

Der CAF in Österreich – Status Quo und Maßnahmen

Österreich zählt neben dem Spitzenreiter Belgien gemeinsam mit Italien, Deutschland und Slowenien mit seinen 44 CAF-Anwendern zu den engagierten CAF-Usern in Europa. Dies wohl auch deshalb, weil der CAF unter starker österreichischer Beteiligung entstanden ist und weiterentwickelt wurde. Damit ist auch österreichische Verwaltungskultur in den CAF eingeflossen und seine Anwendung ist österreichischen Verwaltungen vertraut. An exzellenten Leistungen interessierte Verwaltungen und das Bundeskanzleramt als zentrale Koordinationsstelle haben in Österreich gemeinsam einen guten Boden für verbesserte Leistungsqualität durch die Anwendung des CAF geschaffen.



Elisabeth Dearing

Auf Initiative der österreichischen EU-Präsidentschaft 1998 einigten sich die EU-Mitgliedstaaten im Jahr 2000 auf ein gemeinsames europäisches Qualitäts-

bewertungsmodell, das Common Assessment Framework (CAF). Zielsetzung war und ist es, die Service- und Leistungsqualität der öffentlichen Verwaltungen in Europa zu steigern und von den Besten zu lernen. Zwischenzeitlich haben sich sowohl der CAF mit seinen knapp 1.000 Anwendungen in ganz Europa als auch die zweijährig stattfindenden EU-Qualitätskonferenzen weitgehend institutionalisiert.

Die Liste der 43 österreichischen CAF-Anwender reicht von Bezirkshauptmannschaften, über die Studienbeihilfenbehörde (bereits 3mal angewendet), das Heerespersonalamt (bereits 2mal angewendet), die Stadt Wien (in 25 Magistratsabteilungen angewendet und mit dem Instrument der Balanced Scorecard verknüpft) bis zur Sektion III des Bundeskanzleramtes – Öffentlicher Dienst und Verwaltungsreform.

Unter österreichischer EU-Präsidentschaft wurde im Frühjahr 2006 eine überarbeitete Version des CAF finalisiert, die als CAF 2006 nun auch in Deutsch vorliegt. Auf EU-Ebene haben sich die Mitgliedstaaten vorgenommen, die Zahl der CAF-User bis zum Jahr 2010 von 1.000 auf 2010 zu erhöhen. Für Österreich würde dies als internes Ziel eine Erhöhung auf rund 80 CAF-User bedeuten.

Das Bundeskanzleramt hat den Nutzen des CAF für eine Verbesserung der Verwaltungsleistungen erkannt und sieht ihn insbesondere darin, dass die einzelnen Verwaltungen selbst ihren Zugang zur Modernisierung gestalten und dies, unter Einbindung der MitarbeiterInnen, auch relativ kostengünstig tun können. Der CAF ist ein speziell für Verwaltungen geeigneter Hebel für Reformen, der auch zum Blick über den Tellerrand anregt. Daher fördert und unterstützt das Bundeskanzleramt die Anwendung des CAF mit unterschiedlichen Aktivitäten.

