

## Bericht zum Treffen der deutschen Mitglieder der EFQM am 27.04.09 in Frankfurt am Main

Das Japan Center im Herzen Frankfurts war der Schauplatz eines Mitgliedertreffens der EFQM in Deutschland. Über 40 Mitglieder trafen sich um gemeinsam mit hochrangigen Vertretern der EFQM und ihrer Nationalen Partner Organisation in Deutschland – DGQ – über aktuelle und zukünftige Erwartungen auszutauschen.



### Einleitung

In seiner Begrüßung wies der Präsident der DGQ – Herr Dr. Jürgen Varwig – auf die Wurzeln der EFQM hin. Der Geist der Gründungsjahre sei geprägt gewesen vom Engagement der Mitglieder, von der engen Verknüpfung zur europäischen Politik – allen voran der damalige Kommissionspräsident Jacques Delors.



In Anknüpfung an den Erfolg dieser Zeiten sollten EFQM, DGQ und ihre Mitglieder aktiv die gegenwärtigen Herausforderungen annehmen. Er begrüßt den neuen CEO der EFQM – Jan van Mierlo – und gibt ihm das Wort.

Herr van Mierlo beschreibt in seiner Ansprache die aktuelle Aufstellung der EFQM:

*Meine sehr verehrten Damen und Herren,*

*ich habe die Ehre Ihnen einiges in den nächsten Minuten über EFQM und Ihre Pläne zu präsentieren und das tue ich gerne.*

*Ich rede aus der tägliche Praxis von > 40 Jahre internationaler und globaler Business Erfahrung und 20 Jahre EFQM Erfahrung, also von der Gründung an.*

*Ich habe jedes Jahr mehrere EFQM Assessments weltweit durchgeführt, und tue das jetzt auch noch gerne.*

*Ich bin auch SR Assessor für niederländische Schiedsrichter in der erste Liga.*



How do you obtain professional feedback about the performance of your organisation?



How do you instill a culture of excellence?  
How do you engage people?



Was bedeutet EFQM?



How do you access and implement good practices outside of your organisation?



How do you develop people?

1. Wie bekomme ich ein professionelles und unabhängiges Feedback über meine Organisation und deren Leistungen?

Wie bekomme ich international erfahrene Assessoren mit globaler Sicht und Erfahrungen, die einer jährlichen Kalibrierung unterliegen?

2. Wie bekomme ich Zugang zu den besten Praktiken in den führenden Organisationen in Europa und darüber hinaus. Wie bekomme ich praktische Hilfe bei der Implementierung dieser Praktiken?

3. Wie entwickle ich meine Führungskräfte und Mitarbeiter mit Werkzeugen, die Ihren Wert in der täglichen Praxis bewiesen haben und erhalten Zugang zu herausragenden Trainern?

4. Wie verankere ich eine Kultur des ständigen Verbesserns in der Organisation und motiviere meine Mitarbeiter dauerhaft zu Spitzenleistungen?

## EFQM Vision and Mission:

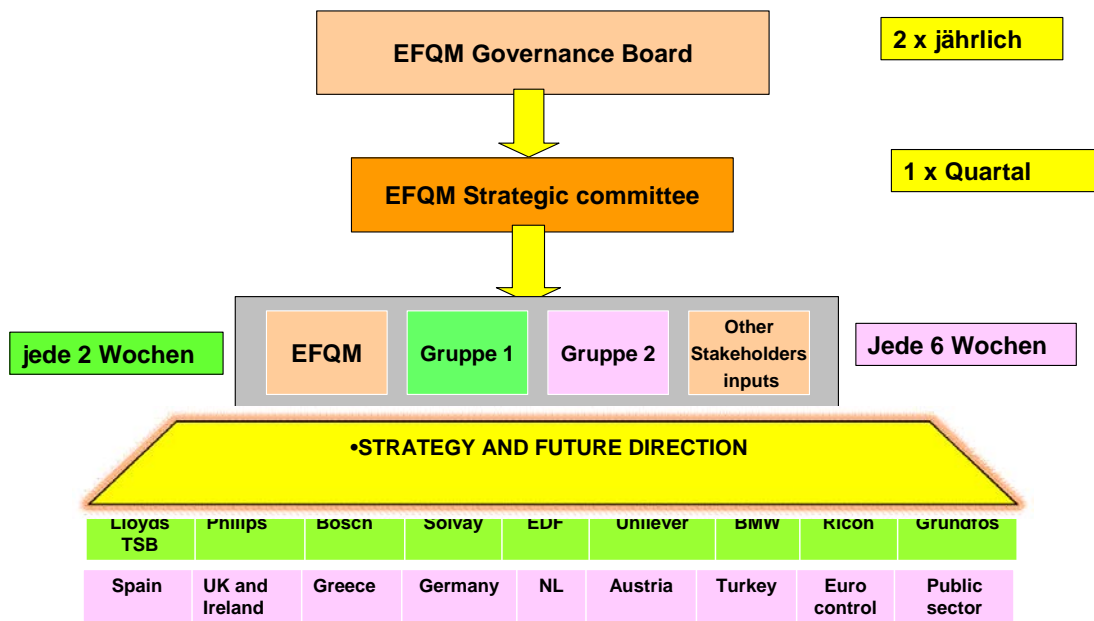
- **EFQM is the most recognized global leader** in promoting implementing and maintaining sustainable excellence for organizations in an expanded European context.
  
