

Juni 2008

## **Belanghouders-Id**

### **Gebruikshandleiding bij Excel-bestanden**

In opdracht van Kennisplatform Maatschappelijk Ondernemen

Versie 1

**aedes**  
vereniging van woningcorporaties

# Inleiding

Het doel van de Belanghouders-Id is te komen tot identificatie van belanghouders van woningcorporaties en het verwerven van inzicht in het positioneren en benaderen van belanghouders. Hoe kunnen belanghouders van woningcorporaties worden geïdentificeerd en hoe kan hun positie ten opzichte van de corporatie worden bepaald?

De Belanghouders-Id bestaat uit drie modulen:

1. Motivatie (waarom): wat zijn mijn motieven voor belanghoudersparticipatie?
2. Inventarisatie (wie): welke organisaties of personen zijn (mogelijk) belanghouder?
3. Positionering: hoe verhouden deze organisaties of personen zich ten opzichte van ons?

Voor deze drie modulen zijn Excel-hulpbestanden beschikbaar met een handreiking waarin de toepassing van het instrument is beschreven. De Excel-hulpbestanden bevatten vragenlijsten en analysebestanden. Deze analysebestanden maken het mogelijk de respons eenvoudig te verwerken en de resultaten te presenteren in een compleet responsoverzicht of een grafiek.

Deze gebruikshandleiding geeft een toelichting op de Excel-bestanden. Het gaat om de volgende bestanden:

- Module I Motivatie: één vragenlijst en één analysebestand
- Module II Inventarisatie: een analysebestand
- Module III Positionering: twee vragenlijstversies en een analysebestand.

Deze gebruikshandleiding geeft per module en per bestand aan hoe het is opgebouwd en hoe het werkt.

## Over het werken met Microsoft Excel

Microsoft Excel is een spreadsheet-toepassing. Dat betekent dat het programma in staat is op basis van ingevoerde formules herhalende berekeningen te maken. Ook is het programma goed geschikt voor het maken van figuren en tabellen. Het is belangrijk te weten dat de hulpbestanden voor de Belanghouders-Id werken met alle versies van Microsoft Excel vanaf 1997. De gebruikshandleiding is gebaseerd op de meest frequent gebruikte versie op het moment van lanceren van het instrumentarium: Microsoft Excel 2003.

De keuze voor vragenlijsten en analysebestanden in dit format, liever dan bijvoorbeeld een online instrumentarium, is gemaakt om u in staat te stellen zelf wijzigingen door te voeren. U kunt dus in de vragenlijstbestanden vragen toevoegen of in de analysebestanden nieuwe figuren of berekeningen maken.

Houdt u er daarbij wel rekening mee dat u de Excel-bestanden macro-vrij houdt. Als u namelijk macro's (kleine stukjes programmeerwerk) invoegt, zal het bestand vaak door gebruikers niet meer geopend (kunnen) worden, vanwege veiligheidsrisico's. Veel van de vandaag bekende virussen liften namelijk mee op macro's.

# Gebruikshandleiding bij Module I Motivatie

Wat is de motivatie om belanghouders te betrekken? Waar zit voor de corporatie het gewenste 'rendement' van de onderlinge verbinding? Welk gedrag past daarbij? De vragenlijst bevat vragen die helpen deze motivatie en het gewenste rendement scherper te krijgen. De antwoorden geven een beeld van de motivatie en de houding van de corporatie. Deze vragenlijst kan door corporatiemedewerkers en belanghouders worden ingevuld.

In Module I Motivatie werkt u met één vragenlijst voor twee doelgroepen: de corporatie en de belanghouders. In het kader van uw project gebruikt u de Excel-bestanden 'Module I - vragenlijst' en het analysebestand 'Module I - belanghoudersparticipatie identiteit'. In totaal doorloopt u zeven stappen van de start van de module tot aan het uiteindelijke eindresultaat. Deze worden onderstaand verder toegelicht.

## 1. Opmaken van de vragenlijst

Open het document 'Module I - vragenlijst' (zie icoon hiernaast) in Microsoft Excel.



U ziet nu twee werkbladen. Het eerste werkblad bevat de vragenlijst. Respondenten vullen op dit werkblad hun antwoorden in. Deze antwoorden worden vervolgens op het tweede werkblad zodanig gepresenteerd dat de scores eenvoudig kunnen worden gekopieerd naar het analysebestand. De respondent hoeft alleen te kijken naar het eerste werkblad (vragenlijst).



