

# Jaaroverzicht 'Kwaliteit in Bedrijf'



De uitgever van 'Kwaliteit in Bedrijf' stelt jaarlijks aan haar lezers een index ter beschikking, waarin rubrieksgewijs is na te gaan of over een bepaald onderwerp een artikel is geschreven en welk artikel waar is terug te vinden. Het jaaroverzicht 'Kwaliteit in Bedrijf', dat — gezien de vele reacties — zeer positief wordt ontvangen, is voor 2003 inmiddels de zesde uitgave. De nummers van 'Kwaliteit in Bedrijf' kunt u verzamelen in een speciale band. 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 abonnementsafdeling van 'Kwaliteit in Bedrijf'. Deze is bereikbaar via telefoonnummer (020) 311 39 90.



## Bedrijfsreportage

	nr.	pag.
• Gemeente Moerdijk: Als je je mensen vleugels geeft, gaan ze vliegen. Gemeente Moerdijk onderscheiden voor klant- en leveranciersgerichtheid	1	10
• ANWB stuurt organisatie aan met veelkleurig managementinstrument	1	22
• Hong Kong Correctional Services Department: Wij willen worden erkend als een uiterst professionele organisatie	1	27
• TNT Express Benelux: Medewerkers die lol hebben in hun werk, stralen dat uit naar de klant	2	10
• Kappa De Zeeuw Golfkarton BV: ISO en effectieve en efficiënte processen voor meer winst	2	16
• St. Antonius Ziekenhuis: Civiele dienst St. Antonius benadert kwaliteit vanaf de werkvloer	2	26
• Rode Kruis Ziekenhuis te Beverwijk: Opbrengst Six Sigma overtreft alle verwachtingen	3	6
• Aviko: Een A-merk leverancier kan zich nu eenmaal weinig uitglifiers veroorloven	3	16
• Kalkzandsteenfabriek Rijsbergen vindt nieuwe ISO-norm grote verbetering	3	22
• Aggreko: Bouwen aan een geïntegreerd managementsysteem dat wereldwijd toepasbaar is	3	32
• IT-Staffing Groep: trots op het kwaliteitssysteem en prestaties van zijn mensen	4	16
• SOWECO Bouw & Groen: de structuur bepaalt 20% van het resultaat; cultuur daarentegen 80%	4	22
• Postbank: gebruikt elke kans die een klacht haar biedt	4	28
• ProRail Capaciteitsplanning: Werken aan kwaliteit leidde tot 30% kortere doorlooptijd	4	28
• Fontijne Grotnes: Ga niet te krampachtig ronddraven in de tredmolen van de procedures	5	11
• Woningbouwcorporatie SGBB: onderscheidt zich met dienstverlening	5	20
• Profextru: Dankzij leiderschap weer een stevige plaats in de markt	5	26
• Koppert Cress BV: SGF; eindelijk een norm die op ons product gezet mag worden	5	30
• Waterleidingmaatschappij Oost-Brabant en (kleinere) Waterleiding Maatschappij 'Noord-West-Brabant' zijn gefuseerd met uiteenlopend effect op medewerkerstevredenheid	6	6
• Schoenfabriek Van Bommel: Traditie en kwaliteit op moderne leest geschoeid	6	20
• Brouwer Groep: de weg naar het behalen van de door VPGI gehanteerde TQM 9000:2000	6	25
• Koninklijke Mosa: 'Kwaliteit leveren betekent dat je keuzes moet maken'	7	28
• Damen Shipyard Group: Inzet van roulerende kwaliteitsmanager zorgt voor breed draagvlak	7	32
• SCC Consultancy: De praktische 'do's & don'ts' ten aanzien van het meten van de klanttevredenheid	8	10
• Amerland: Prijs en productkwaliteit zijn basisvereisten geworden; kwaliteit is echter keuzebepalend	8	18
• Hemelrijk Kantoorinrichting: Uitbesteding klanttevredenheidsonderzoek is essentieel gebleken voor professionele aanpak	8	22
• Siemens Nederland: Werken aan continu verbeteren is geen opdracht, maar een levenshouding	8	26
• Enia Carpets: De kwaliteit van jouw toeleveranciers bepaalt de kwaliteit van jouw product	9	10
	9	24
<b>Certificatie en normen</b>		
• Kwaliteitsmodel voor Overheidsorganisaties	1	12

