

*Blitta vertaalt als toonaangevende gevelbouwer de wensen van de bouwer en architect naar technisch hoogstaande totaaloplossingen. Bij het bedrijf werken tussen de 80 en 100 medewerkers.*

## VOORKOMEN DAT SPECIALISTISCHE KENNIS VERLOREN GAAT BIJ PENSIOEN

**HOE KUN JE SPECIALISTISCHE KENNIS HET BESTE OVERDRAGEN, OM TE VOORKOMEN DAT DEZE VERLOREN GAAT? GEKOZEN IS VOOR EEN TAAKANALYSE EN EEN GESPREK MET DE MEDEWERKER OVER DE INHOUD VAN HET WERK. WELKE SPECIALISTISCHE KENNIS IS NODIG OM HET WERK UIT TE VOEREN? WE WILLEN DE SPECIALISTISCHE KENNIS EN ERVARING VAN ONZE OUDERE MEDEWERKERS GRAAG (WAAR)BORGEN, ZODAT DEZE KENNIS NIET VERLOREN GAAT WANNEER ZIJ MET PENSIOEN GAAN.**

### INTAKE

We hebben veel oudere medewerkers rondlopen, met name op de afdeling productie. In de productie (voorbewerking en assemblage) werken 18 medewerkers. Van deze groep is de helft ouder dan 56 jaar. Deze oudere medewerkers hebben specialistische kennis over bepaalde assemblagetechnieken en/of onderdelen van gevelsystemen.

De vraag is: hoe kunnen wij deze specialistische kennis en ervaring het beste aan nieuwe medewerkers overdragen? Het plan van aanpak is opgesplitst in twee delen:

1. het waarborgen van de kennis van een van de deurenspecialisten.
2. het in kaart brengen van de randvoorwaarden van werkplekieren.  
Op welke punten is ruimte voor verbetering?

### **Taakanalyse**

We zijn gestart met een taakanalyse (een gesprek van een middag met de deurspecialist). Daarbij is de inhoud van de specialistische kennis inzichtelijk gemaakt. Dit is gebeurd aan de hand van drie concrete projecten, die volgens de productiemedewerker een goed beeld geven van wat zijn werk inhoudt. Hij heeft van deze projecten de projectdocumentatie verzameld (de werkorder, tekeningen, checklists etc.).

### **De START-methodiek**

Voor de taakanalyse is gebruikgemaakt van de 'START-methodiek'. Deze methode houdt in dat er vragen worden gesteld over de *Situatie*, de *Taak*, de *Actie* en het *Resultaat* en dat er wordt Teruggeblikt op wat beter of anders had gekund. Met behulp van de START-methodiek wordt de 'specialist' zich bewust van zijn (onbewust) acties. Hierdoor krijgt hij een beter beeld krijgt hoe hij een (nieuwe) werknemer het beste kan inwerken/begeleiden.

## **RESULTATEN**

We gaan intern communiceren over deze proef en willen deze werkwijze ook inzetten om de kennis van andere specialismen te waarborgen.

Op basis van de taakanalyse zijn nieuwe werkinstructies uitgewerkt, die als naslagwerk voor nieuwkomers kunnen dienen. Een nieuwe collega is in vier weken ingewerkt:

1. Hij is in grote lijnen ingelicht over zijn taken, zodat hij een goed beeld heeft gekregen van de inhoud van zijn taken de volgorde van de handelingen.
2. Vervolgens hebben de 'specialist' en de nieuwe werknemer samen deuren samengesteld, zodat de laatste al werkende leerde. De ervaren collega kon direct helpen of bijsturen wanneer dat nodig was.
3. Als onderdeel van het begeleidingsmodel moet de nieuwe collega aan de expert uitleggen wat hij aan het doen is en waar hij op moet letten. Op deze manier kan de ervaren werknemer controleren of hij op de juiste manier werkt.

De randvoorwaarden voor werkpleklers zijn in kaart gebracht aan de hand van een scan (een digitale vragenlijst). Deze is ingevuld door verschillende betrokkenen in het bedrijf.

## SUCCESSFACTOREN

Een randvoorwaarde voor het slagen van de proef is het gezamenlijk inplannen van de ervaren en de nieuwe medewerker op projecten waarin deuren worden samengesteld.

De taakanalyse helpt de ervaren medewerker om:

- uitleg te kunnen geven over de stappen die hij neemt, en
- de punten waarop moet worden gelet om het werk goed uit te kunnen voeren.

De periode van vier weken is te kort om iemand in te werken. Het al werkende begeleiden en uitproberen werkt het beste.

Tijdens het inwerken zijn YouTube-filmpjes van leveranciers gebruikt.

### Feedback en zelfreflectie

Uit de scan naar de randvoorwaarden voor werkpleklers blijkt dat er te weinig wordt teruggeblikt op projecten om de successen en verbeterpunten te benoemen en te delen. Daarnaast geven leidinggevenden hun medewerkers te weinig feedback over hun werk. De bedrijfsleiding en HR gaan dit veranderen: feedback en zelfreflectie zijn belangrijke onderdelen van werkpleklers.

