

Jaaroverzicht 'Kwaliteit in Bedrijf' 2001

Voor u ligt het — inmiddels vierde — jaaroverzicht van de verschenen nummers van 'Kwaliteit in Bedrijf'. De verzamelband, die in 1998 is geïntroduceerd en vele positieve reacties heeft opgeroepen bij de lezers, stelt u in staat deze in 2001 verschenen nummers van Nederlandse grootste managementblad op het gebied van kwaliteit te bundelen. Jaarlijks zal de uitgever van 'Kwaliteit in Bedrijf' aan haar lezers een index ter beschikking stellen, waarin u rubrieksgewijs kunt nagaan of over een bepaald onderwerp een artikel is geschreven en welk artikel waar is terug te vinden. Mocht u niet in het bezit zijn van een verzamelband of wilt u meer informatie over de aanschaf ervan willen ontvangen, neem dan contact op met de abonneementenafdeling van 'Kwaliteit in Bedrijf'. Deze is bereikbaar via tel. (020) 311 39 90.

Columns

Pierre D.F. van Daalen

- Hé, wakker worden! 1 3
- Klantgerichte logica 2 3
- Star en onnadenkend 3 3
- Risicomijdend gedrag 4 3
- Non-kwaliteit en een stuk ongeïnteresseerdheid 5 3
- Ik wil wel anders, maar nu even niet... 6 3
- Iedereen doet het zo! 7 3
- Ga je schamen...! 8 3
- Iets minder haast, kan een heleboel tijd schelen 9 3

Prof. drs. P. Bouw

- Leiderschap 1 5
- Strategie en beleid 2 5
- Medewerkers 3 5
- Middelenmanagement 4 5
- Processen 5 5
- Waardering door medewerkers 6 5
- Waardering door klant en toeleverancier 7 5
- Waardering door de maatschappij 8 5
- Eindresultaten 9 5

Nieuws

- Mobistar wint de Vlaamse Quality Award 1 4
- Herziening Harmonisatiemodel voor Kwaliteitsbeoordeling Zorgsector 1 4
- Vier winnaars voor Baldrige National Quality Awards 1 5
- Tiende Twentse Quality Award voor Philips Analytical Almelo 1 5
- Vakbeurs 'Quality' krijgt nieuwe naam 2 4
- ILAC Arrangement is ondertekend 2 4
- Risico's flexibilisering vragen duurzame aanpak 2 4
- 'Normshop' op website NEN reduceert levertijd 2 5
- Gratis software voor kwaliteitszorg 2 5
- Nieuwe directeur NEN 2 19
- Zakelijk Nederland blijft telefonisch slecht bereikbaar 3 4
- Engelse versie INK-Handleiding beschikbaar 3 4
- Onderzoeksorganisaties richten SAFE op 3 4
- Nieuwe catalogus TFC TrainingsMedia 3 4
- Nieuwe brochure Kennispartners is uit 3 4
- INK betreft 18 april nieuw onderkomen 3 5
- Nieuwe hoogleraar standaardisatie en normalisatie aan Erasmus 3 5
- Nederlandse Kwaliteitsprijs en Onderscheiding niet langer in november 3 19
- INK-kwaliteitscongres wordt dag voor uitwisseling van ervaringen 3 19
- Nieuwe theatermusical over kwaliteit 3 19
- Rug- en RSI-klachten en risicovolle werkomstandigheden opsporen via vragenlijst 3 30
- NVK en VKN samen verder als NNK 4 4
- President Bush reikt Baldrige Award uit 4 4
- EFQM Forum 2001 in Zwitserse Luzern 4 4
- Nieuwe kwaliteitsonderscheidingen uitgereikt in Amerika 4 5

Nr. Pag.

