

Holten, 22 januari 2014

Geacht bestuur van TC Holten,

Na meerdere gesprekken met de voorzitter van de PR-commissie, Kristina Odenhamn, over de toekomst van de website en de wijze van communicatie en informatievoorziening binnen de tennisclub, heb ik besloten hieraan een open brief te wijden. In deze brief, die ik graag als ingezonden stuk voor de ALV van 4 februari aanstaande wil aanmerken, zal ik kort mijn visie op de rol van de website voor onze tennisclub beschrijven. Dit is nodig omdat ik merk dat er nogal wat verschillende opvattingen leven over de eisen waaraan deze website dient te voldoen en de wensen ten aanzien van inhoud en functionaliteit van de website.

### **Feitelijk gebruik van de website**

Even de feiten op een rij:

- In de afgelopen 2 jaar dat de website in de huidige vorm in gebruik is, is het gemiddeld aantal bezoekers van de website per maand gedaald van 577 in 2012 tot 505 in 2013;
- Het gemiddeld aantal *unieke* bezoekers per maand is gedaald van 209 in 2012 tot 182 in 2013;
- Bezoekers van onze website brengen in 2013 gemiddeld 1:28 minuten door op onze site waarbij ze 1.5 pagina's per bezoek bekijken;
- De website telt op dit moment in totaal 121 pagina's. Hieronder vallen dus ook alle nieuwsberichten en fotoalbums;
- Van deze 121 pagina's worden maar 5 pagina's 100 keer of meer bezocht in een heel jaar;
- De pagina die het meest bekeken wordt is de homepage (6640 keer=73 procent van alle paginaweergaves), gevolgd door trainers (300 keer=3 procent) en aanmeldformulier (160 keer=2 procent);
- Zeventig pagina's worden minder dan 10 keer per jaar bekeken en hiervan worden ongeveer 30 pagina's maar 1 keer per jaar bekeken.

Deze cijfers maken duidelijk op welke wijze onze website gebruikt wordt: voor de informatie op de homepage, voor informatie over de trainers en voor het digitale inschrijfformulier. Alle andere pagina's zijn feitelijk gezien irrelevant. Deze conclusie maakt tevens duidelijk dat de website niet gebruikt wordt voor nieuwsgaring. De koppen van de nieuwsberichten op de homepage worden weliswaar bekeken, maar er wordt zelden tot nooit op doorgeklikt. Tevens valt op te maken uit de cijfers dat oude clubbladen nooit bekeken worden.

Deze conclusies zijn relevant in het licht van toekomstige investeringen in de website in termen van tijd en geld door de vereniging. Beide zaken zijn schaars en dienen zo effectief mogelijk te worden ingezet. Ik pleit daarom voor een website die past bij de realiteit van onze tennisvereniging.

### **Passende website**

Welke verwachtingen ten aanzien van onze website zijn in het licht van het voorgaande wenselijk en realistisch? Met andere woorden, welke functies moet en kan de website voor onze tennisclub vervullen? Ik denk dan aan de volgende zaken:

1. Algemene praktische informatie over de tennisclub verschaffen; in de eerste plaats voor leden en daarnaast voor andere bezoekers van onze tennisclub zoals competitieteams van bezoekende tennisclubs. Denk daarbij aan informatie over de historie van de club, bestuur en commissies, beleid en reglementen, locatie en bereikbaarheid, sponsorbeleid, en lidmaatschap;
2. Specifieke praktische informatie voor leden zoals het online boekje met ledeninformatie, de actuele ledenlijst, roosters voor bardiensten en andere vrijwilligerstaken, competitie-indelingen, informatie over tennisles en activiteiten, waaronder online inschrijfformulieren voor tennisles en activiteiten;
3. Specifieke actuele praktische informatie voor leden zoals bespeelbaarheid van de banen, buienradar, toernooikalender en weekagenda met activiteiten;
4. Handige links voor leden zoals Mijn KNLTB, tennispiramide en aanmeld en afmeldformulier;
5. Ruimte voor sponsors en vrienden van TC Holten om zich te presenteren.

Op een enkel punt na biedt de huidige website alle bovenstaande functionaliteiten en vervult daarmee een waardevolle rol voor leden, sponsors, en andere belangstellenden. Het merendeel van bovenstaande functionaliteiten bevindt zich bovendien op de homepage, de enige pagina die echt goed bezocht wordt. De huidige website voldoet in mijn ogen dan ook uitstekend voor onze tennisclub, nu en in de toekomst. Verdere substantiële investeringen in de website zoals bijvoorbeeld (de integratie of koppeling aan) een digitaal afhangbord zijn onnodig en overambitieuus.

