

Succesvol leden werven én behouden!

Nederland is een typisch verenigingsland: veel mensen zijn lid van één of meer verenigingen.

Een jaarlijkse aanwas van leden is niet voor alle verenigingen vanzelfsprekend. Zij proberen daarom op verschillende manieren hun ledenbestand op peil te houden, te verjongen of te laten groeien. Bestuurders, commissies en leden van verenigingen vinden regelmatig zelf oplossingen om nieuwe leden te werven en leegloop tegen te gaan.

Om leden te werven en te binden kunnen **aansprekende** activiteiten worden bedacht en uitgevoerd. Het Oranje Kruis heeft zich ten doel gesteld voorbeelden van geslaagde ledenwerfacties (*best practices*) te verzamelen en deze, vergezeld van de opgedane kennis en ervaring, met u te delen.

Doel en opzet van deze handreiking

Het Oranje Kruis hoort regelmatig van verenigingen dat ze een goede instroom van nieuwe leden hebben. Een probleem waar veel verenigingen echter mee te kampen hebben, is dat de uitstroom vaak net zo groot of groter is. Verenigingsbesturen merken dat Eerste Hulp een arbeidsintensief traject is, waarbij een groot beroep wordt gedaan op vrijwilligers. De meeste verenigingen worden immers geleid door onbetaalde vrijwilligers. Het is een van de redenen dat er steeds meer energie wordt gestoken in de begeleiding en het behoud van leden in plaats van in het werven van nieuwe leden.

Het Oranje Kruis wil de verenigingen graag ondersteunen en een rol spelen in de onderlinge kennisdeling. Het doel van deze handreiking is dan ook succesvolle acties en activiteiten te verzamelen en handvatten te bieden om leden te werven en te behouden. Goede voorbeelden en slimme acties vanuit diverse verenigingen zijn verzameld als *best practices*. Een *best practice* is in dit geval een succesvolle werkwijze voor werving en ledenbinding die elders in de praktijk is gebracht, effectief is bevonden en ook bruikbaar en nuttig kan zijn voor andere verenigingen. Ze zijn waardevol als ijkpunt voor verenigingen die met soortgelijke activiteiten bezig willen zijn.

In de periode van april tot en met oktober 2019 heeft Het Oranje Kruis de EHBO-verenigingen in het hele land gevraagd informatie over hun acties m.b.t. ledenwerving en ledenbehoud te delen. Uit het contact met zo'n 400 verenigingen zijn 20 *best practices* geselecteerd. Nóg meer ondersteunende ideeën vindt u in de *tips & tricks*. Veel activiteiten t.b.v. ledenwerving en -binding pikten wij op uit e-mails, krantenberichten, telefonisch contact en bij verenigingsbezoeken. Uiteindelijk meldden verenigingen in een digitale enquête zelf hun *best practices* aan Het Oranje Kruis.

Het doel is dus u en uw vereniging nieuwe handvatten te bieden waarmee u succesvol nieuwe leden kunt werven, jongeren kunt bereiken en bestaande leden kunt binden, behouden en motiveren om als vrijwilliger activiteiten te verrichten.

Veel succes!

