

Jaarverslag 2016



Voor elkaar



Inhoudsopgave

3.

Voorwoord
Willem van Rijn

4.

hoofdstuk 1
Sociaal ondernemen

6.

Onze partners en
onze medewerkers

8.

hoofdstuk 2
Hergebruik en
duurzaamheid

10.

Goedwerk en
Goedgemaakt

12.

hoofdstuk 3
Onze winkels en
onze klanten

14.

Goede verhalen van
blijde klanten

15.

Nina's dag

16.

Personalia

omdat...
we respect hebben voor
mens en milieu
daarom is het goed

Voorwoord

De inclusieve arbeidsmarkt wint terrein. Overheden nodigen sociale ondernemingen uit om actiever te zijn en meer mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Met ons Prestatieladder Socialer Ondernemer-certificaat (trede 3) hebben we onafhankelijk bewijs dat we op dit terrein vooroplopen. Maar het moet beter, zolang er in Nederland nog geen sprake is van een inclusieve arbeidsmarkt.

Het Goed ziet daar kansen voor en heeft zich in 2016 voorbereid om die kansen ook te grijpen. Daartoe hebben we afgelopen zomer alle functies opnieuw gewogen en beoordeeld, en medewerkers opnieuw ingeschaald. De grote winst hiervan was dat we intern de klant beter dan ooit op ons netvlies hebben. Iedereen realiseert zich dat het de brengende en kopende klant is die hergebruik mogelijk maakt. En dat ons doel dus moet zijn: zorgen voor zoveel mogelijk blijvende klanten. Omdat we dan weer banen kunnen scheppen en behouden, juist voor mensen die wat hulp nodig hebben op weg naar de arbeidsmarkt.

In november hebben we een mooie mijlpaal bereikt. We mochten het keurmerk van de Branchevereniging Kringloopbedrijven Nederland (BKN) in ontvangst nemen (zie ook pag. 13). De toekenning van het keurmerk maakt ons niet alleen trots. Het geeft ook aan dat de markt behoefte heeft aan professionalisering.

De komende jaren willen we verder groeien en bloeien. We willen meer mensen helpen participeren door hergebruik te stimuleren. Niet alleen voor onszelf. Vooral voor elkaar.

Willem van Rijn





Je doet het
voor elkaar.
Dat maakt
het goed.

hoofdstuk 1.

Sociaal ondernemen

Het Goed is een sociale onderneming. We verdienen ons geld door gebruikte goederen in te zamelen, te herstellen of als grondstof te gebruiken, en te verkopen. Goed voor het milieu. En goed voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Want veel van het werk in onze kringloopwarenhuizen en textielsorteercentra gebeurt door hen. Ze komen bij Het Goed in hun arbeidsritme, doen ervaring op, voelen hun zelfvertrouwen groeien en bereiden zich voor op hun volgende baan. Dat gaat niet altijd vanzelf.

Veel medewerkers hebben begeleiding nodig naar hun volgende stap. We hebben daarvoor een goede methode ontwikkeld. Dat vindt ook Prestatieladder Socialer Ondernemen Nederland, dat ons al in 2013 het hoogste PSO-certificaat (trede 3) gaf voor onze begeleidingsmethode en waarvoor we in 2016 opnieuw zijn gecertificeerd. We zijn daar trots op. Want ons verdienmodel is hergebruik, maar onze missie is om werk te maken van hergebruik. Dat doen we niet voor onszelf. Dat doen we voor elkaar.



Onze partners



Yuri Starrenburg, bestuurder PSO-Nederland

Koploper blijven is de uitdaging

“Het Goed,” zegt Yuri Starrenburg, “is een van de eerste bedrijven met het hoogste niveau op de PSO-ladder, getoetst door een onafhankelijk certificerende instelling. Daarmee is wetenschappelijk aangetoond dat het een sociaal bedrijf is. Dat het aantoonbaar veel meer dan het gemiddelde bedrijf werk biedt aan kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Je moet het maar durven hoor, om jezelf onafhankelijk te laten toetsen! Voor overheden, en ook voor bedrijven, is het PSO-certificaat een belangrijke graadmeter. Bij aanbestedingen tellen aantoonbare tegenprestaties op sociaal vlak steeds zwaarder mee. Ik ken bedrijven die altijd de voorkeur geven aan leveranciers/partners met een PSO-certificaat. Knap dat Het Goed bij de Nederlandse koplopers zit. De uitdaging is nu, om die positie vast te houden.”

