

Der Vorteil im Standortwettbewerb



DER WEG ZUM RAL GÜTEZEICHEN

MITTELSTANDSORIENTIERTE KOMMUNALVERWALTUNG

Einleitung

Kleine und mittelständische Unternehmen spielen eine wesentliche Rolle für die Wirtschaftskraft von Städten, Gemeinden und Kreisen. Kommunen stehen daher in einem harten Wettbewerb um die Ansiedlung von Investoren. Einen wesentlichen Vorteil im Standortmarketing erlangen die Kommunen, die das RAL Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung vorweisen können.

Das RAL Gütezeichen signalisiert Unternehmern, dass die Verwaltung ihre Belange ernst nimmt. Dafür stehen die 14 Serviceversprechen, zu deren Einhaltung sich die Kommunen verpflichten.

Kommunen, die das RAL Gütezeichen erwerben wollen oder erworben haben, haben sich zur Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V. (GMKEV)geschlossen. Mit ihren Serviceversprechen machen die Mitglieder die Verwaltungsabläufe für Unternehmen transparent und kalkulierbar. Das gibt Betrieben die Planungssicherheit, die sie bei Investitionen ebenso benötigen wie bei ihrer täglichen Arbeit. Die eindeutigen Servicekriterien erlauben es zudem, die Dienstleistungsqualität von Verwaltungen bundesweit zu vergleichen. Unternehmen können dadurch leicht erkennen, ob ein Standort ihre Anforderungen erfüllt. Um die Effizienz und Qualität ihrer Leistungen langfristig zu gewährleisten, überwachen die Kommunen die Einhaltung der Serviceversprechen kontinuierlich selbst und lassen sie regelmäßig von neutraler Seite kontrollieren.

Mit den Serviceversprechen verpflichten sich die Kommunen zum engen Dialog mit der örtlichen Wirtschaft. Häufig unterstützen lokale Wirtschaftsvereinigungen die Verwaltung dabei, Prozesse und Abläufe weiter zu verbessern. Das kommt den Betrieben ebenfalls zugute. Umfragen zeigen, dass die Unternehmer das Engagement der Kommunen mit dem RAL Gütezeichen schätzen. Davon profitieren die Kommunen, denn zufriedene Unternehmen bleiben am Standort. Das erhöht seine Attraktivität.

Viele Kommunen befinden sich mit ihren Verwaltungsabläufen bereits weitgehend im Einklang mit den Serviceversprechen. Der Aufwand zur Erlangung des RAL Gütezeichens ist für sie daher überschaubar. Der Leitfaden informiert über alle Schritte, die für den Erwerb des RAL Gütezeichens erforderlich sind. Er beschreibt die Serviceversprechen und wie ihre Einhaltung

überwacht werden kann. Zudem erläutert er das System der RAL Gütesicherung, nach dem alle RAL Gütezeichen vergeben werden.

► Gütegemeinschaft auf einen Blick

- ▷ Vorteile im Standortwettbewerb durch messbare Kriterien
- ▷ 14 Serviceversprechen geben Unternehmen Sicherheit
- ▷ Transparente und berechenbare Verwaltungsabläufe
- ▷ Regelmäßige Überwachungen gewährleisten effiziente Verwaltungsstrukturen

Die RAL Gütesicherung – Garant für Neutralität und Unabhängigkeit

RAL Gütezeichen signalisieren Käufern, Auftraggebern und Geschäftspartnern überdurchschnittlich hochwertige Leistungen und Produkte. Grundlage für ihre Vergabe ist das System der RAL Gütesicherung. Träger ist die unabhängige und neutrale Dachorganisation RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. Grundlage für die Vergabe der RAL Gütezeichen sind die Güte- und Prüfbestimmungen, die für jede Leistungs- und Produktgruppe individuell bestimmt werden.

