



En kommunikationspolitik for Randers Fjord Golfklub (RFGK) fastsætter formålet med klubbens kommunikationsindsats, og den sammentænker, koordinerer og styrer kommunikationen, så den bedre kan opfylde RFGKs visioner og værdigrundlag.

## RFGKs nuværende kommunikationspraksis

Kommunikationspraksis i en golfklub med få administrativt ansatte og mange forskellige frivillige kan let blive diffus, hvilket er baggrunden for udarbejdelsen af denne kommunikationspolitik.

Der sker en mere eller mindre ustruktureret kommunikation til og fra sekretariatet, bestyrelsen, chefgreenkeeper, golf pro, udvalgsformænd, teamansvarlige samt medlemmer af udvalg og teams. Kommunikationen sker primært via e-mails, via hjemmeside, via Facebook, via elektroniske løsninger (fx Golfbox) samt via opslagstavler.

Der er ikke beskrevet en struktureret kommunikation, hverken afsender/modtager, indhold og kommunikationsvej. Kommunikationen baseres stort set udelukkende på sund fornuft og indarbejdede (men ikke nedskrevne) rutiner og vaner.

## Formål med RFGKs kommunikation indadtil og udadtil

Kommunikationen i RFGK skal understøtte klubbens visioner og værdigrundlag.

Iflg. visionerne skal RFGK bl.a. være visionær, moderne, understøtte et godt klubliv såvel som en sund økonomi. For klubbens kommunikation betyder dette, at:

1. Der anvendes nutidige og for medlemmerne såvel som greenfee spillere relevante kommunikationskanaler
2. Bestyrelsen arbejder kontinuerligt for at modernisere kommunikationen
3. Kommunikationen skal internt understøtte et velinformeret klubliv
4. Kommunikationen skal understøtte indgåede sponsoraftaler.

Iflg. værdigrundlaget i RFGK skal åbenhed, troværdighed og kvalitet være i fokus. Samarbejde med klubbens medlemmer er en grundsten i klubbens virke. Bestyrelsen arbejder demokratisk og effektivt, og har bl.a. trivsel i klubben som et hoved fokus. For klubbens kommunikation betyder dette, at:

1. Kommunikationen skal være klar, opdateret og pålidelig
2. Såvel bestyrelse som klubbens etablerede udvalg arbejder synligt
3. Kommunikation vedr. klubbens drift og tilbud til såvel medlemmer som greenfee spillere anses som en uadskillelig del af en høj kvalitet
4. Der skabes og vedligeholdes let tilgængelige muligheder for kommunikation mellem medlemmer og mellem medlemmer og bestyrelsen/udvalg
5. Kommunikation understøtter tydelighed, således at der er klarhed over opgavers indhold og ansvarsfordeling
6. Medlemmerne har mulighed for en tryk kommunikationsvej til feedback
7. Kommunikation i RFGK holdes generelt i en god og respektfuld tone.



## Specifikke målgrupper og interesser

Klubbens kommunikation retter sig mod følgende målgrupper og interesser:

- Medlemmer i golfklubben
- Greenfee gæster
- Interessenter i forbindelse med markedsføring (fx journalister, grafiske samarbejdspartnere)
- Interessenter i det politiske og økonomiske samarbejde (fx kommunalpolitikere, samarbejdende banker)
- Interessenter i det lokale og nationale golfsamarbejde (fx Golfringen, Golfhäftet, DGU)
- Interessenter i det teknisk administrative samarbejde (fx Golfbox)
- Potentielle og eksisterende sponsorer.

## Kommunikationsmedier og -principper

**RFGK kommunikerer én (klubben) til mange** via dels klubbens hjemmeside [www.RFGK.dk](http://www.RFGK.dk), dels klubbens Facebook-grupper, dels opslagstavler i klubhuset og dels via trykte medier (fx flyers og baneguide).

RFGKs primære énvejs informationskanal er hjemmesiden.

Ud over klubbens primære domæne [www.RFGK.dk](http://www.RFGK.dk) råder klubben over flere sekundære domæner, primært med henblik på markedsføring:

- [www.RandersFjordGolf.dk](http://www.RandersFjordGolf.dk)
- [www.RandersFjordGolfklub.dk](http://www.RandersFjordGolfklub.dk)
- [www.prøvgolf.nu](http://www.prøvgolf.nu)
- [www.prøvgolf.dk](http://www.prøvgolf.dk)
- [www.provgolf.dk](http://www.provgolf.dk)
- [www.proevgolf.dk](http://www.proevgolf.dk)

Formålet med hjemmesiden er:

- At præsentere Randers Fjord Golfklub
- At give relevant information til greenfee-spillere og potentielle medlemmer
- At give information om klubbens sponsorer
- At give medlemmer let adgang til klubbens informationer, herunder nyheder, arrangementer og informationer om banen.

