



Vorlage Nr.: 02/118		30.11.2004	
Berichtsvorlage		öffentlich	
für den	Berichterstatter	Sitzung am	TOP
Ausschuss für Wirtschafts- und Strukturpolitik	Landrat	13.12.2004	6
Kreistag	Landrat	17.12.2004	9

Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltungen im Kreis Recklinghausen“

Beschlussvorschlag: Der Ausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis

Erläuterungen zur Sach- und Rechtslage:

(Bei Maßnahmen mit Auswirkungen auf Umwelt, Gleichstellung oder Finanzen ist in den Erläuterungen darauf besonders einzugehen)

Kreis Recklinghausen als Modellkommune „mittelstandsfreundliche Verwaltung“

Der Kreis Recklinghausen ist seit Juli 2001 eine von zwölf ausgewählten Modellkommunen in dem Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ des Landes NRW; dieses ist ein Teilprojekt der sog. Mittelstandsoffensive „move“. Weitere Modellkommunen sind die Städte Bochum, Castrop-Rauxel, Dortmund, Duisburg, Essen, Gelsenkirchen, Hückeswagen, Münster und Remscheid sowie der Kreis Herford und der Rhein-Kreis Neuss. Die Modellkommunen verfolgen das Ziel, die Zusammenarbeit zwischen dem Mittelstand und der Verwaltung zu verbessern. Die Beteiligung des Kreises als Modellkommune ist die logische Konsequenz der eigenen Ziele.

Umfragen zeigten, dass die Zufriedenheit mit „der Verwaltung“ in einer Region einen wichtigen Standortfaktor für Unternehmen darstellt. Im Jahr 2001 ergab die Befragung von 227 Unternehmen im Kreis Recklinghausen ein Bild von der Bewertung der Kontakte und Zufriedenheit der Unternehmen mit den Verwaltungen im Kreisgebiet. Die Unternehmen gaben den Verwaltungen im Kreis Recklinghausen insgesamt nur die Schulnote 3,5. Während im Bereich „Genehmigung, Bescheide, Kontrolle“ und „Fördermittel/Existenzgründung“ relativ gute Noten vergeben wurden, wurden vor allem die Punkte „Gewerbebeantragung, -ummeldung und -abmeldung“, „Bauvorhaben und Gewerbeflächen/Immobilien“ relativ schlecht beurteilt. Handlungsbedarf artikulierten die Befragten vor allem in den folgenden „Serviceaspekten“: Die Nachvollziehbarkeit der Entscheidungsgründe, die Eigeninitiative der Verwaltungsstellen, die Übernahme einer Gesamtverantwortung, die Transparenz der Abläufe und Verfahren

Ämter	Amtsleiter/in	Dezernent/in	Kreisdirektor	Landrat
18	gez. Haumann		gez. Scholze	gez. Welt

Beratungsergebnis	☐ gemäß Beschlussvorschlag	☐ abweichender Beschluss		
	☐ einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:

sowie das Verständnis für die Bedürfnisse der Unternehmen und die Schnelligkeit der Bearbeitung ihrer Anliegen.

Die zu entwickelnden Maßnahmen der Modellkommunen zur Verbesserung der mittelstandsrelevanten Dienstleistungen orientierten sich an den aufgezeigten Schwachstellen. Instrumente und Praxismaßnahmen eines mittelstandsorientierten Verwaltungshandelns sollten in den Modellkommunen praktisch entwickelt und dann erprobt werden. Die Erfahrungen und Instrumente „bürgerfreundlicher Kommunen“, wie sie bereits vielfach praktiziert wurden, wurden dabei als Erfahrungshintergrund genutzt. Es ging nicht um isolierte Einzelmaßnahmen für den Mittelstand, sondern um eine umfassende und ganzheitliche Ausrichtung von Verwaltungshandeln auf den Kunden „Mittelstand“.

Das Landesprojekt ist seit Mitte des Jahres 2004 abgeschlossen, einzelne Maßnahmen der Modellkommunen befinden sich gleichwohl noch in der letzten Realisierungsphase. Ende des Jahres 2004 läuft die finanzielle Förderung durch das Land aus.

