

# Hoe helpen Design Thinking en een Dragons' Den Van Wijnen West om te innoveren?

Winterfestival PvKO

25 januari 2024



Manon Janssen-Groenendijk  
Adjunct-directeur Klant en markt  
[m.janssen@vanwijnen.nl](mailto:m.janssen@vanwijnen.nl)  
06 21 667 058



**MARKET  
RESPONSE**

Gerrit Piksen  
Expert Customer Experience  
[Gerrit.piksen@marketresponse.nl](mailto:Gerrit.piksen@marketresponse.nl)  
06 46 087 354

# Wie is MarketResponse?



Onze missie  
Wij versnellen  
positieve  
verandering

90 professionals

Marktonderzoekers – gedragswetenschappers –  
data scientists & creatives,  
merk- en communicatiestrategen,  
CX- en EX-consultants, contentmarketeers,  
art directors, designers,  
creative content creators,  
software developers,  
AI-specialists

Alleen als je  
mensen begrijpt,  
kun je echt wat  
voor ze betekenen.



# MarketResponse laat merken en organisaties excelleren in de human experience

Dit doen we met een unieke combinatie van research, marketingdata, human insights, merkpositionering en creatieve communicatie. AI- en technologiegedreven, maar altijd met de mens centraal. Want alleen als je mensen écht begrijpt, kun je iets voor ze betekenen.

Vind je markt en  
begrijp je doelgroep

color your markets

Bouw aan je merk  
en reputatie

marvelous brands

Optimaliseer customer  
& employee experiences

exceptional experiences

Understanding Today. Shaping Tomorrow.

# Wie is Van Wijnen?



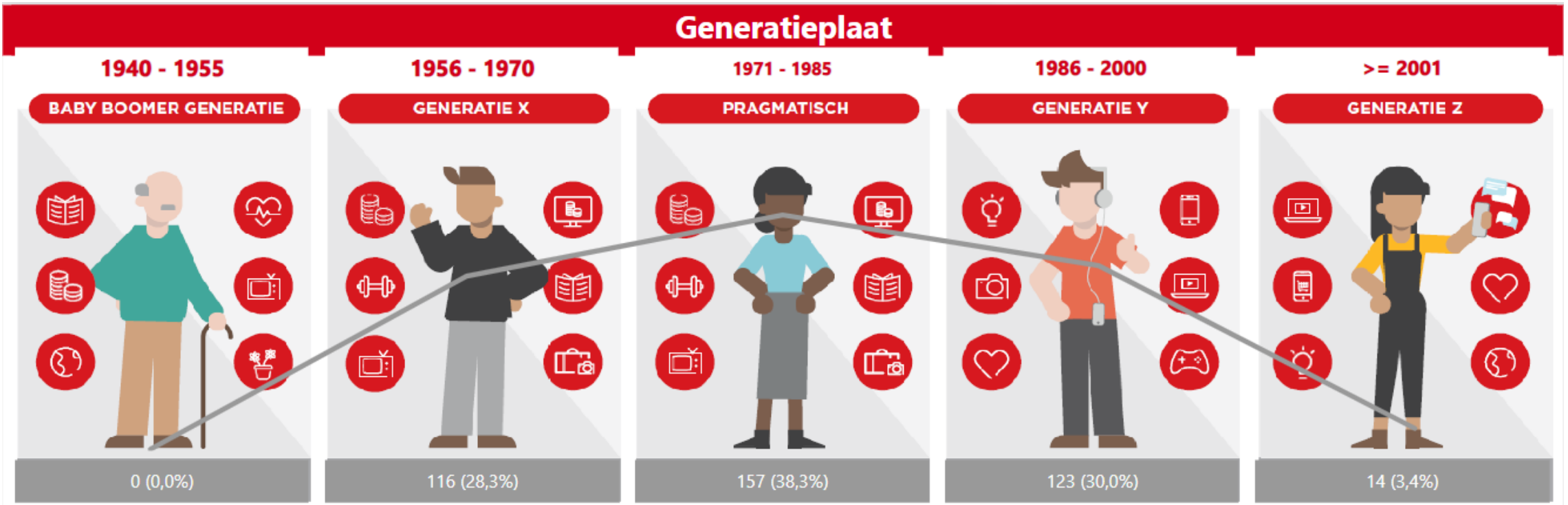


Waar staat Van Wijnen voor?

**Werkgeluk** = Klantgeluk



# Generatieplaat



Zelfontwikkeling, zinvol werk en omgaan met collega's zijn de belangrijkste drijfveren voor jonge professionals.

