



# NL ACTIEF

Leven in beweging



## BlackBox Publishers

## Rapportage van vragenlijst voor corona-situatie

30 maart 2020

NL Actief heeft in samenwerking met BlackBoxResearch een kort online onderzoek uitgevoerd onder fitnessclubs in Nederland en België met betrekking tot hoe zij omgaan met de lidmaatschappen van hun leden als gevolg van de coronacrisis.

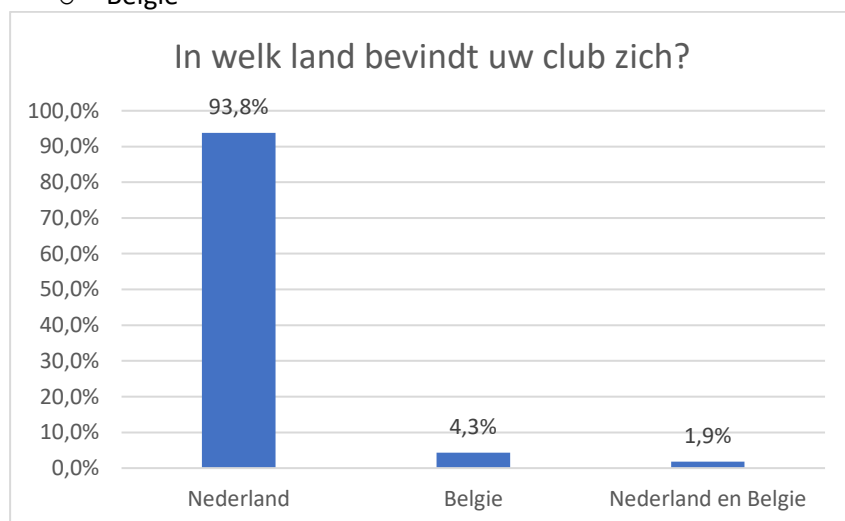
Zowel de brancheorganisaties NL Actief als Fitness.be adviseren tot op heden om clubleden "normaal" te incasseren en abonnementen voort te zetten. Hier zijn juridische gronden voor; er is namelijk een situatie van overmacht. Tevens verzoeken diverse organisaties, zoals de consumentenbond, aan consumenten om coulant om te gaan met abonnementen.

Hieronder ziet u de vragen uit het onderzoek met de reacties van 165 (respondenten) ondernemers met ca. 400 locaties.

### Vraag 1:

In welk land bevindt uw club zich?

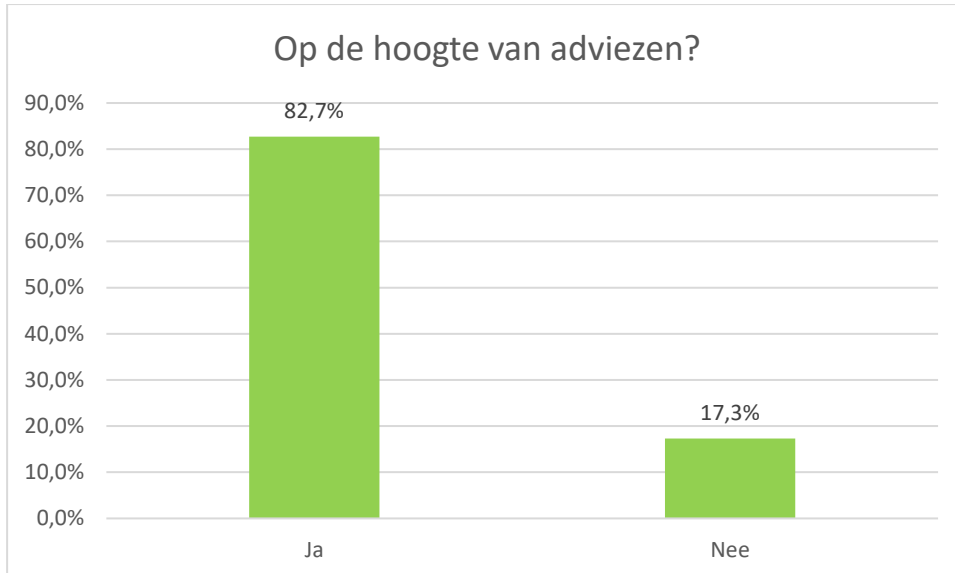
- Nederland
- België



**Vraag 2:**

Bent u op de hoogte van de adviezen van de nationale brancheorganisatie met betrekking tot de coronacrisis als het gaat om abonnementen en incasso's?

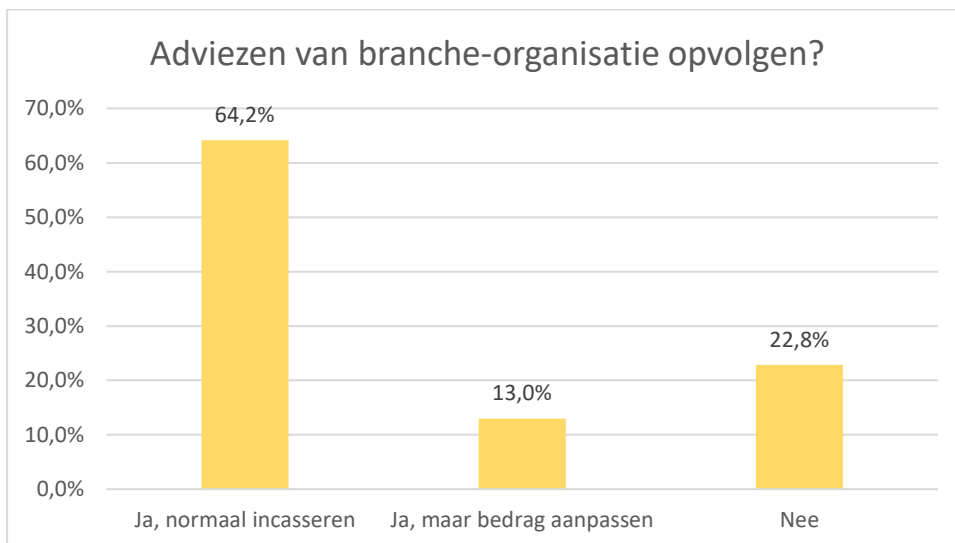
- Ja
- Nee



**Vraag 3:**

Volgt u de adviezen van de nationale brancheorganisatie op met betrekking tot het incasseren van lidmaatschappen? Met andere woorden; gaat u eind van deze maand abonnementsgelden incasseren?

