

Das CAF-Gütesiegel – Bestätigung für die qualitätsvolle CAF-Anwendung

Der CAF (Common Assessment Framework) ist als gemeinsames Qualitätsbewertungssystem der öffentlichen Verwaltung in Europa im Jahr 2000 entwickelt worden. Dieses Qualitätsbewertungssystem gibt ein Raster vor, mit dem die MitarbeiterInnen und Führungskräfte die Organisation bewerten und gemeinsam deren Stärken und Verbesserungspotenziale definieren.

Die gemeinsame Selbstbewertung ist der Anfang eines umfassenden Verbesserungsprozesses. Der CAF ist Qualitätsmanagement und das Ziel des CAFs ist es, in der Organisation ein System und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserungen einzuführen. Eine Bestätigung für die qualitätsvolle CAF-Anwendung bietet nun das CAF-Gütesiegel.

Organisationen des öffentlichen Sektors haben nach der Implementierung des CAFs den Wunsch geäußert, Ergebnisse ihrer Anstrengungen zu sehen und Rückmeldungen zu erhalten. Vor diesem Hintergrund wurde Ende September von der CAF-Expertengruppe, der Innovative Public Sector Group (IPSG), das CAF-Gütesiegel „Effective CAF-User“ entwickelt. Dabei handelt es sich um ein Feedback eines/r erfahrenen, externen CAF-Experten/in. Bestätigt werden dabei einerseits die korrekte Verwendung des Instruments und andererseits ein effektiver Weg, den die Organisation eingeschlagen hat, um sich im Sinne des Qualitätsmanagements kontinuierlich weiterzuentwickeln. Der konkrete Weg zur Verleihung des CAF-Gütesiegels wurde gemeinsam mit dem Institut für Public Administration (EIPA) entwickelt, sodass die standardisierte Anwendung des CAF-Gütesiegels in ganz Europa gewährleistet ist.

Seit Mitte Mai dieses Jahres können sich auch österreichische Organisationen für das CAF-Gütesiegel bewerben. Als Ansprechstelle steht das KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung in seiner Funktion als österreichisches CAF-Zentrum zur Verfügung.

Ihr schneller und günstiger Weg zum CAF-Gütesiegel

Das CAF-Gütesiegel „Effektive CAF-User“ kann von Organisationen beantragt werden, die vor sechs bis zwölf Monaten eine CAF-Selbstbewertung durchgeführt haben und als CAF-Anwender in der europäischen und österreichischen CAF-Datenbank registriert sind. Antragsformulare sind auf Anfrage beim KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung erhältlich. Grundlage für das externe CAF-Feedback sind drei Fragebögen, einer zum CAF-Selbstbewertungsprozess, einer zum Verbesserungsprozess und einer zur „Reife der Organisation“.

neue Perspektiven für die Zukunft hin und geben schlussendlich die Empfehlung für die Verleihung oder das Ablehnen des CAF-Gütesiegels. Dabei haben sich die CAFFEXes an festgelegte Standards und Verhaltensregeln zu halten. Auf Basis dieser Empfehlungen der CAFFEXes verleiht das KDZ als CAF-Zentrum das CAF-Gütesiegel „Effektive CAF-User“. Das CAF-Gütesiegel ist zwei Jahre gültig und kostet 1.950 Euro. Damit wird die Tätigkeit der CAFFEXes finanziert, die ein qualifiziertes Feedback geben und ihre externe Sichtweise sowie eventuell weitere Verbesserungshinweise einbringen.



Diese drei Fragebögen sind im ersten Schritt von der antragstellenden Organisation zu befüllen und an das KDZ als CAF-Zentrum zu übermitteln.

Danach werden vom CAF-Zentrum zwei CAF-Feedback-ExpertInnen (CAFFEXes) nominiert. Die CAFFEXes sind entweder versierte CAF-AnwenderInnen und/oder QualitätsmanagerInnen, welche eine CAFFEX-Schulung bei der EIPA oder dem KDZ in Kooperation mit dem Bundeskanzleramt absolviert haben. Sie haben ein ausgeprägtes Verständnis des öffentlichen Sektors, von Qualität, Qualitätsmanagement sowie Public Management und Governance. Die beiden ausgewählten CAFFEXes prüfen und analysieren die drei befüllten Fragebögen, führen eine eintägige Vor-Ort-Erhebung durch, geben in einem Bericht Feedback zur bisherigen Qualitätsarbeit, weisen auf

Das CAF-Gütesiegel – Was spricht dafür?

