



Communicatieplan Volley '68

TER GOEDKEURING



Losser, 15-10-2015

Versie 1.0
Revisie: 1.0

Inhoud

1	Inleiding.....	5
2	Proces.....	5
3	Communicatiedoel.....	6
4	Doelgroepen.....	6
4.1	Intern.....	6
4.1.1	Bestuur.....	6
4.1.2	Leden.....	7
4.1.3	Teams.....	7
4.1.4	Recreanten.....	7
4.1.5	Senioren.....	7
4.1.6	(Ouders/voogd van) Jeugdleden en CMV leden.....	7
4.1.7	Nieuwe leden.....	7
4.1.8	Scheidende leden.....	7
4.1.9	Vrijwilligers.....	8
4.1.10	Scheidsrechters.....	8
4.2	Extern.....	8
4.2.1	Potentiële leden.....	8
4.2.2	NeVoBo.....	8
4.2.3	Gemeente Losser.....	9
4.2.4	Sponsoren.....	9
4.2.5	Nevobo scheidsrechters.....	9
4.2.6	Bezoekende teams.....	10
4.2.7	Bezoekers.....	10
5	Communicatiemiddelen.....	11
5.1	Persoonlijk.....	11
5.2	Telefonisch.....	11
5.3	E-mail of brief.....	11
5.4	Facebook.....	11
5.5	Whatsapp.....	12
5.6	Website Volley'68.....	12
5.7	Website NeVoBo / Nevobo App.....	12
5.8	Nieuwsbrief.....	12

5.9	Lokale krant.....	12
5.10	Trainer.....	13
5.11	Cursussen en seminars	13
5.12	Reclame	13
5.13	Overige acties.....	13
6	Communicatiematrix.....	14
7	Analyse huidige communicatiebeleid	15
7.1	Communicatie checklist.....	15
7.2	Overzicht scores	15
8	Geselecteerde verbeter voorstellen	16
9	Conclusies en aanbevelingen.....	17
9.1	Conclusies	17
9.2	Aanbevelingen.....	17
10	Bijlage 1 Communicatiematrix	18
11	Bijlage 2 Checklist communicatiebeleid	19
12	Bijlage 3 Checklist interne communicatie.....	22
13	Bijlage 4 Checklist externe communicatie	27

1 Inleiding

In 2015 is door Volley '68 een beleidsplan opgesteld waarbij is geïnventariseerd hoe de vereniging er voorstaat en waar de vereniging naar toe wil. In dit beleidsplan is getracht om met input vanuit de vereniging te bepalen welke onderdelen verbeterd moeten worden. Hieruit bleek dat de communicatie zowel binnen de vereniging als naar buiten toe verbetering verdient. Daarop is een werkgroep samengesteld met als doel een beleid te formuleren omtrent de communicatie. Door de introductie van nieuwe communicatiemiddelen zijn er veel nieuwe mogelijkheden om de verschillende doelgroepen te bereiken.

In dit communicatieplan is een inventarisatie gemaakt van de verschillende doelgroepen. Daarbij is een beschrijving opgesteld van hun informatiebehoefte. Tevens zijn er voorstellen gegeven om de interne en externe communicatie te verbeteren. Veel leesplezier.

2 Proces

Om tot het communicatiebeleidsplan te komen van Volley '68 zijn onderstaande processtappen gedefinieerd en doorlopen.

1. Definiëren van communicatiedoel voor Volley '68
2. Definiëren van doelgroepen aan de hand van gewenste informatiebehoefte
3. Definiëren van mogelijke middelen om aan de gewenste informatiebehoefte te kunnen voldoen (communicatiematrix)
4. Analyse ten aanzien van huidige status communicatie Volley '68
5. Geselecteerde voorstellen om communicatiebeleid te verbeteren op bestuursniveau en doelgroepniveau
6. Voorstel structurele verbetering communicatiebeleid
7. Opstellen jaarkalender

3 Communicatiedoel

Een eerste aanzet ten aanzien van het communicatiedoel van Volley '68 is hieronder omschreven:

“Het correct uitwisselen van kennis en informatie, zodat een positieve houding ten aanzien van Volley '68 tot effectief en gewenst gedrag zal leiden binnen en buiten de vereniging.”

In bovenstaande communicatiedoel zijn 3 elementen omschreven welke mede als subdoel zijn gedefinieerd om het gewenste resultaat wat Volley '68 voor ogen heeft te behalen:

Element	Omschrijving onderliggend doel
Kennis	Doelgroepen binnen Volley '68 correct en op tijd te informeren
Houding	Doelgroepen gerelateerd aan Volley '68 te beïnvloeden om de gewenste houding ten aanzien van gedrag, handelen en denken over (of namens) de vereniging te sturen
Gedrag	Doelgroepen tot gewenste acties over te laten gaan (gedrag)

Tabel 1: onderliggende doelstellingen

4 Doelgroepen

In dit hoofdstuk zijn verschillende doelgroepen beschreven. Deze doelgroepen zijn allen op een bepaalde wijze verbonden aan de vereniging. Daarbij handelen ze allen vanuit verschillende belangen binnen de vereniging en de daarbij behorende informatiebehoefte.

Door de groepen te onderscheiden kan worden bepaald welke informatie naar de verschillende groepen moet worden gecommuniceerd en op welke manier dit dient plaats te vinden. Er is een splitsing gemaakt tussen intern en extern gelet op het verschil tussen deze groepen ten aanzien van de informatiebehoefte en mogelijke communicatiemiddelen. De doelgroepen zijn hieronder door de werkgroep omschreven.

4.1 Intern

Een doelgroep kan als intern worden beschouwd wanneer de leden van specifieke doelgroep een lidmaatschap hebben bij Volley'68 en ze een specifieke hoofdtak uitvoeren om het door het bestuur uitgezette beleid uit te kunnen voeren.

4.1.1 Bestuur

Dit zijn de groep vrijwilligers die de eindverantwoordelijkheid dragen en daarbij het beleid van de vereniging uitzetten. Deze bestaat ten minste uit een voorzitter, penningmeester en secretaris.

Informatiebehoefte: Status ten aanzien van het uitgezette beleid, mogelijke problemen ten aanzien van het uitvoeren van het uitgezette beleid voor dit en komende seizoenen.

