

**Terugkoppeling  
interactieve lunchsessies:  
'Hoe overtreffen we de verwachtingen  
van onze doelgroepen?'**

**Nationaal Hockeycongres 2019**



# 'Hoe overtreffen we de verwachtingen van onze doelgroepen?'

## Deel 1: plenaire sessie

In het plenaire programma van het Nationaal Hockeycongres 2019 gingen Hans Smith en Roland Kleve, beide experts op het gebied van klantbeleving, in op klant(gast)beleving vanuit een Disney-perspectief.

Daarbij maakten ze samen met dagvoorzitter Tom van 't Hek en KNHB-directeur Erik Gerritsen een doorvertaling naar verenigingen: welke doelgroepen heb je als vereniging en wat kun je doen om deze optimaal te bedienen? Ofwel: wat ziet de doelgroep als vanzelfsprekend (wat verwacht men?) en hoe kun je de verwachtingen van de verschillende doelgroepen overtreffen? Daarbij staat centraal dat 'jij zelf' het verschil kunt/moet maken. In ruim 45 minuten werd de zaal meegenomen in deze denkwijze.

# 'Hoe overtreffen we de verwachtingen van onze doelgroepen?'

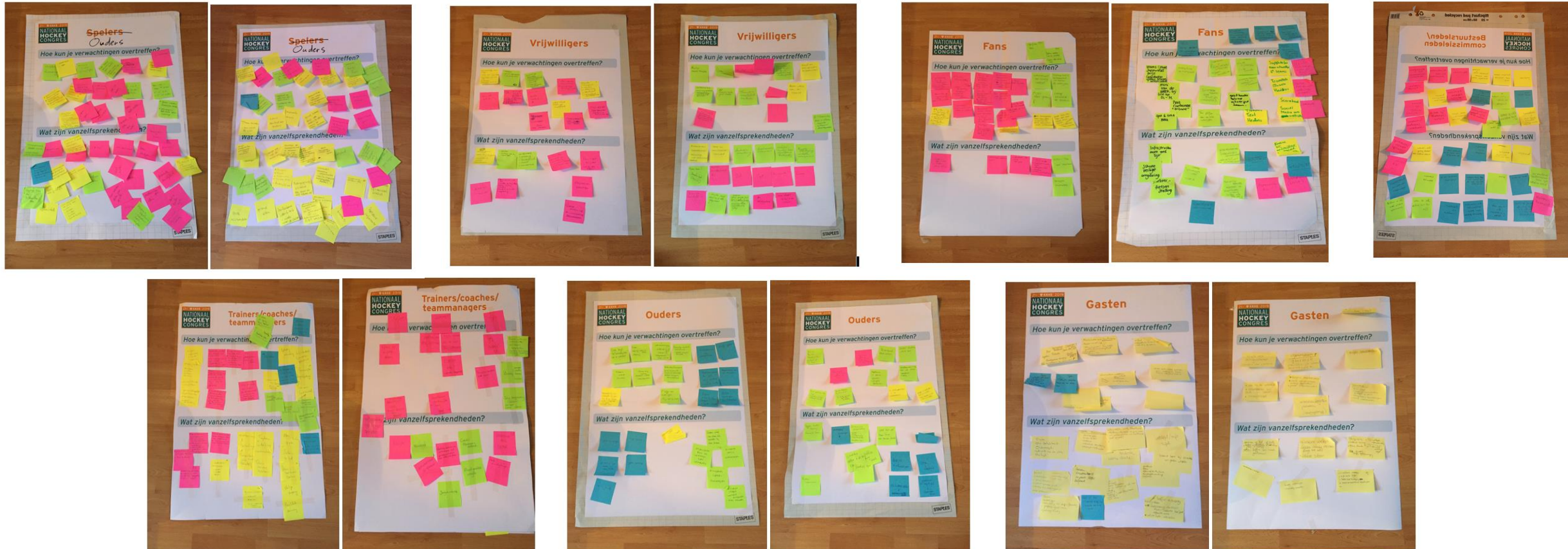
## Deel 2: Interactieve lunchsessie

Vervolgens gingen de bestuurders er in de interactieve lunchsessie zelf mee aan de slag. Alle bestuurders kregen een doelgroep toegewezen om daarvan de vanzelfsprekendheden in kaart te brengen, maar bovenal te sparren over het overtreffen van de verwachtingen van die specifieke doelgroep. In totaal waren er 7 doelgroepen:

1. Fans
2. Ouders
3. Vrijwilligers
4. Gasten
5. Bestuurders & Commissieleden
6. Trainers / Coaches / Teammanagers
7. Spelers

# Terugkoppeling Interactieve lunchsessie

De deelnemers gingen tijdens de interactieve lunchsessie zeer actief met de opdracht aan de slag. Hierdoor hebben we een hoop input mogen ontvangen, die we in deze terugkoppeling met je delen.



