



*“De eerste ervaring van onze medewerkers met een Micro Learning Community leverde een tastbaar én duurzaam resultaat op”*

Bas van Dongen van het project *Innovatieve leerarrangementen voor de energietransitie*: “In een serie interviews nemen we verschillende Micro Learning Communities onder de loep. Wat was het doel? Hoe is dat bereikt? En vooral: hoe hebben de medewerkers en directie de mLC ervaren?” Dit interview gaat over de mLC bij Wassink Installatie. Doel? Het gezamenlijk voorbereiden en implementeren van refurbished onderdelen voor cv-installaties bij een grote klant.

### mLC: laagdrempelig, praktisch en wederzijds leerzaam

Bas: “Door het gekozen thema dicht bij de invloedsfeer en dagelijkse werkzaamheden van de deelnemers te houden, groeit het enthousiasme om samen tot een werkbare oplossing te komen en is daardoor de duurzame inbedding gegarandeerd. Deelnemers leren in een mLC van elkaar en staan open voor elkaars suggesties. Door een combinatie van een aantal micro-interventies betrek je de medewerkers met hoofd én hart en breng je in je bedrijf daadwerkelijk een transitie op gang.”

### Uitdaging mLC bij Wassink Installatie

De uitdaging voor de mLC bij Wassink Installatie lag geheel in lijn met de bovenstaande uitgangspunten. Bas: “Het doel was om samen met een leverancier van cv-ketels proberen deze circulair te maken, eveneens in samenwerking met een woningbouwcorporatie. Het duurzame doel was om bij onderhoud en service over te stappen van nieuwe onderdelen naar gereviseerde onderdelen. Hoe organiseer je dat binnen je bedrijf procesmatig en ook voor wat betreft expeditie, administratie, logistiek en montage? Het management van Wassink Installatie had de moed die uitdaging over te laten aan de mLC.”

### Thema mLC past bij beleid van MT

Rob Tanck is Hoofd Bedrijfsbureau bij Wassink Installatie en MT-lid. Hij is nauw betrokken bij de Micro Learning Community voor refurbished onderdelen: “Circulariteit is op de agenda gezet binnen het MT met een aantal doelstellingen. Naast de doelstelling toepassen van gereviseerde onderdelen is enthousiasmering van medewerkers ook een belangrijk item. Toen de mLC van Bas van Dongen voorbijkwam was het voor mij nog onduidelijk of de mLC en Saxion, als partner in Gas erop!, een bijdrage konden leveren aan deze doelstellingen.”

### Totaal nieuwe ervaring

“Wel was een mLC totaal nieuw voor ons. Hoe gaat zo iets werken? We kennen de leeromgeving als iets waarbij je medewerkers naar cursussen stuurt, maar nu hadden we een leeromgeving in ons eigen pand. Ook de rol van facilitator was nieuw voor ons. Het onderwerp om te komen tot de introductie van gereviseerde onderdelen voor een vaste opdrachtgever bleek passend, ook binnen ons transitiebeleid. Niet te groot en voor alle deelnemers overzichtelijk. Kijk, die onderdelen kun je zo bestellen, maar de mLC richtte zich op zaken als: wat betekent dit voor al je processen in je bedrijf zoals op het vlak van kwaliteit en veiligheid? En ook: wat betekent dit voor je medewerkers?”

### Voor alle ideeën is ruimte

“Normaal bedenken wij wat in het MT en op enig moment bereikt dit de collega's op de werkvloer. In een mLC werkt het andersom, heel spannend. De mLC bestond onder andere uit een service-coördinator, een servicemonteur, magazijnmeester, hoofd administratie en een tekenaar/werkvoorbereider, veelzijdig samengesteld dus. Voor alle ideeën is ruimte in een mLC en het was een goede zet om niet het MT te laten aansluiten. Daarmee creëer je een echt innovatieve beweging vanaf de werkvloer. Heel leuk om te zien hoe de mLC zich ontwikkelde.”



