Tool

Betekenisvolle stakeholderdialoog
Luisteren naar werkenden in de keten

| Inleiding | Vijf manieren | Via vakbond | Via ngo | Via klachtenmechanisme | Via digitale tool |
| Via audit | Terugkoppeling | Colofon |

SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Inleiding

Deze tool maakt deel uit van een reeks tools en trainingen voor betekenisvolle stakeholderdialoog. De tool komt ook terug in het Kompas: een stappenplan om stakeholders te betrekken in elke fase van het due diligence-proces. Deze hulpmiddelen zijn in lijn met de OESO-richtlijnen voor internationaal MVO.

Werkenden in de keten

Werkenden in de keten zijn voor veel bedrijven een belangrijke, maar moeilijk te bereiken stakeholdergroep. Het gaat hierbij om alle mensen die werken aan de producten of diensten in de keten: van werknemers met een vast of tijdelijk contract bij leveranciers tot meer informele werkenden, zoals dagloners, seizoensarbeiders, contractarbeiders, uitzendkrachten en homeworkers.

Deze tool helpt je om een passende manier te vinden om naar hun perspectieven te luisteren en deze mee te nemen.

Luisteren naar werkenden is belangrijk

Werkenden lopen dagelijks risico's op schending van hun rechten, zoals onveilige werkomstandigheden, discriminatie of onderbetaling. Tegelijk weten zij het beste wat er in de praktijk gebeurt. Informatie van informele werkenden is daarbij extra waardevol voor een goede risicobeoordeling, omdat hun werkomstandigheden vaak buiten audits en formele systemen blijven en risico's anders onzichtbaar blijven.

Inkopende bedrijven hebben hierin een verantwoordelijkheid: zij kunnen ervoor zorgen dat de stem van werkenden wordt gehoord, ook als zij niet de directe werkgever zijn.

Een betekenisvolle dialoog met werkenden opzetten

De dialoog met werkenden voeren is vaak niet eenvoudig. Er zitten meerdere schakels tussen jouw bedrijf en de werkvloer, je bent meestal geen formele werkgever en taal- en cultuurverschillen kunnen het gesprek moeilijk maken. Toch kun je als bedrijf wél invloed uitoefenen. Bijvoorbeeld door samen te werken met (keten)partners die de inzichten van werkenden ophalen, en door deze inzichten actief in te brengen in de dialoog met leveranciers en in je due diligence-proces. In deze tool lees je hoe je dat in de praktijk aanpakt.

Drempels voor werkenden om hun stem te laten horen

Voor werkenden is het vaak niet vanzelfsprekend om open te spreken over problemen. Angst voor negatieve gevolgen – zoals ontslag, intimidatie of geweld – vormt één van de grootste drempels. Deze drempels zijn vaak extra groot voor informele arbeiders, zoals dagloners, seizoensarbeiders en homeworkers. Zij hebben meestal een onzeker of tijdelijk contract, weinig tot geen sociale bescherming en zijn minder zichtbaar binnen organisaties en ketens. Het opbouwen van veiligheid en vertrouwen kost tijd en aandacht, en vraagt om een aanpak die rekening houdt met de verschillende posities en kwetsbaarheden van werkenden in de keten.

Klik op een (i) voor aanvullende informatie.

Vijf manieren om te luisteren naar werkenden

Als bedrijf ga je meestal niet rechtstreeks in gesprek met werkenden in de keten. Toch zijn er verschillende manieren om hun inzichten en ervaringen te horen. In deze tool beschrijven we vijf veelgebruikte routes hiervoor (zie hieronder). Bij iedere manier staan afwegingen om rekening mee te houden.

Voorkeursmanier

Is er een vakbond of gekozen werknemersvertegenwoordiging in de regio of op de locatie? Dan heeft deze route de voorkeur als eerste stap. Zo maak je gebruik van wat er al is en draag je bij aan belangrijke arbeidsrechten, zoals vrijheid van vereniging en het recht op collectief onderhandelen.

