



UDRUGA **NAŠ HAJDUK**

# **OPERATIVNI PLAN 2023.**

**Split, studeni 2022.**



## Sadržaj

1. Članstvo	3
2. Projekt Za sva vremena	21
3. Uloga dioničara	33
4. Provedba aktivnosti edukacije, promocije demokratske kulture i zaštite ugleda hajduka i udruge	40

## 1. Članstvo

Hajduk je klub svojih članova od samog osnutka. Od 1911. godine članovi su neodvojiv dio Hajduka i kroz cijelu su povijest svoju pripadnost Hajduku iskazivali članskom iskaznicom. Pripadnost Hajduku članovi su osobito iskazali u ovoj 2022. godini kada smo oborili sve dosadašnje i postavili nove rekorde u broju članova.

Osim postavljenih rekorda, 2022. godina bila je i izborna godina za Nadzorni odbor Hajduka. Važnost snažnog članstva i mogućnost da upravo članovi biraju Nadzorni odbor kluba na demokratskim izborima primjer je borbe za pošteniji Hajduk. Upravo s tim ciljem je 2011. godine osnovan Naš Hajduk. Sami izbori člansko su pravo kojeg su izborile generacije navijača po uzoru na brojne klubove u Europi.

Do 2016. brigu o članstvu vodio je Hajduk, a broj članova s godinama je stagnirao ili opadao, o čemu najbolje govori podatak da je Hajduk od članarine jedne godine uprihodio oko 7.500 kuna. Od 2016. brigu o odjelu za članstvo preuzima Naš Hajduk koja odmah u prvoj godini značajno povećava broj članova na više od 43.000, što je do 2022. bila rekordna godina.

U 2022. godini svjedočimo rekordnom broju članova. Početak nove članske godine otvoren je novogodišnjom emisijom i nagradnim natječajem koji su već postojeću euforiju dodatno rasplamsali. Organizirano je preko 230 terenskih akcija u suradnji s društvima prijatelja Hajduka od čega je većina održana u prva tri mjeseca godine. Odluka kluba o produženom prvokupu, prodaja ulaznica za domaće utakmice isključivo članovima kluba do samog dana susreta produžila je val učlanjivanja. Borba za naslov prvaka do predzadnjeg kola, osigurano finale kupa i pozitivna atmosfera oko Kluba dodatno su utjecali na motivaciju navijača da se odluče na učlanjivanje.

Procjena je da će do kraja 2022. godine biti učlanjeno 90.000 članova. U prva tri mjeseca u Hajduk se učlanilo više od 75% članova, a većina članova učlanila se online, te osobnim putem dolaskom u Odjel za članstvo ili na akcijama učlanjivanja. Prema dobi, članovi su poprilično mlada populacija odnosno od ukupnog broja članova 42% čine oni u dobnoj skupini 19-40 godina, a 33% oni u dobnoj skupini do 18 godina.

Operativni cilj koji je temelj za financijsko planiranje za 2023. godinu je 100.000 članova. Kako bi se postavljeni cilj ostvario, potrebno je u kontinuitetu provoditi analize članstva (sociodemografska obilježja članova, kontinuitet članstva, trendove i sl.), provoditi kampanje usmjerene ka ciljanim skupinama prateći smjernice temeljene na provedenim analizama te osnaživati partnerstva i suradnje sa svim dionicima i pojedincima koji dijele ciljeve masovnog članstva. U prvom redu to su Društva prijatelja Hajduka (DPH), sam Hajduk kao i volonteri Našeg Hajduka, DPH-ova i ostalih skupina navijača Hajduka.

Za ostvarenje navedenog cilja u 2023. godini provodit će se sljedeće grupe aktivnosti:

### 1.1. Promocija članstva prilagođena ciljanim skupinama te promocija članstva u suradnji s Hajdukom

Nekoliko prethodnih godina sloganom Tebi pripadam i njegovim inačicama pokušalo se svim navijačima Hajduka približiti sam klub. Analizom rezultata ankete koju je popunilo više od 1.000 nasumično odabranih ispitanika (aktivnih članova), može se lako zaključiti kako je osjećaj pripadnosti svakom članu i navijaču najbitniji. Uz ideju Hajduka kao članskog kluba, osjećaj pripadnosti zauzeo je poziciju najjačeg motiva prilikom donošenja odluke o učlanjivanju u Hajduk.

I u 2023. godini uz odabir prigodnog slogana i komuniciranjem nekoliko ključnih poruka nastojat će se postići isti efekt, približiti Hajduk navijačima te predstaviti članstvo kao glavni identifikacijski dokument svakog Hajdukovca.

Svi navijači korištenjem opcije Zauvijek član mogu u svega nekoliko koraka osigurati doživotno članstvo u Hajduku. Ispunjavanjem suglasnosti na webshop-u, terenskoj akciji ili u Odjelu za članstvo ostvaruje se mogućnost svim članovima da dobiju svoju člansku iskaznicu odmah na početku iduće godine. Potpisom suglasnosti će se na datum koji sami odrede na početku godine svake godine biti naplaćena članarina u Hajduku te član automatski produžuje svoje članstvo za tu člansku godinu. Ako je član nositelj obiteljskog članstva, popunjavanjem opcije Zauvijek član članarina će na opisani način biti naplaćena i za sve članove obitelji te će i oni automatski postati članovi Hajduka za tu člansku godinu. Cilj Odjela za članstvo je da u sljedećim godinama ima što veći broj korisnika opcije Zauvijek član i tako na najbolji mogući način u člansku godinu krene s velikim brojem doživotnih članova.

Kao što je to bio slučaj prethodnih godina i u sljedećoj godini najveći broj članova očekujemo unutar prva tri mjeseca učlanjivanja. Realizacijom planiranih aktivnosti za očekivati je da ćemo u 2023. godini ostvariti trend učlanjivanja sličan onome u 2022. godini. Ciljane skupine bit će novi članovi u 2022. godini, te oni članovi koji su svoje članstvo obnovili ili reaktivirali u 2022. godini.

U suradnji s Klubom aktivno će se promovirati članstvo. Početak promocije nove članske godine počinje slanjem novogodišnjeg pisma s uplatnicom. Redovno će se provoditi nagradni natječaji u svrhu promocije članstva u Hajduku. Kroz službene komunikacijske kanale dodatno će se poticati atmosfera i euforija za obnavljanje članstva, prvenstveno objavama koje se odnose na okrugli broj članova, te promocijom nagradnih natječaja za članove i ekskluzivnih članskih pogodnosti.

Uz planirane nagradne natječaje terenske akcije su najbolji alat za privlačenje novih članova, osobito onih koji su se barem jednom učlanili u Hajduk od 2011. do 2022. godine. U direktnoj komunikaciji s navijačima Hajduka na terenskim akcijama, u cilju privlačenja novih članova ali i podizanje razine zadovoljstva aktivnih članova, dodatno će se promovirati pogodnosti koje članstvo u Hajduku donosi. Pokazatelj uspjeha aktivnosti promocije članstva u prvom dijelu godine uz dosegnuti broj članova na kraju prvog kvartala bit će i broj održanih terenskih akcija.

Sljedeći intenzivni period promocije članstva veže se uz prodaju pretplata za sezonu 2023./2024. Prethodnih godina u istom periodu bilježimo značajniji posjet Odjelu za članstvo i porast aktivnih članova. U ovom dijelu godine naglasak u promociji članstva stavit ćemo na obnovu članstva putem opcije Zauvijek član.

Aktivnosti promocije učlanjivanja u posljednja četiri mjeseca 2023. godine bit će usmjerene na direktnu komunikaciju prema pojedincima putem maila, newslettera, telefonskih poziva.

Sve ključne poruke kampanja, sadržajem i kanalima komunikacije, bit će prilagođene specifičnim ciljanim skupinama.

Za vrijeme trajanja cijele članske godine aktivnosti, promocije članstva koordinirat će se s Odjelom za marketing i Odjelom za komunikacije Hajduka.

## Pokazatelji provedbe:

- poslano minimalno 200 targetiranih mail kampanja u 2023. godini
- poslano minimalno 100 targetiranih SMS kampanja u 2023. godini
- poslano minimalno 24 newslettera koji promoviraju članstvo
- provedeno minimalno 30 kampanja na društvenim mrežama (Facebook, Instagram, Youtube)
- održano minimalno 12 koordinacijskih sastanaka s odjelima Hajduka zaduženim za marketing i komunikacije
- provedena analitika trenutnih rezultata učlanjivanja minimalno četiri puta u 2023. godini
- izrađena analiza uspješnosti kampanje promocije članstva
- izrađena evaluacija uspješnosti kampanje promocije članstva
- izrađen plan promocije članstva za 2024. godinu na temelju analize i evaluacije kampanje promocije članstva

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
promotivne akcije učlanjenja u prvom valu												
koordinacija aktivnosti s odjelima marketinga i komunikacija Hajduka												
promocija članstva u periodu prodaje pretplata za novu sezonu												
analiza i evaluacija uspješnosti kampanja promocije članstva												
priprema kampanja za 2024. člansku godinu												

## 1.2. Promocija i pronalazak novih pogodnosti za članove

U sklopu zadanih godišnjih ciljeva osmišljeno je nekoliko aktivnosti koje bi imale izravan utjecaj na povećanje broja članova te učinile članstvo vrjednijim i privlačnijim široj publici. Kako bi se određene aktivnosti i projekti realizirali nužan je nastavak dobre suradnja s ostalim odjelima HNK Hajduka.

### **Ekskluzivni članski proizvodi**

Kao dio pogodnosti koje članovi dobiju kroz učlanjivanje realizirat će se izrada ekskluzivnih članskih proizvoda koje mogu kupiti samo aktivni članovi u 2023.

