

Het grootste vakblad voor kwaliteitsmanagement in Nederland en België

# Kwaliteit in Bedrijf

## Jaaroverzicht 2004

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. De vele reacties maken duidelijk dat het jaaroverzicht 'Kwaliteit in Bedrijf' — dat dit jaar inmiddels voor de zevende keer gratis aan de abonnees van 'Kwa-

liteit in Bedrijf' wordt verstrekt — voorziet in een behoefte. De nummers van 'Kwaliteit in Bedrijf' kunt u overigens ook 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.



Kwaliteit in Bedrijf  
nr. 1, januari 2004



Kwaliteit in Bedrijf  
nr. 2, februari 2004

### Bedrijfsreportage

- Haagtechno (Panasonic/Technics): 'Meten is gewoon een 'must'. Als je niets meet, weet je ook niets' 1-14
- NVBR: Aansturing en vrijwilligers bemoeilijken invoering kwaliteitszorg bij brandweer 2-6
- Lips textielservice: Over klanttevredenheid en kwaliteit 2-10
- AMISemiconductor, Anelia Pergoot: 'Kwaliteit is niet enkel een zaak van de kwaliteitsafdeling, maar is ieders verantwoordelijkheid' 3-10
- Bavaria: Een goed handboek is net zo dik als de schuimkraag van een versgetapt pilsje 4-12
- Portakabin: 'Wanneer wij niet waarmaken wat wij beloven, krijgt de klant een vergoeding' 6-12
- Drukkerij Groen certificeerde op basis van de norm EQM 9000:2003 6-20
- Zaanstad Afvalverzameling: 'Maak gebruik van de kennis van de mensen die het werk moeten doen' 7-13
- Prins Transport en Prins Op- en overslag: 'HACCP geïntegreerd in het ISO-systeem blijkt goed mogelijk' 7-24
- Kone Liften: 'Luisteren succesfactor voor welslagen kwaliteitsaanpak' 8-10
- Brimos wegbebakening en verkeersgeleiding BV: 'Verbeteren is bij ons net zo vanzelfsprekend als ademen' 9-10
- Carlebur Aannemingsbedrijf BV: 'Als je blijft streven naar een tien, haal je wellicht een acht...' 9-24

### Certificatie en normen

- ISO 10.018: handreiking voor organiseren klantgerichte klachtenbehandeling 1-10
- De belangrijkste wijzigingen in de VCA-norm op een rij 1-22
- Nieuwe nummering voor klachtennorm 2-5
- Europese norm voor bedden in zorg moet ongelukken voorkomen 3-4
- Koppelen van de Balanced Scorecard met het ISO 9001:2000-systeem 4-20
- De toekomst voor certificatie is in 'Value-added Audits' gelegen 5-16
- Nieuw norm ISO/DIS 22000: Een managementsysteem voor het beheersen van voedselveiligheid 6-16
- 'Value-added Auditing' krijgt internationaal steeds meer aandacht 6-28
- ISO 10019 wordt hulpmiddel voor zoektocht naar juiste adviseur 7-10
- VCO zorgt dat opdrachtgever zelf ook voor veilige werkomstandigheden zorgt 7-20
- Bij voedselveiligheid ontstaat onoverzichtelijkheid door overdosis aan normen 8-24
- De tweede editie van ISO 14001; geen nieuwe eisen, wel accentverschuivingen in de nieuwe milieunorm 9-6

### Columns

*Pierre D.F. van Daalen, hoofdredacteur*

- Kwaliteit is meer dan specificaties

1-3

## Het grootste vakblad voor kwaliteitsmanagement in Nederland en België

- Verdienende loon 2-3
- Kwaliteit in bloei 3-3
- Il servicio... 4-3
- Een tevreden klant 5-3
- Een kastje dat geen kastje is... 6-3
- Onderzoeken 7-3
- Kwaliteit is werkelijk een zaak van leven of dood 8-3
- Kippen in onderbroek 9-3

**Kwaliteitsprijzen en -onderscheidingen**

- Gemeente Den Haag, Dienst Stadsbeheer, winnaar INK-onderscheiding: 'Honderd procent tevredenheid halen we nooit, maar we streven er wel naar..!' 5-10
- Stora Enso Berghuizer Papierfabriek, winnaar INK-onderscheiding: 'We waren goed met Plan en Do, maar vergaten Check en Act' 5-20
- INK-erkenningen: Vier organisaties in aanmerking voor INK-onderscheiding 5-25
- Landelijke Kwaliteitsdag, met thema 'Uitzicht door inzicht', onverminderd populair 7-18
- Finalisten European Quality Award bekend 7-29
- Overzicht Landelijke en Regionale Kwaliteitsdagen 8-20
- Goldratt belangrijkste spreker op Vlaams Kwaliteitscongres 8-21
- INK boekt weer succes met landelijke bijeenkomst 9-15

