Wat is Kwaliteit. Dat is de kernvraag in deze verzameling van artikelen

De eerste vraag die je kunt stellen is “Wat is kwaliteit”. Om antwoord te krijgen op deze vraag ga je de onderstaande teksten lezen.

* Lees deze teksten en verzamel de definities over kwaliteit.
* Noteer de verschillen tussen deze definities en geef je mening over deze verschillen.

**Definitie kwaliteit**

Kwaliteit is: *leveren wat de klant eist en verwacht*.

ISO-kwaliteitssystemen moeten de kwaliteit borgen van de processen waarmee uiteindelijk aan de eisen en verwachtingen van de klant wordt voldaan.

Bron: <http://pm3.markensteijn.com/iso.htm>

**Begripsomschrijving Kwaliteit.**

Kwaliteit, wat is dat? Volgens een internationale definitie is kwaliteit "het geheel van de eigenschappen en kenmerken van een product of dienst die van invloed zijn op het vermogen ervan om aan vastgestelde of stilzwijgende behoeften te voldoen". Voor landbouwproducten heeft het DG Landbouw een classificatie opgesteld van de verschillende aspecten van de kwaliteit ervan. Het gaat om twee soorten aspecten: verplichte aspecten waarover niet te onderhandelen valt, en aspecten van betrekkelijk belang die facultatief zijn. **Voedselveiligheid** is uiteraard de allereerste voorwaarde die op kwaliteitsgebied wordt gesteld; het betreft een verplicht kwaliteitselement. Dit geldt ook voor de naleving van de wettelijke normen inzake **milieu en dierenwelzijn**, waarbij kwesties aan de orde zijn die zich niet tot de kenmerken van de producten beperken, te weten de bescherming van de natuurlijke hulpbronnen en een ethisch verantwoorde productie. Het belang van de **voedingswaarde** is, hoewel voor dit aspect etiketteringsvoorschriften gelden, veeleer betrekkelijk, afhankelijk van de voedingsgewoonten. Diverse andere kwaliteitsaspecten zijn facultatief omdat een subjectieve factor, namelijk de voorkeur van de consument, er een rol in speelt; het betreft vooral de organoleptische kenmerken van de producten (**smaak, geur, uiterlijk**). Ten slotte hebben sommige producten een extra waarde uit sociaal-economisch oogpunt omdat zij in een **bepaalde streek** of volgens een bepaalde **traditionele methode** worden vervaardigd ([kwaliteitslabels](http://ec.europa.eu/comm/agriculture/foodqual/quali1_nl.htm)) of omdat bij de productie ervan bijzondere aandacht aan het milieu en het dierenwelzijn wordt gegeven (het betreft hier vooral de **biologische landbouw**).

Bron: <http://ec.europa.eu/comm/agriculture/foodqual/quali_nl.htm>

**Definitie kwaliteit in de zorg.**

* "Kwaliteit is de mate van bereikte baat in de zorg met een verantwoord gebruik van middelen en diensten." (Williamson, USA, 1979).
* "Kwaliteit is de mate waarin een product of dienst aan zijn doelstellingen beantwoord." (Deming/Juran, 1986).
* "Kwaliteit is nagenoeg alles wat verbeterd kan worden." (Imai, Japan, 1989).

Diverse instanties hebben op verzoek van het ministerie van VWS geprobeerd het begrip "kwaliteit" een in de praktijk bruikbare uitleg te geven. Een goede beschrijving is afkomstig van de Nationale Raad voor de Volksgezondheid (1986): **"Kwaliteit is het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product, proces of dienst dat van belang is voor het voldoen aan vastgelegde of vanzelfsprekende behoeften."**

Bron: <http://www.trauma-nursing.nl/> (website bestaat niet meer)

**3.1.1. Wat is kwaliteit ?**

Bij het verrichten van een aankoop heeft een klant een perceptie van de kwaliteit van het product. Denk maar aan jezelf wanneer je op het punt staat van iets te kopen dat je niet echt kent. Dan gaan er een aantal vragen door je hoofd zoals:

* het zal toch wel goed zijn
* ik ga toch niet bedrogen uitkomen
* zou er alles wel inzitten
* enz

En zo kunnen we nog wel een aantal vragen bedenken. Je vormt je onbewust een idee van de kwaliteit van het product dat je koopt. Die perceptie van de kwaliteit is de som van:

**Product + Dienstverlening + Imago**

Men mag het belang van het imago niet onderschatten. Het is heel belangrijk, denk maar eens aan Duitse auto (i.p.v. Italiaanse), aan Franse wijnen, aan boter ten opzichte van margarine.