- **EFQM brings together organizations** striving for sustainable and continuous improving performance.
  - **Together with them, we perform, create and implement**
    - mutual learning experiences, supports the implementation of best practices
    - continuous improvement by applying assessment,
    - a culture of sustainable excellence
    - sound leadership skills and capabilities across the members through the use and application of the EFQM model and its fundamental concepts at large.

*Die EFQM ist die bedeutendste Organisation zur Förderung, Implementierung und Erhaltung von Spitzenleistungen in einem erweiterten europäischen Raum.*

*EFQM bringt pro-aktiv Organisationen zusammen, die an nachhaltiger Excellence interessiert sind und zusammen mit denen schaffen und implementieren wir*

- *gegenseitiges Lernen und Austauschen von best practices*
- *kontinuierliches Verbessern der Leistung und Bestehen in der Gruppe von Spitzenunternehmen (Champions League)*
- *Eine Kultur schaffen der Excellence*
- *Führungskräfte- und Mitarbeiterausbildung im Sinne von Knowledge Management - jetzt und in der Zukunft*

## EFQM's Structure



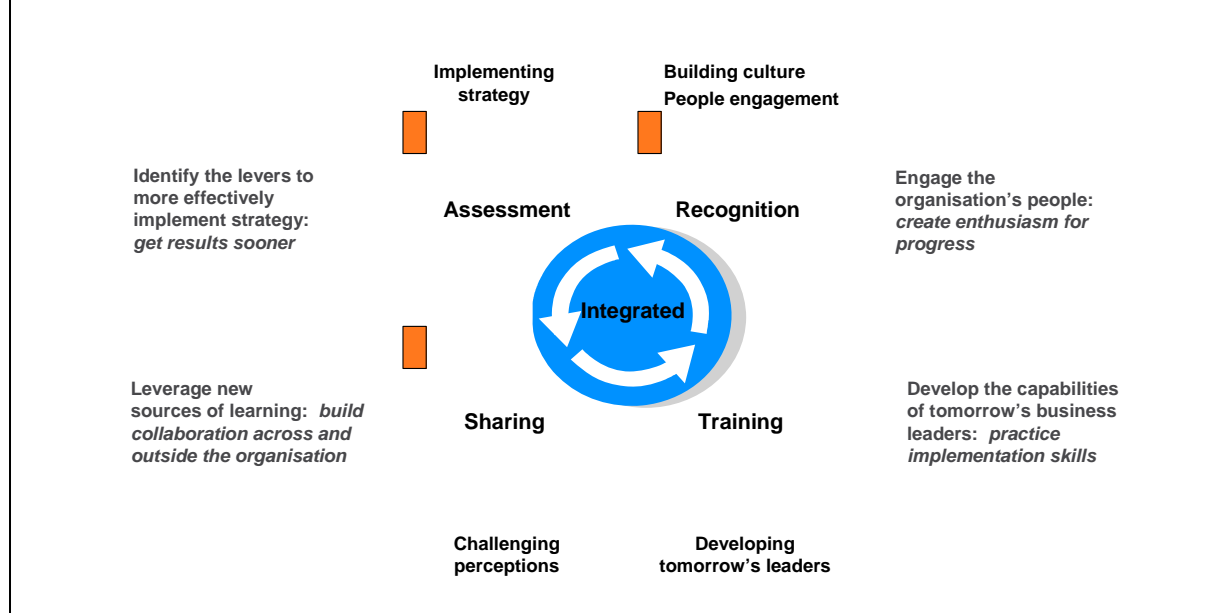
Die Führungsstruktur der EFQM - eine enge und direkte Verbindung mit der Basis und den Mitglieder.

