

Dienstverlening

“Het is onmogelijk om te participeren als de deur steeds wordt dichtgegooid”



Dienstverlening is een breed begrip, maar onlosmakelijk verbonden aan ondernemerschap. Wat maakt een onderneming tot een goede dienstverlener? Werkt u alleen of in samenwerking met andere partijen om de best mogelijke service te garanderen? Maakt de regionale overheid voldoende gebruik van u als dienstverlener? Over deze en andere onderwerpen ging een gemêleerd gezelschap in gesprek. Aan tafel: Mellanie Dellaert van Olympia Uitzendbureau Dordrecht, Corine Vermeij van FrisFacilitair, Stefan van der Leun van Letselschade.com, Michel Braun van Autotaalglas Gorinchem en Albert Kluwen van De Koning Advocaten.

Gevraagd naar voorbeelden van dienstverlening binnen hun eigen organisatie, borrelen er verschillende voorbeelden op.

Kluwen: “De Koning Advocaten zet zich als één van de weinige kantoren ook nog pro deo in voor rechtzoekenden die behoefte hebben aan sociale rechtshulp. Relatief veel mensen binnen deze gemeente kunnen zich geen advocaat permitteren, dus ik vind het dan eveneens een morele plicht om ook pro deo te werken.”

Braun: “Autotaalglas is één van de twee grootste autoruitvervangers van Nederland. Onze service gaat 24/7 door, wij zijn zeven dagen per week op ieder tijdstip bereikbaar. Glas is een low-interest product, maar op het moment dat er een probleem mee is verwacht men wel een oplossing van hoge kwaliteit. Gratis vervoer en gratis haal- en brengservice bieden wij bijvoorbeeld standaard aan. Een ander voorbeeld van onze

dienstverlening is dat wij alles afhandelen met de verzekering. Klanten worden daar niet mee belast.”

Van der Leun: “Wanneer iemand letsel heeft opgelopen, willen wij niet alleen de financiële gevolgen hiervan verhalen op de aansprakelijke partij, maar vinden wij het minstens zo belangrijk om het slachtoffer zo veel mogelijk terug te brengen in de situatie van voor het ontstaan van het letsel. Is er bijvoorbeeld sprake van een bedrijfsongeval? Dan kan een arbeidsdeskundige op locatie de werkplek bekijken en suggesties en aanbevelingen doen voor een betere werkomgeving, zodat de medewerker deel kan blijven nemen aan het arbeidsproces.”

Braun: “Wij voeren veel kleine reparaties uit en daar voorkomen we grotere reparaties mee. De kosten van het repareren van een sterretje in een voorruit liggen natuurlijk veel lager dan het vervangen van een hele voorruit wegens doorscheu-

ren. Door er op tijd bij te zijn en te signaleren, bespaart de klant geld. Ook dat is dienstverlening.”

Het aantrekken van de uitzendbranche is een goed teken voor het herstel van de economie, wordt vaak beweerd. In dat kader komt er vanuit die sector goed nieuws. Dellaert: “We hebben best wat magere jaren achter de rug, maar sinds kort staat de telefoon weer roodgloeiend. De lijst met openstaande vacatures groeit gestaag. Ik zie niet specifiek bepaalde branches helemaal opleven, het is eigenlijk over de hele breedte het geval.”

Vermeij: “Binnen de schoonmaakbranche moet je je onderscheiden om werk gegund te krijgen. Dit doen wij onder andere door het inzetten van medewerkers met een beperking binnen de schoonmaak. Wat ik wel merk is, dat men op schildergebied de hand op de knip houdt. De grote opdrachten worden uitgesteld, wij hebben momenteel tien schilders die opgeleid zijn van basis tot specialist ambachtsgilden. Je zou denken dat hier altijd wel een markt voor is. Ondanks de regelingen dat er kortingen worden gegeven op verbeterklussen blijft het tot op heden een magere markt. Binnen de wasserij, dit is het laatste bedrijfs onderdeel binnen Fris, zoeken, door steeds meer markt bekendheid in de regio, bedrijven ons op om hun bedrijfskleding te laten reinigen. Dit is super werk voor ons, wij kunnen hier medewerkers werk bieden die structuur nodig hebben. Wanneer op 1 januari aanstaande de Participatiewet in werking treedt, zullen bedrijven en overheden banen vrij gaan maken of werk creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hiervoor kunnen bedrijven FrisFacilitair benaderen om gezamenlijk naar mogelijkheden te





kijken. Daarnaast kiezen steeds meer ondernemers bewust voor organisaties die invulling geven aan SROI, Social Return On Investment. Ook wij kunnen hier op verschillende manieren invulling aan geven.”

