



Stichting Stadstuin
Stadhuisplein 1
3811 LM Amersfoort



Communicatiebeleid

Ruud Raats
Bas Kemper

Versie definitief
22 juni 2016



Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
Waarom een communicatiebeleidsplan?	4
Overall doel communicatie	4
Communicatiedoelstellingen	4
Voor wie is zo'n plan bedoeld?	5
<i>Zender</i>	5
<i>Ontvanger</i>	5
Communicatiestrategie	5
Communicatiemiddelen	6
<i>Website</i>	6
<i>Nieuwsbrief</i>	6
<i>Bijeenkomst Vergadering van Deelgenoten</i>	7
<i>Officiële (directe) Correspondentie</i>	7
<i>Social Media</i>	7
Twitter	7
Facebook (niet onder beheer van stichting Stadstuin)	7
<i>Informatiefolder 'Genieten van grenzeloos wonen'</i>	8
Huisstijl	8
Communicatiebudget	9
Communicatiewerkgroep	9



Leeswijzer

Voor u ligt het document Communicatiebeleid van de Stichting Stadstuin en de Vergadering van Deelgenoten. Het is een leidraad voor het bestuur van de stichting Stadstuin en het bestuur van de Vergadering van Deelgenoten over de vraag hoe om te gaan met communicatie van en naar de deelgenoten binnen en partijen buiten de Stadstuin.

In dit document is beschreven welke communicatiekanalen ter beschikking staan, en op welke wijze met welke huisstijlen deze kanalen gebruikt dienen te worden.



Waarom een communicatiebeleidsplan?

Het is van belang dat de stichting Stadstuin en/of de Vergadering van Deelgenoten alle bewoners (deelgenoten) die in Stadstuin wonen en/of werken goed te informeren. Iedereen moet weten wat de specifieke eigenschappen van Stadstuin zijn, welke regels er gelden en hoe het bestuur functioneert en hoe invloed uitgeoefend kan worden. Om helder en open met de bewoners en andere doelgroepen te kunnen communiceren is het nodig om een vastgelegde vorm en media te bepalen waarmee gecommuniceerd dient te worden.

Overall doel communicatie

Via communicatie belanghebbenden informeren over, betrekken bij en enthousiasmeren over het unieke karakter van Stadstuin, het (groen)onderhoud en het doel om de leefbaarheid en uitstraling van Stadstuin zo goed en mooi mogelijk te houden. Soms kan het doel ook zijn om tot een gedragsverandering te komen bij (sommige) bewoners van Stadstuin; dit kan als doel hebben om de participatie te vergroten of om ongewenst gedrag te veranderen.

Communicatiedoelstellingen

Het is van belang alle communicatiedoelgroepen goed te informeren over hoe de Stadstuin een mooie, plezierige, groene en mooie plek om te wonen en werken blijft en moet blijven.

Kennis

Informeren over het beheer, keuze van het bestuur daarin, financiële verantwoording, de wijze van besturen en de rol van de stichting Stadstuin en de Vergadering van Deelgenoten.

- Welke spe(e)lregels zijn er in Stadstuin. Wat mag er wel of niet.
- Wat is de rol van de stichting Stadstuin en de Vergadering van Deelgenoten.
- Wat is de taak en bevoegdheid van de stichting Stadstuin.
- Welke invloed kunnen bewoners (deelgenoten) uitoefenen op het beleid en onderhoud van Stadstuin.
- Welke participatie is mogelijk.
- Hoe kunnen klachten en meldingen gedaan worden.
- Wat is de planning: wat gaat er gebeuren.

Houding

Streven naar een positieve houding ten opzichte van Stadstuin en al haar facetten.

- Wat maakt wonen en/of werken zo mooi in Stadstuin.
- Begrip voor keuzes in onderhoud of uitstraling van Stadstuin.
- Participatie (met onderhoud en in het bestuur) is zeker gewenst en mogelijk, maar is vrijwillig.

Gedrag

- Bewoners conformeren zich aan de (spel)regels van Stadstuin.
- Nieuwe bewoners weten wat er mogelijk, maar ook wat niet toegestaan is.



Voor wie is zo'n plan bedoeld?

Er zijn in deze twee partijen, te weten een zendende en een ontvangende partij. Voor beide groepen zijn richtlijnen te beschrijven, of: een beschrijving om alle partijen zo goed en zo helder mogelijk met elkaar te laten communiceren.

Zender

Uiteraard is de zender in deze de Stichting Stadsstuin. De communicatie van en naar de stichting zal door de aangewezen communicatieleden worden uitgevoerd en verwerkt. Het bestuur van de Vergadering van Deelgenoten zal sporadisch gebruikmaken van de communicatiemiddelen van de stichting Stadsstuin.

De stichting Stadsstuin is verantwoordelijk voor het realiseren van het onderhoud (grijs en groen) in Stadsstuin. Dit doet de stichting in opdracht van de deelgenoten van Stadsstuin.

