

## ***Handleiding exit-instrument***

### *Inleiding*

Veel verenigingen zien niet graag hun leden vertrekken en willen daarom graag weten waarom leden de vereniging verlaten. De redenen waarom leden vertrekken kunnen we verdelen in een tweetal categorieën, namelijk:

- externe redenen;
- interne redenen.

Voorbeelden van externe redenen zijn verhuizen of onvoldoende tijd hebben door werk of studie. Op dergelijke redenen heeft de vereniging nauwelijks of geen invloed. Daarentegen kunnen leden ook stoppen omdat ze andere verwachtingen hadden van de vereniging of het niet meer naar de zin hebben. Dit zijn redenen waarop de vereniging wel invloed kan uitoefenen. Het achterhalen van deze redenen kan de vereniging dus helpen om de kwaliteit van het aanbod te verbeteren.

### *Een exit-instrument*

Een exit-instrument dient er voor om de redenen te achterhalen waarom leden de vereniging verlaten. Hierdoor kan de vereniging haar aanbod zo goed mogelijk aanpassen op de wensen en behoeften van de leden en kunnen bepaalde knelpunten zichtbaar worden gemaakt.

Het instrument is gebaseerd op het afnemen van een vragenlijst bij vertrekkende leden. Hiervoor zijn een tweetal vragenlijsten ontwikkeld, één voor vertrekkende jeugdleden (12- 18 jaar) en één voor volwassenen.

De vragenlijst vraagt vertrekkende leden niet alleen naar de reden(en) van vertrek, maar vraagt ook een oordeel te geven over een aantal aspecten van de vereniging en verbeterpunten aan te dragen.

Omdat de vragenlijsten in principe voor alle sportverenigingen ontwikkeld zijn, is de vragenlijst vrij uitgebreid. Het is van belang dat de vereniging een selectie uit de vragen maakt. Ook kan het voorkomen dat bepaalde vragen voor een vereniging niet relevant zijn of dat een vereniging 'eigen' vragen aan de lijst zou willen toevoegen. Hierdoor kan een vereniging of tak van sport specifieke problemen mogelijk achterhalen. Omdat de vragenlijst is gemaakt in Word is hij relatief eenvoudig aan te passen aan de behoeften van de eigen vereniging. Probeer de vragenlijst bij een paar proefpersonen uit. Zorg ervoor dat het beantwoorden niet langer dan 10 minuten duurt.

### *Het afnemen*

De vragenlijst voor volwassenen kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk worden afgenomen. Het nadeel van het schriftelijk afnemen is dat het invullen en terugsturen van de vragenlijst nogal eens vergeten kan worden. Voordeel is wel dat het vertrekkend lid meer onbevangen kan antwoorden.

Het voordeel van telefonische afname is dat op vragen een toelichting kan worden gegeven of gevraagd kan worden.

Het is raadzaam wanneer de vragenlijst mondeling wordt afgenomen dit door iemand te laten doen die ook daadwerkelijk veranderingen in gang kan zetten. Meestal zijn dat bestuursleden.

Welke methode de vereniging kiest (mondeling of schriftelijk) zal afhangen van de tijd en mogelijkheden van de vereniging.

De vragenlijst voor jeugd is gemaakt om schriftelijk te worden afgenomen. Deze wijze van afnemen verdient dan ook de voorkeur.

#### *Telefonisch afnemen*

Als een vertrekkend lid wordt gebeld vraag of het tijdstip waarop hij wordt gebeld hem schikt. Bel eventueel op een later tijdstip.

Het telefonisch afnemen van de vragenlijst zal ongeveer 10 minuten in beslag nemen. Maak dit van te voren kenbaar. Geef altijd aan dat de vragenlijst er niet toe dient om iemand te laten terugkeren op zijn besluit, maar dient om de kwaliteit van de vereniging te verbeteren. Verder is het belangrijk dat wanneer er antwoorden worden gegeven die minder plezierig zijn voor de vereniging zijn, de 'interviewer' niet in de verdediging gaat. Het is immers de beleving van het vertrekkende lid.

#### *Schriftelijk afnemen*

De vragenlijst kan ook naar vertrekkende leden worden gestuurd. Doe dit kort nadat een lid is vertrokken. Zorg wel dat er een antwoordenvolpoe bij wordt gevoegd zodat het vertrekkend lid niet zelf voor een enveloppe en postzegel moet zorgen.

Stuur een begeleidende brief mee waarin duidelijk staat waarom de vereniging geïnteresseerd is in de reden van vertrek. (Een voorbeeld is toegevoegd).

#### *Verwerking*

Zoals we eerder hebben gezegd dient de vragenlijst uiteindelijk om de kwaliteit van het aanbod van de vereniging te verbeteren. Neem daarom de antwoorden serieus. Wanneer één lid aangeeft ontevreden te zijn, hoeft hierop waarschijnlijk geen actie op te worden ondernomen. Wanneer meerdere leden deze signalen afgeven verdient het zeker de aandacht van het bestuur. Probeer de vragenlijsten altijd even te bespreken in een bestuursvergadering of (eventueel) in een vergadering van een jeugdbestuur.

### ***Voorbeeld begeleidende brief***

{Naam vertrekkend lid}  
{Adres}  
{Postcode en woonplaats}

{Plaats en datum}

Geachte heer/mevrouw, beste.....,

Wij vinden het jammer dat u onze vereniging hebt verlaten. Hiervoor heeft u waarschijnlijk goede redenen. In deze redenen zijn wij bijzonder geïnteresseerd. Het kan ons mogelijk helpen om in de toekomst een aantal zaken in de vereniging beter te regelen. Hierom hebben wij een vragenlijst meegestuurd.

Wij vragen u vriendelijk deze vragenlijst in te vullen en terug te sturen. Het invullen duurt ongeveer 10 minuten. Voor het terugsturen kunt u gebruik maken van de antwoordenvolpette. U zou onze vereniging hiermee een dienst bewijzen.

Met vriendelijke groet,

{naam voorzitter}