**Sport.nl/voorclubs - Exitproces**

**Doelen Exitproces**

* Meer/ beter inzicht krijgen op afhaakmotieven en verbetermogelijkheden.
* Sporters die afhaken attenderen op en stimuleren naar andere sportmogelijkheden, binnen eigen club of eigen tak van sport of andere tak van sport. En daarmee mensen behouden voor de sport.

**Vragenlijst, bericht en toelichting**

Dit document bevat:

1. Toelichting aan verenigingen over het waarom en het hoe van een Exitproces (Vragenlijst en Bericht bij opzegging lidmaatschap)
2. Voorbeeld bericht om toe te voegen aan ‘bevestiging van opzegging‘
3. Vragenlijst voor leden die opzeggen

N.B. ontwikkeld door 16 sportbonden en NOC\*NSF in het kader van Cluster 50plus. Het exitproces is toe te passen voor alle leeftijden.

**Toelichting aan verenigingen over het waarom en het hoe van een Exitproces (Vragenlijst en Bericht bij opzegging lidmaatschap)**

Weet u waarom uw leden hun lidmaatschap van de club opzeggen?

Verenigingen worstelen regelmatig met de vraag hoe zij leden langer voor de club kunnen behouden. Ze hebben last van prijsvechters of merken dat leden meer door andere bezigheden worden verleid en daarom sneller afhaken. Ze vinden het lastig om een passend aanbod te bieden aan de wat oudere jeugd of aan volwassenen. En een langdurig lidmaatschap van een club is ook steeds minder vanzelfsprekend.

Reden voor 16 sportbonden en NOC\*NSF om een vragenlijst en ‘voorbeeld bericht’ op te stellen voor leden die opzeggen. U kunt dit zo overnemen in uw club. Ook kunt u vragen of teksten hieruit overnemen als u al een eigen proces hanteert.

Dit levert het u op:

* Het geeft u inzicht in afhaakmotieven en opzegredenen. In welke elementen u in uw club wellicht kunt verbeteren om sporters langer te behouden. In welke andere sporten het lid nog meer interesse heeft, zodat u hen kunt attenderen op andere sportmogelijkheden binnen- of anders buiten uw eigen club. Kortom, waardevolle informatie van en voor uw leden!

We bieden een vragenlijst en bericht bij opzegging lidmaatschap.

De vragenlijst is kort en bestaat uit vragen over (afhaak)motieven van sporters. De antwoorden geven waardevolle inzichten voor uw vereniging. Het bericht bij opzegging bevat o.a. een verwijzing naar andere sportmogelijkheden, als stimulans om nu of in de toekomst weer te gaan sporten. Sporters stappen wellicht vanuit uw vereniging over naar een andere sport, dat is jammer, maar vanuit andere sportverenigingen zullen ook nieuwe sporters uw vereniging vinden!

Het werkt als volgt:

Iedere sporter die zich uitschrijft/ lidmaatschap opzegt, ontvangt een reply met bevestiging dat opzegging is ontvangen. In deze bevestiging is opgenomen:

* een bericht/ alinea met aanmoediging om te blijven sporten en attenderen op andere sportmogelijkheden
-> zie voorbeeld bericht
* de link naar een korte digitale vragenlijst, met de uitnodiging om deze in te vullen en te retourneren
-> zie vragenlijst

Benoem iemand bij uw club, b.v. de secretaris, die alle gegevens verzamelt, analyseert, en omzet in actiepunten samen met het bestuur of (indien van toepassing) commissie. De actiepunten kunnen betrekking hebben op de afhakende sporter (b.v. nog contact opnemen) of op het sportaanbod/ beleid van de vereniging.

Let op:

* We raden aan om de vragenlijst te sturen aan sporters vanaf 16 jaar.
* Ten overvloede maar denk er aan, dat bij overlijden geen vragenlijst wordt toegestuurd.

Houden wat je hebt is natuurlijk het makkelijkst. Vaak zijn er voordat een lid echt stopt al signalen afgegeven waarin de sporter ‘dreigt af te haken’. Hij of zij komt minder frequent, heeft wat lopen mopperen of persoonlijke omstandigheden zijn veranderd. Ons advies is om met deze personen direct of via de trainer-coach in gesprek te gaan en te achterhalen hoe u ze kunt behouden.

