



DIPLOMARBEIT

Herr Ing.

Mathias Vacek

**Anforderungen an ein
Beschwerdemanagement für
die Behandlung
betriebsrelevanter
Nachbarbeschwerden von
Betriebsanlagen mit dessen
betriebswirtschaftlicher
Bedeutung**

Mittweida, 2018

Fakultät Wirtschaftsingenieurwesen

DIPLOMARBEIT

Anforderungen an ein Beschwerdemanagement für die Behandlung betriebsrelevanter Nachbarbeschwerden von Betriebsanlagen mit dessen betriebswirtschaftlicher Bedeutung

Autor:

Herr Ing. Mathias Vacek

Studiengang:

Wirtschaftsingenieurwesen

Seminargruppe:

WI-Bregenz 16

Erstprüfer:

Prof. Dr. Dr. h. c. Hartmut Lindner

Zweitprüfer:

Prof., Dr. rer. pol. Andreas Hollidt

Einreichung:

Mittweida, 18.06.2018

Verteidigung/Bewertung:

2018

Faculty of Industrial Engineering

DIPLOMA THESIS

Requirements for complaints management for the treatment of operationally relevant neighbours of industrial plants with their business significance

author:

Mr. Ing. Mathias Vacek

course of studies:

Industrial Engineering

seminar group:

WI-Bregenz 16

first examiner:

Prof. Dr. Dr. h. c. Hartmut Lindner

second examiner:

Prof., Dr. rer. pol. Andreas Hollidt

submission:

Mittweida, 18.06.2018

defence/ evaluation:

Mittweida, 2018

Bibliografische Beschreibung:

Vacek Mathias:

Anforderungen an ein Beschwerdemanagement für die Behandlung betriebsrelevanter Nachbarbeschwerden von Betriebsanlagen mit dessen betriebswirtschaftlicher Bedeutung. - 2018. - VII, 67 S.

Mittweida, Hochschule Mittweida, Fakultät Wirtschaftsingenieurwesen, Diplomarbeit, 2018

Gleichheitsgrundsatz:

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde in dieser Arbeit darauf verzichtet, geschlechtsspezifische Formulierungen zu verwenden. Es wird ausdrücklich festgehalten, dass die bei Personen verwendeten maskulinen Formen für beide Geschlechter zu verstehen sind.

Referat:

Die vorliegende Arbeit macht es sich zum Ziel festzustellen, inwiefern ein Beschwerdemanagement für Nachbarn von Betriebsanlagen in die Bearbeitung von Genehmigungsprozessen und in laufenden Betrieben implementiert werden kann, um schneller, kostenminimaler sowie mit geringeren Umsatzausfällen genehmigungspflichtige Betriebsneugründungen oder -erweiterungen umzusetzen. Mit einer Wirtschaftlichkeitsanalyse wird die Eignung beziehungsweise das wirtschaftliche Potential eines derartigen Beschwerdemanagements geprüft. Mit den sich im Zuge der Arbeit ergebenden Ergebnisse werden schlussendlich die einzeln formulierten Thesen begründet.

Inhalt

Inhalt	I
Abbildungsverzeichnis	III
Tabellenverzeichnis	IV
Abkürzungsverzeichnis	V
1. Einleitung	1
1.1. <i>Problemstellung</i>	1
1.2. <i>Zielsetzung</i>	3
1.3. <i>Methodisches Vorgehen</i>	4
2. Anforderungen an ein Beschwerdemanagement für die Behandlung betriebsrelevanter Nachbarbeschwerden von Betriebsanlagen mit dessen betriebswirtschaftlicher Bedeutung	5
2.1. <i>Grundlagen</i>	5
2.1.1. Die Gewerbeordnung (Das Gewerberecht).....	5
2.1.1.1. Die Betriebsanlage im Gewerberecht	6
2.1.1.2. Die Nachbarn im Gewerberecht	7
2.1.1.3. Rechte der Nachbarn mit Parteistellung	8
2.1.1.4. Pflichten der Behörde nach dem Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz	11
2.1.2. Konflikt	16
2.1.2.1. Was ist ein Konflikt und welche Auswirkungen sind zu erwarten?	16
2.1.3. Beschwerdemanagement.....	18
2.1.3.1. Definition Beschwerde.....	18
2.1.3.2. Beschwerdekategorien.....	19
2.1.3.3. Kennzahlenbildung im Beschwerdemanagement	20
2.1.3.4. Erfassungsebenen für Beschwerden	22
2.2. <i>IST-Situation</i>	25
2.2.1. Projektentwicklung	25
2.2.2. Der Weg des Genehmigungsverfahrens.....	28
2.2.3. Der laufende Betrieb – Beschwerde (Reklamation)	31

2.2.4.	Einfluss auf Strategien.....	34
2.2.4.1.	Wachstumsstrategie.....	34
2.2.4.2.	Wettbewerbsstrategie.....	36
2.2.5.	Verhältnis Prozesskosten zu Prozesssicherheit.....	36
2.2.6.	Prozesskosten bei später Konfliktfeststellung.....	39
2.2.7.	Handlungsbedarf.....	41
2.3.	<i>SOLL-Situation</i>	44
2.3.1.	<i>Ökonomischer Ansatz für behördliche Verfahren</i>	44
2.3.2.	Mögliche Grundkennzahl.....	46
2.3.3.	<i>Kommunikation zwischen Betrieb und Nachbarn</i>	46
2.3.4.	<i>Konfliktmanagement als laufende Verfahrens-vorbereitung</i>	47
2.3.5.	<i>Management von Nachbarbeschwerden</i>	49
2.3.5.1.	Für den Weg des Genehmigungsverfahrens.....	49
2.3.5.2.	Für den laufenden Betrieb.....	53
2.3.6.	<i>Betriebswirtschaftliche Bedeutung</i>	54
2.3.6.1.	Für den Weg des Genehmigungsverfahrens.....	56
2.3.6.2.	Für den laufenden Betrieb.....	59
3.	Schluss	61
3.1.	<i>Ergebnisse</i>	61
3.2.	<i>Maßnahmen</i>	62
3.3.	<i>Konsequenzen</i>	63
Literatur	65
Selbstständigkeitserklärung		

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schritt- / Zeitdiagramm gewerbebehördliches Verwaltungsverfahren.....	13
Abbildung 2: Die Grundmuster der Konfliktlösung	17
Abbildung 3: Übersicht über die Erfassungsebenen	22
Abbildung 4: Erfassungsebene IV	23
Abbildung 5: Stufen eines Bau-Projektes	26
Abbildung 6: Projektbestimmende Faktoren	26
Abbildung 7: Möglicher Ablauf eines Verwaltungsverfahrens - Flussdiagramm	29
Abbildung 8: Möglicher Ablauf eines nachträglichen Verwaltungsverfahrens - Flussdiagramm.....	33
Abbildung 9: Ansoff-Matrix	34
Abbildung 10: Verhältnis Prozesskosten zu Prozesssicherheit (inkl. Opportunitätskosten)	37
Abbildung 11: Zehnerregel	39
Abbildung 12: Drei Gewinnfelder des professionellen Konfliktmanagements.....	47
Abbildung 13: Möglicher interner Beschwerdekommunikationsfluss.....	51

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beziehung zwischen der Reklamationsquote und der Erfassungsebene IV	23
Tabelle 2: Ökonomisches Prinzip	45
Tabelle 3: Aufwände und Kosten für Betriebsanlagenverfahren	54

Abkürzungsverzeichnis

Abs	Absatz
angen.	angenommen
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
BH	Bezirkshauptmannschaft
BM	Beschwerdemanagement
BMWFW	Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft
BWL	Betriebswirtschaftslehre
Bsp.	Beispiel
d.	der
d. h.	das heißt
Dr.	Doktor
ebd.	ebenda
EN	Europannorm
EPU	Ein Personen Unternehmen
etc.	et cetera
evt.	eventuell
f.	die angegebene und die folgende Seite
ff.	die angegebene und die beiden folgenden Seiten

GE	Geldeinheit
GesBR	Gesellschaft bürgerlichen Rechts
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GewO	Gewerbeordnung
Hrsg.	Herausgeber
idgF	in der geltenden Fassung
idF v.	in der Fassung vom
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnologie
iVm	in Verbindung mit
k. A.	Keine Angabe
kalk.	kalkulatorisch
KMU	Klein- und Mittelbetriebe
kW	Kilowatt
LKW	Lastkraftwagen
LVwG	Landesverwaltungsgericht
odgl.	oder dergleichen
Ö	Österreich
ÖNORM	Österreichnorm
PKW	Personenkraftwagen

RQKd	Reklamationsquote Kundenzufriedenheit
RQPq	Reklamationsquote Produkt-/Prozessqualität
RQKo	Reklamationsquote Kosten
S.	Seite
SMS	Short Message Service
t	Zeit
u.	und
u. a.	unter anderem
udgl.	und dergleichen
usw.	und so weiter
VDMA	Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau
VIbg.	Vorarlberg
vgl.	vergleiche
VwGH	Verwaltungsgerichtshof
WKO	Wirtschaftskammer Österreich
z. B.	zum Beispiel

1. Einleitung

1.1. Problemstellung

Gebiete mit Wohngebäuden, ganzen Wohnparks und damit verbundene Aufenthaltsbereiche zur Erholung sowie Betriebsanlagen rücken von Zeit zu Zeit immer näher zusammen. Gerade geographisch geprägte österreichische Bundesländer, wie zum Beispiel – soweit dem Verfasser bekannt – Vorarlberg, Tirol oder Salzburg weisen mit deren Gebirgsketten mangelnde Flächen in Betriebsgebieten auf, die vom Ortskern abgewandt sind.

