

# Beleid Informatievoorziening en externe communicatie

Onder informatievoorziening verstaat Transvisie alle digitale, papieren en mondelinge middelen en mogelijkheden die de organisatie ter beschikking heeft om de doelgroep, andere geïnteresseerden en de voor Transvisie werkende medewerkers van informatie te voorzien of voor te lichten.

Onder externe communicatie verstaat Transvisie schriftelijke en mondelinge contacten over en weer met derden.

Bij informatievoorziening en externe communicatie is er een overlap met andere portefeuilles. Dit beleid beperkt zich tot de specifieke vormen van communicatie die niet onder andere portefeuilles vallen.

## **Doelstellingen informatievoorziening**

- ondersteunen van de doelgroep;
- informeren van de doelgroep;
- informeren over de doelgroep;
- bevorderen van zelfredzaamheid van de doelgroep;
- versterken van de positie van de doelgroep in de samenleving;
- bevorderen van de acceptatie en de participatie van de doelgroep in de samenleving.

## **Uitgangspunten bij informatievoorziening**

- laagdrempeligheid wat betreft toegang tot de informatie;
- goede schriftelijke en mondelinge bereikbaarheid van Transvisie;
- deskundigheid;
- duidelijk Nederlands taalgebruik, dat is afgestemd op de ontvanger;
- duidelijke, inzichtelijke en herkenbare vormgeving;
- up to date wat betreft informatie.

## **Middelen van informatievoorziening**

|                      |  |
|----------------------|--|
| Website              | uitdagende, heldere, deskundige en up to date informatie die langere tijd actueel is (uitgangspunt tenminste twee maal per week bijwerken).  |
| Facebook             | snelle, wat korter actueel zijnde informatie (zo mogelijk dagelijkse berichtgeving, gedurende de vakantieperiode twee maal per week). Facebook wordt alleen gebruikt om berichten te posten en niet als discussiepagina. |
| Forum                | een site waar ouders van transgenderkinderen elkaar kunnen ontmoeten en onderwerpen met elkaar kunnen bespreken. Het administratief beheer ligt onder voorwaarden buiten de redactie bij een medewerker van Go.          |
| Folders en brochures | gedrukte informatie over relevante onderwerpen, deze zijn te downloaden of te bestellen.   |
| Eigen uitgaven       | door Transvisie uitgegeven glossy en boeken. Deze zijn te koop tegen een vooraf vastgestelde prijs.  |
| Nieuwsbrieven        | een digitale nieuwsbrief voor vrijwilligers, donateurs en andere belangstellenden, 4 keer per jaar. Nieuwsbrief wordt via de mail doorgestuurd en op de website geplaatst.   |

## **Doelstellingen externe communicatie**

- Goede, duidelijke communicatie van Transvisie naar derden.
- Herkenbaarheid van Transvisie.

# Beleid Informatievoorziening en externe communicatie

## *Uitgangspunten externe communicatie*

- Verplicht gebruik van de uniforme huisstijl in contacten met derden.
- Duidelijke en herkenbare vormgeving.
- Contact met derden via de e-mail gaat altijd via een email van Transvisie (transvisie e-mailadres).
- Contact met derden via een brief gaat altijd op briefpapier van Transvisie,
- Enveloppen zijn ten minste voorzien van het logo van Transvisie en retouradres gegevens.

|                          |  |
|--------------------------|--|
| E-mail                   | Transvisie heeft eigen e-mailadressen.<br>E-mail naar derden gaat altijd via Transvisie e-mailadres.   |
| Telefoon                 | Het secretariaat is op werkdagen per vaste telefoonlijn bereikbaar van 13.00 – 17.00 uur voor vragen en informatie.  |
| Mobiele contacttelefoons | Er zijn een drietal mobiele telefoons (Go, Transgender en geloof, vrouwengroep) voor direct telefonische contact in situaties die dat verlangen en die niet kunnen wachten tot de reguliere openingstijden van het secretariaat. |
| Genderidentitycard       | Er wordt een genderidentitycard uitgegeven aan transgender mensens die daarom verzoeken.   |

## *Externe communicatie met pers en media*

Contact met de media valt in principe onder de verantwoordelijkheid van de voorzitter van het bestuur van Transvisie. Zoekt Transvisie zelf contact met de media dan ligt het besluit daartoe bij het bestuur. Bij contacten met de media op verzoek van de media beslist de voorzitter of diens plaatsvervanger al dan niet in overleg met de portefeuillehouder Informatievoorziening en Communicatie.

In principe is de voorzitter degene die namens Transvisie spreekt met de pers. De voorzitter kan andere bestuursleden, vrijwilligers of mensen uit de doelgroep vragen namens Transvisie het woord te voeren.

Bij contacten met de media worden de volgende situaties onderscheiden:

1. De pers zoekt contact met Transvisie en vraagt te reageren op een nieuwsfeit.
2. De pers zoekt contact met Transvisie en vraagt te bemiddelen naar iemand uit de doelgroep.
3. Transvisie zoekt zelf contact met de pers door middel van een persbericht.
4. Transvisie zoekt op andere wijze zelf contact met de pers.

Ad. 1. De pers zoekt contact met Transvisie en vraagt te reageren op een nieuwsfeit. Verzoek wordt te allen tijde doorgezet naar de voorzitter of diens plaatsvervanger.

