

# **Dialogo met Belanghebbende Partijen**

**15 maart 2018**

## 1. Inleiding

Woonstad Rotterdam (verder: Woonstad) is een woningcorporatie, een toegelaten instelling op grond van de Woningwet. De missie van Woonstad luidt:

"Wij bouwen en beheren goede, mooie en duurzame woningen voor Rotterdammers die aangewezen zijn op de sociale woningmarkt. Daarbij hebben we extra aandacht voor kwetsbare bewoners. Ook zetten we ons in voor leefbare wijken waar het prettig wonen en leven is.

Die maatschappelijke taak voeren we exclusief uit in Rotterdam.

Wij dragen bij aan Rotterdam als aantrekkelijke woonstad, waarin iedereen naar vermogen mee kan doen en kan profiteren van de kansen en mogelijkheden die de stad biedt."

Vanuit deze missie streven wij na om maatschappelijk rendement te leveren. Woonstad Rotterdam hecht daarom groot belang aan een continue dialoog met haar omgeving, in het bijzonder met bewoners, relevante belanghebbenden en externe toezichthouders. Want samen kom je verder dan alleen. Dialoog is een essentieel instrument om een nog grotere maatschappelijke bijdrage te kunnen leveren, door voortdurende afstemming van zowel onze strategische uitgangspunten als onze strategische doelen met de belangen en verwachtingen van onze stakeholders.

In deze notitie wordt deze dialoog met belanghebbenden, in lijn met principe 4 vanuit de Governancecode (bijlage 1), verder uitgewerkt. Dit gebeurt op basis van de in december 2017 vastgestelde ondernemingsstrategie 2018-2020 "Mens- en Toekomstgericht". Periodiek wordt de wijze waarop de dialoog met stakeholders plaatsvindt geëvalueerd.

## 2. Partijen

Door in dialoog te zijn met onze omgeving weten we wat leeft en speelt en wat de samenleving van ons vraagt en beïnvloeden we voor Woonstad relevant beleid van anderen (lobby). Ook kan in de dialoog maatschappelijke steun, bereidheid en haalbaarheid worden vormgegeven voor ons beleid en handelen.

Om praktische redenen zijn de "partijen" als volgt ingedeeld:

- Bewoners en overige klanten
- Gemeente Rotterdam
- Rijksoverheid
- Maatschappelijke Organisaties
- Commerciële partijen
- Sector
- Kennisorganisaties

**Bewoners** (huurders van sociale, studenten- of vrije sectorwoningen) en overige klanten (huurders van bedrijfsonroerend goed, kopers, bewoners van een VvE-complex) zijn onze primaire belanghebbenden. Met hen hebben we allereerst een zakelijke relatie met alle wederzijdse verplichtingen van dien. Daarnaast hebben zij groot belang bij ons beleid en mogelijkheden om het te beïnvloeden.

Op bedrijfsniveau overlegt Woonstad op basis van de Overlegwet met Klantenraad en SHS. In de samenwerkingsovereenkomst met de Klantenraad is vastgelegd dat we op diverse terreinen streven naar cocreatie van beleid. Op wijk- en complexniveau zijn vele vormen van overleg en samenwerking o.a. gericht op herstructurering.

Waar mogelijk zoeken wij ook contact met toekomstige bewoners.

De **Gemeente Rotterdam** is om veel redenen belangrijk.

Als publiek orgaan heeft de gemeente (vanuit de woningwet en andere wetten) voor diverse aangelegenheden een formeel toetsende rol. De gemeente heeft groot belang bij ons beleid en mogelijkheden om het te beïnvloeden. De verplichting om t.b.v. de prestatieafspraken een bod te doen naar aanleiding van de gemeentelijke Woonvisie is daarvan een voorbeeld.

Daarnaast heeft Woonstad groot belang bij het gemeentelijk beleid: gezamenlijk zijn wij bezig in wijken en buurten. De gemeente is een grote organisatie met een breed takenpakket: contacten vinden op allerlei niveaus plaats, met wisselende intensiteit.

