



# H&L Services

## klanttevredenheidsonderzoek

Samenvatting diepte-interviews en survey

3 juni 2021

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>A. H&amp;L kantoor</b> .....	<b>3</b>
1. Hoe ervaart u de algemene communicatie en afstemming met onze ondersteunende diensten (de 'bureau')? .....	3
2. Hoe beoordeelt u de efficiëntie, vlotheid en oplossingsgerichtheid van het e-mailverkeer?.....	4
3. Hoe beoordeelt u de duidelijkheid, transparantie en eenvoudige controleerbaarheid van onze facturatie? .....	5
4. Vindt u dat wij ons binnen samenwerkingen flexibel en meegaand opstellen?.....	5
5. In welke mate denken wij voldoende mee met uw vragen en nieuwe ideeën?.....	6
6. Hoe tevreden bent u over onze aanpak om met onregelmatigheden en/of klachten om te gaan?.....	7
7. Krijgt u als klant bij ons voldoende aandacht?.....	7
8. Is er voldoende voeling van de bureau met de werkvloer? .....	8
<b>B. H&amp;L werkrachten</b> .....	<b>9</b>
1. Hoe ervaart u de communicatie tussen de plaatselijke leidinggevende en H&L werkrachten op de werkvloer? .....	9
2. Hoe beoordeelt u het geleverde werk van de mensen van H&L services op vlak van: .....	10
2.1. Snelheid – Werken H&L medewerkers snel genoeg? .....	10
2.2. Resultaat en kwaliteit – Leveren H&L medewerkers goed werk af? .....	10
2.3. Opvolgen taakgerichte instructies – Doen H&L medewerkers/ H&L services wat ze moeten doen? .....	11
3. Hoe ervaart u de attitude van onze mensen op vlak van: .....	12
3.1. Veiligheid – Volgen H&L medewerkers de veiligheidsinstructies en worden de juiste PBM's gedragen? .....	13
3.2. Gedragingen – Respecteren H&L medewerkers de huisregels? .....	14
3.3. Flexibiliteit – Denken H&L medewerkers (oplossingsgericht) mee als er zich een probleem voordoet? .....	14
<b>C. H&amp;L toekomststrategie</b> .....	<b>16</b>
1. Is onze dienstverlening over het algemeen afgestemd op uw klantenbehoeften? .....	16
2. Wat vindt u van de algemene prijs/kwaliteitsverhouding van onze diensten? .....	17
3. Werkt u samen met andere dienstverleners voor gelijkaardige diensten die H&L services biedt? .....	17
3.1. Indien ja, met wie? .....	17
3.2. Wat onderscheidt H&L van deze dienstverleners?.....	18
4. Waarom organiseert u de diensten van H&L services niet in-house met eigen personeel? .....	19
5. Zou u ons aan uw collega's aanbevelen? Waarom wel/niet? .....	19
6. Heeft u nog andere opmerkingen?.....	20

## Inleiding

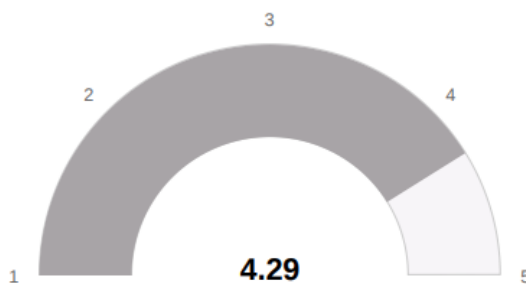
H&L heeft Sustacon gevraagd de tevredenheid van haar klanten te bevragen door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. Er werd gepeild naar de tevredenheid over A) het H&L kantoor, B) de H&L werkkrachten en C) de H&L toekomststrategie.

Er zijn voor het onderzoek 10 diepte-interviews afgenomen en de survey is 35 keer ingevuld. Dit rapport geeft een samenvatting weer van de diepte-interviews en de resultaten van de survey.

### A. H&L kantoor

#### 1. Hoe ervaart u de algemene communicatie en afstemming met onze ondersteunende diensten (de 'bureau')?

##### Resultaten survey:



##### Samenvatting diepte-interviews:

De algemene communicatie wordt ervaren als meer dan goed. Er is dagelijkse opvolging en H&L reageert snel en vlot. Ook is er voldoende flexibiliteit. Als de planning wijzigt, zoekt H&L op korte termijn een oplossing. Naargelang de noden van de klant, communiceert H&L eerder proactief of reactief. Proactief om de noodzakelijke bezetting in te vullen en reactief door snel vragen telefonisch of per mail te beantwoorden.

Verder waren de klanten over het algemeen positief over de ondersteunde diensten. Wolf is volgens hen een goede accountmanager die klantenrelaties hoog in het vaandel draagt. Een aantal klanten geven aan dat gereserveerdheid en discretie een werkpunt is, bijvoorbeeld als er over prijsafspraken gecommuniceerd wordt.

##### Wat loopt goed?

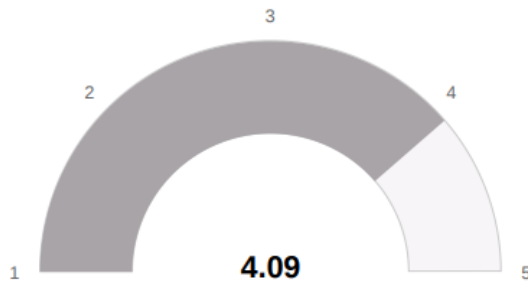
- H&L volgt dagelijks haar klanten op.
- H&L reageert steeds snel.
- Er is voldoende flexibiliteit.
- H&L communiceert proactief of reactief naargelang de noden van de klant.
- H&L draagt klantenrelaties hoog in het vaandel.

