

# **Servicezusagen für die Wirtschaftsunternehmen im Kreis Warendorf**

## **Präambel**

Die Verwaltungen der Städte und Gemeinden im Kreis Warendorf sowie die Kreisverwaltung möchten ihre zahlreichen Dienstleistungen für Unternehmen weiter verbessern.

Mit dem Ziel, noch wirtschaftsfreundlicher zu agieren, haben die Städte und Gemeinden und der Kreis die folgenden Servicezusagen für alle Unternehmen formuliert, die sich mit ihren vielschichtigen Belangen an die Verwaltungen wenden.

Klare Regelungen und kurze Entscheidungswege sollen den Unternehmen die für ihre eigenen Entscheidungen notwendige Verlässlichkeit geben.

Der vorliegende Katalog der Servicezusagen wird schon bislang in vielen Teilen und künftig vollständig von den Verwaltungen gelebt. Seine Einhaltung wird zukünftig von den Kommunen einer regelmäßigen Kontrolle unterzogen.

## **1. Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners und erste Informationen zum Verfahren**

Kriterium	Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners sowie erste Informationen zum Verfahren
Prüfgröße	<p>Eingangsbestätigung von Anfragen, Anträgen u.ä. von der Kommune / dem Kreis Warendorf an den Unternehmer; mit der Eingangsbestätigung erfolgt die Nennung des Ansprechpartners, seine Kommunikationsdaten und die Zeiten seiner Erreichbarkeit sowie die Mitteilung hinsichtlich</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• noch fehlender Unterlagen,</li><li>• möglicher Tatbestände, die zu „Auszeiten“ führen können (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>
Anwendungsgebiet	Bezieht sich auf alle Unternehmensanliegen
Nutzen für die Wirtschaft	<p>Der Unternehmer hat die Bestätigung, dass seine Unterlagen in der Verwaltung angekommen sind, von welchem Bereich sie zuständigkeitshalber bearbeitet werden und wer sein Ansprechpartner ist. Nachfragen über den Stand der Bearbeitung o.ä. können somit gezielt an den Ansprechpartner herangetragen werden.</p> <p>Des Weiteren wird deutlich, was die Kommune vom Unternehmer 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>
Prüfverfahren	In der Akte abgelegte oder in der EDV gespeicherte schriftliche Mitteilung der Kommune / des Kreises Warendorf an das Unternehmen. Eingangsdatum, Datum der Eingangsbestätigung und die Kommunikationsdaten des Ansprechpartners müssen eindeutig daraus hervorgehen; Liste der nachgeforderten Unterlagen, das Ausgangsdatum und der Zeitplan müssen eindeutig ersichtlich sein.
Zielwert	5 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	10 % von der Gesamtzahl der Fälle

## **2. Besprechungen mit Unternehmen**

Kriterium	Besprechungen mit Unternehmen
Prüfgröße	Die Verwaltung macht den Unternehmen bei Wunsch das Angebot, innerhalb von 5 Arbeitstagen einen Besprechungstermin durchzuführen. Wenn es zur Beurteilung des Sachverhaltes erforderlich ist, kann das Beratungsgespräch* auch vor Ort stattfinden.
Anwendungsgebiet	Bezieht sich auf alle Unternehmensanliegen
Nutzen für die Wirtschaft	Zeitnahes Beratungsgespräch, Zeitgewinn durch evtl. Wegfall der Reisezeit sowie Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten der Verwaltung
Prüfverfahren	Entsprechender Hinweis im Verwaltungswegweiser (siehe Kriterium 10)
Zielwert	5 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	10 % von der Gesamtzahl der Fälle

\*einige Beispiele zu Beratungsfeldern:

### Beratungen

- zur Planungs- und Baurechtssituation
- zum Grunderwerb
- zur Nutzungsänderung
- zum gewerblichen Güterkraftverkehr, zum Groß- und Schwerlastverkehr
- zu umwelt- und naturrechtlichen Belangen
- An-, Ab- und Ummeldungen zu Gewerben etc.

### **3. Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails**

Kriterium	Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails
Prüfgröße	Reaktionszeit für Rückruf bzw. Antwortmail, auf vom Unternehmer auf Anrufbeantworter oder E-Mail hinterlassene Mitteilungen.
Nutzen für die Wirtschaft	Das Unternehmen erhält ohne Zeitverzug notwendige Informationen oder Auskünfte.
Prüfverfahren	keine
Zielwert	Rückrufgarantie / Antwortmail am nächsten Arbeitstag.
Erlaubte Abweichung	10 % von der Gesamtzahl der Fälle