De vijf manieren om te luisteren naar werkenden

1. **Via een vakbond of andere werknemersvertegenwoordiging**
2. **Via een ngo, lokaal netwerk of derde partij**
3. **Via een klachtenmechanisme**
4. **Via een digitale tool**
5. **Interviews met werkenden als onderdeel van een audit**

Manier 1 | **Via een vakbond of andere werknemersvertegenwoordiging**

Waarom deze manier?

Vakbonden hebben in veel landen een officiële en erkende rol in het vertegenwoordigen van werkenden. Zij mogen namens werkenden afspraken maken met werkgevers, bijvoorbeeld via een cao of andere vormen van sociale dialoog. Daarom wordt van bedrijven verwacht om eerst met vakbonden of officiële werknemersvertegenwoordiging in gesprek te gaan over arbeidsomstandigheden en besluiten die werkenden raken. Dit is de meest directe, structurele en legitieme manier om werkenden te betrekken.

Wat zijn alternatieven als er geen betrouwbare vakbond is?

Als er geen legitieme of betrouwbare vakbond op een productielocatie aanwezig is **(i)**, zijn er verschillende alternatieven:

- Zoek contact met een internationale vakbond (CNV Internationaal of Mondiaal FNV) of vakbondsfederatie (bijvoorbeeld IndustriALL) die lokale vakbonden kent.
- Werk samen met fabriekscommissies of andere formele werknemersvertegenwoordigers om informatie te verzamelen en hun rol te versterken.
- Blijf sociale dialoog stimuleren bij je leverancier, ook als er geen vakbond is. Dit is de basisstructuur waarbinnen werkenden zich kunnen uitspreken over hun werkomstandigheden.
- Benut andere vormen van representatie, zoals *Community-Based Organisations*. Zie ook 'Manier 2'.

Voordelen van deze manier

Formele en legitieme vertegenwoordiging

Vakbonden zijn in veel landen erkend als vertegenwoordiger van werkenden. Gesprekken met vakbonden hebben daardoor meer gewicht dan gesprekken via informele kanalen. Ook kunnen gemaakte afspraken in cao's of andere formele overeenkomsten worden opgenomen. Dit maakt de kans op concrete opvolging groter.

Collectieve stem van werkenden

Vakbonden staan in contact met werkenden en vertegenwoordigen hen als groep. Hierdoor krijg je inzicht in structurele problemen of issues die vaak niet uit individuele gesprekken en audits naar voren komen. Ze begrijpen bovendien lokale omstandigheden, cultuur en taal. Dit alles geeft een zo betrouwbaar mogelijk beeld van de werkvloer.

Versterken rechten van werkenden

Samenwerken met vakbonden helpt om de rechten van werknemers te beschermen. Vakbonden kunnen werknemers uitleggen welke rechten ze hebben en hier actie op ondernemen. Het zorgt er ook voor dat werknemers gemakkelijker hun zorgen kunnen delen. In de praktijk laat de kwaliteit van deze sociale dialoog echter nog vaak te wensen over.

Waar je rekening mee moet houden

Gebrek aan vakbondsvrijheid

In veel landen zijn vakbonden verboden. Waar ze wel bestaan, kan er een negatieve houding zijn of zijn het soms onbetrouwbare vakbonden (zogenoemde 'yellow unions')**(i)**. Die werken samen met werkgevers of de overheid en verdedigen werknemers niet echt. Zoek dan een andere manier om met werknemers in gesprek te gaan. Let op: als vakbondsvrijheid beperkt is, kan lidmaatschap gevaarlijk zijn voor werknemers. Zie het onderstaande voorbeeld voor meer informatie.

Wie bereik je wel en niet?

Vakbonden vertegenwoordigen vaak vooral vaste werknemers, en minder flexwerkers en uitzendkrachten. Ook voelen vrouwen zich vaak minder vertegenwoordigd, omdat mannen dominant zijn in vakbonden. Ga daarom na wie aan tafel zit en welke groepen werknemers daarmee wél en juist niet worden bereikt, bijvoorbeeld door dit te bespreken met je leverancier of de betrokken vertegenwoordigers.

