



Stakeholder dialoog// Hoe gaan we het samen waar(heid) maken?

Nelis bestaat bij de gratie van Koekeloorders (leerlingen), bedrijven die geloven dat we impact maken en daarvoor willen we niet stilstaan in onze ontwikkelingen en juist gebruik maken van de lessen die we onderweg leren. De markt van de sociaal ondernemer is grillig en het is een constant koordlopen om de commerciële belangen aan de ene kant en de maatschappelijke waarde aan de andere zijde in balans te houden.

Interne stakeholders

Als commercieel belang getoetst kan worden door cijfers en klanttevredenheid kan dat voor impact door het meetbaar te maken en bepaalde onderdelen specifiek te monitoren. Zo wordt onder de Koekeloorders periodiek een tevredenheidsonderzoek afgenomen. Ook worden de leerlingen door de coaches gevraagd naar hun mening over de Nelis Aanpak en het traject waaraan zij hebben deelgenomen.

Daarnaast is er voor alle medewerkers een vertrouwenspersoon (VP) die naast deze functie ook projectmanager Sociaal Domein is. Hij/zij is in dienst bij Stichting Nelis opereert onafhankelijk en kan meebeslissen over belangrijke zaken die binnen Nelis Company spelen. Medewerkers kunnen via deze VP onderwerpen aankaarten waarvan zij denken dat er meer aandacht aan besteed zou moeten worden. De VP overlegt beleidsmatige zaken met het directieteam. Nelis heeft nog geen OR, maar ziet zeker de waarde in het verbeteren van de interne processen en wil graag een klankbord zijn voor haar werknemers. De kernwaarden kien, spitsvondig en hoffelijk zitten diepgeworteld binnen de organisatie. Wij verwachten dan ook dat deze eigenschappen door al onze medewerkers worden uitgedragen.

Op regelmatige basis overlegt de projectmanager met in- en externe (job)coaches. In deze overleggen komen de coaches van verschillende locaties samen om overkoepelende vraagstukken te behandelen. De operationeel manager zit net zo vaak met de instructeurs die als voorman niet alleen verantwoordelijk zijn voor de uitvoer van de dagelijkse werkzaamheden, maar ook aan de basis staan van de ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van de Koekeloorders. Zachte landingen staan daarbij centraal. De afstand tot de werkvloer is vaak groot. Het begint bij werknemersvaardigheden, goede communicatie, duidelijke regels en goede voorbeelden van de collega's.

Op termijn wil Nelis de dubbelfunctie directeur Nelis Company en Stichting Nelis gaan verdelen over twee personen om ook hier een meer transparante en open communicatie te laten plaatsvinden.

Externe stakeholders

Met onze externe stakeholders bestaan verschillende evaluatiemomenten. Zo ontvangen wij nuttige input en kunnen wij sturen op onze strategie om de Theory of Change te valideren. Zo wordt de tevredenheid van onze opdrachtgevers terloops beoordeeld gedurende het dagelijks contact wat wij hebben in relatie tot de uitvoer van de reguliere werkzaamheden in de glas-/gevelreiniging. Relevante bevindingen worden opgenomen in ons managementsysteem.



Door onze activiteiten vanuit de stichting zijn wij ook regelmatig in gesprek met werkgevers van concullegabedrijven of geheel andere branches. Werkgevers die door middel van een intentieovereenkomst gebruik maken van stagiairs en deze een baan aanbieden, geven ons nuttige feedback zodat wij onze dienstverlening beter kunnen laten aansluiten op de arbeidsmarkt. Dialoog met leveranciers heeft een natuurlijk verloop door koude acquisitie van nieuwe leveranciers of klantenbinding vanuit onze huidige leveranciers. Beoogd wordt een duurzame inkoopketen te realiseren en daar zullen wij steeds meer onze leveranciers op selecteren. Uiteraard speelt ook service en kwaliteit een belangrijke rol in de afweging. Door onze missie en visie te delen en bedrijven kennis te laten maken met het sociaal ondernemerschap zou MVO-beleid breder uitgedragen kunnen worden.