### Wat kan er beter? Tips van de klant

- Communiceer discreter als het over gevoelige informatie gaat zoals bijvoorbeeld prijsafspraken.

## 2. Hoe beoordeelt u de efficiëntie, vlotheid en oplossingsgerichtheid van het e-mailverkeer?

### Resultaten survey:



### Samenvatting diepte-interviews:

Het e-mailverkeer verloopt efficiënt. Communicatie verloopt vaak via e-mail maar als er snel een antwoord gevonden moet worden ook telefonisch. Eindeloos heen en weer e-mailen zal bij H&L niet snel gebeuren. Planningswijzigingen gebeuren steeds via mail zodat hier later geen discussie over kan ontstaan.

Verder geven de klanten aan dat het e-mailverkeer ook vlot verloopt. Als klanten mails versturen, krijgen ze hier snel reactie op. Er wordt kort op de bal gespeeld.

H&L hanteert een directe, oplossingsgerichte aanpak. Er is directe betrokkenheid van Wolf en Danny. Als er last minute iets gewijzigd moet worden, zoeken we samen naar een oplossing.

### Wat loopt goed?

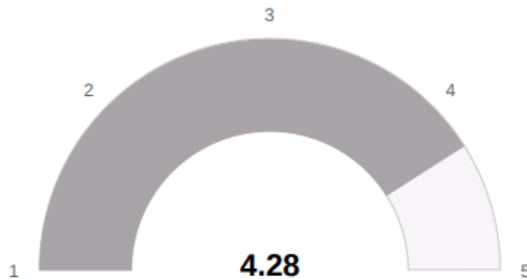
- Het e-mail- en telefoonverkeer verloopt efficiënt.
- Het e-mail- en telefoonverkeer verloopt vlot.
- De aanpak van H&L is oplossingsgericht. Als er last minute wijzigingen zijn, zoekt H&L mee naar een oplossing.

### Wat kan er beter? Tips van de klant

Er werden geen verbetertips gegeven.

3. Hoe beoordeelt u de duidelijkheid, transparantie en eenvoudige controleerbaarheid van onze facturatie?

Resultaten survey:



Samenvatting diepte-interviews:

De facturatie is duidelijk en transparant. De facturatie wordt wekelijks of tweewekelijks doorgestuurd waardoor dit door de klanten gemakkelijk op te volgen is. Ook zijn er meestal maar een beperkt aantal bedragen te controleren.

De facturatie is eenvoudig controleerbaar. Bij vragen kunnen klanten steeds bij H&L terecht. Klanten geven aan dat ze zelden tot nooit fouten vinden in de facturatie. Af en toe is er discussie over of iets al dan niet factureerbaar is. Hierover wordt dan onderhandeld met H&L en tot een overeenkomst gekomen.

Wat loopt goed?

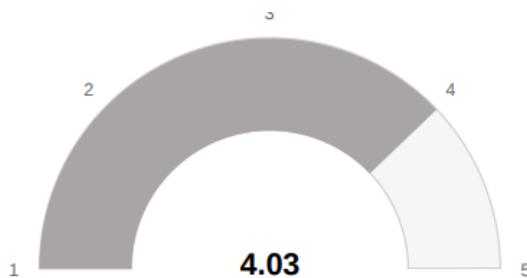
- De facturatie is duidelijk en transparant.
- De facturatie is eenvoudig controleerbaar en bij vragen kunnen klanten steeds bij H&L terecht.

Wat kan er beter? Tips van de klant

Er werden geen verbeter tips gegeven.

4. Vindt u dat wij ons binnen samenwerkingen flexibel en meegaand opstellen?

Resultaten survey:



### Samenvatting diepte-interviews:

H&L stelt zich zeer flexibel op. H&L is bereikbaar buiten de werkuren en soms zelfs in het weekend. Dit maakt dat klanten er geen probleem van maken zichzelf ook flexibel op te stellen in geval van bijvoorbeeld een planningsprobleem. Voor de klant is het een groot voordeel dat H&L op de hoogte is van de flexibiliteit die havenarbeid vereist.

Verder is H&L over het algemeen meegaand. Sommige klanten geven aan dat er proactief wordt meegedacht als er extra volume gedaan moet worden. Andere klanten vinden dan weer dat opportuniteiten soms onvoldoende benut worden.

### Wat loopt goed?

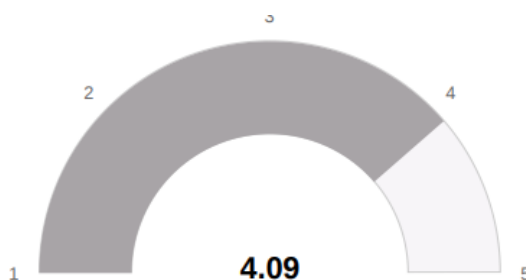
- H&L stelt zich zeer flexibel op en is zelfs bereikbaar buiten de werkuren.