4.1.2 Leden

Deze doelgroep omvat alle leden van de vereniging. Het betreft zowel actieve als 'rustende' leden.

Informatiebehoefte: Jaarlijkse stukken van het bestuur (agenda etc.), nieuws van de vereniging, specifieke doelgroepinformatie (bijvoorbeeld van het team waar de persoon inzit), informatie ten aanzien van volleybal, contributie.

4.1.3 Teams

Elke volleyballer wordt jaarlijks ingedeeld in een team. Afhankelijk van het te spelen niveau, teamdoelstellingen en uit te voeren taken worden hierin afspraken gemaakt.

Informatiebehoefte: teamindeling nieuw seizoen, indeling trainers, wedstrijdschema, vervoerschema, fluitschema, schema van de zaaldienst, bardienstschema, spelregels.

4.1.4 Recreanten

Dit is een (veelal) oudere groep leden die een eigen competitie speelt en wekelijks traint.

Informatiebehoefte: op tijd weten of er genoeg spelers zijn om te kunnen volleyballen, nieuws, jaarlijkse stukken bestuur.

4.1.5 Senioren

Dit zijn leden in de dames- en herenteams die via de NeVoBo competitie spelen en daarnaast wekelijks trainen.

Informatiebehoefte: op tijd weten of er genoeg spelers zijn om te kunnen volleyballen, nieuws, jaarlijkse stukken bestuur.

4.1.6 (Ouders/voogd van) Jeugdleden en CMV leden

Dit zijn de personen die hun kinderen hebben aangemeld om de volleybalsport bij onze vereniging te beoefenen.

Informatiebehoefte: Jaarlijkse stukken van het bestuur (agenda etc.), nieuws van de vereniging, schema ten aanzien van vervoer naar uitwedstrijden, trainingstijden, wedstrijdindeling, technisch beleid ten aanzien van jeugd binnen Volley '68. Contactpersonen bij probleem of geschil, contributie, jaarverslag bestuur.

4.1.7 Nieuwe leden

Dit zijn leden die zich minder dan een jaar geleden hebben aangemeld om de sport te beoefenen.

Informatiebehoefte: Wat voor vereniging is Volley'68? Welk volleybalniveau past bij mij? Wat wordt er van mij verwacht? Wat zijn de algemene voorschriften (lidmaatschap, kosten)? Bij wie kan ik terecht voor vragen? Wanneer trainen de teams? Hoe kom ik hogerop? Wat is een spelerskaart, heb ik die nodig en hoe kom ik daar aan?

4.1.8 Scheidende leden

Dit zijn leden die op het punt staan hun lidmaatschap beëindigen of zojuist beëindigd hebben.

Informatiebehoefte: Hoe dient het lidmaatschap bij Volley'68 te worden beëindigd. Welke datum is van belang bij een eventuele beëindiging van het lidmaatschap.

AANBEVELING: HET IS WENSELIJK VOOR VOLLEY '68 OM MIDDELS EEN NOG OP TE STELLEN EXIT ENQUÊTE ACHTER DE REDEN VAN HET BEËINDIGEN VAN HET LIDMAATSCHAP TE KOMEN. IN GEVAL VAN STRUCTURELE REDENEN KAN HET BESTUUR HIER VERVOLGENS ACTIE OP ONDERNEMEN.

4.1.9 Vrijwilligers

Deze doelgroep omvat alle vrijwilligers, waaronder de trainers/coaches, scheidsrechters en overig kader. Deze betrokken groep mensen begrijpt wat er nodig is om een vereniging draaiende te houden en werkt daar ook actief aan mee.

Informatiebehoefte: Jaarlijkse stukken bestuur (Agenda etc.), nieuws van de vereniging, specifieke doelgroepinformatie (bijvoorbeeld van het team waar de persoon inzit), informatie ten aanzien van volleybal. Hoe de vereniging ervoor staat en hoe hij of zij daaraan een bijdrage geleverd heeft.

4.1.10 Scheidsrechters

Deze doelgroep betreft alle leden die een thuiswedstrijd fluiten voor teams van Volley '68. Het is mogelijk dat dit groepsleden betreft die ook zelf volleyballen of fluiten voor de NeVoBo.

Informatiebehoefte: indeling van scheidsrechters, contactgegevens van scheidsrechters bij verhindering, spelregels ten aanzien van het volleybal, cursusmogelijkheden.

4.2 Extern

Externe doelgroepen betreft elke groep van personen die gezamenlijk geen lid zijn van onze vereniging, maar wel een relatie hebben ten aanzien van Volley '68.

4.2.1 Potentiële leden

Dit zijn leden die een keer vrijwillig meetraineren of zich al hebben aangemeld om de sport te beoefenen.

Informatiebehoefte: Wat voor vereniging is Volley'68? Welk volleybalniveau past bij mij? Wat wordt er van mij verwacht? Wat zijn de algemene voorschriften (lidmaatschap, kosten)? Bij wie kan ik terecht voor vragen? Wanneer trainen de teams?

4.2.2 NeVoBo

Dit is de bond die competitie indeelt voor de teams en ondersteuning biedt in bestuurlijke en volleybal technische zaken. De NeVoBo heeft zichzelf als doel gesteld om vanaf de jeugd het wereldniveau te blijven bezetten. Haar missie: *De Nederlandse Volleybal Bond is de autoriteit en bindende factor op het gebied van volleybal in al haar facetten. Zij maakt volleybal voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk door een op maat gesneden dienstverlening.*¹

Informatiebehoefte: Teamindeling en teamniveaus Volley'68, weekindeling spelende teams, afgevaardigde scheidsrechters van Volley '68 voor de NeVoBo competitie.

