



## *mLC Engberink Technische Installaties: koersen op blijvende gedragsverandering*

**Voor de tweede keer nam Engberink Technische Installaties deel aan een Micro Learning Community (mLC) voor het project Gas erop!, gesubsidieerd door MKBidee. Doel van deze mLC? De monteurs veel beter gebruik laten maken van de app voor gereedschap: Hilti on track. Graag delen enkele deelnemers aan deze mLC hun ervaringen.**

Lodewijk Witteveen nam vanuit Saxion deel als facilitator aan deze mLC: “Met Hilti on track regelen de monteurs van Engberink hun gereedschap: waar is mijn gereedschap? Aan wie heb ik het uitgeleend? Wanneer heb ik het uit het magazijn gehaald? Het invullen van die data ligt bij de monteurs en leerling-monteurs. De administratie op kantoor heeft de beheerfunctie van de app. Echter, degenen die het meeste werk hebben aan de app zijn de monteurs. Maar zij hebben hierin alleen een indirect belang. Want de belangrijkste opbrengsten van de app zijn vooral gericht op magazijnbeheer, het beheer van materialen, onderhoud, vervanging en periodiek testen. Dat maakte dat de app niet echt van de grond kwam, terwijl hij wel belangrijk is voor het bedrijf. De mLC wilde hierin een gedragsverandering bereiken.” Willem-Jan Fikken is bij Engberink Technische Installaties operationeel manager: “In die hoedanigheid ben ik tevens verantwoordelijk voor de gereedschappen. Binnen de mLC is gekeken naar waar het fout ging in het gebruik van de app en hoe we met z’n allen de urgentie konden gaan voelen om deze app veel beter in te zetten.”

### **Gedragsverandering van binnenuit**

In de mLC bleek bij veel deelnemende monteurs dat het belang van de inzet van deze app niet duidelijk was. Willem-Jan: “Via presentaties, verzorgd door de aan de mLC deelnemende monteurs zelf, hebben zij vervolgens dit belang aan alle monteurs in ons bedrijf overgebracht. Het doel was om écht van binnenuit de benodigde gedragsverandering voor het gebruik van deze app op gang te krijgen. Dat ging vervolgens bijna als vanzelf. Alle monteurs waren op enig moment doordrongen van het belang van de toepassing van deze app én hoe zij zelf door een gedragsverandering hieraan zouden kunnen bijdragen. Als management hebben we hiervoor alle gelegenheid gegeven: de aan de mLC deelnemende monteurs kregen alle ruimte om aan te geven hoe zij deze gedragsverandering zouden willen bereiken. De winst is dat we nu zien dat alle monteurs niet alleen positiever zijn gaan kijken naar het gebruik van de app, maar ook het gereedschapsbeheer als zodanig. Het verantwoordelijkheidsgevoel bij de monteurs in relatie tot gereedschap is echt omhoog gegaan.”

### **Verbetering volhouden**

Willem-Jan: “Wat van hogerhand opleggen niet werkte, zie je nu van binnenuit ontstaan als besef dat dit toch wel belangrijk is. We kunnen het gebruik van de app monitoren en dat zien we nu écht omhoog gaan. Een ander voordeel is dat in de reguliere bedrijfsapp niet langer wordt gecommuniceerd over gereedschap. Dit was storend voor de werknemers die hier niets mee van doen hebben. Binnen de gereedschapsapp communiceren de monteurs nu gericht met elkaar. De kunst is nu dat we de nieuwe motivatie voor de app gaande houden. We gaan bijvoorbeeld op de bouwplaatsen zelf de toepassing van de app monitoren en levend houden. Ik kijk positief terug op deze mLC.” Tom Bouwmeester is leidinggevend monteur: “Dit was mijn tweede Learning Community. Ik had er enigszins ervaring mee. De app was al drie jaar lang in gebruik, maar heeft alleen nut als iedereen er gebruik van maakt. Wat het uitdagend maakte, is dat de monteurs de app niet rechtstreeks voor hun werk nodig hebben. Ze pakken gereedschap en rijden naar het werk. Maar voor de bedrijfsvoering is het gebruik van de app wél van belang.”



