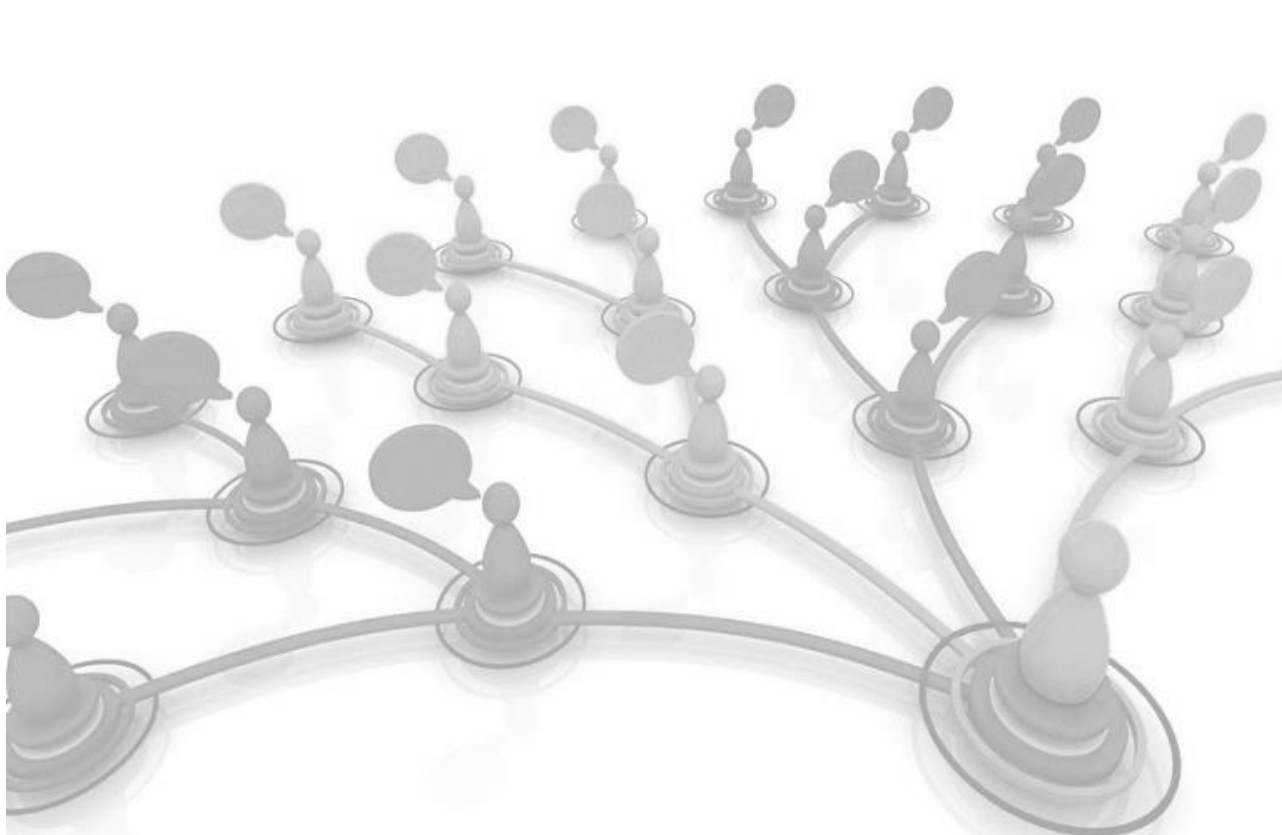


STAKEHOLDERSVISIE



Datum: juni 2021
Status: definitief
Auteur: Richard de Boer

Een belanghebbende of stakeholder is een persoon of organisatie die invloed ondervindt (positief of negatief) of zelf invloed kan uitoefenen op een specifieke organisatie, een overheidsbesluit, een nieuw product of een project.

WIKIPEDIA

The stakeholder approach to business sees integration rather than separation, and sees how things fit together.