**Kijk op Kwaliteit**

- Zorgelijk 1-5
- Mijn complimenten 2-5
- Politie en kwaliteit 3-5
- Verknijpt 4-5
- Spuugzat 5-5
- Jezelf te slim af zijn... 6-5
- Help, we bestaan niet! 7-5
- Stiekem onverzekerd 8-5
- Het demotivatie-instrument 9-5

**Literatuur (titels)**

- De zeven doodzonden van management; Algemeen beleid en ondernemingsstrategie 1-9
- Het ondernemingsplan; De vierde managementcrisis; Praktisch competentie-management; Competentiemanagement. En dan?; Performance Management in de praktijk 2-26
- Goed versus goed; Wakker worden op je werk; Geluk in zaken; De flexibele onderneming 3-30
- Organisatie-alibi's — de kracht van enneaculturen; Arbo-management in bedrijven; Leiden in turbulente tijden; ISO 14001: de nieuwe 'milieunorm'; Integratie, mens en organisatie 4-24
- Lenig leiderschap; Kernkwaliteiten van leidinggeven; Hoe maak ik van een olifant weer een mug?; Succesvol Produceren 5-30
- Effectief conflicten oplossen; De kunst van kwaliteit 6-11
- En maar positief blijven...; In plaats van praten — debat en dialoog bij veranderprocessen; Strategie: een no-nonsense boek; Managen met liefde; Het eindspel; Onderneming & Maatschappij — op zoek naar vertrouwen 7-34
- Assessment doen: Hoe werkt het voor jou?; 111 Instrumenten voor kwaliteitsverbetering; De kunst om dingen gedaan te krijgen; De 49 basisregels voor het delen, benutten en belonen van kennis; Wakker worden op je werk 8-30
- De Change Maker; Persoonlijk onderhandelen; Bestuurlijke geloofwaardigheid; Intuïtie in het werk; Werken met emotionele intelligentie; Altijd al iets van plan?; Calimeromarketing; Wie is er nu eigenlijk de baas!; Het anti-asserteriviteitsboek 9-29

**Kwaliteit in Bedrijf**  
nr. 3, april 2004**Kwaliteit in Bedrijf**  
nr. 4, mei 2004

Jaaroverzicht 'Kwaliteit in Bedrijf' 2004

Kwaliteit in Bedrijf  
nr. 5, juni 2004



Kwaliteit in Bedrijf  
nr. 6, juli 2004

**Methoden, technieken, aanpakken**

- NRG Group Benelux, Mia Goetvinck: 'Kwaliteit is een virus waarmee iedereen in onze organisatie is besmet' 1-18
- Welk gevolg heeft Six Sigma voor bestaande kwaliteitsaanpakken? 1-27
- PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland: 'Om te kunnen verbeteren, moesten we eerst anders leren denken' 2-14
- Kleyn International, John van Elst: 'Als kwaliteit niets zou opleveren, waren we er allang mee gestopt' 2-28
- Aanpak van veranderen: 'Mensen willen wel veranderen, maar niet veranderd worden' 3-6
- Aanpak overdracht kennis en kunde: Een optimale opleiding gaat uit van een driehoeksverhouding 3-15
- Balanced Scorecard geeft kader waarbinnen organisatie aan verbetering moet werken 3-18
- Kwaliteit speelt hoofdrol bij aanleg nieuwe rijksweg N11 3-22
- Voedselveiligheidssysteem: Merendeel bedrijven heeft nog geen 'tracking & tracing'-systeem 4-6
- TPG Post, ir. Hans Nijhuis: 'De EFQM-bril stelt je in staat de samenhang van de dingen te zien' 4-26
- Motivatie werknemers: RAPP-aanpak zorgt voor toename werkbetrokkenheid 5-6
- Inc-21, Gijs ten Kate: 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is geen trend meer, maar bittere noodzaak' 6-6
- Handreiking voor opstellen van milieuverslag en sociaal jaarverslag 7-6
- Het meten van stakeholder-tevredenheid in acht stappen 8-6
- Integratie Kwaliteit en MVO een feit met nieuwe variant EFQM-model 8-29
- Directie hoort rol kwaliteitsmanager te vervullen 8-32

