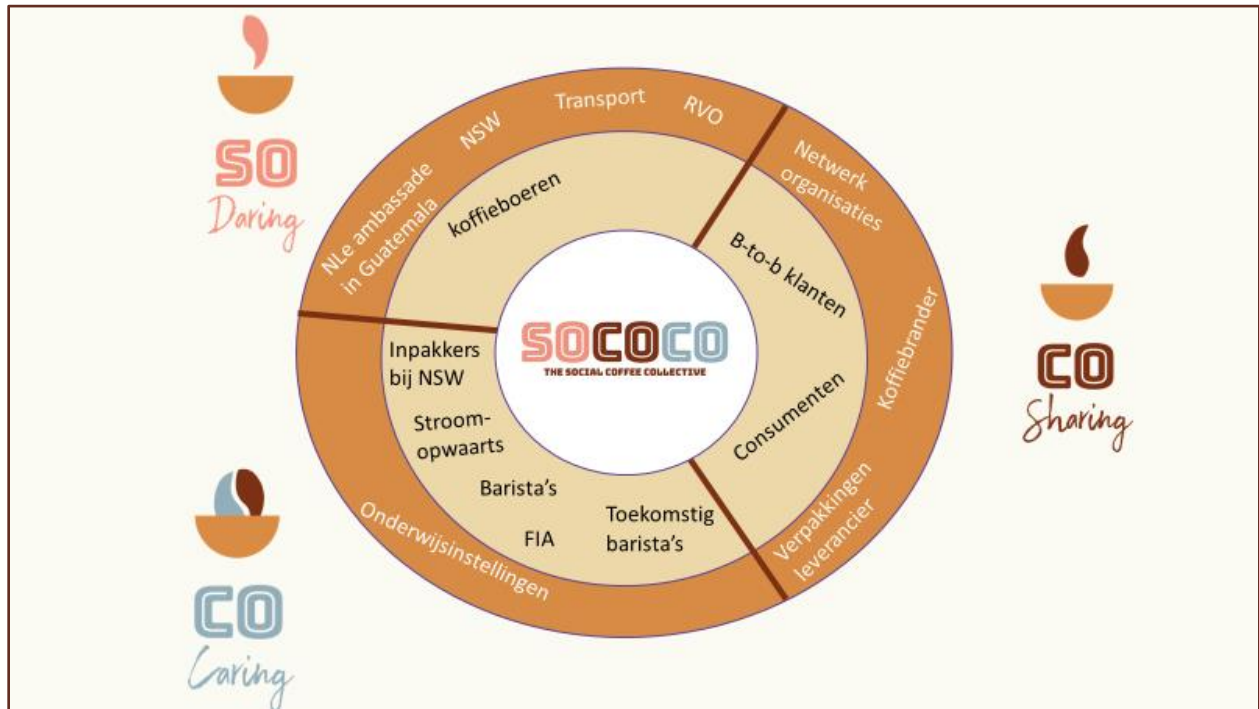




## Stakeholder analyse en dialoog

Bij deze stakeholder dialoog hebben we vooral een focus op externe stakeholders. Hier is voor gekozen, omdat Perry op dit moment als enige in dienst is bij Sococo. Wanneer dit verandert, dan hecht Sococo uiteraard veel waarde aan het betrekken van interne stakeholders bij de dialoog.