¹ Bron: Website NeVoBo. <http://www.volleybal.nl/nevobo/algemeen/beleid/missie-en-visie> (2015-10-06)

4.2.3 Gemeente Losser

Het belang van Gemeente Losser ten aanzien van Volley '68 is dat deze vereniging bijdraagt zoals vermeld in kernwaardes "Zorg en Welzijn". De gemeente Losser streeft ernaar om een gevarieerd aanbod te hebben en behouden over de 5 verschillende dorpen ten aanzien van sport en cultuur. Hierdoor kunnen inwoners zich lichamelijk en geestelijk gezond en goed voelen. Gelet op de vergrijzing binnen de gemeente hecht deze er tevens belang aan dat het sportaanbod voor alle leeftijden beschikbaar is. Mogelijke interessante projecten tot aan 2025 zijn:

- *Losser Dome*, grote sporthal voor jong en oud, met de mogelijkheid van multifunctionele inzet van bijvoorbeeld evenementen, evt. in combinatie met wellness en verblijf.
- *Losser, de gezondste gemeente van Nederland*: bijvoorbeeld pilot sport, Gezondheid, Vitaliteit Overdinkel²

De gemeente Losser heeft er dus belang bij dat er meerdere binnensportverenigingen gezamenlijk sportieve activiteiten aanbiedt om de inwoners van haar gemeente lichamelijk en geestelijk gezond en goed te laten voelen.

Informatiebehoefte: Wensen ten aanzien van sportfaciliteiten, subsidies, huurprijzen vanuit Volley'68, wensen ten aanzien van ledenwerving en verenigingsproblematiek in gemeente Losser. Een contactpersoon Volley '68.

4.2.4 Sponsors

Dit betreft alle personen, bedrijven of externe organisaties die een bijdrage leveren aan het te voeren beleid van Volley '68.

Informatiebehoefte: Hoe kan ik bijdragen om het verenigingsleven in Losser draaiende te houden? Hoe wordt mijn bedrijfsnaam bekend onder leden van Volley'68? Hoe kan ik mijn diensten kenbaar maken bij de binnensportverenigingen in mijn afzetmarkt (gemeente Losser)? Wat voor sponsormogelijkheden zijn er voor mij als bedrijf?

AANBEVELING: ER LIGT EEN KANS OM DE GEWENSTE INFORMATIEBEHOEFTE VAN DEZE DOELGROEP ONLINE OP DE WEBSITE TE ZETTEN. HIERDOOR KAN TE ALLEN TIJDE AAN DE GEWENSET INFORMATIEBEHOEFTE VAN EEN POTENTIËLE SPONSOR WORDEN VOLDAAN. NAAST HET VERSTREKKEN VAN INFORMATIE ZOU DAARNAAST EEN LID VAN DE VERENIGING MIDDELS EEN PERSOONLIJK GESPREK DE MOGELIJKHEDEN KUNNEN TOELICHTEN.

4.2.5 Nevobo scheidsrechters

Dit betreft scheidsrechters die namens de bond een wedstrijd leiden waarbij Volley'68 een thuiswedstrijd heeft. Het betreft bekerwedstrijden en/of competitiewedstrijden vanaf promotieklasse niveau.

Informatiebehoefte: Scheidsrechtersindeling, locatie, aanvang wedstrijd, route. Contactpersoon bij verhindering. Contactpersoon die de noodzakelijke materialen voor het aanvangen van een wedstrijd kan verschaffen.

² Bron: Toekomstvisie gemeente Losser 2025: Samen schatbewaarders van de gemeente Losser. Monique van Duren m.vanduren@losser.nl

4.2.6 Bezoekende teams

Dit betreft alle teams die tegen een team van Volley '68 een uitwedstrijd spelen. De bezoekende teams weten via de NeVoBo wanneer en tegen welk team ze spelen. Op hoger niveau (promotieklasse en hoger) is tevens de scheidsrechter aangewezen en van te voren bekend. Vrijwilligers van Volley '68 kunnen een bijdrage leveren aan de gezellige en sportieve ervaring voor, tijdens, en na de wedstrijd d.m.v:

- Het beschikbaar stellen van een sportkantine met sportdranken, koffie, thee
- Een positieve houding van leden van Volley '68 naar de bezoekende teams

Informatiebehoefte: locatie van de sporthal, reistijd, beschikbaarheid kantine, contactpersoon team bij verhindering.

4.2.7 Bezoekers

Dit betreft leden en niet-leden die geïnteresseerd zijn in de breedste zin van het woord van Volley '68. Denk daarbij aan ouders of familie die haar familielid komt ondersteunen tijdens zijn of haar thuiswedstrijd. Dit kan zijn een persoon die deelneemt aan de perkplanten actie, etc.

Informatiebehoefte: wedstrijdindeling van Volley '68 teams, trainingstijden. Nieuws omtrent verenigingsondersteunende acties, beschikbaarheid kantine.

5 Communicatiemiddelen

In dit hoofdstuk zijn de communicatiemiddelen beschreven die doelgroepen van Volley'68 of externe partijen gebruiken om behoeftes kenbaar te maken. Elk communicatiemiddel heeft vaak zijn eigen sterkte om een informatie-uitwisseling te laten plaatsvinden.

5.1 Persoonlijk

Wanneer een boodschap niet meer dan 1 team betreft en de persoon of groep relatief gemakkelijk aan te spreken is (afstand, aanwezigheid) wordt deze manier van communiceren geprefereerd. De waarde die een ontvanger hecht aan een persoonlijk gesprek alsmede ook de mogelijkheid om een wederzijdse (verbale en non verbale) conversatie te kunnen laten plaatsvinden wordt nog steeds gezien als de meest effectieve manier.

Afhankelijk van het onderwerp en de organisatiestructuur van de vereniging moet er wel bij vermeld worden dat er onderscheid dient te worden gemaakt wie wat wel namens een groep, team of vereniging kan zeggen (intern of naar buiten toe). EEN INDELING VOLGENS EEN BEPAALDE HIËRARCHIE IS DOOR DE WERKGROEP NIET NADER GEDEFINIEERD.

5.2 Telefonisch

Indien een persoonlijk gesprek niet face 2 face plaats kan vinden en wel een dringende actie (binnen een kort tijdsbestek) is vereist wordt dit communicatiemiddel aanbevolen. Indien de boodschap naar meerdere personen dient te worden overgebracht kan men kiezen voor Whatsapp of om een zogeheten telefoonboom te laten plaatsvinden, waarbij de ene persoon de andere informeert.