Voorbeeld | **Lessen van een vakbond uit Cambodja**

C.CADWU, een onafhankelijke en democratische vakbond actief in Cambodja, benadrukt op basis van eerdere ervaringen dat een uniforme aanpak van vakbondsbetrokkenheid niet effectief is. In plaats daarvan is een aanpak nodig die rekening houdt met de lokale omstandigheden. Welke vakbonden moeten bedrijven betrekken en hoe? Met welke barrières moet je rekening houden? Welke acties moet je zien te voorkomen? Lees hierover meer in de Technical Guidance van STITCH (p. 42-43).

Manier 2 | **Via een ngo, lokaal netwerk of derde partij**

Waarom deze manier?

Ngo's, lokale netwerken of een derde partij (bijvoorbeeld WE program, Worker Driven Social Responsibility Network en Electronics Watch) die actief zijn dichtbij je productielocaties, kunnen een goede ingang zijn om met werkenden te betrekken. Zij kennen de lokale context en hebben vaak toegang tot groepen die via formele kanalen minder goed worden bereikt, zoals vrouwen, migranten en sociaal gemarginaliseerde gemeenschappen (bijvoorbeeld op basis van kaste). Door samen te werken met deze organisaties kun je op een veilige en toegankelijke manier inzichten ophalen bij werkenden, ook wanneer er geen vakbond of werknemersvertegenwoordiging is. Zoek uit welke organisaties actief zijn rond je productielocaties en bekijk of samenwerking mogelijk is. Zie ook de tool 'Met wie werk ik samen?'.

Voordelen van deze manier

Veilige ingang voor werkenden om te spreken

Werkenden zullen zich veilig voelen en open durven zijn bij een organisatie die ze vertrouwen. Dit geeft betrouwbaar inzicht in wat er speelt. Deze organisaties begrijpen bovendien de lokale omstandigheden, taal en culturele nuances die belangrijk zijn om input van werkenden goed te interpreteren. De gesprekken kunnen inzicht bieden in problemen die niet in traditionele audits of via je leverancier naar voren komen.

Bereiken van kwetsbare groepen

Ngo's hebben vaak beter contact met flexwerkers, migrantenarbeiders en informele werkenden, én met groepen die structureel ondervertegenwoordigd zijn, zoals vrouwen en sociaal gemarginaliseerde gemeenschappen.

Ondersteuning van werkenden

De betreffende organisatie kan werkenden informeren over hun rechten en arbeidsvoorwaarden. Ook kunnen ze concrete tips meegeven over hoe werkenden kunnen omgaan met schendingen van hun rechten, bijvoorbeeld door een klacht in te dienen.

Waar je rekening mee moet houden

Bouw aan een duurzame samenwerking

Zorg voor een langetermijnsamenwerking met de organisatie. Wees betrouwbaar door afspraken na te komen en respecteer de werkwijze van de organisatie. Verwacht niet dat je snel alle informatie krijgt, ook al heeft de organisatie al goede relaties. Het opbouwen van contact met werknemers kost tijd. Zie het voorbeeld op de volgende pagina en de tool 'Bouwen aan vertrouwen'.

Wie bereik je wel en niet?

Een organisatie spreekt nooit namens álle werkenden. Sommige groepen kunnen buiten beeld blijven. Ook kan de aandacht gaan naar thema's die de organisatie zelf belangrijk vindt. Blijf daarom kritisch kijken of je een breed en compleet beeld krijgt.

