Communicatie HLTC in 2020 en verder

"Online-communicatie tenzij"

Augustus 2020
Versie 1.0

Werkgroep communicatie 2020

- Tiny Griffioen
- Harold Hilarius
- Marcel Leeraar
- Geert van Walderveen

Inhoudsopgave

Aanleiding **3**

Huidige situatie **4**

Missie en visie *4*

Structuur HLTC *4*

Huidige communicatiemiddelen *4*

SWOT-analyse **6**

Gewenste situatie **7**

Communicatiedoelstellingen *7*

Doelgroepen communicatie *7*

Intern 7

Extern 7

Techniek en inhoud 7

Borging *7*

Inrichting *7*

Archief en administratie, middelen *8*

Stappen om tot de gewenste situatie te komen **9**

Projectactiviteiten en -planning *9*

Begroting *9*

Communicatie uitingen *10*

BIJLAGE 1: Huidige communicatiemiddelen **11**

BIJLAGE 2: Een centraal systeem **14**

Aanleiding

De communicatie binnen HLTC (intern en extern) is op dit moment voornamelijk afhankelijk van vaste communicatiemomenten, commissies die iets te melden hebben of door specifieke leden van een commissie. Onderlinge communicatie tussen commissies is veelal ad hoc en weinig gestructureerd. Ook wordt er gebruik gemaakt van diverse verschillende systemen hetgeen veel handwerk vergt als een systeem gegevens nodig heeft uit een ander systeem (zoals bijvoorbeeld bij de facturatie van de sponsoren). Dit kan efficiënter en eenduidiger.

Daarnaast zijn er nieuwe online communicatiemiddelen als e-mail (niet echt nieuw, maar toch), sociale media en de mogelijkheid van nieuwsbrieven. HLTC maakt zo goed als mogelijk gebruik van deze middelen, echter zit hierin weinig structuur en eenduidigheid.

Dan is er uiteraard het clubblad. Dit is een clubblad op papier waarbij de vraag is of dit in de huidige tijd van verantwoord omgaan met onze planeet dit nog wel een juist medium is. De enquête van 2019 heeft uitgewezen dat het clubblad erg gewaardeerd wordt en dat de helft van de leden er de voorkeur aan geeft dit op papier te ontvangen. Dit betekent dus ook dat de helft van de leden geen specifieke voorkeur heeft. Gedurende de corona-crisis is het blad als digitale nieuwsbrief uitgekomen. Dit is over de hele linie zo goed ontvangen dat dit een natuurlijk moment is om over te gaan naar een volledige digitale informatievoorziening (online-communicatie, tenzij….).

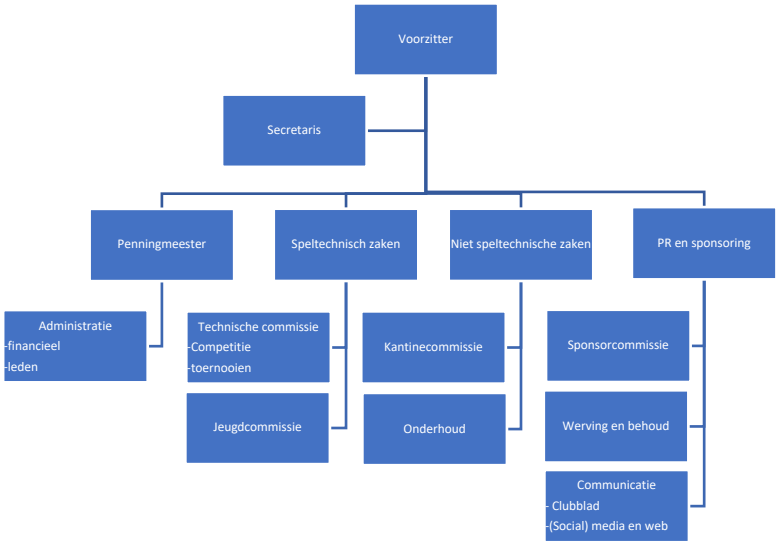
Dit communicatieplan geeft dan ook een richting waarin de HLTC zich volgens de werkgroep communicatie 2020 zou moeten bewegen.
Hiervoor is eerst een overzicht gegeven van de huidige situatie met een sterkte-zwakte (SWOT) analyse, waarna wordt ingegaan op de gewenste situatie aangaande de inhoud, de vorm en de techniek van communicatie, en worden de stappen benoemd om tot deze gewenste situatie te komen, voorzien van een periode waarin deze kunnen worden uitgevoerd.