Maßnahmen der „mittelstandsfreundlichen Verwaltung“ im Kreis Recklinghausen

Im Kreis Recklinghausen wurden die vielfältigen gemeinsamen Maßnahmen unter Federführung des Referats für Planung und wirtschaftliche Entwicklung des Kreises und unter dem Dachnamen „proMi“ (pro Mittelstand) durchgeführt.

Die Maßnahmen der Modellkommunen wurden nach Zeitpunkt und Fristigkeit in drei Projektphasen differenziert. Die sog. Sofortmaßnahmen waren im Kreis Recklinghausen die Durchführung einer Machbarkeitsstudie der einzelnen Projektideen und die erstmalige Einrichtung einer Kommunikationsplattform im Internet als Unternehmensservice des Kreises. Weitere Sofortmaßnahmen waren sog. proMi-Veranstaltungen in den kreisangehörigen Städten. Im Mittelpunkt der zweiten Phase stand die Konzipierung und Umsetzung des sog. Leuchtturmprojektes. Der Kreis Recklinghausen hat sich hier in Zusammenarbeit mit den zehn kreisangehörigen Städten der Definition von „Qualitätsstandards für ausgewählte Genehmigungsverfahren“ mit Schwerpunkt auf den Baugenehmigungsverfahren angenommen. Dieses Projekt mündete letztlich in die „Gütesiegelgemeinschaft Serviceversprechen Mittelstand Kreis Recklinghausen“. In der dritten Projektphase, den mittelfristigen Maßnahmen, ist die Auditierung und Zertifizierung der Serviceversprechen das Kernprojekt. Es wird ergänzt um die Maßnahmen eines Planungs- und Informationsportals unter der Bezeichnung www.regioplaner.de und die Erarbeitung einer Marketingkonzeption für die „Mittelstandsregion Emscher-Lippe“.

*Einen Überblick über die mittelstandsfreundlichen Maßnahmen des Kreises gibt der beiliegende Informationsbrief (s. **Anlage**).*

Die Maßnahmen wurden überwiegend direkt auf Grundlage der Erkenntnisse aus der Unternehmensbefragung und den dort artikulierten Problemen und Wünschen entwickelt. Bei der Umsetzung der Maßnahmen kam der unmittelbaren Einbindung der Unternehmen sowie der Kooperation mit den kreisangehörigen Städten und in der Region Emscher-Lippe eine besondere Bedeutung zu. Das Gesamtprojekt wurde

von einem Projektbeirat (proMi-Beirat) begleitet, der sich aus Vertretern der Unternehmen, Politik und Verwaltung zusammensetzt.

Wirksamkeit der „mittelstandsfreundlichen Maßnahmen“ des Kreises Recklinghausen

Die im Rahmen des Landesprojektes geplanten Projekte des Kreises Recklinghausen wurden wie konzipiert auch realisiert. Der Abschluß der Projekte „Zertifizierung Gütesiegelgemeinschaft“ und „Marketingkonzept Mittelstandsregion Emscher-Lippe“ ist zum Jahresende 2004 geplant.

Das Gesamtprojekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ und die konkreten Maßnahmen des Kreises Recklinghausen haben die Adressaten erreicht, sind von diesen zur Kenntnis genommen worden und werden von ihnen im Ergebnis positiv bewertet. Dies ist das Fazit der im Rahmen des Projektes im Herbst 2004 durchgeführten zweiten Unternehmensbefragung.

Der Kreis Recklinghausen konnte mit einer Verbesserung der Gesamtnote von 3,5 auf 2,9 unter allen zwölf Modellkommunen die deutlichste Steigerung und damit die größte Verbesserung der Gesamtzufriedenheit der Mittelständler erzielen (221 Befragte). Vier von fünf Unternehmen äußerten sich auf der Basis von Verwaltungskontakten in durchschnittlich drei Anliegen. Der häufigste (jeder zweite) und zugleich wichtigste Kontaktpunkt war bei den befragten Unternehmen ein „Bauvorhaben/Baugenehmigung“.

