

# Concept Jaarplan 2021

## Stichting Huurdersbelang

### Stadswonen

## Inhoud

1. Ten geleide .....	3
1.1 Corona .....	4
2. Strategie .....	5
2.1 Visie .....	6
3. Beleid.....	8
3.1 Beschikbaarheid en betaalbaarheid.....	8
3.2 Duurzaamheid .....	9
3.3 Onderhoud .....	10
3.4 Servicekosten .....	11
4. Externe partijen .....	15
4.1 Achterban (huurders/ beheerders).....	15
4.2 Stadswonen .....	16
4.3 Overheid.....	16
5. Interne Organisatie .....	20
5.1 Jaarproces & Jaarrapportage .....	20
5.2 Raad van Advies   RvA.....	22
5.3 Statuten .....	23
5.4 Ondersteuning.....	23
5.5 Digitalisatie .....	24
5.6 Well-being .....	24

## 1. Ten geleide

Het jaar 2021 nadert al snel, wat betekent dat het tijd is om stil te staan bij wat dit komende jaar voor SHS gaat inhouden. Sowieso heeft de coronacrisis, die sinds maart 2020 heerst in ons land, een grote impact voor de economie en ook zeker voor studenten, zowel het studeren, wonen als het studentenleven. Deze crisis zal zeker doorwerken in het jaar 2021, al weten we nog niet in hoeverre.

Ondanks de onzekerheid rondom de coronacrisis waarmee we geconfronteerd worden, heeft 2020 ons in elk geval geleerd dat alles constant in beweging is. Binnen onze stichting hebben we twee nieuwe leden mogen verwelkomen en afscheid genomen van een ander bestuurslid. Het beleid van Stadswonen is constant in ontwikkeling, maar ook de woonsituatie en woonwensen van huurders veranderen door de tijd heen. Deze dynamiek vraagt van SHS om flexibel te zijn, in te springen op nieuwe ontwikkelingen, maar ook om onze kernwaarden te blijven waarborgen. In 2020 hebben we daarom de focus op ons strategisch beleid verder aangescherpt. In hoofdstuk 2 van deze jaarplanning is deze strategie uitgewerkt, waarbij we onze lange termijndoelen specificeren en ons beleid concretiseren.

In hoofdstuk 3 worden de belangrijkste beleidsdossiers aan het licht gesteld, namelijk beschikbaarheid en betaalbaarheid, duurzaamheid, onderhoud en servicekosten. Ook voor het jaar 2021 zijn dit belangrijke zaken waar SHS zich mee bezighoudt. Beschikbaarheid en betaalbaarheid is altijd een belangrijk dossier, omdat de studentenmarkt een dynamisch proces is en SHS wil waarborgen dat studenten bereikbaar en betaalbaar in Rotterdam kunnen leven. Duurzaamheid is met het oog op de toekomst een belangrijke stap om te vervullen. Stadswonen is reeds bezig met duurzaamheid en zodoende wil SHS toezien op verdere verduurzaming. Tevens is Stadswonen bezig met allerlei onderhoudsprojecten, welke nog niet zijn afgerond. Om deze reden zal SHS zich ook bezig blijven houden met dit dossier het komende jaar. Eveneens blijven de servicekosten een belangrijk aspect voor het jaar 2021.

Met deze beleidspunten en onze strategie in ons achterhoofd hebben wij gekeken naar wat SHS nodig heeft om in 2021 haar werkzaamheden te optimaliseren. Hoofdstuk 5 gaat daarover. Zo is SHS in 2020 begonnen met het opzetten van een Raad van Advies, wat in 2021 verder uitgerold zal worden. Tevens is in het jaar 2020 een stap gezet om de statuten te actualiseren, wat naar wij hopen in 2021 verder kan worden doorgezet. Naast het opzetten van een RvA is een tweede nieuw punt voor het toekomstige jaar een ondersteuner. Het aantrekken van een ondersteuner heeft als doel de bestuursleden administratief te ontzorgen, zodat primair de focus op dossiers kan komen te liggen.

Uiteraard gaan de dossiers binnen SHS verder dan alleen bovengenoemde ontwikkelingen. In hoofdstuk 4 komen de belangrijkste externe partijen aan bod, zoals de achterban,

Stadswonen en de Gemeente. Een belangrijk speerpunt voor 2021 is het nauw betrekken van de achterban en het bevorderen van de samenwerking met Stadswonen.

Ten slotte leiden onze voornemens en doelen tot de in hoofdstuk 6 opgenomen begroting. In de toelichting van de begroting is terug te lezen hoe de middelen om onze doelstellingen te bereiken zijn opgebouwd.

Kortom, voor de wereld, maar ook voor SHS is er veel gebeurd in 2020, wat ons veel inspiratie heeft gegeven voor onze plannen in 2021. Wij kijken daarom ook uit om de geformuleerde doelstellingen in dit jaarplan uit te gaan voeren komend jaar om zo het meeste uit 2021 te halen!

Tot in 2021,

Het bestuur van SHS

## **1.1 Corona**

Zoals iedereen heeft gemerkt dit jaar, heeft de uitbraak van het Coronavirus grote impact op het dagelijks leven van iedereen. Ook bij SHS heeft deze pandemie de jaarplanning voor 2020 ingrijpend veranderd.

Eind 2019 hoopten wij als bestuur vaker bijeen te kunnen komen met huurders en de beheerders van Stadswonen in de vorm van thema-avonden en vergaderingen. Dit is helaas niet meer gelukt sinds de stichtingsvergadering in het eerste kwartaal.

Ook in 2021 zal het virus nog onder ons zijn, en hier zullen we als SHS rekening mee moeten houden. In november 2020 hebben we onze eerste digitale stichtingsvergadering, en dit zullen wij zo nodig ook het komende jaar blijven volhouden. Daarnaast hopen we meer met huurders in contact te kunnen komen via Webinars en online inloopsprekuren, en zullen we ook onze online bestuursvergaderingen zolang als nodig is blijven handhaven. Maar we hopen natuurlijk dat dit snel niet meer nodig is, en dat we in 2021 weer fysiek met elkaar en vooral de bewoners van Stadswonen bij elkaar kunnen komen.

## 2. Strategie

Gezien o.a. verloop binnen het bestuur herijkt SHS ieder jaar haar strategische koers. In deze strategie specificereert SHS haar lange termijn-doelen en wordt het beleid geconcretiseerd. Het bestaansrecht, met de kerntaak om de belangen van de huurders te behartigen, komt voort uit de Wet overleg huurder verhuurder (Wohv). Deze wet geeft SHS o.a. het recht om geïnformeerd te worden over zaken van beleid en beheer die relevant zijn voor huurders en advies te geven op beleidswijzigingen van de verhuurder. Tevens heeft SHS-instemmingsrecht op o.a. het domein van servicekosten. Door strategische keuzes te maken, kan SHS deze kerntaak zo effectief mogelijk uitvoeren, door te focussen en zo groot mogelijke impact te realiseren voor onze achterban.

