

Inhalt	Seite
Vorwort: <i>Dr. Sven-Olaf Obst, Referatsleiter im BMFSFJ</i>	4
KoVis: Kommunale Qualitätsentwicklung unter dem Dach des Landesverbandes Westfalen-Lippe	6
1 Zur Einführung: Ein wenig Theorie	9
2 Der Dienstleistungsmarkt	11
3 Die Dienstleistungspalette	14
4 Voraussetzungen für Betriebsvergleiche	24
4.1 Klarheit über die zu erstellenden Dienstleistungen	26
4.2 Klarheit über die externen Rahmenbedingungen	28
5 Betriebsvergleiche in sozialen und pädagogischen Dienstleistungseinheiten	29
6 Das Projekt „Kollegiale Visitation – KoVis“	33
6.1 Bildung eines Vergleichsringes	35
6.2 Kontraktphase	36
6.3 KoVis – Ablaufplan	38
Einschub: Ein Rückblick (Kreis Soest)	39
6.4 Implementierungsphase	41
6.5 Projektphase	42
6.5.1 Entwicklung von Themen für die Einzelvisitation	43
Einschub: Ein Rückblick (Stadt Gladbeck)	45
6.5.2 Festlegung des Visitationsteams	50
6.5.3 Vorbereitung der kollegialen Visitation	52
6.5.4 Besuchsablauf	53
6.5.5 Dokumentation	54
6.5.6 Präsentation	54
6.5.7 Steuerungsgruppe	55
6.6 Evaluierungsworkshop	55
Einschub: Ein Rückblick (Stadt Herten)	56
Einschub: Ein Rückblick (Stadt Soest)	58
Einschub: Ein Rückblick (Stadt Hemer)	59
Einschub: Ein Rückblick (Kreis Unna)	62
7 Die Moderation	64
8 Qualitätsentwicklung durch KoVis	66
8.1 Zielsetzung	66
8.2 Inhalt	68
8.3 Verlauf von KoVis	70
8.4 Methoden	81
8.5 Ergebnisse	82
8.6 Resümee	83
9 Ausblick	84
Anschriften	85