

# Qualitätsmanagement für Einsteiger



Logo: Ihringer

## Selbstbewertung öffentlicher Verwaltungen nach dem Common Assessment Framework (CAF) auf europäischer Ebene

Armin Liebig ■  
Vera Silke Saatweber ■

Die Einführung eines gemeinsamen europäischen Qualitätsbewertungssystems „CAF“ (Common Assessment Framework) wurde auf europäischer Ebene als ein einfach zu handhabendes Instrument zur Bewertung von Reformprozessen in Verwaltungen bei der ersten europäischen Qualitätskonferenz 2000 in Lissabon beschlossen. Es stellt eine Kombination der wesentlichen Inhalte des Qualitätsmodells der European Foundation for Quality Management (EFQM) und des Bewertungssystems des 4. Speyerer Qualitätswettbewerbs dar. Während das EFQM-Modell aus einer Initiative der Privatwirtschaft hinaus entstanden ist, ist der Selbstbewertungsansatz des Speyerer Qualitätswettbewerbs konsequent an den Bedingungen der öffentlichen Verwaltung orientiert.

Hauptziel einer Selbstbewertung nach CAF ist es, auf einfache Weise öffentlichen Verwaltungen in Europa die Möglichkeit zu geben, ihre Stärken und Schwächen kennen zu lernen und einen Einstieg in das Qualitätsmanagement zu ermöglichen.

Zu diesem Zweck wurde in Deutschland von der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften im Auftrag des Bundesministerium des Innern ein CAF-Netzwerk ins Leben gerufen. Die Gründungsveranstaltung für das CAF-Netzwerk unter der wissenschaftlichen Leitung von Prof. Dr. Hermann Hill und Prof. Dr. Helmut Klages fand am 6. und 7. Dezember 2001 in der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften in Speyer statt.



Foto: Ihringer

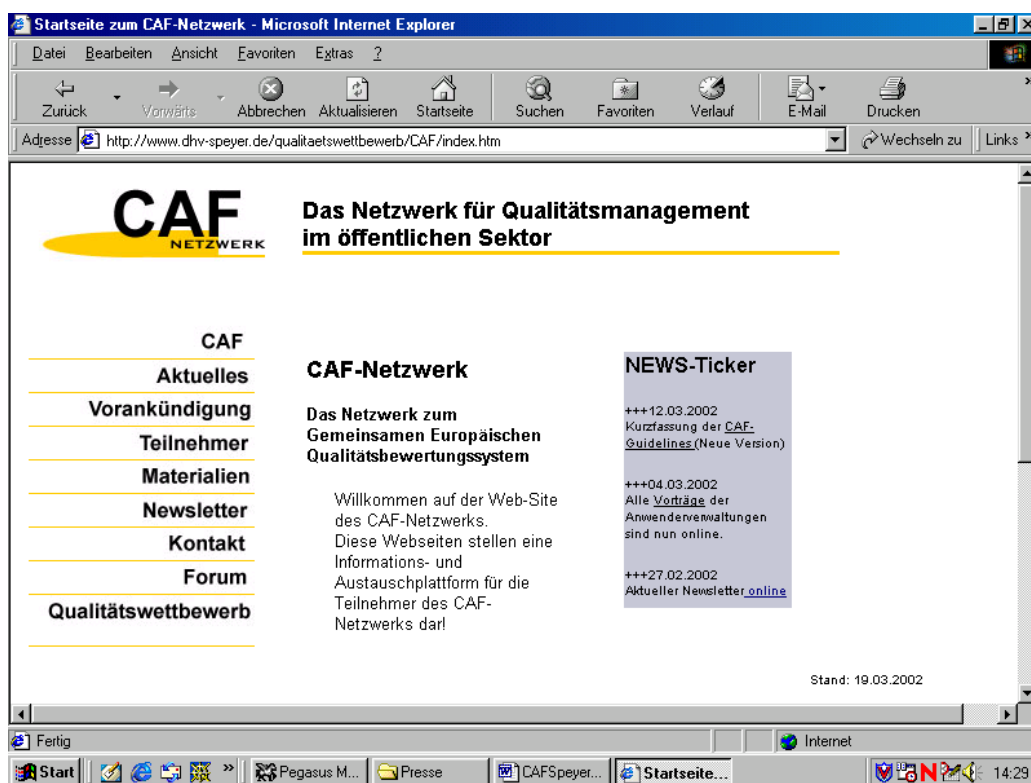
Im Mittelpunkt dieser Veranstaltung stand die Arbeit an einem Indikatorenkatalog. Auf Grund von Anwender-Erfahrungen aus anderen europäischen Ländern hatte sich gezeigt, dass eine Selbstbewertung mit Hilfe eines vorher festgesetzten Indikatorenkatalogs einfacher und schneller durch-

führbar ist. Ein an der Hochschule ausgearbeiteter Katalog wurde daher auf der Veranstaltung präsentiert und zur Diskussion gestellt.