Unternehmer ringen daher um brauchbare Grundstücke und nehmen dabei Belastungen in Kauf, welche anfangs aufgrund zumeist wenig vorhandener Erfahrung und Kenntnis nicht erkennbar sind. Diese natürlich grundbücherlich nicht erfassten Belastungen sind Nachbarn, die bis zuletzt idyllische Ruhe in deren Gärten oder Terrassen genießen durften und mit einer geplanten Betriebsansiedelung, sei es durch Geruch, Lärm oder Staub, mit Immissionen rechnen. Das lässt insbesondere dann die Gemüter hochgehen, wenn im Vorfeld keine Kommunikation herrscht, um allenfalls falsch eingeschätzte Belästigungen und daraus resultierende Befürchtungen zu entschärfen und sodann zu entkräften.

Ebenso ergeben sich im Hinblick auf in der Vergangenheit unglücklich vorgenommene Widmungen einzelner Grundstückflächen Situationen, in welchen bestehende Betriebe nach und nach von später hinzuziehenden Wohnnachbarn umgeben werden. Zwar hat sich eine derartige heranrückende Nachbarschaft gegenüber Betrieben mittlerweile selbst vor unzumutbaren Immissionen zu schützen, dennoch kann zur Festlegung von entsprechend möglichen Maßnahmen, lediglich der Regelbetrieb berücksichtigt werden.¹ Kommt es zu außertourlichen Ereignissen, welche nicht vorhersehbare Emissionen mit sich bringen, kann es bei einer nicht funktionierenden Nachbarschaft schnell zu Konflikten und daraus folgenden Anzeigen bei der zuständigen Behörde kommen.

¹ Vgl. (Verfassungsgerichtshof 2014)

Und schließlich befinden sich Handels- oder Einkaufsmärkte, die mit einer entsprechenden Größe ebenso in das Regime der in Österreich geltenden Gewerbeordnung fallen, oft im urbanen Raum, umgeben von Wohnungen und anderen Aufenthaltsbereichen im Freien. Ein täglicher Betrieb von früh morgens bis spät abends birgt auch hier Zustände, die zu zumindest subjektiv belästigten Nachbarn führen können.

Aus all diesen Situationen können sich Konfliktsituationen ergeben, die mit einem Beschwerdemanagement frühzeitig, erkannt, abgefangen und ohne zwingender Beziehung einer Behörde gelöst werden könnten. Gängige Literatur zur Projektabwicklung in der Baubranche beschreibt eine von der Nachbarschaft abgewandte Herangehensweise zu genehmigungspflichtigen Vorhaben. Vielmehr wird erklärt, lediglich technische Abklärungen mit Behördenvertretern udgl. im Vorfeld vorzunehmen.

Im österreichischen allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz sind die Rechte von Parteien in behördlichen Verfahren – an dieser Stelle sind insbesondere Nachbarn gemeint – festgelegt. Ein wesentliches Recht besteht dabei darin, Einwendungen zu formulieren, welche behördlicherseits entsprechend geprüft werden müssen. Mit derartigen Einwendungen sowie dem ebenso gegebenen Rechtsmittel der Beschwerde lässt sich ein derartiges behördliches Verfahren maßgeblich verzögern.

Aus der Sicht des Verfassers wird zum aktuellen Stand im Zuge einer Projektentwicklung und der sodann behördlichen Einreichung die betroffene Nachbarschaft in den meisten Fällen gänzlich außer Betracht gelassen, was auf der zu dieser Thematik mangelhaft vorhandenen Literatur begründet werden kann.

Daraus ergibt sich für den Verfasser dieser Arbeit die These, dass Auswirkungen, die ein Beschwerdemanagement für derartige Belange mit sich bringen kann, bisweilen vor den möglichen abwehrenden behördlichen Problemstellungen und der betriebswirtschaftlichen Bedeutung noch nicht im Rahmen einer wissenschaftlichen Arbeit behandelt wurden.

1.2. Zielsetzung

Die Arbeit zielt primär darauf ab festzustellen, inwiefern sich ein Beschwerdemanagement für die Behandlung von Nachbarn von Betriebsanlagen mit Aspekten bezüglich der Vorgaben der österreichischen Gewerbeordnung sowie dem allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz auf ein bevorstehendes Genehmigungsverfahren sowie auf einen laufenden Betrieb einer Betriebsanlage auswirken kann.

Die Bewusstseinsbildung, dass die Einbindung von Nachbarn in Projekte, die insbesondere einen nach einschlägigen Gesetzesstellen genehmigungspflichtigen Charakter besitzen, äußerst sinnvoll erscheint, soll ein weiteres Ziel dieser Arbeit sein.

Speziell für den laufenden Betrieb einer Betriebsanlage hat sich der Verfasser dieser Arbeit zum Ziel gesetzt die einflussreichen unternehmerischen Auswirkungen von behördlichen Anzeigen bei zuständigen Behörden eindrücklich zu vermitteln.

Mit Kennzahlen, die auf der Grundlage eines herkömmlichen Beschwerdemanagements aufgebaut sind, wird versucht die wirtschaftliche Bedeutung des behandelten Beschwerdemanagements zu ergründen.

1.3. Methodisches Vorgehen

Die anfängliche Prüfung des bearbeiteten Themas bestand zuerst darin, die literarisch erfasste Herangehensweise im Zusammenhang von Bauprojekten und Genehmigungsverfahren festzustellen. Dabei musste festgestellt werden, dass in den einschlägigen Literaturwerken, im Hinblick auf die Abarbeitung von Genehmigungsverfahren, nur sehr oberflächliche und grundlegende Angaben vorhanden sind. Es wird in den meisten Literaturstellen von dem Meilenstein der Behördeneinreichung und Genehmigung gesprochen, jedoch auf eine detailliertere Behandlung dieser Thematik verzichtet.

Anhand gesetzese erläuternder Literarien wurden die einschlägigen Gesetzesstellen sowie Zusammenhänge in gewerbebehördlichen Verfahren erläutert.

Über die Erlangung von psychologischen Grundkenntnissen im Hinblick auf einen Konflikt wurde sodann mittels Studium von Literarien das System des Beschwerde- bzw. Reklamationsmanagements beschrieben.

Im Teil der IST-Situation wurden die derzeitige Herangehensweise von Unternehmen und die damit verbundenen Auswirkungen auf Strategien sowie Kosten auf Grundlage der gängigen Qualitätsmanagementprozesse erarbeitet.

Nach der Beschreibung einer möglichen SOLL-Situation im Hinblick auf das Management von Nachbarbeschwerden im Genehmigungsprozess sowie im Zuge eines laufenden Betriebes wurde mit Hilfe des für behördliche Verfahren am zweckmäßigsten festgestellten Minimalprinzips und den im theoretischen Kapitel „Beschwerdemanagement“ erfassten Kennzahlen eine Betriebswirtschaftlichkeitsanalyse durchgeführt.

Zum Abschluss der Arbeit werden festgestellte Ergebnisse präsentiert, mögliche Maßnahmen vorgeschlagen und die Konsequenzen unter kritischer Betrachtung des derzeitigen Regierungsprogramms und einem Interview der amtierenden Bundessprecherin, Grüne Wirtschaft, Ing.ⁱⁿ Sabine Jungwirth, dargelegt.

2. Anforderungen an ein Beschwerdemanagement für die Behandlung betriebsrelevanter Nachbarbeschwerden von Betriebsanlagen mit dessen betriebswirtschaftlicher Bedeutung

2.1. Grundlagen

Im folgenden Kapitel werden Grundlagen vermittelt, welche Aufschluss darüber geben sollen, wie dieses Thema interpretiert wird. Des Weiteren wird der hohe Einfluss der im allgemeinen Verwaltungsvokabular als Partei bezeichneten natürlichen sowie juristischen Personen auf Verwaltungsverfahren hervorgehoben.

2.1.1. Die Gewerbeordnung (Das Gewerberecht)

In der Gewerbeordnung werden Interessen im Hinblick auf das gewerbliche Berufsrecht sowie dem Betriebsanlagenrecht behandelt.

Im konkreten bzw. in vorliegender Diplomarbeit behandelten Fall ist für eine Genehmigung insbesondere das sogenannte Betriebsanlagenrecht von Interesse. Dem gewerblichen Betriebsanlagenrecht liegt hier vor allem der Gedanke der Gefahrenabwehr und darüber hinaus der Schutz der Umwelt zugrunde.²

Mit dem Schutz der Umwelt ist in der alltäglichen Praxis speziell auch die im Zusammenhang einer Betriebsanlage stehende Nachbarschaft gemeint. Der Feststellung einer Genehmigungspflicht nach der genannten Gewerbeordnung geht die Prüfung voraus, ob die zur Errichtung und Betrieb einer Anlage abstrakt dazu im Stande ist negative Auswirkungen beim Nachbarn, wie Geruch, Lärm, Rauch, Staub, Erschütterungen, kurz gesagt Immissionen, in einem unzumutbaren Maß hervorzurufen.

² Vgl. (Erlacher und Forster 2016) S. 2

Der Beurteilung, ob es sich allenfalls um unzumutbare Belästigungen handelt, ist die konkrete Umwelt, in der sich die Anlage befindet, zugrunde zu legen. Sind daher im relevanten Immissionsbereich der gegenständlichen Anlage keine nach der Gewerbeordnung definierten Nachbarn vorhanden, kann in Einzelfällen demnach schon die Möglichkeit zur Beeinträchtigung von Schutzgütern ausgeschlossen werden.³

2.1.1.1. Die Betriebsanlage im Gewerberecht

Unter einer Betriebsanlage stellt sich der Laie wahrscheinlich sämtliche mit einem Handwerk oder einer Dienstleistung in Verbindung zu bringende Werkstellung von Aufgaben vor. Die Gewerbeordnung beschreibt einen unter den Begriff der gewerberechtlichen Betriebsanlage fallenden Betrieb anhand drei Faktoren.

