

Pilot WPO-vernieuwing: een verslag van de ervaringen en adviezen voor succes

Pilotperiode: voorjaar 2024

30 juni 2024

Door: Ros Houben in opdracht van SBCM.

(met gebruikmaking van de verslagen van Sanne van Hoof en Sanne Hoekstra van Opschudders.nl)

Pilot WPO-vernieuwing

Inleiding:

SBCM heeft sinds het najaar van 2023 met een vijftal sociaal ontwikkelbedrijven gesproken of er behoefte bestaat om de WPO-methodiek uit 2009 (weer) te gaan gebruiken en hoe deze vernieuwd zou kunnen worden. In februari 2024 besloten we samen om dit kleinschalig te gaan testen in die bedrijven, te weten: Zaffier (Alkmaar), Werksaam (Hoorn), Compleet Mensenwerk (Wageningen), Senzer (Helmond) en Werkkracht (Ede).

In een online sessie kozen de bedrijven voor het vernieuwen van de WPO-opdrachten bij de skill ‘Leren van fouten en feedback’. Daarmee zijn Sanne van Hoof van Opschudders.nl en ik aan de slag gegaan.

Begin mei 2024 zijn de nieuwe materialen naar de 5 bedrijven verstuurd.

Het materiaal:

- Een verkorte handleiding
- Toelichtende filmpjes
- Vernieuwde opdrachten
- Hulpbladen bij de opdrachten

In de week van 13 mei tot 17 mei heb ik telefonisch gesproken met de werkplekopleiders en coaches van de betrokken bedrijven die de vernieuwde WPO zouden gaan testen. Ik heb toen feedback gekregen op de materialen, zaken kunnen toelichten en vragen kunnen beantwoorden. Daarna zijn de bedrijven de opdrachten gaan testen met een aantal deelnemers.

Opzet van de test:

- Elke werkplekopleider test met tenminste 1 medewerker een vernieuwde WPO-opdracht voorafgaand aan ons bedrijfsbezoek.
- Op de datum van ons bedrijfsbezoek krijgt een andere deelnemer voor de eerste keer een vernieuwde WPO-opdracht van zijn werkplekopleider.

In de periode 27 mei tot 19 juni hebben Sanne van Hoof, Sanne Hoekstra en/of ik de 5 betrokken bedrijven bezocht. Onze focus lag daar vooral op de ervaringen van de werkplekopleiders met het testen van de vernieuwde opdrachten. Bij deze bedrijven zaten wij bij de gesprekken tussen de werkplekopleider en de WPO-deelnemer en bij het maken van de WPO-opdrachten. Tijdens deze bezoeken hebben we veel waardevolle tips gekregen van de medewerkers (coaches en werkplekopleiders) en de WPO-deelnemers. Dank daarvoor! De door hen aangedragen verbeteringen van het materiaal zijn verwerkt in dit verslag.

Eerste indrukken:

- De betrokken medewerkers vinden het materiaal er mooi, goed, duidelijk en concreet uitzien.
- De werkplekopleiders vonden het materiaal wel veel. Met name de handleiding + bijlagen.
- Over de animatiefilmpjes bij de opdrachten zijn de meeste medewerkers zeer te spreken. Ze vinden ze duidelijk, helder en mooi kort.

Over de WPO-opdrachten:

- De meeste werkplekopleiders en coaches zijn te spreken over de vernieuwde WPO-opdrachten.

Opmerkingen:

- 10x beter dan de oude schriftelijke opdrachten.
 - Deelnemers vinden het leuk om ermee aan de slag te gaan.
 - De opdrachten zijn nu meer dynamisch. Deelnemers stellen zich daardoor actiever op.
 - De vragen beantwoorden op een laptop is prettiger dan de oude papieren versie.
 - De opdrachten spreken de deelnemer én de werkplekopleider nu veel meer aan. Komt minder schools over dan de oude schriftelijke opdrachten.
- De werkplekopleiders geven aan dat de meeste WPO-deelnemers graag met de opdracht aan de slag gaan en er ook telkens op terug komen als je ze op de werkvloer spreekt (bv: “dit is een kleine werkfout die ik vandaag maakte”). Ze bespreken het ook vaak met elkaar aan de werktafel.
 - Een aantal werkplekopleiders en WPO-deelnemers vonden de term “werkfoutjes” een te zwaar beladen woord. Deelnemers maken niet graag werkfouten en zijn ook vaak faalangstig. Ze vinden b.v. de term “leermoment” beter of “iets wat niet goed gaat”.
 - In telefoongesprekken en tijdens de bedrijfsbezoeken hebben we ook veel op- en aanmerkingen en suggesties gekregen op detailniveau. Bijvoorbeeld over het op een andere manier formuleren van een vraag (b.v.: “ik kan het etiket niet lezen”). Deze suggesties zijn heel waardevol en nemen we zeker mee. Ik heb deze opgenomen in de bijlage bij dit document.

Over het oefendeel van de WPO-opdracht (de algemene vragen):

- Advies: maak duidelijk dat deze algemene vragen een middel zijn, geen doel. Ze zijn een introductie op het thema van de opdracht. De deelnemer moet inzien dat hij met het goed beantwoorden van deze vragen de opdracht nog niet behaald heeft. Na de algemene vragen gaat de deelnemer met de reflectie-opdracht aan de slag op de werkvloer. Hij heeft de opdracht pas behaald als hij op de werkvloer kan laten zien dat hij het doel van de opdracht consequent toepast (bijvoorbeeld bij opdracht A: werkfouten van zichzelf zien, erkennen en bespreken met zijn werkplekopleider).
- Voor sommige deelnemers moeten de vragen voorgelezen worden. De opdrachten zijn nog steeds vrij talig. Suggestie van een werkplekopleider: werk bij de algemene vragen vaker met icoontjes. Veel deelnemers begrijpen dit meteen.
- Voor de meeste deelnemers is het nodig dat de werkplekopleider aanwezig blijft bij het beantwoorden van de vragen. Dit zien we ook bij onze bedrijfsbezoeken. Veel deelnemers hebben namelijk moeite met begrijpend lezen. De werkplekopleider kan de vraag toelichten en van context voorzien (die hij aanpast aan de werksituatie van de deelnemer).
- Een vraag die veel terugkwam: kan ervoor gezorgd worden dat de vragen voorgelezen/gesproken worden als je erop klikt? Er zijn namelijk veel medewerkers die moeite hebben met lezen.
- Meerdere werkplekopleiders gaven aan dat er duidelijk rekening is gehouden met het eenvoudig houden van de taal (B1-niveau). Soms staat er nog wel eens een ingewikkeld woord tussen zoals bijvoorbeeld reflectie en

instructie (alternatief voor reflectie -> terugkijken; alternatief voor instructie -> beschrijving van de werkzaamheden).

- 2 werkplekopleiders vonden enkele vragen te schools, te eenvoudig, te simplistisch. Toelichting: tijdens het bedrijfsbezoek gaven we aan dat de vragen bedoeld zijn als inleiding op de eigenlijke opdracht: een skill oefenen op de werkplek aan de hand van reflectievragen. De eenvoudige vraag: “Ik heb met een hamer op mijn duim geslagen. Hoe kan ik dat voorkomen?” kan een werkplekopleider samen met een deelnemer vertalen naar de dagelijkse werkpraktijk van die deelnemer (het juist hanteren van gereedschap).
- We hebben ook een aantal deelnemers gesproken over hun ervaringen met de opdrachten. Sommige deelnemers vonden de algemene vragen (te) makkelijk. Andere deelnemers vonden de vragen (te) moeilijk. Ook hieruit blijkt dat het een stuk creativiteit vraagt van de werkplekopleider. In zijn uitleg van de algemene vragen zal hij de vragen moeten aanpassen aan de deelnemer. Dat geldt nog sterker voor het geven van de reflectie-opdracht.
- Na het beantwoorden van de algemene vragen volgt in het programma een overzicht waar de deelnemer de vragen kan zien en de door hem gegeven antwoorden. Veel werkplekopleiders vragen om hier een kolom aan toe te voegen met daarin de juiste antwoorden. Verder werd de suggestie gedaan om ook de eerder gegeven toelichting bij het juiste antwoord in deze kolom toe te voegen. Deze print zou dan meegegeven kunnen worden aan de deelnemer.
- Opmerkelijk: ik ging ervan uit dat de deelnemer slechts 1x de algemene vragen beantwoordt samen met zijn werkplekopleider. In de praktijk blijkt echter dat dit soms meerdere keren gebeurt. Zeker voor deelnemers met een laag begripsniveau. De vernieuwde opdrachten maken dit makkelijker en sneller doordat de deelnemers nu niet meer hoeven te schrijven.