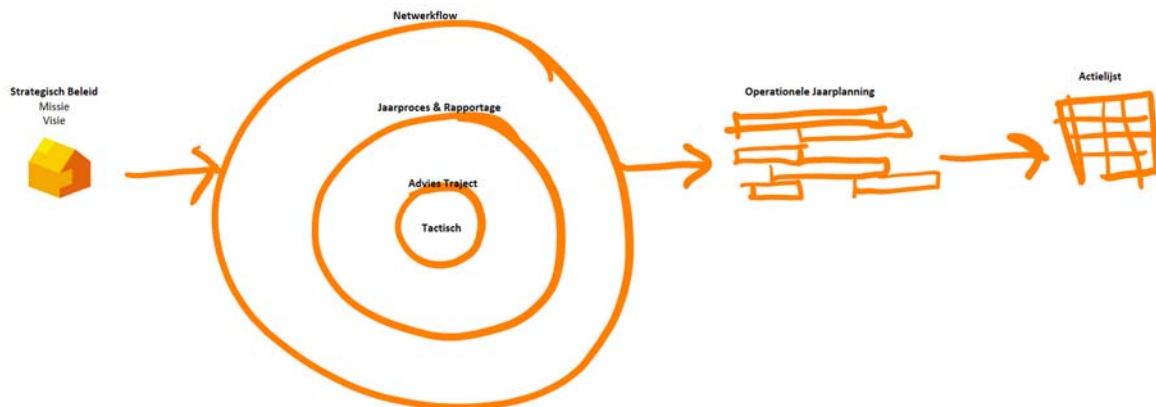
Deze impact wordt binnen SHS gemeten aan de hand van de zogenaamde Impact Matrix. Hierbij wordt de inspanningsverplichting van een gebeurtenis en de impact dat de gebeurtenis heeft in kaart gebracht en zo probeert SHS zich met name op de snelle winsten te focussen waarna de focus op de grote projecten en invullingen ligt. Van belang is om een gezonde balans te vinden tussen gemakkelijkere kleine resultaten en intensieve grote resultaten.



**Figuur 1. Impact matrix**

Deze strategie is afgestemd op de relevante stakeholders. In het bijzonder betreffende de beheerstructuur van Stadswonen Rotterdam, de meerjarenbegroting van Woonstad Rotterdam, de ondernemingsstrategie van Woonstad Rotterdam en de woonvisie van de gemeente Rotterdam. Op basis van de vele ontwikkelingen en snelle veranderingen, waaronder COVID-19 zal SHS haar strategisch beleid waar nodig tussentijds aanpassen en bijstellen.

In 2019 zijn we gezamenlijk gestart met het strategisch beleid. Het strategisch beleid is de rode draad die invulling geeft aan de prioriteiten binnen de netwerkflow, jaarproces & rapportage, adviestrajecten en tactische keuzes. Op basis van deze lagen wordt de operationele jaarplanning opgesteld, die vervolgens concreet vertaald wordt naar de actie lijst. Zie figuur 2 voor een grafische weergave van de impact van het strategisch beleid.



**Figuur 2. Implicaties strategisch beleid**

## 2.1 Visie

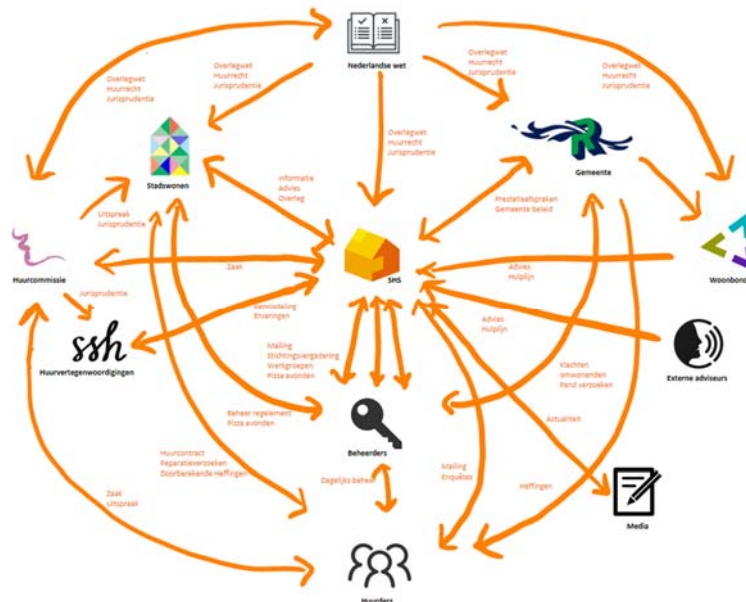
SHS bouwt voor haar functioneren op een veelheid aan externe partijen. Zie figuur 3 voor de netwerkflow, wat een overzicht geeft van deze partijen en hun rol voor SHS. In hoofdstuk 3 zal verder ingegaan worden op de interne organisatie, waaronder de Raad van Advies (hierna RvA), Statuten en organisatie. In hoofdstuk 4 zal verder ingegaan worden op de externe partijen, waaronder de Achterban, Stadswonen Rotterdam en de Gemeente.

In 2019 is de onderlinge relatie tussen Stadswonen en SHS in toenemende mate onder druk komen te staan, door onder andere de lage beoordeling van Stadswonen door SHS tijdens de visitatie en het starten van een huurcommissiezaak betreffende schilderkosten van algemene ruimtes. Er is in 2020 een goede start gemaakt waarbij SHS en de directie van Stadswonen gezamenlijk virtueel om de tafel zijn gaan zitten en een aantal actiepunten hebben geformuleerd. Derhalve is ook de gezamenlijke wens uitgesproken om in 2021 een nieuwe Samenwerkingsovereenkomst (SOK) op te stellen. In 2021 zal het samen opgestelde evaluatieformulier gebruikt en getest worden.

In 2020 zijn de eerste stappen gezet in de vorming van een Raad van Advies, bestaande uit externe adviseurs. Na een sollicitatieprocedure hebben een aantal oud-bestuursleden van SHS zich beschikbaar gesteld. Tevens heeft SHS eind 2020 gesprekken gevoerd om een externe ondersteuner aan te stellen. Ten gevolge van de coronacrisis en bijbehorende omschakelingen, zag SHS zich genoodzaakt dit in 2021 te concretiseren.

In 2021 zal de opzet, het bestaan en de werking van zowel de Raad van Advies als de Externe ondersteuner getest worden. Hiermee hoopt SHS de bestuursleden te ontlasten en tegelijkertijd de continuïteit van de stichting te waarborgen.

Door de administratieve last te verminderen kunnen bestuursleden meer inhoudelijke werkzaamheden verrichten en hoopt SHS haar bestuursleden meer ruimte te geven om zich te richten op persoonlijke leerdoelen en interesses.



**Figuur 3. Netwerflow**

## Doelen

1. Continuïteit van de stichting versterken en een zo'n groot mogelijke impact genereren voor de huurders;
2. Samenwerking met Stadswonen optimaliseren;
3. Well-being bestuursleden vergroten;

## Activiteiten

1. Opzet, bestaan en werking van Raad van Advies testen;
2. Opzet, bestaan en werking van externe ondersteuner testen;
3. Evaluatieformulier testen;
4. Samenwerkingsovereenkomst opstellen;
5. Adviseur overeenkomst opstellen;
6. Bestuursovereenkomst opstellen.