### Wat kan er beter? Tips van de klant

- Een aantal opportuniteiten werden onvoldoende benut. Het gaat onder meer over piekmomenten in het najaar waarbij er voor grote speelgoedklanten veel extra volume gedaan kan worden.

## 5. In welke mate denken wij voldoende mee met uw vragen en nieuwe ideeën?

### Resultaten survey:



### Samenvatting diepte-interviews:

Een aantal klanten geeft aan dat er onvoldoende gepolst wordt naar vragen en nieuwe ideeën. Volgens deze klanten is er nog onontgonnen terrein maar vraagt H&L niet actief naar nieuw werk. Een maandelijks overleg zou eventueel kunnen helpen om vragen en ideeën op te volgen.

Voor een aantal klanten is het niet nodig om mee *out-of-the-box* te denken. Zij vinden dat H&L goed is in wat ze doen en verwachten niets meer.

Er zijn ook een aantal klanten die wel vinden dat H&L proactief meedenkt. Als er uitzonderingen zijn, komt H&L ter plaatse en bekijkt men dit.

### Wat loopt goed?

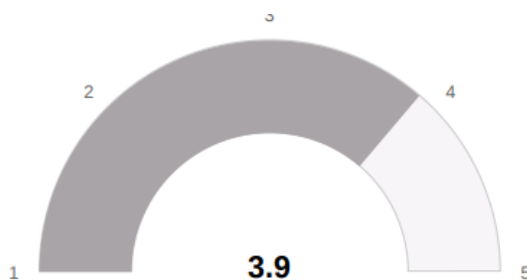
- H&L denkt proactief mee bij uitzonderlijke gevallen.

### Wat kan er beter? Tips van de klant

- Vraag op geregelde basis naar nieuw werk want er is nog onontgonnen terrein. (Opmerking HV: hetgeen de klanten als opportuniteit zien, ligt dikwijls niet in de scope van H&L)

### 6. Hoe tevreden bent u over onze aanpak om met onregelmatigheden en/of klachten om te gaan?

#### Resultaten survey:



#### Samenvatting diepte-interviews:

Er wordt goed met onregelmatigheden en klachten omgegaan. De reactiesnelheid van H&L naar de klant toe is snel en vlot. Ook wordt er onmiddellijk teruggekoppeld naar de medewerkers van H&L. Soms is het voor de werkkrachten moeilijk hun fout in te zien, waardoor het een tijdje kan duren alvorens de fout wordt rechtgezet.

#### Wat loopt goed?

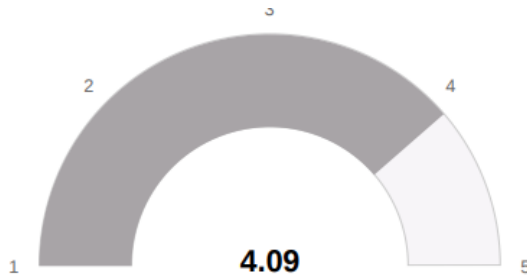
- De communicatie over onregelmatigheden en fouten zowel naar de klant als naar de medewerkers loopt goed.

#### Wat kan er beter? Tips van de klant

- De attitude van werkkrachten als iemand hen op een fout wijst, kan beter. Het is al eens voorgevallen dat iets verkeerd werd gestapeld, maar dat niet werd erkend dat dit de fout van de H&L werkkrachten was.

### 7. Krijgt u als klant bij ons voldoende aandacht?

#### Resultaten survey:



Samenvatting diepte-interviews:

Een groot aantal klanten geven aan dat ze meer dan voldoende aandacht krijgen. Dit hangt erg af van de noden van de klant. Voor sommige klanten is een bezoek een aantal keer per jaar voldoende. Een kleinere klant heeft echter het gevoel dat er bij grote drukte meer aandacht gaat naar grote klanten.

Wat loopt goed?

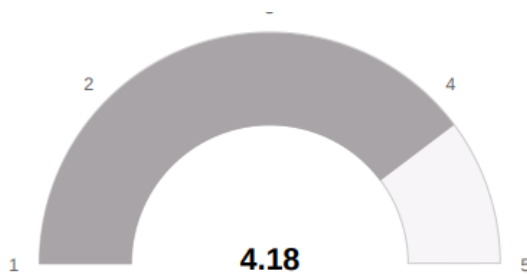
- Een groot aantal klanten krijgt voldoende aandacht.

Wat kan er beter? Tips van de klant

- Probeer in geval van grote drukte evenveel aandacht te geven aan de kleinere klanten. Deze voelen zich anders als B-klanten behandeld.

8. Is er voldoende voeling van de bureau met de werkvloer?

Resultaten survey:



Samenvatting diepte-interviews:

Klanten geven aan dat er een zeer korte communicatielijn is tussen de bureau en de werkvloer. Wolf komt regelmatig langs en plant af en toe ook een onverwacht bezoek wat als positief wordt ervaren. Voor een aantal klanten mag er verder nog een jaarlijks of periodiek overleg gepland worden. Sommige klanten geven aan dat ze Walter iets vaker zouden willen zien.

Wat loopt goed?

- Er is een korte communicatielijn tussen bureau en werkvloer.