Ontvanger

In de Stadsstuin zijn meerdere communicatiedoelgroepen te onderscheiden:

Interne doelgroepen

- Deelgenoten (mandelige eigenaren/bewoners)
- Werkgroepleden

Externe doelgroepen

- Toekomstige bewoners (deelgenoten)
- Bezoekers aan Stadsstuin en/of de gebruikers van de schietbaan, Koninkrijkzaal en scouting.
- Algemeen geïnteresseerden (vanwege de unieke mandelige structuur van Stadsstuin), waaronder makelaars en notarissen.
- Stichting Philadelphia
- Pers

Communicatiestrategie

Het bestuur van stichting Stadsstuin heeft eind 2014 een transitie gemaakt naar de inzet van digitale communicatiemiddelen, met uitzondering van directe correspondentie per brief en de informatiefolder 'Genieten van grenzeloos wonen'. De communicatie naar de bewoners van Stadsstuin is naast informeren, zeker ook bedoeld om deelgenoten in positieve zin te kunnen beïnvloeden; de deelgenoten leven en wonen immers in een mandelig gebied, waarbij het zaak is te zorgen dat een ieder zich verantwoordelijk voelt voor de kwaliteit van het gebied. Dit wordt bereikt door nieuws, spelregels of verzoeken op regelmatige wijze door middel van verzending van (digitale) nieuwsbrieven, meldingen op de website en Twitter kenbaar te maken.

Naast zenden is ook het ontvangen van belang. Hiervoor zijn een algemeen mailadres (info@onzestadstuin.nl), maar ook een e-mailadres van de werkgroep Groen (werkgroepgroen@onzestadstuin.nl) beschikbaar. Tevens kan via de website en Twitter worden gereageerd. Op de website van Stadsstuin (www.onzestadstuin.nl) is een contactformulier aanwezig, waarmee opmerkingen gemaakt of vragen gesteld kunnen



worden. Op basis van de binnenkomende reacties, meldingen of vragen, wordt dan door de beheerder, op de meest effectieve manier, contact opgenomen met de afzenders. Hiermee kan worden bereikt dat het gemeenschappelijk gevoel in Stadsstuin naar een hoger niveau wordt getild: er wordt niet alleen geroepen, er wordt ook geluisterd.

De strategische keuzes worden in het onderdeel 'Communicatiemiddelen' per doelgroep/communicatiemiddel nader toegelicht.

Communicatiemiddelen

De Stichting Stadsstuin kan via diverse kanalen communiceren: via de eigen website of per nieuwsbrief. Rechtstreekse correspondentie of breed via sociale media. De vorm verschilt per medium en doelgroep.

Vanuit communicatieoogpunt moet altijd de 'tone of voice' van de correspondentie in de gaten gehouden worden. De tone of voice moet altijd zakelijk, open en vriendelijk zijn.

Website

De website wordt als hoofdcommunicatiemiddel gebruikt om alle doelgroepen te benaderen en te informeren. Op de website van Stadsstuin (www.onzestadstuin.nl) is een contactformulier aanwezig, waarmee opmerkingen gemaakt of vragen gesteld kunnen worden. Het webadres (URL) om de website van de Stichting Stadsstuin is:

<http://www.onzestadstuin.nl/>

Bij communicatie-uitingen via de website wordt altijd een Tweet gestuurd via het twitteraccount van de stichting Stadsstuin.

Het domein is eigendom van Stichting Stadsstuin en wordt gehost bij TransIP in Nederland. De website is in opdracht van Stichting Stadsstuin ontworpen en wordt via Weebly.com onderhouden.

Nieuwsbrief

Tot 2014 zijn de nieuwsbrieven op papier gedrukt en verstuurd naar alle bewoners (deelgenoten). Omdat dit een kostbare aangelegenheid is, is gekozen om de nieuwsbrieven digitaal te versturen. Hiervoor is het uiteraard noodzakelijk dat de mailadressen van de bewoners bekend zijn. Bewoners kunnen abonnee op de nieuwsbrief worden.

De nieuwsbrieven worden via de gratis service van Mailchimp opgemaakt en verstuurd.

Het is helaas nog steeds niet gelukt om alle e-mailadressen te verzamelen van alle Stadsstuin bewoners. In april 2016 bestaat het e-mailbestand uit ca. 300 e-mailadressen, waarbij ook sommige huishoudens via meerdere e-mailadressen de nieuwsbrief ontvangen. Het bestuur heeft de indruk dat meer dan de helft van de bewoners bereikt wordt door de nieuwsbrief, maar Stadsstuin bestaat uit ca. 760 woningen. Van de 300 bekende e-mailadressen leest minimaal 75% de nieuwsbrief.



Bijeenkomst Vergadering van Deelgenoten

De bijeenkomst van de Vergadering van Deelgenoten wordt minimaal 1 x per jaar georganiseerd. In deze bijeenkomst legt het bestuur van de Vergadering van Deelgenoten (7 van de 9 bestuursleden zitten ook in het bestuur van de stichting Stadstuin) verantwoording af over het gevoerde beleid, groenonderhoud en financiën van het voorgaande jaar.

