

## Vrienden NNO – Van kortingsclub naar meerwaarde

Aan: Algemene Ledenvergadering van 09-11-2024

Van: het bestuur

---

Deze notitie is gebaseerd op een advies van de medewerkers Sponsoring, Relatiebeheer en Evenementen van het NNO en richt zich in het kort op het verschuiven van de focus van kortingen naar de intrinsieke motivaties die mensen hebben om vriend van het NNO te worden, en het benadrukken van de waarde die de Vrienden Vereniging toevoegt aan zowel de vriend als het Noord Nederlands Orkest zelf. In dit advies wordt niet uitgebreid ingegaan op middelen ter behoud van de vrienden, tenzij ze onderdeel zijn van het acquisitie aanbod.

### 1. Motivatie lidmaatschap

Uit onderzoek (Motivaction '21) is gebleken dat Vrienden lid zijn van vanwege de voorliefde voor symfonische muziek (66%) en om het NNO te steunen (90%). Vrienden zouden graag nóg meer inhoudelijke verdieping willen terugzien in het lidmaatschap, bijvoorbeeld in de vorm van een introductie voor een concert of lezing. 10% geeft aan dat de voordelen de belangrijkste reden is voor het lidmaatschap. Ook blijkt uit de toelichting van respondenten dat het regionale karakter van het orkest aanspreekt. Vrienden zijn trots dat er een orkest is die symfonische muziek van hoge kwaliteit speelt in de regio.

#### 1.1 Verleggen van de focus

In plaats van te focussen op kortingen, moeten we de nadruk leggen op de persoonlijke voordelen die mensen ervaren door lid te worden van de Vriendenvereniging. Dit omvat het gevoel van verbondenheid met het orkest, de mogelijkheid om bij te dragen aan de instandhouding van klassiek muziek, de culturele gemeenschap en het genot van exclusieve ervaringen die alleen beschikbaar zijn voor leden.

#### 1.2 Waar komen vrienden vandaan

De meeste vrienden worden geworven door de vrijwilligers voor en na concerten. Daarmee zijn zij dus de belangrijkste acquisitie bron. Vrijwilligers zijn zoekend naar manieren om het publiek op de juiste manier aan te spreken. Hiervoor wordt nu vaak het uitreiken van een programmaboekje als aanleiding van het contact gebruikt. Echter zijn deze programma's geen onderdeel van de promotiemiddelen van de Vriendenvereniging en niet bij ieder concert beschikbaar. Veel nieuwe vrienden worden gemaakt door het invullen van een Vriendenkaart, wat ter plekke kan of door de kaart later ingevuld op de post te doen. De website is daarna het belangrijkste kanaal waarop inschrijvingen binnenkomen.

### 2. Geefmotieven benoemen

Op dit moment ligt in de uitingen de aandacht erg op financieel voordeel. Terwijl uit het onderzoek onder vrienden blijkt dat men juist hele andere motieven heeft. Voor alle motieven geldt dat ze ook benoemd (kunnen) worden door vrijwilligers bij het werven van nieuwe Vrienden.

#### 2.1 Verdieping

Leden krijgen de kans om dieper in de wereld van klassieke muziek, cultuur en het orkest te duiken. We zetten kort uiteen welke middelen op dit moment aan deze behoefte voldoen en welke aanvullende mogelijkheden er zijn.

##### *Huidige middelen*

- Vriendenmagazine
- Vrienden mailing

##### *Mogelijkheden*

- Exclusieve toegang tot repetities

- Lezingen/inleidingen speciaal voor vrienden
- Kosteloos toegang tot inleidingen
- Uitgebreidere Vriendenmailing met bijv. kijkjes achter de schermen
- Testimonials gebruiken van bestaande vrienden

## 2.2 Maatschappelijke betrokkenheid

Donateurs kunnen trots zijn op hun bijdrage aan het behoud en de bevordering van klassieke muziek, kunst en cultuur in de regio, wat bijdraagt aan de sociale en culturele ontwikkeling van Noord- Nederland.

