



Communicatie met Belanghebbenden

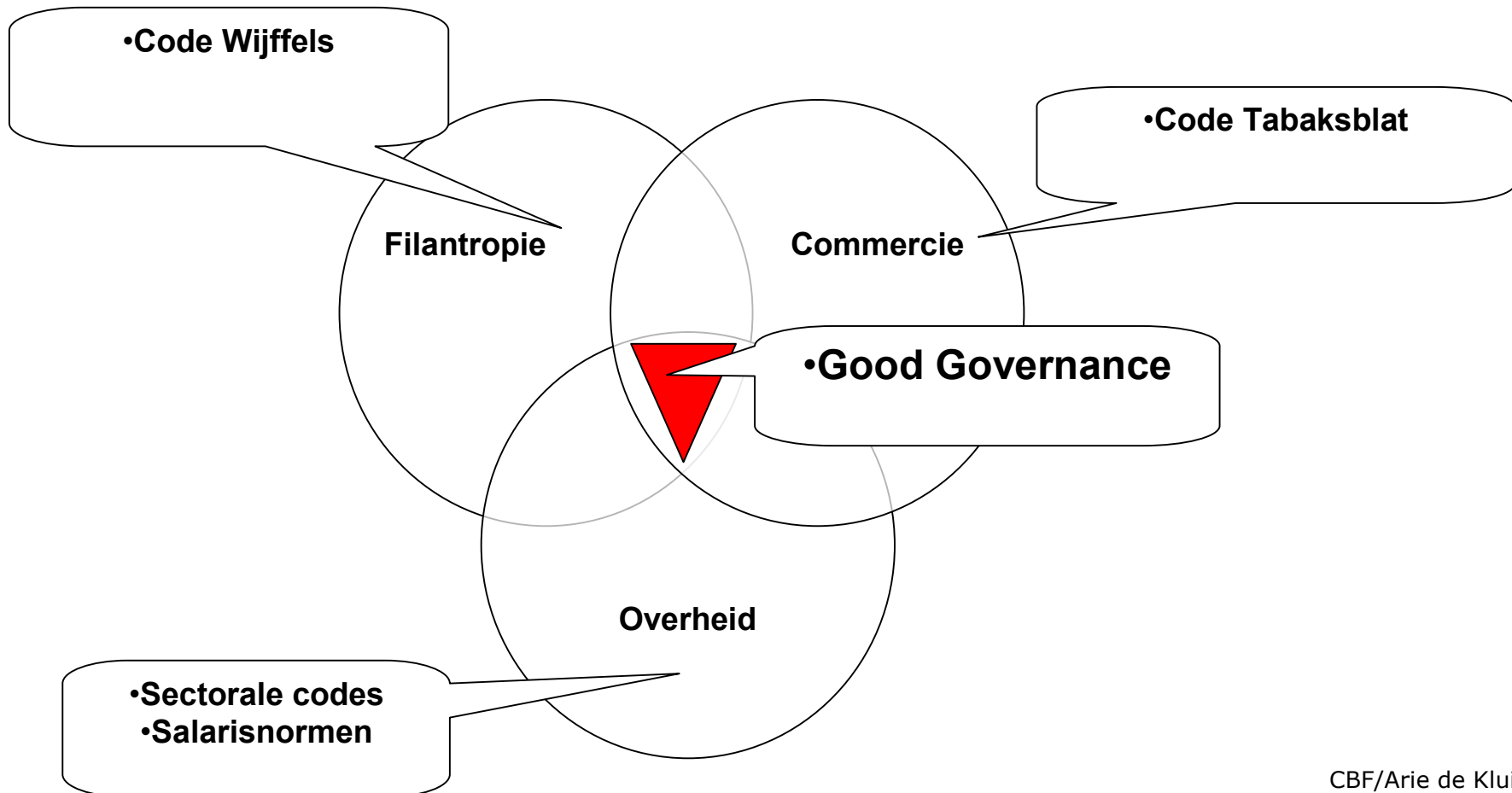
PWC bijeenkomst 25 januari 2010

Arie de Kluijver, adjunct-directeur CBF

Inhoud van de workshop

- **Belanghebbenden en Good Governance**
- **Omgaan met belanghebbenden**
- **Donateursvertrouwen**
- **Stellingen**

