

VEELGESTELDE VRAGEN

Algemeen

- **Wat kost het de vereniging om te werken met NIKKI?**

Om te voorkomen dat de vereniging een hoge factuur ontvangt, hebben wij gezocht naar een oplossing welke aansluit bij de Nederlandse vrijwilliger. Hierin is NIKKI kosteloos voor de vereniging. Met uitzondering van de transactiekosten vanuit Mollie.

- **Hoe verdient NIKKI dan wel geld om deze diensten te kunnen blijven aanbieden?**

Wij kennen drie groepen sporters; een groep die de vordering in één keer betaald, één groep die het echt niet kan betalen welke wij doorverwijzen naar de daarvoor bedoelde instantie, en één groep die het fijn vindt om in termijnen te betalen. Hierbij wordt de contributie met servicekosten verhoogt, 10% tot de max. €19. Concreet: NIKKI subsidieert zichzelf uit deze servicekosten, welke in rekening worden gebracht voor de handeling voor gespreide betalingen. Uiteraard is het eventueel aan clubs de keuze, deze kosten voor rekening van de club te nemen.

- **Wanneer ontvang ik als club mijn contributiegelden?**

Direct! Leden welke het bedrag in één keer betalen, zullen rechtstreeks op het Mollie account van de vereniging landen. Leden die graag via een termijnregeling willen betalen, zullen wekelijks worden afgedragen door NIKKI.

- **Hoe gaat NIKKI om met de drukte die Sportlink met zich mee brengt?**

Persoonlijk contact is voor ons zeer belangrijk. Om drukte af te kunnen dekken werkt NIKKI met een "belbot" welke ons belteam ondersteund en uw leden (vooraf) de verschillende betaalmogelijkheden duidelijk maakt. Wanneer er wens is voor persoonlijk contact, is dit uiteraard mogelijk via onze bekende openingstijden.

- **Iedere club heeft zijn eigen contributie reglement. Hoe gaat NIKKI hier mee om?**

Zoals in de video besproken: NIKKI werkt volgens de beleidsregels van uw vereniging. Wij kennen de club en hanteren de regels. Uitzonderingen worden door het bestuur met ons gedeeld middels ons platform "mijn NIKKI".

- **Hoe staat NIKKI in contact met onze leden? Op welke dagen gebeurt dit?**

Om een zo goed mogelijk inningsresultaat te behalen bellen, appen en mailen wij op doordeweekse dagen van 08:30-21:00 en op zaterdag van 09:00-13:00 met uw leden. Bij ontbrekende gegevens proberen wij een alternatief.



VEELGESTELDE VRAGEN

- Hoe gaat het met derden/externe instanties?

Wij kennen de instanties zoals het JFS of stichting leergeld. Er zijn geselecteerde medewerkers binnen NIKKI die zijn opgeleid tot financieel contactpersoon van de ING. NIKKI herinnert de leden, zet hen aan tot actie en plaatst - indien bekend - ze in een aparte portefeuille, vaak zal de penningmeester een factuur dienen te versturen naar betreffende instantie. Dit gaat gemakkelijk en snel via Sportlink. In geval van betaling lettert u dit af in NIKKI.

- Sturen jullie een factuur/mailing naar de club (of naar Jeugdfonds Sport & Cultuur)?

NIKKI stuurt een reminder naar het lid om zijn vergoeding/contributie te voldoen. Wij ontvangen vervolgens van het lid een goedkeuring met aanvraagnummer, deze koppelen wij terug aan de vereniging en zij kijken of het ontvangen is op hun rekening. Dit communiceren ze naar ons middels een taak. Wij versturen zelf geen facturen naar het lid. Het lid dient deze op te vragen bij de vereniging. Indien dit om een tastbare pas gaat (Upas, Stadspas) vragen wij een foto hiervan op. Het lid stuurt een foto van de voor- en achterkant. Deze koppelen wij terug aan de vereniging en zij laten NIKKI weten hoeveel er van de pas is afgehaald. Dit bedrag zetten wij als betaling in NIKKI en innen, indien nodig, het restant van de contributie.

Als dit om een pas gaat die je fysiek moet scannen, geven wij bij het lid aan dat hij/zij langs moet gaan bij de vereniging om deze te laten scannen. Hierbij vragen wij meteen de vereniging via het systeem of deze pas ook is ontvangen en hoeveel wij van de contributie op betaald mogen zetten.

- Hoeveel tijd ben ik als club kwijt om met NIKKI samen te werken?

NIKKI zal u zo veel als mogelijk ontzorgen, onze ervaring leert dat wekelijks een kwartiertje meer dan voldoende moet zijn, soms zijn er vragen welke wij niet kunnen beantwoorden deze komen in uw persoonlijke takenbak in "Mijn NIKKI". Als u hier wekelijks de tijd voor neemt blijft dit behapbaar.

- Hoe zit het met de AVG wetgeving? Mag ik zomaar mijn ledeninformatie uit handen geven aan een derde?

Zoals in de video besproken: AVG is zeer belangrijk, samen tekenen wij een AVG-document waarin wij verklaren enkel en alleen de contributie te innen met de gegevens van uw leden. U heeft ook met Sportlink een AVG overeenkomst.

- Hebben jullie referenties die ik kan benaderen? Eventuele huidige klanten in de buurt.

Uiteraard, NIKKI heeft een landelijke dekking dus er is altijd een vereniging in de buurt. Contactgegevens kunnen op aanvraag gedeeld worden bij akkoord van een vereniging.



VEELGESTELDE VRAGEN

Betalingen

- **Hoe gaat het afletteren van betalingen?**

Leden welke het bedrag in één keer betalen, zullen rechtstreeks op het MOLLIE account van de vereniging landen. Leden die graag via een termijnregeling willen betalen, zullen wekelijks worden afgedragen (excl. MOLLIE kosten).