## Koffieboeren

- Relatie
  - In Guatemala werken we samen met een boerenfamilie van Family Bonds Coffee. Tot nu toe zijn dat de enige boeren waarmee we werken. Vanuit Family Bonds Coffee wordt alles tot aan transport bij de hub geregeld. Van daaruit werken we met The Coffee Quest.
  - We zijn bezig met meer directe samenwerkingen op te zetten, onder andere via het Futureproof Coffee Collective. We willen directe samenwerkingen met koffiepartners opzetten in Afrika (Oeganda, 2021), Zuid-Amerika (2021) en Azië (Myanmar, 2022)
- Belang
  - Dit is een erg belangrijke samenwerking voor Sococo; hier komt de koffie vandaan en heel Sococo is op koffie gebouwd. We vinden het belangrijk om een goede band te hebben met Family Bonds Coffee en hopen hier in de toekomst andere boeren aan toe te voegen, waarmee we goed contact hebben.
- Wijze van dialoog & frequentie
  - Ieder jaar gaat Perry, Sococo oprichter, twee weken lang bij Family Bonds Coffee. Met veel persoonlijk en rechtstreeks contact. In 2020 kon het bezoek helaas niet doorgaan vanwege de corona. Buiten dit jaarlijkse bezoek, vindt er sowieso regelmatig contact plaats via telefoongesprekken en whatsapp.
- Gespreksonderwerp
  - Er worden veel verschillende zaken besproken. Zo wordt onder andere tot in detail ingegaan op de samenwerking tussen FBC en Sococo. Hieronder vallen bijvoorbeeld de werkomstandigheden, kwaliteit van de oogst en de situatie op de farm; deze komen uitgebreid aan bod. Zo ook de prijsovereenkomsten en de andere afnemers van FBC. Daarnaast worden de uitdagingen voor beide partijen besproken. Hier vallen bijvoorbeeld de situatie in Guatemala en de ontwikkelingen in de Nederlandse markt onder.



## Transport in samenwerking met The Coffee Quest

- Relatie
  - Met The Coffee Quest werken we samen voor het transport vanuit Guatemala en voor een objectieve kwaliteitstoetsing van de ingekochte koffiebonen.
- Belang
  - Deze samenwerking is belangrijk om onze voetafdruk te verkleinen.
- Wijze van dialoog & frequentie
  - Veel van het contact gaat via mail. Daarnaast zijn er ook fysieke bijeenkomsten om de kwaliteit van de samples te beoordelen in Nederland. Tussen maart en september (het koffienseizoen) is er gemiddeld elke drie weken contact.
- Gespreksonderwerp
  - We hebben contact over verschillende onderwerpen, zakelijke afspraken, maar ook over onze impact. Over onze impact bespreken we bijvoorbeeld over hoe we onze voetafdruk kunnen verkleinen, projecten die worden gedaan, hoe we de transport bewegingen kunnen beperken. Meer zakelijk bespreken we de kwaliteit van de bonen, controle, afspraken over vervoer, etc. Hierbij hebben we ook contact over plannings en kwaliteit, maar ook over monitoring van de order en de levering. Maar ook over mogelijke samenwerkingen in andere landen opzetten. En hoe The Coffee Quest al actief is, bijvoorbeeld welke projecten ze hebben opgezet en contacten die ze hebben om duurzaam te telen.



## Koffiebrander

- Relatie
  - Momenteel werken we samen met een onafhankelijke koffiebrander. Op termijn willen we dit zelf gaan doen.
- Belang
  - Op korte termijn belangrijk, omdat we zonder een brander geen koffie konden verkopen. We hebben een bewuste keuze gemaakt om met een lokale specialty roaster samen te werken om zo de kwaliteit van de koffie te borgen en het maximale smaakprofiel te realiseren.
  - Op de lange termijn hopen we dit zelf te doen en zou dit een intern gesprek worden.
- Wijze van dialoog & frequentie
  - Elke twee weken is er een fysieke meeting, om de koffie te laten branden. De koffiebonen worden bewust zo vaak gebrand, om zo vers mogelijke koffie te kunnen leveren. Contact om dit voor te bereiden vindt regelmatig plaats en ontmoetingen in het echt ook, om de koffie langs te brengen en weer op te halen. Tijdens deze momenten vindt ook kennisdeling plaats. Bijvoorbeeld over hoe de reststromen van de koffie kunnen worden gebruikt.
- Gespreksonderwerp
  - Koffiebranden, kwaliteitscontroles van de koffie, testen van nieuwe koffies, gebruik reststromen, etc.