5.3 E-mail of brief

Een email of brief wordt met name geprefereerd in onderstaande gevallen:

- Uitnodigingen naar individuen of groepen (ALV, kaderfeest)
- Aanmelding, afmelding, wijziging lidmaatschap
- Informatie uitwisseling tussen individuen of groepen danwel met of zonder bijlagen
- Contracten ten aanzien van dienstverlening binnen de vereniging (geschoolde trainers)

5.4 Facebook

Social media is een opkomend medium dat op verschillende wijze wordt gebruikt. Inmiddels maakt Volley '68 ook gebruik van een eigen facebook pagina. Het is een communicatiemiddel dat uitermate geschikt is om geïnteresseerden (deze zijn immers lid geworden van de pagina) te informeren over acties en activiteiten die plaats vinden. Het is tevens een middel waarop de geïnteresseerden publiekelijk weer kunnen reageren. Dat laatste houdt in dat het middel ook niet voor alles geschikt is (denk aan financiële gegevens van een ALV).

5.5 Whatsapp

Whatsapp is een andere vorm van social media met dit verschil dat communicatie alleen binnen de samengestelde groep kan plaatsvinden. Het is tegenwoordig ook mogelijk om via WiFi met Whatsapp te kunnen telefoneren wat tevens de mogelijkheid biedt om een telefoon over te nemen. De werkgroep stelt voor om dit communicatiemiddel te hanteren binnen de groepen zoals opgesteld in de communicatiematrix.

5.6 Website Volley'68

De website is een communicatiemiddel om de gewenste informatie vanuit Volley'68 publiekelijk kenbaar te maken. Daarnaast is het een communicatiemiddel om diverse doelgroepen te informeren betreffende teamindeling, organisatie, etc. Een nadeel van de website is dat het slechts één richting uitgaat. Voor sommige gevallen is een website dus ook minder geschikt. Zie hiervoor ook de communicatiematrix.

5.7 Website NeVoBo / Nevobo App

Op dit moment is informatieverstrekking ten aanzien van het uitoefenen van de volleybalsport op landelijk en regionaal niveau te vinden op de website van de NeVoBo. Daarnaast biedt dit communicatiemiddel informatie betreffende organisatorische ondersteuning, professionele ondersteuning ten aanzien van trainers en scheidsrechters als spelers. In de toekomst kan dit worden opgesplitst maar tot op heden is deze website een prima aanvulling voor diverse doelgroepen.

Specifiek ten aanzien van informatie m.b.t. competitiespelende teams is de NeVoBo app aan te raden.

5.8 Nieuwsbrief

AANBEVELING: Binnen de werkgroep communicatie is een kans opgemerkt om nieuws over de diverse doelgroepen kenbaar te maken onder de leden van Volley'68. Daar waar voorheen een Volleykriebel per kwartaal in de brievenbus van elk lid te vinden was, is de werkgroep communicatie nu bezig dit middels een digitale nieuwsbrief kenbaar te maken. Het doel is om voor het einde van dit jaar (2015) de start van deze nieuwsbrief plaats te laten vinden. Oprichter en contactpersoon ten aanzien van dit initiatief is Ellen Keur.

5.9 Lokale krant

De lokale krant kan gebruikt worden om informatie m.b.t. thuiswedstrijden alsook belangrijk lokaal nieuws van de vereniging kenbaar te maken onder de inwoners van de gemeente Losser. Denk hierbij aan een jaarlijks artikel om leden te werven, kampioensteams, mini clinics, etc.

5.10 Trainer

Veelal wordt een trainer gebruikt als contactpersoon over onderwerpen van de vereniging. Daarnaast is de (jeugd)trainer tevens een boegbeeld en aanspreekpunt voor teamleden en nog meer voor nieuwe teamleden. Het is de werkgroep onduidelijk of de noodzakelijke informatieverstrekking ten aanzien van de rol van een trainer bij alle (beginnende) trainers bekend is. ER LIGT HIER EEN KANS OM DIT SOORT INFORMATIE NIET VAN TRAINER OP TRAINER TE LATEN VERLOPEN MAAR OM DIT IN EEN STANDAARD MAP VOOR ELKE TRAINER ELK SEIZOEN BESCHIKBAAR TE HEBBEN.

5.11 Cursussen en seminars

Via een cursus of seminar is het mogelijk om kennis en ervaring uit te wisselen op een specifiek gebied. Ondanks dat hier binnen de vereniging niet veel gebruik van gemaakt wordt kan het ondersteuning bieden voor het aanpakken van een verenigingsprobleem, waarbij interactie met de specifieke doelgroep gewenst is (bijvoorbeeld een trainersbijeenkomst).

5.12 Reclame

Met name externe organisaties of bedrijven hebben er in sommige gevallen belang bij kenbaar te raken onder de leden van Volley'68. Reclame uitingen (website, borden, nieuwsbrief, kleding) is hierin een uitermate geschikt communicatiemiddel, wat tevens in sommige gevallen de vereniging ook kan ondersteunen.

5.13 Overige acties

Onder overige acties worden op dit moment evenementen verstaan waarbij leden van Volley'68 betrokken zijn om de vereniging en het verenigingsleven onder niet leden kenbaar te maken. Voorbeelden hiervan zijn, wervingsacties (Ik ben Fit clinics), perkplantenacties, etc.

In geval van overlijden van een lid van Volley '68 kan men ook denken aan een specifieke actie die het bestuur onderneemt om haar medeleven te betuigen.

6 Communicatiematrix

Na het opstellen van de doelgroepen, specifieke informatiebehoefte van elke doelgroep en de communicatiemiddelen, is het mogelijk deze aan elkaar te verbinden. Een overzicht hiervan is te vinden in de door de werkgroep opgestelde communicatiematrix. Deze is te vinden in de bijlage.

7 Analyse huidige communicatiebeleid

Naast het opstellen van een nieuw communicatieplan heeft de werkgroep tevens een analyse gemaakt van de huidige status ten aanzien van het communicatiebeleid van Volley '68.

7.1 Communicatie checklist

Met behulp van de communicatie checklist, opgesteld door de KNGU, heeft de werkgroep deze tool gebruikt om vast te stellen waar de vereniging nu staat.³

De resultaten van de gehele checklist (en daarmee dus ook alle verbeterpunten) is in de bijlage te vinden.

7.2 Overzicht scores

Een overzicht van de scores ten aanzien van de door de werkgroep ingevulde communicatie checklist is hieronder weergegeven.

