

E: 5.02.2015  
9.00 Uhr

*La*



# Wir entwickeln Lösungen

# Mit der KGSt auf dem richtigen Kurs



## **Benchmark und Best Practice ...**

# **Benchmarks, Kennzahlen, interkommunale Vergleiche**

## **- Methoden, Verfahren, Erfahrungen -**

Mainz, 4. Februar 2015

Rainer Korte, KGSt – Geschäftsbereich Beratung und Vergleiche

# **KGSt<sup>®</sup> - Ausgangslage und Ergebnisse**

- 1.868 KGSt-Mitglieder
- 290 bzw. 1.500 Vergleichsringe seit 1997
- ca. 80 VRe pro Jahr
- 3.400 bzw. 1.200 verschiedene Kommunen
- ca. 850 bzw. 450 verschiedene Kommunen pro Jahr
- ca. 10% kommen aus Rheinland-Pfalz

## **Ergebnisse**

- **40 Standard-Kennzahlensysteme**
- **Benchmarks zu 50 Themen**
- **Berichte aus der Vergleichsarbeit**
- **Datenbank mit 191 Best-Practice Beispielen**

# Leistungsvergleiche

## Was?

- ... von Produkten, Leistungen, Betrieben, Einrichtungen, Gebäuden, Schulen
- Wirtschaftlichkeit, Qualität, Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit

## Warum?

- Leistungsvergleich zur Leistungsverbesserung
- Aufbau kennzahlengestützter Steuerung
- Lokales Berichtswesen mittels Kennzahlen

