

## Tagungsort



Bundesrat, Raum 1088  
Leipziger Straße 3-4  
10117 Berlin

## Ansprechpartner für Teilnehmer

Lioba Diehl 06232/654-226  
Edith Göring 06232/654-269  
Fax 06232/654-488  
E-Mail: [tagungssekretariat@dhv-speyer.de](mailto:tagungssekretariat@dhv-speyer.de)  
<http://www.dhv-speyer.de>

## Anmeldung

Bitte senden Sie die beiliegende Anmeldekarte bis spätestens zum 21. Februar 2005 an uns zurück. Aus räumlichen Gründen muss die Teilnehmerzahl begrenzt werden. Anmeldungen können daher nur in der zeitlichen Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt werden.

## Beitrag

Der Bund und alle Länder sind Träger der Hochschule. Für Teilnehmer aus dem Bereich der unmittelbaren Verwaltung unserer Träger werden 150 Euro berechnet. Sonstige Teilnehmer bezahlen 210 Euro. Die Rechnung senden wir nach Beendigung der Veranstaltung gegebenenfalls an den Kostenträger. Abmeldungen werden schriftlich erbeten. Bei Abmeldungen vor Anmeldeschluss wird kein Beitrag erhoben. Erfolgt die Abmeldung später bzw. erscheint die Teilnehmerin oder der Teilnehmer nicht, ist der volle Beitrag zu zahlen. Die Stornokosten entfallen, wenn Sie eine Ersatzkandidatin bzw. einen Ersatzkandidaten benennen, die/der dem angesprochenen Teilnehmerkreis angehört.

## Übernachtung

Der Teilnehmerbeitrag enthält keine Kosten für Unterkunft und Verpflegung. Die Vermittlung von Hotelzimmern durch die Hochschule ist leider nicht möglich.

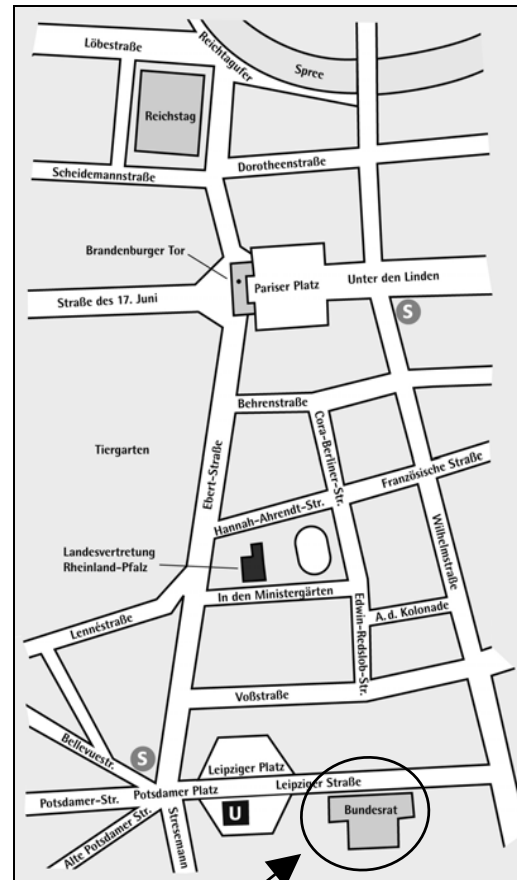
Call Center Berliner TouristCenter: Reservierung unter  
Telefon: 030-250025 (montags bis sonntags: 8-19 Uhr)

Hotel Reservation Service (zentrale Reservierung unter  
[www.hrs.de](http://www.hrs.de) und Telefon: 0221-2077600 (montags bis freitags:  
7-24 Uhr; samstags/sonntags, feiertags: 8-20 Uhr)

## Speicherung der Daten

Die für die Organisation der Veranstaltung notwendigen personenbezogenen Daten werden maschinell verarbeitet und gespeichert. Mit der Anmeldung erklären Sie hierzu Ihr Einverständnis.

## Anfahrtsskizze



## Hausanschrift:

Leipziger Straße 3-4  
10117 Berlin

Sitz des Bundesrates ist seit August 2000 das ehemalige Preußische Herrenhaus - im Zentrum von Berlin, ganz in der Nähe des Potsdamer Platzes.

## Verkehrsverbindung:

- U-Bhf Potsdamer Platz (U2)
- Kochstraße (U6)
- S-Bhf Potsdamer Platz / Anhalter Bahnhof (S1, S2, S25)
- Bus 129, 248, 341

## Berliner Stadtplan:

Im Internet unter [www.berlin.de](http://www.berlin.de) mit Straßenverzeichnis, aktuellen Infos zu Kultur, Veranstaltungen, Gastronomie.

