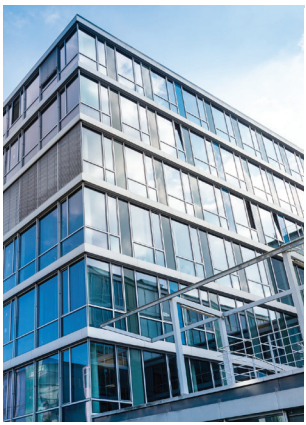
LANDKREIS CALW



RAL GÜTEZEICHEN

Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

ZERTIFIZIERTER SERVICE FÜR DEN MITTELSTAND

Planungssicherheit, Transparenz und Kundenorientierung im Landkreis Calw

Im Jahr 2011 wurde dem Landkreis Calw als mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung das RAL Gütezeichen verliehen. Seither verpflichten wir uns durch diese Zertifizierung gegenüber den mittelständischen Unternehmen zu nachvollziehbaren, verlässlichen und schnellen Verwaltungsabläufen. Auf diese Weise unterstützen wir die heimische Wirtschaft und begleiten sie bei ihren Projekten. Die vorliegende Broschüre erläutert die beschriebenen Leistungsversprechen und dient der Landkreisverwaltung als Anreiz, regelmäßig die eigene Leistung zu verbessern und die Dienstleistungen an den Bedürfnissen unserer Kundschaft auszurichten. Denn der Landkreis Calw sieht sich als Partner der heimischen Wirtschaft.

Die RAL Zertifizierung des Landratsamts Calw trägt dazu bei, den gesamten Wirtschaftsstandort auszubauen und weiterzuentwickeln. Die Schaffung einer ständigen Ansprechperson durch die Wirtschaftsförderung sowie die Einrichtung einer RAL Beauftragten innerhalb unserer Verwaltung unterstützen eine aktive Standortpolitik.

Bitte machen Sie regen Gebrauch von unseren Dienstleistungen und kommen Sie mit uns ins Gespräch. Lassen Sie uns den Wirtschaftsstandort Landkreis Calw gemeinsam positiv weiterentwickeln.

Ihr H. Rie

Helmut Riegger
Landrat des Landkreises Calw

Planungssicherheit

»Wir geben Ihnen zeitliche Sicherheit für Ihre Bauvorhaben.«

SERVICEVERSPRECHEN:
Die Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben beträgt maximal 40 Arbeitstage.

Mit den ersten Informationen zum Verfahren erfährt der Unternehmer innerhalb von sieben Arbeitstagen, ob sein Baugenehmigungsantrag in der eingereichten Form bearbeitet werden kann. Ist das der Fall, kann er sicher davon ausgehen, dass über den Antrag innerhalb von 40 Arbeitstagen entschieden wird und seine Planung danach ausrichten.

»Hier erhalten Sie schnell und sicher Ihr Geld.«

SERVICEVERSPRECHEN:
Von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellte Auftragsrechnungen werden innerhalb von maximal 15 Arbeitstagen bezahlt.

Der Unternehmer kann sicher sein, dass er 15 Tage nach dem Eingang seiner Rechnung sein Geld erhält. Das gibt ihm finanzielle Planungssicherheit und verbessert seine Liquidität.

»Auf unsere Baugenehmigungen können Sie sich verlassen.«

SERVICEVERSPRECHEN:
Angestrebt ist, dass die Baugenehmigungen so verlässlich sind, dass Widersprüche oder Klagen Dritter ohne Erfolg bleiben.

Unternehmer, die eine Baugenehmigung beantragen, benötigen nicht nur schnelle, sondern auch sichere Entscheidungen. Damit ihre Vorhaben nicht verzögert werden, enthält die Baugenehmigung ein Höchstmaß an Rechtssicherheit.

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

SERVICEVERSPRECHEN:
Die Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen beträgt maximal drei Arbeitstage.

Unternehmer, die konkreten Bedarf an Grundstücken haben, erhalten auf ihre Anfrage innerhalb von drei Arbeitstagen Antwort. Das Angebot enthält Angaben über die Lage der Fläche, die Verkehrsanbindung, den Flächenzuschnitt, den Preis, die Erschließungskosten sowie über die Planungs- und Baurechtssituation.