	nr.	pag.
• INK-verbetercertificaten uitgereikt	4	5
• SOWECO Bouw & Groen haalde in 2003 een INK-verbetercertificaat	4	22
• ProRail Capaciteitsplanning ontving INK-verbetercertificaat: 'INK-managementmodel was meetlat voor onze prestatie'	5	10
• Safe Quality Food-norm heeft alles om te groeien tot meest gebruikte norm in de voedingsmiddelenindustrie	6	6
• AQAP-110 normenfamilie komt te vervallen	8	17
• Na VCA*, VCA** en VCU is nu ook VCO (Veiligheids-, gezondheids- en milieu-Checklist Opdrachtgevers) op komst	9	16

**Columns** Pierre D.F. van Daalen — *Hoofdredacteur Kwaliteit in Bedrijf*

• Je kunt het afdwingen!	1	3
• Daar is de kwaliteitsmanager voor...	2	3
• Neergesabelde klantgerichtheid	3	3
• Regel alleen dat wat nodig is	4	3
• Opeens wordt men dan voorbijgestreefd...	5	3
• Een kwestie van vertrouwen	6	3
• Een horkenvrije organisatie	7	3
• Draaikonten...	8	3
• De kwaliteit van 'snobshops'	9	3

**Kijk op Kwaliteit**

• Is het nou afgelopen?!	1	5
• Een bekend probleem?	2	5
• Niet ons probleem...	3	5
• Gepeperd	4	5
• Medewerkersontevredenheid	5	5
• Ruimte voor verbetering	6	5
• Slachtoffertevredenheid?	7	5
• Van ergernis naar kwaliteit	8	5
• Van het kastje naar de muur	9	5

**Kwaliteitsprijzen en -onderscheidingen**

• Gemeente Moerdijk onderscheiden voor klant- en leveranciersgerichtheid	1	10
• Hong Kong Correctional Services Department winnaar van wereldwijde kwaliteitsprijs	1	27
• Belangstelling voor Baldrige Award gegroeid met ruim 35%	6	5
• Siemens en TNT Express Nederland bij nominaties European Quality Award	7	4
• Verbeterprijs bij VPGI in ere hersteld	7	5
• Twee winnaars van Finse kwaliteitsprijzen	8	4
• Siemens Nederland wint twee speciale EFQM-kwaliteitsprijzen	8	25

**Literatuur (titels)**

• Ondernemen met hoofd en hart; Customer Relationship Management; Resultaatgericht Leiderschap	1	35
• Organisatievernieuwing: programmeren, regisseren en realiseren; Praktische managementvaardigheden in 24 uur; Excellent leidinggeven; De stijl van succes; Corporate Change: de weg naar topprestaties	2	30
• Leiderschap bij verandering; Nooit meer sjoemelen; Wie orde zaait zal chaos oogsten; Procesmanagement – Over procesontwerp en besluitvorming	3	14
• Praktisch Procesmanagement 2; Risicomanagement voor projecten; Het 80/20-individu; Resultaatgericht verbeteren; Competentiemanagement in de praktijk	4	34
• Harvard Business Review – Lerende Organisaties; Teammanagement voor dummies; Maak waar wat je zegt; Wat management werkelijk is; Managementmodellen voor kwaliteit; De grote lijn – strategie en strategisch management	5	34
• Leren werkt; Employability; Praktijkboek Innovatiemanagement	6	29
• Ontsnappen uit S-catraz; De weg van de minste weerstand voor managers; Managers als mentors	7	14/26
• De responsieve onderneming; Integratie KAM-managementsystemen; De organisatie als verhaal	8	34
• Mission at Work®; De Orka Award; Inleiding in coaching	9	15

