

Balanced Scorecard

Sitzung des AGW-Arbeitskreises „Personal und Organisation“
am 19./20. März 2012 in Bremen

Balanced Scorecard

Kennzahlensystem zur Optimierung und Dokumentation von internen Prozessen

Ziele:

- Darstellung der Verbesserung einzelner Prozesse
- Bessere Vergleichbarkeit von Team-Leistungen

Balanced Scorecard

GBH

Wohnen, wie es mir gefällt.

Bereiche:

- | | |
|-----------------------------|--------------|
| I. Finanzielle Perspektive | (300 Punkte) |
| II. Kundenperspektive | (310 Punkte) |
| III. Prozessperspektive | (210 Punkte) |
| IV. Entwicklungsperspektive | (180 Punkte) |

Balanced Scorecard

GBH

Wohnen, wie es mir gefällt.

I. Finanzielle Perspektive:

- Instandhaltungsbudget
- Entwicklung der Sollmieten
- Entwicklung der Erlösschmälerungen

II. Kundenperspektive:

- Herrichtung zur Vermietung
- Zustand des Gemeinschaftseigentums
- Mängelbeseitigung < 14 Tage
- Leerstand (Stichtag)
- Fluktuationsrate
- Mietrückstand (Stichtag)

III. Prozessperspektive :

- Bearbeitungsstand Interessentenmodul
- Persönliche Erreichbarkeit
- Lückenloser Mahnlauf
- Unterlagen für Vermietungsexposé
- Kündigungsgrund unbekannt

Balanced Scorecard

GBH

Wohnen, wie es mir gefällt.

IV. Entwicklungsperspektive:

- Krankheitsbedingte Abwesenheit
- Problemsammlung >> KVP
- Fortbildungsteilnahme
- Mehrarbeit

Balanced Scorecard

GBH

Wohnen, wie es mir gefällt.

Instandhaltungsbudget:

- Ziel: Einhaltung des Instandhaltungsbudgets
- Max. Punkte: 50
- Definition: Ausgelöste Aufträge der Konten für alle handwerklichen Arbeiten der für GBH relevanten Gewerke
- Punkteberechnung: Abweichung größer 10 % +/- 10 = 50;
+1 % = -1 Punkt
- Beispiel: Budget 10 TEURO je Team
 - Team 1: 5 TEURO = 50% Abweichung - 10% = 40% = 10 Punkte
 - Team 2: 8 TEURO = 20% Abweichung - 10% = 10% = 40 Punkte
 - Team 3: 11 TEURO = 10% Abweichung - 10% = 0% = 50 Punkte

Balanced Scorecard

Herrichtung zur Vermietung:

- Ziel: Steigerung der Herrichtungsquote
- Max. Punkte: 60
- Definition: Anzahl als „ok“ gekennzeichnete WE´s
 - Auswahl der WE´s per Zufallsgenerator
 - 3 WE/Team x 9 Teams = 27 WE/Monat
 - Leerstand seit max. 1 Monat
 - Besichtigung innerhalb der ersten 14 Tage/Monat durch Revision
 - Meldung „i.O.“ oder „n.i.O.“ an IT/GSTL
 - Bewertung: 70 % des Bogens o.k. → o.k.
- Punkteberechnung: 100 % o.k. = 60; -20 Punkte/WE
- Beispiel: 1. WE – 70%; 2. WE – 40%; 3. WE – 90%
Ergebnis: 40 Punkte

Balanced Scorecard

Lückenloser Mahnlauf:

- Ziel: vollständige Mahnlaufe
- Max. Punkte: 40
- Definition: kein 1. Mahnlauf (8.-15. d.M.) und kein 2. Mahnlauf (18.-25. d.M.) oder keine Zuständigkeit
- Punkteberechnung: 100 % = 40; -1 Fall/VE = -10 Punkte
- Beispiel: KB Müller - kein 1. + 2. Mahnlauf VE 129
 KB Meyer - keine Zuständigkeit
 KB Schulze - kein 2. Mahnlauf VE 228
 Ergebnis: 20 Punkte

Balanced Scorecard

GBH

Wohnen, wie es mir gefällt.

Fortbildungsteilnahme:

- Ziel: Steigerung der Fortbildungsteilnahme
- Max. Punkte: 50
- Definition: „Seminar“ oder „Bildungsurlaub“ in XTime
- Punkteberechnung: Abweichung vom HBW \emptyset ; +/- 0 = 25;
+1 AT = 5 Punkte
- Beispiel: HBW \emptyset = 3 AT
 - Team 1: 4 AT = 30 Punkte
 - Team 2: 0 AT = 10 Punkte
 - Team 3: 10 AT = 60, max. 50 Punkte

Balanced Scorecard

GBH

Wohnen, wie es mir gefällt.

Problematik HBW Ø

- Persönliche Erreichbarkeit
- Unterlagen für Vermietungsexposé
- Kündigungsgrund unbekannt
- Fortbildungsteilnahme
- Mehrarbeit

Balanced Scorecard

GBH

Wohnen, wie es mir gefällt.