Unter einer gewerblichen Betriebsanlage ist nach der Definition des § 74 Abs 1 GewO grundsätzlich jede örtlich gebundene Einrichtung zu verstehen, die der Entfaltung einer gewerblichen Tätigkeit regelmäßig zu dienen bestimmt ist.

Die erwähnten grundlegenden drei Faktoren bzw. Merkmale einer Betriebsanlage ergeben sich im Sinne der Gewerbeordnung somit aus

- einer Ortsgebundenheit,
- einer Regelmäßigkeit der Ausübung einer gewerblichen Tätigkeit und
- der Zweckwidmung zur Ausübung einer gewerblichen Tätigkeit.⁴

In Worten der leichteren Verständlichkeit lässt sich eine Betriebsanlage als Unternehmen zur Produktion, zum Verkauf, Handel von Waren und weiteren gewerblichen Tätigkeiten beschreiben. Nähere Angaben, bei welchen Tätigkeiten es sich tatsächlich um gewerbliche Tätigkeiten handelt, kann überdies aus dem zweiten Hauptstück der Gewerbeordnung entnommen werden.

³ Vgl. ebd., S. 72

⁴ Vgl. ebd., S. 61

2.1.1.2. Die Nachbarn im Gewerberecht

Wenn im Jargon der Verwaltungs- sowie Gerichtsebene von einem Nachbarn gesprochen wird, ist dabei nicht jede natürliche sowie juristische Person im nahen Umfeld einer betreffenden Anlage gemeint. Seitens des Gesetzgebers – im Falle der Gewerbeordnung des Nationalrates – wird eher grob auf diese seitens der behördlich handelnden Personen zu entscheidende Frage, wer zu behandelnder Nachbar ist und wer nicht, eingegangen. Jedenfalls bedeutet die Nachbarschaft ein räumliches Naheverhältnis, das nicht deckungsgleich ist mit der Anrainerschaft.⁵

Im Sinne der Gewerbeordnung gelten jene Personen als Nachbarn, die durch die Errichtung, den Bestand oder den Betrieb einer Betriebsanlage gefährdet oder belästigt oder deren Eigentum oder sonstige dingliche Rechte gefährdet werden könnten. Als Nachbarn werden dabei Personen ausgeschlossen, die sich vorübergehend in der Nähe der Betriebsanlage aufhalten und nicht im Sinne des vorherigen Satzes dinglich berechtigt sind.⁶

Generell gelten jedoch gemäß § 75 Abs. 2 GewO auch Inhaber von Einrichtungen, in denen sich, wie etwa in Beherbergungsbetrieben, Krankenanstalten und Heimen, regelmäßig Personen vorübergehend aufhalten, hinsichtlich des Schutzes dieser Personen, und die Erhalter von Schulen hinsichtlich des Schutzes der Schüler, der Lehrer und der sonst in Schulen ständig beschäftigten Personen auch als Nachbarn.

Nachbarn stellen im gewerbebehördlichen Verfahren, neben dem hinter einer Betriebsanlage stehenden Antragsteller oder einer antragstellenden Gesellschaft, eine, wie eingangs schon erwähnte Partei dar. Derartigen Parteien kommen dabei dingliche Rechte zu. Sie besitzen die sogenannte Parteistellung.

⁵ Vgl. (Stolzlechner, Wendl und Bergthaler 2016) S. 210

⁶ Vgl. (Schwaighofer 2008) S. 41

2.1.1.3. Rechte der Nachbarn mit Parteistellung

Seitens eines behördlichen Verfahrensleiters – im alltäglichen Wortschatz auch als Verhandlungsleiter bekannt – ist darauf zu achten, dass die Geltendmachung von Rechten der Parteien im Zuge eines gewerbebehördlichen Verwaltungsverfahrens geboten wird.

Die wichtigsten Rechte von Parteien können anhand des dabei anzuwendenden Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes (AVG) wie folgt punktuell zusammengefasst werden:⁷

- Akteinsicht
- Parteiengehör, insbesondere bei der mündlichen Verhandlung, Stellungnahme zum Ergebnis der Beweisaufnahme, Ablehnung nichtamtlicher Sachverständiger, Äußerung zu den in der gegnerischen Berufung vorgebrachten neuen Tatsachen oder Beweisen
- Verständigung von der Anberaumung einer mündlichen Verhandlung
- Erheben von Einwendungen
- Kenntnis des Bescheides
- Berufung (Beschwerde)
- Wiederaufnahmeantrag
- Wiedereinsetzungsantrag
- Geltendmachung der Entscheidungspflicht

Als die dabei einflussreichsten Rechte einer Partei sind die Erhebung von Einwendungen zum gegenständlichen Verfahren sowie die Einbringung einer Berufung zu nennen. Im Hinblick auf das Ausgabejahr der herangezogenen Literatur ist richtig zu stellen, dass mit der Verwaltungsgerichtsbarkeits-Novelle 2012 nunmehr das Recht der Einbringung einer Beschwerde anstatt einer Berufung besteht. Dazu wird auf den Folgeseiten näher eingegangen.

⁷ Vgl. ebd., S. 195 f.

Unter einer Einwendung versteht man das Vorbringen einer Partei, dass das beantragte Vorhaben nicht der Rechtsordnung entspricht. Die Partei muss die Verletzung eines subjektiven Rechtes behaupten (z. B. unzumutbar belästigt durch Lärm).⁸

Weiters ist im Zuge der Beweisaufnahme und des Parteiengehörs den Parteien die Gelegenheit zu bieten, alle zur Sache gehörenden Gesichtspunkte vorzubringen und unter Beweis zu stellen, sich über die von anderen Beteiligten, den Zeugen und Sachverständigen vorgebrachten oder als offenkundig behandelte Tatsachen zu äußern, ihre Ansicht über die von anderen gestellten Anträge sowie über das Ergebnis amtlicher Erhebungen darzulegen.⁹

Als generelles, den am Verfahren beteiligten Personen zukommendes Rechtsmittel gilt die Beschwerde. Eine derartige Beschwerde hat schriftlich innerhalb der geltenden Frist von vier Wochen bei der für den erlassenen Bescheid verantwortlichen Behörde eingebracht zu werden. Sie muss klaren förmlichen und inhaltlichen Vorgaben entsprechen. Voraussetzung für die Beschwerdelegitimation ist die Behauptung einer Rechtsverletzung. Diese muss in der Beschwerde nicht ausdrücklich behauptet werden, es genügen dabei die Anführung der Beschwerdegründe und ein entsprechendes Begehren, aus dem die behauptete Rechtsverletzung erschließbar sein muss.¹⁰

Einer derartigen Beschwerde kommt eine aufschiebende Wirkung zu – außer die belangte Behörde hat diese aufschiebende Wirkung auf Grundlage einschlägiger gesetzlicher Vorgaben im Vorfeld ausgeschlossen.¹¹

Eine derartige Beschwerde teilt sich in ein Vorverfahren, das vor der belangten Behörde stattfindet, und das eigentliche Beschwerdeverfahren vor dem Verwaltungsgericht. Das Vorverfahren beginnt mit dem Einlangen der Beschwerde und endet mit der Vorlage der Beschwerde an das Verwaltungsgericht.¹² Der

⁸ Vgl. (Hengstschläger und Leeb 2005) S. 408 f.

⁹ Vgl. ebd., S. 409

¹⁰ Vgl. (Grabenwarter und Fister 2014) S. 207

¹¹ Vgl. ebd., S. 209

¹² Vgl. ebd., S. 217 f.

belangten Behörde steht es nun innerhalb von zwei Monaten frei eine Beschwerdeentscheidung zu erlassen. Sie kann dabei den angefochtenen Bescheid aufheben, abändern oder die Beschwerde zurückweisen oder abweisen. Sie ist aber an die in der Beschwerde geltend gemachten Gründe, auf die sich die Behauptung der Rechtswidrigkeit stützt, und das Begehren gebunden.¹³

Gegen eine derartige Beschwerdeentscheidung kann bei der Behörde, binnen zwei Wochen nach Zustellung, der Antrag gestellt werden, dass die Beschwerde dem Verwaltungsgericht zur Entscheidung vorgelegt wird. Sodann hat die Behörde dem Verwaltungsgericht den Vorlageantrag und die Beschwerde unter Anschluss der Akten vorzulegen und den anderen Parteien die Vorlage des Antrages mitzuteilen.¹⁴

¹³ Vgl. ebd., S. 220 f.

¹⁴ Vgl. ebd., S. 222

2.1.1.4. Pflichten der Behörde nach dem Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz

Das Verwaltungsverfahren richtet sich grundsätzlich nach den verfahrensrechtlichen Vorschriften des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes (AVG). Es enthält Regelungen für die Behördenzuständigkeit, den Verkehr zwischen Parteien des Verfahrens und der Behörde, das Ermittlungsverfahren, die Erlassung von Bescheiden, etc.

Verwaltungsverfahren werden in der Regel durch ein Anbringen einer Partei eingeleitet. Unter Anbringen versteht man Anträge, Gesuche, Anzeichen, Beschwerden und Mitteilungen an Behörden, welche sowohl mündlich als auch schriftlich eingebracht werden können.¹⁵ Daneben gibt es auch die amtswegige Einleitung eines Verwaltungsverfahrens. Dies ist der Fall, wenn ein Sachverhalt vorliegt, der die Behörde zum amtswegigen Vorgehen berechtigt oder sogar verpflichtet. Zum Beispiel, wenn nicht rechtmäßige Einrichtungen von Betrieben oder sogar Umbauten stattgefunden haben und hier die Wiederherstellung des rechtmäßigen Zustandes (zumeist anhand eines zuvor ergangenen Bescheides) angeordnet werden muss.