**Methoden, technieken, aanpakken**

• Verbeteren is onmogelijk zonder veranderen: veranderingstraject in acht fasen	1	6
• PrismaScope: het beste van INK en Balanced Scorecard samen	1	22



TJDSCHRIFT VOOR KWALITEITSMANAGEMENT

# KWALITEIT IN BEDRIJF

19E JAARGANG NUMMER 3 - APRIL 2003

**Prof. dr. René ten Bos:**  
"We hebben spelwijzers nodig in onze organisaties"

**Nieuwe ISO-norm**  
Kalkzandsteenfabriek Rijnsbergen slaagt erin haar kwaliteitsboek met 50% te reduceren

**Aggreko**  
Werkveld wordt verschillende normen en wetten delgen organisatie tot creatie van eigen systeem

**INK-managementmodel**  
In de toekomst zal meer nadruk worden gelegd op 'twaede aandachtsveld'

**Evaluatie projecten**  
**WAT LEVERT SIX SIGMA HET RODE KRUIS ZIEKENHUIS OP?**

Kwaliteit in Bedrijf 3-2003 [www.kwaliteit-in-bedrijf.nl](http://www.kwaliteit-in-bedrijf.nl)



TJDSCHRIFT VOOR KWALITEITSMANAGEMENT

# KWALITEIT IN BEDRIJF

19E JAARGANG NUMMER 4 - MEI 2003

**INK-verbetercertificaat**  
SOWECO Bouw & Groen laat medewerkers doen waar ze goed in zijn

**Directeur IT-Staffing Groep**  
"We nodigen de klant uit zich persoonlijk van onze kwaliteit te overtuigen"

**Six Sigma-serie**  
Om een probleem scherp op het netvlies te krijgen is het nodig om te meten

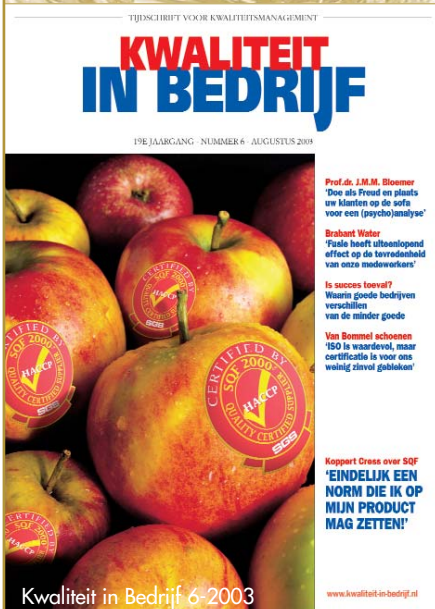
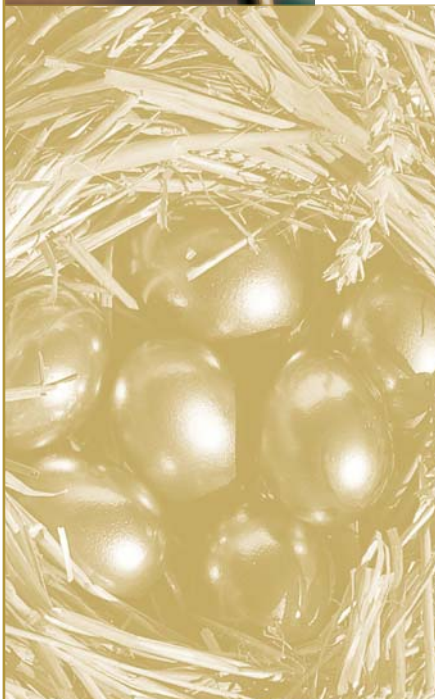
**Klantenmanagement**  
Postbank gebruikt het signaal van de klant om processen te verbeteren