De PSO-ladder



De Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) geeft inzicht in wat bedrijven bijdragen aan de werkgelegenheid van personen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. De PSO heeft vier niveaus. Na de aspirant-status zijn er drie treden. Elke stap hoger betekent dat een bedrijf (nog) meer passende werkgelegenheid biedt aan mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie dan andere bedrijven gemiddeld doen. Nederland telt circa 700 organisaties met een PSO-certificaat.



Staf Depla, wethouder van Werk, Economie en Beroepsopvoeding in Eindhoven

Het Goed biedt gemeenten structurele oplossingen

“Als de gemeente Eindhoven aanbesteedt, is social return een belangrijk criterium. Wat doen bedrijven eraan en hoe gaan ze er intern mee om? Er zijn altijd partijen die snel iets bedenken om de aanbesteding te winnen. Maar wij willen structurele oplossingen. We willen werken met partijen die duurzaam aandacht besteden aan social return. Dat is goed voor de medewerkers, goed voor het bedrijf dat investeert in social return en goed voor de gemeente, want die is gebaat bij structurele relaties. Het Goed is als werkervaringsplaats een belangrijke partner voor het participatiebedrijf van de gemeente Eindhoven. Veel mensen zetten er hun eerste stap naar een baan. Daarom maken we graag afspraken met Het Goed. Bijkomend belangrijk voordeel: het PSO Trede-3 certificaat geeft ons de zekerheid dat Het Goed doet wat het zegt te doen. Dat is goed, want op dit vlak willen we geen enkele discussie.”

Onze medewerkers van Het Goed

Ricardo (33),
geplaatst via
gemeentelijk
werkbedrijf



“De afwisseling is leuk. Elke dag ander werk, andere klanten, andere spullen te verkopen. Geen dag is hetzelfde. De sfeer wel. Die is altijd goed. Iedereen laat elkaar in zijn waarde. Dat doet veel met je. Als mijn jaar bij Het Goed erop zit, hoop ik vurig dat ik kan blijven. Mocht dat niet kunnen, heb ik door mijn werkervaring weer genoeg zelfvertrouwen om ook ergens anders aan de slag te gaan.”

Tos (50), medewerker
electronica-afdeling

“Door een hersenbeschadiging moet ik gestructureerd kunnen werken. Bij Het Goed houden ze rekening met zulke omstandigheden en dat is ontzettend prettig. Hier gaat alles door mijn handen wat met een stekker binnenkomt. Het leukste aan mijn werk is de omgang met mensen. Klanten zijn blij met de manier waarop ze door mij geholpen worden. Dat bezorgt je zo'n voldaan gevoel.”



het
goed

Jessica (38), filiaalleider



“Via een re-integratie-traject van de gemeente kwam ik 11 jaar geleden bij Het Goed Nijmegen.

Eerst kassa-medewerker, nu filiaalleider.

Dat is zo goed van dit bedrijf: het kijkt naar je talent en waar je goed in bent. Uiteindelijk is iedereen wel ergens goed in. Hier krijg je de kans dat te ontwikkelen. Dat is heel waardevol. Je groeit niet alleen in je baan, maar ook als mens.”

Thea (58),
vrijwilligster

Het begon als een baan via het UWV. Twee jaar. Daarna ben ik gebleven als vrijwilliger. Hergebruik vind ik belangrijk en de omgang met mijn collega's is heel prettig. Daardoor stap ik elk dag vrolijk uit bed om weer aan de slag te gaan. Het allerleukste is werken achter de kassa.

Vreemd misschien als je reken-dyslectisch bent. Maar trots dat ik het toch gedaan heb en dat het me lukt!”



A photograph of two women in a clothing store. The woman on the left is wearing a purple polo shirt and blue jeans, smiling as she shows a beige jacket to the woman on the right. The woman on the right is wearing a white long-sleeved shirt and white pants. They are standing in front of a clothing rack with various items, including a grey handbag on a shelf above. The background shows more clothing racks and a wooden wall.

Het is goed
spullen een
tweede leven
te geven.

hoofdstuk 2.

Hergebruik en duurzaamheid

Het Goed maakt werk van hergebruik. De vraag naar primaire grondstoffen voor bijvoorbeeld elektrische apparaten en kleding neemt wereldwijd sterk toe. Het winnen en verbruiken van deze grondstoffen heeft een forse invloed op het milieu. Het zorgt onder meer voor aantasting van de aarde en uitstoot van CO₂. Hergebruik zorgt voor daling van het gebruik. Het Goed maakt werk van hergebruik door gebruikte spullen een tweede kans te geven en te verkopen in de winkels. Goede spullen voor aantrekkelijke prijzen.

