



[www.kdz.or.at](http://www.kdz.or.at)

## **Produkte, Kennzahlen, Standards für die Städte-Praxis**

Produktkatalog - Kennzahlensets

Anhang

### **KDZ**

**Zentrum für Verwaltungsforschung**

1110 Wien, Guglgasse 13

Tel.: +43 1 8923492, Fax: +43 1 8923492-20

E-Mail: [institut@kdz.or.at](mailto:institut@kdz.or.at), Internet: [www.kdz.or.at](http://www.kdz.or.at)

Wien, am 21. Juni 2010



[www.kdz.or.at](http://www.kdz.or.at)

## **Produkte, Kennzahlen, Standards für die Städte-Praxis**

Produktkatalog - Kennzahlen

Anhang

### **Verfasst von**

Mag. Peter Biwald  
Mag. Alexander Maimer  
Mag. Philip Parzer

## Inhaltsverzeichnis

<b>KDZ-Produktkatalog Österreichs Städte und Gemeinden inkl. Statutarstädte 2010</b> .....	<b>4</b>
1 Externe Produkte.....	5
2 Interne Produkte.....	13
<b>Kennzahlensets</b> .....	<b>16</b>
1 Politikfeld „Bürgerservice, Sicherheit und Ordnung“.....	17
2 Politikfeld „Kinder, Jugend, Bildung und Sport“.....	21
3 Politikfeld „Kunst & Kultur“.....	26
4 Politikfeld „Soziales und Gesundheit“.....	30
5 Politikfeld „Straßen, Grünflächen und Forst“.....	37
6 Politikfeld „Infrastruktur, Umweltschutz und räumliche Gestaltung“.....	42
7 Politikfeld „Ver- und Entsorgung“.....	44
8 Politikfeld „Finanzen, Wirtschaftsförderung und Vermögensverwaltung“.....	48
9 Politikfeld „Leitung & zentrale Dienste“.....	52

## KDZ-Produktkatalog Österreichs Städte und Gemeinden inkl. Statutarstädte 2010

Der nun vorliegende Produktkatalog ist das Ergebnis der Vorarbeiten und Erfahrungen des KDZ sowie der an den im Zuge des Projektes "Produkte, Kennzahlen, Standards für die Städte-Praxis" teilnehmenden Städte-VertreterInnen.

Die im Zuge der E-Government-Arbeitsgruppe zwischen Bund, Ländern und Gemeinden erarbeiteten Verfahrens-/Leistungsbereiche (2004) wurden mit dem aktualisierten KDZ-Produktkatalog verknüpft. Dadurch können die Ergebnisse der Arbeiten der E-Government Arbeitsgruppe, wie die einheitliche Gliederung von Verwaltungsleistungen, Schlüsselbegriffe für die Vernetzung von elektronischen Verfahrensinformationen bestmöglich genutzt und mit dem aktualisierten Produktkatalog Österreichs Städte und Gemeinden des KDZ inhaltlich konkretisiert, ergänzt und weiterentwickelt werden. Dazu wurden die für Österreichs Städte und Gemeinden relevanten Verfahrens-/Leistungsbereiche der E-Government Arbeitsgruppe in die Produktgruppengliederung des KDZ integriert sowie einzelne Leistungen den KDZ-Teilprodukten zugeordnet. Dort wo in der Rubrik "Leistungen" nichts angeführt ist, sind die Teilprodukte gleich den Leistungen. Die entsprechenden Kürzel wurden neben den KDZ Produktgruppen angeführt. Im Detail sind dies folgende:

• AS Amtliche Statistik	• PV Personal
• BF Bildung und Forschung	• RD Rechtsdienste
• BR Bereichsübergreifender Rechtsschutz	• SA Steuern und Abgaben
• BW Bauen und Wohnen	• SF Sport und Freizeit
• GS Gesellschaft und Soziales	• SO Sicherheit und Ordnung
• GH Gesundheit	• UW Umwelt
• HR Zentrales Rechnungswesen	• VS Verwaltungsstrafverfahren
• KL Kultus	• VT Verkehr und Technik
• KU Kunst und Kultur	• VW Vermögensverwaltung
• LF Land- und Forstwirtschaft	• WT Wirtschaft und Tourismus
• OI Öffentlichkeitsarbeit und Informationswesen	• ZP Zur Person

Die wesentlichen Neuerungen gegenüber dem KDZ Produktkatalog 1999 sind:

- Aktualisierte Produktgruppen, Produkte und Teilprodukte für die Städte-Praxis.
- Politikfelder als oberste Gliederungs- und Steuerungsebene.
- Möglichkeit der formalen Integration politischer Ziele in den Steuerungsprozess durch Spitzenkennzahlen je Politikfeld.
- Möglichkeit der Verknüpfung des Leistungskataloges mit mehrdimensionalen Kennzahlen zur Steuerung der Leistungen und Einbezug von Vergleichswerten auf Ebene der Teilprodukte.
- Berücksichtigung der Arbeiten der E-Government-Arbeitsgruppe.

Die mit „BV“ (Bezirksverwaltungsbehörde) gekennzeichneten Produkte werden von Städten mit eigenem Statut erbracht.

# 1 Externe Produkte

## 1.1 Politikfeld „Bürgerservice, Sicherheit und Ordnung“

Das Politikfeld „Bürgerservice, Sicherheit und Ordnung“ umfasst 4 Produktgruppen mit 20 Produkten und 54 Teilprodukten.

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen		
Sicherheit und Ordnung (SO; WT;VT)	Sicherheitspolizei	Ortspolizeiliche Maßnahmen		Ortspolizeiliche Verordnungen		
				Polizeiliche Niederschriften, Aktenvermerke		
				Strafverfügung		
				Sperrstundenverlängerung - Antrag		
				Ansuchen, Bewilligung Spielapparate		
				Verkehrsstrafen ruhender Verkehr		
				Sachbeschädigung (Gemeindeeigentum) - Schadensaufnahme, Anzeigenerstattung		
	Fremdenwesen	Erteilung einer Aufenthaltsbewilligung		x		
			Verlängerungsanträge		x	
				Erteilung einer Niederlassungsbewilligung		x
	Rechtsangelegenheiten	Abwicklung von Verwaltungsstrafverfahren				
			Abwicklung von Verwaltungsverfahren - 2. Instanz			
		Erstellung rechtlicher Stellungnahmen				
		Rechtsberatung				
		Mitwirkung bei der Erarbeitung von Verträgen				
	Wasserrecht	Erteilung, Überprüfung, Abänderung wasserrechtlicher Bewilligungen		x		
			Feststellen des Erlöschens von Wasserbenutzungsrechten		x	
			Wasserrechtliche Anordnungen		x	
	Betriebsanlagen	Genehmigung von Betriebsanlagen		x		
			Überprüfung von Betriebsanlagen		x	
Erweiterung von Betriebsanlagen				x		
Gewerberecht	Gewerberechtliche Bewilligungen		x	An-, Ab- und Änderungsmeldung Betriebs-/Standortverlegung/weitere Betriebsstätte		
		Überwachung von Gewerbebetrieben	x	Gewerberegister		
Abfall	Feststellung Abfalleigenschaft Abfallberatung			Überwachung/Beratung Gewerbebetriebe gem. Abfallwirtschaftsgesetz		
		Erteilung abfallrechtlicher Beseitigungsaufträge			Abfallbeseitigung, Analysen	
				Autowrackentsorgung		
				Deponien und Recyclinganlagen		
				Müllgebinde - An-, Abmeldung, Veränderungsmeldungen		
				Müllgebinde - Reinigung		
			Sonderabfall - Entsorgung			
		Sperrmüll				
Lärmschutz	Erteilen von Genehmigungen			Stellungnahmen		
				Lärmschutz an Autobahnen, Bundes- und Landesstraßen		
Zivil- und Katastrophenschutz	Katastrophenschutzplan Katastropheneinsatz			Beseitigung		
				Sachverständigengutachten		
	Brandschutzplan Zivilschutz			Schadens Erfassung		
				Schadenskommission		
Straßenrecht	Straßenbaurechtliche Bewilligungen		x	Bewilligungsverfahren Neubau Straßen, Wege Brücken		
		Genehmigungen nach dem Veranstaltungsgesetz / Bauordnung			Bewilligungen	
				Anordnung einer Überwachung		
				nicht ortsfeste Betriebsstätte - Antrag		

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen
Personenstands- wesen (ZP)	Standesamtsangelegenheiten	Eheschließungen		Ehe, Heirat
		Beurkundungen		Standesamtliche Trauung - Information
				Ehefähigkeitszeugnis
				Geburtsurkunde - Ausstellung
				Heiratsurkunde
				Personenstandsurkunden-Beglaubigung
				Personenstandsurkunden und Apostillen - Beglaubigung
		Führung Personenstandsbücher (Geburten-, Ehe- und Sterbebuch)		Sterbeurkunde
				Geburtenbuch - Auszug
				Ehebuch-Auszug
			Überprüfung und Berichtigung Personenstandsbücher	
		Namensänderungen		Sterbebuch-Auszug
			Vaterschaftsanerkennung	
			Vor- und Familiennamen-Antrag	
	Staatsbürgerschafts- angelegenheiten	Führung der Staatsbürgerschaftsevidenz		Staatsbürgerschaft - Namensänderung
				Staatsbürgerschaft - Verleihung
				Staatsbürgerschaftsnachweis - Angelegenheiten allgem.
			Staatsbürgerschaftsnachweis - Antrag	
		Ausstellen von Bestätigungen		Staatsbürgerschaft-Stellungnahme an entsch. Behörde - Antrag
Bauwesen und feuerpolizeiliche Prüfungen (BW)	Erteilung baubehördlicher Genehmigungen	Bauanzeigen		
		Beratung und Information in baurechtlichen Fragen		
		Baugenehmigung mit Ortsverhandlung		
		Baugenehmigung ohne Ortsverhandlung		
		Häuserverzeichnis (GWR-Online)		
		Grundteilungen		
	Feuerpolizeiliche Prüfungen	feuerpolizeiliche Beschau		
Bürgerservice, Pass-, Meldewesen und Wahlen (ZP)	Wahlen-, Volksabstimmungen und Volksbegehren	Wahlen, Wählerevidenz		Einsichtnahme in Wählerverzeichnis
				Ergebnisse
				Vorbereitung u. Durchführung
				Wahlbehörden und Wahlleiter
				Wahlkarte ausstellen - Antrag
				Europa-Wählerevidenz-Auskunft
				Gesetze, Erlässe, Durchführungsbestimmungen
				Jungwählerinformation
				Vorbereitung und Durchführung
				Wahlbehörden und Wahlleiter
	Volksabstimmungen		Ergebnisse	
			Einsichtnahme in Wählerverzeichnis	
			Einsichtnahme in Wählerverzeichnis	
	Volksbegehren		Eintragungsverfahren in Stimmlisten	
			Vorbereitung und Durchführung, Abschluss	
	Meldeangelegenheiten	Wohnsitz An-, Ab- und Ummeldungen		
Fundwesen	Fundannahme und -ausgabe Fundverwahrung und -verwertung		Verlustregister	
			Verlustmeldung	
			Verlustregister - Auskunft	
Identitätsausweise	Personalausweise	x	Verlust Inland/Ausland	
	Reisepässe	x	Neuausstellung Verlust Inland/Ausland	
Bürgerservice	Auskünfte Allgemein - Bürgerservice			
	Beschwerdemanagement			

## 1.2 Politikfeld „Kinder, Jugend, Bildung und Sport“

Dieses Politikfeld umfasst 2 Produktgruppen mit 7 Produkten und 24 Teilprodukten.

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen
Kinder-, Jugendbetreuung und Schulen (BF;GS)	Betreuung Vorschulkinder	Kinderkrippen		An-, Ab- und Änderungsmeldung
				Beitragszahlung
				laufender Betrieb
		Kindergarten		Kindergartenanmeldung
				Abrechnung Fahrtkostenbeitrag
				Abrechnung Kindergartenbeitrag
				Essensabrechnung
				Ferienkindergarten
				An-, Ab- und Änderungsmeldung
				Bedarfserhebung
	Tageseltern		Beitragszahlung	
			laufender Betrieb	
	Schülerbetreuung	Horte		An-, Ab- und Änderungsmeldung
				Beitragszahlung
				laufender Betrieb
		Nachmittagsbetreuung		Förderansuchen
				s.o.
	Schulen	Volksschule		Anmeldung, Einschreibung
				Einzugsermächtigung
				Schülerbeförderung, Fahrplan
				Schulgemeinden-Beitragszahlung
				Schulveranstaltungen, Förderungsantrag
				Schulwechsel, Weiterverbleib
			Sprengelfremder Schulbesuch-Antrag	
			Vermietung von Räumen	
			Bereitstellung außerschulische Nutzung	
			Schülerbeförderung, Förderansuchen	
	Hauptsschule	s.o.		
	Sonderschule	s.o.		
	Polytechnikum			
	Berufs- und Fachschulen	Berufsschulen, Berufsschülerheime		
		Landwirtschaftliche Schulen		
Jugendbetreuung	Jugendzentrum			
		Streetwork		
Erwachsenenbildung	Weiterbildung		Antrag, Förderung von Institutionen	
			Richtlinien, Förderung v. Institutionen	
			Volkshochschule	
Freizeit und Sport (SF)	Freizeitanlagen	Hallen- und Freibäder	Betrieb und Unterhaltung	
		Fun Courts	s.o.	
		Sportstadion	s.o.	
		Fussballplätze	s.o.	
		Turnhallen	s.o.	
		Spielplätze	s.o.	
		Sauna	s.o.	
		Wintersporteinrichtungen	s.o.	
	Organisation Sportveranstaltungen und Sportförderung	Organisation gemeindeeigener Sportveranstaltungen	Planung, Organisation und Durchführung von Sportveranstaltungen	
		Organisation Sportveranstaltungen Dritter	s.o.	
		Vereins- und Sportförderung	Antrag	
			Bewilligung	
			Verwendungsnachweis	

### 1.3 Politikfeld „Kunst und Kultur“

Dieses Politikfeld umfasst 1 Produktgruppe mit 6 Produkten und 11 Teilprodukten.

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen	
Kunst und Kultur (KU)	Kulturelle Veranstaltungen und Infrastruktur	Planung, Organisation und Durchführung von kulturellen Veranstaltungen			
		Planung, Organisation und Durchführung von kulturellen Veranstaltungen Dritter			
		Bereitstellen kultureller Infrastruktur		Galerien Kino Konzerte Museen Theater Volkskultur	
	Kultur- und Kunstförderung	Subventionen			Antrag
					Bewilligung
					Verwendungsnachweis
	Bücherei	Bereitstellen von Medien Veranstaltungen			
	Musikschule	Musikunterricht			
		Ensemblebetreuung			
	Museum und Archiv	Betreuen Museum			
		Historisches Archiv			
Denkmalschutz und -pflege	Denkmalgeschützte Objekte - Anfragen, Verfahren, Bescheide				



## 1.4 Politikfeld „Soziales und Gesundheit“

Dieses Politikfeld umfasst 2 Produktgruppen mit 9 Produkten und 35 Teilprodukten.