**Creatieve klantgerichtheid**  
**WEES CREATIEF IN UW BENADERING VAN DE KLANT**

Kwaliteit in Bedrijf 4-2003 [www.kwaliteit-in-bedrijf.nl](http://www.kwaliteit-in-bedrijf.nl)







	nr.	pag.
• Zorgmanagement en Triagesysteem: Triage is veranderen en geeft dus... weerstand	1	30
• PIACTOR®-methode: processen in één overzichtelijk schema weergegeven	2	21
• Prof.dr. René ten Bos breekt lans voor desorganisatie	3	11
• Kalkzandsteenfabriek Rijsbergen vindt ISO-norm 9001:2000 grote verbetering	3	22
• Interview met directeur INK Ruud Stassen: Meer aandacht voor 'tiende aandachtsveld' in INK-managementmodel	3	29
• Aggreko bouwt aan wereldwijd toepasbaar eigen milieu- en veiligheidssysteem	3	32
• Creatieve klantgerichtheid: Probeer zoveel mogelijk klachten van klanten te krijgen	4	6
• Klachtenmanagement: De Postbank gebruikt het signaal van de klant om haar proces te verbeteren	4	28
• Gestructureerd problemen oplossen met D8, methode uit de autobranche	5	6
• Het bedrijfsvoeringssysteem van Fontijne Grotnes bestaat uit het INK-managementmodel, de nieuwe ISO en GBV	5	20
• Klantentevredenheid: de klant is middelpunt van denken en handelen bij SGBB	5	26
• Door Managementleergang INK kwam Profextru tot nieuwe inzichten	5	30
• Door persoonlijkheidsleer betere relatie met de klant. Oratie van prof.dr. José M.M. Bloemer	6	16
• Medewerkerstevredenheid: fuserende waterbedrijven vergeten verschillende 'bloedgroepen' in streven naar kwaliteit	6	20
• Integrale kwaliteit van de bedrijfsvoering en de focus van de organisatie zijn twee stuurvariabelen die een bepalende invloed hebben op het succes van een onderneming	6	30
• Het INK-managementmodel is de hardware; uw medewerkers zijn de software	7	6
• Vijf fasen op het ontwikkelingspad naar een excellente organisatie	7	11
• Arbo-wetgeving, VCA*, VCA** en OHSAS 18001 voor u op een rij gezet	7	36
• Competence for Change-benadering zet knop om in hoofden van mensen	8	6
• Het INK-Managementmodel als turbiniemotor van uw organisatie	8	6
• Prof.dr. Léon I.A. de Caluwe, hoogleraar aan de VU te Amsterdam en zijn kleurentheorie over veranderen	9	6
• Aanpak voor KAM-management gebaseerd op ISO-managementsystemen: Model voor beheersing en sturing van KAM-aspecten	9	28

**Nieuws**

• Europese bedrijven presteren slecht in documentbeheer	1	4
• Tips voor groei na economische retraite	1	4
• Nieuwe secretaris-generaal ISO	1	4
• Nieuwe norm voor klachtenafhandeling	1	5
• Internationale normen intensief gebruikt	1	5
• Impuls voor Productgerichte Milieuzorg	2	4
• Nieuw vergelijkend onderzoek software	2	4
• Consument ergert zich aan afhandeling klachten	2	5
• Medewerkers van kleine organisaties meer tevreden	2	5
• Helft van Nederlandse en Belgische managers wil met vervroegd pensioen	2	14
• EOQ- en EFQM-congres 2003; EFQM-forum	2	25
• Duizendste ISO 14001-certificaat uitgereikt	2	25
• Grote bedrijven tevreden met arbodienst, MKB sceptischer	3	4
• Duurzaamheidsbesef Nederlander is matig	3	4
• Vlaams Kwaliteitscongres in teken van sleutelresultaten	3	5
• Diervoedercertificatie verandert van opzet	3	5
• Goede medewerkers herkenbaar aan kritisch-reflectief werkgedrag	3	20
• Managend Nederland is op zoek naar leiders	4	4
• INK-verbetercertificaten uitgereikt	4	5
• Nieuwe voorzitter INK	4	5
• Theatervoorstelling over groot aantal kwaliteitsaspecten	4	5
• Schrikbarend weinig bedrijven overstapt op ISO 9001:2000	5	4
• EOQ's Kwaliteitscongres scoort teleurstellend aantal bezoekers	5	4
• Robert Kaplan gast op Vlaams kwaliteitscongres	5	4
• Mens centraal op landelijke Kwaliteitsdag INK	5	4
• 'Mentaal verzuim' in opkomst	5	4
• Nieuwe ISO-norm ISO/IEC 17024	5	5
• Gemeenten kunnen meer halen uit competentie management	5	5
• Telefonische bereikbaarheid weer slechter	5	5
• Samengaan van EOQ en EFQM in 2004 reeds feit	6	4

