

ÅRSBERETNING TOTTENHAMS VENNER 2011-12

Sesongen ble i overkant utfordrende for styret, hovedsakelig som følge av problemer med vår eksterne kundeservice-funksjon. Vi har i flere år out-sourcet denne, og valgte foran forrige sesong å bytte til ny leverandør. Etter noen måneder oppdaget vi at leveransen ikke sto i forhold til de lovte handlingene, og vi skilte lag med dette selskapet tidlig på våren i 2012. Vi har iverksatt rettslige skritt for å få dekket det vi følte ble tapt, dog er heldigvis ikke beløpet betydelig.

Vi antar at dårlige systemer kan ha kostet oss noen medlemmer, allikevel endte vi nær rekorden fra året før. Styret tok konsekvensen av det som skjedde, og har nå tatt denne funksjonen tilbake til styret. Vi føler nå vi har en stram og god kontroll på dette.

Aktiviteten har vært god, med fellesturer til London, legendetreff, et vellykket samarbeid med Ving når det gjelder kampbilletter og reiser, og ikke minst, et supert medlemsblad! Det er med stolthet og stor glede vårt medlemsblad ble kåret til årets medlemsblad i 2012!

I perioden har vi avholdt 5 styremøter. Styret har delt spesifikt opp ansvarsområdene, og i forkant av 2012/13, justerer vi på aktivitetsnivået: Kundeservice blir eget område, og Webredaktør et annet. Videre en nyvinning, i Rekrutteringsansvarlig. Denne personen skal arbeide dedikert med å øke medlemstallet, over hele landet, ved aktiviteter og handlinger. Web-shop funksjonen tas ut av styret, og legges inn under Økonomi/Finans.

Også i år har vi vært mye i mediene, samt at vi har god kontakt med en del andre supporterklubber. Det er gledelig å melde at vi har gode forbindelser med de aller fleste, samt SBF.

Tottenhams Venner har god økonomistyring, og god likviditet. Styret utøver en sterk grad av kostnadsbevissthet. Videre er vi meget konservative når det gjelder å tillate eksternt annonsering, og de få det gjelder, tilfører medlemmene konkrete fordeler (Tottenham Hotspur, Ving, Viasat og Josimar).

Styresammensetningen har endret seg noe gjennom året, da Morten Bjerknes (**IT ansvarlig**) tidlig måtte trekke seg av private årsaker. Styret besluttet da å vente med IT-relaterte investeringer, og tok disse planene frem etter at den eksterne kundeservice- utfordringen hadde kommet på plass. Etter anbudsrunde vedtok styret å iverksette en ekstern oppgradering av web-sidene, og dette arbeidet slutføres i disse dager.

Web-shop har i store deler av året vært nede, og dette grunnet sykdom hos ansvarlig styremedlem, samt utarbeidelse av teknisk løsning. Den ble operativ medio juni d.å., og ny håndteringsansvarlig er på plass.

I tillegg til regelmessige styremøter, kommuniserer styret per telefon og e-mail praktisk talt daglig. Vi finner at dette fungerer utmerket.

Detaljer rundt driften av supporterklubben følger under.

Billetter og turer

VING: Vi solgte totalt 600 pakketurer forrige sesong. Det er en nedgang på 102 pakker fra sesongen 2010/11. Denne nedgangen skyldes utelukkende mangel på Champions League-kamper forrige sesong. Avtalen med Ving er fornyet for kommende sesong og vår evaluering er at samarbeidet fungerer meget godt og at responsen fra de reisende har vært meget positiv. Eneste unntak er at det holder at kun en av de reisende er medlem i Tottenhams Venner. Når det gjelder kampene mot Arsenal, Chelsea, Liverpool og Manchester United krever vi fortsatt at alle reisende er medlem. Dette gjør vi for å forebygge at tilhengere av bortelaget kjøper opp våre billetter.

Vi arrangerte to fellesturer forrige sesong. En av disse var skreddersydd for familier med program deretter. Den andre fellesturen var mot Manchester United og vi var totalt 140 reisende. Begge disse fellesturene var store suksesser, men vi har valgt en mindre attraktiv kamp denne sesongen for å begrense antall reisende. Tanken bak dette er at det skal bli mer oversiktlig både for oss reiseledere og de påmeldte. Det blir dermed familiefellestur mot Newcastle i februar og vanlig fellestur mot Southampton i mai.

I forbindelse med fellesturen mot Manchester United hadde vi en question and answer-session med Gary Mabbutt i London sentrum. Denne kvelden takket også Mabbutt ja til å bli ærespresident i Tottenhams Venner. Han deler nå denne utmerkelsen med Erik Thorstvedt.

Supportercupen

Supportercupen ble arrangert i Oslo i mai, og Tottenham stilte med tilsammen 37 spillere. I motsetning til 2007 og 2009 ble vi ikke mestere dette året, men vi er stolte av at vi er den eneste supporterklubben i Norge som noensinne har stilt med tre 7-er lag. Det vitner om et godt miljø med stor bredde innad i supporterklubben.

