

# sec

magazine

december 2022

Uitgave voor relaties van MOS



**Thema:  
Verandering & Vernieuwing**



# 04

## Van ALV naar ledenraad, hoe gaat dat?

Interview met voorzitter LVV  
Inge te Brake en verenigings-  
manager Edith Terschegget



# 08

## De generatiekloof geslecht

Interview met generatiestrateg  
Jorieke Markerink



# Inhoudsopgave

- |    |   |    |  |
|----|---|----|--|
| 12 | Team MOS Connect: 'Het lijkt erop dat we als team ijzer met handen kunnen breken' | 18 | De nieuwe gezichten bij MOS            |
| 14 | Verenigingsmanager Martina van den Dool: 'Vertrouwen is het kernwoord'            | 20 | Column -<br>Verandering & ontwikkeling |
| 17 | Wij gaan verhuizen  |    |  |



# Verandering & Vernieuwing

Verandering & vernieuwing waren ons afgelopen jaar niet vreemd. Na de coronaperiode probeert iedereen een draai te geven aan zowel werk als privé. Dat het 'anders' gaat herkennen we allemaal. We zijn op zoek naar nieuwe manieren om samen te werken, elkaar te ontmoeten (fysiek of online) en met elkaar in verbinding te blijven. Het raakt aan het thema van de jaarlijkse synergiebijeenkomst in juni: ontmoeten, inspireren en netwerken. Op de bijeenkomst was generatiestrateg Jorieke Markerink te gast. Zij tipt: als je jongeren aan je wil binden, benader ze dan met verwondering. Zonder interesse en begrip ontstaat er ook geen verandering of vernieuwing. In deze Sec! lees je een terugblik op de bijeenkomst en een interview met Jorieke.

Vernieuwing is er zeker bij MOS. We hebben afgelopen tijd veel nieuwe medewerkers mogen verwelkomen en we zitten in de afrondende fase van de implementatie van MOS Connect. Een zeer intensief traject met grote impact. Je leest er in dit magazine meer over.

Als klap op de vuurpijl twee grote veranderingen: begin januari 2023 verhuizen we, maar bovenal: na ruim dertig jaar trekt Edith Terschegget zich terug uit de directie van MOS. Een weloverwogen keuze die zeker verandering met zich meebrengt. In haar column meer hierover. Edith neemt op 19 januari 2023 afscheid van MOS en wij van haar. Een datum dus om alvast te noteren.

Wij wensen je voor nu en komend jaar positieve veranderingen toe. Behoud het goede en laten we samen vernieuwen om het (nog) beter te maken.

Veel inspiratie en leesplezier

*De redactie*

## Colofon

Externe SEC, uitgave voor relaties van MOS BV  
december 2022, jaargang 12, nummer 1

### Druk

Veldhuis Media - Meppel

### Vormgeving

MartAtWork – Martin Kelder

### Fotografie/beeld

Wouter Rossenboom, Jolanda Scholten

### Aan dit nummer werkten mee:

Arjan van den Berg, Inge te Brake, Sam Dekkers,  
Martina van den Dool, Caroline Knobbe,  
Dennis Koster, Jorieke Markerink,  
Jolanda Scholten, Edith Terschegget, Gitta Vis.

Aan de informatie in dit magazine

kunnen geen rechten worden ontleend.

Overname van artikelen is alleen mogelijk na  
toestemming van MOS bv.



Postadres: Postbus 1058,  
3860 BB Nijkerk

Nieuw bezoekadres:

Berencamperweg 10, 3861 MC Nijkerk  
033-247 34 00

mos@mos-net.nl

KvK Gooi-, Eem- en Flevoland  
08024254





# VAN ALV NAAR LEDENRAAD, HOE GAAT DAT?

In de laatste Algemene Ledenvergadering stemden de leden van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) in met de instelling van een ledenraad. Dit betekent het einde van de ALV. Voorzitter van de LVV Inge te Brake en verenigingsmanager Edith Terschegget vertellen over dit ingrijpende veranderingsproces.



# *‘Je leden goed informeren en betrekken is het belangrijkste dat je als bestuur te doen staat’*

---

## **WAAROM MAKEN JULLIE DE OVERSTAP VAN ALV NAAR EEN LEDENRAAD?**

Voorzitter Inge te Brake: “We willen vanuit het bestuur een groep (vaste) leden dichtbij ons hebben waar we mee kunnen sparren en waar we mee kunnen bouwen aan de LVV. Daarnaast zochten we naar andere, efficiëntere manier van besluitvormen. Bij een ALV is de dynamiek van de groep telkens anders en zijn er telkens nieuwe wensen en vragen. Als bestuur hadden we het gevoel dat we iedere keer opnieuw moesten uitleggen waar we mee bezig waren en waarom we de dingen doen die we doen. We misten hierdoor voortgang en doorontwikkeling van de vereniging. Dit is nodig want er gebeurt veel in de maatschappij en binnen de vereniging. Het ledenaantal neemt flink toe en we willen professionaliseren. Dit laatste is onze drive om toe te werken naar een gekozen ledenraad.”

