

## Tips och råd att väcka, tillvarata och utveckla medlemsengagemang inom HRF

Hörselskadades Riksförbund (HRF) är Sveriges största organisation för hörselskadade. En ideell, partipolitiskt och religiöst obunden folkrörelse som arbetar för att tillvarata hörselskadades intressen genom att upplysa, stödja och påverka.

HRF är till för alla som har en hörselnedsättning eller är döv, och för alla med tinnitus, ljudöverkänslighet eller Menières sjukdom. Allihop är välkomna i HRF, en intresseorganisation av och för hörselskadade, där vi själva driver våra frågor – tillsammans.

HRF är en inspirerande mötesplats på så många olika sätt. I HRFs föreningar kan hörselskadade få smarta tips, goda råd och möjlighet att utbyta erfarenheter med andra i samma situation. Här finns möjlighet att träffa nya vänner på utflykter och fester och öka sina kunskaper genom studiecirklar, föreläsningar och utbildningar. Självklart ska alla HRFs aktiviteter vara tillgängliga för hörselskadade – det är en förutsättning för att våra medlemmar ska uppfatta vad som sägs. På så sätt kan alla känna sig sedda, lyssnade på, delaktiga och inkluderade.

Hörselsmart tillgänglighet som bidrar till att skapa delaktighet är därför grundpelaren för god medlemsvård inom HRF.

### Ideellt engagemang – varför?

För att på bästa sätt skapa trivsel och ta till vara på medlemmarnas engagemang är det bra att känna till varför människor blir medlemmar i organisationer och engagerar sig ideellt.

Det har genomförts studier om den svenska befolkningens ideella engagemang. En studie från 2010<sup>1</sup> visar att människor väljer att engagera sig ideellt för att vara del av en organisation som de tror på samt att de vill göra nytta för andra människor. Samma studie belyser också vad det är som gör att medlemmar stannar kvar i sin organisation.

I studien uppgav 64 procent att det är viktigt att hjälpa någon. Men det finns även andra motiv: 59 procent svarade att det är viktigt att få trevliga kamrater. 36 procent att få lära sig något. 20 procent förde fram uppskattning som en viktig del av det ideella arbetet. I en annan studie svarade många att det också är viktigt att ha roligt<sup>2</sup>.

1. *Svenskarnas engagemang är större än någonsin*, Ersta Sköndal högskola, 2010

2. *Drivkrafter: Att stimulera och stödja ideellt engagemang*, Volontärbyrån

Den Novus-undersökning<sup>3</sup> som HRF genomförde 2018 visar tydligt vad våra medlemmar tycker är viktigast.

- 88 procent tycker att det är viktigt att HRF bedriver intressepolitisk påverkansarbete och driver frågor som är viktiga för hörselskadade.
- 88 procent tycker att det är viktigt att HRF erbjuder nyheter om hörselfrågor och hörselskadades situation i samhället.
- 82 procent tycker att det är viktigt att HRF syns och hörs och har en stark röst i debatten.
- Två tredjedelar tycker att föreläsningar/utbildningar och informationsträffar är viktigt. Varannan medlem tycker att det är viktigt med mötesplatser där de kan utbyta erfarenheter med andra i samma situation. Även digitala mötesplatser är viktigt för dagens medlemmar.

Kunskapen från dessa undersökningar är viktiga att ta med i planeringen av föreningens verksamhet och i medlemsrekrytering och medlemsvårdande insatser.

Vad kan då göras för att få medlemmarna att känna sig välkomna, trivas, stanna kvar och utvecklas?

I denna skrift presenteras ett antal tips och råd för att utveckla medlemsvården. Många exempel kan verka självklara, andra har en gång i tiden varit självklara men har kanske bortprioriterats.

## Strategi och systematik för god medlemsvård!

I HRF har vi ett tydligt medlemsperspektiv i allt vi gör. Därför är både medlemsrekrytering och medlemsvård viktiga delar i arbetet i en förening. Det behövs en långsiktig strategi och ett systematiskt arbetssätt för att tillvarata varje möjlighet att värva nya medlemmar och samtidigt arbeta för att ge alla befintliga medlemmar en positiv medlemsupplevelse.

En nyvald styrelse i en förening bör redan från början inkludera medlemsrekrytering och medlemsvård i planeringen av verksamheten – lägg in detta i föreningens årscykel. Framför allt: det gäller att avsätta tid och resurser för att välkomna och inkludera nya medlemmar och utvärdera medlemsrekryteringen och medlemsvården.

