

Resultaatmanagement

Bron: Artikel "Resultaatmanagement" - Joop Schmit (www.eprom.nl)

Uitgangspunten Resultaatmanagement

Resultaatmanagement is een manier van leidinggeven waardoor arbeidsorganisaties resultaatgericht zijn en concurrentiebewust bewegen.

Dit managementsysteem is gebaseerd op drie hoofdgedachten:

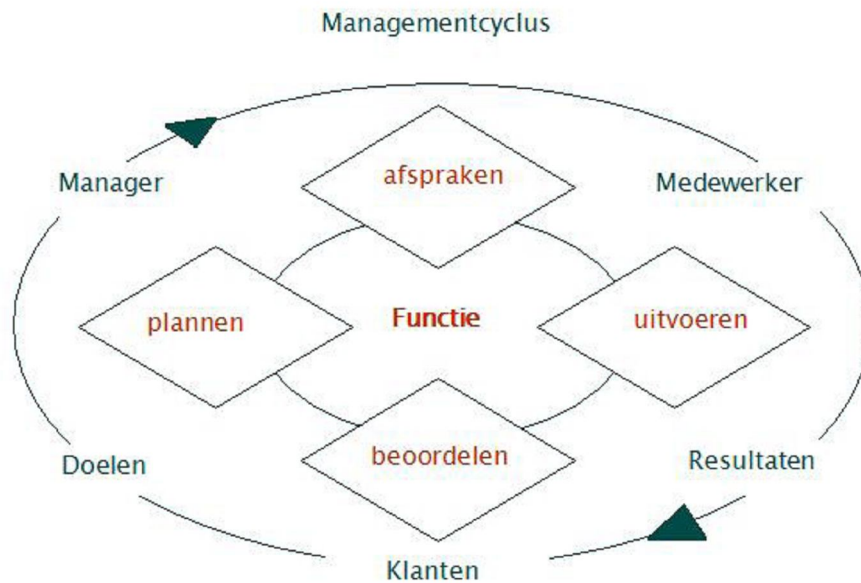
- mensen in arbeidsorganisaties zijn professioneel en in staat zelfstandig eigen resultaten voort te brengen;
- mensen vinden het normaal dat hun arbeidsrelatie afhangt van de mate waarin zij leveren wat zij afspreken en bijdragen aan de dynamiek van de arbeidsorganisatie;
- samenwerking van mensen kan bedrijfsvoordelen opleveren en voor het bevorderen van deze samenwerkingsvoordelen zijn leidinggevendenden nodig.

Resultaatgericht leidinggeven

Een belangrijke sleutel voor het versterken van de zelfstandigheid en het oplossend vermogen van medewerkers is individualiteit en voorspelbaarheid van de arbeidsrelatie. Vanuit wederzijdse helderheid over de toegevoegde waarde van de medewerker kan de leidinggevende met delegatieafspraken resultaatgerichtheid en kwaliteitsontwikkeling stimuleren.

Delegatieafspraken zijn te vergelijken met het doen van boodschappen bij een vakspecialist. Eerst een boodschappenlijstje maken (planningsfase), dan bestelling opgeven aan de winkelier (afsprakenfase), winkelier maakt de bestelde producten (uitvoeringsfase) en de koper constateert of de winkelier juist heeft geleverd en gaat vervolgens over tot betaling (beoordelingsfase).

<i>Fase:</i>	<i>Kwaliteit Leidinggevende (=klant)</i>	<i>Kwaliteit Medewerker (=leverancier)</i>
1. Plannen	is een interne ondernemer die koers zet	is bereid tot het maken en nakomen van afspraken
2. Afspreken	maakt afspraken met de medewerker over te leveren resultaten	komt als professional zelfstandig tot resultaten
3. Uitvoeren	faciliteert en stimuleert de zelfredzaamheid van de medewerker	kent de eigen resultaten en de tevredenheid van klanten daarover
4. Beoordelen	baseert de personeelsbeoordeling en de potentieelinschatting op geleverde resultaten	is bereid tot leren en verbeteren



Figuur 1: De jaarcyclus voor resultaatmanagement

Bij een goed leverende vakspecialist zal de klant vertrouwen op het vakmanschap. Op het moment dat er iets mankeert aan de levering zal de klant trachten specifieker te worden in de bestelling. Blijft het leveringsprobleem en is er geen alternatief dan zal de klant zich mengen in de professionaliteit van de vakspecialist. De klant neemt als het ware de uitvoering over en realiseert zich dat dit eigenlijk niet de bedoeling is.

Deze situatie is herkenbaar voor de leidinggevenden die geneigd is het werk van de niet goed functionerende medewerker over te nemen en daarbij graag het eigen vakmanschap etaleert. Het is voor leidinggevenden dan ook een uitdaging om te bereiken dat de medewerker zelf oplossingen bedenkt en excelleert. De leidinggevende zorgt ervoor dat Resultaatmanagement de medewerker scoort, en niet andersom.

Deze voornoemde klant-winkelier relatie staat model voor resultaatgericht leidinggeven, met een accent op de zelfstandige beroepsuitoefening en leveringsaansprakelijkheid van de medewerker.

Bron:

Dit is een deel uit het artikel van Joop Schmit - "Resultaatmanagement" (www.eprom.nl)