## **HOE HEBBEN JULLIE DIT PROCES AANGEPAKT?**

Inge: “Ruim twee jaar geleden zijn we binnen ons bestuur begonnen met intensieve gesprekken. Die resulteerden in het besluit om dit proces in gang te zetten. We hebben ons toen heel goed gerealiseerd dat dit niet zomaar iets is, maar een proces dat veel tijd en zorgvuldigheid vraagt. De eerste stap die we hebben gezet, is het opstellen van een gezamenlijk verhaal vanuit het bestuur. Voor het slagen van dit proces is het van belang dat je als bestuur overtuigd bent van je verhaal en dat je er allemaal achter staat.”

“Vervolgens hebben we vijf bijeenkomsten gehouden waar we naast online-informatie ons verhaal vertelden maar belangrijker nog, een

luisterend oor boden voor de vragen en zorgen van onze leden. De belangrijkste zorgen waren: ‘Gaat mijn stem nu verloren?’ En: ‘Wat betekent deze verandering voor mij als lid?’ Al met al hebben we voor dit proces anderhalf jaar uitgetrokken. Je leden goed informeren en betrekken is het belangrijkste wat je als bestuur te doen staat.”

## **WAT WAS DE ROL VAN DE VERENIGINGS-MANAGER?**

Inge: “Je kunt zo’n verandering als bestuur niet alleen. Je hebt iemand nodig die dit proces verder brengt en ervoor zorgt dat zaken worden gemanaged en geregeld. Zonder verenigingsmanager krijg je dit als bestuur niet voor elkaar. Ik zou in ieder geval niet weten hoe.” Edith: “Als verenigingsmanager heb je een grote verantwoordelijkheid. Er komt organisatorisch veel kijken. Een ledenraad werkt compleet anders dan een ALV. Naast dat het allemaal goed op papier moest worden vastgelegd, is de daadwerkelijk inbedding in de vereniging ook van groot belang. Je hebt als VM, naast de ondersteuning van het verenigingsbestuur, ook een belangrijke rol in het aansturen van het ‘LVV team’ vanuit MOS. Je bent het aanspreekpunt en de verbindende schakel tussen beiden en je draagt er zorg voor dat zaken goed worden uitgevoerd. Ondersteunen en faciliteren van dit proces is al met al voor mij een dagtaak geweest en dat is eigenlijk nog steeds zo.”

## **WELKE STAPPEN ZIJN ER ANNO 2022 GEZET EN WAAR STA JE NU?**

Edith: “Na de stemming en goedkeuring in de ALV (november 2021) moest er nog heel wat gebeuren. Zo moesten de statuten en het



# *‘Ik ben er trots op dat we dit samen voor Het was soms best spannend, veel en h*

huishoudelijk reglement gewijzigd worden, de bestuurlijke besluitvorming en de implementatie in de organisatie anders worden ingericht. Denk hierbij ook aan het voorbereiden en houden van verkiezingen voor de ledenraad inclusief alle werkzaamheden die hierbij komen kijken. Nu, eind 2022 kunnen we stellen dat alle (voorbereidende) werkzaamheden zo goed als afgerond zijn en we toewerken naar het écht laten draaien van de ledenraad.”

Inge: “De verkiezingen zijn inmiddels achter de rug en met trots kan ik melden dat de eerste LVV-ledenraad een feit is. Begin november jl. heeft een eerste informele vergadering plaatsgevonden met als doel kennismaken en informeren. Spannend, maar ook heel bijzonder. De bedoeling is dat de LVV-ledenraad twee (mogelijk drie) keer per jaar bij elkaar komt om op deze manier mee te praten en te beslissen over het beleid van onze vereniging. De komende vier jaar werken we samen met een vaste groep leden. We willen deze tijd gebruiken om de gewenste professionaliseringslag te maken.”

## **WAT ZIJN LEERPUNTEN GEWEEST?**

Inge: “Een leerpunt voor mij in dit proces is geweest dat je soms ook zaken moet laten gaan, omdat de tijd daar nog niet rijp voor is. We hadden een ledenraad voor ogen verdeeld in diverse specialistische kamers. Dit bleek een brug te ver en dit hebben we moeten laten gaan. We hopen dat we over vier jaar deze stap kunnen zetten.”

Edith: “Wat spannend was, was of leden zich wel voor vier jaar wilden committeren aan een ledenraad. Het vraagt wel wat van mensen. Dit heeft wat extra communicatie en schakelen gevraagd, maar het is gelukt. Er is nu een



ledenraad die op korte termijn meepraat en meebeslist over best pittige LVV thema's.”

