



Kluwer

a Wolters Kluwer business

HBO
Hoger Beroepsonderwijs
**Onderwijscatalogus
2009/2010**

- Management
- Marketing
- Overheid
- HRM (personeel en arbeid)
- Economie
- Recht

www.kluweronderwijs.nl

HBO Onderwijscatalogus

Welkom

Voor u ligt de presentatie van Kluwer-titels voor de vakgebieden: management, marketing, overheid, HRM (personeel en arbeid), economie en recht.

Meer dan ooit dienen opleidingen in te spelen op de veranderende vraag naar afgestudeerde studenten. Inzichten omtrent de inrichting van het onderwijs, de functie van ICT en ontwikkeling van competenties hebben hun weerslag op de ontwikkeling van studietitels. Wij zijn er trots op dat wij mede dankzij uw inbreng en de inspanningen van onze topauteurs kunnen blijven inspelen op de eisen die de markt ons stelt. Via docenten@kluwer.nl vernemen wij graag uw vragen, opmerkingen en ideeën.

Voor een aantal titels is materiaal aanwezig ter ondersteuning voor docenten.

De juridische (m.u.v. een aantal HBO-rechten titels), fiscale en financiële titels zijn niet in deze catalogus opgenomen. Deze titels zullen

weer als vanouds worden opgenomen in de catalogus voor het Hoger Onderwijs, die binnenkort verschijnt. Deze catalogus zal ook binnen het HBO verspreid worden. Indien u er echter zeker van wilt zijn dat u deze catalogus ontvangt, dan kunt u deze aanvragen bij onze onderwijsvoorlichters Marion Kok en Geke Snieders. Zij zijn bereikbaar via docenten@kluwer.nl. Zij helpen u ook graag verder als u andere vragen heeft of één van onze uitgevers wilt spreken.

Op www.kluweronderwijs.nl vindt u de 'docentenshop' van Kluwer. Hierin treft u een compleet overzicht aan van al onze studie-uitgaven. Deze studie-uitgaven kunt u daar direct (on-line) aanvragen. Kijkt u voor nadere informatie op pagina 2 van deze catalogus.

De uitgevers

Informatie voor docenten

HBO Onderwijscatalogus

Kluwer Onderwijs

Aanvragen present- en/of ter inzage exemplaren

Wilt u present- en/of ter inzage exemplaren aanvragen, bezoek dan onze docentenshop (www.kluweronderwijs.nl) of stuur een e-mail naar docenten@kluwer.nl

In deze catalogus zijn, m.u.v. een aantal HBO-rechten titels, geen juridische, fiscale en financiële titels opgenomen. Deze titels worden zoals gebruikelijk opgenomen in de WO-catalogus, die binnenkort verschijnt. Deze WO-catalogus kunt u bij ons aanvragen via bovenstaand (e-mail)adres.

Voor schriftelijk en/of telefonisch aanvragen en overige onderwijsaangelegenheden kunt u contact opnemen met Geke Snieders en Marion Kok.

Kluwer Onderwijs

T.a.v. mevr. Geke Snieders / Marion Kok

Postbus 23

7400 GA Deventer

Telefoon: 0570 – 64 70 54 / 64 70 71

E-mail: docenten@kluwer.nl

Leveringsvoorwaarden

Verzending, facturering en incassering: Kluwer Distributie Centrum, Staverenstraat 32017, 7418 CJ Deventer. Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden van Kluwer B.V., gedeponeerd ter griffie van de rechtbank te Amsterdam op 8 augustus 2007 onder depotnummer 127/2007.

Enkele bepalingen daaruit:

- Levering en facturering van boeken en tijdschriften kan geschieden zowel rechtstreeks van de uitgever als via de boekhandel.
- Genoemde prijzen zijn inclusief BTW (tenzij anders vermeld).
- Prijswijzigingen voorbehouden.
- Voor de producten worden geen verzendkosten in rekening gebracht.
- Een afschrift van deze voorwaarden zal de koper op diens eerste verzoek worden toegezonden.
- Al onze uitgaven zijn eveneens verkrijgbaar via de erkende boekhandel.

Meer informatie

Met deze catalogus vertrouwen wij er op u een goed inzicht te verschaffen in het studiefonds van genoemde vakgebieden van Kluwer. Tevens is er voor docenten op www.kluweronderwijs.nl een speciale pagina ingericht. Op deze site staan alle onderwijstitels vermeld en is er de mogelijkheid direct beoordelings- c.q. presentexemplaren aan te vragen.

Richtlijnen voor het verstrekken van presentexemplaren en ter inzage exemplaren

A. Gratis presentexemplaren

1. Toegestuurd op initiatief van de afdeling Onderwijs: Van studie-uitgaven waarvan wij naar redelijkheid verwachten dat deze binnen het onderwijs voorgeschreven kunnen worden, wordt – per titel – in eerste instantie één gratis presentexemplaar door ons automatisch toegezonden t.w.: Hoger Beroeps Onderwijs: 1 ex. naar de onderwijsinstelling of de contactpersoon.

2. Toegestuurd op aanvraag:

Van verplicht voorgeschreven boeken worden op verzoek van docenten en/of onderwijsinstellingen t.b.v. de docenten die het voorgeschreven boek gebruiken gratis presentexemplaren verstrekt. Is er sprake van aanbevolen literatuur dan kunnen wij tot onze spijt geen gratis exemplaren verstrekken.

B. Ter Inzage Exemplaren

Uitgaven die wij niet op voorhand automatisch aan u toegezonden hebben, kunt u 'ter inzage' bij ons aanvragen. Wij hanteren een ter inzage termijn van zes weken (met eventuele verlenging in overleg met de afdeling Onderwijs). Na zes weken zijn er twee mogelijkheden t.w.: u behoudt het boek of u retourneert het boek.

U behoudt het boek:

- Indien u het boek verplicht voorschrijft, beschouwen wij uw exemplaar als een presentexemplaar. (Indien u een factuur heeft ontvangen krijgt u een creditfactuur.)
- Indien u het boek niet verplicht voorschrijft, ontvangt u van ons een factuur.

U retourneert het boek:

- U ontvangt een creditfactuur indien u een factuur heeft ontvangen. Indien u retourneert binnen de termijn van zes weken krijgt u geen factuur (dus ook geen creditfactuur).

Inhoudsopgave

HBO Onderwijscatalogus

Inhoud

Management

Strategisch management 4

Facility management 7

Kwaliteitsmanagement 9

Marketing

Marketing 12

Communicatie 16

Overheid

P&O 20

VROM 20

Sociale zekerheid 23

Openbare orde en veiligheid 25

HRM (personeel en arbeid)

HRM 27

Economie

Financieel management 33

Recht

..... 35

Index

..... 40

Management

- Strategisch management
- Facility management

- Kwaliteitsmanagement



ISBN 9789013016543
2^e herziene druk
496 pagina's
Los exemplaar € 59,95
2006

Leren Veranderen

Een handboek voor de veranderkundige

Léon de Caluwé en Hans Vermaak

Het handboek *Leren Veranderen* is sinds de eerste versie in 1999 zeer populair geworden. Een stabiele bestseller op het gebied van veranderkunde in Nederland. Vele managers, adviseurs en andere veranderaars gebruiken het inmiddels en het is een vast onderdeel in tientallen opleidingen.

Het boek bevat vier grote hoofdonderwerpen:

- Werken met kleuren
- Kijken en begrijpen
- Strategie en plannen
- Intervenieren en communiceren

De tweede herziene druk van *Leren Veranderen* is een nieuwe standaard als het gaat over veranderkennis en -kunde. Het vat de enorme hoeveelheid inzichten in het vakgebied samen en combineert dat met uitgebreide praktijkervaring van de auteurs in verandertrajecten, onderzoek en opleidingen. Voor kenners van het eerste handboek is relevant dat alle mogelijke vragen en inzichten die toepassing van *Leren Veranderen* oproep, nu uitputtend aan bod komen in nieuwe hoofdstukken en herzieningen.

Het boek is geschreven voor iedereen die verantwoordelijkheid neemt voor het (helpen) sturen van veranderingen. Het geeft inzichten, methoden en instrumenten om op een professionele manier veranderingstrajecten te ontwerpen en uit te voeren. En lardeert dit met constructieve verwarring waar nodig en gewenst.



ISBN 9789013041026
2^e herziene druk
423 pagina's
Los exemplaar € 49,95
2008

Meesterlijk organiseren

Handreikingen voor ondernemende managers

Rudy Kor, Gert Wijnen en Mathieu Weggeman

Ontwikkelingen als de opkomst van de dot.com-organisatie, flexibilisering, netwerken, fusies en internationalisatie zorgen ervoor dat de belangstelling voor een integraal beeld van het verschijnsel organisatie sterk toeneemt. *Meesterlijk organiseren* zet de belangrijkste ideeën en stromingen over organiseren helder op een rij maar – belangrijker – ze worden in context gezet ten opzichte van elkaar.

Onder meer de volgende vragen worden beantwoord:

- Wat is een moderne organisatie?
- Is een cultuuromslag mogelijk?
- Wat is goed leiderschap?
- Vraagt het werk om een project, een programma of proces?
- Hoe motiveer je medewerkers?
- Wanneer is verbetering mogelijk?
- Hebben we een missie of strategie nodig?



ISBN 9789013028805
3^e druk
301 pagina's
Los exemplaar € 45,95
2005

Adviseren als tweede beroep

Resultaat bereiken als adviseur

Hannah Nathans

Adviseren is het tweede beroep van staf- en beleidsfunctionarissen. Om succesvol te zijn in een organisatie is beheersing van de eigen vakdiscipline niet voldoende. In een zevental hoofdstukken wordt uit de doeken gedaan hoe men ideeën en adviezen in een organisatie wél geaccepteerd krijgt en hoe weerstanden overwonnen kunnen worden.

Daarbij komen zaken aan de orde als: 'standvastig in

doelen, maar flexibel in methoden'; het uitbuiten van de eigen sterke kanten als adviseur en het vermijden van valkuilen; het voeren van verschillende soorten adviesgesprekken, rollen en rolconflicten; creatief oplossen van adviesproblemen; het opbouwen van formele en informele netwerken; het onderkennen van en omgaan met verschillende organisatieculturen; het ontwikkelen van de juiste adviesstrategie. Ook de permanente professionalisering als adviseur komt aan de orde. *Adviseren als tweede beroep* geeft vele in de praktijk bruikbare handvatten, die staf- en beleidsfunctionarissen kunnen gebruiken om hun adviezen gerealiseerd te krijgen. Om effectief te zijn.



ISBN 9789013046236
1^e druk
222 pagina's
Los exemplaar € 47,50
2008

Hartelijk gefaciliteerd!

Succesvol veranderen met de workshopaanpak
Praktijkboek voor het ontwerpen en
faciliteren van workshops in organisaties

A. Noordik en J. Blijsie

Hartelijk gefaciliteerd! laat zien hoe je een workshop professioneel inricht. Het biedt naast een vijfstappenplan (Verkennen, Voorbereiden, Faciliteren, Vastleggen resultaten, Vervolg organiseren) uitgewerkte praktijkcases, veel anekdotes en een uitneembare checklist. De bijbehorende dvd bevat demonstraties van werkvormen. Tevens vertellen opdrachtgevers over hun ervaring met de workshopaanpak in verandertrajecten. Bovendien heb je via de website

www.hartelijkgefaciliteerd.nl toegang tot nog meer informatie en handige voorbeelden.

Het boek geeft antwoorden op vragen waar menig adviseur, projectleider, trainer, manager of teamleider en de beginnende of gevorderde facilitator mee worstelt:

- Hoe betrek ik mensen door middel van een workshop?
- Hoe bereid ik een workshop goed voor?
- Wat zijn de belangrijkste valkuilen?
- Zelf faciliteren of uitbesteden?
- Hoe ga ik om met lastige deelnemers?
- Wanneer moet ik juist geen workshop gebruiken?

De antwoorden op deze vragen nemen je stap voor stap mee in de wereld van de workshop, die na het lezen van *Hartelijk gefaciliteerd!* geen geheimen meer voor je heeft.



ISBN 9789013057300
1^e druk
292 pagina's
Los exemplaar € 37,50
2008

Voorbij verandermanagement

Whole Scale Change, de wind onder de vleugels

Antonie van Nistelrooij en Rob de Wilde

Voorbij verandermanagement borduurt voort op de eerdere publicaties van de auteurs over organisatieverandering, Real-Time Strategic Change, Large Group Interventions en dialoog. Bij het combineren van deze onderwerpen zijn nieuwe inzichten ontstaan die geleid hebben tot deze uitgave. Een boek dat meer is dan slechts een toolkit of opsomming, maar ook een overzicht geeft van de laatste stand van zaken waar het gaat over nieuwe manieren van kijken naar organisaties en verandering. Whole

Scale Change is zo'n nieuwe manier van kijken. Whole Scale Change is een verandkundige zienswijze van waaruit allerlei interventies uitgevoerd kunnen worden. Whole Scale Change kijkt naar het gehele sociale systeem, kijkt door een multifocale bril, en niet naar slechts één aspect. Samen kritisch zijn, gezamenlijk een visie ontwikkelen en daarover een dialoog aangaan met het gehele sociale systeem daar gaat het om. Als het management de wensen en ideeën van de medewerkers laat aansluiten op de strategie van de organisatie, gaat de verandering de goede kant op. Het boek is een pleidooi om in kleine en grote groepen mensen de echte dynamiek van de organisatie te leren kennen om zo van binnenuit veranderingen op gang te krijgen, die ook echt beklijven.



ISBN 9789013002997
2^e druk
248 pagina's
Los exemplaar € 49,75
2003

Handboek Verandermanagement

Theorieën en strategieën voor
organisatieverandering

prof. dr. Anton J. Cozijnsen en
prof. ir. drs. Willem J. Vrakking

Voor het succesvol afronden van organisatieveranderingsprojecten gaan organisatiekunde en verandkunde hand in hand. De organisatiekunde laat zien welk (organisatie)ontwerp het meest geschikt is, terwijl de verandkunde aangeeft hoe de invoering hiervan effectief kan gebeuren. Het is van belang dat

deze beide perspectieven vrijwel steeds tezamen worden benut en zo is dit ook in dit handboek doorgevoerd. Want in het *Handboek Verandermanagement* kiezen de auteurs voor een fasenindeling van het veranderproces in de wetenschap dat we al bezig zijn met verandkunde. Alvorens te starten met het doorlopen van die fasen is deel I gewijd aan fasenmodellen en aan veranderingsfilosofieën, -stromingen en -strategieën. Met deze theoretische bagage kan vervolgens in deel II in vijf stappen het veranderingsproces worden vormgegeven. Diagnose stellen, visie en strategie bepalen, ontwerpen en ontwikkelen, implementeren en evalueren en continueren. Elke stap wordt geïllustreerd met een of meer praktijkcases.



ISBN 9789013048292
1^e druk
200 pagina's
Los exemplaar € 47,95
2008

Veranderdiagnose

De onderstroom van organiseren

Rob van Es

Veranderdiagnose biedt op een bijzondere wijze een inleiding tot de organisatiediagnostiek: via kunstvormen. Het boek legt door middel van deze kunstvormen bloot waar het in het diagnosticeren meestal fout gaat. Aan de hand van 26 schilderijen en litho's, 19 films en 11 gedichten wordt de lezer wegwijs gemaakt in het stellen van de veranderdiagnose. Door het ontleden van bijvoorbeeld een schilderij of gedicht wordt geleerd te kijken naar alle onderdelen van het kunstwerk en dus ook van de organisatie. Uiteindelijk volgt uit deze ontledingen een model dat in de praktijk uitstekend toepasbaar is. Maar liefst 500

diagnoseprocessen lagen aan de basis van dit model.

De volgende aspecten komen onder meer aan bod:

- De begrippen bovenstroom en onderstroom
- Verandervraagstukken van anderen aanpakken
- De acht metaforen van Gareth Morgan bewerkt
- Inzoomen en uitzoomen op de organisatie
- Het reconstrueren van het draaiboek van de organisatie

Een belangrijk onderdeel in het boek zijn de begrippen bovenstroom en onderstroom. Omdat veranderstukken vaak worden aangepakt door middel van bekende blueprints wordt de onderstroom van de organisatie geen recht gedaan. Op het moment dat aan de wortels van de organisatie voorbij wordt gegaan kan wel van bovenaf gereorganiseerd worden, maar niet van onderop worden ontwikkeld. En juist dat is de basis van succes.



ISBN 9789013039764
1^e druk
412 pagina's
Los exemplaar € 52,95
2006

Interveniëren en veranderen

Zoeken naar betekenis in interacties

Jaap Boonstra en Léon de Caluwé (redactie)

Veranderprofessionals zijn altijd op zoek naar nieuwe manieren om veranderingen vorm te geven. De laatste tijd zijn er interventiemethodieken beproefd die de nadruk leggen op het bij elkaar brengen van mensen om gezamenlijk betekenis en richting te zoeken in onzekere situaties.

Dit boek biedt een overzicht van de wortels en de basisprincipes die ten grondslag liggen aan dit type interventies. Achttien concrete interventiebeschrijvingen in totaal. De achtergronden, de werkzaamheid, de condities waaronder ze werken en de opgedane ervaringen vormen de bouwstenen. Studenten kunnen aan de hand van de geboden informatie zélf oefenen en ervaren hoe een interventie in de praktijk uitwerkt op mensen.



ISBN 9789013056303
2^e herziene druk
250 pagina's
Los exemplaar € 26,95
2008

Werken aan projecten

Aandacht voor mens en methode

Rudy Kor

In *Werken aan projecten* wordt uiteengezet wanneer en hoe het best projecten kunnen worden opgezet. Speciaal geschreven voor die opdrachtgevers, projectleiders, maar ook teamleden die zich afvragen:

- Wanneer kies ik voor projectmatig werken?
- Wat moet een projectleider eigenlijk doen?
- Hoe vergroot je de betrokkenheid?
- Hoe kun je conflicten constructief hanteren?
- Wat moet er in een business case staan?
- En wat is de relatie van het project met de organisatiestrategie?

Daarnaast leest u hoe u op praktische wijze van een idee een project kunt maken. Daarbij gaat de auteur uit van vijf bouwstenen: faseren, beheersen, beslissen, afstemmen (van de project- en permanente organisatie) en samenwerken. Stapsgewijs wordt dan duidelijk voor welke organisatievormen gekozen kan worden en wat de rol daarbij steeds is van de projectleider. *Werken aan projecten* laat zien hoe een project resultaatgericht kan zijn, hoe het werken als team en het commitment van direct betrokkenen kan worden verbeterd. Dit alles door een systematische aanpak. Onmisbaar voor iedereen die betrokken is of raakt bij een project.



ISBN 9789013040685
1^e druk
455 pagina's
Los exemplaar € 49,95
2006

Liefde voor leren

Over diversiteit van leren en ontwikkelen in en van organisaties

Manon Ruijters

Mensen die van leren houden, staan positief ten opzichte van nieuwe denkbeelden en inzichten. Deze mensen zijn van leren gaan houden omdat ze de ruimte kregen om hun eigen manier van leren te ontwikkelen. Echter, in de manier waarop leren in organisaties wordt

georganiseerd, zit juist veel standaardaanpak. *Liefde voor leren* laat zien dat een bepaalde aanpak op een bepaalde plek voor bepaalde mensen goed werkt, maar op een ander moment en voor andere mensen totaal niet! Voor het vormgeven van leren op individueel, groeps- en organisatieniveau heb je een 'taal' nodig die de diversiteit in leren benoemt. In het boek wordt deze taal ontwikkeld. Daarbij wordt specifiek aandacht geschonken aan: leervoorkeuren, denkgewoonten, integratie en reflectie (inclusief gevalideerde testen). Ieder hoofdstuk wordt voorafgegaan door een handige leeswijzer.