članskoj godini. Planirana je realizacija dva članska proizvoda, jedan u zimskom periodu godine a drugi u ljetnom periodu. Ekskluzivni članski proizvodi bit će realizirani u suradnji s Hajdukom, a moći će se kupiti na službenim prodajnim mjestima (fan shop i web shop Hajduka).

### **Nagradni natječaji**

Organiziranje i realizacija nagradnih natječaja pokazalo se kao dobar dodatan motiv koji potiče na učlanjenje. Takvu praksu zadržat ćemo i u 2023. godini, u kojoj ćemo organizirati dva natječaja kroz godinu. Za oba natječaja od članova će se tražiti aktivan angažman.

Prvi natječaj je u planu provesti i realizirati do rođendana Hajduka, a planirana tema natječaja vezana je za rođendan Kluba. Najboljih nekoliko bit će nagrađeno s prigodnim nagradama. Ovom inicijativom cilj je potaknuti dodatno učlanjivanje, ali i sve one koji se učlanjuju kroz godinu potaknuti da se učlane na samom početku i time daju doprinos pozitivnoj atmosferi oko učlanjivanja u Hajduk.

Drugi nagradni natječaj je planirano provesti kroz duži vremenski period (do kraja nogometne sezone) čiji bi glavni cilj bio promoviranje opcije Zauvijek član (trajni nalog za učlanjenje). Sudjelovanje na natječaju također će biti uz aktivan angažman prijavljenih, a dobitnik će osvojiti prigodnu nagradu.

Prikupljene materijale iz nagradnog natječaja moguće je koristiti za dodatnu promociju članstva. Uz nagradno putovanje, tijekom godine cilj je nastaviti s

praksom organiziranja nagradnih natječaja za članove.

### Zahvala članovima

Kao zahvala svim članovima na pripadnosti koju iskazuju prema Hajduku uz člansku iskaznicu dobit će i naljepnicu. Naljepnica je zamišljena kao znak pažnje za sve koji će u narednoj godini pokazati pripadnost Hajduku. Odabir naljepnice je prije svega iz praktičnih razloga jer je to vid zahvale koji se uz člansku iskaznicu može slati poštom i najudaljenijim članovima.

Uz naljepnicu koju će dobiti svaki aktivni član u 2023. godini, planirane su i dodatne zahvale koje će dobiti nositelji obiteljskog članstva, te svaki član koji odabere opciju Zauvijek član. Planirane su posebne naljepnice za naše najmlađe članove. Uz spomenicu i člansku iskaznicu, svaka novorođena beba (do 1 godine starosti) dobit će naljepnicu “Član u autu”.

### Pokazatelji provedbe:

- prodano više od 6.000 ekskluzivnih članskih proizvoda
- provedena najmanje dva nagradna natječaja za članove
- Izrađene i distribuirane zahvale svim članovima Hajduka, svim nositeljima obiteljskog članstva i svim članovima koji su odabrali opciju Zauvijek član

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
promocija proizvoda za članove												
realizacija nagradnih igara												
izrada i distribucija zahvala za članove												

### 1.3. Terenske akcije u organizaciji DPH-ova i drugih volontera

Odjel za članstvo od 2016. godine inicira terenske akcije i izlazi na teren po pozivu DPH-ova ili volontera. Svrha ovakve suradnje je da se potencijalnim članovima olakša učlanjenje te da se osnažuje suradnja s partnerima, prvenstveno DPH-ovima, a zatim i s drugim navijačkim volonterskim skupinama. U suradnji s Klubom za vrijeme akcija učlanjivanja organiziraju se i aktivnosti koje dodatno promoviraju članstvo ali i sam Klub. Putem terenskih akcija na kojima sudjeluje Odjel za članstvo članovi dobiju člansku iskaznicu odmah pri učlanjivanju, bez čekanja pošte, čime se povećava zadovoljstvo članova i smanjuju troškovi pošte.

Tijekom 2022. godine održano je više od 230 terenskih akcija u prisustvu predstavnika Odjela za članstvo. Takve akcije uključuju događaje učlanjenja u organizaciji DPH-ova ili volontera Našeg Hajduka ako se radi o akcijama učlanjivanja u gradu Splitu i okolici. Ako se tom broju pridodaju i brojne akcije koje su DPH-ovi samostalno proveli, dolazimo do toga da je putem terenskih akcija učlanjeno više od 20 tisuća od ukupno učlanjenih (22% od ukupnog broja) u 2022. godini.

U 2023. godini nastavljamo s organizacijom i provedbom terenskih akcija, samostalno ali i u suradnji s DPH-ovima. Najveći broj terenskih akcija planiran je u prvom dijelu godine, odnosno do rođendana Hajduka kada se i učlanjuje najveći broj članova.

U svrhu olakšavanja rada DPH-ovima volonteri su izradili DPH aplikaciju. DPH aplikacija omogućuje DPH-ovima uvid u svoju bazu članstva, uređivanje i ažuriranje podataka članova koji su učlanjeni preko određenog DPH, kreiranje novih članskih profila, te učlanjivanje i obnova članstva. Početkom 2023. godine u planu je dovršiti ispis članskih iskaznica i potvrda o članstvu, te uvid u razne statističke i analitičke podatke. Sami print članskih iskaznica bit će moguć onim DPH-ovima koji će imati fizički printer na raspolaganju. DPH aplikacija povezana je s bazom podataka Odjela za članstvo a koja se nalazi u CRM programu Salesforce, što znači da je svaka promjena koja se napravi kroz DPH aplikaciju automatski vidljiva i u CRM Salesforce.

**Pokazatelji provedbe:**

- izrađen plan terenskih akcija učlanjivanja
- provedeno najmanje 70 akcija učlanjivanja u organizaciji DPH bez prisutnosti Odjela za članstvo
- provedeno najmanje 150 akcija učlanjivanja uz prisutnost Odjela za članstvo
- učlanjeno najmanje 22.000 članova na terenskim akcijama učlanjivanja
- izrađen promotivni materijal za terenske akcije učlanjivanja
- izrađeni svi segmenti DPH aplikacija za potrebe terenskih akcija DPH-ova

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
uspostavljen tim i izrađen plan terenskih akcija učlanjivanja												
izrada promotivnog materijala												
izrada svih segmenata DPH aplikacije												
podrška samostalnim DPH akcijama												
podrška DPH akcijama na terenima												
organizacija akcija na splitskom području												

#### 1.4. Jačanje suradnje Naš Hajduk – Društva prijatelja Hajduka (DPH)

Kvaliteta suradnje Našeg Hajduka i Društava prijatelja Hajduka važna je za ostvarenje svih ciljeva Udruge.

Društva prijatelja Hajduka postoje od 1949. i od tada promoviraju Hajduk i bave se članstvom koje ima tradiciju od osnutka Hajduka. Početkom tisućljeća aktivnosti Društava prijatelja Hajduka su smanjene što se odrazilo i na pad broja članova Kluba. Uz to, neka Društva prijatelja Hajduka nisu predstavljala i promovirala Hajduk u najboljem svjetlu.

Otkad je Naš Hajduk 2016. godine počeo voditi Odjel za članstvo velika pozornost obraća se suradnji s DPH-ovima što pokazuje i njihova brojnost i udio članova s bazom u nekom od DPH-ova u ukupnom članstvu. Hajduk trenutno broji 63 DPH-a i u njih je učlanjeno gotovo 40.000 članova. Uzevši u obzir gore navedene podatke potrebno je nastaviti suradnju s DPH-ovima.

Na snazi je Pravilnik o uređenju odnosa između Hajduka, Društava prijatelja Hajduka i Našeg Hajduka. Svrha je ovog pravilnika strukturirati i koordinirati odnos Našeg Hajduka i Društava prijatelja Hajduka kao i međusobnu koordinaciju između samih DPH-ova. Pravilnik svoje uporište ima u ugovorima između NH, DPH-ova i Kluba, pravilnicima NH te dosadašnjim dobrim praksama.

U 2023. nastaviti će se dobra praksa organiziranja susreta s DPH-ovima koja su se u posljednjih godina pokazali kao veliki uspjeh. Pozitivni utjecaji tih susreta očituju se kroz kvalitetniju suradnju Našeg Hajduka s DPH-ovima te njihovu kvalitetniju međusobnu suradnju. Za vrijeme cijele godine, a posebice u zadnjem kvartalu godine, u planu je i posjetiti čim više Skupština pojedinih DPH-ova.

U 2023. godini oformit će se tim koji će pomagati DPH-ovima u njihovom radu s naglaskom na terenske akcije. Zadaci i odgovornosti tima za terenske akcije bit će usmjereni na organizaciju i realizaciju terenskih akcija na području Splita, te u suradnji s DPH-ovima i ostalim volonterskim skupinama na ostalim područjima. U tu svrhu izradit će se protokol organizacije terenskih akcija, kao i plan realizacije terenskih akcija.

Za vrijeme cijele godine aktivno će se komunicirati s vodstvima DPH-ova kroz online komunikacijsku platformu. Također, s obzirom na posebne okolnosti i aktivnosti DPH-ova slat će se mail i SMS kampanje ciljano njihovim članovima i tako poticati njihov rad.

Ciljevi koje Naš Hajduk ima u 2023. godini će biti prezentirani DPH-ovima i definirat će se njihovi udjeli u ostvarivanjima tih ciljeva. Kroz posljednje tromjesečje bit će izrađena analiza i evaluacija rada s DPH-ovima u protekloj godini i na temelju tih saznanja kreirat će se novi plan aktivnosti za 2024. godinu.

