

# DGQ-Regionalkreis Hamburg

## Protokoll der Veranstaltung „Selbstbewertung nach ISO 9004 und EFQM“

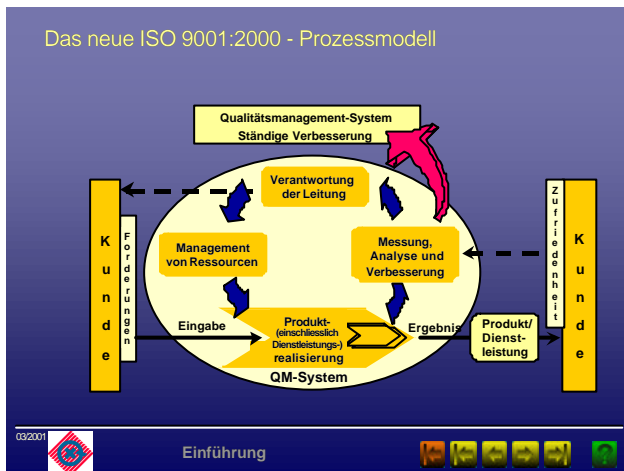
Referent: Klaus Schimmelpfennig, Deutsches EFQM-Center

Ort: SGS Controll-Co. m.b.H. in Hamburg

Termin: 17.09.2002

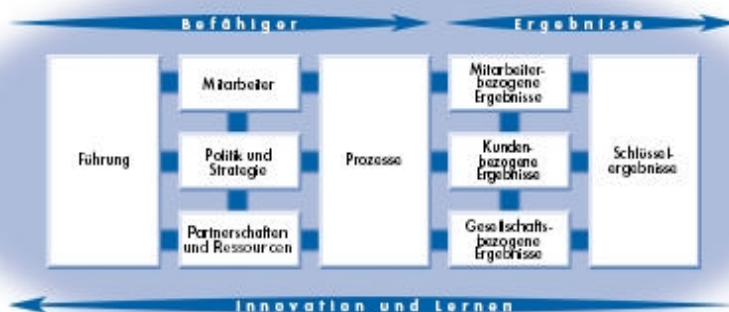
24 Teilnehmer

Herr Schimmelpfennig stellt in seinem Referat die Unterschiede der Selbstbewertung (SB) nach der ISO 9004, zur SB nach dem EFQM-Modell heraus. Da nicht alle Teilnehmer über praktische Erfahrungen mit dem SB-Prozess verfügen, wird das Prozedere am Beispiel des EFQM-Modells vorgestellt.



ISO: SB anhand von 27 offenen Fragen (wie?) bezogen auf die Hauptabschnitte der Norm. Der Reifegrad wird in fünf Kategorien gemessen.

