

# CAF-Gütesiegel

Nutzen und Wirkungen für die Studienbeihilfenbehörde von [Ursula Fehlinger](#)

**K**undenorientierung, Mitarbeiterorientierung und der verantwortungsvolle Umgang mit öffentlichen Geldern sind Kernwerte der Studienbeihilfenbehörde. „Wer sind unsere KundenInnen und welche Erwartungen haben sie?“, „Was bedeutet Qualität für uns?“, „Was erwartet die Gesellschaft?“ Diese Fragen begleiten den Entwicklungsprozess der Studienbeihilfenbehörde nunmehr seit Jahrzehnten und münden in einem umfassenden Managementsystem. 2012 wurde die Studienbeihilfenbehörde für Ihre Leistungen im Sinne des Total Quality Managements mit dem CAF-Gütesiegel „[Effektive CAF-User](#)“ ausgezeichnet.



## AD PERSONAM

Ursula Fehlinger ist seit 2012 als selbstständige Beraterin, Trainerin und Coach tätig. Bis 2011 leitete sie die Studienbeihilfenbehörde. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind: Qualitätsmanagement, Managementberatung, Personalwesen, Organisation, Controlling, Mediation; Die Studienbeihilfenbehörde wurde für ihre Verwaltungsreformprojekte, insbesondere zur Kundenorientierung, mit dem Speyerpreis und dem Verwaltungspreis ausgezeichnet und zählt zu den ersten Trägern des CAF-Gütesiegels in Österreich.

Das Qualitätsmanagementsystem der Studienbeihilfenbehörde ist ein umfassendes und bedient sich einer Vielzahl von Managementinstrumenten, wie beispielsweise Kundenzufriedenheitsmessungen, Best Practice oder der Entwicklung strategischer Kennzahlen. Seit 1996 ist es nach ISO 9001 zertifiziert, ergänzend werden seit 2002 CAF-Selbstbewertungen durchgeführt. Die

Zertifizierung nach ISO 9001 verlangt Normkonformität, die Übereinstimmung der dokumentierten Prozesse mit der „gelebten“ Praxis sowie vielfältige Dokumentationsverpflichtungen. Durch die Zertifizierung ist die externe Bestätigung gegeben. Im Gegensatz dazu ermöglicht der CAF das Einbeziehen von vielen MitarbeiterInnen in den Qualitätsmanagementprozess. Durch die Selbstbewertung werden Bereiche aufgedeckt, in denen Verbesserungen erforderlich sind. Der CAF gibt Impulse für Ideen und Verbesserungsmaßnahmen, fördert die Entwicklung gemeinsamer Sichtweisen sowie die Identifikation mit Zielen, KundInnen sowie Tätigkeiten. Der CAF unterstützt Organisationen auf dem Weg zur Exzellenz. Interessanterweise ist die öffentliche Aufmerksamkeit für den Einsatz der ISO 9001 eine höhere als beim Einsatz des CAF. Mit dem CAF-Gütesiegel „Effektive CAF-User“ wurde auch für CAF-AnwenderInnen eine außenwirksame Auszeichnung geschaffen. 2010 – nach vier Selbstbewertungen – traf die Studienbeihilfenbehörde die Entscheidung, nach der nächsten Selbstbewertung um das CAF-Gütesiegel anzusuchen, um gleichsam Anerkennung und neue Impulse für die Weiterentwicklung der Organisation im Sinne des Total Quality Managements zu bekommen.

## CAF-Gütesiegel regt zur Reflexion an

Durch die Festlegung des Managements der Studienbeihilfenbehörde das Gütesiegel anzustreben, erfolgte der gesamte Selbstbewertungsprozess 2011 streng nach den Vorgaben des CAF-Gütesiegelprozesses. Gerade bei „erfahrenen“ Organisationen besteht die Gefahr vieles als selbstverständlich vorauszusetzen. Das CAF-Gütesiegel regte





Foto: BKA/Regina Aigner

**Das Team der Studienbeihilfenbehörde freut sich über das CAF-Gütesiegel.**

die Studienbeihilfenbehörde an, ihren bisherigen CAF-Selbstbewertungsprozess zu reflektieren und zu schärfen. Die genaue Befolgung der vorgeschlagenen Schritte erleichtert es neue MitarbeiterInnen ins Boot zu holen. Der CAF ist eine Qualitätsmanagementmethode, die einfach und kostengünstig anwendbar ist. Das bedeutet aber nicht, dass der Einsatz so ganz nebenbei machbar ist. Sorgfältige Vorbereitung und Durchführung sind Erfolgsfaktoren. Das braucht Personalressourcen. Es ist notwendig, genügend Zeit einzuplanen. Vom Einsatz eines Qualitätsmanagementsystems erwartet man ein mehr an Kunden- und Mitarbeiterorientierung, verbesserte interne Kommunikation, optimierte Prozesse, Offenheit für Kooperationen und vieles mehr. Es erfordert Aufmerksamkeit, Zeit und Initiative, vor allem braucht es Personen, die es mittragen.