John Mackey

Inhoud

Inleiding.....	4
1. 3-M model	4
1.1 Mapping	5
1.2 Mobilisering	7
1.3 Managing	8
2. Rollen en verantwoordelijkheden	10
3. Implementatie	10
Bijlage.....	12

Inleiding

Het betrekken van de stakeholders is altijd al belangrijk geweest voor MaasWonen. Met het in werking treden van de Woningwet 2015 is de participatie ook wettelijk verankerd. MaasWonen heeft het initiatief genomen om met de gemeente Barendrecht prestatie afspraken te realiseren.

Wij hebben bovendien de huurdersvertegenwoordiging geprofessionaliseerd.

De Governancecode Woningcorporaties 2020, waaraan MaasWonen zich heeft gecommitteerd, erkent de belangrijke rol voor de stakeholders.

PRINCIPE 2

Bestuur en RvC zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af

Het bestuur is aanspreekbaar op en legt verantwoording af over de maatschappelijke en financiële prestaties van de woningcorporatie als geheel, en ook over de strategische keuzes die zijn gemaakt. De RvC is aanspreekbaar op en legt verantwoording af over het gehouden toezicht.

Corporaties leggen over hun prestaties niet alleen verantwoording af aan bewoners maar ook aan gemeenten en andere maatschappelijke organisaties. De brede maatschappelijke verantwoordelijkheid vraagt om open en transparant bestuur en goed toezicht. Dat is een voorwaarde voor vertrouwen in de corporatiesector.

MaasWonen kiest ervoor om stakeholders breder te zien dan alleen de partijen waaraan de corporatie conform de governancecode verantwoording moet afleggen. MaasWonen ziet stakeholders ook als partijen voor gezamenlijke strategiebepaling, waarmee inhoudelijke kennis wordt uitgewisseld voor beleidsontwikkeling en waarmee samengewerkt wordt in projecten.

MaasWonen implementeert een actief en open stakeholdersbeleid. Het bestuur en MT heeft besloten een bredere visie te ontwikkelen op de samenwerking met haar stakeholders. Deze visie is weergegeven in voorliggend document. Er is voor gekozen deze visie op te bouwen volgens het 3-M model (Prof. Dr. Ir. R. Goodijk, 2016).

1. 3-M model

Om stakeholdermanagement vorm te geven zijn er talloze modellen beschikbaar. MaasWonen heeft er echter voor gekozen de 3-M methode te hanteren ontwikkelt door Prof. Dr. Ir. R. Goodijk. Deze methode vormt de aansluiting tussen beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering waarbij alle relevante stakeholders worden betrokken.

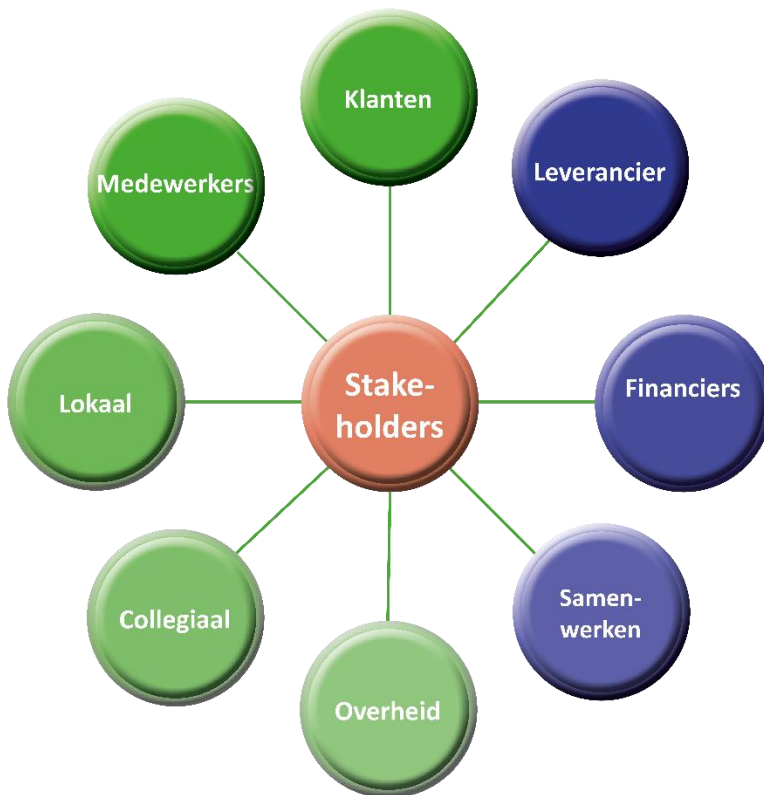
De 3-M methode staat in hoofdlijnen voor:

- Mapping: Het in kaart brengen van de stakeholders
- Mobilising: Het verkennen en verbeteren van de stakeholderrelaties
- Managing: Het organiseren van een dialoog en verantwoording van de keuzes

In dit hoofdstuk worden deze drie stappen achtereenvolgens uitgewerkt.

1.1 Mapping

De eerste stap in het stakeholdersmanagement is het in kaart brengen en rubriceren van alle stakeholders om vervolgens de strategische relevantie te bepalen aldus Goodijk. De door MaasWonen gehanteerde rubricering is schematisch weergegeven in onderstaande figuur:



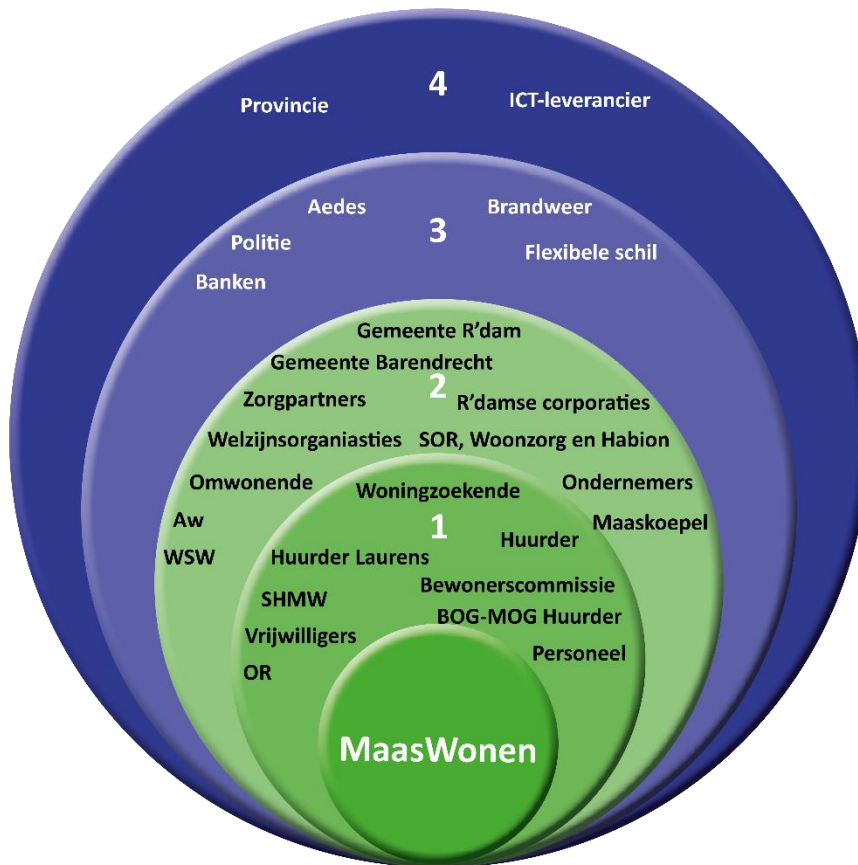
Binnen deze rubrieken van diverse stakeholders is de ene stakeholder strategisch relevanter dan de ander. Om de strategische relevantie te kunnen kwantificeren heeft MaasWonen de stakeholders ingeschaald in 4 klassen, klasse 1 strategisch meest relevant, klasse 4 strategisch minder relevant.