## Zentral?

- Operative Orientierung
- Erfahrungsaustausch und Netzwerkbildung

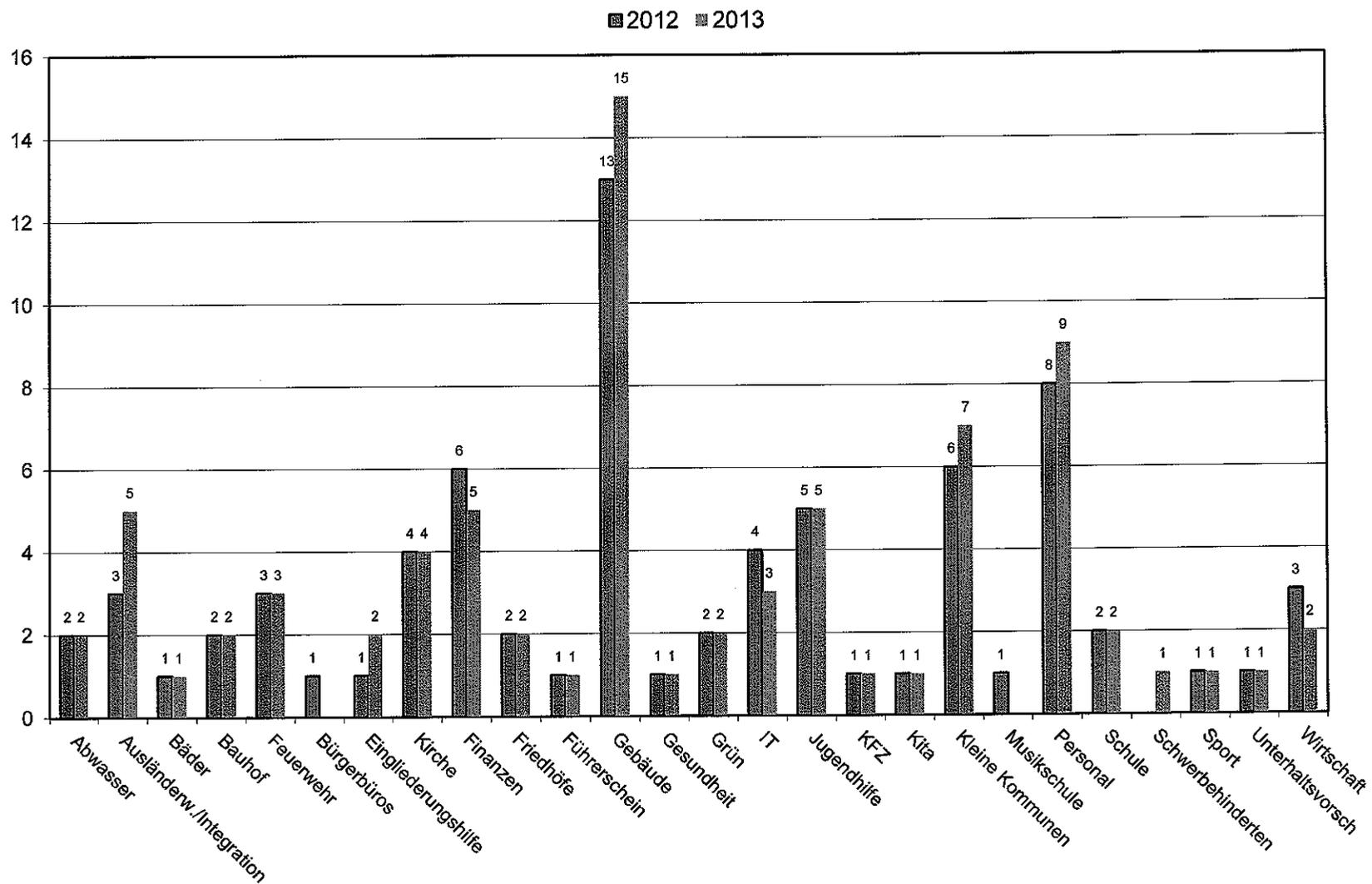
# Kennzahlen

- Zielorientierte Kennzahlen
- Steuerungsrelevante Kennzahlen
- Einfache und klare Methodik (Definition der Erhebungsdaten)
- Regelmäßige und operative Daten

## Benchmarks und Kennzahlen sind der Einstieg:

- Bieten einen Ausschnitt und eine Momentaufnahme
- Stehen für unterschiedliche Leistungsumfänge und Qualitäten
- Vergleich, Orientierung und Handlungsimpulse
- Kennzahlenorientierte Steuerung
- Grundlage für das Berichtswesen

# Vergleichsringinhalte



# Bislang keine Vergleichsringe

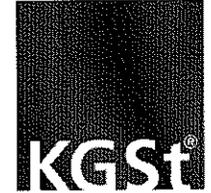


- Kulturred. Museum, Theater, Archiv, Kulturpäd. Einrichtungen
- Wald- und Forstwirtschaft
- Wohnungswesen
- Denkmalschutz

# Erfolgsfaktoren

- Steuerungsrelevante Kennzahlen
- Akzeptables Verhältnis Aufwand - Nutzen
- Methodische Klarheit und Einfachheit
- Kompetenz zum Umgang mit den Daten
- Kurzfristige Ergebnisse
- Handelnden Personen
- Kontinuität und Langfristigkeit

# Fazit



1. Kennzahlen und Benchmarks sind nicht selbsterklärend, sondern bedürfen der Interpretation.
2. Steuerungsrelevante Kennzahlen statt Rankings und Statistikvergleichen
3. Kennzahlen sind elementar für die lokale Steuerung
4. Berichtswesen ist ohne Kennzahlen nicht möglich
5. Kostenreduzierungen, Qualitätssteigerungen, Leistungsüberprüfungen erfordern Kennzahlen



# **Ansprechpartner**

**Rainer Korte**

**rainer.korte@kgst.de**

**Telefon: +49 0221 37689 951**

**Telefax: +49 0221 37689-74951**

# KGSt®-Vergleichsringe – Kommunales Benchmarking

Stand: Januar 2015

1	Aktuelle Vergleichsringe	Seite 1
2	KGSt®-Kennzahlensysteme	Seite 4
3	KGSt®-Benchmarks	Seite 5
4	KGSt®-Standortbestimmung – Instrument zur Selbstbewertung	Seite 6
5	KGSt®-Berichte aus der Vergleichsarbeit	Seite 7
6	Kontakte	Seite 7

