



*Routebureau Veluwe
januari 2024*

Algemeen communicatieplan Routebureau Veluwe

Versie 1.0

Inleiding:

Op de Veluwe en binnen het Routebureau Veluwe ontwikkelt en verandert er ontzettend veel. Steeds meer onderdelen van de Veluwse routenetwerken wordt uitgerold, meer gemeenten maken gebruik van de Welkomstborden en de digitale routeplanner is in samenwerking met VisitVeluwe volop in ontwikkeling.

Door deze grote, complexe en uitdagende projecten is de behoefte aan duidelijke communicatie groter en belangrijker dan ooit. Vanuit het veld horen we de behoefte over duidelijke en structurele communicatie veelvuldig. Als Routebureau Veluwe zien en erkennen we deze behoefte. Om deze communicatie gestructureerd en concreet vorm te geven en inzichtelijk te maken is dit algemeen communicatieplan ontwikkeld.

In dit communicatieplan beschrijven we wie we willen informeren, welke informatie we willen verstrekken en via welke kanalen we dat gaan doen.

Dit communicatieplan van het Routebureau Veluwe is opgesteld om onze stakeholders en gebruikers van de Veluwse routenetwerken beter en efficiënter te informeren over:

1. De voortgang van de uitrol, status en bijzonderheden van de routenetwerken (fiets-, wandel-, ruiter- en men-, en mountainbikenetwerk) op de Veluwe;
2. actuele ontwikkelingen, successen en nieuwswaardigheden rond het Routebureau Veluwe en Veluwse routenetwerken;
3. de producten en productontwikkeling van het Routebureau Veluwe.

Om de doelen van dit plan te behalen wordt er een tweewekelijks intern overleg gehouden om de informatie centraal te bespreken, te beoordelen en vervolg te geven.

In dit document wordt gesproken over routenetwerken. Dit houdt het volgende in:

- Fietsnetwerk Veluwe
- Wandelnetwerk Veluwe
- Ruiter- en mennennetwerk Veluwe
- Mountainbikenetwerk Veluwe

Inhoud

Inleiding:	1
1. Stakeholder segmentatie	3
2. Communicatiekanalen & Frequentie	4
2.1 Vaste communicatiekanalen	4
2.2 Variabele communicatiekanalen	5
3. Content	7
4. Communicatiematrix	8

1. Stakeholder segmentatie

Hieronder worden de verschillende stakeholders waar Routebureau Veluwe mee te maken heeft weergegeven. Deze stakeholders zijn gecategoriseerd in vier categorieën. De vier categorieën bepalen welke communicatiekanalen worden ingezet en welke informatie (hoofdzakelijk) wordt gedeeld.

Categorie A:

Provincie
Veluwe Alliantie
VeluweOp1

Categorie B:

Gemeenten
Terrein beherende organisaties (TBO's)
Gastheerschappen
Waterschap

Categorie C:

Belangenorganisaties
Vrijwilligersorganisaties
Verenigingen

Categorie D:

Inwoners
Bezoekers

2. Communicatiekanalen & Frequentie

Hieronder worden de verschillende communicatiekanalen die Routebureau Veluwe gebruikt toegelicht. Daarnaast wordt, waar logisch, ook een frequentie van gebruik weergegeven. De communicatiekanalen zijn ook opgedeeld in twee categorieën, vaste en variabele communicatiekanalen.

2.1 Vaste communicatiekanalen

Met vaste communicatiekanalen worden alle reguliere kanalen bedoeld die met vaste regelmaat of continu worden gebruikt.

B2B website Routebureauveluwe.nl

De website van Routebureau Veluwe functioneert als verzamelplek voor (actuele) informatie rondom diverse thema's. Deze thema's zijn o.a. algemene informatie over het Routebureau Veluwe, routenetwerk informatie, statussen & updates, nieuws, producten, concepten & nieuwe opdrachten, planningen, data & documenten en contactinformatie. Deze informatie is voor elke geïnteresseerde beschikbaar en wordt minimaal wekelijks bijgehouden. Middels andere communicatiekanalen wordt regelmatig verwezen naar de informatie beschikbaar op de website.

