

# Kommunikationsstrategi Dansk Blindesamfunds Ungdom



Oprettet den 24. februar 2021

Senest redigeret af Emily Stavis den 7. april 2021

## Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Generelt.....	3
Hvem er DBSU .....	3
DBSU’s målgruppe .....	4
DBSU’s kommunikationsprincipper .....	4
Brug af grafik og billeder .....	4
GDPR.....	4
Kommunikationskanaler.....	5
Mail.....	5
Zoom.....	5
Hjemmeside.....	5
Facebook gruppe – DBSU Netværk .....	6
Facebook side – Dansk Blindesamfunds Ungdom - DBSU .....	6
YouTube.....	6
Konflikt og god tone på sociale medier .....	6
Kommunikation internt i DBSU .....	7
Aftaler om intern kommunikation og overlevering.....	7
DBSU-mailsystemet .....	7
Facebook Messenger.....	7
Telefon.....	8
Zoom.....	8
God tone og intern konfliktløsning.....	8
Kommunikation med eksterne .....	9
Samarbejdspartnere .....	9
Sponsorer og virksomheder .....	9
Pressekontakt .....	9
Kontakt .....	9

## Indledning

Kære læser og medlem.

I dette dokument kan du læse Dansk Blindesamfunds Ungdoms (DBSU) strategi for kommunikation. Strategien giver en række overordnede retningslinjer for, hvordan DBSU kommunikerer med medlemmer, internt i foreningen og med eksterne relationer såsom samarbejdspartnere og presse.

Dokumentet giver en række anbefalinger til brugen af DBSU's kommunikationskanaler, så det er klart defineret, hvad der skal kommunikeres hvor, hvornår og hvordan. Dette skal sikre en ensartet og tydelig kommunikation samt en god overlevering mellem nye og gamle bestyrelser og medarbejdere i DBSU.

Kommunikationsstrategien vil desuden indeholde retningslinjer for god opførsel og konflikthåndtering.

DBSU's kommunikationsstrategi er dynamisk og kan opdateres løbende efterhånden som nye behov eller idéer opstår i foreningen. Kommunikationsstrategien skal formuleres i et enkelt og letforståeligt sprog så alle kan læse med. Den kommer til at ligge tilgængeligt på [www.dbsu.dk](http://www.dbsu.dk).

## Generelt

Dette afsnit handler om generel kommunikation DBSU, herunder definition af målgruppe og retningslinjer for tilgængelig kommunikation.

### Hvem er DBSU

DBSU er en forening for børn og unge med synshandicap i alderen 0 til 36 år. Vi arbejder for børn og unge synshandicappedes trivsel og rettigheder i samfundet. Det gør vi bl.a. gennem:

- DBSU laver en lang række forskellige faglige og sociale arrangementer. Her mødes synshandicappede unge i et trygt og ligeværdigt fællesskab.
- DBSU er politisk aktiv og varetager synsrelaterede problemstillinger. Vi søger indflydelse på kulturelle, uddannelses- og erhvervsmæssige forhold, på baggrund af medlemmernes konkrete erfaringer.
- DBSU udgiver synsrelateret materiale gennem podcast, nyhedsbreve og sociale medier.

For os er målet klart: alle synshandicappede børn og unge skal have samme muligheder som deres alderssvarende kammerater.

## DBSU's målgruppe

DBSU's primære målgruppe er vores medlemmer. I al kommunikation fra DBSU er det vigtigt at huske hvem vi er, og hvem vi henvender os til. Når DBSU modtager henvendelser og tilbud fra virksomheder, personer og organisationer, skal man derfor være opmærksom på, om det er noget som er relevant for netop DBSU's medlemmer.

Relevant indhold i DBSU er:

- Specifikt henvendt til børn og unge med synshandicap
- Tilgængeligt for personer med synshandicap
- Bredt henvendt og kan forstås eller benyttes af de fleste medlemmer

## DBSU's kommunikationsprincipper

### 1) Alle kan kommunikere!

I DBSU er det ikke et krav eller en forventning at du er en haj til skriftsprog, har en sprød speaker stemme eller er fotogen. Som frivillig er det dit engagement og din lyst til at gøre en forskel som er vigtig.

### 2) Det skal være sjovt at være frivillig!

I DBSU er der god plads til at eksperimentere og være kreativ i sin kommunikation og at skabe et sjovt og godt fællesskab sammen – så bare spring ud i det!

## Brug af grafik og billeder

Når du deler opslag med billeder eller grafikker på DBSU's kanaler, anbefales det, at du laver beskrivende tekster, hvor du fortæller hvad grafikken eller billederne forestiller. Således kan både svagtsende og blinde få del i opslaget. Dette kan du fx gøre ved at lave en beskrivelse af billedet til sidst i dit opslag.

