

**a. Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners**

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Prüfgröße</b>                  | Eingangsbestätigung von Anfragen, Anträgen u.ä. von der Kommune an den Unternehmer innerhalb von 3 Arbeitstagen; mit der Eingangsbestätigung erfolgt die Nennung des Ansprechpartners, seine Kommunikationsdaten und die Zeiten seiner Erreichbarkeit.  |
| <b>Anwendungsgebiet</b>           | Das Gütekriterium a. kommt bei allen Anfragen o. ä. zum Tragen, die Verwaltungsverfahren betreffen, für die bei Antragstellung das Gütekriterium "Erste Informationen zum Verfahren" anzuwenden ist.<br><br>Die Anwendung ist entbehrlich, wenn die Anfrage innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet wird.  |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Der Unternehmer hat die Bestätigung, dass seine Unterlagen in der Verwaltung angekommen sind, von welchem Bereich sie zuständigshalber bearbeitet werden und wer sein Ansprechpartner ist. Nachfragen über den Stand der Bearbeitung o.ä. können somit gezielt an den Ansprechpartner herangetragen werden. |
| <b>Prüfverfahren</b>              | Im Verwaltungswegweiser wurde ein entsprechendes Leistungsversprechen aufgenommen und es existiert eine interne Handlungsanweisung in der Mitgliedskommune, welche die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zum Verstand einer Eingangsbestätigung nach den Vorschriften des Kriteriums a. verpflichtet.        |
| <b>Zielwert</b>                   | 100 %   |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | Keine   |

## b. Erste Informationen zum Verfahren

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Prüfgröße</b>                  | <p>Rückmeldung des Ansprechpartners hinsichtlich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• noch fehlender Unterlagen,</li> <li>• möglicher Tatbestände, die zu "Auszeiten" führen können (z. B. bei einem Antrag auf Baugenehmigung),</li> <li>• eines Zeitplans für das weitere Vorgehen,</li> <li>• Zusicherung, dass Abweichungen, sobald sie sich abzeichnen, dem Unternehmen umgehend mitgeteilt werden.</li> </ul>  |
| <b>Anwendungsgebiet</b>           | <p>Das Gütekriterium b. kommt bei den mittelstandsrelevanten Verwaltungsverfahren zum Tragen, bei denen ein gültiger Antrag gestellt wurde.</p> <p>Die Anwendung ist entbehrlich, wenn die Genehmigung innerhalb von 7 Tagen erteilt wird.</p>   |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | <p>Der Unternehmer bekommt bereits kurz nach Einreichen des Antrages eine Vorstellung über die wahrscheinliche Dauer der Bearbeitung und damit einen zeitlichen Planungsrahmen. Des Weiteren wird deutlich, was die Kommune von ihm erwartet (z.B. Einreichung von Unterlagen). Im Falle der Baugenehmigung bekommt er zudem einen Überblick über mögliche zeitintensive Zwischenschritte, die nicht von der Verwaltung zu beeinflussen sind, die er aber bei seiner Zeitplanung berücksichtigen muss.</p> |
| <b>Prüfverfahren</b>              | <p>In der Akte abgelegte oder in der EDV gespeicherte schriftliche Mitteilung der Kommune an das Unternehmen; Liste der nachgeforderten Unterlagen, das Ausgangsdatum und der Zeitplan müssen eindeutig ersichtlich sein.</p>  |
| <b>Zielwert</b>                   | 7 Arbeitstage  |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | 10 % von der Gesamtzahl der Fälle  |

### c. Besprechungen bei Unternehmen

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Prüfgröße</b>                  | Die Verwaltung macht den Unternehmen im Verwaltungswegweiser das Angebot, innerhalb von 5 Arbeitstagen einen Besprechungstermin vor Ort durchzuführen. |
| <b>Anwendungsgebiet</b>           | Unternehmensanliegen, für welche die Gütekriterien a. und b. anzuwenden sind.  |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Zeitnahes Beratungsgespräch, Zeitgewinn durch Wegfall der Reisezeit sowie Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten der Verwaltung.                        |
| <b>Prüfverfahren</b>              | Entsprechender Hinweis im Verwaltungswegweiser   |
| <b>Zielwert</b>                   | 100 %  |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | Keine  |