Belangrijke onderdelen van de **Rijksoverheid** zijn voor Woonstad een aantal ministeries (Binnenlandse Zaken, Financiën) en toezichthouders (ILT/Aw, AFM, AP). Woonstad heeft groot belang bij het beleid van die partijen en probeert waar mogelijk om dat, veelal samen met andere corporaties te beïnvloeden. Daarnaast heeft de rijksoverheid voor veel aangelegenheden een formeel toetsende rol. Met externe toezichthouders is Woonstad permanent in gesprek: transparantie en wederzijdse beïnvloeding.

Met **Maatschappelijke Organisaties** zoals onderwijs-, welzijn- en zorginstanties heeft Woonstad veel te maken om diverse redenen. Een enkele keer zijn zij klant als huurder van bedrijfshuisvesting of verwijzende instantie bij de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Vaak heeft Woonstad belang bij hun beleid: gezamenlijk zijn wij bezig in wijken en buurten. Ook kan sprake zijn van partnerrelaties om als coproducten gezamenlijke activiteiten uit te voeren.

Met **Commerciële partijen** kan sprake zijn van partnerrelaties om als coproducten gezamenlijke activiteiten uit te voeren. In dat geval is er een wederkerig belang om beleid op elkaar af te stemmen en elkaar te beïnvloeden. De situatie dat commerciële partijen slechts uitvoerder zijn van het beleid van Woonstad komt overigens vaker voor.

Belangrijke onderdelen van de **Sector** zijn de koepelorganisaties (Aedes, VTW en DVS) en het borgingsinstituut WSW. Het WSW heeft grote invloed op ons (financiële) beleid; Woonstad dient te voldoen aan diverse regelingen om in aanmerking te kunnen komen voor geborgde leningen. De koepelorganisaties spelen een rol bij de beïnvloeding van de gemeente en de rijksoverheid. Daarnaast hebben zij op onderdelen bevoegdheden (Aedescode): Woonstad heeft belang bij hun beleid en gezien de omvang heeft Woonstad daar invloed op.

**Kennisorganisaties** zijn van belang voor Woonstad om twee redenen. Hun kennis beïnvloedt ons beleid en veranderagenda en zij hebben onze ervaringen nodig t.b.v. hun onderzoeken. Kennisinstituten spelen daarnaast een rol bij de beïnvloeding van de gemeente en de rijksoverheid.

Met al deze partijen heeft Woonstad contact. De aard en intensiteit van die contacten verschillen. De gekozen vorm van contact verschilt per partij en onderwerp. Die is gebaseerd op wat Woonstad en de belanghebbende partij gemeenschappelijk hebben.

In de governancecode wordt onderscheid gemaakt tussen:

- **relevante** belanghebbende partijen, waaronder de bewoners: een partij is relevant indien in de onderlinge relatie sprake is van grote gedeelde belangen en/of een grote invloed op het realiseren van onze strategie
- **belanghebbende** partijen: een partij is belanghebbend indien ze taken voor onze bewoners vervullen en/of een werkrelatie met Woonstad heeft.
- 

Dat onderscheid hanteren we in deze notie eveneens.

Interne dialoog (tussen bestuur, management en medewerkers) is belangrijk maar komt in deze notitie niet aan de orde.

### **3. Dialoog met Relevante Belanghebbende Partijen**

In lijn met de governancecode besteedt Woonstad veel aandacht aan de dialoog met de **relevante** belanghebbende partijen. Woonstad beschouwt een partij als relevant indien in de onderlinge relatie sprake is van:

- grote gedeelde belangen:
- grote invloed op het realiseren van de strategie en/of het behalen van een doel en/of het slagen van een project.

Met de relevante belanghebbende partijen wil Woonstad in gesprek zijn.

Daarbij gaat het niet om operationele aangelegenheden, maar om feedback en discussie over de keuzes ten aanzien van de inzet van maatschappelijke middelen.

Met andere woorden over de strategie van Woonstad zoals die in uitdrukking komt in strategische documenten, de (meerjaren)begroting, het jaarplan en de begroting.

Een noodzakelijke randvoorwaarde voor een constructieve dialoog is een goede relatie met belanghebbende partijen. Woonstad is al in voortdurend gesprek met veel belanghebbenden, in formele ontmoetingen, overleggen en in informele contacten. Dat zijn vaak tactisch-operationele gesprekken over functionele aspecten van projecten. Het is belangrijk dat persoonlijke relaties worden gelegd en onderhouden, als basis voor een inhoudelijke relatie.

