

# KWALITEITSCONTROLE-1

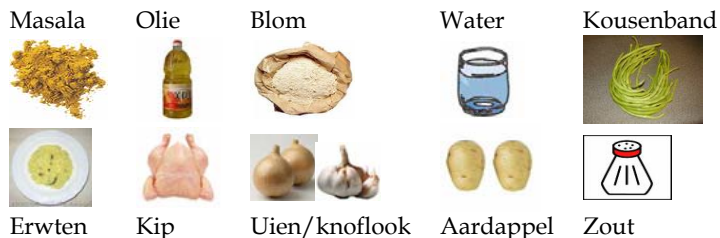
In de vorige aflevering hebben we het gehad over kwaliteitsketens. Daarbij ging het om "schakels" van personen of afdelingen binnen een bedrijf, die gezien kunnen worden als interne leveranciers en klanten. We hebben gezien dat de ketenbenadering een bedrijf kan helpen zijn kwaliteit te verbeteren, door elke schakel van de keten nauwkeurig te bekijken: eerst identificeren welke schakels er zijn, daarna elke schakel apart onder de loep nemen en daarbij speciaal kijken naar hoe de interne leverancier/klant relaties verlopen.

De ketenbenadering gaat eigenlijk om de vraag "wie moet wat leveren", en daarbij kijk je of die levering gebeurt op een betrouwbare manier, op tijd en volgens de afgesproken specificaties.

Maar er is nog een andere vraag die ook gesteld moet worden, namelijk: "wat moet er gedaan worden". En dan gaat het om het **productieproces**.

Bij het maken van een product worden grondstoffen omgezet in iets nieuws. Bijvoorbeeld: met kip, olie, uien, knoflook, masala en kousenband maakt de kok van een restaurant heerlijke "Roti Extra". De ingrediënten kip, olie, uien, knoflook, masala en kousenband (en laten we ook *het gas* niet vergeten!) vormen de **inputs**, de "Roti Extra" is de **output**, en wat de kok in zijn keuken doet is het **productieproces**.

## INPUTS



Een productieproces is dus de **omzetting** (of "transformatie") van een aantal inputs (ingrediënten, grondstoffen) in een of meerdere outputs.

En net zoals een keten verschillende schakels heeft, heeft ook een productieproces verschillende **tussenstappen**. In het voorbeeld van de "Roti Extra" komt er nog veel meer bij kijken dan alleen maar het koken dat de kok doet.

Denk aan:

- het recept van de kok en de werkinstructies voor zijn assistenten
- Het verzamelen van de keukenhulpmiddelen: messen, snijplanken, kommen, deegroller, pannen
- Het desinfecteren van de keukenhulpmiddelen
- Het verzamelen van de ingrediënten en afwegen daarvan



Het tegendeel is waar! Om een goede kwaliteit van het eindproduct te garanderen is het nodig om **tijdens het hele productieproces** controles uit te voeren, prestaties te beoordelen en te evalueren, en waar nodig correcties aan te brengen. De kwaliteit moet continu, in elke tussenstap van het productieproces, gecontroleerd worden. Als je dat systematisch doet kun je problemen opsporen en tijdig uit de weg ruimen.

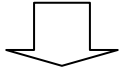
**Kwaliteitscontrole is overal, en het houdt nooit op!**

Volgende keer meer over Kwaliteitscontrole en Productieprocessen. Tot dan!

In elk van deze tussenstappen wordt er een bijdrage geleverd aan de kwaliteit van het uiteindelijke product. Maar ook: bij elke tussenstap kan het mis gaan ..... Als de olie te lang in de opslag heeft gestaan en daardoor ranzig is geworden, dan krijgt de "Roti Extra" een vieze bijmaak. Of stel dat de kok het recept vergeten is – dan wordt het nooit die lekkere "Roti Extra" waar het restaurant om bekend staat. En stel dat de gasbom leeg is – dan kan de kok niet eens koken!



Ir. Jenna Wijngaarde



= "Roti Extra"

**OUTPUT**

Het eindproduct is het resultaat van al die tussenstappen tezamen. En daarom is het logisch dat **Kwaliteitscontrole** zich ook richt op al die tussenstappen, en niet alleen op het eindproduct.

Toch is het nog steeds zo dat veel mensen, ook in bedrijven, denken dat de kwaliteit alléén gecontroleerd hoeft te worden aan het einde, nadat het product gemaakt is of de dienst geleverd is.

Branch manager/ Consultant  
**Capricorn Projekt BV**  
**capicorn-sr@rdp2.net**