Er is bewust gekozen om deze classificering te doen op stakeholdersniveau en niet op hoofdruubriek. Dit vanwege het de verschillende strategische relevantie binnen de hoofdruubrieken. Naast genoemde classificering is gekeken naar het gemeenschappelijk belang. Een en ander is weergegeven in onderstaande tabel.

Rubriek	Stakeholder	Gedeeld belang	Relevantie klasse
Klanten	Huurder woning MaasWonen	Betaalbaarheid, goede woning en leefbaarheid	1
	SHMW	Volkshuisvesting	1
	Bewonerscommissies	Betaalbaarheid, goede woning en leefbaarheid	1
	Woningzoekende	Beschikbaarheid	1
	Vrijwilligers	Leefbaarheid	1
	BOG-MOG huurder MaasWonen klein	Betaalbare kwaliteit	1
	BOG-MOG huurder MaasWonen middelgroot	Betaalbare kwaliteit	1
Lokaal	Huurder Laurens	Betaalbare kwaliteit	1
	Omwonenden van MaasWonen	Leefbaarheid	2
Collegiaal	Ondernemers in onze buurten	Leefbaarheid	2
	SOR, Woonzorg en Habion	Seniorenhuisvesting	2
	R'damse corporaties	Volkshuisvesting Rotterdam en Barendrecht	2
	Maaskoepel	Volkshuisvesting Rotterdam	2
Overheid	Aedes	Volkshuisvesting	3
	Autoriteit woningcorporaties	Compliance en volkshuisvesting	2
	Gemeente R'dam en Barendrecht (B&W)	Volkshuisvesting Rotterdam en Barendrecht	2
	Gemeente R'dam en Barendrecht (Raadsleden)	Volkshuisvesting Rotterdam en Barendrecht	3
	Provincie	Volkshuisvesting Rotterdam en Barendrecht	4
Leveranciers	Leveranciers	Goede kwaliteit product/dienstverlening	4
	Flexibele schil (bijv. Peoplez)	Goede kwaliteit product/dienstverlening	3
Medewerkers	Personeel	Prettige en veilige werkomgeving	1
	Ondernemingsraad	Prettige en veilige werkomgeving	1
Samenwerken	Politie	Veilige wijken/leefbaarheid	3
	Brandweer	Veilige gebouwen	3
	Zorgpartners	Goede zorg aan bewoners/klanten	2
	Hogeschool Rotterdam	Kwaliteit leven bewoners/klanten	2
	Welzijnsorganisaties	Kwaliteit leven bewoners/klanten	2
Financiers	Banken	Financiële continuïteit	3
	WSW	Financiële continuïteit	2

Het gemeenschappelijk belang komt terug in paragraaf 1.2.

De relevantie van de verschillende stakeholders is ook nog eens in onderstaande figuur weergegeven. Hoe verder de stakeholder verwijderd is van de kleinste cirkel hoe kleiner de strategische relevantie.



1.2 Mobilisering

De stakeholders die MaasWonen heeft geselecteerd zijn nu bekend. De volgende stap is het betrekken van deze organisaties en partijen. Een aantal stakeholders zijn intrinsiek gemotiveerd om zich actief te interesseren voor het beleid. Voor een deel van de stakeholders is het belang minder evident en zal MaasWonen meer nog het initiatief moeten nemen om deze partijen te betrekken.

De aanpak in deze zal per stakeholder verschillen; maatwerk dus. Wij hebben bijvoorbeeld al actief samenwerking gezocht (Thuisplusflat en Ouderenhub) op het gebied van de groeiende vergrijzing.

