

Modder in de communicatie stroom.

Bestaat er zoiets als modder in de communicatie. Met andere woorden: Waardoor gaat de communicatie stug en loopt soms vast.

Wat is modder

Modder is alles wat tijd, geld en energie kost, maar dat geen waarde toevoegt voor de interne of externe klant. Normaal gebruiken we het modder-begrip bij fysieke stromen, zoals bijvoorbeeld het produceren van buitenboord motor. Het is minder gebruikelijk bij niet-fysieke processen, maar dat neemt niet weg dat het daar ook een goed hulpmiddel is bij het verbeteren

Soorten modder

De kracht van het modder-begrip zit in het feit dat soorten kunnen onderscheiden. We kunnen de modder die we vinden als het ware in een vakje duwen. Het mooie is dan dat bij elk vakje een richting voor de oplossing beschikbaar is.

Oefening (in groepje van 3 a 4 cursisten)

Denk aan een belangrijk overdrachtspunt in je eigen dagelijkse praktijk (bijvoorbeeld een ploegoverdracht). Noem 5 communicatie modder punten, voor die situatie.

De nummer 1 verbeter richting

Ook bij (en waarschijnlijk vooral) modder in de communicatie stroom moet je in de eerste plaats kijken naar de ontvanger. Dat is de klant en die geeft een oordeel over de communicatie. Helaas blijkt in de praktijk dat er niet met de klant wordt overlegd. De zender redeneert teveel vanuit haar- of zichzelf.

Sorteren als algemeen geldend verbeter principe.

Sorteren is een verbeterprincipe dat heel vaak gebruikt wordt. Op het moment dat we een probleem een label kunnen geven, dan zit men al veel dichterbij de oplossing van het probleem.

De soorten modder in de communicatie stroom

	Soort	Voorbeeld
1	Informatie ontbreekt	Je moet iets afleveren in gebouw 4, maar op het formulier is niet ingevuld op welke plek binnen gebouw 4
2	Informatie is fout	Voor de assemblage moet je onderdeel AA-44380-23 gebruiken, maar in de instructie staat AA-44280-23
3	Informatie komt te laat	Je hebt net 20 nieuwe producten in elkaar gezet en vervolgens komt de melding dat vanmorgen een wijziging is doorgevoerd. 20 producten de schrotbak in
4	Informatie is onbegrijpelijk	Management hangt elke week een spinnenweb grafiek op. Niemand in de fabriek snapt wat de grafiek eigenlijk betekent
5	Informatie is te uitgebreid	Je moet leren om te gaan met Excel met het doel om gegevens in te voeren. Je baas geeft je vervolgens op voor een 10-daagse cursus
6	Informatie komt te vroeg	De afdeling logistiek heeft de neiging om de dagplanning een paar dagen van te voren op te sturen. Na een paar dagen weet niemand meer waar het blaadje ligt