Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit
Familienkasse Direktion
Hugo-Junkers-Str. 9, 90411 Nürnberg

E-Mail: Familienkasse-Direktion@arbeitsagentur.de
www.familienkasse.de

Familienkasse der BA: Ausgezeichnet für Qualität mit 3 Sternen nach EFQM[1]

Die bestmögliche Dienstleistung für Kundinnen und Kunden erbringen – danach strebt die Bundesagentur für Arbeit (BA) und hat sich hierfür dem EFQM-Qualitätsmodell verschrieben. Nun wurde ein erster Bereich der BA hochrangig ausgezeichnet: Die Familienkasse der BA unterzog sich zuletzt einer Fremdbewertung nach EFQM – mit hervorragendem Ergebnis.

„Eines unserer Ziele ist es, eine Qualitätsorganisation zu werden, die den Familien wirksam hilft, Vereinfachungen für unsere Kundinnen und Kunden entwickelt und Bürokratie reduziert. Der Weg hin zu einer solchen Qualitätsorganisation erfordert von uns eine noch stärkere Sicht auf die Erwartungen unserer Interessengruppen, vor allem die Familien. Außerdem brauchen wir eine ganzheitliche und vor allem qualitätsorientierte Sicht auf die Steuerung, Führung und externe wie interne Zusammenarbeit in unserer Organisation“, konstatiert Karsten Bunk, Leiter der Familienkasse der BA.

Das EFQM Modell 2020 ist ein weltweit anerkannter Handlungsrahmen, der Organisationen dabei unterstützt, Veränderung zu steuern und ihre Leistungsfähigkeit zu verbessern. Es soll helfen, eigene Stärken und Verbesserungspotenziale zu erkennen und die Unternehmensstrategie darauf auszurichten. Die Bundesagentur insgesamt hat sich vorgenommen, diesen Handlungsrahmen Schritt für Schritt in ihrer Organisation zu etablieren. Vorrang haben dabei stets die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden als wichtigste Interessengruppe der BA. Auch werden mit Hilfe eines Qualitätsmanagementsystems nach EFQM Transformationsprozesse angestoßen, die einen nachhaltigen Nutzen für die Gesellschaft generieren.

Im Jahr 2021 führte die Familienkasse der BA bereits erfolgreich in der Nürnberger Direktion sowie in einigen pilotierenden regionalen Familienkassen mehrere Selbstbewertungen durch. Die logische Konsequenz dessen war nun die objektive Bewertung von außen. Entsprechend unterzog die Familienkasse sich zuletzt einer Fremdbewertung nach EFQM und erhielt von der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ)[2] den Status „Recognised by EFQM 3 star“. Die 3 Sterne kennzeichnen hierbei bereits eine „Organisation mit überdurchschnittlichem Reifegrad“.
„Ich bin stolz auf unsere Gesamtorganisation und auf unsere Mitarbeitenden in der Familienkasse. Ich weiß, dass sie sich nicht auf diesem Erfolg ausruhen werden, sondern wir werden dieses erste Ergebnis zum Anlass nehmen, unseren zu Beginn gemeinsam erarbeiteten Qualitätsanspruch weiter zu entwickeln – alles darauf ausgerichtet, den Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden, in unserem Fall der Familien, fortwährend gerecht zu werden“, betont Karsten Bunk.

---

[1] European Foundation for Quality Management (EFQM)
[2] Bei der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) handelt es sich um einen im Jahre 1952 gegründeten und seit 1972 rechtlich selbständigen eingetragenen Verein, der u.a. die EFQM als Mitglied und nationale Partnerorganisation fördert.

Die Familienkasse der BA erhielt im März 2022 folgendes Zertifikat:

Alle aktuellen Informationen rund um Kindergeld sowie zum Kinderzuschlag finden Sie online unter www.familienkasse.de.

Folgen Sie uns auf Twitter.