



Onderwerp: accountmanagement.

Mijn nadere kennismaking met de afdeling Zuidwest.

De afgelopen weken ben ik in de gelegenheid geweest vier van de vijf regiobijeenkomsten in uw afdeling Zuidwest te bezoeken. De bijeenkomst in Aarle Rixtel moest ik helaas door griepverschijnselen aan mij voorbij laten gaan. De reis door Noord-Brabant en Zeeland is mij een waar genoegen geweest. Ik ben deelgenoot geworden van het feit dat de afdeling Zuidwest beschikt over veel enthousiaste tafeltennisbestuurders. De opkomst tijdens de regiobijeenkomsten was goed. Een hoog percentage verenigingen werd vertegenwoordigd. Ook is mij opgevallen dat de afdeling beschikt over een enthousiast afdelingsbestuur dat tijdens de regiobijeenkomsten in grote getale vertegenwoordigd was. Een compliment voor deze mensen is ook hier op zijn plaats.

Steeds meer vragen.

Na mijn schriftelijke introductie, ben ik thans in de gelegenheid geweest persoonlijker kennis te maken met de verenigingen uit uw afdeling. Mijn bijdrage aan de avond heb ik kort gehouden. Er werd al voldoende medegedeeld, gediscussieerd en geïnventariseerd. De persoonlijke kennismaking heeft wel drempelverlagend gewerkt. Het aantal vragen dat binnenkomt op mijn e-mailadres holten@nttb.nl is enorm toegenomen. Desondanks slaag ik er in adequaat op vragen van verenigingsbestuurders of andere leden te reageren. Al gaat dat ver boven de uren die ik contractueel aan de NTTB verbonden ben. Maar dat is niet uw, maar mijn probleem.

Na een aanloopperiode, is het accountmanagement momenteel een groot succes. Ook de andere accountmanagers krijgen steeds meer vragen. De afhandeling van vragen verloopt voorspoedig. De proefperiode van het accountmanagement loopt tot het einde van dit kalenderjaar. In november 2004 bekijkt de bondsraad of het accountmanagement voortgezet moet worden.

Door accountmanagement: verbeterde communicatie en afstemming vraag en aanbod.



Accountmanagement is gestart om de communicatie met verenigingen te verbeteren. Tevens om de afstand tussen het bondsbureau en de verenigingen te verkleinen, en vraag en aanbod op elkaar af te stemmen. We zijn voortvarend op weg.

De accountmanager is niet de controleur van de NTTB, maar de belangenbehartiger, relatiebeheerder en verenigingsondersteuner. De accountmanager heeft de taak uw belangen te behartigen en de kwaliteit van uw vereniging te bewaken of te bevorderen. Het initiatief gaat in eerste instantie uit van de vereniging. Echter ook de accountmanager kan contact opnemen met uw vereniging om een afspraak te maken.

Via het accountmanagement krijgt de NTTB inzicht in het reilen en zeilen van de vereniging, kan de NTTB behulpzaam zijn als er een hulpvraag is en kan de NTTB een spil in het web zijn om verenigingen met elkaar in contact te brengen.

Het accountmanagement kost u niets. De NTTB biedt deze dienst gratis aan. Niets mag u tegenhouden om gebruik te maken van het accountmanagement. Op vragen proberen wij in ieder geval binnen vier weken een antwoord te geven.

Welke vragen worden er gesteld?

Ik heb de afgelopen maanden diverse verenigingen in de afdeling Zuidwest bezocht. Veel vragen en succesverhalen opgehaald. De verenigingen die ik bezocht heb, hebben het contact als positief ervaren. Bijna alle verenigingen hebben het contact met de accountmanager als meerwaarde gezien.

Een veelgestelde vraag is: wat voor vragen worden er gesteld? Een greep uit de vragen die het accountmanagement kreeg:

- Ik weet niet of deze vraag bestemd is voor het accountmanagement, maar mag ik u vragen.....
- Ik wil op school een spreekbeurt houden over tafeltennis. Kan ik van u informatie en documentatie ontvangen?
- Hoe verhoudt de contributie van onze vereniging zich met die van andere verenigingen in tafeltennisland?
- Wat is een normale vergoeding voor een trainer c.q. hoofdtrainer? Zijn daar richtlijnen voor?
- Kan de tafeltennisbond eens kritisch kijken naar het trainersbestand?
- Komen er nog bijscholingscursussen voor B-trainers?



