

Programma CrossOver van werkgeversverenigingen WENb en WWb

PROEFTUIN VOOR VERNIEUWEND SAMEN- WERKEN



TEKST
Andrea Hijmans

ILLUSTRATIES
Censuur

Experimenten die worden omschreven als ‘do it yourself-consultancy’ of ‘innoveren door samenwerking’ winnen terrein. Steeds meer bedrijven proberen samen met andere organisaties (uit de sector) antwoorden te vinden op gezamenlijke problemen. Werkgeversorganisaties WENb en WWb spelen een voortrekkersrol. Hun advies: ‘Gooi de luiken open.’

Denktankjes creëren binnen en tussen bedrijven. Zo omschrijft Josje Damsma de basis van CrossOver. Drie jaar geleden was zij een van de oprichters van dit programma, dat verder vorm kreeg samen met werkgeversverenigingen WENb (voor de nutsbedrijven) en WWb (voor de waterbedrijven).

Hoe werkt het? Teams van vier tot zes medewerkers uit verschillende organisaties buigen zich gedurende zo'n vier maanden over een probleem waarmee ze allemaal worstelen. Bijvoorbeeld cybersecurity, duurzame inzetbaarheid, veilig en gezond werken of het arbeidscontract van de toekomst. 'Aanvankelijk deden alleen *young professionals* mee, hoogopgeleide twintigers en dertigers, maar nu ook ervaren, oude rotten. Soms wijst een bedrijf zelf mensen aan, soms is er een soort sollicitatieprocedure', legt Damsma uit.

Elk project begint met een (verkennend) onderzoek, via bijvoorbeeld literatuurstudie, enquêtes of vragenlijsten. Halverwege wordt een *expertmeeting* georganiseerd met meedenkers van binnen en buiten de sector. In de laatste fase van het project ligt de nadruk op de praktijk. 'We willen graag dat de deelnemers iets afleveren dat ook daadwerkelijk kan worden ingevoerd of uitgetest. Sommige projecten lenen zich daar natuurlijk beter voor dan andere, maar het idee is wel dat je samen verder moet komen dan min of meer vrijblijvende praat sessies. Ontwikkel iets concreets en test dat ook uit, adviseren we de deelnemers'.

Hoe kunnen water- en afvalbedrijven klantgericht werken? Die vraag stond centraal in het CrossOver-project 'Klant = koning!' van WENb en WWb, dat afgelopen voorjaar is afgerond. Een verkennend onderzoek leerde dat de meeste medewerkers met klantcontacten vinden dat ze voldoende ruimte en middelen krijgen om klantgericht te werken. Daar lijkt dus weinig winst te behalen. Maar elders in de organisatie wel. Klantgericht werken doe je met het hele bedrijf,

stelde het projectteam. Het idee ontstond om alle medewerkers die geen direct contact hebben met klanten, minstens eenmaal per jaar een dag te laten meelopen met een collega die dat wel heeft.

Begin 2016 startte een pilot met achttien medewerkers uit de betrokken bedrijven. De reacties waren positief. De proef leidde niet alleen tot beter begrip van wat klantgerichtheid van een ieder binnen de organisatie vraagt, medewerkers leerden ook hun collega's kennen en wisselden ervaringen en inzichten uit. En niet te vergeten: vrijwel iedereen vond het vooral erg leuk. 'Dit moeten we vaker doen.'

CrossOver functioneert als een — klein-schalige — proeftuin voor innovatieve ideeën. Het is relatief goedkoop — zo'n 3.000 euro per deelnemer (om de overheadkosten te dekken) — en de tijdsinvestering van gemiddeld een halve werkdag per week is te overzien. Damsma: 'En samen kun je soms iets ontwikkelen dat te complex of te duur is voor één enkel bedrijf. Een goed voorbeeld is het *krachtpak* voor monteurs, waar een projectteam vorig jaar mee kwam: een pak dat, door middel van sensoren, de aanwezigheid van gevaarlijke stoffen kan meten, maar ook de werkhouding van de monteur corrigeert. Het pak wordt nu daadwerkelijk gemaakt.'

