

# Das CAF Gütesiegel

**Ab Mitte 2010 können CAF-Anwender in Österreich ein CAF-Gütesiegel beantragen. Hierbei wird ein für zwei Jahre gültiges CAF-Gütesiegel „Effective CAF-User“ verliehen. Es handelt sich dabei um ein Feedback, das den CAF-Anwendern den korrekten Einsatz des Instruments bestätigt.**



Thomas Prorok

Das CAF-Gütesiegel wurde Ende September 2009 in Oslo von der CAF-Expertengruppe der Innovative Public Sector Group (IPSG) beschlossen. Die Details

sind von den nationalen CAF-Korrespondenten auszuarbeiten. In Österreich ist dies das Bundeskanzleramt in Kooperation mit dem KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung.

## CAF-Zentrum Österreich

Ab Mitte 2010 wird das KDZ die Tätigkeit als österreichisches CAF-Zentrum aufnehmen und Ansprechpartner für alle Fragen zum CAF-Gütesiegel sein. Anträge für die Verleihung des CAF-Gütesiegels sind beim KDZ als CAF-Zentrum zu stellen. Die konkrete Vorgehensweise bei der Verleihung des CAF-Gütesiegels wurde gemeinsam mit dem Institute for Public Administration (EIPA) entwickelt, so dass die standardisierte Anwendung in ganz Europa gewährleistet ist.

Grundlage für das CAF-Feedback sind Fragebögen für den Selbstbe-

wertungsprozess, den Verbesserungsprozess sowie die „Reife der Organisation“. Um das CAF-Gütesiegel „Effective CAF-User“ zu bekommen, muss die Organisation 6-12 Monate nach der CAF-Selbstbewertung das CAF-Zentrum kontaktieren und die Fragebögen ausfüllen. Danach werden vom CAF-Zentrum zwei CAFFEX (CAF-Feedback-ExpertInnen) nominiert, welche die Unterlagen prüfen und Vor-Ort-Erhebungen durchführen. In einem Bericht sprechen die CAFFEX die Empfehlung für das CAF-Gütesiegel „Effective CAF-User“ aus, welches dann vom KDZ als CAF-Zentrum verliehen wird. Das Gütesiegel ist zwei Jahre gültig.

## CAF-Gütesiegel: Warum?

Zahlreiche Gründe sprechen für die Einführung des CAF-Gütesiegels. Der wichtigste ist, die Leistungen der öf-

fentlichen Verwaltung für die BürgerInnen noch weiter zu verbessern und dadurch den Nutzen des CAF für die BürgerInnen und für die Politik sichtbar zu machen.

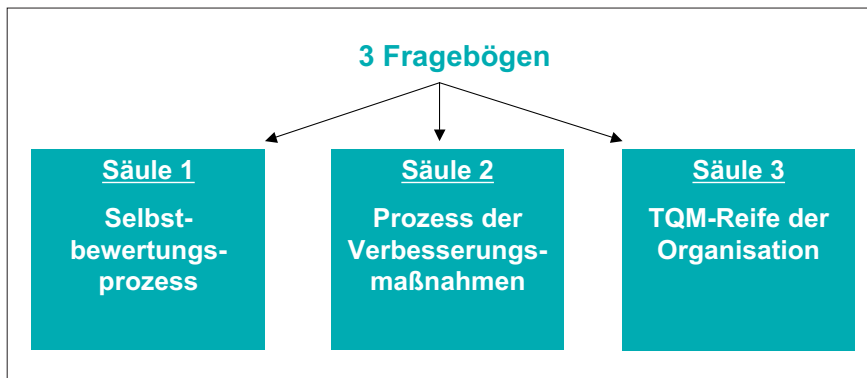
Das CAF-Gütesiegel ist aber auch als Anerkennung für die Mühen der CAF-Anwender gedacht. Diese können damit ihren Beitrag zur Steigerung der Qualität der öffentlichen Verwaltung sichtbar machen und das CAF-Gütesiegel als Auszeichnung auf der Homepage etc. veröffentlichen. Die breitere Öffentlichkeit kann somit den besonderen Stellenwert der Organisation sehen und schätzen.

