

Vooroordelen

Waarschijnlijk lopen vele mensen in jouw bedrijf niet over van enthousiasme als je met een nieuw project aan komt draven. Veel gehoorde reacties zijn:

- *Er lopen bij ons al zo veel projecten, laten we eerst afwerken waar we mee bezig zijn.*
- *We doen al aan IKZ, waarom nu nog met iets nieuws beginnen?*
- *We hebben al audits genoeg met ISO9000, we kunnen extra audits missen als kiespijn.*
- *Ik ben niet geïnteresseerd in Awards, voor mij hoeft dat niet.*
- *Dit kost te veel tijd en geld.*
- *Is dat niet te ingewikkeld en te hoog gegrepen voor ons?*

Tijdens deze cursus zal de lesgever aantonen dat deze mensen ongelijk hebben door aan de zijlijn te blijven toekijken. De toekomst is aan de bedrijven die op *alle* gebieden excellente resultaten boeken. Het EFQM-Excellence model is hiervoor het hulpmiddel bij uitstek.

Tip

Geef je baas één van de hierboven vermelde reacties of misschien nog een andere, geef de lesgever dan een seintje. Hij zal je tips geven om jouw baas te overtuigen.

Unieke cursus

Wij weten ook dat er een groeiend aanbod is aan cursussen over het EFQM-Excellence model. Wij beschikken echter over een aantal niet te versmaden troeven voor u als klant:

- de lesgever begeleidt *Sollac*, European Quality Award Prize Winner 1998, bij hun zoektocht naar excellente resultaten
- hij begeleidt verscheidene andere kleine en grote organisaties bij het invoeren van een Zelf-Evaluatie volgens het EFQM-Excellence model, hierdoor heeft hij reeds meer dan 6 jaar praktische ervaring met het invoeren van het EFQM-Excellence model
- samen met 6 andere vooraanstaanden op het gebied van het EFQM-model heeft hij de boeken *Doorbraak door uitmuntendheid* en *Excellent* geschreven.



- de lesgever beschikt niet alleen over de EFQM-licentie maar ook over de licentie van *Human Synergistics*. Hij kan als geen ander de relatie leggen met de menselijke factor
- de lesgever heeft ervaring met het overwinnen van weerstanden tegen verandering
- hij heeft een jarenlange ervaring voor het verkopen van moeilijke boodschappen aan het topmanagement en hoe je hen kan engageren

Aan onze referenties verderop in deze folder kan je trouwens zien dat wij dit niet zo maar beweren. Wij worden gesteund in onze aanpak door onze tevreden klanten. Zelfs EFQM Brussel vaardigde mensen af naar een cursus van Yves Van Nuland over het EFQM-model!



Anderen getuigen

Vele praktijkvoorbeelden uit de rijke ervaring van de docent.

Eric Van Eynde, QA manager, Tessenderlo Chemie International, tel 013/61.24.64

Geeft op korte tijd een goed inzicht en synthese over inhoud en toepassing.

François Rochtus, Directeur Generaal, Ministerie Vlaamse Gemeenschap, Departement Leefmilieu en Infrastructuur, tel 02/553.73.01

Duidelijke, praktijkgerichte uitleg over het wat, hoe en waarom van het EFQM-model. Niets dan lof!

Mia Goetvinck, Quality Officer Benelux, NRG Benelux-Nashuatec, tel 02/558.22.91

Geen tijdverlies.

Danny Frederickx, Algemeen Directeur, RTD Quality Services, tel 03/666.32.32

Ervaren lesgever die spreekt vanuit de praktijk, gefundeerd met theoretische kennis.

Bart Van Achter, Process Quality Manager, Proximus-Belgacom Mobile, tel 02/207.90.16

Nous considérons Mr Yves Van Nuland comme un vrai "Spécialiste EFQM" connaissant le modèle aussi bien dans sa généralité que dans les détails. A notre connaissance, il figure parmi les cinq personnes en Europe qui possèdent cette expérience [...]. Il nous accompagne utilement dans notre préparation du Prix Européen, tant sur le plan de l'aide à la

la formation de nos dirigeants. Grâce à son aide nous avons pu réaliser d'appréciables progrès supplémentaires.