- Interpretatiedag: Hoe interpreteert u de nieuwe ISO 9000? 4 5
- 45ste EOQ-congres in Turkse hoofdstad Istanbul 4 18
- Winnaars Baldrige Award blijken al 7 jaar lang beter te presteren dan anderen 5 4
- Van Hall en Hogeschool Zeeland hebben beste HBO-milieu-opleiding 5 4
- ISO 9001 in ontwerp verkrijgbaar 5 5
- Kwaliteitsgoeroe Philip B. Crosby herstellend van ernstige ziekte 5 5
- Platform Kwaliteit Gemeenten opgericht 5 32
- Landelijke Kwaliteitsdag wordt in Amsterdam gehouden 5 32
- VPGI-Awards voor Avery Dennison en Neroc Packaging 6 4
- Een glimlach tijdens telefoneren is te horen! 6 4
- Industriële ondernemers missen omzet door personeelstekort 6 4
- Eerste Black Belt Dag (BB-day) in Nederland 6 5
- 37 organisaties geselecteerd voor Baldrige Award 6 5
- Telefonische bereikbaarheid vraagt om verbetering 6 13
- IKOB viert jubileum met kwaliteitssymposium 6 13
- Certificering ISO 9000 en ISO 14000 ondervindt sterke groei 7 4
- Zes organisaties winnen Shingo Excellence Prize 7 4
- Bestuurders praten bij op Gelderse Kwaliteitsdag 7 4
- NEN presenteert speciale leergang 7 5
- EFQM schenkt 109.000 euro aan Armoedefonds 7 5
- Philip B. Crosby sterft op 75-jarige leeftijd 7 16
- Bekendmaking van finalisten EFQM Quality Award 2001 7 31
- INK's PADVINDER-reeks is vernieuwd 7 31
- President's Quality Award voorlopig niet afgeschaft 7 31
- ISO werkt aan nieuwe norm voor voedselveiligheid 7 31
- Vishandel slaapt ISO, HACCP en Hygiënecode Visdetailhandel in de wacht 8 4
- VCK organiseert Vlaamse Kwaliteitsdag op 8 november 8 5
- QSE-beurs 2001 blijkt geen succes 8 5
- EFQM slaat alarm: Grotere bedrijven blijven achter 8 9
- Nieuwe directeur voor Raad voor Accreditatie 9 4
- BVR Bouw Roosendaal wint Brabantse Kwaliteitsprijs 9 4
- Smile-sticker biedt Denen inzicht in voedselveiligheid 9 4
- Nieuwe hygiënecode voor de contractcatering goedgekeurd 9 5
- Winnaars European Quality Award 2001 9 11

Bedrijfsreportage

- **Helvoet** is onderdeel van de keten 'Productkwaliteit is voor onze klanten ontstellend belangrijk' 1 29
- **Oosterbaan Groep** ziet constante verbetering van service aan klant als hoogste doel. *Consequent banteren van PDCA-cirkel is enige kans op succes en continuïteit* 2 12

	Nr.	Pag.		Nr.	Pag.
• Corus bespaart geld met 'own policy risk' <i>Transportschade baalt laagterecord dankzij actief beleid</i>	2	28	certificeerden op basis van nieuwe norm <i>'Kwaliteitsstelsel blijkt ook een perfect fusie-instrument te zijn'</i>		
• ISO-norm 9001:2000 zorgt voor nieuw leven in Geberit -organisatie <i>Constant meten en dat omzetten naar 'morgen weer een treetje beter'</i>	3	11	• Nederlandse Kwaliteitsprijs en Onderscheiding niet langer in november	3	19
• Dura en Vermeer : één van de eerste organisaties die certificeerden op basis van nieuwe norm	3	15	• Walon , prijswinnaar van Brabantse Kwaliteitsprijs <i>'Aan elkaar knopen van processen van diverse bedrijven wordt steeds belangrijker'</i>	3	24
• Walon , prijswinnaar van Brabantse Kwaliteitsprijs <i>'Aan elkaar knopen van processen van diverse bedrijven wordt steeds belangrijker'</i>	3	24	• President Bush reikt Baldrige Award's uit	4	4
• Wientjes : Van productie naar productontwikkeling <i>Meer efficiënte productontwikkeling dankzij de Taguchi-methode</i>	5	22	• Nieuwe kwaliteitsonderscheidingen uitgereikt in Amerika	4	5
• Het dunne kwaliteitshandboek van Heerbaart Jongman Metaal <i>'Door je te beperken schep je duidelijkheid'</i>	6	14	• Pedeo is eerste in Benelux met een ISO/TS 16949-certificaat <i>'Automotive-sector zet de toon; andere branches volgen'</i>	4	12
			• Verbetercertificaat : baken op weg naar excellentie <i>Nieuw initiatief van het INK naast Kwaliteitsprijs en -onderscheiding</i>	5	12