B2B Nieuwsbrief

De nieuwsbrief dient als update voor alle lopende zaken voor alle verschillende thema's waar Routebureau Veluwe zich mee bezighoudt. De nieuwsbrief bevat alleen B2B informatie en is niet bedoeld voor bezoekers. Deze nieuwsbrief wordt naar alle geïnteresseerden gestuurd die zich hiervoor hebben aangemeld/ingeschreven. Inschrijving hiervoor kan via de website en info@routesopdeveluwe.nl. Deze nieuwsbrief wordt minimaal één keer per twee maanden verstuurd. De hoeveelheid, actualiteit en belang van de content is hierin leidend. Op het moment dat er veel ontwikkelingen zijn, dan wordt deze frequentie maximaal opgeschaald naar één keer per maand. Voor de informatieverzameling is een interne standaardprocedure ontwikkeld. Voor de nieuwsbrief wordt vooral ook praktische en werkbare invulling gekeken. Dit betekent dat er veelal alleen korte beschrijvingen worden gegeven met een verwijzing naar onze website voor meer informatie.

LinkedIn Routebureau Veluwe

Door de diverse doelgroepen die je op LinkedIn genereert, worden specifiek geselecteerde thema's op de LinkedInpagina van Routebureau Veluwe gedeeld. Deze thema's zijn successen & openingen, producten en uitzonderlijk: data (verzameling), ideeën, concepten & nieuwe opdrachten. De frequentie van deze berichten wordt relatief laag gehouden en is afhankelijk van ontwikkelingen die spelen.

Periodieke stakeholder overleggen

Routebureau Veluwe wordt vertegenwoordigd bij diverse periodieke overleggen. Enkele van deze overleggen zijn Veluweteam-plus, bestemmingsmanagement, R&T-overleg gemeenten, periodiek overleg met wethouders Veluwegemeenten en 4 wekelijkse overleggen met boswachters van SBB, NM en GLK. De onderwerpen tijdens deze overleggen zijn zeer uiteenlopend en worden daarom niet toegelicht.

B2C website Routesopdeveluwe.nl

Routesopdeveluwe.nl is de consumenten website die samen met VisitVeluwe is ontwikkeld. Dit wordt ook wel de routeportal genoemd. Deze website is bedoeld voor fietsers, wandelaars, ruiters en MTBers. Op deze website vinden ze o.a. de routeplanner, thematische routes, algemene informatie

en tips over routes, omgeving & activiteiten. Via deze website wordt ook verwezen naar de routebureauveluwe.nl website om de voortgang/ontwikkelingen van de routenetwerken te kunnen zien.

Routeplanner (in ontwikkeling)

De routeplanner is een digitale tool waarmee fietsers, wandelaars, ruiters en MTBers de corresponderende routenetwerken kunnen zien en hier eigen of bestaande routes kunnen maken en downloaden. Ook wordt er in de routeplanner inhoudelijke informatie weergegeven over onder andere omleidingen, locaties*, evenementen*, restricties* en veerpontjes*. In deze planner zijn alleen de uitgerolde routenetwerken te vinden. De routeplanner wordt elke week geüpdatet. Via een verwijzing naar de website routebureauveluwe.nl kunnen bezoekers de ontwikkelstatus en het conceptnetwerk vinden.

VeluweOp1

Routebureau Veluwe is ontstaan door een besluit onder regie van VeluweOp1 en levert een bijdrage aan de doelen van de VeluweAgenda. Op de website van VeluweOp1 staat het Routebureau Veluwe opgenomen in het projectenoverzicht. Routebureau Veluwe is verantwoordelijk voor de onderdelen 'Routebureau Veluwe' en 'Bebording'. Deze pagina's geven algemene informatie over het Routebureau Veluwe en de bebording. Ook deelt Routebureau Veluwe kennisdocumenten op de kenniscentrum pagina. Belangrijk is dat er een duidelijke verwijzing komt naar de website van het Routebureau Veluwe.

