

Communicatiecharter

KV Kortrijk





“You can't build a reputation on what you are going to do.”
- Henry Ford

Dit communicatiecharter is een handleiding voor communicatie met de buitenwereld. Iedereen binnen de club bouwt mee aan het imago van onze club. Imago wordt opgebouwd door alles wat we doen en hoe we het communiceren naar de buitenwereld.

Wat is het belang van communicatie?

KV Kortrijk werkt **24 op 7 dagen** aan haar imago.

Via de **externe communicatie**, alle communicatie vanuit de club met de buitenwereld, wordt het imago van onze club gevormd. Het is dan ook van **kapitaal belang** dat dit op een juiste manier gebeurt. Communicatie dient een **katalysator** te zijn voor ons **imago**. De handelingen, beleidsbeslissingen, sportieve prestaties,... kortom alles wat we als club ondernemen zijn de **bouwenstenen voor ons succes**. Communicatie is **het cement** voor dit succes waarmee we ons imago opbouwen. Alles staat of valt met communicatie. Het vergt **veel tijd om imago succesvol op te bouwen**, maar in een fractie van een seconde kan het imago onherstelbaar beschadigd worden.

Een goed imago is ook **in het voordeel van iedereen** binnen de club. Hoe beter het imago van KV Kortrijk, des te **mooier de referentie** die op jullie voetbalpalmars komt en **hoe groter de persoonlijke voldoening** voor iedereen.

Voor wie?

Iedereen binnen KV Kortrijk draagt bij tot de successen van onze club.

De **spelers en staf (technische en medische)** staan het vaakst in de belangstelling en zijn daarom onze **eerste en belangrijkste ambassadeurs**. Dit zowel op als naast het veld!

Natuurlijk is dit communicatiecharter ook een richtlijn voor alle andere mensen binnen KV Kortrijk. **Bestuurders, werknemers, vrijwilligers**,... allemaal samen werken we om successen te realiseren.

Dus iedereen **trekt aan hetzelfde zeel** op vlak van communicatie.



“A reputation that took decades to build can be threatened by a single event.”

Ook voor KV Kortrijk is dit zeker het geval. En dus moeten we dit steeds, bij ieder communicatiemoment, in het achterhoofd houden. Alles wat we doen, doen we omdat we daar als club beter van willen worden.

Als club willen we winnen op elk vlak:

- Door elke week een goede sportieve prestatie neer te zetten en de 3 punten te pakken.
- Door ons te engageren voor de ALS-Liga of rusthuisbewoner uit te nodigen in de seats. Dit doen we om een verschil te maken op maatschappelijk vlak.
- Door onze supporters zo dicht mogelijk bij onze club te betrekken, via verschillende initiatieven:
 - De laagste abonnementsprijzen in België.
 - Open trainingen.
 - Aanbieden exclusieve informatie via digitale media.
 - Stadionfaciliteiten uitbouwen.
 - ...
- Door aandacht in onze jeugdopleiding niet enkel aandacht te hebben voor de jeugdvoetballer, maar ook voor de persoon. Dankzij bijvoorbeeld de lifestylecoach.
- ...

Uiteindelijk willen we dat “KV Kortrijk” de mensen meteen een goed gevoel geeft, zodat iedereen zich met de club wenst te associëren en te identificeren.

Schade

Anderzijds kan de reputatie van KV Kortrijk ernstige schade berokkend worden door op een negatieve manier (anders dan slechte sportieve resultaten) in de aandacht te komen.

Als een speler door roekeloos rijgedrag zijn wagen total loss rijdt, als een speler op Twitter zegt dat hij een k*trainer heeft, als er speculatief gecommuniceerd wordt rond een transfer, als er negatieve uitlatingen komen van een speler in de pers,...

Één enkele negatieve knauw berokkent veel meer schade dan veel positieve feiten kunnen goedmaken.

Daarom bekijken we hier even hoe we allemaal samen, met een lange termijnvisie, kunnen meebouwen aan een nog beter imago van KV Kortrijk.

Pers en Media

1. Persbabbel met trainer en spelers voor de wedstrijd

In aanloop naar een officiële wedstrijd (Jupiler Pro League en Cofidis Cup) wordt er een persconferentie georganiseerd.