Maatschappelijke partners, zoals overheidsinstellingen, praktijkscholen e.a. opleidingspartners en diverse sociaal maatschappelijke organisaties vinden wij tijdens kennissessies, infoavonden of sectorbijeenkomsten. Zo nemen wij deel aan bijeenkomsten van Social Enterprise NL, Buy Social, Social Impact Factory, Social Club, branchevereniging OSB, MAEX en MVO Nederland. Bijblijven met de nieuwe ontwikkelingen in de markt is van essentieel belang voor onze levensvatbaarheid, maar ook zoeken we tijdens deze evenementen aansluiting op (groei)programma's, challenges, funding en kunnen we in veel gevallen onze best practices en opgedane kennis delen en ons netwerk uitbreiden.

Onze opleidingspartners zijn zo betrokken dat ze het curriculum afstemmen op het leerniveau van onze Koekeloeders zonder de af te doen aan benodigde kwalificatie. Onze VCA-training is vrij uniek, omdat deze voorheen een 100% resultaat telde. Deze dame hanteert een specifieke methode waardoor mensen met een leerbepijning toch vrijwel altijd slagen. De vakopleiding glasbewassing/gevelreiniging wordt gegeven door deskundigen uit de praktijk. Veelal bevolgen werkgevers die een passie hebben voor het vak en de ambacht, maar daarnaast ook dezelfde achtergrond delen als de jongeren die zij opleiden. Het is dan ook vanzelfsprekend dat Ian Smeyers zelf ook een van de instructeurs is bij de vakopleiding. De inzet van de instructeurs uit het werkleven heeft voor ons een dubbelfunctie. Wij hebben directe aansluiting op de arbeidsmarkt en bieden hen als werkgever de kans een eerste keus te maken uit de kersverse opgeleide kandidaten. Het bestaansrecht van Nelis staat onder druk nu de arbeidsmarkt opdroogt en nieuwe kandidaten veelal kampen met een scala aan multiproblematiek. Dit vergt een geheel andere benadering.

Doestelling voor 2019 is de behoeften van onze primaire stakeholders nader te inventariseren en meer betrokkenheid te creëren. Bij elke verandering die je doorvoert, raak je groepen mensen. Zo moeten afdelingen inkrimpen, veranderen rapportagelijnen, verandert de aansturing van business units en wijzigen de KPI's. Logischerwijs gaat dit niet vanzelf. Voor de realisatie van deze veranderingen heb je medewerking nodig van mensen die er toe doen. De personen die invloed kunnen uitoefenen op de groepen die je raakt met jouw project, moeten jouw boodschap dragen. Als zij het zeggen en het voortouw nemen, volgt de rest snel(ler). En ook omgekeerd; als zij het belang van de reorganisatie, IT-implementatie of cultuurverandering niet inzien, krijg je de organisatie niet in beweging. Derhalve de conclusie dat stakeholdersbeleid meer focus moet krijgen.



In 2019 gaan we tevens aanvangen met een dashboard van Sinzer om onze KPI's gestructureerd te monitoren. Gegevens over financiën, duurzaamheidsaspecten en informatie omtrent werkgelegenheid worden nauwkeurig in het systeem verwerkt om uiteindelijk een impact analyse te genereren. De resultaten worden verwerkt in ons jaarverslag.

Nelis heeft samen met een aantal stakeholders en professionals op het gebied van CSR en aanbestedingen de 'Leergang Sociaal & Duurzaam Inkopen' ontwikkeld. Deze leergang zal in 2020 het licht zien onder de vlag van opleider InHolland. Nelis kan hiermee (toekomstige) klanten, inkopers en vooral management en directie handvatten geven om de transitie, van sturen op meest economisch voordelige aanbieder naar strategisch meest waardevolle samenwerkingspartner, te maken. Nelis neemt plaats in de adviescommissie van deze leergang.