Zahlreiche Gründe sprechen für die Einführung des CAF-Gütesiegels. Der wichtigste ist, die Leistungen der öffentlichen Verwaltung für die BürgerInnen noch weiter zu verbessern und dadurch den Nutzen des CAFs für die BürgerInnen und für die Politik sichtbar zu machen.

Darüber hinaus sind auch noch folgende positive Aspekte des CAF-Gütesiegels zu erwähnen:

- **Anerkennung für die Mühen der CAF-Anwender:** CAF-Anwender können mit dem CAF-Gütesiegel ihren Beitrag zur Steigerung der Qualität der öffentlichen Verwaltung sichtbar machen und es z.B. als Auszeichnung auf der Homepage etc. veröffentlichen. Die breitere Öffentlichkeit kann somit den besonderen Stellenwert der Organisation sehen und schätzen.

VERWALTUNGSREFORM

- **Kostengünstiges Feedback:** Für die eigene Organisation kann die objektive Außensichtweise durch eine/n erfahrene/n Expertin/en aus der öffentlichen Verwaltung Wege aufzeigen, die in der täglichen Routine oftmals nicht mehr sichtbar sind. Nachdem die CAF-Selbstbewertung die Potenziale der internen Kritik ausgeschöpft hat, bringt das externe Feedback noch zusätzliche Sichtweisen ein und macht auf eventuelle Fehler aufmerksam. Darüber hinaus wird mit dem CAF-Gütesiegel die Feedback-Kultur in der öffentlichen Verwaltung gestärkt.
- **Abstimmung mit EFQM:** Das CAF-Gütesiegel wurde in enger Abstimmung

mit EFQM (European Foundation for Quality Management) entwickelt. Exzellenten CAF-Anwendern soll dadurch die zukünftige Nutzung von EFQM als Qualitätsmanagement mit Zertifizierung ermöglicht werden.

- **Ausweitung des CAF-Einsatzes:** Der CAF soll neuen Schwung bekommen und das Interesse, CAF-Anwender zu werden, gesteigert werden.

- **Neue europaweite Standards der CAF-Anwendung:** Mit dem CAF-Gütesiegel werden auch neue Standards der CAF-Anwendung gesetzt. Europaweit wurde Einigung darüber erzielt, wie ein „guter und korrekter“ CAF-Einsatz aussehen sollte.

Werden Sie „Effektiv CAF-User“ – Bewerben Sie sich noch heute!

Das KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung steht Ihnen als österreichisches CAF-Zentrum für alle Fragen rund um das CAF-Gütesiegel gerne zur Verfügung. Anträge zur Verleihung des CAF-Gütesiegels sind beim KDZ auf Anfrage erhältlich.

Thomas Prorok, Bernadette Malz,
KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung

*Ihre Kontaktperson im KDZ –
Zentrum für Verwaltungsforschung:
Mag. (FH) Bernadette Malz
Telefon: +43 1 8923492-12
Mail: malz@kdz.or.at, www.kdz.or.at*

TERMINE

Ausschüsse, Sitzungen, Tagungen

15. September 2010: **Geschäftsleitung und Hauptausschuss der Landesgruppe Steiermark und Steirischer Städtetag**, Bad Aussee
(Information: Stefan Hoflehner, Tel.: +43 316/712913,
E-Mail: stefan.hoflehner@steirischer.staedtebund.at)

15. bis 17. September 2010: **Fachausschuss für Gärten und Grünflächen**, Baden bei Wien (Information: Alexander Lesigang, Tel.: +43(0)1/4000-89978,
E-Mail: alexander.lesigang@staedtebund.gv.at)

23. bis 24. September 2010: **Fachausschuss für Stadtvermessung**, Leoben (Information: Johannes Eschenbacher, Tel.: +43(0)1/4000-89984,
E-Mail: johannes.eschenbacher@staedtebund.gv.at)