Jaarverslag

Elk jaar wordt er een jaarverslag opgesteld door Routebureau Veluwe. Dit jaarverslag bevat onder andere een activiteitenoverzicht en financiële verantwoording van het afgelopen jaar en een meerjarenbegroting. Deze jaarverslagen worden gepubliceerd op onze website.

2.2 Variabele communicatiekanalen

Met variabele communicatiekanalen worden de kanalen bedoeld die niet met vaste regelmaat ingezet worden, niet permanent beschikbaar zijn, via aanvraag ingezet worden of variabel van locatie zijn.

Mailing groups/tags

Wanneer er ontwikkelingen gaande zijn voor een specifiek gebied of die (alleen) voor een specifieke doelgroep belangrijk zijn, worden er mailing groups gemaakt. Via deze mailing groups kunnen bijvoorbeeld alleen alle gemeenten of alle stakeholders in één specifieke gemeente worden geïnformeerd.

Bijeenkomsten

Routebureau Veluwe is aanwezig bij diverse bijeenkomsten. Deze zijn vooral georganiseerd door stakeholders, maar worden waar nodig ook door het Routebureau Veluwe zelf georganiseerd. Deze bijeenkomsten betreffen bijvoorbeeld informatieve inloopbijeenkomsten, doelgroep bijeenkomsten of bijeenkomsten over programma's/samenwerkingen.

Info borden/stickers

In het veld kan er aan de hand van een bordje of sticker worden verwezen naar werkzaamheden die in het betreffende gebied nog gaande zijn. Deze verwijzing gaat dan naar routebureauveluwe.nl. Ook wordt er op de informatiepanelen verwezen naar het gehele routenetwerk en de routeplanner. Deze verwijzing gaat dan naar routesopdeveluwe.nl

E-mail update op aanvraag

Wanneer een stakeholder(s) behoefte heeft aan een update over bepaalde zaken. Dan kan de stakeholder hier een verzoek voor indienen via info@routesopdeveluwe.nl. In dit verzoek moet worden aangegeven over welke onderwerpen de stakeholder een update wil. Het Routebureau Veluwe stuurt dan binnen 5 werkdagen een update over deze onderwerpen. Deze communicatie is bedoeld als snelle & korte update over bijvoorbeeld de status van een routenetwerk, en niet als dialoog.

Fysieke update op aanvraag

Als de stakeholder(s) meer informatie nodig heeft, kan er een fysiek gesprek worden aangevraagd. Tijdens dit gesprek kunnen meerdere onderwerpen besproken worden, kan er dieper ingegaan worden op een specifiek onderwerp of kunnen grote onduidelijkheden opgehelderd worden. Het Routebureau Veluwe zal beoordelen of een gesprek de beste oplossing is wanneer de stakeholder(s) hierom verzoekt. Ook dit verzoek kan worden ingediend via info@routesopdeveluwe.nl

*Deze toevoegingen voor de routeplanner zijn nog in ontwikkeling.

3. Content

Hieronder worden de verschillende vormen van content die het Routebureau Veluwe produceert toegelicht.

Status routenetwerken

De status van de vier routenetwerken wordt op verschillende kanalen weergegeven. Dit wordt gedaan aan de hand van labels. Deze labels moeten in één oogopslag inzichtelijk maken wat de status is. Daarnaast kan er middels een korte beschrijving worden weergegeven in welk proces het zich momenteel specifiek bevindt en hoe ver dit proces is. Gedetailleerde of stakeholder specifieke informatie kan via diverse communicatiekanalen worden verkregen. Deze mogelijkheden worden in hoofdstuk 2 benoemd.

Updates routenetwerken

Via deze updates wordt er concreet toegelicht in welke fase het routenetwerk zich bevindt. Daarnaast bevatten deze updates eventuele bijzonderheden, wijzigingen of vertragingen.