Voorbeeld | **Aanpak via Indiase organisaties**

Als onderdeel van een multi-stakeholderdialoog in India, gingen importeurs van natuursteen in gesprek met werkenden over risico's in de natuursteensector. Zij werkten in de informele schakel van de keten waar geen formele arbeidscontracten worden afgesloten en waar het werk laagbetaald en onzeker is. Het organiseren van deze dialoog met werkenden vereiste dat zij in staat werden gesteld deel te nemen. Dit gebeurde onder andere door:

- Samen te werken met twee Indiase organisaties die al jarenlang bouwen aan vertrouwensrelaties met deze werkenden. Zij faciliteerden de dialoog.
- Financiële vergoeding te bieden aan de werkenden en ngo's voor hun tijd.
- Te garanderen dat de werkenden hun verhaal aan een grote en relevante groep konden vertellen, namelijk: internationale bedrijven, een multi-stakeholderinitiatief, ngo's en een vertegenwoordiger van de Nederlandse overheid.
- Veiligheid van werkenden te garanderen en openheid te stimuleren door de afwezigheid van hun werkgevers.
- Nieuwsgierigheid en interesse te tonen in het verhaal van de werkenden, onder andere door de juiste vragen te stellen en actief te luisteren.
- Te zorgen voor vertaling tussen Engels, Hindi en Indiase dialecten.
- Vervoer naar de locatie van de dialoog te regelen en aansluitend lunch aan te bieden.

Manier 3 | **Via een klachtenmechanisme**

Waarom deze manier?

Via een klachtenmechanisme kunnen werknemers anoniem zorgen melden, feedback geven over werkomstandigheden en tot een oplossing komen. Door klachten te ontvangen, krijgen bedrijven inzicht in problemen in de keten en kunnen ze helpen bij het vinden van een passende oplossing. Een goed klachtensysteem waarin klachten op een passende manier worden afgehandeld, vergroot het vertrouwen tussen werknemers en werkgevers. Werknemers voelen zich daardoor gehoord en gerespecteerd.

Verschillende typen klachtenmechanismes

Er bestaan verschillende typen klachtenmechanismes die naast elkaar actief kunnen zijn, onder andere:

- Een klachtenlijn in een fabriek. Werkenden kunnen zich hierin richten tot hun eigen werkgever en/of inkopende bedrijven.
- Collectieve klachtenmechanismes. Deze worden bijvoorbeeld door een multi-stakeholderinitiatief of auditorganisatie gecoördineerd. Deze zijn – naast werkenden – ook toegankelijk voor bijvoorbeeld vakbonden en maatschappelijke organisaties.
- Lees hier meer over klachtenmechanismes.

Voordelen van deze manier

Anoniem

Werkenden kunnen meestal anoniem een klacht indienen en hoeven – bij een goed werkend klachtenmechanisme – niet bang te zijn voor negatieve gevolgen. Ook het onderzoek naar en de afhandeling van een klacht, kan anoniem gebeuren.

Zicht op meest dringende problemen

Klachten laten zien welke problemen of risico's het meest urgent zijn om aan te pakken.

Werkenden op grote schaal bereiken

Klachtenmechanismes zijn over het algemeen een schaalbare manier om te luisteren naar de meest dringende problemen in je keten.

Waar je rekening mee moet houden

Vertrouwen in systeem

Een klachtenmechanisme werkt alleen als werkenden het vertrouwen en actief gebruiken. Investeer of maak gebruik van in een betrouwbaar systeem dat voldoet aan de effectiviteitscriteria van de UNGP's.

Geen proactieve dialoog, wél zorgvuldig contact nodig

Een klachtenmechanisme is geen manier om proactief het gesprek aan te gaan, maar een middel om te reageren op problemen die worden gemeld. Bedrijven die een klacht ontvangen, hebben de verantwoordelijkheid om deze serieus, zorgvuldig en met respect af te handelen. Betekenisvol contact met werkenden – vanaf het moment dat de klacht binnenkomt tot en met de opvolging – is daarbij essentieel.

Is het kanaal makkelijk te gebruiken?

Het klachtenmechanisme moet toegankelijk zijn voor alle werkenden, ook degenen in diepere schakels van de keten. Technologische beperkingen, taalbarrières of een gebrek aan kennis over het mechanisme vormen hiervoor obstakels. Beoordeel regelmatig in hoeverre de klachtenmechanismes waarmee je werkt toegankelijk zijn voor werkenden in je keten. Investeer ook in activiteiten die werkenden bekendmaken met de kanalen.