### Leden mLC zijn inmiddels ambassadeurs voor circulariteit

Ook de rol van de facilitator was nuttig, vooral om in het begin de onwennigheid bij alle deelnemers aan de mLC weg te halen, geeft Rob aan: “Maar al snel zagen we een dynamiek in de mLC ontstaan. Eigenlijk geeft dit project ons heel veel energie. En het mooie is: wij kunnen als MT voor een groep prima uitleggen wat circulariteit is. Maar pas als medewerkers er zelf mee aan de slag gaan in een mLC gaan doel en resultaat pas écht leven.” Deze mLC smaakt naar meer, geeft Rob aan: “Op het terrein van circulariteit hebben we nog meer ambities uitstaan en we willen circulariteit in de organisatie ingebed krijgen. Wat je nu ziet, is dat de collega’s die aan deze eerste mLC meedoen nu al ambassadeurs voor circulariteit zijn!”

### Servicegericht meedenken

Ike de Vries is bij Wassink Installatie werkzaam als Assistent Contractbeheer: “Na 30 jaar ben ik behoorlijk technisch onderlegd.” Maar Ike had geen ervaring met een Learning Community: “Ik was direct positief toen ik vanuit mijn functie gevraagd werd ondersteuning aan de nieuwe mLC te bieden. Wat hierin meespeelde, is dat de opdracht van de Micro Learning Community veel raakvlakken heeft met de afdeling waar ik op werk.”

### Stappen maken met duurzaamheid

Ike voelde zich direct aangetrokken tot de opdracht van de mLC: introduceer refurbished vervangingsonderdelen voor cv-installaties in plaats van nieuwe onderdelen: “Alles waar ik aan kan bijdragen om de wegwerpindustrie tegen te gaan, daar werk ik graag aan mee. Ik zag dit als een kans om vanuit onze Serviceafdeling bij Wassink Installatie stappen te maken op het gebied van duurzaamheid. Maar dan wel zonder dat je concessies doet aan de garanties die de leveranciers van de onderdelen gaan geven.”

### Openstaan voor nieuwe leermomenten

Ike rolde voor zijn gevoel vrij gemakkelijk in de mLC van Wassink Installatie: “De essentie bij een deelname aan een mLC is dat je openstaat voor nieuwe leermomenten en ervaringen. Een mLC is geen traditionele klas waarbij je achterover in de schoolbanken hangt en passief luistert naar wat er op je af komt. In een mLC zit je min of meer mede aan het stuur en kun je allerlei ideeën opperen en ga je veel actiever met de geboden informatie om.”

### Samen inspirerend nevensporen ontdekken

Ike zag in de mLC allerlei nieuwe uitdagingen: “Ook leerde ik om niet alleen op een kleine schaal naar een oplossing voor ons vraagstuk te zoeken, maar dit veel breder en groter te trekken. In een mLC moet je niet in afgebakende terreinen denken. Samen ontdek je allerlei nevensporen waarlangs je met elkaar in de mLC op door kan zoeken, heel inspirerend. Je bent dus weliswaar actief aan de slag met de feitelijke kernopdracht, maar leert ook de opbrengst uit allerlei nevenstraten te wegen en toe te passen. Een mLC leert je heel erg in de breedte je ideeënontwikkeling te stimuleren.”

### Iedereen is gelijk in de mLC

Ike is een fan van refurbished onderdelen, en niet alleen vanwege het milieu: “Kwalitatief breng je ze naar bijna weer nieuw. En soms zijn refurbished onderdelen zelfs beter dan nieuwe onderdelen. Binnen de mLC gaf dit best wel wat discussie en er was soms overtuigingskracht nodig. Maar dat is het leuke van een mLC: je doet allemaal mee op basis van gelijkwaardigheid, ongeacht je functie of aantal jaren ervaring. Ook hebben we van alle afdelingen iemand mee laten doen, tot en met de monteur die met de refurbished onderdelen moet gaan werken. Daardoor slaat het enthousiasme naar elkaar over in de mLC”



### Positief over rol van de Facilitator en Vakdocent

Tot slot is Ike positief over de rol van de Facilitator en Vakdocent in de mLC: “Bij de start was hun rol wat prominenter om het vuurtje aan te wakkeren. Daarna zetten ze een stap terug en lieten het treintje van de mLC zijn eigen weg volgen. Dat is ook belangrijk, anders verval je weer in de modus van in de schoolbanken zitten zoals ik dat eerder schetste. De manier van werken in een mLC vind ik heel prettig, als er nog één komt binnen Wassink dat zou ik er graag weer bij zitten!”