### Reflektionsfrågor

- Hur jobbar vi med medlemsrekrytering och medlemsvård?
- Har vi avsatt tid för medlemsvård?
- Vad bör vi förändra?

## Gemenskap och sammanhang för alla!

I styrdokumentet *HRFs värdegrund*<sup>4</sup> beskrivs vi hur vi i HRF ser på samhället och människorna som lever i det samt hur vi vill att individer och samhälle ska se oss. Den sammanfattar också hur vi vill förhålla oss både till omvärlden och till varandra.

HRFs värdegrund beskriver vilka värderingar som vi vill ska präglade och genomsyra våra ställningstaganden och vår verksamhet och hur vi skapar delaktighet och tillgänglighet för hörselskadade. Våra sex kärnvärden är *jämlikhet, delaktighet, kunskap, trovärdighet, mod och engagemang*.

3. *Medlemskap i HRF: Undersökningar bland hörselskadade HRF-medlemmar och hörselskadade icke medlemmar*, Novus/HRF, 2018

4. *Värdegrund, Ett styrdokument för Hörselskadades Riksförbund*

HRF ska vara en öppen, lyhörd och välkomnande organisation. Bland annat innebär det att vi tar tydlig ställning mot fördomar, är vaksamma mot stereotyper och uttrycksätt som förminskar hörselskadade, vi uppmuntrar och vågar stå upp för våra rättigheter.

Vi respekterar även den demokratiska processen. Det innebär att vi välkomnar en öppen debatt inom organisationen. När ett beslut väl är fattat i demokratisk ordning respekterar vi det.

HRFs värdegrund är ett viktigt styrdokument för arbetet med medlemsrekrytering och medlemsvård i HRFs föreningar.

> För mer information, se HRFs värdegrund

### Reflektionsfrågor

- Vad är god medlemsvård inom HRF?
- Hur jobbar vi efter HRFs värdegrund i vår förening?
- Respekterar vi den demokratiska processen i vår förening?
- Vad får mig att trivas i en förening?
- Hur kan vi omsätta detta i vår förening?

Bra verksamhet är en förutsättning för att kunna attrahera fler medlemmar. Och så klart för att kunna behålla de befintliga.

Det är viktigt att komma ihåg att HRF är en intresseorganisation av och för alla hörselskadade – i alla åldrar, i olika skeden i livet, oavsett typ och grad av hörselskada. Detta innebär att HRF lyssnar på hörselskadade själva och är lyhörda för hörselskadades varierande behov.

Men vad betyder det egentligen att HRF är till för alla?

Först och främst betyder det att HRFs möten och aktiviteter är **tillgängliga**, så att alla hörselskadade ska känna sig välkomna och delaktiga. Som medlemsorganisation ska vi leva som vi lär. Det betyder också att vi visar respekt för varandras behov när det gäller tillgänglighet. Det innebär att vi ser till att HRFs verksamhet och de arrangemang vi helt eller delvis är ansvariga för är tillgängliga för personer med olika hörselskador.

Välj mötesplats med omsorg, gärna lokaler med god belysning och god ljudmiljö som är anpassade med ljuddämpande material. Dämpa eller ta bort störande ljud, till exempel genom att stänga fönster eller dörrar. Visa gärna PowerPoint-presentationer eller dela ut informationen i pappersform vid föreläsningar och utbildningar för att underlätta.

Det ska alltid finnas fungerande teleslinga eller motsvarande, högtalare vid större möten, skrivtolkning och textning. Information om tillgängligheten ska alltid finnas med på inbjudningar, kallelser, annonser etc.

> Se HRFs policy gällande hörseltillgänglighet på [hrf.se/om-hrf/vara-policies/](https://hrf.se/om-hrf/vara-policies/)

Även i samtalet kan vi genom en rad hörselsmarta vanor enkelt underlätta kommunikationen för varandra. Berätta om dina behov och fråga hur du kan underlätta samtalet. Tala tydligt, ansikte mot ansikte. Underlätta samtalet med hjälp av text till exempel genom att skriva stödord på papper eller i mobilen.

### Reflektionsfrågor

- Hur tillgängliga är våra aktiviteter för hörselskadade, till exempel möten och utflykter? Vad bör vi förbättra?
- Hur kommunicerar vi hörseltillgängligheten på våra aktiviteter? Vad bör vi förbättra?
- Visar vi respekt för varandras behov?