• Volvo Cars Gent doorliep drie fasen van TPM en begint nu aan VCG-Perfect <i>De sleutel tot perfectie is de betrokkenheid van de man op de werkvloer</i>	7	10	• VPGI-Awards voor Avery Dennison en Neroc Packaging	6	4
• Kropman trapt af in installatiebranche met certificering nieuwe ISO 9001	7	32	• 37 organisaties geselecteerd voor Baldrige Award	6	5
• Maars' alternatief kwaliteitssysteem geeft sturing aan de organisatie <i>'De valkuil is dat mensen de norm te letterlijk nemen'</i>	8	14	• Zes organisaties winnen Shingo Excellence Prize	7	4
• De kwaliteit van Hazlewood's 'chilled convenience food' <i>'We zijn bezig met een kwaliteitssysteem dat aan elke norm getoetst kan worden'</i>	8	26	• Bekendmaking van finalisten EFQM Quality Award 2001	7	31
• Winnaar EFQM-Award : 'Qua aantal verbetervoorstellen zijn wij de Japanse auto-industrie voorbijgestreefd'	9	6	• President's Quality Award voorlopig niet afgeschaft	7	31
• Kubra Kunststoffen : organisatie-adviseur werd directeur en paste zijn kwaliteitskennis in de praktijk toe	9	22	• BVR Bouw Roosendaal wint Brabantse Kwaliteitsprijs	9	4
			• Zwitserse tandarts in dorp met 1600 inwoners wint European Quality Award	9	6
			• Winaars European Quality Award 2001	9	11

Kwaliteitsprijzen en -onderscheidingen

• Mobistar wint de Vlaamse Quality Award	1	4
• Vier winnaars voor Baldrige National Quality Awards	1	5
• Tiende Twentse Quality Award voor Philips Analytical Almelo	1	5
• Ziekenhuis Rijnstate ontving de Nederlandse Kwaliteitsonderscheiding 2000	1	25
• Vlaamse kwaliteitsmanager van het jaar vindt dat hij een soort Japie Krekel hoort te zijn <i>'Een kwaliteitsmanager is eigenlijk het geweten van een onderneming'</i>	2	15
• Vrakking , winnaar Nederlandse Kwaliteitsonderscheiding 2000 , ergert zich aan aandacht voor kwaliteit bij Raden van Bestuur <i>'Twee seconden tijd voor kwaliteit. Dat is alles...'</i>	2	30
• Dura en Vermeer : één van de eerste organisaties die	3	15

Onderzoek

• Risico's flexibilisering vragen duurzame aanpak	2	4
• Zakelijk Nederland blijft telefonisch slecht bereikbaar	3	30
• Onderzoeksonderzoek richt op SAFE op	4	34
• Dienstverleningsmatrix geeft aan welke instrumenten ingezet kunnen worden voor welk doel <i>Wat moet ik doen om tegemoet te kunnen komen aan de wensen van een klant?</i>	4	34
• 'Bijlmer', 'Enschede' en 'Volendam' tonen aan dat bedrijfsleven meer gedoopt dan de overheid	5	30
• Resultaten van onderzoek naar toepassing van ISO 9000:1994 in Nederland <i>Waardering voor ISO 9000 overwegend positief</i>	5	36
• Een glimlach tijdens telefoneren is te horen!	6	4
• Industriële ondernemers missen omzet door personeelstekort	6	4
• Telefonische bereikbaarheid vraagt om verbetering	6	13
• Onderzoek met behulp van enquêtes of juist niet? <i>Hoe meten we achteraf of aan de eisen van de klant is voldaan?</i>	6	28
• Certificering ISO 9000 en ISO 14000 ondervindt sterke groei	7	4
• EFQM slaat alarm: Grotere bedrijven blijven achter	8	9
• Walvis ConsultingGroep meet tien psychologische gezondheidsfactoren	8	10

Tien succesfactoren voor de motivatie van werknemers

- Onderzoek ICSB wijst uit: Balanced Scorecard is een 'blijvertje, maar kan nog wel worden verbeterd...' 9 30

Quality Ware

- Gratis software voor kwaliteitszorg 2 5
- Siemens' missie: software als brug tussen proces en kwaliteit 7 25
- 'Mission is een managementmodel dat helpt doelstellingen te realiseren'*

Series

- Houd uw organisatie 'in de lucht' met een simpel en krachtig instrument: de cockpit 3 6
- Mr. Leo A.F.M. Kercklaan geeft tekst en uitleg — deel 1*

Dienstverleningsmatrix geeft aan welke instrumenten in te zetten om wat te bereiken