ISBN 9789013019605
1^e druk
292 pagina's
Los exemplaar € 40,75
2004

De bouwstenen voor een strategisch ondernemingsplan

Gids voor het verbeteren van resultaat en aansturing

Chris Houwer

De bouwstenen voor een strategisch ondernemingsplan biedt een structuur voor het maken én waarmaken van een integraal strategisch ondernemingsplan. Tevens is

het een gids voor het optimaliseren van specifieke ondernemingsfacetten. Uit de praktijk voor de praktijk. Elk type bedrijf, ongeacht zijn grootte of productenpakket, zal ervaren dat het opstellen van strategische plannen met behulp van dit boek aanzienlijk eenvoudiger wordt. Toegankelijkheid en directe toepasbaarheid van de informatie zijn twee belangrijke pijlers van het boek. Dit boek helpt een ondernemingsplan te structureren en te actualiseren. Het is zeer praktijkgericht en de tips zijn dan ook direct toepasbaar.



ISBN 9789013048285
1^e druk
112 pagina's
Los exemplaar € 19,95
2007

Betere balans tussen voelen, denken en doen

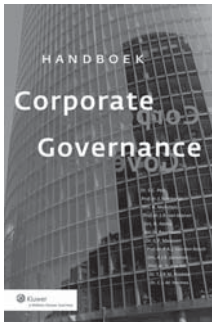
Sjaak Overbeeke

De oorzaak van communicatieproblemen ligt vaak in het verschil van beleving tussen verschillende typen mensen. In dit boek worden drie typen mensen onderscheiden: voelers, denkers en doeners. Zij ervaren elk hun werkelijkheid op een nogal eenzijdige wijze, met alle beperkingen en misverstanden van dien. Wil je succesvol zijn in het leven en in een organisatie goed kunnen functioneren dan is het zaak deze eenzijdigheden

te overwinnen en een balans te vinden tussen voelen, denken en doen. Dit boek helpt studenten hierbij op weg.

De kernelementen van het boek:

- Theoretische uitleg, inkadering en afbakening van de begrippen denken, doen en voelen.
- Vragenlijst, waarmee de student kan ontdekken welk type hij of zij is.
- Oefenprogramma om een beter voeler, denker of doener te worden.



ISBN 9789013049213
2^e geheel herziene druk
258 pagina's
Los exemplaar € 37,50
2008

Handboek Corporate Governance

Onder redactie van Stefan Peij

Toen de eerste editie van het *Handboek Corporate Governance* in december 2002 verscheen, speelden er veel affaires. Incidenten bij Enron, Ahold en Parmalat stonden allemaal symbool voor 'verkeerd handelen' in de top van ondernemingen. Inmiddels zijn ongeschreven regels omgezet in geschreven regels, die vorm krijgen in codes, richtlijnen en zelfs wetten. Reden om het boek geheel te herzien.

In deze herziene editie ligt de nadruk op de externe kant van governance. Er is bijvoorbeeld meer aandacht voor de rol van stakeholders en de commissaris, maar ook voor hedgefonds en private equity.

De volgende vragen komen onder meer aan bod:

- Welke bestuursvormen zijn er?
- Wat zijn de ontwikkelingen tot nu toe?
- Waarin verschillen de one-tier en de two-tier?
- Hoe groeien deze twee langzaam naar elkaar toe?
- Hoe introduceren landen uit de voormalige Sovjet-Unie en Azië corporate governance?

Het *Handboek Corporate Governance* fungeert als een standaardwerk dat alle ontwikkelingen tot nu toe behandelt. Dankzij de coauteurs wordt een heel breed perspectief geschetst voor mensen in en om ondernemingen. Iedereen die zich als bestuurder, aandeelhouder, commissaris, stakeholder, professional of onderzoeker met ondernemingen bezighoudt, kan zijn kennis uitdiepen met de actuele inzichten in het boek.



ISBN 9789013009590
1^e druk
243 pagina's
Los exemplaar € 53,-
2004

De besturing van facilitaire organisaties

Hoe spelen we het spel?

Bert de Jong en Hanneke Niesten

Interne klanten oefenen steeds meer invloed uit op de facilitaire dienstverlening en tegelijkertijd wordt er steeds strakker gestuurd op de kosten. Om dit spanningsveld te doorbreken, moet u als facility manager, algemeen manager of als bestuurder weten hoe het spel gespeeld wordt. Dit boek geeft u inzicht in de positie waarin de facilitaire organisatie zich bevindt en hoe u de ondersteuning effectief, efficiënt en flexibel kunt inrichten. Met de verworven kennis leert u het spel naar eigen hand te zetten!

Het traditionele domein van facility management is het beheren van huisvesting, services en middelen. De auteurs tonen aan dat deze activiteiten onlosmakelijk zijn verbonden met andere ondersteunende disciplines zoals informatie- en communicatietechnologie (ICT) en vastgoedmanagement. Zij pleiten ervoor dat facility management, ICT en vastgoedmanagement niet afzonderlijk gemanaged kunnen worden, maar juist op elkaar afgestemd moeten worden.

Deze uitgave is een geordende bundeling van hedendaagse kennis op het vakgebied facility management.

Facility management

Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie

drs. George Maas en drs. Jan Pleunis

Facility management heeft zich ontwikkeld tot een professioneel vakgebied. In de loop van de ontwikkeling is de aandacht steeds meer komen te liggen op de strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie en op het scheppen van voorwaarden waaronder het primaire proces beter kan functioneren.



ISBN 9789013032055
2^e druk
376 pagina's
Los exemplaar € 62,-
2006



ISBN 9789013056075
6^e druk
475 pagina's
Los exemplaar € 62,-
2008

Inkoop in strategisch perspectief, analyse, strategie, planning en praktijk

Prof.dr. Arjan van Weele

Daar waar het boek Grondslagen van inkoopmanagement geschikt is voor hbo- en bachelorstudenten, blijft deze uitgave voorbehouden aan het HBO jaar 3 en 4, WO en de professionele bedrijfsstak. Het boek combineert theorie met de praktijk. Theoretische concepten worden geïllustreerd aan de hand van talrijke praktijkvoorbeelden. Elk hoofdstuk kent dezelfde systematische opzet, waarbij leerdoelen de basis vormen. Na een inleidende case volgen de belangrijkste concepten met vele illustraties. Een compacte samenvatting en discussievragen rondt ieder hoofdstuk af.

Het boek is opgedeeld in drie onderdelen en beschrijft de belangrijke principes en concepten op het gebied van inkoop en supply chain management. Een greep uit de onderwerpen die aan de orde komen: inkoop van (facilitaire) producten en diensten; outsourcing en offshoring; inkoopstrategie; ketenmanagement; meten van (inkoop)prestaties; leveranciersselectie; duurzaamheid; inkoopethiek.

Voor docenten is op aanvraag een besloten website beschikbaar met zeer uitgebreid docentmateriaal.



ISBN 9789013016185
2^e druk
349 pagina's
Los exemplaar € 42,-
2005

Integraal Veiligheidszorgmanagement

drs. A. de Zwart

In deze risicovolle maatschappij is het van essentieel belang dat uw organisatie over een goed uitgetest veiligheidszorgplan en een doeltreffend beveiligingsplan beschikt. In deze 2e druk stellen we uitgebreider en gedetailleerder de onderbelichte beheersmatige aspecten van veiligheid aan de orde. Hiertoe wordt het integraal veiligheidszorgmanagement als managementinstrument aangereikt met de mogelijkheid dit samen met arbozorg, kwaliteitszorg en milieuzorg onder te brengen in één

bedrijfszorgsysteem. U wordt gemakkelijk door het boek geleid: via heldere informatie, uitgewerkte voorbeelden, tips en checklisten komt u probleemloos tot een gedegen integraal veiligheidszorgplan.

Het boek is uitermate geschikt voor het op strategisch niveau faciliteren van directies, facility managers, safety managers en security managers, die bijna dagelijks aanlopen tegen vaak zo weerbarstige veiligheidsproblemen. Het boek voorziet tevens in de actuele behoefte bij zowel bachelor (hbo)- als master (wo)- opleidingen aan een meer bedrijfskundige en strategische benadering van de zorg voor veiligheid.



ISBN 9789013042627
1^e druk
360 pagina's
Los exemplaar € 50,-
2007

Grondslagen van inkoopmanagement

Over sturing en beheersing van inkoopprocessen

prof. dr. A.J. van Weele

Dit boek beschrijft de belangrijkste principes en concepten op het gebied van inkoop en supply chain management. Het inleidende karakter maakt het boek uitermate geschikt voor hbo- en bachelorstudenten. Theoretische concepten worden geïllustreerd aan de hand van talrijke praktijkvoorbeelden. Elk hoofdstuk kent dezelfde syste-

matische opzet, waarbij leerdoelen de basis vormen. Na een inleidende case volgen de belangrijkste concepten met veel illustraties. Een compacte samenvatting en discussievragen rondt het hoofdstuk af. Voor docenten is op aanvraag een besloten website beschikbaar met zeer uitgebreid docentmateriaal, zoals powerpointpresentaties per hoofdstuk, een reader, cases met uitwerkingen, examenvragen met antwoorden en discussievragen.



ISBN 9789013055429
1^e druk
192 pagina's
Los exemplaar € 35,-
2008

De Servicedesk

Spin in het facilitaire web

drs.ing Léon-Paul de Rouw

Aan de hand van een logisch stappenplan gaat dit boek in op het ontwerp en de bouw van de facilitaire servicedesk in brede zin.

Aan bod komen de uitgangspunten van een servicedesk binnen het frontoffice-backofficeprincipe, de aard van de facilitaire producten en diensten, het ontwerp en de bouw van een servicedesk, complete beschrijvingen

van de onderdelen, en uitvoerige voorbeelden van een servicedesk uit de praktijk van BZK en Justitie, Rabobank De Zuidelijke Baronie in Baarle-Nassau en facilityFORCE in Rotterdam

Dit boek is bestemd voor studenten en professionals die in de dagelijkse praktijk te maken hebben met de facilitaire servicedesk (facility managers, projectleiders, managers en medewerkers van een servicedesk) Hoewel de inhoud zich voornamelijk richt op de facilitaire omgeving zijn de uitgangspunten en uitwerkingen eenvoudig te vertalen naar andere ondersteunende bedrijfsonderdelen. Want de in dit boek geboden oplossingen zijn generiek en gemakkelijk toepasbaar.



ISBN 9789013037456
4^e druk
379 pagina's
Los exemplaar € 47,95
2006

De cockpit van de organisatie

Prestatiemanagement met behulp van scorecards

mr. Leo A.F.M. Kerklaan

De organisatiecockpit is een uniek en inmiddels zeer succesvol concept voor prestatie management. Dit boek is volledig gericht op de praktijk en behandelt de implementatie en het gebruik van dit concept. Visie, focus en actie, daar draait het allemaal om. Zonder

visie geen strategie, zonder strategie geen indicatoren en zonder indicatoren geen gerichte actie. De auteur behandelt vier bruikbare 'aanvliegroutes', die hij toelicht met uitgebreide casestudies van aansprekende bedrijven en organisaties.

Het boek heeft intussen zijn weg gevonden in het onderwijs, mede vanwege de regelmatige actualisaties. Medio 2009 verschijnt een nieuwe druk, onder meer voorzien van nieuwe casestudies. Ook komt er docentmateriaal beschikbaar in de vorm van vragen en een samenvatting per hoofdstuk, en een power point-presentatie.



ISBN 9789014080895
2^e druk
400 pagina's
Los exemplaar € 38,95
2001

Kwaliteitsmanagement in beweging

Van blauwdruk naar contingenties en dynamiek

Hans van der Bij, Manda Broekhuis en José Gieskes

Dit boek geeft concrete aanwijzingen om de kwaliteitsproblemen van een organisatie scherp te analyseren en om een kwaliteitsmodel te ontwikkelen. Het geeft een helder overzicht van de ontwikkelingen rondom kwaliteitsmanagement, het gaat uitgebreid in op de verschillende theoretische concepten en geeft een

overzicht van veelgebruikte methoden en technieken. Hierdoor is *Kwaliteitsmanagement in beweging* een rijke inspiratiebron voor degenen die een eigen, op maat gemaakt, kwaliteitsmodel willen ontwikkelen. *Kwaliteitsmanagement in beweging* is primair een studieboek voor studenten in het hbo en wetenschappelijk onderwijs. Voor dit doel zijn per hoofdstuk vragen opgenomen om de stof te toetsen.



ISBN 9789013022407
3^e druk
311 pagina's
Los exemplaar € 43,95
2005

Balanced Scorecard & INK-managementmodel

prof. dr. ir. C.T.B. Ahaus en ir. F.J. Diepman (red.)

Zowel de balanced scorecard als het INK-managementmodel behoeven nauwelijks meer introductie. Ze zijn alom bekend, worden alom toegepast en zijn alom geac-

cepteerd als dé integrale managementmodellen voor het besturen van een organisatie. In deze derde druk zijn de recente praktijkervaringen van de auteurs verwerkt, evenals de introductie van de strategische kaart en een nieuwe methode voor visieontwikkeling. Performance management is het kader voor de balanced scorecard en het INK-managementmodel: er is dan ook uitgebreid aandacht voor het coachen op resultaten en het ontwikkelen van een prestatiegerichte cultuur.



ISBN 9789013060010
2^e druk
210 pagina's
Los exemplaar € 29,95
2009

KAM-management in de praktijk

Invulling geven aan eisen en richtlijnen

Rogier Gerritsen en Olaf van den Berg

In dit boek wordt helder en duidelijk aangegeven wat de succesfactoren zijn van een goed integraal KAM-managementsysteem en hoe dit kan worden opgezet. Niet het systeem zelf is hierbij het uitgangspunt, maar het doorvoeren van daadwerkelijke verbeteringen. De integratie van de afzonderlijke kwaliteitszorg-, arbo-

zorg- en milieuzorgsystemen gebeurt aan de hand van een uitgebreid stappenplan. Een groot aantal praktijkvoorbeelden uit verschillende branches zijn opgenomen. En door deze voorbeelden én door de heldere structuur kan het boek zeker binnen het HBO zijn nut volop bewijzen.

De nieuwe druk verscheen begin januari 2009, en bevat -in tegenstelling tot de eerste druk- een uitgebreid trefwoordenregister. Voor docenten is er een power point-presentatie beschikbaar, evenals per hoofdstuk een uitgebreide samenvatting en een serie vragen.



ISBN 9789014096131
4^e druk
317 pagina's
Los exemplaar € 47,75
2003

Kwaliteit van dienstverlening

De integratie van dienstenmarketing, kwaliteit en management

Soerd Boomsma en André van Borrendam

Een organisatie kan zich onderscheiden door een klantgerichte dienstverlening. Een continue optimalisering van de kwaliteit van de totale dienstverlening is dan wel noodzakelijk. Klantgerichtheid is het centrale thema in dit standaardwerk. Het slaat een brug tussen marketing, kwaliteit en management door het persoonlijke aspect in dienstverlening te benadrukken.

Het boek geeft antwoord op vragen als:

- Wat is de betekenis van kwaliteit voor een dienstverlenende organisatie?
- Hoe kunt u kwaliteitsmanagement toepassen?
- Wat betekent dit voor de organisatie?

In deze vierde druk wordt ook ingegaan op de wijzigingen van ISO 9001:2000 en in het INK-managementmodel. Ontwikkelingen die niet alleen kwaliteitsmanagers aangaan. Kwaliteit is een algemene verantwoordelijkheid van het topmanagement. *Kwaliteit van dienstverlening* is hiermee onmisbaar voor iedere manager die serieus werk wil maken van klantgerichtheid binnen zijn organisatie. Profit of non-profit.



ISBN 9789014091174
6^e druk
488 pagina's
Los exemplaar € 55,50
2002

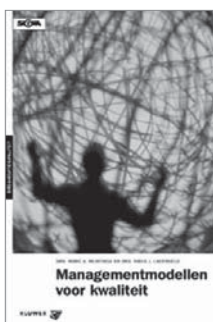
De kwaliteit van milieu- en arbozorg

drs. H.J. Doeleman en ir. J.G.V. Maas

Dit boek is met name geschikt voor degenen die een opleiding volgen op het gebied van kwaliteits-, milieu- en arbozorg en aanverwante disciplines. Daarvoor wordt een overzicht gegeven van alle betrokken werkgebieden. Doel is aan te geven wanneer er deskundigen uit een ander vakgebied moeten worden ingeschakeld. Ook worden handvatten geboden voor het uitvoeren van een brede inventarisatie en om te beslissen in hoeverre integratie nuttig en haalbaar is.

Via checklists, beslissingsmatrices en voorbeelden wordt beschreven hoe men een geheel of gedeeltelijk geïntegreerd besturingsstelsel kan opzetten en invoeren. Eenvoudig toetsbaar aan de ISO 9000-normen voor kwaliteitszorgsystemen, de ISO 14001-norm voor milieuzorg en de OHSAS18001-norm voor arbozorg. Medio 2009 verschijnt een nieuwe druk, waarin de laatste ontwikkelingen een plaats zullen krijgen.

Deze nieuwe druk wordt aangevuld met docentmateriaal.



ISBN 9789014092607
2^e druk
200 pagina's
Los exemplaar € 37,95
2003

Managementmodellen voor kwaliteit

drs. Marc A. Muntinga en drs. Niels J. Lagerveld

Werken aan kwaliteitsverbetering vereist visie, durf en doorzettingsvermogen om het veranderingsproces te doorlopen en de gewenste verbeteringen daadwerkelijk te realiseren. Hierbij zijn managementmodellen nodig. Om te kunnen bepalen welk model het beste past bij een situatie is een scoringsmatrix ontwikkeld. Die maakt

een vergelijking mogelijk op drie kenmerken:

- het invoeringsproces van het model;
- de inhoud van het model;
- de omgeving van de organisatie.

Medio 2009 verschijnt een nieuwe druk, voorzien van uitgebreid docentmateriaal. Zo is er voor elk in het boek opgenomen model een volledige power point-presentatie beschikbaar.



ISBN 9789013034448
3^e druk
295 pagina's
Los exemplaar € 46,75
2006

Management van processen

Identificeren, besturen, beheersen en vernieuwen

prof. dr. ing. T.W. Hardjono en ing. R.J.M. Bakker

Processen zijn in feite datgene wat er in een organisatie werkelijk gebeurt. Zonder processen bestaat een organisatie gewoonweg niet. Zij vormen de verbindende schakel tussen de inrichting van de organisatie en de resultaten. Toch hebben managers maar weinig grip op de processen, omdat het begrip processen te breed en vaak complex is. In dit boek worden de volgende managementvraagstukken geordend:

- Welke en wat voor soort processen kunnen worden onderscheiden?

- Hoe worden ze bestuurd en beheerst?
- Welke mogelijkheden zijn er voor doorlichten en verbeteren?
- Hoe kunnen innovatie en creativiteit worden gestimuleerd?

Achtergronden en praktische tips om meer grip op processen te krijgen, maken het compleet. Processen identificeren, besturen, beheersen en vernieuwen. Daarover gaat het. Met behulp van de business balanced scorecard, statistical process control, prestatie-indicatoren, normen voor milieu- en arbozorg, proceseigenaarschap en autonome taakgroepen presenteren de auteurs een procesmanagementmodel. Met dit model kan een procesmanagementsysteem worden opgezet, conform de INK-/EFQM-filosofie en volgens de normen van ISO 9001:2000.



