

EFQM-Anerkennungsprogramm

Recognised by EFQM (RbE)

Leitfaden für Bewerber

ESPRIX Excellence Suisse
Scheuchzerstrasse 126
8006 Zürich
+41 44 281 00 13
excellence@esprix.ch
www.esprix.ch

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:

- Geschäftsrelevante Prozesse sind definiert und in der gesamten Organisation eingeführt. Sie werden regelmässig überprüft und bei Bedarf verbessert.
- 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.

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)
- Bericht mit Stärken und Verbesserungspotenzialen sowie Bewertung der Organisation, beide auf Basis des EFQM-Modells 2020

4) Weitere Dokumente

Ergänzend zum Leitfaden steht Ihnen auf unserer [Webseite](#) ein Anmeldeformular zum Download zur Verfügung.

Die Vorlage für die Erstellung der Bewerbungsunterlagen kann bei der ESPRIX Geschäftsstelle angefordert werden.

Kontaktdaten: +41 44 281 00 13 oder excellence@esprix.ch

Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Teilen Sie uns Ihr Anliegen mit.

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 Assessment-Team 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

Klassisches Vorgehen

Beim klassischen Vorgehen reicht die Organisation eine vollständige Bewerbung gemäss Vorlage ein, welche den EFQM Recognition Assessoren der Stiftung ESPRIX Excellence Suisse für die Vorbereitung der Interviews beim zweitägigen Besuch vor Ort dient.

Was?	Monat											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
. Informationen beschaffen und Vorhaben skizzieren	■											
. Entscheid über Durchführung treffen		■										
EFQM-Assessment planen - plan												
. Planskizze erstellen und Termine festlegen			■									
. Ressourcen zuteilen			■									
. Anmeldung ausfüllen und einreichen			■									
. Angebot erhalten und bestätigen			■									
EFQM-Assessment vorbereiten - prepare												
. Bewerbungsunterlagen erstellen				■	■	■	■	■	■	■	■	■
. Besuch vor Ort vorbereiten				■	■	■	■	■	■	■	■	■
. Interviews vorbereiten				■	■	■	■	■	■	■	■	■
EFQM-Assessment durchführen - assess												
. Interviews durchführen										■	■	■
Über EFQM-Assessment Bericht erstatten - feedback												
. Beurteilung und Bewertung erhalten											■	■
EFQM-Anerkennung erhalten - recognize												
. EFQM-Anerkennung erhalten und feiern											■	■
EFQM-Assessment nutzen - learn & improve												
. Potentiale priorisieren und Massnahmen festlegen												■

Der «Recognised by EFQM» Prozess gliedert sich in 6 Schritte:

- EFQM Assessment planen
- EFQM-Assessment vorbereiten
- EFQM-Assessment durchführen
- Über EFQM-Assessment Bericht erstatten
- EFQM-Anerkennung erhalten
- Ergebnisse aus EFQM-Assessment nutzen

6.1. Bewerbungsunterlagen erstellen

Die Bewerbungsunterlagen 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 ESPRIX Geschäftsstelle eintreffen, damit das mit der Durchführung beauftragte Assessment-Team die notwendigen Vorbereitungsarbeiten leisten kann.

6.2. Besuch vor Ort planen und vorbereiten

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 Assessment-Team ausgetauscht und konsolidiert und so die notwendigen Voraussetzungen für die Planung des Besuchs vor Ort geschaffen.

6.3. Besuch vor Ort durchführen

Das Assessment-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 Assessment-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 Assessment-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 Assessment-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. Feedback-Bericht und EFQM-Anerkennung

Nach dem Besuch vor Ort stellt das Assessment-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 durch einen erfahrenen, am Assessment nichtbeteiligten Lead-Assessor inhaltlich und von der ESPRIX Geschäftsstelle formal überprüft und Ihnen anschliessend zugestellt.

Anschliessend werden Sie von der ESPRIX 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 allfälligen Fragen stehen wir Ihnen gerne für Auskünfte zur Verfügung.

Zürich, 28. April 2023

ESPRIX Excellence Suisse