Huidige situatie

Missie en visie

Er is geen officieel vastgestelde HLTC missie en/of visie. Het is verstandig deze op te stellen en te laten vaststellen omdat dit een kapstok kan zijn voor het handelen van de vereniging en al haar onderdelen.

Structuur HLTC



Bovenstaande structuur is op onderdelen niet geformaliseerd maar ad-hoc ontstaan. Het wel van belang de structuur (of het nu bovenstaande of een nog wat aangepaste is) formeel te maken. De doelstelling m.b.t. communicatie zal aan moeten sluiten op de missie en visie.

Huidige communicatiemiddelen

De HLTC heeft op dit moment diverse middelen waarmee wordt gecommuniceerd met leden en externe partijen. Dit zijn:

Medium	Opmerking
Clubblad	Het clubblad wordt met behulp van drukkerij van der Most opgemaakt en gedrukt en verschijnt 6 X per jaar. Gedurende de coronacrisis is het clubblad niet op papier uitgekomen maar digitaal verspreid.
E-mail	Wordt beheerd door Dunique. Deze heeft sponsorovereenkomst opgezegd maar voorlopig beheer toegezegd.

Website	Wordt gehost door Dunique. Deze heeft sponsorovereenkomst opgezegd maar voorlopig hosting toegezegd. Website is niet 'secure'
Club-app	All United
Facebook	
Instagram	HLTCJeugd
Scherm achter bar	Diverse info via Chrome-cast.
Afhangscherm voor banen	
Prikbord in halletje	
Add-hoc communicatie	Via e-mail en brieven. Betreft veelal communicatie met externe partijen (gemeente, leveranciers etc.)

Zie voor een nadere toelichting bijlage 1

Voor de verschillende communicatiekanalen is niet echt één verantwoordelijke (dit moet overigens een functie zijn, geen persoon) aangewezen. Er zijn wel leden die de verantwoordelijkheid oppakken of ooit hebben opgepakt, maar deze zijn vaak niet gekoppeld aan een functie in een commissie en daarmee dus ook niet aan een (eind)verantwoordelijke in het bestuur. Dit geldt zowel voor de techniek (hoe) als de inhoud (wat) wordt gecommuniceerd.

Er is niet echt een lijn in de communicatie via de verschillende kanalen, zowel wat betreft het 'hoe' (welk kanaal) als het 'wat' (de inhoud) er wordt gecommuniceerd. De verschillende kanalen worden ad hoc ingezet. Ook de stijl die binnen de verschillende kanalen wordt gehanteerd is niet identiek (huisstijl). Er is ooit wel een huisstijl ontwikkeld echter is het gebruik hiervan niet (meer) altijd vanzelfsprekend.

Naast de middelen voor communicatie zijn er systemen ingericht voor de leden- en de financiële administratie en de kassa (All United). Ook is er een online/web-based systeem voor het bijhouden van sponsoren en sponsorovereenkomsten (Albicons) en gaan er losse Excellijsten 'heen en weer' voor de facturatie van de sponsoren.

SWOT-analyse

Sterktes (strengths)	**Zwaktes (weaknesses)**
• We hebben verschillende systemen al onderling gekoppeld • Actieve commissies • Veel communicatiekanalen • Sterk verenigingsgevoel • Goed gelezen clubblad	• Weinig interactie met leden • Statische website, niet 'secure' en toevoegen context complex • Paar mensen kunnen artikelen toevoegen op website • Geen formele structuur m.b.t. diverse communicatiekanalen • Clubblad op papier is bewerkelijk, bezorging legt beslag op leden, weinig maatschappelijk verantwoord en niet (altijd) actueel • Sponsoropties nu alleen baanborden, advertenties en als toernooisponsor
Kansen (opportunities)	**Bedreigingen (threats)**
• Commissies mee laten helpen aan website – interactie stimuleren • Meer actuele informatie tonen op website • Snelle communicatie vanuit ledenadministratie mogelijk • Aanpassingen website makkelijk; makkelijk overdracht • Online-mogelijkheden waardoor leden meer kunnen worden betrokken • Meer en nieuwe mogelijkheden voor sponsoruitingen (online en clubcasting)	• Vereniging leeft niet meer • Leden worden niet betrokken • Chaos door ontbrekende verantwoordelijkheden • Fouten door verschillende systemen en koppelingen • Verenigingsgevoel bij te beperkte groep leden • Niet kunnen invullen functies • Afhaken sponsponsoren • Afhaken sponsoren bij niet meer uitbrengen clubblad op papier

