

# KWALITEIT IN BEDRIJF

JAAROVERZICHT 2002

## Jaaroverzicht 'Kwaliteit in Bedrijf' 2002

Voor u ligt het — inmiddels vijfde — 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 2002 verschenen nummers van Nederlands 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 terug te vinden is. 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 abonnementenafdeling van 'Kwaliteit in Bedrijf'. Deze is bereikbaar via tel. (020) 311 39 90.



<b>Columns</b>		Nr.	Pag.		Nr.	Pag.
<b>Pierre D.F. van Daalen</b>				Vijfde Noordwijk Food Safety & HACCP Forum	2	5
Wegen is niet voldoende	1	3	Klant wordt beter in klagen	2	9	
Ondernemen is topsport	2	3	EOQ Congress 2003 krijgt vorm	2	34	
Winnaar van de 'China Quality Award 209 voor Christus'	3	3	Californische artsen worden betaald op basis van hun kwaliteit	3	4	
Wij zijn beter dan best...	4	3	Hardjono naar SqEME	3	4	
Commitment is een startmotor	5	3	TQS Systems voor de vijfde keer georganiseerd	3	5	
Naar de knoppen...	6	3	Nieuwe INK-brochure 'Kennispartners' is uit	3	5	
Kwaliteit van leven...	7	3	INK reikt drie onderscheidingen uit en twee verbetercertificaten	4	4	
Respectmanagement	8	3	Speciale INK-uitgave voor de zorgsector	4	5	
Het doel uit het oog verloren...	9	3	Mercedes-Benz Excellence Award	5	4	
<b>Kijk op Kwaliteit</b>				Vier vormen van loyaliteit	5	4
Gezondheidszorg	1	5	Managers hebben geen besef van tijd	5	4	
Rabobank en KPN	2	5	Succesvolle strategieën op video	5	4	
Multimediawinkel	3	5	Nieuw 'Institute for ICT Leadership'	5	5	
Installatiebureau voor netwerken	4	5	Philips 'Silver Supplier Award' voor drukkerij	6	4	
Verzekeringsmaatschappij	5	5	Baldrige Award telt dit keer 49 aanmeldingen	6	4	
Casema Internet Helpdesk	6	5	Karakter en prestatie meest bepalend voor Leiderschap	6	4	
Toyota-garage	7	5	INK verzorgt training Leiderschap	6	4	
Internet-boekenleverancier	8	5	Vragenlijst helpt met antwoord op vraag: 'Zit er schot in?'	6	5	
Staatsloterij	9	5	HKZ Harmonisatiemodel herzien	6	5	
<b>Nieuws</b>				Grote belangstelling voor MVO, weinig concreets	7	4
Vijf winnaars Baldrige Award 2001, waaronder drie opleidingsinstituten	1	4	Project Kenbaarheid: Normen moeten toegankelijker worden	7	4	
Onderzoek naar werkdruk in Europa	1	4	Conferentie Food Safety in Huis ter Duin	7	4	
Baldrige kan US 27,5 miljard Euro opleveren	1	5	Kwaliteitskring Midden- en Zuid-Gelderland bestaat 25 jaar	7	4	
Nieuw webadres voor ISO	1	5	In memoriam: Jan Hulzebos	7	5	
Stichting KDI introduceert BenchmarkIndex in Nederland	2	4	HKZ-norm: toets voor gehandicaptenzorg	7	5	
Dr. Hans Broekhuis lector Strategisch Ondernemen	2	4	Overzicht van Nederlandse activiteiten in de Europese Kwaliteitsweek	7	15	
Zeeuwse kwaliteitskringen gaan samen	2	4	Methodiek om te zorgen dat medewerkers zich gedragen volgens gedragscode	8	4	
Bureaucratie kost zorgsector 300 miljoen Euro	2	5	Recordjaar qua aantal ISO 9000- en ISO 14000-certificaten	8	4	