Ad. 2. De pers zoekt contact met Transvisie en vraagt te bemiddelen naar iemand uit de doelgroep. Bij een verzoek om te bemiddelen wordt gehandeld conform onderstaand schema. Bij twijfel wordt contact gezocht met de portefeuillehouder Informatievoorziening en Communicatie. De vrijwilliger of degen die het contact met de pers aangaat wordt attent gemaakt op de 'Handreiking contacten met de pers' (Website).

|   | Vraag  | Nee      | Ja           |
|---|--|----------|--------------|
| 1 | Komt het verzoek ten goede aan de doelgroep? | Afwijzen | Naar vraag 2 |

# Beleid Informatievoorziening en externe communicatie

|   | Vraag  | Nee  | Ja   |
|---|--|--|--|
| 2 | Valt het verzoek binnen de visie, missie en doelstellingen van Transvisie? | Afwijzen   | Naar vraag 3   |
| 3 | Is er tijd om het verzoek goed te organiseren?                             | Afwijzen   | Naar vraag 4   |
| 4 | Is er sprake van sensatie journalistiek?                                   | Naar vraag 5, 6 en 7   | Afwijzen   |
| 5 | Betreft het een documentaire?  | Overleg portefeuillehouder Informatievoorziening en Communicatie | Oproep plaatsen op de website, eventueel doorsturen naar betreffende groep, met verzoek op de vraag te reageren. |
| 6 | Betreft het publieke omroep?   | Overleg portefeuillehouder Informatievoorziening en Communicatie | Oproep plaatsen op de website, eventueel doorsturen naar betreffende groep, met verzoek op de vraag te reageren. |
| 7 | Betreft het verzoek een specifieke doelgroep?                              | Overleg portefeuillehouder Informatievoorziening en Communicatie | Oproep plaatsen op de website, eventueel doorsturen naar betreffende groep, met verzoek op de vraag te reageren. |

Ad. 3. Transvisie zoekt zelf contact met de pers door middel van een persbericht.

Indien door omstandigheden Transvisie contact wil opnemen met de pers door middel van een persbericht wordt daartoe besloten door het bestuur (in vergadering, via telefonische consultatie of consultatie via de e-mail) en handelt het bestuur als volgt:

1. Het bestuur besluit om een persbericht uit te brengen:
  - Het bestuur bepaalt de nieuwswaarde van het persbericht. De nieuwswaarde kan per medium verschillen.
  - Het bestuur bepaalt naar welke media het persbericht wordt gestuurd.
  - Het bestuur stelt het persbericht op.
  - Het bestuur bepaalt of andere partijen bij het persbericht moeten worden betrokken.
2. Het persbericht wordt uitgevoerd in de huisstijl.
3. Het persbericht wordt verstuurd.
4. Het bestuur bepaalt of nader contact wordt gezocht met de betreffende redactie(s) om te informeren wat er met het persbericht gebeurt.

Ad. 4. Transvisie zoekt op andere wijze zelf contact met de pers.

Indien door omstandigheden Transvisie anders dan d.m.v. een persbericht contact wil opnemen met de pers wordt daartoe besloten door het bestuur (in vergadering, via telefonische consultatie of consultatie via de e-mail). Bij deze besluitvorming wordt door het bestuur tevens besloten wie het contact met de pers opneemt, op welke wijze en met welke onderdelen van pers of media.

## **Huisstijl en vormgeving**

Transvisie heeft om de herkenbaarheid van Transvisie te vergroten een huisstijl. De huisstijl wordt in ieder geval toegepast in de: website, forum, sociale media, folders, brochures, nieuwsbrieven, brieven, jaarplan, jaarverslag, agenda's, notulen, genderidentitycard, visitekaartjes, promotiemateriaal (bv. banners, vlaggen, spandoeken en buttons), etc.

# Beleid Informatievoorziening en externe communicatie

Wijziging/vernieuwing van de huisstijl wordt door de redactie voorbereid en ter besluitvorming voorgelegd aan het bestuur.

## **Redactie**

Ten behoeve van de informatievoorziening bestaat een redactie. Deze redactie is onder verantwoordelijk voor het (inhoudelijk) beheer van website, sociale media en documenten.

Het administratieve beheer van het forum ligt bij een vrijwilliger van Go. Daartoe bestaan de volgende voorwaarden:

- Het recht tot toegang tot het administratieve deel van het forum wordt vooralsnog alleen toegekend aan één medewerker van Go. Als deze met zijn activiteiten stopt gaat dit recht niet automatisch over naar iemand die hem opvolgt bij het forum. Ook de forumbouwer blijft toegang houden.
- Problemen van welke aard dan ook worden direct aan de redactie en aan de forumbouwer gemeld en er wordt alles aangedaan om verdere problemen te voorkomen en de (financiële) schade te beperken.
- De forumbouwer meldt de redactie direct als er zich situaties voordoen waar financiële consequenties aan vast zitten.
- De betreffende medewerker mag de rechten alleen gebruiken voor het bijstellen van teksten. Het is niet de bedoeling dat de vormgeving, uitstraling of indeling van het Form worden gewijzigd. Vind de medewerker dat de uitstraling of indeling van het forum moet wijzigen, dan doet hij een voorstel aan de redactie.
- Het form blijft nadrukkelijk een forum en wordt niet uitgebreid tot een soort eigen website van Go. De website van Transvisie blijft leidend en is de enige website van Transvisie of een onderdeel van Transvisie.
- Wijzigingen waar de webbouwer voor nodig is, worden eerst ter besluitvorming voorgelegd aan de redactie. Bij een volledige crash kan het besluit genomen worden met het forum te stoppen.
- Tenminste een keer per jaar in november van het lopende jaar wordt over het wel en wee van het forum over het afgelopen jaar verslag gedaan aan de redactie. In dit verslag staat tenminste opgenomen: aantal deelnemers aan het forum, aantal onderwerpen, aantal chats, de indruk over de rol die het forum op dat moment vervult, aantal problemen en de uitgevoerde oplossingen en wat verder van belang is.