



TERWIJL DEN HAAG FAALT ZIJN HET DE ENTHOUSIASTE **KLANTEN** **DIE BEPALEND ZULLEN ZIJN**

Niet de steunmaatregelen van de overheid, niet de NOW-regeling of het uitstellen van de BTW gaat enige club door de crisis helpen. Sterker, deze steunmaatregelen worden meer dan tenietgedaan, doordat vele clubs naast de corona-sluiting, met onzorgvuldige en feitelijk onjuiste uitlatingen van meerdere bewindslieden richting collectief faillissement geduwd worden. Dat daarmee de weerstand en vitaliteit van 3,2 miljoen Nederlanders structureel en langdurig geschaad wordt, lijkt onze politiek leiders - vooralsnog - niet op andere gedachten te brengen. Terwijl in tijden van corona diezelfde vitaliteit juist het verschil bepaalt tussen leven en dood.

Minister-president Rutte noemde na een persconferentie terloops dat de apparaten in fitnessclubs niet goed schoon gemaakt worden. Minister Van Rijn gooit er enkele dagen later zonder blikken of blozen een schepje bovenop met de toelichting dat de sector een ongecontroleerde in- en uitloop kent. Het kan niet waar zijn dat 3,2 miljoen klanten, met meer dan 49.000 professionals vanuit meer dan 4.000 locaties, dit soort onzin over zich uit laten storten. En toch is dit – nu ik deze column schrijf – de status van de dag.

Maar is er dan alleen slecht nieuws? Nee. Het goede nieuws is dat dit inderdaad allemaal niet waar kan zijn. Ook bewindslieden kunnen niet ongestraft onzin blijven verkopen. Dat kan slechts tijdelijk en omdat we midden in een crisis zitten is niet elk besluit of toelichting even zorgvuldig geformuleerd. Pijnlijk, maar begrijpelijk. Een slip of the tongue is daarom goed te vergeven. Het bij herhaling verkopen van onzin en het ventileren van onjuiste, beledigende uitlatingen daarentegen wordt doorgaans duurbetaald. Dat is immers een wetmatigheid vanuit het kwaliteitsmanagement en klantgericht denken.

De sector strijdt voor lijfsbehoud. Niet alle klanten blijven betalen, de opzeggingen ne-

men toe en de instroom van nieuwe klanten is – door de dichte deuren - vrijwel volledig geblokkeerd. Het zijn moeilijke tijden. Maar wat wordt de sector ook gesteund! Breed en massaal. Het overgrote deel van de fitnessklanten betaalt immers nog steeds de maandelijkse bijdrage. Dat doen mensen niet als ze daar geen enkele reden toe hebben. Mensen doen dit omdat ze enthousiaste klanten zijn, die door te blijven betalen de ondernemingen en de medewerkers nu willen steunen. Tevens om daarmee op middellange termijn ook de eigen vitaliteit op niveau te kunnen houden. De enthousiaste klanten in onze sector willen bewegen, overgewicht verminderen, gezond eten, weerstand verhogen en zoeken stressreductie en welbevinden. Zeer actueel willen velen bovendien de corona-kilo's er weer af trainen.

Feedback4Sports heeft nog in april onderzocht dat maar liefst 89% van de leden op dat moment zou willen doorbetalen. Meer dan 3 miljoen Nederlanders zullen het dus niet accepteren als ze niet langer aan hun vitaliteit mogen werken, zonder dat hier een goed argument voor is. Ook de politiek is afhankelijk van de tevredenheid van de klanten. Daar heet een klant alleen geen lid, maar een kiezer. De sector om zeep helpen zonder geldige reden gaat – op termijn – politiek gezien duur betaald worden.

De sector doet er nu dan ook verstandig aan om te vertrouwen dat NL Actief in Den Haag de juiste uitleg zal geven en tegelijkertijd de goede verstandhouding bewaart. Niet alleen heropening zal dan snel volgen. Juist ook het belang van een goede vitaliteit zal dan door Den Haag ongetwijfeld, al-is-het-alleen-al-als-herstel-de-beweging-actie, in woord en beleid uitgedragen gaan worden.

Op clubniveau is het vooral raadzaam intensief contact te houden met de leden en samen de feiten en onzin rondom de Haagse te bespreken. Hilarische gesprekken. Blijf altijd werken aan het enthousiasme van de leden. Om leden toch zo vitaal en enthousiast mogelijk te houden is het pure winst om alternatieve diensten aan te bieden, zoals online en outdoor trainingen. Er is echter geen club in Nederland die dit niet nu al toepast. Tijdens deze trainingen en straks na heropening van de clubs kan de sector met 3,2 miljoen leden dan uitgebreid samen lachen en huilen over de onzin die – per abuis en ongelukkigerwijze - over de sector is uitgestort.

De tijd is met ons, als die ons wordt gegeven.

Een laatste puntje van troost is dat enthousiaste klanten naarmate de onzin duidelijker en groter wordt, meer en meer sympathie zullen tonen naar de club en de sector. Laten we hopen dat deze crisis zorgt dat clubs en leden elkaar nog beter leren kennen, elkaar nog beter begrijpen en Nederland vitaler wordt. Laat het de eerste aanzet zijn voor de formele oorlogsverklaring tegen overgewicht en obesitas. Samen komen we dan sterker en vitaler de crisis uit.