- Ja, en ik incasseer zoals normaal
- Ja, ik incasseer wel, maar ik ga het bedrag aanpassen
- Nee



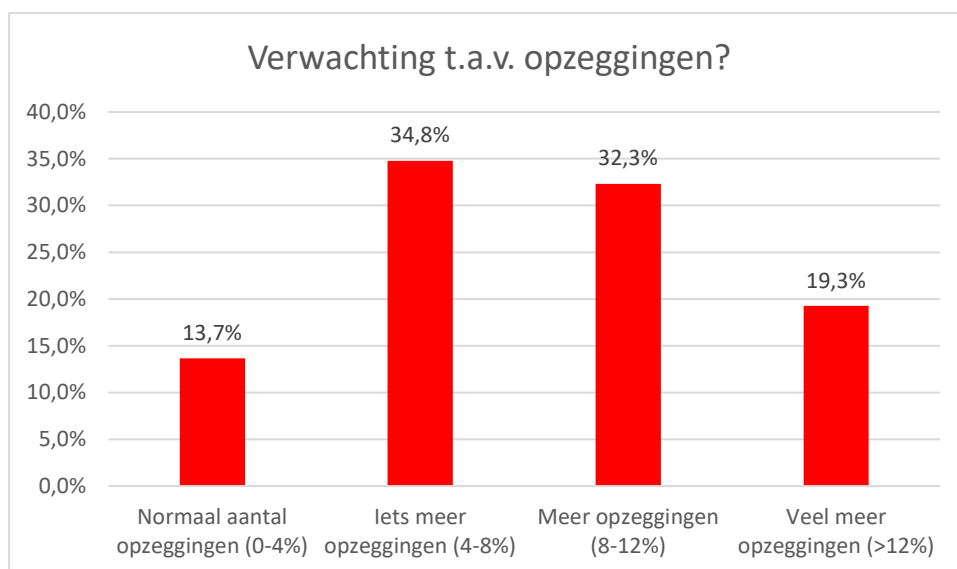
**Vraag 4:**

Wat zijn uw verwachtingen voor wat betreft opzeggingen van leden voor de maanden maart en april 2020?

*Bij deze vraag gaan we ervan uit dat bij uw club er normaal gesproken niet meer dan 4% opzeggingen per maand zijn. Voor een club van 1.000 leden dus niet meer dan 40 opzeggingen per maand.*

*Als u normaal wel meer opzeggingen heeft dan 4%, dan kunt u nog steeds aangeven of uw verwacht dat het beeld normaal zal zijn, iets meer, meer, of veel meer.*

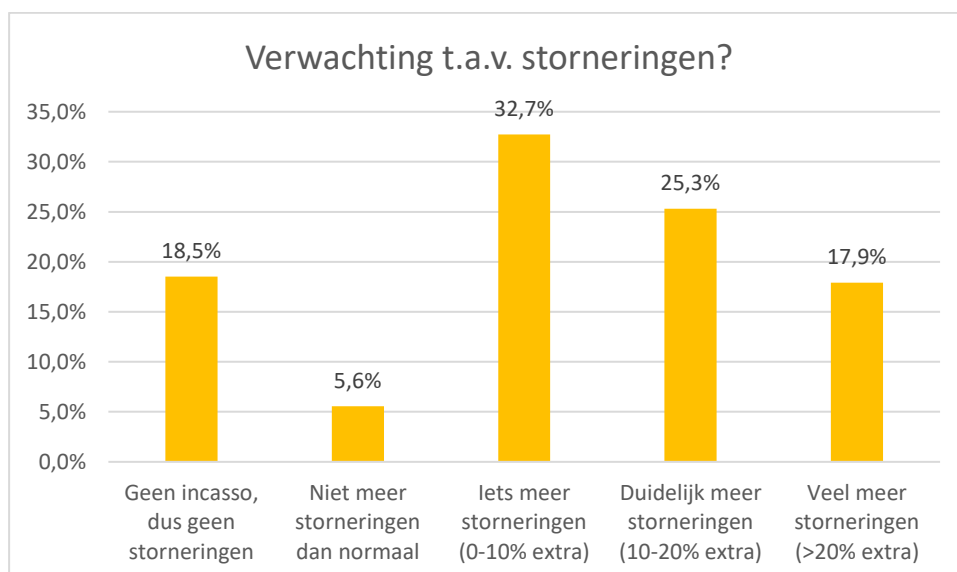
- Ik verwacht maandelijks niet meer opzeggingen dan normaal (0-4% van de leden).
- Ik verwacht maandelijks iets meer opzeggingen (tussen de 4-8% van de leden)
- Ik verwacht maandelijks meer opzeggingen (tussen de 8-12% van de leden)
- Ik verwacht maandelijks veel meer opzeggingen (meer dan 12% van de leden)



**Vraag 5:**

Wat zijn uw verwachtingen voor wat betreft storneringen van leden voor de maand april 2020?

- Ik incasseer niet, dus kunnen er ook geen storneringen zijn
- Ik verwacht niet meer storneringen dan normaal.
- Ik verwacht iets meer storneringen (0-10% extra) dan normaal.
- Ik verwacht duidelijk meer storneringen (10-20% extra) dan normaal.
- Ik verwacht veel meer storneringen (meer dan 20% extra) dan normaal.