### Inzet van zelfgemaakte Toolbox

Tom: “Elke maandag kwamen we samen, met ook de vertegenwoordigers van Saxion en Deltion. Uiteindelijk hebben we in de mLC een Toolbox gemaakt. Elke collega heeft inmiddels die Toolbox doorlopen, gegeven door leden van de mLC, waaronder ik. We houden elkaar nu scherp.” Over de rol van de facilitator is Tom positief: “Vakinhoudelijk zit hij niet op ons niveau, maar dat maakt niet uit. Hij luistert goed en op momenten waarop we met elkaar twijfelden over de voortgang, gaf hij tips en adviezen over een mogelijk te volgen route. Lodewijk verrijkte de mLC met een overkoepelende en frisse blik.”

### Wederzijds inzicht en begrip

Lodewijk: “De samenstelling van de mLC was heel divers: twee leidinggevende monteurs, twee leerling-monteurs, twee collega’s van de administratie die betrokken waren bij beheer van app en de manager van administratie. Plus iemand die tijdelijk een deel van het magazijnbeheer verzorgde. Gedurende de periode van de mLC was hiervoor een vacante plek. Door die mix ontstond er een wederzijds inzicht én en begrip vóór waar de medewerkers tegenaan liepen in de huidige situatie. Door de inzet van de mLC is de app voor een deel heringericht en zijn er zaken aan toegevoegd of juist slimmer neergezet. Geen grote ingrepen, maar elementen zoals woordkeuze of een foto bij het gereedschap. Of niet alle onderdelen van gereedschap apart scannen, maar alles in één kist doen en die scannen. In een presentatie aan de andere monteurs hebben de aan de mLC deelnemende monteurs uitgelegd wat het belang is én hoe je eenvoudig en concreet de app kunt gebruiken. Door deze twee groepen bij elkaar te brengen, ontstonden er inzichten in wat de meerwaarde is van de app.” Lodewijk is helder over zijn rol als facilitator: “Ik zit in een mLC altijd op het menselijke element. Mijn rol is de deelnemers aan de mLC met elkaar in gesprek te brengen én te houden. Door alle deelnemers in te laten zien wat zowel de belangen waren van de afdeling administratie als de monteurs, ontstond er wederzijds begrip en ging de mLC met elkaar in discussie op weg naar een praktische oplossing.”

### Aandacht blijven geven

Jacqueline Wohlgemuth nam namens de administratie deel aan de mLC: “Het concept van een LC was nieuw voor mij. Voorafgaand aan de mLC heb ik in een interview al mijn vragen kunnen stellen over hoe het zou werken. Vervolgens ben ik er onbevangen in gestapt. Het onderwerp was onze gereedschappen en daar had ik totaal geen kaas van gegeten. Hoewel het plan was dat ik mij rustig vanaf de zijlijn in deze materie zou inwerken, nam mijn deelname een vlucht omdat twee leden die hier meer mee werkten, uitvielen voor de mLC. In één keer werd ik er vol ingegooid. Het mooie is dat je allemaal gelijkwaardig bent in de mLC, dus elke mening en elk voorstel tot verbetering wordt serieus overwogen. Hoe meer de monteurs in de mLC ontdekten wat zij allemaal met de app konden doen, hoe enthousiaster zij werden. Heel leuk om te zien. Zoals Tom al noemde, hebben we vanuit de mLC een Toolbox gemaakt zodat we álle monteurs binnen Engberink konden overtuigen van het nut van de app én hen enthousiast te maken hier voortaan hun aandeel in te leveren. Dit in plaats van dat zij de app lastig en omslachtig vonden. De Toolbox was helder en eenduidig en we zien dat de app nu veel meer en breder gebruikt wordt. De monteurs kunnen nu in één moeite schakelen en via de app zien wie het gereedschap heeft dat zij nodig hebben. Vanuit de administratie zit ik er nu bovenop en kan ik in het beheersysteem van de app van alles signaleren. We gaan een 0-meting doen om de app 100% kloppend te maken. Daarvoor gaan we de bouw op en scannen we álle gereedschappen. Kortom, na het eerste positieve succes van de mLC focussen we er nu op dat de app onder de aandacht blijft. Neemt een monteur gereedschap mee zonder het te scannen? Dan spreken we elkaar daar nu op aan, uiteraard op een motiverende manier. We zien dat dit werkt.”