Deze persconferentie vindt in de regel altijd plaats 2 dagen voor de wedstrijd om 12u45 in de perszaal onder Tribune 4 of in de Club 19 onder Tribune 1. Als we op zaterdag spelen is de persconferentie op donderdag en als we een midweekwedstrijd spelen op woensdag is het persmoment op maandag.

Tijdens deze persconferentie geeft de trainer tekst en uitleg bij het sportieve. Journalisten krijgen in aanloop naar de persconferentie een uitnodiging via mail van de perschef van KV Kortrijk. In deze uitnodiging wordt ook gevraagd welke spelers de journalisten wensen te spreken. De spelers worden afgevaardigd na overleg en indien er bepaalde gevoeligheden zijn, wordt het interview vriendelijk geweigerd. De spelers zakken dan na het middagmaal (start om 12u30) af naar de persconferentie. De trainer opent het persmoment om 12u45 en de spelers sluiten hierbij aan na de trainer.

Praktisch: de teammanager deelt mee aan de spelers wie op de persconferentie gevraagd wordt en een lijst wordt uitgehangen in de kleedkamer. Enkel de spelers die weerhouden werden voor het persmoment hangen uit, voor deze spelers is het **verplicht om aanwezig te zijn**. Met een correcte communicatie en houding is de club dus overtuigd dat een interview met de betrokken speler/medewerker van de staf een meerwaarde betekent voor KV Kortrijk.

Bij aankomst op de persconferentie is het belangrijk om ook een sportieve en beleefde houding uit te stralen. Bij aankomst worden ook al de aanwezige journalisten beleefd begroet.

TV-interviews en foto's voor pers worden in de regel gedaan met kledij van de club (training) of kostuum.

2. Persinterviews buiten de persmomenten

Bijkomende interviews worden in overleg met perschef, staf en spelers genomen.

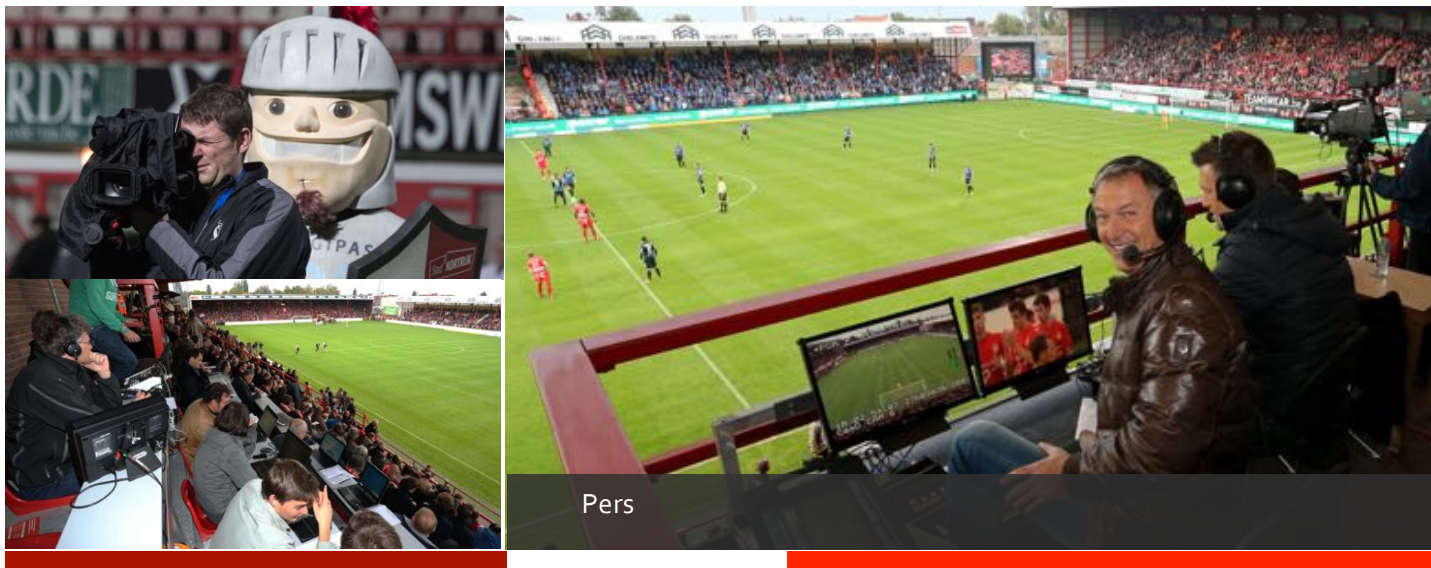
De perschef filtert eerst in de aanvragen voor interviews. De overblijvende aanvragen worden voorgelegd aan de staf en de speler(s) in kwestie.