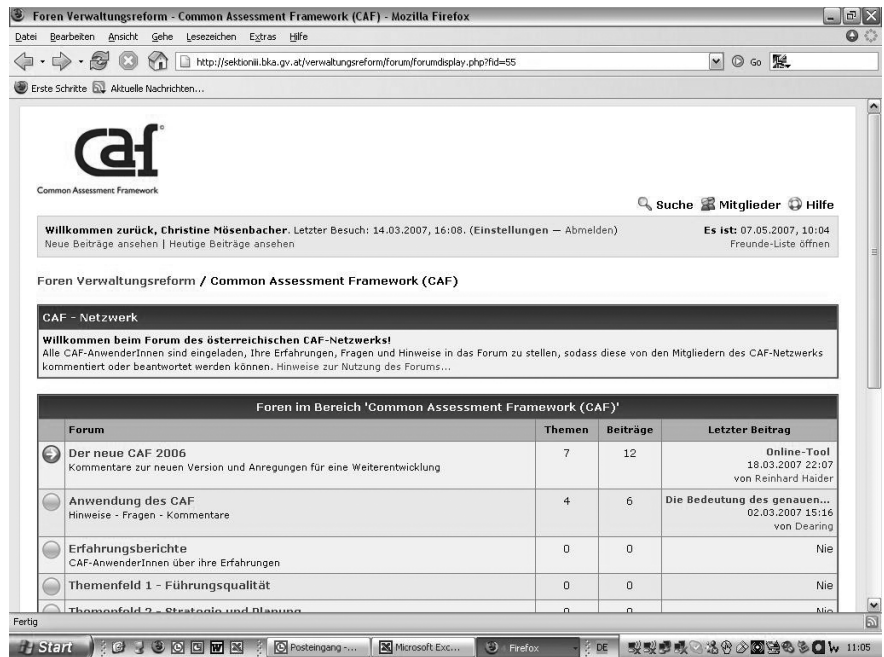
Das neue Regierungsprogramm räumt dem Qualitätsmanagement breiten Raum ein. Als Qualitätskriterien werden Effizienz, Kundenorientierung, Raschheit des Verfahrens und Wahr-

ung der Rechtssicherheit genannt. Entsprechende Qualitätsstandards werden zu entwickeln und nachhaltig umzusetzen sein. Dazu sind nicht nur regelmäßige Kundenbefragungen und die strategische Ansiedlung des Qualitätsgedankens eine Notwendigkeit, sondern auch die regelmäßige Anwendung des CAF zur Standortbestimmung und als Basis für die organisatorische Weiterentwicklung. Partner in Sachen Beratung und Schulung zum CAF ist das KDZ, in Sachen internationaler Entwicklungen das European Institute for Public Administration – EIPA in Maastricht.

Der CAF 2006

Der CAF ist ein Selbstbewertungsinstrument, das es öffentlichen Verwaltungen ermöglicht, sich rasch ein Bild über die Stärken und Schwächen der Organisation zu machen und Entwicklungspotenziale zu erkennen. MitarbeiterInnen der Verwaltung bewerten aus Ihrer Sicht die Organisation in neun Themenfeldern, diskutieren die Einschätzungen und vereinbaren dann, gemeinsam mit den Führungskräften, die Verbesserungsmaßnahmen. Aufbauend auf den Erfahrungen der CAF-User in ganz Europa wurde nun

Abb 1.: Einloggen und registrieren – so wird man Teil des österreichischen CAF-Netzwerks



in der überarbeiteten Version des CAF 2006:

- die Verständlichkeit und Eignung der CAF-Indikatoren verbessert,
- die Bewertungsskalen so weiterentwickelt, dass eine differenzierte Betrachtung des Modernisierungsfortschritts möglich ist,
- der Leitfaden für die Anwendung ergänzt,
- Hinweise zu wirksamen Lernen durch Leistungsvergleiche hinzugefügt und
- das Glossar mit großer Sorgfalt auf bessere Verständlichkeit hin überarbeitet.

Der inhaltliche Kern des CAF 2006 nimmt nun mehr Bedacht auf Aspekte von Good Governance, integriert z.B. ethische Aspekte in die Betrachtung, Modernisierung und Innovation werden prominent in den Themenfeldern „Führungsqualität“ und „Strategie und Planung“ behandelt und unterscheidet diese von der laufenden, standardmäßigen Innovation im Themenfeld „Prozesse“. Auch das Themenfeld 8 „Gesellschaftsbezogenen Ergebnisse“ wurde geschärft und in zwei Themengruppen gegliedert: Ergebnisse, wie sie von Interessensgruppen wahrgenommen werden und organisationsinterne Einschätzungen für gesellschaftsbezogene Leistungen.

