

Naam bedrijf		Volledig van toepassing A	Vaak van toepassing B	Beperkt van toepassing C	Niet van toepassing D
Klanten & partners					
1	Spant de leiding zich persoonlijk en zichtbaar in om zowel partners als klanten te betrekken bij het formuleren van strategie en beleid van het bedrijf?				
2	Wordt u als leverancier of klant ook gestimuleerd met verbeterideeën te komen?				
3	Voert de organisatie regelmatig een extern onderzoek uit naar klanttevredenheid? En worden deze gegevens gebruikt om (waar nodig) het beleid bij te sturen?				
4	Leiden contacten tussen u en tot aantoonbare verbeteringen ten aanzien van de samenwerking en de kwaliteit van producten/diensten? Zijn er voorbeelden van dergelijke verbeteringen te geven?				
Medewerkers					
5	Spant de leiding zich persoonlijk en zichtbaar in om medewerkers te betrekken bij het formuleren van strategie en beleid van het bedrijf?				
6	Beschikt de organisatie over een proces dat zekerstelt dat alle medewerkers betrokken worden bij verbeteringen?				
7	Zijn medewerkers bevoegd (binnen bepaalde grenzen) verbeteringen zelf door te voeren?				
8	Krijgen zij ook erkenning voor hun bijdrage aan de bedrijfsverbetering? Kunt u van deze aspecten voorbeelden geven?				
9	Worden intern metingen verricht om de relatie met de klant te evalueren? Denk hierbij aan reactietijd, aandeel nieuwe klanten, verloren opdrachten, retouren en klachten enzovoort.				
10	Kent de organisatie een systematisch proces om de tevredenheid direct bij het personeel te meten, bijvoorbeeld met behulp van een enquête onder het personeel?				
Bestuur en financiers					
11	Is de financiële positie en het financiële beleid zodanig dat ondernemingsdoelen gerealiseerd kunnen worden?				
12	Is er een systeem om per proces te bepalen welke activiteiten beter uitbesteed kunnen worden?				

13	Kan de onderneming bogen op een goede reputatie in de maatschappij? En kan dat worden kunnen aangetoond?				
14	Is er een beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en worden de gestelde doelen gerealiseerd?				
15	Is er voldoende aandacht voor kennismanagement vanuit het besef dat kennis een belangrijke financiële waarde vertegenwoordigt?				