## **3. Beleid**

### **3.1 Beschikbaarheid en betaalbaarheid**

Beschikbaarheid en betaalbaarheid raken de kern van de rol van een woningcorporatie, en daarmee ook die van SHS als huurdersorganisatie. In 2020 is met name aandacht geweest voor beschikbaarheid, en de verwachting is dat die trend zich zal voortzetten.

Beschikbaarheid kent in de huidige situatie twee kanten: aanbod en doorstroming. Ten aanzien van het eerste bevindt Woonstad, en daarmee tot op zekere hoogte Stadswonen, zich in een krachtenveld met duidelijk tegengestelde doelen: waar de woningcorporatie in betaalbare sociale huurwoningen voor haar doelgroepen wil voorzien, iets waar momenteel een schrijnend tekort aan is, ziet de gemeente deze woningen liever in aantal afnemen. De studentenwoningmarkt neemt hierin een bijzondere positie in, aangezien sociale huurwoningen van overheidswege niet in positieve zin als prioriteit zijn aangemerkt, maar de 'young professionals' juist wél. Maar ook met dat label blijkt het tot nu toe moeilijk om significante aantallen betaalbare woningen voor studenten te realiseren, en de afspraken rond het Actieplan Studentenhuisvesting uit 2020 waren dan ook een zeer welkome ontwikkeling. SHS is van zins om zeer betrokken te blijven bij de ontwikkelingen op dit vlak, en waar mogelijk met Stadswonen aandacht te vragen voor het groeiende tekort aan betaalbare woningen op de markt voor studenten en recent afgestudeerden. Ook de huurtoeslag blijft hierbij immer een punt van aandacht.

Op het vlak van doorstroming zag 2020 het doortrekken door Stadswonen van het beleid om de campuscontracten te handhaven. Dit maakt 2021 in zekere zin het jaar van de waarheid: verloopt dit proces soepel, hoeveel woningen levert het op in vergelijking tot de uitgangssituatie, komen huurders niet tussen wal en schip door de krappe woningmarkt, en hoe wordt er omgesprongen met probleemgevallen? SHS zal ook op dit onderwerp uiteraard betrokken blijven, en de belangen van de zittende huurders zo goed mogelijk vertegenwoordigen – waarbij ook die van toekomstige huurders in het oog worden gehouden. Daarnaast wordt, waar mogelijk, met Stadswonen opgetrokken om bij de gemeente en elders het belang van voldoende doorstroommogelijkheden te benadrukken.

Met betrekking tot betaalbaarheid blijft er vooralsnog een tegenstelling bestaan tussen de visie van SHS op betaalbaarheid. Zo is er de wens van een algemeen streefhuurpercentage ruim onder de 100%, in tegenstelling tot het bij Stadswonen geldende huurprijsbeleid om in vrijwel alle gevallen de maximaal toegestane huur te vragen. In specifieke zin is er daarnaast de reeds jaren spelende zorg omtrent de betaalbaarheid van studio's voor huurders jonger dan 23. Zij hebben door het bovengenoemde huurprijsbeleid bij het overgrote deel van de studio's namelijk geen recht op huurtoeslag. In 2020 zijn wel gesprekken gestart om het



geldende beleid verder uiteen te zetten, met als doel uiteindelijk op een hoger inhoudelijk niveau overleg te kunnen voeren. Zo kunnen in onderlinge gesprekken alle relevante overwegingen worden meegenomen: van de financiële ratio's van Woonstad, het afwegen van huurinkomsten tegenover zaken als onderhoud en toekomstige renovaties, tot bijvoorbeeld de financiële mogelijkheden van huurders in het huidige leenstelsel. SHS hoopt en verwacht deze gesprekken in 2021 voort te zetten.

### **Doelen/activiteiten**

1. Betrokken blijven bij het Actieplan Studentenhuisvesting en soortgelijke initiatieven;
2. In brede zin aandacht vragen voor de beschikbaarheid van betaalbare woningen voor studenten en recent afgestudeerden;
3. Met Stadswonen de uitvoering monitoren van de handhaving van campuscontracten;
4. Voortzetting van gesprekken met Stadswonen op het onderwerp betaalbaarheid.

### **3.2 Duurzaamheid**

Duurzaamheid is sterk verbonden met onderhoud, maar ook aan overheidsbeleid zoals de Regionale Energiestrategie, de Transitievisie Warmte en het zal ook als onderwerp aan bod komen tijdens gesprekken over de prestatieafspraken 2021-2022. Aan het einde van 2021 moet iedere gemeente een Transitievisie Warmte hebben vastgesteld, die de eerste richting moet geven aan het isoleren en aardgasvrij maken van de bebouwde kom. Hierin wordt ook vastgesteld welke buurten voor 2030 aan de beurt zijn en welke daarna. Enkele buurten die verkend worden, kennen ook een aanzienlijk aantal Stadswonen-panden. Daarom gaan wij monitoren welke gebieden geselecteerd worden en actief in gesprek met Stadswonen/Woonstad over de impact die dit heeft op de betreffende panden en huurders.

Tegelijkertijd hebben wij ook vernomen dat Stadswonen/Woonstad ook stappen onderneemt om duurzaamheid bij haar huurders aan te kaarten in de vorm van een mogelijke nieuwe Energy Battle. Maar ook horen wij geluiden dat huurders last kunnen hebben van hittestress door de binnentemperatuur van panden in de warme zomermaanden.

### **Doelen**

1. In een vroeg stadium kennis hebben van beleid dat een mogelijke impact op onze doelgroep heeft;
2. Visie van SHS namens haar achterban kenbaar maken.
3. Prettig binnenklimaat stimuleren;

4. Samen met Stadswonen/Woonstad het belang van duurzaamheid onder de aandacht van huurder brengen;
5. Actief betrokken zijn bij duurzaamheidsbeleid van Stadswonen/Woonstad. Bijdrage aan Sustainable Development Goals;
6. Balans tussen duurzaamheid en betaalbaarheid.

### **Activiteiten**

1. Enquête uitzetten over hitte stress in de zomer van 2021;
2. In gesprek gaan met Stadswonen/Woonstad over de vormgeving en doelen van de potentiële Energy Battle en hierbij indien nodig feedback aandragen;
3. Monitoren van overheidsbeleid;
4. In gesprek gaan met Stadswonen/Woonstad over impact van duurzaamheidsbeleid op panden en huurder.

### **3.3 Onderhoud**

Hoewel andere sub-onderwerpen waar nodig of actueel zeker aandacht zullen krijgen, zal de focus van SHS binnen het thema onderhoud ook in 2021 voornamelijk liggen op ventilatie. In 2018 is, naar aanleiding een enquête van SHS onder beheerders, een dossier gestart om de kwaliteit van de mechanische ventilatie in de Stadswonenpanden op peil te brengen. De afgelopen jaren zijn hiervoor in een aantal panden metingen en onderhoudswerkzaamheden verricht. Dit verbeteringsproces loopt dus al geruime tijd, maar is nog niet afgerond. Daarom is het ook nu nog van belang om aandacht te blijven besteden aan dit dossier. Het streven is om over dit onderwerp regelmatig contact te hebben met Stadswonen, zodat de eerste panden (de pilotgroep) op korte termijn aan de normen voldoen, en voor de overige panden een plan van aanpak wordt geformuleerd. Ook contact met de vertegenwoordigers van de betrokken panden is hierbij vitaal. Zij worden immers aan uitvoeringskant betrokken, en zien hoe het proces in hun eigen panden verloopt. Uiteindelijk is ons doel om eraan bij te dragen dat de eerste selectie van panden in Q1 2021 alsnog aan de geldende normen voor ventilatie voldoet. Vervolgens dienen de overige panden te worden onderzocht, en waar nodig opgenomen te worden in de onderhoudsplanning, zodat ook zij uiteindelijk aan de normen voldoen. Wij willen bevorderen dat daarvoor in Q2 2021 plannen worden gemaakt.

