

# 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

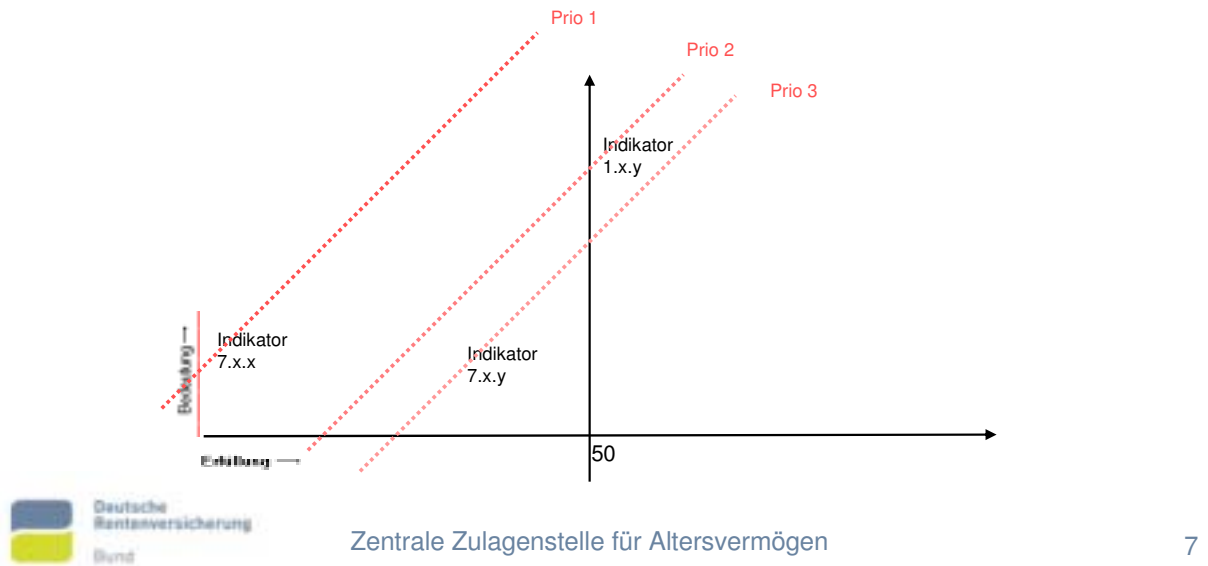
- Bildung eines Projektes zur Einführung QM in der ZfA
  - drei Mitglieder mit mind. 50% Freistellung
  - jeweils 80 Stunden Schulung
  
- Modifikation des Indikatorenkataloges
  - Anpassung auf ZfA-typische Belange
  - Vereinfachung von Formulierungen
  
- Kick-off-Veranstaltungen für alle Mitarbeiter
  - 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



## 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

## 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