### **De website is geen nieuwssite**

Een aantal zaken die nu op de website staan, komt niet in de bovengenoemde lijst voor. Dit zijn (1) foto's en films (de huidige fotogalerij); (2) het archief van oude clubbladen; en (3) nieuwsberichten. Over de eerste twee zaken kan ik kort zijn. Hoewel deze functionaliteiten nauwelijks gebruikt worden, zijn ze al beschikbaar op de site en zitten ze niemand in de weg. Gewoon laten staan dus. Maar niet meer aanvullen vanaf nu (op het toevoegen van fotomateriaal kom ik verderop terug).

Ten aanzien van het gebruik van de website als nieuwssite kan ik eigenlijk ook kort zijn. Het is niet realistisch om te verwachten dat de website van TC Holten ooit de functie van actueel nieuwsplatform zal kunnen vervullen. Dat werkt niet (zoals bevestigd wordt door de eerder genoemde gebruikscijfers van onze site) en is bovendien om twee doorslaggevende redenen niet wenselijk:

- Waar dat in het verleden mogelijk nog wel het geval was, zijn er met de opkomst van sociale media zoals met name Facebook en Twitter veel betere, makkelijkere, snellere, gebruiksvriendelijkere en minder arbeidsintensieve manieren ontstaan om actueel nieuws te verspreiden. Daar kan een website, hoe goed ook, nooit tegenop;
- Het bijhouden en plaatsen van actueel nieuws op een website vragen een menselijke inzet en professionaliteit die zelfs voor veel commerciële bedrijven niet te realiseren is. Het is een illusie om te denken dat we met enkele goedwillende, handige vrijwilligers ooit het niveau van nieuwsvoorziening zullen bereiken dat door onze leden als gewenst wordt ervaren. Ter illustratie van de arbeidsintensiviteit: het plaatsen van nieuwsberichten op de site kost 80 tot 90 procent van de tijd die ik als webmaster aan de site besteed. Dan heb ik nog niet de tijd meegerekend die het vraagt van mijzelf en van andere leden van de PR-commissie, WRC en Jeugdcommissie om de nieuwsberichten te schrijven en redactie erover te voeren.

### **Andere wijze van nieuwsvoorziening**

Ik stel het bestuur voor om de website niet langer te gebruiken voor het plaatsen van actuele nieuwsberichten. Binnen de PR-commissie hebben we al realistische ideeën over de wijze waarop wij een goede nieuwsvoorziening voor onze tennisclub kunnen verzorgen. Wij denken aan een combinatie van Facebook, Twitter en een digitale nieuwsbrief via MailChimp (waarmee de laatste nieuwsbrief is verspreid). Hiermee kunnen we ook handig foto en filmmateriaal verspreiden onder onze leden. Het gaat nu te ver om deze plannen in detail te bespreken. Wij komen vanuit de PR-commissie binnenkort met een uitgewerkt voorstel dat we aan het bestuur zullen voorleggen.

### **Tot slot**

Ik kom nog even terug op de reden dat ik deze open brief geschreven heb en op deze wijze de ALV wil informeren. Het is belangrijk om binnen onze tennisclub het gesprek te voeren over de wijze waarop we elkaar willen informeren en met elkaar willen communiceren en door middel van welke middelen en op welke manier we dat willen doen. Wat ons de afgelopen tijd meermalen (flink) heeft gehinderd, is dat dit gesprek gevoerd wordt zonder de feitelijke context van onze tennisclub daarin afdoende mee te nemen. Mensen hebben hoge verwachtingen en ambitieuze ideeën met betrekking tot de website, communicatie en nieuwsverspreiding die niet stroken met het perspectief dat bij onze tennisclub past op dit moment. Met mijn brief heb ik bedoeld dit perspectief te schetsen om richting te geven aan het gesprek binnen onze club over de website, communicatie en nieuwsverschaffing. Ook heb ik het bestuur willen voorzien van een perspectief op ons toekomstige communicatiebeleid en de rol die de website daarin mijns inziens wel en vooral ook niet dient te spelen. Ik vertrouw erop dat ik met mijn brief beide doelen bereikt heb.

Kaj Morel, webmaster TC Holten