### Das EFQM-Modell ←“Rückspiegel“→

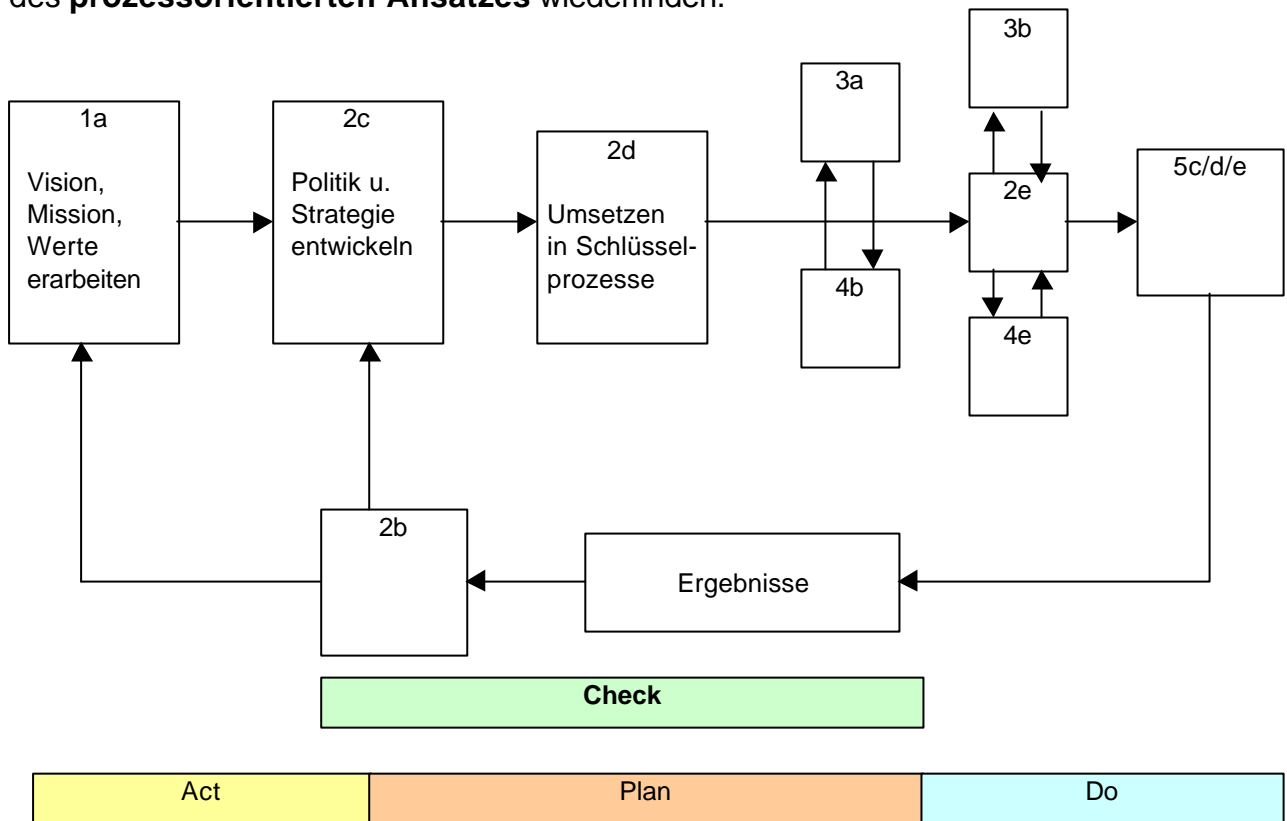


←“Frontscheibe“→

Das EFQM-Modell anwenden heißt, bereit zu sein aus Fehlern zu lernen.

Die Verknüpfung zwischen ISO und EFQM ist im prozessorientierten Ansatz zu sehen. Deming anwenden, den PDCA-Zyklus „leben“.

Bildhaft wurde auf die Verknüpfungen eingegangen, wie sie sich in den Kriterien/Teilkriterien des **prozessorientierten Ansatzes** wiederfinden.



Legende:

- 2e) Politik u. Strategie kommuniziert u. eingeführt
  - 3a) Mitarbeiterressourcen werden geplant, gemanagt u. verbessert
  - 4b) Finanzen werden gemanagt
  - 4e) Information u. wissen werden gemanagt
  - 5c) Produkte u. Dienstleistungen aufgrund von Kundenerwartungen entwickeln
  - 5d) Produkte u. Dienstleistungen herstellen, liefern u. betreuen
  - 5e) Kundenbeziehungen pflegen u. vertiefen
  - 2b) Politik u. Strategie beruhen auf Informationen u. Leistungsmessung, Marktforschung sowie den lernorientierten u. kreativen Aktivitäten
- RADAR = Results, Approach, Deployment, Assessment, Review

Die Anwendung der **RADAR-Bewertungsmethode** (vom Standpunkt des Beobachters wird das gesamte System betrachtet, vgl. klares Abbild (Radarschirm) für die Umgebung im Nebel) bedeutet, die Leistung der Vergangenheit ist zu messen.

In der Runde wird eine Diskussion geführt, warum sich relativ wenige Firmen bzw. Organisationen einer **Bewertung nach MBNQA, EFQM, LEP, o.ä.** unterziehen?