## d. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen (1/2)

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Messgröße</b>                  | Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben  |
| <b>Anwendungsgebiet</b>           | <p>Keine Anwendung für Außenbereichsfälle und Verfahren nach dem Bundesimmissionsschutzgesetz (BImSchG)</p> <p>Beschränkung auf <u>Baugenehmigungsverfahren</u> gewerblicher Bauten.</p> <p><u>Bauanfragen</u> fallen nicht unter das Gütekriterium d.</p> <p><u>Einbindung von Fachämtern:</u><br/>Eine Vereinbarung mit anderen Fachämtern hinsichtlich der Bearbeitungsdauer wird empfohlen.</p> <p><u>Startpunkt der Prüfung:</u><br/>Eingang des Bauantrags bei der (unteren) Bauaufsichtsbehörde. Die Bauaufsichtsbehörde ist „Herr des Verfahrens“. Danach gilt zuerst die 7-Tage Frist für das Gütekriterium b. „Erste Informationen zum Verfahren“. Anschließend beginnt die Frist für dieses Kriterium.</p> <p><u>Fehlende Stellungnahmen Dritter</u> können nicht als Auszeit* gewertet werden. Die Auszeiten* sind abschließend in der Liste 2 zu Gütekriterium d. aufgezählt.</p> <p>Eine Kommune, die nicht Baugenehmigungsbehörde ist, muss das Kriterium nicht einhalten. Diese Sichtweise gilt für sämtliche Gütekriterien. Die Kommune muss nur diejenigen Gütekriterien einhalten, die im unmittelbaren Verantwortungsbereich der Kommune liegen. Dann allerdings liegen auch die Beteiligungen Dritter in ihrer Verantwortung (z. B. bei Schwerlasttransporten und Baugenehmigungen).</p> |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Für das Unternehmen verkürzt sich die Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen; kalkulierbarer Zeitraum; höhere Planungssicherheit.   |

## d. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen (2/2)

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Prüfverfahren</b>       | <p>Startpunkt der Prüfung:<br/>Kommune teilt Antragsteller mit, dass ein bearbeitungsfähiger Bauantrag vorliegt (vgl. Anlage, Liste 1 der Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag) oder fordert noch fehlende Unterlagen nach; für die Mitteilung greift Kriterium "Erste Informationen zum Verfahren", für Baden-Württemberg gilt Eingang bei der Baurechtsbehörde.</p> <p>„Auszeiten“*:<br/>Definierte "Auszeit"-Tatbestände (vgl. Anlage, Liste 2 Tatbestände für Auszeiten) erfassen die Situationen, in denen die Kommune den Antrag objektiv nicht weiterbearbeiten kann; diese "Auszeiten"* führen zu einer erlaubten Unterbrechung der Bearbeitungsfrist, die dem Antragsteller mitgeteilt wird.</p> <p>Endzeitpunkt der Prüfung:<br/>Erteilung des Bescheides</p> |
| <b>Zielwert</b>            | <p>40 Arbeitstage<br/>(zzgl. 7 Arbeitstage Feststellung der Bearbeitungsfähigkeit gemäß Kriterium „Erste Informationen zum Verfahren“)</p>   |
| <b>Erlaubte Abweichung</b> | <p>15 % von der Gesamtzahl der Fälle</p>   |

\* Auszeiten:

Auszeiten haben eine „Stoppuhrfunktion“. Es gibt Situationen, in denen eine Kommune einen Antrag nicht weiterbearbeiten kann. Dann führen Auszeitentatbestände zu einer erlaubten Unterbrechung der Bearbeitungsfrist. Die „Uhr“ beginnt wieder zu laufen, sobald der Auszeitbestand entfällt.

### e. Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellt werden

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Prüfgröße</b>                  | Zeitraum zwischen Eingang der Rechnung eines KMU als Auftragnehmer der Kommune und dem Abgang dieses Betrags vom Konto der Kommune.  |
| <b>Anwendungsgebiet</b>           | <p>Zeitraum zwischen Eingang der Rechnung eines KMU als Auftragnehmer der Kommune und dem Abgang dieses Betrags vom Konto der Kommune.</p> <p>Das Gütekriterium gilt für <u>alle Rechnungen</u>, in denen der Rechnungssteller kein längeres Zahlungsziel auf der Rechnung vorgibt. Auch aufgrund anderer Rechtsvorschriften, wie z. B. <u>VOL und VOB</u>, vereinbarte längere Zahlungsziele gelten erst, wenn der Rechnungssteller diese auf der Rechnung eindeutig angibt.</p> <p>Gibt der Rechnungssteller auf der Rechnung ein <u>längeres Zahlungsziel als 15 Arbeitstage</u> vor, dann ist aber auch dieses einzuhalten und zu dokumentieren.</p> <p>Bei <u>kürzeren Zahlungszielen</u> gilt auch der Zielwert von 15 Arbeitstagen.</p> <p>Das Kriterium greift nicht bei folgenden Konstellationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adressat der Rechnung (Auftrag gebendes Amt/Fachbereich) ist nicht genannt.</li> <li>• Der sachliche Grund der Rechnungsstellung fehlt bzw. ist strittig.</li> <li>• Feststellungen zur Schwerbehinderteneigenschaft durch Ärzte.</li> </ul> <p>In diesen Fällen wird dies dem Rechnungsteller innerhalb von fünf Arbeitstagen mitgeteilt, so dass er sich auf eine Verzögerung des Zahlungseingangs einstellen kann.</p> |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Finanzielle Planungssicherheit, höhere Liquidität  |
| <b>Prüfverfahren</b>              | Über die zentrale Kassenstelle erhält man Einblick in den Zahlungsverkehr der Kommune. Prüfung anhand des Posteingangsstempels der Rechnung und des Datums der Überweisung des Rechnungsbetrags. Eingang der Rechnung sollte DV-technisch erfasst werden, um die Einhaltung der Fristen automatisch überwachen zu können.  |
| <b>Zielwert</b>                   | 15 Arbeitstage   |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | 15 % von der Gesamtzahl der Fälle  |

## f. Reaktion auf Beschwerden

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Prüfgröße</b>                  | Schnelle und qualifizierte Reaktion auf die Beschwerde des Unternehmers.  |
| <b>Anwendungsgebiet</b>           | <p>Von diesem Kriterium werden nicht erfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeine politische Kritik oder Beschwerden, die sich auf andere Institutionen beziehen,</li> <li>• "politische" Eingaben zum Beispiel an Stadtverordnete.</li> </ul> <p>Eine <u>zentrale Beschwerdestelle</u> sollte eingerichtet werden. Auf diese wird im Verwaltungswegweiser verwiesen.</p>   |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Der Unternehmer bekommt kurzfristig eine Reaktion aus der Kommune auf seine Beschwerde.   |
| <b>Prüfverfahren</b>              | <p>Eingangsdatum der Beschwerde, Aktennachweis über einen Schriftverkehr oder eine Gesprächsnotiz.</p> <p>Die Reaktion auf die Beschwerde eines Unternehmers ist schnell und qualifiziert, wenn die Beschwerde innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet wird. In Ausnahmefällen* ist die Reaktion dennoch als schnell und qualifiziert zu bewerten, wenn dem Unternehmer innerhalb von 3 Arbeitstagen erklärt wird, warum die Beschwerde nicht kurzfristig beantwortet werden kann und wann er eine verbindliche Auskunft erhält.</p> |
| <b>Zielwert</b>                   | 3 Arbeitstage   |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | 10 % von der Gesamtzahl der Fälle   |

\* Ausnahmefall:

Ein Ausnahmefall wird z.B. bei Dienstaufsichtsbeschwerden, der Notwendigkeit der Einbeziehung mehrerer Beteiligter oder einer vergleichbaren Situation angenommen.