Communicatiebeleid	in %	Interne communicatie	in %	Externe communicatie	in %
Algemeen	85	nieuwe leden	71	brochure	0
Communicatiebeleid	55	website	80	profilering via ver	30
PR en Com.	50	clubblad	0	profilering via act	36
Interne communicatie	34	com.middelen	70	profilering door ver	55
Externe communicatie	74	contact leden	0	samenwerking	75
Sponsoring	79	info leden	65	sponsoring	30
-		procedures	39	media	60
-		activiteiten	80	website	36
-		overleg	45	-	
-		info kader	14	-	
-		overig	100	-	
Eindscore in %	58	Eindscore in %	50	Eindscore in %	39

Tabel 2: score communicatie checklist huidige situatie

³ Bron: website sportservice Zwolle: <http://sportservicezwolle.nl/kennisbank/marketing-en-communicatie/communicatie> (2015-09-01)

8 Geselecteerde verbeter voorstellen

Door het invullen van de checklist worden verbeterpunten direct zichtbaar. Gelet op de hoeveelheid verbeterpunten en de bijbehorende takenlast is heeft de werkgroep besloten om het bestuur onderstaande verbeterpunten op te pakken en hiervoor goedkeuring te geven op de eerstvolgende ledenvergadering:

- 1) Voor iedere doelgroep binnen de club, moet een geschikt communicatiemiddel gebruikt worden.
- 2) Een nieuwsbrief via de mail, die iedere 3 maand verstuurd wordt. (agenda, nieuws bestuur, jeugd, senioren, recreanten, activiteiten etc.)
- 3) De website moet ge-update worden met de meest recente informatie, denk daarbij aan trainingstijden, zaalindeling, contributie, activiteiten, organisatie etc.
- 4) Een informatie brochure maken voor nieuwe leden.
- 5) Een taakomschrijving maken voor nieuwe kaderleden.
- 6) Een groepsapp aanmaken voor verschillende doelgroepen! bijvoorbeeld teams, scheidsrechters, trainers,
- 7) Ieder jaar een tevredenheidsonderzoek houden onder de leden en een exit-enquete voor mensen die stoppen,
- 8) Een jaarlijkse evaluatie van het communicatie beleidsplan (door 2 vrijwilligers) aan de hand van een communicatie checklist (ingeschatte belasting: jaarlijks 2 uren)

Bij het correct uitvoeren van bovenstaande verbetervoorstellen zou volgens de checklist het communicatiebeleid, de interne communicatie en externe communicatie met onderstaande waarden verbeteren.

Communicatiebeleid	in %	Interne communicatie	in %	Externe communicatie	in %
Algemeen	100	nieuwe leden	81	brochure	95
Communicatiebeleid	55	website	90	profilering via ver	30
PR en Com.	50	clubblad	68	profilering via act	36
Interne communicatie	56	com.middelen	85	profilering door ver	55
Externe communicatie	76	contact leden	50	samenwerking	75
Sponsoring	79	info leden	65	sponsoring	30
-		procedures	72	media	85
-		activiteiten	80	website	91
-		overleg	45	-	
-		info kader	41	-	
-		overig	100	-	
Eindscore in %	67	Eindscore in %	70	Eindscore in %	64

Tabel 3: score communicatie checklist na uitvoeren verbetervoorstellen

9 Conclusies en aanbevelingen

Naar aanleiding van het doorlopen van de proces stappen zijn er door de leden van de communicatiegroep de volgende conclusies en aanbevelingen opgesteld.

9.1 Conclusies

- Met een score van 58% scoort Volley '68 volgens de door de KNGU opgestelde beoordelingscriteria **redelijk op het aspect communicatiebeleid**
- Met een score van 50% scoort Volley '68 volgens de door de KNGU opgestelde beoordelingscriteria **redelijk op het gebied van interne communicatie**
- Met een score van 44% scoort Volley '68 volgens de door de KNGU opgestelde beoordelingscriteria **onvoldoende op het gebied van externe communicatie**

9.2 Aanbevelingen

Door middel van het invullen van de communicatie checklist volgens beoordelingscriteria van de KNGU zijn we tot de volgende aanbevelingen gekomen. Wanneer Volley '68 de eerste 7 verbeterpunten (zie hoofdstuk 8) dit seizoen uitvoert, resulteert dit in:

- Een verbetering op het gebied van communicatiebeleid van redelijk (58% nu) naar voldoende (67% eind 2016)
- Een verbetering op het gebied van interne communicatie van onvoldoende (49,9% nu) naar voldoende (70% eind 2016)
- Een verbetering op het gebied van externe communicatie van onvoldoende (43,9% nu) naar voldoende (64% eind 2016)
- Wanneer 2 vrijwilligers binnen de vereniging van Volley '68 zich beschikbaar stellen om de checklist voor dit seizoen te controleren zal er een structurele verbetering plaatsvinden. Hierbij is het mogelijk alle elementen ten aanzien van communicatie (communicatiebeleid, interne communicatie en externe communicatie) van een voldoende in 2016 (>60%) te verbeteren naar ten minste goede beoordeling (>75%) in 2017.

Om de vermoedelijke lastenverlichting⁴ en communicatieverbetering te laten plaatsvinden door het opstellen van een jaarkalender, stelt de werkgroep voor van elk verbeterteam een afgevaardigde te laten deelnemen in een nieuw team (Jaarplanning) om op deze wijze dit specifieke item te laten slagen.

