

KNGU HEEFT DIGI- TALE HUIS OP ORDE

TEKST TEUN PUTTER

De KNGU heeft een professionaliseringslag ingezet die leidt tot verbeterde dienstverlening binnen alle geledingen. Een van de speerpunten is het optimaliseren van de ICT-omgeving met als basis een innovatief CRM-systeem.

#10 Bondsdirecteur Jaap Wals heeft een lange geschiedenis bij de Koninklijke Nederlandse Gymnastiek Unie (KNGU) en zag dat veel – zo niet alle – gegevens niet geïntegreerd waren opgeslagen. Dat betekent dat interne processen niet optimaal verliepen. “We achtten het noodzakelijk een groot aantal processen te digitaliseren om het werk op het bureau, in de districten en van de vele vrijwilligers in de verenigingen te vereenvoudigen. Uitgangspunt daarbij is geïntegreerd gegevensbeheer, gecentraliseerd dus. Dan ben je er zeker van dat iedereen werkt met dezelfde correcte en actuele gegevens.” Het bondsbureau van de (KNGU) zetelt in de bossen van het Gelderse Beekbergen. Van daaruit wordt een omvangrijk netwerk van vijf districten en 1.200 verenigingen aangestuurd. De KNGU zet niet minder dan vijftien productgroepen ‘in de markt’, die worden afgenomen door ruim 280.000 leden.

Wals wijst erop dat er met vijftien productgroepen en gemiddeld 100 werkgroepen centraal en decentraal vele contactmomenten zijn met leden en andere geïnteresseerden. Leden kunnen ook nog eens met verschillende productgroepen te maken hebben, bijvoorbeeld actief zijn voor een dansafdeling én zich bezighouden met trampolinespringen binnen een gymnastiekvereniging. Wat Wals wil voorkomen is dat mensen verschillend geregistreerd staan omdat mutaties niet consequent worden doorgevoerd. Niets is vervelender dan dat je leden niet goed aanschrijft of benadert. Bovendien is het schadelijk voor de bedrijfsvoering: contributiebetalingen kunnen uitblijven en je bent moeilijk in staat een eenduidig beeld te krijgen van je leden en dat is essentieel voor effectief relatiebeheer. Voor de KNGU, die te maken heeft met licht afnemende ledenaantallen, is dat juist een speerpunt. Mede onder aanvoering van het programma ‘Huis op Orde’ heeft de unie haar ICT-omgeving drastisch geïnnoveerd.

STAP VOOR STAP

Het roer ging om. De KNGU gaf softwareleverancier Renflex groen licht om een CRM-systeem voor relatiebeheer te implementeren. Er kwam een centrale database waaruit medewerkers de benodigde informatie konden putten. Verschillende applicaties worden gevoed door het CRM-systeem. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van licenties of van wedstrijdpassen en het registreren van juryleden. In de toekomst denkt Wals dat het aantal geautomatiseerde processen kan worden uitgebreid. “We implementeren CRM stap voor stap. Dat houdt in dat we na uitvoerig testen ‘live’ zullen gaan met applicaties. Wellicht dat we de architectuur uitbreiden met modules voor het beheren van opleidingen en het beter benutten van marketingkansen. Nu is belangrijk dat de basis, het CRM-systeem, staat als een huis. Zo verstevig je de acceptatie van de nieuwe werkwijze bij de mensen die er mee gaan werken.”

EEN WEBSITE

De implementatie van het CRM-systeem ging gepaard met de ontwikkeling van een nieuwe visie over communicatie via internet. Het gaat om een nieuwe website van waaruit alle informatie te benaderen is. De site diende het nieuwe portaal te worden van de gymnastiekunie. Tot voor kort was alle informatie versnipperd over een veelvoud aan websites. Door dat te consolideren naar één portal, verwacht Wals beter tegemoet te kunnen komen aan de informatiebehoefte van verschillende doelgroepen: publiek, pers, beleidsmakers. “We zitten met onze 1.200 verenigingen op iedere hoek van de straat. Maar dan moet je wel zorgen dat geïnteresseerde mensen je weten te vinden. Met de nieuwe site verbeteren we onze communicatie aanzienlijk.”

