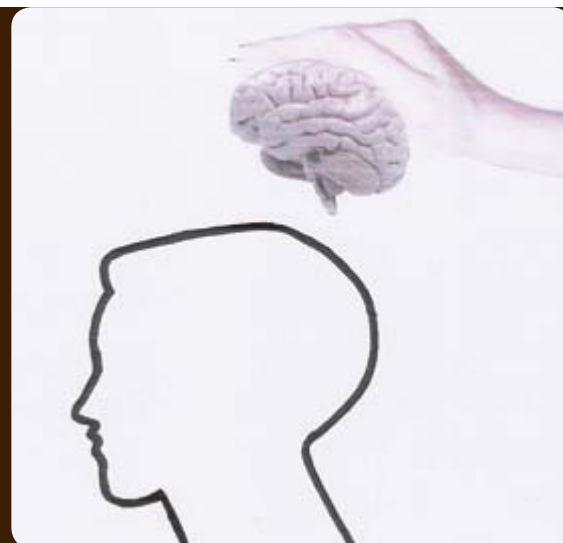


# Advies

*De verzilvering van vergrijzing krijgt weinig aandacht. Ervaring van de "oudere" deskundige staat (nog) niet op de agenda van ondernemers. Versnelde ervaringsoverdracht is een methode ontwikkeld door Spoorijzer waarbij in een compact traject, ervaringskennis wordt behouden en hergebruikt in organisaties.*



## Versnelde ervaringsoverdracht! Vergrijzing loont?

**E**rvaring wordt bepaald door samenspel van twee soorten processen in de hersens van zowel de expert als de opvolger: herkenningprocessen (paard) en rationele processen (ruiter). Er is echter een opvallend verschil. Bij een expert weet het paard de weg en corrigeert de ruiter zo nu en dan. Bij een opvolger is het paard een hobbelpaard. De ruiter probeert met veel bewegen het hobbelpaard vooruit te krijgen en richting te geven. Het lukt redelijk, maar kost veel energie en gaat minder snel. Versnelde ervaringsoverdracht is kort gezegd van een hobbelpaard met minder efficiënte ruiter een paard maken. De herkenningprocessen worden met name aangepakt.

### De expert

Wat doet een expert beter dan andere medewerkers in het bedrijf. Een expert herkent minimale aanwijzingen in een specifiek probleem, die maximale effecten kunnen hebben op het resultaat (zie kader).

Deze aanwijzingen gebruikt de expert in zijn/haar geheugen om te kijken welke oplossing daarbij past en, eenmaal gevonden, past hij die effectief toe. Dit geldt in een situatie waarbij hij met het probleem in meer of mindere mate vertrouwd is. Bij minder bekende of nieuwe situaties zal de expert vanuit de bestaande patronen tot een nieuwe oplossing zien te komen.

### Het model

De aanpak van Spoorijzer maakt gebruik van verschillende instrumenten en is opgebouwd uit vier stappen:

- 1) Kiezen van een of meerdere essentiële taken, waarbij het denken en doen van de expert het grootste effect heeft op het bedrijfsresultaat.
- 2) Analyseren van denkprocessen van de expert en opvolgers, tijdens de kritische beslismomenten.
- 3) Vaststellen van de belangrijkste verschillen in het denken van de expert en de opvolger.

- 4) Vertalen van deze verschillen in praktische besluitvormingsoefeningen (simulaties) voor de opvolgers.

### Het resultaat

De opvolger wordt snel en doelgericht geconfronteerd met typische probleemsituaties en komt daardoor twee tot vier keer sneller op het niveau van de expert. Bedrijfsspecifieke en essentiële ervaring wordt behouden en hergebruikt in de organisatie. Dit heeft positieve gevolgen voor de organisatie, zoals het behouden van de concurrentiepositie, meer ruimte voor innovatie en verbeterde coordinatie en communicatie tussen opvolger en expert.

### Tot slot

De vergrijzing loont, maak er gebruik van. Breng paard en ruiter zo snel mogelijk in perfect samenspel richting de nabije toekomst. Versnelde ervaringsoverdracht is een brug tussen ervaring en aanstormend talent. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Een bedrijf in de energiemarkt heeft een gasbrander ontworpen voor een nieuwe klant in een land met veel groei mogelijkheden. Al een jaar geeft de brander problemen bij het schoonmaken (andere branders gaan dan ook uit). Na een jaar analyseren en aanpassen halen ze de expert van het bedrijf erbij. "Tja", zegt hij "waar blazen jullie het mee schoon en bij welke druk? We blazen het schoon met stoom onder druk van 9 bar. "Poehoe", roept de expert, "al die stoom door deze kleine gaatjes"! "Zorg voor minder druk en kijk of er geen donkere rookwolk door de schoorsteen gaat". Het probleem was opgelost "in no time".



Aart Martens  
T (0314) 844 264  
amartens@spoorijzer.com  
www.spoorijzer.com