
- Voorbeeld mail na drie maanden;
- Korte vragenlijst na zes maanden;
- Voorbeeld belscript voor nieuwe leden die nog niet zijn aangehaakt;
- Voorbeeld vragen bij opzegging;
- Checklist ledenbehoud eerste jaar;
- Voorbeeld planning contactmomenten nieuwe leden.



Korte checklist voor de vereniging

- Hebben we vaste contactmomenten in het eerste jaar?
- Is duidelijk wie nieuwe leden blijft volgen?
- Vragen we actief of nieuwe leden hun plek vinden?
- Nodigen we nieuwe leden meerdere keren concreet uit?
- Letten we op signalen van afhaken?
- Gebruiken we feedback van nieuwe leden om te verbeteren?
- Vragen we naar de reden als nieuwe leden opzeggen?
- Bespreken we ledenbehoud regelmatig met bestuur, trainer en commissies?

Hoofdstuk 6 - Voorbeelden templates

6.1 Template 1 - Welkomstmail nieuwe leden
6.2 Template 2 - Eerste persoonlijk contact
6.3 Template 3 - Aanmeldformulier
6.4 Template 4 - Website en ClubApp
6.5 Template 5 - Buddy en nieuweledencommissie
6.6 Template 6 - Nieuweledenavond en PowerPoint-opzet
6.7 Template 7 - Nazorg en contactmomenten