Wat kan er beter? Tips van de klant

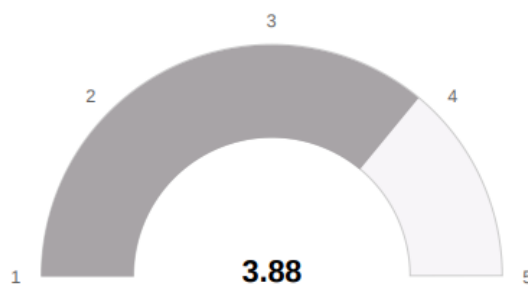
- Plan een jaarlijks of periodiek overleg in waarop Walter aanwezig is.



## B. H&L werkrachten

1. Hoe ervaart u de communicatie tussen de plaatselijke leidinggevende en H&L werkrachten op de werkvloer?

### Resultaten survey:



### Samenvatting diepte-interviews:

De communicatie tussen de leidinggevende en de werkrachten wordt over het algemeen ervaren als zeer goed. Er wordt vaak met vaste ploegen gewerkt waardoor deze de klant kennen en het werk zeer efficiënt verloopt. Als er toch nieuwe medewerkers zijn, wordt er meestal een ervaren medewerker meegestuurd om deze te laten inwerken. Als er kwaliteitsissues zijn, worden deze meestal de volgende dag besproken met de verantwoordelijke van het H&L team.

Bij een aantal klanten is de taalbarrière al eens een struikelblok geweest. Verder gebeurt het af en toe dat er afspraken worden gemaakt, maar deze niet al te goed worden nageleefd. Het gaat dan bijvoorbeeld over het naleven van de veiligheidsvoorschriften, het dragen van PBM's en het dragen van mondkmaskers. Ook kan het niveau van ploeg tot ploeg soms verschillen.

### Wat loopt goed?

- De communicatie tussen de leidinggevende en de werkrachten verloopt vlot.
- Er wordt vaak met vaste ploegen gewerkt, wat de efficiëntie ten goede komt.
- Er worden ervaren medewerkers meegestuurd om nieuwe medewerkers op te leiden.

### Wat kan er beter? Tips van de klant

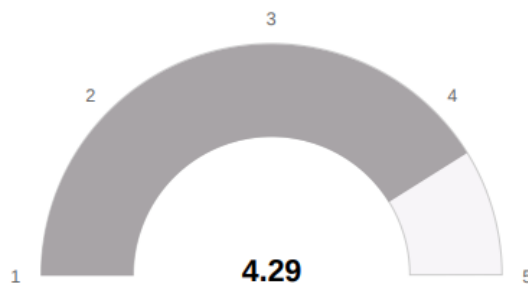
- Er is soms een taalbarrière, waardoor de communicatie iets minder vlot verloopt.

- Afspraken met de leidinggevenden worden niet steeds nageleefd. Het gaat dan bijvoorbeeld over het naleven van de veiligheidsvoorschriften, het dragen van PBM's en het dragen van mondklappers.

## 2. Hoe beoordeelt u het geleverde werk van de mensen van H&L services op vlak van:

### 2.1. Snelheid – Werken H&L medewerkers snel genoeg?

#### Resultaten survey:



#### Samenvatting diepte-interviews:

Alle werkrachten van H&L werken zeer snel volgens de klanten. De medewerkers worden gepercipieerd als zeer gedreven. Klanten geven aan dat de H&L werkrachten het werk sneller uitvoeren dan dat hun eigen medewerkers het zouden doen. De snelheid van H&L is voor sommige klanten echter soms een valkuil. Soms gaat het te snel, waardoor zaken over het hoofd gezien worden of breuk veroorzaakt wordt. H&L moet dus oppassen dat ze door kwantiteit niet inboeten aan kwaliteit.

#### Wat loopt goed?

- De H&L werkrachten werken zeer snel.

#### Wat kan er beter? Tips van de klant

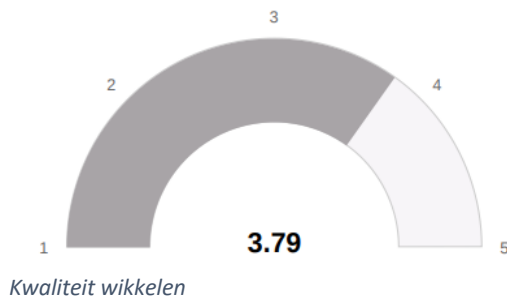
- De werkrachten werken soms zelfs te snel, waardoor het werk soms inboet aan kwaliteit.

