

Jaaroverzicht

KWALITEIT IN BEDRIJF

'Kwaliteit in Bedrijf' 2007

De uitgever van 'Kwaliteit in Bedrijf' stelt elk jaar aan haar lezers een jaarindex beschikbaar. In dit overzicht staan alle artikelen vermeld, die in de nummers van Kwaliteit in Bedrijf 2007 zijn verschenen. De index is rubrieksgewijs ingedeeld, zodat u eenvoudig een bepaald onderwerp of artikel kunt terugvinden.

Daarnaast geeft de uitgever een speciale band uit, waarin u de nummers van 'Kwaliteit in Bedrijf' kunt verzamelen. Wilt u in het bezit komen van deze verzamelband, kunt u contact opnemen met de abonnementenafdeling van 'Kwaliteit in Bedrijf', welke bereikbaar is via telefoonnummer (020) 311 39 90.

Rest ons nog u hartelijk te danken als lezer van Kwaliteit in Bedrijf in 2007!

Bedrijfsreportage

- Parnassia Groep: 'Kwaliteit is het cement tussen de bouwstenen van deze organisatie' 1-10
- Regardz Hospitality Group: 'Durf tegen elkaar te bekennen dat iets beter kan' 3-14
- Speciaaldruckerij Lijnco Groningen behaalde CWA-certificaat 4-10
- Fuji Tilburg: 'Door naar onze klanten te luisteren, hebben we de "externe gamba" ontdekt!' 4-30
- MCB Nederland maakt van klachten kansen 5-16
- Gemeente Oisterwijk stevent af op koppositie onder Nederlandse gemeenten 5-30
- D-tac Agressiemanagement: Hoe moet ik omgaan met een agressieve klant? 6-6
- Janssen Pharmaceutica: We kiezen voor elk probleem gewoon het beste gereedschap 6-16
- Atrivé hanteert stelregel: 'We practise what we preach' 6-32
- Pro Education: De (te) korte 'houdbaarheid' van de manager vormt een probleem 7-12
- Variass Electronics BV: 'Wij moeten continu mee-ademen met de kwaliteitsnormen' 7-16
- Dyka Steenwijk: 'Het gaat niet om harder werken, het gaat om slimmer werken' 7-32
- Nido Universal Machines BV: koppelt innovatiekracht aan doordachte visie op kwaliteit 8-14
- Platform DfSS Dommel Valley: biedt forum voor kennisuitwisseling 8-35
- Barry Callebaut: Een kwaliteitsmanager balanceert voortdurend tussen het ideale en het economisch haalbare 9-16
- Giethoorn Ten Brink: Tevredenheid is, zeker ten aanzien van kwaliteit, nooit aan de orde 9-34

Beurzen en congressen

- Vakbeurs Quality 2007 op 8 maart a.s. 1-9
- Quality 2007 wil inzicht bieden in de nieuwe ontwikkelingen 2-34
- INK Jaarcongres niet langer in de Randstad 3-4
- INK-congres 20 november 2007: de M-factor 5-4
- INK Jaarcongres staat in het teken van de factor Mens (en andere kwaliteitsdagen) 7-10
- Informatie over regionale Kwaliteitsdagen: Kwaliteitskring Zeeland, KNOB, KKNN en SKL (voor Twente, zie: www.kwaliteit-in-bedrijf.nl) 8-30

Certificatie, normen en audits

- Tweede editie van OHSAS 18001 zal niet verschijnen vóór medio 2007 1-4
- Volgende ISO 9001 biedt meer duidelijkheid 1-4
- Het pad naar de formulering van zinvolle doelstellingen 1-16
- Proefschrift Jaap van den Heuvel: 'De patiënt participeert in het zorgproces' 1-34
- Keurmerk 'Klantgericht Bouwen': Klantgerichte Bouwers beter dan markt 2-20

- Norm ISO/IEC 17021 wijzigt werking bestaande Colleges van Deskundigen 3-11
- ISO 9000 plus een keurmerk... en dan toch een wanprestatie leveren 5-6
- Voordelen ISO 9001 lastig aantoonbaar voor bouwbedrijven 7-29
- Een gedocumenteerd kwaliteitsmanagementsysteem moet een bijdrage leveren aan de klanttevredenheid 8-10
- Auditverdrag belangrijke basis voor acceptatie interne audits 8-19
- Offertes certificerende instellingen wederom nader onderzocht 9-11
- Economische groei China weerspiegelt in groei van certificatie (Nederland nog net in Wereld Top Tien van ISO 9001-certificaten) 9-30
- Richtlijnen voor auditen aangepast via herziening ISO 19011 9-33