Publikationen

Die Broschüre „CAF 2006“ in deutscher Sprache kann in der Abteilung III/7 – Verwaltungsreform des Bundeskanzleramtes bei Frau Huisbauer

(marion.huisbauer@bka.gv.at) bestellt werden. Die elektronische Fassung ist sowohl unter <http://www.kdz.or.at> als auch unter <http://www.bka.gv.at/verwaltungsreform> verfügbar.

Im Zuge des CAF-Schwerpunktes während der österreichischen EU-Präsidentschaft wurde im Frühjahr 2006 eine weitere Publikation vorgestellt. Um die auf der Homepage des European Institutes for Public Administration (EIPA) noch sehr eingeschränkt vorhandenen Informationen über CAF-User in Europa zu verbessern, wurden in einer Kooperation zwischen dem Bundeskanzleramt, der EIPA und dem KDZ gute Beispiele von CAF-Usern aus ganz Europa gesammelt und dargestellt. Es sollte gezeigt werden, wie Verwaltungen ihre Ergebnisse messen, den CAF anwenden, Verbesserungsmaßnahmen setzen und in der Folge bessere Ergebnisse gemessen werden. In der Broschüre „CAF wirkt – mehr Service und Leistungsqualität für alle“ werden 29 Fälle aus 15 europäischen Staaten vorgestellt. Regionalverwaltungen sind ebenso vertreten

wie Schulen, ein Finanzamt oder ein Krankenhaus. Auch diese Unterlage kann bei Frau Huisbauer bestellt werden und ist elektronisch ebenfalls verfügbar.

Die CAF-Plattform

Am 15. März 2006 fand im Rahmen des CAF-Schwerpunktes der österreichischen EU-Präsidentschaft ein österreichischer CAF-Tag statt. Nationale Erfahrungen, internationale Entwicklungen und der CAF selbst wurden präsentiert und diskutiert. Im Zuge der Gespräche und Workshops äußerten zahlreiche CAF-Interessierte den Wunsch, den Austausch zwischen den CAF-Usern in Österreich im Rahmen einer Internetplattform zu verstärken. In Zusammenarbeit mit dem KDZ wurde daher ein elektronisches CAF-Forum entwickelt, das zu Fragen und Diskussionsbeiträgen einlädt. Die Struktur folgt neben drei allgemeinen Feldern zum neuen CAF 2006, zur Anwendung des CAF und zu Erfahrungsberichten, inhaltlich den Themenfeldern. Seit März 2007

steht dieses im Netz und kann unter <http://sektioniii.bka.gv.at/verwaltungsreform/caf> aufgerufen werden. Wenn man sich registriert hat, wird per E-Mail die Zutrittsberechtigung übermittelt und man ist Teil des österreichischen CAF-Netzwerks.

Konferenzen, Workshops, Seminare

Um das Lernen voneinander nicht nur auf den elektronischen Weg zu beschränken, finden unterstützend immer wieder Veranstaltungen auf nationaler und internationaler Ebene statt. Nach den CAF-User-Konferenzen in Rom und Luxemburg wird am 11. und 12. Oktober 2007 in Lissabon die nunmehr 3. EU-weite CAF-User-Konferenz stattfinden. Neben der Diskussion und dem Erfahrungsaustausch wird ein Highlight die Präsentation eines CAF-Informationfilms sein, der auch auf nationaler Ebene verwendet werden kann. Darin wird der CAF vorgestellt und CAF-User aus ganz Europa schildern ihre Erfahrungen mit diesem Selbstbewertungsinstrument. Jenen österreichischen Verwaltungen, die für eine Präsentation in Lissabon ausgewählt werden, ersetzt das Bundeskanzleramt als Anerkennung für ihre Modernisierungsbemühungen die Reise- und Aufenthaltskosten. Ein kleiner Ausblick in das nächste Jahr sei bereits jetzt gestattet: Von 20.-22.10.2008 findet in Paris die 5. EU-Qualitätskonferenz für öffentliche Verwaltungen statt, die unter dem Motto steht „Le Citoyen au coeur de la qualité publique“, mit anderen Worten „Die BürgerInnen im Zentrum der Qualität der öffentlichen Leistungen“.