**Pro:** Der KVP wird gefördert. Der Bericht der externen Assessoren liefert billiger Verbesserungspotenzial, als jede Unternehmensberatung. Der interne Aufwand ist geringer als der Nutzen für die Organisation. Die Mitarbeiter, welche in Bewertungsteams mitarbeiten, lernen relativ preiswert von Anderen. Je mehr mitmachen, desto größer wird die Benchmarking-Datenbank.

**Contra:** Der interne Aufwand ist größer als der Nutzen für die Organisation. Erfolgreiche Firmen wie z.B. ALDI, Ikea, OTTO-Versand, Lufthansa, Daimler-Chrysler, u.v.a.m, lassen sich „nicht in die Karten gucken“ oder fürchten nur Finalist und nicht Preisträger zu sein. Es gab auch

Stimmen, die in der Anwendung solcher Modelle nur reine Ausbeutung der Arbeitnehmer sehen. Bei Joh. Vaillant GmbH u. Co in Remscheid (LEP-Gewinner im Jahr 2000) arbeiten die Menschen wie die Kanickel, aus purer Angst um den Arbeitsplatz. Berichtet ein Besucher, der vor Ort war und auch die Gelegenheit hatte, mit dem damaligen Geschäftsführer, Herrn Dipl.-Ing. Manfred Ahle, zu sprechen.

**Tenor:** Wirtschaftliches Wachstum hat seine Grenzen bei der Gesundheit der Menschen, wir müssen umdenken!

Eine häufig gestellte Frage an das Management lautet: „Wer würde Sie vermissen, wenn es Sie nicht gäbe“? Hierauf suchen zurzeit vermehrt öffentliche Verwaltungen eine Antwort oder wie viele Punkte bringt die Zertifizierung (z.B. nach ISO) bei der SB (z.B. LEP)? Generell lässt sich dies nicht beantworten, allgemein schwanken die Aussagen zwischen 200-250 von (nur theoretisch möglichen) 1000 Punkten.

Info's zum LEP (Ludwig Ehrhard Preis):

Zurzeit sind 300 Assessoren akkreditiert. Pro Bewerber sind bis zu 7 Assessoren in einem Bewertungsteam involviert. Wichtig ist, dass eine Einzelbewertung je Teammitglied durchgeführt wird und in einem Konsens-Meeting eine Gruppenentscheidung gefällt wird.

Die OrgE erhält umfassende Informationen über ihre Stärken und Verbesserungsbereiche. Daraus sollten Maßnahmen entwickelt, priorisiert, aber nie mehr als drei „Knaller“ pro Jahr abgearbeitet werden, dabei sind Monitoringverfahren und Reviews selbstverständlich (KVP).

Herr Schimmelpfennig geht zum Abschluss der Veranstaltung auf Neuerungen bei der EFQM ein und erläutert die Vorgehensweise „EFQM Levels of Excellence“.

Herr Schimmelpfennig bietet an, die Geschäftsleitungen interessierter Firmen direkt zu Informieren - unentgeltlich - es könnte sein, dass die OrgE hinterher (nach dem Vortrag) Mitglied der DGQ ist...

Erforderlich ist eine rechtzeitige telefonische Kontaktaufnahme (0 54 81) 8 10 00 und Info's zum Unternehmen „Wir über uns“ etc. (wird abgesprochen).

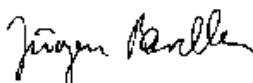
*Schlusswort: Die besten Reformer die die Welt je gesehen hat, sind die, die bei sich selbst anfangen. (George Bernhard Shaw)*

## **Quellen und Links zur Vertiefung der Materie:**

<http://www.dgq.de/>

<http://www.deutsche-efqm.de/> hier u.a. Informationsbroschüre „Committed to Excellence“

<http://www.efqm.org>



Jürgen Barckhan  
Vetreter des Obmanns