Belanghebbenden en Good Governance



Belanghebbenden, Good Governance en CBF-Keur

- **Principe 3 uit CBF-Keur 'Optimaliseer de omgang met belanghebbenden'. Vastleggen:**
 - **Wie de belanghebbenden van de organisatie zijn;**
 - **De inhoud en kwaliteit van de aan belanghebbenden te verstrekken informatie;**
 - **De wijze waarop de informatie wordt verstrekt;**
 - **De inrichting van de communicatie, zodat de informatie relevant, eenduidig en toegankelijk is;**
 - **De manier waarop de instelling omgaat met ideeën, opmerkingen, wensen en klachten van belanghebbenden.**

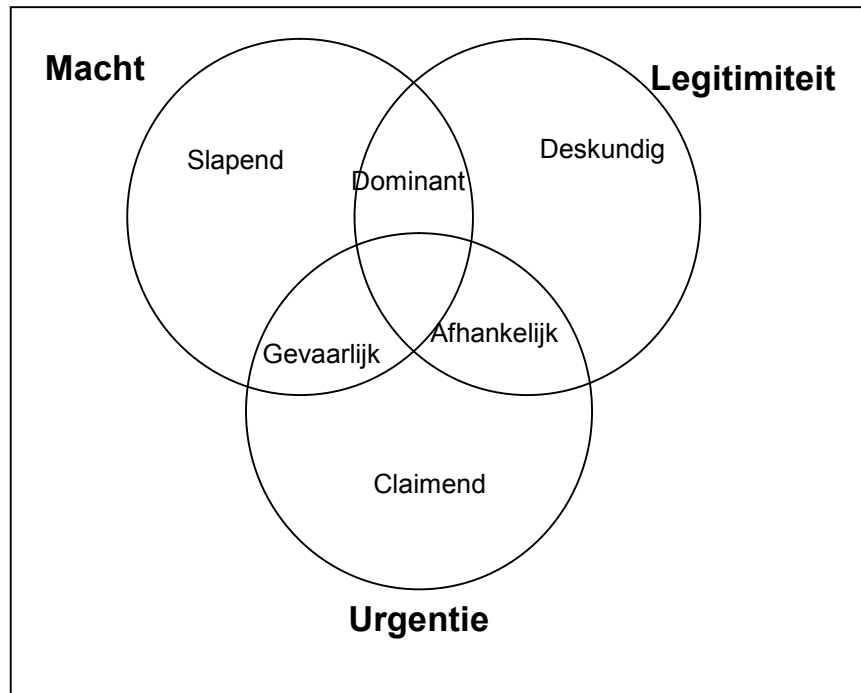
Omgaan met Belanghebbenden. 3M stappenplan.

- **Mapping**
- **Mobilising**
- **Managing**

Mapping van Belanghebbenden. Wie heeft belang bij wie?

- **Bij wie heeft uw instelling belang?**
- **Wie heeft bij uw instelling belang?**

Mappingtechnieken

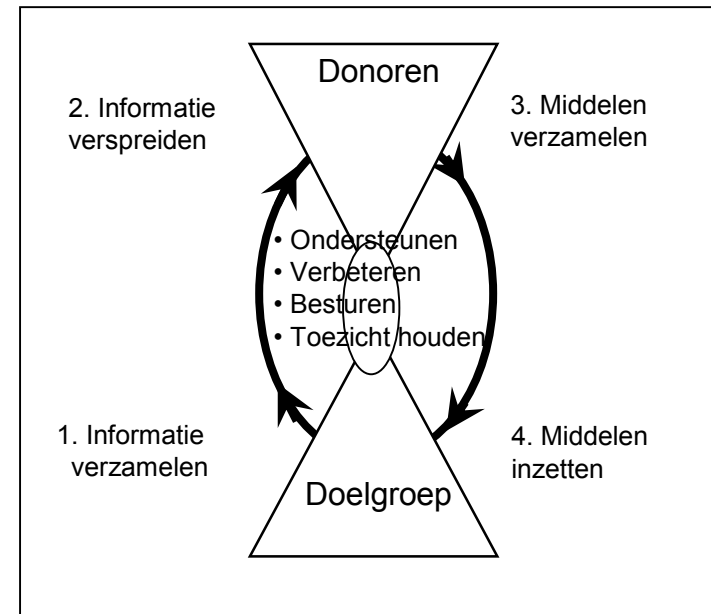


Mobilising van Belanghebbenden. Opbouwen van relaties.

- **Is een belang een behoefte?**
- **Is er een gezamenlijk belang?**
- **Wat zijn de wederzijdse verwachtingen?**
- **Hoe warm is de relatie?**

Managing van Belanghebbenden.

