

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD

INLEIDING

1. HET BEGRIP KWALITEIT

1.1. Inleiding	1
1.2. De ontwikkeling van het kwaliteitsbegrip	1
1.3. Ontwikkeling van kwaliteit in diensten	3
1.3.1. <i>Achterstand in de toepassing</i>	3
1.3.2. <i>Achterstand in de kwaliteitstechnieken</i>	4
1.4. Kernbegrippen in de kwaliteitszorg	4
1.4.1. <i>Wat is kwaliteit ?</i>	4
1.4.2. <i>De kwaliteitsdefinitie bij B-Cargo</i>	5
1.4.3. <i>Wat is kwaliteitscontrole ?</i>	6
1.4.4. <i>Wat is kwaliteitsbeheersing ?</i>	6
1.4.5. <i>Wat is kwaliteitsverbetering ?</i>	7
1.4.6. <i>Wat is kwaliteitsborging ?</i>	7
1.4.7. <i>Wat is een kwaliteitsnorm ?</i>	8
1.4.8. <i>Wat is certificatie ?</i>	9
1.4.9. <i>Wat is kwaliteitszorg ?</i>	10
1.5. "Total Quality" of "Integrale Kwaliteitszorg"	10
1.5.1. <i>Definitie van TQ of IKZ</i>	10
1.5.2. <i>Toepassen van IKZ</i>	11
1.5.3. <i>Het begrip kwaliteit in IKZ</i>	12
1.5.4. <i>Het begrip klant in IKZ</i>	12
1.5.5. <i>Ishikawa over IKZ</i>	13
1.5.6. <i>Introduceren van IKZ</i>	14
1.6. Belangrijke aspecten van een kwaliteitsbeleid	14
1.6.1. <i>Management</i>	14
1.6.2. <i>Bedrijfscultuur</i>	15
1.6.3. <i>Motivatie</i>	15
1.6.4. <i>Communicatie</i>	15
1.7. Besluit	16

2. KWALITEIT IN DE DIENSTENSECTOR

2.1. Inleiding	17
2.2. Afbakening van de dienstensector	17
2.3. Kenmerken van het dienstenbedrijf	18
2.3.1. <i>De organisatie</i>	18
2.3.2. <i>De werknemers</i>	18
2.4. Problemen bij kwaliteitszorg in de dienstverlening	20
2.5. Het dienstenbedrijf B-Cargo	22
2.5.1. <i>Opdracht en structuur</i>	22
2.5.2. <i>Kwaliteitsinspanningen bij B-Cargo</i>	23
2.6. Het 7 M-model van Broers & Partners	24
2.6.1. <i>Ontstaan van het model</i>	24
2.6.2. <i>Beschrijving</i>	25
2.7. Besluit	27

3. ONTWERP EN IMPLEMENTATIE VAN EEN KWALITEITSPROGRAMMA

3.1. Inleiding	28
3.2. Het 10-stappenmodel van Broers & Partners	28
3.2.1. <i>Het model uit de literatuur</i>	28
3.2.2. <i>Het Tien-Stappen-Traject</i>	29
3.2.3. <i>Stroomdiagram Tien-Stappen-Traject</i>	32
3.3. Middelen ter realisatie van het Tien-Stappen-Traject	34
3.3.1. <i>Enquêtes</i>	34
3.3.2. <i>Interviews</i>	34
3.3.3. <i>Klachtenbrieven</i>	35
3.3.4. <i>Kwaliteitskringen</i>	35
3.3.5. <i>Normering en meetsystemen</i>	36
3.3.6. <i>Statistische technieken</i>	37
3.3.7. <i>Normen voor punctualiteit bij de Nederlandse Spoorwegen</i>	38

3.4. Problemen bij praktische kwaliteitszorg	38
3.4.1. <i>Handhaven van de kwaliteitsinspanningen</i>	38
3.4.2. <i>Ontwikkeling van kwaliteit</i>	40
3.4.3. <i>Valkuilen bij de start van een kwaliteitsprogramma</i>	40
3.5. Besluit	42
4. EEN KWALITEITSPLAN VOOR B-CARGO	
4.1. Inleiding	43
4.2. Het Algemeen Kwaliteitsplan B-Cargo	43
4.2.1. <i>Doelstellingen</i>	43
4.2.2. <i>Beginvoorwaarden en uitgangspunten</i>	44
4.2.3. <i>Beschrijving</i>	45
4.2.4. <i>Realisatie</i>	52
4.2.5. <i>Alternatieven</i>	53
4.2.6. <i>Stroomdiagram AKB</i>	53
4.3. Bottom up - Top down	55
4.3.1. <i>Definitie</i>	55
4.3.2. <i>Regels voor het management</i>	56
4.3.3. <i>Rol van het middenkader</i>	59
4.4. De kwaliteitsmanager	59
4.4.1. <i>Taken en verantwoordelijkheden</i>	59
4.4.2. <i>Invloed van de kwaliteitsmanager</i>	63
4.4.3. <i>Schematisch overzicht</i>	64
4.4.4. <i>Keuze en opleiding van de kwaliteitsmanager</i>	65
4.5. Besluit	65

5. ACTIEPROGRAMMA VAN 60.12 EN 60.13

5.1. Inleiding	66
5.2. Functie van B-Cargo	66
5.2.1. <i>Functie van 60.1</i>	66
5.2.2. <i>Functie van 60.12 en 60.13</i>	67
5.2.3. <i>Relatie met de andere departementen van de NMBS</i>	68
5.3. Strategie van de kwaliteitsinspanningen	69
5.3.1. <i>Algemene aanpak</i>	69
5.3.2. <i>De Kwaliteitsovereenkomst</i>	70
5.3.3. <i>Het Kwaliteitshandboek</i>	71
5.4. Acties	72
5.4.1. <i>General Motors Continental NV</i>	72
5.4.2. <i>Edmond Depaire NV</i>	73
5.4.3. <i>Multifunctionele spoorplatformen (MSP)</i>	74
5.5. Besluit	74

BESLUITEN

BIBLIOGRAFIE

BIJLAGEN

1. Kwaliteitsbeleid (Hoofdstuk 4 uit Beleid en organisatie) door F.A. Mulder
2. Schema van Crosby : "Matrix Ontwikkelingsstadia van Kwaliteitsbeheer"
3. De kwaliteit van de dienstverlening (UIC - Subcommissie 6G)
4. Bevoegdheden van 60.12 en 60.13 : Structuur van de dienst kwaliteit - klant
5. Kwaliteitsovereenkomst tussen de NMBS en ...
6. Kwaliteitsprogramma : Informatiesysteem voor wagenopvolging
7. Hulpmiddelen