

Qualitätsmanagement in der ZfA



Folien zum Vortrag von Ulrich Stolz, DRV Bund,
auf dem Kongress "Moderner Staat"
am 5. November 2008 in Berlin

Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen - ZfA

- ZfA als Abteilung der Deutschen Rentenversicherung Bund
 - Im Wege der Organleihe als Finanzbehörde für das Bundesministerium der Finanzen tätig
 - Sitz in Brandenburg an der Havel

- Aufgabenerledigung im Zusammenhang mit der staatlich geförderten Altersvorsorge; u.a.
 - Berechnung und Auszahlung der Zulage
 - Rückabwicklung zu Unrecht gezahlter Förderung
 - Datenabgleich mit beteiligten Stellen
 - Bearbeiten von Anträgen auf Kapitalentnahme zu Zwecken des selbstgenutzten Wohneigentums
 - Künftig: Rentenbezugsmitteilungsverfahren



Entscheidung für Common Assessment Framework - CAF

- Anfang 2007: Das Direktorium der DRV-Bund spricht sich für die Einführung eines Qualitätsmanagements in den Abteilungen aus
 - Keine Verpflichtung
 - keine Vorgaben hinsichtlich Organisation und Methodik
- Juni / 2007: Projektstart in der ZfA
 - Ziel: Erarbeitung eines Aktionsplans, der konkrete und priorisierte Handlungsempfehlungen zur Qualitätsverbesserung enthält

Entscheidung für Common Assessment Framework - CAF

- Frage nach Erfordernis einer Zertifizierung
- Frage nach Umsetzbarkeit innerhalb der Abteilung
- Frage nach Akzeptanz des gewählten Instrumentes in der DRV-Bund
- Frage nach Möglichkeit externer Unterstützung – Bundesverwaltungsamt u.a. durch
 - Einführung in das Instrument CAF für die Projektmitglieder
 - Abstimmung inhaltlicher und organisatorischer Gestaltungsfragen zur Vorbereitung der ersten Selbstbewertung in der ZfA
 - Schulung der Abteilungsleitung zum Thema Selbstbewertung nach CAF
 - Moderation der Selbstbewertung in der Abteilungsleitung
 - Telefonische Hilfestellung und Beratung

CAF in der ZfA – die Durchführung

- Bildung eines Projektes zur Einführung QM in der ZfA
 - drei Mitglieder mit mind. 50% Freistellung
 - jeweils 80 Stunden Schulung

- Modifikation des Indikatorenkataloges
 - Anpassung auf ZfA-typische Belange
 - Vereinfachung von Formulierungen

- Kick-off-Veranstaltungen für alle Mitarbeiter
 - Entscheidung über die Einführung QM in der ZfA
 - Vorstellung der Methode CAF
 - Werbung für die Beteiligung in den Selbstbewertungsgruppen

CAF in der ZfA – die Durchführung

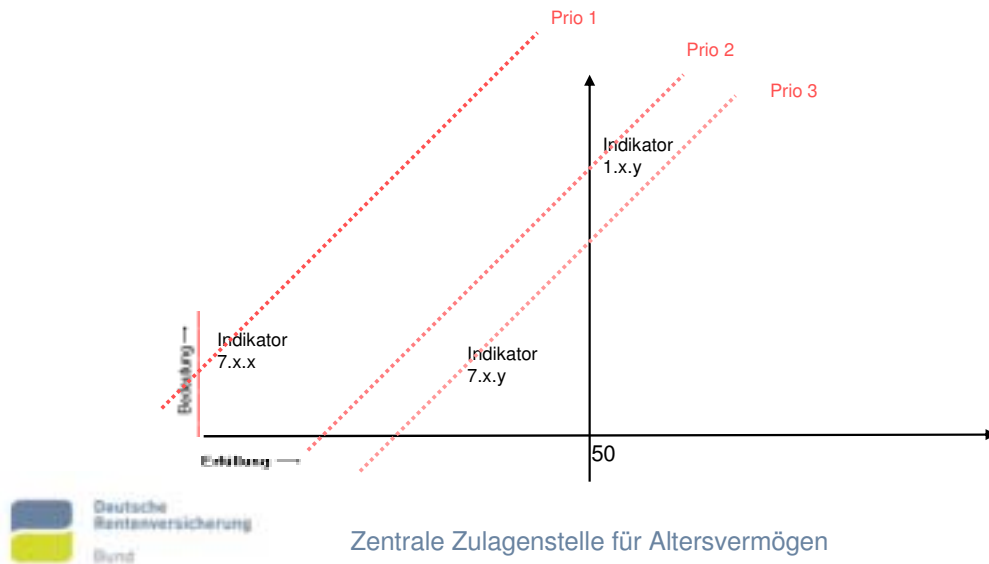
- Schulung der Selbstbewerter
 - Jeweils 2 Arbeitstage mit externer Unterstützung

- Durchführung der Selbstbewertung
 - 6 Gruppen zu jeweils 6 Mitarbeitern
 - Mittlerer Dienst (ab E3) bis höherer Dienst
 - Zusammensetzung jeweils fachbereichsweise – Funktionsebenen paritätisch vertreten
 - Jeweils 1 Arbeitstag individuelle Bewertung / Auswertung durch Projekt / Informationsbeschaffung durch Selbstbewerter / zwei Arbeitstage Diskussion

- Ergebnisvorstellung für alle Mitarbeiter

CAF in der ZfA – die Ergebnisse

→ 8 Handlungspakete insgesamt – Ermittlung auf Grundlage easy-Caf



7

CAF in der ZfA – die Ergebnisse

→ Maßnahmenbildung zunächst für 3 Handlungspakete

- Sammlung von Erfahrungen
- Kapazitätsgrenzen
 - Besetzung der Arbeitsgruppen durch jeweils 5 MA der Selbstbewertungsgruppen

→ Auswahl der ersten Handlungsfelder – ZfA-Priorisierung

- Kriterium 7.1 – Messergebnisse zur Zufriedenheit / Motivation der Mitarbeiter/ innen
 - Höchste Bewertung / Quick win
- Kriterium 1.1 – Der ZfA eine Richtung vorgeben
 - Hohe Bewertung / Aktuelle Thematik in der DRV-Bund / ZfA
- Kriterium 3.1 – Personalressourcen planen, gestalten und weiterentwickeln
 - Wachsender Vertragsbestand / stetiger Arbeitsmengenanstieg / Aktuelle Thematik in der ZfA

8

CAF in der ZfA – Ausblick

- Aktionsplan für die ersten 3 Handlungspakete umsetzen
- Aktionspläne für die restlichen 5 Handlungspakete erarbeiten
- Integration der Aufgabe „Qualitätsmanagement“ in die Linienarbeit
- Erneute Selbstbewertung nach CAF (ca. 2-Jahres-Rhythmus)

CAF in der ZfA – Zwischenbilanz

- CAF als einfaches Instrument zur Evaluation eigener Stärken und Schwächen
- Selbstbewertung als Grundlage für kontinuierliche Verbesserung
- Integration der Mitarbeiter in Optimierungsprozesse
- Förderung der Kommunikation in alle Richtungen - Gewinn an Transparenz