### **Doelen**

1. Bespoedigen dat de werkzaamheden bij eerste selectie van panden worden afgerond;
2. Met Stadswonen inplannen wanneer de ventilatie in de overige panden wordt onderzocht, en waar nodig verbeterd.

### **Activiteiten**

1. Eens per 1 à 3 maanden contact houden met Stadswonen om het verloop van het proces te bespreken en te evalueren;
2. Regelmatig contact met vooral de beheerders van panden waar de werkzaamheden plaatsvinden om na te gaan hoe de werkzaamheden verlopen en wat hun mening over het proces is.

### **3.4 Servicekosten**

De portefeuille servicekosten heeft als natuurlijke eigenschap dat het vaak raakvlakken heeft met andere portefeuilles. Of het nu gaat over kleine herstellingen (onderhoud), plafondbedragen fondsen (beheerstructuur), duurzaamheid (inkoop energie) of signaallevering, er zit altijd een financiële component en dus financiële consequentie in. Daarom voert de portefeuille vaak in samenwerking met andere portefeuillehouders het overleg met Stadswonen. Daarnaast heeft het de eigenschap dat dossiers een lange looptijd hebben.

#### **Doelen**

1. Afronding van de langlopende dossiers inventaris, energiebelasting en schilderfonds;
2. Inzicht in en het door Stadswonen op een dusdanige manier van aanbieden aan (be)woco's dat een efficiënte en effectieve controle van de afrekening servicekosten mogelijk is;
3. Servicekosten & betaalbaarheid;
4. Servicekosten zijn transparant en controleerbaar

#### **3.4.1. Afrekening servicekosten**

In 2020 is het niet gelukt om weer een bijeenkomst/cursus servicekosten aan haar beheerders achterban aan te bieden, door de net ontstane situatie rondom Covid. In 2021 wil SHS deze weer gaan verzorgen. Hiermee wil SHS een bijdrage eraan leveren dat de woco's namens hun bewoners de servicekostencontrole goed uit kunnen voeren. Bij de kleine panden wordt, net zoals bij de grote panden, een kleine herstellingenfonds gevoerd. Hier is echter geen (centrale) wooncommissie die de aan dit fonds ten laste gebrachte kosten controleert. SHS voert namens de kleine panden deze controle uit. Ten slotte zal SHS een (online) voorlichtingsbijeenkomst voor huurders organiseren met betrekking tot de afrekening van de servicekosten (en huurverhoging).

### **3.4.2. Inventaris**

Dit dossier loopt ondertussen ruim tien jaar. SHS hoopt in 2021 met Stadswonen over de laatste openstaande punten van deze servicekostencomponent overeenstemming te bereiken. Het gaat hierbij enerzijds om de wijze waarop aan woco's en bewoners inzichtelijk wordt gemaakt hoe deze tot stand komen. Daarnaast is het doel om tot overeenstemming te komen over de vraag op basis waarvan overgegaan wordt tot vervanging van een inventarisgoed en hoe dit proces is ingericht. Kernwaarden bij dit dossier zijn transparantie, kosten, prijs-kwaliteitsverhouding en prijs-vs-gemak.

### **3.4.3. Energiebelasting en Schilderfonds algemene ruimtes**

De dossiers energiebelasting en het binnenschilderfonds lopen al een lange tijd. Beide dossiers zijn inhoudelijk erg complex, en de betrokken belangen zijn groot. Door deze aspecten is een meningsverschil ontstaan met Stadswonen over de juiste afwikkeling van deze dossiers, waardoor voor beide onderwerpen intussen juridische stappen zijn ondernomen.

In het geval van de energiebelasting is er na een uitgebreide onderhandeling met Stadswonen een gezamenlijk besluit gekomen om deze zaak aan een rechter voor te leggen, om de ontstane patstelling die is ontstaan te doorbreken. Deze zaak zal in 2021 van start gaan, en hier wordt nu al op voorbereid. In de zaak zal de vraag centraal staan of de teruggave van de te veel betaalde energiebelasting volledig terug dient te worden gegeven aan de bewoners, of dat hierop de gemaakte advieskosten van Stadswonen, die enkele tonnen bedraagt, in mindering mag worden gebracht en ten slotte hoe de te veel betaalde gelden dienen te worden verdeeld. Met Stadswonen is overeengekomen dat het meningsverschil wordt voorgelegd aan een derde partij, zodat dit dossier uiteindelijk op een goede manier kan worden afgesloten. Hierover zal gedurende het jaar meer worden gecommuniceerd.

Voor het binnenschilderfonds zijn al enkele juridische stappen genomen. Een eerste poging om dit aan een onafhankelijke partij voor te leggen is vanwege het betreffende minimumbedrag niet ontvankelijk verklaard. Intussen worden wel de gesprekken met Stadswonen weer opgestart om hopelijk dit dossier in onderlinge samenspraak tot een goed einde te brengen. Ook hierover zullen de ontwikkelingen gedurende 2021 worden gedeeld met de achterban van SHS.

### **3.4.4. Televisie**

Nadat in 2018 het analoge televisiesignaal werd afgesloten, kwam in 2019 de vraag op tafel of de huidige televisiedienst, gegeven de prijs en beschikbare alternatieven, nog gecontinueerd zou moeten worden. Uiteindelijk is deze keuze per pand bij

pandvertegenwoordigers gelegd: indien zij hun bewoners enquêteren en meer dan 70% van hen kiest voor afschaffing, wordt de dienst gestopt. Het is SHS, als vertegenwoordiger van alle huurders tezamen, eraan gelegen te zorgen dat *alle* huurders gehoord worden, ongeacht of de pandvertegenwoordigers zich geroepen voelen er werk van te maken. SHS neemt zich voor om in kaart te brengen:

- welke panden oorspronkelijk het televisiesignaal hebben afgenomen;
- welke reeds zijn afgesloten;
- en welke van de nog aangesloten panden een enquête is gehouden.

Haar voornaamste doel in dit dossier is om ervoor te zorgen dat huurders in elk aangesloten pand de kans krijgen te bepalen of zij de televisiedienst willen behouden. En gezien de hoge mutatiegraad bij Stadswonen dient ook overwogen te worden wanneer herhaling van de enquête, indien men eerder besloot de dienst te behouden, op zijn plaats zou zijn.

#### **Doelen/activiteiten**

1. In kaart brengen welke panden oorspronkelijk het televisiesignaal hebben afgenomen, welke reeds zijn afgesloten, en de uitkomsten van in nog aangesloten panden gehouden enquêtes;
2. Contact houden met panden waar eerder enquêtes zijn geweest en bewoners tegen afschaffing hebben gestemd, om de mogelijkheid van herhaling te bespreken.

