



Modder in kantoor



Wat is modder?

Modder is alles wat tijd, geld en energie kost, en geen waarde oplevert voor de externe en/of interne klant.



De verschillende soorten modder in kantoor

Gebrek aan uitlijning van doelen

Verkoop krijgt de opdracht om meer klanten binnen te halen. Gelijktijdig zit engineering grotendeels vast in allerlei procesproblemen binnen productie.

Verkoop komt met vragen van de klant en engineering zet deze in de wacht rij.

Werk waar de ontvanger niets aan heeft

Afdeling x maakt per maand een overzicht van de problemen die binnen productie hebben gespeeld. Dit wordt vervolgens op de publicatie borden in de fabriek gehangen. Bij navraag blijkt dat geen enkele productiemedewerker enige aandacht hieraan besteedt.

Wachten

- Wachten op informatie van een leverancier
- Wachten op antwoord van de planningsafdeling
- Wachten op cijfers
- Klanten laten wachten !!!!!!!
-

Beweging

Verkoper krijgt geen antwoord van productie (of niet snel genoeg) en gaat dan zelf naar de productie afdeling toe. Op zoek naar het iemand die antwoord kan geven.

Iemand gebruikt 20 keer per dag een printer, maar deze staat wel 20 meter van haar werkplek af.

Werkmethode is niet goed en/of geen goede training

Iemand moet regelmatig werken met Excel, maar is daarin nooit goed getraind. Gevolg is: het werk komt wel af, maar kan eigenlijk in de helft van de tijd gebeuren.

Nutteloze controle

Een manager doet 3 keer per dag een ronde op de afdeling, om te kijken of alles goed gaat. Per ronde corrigeert zij zeker 1 fout. Structureel wordt er echter niets opgelost. Dezelfde fouten blijven zich herhalen.

Onnodige inspanning als gevolg van variatie

Ruw materiaal wordt niet op tijd geleverd. (komt trouwens regelmatig voor). De ploeg die extra ingehuurd was wordt afgebeld.

De leverancier belt en geeft door dat het materiaal over 2 dagen bij de poort staat. Personeelszaken gaat opnieuw achter extra mensen aan.



Geen standaardisatie

Op een afdeling waar 15 mensen, min of meer, hetzelfde werk uitvoeren, is er 1 persoon die uitblinkt. Deze persoon doet het werk sneller en maakt ook nog minder fouten. De groep komt niet op de gedachte om de aanpak te analyseren en hier standards uit af te leiden.

Opmerking: Het argument is hier bijna altijd: "Mensen verschillen nu eenmaal in snelheid en vaardigheid"

Sub-optimalisatie

Iemand in kantoor bedenkt dat het handiger is (minder werk) om hetzelfde soort werk op te sparen en alles 1 keer per week af te handelen. De collega een paar kamers verder heeft echter elke dag documenten nodig die nu 1 keer per week geleverd worden.

Slechte planning of pieken/dalen

Elke kwartaal wil het hoofdkantoor een uitgebreide rapportage hebben van alle vestigingen. Tegen het einde van elke kwartaal is iedereen in rep en roer. Meestal komt het werk niet op tijd af en sommige vestigingen gaan over tot het inhuren van tijdelijke hulp.

Onnodige autorisatie

Een document moet langs 3 managers, die vervolgens moeten tekenen.

Herstellen van fouten

"Iedereen maakt fouten"

Dat klopt, maar daar eindigt het verhaal niet. Zeker 90% van de fouten hebben een onderliggende structuur. Als we die structuur vinden, kunnen we veel fouten voorkomen

Te vroeg of teveel

Een werknemer heeft even niets te doen en gaat alvast beginnen met een klus die over 2 maanden af moet zijn. Hij betreft daarbij andere collega's die het juist wel druk hebben.

In verband met een promotiecampagne worden usb-sticks met het logo van het bedrijf besteld. Als er meer dan 5000 worden besteld krijgen we 15 % korting.

1000 sticks worden opgeslagen en na 8 maanden uit de kast gehaald. Helaas is op dat moment het logo aangepast. De sticks worden onder het personeel verdeeld. (En vervolgens duiken op de vreemdste plekken het verkeerde logo op.....)



Vertalen of omzetten

De klant stuurt een tekening waarbij de maten volgens het Engelse stelsel zijn weergegeven. De engineer gaat vervolgens alles omzetten naar het metrische stelsel. Helaas wordt 1 maat verkeerd omgerekend en het product wordt uiteindelijk afgekeurd.

Informatie ontbreekt

Productie moet een test order maken. Op het begeleidingsformulier moeten 8 vakken ingevuld worden. De productiemedewerker snapt niet wat bij vak 5 ingevuld moet worden en vult maar niets in. Na 2 weken komt het formulier (productie doorlooptijd is 3 weken!!) bij engineering. Gevolg: de test order moet opnieuw ingezet worden.

Onnodige opslag

De afdeling product ontwikkeling gaat 5S uitvoeren. In 1 kast liggen handleidingen die met het product naar de klant worden gestuurd. Na het sorteren bleek 40% van de handleidingen niet meer van toepassing te zijn.

Niet gebruik maken van kennis, creativiteit en kunde van de medewerkers

Afdeling B heeft al maanden lang last van vervelende fouten. De manager analyseert het probleem en kondigt maatregelen af. Zes maanden later is het probleem alleen maar groter geworden.

Les:

Structureel verbeteren vereist o.a. structurele betrokkenheid van de mensen die het werk uitvoeren.

Onnodig grote en ingewikkelde systemen.

In het bedrijf wordt een office pakket gebruikt om rapporten te schrijven. Medewerker A beheerst de basisvaardigheden en die zijn genoeg om keurige rapporten af te leveren. Medewerker B moet de rapporten controleren en B weet veel meer van alle mogelijkheden, die in het pakket zitten. B corrigeert door in het document commentaarvelden aan te brengen.

Medewerker A weet vervolgens niet hoe de commentaarvelden weer verwijderd moeten worden en besteedt 1 uur om dat uit te vinden.



Modderjacht.

Het doel van de modderjacht is:

“Met elkaar opsporen van modder en vervolgens opruimen”

De structuur =

- Benoemen verduidelijken
- Opsporen
- Oplossingen kiezen
- Implementeren
- Borgen.

Modderjacht is een programma en geen project !!!!!!!!!!!

Opdracht:

Bedenk met elkaar een standaard aanpak voor het continu uitvoeren van modderjacht in je afdeling.

Wat is het verschil tussen een programma en een project

Project:

Een project heeft een begin en een einde. Als het resultaat bereikt is wordt het project afgesloten en gaat het team over op andere dingen

Programma:

Een programma heeft wel een begin, maar geen einde.

Voorbeelden van programma's:

- SMED = Single Minute Exchange of Dies. Ook wel omstel tijd verkorten genoemd.
- 5S
- Continu verbeteren