Als het gaat om communicatie / participatie, dan zijn er vier lagen te onderscheiden:

- informeren
- adviseren
- meedenken
- meebeslissen

Per bijeenkomst, per onderwerp en per stakeholder wordt elke keer opnieuw wordt gekeken welke van de vier communicatie doelen wordt gekozen, dan wel noodzakelijk is.

Wat echter niet verschilt is een adequate en volledige informatievoorziening en een gestructureerde communicatiestructuur. Meer hierover in de navolgende paragraaf.

In juni 2019 heeft - toen nog Laurens Wonen - een stakeholders bijeenkomst georganiseerd onder begeleiding van VanNimwegen. In bijlage 1 is de (summiere) terugkoppeling weergegeven.

1.3 Managing

Het in stand houden van de relatie met de stakeholder vereist tijd en aandacht. Om het vertrouwen op te bouwen zijn feitelijk 3 stappen noodzakelijk:

- De stakeholders worden geïnformeerd (zie schema verder)
- De stakeholders kunnen hun belang kenbaar kunnen maken
- MaasWonen zal verantwoorden hoe zij omgaat met de input van haar Stakeholders

Wij gaan dat invullen door de relevante stakeholders per twee jaar bijeen te laten komen. Afhankelijk van het actuele beleidsthema wat besproken wordt, kan een selectie worden gemaakt van genodigden. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen de stakeholders hun belang kenbaar maken, alsook de corporatie gevraagd en ongevraagd van advies voorzien. MaasWonen daagt de stakeholders uit om op haar voorgenomen beleid te reageren. Aspecten in de bedrijfsvoering en dienstverlening kunnen aan de orde komen.

Het uiteindelijk beleid waarin de adviezen van de stakeholders is meegewogen wordt gecommuniceerd via de website. Eventueel belangrijke informatie voor specifieke stakeholders zal direct met deze stakeholder worden gedeeld. Verantwoording in brede zin legt MaasWonen af in haar jaarverslag.

Om een en ander te structureren is een schema opgesteld waaruit blijkt hoe vaak er minimaal met de benoemd stakeholder wordt overlegd en welke beleid/verantwoordingsdocumenten worden gedeeld.

Schematisch de informatievoorziening naar stakeholders;

Stakeholder	Minimaal gewenst overleg p.j.	Documenten						
		Ondernemingsplan	Begroting	Kort jaarverslag	Jaarverslag	Kwartaalrapportage	Prestatieafspraken	Beleidsstukken
Huurder woning MaasWonen	pm	✓		✓				
SHMW	4	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Bewonerscommissies	pm	✓		✓				
Woningzoekende	pm	✓		✓				
Vrijwilligers	pm	✓		✓				
BOG-MOG huurder MaasWonen klein	1	✓		✓				
BOG-MOG huurder MaasWonen middelgroot	1	✓		✓				
Huurder Laurens	1	✓		✓	✓			
Omwonenden van MaasWonen	pm	✓		✓				
Ondernemers in onze buurten	pm	✓		✓				
SOR, Woonzorg en Habion	1	✓		✓	✓		✓	
R'damse corporaties	pm	✓		✓	✓		✓	
Maaskoepel	4	✓		✓	✓		✓	
Aedes	4	✓		✓				
Autoriteit woningcorporaties	1	✓	✓		✓		✓	✓
Gemeente R'dam en Barendrecht (B&W)	1	✓		✓			✓	
Gemeente R'dam en Barendrecht (Raadsleden)	1	✓		✓			✓	
Provincie	0			✓			✓	
Leveranciers	1							
Flexibele schil (bijv. Peoplez)	1							
Personeel	4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ondernemingsraad	4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Politie/wijkteam	1	✓		✓				
Brandweer	1	✓		✓				
Zorgpartners	1	✓		✓	✓		✓	
Hogeschool Rotterdam	0	✓		✓				✓
Welzijnsorganisaties	1	✓		✓	✓		✓	
Banken	1	✓		✓	✓			
WSW	1	✓	✓		✓		✓	✓

