

CAF Events

„CAF Inspiring Change“ – Kurzbericht über die 3. Europäische CAF-Anwenderkonferenz im Oktober 2007

Die für Qualitätsmanagement im öffentlichen Bereich Verantwortlichen, meist AnwenderInnen des CAF treffen sich alle zwei Jahre um sich über Neuerungen bzw. Änderungen des CAF (Common Assessment Framework zur Selbstbewertung) und über interessante Anwendungen auszutauschen. Dieses Jahr fand das Treffen unter der Ägide der portugiesischen EU-Präsidenschaft in Lissabon statt. Grundsätzliche Beiträge befassten sich mit der Personalentwicklung im Sinn der Stärkung der Kompetenzen und der Verantwortlichkeit für die erzielten Resultate und mit der Zufriedenheit der MitarbeiterInnen, was im Rahmen oft unflexibler Dienstrechte und Besoldungsordnungen nicht ganz einfach zu erreichen ist. Weitere interessante Beiträge galten dem Prozessmanagement, v.a. unter dem Gesichtspunkt der Innovationen und der Beachtung der Schnittstellen zwischen verschiedenen Dienstleistern im öffentlichen Bereich für dieselben Zielgruppen sowie dem Thema „Committed Leadership“ – wie durch die Selbstbewertungen mit dem CAF die Führungsarbeit und das Engagement der obersten Führung für Qualitätsmanagement verändert worden ist. Zahlreiche Berichte über Best Practices der CAF-Anwendung aus nord-, süd-, ost- und westeuropäischen Ländern (betreffend Prefekturen und andere Regionalbehörden, Finanzämter, Gefängnisse, Schulen, wissenschaftliche Institute u.a.m.), standen ebenso auf dem Programm wie die Präsentation eines Films über den Nutzen von CAF. Eine vollständige Dokumentation aller Präsentationen auf der Konferenz

in Lissabon ist online unter <http://www.eipa.eu/caf> verfügbar. Leider erfolgte noch kein Gedankenaustausch über die Nützlichkeit der mit dem CAF 2006 verbundenen inhaltlichen Neuerungen und über die neue Bewertungsskala mit Feinabstimmung – offensichtlich wegen noch nicht vorliegender Erfahrungen.

CAF Tag 2007 – Innovation mit dem CAF in Österreichs Verwaltungen

Das Bundeskanzleramt organisierte am 29. November 2007 gemeinsam mit dem KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung zum zweiten Mal einen nationalen CAF-Event. Mehr als 70 VertreterInnen von Bundesministerien, Ämtern der Landesregierungen, Bezirksverwaltungsbehörden und weniger Städte kamen an diesem Tag zusammen, um sich über die neuesten Entwicklungen des CAF zu informieren und eigene CAF-Erfahrungen auszutauschen.

Als Key Note Speaker hob Dr. Steven van der Walle vom Institute for Local Government der Universität Birmingham die Wichtigkeit des Messens von Kunden- und Bürgerzufriedenheit hervor. Dabei zeigte sich, dass das Messen nicht teuer und kompliziert sein muss, wie dies bei den traditionellen Bürgerumfragen oft der Fall ist. Mit stichprobenartigen Befragungen von LeistungsempfängerInnen, mit Mitarbeiterbefragungen, Fokusgruppen und Beschwerdemanagementsystemen lassen sich oft hochwertigere Erkenntnisse zu einem günstigeren Preis erzielen.

Am Nachmittag beschäftigten sich zwei Parallelworkshops mit der Frage „Was bringt der CAF meiner Organisation?“ und der „CAF-Vertiefung“. Die Referate sowie die gemeinsame Erfah-

ungssammlung auf Flipchart des ersten Workshops arbeiteten eindrucklich die Vorteile und den Nutzen des CAF hervor. Immer wieder wurde der nachhaltige Innovationsschub für die Organisationen, die Einbeziehung und Motivation der MitarbeiterInnen sowie Verbesserung der Kommunikation im Haus genannt. Einigkeit bestand darüber hinaus darin, dass die Vereinbarung von Verbesserungsmaßnahmen und deren Durchführung im Rahmen der CAF-Selbstbewertung noch stärker in den Vordergrund gestellt werden müssen.

Der Workshop „CAF-Vertiefung“ richtete sich an die „CAF-Profis“ und ging in zwei Präsentationen auf die Neuerungen des CAF ein. Kurz zusammengefasst handelt es sich dabei um die neue Schwerpunktsetzung auf die Lissabon-Strategie, die sich im CAF v.a. in der Hervorhebung der Modernisierungs- und Innovationsprozesse widerspiegelt, und darüber hinaus auch neue Elemente der Ergebnis- und Wirkungsorientierung umfasst. Eine weitere Neuerung – die Bewertungsmethode mit Feinabstimmung – hat zu längeren Diskussionen geführt und es wurde einhellig festgehalten, dass diese nur in jenen Organisationen eingesetzt werden sollte, deren MitarbeiterInnen schon langjährige CAF-Erfahrungen aufweisen. Die spannende Diskussion über die Messung einzelner Ergebniskriterien (z.B. Krit. 8.1: Ergebnisse der gesellschaftlichen Leistungen, wie sie von den Interessensgruppen wahrgenommen werden) ist leider zu kurz gekommen und soll bei einer anderen Gelegenheit nachgeholt werden. ■

*Helfried Bauer
Thomas Prorok*