Over het reflectiedeel van de WPO-opdracht:

- In de praktijk blijkt het beantwoorden van de algemene vragen (in aanwezigheid van de werkplekopleider) ongeveer 20-30 minuten duurt. Vandaar dat de meeste werkplekopleiders ervoor kiezen om daarna de reflectie-opdracht mee te geven aan de WPO-deelnemer.
- Tip: maak duidelijk in de handleiding dat er een knip zit tussen de algemene vragen in het oefenstuk en het reflectiedeel. Deelnemers gaan op de werkvloer aan het werk met de gegeven opdracht in het achterhoofd en bespreken reflectievragen op een later moment (aan het eind van de week of de volgende week) met hun werkplekopleider. B.v. bij opdracht A: welke werkfouten heb jij deze week gemaakt? Waren dat grote of kleine werkfouten?
- Tijdens onze bedrijfsbezoeken zien we dat de werkplekopleider bij het meegeven van de reflectie-opgave de WPO-opdracht verbindt naar de dagelijkse werksituatie(s) van de deelnemer. Bijvoorbeeld bij opdracht B: “Welke werkfouten worden regelmatig op jouw afdeling gemaakt? Weet jij er een paar? Wil jij komende week eens gaan nadenken hoe je die zou kunnen voorkomen?” Dit vraagt om inzicht van de werkplekopleider in de werksituatie en om creativiteit in deze vertaalslag.
- We merken dat het meegeven van een reflectieopdracht aan sommige deelnemers geen makkelijke opgave is. Veel deelnemers begrijpen het niet goed. Dit moet duidelijk en eenvoudig. Herhaling op de werkvloer is een must.

Tip van één van de medewerkers: geef de deelnemer een kaartje mee bij het verstrekken van de reflectie-opdracht. Daarop staat de opdracht die hij de komende week op de werkvloer gaat uitvoeren en enkele tips met betrekking tot die opdracht.

- De reflectievragen moeten bij de vernieuwde WPO-opdracht nog steeds ingetikt worden. Sommige deelnemers hebben daar moeite mee. Dit intikken kan ook door de werkplekopleider (tijdens het begeleidingsgesprek). Eén werkplekopleider gaf als suggestie: zorg ervoor dat het antwoord ingesproken kan worden en dat het programma dit dan uittikt.

Over het aftoetsen:

- Tip: vermeldt in de handleiding dat de opdracht wordt herhaald (met name het reflectie-deel) totdat de deelnemer het doel van de opdracht op de werkvloer laat zien. De opdracht kan dan worden afgetoetst. Plaats de kanttekening dat het kan voorkomen dat sommige deelnemers een bepaald niveau van een skill niet blijken te kunnen halen.
- De meeste consensus is er voor het aftoetsen van elk niveau. Ook al bereiken sommige deelnemers bijvoorbeeld al na 1 of 2 weken niveau A. Dit geeft deze deelnemers ook weer een boost.

Over de handleiding(en):