Snelle reactie op klachten

Reageer snel op klachten. Trage reacties verminderen vertrouwen, het gevoel van urgentie en kunnen zelfs de veiligheid van werkenden beïnvloeden.

Manier 4 | **Via een digitale tool**

Waarom deze manier?

Digitale tools, bijvoorbeeld enquêtes onder werkenden, zijn een manier om op afstand en op grote schaal informatie te krijgen van werkenden in de keten. Het is geen vorm van dialoog met werkenden maar helpt prioriteiten te stellen en risico's te identificeren.

Voorbeelden van zulke tools of tool-aanbieders zijn &Wider, Ulula en de Fair Work Monitor van CNV Internationaal. Aan de hand van een vragenlijst beantwoorden werkenden vragen over hun ervaringen op de werkvloer via bijvoorbeeld (vooraf opgenomen) telefonische enquêtes, online vragenlijsten of berichtenapps zoals WhatsApp of WeChat. De kwantitatieve resultaten helpen bedrijven, leveranciers en/of vakbonden om belangrijke risico's te ontdekken en samen te werken aan verbeteringen op een productielocatie. Lees ook de ervaring van dit kledingbedrijf met een digitale werknemersenquête.

Verschillen tussen tools

Iedere tool is anders. De Fair Work Monitor wordt bijvoorbeeld ingezet door vakbonden als input voor de sociale dialoog met de werkgever. Werkenden zijn daarbij nadrukkelijk betrokken bij de ontwikkeling van de monitoring en in het bespreken van de resultaten. Bij andere tools kan de focus juist liggen op het ontwikkelen van de mogelijkheden van de leverancier om naar werkenden te luisteren, in samenwerking met het inkopend bedrijf en de tool-aanbieder.

Als je een samenwerking met een derde partij aangaat om een digitale tool in te zetten, zul je de voor- en nadelen van de tool vooraf goed moeten afwegen om eventuele tekortkomingen of risico's in te schatten. Neem onderstaande punten mee in het kiezen van een passende tool.

Voordelen van een digitale tool

Schaalbaar en groot bereik

Een digitale tool is schaalbaar en efficiënt. Via deze weg kun je snel en gemakkelijk veel werkenden bereiken en inzicht krijgen in risico's en problemen op een grote schaal. Je kunt bovendien – afhankelijk van de tool-aanbieder met wie je werkt – werkenden bereiken in diepere of informele schakels van de keten.

Anoniem

Werkenden kunnen veilig reageren zonder dat hun identiteit bekend is. Het gebruik van meerkeuzevragen versterkt het gevoel van anonimiteit.

Gestandaardiseerde informatie

De informatie kan zo worden verzameld dat deze aansluit op wetgeving of andere eisen.

Toetsen van informatie

De gegevens helpen om informatie uit audits, onderzoeksrapporten of andere bronnen te controleren en te verduidelijken.

Kennisdeling met leverancier

Bij sommige tools krijgt je leverancier toegang tot de resultaten en daarmee inzicht in wat er speelt onder de werknemers.

Waar je rekening mee moet houden

Is de tool te gebruiken door alle werkenden?

De digitale tool moet toegankelijk zijn voor alle werkenden, bijvoorbeeld door verschillende opties aan te bieden (SMS, internet, telefonisch), offline gebruik mogelijk te maken en via vertaalmogelijkheden. Houd er rekening mee dat werkenden moeten kunnen lezen en toegang hebben tot digitale middelen.

Werkt je leverancier mee?
Een leverancier kan terughoudend zijn met het gebruik van de tool door werknemers. Tools die via vakbonden worden ingezet, zijn minder afhankelijk van de leverancier. Het gesprek met de leverancier over de resultaten blijft ook in dat geval een uitdaging.

