

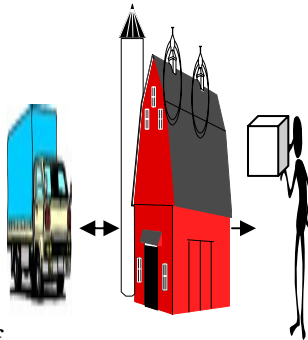
KWALITEITSKETENS

Een zaak die kwaliteit wil leveren aan zijn klanten moet er zeker van zijn dat zijn grondstoffen van goede kwaliteit zijn. Want grondstoffen zijn de basis van een product. Voldoen de grondstoffen niet aan de kwaliteitseisen, dan kan er ook geen goed product uit voortkomen. En worden de grondstoffen niet, of niet op tijd, aangeleverd, dan kan er niet eens een product gemaakt worden! Kortom: om kwaliteit te kunnen leveren is een bedrijf afhankelijk van zijn leveranciers.

Dit zal iedereen beamen. Maar vervolgens is het een interessante vraag: Wie is de klant en wie is de leverancier?

Het ligt voor de hand te zeggen:

de klant is de persoon aan wie het product verkocht wordt, en de leverancier is de persoon die de grondstoffen aanlevert. Dat klopt! We hebben het dan over de "externe klant" en de "externe leverancier", waarin "extern" wil zeggen dat hij of zij niet bij het bedrijf zelf hoort. Ze staan buiten het bedrijf.



Maar ook binnen een bedrijf zijn er klanten en leveranciers. Als een bedrijf verschillende afdelingen heeft die ieder een verschillende taak hebben, kun je die afdelingen zien als *elkaars "klanten"* of als *elkaars "leveranciers"*. Dat werpt een heel nieuw licht op de uitspraak dat kwaliteit afhankelijk is van "externe leverancier".

In elk productieproces zijn er dus zowel externe als interne leveranciers. De externe leveranciers en de interne klanten en leveranciers maken allemaal deel uit van wat we "*de kwaliteitsketen*" noemen. Ze zijn met elkaar verbonden als schakels van een ketting, en ze moeten allemaal samenwerken om aan de eisen (verwachtingen) van de uiteindelijke klant, de consument, te voldoen.

Het beeld van de "kwaliteitsketen" helpt om te begrijpen hoe kwaliteit tot stand komt, en ook om te zien waar het fout kan gaan. Het maakt duidelijk dat leveranciers en klanten op elkaar zijn aangewezen. En het laat zien hoe belangrijk het is dat de schakel die gevormd wordt tussen leverancier en klant sterk genoeg is. Daarbij maakt het eigenlijk niet uit of het om externe, of om interne leveranciers en klanten gaat.

***Kwaliteit kan alleen bereikt worden
als de keten stevig in elkaar zit.***

Zit er een zwakke schakel tussen, of wordt er een schakel verbroken, dan heeft dit gevolgen verderop in de keten, en uiteindelijk ook voor het product dat geleverd wordt.

Kwaliteitsmanagers die ernaar toe werken de kwaliteit van de producten te verbeteren, beginnen vaak met te kijken naar die keten. Eerst identificeren ze de schakels: ze bekijken alle opeenvolgende stappen binnen het bedrijf om tot het uiteindelijke product te komen.



Het is belangrijk dat de "*ketenbenadering*" door iedereen binnen de organisatie gedragen wordt. Ook door de mensen binnen het bedrijf die niet direct in contact komen met de uiteindelijke klant. Alleen dan kan de kwaliteit in stand gehouden worden en indien nodig ook worden verbeterd.

Zo zien we het aloude spreekwoord "*een ketting is zo sterk als zijn zwakste schakel*" terug in een heel nieuwe toepassing, in de context van kwaliteitsmanagement!



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

Om een voorbeeld te geven:

Een fabriek maakt schoonmaakmiddelen.

De inkoopafdeling is verantwoordelijk voor het beheer van de voorraad grondstoffen. Als die niet goed wordt bijgehouden, kan het gebeuren dat de grondstoffen om bv. allesreiniger te maken niet beschikbaar zijn, en dat de fabriek een tijdlang geen allesreiniger kan produceren. Het gevolg is dat verkoopafdeling de klant teleur moet stellen omdat de geplaatste bestellingen niet geleverd kunnen worden.

In dit voorbeeld kun je de inkoopafdeling zien als de (interne) leverancier van de productieafdeling – die dan dus de klant is. En op haar beurt is de productieafdeling weer de (interne) leverancier van de verkoopafdeling.

In de schoonmaakmiddelenfabriek uit het eerder genoemd voorbeeld zijn dat o.a.: de grondstoffenleveranciers, de afdeling inkoop, de afdeling productie / het laboratorium, de afdeling verpakking, de afdeling verkoop. Daarna wordt elke stap apart onder de loep genomen, en er wordt speciaal gekeken naar interne leverancier/klant relaties. Die moeten soepel lopen, zo niet, dan is er een probleem. Door de medewerkers hierbij te betrekken en ze te leren naar zichzelf te kijken als leverancier en als klant, als schakels in de keten, zullen ze beter gaan beseffen hoe het proces in elkaar zit.

Op deze manier kan de "***ketenbenadering***" een hulpmiddel zijn om de kwaliteit van een product te verbeteren. Als een ieder binnen de organisatie weet waarvoor hij of zij verantwoordelijk is, worden fouten voorkomen. Zo wordt kwaliteit vanaf het begin van de activiteiten binnen het bedrijf ingebouwd.