

1.	Heeft de leiding een duidelijke visie over de vraag waar de organisatie over drie jaar hoort te staan?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
2.	Is deze visie gebaseerd op een gedegen kennis van de markt en op een grondige analyse van de concurrentie, van de samenwerkingsmogelijkheden en van de toepasbare technologie?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
3.	Spant de leiding zich persoonlijk en zichtbaar in om zowel medewerkers, partners als klanten te betrekken bij het formuleren van strategie en beleid van het bedrijf?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
4.	Komen verbeterideeën uit alle lagen van de organisatie en worden leveranciers en klanten ook gestimuleerd met verbeterideeën te komen?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
5.	Wordt systematisch gemeten bij de verschillende groepen belanghebbenden (de 'stakeholders') hoe zij de activiteiten van de organisatie waarderen? En worden de uitkomsten van die metingen aantoonbaar gebruikt om het beleid tijdig bij te stellen?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
6.	Hanteert de organisatie maatstaven om de efficiency te kunnen meten (zoals bestede tijd versus normtijd, bezettingsgraad, doorlooptijd, direct/indirecte uren enzovoort)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
7.	Worden deze metingen systematisch gebruikt om de efficiency van de organisatie te verbeteren?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
8.	Blijkt uit de diverse metingen dat het met uw bedrijf steeds beter gaat?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> D
9.	Worden ondersteunende en stafdiensten (bijvoorbeeld de administratie) als interne leverancier behandeld en wordt hun prestatie door de interne klant gemeten?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B

		<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
10.	Is er een manier gevonden om te voorkomen dat dezelfde fout een tweede keer wordt gemaakt?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
11.	Worden de financiële doelstellingen (omzet, marge, solvabiliteit, toegevoegde waarde enzovoort) gerealiseerd?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
12.	Presteert uw organisatie op grond van deze maatstaven beter dan uw twee grootste concurrenten?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
13.	Is de financiële positie en het financiële beleid zodanig dat de ondernemingsdoelen gerealiseerd kunnen worden?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
14.	Is er een systeem om per proces te bepalen welke activiteiten beter uitbesteed kunnen worden?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
15.	Is er voldoende aandacht voor kennismanagement vanuit het besef dat kennis een belangrijke financiële waarde vertegenwoordigt?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
16.	Worden intern metingen verricht om de relatie met de klant te evalueren? Denk hierbij aan reactietijd, aandeel nieuwe klanten, verloren opdrachten, retouren en klachten, correcte beantwoording van vragen, correcte facturen enzovoort.	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
17.	Voert de organisatie regelmatig een extern onderzoek uit naar klanttevredenheid? En worden deze gegevens gebruikt om (waar nodig) het beleid bij te sturen?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

18.	Leiden contacten met klanten en leveranciers tot aantoonbare verbeteringen voor de eigen organisatie ten aanzien van de samenwerking en de kwaliteit van producten/diensten? Zijn er voorbeelden van dergelijke innovaties te geven?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
19.	Kan de onderneming bogen op een goede reputatie in de maatschappij? En kan dat worden kunnen aangetoond?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
20.	Zijn de informatiesystemen van uw organisatie afgestemd op die van leveranciers en afnemers om sneller, goedkoper en met minder fouten te kunnen werken?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
21.	Beschikt de organisatie over een proces dat zekerstelt dat alle medewerkers betrokken worden bij verbeteringen? Zijn medewerkers bevoegd (binnen bepaalde grenzen) verbeteringen zelf door te voeren? Krijgen zij ook erkenning voor hun bijdrage aan de bedrijfsverbetering? Kunt u van deze aspecten voorbeelden geven?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
22.	Worden intern metingen verricht op grond waarvan trends in de personeelstevredenheid geïdentificeerd kunnen worden? Denk hierbij aan ziekteverzuim, afwezigheid, verloop, ongelukken, klachten, training enzovoort.	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
23.	Kent de organisatie een systematisch proces om de tevredenheid direct bij het personeel te meten, bijvoorbeeld met behulp van een enquête onder het personeel?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
24.	Worden de aldus verkregen gegevens gebruikt om, waar nodig, het personeelsbeleid bij te sturen? Zijn daar voorbeelden van te geven?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
25.	Kan de organisatie aantonen dat resultaten in het kader van personeelsbeleid zich positief ontwikkelen en tenminste gelijkwaardig zijn aan die van vergelijkbare organisaties?	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D