



Gids voor lidmaatschaps tevredenheid

Hoe u leden betrokken
en actief houdt



Lions Clubs International



Inleiding

Deze gids is ontwikkeld om u te helpen rekening te houden met de ervaringen en verwachtingen van uw leden, en daarop in te spelen. De gids is bijgewerkt om beter aan te sluiten bij de resultaten van de enquête over de tevredenheid van leden.

Uit het onderzoek bleek dat, ongeacht hoe lang Lions al lid zijn, er een aantal essentiële behoeften zijn waaraan moet worden voldaan om de meeste leden te behouden voor uw club. Hieronder volgen deze behoeften in volgorde van belangrijkheid:

- Trots kunnen zijn op hun dienstverlenende activiteiten.
- Er vertrouwen in hebben dat ze 'een verschil maken'.
- Op de hoogte zijn van de doelstellingen van de club.

De wereldwijde lidmaatschapsaanpak

Het doel van de wereldwijde lidmaatschapsaanpak is om **leden te betrekken** bij het bevorderen van een sterke lidmaatschapscultuur die gericht is op het werven van nieuwe leden, het behouden van huidige leden en het terugwinnen van voormalige leden. Als een Lionsclub nog geen

Als u de stappen van de Global Membership Approach hebt doorlopen, raden we u aan contact op te nemen met uw district Global Action Team of een regio- en zonevoorzitter die is getraind in de Global Membership Approach om aan de slag te gaan met het integreren van de aanpak om:

- Uw club nieuw leven in te blazen met nieuwe servicemogelijkheden.
- Uw club te verjongen met nieuwe leden.
- Uit te blinken in leiderschapsontwikkeling en clubactiviteiten.
- De prestaties van uw club te delen met uw gemeenschap.

Om ervoor te zorgen dat uw Lionsclub sterk blijft, moet u rekening houden met de ervaring en verwachtingen van uw leden. Deze gids helpt u in drie eenvoudige stappen:

- **Stap 1: Begin met het analyseren en definiëren van de tevredenheid van uw clubleden.** Er is een lijst met hulpmiddelen om de sterke punten, ervaringen en verwachtingen van uw leden in kaart te brengen.
- **Stap 2: Stel een plan op voor de tevredenheid van de leden van uw club.** Houd uw club efficiënt, productief en zinvol voor uw Lions door de belangrijkste oorzaken van het vertrek van leden te vermijden, namelijk:
 - Conflicten binnen de club
 - Het gevoel dat ze geen verschil maken
 - Geen gevoel van verbondenheid hebben
- **Stap 3: Implementeer en evalueer uw plan voor ledentevredenheid.** Communiceer verwachtingen en doelstellingen, definieer de doelstellingen van de club duidelijk en openlijk aan uw leden en zorg ervoor dat uw communicatiemethoden voor alle leden werken.

Als uw club niet floreert, kan deze niet zo effectief mogelijk functioneren.



Aan de slag

Analyseer en definieer de tevredenheid van uw leden

Voordat uw club kan beginnen met het analyseren en definiëren van de tevredenheid van leden, moet u bepalen wie er naast de clubvoorzitter nog meer deel uitmaakt van uw werkgroep voor lidmaatschap, die de wervings- en retentie-inspanningen van uw club ondersteunt. De eerste stap is het begrijpen van de sterke punten en voorkeuren van elk lid voor het vervullen van rollen (zie onderstaande tabel).

De tweede stap is ervoor zorgen dat uw leden een positieve ervaring hebben en weten wat ze willen in uw Lionsclub. Dit is een uitstekende taak voor uw werkgroep lidmaatschap. Laat uw clubleiders weten wat uw leden vinden van het lidmaatschap van Lions en werk samen met het clubbestuur om uw inspanningen in goede banen te leiden. Veranderingen doorvoeren op basis van de behoeften en wensen van uw clubleden is de sleutel tot een goede ervaring voor hen.

