



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI

Bundesamt für Gesundheit BAG
Direktionsbereich Gesundheitspolitik

Evaluation „Kundenorientierung der Grundleistungen der Abteilung Chemikalien“ Pflichtenheft der Evaluation

Christine Heuer

Bundesamt für Gesundheit (BAG)
Fachstelle Evaluation und Forschung (E+F)

30. März 2011

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	3
2	Der Evaluationsgegenstand und sein Kontext	3
3	Zweck und Ziele der Evaluation	3
4	Fragestellungen der Evaluation	4
5	Evaluationsdesign und Methodik	5
6	Erwartete Produkte und Leistungen	6
7	Zeit- und Kostenrahmen, Zahlungsplan	7
8	Rollen und Verantwortlichkeiten	8
9	Valorisierung der Evaluationsresultate	8
10	Unterlagen	9
11	Kontaktpersonen	10

1 Einführung

Chemikalien kommen in unserem Alltag in vielen Gebrauchsmitteln vor, so zum Beispiel in Waschpulver, Reinigungsmitteln, Klebstoffen oder Farben. Sie können aber auch in Kunststoffgegenständen oder in Gebäuden vorhanden sein. Da bei unsachgemässer Anwendung viele dieser Chemikalien für Mensch und Umwelt schädlich sein können, ist der Umgang rechtlich geregelt. Die Abteilung Chemikalien des BAG ist zuständig dafür, dass dieses Recht umgesetzt wird und schlägt notfalls weitere Massnahmen zur Gewährleistung des sicheren Umgangs mit gefährlichen Chemikalien vor.

(<http://www.bag.admin.ch/themen/chemikalien/index.html?lang=de>)

Im Hinblick auf die strategische Ausrichtung für die Jahre 2012-2015 stellte sich der Abteilung die Frage, inwiefern ihre Grundleistungen den Bedürfnissen der Zielgruppen (insbesondere der Verbraucher und Verbraucherinnen) entsprechen.

Diese Frage nimmt das BAG zum Anlass, eine externe Evaluation in Auftrag zu geben.

2 Der Evaluationsgegenstand und sein Kontext

Die Abteilung Chemikalien des Direktionsbereiches Verbraucherschutz ist zuständig für die Sicherstellung des Gesundheitsschutzes beim Umgang mit Chemikalien.

Der gesetzliche Auftrag der Abteilung ist im Chemikaliengesetz vom 15.12.2000 (Stand am 13. Juni 2006) festgehalten und beinhaltet folgende Grundleistungen:

- Die Abschätzung der Wirkung von Chemikalien auf die Gesundheit (Risikobeurteilung).
- Die Information und Beratung der Bevölkerung beim verantwortungsvollen und sachgerechten Umgang mit Chemikalien (Information und Beratung).
- Die Schaffung der rechtlichen Rahmenbedingungen, dass der sachgemässe Umgang mit Chemikalien kein Risiko für die Gesundheit des Menschen darstellt (Risikomanagement und Rechtsetzung).
- Sicherstellung, dass die rechtlichen Anforderungen beim Umgang mit Chemikalien eingehalten werden (Marktüberwachung).

Zielgruppen dieser Grundleistungen sind insbesondere die Verbraucherinnen und Verbraucher (Bevölkerung und Gewerbe), aber auch die Hersteller (Industrie), die Kantone als Mittler (Chemikalienfachstellen) und die Medien.

Die Evaluation soll prioritär die beiden Grundleistungen „Information und Beratung“ (einschliesslich Aspekte des Risikomanagements) und „Marktüberwachung“ untersuchen. Von Interesse ist die Aussensicht der Zielgruppen auf die Grundleistungen.

3 Zweck und Ziele der Evaluation

Die Evaluation dient der Optimierung der untersuchten Grundleistungen der Abteilung Chemikalien hinsichtlich ihrer Zielerreichung sowie der Umsetzung der Strategie 2012-15 in Bezug auf ihre Kundenorientierung.

Ziel der Evaluation ist primär eine Wissensbeschaffung über die Kundenorientierung der Grundleistungen und über die Übereinstimmung der Bedürfnisse der Zielgruppen mit der geplanten strategischen Ausrichtung der Abteilung.

Zusammenfassung in Tabellenform:

Ziele (auf Stufe Mandat)	Wirkungsumschreibung (auf Stufe Mandat / Ziele)	Wirksamkeitsindikatoren
<p>Aussagen der Zielgruppen zur Kundenorientierung der Abteilung Chemikalien</p> <p>Bereitstellung von Wissen über die Übereinstimmung der Bedürfnisse der Zielgruppen mit der geplanten strategischen Ausrichtung der Abteilung Chemikalien</p>	<p>Optimierung der untersuchten Grundleistungen der Abteilung Chemikalien in Bezug auf die Zielerreichung</p> <p>Unterstützung der Umsetzung der Strategie 2012-15 in Bezug auf die Kundenorientierung</p>	<p>Antworten auf den Informationsbedarf der Abteilung Chemikalien</p> <p>Realistische und praktikable Empfehlungen, die der Abteilung als Entscheidungsgrundlage für die Optimierung seiner Grundleistungen und der Umsetzung der geplanten Strategie dienen.</p>

4 Fragestellungen der Evaluation

Übergeordnete Fragestellungen

- In welchem Masse sind die erbrachten Leistungen der Abteilung Chemikalien relevant und nützlich für die Zielgruppen (Bevölkerung, Industrie, Kantone, Medien)?
- Inwiefern entspricht die geplante strategische Ausrichtung der Abteilung Chemikalien für die Jahre 2012-2015 den Bedürfnissen dieser Zielgruppen?

Fragestellungen zu den einzelnen Grundleistungen

Information

- Inwiefern sind die Themen und Ergebnisse, die von der Abteilung Chemikalien im Rahmen der Risikobeurteilung, dem Risikomanagement, der Rechtsetzung und der Marktüberwachung be- und erarbeitet werden, für die Zielgruppen bedarfsgerecht, ausreichend und nützlich?
- In welchem Masse werden die Informationsprodukte der Abteilung Chemikalien von den Zielgruppen genutzt? Wozu?
- Sind die Risikomanagementaktivitäten des BAG ausreichend? (Konsumentenorganisationen, NGOs)

Marktüberwachung

- Wie wird die Zusammenarbeit zwischen der Abteilung Chemikalien des BAG, den anderen Bundesstellen (Anmeldestelle, BAFU, Seco) und den Kantonalen Vollzugsbehörden von den Kantonen sowie von Industrie und Gewerbe beurteilt?
Kantone: in Bezug auf Koordination, Betreuung, Informationsfluss, Auflagen (> Rolle BAG)
Industrie und Gewerbe: in Bezug auf Doppelspurigkeiten (BAG / Kantone), Empfehlungen und Beanstandungen durch das BAG
- Wo liegen die Stärken und Schwächen der Zusammenarbeit? Wo bestehen Optimierungsmöglichkeiten?
- In welchem Mass ist der Vollzug des Chemikalienrechts wirkungsvoll und effizient? (Industrie, KonsumentInnen)

5 Evaluationsdesign und Methodik

Folgende Zielgruppen sind in dieser Studie zu berücksichtigen:

Zielgruppen	Bemerkungen
Bevölkerung	Konsumentenorganisationen (Stiftung für Konsumentenschutz SKS; Konsumentenforum kf, acsi associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana, FRC Fédération Romande des Consommateurs), NGOs (Ärzte für den Umweltschutz ÄfU, Mieterverband SMV)
Industrie und Gewerbe	wichtigste Industrieverbände und ev. Betriebe
Kantone	Chemikalienfachstellen, ev. strategische Verantwortliche (Kantonschemiker/-apotheker)
Medien	JournalistInnen

Die vorhandenen, für die vorliegende Evaluation relevanten Datenquellen werden unter Punkt 10 genannt.