	Nr.	Pag.		Nr.	Pag.
Tevreden met nieuwe ISO-norm	8	4	'Ruim 100% winst op investering aan tijd. En dat is een magere inschatting...'		
Lector Strategisch Ondernemen voor Hanzehogeschool Groningen	8	4	HBA: Branchecode stelt eisen aan kwaliteit	8	13
Driekwart werknemers voelt zich betrokken bij het bedrijf	8	5	Wordt kwaliteitsnorm ambachten substitueert voor ISO?		
Prestatieloon blijkt een slechte zaak	8	27	Essent Netwerk Noord BV: 'Besturing koppelen aan strategie? Wat een leuke klus'	8	28
Teruglopende belangstelling voor Vlaams kwaliteitscongres	9	4	Balanced Scorecard als voorbereiding op liberalisering		
Vlaamse Kwaliteitsmanager van het Jaar	9	4			
Grote belangstelling voor Six Sigma Symposium	9	4	<b>Kwaliteitsprijzen en -onderscheidingen</b>		
INK-Kwaliteitsdag 2002 bomvol	9	4	Vijf winnaars <b>Baldrige Award 2001</b> , waaronder drie opleidingsinstituten	1	4
Brabantse Kwaliteitsprijs voor Brabantia	9	5	BVR Bouw Roosendaal winnaar van <b>Brabantse Kwaliteitsprijs 2001</b>	2	20
Schadepost van 18 miljard euro door ziekteverzuim	9	5	'Kies partners zorgvuldig; zij leveren jouw kwaliteit'		
Winnaars van Malcolm Baldrige National Quality Award	9	15	Philips Analytical Eindhoven ontvangt <b>prijs voor innovatief ondernemen</b>	3	24
			'Kwaliteit is het pakkie-an van iedereen in onze organisatie'		
			INK reikt drie <b>onderscheidingen</b> uit en twee <b>verbetercertificaten</b>	4	4
<b>Bedrijfsreportage</b>					
INQA: Kwaliteit steeds belangrijker in een verzadigde markt	1	18			



Ook ICT-bedrijven voelen zich gedwongen steeds meer aan kwaliteitszorg te doen					
NTNT: Eigen welzijnsraad zorgt voor snellere terugkeer in het werkproces	3	6			
Voor 25 euro per jaar per medewerker het RSI-probleem de wereld uit					
Stegeman zelf houdt toch het meest van kwaliteit	3	12			
Voedselveiligheid in tijden van MKZ en BSE					
sVM werkt aan kwaliteit van vrijwilligersorganisatie	4	29			
De belanghebbende bepaalt wat kwaliteit is					
Bernard BV ontving als één van de eersten INK's nieuwste vorm van erkenning	4	16			
'Het INK-verbetercertificaat is een teken dat we op de goede weg zitten'					
Strategy Deployment bij Nashuatec	5	12			
Neem de verantwoordelijkheid voor je eigen succes					
Kwaliteit en veiligheid bij Koninklijke Wegenbouw Stevin (KWS)	5	22			
'Een certificaat was voor ons een bestaansvoorwaarde'					
Cluster Effluent vervult voorbeeld- en voortrekkersfunctie in waterschapswereld	5	32			
'Ik vraag me af wat vroeger de kwaliteit van ons werk is geweest'					
MCA Laboratorium: Van een wijs-cultuur naar een wij-cultuur	7	26			

Celerant wint <b>Britse MCA Award</b> voor beste case study 'Production & Services Management 2001'	4	22			
Heineken realiseerde in één jaar tijd een efficiency-verbetering van 20%					
<b>Mercedes-Benz Excellence Award</b>	5	4			
Philips 'Silver Supplier Award' voor drukkerij	6	4			
Winnaar <b>INK-verbetercertificaat</b> GGZ Midden-Brabant	6	10			
'Ook een zorginstelling moet als een normaal bedrijf worden gerund'					
Rentray ontving <b>INK-kwaliteitsonderscheiding</b>	7	11			
De 'harde' meetpunten van de 'zachte' sector					
<b>Vlaamse Kwaliteitsmanager van het Jaar</b>	9	4			
<b>Brabantse Kwaliteitsprijs</b> voor Brabantia	9	5			
Winnaars van <b>Malcolm Baldrige National Quality Award 2002</b>	9	15			
<b>Onderzoek</b>					
Onderzoek naar werkdruk in Europa	1	4			
Leiderschap met lef belangrijkste kenmerk excellente organisatie	1	22			
INK blijkt merendeel doelstellingen voor 2005 al in 2001 te hebben gerealiseerd					
Bureaucratie kost zorgsector 300 miljoen euro	2	5			