Interviews vinden bij voorkeur plaats voor, na of tussen de training op de club. Er wordt steeds gevraagd aan de journalist in kwestie om de teksten voor publicatie te mogen nalezen. De perschef van KV Kortrijk behoudt in dit geval het recht om eventuele aanpassingen te maken in het belang van club en geïnterviewde.

Journalisten die rechtstreeks contact opnemen met spelers of trainers moeten vriendelijk worden doorverwezen naar de perschef van KV Kortrijk. Alle interviewaanvragen van iedereen binnen de club gaan steeds via de perschef van KV Kortrijk. Dit is de enige manier om onze berichtgeving te stroomlijnen en om te zorgen dat niets van KV Kortrijk verschijnt in de pers zonder medeweten van de club.

Interviews gebeuren altijd op de club, tenzij expliciet vooraf anders gevraagd en overeengekomen met de perschef van KV Kortrijk. Onder meer omdat we zo visibiliteit willen genereren voor ons stadion en onze sponsors de opportuniteit willen bieden om in beeld te komen.

BELANGRIJK: ook voor familieleden geldt deze policy. Vb. Een krant belt naar je vader en vraagt om uitleg over een sportief feit (vb. Transfergerucht, blessure,...) die betrekking heeft op onze club. Dan mag dit ook pas na overleg met de perschef van KV Kortrijk.



Pers



3. Pers tijdens wedstrijden

De perschef van KV Kortrijk zorgt steeds voor de correcte afhandeling van de mediaprocedures die werden opgelegd door de Pro League of Cofidis Cup (of andere organisator van een bepaalde competitie) tijdens de wedstrijd. In de praktijk gebeurt dit in overleg met sportspress.be en de perssyndicus (voor KV Kortrijk is dit momenteel Eddy Soetaert). De perschef van KV Kortrijk staat in voor de begeleiding en ondersteuning van journalisten, opdat deze in correcte omstandigheden hun taak kunnen uitvoeren.

Op wedstrijddagen kan er bij problemen of vragen steeds contact worden opgenomen met de perschef van KV Kortrijk.

REGULERING PRO LEAGUE

Interviews before the match

- 75 minutes before the game:
 - Head Coach
 - Key player if asked

Interviews half time

- 1 player flash interview (90 secs) immediately after 1st half
- (Assistant) coach just before 2nd half (90 secs) – if asked

Interviews after the game

- 2 players immediately after final whistle (and even before greeting the audience) for flashinterview (2mins30)
- Head coach at last 15 minutes after final whistle obligated to give an interview to Rightsholder live matches
- Order of interviews:
 1. Rightsholder live matches (=TELENET/VOO and BELGACOM TV)
 2. Rightsholder Highlights = RTBF and VTM
 3. Rightsholder Magazines = RTBF and VRT
 4. KVK-TV
 5. All players on the match sheet can be called to the pressconference room for interviews (3 players will be sent by the club)/should go through the mixed zone
 6. Press Conference with the head coach at last 45 minutes after the final whistle
 7. Exclusive interviews are not obligated after the press conference!

4. Aanloop naar wedstrijd

COUNTDOWN	
TIME	ACTIVITY
-1h45'	Filming of the dressing rooms, home & visiting team ! ONLY ON DEMAND AND WITH PERMISSION! Filming of the tunnel is always allowed
-1h30'	Bus arrivals of home & visiting team Pitch inspection by referees, home & visiting team
-75'	Quotes on site (short interview on pitch with a key player), home & visiting team*
-70'	Interview with head coaches, home & visiting team*
-60'	Match sheets Mail to belgium@wtvision.com , bms@11-sky.net , voetbalproductie@woestijnvis.be and 40 copies
-45'	Start of warm-up on pitch
-15'	End of warm-up on pitch
-5'	Teams leave Dressing Rooms (often after bell ringing)
-4'	Teams in Tunnel + Shoes/Studs control in tunnel
-2'	Teams enter the Pitch
	Team Line-up + Jupiler Pro League Hymn
	Toss (Head Referee & 2 Captains)
	Head Referee walks over to Home & Visiting Coach (at sideline) to shake hands
	Kick-off