Die Fachstelle Evaluation und Forschung erwartet von den Anbietern, dass sie das Evaluationsdesign in Form einer Tabelle unterbreiten, um das Verständnis der vorgeschlagenen Hauptaspekte zu erleichtern.

Die Mustertabelle kann nach Bedarf angepasst werden:

Wichtigste Fragestellungen der Evaluation	Methoden der Datenerhebung und -analyse	Zielgruppe(n)	Bereits bestehende Daten (und Quellen)	Noch zu erhebende Daten

Der Umfang der Offerte sollte zehn A4 Seiten nicht überschreiten.

Methodenvorschlag

Befragte	Methode	Stichprobe ¹
Konsumentenorganisationen, NGOs	Telefoninterviews	Alle 4 (Stiftung für Konsumentenschutz SKS; Konsumentenforum kf, acsi associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana, FRC Fédération Romande des Consommateurs), ÄfU, SMV
Industrie und Gewerbe	Online-Befragung ² (Dauer 10-15') mit telefonischen Vertiefungsinterviews Oder Interviews	Ca. 15 Verbände Ca. 200-300 Betriebe Anzahl offen Anzahl offen
Kantone (Chemikalienfachstellen)	Online-Befragung bzw. postale schriftliche Befragung ³ mit telefonischen Vertiefungsinterviews	Alle Anzahl offen
Medien	Telefoninterviews	Anzahl befragter JournalistInnen offen

¹ Die Stichprobengrößen der Interviews sind abhängig von deren Art und Dauer und mit der Vertragsnehmerin zu besprechen.

² Diese Online-Befragung wird durch die Fachstelle E+F durchgeführt, die ebenfalls den Fragebogen erstellt (auf der Basis der durch die Vertragsnehmerin zusammengestellten Fragen) und die Auswertungen vornimmt.

³ Diese Frage ist noch mit der Vertragsnehmerin festzulegen.

6 Erwartete Produkte und Leistungen

An die Produkte und Leistungen der Evaluation werden folgende Anforderungen gestellt:

Produkte / Leistungen	Quantitative Indikatoren	Qualitative Indikatoren
Detaillierter Arbeits- und Terminplan	Am Kick-off Meeting zu erarbeitende Tabelle Word- oder Excel-Dokument	<ul style="list-style-type: none"> - Klare und chronologische Aufführung der Evaluationsetappen - Nennung von Terminen, Leistungen und Produkten - Fristeinhaltung
Evaluationsbericht (Entwurf und Endversion)	Bericht: max. 50 Seiten ohne Anhang Word- und PDF-Dokument siehe Vorgaben des BAG (Arbeitshilfen-Tools) unter: health-evaluation/Arbeitshilfen (tools)	<ul style="list-style-type: none"> - Klarer Aufbau, gute Lesbarkeit und Verständlichkeit des Textes - Präzise Quellenangaben und Querverweise - Grafiken und Text ergänzen sich sinnvoll - Offene Darlegung von Schwierigkeiten und Grenzen der Evaluation - Klare Trennung von Beschreibung und Interpretation - Empirisch gestützte und plausible Schlussfolgerungen und Erkenntnisse - Realistische und umsetzbare Empfehlungen - Fristeinhaltung
Zusammenfassung, D/F	Max. 3 A4 Seiten Liegt als eigenes Word- oder PDF-Dokument und im Schlussbericht integriert vor.	<ul style="list-style-type: none"> - Gibt im Sinne eines Faktenblatts einen Überblick über Fragestellungen, Verfahren, Informationsquellen, Antworten und Resultate der Evaluation - Fristeinhaltung
Kurzfassung (Executive Summary), D/F	Max. 10 A4 Seiten Liegt als eigenes Word- und PDF-Dokument vor. Siehe Vorgaben des BAG (Arbeitshilfen-Tools) unter: health-evaluation/Arbeitshilfen (tools)	<ul style="list-style-type: none"> - Kurzfassung des Evaluationsberichts, gemäss Vorlage BAG - Abstrakt - Schlüsselwörter in drei Sprachen : D, F, E - Gibt knappen, aber vollständigen Einblick in Bericht und Gegenstand der Evaluation (stand-alone-document). Sie muss: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mandat und Gegenstand erläutern, Begründung der Evaluation liefern, Zweck und Ziele, Fragestellungen enthalten ➤ Methodik und Zuverlässigkeit der Daten beschreiben ➤ Resultate, Schlussfolgerungen, Empfehlungen sowie gewonnene Erkenntnisse präsentieren ➤ Allenfalls Grenzen der Untersuchung aufzeigen

		<ul style="list-style-type: none"> - Richtet sich an ein breites Publikum - Fristeinhaltung
Managementsummary	1 Seite (BAG-internes Arbeitspapier) Liegt als eigenes Word- und PDF-Dokument vor.	- Kurze und prägnante Darstellung der Ergebnisse und Empfehlungen
1 mündliche Präsentation	Präsentationen mittels Powerpoint - Schlussbericht: vor dem BAG (ca. 30 Minuten)	<ul style="list-style-type: none"> - Adressatengerechte Aufbereitung der Inhalte - Offene Darlegung allfälliger Schwierigkeiten und Grenzen der Evaluation - Fokussierung auf wichtigste handlungs- und entscheidrelevante Resultate - Anstösse für eine vertiefte Diskussion (vor allem strategischer und politischer Erkenntnisse)
Übersetzung der Zusammenfassung, des Executive Summary und des Management Summary (d/f)		Die Übersetzungen sollen zur Sicherstellung ihrer Qualität von Angehörigen der jeweiligen Sprache kontrolliert werden.

Sowohl die Evaluationsprodukte wie die Evaluationsprozesse müssen den Standards des *Leitfadens für Wirksamkeitsüberprüfungen beim Bund* entsprechen, die auf den Evaluationsstandards der Schweizerischen Evaluationsgesellschaft SEVAL beruhen (vgl. Punkt 10). Die Evaluation und ihre Produkte müssen den vier Hauptkriterien Nützlichkeit, Durchführbarkeit, Korrektheit und Genauigkeit genügen.

7 Zeit- und Kostenrahmen, Zahlungsplan

Vertragsdauer: 7.5 Monate; vom 15. April 2011 bis zum 30. November 2011
Globalbudget: 50'000.- CHF inkl. MWST

Die Auszahlung erfolgt in Raten und ist an die Erfüllung der Meilensteine gebunden. Gedeckt sind nur die effektiven Kosten. Zahlungen erfolgen nur gegen Vorweisung einer Rechnung samt Belegen.

Meilensteine und entsprechende Leistungen / Produkte	Fälligkeiten	Höhe der Auszahlung
<i>Kick-off Meeting</i> und Arbeitsplan (Terminkalender)	30.4.2011	1. Auszahlung 10'000.-- CHF
Grossteil der Datenerhebung ist erfolgt	30.7.2011	2. Auszahlung 25'000.- CHF
Entwurf Schlussbericht	11.10.2011	
Präsentation der Ergebnisse	Woche 43	
Meta-Evaluation	Woche 44	
Verabschiedung von Schlussbericht, Executive Summary und Managementsummary (d/f)	30.11.2011	Schlusszahlung 15'000.- CHF

8 Rollen und Verantwortlichkeiten

Auftraggeber aller Evaluationen ist das BAG. Dennoch sind in jedes Evaluationsmandat mehrere Partner involviert; ihre Rollen, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen (Zuständigkeiten) werden nachstehend beschrieben:

Verantwortliche/r für den Evaluationsgegenstand

Die Abteilung Chemikalien ist für den Evaluationsgegenstand verantwortlich. Die Abteilung ist vertreten durch Dr. Steffen Wengert (Abteilungsleiter Chemikalien, Direktionsbereich Verbraucherschutz).

Die für den Evaluationsgegenstand verantwortliche Person nimmt aktiv am Evaluationsprozess teil. Sie beteiligt sich an der Ausarbeitung des Pflichtenhefts, indem sie eigene Fragestellungen vorschlägt und ihren Informationsbedarf anmeldet. Sie stellt sich für den Evaluationsprozess zur Verfügung (beispielsweise für Interviews) und besorgt alle in Bezug auf das Evaluationsmandat sachdienlichen Dokumente: Referenzdokumente, Konzepte, usw. Eine erste Serie von Dokumenten dient der Vorbereitung der Offerte (vgl. Punkt 10). Die für den Evaluationsgegenstand verantwortliche Person ist ausserdem wichtigste Adressatin und Nutzerin der Evaluationsresultate: Sie erhält den Bericht und evaluiert ihn. Ihr obliegt es auch, über die Verwendung der Resultate zu entscheiden.

Evaluationsverantwortliche/r

Sämtliche Kompetenzen des BAG im Bereich der Evaluation sind in der Fachstelle Evaluation und Forschung (E+F) gebündelt. Sie übernimmt die Gesamtleitung des Evaluationsmandats und sorgt unabhängig von der Linie (*business line*) für dessen wissenschaftliche Qualität. Die Fachstelle E+F muss in ihrer Vermittlerrolle (zwischen der für den Evaluationsgegenstand verantwortlichen Person und dem externen Evaluationsteam) garantieren, dass die EvaluatorInnen eine neutrale und unparteiische Beurteilung des Evaluationsgegenstandes abgeben. Die Fachstelle E+F begleitet den gesamten Evaluationsprozess, ermöglicht den Zugang zu den vorhandenen Daten und unterstützt die Verwendung der Resultate. Sie erstellt in Zusammenarbeit mit der für den Evaluationsgegenstand verantwortlichen Person das Pflichtenheft.

Externes Evaluationsteam

Das externe Evaluationsteam hält sich an den *Leitfaden für Wirksamkeitsüberprüfungen beim Bund* für die Vorbereitung und Umsetzung des Mandats, die sich auf die Evaluationsstandards der Schweizerischen Gesellschaft für Evaluation (SEVAL) abstützen (vgl. Punkt 10). Die EvaluatorInnen müssen insbesondere die Gebote der Diskretion und der Vertraulichkeit befolgen.

Generell müssen die im Hinblick auf die Evaluation ausgearbeiteten Instrumente vor ihrer Umsetzung in die Praxis mit der Fachstelle E+F diskutiert und abgesprochen werden. Während der ganzen Dauer des Mandats erstattet das externe Evaluationsteam der Fachstelle E+F regelmässig über das Fortschreiten der Arbeiten Bericht.

9 Valorisierung der Evaluationsresultate

Die Fachstelle E+F misst der Valorisierung der Evaluationsresultate eine grosse Bedeutung bei. Sie umfasst die Verbreitung der Resultate und die Anregung zu ihrer Umsetzung in konkreten Massnahmen. Die Valorisierung erfolgt nach einem vorgegebenen Konzept und stützt sich auf die einschlägigen Arbeitshilfen (vgl. Konzept zur Valorisierung der Evaluationsstudien, Punkt 10).

Alle Evaluationsstudien (*executive summary*, Zusammenfassung und Schlussbericht) werden veröffentlicht. Das BAG entscheidet über das Datum der Publikation. Die Frage des geistigen Eigentums und des Nutzungsrechts ist im Evaluationsvertrag geregelt, aus dem die nachstehenden Auszüge stammen:

6.2 Geistiges Eigentum

Gemäss Punkt 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Bundes (AGB) für Dienstleistungsaufträge (Anhang I).