#### **3.4.5. Internet**

Medio 2020 heeft Stadswonen, met het einde van het lopende contract met Tele2 in zicht, de knoop doorgehakt om de overstap te maken naar Teleplaza. De bedoeling is dat huurders in de toekomst kunnen genieten van een significant betere internetverbinding tegen beperkte aanvullende kosten. SHS is uiteraard voorstander van het verbeteren van de dienstverlening voor huurders, maar zal logischerwijs ook haar kritische blik houden op de gemaakte afwegingen, de uiteindelijke implementatie en de kosten. De ervaringen met BBned/Tele2 in het verleden zijn immers een heldere waarschuwing dat de toekomst aanvankelijk soms rooskleurig lijkt, maar de praktijk weerbarstig kan blijken. De intentie van SHS is dan ook om betrokken te blijven bij dit dossier, met een duidelijke nadruk op de aanloopfase (bijvoorbeeld: wat wordt er wanneer voor huurders gerealiseerd), maar ook zeker met aandacht voor het verloop daarna (bijvoorbeeld: wat als er storingen optreden).

Ten slotte is ook hier de band met de achterban relevant: SHS zal contact onderhouden met pandvertegenwoordigers voor terugkoppeling over de stand van de dienstverlening en werkzaamheden, en houdt in het achterhoofd de mogelijkheid om ook huurders zelf hierover te bevragen.

#### **Doelen/activiteiten**

1. Regelmatig contact houden met Stadswonen over het verloop van de overstap, aanvankelijk eens per maand (aanloopfase), later terug te brengen tot eens per drie maanden;
2. Contact onderhouden met pandvertegenwoordigers en eventueel bewoners over dienstverlening en werkzaamheden.

## **4. Externe partijen**

### **4.1 Achterban (huurders/ beheerders)**

SHS ontleent haar bestaansrecht uit de vertegenwoordiging van de huurders van Stadswonen. Het is voor ons daarom niet meer dan vanzelfsprekend dat we onze achterban betrekken bij onze werkzaamheden. In 2021 willen we hier extra op inzetten, zodat we onze taak als huurdersvertegenwoordiging optimaal kunnen uitvoeren. Dit zal ons helpen in het stellen van prioriteiten en het agenderen van onderwerpen bij de woningcorporatie. Wij zijn benieuwd naar de visie van onze achterban op bijvoorbeeld beleid bij duurzaamheid, maar ook willen we met onze achterban in gesprek over de verhitte woningmarkt, de handhaving van campuscontracten en de gevolgen van het Coronavirus. Kortom, we willen sturen op participatie van onze achterban. Om dit voor elkaar te krijgen gaan we ons in 2021 focussen op drie punten: onze naamsbekendheid, communicatie naar de achterban en het actief betrekken van de achterban.

Wij geloven dat participatie begint bij het creëren van naamsbekendheid. Pas als de achterban weet van ons bestaan zullen zij de weg naar ons vinden. We trachten onze naamsbekendheid te vergroten door met posters zichtbaar te zijn in onze grotere woongebouwen en actief aanwezig te zijn op ons Facebookkanaal. Dit zal voor ons voornamelijk om Facebook gaan. Daarnaast willen we een SHS-folder laten opnemen in het starterspakket dat nieuwe huurders ontvangen bij het betrekken van hun woning. Zo zorgen we ervoor dat ook nieuwe huurders ons leren kennen.

Daarnaast willen wij transparant en actief communiceren naar onze achterban over onze werkzaamheden. Om dit te bereiken zullen we elke twee maanden een nieuwsbrief uitsturen naar de pandvertegenwoordigers en huurders van Stadswonen. Hierin delen we structureel de laatste ontwikkelingen, de agenda voor de komende periode, en geven we een update over (lang)lopende dossiers. Naast onze nieuwsbrief zullen we de achterban tussentijds op de hoogte houden door relevante posts te plaatsen op onze website en op diverse social media, waaronder ons Facebookaccount.

Tot slot willen we sturen op daadwerkelijke participatie van onze achterban. Dit willen we bereiken door het organiseren van meet-ups (2-4 keer per jaar) over belangrijke thema's. Tijdens deze meet-ups geven we de bezoekers meer informatie over relevante onderwerpen en gebruiken we de sessies om input te vergaren van onze achterban. Daarnaast willen we in 2021 minimaal 1-2 enquêtes houden om onze achterban te vragen naar hun mening over relevante onderwerpen, en hen vragen welke thema's voor hen belangrijk zijn.

#### **Doelen**

1. Vergroten van de naamsbekendheid bij onze achterban;

2. Actief en transparant op de hoogte houden van onze achterban;
3. Ophalen input bij de achterban.

### **Activiteiten**

1. SHS-posters plaatsen in alle woongebouwen van SHS;
2. Een introductiefolder van SHS plaatsen in het starterspakket van nieuwe huurders van Stadswonen;
3. Elke twee maanden een update uitsturen over onze werkzaamheden en lopende dossiers;
4. Minimaal 1 enquête houden onder onze achterban om input op te halen bij onze achterban;
5. Organiseren van 2-4 meet-ups waar we in gesprek gaan met onze achterban met als doel het ophalen van input.

## **4.2 Stadswonen**

Naar aanleiding van de samenwerking tussen Stadswonen en de SHS, is in het verleden een Samenwerkingsovereenkomst opgesteld (SOK). Om een goede samenwerking te bevorderen, zal in 2021 een nieuwe SOK worden opgesteld. Hierbij zal SHS met Stadswonen om tafel gaan en zo gezamenlijk de artikelen uit de SOK doorlopen en herzien. Tevens wenst SHS de samenwerking met Stadswonen in het nieuwe jaar 2021 te verbeteren. In het jaar 2020 is al aandacht besteed aan het ontwikkelen van een goede samenwerking. Dit heeft reeds zijn vruchten afgeworpen middels informele gesprekken. Om deze reden zal gekeken worden naar manieren om deze samenwerking verder te verbeteren en hier (informeel) vorm aan te geven.

## **4.3 Overheid**

### **Akkoord Studentenhuisvesting 2020-2025**

In juli 2020 hebben gemeente Rotterdam, studentenhuisvesters, onderwijsorganisaties en studentenorganisatie samen met huurdersbelangenorganisatie SHS het Akkoord Studentenhuisvesting getekend. Stadswonen/Woonstad en SHS hebben beiden dit akkoord ondertekend. De doelen van dit akkoord zijn:

- realisatie voldoende studentenwoningen in Rotterdam;
- betaalbaarheid van studentenhuisvesting;
- doorstroming;
- informatievoorziening tussen de deelnemende partijen;



- misstanden voorkomen;
- monitoring van de bovenstaande doelen in een werkgroep en stuurgroep.

De stuurgroep vergadert minimaal één keer per jaar op bestuurdersniveau. Het initiatief tot coördinatie en uitnodiging van deze stuurgroep ligt bij de gemeente. Ook is er een werkgroep, die vier keer per jaar vergadert over de afspraken uit het Akkoord en de vergadering van de stuurgroep voorbereidt. De gemeente neemt het initiatief tot coördinatie en uitnodiging van de werkgroep. SHS zal in 2021 via de stuurgroep en werkgroep vijf keer samenkomen met de partijen die dit akkoord hebben ondertekend. Binnen de werkgroep en in de stuurgroep zal SHS nadruk leggen op beschikbaarheid, betaalbaarheid en de kansen van recent afgestuurde op de Rotterdamse woningmarkt.