ISBN 9789013038934
4^e druk
146 pagina's
Los exemplaar € 29,95
2002

Presteren met processen

Procesmanagement voor dienstverlenende organisaties

drs. Daan Dorr

Dit boek vormt een handreiking voor managementteams en directies uit dienstverlenende organisaties, profit en non-profit, die procesmanagement succesvol willen toepassen. Het is op het lijf geschreven van dienstverleners, van gezondheidszorg tot uitzendbranche, van overheid tot vervoersbedrijven. Procesmanagement wordt in de eerste plaats uitdrukkelijk verbonden met het beleid van

een organisatie. Er wordt een visie op procesmanagement aangereikt die helpt de juiste keuzes te maken voor de inrichting van processen. Daartoe wordt onder andere de relatie met het INK-managementmodel gelegd. De implementatie van procesmanagement wordt stap voor stap behandeld, waarbij steeds wordt ingegaan op de rol van het managementteam en de directie. Het boek bevat vele praktijkvoorbeelden, tips en valkuilen en is bij uitstek geschikt voor het HBO. Medio 2009 staat de nieuwe druk gepland, waarin onder meer het vernieuwde INK-managementmodel aan bod komt.

Daarnaast wordt gezorgd voor docentenmateriaal.



ISBN 9789013050202
2^e druk
104 pagina's
Los exemplaar € 20,75
2007

Process Mapping

Een praktische methodiek voor een heldere kijk op bedrijfsprocessen

Hans Terhürne en Sjoerd Jan ter Welle

Veel managers en medewerkers weten onvoldoende over hun processen en hoe deze kunnen worden verbeterd, vereenvoudigd of zelfs geëlimineerd. Al dan niet gedwongen door de omstandigheden wordt steeds meer duidelijk dat in eerste instantie een heldere kijk op de processen van de organisatie noodzakelijk is om te kunnen bepalen welke stappen wel of geen toegevoegde waarde (meer) hebben en hoe het proces optimaler vorm te geven is.

Process mapping is een van de belangrijkste procesverbeteringmethodieken van de laatste jaren. Met behulp van process mapping is het mogelijk businessprocessen op een eenvoudige manier te identificeren en toegankelijk te maken. Het is een bewezen analyse en communicatiemethodiek die op dit moment door veel organisaties wereldwijd met veel succes wordt toegepast. Process mapping zorgt op een eenvoudige wijze voor een beter begrip van de processen bij alle betrokkenen en is een van de snelste manieren om fouten terug te dringen, de productiviteit te verhogen, kosten te verlagen en te voldoen aan de wensen en de eisen van de klant. Process mapping kan overal worden toegepast waar activiteiten procesmatig aflopen (dienstverlening, industrie, overheid, zorgorganisaties, MKB, thuis) en dan op alle niveaus in de betreffende organisatie.



ISBN 9789014089720
3^e druk
301 pagina's
Los exemplaar € 47,75
2005

Waardering door klanten

J.P. Thomassen

Klantgerichtheid, klanttevredenheid, klantentrouw, klantenwaarde. De klant wordt steeds meer erkend als één van de belangrijkste succesfactoren van de onderneming. Zeer tevreden klanten zijn immers terugkomende klanten! Nu is de theorie rondom klanttevredenheid eenvoudiger dan de praktijk. De klant centraal willen stellen klinkt voortreffelijk, maar is een moeizaam

proces. De gehele organisatie moet immers tot in elk detail klantgericht gemaakt worden. Processen dienen aangepast, medewerkers moeten een blijvende klantgerichte houding aannemen. En als management dient u te blijven sturen en motiveren. **Waardering door klanten** geeft aan waar en hoe de onderneming haar prestaties ten opzichte van de klant meetbaar kan verbeteren. Een groot aantal cases, samengesteld door middel van bedrijfsbezoeken en interviews, illustreert hoe voorbeeldbedrijven aan de waardering van hun klanten werken.

Marketing

- Marketing
- Communicatie



ISBN 9789013038927
1^e druk
96 pagina's
Los exemplaar € 26,95
2006

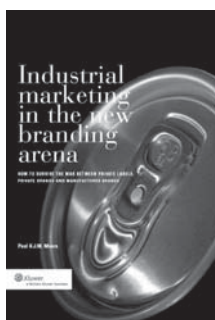
Brand Prototyping

Developing meaningful brands

Michel Jansen

In dit boek wordt een unieke methode gepresenteerd die het merk in staat stelt om een sterke identiteit te creëren en een betekenisvolle relatie met de consument te ontwikkelen. Dit zogeheten Brand Prototyping Process[®] vindt zijn oorsprong in de archetypen van Jung, omdat deze een richtinggevend kader aanreiken om op eigen, consistente en consequente wijze een merkidentiteit te

ontwikkelen. Door hun tijdloze en universele karakter bieden zij de kans om de brug te slaan tussen de statische en dynamische identiteit van het merk. Het Brand Prototyping Process[®] is daarmee als eerste concept in staat concrete handvatten te bieden om vanuit de identiteit op relevante wijze te blijven vernieuwen zodat de relatie betekenisvol blijft en het merk als vitaal en dynamisch wordt gezien. Daarmee biedt het Brand Prototyping Process[®] een oplossing voor de paradox waar elk merk mee te maken heeft, namelijk gelijk blijven door continu mee te veranderen!



ISBN 9789013038743
1^e druk
176 pagina's
Los exemplaar € 26,75
2006

Industrial Marketing in the new branding arena

Paul Moers

Industriële bedrijven staan vaak aan het begin van grote ontwikkelingen in de waardeketen. Ze zijn daarom ook een bepalende factor in het succes van nieuwe productontwikkeling en het op de markt brengen van nieuwe concepten. Samenwerking in de keten verdient om deze reden dan ook veel meer aandacht.

Dit boek gaat in op deze samenwerking en hoe dit vorm te geven. We onderscheiden in dit boek drie grote clusters van bedrijven die een belangrijke klantengroep voor de industriële bedrijven vormen: De merkfabrikanten, de private labelfabrikanten en de Private Brand fabrikanten. Het inzicht in de verschillende needs van deze clusters en het begrip daarvoor helpt industriële leveranciers om beter aan te sluiten op de verschillende klantbehoeftes.

In dit boek wordt veel aandacht gegeven aan ondernemingen zoals Albert Heijn, Tesco en Zara.



Serie: Marketing Memo
ISBN 9789013029826
3^e druk
182 pagina's
Los exemplaar € 22,75
2005

New... Private Brands!

De rijzende ster van het huismerk

Paul Moers

De wereld van de retail staat volop in de belangstelling de laatste jaren. Nu het economisch tegenzit, worden de retailers gedwongen om scherper dan voorheen hun formules aan te sturen. Private labels zijn steeds vaker

een integraal onderdeel van dit formulebeleid en de marketingstrategie.

In dit boek worden de ontwikkelingen met behulp van veel praktijkvoorbeelden in kaart gebracht en krijgen zowel A-merkfabrikanten als retailers veel tips en adviezen over hoe met private labels om te gaan.

Dit boekje is geschikt voor HBO-studenten aan marketingopleidingen.



Serie: Marketing Watch
ISBN 9789013032079
2^e druk
242 pagina's
Los exemplaar € 32,50
2006

Event Driven Marketing

Op het juiste moment, met het juiste aanbod, bij de juiste klant

E.J. van Bel

De focus van bedrijven komt meer en meer op de klant te liggen. *Event Driven Marketing* is hierbij de 'ultimate marketing machine'. Klanten maken, klanten houden. Dit boek is de eerste gespecialiseerde en omvangrijke publicatie over het onderwerp Event Driven Marketing

(EDM). EDM is het logisch vervolg op de mix van direct- en database-marketing met CRM. EDM is sterk klantgericht en maakt gebruik van de nieuwe media als Internet, technologie op het gebied van databases en procesmanagement software. EDM is vooral ook resultaatgericht: het biedt de mogelijkheid om het juiste aanbod op het juiste tijdstip bij de juiste, individuele klant te krijgen.

Dit boek is geschikt voor HBO-studenten aan marketingopleidingen.



ISBN 9789014079646
1^e druk
294 pagina's
Los exemplaar € 49,50
2002

Van Trends naar Brands

H. Roothart en W. van der Pol

Aan de hand van Futuring, het ontwikkelen van een visie op de toekomst, en Domaining, het structureren van een merkenportfolio, wordt uiteengezet hoe organisaties kunnen inspelen op ontwikkelingen, en merken op elkaar kunnen afstemmen. Waarmee een ieder die streeft naar mentaal leiderschap zich kan voorbereiden op de toekomst van het merk: Brand in Time. In deze uitgave staat de integratie van trend- en merkenbeleid voorop. Het combineert analytische

methodes voor onderzoek naar trends en merken met visuele ideeën en inspiratie voor visie-ontwikkeling en het opbouwen van merkrelaties. Met Brand In Time hoeven organisaties trends niet langer als oppervlakkige verschijnselen of als bedreigingen te beschouwen. En hoeven merken niet ten onder te gaan door de invloed van veranderingen en ontwikkelingen maar kunnen ze meegroeien en meebewegen. Zodat hun aanwezigheid zowel op korte als op lange termijn vanzelfsprekend en soms zelfs noodzakelijk is.

Dit boek is geschikt voor (gevorderde)HBO-studenten aan marketingopleidingen



ISBN 9789013047011
1^e druk
230 pagina's
Los exemplaar € 26,25
2008

Kloteklanten

De klant als noodzakelijk kwaad?

Egbert Jan van Bel

'Kloteklanten' gaat over de relatie tussen bedrijven en hun klanten. Wat gaat er goed en wat gaat er goed fout? En wat doet men daar dan vervolgens mee... Geen checklijstjes, modelletjes of tips&trucs. Die zijn er al genoeg te vinden op internet of aan te horen op de vele congressen en workshops. Wel krijgt men inzichten en trends, en een concreet kader voor het ontwikkelen van een eigen visie en strategische keuzes voor het behoud van klanten op de juiste gewenste wijze.

Dit boek is het resultaat van een fascinerend onderzoek naar klantentrends, klantperceptie en omgang met klanten in Nederland. Marktonderzoeksbureau Market-Response vroeg bijna 6.000 Nederlandse consumenten naar hun OK ervaring met bedrijven, meer dan 3.000 personen reageerden significant. Lang niet iedereen kon spontaan een positieve ervaring terughalen. Daarom werden ook de 'niet-OK ervaringen'. Bijna 25.000 belevingen die niet zo OK zijn, werden genoteerd en geregistreerd. Het resultaat is onthutsend en leidde tot de vraag: Wil een Nederlandse organisatie wel klanten? Of ziet men een klant als noodzakelijk kwaad?



ISBN 9789013055924
1^e druk
350 pagina's
Los exemplaar € 39,50
2008

BrandingNL

State of the art visies van Nederlandse professionals

Andy Mosmans e.a.

Een sterk merk, merk je! Waar merkmanagement ooit een puur tactische reclame en designactiviteit was, heeft het vakgebied zich inmiddels ontwikkeld tot een strategische marketing- en ondernemingsactiviteit. En waar merkmanagement ooit 'the name of the game' was, is het nu 'the game of the name': het totale proces waarmee een onderneming in de naam van haar merk(en) structureel toekomstige toekomstaandeel tracht te creëren en te handhaven.

Moderne merken geven richting en betekenis aan het denken en doen van zowel aanbieders als vragers in

een markt. En zijn, zoals de Engelse consultant Simon Anholt dat noemt, 'a short cut to decision making'. Merken helpen mensen kiezen. Van oudsher op de consumentenmarkt (ook business to business), maar in toenemende mate ook op de arbeidsmarkt en de kapitaalmarkt. Steeds meer wordt duidelijk dat merkmanagement op al deze markten consistent en geïntegreerd moet plaatsgrijpen (total branding). Zowel thematisch (above the line) als actiematig (below the line), maar ook bedrijfsmatig (behind the line, corporate en internal branding). Merken ontwikkelden zich in de loop van de tijd van simpele trademarks tot misschien wel de belangrijkste organiserende principes van het modern leven.

In dit boek wordt u aan de hand van state of the art-visies van Nederlandse professionals wegwijst gemaakt in deze 'New Brand World' en leert u de regels van de 'game of the name'.



ISBN 9789013045918
1^e druk
345 pagina's
Los exemplaar € 36,95
2007

Handboek Direct Marketing 2.0

Paul Postma

Het Handboek Direct Marketing 2.0 is een praktische gids voor student en praktijk. Het laat zien hoe de marketingmethoden die met Internet zijn doorgebroken in het bedrijfsleven en non-profit organisaties effectief worden toegepast. Een nieuw arsenaal van mogelijkheden is voor brede lagen praktisch toepasbaar. Het succes schuilt in de combinatie van marketingmethoden die al tientallen jaren succesvol zijn, met nieuwe dimensies in data, in media en in neurologie.

Zo ontstaat een praktisch boek met nieuwe inzichten die in de praktijk zijn bewezen. De tweede fase die marketing hiermee ingaat is voor iedereen die heeft te maken met marketing, verkoop en services een onmiskenbaar feit. Hoe dit in de praktijk moet worden gerealiseerd, wordt in het Handboek Direct Marketing 2.0 helder beantwoord.



ISBN 9789013047349
1^e druk
325 pagina's
Los exemplaar € 31,95
2007

Merk toch hoe sterk

Paul Moers

Dit boek gaat over het toevoegen van waarde in de onderneming. Een van de beste manieren om dit te doen is door te investeren in het merk. Het merk is immers het middel waarmee op een duidelijke manier met de klant gecommuniceerd kan worden. Producten zijn uitwisselbaar, merken niet. Bedrijven zouden daarom merkgeoriënteerd moeten worden. Merkgeoriënteerde bedrijven verdienen over het algemeen twee keer zoveel

als niet-merkgeoriënteerde bedrijven. Merken vragen om leiderschap, visie, moed en doorzettingsvermogen. Merkgeoriënteerd zijn is een keuze, maar wel een waarmee niet alleen de klant, maar zeker ook de ordeneming zelf geconfronteerd wordt. Extern roepen betekent immers intern waarmaken. Dit boek geeft een brede inzage in de merkenmaterie en de belangrijkste stappen die een bedrijf moet nemen om van het merk een succes te maken.



ISBN 9789013056709
1^e druk
124 pagina's
Los exemplaar € 32,50
2008

Klanten winnen

Hoe een accountplan de klantfocus vergroot

Sicco Santema en Jeroen van de Rijt

In *Klanten winnen* geven Sicco Santema en Jeroen van de Rijt concrete handvatten aan accountmanagers, marketeers en commerciële directeurs om accountplanning naar een volgend niveau te tillen. Het boek helpt om nieuwe producten of diensten in

de markt te zetten en om bestaande relaties verder uit te bouwen. Om de business van de klant beter te begrijpen wordt in dit boek stilgestaan bij de klant, zijn markt en zijn inkoopgedrag. Het gaat hierbij vooral om modellen en handige theorieën die helpen om de business van de klant duidelijk in beeld te krijgen. Het doel hiervan is om met de klant te leren meedenken, maar ook om in te kunnen spelen op echte behoeften die de klant heeft (of denkt te hebben). Het boek is dan ook een middel om het denken binnen het commerciële team te enthousiasmeren en aan te wakkeren.



ISBN 9789013052176
2^e druk 1^e oplage
250 pagina's
Los exemplaar € 32,50
geheel gewijzigd en herziene editie
2008

Ondernemingssucces

Hoe ondernemers en organisaties hun eigen toekomst creëren

Andy Mosmans

Wat maakt een onderneming tot een succes? En wat maakt (nieuwe) ondernemers succesvol? Sommige

ondernemingen lijken meer dan andere in staat om op een authentieke manier hun eigen toekomst te creëren. Deze 'industry shapers' spelen het klaar om continu te veranderen, zonder zichzelf daarbij te verliezen. Andy Mosmans ondernam voor dit boek een zoektocht naar de onderliggende drivers van ondernemingssucces. Hij interviewde ruim 40 bestuurders en commissarissen van 's lands meest bewonderde ondernemingen, in het boek ook wel 'legendaries' genoemd.



ISBN 9789013007237
2^e druk
204 pagina's
Los exemplaar € 33,75
2003

Account management

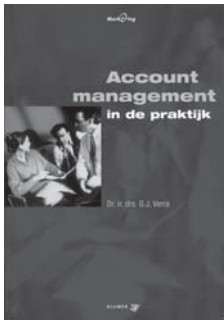
filosofie, instrumenten en implementatie

dr. G.J. Verra

Account Management is het eerste boek dat concrete aanwijzingen geeft hoe account management kan worden ingericht in de organisatie en biedt u daarvoor verschillende instrumenten en technieken. Startend vanuit het systeem van vertegenwoordigers en relatiemanagement beschrijft dit boek de systemen

van regionaal, nationaal en internationaal account management. Van al deze systemen worden de organisatorische problematiek besproken alsmede het werkteerren en de werkwijze van de account manager. Kortom het boek geeft u een stappenplan voor implementatie van account management. Zodat de organisatie gaat meedenken met de klant en flexibel om kan gaan met klantvragen, waardoor er betere commerciële resultaten bereikt worden.

Dit boek is geschikt voor HBO-studenten aan marketingopleidingen.



ISBN 9789026727863
2^e druk
195 pagina's
Los exemplaar € 35,75
2001

Account management in de praktijk

dr. G.J. Verra

Dit boek is het vervolg op het eerder verschenen boek *Account Management* (van dezelfde auteur), maar is meer gericht op de praktijk.

Aan de orde komen o.a.:

- accountanalyse en accountplanningscyclus
- customer satisfaction measurement met praktische voorbeelden
- teamwork en interface management, waarbij het concept interorganisatie wordt geïntroduceerd

Dit boek is geschikt voor HBO-studenten aan marketingopleidingen.



ISBN 9789014088839
1^e druk
253 pagina's
Los exemplaar € 37,75
2001

Key-account management

dr. Marian Dingena

De klant uit het verleden is niet die van het heden en niet die van de toekomst. Ook is de ene klant de andere niet. Niet voor niets is er steeds meer aandacht voor het bewust managen van klantrelaties en key-account management. In de dynamische en snel veranderende economische markt van vandaag de dag is dit immers onontbeerlijk. Key-account management sluit nauw aan bij deze tendens.

Het boek is opgedeeld in drie delen. In het eerste deel staat het proces zelf centraal: van het vaststellen van het belang van key-account management en de selectie

van key-accounts tot het ontwikkelen van bijvoorbeeld klantstrategieën en het maken van key-accountplannen op maat.

Het tweede deel gaat in op de organisatie van key-account management. Daarin komen onder meer organisatie-modellen, de rol van de manager en de key-account teams aan bod. Tevens wordt hierin op internationaal key-account management ingegaan. Concrete voorbeelden uit de praktijk verduidelijken het verhaal. Deel drie bevat een groot aantal praktische tools, uiteenlopend van checklists tot formulieren en vraaglijsten.

Dit boek is geschikt voor HBO-studenten aan marketingopleidingen.