## 12 smarta tips om en eller flera i samtalet har nedsatt hörsel

1. **Öppen och frågvis.** Om du har nedsatt hörsel, tala om det för andra! Var öppen med dina behov när det gäller placering, hjälpmedel med mera. Om du pratar med någon med hörselnedsättning – fråga hur du kan underlätta samtalet. Tänk på att alla parter i ett samtal har ansvar för att det fungerar – inte bara den/de som har en hörselnedsättning.
2. **Ansikte mot ansikte.** Tala inte förrän du befinner dig i samma rum som den du vill tala med och har den personens uppmärksamhet. Tänk också på att inte hålla handen framför munnen när du talar.
3. **Tala tydligt, i normal samtalston.** Lagom är bäst när du talar med någon som hör dåligt. Så artikulera, rör på läpparna och tala inte för fort – men överdriv inte. Mumla inte, men skrik inte heller. Och om du har en hörselnedsättning, föregå gärna med gott exempel. Genom att själv tala lugnt och tydligt lär du andra tala på ett mer hörselsmart sätt.
4. **Säg det med andra ord.** Om någon inte hör, upprepa inte samma sak igen och igen – formulera det på ett annat sätt, med andra ord.
5. **Vad pratar vi om?** Snabba ämnesbyten mitt i samtal kan vara svåra att följa. Det kan också vara svårt att komma in i ett pågående samtal när man inte riktigt hör. Så räck fram den röda tråden – beskriv ämnet med några få ord: "Jo, vi pratar om..."
6. **Sätt ljus på samtalet.** God belysning gör det lättare att avläsa. En bra tumregel är därför att den som hör bra alltid ska sitta med ansiktet vänt mot fönstret, med ljuset i ansiktet – då blir det lättare att avläsa.
7. **Våga ta plats!** Placera dig på den plats där det är enklast för dig att uppfatta vad som sägs. Om platsen redan är upptagen, be vänligt att få byta plats, och förklara varför.
8. **Skruva ner, stäng av, stäng igen.** Dämpa eller ta bort störande ljud, genom att skruva ner bakgrundsmusik och stänga fönster eller dörrar.
9. **Välj en samtalsvänlig mötesplats.** Ett stökigt, skramligt café eller en hotellounge med ljuddämpande heltäckningsmattor? Låt inte slumpen avgöra – välj mötesplats med omsorg.
10. **Säg det med text.** E-post, sms, chat med mera – i dag finns det en mängd olika textmöjligheter. Det kan vara en praktisk lösning även när ljudmiljön är dålig. Så nästa gång ditt sällskap inte hör på restaurangen eller bussterminalen, plocka fram mobilen och skriv istället! Och om ljudmiljön är lugn, prova gärna mobilens röst-till-text-funktion.
11. **Att höra fel är inget misslyckande.** Oavsett hur vi hör händer det att vi missförstår varandra. Ibland kan vi se humorn i det, ibland är det inte roligt alls. Men det är aldrig, aldrig något att skämmas för.
12. **Fråga Hörsellinjen om råd.** Vill du få fler samtalsmarta tips? Välkommen att kontakta HRFs råd givare på Hörsel linjen via formuläret på [www.hörsellinjen.se](http://www.hörsellinjen.se) eller ring 0771-888 000. På [hörsellinjen.se](http://hörsellinjen.se) hittar du även mängder av tips och fakta om hörsel och hörselskador.

Tipsen ovan är hämtade ur HRFs folder "12 hörselsmarta tips för tillgängliga och framgångsrika möten". Foldern finns att ladda ner på [hrf.se/12smarta](http://hrf.se/12smarta)

Bra verksamhet betyder också en varierande verksamhet som attraherar. En verksamhet som har en bredd, är målgruppsanpassad och möter olika medlemmars behov brukar ha större chans att rekrytera nya och behålla befintliga medlemmar. En kontinuerlig uppföljning och utvärdering av verksamheten tillsammans med medlemmarna hjälper till att utveckla verksamheten så att planeringen inte går på "repeat".

> På Hörnet finns en mall för utvärdering av föreningens verksamhet

### Exempel på aktivitetsgrupper/aktiviteter hos andra HRF föreningar

- Konstklubb
- Bridgeklubb
- Bouleklubb
- TSS klubb
- Bokcirkel
- Linedance
- Stavgång
- Yoga
- Afternoontea
- Quiz

### Reflektionsfrågor

- Frågar vi våra medlemmar vad de gillar och vad som funkar, eller planerar vi utifrån vad styrelsen tycker? Vad kan vi förändra? Hur ska vi gå tillväga?