Medlemsbladet Tottenhamsupporteren

Det siste året har Tottenhamsupporteren gjennomgått noen endringer.

- Bladets design er kraftig forbedret.
 - Det har fått et mer tidsriktig og moderne utseende.
 - Mer oversiktlig.
 - Vi prøver å fremheve innholdet i bladet mer.
 - Skiller mellom faste saker og annet innhold.

- Bladets nummerering er endret til å følge sesongene, i stedet for året.
 - Tidligere har posten krevd at bladet skal nummereres etter kalenderåret.

Vi har som mål å utgi 5 utgaver som inneholde 68 sider med interessant stoff. Vi reduserer heller sidetallet enn å publisere saker som ikke holder mål. På samme måte øker vi sidetallet når det er behov for dette. Sist sesong var sidetallene på 76, 68, 68, 68 og 80. Opplaget har vært på ca. 3200 pr blad.

Redaksjonsmøter

I forbindelse med hvert nummer blir det i forkant avholdt et redaksjonsmøte. Disse blir brukt til å diskutere tidligere og kommende blader og dets innhold.

- Det er i utgangspunktet åpent for alle medlemmer som ønsker å bidra i bladet.
- De som har meldt sin interesse for å bidra til bladet blir invitert.
- Vanlig oppmøte er fra 3-6 personer.

I mars hadde vi også et møte der vi inviterte de som bidrar mest fra hele Norge til et utvidet møte.

- Her var det 15 oppmøtte.
- Slike møter gjør at vi får bedre kontakt med medarbeiderne.
- Vi får diskutert hva som blir gjort bra og hva som bør forbedres, og ikke minst hvordan vi kan forbedre oss.
- Hvilke saker vi trenger flere av, og ideer til nye saker.

Web – tottenhamhotspur.no

Websidene har vært drevet omtrent på samme måte som tidligere år. Dessverre har utviklingen ikke nødvendigvis gått i positiv retning. Vi må innrømme at nyhetsoppdateringene ikke har kommet så ofte og hurtig som ønskelig. Webredaksjonen har vært forsøkt organisert slik at det enkelte medlem har hatt en uke med vakt, der dette medlemmet er ansvarlig for å legge ut nyheter så snart de skjer. Dersom det ikke skjer, var tanken at de øvrige redaksjonsmedlemmene skulle legge ut nyheter som gikk vaktens hus forbi. Dette har dessverre ikke fungert, og man vil se at de absolutt fleste sakene på framsida av tottenhamhotspur.no er skrevet av webmaster. Det vil være en viktig oppgave for påtroppende webmaster å få til en mer velfungerende webredaksjon.

Noe av årsaken til at oppdateringene av websida ikke har vært så bra, kan også bunne i at webmaster Bjørnar Holmem i løpet av sesongen som gikk også måtte ta over andre funksjoner i styret og at web-delen da dessverre i perioder ble bortprioritert. Det ble likevel tid til å lage og gjennomføre en spørreundersøkelse om websidene og konklusjonen en kan trekke er at det ser ut til å være viktigere å ha kommentarstoff og bakgrunnsstoff mer enn rene nyheter som kan leses andre steder uansett. Det kan være en oppgave for påtroppende webmaster å forsøke å få til dette.

Ellers har det blitt brukt penger på to viktige ting når det gjelder websidene. For det første har vi fått laget nye websider. Nytt, penere design og ny database vil medføre større stabilitet, høyere sikkerhetsnivå og større brukervennlighet. **De nye sidene er ferdige og blir lansert så snart ny webmaster er på plass.** I tillegg har vi inngått avtale med **Analysehjørnet** som skal levere analyser av alle ligakamper og en del cupkamper underveis i sesongen. Dette blir et unikt tilbud som ikke vil være å finne andre steder.

Den mest brukte delen av websidene er fortsatt diskusjonsforumet. Tusener av norske Tottenhamfans utveksler her mer eller mindre saklige meninger – men uavhengig av saklighetsnivå er samtlige brukere svært engasjerte. Vi har i det siste fått med noen nye moderatorer i forumet. Forhåpentligvis kan dette være med på å heve kvaliteten på diskusjonene.

Alt i alt er det altså forbedringspotensial å spore når det gjelder websidene. Vi ønsker ny webmaster lykke til i arbeidet med å forløse dette potensialet.

Medlemsservice

Som mange dessverre har opplevd, var servicen til medlemmene ikke på det nivået den skal være fra mai i fjor til februar i år. Tottenhams Venner inngikk i fjor en avtale med firmaet Gesun om leveranse av medlemsservicetjenester. Det ble etter hvert klart at Gesun ikke var i stand til å levere tjenestene som forutsatt.