ISBN 9789014076300
1^e druk
240 pagina's
Los exemplaar € 40,50
2001

Praktijkboek SPIN Verkoop

Een spraakmakende verkoopmethode

Neil Rackham

De helft van alle Fortune-500 bedrijven hebben deze methode gebruikt om hun verkoopmedewerkers te trainen. Het duidelijk geïllustreerde boek helpt B-to-B verkopers hun vaardigheden te verbeteren op het gebied van het vragen stellen. Sales managers vinden er instrumenten in die hen helpen hun medewerkers gericht te coachen. Verschillende testen helpen de

gebruiker om zijn beginniveau vast te stellen en op grond van de resultaten zich verder te verdiepen in de SPIN-verkoopmethoden. De keten 'Situation - Problem Implication - Need-Pay-off' blijkt een effectieve manier om verkoopsuccessen te boeken. Dit boek omvat onder meer: individuele diagnostische oefeningen, bedrijfscases, praktische suggesties voor planning en oefensessie ter voorbereiding op uitdagende verkoopsituaties.

Dit boek is geschikt voor HBO-studenten aan marketingopleidingen.



ISBN 9789013058543
1^e druk
172 pagina's
Los exemplaar € 31,50
2008

Een gezonde blik naar buiten

Marktoriëntatie van ziekenhuizen

Anne-Marie Laeven

Een gezonde blik naar buiten beschrijft wat marktoriëntatie is en wat de specifieke kenmerken zijn van marktoriëntatie voor algemene ziekenhuizen in het Nederlandse zorgstelsel. Waarin verschilt dit van marktoriëntatie door het bedrijfsleven? Naast een oriëntatie op de markt, moeten ziekenhuizen gegeven het hybride karakter, ook een oriëntatie op regulerende instituties, zoals de overheid, hebben. Beschreven wordt welke factoren de mate van marktoriëntatie kunnen beïnvloeden en op welke ondernemingsresultaten marktoriëntatie van invloed

is, gegeven de kenmerken van het zorgstelsel. Het boek geeft ziekenhuizen handvatten waaronder nieuwe modellen en meetinstrumenten om marktgeoriënteerd te werken. Bijzondere aspecten die op een nieuwe wijze behandeld worden:

- marktoriëntatie is geoperationaliseerd voor algemene ziekenhuizen;
- de marktoriëntatietheorie en de institutionele theorie zijn gecombineerd als twee noodzakelijke externe oriëntaties voor ziekenhuizen;
- nagegaan is wat de mate van marktoriëntatie van algemene ziekenhuizen beïnvloedt;
- nagegaan is op welke ondernemingsresultaten marktoriëntatie van algemene ziekenhuizen van invloed is.



ISBN 9789013029918
2^e druk
695 pagina's
Los exemplaar € 64,50
2006

Onderzoekstypen in de communicatiewetenschap

o.a. Fred Wester, Peer Scheepers en Karsten Renckstorf

De moderne westerse 'informatiemaatschappij' kan niet zonder massamedia. De technische, economische en politieke veranderingen van de laatste decennia hebben geleid tot ingrijpende wijzigingen in de communicatie-infrastructuur, waarvan de opkomst van het internet de meest opvallende is. Daardoor is de positie van media als bijvoorbeeld dagbladen en tijdschriften sterk veranderd. Ook de rol van televisie is aan veranderingen onderhevig. In de communicatiewetenschap bestudeert men de plaats, rol en functie van de massamedia in de samenle-

ving. Men kan hierbij denken aan de productie, de verspreiding en de effecten en gevolgen van media-boodschappen als nieuws, reclame, videoclips en films. Dit boek *Onderzoekstypen in de communicatiewetenschap* presenteert de gangbare onderzoeksmethoden op dit terrein. Het boek geeft antwoord op belangrijke vragen die de onderzoeker zich steeds moet stellen, als: welke methoden zijn er, voor welk onderzoeksonderwerp zijn zij geëigend en hoe kunnen zij op elkaar worden afgestemd?

In *Onderzoekstypen in de communicatiewetenschap* wordt van elke methode een praktijkgeval beschreven en vervolgens voorzien van commentaar.



Serie: Communicatie Dossier
ISBN 9789013023602
1^e druk
110 pagina's
Los exemplaar € 39,75
2006

Bruggen bouwen, communicatie van projecten en programma's

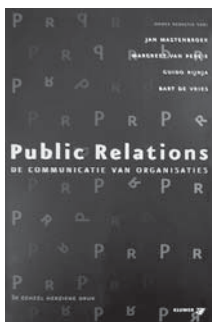
Jan-Jelle van Hasselt, Roelof Benthem en Lixel Huijts

Dit dossier wil de project- of programmamanager of de communicatieverantwoordelijke van het project of programma inzicht geven over hoe een project of programma in elkaar steekt. Met deze kennis kan vervolgens worden bepaald op welke wijze de communicatie kan worden ingezet om zo optimaal bij te dragen aan het succes. De lezer wordt stapsgewijs meegenomen vanaf de eerste omgevingsanalyse naar het opstellen van een communicatiestrategie en de aanpak van de organisatie en de effectmeting van de communicatie.

public relations helpt om de communicatie serieus op te pakken.

Het boek *Public Relations - de communicatie van organisaties* biedt een houvast om public relations succesvol in te zetten en in evenwicht met de omgeving te komen. In deze vijfde - geheel herziene en uitgebreide - editie van het standaardwerk *Public relations* worden theorie en visies, praktijkcases en praktische handreikingen gepresenteerd.

Dit boek is geschikt voor HBO-studenten aan communicatieopleidingen.



ISBN 9789014079233
5^e druk
455 pagina's
Los exemplaar € 53,-
2004

Public Relations

De communicatie van organisaties

J. Mastenbroek, M. van Persie,
G. Rijnja en B. de Vries

Communiqueer met je omgeving! Want om vandaag de dag te overleven moet je als organisatie verder gaan dan alleen investeren in 'tweerichtingsverkeer' en begrip van je omgeving. Systematische aandacht voor



ISBN 9789013046588
6^e druk
320 pagina's
Los exemplaar € 37,50
2007

Communicatiekaart van Nederland

Overzicht van media en communicatie

O. Scholten en P. Bakker

De mogelijkheden om met de medemens te communiceren en/of op de hoogte te blijven van wat zich in de wereld afspeelt, zijn de afgelopen tien jaar sterk veranderd en toegenomen. Zo sterk dat ze nu vrijwel grenzeloos zijn. In de zesde druk van Communicatiekaart van Nederland brengen we al deze ontwikkelingen in kaart. De belangrijkste vragen daarbij zijn steeds: hoe heeft een medium zich ontwikkeld, hoe ziet het huidige aanbod er uit, hoe gebruikt het publiek de verschillende media en wat zijn de te verwachten ontwikkelingen?



ISBN 9789014080666
4^e druk
305 pagina's
Los exemplaar € 34,10
2003

Interne communicatie als management-instrument

Huib Koeleman

In *Interne communicatie als managementinstrument* worden de verschillende functies van interne communicatie uitgebreid beschreven. Het boek geeft handreikingen voor het stapsgewijs onderzoeken en verbeteren van de interne communicatie. Hierbij wordt niet alleen aandacht besteed aan het verbeteren van de interne media, zoals het personeelsblad, e-mail en intranet. Ook wordt uitgebreid stilgestaan bij de communicatierol van lijnmanagers en collega's. Naast diverse overleg- en vergadervormen worden ook

de communicatieve vaardigheden van managers en medewerkers beschreven.

In het boek wordt gebruikgemaakt van theorieën uit de bedrijfskunde, de communicatiewetenschap en het personeelsmanagement. Interne communicatie wordt hierbij als gelijkwaardig managementinstrument gezien, zonder dat de inzet een puur instrumenteel karakter hoeft te hebben.

Dit boek is geschikt voor HBO-studenten aan communicatieopleidingen.



Serie: Communicatie Dossier
ISBN 9789013048216
1^e druk
158 pagina's
Los exemplaar € 39,75
2008

KLIK

Een persoonlijk nadering van adviesvaardigheden.

Eveline Eijkhout, Margreet van Persie, Casper van Riet

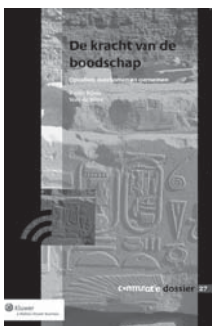
Dit is geen boek. Althans geen 'van-kaft-tot-kaft'-boek. Het is helemaal in de geest van deze tijd een zapboek geworden. Er is geen begin en geen eind. Je kunt overal starten met lezen en ook overal weer ophouden. Er is wel een rode draad en er zijn thema's.

De rode draad is hoe ik als communicatieadviseur de klik met anderen maak. "Als ik een schilder inhuur, wil ik dat mijn huis naar verf ruikt. Als ik een communicatieadviseur inhuur, wil ik dat het naar communicatie ruikt. Dan wil ik dat hij in een gesprek of een vergadering iets doet, waardoor het naar communicatie gaat ruiken." Dat

vertelde een van de professionals die wij – bij de start van dit boek – hebben geraadpleegd. Ook vertelden zij dat interpersoonlijke communicatie een onderwerp is, waaraan in adviestrainingen voor communicatieprofessionals relatief weinig aandacht wordt besteed. Daarom leren we over communicatie van mens tot mens vooral in de praktijk van het leven, van het werk en meestal door 'schade en schande'.

Communicatieprofessionals hebben een mensgericht beroep. Daarnaast roepen ze - alleen al door het woord 'communicatie' in de naam van hun beroep - verwachtingen op over hun persoonlijke kwaliteiten in de communicatie met anderen. De interpersoonlijke communicatie met opdrachtgevers, collega's en bazen is in dit vak minstens zo belangrijk als het werk zelf.

Het gaat om: waarnemen en interpreteren, het nut van ergernis, contact maken, inzicht in jezelf, luisteren, verantwoordelijkheid en samen werken.



Serie: Communicatie Dossier
ISBN 9789013043983
1^e druk
100 pagina's
Los exemplaar € 39,75
2007

De kracht van de boodschap

Opvallen, overkomen en overnemen

Guido Rijnja en Vera de Witte

Hoe zorg je ervoor dat jouw boodschap aandacht krijgt, wordt opgepikt en zijn weg vindt? Wat maakt dat mensen een boodschap omarmen en doorvertellen? Dit Communicatiedossier vestigt de aandacht op het boodschappend vermogen van organisaties. Na jaren van aandacht voor de positionering van organisaties (jaren tachtig) en voor doelgroepen (jaren negentig) is de boodschap aan de beurt. Systematisch doordachte en geformuleerde boodschappen helpen verbindingen tot stand te brengen in een tijd waarin kortstondige contacten, ad hoc overeenstemming en tijdelijke gunningen de toon zetten.

Communicatie verloopt steeds meer via verschillende netwerken. Zenders zijn niet langer de beheersers, maar bieden boodschappen aan netwerken aan. En ontvangers zijn in toenemende mate niet consumenten, maar producenten. Die als de boodschap relevant is en aanspreekt, ermee aan de haal gaan binnen hun eigen netwerken. Voor communicatieprofessionals komt het er meer en meer op aan om rond de eigen organisatie een context te creëren waarin mensen bereid én in staat zijn een verhaal verder te brengen.

Guido Rijnja en Vera de Witte presenteren in dit boekje visies, methoden en praktijkvoorbeelden van het werken met (kern)boodschappen bij corporate communicatie, marketingcommunicatie en beleidscommunicatie. Toepassingen uit het bedrijfsleven en overheid maken inzichtelijk dat professioneel boodschappen doen organisaties helpt gezaghebbend, transparant en onderscheidend te positioneren.



Serie: Communicatie Dossier
ISBN 9789013015317
1^e druk, 2^e oplage
136 pagina's
Los exemplaar € 39,75
2005

Corporate Reputatiemanagement

Bouwen aan vertrouwen in het transparantietijdperk

R. van der Jagt

Het transparantietijdperk heeft de wereld van ondernemingen en hun bestuurders een stuk spannender gemaakt. Tegelijkertijd hebben boekhoudschandalen (Enron en Parmalat), reputatieschade (bouwfraude) en de crises bij Ahold en Shell diepe wonden geslagen in het vertrouwen. Bestuurders moeten het vertrouwen herwinnen. Naast de zorg voor maatschappelijke acceptatie moet er een goede performance worden neergezet. Bedrijven concurreren op vier velden tegelijk: op de commerciële markt, op de financiële markt, op de

arbeidsmarkt en om steun in de samenleving. Om daarin succesvol te zijn moeten bedrijven zich positioneren en bouwen aan hun 'naam en faam'. Want een sterke reputatie werkt als een magneet en leidt tot betere prestaties. Dit resulteert in waardecreatie: beleggers betalen voor bedrijven met een uitstekende reputatie een premium prijs.

Met dit boek plaatst Ron van der Jagt corporate reputatiemanagement in een strategisch managementperspectief. Hij combineert actuele inzichten van leidende business schools met best practices van toonaangevende ondernemingen en zijn eigen praktijkervaring als adviseur. De auteur presenteert zijn visie op de vraag hoe bedrijven een duurzaam sterke reputatie op kunnen bouwen. Dit boek beoogt communicatieprofessionals en het topmanagement van ondernemingen te inspireren en de weg te wijzen.



Serie: Communicatie Dossier
ISBN 9789014051864
1^e druk, 3^e oplage
153 pagina's
Los exemplaar € 39,75
2005

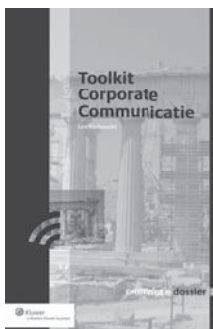
Issuesmanagement

R. van der Jagt

Issues zijn thema's die leven in de publieke opinie. Onderscheiden worden thema's die nog in de fase van meningsvorming zijn en thema's die zich al in het openbare domein bevinden. Issues hebben één ding met elkaar gemeen: ze weerspiegelen wat een samenleving goed en fout vindt.

Het boek *Issuesmanagement* is een analyse van het

verschijnsel publieke opinie en beschrijft de mogelijkheden tot het beïnvloeden daarvan. Het ontstaan en de levensloop van maatschappelijke issues worden uitvoerig beschreven en getoetst aan de praktijk. De actieve rol die een organisatie kan spelen bij het beïnvloeden van de publieke opinie en dus het managen van issues komt zowel op strategisch als op uitvoerend niveau aan bod. Het boek sluit af met een instrumentarium, waarmee een organisatie opinies kan proberen te beïnvloeden.



Serie: Communicatie Dossier
ISBN 9789013048827
1^e druk
233 pagina's
Los exemplaar € 39,75
2008

Toolkit Corporate Communicatie

Lex Eschauzier

DeDe Toolkit Corporate Communicatie is een unieke methode voor strategisch communicatiemanagement. Met de toolkit kunnen organisaties en instellingen een inspirerende identiteit en een sterk organisatiemerk ontwikkelen. De behandelde communicatietheorie, communicatiepraktijk en digitale toolkit met uitgewerkte voorbeelden en checklists, reiken een compleet instrumentarium aan.

De Toolkit biedt:

- Een overzichtelijk naslagwerk voor theoretische onderbouwing van strategische communicatie.
- Effectieve hulp bij planning en implementatie in de dagelijkse praktijk.
- Een handige digitale toolkit met templates, checklists en stappenplannen.
- Inspiratie door concrete voorbeelden van een fictief bedrijf.

Speciaal ontwikkeld voor communicatiemanagers en -medewerkers. Met de Toolkit Corporate Communicatie is elke organisatie optimaal uitgerust om zich tot een sterk merk te ontwikkelen.



Serie: Communicatie Dossier
ISBN 9789013059588
1^e druk
165 pagina's
Los exemplaar € 39,75
2008

De professionele communicatieafdeling

Communicatie als managementpijler

Vera de Witte, in samenwerking met Iris Bogers, e.a.

Auteurs Vera de Witte en Iris Bogers geven in deze publicatie hun visie op de toekomst van de communicatiefunctie. Zij zien de communicatieafdeling als strategische managementpartner, die bij uitstek in staat is organisatie en omgeving met elkaar te verbinden. Communicatie als managementpijler. Professionalisering van de communicatieafdeling is hiervoor wel noodzakelijk.

Deze professionalisering betreft het overstijgen van de eigen discipline door te denken in managementvraagstukken en vanuit deze vraagstukken de communicatievisie en de afdeling vorm te geven. Vanuit het 'professionalisering-kwadraant' geven zij handreikingen voor visieontwikkeling,

het inrichten van de afdeling, het verkrijgen van draagvlak en positie en het meten en afleggen van verantwoording. Daarbij kijken zij ook naar aanpalende disciplines, zoals ICT, HRM en Marketing. Tot slot benoemen zij de succesfactoren voor de professionele communicatiefunctie, die zij de 'tien gouden professionaliseringsregels' noemen. De kracht van dit dossier is de bemoediging die ervan uitgaat. Communicatie wordt steeds belangrijker en het is aan ons, communicatieprofessionals, de bal in te koppelen. Die strategische positie ligt in ons bereik. Randvoorwaarden die nog niet of niet toereikend zijn, kunnen worden gecreëerd. Tactisch handelen en concrete resultaten leiden tot waardering en concrete bijdragen. Het gaat verder om visie, creativiteit, overtuigingskracht en daadkracht. Met deze publicatie nodigen De Witte en Bogers vakgenoten uit om met hen de handschoen tot verdere professionalisering op te pakken.



Serie: Communicatie Dossier
ISBN 9789013014662
1^e druk
125 pagina's
Los exemplaar € 39,75
2004

Storytelling

R. van der Jagt en G. Rijnja

Verhalen bieden een herkenbare, creatieve en toegankelijke manier om te zeggen waar het op staat. Ze worden gebruikt als middel bij het betekenis geven aan complexe informatie. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het vertellen van verhalen steeds belangrijker wordt als sturingsinstrument in organisaties.

Stel uzelf de volgende vraag: "Gebruik ik droge feiten en cijfers om mensen achter een nieuwe reorganisatie te krijgen? Of vertel ik een verhaal, een metafoor, waaruit iedereen de moraal en het nut van de verandering kan halen?"



ISBN 9789014080659
2^e druk
154 pagina's
Los exemplaar € 33,75
2006

Interne communicatie bij verandering

Huib Koeleman

Vraag tijdens een evaluatie een verandermanager naar de belangrijkste factor voor het slagen van een veranderingsproces en hij zegt: interne communicatie. Jammer genoeg blijkt diezelfde verandermanager bij aanvang van het veranderingsproces de rol van communicatie te onderschatten. Interne communicatie verdient dus extra aandacht als integraal aspect van het veranderproces. Om van medewerkers input te krijgen voor de veranderingen en om hen te helpen begrijpen waarom en hoe de verandering plaats vindt; het zogenaamde betekenis geven. Het ultieme recept voor communicatie rond veranderingen bestaat niet. Dit boek beschrijft vijf verschillende gekleurde brillen op veranderen,

oorspronkelijk ontwikkeld door de Caluwé & Vermaak. Voor iedere bril gelden andere wetten voor interne communicatie en zijn er verschillen tussen de inhoud, strategie en communicatiemiddelen en -interventies.

Dit boek geeft u handreikingen. Het beschrijft de rol van communicatie per fase en geeft een overzicht van diverse overlegvormen, face-to-face communicatiemogelijkheden en een scala aan communicatiemiddelen. Ook komen nieuwe media, zoals blogs en podcasts aan bod. In deze nieuwe versie zijn recente ervaringen en ideeën verwerkt. Het combineert ervaringen uit de eigen praktijk met kennis uit het communicatie- en HR vak.