Selbstverständlich verfolgt das CAF-Gütesiegel auch das Ziel, den Einsatz des CAFs auszuweiten. Der CAF soll neuen Schwung bekommen und das Interesse, CAF-Anwender zu werden, gesteigert werden.

**Abb. 1: CAF-Gütesiegel: 3 Fragebögen**

Quelle: KDZ (2010)





Quelle: KDZ (2010)

Mit dem CAF-Gütesiegel werden aber auch neue Standards der CAF-Anwendung gesetzt. Europaweit wurde Einigung darüber erzielt, wie ein „guter und korrekter“ CAF-Einsatz aussehen sollte. Dies spiegelt sich in den 3 Fragebögen wider, welche den CAF-Selbstbewertungsprozess und die Umsetzung der Verbesserungen im Rahmen des CAF-Aktionsplans standardisieren. Eine KDZ-Umfrage zum Einsatz des CAF hat im Jahr 2009 ergeben, dass ein Drittel der österreichischen CAF-Anwender den CAF zwar durchführen, danach aber keinen CAF-Aktionsplan erstellt haben oder Verbesserungsmaßnahmen gesetzt werden. Nun wird klargestellt, dass dies keine sinnvolle Nutzung des CAFs ist und in diesen Fällen das CAF-Gütesiegel auch nicht verliehen werden kann.

### Kostengünstiges Feedback

Ein CAF-Anwender, der das CAF-Gütesiegel beantragt, bekommt ein kostengünstiges Feedback durch eine/n erfahrene/n ExpertIn aus der öffentlichen Verwaltung. Dieser Aspekt kann gar nicht hoch genug eingeschätzt werden. Mit dem CAF-Gütesiegel wird die Feedback-Kultur in der öffentlichen Verwaltung gestärkt. Der Nutzen für die eigene Organisation ist klar: die objektive Außensichtweise kann Wege aufzeigen, die in der täglichen Rou-

tine 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.

Es soll auch noch erwähnt werden, dass das CAF-Gütesiegel in enger Abstimmung mit EFQM (European Foundation for Quality Management) entwickelt wurde. Exzellenten CAF-Anwendern soll dadurch die zukünftige Nutzung von EFQM als Qualitätsmanagement mit Zertifizierung ermöglicht werden.

### Der Weg zum CAF-Gütesiegel im Detail

#### Antragstellung durch den CAF-Anwender

Der CAF-Anwender bringt 6-12 Monate nach dem Abschluss der CAF-Selbstbewertung den Antrag auf Verleihung des CAF-Gütesiegels beim CAF-Zentrum ein. Dazu werden Standardunterlagen auf der CAF-Homepage (<http://www.caf-zentrum.at>; <http://www.kdz.or.at/caf>) zur Verfügung gestellt.

Nachdem der CAF-Anwender die Unterlagen übermittelt hat, entscheidet das CAF-Zentrum, ob die grundlegenden Erfordernisse erreicht sind.

Abb. 2: Externes Feedback

### Die CAF-Feedback-ExpertInnen (CAFFEX)

Der Prozess und die Entscheidung zur Erlangung des CAF-Gütesiegels werden von CAFFEXes (CAF-Feedback-ExpertInnen) geleitet. Das CAF-Zentrum nominiert jeweils zwei CAFFEXes, welche den CAF-Feedback-Prozess durchführen und die Verleihung des CAF-Gütesiegels empfehlen oder ablehnen.

Die CAFFEXes haben ein ausgeprägtes Verständnis des öffentlichen Sektors, von Qualität, Qualitätsmanagement sowie Public Management und Governance. Sie 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. Einmal im Jahr nehmen die CAFFEXes an einem Netzwerktreffen teil.

Die Auswahl der CAFFEXes zur Durchführung des Feedbacks beim CAF-Anwender obliegt dem CAF-Zentrum. Dieses greift auf einen Pool an österreichischen CAFFEXes zu und hat dabei für Objektivität zu sorgen und eventuelle Unvereinbarkeiten auszuschließen. Hierfür werden Standards sowie Verhaltensregeln für CAFFEXes ausgearbeitet. Die Liste der CAFFEXes wird auf der Homepage des CAF-Zentrums abrufbar sein.