Gewenste situatie

Communicatiedoelstellingen

De overall communicatiedoelstelling is:

"Eenduidige en herkenbare communicatie die altijd en voor iedereen die over informatie moet beschikken, bereikbaar (actueel en vindbaar) is, modern is en maatschappelijk verantwoord. Het motto is 'Online-communicatie, tenzij…'. "

Doelgroepen communicatie

We kunnen verschillende doelgroepen in de communicatie onderscheiden. Deze kunnen intern en extern zijn.

Intern

De interne communicatie betreft de communicatie naar leden, communicatie binnen de commissies en tussen de verschillende commissies onderling.

Extern

De externe communicatie betreft communicatie naar de Gemeente, Sponsoren, leveranciers, andere verenigingen etc.

Techniek en inhoud

Het is van belang de techniek (hoe) en de inhoud (wat) goed van elkaar te scheiden. Een van de eerste actie die nu moet worden uitgevoerd is het vaststellen van wat we als HLTC in de toekomst willen/moeten communiceren, het 'wat' en wat daarvoor de beste manier is, het 'hoe'. De inventarisatie van wat er op dit moment allemaal wordt gecommuniceerd en op welke wijze dit nu gebeurt is opgenomen in bijlage 1.

Borging

Elk communicatiekanaal gaat worden gekoppeld aan één eindverantwoordelijke waarbij een eindverantwoordelijke wel de verantwoordelijkheid kan hebben over meerdere communicatiekanalen. Deze verantwoordelijkheid betreft vooral de technische kant.

Voor de communicatie vanuit een commissie, het bestuur, toernooileiding etc. (dit betreft voornamelijk wat er gecommuniceerd wordt, de inhoud) moet er één commissie(lid) worden aangewezen als verantwoordelijke. Samen met de vastgestelde verenigingsstructuur wordt hiermee ook een bestuurslid (eind)verantwoordelijk. Ten overvloede, eindverantwoordelijke houdt niet in dat deze actief bij de uitvoer betrokken moet zijn.

Inrichting

Alle wat meer formele interne communicatie zou conform huisstijl en middels sjablonen moeten worden opgesteld. De wat meer formele interne communicatie betreft:

- Notulen;
- Aangevraagde offertes;
- Contracten en overeenkomsten die zijn aangegaan.

Alle communicatie naar 'buiten' moet altijd via de huisstijl. Communicatie naar buiten betreft:

- Website;
- Sociale media;
- (digitale) clubblad;
- Clubcasting (scherm achter bar, afhangbord).

Daarnaast bieden de nieuwe kanalen extra mogelijkheden voor sponsoruitingen. Denk aan advertenties op de website, in nieuwsbrieven, op het scherm achter de bar en het afhangbord. De sponsorcommissie kan dit meenemen in acquisitiegesprekken.

Archief en administratie, middelen

Er moet een centrale, online plek komen waar alle relevante communicatie (intern en extern!) moet worden opgeslagen. Relevant in dit kader zijn bijvoorbeeld notulen van de verschillende commissies, jaarplanningen, statuten, offertes van en overeenkomsten met leveranciers, Sponsorovereenkomsten etc.

Conform de doelstelling zal de communicatie zoveel als mogelijk online (nieuwsbrieven, sociale media, website) gebeuren. Dit betekent dat ook het clubblad in papieren vorm zal gaan verdwijnen. Punt van aandacht hierbij zijn de adverteerders. Er moet bij nieuwe contracten gekeken worden naar alternatieve sponsorpakketten en voor lopende contracten naar compensatie. Dit kan wellicht in de vorm van extra exposure op de website of via clubcasting. Andere vormen moeten worden onderzocht.