### Pokazatelji provedbe:

- sudjelovanje DPH tima na minimalno 50 akcija učlanjivanja u samostalnoj organizaciji DPH-ova
- organizirano minimalno 3 regionalna susreta DPH-ova
- poslano minimalno 200 mail ili SMS kampanja isključivo članstvu DPH-a
- stalna komunikacija s vodstvima DPH-ova
- analiza aktivnosti jačanja suradnje Našeg Hajduka i DPH-ova
- evaluacija aktivnosti jačanja suradnje Našeg Hajduka i DPH-ova
- priprema aktivnosti jačanja suradnje Našeg Hajduka i DPH-ova u 2024. godini na temelju analize i evaluacije rezultata 2023. godine

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
sudjelovanje DPH tima na akcijama učlanjivanja DPH-ova												
organizacija regionalnih susreta s DPH-ovima												
komunikacija s vodstvima DPH-ova												

slanje sms ili mail kampanja												
analiza i evaluacija suradnje Našeg Hajduka i DPH-ova												
priprema aktivnosti i suradnje za 2024. godinu												

### 1.5. Aktivnosti komunikacije s članovima u svrhu promocije članstva

Uz promotivne aktivnosti za početak nove članske godine osmišljeno je i nekoliko komunikacijskih aktivnosti koje će utjecati na povećanu vidljivost, podizanje svijesti navijača o mogućnosti učlanjivanja te u konačnici i na povećanje broja članova u 2023. godini.

#### **Novogodišnji program**

U suradnji s HDTV-om i u 2023. godini realizirat će se novogodišnja emisija koja će biti prikazana na samu Novu godinu u popodnevним satima. Cilj je kroz emisiju istaknuti važnost članstva te ga dodatno približiti svim navijačima Hajduka. Novogodišnja emisija za 2022. godinu bila je vrlo gledana i doprinijela je dodatnoj popularizaciji članstva. Kroz snimanje emisije bit će izrađen video sadržaj koji će biti moguće i naknadno koristiti.

#### **Članski newsletter**

Newsletter prema članovima je standardni način komunikacije kojeg Odjel za članstvo koristi uoči svake utakmice, terenske akcije kao i uoči svakog većeg događaja. U dogovoru s Klubom svakog mjeseca realizirat će se poseban newsletter za članove koji će sadržavati ekskluzivne ponude, atraktivnije najave domaćih utakmica, sve informacije o prodaji ulaznica te prigodne intervju.

## Članski video

Kao i prošle godine, i ove će se izraditi video koji promovira članstvo i koji se može koristiti kroz cijelu godinu na cijelom nizu kanala poput društvenih mreža, HDTV-a, semafora. Prošle godine je fokus bio na važnim životnim trenucima članova, a ove godine cilj je pokazati kako je Hajduk zajednička poveznica svih članova. Uz promotivne video materijale, izradit će se video upute koje će članovima prezentirati kako se najjednostavnije učlaniti, te tako povećati broj članova.

## Ostale aktivnosti direktne komunikacije

Osim već opisanih aktivnosti, planirano je provođenje dodatnih aktivnosti tijekom godine.

Tijekom godine kreirat će se upitnici o zadovoljstvu radom Odjela za članstvo. Samo prikupljanje povratnih informacija je u planu provoditi redovno nakon što se osoba učlani, te opsežnije ankete nakon najintenzivnijih perioda u Odjelu za članstvo, a to je iza rođendana Hajduka i nakon europske sezone kluba.

Kroz 2023. godinu nastavit ćemo s kampanjama prema ciljanim skupinama i time doprinijeti povećanju broja članova. Kako bi se smanjio broj neuspješnih učlanjivanja preko webshopa u 2023. godini planirano je automatiziranje sustavnog kontaktiranja istih u cilju završavanja kupovine. Uoči nove članske godine poslat će se novogodišnja pisma članovima koja za cilj imaju dodatno educiranje o važnosti članstva, te poziv na učlanjenje.

U 2023. godini nastavit će se s praksom komunikacije s članovima putem medija izravne komunikacije, odnosno aplikacija WhatsApp i Viber. U 2022. godini člansko sučelje, web stranica hajduk.hr/clanstvo i web stranica Naš Hajduk pravovremeno će se održavati te dodatno razvijati s novim značajkama.

## Pokazatelji provedbe:

- realizirana novogodišnja emisija i objavljeni promotivni video materijali
- realiziran članski newsletter s posebnim sadržajem za članove
- provedene ankete u svrhu daljnjih poboljšanja usluga

- pripremljena i provedena komunikacijska aktivnost s ciljem povećanja broja članova i popularizacije članstva
- redovno administriranje hajduk.hr/clanstvo web stranice
- provedene kampanje prema članovima koji su imali poteškoća s online učlanjenjem
- provedena poštanska kampanja usmjerena članovima od 2020. do 2022. članske godine
- provedena priprema aktivnosti za 2024. godinu na temelju izrađenih analiza o poboljšanju usluge

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
realizacija novogodišnjeg programa												
realizacija članskog newslettera												
provođenje anketa u svrhu daljnjih poboljšanja usluga												
slanje email kampanja prema neuspješnim webshop kupovinama												
korisnička podrška članovima preko WhatsApp i Viber platformi												
slanje novogodišnjeg pisma												

### 1.6. Nastavak razvoja CRM Salesforce

Odjel za članstvo koristi jedan od najboljih svjetskih softwera za odnose sa klijentima CRM Salesforce. Kroz godine korištenja CRM Salesforce značajni resursi uloženi su u razvoj i implementaciju novih funkcionalnosti. Odjel za članstvo koristi brojne mogućnosti koje nudi Salesforce, te korištenjem i analizom baze podataka kreiraju se promotivne kampanje kako bi se obratili ciljanoj skupini. Uz promociju članstva CRM Salesforce koristi se i u dnevnim

operativnim poslovima vezanim za članstvo. Značajni iskoraci napravljeni su u posljednje dvije godine kada se dodatno ulagalo u optimizaciju procesa koji se koriste pri obradi članstva.

U 2023. godini u planu je implementacija sljedećih većih funkcionalnosti, uz redovitu implementaciju manjih novih i poboljšanja postojećih funkcionalnosti.

### **Potpuna automatizacija procesa "Zauvijek član"**

U cilju poboljšanja učinkovitosti Odjela za članstvo, prilikom obrade zahtjeva za automatskim obnavljanjem članarine (opcija "Zauvijek član"), želimo u potpunosti eliminirati potrebu za manualnom obradom zahtjeva u dijelovima procesa gdje je to moguće izvesti. Planirana je unaprjeđenje u dosadašnjem automatskom procesu kreiranja SEPA naloga prilikom zaprimanja članskog zahtjeva (unapređenja u dijelu komunikacije s članom), te omogućiti automatsku obradu i procesiranje potpisanog naloga.

### **Implementacija ticketing sustava (Customer Service usluge) putem postojeće CRM platforme**

S ciljem poboljšanja usluge koju Odjel za članstvo pruža članovima prilikom obrade njihovih upita, želimo kreirati robusni ticketing sustav koji će pratiti sve članske komunikacijske kanale te kreirati radne naloge za djelatnike Odjela za članstvo. To će nam omogućiti točniju evidenciju kada je koji zahtjev zaprimljen, tko radi na njemu, vrijeme potrebno za dovršenje zahtjeva, proces eskalacije istog, točnije izvještavanje, itd. Iskoristit će se već postojeće customer service funkcionalnosti postojećeg CRM sustava, uz implementaciju potrebnih poboljšanja.

### **Dovršetak DPHApp aplikacije**

Nakon završetka i puštanja u rad inicijalne verzije DPHApp aplikacije, koja DPH-ovima omogućuje pregled i uređivanje svih relevantnih podataka o članovima, želimo dovršiti implementaciju dodatnih funkcionalnosti unutar DPPApp-a i tako DPH-ovima omogućiti potpuno samostalan rad bez potrebe za kontaktiranjem Odjela za članstvo. U suradnji s volonterima i CRM tehničkim partnerom razviti ćemo dodatne funkcionalnosti u DPHApp aplikaciji

koje će DPH-ovima omogućiti samostalno učlanjenje, produljenje članstva, upravljanje članskom obitelji, te ispis članskih iskaznica i potvrda o članstvu.

#### **Standardizacija korištenja adresnih podataka**

Implementacija funkcionalnosti kojom će se standardizirati trenutni adresni podaci, te osigurati ispravno korištenje adresnih podataka Članova preko različitih kanala. Ciljevi ove funkcionalnosti su smanjenje količine neuspjele komunikacije s Članovima, te smanjenje grešaka i kasnijeg manualnog rada na adresnim podacima. Planirana aktivnost je unapređenje postojećeg CRM sustava i povezanih aplikacija (DPHApp, člansko sučelje) kako bi koristile standardizirane adresne podatke.

#### **Virtualna uplatnica uz korištenje 2D koda**

Nakon implementacije dinamičkog 2D koda za plaćanje, u 2023. planira se unaprijediti trenutno tehničko rješenje za generiranje personaliziranog 2D koda s mogućnošću dodavanja vizualnih elemenata (uplatnice) i ispisivanja istog. Ciljevi ove funkcionalnosti su smanjenje ovisnosti o drugim sustavima, te povećanje agilnosti planiranja i provođenja kampanja prema članstvu.

#### **Poboljšanje navigacije za web shop i člansko sučelje (360 pogled člana)**

Uz današnji set informacija (članskih podataka) koje Članovi mogu vidjeti i uređivati na članskom sučelju, cilj je proširiti opseg informacija koje su prezentiraju, te omogućiti članovima da člansko sučelje bude centralno online mjesto za članove Hajduka (članski selfcare). Planirana aktivnost je proširiti integraciju između članskog sučelja i CRM sustava kao preduvjet implementaciji novih funkcionalnosti na članskom sučelju.

#### **Početak implementacije procesa anketiranja članstva**

Kako bi bolje upoznali potrebe članova, te poboljšali usluge koje Odjel za članstvo pruža članovima, planirano je početi prikupljati povratne informacije (feedback) od članova nakon obavljene usluge. U tu svrhu planirana je implementacija funkcionalnosti automatske provedbe anketiranja članova nakon

obavljanja određene usluge u domeni Odjela za članstvo Hajduka.

