



# Inhoud

Inleiding	7	
Deel I	Algemene introductie	
	Resultaatgericht werken	12
	Waarom resultaatgericht werken?	12
	De behoefte aan resultaatgericht werken	14
	Het resultaat van een resultaatgerichte organisatie	21
	De voordelen van resultaatgericht werken	22
	De ideale situatie en de werkelijkheid	23
	Relevante begrippen	25
	Resultaatgebieden	26
	Resultaatmaatstaven	26
	Doelstellingen	27
	Het verband tussen de begrippen	27
Deel II	Resultaatgericht werken	
	Het daadwerkelijk definiëren van resultaten	30
Stap 1	De eerste aanzet	30
Stap 2	Ga na of er veel voorkomende resultaatgebieden zijn	31
Stap 3	Voorkom een aantal veel voorkomende fouten in het definiëren van resultaatgebieden	32
Stap 4	Definieer de resultaatgebieden	33
Stap 5	Bepaal per resultaatgebied de kritische succesfactoren (KSF)	35
Stap 6	Definieer de resultaatmaatstaven	35
Stap 7	Ga na waar de status van elke resultaatmaatstaf kan worden gevonden en wat de beginwaarde is	37
Stap 8	Bepaal van elke maatstaf de meetmomenten	37
Stap 9	Wat is het te behalen doel van elke maatstaf	38
Stap 10	Voortdurend controleren van de voortgang	39



Deel III	Resultaatgericht managen	
	Managen: definiëren, meten en bijsturen	42
	Autoritair of democratisch leiderschap?	42
	Taakgericht of relatiegericht?	43
	Een combinatie van taakgericht en relatiegericht	44
	Welke stijl van leidinggeven levert de meeste resultaten op?	45
	De groei van medewerkers	48
	Verschillende typen doelstellingen	49
	Gedragstypen bij managers	50
Deel IV	Resultaatgericht organiseren	
	Ervoor zorgen dat een organisatie resultaatgericht gaat werken	58
	Het (partieel) invoeren van resultaatgericht werken	59
	Uitgangspunten bij resultaatgericht organiseren	61
	Veel voorkomende weerstanden	62
	Resultaatgericht werken als onderdeel van de personeelscyclus	63
	1. Doelstellingsgesprek	66
	2. Voortgangsgesprek	67
	3. Beoordelingsgesprek	69
	4. Beloningsgesprek	70
	Resultaatgericht werken als onderdeel van het totale managementproces	71
	Tot slot	73
	Literatuur	75
	Dankwoord	77
	Over de auteur	79