U kunt de kleuren veranderen om deze aan te laten sluiten op de huisstijl van uw corporatie. Vulkleuren, randen en tekstkleur van vakken (cellen) verandert u door de bewuste cellen te selecteren en de volgende iconen te gebruiken om een nieuwe opmaak te selecteren.



U kunt ook eventueel een logo toevoegen. Dat doet u door uit het menu invoegen (insert) te kiezen voor afbeelding (picture) en vervolgens uw logo op uw harde schijf of server aan te wijzen. U kunt dit na invoegen precies de juiste grootte maken en plaatsen waar u wilt.

Een meer ingrijpende aanpassing aan het bestand betreft het toevoegen van vragen. Toch is het toevoegen relatief eenvoudig. Het bestand start automatisch op in de modus 'afdrukvoorbeeld' (page break preview) waardoor u precies ziet wat er op de pagina past. U moet, om vragen toe te voegen, de onderkant van het printbare gebied, dat aangegeven is door een blauwe lijn, naar beneden slepen. Doe dit zover u nodig acht voor het aantal vragen dat u wilt toevoegen. Vervolgens typt u uw eerste extra vraag in cel A53. Afhankelijk van het soort vraag kunt u de 5 kolommen aan het eind gebruiken voor de respons, of een open invoervak onder de vraag markeren. In beide gevallen gebruikt u de eerder beschreven celopmaak om de antwoordvelden aan te geven.

12 De corporatie en belanghouders maken wederzijds bindende afspraken over te leveren prestaties.						
12a Huidige situatie						
12b Gewenste situatie over 5 jaar						

*Let op:* als u vragen toevoegt dan verschijnen deze niet automatisch in het scoreoverzicht op het tweede werkblad! U moet deze later apart uit de respons kopiëren!

## 2. Verzenden van de vragenlijst

U kunt de vragenlijst versturen door deze als bijlage (attachment) aan een e-mailbericht toe te voegen. Het is verstandig een ontvangstbevestiging te vragen of na ongeveer een week aan alle personen die nog niet gereageerd hebben een korte mail zonder deze bijlage te sturen. Sommige systeembeheerders schermen de ontvangst van Excel-bestanden af voor gebruikers. Een alternatief is er een PDF-bestand van te maken met het programma Adobe Acrobat. De respondent kan het bestand printen, invullen en terugsturen. Ander alternatief is de vragenlijst te printen en vervolgens te faxen. Bij beide alternatieven zult u de respons in schriftelijke vorm terugkrijgen en zelf moeten verwerken.

Let bij het verzenden van de mail aan meerdere personen tegelijk, vooral wanneer dit belanghouders betreft, op dat alle mailadressen in het BCC-veld worden ingevoerd. Wanneer geadresseerden in het Aan-veld of CC-veld zijn opgevoerd, zijn hun adressen ook voor andere ontvangers zichtbaar.

## 3. Retour ontvangen per mail of schriftelijk

Bij het retour ontvangen van de ingevulde bestanden is het zaak deze te openen, de invoer te controleren (compleet en correct?) en het bestand desgewenst op te slaan op uw harde schijf of server.

Het opslaan van de responsbestanden moet gebeuren onder een nieuwe naam, bijvoorbeeld met de toevoeging van de naam of organisatie van de respondent. U krijgt namelijk van iedere respondent waarschijnlijk het bestand terug met dezelfde naam 'Module I - vragenlijst'.

## 4. Kopieer respons naar analysebestand

In deze stap gebruikt u beide Excel-documenten van deze module tegelijkertijd. U opent eerst het bestand 'Module I - belanghoudersparticipatie identiteit'.

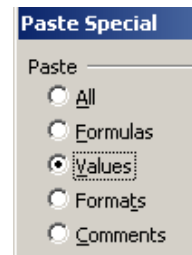
Dit is het analysebestand en bevat 4 werkbladen. De eerste twee zijn voor de invoer van de scores van de corporatie, respectievelijk de belanghouders. De derde is bedoeld om een overzicht van de scores in vragenlijstvorm te genereren (zie stap 5), terwijl het vierde werkblad een positioneringgrafiek toont (zie stap 6).



Om de scores uit de verkregen responsbestanden te kopiëren opent u het retour ontvangen bestand. U gaat naar het tweede tabblad, getiteld 'Module I - scores' en selecteert alle cellen met respons op

de vragen uit kolom B (standaard van B2 tot en met B25). Desgewenst kunt u de andere variabelen (naam, organisatie en functie) meekopiëren. Dit is echter niet noodzakelijk voor de scorebepaling.