⁴ Zie VERSLAG ALGEMENE LEDENVERGADERING VOLLEY 21-10-2014

10 Bijlage 1 Communicatiematrix

COMMUNICATIE MATRIX VOLLEY'68

	Bestuur	Leden	Teams	Recreanten	Senioren	Ouders van jeugdleden	Jeugdleden	Nieuwe leden (<1jr)	Scheidende leden	Vrijwilligers	Trainers/coaches	Scheidsrechters	Potentiele leden	Nevobo	Gemeente Losser	Sponsoren	Nevobo scheidsrechters	Bezoekende teams	Bezoekers
Intern	Bestuur	P,T,E,A	P,T,E,A	P,T,E,A	P,T,E,A	P,T,E,A	P,T,E,A	P,T,E,A	P	P,T,E,A	P,T,E,A	P,T,E,A	Wv,K,Z	T,E,K,Wn	P,T,E	P,T,E,Wv			K,Wv,P
	Leden	E,P,T,A,Wv,N	P,T							P,T,E,A	P,T		Wv,K,F	Wn		F		F	F
	Teams	E,P,T	P,T					P		P,T,E,A	P,T	P,Wv,T,E,A	Wv,K,F	Wn		F	P,T	P,T	F
	Recreanten	E,P,T		P,T									Wv,K,F	Wn		F		F	F
	Senioren	E,P,T											Wv,K,F	Wn		F		F	F
	Ouders van jeugdleden	E,P,T									E,P,T,A	Wv,T,A	F	Wn		F		F	F
	Jeugdleden	P,T,E	P,F,W				P				E,P,T,A	Wv,T,A	Wv,K,F,Z	Wn		F		F	F
	Nieuwe leden (<1jr)	E,P,T	Tr,Wv								E,P,T		F	Wn		F			
	Scheidende leden	E												Wn					
	Vrijwilligers	E,P,T,Wv								?				Wn					P,F
	Trainers/coaches	E,P,T,Wv	E,P,T,A			E,P,T,A					E,P,T,A	Wv,T,A	Wv,K,F,Z	Wn,E,T,C			P,T	P,F	P,F
	Scheidsrechters	E,P,T,Wv										T,E,A		Wn,C					
Extern	Potentiele leden	Wv,T,E	Wv				Wv				Wv			Wn					
	Nevobo	P,T,E	Wn	Wn	Wn	Wn	Wn	Wn		Wn	Wn,C	Wn,C	Wn				E,Wn,C	T,P,E	
	Gemeente Losser	P,T,E																	
	Sponsoren	P,T,E	R,Wv,N	R,Wv,N	R,Wv,N	R,Wv,N	R,Wv,N	R,Wv,N		R,Wv,N	R,Wv,N	R,Wv,N	R,Wv	R,Wn	R,Wv		R,Wn	R,Wn	R,Wv
	Nevobo scheidsrechters		P,W											P,T,E				P,Wn	P
	Bezoekende teams		P,T											P,T,E			T,P,E		F
	Bezoekers		P,F	P,F	P,F	P,F	P,F											F	F

Versie 1
Realisatie: 25-9-2015
Revisie: 0

P = Persoonlijk
T = telefonisch
E = e-mail, brief

F = Facebook
A = Whatsapp
Wv = Website Volley '68

Wn = Website Nevobo
N = Nieuwsbrief
K = lokale krant

Tr = Trainer
C = cursussen en seminars
R = Reclame

Z = overige acties
Rood = actiepunt communicatiegroep 2015 / 2016

11 Bijlage 2 Checklist communicatiebeleid

1	Algemeen	
a	Is er een organogram van de vereniging op schrift beschikbaar?	0
b	Beschikt de vereniging over een beleidsplan?	1
	bevat dit plan aandacht voor PR & Communicatie?	1
2	Communicatiebeleid	
a	Beschikt de vereniging over een communicatiebeleidsplan?	1
	bevat dit plan aandacht voor interne communicatie?	1
	bevat dit plan aandacht voor externe communicatie?	1
	bevat dit plan actieplannen?	0
	bevat dit plan SMART doelstellingen?	0
	zijn afspraken gemaakt over wie verantwoordelijk is voor uitvoering van de plannen?	0
	wordt het communicatiebeleidsplan (half)jaarlijks geëvalueerd?	0
3	PR & Communicatiecommissie	
a	Is er een PR & Communicatiecommissie actief in de vereniging?	1
	Is er een taakfunctieomschrijving voor de PR & Communicatiecommissie?	0
	Onderhoud PR & Communicatiecommissie banden met alle geledingen in de vereniging?	0
	Wordt er jaarlijks een budget opgenomen op de begroting voor PR & Communicatie?	0
4	Interne communicatie	
a	Zijn interne relatiegroepen in kaart gebracht?	1
	omvang?	1
	kenmerken?	1
	geschikte communicatiemiddelen?	0
	overlegsituaties?	0
b	Beschikt de vereniging over...	
	een huisstijl?	0
	informatiebrochure voor nieuwe leden?	0
	informatiebrochure voor nieuwe vrijwilligers/lesgevers?	0
	een clubblad/nieuwsbrief?	0
	een e-mail adres?	1
	een website?	1
	visitekaartjes voor vrijwilligers en lesgevers?	0
	verjaardags-/beterschaps-/welkomstkaarten?	0
	een fotoboek?	0

	een perskrant?	0
	promotiestand?	0
	merchandisingmateriaal? (petjes, stickers, T-shirts, pennen, tassen, ...)?	0
	verenigingsvlag/spandoek?	1
c	Afspraken over bezoek trainingen/lessen door bestuursleden?	0
d	PR bepalingen voor speciale gelegenheden? (huwelijk, huldiging, jubilarissen, overlijden)	0
e	Zijn organisatorische draaiboeken beschikbaar voor:	wedstrijden? 1
		activiteiten/evenementen? 1
f	Is een communicatieplan beschikbaar voor:	wedstrijden? 0
		activiteiten/evenementen? 1
5	Externe communicatie	
a	Zijn externe relatiegroepen in kaart gebracht?	1
	omvang?	0
	kenmerken?	1
	geschikte communicatiemiddelen?	1
	relatiebeheer?	1
b	Naamsbekendheid vereniging in...?	
	telefoongids of CD-foon?	0
	gouden Gids of CD Gouden Gids?	0
	gemeentegids?	1
	link op website van de KNGU?	1
	link op regio/ rayon website?	1
	aanmelding bij zoekprogramma's?	1
	Externe relaties	
c	Afvaardiging in lokale sportraad?	1
d	Afvaardiging in de provinciale sportraad?	1
e	Afvaardiging in de regio/ rayon?	1
f	Afvaardiging in de KNGU (landelijk bestuur / Productgroepen)	1
g	Relatie/netwerk met (lokale) media?	1
	Vast aanspreekpunt binnen de vereniging voor (lokale) media?	0
h	Relatie/netwerk met lokale politiek?	1

