

DSW-klanttevredenheidsonderzoek:

# FLEXIBEL, BETROUWBAAR EN MAATSCHAPPELIJK BETROKKEN

In 2015 maakte Sociaal Werkbedrijf DSW als wegwijzer voor bedrijven: De Participatiekrant. Remco Wijnia, directeur DSW, schreef daarin dat DSW werk op maat creëert voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. DSW doet dat samen met onder andere werkleerbedrijven. Samen met de werkgever kijkt DSW naar een passende functie binnen een bedrijf, maatwerk dus. Daarbij biedt DSW alle mogelijke werkvormen aan: van arbeidsmatige dagbesteding tot re-integratie.

Tekst Stephan Slee | Fotografie DeBeeldredacteur.nl/XXXXX

## EEN SUCCESVOLLE AANPAK

De meeste kans op succes zag Remco Wijnia bij bedrijven die door sociaal ondernemerschap hun productieproces willen verbeteren en/of aanpassen. Met deze aanpak heeft DSW concreet werk van arbeidsparticipatie gemaakt. Remco: “Een goed voorbeeld van een bedrijf dat het productieproces heeft aangepast is Designstar. Sinds juli 2013 gebruiken zij een eigen hal in het pand van DSW. Daar werken zowel hun eigen mensen als de medewerkers van DSW. Een ander mooi voorbeeld van een ondernemer die het productieproces heeft aangepast op onze (on)mogelijkheden is Dille & Kamille. Door de werkzaamheden anders in te richten en de medewerkers op locatie te begeleiden was het mogelijk om de medewerkers bijna zelfstandig te laten werken. De eerste opzet was die van werkleerbedrijf en nu is het een detachingsbedrijf. Bij Royal Lemkes tenslotte werken onze medewerkers in ‘arrangementen’, wat betekent dat de medewerkers voor de duur van één specifieke opdracht helpen.”

## TEVREDEN KLANTEN

Het succes van DSW wordt in belangrijke mate bepaald door de tevredenheid van de klanten. Om daar goed zicht op te hebben laat DSW eens per twee jaar door een gerenommeerd onderzoeksbureau een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Alvorens Herman Middendorp die bij Sociaal Werkbedrijf DSW manager van het bedrijfsbureau is de actuele onderzoeksresultaten toelicht, toont hij zich bijzonder tevreden over de



hoge respons. Herman: “Ten opzichte van voorgaande jaren is de respons flink gestegen. Dat is beeldend voor de waardering van het bedrijfsleven voor onze dienstverlening. De antwoorden inspireren ons om onze dienstverlening nog beter op de wensen van onze klanten af te stemmen.”

## MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORDE BETROKKENHEID

Het onderzoek maakt duidelijk dat klanten vooral vanuit hun maatschappelijke betrokkenheid en de betrouwbaarheid van de DSW-organisatie voor DSW kiezen. De combinatie van MVO, prijs en kwaliteit heeft een hoge score. Herman: “Qua onderscheidend vermogen scoort DSW óók goed op het gebied van



flexibiliteit, maatwerk, snel schakelen en een goede begeleiding. Dit heeft tot gevolg dat klanten DSW ook bij collega's aanbevelen." De wijze waarop DSW het contact met de klanten onderhoudt wordt vooral 'goed' tot 'zeer goed' genoemd. Over de prijs/ kwaliteitverhouding van de dienstverlening zegt 78% van de respondenten 'goed' en 9% zelfs 'zeer goed'. Uitgedrukt in een cijfer is de Klanttevredenheid gestegen van een 7,3 in 2014 naar een 7,7 nu.

#### NIEUWE SAMENWERKINGSKANSEN

DSW heeft haar klanten ook gevraagd welke toekomstmogelijkheden de samenwerking kent. Dat heeft nieuwe kansen aan het licht gebracht. Herman: "Er spreekt optimisme uit, want klanten vragen ons ervoor te zorgen dat wij kunnen meegroeien met hun toenemende afzet. Ze willen onze medewerkers op meerdere locaties laten werken. En zij voorzien door de verbreding van takenpakketten vaker een beroep onze medewerkers te zullen doen."