- De meeste medewerkers vinden deze te lang en te uitgebreid. Het kan compacter. Noem alleen de stappen die je moet zetten en de taken die daarbij horen.
Voorstel: zorg ervoor dat je als werkplekopleider ergens op kunt klikken als je meer wil weten over een bepaald onderwerp. In de huidige handleiding moet je te veel zoeken als je er concreet mee wilt gaan werken. Voorbeeld:
 - Stap 1: kennismaking/introductie van WPO,
 - Stap 2: opdracht bespreken, animatiefilmpje bekijken en algemene vragen laten beantwoorden,
 - Stap 3: meegeven van de reflectie-opdracht,
 - Stap 4: bespreken van de reflectie-opdracht.
- Tip: zorg voor een stroomschema op één pagina waarop te zien is wat de stappen zijn met de belangrijkste punten.
- Mag meer visueel en minder tekst.
- Tip: benadruk in de handleiding dat een werkplekopleider meestal WPO inzet voor een beperkt aantal medewerkers tegelijkertijd (3-4) in een afgebakende periode (3-6 maanden). Geef aan dat een werkplekopleider daarna met andere medewerkers aan de slag gaat. Maak verder duidelijk dat een WPO-deelnemer slechts met één opdracht tegelijkertijd bezig is.
- De meeste werkplekopleiders vinden het niet nodig om eerst bij de deelnemer het niveau van een skill vast te stellen aan de hand van een observatieperiode. Ze adviseren om bij de te ontwikkelen skill te beginnen met niveau A. Als een deelnemer dit goed kan, dan kan deze snel door naar niveau B. Hierdoor heeft de deelnemer ook een succeservaring.
- De handleiding voor de coach kan beknopter. De informatie die ook in de handleiding voor de werkplekopleider staat kan eruit. De coach neemt namelijk ook de handleiding voor de werkplekopleider

door. Zoom bij deze handleiding in op de belangrijkste taken voor de coach bij de verschillende fasen in het WPO-proces.

Over de instructievideo voor de werkplekopleider:

- Deze werd in het algemeen als te lang en te saai ervaren (duur: 9 minuten). Veel zaken zijn al bekend, zeker voor medewerkers met een pedagogische achtergrond. Medewerkers willen ook niet kopiëren van hoe ik het voordoe. Ieder heeft zijn eigen stijl en past deze ook aan aan de deelnemer die voor hem zit.
Tips:
 - Kort de video sterk in en maak er een korte animatie van met de hoofdpunten van WPO (1-2 minuten).
 - Maak er een animatie van die de hoofdpunten van WPO schetst voor de werkplekopleider én de deelnemer. Maak duidelijk waarom een deelnemer hieraan mee zou willen werken. Wat brengt het hem? Waarom gaan we dit doen? Waarom deze skills?
 - Maak de video levendiger door te werken met geschreven punten/bullits.
 - Voor de meeste WPO-deelnemers is de gegeven voorbeeld-uitleg in de video te lang.
 - Maak van tevoren duidelijk wat in het filmpje aan bod komt.

Over de hulpbladen bij de specifieke WPO-opdrachten (inclusief de filmpjes):

- De meeste werkplekopleiders hebben de filmpjes die je kunt bekijken via een link in de hulpbladen niet gezien. De meeste medewerkers die het filmpje wel hebben bekeken vonden dit niet veel toevoegen op de tips die al in het hulpblad worden gegeven.
- Advies: als je een hulpblad bij een opdracht maakt, doe dit dan op één A4'tje voor alle drie de niveaus van die opdracht.
- Zet in het hulpblad alleen de tips die voor die specifieke opdracht gelden en geen algemene zaken die in de handleiding thuishoren.
- Geef in elk hulpblad bij elke specifieke WPO-opdracht aan wat een werkplekopleider als opdracht meegeeft aan de WPO-deelnemer na de beantwoording van de algemene vragen. Wat verwacht de werkplekopleider dat de deelnemer in de komende week gaat doen? Tip: laat de deelnemer na deze instructie zelf in zijn eigen woorden herhalen wat hij in de komende week gaat doen.

Andere tips van betrokken medewerkers:

- Deelnemers willen graag weten wat zij al kunnen. Maak skills bijvoorbeeld duidelijk aan de hand van een kwartet. Leg vast welke skills iemand al heeft en welke hij nog moet halen (b.v. in een portfolio).
- Als je WPO gaat inzetten bij een paar deelnemers op verschillende afdelingen met een aantal werkplekopleiders, zorg er dan voor dat deze werkplekopleiders elke twee weken bij elkaar komen onder leiding van een WPO-projectleider. Dan hou je het levend binnen het bedrijf en de intervisie zorgt ervoor dat niet elke werkplekopleider het wiel zelf moet uitvinden.