Inge: “De samenwerking in het bestuur en het hele communicatie- en informatietraject naar de leden zijn punten waar ik met een supergoed gevoel op terugkijk. Doordat we een helder verhaal hadden,



*r elkaar hebben gekregen.  
eel intens'*



#### **TIPS VOOR VERENIGINGSBESTUREN DIE VOOR EEN SOORTGELIJK TRAJECT STAAN:**

- Eenduidigheid in het bestuur met een duidelijke trekker die zeer overtuigd is en gelooft in het daadwerkelijk slagen van dit proces.
- Maak als bestuur samen een goed overtuigd verhaal voor de leden
- Besef vooraf heel goed dat het een zeer intensief en langdurig traject is.
- Wees reëel in je ambities. Soms zijn zaken een brug te ver en moet je schakelen.
- Maak veel tijd vrij voor het informatie- en communicatietraject en schakel hulp in van specialisten externe legitimatie. Anders krijg je de leden niet of niet goed mee.
- Zorg dat er een goed team klaarstaat om je te ondersteunen en helpen bij de uitvoering. Je kunt dit als bestuur niet alleen.

spannend, veel en heel intens. Ik kijk daarbij tevreden terug op het feit dat we met het LW-team vanuit MOS het hele verkiezingsproces digitaal hebben vormgegeven en uitgevoerd."



snapten leden wat de toegevoegde waarde van een ledenraad is. Deze aanpak en dan met name de tijd die we hiervoor hebben uitgetrokken, zou ik ieder ander bestuur aanraden".

Edith: "Ik ben er trots op dat we dit samen voor elkaar hebben gekregen. Het was soms best





INTERVIEW MET GENERATIESTRATEEG JORIEKE MARKERINK

# DE GENERATIEKLOOF GESLECHT

---

Hoe halen we jongeren binnen en hoe binden we ze aan ons? Een vraag waar verenigingen het hoofd over breken. Generatiestrateg Jorieke Markerink gaf tijdens de MOS-synergiedag in juni jl. een lezing over dit onderwerp met de titel: 'Generatie... gezwets?' Jorieke ging in op de generatiekloof en de referentiekaders van de generaties. Hoe doe je dat nou, de verbinding aangaan met jongeren?



# *‘Wissel die van Bommels eens om voor een paar Nikes’*

---

Jorieke: “Wat gebeurt er als je een groep Friese vijftigplussers een feest laat organiseren voor jongeren uit Amsterdam Zuidoost? Juist. Niemand komt. Waarom niet? Omdat deze groep totaal geen aansluiting heeft bij de belevingswereld van de jonge Bijlmerbewoners. Dan wordt het lastig om een feest te organiseren dat de doelgroep aanspreekt.” Klinkt logisch. Toch zie je in organisaties vaak dat oudere bestuurders strategische lange termijn besluiten nemen waar leden en klanten van jongere generaties totaal niet op zitten te wachten. Of jonge werknemers die hippe, flitsende diensten bedenken waar oudere klanten niets mee hebben. Jorieke: “We zijn er heel goed in om in onze bubbel met onze eigen perceptie naar de wereld te kijken.”

## **SOLIDAIR**

Over jongeren wordt vaak gezegd dat zij niet solidair zijn met oudere generaties. Jorieke: “Waarmee is dan wel de vraag. Zestigplussers die zich tijdens de pandemie zorgen maakten over hun gezondheid, vonden het belachelijk dat jongeren gewoon feestjes bleven vieren. Ze vroegen zich af waarom jongeren niet solidair met hun waren. Maar de keerzijde is: twintigers zien de aarde naar de knoppen gaan door global warming, terwijl boomers de klimaatcrisis ontkennen. Ook jongeren vragen zich af: waarom ben je niet solidair met mij?” “We denken vaak dat tegenstellingen tussen generaties heel groot zijn, maar dat valt erg mee. Het zit ‘m vaak in de nuanceverschillen, zoals in de betekenis van woorden. Je zou je

bijvoorbeeld kunnen afvragen of de benaming ‘beroepsvereniging’ nog wel passend is. Jongeren denken in termen van communities of hubs, een woord als ‘vereniging’ kan bij hen de associatie oproepen van suf en oud. Terwijl een beroepsvereniging ook over hún sector gaat waarin ze werkzaam zijn, ook over hún toekomst. Daarin zijn jongeren natuurlijk ook geïnteresseerd.”

## **NIEUWSGIERIG**

Hoe bereik je nu als vereniging jongere doelgroepen? De belangrijkste tip van Jorieke: zet je ‘generatiebril’ af en kijk met nieuwsgierigheid en verwondering naar de andere generatie. Nieuwsgierig zijn in de ander vraagt oprechte interesse, kwetsbaarheid en luisteren zonder oordeel. Zonder interesse en begrip ontstaat er ook geen verandering of innovatie, omdat je vast blijft zitten in je eigen oordelen. “Vraag jongeren welke waarden en prioriteiten zij belangrijk vinden, welke behoeftes en verlangens zij hebben en stel ook de waaromvraag, want daar stopt het vaak. Gewoon oprecht en met interesse naar iemand van een andere generatie luisteren. Niet met het doel je gelijk halen of de ander te overtuigen, maar van elkaar te leren en te begrijpen. Dit is de eerste, maar vaak wel lastigste stap.” “Zoek uit waar jongeren zich bevinden en vraag ze eens om mee te denken.” Thema’s die jongeren van nu aanspreken zijn verbinding en zingeving. Daar kun je als vereniging op inhaken. Jorieke: “Vraag jezelf af: waar staan we voor? Wat zijn onze doelen? Wat is onze missie of visie? Klopt mijn bedrijfsmodel nog? Zijn we toekomstbestendig?”