## Het bedrijf dat de verpakkingen levert

- Relatie
  - Dutch Coffee Pack leveren verpakkingen voor onze koffie. Deze zijn CO2 neutraal geproduceerd.
- Belang
  - We hebben verpakkingen nodig om de koffie te verkopen. Het feit dat deze CO2 neutraal geproduceerd zijn, draagt bij aan het verkleinen van onze ecologische voetafdruk.
- Wijze van dialoog & frequentie
  - Deze dialoog vindt zowel online als telefonisch plaats. Wij bestellen bij hen via de website. Zij leveren dan verpakkingen. Telefonisch worden de proefverpakkingen besproken. De frequentie van de dialoog is afhankelijk van wanneer we verpakkingen bestellen.
- Gespreksonderwerp
  - We hebben het over de verpakkingen, samples en proefdrukken en de opmaak. Daarnaast hebben we het kort over de ecologische voetafdruk van de verpakkingen. Aangezien Dutch Coffee Pack een groot bedrijf is die aan heel veel verschillende bedrijven leveren, hebben zij beperkt ruimte om bij iedereen tot in detail in te gaan.



## Inpakkers bij NSW

- Relatie
  - In NL werken we samen met NSW, een participatiebedrijf, om onze koffie te laten inpakken.
- Belang
  - Dit is een erg belangrijke stakeholder voor ons, die erg dicht bij onze missie ligt om talent en creativiteit in Nederland te ondersteunen. Samenwerken met NSW en de inpakkers van NSW helpt Sococo met het maken van sociale impact. De inpakkers bij NSW voldoen met hun werk aan de participatiewetgeving en krijgen vanuit NSW maatschappelijke ondersteuning. Dit draagt bij aan een stukje regelmaat en sociale cohesie.
  - Daarnaast is het inpakken voor ons erg belangrijk om het naar klanten te kunnen sturen; hiervoor zit het in grote jutezakken die niet hanteerbaar zijn. Zonder het inpakken, kunnen we de koffie niet verkopen.
- Wijze van dialoog & frequentie
  - Deze dialoog is redelijk informeel: NSW werkt in hetzelfde gebouw als wij, en even langslopen is makkelijk. Zowel met de medewerkers als vertegenwoordiger van NSW.
  - Met een vertegenwoordiger van NSW is er elke week een overleg, bijvoorbeeld over hoe de pakketjes ingepakt kunnen worden en welke voorzieningen nodig zijn. We vinden het belangrijk om deze dialoog laagdrempelig te houden.
- Gespreksonderwerp
  - Vanuit NSW wordt begeleiding geleverd. Wij overleggen met NSW wat er ingepakt kan worden en dus wat er mogelijk is. Vanuit dit overleg wordt duidelijk wat wij kunnen verwachten, maar bijvoorbeeld ook waar de inpakkers tegenaan lopen. NSW is verantwoordelijk voor de uitvoer en de begeleiding. Het inpakken voor Sococo sluit goed aan bij NSW, omdat de werkzaamheden niet onder druk worden uitgevoerd en structureel zijn. Hierdoor blijven mensen aan de slag en wordt er continuïteit gecreëerd.
  - Voor de corona crisis was het makkelijk contact houden; doordat NSW en Sococo in hetzelfde gebouw werken, is het makkelijk om even langs te lopen en een praatje te maken. Helaas is het contact houden met de inpakkers van NSW door de corona crisis wat lastiger.