5. Rechtenhouders vs Niet-rechtenhouders

RECHTENHOUDERS (Toegelaten in de Neutrale Zone)	NIET-RECHTENHOUDERS (Niet-toegelaten in de Neutrale Zone)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechtenhouders live matches (=TELENET/VOO en BELGACOM TV) 2. Rechtenhouders Highlights = RTBF en VTM 3. Rechtenhouders Magazines = RTBF and VRT 4. UITZONDERING: <ol style="list-style-type: none"> a. RTBF RADIO (geen aparte interviews enkel micro samen met RTBF) b. KVK-TV 	<ol style="list-style-type: none"> 1. VRT als Rechtenhouder (Extra Time) -> als laatste tv-zender -> interviews voor panelen 2. VRT als Sportweekend - 1 reportage -> enkel vrijdag of zaterdag, niet op zondag -> interviews voor panelen 3. VRT als Sportweekend (andere reportages) -> Niet-Rechtenhouder -> interview niet verplicht -> mixed zone / perszaal 4. VRT als journaal -> Niet-Rechtenhouder -> interview niet verplicht -> mixed zone / perszaal 5. VRT Radio -> Niet-Rechtenhouder

6. ALGEMEEN

- Clubmediakaarten: 3 voor KV Kortrijk. Parking voor deze mensen bij uitwedstrijden te voorzien uit eigen vloot (en niet bij Sportspress).
 - GEEN wedstrijdbeelden, enkel beelden nemen na vooraf akkoord Pro League. Aanvraag via: isabelle@proleague.be
- Westrijddacties steeds 24u op voorhand communiceren: communicatie@kvk.be, isabelle@proleague.be en ty@studio-a.be
- WIFI rondom het terrein voor persfotografen verplicht.
- Geen andere film/foto –opnames TIJDENS uitzending Rechtenhouders LIVE. ALLES moet aangevraagd worden bij communicatie@kvk.be, de Pro League en de Rechtenhouders in kwestie.

Communicatierichtlijnen mbt Pers en Media

“The art of a news reporter is to learn how to lull a victim, because all good reporters are confidence tricksters in embryo.”

- Derek Tangye

Procedure Interview

- Als speler, trainer, (medische) staf of werknemer mag je niet rechtstreeks worden gecontacteerd door de pers.
 - Indien dit toch zou gebeuren?
 - Verwijs de journalist in kwestie vriendelijk door naar de perschef van KV Kortrijk, met de mededeling dat dit hoort volgens het beleid op KV Kortrijk.
 - communicatie@kvk.be of 0485 / 101 703
- Journalisten die een interview wensen met iemand van KV Kortrijk moeten dus steeds een aanvraag indienen bij de perschef. Deze aanvraag wordt (in overleg) afgehandeld. Dit ten einde om de communicatiestroom te monitoren en in goede banen te leiden.

‘Scoren in de pers?’ Enkele principes:

- ‘There is no I in team!’ Voetbal is een teamsport en het clubbelang primeert in elke situatie. Het team KV Kortrijk bestaat niet alleen uit je medespelers, maar ook uit de staf, werknemers, medewerkers, bestuur en alle supporters van KV Kortrijk.
- Een interview gaat over jezelf. Zelfkritiek mag en kan, maar wees steeds positief over je omgeving (ploegmaats, werknemers, supporters, medewerkers en bestuur van KV Kortrijk). Kritiek en ongenoegen uit je nooit in de pers, maar handel je steeds intern af.
- Als je scoort (of wint) is het makkelijk om een interview te geven. Bij een blunder of een verliespartij moet je als speler ook groot zijn in je nederlaag om (kort) te reageren in de pers. Slechts in UITZONDERLIJKE gevallen zal je een interview mogen weigeren!
- “Nee” en “geen commentaar” zijn ook antwoorden. Zeker te gebruiken bij moeilijke vragen. Beter de vraag ontwijken met een kwinkslag, dan een slecht antwoord te geven of kwaad te worden.
- Journalisten zijn NOOIT je vrienden – hoe vriendelijk ze ook zijn. Ze zijn steeds op zoek naar sensatie en goeie quotes om hun krant/magazine te laten verkopen. “Off the record” bestaat NIET!
- In de regel worden alle artikels voor publicatie doorgestuurd naar de perschef van KV Kortrijk en naar de speler in kwestie.