	Nr.	Pag.		Nr.	Pag.
Klant wordt beter in klagen	2	9	'normen-en-waarden'-meetlat leggen van organisaties		
Vrouwen moeten beter presteren dan mannen om carrière te maken	2	26			
<i>Onderzoek naar leiderschapsstijlen en de waardering voor en effectiviteit van mannelijke en vrouwelijke leidinggevend</i>			<b>Methoden, technieken, aanpakken</b>		
Koetjes en kalfjes op de werkvloer	2	34	PEP, een aanpak die meer is dan timemanagement	1	12
Merendeel managers overschat eigen leidinggevende capaciteiten	3	16	<i>Persoonlijke efficiency komt kwaliteit van organisatie ten goede</i>		
<i>Europese managers kennen de hoogste werkdruk en de minste vrije tijd</i>			Organon vertaalt Balanced Scorecard naar werkvloer	1	26
Vier vormen van loyaliteit	5	4	<i>Balanced Scorecard als onderdeel van een aansturing-systeem van zes stappen</i>		
Managers hebben geen besef van tijd	5	4	Investeer in frontliners; verwijder overtollig management	2	6
Karakter en prestatie meest bepalend voor Leiderschap	6	4	<i>Wat is de rol van kwaliteitsmanagement als een organisatie zich in zwaar weer bevindt?</i>		
Tevreden met nieuwe ISO-norm	8	4	Effectieve communicatie met behulp van RASCI-charts	2	23
Driekwart werknemers voelt zich betrokken bij het bedrijf	8	5	<i>Het optimaliseren van organisaties op basis van het primaire proces</i>		
3% meer motivatie betekent 10% meer productiviteit			Statistisch modelleren in de industrie	2	30
<i>Menno Mennes (MVuP) legt motivatie onder de microscoop</i>			<i>De toegevoegde waarde van ervaren industriële statistici in</i>		
Het is hoog tijd voor een nieuwe generatie klanttevredenheidsonderzoeken	8	6			



Leidt klanttevredenheidsonderzoek daadwerkelijk tot een klantgerichte organisatie?	8	32	<i>het ontwikkelen van statistische modellen die bij de praktijk passen</i>		
Schadepost van 18 miljard Euro door ziekteverzuim	9	5	De slaag- en faalfactoren van prestatie management	4	6
Door excellent personeelsbeleid stijgt aandeelhoudersrendement met 90%	9	11	Orde in de chaos	4	26
			<i>Professional organizing helpt de klant bij het organiseren en structureren van zijn organisatie, proces of taak</i>		
			Innovatiescan maakt innovatieve kracht van organisatie zichtbaar	5	6
			<i>Acht succesfactoren die effectief innoveren mogelijk maken</i>		
			Waardepatronen basis voor succes	5	26
			<i>Management Drives laat managers en medewerkers kleur bekennen</i>		
			Van wens naar werkelijkheid in twaalf stappen	6	6
			<i>Marinus Knoope, natuurkundige en levensfilosoof, over het realiseren van wensen</i>		
			De mogelijkheden om Arbo-zorg te integreren	6	16
			<i>Wat te doen met Arbo-zorg als je al een management-systeem hebt?</i>		
			Afstemmen persoonlijke en organisatorische doelen met Persoonlijke Balanced Scorecard	6	27
			<i>Zelfkennis als fundament voor duurzame organisatieverandering</i>		
			Innovatiescan in de praktijk	6	33
			<i>Betrouwbaar meten maakt effectief verbeteren mogelijk</i>		

**Series**

**Modellen en theorieën voor de aandachtsgebieden van het INK-model**

- Deel 1:** Leiderschap van alle kanten belicht
- Deel 2:** Strategie en Beleid heeft alles te maken met de 'lange termijn'
- Deel 3:** Organisaties die medewerkers zien als belangrijkste bedrijfskapitaal, presteren beter
- Deel 4:** Hebben we wel de juiste middelen om kwaliteit te kunnen leveren?
- Deel 5:** De overtreffende trap van data en informatie is kennis
- Deel 6:** Het bestaansrecht van een proces is dat het toegevoegde waarde moet hebben
- Deel 7:** Een tevreden medewerker heeft tijd en aandacht voor de klant
- Deel 8:** Houd de vinger aan de pols van de klant
- Deel 9:** Waardering door de maatschappij: het langs de



	Nr.	Pag.		Nr.	Pag.
Nieuwe aanpak voedselkwaliteit: 'from stable to table' <i>Europese 'General Food Law' moet vertrouwen consument in voedingsmiddelen terugbrengen</i>	7	6	De vijf verleidingen voor topmanagers; Processen van verandering; Hoe manage ik mijn manager?; Meesters der verandering; De kracht van Six Sigma; Winst uit kernactiviteiten; Onbevangen ondernemen.	5	30
Branchecode stelt eisen aan kwaliteit	8	13	Handleiding Kwaliteitsmanagement	6	19
Wordt kwaliteitsnorm ambachten substitueert voor ISO?	8	24	Het verbeteren van uw projectorganisatie; Competentiemanagement; Innovatie?; De chemie van organisatieverandering; Excellent ondernemen; Essenties van organiseren, managen en veranderen; Organisaties op scherp – hoe slimme managers verandering sturen.	7	34
Het blijft tobben met CRM	9	6	Met ziel en zakelijkheid; Activity-Based Quality Management	8	35
CRM: hulpmiddel dat klantgerichte organisaties in staat stelt beter op klantwensen te reageren en te anticiperen	9	24	De McKinsey-methode; De servicegerichte onderneming; Harvard Business Review over Verandering; Het hart van de verandering; Professioneel leren; De integrale manager; Leren voor leiderschap.	9	30
Goede leiders leren van kleine successen en analyseren hun fouten					
Een vergelijking tussen golfen en leiderschap					
Voortdurende verbetering van bedrijfsprocessen op basis van prestatie-indicatoren					
Hoe kunt u uw klanten continu tevreden stellen?					
<hr/>					
<b>Raad voor Accreditatie</b>			<b>Certificatie en normen</b>		
Maatschappelijk vertrouwen en accreditatie	1	16	HKZ Harmonisatiemodel herzien	6	5
Wordt de waarde van ISO-certificatie ondermijnd?	2	18			
Is accreditatie het panacee?	3	10			



Kennismaking met de nieuwe RvA-directeur en afscheid van de voorgaande	3	28	Project Kenbaarheid: Normen moeten toegankelijker worden	7	4
'Wij moeten waken voor erosie van de waarde van accreditatie en certificatie'			ISO 19011: eindelijk is er één enkele norm voor auditing	7	30
RvA heeft nieuwe huisstijl met nieuw logo: Herkenning én erkenning	4	20	Nieuwe ISO-norm voor het auditen van kwaliteits- en milieumanagementsystemen		
Accreditatie; het waarom en het hoe	5	10			
Waarom zou u een geaccrediteerd laboratorium inschakelen?	6	14	<b>Zorgsector</b>		
Overheidstoezicht moet niet worden uitgebreid, maar beter georganiseerd	7	24	Speciale INK-uitgave voor de zorgsector	4	5
Wat doet de RvA..? Een praktijkschets	8	10	'Ook een zorginstelling moet als een normaal bedrijf worden gerund'	5	10
ISO werkt aan eigen norm voor Accreditatie-instellingen	9	22	Winnaar INK-verbetercertificaat GGZ Midden-Brabant		
			HKZ-norm: toets voor gehandicaptenzorg	7	5
			Rode Kruis Ziekenhuis in Beverwijk op zoek naar goede verbeterssystematiek	9	12
			Elk 'Six Sigma'-project levert minimaal 20.000 euro op!		

**Literatuur (titels)**

Gesloten wegens klantgerichtheidstraining; Wie betaalt, bepaalt; Maatschappelijk verantwoord ondernemen als managementtool.	1	31
De HR-Scorecard; Klantenloyaliteit; Zelfsturende teams in de dienstverlening.	2	35
Werken aan deeltijd; Werken met plezier – de weg naar meer flow; Visies op maatschappelijk verantwoord ondernemen; Organisatie-advies: wat is dat?	3	31
Inspirerend leidinggeven; Jack Welch: Waar het om gaat; Het einde van de veranderingsmythe.	4	25

**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 abonnementenafdeling van 'Kwaliteit in Bedrijf'. Deze is bereikbaar via tel. (020) 311 39 90.**