Overzicht van *Best Practices* uit het onderzoek

	Doel	<i>Best Practices</i>	Respondentnr. en vereniging
1.	Werven	Vrijwilligersmakelaar via de gemeente inschakelen.	399 EHBO Lemelerveld
2.	Werven	Deelnemen aan gemeentelijke voordeelpas t.b.v. lage inkomens (bijv. Ooievaarspas.nl, Den Haag, U-pas Utrecht).	098 EHBO vereniging Sint Raphaël, Den Haag
3.	Werven	Relatie aangaan met lokale sociaal-maatschappelijke initiatieven (bijv. LEV-groepen).	037 EHBO Vereniging Mierlo
4.	Werven	Relatie aangaan met kinderdagverblijven, reanimatiepartner Hartstichting worden.	335 EHBO Hilversum
5.	Werven	Relatie aangaan met gastouderbureaus.	372 Gastouderbureau Magnolia
6.	Werven	Poster ophangen en folder/flyer neerleggen in publieke ruimten. Folder/flyer huis-aan-huis verspreiden.	336 EHBO-vereniging Zwartebroek/Terschuur
7.	Werven	Relatie met basisscholen aangaan via sociaal-maatschappelijke initiatieven (bijv. Sjors Sportief).	334 Reddings Brigade 's-Hertogenbosch 328 EHBO-vereniging St. Clemens Nuenen
8.	Werven/ behoud	Fondsenwerving t.b.v. toegankelijkheid EH-diploma voor lage inkomens (bijv. Rabobank stimuleringsfonds).	248 NB EHBO afdeling Zwartemeer
9.	Werven	Goedkope aanvangscursus t.g.v. jubileum.	265 EHBO Terwolde-Nijbroek (60 jaar)
10.	Werven/ behoud	Gratis cursus via maatschappelijke stage (middelbare school), 1 ^e jaar gratis lid. Regelmatige enquête onder alle leden gevolgd door feedback. Nabellen bij opzeggingen.	218 EHBO-Vereniging Bladel 091 Vereniging EHBO Vlaardingen 218 EHBO-Vereniging Bladel
11.	Werven	Doelgroep 'jonge werknemers in de zorg' interesseren.	386 K.N.V. EHBO ver. STAVENISSE
12.	Werven	Inhaken op recente, lokale calamiteiten.	295 KNV EHBO Oud-Alblas
13.	Werven	Relatie aangaan met lokale wijkverenigingen.	199 EHBO-Blixembosch
14.	Werven	Deelnemers losse AED-cursus als doelgroep benaderen.	157 EHBO Heel
15.	Werven	Vergroot de vindkans op Google (SEO) en gebruik gratis tegoed voor advertenties op Google.	192 Katholieke EHBO vereniging Eindhoven
16.	Behoud	Persoonlijke waardering, attentie en gezelligheid creëren voor behoud van leden en actieve vrijwilligers.	073 Rode Kruis Eindhoven 375 KNV EHBO Vianen 397 EHBO Brouwhuis 203 EHBO-Oeffelt
17.	Behoud	Sociale samenhang vereniging bevorderen, uniforme kleding en inzet-/reiskostenvergoeding voor de actieve vrijwilligers.	348 EHBO Son en Breugel 282 KNV voor EHBO afd. LEMMER 007 EHBO Sappemeer (foto!)
18.	Behoud	Online ledenadministratie, online inschrijven en betalen per iDEAL.	335 EHBO Hilversum
19.	Behoud	Jongeren interesseren voor bestuurstaken.	099 EHBO Berkel-Enschot 158 EHBO-vereniging Eerde
20.	Behoud	Regelmatige en tijdige communicatie (nieuwsbrief, e-mail), Jongeren bij elkaar plaatsen op herhalingscursus.	066 KNV EHBO Buitenpost-Gerkesklooster

Belangrijk bij het werven van leden is de manier waarop je aansluit bij de doelgroep. Welke mensen wil je bereiken en hoe zorg je voor de juiste boodschap?

Naast het werven is het behouden van leden een onmisbaar aandachtspunt. Tevreden leden blijven immers langer verbonden en promoten de vereniging binnen hun eigen netwerk.

Tips & tricks

Simpele acties en nieuwe ideeën blijken waardevol voor verenigingen. Onderstaande *tips & tricks* kunnen u verder helpen de activiteiten rond ledenbinding effectiever te maken en de verenigingsdoelen te behalen.

Tips & tricks ledenwerving:

- Schrijf een challenge of wedstrijd uit onder de leden om op een nieuwe manier informatie te geven over EHBO en de EHBO-vereniging te promoten;
- Betrek ouders van jeugdleden bij de vereniging;
- Maak gebruik van het netwerk van leden en bestuur op Facebook, Instagram en LinkedIn;
- Organiseer een open EHBO-dag;
- Maak promotie in de regionale pers met nieuwtjes over de vereniging, door volledige berichten en foto's aan te leveren. Deze worden meestal gratis overgenomen;
- Bied korte clinics aan voor ouders van kinderen, bedrijven, onderwijsinstellingen, overheden en andere relaties. Clinics georganiseerd in de lobby of op een andere zichtbare plek binnen bedrijven kan meerwaarde bieden;
- Informeer bij ingehuurde instructeurs naar mogelijke kandidaatleden die u kunt benaderen;
- Benadruk consequent het sociale aspect van uw vereniging, de gezellige activiteiten, het menselijke contact en het maatschappelijke belang van de activiteiten. Denk hierbij ook aan de waarde van persoonlijke ontwikkeling bij de leden door actieve deelname aan commissies en bestuur of als coach van anderen;
- Kwalitatief (inhoud en vorm) goede flyer huis-aan-huis, in winkelcentrum of bij een evenement verspreiden;
- Posters (pakkende vorm en boodschap) ophangen in een omgeving met veel publiek (*traffic*), zoals supermarkt of wijkcentrum.