### **Dovršavanje integracije mojekarte.hr s CRM sustavom**

Cilj je omogućiti članovima korištenje članskih pogodnosti prilikom kupovine ulaznice i/ili pretplata na Hajdukovom ticketing sustavu bez potrebe za dodatnim koracima na drugim platformama od strane člana. Želimo unutar članskog CRM-a omogućiti korištenje informacija o članovima koji su ujedno i pretplatnici. Za realizaciju ove aktivnosti potreban je završetak razvoja tri planirane integracije između Hajdukovog ticketing sustava i članskog CRM-a.

### **Unaprjeđenje procesa online učlanjivanja i korištenja članskog sučelja**

Kako bi omogućili članovima lakši proces online učlanjivanja, potrebno je pojednostavniti online registraciju, navigaciju i prijavu u člansko sučelje, odnosno standardizirati tehničko rješenje za online učlanjivanje. Za ostvarenje ovog cilja planirana aktivnost je implementacija funkcionalnosti na web shop kanalu u procesu online učlanjivanja (dodatne validacije, vizualne promjene, standardizirana jedinstvena forma za učlanjivanje, itd.), te proširenje integracije između webshop kanala i članskog CRM-a.

### **Kupovina nove tehničke opreme u svrhu korištenja u članskim procesima**

Za bolje korisničko iskustvo članova kada dolaze u Odjel za članstvo, planirana je kupovina nekoliko samostojećih ekrana koja se koriste na pultu tijekom procesa učlanjivanja. Putem ekrana članovi će u tijeku učlanjivanja i kupovine ulaznica ili pretplate moći vidjeti vlastite podatke te ukazati na potrebu ažuriranja tih podataka, te će također moći vidjeti prikaz sjedala na stadionu i tako lakše odabrati željeno sjedalo.

## Pokazatelji provedbe:

- automatiziran proces Zauvijek član
- implementiran ticketing sustav za bolju korisničku uslugu
- završen razvoj DPHApp aplikacije
- implementirana funkcionalnosti standardizacije korištenja adresnih podataka
- kreirana virtualna uplatnica uz korištenje 2D bar koda
- poboljšana navigacije za web shop i člansko sučelje (360 pogled člana)
- provedene minimalno četiri ankete prema članovima korištenjem CRM Salesforce
- implementirana integracija s mojekarte.hr sustavom
- pojednostavljen i unaprijeđen proces online učlanjivanja i korištenja članskog sučelja

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
automatiziran proces Zauvijek član												
implementiran ticketing sustav za bolju korisničku uslugu												
završen razvoj DPHApp aplikacije												
implementirana funkcionalnosti standardizacije korištenja adresnih podataka												
kreirana virtualna uplatnica uz korištenje 2D bar koda												
poboljšana navigacije za web shop i člansko sučelje (360 pogled člana)												

provođenje anketa prema članovima korištenjem CRM Salesforce												
implementirana integracija s mojekarte.hr sustavom												
pojednostavljen i unaprijeđen proces online učlanjivanja i korištenja članskog sučelja												

## 2. Projekt Za sva vremena

Otkup dionica HNK Hajduk š.d.d. aktivnost je u funkciji zaštite članskog modela kao jednog od glavnih statutarnih ciljeva Udruge Naš Hajduk. Ova aktivnost započela je u mjesecu svibnju 2016. godine s formiranjem posebnog odjela unutar Udruge, a s ciljem prikupljanja sredstava za otkup dionica HNK Hajduk š.d.d. Prve aktivnosti odjela odnose se na segmentaciju tržišta, formiranje ciljanih skupina, kao i analize predloženih projektnih aktivnosti koje su rezultat prethodnog promišljanja članova Udruge i Upravnog odbora. Na dan 31.10.2022., Naš Hajduk je vlasnik 30,12% dionica HNK Hajduk š.d.d.

Naš Hajduk je 16.10.2016. zaključio kupovinu 24,53% dionica HNK Hajduk od tvrtke Tommy d.o.o. te se potpisom kupoprodajnog ugovora obvezala otplatiti 35.395.000,00 HRK u 20 jednakih obroka kroz idućih 10 godina. To znači kako Naš Hajduk za servisiranje svojih obveza prema tvrtki Tommy d.o.o. godišnje mora prikupiti neto iznos od 3.539.500,00 HRK.

Naš Hajduk je dosad uredno servisirala svoje obveze za 2017., 2018., 2019., 2020., 2021. i 2022. godinu, pa je zaključno s 31.10.2022. otplaćeno dionica u vrijednosti 20.947.741,45 kn. U nastavku će biti prikazani financijski ciljevi i grupe aktivnosti koje moraju rezultirati nastavkom redovite otplate stečenih dionica i u 2023. godini.

Također, Naš Hajduk je aktivno pratio status ostalih dostupnih dionica na tržištu. U svibnju 2021. godine Naš Hajduk je poslao ponudu u iznosu od 455.026,39 kn za dionice HNK Hajduk š.d.d. u vlasništvu Konstruktor-inženjering d.d. u stečaju koje su se na tržištu našle putem javne dražbe stečajnog postupka navedene tvrtke.

Navedena ponuda bila je najveća ponuda na javnoj dražbi, čime je Naš Hajduk stekao kontrolni paket dionica, odnosno 26,39%. Nakon potpisa Ugovora, Naš Hajduk je proveo kratkoročni projekt s ciljem prikupljanja navedenog iznosa u idućih par mjeseci, kako od fizičkih, tako i od pravnih osoba. Projekt je uspješno okončan te je Naš Hajduk u kratkom periodu prikupio iznos potreban za otplatu predmetnih dionica.

Osim ove transakcije, Naš Hajduk je 2021. pristupio i tvrtki Studenac d.o.o. koje u svojoj bilanci također ima 10.000 dionica HNK Hajduk š.d.d., odnosno 1,86%. Tvrtka Studenac d.o.o. prepoznalo je snagu članova Hajduka, postavljene ciljeve Udruge, te odlučilo donirati navedene dionice, čime smo povećali vlasnički udio u HNK Hajduk š.d.d. na 28,26%.

Ovom transakcijom, na tržištu je ostao još jedan dioničar s paketom od 1,86% dionica - Kerum d.o.o u stečaju. Naš Hajduk je u listopadu 2021. godine poslao pismo namjere i pokazao interes za kupnjom i tih 10.000 dionica. U tekućoj 2022. godini realizirana je kupovina dionica prihvaćanjem ponude 11.04.2022. na skupštini vjerovnika tvrtke Kerum d.o.o. u stečaju koju je sukladno zakonu sazvao Trgovački sud u Splitu. Ugovor je sklopljen na iznos od 455.028,25 kn s plaćanjem u 12 mjesečnih rata. Do sada je plaćeno već 8 rata. Ovom transakcijom Naš Hajduk je postao vlasnik 30,12% dionica HNK Hajduk š.d.d.

Tablica 1. Financijski ciljevi projekta Za sva vremena za 2022. godinu i usporedba s prethodnim razdobljem (\*projekcija na kraju godine)

<b>PRIHODI</b>	<b>31.12.2018.</b>	<b>31.12.2019.</b>	<b>31.12.2020.</b>	<b>31.12.2021.</b>	<b>31.12.2022.*</b>	<b>31.12.2023.</b>
<b>Stabilni prihod</b>	<i>1.837.299 kn</i>	<i>2.262.322 kn</i>	<i>2.497.113 kn</i>	<i>2.901.485 kn</i>	<i>3.459.920kn</i>	<b>3.725.000 kn</b>
<b>Jednokratni prihod</b>	<i>594.909 kn</i>	<i>1.338.957 kn</i>	<i>1.382.327 kn</i>	<i>2.247.384 kn</i>	<i>2.508.986 kn</i>	<b>2.800.000 kn</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>2.432.208 kn</b>	<b>3.601.280 kn</b>	<b>3.879.440 kn</b>	<b>5.148.869 kn</b>	<b>5.968.906 kn</b>	<b>6.525.000 kn</b>

Stabilan prihod najvažniji je oblik prihoda u okviru projekta Za sva vremena (ZSV). To su prihodi od mjesečnih donatora koji mjesečno doniraju određeni iznos. Stabilni prihodi temelj su za dugoročno planiranje i izrazito bitni u kontekstu upravljanja novčanim tijekom. Jednokratni prihod odnosi se na sve druge donacije koje nemaju ponavljajući karakter. Tablica se odnosi na ZSV prihode, te nisu uključeni ostali prihodi.

U tablici su prikazani rezultati u proteklom razdoblju, te iskazani ciljevi za 2023. godinu. Za tekuću 2022. godinu za cilj smo postavili prihod od 4.700.000 kn. S obzirom na skorašnji kraj promatranog razdoblja, iznijeti ćemo kratki osvrt na realizaciju postavljenih financijskih ciljeva. Već sada možemo utvrditi kako će **2022. godina biti rekordna godina s najvećim prihodima i najvećom dobiti** od 2016. godine i početka projekta otkupa. Projekcija do kraja godine:

- **Ukupni prihodi: 5.968.906 kn** – realizirano 127% u odnosu na planirano
- **Stabilni prihodi: 3.459.920 kn** - realizirano 104,8% u odnosu na planirano
- **Jednokratni prihodi: 2.508.986 kn** - realizirano 179,21% u odnosu na planirano

Ovakvi rezultati govore kako smo u tekućoj godini uspjeli dohvatiti i premašiti ambiciozno postavljen cilj od **3.300.000 kn** stabilnih prihoda. Naime, 2021. godinu prihod je bio 2.901.485kn, pa je ovih projiciranih 3.459.920kn skok od 19,24% u odnosu na 2021. godinu. S obzirom na to kako imamo konstantno povećanje donatora s doniranih 7.500 kn, imali smo i veći broj ukidanja mjesečnih donacija (162 donatora do 31.10.2022.). Naime, taj broj uspjeli smo kompenzirati većim rastom novih mjesečnih donatora, te je ostvareno povećanje stabilnih prihoda kao najkvalitetnijeg izvora prihoda.