### 2.2. Resultaat en kwaliteit – Leveren H&L medewerkers goed werk af?

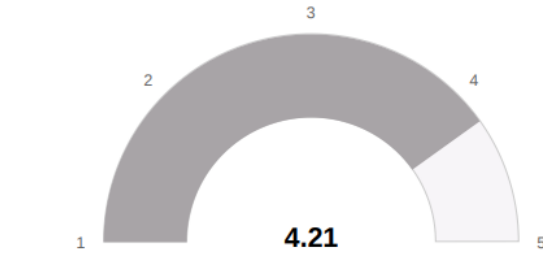
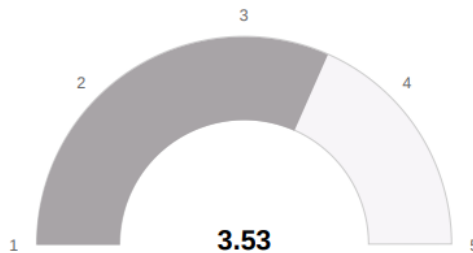
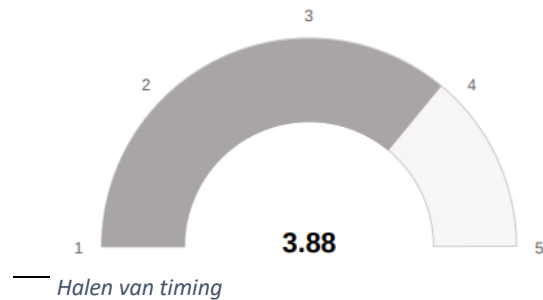
#### Resultaten survey:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> De vragen en resultaten van de survey gaan meer in detail dan die van de diepte-interviews. Waar we tijdens de diepte-interviews de algemene kwaliteit hebben bevestigd, hebben we met de survey specifiek gepolst naar 1) de kwaliteit van het stapelen en laden, 2) de kwaliteit van het lossen, 3) de kwaliteit van het wikkelen en 4) het halen van timing.

*Kwaliteit stapelen/laden*



*Kwaliteit lossen*



#### Samenvatting diepte-interviews:

Wat betreft kwaliteit merken een aantal klanten op dat wikkelen een aandachtspunt is. Dit heeft voor een stuk te maken met het feit dat de werkrachten dit bij sommige klanten fysiek moeten waardoor de kwaliteit minder is dan dat men dit met een machine doet. Ook het stapelen verloopt niet steeds zonder problemen. Klanten geven aan dat de oorzaak hiervan soms bij henzelf ligt, bijvoorbeeld als een werk door omstandigheden sneller moet gebeuren dan oorspronkelijk afgesproken.

Als er werkrachten worden aangesproken op kwaliteitsproblemen, wordt dit intern bij H&L goed opgevolgd en recht gezet. Dit maakt dat klanten over het algemeen positief zijn over het resultaat van het werk.

#### Wat loopt goed?

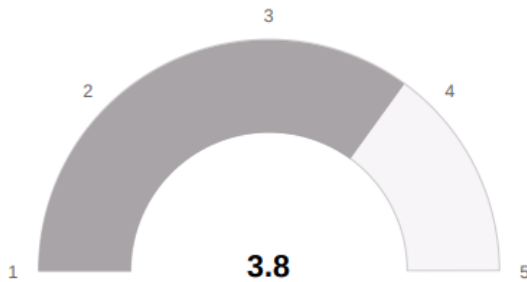
- Er is een goede interne opvolging bij kwaliteitsproblemen.

#### Wat kan er beter? Tips van de klant

- Kwalitatief manueel wikkelen en stapelen zijn aandachtspunten. Klanten geven aan dat dit meermaals door hen zelf opnieuw gedaan moet worden.

### 2.3. Opvolgen taakgerichte instructies – Doen H&L medewerkers/ H&L services wat ze moeten doen?

#### Resultaten survey:



#### Samenvatting diepte-interviews:

Instructies worden over het algemeen goed opgevolgd. Er is steeds een verantwoordelijke voor de ploeg die er mee voor zorgt dat instructies opgevolgd worden. Als er zaken minder goed opgevolgd worden, is dit soms te wijten aan onduidelijke of onvolledige instructies van de klant zelf. In geval van wijzigingen, is H&L over het algemeen snel mee met de wijzigende instructies.

#### Wat loopt goed?

- Instructies worden goed opgevolgd door de ploegverantwoordelijke.
- Als instructies wijzigen, is H&L flexibel

#### Wat kan er beter? Tips van de klant

Er werden geen verbetertips gegeven.

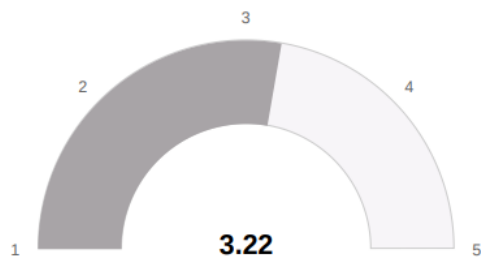
### 3. Hoe ervaart u de attitude van onze mensen op vlak van:<sup>2</sup>

#### Resultaten survey:

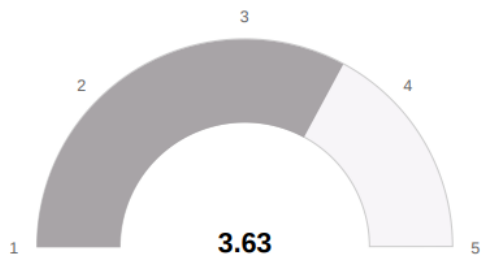
---

<sup>2</sup> De vragen van de survey zijn licht afwijkend van deze van de diepte-interviews. Tijdens de diepte-interviews hebben we de attitude van de medewerkers bevraagd op vlak van 1) veiligheid, 2) gedragingen en 3) flexibiliteit. Met de survey werd specifiek gepolst naar de attitude van de werkkrachten op vlak van 1) het dragen van mondklappers, 2) het dragen van PBM's, 3) algemene veiligheid, 4) het naleven van huisregels en 5) flexibiliteit.