DE KERK,  
WAT IS DAT?

En beroepsvereniging  
wat is dat?





*‘Door je kwetsbaarheid te tonen en je ik-weet-alleshouding los te durven laten, kun je een heel eind komen’*

Kies je voor een lang uitgeschreven naar binnen gekeerde doelstelling of kies je iets als ‘We want to connect the world’?

Als je bereid om nieuwsgierig te zijn en te luisteren zonder oordeel, kun je samen hele mooie dingen bereiken, ook al heb je een ander referentiekader of een andere kijk op de wereld. “Door je kwetsbaarheid te tonen en je ik-weet-alleshouding los te durven laten, kun je een heel eind komen.” De laatste tip van Jorieke: “Sta ‘s een dagje in de schoenen van iemand van een andere generatie.

Wissel die van Bommels eens om voor een paar Nikes. Dit kan leiden tot mooie en vaak innovatieve resultaten!”



Meer generatietips van Jorieke Markerink lees je op haar site:  
<https://joriekemarkerink.nl/posts/>

## VERSLAG VAN DE SYNERGIEBIJENKOMST 2022

# ONTMOETEN EN INSPIREREN IN EEN KAS

**Op 2 juni jl. vond de jaarlijkse Synergiebijeenkomst van MOS plaats.**

**Een bijeenkomst georganiseerd voor bestuurders van de klanten die wij dagelijkse ondersteunen. Het doel: ontmoeten, inspireren en informeel netwerken. Dit keer vond de bijeenkomst plaats in Kas Meeting-Eventlocatie in Woerden. Een unieke en duurzame locatie, passend bij de filosofie van MOS.**

Na een drankje en een welkomstwoord van directeur Raimond Fifis was het de beurt aan generatiestrateg Jorieke Markerink. In de boeiende lezing ‘Generatie... gezwets?’ nam ze de genodigden niet alleen mee in de verschillen tussen generaties, maar misschien wel belangrijker nog, hoe je elkaar kunt vinden, verbinden en daardoor beter kunt samenwerken? Ze ging daarbij in op de generatiekloof tussen ouderen en jongeren en de verschillende

referentiekaders, want hoe doe je dat dan verbinden? Het begint volgens haar met het afzetten van je eigen ‘generatiebril’ om vervolgens met nieuwsgierigheid en verwondering iemand van een andere generatie tegemoet te treden. Advies van Jorieke: Probeer het eens! Lees het interview met Jorieke Markerink op pagina ....

Na de lezing was er ruimte om onder het genot van een hapje en drankje bij te praten en te netwerken. Na een tijd van alleen online bijeenkomsten was het erg prettig om elkaar weer op deze wijze te ontmoeten. Uit handen van directeur Edith Terschegget ontvingen de aanwezigen bij afscheid een bij de locatie passende attentie, namelijk een zakje met blossombombs om bloemen te zaaien. De organisatie kijkt terug op een hele fijne en sfeervolle bijeenkomst. Een dankwoord daarbij voor alle aanwezige bestuurders. Fijn dat u er was!

# 'HET LIJKT EROP DAT WE ALS TEAM IJZER MET HANDEN KUNNEN BREKEN'

Ruim een jaar geleden ging MOS over op een nieuwe IT-infrastructuur, MOS Connect. Drie teamleden die zich dagelijks bezighouden met MOS Connect vertellen over hoe zij afgelopen jaar hebben ervaren. Wat heeft MOS Connect verenigingen tot nu toe gebracht en welke ontwikkelingen zien zij voor 2023?

## FUNCTIONEEL BEHEERDER GITTA VIS

*Wat is je rol binnen het MOS Connect project?*

"Ik houd me nu nog vooral bezig met het migreren van alle klanten van Communibase naar MOS Connect. Inmiddels hebben we 80% van de klanten gemigreerd. Doordat er dus al volop met MOS Connect gewerkt wordt komen er nu ook gebruikersvragen."

*Hoe is afgelopen jaar voor jou verlopen?*

"Ik vind het superleuk dat ik vanaf het begin bij het hele traject betrokken ben. Van de keuze van het CRM-pakket tot de livegang van een klant en dus alles wat daar tussen zit. Dit betekent veel gesprekken met collega's, klanten en mensen van Procurios om te bekijken hoe we de data (vooral de klant specifieke data) vanuit Communibase het beste in MOS Connect kunnen zetten."