Spelers, staf en andere leden binnen de club die zich niet aan bovenstaande afspraken houden zullen hierover aangesproken worden. Indien nodig zal in overleg met bestuur/trainer/perschef een sanctie opgelegd worden wanneer de overtreding dit rechtvaardigt.

Voorkomen is in dit geval beter dan genezen!

Dus wanneer je een slecht gevoel overhoudt aan een interview, meld dit dan zeker aan de perschef. Dan kunnen er eventueel nog stappen genomen worden om de situatie recht te trekken.

SOCIAL MEDIA POLICY

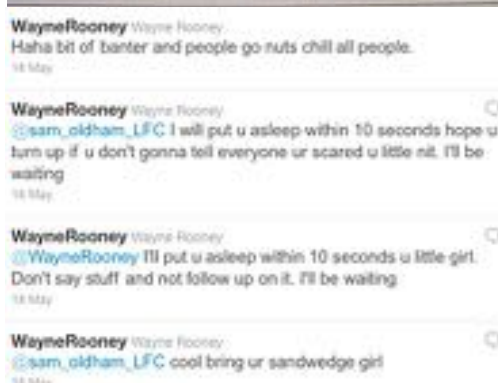
Het gebruik van social media heeft onnoemelijk veel voordelen. Maar als er niet doordacht mee wordt omgesprongen, kan het net zoals –misschien nog meer dan– bij “gewone media” ook voor veel schade zorgen. Als club ondernemen we namelijk veel moeite om via een social media strategie op poten te zetten en een uitgebalanceerd contentplan ons imago verder uit te bouwen en te versterken. **Enkele ongelukkige uitingen van mensen die worden gelinkt aan de club (spelers, staf, bestuur en personeel) kunnen die reputatie in no time een flinke knauw geven of zelfs volledig afbreken!**

Zoals hierboven reeds vermeld is het ‘beter te voorkomen dan te genezen’. Daarom geeft KV Kortrijk graag enkele basisprincipes mee die iedereen in zijn achterhoofd moet houden voor er op de “SEND”-toets wordt gedrukt. Het is belangrijk dat we op die manier een **verhoogd bewustzijn van de mogelijke risico’s** creëren, zodat de kans op uitschuivers geminimaliseerd wordt.

KV Kortrijk juicht zeker het gebruik van social media toe, omdat we ons in al onze facetten profileren als club die dicht bij haar supporters staat en social media kan zorgen voor een optimale interactie met supporters! Indien er vragen/onzekerheden zijn rond gebruik van bepaalde social media, neem dan contact op met de perschef voor tips en tricks.

Do's en don'ts

- Ambassadeur en uithangbord van KV Kortrijk!**
 - Je bent een voorbeeld voor velen (jong en oud) en dient je ook zo te gedragen. Zet dus niet op Social Media dat je om 5u thuiskwam van de Carré.
 - Let op met het posten van zaken die je rijkelijke levensstijl benadrukken. De “gewone supporter” kan hier makkelijk kritiek op hebben, zeker bij een sportieve malaise.
 - Toon dat je als speler begaan bent met de club in al haar facetten. Als speler ben je de eerste supporter van KV Kortrijk. Toon hierbij het goede voorbeeld. Enthousiasmeren van de supporters begint bij jezelf!
- Kraak niets of niemand openbaar af**
 - Zeker je ploegmaats niet! Ook supporters, clubs en medewerkers verdienen te allen tijde een positieve en respectvolle houding.
- Online rozen verwelken nooit!**
 - Zeg nooit dingen waar je later spijt van zou krijgen.
- Wees nooit impulsief, denk 2 keer na!**
 - 2 keer heel licht geel krijgen en uitgesloten worden. Ontgoocheling is normaal, maar tweet dan niet dat de ref dronken op het plein stond.
- There is no I in team**
 - Zonder de assist van je ploegmaat had je nooit gescoord. Toon appreciatie voor het werk van anderen als het goed en slecht gaat.



KVK+ & KVK-Business

Als speler van KV Kortrijk ga je niet enkel een sportief engagement aan, maar draag je net als iedereen je steentje bij aan de successen van de club binnen al haar facetten. Sponsors en supporters zijn voor de club de belangrijkste belangengroep. En als spelers, trainers en werknemers komen jullie dagelijks in contact met deze belangengroepen. Zorg ervoor dat je dit met een positieve, enthousiaste en geïnteresseerde houding doet. Nogmaals: "Enthousiasmeren van deze belangengroepen begint bij jezelf!"