## Our EFQM Values

To our members, partners and society at large, we promise:

- Openness and Trust
- Integrity and Independence
- Mutual engagement
- Outstanding learning experiences
- Sharing and implementing best practices
- World-class performance in all we do

## Our activities: 4 areas



### 1. Strategie-Implementierung

*Eine Strategie ist ein auf eine vorteilhafte Lage oder ein Ziels ausgerichtetes planvolles Anstreben. Die EFQM Assessments geben dabei Hinweise was zu tun ist, damit Sie schnell und zielsicher umgesetzt werden kann.*

*Strategie und Taktik hängen eng zusammen: Beide zielen auf den richtigen Einsatz bestimmter Mittel in Zeit und Raum ab, wobei sich Strategie im Allgemeinen auf ein klar definiertes Ziel bezieht, während Taktik den Weg und die Maßnahmen bestimmt, kurzfristigere Zwischenziele zu erreichen.*

*Strategie ist das konsequente und disziplinierte Umsetzen von Zielen, wobei genau anzugeben ist: „Wer macht Was?“, „Wann und mit welchem Ergebnis?“.*

### 2. Zugang zu den besten Praktiken der Mitglieder

*Wie lerne ich schnell und effektiv von Anderen und vermeide dabei das NIH Syndrom (not invented here) aber praktiziere das PFE Prinzip (proudly found elsewhere), und spare dabei Zeit und viel Geld?*

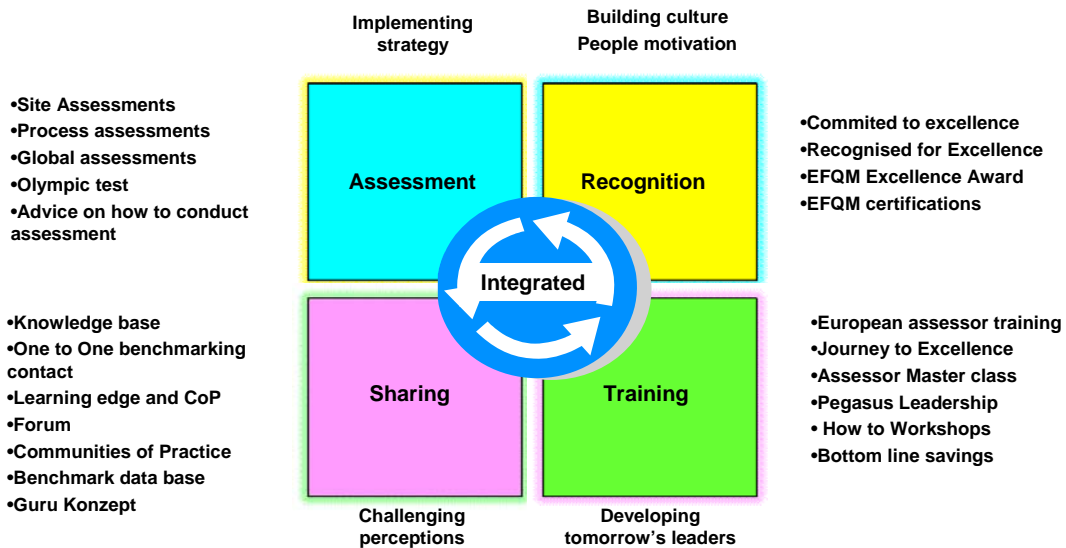
### 3. Die ständige Entwicklung des Potenzials der Mitarbeiter

*Wie stelle ich die Kompetenz der Mitarbeiter heute aber auch morgen sicher? Die EFQM bietet Weltklasse-Trainings für Spitzenmanager und aufstrebende Führungskräfte.*

### 4. Motivation und Erkennung der Mitarbeiter

*Das schafft Begeisterung für ständige Verbesserung. Das Anerkennen von erbrachten Leistungen ist der Schlüssel dazu. Man erzielt Spitzenleistungen mit seiner Mannschaft nur durch hochgradige Motivation.*

## Our key services: in four areas



## Why EFQM?

- **Determining what works** within your own organisation: Assessment of your business **everywhere at any time.**
- **Sharing what works** between members: Connection to other best in class members.
- **Implementing what works:** Gain knowledge of best practices and put them in place in your organisation. Benchmarking database of recognised best in class organisations.
- **Extra Savings** to your bottom line at short notice.