ROLLEN	BESCHRIJVING
Organisator	Sommige leden zijn planners; zij zien elke stap en kunnen prioriteiten stellen voor wat er moet gebeuren. Deze Lions moeten zich richten op het begeleiden van de wervingsinspanningen en fellowship-evenementen van uw club.
Promotor	Technisch onderlegde en creatieve leden kunnen brochures maken, persberichten uitgeven en Werk uw website en sociale media bij. Zij kunnen leden voorzien van marketingmateriaal voor de club en een evenementenkalender.
Outreach	Dit zijn uw Lions die graag met nieuwe mensen en huidige leden over uw club praten. Moedig hen aan om Lions Clubs International bij uw doelgroep te promoten via groepen op sociale media, e-mail en gemeenschapsevenementen om in contact te komen met potentiële nieuwe leden.
Welkom	Lions die zijn opgeleid om nieuwe lidmaatschapsoriëntatie te geven en mentorschap te coördineren, zorgen ervoor dat uw nieuwe leden zich welkom voelen en snel hun draai vinden in uw club. Lions International biedt trainingen aan voor zowel lidmaatschapsoriëntatie als het basimentorschapsprogramma, die te vinden zijn op lionsclubs.org/MembershipChair .

Nadat u uw werkgroep voor lidmaatschap hebt samengesteld, coördineert u de informatie die u nodig hebt om uw plan op te stellen. Voer een enquête 'Exceeding Expectations' (Verwachtingen overtreffen) uit om te bepalen wat uw leden van uw club vinden en hoe deze functioneert. Deze beoordeling en de handleiding voor beheerders zijn beschikbaar op www.lionsclubs.org/membershipchair.

Hier zijn een paar tips die u kunnen helpen om de tevredenheid van uw leden te bepalen:

- Vraag het uw leden! Leden voelen zich betrokken wanneer u hen om hun mening vraagt. Vraag uw leden: Waarom bestaat de club? Blijkt dat uit onze activiteiten? Als een niet-Lion naar een jaar van onze evenementen zou kijken, wat zou hij dan essentieel vinden voor onze club?
- U kunt de *ledenvragenlijst* achterin deze gids gebruiken om dit gesprek te vergemakkelijken en deze aanpassen aan uw behoeften.
- Beoordeel waarom uw leden in het verleden zijn vertrokken. Hoewel er wereldwijd enkele gemeenschappelijke thema's zijn, kan het nuttig zijn om contact op te nemen met voormalige leden om te achterhalen waarom zij zijn vertrokken. Naast de *vragenlijst voor nieuwe leden* in deze gids is er ook een *vragenlijst voor voormalige leden* die u kunt aanpassen aan uw behoeften.
- Overweeg om tijdens een clubbijeenkomst of een speciale bijeenkomst tijd te besteden aan het bespreken van de tevredenheid van de leden.
- Overweeg zorgvuldig of de doelstellingen, doelen en missie van uw club overeenkomen met wat uw huidige leden van uw club verwachten.

Clubkwaliteitsinitiatief

Het Quality Club Initiative (CQI) is bedoeld om clubs te helpen hun inspanningen af te stemmen op het Global Membership Approach-proces. Bovendien is CQI een strategisch planningsinstrument dat clubs helpt bij het beoordelen van hun clubactiviteiten en het identificeren van gebieden waarop ze de ledenervaring kunnen verbeteren. Elke club kan nog beter worden door feedback van leden over de activiteiten van het afgelopen jaar te begrijpen, zodat de huidige doelstellingen van uw club kunnen worden bereikt.

Geef uw club een nieuwe impuls

Stel een plan op voor de tevredenheid van de leden van uw club

Het verlies van leden is een probleem voor veel clubs, en de redenen waarom leden vertrekken zijn vaak dezelfde. De drie factoren die het meest van invloed zijn op het vertrek van iemand uit een club zijn de volgende.

- 1) Conflicten binnen de club** zijn de belangrijkste reden waarom Lionsclubleden vertrekken. Conflicten binnen de club kunnen er in verschillende clubs verschillend uitzien in verschillende clubs en omvatten conflicten met andere leden, kliekjes, politiek en het gevoel niet gerespecteerd te worden door andere leden.
- 2) Het gevoel dat ze geen verschil maken.** Clubs moeten dienstverleningsmogelijkheden bieden die aansluiten bij de interesses van hun leden en een aanzienlijke impact hebben op hun gemeenschap.
- 3) Geen gevoel van verbondenheid hebben.** Mensen kunnen hun gemeenschap ook alleen dienen. Ze worden Lions vanwege de kameraadschap die ze voelen met gelijkgestemden.

