

Jaarverslag 2016

Stakeholdersdialoog

Belanghebbenden	Vorm dialoog	Frequentie dialoog	Inhoud dialoog
Directie/Aandeelhouders Strategische samenwerkingsverbanden Hoger management	Centraal directieoverleg Persoonlijk contact Kick-off hoger kader (jaarstart) Bilateraal overleg Afdelingsoverleg Werkgroepen AMO (divisieoverstijgend managementoverleg)	Periodiek Dagelijks Jaarlijks Periodiek 2x per jaar	Strategie Beleid Cross-selling Arbeidsvoorwaarden
Medewerkers	Persoonlijk contact (Werk)overlegstructuur Ondernemingsraadoverleg Medewerkersportaal Medewerkers Motivatie Onderzoek (MMO) Intern kenniscentrum Facilicom.nu (personeelsblad Nederland) Facilicom Kader (nieuwsbrief voor kaderleden) Divisie specifieke personeelsbladen Jong Facilicom	Dagelijks Periodiek Periodiek Continu Jaarlijks/ Periodiek	Arbeidsvoorwaarden Operationele zaken Arbeidsomstandigheden Verzuimbeleid, loonstroken, etc.
(Potentiële) klanten	Persoonlijk contact Relatiemagazine Facilitair! Social Media Websites Klantenpanels (ronde-tafel-gesprekken) Klanttevredenheidsonderzoeken middels NPS (Net Promotor Score) Klachtenprocedure	Dagelijks Periodiek Jaarlijks/Periodiek	Operationele zaken Contractafspraken Diverse onderwerpen waaronder maatschappelijke onderwerpen Klachtenafhandeling
Leveranciers	Persoonlijk contact Nieuwsbrieven Leveranciersbeoordeling	Dagelijks Periodiek Jaarlijks	Operationele zaken Diverse onderwerpen Contractafspraken (SLA)
Branche	Persoonlijk contact Werkgroepen, commissies Nieuwsbrieven Vakbladen Internetfora	Periodiek	CAO Brancheontwikkelingen (o.a. wetgeving) Innovaties Maatschappelijke discussies
Vakmedia	Persoonlijk contact Nieuwsbrieven Vakbladen Internetfora	Periodiek	CAO Brancheontwikkelingen (o.a. wetgeving) Innovaties Maatschappelijke discussies
Eindgebruikers	Persoonlijk contact Social media Websites	Periodiek	Operationele zaken Innovaties