ISBN 978901307028
1^e druk
328 pagina's
Los exemplaar € 34,75
2007

Corporate stories

Verwoorden, vertellen en verankeren

Astrid Schutte en Theo Hendriks

Elke organisatie heeft een verhaal nodig, een corporate story. Een verhaal waarin duidelijk wordt wie je bent, hoe je zo geworden bent en waar je naar op weg bent. Goede corporate stories zijn verhalen van vlees en bloed. Rond een held met een streven. Met helpers en tegenslag. En bovenal: met een ommekeer, waardoor begin, midden en einde zichtbaar worden. Goede verhalen worden doorverteld. Veelal omdat de lezer of toehoorder de waarachtigheid ervan herkent en een verbinding aangaat

met het verhaal.

Een corporate story over de organisatie is bovenal het verhaal van de organisatie. Door medewerkers en klanten te betrekken bij het ontwikkelen van de corporate story, komt het verhaal tot leven. Commitment van de leiding staat centraal. Leidinggevend zijn de Chief Storytellers van de organisatie. Communicatieprofessionals zijn vanuit hun deskundigheid hun secondanten. Dit boek vol voorbeelden uit de Nederlandse praktijk helpt u met het verwoorden, vertellen en verankeren van het verhaal van uw organisatie.

Overheid

■ P&O

■ VROM

■ Sociale zekerheid

■ Strafrecht en strafprocesrecht

■ P&O



ISBN 9789013059632
380 pagina's
Los exemplaar € 62,50
Editie 2009

Praktijkgids Mediation 2009

mr. G.R.A. Apol, drs. L.J. Reijkerkerk, mr. J.C. van der Hoek en drs. P.C. Houweling-de Bruijn

Studenteneditie

De Praktijkgids Mediation is een gids waarin alle facetten van mediation duidelijk uiteen worden gezet. De praktijkgids bevat ook tips en voorbeelden uit de dagelijkse praktijk, onder meer ontleend aan actuele jurisprudentie. Dat maakt de Praktijkgids Mediation tot een uitstekende gids die antwoord geeft op tal van vragen.

De gids geeft een totaal overzicht van alle voor mediato-

ren van belang zijnde aspecten zoals:

De verschillende vormen van geschilbeslechting, Mediation een alternatief voor rechters, Voor- en nadelen mediation, Kosten, 7 fasen van mediation, Specifieke mediation bijvoorbeeld arbeidssituaties.

■ VROM



ISBN 9789013054460
250 pagina's
Los exemplaar € 48,-
2009

Wegwijzer Milieu- en omgevingsrecht 2009

Milieu, natuur, water, ruimtelijke ordening

mr. J.H.G. van den Broek

Deze wegwijzer is een geheugensteuntje voor bedrijven, adviseurs, advocaten, onderwijs en overheden. Op 1 januari 2010 moet de omgevingsvergunning een feit zijn. Het milieurecht ontwikkelt zich daarmee tot omgevingsrecht dat milieu, natuur, water en ruimtelijke ordening omvat. Deze wegwijzer informeert over de hoofdlijnen van voor de praktijk belangrijke onderdelen van het omgevingsrecht. Dat gebeurt aan de hand van korte samenvattingen, handige overzichten en praktische tips.

Zwaartepunt ligt bij de Wet milieubeheer, maar ook de vernieuwde Wet bodembescherming, Wet verontreiniging oppervlaktewateren, Flora- en faunawet, Woningwet, Natuurbeschermingswet 1998 en de op 1 juli 2008 in werking getreden Wet ruimtelijke ordening worden belicht.

Verder is er aandacht besteed aan de Algemene wet bestuursrecht (uniforme openbare voorbereidingsprocedure, bezwaar, beroep, toezicht, handhaven, gedogen), milieustrafrecht, milieuaansprakelijkheid en Europees recht. De wegwijzer laat zich zonder wettekst lezen.



ISBN 9789013051810
792 pagina's
Los exemplaar € 51,50
2008

Pocket Milieuwetgeving 2008/2009

prof. mr. N.S.J. Koeman

In vergelijking met de vorige editie is, naast de gebruikelijke actualisering van de reeds eerder opgenomen regelingen, regelgeving toegevoegd verband houdende met de luchtkwaliteit en bodemsanering. Voorts zijn de volgende milieuwetten, met hun belangrijkste uitvoeringsregelingen, opgenomen:

- Wet milieubeheer,
- Wet inzake de luchtverontreiniging,
- Wet geluidshinder,
- Wet verontreiniging oppervlaktewateren,
- Wet verontreiniging zeewater,

- Wet bodembescherming,
- Wet milieugevaarlijke stoffen,
- Bestrijdingsmiddelenwet 1962,
- Boswet,
- Flora en faunawet,
- Natuurbeschermingswet 1967 en
- Natuurbeschermingswet 1998.

Sommige wetten zijn ten dele opgenomen: EG-Verdrag, Grondwet, Burgerlijk Wetboek, Wetboek van Strafrecht, Wet op de economische delicten, Woningwet, Algemene wet bestuursrecht.

Het boek is voorzien van een inhoudsopgave en een alfabetisch trefwoordenregister



ISBN 9789013032857
338 pagina's
7^e druk
Los exemplaar € 50,30

Facetten van de Planologie

prof. Dr. H. Voogd

Naast een introductie in het vakgebied planologie, wordt in dit boek ingegaan op een groot aantal deeltherreinen, zoals stedelijke planning, ruimtelijke ordening (met de nieuwe wetgeving), distributieplanologie en rurale planologie. Ook worden actuele ontwikkelingen op het gebied van de milieuplanologie (zoals de fijnstofproblema-

tiek), de verkeersplanning (onder andere gratis openbaar vervoer), en het waterbeheer (onder andere de preventie van wateroverlast) besproken.

Het boek is bestemd voor gebruik in het wetenschappelijk en hbo-onderwijs. Dankzij de uitvoerige index is het boek tevens een zeer toegankelijk naslagwerk voor iedereen die zich wil oriënteren in het ruimtelijk beleid.



ISBN 9789013057867
10^e druk
514 pagina's
Los exemplaar € 64,-
2008

Inleiding Ruimtelijke Ordening en Wonen

mr.dr.s. T. Kamps, mw. mr. P.J. Bouterse,
mr. R.J. van der Meulen MPM

Dit boek levert een bijdrage aan het verkrijgen van een goed inzicht in de betekenis van ruimtelijke ordening en wonen. Deze twee centrale begrippen van het boek worden naar inhoud en reikwijdte grondig verkend. De nieuwste planologische instrumenten, de nieuwe

mogelijkheden voor kostenverhaal en de laatste ontwikkelingen op het gebied van wonen komen in het boek uitgebreid aan bod. Maar ook de formele kant en de andere aan deze thema's verbonden aspecten worden behandeld. Daarom wordt ook ruim aandacht besteed aan procedures, handhaving en rechtsbescherming. Dat maakt het boek zeer geschikt voor het hogere beroeps- en universitaire onderwijs en het zal ook waardevol blijken te zijn voor hen die werkzaam zijn in de bestuurs- en rechtspraktijk.



ISBN 9789013057379
13^e druk
350 pagina's
Los exemplaar, € 61,-
2008

Het bestemmingsplan

Een juridisch bestuurlijke inleiding
in de ruimtelijke ordening

mr. M.J. Tunissen, dr. J.W. van Zundert

In dit hand- en studieboek staat het gemeentelijk bestemmingsplan in al zijn facetten centraal. In de eerste plaats zijn dat de invloeden van het gemeentelijk, rijks- en provinciaal ruimtelijk beleid en het milieubeleid van de Europese Unie. Daarnaast wordt aan de hand van de op 1 juli 2008 in werking getreden Wet ruimtelijke ordening de inhoud en het tot stand komen van een bestemmingsplan besproken

Te weten onteigening, voorkeursrecht, grondexploitatie en planschadevergoeding, de bouwvergunning, handhaving en rechtsbeschermingsvoorzieningen.

In deze dertiende herziene druk wordt ruime aandacht besteed aan de (nieuwe) instrumenten uit de Wet ruimtelijke ordening die van invloed zijn op het gemeentelijke bestemmingsplan, zoals het vaststellen van beheersverordeningen en inpassingsplannen, het verlenen van ontheffingen, het nemen van een projectbesluit en het geven van algemene regels en aanwijzingen.

Dit hand- en studieboek besluit met een overzicht van praktische informatie:

- tekstvoorbeelden
- literatuurverwijzingen

Daarna komen de belangrijkste aspecten voor de realisatie van het gemeentelijk grondbeleid aan de orde.



ISBN 9789013060539
231 pagina's
Los exemplaar ca. € 44,-
2009

Wegwijzer Wabo en omgevingsvergunning 2009

mr. J.H.G. van den Broek

Op 1 januari 2010 treedt de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) in werking. Deze wegwijzer informeert overheden, bedrijven, adviseurs, advocaten en studenten over de Wabo.

Een handig stappenplan geeft een duidelijk beeld van de procedure van vergunningaanvraag tot en met het verlenen van de omgevingsvergunning. Dit stappenplan wordt uitvoerig toegelicht.

De Wegwijzer Wabo en omgevingsvergunning omvat verder:

- tekst van de wet;
- toelichting op de geïntegreerde en aangehaakte toestemmingen;
- verwijzingen van huidige regelgeving naar de artikelen van de Wabo;
- vergelijking bestaande en nieuwe toetsingscriteria;
- lijst met Wabo-begrippen;
- praktische tips.

Achter in de Wegwijzer is de tekst Wabo (Stb.2008, 496) opgenomen.



ISBN 9789013060980
447 pagina's
Los exemplaar € 56,-
2009

Wegwijzer Activiteiten- en landbouwbesluit 2009

Een praktische handleiding voor iedereen die met algemene Milieuregels voor bedrijven te maken heeft.

mr. J.H.G. van den Broek,
ing. S. Veldhuis, mr. Gerard Wyfker

Op 1 januari 2008 geldt het Besluit algemene regels voor inrichtingen (Activiteitenbesluit), dat milieuregels bevat voor 278.000 bedrijven. Dit Besluit vervangt 12 Besluiten waaronder:

- het Besluit detailhandel en ambachtsbedrijven
- het Besluit horeca- sport- en recreatie-inrichtingen
- het Besluit inrichtingen voor motorvoertuigen
- het Besluit opslaan in ondergrondse tanks 1998.

Door de inwerkingtreding van dit Besluit hebben 37.000 bedrijven, met name in de metaalelektroindustrie geen milieuvergunning en 1.300 bedrijven geen lozingsvergunning meer nodig. De nieuwe Milieuregels zijn echter niet gericht op specifieke bedrijfstakken maar zijn gekoppeld aan activiteiten; een totaal andere systematiek vergeleken bij het huidige regime. Daarnaast is in 2007 het Besluit landbouw milieubeheer in werking getreden. Dit Besluit geldt voor nog eens 70.000 bedrijven. Het vervangt sinds 6 december 2006 het Besluit melkveehouderijen en het Besluit akkerbouwbedrijven.



ISBN 9789013064704
220 pagina's
Los exemplaar € 58,-
2009

Wegwijzer Wro en Besluit ruimtelijke ordening 2009

dr. J.W. van Zundert

Na de overgangperiode vanaf 1 juli 2008 is nog veelal gewerkt aan en met procedures die nog onder de WRO zijn gestart. Maar nu moet nu de Wro worden toegepast voor ruimtelijke plannen, projectbesluiten, ontheffingen en vergunningen.

De Wegwijzer Wro Bro biedt handzame informatie over de instrumenten en procedures van de Wet ruimtelijke ordening.

Deze geheel geactualiseerde derde druk is afgestemd op de eerste ervaringen met de nieuwe ruimtelijke wetgeving.

Aan de orde komen de structuurvisie, het bestemmingsplan en het inpassingsplan, het projectbesluit, de beheersverordening, de aanleg- en de sloopvergunning, buitenplanse ontheffingen, coördinatieregelingen, algemene regels en aanwijzingen, planschade, grondexploitatie, handhaving en toezicht, de bouwvergunning, overgangsrecht en de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo).



ISBN 9789013054477
450 pagina's
Los exemplaar € 64,-
2009

Jurisprudentiewijzer Milieurecht 2009

mr. F.B. van der Maesen de Sombreff

Deze jurisprudentiewijzer biedt een systematisch en compleet overzicht van de voor de praktijk meest relevante jurisprudentie op het gebied van het milieurecht. Het grote voordeel van dit boek is dat de kern van de uitspraken kort en helder is samengevat. De lezer heeft meteen inzicht in de hoofdlijnen van de jurisprudentie en een compleet beeld rond een bepaald thema. De informatie is ingedeeld in rubrieken en binnen elke rubriek op thema.



ISBN 9789013054262
396 pagina's
Los exemplaar € 75,-
2008

Parlementaire geschiedenis Wet ruimtelijke ordening

prof. mr. N.S.J. Koeman e.a. Stibbe advocaten

In dit boek is de parlementaire geschiedenis gerangschikt en toegankelijk gemaakt. Er is een zodanige selectie uit de verschillende parlementaire stukken gemaakt, dat op overzichtelijke en verantwoorde wijze inzicht wordt gegeven in de bedoelingen van de wetgever bij de diverse wettelijke bepalingen.

Parlementaire geschiedenis Wet ruimtelijke ordening bevat:

- de wettelijke bepalingen met verhelderende passages uit parlementaire stukken
- per artikel meerdere onderwerpen
- verwijzingen van het oorspronkelijk gehanteerde artikelnummer of term naar het uiteindelijke artikelnummer c.q. de definitieve term
- Invoeringswet Wet ruimtelijke ordening



ISBN 9789013007107
2^e druk
172 pagina's
Los exemplaar € 32,70
2003

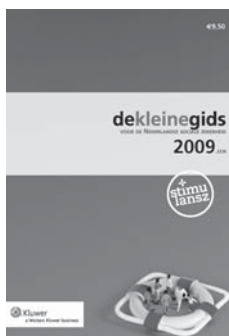
Agressiebeheersing

A. Klaassen

Dienstverlenende organisaties hebben steeds meer met agressie te maken. Hoe ga je met die agressie om? Dit praktijkboek met veel voorbeelden is voor dienstverleners een leerzame handleiding. Hoe ga je met die agressie om? Agressiebeheersing is meer dan weten hoe je moet reageren. Het is ook het weten naar welk idee je moet handelen. Het is het wegnemen van de oorzaken van agressie en het voorkomen ervan door procedures vast te leggen, een agressieplan op te stellen en je werkruimte veilig in te richten. En het is ook je collega

opvangen die agressie ondergaan heeft en zorgen voor een adequate verwerking.

Al deze aspecten komen in dit praktijkboek uitgebreid aan de orde. Waar nodig worden situaties verduidelijkt met herkenbare voorbeelden. Dit boek telt 172 pagina's en is bestemd voor iedereen die werkzaam is in de dienstverlening en te maken heeft met agressie. De auteur Aad Klaassen heeft het klappen van de zweep geleerd bij de sociale dienst in Rotterdam. Door de samenwerking met collega's van KAT Advies & Training B.V. heeft hij zijn kennis, en inzichten op het terrein van agressiebeheersing verbreed. Dit praktijkboek is het resultaat en heeft zijn waarde in de praktijk reeds ruim bewezen.



ISBN 9789013061444
196 pagina's
Los exemplaar € 9,50
Editie 2009/1

De Kleine Gids voor de Nederlandse sociale zekerheid 2009/1

De Kleine Gids behandelt de belangrijkste sociale zekerheidswetten op overzichtelijke wijze, in enkele pagina's per wet. Geen wetsartikelen of verwijzingen naar jurisprudentie, maar een heldere uitleg van de werking, strekking en uitvoering van de wet. De Kleine Gids is een begrip voor iedereen die met de sociale zekerheid te maken heeft, van advocaat tot uitkeringsgerechtigde. De Kleine Gids verschijnt twee maal per jaar, in februari en augustus.



ISBN 9789013060775
556 pagina's
Los exemplaar € 55,-
2009

Wegwijzer Werkloosheidswet

mr B. de Pijper

Deze Wegwijzer leidt u op een praktische wijze door het woud van reeds bestaande, maar ook komende WW-bepalingen. Aan de hand van duidelijke schema's en overzichtelijke teksten wordt de lezer inzicht gegeven in het recht op, de hoogte en de duur van de WW-uitkering.

van drie maanden. Voor de werknemer echter die aan de arbeidsverledeneis voldoet, wordt de uitkeringsduur verlengd met een maand voor ieder volledig kalenderjaar dat het arbeidsverleden langer is dan drie kalenderjaren. De maximumduur is 38 maanden. De hoogte van de WW-uitkering is in de eerste twee maanden 75% van het dagloon en voor de verdere duur 70% van het dagloon.

Het uitkeringsstelsel van de WW is met ingang van 1 oktober 2006 ingrijpend gewijzigd:

- De hoogte en duur van de WW-uitkering zijn gewijzigd. De WW kent nog maar één uitkering, namelijk de loongerelateerde uitkering. De werknemer die aan de wekneis voldoet, heeft recht op een basisuitkering

- Tevens kent de WW nog maar één regeling bij werkhervatting, namelijk de beëindiging van het recht voor het aantal uren dat werkhervatting heeft plaatsgevonden.

- Ook zijn de regels over verwijtbare werkloosheid vereenvoudigd, waardoor pro-forma zaken met betrekking tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst bij de kantonrechter tot het verleden behoren.



ISBN 9789013059496
204 pagina's
Los exemplaar € 19,50
Editie 2009

De Kleine Gids Bijstand

mr. Kyra van Weersch, mr. Hans Nacinovic, Laura van Dongen, Ellen Hinskens, drs. Marije Otte

De Kleine Gids Bijstand is een uiterst praktische boekje over de bijstand. U vindt in deze gids informatie over een algemene bijstanduitkering, bijzondere bijstand en langdurigheidstoeslag. Geen opsomming van wetsartikelen of ingewikkeld juridisch taalgebruik, maar een heldere uitleg van de regels. Voorbeelden en schema's verduidelijken de informatie. Kortom: De Kleine Gids Bijstand. Moeilijke zaken, makkelijk uitgelegd.



ISBN 9789013059090
90 pagina's
Los exemplaar € 13,50
Editie 2009

De Kleine Gids Kinderopvang

Eveline Berghuis, mr. Lance op den Camp

De Wet kinderopvang staat volop in de belangstelling, want goed geregelde opvang is van belang voor het welzijn van de hele samenleving. Maar de complexe en veelomvattende wet is niet gemakkelijk te doorgronden. Ouders, aanbieders en beroepskrachten in de kinderopvang hebben veel vragen over de toepassing van alle regels. De Kleine Gids geeft daarom stap voor stap uitleg over de meest voorkomende situaties in de kinderopvang aan bod, en wordt duidelijk wat ouders moeten doen voor een bijdrage in de kosten van opvang. Naast een overzicht van begrippen en organisaties die een hoofdrol spelen in de kinderopvang, biedt deze gids ook een aantal praktische tips. De Kleine Gids. Moeilijke zaken, makkelijk uitgelegd.