Deze geselecteerde scores kunt u nu kopiëren door CTRL+C te gebruiken. Om deze te plakken onder kolom 1 in het analysebestand moet u de functie 'plakken speciaal' (paste special) gebruiken. Deze bevindt zich onder het menu 'bewerken' (edit). Eenmaal geselecteerd verschijnt een nieuw menu met meerdere keuzeopties. Kiest u hiervan de optie 'waarden' (values) en klik op OK. De respons is nu als harde waarde (en niet als formule) geplakt in het analysebestand.



Herhaal deze stappen voor alle respons, waarbij u telkens oplet dat u corporatierespondenten in het eerste werkblad plaatst en belanghouders in het tweede werkblad. De werkbladen zijn voorzien om per type maximaal 100 respondenten in te voeren.

### 5. Bekijk resultaten

Wanneer u klaar bent met invoeren is de eerstvolgende stap het bekijken van de resultaten per doelgroep. Hiervoor is het derde werkblad van het bestand 'Module I - belanghoudersparticipatie identiteit' ingericht.

Dit werkblad toont de standaard vragenlijst tweemaal: een keer voor de corporatierespondenten en een keer voor de belanghouders. Telkens is per stelling de verdeling van de respons in percentages per antwoordcategorie weergegeven en is in de grijze balk erboven het aantal respondenten per stelling weergegeven (N = ...)

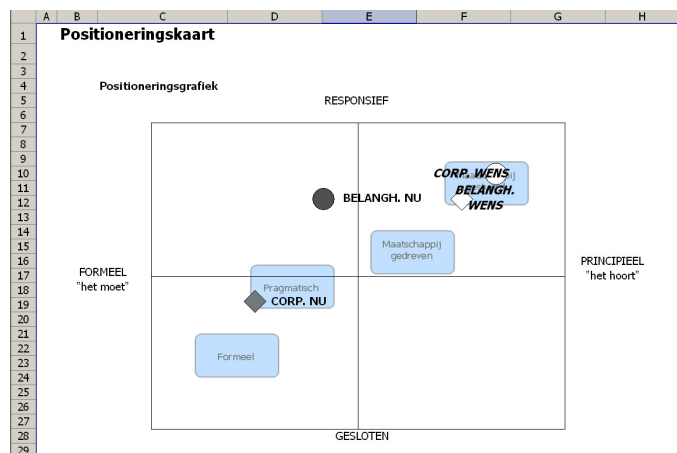
Helemaal niet mee eens			Helemaal mee eens	
1	2	3	4	5
N = 5				
0%	0%	0%	80%	20%
20%	80%	0%	0%	0%

Ook dit werkblad opent standaard in afdrukvoorbeeld (page break preview), waardoor de paginaindeling direct zichtbaar is en een afdruk van beide pagina's gemaakt kan worden.

### 6. Bekijk positionering

Op het vierde werkblad van het analysebestand (positionering) kunt u de resultaten van de uiteindelijke positionering bekijken. Deze wordt weergegeven in een figuur.

De figuur is een assenstelsel met daarin op de achtergrond de archetypen corporaties aangegeven. U ziet in de figuur vier waarden gepositioneerd: de identiteit van de



corporatie op dit moment en in de toekomst gewenst, zoals waargenomen door de belanghouders en door de corporatie zelf.

#### **7. Overnemen naar een presentatie**

U kunt de positioneringsgrafiek eenvoudig overnemen naar een presentatie of Word document. Selecteer de cellen van A1 tot en met H29. Gebruik nu CTRL+C om te kopiëren.

Wanneer u uw Word-bestand of uw Powerpoint-presentatie hebt geopend, selecteert u daaruit het menu 'bewerken' (edit) de functie 'plakken speciaal' (paste special) en kiest u voor 'Afbeelding - Windows metabestand' (Picture – Windows Metafile). De keuze Enhanced Metafile kan hiervoor ook gebruikt worden. Uw grafiek is nu als vaste afbeelding geplakt in uw document en kan niet meer gewijzigd worden. Uw bewerkingen voor Module I Motivatie zijn hiermee afgerond.

# Gebruikshandleiding bij Module II Inventarisatie

Module II kent geen aparte vragenlijst. Voor de inventarisatie is een tabel beschikbaar zoals gepresenteerd in de handreiking. Desgewenst kunnen medewerkers de invullijst (analysebestand) gemaïld krijgen waarin ze de eigen kennis van belanghouders kunnen verzamelen. De resultaten worden uiteindelijk samengevoegd in één bestand: een Excel-document met een lange lijst belanghouders, meer of minder bekend en meer of minder relevant gezien het gekozen onderwerp.

