

HET PROCES BEHEERSEN

"Kloten", dacht ik, toen ze me vertelde dat ze op weg was naar Zürich. We zaten samen in een lijnvlucht van European Airways; ik voor een lang weekend naar familie en zij voor zaken. Als kwaliteitsmanager in een assemblagebedrijf van een gerenommeerd automerk was ze erop uit gestuurd om een onderzoek in te stellen naar het productieproces van de weefstoffen die gebruikt werden voor hun airbags. Aanleiding voor haar missie was de constatering dat er minuscule weeffoutjes in deze stoffen gevonden waren. Kleine foutjes weliswaar, maar ze konden natuurlijk desastreuze gevolgen hebben wanneer hun airbags niet zouden functioneren zoals de bedoeling was. In het directie-overleg was al aan de orde geweest welke strategie ze zouden volgen wanneer er forse schadeclaims werden ingediend. De directie wilde zeker geen Amerikaanse toestanden en überhaupt liever niet betrokken worden bij spraakmakende en slepende juridische procedures. De op hol geslagen cruise-controls en Interliners waren wat dat betreft geen voorbeelden die navolging verdienden. Daarom moest het productieproces van de weefstoffen maar eens goed onder de loep genomen worden om er achter te komen waar de fabricage in de fout kon gaan. "Het proces moet beter beheerst kunnen worden; een kwestie van kwaliteitszorg", besloot ze ons gesprek toen ze op vliegveld Kloten bij Zürich uitstapte. Onwillekeurig dwaalden mijn gedachten af naar mijn eigen werksituatie. Het gaf een geruststellend gevoel om te weten dat bij ons de meeste processen in hoge mate werden beheerst. En dat was maar goed ook. Want zo kon het bijvoorbeeld vroeger nog wel eens voorkomen, dat een klant voor bewezen diensten geen rekening gekregen bleek te hebben. Nee, natuurlijk diende hij daarvoor geen schadeclaim in; maar het was wel jammer voor ons, want we misten daardoor vaak tienduizenden guldens. Zoiets zou momenteel ondenkbaar zijn, omdat we in het kader van interne kwaliteitszorg een gedetailleerde procedure 'van offerte tot rekening betaald' hadden opgesteld.

Nee, dacht ik tevreden, zulke weeffoutjes zouden bij ons niet voorkomen... Want het zou trouwens mooi kloten zijn als door het ontploffen van een promaskoffer de verkoop van onze plonkels ernstig zou stagneren.