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen	
Sozialangelegenheiten (GS)	Soziale Unterstützungsleistungen	Heizkostenzuschuss		Antrag Förderung	
		Weihnachtsaktion			
		Wohnbeihilfe			
		Kinder-Wäschepaket			
		Sozialberatung			
	Soziale Leistungen Dritter	Behindertenhilfe		x	Rundfunk-/Fernsehgebührenbefreiung Steigerung der Mobilität, Förderung Geschützte Arbeit Pflegegeld Antrag Information
		Sozialhilfe		x	Antrag Antrag auf Weitergewährung Beratung, Antragsbestätigung, Antrag Weiterleitung
		Anträge für Pflegeheim		x	
			Antrag Pflegegeld		Neuantrag, Antrag auf Änderung der Einstufung Ende der Anspruchsberechtigung Weitergewährung
	Beratung hinsichtlich Anträge an externe Behörden				
	Mobile Sozialdienste	Essen auf Rädern			An-/Abmeldung, Verrechnung Förderung
		Heimhilfe			
		Hauskrankenhilfe			
		Besuchsdienste			
	Stationäre Sozialdienste	Seniorenwohnen			
		Stationäre Langzeitpflege			
		Betreutes Wohnen			
		Stationäre Kurzzeitpflege			
	Jugendwohlfahrt	Betreuung in Tageszentren			
		Allgemeine Förderung		x	
		Ambulante und familienergänzende Hilfe		x	
		Außerfamiliäre Hilfe		x	
		Einleitung und Mitwirkung in gerichtlichen Verfahren und Verwaltungsverfahren		x	
		Tages-, Pflege-, und Adoptivelterntarbeit		x	
		Rechtsvertretung		x	
		Vernetzungsarbeit, Öffentlichkeitsarbeit, Projektarbeit			
Diversity Management		Veranstaltungsorganisation			
		Familienförderung			
	Frauenförderungsprogramme				
	Gleichbehandlungsbeauftragung				
Senioren	Senioren - Beratung				
	Seniorenurlaube und -ausflüge				
Gesundheit (GH;LF)	Gesundheitsschutz und Überwachung	Gesundheitsvorsorge, Impfungen	x	Gesundheitsförderung, -vorsorge	
			x	Arbeitsmedizinische, betriebsärztliche Untersuchungen	
			x	Impfungen	
			x	Schulärztliche Untersuchungen	
			x	Schulzahnärztliche Untersuchungen	
		Veterinäre Aufsicht	x	Fleisch- und Schlachtierkontrolle	
			x	Hundehaltung - An-/Abmeldung, Kennzeichen, Verrechnung	
			x	Tierkörperbeseitigung	
			x	Tierschutz	
			x	Tierseuche - Bekämpfung	
		Amtsärztliche und ärztliche Untersuchungen	x	Tiertransport - Bewilligung, Kontrolle	
			x	Amtsärztliche Gutachten und Zeugnisse	
			x	Trinkwasseranalysen	
Hygiene - Überwachung	x	Bäderhygiene und sanitäre Aufsicht			

## 1.5 Politikfeld „Infrastruktur, Umweltschutz und räumliche Gestaltung“

Dieses Politikfeld umfasst 4 Produktgruppen mit 14 Produkten und 46 Teilprodukten.

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen
Umwelt (UW)	Umwelt- und Naturschutz	Umweltberatung		
		Umweltkontrolle, Überwachung, Messdienst	x	Chemische Untersuchungen und Analysen Umweltdaten - Information, Auskünfte, Beschwerden
		Naturschutz und Landschaftsplanung	x	Artenschutz und Baumschutz
		Förderung von Umwelt- und Klimaschutzmaßnahmen		Förderung, Antrag, Erledigung
Infrastruktur (VT;VW)	Schutzwasserbau	Schutzwasserbau		
	Örtliches Verkehrskonzept	Verkehrsentwicklungsplanung		Planung räumlicher Teilgebiete
		Verkehrsförderung		
	Öffentliche Verkehrslinien	ÖPNV		Bus Wartehäuschen Errichtung und Instandhaltung Kindertransporte Kraftfahrlinienverkehr - Betrieb, Fahrplanänderungen Schülertransporte
			Anruf-Sammel-Taxi	
	Verkehrsmaßnahmen nach der StVO	Arbeiten auf und neben der Straße		Baustellen Genehmigung Beratung und Information
		Dauernde Verkehrsmaßnahmen		Halte- u. Fahrverbote, Ausnahmen Verordnung von Verkehrsmaßnahmen
	Parkraumbewirtschaftung	Gebühreneinhebung		
		Gebührenüberwachung		
		Ausnahmebewilligungen		
	Neubau und Instandhaltung von Gemeindestraßen, Wege, Plätze und Brücken	Planung Ausschreibung und Vergabe Aufsicht und Instandhaltung		
	Öffentliche Beleuchtung	Wartung, Instandhaltung und Betrieb Verkehrslichtsignalanlagen		
	Neu-, Umbau und Sanierung gemeindeeigener Hochbauten	Neu- und Umbau		Planung Bewilligung Ausschreibung Vergabe Baudurchführung- und Überwachung Abrechnung Finanzierung
			Instandhaltung und Sanierung	
Friedhof	Friedhofs- und Gräberverwaltung		Bestattungsdienste	
		Friedhofsgestaltung und -pflege	Auflösung oder Übergabe - Antrag Erneuerung bzw. Reservierung - Antrag Eröffnung, Zuweisung - Antrag Nutzungsverlängerung - Antrag  Nutzungsverzicht (zugunsten anderer Person) Ratenzahlung - Ansuchen Übertragung von Rechten - Antrag	
	Feuerwehr	Sicherstellen der Infrastruktur		
		Berufsfeuerwehr		
Wohnungswesen und Liegenschaften (BW)	Wohnungsangelegenheiten	Bereitstellen von Gemeindewohnungen		
		Mietenvorschreibung		
		Vergabe von Gemeinde-/Genossenschaftswohnungen	Antrag, Vergabe, Kündigung Mietzinszahlung	
	Facility Management	Wohnungsinstandsetzungen, Sanierungen		
		Wartung d. Wohnhäuser durch Hausbesorger		
		Verwaltung gemeindeeig. Liegenschaften		
		An- und Verkauf von Wohnungen		
Pachtangelegenheiten				
Gebäudebetreuung				
Energiemanagement				

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen
Stadtentwicklung (BW)	Stadtentwicklung, Raumordnung und GIS	Stadt- und Ortsbildschutz		
		Verkehrs- u. Infrastrukturplanung		
		Wettbewerbe und Gutachtertätigkeiten		
		Förderungen und Zuschüsse		Baufortschrittmeldung für Wohnbauförderung Wohnbauförderung Beratung, sonst. Bestätigungen
		Wohnbaukonzept		
		Stadtentwicklung und -planung		Leitpläne entwickeln Leitpläne, Beratung und Info
		Flächenwidmungsplan		Leitpläne, Bürgerbeteiligung, Ideenwettbewerb
				Änderung, Bescheid, Verordnung
				Änderung, Gutachten und Stellungnahmen
		Bebauungsplan		Widmungsbestätigung
				Bausperre, Verordnung
		Raumordnung		Änderung, Gutachten u. Stellungnahmen
				Änderung, Verordnung
				Antrag Änderung
				Bestätigungen
				Beratung und Information
		Vermessung		Raumordnungskonzepte
	Standortverordnung			
	überörtliche Raumordnungsverfahren u. Stellungnahmen			

## 1.6 Politikfeld „Straßen, Grünflächen und Forst“

Dieses Politikfeld umfasst 2 Produktgruppen mit 6 Produkten und 17 Teilprodukten.

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen	
Straßen- und Grünflächenbetreuung (VT)	Reinigung öffentlicher Verkehrsflächen	Reinigung Fahrbahnen, Gehwege, Fußgängerzonen, Radwege usw.			
		Reinigung öffentlicher Toilettenanlagen			
		Entleeren von Müllkörben			
	Errichtung und Instandhaltung öffentlicher Verkehrsflächen		Errichtung öffentlicher Verkehrsflächen		
			Instandhaltung öffentlicher Verkehrsflächen		
	Winterdienst		Winterdienst		Straßen, Geh- und Radwege, öff./priv. Plätze Geräte, Fuhrpark Leistungen durch Dritte
			Vorbereitungs- und Folgearbeiten		Dienstpläne Winterdienst
	Betreuen von Grünflächen und Parkanlagen		Grünflächen-Intensivbetreuung		
			Betreuung von Verkehrsinseln/ Kreisverkehre		
			Betreuung von Parkanlagen		
			Betreuung Stadtwald		
			Betreuung von Blumenbeeten		
	Gärtnerei		Betreuung von Schutzwäldern		
		Pflanzenproduktion			
Land- und Forstwirtschaft (LF)	Land- und Forstwirtschaft	Forst- und Waldpflege		Aufforstung, Neuanlage von Baumbestand	
				Beratung, Information, Gutachten	
				Forst- und Pflanzenschutz	
				Waldrodung - Antrag, Bewilligung	
				Wald/Nichtwaldfeststellung - Antrag, Feststellung	
		Jagdwesen		Jagdgebietsfeststellung	
				Jagdpatchauszahlung	
		Landwirtschaftsförderungen		Wildschäden, Meldung, Schadenersatzzahlung	
				Bioenergie	
				Entwicklung des ländlichen Raumes	
	Ökologischer Landbau				
	EU Förderungen				

### 1.7 Politikfeld „Ver- und Entsorgung“

Dieses Politikfeld umfasst 1 Produktgruppe mit 5 Produkten und 16 Teilprodukten.

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen	
Ver- und Entsorgung (UV)	Sammeln und Entsorgen von Abfällen	Restmüllsammmlung			
		Papiersammmlung			
		Wilde Müllablagerungen			
		Altstoffsammelzentrum			
	Betreiben von Altstoffsammelzentren/Sammelinseln	Reinigung und Instandhaltung von Sammelinseln			
		Neubau			
	Bau, Sanierung und Betrieb von Abwasseranlagen	Hausanschlüsse	Bau und Instandhaltung Kanalnetz		Kanalisation - Ausschreibung, Vergabe
					Kanalisation - Baudurchführung, Überwachung
		Kläranlage			Kanalisation - Instandhaltung, Betrieb, Reinigung
					Planung, Bewilligung, Finanzierung, Förderung
		Neubau von Versorgungsanlagen			Betrieb, Kontrolle, Befunde, Instandhaltung wasserrechtliche Überprüfung
	Bau, Sanierung und Betrieb von Wasserversorgungsanlagen	Wassergewinnung			
		Trinkwasseraufbereitung			
		Pumpwerke betreiben			
		Wasserversorgungsnetz			
	Bereitstellen von Trinkwasser	Wasserzählerwartung			
Wasserversorgungsnetz					

### 1.8 Politikfeld „Finanzen, Wirtschaftsförderung und Vermögensverwaltung“

Dieses Politikfeld umfasst 3 Produktgruppen mit 11 Produkten und 42 Teilprodukten.

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen	
Wirtschafts- und Tourismusförderung (WT)	Wirtschaftsförderung	Betriebsansiedlung			
		Unternehmensförderung			
		Innenstadtförderung			
		Lehrstellenförderung			
		Wirtschaftsservice			
	Überwachung und Betrieb von Märkten	Vergabe von Marktstellplätzen			Marktstand-, oder Marktplatzzuweisung
		Überwachen von Märkten			Marktaufsicht, Anmeldung, Standgebühr Einhebung Marktordnung, Änderung, Genehmigung, Verordnung
	Tourismusförderung	Fremdenverkehrsförderung			
		Tourismus, Fremdenverkehr - PR-Maßnahmen - Planung			
		Ortstaxe			
	Finanzwesen (HR;SA;VW)	Gebühren- und Abgabeneinhebung	Lustbarkeitsabgabe		Spielapparate - Registrierung, Einhebung Vorschreibung, Einhebung
Hundeabgabe				Einhebung, Ermäßigung, Ansuchen, Bescheid	
Grundsteuer				Einhebung, Befreiung, Ansuchen, Bescheid	
Kommunalsteuer				Einhebung, Antrag, Rückerstattung	
Gebrauchsabgabe				Benützung öffentliches Gut	
Wasser-/Kanalgebühren					Wasseranschluss- und Ergänzungsabgaben - Vorschreibung, Einhebung
					Wasser-Bereitstellungsbetrag - Vorschreibung, Einhebung
					Wasserbezugsgebühr - Vorschreibung, Einhebung
					Kanalbenützungsgebühren - Bescheid, Vorschreibung
				Kanaleinmündungs- und Ergänzungsabgabe - Bescheid, Vorschreibung	
Friedhofsgebühren					
Marktstandsgebühren					
Tourismusabgabe					Orts- und Kurtaxe - Erklärung, Vorschreibung, Einhebung
Zahlungsverfolgung und Insolvenzen			Mahnwesen		
		Exekutionen			
	Ausgleiche				

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen
Finanzwesen (HR;SA;VW)	Zahlungsverfolgung und Insolvenzen	Konkurse		
		Schuldenregulierung		
	Gemeindekasse	Barzahlungsverkehr		
		unbarer Zahlungsverkehr		
		Liquiditätsplanung		
	Bestell- und Rechnungsabwicklung	Bestellungs- und Rechnungseingang		
		Rechnungsprüfung		
		Buchhaltung		
	Rechnungswesen	Budget		
		Voranschläge		
		Mittelfristiger Finanzplan		
		Rechnungsabschlüsse		
		Darlehensaufnahmen		
		Finanzbuchhaltung		Anordnungen
				Haushaltsquerschnitt
			Masstrichterergebnis	
			Rechnungsvorwerk	
			Steuererklärung, Umsatz und Vorsteuer	
	Finanzierungen	Leasingfinanzierungen		
		Darlehen		
Vermögensverwaltung	Liegenschaftsverwaltung		Anlagevermögen - Bewertung, Schätz-Gutachten	
			Anlagevermögen - Verzeichnis land- und forstw. Grundstücke	
			Anlagevermögen - Verzeichnis, bebaute und unbebaute Liegensch.	
			Grund, An- und Verkauf von Grundstücken und Liegenschaften	
	Versicherung Gemeindeeigentum		Schadensbearbeitung, - abwicklung, -verrechnung	
	Beschaffung		Zentraler Einkauf - Gemeindeverwaltung	
Materialverwaltung		Materiallager		

## 2 Interne Produkte

### 2.1 Politikfeld „Leitung und zentrale Dienste“

Dieses Feld umfasst 7 Produktgruppen mit 21 Produkten und 46 Teilprodukten.