Een inhoudelijke relatie moeten we structureel organiseren. Die moet gebaseerd zijn op wat Woonstad en de belanghebbende partij gemeenschappelijk hebben.

In deze situatie zijn voldoende gedeelde belangen die ons binden. Voor Woonstad staat daarbij de ondernemingsstrategie centraal.

Sommige partijen zijn belangrijk voor (nagenoeg) alle speerpunten uit de strategie.

Anderen zijn van belang voor enkele of slechts een van de acht speerpunten.

Voorgaande is vertaald in een overzicht dat als bijlage 2 is bijgevoegd.

Daarbij is onderscheid gemaakt tussen de acht speerpunten uit de ondernemingsstrategie en zijn de belanghebbenden onderverdeeld conform paragraaf 2.

De gekozen vorm van overleg verschilt per partij en onderwerp.

Woonstad heeft dit overzicht verder uitgewerkt in het als bijlage 3 bijgevoegde register.

Daarin is per partij weergegeven over welke onderdelen van de ondernemingsstrategie gesproken wordt, of dat overleg structureel of incidenteel is en op welk niveau binnen Woonstad daarvoor de verantwoordelijkheid ligt.

Bewoners zijn zoals gezegd onze primaire belanghebbenden. Overleg met hen, op bedrijfs-, wijk- project- en complexniveau (bijv. de beheercommissies van Stadswonen) is uitgewerkt in het participatiebeleid. Er zijn daarnaast vele vormen van samenwerking met bewoners en toekomstige bewoners. Een van de acht speerpunten (Meedoen en Invloed) uit de ondernemingsstrategie geeft hieraan richting.

Het belang van de gemeente en gemeentelijke instanties was altijd al groot en is met de Woningwet nog in belang toegenomen. Naast het formele overleg over de prestatieafspraken wordt, vaak samen met collegacorporaties of als Woonstad alleen, permanent op tal van terreinen de dialoog gevoerd. Voorbeelden zijn het platform bijzondere doelgroepen, diverse NPRZ-overleggen, overleg met de directies van Stadsontwikkeling en Duurzaamheid.

Ons werkveld is in beweging. Dat geldt enerzijds voor de onderwerpen die van belang zijn en anderzijds voor de relevantie van partijen. Woonstad maakt jaarlijks een jaarplan: daarin liggen de onderwerpen vast die van belang worden het komende jaar en daarmee op hoofdlijnen de gewenste invulling van de dialoog. Als afgeleide daarvan wordt nagegaan of deze notitie inzake de dialoog met belanghebbende partijen bijstelling behoeft.

#### **4. Contact met Belanghebbende Partijen**

In lijn met de governancecode definieert Woonstad het begrip **belanghebbende partijen** als volgt: bewoners en alle andere partijen (zoals gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en onderwijsinstellingen) die taken voor bewoners vervullen en/of waarmee Woonstad samenwerkt (waaronder de toezichhoudende partijen) om die taken te vervullen.

Het externe communicatiebeleid van Woonstad Rotterdam is gericht op het informeren en betrekken van belanghebbende partijen. Dat gebeurt primair door met zeer velen formeel en informeel te overleggen. Daarnaast door het zichtbaar maken van onze prestaties en resultaten, waarmee we verduidelijken wat de omgeving van ons kan verwachten. Door het zichtbaar maken van onze maatschappelijke meerwaarde streven we naar het versterken van waardering voor die meerwaarde en daarmee naar groter vertrouwen.

De communicatiemiddelenmix bestaat uit:

- Digitale stakeholdersnieuwsbrief en de Digitale bewonersnieuwsbrief.
- Blog [ditisonrotterdam.nl](http://ditisonrotterdam.nl): interactief.
- Jaarverslag
- Stadsdebat, Woondag en Wijkseminars
- Persberichten.
- Mediabeleid (het organiseren van interviews, reportages e.d. in de media).
- Sociale media.
- (Periodiek) overleg

Er is in de externe communicatiemiddelenmix sprake van een accentverschuiving richting "online". Daarbij is het eenrichtingsverkeer (zenden, monoloog) langzaam maar gestaag aan het afnemen ten gunste van communicatiemiddelen waarbij sprake is van interactie (dialoog). Deze vorm van contact stimuleren wij.