### **Doelen**

1. Realisatie en beschikbaar houden van betaalbare studentenhuisvestiging.
2. Uitdagingen van starters na aflopen van het campuscontract onder de aandacht te brengen.
3. Kennisdelen en aan een netwerk bouwen bij de betrokken partijen.

### **Activiteiten**

1. Vijf keer per jaar vergaderen met de deelnemende partijen waarvan één bijeenkomst op bestuurdersniveau.
2. Vier keer per jaar in een werkgroep vergaderen.

### **Prestatieafspraken**

In december 2019 zijn prestatieafspraken gemaakt tussen gemeente Rotterdam, woningcorporaties en huurdersbelangen voor 2020 en 2021. SHS heeft net als de huurdersbelangenvereniging van Woonstad - de Klantenraad - niet ondertekend omdat SHS in zowel het proces als de inhoud is niet betrokken. De afspraken zijn destijds ondertekend door gemeente Rotterdam en Stadswonen/Woonstad. In de prestatieafspraken 2020/2021 is vastgelegd wat de bijdrage van Stadswonen/Woonstad is aan de uitvoering van de Rotterdamse Woonvisie evenals afspraken rond woningaanbod, onderhoud en verduurzaming. Hoewel SHS deze afspraken niet heeft ondertekend, is wel opgenomen dat SHS betrokken wordt bij de evaluatie van de voortgang van afspraken tussen Stadswonen/Woonstad en is ook de deelname aan een periodiek overleg tussen gemeente

Rotterdam, Studentenhuisvesters en onderwijsinstellingen vastgelegd. Dit is uitgewerkt in het Akkoord Studentenhuisvesting 2020-2025.

Naast de lopende afspraken begint in 2021 ook het driepartijenoverleg, tussen cluster Stadsontwikkeling namens Gemeente Rotterdam, Woonstad en huurdersbelangenorganisatie vertegenwoordigd door SHS en de Klantenraad, om daarin de prestatieafspraken 2022-2024 vorm te geven. Voor SHS zijn de prestatieafspraken steevast een unieke kans om het gesprek aan te gaan met gemeente Rotterdam over grotere onderwerpen die het domein van Stadswonen/Woonstad overstijgen.

De inhoud van de gemeentelijke woonvisie, bestaande convenanten, landelijk beleid met betrekking tot de corporatiesector, het activiteitenoverzicht van de corporatie en de biedingen van de betrokken partijen, bepalen de onderwerpen waar SHS de nadruk op zal gaan leggen tijdens het overleg, maar ook de ruimte die SHS heeft om onderwerpen succesvol te agenderen.

## **Doelen**

1. Monitoring van prestatieafspraken 2020-2021.
2. Beschikbaarheid, betaalbaarheid en leefbaarheid waarborgen in de prestatieafspraken 2022-2024.
3. SHS streeft naar volwaardige deelname in het proces en bij afstemming van de inhoud van de prestatieafspraken 2022-2024.
4. SHS streeft na een succesvol verloop van dit proces en hoopt de prestatieafspraken voor 2022-2024 in 2021 te kunnen onderschrijven als ondertekenend partner.

## **Activiteiten**

1. In de prestatieafspraken 2020-2021 is in paragraaf 2.1.3. door gemeente Rotterdam afgesproken en Stadswonen/Woonstad afgesproken dat een verkenning zal worden gestart om de mogelijkheid te onderzoeken voor één loket voor woonruimtebemiddeling van studentenwoningen in Rotterdam. In deze afspraak is SHS opgenomen als verkenningspartner. Dit onderzoek heeft nog niet plaatsgevonden en als dit plaatsvindt in het laatste jaar van deze afspraak zal SHS als verkenningspartner deelnemen.
2. SHS zal in 2021 als actief partner deelnemen aan de verkenning en onderhandeling over de inhoud van de prestatieafspraken 2022-2024.

## **Belangenbehartiging bij overheidsbeleid**

SHS behartigt de belangen van huurders van Stadswonen bij Stadswonen/Woonstad. Echter zijn er ook zaken hierbuiten die van impact zijn op onze huurders. SHS wil dat de huidige huurders fijn bij Stadswonen huren maar tegelijkertijd ook dat toekomstige huurders via Stadswonen prettig en betaalbaar kunnen wonen, en dat vertrekkende huurders die uit eigen beweging verhuizen of na afloop van hun campus- of jongerencontract ook in Rotterdam betaalbare woonruimte kunnen huren of kopen. Hoe fijn onze huurders in Rotterdam wonen en de beschikbaarheid van woningen is ook afhankelijk van veel factoren die buiten de invloed van Stadswonen/Woonstad liggen. Daarom willen wij ook de belangen van onze huurders buiten onze verhuurder behartigen.

In 2021 zal SHS actief monitoren op overheidsbeleid dat een impact heeft op de leefomgeving van huurders van Stadswonen. Zo zal SHS indien van toepassing gebruik maken van zienswijze procedures om haar visie bekend te maken en gebruik maken van informatiesessies voor organisaties die zich als belanghebbende zien. Zo heeft SHS in 2020 een zienswijze geschreven om haar visie op de Nota Reikwijdte en Detail waarin de gemeente de reikwijdte en het detailniveau afbakt zodat duidelijk is wat er in het Rotterdamse omgevingseffectrapport (ROER) wordt onderzocht. In 2021 start er opnieuw een formele periode van zienswijze nadat de gemeenteraad de Omgevingsvisie Rotterdam vrijgeeft. SHS zal hier opnieuw gebruikmaken van de mogelijkheid tot aandragen van een zienswijze.

### **Doelen**

1. In een vroeg stadium kennis hebben van beleid dat een mogelijke impact op onze doelgroep heeft.
2. Visie van SHS namens haar achterban kenbaar maken.
3. Netwerk opbouwen bij relevante partijen.

### **Activiteiten**

1. Monitoren van relevante beleidsplannen;
2. Haar visie duidelijk maken via zienswijze procedures en participatiesessies.
3. Deelnemen aan relevante informatiesessies indien van toepassing.

## 5. Interne Organisatie

### 5.1 Jaarproces & Jaarrapportage

In 2019 is er een overzicht gemaakt om het jaarproces en de bijbehorende jaarrapportage in kaart te brengen. Het bleek wegens de omstandigheden, zoals COVID-19, lastig om deze gedurende 2020 niet uit het oog te verliezen. Derhalve zal in 2021 een externe ondersteuner zich inzetten om hierop toe te zien. Het concept voor deze evaluatieformulieren is inmiddels opgesteld en wordt komend jaar getest en aangepast waar nodig, om de doelen van het jaarplan niet uit het oog te verliezen.

Het proces is vormgegeven aan de hand van de vergaderingen en evaluatie momenten:

- In augustus jaar 1 wordt het jaarplan voor jaar 2 opgesteld;
- In januari worden aan de hand van een gestandaardiseerd evaluatieformulier de doelstellingen van het jaarplan geëvalueerd en middels de actualiteiten bijgesteld;
- In augustus wordt er aan de hand van een gestandaardiseerd evaluatieformulier de realisatie van jaarplan geëvalueerd;
- Tijdens de gezamenlijke jaarevaluatie reflecteert het bestuur individueel op de doelen en past iedereen deze weer aan.