Het zou helpen als u relaties met uw leden opbouwt om inzicht te krijgen in ieders verwachtingen. Wat voor de een misschien 'het verschil maken' is, hoeft voor een ander niet hetzelfde te betekenen.

A. Conflicten binnen de club

Conflicten binnen de club kunnen vaak voortkomen uit de organisatie en leiding van clubbijeenkomsten. Goed georganiseerde clubbijeenkomsten helpen wrijving tussen leden te voorkomen en bieden alle leden de kans om betrokken te zijn.

We raden u aan de volgende cursussen in het Lions Learning Center te volgen om conflicten tussen leden te helpen beheersen en strategieën te ontdekken die u kunnen helpen bij het vinden van oplossingen:

- Conflictoplossing
- Effectief luisteren
- Vergadermanagement

Ga voor meer informatie en aanvullende bronnen naar

Veelvoorkomende klachten over vergaderingen zijn onder meer:

- Vergaderingen zijn onproductief
- Vergaderingen waren niet prettig
- Vergaderingen zijn te hiërarchisch en formeel

U kunt uw vergaderingen verbeteren door ze vooraf zorgvuldig te plannen. Begin eerst met het beantwoorden van deze vijf vragen:

1) Waarom komen we bijeen?

- Is het doel van de vergadering om clubzaken te regelen of om sociale of public relations-redenen?
- Neem alleen noodzakelijke zaken op – neem geen verslagen op van inactieve commissies en rapporteer geen informatie die niet relevant is voor het onderwerp van de vergadering.
- Pas de stijl van de vergadering aan uw leden aan. Geven zij de voorkeur aan formele presentaties of actieve discussies?
- Houd partijpolitiek en sektarische religie buiten clubvergaderingen.

2) Hoe lang duurt de vergadering?

- Hebben uw leden bepaalde gewoonten en tradities? Zijn er dingen die ze liever zouden afschaffen? Kan de tijd productiever worden gebruikt om clubzaken te bespreken of voor meer sociale contacten?
- Stel een realistisch tijdschema op voor de vergadering en bouw wat extra tijd in om onverwachte kwesties te behandelen.

3) Wanneer komen we bijeen?

- Een andere dag of tijdstip kan de opkomst verhogen.
- Overweeg om een clubafdeling op te richten als uw club twee of meer voorkeursvergaderertijden heeft.

4) Waar komen we bijeen?

- Overweeg een nieuwe locatie voor uw vergaderingen. Een andere locatie kan een ander perspectief bieden. Zelfs een andere indeling van de ruimte kan effect hebben.
- Is er een mogelijkheid voor clubleden om op afstand deel te nemen? Het gebruik van een virtueel format kan de deelname vergroten. Overweeg ook om een clubafdeling op te richten voor leden die liever online dan persoonlijk willen vergaderen, zodat uw leden betrokken blijven.



5) Wat willen we aan het einde van de vergadering bereikt hebben?

- Deel een agenda en ondersteunend materiaal uit (zoals financiële rapporten of notulen van eerdere vergaderingen) om uw leden te laten weten wat er aan bod zal komen. Voorzie tijd voor leden om ideeën of zorgen sinds de vorige vergadering te bespreken. Wees flexibel zodat uw leden hun mening en ideeën kunnen uiten. Zorg ervoor dat alle leden zich welkom voelen om deel te nemen en dat niet altijd dezelfde groep het gesprek domineert.
- Een essentieel doel van de vergadering is gezelligheid en sociale contacten, waarbij ervoor wordt gezorgd dat alle leden zich welkom voelen en niet worden uitgesloten van de discussie.
- Veel plezier!

Met de antwoorden op deze vragen kunt u een productieve vergadering organiseren, uw agenda opstellen en alle benodigde materialen voorbereiden. Bezoek het Lions Learning Center, waar u cursussen vindt over het leiden van vergaderingen van uw club, zoals *Vergadermanagement* en *Conflictoplossing*, om er maar een paar te noemen.

B. Geen verschil maken

Wanneer mensen het gevoel hebben dat ze geen verschil maken, kan dat verschillende oorzaken hebben die moeten worden aangepakt. Hieronder staan enkele veelvoorkomende redenen waarom leden het gevoel kunnen hebben dat ze geen verschil maken.