*Huidige middelen*

- Staat kort benoemd op de Vriendenkaart/Website
  - Educatiebrochure (verstrekkt door Vrijwilligers)
- Mogelijkheden*
- Infographic met ‘dankzij de Vrienden van het NNO...’
  - Exclusief toegang tot Educatie concerten zodat zij het zelf kunnen ervaren
  - Testimonials gebruiken van bestaande vrienden

## 2.3 Exclusiviteit

Door lid te worden van de Vriendenvereniging, krijgen mensen toegang tot unieke evenementen en ervaringen die niet voor het grote publiek toegankelijk zijn, waardoor ze een gevoel van exclusiviteit en waardering ervaren.

*Huidige middelen*

- Vriendenmagazine
- Mogelijkheden*
- Rondleidingen
  - Vriendenbijeenkomst voor het Vriendenconcert
  - Een fysiek bewijs zoals een pasje

## 2.4 Belang van de Vriendenvereniging voor het Noord Nederlands Orkest

We moeten ook duidelijk communiceren waarom de Vriendenvereniging van belang is voor het orkest. Dit omvat het feit dat de financiële steun van de Vriendenvereniging direct bijdraagt aan educatieve initiatieven en het voortbestaan van het orkest zelf. Bovendien geeft een grote achterban legitimiteit aan de organisatie en haar activiteiten. Het laat zien dat het NNO breed gedragen wordt door de gemeenschap en dat haar doelen en missie relevant zijn voor een aanzienlijk aantal mensen.

*Huidige middelen*

- Staat kort benoemd op de Vriendenkaart/Website
- Mogelijkheden*
- Aanspraak maken op het gevoel van de trotse Noorderling, ons orkest –
  - Infographic ‘dankzij de Vrienden van het NNO...’ –
  - Testimonials gebruiken in uitingen van bestaande vrienden –
  - Benadruk dat de Vrienden het sámen doen, je wordt onderdeel van een grote groep gelijkgestemden. Door deze punten te benadrukken in onze communicatieboodschappen, kunnen we de aantrekkingskracht van de Vriendenvereniging vergroten en meer mensen inspireren om zich aan te sluiten bij deze waardevolle gemeenschap van muzikliefhebbers en -ondersteuners.

## 3. De boodschap

We vragen nu vooral het NNO te steunen, Vriend te worden of leggen zelf nadruk op het financiële voordeel. Door in wervende uitingen meer aandacht hebben voor het ‘waarom’ wordt er aanspraak gemaakt op de motieven

### 3.1 Het waarom

Hieronder volgen twee voorbeelden met nadruk op een motief.

1) *Maak meer muziek mogelijk, word Vriend.* Samen delen we de liefde voor klassieke muziek, van grote zalen tot klaslokalen. Vrienden maken speciale projecten mogelijk. Bovendien ontvangt u het NNO Vrienden Magazine, vol achtergrondverhalen en exclusieve interviews.

2) *Verdiep jezelf, word Vriend.* Samen delen we de liefde voor klassieke muziek, van grote zalen tot klaslokalen. Vrienden van het NNO zijn altijd op de hoogte dankzij het NNO Vrienden Magazine, vol achtergrondverhalen en exclusieve interviews, en de exclusieve online Vrienden nieuwsbrief.

### 3.2 Klein beginnen

Een groot deel kan aangepakt worden door de manier waarop we de vereniging presenteren. Denk hierbij aan woordkeuze. - Vermijd woorden zoals korting, gratis, voordeel. - Gebruik meer woorden zoals steun, samen, verdieping, inspirerend, exclusief, speciaal, dankzij. - Benoem het waarom. - Wees kritische op de volgorde en nadruk van de woorden.

(Links de huidige informatie – Rechts de aangepaste versie)