Du kan også lave alternative tekster (kaldet alt-tekster) til hvert billede. Alt-teksterne er billedtekster som en skærmlæser kan læse op når et billede markeres. Du kan finde vejledninger til at indsætte alt-tekster på billeder i disse links:

- [Link: guide til alt-tekst på Facebook](#)
- [Link: guide til alt-tekst i Microsoft Word](#)

## GDPR

DBSU er omfattet af GDPR som er lovgivning om håndtering og brug af persondata. Læs DBSU's cookie og privatlivspolitik, hvis du vil være klogere på, hvordan foreningen behandler medlemmernes data.

På grund af GDPR-lovgivningen er det vigtigt at bruge en DBSU-mail, hvis man skal kommunikere følsomme oplysninger i foreningen. Alle bestyrelsesmedlemmer skal have en DBSU-mail, og det anbefales at udvalgsmedlemmer også har det.

Bliv klogere på GDPR-lovgivningen her: [www.gdpr.dk](http://www.gdpr.dk)

Læs DBSU's cookie og privatlivspolitik her: <https://dbsu.dk/cookie-og-privatlivspolitik/>

## Kommunikationskanaler

Dette afsnit handler om anbefalinger for kommunikation fra DBSU til medlemmer gennem foreningens kommunikationskanaler.

Du kan altid kontakte DBSU's kommunikationsmedarbejder på [dbsu@dbsu.dk](mailto:dbsu@dbsu.dk), hvis du gerne vil have noget kommunikeret ud til medlemmerne gennem foreningens kommunikationskanaler.

### Mail

Vigtige informationer skal altid kommunikeres på mail, da det ikke er alle medlemmer som er på Facebook. Samtidig skal man passe på ikke at sende flere mails end nødvendigt. Derfor anbefales det at man som udgangspunkt holder sig til at sende medlemmerne følgende type mails når man sender ud til alle medlemmer:

- DBSU's nyhedsmail - sendes i starten af hver måned
- Det sker i DBS - månedlig Corona nyhedsmail med tilbud om online aktiviteter i DBS
- Invitationer til arrangementer i DBSU
- Vigtige informationer som ikke kan vente på at blive opsummeret i nyhedsmailen

### Zoom

Zoom er et godt værktøj til at afholde onlineaktiviteter og -møder i DBSU. DBSU har aftalt en begrænsning på antallet af Zoom arrangementer for medlemmer, for at sikre et tilstrækkeligt antal deltagere til møderne. Derfor afholdes der foreløbigt så længe restriktionerne står på:

- Et månedligt børne-unge Zoom møde for medlemmer i alderen 10 til 15
- Et fagligt arrangement for målgruppen 16-36 år hver anden uge
- Et socialt arrangement for målgruppen 16-36 år hver anden uge

### Hjemmeside

[www.dbsu.dk](http://www.dbsu.dk)

DBSU's hjemmeside [www.dbsu.dk](http://www.dbsu.dk) bruges til at kommunikere vigtige nyheder til medlemmerne.

Eksempler på relevante nyheder på hjemmesiden:

- Jobopslag
- Nye bestyrelser
- Historier og billeder fra DBSU-arrangementer
- Nye samarbejdspartnere eller initiativer i DBSU

Hvis du gerne vil have en nyhed eller et referat fra et bestyrelsesmøde på hjemmesiden, sendes dette til kommunikationsmedarbejder på [dbsu@dbsu.dk](mailto:dbsu@dbsu.dk). Vedhæft altid meget gerne billeder til nyheder.

Vil du gerne have delt invitation til et arrangement på hjemmesiden og andre medier, kan du kontakte kontoret på [kontor@dbsu.dk](mailto:kontor@dbsu.dk).

## Facebook gruppe – DBSU Netværk

[www.facebook.com/groups/ungblind](http://www.facebook.com/groups/ungblind)

Facebookgruppen DBSU Netværk er primært henvendt til aktive medlemmer af DBSU, og her kan medlemmer kommunikere med hinanden og modtage relevante informationer fra DBSU. Det er vigtigt, at nyheder og aktiviteter som deles har høj relevans for DBSU's medlemmer og henvender sig til personer med synshandicap.

Den type opslag som DBSU deler i gruppen kan fx være:

- Nyheder fra DBSU
- Invitationer til arrangementer
- Indhold fra Medieredaktionen
- Relevante kampagner fra samarbejdspartnere

Der er en række retningslinjer for opslag og opførsel som kan findes i gruppen på Facebook. Overholdes disse ikke, forbeholder gruppens moderator sig retten til at slette opslag eller kommentarer. Medlemmer kan anmelde kommentarer og opslag til gruppens administratorer ved at vælge "anmeld kommentar til gruppeadministrator" på kommentaren.