## B-to-B klanten

- Relatie
  - Wij leveren van oorsprong koffie aan bedrijven en horeca. Vanwege de corona crisis is deze relatie veranderd en leveren we ook meer aan consumenten. Onze relatie met horeca en bedrijven is veranderd, doordat veel dicht moest in de lockdown. Het verkoopkanaal is van 90% B-to-B verschoven naar B-to-C (70%) door de corona. Voor de langere termijn zullen beide afzetkanalen meer tot elkaar in verhouding staan.
- Belang
  - Deze stakeholders zijn van op verschillende manier van belang voor ons. Aan de ene kant om bewustwording te creëren binnen bedrijven over de waarde van een product als koffie en het belang van een eerlijke prijs betalen. Aan de andere kant zijn de B-to-B klanten belangrijk voor het businessmodel van Sococo. Sococo is immers een maatschappelijke onderneming.
- Wijze van dialoog & frequentie
  - We hebben individueel contact met deze klanten. Hier horen onder andere het maken van contractuele afspraken en voortgang overleggen bij. Gemiddeld vindt contact elke 6 weken plaats, maar het kan wat per klant verschillen.
- Gespreksonderwerp
  - Met de werkgever bespreken we onder andere onze missie, de kwaliteit van koffie, ontwikkelingen, de bestellingen, het leveren van de koffie, etc. We betrekken B-to-B klanten, maar ook de werknemers bij onze sociale missie, door onze sociale missie duidelijk te communiceren. De werkgever maakt ook een bewuste keuze om met Sococo in zee te gaan, en wil dit graag delen met medewerkers. Daarom leveren we bijvoorbeeld verschillende flyers aan, waarop mensen meer kunnen lezen over onze missie. Ook hebben we verschillende items die gebruikt kunnen worden voor de aankleding, waarbij mensen worden geattendeerd op onze missie. Daarnaast wordt het ook vaak op intranet gepromoot dat wordt overgegaan op de koffie van Sococo. Via deze verschillende netwerken wordt aangegeven dat mensen ons kunnen vinden op social media of via onze website.



## Consumenten

- Relatie
  - Eerder waren individuele consumenten wel een afzetkanaal, maar lag de focus op B-to-B verkoop. Door de corona is het belang van deze stakeholder voor Sococo gestegen.
- Belang
  - De online verkoop aan consumenten is de afgelopen maanden een stuk belangrijker geworden voor Sococo, vanwege het sluiten van kantoren door de corona pandemie
- Wijze van dialoog & frequentie
  - Via onze social media kanalen hebben wij contact met onze klanten en krijgen we ook een terugkoppeling van consumenten. Ook via de website of via de mail krijgen we af en toe terugkoppelingen van klanten over onze producten. Daarnaast sturen we ook vier keer per jaar een nieuwsbrief uit. Deze dialoog gaat het hele jaar door.
- Gespreksonderwerp
  - Impact Sococo, prijs en kwaliteitverhouding, verpakking, gemak, bezorging, etc.





## Stroomopwaarts

- Relatie
  - Stroomopwaarts is een partner waar wij mee samenwerken om het leerwerktraject op te zetten.
- Belang
  - Dit is een belangrijke partner, met wie wij goed samenwerken om impact te maken. Het belang van de samenwerking is het optimaal begeleiden van de deelnemers. Om hun talent en creativiteit te (her)ontdekken, zodat ze weer aansluiting vinden met de arbeidsmarkt. Draagt bij aan het welzijn van de deelnemers
- Wijze van dialoog & frequentie
  - We hebben regelmatig gesprekken met de contactpersoon om bijvoorbeeld tussentijds na elke training te evalueren en korte gesprekken om te bespreken hoe het gaat met de deelnemers. Ook vindt twee keer per jaar, na het afronden van het leerwerktraject, en grote evaluatie plaats.
- Gespreksonderwerp
  - Het leerwerktraject en de samenwerking, houding en aandachtspunten van de verschillende kandidaten, impact, de trainingen en prijs overeenkomsten



