



Samen maken we het verschil!

Jaarverslag 2014
Het Goed

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



**het
goed**



omdat..
iets bijzonder
niet altijd nieuw
hoeft te zijn
daarom is
het goed



Inhoud

voorwoord 4

mens 6

milieu 8

markt 10

personalia 11



omdat..
doorgeven
beter is dan
weggooien
**daarom is
het goed**

‘Samenwerken belangrijker dan ooit’

2014 is geen makkelijk jaar geweest voor de algehele retailmarkt.

Ook Het Goed merkt dat mensen minder geld uitgeven.

Daarnaast staat de aanvoer van gebruikte spullen onder druk.

Mensen doen langer met hun spullen en dus komt er minder bij ons binnen. Overall trekken we wel meer klanten en daardoor hebben we ons omzetniveau licht zien groeien. Dat is een prestatie waarover we tevreden zijn.

Voornaamste reden waarom mensen ons weten te vinden is dat we erin slagen met een **aansprekende formule** een breed publiek te trekken. Mensen vinden het prettig om bij ons te winkelen. Om daarin voorop te blijven lopen, is in 2014 de **nieuwe branding en huisstijl** uitgerold in al onze 24 vestigingen. De reacties van klanten en medewerkers zijn ronduit positief.

Een andere, belangrijke stap die we hebben gezet, is dat Het Goed zich duidelijker ontwikkelt als specialist op het gebied van sociaal ondernemen. Een sterk voorbeeld hiervan is ons beleid ten aanzien van participatiemedewerkers. Daarvoor ontvingen we twee jaar geleden al de **PSO-certificering**.

Om ook hierin een voortrekkersrol te blijven spelen, hebben we in 2014 alle leidinggevenden specifiek getraind in het begeleiden van participatiemedewerkers. Hierdoor zijn we een nog aantrekkelijker bedrijf geworden voor mensen die op een laagdrempelige manier weer werkervaring willen opdoen.

Kijkend naar duurzaamheid merken we dat we door samen te werken met andere organisaties de **bewustwording rondom milieu** nog meer kunnen stimuleren.

In de regio Twente zorgen we er samen met de gemeentes Enschede en Hengelo voor dat steeds meer kleding wordt hergebruikt. Ook werken we vaker samen met reguliere winkelbedrijven.

Dit soort samenwerkingen is belangrijker dan ooit om tot een circulaire economie en inclusieve arbeidsmarkt te komen.

Willem van Rijn
Directeur Het Goed

“De reacties op de branding van zowel klanten als medewerkers zijn ronduit positief”



Het Goed Enschede werkt sinds augustus 2014 samen met het **ROC in Enschede**. Dagelijks volgen leerlingen (mbo 2 niveau) een speciaal gemaakt lesprogramma in de vestiging van Het Goed. Om dit in goede banen te leiden volgen filiaalleider Wolline Roozeboom en twee andere medewerkers de opleiding pedagogisch didactisch doceren (mbo 4 niveau). "De samenwerking met het ROC verloopt heel goed. Natuurlijk lopen we in de praktijk tegen van alles aan. Maar daar pakken we goed op door. Persoonlijk heb ik veel aan deze opleiding. We werken veel met participatiemedewerkers en die behoeven net als de ROC-leerlingen een andere begeleiding. Het pedagogische deel van de studie sluit dan ook goed aan bij mijn werkzaamheden als filiaalleider."



"De studie sluit goed aan bij mijn werkzaamheden als filiaalleider"

Wolline Roozeboom
filiaalleider Enschede

omdat..
wij mensen
op weg helpen
naar een
reguliere baan
daarom is
het goed

'Iedereen verdient een kans op werk'

Ieder mens verdient een kans om mee te doen in onze maatschappij. Het Goed heeft altijd al een belangrijke rol gehad om mensen op een laagdrempelige manier aan het werk te krijgen. Om ervoor te zorgen dat dit nog professioneler gebeurt, zijn in 2014 alle leidinggevenden getraind. Dit is een belangrijke stap geweest in de aanloop naar de participatiewet, die in januari 2015 inging.

