

Die Modernisierung bayerischer Verwaltungseinrichtungen will richtig geplant sein

Höhere Effizienz durch Prozessmanagement

Klar definierte und gut aufeinander abgestimmte Arbeitsprozesse helfen, sich an den Bedürfnissen des Kunden zu orientieren. Auch die eigene Organisation kann damit verbessert und ein Qualitätsmanagementsystem aufgebaut werden.

Das wissen auch bayerische Kommunen: Sie erkennen, wie wichtig es ist, den Kunden oder Bürger ins Zentrum des Handelns zu stellen. Nach ISO 9001 zertifizierte Qualitätsmanagementsysteme helfen als Steuerungselement – und dienen gleichzeitig der kontinuierlichen Verbesserung der Leistungsfähigkeit.

Ob Kostensenkung, Dienstleistungsorientierung oder Steigerung der Effizienz: Auch für den Bereich der öffentlichen Verwaltung spielt die Prozessoptimierung eine immer wichtigere Rolle. Dabei sind die Begriffe Qualitäts- und Prozessmanagement meist mit einer konkreten Norm verknüpft: Ein Qualitätsmanagement nach ISO 9001 dient als Instrument zur Steuerung des Unternehmens und zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungsfähigkeit. Der Aufbau der 1987 erstmals veröffentlichten Norm ist seit ihrer Revision im Jahr 2000 streng prozessorientiert. Zugleich rückte im Rahmen dieser grundlegenden Neufassung der Kunde verstärkt in den Fokus. Damit wurde die bis dahin vor allem von Industrieunternehmen genutzte Norm auch für Unternehmen aus dem Dienstleistungssektor interessanter – ein Effekt, der heute auch in der öffentlichen Verwaltung vermehrt zu beobachten ist.

Ein wesentlicher Unterschied zu privaten Dienstleistungsbranchen liegt für kommunale Einrichtungen jedoch im vergleichsweise kleinen Spielraum, der für Veränderungen und Modernisierungsbemühungen zur Verfügung steht. Dennoch stellen sich immer mehr Organisationen der Herausforderung, sich trotz strikter gesetzlicher Vorgaben als moderner Dienstleister zu definieren. Damit steigt auch der Bedarf, die bisherigen Prozesse und Strukturen zuverlässig abzubilden, Optimierungspotenziale aufzudecken und somit die Effizienz dauerhaft zu steigern.

Branddirektion München liefert Erfolgsgeschichte

Eine wahre Erfolgsgeschichte liefert die Branddirektion München: Hier dient das Qualitätsmanagement nach ISO 9001 bereits seit 2006 als effizientes und praxistaugliches Werkzeug zur ständigen Verbesserung der Abläufe und sicheren Bewältigung der Aufgaben. Damit gehörte die Branddirektion München zu den ersten nach ISO 9001 zertifizierten Berufsfeuerwehren in Deutschland. Damals haben die Verantwortlichen begonnen, an einzelnen Standorten ein Qualitätsmanage-

mentsystem einzuführen und von der DQS zertifizieren zu lassen. 2010 wurden dann erstmals die vier Abteilungen Vorbeugender Brand- und Gefahrenschutz, Einsatz- und Notarzdienst, Integrierte Leitstelle sowie Aus- und Fortbildung an allen Standorten zeitgleich begutachtet und auf einem Zertifikat zusammengefasst – und somit ein klares Signal gesetzt, dass das eingeführte Qualitätsmanagement internationalen Standards entspricht.

Leistungsvergleiche gewinnen an Bedeutung

Nun ließe sich im Bereich der öffentlichen Verwaltung durchaus die Frage nach dem Nutzen eines solchen Zertifikats stellen. Denn im scheinbaren Gegensatz zu Privatunternehmen, die sich hierdurch einen Wettbewerbsvorteil am Markt sichern können, muss sich der öffentliche Sektor meist nicht von direkten Konkurrenten absetzen. Doch auch hier müssen sich öffentliche Anbieter mit jenen aus der Privatwirtschaft immer öfter messen lassen. Kosten- und Leistungsvergleiche gewinnen etwa bei der Müllentsorgung, dem Betrieb von Krankenhäusern und neuerdings auch bei Haftanstalten zunehmend an Bedeutung. Als sichtbares Zeichen dafür, dass sich eine Organisation erfolgreich dem kritischen Blick eines neutralen Dritten unterzogen hat, wirkt sich ein Zertifikat zusätzlich positiv auf Faktoren wie Mitarbeitermotivation oder die Attraktivität als Arbeitgeber aus. Am Beispiel der Branddirektion lässt sich zudem veranschaulichen, wie fest definierte und kommunizierte Prozesse zu einer deutlichen Steigerung der Transparenz geführt haben. Das Denken in Prozessen und Abläufen ist dort heute Standard, insbesondere bei der Klärung von Schnittstellen sind alle Bereiche sensibilisiert.