Diverse onderdelen van bovengenoemde communicatiemix zijn vrij toegankelijk voor een ieder die dat wil. Voor andere onderdelen selecteert Woonstad welbewust wie interesse zou kunnen hebben.

## 5. De RvC

De RvC oriënteert zich permanent over wat leeft onder de gemeenten, (vertegenwoordigers van) huurders en andere stakeholders.

Dialogoog met de **huurders** gebeurt door het regelmatige overleg (ten minste twee maal per jaar) dat een afvaardiging van de Raad heeft met huurdervertegenwoordigers. Daarnaast spreekt de Raad met huurders tijdens het jaarlijkse werkbezoek.

Dialogoog met het **personeel** gebeurt door het regelmatige overleg (ten minste twee maal per jaar) dat een afvaardiging van de Raad heeft met de ondernemingsraad. Met MT-leden is er regelmatig overleg, gekoppeld aan de overlegvergaderingen en het werkbezoek.

Via deze contacten blijft de Raad op de hoogte van de zaken die door het personeel belangrijk worden gevonden; gedeeltelijk gaat dit om interne en gedeeltelijke om externe aangelegenheden.

De Raad spreekt frequent met de RvB over diverse thema's. Regelmatig worden daarbij vertegenwoordigers van de **gemeente** of andere **instanties** uitgenodigd. Met deze belanghebbenden heeft de Raad eveneens contact tijdens het jaarlijkse werkbezoek.

Woonstad organiseert, tenminste een maal per jaar, een bijeenkomst over een relevant onderwerp. Hiervoor wordt een breed gezelschap relevante belanghebbenden uitgenodigd. De preciese invulling (en naam) zijn variabel, bij voorbeeld **Stadsdebat** of **Woondag**. Indien het onderwerp zich daartoe leent, bestaat de mogelijkheid voor geïnteresseerden om zich hiervoor in te schrijven. De Raad benut deze bijeenkomst om met een breed en gevarieerd gezelschap relevante belanghebbenden in overleg te zijn.

Ten slotte onderhouden RvC-leden individueel veel contacten met (andere) belanghebbenden binnen hun **eigen netwerk**.

De Raad van Commissarissen spreekt minimaal één maal per jaar met de RvB over de omgang met, en de participatie en invloed van belanghebbenden. Dat gebeurt in breed verband als onderdeel van het jaarverslag. Daarnaast komt het bij diverse agendapunten in smal verband aan de orde.

De RvC legt jaarlijks verantwoording af legt aan die belanghebbenden over de wijze waarop de Raad toezicht heeft gehouden. Dat gebeurt door middel van het eigen jaarverslag, dat opgenomen is in de jaarstukken van Woonstad Rotterdam en op de website wordt gepubliceerd.

## 6. Governancecode

In de sectorbrede Governancecode wordt aan de dialoog de nodige aandacht besteed. De code vraagt van Woonstad dat Bestuur en RvC in dialoog met belanghebbende partijen handelen. Woonstad is verplicht om de belanghebbenden partijen bij te houden in een register en om over de dialoog in het jaarverslag te rapporteren.

De governancecode geeft aan dat Woonstad met **belanghebbende partijen** (bewoners, gemeente en alle andere partijen waarmee Woonstad samenwerkt) met regelmaat **contact** dient te onderhouden.

De governancecode geeft aan dat Woonstad met de **relevante** belanghebbende partijen **in gesprek** moet zijn, maar laat open met wie en hoe dat gebeurt.

Aan de Raad van Commissarissen stelt de governancecode op dit gebied **drie eisen**:

- Jaarlijks overleg tussen RvB en RvC over dit onderwerp.
- Regelmatige oriëntatie door de RvC bij huurders en overige stakeholders.
- Jaarlijkse verantwoording door de RvC over het toezicht.

Met de in deze notitie beschreven werkwijze wordt aan deze bepalingen voldaan.

## Bijlage 1: Governancecode – Principe 4 Belanghebbenden

Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen.