Bei ihrer Festlegung bezieht RAL unter anderem Verbände, Wirtschafts- und Verbraucherorganisationen, Bundes- und Landesministerien sowie Prüforganisationen ein. Das stellt die Objektivität und Neutralität der RAL Kriterien sicher, die über Normen und gesetzliche Bestimmungen hinausgehen.

Die Nutzer der jeweiligen RAL Gütezeichen schließen sich in Gütegemeinschaften zusammen und verpflichten sich zur strikten Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen. Sie überwachen selbst die Erfüllung der Kriterien und unterwerfen sich der regelmäßigen Überwachung durch externe Prüfeinrichtungen. Das System der Gütesicherung macht RAL Gütezeichen zu einem besonders vertrauenswürdigen und zuverlässigen Kennzeichnungssystem.

④ Schlüsselrolle für den Güteausschuss

Der Güteausschuss, den jede Gütegemeinschaft selbst einsetzt, spielt im System der RAL Gütesicherung eine Schlüsselrolle. Er erarbeitet die Gütesicherung und entwickelt sie weiter. Der Güteausschuss entscheidet über Anträge zur Verleihung des RAL Gütezeichens und sorgt dafür, dass die Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen regelmäßig überwacht wird. Bei Verstößen schlägt er dem Vorstand der Gütegemeinschaft Maßnahmen zur Ahndung vor. Darüber hinaus bestellt er den Obmann des Güteausschusses als Mitglied des Vorstands und unterstützt diesen bei seiner Arbeit.

Die Besetzung des Güteausschusses bürgt für seine Neutralität. Dem Güteausschuss der GMKEV gehören ein Obmann sowie Vertreter aller Mitgliedskommunen an, die von den Mitgliedern der Gütegemeinschaft für die Dauer von zwei Jahren gewählt

werden. Der Vorsitzende und der stellvertretende Vorsitzende der GMKEV sind ebenfalls im Güteausschuss vertreten, haben jedoch kein Stimmrecht. Weitere Mitglieder sind ein Vertreter der mit der Fremdüberwachung beauftragten Institution sowie neutrale Sachverständige, etwa aus einer Behörde.

► Die RAL Gütesicherung

- ▷ Unabhängig und objektiv entwickelt
- ▷ Regelmäßige Selbst- und Fremdüberwachung
- ▷ Beteiligung neutraler Institutionen

Die 14 Serviceversprechen – Die Güte- und Prüfbestimmungen der GMKEV

Das RAL Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung steht für Planungssicherheit, Transparenz und Kundenorientierung.

► Planungssicherheit

Unternehmer können sich darauf verlassen, dass die Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben maximal 40 Arbeitstage beträgt und bei Baugenehmigungen keine erfolgreichen Widersprüche oder Klagen Dritter drohen. Zudem sichert die Kommune zu, Rechnungen für Aufträge stets innerhalb von maximal 15 Arbeitstagen zu bezahlen. Fragt ein Unternehmen ein Grundstück an, erhält es innerhalb von fünf Arbeitstagen ein Angebot, das Angaben über die Lage, die Verkehrsanbindung, den Flächenschnitt, den Preis, die Erschließungskosten sowie über die Planungs- und Baurechtssituation enthält.

Auch die Zusicherung, die Genehmigung für Schwertransporte rechtzeitig vor Transportbeginn zu bearbeiten, erleichtert Unternehmen die Planung.

► Transparenz

Grundsätzlich gilt, dass Unternehmen transparent über alle Vorgänge informiert werden. Auf Anträge und Anfragen zu Verfahren erhalten sie innerhalb von drei Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung, in der die Kommune zugleich über die zuständige Abteilung und den persönlichen Ansprechpartner informiert. Spätestens nach sieben Arbeitstagen teilt die Kommune mit, wie lange die Bearbeitung des Antrags voraussichtlich dauern wird, ob Unterlagen fehlen oder warum es zu Verzögerungen kommen könnte. Bei Fragen führt zudem ein Verwaltungswegweiser schnell zum richtigen Ansprechpartner.

