

INHALT

EIN BUCH FÜR BÜRGER UND BEHÖRDEN	5
ÖFFENTLICHER DIENST: DER ALLGEMEINHEIT DIENEN	15
1. Öffentliche Aufgabe: Dienstleistungen erbringen	16
2. Neue Steuerung: Systeme mit Pauschalen	18
3. Der Schlüssel für Reformen: Strategien	20
4. Mitarbeiter als Dienstleistungsträger	21
VOM NUTZEN DER NEUEN BEHÖRDENSPRACHE	24
STICHWÖRTER IN ALPHABETISCHER REIHENFOLGE	27
A	
Abwasserwirtschaft	27
Accountability	27
Administrative Belastung	28
Administrative Evolution	29
Administrative Man	31
Administrative Preise	31
Ämterpatronage	32
Agentur	32
Akkreditierung	33
Akzeptanzmanagement	34
Allgemeine Wahlen	34
Alternativkosten und Alternativnutzen	35
Anciennitätsprinzip	36
Archivverwaltung	36
Aufgabenbündelung	37
Aufgabenkritik	39
Aufsicht versus Lenkung	39
Auftragsführung	40
Auszahlung, Ausgaben, Aufwendungen und Kosten	41
Autoritätsverlust	42
B	
Balanced Scorecard	43
Beamtenmentalität	43
Befähigung	44
Behördengröße	45
Behördenverlagerung	46
Beihilfen im EG-Vertrag	47
Benchmarking	47
Beschleunigte Verfahren	48
Beschwerdemanagement	49
Besprechungsmanagement	50
Beteiligungsbericht	50
Beteiligungscontrolling	51
Beteiligungsmanagement	52
Betreibswirte in der Verwaltung	52
Bildungswettbewerb	53

	Budgetierung	54
	Budgets	55
	Bürgerbüro	55
	Bürgergesellschaft	56
	Bürger oder Kunde?	57
	Bürgertum	58
	Bürgschaftsbanken	59
	Büro- und Telekommunikation	59
	Bürokratieabbau	60
	Bürokratiekosten	61
	Bürokratiespirale	63
	Bürokratische Macht	63
	Bürokratisches System	65
	Bürokratisierung	65
	Bürokratismus gebiert Bürokratismus	66
	Büromanie	68
	Bundesstaatlicher Finanzausgleich	68
C	Career Service	69
	Change Management	69
	Chefsache	70
	City Marketing	70
	Coaching und Supervision	71
	Compliance	72
	Concours	72
	Controlling	73
D	Daseinsvorsorge	74
	Datenschutz und Datensicherheit	74
	Deeskalationsmanagement	75
	Demografiestrategien	75
	Demografische Erosion	76
	Demokratiekritik	77
	Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse	78
	Dienst nach Vorschrift	78
	Dienstprinzip	79
	Digitalisierung	80
	Diversity Management	81
	Doppik	81
	Duale Leitung	82
E	Effizienz und Effektivität	83
	Ehrenamt	83
	Eigenkapital	84
	Einwanderungsland	85
	Einzahlungen, Einnahmen, Erträge und Leistungen	86
	Entflechtung	87
	Entrepreneurship	87
	Entwicklungsphasen in Kommunen	89
	Eröffnungsbilanz	90
	Ersatzschulen	91
	EU-Bürokratie	92

	Europäische Jugendgarantie	92
	Evaluation	93
	Externe Beratung	94
	Externe Effekte	94
F	Fiduziarische Stiftungen	95
	Final- und Kausalanalysen	95
	Finanzcontrolling	96
	Finanzwissenschaft	96
	Fixe und variable Kosten	97
	Flexible Arbeitswelt	98
	Flughäfen	98
	Föderaler Wettbewerb	99
	Föderalismus	100
	Folgekosten	102
	Forderungsmanagement	102
	Frontoffice und Backoffices	103
	Führungsgremium	103
	Führungsqualitäten	104
	Führungsstil	105
	Funktionäre	105
G	Gebührenfinanzierung	106
	Geldverbrauchs- und Ressourcenverbrauchskonzept	106
	Gemeineigentum	107
	Gemeinkostenwertanalyse	109
	Gemeinnützigkeit	109
	Genehmigungsregelungen	110
	Geschäftsbericht des Landes Hessen	111
	Geschäftsführung	112
	Gesundheitsförderung	113
	Gesundheitsmanagement	114
	Gesundheitspolitische Ziele	114
	Gesundheitsregion	115
	Gewährleistungsstaat	116
	Gleichwertiges Verwaltungshandeln	117
	Green City	117
	Green Government	118
	Grünflächenmanagement	119
	Güter und Preise	120
H	Handlungsfähigkeit	121
	Hauptstadt Berlin	121
	Haushaltsplanung	123
	Haushaltskonsolidierung	124
	Healthcare Management	125
	Heimatministerium	125
	Hochschulautonomie	126
	Hochschulmanagement	127
	Humanvermögen	129
I	Informationsfreiheit	130
	Infrastrukturkoordinierung	130

	Inhouse-Geschäfte	131
	Innenstädte	131
	Innovationsmanagement	133
	Innovative Verwaltung	133
	Institutionenlehre	134
	Integration	135
	Interaktion	135
	Interkommunale Zusammenarbeit	136
	Internationalisierung	137
	International Public Sector Accounting Standards (IPSAS)	138
	Interne Personalvermittlung	138
	Internes Kontrollsystem (IKS)	139
	Investitionen	140
J	Jobcenter	141
K	Kalkulation	142
	Kassenkredit	143
	Katastrophenmanagement	143
	Kinderbetreuungsmanagement	144
	Kleinstaterei	145
	Kollektivismus	146
	Kommunale Selbstverwaltung	147
	Kommunaler Finanzausgleich	148
	Kommunikationsmanagement	149
	Kompensationsmanagement	150
	Kompetenzen	150
	Konfliktmanagement	151
	Konsolidierung	152
	Konversion	153
	Konzern Stadt	153
	Konzernbildung	154
	Koordination	155
	Korruption	156
	Kostenarten	156
	Kostendeckung	157
	Kostenremanenz	157
	Kostenstelle	158
	Kostenträger	159
	Krankenhausleitung	160
	Krankenstand	161
	Krisenmanagement	161
	Kulturstaat	162
	Kurator	163
L	Länderfinanzausgleich	164
	Länderfusionen	164
	Länderkooperationen	165
	Langfristplanung	166
	Lean Management	166
	Legislativer Automatismus	167
	Lehrerbildung	168

	Leistungsanreize	168
	Leistungsvereinbarung	169
	Leistungsvergleich	170
	Leitbild	171
	Leitungsspanne	172
	Leitungsspitze	172
	Liquiditätsplanung	173
	Lobbying	173
M	Make or buy-Entscheidung	175
	Managementprozess	176
	Managerialismus	176
	Manipulation	177
	Markt und Macht	177
	Markt- oder Staatsvorrang?	179
	Megatrends in der Verwaltung	180
	Metropolregion	181
	Migrationsmanagement	182
	Ministerialbürokratie	182
	Mischverwaltung	183
	Monitoring	184
N	Nachwuchsmangel	185
	Nahverkehrsmanagement	186
	Nationalparkverwaltung	186
	Nationalstaat	187
	Nebenbedingungen	188
	Networking	189
	Neugliederung des Bundesgebietes	190
	New Public Management	191
	Non-governmental Organizations (NGOs)	192
	Non-Profit-Organisationen	193
	Normen und Werte	193
	Normenkontrollrat	194
	Nutzkosten	195
O	Objekt- und Subjektförderung	197
	Öffentliche Bauten	197
	Öffentliche BWL	198
	Öffentliche Fehleinschätzung	200
	Öffentliche Güter	201
	Öffentlicher Dienst im Wandel	201
	Öffentliche Sicherheit	202
	Öffentliches Leben	203
	Öffentliches Vertrauen	204
	Öffentliche Wirtschaft	205
	Ökologische Nachhaltigkeit	206
	Ökonomisierung	207
	Ökosteuern	207
	Örtliche Verkehrskonzepte	207
	Örtlichkeitsprinzip	208
	Open Government	209
	Outsourcing	210

P	Paradigmenwechsel	211
	Parlamentarischer Ruck	212
	Parteien im Umbruch	213
	Pauschalierung	214
	Peer Review	215
	Pensionen und Renten	216
	Pensionsfonds	216
	Pensionsrückstellungen	217
	Performance Measurement	217
	Personalauswahl	218
	Personalentwicklung	219
	Personalführung	220
	Personalpolitik	220
	Personalrekrutierung	221
	Personalsteuerung (Grundlagen)	222
	Personalsteuerung (Teilbereiche)	223
	Peter-Prinzip	223
	Pflegekammer	224
	Pluralismus	224
	Politik (Dimensionen)	225
	Politiker und Risiko	226
	Politisch-administratives System	226
	Politische Hygiene	227
	Politischer Journalismus	227
	Populismus	228
	Postdemokratie	229
	Principal-Agent-Theorie	230
	Private Hochschulen	231
	Produktivität	233
	Projektmanagement und -controlling	233
	Prozessökonomie	234
	Prozesssteuerung	235
	Public Corporate Governance	235
	Public Management (akademische Grade)	236
	Public Management (Studieninhalte)	237
	Public-Private Partnership	238
Q	Qualitätssicherung	240
	Qualifikation	240
R	Rating	242
	Rationalisierung	242
	Rationalprinzip	242
	Rechnungslegung	243
	Rechnungsprüfung	245
	Rechtliches und rechnerisches Handeln	246
	Rechtsformendilemma	246
	Regionalismus	248
	Regionalmarketing	248
	Rekommunalisierung	249
	Reparaturbetrieb Staat	249
	Residenzpflicht	250

	Ressourcen	251
	Rückbau in Kommunen	251
	Rücklagen und Rückstellungen	251
S	Sanierungsmanagement	254
	Schattenhaushalt	254
	Schnittstelle	255
	Schuldenquote	256
	Schulmanagement	257
	Schulsystem	257
	Schwachstellenanalyse	259
	Service Learning	259
	Solidaritätsprinzip	260
	Sozialarbeit	261
	Sozialmanagement	261
	Sozialökonomie	262
	Sozialpartnerschaft	263
	Sozialstaatsgebot	264
	Sparsamkeitsprinzip	265
	Sponsoring	266
	Staatskommissar	266
	Staatsziele	267
	Staatszweck	268
	Stabilitätsrat	268
	Stadtentwicklung	269
	Stadtkreis	270
	Stadtlogo und Stadtlogan	271
	Stadtwerke	271
	Städtepartnerschaften	272
	Städtetypen	274
	Ständige Verwaltung	275
	Standardkostenmodell	276
	Strategische und operative Aufgaben	277
	Struktur- und Prozessfinanzierung	278
	Studiengebühren	279
	Subsistenzverwaltung	279
	Substitutionsgesetz der Organisation	280
	Subventionen	280
	Systemwettbewerb	281
	Szenariotechnik	282
T	Tag der offenen Tür	283
	Teammanagement	283
	Tertiärer Sektor	284
	Transaktionskosten	285
	Transferzahlungen	285
	Transformationsprozesse	286
	Transparenz	287
U	Übergangsmanagement	288
	Überschuldung	289
	Überstaat	289
	Umweltschutzprinzipien	290

	Ungleichheit	291
	Ungüter	292
	Unkosten	292
	Urbane Sicherheit	293
V	Value for Money	294
	Vereinigungen	294
	Vergleichende Prüfungen	296
	Verlässlichkeit	297
	Verordnung	298
	Versorgungsforschung	298
	Versorgungswerke	299
	Verstädterung	299
	Vertragsmanagement	300
	Verwalten	301
	Verwaltung der Verwaltung	302
	Verwaltungsausgaben	303
	Verwaltungselite	303
	Verwaltungskosten	304
	Verwaltungsmängel	305
	Verwaltungsökonomie	306
	Verwaltungsprodukte	308
	Verwaltungsrisiken	309
	Verwaltungssinn	309
	Verwaltungstheorie	310
	Verwaltungstypologie	311
	Verwaltungsumwelt	312
	Verwaltungsziele	312
	Volkswirte in der Verwaltung	313
	Vollkosten- und Teilkostenrechnungen	314
	Vollzugsdefizit	315
	Vortragsmanagement	316
	Voucher-System	317
W	Wachstum	318
	Wasserversorgung	319
	Wettbewerb zwischen Verwaltungen	319
	Wirkungsorientierung	320
	Wirtschaftsförderung	321
	Wissenschaftsmanagement	322
	Wissensbilanz	323
	Wissensmanagement	324
Z	Zeitgeist	326
	Zeitmanagement	326
	Zentralisierung	327
	Zero-Base-Budgeting	328
	Zielbeziehungen	329
	Zieltriade	329
	Zielvereinbarung	329
	Zwangsanleihe	330
	Zweckmäßigkeit	330