#### **4. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen**

Kriterium	Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen
Messgröße	Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben
Anwendungsgebiet	Keine Anwendung für Außenbereichsfälle und Verfahren nach dem Bundesimmissionsschutzgesetz (BIm-SchG)
Nutzen für die Wirtschaft	Für das Unternehmen kalkulierbarer Zeitraum; höhere Planungssicherheit.
Prüfverfahren	<p>Startpunkt der Prüfung: Kommune / Kreis Warendorf teilt Antragsteller mit, dass ein bearbeitungsfähiger Bauantrag vorliegt (vgl. Anlage, Liste 1 der Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag); für die Mitteilung greift Kriterium 1</p> <p>„Auszeiten“*: 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: Erteilung der Baugenehmigung</p>
Zielwert	Zu den Bearbeitungszeiten von Baugenehmigungsverfahren werden im Rahmen der wirkungsorientierten Kennzahlen in den Haushaltsplänen detaillierte Aussagen gemacht Wenn sich die Bearbeitung des Antrages verzögert, werden dem Antragsteller die Gründe hierfür mitgeteilt.
Erlaubte Abweichung	siehe aktueller Haushaltsplan

## **5. Verlässlichkeit der Baugenehmigungen**

Kriterium	Verlässlichkeit der Baugenehmigungen
Prüfgröße	Anteil der erfolgreichen Widersprüche und Klagen Dritter an der Gesamtzahl der Baugenehmigungen gemäß Kriterium 4.
Nutzen für die Wirtschaft	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 Unternehmer der optimale Nutzen. Die Rechtssicherheit einer Baugenehmigung stellt ein Qualitätsmerkmal dar. Sie gibt dem Unternehmen als Investor Planungssicherheit.
Prüfverfahren	Aktenlage. Als Kriterium wird die Gesamtzahl der in einem Jahr erteilten Baugenehmigungen ins Verhältnis zu den erfolgreichen Widersprüchen und Klagen Dritter gesetzt.
Zielwert	< 5 Prozent
Erlaubte Abweichung	Keine

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

Kriterium	Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von Unternehmen an die Kommune gestellt werden
Prüfgröße	Zeitraum zwischen Eingang der Rechnung eines Unternehmens als Auftragnehmer der Kommune und dem Abgang dieses Betrags vom Konto der Kommune
Anwendungsgebiet	Das Kriterium greift nicht bei folgenden Konstellationen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Adressat der Rechnung (Auftrag gebendes Amt/Fachbereich) ist nicht zu ermitteln.</li><li>• Der sachliche Grund der Rechnungsstellung fehlt bzw. ist strittig. In diesen Fällen wird dies dem Rechnungssteller innerhalb von fünf Arbeitstagen mitgeteilt, so dass er sich auf eine Verzögerung des Zahlungseingangs einstellen kann.</li><li>• Der Rechnungssteller gibt ein längeres Zahlungsziel vor.</li></ul>
Nutzen für die Wirtschaft	Finanzielle Planungssicherheit, höhere Liquidität
Prüfverfahren	Der Zahlungsverkehr der Kommune / des Kreises Warendorf kann in der jeweiligen Kasse eingesehen werden. Hier erfolgt die 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.
Zielwert	15 Arbeitstage, bei aufwendiger Rechnungsprüfung wird eine angemessene Abschlagszahlung vorgenommen
Erlaubte Abweichung	10 % von der Gesamtzahl der Fälle

## **7. Reaktion auf Beschwerden**

Kriterium	Reaktion auf Beschwerden
Prüfgröße	Schnelle und individuelle Reaktion auf die Beschwerde des Unternehmers.
Anwendungsgebiet	Von diesem Kriterium werden nicht erfasst: <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 Kreistags-/Ratsmitglieder</li></ul>
Nutzen für die Wirtschaft	Der Unternehmer bekommt kurzfristig eine Reaktion aus der Kommune auf seine Beschwerde.
Prüfverfahren	Eingangsdatum der Beschwerde, Aktennachweis über einen Schriftverkehr oder eine Gesprächsnotiz. Die Reaktion auf die Beschwerde eines Unternehmers ist schnell und individuell, wenn die Beschwerde innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet wird. In Ausnahmefällen* ist die Reaktion dennoch als schnell und individuell 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.
Zielwert	3 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	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.

## **8. Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen**

Kriterium	Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen
Prüfgröße	Schnelle und individuelle Reaktion auf Flächenanfragen eines Unternehmers
Anwendungsgebiet	<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.</p> <p>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>Da die Kreise in der Regel keine Flächen anbieten, wird in diesen Fällen gemessen, wie schnell sie auflaufende Flächenanfragen an ihre Gemeinden weiterleiten.</p>
Nutzen für die Wirtschaft	Unternehmen erfahren schnell und aussagekräftig, ob eine Ansiedlung bzw. Expansion in der Kommune möglich ist.
Prüfverfahren	Eingangsdatum der Flächenanfrage, Aktennachweis über Schriftverkehr bzw. Gesprächsnotiz.
Zielwert	3 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	10 % von der Gesamtzahl der Fälle

## **9. Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten**

Kriterium	Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten
Prüfgröße	Schnelle Bearbeitung bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten.
Anwendungsgebiet	Betrifft nur Kommunen, die auch Straßenverkehrsbehörde sind.
Nutzen für die Wirtschaft	Schwerlasttransportunternehmen sind mittelständisch geprägt, die Flexibilität und Schnelligkeit ihrer Dienstleistung sind für das gesamte Wirtschaftsleben von Bedeutung.
Prüfverfahren	Eingang des Antrags, Datum der Erteilung der Genehmigung.
Zielwert	5 Arbeitstage, 10 Arbeitstage für Genehmigungen bei der Anhörung vieler Beteiligter.
Erlaubte Abweichung	10 % der Gesamtzahl der Fälle