Wanneer je als bedrijf kiest voor participatiemedewerkers is het belangrijk dat zij zich een volwaardig personeelslid voelen. Op dit punt scoort Het Goed hoog. Dat blijkt ook uit de twee jaar geleden verkregen **PSO-certificering** (prestatieladder sociaal ondernemen). "Daar zijn we heel trots op. Maar toch vonden we dat het nog beter kon", geeft Steef Kruitwagen aan, manager bedrijven. "Onze vaste medewerkers hebben veel te maken met het begeleiden van participatiemedewerkers. Hoe beoordeel je die nu juist en hoe zorg je ervoor dat zij op werkgebied het beste uit zichzelf halen? Dat vereist een specifieke begeleiding en beoordeling."

Driestroom

Een bijzonder en uitdagend praktijkvoorbeeld van het werken met participatiemedewerkers is de samenwerking tussen Het Goed Nijmegen en de Driestroom. Deze organisatie biedt onder meer



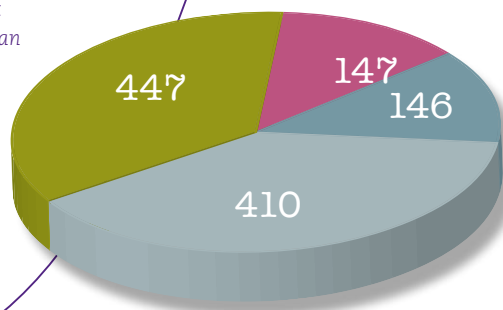
arbeidsmatige dagbesteding voor mensen met een handicap of een psychiatrische stoornis. Inmiddels werken er gemiddeld zo'n acht 'Driestromers' bij de vestiging in Nijmegen. Om de medewerkers van Het Goed te begeleiden bij het werken met deze mensen heeft de coach van de Driestroom een eigen werkplek in de vestiging.

Ook is er een speciale ruimte gecreëerd waar deze mensen zich kunnen terugtrekken, mochten zij overprikkeld zijn.

"Het is in de praktijk niet altijd even makkelijk om met dit soort participatiemedewerkers samen te werken.

Toch staat de wil om samen tot een oplossing te komen altijd voorop", zegt Steef Kruitwagen.

In 2014 werken er in totaal 1.150 medewerkers bij Het Goed



Nieuw systeem

Al in 2013 ontwikkelde Het Goed samen met de **VanDoen Academie** een nieuw functionerings- en beoordelingssysteem. Kruitwagen licht toe dat in 2014 alle leidinggevenden zijn getraind om medewerkers volgens dit nieuwe systeem langs de meetlat te leggen. "Omdat bijna vijftig procent van het personeelsbestand van Het Goed uit participatiemedewerkers bestaat, zijn we in deze training specifiek ingegaan op het werken met en het beoordelen van die groep medewerkers. Hoe voer je een beoordelingsgesprek met een participatiemedewerker en wat doe je als zo'n medewerker achterblijft op kennis of vaardigheden? Wanneer iemand bijvoorbeeld onvoldoende scoort op 'samenwerken', krijgt diegene de kans zichzelf verder te ontwikkelen op dat punt. Ruth Bartstra, business-unit directeur van de VanDoen Academie merkt op dat Het Goed door de trainingen van de eigen medewerkers en het nieuwe systeem een flinke professionaliseringsslag heeft gemaakt in het begeleiden van participatiemedewerkers. "Het goede is dat zij geen stempel krijgen opgeplakt. Zij worden begeleid en beoordeeld als volwaardige arbeidskrachten. Daardoor krijgen zij echt een kans zich te bewijzen." Ook Kruitwagen is tevreden over de stappen die zijn gezet. "Wij bereiden participatiemedewerkers voor op wat zij moeten kunnen in een regulier bedrijf. Door hen te beschouwen als volwaardig personeelslid hebben zij een veel grotere kans een baan te vinden in de 'gewone' maatschappij."

"Bijna vijftig procent van ons personeel bestaat uit participatiemedewerkers"

Steef Kruitwagen
manager bedrijven

De Ladder van Lansink is een standaard op het gebied van afvalbeheer. De standaard is genoemd naar de Nederlandse politicus Ad Lansink, die in 1979 in de Tweede Kamer een motie voor deze werkwijze indiende. Internationaal wordt het algemene principe achter de Ladder van Lansink vaak aangeduid met de term 'afvalhiërarchie'.

omdat..

