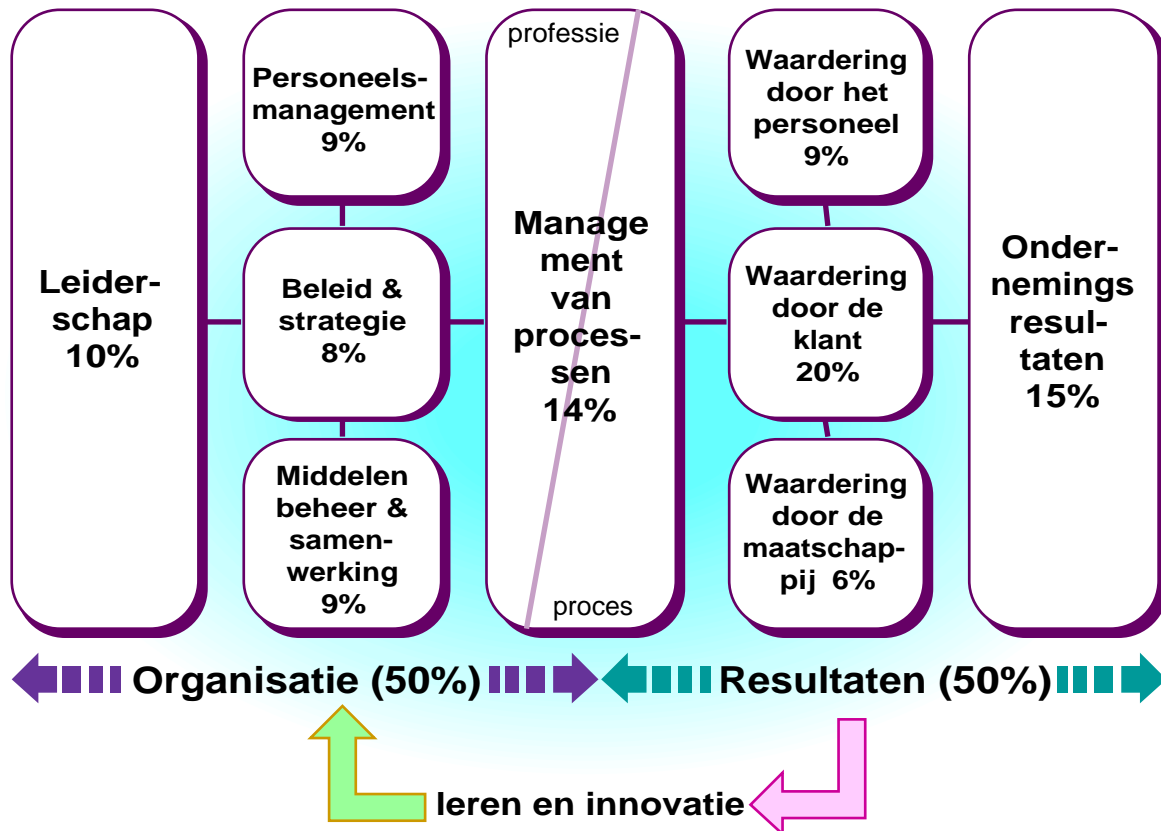


De Nederlandse Kwaliteitsprijs

De Nederlandse Kwaliteitsprijs is ingesteld voor bedrijven die meetbare verbeteringen kunnen aantonen op het terrein van bedrijfsresultaten, klanttevredenheid, werknemersbijdragen en effect op de samenleving. De prijs wordt uitgereikt aan bedrijven die worden geacht van alle aanvragers op dat moment het beste aan de Kwaliteitsprijsvoorwaarden te voldoen. Het gebruikte auditmodel is ontwikkeld door het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK):



Negen aandachtsgebieden worden in de beoordeling betrokken. Vijf daarvan concentreren zich op de manier waarop de organisatie wordt geleid. De andere vier hebben betrekking op de daaruit voortvloeiende resultaten.

De negen criteria zijn:

de criteria voor de organisatie

- **Leiderschap:** Het gedrag van alle managers bij het sturen van de organisatie richting Totale Kwaliteit.
- **Beleid en strategie:** Hoe de organisatie het concept Totale Kwaliteit verwerkt in haar strategie en beleid, hierover communiceert en de invoering ondersteunt.
- **Personeelsmanagement:** Hoe de organisatie het potentieel van haar medewerkers benut en mogelijkheden tot ontplooiing biedt.
- **Middelenmanagement:** Hoe de organisatie geld, informatie, technologie en materiaal optimaal benut ten behoeve van Totale Kwaliteit.

- **Management van processen:** Hoe hoofd- en hulpprocessen worden vastgesteld, bestuurd, beheerst en verbeterd. Uiteraard wordt ook gekeken naar de doelmatigheid en de kosten.