	nr.	pag.
• Platform voor klachtenmanagement gaat in september van start	6	4
• bTQM + BCBE = Bbest	6	4
• KDI's Peter Lemaire geridderd	6	4
• Nieuwe ISO 9000-richtlijnen moeten kwaliteit van projecten bevorderen	6	4
• Belangstelling voor Baldrige Award gegroeid met ruim 35%	6	5
• Siemens en TNT Express Nederland bij nominaties European Quality Award	7	4
• KDI viert 50 jarig bestaan met jubileumcongres	7	4
• ASQ Congres trekt weinig belangstelling	7	4
• Vanaf 1 oktober geldt alleen toetsing op basis van nieuwe HACCP-criteria	7	4
• Verbeterprijs bij VPGI in ere hersteld	7	5
• Nederland minder aantrekkelijk als congresplek?	7	5
• Kennispartners en INK uiterst actief	7	5
• Nieuwe zoekfunctie op website van INK	7	15
• Mens staat centraal bij INK's Landelijke Kwaliteitsdag	7	16
• INK vernieuwt publicaties	7	17
• INK-managementmodel gaat binnenkort veranderen	7	19
• Kwaliteitsdagen in de regio	7	20
• NEN schat dat 60% gecertificeerden op nieuwe ISO-norm is overgestapt	8	4
• Ziekenhuis krijgt prijs voor 'Six Sigma'-presentatie	8	4
• Twee winnaars van Finse kwaliteitsprijzen	8	4
• Het gebruik van statistische methoden voor effectiviteitsverbetering nieuwe ISO	8	4
• Amerikaanse klanten tevreden over kwaliteit auto-industrie	8	4
• Betere financiële prestaties bij bedrijven met goede reputatie	8	5
• Nieuw logo voor INK	8	5
• Prof. Robert S. Kaplan op Vlaams Kwaliteitscongres	8	9
• CKZ Limburg verandert in Allanta	8	9
• KDI staat stil bij toekomst kwaliteitsmanagement	8	9
• AQAP-110 normenfamilie komt te vervallen	8	17
• Gratis seminar NEN 1010 en norm-management	8	17
• Universiteit van Amsterdam certificeert Black Belts en Green Belts	8	29
• Accelerator versnelt Six Sigma	8	29
• Nashuatec's Mia Goetvinck Vlaamse 'Quality manager van het Jaar'	9	4
• Six Sigma-wegenkaart: creatieve wijze om Six Sigma te verduidelijken	9	4
• Ook nieuwe ISO lijdt onder bureaucratisch imago	9	5
• INK's Kwaliteitsdag groot succes	9	5

**Onderzoek**

• Europees onderzoek wijst uit: Helft van Nederlandse en Belgische managers wil met vervroegd pensioen	2	14
• Berenschot HRM deed onderzoek naar ethisch leiderschap in Nederland: 'Slechts 9% van de Nederlandse managers spreekt de waarheid'	6	11
• Klachtgevoeligheid banken beslissend bij gunnen klandizie	6	11

**Series**

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

• Deel 10: Hebben we als organisatie onze doelstellingen behaald?	1	16
---	---	----

Alles wat u ooit wilde weten over Six Sigma:

• Deel 1: Is investeren in Six Sigma zinvol?	2	6
• Deel 2: Champions, Master Black Belts, Black Belts, Green Belts, Yellow Belts	3	26
• Deel 3: Meten brengt duidelijkheid over een probleem	4	12
• Deel 4: Er zijn vier belangrijke redenen voor de A-fase bij DMAIC	5	16
• Deel 5: Invloedsfactoren, wat is hun invloed op de CTQ en hoe doe je ze teniet?	6	12
• Deel 6: Tijd om het kwaliteitsbeheersingssysteem aan te passen	7	21
• Deel 7: Successen nu ook beschikbaar voor het MKB: Six Sigma Light®	8	30

De belangrijkste principes en aanpakken om verandering écht te realiseren:

• Deel 1: Competence for Change: alle 13 goed!	8	14
• Deel 2: De belangrijkste principes en aanpakken om verandering écht te realiseren	9	20

**Zorgsector**

• Zorgmanagement en Triagesysteem: Triage is veranderen en geeft dus weerstand	1	30
• St. Antonius Ziekenhuis: Civiele dienst St. Antonius benadert kwaliteit vanaf de werkvloer	2	26
• Six Sigma-activiteiten Rode Kruis Ziekenhuis te Beverwijk overtreffen alle verwachtingen	3	6
• Ziekenhuis krijgt prijs voor 'Six Sigma'-presentatie	8	4



TJESCHRIFT VOOR KWALITEITSMANAGEMENT

# KWALITEIT IN BEDRIJF

19E JAARGANG - NUMMER 7 - SEPTEMBER 2003

**Nedcon-Groep BV**  
Arbo-wetgeving, VCA\*, VCA\*\* en OHSAS 18001 voor u op een rij gezet

**De Brouwer Groep**  
'Als je hebt gestudeerd, wil je toch ook graag een diploma?'

**Tegelproducent Mosa**  
'Kwaliteit leveren betekent dat je keuzes moet maken'

**'Competence for Change'**  
De snelste weg tussen twee punten is nooit een rechte lijn

**ATOS KPMG Consulting**  
**DE WEG NAAR EEN EXCELLENTE ORGANISATIE BESTAAT UIT VIJF FASEN**

Kwaliteit in Bedrijf 7-2003 [www.kwaliteit-in-bedrijf.nl](http://www.kwaliteit-in-bedrijf.nl)

TJESCHRIFT VOOR KWALITEITSMANAGEMENT

# KWALITEIT IN BEDRIJF

19E JAARGANG - NUMMER 8 - NOVEMBER 2003

**Damen Shipyard Group**  
Kruist van roulerende kwaliteitsmanager zorgt voor breed draagvlak

**SCC Consultancy**  
Praktische 'do's & don'ts' voor het maken van klanttevredenheid

**Amerland**  
'Wie geen kwaliteit levert, is al verdronken voor hij in het zwenbad is gesprongen'

**Competence for Change**  
Principes en aanpakken om verandering écht te realiseren

**INK-managementmodel**  
**MODEL IS VOOR ORGANISATIE WAT TURBINEMOTOR IS VOOR Vliegtuig**

Kwaliteit in Bedrijf 8-2003 [www.kwaliteit-in-bedrijf.nl](http://www.kwaliteit-in-bedrijf.nl)

TJESCHRIFT VOOR KWALITEITSMANAGEMENT

# KWALITEIT IN BEDRIJF

19E JAARGANG - NUMMER 9 - DECEMBER 2003

**Siemens Nederland**  
Werken aan kwaliteit en continue verbetering is geen opdracht, maar een levenshouding

**Nieuwe VCA-normen**  
Na VCA\*, VCA\*\* en VCU-norm is er nu ook nog een VCO-norm op komst

**Enis Carpets**  
Effectief en efficiënt produceren is geen luxe, maar een 'must'

**NEN ontvikkeld**  
Algemeen model voor KAM-management op basis van elementen en principes voor ISO-managementsystemen

**Prof. dr. Léon de Caluwe**  
**DENKEN OVER VERANDEREN IN VIJF KLEUREN**

Kwaliteit in Bedrijf 9-2003 [www.kwaliteit-in-bedrijf.nl](http://www.kwaliteit-in-bedrijf.nl)