Team GBH Gesamt Grafiken

Balanced Scorecard Team Linden 1

Dezember 2010

lfd.Nr.	Stichwort	Punkte	Ergebnis	Dezember	November	Einheit	Info
Finanzielle Perspektive		300	143				
1	Instandhaltungsbudget	50	0	0	77.909	%	!
2	Entwicklung der Sollmieten	50	25	533.636	533.522	€	!
3	Entwicklung der Erlösschmälerungen	200	118	-33.774	-34.074	€	!
Kundenperspektive		310	168				
1	Herrichtung zur Vermietung	60	60	3	1	WE	
2	Zustand des Gemeinschaftseigentums	50	18	1	1	WE	
3	Mängelbeseitigung < 14 Tage	40	40	0,00	8,00	%	!
4	Leerstand (Stichtag)	50	0	0,00	2,43	%	!
5	Fluktuationsrate	50	0	0,00	0,67	%	!
6	Mietrückstand (Stichtag)	50	50	74.397	79.865	€	!
Prozessperspektive		210	145				
1	Bearbeitungsstand Interessentenmodul	50	50	0	19	Anzahl	!
2	Persönliche Erreichbarkeit	50	25	30	44	%	
3	Lückenloser Mahnlauf	40	40	0	0	Fall	!
4	Unterlagen für Vermietungsexposé	40	0	0,00	97,35	%	!
5	Kündigungsgrund unbekannt	30	30	0	0	%	!
Entwicklungsperspektive		180	125				
1	Krankheitsbedingte Abwesenheit	30	30	0	10	AT	
2	Problemsammlung >> KVP	60	30	0	0	Fall	
3	Fortbildungsteilnahme	50	25	0	0	AT	
4	Mehrarbeit	40	40	11	25	h	