## Mensen die momenteel het leerwerktraject doorlopen (toekomstig barista's)

- Relatie
  - Deze mensen doorlopen Sococo's leerwerktraject tot barista.
- Belang
  - Dit zijn belangrijke mensen binnen Sococo. Wij ondersteunen deze groep mensen om hun talent en creativiteit te (her)ontdekken.
- Wijze van dialoog & frequentie
  - Deze dialoog vindt minimaal 10x per jaar plaats. Zo is er onder andere direct contact tijdens de trainingen, maar ook voor het doorgeven van bestellingen en als er iets is, bijvoorbeeld een schort nodig. Daarnaast houden we ook contact met Stroomopwaarts, onder andere met de coach die het leerwerktraject helemaal begeleidt.
- Gespreksonderwerp
  - Met de toekomstig barista's bespreken we wat ze van de trainingen vinden, maar ook hoe het met ze gaat. Daarnaast bespreken we ook wat voor invloed het traject op ze heeft. Dit gebeurt dubbel, vanuit Stroomopwaarts vinden ook veel gesprekken plaats, onder andere over de voortgang en hoe het gaat. Met Stroomopwaarts bespreken we ook dezelfde onderwerpen, dus er zit een soort check in deze gesprekken. Daarnaast maken we de toekomstige barista's ook mee in de trainingen en achter de koffiebar. Verschillen zijn zichtbaar en het is mooi om mensen te zien groeien. Sommige mensen zijn in het begin meer verlegen maar kruipen steeds meer uit hun schulp. Een belangrijk aspect van het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt is het
  - Een ontwikkelplan is een onderdeel voor dit leerwerktraject. Zo hebben mensen een individueel ontwikkelplan, dat wordt opgesteld in samenspraak met de toekomstig barista en Stroomopwaarts. Op basis hiervan wordt besproken waarin deze persoon kan groeien en wat diegene al goed doet. Zo is het mogelijk om bij te houden hoe iemand zich ontwikkelt en hoe diegene dus groeit, in zelfbeeld en, om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen, in werknemers skills.



## Mensen die het leerwerktraject hebben afgerond (barista's)

- Relatie
  - Deze mensen hebben het leerwerktraject tot barista van Sococo afgerond.
- Belang
  - Dit zijn belangrijke mensen voor Sococo. We hopen dat deze groep hun talent en creativiteit hebben (her)ontdekt aan de hand van het leerwerktraject. Deze groep zijn dan ambassadeurs voor Sococo en Sococo's missie.
- Wijze van dialoog & frequentie
  - Als kandidaten doorstromen naar een vaste baan dan hebben ze nog contact met Stroomopwaarts. Wanneer mensen in vaste dienst zijn, ligt de verantwoordelijkheid en begeleiding bij de nieuwe werkgever.
  - Voor mensen die nog niet direct uitzicht hebben op een loondienst, pakt Sococo gezamenlijk met stroomopwaarts gesprekken op. Daar waar nodig worden extra trainingen verzorgd.
- Gespreksonderwerp
  - Met barista's die dit traject hebben afgerond, doen we een evaluatie van het leerwerktraject. We blijven contact houden over hoe het met mensen gaat, het zoeken van een baan en het zoeken naar de mogelijkheden. Veel van deze gesprekken gebeuren ook via Stroomopwaarts, Stroomopwaarts blijft contact houden met mensen. Wij zien veel mensen die nog regelmatig rond de bar werken, en houden contact met hen. En we blijven contact houden over mogelijke banen.