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen	
Organisationswesen	Organisationsentwicklung und Controlling	Mitarbeiterbefragung			
		Qualitätsmanagement			
		Kosten- und Leistungsrechnung	Beratung Entscheidungsträger		
			Marktbest. Betriebe u.a. Gde. Betriebe		
			Benchmark		
			Beratung Fachbereiche		
			Kennzahlensysteme		
			Produktdefinition,-beschreibung		
			Steuerungsinstrumente		
			Vermögens- und Anlagen BH		
		Controlling			
	Beteiligungsmanagement	Beteiligungscontrolling			
		Mitwirkung in Aufsichtsgremien			
	Interne Revision	Revisionsprüfungen			
		Revisionsadministration			
Kontrollamt					
Prävention	Korruptionsprävention		Unterlagenerstellung		
			interne Vorträge halten		

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen	
Stadtmarketing und Öffentlichkeitsarbeit (OI)	Interne und externe Information und Kommunikation	Öffentlichkeitsarbeit			
		PR-Tätigkeiten			
		Bereitstellen der Homepage	Aktualisierung Formulare		
			Aktualisierung Grunddaten		
			Aktualisierung Personendaten		
			Fotos		
			Pressemeldungen		
		Pressedienst	Wartung Fund- und Immobilien		
			Öffentl. Arb. Bürgermeister, Mandatare		
			Öffentl. Arb. Amtsleiter		
	Medien - sammeln, aufbereiten, veröffentlichen				
	Pressegespräche				
	Städtepartnerschaften	Marketingveranstaltungen			
			...		
Stadtmarketing	Wirtschaftsplattform				
	...				
Ehrungen und Auszeichnungen	Verleihung von sichtbaren Auszeichnungen und Ehrungen				
Politische Organe betreuen	Sitzungsmanagement inkl. Grundlagen bereitstellen	Arbeitskreise - Sitzungen, Protokolle			
		Gemeinderat Sitzungsvorbereitung, Einladungen, Protokolle			
		Gemeinderatsausschüsse			
		Sitzungsvorbereitung, Einladungen, Protokolle			
Interne Serviceleistungen (OI)	Beschaffung	Einkauf von Wirtschaftsgütern und Dienstleistungen			
		Vorbereiten und Durchführen von Ausschreibungen			
	Posteinlauf und -abfertigung	Posteinlauf- und abfertigung			
	Telefonvermittlung	Telefonvermittlung			
	Informations- und Kommunikationstechnologie	Betreuung der Hardware, System- und Anwendersoftware			
		Schulung und Anwenderbetreuung			
Personalwesen (PV)	Personalverwaltung	Erstellung und Wartung von Eigenprogrammen			
		Führen Personalakten			
		Einstellen neue Mitarbeiter inkl. Dienstverträge			
		Führen Dienstpostenplan			
		Dienstrechtsfragen			
		Zeiterfassung			
	Lohn- und Gehaltsverrechnung	Personalverrechnung			
		GemeindemitarbeiterInnen			
		Personalverrechnung Mandatare			

Produktgruppe	Produkte	Teilprodukte	BV	Leistungen
Personalwesen (PV)	Personalentwicklung	Personalplanung		
		Personalsuche- und auswahl		Ferialbewerbung
				Personalaufnahme
				Personalauswahlverfahren
				Stellenausschreibung
		Weiterbildung		Stellenausschreibungen in Medien
				Dienst- und Fachprüfungen
				Interne Schulungen
				Lehrmittel, Druckwerke, elektr. Lehrmittel
				Vorträge, Kurse, Seminare
	Lehrlingsausbildung			
	Betr. Gesundheitsförderung (BGF)			
Vertretung nach außen	Repräsentation	Allgemeine Vertretung der Dienststelle nach außen		
		Repräsentationsaufgaben		
Führung	Mitarbeiterführung	Stellungnahmen der Abteilung an Zentralstellen zu allgemeinen Fragen		
		Teilnahme an Kommissionen, Expertentagungen, Städtebesprechungen, Ausschüssen und sonstigen Konferenzen, Arbeitskreise und Beiräten – soweit die Teilnahme nicht direkt einem Produkt zuordenbar ist		
Führung	Leitung innerer Dienst	Mitarbeiterführung und Dienstbeurteilung		
		Mitarbeitergespräche		
		Leitung innerer Dienst		
		...		

## Kennzahlensets

Nachstehend werden den neun Politikfeldern – gemäß der im Kapitel „Aufbau der Kennzahlensets“ erläuterten Systematik – ausgewählte Kennzahlen zugeordnet. Dabei wurden auf Basis einer Übersicht zu den möglichen Einsatzbereichen der Kennzahlen je Politikfeld, die Kennzahlen den fünf BSC-Ebenen:

1. Ergebnisse & Wirkungen
  2. Struktur- und Prozessqualität
  3. Finanzen & Wirtschaftlichkeit
  4. Kundenorientierung und
  5. Mitarbeiterorientierung
- zugeordnet.

In den Übersichten zum Einsatzbereich der Kennzahlen, sind die Kennzahlen zur Mitarbeiterorientierung nicht eigens angeführt, da diese grundsätzlich flächendeckend je Produktgruppe eingesetzt werden können.

Die Kennzahlensets sind dabei wie folgt aufgebaut, beschrieben und definiert:

- Aussagekraft – Hier wird prägnant beschrieben, was der Kennzahlenwert aussagt und somit welchen Nutzen diese Kennzahl hat.
- Grunddaten und Berechnung – Hier werden die erforderlichen Grunddaten und die Berechnungsweise der Kennzahlen näher erläutert.
- Ziele – Hier wurden exemplarische Ziele formuliert um zu verdeutlichen, welche Ziele mit den vorgeschlagenen Kennzahlen gemessen werden könnten.
- Referenzwerte/Standards – Hier wurden exemplarische Referenzwerte und Standards aus der Praxis angeführt.<sup>1</sup>
- Messmöglichkeiten – Hier wurden Hinweise zur Erhebung der Grunddaten angeführt.
- Anmerkungen – In diesem Feld wurden detaillierte Beschreibungen zur Berechnung der Kennzahlen und/oder Begriffsdefinitionen angeführt.

---

<sup>1</sup> Referenzwerte und Standards wurden nur dort angeführt wo auf Basis gesicherter Erfahrungen des KDZ und den TeilnehmerInnen der Arbeitsgruppe, Referenzwerte/Standards als Orientierungsrahmen gegeben werden konnten.



# 1 Politikfeld „Bürgerservice, Sicherheit und Ordnung“

## 1.1 Mögliche Einsatzbereiche der Kennzahlen

Kennzahlensatz zu den Produkten	Quote stattgegebene Berufungen	Verfahrensdauer in Standardzeit	Nachbesserungsquote	Sachverständigen-erledigungsquote	Elektr. Antragsquote	One-Stop-Quote	Personalaufwand je Verfahren	Kostendeckungsgrad	Akzeptanzquote	Berufungsquote
Produkte										
Sicherheitspolizei	x	x				x	x	x	x	x
Wasserrecht	x	x	x	x		x	x	x	x	x
Betriebsanlagen	x	x	x	x		x	x	x	x	x
Gewerberecht	x	x	x		x	x	x	x	x	x
Abfall	x	x	x	x		x	x	x	x	x
Lärmschutz	x	x		x		x	x	x	x	x
Zivil- und Katastrophenschutz		x				x	x	x	x	
Straßenrecht	x	x	x	x		x	x	x	x	x
Veranstaltungswesen	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Personenstandswesen						x	x	x	x	
Bauwesen und feuerpolizeil. Prüfungen	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Bürgerservice, Pass, Meldewesen, Wahlen					x	x	x	x	x	

## 1.2 Dimension Ergebnisse & Wirkungen

<b>Kennzahl</b>	<b>Quote stattgegebene Berufungen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß erfolgreicher Berufungen im Berichtszeitraum und kann auch als Indikator für die Rechtspruchqualität und damit Rechtmäßigkeit des behördlichen Handelns herangezogen werden.
<b>Grunddaten und Berechnung</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der stattgegebenen Berufungen im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl der ergangenen Bescheide im Berichtszeitraum X
<b>Ziele</b>	Quote stattgegebene Berufungen soll möglichst gering sein - d.h. max. X%
<b>Referenzwerte/Standards</b>	max. 1 Prozent der erledigten Verfahren
<b>Messmöglichkeiten</b>	Elektronische Posterfassung bzw. ELAK
<b>Anmerkungen</b>	Im Nenner können statt der Anzahl der ergangenen Bescheide auch die Anzahl der Berufungen genommen werden.

### 1.3 Dimension Struktur- und Prozessqualität

Kennzahl	Verfahrensdauer in Standardzeit	Nachbesserungsquote
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil an Verfahren, die innerhalb einer festgelegten Standardzeit erledigt wurden.	Verdeutlicht den Anteil an Nachbesserungen an der Anzahl der abgeschlossenen Verfahren.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl jener Verfahren, die im Berichtszeitraum innerhalb einer festgelegten Standardzeit erledigt wurden <i>Nenner:</i> Anzahl aller Verfahren, die im Berichtszeitraum genehmigt wurden	<i>Zähler:</i> Anzahl der Nachbesserungsaufträge im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der eingereichten Verfahren im Berichtszeitraum
<b>Ziele</b>	Rasche Erledigung der Verfahren - mind. X% in der verfahrensspezifischen Standardzeit z.B. Bauverfahren 95 % in 6 Wochen	Nachbesserungsaufträge reduzieren - max. X% Nachbesserungsaufträge
<b>Referenzwerte/Standards</b>		Nachbesserungsquote von max. 15 Prozent
<b>Messmöglichkeiten</b>	Elektronische Posterfassung bzw. ELAK	Elektronische Posterfassung bzw. ELAK
<b>Anmerkungen</b>	Ein Verfahren gilt als begonnen, sobald dieses amtswegig oder auf Antrag eingeleitet wird. Ein Verfahren gilt als erledigt, wenn der Bescheid erstellt wurde. Diese Kennzahl ist getrennt nach Verfahrenstypen (z.B. Bauverfahren, gewerberechtl. Verfahren etc.) zu berechnen, für jedes dieser Verfahren ist die spezifische Standardzeit festzulegen.	Eine Nachbesserung ist eine schriftliche oder mündliche Aufforderung der Behörde, noch Unterlagen nachzureichen oder richtig zu stellen. Die Erfassung im System erfolgt mit dem Nachreichen von Unterlagen nach dem Zeitpunkt der Antragstellung. Diese Kennzahl kann getrennt nach Verfahrenstypen (z.B. Bauverfahren, gewerberechtl. Verfahren etc.) berechnet werden.
Kennzahl	Sachverständigerledigungsquote	Elektronische Antragsquote
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil von Gutachten, die in einer festgelegten Standardzeit erstellt wurden.	Verdeutlicht den Anteil jener Anträge, die elektronisch eingebracht wurden.
<b>Grunddaten und Berechnung</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der im Berichtszeitraum in Standardzeit erstellten Gutachten <i>Nenner:</i> Anzahl aller im Berichtszeitraum erstellten Gutachten	<i>Zähler:</i> Anzahl der im Berichtszeitraum elektronisch eingebrachten Anträge <i>Nenner:</i> Anzahl der insgesamt eingebrachten Anträge
<b>Ziele</b>	Erstellungsdauer von Gutachten verkürzen - mind. X% in der verfahrensspezifischen Standardzeit	Potenziale des Egov optimal nutzen - mind X% elektr. Antragsquote
<b>Referenzwerte/Standards</b>	z.B. SV-Erledigungsquote im Bauverfahren 95 % in max. 2 Wochen	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Elektronische Posterfassung bzw. ELAK	ELAK Homepage
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl kann auch getrennt nach Gutachtenkategorien (SV-Gutachten, Baugutachten etc.) berechnet werden.	Diese Kennzahl kann auch getrennt nach Antragskategorien (z.B. Baubewilligung, Veranstaltungsbewilligung etc.) berechnet werden.
Kennzahl	One-Stop-Quote	
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil an Genehmigungen, die durch einen Behördenkontakt aus Kundensicht erledigt werden können.	
<b>Grunddaten und Berechnung</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Genehmigungen, die durch einen Behördenkontakt aus Kundensicht erledigt werden können im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl aller Genehmigungen, die im Berichtszeitraum X erteilt wurden	
<b>Ziele</b>	Möglichst hoher Anteil an One-Stop-Erledigungen - mind. X% der Genehmigungen sollen aus Kundensicht One-Stop erfolgen	
<b>Referenzwerte/Standards</b>	Bürgerserviceleistungen - 70 % One-Stop-Erledigungen	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Elektronische Posterfassung bzw. ELAK	
<b>Anmerkungen</b>	One-Stop-Erledigung bedeutet, dass der Antragsteller nur einen direkten Behördenkontakt hat und somit auch keine Nachbesserungen erforderlich sind. Werden erforderliche Unterlagen nicht vollständig eingebracht, sodass ein Antrag nicht sofort abgewickelt werden kann, so sind diese Fälle nicht zu berücksichtigen.	

#### 1.4 Dimension Finanzen & Wirtschaftlichkeit

Kennzahl	Personalaufwand je Verfahren	Kostendeckungsgrad
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Anzahl an Personalstunden je Verfahren.	Verdeutlicht in wie weit die lfd. Kosten aus Verfahren durch die lfd. Erlöse (Verwaltungsabgaben, Gebühren) gedeckt werden können.
<b>Grunddaten und Berechnung</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Personalstunden für das jeweilige Verfahren im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der erledigten Verfahren im Berichtszeitraum	<i>Zähler:</i> Lfd. Produkterlöse aus Verfahren im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Lfd. Produktkosten aus Verfahren im Berichtszeitraum
<b>Ziele</b>	Personalaufwand je Verfahren bei Einhaltung der Qualitätsziele möglichst gering halten - max. X Stunden	Möglichst hoher Kostendeckungsgrad je Verfahren - mind. X%
<b>Messmöglichkeiten</b>	Zeiterfassung (produktbezogen)	Kostenrechnung oder einfache Nachkalkulation
<b>Anmerkungen</b>	Zeiterfassung kann laufend sein (jede/r Mitarbeiter/in zeichnet die Stunden produktbezogen auf) oder auf Basis qualifizierter Schätzungen (Zuteilung der Kapazität je MA auf die einzelnen Produkte)	Nachkalkulation auf Grundlage Stunde je Verfahren mal Stundensatz (inkl. Gemeinkosten)

## 1.5 Dimension Mitarbeiterorientierung

<b>Kennzahl</b>	<b>Fluktuationsquote</b>	<b>Weiterbildungsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß jener MitarbeiterInnen, die sich freiwillig verändern.	Zeigt das Ausmaß der Weiterbildung.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der im Berichtszeitraum freiwillig ausgeschiedenen MitarbeiterInnen <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten MitarbeiterInnen	<i>Zähler:</i> Anzahl aller MitarbeiterInnen mit mindestens x Weiterbildungstagen im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten MitarbeiterInnen
<b>Ziele</b>	Kontinuität im Mitarbeiterstamm - max X% Fluktuationsquote	flächendeckende Weiterbildung sichern.
<b>Referenzwerte/ Standards</b>		3 bis 5 Weiterbildungstage je MitarbeiterIn (kann zwischen Berufsgruppen differieren)
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	Personalverwaltung
<b>Anmerkungen</b>	Alternativ dazu können im Zähler auch die "Anzahl der gemeindeintern versetzten MitarbeiterInnen berücksichtigt werden".	Alternativ dazu könnten die Weiterbildungstage je MA ermittelt werden - wobei dies keine Aussage über das Ausmaß einer flächendeckenden Weiterbildung gibt.
	Diese Kennzahl eignet sich insbesondere für erfahrungsgemäß fluktuationsintensive Bereiche wie z.B. im Sozialwesen.	
<b>Kennzahl</b>	<b>Fehlzeitenquote</b>	
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß der krankheitsbedingten Absenzen.	
<b>Grunddaten und Berechnung</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der krankheitsbedingten Fehltage im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der Leistungstage (220 Arbeitstage mal Anzahl der MA)	
<b>Ziele</b>	Fehlzeiten möglichst gering halten.	
<b>Referenzwerte/ Standards</b>	max. 5 Prozent (kann zwischen Berufsgruppen differieren)	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	
<b>Anmerkungen</b>	Mit dieser Kennzahl wird auch das Ausmaß der zu Verfügung stehenden Arbeitskapazitäten dargestellt.	