## 1. Alle input in de invullijst plaatsen

De retour ontvangen lijsten moeten worden opgenomen in het uiteindelijke bestand, genaamd 'Module II - invullijst'.



Module II -  
invullijst

Open eventuele digitaal ontvangen bestanden en volg de standaard kopieer-plak procedure. Plakken speciaal, zoals in module I gebruikt, is bij deze bewerking niet nodig, omdat de verkregen input al uit tekst bestaat.

Het is in deze fase niet nodig de verkregen respons verder te bewerken. Eerst moet alle informatie in de invullijst worden geplaatst, zodat vervolgens drie bewerkingen kunnen worden uitgevoerd.

## 2. Filterfunctie

De invullijst is ingericht met een 'autofilter'. Dat is te zien aan de 'drop-down' pijlen bij elke kolom van de tabel.

	Belanghouder (organisatie / afdeling)	Contactpersoon (indien bekend)	Aantal keer genoemd	Rangorde
1				
2				

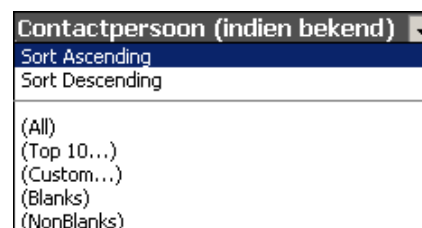
Door deze functie kunt u gemakkelijk de tabel sorteren, er selecties in maken en ook ontdebellen.

### a. Ontdubbelen

Allereerst is het de bedoeling dat iedere contactpersoon slechts één keer voorkomt in het bestand, maar dat wel goed is aangegeven hoeveel keer de belanghouder genoemd is. Het is daarvoor eerst nodig de contactpersonen te ontdebellen.

Door het drop-down menu aan te klikken en te kiezen voor 'Oplopend Sorteren' (Sort Ascending) wordt de lijst gesorteerd.

U kunt vervolgens de rijen aflopen en nagaan welke contactpersonen meermalen voorkomen. Behoud bij dubbelen altijd de eerste rij waarop de contactpersoon voorkomt. Voer voor elke dubbele de waarde onder aantal keer genoemd op.



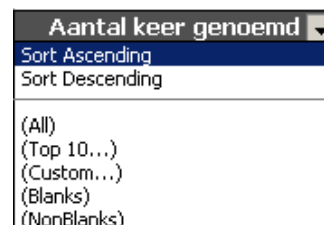
Eventueel kunt u deze bewerking herhalen voor de kolom 'Belanghouder'. Op deze manier worden ook de partijen ontdebeld. Deze stap is echter niet noodzakelijk aangezien het bij

sommige belanghouders juist nodig is om meerdere personen of afdelingen afzonderlijk te benoemen.

*b. Rangorde bepalen*

Het is vervolgens nodig om te bepalen welke rangorde u gaat aanbrengen in de belanghouders. Dit gebeurt op basis van het aantal malen dat een belanghouder is genoemd.

Kies het drop-down menu bij 'Aantal keer genoemd' en kies voor 'Aflopend Sorteren' (Sort Descending), zodat de lijst van vaak genoemd naar minst genoemd wordt gesorteerd.

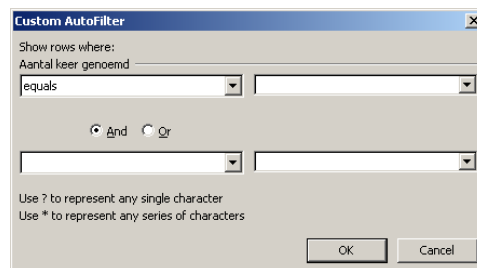


*c. Aangepast filteren*

Naast de bewerkingen waarbij de lijst wordt gesorteerd, is het ook mogelijk maar een deel van de resultaten te tonen. Dat heet filteren en kan de lijst, die zeer lang kan worden, handzamer maken.

Het is bijvoorbeeld mogelijk een top 10 te sorteren op aantal keren genoemd of op rangorde. De tien meest genoemde of meest belangrijke belanghouders worden dan getoond. Een top 10 is uiteraard alleen mogelijk als er een getal in de kolom staat.