## Qualitätsmanagement im öffentlichen Sektor

Eine Tagung der Deutschen Hochschule  
für Verwaltungswissenschaften Speyer  
in Zusammenarbeit mit dem  
Bundesministerium des Innern

**8. bis 9. März 2005, Berlin**

Wissenschaftliche Leitung:  
**Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill**  
**Univ.-Prof. Dr. Helmut Klages**

## Qualitätsmanagement im öffentlichen Sektor

Im Jahre 2004/2005 findet der 7. Speyerer Qualitätswettbewerb für Verwaltungen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz statt. Im September 2004 wurde die 3. Europäische Qualitätskonferenz in Rotterdam durchgeführt. Die 4. Europäische Qualitätskonferenz ist für 2006 in Tampere/Finnland geplant. Verschiedene deutsche Verwaltungen haben Selbstbewertungen zur Messung der Qualität ihrer Verwaltung durchgeführt oder Qualitätsmanagement-Systeme eingeführt.

Die Tagung soll einem Vergleich dieser unterschiedlichen Qualitätssysteme, wie z. B. EFQM-Modell, Common Assessment Framework (CAF), ISO 9001 etc., dienen. Dabei sollen Erfahrungen der Verwaltungen mit der Anwendung dieser Systeme diskutiert sowie untersucht werden, welche Wirkungen durch die Nutzung dieser Systeme im Hinblick auf die Verbesserung der Verwaltungstätigkeit eingetreten sind. Darüber hinaus sollen auch weitere Perspektiven der Entwicklung eines Qualitätsmanagements im öffentlichen Sektor, auch unter Einbeziehung europäischer Erfahrungen, beleuchtet werden.

### Dienstag, 8. März 2005

#### Qualitätsmanagementkonzepte und ihre Wirkungen

9.00 Uhr **Notwendigkeit der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements im öffentlichen Sektor**

Univ.-Prof. Dr. Helmut Klages  
Deutsche Hochschule für  
Verwaltungswissenschaften Speyer

9.45 Uhr **Common Assessment Framework (CAF)**

Sabine Zimmermann / Wolfgang Cremer  
Bundesamt für Finanzen, Bonn

10.15 Uhr **EFQM**  
Franz Semling  
Polizeidirektion Offenburg

10.45 Uhr Pause

11.15 Uhr **DIN EN ISO 9001:2000**  
Anne Hauschild / Kim Weber  
Kreis Soest

11.45 Uhr **Diskussion: Vergleich der Konzepte und ihrer Wirkungen**  
**Zusammenfassender Kommentar:**  
Raimund Hirschfelder  
TQM-Geschäftsstelle, Stadt Saarbrücken

12.30 Uhr Mittagspause

#### Verknüpfung von Qualitätsmanagementkonzepten mit anderen Modernisierungsmaßnahmen

14.00 Uhr **CAF und Balanced Scorecard**  
Eva Sejrek  
Stadt Wien, Österreich

14.30 Uhr **Qualitätsmanagement und Zielvereinbarungen**  
Wolfgang Heine / Monika Griep  
Evangelische Kirche Hessen-Nassau,  
Darmstadt

15.00 Uhr **Qualitätsmanagement und Wissensmanagement an den Schnittstellen öffentlicher Leistungsprozesse**  
Dr. Henning Schridde  
Institut für Politische Wissenschaft,  
Universität Hannover

15.30 Uhr Pause

16.00 Uhr **Qualitätsmanagement und Leistungsvergleiche/Benchmarking**  
Stefan Schneider  
Landkreis Karlsruhe

16.30 Uhr **Diskussion: Qualität im Management-Zyklus**  
**Zusammenfassender Kommentar:**  
Univ.-Prof. Dr. Kuno Schedler  
Universität St. Gallen

### Mittwoch, 9. März 2005

#### Weiterentwicklung von Qualitätsmanagement im größeren Kontext

9.00 Uhr **Good Administration**  
Danuta Wisniewska-Cazals  
Europarat, Straßburg

9.30 Uhr **Good Governance**  
Dr. Elke Löffler  
Governance International, Bristol

10.00 Uhr **Nachhaltige Entwicklung – Lebensqualität auch in Zukunft erhalten**  
Peter Vorkötter  
Stadt Solingen

10.30 Uhr Pause

11.00 Uhr **Qualitätsmanagement zwischen Innovation und Evaluation**  
Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill  
Deutsche Hochschule für Verwaltungs-  
wissenschaften Speyer

11.45 Uhr **Diskussion: Zukunft des Qualitätsmanagements im öffentlichen Sektor**  
**Zusammenfassender Kommentar:**  
Prof. Dr. Helfried Bauer  
KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung,  
Wien

13.00 Uhr Ende der Veranstaltung