- Perceptie is afhankelijk van de klant en de situatie 5 6
- Kwaliteit moet elke dag opnieuw worden bevochten*
- Efficiëntere productontwikkeling dankzij Taguchi-methode 5 22
- Wientjes: Van productie naar productontwikkeling*
- Het enneagram — mythe of managementinstrument? 6 6
- Lessen voor leiderschap 6 26
- Zonder leiderschap zou het INK-managementmodel niet kunnen bestaan*
- TPM kan uw organisatie helpen aan forse besparingen 7 6
- Total Productive Maintenance vooral sterk in industriële bedrijven, maar ook toepasbaar bij andere organisaties*
- 'The Change Monster': De weg naar succesvolle verandering 8 6



- Stappenplan voor het aantoonbaar maken van continue verbetering 4 24
- Reeks 'modelleren van bedrijfsprocessen' — deel 1*
- In acht stappen een eigen cockpit voor uw organisatie 4 38
- Mr. Leo A.F.M. Kercklaan geeft tekst en uitleg — deel 2*
- Software voor het modelleren van bedrijfsprocessen 5 34
- Reeks 'modelleren van bedrijfsprocessen' — deel 2*
- Software bij beheersing en verbetering van processen 6 30
- Reeks 'modelleren van bedrijfsprocessen' — deel 3*

Methoden, technieken, aanpakken

- Tevreden medewerkers zorgen voor de continuïteit van de organisatie 1 6
- Hou van ze, dan hou je ze*
- Hoe garandeert u het vereiste kwaliteitsniveau van uw dienstverlening? 1 10
- Laat de klant deel uitmaken van de Deming-cirkel*
- Als je tot de top wilt behoren moet je oefenen, oefenen, oefenen... 1 16
- De kwaliteitsmanager op de atletiekbaan*
- Six Sigma zorgt dat uw organisatie niet meer dan 3,4 fouten per miljoen maakt 2 6
- Productie van 99% goed zorgt altijd nog voor 10.000 fouten per miljoen producten...*
- Praten we nog wel met elkaar? 4 6
- Interne communicatie als smeermiddel van de organisatie*
- Praktisch omgaan met maatschappelijk verantwoord ondernemen 4 19
- Interne audits..., je kunt er zoveel mee! 4 27
- Hoe kunt u de interne audit gebruiken als managementtool?*
- Ziet u uw klant als prooi? Of als een waardevolle relatie? 4 30
- Customer Relationship Management (CRM): oude wijn in nieuwe zakken?*
- Wat moet ik doen om tegemoet te kunnen komen aan de wensen van een klant? 4 34

De verandercurve: een 5-fasen-model om een organisatie een andere koers te laten varen

- Beoordeling van de effectiviteit van een kwaliteitsmanagementsysteem 8 18
- (managementreview)
- Inspirerend leiderschap: een kwestie van je passie volgen en luisteren 8 21
- Rogier Offerhaus over wat u moet doen om een inspirerend leider te worden*
- Interculturele audit: concrete invulling aan maatschappelijk verantwoord ondernemen 9 12
- Het Vokipo-model van De Cock, Bouwen en De Witte 9 18
- Een probleem is een uitdaging en soms zelfs een kans 9 22

Raad voor Accreditatie

- Is kwaliteit de kosten waard? 1 22
- Wat is het verschil tussen certificatie en inspectie? 2 22
- Organisatie van overheidstoezicht moet worden verbeterd 3 36
- Bedrijven minder goed in tonen maatschappelijke betrokkenheid 4 16
- Toezicht door erkende accreditatie-organisaties biedt toegevoegde waarde 5 20
- Impact bedrijfsleven op milieu moet worden teruggedrongen 6 18
- CE-merktekens, wie kent de 'ins en outs'? 7 28
- Corporate Governance en Kwaliteit, een onmogelijke combinatie? 8 24
- Nieuwe directeur voor Raad voor Accreditatie 9 4
- Leiderschap: leiden of lijden? 9 20

Literatuur (titels)

- Organisatietransities; Tien manieren om fusies te verknoeien; De bedrijfscultuur als ziel van de onderneming 1 13
- Strategie in actie; Het Managementinstrument ISO 2 10