## 1.6 Dimension Kundenorientierung

Kennzahl	Akzeptanzquote	Berufungsquote
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt welcher Anteil der KundInnen jedenfalls zufrieden mit der Leistung ist.	Verdeutlicht den Anteil der eingebrachten Berufungen an der Gesamtanzahl abgeschlossener Verfahren - steigende Anzahl kann Hinweis auf geringere Zufriedenheit der KundInnen sein.
<b>Grunddaten und Berechnung</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der KundInnen, die "sehr zufrieden" bzw. "zufrieden" mit der Leistung sind. <i>Nenner:</i> Anzahl der befragten KundInnen	<i>Zähler:</i> Anzahl der Berufungen im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der abgeschlossenen Verfahren im Berichtszeitraum
<b>Ziele</b>	Möglichst hohe Zufriedenheit	Berufungsquote max. X.%
<b>Referenzwerte/Standards</b>	80 Prozent der KundInnen bewerten die Leistung mit 1 oder 2	max. 5 Prozent der Verfahren werden berufen
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kundenbefragung ist erforderlich	Elektronische Posterfassung bzw. ELAK
<b>Anmerkungen</b>		Diese Kennzahl kann auch getrennt nach Verfahrenskategorien (z.B. Bauverfahren, gewerberechtl. Verfahren etc.) berechnet werden.

## 2 Politikfeld „Kinder, Jugend, Bildung und Sport“

### 2.1 Mögliche Einsatzbereiche der Kennzahlen

Kennzahlenzuordnung zu den Produkten	Produkte										
	Versorgungsquote - Zielgruppenreichung	Versorgungsquote spezif. Zielgruppen	Anzahl nicht untergebrachter Kinder/SchülerInnen	Betreuungsquote in Standardzeit	Betreuungsfläche je Platz	Anteil private Betreuungsplätze	Kostendeckungsgrad	Lfd. Betriebskosten je Platz	Lfd. Betriebserlöse je Platz	Auslastungsquote der Einrichtungen	Akzeptanzquote
Kindergarten	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Kinderkrippen	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Nachmittagsbetreuung	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Horte	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Volksschule	x		x	x	x		x	x	x	x	x
Hauptschule	x		x	x	x		x	x	x	x	x
Sonderschule	x		x	x	x		x	x	x	x	x
Freizeitanlagen							x			x	x

## 2.2 Dimension „Ergebnisse & Wirkungen“

<b>Kennzahl</b>	<b>Gesamtversorgungsquote - Zielgruppenerreichung</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Erreichen der Zielgruppen mit bestimmten Betreuungsleistungen (Kinderbetreuung, Nachmittagsbetreuung etc.).
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Kinder oder SchülerInnen in bestimmten Betreuungsformen in privaten und öffentlichen Betreuungseinrichtungen in der Stadt (Gemeinde) zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl der in der Stadt (Gemeinde) gemeldeten Kinder oder SchülerInnen zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Betreuungsbedarf langfristig decken - mind. X% Gesamtversorgungsquote
<b>Referenzwerte/ Standards</b>	Kinderkrippen - 20 %; Kindergärten 90 %
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kundendaten Betreuungseinrichtungen, Zentrales Melderegister
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl kann auch getrennt nach den jeweiligen Altersgruppen der Kinder/SchülerInnen in bestimmten Betreuungsformen und/oder nach Einrichtungstypus (öffentlich oder privat) berechnet werden.
<b>Kennzahl</b>	<b>Versorgungsquote spezifischer Zielgruppen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Bedarfsdeckung mit Betreuungsplätzen 0 bis 6 Jährige sowie für 7 bis 14 Jährige
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Kinder in der jeweiligen Altersgruppe in Betreuung in privaten und öffentlichen Betreuungseinrichtungen zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl der in der Stadt (Gemeinde) gemeldeten Kinder in der jeweiligen Altersgruppe zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Betreuungsbedarf langfristig decken - mind. X% Versorgungsquote für 3-6 Jährige, mindestens y% für 0-3 jährige
<b>Referenzwerte/ Standards</b>	Versorgungsquote mind. 90 % bei 3 bis 6 Jährige
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kundendaten Betreuungseinrichtungen, Zentrales Melderegister
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl kann auch getrennt nach Einrichtungstypus (öffentlich oder privat) berechnet werden.
<b>Kennzahl</b>	<b>Anzahl nicht untergebrachter Kinder / SchülerInnen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die absolute Zahl an Kindern / Schülern, die keine Betreuungsform in privaten und öffentlichen Betreuungseinrichtungen in der Stadt (Gemeinde) zum Stichtag X in Anspruch nehmen.
<b>Grunddaten</b>	<i>Kinderbetreuung:</i> Absolute Zahl an Kindern zum Stichtag X, die in keiner Betreuungseinrichtung sind. <i>Nachmittagsbetreuung:</i> Absolute Zahl an SchülerInnen zum Stichtag X, die keine Nachmittagsbetreuung in Anspruch nehmen.
<b>Ziele</b>	Mögliche Engpässe im Betreuungsangebot frühzeitig erkennen.
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kundendaten Betreuungseinrichtungen, Zentrales Melderegister
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl kann auch getrennt nach den jeweiligen Altersgruppen der Kinder/SchülerInnen berechnet werden.  Diese Kennzahl kann auch als Quote Anzahl nicht untergebrachter Kinder/SchülerInnen berechnet werden: <i>Zähler:</i> Absolute Zahl an Kindern/SchülerInnen zum Stichtag X, die in keiner Betreuungseinrichtung sind. <i>Nenner:</i> Gesamtanzahl an Kindern/SchülerInnen zum Stichtag X

## 2.3 Dimension „Struktur- und Prozessqualität“

### 1.4. Struktur- und Prozessqualität

<b>Kennzahl</b>	<b>Betreuungsquote in Standardzeit</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht wie viele Anmeldungen je Einrichtungsform (Nachmittagsbetreuung, Kindergarten etc.), innerhalb einer festgelegten Standardzeit zu einer erfolgreichen Platzvergabe führen.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der unterjährigen Platzvergaben je Einrichtungsform im Berichtszeitraum in Standardzeit <i>Nenner:</i> Anzahl der unterjährigen Platzbedarfe je Einrichtungsform im Berichtszeitraum
<b>Ziele</b>	Bei Bedarf rasche Betreuung - mind. X% Platzzuteilungen innerhalb der Standardzeit
<b>Referenzwerte/ Standards</b>	80 Prozent in 7 Tagen Kinderbetreuung, 100% in 7 Tagen Schule
<b>Messmöglichkeiten</b>	Daten und Aufzeichnungen der jeweiligen Einrichtung, ELAK
<b>Kennzahl</b>	<b>Betreuungsfläche je Platz</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht wie viel Betreuungsfläche je Kind in der jeweiligen Betreuungseinrichtung zur Verfügung steht.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Betreuungsfläche gesamt je Einrichtung in m <sup>2</sup> <i>Nenner:</i> Anzahl der betreuten Kinder je Einrichtung zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Mind. X m <sup>2</sup> Betreuungsfläche je Kinderbetreuungsplatz
<b>Messmöglichkeiten</b>	Daten und Aufzeichnungen der jeweiligen Einrichtung, Pläne
<b>Anmerkungen</b>	Vor allem für den Bereich der Kinderbetreuung findet diese Kennzahl einen wichtigen Anwendungsbereich um unterschiedliche Flächenstandards transparent zu machen.
	<i>Betreuungsfläche:</i> Gruppenräume, Ruheräume, Sanitärflächen, Garderobe
	<i>Platz:</i> Anzahl der Plätze, die mit den zu Verfügung stehenden Platz- und Personalressourcen angeboten werden können.
<b>Kennzahl</b>	<b>Anteil private Betreuungsplätze</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in welchem Ausmaß Betreuungsplätze durch private Anbieter bereitgestellt werden.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Betreuungsplätze in privaten Betreuungseinrichtungen zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Gesamtanzahl der Plätze privater und öffentlicher Betreuungseinrichtungen zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Strukturqualität sichern - mind. X% private Betreuungsplätze in der Stadt (Gemeinde)
<b>Messmöglichkeiten</b>	Daten und Aufzeichnungen der jeweiligen Einrichtung.

## 2.4 Dimension „Finanzen & Wirtschaftlichkeit“

<b>Kennzahl</b>	<b>Kostendeckungsgrad</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit die Kosten aus dem lfd. Betrieb der öffentlichen Betreuungseinrichtung durch die lfd. Einnahmen gedeckt werden können bzw. die "reale Eigenfinanzierungskraft" der öffentlichen Betreuungseinrichtung.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Lfd. Erträge aus der kommunalen Kinder- oder Schülerbetreuung im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Lfd. Betriebskosten aus der kommunalen Kinder- oder Schülerbetreuung im Berichtszeitraum
<b>Ziele</b>	Möglichst hohe Kostendeckung - mind. X%
<b>Referenzwerte/ Standards</b>	50 Prozent (bei entgeltpflichtiger Kinderbetreuung)
<b>Mess-möglichkeiten</b>	Kostenüberleitung aus Rechnungsabschluss
<b>Anmerkungen</b>	<i>Lfd. Betriebskosten:</i> Alle mit dem Betrieb der Betreuungseinrichtung zusammenhängenden Kosten (Postenklasse 4 bis 7) exkl. Investitionskosten und Zinsen. Diese Positionen müssen in Form von kalkulatorischen Kosten abgebildet werden.
<b>Kennzahl</b>	<b>Lfd. Betriebskosten je Platz</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die lfd. Betriebskosten je bereitgestellten Platz der öffentlichen Betreuungseinrichtung.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Lfd. Betriebskosten aus der kommunalen Kinder- oder Schülerbetreuung im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl der bereitgestellten Plätze kommunaler Kinder- oder Schülerbetreuung zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Lfd. Betriebskosten je Platz auf Niveau X stabilisieren.
<b>Mess-möglichkeiten</b>	Kostenüberleitung aus Rechnungsabschluss - Postenklasse 4 bis 7
<b>Anmerkungen</b>	<i>Anzahl der bereitgestellten Plätze:</i> Jene Plätze für die die notwendigen Personal- und Sachressourcen zur Verfügung stehen.
<b>Kennzahl</b>	<b>Lfd. Betriebserlöse je Platz</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Höhe der Betriebserlöse je bereitgestellten Platz der öffentlichen Betreuungseinrichtung.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Lfd. Einnahmen (Postenklasse 8) im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der bereitgestellten Plätze kommunaler Kinder- oder Schülerbetreuung zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Lfd. Betriebserlöse je Platz mind. X Euro.
<b>Mess-möglichkeiten</b>	Rechnungsabschlüsse
<b>Anmerkungen</b>	<i>Betriebserlöse:</i> Alle Einnahmen lt. Postenklasse 8 <i>Anzahl der bereitgestellten Plätze:</i> Jene Plätze für die die notwendigen Personal- und Sachressourcen zur Verfügung stehen.
<b>Kennzahl</b>	<b>Auslastungsquote der Einrichtungen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit das öffentliche Angebot an Betreuungseinrichtungen und Schulen ausgelastet ist.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl Kinder in öffentlichen Betreuungseinrichtungen/Schulen zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl der in Betrieb befindlichen Plätze in öffentlichen Betreuungseinrichtungen/Schulen zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Optimale Auslastung der zur Verfügung stehenden Plätze.
<b>Mess-möglichkeiten</b>	Aufzeichnungen öffentlicher Kinderbetreuungseinrichtungen und Schulen
<b>Anmerkungen</b>	"Anzahl der in Betrieb befindlichen Plätze": jene Plätze für die die notwendigen Sach- und Personalressourcen zur Verfügung stehen



## 2.5 Dimension „Mitarbeiterorientierung“

<b>Kennzahl</b>	<b>Fluktuationsquote</b>	<b>Weiterbildungsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß jener MitarbeiterInnen, die sich freiwillig verändern. Kann auch als Indikator für die Arbeitszufriedenheit der MitarbeiterInnen verwendet werden.	Zeigt das Ausmaß der Weiterbildung
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der im Berichtszeitraum freiwillig ausgeschiedenen Mitarbeiter <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten Mitarbeiter	<i>Zähler:</i> Anzahl aller Weiterbildungstage der MitarbeiterInnen im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten MitarbeiterInnen
<b>Ziele</b>	Kontinuität im Mitarbeiterstamm - max X% Fluktuationsquote	flächendeckende Weiterbildung sichern
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	Personalverwaltung
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl eignet sich insbesondere für erfahrungsgemäß fluktuationsintensive Bereiche wie z.B. im Sozialwesen.	Alternativ dazu könnten die Weiterbildungstage je MA ermittelt werden - wobei dies keine Aussage über das Ausmaß einer flächendeckenden Weiterbildung gibt.
	Alternativ dazu können im Zähler auch die "Anzahl der gemeindeintern versetzten Mitarbeiter berücksichtigt werden".	
<b>Kennzahl</b>	<b>Fehlzeitenquote</b>	
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß der krankheitsbedingten Absenzen	
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der krankheitsbedingten Fehlzeiten im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der Leistungstage (220 Arbeitstage mal Anzahl der MA)	
<b>Ziele</b>	Fehlzeiten möglichst gering halten	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	
<b>Anmerkungen</b>	Mit dieser Kennzahl wird auch das Ausmaß der zu Verfügung stehenden Arbeitskapazitäten dargestellt.	