### Meedenkende monteur

Erwin Maas is bij Wassink Installatie werkzaam als servicemonteur, specifiek voor onderhoud en storing: “Ik ben continu buiten werkzaam. Voor de Micro Learning Community (mLC) werd ik gevraagd, iets compleet nieuw voor mij. Toch vond ik het direct interessant. De opdracht lag heel dicht bij mijn dagelijkse werk: de introductie van gereviseerde onderdelen voor cv-installaties bij een specifieke klant. Ik juich dit concept 100% toe in het kader van duurzaamheid.”

### Inbreng vanuit dagelijkse praktijk

“Mijn inbreng in de mLC? Ik weet na 23 jaar bij Wassink Installatie uit de dagelijkse praktijk precies welke onderdelen wel en niet hergebruikt kunnen worden. Die inbreng was nuttig in de mLC. Hiermee voorkwamen we overbodig onderzoekwerk. Dat is ook het leuke van een mLC: de leden komen van meerdere afdelingen en functies, maar de inbreng van iedereen is welkom en wordt serieus meegewogen. In mijn geval was dat dus de praktijkkennis over wat je wel en niet kunt reviseren.”

### Samen leren

“Natuurlijk weet je met elkaar niet hoe het werkt in een mLC, het was voor alle leden nieuw. In het begin tast je met elkaar af hoe je het samen kunt oppakken. Al snel vielen we in onze rollen. En als dat nodig was, dan attendeerde de facilitator en vakdocent ons op alternatieve ideeën en routes. De opdracht van de mLC ging hoofdzakelijk over de rol van dit bedrijf in het gebruiken van gereviseerde onderdelen, dus het was waardevol ons daar ter plekke te verdiepen. Ook een bedrijf dat zich specialiseert in gereviseerde onderdelen gaf een presentatie aan de mLC en dat heeft ons enorm geïnspireerd voor alle technische mogelijkheden die er zijn.”

### Inbedden in bedrijfsprocessen

“Met onze directeur ligt er nu de afspraak om de opdracht van deze mLC zó ver uit te werken dat we het proces van gereviseerde onderdelen vanuit Wassink Installatie daadwerkelijk draaiend krijgen en stevig ingebed raken in onze reguliere processen. Ook bedoeld om nieuwe monteurs in onze organisatie de kans te geven hierop direct te kunnen inspelen.”

### Leerzaam vanuit studie

Niels Teunissen werkt in het kader van zijn BBL-traject als tekenaar/werkvoorbereider bij Wassink Installatie: “Met mijn voorwerk kunnen de monteurs gericht op pad.” Niels neemt deel aan de Micro Learning Community van Wassink Installatie: “Vanuit mijn studie kende ik het doel van een mLC, maar had er nog niet eerder aan deelgenomen. Bij Wassink kreeg ik die kans.”

### Ondersteuning van facilitator en vakdocent

Niels en zijn collega's krijgen veel steun van facilitator Marieke Daemen: “Zij legde heel helder uit wat een mLC is en hoe het werkt. Ook hielp zij ons einddoelen voor onze mLC formuleren en de tussenstappen daarnaartoe te bewaken. Ons primaire doel was om van nieuwe onderdelen over te stappen op refurbished onderdelen, een duurzaam doel. Daarnaast hield Marieke ons bij de les als we dreigden af te dwalen.” Ook de rol van Dirk Jan Wegman in de mLC als vakinhoudelijk docent was



nuttig: “Hij had serieuze inbreng, omdat hij ervaring heeft met cv-ketels en daardoor kon hij ons goed helpen bij de oplossing die we zochten.”