Voor deze bijeenkomst worden alle bewoners (deelgenoten) van Stadstuin uitgenodigd. Dit is ook de communicatiedoelgroep, de bijeenkomst is niet bedoeld voor andere geïnteresseerden.

Officiële (directe) Correspondentie

Van belang bij de directe communicatie naar 1 of enkele bewoners, of een andere externe communicatiedoelgroep, is om persoonlijk met hen te communiceren. Dan is het belangrijk dat beslissingen, of beantwoording van vragen die hen persoonlijk aangaan, niet via een nieuwsbrief bij hen terecht te komen. Deze communicatie zal, als een e-mailadres bekend is, via e-mail of anders via officiële (directe) correspondentie (brief) met hen plaatsvinden.

Communicatie per brief kan ook plaatsvinden als er geen e-mailadres of naam bekend is of als er geen andere manieren zijn om rechtstreeks te corresponderen met de betrokkenen. Een straatadres is dan vaak het enige dat bekend is. De communicatie gaat dan vaak om zaken die of een of enkele huizen (blok) in Stadstuin betreffen. Soms is het een optie om deze brief dan zelf af te geven en daarbij direct persoonlijk (face-to-face) contact te krijgen.

Social Media

Ook in het moderne tijdperk van snelle uitwisseling kan de Stadstuin niet achterblijven. Er is een Twitter-account van de stichting Stadstuin.

Twitter

Het adres van het Twitter-account is: @onzestadstuin en is via het web te vinden op:

<https://twitter.com/onzestadstuin>

Het Twitter-account wordt beheerd door de communicatiewerkgroep.

Twitter wordt gebruikt voor korte boodschappen die Stadstuin en haar bewoners aangaan. Alle updates van de website worden ook via Twitter gecommuniceerd.

Facebook (geen officieel communicatiemiddel van de stichting Stadstuin of de Vergadering van Deelgenoten)

Vanuit het verleden heeft een aantal bewoners een facebookaccount opgezet rond Stadstuin. Soms wordt vanuit de stichting Stadstuin een verzoek gedaan om een boodschap of nieuws te melden via deze facebookpagina.

Het is echter een particulierinitiatief van bewoners, waarbij op geen enkele manier de inhoud wordt gestuurd of gecontroleerd door de stichting Stadstuin of de Vergadering van Deelgenoten.

Het Facebook-account is: Stadstuin en is via het web te vinden op:

<https://www.facebook.com/Stadstuin>



Informatiefolder 'Genieten van grenzeloos wonen'

Dit communicatiemiddel wordt ingezet voor de externe doelgroepen waaronder makelaars, notarissen, woningcorporatie Portaal en nieuwe bewoners van Stadstuin.

Deze gedrukte folder is in een grote hoeveelheid gedrukt en is voldoende op voorraad. De folder wordt voornamelijk verstrekt aan nieuwe bewoners (huurders en kopers) om hen te informeren over de verschillende aspecten van Stadstuin. Soms wordt de folder gestuurd naar adressen in Stadstuin, waarvan bekend is dat deze recentelijk verkocht zijn. Deze informatie wordt voornamelijk gevonden via Funda.

Door de beoogde communicatiedoelgroep zal het lastig, zo niet onmogelijk zijn, om deze gedrukte versie te vervangen voor een geheel digitale versie.

Huisstijl

De huisstijl is niet strak vastgelegd, maar er is wel briefpapier en enveloppen vervaardigd die bepaalde vaste elementen hebben.

Altijd wordt het logo gebruikt en (een gedeelte van) een luchtfoto van Stadstuin. Deze elementen komen ook terug in de website, nieuwsbrief en folder.



Luchtfoto



Logo



Communicatiebudget

Er is geen jaarlijks budget vastgesteld voor communicatie. Er is dus sprake van een taakstellend budget. Er zijn alleen vaste kosten voor de e-mailaccounts (Translp), de hosting van de website via Weebly is kosteloos.

De kosten van het drukwerk zijn alleen van toepassing als de voorraad op is. Het gebruik van drukwerk (briefpapier, enveloppen en folder) is beperkt, dus kosten hiervoor zullen eens per 2-3 jaar voorkomen.

Communicatiewerkgroep

De leden van de communicatiewerkgroep zijn:

- Ruud Raats: bestuurslid van de stichting Stadstuin namens de gemeente Amersfoort
- Bas Kemper: secretariaat en parkmanager namens stichting Stadstuin

De leden van de werkgroep communicatie zijn verantwoordelijk voor de inhoud van alle communicatie-uitingen. De werkgroep communicatie handelt zelfstandig, maar indien nodig worden communicatie-uitingen (brieven) eerst voorgelegd aan het voltallige bestuur van de stichting Stadstuin of Vergadering van Deelgenoten.