Hjemmesiden anvender enkelte interaktive kommunikationsmuligheder (fx booking af tid, tilmeldingsformularer, kommentarer til køb & salg annoncering). Som supplement til hjemmesiden anvendes derfor Facebook som et sekundært og mere interaktivt kommunikationsmedie.

Hjemmesiden håndteres af webmaster og enkelte medlemmer med adgang til hjemmesidens administrationsmodul.



Samlet set skal hjemmeside, sociale medier samt opslagstavler give de nødvendige, opdaterede og pålidelige informationer og kommunikationsmuligheder. Kommunikationen skal være struktureret og overskuelig, og der skal være *overensstemmelse* på de forskellige medier. Det skal altid overvejes, hvor den konkrete information skal placeres (fx om et opslag på opslagstavlen også bør placeres på hjemmesiden), og hvordan det sikres, at informationen er enslydende.

Da hjemmesiden er det primære kommunikationsmedie for golfklubben, skal alle på hjemmesiden bl.a. kunne finde:

- Aktuel information for potentielle nye medlemmer
- Aktuel information vedr. golfklubbens klubber i klubben
- Aktuel information om tilbud til medlemmerne, herunder træning
- Nyheder såvel som månedlige nyhedsbreve
- Alle arrangementer i golfklubben, der er fastsat med dato og evt. tidspunkt. Dette gælder både arrangementer i klubhuset, på 18-huls banen og på par-3 banen
- Alle turneringer i klubben
- Løbende bane information vedr. banens stand, konsekvenser for spillet, nyheder og ændringer
- Information til greenfee-spille om banen, faciliteter og priser
- Information om sponsorer.

Hvor der anvendes trykte medier, skal det som udgangspunkt sikres, at materialet også kan anvendes på hjemmesiden, så der opnås en sammenhæng i kommunikationen. Alt trykt materiale indeholder kontakt-information samt RFGKs logo, og materialet lægges også på hjemmesiden.

Information om klubbens sponsorer placeres på flere kommunikationsmedier: Trykte skilte placeret i forhold til sponsoratet, papirbaserede/elektroniske oplag i klubhuset og på hjemmesiden.

Informationen skal være opdateret og med overensstemmelse mellem de forskellige medier.

**RFGK kommunikerer mange til mange** via sociale medier, aktuelt via Facebook i forskellige grupper. Bestyrelsen har udpeget en ansvarlig for hver af disse grupper. Grupperne er:

- Randers Fjord Golfklub - Klubbens officielle gruppe (offentlig gruppe)
- Randers Fjord Golfklub - Medlemmernes side (offentlig gruppe)
- Randers Fjord Golfklub - Junior Afdeling (privat gruppe)
- Randers Fjord Golfklub - Frivillige hjælpere på banen (privat gruppe).

I alle Facebook grupperne sikres der mulighed for tovejskommunikation. De gruppe-ansvarlige fungerer også som moderatører, med mulighed for at slette indlæg, hvis indlægget ikke opfylder en respektfuld tone og er moralsk uacceptabelt.

For at sikre en større bredde i målgruppen etableres på sigt også kommunikation via Instagram.

**RFGK kommunikerer én til én/få** primært via e-mails. Der er oprettet forskellige mail-alias, således at brugen af private e-mailadresser begrænses mest muligt. Alle mail-alias har egen webmail postboks. Klubbens primære e-mailadresse er info@RFGK.dk. Denne e-mail administreres af klubbens sekretariat og besvares indenfor 1-2 dage. Hvis der er en længere sagsgang, så sendes en bekræftelse på modtaget mail.

# Kommunikationspolitik

Version 1.1, oktober 2022



Arbejdsgange med brug af klubbens primære e-mail bør dokumenteres, dels ved at gemme e-mailkorrespondancen (mailboks) og dels ved at have en beskrivelse af arbejdsgangen, hvor det er relevant for kommende ansatte.

E-mails sendt på vegne af RFGK håndteres via den pågældende webmail postboks, så den nødvendige dokumentation sikres. E-mails sendt fra klubbens e-mailadresser vil altid være på vegne af golfklubben og bør altid indeholde en mail-signatur, hvoraf *Randers Fjord Golfklub* og golfklubbens hjemmesideadresse ([www.rfgk.dk](http://www.rfgk.dk)) fremgår.