ISBN 9789013061475
480 pagina's
Los exemplaar € 71,55
Editie 2009

Kluwer Sociale Gids 2009

Vraagbaak voor sociale zekerheid, arbeidsrecht, belasting- en premieheffing.

drs. T. de Bondt, mr. A.M.P. Janssen, drs. P.A. Ravelli en mr. G.J.M. Wich

In de sociale zekerheid zijn de vele wetten bovendien nader uitgewerkt in diverse uitvoeringsmaatregelen. De Sociale Gids beoogt duidelijkheid te scheppen door niet uit te gaan van de wettelijke bepalingen, maar van de situatie die een oplossing vereist. Een thematische, oplossingsgerichte aanpak dus. Complexe vraagstukken, waarvan de oplossing in de praktijk niet alleen consequenties heeft op het gebied van de sociale zekerheid. Allerlei aspecten op het terrein

van arbeidsrecht en het belastingrecht kunnen, en zullen, veelal een belangrijke rol spelen. Vandaar dat de Sociale Gids niet alleen aandacht besteedt aan de sociale zekerheid, maar ook de arbeidsrechtelijke, fiscaalrechtelijke en pensioenrechtelijke aspecten belicht. Onderwerpen die worden behandeld zijn: Sociale zekerheid, arbeidsrecht en fiscaal recht in kort bestek, Relatie werkgever-werknemer, Medezeggenschap, Zelfstandigen, Bijstandsvoorzieningen, Studerende en Beroepsprocedures. Dit overzichtelijke jaarboek is uitermate handig voor personeelsfunctionarissen, loonadministrateurs, uitvoeringsorganen in de sociale zekerheid, advocaten, accountants, belastingadviseurs en uiteraard ook voor individuele burgers.



ISBN 9789013061512
334 pagina's
Los exemplaar € 30,50
Editie 2009

Praktische informatie over sociale zekerheid 2009

Eindredactie drs. Th.G.M. Klabbers

"Praktische informatie over Sociale Zekerheid" wijst u de weg door de wirwar van regels en voorschriften. Geen moeilijke, juridische opsomming van wetten en regels. Op begrijpelijke wijze en waar nodig voorzien van voorbeelden, wordt uitgelegd wat de verschillende wetten inhouden en wat u moet doen als u in een bepaalde situatie terecht komt. Heeft u beroepsmatig te maken met sociale zekerheid en zoekt u antwoorden voor mensen die allerlei vragen hebben op dit terrein? Ook dan biedt dit boek uitkomst.

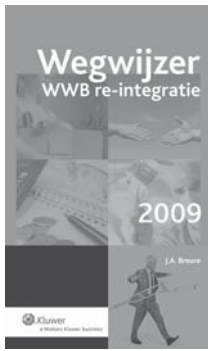


ISBN 9789013054941
96 pagina's
Los exemplaar € 7,80
2008

De Kleine Gids Wmo

drs. J. Hoenderkamp

De Kleine Gids voor de Wmo behandelt de Wmo op overzichtelijke wijze. Geen wetsartikelen of verwijzingen naar jurisprudentie, maar een heldere uitleg van de werking, strekking en uitvoering van de wet. De nieuwe Kleine Gids voor de Wmo heeft dezelfde succesformule als De Kleine Gids voor de Nederlandse sociale zekerheid, een begrip voor iedereen die met de sociale zekerheid te maken heeft. Deze uitgave is bestemd voor alle professionals en burgers die met de Wmo in aanraking komen.



ISBN 9789013054958
264 pagina's
Los exemplaar € 55,-
2009

Wegwijzer Re-integratie

J.A. Breure

Re-integratie van werkzoekende uitkeringsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden is een belangrijke taak van de gemeenten. Deze uitgave biedt praktische handvatten om re-integratie vorm en inhoud te geven.

- De belangrijkste wetsartikelen uit de Wet werk en bijstand (WWB) zijn als basisinformatie opgenomen. Vanuit die basis worden thema's als doelgroepen en instrumenten beschreven. Daar ligt in feite de kern van deze uitgave. Het gaat bij re-integratie om maatwerk.
- Aan de inzet van re-integratie zitten veel kanten, die in deze uitgave op heldere wijze aan de orde komen.



ISBN 9789013063325
216 pagina's
Los exemplaar € 55,-
Editie 2009

Wegwijzer Jongeren

mr. E.H.A. van den Berg, mr. E.J. Kronenburg-Willems, H. van de Most, drs. T.B. Sijtema, mr. C.J. Smitskam, drs. H.C. Verploegh, mr N.J. van de Vrie, M.J. van Westerlaak

Deze uitgave bevat een overzicht van de speciale regels die er voor jongeren gelden op het gebied van scholing en studie, werk, arbeidsomstandigheden, belastingen, ziektekostenverzekering en uitkeringen bij werkloosheid en arbeidsongeschiktheid. Een uitvoerig hoofdstuk is gewijd aan de studiefinanciering.

Natuurlijk is er een hoofdstuk over jeugdwerkloosheid,

- Gemeenten kunnen de re-integratie zelf doen, of trajecten uitbesteden. Gezien de complexiteit van het thema 'uitbesteden', waarbij in veel situaties 'aanbesteden' aan de orde is, wordt ook daar in een apart onderdeel aandacht aan besteed.
- Verder bevat de uitgave informatie over 'brede' thema's als ketensamenwerking, financiering en toezicht. Ook dat zijn thema's die consequenties hebben voor de wijze waarop re-integratie in de praktijk wordt vormgegeven.
- Ter illustratie van de praktijk is een aantal praktijkvoorbeelden opgenomen. Ook praktijkvoorbeelden van re-integratiecontracten komen aan de orde.

met alle al genomen en nog te nemen maatregelen om deze zo veel mogelijk terug te dringen.

Naast geldende regelgeving is er ook uitgebreid aandacht voor voorgenomen wetswijzigingen, zoals de Wet Investeren in Jongeren en ingrijpende plannen met de Wajong, de arbeidsongeschiktheidsregeling voor jonggehandicapten en studerende.



ISBN 9789013061567
218 pagina's
Los exemplaar € 55,-
Editie 2009

Wegwijzer WMO

drs. T.B. Sijtema

Het maatschappelijke doel van de Wet maatschappelijke ondersteuning is: meedoen. Meedoen van alle burgers aan alle facetten van de samenleving, al of niet geholpen door vrienden, familie of bekenden. Dat is de onderlinge betrokkenheid tussen mensen. En als dat niet kan, is er ondersteuning vanuit de gemeente. Het eindperspectief van de Wmo is een samenhangend lokaal beleid op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning en op aanpalende terreinen. De Wmo is geen zorgwet, maar een participatiewet!

Voor mensen die langdurige, zware zorg nodig hebben is en blijft er de AWBZ.

De Wmo is op 1 januari 2007 in werking is getreden en waarin de volgende bestaande wetten gebundeld worden: de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg), de Welzijnswet, de Huishoudelijke Verzorging uit de AWBZ en enkele subsidieregelingen uit de AWBZ (o.a. mantelondersteuning, diensten bij wonen met zorg) en de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ). In de volgende kabinetsperiode wordt besloten of de ondersteunende en activerende begeleiding zal overgaan naar de Wmo.

De auteur van deze wegwijzer, **drs T.B. Sijtema** is werkzaam bij de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam, daarnaast publiceert hij regelmatig over (juridische) thema's die verband houden met de sociale zekerheid, migratie- en arbeidsrecht.



ISBN 9789013040821
2^e druk
1312 pagina's
Los exemplaar € 95,50
2007

Politie

Studies over haar werking en organisatie

C.J.C.F. Fijnaut, E.R. Muller,
U. Rosenthal, E.J. van der Torre

De tweede druk van het standaardwerk Politie is volledig vernieuwd en uitgebreid. De relevante inhoudelijke ontwikkelingen en organisatievraagstukken rond de politie zijn in dit boek opgenomen. Het boek biedt een omvattend beeld van de organisatie en het feitelijk

functioneren van de politie. De rijkdom van de kennis over de politie komt tot uiting in de omvang van dit verzamelwerk. De formeel-juridische kanten van het politiewerk zijn nauwkeurig weergegeven. De dagelijkse praktijk van het politiewerk komt intensief aan de orde. Elk onderwerp wordt indringend geanalyseerd en de relevante theorieën worden weergegeven. Het boek is geschikt voor het onderwijs op HBO- en WO-niveau, voor de politiepraktijk en voor het wetenschappelijk onderzoek naar de politie. Er is ook een digitale versie in voorbereiding.



ISBN 9789013011296
1^e druk
860 pagina's
Los exemplaar € 67,90
2004

Veiligheid

Studies over inhoud, organisatie, maatregelen

E.R. Muller

Veiligheid en veiligheidszorg vormen kernthema's in de huidige moderne samenleving. De omvang en intensiteit van de veiligheid heeft een directe relatie met de kwaliteit van de samenleving. De veiligheidszorg krijgt de afgelopen jaren intensief vorm door middel van uitgebreide programma's en activiteiten van vele organisaties.

Voldoende reden om ook vanuit de wetenschap een gestructureerde bijdrage te leveren aan het voortdurende debat over veiligheid en veiligheidszorg. Vanwege de omvang en complexiteit van de thema's veiligheid en veiligheidszorg is dit boek samengesteld rond vier thema's:

- Veiligheid als concept
- Veiligheid en onveiligheid
- Organisaties veiligheidszorg en rechtshandhaving
- Veiligheidsmaatregelen



ISBN 9789013056778
276 pagina's
Los exemplaar € 28,-
Editie 2009

Zakboek Strafvordering voor de opsporingsambtenaar

mr. M.G.M. Hoekendijk

Dit zakboek is een afgeslankte versie van het zakboek Strafvordering voor de Hulpofficier en speciaal geschreven voor opsporingsambtenaren. Voor meer diepgang wordt verwezen naar het zakboek hulpOvJ, waarin de stof uitgebreider besproken wordt en in ruim 1300 noten verwezen wordt naar jurisprudentie en andere literatuur.

Dit zakboek bevat een korte, heldere en praktijkgerichte bespreking van de belangrijkste opsporingsbevoegdheden uit het Wetboek van Strafvordering maar ook uit een groot aantal bijzondere wetten (zie de inhoudsopgave). De dwangmiddelen zijn in tabellen samengevat.



ISBN 9789013056730
340 pagina's
Los exemplaar € 25,-
Editie 2009

Strafrecht voor de politie

mr. M.G.M. Hoekendijk

Het lijkt wel of er regelmatig nieuwe wetten bijkomen en of er dagelijks interessante jurisprudentie verschijnt. Informatie, die van groot belang is om uw werk in de praktijk goed te doen. Wilt u op de hoogte blijven van die nieuwe ontwikkelingen? Daarvoor is er het zakboek Strafrecht voor de Politie. Het zakboek is even compleet als praktijkgericht.

Een greep uit de inhoud:

de meest voorkomende misdrijven en overtredingen uit het Wetboek van strafrecht, de Wet wapens en munitie, Wegenverkeerswet, Opiumwet; **actuele wetgeving:** voorbereiding en opiumwetbesluit **actuele jurisprudentie:** voorwaardelijk opzet; schuld; voorbereiding; reikwijdte art. 2 Politiewet; mensensmokkel/handel; kinderporno; verkrachting; zedenmisdrijven; belediging politieambtenaar; belemmeren verklaringsvrijheid ex art. 285a Sr (ook door advocaat); trachten te bewegen; Opiumwet; medeplegen art. 6 WVV 1994 (bij 'achtervolgving/racen'); enz. enz.



ISBN 9789013035667
2^e druk
440 pagina's
Los exemplaar € 39,70
2007

Jeugd & Strafrecht

Een leer- en praktijkboek over het (internationale) jeugdstrafrecht en jeugdstrafprocesrecht

mr. G. de Jonge, mr. A.P. van der Linden

In 1995 zijn het jeugdstrafrecht en jeugdstrafprocesrecht gemoderniseerd. Sindsdien heeft de wetgever op dit rechtsterrein nieuwe ingrijpende wijzigingen aangebracht. De belangrijkste daarvan zijn het vervangen van de alternatieve sanctie door de taakstraf als hoofdstraf, naast de geldboete en jeugd detentie én de invoering van de Beginselenwet justitiële jeugdinstellingen. Daarnaast zijn er in het jeugdstraf(proces)recht tal van kleinere veranderingen ingevoerd. Jeugd & Strafrecht beoogt een handleiding te zijn voor zowel het onderwijs als de rechtspraak. De auteurs gaan in op de achtergronden, omvang en

aanpak van de jeugdcriminaliteit in Nederland en zij bieden een historisch overzicht van het jeugdstraf(proces) recht. Voorts behandelen zij op een overzichtelijke wijze de geldende materiële en formele wettelijke bepalingen en schenken aandacht aan de internationale dimensie. Het boek is bestemd voor studenten in het wetenschappelijk en hoger onderwijs én voor professionals die te maken hebben met dit vakgebied zoals: (kinder)rechters, (jeugd)officiërs van justitie, advocaten, (jeugd)politie, raad voor de kindbescherming, (jeugd)reclassering, bureaus jeugdzorg, HALT-bureaus, justitiële jeugdinstellingen en (beleids)ambtenaren bij Rijk en Provincie. De auteurs, Gerard de Jonge en Ad van der Linden, zijn verbonden aan respectievelijk de Universiteit Maastricht en de Universiteit Utrecht. Beiden zijn raadsheer-plaatsvervanger in het Gerechtshof te 's Hertogenbosch. Een nieuwe druk is in voorbereiding.

HRM (Personeel en arbeid)

■ HRM

■ HRM



ISBN 9789026719790
1^e druk
426 pagina's
Los exemplaar € 51,-
2006

Interventies bij organisatieverandering

cijfers voor diagnose en besturing

Onder redactie van: dr. J. Gerrichhauzen,
drs. A.W.T. Kampermann en dr. F. Kluytmans

Het eerste boek dat een volledig overzicht geeft van aanpakken, strategieën en methoden bij organisatieverandering vanuit de factor arbeid. Het boek is ontwikkeld vanuit de visie dat alleen een integrale benadering van problemen en oplossingen effect kan sorteren en legt relaties tussen verschillende interventies. Geschikt voor tweedejaars studenten.



ISBN 9789013021738
4^e druk
221 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2004

Organisatie en arbeidsmarkt

drs. J.M.M. Zwegers

De arbeidsmarkt is voortdurend in beweging. Er zijn vele invloeden zoals veranderende opvattingen over werk en inkomen, veranderingen in het gedrag van de aanbieders en vragers en wijzigingen in de institutionele omgeving.

Met *Organisatie en Arbeidsmarkt* heeft de student inzicht in de complexiteit van de arbeidsmarkt en beter houvast voor het formuleren van beleid bij bijvoorbeeld personeelsvoorziening of reïntegratie.



ISBN 9789013028829
5^e druk
350 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2005

Functiewaardering en belonen

Techniek, procedures en methoden

F.C.M. Poels

Functiewaardering en belonen geeft inzicht in het doelhof van beloningssystemen. Het behandelt verschillende basistechnieken, die niet alleen de personeelsmanager, maar ook de lijnmanager inzicht geven in de gereedschappen van functiewaardering en competentie-management. Hoe is een salarisstructuur opgebouwd en wat zijn de mogelijkheden binnen die structuur. Ook worden in *Functiewaardering en belonen* de meest gangbare (geautomatiseerde) functiewaarderingssystemen besproken. Zodat u verschillende systemen met elkaar kunt vergelijken. Geschikt voor alle studiejaren.



ISBN 9789013017854
1^e druk
400 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2007

Stimulerend Personeelsmanagement

Een bijdrage aan het beter presteren van mensen in HR Management

Jaap Pauwe, Judie van Breukelen

In dit boek is een aantal bijdragen opgenomen dat zich richt op het beter (laten) presteren van mensen in organisaties. Medewerkers zijn mede bepalend voor het gestalte geven aan duurzaam concurrentievoordeel. Na een actueel overzicht van de ontwikkelingen in de personeelsfunctie, passeert een aantal prestatiebevorderende personeelsinstrumenten, zoals competentie-

management, beloning, teamwork en management development de revue. Het is daarbij van belang zorg te dragen voor de juiste afstemming met zowel de bedrijfsinterne als -externe context. Het gaat immers niet om het aanbieden van een uniforme blauwdruk, maar om het aanreiken van inzichten die helpen om te komen tot maatwerk. Alleen daarmee wordt een juiste afstemming van het personeelsmanagement op de eigen specifieke bedrijfscontext bewerkstelligd. De bijdragen zijn voorzien van heldere en beknopte leerkernen en leerdoelstellingen, die gericht zijn op het mobiliseren van reeds aanwezige voorkennis.



ISBN 9789013059038
1^e druk
250 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2008

Handboek Functiewaardering

Henk Thierry, Rob Tieman, Wilma van Vuuren, Frederike van Oostveen

Het *Handboek Functiewaardering* is een vernieuwde versie van het eerder verschenen *Praktijkboek Functiewaardering*. Vanwege de grote invloed moet een systeem van functiewaardering zorgvuldig worden gekozen, voorbereid, ingevoerd en onderhouden worden. Dit handboek behandelt alle - geleidelijke - veranderingen die zich op dit gebied voordoen. Zo is er een nieuw hoofdstuk toegevoegd waarin wordt stilgestaan bij de ontwikkelingen op het gebied van gedigitaliseerde en geautomatiseerde toepassingen van functiewaardering.



ISBN 9789013017830
2^e druk
350 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2004

Handboek Werving en Selectie

Loek van den Broek, Hendrik Derycke, Loek Wijchers

Deze uitgave is een geheel herziene druk van het veel geraadpleegde, en door gebruikers zeer gewaardeerde boek 'Werven en selecteren voor professionals'. Dit handboek is het enige volledige handboek op het gebied van werving en selectie in het Nederlandse taalgebied. Het zit vol met praktische tips, checklist, praktijkvoorbeelden, voorbeeldformulieren en brieven. Het is vooral bedoeld voor mensen die zich als professional met het vak werving en selectie bezig houden. Doordat het zeer praktisch geschreven is deze uitgave juist interessant voor HBO studenten.



ISBN 9789013048971
2^e druk
426 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2008

Ken- en stuurgetallen voor personeelsmanagement

cijfers voor diagnose en besturing

drs. P.R. Baarda, ir. C.P.M. Kouwenhoven

Dit boek biedt een methode om ken- en stuurgetallen te ontwikkelen. Bijvoorbeeld hoe je kengetallen krijgt waarmee je knelpunten in de arbeidsorganisatie kunt opsporen. Of meetpunten waarmee je de effectiviteit

van personeelsinstrumenten, zoals opleiden, werving en selectie, vaststelt. Hiermee kunnen stapsgewijs vanuit de gekozen strategie plannen voor het personeelsmanagement worden opgesteld met duidelijke stuurgetallen. Dit komt de professionaliteit van de plannen ten goede. Dit boek is onmisbaar voor studenten bij het opstellen van gedegen personeelsmanagementbeleidsplannen.



ISBN 9789013024050
2^e druk
180 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2005



ISBN 9789013023756
1^e druk
200 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2005



ISBN 9789013034110
1^e druk
200 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2006



ISBN 9789013048896
2^e druk
168 pagina's
Los exemplaar € 32,-
2007

De Praktijk van Strategisch Personeelsmanagement

ir. C.P.M. Kouwenhoven,
drs. P.L.R.M. van Hooft en dr. L.H. Hoeksema

Welke P&O-er kent *De Praktijk van Strategisch Personeelsmanagement* niet. Een uitgave die zich met recht een klassieker binnen het HR-vakgebied mag noemen. Naast dat het boek zeer veel in het bedrijfsleven wordt gebruikt zijn er inmiddels ook 30.000 exemplaren voorgeschreven door P&O opleidingen.

Het HR-vakgebied is sterk veranderd de laatste jaren. Daarom is vorig jaar gekozen voor een tweede druk. Het boek bevat nog steeds de bekende leidende methodiek voor het opstellen van een strategisch HRM beleidsplan. De uitgave is een standaardwerk voor het eerste en tweede studiejaar.