het zonde is goede spullen weg te gooien

daarom is het goed

Het Goed heeft in 2014 18.000 ton ingezameld



preventie

hergebruik



producthergebruik

textiel
winkelverkoop

52%

15%
85%

recyclen



materiaalhergebruik

elektronica
textiel
hout
oud papier
oud ijzer
plastics, puin, matrassen, overig

36%

14%
21%
21%
19%
16%
9%

composteren

verbranden met energie

verbranden
storten



restmateriaal

12%

totaal ingezameld

100%

‘Van afval naar grondstof’

In Nederland is steeds meer aandacht voor het verwerken van afval. Geen afval weggooien, maar grondstoffen herwinnen is de gedachte. Het Goed speelt hier een belangrijke rol in omdat dit geheel aansluit bij haar hoofddoel: spullen en materialen hergebruiken. Hiervoor wordt steeds vaker samengewerkt met andere organisaties.

Het Goed zamelde in 2014 ruim 18.000 ton spullen in. Hiervan is 88 procent hergebruikt. Om het percentage hergebruik nog hoger te krijgen, zoekt Het Goed steeds vaker de samenwerking met andere organisaties. In 2014 resulteerde dit in het opzetten van de Twentse textielcirkel. Hierin werkt Het Goed samen met de gemeentes Enschede en Hengelo en Texperium. Texperium is een innovatiecentrum dat nieuwe producten ontwikkelt voor textiel dat niet meer kan worden hergebruikt.

Een ander voorbeeld om meer te doen met afval is het kistkrukje, dat van afvalhout is gemaakt. Het is ontworpen door Upstyle Industries. Dit ontwerp bureau ontving van de stichting Doen subsidie om een ontwerp te maken voor afvalmateriaal. Upstyle Industries benaderde Het Goed in 2014. Eerst maakten zij een analyse van wat er nu precies binnenkomt aan hout. Hieruit blijkt dat spaanplaat verreweg het meest in de containers voorkomt. Op basis van die houtsoort bedacht Upstyle Industries het kistkrukje. Je kunt hier op zitten, maar je kunt er ook spullen in bewaren. Bovendien wordt het krukje ook op een duurzame manier gemaakt in een werkplaats in Emmen door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Goed voor mens en milieu!



*“Omgekeerd inzamelen,
past goed
bij het gemeentebeleid,
waarbij afval dat hergebruikt
kan worden,
apart wordt ingezameld”*

Auke van der Hoek
projectmanager

Herbruikbare spullen die in de afvalcontainer terecht komen: dat wil Het Goed zoveel mogelijk voorkomen. Hiervoor ontwikkelde Het Goed al de GOED-box. In Harderwijk loopt nu een test met de **BEST-zak** (boeken, elektronica, speelgoed en textiel). “De BEST-zak maakt het mensen makkelijker om meer goederen gescheiden in te leveren bij hun kringloopwinkel en niet in de afvalcontainer weg te doen. Het project sluit ook goed aan bij het gemeentebeleid van ‘omgekeerd inzamelen’, waarbij afval dat hergebruikt kan worden, apart wordt ingezameld”, meldt projectmanager Auke van der Hoek.

Het Goed Roermond

Een belevenis om in te winkelen. Zo omschrijft bedrijfsleider Eric Lagrand de vestiging van Het Goed Roermond, dat in april 2014 de deuren opende in een nieuw pand. “**De nieuwe branding** zorgt voor een winkelbeleving die je ervaart in een warenhuis. We verkopen alleen gebruikte spullen, maar klanten ervaren dat nauwelijks als ze door onze winkel lopen. Zij worden volop op ideeën gebracht door de mooie presentaties. De reacties zijn ronduit positief. Ook is het voor de medewerkers een hele prettige werkplek geworden.”



“Het is net een warenhuis”

Eric Lagrand
bedrijfsleider Roermond

omdat..
je hier iets
unieks vindt voor
een klein prijsje
**daarom is
het goed**

‘We brengen ons verhaal nog beter over’

Ondanks de aanhoudend zwakke markt en nieuwe concurrentie heeft Het Goed haar positie weten te behouden in 2014. Dit is mede te danken aan een nog sterkere positionering en de nieuwe branding die duidelijk terug is te zien op de winkelvloer.