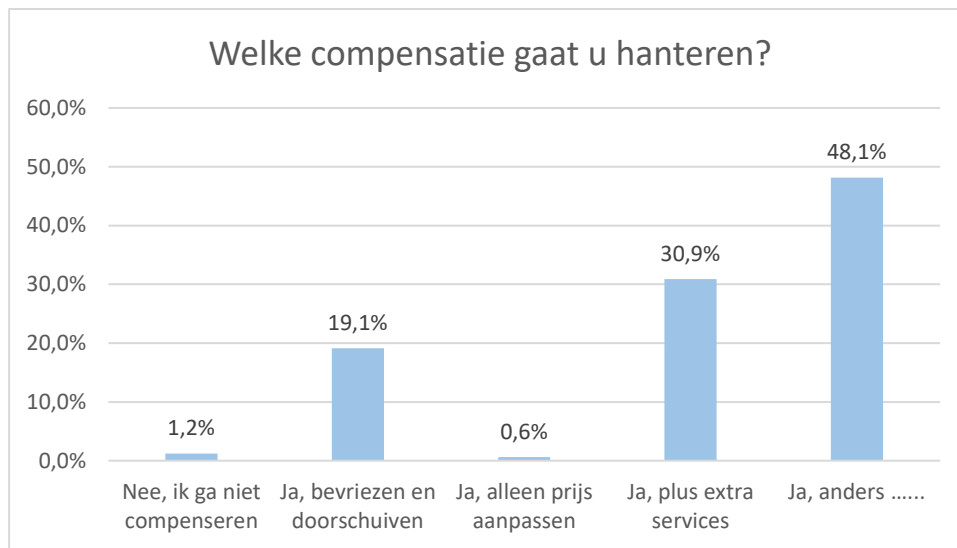


**Vraag 6:**

Bent u van plan om uw clubleden te compenseren voor het feit dat u een periode dicht bent (geweest)? En zo ja, welke compensaties gaat u hanteren?

*Meerdere antwoorden zijn mogelijk.*

- Nee, ik ga niet compenseren.
- Ja, ik heb de abonnementen bevroren en schuif de einddatum op met het aantal weken dat ik dicht ben (geweest).
- Ja, ik pas de prijs aan en verander verder niets.
- Ja, ik bied extra services (oefeningen voor thuis, voedingsadvies, etcetera) aan in de periode dat we dicht zijn.
- Ja, anders...\_\_\_\_\_