*Woningcorporaties zorgen voor woonruimte voor mensen met een bescheiden inkomen en voor kwetsbare groepen. De maatschappelijke doelen worden in samenspraak met primair (vertegenwoordigers van) bewoners, en secundair de gemeenten, vastgesteld en neergelegd in prestatieafspraken. Daarnaast hebben corporaties oog voor andere belanghebbende partijen en staan ze open voor feedback en discussie over de keuzes ten aanzien van de inzet van maatschappelijke middelen.*

Hierbij gelden de volgende bepalingen waarbij voor de vet gedrukte bepalingen alleen 'pas toe' geldt:

- 4.1. Het bestuur legt vast wie als belanghebbende partijen worden beschouwd en onderhoudt contact met hen. Het bestuur bekijkt periodiek of ze met alle relevante belanghebbenden in gesprek is.
- 4.2. Het bestuur voert overleg met de eigen in haar woningmarktregio werkzame huurdersorganisaties en bewonerscommissies. Het overleg heeft onder meer betrekking op betaalbaarheid, de voorgenomen werkzaamheden en welke bijdrage daarmee wordt beoogd aan de uitvoering van het volkshuisvestingsbeleid dat in de desbetreffende regio geldt.
- 4.3. Het bestuur scheidt randvoorwaarden om te komen tot sterke en professionele huurdersorganisaties.
- 4.4. Het bestuur respecteert de rol van de gemeente, voert daarmee overleg en maakt prestatieafspraken over de uitvoering van het in de betrokken gemeente geldende volkshuisvestingsbeleid.
- 4.5. Overige als belanghebbend beschouwde partijen worden actief betrokken bij (de vormgeving van) het beleid van de corporatie en de behaalde prestaties. Het bestuur maakt zichtbaar met wie en hoe met de belanghebbenden overleg is gevoerd.
- 4.6. Het bestuur spreekt minimaal één maal per jaar met de RvC over de omgang met, en de participatie en invloed van belanghebbenden.
- 4.7. De RvC oriënteert zich regelmatig over wat er onder de gemeenten, (vertegenwoordigers van) huurders en andere stakeholders leeft en legt aan die belanghebbenden periodiek verantwoording af over de wijze waarop de raad toezicht heeft gehouden.
- 4.8. In het ondernemingsplan en het jaarverslag wordt aan bovenstaande onderwerpen ruim aandacht besteed.



Bijlage 2 : Belanghebbendenregister - Koppeling met de Ondernemingsstrategie

Speerpunten Strategie → ---000--- Belanghebbende Partij	Strategie Algemeen Governance Verantwoording Financiering	Kern Bestaan Vastgoed	Kern Bestaan Bewoners	Menselijke Maat Dienstverlening	Menselijke Maat Meedoen Invloed	Duurzaamheid Circulariteit	Digitale Transformatie Smart Data	Exploitatie Ontwikkeling	Vitale – Lerende Organisatie
A t/m H	A	B	C	D	E	F	G	H	
Bewoners	Klantenraad	VvE's Winkeliersvereniging		bewoners- en wijkcommissies	bewoners- en wijkcommissies				
	SHS								
Gemeente Rotterdam	(College) B+W								
	Raad	NPRZ	NPRZ	NPRZ	NPRZ	NPRZ		NPRZ	
	Gebiedscommissies	Cie Bouwen, Wonen, Buitenruimte	Cie Volksgez, Participatie,Werk		Cie Volksgez, Participatie,Werk Cie Bouwen, Wonen, Buitenruimte	Cie Economie en Duurzaamheid	Onderzoek en Bussinessintell. (OBI)	Cie Bouwen, Wonen, Buitenruimte	
	Rotterdam Partners Economic Council	Cie Veiligheid en Financien				B.O. Energietransitie			
		Dir. Veiligheid	Maatschapp. Ontw.		Maatschapp. Ontw. Dir. Veiligheid	Dir.Raad Energietransitie			
	Stadsontwikkeling Dir. Onderwijs	Stadsontwikkeling Dir. Onderwijs	Stadsontwikkeling	Stadsontwikkeling	Stadsontwikkeling	Programmabureau Duurzaamheid		Stadsontwikkeling	
Hogere overheden	Aw/ ILT Aut. Persoonsgeg. Aut Fin. Markten	Provincie Regio DH-Rott. Stadsregio Rott.	Provincie Stadsregio Rott.		Provincie Regio DH-Rott.	Provincie Regio DH-Rott.			
	Ministerie BzK Belastingdienst	RNE	RNE	RNE	RNE	Waterschap RNE	RNE		
Maatschappelijke Organisaties (Rotterdam)			Zorginstellingen		zorginstellingen				vakbonden
		Onderw. instellingen	Onderwijsinstellingen					Onderwijsinstellingen	
Commerciële partijen	Banken Verzekeraars	Taxateurs Woningborg  Facton / Fin. Ideas				Energiepartners Ketenpartners Bouw Stedin		Ketenpartners Bouw Woningborg	
Sector	Aedes Vernieuwde Stad						CORA VERA		
	VTW WSW								
	Kences								
	Rotterdamse corporaties	VvE-010							
	Maaskoepel								
Kennisorganisaties		Platform 31 Corpovenista Kennis.Funderingen Clean Tech Delta	Platform 31 Corpovenista	Platform 31 Corpovenista	Platform 31 Corpovenista	Brede Stroomversnelling  Blue City Clean Tech Delta	Platform 31	Techn. Universiteiten TNO Kennis.Funderingen	