## 1 Aktuelle Vergleichsringe

**Abwasser**  
■ Abwasser BY Anlage

**Ansprechpartner:** Rainer Korte

**Ausländerwesen**  
■ Ausländerwesen LK<sup>1</sup> BW<sup>2</sup>  
■ Ausländerwesen LK Nord/Ost  
■ Ausländerwesen LK NRW  
■ Ausländerwesen Städte GK 3-4

**Ansprechpartner:** Roland Fischer

**Bauhof**  
■ Bauhof Städte BW  
■ Bauhof Städte ST-TH

**Ansprechpartner:** Gregor Zajac

**Bauordnung**  
■ Bauordnung GK 4-5 NRW

**Ansprechpartner:** Roland Fischer

<sup>1</sup> LK: Abkürzung für Landkreis bzw. Kreis;  
GK: Abkürzung für Größenklassen von Städten und Gemeinden;  
GK 1 – über 400.000 Einwohner, GK 2 – 200.000 bis 400.000 Einwohner, GK 3 – 100.000 bis 200.000 Einwohner,  
GK 4 – 50.000 bis 100.000 Einwohner, GK 5 – 25.000 bis 50.000 Einwohner, GK 6 – 10.000 bis 25.000 Einwohner,  
GK 7 – bis 10.000 Einwohner

<sup>2</sup> Die Abkürzungen für die Bundesländer sind:  
BB – Brandenburg, BW – Baden-Württemberg, BY – Bayern, HE – Hessen, MV – Mecklenburg-Vorpommern,  
NDS – Niedersachsen, NRW – Nordrhein Westfalen, RP – Rheinland Pfalz, SH – Schleswig Holstein, SL – Saarland,  
SN – Sachsen, ST – Sachsen-Anhalt, TH – Thüringen

**Feuerwehr**

- Berufsfeuerwehr GK 1-2
- Berufsfeuerwehr GK 2-3
- Feuerwehr Städte NRW

**Ansprechpartner: Andra Stallmeyer**

**Finanzmanagement**

- Finanzwesen Städte NRW
- Haushalt RP
- Kommunales ReWe LK BW
- ReWe/Förderungsmanagement
- Stadtkasse GK 1

**Ansprechpartner: Roland Fischer /  
Manfred Leitner-Achtstätter**

**Friedhofswesen**

- Friedhof GK 1-2
- Friedhof GK 3-4

**Ansprechpartner: Gregor Zajac**

**Führerscheln**

- Führerscheln LK BW

**Ansprechpartner: Manfred Leitner-Achtstätter**

**Gebäudewirtschaft**

- Gebäude Gemeinden NRW
- Gebäude GK 1-2
- Gebäude GK 2-3
- Gebäude GK 3-4
- Gebäude GK 4-6 Nord
- Gebäude GK 4-6 West
- Gebäude Hausmeister
- Gebäude LK
- Gebäude LK BW
- Gebäude Personal
- Gebäude Reinigung
- Gebäude Städte und LK

**Ansprechpartner: Rainer Korte**

**Gesundheitswesen**

- Gesundheitswesen Hamburg

**Ansprechpartner: Rainer Korte**

**Grünflächen**

- Grünflächen GK 1-2
- Grünflächen GK 3-4

**Ansprechpartner: Gregor Zajac**

**Informationstechnik**

- IT GK 2-3
- IT LK BY
- IT LK D

**Ansprechpartner: Gregor Zajac**

**Integration**

- Integration LK

**Ansprechpartner: Roland Fischer**

**Jugendhilfe**

- Jugend GK 1
- Jugend GK 2-3
- Jugend LK BW
- Jugend LK NRW
- Jugend Städte und LK BB