Columns

Pierre D.F. van Daalen

- Rapport niet verzenden... 1-3
- En één als reserve 2-3
- De ene norm is de andere niet 3-3
- Een failsafe-benadering 4-3
- Statistiek wordt misbruikt 5-3
- Operatie geslaagd, patiënt overleden 6-3
- Romeinen, spoorwegen, raketten en kwaliteit 7-3
- Alle perken te buiten gaan 8-3
- Speelt u wel eens Dinner Dash? 9-3

Interview

- Prof.dr. Jos Benders: 'Pas op dat wat u als oplossing wordt verkocht, niet uw probleem wordt...' 2-6
- Ronald De Meerleer van De Post (B) uitgeroepen tot Kwaliteitsmanager van het Jaar 2-10
- Ton Aerds, Blom Consultancy: 'Er is maar één manier om een taak uit te voeren: de beste manier' 3-6
- Marco Dijkgraaf, D-tac Agressiemanagement: Hoe moet je omgaan met een agressieve klant? 6-6
- Ir. Ben C.M. Barbé, Janssen Pharmaceutica: We kiezen voor elk probleem gewoon het beste gereedschap 6-16
- A.W. (Bert) Onstein, Opleidingsinstituut Pro Education: Jobhoppende managers doen afbreuk aan de kwaliteit van de organisatie 7-12

Kwaliteitsprijzen en -onderscheidingen

- ISO heeft jury geformeerd voor 'ISO Award for Higher Education in Standardization' 2-4
- Ronald De Meerleer van De Post (B) uitgeroepen tot Kwaliteitsmanager van het Jaar 2-10
- Keurmerk 'Klantgericht Bouwen': Klantgerichte Bouwers beter dan markt 2-20
- Start inschrijving CRM Award 3-4
- MCB organisatie met het beste klachtenmanagement 3-4
- Baldrige Quality Award mikpunt van kritiek 3-36

- INK reikt twee onderscheidingen uit 4-4
- Lavans BV wint 'Kroon op het Werk'-prijs 2007 5-4
- Ben Barbé uitgeroepen tot 'Europees Kwaliteitsmanager van het Jaar 2007 5-5
- Twee winnaars Onderzoeksprijs Kwaliteitsmanagement 2007 5-5
- Gemeente Oisterwijk eerste gemeente met INK-onderscheiding 5-30
- Verbetercertificaten voor Medisch Centrum Alkmaar en Universiteit Maastricht 5-35
- Ir. Ben C.M. Barbé, Janssen Pharmaceutica benoemd tot Europees Kwaliteitsmanager 2007 6-16
- Adviesbureau Atrivé ontving een INK-onderscheiding en hanteert stelregel: 'We practise what we preach' 6-32
- EFQM noemt achttien finalisten voor finale European Excellence Award 7-4
- Jury kiest vier genomineerden voor CRM Award 2007 8-4
- European Award for Excellence voor vier organisaties 8-20
- Baldrige voor het eerst in 20 jaar ook gewonnen door non-profit organisaties 9-29

Kwaliteitspreuken

- 'Good service is no substitute for junk' 1-5
- 'Nobody ever wins an argument with a customer' 2-5
- 'Samenwerken is de aller-moeilijkste vorm van werken' 3-5
- 'We don't know what good service is – 'til we don't get it!' 4-5
- 'If you think education is experience, try ignorance' 5-5

- mersdroom; Help, mijn baas is een aap!; Coachen met competenties 4-40
- Makkelijker gezegd dan gedaan!; Recept voor vitaliteit; Haal meer uit uw ICT; Leidinggeven aan Six Sigma; Teamleiderschap; Maatwerk in projectmatig werken 5-40
- Scenario naar Lean; Afgedwongen toeval; De Coach Approach; TeamTimeManagement; Knetterdruk 6-40
- Het POPpingspel; De effectieve manager; 100 Gouden regels voor projectmanagement; Veranderen in 100 dagen; Systemdenken; De Management Toolbox (audit-CD); Dartele doordenkers van Havank; Je kunt me nog meer vertellen! 7-40
- Einstein en de kunst van het zeilen; Prettig en effectief samenwerken; Uit de apenval; Professionals en kennisconcurrentie; Sociale vaardigheden voor leidinggevenden; Het Edisonteam; Performance management: sturen op resultaat 8-40
- De strategie van de beer; Overvloed; Coachend Leiderschap; 100 Loopbaanversnellers; Motiverende functionerings- en beoordelingsgesprekken; De eerste indruk; De BV Rome 9-40