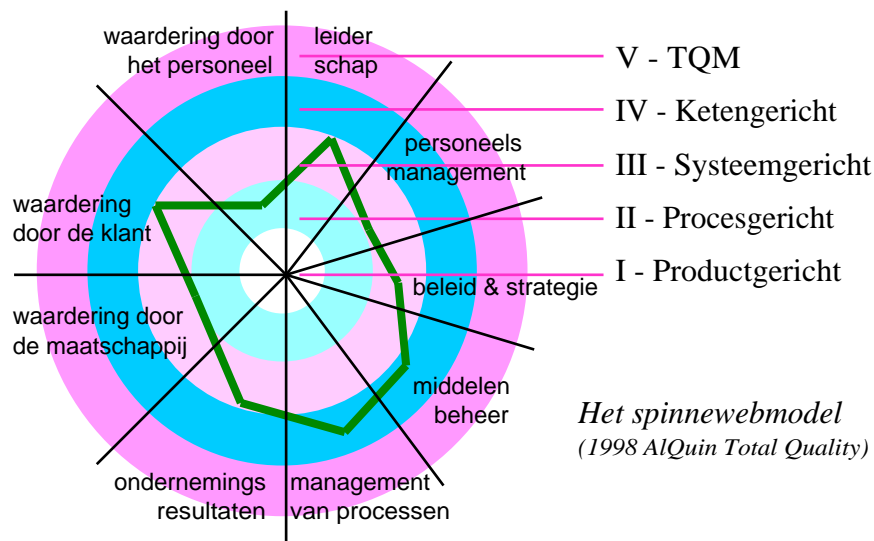
de criteria die dienen om vast te stellen wat er feitelijk, aan resultaten, is bereikt

- **Tevreden van klanten:** Als we onze organisatie nauwkeurig hebben onderzocht en onze tekortkomingen hebben weggewerkt, is de basis gelegd voor het verkrijgen van de voorkeur van de klant. Metingen zijn nodig om aan te geven in hoeverre we dit doel hebben bereikt. Het is noodzakelijk te weten hoe onze externe klant, zowel direct als indirect, ons bedrijf, onze producten en diensten ervaart.
- **Positie in de maatschappij:** We willen weten in welke mate we tegemoet komen aan de wensen en de verwachtingen van de samenleving.
- **Tevredenheid van het personeel:** We willen weten hoe goed we in staat zijn onze eigen mensen te leiden en ontdekken wat hun gevoelens zijn over het bedrijf.
- **Ondernemingsresultaten:** Een hoge score op alle voorgaande criteria zal medebepalend zijn voor succes in het bereiken van onze financiële en andere zakelijke doelstellingen.

Deze negen criteria geven een totaalbeeld van hoe het met de kwaliteit staat. Omdat sommige aspecten meer effect hebben dan anderen, is een formule ontwikkeld om tot een evenwichtig oordeel te komen (zie de percentages in het model).

Spinneweb

Aan de hand van kwaliteitsmatrixen op organisatie-aspecten en checklists op resultaats-aspecten, wordt een profielschets of een *spinneweb* voor het bedrijf samengesteld. Het spinneweb is een grafische weergave van de positie van het bedrijf in de negen aandachtsgebieden op een vijftal ringen die vijf ontwikkelingsfasen of ambitieniveaus weergeven. Hieruit valt direct af te lezen welke onderwerpen bijzondere aandacht verdienen bij het uitwerken van het verbeterplan.



Het hierbij gebruikte auditmodel kan ook gebruikt worden voor zelfevaluatie door het bedrijf zelf. Zelfevaluatie moet het onderscheid aantonen tussen sterke punten en punten waarop verbetering noodzakelijk is, door de aandacht te richten op de relaties tussen mensen, processen en resultaten. Het zelfevaluatie-proces helpt het management de juiste prioriteiten te stellen.

Beoordeling

De opzet van de Kwaliteitsprijs, waarbij steeds één of een beperkt aantal winnaars wordt aangewezen, kan, wellicht meer dan certificatie, een uitermate nuttige uitwerking hebben in het opvijzelen van het kwaliteitsniveau in brede industriële kring.

Kwaliteitsprijzen bieden echter nauwelijks of geen informatie over het overgrote deel der deelnemers: de niet-winnaars. Dergelijke prijzen vormen daarom geen alternatief voor certificaten, die wèl actuele informatie kunnen bieden over een groot aantal (potentiële) toeleveranciers. Kwaliteitsprijzen en certificaten hebben daarom elk een eigen, onderling verschillende functie en waarde.

English:

Information on the Dutch Quality Award, the Dutch child of the European Quality Award by EFQM.

Literatuur

Handleiding Positiebepaling & Verbeteren; op weg naar de Nederlandse Kwaliteitsprijs
uitgave Instituut Nederlandse Kwaliteit

T. W. Hardjono en F.W. Hes *De Nederlandse Kwaliteitsprijs en Onderscheiding*
Kluwer - ISBN 90 201 2858 2

Peter Bootsma *Demonstratie Nederlandse Kwaliteitsprijs*
[www.icce.rug.nl/bootsma/nkp/nkpdemo.html]

Adressen

Instituut Nederlandse Kwaliteit
Pettelaarpark 20 - Postbus 70055
5201 DZ 's-Hertogenbosch
tel. 073 - 613 87 87 - fax 073 - 613 91 53
e-mail: inkw@worldonline.nl
homepage: www.nederlandse-kwaliteit.nl

Meer informatie / More information



Kees de Bondt
sr consultant

Amstelveen
the Netherlands
tel +31(0)204536120

web: fly.to/alquin e-mail: atq@planet.nl

Downloadpagina = home.wxs.nl/~cbon/pubs/pubs.html
Uitgave: 19 augustus 1997- rev 30 maart 1999