

# Internationaler Impuls für nationale Qualitätsinitiativen durch das CAF

**Das „Gemeinsame Europäische Qualitätsbewertungssystem (Common Assessment Framework – CAF) bietet den öffentlichen Verwaltungen in Österreich einen umfassenden Kriterienraster. Dieser kann zur Leistungs- und Effizienzsteigerung genutzt werden. Ebenso bietet er den Rahmen für Selbstbewertungen der Organisation und somit die Möglichkeit einer Organisationsentwicklung „aus sich selbst heraus“.**



Elisabeth Dearing

In den 90er Jahren des 20. Jahrhunderts waren die öffentlichen Verwaltungen in Europabemüht, die Leistungsqualität und das Service für die Bürgerinnen und Bürger laufend zu verbessern. Dies fand in diversen Projekten und internationalen Kooperationen im Bereich der informellen Arbeitsgruppe der Generaldirektor/Innen des öffentlichen Dienstes statt. Einmal pro Präsidentschaft trafen sich diese Themenführer aus den Mitgliedstaaten der EU zum Erfahrungsaustausch und zur Besprechung gemeinsamer Vorhaben. In unregelmäßigen Abständen finden auch Treffen der Minister/Innen für den öffentlichen Dienst statt, um die strategische Ausrichtung der Modernisierungsvorhaben in den öffentlichen Verwaltungen Europas zu beschließen.

In den 90er Jahren des 20. Jahrhunderts waren die öffentlichen Verwaltungen in Europabemüht, die Leistungsqualität und das Service für die Bürgerinnen und Bürger laufend zu verbessern. Dies fand in diversen Projekten und internationalen Kooperationen im Bereich der informellen Arbeitsgruppe der Generaldirektor/Innen des öffentlichen Dienstes statt. Einmal pro Präsidentschaft trafen sich diese Themenführer aus den Mitgliedstaaten der EU zum Erfahrungsaustausch und zur Besprechung gemeinsamer Vorhaben. In unregelmäßigen Abständen finden auch Treffen der Minister/Innen für den öffentlichen Dienst statt, um die strategische Ausrichtung der Modernisierungsvorhaben in den öffentlichen Verwaltungen Europas zu beschließen.

initiiert werden. Die Vielfalt von Sprachen und Verwaltungskulturen ließen jedoch einen echten Wettbewerb mit Auszeichnung der Besten nicht zu. So fürchtete etwa Frankreich um die Motivation jener Verwaltungen, die keinen Preis erhalten würden, England und Dänemark setzten bereits sehr stark auf das anspruchsvolle EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management) und waren in der Qualitätsentwicklung weit fortgeschritten, andere Länder wiederum sahen für sich keine Chance, diesen hohen Ansprüchen zu genügen. Einigkeit wurde jedoch dahingehend erzielt, dass das Lernen von den Besten auch über die nationalen Grenzen hinweg ein wertvoller Impuls für bessere Leistungsqualität nationaler Verwaltungen ist. Daher wurde unter österreichischer Präsidentschaft 1998 der Grundstein für ein gemeinsames europäisches Qualitätsbewertungsmodell (Common Assessment Framework – CAF) gelegt.

## Was bisher geschah

Bei der 1. Europäischen Qualitätskonferenz für öffentliche Verwaltungen in Lissabon wurde im Jahr 2000 die 1. CAF-Version vorgestellt. In enger Zusammenarbeit mit dem European Institute for Public Administration (EIPA) und mit großem Engagement der nationalen CAF-Korrespondent/Innen

wurde seither eine europaweite CAF-Bewegung aufgebaut, die sich mittlerweile auf alle 25 EU-Staaten ausgedehnt hat.

## Die Bilanz der Entwicklung 2000 bis 2005 kann sich sehen lassen:

- Drei Europäische Qualitätskonferenzen für öffentliche Verwaltungen haben bereits stattgefunden (Lissabon, Kopenhagen, Rotterdam). Die 4. Qualitätskonferenz wird im September 2006 in Tampere stattfinden.
- Eine 2. verbesserte Version des CAF wurde entwickelt und bei der Qualitätskonferenz in Kopenhagen vorgestellt.
- Eine CAF-Konferenz für User und Netzwerkpartner hat im November 2003 in Rom stattgefunden, die nächste CAF-User Konferenz wird im Juni 2005 in Luxemburg veranstaltet.
- Nationale CAF-Konferenzen wurden u.a. in Belgien, Tschechien und der Slowakei durchgeführt.