Planungssicherheit

»Sie erhalten unsere Genehmigung rechtzeitig, damit Ihr Schwertransport pünktlich ist.«

SERVICEVERSPRECHEN:
Die Bearbeitung der Genehmigung von Schwertransporten erfolgt rechtzeitig vor Transportbeginn.

Schwertransport-Unternehmen müssen schnell und flexibel sein. Unternehmer, die eine Transportgenehmigung beantragen, können sicher sein, dass sie rechtzeitig mit einer bestätigten Streckenführung oder ggf. einer Alternativroute informiert werden. Auch aktuelle Einschränkungen im Verkehr werden berücksichtigt.

Transparenz

»Danke für die Unterlagen. Falls Sie Fragen haben: Wenden Sie sich bitte an mich.«

SERVICEVERSPRECHEN:
Die Eingangsbestätigung von Anträgen und Anfragen sowie die Mitteilung eines Ansprechpartners erhalten Sie innerhalb von drei Arbeitstagen.

Stellt ein Unternehmer einen Antrag oder eine Anfrage zu einem Genehmigungsverfahren, erhält er in einem ersten Schritt innerhalb von drei Arbeitstagen die Eingangsbestätigung. Zugleich informiert ihn die Verwaltung darüber, welche Abteilung zuständig ist und an wen er sich persönlich wenden kann.

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

SERVICEVERSPRECHEN:
Erste Informationen zum Verfahren erhalten Sie innerhalb von sieben Arbeitstagen.

Der zuständige Mitarbeiter unterrichtet den Unternehmer innerhalb von sieben Arbeitstagen über die voraussichtliche Bearbeitungszeit seines Antrags, bittet gegebenenfalls um fehlende Unterlagen und nennt mögliche Gründe, die den Zeitplan verzögern könnten. Er sagt dem Unternehmer zu, dass er ihn über Abweichungen umgehend informieren wird.

Transparenz

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

SERVICEVERSPRECHEN:
Der Verwaltungswegweiser dient als Sofortinformation.

Gibt es Fragen zu Existenzgründungen, Standortinformationen, Vermietung oder Verpachtung von Grundstücken, Baugenehmigungen, Ausschreibungen, Verkehrsfragen oder Finanzen und Steuern? Der Verwaltungswegweiser führt online oder in Papierform schnell und sicher zum richtigen Ansprechpartner.

Kundenorientierung

»Wir können die Angelegenheit gern bei Ihnen besprechen.«

SERVICEVERSPRECHEN:
Besprechungen bei Unternehmen sind innerhalb von fünf Arbeitstagen möglich.

Die Verwaltung bietet dem Unternehmer an, seine Angelegenheit innerhalb der nächsten fünf Arbeitstage vor Ort bei ihm zu besprechen. Der Unternehmer spart Zeit und ist von den Öffnungszeiten der Verwaltung unabhängig.

»Ihre Beschwerde nehmen wir ernst!«

SERVICEVERSPRECHEN:
Auf die Beschwerde eines Unternehmens folgt binnen maximal drei Arbeitstagen eine schnelle und qualifizierte Reaktion.

Beschwerden von Unternehmen werden erfasst und schnell beantwortet. Ist dies einmal kurzfristig nicht möglich, wird dem Unternehmen innerhalb von drei Arbeitstagen erklärt, warum sich die Antwort verzögert und wann mit einer verbindlichen Auskunft zu rechnen ist.

Kundenorientierung

»Wir antworten umgehend.«

SERVICEVERSPRECHEN:
Auf Anrufe und E-Mails reagiert die Verwaltung binnen maximal eines Arbeitstages.

Wenn sich Unternehmer per Anruf oder E-Mail an die Kommunalverwaltung wenden, haben sie es in der Regel eilig. Die Anfragen sollen aus diesem Grund möglichst umgehend, mindestens jedoch innerhalb eines Arbeitstages beantwortet werden. Das Unternehmen erhält damit ohne Zeitverzug die notwendigen Informationen.

»Lotse für Existenzgründer«

SERVICEVERSPRECHEN:
Die Verwaltung dient Existenzgründern als Lotse.

Wer ein Unternehmen gründen will, benötigt in der Regel viele Informationen. Der Ansprechpartner für Existenzgründer hilft nicht nur im Umgang mit der Behörde, sondern hält bei Bedarf auch Auskünfte über andere wichtige Anlaufstellen bereit.