29. bis 30. September 2010: **Finanzkommission**, Linz
(Information: Oliver Puchner, Tel.: +43(0)1/4000-89994,
E-Mail: oliver.puchner@staedtebund.gv.at)

30. September und 01. Oktober 2010: **Kongress im Rahmen des EU-Life Kooperationsprojekt Winterdienst und Feinstaub**, Linz
(Information: Alexander Lesigang, Tel.: +43(0)1/4000-89978,
E-Mail: alexander.lesigang@staedtebund.gv.at)

06. und 07. Oktober 2010: **Fachausschuss für Schulverwaltung**, Innsbruck, (Information: Sevim Aksakalli, Tel.: +43(0)1/4000-89975,
E-Mail: sevim.aksakalli@staedtebund.gv.at)

06. und 07. Oktober 2010: **Fachausschuss für Kontrollamtsangelegenheiten**, Graz (Information: Oliver Puchner, Tel.: +43(0)1/4000-89994,
E-Mail: oliver.puchner@staedtebund.gv.at)

11. bis 13. Oktober 2010: **Fachausschuss für Marktamtsangelegenheiten**, Villach (Information: Ulla Weinke, Tel.: +43(0)1/4000-89996,
E-Mail: ulla.weinke@staedtebund.gv.at)

14. bis 15. Oktober 2010: **Fachausschuss für Veterinärangelegenheiten**, Wien (Information: Sabine Marchart, Tel.: +43(0)1/4000-89977,
E-Mail: sabine.marchart@staedtebund.gv.at)

10. Oktober 2010: **Landtags- Gemeinderats- und Bezirksvertretungswahlen**, Wien

10. Oktober 2010: **Landtagswahl**, Steiermark

18. bis 19. Oktober 2010: **Sozial- Gesundheits- und Jugendausschuss**, Wels
(Information: Christina Aigner, Tel.: +43(0)1/4000-89995,
E-Mail: christina.aigner@staedtebund.gv.at)

21 bis 22. Oktober 2010: **Fachausschuss für Rechtsangelegenheiten**, Kapfenberg (Information: Johannes Schmid, Tel.: +43(0)1/4000-89982,
E-Mail: johannes.schmid@staedtebund.gv.at)

21. bis 22. Oktober 2010: **Fachausschuss für Statistik und Registeranwendungen**, Wels (Information: Oliver Puchner, Tel.: +43(0)1/4000-89994,
E-Mail: oliver.puchner@staedtebund.gv.at)

27. und 28. Oktober: **Fachausschuss für Abfallwirtschaft und Städtereinigung**, Linz (Information: Guido Dernbauer, Tel.: +43(0)1/4000 89992,
E-Mail: guido.dernbauer@staedtebund.gv.at)

16. November 2010: **Geschäftsleitung und Hauptausschuss der Landesgruppe Steiermark**, Ort wird noch bekanntgegeben (Information: Stefan Hoflehner, Tel.: +43 316/712913, E-Mail: stefan.hoflehner@steirischer.staedtebund.at)

18. November 2010: **Fachausschuss für Friedhöfe und Feuerhallen sowie Fachausschuss für kommunales Bestattungswesen**, Ort wird noch bekanntgegeben (Information: Alexander Lesigang, Tel.: +43(0)1/4000-89978,
E-Mail: alexander.lesigang@staedtebund.gv.at)

24. und 25. November 2010: **Fachausschuss für Integration**, Graz
(Information: Sevim Aksakalli, Tel.: +43(0)1/4000 89975,
E-Mail: sevim.aksakalli@staedtebund.gv.at)

25. und 26. November 2010: **Fachausschuss für Informationstechnologie**, Salzburg (Information: Johannes Eschenbacher, Tel.: +43(0)1/4000-89984,
E-Mail: johannes.eschenbacher@staedtebund.gv.at)

1. und 2. Dezember 2010: **Fachausschuss für Gewerberecht und -technik**, Salzburg (Information: Sabine Marchart, Tel.: +43(0)1/4000-89977,
E-Mail: sabine.marchart@staedtebund.gv.at)

Alle rot markierten Termine sind ausschließlich für die Mitglieder des Städtebundes