Adviezen voor succes:

- Visie op ontwikkeling concreet maken.

Een bedrijf moet een visie hebben op de ontwikkeling van de medewerkers op de werkvloer én deze visie concreet willen maken. In het kader van dit project betekent dit:

- De directie van het bedrijf kiest ervoor dat medewerkers zich op de werkvloer kunnen ontwikkelen in die algemene werknemersvaardigheden die ook in het MBO worden gehanteerd. Daarvoor zet de directie de WPO-methodiek in met de daarbij horende WPO-opdrachten.
- De directie stelt een projectleider WPO aan (kan ook een MT-lid zijn) die ervoor gaat zorgen dat op 1 of meer afdelingen enkele deelnemers aan de slag gaan met WPO-opdrachten. Daarvoor zet deze projectleider tenminste 1 WPO-coach en enkele WPO-opleiders in:
 - De WPO-opleiders zijn medewerkers van het bedrijf die op de werkvloer werken **samen** met de WPO-deelnemers. Alleen dan kan deze opleider feedback geven op het gedrag van een WPO-deelnemer ten aanzien van een werknemersvaardigheid die hij op dat moment aan het oefenen is.
 - De WPO-coach is een medewerker die kennis heeft van de WPO-methodiek en de daarbij horende WPO-opdrachten. De coach dient als vraagbaak voor de werkplekopleiders, hij coacht ze (door bijvoorbeeld aanwezig te zijn bij begeleidingsgesprekken over WPO-opdrachten en/of bij toetsing) en is de schakel tussen de WPO-opleiders en de projectleider.
 - De WPO-projectleider zorgt ervoor dat bijgehouden wordt welke medewerkers met WPO aan de slag zijn, wat de voortgang is en welke resultaten er zijn behaald. Hij verstrekt daarover informatie aan de directie. Verder zorgt hij voor intervisie tussen de werkplekopleiders binnen het bedrijf (in samenwerking met de coach).
- De directie maakt inzichtelijk wat er concreet aan ontwikkeling van medewerkers wordt gedaan en met welke resultaten. Dit wordt intern en extern gecommuniceerd. Daarmee wordt ontwikkeling van medewerkers naast behaalde productieresultaten en uitplaatsing van medewerkers één van de doelen (KPI's) van het bedrijf. In het kader van dit project wordt bijvoorbeeld inzichtelijk gemaakt hoeveel WPO-deelnemers bepaalde skills hebben behaald in een bepaalde periode.

Bij een aantal bedrijven moet een visie op het gestructureerd ontwikkelen van medewerkers in algemene werknemersvaardigheden nog concreet gemaakt worden in de praktische uitvoering op de werkvloer. Hoe coach je, hoe geef je feedback, hoe laat je medewerkers op de werkvloer gestructureerd stappen maken in hun ontwikkeling? “Dit is hoe wij dit als bedrijf doen”. De WPO-methodiek kan daarvoor gebruikt worden. Van directie tot werkvloer kunnen verschillende medewerkers daarin worden opgeleid en ontwikkeld. Natuurlijk blijft iedereen een persoonlijke stijl houden, maar de WPO-methodiek kan een houvast zijn, een kader bieden, ondersteuning bieden om ontwikkeling in het DNA te krijgen. Voorwaarde is wel dat het geleerde direct kan worden toegepast op de werkvloer. Wie doet wat en waar? Wat heeft hij daarvoor nodig? De randvoorwaarden moeten geregeld zijn. Sommige bedrijven zijn nog vrij productiegericht. Een medewerker aan onze test gaf aan dat een methode zoals WPO gebruikt kan worden om dit om te buigen: WPO als vliegwiel.

- **Zorg voor gestructureerd leren naast incidenteel leren.**

Bij veel bedrijven wordt op de werkvloer al aan ontwikkeling van medewerkers gewerkt. Dit gebeurt vaak op incidentele wijze. Een leidinggevende ziet bepaald gedrag en probeert de medewerker daarop op zijn eigen deskundige manier bij te sturen en te ontwikkelen (overigens met goede resultaten).

