

## EFQM 2013

### Aktuelle Änderungen

Dr. Benedikt Sommerhoff  
Kassel, 21. November 2012

9. QB-Workshop 2013 der  
Deutschen Gesellschaft  
für Qualitätsmanagement  
in der Suchttherapie e.V.



**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

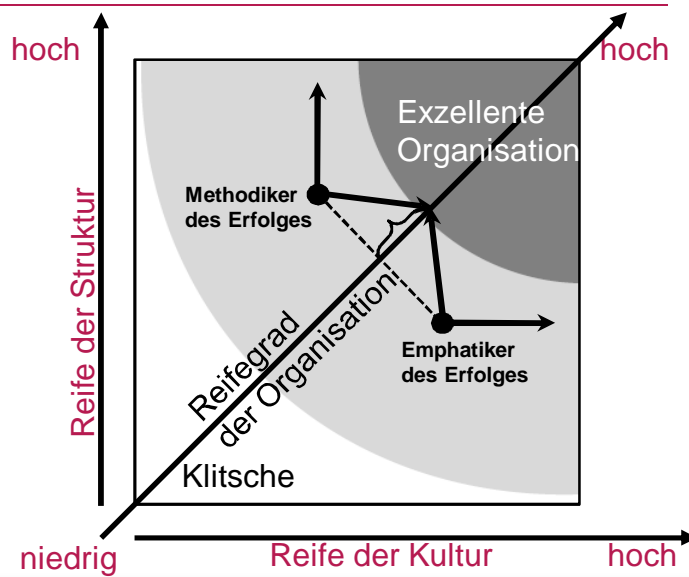
### Vorstellung Benedikt Sommerhoff

**DGQ**

- 🔍 **Studium Maschinenbau an der RWTH Aachen**
- 🔍 **1994-1998 Qualitätsmanager bei einem Automobilzulieferer**
- 🔍 **1998-2000 Projektmanager Aus- und Weiterbildung bei der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ)**
- 🔍 **2001-2007 Leiter Deutsches EFQM Center der DGQ**
- 🔍 **2007-2012 Seniorberater der DGQ Beratung GmbH**
- 🔍 **Seit Juni 2012 Leiter DGQ-Regional**
- 🔍 **Januar 2012 Promotion zum Thema „Beruf Qualitätsmanager“**
- 🔍 **Seit 2000 Assessor [European Quality Award, EFQM Levels of Excellence, Ludwig Erhard-Preis (Teamleiter)]**



- Q Grundkonzepte der Excellence:  
Neue Themen eingebracht und  
bisherige Themen neu diskutiert
- Q Modell:  
keine Änderung auf Kriterien-, Teilkriterienebene,  
Ansatzpunkte sprachlich überarbeitet
- Q RADAR:  
Vereinfachte Darstellung,  
Detailänderung bei der Berechnung



- 🔍 **Überarbeitung regelmäßig (geplant alle 3 Jahre), zuletzt 2010**
- 🔍 **Modell soll modernen Anforderungen genügen**
  - > aber: das Modell soll auch nachhaltig positioniert werden, also vorsichtiger Umgang mit grundlegenden Veränderungen
- 🔍 **KVP**
  - > Was hat sich im Arbeiten mit dem Modell bewährt, was nicht
  - > Weiteentwicklung der Instrumente zur besseren Anwendbarkeit (besonders RADAR)
- 🔍 **und, wie beim iPod 5: die Fans immer wieder in die Stores locken**

- 🔍 **Eine Arbeitsgruppe (core team) der EFQM**  
(spezifische Zusammensetzung gilt für Überarbeitung 2013)
  - > 2 EFQM Trainer (EFQM Training Faculty)
  - > 2 EFQM Assessorenteamleiter, darunter Dr. Christian Forstner (Deutschland)
  - > 1 Repräsentant der nationalen Partner (Spanien)
  - > 1 Repräsentant eines Unternehmens (Ricoh)
  - > 2 Repräsentanten des öffentlichen Dienstes (Polen, Großbritannien)
  - > 3 Mitarbeiter der EFQM
- 🔍 **Input von mehreren Hundert Experten der EFQM Community**

## Änderungen Teil 1: Die Grundkonzepte der Excellence

2010	2013	2013
Ausgewogene Ergebnisse erzielen,	Dauerhaft herausragende Ergebnisse erzielen	Sustaining <b>outstanding</b> results
Nutzen für Kunden schaffen,	Nutzen für Kunden schaffen	Adding values for customers
Mit Vision, Inspiration und Integrität führen	Mit Vision, Inspiration und Integrität führen	Leading with vision, inspiration & integrity
Mit Prozessen managen	Veränderungen aktiv managen	Managing with <b>agility</b>
Durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich sein	Durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich sein	Succeeding through <b>the talent of people</b>
Innovation und Kreativität fördern	Kreativität und Innovation fördern	<b>Harnessing</b> creativity & innovation
Partnerschaften gestalten	Die Fähigkeiten der Organisation entwickeln	<b>Developing organisational capability</b>
Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft übernehmen	Nachhaltig die Zukunft gestalten	<b>Creating a sustainable future</b>

Wie interpretieren und bewerten Sie die Veränderungen 2013?

