

## CAF Kommunal - Das Qualitätsmanagementsystem für Gemeinden

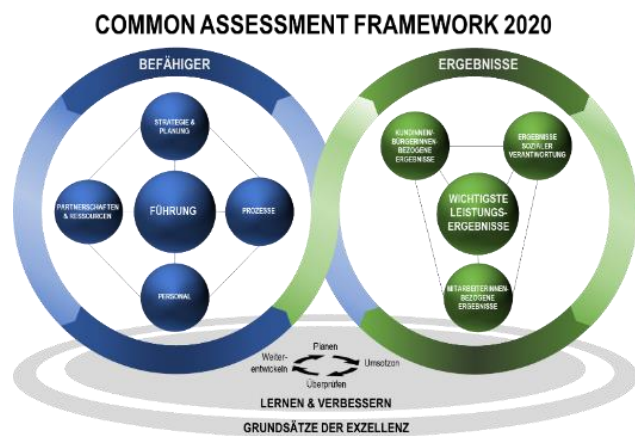


Der CAF (Common Assessment Framework) ist das europäische **Qualitätsmanagementsystem für den öffentlichen Sektor**. CAF wurde im Jahr 2000 von den MinisterInnen für öffentliche Verwaltung der Europäischen Union initiiert und wird derzeit in Österreich von 255 und in Europa von 4.500 öffentlichen Verwaltungen genutzt.

Herzstück des **CAF Kommunal** ist ein Bewertungskatalog, der auf die spezifischen Herausforderungen von Gemeinden zugeschnitten ist und einen einheitlichen Standard für gutes kommunales Management beinhaltet. In enger Zusammenarbeit mit der **Kommunalakademie Niederösterreich** und vier **niederösterreichischen Gemeinden** wurde die CAF-Methode für Gemeinden weiterentwickelt und praktisch angewandt. Die Ergebnisse bestätigen die Effektivität des CAF bei der Optimierung von Strukturen und Abläufen, der Verbesserung der abteilungsübergreifenden Kommunikation und Zusammenarbeit, dem Aufbau des Risikomanagement, Entwicklung innovativer Verwaltungskulturen und der Digitalisierung. Einige Gemeinden wurden bereits mit dem europäischen **CAF-Gütesiegel für exzellente Verwaltungen** ausgezeichnet.

CAF-Kommunal unterstützt Gemeinden dabei,

- ein **Qualitätsmanagementsystem** in der Organisation zu verankern,
- **effiziente Organisationsstrukturen und Abläufe** sicherzustellen,
- **innovatives Verwaltungshandeln** zu fördern,
- **bessere Leistungen für die BürgerInnen** zu erzielen,
- **Veränderungsprojekte anzustoßen und umzusetzen**,
- den „**Team-Spirit**“ zu stärken.



**Wir stehen für nähere Auskünfte gerne zur Verfügung und freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!**

Dir. Prof. Harald Bachhofer, MPA MBA	Mag. Thomas Prorok	Mag. Philip Parzer, MSc	Mag.a (FH) Bernadette Tropper-Malz, MAS
+43 2742 9005 12580 harald.bachhofer@noel.gv.at	+43 1 8923492 18 prorok@kdz.or.at	+43 1 8923492 10 parzer@kdz.or.at	+43 1 8923492 12 tropper-malz@kdz.or.at

CAF Anwendungsjahre:  
**2018**

CAF Gütesiegel  
erhalten:

**März 2020**

CAF AnsprechpartnerIn:

**Marion Török**  
[marion.toeroek@zwentendorf-donau.gv.at](mailto:marion.toeroek@zwentendorf-donau.gv.at)

Die niederösterreichische Marktgemeinde Zwentendorf an der Donau nahm als eine von vier Gemeinden in Niederösterreich am Pilotprojekt der Kommunalakademie Niederösterreich zur Erstellung eines Leitfadens zur Umsetzung von Qualitätsmanagement teil. Im Rahmen dieses Pilotprojekts führte die Gemeinde erstmals eine CAF-Selbstbewertung durch.

Die Marktgemeinde sieht sich nicht nur als Verwaltungskörper, sondern als Partnerin für Bürgerinnen und Bürger. Aktuell engagiert sie sich besonders im Rahmen des LEADER-Projekts „Vitale Gemeinde“: Ein mehrjähriges Beteiligungsverfahren soll die Grundlage dafür schaffen, langfristig allen ZwentendorferInnen ein gutes Leben zu ermöglichen.

## Erreichtes und Good Practices

- ✓ Mit hoher Methodenkompetenz sowie unter ausgeprägter Orientierung an den Wünschen und Interessen von Kundinnen und Kunden sowie Bürgerinnen und Bürgern, gelang der Gemeinde die systematische Planung ihrer Vorgehensweise im Bereich der Kommunal- und Regionalentwicklung.
- ✓ Die Eigeninitiative der Bürgerinnen und Bürger konnte erfolgreich in gemeinsamen Vorgehensweisen und Projekten gebündelt werden. Die Verwaltung verstärkt dieses Engagement als „Befähigerin“: Sie unterstützt den Dialog und gestaltet lebendige Kooperationen zwischen allen Partnerinnen und Partnern, auch über Gemeindegrenzen hinweg.
- ✓ Die professionelle Vorgehensweise in Bezug auf Organisation, Strategie und Planung wird im Sinne einer noch höheren Wirkungsbilanz fortlaufend optimiert. Ergebnisse und Prozesse werden systematisch erfasst und kommuniziert.

## Erfolgsfaktoren

Zentrale Erfolgsfaktoren sind die professionelle und engagierte Vorgehensweise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie das Engagement und Optimierungsbestreben der Führungsebene, wodurch ein optimaler Rahmen für eine intensive Auseinandersetzung mit der Qualität der eigenen Organisation geschaffen werden konnte. Die Verwaltungsspitze verfolgt aktiv das übergeordnete Ziel der Weiterentwicklung der Gemeinde unter intensiver Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger sowie auch unter Übernahme von Verantwortung für die regionale Entwicklung.