S druge strane, realizacija jednokratnih prihoda ostvarena je u iznosu od 179,21% od planiranog. Naime, internom analizom utvrdili smo kako se neovisno o otvorenju parka i mogućnosti vizualizacije svoje pločice, još uvijek veći broj ljudi odlučuje za rezervaciju mjesta kroz mjesečne donacije. Ipak, uspjeli smo povećati jednokratne prihode čak i u odnosu na 2021. godinu - godinu otvorenja parka. Više je razloga za ovaj značajni porast u odnosu na planirano. Od

redovitih svečanosti unosa pločica u park koji imaju i funkciju privlačenja novih donatora, do povećanja broja članova, odnosno proširenja baze iz kojih dolazimo do novih donatora, pa do generalne atmosfere oko Kluba koja je bila na znatno većoj razini u odnosu na ranije godine.

Financijski cilj za 2023. godinu postavljen je na razinu od **6.525.000 kn**. Kao i ranije, navedeni iznos ćemo podijeliti na:

a) Stabilni prihodi: **3.725.000 kn**. Kao što smo spomenuli ranije, zaključili smo kako je i dalje najpoželjniji način donacija novim donatorima - mjesečne donacije, te je u planu nastaviti s aktivnostima s ciljem privlačenja novih donatora s opcijom trenutne rezervacije mjesta (minimalno 150 kn mjesečno). U idućoj godini očekuje se novih 400 donatora koji će redovitim mjesečnim donacijama doći do 7.500 kn. Jedan dio će trajno odustati od donacija, dok će drugi nastaviti za sebe ili za neko drugo ime. Novim donatorima planira se ne samo anulirati broj onih koji su odustali, već i povećati stabilne prihode za 6,5%.

b) Jednokratni prihodi: **2.800.000 kn**, prilikom postavljanja cilja za 2022. godinu (1.400.000 kn), kao referentnu godinu uzeli smo 2020. budući da je u skok jednokratnih prihoda u 2021. godini (2.247.384 kn) tumačen godinom otvorenjem parka. Sada imamo referentnu 2022. godinu, pa se u idućoj godini očekuje nastavak trenda rasta jednokratnih prihoda za 12%

Dok na stabilne prihode ne utječu značajno vanjski utjecaji poput atmosfere oko Kluba, na jednokratne prihode taj faktor ima znatno veći utjecaj. Naime, proces donošenja odluke o donaciji većeg iznosa odjednom znatno je olakšan poticajnom atmosferom oko Kluba.

Strukturu jednokratnih prihoda možemo podijeliti na donacije novih donatora (fizičkih i pravnih osoba), te donacije postojećih donatora kojima dolaze do iznosa od 7.500 kn.

U sklopu projekta Za sva vrimena u 2023. provodit će se sljedeće grupe aktivnosti:

#### 1. Nastavak provedbe projekta „Za sva vrimena“

2. Komunikacijske i promotivne aktivnosti s ciljem privlačenja novih sudionika projekta „Za sva vremena“

3. Organizacija ZSV aktivnosti u sklopu Društava prijatelja Hajduka

2.1. Nastavak provedbe projekta „Za sva vremena“ - ključnog projekta otkupa dionica

Projekt Za sva vremena rezultat je interne analize sa zaključkom o nužnosti pokretanja projekta donatorske prirode koji će osigurati trajni mjesečni prihod, zadovoljiti kriterij sudjelovanja neovisno o platežnoj moći ciljnih skupina i što je najvažnije osigurati stabilan godišnji prihod koji će pokrivati većinu iznosa jednog godišnjeg obroka za otplatu dionica – 3.539.500,00 HRK. Projektu je prethodila segmentacija tržišta i definiranje ciljnih skupina.

Projekt je prvotno predstavljen članovima Udruge 13.06.2017 svečanom ceremonijom u punoj kongresnoj dvorani Fakultetu elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu. Nakon toga, projekt je 18.06.2017. predstavljen i ostalim ciljnim skupinama i zainteresiranoj javnosti programom na splitskoj Rivi.

U sklopu projekta, tijekom 2020. godine na Poljudu realiziran je park „Za sva vremena“ kao jedna vrsta trajnog spomenika onima koji daju najveći obol u ostvarivanju konačnog cilja - Hajduka u vlasništvu svojih članova. Svi donatori koji od 2016. godine doniraju iznos od 7.500,00 kn, kao zahvalu naći će svoje ime u sklopu izgrađenog parka.

Tekuća 2022. godina bit će rekordna godina, kako u kontekstu financijskih pokazatelja, tako i po broju novih donatora uključenih u projekt. Što se tiče projekta „Za sva vremena“, istaknuti ćemo dva događaja:

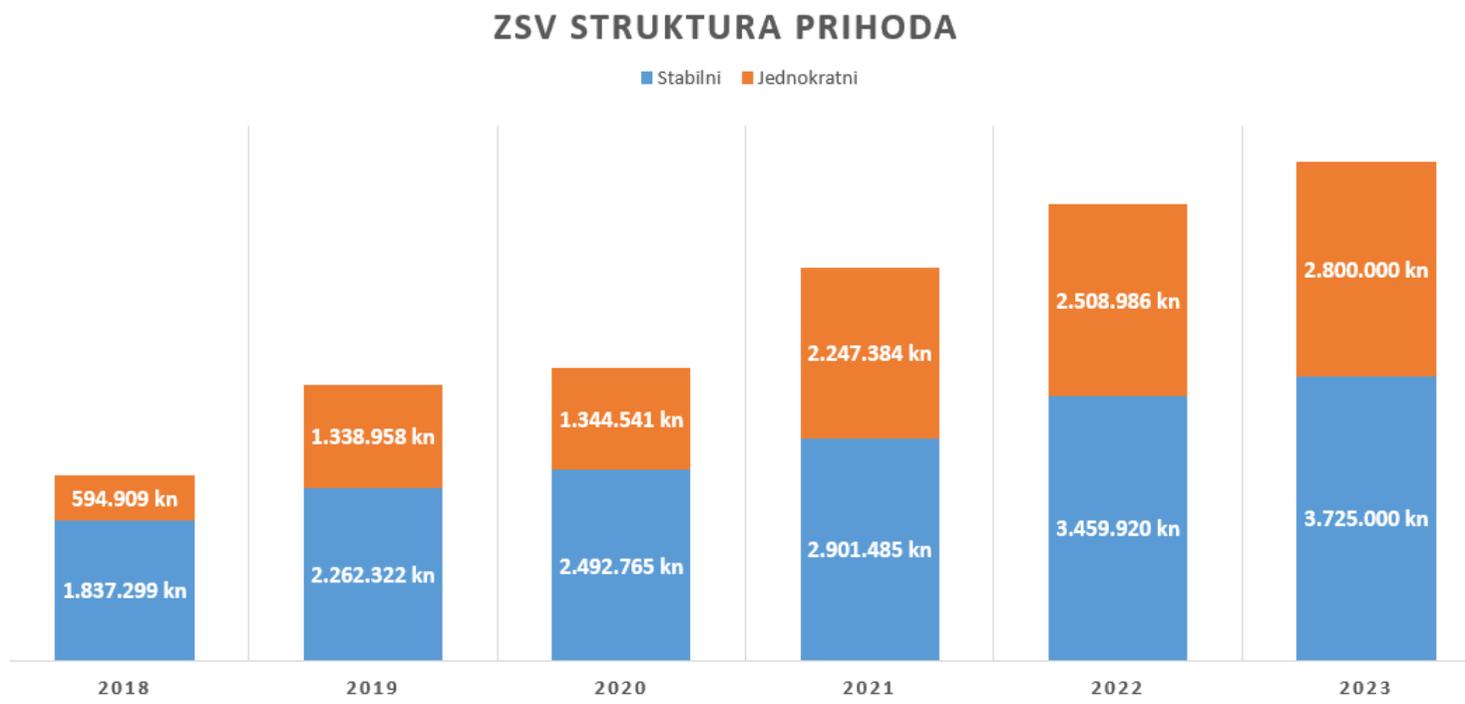
1. Kupnja 10.000 dionica (1,86%) Kerum d.o.o. u stečaju po cijeni od 455.028,25 kn uz dinamiku otplate u vidu 12 jednakih mjesečnih rata. Ugovor je potpisan u travnju ove godine. S obzirom na to kako smo prije nešto manje od godine dana proveli sprint projekt za kupnju dionica Konstruktora, ovaj put nismo htjeli ponoviti isti projekt. Već tada smo znatno povećali mjesečne prihode i ostali smo fokusirani na taj pokazatelj, te nismo bili primorani na

replaniranje zbog povećanja mjesečne financijske obveze. Naime, većim mjesečnim prihodima uspješno smo servisirali ne samo obveze prema Tommy d.o.o., već i preuzetu mjesečnu obvezu u iznosu 37.919 kn za dionice Kerum d.o.o. u stečaju.

2. Nova mjesta u parku. Sukladno planu, otvorena su nova 2393 mjesta u parku, te zalijepljene i prve pločice s druge strane u parku.

Zaključno, do kraja godine očekuje se uspješno ostvarenje 10 od 12 planiranih pokazatelja provedbe aktivnosti nastavka projekta Za sva vremena.

