

# INHALT

EIN BUCH FÜR BÜRGER UND BEHÖRDEN	5
ÖFFENTLICHER DIENST: DER ALLGEMEINHEIT DIENEN	21
1. Öffentliche Aufgabe: Dienstleistungen erbringen	22
2. Neue Steuerung: Systeme mit Pauschalen	25
3. Der Schlüssel für Reformen: Strategien	27
4. Mitarbeiter als Dienstleistungsträger	29
VOM NUTZEN DER NEUEN BEHÖRDENSPRACHE	33
STICHWÖRTER IN ALPHABETISCHER REIHENFOLGE	35
<b>A</b> Abwasserwirtschaft	35
Accountability	36
Administrative Belastung	37
Administrative Evolution	38
Administrative Man	40
Administrative Preise	41
Agentur	41
Akkreditierung	42
Akzeptanzmanagement	43
Allgemeine Wahlen	43
Alternativkosten und Alternativnutzen	45
Ämterpatronage	45
Anciennitätsprinzip	46
Archivverwaltung	47
Aufgabenbündelung	48
Aufgabenkritik	50
Aufsicht versus Lenkung	51
Auftragsführung	52
Auszahlungen, Ausgaben, Aufwendungen und Kosten	53
Autoritätsverlust	54

<b>B</b>	Balanced Scorecard	55
	Beamtenmentalität	56
	Befähigung	57
	Beförderung	58
	Behördengröße	59
	Behördenkooperation	61
	Behördenverlagerung	63
	Beihilfen im EG-Vertrag	63
	Benchmarking	64
	Beschleunigte Verfahren	65
	Beschwerdemanagement	66
	Besprechungsmanagement	67
	Beteiligungsbericht	68
	Beteiligungscontrolling	69
	Beteiligungsmanagement	70
	Betriebswirte in der Verwaltung	71
	Bibliotheksmanagement	72
	Bildungswettbewerb	74
	Budgetierung	75
	Budgets	75
	Bürgerbüro	76
	Bürgergesellschaft	76
	Bürgernähe	78
	Bürger oder Kunde?	81
	Bürgertum	81
	Bürgerwehr	83
	Bürgschaftsbanken	84
	Büro- und Telekommunikation	85
	Bürokratieabbau	86
	Bürokratiekosten	88
	Bürokratiespirale	89
	Bürokratische Macht	90
	Bürokratisches System	92

Bürokratisierung	93
Bürokratismus gebiert Bürokratismus	93
Büromanie	96
Bundesstaatlicher Finanzausgleich	96
<b>C</b> Career Service	97
Change Management	98
Chefsache	99
City Marketing	99
Coaching und Supervision	100
Compliance	101
Concours	102
Controlling	103
<b>D</b> Daseinsvorsorge	103
Datenschutz und Datensicherheit	104
Debattenkultur	105
Decision Making	106
Deeskalationsmanagement	107
Demografiestrategien	108
Demografische Erosion	109
Demokratiekritik	110
Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse	111
Dienst nach Vorschrift	112
Dienstprinzip	113
Digitalisierung	113
Diversity Management	115
Doppik	115
Duale Leitung	116
<b>E</b> Effizienz und Effektivität	117
Ehrenamt	118
Eigenkapital	119
Einwanderungsland	120
Einzahlungen, Einnahmen, Erträge und Leistungen	122
Entflechtung	123

Entrepreneurship	124
Entwicklungsphasen in Kommunen	126
Eröffnungsbilanz	127
Ersatzschulen	128
EU-Bürokratie	129
Europäische Jugendgarantie	130
Evaluation	131
Externe Beratung	132
Externe Effekte	132
<b>F</b> Facility Management	133
Fiduziarische Stiftungen	134
Final- und Kausalanalysen	135
Finanzcontrolling	135
Finanzwissenschaft	136
Fixe und variable Kosten	137
Flexible Arbeitswelt	138
Flughäfen	139
Föderaler Wettbewerb	140
Föderalismus	141
Folgekosten	144
Fondswirtschaft	145
Forderungsmanagement	146
Frontoffice und Backoffices	147
Führerprinzip und Mehrheitsprinzip	147
Führungsgremium	148
Führungsqualitäten	149
Führungsstil	150
Führungssystem	150
Funktionäre	152
<b>G</b> Gebührenfinanzierung	153
Geldverbrauchs- und Ressourcenverbrauchskonzept	154
Gemeineigentum	155
Gemeinkostenwertanalyse	157

Gemeinnützigkeit	157
Genehmigungsregelungen	158
Geschäftsbericht des Landes Hessen	159
Geschäftsführung	161
Gesundheitsförderung	162
Gesundheitsmanagement	163
Gesundheitspolitische Ziele	163
Gesundheitsregion	165
Gewährleistungsstaat	166
Gleichwertiges Verwaltungshandeln	167
Green City	168
Green Government	169
Grünflächenmanagement	170
Güter und Preise	171
<b>H</b> Handlungsfähigkeit	172
Hauptstadt Berlin	173
Haushaltsplanung	175
Haushaltskonsolidierung	177
Healthcare Management	177
Heimatministerium	178
Herrschende Klasse	179
Hochschulautonomie	181
Hochschulmanagement	183
Humanvermögen	185
<b>I</b> Informationsfreiheit	185
Infrastrukturkoordinierung	186
Inhouse-Geschäfte	187
Innenstädte	188
Innovationsmanagement	190
Innovationspakt	190
Innovative Verwaltung	191
Input, Output, Outcome und Impact	192
Institutionenlehre	193

Integration	194
Interaktion	195
Interkommunale Zusammenarbeit	196
Internationalisierung	197
International Public Sector Accounting Standards (IPSAS)	198
Interne Personalvermittlung	199
Internes Kontrollsystem (IKS)	200
Investitionen	201
<b>J</b> Jobcenter	202
Jugendamt	203
Justitiar	204
Justizverwaltung	205
<b>K</b> Kalkulation	206
Kapazitätsauslastung	207
Kassenkredit	209
Katastrophenmanagement	210
Kennzahlen	211
Kinderbetreuungsmanagement	213
Kirchenfinanzen	213
Kleinstaaterei	215
Kollektivismus	217
Kommunaler Finanzausgleich	218
Kommunale Selbstgestaltung	219
Kommunale Selbstverwaltung	221
Kommunalpolitik in der Krise?	222
Kommunikationsmanagement	223
Kompensationsmanagement	225
Kompetenzen	226
Kompetenzen für die Stadt	227
Konfliktmanagement	228
Konsolidierung	229
Konversion	230
Konzern Stadt	231

Konzernbildung	232
Koordination	233
Korruption	234
Kostenarten	235
Kostendeckung	236
Kostenremanenz	236
Kostenstelle	238
Kostenträger	239
Krankenhausleitung	240
Krankenstand	241
Krisenmanagement	242
Kulturstaat	243
Kurator	244
<b>L</b> Länderfinanzausgleich	244
Länderfusionen	245
Länderhoheit	246
Länderkooperationen	247
Landkreis	249
Langfristplanung	250
Lean Management	251
Legislativer Automatismus	251
Lehrerbildung	252
Leistungsanreize	253
Leistungsvereinbarung	254
Leistungsvergleich	255
Leitbild	257
Leitungsspanne	258
Leitungsspitze	258
Liquiditätsplanung	259
Lobbying	260
Lobbyregister	261
<b>M</b> Make or buy-Entscheidung	262
Managementprozess	264

Managerialismus	265
Manipulation	266
Markt und Macht	266
Markt- oder Staatsvorrang?	268
Megatrends in der Verwaltung	270
Mengengerüst	271
Metropolregion	272
Migrationsmanagement	273
Ministerialbürokratie	274
Mischfinanzierung	275
Mischverwaltung	277
Monitoring	278
Museumsmanagement	278
<b>N</b> Nachwuchsmangel	279
Nahverkehrsmanagement	281
Nationalparkverwaltung	282
Nationalstaat	283
Nebenbedingungen	284
Networking	285
Neugliederung des Bundesgebietes	286
New Public Management	288
Non-governmental Organizations (NGOs)	289
Non-Profit-Organisationen	290
Normen und Werte	291
Normenkontrollrat	292
Nutzkosten	293
<b>O</b> Objekt- und Subjektförderung	294
Öffentliche Aufgaben	295
Öffentliche Bauten	296
Öffentliche BWL	298
Öffentliche Fehleinschätzung	299
Öffentliche Güter	301
Öffentlicher Dienst im Wandel	301



Öffentliche Sicherheit	303
Öffentliches Leben	304
Öffentliches Vertrauen	305
Öffentliche Wirtschaft	307
Ökologische Nachhaltigkeit	308
Ökonomisierung	309
Ökosteuer	309
Örtliche Verkehrskonzepte	310
Örtlichkeitsprinzip	311
Open Government	311
Outsourcing	313
<b>P</b> Paradigmenwechsel	313
Parlamentarischer Ruck	315
Parlamentsverwaltung	317
Parteien im Umbruch	318
Partizipative Selbstverwaltung	320
Pauschalierung	322
Peer Review	323
Pensionen und Renten	324
Pensionsfonds	325
Pensionsrückstellungen	325
Performance Measurement	326
Performance von Behörden	327
Persönlichkeitsentwicklung	329
Personalauswahl	330
Personalentwicklung	330
Personalführung	331
Personalpolitik	332
Personalrekrutierung	333
Personalsteuerung (Grundlagen)	335
Personalsteuerung (Teilbereiche)	335
Peter-Prinzip	336
Pflegekammer	337

Pluralismus	338
Politik (Dimensionen)	339
Politiker und Risiko	339
Politisch-administratives System	340
Politische Hygiene	341
Politische Rhetorik	342
Politischer Journalismus	343
Populismus	344
Postdemokratie	345
Principal-Agent-Theorie	347
Private Hochschulen	348
Privatisierung	350
Produktivität	352
Projektmanagement und -controlling	352
Prozessökonomie	353
Prozesssteuerung	354
Public Corporate Governance	355
Public Management (akademische Grade)	356
Public Management (Studieninhalte)	357
Public-Private Partnership	359
<b>Q</b> Qualitätssicherung	360
Qualifikation	361
Quantitätskontrolle	362
<b>R</b> Rating	363
Rationalisierung	364
Rationalprinzip	364
Rechnungslegung	365
Rechnungsprüfung	367
Rechtliches und rechnerisches Handeln	369
Rechtsformendilemma	370
Regionalismus	371
Regionalmarketing	372
Rekommunalisierung	373

Reparaturbetrieb Staat	373
Residenzpflicht	374
Ressourcen	375
Rückbau in Kommunen	375
Rücklagen und Rückstellungen	376
<b>S</b> Sanierungsmanagement	378
Schattenhaushalt	379
Schnittstelle	380
Schuldenquote	381
Schulmanagement	382
Schulsystem	383
Schwachstellenanalyse	385
Service Learning	385
Solidaritätsprinzip	386
Sozialarbeit	387
Sozialmanagement	388
Sozialökonomie	389
Sozialpartnerschaft	390
Sozialstaatsgebot	391
Sparsamkeitsprinzip	393
Sponsoring	394
Staatsaufbau: Top down oder bottom up?	394
Staatsideal	396
Staatskommissar	397
Staatsziele	398
Staatszweck	399
Stabilitätsrat	400
Stadtentwicklung	401
Stadtkreis	402
Stadtlogo und Stadtslogan	403
Stadtrat	404
Stadtumbau – in Deutschland ausgeschlossen	406
Stadtwerke	407

Städtepartnerschaften	409
Städtetypen	411
Städtisches Leben	412
Städtisches Topmanagement? Fehlanzeige!	414
Ständige Verwaltung	416
Standardkostenmodell	417
Strategische Steuerung der Stadt	418
Strategische und operative Aufgaben	421
Structure follows Strategy	422
Struktur- und Prozessfinanzierung	424
Studiengebühren	424
Subsistenzverwaltung	425
Substitutionsgesetz der Organisation	426
Subventionen	426
Systemwettbewerb	427
Szenariotechnik	428
<b>T</b> Tag der offenen Tür	428
Teammanagement	429
Tertiärer Sektor	430
Transaktionskosten	431
Transferzahlungen	432
Transformationsprozesse	433
Transparenz	434
<b>U</b> Überforderter Staat	435
Übergangsmanagement	436
Überschuldung	438
Überstaat	439
Umweltschutzprinzipien	440
Ungleichheit	441
Ungüter	442
Unkosten	443
Urbane Sicherheit	443
<b>V</b> Value for Money	444

Vereinigungen	444
Vergleichende Prüfungen	447
Verlässlichkeit	448
Verordnung	449
Versorgungsforschung	449
Versorgungswerke	450
Verstädterung	451
Vertragsmanagement	453
Verwalten	453
Verwaltung als Agent oder Partner	455
Verwaltung der Verwaltung	456
Verwaltungsausgaben	457
Verwaltungselite	458
Verwaltungskosten	459
Verwaltungskraft	460
Verwaltungsmängel	461
Verwaltungsökonomie	462
Verwaltungsprodukte	465
Verwaltungsrat	466
Verwaltungsrisiken	467
Verwaltungssinn	468
Verwaltungssprache	469
Verwaltungstheorie	470
Verwaltungstypologie	471
Verwaltungsumwelt	472
Verwaltungsziele	473
Volkswirte in der Verwaltung	474
Vollkosten- und Teilkostenrechnungen	475
Vollzugsdefizit	476
Vortragsmanagement	477
Voucher-System	478
<b>W</b> Wachstum	479
Wasserversorgung	481

Wettbewerb zwischen Verwaltungen	482
Wirkungsorientierung	483
Wirtschaftsförderung	484
Wissensbilanz	485
Wissenschaftsmanagement	486
Wissensmanagement	488
<b>Z</b> Zeitgeist	489
Zeitmanagement	490
Zentralisierung	491
Zero-Base-Budgeting	492
Zielbeziehungen	493
Zieltriade	493
Ziel und Zweck	494
Zielvereinbarung	495
Zwangsanleihe	496
Zweckmäßigkeit	496