**Voorbeeld bericht om toe te voegen aan ‘bevestiging van opzegging‘**

Beste (naam)

Middels dit bericht bevestigen we [naam vereniging] uw uitschrijving/ opzegging lidmaatschap. We vinden het jammer dat u uw lidmaatschap bij onze vereniging hebt opgezegd. We hopen dat u, ondanks uw opzegging, toch met ons in contact wilt blijven. Eventueel aanvullen op welke manier [dit is verschillend per club].

We zijn bijzonder geïnteresseerd in uw ervaringen. Daarom vragen we u om deze vragenlijst (Link naar vragenlijst invoegen) in te vullen. Dit neemt maximaal 10 minuten in beslag. Het kan ons helpen om in de toekomst een aantal zaken in de vereniging beter te regelen.

Misschien wilt u op een andere manier betrokken blijven bij onze vereniging, om te sporten of als vrijwilliger. We willen u graag helpen met het vinden van een sport die goed aansluit bij uw interesses of uw (fysieke) mogelijkheden. Het liefste bij onze vereniging en anders wellicht op een andere plek. U kunt contact opnemen met … [contact binnen de vereniging]. Op [www.sport.nl](http://www.sport.nl) (een initiatief van sportbonden en NOC\*NSF) vindt u meer informatie over de grote hoeveelheid aan sportmogelijkheden, verscheidenheid aan disciplines en sportproducten. Ook vindt u daar direct waar u deze kunt beoefenen bij u in de buurt.

Bent u benieuwd naar nieuwe sporten, of een nieuwe discipline binnen uw favoriete sport? Vul dan op [www.sport.nl](http://www.sport.nl) de Sportwijzer in. Deze helpt u het sportproduct te vinden dat het beste past bij uw profiel.

**Vragenlijst voor leden die opzeggen**

Jammer dat u uw lidmaatschap heeft opgezegd. Maar, van uw vertrek kunnen wij wel wat leren. Wilt u daarom deze vragenlijst voor ons invullen. Dat geeft ons meer inzicht in de reden(en) waarom mensen stoppen bij onze vereniging. Daarmee kunnen we aanpassingen maken, waardoor we nog beter aan wensen van sporters kunnen voldoen.

Datum Naam Geboortedatum man/vrouw

Hoelang heeft u bij ons gesport?

Bent u inmiddels overgestapt naar een andere sport en/of sportvereniging? *Ja/nee*

Indien ja, welke tak van sport en/of sportvereniging?

Indien nee, zou u wel willen blijven sporten? *Ja/Nee*

Indien ja, aan welke tak van sport denkt u dan?

Welke factoren zijn van belang voor u om toch weer te gaan sporten?

Mogen we uw gegevens in bestand houden en u later nog eens benaderen? *Ja/Nee*

Redenen om te stoppen/ op te zeggen:

Hieronder kunt u aangeven in hoeverre bepaalde aspecten van invloed zijn geweest op uw beslissing om op te zeggen.

*Bij 0 heeft dit aspect geen invloed gehad op uw beslissing, bij 3 is dit een van de voornaamste redenen waarom u heeft opgezegd.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Verhuizing | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Gezondheid/ blessure/ ziekte | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Wil andere sport beoefenen | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Geen tijd, vanwege school/ studie/ werk/ hobby | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Het werd te duur | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Vond het niet meer leuk | 0 | 1 | 2 | 3 |
| De groep/ leden | 0 | 1 | 2 | 3 |
| De trainingen | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Competitievorm | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Het kader, b.v. de trainer-coach of begeleider | 0 | 1 | 2 | 3 |
| De accommodatie | 0 | 1 | 2 | 3 |
| De organisatie in de club | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Anders, namelijk …………………………………………………………………… | 0 | 1 | 2 | 3 |

Welke verbeteringen zijn naar uw mening mogelijk: …………………………………………………………………………..

Hartelijk dank voor het invullen van de vragen!

We hopen dat u snel weer plezier zult beleven aan sportbeoefening, het liefste bij onze vereniging en anders wellicht bij een andere sporttak.