(bron: Hospitality Group)





# Wat is JONG Van Wijnen?



# Waarom is JONG Van Wijnen opgericht?





Wat was het thema van JONG Van Wijnen 2023?

# JONG Van Wijnen

*Aan de slag met werkgeluk!*

# Wat was het thema van JONG Van Wijnen 2023?

Thema 1: Zinvol werk: bij van Wijnen werk je aan een veilig, gezond thuis voor iedereen, in elke levensfase.

Thema 2: Medewerker durft zichzelf te zijn, diversiteit en inclusie: in 2025 is Van Wijnen een diverse en inclusieve organisatie. Diversiteit gaat over de mix van zichtbare en onzichtbare verschillen en inclusiviteit gaat over hoe we met verschillen tussen mensen omgaan.

Thema 3: Toekomstvisie inspireert: samen bouwen we aan ruimte voor een beter leven.

Thema 4: Manier van werken (efficiëntie): bij Van Wijnen word je in staat gesteld zelf beslissingen te nemen en ook de bijbehorende verantwoordelijkheid te nemen. Wij maken het werken bij Van Wijnen leuker en/of makkelijker en/of sneller en/of beter en meer inzichtelijk.

Thema 5: Leren van elkaar/informatie delen/interne kennisoverdracht: wij vertrouwen op de kennis, kunde en gedrevenheid van onze collega's.

Thema 6: Flexibel werken: zelf beslissen over de manier waarop en waar en wanneer je je werk doet.

Thema 7: Gestimuleerd om veilig te werken: veiligheid bij Van Wijnen betekent voor iedereen, elke dag, veilig en gezond van huis en weer terug. Op de bouwplaats, onderweg en op kantoor. Veilig voor Elkaar.

Thema 8: Gelijke behandeling/sociale veiligheid: een werkomgeving waarin professionals gelijkwaardig en respectvol met elkaar omgaan, zichzelf kunnen zijn, zich durven uit te spreken en fouten gemaakt mogen worden.

Thema 9: Werkplezier: het werk dat je doet bij Van Wijnen vind je leuk, je voelt je betrokken en gedreven.

Thema 10: Saamhorigheid en verbinding (op alle niveau's – kantoor/buiten, tussen vestigingen): wij doen ons werk samen en maken elkaar beter. Niet over elkaar, maar met elkaar praten.

Thema 11: Vakmanschap eren: we vinden het belangrijk dat iedereen zijn vakmanschap optimaal kan inbrengen in zijn werk en dat vakmanschap gezien en gewaardeerd wordt.

Thema 12: Persoonlijke groei: bij van Wijnen kun je jezelf ontwikkelen en worden je talenten benut.

# Hoe hebben we de uitdaging aangepakt?

- Het onderwerp, Werkgeluk, opgeknipt in hapklare brokken
- Multidisciplinaire groepen gemaakt
- Combinatie van live bijeenkomsten en online update/informatiesessies
- Opdrachten per keer die behapbaar zijn
- Design thinking als uitgangspunt
- Praktische werkvormen met de groepen
- Einddoel als eerste bepaald

# Hoe hebben we de uitdaging aangepakt?

Combinatie van inspirerende locaties, sprekers, inhoud én fun!