*Wat waren voor jou de highlights?*

"De livegang van de eerste klant was erg spannend! Vooral ook de klanten waar we de website van hebben omgezet in MOS Connect. Dan moet er van alles gecheckt worden. Kloppen de gegevens, wordt alles wat we hadden verwacht wel juist getoond op de website. Heel hectisch, omdat dit in korte tijd gedaan moet worden, maar daarom ook erg leuk."

*Wat heeft MOS Connect verenigingen gebracht?*

"Er zijn heel veel mogelijkheden in MOS Connect om met CRM-data zaken te doen. Zowel op het vlak van

bijeenkomsten als bijvoorbeeld ledenadministratie. Er kunnen uitgebreide zoekopdrachten gedaan worden die je op kunt slaan, bijwerken etc. Vervolgens kun je hier automatische processen op loslaten. Hoe dat allemaal werkt en wat er allemaal mogelijk is dat gaan we verder optimaliseren als alle klanten over zijn in MOS Connect."

*Hoe kijk je naar 2023 en welke ontwikkelingen staan op stapel?*

"Ik denk vooral het finetunen van de mogelijkheden binnen MOS Connect. Hoe kunnen we het maximale uit het CRM-pakket halen voor de klanten? Ontwikkelingen van het platform door Procurios bijhouden om te kijken welke nieuwe functies er gelanceerd worden en in hoeverre we die kunnen gebruiken voor onze klanten, werkprocessen beschrijven. Ik hoef me voorlopig dus niet te vervelen!"

## VERENIGINGSMANAGER ARJAN VAN DEN BERG

*Wat is je rol binnen het MOS Connect project?*

"Vanuit mijn VM-rol ben ik inhoudelijk betrokken bij de implementatie van MOS Connect voor 'mijn' verenigingen. Door mijn affiniteit met en kennis van dit systeem help ik mijn collega's bij het wennen aan en werken met MOS Connect."

*Hoe is afgelopen jaar voor jou verlopen?*

"Hectisch maar leuk. Het implementeren en leren kennen vraagt tijd, terwijl de winkel gewoon open

*'Klanten gaan dit niet alleen merken in hun portemonnee, maar ook in beter onderhoud en doorontwikkeling'*

---





is en de trein doorrijdt. Dit vraagt om te kunnen schaken op meerdere borden tegelijk. Soms is dit een beetje veel, maar de dynamiek van dit proces past mij wel."

***Wat waren voor jou de highlights?***

"Lastig te bepalen. Collega's helpen met vragen die soms onmogelijk te beantwoorden lijken."

***Wat heeft MOS Connect verenigingen gebracht?***

"Met nog een paar verenigingen te gaan hebben we bijna het implementatietraject afgerond. Veel verenigingen werken nog maar kort met MOS Connect; het duurt even voordat mensen zich dit eigen gemaakt hebben. Ik denk dat we er het komend jaar de vruchten van gaan plukken, vooral op het gebied van de (leden)administratie en events."

***Hoe kijk je naar 2023 en welke ontwikkelingen staan op stapel?***

"Met enthousiasme kijk ik uit naar het verder bouwen aan MOS Connect. Samen met besturen kijken we waar de uitbreidingsmogelijkheden liggen. De verenigingen zijn overgegaan met hetgeen zij al hadden, maar het systeem bevat nog veel meer mogelijkheden. Denk bijvoorbeeld aan een community app en een management dashboard. Dit pakt het MOS Connectteam graag op. Waar nodig en mogelijk draag ik zeker mijn steentje bij."

**PROJECTLEIDER  
DENNIS KOSTER**

***Hoe is afgelopen jaar voor jou verlopen?***

"Het was een jaar met horten en stoten. Ondanks de nodige tegenslagen op meerdere gebieden kunnen wij terugkijken op een goed en succesvol jaar! Een migratieproject van dit formaat heeft veel impact op onze klanten en de interne organisatie, maar uiteindelijk gaat het om het einddoel, het resultaat, en dat krijgt steeds meer vorm."

***Wat waren voor jou de highlights?***

"Toen we aan dit project begonnen wisten we dat ons nog een hoop verrassingen te wachten stonden en dat we te maken zouden krijgen met een aantal heel complexe klant migraties. Dat wij na effectief zestien maanden al bezig zijn met het implementeren van nieuwe klanten, vind ik persoonlijk een prestatie van wereldformaat. Uiteindelijk lijkt het erop dat wij als projectteam toch ijzer met handen kunnen breken ;-)"

***Wat heeft MOS Connect verenigingen gebracht?***

"Eén van de belangrijkste voordelen is dat MOS Connect klanten meer zekerheid, flexibiliteit en veiligheid geeft, al merkt/ziet men dat niet meteen. MOS Connect is onderdeel van een groter geheel. Dagelijks maken er meer dan 2.000 organisaties gebruik van en het systeem wordt elke vier weken geüpdatet. Het platform biedt veel uitbreidingsmogelijkheden (add-ons), in plaats van dat we maatwerk op klantniveau moeten ontwikkelen. Klanten gaan dit niet alleen merken in hun portemonnee, maar ook in beter onderhoud en doorontwikkeling."