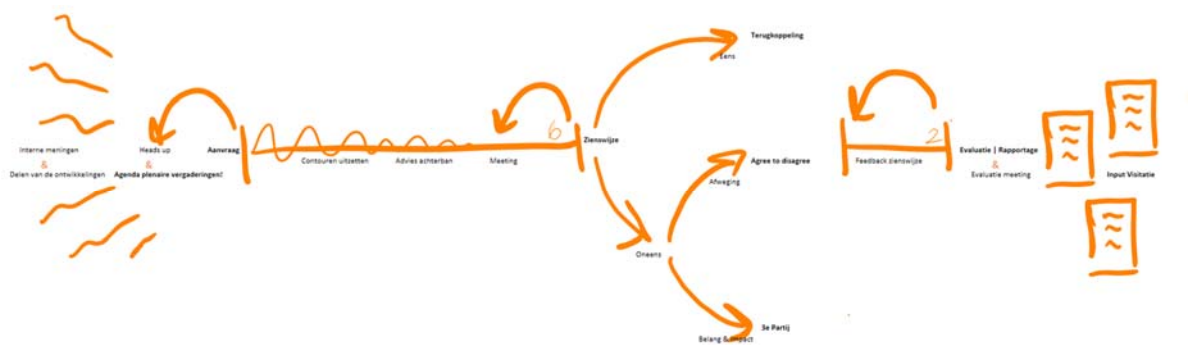


**Figuur 4. Jaarplanning**

Per dossier vindt er zowel op aanvraag van Stadswonen als SHS een adviestraject plaats. Onderstaand traject, zie figuur 5, geeft als zodanig de contouren, uitzonderingen daargelaten, en moet daarom niet als fixed model worden gezien: Indien mogelijk wordt deze aanvraag vooraf middels de informele sessie ofwel de plenaire vergadering geagendeerd;

- Na de definitieve aanvraag worden de contouren uitgezet, wordt de achterban geraadpleegd en wordt dit besproken;

- Na de aanvraag wordt er uiterlijk binnen zes weken een definitieve zienswijze uitgebracht;
- In deze zienswijze kunnen beide partijen het eens zijn (terugkoppeling) of kunnen de partijen het oneens zijn;
- Indien geen overeenstemming gevonden kan worden wordt er afgewogen op belang en impact om het te aanvaarden (“agree to disagree”) of vervolg stappen te nemen (3e partij).
- Uiteraard kunnen er voorafgaand en tussentijds vaker teruggekoppeld worden en hieruit nieuwe adviestrajecten voortvloeien;
- De aanvragende partij heeft na het ontvangen van de zienswijze twee weken de tijd om hierop feedback te leveren;
- Ter afsluiting van het adviestraject heeft SHS voorgesteld om gezamenlijk aan de hand van een standaard evaluatieformulier zowel het traject als de resultaten te documenteren. SHS heeft een dergelijk evaluatieformulier opgesteld en voorgesteld, Stadswonen heeft hierop gereageerd en hebben een gezamenlijk formulier uitgewerkt. SHS wil ter bevordering van de transparantie deze evaluatieformulieren als input gebruiken voor de visitatiegesprekken, om te waarborgen dat alle adviesaanvragen en jaarevaluaties van alle vier de jaren evenredig meegenomen worden en tegelijkertijd de leermogelijkheden benutten.



**Figuur 5. Model Adviestraject**

Al met al zijn er veel stappen gezet en worden de werkzaamheden gestructureerder en efficiënter. 2021 biedt SHS de gelegenheid hier verder op te bouwen en het strategisch beleid verder vorm te geven.

## Doelen

1. Jaardoelen nastreven en jaarprocessen inrichten om deze doelen te behalen;

2. Waar nodig externe expertise aantrekken;
3. Informatievoorziening vanuit Stadswonen naar SHS en vanuit SHS naar Stadswonen verbeteren;
4. Adviesaanvragen en andere belangrijke samenwerkingsverbanden gezamenlijk evalueren;

### **Activiteiten**

1. Doelen concretiseren in realistische actiepunten;
2. Expertise pool voor verschillende domeinen opzetten;
3. Informeel overleg plegen met Stadswonen om actualiteiten en prioriteiten uit te wisselen;
4. Evaluatieformulieren testen.

## **5.2 Raad van Advies | RvA**

Om de continuïteit van SHS te waarborgen is het van belang om de Raad van Advies in 2021 verder vorm te geven en mensen met verschillende expertises aan te blijven trekken. Met name de structuur en contactmomenten zijn belangrijk om te evalueren om uiteindelijk als een volwaardige sparringpartner voor SHS te fungeren.

Met name de professionele ervaring en de inhoudelijke SHS-kennis van oud-bestuursleden biedt SHS de mogelijkheid om advies in te winnen op uitdagende dossiers en daarnaast (nieuwe) bestuursleden genoeg ruimte te bieden om zichzelf te ontplooien. De leden kunnen bestuursleden advies en feedback geven op (nieuwe) plannen en op operationele en/of tactische uitdagingen waar het bestuur tegenaan loopt. De kritische blik die de leden met zich meebrengen, kunnen er zorg voor dragen dat er weloverwogen beslissingen gemaakt worden voor zowel de middellange- als lange termijn.

Het is een wens van SHS om het contact met de leden informeel en met regelmaat structureel in te richten, zodat de Raad van Advies tegelijkertijd een vertrouwensrol kan bekleden.

### **Doelen**

1. Een kritische Raad van Advies opzetten die SHS kan adviseren bij uitdagende beslissingen in het bijzonder voor de middellange- en lange termijn;
2. Gebruik maken van de kennis en het netwerk van de leden;
3. Bestuursleden de mogelijkheid bieden gebruik te maken van een vertrouwenspersoon.

### **Activiteiten**

1. De Raad van Advies verder uitbouwen en tussentijds evalueren;
2. Binnen de Raad van Advies een vertrouwenspersoon aanwijzen;

### **5.3 Statuten**

De huidige statuten van SHS zijn al een flink aantal jaren ongewijzigd. In 2020 zijn nog verdere stappen gezet om deze te vernieuwen, en dit proces hopen we in 2021 af te kunnen ronden. De belangrijkste veranderingen zitten hem in de oprichting van de Raad van Advies. Ook overwogen we als bestuur om enkele wijzigingen door te voeren in de manier waarop nieuwe bestuursleden worden benoemd, omdat de huidige werkwijze, waarin een sollicitatieprocedure eerst vooraf goedkeuring vereist van de stichtingsvergadering, in de praktijk lastig realiseerbaar blijkt. Als er gedurende het komende jaar een concept ligt voor de hernieuwde statuten zal dit uiteraard in een stichtingsvergadering worden besproken.

### **5.4 Ondersteuning**

Om de werkdruk en stress van de bestuursleden te verminderen is SHS in 2020 op zoek gegaan naar een externe ondersteuner voor administratieve zaken. Met name werkzaamheden omtrent de mailbox, (jaar)planning, rapportage, voortgang, administratie en communicatie kunnen hierbij opgepakt worden. Dit kan de communicatie met de stakeholders bevorderen, de voortgang bespoedigen en ook de continuïteit van de stichting waarborgen.