Robert Dapère, Directeur Développement Qualité, Sollac Paris, tel +33-1-41.25.89.90

Op maat

Wij kunnen deze of andere cursussen geheel aan uw wensen aanpassen. Voorbeelden van cursussen zijn: *Het EFQM-model voor het management-team; Leiderschap meten, analyseren en ontwikkelen; Personeelstevredenheid meten, analyseren en ontwikkelen, ...* Vanzelfsprekend kan het programma aangepast worden aan de specifieke noden van het bedrijf. De lesgever kan ook helpen bij het concreet gebruiken van het EFQM-Excellence model. Voor meer inlichtingen kan je Diane Follon contacteren op het nummer 016/40.09.77 of stuur een business-kaartje naar:

COMATECH bvba
Vlierbeekstraat 8
3052 Blanden
Fax 016/40.85.52
yves.vannuland@comatech.be

Lesgever

Yves Van Nuland

- Directeur COMATECH
- Voormalig Quality Manager UCB Chemicals
- Ondervoorzitter Bestuur *Belgian Centre for Business Excellence*
- Lid van VKB, de *Vlaamse Kamer voor Bedrijfsadviseurs*
- (Co)-auteur van 7 boeken en tientallen artikels in gespecialiseerde tijdschriften
- Assessor voor de European Quality Award 1994
- Lead assessor van een self-assessmentteam bij Sollac, één van de finalisten van de European Quality Award 1997 en 1998. Hij was tevens begeleider bij de introductie van het dossier bij EFQM voor de European Quality Award 1997, 1998 en 1999.
- Professor Limburgs Universitair Centrum in Diepenbeek aan het programma *Kwaliteitskunde* (1985-2000). Hij doceerde er de vakken *Audit, Self-Assessment* en *SPC*.
- Hij heeft meer dan 30 klanten persoonlijk geholpen bij het invoeren van het EFQM-model.

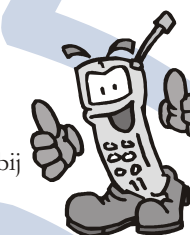


EFQM-assessor
Praktische gids voor Zelf-Evaluatie

Yves Van Nuland

Informatie

Voor alle verdere inlichtingen kan je terecht bij Diane Follon op het nummer 016/40.09.77.



EFQM: hoe begin je er aan?

Voor wie nog nooit iets gehoord heeft van het EFQM-Excellence model, kunnen we ook een beginnerscursus organiseren. Voor meer informatie kan je bellen naar Diane Follon op het nummer 016/40.09.77.



COMATECH bvba
Vlierbeekstraat 8
3052 Blanden
Tel. 016/40.09.77
Fax 016/40.85.52



Wat is het EFQM-Excellence model?

Een kleine tien jaar geleden hebben een aantal grote Europese bedrijven met de steun van de Europese Commissie een model uitgewerkt om de bedrijven competitiever te maken. Het unieke van het EFQM-Excellence model is dat het excellente resultaten beoogt voor *iedereen*: aandeelhouders, klanten, personeel en de samenleving. Bovendien is het model toepasbaar op elke organisatie: groot of klein, productie of diensten, profit en non-profit, voor elke taal en in elke cultuur.

Het Europees model laat toe om *zelf* een totaaldiagnose van je bedrijf te maken. Alle aspecten van het moderne zaken doen, komen aan bod. Via eenvoudige inzichten en groepswork ontdek je snel de sterke punten van je bedrijf. Anderzijds zullen de mindere punten aan het licht komen zodat ze adequaat kunnen worden aangepakt. De gepubliceerde resultaten van de winnaars van de European Quality Award vormen daarenboven een uitstekende benchmark om je te kunnen vergelijken met de beste bedrijven in Europa! Niet verwonderlijk dus dat het EFQM-Excellence model ondertussen is uitgegroeid tot hét referentie-model in de wereld!

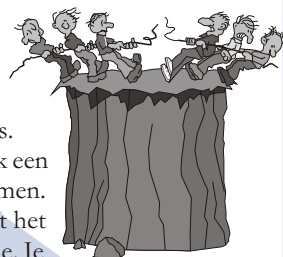


bereiken. Zo is het ook in een bedrijf: je kan de beste producten maken en de beste mensen in huis hebben, maar als je niet weet wat je wil bereiken, bereik je niets.