## Zusammenfassung unserer Werkzeuge

1. *Assessment zu jeder Zeit: wo und wann Sie wollen von den Besten Assessoren der Welt; flexibel und völlig mitgliederorientiert.*
2. *Austausch und Implementierung von besten Praktiken der Mitglieder durch die besten Fachleuten dieser Firmen zum Selbstkostenpreis, und damit x-fach billiger als das normale Marktangebot.*
3. *Zugang zu den besten Benchmark-Datenbanken in Europa mit 4 Hauptgebieten:*
  1. *Kundenzufriedenheit*
  2. *Mitarbeiterzufriedenheit*
  3. *Society Zufriedenheit*
  4. *Finanzielle Daten aller Art*
4. *Beiträge praktischer Art in schwierigen Zeiten wie den heutigen  
→Extra Savings for your bottom line*



Anschließend hat Herr Dr. Wolfgang Kaerkes als geschäftsführendes Vorstandsmitglied der DGQ kurz über die Aufstellung der DGQ berichtet:

Er berichtete über das Leitbild und die Werte der DGQ. Dabei stellte sich heraus, dass die Übereinstimmung zwischen der EFQM und der DGQ sehr groß ist. Damit sei klar, warum die EFQM und die DGQ ideal partnerschaftlich zusammenarbeiten können.

Die DGQ verfügt mit dem Deutschen Excellence Center über eine Teilfunktionalität, in der alle wichtigen Aspekte der Verbreitung des Excellence-Gedankens in Deutschland gebündelt werden. Als Nationale Partnerorganisation der EFQM in Deutschland bietet die DGQ eine ganze Reihe von Leistungen für die Anwender des Excellence-Modell in Zusammenarbeit mit der EFQM an. Das Treffen im Japan Center soll der Startschuss zu einer Intensivierung des Kontakts zu den EFQM Mitgliedern in Deutschland sein. Wie in der Vergangenheit sollte wieder eine Regelmäßigkeit in diese Treffen kommen.

(Bosch in Stuttgart zieht in Erwägung im Herbst zum nächsten Treffen dieser Art einzuladen.)



## Die DGQ – Nationale Partnerorganisation der EFQM



### Das Deutsche Excellence Center der DGQ

- 🕒 **Ansprechpartner für Mitglieder und Interessenten**
- 🕒 **Partner der EFQM bei der Entwicklung des Modells**
- 🕒 **Verbreiter der Excellence-Philosophie in Deutschland**
- 🕒 **Anbieter der Levels of Excellence**
- 🕒 **Trainer für Assessoren und Validatoren**
- 🕒 **Berater für Excellence**
- 🕒 **Organisator des Ludwig-Erhard-Preises und der Winners´ Conference / 1. Deutsches Excellence Forum 26./27. Nov. 2009**

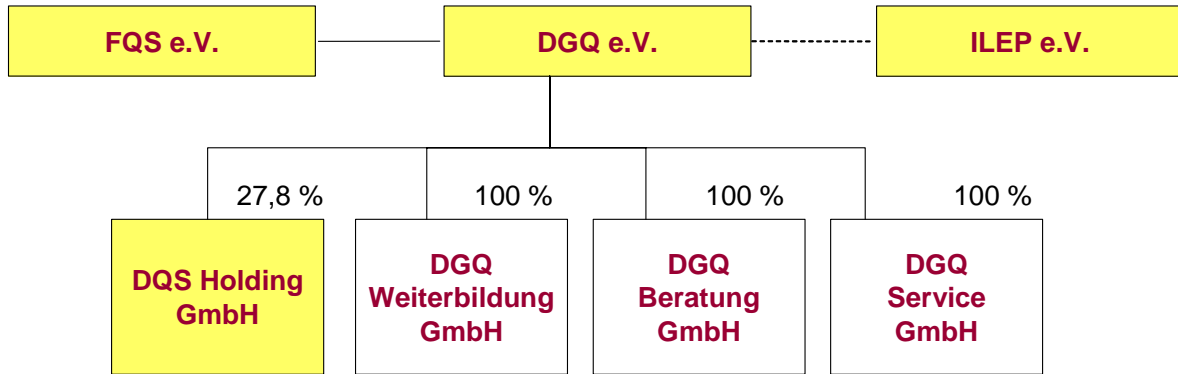
**Die Vision:**

- 🕒 **Die Deutsche Gesellschaft für Qualität ist die bedeutendste Organisation zur Förderung von Spitzenleistung.**
- 🕒 **In Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung, Gesellschaft und Politik sind wir als Partner und Meinungsbildner unverzichtbar.**
- 🕒 **Unser Name steht für innovative wissensbasierte Leistungen.**
- 🕒 **Unsere Mitglieder vertreten alle gesellschaftlich relevanten Bereiche und zukunftsorientierten Branchen.**

**Die Mission:**

- 🕒 **Wir gestalten Netzwerke,**
- 🕒 **wir befähigen Menschen,**
- 🕒 **wir entwickeln Organisationen,**
- 🕒 **wir generieren Wissen**
  
- 🕒 **zum nachhaltigen Erfolg unserer Mitglieder und Kunden, Mitarbeiter und Partner.**

Deutsche Gesellschaft für Qualität 2007 ff.