### Samen stappen zetten

De mLC startte met veel overleg en het verzamelen van input van alle deelnemers, geeft Niels aan: “Ook hebben we bedrijven bezocht om te bekijken wat er technisch haalbaar zou zijn. Vanuit die eerste informatieverzameling hebben we samen steeds nieuwe stappen gezet op weg naar ons einddoel. Eigenlijk zijn we er heel makkelijk ingerold. Je leert niet alleen hoe je je einddoelen bereikt, maar ook hoe een mLC überhaupt kan functioneren. Zo is het heel belangrijk dat alle deelnemers de kans krijgen hun verhaal te vertellen en hun input te geven. Je doet allemaal mee aan de mLC op basis van gelijkwaardigheid.”

### De winst van de werkvloer

De essentie van een mLC is dat niet het management een oplossing aandraagt, maar werknemers dat samen zelf doen. Niels: “Een MT heeft een totaalvisie en kan verder kijken dan wij. Tegelijkertijd kunnen wij als medewerkers een uitdaging met elkaar heel praktisch aanvliegen. Uit de praktijk weten we concreet wat er allemaal bij komt kijken als je iets wilt oppakken. Dat werkt sneller, tegelijkertijd is het heel goed om een MT te hebben dat je de kans geeft hun visie in een mLC te vertalen, zoals bij ons het beleid voor duurzaamheid vertaald in een praktische oplossing.” Interessant is dat Niels als BBL-student deelnam aan de mLC: “De ervaringen binnen de mLC bij Wassink Installatie hebben zowel mijn studie, als mijn gedachte op de werkvloer verrijkt. De rol in de mLC voor mij is die van vliegende keep, heel veelzijdig en leerzaam.”

### Specifieke leerwinst

Niels geeft aan dat hij in de mLC vooral heeft geleerd hoe hij efficiënt informatie kan verzamelen om die vervolgens ook nog eens overzichtelijk op te slaan: “In een mLC verzamel je heel veel informatie. Ik heb in de mLC geleerd snel de scheiding te maken tussen voor de mLC wel en niet belangrijke informatie. De mLC leerde mij hoe je dat makkelijker kan uitfilteren, zodat je dit kunt verwerken in het proces.”

### Oplossing goed inbedden

De mLC met als einddoel de introductie van refurbished cv-onderdelen bevindt zich inmiddels in de afrondende fase: “De open eindjes lossen we nu samen op. Ook gaan we ervoor zorgen dat de nieuwe manier van werken met refurbished cv-onderdelen goed wordt ingebed in ons werkproces bij Wassink Installatie.” Tot slot: Niels en zijn mLC-collega’s vinden dit experiment zeker naar meer smaken: “In een andere vestiging van Wassink Installatie is inmiddels ook een mLC gestart.”

### Supportrol van technisch docent

Dirk Jan Wegman is hoofddocent Technische Bedrijfskunde aan Hogeschool Saxion: “Bas van Dongen heeft mij geïnspireerd mee te doen aan de Micro Learning Community bij Wassink Installatie onder de vlag van Gas erop!. Een uitermate interessant initiatief, ook voor studenten aan onze Academie Building, Business & Technology. Deze Micro Learning Community bij Wassink Installatie is de eerste waarin ik participeer als vakinhoudelijk docent. Aan twee andere mLC’s werk ik mee als facilitator.”

### Unieke rol van vakinhoudelijk docent

Dirk Jan legt graag zijn rol uit van vakinhoudelijk docent bij de mLC Gas erop! van Wassink Installatie: “Ik breng kennis en kunde in. In dit geval voor de uitdaging om de gewenste overschakeling op refurbished componenten voor cv-ketels in technisch goede banen te leiden. Bijvoorbeeld door technische problemen die de deelnemers aan deze mLC ervaren te helpen oplossen. Niet door zelf



direct een kant-en-klare oplossing aan te reiken, maar juist door de vakmensen die deelnemen aan deze mLC vragen te stellen, zowel met een praktische als theoretische insteek. Bedoeld om hen zelf te inspireren en te motiveren om samen naar een oplossing toe te werken.”