HRF ska vara en stark organisation som väcker och tillvaratar engagemang. Därför är det viktigt att målen och verksamheten upplevs som viktiga och meningsfulla av medlemmarna.

I allt vi gör utgår vi från hörselskadades verklighet, så att hörselskadade kan känna igen sig och andra kan förstå vad vi vill och varför.

HRFs medlemsundersökning visar också att det är viktigt för medlemmarna att organisationen/föreningen driver frågor som är viktiga för hörselskadade.

Det kan vara bra att regelbundet påminna sig om organisationens/föreningens övergripande syfte, kanske som inledning på ett möte eller en aktivitet. Skriv en insändare som belyser en sakfråga och visar hur viktig föreningens verksamhet är eller varför just det här mötet bidrar till HRFs vision, ändamål och värdegrund. Att bli påmind om organisationens/föreningens ändamål stärker människors känsla av **mening och sammanhang** och ökar motivationen.

Att känna sammanhang uppnås också genom **att bli inkluderad**. Att bjuda in till öppna styrelsemöten där medlemmar under roliga och lättsamma former får vara med och diskutera viktiga frågor som rör föreningen och dess verksamhet kan vara ett sätt att inkludera mera och samtidigt lyssna in medlemmarnas tankar. På så sätt visar ni samtidigt på att styrelsearbete är utvecklande och roligt! Kanske kan ni på så sätt intressera fler för förtroendeuppdraget?

### Reflektionsfrågor

- Får medlemmarna vara med och påverka och utveckla verksamheten?
- Hur gör vi för att alla kan få komma till tals?

## Välkommen in!

Att ha en **välkomnande attityd** och vara trevlig kan upplevas som något självklart. Men det kan vara värt att påminna sig om att "ha roligt" och "träffa trevliga kamrater" är viktiga saker som människor får ut av att bli medlem. Som förtroendevalda kan ni sätta stämningen i gruppen och påverka på så sätt andra. Det här är också det mest effektiva sättet att se till att nya medlemmar får en positiv bild av organisationen.

*"När tidningen Chefs sammanställde en lista över viktiga tillvägagångssätt för en ledare att stärka människors motivation var respekt, det vill säga att bli sedd, det viktigaste sättet. För 60 procent av de anställda var den viktigaste respektfrågan något så enkelt som att chefen hälsade på dem på morgonen."*<sup>5</sup>

5. Drivkrafter: Att stimulera och stödja ideellt engagemang, Volontärbyrå

Det är så viktigt att bli sedd! En **mötesvärd** till exempel som välkomnar medlemmar till möten eller aktiviteter vid lokalens ingång skapar direkt en trevlig stämning.

### Reflektionsfrågor

- Hur uppmärksamar vi medlemmar så att de känner sig sedda?
- Hur skapar vi god stämning på möten och aktiviteter? Vad kan vi förändra?

Att vara ny har nog alla upplevt någon gång. Att komma till ett sammanhang där alla vet exakt hur allt fungerar kan vara utmanande. Det finns oskrivna regler för vad som gäller, det kan vara svårt att komma in i diskussioner, det är nya uttryck och förkortningar som alla som har varit med ett tag tar som självklara. Som ny medlem och i föreningssammanhang kan det vara tryggt att ha någon att vända sig till. En person som är **medlemsansvarig** kan fylla en viktig roll i att välkomna, introducera och involvera nya och befintliga medlemmar i föreningens verksamhet. Den medlemsansvarige kan också vara ansvarig för att vårda medlemsregistret, så att ni alltid ha koll på nya medlemmar.

Nya medlemmar inom HRF får ett utskick från förbundet med medlemskort och kort information från HRFs förbundsordförande. Men föreningen bör också **hälsa de nya medlemmarna välkomna** med ett välkomstbrev eller ett mejl. Tänk på att många föredrar skriftlig information istället för ett telefonsamtal då många medlemmar har svårt att höra i telefon.

Den första kontakten är ett viktigt tillfälle att ge information om er förening, vem som sitter i styrelsen, vem som sitter i valberedningen samt planerade aktiviteter.