Bij de optie "Ja, anders ....." werden o.a. de volgende antwoorden gegeven:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• De te vergoeden tijd wordt verrekend met de toekomstige incasso's van het jaar 2020;</li> <li>• De te vergoeden tijd wordt aan het einde van de looptijd van het abonnement verwerkt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinatie: abonnementen bevroren en daarnaast virtuele lessen, lessen op YouTube en uitleenservice van klein materiaal.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% incasseren en dit over 10 maanden in korting compenseren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afhankelijk van hoe lang we dicht blijven kom ik met een compensatieregeling</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afhankelijk van de gesloten periode, een voucher afgeven</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als er 10% van het jaar gemist wordt, compenseer ik dat met de komende incasso's van 2020</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• April incasseren en mei niet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biedt services aan, maar ben ook van plan te compenseren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij open gaan op 1 juni: april geen incasso en mei (of e.v.t. later een bepaald percentage incasseren die later als korting wordt verrekend</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Breed extra pakket plus compensatie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinatie van bovenstaande 3 "ja's " .....</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinatie van niets, gratis maanden sporten aan het einde van de periode, korting voor de resterende maanden contract</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensatie in combinatie met online lessen aanbod</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensatie van 50% abonnementsgeld gesloten periode, over de komende 6 maanden verwerkt in vorm van korting.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compenseren met 4 weken in tijd en zullen na 6 april niet incasseren</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• De periode die we gesloten zijn worden gecompenseerd en we bieden thuisprogramma's aan</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deze week nog incasso op 30 maart en daarna voorlopig stop; vervolgens opties aanbieden aan leden t.a.v. de weken die we gesloten zijn</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de feestdagen open te gaan en online lesgeven en FitSnacksTV aanbieden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een keus uit meerdere opties in overleg met franchisegever</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventueel korting voor de maand mei en geen zomerrooster,</li> <li>• Extra trainingen als we weer open mogen</li> <li>• veel online met links via de nieuwsbrief. Elke dag nieuwe workout etc.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra service online, niet factureren of gedeeltelijk factureren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra service, maar mei ga ik 10 euro incasseren, voor de eerste vaste lasten. Deze krijgen de leden terug bij het incasso van juni (en als we langer dicht blijven, dan schuift dat op)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra services maar ook compenseren nadat we open zijn. Korting blijven geven voor x aantal maanden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra services voor thuis en verlenging van de abonnementen na opengaan van de club</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geef ze 3 opties: geen, gemiste tijd aan einde contract of geld te goed voor andere uitgaven in de club</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevraagd aan de leden die maandelijks betalen om 50% van hun abonnement voor maart te doneren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heb mijn leden al een week geleden geïnformeerd vanaf april niet te incasseren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik bied extra service en onlinelessen tijdens dat we dicht zijn, ik heb de maandabonnementen onbeperkt omgezet in abonnementen 1 x p/w, voor mei ga ik dat ook doen voor de jaarabonnementen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik bied extra services aan en ga mogelijk de einddatums doorschuiven afhankelijk van de duur van de verplichte sluiting.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik denk erover om onze leden te laten kiezen; 100% compensatie = volledige blokkade. 50% is de halve periode en 0% is geen blokkade. Bij opzegging hanteren wij de normale opzegtermijn van 1 maand.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ga de abonnementsprijzen aanpassen op het moment dat alles weer normaal is. Op dit moment heb ik de incasso's gewoon nodig, anders kan ik volgende maand de zaak sluiten...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik crediteer de storno's, ik laat mijn leden zelf kiezen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik pas de prijs aan en extra services (oefeningen voor thuis, voedingsadvies, etc.)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik start een enquête en compenseer de leden in tijd voor tijd indien gewenst. Dat zal ik gespreid doen om financiële gaten te voorkomen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik wacht op advies van NL actief en ga iets met de abonnementen doen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, pas de prijs aan en geef tijdens deze periode extra aandacht aan de leden door persoonlijke gesprekken te voeren en oefeningen voor thuis, voedingsadvies in deze periode</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanten kunnen zelf kiezen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. geen compensatie</li> <li>2. 50/50</li> <li>3. Volledige compensatie in de vorm van verlengen abonnement</li> </ol> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maandprijs aanpassen vanaf de periode dat we weer open mogen EN thuisoefeningen tijdens de periode dat we dicht zijn.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij compenseren door 1/2 jaar en jaarabonnementen de einddatum op te schuiven. Bieden extra services aan en geven bij de incasso op 1 april a.s. de leden de keuze om wel of niet te laten incasseren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra services als in antwoord 4 maar ook geven wij achteraf een korting ter compensatie aan blijvende leden afhankelijk duur van sluiting</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen krijgen van mij een sport tegoedbon voor de maanden dat we gesloten waren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met eventuele verlengingen, maar enkel op aanvraag.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet incasseren zodra compensatie wordt gestort</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nog nader te bepalen afhankelijk van de duur van de sluiting</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oefeningen voor thuis, rechtstreeks digitaal en op Facebook</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op het moment dat wij weer opengaan, pas dan gaan wij de leden compenseren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• On hold vanaf 23-03-2020. Aanbieden uitleenservice losse spullen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optie 2 en 4</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de prijs aan en bied lessen voor thuis aan.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijs aanpassen en oefeningen voor thuis</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punt 3 en 4 (prijs aanpassen en extra services aanbieden)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terugbetaling van aantal weken dicht na afloop crisis over 12 mnd</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veel verschillende vormen en de klant laten kiezen, tegoeden koffie e.d. De jeugdleden kunnen in vakantieperiodes lessen inhalen etc.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillende opties. Doorschuiven of extra service leveren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledig compenseren van het hele bedrag</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor de periode maart bieden we thuis workouts aan en ook april en volgende maanden mochten die er komen en daarna zullen we de lopende jaarcontracten verlengen met de eventuele doorbetaalde maanden, door die gratis erachter te plakken. Contracten die maandelijks opzegbaar zijn compenseren we ook door er per maand een x-aantal gratis sportmaanden te geven en de maand erop weer een groep extra maand(en) te geven. Om het zo te spreiden want anders gaat het hier helemaal fout. Mensen die ons blijven steunen, krijgen straks na de vernieuwing van ons centre (nieuwe fitnessapparatuur) geen prijsverhoging.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voucher / tegoedbon voor zichzelf of een ander</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vouchers voor de periode dat we dicht zijn geweest. Deze wordt achter het lidmaatschap (bij opzegging) geplakt of is weg te geven aan een vriend/vriendin/familie. Lidmaatschappen worden niet bevroren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• We bieden extra services en laten klanten kiezen of ze een compensatie willen. Zo ja, dan hebben ze 2 keuzes. Het abonnement bevroren voor de periode of de gemiste maanden compenseren op het moment dat alles weer normaal is en dat verrekenen in een periode van 6 maanden.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• We bieden sowieso service door op dit moment video's te uploaden en livestreams te doen. Waarschijnlijk willen we ook nog wel een financiële concessie doen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• We gaan korting geven als we weer in vol bedrijf zijn</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• We geven leden een vouchers voor een gratis periode gelijk aan de periode dat we gesloten waren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• We hebben onze materialen uitgeleend aan onze leden voor thuisgebruik. Daarnaast kunnen onze leden, zodra we weer open zijn, een maand kiezen waar geen incasso wordt gedaan voor het abonnement, zodat wij de klap wat kunnen spreiden en we hebben online lessen gemaakt op YouTube en maken tevens gebruik van het aanbod van Les Mills on demand.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• We incasseren niet meer en bieden extra services zoals oefeningen voor thuis.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• We zijn i.o.m. alle Curves ondernemers en Curves Holland compensatiemogelijkheden aan het voorbereiden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij bieden EN extra service aan EN op verzoek verrekenen we.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij bieden extra services aan voor de periode dat we dicht zijn, daarnaast kunnen mensen een verzoek indienen voor bevroren van het abonnement. Aangezien wij niet in de portemonnee van onze leden kunnen kijken, geven we deze optie als extra service. Deze leden zullen we de contributie terugstorten.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij bieden extra services en 50% korting op het abonnement, achteraf over eenzelfde periode als deze crisis duurt</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij bieden extra services, lenen materiaal uit en bieden onze klanten onbeperkt sporten aan voor de periode dat de sluiting heeft geduurd.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij bieden nu online lessen aan, die wij zelf met spoed maken, maar daar hebben de krachtsporters weinig aan! We vragen de leden om geduld, zodat we met een passende oplossing kunnen komen, dus idd compenseren i.v.m. met onze vertrouwde naam! Dus een soort sportvoucher of gratis doorsporten (de tijd dat we dicht zijn). Alles hangt af van de tijdsduur dat we dicht moeten blijven! Heel spannend allemaal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij bieden online fitness via FitSnacksTV, maar we gaan ook proberen de betaalde contributies in geld te compenseren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij compenseren het abonnementsgeld achteraf</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ze krijgen extra ritten zodat ze de periode kunnen 'inhalen'</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zet de abonnementen qua bedrag vast voor trouwe leden en gaan niet meer mee in prijsverhogingen. Daarnaast zijn we van plan om lidmaatschappen te laten verlengen met een jaar waarin de besloten periode gecompenseerd wordt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zodra duidelijk wordt dat we tot 1 juni dicht gaan zal er in april en mei geen incasso plaatsvinden. Gaan we in april weer open zal de incasso ergens in april plaatsvinden. De weken die we dicht zijn in maart zullen we vooralsnog niet gaan compenseren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zonnebanken en consumpties maandenlang</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zowel extra services in de periode dat we dicht zijn, als extra service in de periode dat we open zijn. Daarnaast aanpassing van abonnementsgelden.</li> </ul>

#### Vraag 7:

Wat zou uw positie ten aanzien van de abonnementen van uw leden, zoals hierboven beantwoordt, kunnen veranderen? U kunt meerdere punten noteren.