- 1) **Er zijn niet genoeg mogelijkheden om de gemeenschap te dienen.** Lions willen een verschil maken, dus het is essentieel om hen zoveel mogelijk mogelijkheden te bieden om dienstbaar te zijn. Vergeet niet om hun mening te vragen bij het plannen van activiteiten. Als uw leden andere verplichtingen hebben, zoals familie, werk of andere hobby's, passen uw activiteiten dan in hun agenda?
- 2) **De club had geen activiteiten die mij interesseerden.** Uw clubleden hebben verschillende doelen die ze willen steunen en dienstverleningsactiviteiten waaraan ze graag. Vraag hen hoe zij graag dienstbaar zouden willen zijn en geef deze informatie door aan uw servicecommissaris.

Ga voor meer informatie en toegang tot aanvullende bronnen naar



- 3) De toegewezen taken sloten niet aan bij mijn interesses of vaardigheden.** Soms sluit de dienstactiviteit wel aan bij de interesses van uw leden, maar de taak die u hen vraagt te doen misschien niet. Heeft u uw leden gevraagd hoe zij graag dienstbaar zouden willen zijn? Een typisch voorbeeld is iemand met het beroep accountant vragen om penningmeester van de club te worden. Hoewel dit voor sommigen prima is, mag dit niet voor iedereen worden verondersteld. Sommige mensen worden lid van een Lionsclub om andere professionele mogelijkheden te verkennen die verschillen van wat ze doen.

C. Geen gevoel van verbondenheid

Als mensen het gevoel hebben dat ze er niet bij horen, kan dat vaak te maken hebben met de cultuur van de club. Het doel is om je nieuwe leden te betrekken en hen het gevoel te geven dat ze een stem hebben, terwijl je je huidige leden enthousiast houdt enthousiast te houden over wat uw club doet. Enkele redenen die kunnen leiden tot het gevoel niet welkom te zijn of niet bij de groep te horen, zijn onder andere:

- De club voelde te politiek aan.
- De club voelde te ouderwets en saai aan.
- Het leiderschap in mijn club veranderde, en ik was niet zo blij met de veranderingen.
- De club is te hiërarchisch en formeel.
- Er waren niet genoeg mogelijkheden om te socializen.
- Ik was al een tijdje lid van de club en begon me niet gewaardeerd te voelen.
- Ik had geen band met de andere leden van mijn club.
- Ik had het gevoel dat er niet naar mij geluisterd werd.

Zorg ervoor dat elk lid het gevoel heeft dat hij of zij een bijdrage levert aan de club en dat die bijdrage essentieel is.

- Reageer wanneer leden suggesties doen of input geven. Volg dit altijd op.
- Creëer mogelijkheden voor alle leden om betrokken te zijn op de manier die zij willen.
- Moedig nieuwe leden aan om verschillende mogelijkheden binnen de club te verkennen. Laat ze beginnen waar ze het meest enthousiast over zijn, maar maak duidelijk dat er mogelijkheden zijn om leiderschapsvaardigheden te ontwikkelen als ze willen deelnemen aan een commissie.

- Gebruik de ledenoriëntatie en het mentorprogramma op <https://www.lionsclubs.org/en/resources-center> om uw club te helpen nieuwe leden zich welkom te laten voelen.

Laat alle leden suggesties doen en sta open voor nieuwe suggesties.

- Gebruik de bestaande serviceprojecten van uw club als bron van ideeën en richtlijnen voor wat wel en niet goed heeft gewerkt voor uw club, maar NIET als een lijst van 'wat we MOETEN doen'.
- Maak er een gewoonte van om de activiteiten en plannen van uw club te evalueren. Sta open voor de beoordelingen van uw leden van bestaande ideeën en voor nieuwe ideeën voor verbetering.

Moedig alle clubleden aan om anderen in de gemeenschap uit te nodigen om lid te worden van uw club wanneer ze iemand ontmoeten die het leuk zou vinden om lid te worden. Zorg ervoor dat potentiële leden zich welkom voelen als ze deelnemen aan een activiteit.

Zorg ervoor dat clubfunctionarissen voldoende zijn opgeleid. De afdeling Leiderschapsontwikkeling beschikt over veel bronnen, online hulpmiddelen en suggesties voor lokale trainingen. Leiders die beschikken over de training en hulpmiddelen die nodig zijn voor hun taak, kunnen een groot verschil maken om ervoor te zorgen dat de cultuur van uw club uitnodigend en gastvrij is voor alle leden.