**Ansprechpartner: Manfred Leitner-Achtstätter**

**Kfz-Zulassung**

- Kfz-Zulassung LK BW

**Ansprechpartner: Manfred Leitner-Achtstätter**

**Kindertagesstätten**

- Kitas NDS

**Ansprechpartner: Rainer Korte**

**Kirchen**

- Kitas KKA Landeskirche Hannovers
- Landeskirche Baden - Großstädte
- Landeskirche Baden - mit GF
- Landeskirche Baden - ohne GF
- Personal KKA Landeskirche Hannovers

**Ansprechpartner: Rainer Korte**

**Kleine Kommunen**

- Kleine Kommunen BB
- Kleine Kommunen BW
- Kleine Kommunen BY
- Kleine Kommunen HE
- Kleine Kommunen NDS
- Kleine Kommunen NRW
- Kleine Kommunen RP

**Ansprechpartner: Andra Stallmeyer**

**Personalmanagement**

- Personal - Orga LK NRW
- Personal - Orga Städte BB
- Personal - Orga Städte NDS
- Personal - Orga Städte NRW
- Personal - Orga Städte und LK BB
- Personal LK BW
- Personal Städte BY

**Ansprechpartner: Roland Fischer /  
Manfred Leitner-Achtstätter / Thomas Wick**

**Schulverwaltung**

- Schule GK 1-2
- Schule LK

**Ansprechpartner: Rainer Korte**

**Sozialhilfe**

- Eingliederungshilfe - Hilfe zur Pflege LK NRW
- Eingliederungshilfe – Hilfe zur Pflege RP
- Schwerbehindertenrecht Landesbehörden

**Ansprechpartner: Manfred Leitner-Achtstätter**

**Sport**

- Bäder Städte
- Sportstätten Städte GK 3-4

**Ansprechpartner: Roland Fischer / Gregor Zajac**

**Straßen**

- Straßenunterhaltung

**Ansprechpartner: Gregor Zajac**

**Wirtschaftsförderung**

- Wirtschaftsförderung LK

**Ansprechpartner: Roland Fischer**

Im KGSt-Portal unter:  
[https://www.kgst.de/dienstleistungen/benchmarking/bereiche-nach-themen.dot?com.dotmarketing.htmlpage.language=3&host\\_id=1](https://www.kgst.de/dienstleistungen/benchmarking/bereiche-nach-themen.dot?com.dotmarketing.htmlpage.language=3&host_id=1)

## 2 KGSt®-Kennzahlensysteme

- Abwasser - Kläranlage
- Ausländerwesen - Aufenthaltsregelungen/Verechtigungsankündigungen
- Ausländerwesen - Einbürgerungs-/Staatsangehörigkeitsangelegenheiten
- Bauordnung
- Beistandschaften
- Berufsfeuerwehr
- Bürgerbüro
- Familienfreundliche Stadt
- Freiwillige Feuerwehr
- Friedhofs- und Bestattungswesen
- Führerscheinwesen
- Gebäudewirtschaft
- Gebäudewirtschaft - Hausmeister
- Gebäudewirtschaft - Reinigung
- Gesundheitswesen - Amtsärztlicher Dienst
- Grünflächenunterhaltung
- IT-Service
- Jugendhilfe - Hilfe zur Erziehung
- Kfz-Zulassung
- Kindertagesstätten
- Kleine Kommunen
- Kommunale Beteiligungen
- Musikschule
- Personal- und Organisationsservice
- Politik und Verwaltung
- PPP Schulen
- Schulsystem
- Schulverwaltung
- Schwerbehindertenrecht
- Soziale Hilfen - Leistungen des SGB II
- Soziale Hilfen - Leistungen des SGB XII
- Sportstätten
- Straßenerhalt
- TVöD - Leistungsentgelte
- Unterhaltsvorschuss
- Vermessung und Kataster
- Wirtschaftsförderung
- Zentrale Dienstleistungen
- Zentraler Baubetriebshof