## 10. Verwaltungswegweiser

Kriterium	Verwaltungswegweiser
Prüfgröße	<p>Es gibt im Internet oder in Papierform einen eigenen Verwaltungswegweiser für den Unternehmer, der aus der Problemsicht der Unternehmen strukturiert ist und ihnen den Weg zum richtigen Ansprechpartner weist. Der Verwaltungswegweiser enthält die Kontaktdaten (Amt/Eigenbetrieb/städtische GmbH, Name, Telefonnummer, evtl. Faxnummer, evtl. E-Mail Adresse) der Ansprechpartner, die für die nachfolgenden Themen verantwortlich sind:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Existenzgründung,</li><li>- Standortinformationen,</li><li>- Vermietung, Verpachtung oder Verkauf von Grundstücken,</li><li>- Genehmigungen von Bauvorhaben und Anlagen,</li><li>- öffentliche Ausschreibungen/Auftragsvergabe,</li><li>- Finanzen, Steuern und Abgaben,</li><li>- Verkehrsfragen,</li><li>- Gewerbeimmobilien</li></ul>
Nutzen für die Wirtschaft	Schnelles Auffinden des richtigen Ansprechpartners
Prüfverfahren	Internetbesuch der Homepage, Anforderung des gedruckten Wegweisers
Zielwert	100 %
Erlaubte Abweichung	Keine

## 11. Lotse für Wirtschaftsfragen

Kriterium	Lotse für Wirtschaft
Prüfgröße	Vorhandensein einer Anlaufstelle bzw. eines Ansprechpartners, die/der gegenüber Unternehmen 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.
Nutzen für die Wirtschaft	Dem Unternehmer wird der Umgang mit den Behörden erleichtert
Prüfverfahren	Prüfung, ob eine Betreuung für Unternehmen durch eine Anlaufstelle oder einen Ansprechpartner vorhanden ist.
Zielwert	100 %
Erlaubte Abweichung	Keine

## Anlage

### Liste 1 Muster-Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag

1. Bauantrag

mit Unterschriften und Angabe der Antragsart (kleiner oder großer Sonderbau)

2. Lageplan

Insbesondere mit Angaben über Erschließung, Abstandsflächen, Baulasten, Stellplätzen und bei Vorhaben im Plangebiet mit Darstellung der Festsetzungen

3. Berechnung des Maßes der baulichen Nutzung

nur im Bereich eines Bebauungsplangebietes oder einer Satzung nach BauGB

4. Auszug aus der Liegenschaftskarte / Flurkarte

Beglaubigung nur bei Vorhaben nach §§ 34, 35 BauGB, bzw. nicht erforderlich bei Beibringung eines amtlichen Lageplanes

5. Auszug aus der Deutschen Grundkarte 1:5000

nur bei Vorhaben nach § 35 BauGB

6. Bauzeichnungen im Maßstab 1:100

Grundrisse, Schnitte, Ansichten mit Angaben über den vorbeugenden und baulichen Brandschutz  
Unterschrift des Entwurfsverfassers auf den Bauunterlagen

7. Brandschutzkonzept

bei großen Sonderbauten (Vorhaben nach § 68 Abs. 1 Satz 3 BauO) sowie in Einzelfällen bei kleinen Sonderbauten

8. Baubeschreibung

mit Stellplatznachweis

## 9. Gewerbliche Betriebsbeschreibung

gegebenenfalls mit notwendigen weiteren Erläuterungen und besonderen Unterlagen, Nachweisen für die Beurteilung durch die Fachbehörden

## 10. Berechnungen

Nutzflächen, umbauter Raum, Rohbaukosten / Herstellungskosten

## 11. Anzahl der Ausfertigungen

mindestens fünf Antragsausfertigungen

## 12. Nachweis der Bauvorlagenberechtigung

## 13. Aussagen zur Standsicherheit und Schallschutz

\* Anmerkung:

Sollten die Grundanforderungen an den bearbeitungsfähigen Bauantrag nicht eingehalten werden, kann der Bauantrag gebührenpflichtig zurückgewiesen werden (§ 72 Abs. 1 Satz 2 BauONRW)

## Liste 2 Tatbestände für "Auszeiten"

- Fehlende Erschließung (kann auch zur Ablehnung des Bauantrages führen)
- Fehlende Rechtskraft von Bebauungsplänen bzw. notwendige oder im Verfahren befindliche Bebauungsplanänderungen (kann auch zur Ablehnung des Bauantrages führen)
- Umplanungen aufgrund baurechtlicher Verstöße
- "Bearbeitungsstopp" auf Wunsch des Antragstellers (z.B. aufgrund veränderter Planung)
- Fehlende Unterlagen zur abschließenden Beurteilung bzw. Genehmigungsfähigkeit, insbesondere
  - Fehlende Baulasten
  - Fehlende Befreiungs- oder Abweichungsanträge
  - Fehlende bautechnische Nachweise (z.B. Standsicherheit und Schallschutz)(können auch zur Rückweisung des Bauantrages führen)