

Kontinuierliche Verbesserung der Verwaltungsleistung durch Selbstbewertung

Die Anwendung des Selbstbewertungsinstruments Common Assessment Framework (CAF) bedeutet den Einstieg in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess

Das Gemeinsame Europäische Qualitätsbewertungssystem (CAF) ist das Ergebnis der Zusammenarbeit der für die öffentliche Verwaltung zuständigen Minister der Mitgliedstaaten der Europäischen Union. Auf Ersuchen der für den öffentlichen Dienst zuständigen Generaldirektoren hat die sogenannte Innovative Public Service Group (IPSG) die neue Version des CAF entwickelt, die im Oktober 2002 auf der 2. Qualitätskonferenz in Kopenhagen vorgestellt wurde. Das Deutsche CAF Zentrum in Speyer, durch das Bundesministerium des Innern mit der Implementierung des Selbstbewertungsinstruments betraut, war maßgeblich an der Überarbeitung beteiligt. Im Rahmen der Teilnahme Speyerer Vertreter an den Sitzungen der IPSG und der CAF-Working Group konnte eine weitere Übernahme der in Speyer entwickelten Methoden auf europäischer Ebene erreicht werden. Die neue Version basiert unter anderem auf den in Deutschland bei der Einführung und Anwendung der ersten Version des CAF gesammelten Erfahrungen. Über 40 Verwaltungen haben sich in Deutschland bereits einer Selbstbewertung mit dem Instrument CAF unterzogen. Rückmeldungen der Anwender bestätigen, dass die Selbstbewertung nach CAF einfach handhabbar ist, Leistungsvergleiche zwischen Einrichtungen des öffentlichen Sektors ermöglicht und mit dem CAF den öffentlichen Verwaltungen ein Instrument an die Hand gegeben wurde, das sie dabei unterstützt, Qualitätsmanagementmethoden zur Leistungs- und Effizienzsteigerung zu nutzen.

An der Struktur des CAF hat sich gegenüber der ursprünglichen Fassung nichts Grundlegendes verändert. Lediglich die Bezeichnung einzelner Themenfelder wurde präzisiert.

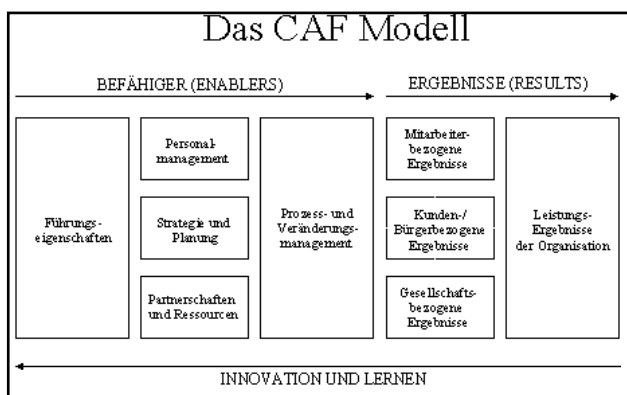


Abbildung 1: Struktur des CAF

Die 9 Themenfelder benennen bereits die wesentlichen Aspekte, die bei der Analyse einer Organisation berücksichtigt werden sollten.



Unter jedem Feld werden Kriterien aufgeführt. Diese Kriterien benennen die wesentlichen Leistungsmerkmale, die bei der Bewertung einer Organisation zu berücksichtigen sind. Die Zahl der Kriterien wurde bei der Überarbeitung von 43 auf 27 reduziert. Darunter gliedern sich 258 Indikatoren.

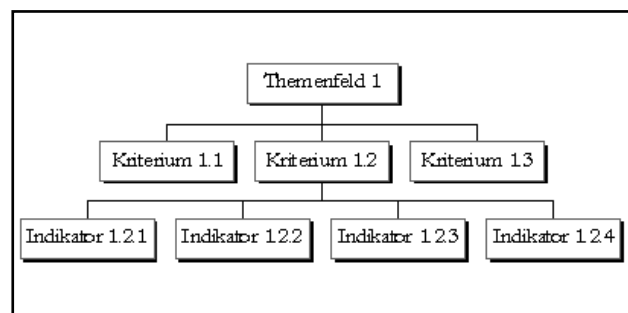


Abbildung 2: Aufbau des CAF

Das CAF bietet:

- eine Bewertung auf der Grundlage von Fakten
- eine Bewertung anhand von Kriterien, die europaweit angewandt werden
- die Möglichkeit zur Messung des Fortschritts der Organisation über einen bestimmten Zeitraum durch periodisch durchgeführte Selbstbewertungen
- die Möglichkeit, sich auf Verbesserungsmaßnahmen zu konzentrieren, die am notwendigsten sind
- Möglichkeiten zur Förderung und gemeinsamen Nutzung bewährter Praktiken in unterschiedlichen Bereichen einer Organisation und organisationsübergreifend
- eine Möglichkeit, die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erhöhen, indem sie in den Verbesserungsprozess einbezogen werden

- Möglichkeiten zur Bestimmung von Fortschritt und besonders herausragenden Leistungen.

Die konsequente Anwendung des Selbstbewertungs-instruments CAF bedeutet den Einstieg in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Der Selbstbewertungsprozess umfasst idealtypisch folgende Schritte:

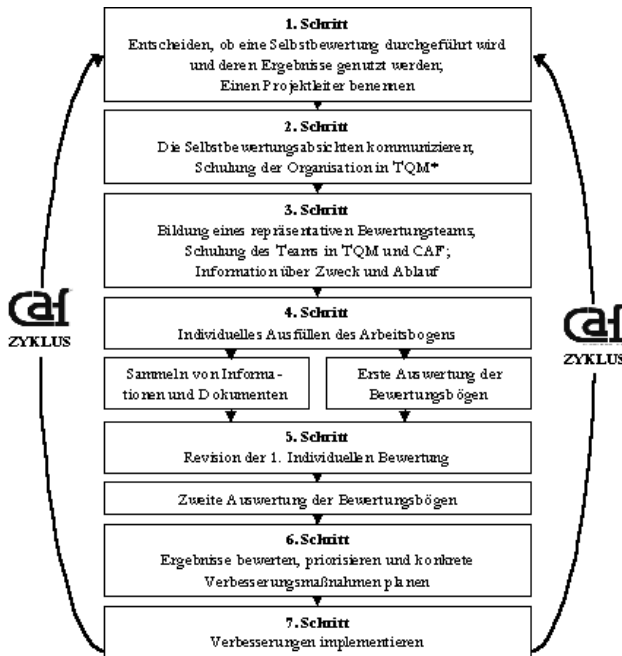


Abbildung 3: Der Selbstbewertungszyklus

Das CAF bietet einen Rahmen, mit dessen Hilfe ein kurzfristig zusammengestelltes Team von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine kritische Bewertung ihrer Organisation vornehmen kann. Einige wenige, einfache Prinzipien sind bei der Auswahl und dem Vorgehen des Teams zu berücksichtigen. Dieses Verfahren der Selbstbewertung ist natürlich weniger strikt und detailliert als die Bewertung einer Organisation durch Experten von außen. Es ist zugleich aber auch kostengünstiger und birgt insofern gewisse Vorteile, als es einen Einblick darüber liefert, wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Leistungen ihrer Organisation einschätzen. Zahlreiche CAF-Anwender bestätigten, dass durch die Selbstbewertung interessante Fragen über die Effizienz der Organisation und über die von ihr erzielten Ergebnisse aufgeworfen wurden und diese Kenntnisse als Planungsgrundlagen für Reform- und Entwicklungsprogramme dienen können. Das heißt, auf der Basis der Ergebnisse der Selbstbewertung ist eine Organisationsentwicklung „aus sich selbst heraus“ möglich.

Die neue CAF-Version wird auf den Internetseiten des CAF-Netzwerks unter folgender Adresse zum Download angeboten:

<http://www.caf-netzwerk.de>

Das CAF Netzwerk zählt inzwischen über 250 Mitglieder aus über 160 Verwaltungen der kommunalen, Landes- und Bundesebene und zahlreichen anderen Institutionen des öffentlichen Sektors (z. B. Hochschulen, Krankenhäuser, Kirchenverwaltungen etc.).

Vera Silke Saatweber

Kontaktadresse CAF

Fragen richten Sie bitte an:

DEUTSCHES CAF ZENTRUM
Deutsche Hochschule für
Verwaltungswissenschaften Speyer
Freiherr-vom-Stein-Str. 2
D- 67346 Speyer

Postfach 1409
67324 Speyer

Vera Silke Saatweber
Tel: ++49-6232-654 288
E-Mail: saatweber@dhv-speyer.de

www.caf-netzwerk.de

www.dhv-speyer.de/qualitaetswettbewerb