***Hoe kijk je naar 2023 en welke ontwikkelingen staan op stapel?***

"2023 zal in het teken staan van het vergroten van de adoptie en kennis van MOS Connect bij zowel onze klanten als medewerkers. Uiteindelijk hebben we de afgelopen twee jaar onze klanten zo veel mogelijk gemigreerd op basis van het 'as-is' principe. Nu breekt de periode aan waarbij wij samen met onze klanten op zoek moeten gaan naar de onderdelen en add-ons die extra toegevoegde waarde kunnen bieden. Daarnaast moeten we slagen gaan maken op het gebied van optimalisatie, efficiëntie en effectiviteit."





A portrait of Martina van den Dool, a woman with short, wavy, light brown hair, wearing red-rimmed glasses and a black leather jacket over a blue and white patterned top. She is smiling and standing in front of a green bush with small red berries. The background is slightly out of focus.

VERENIGINGSMANAGER MARTINA VAN DEN DOOL:

# 'VERTROUWEN IS HET KERNWOORD'

---

Sinds augustus jl. is Martina van den Dool verenigingsmanager bij MOS. Haar klanten zijn NIMV, PvlB, Passage en Impuls & Woortblind. Martina heeft wat betreft ondersteunend werk voor verenigingen een lange staat van dienst. "Heb je de basis op orde dan kun je zoveel winnen."



# *‘Beroepsgroepen hebben de toekomst, omdat het voor leden veel voordeel kan opleveren’*

---

Via HR kwam Martina terecht in de wereld van de ouderenorganisaties waar ze van projectleider opklom tot directeur van een koepelvereniging van verenigingen van gepensioneerden. De gemene deler van al die verenigingen was een heel specifieke belangenbehartiging: ze hielden zich voornamelijk bezig met pensioenregelingen en -wetgeving. Martina's rol was het faciliteren van de vereniging. Haar taken waren zeer divers: van het organiseren van de ledenvergadering, redactiewerk, financiën tot vrijwilligers en -personeelsbeleid en de ledencommunicatie. Martina: "Alle werkprocessen die bij MOS verdeeld zijn over verschillende teams, deed ik samen met twee medewerkers."

In haar nieuwe functie bij MOS komt alles weer bij elkaar: verenigingswerk, belangenbehartiging en bestuurswerk. Het is de rode draad in haar werkzame leven. Dat heeft voordelen. "Door mijn ervaring zie ik snel waar vraagstukken zich voordoen. Zo heb je besturen die heel operationeel zijn, veel onderling overleggen, buiten de bestuursvergaderingen om. Dan moet je als ondersteuningsbureau extra scherp blijven om geen stappen te missen in de uitvoering. Op die manier raakt het ondersteuningsbureau het zicht kwijt. En na elke bestuurswisseling is het weer even zoeken naar de onderlinge verhoudingen en de samenwerking met de verenigingsmanager. Bij ledenvergaderingen zie je vaak terugkomen dat leden kritisch zijn op de kosten van het ondersteuningsbureau. De vraag rijst dan of ze niet zelf de taken moeten gaan doen om kosten te besparen. Het is blijkbaar niet zo zichtbaar wat een ondersteuningsbureau doet.

Natuurlijk kun je ervoor kiezen om alles door vrijwilligers te laten doen, en meestal gaat dat dan ook met de beste intenties, maar wél op een ander niveau. Bovendien ben je erg kwetsbaar als je afhankelijk bent van een paar mensen die dit werk naast hun andere verplichtingen moeten doen."

## **OP DE TANDEM**

De rol van verenigingsmanager ligt het dichtst tegen die van de bestuurssecretaris, vindt Martina. De rol die haar het beste ligt. "Het bestuur moet zich kunnen bezighouden met de inhoud, alles daaromheen moet goed geregeld zijn. Ik zie mijn relatie met de voorzitter als rijden op een tandem: je moet ervoor zorgen dat je samen in balans bent, anders val je om. Je hebt elkaar nodig, maar het bestuur is leidend en beslissend. Heb je de basis op orde, dan kun je zoveel winnen."

Martina zit nog in de fase waarin ze haar relaties met de verenigingsbesturen aan het opbouwen is. "Het kernwoord is vertrouwen. Als nieuwe medewerker moet je je plek verdienen. Dat doe ik door zoveel mogelijk eerst de zaken op te pakken die ik op korte termijn kan oplossen en waar besturen echt iets aan hebben. Soms moet ik even terug naar de basis, alle draden ontwarren en de dingen weer op orde krijgen. Als dat werkt is dat goed voor het vertrouwen. Dan zien ze: O, die heeft al iets gezien wat wij nog niet hadden opgemerkt, aan haar kunnen we wel iets overlaten. Ik zorg ervoor dat de voortgang erin blijft en houd het overzicht: welke werkzaamheden liggen er nog en moeten we direct oppakken of ik wijs verenigingen op veranderingen in bijvoorbeeld een subsidiesysteem. Ik moet altijd een stap voor

zijn, weten welke ontwikkelingen er spelen en wat de mogelijke consequenties zijn. Dat is ook wat wij doen: orde op zaken brengen en houden. Ik ben ook wel een hands on type hoor, ik ben niet van de mooie woorden, de lange notities of sessies. Ik vind het wel fijn om te beginnen bij laaghangend fruit."