*Grafikon: Vizualizacija prihoda projekta Za sva vremena za period 2018.-2023.*



Osvrt na **ključne pokazatelje za 2022.** u odnosu na 2021. godinu:

- Projicirani rast ukupnih prihoda u iznosu od 820.037 kn, odnosno **15,93%**
- Projicirani rast stabilnih prihoda u iznosu od 558.435 kn, odnosno **19,25%**
- Projicirani rast jednokratnih prihoda u iznosu od 261.602 kn, odnosno **11,64%**

Navedeni pokazatelji pokazuju uspješan nastavak provedbe projekta „Za sva vremena“ u 2022. godini. Nakon rekordne 2021. godine koju je obilježilo otvorenje parka, za tekuću godinu postavili smo ciljeve nešto konzervativnije (4.700.000 kn). Ipak, već Q1 i ogroman skok broja članova dao je do znanja kako ciljeve trebamo prilagoditi. Već u Q2 bio je vidljiv veliki skok u prihodima i broju donatora, a sva 3 mjeseca smo završili na više od 500.000 kn prihoda. S obzirom na ekipiranje i organizacijske promjene u 2021. godini, u 2022. godini nismo imali potrebe za novim resursima. Jedini dio u kojem se događa konstanta fluktuacija volontera i studenata je call centar tim koji je bio aktivan cijelu godinu.

Također, u tekućoj godini naglasak smo stavili na broju novih mjesečnih donatora kao drugog ključnog pokazatelja uspješnosti. Prošlu 2021. godinu završili smo na 734 donatora, a na dan 31.10.2022. imamo uključena 764 nova donatora. Do kraja godine očekujemo minimalno 860 novih donatora. Za narednu 2023. godinu cilj smo postavili na 800 novih donatora. Praksa pokazuje kako velika većina uključenih donatora, prije ili kasnije, dođu do iznosa od 7.500 kn, neovisno o početnoj dinamici uplata. Samim time, naš fokus treba biti na uključenju novih donatora. Oni će neovisno o modelu donacija, biti motivirani brojnim svečanostima dodjele zahvale kao stalnim podsjetnicima kako do pločice u parku mogu doći i ranije. U tekućoj godini znatno smo povećali broj donatora putem nove web stranice i novog rezervacijskog sučelja. U tom procesu, korisnik prvo ostavlja podatke, pa onda nastavlja proces donacije kojeg nerijetko ne završi do kraja. To nam omogućuje naknadni kontakt u kojem nudimo pomoć i olakšavamo proces donacije.

Također, nastavili smo praksu organizacije minimalno dvije svečanosti u parku. Svečanost je ove godine standardizirana, po pitanju lokacije, uređenja prostora i samog programa čime je i organizacija znatno olakšana, te je pruženo jednako iskustvo svakom donatoru koji dođe po svoj primjerak *vječnosti*.

U idućoj godini očekuje se proces prelaska na EURO, uz korekcije predloženih iznosa donacija. Naravno kao i sada, donator će moći izabrati iznos koji želi. Trenutnim donatorima iznos se neće mijenjati, osim ako donator pristane na promjenu.

U nastavku ćemo prikazati planirane aktivnosti u funkciji ostvarivanja zacrtanih ključnih pokazatelja.

**Pokazatelji nastavka provedbe projekta „Za sva vrimena“:**

- Postavljene nove pločice s prve i druge strane parka „Za sva vrimena“
- Organizacija minimalno dvije svečanosti unosa novih pločica u park tijekom 2023. godine
- Nadopunjavanje baze potencijalnih donatora koje obrađujemo direktnim kontaktom - kontinuirano
- Migracija donatorske baze podataka u Salesforce člansku bazu, uz prethodnu cost/benefit analizu
- Izrada kvartalnih planova aktivnosti, te prilagodba ovisno o realizaciji
- Izrada novih godišnjih zahvalnica za sudionike „ZSV“ projekta
- Kontinuirano informiranje donatora o statusu i odgovaranje na upite – backoffice aktivnosti
- Interna edukacija zaposlenika Odjela za članstvo s ciljem informiranja o novostima „ZSV“ projekta radi točne informacije prema ciljnim skupinama – kontinuirano
- *Cross-selling* aktivnosti: terensko učlanjivanje za 2022. u Splitu i okolici u funkciji privlačenja novih donatora
- Naplata SEPA naloga – tijekom 2022. počeli smo sa slanjem obavijesti o dužim periodima bez terećenja (6 mjeseci i više). Tu aktivnosti provodit ćemo u kontinuitetu.

## 2.2. Komunikacijske i promotivne aktivnosti s ciljem privlačenja novih sudionika projekta „Za sva vremena“

Tijekom 2022. godine susreli smo se s izazovom velikog broja novih članova koji još nisu imali dovoljno informacija oko projekta Za sva vremena. Našu komunikaciju smo u dobroj mjeri prilagodili upravo tom segmentu, te smo u našoj komunikaciji bili što jednostavniji, te smo primjerima donatorima nastojali što više približiti priču o mjestu u vječnosti s voljenim Klubom. Na našim svečanostima kao cilj smo postavili produciranje što više video/foto sadržaja sa zanimljivim pričama s kojima bi se budući donatori mogli poistovjetiti. Nacionalnu vidljivost i priča koja nam je donijela rekordne brojeve novih donatora je priča obitelji Livaja koja je svoj prvi veliki intervju nakon povratka u Hajduk dala našoj ekipi.

Komunikacijske aktivnosti možemo podijeliti u 2 dijela:

a) one koje grade mrežu pozitivnih asocijacija kod potencijalnih donatora i kumulativno u dužem djeluju na odluku o sudjelovanju

b) one od kojih očekujemo nove donatore odmah

U narednoj 2023. godini nastojat ćemo osvježiti *storytelling* tehnike kako bi se što manje ponavljali i svaku priču učinili što posebnijom, te tako olakšali odluku o sudjelovanju kod potencijalnih donatora. Posebni sadržaj bit će prilagođen novim članovima koji su ove godine prvi put se učlanili. Praksa je pokazala kako im je preveliki skok od plaćanja 100 kn godišnje članarine do odluke o donaciji potencijalnih 7.500 kn. Njima je potrebno postepeno približiti priču o Našem Hajduku, a posebno o parku kao glavnom motivu za sudjelovanje

Unatoč većem naglasku na digitalne oblike komunikacije, važnost direktne komunikacije kroz terenske i call centar aktivnosti ostaju u fokusu i u narednoj godini. Početkom godine naglasak će biti na terenskim aktivnostima, a u ostatku godine na call centar aktivnostima.

**Pokazatelji provedbe komunikacijskih aktivnosti:**

- Call centar aktivnosti po prethodno odrađenoj segmentaciji i prioritizaciji (neaktivni donatori, donatori inozemstvo) – minimalno 600 poziva
- Call centar aktivnosti prema potencijalnim donatorima (pop up donatori, web pokušaji donacija...) - minimalno 300 poziva
- Call centar aktivnosti prema postojećim donatorima oko rješavanja statusa (kriva rezervacija, zatvoreni računi...) minimalno 200 poziva
- direktne osobne aktivnosti u parku – atraktivne utakmice i veći priljev navijača na Poljudu
- direktne osobne aktivnosti u Odjelu za članstvo – kontinuirano tijekom godine
- realizirana božićna kampanja s ciljem privlačenja novih donatora
- komunikacijske kampanje koje prate Svečanosti dodjele zahvalnica
- Produkcija video sadržaja – minimalno 6 videa
- komunikacijska kampanja s ciljem promocije novih zahvala za donatore
- Youtube oglašavanje – minimalno 3 kampanje
- Korištenje SMS-a prema članovima/donatorima za lokalno targetiranje tijekom terenskih aktivnosti – minimalno 20 kampanja
- Nastavak redovite komunikacije putem newslettera (NL) s novostima ZSV projekta – minimalno 10 slanja
- Korištenje prilagođenog sadržaja u NL-u ovisno o ciljnoj skupini kojoj se obraćamo (inozemstvo, novi članovi...) – minimalno 10 slanja
- Medijska priopćenja u funkciji informiranja i motiviranja sudionika na sudjelovanje u ZSV projektu – minimalno 15 priopćenja

### 2.3. Organizacija ZSV aktivnosti u sklopu Društava prijatelja Hajduka

U našim aktivnostima, jasno je kako ne možemo doći do svakog člana do kojeg želimo doći i kako su Društva prijatelja Hajduka važna produžena ruka na terenu. O glavnom fokusu svakog DPH-a je što veći broj članova. Tekuću 2022. godinu je obilježio veliki skok broja članova. Taj skok nije pratio i kvalitetan rad po pitanju projekta Za sva vremena. U manjem broju DPH-ova već ranijih godina je odrađen veliki dio posla, te možda nije bilo velikog prostora za nove donatora. Ipak, generalni zaključak kako je skoro svaki DPH bilježio veliki broj novih članova i kako to nije popraćeno i kvalitetnim radom na terenu. Od svih donatora koji pripadaju nekoj DPH bazi, svojim aktivnim radom uključeno je njih tek oko 30. Ovu godinu možemo definirati kao godinu širenja baze, a iduću 2023. godinu treba ponoviti rezultate iz 2021. godine kad su DPH-ovi samostalno u projekt uključili oko 200 donatora. Našom analizom ustanovili smo što nije bilo dobro na terenskim akcijama 2022., te ćemo uočene nedostatke otkloniti u 2023. godini kako bi povećali brojeve donatora već na terenskim akcijama. Glavni problem su ljudski resursi, odnosno nedostatak istih od strane vodstva DPH-ova, ali i s naše strane. Naime, na akcijama učlanjenja prioritet je upravo što brži i kvalitetniji proces učlanjenja, a tek onda aktivnosti vezano za projekt ZSV. Također, veliki dio DPH-ova nema osobu odgovornu za ZSV projekt tijekom cijele godine, koja aktivno češlja svoju člansku bazu i u dogovoru s nama pristupa članovima. Uočili smo manjak direktne komunikacije s naše strane kao veliki problem, te će svaki DPH iduće godine imati osobu ispred NH s kojom će biti na direktnoj vezi vezano za projekt ZSV.

Do kraja godine, valja pripremiti zasebni plan rada u ovom segmentu čime ćemo od samog početka godine krenuti s planskim i sustavnim aktivnostima zajedno s akcijama učlanjenja.