#### ACTIEF EN ALERT BLIJVEN

Het gaat dus steeds beter met DSW. Herman: "Dat klopt, maar we moeten actief en alert blijven. De markt is continu in beweging. Neem de ontwikkelingen in de retail. DSW verrichtte veel werkzaamheden voor webwinkels. Nu worden steeds meer producten solo verpakt, gestickerd en omgepakt. We signaleren de trend dat verschillende webwinkels ook fysieke winkels openen. Daardoor moeten artikelen ook op andere wijze worden verpakt." Ander voorbeeld dat Herman geeft betreft een bedrijf waar DSW al 15 jaar mee samenwerkt. Door overname is dat bedrijf gegroeid waardoor het aantal fte's dat DSW inzet bijna

## Maand van de Participatie

September is de 'Maand van de Participatie' voor ondernemers uit de arbeidsmarktregio Zuid-Holland Centraal (ZHC). Op 1 september gaf Sociaal Werkbedrijf DSW de aftrap tijdens de maandelijks ontbijtbijeenkomst van de in Zoetermeer actieve Business Breakfast Club (BBC). Remco Wijnia stelde hiervoor de DSW-locatie aan de Edelgasstraat beschikbaar. In aanwezigheid van BBC-leden, DSW-klanten, -bestuursleden en andere genodigden vertelde Remco over het belang van participatie. En hoe belangrijk het voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt is om passend werk te hebben. Door middel van praktijkvoorbeelden gaf hij aan wat participatie in de praktijk betekent en dat het voor het bedrijfsleven diverse positieve effecten heeft. Hij benadrukte dat het loont om met DSW Rijswijk in zee te gaan. Trots toonde Remco zich ook over de uitslag van het eigen klanttevredenheidsonderzoek.

verdriedubbeld is. Herman: "Dit betekent een nog intensievere samenwerking met die klant. De klant is enorm enthousiast over de flexibiliteit die de DSW-organisatie hen biedt."

#### TEVREDEN KLANTEN MET RUIMTE VOOR VERBETERING

Ook Remco Wijnia is tevreden over de uitslag van het onderzoek. Remco: "De verbeterpunten en wensen die onze klanten hebben uitgesproken bieden ons kansen en uitdagingen. Klanten geven aan dat het nu prima gaat en het contact goed is. Hun wensen liggen vooral op het gebied van uitbreiding van samenwerking en een nog betere maatwerkafstemming."

Herman geeft aan dat DSW de komende jaren nog meer aandacht aan relatiebeheer zal besteden: "Wij blijven zoeken naar nieuwe klanten en zullen onze huidige klanten nog meer naar hun wensen vragen. Wij zullen eerlijk reageren en zeker niet direct op alles 'ja' zeggen. Als de vraag niet naadloos op ons aanbod aansluit, dan bekijken we of wij een andere minstens zo goede oplossing kunnen bieden. Dat is de flexibiliteit die klanten van ons mogen verlangen. Alternatieve oplossingen zijn jobcarving, functiecreatie en het overnemen van werkzaamheden en die op locatie uit te voeren."

## Kerstpakket met een goed gevoel

DSW Rijswijk biedt het bedrijfsleven en overheden alle mogelijke werkvormen aan: van arbeidsmatige dagbesteding tot re-integratie. Soms worden hiervoor specifieke afdelingen ingericht. Mooi voorbeeld is de nieuwe DSW-service: het inpakken van kerstpakketten. Want wat u kiest en koopt kunnen zij verpakken als kerstpakket. Herman Middendorp, manager bedrijfsbureau adviseert u graag telefonisch 079 - 363 34 00 of per e-mail, [bedrijfsbureau@dswrijswijk.nl](mailto:bedrijfsbureau@dswrijswijk.nl).