# Doelgroep 1: Fans

## Wat zijn vanzelfsprekendheden?

- Schone veilige sportieve omgeving
- Gastvrij ontvangst / bemande wedstrijdtafel
- Wedstrijdtijden online / narrow casting
- 'Super Sunday's organiseren, waarop zowel dames 1 als heren 1 thuis spelen
- Informatie over de eerste teams delen (standen / uitslagen / spelers van de week)
- Enthousiast barpersoneel
- Parkeerplaatsen en fietsenstalling op orde
- Gratis entree bij reguliere wedstrijden
- Toegang tot de clubapp

# Doelgroep 1: Fans

## Hoe kun je verwachtingen overtreffen?

- (Niet hockey) Activiteiten rondom de wedstrijden heen. Feestjes / DJ's etc. 3e helft sfeervol inrichten
- Suppoosten / gastheer / gastvrouw langs de lijn om fans wegwijs te maken
- Muziek bij strafcorners / doelpunten
- Mini van de week bij de line-up
- Sfeervak creëren
- Welkomstwoord voor aanvang van de wedstrijd
- Voorbeschouwing / speluitleg voor de niet-hockeyers
- Opa & Oma barbecue
- Spandoeken laten maken door de jeugd (gezamenlijke teamactiviteit)
- Clubsjaaltjes
- Supportersbus
- Clinic van dames 1 / heren 1 voor de fans / Spelletjesavond met fans en eerste teams

# Doelgroep 2: Ouders

## **Wat zijn vanzelfsprekendheden?**

- Veilige / Sportieve omgeving om kinderen te zien sporten
- Gastvrij clubhuis / koffie staat klaar
- Toegankelijk bestuur / commissies
- Goede communicatie over een teamindeling / visie van de club
- De vrijwilligerstaken goed communiceren
- Betrekken bij de clubactiviteiten
- Voorstellen aan de trainers / coaches van het team van hun kinderen
- Veilige pedagogische omgeving

# Doelgroep 2: Ouders

## Hoe kun je verwachtingen overtreffen?

- Thema-avond wegwijs in de club
- Schoolopvang bij staking / naschoolse opvang
- Sportaanbod voor ouders al dan niet met hockeyachtergrond
- Spelregelavond
- Ouderinteresse enquêteren op de club op betrokkenheid te vergroten
- Ouder-kind barbeque
- Aanbod van een eenvoudige/gezonde maaltijd op de club
- Huiswerkmogelijkheid / begeleiding op de club
- Niet-sportactiviteiten op de club (filmavondje / spelletjesavond)



# Doelgroep 3: Vrijwilligers

## Wat zijn vanzelfsprekendheden?

- Persoonlijke aandacht vanuit het bestuur / commissies
- Smoelenboek / namen kennen
- Verwachtingen managen voor de inzetbaarheid
- Verantwoordelijkheid / autonomie geven
- Minimaal 1 x per jaar bedankavond / kaartje of iets dergelijks
- Goede instructie en informatievoorziening / wegwijs op de club
- Positieve benadering
- Constructieve feedback geven over hun inzet

# Doelgroep 3: Vrijwilligers

## Hoe kun je verwachtingen overtreffen?

- Team-uitje / themadag speciaal voor de vrijwilligers
- Proactief meedenken vanuit het bestuur / betrokkenheid tonen
- Zichtbaarheid creëren zowel online als offline (kleding)
- Vrijwilliger van de maand in het zonnetje zetten
- Contributie voor actieve vrijwilligers verlagen
- Overbelasting bewaken
- Beste idee van de maand promoten
- Wall of fame creëren / inzet in aandacht/waardering belonen

# Doelgroep 4: Gasten

## **Wat zijn vanzelfsprekendheden?**

- Warm welkom op de club
- Bemande wedstrijdtafel / gastheer / gastvrouw aanwezig
- Clubhuis en complex schoonhouden
- Wegbewijzing (kleedkamers / velden etc.) op orde
- Goede online routebeschrijving
- Duidelijke website
- Goede barbezetting / koffie staat klaar

# Doelgroep 4: Gasten

## Hoe kun je verwachtingen overtreffen?

- Proactieve gastvrouw / gastheer die op de gasten afstapt om ze welkom te heten
- Sfeervolle muziek op de club
- Eerste koffie is gratis voor de teambegeleiding
- Veldindeling op de schermen
- Leuke give away van de club (sportiviteit en respect)
- Koffie 'to go' voor de vertrekkende auto's
- Welkomstboodschap op het scherm / krijtbord
- Koekjes bij de koffie / plaatselijke lekkernij

