

KWALITEITSSYSTEMEN - 2

In dit artikel wil ik het andermaal hebben over kwaliteitssystemen en ik wil ook nader ingaan op de zgn. ISO-certificering.

In de vorige aflevering hebben we gezien dat een bedrijf dat kwaliteit wil leveren aan zijn klanten, er goed aan doet een kwaliteitssysteem op te zetten. Dat begint met weten wat er precies gebeurt binnen een bedrijf: welke processen zich afspelen en hoe deze processen elkaar opvolgen. Dit wordt vervolgens allemaal nauwkeurig vastgelegd. Documenteren wat er precies gebeurt, en je daar vervolgens aan houden – dat is het principe van een kwaliteitssysteem.

Een bedrijf dat zijn productieproces documenteert, legt in wezen zijn eigen 'standaard' of 'norm' vast. Als het bedrijf zich daar altijd aan houdt (als het steeds op dezelfde manier te werk gaat, met dezelfde grondstoffen en hetzelfde productieproces), zal het een constant produkt afleveren. Dat vormt voor de klant een bepaalde kwaliteitsgarantie.

Dit gaat op voor elk type bedrijf. Daarom is het voor elk type bedrijf zinvol om een kwaliteitssysteem op te zetten. Het doet er niet toe of het een roti-zaak is, of een autoverhuurbedrijf, of een school, of een ziekenhuis. Het gaat er maar om dat het bedrijf een produkt levert. En dat doen deze bedrijven allemaal:

- ☞ Voor de roti-zaak is het produkt: de roti



De ISO-standaarden worden internationaal gebruikt en geaccepteerd. Makkelijk – zo weet iedereen waar hij aan toe is.

Er zijn ook ISO-standaarden voor hoe een bedrijf of organisatie zijn kwaliteit kan waarborgen. Dat zijn de beroemde "ISO 9000 normen". Ook deze zijn internationaal. Een bedrijf, waar ook ter wereld, dat volgens die normen werkt, kan een certificaat aanvragen dat dit bewijst. Er komt dan iemand van het certificeringsbureau langs om vast te stellen of het bedrijf inderdaad aan de eisen voldoet. Dit heet een audit. Die wordt met een regelmaat herhaald. Op die manier wordt er gecontroleerd of het bedrijf voldoet aan de ISO-standaarden.

De ISO kwaliteitsstandaarden hebben tot doel:

- ☞ de kwaliteit van produkten te plannen
- ☞ de kwaliteit te beheersen
- ☞ de kwaliteit te verbeteren
- ☞ de kwaliteit te kunnen aantonen

De kwaliteit *plannen* : de roti-zaak uit ons voorbeeld gebruikt voor zijn "*roti extra*" twee speciale kruiden. Die maken de roti zo lekker en zo bijzonder. Wil de eigenaar de "*roti extra*" op het menu plaatsen, dan moeten die speciale ingrediënten wèl op voorraad zijn.



Je kunt je natuurlijk afvragen waarom een bedrijf, dat vaak al een bepaalde reputatie en een vaste klantenkring heeft, tot certificatie zou moeten overgaan. Daar kunnen vele redenen voor zijn, zoals:

- ☞ nieuwe wensen van klanten, of het aanboren van een andere klantenkring
- ☞ nieuwe regels van de overheid of van internationale organisaties zoals de EU of de WTO
- ☞ kwaliteitseisen van de branche-organisatie
- ☞ zich onderscheiden van de concurrentie
- ☞ interne doeleinden, zoals motivatie voor de eigen organisatie om tot verbetering te komen.

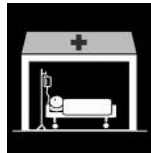
☞ Voor het autoverhuurbedrijf is het produkt: de auto en de service



☞ Voor de school is het produkt: de afgestudeerde



☞ Voor het ziekenhuis is het produkt: de patiënt die gezond weer naar huis kan

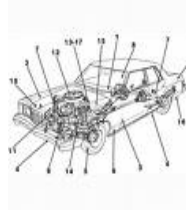


Voor al dit soort bedrijven is het interessant om aan de buitenwereld te kunnen laten zien dat ze kwaliteit belangrijk vinden en dat ze een kwaliteitssysteem hebben. Dat kunnen bedrijven aantonen d.m.v. een *ISO-certificaat*.

ISO is een standaard voor kwaliteit. Heeft een bedrijf een *ISO-certificaat* dan kan de klant erop vertrouwen dat dit bedrijf een bepaald kwaliteitsniveau heeft. Daarom is het *ISO-certificaat* een felbegeerd papiertje voor alle soorten bedrijven.

De term ISO (reeds genoemd in de vorige aflevering) is een afkorting van *International Organization for Standardization*, een internationale organisatie die twee taken heeft: het vaststellen van standaarden (normen), en het bewaken ervan.

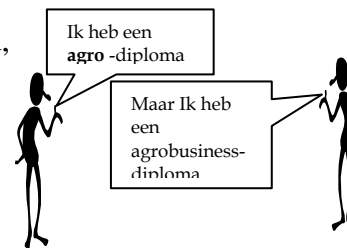
Er bestaan ISO-standaarden voor van alles en nog wat; bijv. voor papierformaten (over de hele wereld weet iedereen wat een "A4tje" is), voor landencodes (SR = Suriname, NL = Nederland), en ook het voor het weergeven van datum en tijd (2007-06-15 staat voor 15 juni '07).



De kwaliteit *beheersen*: het autoverhuurbedrijf uit ons voorbeeld adverteert ermee dat de klant altijd een schone auto krijgt, met een volle tank benzine en een

motor die in optimale conditie is. Om er zeker van te zijn dat het lukt, heeft de manager van het bedrijf twee hulpmiddelen: een controlelijst die ingevuld moet worden alvorens de auto wordt afgegeven, en een strikt bijgehouden onderhoudsschema voor elke auto die verhuurd wordt. Op die manier beheerst hij de kwaliteit.

De kwaliteit *verbeteren*: de directeur van een agrarische school besluit om ook managementvakken toe te voegen aan het curriculum, zodat een afgestudeerde niet alleen technische kennis heeft over zaaizaad, mest en bestrijdingsmiddelen, maar ook in staat is landbouwprodukten te produceren tegen een concurrerende prijs. De directeur heeft dus de kwaliteit van zijn afgestudeerden verbeterd, want die hebben nu zowel technische als management kennis in huis.



De kwaliteit kunnen *aantonen*: van elke cliënt/patiënt in een ziekenhuis wordt een dossier bijgehouden. In dit dossier staat met welke klachten de cliënt/patiënt is binnengekomen en hoe hij is behandeld. Ook wordt bijgehouden wat het effect van elke behandeling is, en of de patiënt gedeeltelijk dan wel volledig genezen is en weer naar huis mag.

De volgende keer zullen we kijken naar hoe een certificering in zijn werk gaat en hoe we een certificeringsinstelling kunnen kiezen.

Tot dan !



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