Men creëert bij zichzelf bepaalde verwachtingen in verband met de kwaliteit. Er worden ook bepaalde verwachtingen opgewekt door middel bijvoorbeeld van de verpakking. In deze context spreekt men over positieve kwaliteit (+Q) en over negatieve kwaliteit (-Q). Is men aangenaam verrast bij het gebruik van het product (bijvoorbeeld omdat de doos gemakkelijk kan open gemaakt worden of omdat men meer vulling krijgt dan verhoopt) dan spreekt men over +Q. Is de klant daarentegen ontgoocheld – en een typisch voorbeeld hiervan zijn de mooie foto’s van rijkelijk belegde diepvries pizza’s, die in de praktijk meestal een grote ontgoocheling zijn – dan spreekt men over –Q.

De kunst bestaat er dus in de –Q te minimaliseren, te reduceren tot nul indien mogelijk, en de +Q te maximaliseren. Terwijl er aan de –Q een limiet vastzit, nl. “zero defects”, zit er aan de +Q helemaal geen limiet vast. Men kan altijd wel iets bedenken waardoor of het product, of de dienstverlening of het imago erop vooruit gaat.

Daarenboven mag men niet uit het oog verliezen dat een negatief kwaliteitskenmerk helemaal niet en nooit wordt gecompenseerd door veel positieve kwaliteitskenmerken. Denk maar eens aan die super luxueuze Jaguar waarvan het handschoenenkastje toevallig niet altijd goed sluit.

Hieruit blijkt duidelijk dat het niet eenvoudig is om het begrip kwaliteit te definiëren. Het is in ieder geval iets persoonlijk. Vandaar ook dat de beste definitie van kwaliteit de volgende is:

**Kwaliteit is datgene wat de klant eist en verwacht.**

Bron: <http://www.classofoods.com/pagina3_1.html>

Beantwoord nu de volgende vragen



"Quality is free, but it is not a gift" (Phil Crobsy)

|  |  |
| --- | --- |
| pijl1 | pijl2 |
| pijl3 | **Wat is kwaliteit?** |

Het woord 'kwaliteit' ligt tegenwoordig op ieders lip. Al dan niet gevolgd door 'zorg', 'systeem', 'beheersing', enzovoort. En hoewel iedereen hetzelfde woord 'kwaliteit' gebruikt, is het maar de vraag of ook iedereen er hetzelfde mee bedoelt.   
Er zijn, in de loop van de jaren, heel veel definities van het begrip 'kwaliteit' gegeven. Een greep daaruit:

* Fitness for use (geschiktheid voor gebruik) - Joseph Juran
* Conformance to requirements (voldoen aan specificaties) - Phil Crosby
* I know it when I see it
* Geheel van kenmerken van een entiteit dat betrekking heeft op het vermogen van die entiteit om kenbaar gemaakte en vanzelfsprekende behoeften te bevredigen - NEN EN ISO 8402

Al die definities bevatten een kern van waarheid, maar elk heeft ook z'n beperkingen in het gebruik. Een definitie van kwaliteit die in veel gevallen bruikbaar is gebleken (maar uiteindelijk natuurlijk dezelfde makkes heeft als de bovengenoemde) is deze:

Voldoen aan de verwachtingen van de klant

Met deze definitie kan het begrip kwaliteit goed uitgewerkt worden.