Til slutt ble samarbeidet så dårlig og tjenesten som ble levert så mangelfull at avtalen ble hevet og man overtok medlemsservicefunksjonen internt i styret. Dette har gitt langt bedre tilbud. Der det kunne gå ukevis før man fikk svar, skal det nå ikke ta over fire virkedager før man får tilbakemelding fra supporterklubben. Dette er en frist som så langt har blitt overholdt.

Kontakt med supporterklubben gjøres lettest via epost. Det er også mulig å ta kontakt via brev og telefon, men her kan responstiden bli noe tregere enn ved kontakt i elektronisk form. Siden medlemsservice ble overtatt av styret har alle henvendelser blitt besvart hurtig og effektivt, enten det dreier seg om adresseendringer, spørsmål om medlemstilbudet, billettbestillinger og reisetips. Så langt har ca. 600 henvendelser blitt behandlet og besvart og etter det vi kan se har alle henvendelser blitt fulgt opp på en tilfredsstillende måte.

For å administrere medlemsregisteret har det blitt inngått avtale med styreweb.com, som leverer medlemsregistertjenester som organisasjoner kan administrere selv. Dette har så langt fungert svært tilfredsstillende og er en langt billigere løsning enn man har hatt tidligere. Alt i alt fungerer altså medlemsservice og medlemsregisterhåndteringa i supporterklubben svært godt for tiden.

Økonomi

I motsetning til foretak, har foreningen ikke som mål å tjene penger, men som mål og gå i 0 hvert år. Dette har vist seg å være en nær umulig oppgave. Foreningens økonomi har ved utløpet av sesongen 2011/2012 aldri vært sunnere. Etter at foreningen hadde et underskudd i 2008/09 og 2009/2010, bestemte styret seg for å øke kontingenten til 275 kr. I tillegg til dette ble det gjort tiltak for å øke medlemstallet samt at vi gjorde tiltak for å redusere kostnader der vi kunne, uten at det skal gå utover tilbudet til medlemmene. Da begge tiltakene ga resultater, har dette ført til at Tottenhams Venner har en meget sunn økonomi ved utgangen av 2011/2012, og som i tillegg har blitt ytterligere forsterket ved at mange medlemmer har fornyet medlemskapet for 2012/13 innen utgangen av august 2012.

Omsetningen i Tottenhams Venner for 2011/12 var på over 1 million kroner. Dette er en liten nedgang fra fjoråret, grunnet lavere aktivitet i web-shopen og noe færre medlemmer. I motsetning til tidligere år hadde vi vårt første medlemslotteri som ga en inntekt på 40 000 kr.

Selskapets likvid beholdning er som vanlig høyest i begynnelsen av sesongen, men blir lavere og lavere utover sesongen ettersom de fleste medlemmene betaler medlemsavgiften før sesongstart. Bankbeholdningen ved årslutt var rekordhøy, men dette skyldtes delvis at flere fakturaer ble betalt tidlig i juni. Styret har som målsetning å til enhver tid å ha en

bankbeholdning til å kunne betale for et medlemsblad, som koster mellom 100 000 – 150 000 kr.

Grunnet en økning i inntektene mener styret at kostnadene bør økes tilsvarende, men det fokuseres på at de økte kostnadene skal gi et bedre tilbud til våre medlemmer. Under har vi kommentert hvorfor vi mener at det er korrekt å øke enkelte kostnader sammenlignet med tidligere år:

Da vi i fjor opplevde en omsetningsøkning, bestemte styret at vi skulle bruke mer penger på medlemsbladet, da dette til tider kan anses som kjernevirksomheten. Styret har derfor, og vil derfor fortsette, å satse på medlemsbladet ved å allokere store deler av budsjettet til dette. Foruten de ordinære kostnadene til porto og trykking, ønsker styret at det brukes mer midler til egenproduserte saker.

Også websidene er noe styret ønsker å bruke ytterligere midler på, og en ny hjemmeside er under utvikling. Midler til dette dekkes delvis av medlemslotteri, men også av foreningens overskudd for 2011/12. De nye nettsidene vil også kreve ytterligere kostnader som forklarer økningen i budsjetterte it-kostnader.

Av de negative sidene, så kan det nevnes at foreningen for 2011/12 har måttet avsette nærmere 50 000 kr grunnet uenighet om betaling til en tidligere leverandør. Leverandøren er nå konkurs, og vårt krav er meldt til boet. Dessverre anser vi sannsynligheten for å få disse pengene som lave. Kostnadene var budsjettert for, men tjenesten som det er betalt for er etter styrets mening ikke blitt levert. Medlemsservice er derfor tatt inn som en del av styret, se eget avsnitt. På den positive siden vil Tottenhams Venner ved å ta inn medlemsservicen som en del av styret, i fremtiden spare mellom 60.000 og 90 000 kr årlig.