Een andere factor is *het personeel*. Dit is ook een factor die achterwege blijft in de ISO-normen. Het EFQM-Excellence model onderkent het grote belang van de mens in de organisatie. Je kan maar uitstekende resultaten bereiken als je mensen optimaal tevreden en gemotiveerd zijn. Zij zijn het die de kwaliteitsgedachte levend houden en voor de hoge productkwaliteit zorgen.

Een factor die bij de meeste bedrijven de jongste jaren aan belang wint is zeker het respect voor *de samenleving*. Denken we maar aan de zorg voor het milieu, informatievergaderingen voor de omwonenden, aandacht voor vervoersplannen, ... Het EFQM-Excellence model laat zien dat zulke inspanningen noodzakelijk zijn en kaderen binnen het algemene doel van optimale resultaten.

Deze folder is natuurlijk te kort om het volledige model uit de doeken te doen, maar zoals je al kan zien, gaat het EFQM-Excellence model veel breder dan de ISO-normen. Dit mag je echter niet afschrikken, het is een uitdaging, een optie voor de toekomst. Anderzijds moet je je niet laten afschrikken als je (nog) niet ISO9000 gecertificeerd bent. Het EFQM-Excellence model kan ook perfect worden toegepast zonder.



Deze aanpak heeft verschillende voordelen:

- zeer *systematische* en *gestructureerde* aanpak
- *zelf* ontdekken welke acties het meest bijdragen tot de bedrijfsdoelstellingen
- niet alleen een diagnose uitvoeren, maar deze diagnose meteen omzetten in *concrete acties*
- *inzicht* in de complexe mechanismen om tot excellente resultaten te komen

Als je deze diagnose regelmatig uitvoert, zal je jezelf niet meer tevreden stellen met middelmatige resultaten. Je zal spontaan een onweerstaanbaar verlangen voelen om de lat steeds hoger te leggen, en enkel nog tevreden te zijn met *excellente resultaten* voor iedereen!



Excellent

Handleiding voor de praktische toepassing van het EFQM-Excellence Model

Yves Van Nuland, Georges Broux, Luc Crets, Wim De Cleyn, Jan Legrand, Guy Majoor, Gaston Vleminckx

Dit boek is niet alleen bestemd voor wie al vertrouwd is met het EFQM-model maar ook voor wie dit “business excellence”-model nog niet kent. Je kan het zowel in één keer lezen om een totaalbeeld te krijgen van het EFQM-Excellence Model, maar je kan het even goed gebruiken als een werkboek. Daarom hebben de auteurs per criterium een opsomming van de aandachtspunten en een checklijst toegevoegd. Dit laat je toe om snel na te gaan of je op het goede spoor zit.

Elke auteur heeft een jarenlange bedrijfservaring en praktijkkennis van Integrale KwaliteitsZorg (IKZ). Drie van de auteurs zijn ook EFQM-assessor. Daar komt de ervaring met IKZ in verschillende grote bedrijven bovenop. Jij kan als lezer profiteren van deze samengevoegde kennis en ervaring.

1295 BEF + 6% BTW, te bestellen bij Comatech

En onze ISO9000 dan ... ?

Vele managers hebben gedacht dat hun ISO9000-certificaat het sluitstuk vormde van het kwaliteitsbeleid. De huidige inzichten maken echter duidelijk dat dit niet het geval is. Een ISO9000-certificatie behandelt enkel de productie, aankoop, verkoop en ontwikkeling. Het EFQM-Excellence model laat zien dat dit maar een klein deel van de puzzel is. Beheerste processen en een voortreffelijke product-kwaliteit blijven onontbeerlijk, maar er is meer. Het EFQM-Excellence model onderscheidt niet minder dan 9 criteria, waarvan de beheersing van processen er slechts één is. Zo is er allereerst de belangrijke factor *leadership*. De managers zijn als het ware de kapiteins van een schip. Zij bepalen de koers. Je moet allemaal aan het zelfde zeel trekken als je iets wil



Hoe werkt dat?