Samenwerkingen met andere partijen zijn er bij sommige deelnemers wel en bij anderen vrijwel niet. Bij regionale overheden loopt men nog weleens tegen een muur aan, is de ervaring.

Van der Leun: “Wij werken nauw samen met Het ExpertiseBureau in Houten. Dit bureau beschikt over medische adviseurs, arbeidsdeskundigen en rekenkundig experts. Door deze samenwerking kunnen wij het schadegeval integraal behandelen. Daarnaast is er een haast natuurlijke samenwerking met advocatenkantoren.

Wij ontvangen regelmatig deelopdrachten, bijvoorbeeld voor het berekenen van het verlies aan arbeidsvermogen. Wanneer wij er niet uitkomen met de verzekeraar en het op procederen aankomt, heeft onze cliënt een advocaat nodig.”



Braun: “Autotaalglas is stand-alone, dus wij hebben weinig samenwerkingsver-

banden. Wel organiseren we klantacties met partijen als de BOVAG en ANWB.”

Kluwen: “De Koning Advocaten werkt veel samen met accountantskantoren en in mindere mate met letselschadebedrijven. Dat is binnen ons bedrijf namelijk niet zo’n grote tak, dus we hebben er vrij weinig mee te maken. De invoering van de wet Werk en Zekerheid zal volgend jaar veel wijzigingen met zich meebrengen. Veel is nog ongewis. Het wordt verkocht als een maatregel om het ontslagrecht sneller en goedkoper te maken, de rechtspositie van flexwerkers te versterken en meer mensen uit de WW aan het werk te krijgen, maar het is gewoon een ordinare bezuiniging van de overheid.”

Dellaert: “Ik heb al diverse malen onderzocht dat de regionale overheid redelijk



BRUT Food & Wine Bar

Alle deelnemers aan het rondetafelgesprek werden gastvrij ontvangen in de stadstuin van BRUT Food & Wine Bar, gevestigd aan de Groenmarkt 121 in Dordrecht. Daar genoten zij van een heerlijke lunch. “Samen met Takis Tsatsos ben ik tot het idee gekomen voor BRUT,” vertelt mede-eigenaar Nicky van der Toorn. “Wij zijn de eerste wijnbar in de Drechtsteden, waar uiteraard ook lekker gegeten kan worden. Wij onderscheiden ons verder vanwege de warme sfeer, gastvrijheid en productkennis van het personeel en de kwaliteit van onze producten. Wij nemen veel af van lokale ondernemers. Een bewuste keuze, want Dordrecht heeft op dat gebied veel te bieden en tegelijkertijd stimuleren we op die manier de lokale economie.” Om het half jaar wordt de wijn- en foodkaart veranderd. “In de zomer halen we inspiratie uit lichte, frisse en fruitige producten en in de winter juist uit volle, elegante en krachtige producten. Uiteraard wordt de kennis van de crew dan ook per seizoen up-to-date gehouden. Denk hierbij aan food- en wijntrainingen en/of voorlichtingen om gasten de ideale wijn/spijs combinatie te kunnen geven.” Naast lunch en petit diner is het ook mogelijk om bij BRUT te genieten van een high wine. Meer informatie over alle mogelijkheden is te vinden op www.ditisbrut.nl



star is in met wie ze zaken doen. Dat irriteert soms wel. Het is onprettig om met Olympia bij aanbestedingen en initiatieven vooraf al min of meer buitenspel te worden gezet. Keuzes lijken vaak vooraf al bepaald. Terwijl het vergroten van kansen op de arbeidsmarkt toch een algemeen belang is? Het lukt echter niet om te participeren als de deur steeds voor je neus wordt dichtgegooid.”