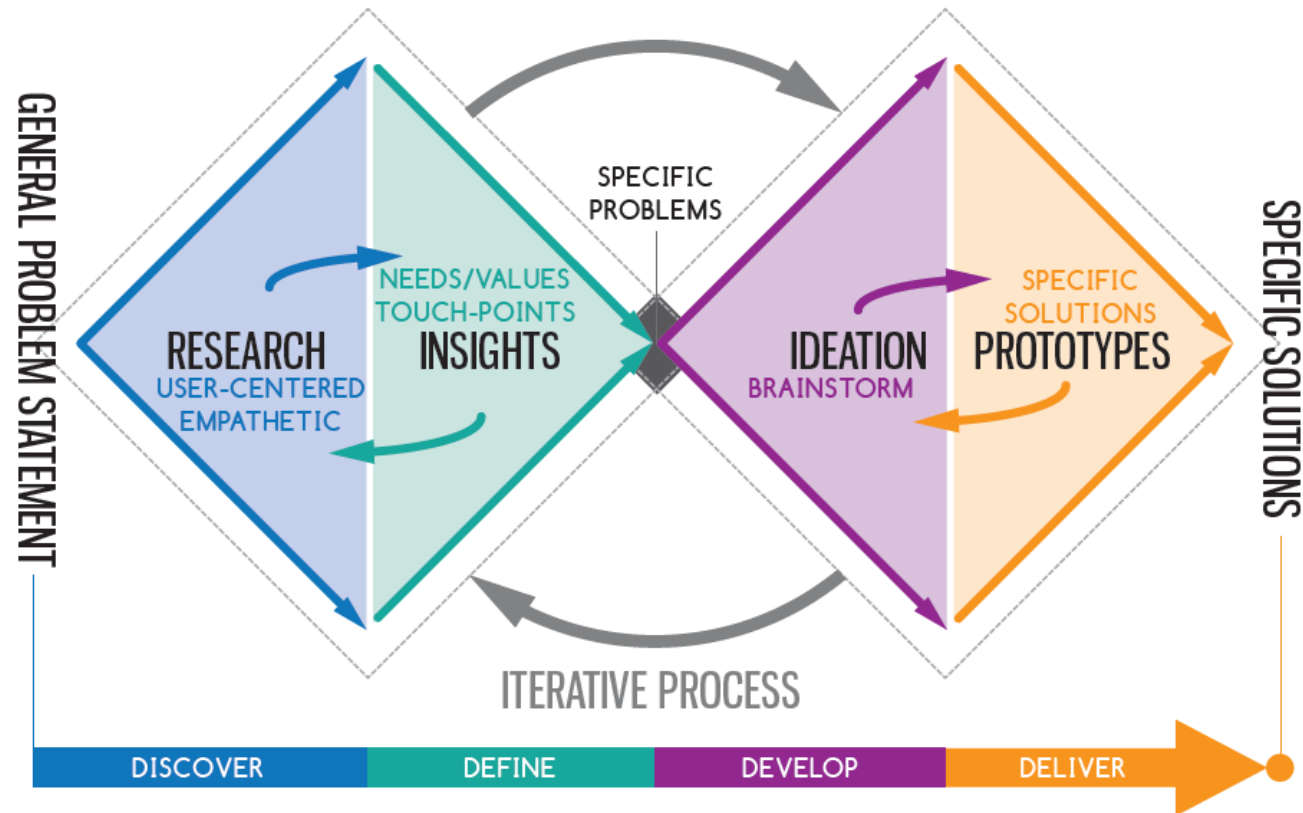
# Hoe hebben we de uitdaging aangepakt?

Een BHAG gemaakt over het onderwerp



# Hoe hebben we de uitdaging aangepakt?

## Double Diamond DESIGN PROCESS



# Hoe hebben we de uitdaging aangepakt?



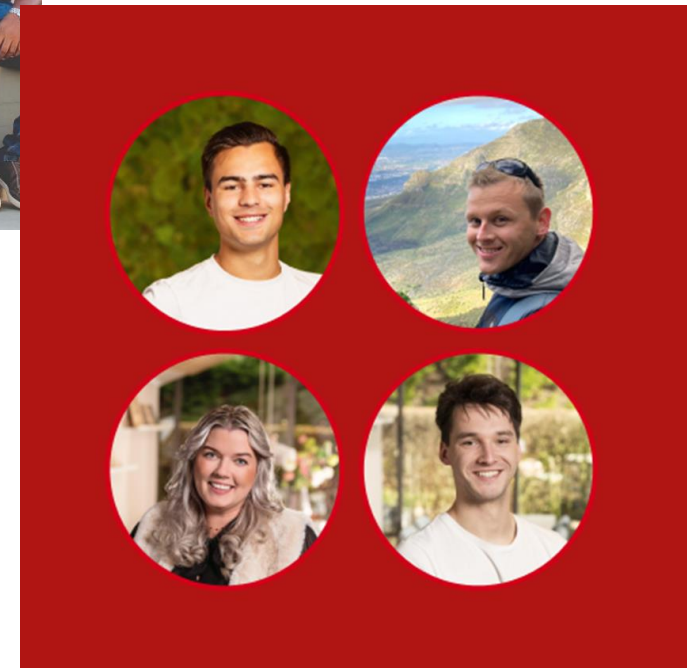
# Hoe hebben we de uitdaging aangepakt?