- Hoe gaan de verenigingen om met de belastingvrije voet van € 730,00 voor vrijwilligers, zoals trainers?
- Wij willen een eigen clubgebouw, kan de NTTB daarbij helpen?
- Welke verlichting en wat voor vloer kan er het best in onze nieuwe, eigen accommodatie aangebracht worden?
- Zijn er verenigingen die ervaring hebben met zonnecollectoren op hun dak? Waar kan onze vereniging terecht voor subsidie?
- Wij moeten gedwongen door de gemeente uit onze accommodatie, kan de NTTB helpen?
- Kunt u bemiddelen tussen de gemeente en onze vereniging omtrent de af te dragen belastingen? De gemeente wil dit in één termijn ontvangen, wij willen in termijnen betalen.
- Hoe gaan de verenigingen om met het rookbeleid van de regering?
- Hoe gaan andere verenigingen met eigen accommodatie om met de huidige wet- en regelgeving?
- Welke sport-overdag activiteiten organiseren verenigingen met een eigen accommodatie?
- Kan de NTTB ons helpen bij het organiseren van sport-overdag activiteiten?
- Hoe bereik ik de groep dertigers in mijn vereniging om ze te motiveren voor een kaderfunctie?
- Hoe betrek je ouders van jeugdleden bij de vereniging?
- Wij vieren een jubileum en hebben plannen waarbij we ondersteuning zouden willen. Kunnen we hierover praten?
- We zetten een groot toernooi op. Is hier hulp bij mogelijk?
- Kunnen wij in aanmerking komen voor het organiseren van een interland van het Nederlandse Herenteam?
- Hoe maak ik iemand tot lid van verdienste of misschien wel erelid? Zijn daar regels voor?
- Wat kost een scheidsrechter en hoeveel moeten er aanwezig zijn?
- Veel dames kiezen ervoor bij de heren te spelen. Leuk voor de heren maar is dit een wenselijke tendens en wat doen we ermee?



- Wij willen gaan fuseren met een andere vereniging. Heeft de NTTB een voorbeeld van een fusiedocument? Wij zouden daar graag gebruik van maken, zodat wij niets over het hoofd zien.
- Kan de NTTB een demonstratie verzorgen tijdens de sportverkiezingen van onze stad?
- Ik vertegenwoordig twee “zwarte” basisscholen, die graag de kinderen van groep 5 en groep 6 10 tafeltennistrainingen willen aanbieden onder begeleiding van ervaren trainers. Kan de NTTB ons daarbij helpen?
- Kan de NTTB helpen bij het opzetten van verenigingsplannen?
- Hoe gaan andere verenigingen om met sponsoring?
- Kan de periode tussen de najaars- en voorjaarscompetitie niet verlengd worden, zodat de competitieleiders ook een kerstvakantie hebben?
- Kan de toernooikalender beter afgestemd worden op de landelijke én afdelingscompetitie?
- Kan tijdens de planning van landelijke activiteiten ook ruimte gecreëerd worden, zodat afdelingen ook regionale en/of afdelingskampioenschappen kunnen organiseren?
- Hoe kom ik er achter voor welke subsidie onze vereniging in aanmerking komt?
- Hoe staat het er voor met de financiële positie van de NTTB en de reorganisatie van het bondsbureau?
- Hoever is de automatisering van het bondsbureau gevorderd? Met name op het terrein van koppeling van bestanden?

U leest het, vragen op allerlei gebied.

Welke aandachtspunten brengt het accountmanagement de eerste maanden met zich mee?

Ik heb een willekeurig aantal aandachtspunten geformuleerd.

Aandachtspunt voor de NTTB:

- zorg voor een goede, geautomatiseerde administratie.
- leg een database (gegevensbank) aan.
- breng je producten duidelijk onder de aandacht.



- stem de landelijke competitie en evenementen af met de afdelingen.

Aandachtspunt voor de afdeling:

- kijk bij de competitie-indeling naar de wensen van de clubs.
- communiceer goed over de competitie met de verenigingen.
- houd de competitie toegankelijk.
- teveel beperkende regels kan betekenen dat mensen afhaken.

Aandachtspunt voor de vereniging:

- zorg er voor dat de informatie, die op te halen is, ook onder de vereniging wordt verspreid.
- communiceer goed met alle geledingen (eigen leden, buurtverenigingen, afdelingsvertegenwoordigers en vertegenwoordigers van de landelijke bond).

Aandachtspunt voor de accountmanager:

- maak verenigingen erop attent dat ze met alle vragen naar het accountmanagement kunnen.
- draag zorg voor een vlotte afhandeling van vragen.

Aandachtspunt voor ons allemaal:

- stel je open op, laat van je horen en laat je zien.

Willen we een goede toekomst van de tafeltennissport dan moeten we ons:

- open durven op te stellen,
- leren van elkaar en
- durven te veranderen.

Tot slot.

Is uw vereniging al eens bezocht en staat er nog een hulpvraag open? Heeft u al eens aangeklopt bij de NTTB en was het antwoord (nog) onvoldoende? Wilt u bepaalde zaken verbeteren binnen uw vereniging? Draait alles op rolletjes en wilt u dat kenbaar maken zodat andere verenigingen er baat bij kunnen hebben? Neemt u dan met mij contact op.



Ik wil iedereen danken voor de hartelijke ontvangst. De verenigingen die ik tot op heden bezocht heb, spreken hun waardering uit dat de NTTB naar hen toe komt.

Ook na het bezoek zal contact onderhouden worden. Ik spreek de hoop uit dat de positieve geluiden blijven en dat we na het kennismaken en verkennen in 2005 met het accountmanagement verder kunnen gaan.

Met vriendelijke groet,

Jack Holten.

Accountmanager NTTB.