Onder de optie 'Aangepast' (Custom) is het ook mogelijk eigen filters toe te passen. Hierbij kan via een menu worden gekozen voor functies als 'groter dan' of 'kleiner dan', zodat specifieke lijsten ontstaan van een midden- of ondercategorie.



Let op: lijsten waarop een filter is toegepast mogen niet zonder meer geknipt, geplakt en verwijderd worden. Dat moet rij voor rij gebeuren, omdat anders de weggefilterde rijen verloren dreigen te gaan.

**3. Draai de finale lijst uit**

De invulijst bevat in zijn ongefilterde vorm standaard 100 rijen. Het bestand opent automatisch in de afdrukweergave, waardoor te zien is dat het bestand op 4 pagina's wordt afgedrukt. De koprij, waarin de titels van de kolommen zijn opgenomen, wordt telkens op elke nieuwe pagina meegeprint. Als u meer rijen nodig hebt of juist minder, dan is weer te schuiven met de blauwe gemarkeerde paginascheiding onder rij 100.





## 2. Verzenden van de vragenlijsten (Let op: twee versies!)

Deze module bestaat zoals aangegeven uit twee verschillende vragenlijsten. De vragenlijsten worden per belanghouder ingevuld.

- Bij de betreffende belanghouder kunnen meerdere mensen worden bevestigd.
- Meerdere corporatiemedewerkers zullen voor eenzelfde belanghouder de vragenlijst invullen.
- Een corporatiemedewerker kan worden gevraagd de vragenlijst voor meerdere belanghouders in te vullen.

Dit betekent dat bij het opslaan van de ingevulde vragenlijsten goed gekeken moet worden naar de naam van het bestand. Een tip is het bestand aan te vullen met de naam van de betreffende organisatie, aangevuld met een toevoeging waaruit duidelijk blijkt of die door de corporatie of de belanghouder is ingevuld en eventueel met een nummer of letter wanneer meerdere medewerkers voor of van dezelfde belanghouder een vragenlijst hebben ingevuld.

Bijvoorbeeld 'Module III – vragenlijst corporatie voor Gemeentebestuur 1'.

U kunt de vragenlijsten versturen door deze als bijlage (attachment) aan een e-mailbericht toe te voegen. Weer geldt dat het verstandig is een ontvangstbevestiging te vragen of na ongeveer een week aan alle personen die nog niet hebben gereageerd een korte mail zonder deze bijlage te sturen. Dit in verband met het eerder genoemde afschermen van Excel-bestanden door systeembeheerders.

Hier is dezelfde uitwijkmogelijkheid als in Module I Motivatie op zijn plaats: de vragenlijst kan worden geprint en per fax geretourneerd. Ook is het printen naar een PDF-document met een programma als Adobe Acrobat mogelijk. Vaak kan het dan alsnog worden gemaaid. U zult de respons echter weer in schriftelijke vorm terugkrijgen en zelf moeten verwerken.

Let bij het verzenden van de mail aan meerdere personen tegelijk, vooral wanneer dit belanghouders betreft, op dat alle mailadressen in het BCC-veld worden ingevoerd. Wanneer geadresseerden in het Aan-veld of CC-veld zijn opgevoerd, zijn hun adressen ook voor andere ontvangers zichtbaar.

## 3. Retour ontvangen per mail of schriftelijk

Controleer de invoer van de ontvangen vragenlijsten (compleet en correct) en sla het bestand op.

## 4. Aanmaak analysebestanden

Aangezien de analyse per belanghouder afzonderlijk wordt gemaakt dient voor elk van deze belanghouders een apart analysebestand gemaakt te worden.

- Maak per belanghouder van wie u een analyse gaat maken een map aan (bijvoorbeeld 'Gemeentebestuur').
- In deze map slaat u een versie op van het standaard analysebestand, dat u een andere naam geeft: bijvoorbeeld 'Module III – positionering Gemeentebestuur'.



- In dezelfde map slaat u ook de responsbestanden van deze belanghouder op, van zowel corporatiemedewerkers als van de betreffende belanghouder. Zie hierboven voor tips over de bestandsnaam.

