

Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung – Herausforderung oder Widerspruch?

Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung geht neue Wege

Dass eine Zertifizierung nach ISO 9001 auch in einer Behörde möglich ist, stellte das Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung (LSJV) Rheinland-Pfalz Anfang des Jahres 2011 unter Beweis. Die Zertifizierung zeigt, dass die Einführung eines normenorientierten Qualitätsmanagementsystems im öffentlichen Dienst keine unrealistische Vision, sondern der richtige Weg einer Verwaltung zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen ist.

Die Verwaltungsmodernisierung gilt seit Beginn der Zusammenlegung des Landesamts im Jahr 1996 als eines der obersten Ziele im LSJV. So baut auch das Qualitätsmanagementsystem auf der im Jahr 2006 eingeführten Kosten- und Leistungsrechnung auf, bei der bereits damals die Analyse und Bewertung der angebotenen Verwaltungsdienstleistungen im Mittelpunkt standen. Das schrittweise entwickelte Managementsystem erwies sich dabei als geeignetes Werkzeug auf dem Weg zu einer modernen, effizienten Verwaltung. Die langjährige Erfahrung in der Bewertung und Gestaltung effektiver interner Prozesse sowie der konsequente Blick auf Serviceorientierung und Bürgernähe führten im Februar 2011 zu einer sehr positiven Erstbegutachtung entlang der Forderungen von ISO 9001 durch die DQS. Der Mehrwert durch das Qualitätsmanagementsystem liegt für das LSJV vor allem in der strukturierten Vorgehensweise, um Stärken und Schwächen zu analysieren und zu bewerten.

Ziel ist es nun, das bestehende System mit seinen Strukturen und Prozessen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses zu begleiten und weiter zu entwickeln. Ebenso gilt es, die Mitarbeiter zu qualifizieren und dauerhaft zu fördern. So werden im Rahmen der Aus-, Fort- und Weiterbildung neben der zielgerichteten Weiterqualifizierung von fachlichen Fähigkeiten und sozialen Kompetenzen auch Fragen des Alltagsmanagements geschult. Die Überprüfung der Zielerreichung in Verbindung mit der Bewertung der nachhaltigen Wirksamkeit erfolgt im LSJV unter anderem im Rahmen von Mitarbeitergesprächen und regelmäßigen Besprechungen auf unterschiedlichen Ebenen.

Im Zertifizierungsverfahren wurden neben den Kennzahlen zu Kosten, Qualität und Quantität der Verwaltungsleistungen vor allem die internen Prozesse und Funktionsbereiche des LSJV sowie die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit umfassend begutachtet. Aber auch Aspekte des Arbeitsumfeldes sowie des betrieblichen Gesundheitsmanagements wurden von DQS-Auditor Erwin Spreitzenbarth in den Begutachtungsprozess einbezogen, wie beispielsweise die Beachtung der Ergonomie bei der Gestaltung von (Bildschirm-) Arbeitsplätzen in Bezug auf Raumgröße, Mobiliar, Lichtverhältnisse, Geräuschpegel etc. Bei der Kennzeichnung der Fluchtwege konnten die taktilen Wegweiser in Verbindung mit der Nutzung von Blindenschrift auf den Hinweistafeln und dem Leitsystem für behinderte Menschen als Besonderheit der räumlich-technischen Ausstattung positiv herausgestellt werden.

Soziales, Kinder, Jugend, Familie, Frauen, Gesundheit, Pharmazie, Arbeit und Versorgung sind die Stichworte für die wesentlichen Aufgaben, die das Landesamt in Zusammenarbeit mit anderen staatlichen und kommunalen Institutionen in Rheinland-Pfalz erfüllt. Das LSJV wirkt so unmittelbar und mittelbar in nahezu alle Bereiche hinein, die für die Menschen in Rheinland-Pfalz wichtig sind. Hierbei handelt es sich streng serviceorientiert, die Belange der Kunden – ob Bürger, Träger oder andere Partner – stehen immer im Vordergrund. Auf dem Weg hin zu einer modernen und innovativen Verwaltung konnte das LSJV bereits mehrere Stufen meistern: Neben der aktuellen Zertifizierung nach ISO 9001 sind dies die Implementierung einer integrierten Softwarelösung (MACH – Die Zukunft der Verwaltung) für das quantita-



Zertifikatsübergabe durch DQS-Auditor Andreas Höft an Präsident Werner Keggenhoff. Besonderer Dank galt dabei den Mitarbeitern im Landesamt, die diesen Modernisierungsschritt mit viel Engagement begleitet haben.

tive Produktcontrolling, die Einführung der Kosten- und Leistungsrechnung im Jahre 2006 mit einer Bewertung der Kostenstellen auf Amts-, Abteilungs- und Referatebene, das Zertifikat „berufundfamilie“ der Hertie-Stiftung und die Auszeichnung „Ökoprofit“.

Natalie Liesenfeld
Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung
Rheinland-Pfalz
Mainz
www.lsjv.rlp.de

Beim Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung Rheinland-Pfalz sind 334 Mitarbeiter beschäftigt, im nachgeordneten Bereich bei den Ämtern für soziale Angelegenheiten und den Landesschulen für Sinnesbehinderte 789 Mitarbeiter. Der Geschäftsbereich des LSJV umfasst das Landesamt mit insgesamt sechs Abteilungen, die vier Ämter für soziale Angelegenheiten in Koblenz, Mainz, Trier und Landau sowie die drei Landesschulen für sinnesbehinderte Menschen. Die politischen Rahmenbedingungen für die Arbeit in diesen Aufgabefeldern werden von den zuständigen Landesministerien, dem Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demographie und dem Ministerium für Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen, gesetzt.