Uw werknemer wordt klant

René Herremans

Mensen zijn het belangrijkste kapitaal van een organisatie. Dit kernpunt in Human Resource Management wordt door vrijwel alle organisaties onderschreven. Naast klanten is dus nog een tweede groep mensen essentieel om te overleven: werknemers. Waarom is er dan zo'n groot verschil tussen de manier waarop organisaties over klanten denken en hen benaderen en de wijze waarop de eigen werknemers door diezelfde bedrijven benaderd worden? Deze uitgave loopt vooruit op de toekomstige ontwikkeling en laat de student zien wat de echte 'values' van P&O zijn. In november 2006 heeft dit boek de LTP prijs gewonnen.

HR nieuwe Stijl

Excellente dienstverlening tegen lage kosten

Johan Lourens en Ivo Brughmans

In dit boek wordt beschreven waarom deze transformatie van de HR-functie, die bij een aantal organisaties al is ingezet, zich zal doorzetten, wat dat concreet betekent voor organisaties en wat ervoor nodig is om dit transformatieproces te realiseren.

Dit geeft de student inzicht hoe het vakgebied en de functie van P&O binnen de organisatie verandert.

Opleidingskunde

Een bedrijfsgerichte benadering van leerprocessen

C.A. Smit, prof. dr. J.W.M. Kessels

Opleiden is meer dan alleen maar een medewerker naar een training sturen. Opleiden is een sturingselement, een managementinstrument om op een juiste manier veranderingsprocessen te ondersteunen. In dit boek staat daarom een bedrijfskundige benadering van opleiden centraal. Een benadering die tegemoet komt aan de specifieke eisen die een organisatie behoeft te stellen aan de vormgeving van het opleidingsbeleid en voor de aanpak van de kosten-baten problematiek. De opleidingskundige vindt in dit boek een basis voor de ontwikkeling van een eigen professionele discipline.



ISBN 9789014073767
11^e druk
242 pagina's
Los exemplaar € 46,-
2001

Personeelsbeleid heden en morgen

drs. G.L. Schlundt Bodien, drs. N.H.M. Dekker

Een klassieker die nu al ruim 25 jaar in praktijk en opleiding wordt gebruikt. Het boek geeft een up-to-date beschrijving van personeelsmanagement in alle facetten. De auteurs geven concrete suggesties en duidelijke handelingen om te komen tot een beleid waarin medewerkers zich als mens en als werknemer goed kunnen ontplooiën en ontwikkelen. Vele aspecten worden behandeld waaronder werving, selectie, aanstelling, introductie, beoordeling, beloning, communicatie en overleg. Kortom een zeer compleet overzicht van het vakgebied.



ISBN 9789013035926
1^e druk
312 pagina's
Los exemplaar € 40,-
2006

De werkelijkheid van morgen

7 Megatrends die HRM op zijn kop zetten

Hans van der Heijden m.m.v. Saliha Bochhah

Werk en werken is sterk aan het veranderen. Zeven megatrends zetten ons werkend leven op z'n kop: werk wordt digitaal, grenzelozer, pluriformer, onzekerder, verantwoordelijker, vitaler en ondernemender.

In dit boek worden deze trends besproken en met aansprekende voorbeelden geïllustreerd. De auteurs zijn daarbij niet over één nacht ijs gegaan. Zij voerden tientallen interviews, lazen meters boeken en scanden honderden websites, kranten en tijdschriften. De werkelijkheid van morgen is daardoor een 'must' voor iedereen die beroepsmatig met 'werk' te maken heeft: managers, HR-adviseurs, HR-beleidsfunctionarissen en leden van ondernemingsraden.



ISBN 9789013050875
360 pagina's
Los exemplaar € 57,50
2008/2009

Antwoordenboek Pensioenen 2008/2009

mr. P.F. Doornik en mr. P.M.J. der Kinderen

Het Antwoordenboek Pensioenen geeft antwoord op de meest gestelde vragen op het gebied van pensioenen. Het legt in heldere taal de complexe pensioenregelingen uit. De structuur van vraagstelling, beantwoording en verwijzing zorgt ervoor dat u zonder al te veel technische diepgang inzicht krijgt in het totale pensioentraject. De onderwerpen hebben in hoofdzaak betrekking op pensioenverzekeringen, ondergebracht bij pensioenfondsen en levensverzekeringsmaatschappijen. Met het Antwoordenboek Pensioenen kunt u voorlichting over pensioenen geven, zonder pensioendeskundige te zijn!



ISBN 9789014064598
1^e druk
171 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2000

Performance Management

L. van den Broek, R. van der Giessen,
A. van Oers-van Dorst

Dit boek belicht op zeer praktische wijze de overeenkomsten en verschillen tussen beoordelings- en functioneringsgesprekken. Het gaat in op systemen, behandelt formulieren en geeft handvatten voor het voeren van gesprekken. Verder behandelt Performance management de beoordelingsmethode 360°-feedback. Voor deze uitgave kunt u een goede afweging maken met het in te zetten instrument binnen performance management.



ISBN 9789013034141
2^e druk
196 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2008

Loopbaanmanagement

dr. M.J.A. Paffen

Iedere organisatie is ernaar op zoek: zeer goed gemotiveerde en goed presterende werknemers. Daarvoor komt veel meer kijken dan alleen een interessante werkplek. Uiteindelijk draait het om de (perfecte) afstemming tussen de behoeften van een organisatie en de interesses en capaciteiten van iedere werknemer. Loopbaanmanagement vormt daarbij een belangrijk instrument, zowel voor de organisatie als voor de individuele werknemer. In dit boek worden beide kanten belicht.



ISBN 9789013056938
1^e druk
550 pagina's
Los exemplaar € 42,-
2009

Memo plus Arbeidsovereenkomst en ontslag 2009

mr.drs. C.H.J. van Leeuwen, mr. J.J. Nuijten,
mevr. Mr.L. Veenstra, mr. D.J. Buijs, mevr. H.
Dammingh, mr. J.J. Veld, mr. J.A. Hofteenge

In deze uitgave wordt de arbeidsovereenkomst in al zijn facetten belicht: vanaf sollicitatie tot en met het ontslag en allerlei kwesties die daartussenin vragen kunnen oproepen. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de sociale verzekering, ziekte- en arbeidsongeschiktheid, fiscale aspecten, arbeidsomstandigheden en medezeggenschap.

Dit memo biedt nuttige informatie met name voor (aankomend) personeelsfunctionarissen en –managers maar ook voor werkgevers, werknemers en adviseurs. Een zeer praktische uitgave die een plaats op ieders bureau verdient!



ISBN 9789013005134
1^e druk
166 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2003

Effectieve verzuimbeheersing

Daan Verbaan

Effectieve verzuimbeheersing biedt een uitdagende en compacte handreiking om het verzuim tot aanvaardbare proporties terug te brengen, en het op dat niveau te houden. Het ziekteverzuim en de beheersing daarvan worden vanuit verschillende invalshoeken belicht. De achtergronden worden toegelicht, de hoofdlijnen en belangrijkste aandachtspunten worden besproken, en tenslotte wordt de operationele uitwerking gedetailleerd beschreven. Bij dat alles worden in dit boek stereotype opvattingen kritisch gezien en omgezet in een aantal praktische succesfactoren.



ISBN 9789013024036
1^e druk
226 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2006

Assessment centers: fundament voor HR

drs. Jeroen Seegers

Het assessment center is een niet meer weg te denken onderdeel van vooral selectieprocedures in Nederlandse organisaties. Een van de redenen waarom assessment centers nog steeds zo populair zijn, afgezien van hun validiteit, is het gegeven dat de methode steeds is aangepast en verbeterd. Dit boek laat zien hoe u de veelgebruikte assessment-centermethode zelf toe kunt passen binnen het vlak van competentie management en performance improvement. Het boek bevat een uitvoerige beschrijving van de assessment-centermethode, de te gebruiken technieken, toepassingen en literatuurverwijzingen.



ISBN 9789013058178
1^e druk
ca. 400 pagina's
Los exemplaar € 39,-
2009

De High Performance Organisatie: een integrale aanpak

Management van leren en veranderen

drs J.D. den Breejen, CT, CM

De meeste menselijke energie gaat op het werk verloren in de dagelijkse strijd tussen gevoel en verstand. Als er geen afstemming is tussen voelen, denken en doen in het dagelijks werk, dan kost het werk meer energie dan het oplevert. Een verschijnsel dat afbreuk doet aan betrokkenheid, flexibiliteit en daarmee aan productiviteit.

Jan den Breejen heeft dit verschijnsel ontdekt en werkte aan de meest snelle en effectieve aanpak in de praktijk: de Personal Performance Methode (PPM). Dit intensieve leer én veranderproces creëert ruimte en energie, en stimuleert het creatief vermogen van mens en organisatie. De bedrijfscultuur verandert en de High Performance Organisatie komt in zicht. Het rendement van deze integrale aanpak is emotioneel én financieel.

Dit complete praktijkboek voor de (toekomstig) manager én hrd-specialist levert een bijdrage in het beter op elkaar afstemmen van organisaties en de daarin werkende mensen.

Economie

■ Financieel management

Financieel management



ISBN 9789013048025
1^e druk
176 pagina's
Los exemplaar € 37,25
2007



ISBN 9789013000122
4^e druk
148 pagina's
Los exemplaar € 33,25
2003



ISBN 9789013024074
2^e druk
427 pagina's
Los exemplaar € 68,50
2005

Financieel Recht

Vanuit economisch en juridisch perspectief

prof. dr. A. de Bos RA en prof. mr. W.J. Slagter

Financieel recht bestudeert de transacties, de verantwoording en het toezicht op financiële markten vanuit juridisch en economisch perspectief. Het gaat hier om een multidisciplinaire benadering, waarin de werking van de financiële markten, de verantwoording, het toezicht, de effectiviteit en de wenselijkheid van regelgeving in een breed perspectief worden bestudeerd. Al deze

elementen komen in dit boek aan de orde.

Het multidisciplinaire karakter en de nieuwe invalshoek, waarin de transactie op financiële markten centraal staat, brengen een integrerende benadering van onderwerpen uit het ondernemingsrecht, het bank- en effectenrecht, het verbintenissenrecht en het bestuursrecht mee. Achtereenvolgens worden in dit boek de volgende onderwerpen behandeld: de economische theorie, ethiek, corporate governance, internationale verslaggeving, financiële markten en toezicht, fusies en overnames, financieel-economische criminologie.

Kengetallen: theorie en praktijk

Een leidraad bij het beoordelen van gepubliceerde jaarrekeningen met behulp van kengetallen

drs. R.M. Vijn

Kengetallen zijn een belangrijk hulpmiddel om een weg te vinden in de brij van financieel-economische gegevens. Om die kengetallen op hun juiste waarde te schatten, is de vierde druk van het boek *Kengetallen: theorie en*

praktijk een absolute aanrader. Het boek is volledig geactualiseerd en behandelt stap voor stap de verschillende kengetallen, geïllustreerd met praktische cases. De publicatie is dan ook bestemd voor iedereen die op enigerlei wijze met kengetallen wordt geconfronteerd: studenten en docenten, journalisten en lezers, beleggers en financieel adviseurs.

Bedrijfseconomie

Grondslagen en perspectieven

prof. dr. ir. M. Corbey en prof. dr. W. van Hulst

In dit standaardwerk krijgt u de grote onderwerpen accounting, financiering, organisatie en marketing gepresenteerd. Maar de kracht van het boek is dat Corbey en Van Hulst de onderlinge samenhang tussen deze vier gebieden aanbrengen en tegelijkertijd de als bedrijfseconomische fossielen aangeduide onderwerpen

naar de marge laten verdwijnen.

Door de moderne aanpak, vergezeld van een grote variatie aan opgaven, is dit boek een onmisbare inleiding tot de hedendaagse bedrijfseconomie.

Bij dit boek hoort ook een uitwerkingenboek (ISBN 9789013027976).

Prijs: € 10,25



ISBN 9789013021196
1^e druk
242 pagina's
Los exemplaar € 49,95
2005

Planning & control revisited

Methoden en concepten in de dagelijkse praktijk

drs. M.L. Hoeksema CMC

Planning & control is een veelomvattend onderwerp. Het stramien wordt gevormd door de zogenaamde cybernetische regelkring, waarmee het planning & controlproces cyclisch in beeld wordt gebracht. De regelkring bestaat uit vier fasen en deze fasen omvatten ieder op hun beurt weer een aantal deelonderwerpen die in dit boek uitgebreid aan de orde komen.



ISBN 9789013063110
342 pagina's
Los exemplaar € 42,50
Editie 2009

Basisboek Salarisadministratie BKL

Ch. van Oorschot e.a.

In dit zeer praktische boek voor de salarisadministrateur, vindt u:

- stapsgewijs het proces van de salarisadministratie vanaf binnenkomst werknemer;
- in ieder hoofdstuk een combinatie van theorie én praktijkvoorbeelden;
- de vele benodigde formulieren van Belastingdienst en UWV;
- alle componenten van het Examen Basiskennis Loonadministratie;

Dit boek wordt jaarlijks geactualiseerd.



ISBN 9789031220809
1^e druk
117 pagina's
Los exemplaar € 32,25
2001

Werken met de balanced scorecard

E. von Saher, G. Otten en C. van Dijk

In dit boek treft u een praktisch plan van aanpak voor de implementatie van de Balanced Scorecard. De eerste stap is het formuleren van de verschillende elementen van de BSC. Daarna volgt de communicatiefase waarbij medewerkers van de strategie van de organisatie en hun rol daarin worden doordrongen. Stap drie is de uitvoeringsfase waarbij de basis wordt gelegd om van de BSC een continu proces te maken. Ten slotte worden tijdens de navigatiefase de prestaties van de organisatie gemeten met behulp van de BSC.

Dit plan van aanpak wordt ondersteund door de bijgevoegde cd-rom.



ISBN 9789013051674
1^e druk
198 pagina's
Los exemplaar € 33,25
2007

Nieuwe software implementeren

Pak het praktisch aan

B. van Geenen

Dit boek geeft inzicht in de diverse inhoudelijke en projectmatige beheersaspecten van een pakketimplementatie. De auteur toont de noodzaak aan van een goede voorbereiding al vóór aanvang van de implementatie. Vervolgens beschrijft hij op basis van een eenvoudige projectfasering hoe de implementatie

met checklists en deliverables kan worden beheerst. De voorbeelden en tips verduidelijken de relatie tussen de diverse documenten. Tot slot geeft hij aan hoe ook ná de implementatie eenvoudige checklists kunnen worden gebruikt voor de organisatie van de helpdesk.

Zie voor een volledig overzicht van de juridische uitgaven de [Onderwijscatalogus Hoger Onderwijs](#).



ISBN 9789013046700
1156 pagina's
Los exemplaar € 29,50
2007
Nieuwe druk in voorbereiding

Arrestenbundel HBO Rechten

i.s.m. Studievereniging Aequitas /
Juridische Hogeschool Avans-Fontys

In deze bundel zijn een honderdtal uitspraken verzameld die standaard in de opleiding HBO Rechten worden gebruikt. Hierbij gaat het om 'klassiekers' die gedurende de hele opleiding aan de orde komen. De integraal opgenomen uitspraken bestrijken de hoofdgebieden van het recht: privaatrecht, inclusief arbeidsrecht en ondernemingsrecht, bestuursrecht, strafrecht en Europees recht. De bundel is voorzien van een chronologisch register (gesorteerd op datum uitspraak) en een systematisch register (gesorteerd op rechtsgebied). Daarmee is een vlotte toegang tot de bundel gegarandeerd.



ISBN 9789013048582
160 pagina's
Los exemplaar € 16,75
2007

Serie Kernzaken

Het civiele proces

Boek en eBook

P.J.S.M. Bijlsma

Met dit boek maakt Bijlsma de lezer deelgenoot van zijn praktijkkennis zonder daarbij de voor de leek onbegrijpelijke vaktaal te gebruiken. In simpele bewoordingen wordt de praktijk van de procesvoering uitgelegd, waardoor deze ingewikkelde materie toegankelijk wordt voor de student en daarnaast ook voor iedereen die zakelijk of privé, gewild of ongewild, rechtstreeks of zijdelings in een civiele procedure wordt betrokken. Ook is het een verhelderend woordenboek voor de vaak lastige communicatie tussen de leek en zijn advocaat.



ISBN 9789013056396
180 pagina's
Los exemplaar € 16,25
2008

Serie Kernzaken

Verbintenissenrecht

Boek en eBook

mr. R.C. van der Werff

Een verbintenis is te definiëren als een vermogensrechtelijke rechtsbetrekking tussen twee of meer bepaalde personen, waarvan de ene persoon jegens een of meer anderen recht heeft op een prestatie, waartoe de ander zich heeft verplicht. In kernzaken verbintenissenrecht

ligt de nadruk op de structuur en hoofdlijnen van het verbintenissenrecht. Bronnen van verbintenissen, wijze van ontstaan en tenietgaan staan centraal. De juridische posities van schuldeiser en schuldenaar van verbintenissen die voortvloeien uit onrechtmatige daad of het niet nakomen van een overeenkomst - als belangrijkste bronnen van verbintenissen - worden schematisch en in kort bestek besproken.



ISBN 9789013056402
256 pagina's
Los exemplaar € 19,75
2008

Serie Kernzaken

Vreemdelingenrecht

Boek en eBook

mr. E.M. Kampstra

Nederland is al jaren een multiculturele samenleving. Nog steeds zijn er vele vreemdelingen die naar Nederland komen. Hierdoor is de overheid genoodzaakt de toegang, toelating en verblijf van vreemdelingen te structureren en te controleren. Dit boek is een inleiding in het Nederlandse vreemdelingenrecht met betrekking tot de toelating en het verblijf van vreemdelingen in

Nederland. Het boek biedt juridische studenten een snel en praktisch overzicht over de toepasselijke regelgeving. Het heeft een compact en goed leesbaar praktisch kader met schema's ter verduidelijking. Ook actuele ontwikkelingen zoals het generaal pardon en de toekomstige wijziging van de asielprocedure worden behandeld.



ISBN 9789013056310
152 pagina's
Los exemplaar € 17,50
2008

Serie Kernzaken

Strafprocesrecht

Boek en eBook

mr. W.J. Ausma en mr. A.W. Syrier

Formeel strafrecht ingewikkeld? Op overzichtelijke wijze worden de hoofdrolspelers van het Nederlandse strafprocesrecht voorgesteld en het speelveld waarbinnen zij acteren. De chronologische beschrijving van verdenking tot aan de uitspraak van de Hoge Raad geeft een helder beeld van het strafproces. Praktische voorbeelden en handige schema's maken dit boek uitermate geschikt voor diegenen die willen kennismaken met deze tot de verbeelding sprekende wereld.



ISBN 9789013056372
132 pagina's
Los exemplaar € 17,50
2008

Serie Kernzaken

Strafrecht

Boek en eBook

mr. W.J. Ausma en mr. A.W. Syrier

Het strafrecht is meer dan 'guilty or not guilty'. Dit boek gaat aan de hand van pakkende voorbeelden en handige schema's in op de basisfacetten van het (materiële) strafrecht. De gang van zaken in het strafrecht wordt begrijpelijk en helder beschreven. Het boek is zowel geschikt voor de bachelor-jurist als juridische medewerkers bij diverse organisaties die met het strafrecht te maken hebben, rechtenstudenten en andere belangstellenden voor het strafrecht.



ISBN 9789013056259
ca. 175 pagina's
Los exemplaar ca. € 17,50
Verschijnt augustus 2009

Serie Kernzaken

Arbeidsrecht

Boek en eBook

prof. mr. W.A. Zondag

Welke rechten en plichten vloeien voort uit de arbeidsovereenkomst? Wat zijn de gevolgen van ontslag? Deze titel beantwoordt o.a. deze vragen en geeft een helder inzicht van het arbeidsrecht op hoofdlijnen. Aan de hand van concrete voorbeelden wordt het arbeidsrecht nader geduid.