Innovatief samenwerken in het kort

Projectteams van mensen uit verschillende organisaties buigen zich over een bedrijfsoverstijgende vraag of thema. Ze kijken bij elkaar in de keukens, analyseren en onderzoeken, en komen uiteindelijk met een concrete oplossing — vaak in de vorm van een proefproject of een pilot.

Vijf tips voor innovatief samenwerken

- Werk projectmatig en hou de projecten klein en behapbaar.
- Maak het team niet te groot: vier tot zes deelnemers werkt in de praktijk goed.
- Kies concreet: hoe vager het onderwerp, hoe moeilijker het wordt om tot een goede oplossing te komen.
- Begin met (verkennend) onderzoek binnen de eigen organisatie. Niet alleen om kennis op te doen, maar ook om het draagvlak voor en de bekendheid met het project te vergroten.
- Ga zo snel mogelijk testen en uitproberen. Leent het onderwerp zich niet voor een test? Zorg dan dat er in elk geval een tastbaar eindproduct ligt. Dat kan ook een filmpje of een artikel zijn.



Na drie jaar en zes edities heeft CrossOver zijn waarde bewezen. Niet zo raar dus dat er plannen bestaan om uit te breiden naar andere sectoren, zoals de zorg. En dat het programma bij WENb en WWb is opengesteld voor andere doelgroepen. 'Dit jaar zijn er voor het eerst ook projecten voor monteurs. Dat vraagt om een iets andere aanpak. Zij hebben bijvoorbeeld minder mogelijkheden om hun eigen agenda in te delen. Daarom kozen we voor vier van tevoren vastgestelde dagen, waarop ze bij elkaars bedrijf over de vloer komen. Dan bespreken en analyseren ze een probleem en lossen het zo mogelijk op. Net als de andere CrossOver-deelnemers. Ook deze nieuwe deelnemersgroep is enthousiast. Dit is echt leuk, hoorden we.' En dat geluid klonk ook in vele toonaarden tijdens de eindpresentatie van de voorjaarseditie 2016 van CrossOver, die eind mei in Arnhem plaatsvond. 'Tijdens het vooronderzoek leerde ik allerlei, voor mij nieuwe mensen kennen binnen het bedrijf', zei een van de deelnemers tijdens de presentatie. En een ander: 'Wat een mooie manier van netwerken. Ook bij andere problemen pak ik tegenwoordig

geregeld de telefoon om te overleggen met voormalige CrossOver-collega's. Hoe pakken jullie dit aan?'

Administratie: de meeste monteurs bij nutsbedrijven hebben er een broertje dood aan. Daarom ontwikkelde een CrossOver-team in het najaar van 2015 een spraakgestuurde robot die ze daarbij een handje helpt: Crossje. Maar Crossje richt zich niet alleen op de administratie. Vanaf het moment dat er een storingsmelding binnenkomt, navigeert ze de monteur naar de juiste locatie en verschaft hem informatie over de toestand ter plekke en de beste plek om bijvoorbeeld

beeld te graven. Ze doet ook suggesties over de oorzaak van de storing en mogelijkheden om veiliger te werken. En desgewenst brengt Crossje via de telefoon een videoverbinding tot stand met een leidinggevende die op afstand kan adviseren. Als de storing is verholpen, stuurt Crossje alle relevante gegevens naar de backoffice voor verdere administratieve verwerking. De monteur kan zich concentreren op zijn hoofdtaak: veilig en efficiënt problemen verhelpen. ●

Meer weten over CrossOver, het programma van WENb en WWb? Kijk op www.projectcrossover.nl.