Der Anteil der zufriedenen Kunden der Verwaltung konnte um mehr als ein Viertel (35 % auf 45 %) erhöht und der Anteil eher Unzufriedener konnte mehr als halbiert werden (30 % auf 13 %). Diese Verbesserung gilt fast ausnahmslos für alle Leistungsbereiche, insbesondere aber für die Bereiche „Bauvorhaben/Baugenehmigungen“, „Gewerbemeldung“ und „Gewerbeflächen/-immobilien“. Dabei handelt es sich zugleich um Bereiche, an denen mittels der realisierten Projekte am intensivsten gearbeitet wurde.

Auch hinsichtlich einzelner Aspekte der Kundenzufriedenheit konnte der Kreis nach den Ergebnissen der Unternehmensbefragung durchgängig Verbesserungen erzielen oder in verbleibenden Einzelbereichen wie der „Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen“ zumindest das schon in 2001 erreichte hohe Niveau halten. Besonders hervorzuheben ist die positive Entwicklung bei der „Nachvollziehbarkeit der Entscheidungsgründe“ des Verwaltungshandelns, bei der „Transparenz der Abläufe“ und der „Schnelligkeit der Bearbeitung“ durch die Verwaltung.

Mit der Unternehmensbefragung sind gezielt auch die Kenntnis und Wahrnehmung von einzelnen Projekten des Kreises für den Mittelstand erfragt worden. Die untersuchten Projekte des Kreises erzielen Bekanntheitsgrade zwischen 20 % und 39 % aller befragten Unternehmer. Über zwei Drittel der Unternehmen kennen wenigstens eines der Projekte. Zudem haben bereits etwa ein Viertel aller Befragten wenigstens ein spezielles Serviceangebot selbst genutzt.

Spezielle Angebote wie der in September 2003 eingeführte kreisweite Handwerkerparkausweis erreichen bei der Zielgruppe der Handwerksbetriebe einen noch höheren Bekanntheitsgrad (fast 60 %), wovon ihn jeder Vierte bereits nutzt. Die Serviceversprechen der erst in Juli 2004 gegründeten Gütesiegelgemeinschaft sind schon 30 % der Unternehmen bekannt. Nach Aussage der Unternehmen handelt es sich um einen „Erfolg versprechenden Ansatz“, der insbesondere dadurch in seiner Wirkung verstärkt wird, dass durch den Zertifizierungsprozeß eine externe Kontrolle gegeben ist.

Die Ergebnisse der Unternehmensbefragung werden im Ausschuss ausführlicher präsentiert.

Perspektive der „mittelstandsfreundlichen Verwaltungen“

Die im Zeitraum Juli 2001 bis Dezember 2004 im Rahmen des Landesprojektes im Kreis Recklinghausen verwirklichten Projekte sind auf Dauer und auf Integration in die tägliche Verwaltungsarbeit im Kontakt zu den Unternehmen angelegt. Die Projekte werden daher Bestand haben und weiterentwickelt werden. Dies trifft insbesondere auf die Gütesiegelgemeinschaft zu. Die gegebenen Serviceversprechen werden extern zertifiziert und mit einem Gütesiegel gekennzeichnet. Es ist auch in den Folgejahren eine regelmäßige Reauditierung und Bestätigung des Zertifikats vorgesehen. Perspektivisch könnten die Serviceversprechen auch auf andere Dienstleistungsbereiche ausgedehnt werden und das Gütesiegel anderen Kommunen offen stehen. In der Emscher-Lippe-Region befinden sich drei Modellkommunen des Projektes „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ und kennzeichnen damit eine ganze Region als mittelstandsfreundlich. Dies wird mit der Marketingkonzeption aufgegriffen und kann weiter entwickelt werden. Erfolgreiche Maßnahmen wie der Handwerkerparkausweis werden als Modell für das gesamte Ruhrgebiet diskutiert, weitere erfolgreiche Ansätze sind ebenfalls grundsätzlich transferfähig und könnten perspektivisch mindestens auf die Emscher-Lippe-Region übertragen werden.