

De Hygiëncode voor de horeca

Kwaliteitsverbetering

Achtergrondinformatie

Wat is kwaliteit?

Kwaliteit is een breed begrip. Veel mensen denken bij de kwaliteit van eten en drinken aan zaken zoals de smaak van een product, de geur, de versheid en aan de prijs die klanten betalen voor het product. Zo heeft iedere klant zijn eigen eisen. De meest gehanteerde definitie is dan ook:

'Kwaliteit is voldoen aan de eisen van de klant'

Klant

Een gast van een 5-sterren hotel stelt andere eisen dan die van een jeugdherberg. Om tevreden klanten te krijgen en te houden, is goed luisteren naar uw klanten erg belangrijk. De kunst is het om deze wensen en eisen van uw klanten te vertalen naar een constant niveau aan service en gastvrijheid. In de horeca draait het immers om het gastgericht zijn.

Overheid

Ook de overheid stelt eisen. Zij moet toezien op de gezondheid van de consument (geen glas en muizenkeutels in het eten), eerlijke handel (geen leidingwater als bronwater verkopen) en goede informatievoorziening aan de consument (etikettering van levensmiddelen).

Kwaliteit bereiken

Goede kwaliteit kunt u bereiken door:

- goed te organiseren;
- zorgvuldig te werken;
- de kwaliteit te waarborgen.

Organiseren

Kwaliteit heeft alles te maken met goed organiseren. Veel bedrijven hebben daarvoor een kwaliteitssysteem opgezet. Hierin staan de afspraken en regels die voor goed georganiseerde werkzaamheden zorgen.

Voorbeelden hiervan zijn:

- recepturen;
- hygiëneregels;
- schoonmaakplanning.

kwaliteit borgen

Zorgvuldig werken is van groot belang voor de kwaliteit van de producten. Vooral op plaatsen waar medewerkers invloed hebben op de kwaliteit van de producten, is het belangrijk dat er gewerkt wordt volgens de werkinstructie, zoals bijvoorbeeld de receptuur. Met een goed kwaliteitssysteem alleen bent u er nog niet, ook controles tijdens de bereiding zijn van belang om er zeker van te zijn dat een goede kwaliteit gemaakt wordt. Denk hierbij aan het keuren van gerechten om te bepalen of de afgesproken smaak is gecreëerd.

Daarnaast moet er regelmatig gecontroleerd worden of de instructies nog wel kloppen. Misschien werkt u inmiddels anders, bijvoorbeeld omdat u een recept heeft veranderd of omdat u een nieuwe heteluchtoven heeft aangeschaft. Die veranderingen kunt u dan verwerken in het kwaliteitssysteem.

Wat zijn de voordelen van kwaliteitsverbetering?

- U bespaart kosten. Doordat u fouten in een vroeg stadium ontdekt, kunt u tijdig bijsturen. Met kwaliteitsverbetering voorkomt u dus derving achteraf.
- Uw bedrijf voldoet aan de kwaliteitseisen van de klant. U moet bekend zijn met wat de klant wil. Aan de hand daarvan maakt u afspraken over de normen waaraan uw producten of diensten moeten voldoen.
- Uw bedrijf kan zich onderscheiden van de concurrent. Door uw producten te leveren met een hoge kwaliteit tegen een scherpe prijs kunt u gemakkelijker klanten werven en behouden.