1.3.1 Relatie met de pers

De pers is niet direct een stakeholder, zoals MaasWonen die definieert. Ze heeft echter wel invloed op het imago van MaasWonen. Daarom heeft MaasWonen persbeleid ontwikkeld. We onderscheiden twee manieren;

- Proactief: MaasWonen kan persberichten naar buiten brengen en daarmee aandacht vragen voor projecten of ontwikkelingen die van belang zijn voor de volkshuisvesting in de regio.
- Reactief: De pers kan zelf ook onderwerpen op het spoor komen en daarover berichten, wat tot gevolg heeft dat MaasWonen daarop reageert.

2. Rollen en verantwoordelijkheden

In het stakeholdersmanagement is voor verschillende medewerkers binnen de organisatie een rol weggelegd. Dat varieert van het operationeel samenwerken op projectniveau tot het onderhandelen over samenwerkingsovereenkomsten of deelname aan - of organisatie van – workshops/conferenties om kennis te delen.

In onderstaand schema is vastgelegd welke medewerker welke rol op zich neemt.

Wie	Wat	Doel
Bestuurder	<ul style="list-style-type: none"> - Bestuurlijk overleg - Spreker op congressen - Aanspreekpunt op landelijk niveau 	<ul style="list-style-type: none"> - Profileren van MaasWonen - Kennisdeling - Optimaal bedrijfsbelang realiseren
Managers Klant en Wonen	<ul style="list-style-type: none"> - Aanspreekpunt in gemeenten - Onderhandelen over (samenwerkings)overeenkomsten 	<ul style="list-style-type: none"> - Bevorderen van woon- en leef comfort huurders versus investering
Manager Vastgoed	<ul style="list-style-type: none"> - Aanspreekpunt voor partijen binnen vakgebied 	<ul style="list-style-type: none"> - Vastgoedprojecten realiseren
Manager Financiën en Bedrijfsvoering	<ul style="list-style-type: none"> - Aanspreekpunt voor partijen binnen vakgebied 	<ul style="list-style-type: none"> - Financiële kaders veilig stellen
Projectleider sociale innovatie	<ul style="list-style-type: none"> - Projecten initiëren - Samenwerken op projectniveau 	<ul style="list-style-type: none"> - Effectieve samenwerking realiseren in projecten
Beleidsadviseur	<ul style="list-style-type: none"> - Ophalen inhoudelijke kennis bij collega corporaties 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennisdelen - Versterken van inhoud
Woonconsulent	<ul style="list-style-type: none"> - Deelname in projecten - Aanspreekpunt op complexniveau voor huurder - Kennis over de klant inzetten 	<ul style="list-style-type: none"> - Belangen van de klant behartigen
Huismeester	<ul style="list-style-type: none"> - Deelname aan projecten - Aanspreekpunt op complexniveau voor huurder - Technische kennis en kennis van de klant inzetten 	<ul style="list-style-type: none"> - Belangen van de klant behartigen

3. Implementatie

Met de genoemde stakeholders in deze notitie is meestal al sprake van een bestaande communicatiestructuur. Deze notitie probeert een en ander slechts te formaliseren en te structureren.

Om de stakeholders (weer en meer) te betrekken wordt er eind 2021 of begin 2022 een stakeholders bijeenkomst georganiseerd. Op voorhand wordt het gezamenlijke belang afgestemd (juni 2021) nadat deze visie is vastgesteld. Dit doen wij door een maatwerkbrief waarbij het jaarverslag en jaarrekening aanbieden.