- **Kan ik ook meer gelden incasseren dan alleen contributiegelden?**

Ja! NIKKI incasseert alle openstaande posten, van sancties tot de klaverjasavond. U registreert dit in Sportlink waaruit NIKKI de openstaande posten ophaalt.

- **Kunnen er ook andere (meer/minder) termijnen worden ingesteld dan 10 termijnen ?**

Nee, op basis van onze ervaring hebben wij geleerd dat hoe lager het bedrag is, hoe beter het betaalgedrag. Door uw leden het bedrag in (lage) termijnen te laten betalen wordt het voor hen wie er moeite mee hebben ook echt gemakkelijker, in tegenstelling tot bijvoorbeeld 4 (hogere) termijnen. Daarbij komt dat we daardoor ervaren dat onze klantclubs een hoger inningspercentage hebben aan het einde van het seizoen doormiddel van het lage termijnbedrag. De 10 termijnen sluiten daarnaast mooi aan met het sportseizoen. Indien jullie posten later in het seizoen aanleveren, zullen wij termijnen hanteren tot 31 mei. Hierin rekening houdend alle gelden voor het eind van het seizoen binnen te hebben.

- **Mijn vereniging loopt per kalenderjaar?**

Hier houdt NIKKI natuurlijk rekening mee. Zodra het seizoen van januari t/m december loopt, zullen wij hierin ook aanpassen richting het einde van het seizoen en de termijnen instellen tot de laatste maand van het seizoen.

- **Wat gebeurt er als iemand niet betaald heeft bij NIKKI?**

Uiteraard komt het wel eens voor dat er leden zijn die ondanks meermaals herinneren niet betalen. Hier zullen wij na 3 maanden een laatste herinnering heen sturen. U krijgt van uw relatiebeheerder een lijst aangeleverd met betreffende personen welke na goedkeuring worden doorgezet naar ons moederbedrijf: incassobureau CollectMasters BV.



VEELGESTELDE VRAGEN

- Zijn er kosten voor ons verbonden wanneer het via CollectMasters loopt?

Nee, ook hier zijn voor de club geen kosten aan verbonden. CollectMasters werkt op basis van 'no-cure no-pay' en (enkel) aan het lid die moet betalen worden de wettelijke incassokosten en (eventuele) rente doorbelast.

- Wij werken met automatische incasso's, kan NIKKI dit ook verwerken?

NIKKI werkt zelf niet met automatische incasso, wél kunnen wij de storno's voor u opvolgen. Wij maken bewust de keuze onze diensten enkel en alleen met iDeal aan te bieden. Zo is het geld wat op uw rekening komt, ook echt van u. Geen storneringen achteraf, geen verrassingen.

Systemen

- Wat gebeurt er als mijn ledenbestand niet up-to-date is?

Door uw leden actief te benaderen zullen wij uw ledenbestand actief opschonen. Er zullen (aanvullende) gegevens worden toegevoegd/aangepast indien leden deze bijvoorbeeld doorgeven. Leden die zich hebben uitgeschreven maar onterecht nog in het systeem staan melden zich meestal wel, waarna ze correct worden verwerkt. (Zo betaald u ook nooit te veel aan de bond)

- Wat doe ik met leden die halverwege het jaar instromen?

U verwerkt deze leden in Sportlink, waarna NIKKI de openstaande posten zal oppakken, het lid zullen benaderen en voor het resterende seizoen termijnen zal aanbieden.

- Kan ik zelf gegevens aanpassen in MijnNIKKI/Sportlink?

U blijft leidend als club, wanneer u bijvoorbeeld een korting wil toepassen geeft u dit middels een taak door in ons systeem, welke vervolgens door ons verwerkt wordt.

Opstart

- Wat hebben jullie van ons nodig om van start te gaan met innen?

Om van start te gaan plannen wij altijd een persoonlijk gesprek met u in, in dit gesprek neemt uw relatiebeheerder al uw beleidsregels met u door. Na het opstellen van een tijdlijn, en het compleet maken van uw ledenlijst kan NIKKI van start, dit wel op de voorwaarde dat uw leden vooraf juist geïnformeerd zijn met betrekking tot de samenwerking met NIKKI. Dit maakt dat de opstart soepel(er) verloopt.



VEELGESTELDE VRAGEN

- **Wat moet ik als vereniging nog doen?**

U zorgt ervoor dat de ledenlijst juist gevuld is en dat er een MOLLIE account aanwezig is, NIKKI doet de rest. Uw functie voor u als penningmeester en lid van de club wordt weer leuk.

- **Hoe leveren wij een overzicht van onze leden en de verschuldigde contributies aan?**

Middels een API-koppeling met Sportlink of via een Excel format welke wij handmatig inlezen in het NIKKI systeem

- **Hoe communiceren wij de samenwerking met NIKKI naar de leden?**

Wij kunnen u helpen aan kant en klare teksten voor op uw website, onze ervaring leert dat het een must is om de leden goed te informeren.

- **Kunnen jullie de openstaande leden van vorig seizoen ook nog benaderen?**

Uiteraard! In principe kunnen wij binnen 1 week live zijn, alle nog openstaande posten kunnen wij op basis van uw wensen alsnog incasseren.

- **Zit ik vast aan een contract zoals bij andere instanties?**

Nee, bij NIKKI werken wij met een overeenkomst die enkel de afgesproken samenwerking/werkzaamheden beschrijft zonder daarin een looptijd vast te leggen, beide partijen kunnen bij ontevredenheid besluiten zonder verdere gevolgen deze te beëindigen. Dit geeft ons nog meer reden er voor te zorgen dat u tevreden blijft over de samenwerking met NIKKI!