► Kundenorientierung

Kommunen mit dem RAL Gütezeichen orientieren sich an den Wünschen ihrer Kunden. So bieten diese Verwaltungen etwa an, Besprechungstermine noch in den nächsten fünf Arbeitstagen beim Unternehmen vor Ort durchzuführen. Auch eine schnelle Reaktion auf Beschwerden trägt zur Zufriedenheit von Unternehmern bei. Spätestens nach drei Arbeitstagen erhalten sie daher eine qualifizierte Antwort.

Ebenso selbstverständlich ist es, dass die Verwaltungen Anrufe oder E-Mails innerhalb von einem Arbeitstag beantworten. Existenzgründer finden stets einen Ansprechpartner vor, der sie bei Fragen zum Umgang mit der Behörde berät. Um zudem die Wünsche der Unternehmen nicht aus dem Blick zu verlieren, suchen Kommunen mit dem RAL Gütezeichen aktiv den Dialog: Alle zwei Jahre ermitteln sie die Zufriedenheit der Unternehmen mit der Verwaltungsleistung

und führen regelmäßig Informationsveranstaltungen durch, um Unternehmen über aktuelle Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten.

► Die 14 Serviceversprechen

- ▷ Feste Fristen geben Unternehmen Planungssicherheit
- ▷ Kommunen informieren transparent über alle Schritte
- ▷ Strikte Kundenorientierung für zufriedene Unternehmen

Mitglied werden

In der Gütegemeinschaft können alle Städte, Gemeinden und (Land-)Kreise Mitglied werden, deren Leistungsangebot im Bereich der 14 Serviceversprechen liegt. Auch Verbände und Personen, die Wirtschafts- und Verkehrskreise vertreten, können der Gütegemeinschaft beitreten. Voraussetzung ist, dass sie dem Verein ihr berechtigtes Interesse an der Gütesicherung darlegen.

► Finanzieller Aufwand

Da die Finanzlage von Kommunen von ihrer Einwohnerzahl abhängt, hat die Gütegemeinschaft die Mitgliedsbeiträge nach Kommunengröße gestaffelt. So betragen die Kosten in der Größenklasse 6 für Städte und Gemeinden mit bis zu 25.000 Einwohnern derzeit jährlich 1.000 Euro. Mitglieder der Größenklasse 1 mit 400.000 Einwohnern und mehr bezahlen 3.500 Euro. Dazwischen steigen die Kosten in Abstufungen von 500 Euro je Größenklasse.

Für Kreise gibt es drei Staffelschritte. In der niedrigsten Stufe mit bis zu 150.000 Einwohnern kostet die Mitgliedschaft 2.500 Euro jährlich, bis 250.000 Einwohner 3.000 Euro und darüber 3.500 Euro. Die Mitgliedsbeiträge von Verbänden und Personen betragen aktuell mindestens 100 Euro jährlich.

Bei neuen Mitgliedern entfällt der Beitrag im Kalenderjahr des Beitritts. Im Folgejahr gilt nur der halbe Mitgliedsbeitrag. Erst im zweiten Jahr nach Beginn der Mitgliedschaft müssen die Mitglieder den vollen Betrag entrichten. Zu den jährlichen Mitgliedsbeiträgen kommen für die Kommunen Kosten für die Fremdüberwachung durch eine neutrale Institution, die je nach Zeitaufwand alle zwei Jahre bei etwa 2.000 Euro bis 3.000 Euro liegen.

► Antragstellung

Kommunen können die GMKEV-Mitgliedschaft beantragen, indem sie der Geschäftsstelle ein formloses Schreiben zusenden. Jeder Antragsteller versichert, die Satzung des Vereins anzuerkennen und ihre Vorschriften zu befolgen. Der Vorstand prüft die Anträge und entscheidet über die Aufnahme des neuen Mitglieds.

► Mitglied werden

- ▷ Mitgliedschaft für alle Städte, Gemeinden und Kreise möglich
- ▷ Geringer finanzieller Aufwand
- ▷ Kosten nach Kommunengröße gestaffelt

Der Fahrplan zum RAL Gütezeichen

Innerhalb eines Jahres nach dem Beitritt zur Gütegemeinschaft prüft ein unabhängiges Institut erstmals, ob die Kommune die Kriterien für eine Verleihung des RAL Gütezeichens erfüllt. Diese Fremdüberwachung führt TÜV NORD CERT Essen durch.

Die Prüfer kontrollieren bei der Erstprüfung, ob die Güte- und Prüfbestimmungen vollständig eingehalten werden. Dazu werten sie die Prüfdokumente der letzten drei Monate vor dem Termin aus.

Die Dokumentationen müssen schlüssig sein und dürfen keine Lücken aufweisen. Darüber hinaus kontrollieren die Prüfer stichprobenartig, ob die Leistungen der Verwaltung die Anforderungen der Güte- und Prüfbestimmungen erfüllen und damit die Einhaltung der Serviceversprechen gewährleisten.

► Die besondere Rolle der Eigenüberwachung und der Dokumentation

Grundlage der Erstprüfung sind die Prüfdokumente, mit deren Hilfe die Kommunen laufend die Qualität ihrer Verwaltungsleistungen kontrollieren. Im Rahmen dieser Eigenüberwachung stellen sie sicher, dass sich Unternehmen auf die 14 Serviceversprechen verlassen können.

Die Prüfunterlagen dokumentieren alle Abläufe und Daten der beteiligten Fachämter. Auf diese Weise wird die gesamte Kommunikation mit Unternehmen nachvollziehbar festgehalten. Je nach Leistung zählen dazu unterschiedliche Kriterien. Um etwa nachzuweisen, dass eine Auftragsrechnung innerhalb von 15 Arbeitstagen bezahlt wurde, muss der Vorgang eine eindeutige Nummer erhalten. Zudem müssen die Protokolle Angaben über Rechnungseingang, Fälligkeitsdatum und Rechnungsausgang bzw. die finale Freigabe des Betrages enthalten. Für die Dokumen-

tation des Gütekriteriums „Erste Informationen zum Verfahren“ erfasst die Verwaltung den jeweiligen Adressaten, das Aktenzeichen, Eingangs- und Ausgangsdatum sowie den Zeitplan. Ähnliche Vorgaben gelten für die Protokollierung der weiteren Serviceversprechen.

► Eine Excel-Tabelle genügt

Besondere Dokumentationssysteme fordern die Güte- und Prüfbestimmungen nicht. Die meisten Kommunen verfügen bereits über entsprechende Ablagesysteme. In vielen Fällen genügt es daher, die einzelnen Vorgänge sorgfältig aufzuzeichnen. Dafür kann bereits eine Excel-Tabelle ausreichen. Spezielle Fachanwendungen können jedoch die ämterübergreifende Zusammenarbeit vereinfachen sowie das Erfassen und Auswerten erleichtern. Anhand der Dokumentationen erstellt die Kommunalverwaltung regelmäßig Prüfberichte, die als Basis für die Fremdüberwachung dienen.

► Die Verleihung des RAL Gütezeichens

Nach dem Abschluss der Erstprüfung durch den TÜV NORD CERT Essen erhalten sowohl die Mitgliedskommune als auch der Güteausschuss eine Ausfertigung des Prüfberichts. Der Ausschuss prüft den Antrag des Mitglieds auf Verleihung des RAL Gütezeichens. Bestehen seitens der Mitglieder ebenfalls keine Einwände gegen die Ergebnisse der Erstprüfung, verleiht die Gütegemeinschaft der Kommune das RAL Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung.

► Fahrplan zum RAL Gütezeichen

- ▷ Erstkontrolle innerhalb eines Jahres nach Beitritt
- ▷ Geringer Aufwand für Umsetzung
- ▷ Dokumentationen als Basis für Kontrollen
- ▷ Stichprobenartige Prüfung der Abläufe

Beispiele für die Dokumentation

Die Dokumentationsbeispiele stellen anhand von Fällen aus der Praxis zweier Kommunen dar, wie die Verwaltungsabläufe aufgezeichnet werden. Sie bilden die Grundlage für die spätere Auswertung durch die Prüfer.

Tabelle 1 zeigt die Kriterien, nach denen die Eingänge von Bauanträgen erfasst und ausgewertet werden. Die jeweiligen Bearbeiter notieren hierfür die Daten der einzelnen Arbeitsschritte wie

Eingang, erstes Schreiben der Verwaltung an den Antragsteller, den Zeitpunkt, wann der Antrag vollständig vorlag, wann er genehmigt wurde und ob es erfolgreiche Klagen Dritter gab. Außerdem erfasst die Tabelle Auszeiten in der Bearbeitung, die nicht auf die vorgegebene Frist angerechnet werden. Anhand der Dokumentation können die Prüfer auf einen Blick erkennen, ob die Verwaltung die versprochenen Gütekriterien eingehalten hat.

Tabelle 1: Eingänge

Lfd. Nr.	Az.:	Antrags- eingang	Erstes Schreiben	Anzahl der Arbeitstage	Kriterium „B“ erfüllt?		Antrag vollständig	tatsächliche Auszeiten		
					Ja	Nein		Art der Auszeit	Beginn	Ende
Januar										
Auszeiten in zeitl. Reihenfolge nach Vollständigkeit					Kriterium „D“ erfüllt?			Kriterium „I“ erfüllt		
Beginn	Ende	Dauer der Auszeiten	Genehmigung o.a. Entscheidung	Anzahl der Arbeitstage	Ja	Nein	Erfolgreiche Klagen Dritter	Auf andere Weise erled.		
Januar										

Tabelle 2: Auswertung

Dokumentation der Gütekriterien -
Januar bis Dezember

Ldf. Nr.	Monat	Anzahl der Anträge	„Gütekriterium B: erste Informationen zum Verfahren“		Anzahl der Genehmigungen	„Gütekriterium D: Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen“		„Gütekriterium I: Verlässlichkeit der Baugenehmigungen“
			Zielwert 7 Arbeitstage erfüllt	Zielwert 7 Arbeitstage nicht erfüllt		Zielwert 40 Arbeitstage erfüllt	Zielwert 40 Arbeitstage nicht erfüllt	erfolgreiche Widersprüche und Klagen Dritter
1	Januar	0	0	0	0	0	0	
2	Februar	0	0	0	0	0	0	
3	März	0	0	0	0	0	0	
...
10	Oktober	0	0	0	7	7	0	
11	November	0	0	0	2	2	0	
12	Dezember	0	0	0	6	6	0	
Summe		0	0	0	66	65	1	0
Summe gesamt		0	0		66	66		
Abweichung in (%)			0,00			1,52		0,00
Erlaubte Abweichung (%)			10,00			15,00		5,00
Ergebnis			Kriterium B erfüllt			Kriterium D erfüllt		Kriterium I erfüllt

Tabelle 2 zeigt die Auswertung der eingegangenen und bearbeiteten Bauanträge eines Jahres. Darin werden die Zahlen jedes Monats noch einmal in einer Übersicht zusammengefasst. In der Bilanz wird so schnell ersichtlich, ob die Verwaltung Bauanträge im Rahmen der erlaubten Abweichungen bearbeitet hat.

Tabelle 3: Ablauf

Datum	Weg des Beschwerdeingangs	Unternehmen	Betreff	Datum der Antwort	Weg der Antwort	abschließend beantwortet		Bearbeiter
						ja	nein	
24.08.11	per E-Mail	Mustermann Werbeagentur GmbH	keine Berücksichtigung ihres Angebotes beim Druck von Broschüren	30.08.11	per E-Mail	X		Müller
Besonderheit: Geht die Beschwerde per Post ein, zählt der erste Stempel innerhalb der SVE. Das kann u. U. auch der eines anderen Amtes / Bereiches OB sein.	per Post	xy GmbH	Winterdienst	muss am 3. Arbeitstag nach Eingang der Beschwerde rausgehen	sollte mit Weg des Beschwerdeingangs identisch sein	Hinweis: Sollte die Beschwerde nicht innerhalb von 3 AT abschließend beantwortet werden können (z.B. wenn mehrere Ämter/ Akteure beteiligt sind), ist dem Beschwerdeführer innerhalb von 3 AT zu erklären, warum die Beschwerde nicht kurzfristig bearbeitet werden kann, wie zur Klärung der Beschwerde weiter verfahren wird und wann er eine verbindliche Auskunft erhält.		
	per E-Mail		Mülltonnen					
	telefonisch		Sondernutzungsgebühren					
	persönlich		Genehmigungsverfahren					

Tabelle 3 dokumentiert den Ablauf des Beschwerdemanagements einer Stadtverwaltung. Neben den Eingangs- und Antwortdaten erfasst der jeweilige Bearbeiter die Art des Eingangs, das Unternehmen und den Betreff der Beschwerde.

Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit durch Kontinuität

Mit der Verleihung des RAL Gütezeichens verpflichten sich die Kommunen zur Fortsetzung der kontinuierlichen Eigenüberwachung. Die Güte- und Prüfbestimmungen schreiben vor, dass Verwaltungen die Dokumente vollständig ausfüllen und mindestens fünf Jahre aufbewahren. So können sie auch langfristig nachweisen, dass sie die Versprechen durchgängig eingehalten haben.

► Überwachung durch neutrale Prüfer

Eine neutrale Institution führt im Abstand von 24 Monaten die Fremdüberwachung bei den Kommunen durch. Dabei kontrollieren die Prüfer in erster Linie die Aufzeichnungen der Eigenüberwachung. Zudem greifen sie wie bei der Erstprüfung stichprobenartig Leistungen der Verwaltungen heraus und prüfen, ob die Qualität den Anforderungen der Güte- und Prüfbestimmungen entspricht.

Die Prüfung der Kundenzufriedenheit gehört ebenfalls zur Fremdüberwachung. Dazu ermitteln die Kommunen alle zwei

Jahre, ob ihre Verwaltung die Anforderungen der Unternehmen vor Ort erfüllt. Die Befragung kann schriftlich oder telefonisch erfolgen und wahlweise von der Kommune selbst oder einem externen Institut durchgeführt werden. Damit die Analyse gültig ist, müssen mindestens 50 Unternehmen die Fragen beantwortet haben.

► Kontinuität

- ▷ Fortsetzung der Eigen- und Fremdüberwachung
- ▷ Aufbewahrung von Prüfdokumenten für fünf Jahre
- ▷ Umfragen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Ansprechpartner

Kommunen, die sich für das RAL Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung und die Gütegemeinschaft interessieren, finden erste Informationen auf der Website www.gmkev.de.

Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte
Kommunalverwaltungen e.V.
c/o Rhein-Kreis Neuss
Oberstraße 91
41460 Neuss

Ansprechpartner in allen Fragen ist die Geschäftsstelle der GM-KEV. Interessenten erhalten von ihr weitere Informationen sowie Unterlagen zur Mitgliedschaft in der Gütegemeinschaft und zum Erwerb des RAL Gütezeichens. Bei Bedarf führt sie ein Informationsgespräch im Haus der interessierten Kommunalverwaltung durch.

Geschäftsführerin
Madita Beeckmann
E-Mail: geschaeftsstelle@gmkev.de