De WPO-methode doet dit aan de hand van opdrachten bij algemene werknemersvaardigheden (skills). Het is van belang dat de deskundigheid van deze leidinggevendenden wordt erkend en gewaardeerd, zodat deze deskundigheid ingezet kan worden bij het gestructureerd opleiden in werknemer skills.

De voordelen van gestructureerd leren: o.a. meer uniformiteit, eenduidigheid en uitwisselbaarheid.

- **Bepaal welke medewerkers de functie of taak van werkplekopleider krijgen.**

Een werkplekopleider is een medewerker die met de WPO-deelnemer op de werkvloer meewerkt. Hij kan de deelnemer ondersteunen in het oefenen van de WPO-opdracht op de werkvloer. Het toepassen van de WPO-methodiek en de gespreksvoering die daarbij hoort vraagt om (ped)agogische, coachende en didactische vaardigheden. Als een bedrijf voor ontwikkeling kiest dan zal er goed gekeken moeten worden naar hoe dit op de werkvloer vormgegeven kan worden. Dit kan met WPO alleen door inzet van kwalitatief personeel op de werkvloer. Bij een aantal bedrijven zien we dat de functie van meewerkend voorman zich evolueert tot een werkbegeleider met een (ped)agogische achtergrond. Voor de bedrijven waar dit nog in een overgangsfase zit, zal WPO vorm gegeven kunnen worden door een medewerker die op enige afstand van de werkvloer staat samen met een medewerker die meewerkt op de werkvloer. Ze voeren dan bijvoorbeeld samen de begeleidingsgesprekken over de reflectie-opdracht. Bij de implementatie van WPO zal daarvoor een plan moeten worden opgesteld.

- **Bevorderen van de eigen regie van de deelnemer.**

De vernieuwde WPO is gebaseerd op eigen regie van de deelnemer. De meeste werkplekopleiders spreekt dit aan. Ze willen de intrinsieke motivatie van de deelnemer aanboren/aanspreken. Tip: vraag aan de deelnemer: “waar wil je heen?” En als vervolgvraag: “wat is daarvoor nodig denk je?” Ze vinden het belangrijk dat deelnemers zelf zeggen waar ze tegenaan lopen, wat ze willen ontwikkelen. Ze zouden het fijn vinden als we daarvoor een tool zouden kunnen maken. We gaan erover nadenken hoe we deelnemers, met begeleiding door hun werkplekopleider, met behulp van beeldend materiaal zelf kunnen laten kiezen voor het ontwikkelen van bepaalde skills. Een suggestie van een werkplekopleider was om daarvoor bepaalde skills te groeperen.

- **Het goed inzetten van een reflectie-opdracht.**

Een WPO-opdracht bestaat uit twee delen: een introductie op de aan te leren skill met behulp van algemene vragen en een reflectie-opdracht.

Bij de bedrijfsbezoeken valt het ons op dat het meegeven van de reflectie-opdracht door de werkplekopleider aan de deelnemer niet altijd goed verloopt: Wat gaat de deelnemer de komende week doen met ontwikkelen van deze specifieke skill op de werkvloer?

We gaan dit duidelijk maken in de verkorte handleiding en in de (korte!) instructie-video over WPO. We passen ook de WPO-opdrachten aan. Verder gaan we het oefenen en reflecteren in het systeem beter wegzetten als twee losse onderdelen. Het wordt dan duidelijker dat het reflecteren pas komt nadat de deelnemer een periode (1-2 weken) heeft geoefend met een opdracht op de werkvloer (conform de tip bovenaan pagina 4).

Bijlage: door gebruikers aanbevolen inhoudelijke verbeteringen van het materiaal (detailniveau).

Voor alle opdrachten:

- Als er meer antwoorden mogelijk zijn bij een vraag geef dit dan aan (let op: er zijn meer antwoorden goed”).
- Laat bij elke vraag zien hoeveel vragen er nog komen (b.v. vraag 3 van 7).
- Op het eind krijgt de deelnemer te zien welke antwoorden hij gegeven heeft. Het is sommige deelnemers niet meteen duidelijk dat dit de antwoorden zijn die hij gegeven heeft. Verder: graag een kolom toevoegen wat de juiste antwoorden hadden moeten zijn.
- Maak aan het eind twee blokjes: één voor printen en een ander blokje voor opslaan.
- Als je voor printen kiest dan komt er naast de door jou gewenste pagina nog een blanco pagina bij (uit de printer).
- Het duimpje bij het goede antwoord valt niet elke deelnemer op. Deze zou wellicht opvallender kunnen of een andere optie bedenken.