Is de tool veilig en betrouwbaar?
Digitale tools moeten de privacy van gebruikers garanderen bij het verzamelen, bewaren en analyseren van de data. Het aantal deelnemers zal laag zijn als werkenden weinig vertrouwen hebben in de integriteit, uitkomsten of anonimiteit van de tool, als het invullen negatieve persoonlijke consequenties kan hebben of als zij simpelweg geen tijd hebben. Regelmatig gebruik van een tool verhoogt het vertrouwen in het proces onder werkenden en daarmee de betrouwbaarheid van de resultaten. Dit heeft tijd nodig om te groeien.

De resultaten zijn vaak kwantitatief
Enquêtes geven een eerste beeld maar geen compleet verhaal. Dialoog over de resultaten met leveranciers, vakbonden of ngo's is nodig om de cijfers te begrijpen en aan te vullen met kwalitatieve inzichten. Dat vereist ook kennis en kunde van de medewerkers die de resultaten interpreteren.

Geen tweerichtingsverkeer
In een digitale vragenlijst kan de gebruiker vaak niet zelf onderwerpen aandragen en meerkeuzevragen beperken de diepgang. Bovendien is opvolging van resultaten niet altijd gegarandeerd. Bij sommige tools, zoals de Fair Work Monitor, weten werkenden wel hoe de resultaten gebruikt worden en worden ze actief betrokken bij de analyse en de sociale dialoog met werkgever en vakbond.

Manier 5 | **Interviews met werkenden als onderdeel van een audit**

Waarom deze manier?

Als onderdeel van een audit worden vaak interviews met werkenden – individueel of in groepjes – afgenomen om inzicht te krijgen in werk- en leefomstandigheden. De auditor stelt vragen over bijvoorbeeld werktijden, lonen en ervaringen die werkenden hebben met managers. De interviews zijn (in principe) vrijwillig en vinden plaats in een veilige omgeving. De manier en kwaliteit van deze interviews kunnen sterk verschillen tussen verschillende auditors. Onderzoek altijd hoe de auditor met wie je werkt dit aanpakt. Ga ook na of er de mogelijkheid is om de gesprekken samen met de auditor te voeren.

Voordelen van deze manier

Toetsen van informatie

Interviews met werkenden kunnen helpen bij het toetsen van de informatie die wordt verzameld uit andere bronnen. Tijdens interviews krijgen auditors informatie uit eerste hand en kunnen zij ingaan op concrete werkervaringen in plaats van werkomstandigheden op papier.

Gestandaardiseerde informatie

De informatie kan zo worden verzameld dat deze aansluit op wetgeving of andere eisen.

Waar je rekening mee moet houden

Wie bereik je wel en niet?

Audits worden meestal uitgevoerd bij de directe leveranciers van een bedrijf. Werkenden dieper in de keten worden hierin niet meegenomen. De representativiteit van werkenden in de betreffende fabriek kan bovendien niet worden gegarandeerd.

Is de informatie betrouwbaar?

Meestal worden werkenden vooraf door hun werkgever geïnformeerd over de komst van de auditor en worden zij gevraagd bepaalde antwoorden te geven. De audits die op deze manier worden afgenomen, zijn niet betrouwbaar.

Kunnen werkenden open spreken?

Vaak is er beperkte tijd voor de uitvoering van audits. De gesprekken kunnen daardoor gehaast zijn en geven werkenden geen veilig gevoel. Werkenden zullen in veel gevallen terughoudend zijn om openlijk te praten tijdens audits uit angst voor negatieve gevolgen van hun werkgevers.

Geen tweerichtingsverkeer

Voor werkenden is dit (waarschijnlijk) geen bevredigende manier om een dialoog te voeren, omdat ze gevraagd worden een vragenlijst af te werken in plaats van een open gesprek te voeren. Er is sprake van beperkte diepgang. Bovendien vindt er over het algemeen geen follow-up plaats na de interviews: niet door fabrieksmanagers en niet door de auditors. Het is belangrijk dat werkenden worden betrokken bij het opvolgen en aanpakken van de verbeterpunten **(i)**.

Hoe koppel ik inzichten van werkenden in de keten terug aan de leverancier?