<p><b>Vriendenvoordeel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% korting op het jaarlijkse Vriendenconcert</li> <li>• Twee keer per jaar het NNO Vrienden Magazine, met achtergrondverhalen en interviews</li> <li>• Exclusieve Vrienden nieuwsbrief</li> </ul> <p>Vanaf € 30,- per jaar bent u al Vriend van het NNO.</p> <p><b>DUO-Lidmaatschap</b></p> <p>Wilt u graag samen lid worden? Kies dan voor een DUO-lidmaatschap (2 personen op 1 adres), voor minimaal € 50,- per jaar.</p>	<p><b>Maak meer muziek mogelijk, word vriend.</b> Samen delen we de liefde voor klassieke muziek, van grote zalen tot klaslokalen. Vrienden maken speciale projecten mogelijk en ontvangen bovendien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Twee keer per jaar ontvangt u het NNO Vrienden Magazine, vol achtergrondverhalen en exclusieve interviews.</li> <li>- Altijd op de hoogte van alle nieuwtjes en activiteiten met onze exclusieve Vriendennieuwsbrief.</li> <li>- Neem kosteloos een vriend mee naar het vriendenconcert</li> <li>- Exclusieve evenementen</li> </ul> <p>Al vanaf €30 per jaar kunt u deel uitmaken van de Vriendenvereniging van het NNO.</p> <p><b>DUO-Lidmaatschap</b> Wilt u graag samen lid worden? Kies dan voor ons DUO-lidmaatschap, waarbij twee personen op één adres kunnen genieten van alle voordelen voor €50 per jaar.</p>
---	---

## 4. Financiële voorwaarden

Naast het benadrukken van de geefmotieven, is het van belang om minder nadruk te leggen op de financiële voordelen

### 4.1. Jaarlijkse bijdrage

Uit een inventarisatie door de Vriendenvereniging blijkt dat vergelijkbare verenigingen gemiddeld €63 vragen voor een lidmaatschap. Waarbij de voordelen zeer uiteenlopen van gratis toegang tot betaalde evenementen. De prijs van een jaarlidmaatschap bij de Vereniging Vrienden van het NNO zit fors onder het marktgemiddelde. Daar komt bij dat de prijs al jaren niet gestegen is terwijl veel kosten voor de Vereniging en het NNO wel gestegen zijn. Een te grote stijging zal vermoedelijk zorgen voor een afname van het huidige aantal leden. Een stijging naar €37,50 (€60 voor het duo lidmaatschap) is gepast. Deze contributieverhoging wordt voorgesteld met ingang van het verenigingsjaar 2025-2026.

### 4.2 Financiële voordelen

Door 50% korting te geven op het Vriendenconcert krijgen Vrienden, mits ze hier gebruik van maken, tot 2/3 van hun lidmaatschapskosten in voordeel terug. Uit eerder genoemde onderzoek blijkt dat de respondenten die dit als een van de belangrijkste redenen noemde om lid te zijn (10%) hier ook het meest gebruik van maken. In plaats van het geven van korting op het Vriendenconcert, sluit het aanbieden van

verdieping en exclusiviteit meer aan op de motieven van een grote groep Vrienden. Zo kan er rondom het Vriendenconcert een exclusief vriendenevenement georganiseerd worden zoals een backstage rondleiding, exclusieve lezing, muzikale workshops door musici, etc. Hierbij moet de kanttekening gemaakt worden dat verhogen van de jaarlijkse bijdrage én het vervallen van de korting wél veel impact zullen hebben op de bestaande Vrienden.

## 5. Communicatiemiddelen

Wanneer bovenstaande advies uitgevoerd wordt moeten bestaande middelen onder de loep moeten worden genomen en is het noodzakelijk om enkele nieuwe middelen te laten ontwerpen.

### 5.1 Huidige middelen

#### *Vriendenmagazine*

Het huidige vriendenmagazine past in de huidige vorm goed in dit advies. Het geeft verdieping, brengt concerten onder de aandacht en is een belangrijk middel om de betrokkenheid te vergroten.

#### *Vriendennieuwsbrief*

De digitale nieuwsbrief kan uitgebreid worden met meer achtergrond informatie, tips, nieuwtjes. Op dit moment ontvangen Vrienden niet automatisch de algemene NNO nieuwsbrief. Hier nodigen wij ze ook niet toe uit. Door de bestaande nieuwsbrief op te maken in een variant voor Vrienden kunnen we frequenter met deze groep communiceren en blijven ze nog beter op de hoogte. Hiervoor moet dan wel eerst toestemming gevraagd worden.

