

Boek Excellent

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Dankwoord	7
Voorwoord	9
Inleiding	11
Doel van het EFQM-Excellence model	11
Doel van het boek	11
Hoe het boek gebruiken?	11
Welk zijn de verschilpunten met het vorige boek <i>Doorbraak door Uitmuntendheid?</i>	12
Ervaringen van gebruikers met vorig boek <i>Doorbraak door Uitmuntendheid</i>	13
De lezer aan het woord	13
Hoofdstuk 0 Situering	17
0.1 Streven naar uitmuntendheid	17
0.2 Gezond verstand	19
0.3 De referentiekaarten van het EFQM-Excellence model	29
Hoofdstuk 1 Leiderschap	49
1.1 Algemene beschouwingen	49
1.2 Verduidelijking van de subcriteria	59
1.3 Hoe begin je er aan?	84
Hoofdstuk 2 Beleid en strategie	89
2.1 Algemene beschouwingen	89
2.2 Verduidelijking van de subcriteria	104
2.3 Hoe begin je er aan?	128
Hoofdstuk 3 Medewerkers	133
3.1 Algemene beschouwingen	133
3.2 Verduidelijking van de subcriteria	135
3.3 Hoe begin je er aan?	176
Hoofdstuk 4 Partnerschappen en Middelen	179
4.1 Algemene beschouwingen	179
4.2 Verduidelijking van de subcriteria	181
4.3 Hoe begin je er aan?	226

Boek Excellent

Hoofdstuk 5	Processen	231
5.1	Algemene beschouwingen en begripsverklaring	231
5.2	Verduidelijking van de subcriteria	236
5.3	Hoe begin je eraan?	274
Hoofdstuk 6	Klantenresultaten	279
6.1	Algemene beschouwingen en begripsverklaring	279
6.2	Verduidelijking van de subcriteria	290
6.3	Hoe begin je er aan?	303
Hoofdstuk 7	Medewerkersresultaten	309
7.1	Algemene beschouwingen en begripsverklaring	309
7.2	Verduidelijking van de subcriteria	311
7.3	Hoe begin je er aan?	334
Hoofdstuk 8	Samenlevingsresultaten	339
8.1	Situering van het criterium	339
8.2	Verduidelijking van de subcriteria	341
8.3	Hoe begin je er aan?	359
Hoofdstuk 9	Sleutelprestatieresultaten	363
9.1	Algemene beschouwingen en begripsverklaring	363
9.2	Verduidelijking van de subcriteria	367
Hoofdstuk 10	Van diagnose naar remedie	383
10.1	Werkgroep samenstellen	383
10.2	RADAR-kaart invullen	384
10.3	Padvinderskaart of groene kaart	387
10.4	Consensus-score	387
10.5	Interpretatie van scores	388
10.6	Prioriteiten stellen	389
10.7	Acties koppelen aan de bekomen scores	390
10.8	Actieve betrokkenheid	391
10.9	Opstellen van actieplan	392
10.10	Business plan en actieplan	392
10.11	Realisatie en opvolging van plan	394
10.12	Evaluatievragen	395
10.13	Tot slot	397
Bijlage I	Interpretatie van de begrippen klanten, aandeelhouders en samenleving voor de <i>publieke sector</i>	401
	Verwachtingen van de klanten	401
	Verwachtingen van de samenleving	402
	Verwachtingen budgetverschaffers	403
	Hoe begin je er aan?	404

Boek Excellent

Bijlage 2	Relatie tussen het EFQM-Excellence model en de organisatiecultuur	405
	Waarom zoveel aandacht hieraan besteden?	405
	Hoe bedrijfscultuur meten?	406
	Hoe deze meetresultaten interpreteren?	408
	Wat ligt er aan de basis van een bepaalde organisatiecultuur?	412
	Welke relaties zijn er tussen het EFQM-Excellence model en de organisatiecultuur?	414
	Hoe kan je een organisatiecultuur wijzigen?	434
	Besluit	435
	Referenties	435
Curricula Vitae		437
	Hoe is dit boek tot stand gekomen?	437
	Yves Van Nuland	438
	Georges Broux	439
	Luc Crets	440
	Wim De Cleyn	441
	Jan Legrand	442
	Guy Majoor	443
	Gaston Vleminckx	444
Afkortingen		445
Referenties		447
	Hoofdstuk 1 Leiderschap	447
	Hoofdstuk 2 Beleid en Strategie	447
	Hoofdstuk 3 Medewerkers	448
	Hoofdstuk 4 Partnerschappen en Middelen	448
	Hoofdstuk 5 Processen	448
	Hoofdstuk 6 Klantenresultaten	449
	Hoofdstuk 7 Medewerkersresultaten	449
	Hoofdstuk 9 Sleutelprestatieresultaten	449
	Hoofdstuk 10 Van diagnose naar remedie	449

Boek Excellent

Bestellen bij Comatech

www.comatech.be

OF

Wens je *gratis* en *vrijblijvend* een *fragment*
van het boek?

E-mail naar excellent.vb@comatech.be