OM ALLE NEUZEN DEZELFDE KANT OP TE KRIJGEN HEBBEN WE EEN APARTE DAG VOOR GEBRUIKERS EN LEVERANCIERS GEORGANISEERD

LEDENADMINISTRATIE

Belangrijk onderdeel van de nieuwe visie op communicatie is de toekomstige inrichting van een afgeschermd deel van de website, alleen bestemd voor verenigingen. Bijvoorbeeld om de ledenadministratie te benaderen via DigiMembers.nl, een gebruiksvriendelijk ledenadministratiepakket, ontwikkeld voor én in samenwerking met de bij KNGU aangesloten verenigingen en een gespecialiseerd softwarebedrijf. De toepassing is volledig te benaderen via internet en staat open voor verschillende gebruikers van een vereniging. Het is onlangs, in het tweede kwartaal van 2009, in gebruik genomen en de reacties waren overwegend positief.

Waarom moeten we overstappen op DigiMembers.nl wanneer het oude systeem VLA, verenigingsledenadministratie, nog naar behoren functioneert? Wals, en de medewerkers van de helpdesk leggen geduldig uit dat de KNGU haar aandacht voor verenigingen en leden intensiveert, ook in het kader van 'Huis op Orde'. Dan is de eerste stap om verenigingen te voorzien van een tool waarmee zij de ledenadministratie adequaat en efficiënt kunnen uitvoeren. Verenigingen zullen hopelijk snel inzien dat er veel voordelen zijn:

- tijdsparing, het invullen en verzenden van bondsstaat en halfjaarstaten is niet meer nodig;
- digiMembers.nl wordt centraal onderhouden en steeds voorzien van de laatste updates;
- digiMembers.nl is qua functionaliteiten afgeleid van het huidige pakket en uiterst modern qua technologie.

VRIJWILLIG VERPLICHT

Het gebruik van de verenigingssoftware is vrijwillig, maar er is een deadline. Wals: "Per 1 januari 2011 dienen wij onze ledenaantallen digitaal inzichtelijk te hebben voor het verkrijgen van subsidie. Het is van belang dat we dan

alles digitaal op orde hebben. Hoewel we weten dat er nu nog verenigingen zijn met schriftelijke ledenlijsten, ben ik ervan overtuigd dat we tegen die tijd onze achterban hebben kunnen overtuigen."

STRAK HOUDEN

De KNGU heeft zich gestort in een omvangrijke ICT-operatie. De complete IT-omgeving is vervangen: hardware, software, netwerken en bekabeling. Wals benadrukt het belang van het inschakelen van experts. "Het gaat om zeer specifieke vraagstukken, dan is het wenselijk externe expertise in te schakelen. Overigens is het raadzaam om alle externe partijen strak te houden en het ontwikkel- en implementatieproces te controleren. Je blijft zelf verantwoordelijk. Om alle neuzen dezelfde kant op te krijgen hebben we een aparte dag voor gebruikers en leveranciers georganiseerd. Succes is een kwestie van goed communiceren", aldus Wals.

De druk op de organisatie is fors geweest, maar de ambitie is dan ook hoog: de kwaliteit van dienstverlening verbeteren. Vrijwilligers kunnen nu eenvoudiger hun content beheren; juryleden kunnen snel en simpel hun licenties verlengen; medewerkers op het bureau kunnen efficiënter werken. Kortom, het 'Huis is op Orde'. ←



KNGU wilde af van het niet-geïntegreerd gegevensbeheer. Dit kan niet zonder ICT. Sommige van de 1200 verenigingen moeten definitief afscheid nemen van administratie op papier. Pas als de basis van het nieuwe CRM-systeem staat als een huis, zet directeur Wals de volgende stappen.