

1 MKB-ActieLAB

In het project MKB-ActieLAB zijn we samen met mkb'ers in de schoonmaakbranche op zoek gegaan naar antwoorden op het verbeteren van basisvaardigheden en daarmee duurzaam inzetbaar blijven. Want in de schoonmaakbranche zijn veel (kleine) bedrijven met werknemers die moeite hebben met lezen en schrijven. Dit is een serieus probleem, want het heeft invloed op zowel de werknemers als op hoe de bedrijven hun werk doen.

Er zijn veel programma's, subsidies en instrumenten om mkb'ers te helpen bij de aanpak van laaggeletterdheid. Maar ahoe vinden ze die en wanneer zet je wat in? Zijn mkb'ers zich bewust van het belang van goede basisvaardigheden bij hun werknemers? En hebben zij wel tijd en capaciteit om hier aandacht voor te hebben?

Door de Social Design Thinking methode zijn we aan de slag gegaan met antwoorden en oplossingen hiervoor.

Het MKB-ActieLAB vond plaats tussen april en juli 2023 en kwam tot stand door een maatschappelijke projectaanvraag bij Instituut Gak.

Instituut Gak wil een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de sociale zekerheid en de arbeidsmarkt in Nederland door het investeren in maatschappelijke projecten, onderzoek, leerstoelen en lectoraten. Meer informatie is te vinden op **www.instituutgak.nl**



2 Social Design Thinking

In het project MKB-actieLAB hebben we gewerkt volgens de Social Design Thinking methode. De methode begint met empathie en betrokkenheid bij de doelgroep, in dit geval kleine ondernemers in de schoonmaakbranche. Het heeft ons geholpen om een diepgaand begrip te krijgen van de specifieke behoeften, uitdagingen en ervaringen van deze ondernemers, wat essentieel is voor effectieve oplossingen.

Hierdoor is het ons gelukt om meer dan 25 kleine ondernemers te betrekken bij het project MKB-actieLAB. We vroegen max. 20 minuten van hun tijd en kregen vaak 1,5 uur of meer. Met vele ondernemers hebben we meerdere gesprekken gevoerd, omdat het onderwerp voor hen na het eerste gesprek was gaan leven, om door te vragen op thema's in het eerste gesprek en om feedback te vragen op het prototype.

De Social Design Thinking methode is een creatief en mensgericht proces. Het is gericht op het begrijpen van de behoeften, uitdagingen en ervaringen van een doelgroep. En vervolgens het in co-creatie ontwerpen van oplossingen.

Het ontwerpproces van Social Design Thinking kent vijf fases:

- Empathize
- Define
- Ideate
- Prototype
- Test



2.1 Empathize

Inleven in de kleine ondernemer in de schoonmaakbranche en het verzamelen van zoveel mogelijk informatie.

Dit leerden we:

- De beste manier om contact te maken met kleine ondernemers is door ze op te zoeken.
- Tijdens een gesprek ontstaat bewustwording van laaggeletterdheid op de werkvloer stap voor stap
- Door een persoonlijke benadering en oprechte interesse gingen kleine ondernemers vaak 'aan' op het onderwerp

Daarnaast zagen we dat laaggeletterdheid:

- Veel voorkomt bij werknemers van kleine ondernemers in de schoonmaakbranche, maar ook bij de kleine ondernemers zelf.
- Amper tot niet wordt besproken omdat signalen onvoldoende worden herkend.
- Bij werknemers soms wordt herkend, maar veel vaker wordt gedacht dat dit probleem niet in hun bedrijf voorkomt (na onze gesprekken realiseerden ze zich vaak dat laaggeletterdheid wel degelijk aanwezig is)





2.2 Define

Analyseren van alle verzamelde informatie en begrijpen wat het betekent op basis van deze inzichten

We willen begrijpen in welke situaties ondernemers wel of niet besluiten om iets te doen aan de basisvaardigheden van hun werknemers. Om deze waardevolle informatie te structureren zijn er persona's en journey maps gemaakt.

Journey map

Hiermee hebben we in kaart gebracht waar en wanneer een ondernemer te maken krijgt met basisvaardigheden, samen met zijn medewerkers.

Persona

Een persona is een beschrijving van een typische kleine ondernemer in de schoonmaakbranche, gezien vanuit het perspectief van basisvaardigheden. Deze persona vertegenwoordigt een groep ondernemers. We begrijpen o.a. wat hen motiveert, dagelijks bezighoudt en hoe ze denken over laaggeletterdheid.

Voor de (twee) persona's hebben we een HKW-vraagstelling. Een 'Hoe Kunnen We...' vraag stelt je in staat om oplossingsgericht te werk te gaan; essentieel voor de volgende Ideate-fase.