#### **Pokazatelji provedbe DPH aktivnosti:**

- Organizacija web konferencije povodom početka provedbe operativnog plana za 2023.
- Postavljeni ciljevi za svaki DPH na osnovu nove baze članova iz 2022. godine
- Formiranje DPH tima volontera zaduženih za direktnu komunikaciju s DPH-om

- Svaka terenska akcija ima ZSV operatera koji će aktivno promovirati i na licu mjesta uključivati nove donatore među članovima
- Polumjesečni i mjesečni izvještaji putem Slack kanala
- Mjesečni ili kvartalni izvještaji i rezultati na društvenim mrežama
- Suorganizacija DPH konferencije na Poljudu – razmjena ZSV iskustava, pregled prolaznog vremena
- Dodijeljene nagrade najboljim DPH ovima u protekloj godini
- Kontinuirani pregled članskih baza svakog DPH-a od strane ZSV operatera i stvaranje baze potencijalnih donatora

*Grafikon: Prikaz provedbe Operativnog plana koji se odnosi na program Razvoja i zaštite članskog modela za razdoblje 2023.*

Grupe aktivnosti	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
Nastavak provedbe projekta „Za sva vrimena“												
Komunikacijske i promotivne aktivnosti „Za sva vrimena“												
Organizacija ZSV aktivnosti u sklopu DPH-ova												

*\*Svaka grupa aktivnosti ima zaseban timeline koji nije prikazan operativnim planom, te se mijenja i prilagođava u odnosu na vanjske okolnosti i dostupne interne resurse unutar Udruge (vrijeme, broj aktivnih volontera u datom trenutku)*

### 3. Uloga dioničara

Hajduk je 2008. godine preoblikovanjem iz udruge u sportsko dioničko društvo dobio novu priliku za stabilno i racionalno poslovanje. Nažalost to se nije dogodilo. Samo nekoliko godina nakon preoblikovanja, klub vođen upravama postavljenim od političkih opcija ponovno dolazi na rub stečaja. Projekt i "Naš Hajduk" nastaju u trenutku koji je bio među najtežima u povijesti ovog kluba. Naš Hajduk osniva se kako bi okupila članove Hajduka i omogućila provođenje demokratskih izbora za nove članove Nadzornog odbora (dalje u tekstu: NO), koji su do tada bili imenovani direktno od strane vladajućih politika u Gradu Splitu. Projekt se temelji na ideji izbora nadzornog odbora od strane članova, odnosno onih kojima je najviše stalo do prosperiteta kluba, kako u sportskom tako i financijskom smislu. Izabrani nadzorni odbor odgovoran je prema svim članovima kluba okupljenih kroz udругu Naš Hajduk. Ovakav je model izbora za hrvatske prilike avangarda, no u europskim okvirima on predstavlja uobičajenu praksu, pa se tako članovi uprava ili nadzornih odbora u klubovima kao što su Benfica, Barcelona, Real Madrid, Bayern, Borussia Dortmund i drugi, biraju od strane članova.

Dugoročni cilj Našeg Hajduka od samog osnutka je stjecanje dionica Hajduka. Stjecanje većinskog vlasništva jedina je garancija nastavka provođenja ovakvog modela koji omogućuje uključenost članova i potpunu nezavisnost od političkih procesa. U listopadu 2016. Naš Hajduk stekao je 24,53% dionica čime se osigurala zaštita članskog modela te mogućnost zagovaračkih aktivnosti za povećanje razine transparentnosti kluba te funkcioniranje Hajduka temeljeno na strateškim dokumentima i operativnim planovima. U 2021. Naš Hajduk kupio je 1,86% dionica Hajduka od tvrtke Konstruktor inženjering d.d. u stečaju čime je postotak dionica u vlasništvu Našeg Hajduka narastao na 26,39%. Naš Hajduk je time stekao kontrolni paket dionica za što je pribavljeno i odobrenje Povjerenstva za profesionalne sportske klubove Ministarstva turizma i sporta. Krajem studenog 2021. Naš Hajduk je s tvrtkom Studenac d.d. sklopio ugovor o darovanju dodatnih 10.000 dionica (1,86%). U travnju 2022. Naš Hajduk je sklopio Ugovor o kupoprodaji i prijenosu dodatnih 10.000 dionica (1,86%) s tvrtkom "Kerum d.o.o. u stečaju" čime je postao imatelj 30,12% dionica Hajduka. Ono što uvijek treba naglasiti jest to da „Naš Hajduk“ ne upravlja klubom i nema utjecaja na operativne odluke u klubu. Naš Hajduk nema informacije o operativnom radu kluba osim informacija koje su dostupne putem Glavnih skupština Hajduka, javno dostupnih informacija putem medija i godišnjih revizorskih izvještaja.

Djelovanje Našeg Hajduka kao dioničara uvjetovano je s 3 temeljna pravna akta: Zakonom o trgovačkim društvima, Zakonom o sportu i Statutom kluba. Naš Hajduk, kao dioničar i predstavnik navijača, svoje zahtjeve, kritike i pohvale iskazuje na Glavnim skupštinama dioničara HNK Hajduk š.d.d. i to smatramo našim pravom, obvezom i odgovornošću.

Naš Hajduk iz pozicije dioničara djeluje na dvije razine:

1. zagovaračkim aktivnostima prema Hajduku s ciljem izgradnje funkcionalnog sustava, izrade strateških dokumenata i povećanja razine transparentnosti
2. internim procesima koje za cilj imaju razvoj članskog modela

### **Unaprjeđenje izbornog procesa**

U 2021. nastavljen je proces unaprjeđenja izbornog procesa za kandidate za Nadzorni odbor HNK Hajduk š.d.d. Nakon što je u 2020. provedena temeljita i sveobuhvatna analiza te su provedene konzultacije s dionicima vezanim uz Hajduk, u 2021. je prijedlog unaprjeđenja izbornog procesa dodatno razrađen temeljem prikupljenih komentara. Takav prijedlog predstavljen je na sjednici Skupštine Našeg Hajduka u veljači 2021. koja je odobrila smjer izmjena izbornog procesa. Nakon dodatnih konzultacija, izrađen je prijedlog izmjena izbornog procesa za kandidate za NO HNK Hajduk š.d.d. Prijedlog unaprjeđenja izbornog procesa te osnivanje Savjetodavnog tijela naziva Hajdučka Zajednica javno su predstavljeni na konferenciji za medije.

Usporedno s procesom analize i procesom razrade prijedloga izmjena izbornog procesa, provedena je i analiza poslovne zajednice kako bi se izradio popis potencijalnih kandidata za sudjelovanje u Hajdučkoj zajednici. Prvenstveno se izradio profil poželjnog člana Hajdučke zajednice (iskustvo u upravljačkim strukturama i nadzornim odborima, nepripadnost političkim strankama) i analiziralo javno dostupne podatke o članovima Uprava i Nadzornih odbora velikih i uspješnih poslovnih subjekata (baza Sudskog registra trgovačkog suda i Registra godišnjih financijskih izvještaja Financijske agencije (FINA)). Pokrenut je i proces komunikacije s potencijalnim kandidatima.

U susret Glavnoj skupštini HNK Hajduk (travanj 2021.) izrađen je i prijedlog izmjene Statuta HNK Hajduk š.d.d. koji je omogućio osnivanje novog Savjetodavnog tijela Hajduka, a koji je odobren na sjednici Skupštine Našeg Hajduka u travnju 2021.

Svi dionici izrazili su suglasnost s predloženim izmjenama izbornog procesa (kao i pripadajućim izmjenama Statuta HNK Hajduk š.d.d.) dok su se tijekom konzultacija predstavnici Udruge veterana Hajduka zahvalili na pozivu za sudjelovanjem u Hajdučkoj zajednici te su odustali od daljnjeg sudjelovanja.

Na Skupštini Našeg Hajduka u kolovozu 2021. članovi su prihvatili svih 12 predloženih kandidata za inicijalni sastav novog tijela Hajduka, Hajdučke zajednice. Time je Hajduk na raspolaganje dobio znanje, poslovno iskustvo i kontakte 12 stručnjaka koji su vlasnici, članovi Uprava ili direktori u uspješnim tvrtkama u Hrvatskoj i inozemstvu. Inicijalni redovni članovi Hajdučke zajednice postali su: Zvonimir Akrap, Toni Bartulović, Roberto Bitunjac, Branimir Britvić, Damir Dominiković, Goran Jujnović Lučić, Goran Krizmanić, Renato Miočić, Ivan Ostojić, Aljoša Pavelin, Mario Pavić i "Mijo" Pašalić.

Nakon skupštine, a uoči utakmice Hajduk - Slaven Belupo, na Poljudu je održana i konstituirajuća sjednica Hajdučke zajednice na kojoj je za koordinatora izabran Zvonimir Akrap te njegov zamjenik Mario Pavić.

Djelovanje Hajdučke zajednice definirano je Pravilnikom o ustrojstvu, djelokrugu i načinu rada koji je uz informacije o tome kako se postaje član Hajdučke zajednice i kriterije za člana Hajdučke zajednice objavljen na web stranici Hajduka.

Na sjednici Skupštine Našeg Hajduka održanoj u ožujku 2022. potvrđena su imena 6 novih redovnih članova Hajdučke zajednice: Boris Galić, Robert Kalinić, Norman Müller, Lukas Oliver Pavić, Stipan Rimac i Dražen Zec. Odlukom Skupštine Našeg Hajduka, broj redovnih članova Hajdučke zajednice povećao se na 18.

Na navedenoj sjednici Skupštine Našeg Hajduka potvrđen je i Pravilnik o provedbi izbora za prijedlog članova Nadzornog odbora HNK Hajduk š.d.d. Ovim Pravilnikom se uređuje način izbora prijedloga članova Nadzornog odbora Hajduka, u skladu s odredbama Statuta NH, Statuta Hajduka, Kodeksa, Pravilnika o ustrojstvu, djelokrugu i načinu rada savjetodavnog tijela Hajduka „Hajdučke zajednice” i drugim aktima Našeg Hajduka i Hajduka.