## Facebook side – Dansk Blindesamfunds Ungdom - DBSU

[www.facebook.com/ungblind](http://www.facebook.com/ungblind)

Hvor DBSU-netværk er en Facebookgruppe for medlemmer af DBSU, kan pårørende, samarbejdspartnere og andre interessenter holde sig orienterede på foreningens offentlige Facebookside. De fleste opslag fra DBSU deles begge steder, men medlemmernes egne opslag og interne kommunikation foregår primært i gruppen som er et lukket forum.

## YouTube

DBSU har YouTube-kanalen 'Dansk Blindesamfunds Ungdom'. Her deles podcasts som fx DBSU News samt videoer produceret af DBSU, som fx optagelser fra møder eller andet relevant indhold produceret af DBSU's Medieredaktion.

## Konflikt og god tone på sociale medier

Det er generelt vigtigt, at der holdes en god tone på DBSU's fællesskaber på sociale medier, så alle medlemmer føler, at de trygt kan udtrykke sig. Derfor accepteres groft eller nedladende sprogbrug ikke. Husk på at "jo mere uenig man er med nogen, jo pænere skal man tale til dem".

DBSU's kommunikationsmedarbejder vil som neutral og professionel person være moderator, og forsøge at sikre den gode tone på de sociale medier så DBSU's kanaler kan være et rart fællesskab, som alle har lyst til at være med i og bidrage til. Er du uenig i en afgørelse kan du kontakte kommunikationsmedarbejderen på [dbsu@dbsu.dk](mailto:dbsu@dbsu.dk).

## Kommunikation internt i DBSU

Dette afsnit handler om kommunikation internt i foreningen mellem tillidsfolk, frivillige og medarbejdere, og hvad disse skal være opmærksomme på i forhold til kommunikation gennem de forskellige interne kommunikationskanaler.

### Aftaler om intern kommunikation og overlevering

Hos DBSU bruger vi mange forskellige kanaler til intern kommunikation, og derfor kan det være svært som nyt bestyrelsesmedlem eller frivillig at vide, hvad man bør kommunikere til hinanden hvor og hvordan.

Det anbefales generelt at man til møder i bestyrelser, udvalg eller arrangørgrupper laver en aftale om hvordan man kontakter hinanden. Nogle kan have behov for kun at blive kontaktet via telefon, mens andre kan have fravalgt at være på de sociale medier. Det kan også være en god idé at tage snakken om hvem man kontakter om hvad og fx hvornår man bruger gruppesamtaler så man ikke sender unødige mails til andre end dem de angår.

Det er ligeledes vigtigt at sikre en god overlevering mellem nye og gamle bestyrelser, især når der udskiftes flere medlemmer ad gangen. Derfor bør der altid afholdes et overleveringsmøde, enten fysisk eller online, mellem den nye og den gamle bestyrelse. Det anbefales at dette møde afholdes inden for en måned efter bestyrelsesskiftet.

### DBSU-mailsystemet

Mailsystemet er en vigtig kommunikationskanal i DBSU. Bestyrelsesmedlemmer skal have en DBSU-mail, og det anbefales altid at bruge mailsystemet når du skal informere din bestyrelse om arbejdsopgaver og emner, der kun har med foreningsarbejdet at gøre. DBSU mailsystemet kan modsat andre kommunikationskanaler bruges til personfølsomme oplysninger. Der er desuden tavshedspligt på fortrolige beskeder som er sendt over DBSU-mailsystemet.

Hvis du skal sende meget følsomme oplysninger så som fx pasfotos, kan du kryptere mailen ved at skrive "secure" eller "encrypt" i emnefeltet på beskeden, så bliver mailen automatisk krypteret. Dette gælder kun for mails afsendt fra en DBSU-mailkonto.

Vær desuden opmærksom på ikke at dele flere oplysninger om medlemmer end højst nødvendigt. Fx kan der være situationer, hvor du ikke må omtale medlemmer ved efternavn. Hvis kontoret fx sender en deltagerliste til et arrangement ud til arrangørerne, må deltagerens fulde navn ikke fremgå, men de kan i stedet omtales som fx "Kristoffer U".

### Facebook Messenger

Bestyrelser og frivillige bruger ofte chatprogrammer som Facebook Messenger til at holde kontakten med hinanden, til samtaler omkring foreningsarbejdet, arbejdskoordinering eller ad hoc-opgaver. En smart funktion i Messenger er, at man kan indtale talebeskeder til hinanden.

Man skal dog huske på, at Facebook Messenger og andre chatsystemer sjældent er krypterede. Derfor bør man ikke dele vigtige arbejdsbeskeder eller personfølsomme oplysninger her. Hvis man gerne vil have hurtigt svar på en arbejdsrelateret besked, kan man bruge chatten til at fortælle, at modtageren skal tjekke sin DBSU-mail.

## Telefon

Ved det første bestyrelsesmøde anbefales det at lave en telefonliste over bestyrelsesmedlemmerne, som kan bruges til komme i telefonisk kontakt med hinanden.