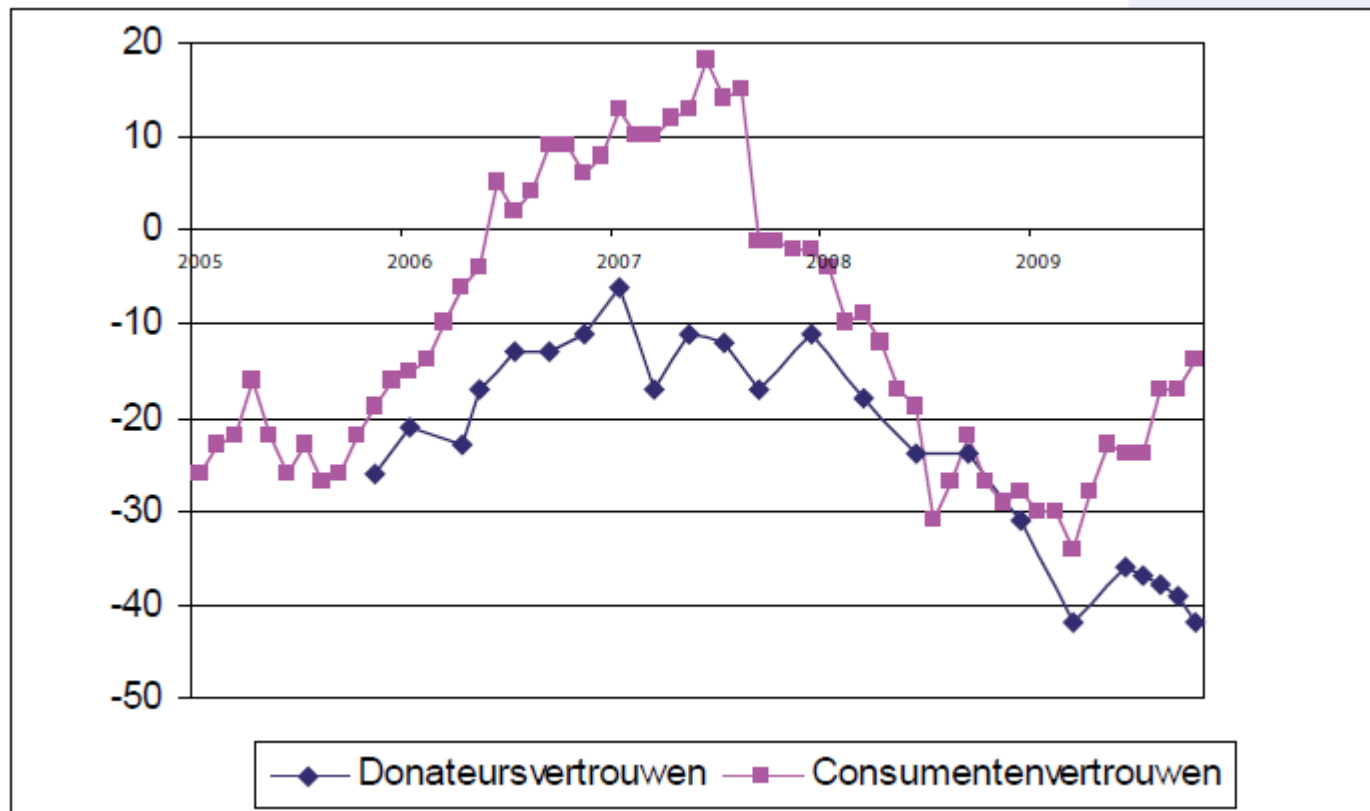
- **Rol belanghebbenden in dienstverleningsproces**
- **Communicatie/Interactie (Fondsenwerven, Voorlichten, PR, Educatie, Lobby)**
- **Procedures (klachten, ideeën)**
- **Tevredenheidsonderzoek (Vrijwilligers, Donateurs, Personeel)**



Hoe communiceert u met belanghebbenden via uw jaarverslag?