**Nieuws**

- Record aantal winnaars Baldrige Award 2003 1-4
- Topmanagers zien toekomst optimistisch tegemoet 1-4
- Cohen opent CIMO 1-4
- Symposium over Europees milieubeleid 1-5
- Milieubewustzijn begint al vroeg 1-9
- Hoge werkdruk grootste oorzaak van stress op het werk 2-4
- 'Best practices' bij Arbo in de prijzen 2-4
- Six Sigma Partners organiseert seminar 'Scoren met Six Sigma' 2-5
- EQM 9000:2003 nieuw VPGI-certificaat op gebied van milieumanagement 3-4
- SER-advies organisatie van Arbo-diensten 3-4
- 'Father of Quality' wordt honderd jaar! 3-4
- Klachtenmanagement leidt tot procesverbeteringen en tevreden medewerkers 3-5
- Nieuw keurmerk voor incassobedrijven 3-5
- Ook NEN behaalt ISO 9001:2000-certificaat 3-5
- Nieuwe ISO 14001 verschijnt in najaar 4-4
- Leren van de Slag van Waterloo 4-4
- Klanten willen dat consultants veranderen 4-4
- LFB gaat van start met kwaliteitsproject 'Zeg het ons' 4-5
- Mystery Guests onderzoeken kwaliteit apothekers 4-5
- Eisen General Food Law op tijd ingevoerd? 4-18
- Nederlandse bedrijven van 13 naar 3 op exportladder 4-18
- DNV geaccrediteerd door Unites Nations Climate Change Panel 4-18
- Safe Quality Food-certificaat nu ook erkend door GFSI 4-18
- Jacques Schraven nieuwe bestuursvoorzitter NEN 4-30
- Kiwa certificeert volgens Keurmerk Veilig Ondernemen 4-30
- Supergroei blijft achter op de rest van de wereld 5-4
- Veel onkunde over aansprakelijkheid 5-4
- Kwaliteitsdag biedt uitzicht door inzicht 5-5
- NEN brengt rapport uit over Qualityware 5-5
- Mr.dr. Steven ten Have benoemd tot hoogleraar Strategie & Verandering 5-15
- MyNEN Mail biedt service op maat 5-15
- Kortrijk begint weer met kwaliteitsbeurs 5-29

## Jaaroverzicht 'Kwaliteit in Bedrijf' 2004

- Eigen beeldvorming vrouw is belemmering op weg naar top 6-4
- IKM 3000: nieuw keurmerk voor klachtenmanagement 6-4
- 'Business-to-business'-klanten kritischer dan consumenten 6-5
- Zestig aanmeldingen voor Baldrige Award 6-5
- Bronzen Keurmerk moet kwaliteit verpleeg- en verzorgingshuizen transparant maken 7-4
- EOQ geeft award aan Volvo's Geert Bruyneel 7-4
- Overheid moet zorgen voor betere prestatie 7-4
- 'Milieutips voor het MKB' leidt tot kostenbesparing 7-5
- Nieuwe norm voor klachtenbehandeling ISO 10002 gelanceerd op 14 september 7-9
- Nederland stijgt naar top 10 congreswereldranglijst 7-19
- ISO 10002 voor klachtenmanagement gelanceerd op NEN-seminar 8-4
- Europese milieuprijs voor Nedap 8-4
- Nieuwe theatervoorstelling over kwaliteitsmanagement 8-5
- Vlaams Centrum maakt nominaties kwaliteitsmanager bekend 8-5
- Inschrijving Kroon op het Werkprijs 2005 is geopend 8-5
- Relaties tussen afdelingen laten te wensen over 8-28
- Integratie Kwaliteit en MVO een feit met nieuwe variant EFQM-model 8-29
- Nieuw netwerk customer excellence van start met achttien organisaties 8-29
- Bedrijven zetten Arbo-diensten niet aan de kant 9-4
- KNOB belicht INK en ICT 9-4
- Tweede leven NVVH-keurmerk 9-4
- Kwaliteit manager bepaalt of oudere werknemer langer doorwerkt 9-5
- Baldrige Award nu ook voor non-profit 9-5
- Stichting KDI sluit haar deuren 9-28

### Onderzoek

- Klantenloyaliteit: De relatie tussen trouwe klanten en winst blijkt nauwelijks aantoonbaar 1-6
- Toegevoegde waarde VCA-systematiek: Na zes jaar VCA is verbetering zichtbaar van 53% 2-23
- Klantgerichte bedrijfscultuur: 'Van een schouderklopje is nog nooit iemand geblesseerd geraakt' 4-32

### Series

#### *Serie Belangrijkste principes en aanpakken om verandering écht te realiseren:*

- Deel 3: Duidelijke visie en strategie geven sturing aan veranderingstraject 1-24
- Deel 4: Succes maakt dat mensen van het ingesleten pad durven af te wijken 2-20
- Deel 5: Omgaan met weerstand en conflict is te leren 3-26

#### *Serie Opzet systeem voor klachtenmanagement conform nieuwe ISO 10002:*

- Deel 1: Hoe kom ik tot een bruikbaar systeem voor het afhandelen van klachten? 5-26
- Deel 2: Bij het aannemen van een klacht worden nogal eens fouten gemaakt 6-24
- Deel 3: Circa 50% van klachtenmanagers meent dat hun klachtenmanagement-systeem niet deugt 7-30
- Deel 4: Goed klachtenmanagement is een vangzeil onder het kwaliteitssysteem 8-16
- Deel 5: Klagende klanten geven u een 6,7; tevreden klanten belonen u met een 8 9-20

#### *Tweedelige serie Systematisch innoveren*

- Deel 1: Innoveren met behulp van de van TRIZ afgeleide ASIT-methode 9-16

### Software

- Seminar en expositie TQS: Inzicht in software voor kwaliteitsmanagement 4-10



Kwaliteit in Bedrijf  
nr. 7, september 2004



Kwaliteit in Bedrijf  
nr. 8, oktober 2004



Kwaliteit in Bedrijf  
nr. 9, november 2004