Een zelf-evaluatie volgens het EFQM-Excellence model is, per definitie, een doorlichting van het bedrijf door mensen uit de eigen organisatie. Zij kennen het bedrijf beter dan wie ook. Uit de diagnose van deze assessors komen een aantal actiepunten naar voren. Zij worden vervolgens in het management-team besproken en aangepast. Nadat hierover een consensus is bereikt, worden deze acties in het business-plan ingeschreven zodat iedereen in de organisatie ze kent en ze kan uitvoeren.

Programma (voorbeeld)

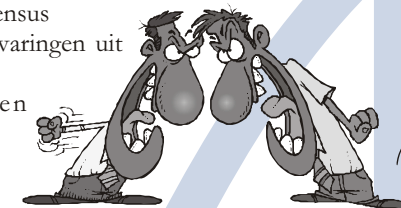
Voorstudie

Om deze cursus maximaal te laten renderen, is het gewenst om een grondige voorstudie te maken. Enkele weken voor het begin van de cursus krijg je een voorbeeld-dossier van een doorlichting volgens het EFQM-Excellence model van een fictief bedrijf. Aan de hand van dit concrete voorbeeld kan je je al inwerken in het EFQM-Excellence model zodat je gerichte vragen kan stellen tijdens de cursus. Hoe grondiger je deze voorbereiding maakt, hoe meer je van deze cursus meedraagt. Dit voorbeeld-dossier zal ook verder tijdens de oefeningen in de cursus gebruikt worden.

Alle oefeningen worden gemaakt in kleine groepjes van 5-7 personen. Iedereen kan dus voldoende aan bod komen en een maximum aan ervaring opdoen tijdens deze cursus.

Dag 1

- 9.00 Inleiding: verwachtingen van de deelnemers
- 9.30 Schets van de structuur van het model
- 10.00 Oefening: herkennen van de 9 criteria
- 10.30 Structuur van de *RADAR kaart*; het scoresysteem
- 10.45 Pauze
- 11.00 Oefening: gebruik van de *RADAR kaart* en het bereiken van een consensus
- 11.30 Bespreking van de ervaringen uit de oefening
- 12.00 *Assessment-proces* en *consensusmeeting*
- 12.30 Lunch
- 13.30 Toelichting bij *basisvereisten* en *resultaten*
- 14.00 Oefening: *leaderschap* (1)
- 14.45 Bespreking van de oefening en toelichting
- 15.00 Toelichting bij het criterium *leaderschap*
- Oefening: *leaderschap* (2)
- 15.45 Pauze
- 16.00 Bespreking van de oefening en toelichting
- 16.15 Toelichting bij de criteria *beleid en strategie* en *medewerkers*
- 16.45 Oefening: *medewerkers*
- 17.30 Bespreking van de oefening en toelichting
- 17.45 Vraag en antwoord
- 18.00 Einde



Doelgroep

- Directie- en kaderleden op weg naar betere resultaten
- Verantwoordelijken voor kwaliteit en organisatie
- Alle mensen die een professionele doorlichting wensen te maken van hun eigen organisatie om betere resultaten te halen.

Certificaat

De cursus wordt gegeven onder EFQM-licentie en staat onder toezicht van het EFQM. Alle deelnemers krijgen automatisch een certificaat van deelname aan deze cursus.



Dag 2

- 9.00 Voorbereiding van de *site visit*
- Toelichting bij het criterium *medewerkersresultaten*
- 9.30 Oefening: *medewerkersresultaten*
- 10.30 Bespreking van de ervaringen uit de oefening
- 10.45 Pauze
- 11.00 Toelichting bij de criteria *klantenresultaten* en *sleutelperformantie-resultaten*
- Oefening
- 11.45 Bespreking van de ervaringen uit de oefening
- 12.00 *Site visit*
- Toelichting bij de criteria *middelen* en *processen*
- 12.30 Lunch
- 13.30 Toelichting bij het criterium *samenlevingsresultaten*
- Opstellen van een feedback-rapport
- 14.00 Oefening
- 14.45 Bespreking van de ervaringen uit de oefening
- 15.00 Pauze
- 15.15 Presentatie van feedback-rapport
- Verschilpunten tussen een doorlichting in het kader van de *European Quality Award* en een Zelf-Evaluatie
- 15.45 Oefening
- 16.30 Bespreking van de ervaringen uit de oefening
- 17.00 Vraag en antwoord
- 17.30 Einde