Hinzu kommt der positive Effekt, den die Arbeiten im Vorfeld einer Zertifizierung auch nach innen besitzen. Die Begutachtung seitens eines unabhängigen Partners bietet häufig die Möglichkeit, auch dort Optimierungspotenziale zu erkennen, wo die fest in Arbeitsprozesse eingebundenen Mitarbeiter inzwischen „betriebsblind“ geworden sind. Externe Audits durch Zertifizierer wie die DQS nehmen das Qualitätsmanagement einer Organisation mit dem neutralen Blick eines Außenstehenden unter die Lupe – ohne dabei die sektorspezifischen Besonderheiten aus den Augen zu verlieren. Deshalb setzt die DQS im Bereich der öffentlichen Ver-



Dank Qualitätsmanagement ist die Münchner Feuerwehr sehr schnell zur Stelle, wenn es brennt.

FOTO DAPD

waltung Auditoren ein, die neben fundierten Regelwerkskenntnissen auch über langjährige Erfahrung auf dem Sektor verfügen. Ganz im Sinne einer umfassenden

Prüfung haken sie nicht einfach eine Reihe von Checklisten ab, sondern hinterfragen kritisch Prozesse innerhalb der Organisation und liefern dadurch wertvolle Im-

pulse zur stetigen Verbesserung und Modernisierung.

> KATRIN SCHILLER

Die Autorin ist ist verantwortliche Koor-

ordinatorin für Qualitätsmanagement in der Öffentlichen Verwaltung und leitet die Regionalstelle Stuttgart der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen, DQS.

Stadtwerke Straubing setzen auf AKDB-Rechenzentrum

Terminalserver-Lösung

Vor rund 30 Jahren löste in Straubing ein dezentrales Konzept die damalige AKDB-Rechenzentrumslösung VGA ab. Nun wählen die Niederbayern wieder den Weg zurück ins hochmoderne Rechenzentrum für Versorgungsunternehmen in Bayreuth. Die jahrzehntelange Partnerschaft der Stadtwerke Straubing mit der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) erfährt damit ein neues Kapitel. Basis ist die Software von Schleupen.CS mit den Komponenten kaufmännisches Rechnungswesen, Marktkommunikation und Vertragsabrechnung. Sämtliche Schnittstellen zu Fremdprodukten können bedient werden.

Ab Mitte September wird die heutige dezentrale Schleupen-Applikation durch eine Terminalserver-Lösung im Rechenzentrum abgelöst. Wesentliche Argumente für das AKDB-Rechenzentrum waren Geschäftsführer Helmut Kruzec zufolge der verbesserte Sicherheitsaspekt, eine wesentlich vereinfachte Administration sowie die Planungssicherheit.

Die Stadtwerke aus der Gäuboden-Metropole Straubing sind mit 70 000 Verträgen und den Tarifferten Strom, Gas, Wasser, Abwasser und Fernwärme einer der größten Versorger in Niederbayern. Der Vertrag über die Nutzung des AKDB-Rechenzentrums für Versorgungsunternehmen wurde bis Ende 2017 geschlossen. > B52

Neuer Weg der kommunalen Fremdfinanzierung

Auf Vorschlag der Münchner LKC Rechtsanwalts-Gesellschaft mbH beschloss der Gemeinderat von Holzkirchen (Landkreis Miesbach) vor Kurzem die Gründung der Infrastrukturfinanzierungsgesellschaft „InfraFin“. Die Gemeinde verschafft sich damit mehr finanzielle Flexibilität und vermindert etwaige Investitionsverzögerungen aufgrund von Genehmigungs- oder Notifizierungsverfahren. Außerdem basiert das Konzept auf einer 100-prozentigen kommunalen Trägerschaft und einem transparenten Risikomanagement. Die „InfraFin“ eignet sich besonders für sämtliche Infrastrukturvorhaben im Rahmen der Energiewende. > B52



leitsystemonline.de
wegweisend

Leit- und Orientierungssysteme
Beschilderungen
Tourismus-Leitsysteme
Digital Signage

Telefon 07531.369 78.28
info@leitsystemonline.de
www.leitsystemonline.de

design und mehr GmbH
Konstanz und Stuttgart