## Ansvarlige

Der er konkretiseret følgende ansvarsområder:

Kommunikation med offentlige myndigheder og journalister	Formand
Kommunikation med andre golfklubber	Formand, næstformand, sekretariat
Kommunikation med DGU	Formand, sekretariat
Kommunikation med grafiske samarbejdspartnere vedrørende markedsføringsmateriale (herunder tekst- og grafisk korrektur)	Sekretariat, næstformand, webmaster
Kommunikation via hjemmesiden <ul style="list-style-type: none"><li>• Nyheder</li><li>• Nyhedsbreve</li><li>• Arrangementer</li><li>• Baneinfo</li> <li>• Turneringer</li><li>• Træning</li><li>• Sponsorer</li><li>• Generelle faktuelle informationer</li></ul>	Webmaster Alle → sekretariatet / webmaster Formand → sekretariatet Alle → sekretariatet Formand baneudvalg / chefgreenkeeper → webmaster Formand sponsorturneringsudvalg og sportsudvalg Golf Pro → webmaster Formand sponsorudvalg → webmaster Sekretariatet
Kommunikation via Facebook: <ul style="list-style-type: none"><li>• Klubbens officielle gruppe (offentlig gruppe)</li><li>• Medlemmernes side (offentlig gruppe)</li><li>• Junior Afdeling (privat gruppe)</li><li>• Frivillige hjælpere på banen (privat gruppe)</li></ul>	Formand / webmaster Formand / webmaster Formand juniorudvalg Frivillige koordinator
Kommunikation vedrørende klubbens sponsorer; skiltning og hjemmeside	Formand sponsorudvalg → webmaster
Kommunikation via klubbens officielle e-mailadresse <a href="mailto:info@RFGK.dk">info@RFGK.dk</a>	Sekretariatet



## Udvikling

Der skal i perioden 2022-2023 arbejdes på at udvikle følgende:

1. Kommunikationen dokumenteres, hvor der er tale om bestemte arbejdsgange.
  - a. Til og fra sekretariatet
    - i. Hvordan håndteres e-mails til adressen info@RFGK.dk
    - ii. Hvilke informationer på hjemmesiden håndteres af sekretariatet
    - iii. Hvilke informationer på Facebook håndteres af sekretariatet
    - iv. Hvilke informationer på opslagstavlerne håndteres af sekretariatet
    - v. Hvordan håndteres opdatering af 'Hall of Fame' opslagstavler / hjemmeside.
  - b. Til og fra bestyrelsen
    - i. Hvordan håndteres referater, og hvordan gøres de tilgængelige
    - ii. Hvordan håndteres henvendelser fra offentlige myndigheder og journalister
    - iii. Hvordan håndteres klagebehandling.
  - c. Til og fra chefgreenkeeper
    - i. Hvordan håndteres informationer om banen / arbejdet på banen etc.
  - d. Til og fra golf pro
    - i. Hvordan håndteres informationer om tilbud og træningsarrangementer
    - ii. Hvordan håndteres bookning af træning
    - iii. Hvordan håndteres eventuelle afbud.
  - e. Til og fra udvalg
    - i. Hvordan håndteres referater
    - ii. Hvordan sikres det, at relevant information fra udvalgenes arbejde kommer videre til klubbens kommunikationsmedier.
  - f. Til og fra teams
    - i. Hvordan sikres det, at relevant information fra teamenes arbejde kommer videre til klubbens kommunikationsmedier.
2. Kommunikationsløsninger, der letter medlemmernes 'gang i klubben'.
  - a. Alle informationer skal kunne ses 'hjemmefra' via internettet
  - b. Det skal være let og overskueligt at få overblik over, hvad der sker i klubben, på 18-huls banen og på par-3 banen, både via internettet og i klubhuset
  - c. I samarbejde med klubbens golf pro tilstræbes en smidig bookning af træning
  - d. Klubben skal understøtte elektronisk indtastning af score
  - e. Adgangen til at ytre sig og have dialog med medlemmerne imellem understøttes primært i Facebook grupper og på Instagram, sekundært via hjemmesiden
  - f. Direkte adgang til dialog med bestyrelsen understøttes.
3. Elektroniske løsninger, der letter sekretariatets arbejdsgange
  - a. Udvikling af samarbejdet mellem elektroniske løsninger (herunder hjemmesiden) og Golfbox, således at 'dobbelte arbejdsgange' minimeres
  - b. Udvikling af Microsoft 365 løsninger med henblik på lagring og deling af dokumenter.



4. Udvikling af elektronisk kommunikation via MS Teams, hvor det måtte være relevant. Specielt i forhold til bestyrelsen, udvalgsformænd og teamansvarlige.

## **Evaluering og opdatering**

Kommunikationspolitikken evalueres i efteråret 2023.

Bestyrelsen er ansvarlig for evalueringen, der baseres på elektronisk spørgeskema til klubbens medlemmer og elektronisk spørgeskema til greenfee spillere. De to spørgeskemaer håndteres via hjemmesiden, og medlemmer opfordres til at besvare spørgeskemaet via e-mail.