	Vast aanspreekpunt binnen de vereniging voor lokale politiek?	1
i	Relatie/netwerk met gemeentelijke overheid?	1
	Vast aanspreekpunt binnen de vereniging voor de lokale overheid?	1
j	Relatie/netwerk met adverteerders?	0
k	Afspraken over afvaardiging tijdens externe vergaderingen?	0
l	Afspraken over afvaardiging tijdens externe wedstrijden en evenementen?	1
7	Sponsoring	
a	Heeft de vereniging een specifiek sponsorbeleid?	1
b	Heeft de vereniging een sponsorcommissie?	1
	Sponsordossier	
c	Beschikt de vereniging over een sponsordossier?	1
	Bevat sponsordossier informatie over...	
	algemene informatie over de vereniging?	0
	zijn sponsormogelijkheden omschreven?	0
	prestaties/ambities?	0
	tegenprestaties?	0
	contract/overeenkomst?	1
	andere sponsoren?	0
d	Organisatie sponsorbijeenkomsten?	0
e	Vast aanspreekpunt binnen de vereniging voor sponsoraangelegenheden?	1

12 Bijlage 3 Checklist interne communicatie

1	Nieuwe leden	
a	Is een welkomstbrochure beschikbaar voor nieuwe leden?	0
b	Ontvangen nieuwe leden informatie over:	
	doelstelling van de vereniging?	1
	huishoudelijk reglement/richtlijnen voor trainingen?	0
	de sportmogelijkheden in de vereniging?	1
	les- of trainingsrooster?	1
	de doelgroepen (leeftijd, geslacht, niveau)?	1
	overzicht trainers & lesgevers?	1
	organisatie (bestuur, commissies e.d.)?	1
	(neven)activiteiten?	1
	prijstelling/contributie?	1
	vermelding aansluiting bij KNGU of regio?	1
	informatie over (extra) verzekeringen?	0
	informatie in andere talen beschikbaar?	0
c	Wordt er een kennismakingsbijeenkomst voor nieuwe (kader)leden georganiseerd?	0
d	Beschikt de vereniging over een inschrijfformulier?	1
2	Website	
a	Heeft de vereniging een website?	1
b	Info op website over:	
	doelstelling van de vereniging?	1
	huishoudelijk reglement/richtlijnen voor trainingen?	0
	de sportmogelijkheden in de vereniging?	1
	les- of trainingsrooster?	1
	de doelgroepen (leeftijd, geslacht, niveau)?	1
	overzicht trainers & lesgevers?	1
	organisatie (bestuur, commissies e.d.)?	1
	(neven)activiteiten?	1
	prijstelling/contributie?	0
	vermelding aansluiting bij KNGU of regio?	1

	informatie over (extra) verzekeringen?	0
	informatie in andere talen beschikbaar?	0
3	Clubblad - Nieuwsbrief	
a	Heeft de vereniging een clubblad/nieuwsbrief?	0
b		
c		
d		
e		
4	Communicatiemiddelen	
a	Wordt bij de communicatie met leden gebruik gemaakt van:	
	briefjes?	1
	folders?	0
	posters?	1
	website?	1
	email?	1
	direct mail?	1
	SMS?	1
	clubblad/nieuwsbrief?	0
	mondeling overdracht van trainer/lesgever/sportdocent naar leden?	1
	via een telefoonboom? (in geval een les vervalt, de trainer ziek is, ...)	1
	media? (advertentie, persbericht, lokale radio)	1

5 Contact leden		
a	Aandacht voor jarige leden/vrijwilligers/trainers?	0
b	Wordt er een ledentevredenheidsonderzoek gehouden?	tweejaarlijks? 0
6 Informatie leden		
a	Ontvangen alle leden jaarlijks een (aangepast) les- of trainingsrooster ?	1
b	Ontvangen alle leden jaarlijks een overzicht van de contributiegelden ?	0
c	Ontvangen alle leden jaarlijks een activiteiten en/of wedstrijdkalender ?	1
d	Jaarlijkse voorstelling (smoelenboek) van vrijwilligers en lesgevers?	0
e	Jaarstukken beschikbaar voor leden? (op aanvraag of op website)	1
f	Heeft de vereniging een infopakket voor jeugdleden voor het maken van een spreekbeurt?	0
7 Procedures Protocollen		
a	Zijn alle (standaard)documenten voorzien van datum of versienummer?	1
b	Is er een ledenraad actief in de vereniging?	0
c	Zijn taakfunctieomschrijvingen van bestuursleden omschreven? (wie doet wat)	1
d	Zijn taakfunctieomschrijvingen van lesgevers omschreven? (wie doet wat)	0
e	Zijn taakfunctieomschrijvingen van commissies omschreven? (wie doet wat)	0
f	Worden agenda's van bestuursvergadering intern bekend gemaakt?	0
g	Worden agenda's van overige vergaderingen uitgewisseld?	0
h	Zijn vaste agendapunten vastgesteld?	1
i	Zijn jaaragenda's opgesteld?	1
j	Methodiek informatie-, vragen-, meningsvorming- en besluitvormingronde gehanteerd?	1
k	Worden notulen/verslagen/besluitenlijsten van interne vergaderingen uitgewisseld?	1
l	Zijn afspraken gemaakt omtrent wie welke verslagen/notulen/besluitenlijsten ontvangen?	1
m	Zijn afspraken gemaakt over wie welke informatie ontvangt?	1
n	Ook over de termijn waarop deze informatie dient te worden verstrekt?	1
o	Zijn notulen/verslagen te downloaden van website voor geautoriseerden?	0
p	Is protocol beschikbaar voor vertegenwoordiging tijdens:	regiovergaderingen? 0
		gemeentelijke vergaderingen? 0
		technische vergaderingen? 0
		huldigen/recepties? 0