“Een belangrijke reden waarom we qua omzet op peil blijven, is ons onderscheidend vermogen ten opzichte van andere kringloopbedrijven. Wij zetten sterk in op de presentatie van artikelen en zorgen voor een **prettige winkelbeleving**. Hierdoor beschouwen klanten ons als een volwaardige winkel. Zij komen niet alleen omdat ze goedkope spullen kunnen kopen, maar ook om geïnspireerd te worden”, merkt Van der Hof op. Om ervoor te zorgen dat de huidige positie minstens wordt vastgehouden, is de huisstijl in 2014 geheel vernieuwd. Het resultaat? Eigentijdse, frisse fotografie en sterke quotes, die de maatschappelijke doelstellingen van Het Goed beter over het voetlicht brengen en die een prominente plek hebben in het winkelbeeld.

Look & feel winkels

Deze nieuwe branding en de daarbij horende visual merchandising is in het voorjaar van 2014 gelanceerd in Het Goed Roermond. “Hier hadden we de unieke kans om de nieuwe look & feel van begin af aan te integreren in het winkelbeeld. Zowel van binnen als van buiten. In de zomer volgden onze winkels in Harderwijk en Zaanstad en in het najaar de landelijke uitrol. Naast dat het er mooi uitziet, geeft de nieuwe branding onze medewerkers aanknopingspunten om met klanten in gesprek te gaan. Hierdoor kunnen ook zij het verhaal van Het Goed veel beter overbrengen”, stelt Van der Hof vast.



"Wij zijn een interessante partner voor reguliere bedrijven"

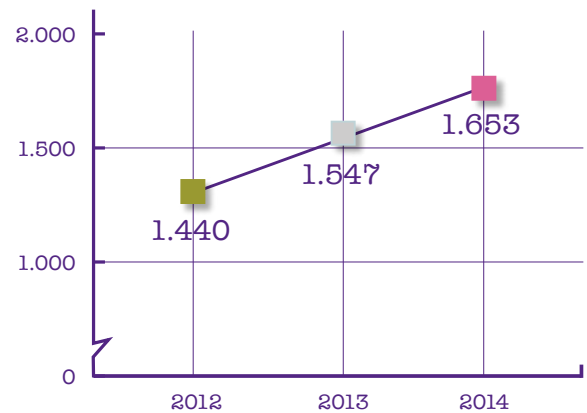
Hubrine van der Hof
commercieel manager

Samenwerking

Een andere stap die is gezet in 2014 is het aangaan van samenwerkingen met commerciële bedrijven. Een goed voorbeeld daarvan is de pilot met IN.HOUSE. Deze organisatie koopt meubels in voor zelfstandig detaillisten in de woonbranche. Met een aantal van die ondernemers organiseerde Het Goed een inruilactie. Klanten van de woonwinkels konden hun oude meubels inruilen bij aankoop van nieuwe meubels. Het Goed ontving de ingeruilde meubels en nam de logistiek en een deel van de marketing voor haar rekening.

"Hiermee vang je meerdere vliegen in een klap: wij komen aan nieuwe spullen en zijn meteen in beeld bij een nieuwe doelgroep, en op hun beurt zijn de detaillisten van **IN.HOUSE** geholpen met een sterker mvo-profiel", constateert Van der Hof, die aangeeft dat Het Goed de antenne heeft aanstaan om meer van dit soort samenwerkingen aan te gaan. "Het sluit perfect aan bij onze doelstelling om hergebruik te stimuleren en daarbij onze naamsbekendheid verder te vergroten."

Aantal klanten bij Het Goed x 1.000



Het Goed telde in 2012 nog 21 winkels, inmiddels zijn er **24 vestigingen**

Personalia

directie

Willem van Rijn

ondernemingsraad

Frits Weustink (voorzitter)

Liesbeth Kappert (ambtelijk secretaris)

Peter Kuiper

Debby Schäffer

Hans Prins

raad van commissarissen

Dhr. H. Pals

Dhr. C. Fakkeldij

bestuur stichting Het Goed

Dhr. P. van der Brugge RA

Dhr. A. F. Schrijver

Dhr. A. van der Hoek

Het Goed B.V.
Randweg 25b
8304 AS Emmeloord
(0527) 65 64 63
info@hetgoed.nl

Het Goed is lid van de Branchevereniging
Kringloopbedrijven Nederland.

Het Goed is partner van MVO Nederland en De Normaalste Zaak
Het Goed is PSO gecertificeerd (Prestatieladder Socialer Ondernemen)

Het Goed - 2015
Dit jaarverslag gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Meer weten over Het Goed?

Kijk op hetgoed.nl

Volg ons via facebook, twitter en pinterest



het
goed