



mLC Wijco Technics: procesmodel geactualiseerd en voortaan toegepast

Wijco Technics nam voor de tweede keer deel aan een Micro Learning Community (mLC) voor het project Gas erop!, gesubsidieerd door MKBidee. Doel van deze mLC? Het interne procesmodel actualiseren, beter delen en voortaan als basis gebruiken voor alle projecten binnen Wijco Technics.

Marieke Daemen nam aan deze mLC deel als facilitator: “Wijco hanteert voor haar projecten een mooi procesmodel, van ontwerp en uitvoering tot en met evaluatie. Maar de prangende vraag in deze mLC was: werken we conform dit procesmodel? Klopt dit procesmodel en is er draagvlak voor? En waar staat dit model eigenlijk en is het voor iedereen eenvoudig toegankelijk? Onder de leden van de mLC was het procesmodel niet erg bekend en de mLC ontdekte dat er werd gewerkt met een iets verouderde versie. Het lastige was dat we geen concrete casus voorhanden hadden waaraan we het afgesproken procesmodel konden toetsen. Het was een heel bijzonder moment toen er ineens een geschikte casus boven tafel kwam. Deelnemers van de mLC sloegen hierop aan en kregen er zin in om dit met elkaar grondig uit te zoeken en mogelijke oplossingen te bedenken voor een betere en gestructureerde toepassing van het procesmiddel.”

Van praten naar de praktijk

Dat Eureka-moment is precies wat je wil in een mLC vanuit je rol als facilitator, geeft Marieke aan: “Alleen erover praten is uiteindelijk niet inspirerend voor de deelnemers, je wilt met elkaar aan de slag! De toetsing van het procesmodel aan deze casus heeft veel bruikbare inzichten opgeleverd. Deze hebben we aan de directie en medewerkers gepresenteerd. Wat mijn rol was tijdens dit doorbraakmoment? Als facilitator heb ik dit toegejuicht en niet extra gestimuleerd of afgeremd. De conclusie van deze mLC? Er kunnen altijd dingen beter in het procesmodel, maar het zit in de basis goed in elkaar. De medewerkers herkennen zich er heel goed in. Ook staan er dingen in waarvan we nu zeggen: laten we die gewoon eens met elkaar doorlopen aan de hand van concrete projecten.”

Doorpakken na eerste instructie

Dennis Horstink is tekenaar/werkvoorbereider bij Wijco Technics. Hij was deelnemer aan de mLC en aanspreekpunt voor alle betrokkenen: “Ik nam voor de allereerste keer deel aan een mLC. Mijn manager polste mijn interesse en die had ik: alles wat nieuw is, pak ik graag op. We gingen er met elkaar blanco in en hebben doorgepakkt nadat we bij de start een goede instructie ontvingen. Centraal stond ons procesmodel. Dat heb ik gedeeld met alle deelnemers aan de mLC, en voor een monteur en nieuwe medewerker was dit nieuw. Dit procesmodel neigde naar de onduidelijke kant en vooral: niemand werkte ermee en bleef projecten uitvoeren op de oude manier. De mLC had als taak dit procesmodel te actualiseren, beter te delen en voortaan als basis te gebruiken voor al onze projecten.”

Koppeling aan voorbeeldproject

De vaart kwam erin toen Dennis er na een aantal bijeenkomsten van de mLC in slaagde om hier een actueel en passend project aan te koppelen, zoals Marieke al aangaf. Dennis: “We hebben onze gekozen casus getest met het Syntess Atrium systeem voor contracten. Daar kan veel mee en we benutten dit nog relatief weinig. We hebben dit heel nauwkeurig en gedetailleerd gedaan en hier goede conclusies uit getrokken. De volgende keer kan dit iets minder gedetailleerd en dan is het ook goed. Het voorbeeldproject bleek uiteindelijk door de toepassing van ons procesmodel veel beter te lopen dan onze andere projecten. Waarom? Voordat er eventuele brandjes ontstaan tijdens het project weten we op voorhand al waar de problemen liggen en kunnen we daarop anticiperen. Dat is écht de winst van deze mLC. Wel zijn we tussentijds over een paar punten gestruikeld, dat past ook bij zo’n zoek- en leerproces en die issues hebben we netjes gecommuniceerd naar de directie toe.”



Geleerde structureel toepassen

Uiteraard is het de wens om het geleerde in deze mLC te borgen voor toepassing in álle projecten van Wijco. Dennis: “Dat is ook een wens en opdracht vanuit onze directie. Het is nu onze taak iemand toe te wijzen die het procesmodel bewaakt en medewerkers erop aanspreekt als projecten niet langs de lijnen van dit model worden uitgevoerd. De eventuele problemen kan deze collega dan adresseren en helpen oplossen. Heel belangrijk, want het procesmodel is uiteraard zo sterk als zijn zwakste schakel.”

Maak opdracht en doel direct duidelijk

Tot slot heeft Dennis een advies voor andere installatiebedrijven die ook een specifieke uitdaging willen oppakken via een mLC: “Vraag aan het begin van de mLC heel goed welk onderwerp de mLC oppakt, waarom de directie juist dit onderwerp selecteert, én wat het gewenste doel is. Die helderheid bij de start is cruciaal voor een succesvol vervolg. Zo weet je wat het doel precies is en blijf je samen binnen de grenzen van dat onderwerp. Daarmee voorkom je ook dat leden van de mLC tussentijds afhaken en de blijvende leden dat gat moeten zien op te vullen. Voor het succes is het belangrijk dat alle leden van start tot finish blijven meedoen aan de LC.”

Support vanuit P&O

Marjolein van Roon is Hoofd Personeel en Organisatie Wijco Technics: “We zijn druk met werk, maar hebben bewust tijd vrijgemaakt voor mLC’s. Het helpt ons vraagstukken uit ons bedrijf oplossen met behulp van expertise van búitenaf. Dus mensen zonder kennis van de installatiebranche. Daarmee voorkom je dat je je eigen vlees keurt. Bij deze mLC over ons procesmodel was dat Marieke Daemen in haar rol van facilitator. Vanuit de directie van Wijco is alle ruimte vrijgemaakt voor deze mLC en ook alle ruimte geboden aan de deelnemers om met oplossingen te komen voor meer bekendheid en toepassing van ons procesmodel. Zelf was ik geen lid van de mLC, maar ben twee keer aangeschoven om te zien hoe het verliep. Al met al kijken we terug op een succesvol verlopen proces.”

In de herkansing

Overigens was dit de tweede mLC voor Wijco, Marjolein: “De eerste mLC bracht geen enkel resultaat. Het bedrijf had alsnog vertrouwen in een tweede mLC, hoewel we wel een aantal mensen moesten overtuigen. Een leerpunt uit de eerste mLC is dat het onderwerp en inhoud écht bij de deelnemers moeten passen. Ook moet het hun dagelijkse werk raken en niet te ver van hen af staan.” Overigens ziet Marjolein nog een ander voordeel: “In feite was ook deze mLC een audit van ons hele proces. Wijco is ISO-gecertificeerd en dit soort mLC’s is ook heel bruikbaar om vanuit dat perspectief kwaliteitsaudits te doen.” Tot slot: Marjolein neemt het vanuit haar functie op zich om, samen met collega’s, de conclusies en aanbevelingen uit deze mLC te evalueren en in de totale organisatie door te voeren.