Med tanke på att människor går med i ideella organisation för att hjälpa andra och påverka är det ett ypperligt tillfälle att fråga den nya medlemmen om hen vill engagera sig på något sätt. Underlätta för den nya medlemmen genom att ange exempel på hur man kan engagera sig och hur mycket tid det tar i anspråk. Kanske har ni en lista på "micro-uppdrag" som ni kan ge medlemmen?

### Exempel på "microuppdrag"

- Hjälpa till med fika inför möten/aktiviteter
- Mötesvärd som hälsar välkommen vid lokalens ingång
- Hjälpa till på mäsas eller under Hörselveckan/Hörselskadades dag
- Administrera Facebook-sidan eller -gruppen
- Skriva insändare
- Leta upp nya föreläsare som hjälp till studiesamordnaren

### Reflektionsfrågor

- Hur tar vi hand om nya medlemmar? Har vi bra rutiner? Vad kan vi förändra?
- Har ni kartlagt enkla uppdrag "microuppdrag" som medlemmar kan engagera sig i utifrån tid och engagemang?

> På Hörnet, HRFs intranät för förtroendevalda, finns en lathund för medlemsregistret att hämta hem. Där får ni reda på hur ni kan använda medlemsregistret för att få koll på nya medlemmar, avregistrerade medlemmar och hur ni får fram listor på medlemmarnas kontaktuppgifter. Det går även bra att kontakta **medlemsreg@hrf.se** för att få hjälp.

Många föreningar anordnar också några gånger per år **välkomstkvällar för nya medlemmar** för att informera om HRF som organisation, om föreningen och vad man kan få ut av sitt medlemskap. Välkomstkvällen är ett bra första tillfälle att prata om HRFs värdegrund och introducera nya medlemmar i våra förhållningssätt. Det är också en utmärkt möjlighet att fånga upp medlemmarnas engagemang, presentera olika arbetsgrupper som finns eller hur man kan bidra i olika aktiviteter.

5. Drivkrafter: Att stimulera och stödja ideellt engagemang, Volontärbyrån

## Kommunicera framgångar!

HRFs föreningar bedriver en fantastisk verksamhet – men vet potentiella och nuvarande medlemmar om det? I många fall handlar det inte om att skapa mer verksamhet, utan att berätta mera om den verksamhet som bedrivs, på ett strategiskt och regelbundet sätt.

Låt medlemmar uttala sig om vad de har fått ut av medlemskapet och vad HRF betyder för dem, lyft fram positiva resultat, till exempel medlemsstatistik eller från utvärderingar, lägg upp bilder från gemensamma aktiviteter såsom föreläsningar, resor etc. Det ni kommunicerar kommer att sprida sig inom och utanför organisationen och skapa en gemenskapskänsla och förhoppningsvis locka fler nya medlemmar.

Exempel på olika kanaler för att sprida information:

- Informationsbrev efter varje styrelsemöte via e-post eller post
- Nyhetsbrev via e-post eller post 2 ggr/år
- Föreningens webbplats
- Föreningens Facebook-sida eller -grupp
- Lokaltidningen – insändare och annonser
- Flyer på anslagstavlan i till exempel mataffären eller i föreningslokalen

### Reflektionsfrågor

- Hur kommunicerar vi innan och efter möten så att alla har möjlighet att ta del av informationen? Vad kan vi förändra?
- Hur kommunicerar vi vad som planeras under året och hur berättar vi kring våra framgångar? Vad kan vi förändra?

## Fira framgångar!

Lika viktigt som att kommunicera era framgångar är att fira era framgångar tillsammans. Att fira framgångar skapar dynamik, motivation och glädje. Prata även om era motgångar – också dessa behöver uppmärksammas då de visar vad ni har försökt att åstadkomma, vad ni har lärt er på vägen och ge en insikt i hur man skulle kunna göra på annat sätt. Att prata om misslyckanden på ett reflekterande sätt skapar också trygghet i föreningen och kan innebära att fler vågar att ta ansvar framöver. **Hylla och heja mera!**

### Reflektionsfrågor

- Hur firar vi våra framgångar?
- Hur skulle det kännas att prata även om misslyckanden? Skulle vi kunna lära oss någonting av det?

## Feedback utvecklar!

**Positiv feedback** är en form av belöning som stärker motivationen hos människor betydligt mer effektivt än blommor eller en present och bidrar till att medlemmen trivs och känner sig uppskattad. Och det är ju så enkelt att säga och visa att varandras engagemang uppskattas och gör skillnad. Ta hand om varandra, beröm varandra, skratta tillsammans! Åter igen är det ni förtroendevalda som behöver vara förebilder och sätter stämningen. Och snart kommer ni få positiv feedback tillbaka på allt ni gör!

