

Controlling (Englisch= to control = steuern) ist der steuernde Prozess, dem innerhalb von WOG eine zentrale Funktion zukommt. Dieser Prozess gliedert sich in folgende Teilschritte:

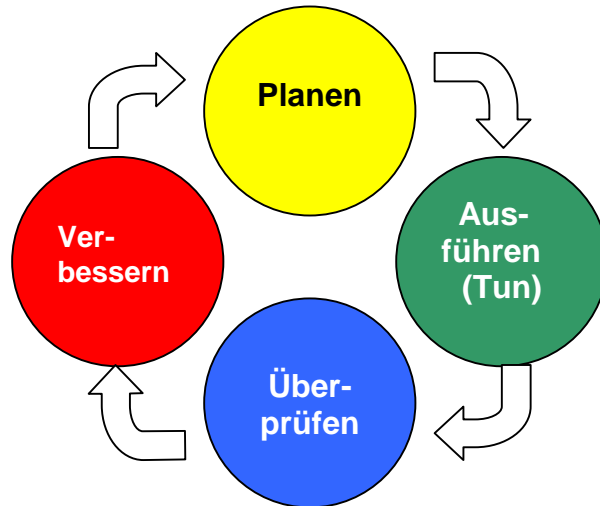


Abbildung 2: Deming-Kreis "Plan-Do-Check-Act-Zyklus (PDCA)"

Am Anfang jeglichen Handelns steht die Planung mit ihrer Vision, ihrer Strategie und ihrem Handlungskonzept. Sie schafft die Grundlage für die Erstellung des Produktauftrages, des Leistungsauftrags oder der Kontrakte und der Indikatoren. Sie bilden die Grundlage für das Handeln, wenn es später darum geht, die Planvorstellung mit der IST-Situation zu messen. Bei Abweichungen zwischen dem Plan und der erreichten Ist-Situation ist aufzuzeigen, wie die gesetzten Ziele (doch noch) zu erreichen sind. Controlling ist also ein Prozess, der je nach Stufe von verschiedenen Akteuren in der Gemeinde ausgeübt werden kann. Er sorgt dafür, dass die Leistungserstellung (Produkte) ziel-, zeit-, qualitäts- und kostengerecht erfolgt.

Das Berichtswesen (Reporting) unterstützt diesen Prozess mit periodischen Kurzberichten oder Zahlenanalysen, welche stufengerecht und prägnant aufbereitet den Entscheidungsträgern zur Verfügung stehen.