



“Het grootste
probleem bij
communicatie is de
illusie dat er
communicatie heeft
plaats gevonden.”

Communicatie plan M.H.C. Barneveld



Voorwoord

Wat is communicatie

Communicatie omschrijven we als volgt: “Een proces waarbij iemand informatie overdraagt aan een ander”. Een communicatieproces heeft dus altijd een zender en een ontvanger.

Het doel van de communicatie is het overbrengen van een boodschap. Op welke wijze de boodschap wordt overgebracht is afhankelijk van de situatie. Het gekozen kanaal (gesprek, telefoon, mail, etc.) kan ervoor zorgen dat er ruis ontstaat. Ruis betekent dat de boodschap niet meer helemaal overkomt zoals bedoeld.

Effectief communiceren

We communiceren de hele dag door. Je zou zeggen dat we in ons leven genoeg ervaring hebben opgedaan om dit aardig onder de knie te hebben.

De praktijk is echter weerbarstig. Misverstanden, meningsverschillen, discussies, langs-elkaar-heen-praten, conflicten zijn eerder regel dan uitzondering.

Waarom het veel beter moet? En nog veel beter kan? We leven in hét tijdperk van communicatie. We informeren, overtuigen, vermaken, kopen, verkopen, onderhandelen, leiden, volgen, werken samen en zijn voortdurend in interactie met anderen. En we zijn daarin meer en minder effectief.

Doelstelling

Met dit plan is het de intentie om de wijze van communiceren met onze leden, vrijwilligers, sponsors, potentiële nieuwe leden en anderen duidelijk uiteen te zetten. Tevens is het de bedoeling om meer gericht te communiceren en extra aandacht te schenken aan onze website, de status van onze nieuwsbrief, het e-mailverkeer en toestemming conform de AVG.

Het simpel weg rond mailen van een bericht of snel even plaatsen op de website, kan namelijk het doel van de boodschap volledig missen.

En als er iets is wat we in onze mooie sport niet willen doen, is het wel het doel missen.



Communicatie Strategie

Doelgroepen

We onderscheiden de volgende doelgroepen voor de communicatie:

1. Potentiële leden
2. Beïnvloeders van potentiële leden
3. Huidige leden, jongste jeugd
4. Huidige leden, seniorleden en ouders/verzorgers jeugdelftleden
5. Huidige leden, A-, B- en C-jeugd
6. Coaches. Managers, train(st)ers en scheidsrechters
7. Vrijwilligers
8. Oud leden
9. Sponsors
10. K.N.H.B.
11. Leveranciers
12. Gemeente

Deze splitsing is nodig, omdat deze groepen op verschillende manieren kunnen en moeten worden benaderd. Op deze manier kan er effectiever gecommuniceerd worden en kunnen we het bereik van de communicatie ook vergroten. Boodschappen worden dus altijd op de doelgroep toegespitst.

Doelstellingen

De doelstellingen van onze communicatie zijn:

- Bijdragen aan de naamsbekendheid van M.H.C. Barneveld
- Bekendheid vergroten van gebeurtenissen en activiteiten binnen M.H.C. Barneveld
- Interne mededelingen en onderwerpen van huishoudelijke of bestuurlijke aard.

Randvoorwaarden

De randvoorwaarden van onze communicatie zijn:

- Eenvoudig en makkelijk toegankelijk voor de zender
- Duidelijke richtlijnen over hoe en via welk kanaal te communiceren.
- Gebruik van de eigen huisstijl in alle communicatie.

Om een eenduidigheid in de huisstijl te hebben worden er sjablonen gemaakt voor de diverse uitingen die we hebben, zoals brieven, Nieuwbrief, Facturen, reclame materiaal, etc. Door deze te gebruiken komt direct naar voren dat de boodschap van M.H.C. Barneveld is.

De huisstijl zal worden bewaakt door de Sponsorcommissie.



Hulpmiddelen

Thans gebruikt de club diverse middelen of media om de diverse doelgroepen te bereiken. Dat zijn onder meer onze website en de eigen omgeving via inloggen, communicatie via e-mail, Lisa App, de nieuwsbrief (Digileut), Facebook, Instagram en in teamverband WhatsApp.

Er dient bij de opzet rekening te worden gehouden met de AVG, de wet op de privacy. De communicatie kan verder meer gericht worden ingezet. In de afgelopen jaren heeft er een verschuiving plaatsgevonden van waar de verschillende informatie wordt aangeboden en wordt geraadpleegd. Na een extra medium als Facebook kiezen de jongeren tegenwoordig meer voor onder andere Instagram. Het gebruik van de Lisa App is enorm toegenomen en inmiddels een onmisbare applicatie geworden. Alle informatie en het nieuws (officieel of informatief) moet dus op een juiste manier via één of meerdere van onze kanalen tegelijk worden verspreid.

Website

De website is ingericht als een informatie platform. Het is primair bedoeld om basis informatie op te zoeken over onze vereniging en zal dan ook vooral meer vertellen over wie we zijn en hoe je lid kan worden.

Naast belangrijke basis- en praktische informatie staan op de homepage nieuwsberichten nog meer centraal. Van belang is dat het gebruikersvriendelijk is en dat de hoeveelheid informatie niet de overhand krijgt.

Praktische informatie en een duidelijke link voor nieuwe leden zullen prominent zichtbaar zijn.

- **Leden:** nieuwsberichten, officiële mededelingen, inlogomgeving met documenten voor alleen leden, overzicht bestuur en commissies, wedstrijdinformatie, arbitrage, bardiensten, teams, agenda.
- **Nieuwe (proef)leden:** zonder omwegen gerichte en benodigde informatie over de club, het hockey en de mogelijkheid tot aanmelden.
- **Sponsors:** sponsoruitingen, info sponsormogelijkheden.
- **Extern:** contactadres, vestigingsadres, tenue.



Digitale Nieuwsbrief

De digitale nieuwsbrief is het belangrijkste middel voor communicatie naar leden toe, omdat hierin alle Interne mededelingen en onderwerpen van huishoudelijke of bestuurlijke aard, zullen worden geplaatst ter kennisneming.

Deze digitale Nieuwsbrief, thans genaamd de Digileut, wordt toegestuurd aan onze leden die daarvoor toestemming hebben gegeven of zich hiervoor expliciet hebben opgegeven. Het toezenden geschiedt via e-mail. Omdat veelal pas vanaf de A-jeugd leden een e-mailadres in het systeem hebben staan, gaat de nieuwsbrief vooral naar de oudste jeugd, senioren en verder naar de ouders van de leden, mits ze deze willen ontvangen.

De nieuwsbrief wordt gemaakt en verstuurd onder leiding van de secretaris van het bestuur en zal minimaal 1 x per maand verzonden worden.

Lisa App

De Lisa App is ingericht als een informatie platform en is primair bedoeld om basis informatie op te zoeken over wedstrijden, trainingen, afgelastingen en andere basis informatie van onze club, zoals de activiteiten agenda en informatie rondom die activiteiten. Het wordt ook gebruikt voor Hockeyfood (trainingsvormen en oefeningen voor trainers) .

De Lisa app is gekoppeld aan de Lisa ledenadministratie .

E-mail

E-Mails worden ingezet voor zaken zoals het versturen van facturen, het versturen van de digitale nieuwsbrief, officiële mededelingen van het bestuur en voor bevestiging of beëindigen van lidmaatschap.

Verder is er een aantal commissies dat gericht naar de leden communiceert via e-mail.

De Technische Commissie, Wedstrijdsecretariaat en Technisch Manager communiceert over hockeyzaken en activiteiten voor het grootste gedeelte via e-mail omdat het gericht kan worden ingezet, per teams, categorie, diverse ledengroepen, coaches, managers, train(st)ers of scheidsrechters. Daarnaast communiceert de Barcommissie de indelingen van de bardiensten naar de managers en coaches.

Het doel van de club is dat vanaf de A-jeugd van de jeugdleden ook een eigen e-mailadres in het systeem staat, zodat deze leeftijdsgroep ook direct betrokken is bij deze communicatie.

Wijzigingen in persoonlijke gegevens kunnen leden zelf doen via de Lisa Ledenapplicatie of in de inlogomgeving van de website, waar men een inlog voor krijgt.



Social Media

Voor Sociale media wordt gebruik gemaakt van:

- Facebook
- Instagram
- Youtube

De genoemde kanalen worden ingezet om nieuwsberichten en beeldmateriaal te delen. Het doel van deze inzet is enerzijds het informeren van leden en het betrekken van leden bij het nieuws, (leuke) gebeurtenissen en fotomomenten en ook het nieuws dat minder vaak op de website wordt gepubliceerd en de activiteiten van de vereniging. Het dient tevens als extra ondersteuning van het verspreiden van diverse berichten met een verwijzing naar de website.

Hierbij moet een onderscheid worden gemaakt dat Facebook vooral wordt ingezet voor onze A-jeugd en senioren en Instagram voor onze A-, B- en C-jeugd maar in beide gevallen ook oud-leden en ouders/verzorgers

Anderzijds is het doel van de kanalen om naar (potentiële) leden, (potentiële) sponsors en overige belanghebbenden een sfeerbeeld te laten zien om verbondenheid en interesse in de vereniging te vergroten.

De bestuur is eind verantwoordelijk voor de uitingen via de Sociale Media en zal dus ook ingrijpen, indien dit middel niet gebruikt wordt in overeenstemming met de doelstellingen of het beleid van de vereniging. Zowel teksten als beeldmateriaal kunnen verwijderd worden door het bestuur.

Met het gebruik van beeldmateriaal wordt ten alle tijden rekening gehouden met de privacy van onze leden en anderen die voorkomen in het beeldmateriaal. Materiaal waarop personen staan die niet zichtbaar willen zijn via deze kanalen, zal derhalve ten alle tijden verwijderd worden.

Youtube wordt gebruikt om het beeldmateriaal eenvoudig in de website, en andere communicatie uitingen, te kunnen gebruiken. Dit kanaal is geen doel op zich.

Brieven (facturen)

Brieven (zowel digitaal als per post) blijven een middel voor communicatie naar leden toe, omdat hiermee vooral persoonlijke mededelingen of onderwerpen van huishoudelijke of bestuurlijke aard die betrekking hebben op een specifiek persoon zullen worden door gegeven. Zaken van persoonlijke aard zullen namelijk nooit via algemene middelen, zoals de nieuwsbrief verstuurd worden, tenzij de persoon zelf hier mee voorafgaand aan publicatie schriftelijk akkoord is gegaan

Facturatie zal ook via digitale of fysieke wijze gebruikt worden naar zowel leden, sponsors als derden toe.



Whatsapp

Whatsapp kan worden ingezet in teams onderling voor zaken waarbij ouders of teamleden onderling overleg behoeven. Tevens kan Whatsapp als tool gebruikt worden door de diverse commissies binnen de vereniging, voor hun onderlinge afstemming.

Deelname aan deze groepen is altijd geheel op vrijwillige basis en wordt derhalve niet verplicht gesteld.

Tevens hebben mededelingen via Whatsapp nooit een officiële status namens het bestuur. Berichten erin zijn altijd op persoonlijke titel van de persoon die ze verstuurd.

Gebruik van de Whatsapp voor zaken gerelateerd aan onze vereniging vallen ten alle tijden onder de gedragsregels van de vereniging en misbruik zal dan ook via het interne club tuchtrecht worden afgehandeld.

Pers

Er worden persberichten verstuurd van activiteiten, toernooien, aankondigen van acties en verslagdeling. Daarnaast wordt de pers uitgenodigd bij bijzondere gebeurtenissen, activiteiten of uitreikingen.

Persberichten worden alleen verstuurd na goedkeuring van de Technisch Manager of het bestuur.

AVG

Om foto's te mogen publiceren op de diverse media en platforms is het noodzakelijk om per lid een formulier met actieve toestemming te verkrijgen. Dat geldt dus voor de nieuwsbrief, de website, maar ook zeker onze Social Media kanalen..

Daar waar geen toestemming wordt gegeven, mag er dus geen foto geplaatst worden en dienen uitingen die verwijzen naar de persoon altijd verwijderd te worden.

De volledige procedure ren werkwijze rondom privacy is terug te lezen in het privacy reglement van de vereniging.