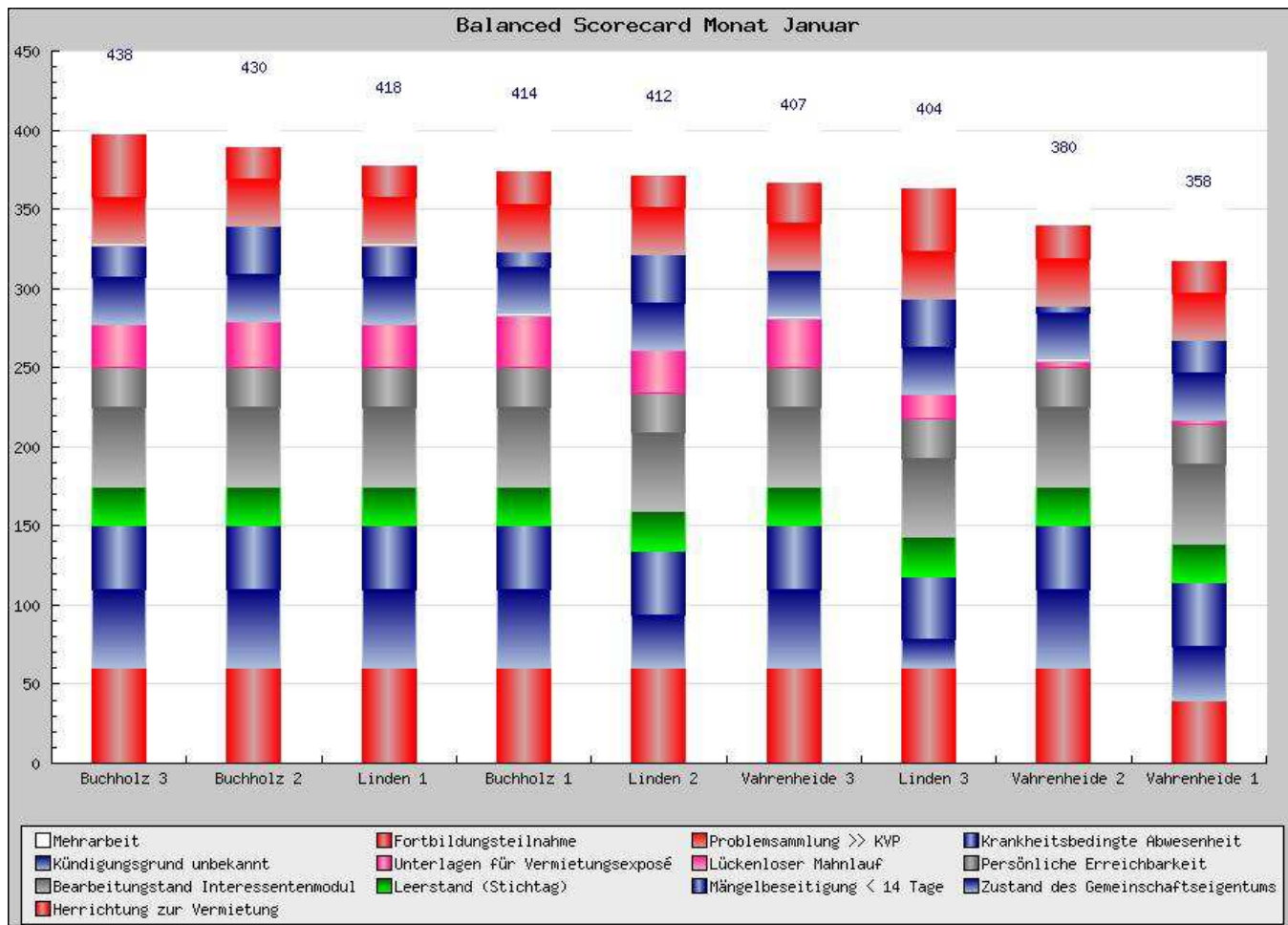
2005

Balanced Scorecard

GBH

Wohnen, wie es mir gefällt.

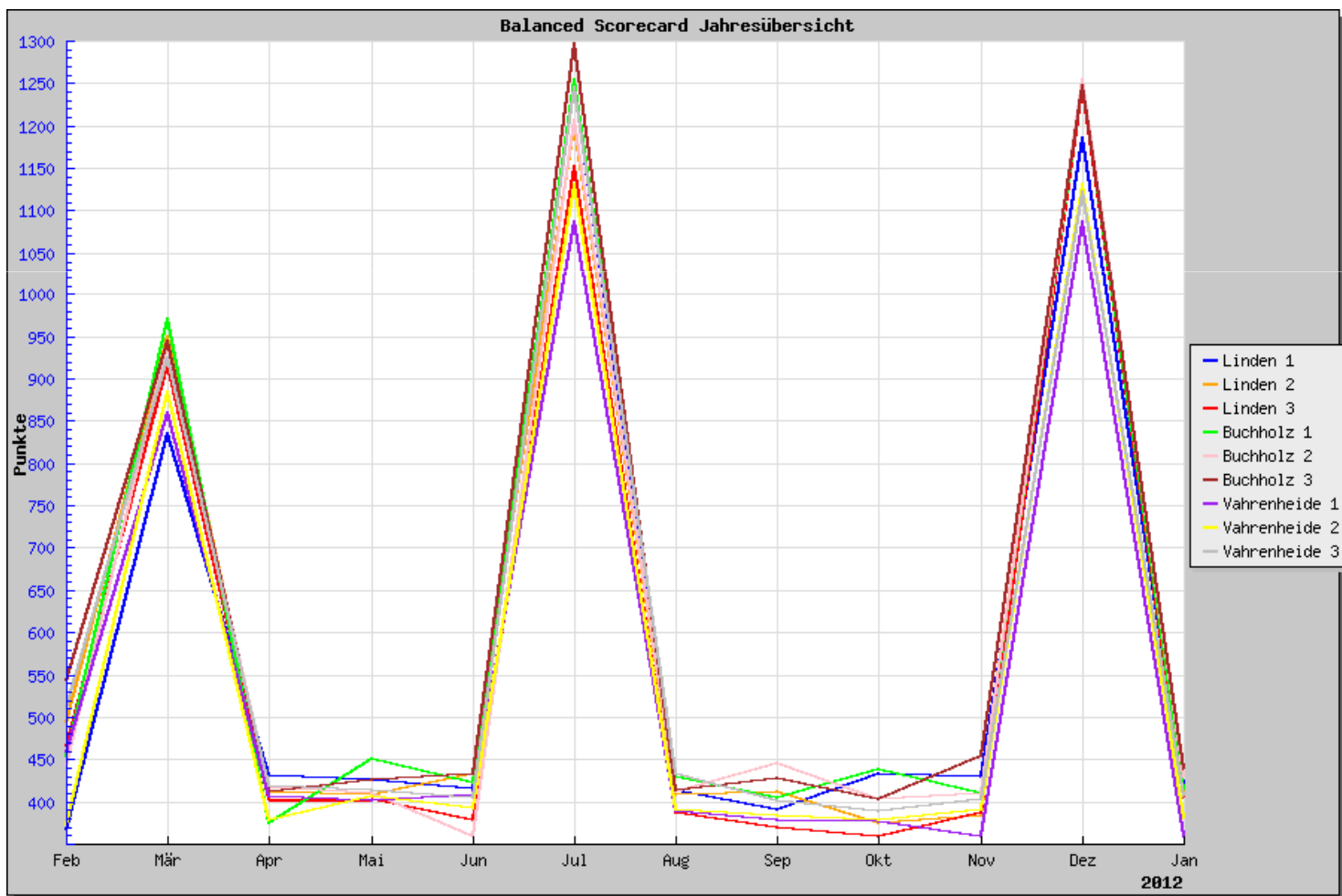
Gesellschaft für Bauen und Wohnen mbH



Balanced Scorecard

GBH

Wohnen, wie es mir gefällt.



Balanced Scorecard

GBH

Wohnen, wie es mir gefällt.

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit