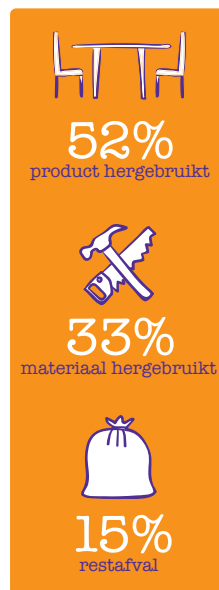
Het Goed in 2016



Inzameling



Hergebruik



Goedwerk en Goedgemaakt

Goed werk doe je niet alleen

In 2016 is een pilot opgezet bij Het Goed in Best om van gebruikte spullen, nieuwe eigentijdse producten te maken; Goedgemaakt. Dat gebeurt in het kringloopwarenhuis zelf, op de winkelvloer. Daarvoor zijn vier Goedwerk werkplaatsen; een naaiatelier, een fietsherstelwerkplaats, opknaphop en een houtwerkplaats. Klanten kunnen hun spullen laten repareren en met eigen ogen zien hoe je gebruikte spullen een nieuw leven geeft. In de werkplaats van Het Goed is dus hergebruik én sociaal ondernemen belangrijk. We werken met gebruikte materialen en begeleiden mensen in een leerwerktraject.





Lisette Bosch
directeur Twente Milieu

Samen werken aan één doel is het mooiste

“Met Het Goed werken we samen om de hoeveelheid afval te verminderen. Hergebruik van afval als grondstof is de koninklijke weg. Voorkomen dat er afval ontstaat. Het Goed is daar sterk in. Extra mooi is het, dat veel werk verzet wordt door mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Twente Milieu maakt zich daar sterk voor, maar Het Goed is op dat vlak echt verder. Ik heb daar bewondering voor, het bedrijf is een inspirerend voorbeeld. Ook op andere vlakken trouwens. Het Goed is bijvoorbeeld in heel Nederland actief en deelt zijn ervaringen graag. Daar kunnen wij ons voordeel mee doen. Wij hebben in de zeven gemeenten van onze textielregio altijd veel textiel ingezameld. Maar Het Goed laat met zijn BEST-tassen zien dat je Boeken, kleine Elektrische apparaten en Speelgoed even effectief kunt inzamelen als Textiel. Dat wil ik natuurlijk graag bespreken met de zeven gemeenten die samen Twente Milieu vormen. Mogelijk kunnen we onze krachten bundelen om een betere, circulaire en inclusieve samenleving te realiseren. Da's goed.”

Ad Vogels
regio bedrijfsleider

Meer beleving in winkel door werkplaatsen met leer/werkplekken

Het is een pilot. In Best kunnen klanten spullen laten repareren in twee van de vier werkplaatsen in de winkel: het naaiatelier en de fietswerkplaats. “Klaar terwijl u wacht”, zegt regio bedrijfsleider Ad Vogels. “Je laat bijvoorbeeld je jurk innemen, drinkt een kopje koffie, betaalt een klein bedrag en hebt weer een prima passend kledingstuk. De rest van de tijd gebruiken medewerkers om van ingezameld textiel nieuwe voorwerpen te maken. Kussens van spijkerstof of van wollen dekens bijvoorbeeld. Het werk gebeurt grotendeels door medewerkers met een arbeidsbeperking en in leer-werktrajecten. Mensen die even een laatste zetje in de rug nodig hebben om uiteindelijk in het reguliere bedrijfsleven aan de slag te kunnen. Het mes slijdt dus aan veel kanten. Wat we nu nog vaak aanmerken als afval is voor Het Goed grondstof om nieuwe producten te maken. En klanten kunnen met eigen ogen zien hoe we in Het Goed spullen een tweede of volgende leven geven. De werkplaatsen zorgen zo voor meer beleving in de winkel. Als je dan ziet met hoeveel inzet en passie onze mensen dit initiatief aanpakken.... Logisch dat klanten erg enthousiast reageren!”





hoofdstuk 3.

Onze winkels en onze klanten

Elk jaar, ook in 2016, weten steeds meer mensen de winkels van Het Goed te vinden. Ze vinden het spannend om te ontdekken wat er aangeboden wordt en te kijken of ze met een mooi koopje thuis kunnen komen. Fijn dat vaste en nieuwe klanten het met elkaar eens lijken te zijn: duurzaam shoppen bij Het Goed is een echte ontdekkingsreis.



