



Qualitätsmanagement

Strategischer Erfolgsfaktor einer leistungsstarken Verwaltung

Seminar in Zusammenarbeit mit Governance International, Birmingham, UK, für Führungs- und Fachpersonal aus den Bereichen Bauen und Wohnen, Stadtentwicklung und -planung, Jugend, Soziales und Gesundheit, Schule und Sport, Wirtschaftsförderung, Finanzen, Personal und Organisation, aus Steuerungsdiensten und sowie Ratsmitglieder

Die sichere Handhabung der Instrumente und Methoden des Qualitätsmanagements wird in den Kommunalverwaltungen mit fortschreitender Umstellung auf das Neue Kommunale Rechnungswesen immer wichtiger. Nachdem zunächst das gesamte Spektrum der Verwaltungsleistungen in Produktkatalogen dargestellt worden ist, liegt der Schwerpunkt der Aktivitäten nun auf der Präzisierung von Zielen und Kennzahlen zur Messung der Zielerreichungsgrade und deren Nutzung zur Planung, Durchführung und Kontrolle im Rahmen der Haushaltswirtschaft. Die Ziele können sich auf Ressourcen, Prozessqualität, Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung sowie gewünschte Ergebnisse und Wirkungen beziehen. Will man hier nicht in der Formulierung unverbindlicher Vorgaben stecken bleiben, bedarf es auch in der öffentlichen Verwaltung einer systematischen Herangehensweise.

Dennoch wird Qualitätsmanagement nicht zwangsläufig zu einem höherwertigen Ergebnis führen, sondern nur die Erreichung der definierten oder vorgegebenen Qualitätsziele steuern können. Vor diesem Hintergrund sollen die wesentlichen Elemente des Qualitätsmanagements dargestellt und anhand praktischer Beispiele erörtert werden,

- unter welchen Voraussetzungen der Einsatz des Qualitätsmanagementsysteme in der öffentlichen Verwaltung sinnvoll ist,
- welche Schritte sich zur Einführung anbieten,
- wo sich die wesentlichen Schnittstellen zur politischen Willenbildung, Steuerung und Kontrolle befinden,
- wie Bürgerinnen und Bürger beteiligt werden können und
- wie der Aufwand in ein sinnvolles Verhältnis zum strategischen Nutzen gebracht werden kann?



Qualitätsmanagement

Strategischer Erfolgsfaktor einer leistungsstarken Verwaltung

11. und 12. Mai 2009 in Berlin

Montag, 11.5.2009

10.30 Begrüßung und Seminareinführung

Rüdiger Knipp, Deutsches Institut für Urbanistik (Difu), Berlin
Dr. Elke Löffler, Geschäftsführerin, Governance International, Birmingham

11.00 Qualitätsmanagement als Strategie für wirkungsorientierte Verwaltungssteuerung

Prof. Dr. Adrian Ritz, Kompetenzzentrum Public Management, Universität Bern

12.30 Mittagspause

13.30 Beispiele aus der Praxis: Kundenorientierung und aktives Beschwerdemanagement in der Stadt Arnsberg

Bürgermeister Hans-Josef Vogel, Stadt Arnsberg

Qualitäts- und Risikomanagement in der Kinder- und Jugendhilfe

Manfred Klopff, stellvertretender Amtsleiter, Amt für Kinder, Jugend und Familie, Stadt Augsburg

15.00 Kaffeepause

15.30 Erfahrungsaustausch nach Stadtgrößen: Praktische Umsetzung des Qualitätsmanagements

17.00 Fragen und Diskussion im Plenum, Entwicklung der Vertiefungsfragen für den zweiten Seminartag

17.30 Ende des ersten Seminartages

19.00 Fakultativ: „Lokaltermin“ in einer Berliner Kneipe

Dienstag, 12.5.2009

9.00 Nicht nur für die Kunden, sondern mit den Kunden: Qualitätsmanagement im Umbruch

Dr. Elke Löffler, Governance International, Birmingham

10.30 Kaffeepause

11.00 Strategisches Management und Neues Kommunales Finanzmanagement (NKF)

Dr. Hanspeter Knirsch, Geschäftsführer, Knirsch Consult GmbH, Emsdetten

12.00 Mittagspause

13.00 Qualitätsvereinbarungen, Kundenerwartungen und -feedback: Servicegarantien im Ausländeramt der Stadt Solingen

Mike Häusgen, Leiter, Ausländer- und Integrationsbüro, Stadt Solingen

14.00 Kaffeepause

14.30 Arbeitsgruppen: Perspektiven des Qualitätsmanagements – Nächste Schritte

anschließend Resümee und Ausblick

Rüdiger Knipp, Difu, Berlin
Dr. Elke Löffler, Governance International, Birmingham

16.30 Ende der Veranstaltung

**Seminarleitung: Dipl.-Volkswirt Rüdiger Knipp,
Dr. Elke Löffler, Governance International, Birmingham, UK
Organisation: Bettina Leute**

Veranstaltungsort

Ernst-Reuter-Haus, Straße des 17. Juni 112, 10623 Berlin

Seminargebühr

Für Mitarbeiter/innen aus den Stadtverwaltungen, städtischen Betrieben und Ratsmitglieder gelten:

- 220,- Euro für Teilnehmer/innen aus Difu-Zuwanderstädten
- 310,- Euro für Teilnehmer/innen aus den Bereichen des Deutschen Städtetages, des Deutschen Städte- und Gemeindebundes und Deutschen Landkreistages
- 400,- Euro für alle übrigen Teilnehmer/innen

Mittagessen und Pausenbewirtung sind in der Gebühr enthalten, die Kosten für die Unterkunft müssen selbst getragen werden.

Absagen

Bei Abmeldung bis zu drei Wochen vor Veranstaltungsbeginn werden 50 Prozent der Teilnahmegebühr fällig. Bei späterer Abmeldung oder Nichtteilnahme wird die volle Teilnahmegebühr berechnet. Selbstverständlich können Ersatzteilnehmer/innen benannt werden.

Anmeldung (bitte nur schriftlich)

Bettina Leute
Deutsches Institut für Urbanistik GmbH, Postfach 120321, 10593 Berlin
Telefon: 030/39001-148, Telefax: 030/39001-268,
E-Mail: leute@difu.de
(Telefon: 030/39001-117, Telefax: 030/39001-268 nur während des Seminars besetzt)

Änderungsvorbehalte

Bei zu geringer Beteiligung behalten wir uns vor, Veranstaltungen abzusagen. Die Gebühr wird in diesem Fall selbstverständlich erstattet. Aus wichtigen inhaltlichen oder organisatorischen Gründen kann es im Einzelfall erforderlich werden, Programmänderungen vor oder während der Veranstaltung vorzunehmen.

Hotelreservierung und Anfahrt

Eine Hotel- und Verkehrsverbindungsliste werden mit der Anmeldebestätigung zugesandt.

**Deutsches Institut für Urbanistik GmbH, Sitz Berlin, AG Charlottenburg, HRB 114959 B
Wissenschaftlicher Direktor und Geschäftsführer: Prof. Dr.-Ing. Klaus J. Beckmann**