### g. Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Prüfgröße</b>                  | Schnelle und qualifizierte Reaktion auf Flächenanfragen eines Unternehmens  |
| <b>Anwendungsgebiet</b>           | <p><u>Kompensationsflächen</u> fallen nicht unter das Gütekriterium g.</p> <p>Kriterium gilt für "qualifizierte Flächenanfragen": Größe des Grundstücks und die Art der Nutzung müssen vom Interessenten konkret genannt werden. Außerdem muss die Anfrage "plausibel" sein, d.h. unter anderem, dass Makler bzw. Berater plausibel nachweisen können, dass sie hier im konkreten Kundenauftrag handeln. Als qualifizierte Reaktion gilt neben der Auskunft, dass keine entsprechenden Flächen zur Verfügung stehen, ein "aussagekräftiges Angebot" der Kommune, das folgende Aussagen umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lage der Fläche im Stadtgebiet (Auszug aus Flächennutzungsplan),</li> <li>• Kurzbeschreibung der Verkehrsanbindung,</li> <li>• verfügbare Fläche insgesamt,</li> <li>• Variabilität des Flächenzuschnittes (Grundstückstiefe, Grundstücksbreite),</li> <li>• Preis,</li> <li>• Angaben zur Erschließung / Erschließungskosten,</li> <li>• Planungs- und Baurechtssituation (Auszug aus dem Bebauungsplan).</li> </ul> <p>Sofern das Angebot von weiteren Entscheidungen abhängig ist, die nicht innerhalb von 5 Arbeitstagen herbeigeführt werden können, genügt eine qualifizierte Zwischennachricht unter Benennung des Problems und eines Zeitplans. Da die Kreise in der Regel keine Flächen anbieten, wird in diesen Fällen gemessen, wie schnell sie auflaufende Flächenanfragen an ihre Gemeinden weiterleiten.</p> |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Unternehmen erfahren schnell und aussagekräftig, ob eine Ansiedlung bzw. Expansion in der Kommune möglich ist.  |
| <b>Prüfverfahren</b>              | Eingangdatum der Flächenanfrage, Aktennachweis über Schriftverkehr bzw. Gesprächsnotiz.   |
| <b>Zielwert</b>                   | 5 Arbeitstage für Städte / 3 Arbeitstage für Kreise   |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | 10 % von der Gesamtzahl der Fälle   |



## h. Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Prüfgröße</b>                  | Rechtzeitige Bearbeitung bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten unter Berücksichtigung aktueller verkehrlicher Einschränkungen.   |
| <b>Anwendungsgebiet</b>           | <p>Betrifft nur Kommunen, die auch Straßenverkehrsbehörde sind. Der „Herr des Verfahrens“ ist die genehmigende Stelle (siehe Gütekriterium d).</p> <p>Nur <u>prüffähige Anträge</u> fallen unter das Gütekriterium h.</p> <p>Im Falle der Antragstellung für einen Transportzeitraum gilt nicht der Beginn des Zeitraumes als Transport. Es wird erwartet, dass der Antragsteller den Antrag konkretisiert.</p>  |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Schwerlasttransportunternehmen sind mittelständisch geprägt; die Flexibilität und Schnelligkeit ihrer Dienstleistung sind für das gesamte Wirtschaftsleben von Bedeutung.  |
| <b>Prüfverfahren</b>              | Zeitpunkt des Transports, Datum der Erteilung der Genehmigung.   |
| <b>Dokumentation</b>              | <p>Zielwert 1:</p> <p>Vor dem Transport erhält das Unternehmen die Genehmigung für den Schwerlasttransport mit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• einer bestätigten Streckenführung oder</li> <li>• einer Alternativroute</li> </ul> <p>unter Berücksichtigung aktueller verkehrlicher Einschränkungen.</p> <p>Voraussetzung ist, dass die prüffähigen Antragsunterlagen <u>vor</u> Beginn der Frist nach VV zu § 29 StVO (i.d.R. zwei Wochen vor dem Transport) vorliegen.</p> <p>Zielwert 2:</p> <p>Vor dem Transport erhält das Unternehmen die Genehmigung, auch dann, wenn die prüffähigen Antragsunterlagen <u>innerhalb</u> der Antragsfrist bis zu fünf Wochentagen vor Transportbeginn vorliegen.</p> |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | <p>Zielwert 1) 10 % von der Gesamtzahl der Fälle</p> <p>Zielwert 2) 20 % von der Gesamtzahl der Fälle</p>  |

## i. Verlässlichkeit der Baugenehmigungen

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Prüfgröße</b>                  | Anteil der erfolgreichen Widersprüche und Klagen Dritter an der Gesamtzahl der Baugenehmigungen gemäß Kriterium d.  |
| <b>Anwendungsgebiet</b>           | Nur Widersprüche und <u>Klagen Dritter</u> fallen unter das Gütekriterium i.  |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Neben einer schnellen Genehmigung des Bauantrags, die im Kriterium „Bearbeitungszeit“ abgeprüft wird, ist es wichtig, eine „verlässliche“, d.h. nicht durch Nachbarwidersprüche abzuändernde Entscheidung der Verwaltung zu erhalten. In der Kombination aus schneller und rechtssicherer Genehmigung liegt für den Mittelstand der optimale Nutzen. Die Rechtssicherheit einer Baugenehmigung stellt ein Qualitätsmerkmal dar. Sie gibt dem Unternehmen als Investor Planungssicherheit. |
| <b>Prüfverfahren</b>              | Aktenlage. Als Kriterium wird die Gesamtzahl der in einem Jahr erteilten Baugenehmigungen ins Verhältnis zu den erfolgreichen Widersprüchen und Klagen Dritter gesetzt.   |
| <b>Zielwert</b>                   | < 5 Prozent   |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | Keine   |

