

KWALITEITSCONTROLE-2

We gaan het hier nog eens hebben over kwaliteit en kwaliteitscontrole.

In de vorige aflevering ging het erom dat "kwaliteit" niet gegarandeerd kan worden door alleen het eindproduct te controleren. Het leveren van "kwaliteit" vereist de controle van *alle* tussenstappen, gedurende het *hele* productieproces. Want het is zo, dat een klein foutje ergens aan het begin van het productieproces gemakkelijk kan leiden tot een slecht eindproduct. Om dat te voorkomen is het slim om systematisch controles toe te passen bij elk individueel onderdeel van het productieproces. Dan kun je namelijk problemen en fouten opsporen en erger voorkomen.

We eindigden dat artikel dan ook met de woorden "Kwaliteitscontrole is overal, en het houdt nooit op!"

Om kwaliteitscontrole goed toe te passen is het dus van belang om een productieproces uiteen te rafelen (te analyseren) en alle individuele onderdelen één voor één te benoemen.

De vorige keer hebben we het productieproces bekeken aan de hand van een voorbeeld: het produceren van "roti extra". We hebben geanalyseerd wat de kok precies doet: ingrediënten verzamelen en afwegen, keukenuitrusting klaarzetten, recept volgen, werkinstructies geven etc. Toen ging het om de *handelingen* in het proces. Maar we zagen toen ook al dat er nog veel meer bij komt kijken dan koken alleen, en dat de kok afhankelijk is van anderen voor zijn inputs.

Deze keer gaan we wat dieper in op de *inputs en outputs* van het productieproces.

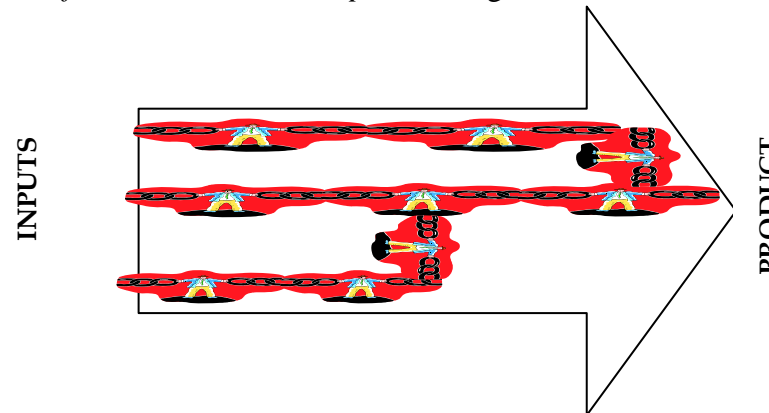
Tijdens een productieproces worden inputs omgezet in iets nieuws: de output, oftewel het product.

En dan kun je je afvragen: wie is er precies verantwoordelijk voor de kwaliteit van de input? De kok die 's morgens op de markt zijn inkopen doet, heeft het misschien allemaal nog zelf in de hand, maar als we het hebben over wat grotere bedrijven wordt het al gauw een stuk ingewikkelder. Dan krijgen we te maken met een aparte inkoop-afdeling, een magazijn waar de voorraad beheerd wordt, een aparte productie-afdeling, misschien ook nog wel een productontwikkelings-afdeling ...

Al die afdelingen leveren hun bijdrage aan de output van het bedrijf, d.w.z aan het eindproduct of de dienst die het bedrijf levert. Ze dragen allemaal hun steentje bij. Maar ... elk steentje moet van goede kwaliteit zijn! Al die afdelingen moeten zich dus stuk voor stuk de vraag stellen of ze kwaliteit leveren.

Afdelingen moeten zich ervan bewust zijn dat ze onderdeel zijn van het productieproces, en dat *hun output dient als input voor een andere afdeling*. Dit brengt ons terug bij de ketenbenadering, maar dan gezien vanuit een proces-perspectief. Vanuit dat gezichtspunt is elke afdeling van een bedrijf te beschouwen als een proces waar input worden omgezet in output.

In elk bedrijf dat meerdere afdelingen heeft zijn er *op hetzelfde moment meerdere processen* gaande.