Bestaande leden opnieuw motiveren

Implementeer en evalueer uw plan

Nadat u uw leden hebt ondervraagd en hebt gebrainstormd over oplossingen voor hun zorgen, is het tijd om veranderingen voor te stellen aan uw club die de belemmeringen voor zeer tevreden leden zullen wegnemen. U kunt het sjabloon achterin deze gids gebruiken als suggestie voor uw voorstel.

A. Communiceer uw plan voor ledentevredenheid

Vijfenzeventig procent van de nieuwe leden gaf aan dat het voor hen essentieel was om goed geïnformeerd te worden over de doelstellingen van hun club. Vergeet niet dat een van de redenen waarom mensen lid blijven van een club, is omdat ze het gevoel hebben dat ze de doelstellingen van de club begrijpen. Wanneer Lions het gevoel hebben dat ze weten wat er gaande is binnen hun club, ze voelen zich een essentieel onderdeel ervan. Enkele hulpmiddelen die uw club kan gebruiken zijn:

- E-mail
- Sociale mediaplatforms
- Sociale uitnodigingssites voor evenementen en activiteiten
- Financiële sites voor contributies, donaties en vergoedingen

Kies de tools die het beste bij uw club passen en gemakkelijk up-to-date kunnen worden gehouden. Zorg ervoor dat uw leden getraind zijn en vertrouwd zijn met het gebruik van de beschikbare technologie.



B. Omgaan met weerstand

Wanneer u problemen aanpakt door veranderingen door te voeren in uw club, zult u waarschijnlijk weerstand ondervinden. Om deze weerstand tot een minimum te beperken, kunt u het 'Waarom-Wat-Wanneer-Hoe'-proces gebruiken om veranderingen door te voeren.

- **Waarom:** Leg duidelijk uit waarom de voorgestelde veranderingen nodig zijn.
- **Wat:** Leg uit wat uw leden kunnen verwachten.
- **Wanneer:** Zorg voor een duidelijk startpunt voor alle voorgestelde veranderingen.
- **Hoe:** Geef een overzicht van wat u als resultaat verwacht.

Zodra het proces is begonnen:

- Moedig uw leden aan om feedback te geven over de wijzigingen. Reageer op de feedback die u ontvangt.
- Wees flexibel om aanpassingen te doen in het proces als deze niet de verwachte resultaten opleveren.
- Breng veranderingen geleidelijk aan. Als u te snel veranderingen doorvoert, kan het voor leden moeilijk zijn om deze te accepteren. Als ze echter het succes van één verandering zien, zullen ze de volgende waarschijnlijk eerder accepteren.

Blijf de veranderingen evalueren tijdens de bestuursvergaderingen van uw club om ervoor te zorgen dat het clubbestuur op één lijn zit.

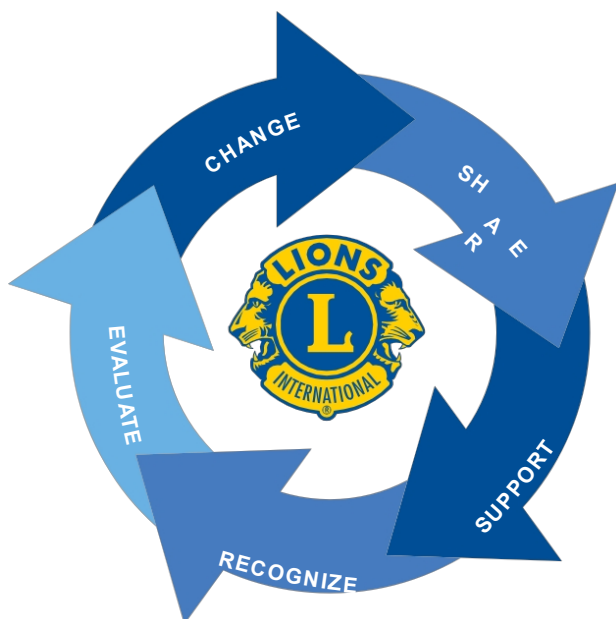
Nieuwe leden van uw club verwelkomen Voortdurende implementatie

A. Conclusie

Uw leden zijn cruciaal voor het succes van uw plan, dus doe uw best om hun bijdragen aan het succes van uw tevredenheidsplan te erkennen. Het gebruik van de Global Membership Approach-proces helpt bij het bevorderen van een clubcultuur waarin het plan van uw club regelmatig wordt geëvalueerd en aangepast. Uw tevredenheidsplan zal veranderen naarmate uw ledenbestand verandert.