ISBN 9789013048605
134 pagina's
Los exemplaar € 17,25
2007

Serie Studiezaken

Internet voor juridische studenten

Boek en eBook

drs. M. Hertzberger en mr. L. van der Wees

Juristen begonnen gebruik te maken van het internet toen aan het einde van de vorige eeuw de eerste betrouwbare verzamelingen juridische informatie op het internet verschenen: Rechtspraak.nl voor jurisprudentie en Overheid.nl voor officiële overheidspublicaties. Er zijn

de afgelopen tien jaar meer en meer verzamelingen bij gekomen. Het internet is daardoor uitgegroeid tot een onmisbare bron van juridische informatie. Niet alleen voor praktijkjuristen, maar natuurlijk ook voor rechtenstudenten in het HBO en WO.

Dit boek biedt studenten tips en trucs bij het zoeken naar juridische informatie op internet en geeft een overzicht van portaalsites en van sites met wetten, jurisprudentie, verdragen en Europese regels. Daarnaast komen websites over de studie, het studentenleven en de carrière aan de orde.



ISBN 9789013056440
150 pagina's
Los exemplaar € 17,75
2008

Serie Studiezaken

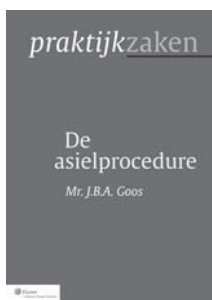
Studiemethoden voor juridische studenten

Boek en eBook

dr. K.A. Soudijn

Hoe lees je vakliteratuur voor toetsen en tentamens? Hoe deel je je tijd in? Met dergelijke vragen worstelen studenten die aan een opleiding in het hbo of aan de universiteit beginnen. Dit boek signaleert de problemen van juridische studenten, en geeft er oplossingen voor. Adviezen en tips worden ontwikkeld aan de hand van

concrete voorbeelden. De auteur bespreekt leerstijlen, de verbetering van het geheugen, oriënterend lezen als voorbereiding op het doelgericht bestuderen van teksten, time management en het maken van aantekeningen. Ook geeft dit boek inzicht in verschillende soorten tentamenvragen die studenten kunnen verwachten.



ISBN 9789013057676
216 pagina's
Los exemplaar €: 24,75
2008

Serie Praktijkzaken

De asielprocedure

Boek en eBook

J.B.A. Goos

Het Nederlands asielbeleid is een onderwerp dat in de samenleving in het middelpunt van de belangstelling staat. Hoe werkt de asielprocedure in Nederland nu eigenlijk in de praktijk? In de eerste uitgave in de nieuwe serie Praktijkzaken wordt de Nederlandse asielprocedure op overzichtelijke wijze in beeld gebracht: van het aanmelden van de vreemdeling voor het indienen van

een asielverzoek tot het besluit van de Immigratie- en Naturalisatiedienst op het asielverzoek. De asielprocedure, en dan met name de 48-uursprocedure, wordt stap voor stap besproken.

Ieder hoofdstuk bevat schema's en/of praktijkmodellen en wordt afgesloten met een samenvattende paragraaf. Dit maakt de materie extra begrijpelijk en overzichtelijk. De relevante wet- en regelgeving wordt op praktische wijze besproken en geïllustreerd. Aan de hand van echte formulieren en modellen uit de praktijk wordt de besproken theorie inzichtelijk gemaakt. De koppeling van theorie en praktijk maakt deze uitgave uitermate geschikt voor iedereen die zich beroepsmatig, wegens studie of vanuit interesse wil verdiepen in de asielprocedure.



ISBN 9789013064216
ca. 150 pagina's
Los exemplaar ca. € 21,-
Verschijnt in juli 2009

Serie Praktijkzaken

Het strafproces

Boek en eBook

mr. W.J. Ausma

Het strafrecht spreekt tot de verbeelding. In het nieuws gaat er veel aandacht uit naar geruchtmakende strafzaken. Hoe werkt het nu allemaal in de praktijk? In deze uitgave van de serie Praktijkzaken wordt het strafproces

in heldere taal en met originele (proces-)stukken in beeld gebracht. Van het ontstaan van een verdenking, de inzet van opsporingsmethoden tot de behandeling ter zitting. Alle relevante procedures komen aan bod. Ieder hoofdstuk bevat schema's en/of praktijkmodellen. Dit maakt het boek bruikbaar voor studie en de praktijk, en diegenen die nimmer een strafdossier onder ogen hebben gehad. Daarnaast worden relevante wetsartikelen op een op de praktijk gerichte wijze besproken en met voorbeelden geïllustreerd.



ISBN 9789013066241
ca. 250 pagina's
Los exemplaar ca. € 25,-
Verschijnt augustus 2009

Studiereeks HBO Rechten

Verbindenissenrecht in de praktijk

Boek en eBook

Mr R.C. van der Werff

Dit studieboek gaat het over de juridische aspecten van verplichtingen die men in het privaatrechtelijke rechtsverkeer aangaat of die je juist door het privaatrecht worden opgelegd. Niet alleen de theorie, maar ook uitvoering en uitwerking daarvan in de praktijk staan centraal. De juridische posities van schuldeiser en schuldenaar van verbintenissen (bijvoorbeeld uit onrechtma-

tige daad of overeenkomst) worden uitvoerig behandeld. Het aansprakelijkheidsrecht is daarbij een belangrijk thema. Voor zowel het overzicht als ter verdieping van de verbintenissenrechtelijke onderwerpen is elk hoofdstuk voorzien van schema's, checklists, casuïstiek, vragen en opdrachten. Beroepsproducten waarmee de jurist in dit kader werkt, zoals het opstellen van contracten, algemene voorwaarden, ingebrekestellingen etc., komen aan de orde.

Tevens wordt in het kader van de voortschrijdende europeanisering elk hoofdstuk afgesloten met een paragraaf over de ontwikkelingen van het Europese gemeenschapsrecht met betrekking tot belangrijkste onderwerpen van het betreffende hoofdstuk.



ISBN 9789013060645
200 pagina's
Los exemplaar € 24,75
2008

ICT & Recht

Boek en eBook

mr. M. van Perzië

Dit boek is een inleiding op het gebied van ICT en Recht, kennissystemen, Informatie- en kennismanagement, E-commerce, E- government en computercriminaliteit.

Het doel van dit boek is studenten de juridische en functionele kennis van ICT bij te brengen die nodig is om na te denken over actuele juridische vraagstukken in het kader van ICT & Recht.

ICT en Recht is primair geschreven als studieboek voor de juridische HBO-opleidingen, en is tevens geschikt als leerboek of naslagwerk voor andere academische, hoger beroepsopleidingen of juridische praktijk.

Mr. M. van Perzië is docent bij de School of Law van de Hogeschool INHOLLAND.



ISBN 9789013064179
3^e druk
ca. 200 pagina's
Los exemplaar ca. € 35,-
Verschijnt juni 2009

Dutch Terminology in English

Boek en eBook

Tony Foster

Ever since its first publication, Tony Foster's Dutch Legal Terminology in English has proven an invaluable desk reference tool for students of law, legal academics and practitioners alike. This third revised and expanded edition is true to its original intent – to provide legally reliable translations of the 2000 most frequently used

Dutch legal terms and to place these terms in their appropriate context. Associations with Common Law systems are avoided in the translations, but only where use of American or English terms would give rise to legal misunderstanding.

New to this edition are chapters on Intellectual Property, Competition Law and Construction Law, and the author has added explanatory endnotes.



ISBN 9789013064155
ca. 400 pagina's
Los exemplaar ca. € 42,50
Verschijnt juni 2009

Law. A Business Perspective

Boek en eBook

N. Jansen

Law. A Business Perspective is written specifically for students who are new to the study of law in the context of business. It provides a practical business focused introduction to the functions of law for businesses and the cooperation of business managers with legal services providers both in house and externally. The text emphasizes the positive, enabling aspects of the regulatory environment. The reference legal system in the text is

Dutch law but in line with the reality of present day's business environment it is mixed with where relevant the law of other legal systems such as England, the European Union and the USA.

The text will be suitable for business and law students on a variety of courses, from undergraduate degree programmes to professional courses in (international) business and marketing.

A package of teaching and learning supplements, including PowerPoint slides and a website will be available for instructors.



ISBN 9789013064162
ca. 175 pagina's
Los exemplaar ca. € 25,-
Verschijnt augustus 2009

Introduction into legal English for Dutch students

Boek en eBook

mr. A. Dop

Introduction into legal English for Dutch students is een boek voor gevorderde wo en hbo rechtenstudenten met als doel hen te leren communiceren in het Engels over hun vak. Elk hoofdstuk wordt ingeleid met een samenvatting van een deelgebied van het Nederlandse recht

gevolgd door gevarieerde oefeningen. Deze zijn gericht op het verwerven van vocabulaire en terminologie en het gebruik hiervan in een juridische context. De onderwerpen die aan de orde komen zijn common versus civil law, personen- en familierecht, verbintenissenrecht en het goederenrecht.



ISBN 9789013066258
Los exemplaar ca. € 30,-
Verschijnt oktober 2009

Hoofdpijnen sportrecht

Boek en eBook

mr. E.P.W. Korevaar (red.)

Sport is een belangrijk onderdeel van de samenleving. Sporters, sportbestuurders en supporters kunnen in aanraking komen met het recht.

Nu het sportrecht geen eigen wetboek kent worden de algemene regels van het verbintenissen-, het arbeids- en het intellectuele eigendomsrecht bij beoefening van de sport op een specifieke wijze ingevuld. Daarnaast kennen sportverenigingen, al dan niet als onderdeel van een (internationale) sportbond, eigen regels.

Dit boek behandelt de verhouding tussen de sportregels en het burgerlijk recht. In het bijzonder wordt aandacht besteed aan verenigingsrecht, aansprakelijkheidsrecht, verbintenissenrecht, tuchtrecht (o.a. doping), intellectuele eigendomsrecht en arbeidsrecht. De regelgeving wordt geïllustreerd aan de hand van verhelderende praktijkvoorbeelden.



2009

Online/E-Learning

HogeschoolTaal

Online

HogeschoolTaal (www.hogeschooltaal.nl) is een online taalprogramma voor de HBO student. Hogeschooltaal besteedt aandacht aan spelling, grammatica, schrijfwijze, tekststructuur en stijl. Ook kunnen beroepsvaardigheden worden afgenomen, zoals het maken van samenvattingen, verslagen, rapportages en scripties, en het schrijven van brieven, inclusief sollicitatiebrieven.

- Maatwerk mogelijk
- Automatische correctie én correctie door instellingen zelf of derden mogelijk
- Onder eindredactie van Prof. Piet van Sterkenburg (Groene Boekje)
- Toekenning ECTS is mogelijk
- Voldoet aan de CEFR-normen

Demonstratie

Een demonstratie bij u op de onderwijsinstelling?
Mail ons: hogeronderwijs@kluwer.nl

- Gehele studie te gebruiken
- Docenten kunnen prestaties van studenten volgen
- Keuze uit toetsen en diverse pakketten (basisvaardigheden, beroepsvaardigheden en totaalpakket Basis/beroepsvaardigheden)
- Veel hoogwaardige en actueel oefenmateriaal

Index

Account management.....	15	Kloteklanten.....	13
Account management in de praktijk.....	15	Kluwer Sociale Gids 2009.....	24
Adviseren als tweede beroep.....	4	Kwaliteitsmanagement.....	9
Agressiebeheersing.....	23	Kwaliteitsmanagement in beweging.....	9
Antwoordenboek Pensioenen 2008/2009.....	30	Kwaliteit van dienstverlening.....	10
Arrestenbundel HBO Rechten.....	35	Law. A Business Perspective.....	38
Assessment centers: fundament voor HR.....	31	Leren Veranderen.....	4
Balanced Scorecard & INK-managementmodel.....	9	Liefde voor leren.....	6
Basisboek Salarisadministratie BKL.....	34	Loopbaanmanagement.....	31
Bedrijfseconomie.....	33	Managementmodellen voor kwaliteit.....	10
Betere balans tussen voelen, denken en doen.....	7	Management van processen.....	10
BrandingNL.....	13	Marketing.....	12
Brand Prototyping.....	12	Meesterlijk organiseren.....	4
Bruggen bouwen, communicatie van projecten en programma's.....	16	Memo plus Arbeidsovereenkomst en ontslag 2009.....	31
Communicatie.....	16	Merk toch hoe sterk.....	14
Communicatiekaart van Nederland.....	17	New... Private Brands!.....	12
Corporate Reputatiemanagement.....	18	Nieuwe software implementeren.....	34
Corporate stories.....	19	Ondernemingssucces.....	14
De besturing van facilitaire organisaties.....	7	Onderzoekstypen in de communicatiewetenschap.....	16
De bouwstenen voor een strategisch ondernemingsplan.....	6	Online/E-Learning HogeschoolTaal.....	39
De cockpit van de organisatie.....	9	Openbare orde en veiligheid.....	25
De High Performance Organisatie: een integrale aanpak.....	32	Opleidingskunde.....	29
De Kleine Gids Bijstand.....	23	Organisatie en arbeidsmarkt.....	27
De Kleine Gids Kinderopvang.....	24	Parlementaire geschiedenis Wet ruimtelijke ordening.....	22
De Kleine Gids voor de Nederlandse sociale zekerheid 2009/1.....	23	Performance Management.....	30
De Kleine Gids Wmo.....	24	Personeelsbeleid heden en morgen.....	30
De kracht van de boodschap.....	17	Planning & control revisited.....	34
De kwaliteit van milieu- en arbozorg.....	10	P&O.....	20
De Praktijk van Strategisch Personeelsmanagement.....	29	Pocket Milieuwetgeving 2008/2009.....	20
De professionele communicatieafdeling.....	18	Politie.....	25
De Servicedesk.....	8	Praktijkboek SPIN Verkoop.....	15
De werkelijkheid van morgen.....	30	Praktijkgids Mediation 2009.....	20
Dutch Terminology in English.....	38	Praktische informatie over sociale zekerheid 2009.....	24
Een gezonde blik naar buiten.....	16	Presteren met processen.....	11
Effectieve verzuimbeheersing.....	31	Process Mapping.....	11
Event Driven Marketing.....	13	Public Relations.....	16
Facetten van de Planologie.....	21	Recht.....	35
Facility management.....	7	Serie Kernzaken Arbeidsrecht.....	36
Financieel management.....	33	Serie Kernzaken Het civiele proces.....	35
Financieel Recht.....	33	Serie Kernzaken Strafprocesrecht.....	36
Functionaardering en belonen.....	27	Serie Kernzaken Strafrecht.....	36
Grondslagen van inkoopmanagement.....	8	Serie Kernzaken Verbintenissenrecht.....	35
Handboek Corporate Governance.....	7	Serie Kernzaken Vreemdelingenrecht.....	36
Handboek Direct Marketing 2.0.....	14	Serie Praktijkzaken De asielprocedure.....	37
Handboek Functiewaardering.....	28	Serie Praktijkzaken Het strafproces.....	37
Handboek Verandermanagement.....	5	Serie Studiezaken Internet voor juridische studenten.....	37
Handboek Werving en Selectie.....	28	Serie Studiezaken Studiemethoden voor juridische studenten.....	37
Hartelijk gefaciliteerd!.....	5	Sociale Zekerheid.....	23
Het bestemmingsplan.....	21	Stimulerend Personeelsmanagement.....	28
Hoofdlijnen sportrecht.....	39	Storytelling.....	19
HRM.....	27	Strafrecht voor de politie.....	26
HR nieuwe Stijl.....	29	Strategisch management.....	4
ICT & Recht.....	38	Studiereeks HBO Rechten Verbintenissenrecht in de praktijk.....	38
Industrial Marketing in the new branding arena.....	12	Toolkit Corporate Communicatie.....	18
Inkoop in strategisch perspectief, analyse, strategie, planning en praktijk.....	8	Uw werknemer wordt klant.....	29
Inleiding Ruimtelijke Ordening en Wonen.....	21	Van Trends naar Brands.....	13
Integraal Veiligheidszorgmanagement.....	8	Veiligheid.....	26
Interne communicatie als management instrument.....	17	Veranderdiagnose.....	5
Interne communicatie bij verandering.....	19	Voorbij verandermanagement.....	5
Interveniëren en veranderen.....	6	VROM.....	20
Interventies bij organisatieverandering.....	27	Waardering door klanten.....	11
Introduction into legal English for Dutch students.....	39	Wegwijzer Activiteiten- en landbouwbesluit 2009.....	22
Issuesmanagement.....	18	Wegwijzer Jongeren.....	25
Jeugd & Strafrecht.....	26	Wegwijzer Milieu- en omgevingsrecht 2009.....	20
Jurisprudentiewijzer Milieurecht 2009.....	22	Wegwijzer Re-integratie.....	25
KAM-management in de praktijk.....	9	Wegwijzer Wabo en omgevingsvergunning 2009.....	21
Ken- en stuurgetallen voor personeelsmanagement.....	28	Wegwijzer Werkloosheidswet.....	23
Kengetallen: theorie en praktijk.....	33	Wegwijzer WMO.....	25
Key-account management.....	15	Werken aan projecten.....	6
Klanten winnen.....	14	Werken met de balanced scorecard.....	34
KLIK.....	17	Zakboek Strafvordering voor de opsporingsambtenaar.....	26

Ondergetekende wenst een exemplaar van onderstaande uitgave(n):

Auteur	Titel	ISBN	Reden 1/2/3*

- * 1) Uitgave is verplicht ingevoerd (toezending gratis)
- 2) Invoering van de uitgave wordt overwogen (ter inzage)
- 3) Voor rekening

2009

BESTELKAART

Ondergetekende wenst een exemplaar van onderstaande uitgave(n):

Auteur	Titel	ISBN	Reden 1/2/3*

- * 1) Uitgave is verplicht ingevoerd (toezending gratis)
- 2) Invoering van de uitgave wordt overwogen (ter inzage)
- 3) Voor rekening

2009

BESTELKAART

Ondergetekende wenst een exemplaar van onderstaande uitgave(n):

Auteur	Titel	ISBN	Reden 1/2/3*

- * 1) Uitgave is verplicht ingevoerd (toezending gratis)
- 2) Invoering van de uitgave wordt overwogen (ter inzage)
- 3) Voor rekening

2009

EEN POSTZEGEL IS NIET NODIG



Naam: _____ m/v

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoon: _____

E-mail: _____

Onderwijsinstelling: _____

Vakgebied: _____

Functie: _____

Datum: _____

Handtekening: _____

Kluwer bv
Afdeling Onderwijs
Antwoordnummer 89
7400 VB Deventer

EEN POSTZEGEL IS NIET NODIG



Naam: _____ m/v

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoon: _____

E-mail: _____

Onderwijsinstelling: _____

Vakgebied: _____

Functie: _____

Datum: _____

Handtekening: _____

Kluwer bv
Afdeling Onderwijs
Antwoordnummer 89
7400 VB Deventer

EEN POSTZEGEL IS NIET NODIG



Naam: _____ m/v

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoon: _____

E-mail: _____

Onderwijsinstelling: _____

Vakgebied: _____

Functie: _____

Datum: _____

Handtekening: _____

Kluwer bv
Afdeling Onderwijs
Antwoordnummer 89
7400 VB Deventer



Kluwer

a Wolters Kluwer business

postbus 23
7400 GA Deventer
T 0570 - 647071 / 647054
E docenten@kluwer.nl
www.kluwonderwijs.nl