Tips & tricks ledenbehoud:

- Stel een jeugdcommissaris aan om jongere leden op te leiden tot instructeur Eerste Hulp (IEH);
- Denk aan een buddy- of mentorsysteem waarbij leden actief de aspirantleden wegwijs maken binnen de vereniging en deze langere tijd volgen. Denk aan persoonlijk contact, belangstellend nabellen, herhalingscursussen onder de aandacht brengen en uitnodigen voor andere activiteiten;
- Laat leden samen met ervaren vrijwilligers (eerstehulpverleners) activiteiten uitvoeren;
- Organiseer jaarlijks laagdrempelige wedstrijden of andere uitnodigende bijeenkomsten voor alle leden;
- Houd geregeld (bijv. jaarlijks) een enquête onder de leden om te kunnen inspelen op hun behoeften;
- Laat leden een lustrumevenement of jaarlijkse activiteit organiseren met een actueel thema (lokaal, regionaal of landelijk), voor de leden en/of het publiek uit de omgeving;
- Controleer geregeld of de organisatie en het aanbod van de vereniging duidelijk is voor zowel de leden als voor potentiële leden/gebruikers.

Neem hierbij in aanmerking:

- Het actueel houden van de eigen Facebookpagina,
- Een aantrekkelijke website met een helder en toegankelijk menu,
- Het beheer van de Whatsappgroep(en),
- Het gedeelte van de website waarop de eigen leden kunnen inloggen t.b.v. bijv.:
 - Bijhouden eigen gegevens,

- Inschrijven op cursus,
 - Aanbrengen nieuwe leden,
 - Nieuwsbrief lezen of kopij aanleveren,
 - Blogs en oproepen/privé-advertenties,
 - Lief & leed,
 - enz.
- Controleer of de leden en cursisten de locatie voor de lessen en bijeenkomsten prettig, veilig en toegankelijk vinden.
 - Houd het clubblad en/of de actualiteiten in de nieuwsbrief interessant voor alle lezers;
 - Houd de e-mailbestanden (leden, cursisten, extern netwerk enz.) actueel en betrouwbaar;
 - Wees duidelijk over het respecteren van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) i.v.m. de privacy van de leden;
 - Nodig een spreker uit voor uitleg en een goed verhaal over een boeiend onderwerp, bijvoorbeeld over specifieke trainingen en instructietechniek. Aansprekende voorbeelden uit eigen praktijk door een ambulance- of SEH-verpleegkundige brengen heel direct het belang van effectieve Eerste Hulpverlening over;
 - Tenminste één keer per jaar is er hercertificeringstraining of een lezing op een inspirerende locatie;
 - Gebruik reeds beschikbare tools zoals o.a:
 - <https://www.nijb.nl/pdf/HandboekLedenwerving.pdf>
 - <https://www.koepeladviesradensociaaldomein.nl/sites/default/files/Een-communicatieplan-maken-def.pdf>
 - <https://www.kennisbankvrijwilligerswerk.nl/sites/default/files/instrumenten/handboekrijwilligers1.pdf>
 - <https://www.scouting.nl/downloads/themas-en-projecten/cyclus-duurzaam-vrijwilligersbeleid/binden/4600-inspiratielijst-binden/file>
 - Bezoek de jaarlijkse Studiedag (Iedere 1^e zaterdag van november) van Het Oranje Kruis voor meer inspiratie.

