
Vorwort	7
Teil 1: Grundverständnis der Wirkungsorientierten Verwaltungsführung WoV	9
1. Definition	9
2. Wandel in der Verwaltungskultur	11
3. Aufbau von Vertrauen	11
4. Stärkung der Demokratie	12
5. Das Projektteam	13
Teil 2: Vorbereitungsphase	15
1. Veränderungen	15
1.1. Trilogie	15
1.2. Erste Schritte	16
2. Trennung von operativen und strategisch/ politischen Aufgaben	17
2.1. Die grösste Herausforderung	17
2.2. Die Angst vor Machtverlust	19
2.3. Aufgaben der Verwaltung	20
2.4. Zeitliche Entlastung der Behörde	21
3. Förderung der Kundenfreundlichkeit und Effizienzsteigerung	23
4. Reorganisation	26
4.1. Aufbauorganisation	26
4.2. Die richtige Person am richtigen Platz	28
Teil 3: Umsetzungsprozess	30
1. Leistungsdefinition	30
1.1. Anlehnung an Organisationsstrukturen und Rechnungsmodell	30
1.2. Themenfelder	30
1.3. Leistungsgruppen und Leistungen	31
1.4. Kompetenzen	33

2. Umgang mit Prozessen	34
2.1. Von einzelnen Tätigkeiten zum wert-schöpfenden Prozess	34
2.2. Prozesslandschaft	35
2.3. Prozessmanagement	37
3. Führen mit Zielen	39
3.1. Visionen	39
3.2. Strategische Ziele	40
3.3. Aufgaben- und Finanzplan	41
3.4. Operative Ziele	43
3.5. Zielkorrekturen	45
4. Controlling und Reporting	46
4.1. Controlling	47
4.2. Reporting	48
5. Kosten- und Leistungsrechnung	48
5.1. Begriffsdefinitionen	50
5.2. Leistungserfassung	51
5.3. Zweiteilung des Rechnungswesens	52
5.4. Umlagen und Verrechnungen	52
6. Leistungsauftrag und Globalbudget	54
6.1. Leistungsauftrag	54
6.2. Globalbudget	54
7. Führungscockpit	55
8. Anpassen der gesetzlichen Grundlagen	58
Teil 4: Kurzübersicht Einführungs- und Umsetzungsprozess WoV	61
1. Grundgedanken	61
2. Vorgehensschritte	62
3. Controlling Meilensteine	64

Teil 5: Wichtige Ergänzungen zu WoV	66
1. Risikomanagement	66
1.1. Risikomanagement in öffentlichen Unternehmen	67
1.2. Risikomanagement in der öffentlichen Verwaltung	69
1.3. Unterschiede und Gemeinsamkeiten	69
1.4. Bedenken und Vorteile von Risikomanagement	71
1.5. Die praktische und organisatorische Umsetzung	72
1.6. Fazit	74
2. Internes Kontrollsystem	75
2.1. Ziele und Nutzen eines IKS	75
2.2. Schritte bei der Einführung	78
2.3. Identifikation von wesentlichen risikobehafteten Prozessen	79
2.4. Involvierte Personen	80
 Literaturverzeichnis	 81