### Deelnemers zelf laten ontdekken

Dirk Jan geeft aan dat het best wel uitdagend is om in een mLC niet al je vakkennis direct te spuien en de deelnemers eraan zelf ontdekkingen te laten doen en hen hierin te begeleiden: “In het verleden heb ik leidinggevende werkervaring opgedaan met de productie van cv-ketels. De essentie van mijn werk was om bij technische uitdagingen direct het voortouw te nemen. In een mLC heb ik meer een motiverende en coachende rol om de deelnemers de juiste technische vakkennis te laten ontdekken door de juiste vraagstelling. Ja, soms moet je dan op je handen zitten. Toch is het effectiever als je de vakmensen zelf het beste antwoord op de voorliggende technische vraag laat ontdekken. In de praktijk werkt het zo, ook bij de mLC van Wassink Installatie, dat als de vakmensen samen de oplossing vinden, en die niet van hogerhand krijgen opgelegd, men er ook veel enthousiaster over is. En er ook direct mee aan de slag gaan. Een top-down benadering werkt nu eenmaal niet optimaal. Een goed werkend instrument voor een mLC is bijvoorbeeld een brainstormsessie met alle deelnemers aan deze mLC. Van mijn kant schetste ik de kaders voor hoe je zo’n sessie optimaal inricht, zoals met een brown paper sessie waarin we met elkaar eerst eens het complete proces in kaart hebben gebracht.”

### Van meet af aan enthousiaste deelnemers

Dirk Jan benadrukt dat Wassink een positief bedrijf is met een motiverende bedrijfscultuur: “De medewerkers die geselecteerd waren voor de mLC deden meteen vanaf het begin enthousiast mee. Het was geen probleem om hen los te krijgen en volop te laten participeren in hun mLC. Tijdens de reguliere werkweek waren zij ook volledig bezig met de opdracht die de mLC had omarmd. Tijdens bijeenkomsten van de mLC merkte ik dat alle deelnemers iedere keer hun huiswerk hadden gedaan.”

### Ook Saxion profiteert

Eveneens Saxion, de thuisbasis van Dirk Jan, ontdekt de voordelen van zijn deelname aan deze mLC bij Wassink. Dirk Jan: “Wat ik in de mLC leer en opsteek, neem ik op mijn beurt weer mee naar mijn lessen. Zoals de aanpak in deze mLC door geen kant-en-klare oplossingen aan te reiken in hoorcolleges, maar door mijn studenten concrete vragen te stellen en hen zelf aan het denken te zetten. Ik merk dat dit ook in de collegezaal werkt. Daarnaast heb ik van Wassink Installatie inhoudelijk het nodige opgepikt zoals over hoe je als organisatie je voorgenomen beleid op het vlak van duurzaamheid handen en voeten geeft. Zowel in je eigen organisatie als in je supply chain. Op die manier verspreid ik de kennis die ik heb opgedaan in deze mLC bij Wassink Installatie. Deze mLC bij Wassink Installatie trof mij als een schoolvoorbeeld. De succesfactoren? Onder andere de samenstelling in de mLC van vakmensen vanuit verschillende afdelingen, eigenlijk iedereen die ermee te maken heeft als Wassink het concept van refurbished onderdelen zou introduceren. Het was voor mij een genot om aan deze mLC deel te mogen nemen.”

### Facilitator, primair ondersteunend aan de Micro Learning Community

Marieke Daemen is in het dagelijks leven docent en werkt momenteel binnen de academie Business Building & Technology van Hogeschool Saxion aan de thema's onderwijs en kwaliteit. Eveneens vervult zij in de Micro Learning Community van Wassink Installatie de rol van facilitator: “Die rol vind ik uitermate interessant omdat het draait om processen met groepen mensen. Ik zag genoeg raakvlakken met mijn huidige werk om deze uitdaging als facilitator in de Micro Learning Community van Wassink Installatie aan te gaan.”