Het is voor SHS een administratieve uitdaging om gezien de bezetting en intensiviteit van de bestuurstaken, deze nevenactiviteiten regelmatig uit te blijven voeren. Gezien het feit dat er geen secretaris in het bestuur zitting heeft en deze taken door het online werken steeds beter uitbesteed kunnen worden, heeft Stadswonen deze interne uitdaging onderschreven en is er budget vrijgemaakt voor een ondersteuner.

In 2021 is het voor SHS van belang om goed na te denken over de betalingsconstructie die hieruit voortvloeit. Hierbij behoort het inhuren van een ZZP'er, iemand inhuren via een detacheerder of iemand zelf op de payroll zetten tot de mogelijkheden, met ieder bijbehorende voordelen en risico's.

#### **Doelen**

1. De continuïteit van SHS waarborgen en tegelijkertijd de bestuursleden ontlasten door nevenactiviteiten aan een externe ondersteuner uit te besteden;
2. De externe ondersteuner goed aansturen.

#### **Activiteiten**

1. Een structurele ondersteuner aanstellen die zich voor een langere periode aan SHS kan committeren;

2. De ondersteuner goed inwerken en aan blijven sturen;
3. Geheimhoudingsverplichting opstellen;
4. Een afweging maken in de betalingsconstructie.

## **5.5 Digitalisatie**

In 2020 is een mooie start gemaakt aan de digitalisatie van SHS. De verwachting is dat ook in 2021 SHS genoodzaakt zal blijven om gedeeltelijk dan wel niet volledig veel werkzaamheden online vorm te blijven geven. Zo zal er online vergaderd worden via de Teams organisatie accounts, worden in Teams de actiepunten bijgehouden en zal het digitaal notuleren via software verder gebruikt worden. De interne organisatie is daarom geoptimaliseerd en voor een groot gedeelte geïntegreerd met de bestuurswerkzaamheden. Met name om in belangrijke vergaderingen en sessies de sfeer goed vast te leggen biedt de notuleer software een mooie uitkomst om de context te transcriberen.

Nu er nieuwe functies binnen Teams verwerkt zijn is het plan om te kijken naar de nieuwe mogelijkheden en functies waaronder de app project en roadmap. Dit biedt ruimte om door te ontwikkelen op bijvoorbeeld task management, board view, teams assignment, grid view en timeline view.

De digitale transformatie heeft met name invloed op het operationele gebied en zal de komende jaren een belangrijke rol blijven spelen gezien de huidige ontwikkelingen en corona maatregelen. Belangrijk blijft het om opzet, bestaan en werking te blijven evalueren en waar nodig door te ontwikkelen in software en of hardware, zoals opname apparatuur.

### **Doelen**

1. Digitale transformatie door ontwikkelen in software en hardware;
2. Nieuwe functies testen en eventueel in productie nemen;
3. Teams omgeving optimaliseren;
4. Test en productie omgeving gescheiden gebruiken;

### **Activiteiten**

1. Bestaande teamgantt integreren in Teams;
2. Ontwikkelingen regelmatig evalueren;
3. Automatisch notuleren van belangrijke vergaderingen

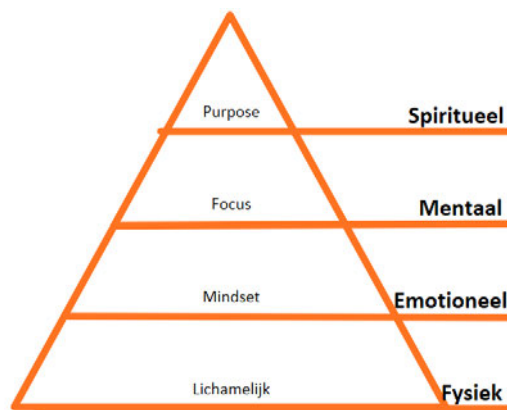
## **5.6 Well-being**

In tijden van hoge werkdruk, thuis studeren, thuiswerken en ingrijpende COVID-19 maatregelen is werkplezier belangrijker dan ooit. Daarom wil SHS in 2021 de well-being



van eigen bestuursleden en achterban extra prioriteit geven. We kennen op het gebied van well-being de volgende dimensies, zie figuur 6:

- Spiritueel: Reflectie op je persoonlijke overtuigingen. Inzicht in je sterke punten, ontwikkelen van een pad dat aansluit bij jouw waarden en wat jij belangrijk vindt;
- Mentaal: Begrip van hoe je jezelf kunt motiveren en doelen kunt stellen. Mindfulness toepassen. Het minimaliseren van afleiding en onderbrekingen. Voorrang geven aan belangrijke taken. Regelmatig pauzes in lassen en even rust nemen;
- Emotioneel: Positieve psychologie toepassen. Begrip van je emotionele triggers. Begrip voor welke situaties je gevoelig bent. Jezelf voeden met positieve emoties en afstand nemen van negatieve;
- Fysiek: Voldoende slapen. Regelmatig pauzeren. Het volgen van een gebalanceerd dieet. Regelmatig bewegen en sporten.



**Figuur 6. Werken aan well-being**

Gezamenlijk moet SHS er zorg voor dragen dat de bestuursleden goed kunnen functioneren. Hierbij moet er in het bijzonder ruimte zijn voor zelfontplooiing en persoonlijke omstandigheden, zoals ziekte, familie, studie, werk en andere zaken. Ieder bestuurslid moet zich gehoord en veilig voelen, waarbij eenieder respectvol met een ander omgaat. Om de normen en waarden, dynamiek en rollen binnen het bestuur te waarborgen is het van belang een zelfevaluatie moment in te lassen en te kijken naar de persoonlijke leerdoelen van bestuursleden. De vakantieperiode van SHS kan hierbij een goed moment zijn.

Met behulp van een buddy systeem kan er extra aandacht besteed worden aan de individu en kan de inhoud van de bestuursfunctie losgetrokken worden. Deze buddy kan ook tijdig informeren indien een bestuurslid afwijkt van zijn/haar eigen beoogde leerdoelen, zodat deze zelfontwikkeling centraal komt te staan.

Tevens blijft SHS zich flexibel opstellen en moet de stichting rekening houden met persoonlijke omstandigheden. De Raad van Advies en externe ondersteuning kunnen hieraan bijdragen indien taken tijdelijk, dan wel niet structureel overgenomen dienen te worden. Ten allen tijden dient er ruimte te zijn om persoonlijke grenzen aan te geven.

### **Doelen**

1. De well-being van bestuursleden vergroten op de verschillende dimensies;
2. Zorg dragen voor een gezonde werkomgeving, waarbij bestuursleden zich kunnen ontplooien en veilig voelen;
3. Op de hoogte zijn van de persoonlijke ontwikkelingen en grenzen van de bestuursleden.

### **Activiteiten**

1. Tijd vrijmaken voor well-being en hier extra aandacht aan besteden binnen SHS;
2. SHS-bestuur volledig 2 weken met verlof;
3. Zoeken naar mogelijkheden om de achterban te helpen om eigen well-being te vergroten;
4. Zelfevaluatie vormgeven aan de hand van een buddy systeem;
5. Vertrouwenspersoon binnen de Raad van Advies aanwijzen.