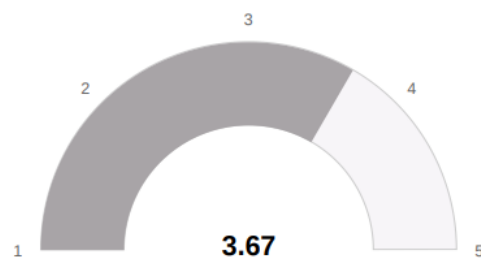
Attitude op vlak van: het dragen van mondklappers



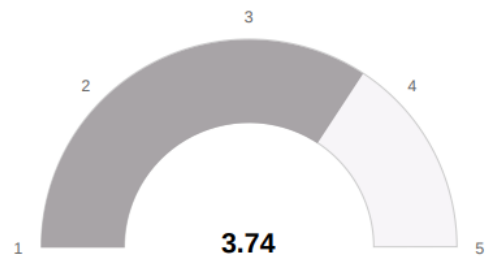
Attitude op vlak van: het dragen van PBM's



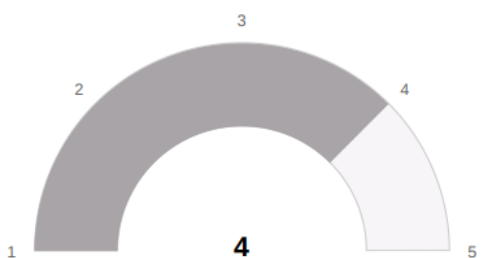
Attitude op vlak van: algemene veiligheid



Attitude op vlak van: naleven van huisregels



Attitude op vlak van: flexibiliteit



### 3.1. Veiligheid – Volgen H&L medewerkers de veiligheidsinstructies en worden de juiste PBM's gedragen?

#### Samenvatting diepte-interviews:

Er is over het algemeen een goede attitude op vlak van veiligheid. De medewerkers van H&L zijn proactief in het meedenken over het voorkomen van ongevallen. Ook de instructies van de klant worden over het algemeen goed opgevolgd.

Wat betreft veiligheidskledij of PBM's zijn er een aantal verbeterpunten. Behalve veiligheidsschoenen en een veiligheidshesje is er blijkbaar niet bij iedere klant/ploeg aangepaste kledij voorzien. Ook de zichtbaarheid van de kledij is niet steeds optimaal.

Verder hebben klanten de indruk dat de H&L werkrachten onvoldoende op de hoogte zijn van de procedure in geval van een ongeval.

#### Wat loopt goed?

- Medewerkers denken proactief mee over het voorkomen van ongevallen.
- Veiligheidsinstructies van de klant worden goed opgevolgd.

#### Wat kan er beter? Tips van de klant

- Voorzie voldoende en zichtbare veiligheidskledij.
- Zorg ervoor dat de H&L werkrachten een ongevallenfiche op zak hebben en weten wat de procedure is in geval van een ongeval.
- Een klant maakte zich oprecht zorgen over de aansprakelijkheid bij ongeval mocht blijken dat H&L zijn werknemers onvoldoende ingelicht heeft of ze aan bepaalde zaken niet voldoen.

### 3.2. Gedragingen – Respecteren H&L medewerkers de huisregels?

#### Samenvatting diepte-interviews:

Het is voor klanten belangrijk dat interne afspraken worden nageleefd. Klanten geven aan dat ze verwachten dat H&L medewerkers hier proactief in zijn en navragen wat de huisregels zijn. Pauzes worden over het algemeen gerespecteerd.

Bij klanten die zich aan strenge veiligheidsnormen moeten houden, worden niet alle afspraken altijd nageleefd. Voorbeelden hiervan zijn het opbergen van persoonlijke spullen in lockers en het dragen van mondkmaskers.

#### Wat loopt goed?

- Huisregels en afspraken zoals pauzes worden over het algemeen goed gerespecteerd.

#### Wat kan er beter? Tips van de klant

- Zorg dat H&L werkrachten zich aan alle huisregels houden, zoals het opbergen van persoonlijke spullen in lockers, het dragen van mondkmaskers, en het gebruiken van het aangewezen materiaal (bijvoorbeeld enkel heftrucks maar geen karren).

### 3.3. Flexibiliteit – Denken H&L medewerkers (oplossingsgericht) mee als er zich een probleem voordoet?

#### Samenvatting diepte-interviews:

De flexibiliteit en oplossingsgerichtheid is bij sommige H&L medewerkers beter dan bij andere. Op dit vlak kan H&L nog vooruitgang boeken. Voor een aantal klanten is het echter niet nodig om mee te denken omdat ze graag autonomie hebben hierover.

#### Wat loopt goed?

- Een aantal H&L medewerkers denken oplossingsgericht mee.

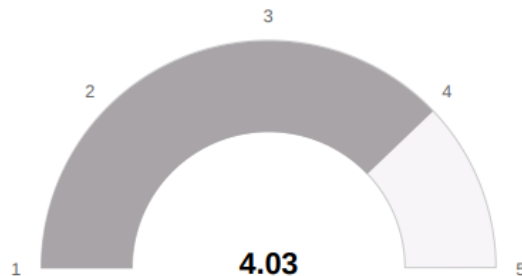
Wat kan er beter? Tips van de klant

- Leer bestaande en nieuwe medewerkers probleemoplossend denken.

