

## Leitfaden zur Durchführung von RKW-Beratungsprojekten als >RKW-Berater< in Rheinland-Pfalz

Um im Auftrag des RKW Rheinland-Pfalz an RKW-Projekten mitarbeiten zu können, ist es unbedingt erforderlich, dass in der Zusammenarbeit zwischen Beraterinnen und Beratern und dem RKW Rheinland-Pfalz wichtige Grundsätze beachtet und Abläufe eingehalten werden. Mit der folgenden Darstellung möchten wir Ihnen als zugelassenem >RKW-Berater< (s. Dokument „ED-00 Durchführungsordnung RKW-Berater“) einen kurzen Überblick über Aufgaben, Rechte und Pflichten sowie die Arbeitsabläufe geben. Bitte beachten Sie auch die AGB der RKW West UG für die Durchführung von RKW-Beratungen, deren Annahme Sie mit dem ersten Beratungsauftrag schriftlich bestätigen müssen. Wir setzen nur Berater ein, die bei uns registriert und zugelassen sind. Bitte nutzen Sie für Ihre Listung den sogenannten Erhebungsbogen und ergänzen Sie ihn durch entsprechende Informationen über Ihre Beratungstätigkeit.

### 1. Kundenanfrage

Jede Beratung beginnt – unabhängig davon, durch wen der Kunde auf das Angebot der Beratung aufmerksam geworden ist – mit einer formlosen Anfrage des Kunden an das RKW Rheinland-Pfalz bzw. die RKW West UG. Zur Vereinfachung der Anfrage kann das Formular „Anfrage Unternehmensberatung“ genutzt werden. Die Anfrage sollte ggf. einen Hinweis auf das gewünschte Beratungsunternehmen enthalten.

Auf der Basis der vorliegenden Informationen wird der zuständige Verantwortliche unseres Hauses sich ein erstes Bild vom Kunden, dessen Beratungsbedarf sowie der grundsätzlichen Eignung des gewünschten Beratungsunternehmens machen. Vertretungsregelungen bei der Bearbeitung des Antrags innerhalb unseres Hauses sind möglich. RKW Rheinland-Pfalz und/oder RKW West UG gewähren gegenüber dem anfragenden Unternehmen Auskunft bzgl. des RKW-Beraterstatus, sollte ein Beratungsunternehmen bereits in der Anfrage enthalten sein.

Bei einer Anfrage an RKW ohne ausdrücklichen Beraterwunsch des Kunden kann RKW dem suchenden Unternehmen entsprechend geeignete Berater vermitteln, wobei primär und vordergründig die Eignung, nachfolgend die Entfernung des Beraters zum beratungssuchenden Unternehmen ausschlaggebend ist. RKW vermittelt bei entsprechender Eignung vorzugsweise rheinland-pfälzische RKW-Berater, behält sich aber vor, durch Rückgriff auf den RKW-Verbund ggf. auch geeignete RKW-Berater aus anderen RKW-Landesverbänden zu vermitteln. Bei komplexeren Projekten, die sich inhaltlich übergreifend über zwei oder mehrere Beratungsfelder/-bereiche erstrecken, übernimmt RKW das Beratungsprojekt unter Hinzunahme entsprechend qualifizierter/spezialisierter RKW-Berater und projiziert und koordiniert die erforderlichen Aktivitäten, um den Beratungserfolg des Gesamtvorhabens sicherzustellen und die Beratungsqualität sichern zu können.

Existenzgründungsberatungen werden grundsätzlich durch RKW-Berater vor Ort und nicht durch das RKW selbst betreut. RKW behält sich begleitende und qualitätssichernde Maßnahmen vor. In manchen Landesteilen unterstützt das RKW Rheinland-Pfalz Partnerorganisationen, die sich zur Einhaltung von Mindeststandards bei der Existenzgründungsberatung verpflichtet haben und sich an der Qualitätssicherung sowie der Fortentwicklung und Pflege der Mindeststandards beteiligen. Diese werden den Existenzgründern neben den RKW-Beratern vorzugsweise empfohlen.

In der Regel folgt zunächst eine telefonische Kontaktaufnahme mit dem Kunden, um über das Angebot des RKW Rheinland-Pfalz zu informieren, auf geeignete Förderprogramme hinzuweisen, Antragsvoraussetzungen zu prüfen sowie die weiteren Schritte zu planen.

## 2. Kundenbesuch

Abhängig vom Inhalt der Beratung und der Tiefe der Geschäftsbeziehung wird der Verantwortliche des RKW Rheinland-Pfalz ein persönliches Gespräch mit dem Kunden führen, um den konkreten Beratungsbedarf, das notwendige Beratungsvolumen sowie ein angemessenes Beratungshonorar zu ermitteln.

Im Bereich der Existenzgründungsberatung werden wir durch RKW-Berater oder Partnerorganisationen in einer ersten Einschätzung prüfen, ob die Geschäftsidee im Hinblick auf eine tragfähige Vollexistenz Erfolg versprechend zu sein scheint. Weiterhin ist zu klären, ob der Gründer über eine ausreichende fachliche Eignung verfügt und auf eine individuelle Existenzgründungsberatung ausreichend vorbereitet ist.

## 3. Beraterempfehlung

Vor dem Hintergrund dieses Gespräches empfiehlt RKW Rheinland-Pfalz dem Kunden einen geeigneten Berater bzw. prüft die Eignung eines vom Kunden gewünschten Beraters anhand vorliegenden Informationen (Projekterfahrung, Referenzen).

## 4. Erstgespräch zwischen Kunde und Berater

Im Rahmen eines ersten kostenlosen und unverbindlichen Gesprächs haben Kunde und Berater die Möglichkeit, sich kennen zu lernen und Erwartungen und Angebot auszutauschen. [Ggf. können einzelne Schritte (z.B. Kundenbesuch / Erstgespräch) miteinander verbunden werden.]

## 5. Erstellung des Angebots

Nachdem sowohl der Kunde als auch der Berater ihre Bereitschaft zur Durchführung der Beratung mitgeteilt haben, bitten wir den Berater um eine Projektskizze (kurze Darstellung der Beratungsinhalte im zeitlichen Verlauf). Auf dieser Basis formuliert der Verantwortliche des RKW Rheinland-Pfalz das Angebot an den Kunden.

## 6. Beauftragung des RKW Rheinland-Pfalz

Ein möglicher Fördermittelantrag ist durch den Kunden beim jeweiligen Fördermittelgeber (im Original auf dem Postweg) zu stellen. Der Kunde beauftragt das RKW Rheinland-Pfalz mit der angebotenen Beratung.

## 7. Beauftragung des Beraters

Auf der Basis der rechtsverbindlichen Angaben des Kunden prüft der Verantwortliche des RKW Rheinland-Pfalz die Antragsunterlagen des Kunden. Nach Eingang der Beauftragung wird das ausgewählte Beratungsunternehmen vom RKW Rheinland-Pfalz mit der Durchführung der Beratung beauftragt.

## 8. Beratung

Nach Erhalt des Beratungsauftrags vom RKW Rheinland-Pfalz muss das beauftragte Beratungsunternehmen innerhalb von 14 Tagen einen Termin mit dem Kunden vereinbaren und mit der Beratung beginnen. Um ihren Aufgaben im Bereich der Kontrolle und Sicherung einer angemessenen Beratungsqualität gerecht werden zu können, haben die zuständigen Verantwortlichen des RKW Rheinland-Pfalz bzw. von diesen beauftragte Mitarbeiter die Möglichkeit, an Beratungsgesprächen jederzeit teilzunehmen.

## 9. Beratungsbericht, Rechnungsstellung

Innerhalb von zwei Wochen nach Abschluss der Beratung reicht der Berater dem RKW Rheinland-Pfalz einen Beratungsbericht in zweifacher Ausfertigung ein. Der Bericht wird vom Projektleiter geprüft. Im Falle von Mängeln ist der Berater zur unverzüglichen Nachleistung verpflichtet. Sobald der Bericht den Anforderungen des RKW Rheinland-Pfalz entspricht, bekommt der Kunde ein gebundenes und mit RKW-Deckblatt versehenes Exemplar des Beratungsberichtes und die Rechnung zum durchgeführten Beratungsprojekt. Das zweite Exemplar verbleibt beim RKW Rheinland-Pfalz.

Nach der Freigabe des Berichts und Zahlungseingang des Kunden wird auch die Honorarrechnung des Beraters vom RKW-Verantwortlichen freigegeben. Alle in Rechnung gestellten Zeiten und Tätigkeiten müssen in Form eines Zeitnachweises erfasst und vom Kunden gegengezeichnet sein. Beratungstage, die vor dem Zeitpunkt der Beauftragung des Beraters stattgefunden haben, können nicht berücksichtigt werden.

## 10. Regelmäßige Ermittlung der Beratungsqualität

Ein weiterer wichtiger Bestandteil der Qualitätssicherung durch RKW Rheinland-Pfalz ist die laufende Ermittlung der Zufriedenheit unserer Kunden mit der geleisteten Beratung. Zu diesem Zweck bitten wir die beratenen Unternehmen und Existenzgründer regelmäßig um Mitteilungen über die Zufriedenheit mit den geleisteten Beratungen. In Form eines Noten-Systems bewerten unsere Kunden regelmäßig sowohl die Leistung der vermittelten/empfohlenen RKW-Berater als auch die Betreuung durch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während des Beratungsprojektes.

## 11. Bemerkungen und mitgeltende Dokumente

Dieser Leitfaden (Dokument „ED-00 Leitfaden RKW-Beratung“) ergänzt die „Durchführungsordnung zur Zulassung von RKW-Beratern in Rheinland-Pfalz“ (Dokument „ED-00 Durchführungsordnung RKW-Berater“) bei Gültigkeit der AGB der RKW West UG in der jeweils aktuellen Form.

Alle Angaben zu Beratern gelten für beide Geschlechter.