Nach dem Einlangen eines Anbringens ist die erste Aufgabe bzw. Pflicht einer Behörde die Prüfung deren Zuständigkeit. Man spricht grundsätzlich von sachlicher Zuständigkeit und örtlicher Zuständigkeit. Mit sachlichem Zuständigkeitsbereich ist grundlegend der Aufgabenbereich einer Behörde gemeint. Bei der Prüfung der örtlichen Zuständigkeit wird geprüft, ob nicht eine andere Behörde mit demselben sachlichen Zuständigkeitsbereich, aber einem anderen örtlichen Wirkungsbereich zuständig ist.

Im nächsten Schritt stellt die Behörde den Sachverhalt des Verwaltungsverfahrens fest und gibt den Parteien in der Regel Gelegenheit zur Geltendmachung ihrer Rechte und rechtlichen Interessen. Diese Phase nennt man im Allgemeinen Ermittlungsverfahren. Hier kann als Beispiel die kommissionelle Verhandlung

¹⁵ Vgl. (Fasching und Schwartz 2014) S. 42 f.

genannt werden, die in vorliegender Arbeit immer wieder Einzug hält. Bei einer kommissionellen Verhandlung wird geprüft, ob die Voraussetzungen für die Erteilung einer entsprechend beantragten Bewilligung oder Genehmigung vorliegen.¹⁶

Anschließend ist durch die zuständige Behörde das sogenannte Beweisverfahren durchzuführen. Das Beweisverfahren dient der Behörde dazu, den maßgeblichen Sachverhalt festzustellen und die erforderlichen Beweise aufzunehmen. Eine mangelhafte Sachverhaltsermittlung stellt einen Verfahrensmangel dar, der von den Parteien im Rechtsmittelverfahren geltend gemacht werden kann. Die Beweisaufnahme stellt daher den wichtigsten Teil des Ermittlungsverfahrens dar. Um an dieser Stelle einen Verfahrensmangel weitestgehend zu verhindern, sind die durch die Behörde geladenen (Amts-)sachverständigen dazu angehalten, bei der Feststellung des Sachverhaltes mitzuwirken.¹⁷

Ein einmal eingeleitetes Verwaltungsverfahren wird in der Regel durch die Erlassung eines Bescheides beendet. Ansonsten wird ein anderer Verwaltungsakt gesetzt. Wird ein Verwaltungsverfahren weder durch die Erlassung eines Bescheides noch durch die Setzung eines sonstigen Verwaltungsaktes beendet, so wird das Verfahren eingestellt.¹⁸

Mit nachstehendem Ablaufdiagramm lassen sich die einzelnen Schritte im Hinblick auf die Rechte der Parteien, die Pflichten der Behörde sowie die einzuhaltenden Bearbeitungsfristen in einem gewerbebehördlichen Verwaltungsverfahren zusammenfassen:

¹⁶ Vgl. ebd., S. 50 f.

¹⁷ Vgl. ebd., S. 55-59

¹⁸ Vgl. ebd., S. 60



Abbildung 1: Schritt- / Zeitdiagramm gewerbebehördliches Verwaltungsverfahren

Nach dem § 359a Abs 1 GewO hat die Behörde, sofern nichts anderes bestimmt ist, in Verfahren betreffend Betriebsanlagen längstens binnen vier Monaten nach Einlangen des Anbringens zu entscheiden.

Im § 359a Abs 2 GewO ist festgelegt, dass die Verwaltungsgerichte der Länder in Verfahren betreffend Betriebsanlagen ebenso längstens binnen vier Monaten nach Einlangen der Beschwerde zu entscheiden haben.

Schließlich soll innerhalb der obig festgehaltenen Fristen anhand des entsprechenden Anbringens einer Partei behördlicherseits festgestellt werden, ob eine Betriebsanlage genehmigungsfähig ist oder auch nicht.

Im § 77 Abs 1 GewO ist zu entnehmen, dass eine Betriebsanlage zu genehmigen ist, wenn nach dem Stand der Technik und dem Stand der medizinischen und der sonst in Betracht kommenden Wissenschaften zu erwarten ist, dass überhaupt oder bei Einhaltung der erforderlichenfalls vorzuschreibenden bestimmten geeigneten Auflagen die nach den Umständen des Einzelfalles voraussehbaren Gefährdungen vermieden und Belästigungen auf ein zumutbares Maß beschränkt werden.¹⁹

Die Frage der Zumutbarkeit einer Belästigung der Nachbarn wird wiederum nach den Auswirkungen der durch die Betriebsanlage verursachten Änderungen der tatsächlichen örtlichen Verhältnisse auf ein gesundes, normal empfindendes Kind und auf einen gesunden, normal empfindenden Erwachsenen, beurteilt.²⁰ Generell ist daraus folglich vorher der den Verhältnissen entsprechende Immissionsstand der betreffenden Örtlichkeit festzustellen.

Auch im Falle einer Beschwerde seitens einer Nachbarschaft im Sinne der Gewerbeordnung im laufenden Betrieb einer Anlage ist die Behörde von Amts wegen verpflichtet ein entsprechendes Verfahren einzuleiten. Dabei sind sodann

¹⁹ (Wirtschaftskammer Kärnten 2014) S. 2

²⁰ (GewO 1994) idF v. 03.01.2018, § 77 Abs. 2

Prüfungen durchzuführen inwieweit erweiterte Maßnahmen zum Schutz der betroffenen Nachbarschaft erforderlich sind.²¹

Gerade im Hinblick auf die möglichen subjektiv deutlich wahrzunehmenden Immissionen, wie bspw. Lärm oder Geruch, birgt die normative Feststellung des tatsächlichen örtlichen Immissionsstandes und die sodann auf diesen Daten zu Grunde zu legende, anhand Regelwerken durchzuführende Beurteilung ein zentrales Diskussionspotential.

Derartige Diskussionen führen sodann meist zu Konflikten zwischen Antragsteller, Nachbarn (deren Rechtsvertreter) sowie den für die Beurteilung des dargelegten Sachverhaltes zuständigen (Amts-)Sachverständigen und bieten Stoff für Verzögerungen.

²¹ (GewO 1994) idF v. 03.01.2018, § 79 iVm § 79a

2.1.2. Konflikt

Im folgenden Kapitel soll in kurzen und prägnanten Sätzen der Konflikt im eigentlichen Sinn dargestellt und darauf zu erwartende beispielhafte Auswirkungen beschrieben werden.

2.1.2.1. Was ist ein Konflikt und welche Auswirkungen sind zu erwarten?

Generell beherrscht der Begriff „Konflikt“ eine große Bandbreite von Facetten. Als lexikalischen Auszug der damit zusammenhängenden Definitionen lassen sich folgende Ausdrücke punktuell anführen:²²

1. Schlacht, Streit / 2. Kontroverse, Auseinandersetzung / 3. Antagonismus oder Opposition zwischen Interessen und Prinzipien: ein Konflikt der Ideen / 4. Ein Aufeinanderstoßen, Kollision / 5. Inkompatibilität oder unerwünschte Einflussnahme auf Ereignisse und Abläufe

Nach Herrn Dr. Gerhard Schwarz, Universitätsdozent für Philosophie und Gruppendynamik, wird ein Konflikt unter Anwendung der menschlichen mitteleuropäischen Logik grundsätzlich als etwas zu Vermeidendes angesehen. Dabei spricht man jedoch lediglich von sogenannten Pannen, die störend sind und für die Weiterentwicklung der Betroffenen keine Bedeutung haben. Ein echter Konflikt zwischen zwei Parteien kann dann entstehen,

- wenn widersprüchliche Interessen auftreten,
- die von unterschiedlichen Menschen oder Menschengruppen vertreten werden und
- die in der Erreichung ihrer Interessen aufeinander angewiesen sind.²³

²² Vgl. (Peschanel 1993) S. 187

²³ Vgl. (Schwarz 2014) S. 35

Schließlich ist davon auszugehen, dass eine rasche Entscheidung bei einem echten Konflikt, die nur einer Seite Recht gibt und der anderen Unrecht, zum Realitätsverlust führt. Es wird – im beispielhaften Falle eines anhängigen Verwaltungsverfahrens und den dabei beteiligten Kontrahenten Antragsteller und Nachbarn – entschieden, wer zu den Siegern und wer zu den Verlierern gehört. Dieser Konflikt wird – manchmal unter einem anderen Titel – wieder auftreten. Die vorangegangene Panne kann hingegen mit der Aufklärung des Missverständnisses oder des gemachten Fehlers zur Erleichterung der davon betroffenen Parteien führen. Die Feststellung eines Siegers und eines Verlierers bleibt dabei aus und haben – wie schon beschrieben – für die Weiterentwicklung der Betroffenen keine Bedeutung.²⁴

Für die weitere Bearbeitung des vorliegenden Themas ist diese Feststellung essentiell und wertvoll zu bezeichnen. Sie lässt die These zu, dass störende Vorfälle, die im engen Zusammenleben zwischen Betriebsanlagen und Nachbarn als Pannen vorhanden sind, bevor sie zu echten Konflikten mutieren, beispielsweise mittels eines Konsenses behandelt werden, zu einer langfristigen Einigkeit zwischen den Parteien sorgen können. Andere Fälle verleiten manchmal jedoch auch zur Flucht.

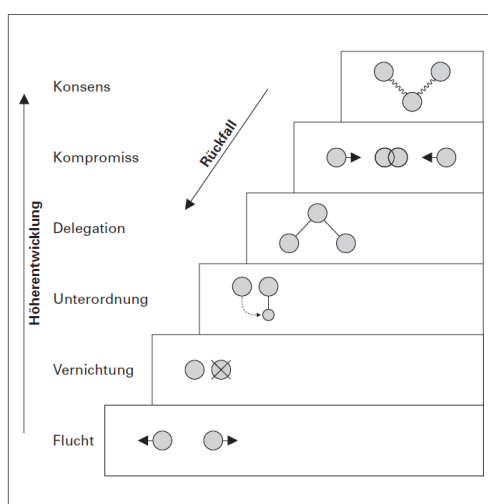


Abbildung 2: Die Grundmuster der Konfliktlösung²⁵

²⁴ Vgl. ebd., S. 35 f.