# Hoe hebben we de uitdaging aangepakt?



# Hoe hebben we de uitdaging aangepakt?



# Hoe hebben de groepen de pitch gedaan?

**Werkplezier**



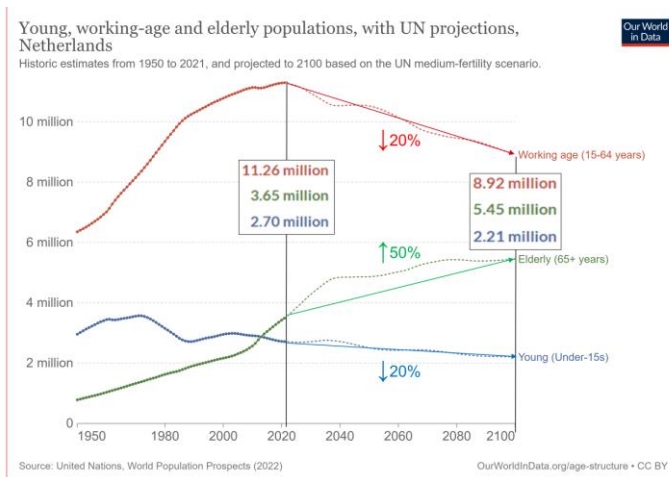
WERK  
VANDAAG  
AAN JE PLEZIER

*Loetje*

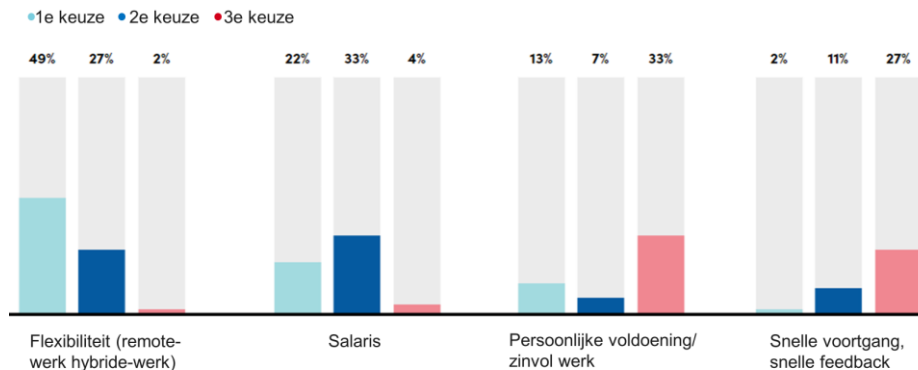
**VAN WIJNEN** Meer dan bouwen

## Wat is Werkplezier?

- Vrijheid/flexibiliteit
- Betekenisvol werk
- Lachen met elkaar
- Trots op de dingen die we doen
- Met plezier naar werk gaan
- Het verschil maken



