

# RAL-Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung



**DIHK**  
**Bürokratieabbau in den Regionen**  
**Berlin, 27.11.2014**

# Was zeichnet eine mittelstandsorientierte Kommune aus ?

- eindeutige Service-Selbstverpflichtung
- Transparenz in Verwaltungsleistungen
- feste Terminzusagen, Verlässlichkeit
- zeitliche, finanzielle Planungssicherheit für mittelständische Unternehmen



Welche Kommune würde sich heute nicht als mittelstandsfreundlich bezeichnen ?

Wie wird aus diesem allseits beliebten Marketinginstrument eine **nachweisbare Tatsache** ?



# Gegenüberstellung Bedeutung - Zufriedenheit



## Wie wichtig ist Ihnen guter Service in den einzelnen Branchen?

Rang	Branche	In %
1	Gesundheitswesen (Ärzte & Therapeuten, Krankenhäuser, Pflegeheime, Reha-Institute etc.)	92,7
2	Reparatur-Dienstleistungen (Sanitär, Kfz, Elektronik etc.)	88,8
3	Gastronomie, Hotellerie, Tourismusbranche	88,2
4	Handwerkliche Dienstleistungen (Friseure, Kosmetiker, Schneider, Wäschereien etc.)	87,9
5	Finanzinstitute, Banken, Versicherungen / Krankenkassen	87,5
6	Öffentlicher Dienst (Behörden, Ämter etc.)	86,1
7	IT, Telekommunikation (Telekommunikationsanbieter, Software-Anbieter etc.)	83,0
8	Transport- und Logistikdienstleister (ÖPNV, Bahn, Fluggesellschaften etc.)	80,1
9	Einzelhandel (Lebensmittel, Bekleidung, Elektronik etc.)	79,3
10	Automobil- bzw. Kfz-Handel	78,8
11	Online-Angebote (Online-Shops, -Apotheken, Partnerbörsen etc.)	68,4

## Wie zufrieden sind Sie tatsächlich mit dem Service?

Rang	Branche	In %
1	Handwerkliche Dienstleistungen (Friseure, Kosmetiker, Schneider, Wäschereien etc.)	62,9
2	Gastronomie, Hotellerie, Tourismusbranche	60,9
3	Einzelhandel (Lebensmittel, Bekleidung, Elektronik etc.)	60,4
4	Online-Angebote (Online-Shops, -Apotheken, Partnerbörsen etc.)	59,5
5	Gesundheitswesen (Ärzte & Therapeuten, Krankenhäuser, Pflegeheime, Reha-Institute etc.)	47,9
6	Finanzinstitute, Banken, Versicherungen / Krankenkassen	44,7
7	Automobil- bzw. Kfz-Handel	44,1
8	Reparatur-Dienstleistungen (Sanitär, Kfz, Elektronik etc.)	43,9
9	IT, Telekommunikation (Telekommunikationsanbieter, Software-Anbieter etc.)	40,5
10	Transport- und Logistikdienstleister (ÖPNV, Bahn, Fluggesellschaften etc.)	35,4
11	Öffentlicher Dienst (Behörden, Ämter etc.)	27,9

Quelle: Umfrage der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut Innofact AG; August 2013

# Wie ist die Vorgeschichte des Gütezeichens ?

- 2001 – 2004 Modellprojekt  
„Mittelstandsfreundliche Verwaltung“



- Dienstleistungen stärker auf kleine und mittlere Unternehmen zuschneiden
- Beteiligt: Städte/Gemeinden und Kreise unterschiedlicher Größe und Wirtschaftsstruktur aus NRW
- entstanden sind Projekte mit dem Fokus auf Organisationsveränderungen in der Verwaltung und neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Behörden



# Wie ist die Vorgeschichte des Gütezeichens ?

- neue Instrumente eines mittelstandsorientierten Verwaltungshandelns wurden entwickelt und in der Praxis erprobt
- die mittelstandsfreundliche Verwaltung sollte zu einem Standard weiterentwickelt werden
- Entwicklung „Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“
- 5. April 2006 Gründung der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V.



# Was bringt das Gütezeichen ?

- dokumentiert Ernsthaftigkeit einer Verwaltung, ihr wirtschaftsfreundliches Verwaltungshandeln zu verbessern
- Prozess zur wirkungsorientierten Messung des Verwaltungshandelns
- basiert auf konkreten Bedürfnissen mittelständischer Unternehmen
- Verwaltung wird verlässlicher Partner für Unternehmen mit attraktiven Rahmenbedingungen
- Gütezeichen aktiv zur Standortwerbung einsetzen



# Was bringt das Gütezeichen ?

- bundesweite Geltung, einheitlicher Standard
- steht für Einhaltung von konkreten Ergebnissen des Verwaltungshandelns zugunsten von Unternehmen – Output-Orientierung
- Chance für zielgerichtete Prozessoptimierung in der Verwaltung
  
- Anbindung an das RAL-Institut steht für Objektivität, Qualität und öffentliche Anerkennung
- Kriterien sind durch externen Auditor eindeutig überprüfbar
- Leistungen der Verwaltung dokumentieren



**Starkes Zeichen für starke Standorte**  
→ GÜTEZEICHEN „MITTELSTANDSORIENTIERTE KOMMUNALVERWALTUNG“ Sechs Kommunen gestern in Neuss ausgezeichnet

Stadt Rottweil verspricht mehr  
Service für den Mittelstand

Als mittelstandsfreundliche Kommune mit RAL-Gütezeichen ausgezeichnet

**Verwaltung hat den  
Mittelstand im Blick**  
Der Kreis Paderborn freut sich über Gütezeichen

**Gütezeichen für mehr Qualität**

**Garantiert gut**

Der **Rhein-Kreis** ist bundesweit Vorreiter im Bemühen um eine „**Mittelstandorientierte Kommunalverwaltung**“  
– und das mit Brief und Siegel: NRW-Wirtschaftsministerin Christa Thoben übergab gestern ein neues **Gütezeichen**.



# Wie viele Kommunen sind bislang beteiligt ?

- Insgesamt 39 Mitglieder

Baden-Württemberg	7	Rheinland-Pfalz	1
Brandenburg	1	Sachsen-Anhalt	1
Hessen	1	Schleswig-Holstein	1
Niedersachsen	2	Thüringen	6
NRW	19		

- förderndes Mitglied:



- Schirmherrin: Iris Gleicke, MdB

Parlamentarische Staatssekretärin beim  
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie  
Beauftragte der Bundesregierung  
für Mittelstand und Tourismus



# Welche Kriterien werden geprüft ?

- a. Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners innerhalb von 3 Tagen
- 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



# Welche Kriterien werden geprüft ?

- 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 als Kommunikationsplattform



# Planungssicherheit

*»Wir geben Ihnen zeitliche  
Sicherheit für Ihre Bauvorhaben.«*

## ▶ Serviceversprechen

Bearbeitungszeit für  
gewerbliche Bauvorhaben –  
**maximal 40 Arbeitstag**



# Planungssicherheit

*»Hier erhalten Sie schnell und sicher Ihr Geld.«*

## ▶ Serviceversprechen

Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellt werden, **innerhalb von maximal 15 Arbeitstagen**



# Planungssicherheit

*»Kurzfristig und konkret: Unsere  
Antwort auf Ihren Flächenbedarf.«*

## ▶ Serviceversprechen

Bearbeitungszeit für die Angebots-  
abgabe bei Flächenanfragen  
von Unternehmen - **maximal**  
**5 Arbeitstage**



# Transparenz

*»Wir informieren Sie über den  
Ablauf und die voraussichtliche  
Bearbeitungszeit.«*

## ▶ Serviceversprechen

Erste Informationen zum  
Verfahren **innerhalb von  
7 Arbeitstagen**



# Transparenz

*»Unser Verwaltungswegweiser gibt  
Ihnen Orientierung auf der Suche  
Nach dem richtigen Ansprechpartner.«*

## ▶ Serviceversprechen

Verwaltungswegweiser als  
**Sofortinformation**



# Kundenorientierung

*»Wir können die Angelegenheit  
Gern bei Ihnen besprechen.«*

## ▶ Serviceversprechen

Besprechung bei Unternehmen  
**innerhalb von 5 Arbeitstagen**



# Wie ist die Überwachung ausgestaltet ?

- laufende Eigenüberwachung
- externer (unabhängiger) Auditor: TÜV Nord Cert GmbH
- erste Fremdüberwachung  
(nach 3-monatiger Eigenüberwachung)
- Folgeauditierung jeweils nach 2 Jahren
- Gegenstand des Gütezeichens ist die Leistung der Kommunalverwaltung, nicht aber die Qualität allgemeiner Standort- und Infrastrukturfaktoren der Kommune



# Ansprechpartner

## 1. Vorsitzender

Landrat Manfred Müller, Kreis Paderborn  
Aldegreverstr. 10-14, 33102 Paderborn  
Telefon 05251-308-102

## Geschäftsführerin

Karin Wiemers, Kreis Paderborn  
Aldegreverstr. 10-14, 33102 Paderborn  
Telefon 05251-308-442

## Stellv. Geschäftsführer

Daniel Nölkensmeier, Kreis Paderborn  
Aldegreverstr. 10-14, 33102 Paderborn  
Telefon 05251-308-445