Vermeij: “We zijn een veelzijdig bedrijf, maar FrisFacilitair is ook onderscheidend in het bieden van de juiste maatschappelijke en sociale oplossingen voor facilitaire zaken en het investeren in een goede relatie met medewerkers en opdrachtgevers. De diensten die FrisFacilitair levert variëren op het gebied van schoonmaak-, wasserij-, schilder- en onderhoudsdiensten. De medewerkers van FrisFacilitair komen bij de meest uiteenlopende bedrijven, scholen, instellingen en gemeentes in de Drechtsteden.”

Braun: “Autotaalglas heeft veel contact met de politie. Als er auto-inbraken hebben plaatsgevonden, zoeken zij contact met ons zodat wij de slachtoffers kunnen helpen. Dat loopt vrij goed. Het kost soms een pot met snoep, maar uiteindelijk blijven ze aan ons denken.”

Van der Leun: “Wij zijn druk bezig om de lokale- en regionale overheid zo ver te krijgen dat er aandacht is voor onze dienstverlening. Op de site van gemeenten zijn de meest uiteenlopende zaken te vinden over verschillende vormen van dienstverlening, maar informatie over letselschade ontbreekt veelal. Dat willen we graag veranderen. Inmiddels hebben we dit gerealiseerd in de eigen gemeente. Ik ben ervan overtuigd dat we met elkaar sterker staan.” ■

De deelnemers



Na een carrière in het bankwezen is Stefan van der Leun sinds enkele maanden werkzaam als Accountmanager Zakelijke Relaties voor Letselschade.com, één van de grootste onafhankelijke letselschadebureaus in Nederland. Het merendeel van de experts is Register Expert en verbonden aan het NIVRE. Van der Leun werkt in Papendrecht, waar hij ruim 20 collega's heeft. Letselschade.com werkt uitsluitend voor slachtoffers of hun nabestaanden.



FrisFacilitair is onderdeel van Drechtwerk en staat al ruim 22 jaar garant voor het goed onderhouden van de woon- en werkomgeving voor veel bedrijven, scholen, instellingen en gemeentes. Bedrijfsdirecteur Corine Vermeij veranderde in 2008 de naam Drechtwerk Facilitair in de huidige bedrijfsnaam. Het dienstenpakket is breed; schoonmaak, wasserij, schilderwerk en onderhoud. FrisFacilitair leidt voornamelijk mensen met een beperking op en is als werkvoorziening niet te verwarren met een uitzendbureau.



Franchise ondernemer Mellanie Dellaert is negen jaar verbonden aan Olympia Uitzendbureau Dordrecht. Ze heeft drie dames in dienst. De laatste jaren heeft werving en selectie van HBO-kandidaten een flinke vlucht genomen. Olympia Uitzendbureau Dordrecht is breed vertegenwoordigd binnen een groot aantal branches. De grote mate van betrokkenheid die je als zelfstandig ondernemer hebt bij klanten en het aangaan van langdurige relaties onderscheiden het uitzendbureau aan de Dordtse Vriesestraat volgens Dellaert van concurrenten.



Sinds 1996 is Albert Kluwen werkzaam bij De Koning Advocaten. Hij is gespecialiseerd in het Arbeidsrecht/Ambtenarenrecht en Fusie en Overnames, is mediator en heeft veel ervaring op diverse rechtsgebieden waarmee ondernemers in aanraking komen. Het advocatenkantoor van De Koning Advocaten is een middelgroot full service kantoor en zet zich als één van de weinige kantoren ook actief pro deo in voor rechtzoekenden die behoefte hebben aan sociale rechtshulp. Stabiliteit en continuïteit zijn binnen de organisatie beiden twee belangrijke pijlers.



Michel Braun is eigenaar van Autotaalglas Gorinchem. Hij is allround autoruimtmonteur en al vijftien jaar franchisenemer. Autotaalglas is 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar. Met 54 vestigingen en tientallen mobiele serviceteams is Autotaalglas altijd dichtbij. Gratis vervangend vervoer, gratis haal- en brengservice en maximale korting op het eigen risico van klanten bij een nieuwe voorruit zijn enkele standaard diensten bij Autotaalglas.