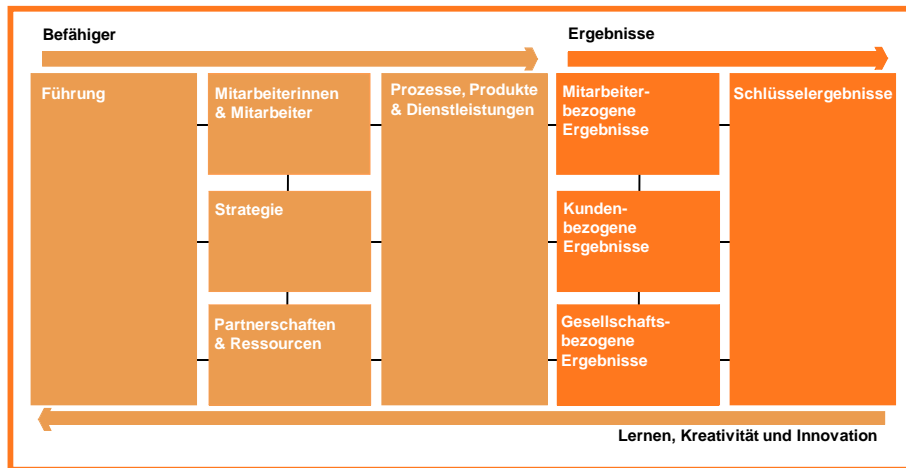
## Änderungen Teil 2: Das Modell - Im Westen nichts Neues?

*Modell*

- 🔍 **Kriterium 9, Englisch Original: Business Results statt bisher Key Results**

  - > 9a: business outcomes statt key strategic outcomes
  - > 9b: business performance statt key performance indicators
- 🔍 **Kriterium 9, Deutsch: Schlüsselergebnisse statt wörtlich Geschäftsergebnisse**

  - > 9a: Erfolgsmessgrößen
  - > 9b: Schlüsselleistungsindkatoren
- 🔍 **Moderate sprachliche Überarbeitung der Teilkriterien und Ansatzpunkte des Modells**



- 🔍 **Keine Unterpunkte, dafür Text mit identischem Inhalt**
  - > Motiv: Reduktion von Komplexität
- 🔍 **Nur noch eine Skala pro Matrix dargestellt**
  - > Motiv: Reduktion von Komplexität
- 🔍 **Keine Fülltexte in der Matrix**
  - > Motiv: Reduktion von Komplexität
- 🔍 **Begriff Nachweise (Evidence) nicht mehr so häufig verwendet**
  - > Motiv: hatte zur Beweissuche und überbordender Dokumentation verleitet, Beides ist nicht gewollt
- 🔍 **Gedeckelte Bewertung**
  - > Bewertung für Vorgehen limitiert die Bewertung des Befähigerteilkriteriums
  - > Bewertung für Umfang und Relevanz limitiert die Bewertung des Ergebnisteilkriteriums
  - > Motiv: Bewertung plausibler machen

Element	Attribut	Erklärung
Vorgehen	fundiert	Das Vorgehen ist klar begründet und basiert auf den Bedürfnissen der relevanten Interessengruppen und auf Prozessen.
	integriert	Das Vorgehen unterstützt die Strategie und ist mit anderen relevanten Vorgehen verzahnt.
Umsetzung	eingeführt	Das Vorgehen wird zügig in den relevanten Bereichen eingeführt.
	angemessen	Die Ausführung ist sinnvoll und eröffnet die Möglichkeit zu Anpassung und organisatorischer Veränderung.
Bewertung & Verbesserung	Messung	Effizienz und Effektivität des Vorgehens und dessen Umsetzung werden in geeigneter Weise gemessen.
	Lernen & Kreativität	Lernen und Kreativität werden genutzt, um Verbesserungs- oder Innovationsmöglichkeiten zu erschließen.
	Verbesserung & Innovation	Ergebnisse aus Messung, Lernen & Kreativität werden genutzt um Verbesserungen & Innovationen zu beurteilen, zu priorisieren und einzuführen.

Elemente	Attribute	Erklärung
Relevanz & Nutzen	Umfang & Relevanz	Ein stimmiges Set von Ergebnissen, einschließlich Schlüsselergebnissen, ist identifiziert, um die Leistung der Organisation hinsichtlich ihrer Strategie, Ziele und den Bedürfnissen und Erwartungen der relevanten Interessenpartner zu zeigen.
	Integrität	Ergebnisse werden zeitgerecht erhoben, sind aussagekräftig und genau.
	Segmentierung	Ergebnisse sind angemessen segmentiert, um für die Steuerung bedeutsame Erkenntnisse zu erzielen.
Leistung	Trends	Es liegen positive Trends oder nachhaltig gute Leistungen über mindestens 3 Jahre vor.
	Ziele	Für die Schlüsselergebnisse sind angemessene, im Einklang mit der Strategie stehende Ziele gesetzt und werden durchgängig erreicht.
	Vergleiche	Für die Schlüsselergebnisse werden relevante, günstig ausfallende und im Einklang mit der Strategie stehende, externe Vergleiche angestellt.
	Tragfähigkeit	Basierend auf dem dargelegten Verständnis von Ursache und Wirkung gibt es Grund zu der Annahme, dass das Leistungsniveau auch künftig gehalten werden kann.



Dr. Benedikt Sommerhoff  
Leiter DGQ-Regional



**Kontakt Daten**

Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.  
August-Schanz-Straße 21A  
60433 Frankfurt am Main

Dr. Benedikt Sommerhoff  
T + 49(0)69-954 24-112  
F + 49(0)69-954 24-222  
bs@dgq.de

**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität