

# Kurzinfo zur Auszeichnung „wirtschaftsfreundliche Verwaltung“

## 1. Zusammenfassung

Die Auszeichnung „wirtschaftsfreundliche Verwaltung“ wird an öffentliche Einrichtungen wie z.B. Kommunalverwaltungen u.a. verliehen, die die in einer Reifegradmatrix festgelegten Kriterien erfüllen. Die Kriterien wurden entwickelt im Vergleich mit verschiedenen Qualitätsbewertungen für Verwaltungseinrichtungen und unter Nutzung normativer Modelle, wie der DIN EN ISO 9001 und der DIN SPEC 77224. Die Excellence orientierten Punkte wurden im Bezug zum EFQM-Modell entwickelt. Auch das CAF-Modell wurde bei der Entwicklung berücksichtigt. Eine mit der Bewerbung abgegebene Selbstbewertung der Verwaltung wird vor Ort durch einen unabhängigen Bewerter überprüft. Die Auszeichnung erfolgt mit einer Urkunde. Das Logo der Auszeichnung kann durch die ausgezeichneten Organisationen im normalen Geschäftsverkehr, die elektronischen Präsentationen, aber auch für z.B. Image- und Informationskampagnen verwendet werden.

## 2. Ausgangslage

Kunden-, Service- und Qualitätsorientierung sind Organisationsziele für die Arbeit zahlreicher Körperschaften und Bereiche der öffentlichen Hand. Eine ganze Reihe großer Organisationen und Einrichtungen arbeitet nach übergreifenden Q-Modellen, wie EFQM, weitere nutzen auf den Bereich der öffentlichen Körperschaften spezifizierte Qualitätsmodelle wie CAF.

Aber auch in kleineren Verwaltungen und Einrichtungen, in Kommunalverwaltungen, Rathäusern usw. wird service- und qualitätsorientiert, vorrangig ausgerichtet auf die „Bürgerorientierung“, gearbeitet. Eine spezifische Ziel- und Kundengruppe für diese Einrichtungen sind aber durchaus auch Existenzgründer, Gewerbetreibende und Unternehmen. Diese benötigen die Dienstleistungen dieser Einrichtungen wiederum für ihre Tätigkeit und sind auf deren Erreichbarkeit, Unterstützungsbereitschaft, Transparenz, Arbeitsgeschwindigkeit usw. angewiesen. Für Unternehmen stellen die öffentlichen Verwaltungen wichtige Interessenpartner im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit dar.

## 3. Lösung

Für diese Zielgruppe wurde in einem mehrstufigen Prozess eine systematische, einfache und praktische sowie eine für weitere Verbesserungen motivierende Bewertungsform entwickelt: **die Auszeichnung „wirtschaftsfreundliche Verwaltung“**.

Angesprochen sind öffentliche Verwaltungseinrichtungen aus Berlin und Brandenburg. Die Euro-Norm GmbH und der VQB e. V., als Initiatoren dieser Auszeichnung verfolgen das Ziel, auf unkomplizierte und zugleich nachvollziehbare, systematische Art und Weise öffentlichen Verwaltungen die Möglichkeit zu geben, den Titel „wirtschaftsfreundliche Verwaltung“ als Qualitätsurkunde und Logo zu nutzen und so eine Würdigung ihres Anspruchs und ihrer Herangehensweisen zu erfahren und in besonderer Form ausweisen zu können.

Der eintretende Erfolgs- und Wirkungseffekt der Auszeichnung nach innen und außen, verbunden mit einer von den Einrichtungen tatsächlich empfundenen Nützlichkeit für die eigene Organisationsentwicklung, wird das Projekt mittelfristig erfolgreich machen. Unter dem Namen „wirtschaftsfreundliche Verwaltung“ können öffentliche Einrichtungen eine Bewertung erreichen, die als Wort-Bild-Marke im Außenverkehr der Verwaltung Verwendung finden kann.

Der gesamte Prozess ist wirtschaftlich selbsttragend und unbürokratisch. In Berlin und Brandenburg arbeiten jeweils Servicestellen für die Abwicklung der Organisation. Bewerterausbildung, Bewertungsprozess und Auszeichnung werden zu selbstkostenbasierten Preisen, gestaffelt nach der Größe

der antragstellenden Einrichtung realisiert. Die ausgezeichneten Verwaltungen und Einrichtungen werden eingeladen, sich zielgerichtet und aktiv an den Veranstaltungen der Qualitätsinitiative Berlin-Brandenburg zu beteiligen.

Die Pilotphase der Initiative läuft seit dem ersten Halbjahr 2013 mit formativer Evaluation und laufenden Verbesserungen. Die Demonstrations- und Transferphase soll im zweiten Halbjahr 2013 beginnen, damit ab 2014 allen brandenburgischen Kommunen ein erprobtes Bewertungsmodell zur Verfügung steht. Ab Januar 2014 ist die breite Anwendung geplant. Nach der erfolgreichen Vorstellung und Diskussion im Rahmen der Qualitätsinitiative Berlin-Brandenburg (QIBB) erfolgte durch eine Arbeitsgruppe von interessierten Akteuren unter Leitung von Dr. Koitz (VQB e.V./ EuroNorm GmbH) die weitere Ausarbeitung/ Vertiefung/ Präzisierung des Auszeichnungsmodells und der untersetzenden Prozesse/ Dokumente.

#### **4. Beziehung zu anderen Modellen**

Die Kriterien der Auszeichnung stehen in einer grundsätzlichen Entsprechung zu den Anforderungen der ISO 9001 sowie des CAF- und EFQM-Modells. Der Bewertungskatalog wurde an die Bedingungen von öffentlichen Verwaltungen mit Dienstleistungen für die Wirtschaft angepasst und in mehreren Arbeitsstufen verbessert bzw. vereinfacht.

Die Kriterien haben folgende Zielrichtungen:

- motivationsfördernd für die weitere prozessuale Verbesserung der organisatorischen Strukturen zu wirken und
- zugleich eine praktikable unbürokratische Bewertung zu ermöglichen.
- eine systematische Unterstützung der Organisationsentwicklung zu unterstützen

Das gilt auch für diejenigen Einrichtungen, die sich für die Auszeichnung beworben haben, aber in der Startrunde die Kriterien nur teilweise erfüllen konnten.

#### **5. Bewerbungsverfahren und Ablauf der Bewertung**

Interessierte öffentliche Einrichtungen können die Bewerbung sowohl in schriftlicher als auch in elektronischer Form, auf der Grundlage einer knappen Selbstbewertung, bei den Servicestellen in Berlin und Brandenburg einreichen. Die Selbstbewertung entspricht einer aufwandsarmen Kurzdokumentation, basierend auf 23 definierten Kriterien. Danach erfolgt (kurzfristig) eine externe Bewertung durch ausgebildete Bewerter vor Ort auf der Grundlage einer Bewertungsmatrix. In einem einfachen Stichprobenverfahren wird die Bewertung in den nachfolgenden max. vier Wochen, je nach Größe und Aufgabenbereiche der Verwaltung, mit einer entsprechenden Zahl von Feedbackeinholungen von Unternehmen, die entsprechende Leistungen der Organisation in Anspruch genommen haben, verifiziert. Der Stichprobenprozess wird unter besonderer Berücksichtigung von Datenschutzaspekten mit den jeweiligen Verwaltungseinrichtungen abgestimmt.

Im nächsten Schritt wird die Entscheidung durch den Bewerter vorgenommen, ob die Auszeichnung vergeben werden kann oder entsprechende Verbesserungsprozesse empfohlen werden. Die Übergabe der Auszeichnung (Urkunde, Logo) wird mit entsprechenden wirtschafts- und kommunalpolitischen Anlässen verbunden, die in dem jeweiligen Zeitraum geplant sind.

In der Entscheidung über die Vergabe der Auszeichnung wird zwischen folgenden Ergebnissen unterschieden:

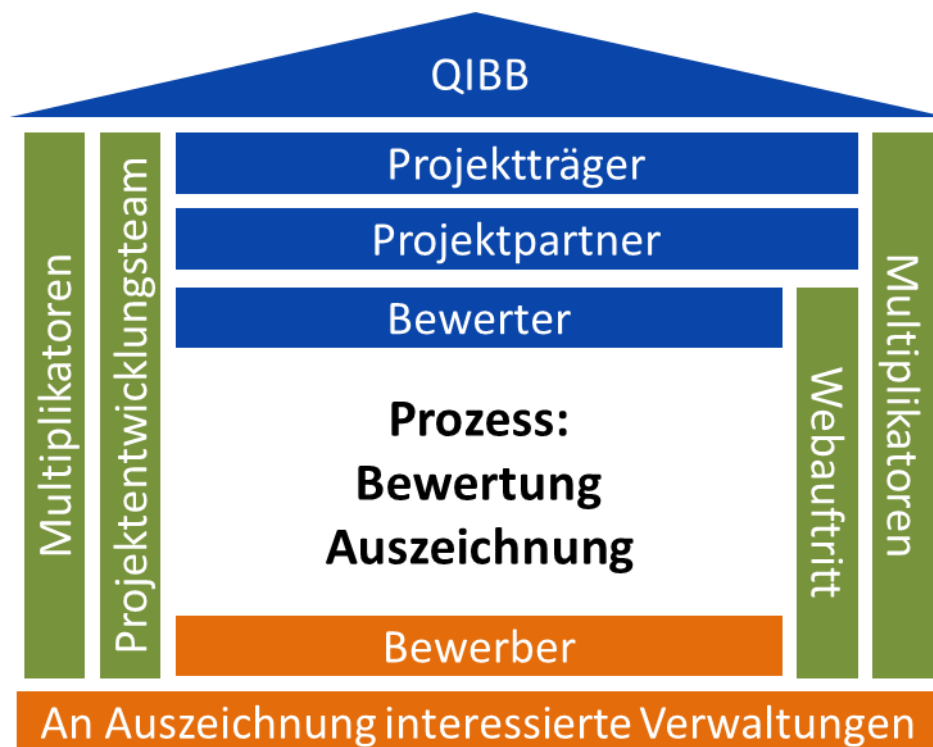
- Vergabe der Auszeichnung „wirtschaftsfreundliche Verwaltung“,
- noch keine Vergabe mit Hinweise auf Verbesserungspotenziale.