#### **'BEROEPSGROEPEN HEBBEN DE TOEKOMST'**

Hoe ziet zij de toekomst van de vereniging? "In 2004 werkte ik voor de ouderenbonden, toen werd al gezegd dat zulke vereniging het als model het geen tien jaar meer zouden redden. Je ziet: verenigingen bestaan nog steeds, de ouderenbonden bijvoorbeeld zijn behoorlijk sterk, maar de ledenaantallen lopen terug. Bij het collectieve idee, belangenbehartiging voor een grote groep, kunnen mensen zich meer weinig voorstellen. Ze stellen zichzelf de vraag: wat heb ik er aan om me aan te sluiten bij een vereniging? Als je mensen iets aanbiedt waar ze direct profijt van hebben, juridische service bijvoorbeeld of rechtsbijstand of andere soorten van hulp, spreekt dat aan. Het moet rechtstreeks een besparing of voordeel opleveren. Sommige beroepsgroepen hebben te maken met snel verouderende kennis. Door kennis te delen zien mensen het belang om zich aan te sluiten bij een vereniging. Ik denk dat beroepsverenigingen wel de toekomst hebben, omdat het voor leden veel voordeel kan opleveren: een manier om bij te blijven, gelijkgestemden te ontmoeten en hun netwerken uit te breiden."



*'Ik zie mijn relatie met de voorzitter als rijden op een tandem: je moet ervoor zorgen dat je samen in balans bent, anders val je om'*

---





**MOS heeft een nieuwe website**  
 Met onze nieuwe site denken wij u een goed beeld te geven van onze organisatie en de diensten die we leveren. Nieuwsgierig? Neem gerust een kijkje!  
<https://www.mos-net.nl>

# WIJ GAAN VERHUIZEN

Om maar meteen met de deur in huis te vallen, MOS gaat verhuizen. Begin 2023 verhuizen we naar een ander pand in Nijkerk, niet ver bij ons huidige pand vandaan.

Tijdens de coronapandemie was thuiswerken de norm. Nu, enige tijd verder, zijn we weer vaker op kantoor aanwezig. Toch blijft het voor veel medewerkers prettig om deels thuis te kunnen werken. MOS wil zijn medewerkers graag ontmoeten en heeft daarom het hybride werken ingevoerd.

Hybride werken betekent wel dat voor een groot deel van de tijd niet alle werkplekken van ons kantoor bezet zijn. De oplossing voor de leegstand is gevonden in een nieuwe, beter bij MOS passende locatie.

## NIEUWE LOCATIE

We hopen onze klanten en relaties begin van het nieuwe jaar te kunnen verwelkomen in 'Het Forum' gevestigd aan de **Berencamperweg 10 in Nijkerk**. Deze locatie bevindt zich ongeveer op 5 minuten loopafstand van ons huidige pand. We blijven dus in de buurt.

Voor klanten en relaties van MOS verandert er niet veel. Wij blijven het kantoor op afstand alleen dan vanaf een andere locatie. Mochten er zaken zijn die invloed hebben op de dienstverlening dan worden betrokkenen daar tijdig over geïnformeerd.





# DE NIEUWE GEZICHTEN BIJ MOS

**MOS bedient inmiddels met vijftig professionals meer dan vijfendertig netwerkorganisaties. Voor velen fungeren wij als een 'eigen' kantoor, alleen dan op afstand. Het thema van deze Sec! is verandering. Verandering zie je zeker terug in ons personeelsbestand. De afgelopen periode hebben wij veel nieuwe gezichten mogen verwelkomen. Omdat wij voor diverse verenigingen het 'kantoor op afstand' zijn, stellen wij ons daarom nog een keer aan u voor.**

## VERENIGINGS MANAGERS

Onze verenigingsmanagers denken graag met u mee over de inhoud van uw verenigingsbeleid. Zij adviseren verenigingsbesturen bij alles wat komt kijken bij het besturen van een vereniging en de dagelijkse werkzaamheden die hiervoor ondernomen moeten worden. Daarbij zijn zij dé verbindende schakel tussen uw organisatie en de organisatie MOS. Nieuwe gezichten in dit team zijn Martina van den Dool en Heleen van Holten.



