

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	VII
1. Einführung	1
1.1 Das Leistungspotenzial der Kommunen	1
1.2 Die Erwartungshaltung beeinflusst die Beurteilung.....	3
1.3 Gute Leistungen in unterschiedlichen Rollen	5
1.4 Zum Aufbau dieses Buchs.....	6
2. Leistungsverbesserung ist schwierig doch unumgänglich.....	7
2.1 Warum Leistungsverbesserung schwierig ist	7
2.2 Unbekannt macht ungeliebt.....	10
2.3 Ergebnisse von Organisations-Interventionen oft enttäuschend.....	15
3. Leistung auf fünf Ebenen unter Beweis	21
3.1 Fünf unterschiedliche Rollen	21
3.2 Politische Institution und ihr Verhältnis zu den Bürgerinnen und Bürgern	23
3.3 Dienstleistung muss bürgerorientiert und proaktiv sein	26
3.4 Regeln und Vorschriften vorhersehbar und konsequent anwenden und handhaben	28
3.5 Die Kommune entwickelt	30
3.6 Adäquate Verwaltung.....	34
3.7 Jede Rolle setzt eine andere Einstellung voraus.....	35
4. Werte und Normen für eine leistungsstarke Kommunalverwaltung.....	37
4.1 Legitimität im Mittelpunkt.....	37
4.2 Akzeptanz, Vertrauen und Anerkennung.....	39

4.3	Responsiv und angemessen	39
4.4	Effektivität und Effizienz	40
4.5	Das Spannungsfeld zwischen den Werten	41
4.6	Transparenz und Verantwortung	42
4.7	Werte im Gleichgewicht	43
5.	Merkmale leistungsfähiger Kommunen.....	45
5.1	Alle Leistungen zählen	45
5.2	Politische Führung und Verwaltungsmanagement	48
5.3	Leistungsmanagement	52
5.4	Entscheidungsverantwortung und Koordinationsmechanismen	59
5.5	Personalentwicklung.....	61
6.	Schlüssel für erfolgreiches Verändern	66
6.1	Leistungsverbesserung ist Evolution, nicht Revolution.....	66
6.2	Sechs Grundsätze für einen effektiven Veränderungsprozess.....	68
	Grundsatz 1: Führungskräfte sind persönlich engagiert.....	69
	Grundsatz 2: Regie auf Ziele und den Prozess	70
	Grundsatz 3: Lösungen beruhen auf Diagnose	70
	Grundsatz 4: Der Kurs wird durch eine klare Perspektive vorgegeben	71
	Grundsatz 5: Die Umsetzung geschieht in den Facheinheiten	72
	Grundsatz 6: Widerstand in Energie umwandeln.....	73
6.3	Leistungsverbesserung trotz Kosteneinsparungen.....	74
6.4	Innovation und die Bedeutung von Netzwerken und Wettbewerben	76
	Anmerkungen	79
	Literatur.....	81
	Über den Autor	85