Nieuwe leden brengen unieke perspectieven en een verscheidenheid aan interesses en vaardigheden mee naar uw club, dus maak gebruik van hun capaciteiten. Vergeet niet uw tevredenheidsplan te delen met de huidige leden van uw club, die hun ideeën zullen delen over het verbeteren van de clubervaring en u zullen ondersteunen bij het behalen van uw ledendoelstellingen.

Ten slotte blijft de tevredenheid van leden continu, ongeacht waar u begint (zie Global Membership Approach Wheel). Continue implementatie betekent dat u uw strategie voortdurend herzielt en de beste aanpak bepaalt om succes te garanderen. Als u extra hulp nodig hebt of meer wilt weten over de tevredenheid van leden, kunt u contact met ons opnemen via Membership@lionsclubs.org.



Vragenlijst voor nieuwe leden

Naam van de club: _____ Datum: _____

Waarom bent u lid geworden van onze Lionsclub? _____

Wat verwacht u van uw betrokkenheid bij onze club? _____

Welke persoonlijke vaardigheden heb je die een aanwinst kunnen zijn voor onze club? _____

Aan welke clubactiviteiten zou je graag willen deelnemen? _____

Welke ideeën heb je om onze clubervaring te verbeteren? _____

Welke ideeën heb je voor dienstverleningsprojecten waar we momenteel niet bij betrokken zijn? _____

Is er nog iets anders dat je belangrijk vindt? _____

Vragenlijst voor voormalige leden

Naam: _____ Datum: _____

Waarom bent u uit onze Lionsclub gestapt? _____

Hoe lang was u lid van onze Lions Club? _____

Heeft u onze club of Lions als organisatie verlaten? _____

Heeft u de mogelijkheid gekregen om over te stappen naar een andere club om lid te blijven van Lions? _____

Welk clubproject vond u het belangrijkste? Waarom? _____

Welk clubproject vond u het minst belangrijk? Waarom? _____

Welke veranderingen in onze club zouden u hebben aangemoedigd om lid te blijven? _____

Aan welke activiteiten had u graag gezien dat onze Lionsclub had deelgenomen? _____

Welke ideeën heeft u om onze Lions Club-ervaring te verbeteren? _____

Zou u overwegen om weer lid te worden van deze club? _____

Actieplan voor ledentevredenheid

Gebruik dit sjabloon om te beginnen met uw actieplan om de tevredenheid van leden te verbeteren. Op basis van de feedback van uw leden hebt u wellicht enkele gebieden gevonden die geen veranderingen behoeven en andere die mogelijk aanzienlijke veranderingen vereisen. Gebruik dit als richtlijn en pas het indien nodig aan de behoeften van uw club aan.

Serviceactiviteiten:

We moeten overwegen om de huidige serviceactiviteit stop te zetten: _____

We moeten overwegen om dit type serviceactiviteit toe te voegen: _____

Clubbijeenkomsten:

We moeten de volgende tradities bij clubbijeenkomsten stopzetten: _____

We moeten meer van dit soort activiteiten opnemen in clubbijeenkomsten: _____

We moeten de volgende wijzigingen in onze vergaderlocatie overwegen: _____

We moeten de volgende wijzigingen in onze vergaderopzet overwegen: _____

Andere ideeën:

Gebruik dit gedeelte om andere ideeën voor te stellen, zoals erkenning, communicatie of andere zaken die door leden zijn aangemerkt als belemmering voor een geweldige ervaring.

Tijdlĳn – zorg ervoor dat u tijd inplant om te controleren of de veranderingen effectief zijn en goed worden ontvangen:

Tĳdens de volgende vergadering zullen we:

In het volgende kwartaal zullen we:

In het komende jaar zullen we:



LionsClubs International

Ledenadministratie Lions
Clubs International 300 W 22ND
ST
Oak Brook IL 60523-8842 VS
lionsclubs.org
E-mail: membership@lionsclubs.org Telefoon:
630.468.3831