

# KWALITEITSSYSTEMEN - 1

In het allereerste artikel van deze serie hebben wij een definitie van kwaliteit gegeven. Daarna hebben we het gehad over kwaliteitsketens en kwaliteitscontrole. Vandaag wil ik het gaan hebben over een andere term waar wij als kwaliteitsdeskundigen mee werken: **kwaliteitssystemen**.

Het woord "systeem" komt veel voor in ons dagelijks taalgebruik. Je kunt bijvoorbeeld een vreemde taal leren door middel van een bepaald "systeem"; voor de riolering ligt er een heel "systeem van buizen en afvoeren" in de grond; en een tuner/versterker met cassetterecorder en CD-speler heet al gauw een "audiosysteem".

Het woord "systeem" verwijst dus naar iets wat uit verschillende dingen bestaat, maar die dingen hebben een bepaalde onderlinge samenhang en een bepaalde volgorde, en als geheel brengen ze iets tot stand.

Die samenhang en die ordening dragen ertoe bij dat als ergens "systeem in zit", iedereen weet waar hij aan toe is. En dat is iets dat we goed kunnen gebruiken in het kwaliteits-management! Want weten waar je aan toe bent betekent betrouwbaarheid en continuïteit, en dat zijn, zoals we eerder hebben gezien, belangrijke aspecten van kwaliteit.

Een bedrijf dat kwaliteit wil leveren aan zijn klanten doet er dus goed aan een **systematische aanpak** te gaan hanteren. Bij een systematische aanpak zijn de verschillende schakels van de productieketen namelijk eenvoudiger te herkennen en zit er een bepaalde regelmaat in de productieprocessen. Daardoor zijn fouten gemakkelijker op te sporen en te voorkomen.

*Een systematische aanpak vergemakkelijkt de kwaliteitscontrole.*

- ☞ Allereerst moet datgene wat er op de werkvloer gebeurt worden opgeschreven. Dat worden de "kwaliteitsdocumenten" voor dagelijks gebruik: werkinstructies, handleidingen, voorbeelden, checklists etc.
- ☞ Vervolgens moeten de processen en controleprocedures heel precies worden gedocumenteerd.
- ☞ En tenslotte vormt de beschrijving van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsorganisatie binnen het bedrijf het derde niveau van documentatie.

Onderstaande tekening geeft deze hiërarchie van kwaliteitsdocumenten weer:



Het documenteren van het hele productieproces, van alle werkzaamheden en controleprocedures in een bedrijf, is vaak een enorme klus. Het neemt ook veel tijd in beslag, en brengt een hele papierwinkel met zich mee. Maar daarmee is het nog niet afgedaan – er is nog meer werk aan de winkel!

Als alles gedocumenteerd is moet de leiding van het bedrijf er, door middel van systematische controles, op toezien dat de processen, procedures en instructies ook zo uitgevoerd

Om bedrijven te helpen een systematische aanpak te ontwikkelen en zo hun kwaliteit te verbeteren, zijn er internationale normen die precies aangeven welke aspecten van belang zijn. Een instituut dat zich daarmee bezighoudt is de International Standardization Organization (*beter bekend als ISO*). Als een bedrijf voldoet aan de ISO-norm kan het een zgn. ISO-certificering krijgen, en dan weten klanten over de hele wereld waar ze aan toe zijn. Daarom is een ISO certificaat een doel waar vele bedrijven naar streven.

De volgende keer meer over kwaliteitssystemen en ISO-certificeringen.

Tot dan !



Wil een bedrijf op een systematische manier invulling geven aan kwaliteit, dan moet het een **kwaliteitsysteem** opzetten.

Hoe? Een eerste stap is precies te weten welke processen zich binnen het bedrijf afspelen, hoe ze elkaar opvolgen en welke processen simultaan lopen. Alles wat er in een bedrijf gebeurt is daarbij van belang, niets mag over het hoofd gezien worden: procedures, werkinstructies, checklists, de beschrijving van wie waar op welk moment verantwoordelijk voor is. Zelfs tot en met de kwalificaties van de medewerkers en de opleidingseisen die aan hen worden gesteld.

De systematische beschrijving van al deze elementen vormt het begin van het kwaliteitssysteem. Daarbij onderscheiden we drie verschillende niveaus:

worden als beschreven. Alleen zó kan de vooraf vastgestelde kwaliteit worden behaald.

Een kwaliteitssysteem opbouwen komt dus in eerste instantie vooral neer op *kijken en opschrijven (documenteren)* wat er precies gebeurt – en je daar vervolgens aan houden.

De lijfspreuk van een kwaliteitssysteem is dan ook:



Ir. Jenna Wijngaarde  
Branch manager/ Consultant  
**Capricorn Projekt BV**  
[capricorn-sr@rdp2.net](mailto:capricorn-sr@rdp2.net)