## Zoom

Når du arrangerer et Zoom-møde gennem DBSU's Zoom-konto, skal du huske at tjekke kalenderen først for at sikre, at dit arrangement ikke ligger samtidig med et andet. Derfor er det også vigtigt at du ikke genbruger gamle links, men booker mødet korrekt hver gang, så andre kan se dit møde i kalenderen. Det gøres således:

1. Log ind på Zoom
2. Vælg 'my account'
3. Vælg 'meetings'
4. Vælg 'schedule a meeting'

Du kan kontakte DBSU's kontor på [kontor@dbsu.dk](mailto:kontor@dbsu.dk), hvis du gerne vil have hjælp til at opsætte et møde, og ikke selv har adgang til Zoom-kontoen.

## God tone og intern konfliktløsning

DBSU er en forening hvor frivillige, ansatte og medlemmer skal føle sig velkomne og trygge og hvor der er plads til forskellighed. Det skal være sjovt at være frivillig i DBSU og at deltage aktivt i foreningsarbejdet. Derfor er det vigtigt at sørge for, at uenigheder ikke får lov til at eskalere til konflikter og skabe dårlig stemning. Husk på at man godt kan være uenige med nogen selvom man godt kan lide dem, og sørg for at adskille problemet fra personen.

### Tommelfingerregler for at undgå konflikt:

- Tal og skriv altid pænt og venligt.
- Angrib ikke andre personligt.
- Husk at det er let at misforstå hinanden, især på skrift.
- Tænk dig om før du skriver, og husk at god stemning er noget af det allervigtigste i en frivillig forening.

Hvis der skulle opstå konflikt I ikke selv kan løse, anbefales det at inddrage en neutral tillidsperson som mægler. Alternativt kan der rækkes ud efter ekstern professionel hjælp til konfliktløsning.

Medlemmer kan i værste konsekvens ekskluderes fra foreningen eller en tillidsmandspost, hvis deres opførsel er helt uacceptabel. Dette sker naturligvis utroligt sjældent og skal tages meget alvorligt da det kan have store personlige konsekvenser.

Hvis du oplever konflikter eller andre problemer i DBSU kan du kontakte DBSU's formand på [formand@dbsu.dk](mailto:formand@dbsu.dk) eller Hovedbestyrelsen på [hb@dbsu.dk](mailto:hb@dbsu.dk). Som medarbejder eller frivillig kan du ligeledes kontakte DBSU's formand eller hovedbestyrelse hvis du oplever problemer både privat eller i foreningen, som påvirker dit arbejde eller som du af andre årsager har behov for at dele.



## Kommunikation med eksterne

Dette afsnit handler om kommunikation med eksterne som fx samarbejdspartnere, sponsorer, pårørende, medier eller andre ungdomsorganisationer i og uden for Danmark.

### Samarbejdspartnere

Fællesskabet mellem alle frivillige i DBSU og samarbejdet med andre organisationer, bygger tit på fælles værdier, en fælles historik og gensidig respekt. Derfor er det vigtigt at især bestyrelsesfolk og medarbejdere i deres daglige kommunikation med hinanden og med samarbejdspartnere husker at overføre disse værdier og interesser. Derfor anbefales det at samarbejdspartnere orienteres om fx ændringer i foreningens administration som vil påvirke deres kontakt til DBSU's digitale fællesskaber og kontaktmulighederne.

Du kan se en oversigt over DBSU's samarbejdspartnere her: <https://dbsu.dk/om/samarbejdspartnere/>

### Sponsorer og virksomheder

Når du kommunikerer med sponsorer eller virksomheder, er det vigtigt, at du sørger for at inddrage resten af DBSU i dine aftaler og at kommunikationen bliver ordentligt overleveret hvis du på et tidspunkt stopper som frivillig.

Du kan se en oversigt over virksomheder, som støtter DBSU her: <https://dbsu.dk/stoet-os/virksomheder-som-stoetter-os/>

### Pressekontakt

Hvis du bliver kontaktet af eksterne medier eller gerne vil kontakte eksterne medier på vegne af DBSU, skal du koordinere med Hovedbestyrelsen og eller DBSU's kommunikationsmedarbejder før du udtaler dig. De vil vejlede om DBSU's officielle holdning til sagen og i at kommunikationen stemmer overens med DBSU's retningslinjer.

## Kontakt

Har du spørgsmål, forslag eller kommentarer til dette dokument kan du henvende dig til DBSU's kommunikationsmedarbejder på [dbsu@dbsu.dk](mailto:dbsu@dbsu.dk).

Du kan også kontakte DBSU's formand eller Hovedbestyrelse på [formand@dbsu.dk](mailto:formand@dbsu.dk) og [hb@dbsu.dk](mailto:hb@dbsu.dk).