Management Dossier

In ieder nummer staat een dossier (8 pagina's), waarin alle 'ins & outs' van een bepaald onderwerp worden behandeld:

- Leiderschap 1-19
- Keurmerken 2-21
- Total Productive Maintenance 3-19
- Klantgerichtheid 4-21



- 'Kleine dingen die worden uitgevoerd zijn beter dan grote zaken die worden gepland' 6-5
- Je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden 7-5
- 'Excellent service is not about being 1000% better at one thing, but about being 1% better at a 1000 things' 8-5
- Het punt waar je aankomt, is het vertrekpunt voor een nieuwe reis 9-5

Literatuur (titels)

- Handboek Lean Solutions; De snelle volger; Schitterend organiseren; Vol in balans; Talenten ontwikkelen 1-14
- Onze ijsberg smelt!; Teammanagement; Gids voor persoonlijk ondernemen en innovatie; Emotionele intelligentie, emoties als sleutel tot succes; Grootmeester in beslissen; En nu laat ik mijn baard staan; Emotionele intelligentie in de praktijk 2-40
- De kracht van nee!; Wijzer in de toekomst; Zonder franje; Bedrijf der duizend eilanden; Eigenwijs aan de slag; Anders werken nieuwe kansen; Provocatief coachen; Leef je droom; Organiseren in een dynamische omgeving; Plannen en organiseren 3-30
- De kleine CMMI; Van selectiegesprek tot exitinterview; De 1000 belangrijkste vragen van je leven; Innerlijk leiderschap; Onderne-

- CE-markering 5-19
- Beloningssystemen 6-21
- Opleiden 7-21
- VCA 8-21
- Strategie 9-21

Methoden, technieken, aanpakken

- Lean Management (serie, deel 1): Lean steeds populairder als bedrijfsfilosofie 1-27
- Waarom erkenning voor 'brandjesblussen' en nauwelijks of niet voor preventie 1-30
- Prof.dr. Jos Benders: 'Pas op dat wat u als oplossing wordt verkocht, niet uw probleem wordt...' 2-6
- Risicomanagement vormt een waardevolle bijdrage tot goed ondernemerschap 2-16
- Lean Management (serie, deel 2): Hoe krijgen we inzicht in de verspillingen? 2-30
- 'Appreciative Inquiry helpt innovatiecapaciteit van organisaties te versterken 2-36
- World Class Performance: 'Er is maar één manier om een taak uit te voeren: de beste manier' 3-6

- Medewerkerstevredenheidonderzoek (MTO): Hoe zet je MTO's in om concrete verbeteringen te realiseren? 3-27
- Lean Management (serie, deel 3): Flow en Pull: weg met verspillingen! 3-32
- Lean Management (serie, deel 4): Excelleren in de zorgsector met Lean Management 4-16
- Risicomanagement: Waar vind ik risicomanagement terug in het EFQM Excellence Model? 4-36
- ISO 9000 plus een keurmerk... en dan toch een wanprestatie leveren 5-6
- EVC beoogt erkenning voor 'een leven lang leren' 5-11
- MCB Nederland maakt van klachten kansen 5-16
- Lean Management (serie, deel 5): De kracht van 'Design to Lean' voor productie 5-36
- Lean Management (serie, deel 6): Hoe Lean, Six Sigma, TPM en TOC u de top helpen bereiken 6-11
- Safety Instrumented Systems: SIL, het zoveelste 'buzz'-woord? 6-36
- 360°-feedback (serie, deel 1): Haal uit de 360°-feedback wat erin zit! 7-6
- Dyka Steenwijk scoort met heel eigen aanpak van Six Sigma 7-32
- Alle GGZ-instellingen moeten begin 2008 HKZ-gecertificeerd zijn 8-6
- Een gedocumenteerd kwaliteitsmanagementsysteem (volgens ISO 9001-eisen) moet een bijdrage leveren aan de klanttevredenheid 8-10
- 360°-feedback (serie, deel 2): Het doel wat u nastreeft moet positief en constructief zijn 8-32
- Gemeente Amsterdam wint KING Award 2-5
- Hoe gemotiveerd is het personeel in de zorg? 2-5
- Klantgerichte Bouwers beter dan markt 2-20
- Slechts 25% van de werknemers wordt creatief van zijn werkplek 2-20
- INK Jaarcongres niet langer in de Randstad 3-4
- Start inschrijving CRM Award 3-4
- MCB organisatie met het beste klachtenmanagement 3-4
- Klantgerichtheid van gemeenten kan beter 3-5
- Klanten tevreden over uitzendorganisaties 3-5
- Zappende klanten kosten Nederlandse leveranciers een miljard euro per jaar 3-10
- INK reikt twee onderscheidingen uit 4-4
- Nieuwe handleiding 'Doelgericht behalen van het Bronzen Keurmerk' 4-4
- CRM Genootschap wordt CRM Association NL 4-5
- 50e certificaat Six Sigma Black/Green Belt 4-5
- Eerlijkheid en openheid belangrijkste eigenschap leidinggevenden 4-5
- Forse subsidiepot voor bedrijven die nieuw 24/7-concept invoeren 4-20
- 'Plezieriger op Nederlandse werkvloer' 4-20
- Burger dupe van moeizame digitalisering gemeenten 4-20
- INK-congres 20 november 2007: de M-factor 5-4
- Nederlandse werknemers zijn ontevreden over reorganisaties 5-4
- Lavans BV wint 'Kroon op het Werk'-prijs 2007 5-4