### Übermittlung und Analyse der 3 Fragebögen

Das CAF-Zentrum übermittelt dem CAF-Anwender 3 standardisierte Fragebögen

- zum CAF-Selbstbewertungsprozess,

- zur Phase der Umsetzung des Aktionsplans und der Verbesserungen sowie
- zur Reife der Organisation im Sinne des Total Quality Managements.

Diese 3 Fragebögen gelten für alle europäischen Länder und bilden die Grundlage des CAF-Gütesiegel-Prozesses.

Die CAFFEXes folgen diesen Fragebögen und führen das Feedback gemäß den standardisierten Vorgaben durch.

**Vor-Ort-Besuch der CAFFEXes**

Nach der Analyse der 3 Fragebögen durch die beiden CAFFEXes bereiten diese den Vor-Ort-Besuch beim CAF-

Anwender vor. Auf Basis der Erkenntnisse wird der eintägige Vor-Ort-Besuch durchgeführt. Dabei sind offene Fragen zu klären und die Angaben der Fragebögen zu überprüfen. Hierfür sind Interviews mit ausgewählten Personen sowie die Durchführung von Arbeitsgruppensitzungen und Präsentationen möglich. Der Vor-Ort-Besuch endet mit einem Abschlussgespräch, in welchem die CAFFEXes ein erstes mündliches Feedback geben.

**Erstellen des CAF-Gütesiegel-Berichts**

Innerhalb eines Monats nach dem Vor-Ort-Besuch übermitteln die CAFFEXes den Bericht auf Basis einer standardisierten Vorlage an das CAF-Zentrum. Der Bericht beinhaltet die Empfehlung

der CAFFEXes für die Verleihung des CAF-Gütesiegels.

**Verleihung des CAF-Gütesiegels**

Das nationale CAF-Resource-Center entscheidet auf Basis der Empfehlung der CAFFEXes über die Verleihung des CAF-Gütesiegels. Danach wird der CAF-Anwender informiert und der Bericht übermittelt.

**Kosten**

Das CAF-Gütesiegel wird 1.950,- Euro kosten, welche vom CAF-Anwender aufzubringen sind.



[Kommentar senden](#)

**KDZ Seminare**

**Open-Source in der öffentlichen Verwaltung**

Open-Source-Software ist in aller Munde. Häufig wird Open-Source allerdings immer noch mit Linux oder Serversystemen gleichgesetzt. Doch auch am herkömmlichen (Windows-)Arbeitsplatz gibt es Open-Source-Lösungen, die produktiv eingesetzt werden können. Gerade in der öffentlichen Verwaltung stellt sich in Zeiten knapper Kassen immer mehr die Frage nach effizientem Einsatz von Steuergeldern. Mit Open Source kann in vielen Bereichen kostengünstiger gewirtschaftet werden.

In diesem Seminar lernen Sie, welche Produkte sich in der Open-Source-Community entwickeln, wie weit sie praxistauglich sind und was Sie bei der Einführung beachten müssen.

**Programmschwerpunkte**

- Open Source verstehen: Ideen, Lizenzen, Geschäftsmodelle
- Aktueller Überblick über Open-Source am Arbeitsplatz (und im Web)
- Vor- und Nachteile von Open-Source-Systemen
- Kosteneinsparungen mit Open-Source realisieren
- Open-Source in der öffentlichen Verwaltung: Praxisbeispiele
- Limux, Wienux, OS für Schulen
- Alternativen zu Outlook/Exchange, Office & Co.
- Web 2.0: Trends vom Desktop zum Web
- Migrationsszenarien

**Vortragende** Dr. Alois Regl (Berater), Mag. Bernhard Krabina (KDZ)

**Termin/Ort** 15.06.2010, Ort: [Arcotel Hotel Nike GmbH](#), Linz

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

www.kdz.or.at