Successen & openingen

Het Routebureau Veluwe deelt de berichten van successen en openingen van (delen van) de routenetwerken. Dit kan zowel door eigen gecreëerde berichten als door het delen van externe persberichten.

Interne organisatie ontwikkelingen

Wanneer er binnen het Routebureau Veluwe interne ontwikkelingen plaatsvinden die interessant zijn voor de stakeholders, dan worden deze via enkele kanalen gedeeld. Deze ontwikkelingen zijn bijvoorbeeld nieuwe medewerkers, jubilea en wisseling van het bestuur.

Ideeën, concepten & nieuwe opdrachten

Nieuwe opdrachten voor het Routebureau Veluwe, concepten van nieuwe producten of potentiële ideeën voor nieuwe/aangepaste producten worden gedeeld. Dit wordt alleen gedaan wanneer deze interessant en gereed zijn om gecommuniceerd te worden.

Planningen

Het Routebureau Veluwe geeft een beoogde (globale) planning van de routenetwerken en producten die in ontwikkeling zijn. Hierbij wordt een richtlijn gegeven qua termijnen, deadlines en/of opleverdata.

(verkoop) producten

Het Routebureau Veluwe informeert de stakeholders via verschillende wegen over de (toekomstig) beschikbare producten. Voorbeelden zijn de routekaarten, ondernemerspanelen of de gemeentelijke welkomstborden.

Data monitoring/verzameling

Wanneer het Routebureau Veluwe relevante data heeft ontwikkeld/verkregen die ook relevant is voor de stakeholders en gedeeld mag worden, dan worden hier enkele communicatiekanalen voor gebruikt.

Duurzaamheid & natuurregels

Routebureau Veluwe en VisitVeluwe hebben samen het doel om meer bewustwording van duurzaamheid en natuurregels te creëren onder bezoekers en bewoners. Deze informatie wordt in verschillende vormen en via verschillende kanalen verspreid om dit doel te behalen.

4. Communicatiematrix

1. Communicatiekanalen vs stakeholders

Stakeholder Communicatiekanaal	Categorie A	Categorie B	Categorie C	Categorie D
<i>Vaste Communicatiekanalen</i>				
Routebureauveluwe.nl	X	X	X	
Nieuwsbrief	X	X	X	
LinkedIn	X	X	X	
Periodieke stakeholder overleggen		X		
Routesopdeveluwe.nl				X
Routeplanner		X	X	X
VeluweOp1	X	X		
Jaarverslag	X			
<i>Variabele communicatiekanalen</i>				
Mailing groups	X	X	X	
Bijeenkomsten		X	X	
Info borden/stickers			X	X
E-mail update op aanvraag		X	X	
Fysieke update op aanvraag		X		

2. Content vs communicatiekanalen

Communicatiekanaal	Routebureau veluwe.nl	Nieuws- brief	LinkedIn	Periodieke overleggen	Routesopde veluwe.nl	Route- planner	VeluweOp1	Jaarverslag	Mailing groups	Bijeen- komsten	Info borden /stickers	Email update op aanvraag	Fysieke update op aanvraag
<i>Content</i>													
Status routenetwerken	X	X		X	X	X	N.V.T.	N.V.T.	X	X	X	X	X
Updates routenetwerken	X	X		X			N.V.T.	N.V.T.	X	X		X	X
Successen & openingen	X	X	X				N.V.T.	N.V.T.		X			
Interne organisatie ontwikkelingen	X	X	X				N.V.T.	N.V.T.		X			
Ideeën, concepten & nieuwe opdrachten	X	X	X				N.V.T.	N.V.T.	X				
Planningen	X	X		X			N.V.T.	N.V.T.	X	X		X	X
(verkoop) Producten	X	X	X				N.V.T.	N.V.T.	X	X		X	
Data monitoring/ verzameling	X	X	X				N.V.T.	N.V.T.	X	X			
Duurzaamheid & Natuurregels	X				X	X	N.V.T.	N.V.T.			X		