Alle bisher und künftig im Rahmen dieses Vertrags alleine oder mit Dritten erstellten Produkte und die dazu gehörigen Schutzrechte, insbesondere das Urheberrecht und alle gewerblichen Schutzrechte gehen im Zeitpunkt ihrer Entstehung automatisch auf den Vertragsgeber über. Es ist alleine dem Vertragsgeber vorbehalten, die Produkte der Evaluation oder Teile davon als Erster zu veröffentlichen.

6.3 Nutzungsrechte

Alle Produkte der Evaluation, Methoden, Resultate, Berichte und gesammelten Daten sind gemäss den Bestimmungen unter 6.2. Eigentum des Vertragsgebers.

Nutzungsrechte kann der Vertragsgeber, nach Beendigung der Evaluation, auf schriftliches Gesuch hin, gewähren.

Das BAG organisiert die Verbreitung der Evaluationsprodukte bei seinen Partnern sowie weiteren interessierten Kreisen und Adressatengruppen.

10 Unterlagen

Nachstehend werden die Links und Dokumente aufgeführt, die für die Anbieter bei der Ausarbeitung einer Offerte hilfreich sein können, die meisten davon mit einem Verweis auf die Internetseite, auf der sich diese Quellen und Unterlagen befinden.

Informationen zum Evaluationsgegenstand

- Rechtsgrundlagen: http://www.admin.ch/ch/d/sr/c813_1.html
- Verschiedene beschreibende Dokumente
<http://www.bag.admin.ch/themen/chemikalien/index.html?lang=de>
noch abzugeben:
„Abteilung Chemikalien“ ohne Datum
Entwurf der Strategie der Abteilung Chemikalien vom 10.12.2010
„Grundleistungen und neue Herausforderungen der Abteilung Chemikalien“ vom 12.12.2009
- Bisher durchgeführte Evaluationen:
<http://www.bag.admin.ch/themen/chemikalien/00249/index.html?lang=de>
<http://www.bag.admin.ch/anmeldestelle/10476/index.html?lang=de>

Informationen zum Thema Evaluation beim BAG

- BAG <http://www.bag.admin.ch/>
- Kompetenzzentrum für Evaluationen <http://www.health-evaluation.admin.ch>
- *BAG-Leitfaden für die Planung von Projekt- und Programmevaluationen*
<http://www.bag.admin.ch/evaluation/02357/02362/index.html?lang=de>
- Checklisten des BAG:
<http://www.bag.admin.ch/evaluation/02357/02362/03017/index.html?lang=de>
Checkliste 3.2: Das Evaluationskonzept: Checkliste für EvaluatorInnen
 - Checkliste 3.3: Beurteilung des Evaluationskonzepts
 - Checkliste 3.4: Beurteilung und Auswahl von EvaluatorInnen
- Valorisierungskonzepte des BAG und dazugehörige Instrumente
<http://www.bag.admin.ch/evaluation/02357/02358/05435/index.html?lang=de>
- *Leitfaden für Wirksamkeitsüberprüfungen beim Bund: Instrument zur Qualitätssicherung gestützt auf die Evaluationsstandards der Schweizerischen Evaluationsgesellschaft (SEVAL-Standards)*
<http://www.bag.admin.ch/evaluation/02357/02362/index.html?lang=de>
- *Evaluationsstandards der Schweizerischen Evaluationsgesellschaft (SEVAL-Standards)*
<http://www.bag.admin.ch/evaluation/02357/03059/index.html?lang=de>

Dem externen Evaluationsteam werden ab Vertragsbeginn weitere Informationen und Unterlagen zur Verfügung gestellt.

11 Kontaktpersonen

Folgende Person kann für weitere Auskünfte zum Evaluationsmandat kontaktiert werden:

- Christine Heuer, BAG, Fachstelle E+F, 031 322 63 55,
christine.heuer@bag.admin.ch (Anwesend: Mo-Do)