Bij opdracht 20.2.A:

- Het woord reflecteren wordt niet uitgelegd. Moeilijke term.
- Na het filmpje worden voorbeelden genoemd van werkfouten. Eén daarvan is: “je hebt de stoel zwart geverfd en niet blauw”. Beter: “Je moet een stoel blauw verven, maar je hebt deze zwart geverfd”. Dan is duidelijker dat het een werkfout is.
- Item: “ik kan het opgeplakte etiket niet lezen”. Beter: “ik heb het etiket verkeerd geplakt, daardoor kan je het niet meer lezen”.
- Item: “Je moet naar de wc. Is dat een werkfout?”. Een aantal medewerkers en werkplekopleiders vonden dit een te eenvoudig item. Bij andere medewerkers maakte dit wel de discussie los over wat een werkfout is en wat niet.
- In deze opdracht tref je ook het item: “je scheldt iemand uit”. Veel medewerkers geven aan dat dit een werkfout is (het programma zegt van niet). In de discussie die volgt geven ze aan dat dit een regel is op het werk en dat het dus een fout is die je op je werk maakt. Ik vind daar iets voor te zeggen idd.
- Ook het item over de 21 plantjes (i.p.v. 20) zorgt voor discussie bij veel bedrijven. Veel werkleiders en deelnemers vinden dit geen werkfout. Het is namelijk goed dat de medewerker 1 of meer plantjes meeneemt als reserve. Als hij deze niet hoeft te gebruiken dan neemt hij deze aan het eind van de klus weer mee terug. Deze vraag zou vervangen kunnen worden door: “Er horen 20 schroefjes in een zakje te zitten. Jij hebt per ongeluk 21 schroefjes in het zakje gedaan.”
- Bij de vraag: “waaraan kan je merken dat je een fout gemaakt hebt” zijn alle antwoorden goed. Echter: een aantal deelnemers vinden het antwoord “je hebt een taak niet afgemaakt” niet per se een werkfout. Wel als er had gestaan: “je hebt een taak die vandaag klaar moest zijn, niet afgemaakt.” Ook het antwoord “een collega wordt boos” mist context. Een collega kan ook boos worden omdat hij slecht geslapen heeft.
- Item: “ik zet iets fout in elkaar”. Tip: voeg toe: “waardoor het product niet werkt”.
- Item: “het lukte niet om de taak af te hebben”. Voeg toe: “binnen de afgesproken tijd”.

Bij opdracht 20.2.B:

- Bij deze opdracht wordt in het begin uitgelegd wat reflecteren is. Daardoor kan je de indruk krijgen dat de opdracht over reflecteren gaat. Graag in de animatie en bij de tips aangeven dat iedereen wel eens foutjes maakt en dat je daarvan kunt leren.
- Bij opdracht 20.2.B Item over Rob en veiligheidshelm. Als je het antwoord checkt dan blijkt het duimpje bij het verkeerde antwoord te staan.

Bij opdracht 20.2.C:

- Hou het lettertype bij elk antwoord even groot.
- Op een gegeven moment is er een keuze dat Dirk tegen zijn leidinggevende **moet** zeggen dat de machine kapot is. In het goede antwoord staat dat Dirk het aan zijn leidinggevende **kan** melden. Deze woorden moeten volgens een gebruiker met elkaar overeenkomen.
- Tip van een gebruiker: kijk nog een goed naar het stuk over Pieter en de machine. Zij zag als gebruiker soms de bomen door het bos niet meer.
- Bij de vraag “controleer altijd of je verbetering gewerkt heeft” kan je als antwoord geven: “kijken naar het resultaat”. Als je dat invult dan krijg je later te zien dat je iets anders hebt ingevuld. Dit moeten we aanpassen.