All diese Veranstaltungen fördern das EU-CAF-Netzwerk, das aus den nationalen Korrespondent/Innen und allen CAF-Anwendern in Europa besteht, motivieren, inspirieren und initiieren eine Fülle von Reformvorhaben in den Mitgliedstaaten.

## Von den Plänen zu einem EU-Qualitätswettbewerb zum Europäischen Qualitätsbewertungsmodell CAF

Angeregt durch die Erfolge und große Impulswirkung des Speyerer Qualitätswettbewerbes sollte unter österreichischer Präsidentschaft 1998 ein europaweiter Qualitätswettbewerb

### Die nächsten Schritte auf EU-Ebene

Aufgrund eines CAF-Action Planes wurden 2004 von den Generaldirektoren für den öffentlichen Dienst eine Fülle an weiterführenden Maßnahmen in Auftrag gegeben, die bis Ende 2006 umgesetzt werden sollen.

### Mit der Umsetzung dieses CAF-Action Planes wird angestrebt:

- die Weiterverbreitung des CAF auf nationaler Ebene voranzutreiben,
- die Zusammenarbeit der EU-Mitgliedstaaten mit der europäischen Ebene zu optimieren,
- Möglichkeiten zur Nutzung des CAF als Benchmarking-Instrument zu entwickeln,
- ein CAF-Ressource-Center beim European Institute for Public Administration (EIPA) zu einem so genannten Center of Excellence auszubauen,
- die derzeit gültige Version des CAF bei Bedarf zu verbessern und
- die Evaluation der Maßnahmen des CAF-Action Planes bei der 4. EU-Qualitätskonferenz im September 2006 in Tampere (Finnland) vorzustellen.

### Was tut Österreich um seine Aufgaben aus dem CAF-Action Plan zu erfüllen?

In diesem Kontext laufen auch in Österreich Bemühungen, die Anzahl der CAF-Anwender zu erhöhen, die Gemeinde der CAF-Interessierten und -anwender zu vernetzen, den nationalen Erfahrungsaustausch zu fördern. Erst jüngst wurde mit einem Fragebogen erhoben, welche Verwaltungen in Österreich das CAF kennen bzw. es auch schon anwenden. Zu den Ergebnissen siehe den Beitrag von Mag. Thomas Prorok.

Das Bundeskanzleramt kooperiert als nationaler CAF-Korrespondent mit dem KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung als wissenschaftlichem Partner. Das KDZ bietet in dieser Partnerschaft Beratung und Trainings für die CAF-Anwendung an, betreibt die Internetplattform als Service für die CAF-Anwender und CAF-Interessierten, gibt fachliche Rückmeldung und liefert die Daten an das EIPA. Das Bundeskanzleramt wirkt auf EU-Ebene in der CAF-Working Group an der Weiterentwicklung des CAF und seiner Anwendung sowie an der Vorbereitung der diversen internationalen Konferenzen mit.

Für die kommende EU-Präsidentschaft Österreichs sind einige CAF-Schwerpunkte vorgesehen, die in die Aktivitäten insbesondere der luxemburgischen und der finnischen Präsidentschaft eingebettet sind. Derzeit enthält die Website von EIPA zu den rund 500 CAF-Anwendern in Europa im Wesentlichen lediglich Kontaktdaten und eine Zuordnung zu einem Bereich (z.B. kommunale Ebene, Steuer- und Zollverwaltung, Polizei, etc.). Um das Lernen von den anderen zu fördern, soll bis zur österreichischen Präsidentschaft im 1. Halbjahr 2006 die CAF-Datenbank bei EIPA mit „inhaltlichem Fleisch“ gefüllt werden. Im Rahmen von Good Practice-Beschreibungen sollen Interessierte etwa erfahren, in welchen Feldern der Modernisierung die einzelnen Verwaltungen besonders erfolgreich waren und warum, wie die konkreten Ergebnisse aussehen und gemessen werden. Damit soll die Neugier für die Qualitätsbemühungen der anderen geweckt werden. Im 1. Halbjahr 2006 wird dann die modernisierte EIPA-Website neu eröffnet und die besten pro Mitgliedsstaat in einer Broschüre vorgestellt.



