



## **Anerkennungsprogramm der EFQM**

**Recognised by EFQM (RbE)**  
**EFQM Modell 2020**

## **Leitfaden für Bewerber**

**ESPRIX Excellence Suisse**  
Stansstaderstrasse 90  
6370 Stans NW  
Telefon: +41 44 281 00 13  
E-Mail: [excellence@esprix.ch](mailto:excellence@esprix.ch)  
Website: [www.esprix.ch](http://www.esprix.ch)

## Inhaltsverzeichnis

1.	Zweck des Leitfadens.....	2
2.	Für wen eignet sich «Recognised by EFQM»?.....	2
3.	Leistungsumfang von ESPRIX.....	2
4.	Weitere Dokumente.....	2
5.	Anmeldung und Angebot.....	3
6.	Der «Recognised by EFQM» Prozess .....	3
6.1.	Bewerbungsdokument erstellen .....	3
6.2.	Vorbereitung des Besuchs vor Ort .....	3
6.3.	Besuch vor Ort durchführen.....	3
6.4.	Richtlinien für den Aufenthalt der Assessoren.....	4
6.5.	Feedback-Bericht und EFQM-Anerkennung .....	4
7.	Hilfreiche Hinweise.....	5

## 1. Zweck des Leitfadens

Dieses Dokument wurde entwickelt, um Organisationen optimal auf den «Recognised by EFQM» Prozess vorzubereiten. Es beinhaltet eine Kurzbeschreibung der zu durchlaufenden Schritte zur Erlangung der Anerkennung der EFQM und die Unterstützung, die ESPRIX Excellence Suisse dazu anbietet.

## 2. Für wen eignet sich «Recognised by EFQM»?

Jede Organisation oder Unternehmenseinheit kann sich, unabhängig von Standort, Grösse oder Branche, jederzeit bewerben. Das typische Profil eines Bewerbers präsentiert sich wie folgt:

- Die relevanten Ergebnisse der Organisation haben sich in den letzten Jahren kontinuierlich verbessert oder sind auf hohem Niveau stabil.
- Vergleiche mit externen Organisationen liegen vor, die eigene Leistungsfähigkeit kann verlässlich eingeschätzt werden.
- Geschäftsrelevante Prozesse sind definiert und in der gesamten Organisation eingeführt. Sie werden regelmässig überprüft und bei Bedarf verbessert.
- Ein Self-Assessment wurde durchgeführt, in welchem ein Ergebnis mit mehr als 300 Punkten erzielt wurde.

## 3. Leistungsumfang von ESPRIX

Im Rahmen des «Recognised by EFQM» Prozesses werden durch ESPRIX folgende Leistungen erbracht:

- Vorgespräch (telefonisch)
- Planung und Vorbereitung des Besuchs mit Ihnen
- Durchführung des Besuchs vor Ort (Interviews, Gesprächsauswertung, Schlussgespräch)
- Berichts mit Stärken und Verbesserungspotenzialen sowie Bewertung der Organisation, beide auf Basis des EFQM-Modells 2020

## 4. Weitere Dokumente

Ergänzend zum Leitfaden steht Ihnen auf <https://www.esprix.ch/> ein Anmeldeformular zum Download zur Verfügung. Eine Vorlage für das Bewerbungsdokument kann bei der ESPRIX Geschäftsstelle angefordert werden.

**Kontaktdaten:** ESPRIX Excellence Suisse  
Stansstaderstrasse 90  
6370 Stans  
Tel. 044 281 00 13  
[excellence@esprix.ch](mailto:excellence@esprix.ch)  
[www.esprix.ch](http://www.esprix.ch)

Sie können mit uns Kontakt aufnehmen und uns Ihr Anliegen mitteilen. Wir unterstützen Sie gerne.

## 5. Anmeldung und Angebot

Füllen Sie das Anmeldeformular aus und geben Sie darin Ihren Wunschtermin für den Besuch vor Ort bekannt. Wir bestellen dann ein Assessoren-Team (2 Assessoren) für Sie und senden Ihnen ein verbindliches Angebot zu.

Prüfen Sie mögliche Interessenkonflikte zwischen Ihnen und den vorgeschlagenen Assessoren. Im Falle eines Interessenkonflikts finden wir gemeinsam mit Ihnen Alternativen.

Mit Unterschrift und Rücksendung des Angebotes gilt das Assessment als in Auftrag gegeben.

## 6. Der «Recognised by EFQM» Prozess

Der «Recognised by EFQM» Prozess gliedert sich in 4 Schritte:

- Bewerbungsdokument erstellen
- Besuch vor Ort vorbereiten
- Besuch vor Ort durchführen
- Feedback-Bericht und EFQM Anerkennung

### 6.1. Bewerbungsdokument erstellen

Das Bewerbungsdokument muss gemäss den Vorgaben der ESPRIX Excellence Suisse erstellt werden. Gerne helfen wir Ihnen bei diesbezüglichen Fragen weiter.

Ca. 6 Wochen vor dem Besuch vor Ort müssen Ihre Bewerbungsunterlagen bei der Geschäftsstelle eintreffen, damit das mit der Durchführung beauftragte Assessoren-Team die notwendigen Vorbereitungsarbeiten leisten kann.

### 6.2. Vorbereitung des Besuchs vor Ort

Der Lead Assessor plant mit Ihnen den Besuch vor Ort (Zeitplan, Themen, betroffene Mitarbeitende, Zugriffsrechte der Assessoren auf Dokumente und Unterlagen usw.). Im Rahmen der Vorbereitung kann es vorkommen, dass der Lead Assessor von Ihnen zusätzliche Dokumente einfordert, die Ihre Bewerbung ergänzen.