## C. H&L toekomststrategie

### 1. Is onze dienstverlening over het algemeen afgestemd op uw klantenbehoeften?

Resultaten survey:



Samenvatting diepte-interviews:

De dienstverlening van H&L is over het algemeen goed afgestemd op de behoeften van de klanten. Een punt dat aangehaald werd, is digitalisering. Klanten zouden het handig vinden om via een digitaal platform de werklust in te geven. Op die manier kunnen ze op langere termijn plannen.

Verder geven klanten aan dat de dienstverlening van H&L iets is wat ze ergens anders niet vinden. Er zijn weinig alternatieven voor de services van H&L op de markt. Een aantal klanten hebben al geprobeerd de werklust op te vangen met interim-arbeiders, maar dit was meestal zonder succes. Deze kunnen vaak niet even snel en kwalitatief werken als de H&L werkrachten.

Verder zijn een aantal klanten bezorgd dat de groei van H&L ervoor zal zorgen dat ze niet iedereen meer gaan kunnen bedienen. Klanten raden H&L aan de succesfactoren van vandaag te borgen zodat deze niet verloren gaan bij verdere groei.

Wat loopt goed?

- Klanten vinden nergens anders de dienstverlening die H&L te bieden heeft. De succesfactoren van H&L zijn snelheid, efficiëntie en kwaliteit.

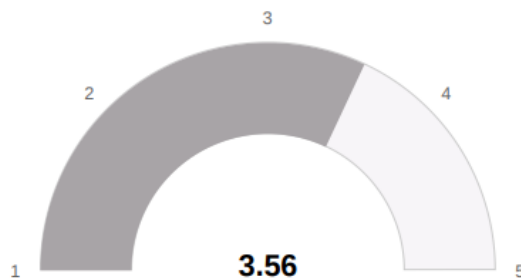
Wat kan er beter? Tips van de klant

- Zet een digitaal platform op waar klanten een aantal weken op voorhand hun werklust kunnen ingeven. Op die manier kan er op langere termijn gepland worden.
- Borg de succesfactoren van H&L zodat deze niet verloren gaan bij verdere groei. Zorg dat deze in de visie van H&L verankerd zijn.



## 2. Wat vindt u van de algemene prijs/kwaliteitsverhouding van onze diensten?

### Resultaten survey:



### Samenvatting diepte-interviews:

Klanten geven aan dat de services van H&L voldoende kwalitatief zijn. Dit komt voort uit de vertrouwensrelatie die H&L met haar klanten heeft opgebouwd. Dit maakt dat een kleine prijsstijging voor klanten meestal niet doorslaggevend is. Wel moet H&L erover waken dat de prijs marktconform blijft. Het feit dat er weinig alternatieven op de markt zijn, mag geen reden zijn voor een forse prijsverhoging.

Over prijzen kan ook steeds onderhandeld worden. Als het over prijsafspraken gaat, onderhandelen klanten het liefst met Walter zelf.

### Wat loopt goed?

- H&L biedt klanten een kwalitatieve dienstverlening.
- Klanten geven aan een vertrouwensrelatie te hebben opgebouwd met H&L.

### Wat kan er beter? Tips van de klant

- Waak erover dat de prijs marktconform is. Het feit dat er weinig alternatieven op de markt zijn, mag geen reden zijn voor een forse prijsverhoging.
- Als het over prijsafspraken gaat, onderhandelen klanten het liefst met Walter zelf.

## 3. Werkt u samen met andere dienstverleners voor gelijkaardige diensten die H&L services biedt?

### 3.1. Indien ja, met wie?

### Resultaten survey:

Ja	6% (2)	
Nee	94% (33)	

Klanten geven aan al met volgende dienstverleners te hebben samengewerkt:

- MVH Nederland

### Samenvatting diepte-interviews:

Klanten geven aan al met volgende dienstverleners te hebben samengewerkt:

- Beschutte werkplaats
- LIS (doen dit nu niet meer)
- MDH
- Interim-arbeiders

### 3.2. Wat onderscheidt H&L van deze dienstverleners?

#### Resultaten survey:

- Het verschil in prijs is te hoog
- Het totaalpakket: containers, zeevrachten en forwarding services

### Samenvatting diepte-interviews:

De succesfactoren van H&L zijn snelheid en kwaliteit. Met H&L services zijn klanten zeker dat het gevraagde volume verwerkt zal worden. De medewerkers die op een activiteit worden gezet, zijn nauwkeurig voorgeselecteerd en klanten kunnen meestal op dezelfde medewerkers rekenen. Als er toch een nieuwe medewerker start, stuurt H&L deze mee met een aantal ervaren medewerkers.

Verder is H&L ook zeer flexibel. Klanten geven aan dat hun planning geregeld wijzigt en dat H&L hier perfect op kan inspelen.

Klanten kunnen daarnaast ook rekenen op de services van H&L. H&L weet wat de klant verwacht en de werkrachten van H&L zullen er altijd staan op het afgesproken tijdstip.

Transparantie is voor klanten ook een groot pluspunt. Door met H&L te werken weet de klant perfect wat de kost is per container.

De services die H&L aanbiedt zijn uniek buiten het havengebied. Dit maakt dat ze een enorm sterke speler zijn en er veel vraag is naar hun services.

