



## **Ontvangst van bezoekers**

Een gastvrij ontvangst is veelal de eerste kennismaking, het zet de toon. Mensen vriendelijk en behulpzaam behandelen levert normaal ook positief gedrag naar de thuisspelende club op.

### **Hoe ontvang je je bezoekers gastvrij?**

Zorg ervoor dat er altijd vertegenwoordigers van de vereniging zijn om de bezoeker te ontvangen. Geef de bezoekers alle informatie die voor een plezierige voorbereiding van de wedstrijd nodig is:

- het veld waar gespeeld wordt;
- locatie kleedkamer;
- eventueel sleutelbeleid/borg voor de kleedkamersleutel;
- eventuele beschikbaarheid van kluisjes;
- de beschikbaarheid van scheidsrechter en eventuele assistenten.

Help eventuele problemen op een prettige manier op te lossen. Het kan bijvoorbeeld gaan om velden of kleedkamers die niet tijdig beschikbaar zijn of te laat komen van het eigen team. Een kopje koffie of consumptiebon is altijd een gewaardeerde binnenkomer.

### **Een sportieve en plezierige wedstrijd: wat kun je de bezoeker meegeven?**

Als vereniging heb je wellicht afspraken gemaakt over sportiviteit en respect. Attendeer bezoekers hierop via website, met borden bij de ingang en informatie in de kleedkamers. Een andere mogelijkheid is een welkomstflyer. In een welkomstflyer kun je de bezoekers welkom heten. Een plattegrondje met de veldindeling is - bij meerdere velden - handig. Daarnaast kun je laten weten wat je van het bezoekende team, coach en meekomende ouders/toeschouwers verwacht. Je kunt aandacht schenken aan:

- het respecteren van de beslissingen van de scheidsrechter.
- de plaats waar ouders mogen staan.
- het positief aanmoedigen van de spelers.

Vraag de coach deze informatie te delen met de spelers en de ouders.

### **Wanneer werkt een welkomstbrief mee aan een sportieve sfeer?**

Het voordeel van een welkomstbrief is dat er structureel aandacht is voor een prettige ontvangst bij de club. Het hangt nu niet meer alleen af van degene die in de bestuurskamer de bezoekende teams ontvangt. Als de brief door iedereen consequent wordt uitgedeeld, nodigt dit de bezoekers nadrukkelijk uit hun verantwoordelijkheid te nemen. Uiteraard is het verder aan de coach om de informatie ook te delen met zijn/haar spelers en de ouders. Je hoopt natuurlijk dat de vertegenwoordigers van je eigen club het goede voorbeeld geven als het gaat om sportief gedrag. Mocht zich toch iets voordoen en er komen klachten, sta dan open voor een gesprek, op een rustig moment in de bestuurskamer. Een welkomstbrief levert het meeste resultaat op als de héle ontvangst bij de vereniging plezierig is: een praatje, een vrolijk gezicht en een kopje koffie doen wonderen. Enthousiaste en betrokken vrijwilligers bij de vereniging zijn daarom van grote waarde!