## 2.6 Dimension „Kundenorientierung“

<b>Kennzahl</b>	<b>Akzeptanzquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt welcher Anteil der KundInnen jedenfalls zufrieden mit der Leistung ist.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der KundInnen, die "sehr zufrieden" bzw. "zufrieden" mit der Leistung sind. <i>Nenner:</i> Anzahl der befragten KundInnen
<b>Ziele</b>	Möglichst hohe Zufriedenheit
<b>Referenzwerte/Standards</b>	80 Prozent jedenfalls zufrieden
<b>Messmöglichkeiten</b>	Elternbefragung ist erforderlich

## 3 Politikfeld „Kunst & Kultur“

### 3.1 Mögliche Einsatzbereiche der Kennzahlen

Kennzahlenzuordnung zu den Produkten	Veranstaltungsdichte	Besuchersfrequenz	Auslastung kultureller Infrastruktur	Zielgruppenanteil	Förderanteil	Auslastung kultureller Infrastruktur	Kostendeckungsgrad	Kulturausgaben pro EinwohnerIn	Akzeptanzquote	Stammkundenanteil
Produkte										
Kulturelle Veranstaltungen und Infrastruktur	x	x	x		x	x	x	x	x	x
Musikschule	x		x	x	x		x	x	x	x
Bücherei	x	x	x	x	x		x	x	x	x
Museum und Archiv	x	x	x		x		x	x	x	x

### 3.2 Dimension „Ergebnisse & Wirkungen“

<b>Kennzahl</b>	<b>Veranstaltungsdichte</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß kultureller Veranstaltungen in verschiedenen kulturellen Sparten (z.B.: Lesung, Konzerte, Kabarett etc.) je Monat
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl kultureller Veranstaltungen in der Gemeinde je Sparte im Zeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl der Monate (12)
<b>Ziele</b>	Kulturelles Angebot in der Stadt (Gemeinde) erhöhen - Mind. X Veranstaltungen pro Monat
<b>Messmöglichkeiten</b>	Aufzeichnungen Kulturbeauftragte, Stadtmarketing
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl gibt Aufschluss über das Ausmaß und die Dichte kultureller Veranstaltungen in der Stadt (Gemeinde).
<b>Kennzahl</b>	<b>Besuchersfrequenz</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Anzahl der Besucher je kultureller Einrichtung/Veranstaltung
<b>Grunddaten</b>	Anzahl der Besucher je kultureller Sparte (z.B.: Lesung, Konzerte, Kabarett, Bücherei, Musikschule etc.) im Berichtszeitraum X.
<b>Ziele</b>	Angebote attraktivieren - mind. X Besucher pro Jahr in Kultursparte Y
<b>Messmöglichkeiten</b>	Aufzeichnungen in den einzelnen Bereichen; in Bücherei über Bibliotheks-EDV, in Musikschule über Entgeltvorschreibung, Kulturveranstaltungen und Museen über verkaufte Karten
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl kann auch als Anteil der Besucher bestimmter kultureller Veranstaltungen an der Gesamtanzahl aller Besucher berechnet werden. Diese Kennzahl gibt sodann Aufschluss darüber welchen Besucheranteil bestimmte kulturelle Veranstaltungen an der Gesamtbesucherzahl haben.
<b>Kennzahl</b>	<b>Auslastungsgrad kultureller Veranstaltungen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit Veranstaltung X mit BesucherInnen ausgelastet war.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der BesucherInnen von Veranstaltung X <i>Nenner:</i> Anzahl der insgesamt buchbaren Plätze von Veranstaltung X
<b>Ziele</b>	Auslastung mind. X Prozent
<b>Messmöglichkeiten</b>	Anzahl verkaufter Karten; Anzahl vorhandener Plätze multipliziert mit der Zahl der Veranstaltungen
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl gibt Aufschluss darüber in welchem Ausmaß ein kulturelles Angebot von den BesucherInnen angenommen wurde.
<b>Kennzahl</b>	<b>Zielgruppenanteil</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt, wie weit die angestrebte Zieleguppe erreicht werden kann.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der NutzerInnen in der jeweiligen Kultursparte im Zeitraum X <i>Nenner:</i> Gesamtanzahl der Zielgruppe zum Stichtag Y
<b>Ziele</b>	Mind. X% Zielgruppenanteil
<b>Messmöglichkeiten</b>	Daten und Statistiken der Veranstaltungseinrichtung
<b>Anmerkungen</b>	<i>Mögliche Zielgruppen:</i> Musikschule: 3 bis 14-Jährige Bücherei: 6 bis 18-jährige bzw. 19- bis x-jährige und Theaterveranstaltungen: Anzahl der Hauptwohnsitze

Musik-

### 3.3 Dimension „Struktur- und Prozessqualität“

Kennzahl	Auslastung kultureller Infrastruktur
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit kulturelle Infrastruktur (z.B. Mehrzweckhallen) ausgelastet und genutzt wird.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Spieltage kultureller Veranstaltungen in kultureller Infrastruktur (z.B. Veranstaltungssaal) im Zeitraum X <i>Nenner:</i> <i>Betriebstag kultureller</i> Infrastruktur (z.B. Veranstaltungssaal) im Zeitraum X
<b>Ziele</b>	Optimale Auslastung kultureller Infrastruktur
<b>Messmöglichkeiten</b>	Veranstaltungspläne

### 3.4 Dimension „Finanzen & Wirtschaftlichkeit“

Kennzahl	Kostendeckungsgrad
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit die lfd. Kosten aus der Organisation und Durchführung kult. Veranstaltungen durch die lfd. Erlöse gedeckt werden können.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Lfd. Erträge aus kult. Veranstaltungen bis zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Lfd. Kosten aus kult. Veranstaltungen bis zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Mind. X% Kostendeckung
<b>Messmöglichkeiten</b>	Rechnungsabschlüsse, Kostenrechnung
<b>Anmerkungen</b>	Lfd. Erträge: Erlöse aus Kartenverkauf und Sponsoring
Kennzahl	Kulturausgaben pro EinwohnerIn
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht wieviel Kulturausgaben pro EinwohnerIn durch die Stadt (Gemeinde) aufgewendet werden.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Aufwendungen für kulturelle Veranstaltungen bis zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl EinwohnerInnen bis zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Max. X Euro Kulturausgaben pro EinwohnerIn
<b>Messmöglichkeiten</b>	Rechnungsabschlüsse

### 3.5 Dimension „Mitarbeiterorientierung“

<b>Kennzahl</b>	<b>Fluktuationsquote</b>	<b>Weiterbildungsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß jener MitarbeiterInnen, die sich freiwillig verändern.	Zeigt das Ausmaß der Weiterbildung.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der im Berichtszeitraum freiwillig ausgeschiedenen MitarbeiterInnen <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten MitarbeiterInnen	<i>Zähler:</i> Anzahl aller Weiterbildungstage der MitarbeiterInnen im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten MitarbeiterInnen
<b>Ziele</b>	Kontinuität im Mitarbeiterstamm - max X% Fluktuationsquote	flächendeckende Weiterbildung sichern.
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	Personalverwaltung
<b>Anmerkungen</b>	Alternativ dazu können im Zähler auch die "Anzahl der gemeindeintern versetzten MitarbeiterInnen berücksichtigt werden".	Alternativ dazu könnten die Weiterbildungstage je MA ermittelt werden - wobei dies keine Aussage über das Ausmaß einer flächendeckenden Weiterbildung gibt.
	Diese Kennzahl eignet sich insbesondere für erfahrungsgemäß fluktuationsintensive Bereiche wie z.B. im Sozialwesen.	
<b>Kennzahl</b>	<b>Fehlzeitenquote</b>	
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß der krankheitsbedingten Absenzen.	
<b>Grunddaten und Berechnung</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der krankheitsbedingten Fehltage im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der Leistungstage (220 Arbeitstage mal Anzahl der MA)	
<b>Ziele</b>	Fehlzeiten möglichst gering halten.	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	
<b>Anmerkungen</b>	Mit dieser Kennzahl wird auch das Ausmaß der zu Verfügung stehenden Arbeitskapazitäten dargestellt.	

### 3.6 Dimension „Kundenorientierung“

Kennzahl	Akzeptanzquote	Stammkundenanteil
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt welcher Anteil der KundInnen jedenfalls zufrieden mit der Leistung war.	Zeigt welcher Anteil der KundInnen regelmäßig die Leistungen nutzt.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der KundInnen, die "sehr zufrieden" bzw. "zufrieden" mit der Leistung sind. <i>Nenner:</i> Anzahl der befragten KundInnen	<i>Zähler:</i> Anzahl der KundInnen, die regelmäßig die Leistungen nutzen <i>Nenner:</i> Anzahl der KundInnen im Berichtszeitraum
<b>Ziele</b>	Möglichst hohe Zufriedenheit	Kundenbindung erzielen, einen gewissen Stammkundenanteil haben
<b>Referenzwerte/ Standards</b>	80 Prozent jedenfalls zufrieden	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Elternbefragung ist erforderlich	Bücherei-EDV-System; Entgeltvorschreibung Musikschule und Kulturabos
<b>Anmerkungen</b>		Stammkundendefinition: Bücherei - KundInnen, die mindestens x-mal jährlich Medien ausleihen; Musikschule - KundInnen, die seit mehr als x Jahre SchülerInnen sind; Kulturabos - KundInnen, die seit mehr als y Jahre AbonentInnen sind

## 4 Politikfeld „Soziales und Gesundheit“

### 4.1 Mögliche Einsatzbereiche der Kennzahlen

Kennzahlenzuordnung zu den Produkten	Produkte												
	Versorgungsquote	Betreuungsquote	Beratungsquote	Integrationsquote	Erstbetreuung in Standardzeit	Optimale Verweildauer in	Betreuungsmaßnahme	Auslastungsgrad	Kostendeckungsgrad	Unterstützungsleistung	Unterstützungsleistung	MitarbeiterInnen in VZÄ je KlientIn	Akzeptanzquote
Mobile Sozialdienste	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x	x
Stationäre Sozialdienste	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x
Jugendwohlfahrt	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Sozialhilfe	x	x	x	x	x			x	x	x			x

## 4.2 Dimension „Ergebnisse & Wirkungen“

<b>Kennzahl</b>	<b>Versorgungsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil an der Zielgruppe zum Stichtag X, die mit sozialen Dienstleistungen erreicht/versorgt werden.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl an KlientInnen zum Stichtag X, die eine bestimmte soziale Dienstleistung in Anspruch nehmen <i>Nenner:</i> Anzahl der Personen in der Zielgruppe der jeweiligen sozialen Dienstleistung zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Ausreichende Versorgung bieten - Versorgungsquote je sozialer Dienstleistung mind. X%
<b>Messmöglichkeiten</b>	Anzahl der Leistungsempfänger - aus Fach-EDV-Applikation Anzahl der Zielgruppe aus ZMR
<b>Anmerkungen</b>	<i>soziale Dienstleistungen:</i> z.B. mobile und stationäre Sozialdienste, ambulante Hilfen zur Erziehung, volle Erziehungshilfe etc.  <i>Berechnung Kennzahlen:</i> <i>Mobile und stationäre Sozialdienste:</i> Anzahl der betreuten KlientInnen je Dienst zu Anzahl der Personen 80+ mit Hauptwohnsitz. <i>Ambulante Hilfen zur Erziehung:</i> Anzahl der in ambulanter Hilfe befindlicher Kinder und Jugendlicher zu Anzahl der Personen in Altersgruppe bis 18 Jahre. <i>Volle Erziehungshilfe:</i> Anzahl der in voller Erziehungshilfe befindl. Kinder/Jugendlichen zum Bedarf zu Anzahl der Personen in Altersgruppe bis 18. <i>Sozialhilfe:</i> Anzahl der Klienten in offener Sozialhilfe zur Anzahl der über 18-jährigen
	Für die Kennzahl "Versorgungsquote stationäre Pflege" wäre eine Differenzierung in Pflegegeldbezieher und Pflegestufenverteilung sinnvoll. Eine kontinuierliche Auswertung schafft eine gute Datenbasis für die Entwicklung des Pflegebedarfes in der Stadt (Gemeinde).
<b>Kennzahl</b>	<b>Betreuungsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil an KlientInnen zur jeweiligen Gesamtgruppe zum Stichtag X.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl an KlientInnen zum Stichtag X, die eine bestimmte soziale Dienstleistung in Anspruch nehmen <i>Nenner:</i> Anzahl des gesamten Bedarfes an der jeweiligen sozialen Dienstleistung zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Prävention fördern - Betreuungsquote max. X%
<b>Referenzwerte/Standards</b>	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kundenstatistiken
<b>Anmerkungen</b>	<i>soziale Dienstleistungen:</i> z.B. mobile und stationäre Sozialdienste, ambulante Hilfen zur Erziehung, volle Erziehungshilfe etc.  <i>"Anzahl des gesamten Bedarfes an der jeweiligen sozialen Dienstleistung zum Stichtag X":</i> Zur Messung des Bedarfes könnte die Anzahl der geführten Beratungsgespräche je sozialer Dienstleistung zu einem gewissen Stichtag herangezogen werden.  <i>Berechnung Kennzahlen:</i> <i>Ambulante Erziehungshilfe:</i> Anzahl der betreuten Kinder/Jugendlichen zum Gesamtbedarf der Kinder/Jugendlichen zwischen 0-18 Jahre. <i>Volle Erziehungshilfe:</i> Anzahl der betreuten Kinder/Jugendlichen zum Gesamtbedarf der Kinder/Jugendlichen zwischen 0-18 Jahre.

<b>Kennzahl</b>	<b>Beratungsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Verhältnis der beratenen KlientInnen zu den betreuten KlientInnen je sozialer Dienstleistung zum Stichtag X.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der beratenen KlientInnen für soziale Dienstleistung Y zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl der betreuten KlientInnen für soziale Dienstleistung Y zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Prävention fördern - Beratungsquote mind. X%
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kundenstatistiken
<b>Anmerkungen</b>	<i>soziale Dienstleistungen:</i> z.B. ambulante Hilfen zur Erziehung, volle Erziehungshilfe etc.  <i>Berechnung Kennzahlen:</i> <i>Ambulante Erziehungshilfe:</i> Anzahl der Beratungen zur Gesamtanzahl der betreuten KlientInnen <i>Volle Erziehungshilfe:</i> Anzahl der Beratungen zur Gesamtanzahl der betreuten KlientInnen
	Der Ursache- und Wirkungszusammenhang einer Jugendwohlfahrtsmaßnahme kann mit der Kennzahl "Beratungsquote" zumindest näherungsweise dargestellt werden. Die konkrete Wirkung ist im Einzelfall zu prüfen.
<b>Kennzahl</b>	<b>Integrationsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Verhältnis der nachhaltig integrierten Personen zu den betreuten Personen je sozialer Dienstleistung zum Stichtag X.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der nachhaltig integrierten Personen je sozialer Dienstleistung zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl der betreuten Personen je sozialer Dienstleistung zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Integrationsquoten steigern
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kundenstatistiken
<b>Anmerkungen</b>	<i>soziale Dienstleistungen:</i> z.B. Sozialhilfe, ambulante Erziehungshilfe, volle Erziehungshilfe  <i>nachhaltig integrierte Personen:</i> Die Dauer, ab wann ein Klient als nachhaltig integriert gilt, muss je sozialen Dienst definiert werden.  <i>Berechnung Kennzahlen:</i> <i>Sozialhilfe:</i> Anzahl der in eine Erwerbstätigkeit rückgekehrten SH-Empfänger zur Anzahl der durchschnittlich betreuten SH-Empfänger. <i>Ambulante Erziehungshilfe:</i> Anzahl der erfolgreich abgeschlossenen Betreuungen zur Anzahl der durchschnittlich betreuten KlientInnen. <i>Volle Erziehungshilfe:</i> Anzahl der erfolgreich in die Herkunftsfamilie rückgeführten KlientInnen zu Anzahl der durchschnittlich in Fremdunterbringung betreuten KlientInnen.
	Alternativ dazu kann auch nur die Anzahl der Rückführungen je sozialer Dienstleistungsbereich gemessen werden.
	Der Ursache- und Wirkungszusammenhang einer Jugendwohlfahrtsmaßnahme kann mit der Kennzahl "Integrationsquote" zumindest näherungsweise dargestellt werden. Die konkrete Wirkung ist im Einzelfall zu prüfen.



### 4.3 Dimension „Struktur- und Prozessqualität“

<b>Kennzahl</b>	<b>Betreuungsquote in Standardzeit</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil der in einer bestimmten Standardzeit Y betreuten KlientInnen zur Gesamtanzahl der Anfragen je sozialer Dienstleistung.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der innerhalb von Y Tagen erfolgten Betreuungen im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Gesamtanzahl der angemeldeten Bedarfe im Berichtszeitraum
<b>Ziele</b>	Bei Bedarf rasche Betreuung gewährleisten
<b>Referenzwerte/Standards</b>	z.B. Pflegeplatz innerhalb von 30 Werktagen ab Anmeldung
<b>Messmöglichkeiten</b>	Statistiken kommunaler Betreuungseinrichtungen, Eintrittsdaten KlientInnen
<b>Anmerkungen</b>	<i>soziale Dienstleistung:</i> z.B. ambulante und stationäre Betreuung, ambulante und volle Erziehungshilfe <i>erfolgte Betreuungen</i> = Zeitpunkt des Eintrittes in Betreuungseinrichtung
<b>Kennzahl</b>	<b>Optimale Verweildauer in Einrichtung</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil jener KlientInnen, die in der gewünschten Verweildauer in der jeweiligen Betreuungseinrichtung/-form verbleiben.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der KlientInnen in jeweiliger Betreuungseinrichtung/-form und innerhalb gewünschter Verweildauer im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Gesamtanzahl der KlientInnen in jeweiliger Betreuungseinrichtung/-form im Berichtszeitraum
<b>Ziele</b>	Mind. X% KlientInnen in optimaler Verweildauer
<b>Messmöglichkeiten</b>	Statistiken kommunaler Betreuungseinrichtungen, Eintrittsdaten KlientInnen
<b>Anmerkungen</b>	Betreuungseinrichtung/-form: z.B. Volle Erziehungshilfe, Pflege, etc. Die optimale Verweildauer in einer bestimmten sozialen Dienstleistung ist auf Basis von Erfahrungswerten festzulegen.

