

## Ziele und Kriterien des



Die Städte und Gemeinden des Rheinisch-Bergischen Kreises und die Kreisverwaltung haben 2011 den Serviceverbund RheinBerg gegründet.

Ziel des Verbundes ist es, im Interesse der Kunden einen besseren Service anzubieten. Die Kunden sollen eine zeitnahe, verbindliche und nachvollziehbare Reaktion erhalten. Dies soll dadurch erreicht werden, dass gemeinsame Kriterien und Standards entwickelt werden und ein Erfahrungsaustausch bei gleichgelagerten Aufgabenstellungen stattfindet.

Der Serviceverbund will beleuchten, in welchen Themenfeldern im Kundeninteresse effektiver zusammen gearbeitet werden kann. Zum Beispiel, wenn für eine Genehmigung mehrere Ämter zu beteiligen sind oder wenn Aufgaben speziell für einzelne Zielgruppen „feinjustiert“ werden sollen.

Diesen Aufgabenstellungen widmet sich eine Arbeitsgruppe, die in regelmäßigen Abständen zusammentritt. In der Gruppe gibt es einen Vertreter für jede Verwaltung, die zum Serviceverbund gehört. Neben dem laufenden Erfahrungsaustausch zu den vereinbarten Servicekriterien wird die Gruppe Vorschläge für weitere Kooperationsfelder erarbeiten. Die Arbeitsgruppe ist quasi „Zulieferer“ für die ständige Arbeitsgemeinschaft der Bürgermeister und des Landrates.

Für den Anfang hat sich der Serviceverbund für den Anfang auf zehn verbindliche Kriterien verständigt:

<b>Rechnungen zeitnah bezahlen</b>	Geprüfte und fällige Rechnungen werden innerhalb von spätestens 15 Tagen bezahlt.
<b>Reaktion auf Anfragen zu Bau- und Gewerbeflächen</b>	Anfragen zu vorhandenen Bau- und Gewerbeflächen sollen innerhalb von drei Arbeitstagen qualifiziert beantwortet werden.

<b>Qualität von Baugenehmigungen</b>	Der Anteil der erfolgreichen Rechtsbehelfe und Klagen an der Gesamtzahl der Baugenehmigungen soll kleiner als 5% sein.
<b>Reaktion auf Beschwerden und Anregungen</b>	<p>Auf Anregungen und Beschwerden erfolgt innerhalb von 5 Arbeitstagen eine möglichst qualifizierte Antwort oder zumindest eine Zwischennachricht.</p> <p>Beschwerden sind mündliche bzw. schriftliche Äußerungen, die eine Optimierung der Verwaltungsarbeit zum Ziel haben wie zum Beispiel Organisation, Öffnungszeiten, das Erscheinungsbild, Verständlichkeit und Lesbarkeit von Informationen oder ein freundlicheres Verhalten.</p>
<b>Darstellung von Dienstleistungen im Internet</b>	Die wesentlichen Dienstleistungen, die jeweiligen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, deren Kontaktdaten sowie die Öffnungszeiten werden aktuell und barrierefrei für die Kreisverwaltung im <a href="#">Behördenlotsen</a> und für die <a href="#">Kommunen im jeweiligen Internetauftritt</a> dargestellt. Notwendige Änderungen werden innerhalb von 3 Arbeitstagen online gestellt.
<b>Reaktion auf E-Mails und Anrufe</b>	<p>Es soll sichergestellt werden, dass externe Anrufe sowie E-Mails einer Bürgerin/ eines Bürgers unmittelbar entgegengenommen werden.</p> <p>Wenn dies nicht möglich ist, sollen technische und/oder organisatorische Regelungen getroffen werden, dass zeitnah eine Rückmeldung erfolgt.</p> <p>Falls dieser Rückruf beim Kunden erfolglos ist, soll entweder eine entsprechende Nachricht hinterlassen werden oder der Rückruf zu einem späteren Zeitpunkt wiederholt werden.</p>
<b>Informationen bei Existenzgründungen</b>	Unternehmer/innen werden persönlich, durch Informationsschriften oder über Online-Informationsdienste informiert. Hier finden sie fundierte Informationen zur Unternehmensgründung und dazu, wer ihnen als qualifizierter Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung steht.

<b>Genehmigungen beim Parken (Handwerker, Behinderte und Anwohner)</b>	Erstellen von Sonderparkausweisen innerhalb von drei Tagen, wenn alle notwendigen Unterlagen vorliegen.
<b>Gaststättenerlaubnisse</b>	Erteilung einer Gaststättenerlaubnis und von vorläufigen Erlaubnissen. Innerhalb von drei Tagen, wenn alle notwendigen Unterlagen vorliegen.  Bei Anträgen mit einer Beteiligung anderer Behörden (Neubau, Umnutzung und ähnliches) kann die Bearbeitungszeit bis zu drei Monaten dauern.
<b>Schwerlasttransporte</b>	Zeitnahe Genehmigung von Schwerlasttransporten.

Diese Kriterien und die gemeinsame Analyse von Arbeitsprozessen sollen stetig ausgeweitet und optimiert werden.

Wenn Sie Näheres erfahren möchten, eine konkrete Anregung haben oder einen Rückruf zum Thema ServiceVerbund RheinBerg wünschen, senden Sie eine E-Mail an [rueckrufcenter@rbk-online.de](mailto:rueckrufcenter@rbk-online.de). Wir werden uns dann kurzfristig mit Ihnen in Verbindung setzen.