De definitie geldt voor de gehele organisatie. Kwaliteit is dus niet voorbehouden aan de afdelingen of personen die direct contact hebben met de klant. Het is wel zo dat deze personen of afdelingen de kwaliteit *uiteindelijk* waar zullen moeten maken. Dat kunnen zij echter niet als zij hun werk niet goed kunnen doen, bijvoorbeeld doordat ze verkeerde materialen of verkeerde informatie aangeleverd krijgen, of dat dat te laat gebeurt. Om dus aan de verwachtingen van de externe klant (= van *buiten* de organisatie) te kunnen voldoen, moeten hun interne leveranciers (= van *binnen* de organisatie) de juiste producten of diensten leveren. Zij zijn dus de (interne) klant van die interne leverancier! Ditzelfde geldt uiteraard ook weer voor die interne leverancier, enzovoort. Het begrip 'klant' heeft dus niet alleen betrekking op de externe klant (de man met de geldbuidel), maar ook op de interne klant. De definitie van kwaliteit moet dus gelezen worden als:

Voldoen aan de verwachtingen van de interne en de externe klant

De klant (zowel intern als extern) zal heel expliciet zijn in het uitspreken van een aantal van zijn verwachtingen. Bijvoorbeeld: de kleur en het model van de auto, de wijze waarop de arbodienst verzuimbegeleiding doet. Een aantal andere verwachtingen vindt hij zó vanzelfsprekend, dat hij er zelf niet eens aan denkt om ze te noemen, of omdat hij denkt dat de leverancier ze toch wel snapt. Bijvoorbeeld: dat de auto een reservewiel heeft en een werkende stuurinrichting, of dat de arbodienst met goed opgeleide verpleegkundigen en doktersassistenten werkt en op een heldere wijze communiceert.   
De verwachtingen die een klant uitspreekt zijn 'makkelijk', juist doordat ze expliciet gemaakt worden. Er hoeft 'alleen maar' gezorgd te worden dat het product of de dienst daaraan voldoet. De verwachtingen die de klant níet uitspreekt zijn veel lastiger. Zolang er aan voldaan wordt zal de klant zich niet laten horen. Wordt er echter niet aan voldaan, dan is Leiden in last. Excuses van de leverancier: 'wij wisten niet dat u dat wilde', worden verworpen: 'het is toch logisch dat ik dat erbij verwacht!'. De leverancier van een interne of externe klant moet dus steeds attent zijn op deze vanzelfsprekende verwachtingen. Het kan daarbij zinvol zijn de vanzelfsprekende verwachtingen expliciet te maken, en er dus uitgesproken verwachtingen van te maken.   
De definitie van kwaliteit kan dus nogmaals worden verduidelijkt:

Voldoen aan de uitgesproken en vanzelfsprekende verwachtingen van de interne en de externe klant

Het niet voldoen aan de verwachtingen van de klant resulteert dus in een ontevreden klant. Er is dus geen kwaliteit geleverd. En de klant komt niet terug.   
Wordt aan alle verwachtingen voldaan, dan is de klant echter nauwelijks meer dan 'neutraal tevreden'. Hij zal in principe wel terugkomen, maar is ook relatief makkelijk te paaien door een concurrent. Ook zal hij niet direct van de daken lopen roepen dat hij zo'n goede leverancier heeft.

Wordt er echter méér geleverd dan de klant verwacht had, dan ontstaat er een heel andere situatie. Vooral als dit consequent gebeurt. Dit meer leveren zit overigens bijna altijd in zaken die niet direct het gevraagde product of de gevraagde dienst betreffen: door twee reservewielen bij een auto te leveren, of er ongevraagd een aanhanger bij cadeau te doen, levert eerder het gevoel bij de klant op dat hij een inferieure auto heeft gekocht, of te veel heeft betaald, dan dat hij nu extra tevreden is. Hij is wel extra tevreden als hij bij zijn nieuwe auto een 10-rittenkaart krijgt voor een goede autowasstraat, of als de postbode zijn post in een plastic zakje doet omdat het regent en de brievenbus al helemaal vol zit. In dat soort gevallen is de klant in meerdere of mindere mate geneigd reclame voor het bedrijf te maken. En hij is minder snel geneigd naar de concurrent te lopen.   
Het lastige is echter weer dat de klant aan de extraatjes went. Bij de derde auto die hij koopt verwacht hij eigenlijk die 10-rittenkaart. Het is een vanzelfsprekende verwachting geworden. Dat betekent dat er wijs omgegaan moet worden met de extra's. Ze zijn wel hard nodig, maar er moet voorkómen worden dat het willekeurig gebeurt. En er moet steeds iets nieuws bij bedacht worden, om die klant maar steeds opnieuw het (terechte) gevoel te geven dat er iets meer voor hem gedaan wordt dan strikt noodzakelijk. (Dit vergt een systematische aanpak; er is een [kwaliteitssysteem](http://www.adburdias.nl/kwaliteitssysteem.htm) nodig) .  
Voor de laatste maal kan de definitie van kwaliteit uitgebreid worden:

Net iets meer dan voldoen aan de steeds toenemende uitgesproken en vanzelfsprekende verwachtingen van de interne en de externe klant

Uit het bovenstaande moge duidelijk zijn dat kwaliteit dus *niet* het 'gouden randje' is. Een Rolls Royce is niet per definitie een auto met een hogere kwaliteit dan een Lada. Een Mont Blanc is niet per definitie een pen met een hogere kwaliteit dan een BIC. Wat een kwaliteitsauto, -pen, enz. is, is volledig afhankelijk van de klant.  
De definitie van kwaliteit houdt dus ook in dat kwaliteit in ieders dagelijks werk niet iets extra's is, iets dat bovenop het 'normale werk' komt. Nee, kwaliteit *is* ieders werk.

Bron: http://www.adburdias.nl/kwaliteit.htm

Om de definitie van [kwaliteit](http://www.telesafety.nl/iso9001.htm) ...

 "*Net iets meer dan voldoen aan de steeds toenemende uitgesproken en vanzelfsprekende verwachtingen van de interne en de externe klant "*

waar te kunnen maken, is een systematische aanpak nodig. Van een bedrijf dat op een systematische manier invulling geeft aan kwaliteit, kan worden gezegd dat hij in het bezit is van een 'kwaliteitssysteem', ook wel 'kwaliteitszorgsysteem' genoemd.

Net als met het begrip 'kwaliteit', is het met het begrip 'kwaliteitssysteem' zo, dat er veel over wordt gesproken, en er veel definities van in omloop zijn. Een definitie die zeer bruikbaar is om de verschillende aspecten van een kwaliteitssysteem uit te leggen is:

*Een georganiseerde zorgvuldigheid van samenwerken*

Om systematisch kwaliteit te kunnen leveren, zal een bedrijf van tevoren moeten nadenken hoe die kwaliteit bereikt kan worden. Er zullen werkafspraken, procesvolgordes, enz. moeten worden vastgesteld. Er zullen mensen met de juiste opleiding en ervaring ingezet moeten worden. De juiste machines met de juiste hulpmiddelen zullen aanwezig moeten zijn. Een bedrijf zal met andere woorden zijn zaken zó moeten *organiseren* dat het leveren van kwaliteit mogelijk wordt gemaakt. En omdat kwaliteit een bewegend doel is moet een bedrijf zijn zaken ook nog eens flexibel organiseren.

Tijdens het werken met de netjes georganiseerde machines, werkafspraken, enz., zal iedereen zijn best moeten doen om daarmee ook de door het bedrijf gewenste kwaliteit te bereiken. Iedereen moet dus *zorgvuldig* omgaan met die voorwaarden om kwaliteit te leveren.

**kwa·li·teit (de ~ (v.), ~en)**

**1** bepaalde gesteldheid, hoedanigheid, mate waarin iets geschikt is om voor een bepaald doel gebruikt te worden => soort   
**2** goede eigenschap   
**3** hoedanigheid, functie   
**4** [spel] het verschil in waarde tussen bv. een toren en een paard of loper [in het schaakspel]

Bron: Van Dale-online.

Er bestaat geen algemeen geldende definitie van kwaliteit