



Jahrestagung der AGKW am 03.09.2009



RAL-Gütezeichen: Zertifizierter Unternehmensservice

Widerspruch oder Ergänzung zum Einheitlichen Ansprechpartner?

**Vortrag von
Thomas Schröder
Geschäftsführer der Gütegemeinschaft**





Sechs Fragen zum RAL-Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“

- Wie ist die Vorgeschichte des Gütezeichens?
- Was bringt das Gütezeichen?
- Welche Kommunen machen mit?
- Wie ist das Kriterien-/Überprüfungssystem ausgestaltet?
- Welche Kriterien gibt es bisher?
- Wie grenzt sich das Gütezeichen von der DLRL ab?





Wie ist die Vorgeschichte des Gütezeichens?

Zwischen 2001 und 2004 lief das Modellprojekt **Mittelstandsfreundliche Verwaltung**. Gefördert wurde es durch das Wirtschaftsministerium des Landes Nordrhein-Westfalen. Beteiligt waren zwölf Kommunen und Kreise aus NRW unterschiedlicher Größe und Wirtschaftsstruktur: Bochum, Castrop-Rauxel, Dortmund, Duisburg, Essen, Gelsenkirchen, Hückeswagen, Münster, Remscheid sowie die Kreise Herford, Neuss und Recklinghausen.

Es entstanden Projekte mit dem Fokus auf Organisationsveränderungen in der Verwaltung oder neuen Formen der **Zusammenarbeit zwischen Behörden**. Projekte, die aus Unternehmenssicht kurzfristig zu **großen Wirkungen** geführt haben und wieder andere Projekte, die mit **Selbstverpflichtungen** zu nachhaltigem Veränderungsdruck verbunden sind.

Das Land Nordrhein-Westfalen und die Kommunen wollten ihre Dienstleistungen stärker auf kleine und mittlere Unternehmen zuschneiden.

Die Modellkommunen haben im Rahmen des Modellprojektes **neue Instrumente eines mittelstandsorientierten Verwaltungshandelns** entwickelt und in der Praxis erprobt.

Aufbauend auf den Erfahrungen aus dem Modellprojekt sollten die Ergebnisse kommuniziert und Kommunen zur Nachahmung angeregt werden. **Die mittelstandsfreundliche Verwaltung sollte zu einem Standard weiterentwickelt werden**. Voraussetzung hierfür sind allerdings allgemeingültige Kriterien, mit denen die Unternehmen die Angebote der **Kommunen bewerten und vergleichen** können. Die Kommunen selber könnten dann ihre Serviceleistungen für Unternehmen als Standortwerbung einsetzen. Diese Überlegungen haben dazu geführt, das Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ zu entwickeln.



Was bringt das Gütezeichen?

Das Gütezeichen dokumentiert die **Ernsthaftigkeit**, mit der die Kommune den Standortfaktor "Wirtschaftsfreundliches Verwaltungshandeln" verbessern möchte.

Mit dem Gütezeichen wird innerhalb der Verwaltung ein Prozess zur **wirkungsorientierten Messung des Verwaltungshandelns** implementiert. Verwaltungsleistungen insbesondere in Form der Bearbeitungszeiten müssen kontinuierlich gemessen und größtenteils verbessert werden, um die extern vorgegebenen Zielmarken zu erreichen.

Mit der Einbeziehung der Kundensicht durch die **Unternehmensbefragung** kann ein konstruktiver Dialog mit den mittelständischen Unternehmen zur Leistungsfähigkeit der Kommunalverwaltung aufgebaut werden.

Die politische Diskussion um den notwendigen Bürokratieabbau vernachlässigt oftmals die **alltäglichen Leistungen**, die beispielsweise eine Kommunalverwaltung erbringt. Mit dem Gütezeichen wird in der öffentlichen Diskussion und insbesondere im Dialog mit den ansässigen Unternehmen verdeutlicht, welche Dienstleistungen in welcher Qualität die Verwaltung zugunsten von Unternehmen erbringt.

Das Gütezeichen als Marke, ist bei **Ansiedlungsentscheidungen** der Unternehmen ein gutes Argument, das für die zertifizierte Kommune spricht.



Welche Städte und Gemeinden machen mit?

- Stadt Dortmund (590.000 E) *
- Stadt Erfurt (200.000 E) *
- Stadt Hamm (184.000 E)
- Stadt Mülheim an der Ruhr (170.000 E) *
- Stadt Villingen-Schwenningen (82.000 E)
- Stadt Sindelfingen (61.000 E) *
- Stadt Gummersbach (53.000 E)
- Stadt Rheda-Wiedenbrück (46.500 E) *
- Stadt Monheim am Rhein (43.000 E)
- Stadt Steinfurt (34.500 E)
- Stadt Petershagen (27.000 E) *
- St. Wendel (27.000 E)
- Stadt Wiehl (26.500 E)
- Stadt Radevormwald (24.000 E) *

- Stadt Wipperfürth (24.000 E)
- Stadt Nagold (23.000 E) *
- Gemeinde Lindlar (22.500 E)
- Gemeinde Engelskirchen (20.500 E)
- Stadt Bergneustadt (20.500 E)
- Gemeinde Reichshof (20.000 E)
- Stadt Waldbröl (19.500 E)
- Gemeinde Nümbrecht (17.500 E)
- Stadt Hückeswagen (17.000 E) *
- Stadt Beverungen (15.000 E)
- Gemeinde Marienheide (14.000 E)
- Gemeinde Morsbach (11.500 E)

*** = Kommune ist zertifiziert**



Welche Kreise machen mit?