²⁵ (Schwarz 2014) S. 282

2.1.3. Beschwerdemanagement

Für die Lösung eines Konflikts im Sinne einer Kontroverse, wird das grundlegende Erfordernis eines Beschwerdemanagements in Unternehmen begründet. Vor diesem Hintergrund ist die Zufriedenstellung von Beschwerdeführern und den damit in Verbindung stehenden Beschwerdebeantwortungsprozess zu managen nicht alles, was zum Beschwerdemanagement gehört.²⁶

Wie das Konfliktmanagement ist auch das Beschwerdemanagement ein facettenreicher Gesamtprozess. Diesem geht die Beschwerdeartikulation voraus und verfolgt letztlich zwei Ziele. Eine Antwort, die sich der Beschwerdeführer vorrangig erwartet sowie eine interne Weiterbearbeitung, die die Identifikation und Beseitigung einer bestimmten Schwachstelle im Unternehmen möglich macht.²⁷

Im folgenden Kapitel sollen die Grundlagen des Beschwerdemanagements dargelegt werden, um in der weiterführenden Arbeit die entsprechenden Begriffe und Zusammenhänge zu kennen. Weiters werden einzelne einleitende im gängigen Beschwerdemanagement (auch Reklamationsmanagement genannt) zum Einsatz gelangende Kennzahlen vorgestellt, die etwas später auf das dargelegte Thema adaptiert werden können.

2.1.3.1. Definition Beschwerde

Beschwerden können nicht nur von Kunden, sondern auch von anderen Personen oder Gruppen vorgebracht werden. Vorausgesetzt diese werden, ausgehend von der betroffenen Betriebsanlage, durch beispielsweise Produktionsprozesse oder An- und Ablieferungen in kritischen Zeiträumen, wie z. B. dem Nachtzeitraum, belästigt. Unzufriedenheit muss sich daher keinesfalls ausschließlich auf einen Mangel an einem zuvor erworbenen Artikel beziehen.²⁸

²⁶ (Gerhardy 2016) S. 3

²⁷ Vgl. ebd., S. 3

²⁸ Vgl. ebd., S. 5

2.1.3.2. Beschwerdekategorien

Der Begriff der **berechtigten Beschwerde** beschreibt einen Zustand, wenn ein objektiv nachvollziehbares Verschulden der betreffenden Betriebsanlage vorliegt, aus dem ein (rechtlicher) Anspruch des Beschwerdeführers abgeleitet werden kann. Betreffend dem dieser Arbeit zu Grunde liegenden Themengebiet wären als berechtigte Beschwerde z. B. die An- und Ablieferung durch Fahrzeuge außerhalb verfahrensrechtlich festgelegter Betriebszeiten oder deutlich hörbare Dauergeräusche, etwa von Kühlkondensatoren in Außenbereichen der Anlage, zu nennen.

Von einer **unberechtigten Beschwerde** ist dann die Rede, falls kein Verschulden der Betriebsanlage nach geltendem Recht – damit sind auch ergangene Genehmigungsbescheide zu berücksichtigen – vorliegt.

Im betriebswirtschaftlichen Zusammenhang wird auch von **unklaren Beschwerden** gesprochen, bei welchen vorerst kein definitiver Sachverhalt festgestellt werden kann, der schließlich behandelt werden soll. In der Welt des Verwaltungsverfahrens nimmt diese Kategorie der Beschwerde auf der Ebene eines Betriebes eher keinen Einzug. Liegt eine unklare Beschwerde vor, ist dieselbe unter Zugrundelegung des Sachverstandes sowie allenfalls mit dem Einsatz von technischen Mitteln zu prüfen, ob es sich um eine berechtigte oder unberechtigte Beschwerde handelt. Diese Bearbeitung erfolgt zumeist auf der Amtsebene. Aber schließlich ist auch eine derartige Beschwerde auf der Ebene eines Betriebes Grund genug Prüfungen durchzuführen, um eingangs allfällige Schwachstellen festzustellen und letztlich um die Gefährdung einer aufrechten Betrieb-Nachbar-Beziehung zu minimieren.²⁹

²⁹ Vgl. ebd., S. 6 ff

2.1.3.3. Kennzahlenbildung im Beschwerdemanagement

Kennzahlen dienen dazu, Sachverhalte – zumeist betriebswirtschaftlicher Relevanz – konzentriert und in quantitativer Form zu erfassen. Schließlich sollten die Kennzahlen messbar sein und Informationen für Unternehmungen bereitstellen.³⁰

Im Beschwerde- oder Reklamationsmanagement wird die einfache und generell geltende „Reklamationsquote Kosten“ (RQKo) als Kennzahl für die Kosten definiert. Dabei wird keine Bezugnahme auf die Anzahl der Kundenreklamationen oder Produktfelder vorgenommen.

Dieselbe beschreibt das Verhältnis der durch eine Reklamation entstehenden bzw. auf den Reklamationsbearbeitungsprozess zu beziehenden Kosten zum Umsatz innerhalb eines Zeitraumes.

Mathematisch dargestellt ergibt sich folgender Zusammenhang:

$$RQKo = \frac{\text{Kosten durch Reklamation}}{\text{Umsatz des Unternehmens}}$$

Hier ist es wichtig sämtliche Kosten in die Kennzahl einfließen zu lassen, die mit der Reklamation in Verbindung gebracht werden. Dazu zählen neben dem eigentlichen Ersatz eines beispielsweise reklamierten Produktes auch der Zeitaufwand, ein allfälliger Besuch beim betreffenden Kunden, Entsorgung, Entschädigung, Konventionalstrafe usw.³¹

Eine weitere wichtige Kennzahl im Reklamationsmanagement ist die Kundenzufriedenheit. Sobald ein Mehraufwand eines Kunden durch die Einbringung einer Reklamation entsteht, herrscht auf der Seite des Kunden eine

³⁰ Vgl. (Becker und Winkelmann 2014) S. 68

³¹ Vgl. (Gerhardy 2016) S. 24

Unzufriedenheit. Deshalb ist es erforderlich der Kennzahl für die Kundenzufriedenheit sowohl die berechtigten als auch die unberechtigten Reklamationen zuzuführen.

Die Bezugsgröße ist hier die Anzahl der Kundenkontakte mit Reklamationen.

Im Beschwerde- oder Reklamationsmanagement wird also als weiterer informationsbereitstellender Faktor die Kennzahl für die Kundenzufriedenheit – ohne Bezugnahme auf eine gelieferte Menge bzw. Auftragsgröße eines Produkts – die „Reklamationsquote Kundenzufriedenheit“ (RQKd) definiert.

Es ergibt sich dabei das Verhältnis von Kundenkontakten im Zuge einer Reklamation zur Gesamtzahl der Kundenkontakte in einem festgelegten Zeitraum. Im Reklamationsmanagement handelt es sich beim Kundenkontakt z. B. um den Kauf eines Artikels.

Mathematisch dargestellt ergibt sich folgender Zusammenhang:³²

$$RQKd = \frac{\text{Anzahl der Kundenkontakte mit Reklamationen}}{\text{Gesamtzahl der Kundenkontakte}}$$

³² Vgl. (Gerhardy 2016) S. 25 f.

2.1.3.4. Erfassungsebenen für Beschwerden

Generell werden Beschwerden bzw. Reklamationen in verschiedene Erfassungsebenen eingestuft. Eine generelle Übersicht ergibt sich aus der folgenden Darstellung der Erfassungsebenen:

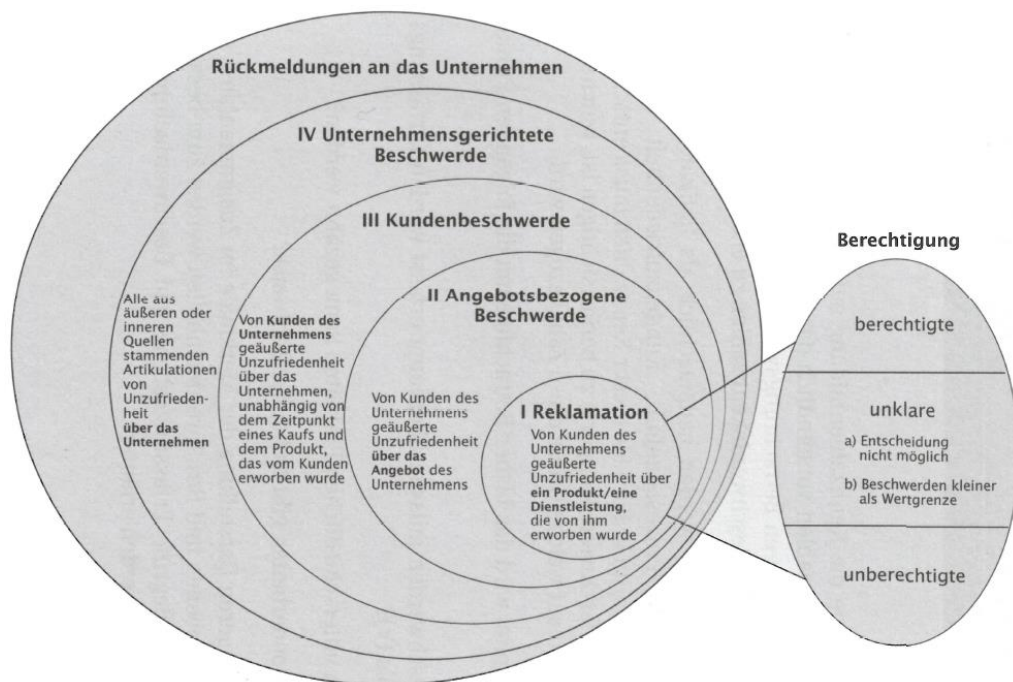


Abbildung 3: Übersicht über die Erfassungsebenen³³

Speziell zum vorliegenden Thema wird die Konzentration auf die Erfassungsebene IV gelenkt. Diese Erfassungsebene beschäftigt sich mit allen aus äußeren oder inneren Quellen stammenden Artikulationen von Unzufriedenheit über das Unternehmen, sei es berechtigt, unklar, oder unberechtigt. Den also als näher bezeichneten „unternehmensgerichteten Beschwerden“, losgelöst von einer Kundenbeziehung.³⁴

³³ (Gerhardy 2016) S. 32

³⁴ Vgl. (Gerhardy 2016) S. 36 f.