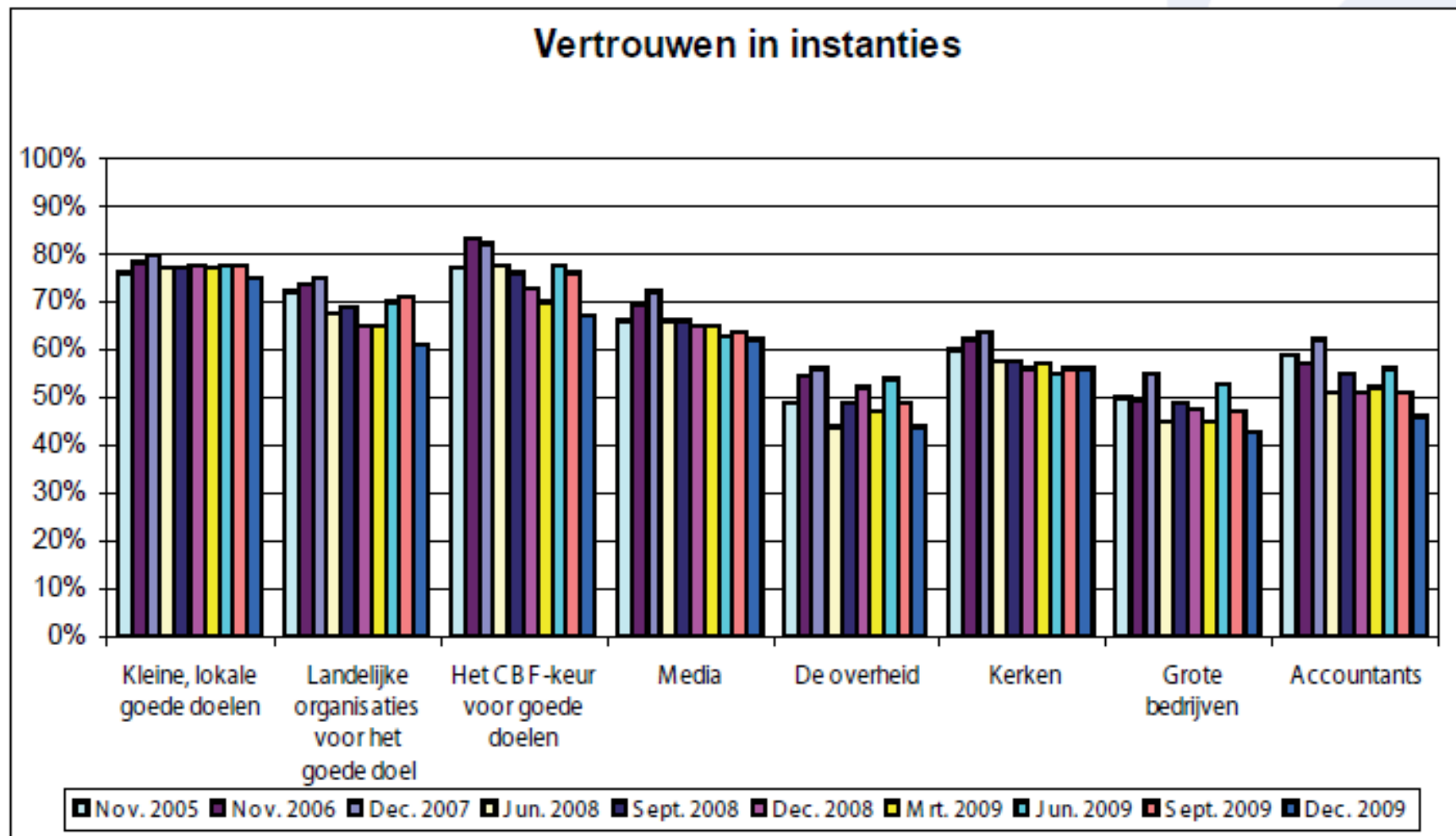
- **Donateurs**
- **Vrijwilligers**
- **Doelgroep**
- **Personeel**
- **Media**
- **Politici**
- **Leveranciers**

Donateursvertrouwen



Bron: Het Nederlandse donateurspanel. December 2009.

CBF/Arie de Kluijver



Bron: Het Nederlandse donateurspanel. December 2009.

CBF/Arie de Kluijver

Wat willen donateurs?

- **Geen hoge directiesalarissen** 67 %
- **Niet teveel overheadkosten** 30 %
- **Betrouwbare communicatie met publiek** 30 %
- **Geen risicovolle beleggingen** 28 %
- **Kwaliteit projecten en bereikte resultaten** 28 %
- **Transparante informatievoorziening** 21 %

Bron: Het Nederlandse donateurspanel. December 2009.

CBF/Arie de Kluijver

Stellingen

- **Donateurs geven vanuit emotie. In het jaarverslag moet meer emotie komen.**

Stellingen

- **De overheid en het bedrijfsleven kunnen veel leren van het stakeholdermanagement van goededoelenorganisaties.**