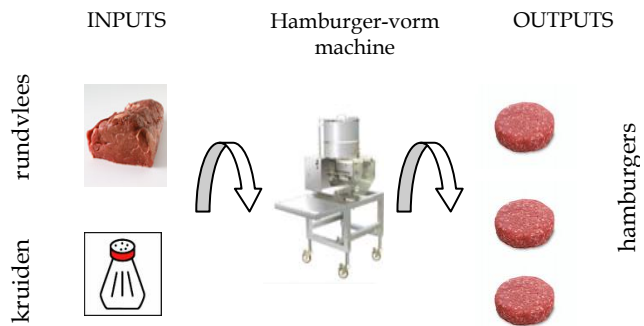


Bij elk van deze processen is de medewerker de sleutelfiguur.

De medewerker moet zich realiseren dat hij of zij onderdeel is van allerlei processen. En hij moet ook weten welke plaats hij daar inneemt. Met andere woorden: hij moet weten wie zijn leverancier is (waar zijn inputs vandaan komen) en wie zijn klant is (waar zijn output naar toe gaat).

De kwaliteit zal met sprongen omhoog gaan als medewerkers zich meer bewust zijn van hun rol en plaats in het grotere geheel. Als medewerkers niet weten wie hun leveranciers en hun klanten zijn, en als ze niet weten aan welke kwaliteitseisen ze moeten voldoen, dan zal dit ten koste gaan van de kwaliteit van het eindproduct.

Daarom is kwaliteitscontrole van begin tot einde een zaak waar de medewerkers bij betrokken moeten worden!

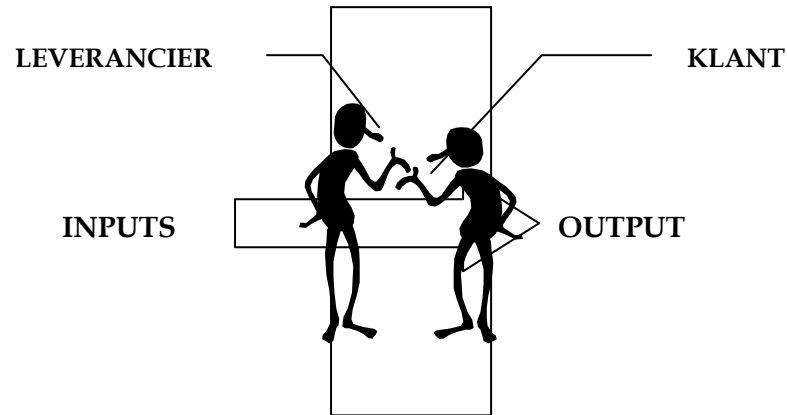


Elk proces kan geanalyseerd worden door vast te stellen wat de inputs en de outputs zijn. Dat is een nuttige invalshoek voor kwaliteitscontrole: weet je wat je inputs en outputs zijn, dan kun je bepalen welke acties ondernomen moeten worden om de kwaliteit te verbeteren.

Het belangrijkste zijn de inputs. Want het is eigenlijk heel simpel: om wat voor soort proces het ook gaat, als je er iets slechts instopt kan er nooit iets goeds uitkomen. Met ranzige olie maakt zelfs de beste kok nog geen lekkere roti extra.

Daarom doet een productiemanager er goed aan te zorgen dat de aandacht voor kwaliteit, die nu nog vaak geconcentreerd is op de output, verschuift naar de input. Want voldoen de inputs niet aan de kwaliteitseisen, dan zal dit leiden tot een output van mindere kwaliteit.

Verlopen die processen optimaal, dan leidt dit tot een perfecte samenwerking tussen afdelingen onderling: de output van de ene afdeling wordt succesvol overgedragen als input voor de andere. Of, in termen van ketenbenadering: er vindt een succesvolle uitwisseling plaats tussen leverancier en klant bij iedere schakel in de kwaliteitsketen.



Een proces verloopt daarentegen moeizaam en zal een bron zijn van problemen als een schakel te weinig aandacht besteedt aan zijn inputs en daardoor slechte output (een slecht product) aflevert.

De volgende keer zullen wij het hebben over kwaliteitsystemen. Tot dan !



Ir. Jenna Wijngaarde
Branch manager/
Consultant
Capricorn Projekt BV
capricorn-sr@rdp2.net