#### 4.4 Dimension „Finanzen & Wirtschaftlichkeit“

<b>Kennzahl</b>	<b>Auslastungsgrad</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit die vorhandenen Plätze je Betreuungseinrichtung/-form ausgelastet sind.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Belegte Plätze je Betreuungseinrichtung/-form zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Vorhandene Plätze je Betreuungseinrichtung/-form zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Hohe Auslastung der vorhandenen Kapazitäten
<b>Messmöglichkeiten</b>	Statistiken kommunaler Betreuungseinrichtungen/-formen
<b>Anmerkungen</b>	<i>Vorhandene Plätze:</i> Anzahl der Plätze, die mit dem bestehenden Sach- und Personalaufwand bedient werden können. <i>Betreuungseinrichtung/-form:</i> z.B. mobile und stationäre Pflegedienstleistungen, ambulante und stationäre Erziehungshilfe
<b>Kennzahl</b>	<b>Kostendeckungsgrad</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit die laufenden Kosten der jeweiligen Betreuungseinrichtung/-form durch die laufenden Erträge gedeckt werden können.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Lfd. Erträge je Betreuungseinrichtung/-form zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Lfd. Kosten je Betreuungseinrichtung/-form zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	X% Kostendeckung erreichen
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kostenrechnung, Rechnungsabschluss
<b>Anmerkungen</b>	<i>Lfd. Kosten:</i> Summe Aufwendungen exkl. Zinsen, Tilgungen und betriebsfremden Aufwendungen inkl. kalkulatorischer Abschreibungen und Zinsen <i>Betreuungseinrichtung/-form:</i> z.B. mobile und stationäre Pflege, ambulante und stationäre Erziehungshilfe, Essen auf Rädern, etc.
<b>Kennzahl</b>	<b>Unterstützungsleistungen je KlientIn</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den jährlichen Gesamtaufwand je KlientIn
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Gesamtaufwand je Betreuungseinrichtung/-form und Zeiteinheit im Zeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl der KlientInnen je Betreuungseinrichtung/-form zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Kosten- und Ertragsbewusstsein steigern
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kostenrechnung, Rechnungsabschluss
<b>Anmerkungen</b>	<i>Zeiteinheit:</i> Tag, Monat, Jahr <i>Gesamtaufwand:</i> Summe Aufwendungen exkl. Zinsen, Tilgungen und betriebsfremden Aufwendungen inkl. kalkulatorischer Abschreibungen und Zinsen <i>Betreuungseinrichtung/-form:</i> z.B. mobile und stationäre Pflege, ambulante und stationäre Erziehungshilfe, Essen auf Rädern, etc.

<b>Kennzahl</b>	<b>Unterstützungsleistungen je Einwohner</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Gesamtaufwand je EinwohnerIn
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Gesamtaufwand je Betreuungseinrichtung/-form und Zeiteinheit im Zeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl der EinwohnerInnen (Hauptwohnsitze) zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Kosten- und Ertragsbewusstsein steigern
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kostenrechnung, Rechnungsabschluss
<b>Anmerkungen</b>	<i>Zeiteinheit:</i> Tag, Monat, Jahr <i>Betreuungseinrichtung/-form:</i> mobile und stationäre Pflege, ambulante und stationäre Erziehungshilfe, Essen auf Rädern, etc.
<b>Kennzahl</b>	<b>MitarbeiterInnen in VZÄ je KlientIn</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht wieviel Betreuungspersonal durchschnittlich für einen KlientIn zur Verfügung stehen.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl Betreuungspersonal in VZÄ je Betreuungseinrichtung/-form zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl KlientInnen je Betreuungseinrichtung/-form zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Optimale Auslastung der Personalressourcen
<b>Messmöglichkeiten</b>	Strukturdaten kommunaler Pflegeeinrichtungen
<b>Anmerkungen</b>	<i>Betreuungseinrichtung/-form:</i> z.B. mobile und stationäre Pflege, ambulante und stationäre Erziehungshilfe, Essen auf Rädern, etc.

#### 4.5 Dimension „Mitarbeiterorientierung“

Kennzahl	Fluktuationsquote	Weiterbildungsquote
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß jener MitarbeiterInnen, die sich freiwillig verändern.	Zeigt das Ausmaß der Weiterbildung.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der im Berichtszeitraum freiwillig ausgeschiedenen MitarbeiterInnen <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten MitarbeiterInnen	<i>Zähler:</i> Anzahl aller Weiterbildungstage der MitarbeiterInnen bis zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten MitarbeiterInnen
<b>Ziele</b>	Kontinuität im Mitarbeiterstamm - max X% Fluktuationsquote	Flächendeckende Weiterbildung sichern - mind. 80 Prozent Weiterbildungsquote
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	Personalverwaltung
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl eignet sich insbesondere für erfahrungsgemäß fluktuationsintensive Bereiche wie z.B. im Sozialwesen.	
<b>Kennzahl</b>	Fehlzeitenquote	
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß der krankheitsbedingten Absenzen	
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der krankheitsbedingten Fehltage im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der Leistungstage (220 Arbeitstage mal Anzahl der MA)	
<b>Ziele</b>	Fehlzeiten möglichst gering halten	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	
<b>Anmerkungen</b>	Mit dieser Kennzahl wird auch das Ausmaß der zu Verfügung stehenden Arbeitskapazitäten dargestellt.	

#### 4.6 Dimension Kundenorientierung

Kennzahl	Akzeptanzquote
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt welcher Anteil der KundInnen jedenfalls zufrieden mit der Leistung ist.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der KundInnen, die "sehr zufrieden" bzw. "zufrieden" mit der Leistung sind. <i>Nenner:</i> Anzahl der befragten KundInnen
<b>Ziele</b>	Möglichst hohe Zufriedenheit
<b>Referenzwerte/Standards</b>	80 Prozent jedenfalls zufrieden
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kundenbefragung ist erforderlich

## 5 Politikfeld „Straßen, Grünflächen und Forst“

### 5.1 Mögliche Einsatzbereiche der Kennzahlen

Kennzahlensatz zu den Produkten	Instandhaltungsquote	Quote stattgebener Regressansprüche	Anzahl gesetzter Standards	Zeitaufwand je m <sup>2</sup> Flächenanteil	Flächenanteil	Grünfläche/Straßenfläch	Unterhaltskosten je m <sup>2</sup> Grünfläche/je lfm	Instandhaltungskosten pro m <sup>2</sup> /lfm	Unterhaltskosten je EW	Instandhaltungskosten je EW	Akzeptanzquote
Produkte											
Errichtung öffentlicher Verkehrsflächen				x	x	x	x		x		
Instandhaltung öffentlicher Verkehrsflächen	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x
Winterdienst		x	x	x			x		x		x
Betreuen von Grünflächen und Parkanlagen	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x

## 5.2 Dimension „Ergebnisse & Wirkungen“

<b>Kennzahl</b>	<b>Instandhaltungsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß an Instandhaltungsarbeiten in m <sup>2</sup> .
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Ausmaß durchgeführter Instandhaltungsarbeiten je Infrastrukturbereich in m <sup>2</sup> zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Gesamtbestand an Tiefbauten in m <sup>2</sup> zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Die Substanz kommunaler Flächen erhalten - Mind. X% Instandhaltungsarbeiten pro Jahr
<b>Messmöglichkeiten</b>	Flächenpläne
<b>Anmerkungen</b>	<i>Infrastrukturbereich / Tiefbauten:</i> Straßen, Plätze, Wege etc. <i>Instandhaltungsarbeiten:</i> Instandhaltungsarbeiten, die über den außerordentlichen Haushalt finanziert sind.
<b>Kennzahl</b>	<b>Quote der stattgegebenen Regressansprüche</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß an gewährten Regressansprüchen bei Verfahren als Straßenerhalter und damit insbesondere im Winterdienst
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Regressansprüche, die von Gerichten im Berichtszeitraum genehmigt wurden <i>Nenner:</i> Gesamtanzahl der Verfahren im Bereich Straßenerhaltung/Winterdienst
<b>Ziele</b>	Straßenerhaltung/Winterdienst ordnungsgemäß durchführen - max X% Quote der stattgegebenen Regressansprüche
<b>Messmöglichkeiten</b>	Elektronische Posterfassung bzw. ELAK
<b>Anmerkungen</b>	<i>Regressanspruch:</i> Anspruch des Klägers wird von Seiten des Gerichtes bestätigt.
<b>Kennzahl</b>	<b>Anzahl gesetzter Standards</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit in der Straßen- und Grünflächenbetreuung Standards gesetzt werden.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl gesetzter Standards im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl Leistungen im Berichtszeitraum X
<b>Ziele</b>	Durchgängige Qualität in der Straßen- und Grünflächenbetreuung sichern.
<b>Referenzwerte/ Standards</b>	<i>Standard Winterdienst:</i> Räumung aller Hauptverkehrswege innerhalb von X Stunden. <i>Standard Straßenbetreuung:</i> z.B. Beschwerden über mangelnde Straßenerhaltung werden innerhalb von 24 Stunden bearbeitet
<b>Messmöglichkeiten</b>	Anzahl Standards, Produktkatalog
<b>Anmerkungen</b>	Die Kennzahl gibt Auskunft darüber in wie weit die Erbringung von Leistungen der Straßen- und Grünflächenbetreuung durch Standards festgelegt ist.

### 5.3 Dimension „Struktur- und Prozessqualität“

<b>Kennzahl</b>	<b>Zeitaufwand je m<sup>2</sup> Flächenanteil</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in welchem Ausmaß eigenes Personal je Flächeneinheit im Einsatz ist
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der angefallenen Personalstunden je Infrastrukturbereich im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der zu betreuenden Flächeneinheiten je Infrastrukturbereich zum Stichtag
<b>Ziele</b>	Personalaufwand je Flächeneinheit in festzulegender Bandbreite halten
<b>Messmöglichkeiten</b>	Stundenaufzeichnungen Personal in technischen Infrastruktureinrichtungen; Flächendaten aus GIS
<b>Anmerkungen</b>	<i>Infrastrukturbereich:</i> Winterdienst, Straßenbetreuung, Grünflächenbetreuung etc. <i>Abweichung vom Standard:</i> Voraussetzung für die Anwendung dieser Kennzahl sind definierte Standards, deren Einhaltung erfasst wird.
<b>Kennzahl</b>	<b>Flächenanteil Grün- und Straßenfläche</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Zusammensetzung der zu betreuenden Flächen
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der zu betreuenden Fläche je Typ im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der insgesamt zu betreuenden Fläche im Grünfläche/Straße
<b>Ziele</b>	Ausgewogene Zusammensetzung der Flächentypen
<b>Messmöglichkeiten</b>	Flächendaten aus GIS
<b>Anmerkungen</b>	Grünflächen: Grünfläche, Straßenbegleitgrün, Strauch-/Baumflächen, Blumenflächen, Parkflächen; Straßen: Güterwege, Gemeindestraßen, Gehsteige, Plätze

#### 5.4 Dimension „Finanzen & Wirtschaftlichkeit“

<b>Kennzahl</b>	<b>Unterhaltskosten je m<sup>2</sup> Grünfläche/Straßenfläche</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt den Aufwand je m <sup>2</sup>
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Personal- und Sachaufwendungen für den lfd. Unterhalt im Berichtszeitraumj <i>Nenner:</i> Flächen zum Stichtag
<b>Ziele</b>	Unterhaltskosten je Infrastrukturbereich langfristig stabilisieren
<b>Messmöglichkeiten</b>	Stundenaufzeichnungen, Rechnungsabschlüsse, Flächenpläne
<b>Anmerkungen</b>	<i>Kosten: Personalstunden und Sachaufwendungen für den lfd. Unterhalt (Pflege, Kontrolle, jedoch keine Instandhaltung)</i> <i>Mengengrößen:</i> Straßenbau: Länge des Straßennetzes in Kilometer bzw. m <sup>2</sup> Grünflächen: Größe des zu betreuenden Gebietes in m <sup>2</sup>
<b>Kennzahl</b>	<b>Instandhaltungskosten pro m<sup>2</sup></b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Instandhaltungskosten pro m <sup>2</sup> je Infrastrukturbereich zum Stichtag X.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Summe der Instandhaltungskosten zum Stichtag X je Infrastrukturbereich <i>Nenner:</i> Summe der Bruttogesamtfläche in m <sup>2</sup> zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Max. X Euro Instandhaltungskosten pro m <sup>2</sup>
<b>Messmöglichkeiten</b>	Rechnungsabschlüsse, Flächenpläne
<b>Anmerkungen</b>	Infrastrukturbereich: öffentliche Verkehrsflächen, Grün- und Parkanlagen
<b>Kennzahl</b>	<b>Unterhalts-/Instandhaltungskosten je Einwohner</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Kosten für Grünfläche, Winterdienst und Straßenbetreuung je Einwohner
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Summe der Unterhalts- bzw. Instandhaltungskosten im Zeitraum X je Infrastrukturbereich <i>Nenner:</i> Summe der Bruttogesamtfläche in m <sup>2</sup> zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Max. X Euro Unterhalts- bzw. Instandhaltungskosten je Einwohner
<b>Messmöglichkeiten</b>	Rechnungsabschlüsse, Flächenpläne; Einwohner aus ZMR zum 31.12. - Hauptwohnsitze
<b>Anmerkungen</b>	Infrastrukturbereich: öffentliche Verkehrsflächen, Grün- und Parkanlagen, Winterdienst



## 5.5 Dimension „Mitarbeiterorientierung“

Kennzahl	Fluktuationsquote	Weiterbildungsquote
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß jener MitarbeiterInnen, die sich freiwillig verändern.	Verdeutlicht das Ausmaß der Weiterbildung.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der im Berichtszeitraum freiwillig ausgeschiedenen MitarbeiterInnen <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten MitarbeiterInnen	<i>Zähler:</i> Anzahl aller Weiterbildungstage der MitarbeiterInnen bis zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten MitarbeiterInnen
<b>Ziele</b>	Kontinuität im Mitarbeiterstamm - max X% Fluktuationsquote	Flächendeckende Weiterbildung sichern - mind. 80 Prozent Weiterbildungsquote
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	Personalverwaltung
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl eignet sich insbesondere für erfahrungsgemäß fluktuationsintensive Bereiche wie z.B. im Sozialwesen.	Alternativ dazu könnten die Weiterbildungstage je MA ermittelt werden - wobei dies keine Aussage über das Ausmaß einer flächendeckenden Betreuung gibt.
<b>Kennzahl</b>	Fehlzeitenquote	
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß der krankheitsbedingten	
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der krankheitsbedingten Fehltage im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der Leistungstage (220 Arbeitstage mal Anzahl der MA)	
<b>Ziele</b>	Fehlzeiten möglichst gering halten	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	
<b>Anmerkungen</b>	Mit dieser Kennzahl wird auch das Ausmaß der zu Verfügung stehenden Arbeitskapazitäten	