Een belangrijk deel van de interne communicatie is gericht op de administratie. Erg belangrijk hierbij is het feit dat er nu voor de ledenadministratie, de financiële administratie, de hosting van de mail en Website en de sponsoradministratie gebruik wordt gemaakt van verschillende systemen waar bij de hostingpartij voor mail en website de sponsorovereenkomst in 2019 heeft opgezegd.

Uit beheeroogpunt is het verstandig om het aantal leveranciers van deze systemen te gaan beperken en zo veel als mogelijk met één systeem te gaan werken. All United lijkt op dit moment hiervoor het meest geschikt. Zie voor een toelichting bijlage 2. Het jaar 2021 zal dan ook in het teken staan van het vervangen van de hostingpartij en de partij voor de sponsoren administratie door de software van All United.

Stappen om tot de gewenste situatie te komen

Projectactiviteiten en -planning

Om het communicatiebeleid vorm te geven zullen er een aantal activiteiten moeten worden uitgevoerd. Deze zullen worden gepland en worden voorzien van personen die ze gaan uitvoeren. De activiteiten maken deel uit van het totale project 'Communicatie 2020 en verder'. Dit project loopt tot eind 2021. Naast de werkgroep zal er ook een beroep worden gedaan op individuele (commissie)leden om te helpen.

Onderstaande activiteiten maken in ieder geval deel uit van het project, waar mogelijk reeds voorzien van een periode waarop de activiteit zal worden uitgevoerd:

Activiteit	Periode (grof planning)
Vaststellen van wat we als HLTC willen/moeten communiceren en wat daarvoor (per communicatiewens/-eis) het beste kanaal is	Q4 2020
Onderzoeken platform voor online opslaan relevante communicatie.	Q4 2020
Vaststellen/opnieuw onder de aandacht brengen van de huisstijl en deze communiceren/tools maken en commissies hiervan voorzien	Q4 2020 – Q1 2021
Alternatieve vormen exposure voor sponsoren onderzoeken en communiceren	Q4 2020
Ontwerpen en maken sjablonen voor notulen, actielijsten etc.	Q1 2021
Formaliseren (na definitief vaststellen) structuur HLTC	Q4 2020
Verantwoordelijke (functies) aanwijzen voor de verschillende communicatiekanalen	Q1 2021
Voorbereiden implementatie All United HLTC breed en opstellen begroting	Q4 2020 -Q1 2021
Implementeren All United voor alle huidige administratieve processen, mail en website	Q2 2021 – Q3 2021
Nieuwe mogelijkheden die implementatie van All United met zich meebrengt uitrollen	Q4 2021

Begroting

De begroting zal in Q4 2020 definitief worden uitgewerkt. Onderdeel hiervan zal uitmaken:

- Geen drukkosten meer. Wellicht wel introductie van opmaakkosten;
- Kosten All United implementatie;
- Kosten Online opslag- en raadpleeg medium relevante communicatie.

Communicatie uitingen

- Het is van belang de leden te betrekken bij de stappen die we gaan uitvoeren. Hiervoor zal in elk clubblad (digitaal) aandacht zijn;
- Er zal regelmatig een nieuwsbrief worden gestuurd met een update m.b.t. het communicatieproject;
- Op de ALV van 5 september zal het voorgenomen communicatiebeleid worden gepresenteerd.

BIJLAGE 1: Huidige communicatiemiddelen

HLTC heeft momenteel al verschillende Communicatie middelen. Dit zijn:

- Clubblad
- Email
- Website
- Club-app
- Social media: Facebook
- TV-scherm achter bar
- Afhangscherm voor banen
- Prikbord in halletje

Hieronder wordt elke middel kort beschreven.

Clubblad
Het Clubblad van HLTC verschijnt 5x per jaar (Februari, April, Juni, September, December). Hierin wordt de informatie getoond van afgelopen periode en voor de komende periode. Het wordt gebruikt om de leden te informeren over wat er allemaal speelt binnen de vereniging. Uiteraard is het ook een manier om de Sponsors een mogelijkheid te geven om zich te presenteren adhv. advertentie's en Sponsor Centraal.
In het Clubblad wordt onderstaande informatie gegegeven.

- Contactgegevens Bestuur, Commissies, Redactie, Ledenadministratie, Trainers en adres
- Voorwoord Voorzitter
- Adverteerders, Sponsoring en Sponsor Centraal
- Nieuwe leden
- Bardiensten
- Column Raffaella N.
- Activiteiten afgelopen periode - evenementen, toernooien etc.
- Activiteiten voor de komende periode - evenementen, toernooien etc.
- Van de Bestuurstafel
- Informatie van verschillende commissies (oa. Werving & Behoud)
- TC/Competitie - Algemene informatie, opgave competitie, overzichten teams, kampioenen
- Jeugd
- Overig (vrij inbreng leden)

Email
Binnen HLTC hebben alle bestuursleden, alle commissies, alle administrateurs email-adressen. Uiteraard bedoeld voor Internet communicatie. Maar ook naar buiten de vereniging en naar de leden. Hieronder overzicht wie en hoe hiervan gebruik wordt gemaakt:

- Bestuur (info@hltc.eu)-> Informatiebijeenkomst 'Baansoorten en Padel', namens trainer (?), nieuwjaarsreceptie, ALV, vrijwilligersdag, etc.
- Secretaris -> Oproep presentatie commissies
- Ledenadministrateur -> naar leden: ALV, Pasjes, Factuur, aankonding toernooi, tennisles (namens trainer)
- Kantinecommissie -> leden ivm. Kantinediensten (geautomatiseerd)
- Jeugdcommissie -> Jeugd leden (ouders)

Website

De website van een vereniging is voor de buitenwereld de voorkant van de vereniging. Hierop zou je direct moeten kunnen zien wat er allemaal speelt binnen de vereniging.
Op de huidige website wordt verschillende informatie getoond. De website bestaat voornl. uit statische pagina's: tekst met foto's. Hieronder de verschillende onderdelen op de website.

- Home - *Scrollende Highlights*
- Nieuws
    - *Nieuwsberichten 2019 (5x)*
    - *Nieuwsberichten 2018 (5x)*
    - *Nieuwsberichten 2017 (8x)*
    - *Nieuwsberichten 2016 (15x)*
    - *Nieuwsberichten 2015 (8x:)*
- Evenementen - *Komende & Afgelopende evenementen*
- Jeugd
    - *Activiteiten*
    - *Tennislessen*
    - *Tenniskids*
    - *Competitie*
    - *Jeugd clubkampioenschap*
    - *Jeugdboekje(!!)*
    - *Commissieleden (??? VEROUDERD!)*
- Senioren
    - *Activiteiten*
    - *Tennislessen*
    - *Toernooien*
    - *Competitie*
    - *Toss*
    - *Welkomstboekje(!!)*
- Tennisles - *Inschrijvingen tennisles*
- Maak kennis met tennis - *Inschrijven 3 gratis tennislessen*
- Lid worden - *Zomer* Challenge/lidmaatschap, Contributie,Training, Bezoek park
- Voor Leden - Moet worden ingelogd
    - *Kantinediensten*
    - *Clubblad*
    - *Huisstijl*
    - *Ledenlijst*
    - *Documenten ALV*
- Over HLTC
    - *Aantal leden (verouderd!)*
    - *Wat heeft HLTC te bieden*
    - *Contact*
    - *Bestuur& Commissies*
    - *Statuten en reglementen*
    - *Sponsoren (verouderd)*

Op de website wordt weining gebruik gemaakt van Nieuwsberichten. Op jaarbasis gemiddeld 8 berichten welke voornl. door jubileum jaar (2016) hoger ligt. Muv. dit jaar ligt het gemiddelde op 6 berichten per jaar.

De website is in 2015 opgezet. Daarna is er weinig veranderd aan de website. Het toevoegen van informatie is complex. Er zijn een paar leden die dit kunnen. Hierdoor staat er nu her en der verouderde informatie.
Op de website wordt bijna niets gedaan met Sponsoren op website. Eén pagina met verschillende sponsoren. Dit overzicht is niet up-to-date en verouderd.
Kortom, veel te verbeteren aan de huidige website.

Club-app (All United)

Sinds een aantal jaar heeft HLTC de Clubapp. Ongeveer één derde van de leden maakt gebruik van de Clubapp. Terwijl de app juist meer actuele gegevens/nieuws geeft. Hieronder de informatie die via de app kan worden gevonden:

- Ledenlijst
- Ingeplande Bardiensten
- HLTC Nieuws
- Baanbezetting / Afhangbord
- Documenten
- Evenementen agenda
- Toernooien
- Algemeen Tennis nieuws
- Deel je moment
- Poll
- Uitslagen Competitie invoeren
- Mijn KNLTB

De app is meer gericht op de activiteiten binnen de vereniging. Via de app is meer interactie met leden (Deel je moment, Poll, Uitslagen invoeren, Afhangbord etc.).
Facebook (HLTC)

Uitleg wat hier zoal wordt getoond.

TV-scherm achter bar

Prijslijst, Nieuws berichten, Weer, AED, Sponsoring (te weinig), Aankondigingen, Lokaal nieuws,
Wordt ook nog te weinig gebruikt

Scherm afhangen banen (All United)

Banen reserveren, ook mogelijkheid tot mededelingen en reclame.

Prikbord in halletje (HLTC)

Mogelijkheid om leden te laten inschrijven voor evenementen.
Bardiensten worden overzichtelijk getoond.

BIJLAGE 2: Een centraal systeem

Inleiding
Zoals aangegeven maken we binnen HLTC al veel gebruik van de AllUnited systemen. Daarnaast zien we bij de huidige communicatie middelen dat de website van HLTC nogal wat verbeterpunten heeft. Bij AllUnited is het tevens mogelijk om een Verenigingswebsite op te zetten. Dit is een website waarop alle actuele informatie over de vereniging overzichtelijk wordt getoond.

Zoals al eerder aangegeven: een website is de voorkant van je vereniging. Mensen die in de omgeving willen gaan tennissen zullen op internet gaan zoeken. Ze belanden op de website van HLTC. Het zou mooi zijn dat ze op één overzicht kunnen zien wat er allemaal speelt. Door op de website interessante informatie te zetten zullen de leden vaker kijken op de website. Belangrijk om actuele informatie te plaatsen met alles rondom tennis en alles binnen de vereniging.
We zullen toelichten waaruit de Verenigingswebsite van/door AllUnited bestaat. Aan de hand hiervan kunnen we de voordelen en eventuele nadelen inzichtelijk maken.

Actueel nieuws
Via een RSS feed kan eenvoudig actuele tennis nieuws worden getoond. Zoals nieuws van actuele toernooien als Australian Open, Wimbledon etc.

Agenda & Activiteiten

Op de website kan door een overzichtelijke Agenda te tonen alle reeds geplande activiteiten bekend worden gemaakt. Hiermee worden leden tijdig geinformeerd wanneer welke activiteiten over het jaar verspreidt plaats zullen vinden.

Social Media

Op de website kan tevens een verwijzing komen naar de Social Media kanalen die gebruikt worden.

Ruimte voor Clubsponsors

Op de website kunnen Clubsponsoren worden getoond.

Afgeschermde pagina's & Agenda (Teampagina's, Commissie-pagina's, etc.)

Het is tevens mogelijk om in afgeschermde gedeelte van de website (Competitie)Team-pagina's aan te maken of Commissie-pagina's. Hiermee zorg je ook weer voor dat leden meer gebruik maken van de website.

Actuele standen, uitslagen en wedstrijdschema's

Op de website kunnen actuele standen, uitslagen en wedstrijdschema's worden getoond van de verschillende Competitie-teams.

Bardiensten

Op de website kunnen de bardiensten worden getoond. Tevens is het mogelijk om leden zelf hun bardienst in te plannen.

Persoonlijke pagina per lid (oa. Persoonlijke agenda's, Bardienst, Competitieteam)

Elk lid kan op de website inloggen en ziet daar zijn/haar persoonlijke gegevens. Persoonsgegevens kunnen worden aangepast. Financiele gegevens kunnen worden getoond. Persoonlijk agenda. Teampagina's. Competitie pagina's.