



Communicatie



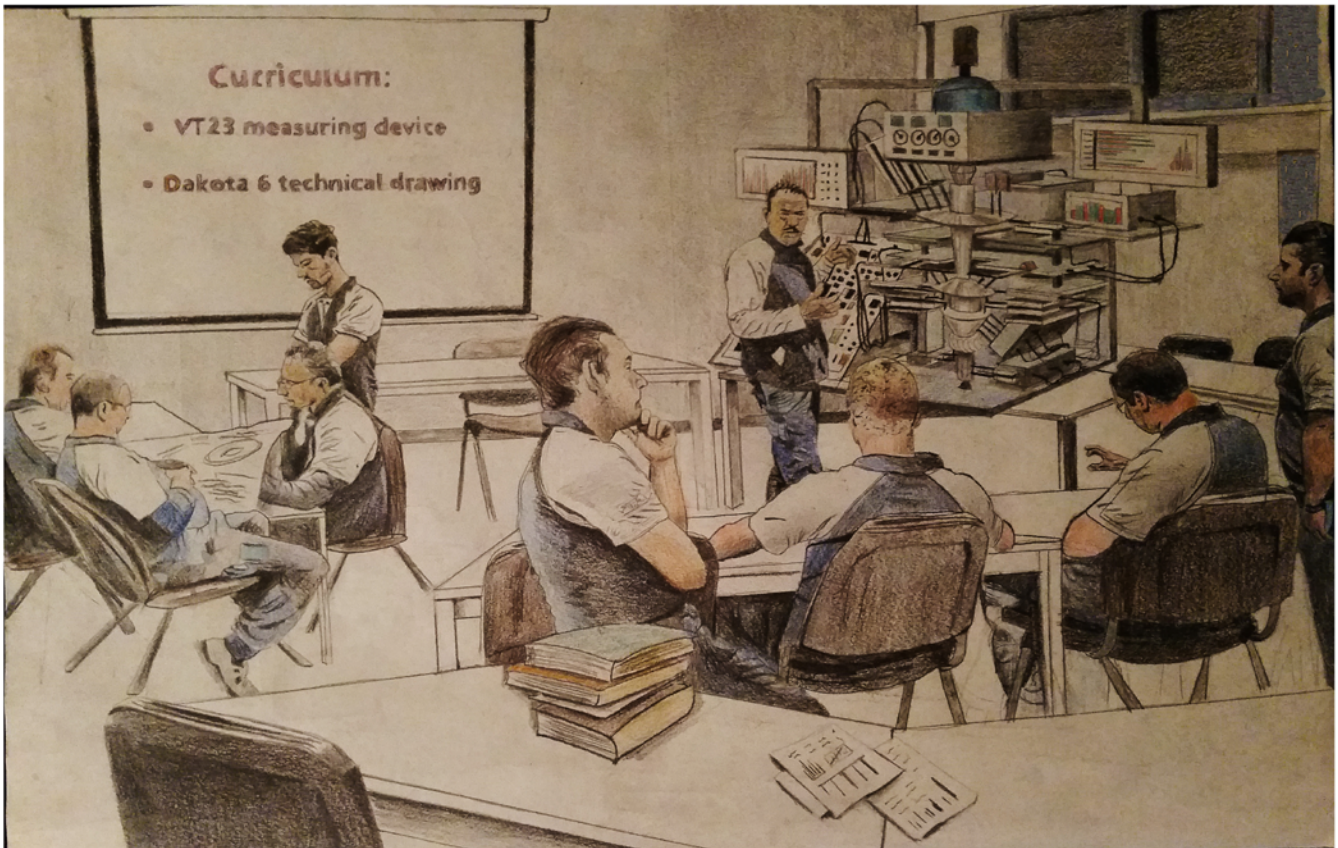
Ze waren met drieën, **iedereen**, **iemand** en **niemand**. Op een dag moest er een belangrijke opdracht vervuld worden. **Iedereen** dacht dat **iemand** het wel zou doen en hoewel **iedereen** het kon, deed **niemand** het. Hierdoor werd **iedereen** boos. Want het was de taak van **iedereen** en nu had **niemand** het gedaan. **Iedereen** dacht dat **iemand** het had kunnen doen, maar **niemand** had zich gerealiseerd dat **iedereen** het niet zou doen. Aan het eind beschuldigde **iedereen** **iemand** omdat **niemand** deed wat **iedereen** had kunnen doen.

Om het **iedereen**, **iemand** en **niemand** fenomeen te vermijden is het noodzakelijk om efficiënt te communiceren. Dat is heel belangrijk voor een goede samenwerking. Want hoe hard we ook ons best doen, we kunnen niet alles alleen. Hierbij is een goede ploegoverdracht essentieel en daarom hebben we ons een plek toegekend waar dagelijks elke ervaring wordt samengesmolten. Bestaande onderwerpen worden verder aangepakt en nieuwe gebeurtenissen krijgen feedback. We geven het communicatiebord een flinke nota en tot slot beslissen we wie wat gaat doen. Bovendien doen we aan structureel werkoverleg wat de onderlinge betrokkenheid zeker ten goede komt.

Als we allemaal ons steentje bijdragen door gericht naar elkaar te spreken, voldoende feedback te geven en vooral goed te luisteren, zullen we het begrip communicatie tot een hoger niveau kunnen tillen.



Leren & opleiden



Voor het PQA_MTK-team is de boodschap klaar en duidelijk. er wordt een extra inspanning gevraagd om de hoge productieaantallen te kunnen realiseren. Je begint vol vertrouwen aan je taak en alles loopt gesmeerd. Een tijdje later blijkt dat jij de uitverkorene bent als je te maken krijgt met een defect aan dat complexe meet-systeem. Je wil je kostbare tijd niet verspillen en met een gerust geweten schakel je de hulp in van een ondersteunend team. Een medewerker komt als de bliksem ter plaatse en zoals je verwachtte is het probleem in een mum van tijd opgelost. Dat klinkt als een kwaliteitsvolle service !

Om een dergelijke service te kunnen bieden, zijn voldoende ervaring en kennis vereist.

Daarom zijn we het project **leren & opleiden** gestart.

In eerste instantie zijn we eens bij ieder zijn brein gaan inzien en alles wat we ontdekten hebben we omgevormd tot een instructie die we "leidraad" noemen. Deze leidraad gaan we standaardiseren en voor elke afstemming op maat modificeren. Zo injecteren we onszelf met de kennis van de specialisten en de ervaring van onze veteranen. We hebben onszelf ook eens flink verwend en gezorgd voor een set tools om bij elke interventie zo efficiënt mogelijk te kunnen opereren.

Uiteindelijk zal ieder van ons team deze knowhow kunnen gebruiken om voor een flitsende en adequate reactie te zorgen....



Transparantie



Transparantie is noodzakelijk voor een efficiënte wisselwerking tussen collega's. Het is tijdrovend en onhandig om eerst 40 trappen te lopen, 10 deuren te openen, 6 telefoontjes te plegen en 4 mensen aan te spreken om de nodige info te verkrijgen. Het voelt alsof je machteloos voor een bunker staat..

Het is ons doel deze bunker te transformeren naar een glazen huis. Stap voor stap, om uiteindelijk de nodige transparantie te scheppen.