## Gen Z belangrijkste overwegingen bij het kiezen van een werkgever



# Hoe hebben de groepen de pitch gedaan?

**Scorekaart team:  
Werkplezier**

Grensverleggend

Klantgeluk

Werkgeluk

Haalbaarheid

Toelichting: Rol: Dragon

**Scorekaart team:  
Werkplezier**

Grensverleggend

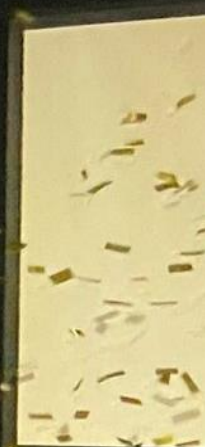
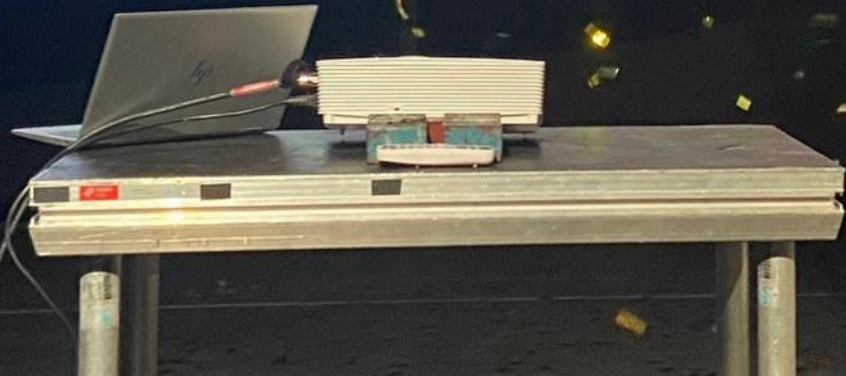
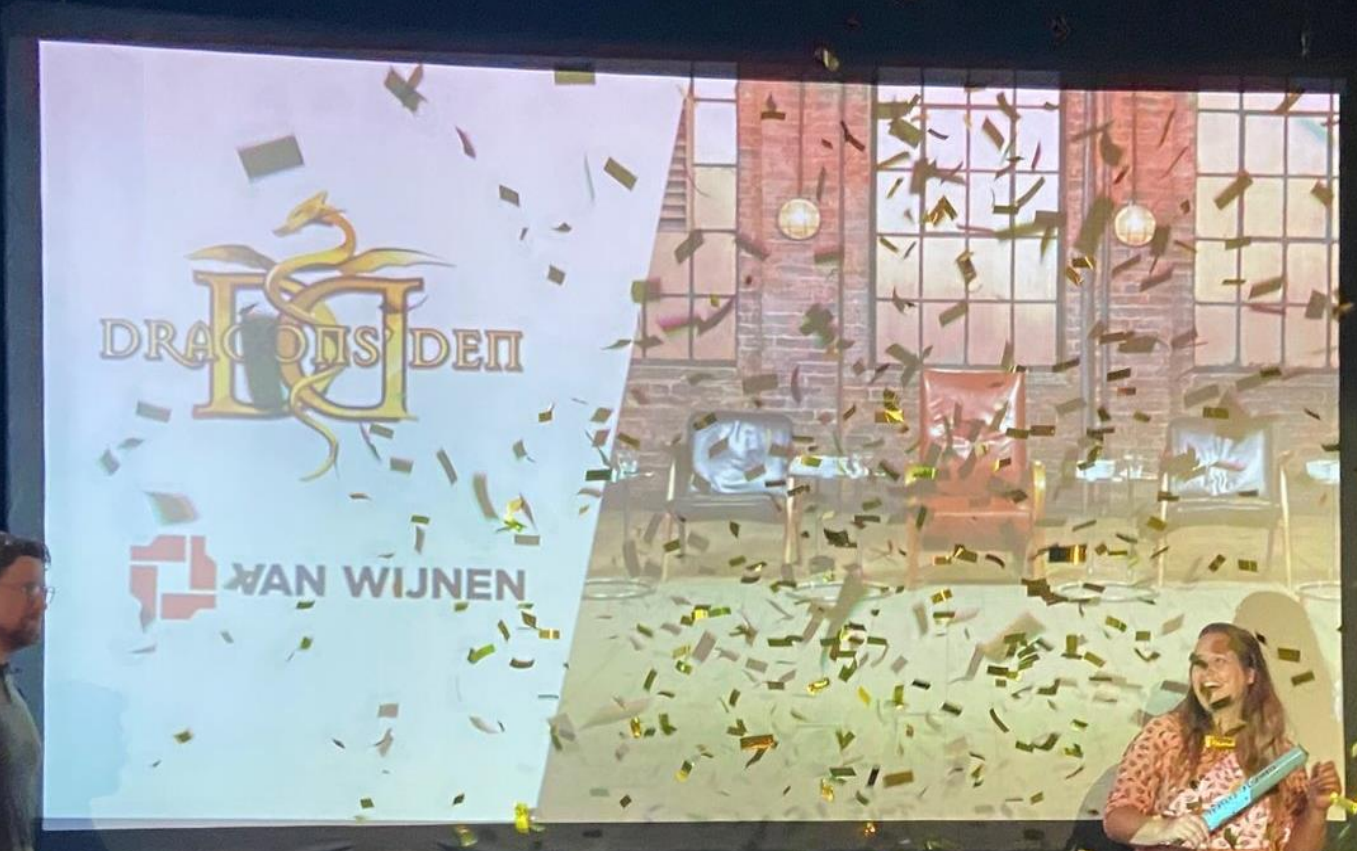
Klantgeluk

Werkgeluk

Haalbaarheid

Toelichting: Rol: Teamlid





# Wat waren de uitkomsten?

1. Meer vrijheid in je werk- en vakantiedagen
2. Open hiring concept
3. Teambuilding bij start project
4. Van snuffelstage naar beleving



# Hoe is dit intern bij Van Wijnen West belegd?

1. Draagvlak MT
2. Jaarlijks thema strategische koers
3. In verbinding met HR
4. MT-lid als ambassadeur van idee

Wat levert dat dan op? bijvoorbeeld de toffee perenboom



# Wat hebben we geleerd?

- Betrokkenheid vanuit de top
- Multidisciplinair (van buiten en binnen)
- Iedereen gelijk
- Combinatie van inhoud, verbinding en fun
- Eigenaarschap bij de medewerkers
- Soms een stap terug
- Echt outside-in denken en doen
- Combinatie van live en online
- Sponsorship door directie voor de ideeën



**VAN WIJNEN**

vanwijnen.nl



**MARKET  
RESPONSE**

marketresponse.nl