Das ist der Kern unserer Markenidentität.  
Dafür soll die Deutsche Gesellschaft für Qualität in Zukunft  
gegenüber ihren Interessengruppen stehen.

Die Markenpersönlichkeit und ihre Identität:

- 🔍 **Ehrlich / aufrichtig / echt**
- 🔍 **Zuverlässig / hart arbeitend / sicher**
- 🔍 **Modern / unabhängig / zeitgemäß**
- 🔍 **Erfolgreich / führend / zuversichtlich**
- 🔍 **Einzigartig / phantasievoll**
- 🔍 **Zukunftsweisend / führend / gestaltend /  
veränderungsbereit**



Die Teilnehmer des Mitgliedertreffen

Ergebnis der gemeinsamen Diskussion:

In drei Gruppen wurden die Erwartungen diskutiert. Dabei wurden zwei Rubriken fokussiert – „Was soll bleiben?“ und „Was soll entstehen?“.

Die Gruppen haben ein moderiertes Brainstorming durchgeführt und die Brainstormingergebnisse geclustert.

In einem weiteren Schritt wurden alle Ergebnisse von allen Teilnehmern betrachtet und durch Klebepunkte eine Priorisierung vorgenommen. Die hoch priorisierten Ergebnisse sind im Folgenden dargestellt:

### **Marketing:**

- Reputation und Attraktivität des EFQM-Modells können gesteigert werden, indem belastbare wissenschaftliche Studien über den Nutzen der Anwendung durchgeführt und publik gemacht werden.
- Ein fundierter Vergleich zwischen der ISO 9001, dem EFQM-Modell, KTQ, CAF etc. könnte erstellt werden, um den Anwendern die Relationen zwischen dem EFQM-Modell und anderen Ansätzen darzustellen.
- Zudem sollte der Nutzen, den bereits erfolgreiche Anwender-Organisationen aus dem Modell gezogen haben, breit und überzeugend kommuniziert werden.
- Der EFQM sollte ein durchgängiges PR-Konzept entwickeln, um Vorteile und Nutzen des Modells besser kommunizieren zu können.
- Die EFQM könnte Organisationen Assessments anbieten, ohne dass die Unternehmen verpflichtet sind, sich um den EEA zu bewerben.
- Die bereits bestehende Best-Practice Database sollte ausgebaut und im Internet den Mitgliedern zugänglich gemacht werden.
- Die EFQM sollte der Öffentlichkeit ihre Basispublikationen als pdf-Dateien im Internet frei zugänglich machen.
- Es wäre wünschenswert, das Material für die Trainings der Assessoren inhaltlich moderner und optisch ansprechender zu gestalten.

### **Kommunikation:**

- Die EFQM-Gremien können über ihre Aktivitäten effizienter kommunizieren, indem sie über deren Inhalte direkt im Internetauftritt der EFQM berichten.
- Workshops und Netzwerke, die die EFQM anbietet, sollten branchenspezifisch / themenbezogen aufgebaut werden, Veranstaltungen für das Gesundheitswesen bspw. sollten auf dessen spezifischen Belange ausgerichtet sein.
- Die Kommunikation bzgl. des EFQM-Modells sollten enger mit den Erwartungen europäische Politik verknüpft werden, damit dort eine Unterstützung für den Excellence-Gedanken wächst.

### **Betreuung durch die EFQM:**

- Die Mitglieder schlagen vor, branchenbezogene Arbeitsgruppen einzurichten
- Ihre Mitglieder künftig gezielt nach deren jeweiligen Reifegrad zu betreuen.

Die EFQM wird am 20. Mai in einem Meeting des Governing Boards mit diesen Vorschlägen befassen und über die Entscheidungen berichten.

Alle Mitglieder erhalten in den nächsten Wochen einen Hinweis hinsichtlich des nächsten Treffens.

Pinnwand der Arbeitsgruppe, die Herr Gemoets und Herr Meyer moderiert haben



Pinwand der Arbeitsgruppe, die Herr van Mierlo moderiert hat.



Pinwand der Arbeitsgruppe, die Herr Dr. Kaerkes moderiert hat