WENb en WWb

WENb is de werkgeversvereniging voor energie-, kabel- en telecom-, en afval- en milieubedrijven. Bij WENb zijn circa 60 bedrijven aangesloten uit de verschillende sectoren. WWb is de werkgeversvereniging voor waterbedrijven waarbij de negen Nederlandse drinkwaterbedrijven, waterlaboratoria en overige samenwerkingsverbanden zijn aangesloten. WWb en WENb werken nauw samen; op arbeidsvoorwaardelijk gebied bij onderwerpen als pensioen, collectieve contracten en innovatie van arbeidsvoorwaarden en -verhoudingen. De secretariaten van de twee werkgeversverenigingen, allebei aangesloten bij AWWN, zijn op dezelfde locatie in Arnhem gehuisvest.



Willemien van Helden

is adviseur arbeidsverhoudingen bij AWWN

Talent Exponent Loop van AWWN

'Hoe krijgen we mensen in beweging? Dat is de belangrijkste vraag uit het veld', zegt Willemien van Helden, AWWN-adviseur arbeidsverhoudingen. Dat veld wordt in dit geval gevormd door HR-medewerkers en anderen die zich richten op duurzame inzetbaarheid, talentontwikkeling en mobiliteit op de arbeidsmarkt. Hoewel er veel aandacht is voor het onderwerp, blijkt het in de praktijk lastig om medewerkers daadwerkelijk duurzaam inzetbaar te maken en te houden. AWWN besloot daarom tot een CrossOver-achtig experiment van — voorlopig — één jaar: Talent Exponent Loop. Van Helden: 'De naam zegt het eigenlijk al: we willen het aanwezige talent binnen organisaties exponentieel laten stijgen. Dat doen we door vakgenoten uit verschillende organisaties die met vergelijkbare problemen worstelen, met elkaar te verbinden. Niet in een netwerk maar in een *loop*. Die mensen vormen als het ware een kring, waarvan de leden elkaar versterken. Hun ervaring en expertise

helpt ze om met een frisse blik te kijken naar waar anderen mee bezig zijn, en stimuleert ze tevens om hun eigen vakmanschap verder uit te bouwen.' Wat behelst Talent Exponent Loop? Alle deelnemers brengen een eigen project in, gericht op arbeidsmobiliteit in de breedste zin van het woord. Daarover wisselen ze ideeën en ervaringen uit, maar uiteindelijk gaan ze daadwerkelijk aan de slag om hun eigen projecten met elkaar vorm te geven. 'De tijdsinvestering is zo'n 10 tot 20 procent van de werktijd. Dat is best veel', zegt Van Helden. 'Sommige geïnteresseerden zijn daarom afgehaakt; het lukte niet om voldoende tijd vrij te maken. Er zijn acht deelnemers overgebleven.' Wat levert het op? 'We hebben het over een experiment, dus dat moet nog blijken. Maar we zijn ervan overtuigd dat *ieder voor zich* in de huidige tijd niet meer werkt. Het zal sowieso gewoner worden om bij elkaar in de keuken te kijken, en dit vormt als het ware een aanzet.' De aangemelde projecten verschillen onderling behoorlijk. 'De een is

op zoek naar inspiratie, de ander naar een zinnige afbakening van z'n project. De een heeft een prachtig softwareprogramma voor performancemanagement, maar wil nu op een goede manier in gesprek raken over het onderwerp; de ander heeft vooral interesse in dat onderliggende systeem.' De onderlinge communicatie vindt plaats in 'creatieve sessies', en via mail, telefoon, LinkedIn, skype of chats, en natuurlijk op de werkvloer van het betreffende bedrijf zelf. Van Helden draait zelf ook mee en is enthousiast. 'Als AWWN-adviseur zit ik vaak bij bedrijven. Nu gaat het om mijn eigen toko. Buitenstaanders geven *feedback* over hoe wij dingen aanpakken. Bijzonder leerzaam. En spannend — we stappen in iets nieuws. Soms moet je van je eigen vertrouwde eiland af om verder te komen.'

Meer weten over het Talent Exponent Loop van AWWN? Neem contact op met Willemien van Helden (w.helden@awvn.nl, 06 485 88 893) of Lars Doyer (doyer@awvn.nl, 06 456 66 850).