»Wir stellen uns regelmäßig auf den Prüfstand.«

SERVICEVERSPRECHEN:
Alle zwei Jahre erfolgt eine Bewertung der Kundenzufriedenheit durch Kunden der Verwaltung.

Die Kommune lässt alle zwei Jahre von einem unabhängigen Institut ermitteln, ob die mittelständischen Unternehmen mit dem Service zufrieden sind sowie ob er sich verbessert oder verschlechtert hat. Die Erhebung bietet Unternehmen auch die Möglichkeit für Kritik und Anregungen.

Kundenorientierung

»Wir suchen das Gespräch mit Ihnen – regelmäßig und offen.«

SERVICEVERSPRECHEN:
Mindestens alle zwei Jahre findet eine Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform statt.

Mittelständische Unternehmer werden regelmäßig zum Informationsaustausch über aktuelle Standortthemen eingeladen. Sie werden so über neue, für sie wichtige Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten. Gleichzeitig können sie Anregungen geben oder Kritik äußern, was wiederum für das Leistungsniveau der Kommune wichtig ist.

Der zuverlässige Wegweiser für mittelständische Unternehmen

Produkte und Dienstleistungen mit dem RAL Gütezeichen erfüllen strenge Anforderungen. Diese werden vom unabhängigen RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung festgelegt, welches dabei Institutionen wie Verbraucher- und Wirtschaftsverbände, Behörden und Prüfeinrichtungen einbindet. Hersteller und Dienstleister müssen die Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen laufend überwachen. Hinzu kommen regelmäßige Kontrollen neutraler Prüfer.

Auch die Güte- und Prüfbestimmungen des RAL Gütezeichens Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung wurden gemeinsam mit RAL entwickelt. Dafür wurden Verwaltungsprozesse durchleuchtet, Verfahren vereinfacht und verbindliche Standards festgelegt. Das Ergebnis sind die Serviceversprechen – messbare Kriterien, die sich konkret auf Dauer und Umfang der Verwaltungsleistungen beziehen.

Die beteiligten Kommunen gründeten 2006 die Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen. Gemeinden, Städte und Kreise, die das Gütezeichen erwerben wollen, müssen Mitglied der Gütegemeinschaft sein und die Güte- und Prüfbestimmungen anerkennen. Sie verpflichten sich, die Umsetzung der Serviceversprechen zu überwachen und dies zu dokumentieren. Zudem findet alle zwei Jahre eine neutrale Überprüfung durch die TÜV NORD CERT GmbH statt.

Die Gütegemeinschaft achtet darauf, dass die Güte- und Prüfbestimmungen eingehalten werden. Sie entwickelt die Gütekriterien weiter und ermöglicht darüber hinaus den regelmäßigen Meinungsaustausch unter den Mitgliedern. Auch die Öffentlichkeitsarbeit und die Vermarktung des Gütezeichens liegen in ihren Händen.

Die Vorteile für die Mitglieder der RAL Gütegemeinschaft:

- verbesserte Chancen im Standortwettbewerb
- gleichbleibend hohes Niveau der Verwaltungsleistung
- Meinungsaustausch mit anderen Kommunen
- Unterstützung durch Öffentlichkeitsarbeit und im Marketing

Die Vorteile für die Unternehmen:

- zeitliche und finanzielle Planungssicherheit
- transparente und nachprüfbare Verwaltungsabläufe
- Kundenorientierung

Ihre Ansprechpartner

- **Alexander Schmied**

Wirtschaftsförderer
Abteilung Zentrale Steuerung
Telefon 07051 160- 808 | Fax 07051 795-808
Alexander.Schmied@kreis-calw.de

- **Ariane Krüger**

RAL-Beauftragte
Abteilung Personal und Organisation
Telefon 07051 160- 274 | Fax 07051 795-274
Ariane.Krueger@kreis-calw.de

- **Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e. V.**

c/o Kreis Paderborn - Servicestelle Wirtschaft

Geschäftsführerin der Gütegemeinschaft:
Karin Wiemers
Aldegreverstr. 10 - 14 | 33102 Paderborn
Telefon 05251 308-442 | Fax 05251 308-89 4451
geschaeftsstelle@gmkev.de | www.gmkev.de

LANDRATSAMT CALW | Vogteistraße 42–46 | 75365 Calw
Telefon 07051 160-0 | Fax 07051 160-388

www.kreis-calw.de