Heleen van Holten

Martina van den Dool

## HET SECRETARIAAT, DE SERVICEDESK EN RECEPTIE

Binnen het verenigingsbureau vallen al onze disciplines: waaronder het secretariaat, de servicedesk inclusief de receptie. Het is hét kloppende hart van elke netwerkorganisatie. Hier komen alle lijntjes samen en worden ze weer

uitgezet. Zij nemen uit naam van uw vereniging de telefoon op, handelen e-mails af en voeren alle overige correspondentie. Ook ondersteunen zij het bestuur en verzorgen de correspondentie met leden. Er zijn de afgelopen periode veel nieuwe



Gabriella Roelofsen van de Servicedesk



Het secretariaat in overleg



medewerkers bij gekregen te weten: Janet Jansen, Melanie Mienis, Susanne Bons, Susan Marcus, Sacha de Goede, Marieke van As, Veronique van Horsen, Joyce Vos, Sophie de Vries.

## FINANCIËN

Elke netwerkorganisatie heeft te maken met uiteenlopende en vaak wettelijk verplichte, financiële zaken. Denk aan administratie en het opstellen van periodieke rapportages. Ons financiële team draagt zorg voor onder andere het innen van de jaarbijdragen en contributies. Ook ondersteunen zij penningmeesters bij het opstellen en bewaken van de jaarlijkse begroting, het opstellen van jaarverslagen/jaarrekeningen en de bijbehorende accountantscontrole. In dit team verwelkomen wij Jiska van Benthem.



Jiska van Benthem

## COMMUNICATIE/MARKETING

Netwerkorganisaties kunnen bij onze communicatie-/marketingprofessionals terecht voor advies, (content) strategie, een communicatie-/marketingplan en



Team communicatie en marketing

het ontwikkelen van diverse media, middelen en magazines. Ook draagt het team bij aan het profileren of promoten van uw organisatie of event en ontwikkelen zij passende content hiervoor. Nieuw gezichten binnen dit team zijn Jolanda Scholten en Marlies Pijpers.

## MOS EVENTS

Het organiseren van een omvangrijk fysiek, online of hybride evenement vraagt specifieke expertise. Onze professionals van evenementenbureau MOS Events organiseren zeer uiteenlopende evenementen en bijeenkomsten. Zij denken niet alleen mee, maar geven ook advies en dragen zorg dat uw evenement tot in de puntjes wordt georganiseerd. Uiteraard binnen gesteld budget. Nieuwe gezichten binnen dit team zijn Janine Kooistra en Gabriella Roelofsen.



Team MOS Events





# VERANDERING & ONTWIKKELING

Het thema van deze Sec! was al gekozen voordat bekend werd gemaakt dat ik zou terugtreden uit de operatie van MOS. Maar het thema had niet beter gekozen kunnen worden. De afgelopen anderhalf jaar is een hectische periode geweest, waarbij de hele organisatie een complete verandering heeft ondergaan. We kunnen niet ontkennen dat de coronapandemie een verschuiving op de arbeidsmarkt heeft veroorzaakt. Ook bij MOS. Medewerkers werkten van huis uit en de balans privé-werk werd totaal anders. Begrijpelijk ook dat medewerkers, waarmee we meer dan 23 jaar een relatie hadden, hun prioriteiten anders legden. Met de komst van het nieuwe systeem MOS Connect en de nieuwe medewerkers is er flink wat gemanaged om alles in goede banen te leiden. De tijd is nu gekomen om de laatste verenigingen over te zetten en vervolgens het fundament verder uit te bouwen.

## SPRONG IN HET DIEPE

Toen ik 31 jaar geleden met MOS startte was het voor mij een sprong in het diepe. Ik had een idee en

dat heeft zich ontwikkeld tot wat het nu is. Een mooi bedrijf met mooie medewerkers en mooie klanten. De wereld van verenigingen is enorm aan verandering onderhevig en de IT zorgt ervoor dat veel processen slimmer en beter kunnen worden ingericht. Jaren geleden riep ik al dat we een half IT-bedrijf zouden worden en dat is bewaarheid geworden.

## VOORWAARDEN

Waarom dan nu mijn redelijk drastische stap? Dat heeft toch met leeftijd te maken. Niet dat ik mij oud voel, nee absoluut niet, maar ik wil nog eens een compleet andere stap maken in mijn werkzame leven. Wanneer je zo lang in een zelfde branche zit, lijkt een uitstapje naar een andere best aantrekkelijk. Dat kan alleen als de voorwaarden voor MOS uitstekend zijn en daarmee bedoel ik dat ik er vertrouwen in heb dat de collega's mijn taken overnemen. Ons MT is een op elkaar ingespeeld team dat de spirit heeft om alle nieuwe ontwikkelingen te omarmen en de verenigingen en stichtingen verder te brengen dan waar ze nu staan. Dat is het geval, dus daarmee is de belangrijkste voorwaarde vervuld.

En dan is dit nu mijn laatste column en opnieuw een sprong in het diepe. Vanaf half januari kan ik mijn creativiteit loslaten op nieuwe uitdagingen.

Ik wens u met uw vereniging alle goeds toe en fijne feestdagen met uw dierbaren.

Met een hartelijke groet,

*Edith I. Terrochegget*  
*Directeur*