	Nr.	Pag.		Nr.	Pag.
9000; Nix is wat het lijkt; De 100 meest gestelde vragen over de nieuwe ISO 9000-serie			• Beoordeling van de effectiviteit van een kwaliteitsmanagementsysteem (<i>managementreview</i>)	8	18
• De kernkwaliteiten van het enneagram; Belonen in strategisch perspectief; Morele competentie in organisaties; Economie: 1500 termen van A tot Z; Door de bomen het bos zien; Werken met conferenties; MKB Groeicertificaat; Verzilvering van de vergrijzing	3	38	• Scheikundig laboratorium Koninklijke Marine ontvangt Sterlab-certificaat	9	15
• Zingeving in strategie; Kwaliteit van de dienstverlening; Samen veranderen; Klantgericht verkopen	4	11	• VPGI's TQM-norm is certificeerbare vorm van INK-managementmodel	9	26
• Samenwerken met wie dan ook; Uitbesteden en toeleveren	5	39	• Nieuwe ISO-norm moet zorgen voor uniformiteit in bestaande standaarden	9	34
• Coachen voor dummies; Management van processen; Investors in people; De kracht van human resources in de onderneming	6	25			
• De gelaagde organisatie; Medewerkers vasthouden: de slag om schaars talent; Slapende vermogens werken niet; Politieke spelletjes op de werkvloer	7	35			

Zorgsector

• Herziening Harmonisatiemodel voor Kwaliteitsbeoordeling Zorgsector	1	4
• Ziekenhuis Rijnstate ontving de Nederlandse Kwaliteitsonderscheiding 2000 <i>'Ons bele bedrijfsproces is gebouwd op teamwork'</i>	1	25



• 'The Change Monster': De weg naar succesvolle verandering	8	6	• Gulden Huis-directeur Wiegmans: 'Certificering zorginstelling levert kwaliteit en doelmatigheid op'	8	30
• Managementadvies; Greep op de toekomst; Interne communicatie — aanpak en achtergrond; Complexiteit in organisaties; Interviews met top-managers; Je kunt me nog meer vertellen!	8	34			
• Harvard Business Review over Leiderschap, Managers en teams, Succesvol samenwerken, De service-economie	9	29			
• Leiden met pit, P&O passé en overbodig	9	33			

Certificatie en normen

• De invloed van de ISO 9001:2000 op het gebruik van het CE-keurmerk	1	14
• VCA en OHSAS 18001 verlagen het veiligheids- en gezondheidsrisico <i>Inventarisatie van overeenkomsten en verschillen tussen twee managementsystemen</i>	2	34
• 'Kroonprins' ISO/TS 16949 doet greep naar de macht Is het einde van QS 9000 in zicht?	3	32
• Pedeo is eerste in Benelux met een ISO/TS 16949-certificaat <i>'De automotive-sector zet de toon; de andere branches volgen'</i>	4	12
• BRC-standard voor voedselveiligheid blijkt — ondanks kritiek — stap in de goede richting	5	27
• Resultaten van onderzoek naar toepassing van ISO 9000:1994 in Nederland <i>Waardering voor ISO 9000 overwegend positief</i>	5	36
• Nieuwe ISO 19011: één audit voor kwaliteit en milieu <i>Grote stap voorwaarts, maar toch een gemiste kans...</i>	6	11
• De strenge eisen van GMP <i>Bij geneesmiddelen mag de kwaliteit nooit ter discussie staan</i>	6	21
• ISO werkt aan nieuwe norm voor voedselveiligheid	7	31
• Kropman trapt af in installatiebranche met certificering nieuwe ISO 9001	7	32

Overheid

• Gemeentelijke ombudsvrouw brengt klagende burgers en overheid bij elkaar	2	24
• Vrakking ergert zich aan aandacht voor kwaliteit bij Raden van Bestuur van Arrondissementsparket <i>'Twee seconden tijd voor kwaliteit. Dat is alles...'</i>	2	30
• Politie Midden- en West-Brabant maakt werk van kwaliteit <i>'We zijn begonnen met een "laat duizend bloemen bloeien"-aanpak'</i>	3	20
• Organisatie van overheidstoezicht moet worden verbeterd Wie houdt wie in de gaten?	3	36
• Rijkswaterstaat plant op basis van het INK-managementmodel <i>De veranderde rol van een overheidsorganisatie</i>	5	15
• 'Bijlmer', 'Enschede' en 'Volendam' tonen aan dat bedrijfsleven meer gedooft dan de overheid	5	30
• Platform Kwaliteit Gemeenten opgericht	5	32
• Penitentiaire Inrichting Lelystad maakt werk-procedures toegankelijk met interactief handboek	7	20

Mocht u niet in het bezit zijn van een verzamelband of wilt u meer informatie over de aanschaf ervan ontvangen, neem dan contact op met de abonnementen-afdeling van 'Kwaliteit in Bedrijf'. Deze is bereikbaar via tel. (020) 311 39 90.