

# One for all, all for the Customer : studies on self-managing teams in services

Citation for published version (APA):

de Jong, A. (2003). *One for all, all for the Customer : studies on self-managing teams in services*. [Doctoral Thesis, Maastricht University]. Universiteit Maastricht. <https://doi.org/10.26481/dis.20030327aj>

## Document status and date:

Published: 01/01/2003

## DOI:

[10.26481/dis.20030327aj](https://doi.org/10.26481/dis.20030327aj)

## Document Version:

Publisher's PDF, also known as Version of record

## Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

## General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

[www.umlib.nl/taverne-license](http://www.umlib.nl/taverne-license)

## Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[repository@maastrichtuniversity.nl](mailto:repository@maastrichtuniversity.nl)

providing details and we will investigate your claim.

Stellingen behorende bij het proefschrift

**One for All, All for the Customer**

Studies on Self-Managing Teams in Services

van

Ad de Jong

1. Het service klimaat in zelfsturende teams is meer dan de som der individuele meningen. (*Dit proefschrift*)
2. Zelfs het onderzoek naar zelfsturing binnen één dienstverlenende organisatie vergt een contingentiebenadering. (*Dit proefschrift*)
3. Interne service kwaliteit leidt tot externe service kwaliteit. (*Dit proefschrift*)
4. Het effect van zelfsturing in de dienstverlening op klantpercepties en –gedrag wordt sterker naarmate de tijd verstrijkt. (*Dit proefschrift*)
5. De nadruk op presentatie en sociale vaardigheden illustreert het marktgerichte denken van onze maatschappij, maar impliceert tegelijkertijd de teloorgang van ‘harde’ kennis en inhoud.
6. In onze Westerse maatschappij is men vaak verzekerd van wieg tot graf en tegen allerlei ziekten ingeënt. Het gecommitteerd zijn aan al deze zekerheden weerspiegelt tegelijkertijd onze grote onzekerheid.
7. Het gekrakeel binnen de LPF is een duidelijk voorbeeld waar het ontbreken van gezamenlijke politiek-ideologische normen, goede onderlinge verhoudingen en functionele samenwerking bij een groep individuen toe leidt.
8. Het bestuderen van groepsgedrag kan het beste worden overgelaten aan typische einzelgängers.
9. Ondanks het individualistische karakter van onze maatschappij is er vanwege de centrale rol van de moderne media sprake van een sterke collectieve meningsvorming en een neiging tot consensus welke gepaard gaan met een toenemende aversie tegen meningen die afwijken van deze publieke opinie.
10. De laatste stap van het verstandelijke denken is de erkenning dat er oneindig veel dingen zijn die het te boven gaan. (*Pascal – Gedachten*)
11. Toen zag ik, dat de wijsheid uitnemendheid heeft boven de dwaasheid, gelijk het licht uitnemendheid heeft boven de duisternis. (*Prediker 2:13*)