

Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso: grote kwaliteit

16-6-2017

Kwaliteit, tijd en geld zijn verwerkt in heel wat management-tegelwijsheden. Met name de relatie tussen deze drie grootheden. Lever je in op tijd of geld, dan daalt de kwaliteit. Een vraag die je dan direct kunt stellen is: welke kwaliteit? De kwaliteit van het product dat je maakt, of de kwaliteit van de relatie die je hebt met je klant, je werknemers, je opdrachtnemers of een ieder die maar enig raakvlak heeft met je onderneming?

Kleine kwaliteit

Kwaliteit in het model van kwaliteit, tijd en geld is een beperkte opvatting van kwaliteit. Het gaat dan over de eigenschappen van kwaliteit. Een container voor kwaliteitsbegrippen als flexibiliteit, bereikbaarheid, betrouwbaarheid. Tijd staat dan voor de hoeveelheid tijd en het juiste moment. Bij geld is de aandacht gericht op de kosten en de efficiëntie.

Grote kwaliteit: de klant moet terugkomen, niet het product

Er is ook een ruime opvatting van kwaliteit. Een opvatting waarbij niet de eigenschappen van kwaliteit in de schijnwerpers staan, want het enige perspectief van kwaliteit is de klant: De klant moet terugkomen, niet het product. Grote kwaliteit is dus het gevonden evenwicht tussen de begrippen kwaliteit, tijd en geld uit de enge omschrijving van kwaliteit.

De opzet van ons kwaliteitssysteem

Bij de opzet van ons kwaliteitssysteem is deze grote kwaliteit richtinggevend geweest. Wij wilden een eenvoudig en simpel systeem, dat mogelijkheden in zich heeft om te voldoen aan de eisen van meerdere kwaliteitsorganisaties. Een systeem met als uitgangspunt onze wens om ons vak voor onze klanten uit te oefenen. Een systeem dat ons verder gegoten zit en geen licht laat tussen onze manier van (samen)werken en produceren en ons kader van kwaliteitsnormen. Echt is echt.

ISAE 3402 type 2

Zijn we geslaagd in onze opzet? Ons managementsysteem stond en staat. Nu kunnen wij ook delen dat het de proeve van bekwaamheid heeft kunnen doorstaan. De goedkeurende verklaring ISAE 3402 type 2 verstevigt ons fundament, zodat wij nog beter kunnen doen waar wij goed in zijn.

Dank

Er zijn weinig paden die een mens (en zeker een bedrijf) alleen loopt. Wij danken onze klanten, collega-medewerkers, leveranciers en opdrachtnemers voor hun ondersteuning de berg op.

Klaas Soellaart en Ignace Feringa