## FIA (Food and Innovation Academy)

- Relatie
  - Bij de FIA gaat ons leerwerktraject door, dat bij Stroomopwaarts is begonnen. De mensen die bij de FIA doorgaan met de barista training, hebben meer zelfstandigheid dan bij Stroomopwaarts.
- Belang
  - Dit van groot belang voor ons en ligt dicht bij onze tweede missie, om doorgroeimogelijkheden en meer training aan te kunnen bieden.
- Wijze van dialoog & frequentie
  - 1x per week vindt er een fysieke briefing plaats met de mensen die het leerwerktraject volgen. Daarnaast vindt er ook veel telefonisch contact plaats en contact over de mail. Ook is er standaard contact wanneer de bestellingen worden bezorgd; die worden door Sococo naar de FIA gebracht.
  - 1x per maand vinden er gesprekken plaats tussen Sococo en contactpersonen vanuit de FIA.
  - Daarnaast vindt er ook contact plaats tussen de mensen die het leerwerktraject lopen en contactpersonen vanuit de FIA. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat de contactpersonen vanuit de FIA vragen of de mensen die het leerwerktraject volgen een extra taak op zich zouden kunnen nemen. Dit gaat eigenlijk altijd ook in overleg met Sococo.
- Gespreksonderwerp
  - In gesprekken met de mensen die het leerwerktraject lopen, wordt aandacht gegeven aan hoe het met hen gaat, en wat ze van de trainingen vinden. Daarnaast over praktische zaken; wat is er nog nodig bij de koffiebar? Maar ook waar vanuit de FIA behoefte aan is, en of dit ook opgepakt kan worden door mensen die het leerwerktraject doorlopen.
  - In de gesprekken tussen contactpersonen vanuit de FIA en Sococo vinden er gesprekken plaats over de voortgang van activiteiten binnen de FIA, maar ook samenwerkingen op onderwijsgebied met betrekking tot thee en koffie.



## Netwerkorganisaties

- Relatie
  - We zijn aangesloten bij verschillende netwerkorganisaties, onder andere het SEN, 010 kwadraat, Social Enterprise NL en het MVO.
- Belang
  - Deze netwerken helpen ons om contact te leggen, maar ook om te laten zien waar we voor staan. Ze helpen ons te sparren met andere maatschappelijke ondernemingen, waardoor kennisdeling en samenwerking plaatsvindt.
- Wijze van dialoog & frequentie
  - Dit verschilt per organisatie. Van alle organisaties wonen we regelmatig (online) evenementen bij.
- Gespreksonderwerp
  - Maatschappelijk ondernemen, Rotterdam, uitdagingen, mogelijkheden. Dit is ook afhankelijk van de organisatie.



## RVO

- Relatie
  - Het RVO is onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat en stimuleert duurzaam ondernemen. Het RVO helpt Sococo dan ook met de voorfinanciering van onze import.
- Belang
  - Vanuit het DGGF, een onderdeel van het RVO, hebben we onze voorfinanciering voor koffie georganiseerd. Omdat het om een eerlijke prijs voor koffie gaat en om een paar duizend kg, is er veel geld in het spel. Het lenen van dit geld is nodig om de koffie te kunnen kopen en vervolgens weer te kunnen verkopen.
- Wijze van dialoog & frequentie
  - Elk kwartaal hebben we een uitgebreid overleg. Hierin gaan we een-op-een het gesprek aan en bespreken we verschillende onderwerpen.
- Gespreksonderwerp
  - Onderwerpen die onder andere aan bod komen zijn uitdagingen die we tegenkomen, de ontwikkeling van de markt, het inkoop volume, de tarieven, de overtocht en verdere updates.



## Voor de toekomst

### De Nederlandse ambassade in Guatemala-stad

- Relatie:
  - Vanwege contact met het RVO heeft de Nederlandse ambassade in Guatemala Stad contact met ons gelicht. Sococo is uitgenodigd op de ambassade. Helaas ging dit gesprek niet door, omdat de reis naar Guatemala is uitgesteld vanwege de corona crisis. Dit contact gaan we oppakken in de toekomst, wanneer het reizen weer mogelijk is.
  - De doelstelling van dit gesprek, is het vergroten van de impact van Sococo in Guatemala.

### Onderwijsinstellingen

- Relatie:
  - We zijn bezig om het leerwerktraject zoals we het geven, officieel geaccrediteerd te krijgen tot een mbo-niveau 1 praktijkcertificaat. Hiervoor hebben we ook toetsing en borging nodig vanuit officiële onderwijsinstellingen. Relaties met onderwijsinstellingen wordt dan ook in de toekomst erg belangrijk.