2.3 Ideate

Ideeën en oplossingen verzinnen voor ons probleem

Brancheorganisatie, ondernemers, laaggeletterde ervaringsdeskundigen en experts van Lezen en Schrijven kwamen bijeen in een creatieve live-sessie om zo veel, breed en wild mogelijke oplossingen aan te dragen. Dit deden we voor onze twee persona's én met de Hoe Kunnen We-vraagstelling.

Iedereen was stil en ontroert toen een laaggeletterde ervaringsdeskundige zei:

“In die 10 jaar dat ik in de schoonmaak heb gewerkt, heeft niemand mij iets gevraagd.”

Dit verhaal motiveert ons. Wat nu als onze oplossing ervoor zorgt dat dit nooit meer gebeurt?



2.4 Prototype

Het ontwikkelen van een mogelijke oplossing

Tijdens de creatieve sessies hadden de twee eenzelfde soort oplossing bedacht. Noem het toeval of noem het logisch. De basis van beide oplossingen is namelijk hetzelfde: menselijke verbinding.

In deze Prototype-fase maakten we van onze twee prototypes een betere en duidelijkere variant. Met dit prototype zijn we weer op pad gegaan om het daadwerkelijk te testen bij de doelgroep. Door het verzamelen van directe feedback kun je de oplossing verbeteren en vervolgens weer testen. Dit iteratieve proces herhaal je totdat je een definitieve keuze maakt voor de oplossing.

2.5 Test

Feedback vragen op je prototype

Na de vele gesprekken en iteratierondes hebben we besloten om beiden prototypen tot één box samen te voegen. We eindigen daarmee met één prototype wat we 'De Droombox' hebben genoemd.

Het resultaat is een vergevorderde visuele weergave van De Droombox en haar inhoud. Een fleurige box die door de brievenbus past en die een feest is om open te maken. Een cadeautje voor zowel de medewerker als de ondernemer, met als basis het opzoeken van menselijke verbinding.





3 Over De Droombox

De Droombox is een feestelijke en luchtige welkomstbox voor (nieuwe) medewerkers. Het voelt als een cadeautje om deze Droombox te ontvangen en open te maken. Het is het begin van een gezonde, prettige werkrelatie tussen werkgever en werknemer. Het is de start van een open gesprek over formele en informele onderwerpen en biedt een kant-en-klare onboarding, die ook nog leuk is.

Maar de Droombox is méér dan alleen een welkomstgeschenk; het is een instrument voor open gesprek over leren en ontwikkelen en bevordert een goede relatie tussen werkgever en werknemer. Het stimuleert bewustwording, en samenwerking. Samenwerken aan succes in de schoonmaakbranche, dat is waar De Droombox voor staat.



Still uit video '[Compilatiefilm ontbijtsessie MKB-ActieLAB](#)'



Wat zit er in De Droombox?

Onderwerpen zoals contracten, salaris, verlof, en gezond werken worden behandeld. De Droombox laat ervaren hoe de basisvaardigheden samenhangen met andere onderwerpen.

- **Saaie Dingen:** Hier behandelen we onderwerpen zoals contracten, salaris, verlof, en ziekteverzuim op een begrijpelijke en toegankelijke manier.
- **Mijn Werkdroom:** We verkennen wat werknemers willen bereiken en hoe hun werkgever hen hierbij kan helpen om zowel geld als geluk te realiseren.
- **Leer Meer (Ook taal):** De Droombox wijst medewerkers de weg naar bronnen zoals Ik wil leren, een landelijke hulplijn voor leren en ontwikkeling.
- **Let Op!:** Veilig en gezond werken is cruciaal. De Droombox bevat QR-codes naar handige filmpjes van Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (RAS) die laten zien waarop te letten.





4 Resultaten en inzichten

- We hebben in co-creatie met kleine ondernemers, laaggeletterde werknemers brancheverenigingen en intermediaire partners het prototype van De Droombox ontwikkelt.
- Meer dan 25 mkb'ers hebben actief deelgenomen aan MKB-actieLAB.
- Minimaal 15 mkb'ers zijn gemotiveerd geraakt om met de basisvaardigheden aan de slag te gaan.
- Meer (kleine) ondernemers worden geactiveerd om van bestaande voorzieningengebruik te maken.

We weten nu:

- Hoe kleine ondernemers bereikt willen worden
- Tegen welke problemen kleine ondernemers aanlopen door beperkte basisvaardigheden van hun werknemers.
- Welke informatie kleine ondernemers nodig hebben om in actie te komen op het gebied van basisvaardigheden.
- Met welk aanbod kleine ondernemers worden ontzorgd.

5 Partners

We hebben de inzichten en resultaten van het project gedeeld met 28 partners. Meerdere partners hebben aangegeven interesse te hebben om De Droombox in te zetten.

Wil jij met jouw bedrijf of branche aan de slag met basisvaardigheden? Of zie je mogelijkheden voor De Droombox voor jouw werknemers? Neem dan contact op!

Miriam Bosman

Projectleider MKB-ActieLAB

miriambosman@lezenenschrijven.nl

06 -15 55 43 32