Naknadno, na dan 03.08.2022., redovni član Boris Galić je podnio pisanu ostavku na članstvo u Hajdučkoj zajednici.

### **Izbori za Nadzorni odbor HNK Hajduk š.d.d. u 2022.**

Naš Hajduk proveo je do sada izbore za NO Hajduka u 4 navrata: 2011., 2015., 2018. i 2022. Svi do sada provedeni izbori za NO Hajduka u nadležnosti Našeg Hajduka obilježeni su visokom razinom profesionalnosti, od osmišljavanja inovacija u sklopu izbornog procesa koji je važio za pojedine izbore (na primjer: uvođenje elektronskog glasanja na izborima za NO 2018.) do odnosa prema kandidatima koji su sudjelovali na izborima, pritom se pridržavajući zakonskih propisa i standarda.

U 2022. održani su 4. po redu izbori za članove NO Hajduka u organizaciji Našeg Hajduka. Sukladno Statutu Hajduka, na izborima članovi su birali 5 kandidata za članove NO-a. Izborni proces organiziran je na način da se vodilo računa o natjecateljskoj sezoni 2022./23.

Izborni proces uključivao je sljedeće aktivnosti:

- objava i provedba natječaja za članove NO Hajduka
- rad Povjerenstva za provođenje natječaja za izbor članova NO Hajduka
- promotivna kampanja s ciljem privlačenja što većeg broja članova za sudjelovanje na izborima
- online izbori (jedan krug)
- izglasavanje novog NO na Glavnoj skupštini Hajduka (30. kolovoza 2022.)

Plan provedbe izbornog procesa za članove NO Hajduka javno je predstavljen početkom 2022.

Na izborima za članove Nadzornog odbora sudjelovalo je osam (8) kandidata među kojima su članovi birali 5 kandidata za članove Nadzornog odbora. Ispunjena je stavka Pravilnika o provedbi izbora za prijedlog članova Nadzornog odbora HNK Hajduk š.d.d. od najmanje 7 kandidata iz Hajdučke zajednice za 5 mjesta u Nadzornom odboru.

Također, u prvom kvartalu 2022. održana je sjednica skupštine Našeg Hajduka na kojoj se prihvatio prijedlog Pravilnika o provedbi izbora za prijedlog članova NO Hajduka.

### **Glavne skupštine HNK Hajduk š.d.d.**

U 2020. Naš Hajduk je postigao dogovor s HNK Hajduk o održavanju dvije Glavne skupštine godišnje te se navedenom dinamikom nastavilo u 2021. i 2022. Prva Glavna skupština Hajduka u 2022. održana je u svibnju. Na Glavnoj skupštini predstavljeno je godišnje izvješće Uprave Društva na stanje i poslovanje Društva za 2021. te izvješće Nadzornog odbora Društva o obavljenom nadzoru vođenja poslova Društva za 2021., podneseno godišnje financijsko izvješće Društva za 2021. i izvješće revizora Društva o obavljenoj reviziji za 2021. Donesena je Odluka da se gubitak za 2021. u iznosu od 28.788.354,68 kn pokrije iz budućeg očekivanog dobitka, dana je razrješnica članovima Uprave Društva za vođenje poslova Društva u 2021. kao i članovima Nadzornog odbora Društva za obavljeni nadzor vođenja poslova Društva. Revizorska kuća Kalibović i partneri d.o.o. odabrana je za revizora Društva za 2022.

Na prijedlog Našeg Hajduka, na Glavnoj skupštini izglasan je Poslovnik o radu Glavne Skupštine kojim se uređuje rad Glavne skupštine, potvrđuje dinamika dvije Glavne skupštine godišnje i minimalni sadržaj istih, propisuje trajanje mandata Predsjednika Glavne skupštine, uvodi obveza dostave materijala dioničarima putem elektronske komunikacije i sl.

Druga Glavna skupština održana je u kolovozu 2022. te su donesene odluke o razrješnju članova Nadzornog odbora Benjamina Perasovića (predsjednik), Sergija Popovića (zamjenik predsjednika), Marka Mustapića (člana), i Tina Laušića (člana) i imenovanje novih članova Nadzornog odbora na mandat od 4 godine: Aljoše Pavelina, Gorana Jujnovića Lučića, Lukasa Olivera Pavića, Dražena Zeca i Roberta Bitunjca. Mandat novih članova Nadzornog odbora započeo

je 1. rujna 2022. i traje 4 godine.

Na konstituirajućoj sjednici Nadzornog odbora održanoj nakon Glavne skupštine, za predsjednika je izabran Aljoša Pavelin, a za zamjenika Goran Jujnović Lučić.

Sukladno Poslovniku o radu Glavne skupštine, u prosincu 2022. će se održati i treća Glavna skupština koja mora sadržavati osvrt Uprave Društva na stanje i poslovanje Društva u tekućoj poslovnoj godini, financijski pregled poslovanja Društva za tekuću poslovnu godinu i projekciju do kraja poslovne godine, komentar nadzornog odbora Društva na stanje i poslovanje Društva u tekućoj poslovnoj godini, prezentaciju plana rada Uprave Društva za iduću poslovnu godinu, prezentaciju financijskog plana Društva za iduću poslovnu godinu i komentar Nadzornog odbora Društva na plan rada Uprave Društva za iduću poslovnu godinu.

Svi materijali Uprave Društva o stanju i poslovanju Društva (Izveštaji, osvrti i prezentacije) obavezno moraju sadržavati sljedeće ključne pokazatelje uspješnosti (tzv. KPI):

- sportska izvedba,
- poslovna izvedba,
- financijska izvedba.

U 2023. aktivno će se zagovarati uvođenje ustava koji će unaprijediti usklađenost poslovanja s unutarnjim i vanjskim zakonskim propisima (korporativna usklađenost ili *compliance*), putem sudjelovanja na Glavnim skupštinama pratiti izvršavanje prezentiranih planova i ciljeva Uprave te putem počasnih članova sudjelovati u radu Hajdučke zajednice.

**Pokazatelj provedbe:**

- putem sudjelovanja na sjednicama Glavne skupštine Hajduka i sastancima s NO Hajduka zagovarati izradu i objavu izvješća na kvartalnoj razini
- sudjelovanje u radu Hajdučke zajednice (Naš Hajduk kao počasni član HZ)
- putem sastanaka s NO zagovarati uvođenje ustava koji će unaprijediti usklađenost poslovanja s unutarnjim i vanjskim zakonskim propisima (korporativna usklađenost ili *compliance*)
- putem sudjelovanja na sjednicama Glavne skupštine Hajduka zagovarati izradu operativnih i financijskih planova s mjerljivim ciljevima i pokazateljima
- sastanci sa stručnjacima iz akademske i poslovne zajednice s ciljem konzultacija oko pojedinih procesa i uloge Našeg Hajduka kao dioničara u navedenim procesima

#### **4. Provedba aktivnosti edukacije, promocije demokratske kulture i zaštite ugleda Hajduka i udruge**

Uz tematski usmjerene ciljeve Našeg Hajduka postoje i aktivnosti propisane Statutom koje koriste ostvarenju svakog od ciljeva te poboljšavaju općeniti imidž Udruge. Od samog osnutka Naš Hajduk primjerom promovira demokratsku kulturu te radi na edukaciji članova i javnosti. Također, promiče i štiti ugled Hajduka kao kluba i Našeg Hajduka kao najbrojnije udruge navijača u Hrvatskoj. U 2022. provodila se stručna praksa za petero studenata temeljem ugovora s Ekonomskim fakultetom u Splitu. Krajem 2020. održana je izborna Skupština Humanitarnog kluba navijača Hajduka „Bilo srce“ te su za članove Upravnog odbora Bilog srca izabrani i predstavnici Našeg Hajduka. Ostali članovi Upravnog odbora Bilog srca su predstavnici KN Torcida Split, HNK Hajduk, Društava prijatelja Hajduka te veterana Hajduka.

Područja djelovanja Bilog srca:

- projekt „Stipendist Hajduka“
- projekt učlanjivanja u Hajduk socijalno ugroženih pojedinaca i skupina
- projekt ugovaranja polica osiguranja za djecu bez adekvatne roditeljske skrbi
- pružanje direktne podrške (materijalne i nematerijalne) socijalno ugroženim pojedincima i skupinama.

Navedene aktivnosti za cilj imaju jačanje suradnje sa svim relevantnim partnerima unutar hajdučke zajednice (Hajduk, KN Torcida, Društva prijatelja Hajduka, veterani Hajduka) te vanjskim partnerima i suradnicima (akademska zajednica, civilno društvo, ustanove u području socijalne skrbi i sl.). Također, poticanjem članova na sudjelovanje u navedenim aktivnostima promovira se volonterstvo kao poželjan oblik sudjelovanja članova u životu zajednice te doprinosi razvoju filantropije.

Pravni tima Našeg Hajduka tijekom 2022. vodio je postojeće sudske postupke temeljem ranije podnesenih tužbi.



UDRUGA **NAŠ HAJDUK**

Pravomoćno okončanih sudskih postupaka u 2022.: 0

Aktivnih sudskih postupaka na dan 12.11.2022.: 5

U svrhu cilja zaštite ugleda Udruge i Hajduka kroz cijelu 2023. godinu pravni tim Našeg Hajduka će pripremati demantije, pokretati nove tužbe i raditi na onim postojećima.

**Pokazatelji provedbe:**

- Provedene humanitarne akcija učlanjivanja u Hajduk, u suradnji s ustanovama i udrugama koje skrbe o socijalno ugroženim građanima
- Nastavak provedbe projekata Bilog srca
- Provedene pravne aktivnosti (demantiji, tužbe) s ciljem zaštite ugleda Udruge Naš Hajduk