Tijdens de bijeenkomst wordt het beleid van MaasWonen gepresenteerd en besproken. Inmiddels is er een strategisch beleidsplan 2020-2024 en een portefeuillestrategie beschikbaar. Onze keuzes zijn concreet en onderbouwd. Onze prioritering kan worden uitgedaagd. Te zijner tijd hebben wij ook beter zicht op onze risk-appetite. Deze is ook van belang om te delen met de stakeholders en hun reactie te vernemen.

In de eerstvolgende overleggen met de stakeholders zou het gezamenlijk belang, waarvoor een aanzet is gegeven in paragraaf 1.1, nader worden uitgewerkt. Dit gezamenlijk deel moet worden verwoord en na wederzijdse goedkeuring worden toegevoegd als bijlage aan deze visie.

Om het betrekken van de stakeholders meerjarig te borgen moet hierover ook verantwoording worden afgelegd. Het meest aangewezen document in deze is het jaarverslag die, conform voorgaande tabel, ook met alle stakeholders wordt gedeeld.

In het jaarverslag wordt minimaal stil gestaan bij het proces, de mate waarin stakeholders zijn betrokken en in hoeverre het gedeeld belang is gediend. Het streven is om uiteindelijk kritische succesfactoren te benoemen waarop jaarlijks gerapporteerd kan worden.

Concreet geeft dit de volgende acties;

- Juni 2021 Stakeholders actief informeren over stakeholdersvisie en het jaarverslag.
- Juni 2021 Stakeholders visie publiceren op de website.
- Sept. 2021 Programma en thema's dag bespreken met de RvC
- Sept. 2021 Stakeholders dag plannen en organiseren.
- Nov. 2021 Stakeholders actief informeren over de begroting.
- Dec. 2021 Stakeholders dag houden.
- Jan. 2022 Terugkoppeling aan stakeholders.

Bijlage

Stakeholdersdag 2019

WAT FIJN DAT U ER BIJ WAS

SAMENWERKINGSPARTNERSMIDDAG
LAURENS WONEN

BEDANKT!

Ondanks de hitte, was u op 25 juni j.l. aanwezig op onze samenwerkingspartners middag. Daar willen wij u hartelijk voor bedanken!

We hebben veel enthousiaste reacties ontvangen en dit hebben wij van jullie geleerd:

- Ontmoeten vindt iedereen belangrijk, maar of je de deur open doet of zelf ergens heen gaat is afhankelijk van de wijze waarop de ontmoeting plaatsvindt. Het moet bij je waarden en overtuigingen passen.
- Dat onze huismeesters geweldig zijn en een belangrijke signaleringsfunctie hebben, dat wisten we natuurlijk al. Maar de wijze waarop zij hun verbindende functie in kunnen vullen, gewoon op normale Laurens Wonen wijze, dicht bij de klant, houdt het klein, dat is nog eens duidelijker geworden. Zij hebben de relatie met onze klanten al en het in contact brengen met andere bewoners of partijen is via hen dé manier.
- Leefbaarheid en duurzaamheid vindt iedereen belangrijk, maar is sterk gekoppeld aan mogelijkheden. Bij ons investeringspel bleek dat dit de 2 punten waren waar op bezuinigd werd als er minder financiële mogelijkheden zijn.



WE BLIJVEN IN CONTACT

Wij kijken terug op een zeer geslaagde middag en willen ook in de toekomst het gesprek met elkaar blijven voeren. Heeft u zelf behoefte aan een gesprek? Twijfel niet en neem contact op voor een (vervolg)afspraken.

a.derksen@laurenswonen.nl: manager Klant en Wonen
i.verbake@laurenswonen.nl: adviseur bestuur en beleid
f.kros@laurenswonen.nl: manager Bedrijfsvoering en Financiën
w.ridders@laurenswonen.nl: woonconsulent
j.sookhlall@laurenswonen.nl: woonconsulent
b.janse@laurenswonen.nl: projectleider sociale innovatie
l.noordam@laurenswonen.nl: woonconsulent/HR-adviseur
r.deboer@laurenswonen.nl: directeur-bestuurder

