

Inhoud

INLEIDING	5
BEGRIPPEN	7
Activiteit	7
Proces.....	8
Organisatie	13
VUCA-wereld.....	14
Performantie	15
Kwaliteitsmanagementsysteem	17
Conclusie	23
CREA	25
Lerende organisatie.....	26
C&A-intelligentie	27
Cette C n'est pas une C.....	30
Conclusie	34
KMS-STANDAARDEN IN DE ZORG	35
Kwaliteitsstandaard	35
Historiek kwaliteitsstandaarden.....	36
Kwaliteitsstandaarden	37
Six Sigma.....	37
Balanced Score Card.....	40
EFQM-Groep.....	44
Technische standaarden.....	48
ISO-groep	50
Bespreking	52
PDCA.....	52
Lijsten	52
Certificatie of accreditatie	53
Basisvoorwaarden.....	54
Conclusies.....	56

HOE WERK IK MET EEN KMS?	59
Scope.....	59
Beleid	60
Processen.....	67
Metingen	70
Waarnemingen.....	73
Check, Study, Change, Connect	74
Act.....	76
CASESTUDY	77
Ishikawa-diagram	77
FMEA (failure mode and effect analysis).....	80
Pareto-diagram	83
Poka Yoke	85
5S.....	85
Kaizen.....	86
KEUZE KWALITEITSSTANDAARD VOOR EEN KMS	87
Conclusie	89
LITERATUURLIJST	91