- INK-managementmodel: Aan de 'INK-kapstok' worden extra haakjes gecreëerd 8-37
- Een team, dat niet effectief is, dat geen doel nastreeft, is een nutteloos en zinloos team 9-6
- Vernieuwing OHSAS 18001 niet ingrijpend, wel een grote verbetering 9-12
- Economische groei China weerspiegelt in groei van certificatie (Nederland nog net in Wereld Top Tien van ISO 9001-certificaten) 9-30
- Kees Ahaus nieuwe voorzitter NNK 5-4
- Ben Barbé uitgeroepen tot 'Europees Kwaliteitsmanager van het Jaar 2007' 5-5
- Twee winnaars Onderzoeksprijs Kwaliteitsmanagement 2007 5-5
- Vijf factoren essentieel voor succes organisatie 6-4
- Bij helft bedrijven werkomstandigheden niet in orde 6-4
- Nieuwe ISO-richtlijn voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in aantocht 6-4
- Ondernemers en kabinet pakken milieuproblemen aan 6-5
- Self-assessment tool voor software asset management 6-5
- Website gaat u wegwijzen in de keurmerkenjungle 6-5
- NTA Arbo-catalogi gepubliceerd 7-4
- CEO's: wel de baas maar geen leider 7-4
- EFQM noemt achttien finalisten voor finale European Excellence Award 7-4
- Aan de dijk gezette klanten eisen schadevergoeding 7-5
- 'Blijde handen' leveren betrokken werknemers 7-5
- Eenderde zorgpersoneel in Nederland zoekt een nieuwe baan 8-4
- Circa 40% van de consumenten is de weg kwijt bij keurmerken 8-4
- Jury kiest vier genomineerden voor CRM Award 2007 8-4
- Innovatie belangrijkste strategische prioriteit 8-5

Nieuws

- Volgende ISO 9001 biedt meer duidelijkheid 1-4
- DNV benoemt nieuwe Managing Director 1-4
- Verbetering kwaliteit verpleeghuizen 1-4
- Tweede Kamer akkoord met vermenigvuldiging milieuregels 1-4
- Tweede editie van OHSAS 18001 zal niet verschijnen vóór medio 2007 1-4
- Wiegel reikt duizendste HKZ-certificaat uit 2-4
- Centrum Klantervaring Zorg benoemt directeur 2-4
- ISO heeft jury geformeerd voor 'ISO Award for Higher Education in Standardization' 2-4

- Ahaus nieuwe voorzitter Centraal College van Deskundigen in de Zorg 8-5
- Auditverdrag belangrijke basis voor acceptatie interne audits 8-19
- Slechts 1 op de 7 Nederlanders geniet van werk 8-19
- European Award for Excellence voor vier organisaties 8-20
- Jaarcongres INK trekt volop belangstelling 9-4
- Prof.dr. R.J.M.M. Does lid International Academy for Quality 9-4
- CCM en Ehrbecker beste industriële toeleveranciers Nederland 9-4
- Deli XL wint CRM Award 9-4
- Limburg stimuleert verbeteren dienstverlening gemeenten 9-5
- Belasting (nog steeds) eerste op klachtenlijst 9-5
- Offertes certificerende instellingen wederom nader onderzocht 9-11
- Bedrijf met helder personeelsbeleid scoort beter 9-15
- Nederlands zorgstelsel positief gewaardeerd 9-33
- Gebrek aan innovatie doet Nederland plaats zakken in mondiale concurrentie-index 9-39
- Beter inzicht in verwachtingen consumenten blijkt nodig 9-39
- Deloitte: Circa 40% van de consumenten is de weg kwijt bij keurmerken 8-4
- Innovatiemonitor 2007/2008: Innovatie belangrijkste strategische prioriteit 8-5
- Adviesbureau Turner i.s.m. Mercer: Slechts 1 op de 7 Nederlanders geniet van werk 8-19
- Oud Arlesteyn: Offertes certificerende instellingen wederom nader onderzocht 9-11
- HRpraktijk Panelonderzoek: Bedrijf met helder personeelsbeleid scoort beter 9-15
- Studie Commonwealth Fund: Nederlands zorgstelsel positief gewaardeerd 9-33
- World Economic Forum: Gebrek aan innovatie doet Nederland zakken in mondiale concurrentie-index 9-39
- Cappgemini: Beter inzicht in verwachtingen consumenten blijkt nodig 9-39

Onderzoek

- dr. Martijn de Jong: 'Uitslag van enquêtes uit het ene land onvergelijkbaar met die uit het andere' 1-6
- Primair Projekt: Slechts 25% van de werknemers wordt creatief van zijn werkplek 2-20
- Oud Arlesteyn: Verschil in prijs tussen duurste en goedkoopste certificeerder bedraagt 55% 2-29
- Berenschot: Klantgerichtheid gemeenten kan beter 3-5

Series

De vijf basisprincipes van Lean:

- Deel 1: Lean steeds populairder als bedrijfsfilosofie 1-27
- Deel 2: Hoe krijgen we inzicht in de verspillingen? 2-30
- Deel 3: Flow en Pull: weg met verspillingen! 3-32
- Deel 4: Excelleren in de zorgsector met Lean Management 4-16
- Deel 5: De kracht van 'Design to Lean' voor productie 5-36
- Deel 6: Hoe Lean, Six Sigma, TPM en TOC u de top helpen bereiken 6-11



- Effectory: Klanten tevreden over uitzendorganisaties 3-5
- Medewerkerstevredenheidonderzoek (MTO): Hoe zet je MTO's in om concrete verbeteringen te realiseren? 3-27
- LRQA: Hoe zien topmanagers de toekomst van managementsystemen? 4-6
- ZebraZone: 'Plezieriger op Nederlandse werkvloer' 4-20
- Effectory: Nederlandse werknemers zijn ontevreden over reorganisaties 5-4
- Thais i.o.v. NIVE onder Nederlandse managers: creativiteit is belangrijke basis voor innovatie 6-14
- Integron Performance Management BV: Welke factoren zijn het meest bepalend voor het functioneren van kwaliteitsafdelingen? 6-29
- LeiderschapAcademie: CEO's: wel de baas maar geen leider 7-4
- Cass Business School: 'Blijde handen' leveren betrokken werknemers 7-5
- Afstudeeronderzoek naar kwaliteitszorg binnen uitvoerende bouwbedrijven: voordelen van ISO 9001 lastig aantoonbaar 7-29
- NHTV: Wat is de toegevoegde waarde van Performance Management? 7-38
- Effectory: Eenderde zorgpersoneel in Nederland zoekt een nieuwe baan 8-4

Tweedelige serie over 360°-feedback

- Deel 1: Haal uit de 360°-feedback wat erin zit! 7-6
- Deel 2: Het doel wat u nastreeft moet positief en constructief zijn 8-32

Zorgsector

- Verbetering kwaliteit verpleeghuizen 1-4
- Rode Kruis Ziekenhuis (Beverwijk) / Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis (Nijmegen): Proefschrift Jaap van den Heuvel: 'De patiënt participeert in het zorgproces' 1-34
- Centrum Klantervaring Zorg benoemt directeur 2-4
- Wiegel reikt duizendste HKZ-certificaat uit 2-4
- Hoe gemotiveerd is het personeel in de zorg? 2-5
- Regardz Hospitality Group: 'Durf tegen elkaar te bekennen dat iets beter kan' 3-14
- Lean Management (serie, deel 4): Excelleren in de zorgsector met Lean Management 4-16
- Eenderde zorgpersoneel in Nederland zoekt een nieuwe baan 8-4
- Ahaus nieuwe voorzitter CCvD in de Zorg 8-5
- Na tien jaar worstelt zorgsector nog altijd met adequaat kwaliteitsmanagementsysteem 8-6
- Nederlands zorgstelsel positief gewaardeerd 9-33