Neben Seminaren zum CAF 2006, die sowohl vom KDZ als auch von der Verwaltungsakademie des Bundes

angeboten werden, wird heuer auch auf nationaler Ebene ein Workshop für Interessierte und erfahrene CAF-User stattfinden.

CAF-Regional Benchlearning Project

Auf Initiative Österreichs wurde 2005 das erste grenzüberschreitende Benchlearning-Projekt gestartet. Gemeinsam mit Tschechien, der Slowakei und Ungarn wurde mit Unterstützung des KDZ ein Konzept erstellt, das es Verwaltungen unterschiedlicher Gebietskörperschaftsebenen ermöglicht, ihre Konzepte und Leistungsergebnisse zu vergleichen und aus dem Erfahrungsaustausch zu lernen. In vier Gruppen (Bundesebene, Regionalverwaltung und zwei Städtegruppen) haben sich insgesamt 13 Verwaltungen an diesem Projekt beteiligt. Sprachliche und kulturelle Unterschiede machten es unerlässlich, sich auf der strukturellen Basis des CAF zu begegnen und sich im Rahmen der Themenfelder zu vergleichen und auszutauschen. Die Bezirksverwaltung des 15. Wiener Gemeindebezirks ist neben dem Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie und der BH Eisenstadt-Umgebung eine der Österreichischen Teilnehmer in diesem Benchlearning Netzwerk. Der Austausch ergab auch einige Folgeprojekte. So hat etwa das österreichische Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie vom slowakischen Ministerium für Bauten und Regionalentwicklung das Instrument der „Prozesslandkarten“ übernommen, ein Stadtbezirk von Budapest das Beschwerdemanagement des 15. Wiener Gemeindebezirks und auf Städteebene wurde sogar gemeinsam eine Kundenbefragung konzipiert, durchgeführt und anschließend verglichen.

Nationales Benchmarking von drei Bezirkshauptmannschaften

In Österreich eignen sich insbesondere die Bezirkshauptmannschaften sehr gut für Leistungsvergleiche auf Basis des CAF. Sie vollziehen alle Bundesrecht und „produzieren“ die gleichen Leistungen. Von Herbst 2003 bis März 2005 haben die Bezirkshauptmannschaften Zell am See, Rohrbach und Eisenstadt-Umgebung ausgewählte Produkte verglichen, die Führungsarbeit beleuchtet und nach Durchführung des CAF auch ihre Bewertungen vergleichend betrachtet. Ziel des Projektes war es nicht, die beste Bezirkshauptmannschaft herauszufinden, sondern auf breiter Basis voneinander zu lernen und sich gute Erfahrungen und Ergebnisse für die eigene Organisation zu Nutze zu machen. Auch hier hat der CAF bei der Strukturierung, beim Finden einer gemeinsamen Sprache und bei der Bewertung wertvolle Dienste geleistet. Dieses Projekt wird derzeit, um zwei zusätzliche Bezirkshauptmannschaften erweitert, fortgeführt und befasst sich unter anderem mit der Entwicklung von Wirkungsindikatoren.

Wie all diese Beispiele zeigen, gibt es in Österreich und auch in Europa eine sehr rege „CAF-Szene“, die durch das gemeinsame Ziel einer kontinuierlichen Leistungsverbesserung verbunden ist. ■

MR Dr. Elisabeth Dearing ist Leiterin der Abteilung III/7: Verwaltungsreform des BKA. Zu ihren Arbeitsschwerpunkten zählen: Programmmanagement für die Verwaltungsqualitätsoffensive des Bundes, Qualitätsmanagement, Organisationsentwicklung, wirkungs- und leistungsorientierte Verwaltungsführung, Verwaltungswettbewerbe; Mitglied des Bureaus des OECD-Public Governance Committees und der EU-CAF Arbeitsgruppe.