#### *Vriendenkaart*

De huidige kaart zal aangepast moeten worden. Het heeft de voorkeur om mensen digitaal in te schrijven. In verband met de administratieve handelingen en foutgevoeligheid. Een tablet bij de Vriendenbalie met de mogelijkheid om het webformulier meteen in te vullen heeft de voorkeur. Bij zowel de website als de Vriendenkaart moet de optie toegevoegd worden om je in te schrijven voor de nieuwsbrief.

#### *Vriendenkar*

De huidige Vriendenkar is een mooi centraalpunt voor Vrijwilligers. Voorop de kar hangen 3 posters, deze ruimte kan goed benut worden om meer informatie over de Vereniging in te plaatsen. Daarnaast is het de perfecte plek om een aantal van nieuwe middelen te exposeren.

#### *Vrijwilligers*

We kunnen vrijwilligers ondersteunen door ze een korte training te geven waarin ze handvatten krijgen hoe ze het publiek het beste kunnen overtuigen. En wat de belangrijkste waarden zijn van het lidmaatschap.

#### *Website*

De huidige kaart zal aangepast moeten worden conform het advies. Daarnaast kan het beter benut worden als 'uithangbord' voor de Vereniging Vrienden van het NNO. Door bijvoorbeeld:

- Het aankondigen van exclusieve Vriendenbijeenkomsten
- De cover van het nieuwste magazine met een korte teaser te plaatsen
- Quotes van bestaande Vrienden delen
- Video's van educatieprojecten waaraan de Vereniging heeft bijgedragen
- Verwijzen naar het Kamermuziek aanbod.

### 5.2 Nieuwe middelen

#### *Posters/ Infographics*

Met daarop informatie over wat de Vriendenvereniging mogelijk maakt. Ter ondersteuning van het geefmotief zoals omschreven in 2.4.

#### *Boekenlegger*

Om bij te voegen in bestaande middelen zoals de (educatie)brochure. Met daarop informatie over de voordelen voor de Vrienden, wat de Vriendenvereniging mogelijk maakt en hoe je Vriend kunt worden.

#### *Incentive*

Een kleine incentive (zoals een notitieboekje of tas) voor wie zich terplekke via een Vrijwilliger inschrijft.

#### *Mogelijke speciale vrienden evenementen*

Luistercursus Vriendenrepetities Gratis inleidingen

## **6. Lidmaatschap Vereniging / Vervolg**

### **6.1 Statuten**

In de statuten van de Vereniging is geregeld dat zowel natuurlijke als rechtspersonen lid kunnen worden van de Vereniging, dat het lidmaatschap persoonlijk is (dus niet overdraagbaar), en dat er een register wordt bijgehouden van de leden. Formeel beslist het bestuur over de toelating van een lid, maar in de praktijk wordt iedereen automatisch toegelaten; het betreffende artikel kan echter in uitzonderingssituaties worden ingezet. Ook is geregeld hoe het lidmaatschap eindigt (overlijden, opzegging door het lid, opzegging door de vereniging wegens het niet nakomen van de verplichtingen). Opzegging door het lid kan tot één maand voor het einde van het verenigingsjaar, dus voor 1 juli. Bij opzegging geldt dat de verplichtingen over het lopende verenigingsjaar dienen te worden nagekomen. In de statuten is verder niets geregeld over de voordelen van het lidmaatschap en de daarvoor geldende voorwaarden. Dat kan dus buiten de statuten worden geregeld en vastgelegd, met dien verstande dat de voordelen en daarvoor geldende voorwaarden, zoals die gelden op 1 juli van een verenigingsjaar ook dienen te gelden voor het daaropvolgende verenigingsjaar.

### **6.2 Vervolg**

- Het bestuur neemt de input van de ALV mee in het verdere overleg met het NNO over de invulling van bovenstaande beleidslijnen;
- En neemt de uitvoering ervan ter hand , waarbij de eventuele kosten ten laste gebracht worden van de bestemmingsreserve 'Nieuw Beleid';
- Met name het 'Vriendenconcert' in de huidige vorm wordt daarbij tegen het licht gehouden en daarover zal het bestuur aan de eerstvolgende ALV een voorstel voorleggen;
- De ALV wordt gevraagd in te stemmen met een verhoging van de contributie met ingang van het verenigingsjaar 2025-2026, zoals ook aangegeven bij de Begroting.