**Bijlage 3 : Belanghebbendenregister - Gesprekspartners Woonstad**

	Wie (partij)	Thema	Overlegvorm	Commissarissen	Bestuur	MT
Bewoners	Klantenraad SHS Bewoners- en wijkcie's VvE's Winkeliersverenigingen	Alle Alle C D A A	structureel structureel structureel incidenteel incidenteel	x x	x x	xx xx xx xx xx
Gemeente Rotterdam	B+W / Raad Gebiedscie's NPRZ Rotterdam Part. Econ. Council BO Energietransitie  StadsOntw Maatsch.Ontw. ProBur Duurz. Dir. Veiligheid Dir. Onderwijs Dir.Raad Energietransitie Onderzoek en Businessintelligence (OBI)  Cie Bouwen etc Cie Volksg. etc Cie Econ. etc Cie Veiligh. etc	Alle Alle A B C D E G Alle Alle E  A B C G B D E A D A B E  F  A D G B D E A	incidenteel structureel structureel structureel structureel  structureel structureel structureel structureel structureel  incidenteel incidenteel incidenteel incidenteel	x	xx  xx xx xx  x x  xx xx xx xx	x xx x         xx x x x x
Hogere Overheden	Aw / ILT BzK AP AFM  Waterschap Fiscus Provincie Regio DH – Rott Stadsregio Rott RNE (Roadmap Next Ec.)	Alle Alle Alle Alle  E Alle A B D E A D E A B A B C D E F	structureel incidenteel incidenteel incidenteel  incidenteel incidenteel structureel structureel structureel structureel		xx xx xx xx  x x xx xx x xx	x x x x  xx xx x x xx x
Maatschappelijke Organisaties (Rotterdam)	Zorginstellingen Onderwijsinstellingen Vakbonden	B D A B G H	structureel structureel incidenteel		x x x	xx xx xx
Commerciële Partijen	Banken / Verzekeraars Notariaat  Woningborg Taxateurs / Makelaardij Stedin Ketenpartners Bouw Fact / Fin. Ideas	A A  A A E E G A	incidenteel incidenteel  incidenteel incidenteel structureel structureel Incidenteel		x x	xx xx  xx xx xx xx
Sector Wonen	Aedes Vern. Stad VTW Kences WSW  Rott. Corpo's Maaskoepel VvE010 CORA VERA	Alle Alle Alle Alle Alle  Alle Alle A F F	structureel structureel structureel structureel structureel  structureel structureel structureel structureel	xx x	xx xx x xx  xx x x x	x x  xx xx xx xx
Kennisorganisaties	Platform Funderingen Corpovenista Platform 31  Techn. Univ. TNO Brede Stroomversnelling Blue City Clean Tech Delta	A G A B C D A B C D  G G E E A E	incidenteel incidenteel incidenteel  incidenteel incidenteel structureel structureel Structureel		xx	xx xx xx  xx xx x xx xx

xx : primair verantwoordelijk x: secundair betrokken

A: Vastgoed  
C: Excellente Dienstverlening  
E: Duurzaamheid en Circulariteit  
G: Excellente Exploitatie en Ontwikkeling  
Governance, Verantwoording en Transparantie en Financiën vallen onder "Alle"  
B: Bewoners  
D: Meedoen en Invloed  
F: Digitale transformatie en Smart Data  
H: Vitale en Lerende Organisatie