Im KGSt-Portal unter:

<https://www.kgst.de/dienstleistungen/benchmarking/musterkennzahlensysteme.dot>

### 3 KGSt®-Benchmarks

Aus den KGSt®-Vergleichsringen stehen den KGSt®-Mitgliedern Benchmarks zu folgenden Themen zur Verfügung:

- 111.04 Organisation
- 111.05.01 Personalentwicklung
- 111.05.02 Personalbetreuung
- 111.06 Informationstechnik
- 111.06.01 Betrieb der zentralen Infrastruktur (Rechnersystemen und Netze)
- 111.06.02 Bereitstellung IT-Arbeitsplätze / Anwenderbetreuung
- 111.06.03 Outputmanagement
- 111.13.01 Gebäudebetrieb - Verwaltungsgebäude
- 111.13.02 Gebäudebetrieb - Allgemeinbildende Schulen mit Sporthallen
- 111.13.03 Gebäudebetrieb - Allgemeinbildende Schulen ohne Sporthallen
- 111.13.04 Gebäudebetrieb - Tageseinrichtungen für Kinder
- 111.16.01 Zentraler Baubetriebshof - Produktübergreifende Kennzahlen
- 111.16.02 Zentraler Baubetriebshof - Grünflächenunterhaltung
- 111.16.03 Zentraler Baubetriebshof - Bauliche Straßunterhaltung
- 111.16.04 Zentraler Baubetriebshof - Winterdienst
- 123.03.1 Fahrerlaubnisse
- 123.03.2 Fahrerlaubnisse: Maßnahmen gegen Fahrerlaubnisinhaber
- 123.04.1 Kfz-Zulassung: Zulassung / Abmeldung von Fahrzeugen (inkl. Genehmigungen)
- 123.04.2 Kfz-Zulassung: Vollstreckung von Maßnahmen
- 124.01.1 Bürgerbüro - Allgemein
- 124.01.2 Bürgerbüro Befragung institutionelle Kunden
- 124.01.3 Bürgerbüro Kundenbefragung
- 124.01.4 Bürgerbüro Mitarbeiterbefragung
- 124.01.5 Bürgerbüro Testtelefone
- 124.02 Ausländer- und Asylangelegenheiten
- 311.01 SGB XII: Hilfe zum Lebensunterhalt (3. Kapitel)
- 311.02 SGB XII: Hilfe zur Pflege (7. Kapitel)
- 311.03 SGB XII: Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderung (6. Kapitel)
- 311.04 SGB XII: Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (4. Kapitel)
- 312 Grundsicherung für Arbeitssuchende nach SGB II
- 363.04 Unterhaltsvorschuss
- 421.01 Allgemeine Sportförderung
- 421.02 Betrieb und Förderung von Sportstätten
- 551 Öffentliches Grün/Landschaftsbau
- 551.01.2 Unterhaltung von Grün- und Parkanlagen
- 551.02.2 Unterhaltung von Grün an Straßen
- 551.03.2 Unterhaltung von Spielanlagen
- 553 Friedhofs- und Bestattungswesen
- 553.01 Friedhöfe
- 553.02.1 Bestattungen und Beisetzungen
- 553.02.2 Einäscherungen
- 571.01 Wirtschaftsförderung

- KK - 1. Kleine Kommune - Personal
- KK - 2. Kleine Kommune - Finanzen
- KK - 3. Kleine Kommune - Wirtschaft
- KK - 4. Kleine Kommune - Schule
- KK - 5. Kleine Kommune - Kinderbetreuung

Im KGSt-Portal unter:

<https://www.kgst.de/dienstleistungen/benchmarking/benchmarks.dot>

#### 4 KGSt®-Standortbestimmung – Instrument zur Selbstbewertung

KGSt®-Mitgliedern bietet die Standortbestimmung zu folgenden Handlungsfeldern einen einfachen und schnellen Vergleich zur Bewertung der eigenen Leistungsfähigkeit:

- Allgemeine Sportförderung
- Ausländerwesen – Aufenthaltsregelungen/Verpflichtungserklärungen
- Betrieb und Förderung von Sportstätten
- Bürgerbüro
- Fahrerlaubnisse und Maßnahmen gegen Fahrerlaubnisinhaber
- Friedhofs- und Bestattungswesen
- Gebäudebetrieb – Allgemeinbildende Schulen mit Sporthallen
- Gebäudebetrieb – Allgemeinbildende Schulen ohne Sporthallen
- Gebäudebetrieb – Tageseinrichtungen für Kinder
- Gebäudebetrieb – Verwaltungsgebäude
- IT-Service
- Kfz-Zulassung
- Kleine Kommunen - Kinderbetreuung
- Kleine Kommunen - Personal
- Kleine Kommunen - Schule
- Öffentliches Grün – Grünflächenunterhaltung
- Personalbetreuung
- Personalentwicklung
- SGB XII: Eingliederungshilfe
- SGB XII: Grundsicherung und Hilfen zum Lebensunterhalt
- SGB XII: Hilfe zur Pflege
- Wirtschaftsförderung
- Zentraler Baubetriebshof

Im KGSt-Portal unter:

<https://www.kgst.de/dienstleistungen/benchmarking/standortbestimmung.dot>

## 5 KGSt®-Berichte aus der Vergleichsarbeit

- B 10/2006 Vergleichen - Lernen - Handeln  
Ergebnisse aus 10 Jahren Vergleichsringarbeit des IKO-Netzes der KGSt
- BV 1/2008 Grün
- BV 1/2009 Familienfreundliche Stadt
- BV 2/2009 Gebäude kennzahlengestützt steuern
- BV 1/2010 TVöD Leistungsentgelte
- BV 1/2011 Prozesse in der Gebäudewirtschaft
- BV 2/2011 Jugendhilfe – Erzieherische Hilfen –  
Erfahrungen und Ergebnisse aus den Vergleichsringen Schulverwaltung
- BV 2/2012 Schulsekretärinnen:  
Erfahrungen und Ergebnisse aus den Vergleichsringen Schulverwaltung
- BV 2/2012 Standortsuche bei der Schulentwicklungsplanung.  
Praxisbericht aus dem Vergleichsring Schulentwicklungsplanung
- BV 1/2013 Personal- und Organisationsservice – Krankentagestatistik
- BV 2/2013 Gebäudereinigung mit Kennzahlen steuern.  
Ergebnisse des Vergleichsring Reinigungs
- BV 3/2013 Optimierung kommunaler IT mit Hilfe von Kennzahlen und Vergleichen
- BV 1/2914 Ziele und Kennzahlen in der kommunalen Wirtschaftsförderung
- BV 2/2014 Informationstechnik. Optimierung kommunaler IT mit Anwenderbefragungen

## 6 Kontakte

- E-Mail: [vergleiche@kgst.de](mailto:vergleiche@kgst.de) --- Telefon: 0221 37689-950
- Roland Fischer E-Mail: [roland.fischer@kgst.de](mailto:roland.fischer@kgst.de) 0221 37689-957
- Rainer Korte E-Mail: [rainer.korte@kgst.de](mailto:rainer.korte@kgst.de) 0221 37689-951
- Manfred Leitner-Achstalter E-Mail: [manfred.leitner@kgst.de](mailto:manfred.leitner@kgst.de) 0221 37689-956
- Andra Stallmeyer E-Mail: [andra.stallmeyer@kgst.de](mailto:andra.stallmeyer@kgst.de) 0221 37689-952
- Thomas Wick E-Mail: [thomas.wick@kgst.de](mailto:thomas.wick@kgst.de) 0221 37689-958
- Gregor Zaiac E-Mail: [gregor.zaiac@kgst.de](mailto:gregor.zaiac@kgst.de) 0221 37689-953