## 5.6 Dimension „Kundenorientierung“

Kennzahl	Akzeptanzquote
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt welcher Anteil der KundInnen jedenfalls zufrieden mit der Leistung ist.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der KundInnen, die "sehr zufrieden" bzw. "zufrieden" mit der Leistung sind <i>Nenner:</i> Anzahl der befragten KundInnen
<b>Ziele</b>	Möglichst hohe Zufriedenheit
<b>Referenzwerte/Standards</b>	80 Prozent jedenfalls zufrieden
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kundenbefragung ist erforderlich

## 6 Politikfeld „Infrastruktur, Umweltschutz und räumliche Gestaltung“

### 6.1 Mögliche Einsatzbereiche der Kennzahlen

Kennzahlenzuordnung zu den Produkten	Flächenausnutzung	Quote unbebauter Baulandsflächen	Instandhaltungsquote	Instandhaltungskosten pro m <sup>2</sup>	Akzeptanzquote
Infrastruktur	x		x	x	x
Wohnungswesen und Liegenschaften	x		x	x	x
Stadtentwicklung		x			x

### 6.2 Dimension „Ergebnisse & Wirkungen“

<b>Kennzahl</b>	<b>Flächenausnutzung</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil genutzter kommunaler Gebäudeflächen.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Bruttogesamtfläche genutzter bzw. vermieteter kommunaler Gebäudeflächen in m <sup>2</sup> <i>Nenner:</i> Gesamt-Gebäudeflächen in m <sup>2</sup>
<b>Ziele</b>	Hohe Nutzung kommunaler Gebäudeflächen
<b>Messmöglichkeiten</b>	Pläne kommunaler Flächen
<b>Anmerkungen</b>	<i>Kommunale Flächen:</i> Nutzflächen in Gebäuden, die im kommunalen Eigentum sind (exkl. Gemeindewohnungen)
<b>Kennzahl</b>	<b>Quote unbebauter Baulandsflächen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß an Baulandreserven in der Stadt (Gemeinde).
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Ausmaß unbebauter Baulandsflächen je Baulandkategorie zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Gesamte Baulandfläche je Baulandkategorie zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Bedarfsorientierte Widmung von Baulandflächen
<b>Messmöglichkeiten</b>	Flächenwidmungsplan
<b>Anmerkungen</b>	Für eine bessere Aussagekraft sollte diese Kennzahl getrennt nach Gewerbeflächen und Wohnbauflächen berechnet werden. <i>Baulandkategorie:</i> Gewerbe, Wohnbau

### 6.3 Dimension „Struktur- und Prozessqualität“

Kennzahl	Instandhaltungsquote
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil durchgeführter Instandhaltungsarbeiten je Infrastrukturbereich.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Ausmaß durchgeführter Instandhaltungsarbeiten in m <sup>2</sup> je Infrastrukturbereich zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Bruttogesamtfläche je Infrastrukturbereich in m <sup>2</sup> zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Kommunale Infrastruktur erhalten
<b>Messmöglichkeiten</b>	Pläne kommunaler Flächen
<b>Anmerkungen</b>	<i>Infrastrukturbereiche:</i> <i>Hochbau:</i> z.B. Gemeindewohnungen, Verwaltungsgebäude, Wirtschaftsgebäude etc, <i>Tiefbau:</i> z.B. Straßen, Plätze etc. <i>Instandhaltungsarbeiten:</i> Instandhaltungsarbeiten, die über den außerordentlichen Haushalt finanziert sind.

### 6.4 Dimension „Finanzen & Wirtschaftlichkeit“

Kennzahl	Instandhaltungskosten pro m <sup>2</sup>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Summe der Instandhaltungskosten pro m <sup>2</sup> je Infrastrukturbereich.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Summe der Instandhaltungskosten je Infrastrukturbereich im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Bruttogesamtfläche je Infrastrukturbereich pro m <sup>2</sup>
<b>Ziele</b>	Kostenbewusstsein steigern
<b>Messmöglichkeiten</b>	Pläne kommunaler Infrastruktur, Kostenrechnung
<b>Anmerkungen</b>	<i>Infrastrukturbereiche:</i> <i>Hochbau:</i> z.B. Verwaltungsgebäude, Wirtschaftsgebäude, Gemeindewohnungen etc. <i>Tiefbau:</i> z.B. Straßen, Plätze etc. <i>Instandhaltungskosten:</i> Honorare externer Dienstleister oder anteilige Personalkosten für Instandhaltung kommunaler Infrastruktur und Sachaufwendungen

## 7 Politikfeld „Ver- und Entsorgung“

### 7.1 Mögliche Einsatzbereiche der Kennzahlen

Kennzahlenzuordnung zu den Produkten	Versorgungssicherheit	Volumen Abfall, Abwasser, Wasser je EW	Wasserverlustquote	Abfalltrennungsquote	Kostendeckungsgrad	Kosten je Einheit	Akzeptanzquote	Anzahl Öffnungsstunden Recyclingstationen
Produkte								
Bau, Sanierung und Betrieb von Abwasseranlagen	x	x			x	x	x	
Bau, Sanierung und Betrieb von Wasserversorgungsanlagen	x	x	x		x	x	x	
Sammeln und Entsorgen von Abfällen		x		x	x	x	x	x

### 7.2 Dimension „Ergebnisse & Wirkungen“

<b>Kennzahl</b>	<b>Versorgungssicherheit</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß der Versorgungsausfälle je Versorgungsbereich im Verhältnis zur Gesamtversorgungsdauer zum Stichtag X.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Ausmaß der Versorgungsausfälle (Wasserversorgung, Kläranlage) in Stunden im Zeitraum X <i>Nenner:</i> 8.760 Stunden (365 Tage x 24 Stunden)
<b>Ziele</b>	Max. X% Versorgungsausfälle
<b>Messmöglichkeiten</b>	Aufzeichnungen zu Anzahl und Dauer der Störungen.
<b>Anmerkungen</b>	<i>Versorgungsbereich:</i> Wasserversorgung, Abwasserversorgung <i>Versorgungsausfall Bereich Wasser:</i> Wenn bspw. Aufgrund eine Leitungsbruchs eine bestimmte Zahl an Haushalten nicht mit Wasser versorgt werden können; <i>Bereich Abwasser:</i> Ausfall der Kläranlage
<b>Kennzahl</b>	<b>Volumen Abfall, Abwasser, Wasser je Einwohner</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß der gesammelten Abfall bzw. Abwassermengen sowie des verbrauchten Wassers
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Restmüll/Abwasser/Wasser in m <sup>3</sup> im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl der dem Versorgungssystem angeschlossenen Personen (EinwohnerInnen mit Hauptwohnsitz) zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Volumensteigerung gering halten
<b>Messmöglichkeiten</b>	Verbrauchsdaten lt. Messung bzw. Verrechnung
<b>Anmerkungen</b>	<i>Versorgungsbereich in m<sup>2</sup></i> Wasserversorgung: Wasserleitungsnetz gesamt in m <sup>2</sup> Abwasserversorgung: Kanalisationsnetz gesamt in m <sup>2</sup>

<b>Kennzahl</b>	<b>Wasserverlustquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß des aufgrund Mängeln im Versorgungsnetz verlorenen Trinkwassers
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Verrechnetes Wasser lt. Zählerablesungen im Zeitraum x <i>Nenner:</i> Eingespeistes Wasser in das Versorgungssystem im Zeitraum x
<b>Ziele</b>	Verlustquote gering halten
<b>Messmöglichkeiten</b>	Verbrauchsdaten lt. Messung bzw. Verrechnung
<b>Anmerkungen</b>	
<b>Kennzahl</b>	<b>Abfalltrennungsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß der sortenrein getrennten Müllvolumens im Verhältnis zum Gesamtvolumen
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Gesammeltes Müllvolumen (Papier, Glas, Metall, Bioabfall, Sondermüll) in m <sup>3</sup> im Zeitraum x <i>Nenner:</i> Gesammeltes Gesamtmüllvolumen in m <sup>3</sup> im Zeitraum x
<b>Ziele</b>	Abfalltrennung hoch halten
<b>Messmöglichkeiten</b>	Verbrauchsdaten lt. Messung bzw. Verrechnung
<b>Anmerkungen</b>	

### 7.3 Dimension „ Struktur- und Prozessqualität“

<b>Kennzahl</b>	<b>Anzahl Öffnungsstunden Recyclingstationen pro Woche</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Anzahl der Öffnungsstunden kommunaler Recyclingstationen / Müllplätze pro Woche.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Öffnungsstunden kommunaler Recyclingstationen / Müllplätze pro Woche
<b>Ziele</b>	mind. X Öffnungsstunden pro Woche
<b>Referenzwerte/Standards</b>	15 Öffnungsstunden pro Woche
<b>Messmöglichkeiten</b>	Öffnungszeiten kommunaler Recyclingstationen / Müllplätze
<b>Anmerkungen</b>	Für eine bessere Aussagekraft zur Kundenfreundlichkeit der Öffnungszeiten könnten mit Hilfe von Besucherfrequenzzählungen über einen längeren Zeitraum (1 Jahr) die optimalen Öffnungszeiten aus Kundensicht ermittelt werden.

<b>Kennzahl</b>	<b>Instandhaltungsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß durchgeführter Instandhaltungsarbeiten je Versorgungsbereich zum Stichtag X.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Ausmaß der durchgeführten Instandhaltungsarbeiten je Versorgungsbereich in m <sup>2</sup> im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Gesamtbestand je Versorgungsbereich in m <sup>2</sup> im Berichtszeitraum X
<b>Ziele</b>	Versorgungsnetz langfristig erhalten - mind. X% Instandhaltungsquote
<b>Messmöglichkeiten</b>	Pläne Wasserleitungs- und Kanalnetz, Aufzeichnungen durchgeführter Instandhaltungsarbeiten
<b>Anmerkungen</b>	<i>Versorgungsbereich in m<sup>2</sup></i> Wasserversorgung: Wasserleitungsnetz gesamt in m <sup>2</sup> Abwasserversorgung: Kanalisationsnetz gesamt in m <sup>2</sup>

### 7.4 Dimension „ Finanzen & Wirtschaftlichkeit“

<b>Kennzahl</b>	<b>Kostendeckungsgrad</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit die mit dem Betrieb des jeweiligen Versorgungsbereiches zusammenhängenden Kosten mit den laufenden Erträgen (Gebühren) gedeckt werden können.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Erträge je Versorgungsbereich im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Kosten je Versorgungsbereich im Berichtszeitraum X
<b>Ziele</b>	Effiziente Bewirtschaftung sichern
<b>Messmöglichkeiten</b>	Rechungsabschlüsse, Kostenrechnung
<b>Anmerkungen</b>	<i>Versorgungsbereich:</i> Wasserversorgung, Abwasserentsorgung, Müllentsorgung <i>Kosten:</i> Alle mit dem Betrieb des jeweiligen Versorgungsbereiches verbundenen Kosten exkl. Anschaffungskosten, Zinsen und Tilgungen inkl. kalkulatorischer Abschreibungen und Zinsen.

<b>Kennzahl</b>	<b>Kosten je Einheit</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die mit dem Betrieb von Wasserversorgungs-, Müllentsorgungsanlagen und der Müllversorgung zusammenhängenden Kosten je Einheit zum Stichtag X.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Kosten je Versorgungsbereich im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Gesamt geförderte Einheiten im Berichtszeitraum X
<b>Ziele</b>	Kostenbewusstsein steigern
<b>Referenzwerte/ Standards</b>	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Wasserzähler, Rechnungsabschlüsse, Kostenrechnung
<b>Anmerkungen</b>	<i>Versorgungsbereich:</i> Wasserversorgung, Abwasserentsorgung, Müllentsorgung <i>Einheiten:</i> <i>Wasserversorgung:</i> Geförderte Wassermenge zum Stichtag X in Kiloliter (=1.000 Liter) <i>Abwasserentsorgung:</i> Gereinigte Wassermenge zum Stichtag X in Kiloliter (= 1.000 Liter) <i>Müllentsorgung:</i> Behältervolumina x Anzahl der Behälter <i>Kosten:</i> Alle mit dem Betrieb des jeweiligen Versorgungsbereiches verbundenen Kosten exkl. Anschaffungskosten, Zinsen und Tilgungen inkl. kalkulatorischer Abschreibungen und Zinsen.

## 8 Politikfeld „Finanzen, Wirtschaftsförderung und Vermögensverwaltung“

### 8.1 Mögliche Einsatzbereiche der Kennzahlen

Kennzahlenzuordnung zu den Produkten	Produkte												
	Freie Finanzspitze	Abschreibungen Abgaben/Erlöse	Berufungsquote	Quote stattgegebene Berufungen	Betriebsansiedlung/-sicherung; Kommunalsteuer	Substanzerhaltung	Quote Abbuchungsaufträge	Rückstandsquote	Abgabenpflichtige je MitarbeiterIn	Transaktionskosten Abgabenwesen	Transaktionskosten Rechnungswesen	Akzeptanzquote	
Wirtschaftsförderung					x							x	
Gebühren- und Abgabeneinhebung			x	x			x	x	x	x		x	
Rechnungswesen	x										x	x	
Vermögensverwaltung		x										x	

### 8.2 Dimension „Ergebnisse & Wirkungen“

Kennzahl	Freie Finanzspitze
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Überschuss der fortdauernden Gebarung (laufende Gebarung und laufende Tilgungen) im Verhältnis zu den laufenden Einnahmen. Sie zeigt somit zu welchem Grad noch Platz für neue Investitionen besteht. - Alternativ dazu Bonitätszahl KDZ-Quicktest
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Ergebnis der laufenden Gebarung Minus fortdauernde Tilgungen im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Summe der laufenden Einnahmen im Berichtszeitraum X
<b>Ziele</b>	Investitionsspielräume sichern
<b>Messmöglichkeiten</b>	Rechnungsquerschnitt

Kennzahl	Abschreibungsquote Abgaben und Entgelte
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil uneinbringlicher Abgabenforderungen.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Höhe uneinbringlicher Abgaben und Entgelte zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Höhe aller Abgaben und Entgelte zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Effiziente Forderungseintreibung - max. x % Abschreibung
<b>Messmöglichkeiten</b>	Zahlungseingang

Kennzahl	Betriebsansiedlung - Entwicklung Kommunalsteuereinnahmen
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Höhe der Kommunalsteuereinnahmen der Stadt / Gemeinde und damit indirekt das Ausmaß an Betriebsan- bzw. -absiedlungen
<b>Grunddaten</b>	Höhe der Kommunalsteuereinnahmen im Berichtszeitraum X
<b>Ziele</b>	Attraktiver Wirtschaftsstandort
<b>Messmöglichkeiten</b>	Rechnungsabschluss
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl gewinnt an Aussagekraft, wenn Zeitreihenvergleiche - über mehrere Jahre hinweg durchgeführt werden.