**Vor-Ort-Besuch fördert Benchlearning**

Im Rahmen des CAF-Gütesiegelprozesses wurde die Studienbeihilfenbehörde einein-

halb-tätig von zwei CAF-FeedbackexpertInnen (CAFFEX) – qualitätsmanagement-erfahrene PraktikerInnen aus der öffentlichen Verwaltung – besucht, was einen interessanten Erfahrungsaustausch möglich machte. Den eigenen Weg der Organisation mit außenstehenden ExpertInnen aus der Praxis zu diskutieren, eröffnete neue Perspektiven. Neue Sichtweisen bringen neue Impulse für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Der Austausch beim Vor-Ort-Besuch fördert Benchlearning, so dass beide Seiten davon profitieren, sowohl die besuchte Organisation als auch die Feedback-ExpertInnen. Als besonders positiv würdigten die ExpertInnen an der Studienbeihilfenbehörde den langjährigen erfolgreichen Innovationsprozess, das hohe Bewusstsein der MitarbeiterInnen hinsichtlich der Service- und Kundenorientierung, das teamorientierte und offene Betriebsklima sowie das Leben einer Kultur des Vertrauens durch die Führung.

**Feedback-Bericht gibt Expertenrückmeldung**

Der durch die CAFFEX verfasste Feedbackbericht liefert in kompakter Form einen Gesamtüberblick der Expertensicht auf die Organisation. Neben den generellen Kommentaren, gibt es Feedback zum CAF-Selbst-

**„Die Weiterentwicklung einer Organisation wird von der Motivation und dem Enthusiasmus der MitarbeiterInnen getragen.“**

bewertungsprozess, zum CAF-Aktionsplan, sowie zum Reifegrad der Organisation gemäß den TQM-Prinzipien. Gerade beim letzten Punkt ist die Außensicht besonders wertvoll.

### CAF-Gütesiegel bestätigt hohen Reifegrad

Das Gütesiegel ist eine Auszeichnung. Es zeichnet die Organisation für den korrekten Ablauf der Selbstbewertung und den hohen Reifegrad aus. Darüber hinaus ist es eine Anerkennung für die Mühen der CAF-Teams. Es ist herzeigbar gegenüber vorgesetzten Stellen und genießt öffentliche Anerkennung.

### Feierliche Verleihung

Die Verleihung des CAF-Gütesiegels an die Studienbeihilfenbehörde erfolgte in feierlichem Rahmen im Bundeskanzleramt. In den Ansprachen der beiden Sektionschefinnen, Angelika Flatz und Elisabeth Freismuth, wird die besondere Leistung der Studienbeihilfenbehörde im Sinne des Total Quality Managements betont. So wurde das Besondere dieser Auszeichnung unterstrichen.

Das CAF-Team und mit ihm die gesamte Studienbeihilfenbehörde sind stolz auf diese Auszeichnung. Die Weiterentwicklung einer Organisation wird von der Motivation und dem Enthusiasmus der MitarbeiterInnen getragen – das Gütesiegel unterstützt auf diesem Weg.

**„Die Außensicht auf eine Organisation ist besonders wertvoll.“**

Die Auseinandersetzung mit den eigenen Aufgaben, die Weiterentwicklung der Organisation, der kontinuierliche Verbesserungsprozess sind wichtige Meilensteine auf dem Weg zu Exzellenz. Die Studienbeihilfenbehörde hat ihr Qualitätsmanagementsystem zu einem umfassenden Managementsystem ausgebaut, in dem die CAF-Anwendung fixer Bestandteil ist. Bestätigung, Anerkennung und neue Impulse waren die Motivation das Gütesiegel anzustreben. Der Aufwand hat sich gelohnt. Die Erwartungen wurden erfüllt. Der Weg zur Exzellenz ist kontinuierlich weiter zu gehen. Für 2014 ist die nächste Selbstbewertung geplant.



[Kommentar senden](#)

## VORANKÜNDIGUNG KDZ LEHRGANG



### Die Führungskraft als Coach

Juni bis November 2013, Linz: [Arcotel Nike GmbH](#)

Der Lehrgang „Die Führungskraft als Coach“ verfolgt das Ziel, Personen in Leitungspositionen praktisches Handwerkzeug für die Führung ihrer MitarbeiterInnen zu vermitteln. Der Lehrgang basiert auf den neuesten Erkenntnissen der Führungspsychologie und verknüpft diese sehr praxisnahe mit dem Beratungsansatz des systemischen Coachings.

- Schwerpunkte:**
- Modul 1 (13.-14.06.2013): Die Führungskraft als Coach 1: Kick off
  - Modul 2 (19.-20.09.2013): Die Führungskraft als Coach 2: Vermittlung von Vision und Werten
  - Modul 3 (24.-25.10.2013): Die Führungskraft als VeränderungsmanagerIn
  - Modul 4 (20.-22.11.2013): Die Führungskraft als MotivatorIn

- Vortragende:**
- Mag. Karin Theresia Balluch (System. Wirtschaftscoach)
  - Mag. Claudia Fischl-Lubinger (System. Wirtschaftscoach)
  - Mag. Thomas Prorok (KDZ)

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