

Benchmarking: Vergleichende Bewertung gleicher Organisationseinheiten. Die Gemeinde A vergleicht ein bestimmtes Leistungsfeld mit dem gleichen Leistungsfeld der Gemeinde B. Eine einheitliche Beschreibung der Produkte und Leistungen unter den Gemeinden ist für einen effizienten Vergleich eine grosse Hilfestellung.

Berichtswesen: Teil eines guten Controllings. In bestimmten Zeitintervallen (monatlich, quartalsweise) wird den Leitungsorganen einer Gemeinde in einer festgelegten strukturierten Form Bericht erstattet. Solche Berichte sollen in kurzer Form einen Überblick über den aktuellen Stand der Finanz-, Leistungs- und Wirkungsziele und über die abgeleiteten Prognosen geben.

Controlling: Bedeutet im Gegensatz zu seinem deutschen Wortstamm nicht Kontrolle, sondern „steuern oder lenken“. Aber auch dieser neuere Begriff wird unterschiedlich verwendet. In der Privatwirtschaft werden Controller zur Unterstützung der Führungsebene als Lotsen eingesetzt. Sie ermitteln Zahlen, bereiten diese auf und wirken damit bei der Entscheidungsvorbereitung mit. In diesem Leitfaden wird der Begriff "Controlling" in seinem erweiterten Sinn als Controlling-Zyklus verwendet. Controlling umfasst alle Tätigkeiten von der Planung über die Umsetzung zur Überprüfung und schliesslich Verbesserung/oder Erneuerung der Produkte und Dienstleistungen.

Globalbudget: Als Globalbudget gilt die Ermächtigung des Soveräns an die Verwaltung, aufgrund eines *Produkteauftrages* oder *Produktgruppenauftrages* und innerhalb eines Globalkredits flexibel Ausgaben oder Einnahmen zu tätigen. Bei Verschiebungen innerhalb der Rechnungsfunktion zwischen den einzelnen Positionen (Besoldungen, Sachaufwand etc.) muss kein Nachtragskredit beantragt werden, solange der bewilligte Globalkredit eingehalten wird. Solche „kompensierten“ Ausgaben oder Einnahmen müssen aber in jedem Fall auf die Ziele des Produkteauftrags abgestimmt sein. Es gilt die Regel: Kein Globalbudget ohne Produkteauftrag, kein Produkteauftrag ohne Globalbudget.

Indikator: Indikatoren bezeichnen die Messgrössen und geben über zugeordnete Messwerte in verdichteter Form Hinweise auf Entwicklungen im Leistungsniveau der Verwaltung. Ihre Erscheinungsform reicht von qualitativen Beschreibungen bis hin zu quantitativen Kennzahlen.

Kennzahlen/-grössen: Kennzahlen und Kenngrössen, veranschaulichen Tendenzen. Controlling-Kennzahlen sind in der Regel keine absoluten Zahlen, sondern verknüpfte Zahlen (Verhältniszahlen). Kenngrössen geben die Entwicklung in Worten wieder.

Kontrakt: Leistungsauftrag des Gemeinderates an den Leistungsbringer. Ein Jahreskontrakt regelt die Angaben über Produkte, Menge, Qualität, Fristen sowie über Kosten/Preise.

Outsourcing: Organisatorische Ausgliederung von Verwaltungsleistungen an Dritte.

Produkt: Als Produkt wird die **Dienstleistung** einer Verwaltungseinheit bezeichnet. Es lassen sich für jede dieser Leistungen die Ziele, Indikatoren und ihre Messwerte (Standards), Kosten oder ein Preis bestimmen. Ein Produkt kann sich aus Teilleistungen zusammensetzen. Organisatorisch werden Produkte zur Produktgruppe, zum Produktbereich und auf oberster Stufe zum Produkteplan zusammengefasst.

Ziele: Es werden strategische oder operative Ziele unterschieden. Strategische Ziele benennen ein Vorhaben und zeigen die Richtung an ("das Ziel ist in Sicht, aber noch nicht erreicht") Sie werden in der Regel von der obersten politischen Ebene vorgegeben. Innerhalb der Verwaltung müssen sie in einzelne konkrete operative Zielsetzungen ("Schritte tun") heruntergebrochen werden. Operative Ziele legen u.a. die Vorgehensweise und den Zeithorizont einzelner Massnahmen fest. Sie sollten in Zahlen oder Worten messbar sein.