BKN-keurmerk voor Het Goed

Een kringloopwinkel is geen beschermd begrip. Maar klanten hebben er recht op te weten of ze hun aankopen inderdaad doen in een winkel die professioneel, veilig en verantwoordelijk met mensen en materialen omgaat. Precies dat toetst het Keurmerk Kringloopbedrijven®, door Branchevereniging Kringloopbedrijven Nederland (BKN) ontwikkeld om de professionaliteit in de branche verder te vergroten. Kringloopwinkels ontvangen het Keurmerk na een kritische beoordeling door onafhankelijke controleurs.

Het Goed is in 2016 gecontroleerd door het gerenommeerde Lloyds. Aandachtspunten waren onder andere de verwerking van de goederenstroom, veilig werken en de begeleiding van mensen naar een reguliere baan. Op basis van de uitgebreide controle kende Lloyds het Keurmerk Kringloopbedrijven® toe aan alle kringloopwarenhuizen van Het Goed.

In 2016 opende Het Goed Schijndel



1,8 miljoen klanten bezochten één van onze 25 winkels



Goede verhalen van blije klanten



Klanten blij met hun eigen bedden!

Mooi verhaal. Twee wat oudere mensen laten hun bedden met elektrische bodem, ophalen door Het Goed. De bedden zijn in prachtige staat en gaan direct de winkel in. Een klein uur later meldt zich hetzelfde echtpaar bij de verkoper. ‘Onze nieuwe burens uit Syrië hebben geen bedden. Kunnen we die van ons terugkopen?’ We hebben de bedden direct bij de nieuwe burens bezorgd. Gratis. ’s Middags hebben alle medewerkers heerlijke appeltaart bij de thee gekregen. Van een paar héél blije klanten.

Een glas op de goede service

In Eindhoven wilde een mijnheer een inboedel laten ophalen. Hij had al met een andere partij gesproken, maar wilde Het Goed Eindhoven ook een kans geven. Onze mensen grepen deze kans om een klant blij te maken met beide handen aan. De aanbieder was zeer verrast en verheugd over de uitstekende service die Het Goed leverde. Daarom kwam hij persoonlijk drie mooie wijnpakketten overhandigen. Aan de drie mensen met wie hij contact had gehad over de afwikkeling.

Klant uit Zaandam blij in Hoogeveen

Het gebeurt niet elke dag dat Het Goed Hoogeveen klanten krijgt uit Zaandam. Maar wel als er twee mooie retrokasten op de website van Hoogeveen staan. Eerst bellen om de maten van de grootste kast op te nemen. Jammer, past niet in het huis. Geen blije klant.

Twee dagen later. ‘Ik heb wat aanpassingen in huis gedaan. Is die grote kast er nog? En die kleinere? Dan zijn ze nu verkocht.’ Dezelfde week heeft deze klant de afstand Zaandam-Hoogeveen overbrugd om de kasten op te halen. Hij was ‘enorm blij’.



Nina's dag



De shop in shop van Het Goed

Textiel, en zeker kleding, is een van de pijlers onder het succes van Het Goed. Om dat te benadrukken hebben we in de vestiging Eindhoven als pilot een shop in shop opgezet: Nina's dag. Je kunt hier mooie modeklassiekers vinden, eigenzinnige kleding en accessoires, gepresenteerd in verschillende stijlgroepen. Nina's dag is bedoeld voor vrouwen die houden van bijzondere kleding en die het leuk vinden een eigen stijl te creëren. De pilot is geslaagd. Nina's dag is een aanwinst voor kringloopwarenhuis Het Goed. Vanaf 2017 zal Nina's dag ook in een aantal andere vestigingen een plek krijgen.





Personalia

directie

Willem van Rijn

ondernemingsraad

Liesbeth Kappert (ambtelijk secretaris)

Peter Kuiper

Debby Schäffer

Eric Lagrand (voorzitter)

Madelon Timmer

Dian Schoenmaker

Tamara Verbeek

raad van commissarissen

Cor Fakkeldij

Henk Pals

bestuur stichting Het Goed

Piet van der Brugge RA

Frans Schrijver

Auke van der Hoek

Het Goed Groep B.V.

Randweg 25b

8304 AS Emmeloord

(0527) 65 64 66

info@hetgoed.nl

Meer goede verhalen?

Kijk op hetgoed.nl of volg ons:    

Het Goed is gecertificeerd door Branchevereniging Kringloopbedrijven Nederland



Het Goed is PSO gecertificeerd (Prestatieladder Socialer Ondernemen)



Het Goed is lid van Social Enterprise NL



Het Goed is partner van MVO Nederland en De Normalste Zaak



partners van Het Goed



Dit jaarverslag is gedrukt op FSC gecertificeerd papier