

## Neues Qualitätsmanagement für Verwaltungen – Nachfolge-Tool für CAF

Prof. Hermann Hill von der Deutschen Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer hat einen Konzept-Entwurf für ein Nachfolge-Tool zur Verwaltungsmodernisierung mit CAF in Richtung einer zukunftsfähigen Verwaltung entwickelt.

Bei der 1. Europäischen Qualitätskonferenz im Jahre 2000 in Lissabon wurde das Common Assessment Framework (CAF), ein gemeinsames europäisches Qualitätsbewertungssystem vorgestellt. Es stellte in Anlehnung an das für die Privatwirtschaft entwickelte Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) und angereichert durch die Kriterien des 4. Speyerer Qualitätswettbewerbs 1998 ein Instrument dar, mit dem Verwaltungen ihre Organisation auf den Prüfstand stellen und sich selbst bewerten können. Dazu wurde in Zusammenarbeit zwischen dem Bundesministerium des Innern und der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer ein CAF-Netzwerk gegründet, in dem Verwaltungen ihre Ergebnisse austauschen und voneinander lernen konnten. Auf europäischer Ebene benannten alle Mitgliedstaaten im Rahmen des European Public Administration Network (EUPAN) einen CAF-Verantwortlichen und lieferten ihre Daten an das European Institute for Public Administration (EIPA), um ein Benchmarking

und eine gemeinsame Weiterentwicklung zu ermöglichen. Der ursprüngliche CAF wurde mehrfach weiterentwickelt.

Der CAF setzt sich aus neun Themenfeldern und 28 Kriterien zusammen. Statt wie früher Indikatoren werden nun zu den Kriterien Beispiele genannt. Von einer Einzelbewertung der Indikatoren wurde Abstand genommen. Die Themenfelder sind in zwei Kategorien unterteilt: Befähiger und Ergebnisse. Zu den Befähigern zählen Führung, Strategie und Planung, Personal, Partnerschaften und Ressourcen sowie Prozesse. Zu den Ergebnissen gehören mitarbeiterbezogene und kunden-/bürgerbezogene Ergebnisse, Ergebnisse sozialer Verantwortung und wichtigste Leistungsergebnisse.

Auf der Basis der Selbstbewertung mittels CAF, die in regelmäßigen Abständen wiederholt werden soll, wird ein Modernisierungsprozess in Gang gesetzt, der der Methode Plan – Do – Check – Act folgt. Die Vorteile des CAF liegen in einem strukturierten Erkenntnis- und Verbesserungsprozess, der Impulse zur Modernisierung geben soll.

Weitere Informationen: <http://www.uni-speyer.de/files/de/Lehrstühle/Hill/Publikationen/Diezukunftsf%C3%A4higeVerwaltung.pdf>

### Schriftleitung:

Prof. Dr. **Veith Mehde**, Leibniz Universität Hannover (V.i.S.d.P.)  
Prof. Dr. **Tino Schuppan**, Hochschule der Bundesagentur für Arbeit

### Redaktionsanschrift:

Prof. Dr. **Veith Mehde** (V.i.S.d.P.), Institut für Staatswissenschaft, Leibniz Universität Hannover  
Königsworther Platz 1 | 30167 Hannover  
Tel. (0511) 762 - 8206 | Fax (0511) 762 - 19106  
E-Mail: mehde@jura.uni-hannover.de  
www.vum.nomos.de

### Satz und Layout:

**Heidrun Müller**, SHI Stein Hardenberg Institut, Berlin

### Erscheinungsweise:

6 Ausgaben pro Jahr

### Bezugspreise 2017:

Mini-Abo 41,- € (inkl. Vertriebskosten und Porto), Jahresabonnement Print, inkl. Online für Privatbezieher (über Zugangsdaten) 169,- € (zzgl. Vertriebskosten (€ 13,54/Jahr) (Porto/Inland € 11,40 + Direktbeorderungsgeb. € 2,14)); Jahresabonnement Print, inkl. Online für Firmen/Institutionen zur Mehrfachnutzung, unbegrenzte Anzahl an Online-Nutzern (wahlweise über Zugangsdaten oder IP-Adresse) 279,- € (zzgl. Vertriebskosten (€ 13,54/Jahr) (Porto/Inland € 11,40 + Direktbeorderungsgeb. € 2,14)).

### Bestellmöglichkeit:

Bestellungen beim örtlichen Buchhandel oder direkt bei der Nomos Verlagsgesellschaft Baden-Baden

### Kündigungsfrist:

jeweils drei Monate vor Kalenderjahresende

### Bankverbindung generell:

Zahlungen jeweils im Voraus an Nomos Verlagsgesellschaft, Postbank Karlsruhe: BLZ 660 100 75, Konto Nr. 73636-751 oder Sparkasse Baden-Baden Gaggenau: BLZ 662 500 30, Konto Nr. – 5-002266

### Druck und Verlag:

Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG

VM 6/2017

Waldseestraße 3-5 | D-76530 Baden-Baden  
Telefon (07221) 2104-0 | Fax (07221) 2104-27

### Anzeigen:

sales friendly Verlagsdienstleistungen | Siegburger Str. 123 | 53229 Bonn  
Telefon (0228) 978980 | Fax (0228) 9789820  
E-Mail: roos@sales-friendly.de

### Urheber- und Verlagsrechte:

Die Zeitschrift sowie alle in ihr enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags.

Mit der Annahme zur Veröffentlichung überträgt der Autor dem Verlag das ausschließliche Verlagsrecht für die Zeit bis zum Ablauf des Urheberrechts. Eingeschlossen sind insbesondere auch das Recht zur Herstellung elektronischer Versionen und zur Einspeicherung in Datenbanken sowie das Recht zu deren Vervielfältigung und Verbreitung online oder offline ohne zusätzliche Vergütung. Nach Ablauf eines Jahres kann der Autor anderen Verlagen eine einfache Abdruckgenehmigung erteilen; das Recht an der elektronischen Version verbleibt beim Verlag.

Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht in jedem Fall die Meinung der Herausgeber/Redaktion oder des Verlages wieder. Unverlangt eingesendete Manuskripte – für die keine Haftung übernommen wird – gelten als Veröffentlichungsvorschlag zu den Bedingungen des Verlages.

Die Redaktion behält sich eine längere Prüfungsfrist vor. Eine Haftung bei Beschädigung oder Verlust wird nicht übernommen. Bei unverlangt zugesandten Rezensionen keine Garantie für Besprechung oder Rückgabe. Es werden nur unveröffentlichte Originalarbeiten angenommen. Die Verfasser erklären sich mit einer nicht sinnentstellenden redaktionellen Bearbeitung einverstanden.

Der Nomos Verlag beachtet die Regeln des Börsenvereins des Deutschen Buchhandels e.V. zur Verwendung von Buchrezensionen.