- Kreis Wesel (487.000 E)
- Rhein-Erft-Kreis (464.000 E)
- Rhein-Kreis Neuss (446.000 E) *
- Kreis Steinfurt (443.000 E) *
- Kreis Unna (425.000 E)
- Kreis Borken (368.000 E) *
- Kreis Soest (307.000 E)
- Kreis Paderborn (298.000 E) *
- Oberbergischer Kreis (289.000 E) *
- Kreis Höxter (154.000 E) *
- Kreis Olpe (141.000 E)
- Kreis Dithmarschen (137.000 E) *

- Landkreis Tuttlingen (135.000 E)
- Rhein-Hunsrück-Kreis (106.000 E) *
- Landkreis Weimarer Land (88.000 E) *
- Landkreis Sömmerda (80.000 E) *

*** = Kreis ist zertifiziert**



1. Das Gütesiegel basiert auf den konkreten Bedürfnissen mittelständischer Unternehmen.
2. Das Gütesiegel garantiert einen einheitlichen hohen Standard in allen zertifizierten Kommunen.
3. Das Gütesiegel kann bundesweit erworben werden und besitzt mindestens bundesweite Geltung.
4. Das Gütesiegel ist ein RAL-Gütesiegel. Gemäß den RAL-Bestimmungen hat es bei jeder zertifizierten Kommune genau die gleiche Botschaft.
5. Das Gütesiegel steht für die Einhaltung von konkreten Ergebnissen des Verwaltungshandelns zugunsten von Unternehmen (Output-Orientierung). Die Frage, wie diese Ergebnisse erreicht werden (z.B. interne Prozesse, Instrumente) ist nicht Prüfungsgegenstand.



6. Die Vorgaben des Gütesiegels sind ehrgeizig gesetzt und erfordern daher erhebliche Anstrengungen der Kommunen, um diese einzuhalten.

7. Die Kriterien des Gütesiegels sind durch einen externen Auditor eindeutig überprüfbar. Interpretations- und Beurteilungsspielräume sollten möglichst klein gehalten werden.

8. Gegenstand des Gütesiegels ist die Leistung der Kommunalverwaltung, nicht aber die Qualität allgemeiner Standort- und Infrastrukturfaktoren der Kommune.

9. Die Erlangung des Gütesiegels birgt für die Kommune einen Mehrwert der über die Berechtigung zur Verwendung des Siegels hinausgeht.

10. Der bürokratische Mehraufwand zur Erlangung des Gütesiegels sollte möglichst gering sein.



- a. **Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners innerhalb von 3 Arbeitstagen**
- b. **Erste Informationen zum Verfahren innerhalb von 7 Arbeitstagen**
- c. **Besprechungen bei Unternehmen innerhalb von 5 Arbeitstagen**
- d. **Bearbeitung von Baugenehmigungsanträgen innerhalb von 40 Arbeitstagen**
- e. **Bezahlung von Auftragsrechnungen innerhalb von 15 Arbeitstagen**
- f. **Reaktion auf Beschwerden innerhalb von 3 Arbeitstagen**
- g. **Bearbeitung von Flächenanfragen innerhalb von 3 bzw. 5 Arbeitstagen**
- h. **Rechtzeitige Bearbeitung von beantragten Schwerlasttransporten**
- i. **Verlässlichkeit von Baugenehmigungen**
- j. **Reaktion auf Anrufe und E-Mails innerhalb eines Arbeitstages**
- k. **Verwaltungswegweiser**
- l. **Lotse für Existenzgründer**
- m. **Regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen**
- n. **Informationsveranstaltung zu aktuellen Themen am Standort**



Abgrenzung zur EU-Dienstleistungsrichtlinie, insbesondere zum EA

- **Es gibt keine Einschränkung des Geltungsbereiches wie z. B. Gesundheits-, Finanz- oder Verkehrsdienstleistungen bei der DLRL**
- **Die Serviceversprechen sind konkreter als die Anforderungen der DLRL**
- **Die Serviceversprechen gehen über die Anforderungen der DLRL hinaus**
- **Die Einhaltung der Kriterien wird von einer unabhängigen Stelle überprüft**
- **Eine „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ hat sich das Verhalten von beteiligten externen Stellen anzurechnen**
- **Die Serviceversprechen der Gütegemeinschaft gelten auch für den EA**



Abgrenzung zur EU-Dienstleistungsrichtlinie, insbesondere zum EA

- **Die Mitgliedschaft in der Gütegemeinschaft ist freiwillig und nicht fremdbestimmt**
- **Die Gütegemeinschaft und damit die Kommunen entwickeln die Kriterien anhand der Bedürfnisse der Unternehmen**
- **Die Serviceleistungen des Gütezeichens sind für die Unternehmen kostenfrei**
- **Die Fristen der Serviceversprechen sind kürzer als die Fristen aufgrund der DLRL**
- **Die Serviceversprechen gelten für alle Ansprechpartner in der Verwaltung und nicht nur für eine zentrale Stelle**



GÜTEZEICHEN



Mittelstandsorientierte
Kommunalverwaltung



Kontakt

Geschäftsstelle Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e. V.

c/o Wirtschaftsförderung Rhein-Kreis Neuss

z. H. Herrn Thomas Schröder

Oberstraße 91, 41460 Neuss

Telefon: 02131/928-7575, Telefax 02131/928-87504

Email: geschaeftsstelle@gmkev.de

www.gmkev.de