## j. Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Prüfgröße</b>                  | <p>Im Verwaltungswegweiser wird das Serviceversprechen erteilt, dass innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder Emails reagiert wird und das Unternehmen eine Antwortmail oder einen Rückruf erhält.</p> <p>In der Kommune gibt es eine Dienstanweisung oder eine vergleichbare Vorschrift, dass die Verwaltungsmitarbeiter innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagieren und dem Kunden eine Antwort zukommen lassen müssen. Darüber hinaus hat die Kommune die technischen Voraussetzungen getroffen, dass E-Mails und Telefone umgeleitet werden.</p> |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Das Unternehmen erhält ohne Zeitverzug notwendige Informationen oder Auskünfte.   |
| <b>Prüfverfahren</b>              | Explizite Frage im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse und Versprechen im Verwaltungswegweiser.  |
| <b>Zielwert</b>                   | 100 %   |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | Keine   |

## k. Verwaltungswegweiser

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Prüfgröße</b></p>                  | <p>Es gibt im Internet oder in Papierform einen eigenen Verwaltungswegweiser für den Mittelstand, der aus der Problemsicht der Unternehmen strukturiert ist und dem mittelständischen Verwaltungskunden den Weg zum richtigen Ansprechpartner weist.</p> <p>Der Verwaltungswegweiser enthält die Kontaktdaten (Amt/ Eigenbetrieb/ städtische GmbH, Name, Telefonnummer, evt. Faxnummer, evt. E-Mail Adresse) der Ansprechpartner, die für die nachfolgenden Themen verantwortlich sind:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Wirtschaftsförderung,</li> <li>(2) Existenzgründung</li> <li>(3) Standortinformationen,</li> <li>(4) Vermietung, Verpachtung oder Verkauf von Grundstücken,</li> <li>(5) Genehmigungen von Bauvorhaben und Anlagen,</li> <li>(6) öffentliche Ausschreibungen/Auftragsvergabe,</li> <li>(7) Finanzen, Steuern und Abgaben,</li> <li>(8) Verkehrsfragen,</li> <li>(9) Beschwerdestelle (sofern vorhanden).</li> </ol> <p>Die Verwaltung macht den Unternehmen im Verwaltungswegweiser das Angebot, Anträge auf Genehmigung von Großraum- und Schwerlasttransporten zeitnah zu bearbeiten. Dazu wird zugesagt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Bei prüffähigen Anträgen, auf Einzelgenehmigung wird das Anhörungsverfahren unverzüglich durchgeführt. Die notwendige Behördenbeteiligung erfolgt innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Eingang des Antrages.</li> <li>(2) Bei prüffähigen Anträgen, die eine Dauergenehmigung zum Ziel haben, erfolgt diese Beteiligung innerhalb von 5 Arbeitstagen.</li> </ol> <p>Darüber hinaus sind zumindest folgende Versprechen im Verwaltungswegweiser zu kommunizieren:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Auf Ihre Anrufe und E-Mails erhalten Sie spätestens am nächsten Tag einen Rückruf oder Antwortmail.</li> <li>(2) Bei Anfragen zu Verwaltungsverfahren erhalten Sie innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung. In dieser Bestätigung ist Ihr persönlicher Ansprechpartner in der Verwaltung benannt.</li> <li>(3) Zur Erörterung Ihrer Anliegen bieten wir Ihnen innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Besprechung auch in Ihren Firmenräumlichkeiten an.</li> </ol> |
| <p><b>Nutzen für den Mittelstand</b></p> | <p>Schnelles Auffinden des richtigen Ansprechpartner</p>  |
| <p><b>Prüfverfahren</b></p>              | <p>Internetbesuch der Homepage, Anforderung des gedruckten Wegweisers.</p>  |
| <p><b>Zielwert</b></p>                   | <p>100 %</p>  |
| <p><b>Erlaubte Abweichung</b></p>        | <p>Keine</p>  |

## I. Lose für Existenzgründer

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Prüfgröße</b>                  | Vorhandensein einer Anlaufstelle bzw. eines Ansprechpartners, die/der gegenüber Existenzgründern eine "Lotsenfunktion" durch die kommunale Verwaltung wahrnimmt und bei Bedarf Informationen zu anderen relevanten Wissensträgern vermittelt/bereithält. Die Stelle bzw. der Ansprechpartner muss in einer Broschüre oder im Internet bekannt gemacht werden. |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Dem Gründer wird durch den erleichterten Umgang mit den Behörden ein unproblematischerer Start in die Eigenständigkeit ermöglicht.  |
| <b>Prüfverfahren</b>              | Prüfung, ob eine Betreuung für Existenzgründer durch eine Anlaufstelle oder einen Ansprechpartner vorhanden ist.  |
| <b>Zielwert</b>                   | 100 %   |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | Keine   |

## m. Kundenzufriedenheit

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Prüfgröße</b>                  | Bewertung der Kundenzufriedenheit durch Kunden der Verwaltung  |
| <b>Anwendungsgebiet</b>           | <p>Die gemäß dieser Güte- und Prüfbestimmungen geforderte 2-jährliche Kundenbefragung kann in Eigenverantwortung der Kommune durchgeführt werden. Diese Vorgehensweise für eine Unternehmensbefragung wurde einvernehmlich auf der Mitgliederversammlung der Gütegemeinschaft am 19.09.06 in Neuss als mögliche Alternative zur Befragung durch ein externes Institut vereinbart.</p> <p>Eine Kundenbefragung muss vor der ersten Fremdüberwachung durchgeführt werden.</p> <p>Die Kundenbefragung muss folgende Kriterien erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwendung der Muster-Erhebungsbögen zur Unternehmensbefragung (Liste 3 der Güte- und Prüfbestimmungen),</li> <li>• Nachweis von mindestens 50 Rückläufern aus der Befragung.</li> </ul> <p>Eine Überprüfung der Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalyse hinsichtlich der Umsetzung der Maßnahmen, die aus der Kundenzufriedenheitsanalyse resultieren, erfolgt bei der zweiten Fremdüberwachung.</p> |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Die Verwaltung realisiert Verbesserungen / Verschlechterungen ihres Services und kann reagieren.   |
| <b>Prüfverfahren</b>              | <p>Mittelstandsorientierte Kommunen ermitteln systematisch und regelmäßig, mindestens jedoch alle zwei Jahre, ob wichtige Anforderungen der mittelständischen Unternehmen von der Kommunalverwaltung auch in der konkreten Wahrnehmung der Kunden erfüllt werden. Die Anforderungen/Inhalte ergeben sich aus dem Fragenkatalog (Liste 3 Muster-Erhebungsbogen zur Unternehmensbefragung).</p> <p>Die Befragung wird durch ein beauftragtes externes Institut oder durch die Kommune selbst- in schriftlicher oder mündlicher / telefonischer Form - durchgeführt. Die Durchführungskosten trägt die Kommune.</p> <p>Wesentliche (objektiv nachprüfbare) Aspekte der Kundenzufriedenheitsanalyse sind die Auswertung und die Einleitung von Maßnahmen.</p>  |
| <b>Zielwert</b>                   | Durchführung der Kundenzufriedenheitsanalyse alle zwei Jahre mit einem Rücklauf von mindestens 50 ausgefüllten Fragebögen.   |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | Keine  |

## n. Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Prüfgröße</b>                  | Das Mitglied organisiert mindestens einmal in zwei Jahren eine Informationsveranstaltung zu aktuellen Themen am Standort. Wesentlicher Bestandteil der Veranstaltung ist das Angebot einer Kommunikationsplattform zwischen Unternehmen und Verwaltung. Den Unternehmen muss die Möglichkeit eingeräumt werden, Anregungen und Kritik zu äußern. |
| <b>Nutzen für den Mittelstand</b> | Der Mittelstand wird regelmäßig über aktuellen Entwicklungen informiert und erhält die Möglichkeit, Kontakt zu Verantwortlichen der Verwaltung zu erhalten.  |
| <b>Prüfverfahren</b>              | Einladungen, Presseberichte, Protokolle.   |
| <b>Zielwert</b>                   | Durchführung der Veranstaltung mindestens einmal alle zwei Jahre.  |
| <b>Erlaubte Abweichung</b>        | Keine  |