## 6. Auszeichnung

Träger und Ausrichter der Auszeichnung bzw. des Auszeichnungsprozesses sind neben der EuroNorm GmbH, der VQB e. V., die RKW Berlin GmbH und weitere interessierte Einrichtungen/ Mitglieder der Qualitätsinitiative Berlin-Brandenburg. Die Auszeichnung erfolgt als Ehrenurkunde ohne weitere finanzielle Vergütungen verbunden mit einem kleinen regionalspezifischen Geschenk und optional mit einer „Vereinbarung zur weiteren Entwicklung/ Begleitung“. Die Übergabe erfolgt in einem würdigen Rahmen auf geeigneten kommunalpolitischen Veranstaltungen und wird gebührend publiziert. Die Auszeichnung gilt jeweils für das aktuelle Jahr der Bewertung und das Folgejahr (gegenwärtig also 2013/ 2014). Zukünftig werden weitere Akteure der Qualitätsinitiative Berlin-Brandenburg in die Vergabe der Auszeichnung einbezogen.

Die Auszeichnungsurkunden werden von bekannten Persönlichkeiten der Qualitätswelt wie z. B. Hochschullehrern; Hauptgeschäftsführern bzw. Präsidenten von Wirtschaftskammern; Vorstandsvorsitzenden gesellschaftlicher Organisationen; Geschäftsführern der Projektträger, der Projektpartner usw. gezeichnet.

## 7. Akteure und Interessenpartner



### QIBB

- Gesamtinitiative zur Beförderung von Qualität und Qualitätsmanagement in der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg
- Kenntnisnahmen, Bewertung der und Hinweise zu inhaltlichen Ergebnissen
- Kommunikation der Auszeichnung im Zusammenhang mit anderen Qualitätsinitiativen
- Beförderung konkreter wirtschaftspolitischer Aktivitäten zur Projektverbreitung
- Organisation und Begleitung von wirtschaftspolitischen Veranstaltungen mit Qualitätsbezug

### Projektträger [EuroNorm GmbH]

- Organisation des Gesamtprojektes
- Unterstützung der Arbeitsgremien und Multiplikatoren

- Begleitung der / Mitwirkung an der Auszeichnungsvergabe
- Organisation von Verbesserungsprozessen für kommunale Einrichtungen (bei einer Positiventscheidung zur Entwicklungsvereinbarung)
- Sicherung der Nachhaltigkeit durch inhaltliche Weiterentwicklungen und Verbesserungen in der Organisation

#### **Projektpartner [VQB e.V. / RKW Berlin]**

- Identifikation von auszeichnungswürdigen öffentlichen Einrichtungen
- Initiierung und Organisation des Bewertungsprozesses
- Auszeichnungsvergabe
- Organisation (in der Regel Mitwirkung) bei der Umsetzung von Verbesserungsprozessen (bei einer Positiventscheidung zur Entwicklungsvereinbarung)
- Mitwirkung an der inhaltlichen Weiterentwicklung und an der Verbesserung der Organisation

#### **Bewerter**

- Begleitung der kommunalen Verwaltungen (Bewerbung, Selbstbewertung, Unterstützung bei Bedarf bei der Umsetzung der Entwicklungspotenziale)
- Überprüfung der Selbstbewertung durch Besuch vor Ort
- Entscheidung über Auszeichnungsvergabe

#### **Projekt-Team**

- Tätig bis zur Transferphase
- Entwicklung des Prozessmodells der Auszeichnung
- Organisation der Marktkommunikation des Projektes
- Mitwirkung bei der aktionalen Umsetzung des Projektes in Phase 1 und 2
- Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen und Evaluationsergebnissen
- Impulse für die Weiterentwicklung und dauerhafte Anwendung

#### **Webauftritt**

- Dauerhafte und aktuelle Bereitstellung von Informationen zum Gesamtprojekt und zu den ausgezeichneten Organisationen

#### **Multiplikatoren**

- Nutzung der Auszeichnung im Rahmen der eigenen Tätigkeit zur Förderung von Qualitätsbewusstsein und guten Ergebnissen bei öffentlichen Verwaltungen im eigenen Bezugsbereich
- Identifikation und Vorschlag von Verwaltungen für die Auszeichnung im Zusammenwirken mit dem Projektträger/ den Projektpartnern
- Ggf. Mitwirkung bei der Auszeichnung von kommunalen Verwaltungen und der Umsetzung von Verbesserungspotentialen

## **8. Aufwandsvergütung**

Die Bewerbungsunterlagen werden von den Servicebüros entgegen genommen. Von den Servicebüros wird eine pauschale Aufwandsgebühr in Höhe von 400 € erhoben.

Die Kosten für die Überprüfung der Selbstbewertung richten sich nach der Größe der zu bewertenden Organisation. Sie betragen zwischen 1.500 € und 3.000 € netto. Sie sind direkt an den Bewerter zu bezahlen.