Sollten sich in dieser Phase Probleme ergeben, bitten wir Sie, ESPRIX Excellence Suisse umgehend zu informieren, so dass wir im Bedarfsfall zeitnah eingreifen können.

Die Vorbereitungsarbeiten werden von den Assessoren individuell durchgeführt. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse werden anschliessend im Assessoren-Team ausgetauscht und konsolidiert und so die notwendigen Voraussetzungen für die Planung des Besuchs vor Ort geschaffen.

### 6.3. Besuch vor Ort durchführen

Das Assessoren-Team trifft am Nachmittag/Abend des Vortages ein und trifft gemeinsam die letzten Vorbereitungsarbeiten. Der Besuch vor Ort selbst beginnt mit der Eröffnungssitzung zwischen dem Assessoren-Team und Ihrem Senior-Management-Team und dauert in der Regel mindestens zwei Tage. Auf Wunsch kann er aber auch auf drei bis vier Tage ausgedehnt werden.

Während des Besuchs vor Ort interagieren Mitarbeitende aller Ebenen Ihrer Organisation mit dem Assessoren-Team (Interviews, Präsentationen, Rundgänge). Die jeweiligen Sequenzen wurden im Rahmen der Besuchsplanung mit Ihnen besprochen und vereinbart. Stellen Sie bitte sicher, dass die beteiligten Personen wie vorgesehen zur Verfügung stehen.

Es ist der Moment der Wahrheit, in dem Sie Eindrücke für die Assessoren schaffen und ihnen materielle und immaterielle Nachweise für die in Ihrer Bewerbung gemachten Aussagen liefern.

Nach dem letzten Interview werden sich die Assessoren abstimmen und die wichtigsten Erkenntnisse (Stärken und Verbesserungspotenziale) für die Schlussbesprechung vorbereiten. Der Reifegrad Ihrer Organisation wird unter Verwendung des Modells der EFQM sowie der RADAR-Bewertungsmethodik überprüft und bewertet.

In der Schlussbesprechung wird das Assessoren-Team Ihnen seine wichtigsten Erkenntnisse mitteilen, kurz einige relevanten Stärken und Verbesserungspotenziale aufzeigen und Ihnen die Einschätzung des erreichten Grades der Anerkennung mitteilen. Bitte beachten Sie, dass letztere noch offiziell durch die EFQM bestätigt werden muss.

## 6.4. Richtlinien für den Aufenthalt der Assessoren

Wir wissen es sehr zu schätzen, dass Sie unsere Assessoren bestmöglich betreuen und sie während des Assessments unterstützen. Die übliche Praxis ist es, den Assessoren ein Hotelzimmer zu reservieren und sie am Bahnhof abzuholen bzw. ihnen vor Ort einen Parkplatz zur Verfügung zu stellen. Möglich ist auch ein gemeinsames Mittagessen am ersten Assessmenttag. Bitte stimmen Sie sich diesbezüglich mit dem Lead Assessor ab.

## 6.5. Feedback-Bericht und EFQM-Anerkennung

Nach dem Besuch vor Ort stellt das Assessoren-Team den schriftlichen Feedback-Bericht fertig und reicht ihn nach einer Qualitätskontrolle durch einen erfahrenen, nicht beteiligten ESPRIX-Assessor bei der Geschäftsstelle von ESPRIX Excellence Suisse ein. Der Bericht besteht aus:

- einer Einleitung
- einem detaillierten Feedback zu Stärken und Verbesserungspotenzialen in den sieben Kriterien des EFQM-Modells
- einer Bewertung des Reifegrades Ihrer Organisation auf Basis der RADAR-Bewertungsmethodik

Der Feedback-Bericht wird von der Geschäftsstelle ESPRIX Excellence Suisse formal überprüft und Ihnen anschliessend zugestellt.

Anschliessend werden Sie von der ESPRIX Excellence Suisse Geschäftsstelle über das erreichte Ergebnis informiert. Gleichzeitig erhalten Sie das von der EFQM ausgefertigte Zertifikat als PDF-Datei sowie Logos, die Sie für Werbezwecke verwenden können. Des Weiteren sendet Ihnen die ESPRIX Geschäftsstelle einen Link zu einer Online-Zufriedenheitsumfrage, die Sie bitte ausfüllen.

Bei Bedarf steht Ihnen der Lead-Assessor für ein Feedback-Gespräch und die persönliche Übergabe des Zertifikats zur Verfügung.

Die von Ihnen erreichte Anerkennungsstufe wird von ESPRIX Excellence Suisse auf der Webseite sowie im Newsletter bzw. im Blog publiziert.

Nun ist es an Ihnen, den Inhalt des Feedback-Berichts zu analysieren, die Erkenntnisse zu priorisieren und mit der Arbeit an der kontinuierlichen Verbesserung zu beginnen.

## 7. Hilfreiche Hinweise

- Planen Sie den Besuch vor Ort frühzeitig.
- Pflegen Sie auch im Vorfeld des Assessments einen regelmässigen Austausch mit dem Lead Assessor.
- Informieren Sie Ihre Mitarbeitenden rechtzeitig darüber, wie ein Assessment generell und wie der Besuch vor Ort abläuft.
- Stellen Sie sicher, dass Sie während des Besuchs vor Ort Zugriff auf alle relevanten Unterlagen haben und dass Sie den Assessoren relevante Zusammenhänge erklären können.
- Informieren Sie den Lead Assessor (und wenn nötig auch die ESPRIX Geschäftsstelle) rechtzeitig über allfällige Bedenken.

Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

ESPRIX Excellence Suisse  
Stans, 01.01.2020