Eine weitere österreichische Initiative nützt die europäische Dimension zum grenzüberschreitenden Lernen. Im Jahr 2005 wird mit den höchst erfolgreichen CAF-Anwendern und neuen EU-Nachbarstaaten Ungarn, der Slowakei und Tschechien ein organisierter Erfahrungsaustausch durchgeführt. Der Reiz dieses Vorhabens besteht darin, örtlich nahe liegende EU-Mitgliedstaaten in überschaubarem Rahmen zum Austausch von CAF-Erfahrungen einzuladen und so dazu beizutragen, dass das Lernen voneinander zunehmend selbstverständlich in den Arbeitsalltag integriert wird. Je eine CAF-Anwenderverwaltung auf Bundes-, Regional- und Lokalebene wird sich mit den entsprechenden Pendanten zu einem Arbeitsbesuch treffen, Erfahrungen bei der CAF-Anwendung austauschen und ein kleines Projekt zur Umsetzung des Gelernten starten. Dabei sind u.a. die Bezirksvorsteherung des 15. Wiener Gemeindebezirks und eine Bezirksvorsteherung aus Budapest.

Die Erfahrungen mit diesem Pilot auf EU-Ebene werden laufend an die CAF-Working Group berichtet und können bei Bedarf auch auf andere Länder ausgedehnt werden.

Die Entwicklung des CAF und seine Umsetzung auf nationaler und europä-

ischer Ebene machen deutlich, dass Verwaltungsmodernisierungen zunehmend im internationalen Zusammenhang zu sehen sind und wechselseitig merkbare Impulse zur Verbesserung der Leistungsqualität und des Bürgerservice gesetzt werden. ■

Dr. Elisabeth Dearing ist Leiterin der Abteilung III/7: Verwaltungsreform, Personalentwicklung und Controlling des BKA. Zu ihren Arbeitsschwerpunkten zählen: die Leitung des Verwaltungs-Innovationsprogrammes für die Bundesverwaltung, Organisationsentwicklung, Leistungsindikatoren und Vergleiche.

## KDZ SEMINAR

### Die erfolgreiche Veranstaltung – Eventmanagement für Städte und Gemeinden

Vielfältige und abwechslungsreiche Veranstaltungen aus allen Sparten (Kultur, Sport, Jugend, Familie, Brauchtum etc.) sind für die Freizeit- und Konsumgesellschaft des 21. Jahrhunderts ein wesentlicher Indikator für hohe Lebensqualität. Events – egal ob sportliche, musikalische, kulturelle, für Jugendliche oder Senioren usw. – müssen professionell und perfekt organisiert sein, um sich im (Über)Angebot von Veranstaltungen positionieren und letztlich erfolgreich durchsetzen zu können. Im kommunalen Wettstreit wer die meisten, größten, schönsten oder besten Veranstaltungen anbietet, sind vielerlei Aspekte bei der Vorbereitung dieser Events zu berücksichtigen. In diesem KDZ-Seminar werden ausgehend vom Veranstaltungskonzept anhand eines praktischen Leitfadens für die Veranstaltungsorganisation konkrete Tipps für die Praxis des Event-Managements erarbeitet. Weiters wird der Erfahrungsaustausch mit erfolgreichen Praktikern als wirkungsvolle Unterstützung für die Umsetzung kommunaler Events ein wesentlicher Bestandteil im Seminar sein.

- Seminar-**  
**inhalt**
- Das Veranstaltungskonzept – die richtigen Events für Ihre Gemeinde
  - Sponsoring und Medienkooperationen
  - PR und Umgang mit Medien
  - Rahmenbedingungen wie Finanzieren und rechtliche Aspekte
  - Praktischer Leitfaden für die Organisation von Veranstaltungen
  - Evaluierung und Nachbearbeitung von Events
- Referent/**  
**Innen**
- Mag. (FH) Sabine Istenich (Stadtmarketing Linz und erfolgreiche Organisatorin zahlreicher Events)
  - Mag. Sonja Mosonyi-Prymas (Expertin für Marketing, Public Relations und Sponsoring, Mitarbeiterin bei FAB – Verein zur Förderung von Arbeit und Beschäftigung)
  - Mag. Bernhard Krabina (KDZ)
  - Mag. (FH) Markus Hödl (KDZ)
- Termin**
- 1.-2. Juni 2005, Linz

Detaillierte Informationen erhalten Sie unter <http://www.kdz.or.at/seminare>