Um die von den Teilnehmern in der Gründungsveranstaltung vorgetragenen Fragen, Ergänzungen und Verbesserungsvorschläge einarbeiten zu können, wurde eine Arbeitsgruppe gebildet, die den Indikatorenkatalog noch einmal grundlegend überarbeitete.

Über eine eigens für das Netzwerk eingerichtete Webseite [www.caf-netzwerk.de](http://www.caf-netzwerk.de) erhielten anschließend alle Teilnehmer die Möglichkeit, den Indikatorenkatalog, sowie weitere Materialien und Informationen zur Selbstbewertung abzurufen.

Eine Teilnehmerdatenbank und ein Diskussionsforum runden das Internetangebot ab und werden von den Netzwerkteilnehmern rege genutzt. Zudem informiert ein Newsletter regelmäßig rund um CAF.



Der Lehrstuhl für Verwaltungswissenschaft und Öffentliches Recht von Prof. Dr. Hermann Hill konnte im März 2002 ein multimediales und interaktives Web-Based-Training zum CAF fertig stellen. Mithilfe des elektronischen Lernmaterials zum CAF können Verwaltungen vor der Selbstbewertung einen ersten Ein- und Überblick erhalten (siehe Bericht Seite XY/Text Ihringer).

### Produkte zum CAF



Nachdem ein gutes Dutzend Verwaltungen in den Monaten Januar und Februar eine Selbstbewertung nach CAF durchgeführt hatten, bot eine Anwenderkonferenz am 21. Februar diesen Jahres den am Netzwerk teilnehmenden Verwaltungen die Möglichkeit, über Ihre Erfahrungen bei der Anwendung des CAF zu berichten und darüber mit anderen Verwaltungen zu diskutieren.

Prof. Dr. Helmut Klages ging in seinem Eingangsvortrag noch einmal kurz auf die Entstehung des CAF ein. Die folgenden Anwendervorträge (Staatskanzlei Schleswig-Holstein, Bezirksregierung Hannover, Stadt Hagen, Polizeipräsidium Münster, Landeseinwohneramt Berlin und Stadt Passau) zeigten, dass CAF als Selbstbewertungsinstrument einen

geeigneten Einstieg in Qualitätsmanagement bietet. In der Diskussion wurde deutlich, dass CAF durch einen ständigen Verbesserungsprozess noch präziser an das alltägliche Verwaltungsgeschehen angepasst werden kann.



Foto: Dr. Strohm

Daneben diente die Anwenderkonferenz auch zur Vorbereitung für die noch auszuwählenden deutschen Teilnehmer der 2. Europäischen Qualitätskonferenz 2002 in Kopenhagen, wie Prof. Dr. Hermann Hill in seinem Abschlussvortrag erläuterte. Aus dem Kreis der bisher eingegangenen Selbstbewertungen trifft das Bundesministerium des Innern eine Auswahl aus deutschen Teilnehmern, die im Herbst ihre Erfahrungen mit CAF auf europäischer Ebene präsentieren werden.

## Ereignisse

### **Dezember 2001 :**

Gründungsveranstaltung des CAF -Netzwerks in Speyer.

Entwicklung neuer Indikatoren durch eine Arbeitsgruppe bestehend aus Teilnehmern der Gründungsveranstaltung.

### **Dezember 2001 :**

Die CAF-Netzwerk Webseiten sind im Internet unter: [www.caf-netzwerk.de](http://www.caf-netzwerk.de) zugänglich. Der Zugang zum Netzwerk ist Mitglieder vorbehalten. Die Webseiten beinhaltet alle relevanten Informationen, die CAF betreffen.

### **Januar 2002 :**

Eine übersetzte Version der Befragung zum CAF -Arbeitsbogen ist über die Webseiten verfügbar.

### **Februar 2002 :**

Die ersten nach CAF durchgeführten Selbstbewertungsergebnisse gehen in Speyer ein.

### **Februar 2002 :**

CAF-Anwenderkonferenz zum Erfahrungsaustausch mit der Durchführung des CAF in Speyer.

### **April 2002:**

Das Web-Based-Training (CAF-Lernsystem) zum CAF wird veröffentlicht.

### **Oktober 2002:**

Vorstellung deutscher CAF -Ergebnisse durch ausgewählte Verwaltungen auf der 2. Europäischen Qualitätskonferenz in Kopenhagen.

Laut Beschluss des Beirats des Speyerer Qualitätswettbewerbs wird von jedem Bewerber des 6. Speyerer Qualitätswettbewerbs eine Selbstbewertung vor der eigentlichen Bewerbung in einem der sieben Themenfeldern (Strategisches Management, Politik und Verwaltung, Bürgerorientierung, Public Private Partnership, Electronic Government, Personalmanagement und Wissensmanagement) erwartet. Obwohl nicht zwingend vorgeschrieben – auch Selbstbewertungen nach dem EFQM-Modell oder anderen Modellen werden akzeptiert – empfiehlt sich die Anwendung des CAF. Auf diese Weise wollen die Organisatoren des Qualitätswettbewerb dazu beitragen, die Selbstbewertung nach CAF weiter zu fördern und Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung voranzubringen.