Een overzicht van de antwoorden:

Elk fitnesscentrum in België zou op deze manier moeten werken. Er zijn premies, tijdelijke werkloosheid, opschorten kredieten...clubs die toch incasseren zouden geen recht mogen hebben op deze overheidstussenkomsten!
Weer opengaan met mijn pt boutique.
Ik heb een relatieve oude club (34 jaar) en heb een goeie band met mijn klanten. Als geste zal ik volgende maand niet incasseren. Maar vanaf zal ik de helft van het maandbedrag aanrekenen. Mijn vaste kosten blijven doorlopen (huur, LesMills, ....)
De loonkosten/ licentiekosten e.d. lopen door, de diensten kunnen wij niet aanbieden. Hier komt denk ik, voorlopig geen verandering in. En aangezien wij ons bevinden in het 1e zorghotel van NL, vrees ik dat ons sportcentrum er nog langer gesloten zal blijven t.o.v. andere centra. Ik vind niet dat je hier iets anders kunt aanbieden dan alleen opschorten van abonnementen
Geen. Ik lever geen dienst dus ik incasseer niet.
- duur van de sluiting - ondersteunende overheidsmaatregelen - algehele sentiment
Dit ligt aan de duur van de periode, anders wordt het heel erg moeilijk!
Wij kijken naar de lange termijn en hopen iedereen straks weer te kunnen begroeten. We gaan we pakketten aanbieden die mensen kunnen afnemen om toch wat cashflow te genereren. Deze gaan we dan extra incasseren als we weer opengaan.
Wanneer de periode nog verder wordt verlengd, zullen wij andere maatregelen nemen.
Geen idee



Compensatie (financieel) door de overheid.
Gepaste en gedoseerde openstelling
Eenheid in de branche. Als de concurrent gaat bevriezen, wordt toch incasseren zeer moeilijk gemaakt.
Onze ervaring is: jullie modelbrief heeft veel kwaad bloed gezet bij onze leden en we werden overspoeld door negativiteit. Men was woedend "dat men niet op mocht zeggen en dat men niet gecompenseerd werd." Meer begreep men er niet uit. Nu we april niet incasseren en alles bevriezen houdt men weer van ons.
Bij vraag 6 maar één antwoord mogelijk. Ik bied ook nog extra services aan. Nu in de modus overleven. Wij gaan april 50% incasseren en daarmee incl. overheidssteun kosten enigszins nog kunnen dekken. Hopen daarmee op loyaliteit van onze klanten. Dit mag echter niet lang gaan duren.
Wanneer er meer overheidscompensatie komt, zou dit ten gunste van de leden komen, dus compensatie in de vorm van doorschuiven abonnement.
We proberen nu juist EXTRA service te bieden. Dit werkt tot nu toe heel goed en wordt gewaardeerd
Mijn positie wordt heel slecht, wij koersen af op een faillissement.
Nieuwe klanten starten met een goedkoper online abonnement
Het punt is waarvan kan ik gaan compenseren? Ik heb weinig tot geen buffer als relatief klein centrum met ongeveer 500 leden. Wat er in komt gaat er momenteel ook ongeveer uit qua inkomsten en uitgaven. Voel me zeer onzeker over de toekomst, maar dat zijn er vast veel meer
Als het langer gaat duren dan 3 maanden
De gevolgen als zowel ondernemer als privé is dat ik bij een te lange sluiting niet aan mijn verplichtingen kan voldoen. IPV de groei flow waar we inzaten na de overname 12 maanden geleden en de vele investeringen betekent dat er weinig buffer is en dit niet lang vol te houden is. In het slechtste geval zal ik ook privé in de knoop komen te zitten
Als de overheid bijspringt 100% met omzetverlies bij niet draaien incasso, dan zou ik geen incasso draaien/incasseren bij mijn leden.
Net als bij kinderopvang een vergoeding van abonnementen vanuit de overheid.
- Genoeg subsidie vanuit de overheid. - Als ik niet meer in mijn recht sta om de abonnementen te incasseren.
Compensatie van omzetsderving door de overheid
Niet veel. Heb trouwe en loyale leden.
Je moet gewoon weer opnieuw beginnen! Tegen die tijd dat we weer open mogen, begint de zomer en dat is altijd al de slechtste periode van het jaar geweest. De kans is groot dat leden de huidige stopzetting nu doortrekken tot 1 september.
Door niet te incasseren geven we nog meer goodwill naar de klanten toe en hopen dat ze dit zo compenseren door toch nog langer lid te blijven. Het verlies wat we hebben als we wel incasseren en daardoor veel opzeggingen riskeren, zal op den duur groter zijn. Als nu de minimaal 300 leden die we verwachten opzegt als we incasseren wel lid blijft, hebben we op den duur het verlies van niet incasseren wel weer terugverdient. Even een stapje terug om straks weer vooruit te kunnen.
Als we weer opengaan ga ik compenseren. Mensen mogen kiezen of ze bijv. in willen halen (abonnementen voor 1x per week) of ze een uur gratis personal training willen, korting op hun abonnement, een gratis strippenkaart om cadeau te doen. Dat soort dingen. Ben net begonnen met mijn onderneming. Voor nu bied ik service door spullen uit te lenen, hulp aan te bieden en heel veel online lessen te plaatsen via YouTube.
We moeten snel weer open, al dan niet met een streng deurbelid (max 1 persoon per 10m2 bijvoorbeeld). De meeste leden hebben best begrip voor de situatie en zijn voor zover nog erg coulant. Toch was er erg veel paniek bij leden na de persconferentie van 23 maart waarbij er



<p>bekend werd gemaakt dat evenementen en bijeenkomsten verboden zijn tot 1 juni. Veel leden trokken de conclusie dat sportscholen dus ook dicht zijn tot 1 juni. Dit heeft voor veel paniek en discussies op ons forum gezorgd. Vooralsnog geen probleem aangezien onze situatie tot 6 april vaststaat momenteel. Gaat het langer duren, dan zal dit catastrofaal zijn voor de fitnessbranche.</p>
<p>Als we langer dicht blijven. 3 weken is nog te overzien. Daarnaast heeft de media heel veel invloed op het gedrag van mensen. Ondanks het incasseren draaien we nu al 25 tot 30% minder omzet aangezien we veel inkomsten binnenkrijgen naast de maandelijkse incasso's en die inkomsten zijn sinds 1 maart verdwenen als sneeuw voor de zon. Het storneren is pas over een maand zichtbaar aangezien klanten volgens mij tot 3 maanden terug kunnen storneren. (even checken)</p>
<p>Formulier ingevuld zoals het er nu voor staat, mogelijk dat dit verandert. Eerst risico's en liquiditeit bekijken, samen met voorstellen van andere centra</p>
<p>Momenteel geen medewerking vanuit overige partijen zoals leasemaatschappijen, huur, licenties om facturatie (kosten) conform de sluitingsperiode op te schorten. Kosten blijven dus hetzelfde, inkomsten dalen rap. Is een kwestie van tijd voordat ik niet meer aan mijn verplichtingen kan voldoen.</p>
<p>Geen idee wat ik hierop moet antwoorden. Ligt aan verschillende maatregelen die worden getroffen. Onduidelijkheid overheerst</p>
<p>Indien er toch veel opzeggingen en storneringen zijn en er komt geen steun voor ons via de overheid, dan ziet het er somber uit.</p>
<p>Zorgen dat wij de leden financieel kunnen compenseren voor de gemiste weken</p>
<p>Meer compensatie overheid waardoor wij de abonnementen zouden kunnen bevriezen om niet in de echte problemen te komen</p>
<p>Ik vraag leden om ons vrijwillig te steunen. Leden die dit niet kunnen of willen kunnen dit laten weten. Dan ga ik pas compenseren.</p>
<p>Als het langer gaat duren</p>
<p>Met steun zouden we tegemoet kunnen komen zodat zij lid blijven.</p>
<p>Wij weten niet tot wanneer de maatregelen van kracht blijven. Welke financiële steun kunnen we op (korte) termijn daadwerkelijk verwachten. Dat is allemaal nog heel spannend. Daarom kunnen wij niet op voorhand iets zeggen op welke wijze wij de leden kunnen compenseren. Wanneer je nu al compensatie toezeggingen doet, neem je een enorm onverantwoord financieel risico. IK kijk er ook van op dat collega-ondernemers bijv. de incasso staken (wie kan dat in hemelsnaam betalen?). Daarom zullen wij de incasso voor de maand april gewoon laten doorgaan. Wij hebben de leden hiervan op de hoogte gebracht middels een nieuwsbrief. In die brief hebben we de leden bedankt voor hun begrip en loyaliteit tot nu toe. Gevraagd om niet te storneren. Wij doen een beroep op support en begrip.</p> <p>Verder in de brief: De inhoud van de noodmaatregelen (en de duur daarvan) is nog onzeker om nu al toezeggingen te doen over de inhoud van de compensatie. Wij zullen dit de komende periode inventariseren. We bekijken op dit moment de mogelijkheden om u te compenseren voor de weken dat u niet bij ons kunt sporten.</p>
<p>We gaan ervan uit dat we 7 april open kunnen. Mocht dat veel later worden, gaan we ons herbezinnen.</p>
<p>Financiële tegemoet koning zodat ik klanten tegemoet kan komen en ze behoudt.</p> <p>Vraag 6. Ik wil klanten keuze geven bevriezen, gebruik extra diensten gewoon doorlopen hoe verwoorden nog zien</p>
<p>We willen ook meer doen aan compensatie. Zoals straks maandelijks een gedeelte teruggeven.</p>
<p>Bij opzeggen of bevriezen zijn er geen sportclubs meer alles gaat gewoon door. Ik vind het schandalig dat BFN hier zo mee omgaat</p>
<p>Geen idee want ik snap de leden heel goed en contracten met verplicht doorbetalen zijn mooi maar werken in dit geval niet...</p>
<p>Als je deze vraag beantwoord zou willen zien, mail me dan even want ik begrijp de vraagstelling niet helemaal</p>

Niets, ik incasseer niet tijdens de Coronacrisis, databus zeker een grote financiële aderlating.
Ledenbehoud
De positie is verstoord als je verwacht dat de leden betalen voor het leveren van geen diensten. Dat mag je ook niet verwachten. Die emoties of begrip duurt kort en werkt als een negatief spiraal. Zeker als je het dwingt dan is de verhouding van de eigenaar en zijn leden verstoord en de hele dag bezig zijn met storno's en mailverkeer. Fouten energ. Ik heb alles op HOLD gezet. De in en outs alles staat stop. Behalve personeel wordt betaald. De leden nu op HOLD en met de service en en. Alleen maar respect positieve berichten. Niet veel leden hebben opgezegd. Nog geen 50. Dus nu geen inkomen. De leden blijven slapend lid. Komt nog actie voor inschrijving opening. En ik denk straks weer open zijn dat het geweldig druk gaat worden en daar zijn we nu mee bezig. Actie. Voor inschrijving. En de hele dag social media. Als laatste, Op hold en compenseren. Zo ook moet de overheid een stukje compenseren naar ons toe. Dan klopt alles. Het gaat om mensen, geen koekjesfabriek.
Niet veel, wij werken aan een langdurig goede band met onze leden.
Ik denk niets
Een compensatie vanuit een noodfonds.
Als we weer vanaf 7 april open mogen gaan.
Als er een landelijke maatregel/richtlijn komt die ook landelijk bekend gemaakt wordt dat het toegestaan is om te incasseren. Duidelijkheid zal een hele boel boze reacties of onduidelijkheid wegnemen.
Meer waarde teruggeven dan leden verwachten
De relatie en de sfeer met de niet betalende leden wordt verstoord
Overheid is hierin allesbepalend. Als we 7 april niet open mogen en we mogelijk naar 1 juni pas weer open mogen gaan, dan is dit de doodslag voor menig fitnessondernemer.
Het een en ander is wel afhankelijk van hoe lang de sluiting duurt.
Niet veel. Er zijn altijd leden die niet tevreden zijn met welke oplossing dan ook.
Wij verwachten toch veel opzeggingen (nu al dagelijks meerdere opzeggingen per mail); instroom is afwachten als we weer open mogen; nu al maatregelen nemen om structureel kosten te beperken (lonen, licenties en alle andere posten kritisch bekijken en eventueel schrappen)
Dat er minder opzeggingen zijn
Goede compensatieregeling door de overheid.
Ik hoop dat we een hele sterke band krijgen met de leden die ons voor 100% steunen en begrip hebben. Ik hoop ook dat er aan het eind van het jaar wel weer wat leden terug willen komen. Maar we kunnen niet vooruitkijken en voorlopig zie ik het somber is. In plaats van mijn 25jarig jubileum 1 juni ben ik toch echt bang voor een wellicht een sluiting. Maar we blijven knokken, dat doen we al 25 jaar.
Geen idee
- geen belasting over maart, verminderde belasting over de maanden dat we verder dicht zijn - soepele werktijdverkortingsregels of tegemoetkoming/compensatie lonen werknemers
- Tijdig leden geïnformeerd; daardoor veel steunbetuigingen. - 5 % leden al aangegeven dat wij er niks aan konden doen; zeiden dat we gewoon moesten doorgaan met incasseren. Doen we niet. - Ook materialen uitgeleend en veel thuistrainingen online. Daardoor veel sympathie betuigingen. Clubgevoel verder versterkt.
Geen idee wat met deze vraag bedoeld wordt.
De duur van de verplichte sluiting.
Ik denk dat we ontzettend veel credits hebben bij onze leden. Als zij zelf een keuze mogen maken voelt dat beter. Niet wij maar zij mogen kiezen.
Dat er een enorme omzet dip komt in de maanden dat we gesloten zijn.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig steun van overheid</li> <li>- Te lange sluiting</li> <li>- Negatieve publiciteit omtrent het virus</li> <li>- Positief zou kunnen als het bewegen gepromoot wordt</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compensatie door de overheid</li> <li>-uitstel van betalingen</li> <li>-vrijstelling van "nuts" bedrijf betalingen (gas water licht)</li> <li>-opschuiven van betaling aan leasebedrijven</li> </ul>
<p>Hopelijk wordt de band klant bedrijf sterker. Wordt de retentie beter</p>
<p>Geen verandering</p>
<p>Bij langere sluiting 50% of 75% incasseren en later compenseren in de maandtarieven. Als er compensatie komt vanuit overheid, deze verwerken als compensatie Verder is, voor mij dan, de vraag niet 100% helder :-)</p>
<p>Naar onze mening krijgen stand alone clubs heel veel last van de grote ketens door hun publicaties over niet incasseren en compensatie. Met hun machtige investeringsmaatschappijen achter zich kunnen zij dit zich financieel veroorloven.</p>
<p>We zijn een actieve club, met al ons extra service kunnen we er voor de klant met een hogere gunfactor uitkomen.</p>
<p>Gisteren stuurden we een nieuwsbrief uit met daarin de volgende boodschap: Beurtenkaarten worden niet verlengd. Abonnementen worden enkel verlengd indien de klant daar expliciet om vraagt. En dat we daar ook geen probleem van zullen maken. Van onze abonnementen hebben nu 10 klanten een verlenging gevraagd. In totaal hebben we een kleine 400 leden, waarvan een 250-tal met beurtenkaart.</p>
<p>Overgaan naar jaarabonnementen met regeling geen terugbetalen bij overmacht</p>
<p>We hebben een groot aantal leden welke contant betalen (Pin of geld). Dit is moeilijk te veranderen bij deze groep. Zou wel moeten eigenlijk</p>
<p>Dat 2020 voor ons een heel zwaar jaar gaat worden, zo niet een faillissement, wij kregen na de crisis van 2008 net de wind weer in de rug.</p>
<p>Ik hoop met op holt en uitleen service, online lessen, de leden te behouden. Een keus is er niet in deze als eigenaar. Doorgaan met incasso dat pikken mensen niet, die emotie verdwijnt na 2 of 3 weken. Ondanks de aandacht en de service. Het is de beurt aan de overheid om ons hier doorheen te loodsen. Zeker als dit tot 1 juni loopt en dan nog uitstel betaling. Dat loopt niemand in. Beste hulp overheid is kwartaal geen btw-afdracht geen loonbelasting. Dat is de enigste manier om ons te helpen anders straks veel centra's en andere bedrijven dicht. Uitstel betalen belasting is uitstel executie. Minder bedrijven door de corona is minder belastinginkomsten voor de schatkist. Meer veel meer aanvragen sociale uitkering bedrijven gesloten overleden door de corona periode van sluiting. Nu wordt de fitnessondernemer tegenover zijn leden geplaatst dat kan je niet verwachten, dat is verstoring van contact en gaat nooit goed. De overheid moet helpen garant te staan of uitstel is niet genoeg. Compenseren moet de overheid doen als de leden niet kunnen sporten omdat het centrum gesloten is in deze corona hel. Dat was het even.</p>
<p>- Ander advies vanuit de brancheorganisatie/franchisegever</p>
<p>Door mijn reserves heen.</p>
<p>Van kleine winst naar verlies dit jaar. Verwachting 100 leden opzeggen. Hierdoor beslissingen moeten gaan nemen wat betreft personeel en kijken of wij het hierdoor redden</p>
<p>Duidelijke steun vanuit de overheid. Wij zijn een kleine lokale club, geen keten. Mijn partner en ik zijn eigenaar en vullen het grootste deel van de uren in. Er is veel onduidelijkheid of sportscholen ook in aanmerking komen voor de compensatieregeling van 4k. Daarnaast zijn wij geen zzp'er dus daar kunnen we niets mee. Ook vallen er maar weinig kosten weg en verwachten leden grote compensatie zoals bij grote ketens. De berichtgeving vorige week maandag op ConsuWijzer heeft daar ook niet aan meegeholpen door in eerste instantie te zeggen dat je als consument van alle verplichtingen af kan en geen alternatieve compensatie hoeft te accepteren, dit hebben ze</p>

<p>overigens binnen 2 dagen flink gewijzigd naar overmacht en compensatie dient via rechter te worden afgestemd (flink verschil maar ook flinke impact)</p> <p>Nu zijn er natuurlijk wel maatregelen die ons als ondernemer zouden kunnen helpen, zoals het overbruggingskrediet en uitstel van betalen van belasting, maar daar waar de kapper straks hopelijk weer snel vol zit zal het voor veel sportscholen toch even duren voordat ze weer een ledenaantal hebben zoals voor de uitbraak.</p>
<p>Langere sluiting na 1 juni</p>
<p>Wij zijn afhankelijk van de klant, zonder klant geen centrum. Dus als de klant zich gaat verzetten zijn we deze kwijt, je zit dus klem tussen de inkomsten en uitgaven en tegelijk klantvriendelijk zijn. Alles moet je richten op met zoveel mogelijk klanten kunnen starten als je weer opengaat maar zonder inkomsten is opengaan een urgentie en hoe langer het duurt hoe moeilijker het wordt.</p>
<p>Weet niet wat er hier wordt bedoeld.</p>
<p>Alles gaat veranderen. Lidmaatschap gaat omlaag. Verruiming van openingstijden</p>
<p>Weinig tot niks, we hopen dit te overleven! en hopen toch na 6-4 open te kunnen, desnoods met zware maatregelen. Wij hadden het al moeilijk, dus dit kan ons de kop gaan kosten.</p>
<p>Snap niet wat je hier mee bedoeld</p>
<p>Als de periode te lang gaat duren, bijv. tot 1 juni, dan wordt het richting de leden moeilijker te verantwoorden waarom we blijven incasseren.</p>
<p>Geen idee</p>
<p>Indien compensatie voor omzetverlies komt</p>
<p>Zou prettig zijn als er duidelijk naar de consument zou zijn wat de brancheorganisatie adviseert. Als dit nog 2 maanden duurt zullen velen het niet redden zonder de incasso's. Bijv 1 maand wel en dan 1 maand niet.</p>
<p>De termijn dat we gesloten zijn; er is veel loyaliteit op dit moment. Die duurt waarschijnlijk 1 incasso. Tweede maand zal al lastiger worden. We denken aan keuze uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- loyaliteit waardoor we kunnen blijven incasseren</li> <li>- 50% laten betalen en in 3 tot 6 termijn verrekenen met de maandincasso</li> <li>- ruimte bieden voor specifieke situaties (zvp in horeca bijv.) om tijdelijk on hold te zetten; via piepsysteem</li> </ul>
<p>Bij vraag 3 passen wij het bedrag aan wanneer mensen er contact over opnemen, maar dus niet voor iedereen. Deze optie ontbrak</p>
<p>Lagere vaste kosten in de periode dat we gesloten zijn of meer compensatie vanuit de overheid. Om de lease en huur door te betalen is het noodzakelijk om nog wel inkomsten te hebben, wij kunnen het niet opschorten omdat de gedeelde inkomsten niet meer gecompenseerd kunnen worden in de toekomst. Ook naderen we het zomerseizoen, wat traditioneel een wat rustigere periode is. Al onze reserves voor de zomermaanden zien we nu verdwijnen.</p>
<p>Verplicht abonnementsgeld volledig terug te betalen.</p>
<p>Landelijke bekendheid over de juridische en de gevolgen voor de ondernemers wanneer iedereen het abonnement stopt of gelden storneert. De klant / particulier zou zich meer moeten realiseren dat et niet de keus van de ondernemers geweest is de deuren te sluiten!</p>
<p>Als er veel opzeggen of storneren en de overheid komt niet met een gepast bedrag om ons te helpen dat moeten wij helaas dicht! Wij bestaan 30 jaar en dat zou shocking zijn, wij hopen op steun van de leden en de overheid! Natuurlijk vertrouwen wij ook op onze brancheorganisatie dat jullie alles goed regelen! x succes hiermee!</p>
<p>Een en ander is wat mij betreft ontzettend afhankelijk van hoe lang het gaat duren. We hebben nu wel voor april geïncasseerd maar ik durf niet meer voor mei te incasseren, omdat velen nu al hebben aangegeven niet nog een maand te willen betalen terwijl we dicht zijn</p>
<p>Niet, de klanten zijn zeer meelevend</p>
<p>Onze positie zou met ruim 30.000 euro verminderen. Dit is inclusief eventuele vergoedingen vanuit de overheid. Ledenaantal zal met 100 dalen waarin we een extra schadepost zouden hebben van 30.000 euro op jaarbasis.</p>

Snap deze vraag niet. Het enige is dat we denken de leden te kunnen behouden als we geen incasso doen voor periode dat we dicht zijn geteld vanaf 1 april als dit tot juni het geval is. Gaan we dicht tot 1 juni zullen we contact opnemen met de opzeggingen die we nu reeds binnen hebben en vragen of ze deze willen terugtrekken. Met hulp van pandeigenaar en overheid t.o.v. lonen gaan we het wel redden. Onze mening verandert wel dagelijks, dus niks is 100% zeker van wat ik hierboven heb ingevuld. Ben benieuwd naar alle bevindingen uit dit onderzoek. Wellicht pas ik dan nog aan hoe we er nu in staan.

**Disclaimer**

*Hoewel we bij het opstellen van dit document absolute zorgvuldigheid hebben betracht, aanvaardt NL Actief geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden of onvolledigheden daarin. Aan deze inhoud kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.*