### Ondersteunend zijn aan proces

In heldere termen legt Marieke uit hoe zij haar rol als facilitator ziet in de mLC van Wassink Installatie: “Mijn belangrijkste rol is dat je ondersteunend doet wat nodig is in het proces dat de deelnemers aan de mLC met elkaar doorlopen. Zij hebben een duidelijke opdracht meekregen bij Wassink en in de mLC waren alle relevante disciplines uit het bedrijf vertegenwoordigd. Samen hebben zij inhoudelijk het antwoord op de opdracht geformuleerd. Wat ik daarbij vooral deed, was het proces zijn gang laten gaan en bijsturen waar dat nodig was, met het einddoel voortdurend op mijn netvlies. De kunst is zo min mogelijk in te grijpen omdat het idee van de mLC is dat de deelnemers samenwerken naar een oplossing toe. Mijn advies voor toekomstige facilitators? Het is belangrijk dat je ruimte kunt geven aan anderen. Dat het proces om je doel te bereiken niet van tevoren vastligt, zoals in een les, maar zich aanpast aan wat zich aandient in de mLC.”

### Elke vraag is relevant

Als facilitator hoef je zelf geen inhoudelijke technische vakkennis te hebben in relatie tot de gegeven opdracht, ervaart Marieke: “De deelnemers aan de mLC zeiden dan ook gekscherend dat het zelfs fijn was dat ik technisch niet volledig onderlegd ben. Daarentegen: ik werk al jaren in een technische academie, dus weet ik wel enigszins hoe een installatiebedrijf werkt, hoe een gebouw in elkaar steekt en welke rol een cv-ketel daarin speelt. Maar verder word ik niet gehinderd door kennis van technische principes en dergelijke. Het voordeel daarvan is dat ik daardoor onbelemmerd door kennis al mijn vragen in de mLC kon stellen. Want dat is óók een belangrijke essentie van een mLC: je mag alles zeggen, vragen en op tafel leggen. En dan is een vraag soms zo dom nog niet omdat het ook de andere deelnemers aan de mLC bewuster maakt van bepaalde aspecten die bijdragen aan de oplossing van het vraagstuk.”

### De ruimte geven aan anderen

Het is de bedoeling dat de deelnemers aan de mLC in hoog tempo van elkaar leren. Maar ook als facilitator van de mLC bij Wassink Installatie heeft Marieke haar kennis uitgebreid: “Ik heb geleerd dat het vanuit mijn rol ook goed is als ik eens het gevoel had in de mLC dat ik niets doe. Als je niet actief ingrijpt, geef je ruimte aan de deelnemers in de mLC om het woord te nemen en elkaar te bevragen. Uiteraard is het dan ook weer mijn rol als facilitator om die ruimte efficiënt te laten benutten door alle deelnemers. In de mLC van Wassink Installatie was er alleen zo nu en dan een interventie nodig op procesniveau. Vooral om met elkaar weer even scherp te krijgen wat ook alweer het kerndoel was van deze specifieke mLC. Want als je dat opnieuw scherp stelt tijdens het lopende proces, kies je met elkaar ook weer beter uit alle mogelijkheden die er voor je liggen. De deelnemers waren erg zelfwerkzaam: ze legden alles vast, maakten vervolgfafspraken en dergelijke. Ook op dat vlak hoefde ik als facilitator niet te acteren.”

### Informatiestrategie

“Ik heb eveneens geleerd in de mLC dat het belangrijk is om de deelnemers ervan bewust te maken welke strategie zij inzetten om de juiste informatie te vergaren. Dit klinkt ingewikkelder dan het is. Ik bedoel concreet bijvoorbeeld naar je collega toelopen en gewoon vragen: hoe doe jij dit? Of een monteur vragen een filmpje te maken als hij een cv uit elkaar heeft gehaald. Ook leren de deelnemers elkaar beter kennen door elkaar te bevragen.”