Tips & Trics interne organisatie:

- Vernieuwing van het bestuur is soms de enige weg om een vereniging nieuw leven in te blazen. De meest geëigende weg is een voorstel hiervoor te agenderen voor de algemene ledenvergadering (ALV);
- Samenwerken of samengaan met naburige EHBO-verenigingen kan leiden tot een verantwoorde exploitatie en een beter gebalanceerd bestuur dat effectiever kan opereren;
- Wissel interessante sprekers uit met andere organisaties;
- Breng de best practices van je vereniging in kaart en wissel deze uit met andere organisaties. (ook van niet- EH verenigingen)
- Gebruik het Business Model Canvas om de bouwstenen van je vereniging in kaart te brengen en om de propositie van je vereniging eventueel te verbeteren:
 - <https://www.managementboek.nl/code/inkijkexemplaar/9789013074086/business-model-generatie-nederlandstalig-alexander-osterwalder.pdf>
- Sponsoring van kas, cursus of een aantal diploma's door belanghebbende bedrijven, zoals plaatselijke copyshop, bankfiliaal, verzekeringsagent, autodealer of onderneming waarvan de werknemers een EH-diploma resp. reanimatie/AED-certificaat willen behalen;
- Eigen website actueel houden en beheersfuncties voor leden hieraan toevoegen, m.b.t. ledenadministratie, inschrijving training en vrijwilligersinzet, aanbreng aspirantleden, uitwisselen van ervaringen (blogs), foto's (niet alleen van

praktijklessen...) en andere handige functies.

N.B.: Verwijder met spoed de fotoalbums van de diplomeringen in 2009 t/m 2017, die als enige publicatie onder de knop "Foto's" zijn te vinden...!!

- Beheer een eigen Facebookpagina met link naar de website,
- Stimuleer Whatsappgroepen binnen de vereniging (cursisten, leden, vrijwilligers, projecten enz.)
- Jongere(n) in bestuur benoemen en passende activiteiten/verantwoordelijkheden geven.

Handvatten

De *best practices* en *tips & tricks* die hierboven zijn beschreven hebben geleid tot betere binding met en tussen leden en tot een sterker ledenbestand. Zelf kunt u uitvinden welke van deze handvatten voor de situatie van uw vereniging het meest passend zijn. Maak samen met de leden van het bestuur een keuze voor direct uitvoerbare acties en activiteiten.

De uitwerking in het document '*Best practices*' per vereniging is hiervoor een inspirerend hulpmiddel.

Verder nog

Voor het versterken van het ledenbestand zijn de volgende aandachtspunten nog van belang:

• Focus op persoonlijk contact

Mensen stellen het enorm op prijs om persoonlijk benaderd te worden voor activiteiten. Hierdoor voelen ze zich welkom, gekend en gehoord. **Zorg dat iedereen binnen de vereniging meehelpt om de taken uit te voeren**

Laat iedereen zijn eigen taakvoorkeuren aandragen. Met behulp hiervan krijgen alle leden in overleg een klustak aangeboden. Hierdoor voelen alle leden zich medeverantwoordelijk voor de vereniging.

• Speel in op de behoeften van bestaande leden

Stel passende vragen, onder meer: 'Waarom bent u lid van onze vereniging? Wat gaat er al goed, wat kan er beter en wat is daarvoor nodig?'

Denk daarbij niet alleen aan de meest actieve leden maar ook aan de minder actieve leden en de jeugd. Belangrijk is dat de uitkomsten in een *follow-up* goed gecommuniceerd worden en dat er tijdig actie plaatsvindt. Bijvoorbeeld door met het bestuur en de leden verbeteringen z.s.m. door te voeren, al dan niet na een bestuurs- of ledenbijeenkomst.

• Zet commissies op en geef ze hun eigen deeltaak

Beleidsdoelstellingen van het bestuur kunnen worden overgedragen aan deelcommissies. Deze kunnen bestaan uit eigen leden en zo nodig externe deskundigen. Binnen de commissies wordt kennis gebundeld en kan er gericht aan één taak gewerkt worden. In zo'n commissie leidt dit tot verantwoordelijkheid voor een gedeelte van het verenigingsbeleid. Het bestuur kan zich dan focussen op de hoofdtaken en is alleen eindverantwoordelijk voor de taken van de commissies. Actieve commissieleden blijven in 't algemeen langer lid dan gewone leden.

- **Bied duidelijke instructies aan**

Met een modern en uitgebreid cursusaanbod doen instructeurs en coaches binnen de vereniging ervaring op met het overbrengen van hun kennis op leden. Duidelijke instructies over de door de leden te gebruiken methoden, het lesprogramma en de wijze van lesgeven resp. examineren voorkomt twijfels over het lidmaatschap van de vereniging. Nieuwe leden leren Eerste Hulp te verlenen, ze leren om te gaan met het materiaal en worden gemotiveerd en gestimuleerd. Door de actieve belangstelling van de coaches voor de nieuwe leden stijgt het aantal onderlinge contacten en neemt de betrokkenheid bij de vereniging toe.

