

Inhoud

Voorwoord 11

1	De 'Organisatiecockpit' als methode van prestatiemanagement	15
1.1	De cockpit als metafoor	15
1.2	Prestatiemanagement als schakel tussen initiatief en actie	17
1.3	Ontwerpen van het performance dashboard	19
1.4	Gebruik van het dashboard in de praktijk	20
1.5	Terminologie	21
1.6	Organisatiecockpit: drie krachtige principes	22
1.7	Wat is nieuw aan de Organisatiecockpit?	29
1.8	Relatie met stijl van leidinggeven	31
1.9	Voor- en nadelen van de Organisatiecockpit	34
2	Het ontwerpen van een Organisatiecockpit	37
2.1	Het ontwerpproces	37
2.2	De bouwsteen Feedback	40
2.3	De bouwsteen Indicator	48
2.4	De trits Informatieplan → Meetplan → Actieplan	56
2.5	Samenvatting	66
3	Zoekvelden geven focus	69
3.1	Schijnwerper op de zoekvelden	70
3.2	Snelle prediagnose	71
3.3	Elk basistype heeft eigen methoden	74
3.4	Opstelling van het informatieplan	79
3.5	Samenvatting	83
4	Bepalen van de zoekvelden	85
4.1	Regelkringaanpak	86

4.2	Horizontale aanpak	103
4.3	Verticale aanpak	113
4.4	Strategische aanpak	121
4.5	Wat is een goed informatieplan?	133
4.6	Samenvatting	136
5	Metten met indicatoren	137
5.1	De maatstaf bepalen	138
5.2	De norm vaststellen	141
5.3	Ontwikkelen van het meetsysteem	145
5.4	Afspraken maken over de rapportage	152
5.5	Formuleren van het Meetplan	155
5.6	Samenvatting	155
6	Hanteren van indicatoren	157
6.1	De indicator moet groeien	158
6.2	Hoe gebruiken we de indicatorwaarden?	161
6.3	De Plan-Do-Check-Act-cyclus	164
6.4	De PDCA-cyclus in de praktijk: case Copyco	168
6.5	Met indicatoren stimuleren tot prestaties	172
6.6	Samenvatting	178
7	Realiseren van de organisatorische condities	181
7.1	Het begrip 'uitvoeringsgeschikt maken'	182
7.2	Organisatorische condities voor de implementatie	185
7.3	Informatie- en communicatietechnologie als randvoorwaarde	191
7.4	Samenvatting	197
8	Veranderkundige aspecten van de implementatie	199
8.1	Veranderkundige aspecten van de aansturingstijl	201
8.2	Managementgedrag en het motiveren van medewerkers	207
8.3	Het totstandkomen van nieuwe interne spelregels	215
8.4	De nieuwe spelregels in de praktijk	219
8.5	Hulp bij de implementatie	233
8.6	Samenvatting	238
9	Prestatiemanagement en ICT	241
9.1	De wereld aan mogelijkheden	241
9.2	Zeven typen ICT-oplossingen	242
9.3	Een keuzemodel	248
9.4	Drie praktijkvoorbeelden	252
9.5	Samenvatting	256

10	Casestudies en interviews	259
10.1	ANWB: een strategische aanpak	259
10.2	Univé E-business: een regelkringingaanpak	271
10.3	Parkeren Den Haag: een horizontale aanpak	287
10.4	Giant Europe Manufacturing BV: een verticale aanpak	299
10.5	Samenvatting	310
11	Veelgestelde vragen en een stappenplan	313
11.1	25 veelgestelde vragen uit de praktijk	313
11.2	Een stappenplan voor de ontwikkeling en implementatie van de Organisatiecockpit	335
Bijlage 1	Financiële kengetallen	339
Bijlage 2	Strategy mapping	343
Bijlage 3	Het managementcontract	353
	Begrippenlijst	357
	Literatuur	369
	Trefwoordenregister	373
	Over de auteur	379