

Indikatoren oder Messgrößen, beschreiben, was genau man messen will. Messwerte oder Kennzahlen sind Werte, die einen Sachverhalt konzentriert in einer Zahl als Resultat einer Messung ausdrücken. Bereits mit dem NRM wurden Kennzahlen wie der Selbstfinanzierungsgrad, die Nettoschuld/Kopf oder der Zinsbelastungsanteil eingeführt. Im WOG ist eine Vielzahl von zusätzlichen Kennzahlen je nach Leistungsbereich in Anwendung.

In der öffentlichen Verwaltung lassen sich dabei nicht immer alle Indikatoren mit Kennzahlen definieren. Zulässig sind auch "weiche" Kenngrößen, welche das Messresultat umschreiben.

Produktegruppe Abfallwesen

Kennzahl	Rechnung 2000	Voranschlag 2000	Rechnung 1999
Kostendeckungsgrad Abfallwesen in %	102%	100%	95%
Kosten pro t abgeführter Hauskehricht in CHF	280	270	300
Kosten pro t entsorgte Grünabfälle in CHF	200	190	280
Kosten pro t entsorgtes Altpapier in CHF	700	750	680

Abbildung 7 - Kennzahlen Beispiel "Produktegruppe Entsorgung"

Benchmarking

Gemeinwesen erfüllen öffentliche Aufgaben und nehmen dabei oft eine Monopolstellung ein. Beispiel: Das Ausstellen eines Geburtsscheines durch die Einwohnergemeinde. Ob diese Leistung bedürfnisorientiert und kostengünstig erbracht wird, ist von vielen Faktoren abhängig. Der Motivator "Wettbewerb", der in der Privatwirtschaft sicherstellt, dass die Leistung dem Bedürfnis der Abnehmer oder Abnehmerin entspricht, fehlt in öffentlichen Verwaltungen. WOG will deshalb in Verwaltungsbereichen ohne das Spiel von Angebot und Nachfrage, Wettbewerbssituationen schaffen, auch dort, wo kein Markt möglich ist. Benchmarking (Vergleich mit dem Besten) ist ein Instrument, das dies ermöglicht. Ein Leistungsvergleich mit Dritten (z.B. mit anderen Gemeindeverwaltungen) kann zu einem Ansporn führen, seine Leistungserstellung auf Schwachstellen zu überprüfen, die Leistungsziele besser zu erkennen oder von Erfahrungen Dritter zu lernen.

Beispiel 1: Gemeinden vergleichen ihre Aufgabenerfüllung aufgrund der Jahresrechnungen

Kennzahl	Aarau	Baden	Brugg	Wettingen	Zofingen
Nettokosten der Schwimmbäder	25	33	53	41	45
Aufwand für Sozialhilfe	87	37	51	167	33
Nettokosten Sozialdienst	52	36	27	66	48
Beitrag an Busbetrieb	81	111	8	81	41
Kostendeckungsgrad der Abfallbeseitigung	94.4%	84.2%	89.9%	85.0%	71.1%

(ohne kalkulatorische Kosten wie kalkulatorische Abschreibungen und Zinsen)

Beispiel 2: Umfrage über die Zufriedenheit

Eine Umfrage bei anderen Gemeindeverwaltungen zeigt, dass die Zufriedenheit der Einwohnerschaft mit der Einwohnerkontrolle der Gemeinde A deutlich höher ist als jene der Gemeinde B. Bei genauerer Analyse der Unterschiede stellt sich heraus, dass die Gemeindeverwaltung A vor zwei Jahren ihre Öffnungszeiten den berufstätigen Einwohnerschaft angepasst hat. Die Gemeinde B entschliesst sich in der Folge ebenfalls, ihre Öffnungszeiten zu ändern.

Abbildung 8 - Benchmarking: Kostenvergleich unter städtischen Gemeinden des Kantons Aargau