<b>Kennzahl</b>	<b>Berufungsquote - Abgaben</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil an Berufungen gegen Abgabenbescheide.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der ergangenen Berufungen gegen Abgabenbescheide zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl der insgesamt ergangenen Bescheide zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Berufungsquote max. X%
<b>Messmöglichkeiten</b>	ELAK
<b>Kennzahl</b>	<b>Quote stattgegebene Berufungen - Abgaben</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß erfolgreicher Berufungen im Berichtszeitraum und kann auch als Indikator für die Rechtsspruchqualität und damit Rechtmäßigkeit des behördlichen Handelns herangezogen werden.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der stattgegebenen Berufungen im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl der ergangenen Bescheide im Berichtszeitraum X
<b>Ziele</b>	Quote stattgegebene Berufungen soll möglichst gering sein - d.h. max. X%
<b>Referenzwerte/Standards</b>	max. 1 Prozent der erledigten Verfahren
<b>Messmöglichkeiten</b>	Elektronische Postfassung bzw. ELAK
<b>Anmerkungen</b>	Im Nenner können statt der Anzahl der ergangenen Abgabenbescheide auch die Anzahl der Berufungen genommen werden.

### 8.3 Dimension „Struktur- und Prozessqualität“

<b>Kennzahl</b>	<b>Quote Abbuchungsaufträge</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil der Abbuchungsaufträge bei der Gebühren- und Abgabeneinhebung der Stadt / Gemeinde.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Abbuchungsaufträge zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl der Abgabepflichtigen zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Anteil Abbuchungsaufträge erhöhen
<b>Messmöglichkeiten</b>	Aufzeichnungen Finanzabteilung
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl kann auch getrennt nach Abgaben/-Gebührekategorie berechnet werden.
<b>Kennzahl</b>	<b>Rückstandsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß pünktlich eingegangener Abgabenzahlungen im Berichtszeitraum X
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Gesamte Abgabemenge im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Nicht fristgerecht eingezahlte Beträge innerhalb des Berichtszeitraumes X
<b>Ziele</b>	Zahlungsmoral erhöhen
<b>Messmöglichkeiten</b>	Zahlungseingang
<b>Kennzahl</b>	<b>Abgabepflichtige je MitarbeiterIn</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht wieviele Abgabepflichtige ein mit der Gebühren und Abgabeneinhebung beschäftigter Mitarbeiter zu bearbeiten hat.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl MitarbeiterInnen in der Einhebung von Gebühren und Abgaben zum Stichtag X in VZÄ <i>Nenner:</i> Anzahl der Abgabepflichtigen in der Stadt/Gemeinde zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Mind. X Abgabepflichtige je MitarbeiterIn
<b>Messmöglichkeiten</b>	Anzahl Abgabepflichtige, Stellenplan

### 8.4 Dimension „Finanzen & Wirtschaftlichkeit“

<b>Kennzahl</b>	<b>Transaktionskosten Abgabewesen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt den Anteil des Bearbeitungsaufwand für die Abgabenverwaltung im Verhältnis zum Abgabenvolumen (gemeindeeigene Steuern und Benützungsgebühren)
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Personal- und Sachaufwand Abgabenverwaltung <i>Nenner:</i> Summe aus eigenen Steuern, Ertragsanteilen und Gebühren für die Benützung von Gemeindeeinrichtungen im Berichtszeitraum.
<b>Ziele</b>	Max. X Prozent Transaktionskosten
<b>Messmöglichkeiten</b>	Postenklasse 4 - 7 des UA 900; Rechnungsquerschnitt
<b>Kennzahl</b>	<b>Transaktionskosten Rechnungswesen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt den Anteil des Bearbeitungsaufwand für das Rechnungswesen im Verhältnis zum Volumen der lfd. Gebarung (lfd. Ausgaben)
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Personal- und Sachaufwand Rechnungswesen <i>Nenner:</i> Summe lfd. Ausgaben im Berichtszeitraum.
<b>Ziele</b>	Max. X Prozent Transaktionskosten
<b>Messmöglichkeiten</b>	Postenklasse 4 - 7 des UA 900; Rechnungsquerschnitt

## 8.5 Dimension „Kundenorientierung“

<b>Kennzahl</b>	<b>Akzeptanzquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt welcher Anteil der KundInnen jedenfalls zufrieden mit der Leistung ist.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der KundInnen, die "sehr zufrieden" bzw. "zufrieden" mit der Leistung sind <i>Nenner:</i> Anzahl der befragten KundInnen
<b>Ziele</b>	Möglichst hohe Zufriedenheit
<b>Referenzwerte/ Standards</b>	80 Prozent jedenfalls zufrieden
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kundenbefragung ist erforderlich

## 8.6 Dimension „Mitarbeiterorientierung“

<b>Kennzahl</b>	<b>Fluktuationsquote</b>	<b>Weiterbildungsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß jener MitarbeiterInnen, die sich freiwillig verändern. Kann auch als Indikator für die Arbeitszufriedenheit der MitarbeiterInnen verwendet werden.	Zeigt das Ausmaß der Weiterbildung
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der im Berichtszeitraum freiwillig ausgeschiedenen Mitarbeiter <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten Mitarbeiter	<i>Zähler:</i> Anzahl aller Weiterbildungstage der MitarbeiterInnen im Berichtszeitraum X <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten MitarbeiterInnen
<b>Ziele</b>	Kontinuität im Mitarbeiterstamm - max X% Fluktuationsquote	flächendeckende Weiterbildung sichern
<b>Referenzwerte/ Standards</b>	Max. X Prozent interne Fluktuation Max. X Prozent externe Fluktuation	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	Personalverwaltung
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl eignet sich insbesondere für erfahrungsgemäß fluktuationsintensive Bereiche wie z.B. im Sozialwesen.	Alternativ dazu könnten die Weiterbildungstage je MA ermittelt werden - wobei dies keine Aussage über das Ausmaß einer flächendeckenden Weiterbildung gibt.
	Alternativ dazu können im Zähler auch die "Anzahl der gemeindeintern versetzten Mitarbeiter berücksichtigt werden".	
<b>Kennzahl</b>	<b>Fehlzeitenquote</b>	
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß der krankheitsbedingten Absenzen	
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der krankheitsbedingten Fehltage im Berichtszeitraum <i>Nenner:</i> Anzahl der Leistungstage (220 Arbeitstage mal Anzahl der MA)	
<b>Ziele</b>	Fehlzeiten möglichst gering halten	
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung	
<b>Anmerkungen</b>	Mit dieser Kennzahl wird auch das Ausmaß der zu Verfügung stehenden Arbeitskapazitäten	

## 9 Politikfeld „Leitung & zentrale Dienste“

### 9.1 Mögliche Einsatzbereiche der Kennzahlen

Kennzahlensystem	Kennzahlenzuordnung zu den Produkten													
	Einsatz von QM-Systemen	Einsatz von KLR/Berichtswesen	Einsatz von Zielvereinbarungen	Ausmaß gesetzter Leistungsstandards	E-Government-Nutzung	Weiterbildungsquote	Anteil One-Stop-Erledigungen	Altersstruktur MitarbeiterInnen	Transaktionskosten	zentraler/interner	Quote Mitarbeitergespräche	Mitarbeiterzufriedenheit	Fluktuationsquote	Kunden-zufriedenheit
Organisationsentwicklung und Controlling	x	x	x	x	x		x		x					x
Interne Revision	x	x												
Personalwesen						x		x	x	x	x	x	x	
Führung			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

### 9.2 Dimension „Ergebnisse & Wirkungen“

<b>Kennzahl</b>	<b>Einsatz von QM-Systemen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß des Einsatzes von QM zum Stichtag
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Organisationseinheiten mit QM <i>Nenner:</i> Anzahl der Organisationseinheiten gesamt
<b>Ziele</b>	flächendeckender Einsatz von QM-Systemen
<b>Messmöglichkeiten</b>	Auswerten Abteilungs- bzw. Revisionsberichte
<b>Anmerkungen</b>	<i>Einsatz von QM-Systemen: eine Organisationseinheit setzt ein anerkanntes QM-System (CAF, EFQM, ISO, ...) bereits seit mindestens 3 Jahren ein</i>
<b>Kennzahl</b>	<b>Einsatz von Zielvereinbarungen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit die Zielvereinbarungen bereits flächendeckend ausgerollt wurde.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Abteilungen in denen die Zielvereinbarungen eingeführt wurde zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl aller Abteilungen der Stadt-/Gemeindeverwaltung zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Flächendeckender Einsatz von Zielvereinbarungen
<b>Messmöglichkeiten</b>	Anzahl Abteilungen in denen die ZV eingeführt wurde
<b>Kennzahl</b>	<b>Einsatz von KLR/Berichtswesen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit die Kostenrechnung flächendeckend ausgerollt wurde.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Abteilungen in denen die Kostenrechnung eingeführt wurde zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl aller Abteilungen der Stadt-/Gemeindeverwaltung zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Flächendeckender Einsatz der Kostenrechnung
<b>Messmöglichkeiten</b>	Anzahl Abteilungen in denen die Kostenrechnung eingeführt wurde

<b>Kennzahl</b>	<b>Ausmaß gesetzter Leistungsstandards</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit für die Leistungen der Stadt-Gemeindeverwaltung Leistungsstandards gesetzt wurden.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Leistungen mit Leistungsstandards zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl aller Leistungen der Stadt- Gemeindeverwaltung zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Mind. X% Leistungsstandards
<b>Messmöglichkeiten</b>	Anzahl Produkte mit Leistungsstandards, Qualitätshandbuch
<b>Kennzahl</b>	<b>E-Government-Nutzung</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in welchem Ausmaß E-Government-Anwendungen bereitstehen
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Leistungen mit E-Gov-Applikation <i>Nenner:</i> Anzahl aller Leistungen im Behördenverfahren
<b>Ziele</b>	x Prozent der Leistungen sollen e-Government-fähig sein
<b>Messmöglichkeiten</b>	E-Gov-Applikationen, Produktkatalog

<b>Kennzahl</b>	<b>Weiterbildungsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß an Weiterbildung der Belegschaft.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der MitarbeiterInnen mit mindestens 3 Weiterbildungstagen im Berichtszeitraum X. <i>Nenner:</i> Anzahl der MitarbeiterInnen zum Stichtag X.
<b>Ziele</b>	Weiterbildung fördern - x Prozent mindestens 3 Tage pro Jahr
<b>Messmöglichkeiten</b>	Auswertung Personalabteilung

### 9.3 Dimension „Struktur- und Prozessqualität“

<b>Kennzahl</b>	<b>Anteil One-Stop-Erledigungen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht in wie weit durch das Einrichten einer Bürgerservicestelle, die Kundenkontakte direkt durch die Bürgerservicestelle bearbeitet werden können.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der Produkte ( Leistungen) zum Stichtag X, die One-Stop-Shop in der Bürgerservicestelle erledigt werden können. <i>Nenner:</i> Gesamtanzahl der Produkte (Leistungen) der Stadt / Gemeinde zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Unbürokratische Abwicklung bei vielen kommunalen Leistungen gewährleisten
<b>Messmöglichkeiten</b>	Produktkatalog Stadt/Gemeinde und Bürgerservicestelle

<b>Kennzahl</b>	<b>Altersstruktur MitarbeiterInnen</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Altersstruktur der MitarbeiterInnen (bis 29, bis 39, bis 49, bis 59 Jahre).
<b>Grunddaten</b>	Anzahl der Mitarbeiter bis 29, bis 39, bis 49 und bis 59 Jahre zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Ausgewogene Altersstruktur sicherstellen
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalakt
<b>Anmerkungen</b>	Diese Kennzahl kann auch getrennt nach Geschlechtern, Bereichen/Abteilungen etc. berechnet werden.
<b>Kennzahl</b>	<b>Quote Mitarbeitergespräche</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht das Ausmaß an Mitarbeitergesprächen.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl Mitarbeitergespräche bis zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Anzahl MitarbeiterInnen bis zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Quote Mitarbeitergespräche mind. X%
<b>Messmöglichkeiten</b>	Anzahl Mitarbeitergespräche
<b>Anmerkungen</b>	<i>Anzahl MitarbeiterInnen:</i> Anzahl in Köpfe

#### 9.4 Dimension „Finanzen & Wirtschaftlichkeit“

<b>Kennzahl</b>	<b>Transaktionskosten Zentralsdienste</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht den Anteil an Löhnen und Gehältern zentrale Dienste am Gesamtpersonalstand
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Ausgaben für Löhne und Gehälter zum Stichtag X <i>Nenner:</i> Gesamtausgaben der Gemeinde/Stadt zum Stichtag X
<b>Ziele</b>	Transaktionskosten zentrale Dienste max. x%
<b>Messmöglichkeiten</b>	Zentrale Dienste: Leitung innerer Dienst, Personal, EDV, Revision, Organisation, IT; Quelle: Dienstpostenplan

#### 9.5 Dimension „Kundenorientierung“

<b>Kennzahl</b>	<b>Kundenzufriedenheit</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Zufriedenheit der KundInnen der Stadt/Gemeinde je Bereich und gibt Aufschluss über mögliche Verbesserungspotentiale in der Leistungserstellung und Servicierung von KundInnen.
<b>Ziele</b>	Kundenzufriedenheit stetig verbessern
<b>Messmöglichkeiten</b>	Kundenbefragung - das KDZ verfügt diesbezüglich über ein erprobtes und standardisiertes Verfahren zur Kundenzufriedenheitsmessung
<b>Anmerkungen</b>	<i>Bereich:</i> Kundenbefragungen können je nach Interessenschwerpunkt in verschiedenen Bereichen (Leistungen, Politik, etc.) durchgeführt werden.

## 9.6 Dimension „Mitarbeiterorientierung“

<b>Kennzahl</b>	<b>Mitarbeiterzufriedenheit</b>
<b>Aussagekraft</b>	Verdeutlicht die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen und gibt Aufschluss über mögliche Verbesserungspotentiale im Personalmanagement.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der zufriedenen MitarbeiterInnen <i>Nenner:</i> Anzahl aller MitarbeiterInnen
<b>Ziele</b>	Mitarbeiterzufriedenheit halten und verbessern.
<b>Messmöglichkeiten</b>	Mitarbeiterbefragung - das KDZ verfügt diesbezüglich über ein erprobtes und standardisiertes Verfahren zur Kundenzufriedenheitsmessung
<b>Anmerkungen</b>	Zur Fortschrittmessung empfiehlt sich eine Befragung alle 4-5 Jahre.

<b>Kennzahl</b>	<b>Fluktuationsquote</b>
<b>Aussagekraft</b>	Zeigt das Ausmaß jener MitarbeiterInnen, die sich freiwillig verändern.
<b>Grunddaten</b>	<i>Zähler:</i> Anzahl der im Berichtszeitraum freiwillig ausgeschiedenen MitarbeiterInnen <i>Nenner:</i> Anzahl der bis zum Stichtag X beschäftigten MitarbeiterInnen
<b>Ziele</b>	Kontinuität im Mitarbeiterstamm - max X% Fluktuationsquote
<b>Messmöglichkeiten</b>	Personalverwaltung
<b>Anmerkungen</b>	Alternativ dazu können im Zähler auch die "Anzahl der gemeindeintern versetzten MitarbeiterInnen berücksichtigt werden". Diese Kennzahl eignet sich insbesondere für erfahrungsgemäß fluktuationsintensive Bereiche wie z.B. im Sozialwesen.