

Kreishaus und -Außenstellen im Steuerungsfokus

NLT Kreise erarbeiten gemeinsam mit Rambøll Management ein neues, produktgruppenbezogenes Kennzahlenset

Von Jan Smith (Rambøll Management)

Bereits im April diesen Jahres hatten sich Vertreter aus 16 Niedersächsischen Landkreisen zusammengefunden, um unter Begleitung von Rambøll Management ein neues Kennzahlenset zu entwickeln. Die teilnehmenden Landkreise verfolgten das Ziel, mit Hilfe eines interkommunalen Leistungsvergleiches die Verwaltung und den Betrieb der Kreishäuser und Kreishausaußenstellen zu optimieren.

Klar definiert

Vorab musste freilich der Untersuchungsgegenstand „Kreishaus und –Außenstellen“ klar definiert werden. Da kreiseigene Schulen bereits durch das 2006 entwickelte Kennzahlenset „Schulverwaltung“ im Rahmen eines interkommunalen Leistungsvergleichs erfasst werden, sollten hier „alle Verwaltungsgebäude außer Schulen“ erfasst werden. Ebenfalls von den Betrachtungen ausgeschlossen wurden „Straßenmeistereien, FTZen, Mülldeponien, Rettungswachen, Freizeitheime, Drogenberatungsaußenstellen und VHS-Außenstellen mit vorwiegend Unterrichtscharakter“.

Steuerungsfokus und strategische Ziele

Der Steuerungsfokus des zu entwickelnden Kennzahlensets wurde auf die hier steuerungsrelevanten Produktgruppen „Reinigung“, „Hausmeisterdienste“, und „Gebäudemanagement“ gesetzt. Weiterhin sollten Kennzahlen zu „Flächen und Rahmenbedingungen“ entwickelt werden, um auch hier vorhandene Steuerungs- und Optimierungspotentiale gezielt im interkommunalen Erfahrungsaustausch frei legen zu können. Für die vier genannten Steuerungsbereiche wurden strategische Steuerungsziele bestimmt, um eine Fokussierung auf Kern- und Spitzenkennzahlen zu gewährleisten. Schließlich sollen ausschließlich steuerungsrelevante Informationen im Rahmen des Vergleichs generiert werden.

Balanced Scorecard – Kundenbefragung liefert Qualitätskennzahlen

Um zu einem ausgewogenen Kennzahlenset im Sinne der Balanced Scorecard (BSC) zu kommen, wurde ein kurzer Fragenkatalog für eine Kundenbefragung entwickelt. Ziel ist es, mit Qualitätskennzahlen die reinen Kosten- und Leistungskennzahlen zu ergänzen. Deshalb sollen im Rahmen einer Befragung Aussagen zur Qualität der Reinigung und der Hausmeisterdienste gewonnen werden. Dank der bewährten Online-Befragungssoftware von Rambøll Management kann dabei der Erhebungsaufwand minimiert werden. Angesichts nicht seltener verwaltungsinterner Akzeptanzprobleme bezüglich derartiger Befragungen scheint allerdings vielerorts noch Überzeugungsarbeit geleistet werden zu müssen. Immerhin: etwa die Hälfte der teilnehmenden Kreise stellt sich den Qualitätskennzahlen und versucht mit Hilfe von Kunden- und Mitarbeiterbefragungen dem im NSM wurzelnden Anspruch „balancierter“ Leistungsvergleiche gerecht zu werden.

Ergebnisse zählen

Die erste Analysesitzung ist Anfang September geplant. Hier wird sich zeigen, welchen konkreten Nutzen der gezielte Erfahrungsaustausch auf Basis des neuen Kennzahlensets bringt. Rambøll Management wird über Lernpunkte, Best-Practices, entwickelte Handlungsansätze und konkrete Effektivitäts- und Effizienzgewinne berichten.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zu Verfügung:

Jan Smith
Development & Efficiency
Jan.Smith@r-m.com
Tel.: 040 - 54 80 91- 66

Werte schaffen durch Wissen---