Verplichte aanwezigheid voor officiële evenementen van de club

In de regel zijn alle spelers verplicht om aanwezig te zijn op officiële evenementen van KV Kortrijk. Wedstrijden (ook bij niet selectie of blessure), fandag, signeersessie, Business Club, nieuwjaarsreceptie



Attitude voor Fandag, Business Club, Signeersessie,...

Een evenement voor sponsors of supporters, als speler maak je geen verschil en zorg je voor een enthousiaste, open en geïnteresseerde houding. Let ook op volgende zaken:

- Wees op tijd! Bij aankomst maak je tijd om iedereen beleefd te begroeten.
- Kom in afgesproken kledij (kostuum of trainingspak).
- Meng je onder het publiek, ga een praatje aan met iedereen, ga gewillig en met de glimlach op de foto en deel handtekeningen uit. Wees altijd vriendelijk en beleefd!



Maak tijd vrij voor onze belangrijke belangengroepen!

Ondertekening van dit communicatiecharter verbindt de speler ertoe om zich **minimum 4 uur per week** ter beschikking te stellen van sociale projecten en/of PR-activiteiten. De speler dient hierbij steeds optimaal de belangen van KV Kortrijk en van de sponsors te behartigen. Weigering kan een sanctie opleveren voor de speler. De agenda's van de spelers en beschikbaarheid wordt bijgehouden door de teammanager.

Eigen sociaal geëngageerde initiatieven worden absoluut toegejuicht door KV Kortrijk en kunnen steeds voorgelegd worden aan onze community-manager.



Doe moeite voor onze supporters na elke match!

- Groet supporters na elke match! Winst of verlies, toon appreciatie voor de steun en moeite!
 - Alle spelers groeten alle supporters op uit- en thuiswedstrijden.
 - Groet de supporters altijd in groep.
 - Ga nooit naar binnen zonder eerst de supporters te groeten! (dit is een héél kleine moeite)



Eer onze sponsors en supporters!

Geef nooit negatieve uitlatingen over sponsors, hun producten en hun evenementen. Eer de sponsors, want zij zorgen er onrechtstreeks voor dat je betaald wordt! Hetzelfde geldt voor de supporters! Maak tijd vrij voor onze sponsors. Doe dit met gepast enthousiasme wanneer je door een sponsor gevraagd wordt!

- De sponsor of een bepaald project zelf meehelpen door eigen kanalen (social media) aan te wenden (in overleg met de sponsor/ communicatieverantwoordelijk/ communitymanager), wordt absoluut toegejuicht door KV Kortrijk.
- Engageer je als speler, trainer en werknemer voor de club en de belanghebbenden van de club (sponsors, stad, supporters, pers,...) met een positieve attitude.



Kantinebezoeken na thuiswedstrijden

Na elke thuiswedstrijd worden **minimum 3 spelers per locatie** aangeduid door de staf om naar een locatie te gaan (Kantine 4, Club 19 en Kouter). Na douchen, pers- en/of andere verplichtingen wordt meteen afgezakt naar deze locaties voor **minstens 2u**. De spelers worden op de hoogte gebracht door de teammanager en ten laatste doorgegeven **2 dagen voor de match** aan de communicatie- en kantineverantwoordelijken.

- Kom opdagen in afgesproken kledij!
- Aanwezigheid is verplicht!
- Vraag je persoonlijke signeerkarten aan de teammanager om mee te nemen.



Neem zelf ook initiatief!

Ga bijvoorbeeld op een schorsingsdag of bij een blessure tussen de supporters staan tijdens een wedstrijd. Supporters zullen je op handen dragen en je beleeft eens een voetbalmatch vanuit het standpunt van de supporters, die je elke match opnieuw staan aan te moedigen!

Wil je dit of een ander initiatief ondernemen? Neem dan contact op met de teammanager, hij zal de nodige stappen hiervoor ondernemen.



Ik heb dit communicatiecharter van KV Kortrijk gelezen, begrepen en verklaar hiermee dat ik ermee akkoord ben. Als spelers, werknemer en bestuurslid van KV Kortrijk verbind ik me ertoe om me aan de richtlijnen te houden. Bij overtreding van eventuele richtlijnen ben ik ervan op de hoogte dat er eventuele sancties van de club kunnen volgen.

HANDTEKENING:

Plaats:

Datum:

