

# Inhoud

Voorwoord .....	7
1. Wat is kwaliteitscultuur?.....	9
1.1. Organisatiecultuur .....	9
1.2. Cultuur en kernrampen .....	11
1.3. Wat is kwaliteitscultuur? .....	14
1.4. Normen en waarden .....	15
1.5. Twee benaderingen van kwaliteitscultuur .....	16
2. Veranderen van de organisatiecultuur .....	23
2.1. Mate van veranderbaarheid.....	23
2.2. Leiderschap en het veranderen van de kwaliteitscultuur volgens Schein .....	25
3. Leiders en kwaliteitscultuur .....	31
4. Kwaliteitscultuur en de lerende organisatie.....	35
4.1. Inleiding .....	35
4.2. Wat is een lerende organisatie: historisch overzicht.....	37
4.3. Kenmerken van de lerende organisatie .....	40
5. De kwaliteitscultuurchecklist.....	43
6. Kwaliteits- en patiëntveiligheidscultuur in de zorgsector: toepas- sing van de kwaliteitsculutuurchecklist KCC .....	81
7. Kwaliteitscultuur in het onderwijs: toepassing van de kwaliteit- cultuurchecklist KCC.....	91
Bijlage 1: Metaforen en organisatiecultuur?.....	97
Bijlage 2: Kwaliteitscultuur volgens ISO 9001 voor de supply chain van de nucleaire sector: ITNS (Important for Nuclear Safety).....	99
Bijlage 3: Overzicht van enkele cultuurtheorieën .....	101

Bijlage 4: Kwaliteitscultuurchecklist KCC opgesteld door Jan Dillen..	117
Deel 1 Proceduregedeelte.....	120
1. Inleiding.....	120
2. Eigenaarschap, beheer en toepassingsgebied .....	121
3. Drie niveaus van kwaliteitscultuur .....	121
4. Certificatieproces .....	123
Deel 2 Vragen kwaliteitscultuurchecklist KCC .....	126
5. Leiderschap.....	126
6. Planning.....	129
7. Middelen.....	130
8. Uitvoering .....	134
9. Monitoring en meting .....	139
10. Verbeteren .....	141