#### Wat loopt goed?

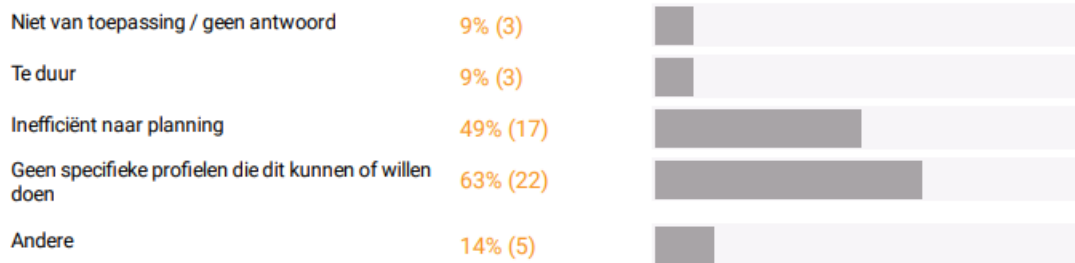
- Er wordt snel gewerkt, waardoor de klant erop kan rekenen dat het gevraagd volume verwerkt zal worden.
- De juiste medewerkers worden geplaatst op het juiste werk. Dit wordt door klanten enorm geapprecieerd.
- De flexibiliteit van H&L maakt dat de services afgestemd kunnen worden op de wijzigende planning van de klant.
- Klanten kunnen erop rekenen dat H&L afspraken nakomt.
- De transparantie van H&L over de kost per container is voor klanten een groot pluspunt.

#### Wat kan er beter? Tips van de klant

Er werden geen verbetertips gegeven.

#### 4. Waarom organiseert u de diensten van H&L services niet in-house met eigen personeel?

##### Resultaten survey:



Bij het invullen van de survey werden volgende redenen gegeven om de diensten niet in-house te organiseren met eigen personeel:

- **Flexibiliteit:** Variabiliteit in volumes vereist variabele oplossingen en kosten.
- **Onvoldoende capaciteit:** Er is geen personeel beschikbaar voor het lossen van containers.
- **Efficiëntie:** Omdat deze taken erg sporadisch zijn, is personeel aanwerven voor deze taak niet efficiënt.

##### Samenvatting diepte-interviews:

Tijdens de interviews werden volgende redenen gegeven om de diensten niet in-house te organiseren met eigen personeel:

- **Snelheid:** Het eigen personeel van klanten kunnen het tempo van H&L meestal niet volhouden. Dit heeft te maken met leeftijd maar ook met de goede fysiek van de H&L werkrachten.
- **Betrouwbaarheid:** Klanten kunnen erop rekenen dat het werk binnen de afgesproken tijd klaar geraakt.
- **Prijs/kostenefficiënt:** Als klanten dit in-house moeten organiseren, komen ze vaak duurder uit. Door met H&L te werken, weten klanten exact hoe veel containers ze kunnen lossen en wat de kost is per container.
- **Flexibiliteit/wendbaarheid:** Het aantal te lossen containers per dag is een variabel gegeven. De flexibiliteit die H&L hier kan bieden kan in-house niet opgepakt worden.
- **Onvoldoende capaciteit:** Klanten kunnen de hoeveelheid containers per jaar niet opvangen met eigen personeel. Hier is simpelweg geen capaciteit voor.

#### 5. Zou u ons aan uw collega's aanbevelen? Waarom wel/niet?

##### Resultaten survey:



### Waarom wel?

- *“H&L is betrouwbaar. Er wordt steeds tijdig geladen en de kwaliteit is goed.”*
- *“H&L biedt een goede dienstverlening. De communicatie is vlot en er is een snelle reactietijd. In geval van opmerkingen denkt H&L mee en wordt er snel actie ondernomen.”*
- *“Flexibiliteit.”*
- *“Handige service voor werk dat niet iedereen kan of wil doen. H&L helpt ons pieken op te vangen zodat we onze eigen mensen kunnen laten doen waar zij getraind in zijn.”*
- *“H&L werkrachten zijn aangenaam om mee te werken en gemotiveerd.*
- *Door de jarenlange samenwerking hebben wij een zeer goede en betrouwbare verstandhouding opgebouwd.”*
- *“H&L biedt een gespecialiseerde service aan een goede prijs. Ze hebben een ‘do’ en een hands-on mentaliteit. Het managementteam en vooral hun aanpak is zeer down-to-earth en past binnen onze sector.”*

### Waarom niet?

- *“Ik wil het voordeel liever voor mezelf houden!”*

### Samenvatting diepte-interviews:

9 van de 10 geïnterviewde personen geeft aan dat ze H&L aan collega's zouden aanbevelen. **(er moet nog 1 interview plaatsvinden)**

## 6. Heeft u nog andere opmerkingen?

Aan het einde van de interviews werden nog een aantal verbeterpunten meegegeven:

- Door de groei van H&L hebben kleinere klanten soms het gevoel dat ze vergeten worden. Klanten begrijpen dat er drukte heerst bij H&L, maar als kleinere klant willen ze niet ineens aan de zijlijn staan.
- Op vlak van veiligheid en voornamelijk visibiliteit is er nog verbetermarge.
- Wegens drukte kan Walter niet alle afspraken meer beheersen. Klanten geven aan dat de personen die dit overnemen van Walter iets meer sturing nodig hebben in het onderhandelen over afspraken.