# Doelgroep 5: Bestuurders & Commissieleden

## Wat zijn vanzelfsprekendheden?

- Een heldere visie / beleidsplan van de vereniging beschikbaar stellen
- Communicatiekanalen beschikbaar stellen (online / offline)
- Enthousiasme en betrokkenheid
- Voorbeeldrol
- Goede overdracht van het vorige bestuur / witboek
- Goede jaarkalender
- Zichtbaarheid op de club (kleding / smoelenboek online)

# Doelgroep 5: Bestuurders & Commissieleden

## Hoe kun je verwachtingen overtreffen?

- Een jeugdraad / bestuur toevoegen om de behoefte van de jeugd goed in kaart te brengen
- Duo-verantwoordelijkheid om de belasting te beperken en er meer plezier aan te beleven
- Een persoonlijke bedankboodschap vanuit de vereniging regelen voor het vrijwilligersbestuur
- Niet hockey-activiteit voor de teambinding
- Warme overdracht / Inwerktraject / buddysysteem (eerste 2 mnd.) zodat het enthousiasme voor besturen

# Doelgroep 6: Trainers / Coaches / Teammanagers

## Wat zijn vanzelfsprekendheden?

- Een heldere visie / technisch handboek voor de trainers / coaches
- Duidelijke taakomschrijving vanuit de vereniging aangaande teammanagement
- Bij aanvang van het seizoen een 'trainer / coach / managers'-avond organiseren
- Mogelijkheid tot bijscholing aanbieden
- Meest gestelde vragen (FAQ) online
- Ondersteunende materialen beschikbaar (oefenstof / ballen / materialen etc.)
- Goede herkenbare kleding
- Veilige omgeving
- Good practises / kennis kunnen delen
- Goede samenspraak over tijd / indelingen
- Goede communicatie (tool) tussen alle trainers / coaches

# Doelgroep 6: Trainers / Coaches / Teammanagers

## Hoe kun je verwachtingen overtreffen?

- Als bestuur ook gaan kijken naar de trainers en coaches van breedteteams (meer evenredige aandacht)
- Kerstkaart vanuit het bestuur / vereniging voor de trainers / coaches en teammanagers
- Buddy-systeem creëren tussen coaches onderling, zodat ze de ruimte hebben om te sparren
- Duidelijke aanspreekpunt voor vragen / klankbord voor uitdagingen met een specifieke groep
- Extra trainingsaanbod voor trainers / coaches (KNHB / NOC\*NSF of andere sporten)
- Technische avonden voor veld- en zaalhockey met experts van binnen en/of buiten de vereniging
- Niet hockey-activiteiten avond speciaal voor deze doelgroep ter waardering
- Technisch manager op de club
- Inspiratieruimte creëren op de club
- Ballonkanon / reboundbord etc. Beschikbaar stellen
- Video-toren / speler volgsysteem beschikbaar stellen voor alle teams
- Persoonlijke coach / klankbord



# Doelgroep 7: Spelers

## Wat zijn vanzelfsprekendheden?

- Vaste trainer
- Vaste trainingstijden & eigen trainingsmaterialen per team
- Wedstrijdbegeleiding aanwezig bij alle wedstrijden
- Mogelijkheid voor deelname veldhockey en zaalhockey
- Korting bij de plaatselijke sportzaak voor materailen (sticks / schoenen / bitjes etc.)
- Keepersspullen beschikbaar per team
- De mogelijkheid om zowel op water als op zand te spelen (ongeacht niveau)
- Leuke niet-hockeyactiviteiten op de club voor de teambuilding / clubbinding
- Clubtenue / trainingspak beschikbaar (tegen een gereduceerd tarief)

# Doelgroep 7: Spelers

## Hoe kun je verwachtingen overtreffen?

- 1x per jaar een aanvoedersavond organiseren om de kartrekkers binnen de teams in het zonnetje te zetten
- Een fanvak creëren om de wedstrijdbeleving te optimaliseren
- Een speler-volgsysteem zodat spelers het gevoel hebben 'gezien' te worden ongeacht het speelniveau
- Een fotograaf op de club die van alle spelers / speelsters (die dat willen / AVG) een teamfoto en actiefoto beschikbaar te stellen
- De spelers van de week met de mooiste actie / mooiste doelpunt / meest sympathieke gebaar in het zonnetje zetten online op de clubwebsite / clubapp of fysiek in het clubhuis
- Pechvogel van de week (blessures) als club goed volgen en fans daarover updaten. Betrokkenheid van bestuur met spelers vergroten

**Aan alle aanwezigen: bedankt voor  
jullie actieve bijdrage!**