Men det är inte alltid positiv feedback som förtroendevalda får. Ibland behöver man även **hantera kritik och klagomål**. Då är det bra att påminna sig om att ”Bakom varje klagomål gömmer sig ett önskemål.”<sup>6</sup> Och att det är en chans att förbättra verksamheten.

Ett gott bemötande är en framgångsfaktor för att behålla era medlemmar – även när de visar missnöje. Det finns olika modeller för att bemöta kritik som man kan träna sig på så att man inte direkt gå in i försvarsställning. Utmaningen ligger i att ta sig ur bekvämlighetszonen och bemöta människor med empati och nyfikenhet istället för att ta kritiken personligt eller gå i försvar.

Träna på dessa steg

- Lyssna aktivt och med stor närvaro
- Visa empati och äkta omtanke
- Acceptera att den du möter upplever ett problem
- Diskutera problemet och kom tillsammans överens om nästa steg
- Tacka för synpunkten som har framförts

Bemöter vi kritiken och klagomålet på rätt sätt kan vi faktiskt vända missnöjet till engagemang – kanske kan den missnöjda medlemmen värvas till en arbetsgrupp eller ett förtroendeuppdrag för att hjälpa till att utveckla verksamheten?

### Reflektionsfrågor

- Hur visar vi uppskattning till varandra och övriga medlemmar?
- Är vi bra på att ge positiv feedback till varandra eller medlemmarna? Vad kan vi förändra?
- Hur bemöter vi kritik, klagomål och missnöje?
- Hur går vi vidare med kritiken vi får? Återkopplar vi till medlemmarna? Vad kan vi förändra?

## Utvärdera mera!

Det är bra att ta till vana att utvärdera verksamheten och ta in medlemmarnas synpunkter regelbundet. Förslagsvis kan ett frågeformulär med frågor skickas till medlemmarna om vad de tycker om aktiviteterna. Förhoppningsvis får ni in även in nya förslag på aktiviteter.

Minst lika viktig som själva utvärderingen är återkopplingen när utvärderingen är sammanställt. Då vet medlemmarna att ni tar hand om deras synpunkter och idéer.

### Reflektionsfrågor

- Hur gör vi medlemmarna delaktiga i utvärderingen av verksamheten? Har vi rutiner för utvärdering? Vad kan vi förändra?

> Hämta en mall för utvärdering av föreningens verksamhet på Hörnet

## Återrekrytera eller tacka hej då!

Finns det medlemmar som en gång har varit aktiva men nu inte längre kommer på möten och aktiviteter? Kanske är det läge att ta kontakt och kolla hur medlemmen mår och lyssna in varför medlemmen inte är med längre?

6. Medlemsmodell, Hill & Sjöström Hederberg

Återrekrytering av medlemmar som inte har betalt sin medlemsavgift (det vill säga de som inte aktivt har begärt utträde) är också ett sätt att få fler medlemmar. Ju snabbare föreningen tar kontakt med en medlem som inte har betalat sin medlemsavgift, desto större effekt har kontakten. Många väljer att vara kvar som betalande medlemmar efter en personlig kontakt därför att man vid kontakten förklarar värdet och nyttan med att vara medlem.

> På Hörnet, HRFs intranät för förtroendevalda, finns en lathund för medlemsregistret att hämta hem. Där får ni reda på hur ni kan använda medlemsregistret för att få koll på nya medlemmar, avregistrerade medlemmar och hur ni får fram listor på medlemmarnas kontaktuppgifter. Det går även bra att kontakta [medlemsreg@hrf.se](mailto:medlemsreg@hrf.se) för att få hjälp.

Om medlemmen trots allt väljer att gå ur ska det vara med en så positiv bild att de blir **goda ambassadörer** för föreningen. "Tack för den här tiden och välkommen tillbaka" är ett trevligt sätt att visa medlemmen uppskattning. Kanske finns det även möjlighet att ställa några frågor till medlemmen om varför hen vill avsluta sitt medlemskap?

Möjliga frågor:

- Varför väljer du att lämna föreningen/HRF?
- Är det någonting som vi hade kunnat göra annorlunda för att behålla dig som medlem?

Stort lycka till med medlemsvården i er förening!