Het kan lastig zijn om met een leverancier te praten over wat werkenden in de keten hebben gedeeld, omdat het niet je eigen directe werknemers zijn. Toch is het belangrijk om deze inzichten te bespreken: zo voorkom je wantrouwen bij werkenden, kun je gezamenlijke verbeteracties bepalen en laat je zien dat je daadwerkelijk naar werkenden luistert. Houd hierbij het volgende in gedachten:

Bron van informatie

Kun je transparant zijn over je bron van informatie? Deel de informatiebron niet als dit werkenden in gevaar brengt. Ga dan in meer algemene zin in gesprek over de zorgen die werkenden hebben gedeeld. Stem deze keuze ook af met de betreffende werkenden en/of andere betrokken partij (ngo, vakbond).

Verdiep je in de context

Verdiep je vooraf in hoe een gesignaleerd probleem verband houdt met de culturele, geografische of sectorale omstandigheden van de leverancier. Zie ook de tool ‘Kennis over land en cultuur’.

Benoem de win-win

Leg in het gesprek met je leverancier uit waarom het waardevol is om naar werkenden te luisteren, bijvoorbeeld voor hogere tevredenheid, minder verloop stabiliteit en kwaliteit van het werk.

Generaliseer niet

Ga uit van concrete signalen, patronen of terugkerende zorgen die werkenden hebben gedeeld. Vermijd aannames of stereotyperingen over “de werkenden” of “de sector”. Als het delen van specifieke voorbeelden werkenden in gevaar kan brengen, benoem de zorgen op hoger niveau en licht toe waar deze op zijn gebaseerd.

Stel open vragen

Nodig je leverancier uit om hun perspectief te delen door open, uitnodigende vragen te stellen. Zie ook de tool ‘Hoe stel ik de juiste vragen?’.

Luister actief

Neem de tijd om echt te luisteren naar wat de leverancier je vertelt. Probeer de standpunten te begrijpen en toon empathie voor het perspectief. Zie de tool ‘Hoe voer ik het gesprek?’ voor aanvullende tips over hoe je gespreksvaardigheden kunt inzetten in dialoog met je leverancier.

Informatie en ondersteuning

Deze tool maakt deel uit van een reeks tools en trainingen voor betekenisvolle stakeholderdialoog. De tool komt ook terug in het Kompas: een stappenplan om stakeholders te betrekken in elke fase van het due diligence-proces. Deze hulpmiddelen zijn in lijn met de OESO-richtlijnen voor internationaal MVO.

Klik op een onderwerp hieronder voor meer informatie en ondersteuning bij het voorbereiden en uitvoeren van een betekenisvolle stakeholderdialoog.

Website
Self-assessment
Kompas
Tools & training
Netwerk van experts
Praktijkvoorbeelden
Wetgeving & richtlijnen

Colofon

Het SER-project 'Betekenisvolle stakeholderdialoog in (internationale) ketens' is partner van Medemenselijk Ondernemen, mede mogelijk gemaakt door de Goldschmeding Foundation.

PARTNER VAN MEDEMENSELIJK ONDERNEMEN

Publicatie

Sociaal-Economische Raad
Bezuidenhoutseweg 60
Postbus 90405
2509 LK Den Haag
070 3499 525
communicatie@ser.nl
www.ser.nl/nl/thema/imvo/betekenisvolle-dialoog

Foto: omslag WE program, pag. 5 en 10 Shutterstock, pag. 7 SER

De inhoud van deze publicatie heeft als doel bedrijven te ondersteunen bij het voorbereiden, uitvoeren en opvolgen van een betekenisvolle stakeholder-dialoog. De inhoud is met grote zorg samengesteld, maar kan desondanks onjuistheden bevatten. De SER is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of gebreken en er kunnen geen rechten worden ontleend aan de inhoud. Het toepassen van deze publicatie vervangt niet de verplichtingen die bedrijven hebben op het gebied van internationaal maatschappelijk verantwoord onder-nemen of de rapportage hierover. Deze publicatie kan worden aangepast en gewijzigd.

© februari 2026, Sociaal-Economische Raad