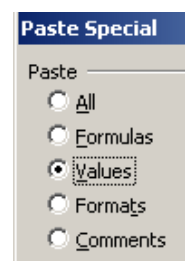
## 5. Kopieer respons naar analysebestand

U opent eerst het analysebestand van de betreffende belanghouder, bijvoorbeeld 'Module III – positionering Gemeentebestuur'. Dit bestand bevat 4 werkbladen. De eerste twee zijn voor de invoer van de antwoorden van de corporatie, respectievelijk de belanghouder. De derde is bedoeld om een overzicht van alle scores in vragenlijstvorm te genereren (zie stap 5), het vierde werkblad toont een positioneringgrafiek (zie stap 6)



U opent een retour ontvangen bestand/vragenlijst. U selecteert het tweede tabblad, getiteld 'Module III - scores' en selecteert alle cellen met respons op de vragen uit kolom B (standaard van B2 tot en met B42). In deze module worden standaard de variabelen als naam, organisatie en functie meegekopieerd. Dit is niet noodzakelijk voor de scorebepaling, maar verkleint de foutkans bij het overnemen van respons voor de ene belanghouder in het analysebestand van een andere belanghouder.

De geselecteerde scores kunt u kopiëren door CTRL+C te gebruiken. Om deze te plakken onder kolom 1 in het analysebestand moet u de functie 'plakken speciaal' (paste special) gebruiken. Deze bevindt zich onder het menu 'bewerken' (edit). Eenmaal geselecteerd verschijnt een nieuw menu met meerdere keuzeopties. Kiest u hiervan de optie 'waarden' (values) en klik op OK. De respons is nu als harde waarde (en niet als formule) geplakt in het analysebestand.



Herhaal deze stappen voor alle ingevulde vragenlijsten, waarbij u telkens oplet dat u corporatierespondenten in het eerste werkblad plaatst en belanghouders in het tweede werkblad. De werkbladen zijn voorzien om per type maximaal 100 respondenten in te voeren.

## 6. Bekijk resultaten

Op het derde werkblad van het bestand 'Module III – positionering belanghouder' kunt u de resultaten per vraag bekijken. Dit werkblad toont de stellingen uit de vragenlijst tweemaal: een keer voor de corporatierespondenten en een keer voor de belanghouders. Ook dit werkblad opent standaard in afdrukvoorbeeld (page break preview), waardoor de pagina-indeling direct zichtbaar is en een afdruk van beide pagina's kan worden gemaakt.

Open antwoorden zijn op het derde werkblad niet opgenomen. Deze kunnen uit de eerste twee werkbladen worden gekopieerd door de betreffende rij te selecteren, te kiezen voor kopiëren en deze naar een nieuw bestand te verplaatsen. Behulpzaam hierbij is de functie 'plakken speciaal'

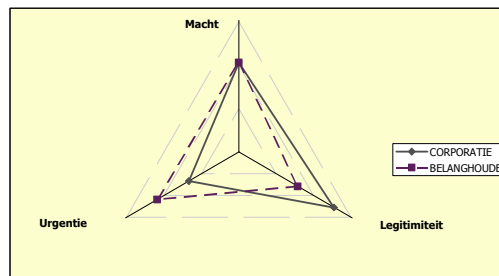
(paste special). Als u daarbij kiest voor de optie 'transponeren' (transpose), dan komt de open respons keurig in 1 kolom onder elkaar, in plaats van per rij.

## 7. Bekijk positionering

Het vierde tabblad toont de positie van de belanghouder, zoals waargenomen door de corporatie en de belanghouder.

Dit tabblad bevat ook een tabel met de resultaten op de aanvullende vragen uit de vragenlijst.

Dit alles kan eenvoudig worden afgedrukt op één pagina. Daartoe staat het werkblad al in de 'afdrukvoorbeeld'-modus (page break preview).



## 8. Overnemen naar een presentatie

U kunt de tabellen en de grafiek eenvoudig overnemen naar een Powerpoint-presentatie of Word-document. Het best gebruikt u daarvoor drie keer de selectie-kopieer-plakken speciaal procedure. Selecteer voor de positioneringsgrafiek de cellen van B30 tot en met J28. Gebruik nu CTRL+C om te kopiëren.

Wanneer u uw Word-bestand of uw Powerpoint-presentatie hebt geopend, selecteert u daaruit het menu 'bewerken' (edit) de functie 'plakken speciaal' (paste special) en kiest u voor 'Afbeelding - Windows metabestand' (Picture - Windows Metafile). De keuze Enhanced Metafile kan hiervoor ook worden gebruikt.

Uw tabel is nu als vaste afbeelding geplakt in uw document en kan niet meer worden gewijzigd.

Herhaal deze bewerking voor de aanvullende vragen. hiervoor selecteert u cellen B29 tot J47

De stappen 5 tot en met 8 herhaalt u voor elke belanghouder waarvoor de positioneringsvragenlijst is ingevuld.