- **Sluit website en social media aan op doelgroep(en)**

Denk bij het werven van nieuwe leden aan de mogelijkheden die social media hebben. Hiermee kunnen veel potentiële leden worden bereikt. Verder is het essentieel om de website goed en transparant in te richten, zodat duidelijk is wat leden van de vereniging mogen verwachten. En welke verwachtingen de vereniging van haar leden heeft...

- **Jeugdigen in bestuur**

'Wie de jeugd heeft, heeft de toekomst!' is een bekend Nederlands gezegde. Zowel pubers als jong-volwassenen kunnen nieuwe ideeën inbrengen én realiseren. De jongere generaties zijn in 't algemeen bekend en handig met social media zoals Facebook, Instagram, LinkedIn en Whatsapp. Zij hebben vaak uitgebreide netwerken met persoonlijke en zakelijke contacten.

- **Niet-westerse achtergrond**

Ook Nederlandssprekenden met een niet-westerse achtergrond maken deel uit van onze samenleving. Afhankelijk van de demografie in uw omgeving levert deze bevolkingsgroep potentieel op voor uw ledenbestand, voor de vrijwilligers én voor het bestuur!

- **Geef gelegenheid voor sociale activiteiten**

Bijeenkomsten van gelijkgestemden zijn vaak gezellig en verbindend. Veel verenigingen organiseren gezellige activiteiten op wekelijkse of tweewekelijkse basis, zodat leden zich op deze vaste momenten kunnen focussen. Denk bijvoorbeeld aan samen sporten, een Eerste Hulpquiz, excursie, uitstapje, demonstratie of een familiedag. Ook met bijvoorbeeld een maandelijkse borrel of een middagje gaming voor de jongeren is niets mis! Leden persoonlijk uitnodigen geeft de beste resultaten.

- **Wees ludiek en innovatief**

Zoek actief en openlijk naar nieuwe manieren waarop de EHBO-vereniging gepromoot kan worden. Daarbij kan ook aangesloten worden bij andere verenigingen, sporten en evenementen.

Tot besluit: er zijn meer originele ideeën voor het motiveren van leden en vrijwilligers aangedragen, zoals:

- Plan de vergadering (bestuur, ALV) eens op een andere locatie, zoals een grand-café, het restaurant van een zorginstelling of de kantine van een school, brandweerkazerne of ambulancepost;
- Neem met de leden deel aan de jaarlijkse klusdag van NLdoet.nl; Oudere doelgroep behouden? Denk dan aan jaren-60 muziek bij de koffiepauzes of tijdens de borrel;

- Jaarlijks de actieve vrijwilligers in 't zonnetje zetten op Nationale vrijwilligersdag (. Als een grote vrijwilligersklus is geklaard, vermeld dit dan op een memobord in de kantine, met de namen van de deelnemende vrijwilligers;
- Stuur een welkomst-e-mail aan nieuwe leden, stel de vereniging daarin kort voor (structuur, personen in het bestuur, commissies, activiteiten) en voeg een link toe naar de eigen website, de Facebookpagina e.d. In de e-mail mag ook het aanspreekpunt voor het nieuwe lid niet ontbreken, bijvoorbeeld de mentor, groepsleider, coach en/of instructeur.
- Waarschuw tijdig (maar niet te vroeg) per e-mail voor de naderende verlenging van het lidmaatschap en geef een keuze in verschillende soepele betalingsvoorwaarden. Vriendelijk nabellen in geval van uitblijvende reactie.
- Download een gratis boekje over ledenbehoud d.m.v. e-mailmarketing (© Netexpo);
- Interesseer vo- en mbo-scholen voor EH-lessen of reanimatie-/AED-cursus door uw instructeur(s), als onderdeel van de lessen Burgerschap;
- Bied een dagdeel reanimatie/AED aan voor docenten als onderdeel van een studiedag op school.

Nog het meest waardevol zijn de ideeën en gevoelens binnen uw vereniging zelf, gevolgd door een breed gedragen besluit om de daad bij het woord te voegen en uw vereniging succesvol onder de aandacht te brengen bij uw doelgroepen.

- - -