		jubilea?	1
		overlijden?	0
q	Is standaard procedure voor inschrijven van nieuwe leden omschreven?		1
r	Is standaard procedure/protocol voor uitschrijven van ex leden omschreven?		0
s	Wordt standaard onderzoek gedaan naar reden van opzegging lidmaatschap?		0
t	Zijn er duidelijke overgangscriteria (leeftijd, test, punten, ...) geformuleerd ?		0
u	Beschikt de vereniging over een vertrouwenspersoon?		0
8 Activiteiten			
a	Jaarlijkse organisatie van :	algemene ledenvergadering?	1
		clubkampioenschappen?	0
		verenigingsavond/feestavond?	1
		gymvaardigheidsproeven?	0
		nevenactiviteiten?	1
b	Is er jaarlijks een seizoensafsluiting voor alle vrijwilligers en lesgevers?		1
9 Overleg			
a	Is er periodiek overleg/afstemming:	met alle vrijwilligers en lesgevers/trainers?	0
b		tussen lesgevers/trainers onderling?	1
c		tussen lesgevers/trainers en bestuur?	0
d		tussen commissies onderling?	1
e		tussen commissies en lesgevers/trainers?	0
f		tussen commissies en bestuur?	1
g		met ouders van selecties/wedstrijdgroepen/1e teams?	0
10 Informatie kader			
a	Ontvangen lesgevers/tr. rechtstreeks info over (bij)scholingen van de KNGU/koepel/regio?		0
b	Ontvangen trainers van wedstrijdgr./teams alle info over comp./wedstrijden/reglement.?		0
c	Beschikt de vereniging over een kaderbrief voor vrijwilligers en lesgevers/trainers?		0
d	Beschikken vrijwilligers en lesgevers/tr. over adressenlijst van vrijwilligers en lesgevers/tr.?		0
e	Beschikken lesgevers/trainers over adressenlijsten van hun eigen groepsleden?		1
f	Heeft de vereniging een sportuurtje voor vrijwilligers/lesgevers/trainers?		0
g	Is er een verenigingshandboek beschikbaar voor nieuwe kaderleden?		0
h	Wordt jaarlijks een medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd?		0

11	Overig	
a	Is er een jeugdraad actief in de vereniging?	1

13 Bijlage 4 Checklist externe communicatie

1 Kennismakingsbrochure		
a	Heeft de vereniging een specifieke kennismakingsbrochure voor potentiële leden?	0
b		
2 Profilering via vereniging		
a	Heeft de vereniging een huisstijl ontwikkeld?	0
b	Beschikt de vereniging over briefpapier?	0
c	Beschikt de vereniging over folders voor de verschillende disciplines?	0
d	Gebruikt de vereniging posters/affiches voor aankondiging van clubevenementen?	1
e	Heeft de vereniging een infopakket voor kinderen voor het maken van een spreekbeurt?	0
f	Heeft de vereniging trainingspakken/T-shirts/Sweaters met: verenigingslogo en - naam?	1
	voor trainers?	0
	voor wedstrijdssporters?	1
	voor alle leden?	0
g	Hebben wedstrijdssporters een wedstrijdoutfit?	1
h	Heeft de vereniging merchandisingproducten met logo en verenigingsnaam?	0
3 Profilering via activiteiten		
a	Organiseert de vereniging een sportief evenement eens in de 4 jaar?	0
b	Organiseert de vereniging open dagen? eens in de twee jaar?	1

		jaarlijks?	1
c	Organiseert de vereniging jaarlijks een ledenwerfactie?	huis-aan-huis folder?	0
		neem je vriend(in) mee actie?	0
		overige ledenwerfacties?	1
d	Proefles/maand mogelijk onder verzekerde voorwaarden?		1
e	Organiseert de vereniging jaarlijks talentendagen/fittesten?		0
f	Organisatie activiteit met regionale uitstraling in de laatste 4 jaar? (wedstr./act/toernooi/even)		0
g	Organisatie KNGU activiteiten in de laatste 4 jaar? (wedstr./act/toernooi/evenement/overig)		0
h	Deelname aan lokale (sport)activiteiten? (wandel/ zwemvierdaagse/dorpszeskamp)		1
i	Deelname aan lokale/gemeentelijke projecten/activiteiten?		1
j	Deelname aan provinciale projecten/activiteiten?		0
4	Profilering door de vereniging		
a	Heeft de vereniging een promotiestand tijdens (gemeentelijke)activiteiten/evenementen?		1
b	Verzorgt de vereniging demo's tijdens activiteiten of evenementen in de gemeente?		1
c	Heeft de vereniging een speciaal demoteam?		0
d	Biedt de vereniging de mogelijkheid voor het organiseren van kinderfeestjes?		0
e	Organiseert de vereniging fundraisingactiviteiten?	> 2 per jaar?	1
		> 5 per jaar?	0
f	Houdt de vereniging een imago-onderzoek? (onder niet leden)	tweejaarlijks	0
5	Samenwerking		
a	Samenwerking met andere sportverenigingen (zelfde sporttak) in de directe omgeving? (15 km)		1
b	Samenwerking met andere sportverenigingen?		1
c	Samenwerking met het onderwijs?	diensten van vereniging aan de school?	0
		diensten van de school aan de vereniging?	0
6	Sponsoring		
a	Heeft de vereniging een sponsordossier?		1
b	Worden sponsors op de hoogte gehouden van verenigingsgebeuren?		0
c	Worden sponsors uitgenodigd voor verenigingsactiviteiten/evenementen?		0
7	Media		
a	Worden externen geïnformeerd over de ALV? (gemeente, regio, sponsors, pers, ...)		0
b	Relatie/netwerk met lokale media?		1

c	Regelmatig persberichten over de behaalde prestaties?	> 5x afgelopen jaar?	0
d	Regelmatig redactionele artikelen/free publicity in de media?	> 3x afgelopen jaar?	1
		> 5x afgelopen jaar?	0
8	Website		
a	Heeft de vereniging een website?		1
	Bevat website informatie over...	doelstelling van de vereniging?	1
		huishoudelijk reglement/richtlijnen voor trainingen?	0
		de sportmogelijkheden in de vereniging?	1
		les- of trainingsrooster?	1
		de doelgroepen (leeftijd, geslacht, niveau)?	1
		overzicht trainers & lesgevers?	1
		organisatie (bestuur, commissies e.d.)?	1
		(Neven)activiteiten?	1
		prijstelling/contributie?	0
		vermelding aansluiting bij bond/koepel/regio/district/rayon?	1
		informatie over (extra) verzekeringen?	0
		informatie in andere talen beschikbaar?	0
		link op website KNGU?	1
		link op regio/ rayon website?	1
		aanmelding bij zoekprogramma's?	1