

## **Das europäische Qualitätsmodell CAF - Was bringt die Zukunft? Podiumsdiskussion**

<b>Veranstalter:</b>	Bundeskanzleramt Österreich, Bundesministerium des Inneren Deutschland
<b>Termin:</b>	Donnerstag, 29. September 2005, 1145 bis 1330
<b>Ort:</b>	Design Center Linz
<b>Teilnehmer:</b>	Univ. Prof. Dr. Hermann Hill, Deutsche Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer Dr. Eduard Pesendorfer, Landesamtsdirektor Oberösterreich
<b>Moderation:</b>	Prof. Dr. Helfried Bauer

### **1. WOV 2015 und CAF**

#### **1.1. Allgemeines**

In Oberösterreich haben wir uns mit dem Management- und Unternehmenskonzept WOV 2015 zur wirkungsorientierten Verwaltungsführung entschlossen. Das Konzept beschreibt das Bild der Verwaltung in der Zukunft in Oberösterreich und damit die weitere Entwicklungsrichtung.

Das WOV 2015 Konzept ist im besonderen Teil in 7 Entwicklungsfelder unterteilt:

- Wirkungsorientierung
- Kundenorientierung
- Planung und Steuerung
- Gemeinsame Ergebnis- und Ressourcenverantwortung
- Mitarbeiterorientierung
- Wettbewerb
- Optimierung von Strukturen und Abläufe

#### **1.2. Qualität**

##### **1.2.1. Kernaussagen im Konzept WOV 2015**

Insbesondere das Entwicklungsfeld der Kundenorientierung, aber auch andere Entwicklungsfelder haben einen starken Fokus auf Qualitätsmanagementaspekte. Einige Beispiele solcher die Qualität betreffender Kern- und Richtungsansagen sind im Folgenden angeführt:

---

Entwicklungsfeld	Kern- und Richtungsaussagen WOV 2015
Kundenorientierung	<p>Im persönlichen Kontakt ist One-Stop-Government unser Servicestandard; in Bürgerservicezentren bieten wir Information und einfache Soforterledigung an (226)</p> <p>Wir führen ein flächendeckendes Qualitätsmanagement mit Selbstbewertung nach gängigen Modellen für das Qualitätsmanagement ein. Zertifizierungen streben wir nur in speziellen Fällen an (224)</p> <p>Wir stellen uns mit unserem Leistungsangebot externen Beurteilungen und Qualitätswettbewerben; unsere Leistungen sind messbar, wir unterziehen sie einer Kosten-Nutzen Betrachtung (266)</p>
Planung und Steuerung	Wir entwickeln ein Management- Informationssystem mit Informationen aus dem integrierten Rechnungswesen, dem Leistungs- und Wirkungscontrolling, dem Prozesscontrolling sowie dem Qualitätsmanagement (346)
Mitarbeiterorientierung	Wir bekennen uns als Landesverwaltung zu einer lernenden Verwaltung. Die ständige Verbesserung ist Aufgabe jeder Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiters auf allen Ebenen und in allen Bereichen (504)
Wettbewerb	<p>Wir beteiligen uns verstärkt an Qualitätswettbewerben (625)</p> <p>Wir fördern Initiativen zum gegenseitigen Lernen von den Besten (626)</p>
Optimierung von Strukturen und Abläufe	<p>Unsere Prozesse sind auf rasche Abwicklung im Interesse unserer Kunden ausgerichtet, Schnittstellen werden möglichst reduziert und unproduktive Arbeitsschritte weglassen. Der ständigen Prozessoptimierung kommt daher hohe Bedeutung zu.(721)</p> <p>Wir schaffen klare und einfache Richtlinien für unsere Dienstleistung und standardisieren die Abläufe auch im Interesse der Qualitätssicherung für unsere Kundinnen und Kunden (723)</p>

### 1.2.2. Orientierung an CAF

Bei der Erstellung des QM Konzeptes für die Oberösterreichische Landesverwaltung haben wir uns an den CAF Kriterien orientiert. Wir wollten damit sicherstellen, dass

---

unser Qualitätsmanagementsystem auch nach einem international anerkannten System beurteilt werden kann und wir uns mit anderen Verwaltungen nach objektiven Kriterien vergleichen können.

## **2. CAF - Was bringt die Zukunft?**

### **2.1. Allgemeines**

Durch den gesellschaftlichen Wandel kommt es immer stärker zu einer Individualisierung der Gesellschaft. Wir sind auch einer zunehmenden Skepsis der Bevölkerung konfrontiert, die von uns eine "moderne Verwaltung" fordert. Sicherstellung von Fairness, elementare Infrastruktur und soziale Gerechtigkeit reichen nicht mehr aus. Von öffentlichen Verwaltung wird zunehmend höhere Dienstleistungsqualität gefordert. Die Verwaltung wandelt sich immer stärker zu einem Dienstleistungsunternehmen.

Deswegen müssen neben den Basiszielen für öffentliche Verwaltungen

- Wirksamkeit
- Zweckmäßigkeit und Finanzierbarkeit
- Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit
- Finanzmitteleinsatz und Liquidität

auch die Basisziele

- Qualität und Kundengerechtigkeit der Produkte und der Produkterstellung
- immer stärker Berücksichtigung finden.

Auf diesen Weg kann das gemeinsame europäische Qualitätsbewertungssystem zukünftig eine sehr nützliche Rolle einnehmen. Mit dem CAF System haben insbesondere öffentliche Verwaltungen die Möglichkeit zur Standortbestimmung der eigene Organisation in Bezug auf Qualität. Neben der einfachen und standardisierten Standortbestimmung kann der CAF und insbesondere Qualitätswettbewerbe wie der Speyerer Qualitätswettbewerb zusätzlich das Lernen von den Besten und den Wettbewerb stark unterstützen und anregen.

---

Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden ist es notwendig, dass

- die CAF Bewertung qualitativ hochwertige, vergleichbare und objektive Vergleichsdaten zur Standortbestimmung zur Verfügung stellt
- der Aufwand für die Selbstbewertung in einer vernünftigen Relation zum Nutzen steht
- der Best-Practice Gedanke weithin stark in den Vordergrund gerückt und unterstrichen wird

### **3. Oberösterreich**

Die oberösterreichische Landesverwaltung orientiert sich mit dem Qualitätsmanagementsystem am europäischen Selbstbewertungssystem CAF, da wir überzeugt sind, dass der CAF für europäische Verwaltung zukünftig noch mehr Bedeutung gewinnen wird.

### **4. Good Governance**

Auch vor dem Hintergrund weiterer Entwicklungen unter dem Begriff Good Governance kann der Frage der Qualität nur größte Bedeutung beigemessen werden.

---