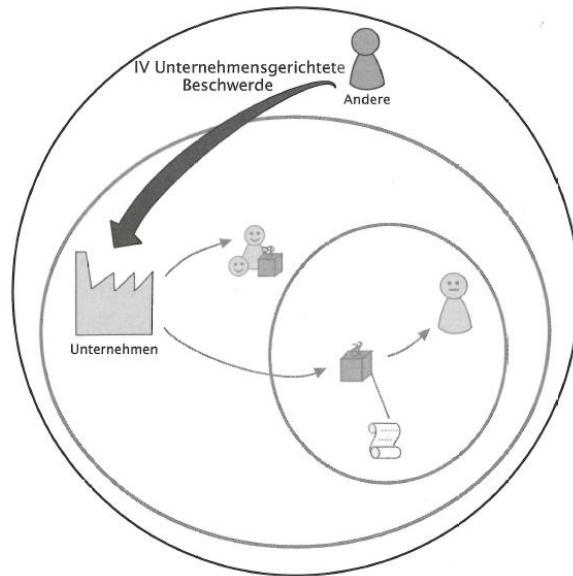


Abbildung 4: Erfassungsebene IV³⁵

Die drei restlichen Erfassungsebenen I bis III dienen zur Einstufung wie Reklamationen im eigentlichen Sinn, angebotsbezogene Beschwerden und Kundenbeschwerden behandelt werden.

Allgemein betrachtet, kommt nach Gerhardy bzw. der Deutschen Gesellschaft für Qualität zur Leistungsfeststellung in der Ebene IV folglich nur die Reklamationsquote Kosten in Frage, was aus nachstehendem Tabellenauszug festgestellt werden kann:

Erfassungsebene	RQPq als Kennzahl für Produkt-/Prozessqualität	RQKo als Kennzahl für Beschwerdekosten	RQKd als Kennzahl für Kundenzufriedenheit
IV	nicht geeignet	$\frac{\text{Kosten zur Imagepflege aus allen Beschwerden}}{\text{Umsatz des Unternehmens}}$	absolute Zahl

Tabelle 1: Beziehung zwischen der Reklamationsquote und der Erfassungsebene IV³⁶

³⁵ ebd., S. 36

³⁶ Vgl. ebd., S. 39

Je nach Anwendung der möglichen Mittel zum Kundenkontakt erscheinen im behandelten Thema ebenfalls hier Möglichkeiten Verhältniszahlen zu konfigurieren.

Diese Kennzahlen verhelfen auch dazu weiterführende Informationen hinsichtlich der Nachbarschaftsverhältnisse zu erhalten und schließlich das Risiko in der Vornahme strategischer Entscheidungen zu minimieren. Dazu mehr in den folgenden Kapiteln.

2.2. IST-Situation

Ein Verwaltungsverfahren scheint auf den ersten Blick ein sehr starres System zu sein. Im folgenden Kapitel soll die derzeitige IST-Situation und das System eines Verwaltungsverfahrens beleuchtet werden, um im ersten Schritt festzustellen, ob es sich tatsächlich um ein derart starres System handelt und ob ein Beschwerdemanagement allenfalls zur Abhilfe beitragen würde.

2.2.1. Projektentwicklung

Betrachtet man einen Lebenszyklus einer baulichen Anlage, lässt sich der Zeitraum von der ersten Projektidee bis zur Beseitigung der Anlage in die drei Projektphasen

- Entwicklung
- Realisierung
- Nutzung

gliedern, in denen sehr unterschiedliche Aufgabenschwerpunkte auftreten. Die Bezeichnungen

- Projektentwicklung
- Projektmanagement
- Gebäudemanagement

können für die Abgrenzung dieser Handlungsbereiche verwendet werden.³⁷

³⁷ (Kochendörfer, Viering und Liebchen 2010) S. 5

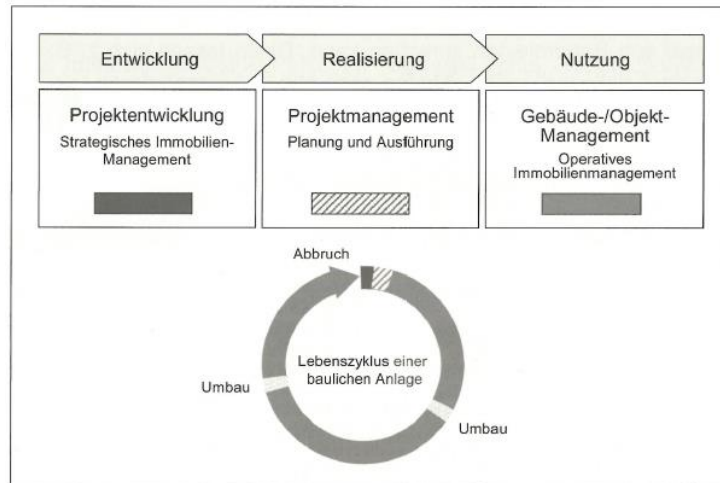


Abbildung 5: Stufen eines Bau-Projektes³⁸

Gerade in der Projektentwicklung findet sich das treffende Wort der „Lagefunktionalität“ für das Gebäude und der Außengestaltung sowie das Wort „Gebäudemanagement“.

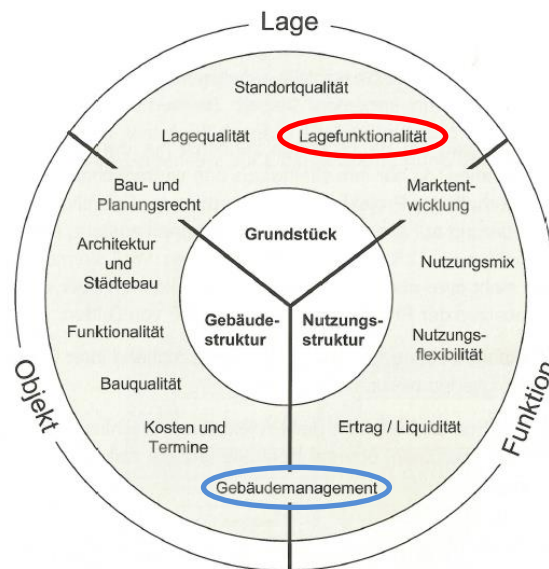


Abbildung 6: Projektbestimmende Faktoren³⁹

Die Projektentwicklung beschäftigt sich hierbei in der Hauptsache mit der Frage, warum ein Investor Kapital in eine Immobilie investieren sollte. Die Überlegungen,

³⁸ ebd., S. 6

³⁹ Vgl. ebd., S. 7

die er dabei anstellt, richten sich nach langfristigen strategischen Zielen, die für die nachfolgenden Phasen einen ständigen Orientierungspunkt darstellen und daher gründlich zu analysieren und zu dokumentieren sind.⁴⁰

Ergibt nun die Projektentwicklung „grünes Licht“ für das weitere Vorantreiben des Projektes seitens des Investors, werden weitere zeitintensive Schritte der Vorplanung bis zum letztendlichen Ergebnis derselben in Gang gesetzt.

⁴⁰ Vgl. ebd., S. 185

2.2.2. Der Weg des Genehmigungsverfahrens

„Um sicherzustellen, dass das Planungskonzept genehmigungsfähig ist, sollten Abstimmungen mit Behörden und sonstigen fachlich Beteiligten schon in dieser Phase beginnen“ sind sich die Autoren des Buches „Bau-Projekt-Management – Grundlagen und Vorgehensweise“ sicher. Bei der erwähnten Phase handelt es sich schon um die Vorplanung eines Projektes.⁴¹ Zwar werden hier die technisch zu erfüllenden Grundlagen erörtert, besprochen und in den meisten Fällen festgelegt um behördenseitig eine Genehmigungsfähigkeit festzustellen. Von Vorgesprächen mit betroffenen Nachbarn, welchen im Zuge von Verwaltungsfahren Parteistellung und somit eine nicht außer Acht zu lassende „Macht“ zukommt, ist jedoch nicht die Rede. In einer Vielzahl von Fällen wird im Vorfeld von Verwaltungsverfahren auf die Kontaktaufnahme mit Parteien vollkommen verzichtet. Die lange und überaus wertvolle Zeitspanne zwischen der behördlichen Einreichung und der mündlichen Verhandlung, welche bei nahezu jedem Betriebsanlagengenehmigungs- oder Baubewilligungsverfahren durchgeführt werden muss, wird somit nicht genutzt.

Wird eine mit der Durchführung von Vorgesprächen mit Behördenvertretern und Amtssachverständigen zumindest objektiv dargelegte Rechtssicherheit mit der Festlegung baulicher, technischer sowie organisatorischer Maßnahmen erlangt, bleibt immer noch die einflussreiche Möglichkeit der Formulierung von Einwendungen durch an Verfahren beteiligten Nachbarn.⁴²

Graphisch dargestellt, ergibt sich folgendes Flussdiagramm:

⁴¹ Vgl., ebd., S. 200

⁴² Vgl. (Pohselt 2018) S. 16



Abbildung 7: Möglicher Ablauf eines Verwaltungsverfahrens - Flussdiagramm

Wie man im vorangegangenen Flussdiagramm gut erkennen kann, können Einwendungen von Parteien zu einer maßgeblichen Verlängerung des Verwaltungsverfahrens führen. Kommt es dann – und die Wahrscheinlichkeit ist in den Fällen der Parteienverdrossenheit groß – zu einer Verfahrensbeschwerde gegen den auf der Verwaltungsebene ergangenen Bescheid folgt eine Fortsetzung oder nahezu Wiederholung des Verfahrens an einem je Bundesland eingerichteten Landesverwaltungsgericht.

Nach einem ergangenen Erkenntnis durch ein Landesverwaltungsgericht gibt es auch dann noch weitere Möglichkeiten den Instanzenzug zum Verwaltungsgerichtshof oder sogar bis zum Verfassungsgerichtshof weiter zu verfolgen.

Daraus resultiert schließlich oft, dass die Gesetzes Wegen eingeräumte Verfahrensdauer von vier Monaten auf der Verwaltungsebene und weiteren vier Monaten auf der Gerichtsebene noch um eine weitere beträchtliche Anzahl von Monaten verlängert wird.

Dabei ist abschließend nicht außer Acht zu lassen, dass im Sinne eines gegenseitigen Verdrängungswettbewerbs, insbesondere in der Handelsbranche von Konsumgütern des alltäglichen Gebrauchs, Verzögerungsstrategien eingesetzt werden. Dabei werden Rechtsvertreter konkurrierender Handelsunternehmen darauf angesetzt, aufbauend auf psychologischen Schutzbedürfnissen eines jeden, ein Mandat betroffener Nachbarn zu erlangen. Mit den Rechten dieser Nachbarschaft wird im Hinblick auf den Nachbarschaftsschutz versucht das Verfahren zu verzögern.

2.2.3. Der laufende Betrieb – Beschwerde (Reklamation)

Neben dem eigenen durch einen Antragsteller beabsichtigten Gang zur Behörde für die Einbringung eines zu bewilligenden Projektes, ist auch das Anbringen einer direkten Beschwerde durch einen Nachbarn während dem laufenden Betrieb einer Anlage möglich.

Ein Inhaber einer Betriebsanlage kann sich in diesem Sinne nicht darauf verlassen, dass der Umfang des für die Anlage beispielsweise vor Jahren erlassenen natürlich mittlerweile rechtskräftigen Bescheides auf unbestimmte Zeit unverändert bestehen bleibt. Die österreichische Gewerbeordnung sieht an dieser Stelle nämlich im Betriebsanlagenrecht vor, dass ein Durchbrechen der Rechtskraft der ursprünglich ergangenen Bewilligung möglich ist, wenn festgestellt werden kann, dass die mit der Gewerbeordnung festgeschriebenen Schutzinteressen, z. B. Lärm, Staub, Geruch (§ 74 Abs 2 GewO), trotz Einhaltung der ursprünglich im Bescheid formulierten Auflagen nicht hinreichend geschützt sind.⁴³

Ein derartiges Verfahren, gemäß dem § 79 ff GewO, ist von Amts wegen oder auf Antrag eines Nachbarn einzuleiten. Dem ist hinzuzufügen, dass hierbei antragstellende Nachbarn den vorgeworfenen mangelhaften Schutz vor Beeinträchtigungen durch die gegenständliche Betriebsanlage glaubhaft machen müssen, was sich in der Praxis nicht sehr schwierig darstellt.⁴⁴

Die Prüfung durch die Behörde umfasst sodann, welche anderen oder zusätzlichen Auflagen zum Schutz der im § 74 Abs 2 GewO umschriebenen Schutzinteressen vorzuschreiben sind.⁴⁵

Wie unter Punkt 2.1.3 beschrieben, verfolgt dabei der belästigte Nachbar (Beschwerdeführer) zwei Ziele. Eine Antwort, die sich der Beschwerdeführer vorrangig erwartet sowie eine interne Weiterbearbeitung, die die Identifikation und

⁴³ Vgl. ebd., S. 129 f.

⁴⁴ Vgl. (Wagner 2016) S. 351

⁴⁵ Vgl. (Illedits und Illedits-Lohr 2013) S. 14

Beseitigung einer bestimmten Schwachstelle – nennen wir es in unserem Fall Belästigung – der Betriebsanlage möglich macht.

Besitzt eine Betriebsanlage keinen Ansprechpartner, an welchen sich ein Nachbar während eines laufenden Betriebes wenden kann bzw. ist sich der vielleicht angesprochene Mitarbeiter (z. B. Filialleiter) nicht über die Folgen eines derartigen Verfahrens bewusst und unterlässt die Weiterleitung an eine strategische Einheit zur Bearbeitung dieser Reklamation, bleibt dem Nachbar letztendlich nur mehr der Gang zur Behörde.

Schließlich verhärten sich an dieser Stelle gerne die Fronten, da in diesem Fall der Betreiber der betroffenen Betriebsanlage oft vor den Kopf gestoßen ist. Aus einer anfänglichen, wie unter Punkt 2.1.2.1 beschriebenen Panne, kann dabei schnell ein Konflikt entstehen.

Auf der nächsten Seite wird anhand eines Flussdiagrammes versucht die Auswirkung eines derartigen Verfahrens im laufenden Betrieb graphisch darzustellen:

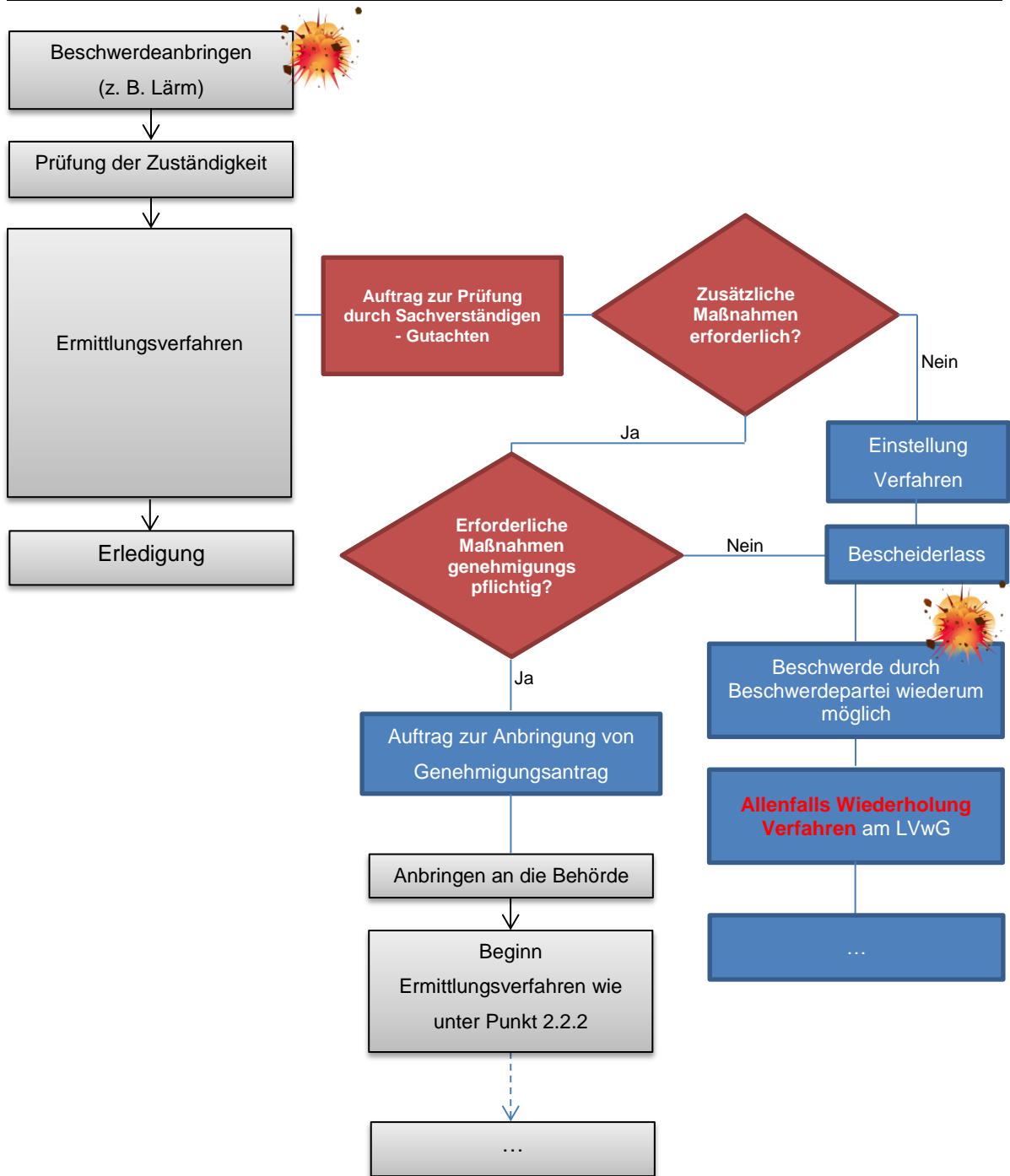


Abbildung 8: Möglicher Ablauf eines nachträglichen Verwaltungsverfahrens - Flussdiagramm

Mit abschließendem Verweis auf das obige Flussdiagramm soll nochmal auf die Möglichkeit hingewiesen werden, dass aus einem solchen Beschwerdeanbringen mit dem Erfordernis zusätzlicher genehmigungspflichtiger Maßnahmen letztendlich ein neuerliches Genehmigungsverfahren gemäß Punkt 2.2.2 durchzuführen ist, was wiederum erhebliche Aufwände bedeutet.

2.2.4. Einfluss auf Strategien

Das Management von Produktionsbetrieben, Handelsunternehmen sowie anderen Sparten arbeitet mit Strategien, um insbesondere Vorsprünge zu anderen Akteuren zu gewinnen.

Strategien dienen einerseits dazu, vorhandene Ressourcen optimal für die von einem Unternehmen hervorgehende Absicht zu nutzen sowie auch dazu, andere an derselben Unternehmung arbeitende Menschen vorwärts zu treiben, anzufeuern, zu begeistern.⁴⁶

Speziell bringen die durch Einwendungen, Beschwerden durch Nachbarn und erwähnten Verzögerungsstrategien angesetzter Rechtsvertreter starken Einfluss auf eine Wettbewerbs- sowie Wachstumsstrategie.

2.2.4.1. Wachstumsstrategie

Mit Hilfe der Ansoff-Matrix werden die verschiedenen Wachstumsalternativen aufgezeigt. Mit der Marktdurchdringung wird mit bestehenden Produkten versucht, in bestehenden Märkten Absatzmengen bzw. Marktanteile zu erhöhen.⁴⁷

	Aktuelle Märkte	Neue Märkte
Aktuelle Produkte	Marktdurchdringung	Marktentwicklung
Neue Produkte	Produktentwicklung	Diversifikation

Abbildung 9: Ansoff-Matrix⁴⁸

Im Sinne der Marktentwicklung versuchen neue Anbieter zum Beispiel in einem für sie neuen geographischen Raum ihr Glück und offerieren neue Produkte. Dazu

⁴⁶ Vgl. (Scheuss 2016) S. 15

⁴⁷ Vgl. (Nagel und Mieke 2014) S. 290 f.

⁴⁸ Vgl. ebd., S. 291

werden auch in vielen Fällen neue Betriebsstandorte, sei es vertriebstechnischer, produktionstechnischer oder logistischer Art, benötigt.

Um im Sinne einer Wachstumsstrategie somit agieren zu können, wird in vielen Fällen die beschriebene Erteilung einer gewerbebehördlichen Betriebsanlagengenehmigung benötigt. Sowohl die Einbringung von Einwendungen im Verwaltungsverfahren und Beschwerden durch Nachbarn zur Erlangung eines Gerichtsverfahrens, als auch die taktische Vorgehensweise unter Einsatz eines Rechtsvertreters, beauftragt durch ein konkurrierendes Unternehmen, zur Verzögerung eines Verwaltungsverfahrens, erweisen sich in diesem Zusammenhang als massiver Eingriff in die durch ein Unternehmen verfolgte Wachstumsstrategie.

Auch im Falle einer Produktentwicklung oder einer Diversifikation kann es zu derartigen Konstellationen kommen. Diese sorgen jedoch in der Regel an bestehenden Betriebsstandorten für weniger Aufsehen und stoßen dementsprechend auf weniger Widerstand. Jedoch soll nicht vergessen sein, dass auch solche Änderungen von Betriebsstandorten unter Umständen eine Genehmigungspflicht auslösen können und ebenfalls unter allfälliger Anhörung der betroffenen Nachbarn verhandelt werden müssen.

2.2.4.2. Wettbewerbsstrategie

Wettbewerbsstrategien haben den Wettbewerbsvorteil gegenüber konkurrierenden Unternehmungen zum Ziel. Beispielsweise ein Skalenvorteil, mit welchem über die Erhöhung der Produktions- und Verkaufsmenge oder der Vertriebsstandorte, z. B. Handelsmärkte, die variablen Kosten minimiert werden können. Weitere Vorteile ergeben sich in den Bereichen Verbund (z. B. Verbindung mehrerer Standorte mit gleicher logistischer Grundversorgung), Zeit, Know-how, Fertigkeit oder Kompetenz.⁴⁹

Auch im Hinblick auf die Erlangung von Wettbewerbsvorteilen sind oft Neuerungen oder Änderungen an bestehenden Betriebsstandorten oder sogar neue Fertigungs- oder Verkaufsstätten erforderlich, welche wiederum eine Betriebsanlagengenehmigung benötigen.

2.2.5. Verhältnis Prozesskosten zu Prozesssicherheit

Der Prozess des gewerbebehördlichen Verfahrens bringt hier nicht nur Aufwände mit verknüpften Kosten für zu entrichtende Gebühren oder ähnliches mit sich. Für einen solchen Prozess sind Kosten für die Erstellung von Einreichunterlagen, Abklärungen hinsichtlich ortsabhängiger Bauführungsbestimmungen, Absprachen mit am Bau beteiligten Personen sowie zwischenzeitlich in häufigeren Fällen die Ausarbeitung von speziellen Expertisen z. B. im Hinblick auf Lärm, Luft, Wasser verbunden.

Bei der Bildung der entstehenden Prozesskosten zum verbleibenden Umsatz im betreffenden Zeitabschnitt, zu welchem bspw. die Produktion oder ein Handel von Waren nicht möglich ist, dürfen dabei die Opportunitätskosten als zusätzliche Kosten nicht vergessen werden. Umstände, die in den Opportunitätskosten eine Rolle spielen können, sind beispielsweise Imageschäden durch Bürgerinitiativen. In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass die Verfahren an

⁴⁹ Vgl. (Scheuss 2016) S. 66 ff.

Landesverwaltungsgerichten öffentliche Verfahren darstellen. Weiters können Finanzierungskosten während nicht möglichem Betrieb einer Anlage oder dem Brachliegen eines Grundstückes, Erhaltungskosten eines leeren Grundstückes, Rechtsanwaltskosten, Kosten für weitere oder zu adaptierende Expertisen udgl. auftreten.⁵⁰

Mit Hilfe des generell für die Darstellung des Verhältnisses zwischen Qualitätskosten und dem Qualitätsniveau dienenden Diagramms nach Schmitt lässt sich auch der Zusammenhang zwischen den möglichen Prozesskosten und der Prozesssicherheit erörtern. Dabei wird die Prozesssicherheit als das Maß zur Erlangung einer gewerbebehördlichen Betriebsanlagengenehmigung unter maximalem Ausschluss von Komplikationen – bspw. durch vorherige Abwendung von Einwendungen oder Beschwerden von Nachbarn sowie im Zuge einer kommissionellen Verhandlung auftretenden technischen Unklarheiten gesehen. Die Projektabwicklung erstreckt sich damit vom Entwurf bis hin zum Betrieb der Anlage.

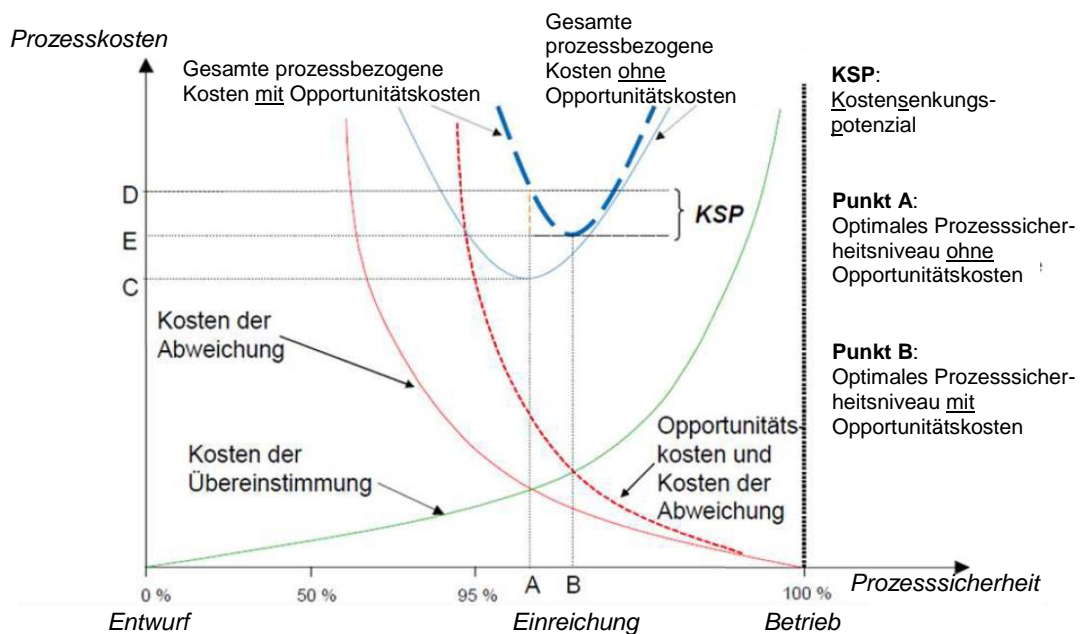


Abbildung 10: Verhältnis Prozesskosten zu Prozesssicherheit (inkl. Opportunitätskosten)⁵¹

⁵⁰ Vgl. (Simon und Homburg 1997) S. 285

⁵¹ Vgl. (Schmitt 2015) S. 332

Mit steigender Prozesssicherheit ergeben sich selbstverständlich auch höhere Prozesskosten. Aktuell gestaltet sich dabei die Denkweise in den meisten Fällen dahingehend, dass jeder Aufwand zur Erlangung einer Genehmigung zu vermeidende Kosten sind und daher im Prozess der Genehmigungserlangung so wenig wie möglich Zeit, Geld und sämtliche anderen erforderlichen Ressourcen investiert werden. Derzeit wird dadurch das Risiko der auftretenden Opportunitätskosten in vielen Fällen in Kauf genommen.

2.2.6. Prozesskosten bei später Konfliktfeststellung

Vor dem Hintergrund dieser Handlungsvariante kommt es sodann in Verfahren mit Einwendungen und Beschwerden durch Nachbarn, den damit hervorgerufenen Verzögerungen sowie speziell nachträglichen Arbeiten oft zu exponentiell höheren Prozesskosten.

Die Zehnerregel oder auch „rule of ten“ des VDMA, welche wiederum für die Betrachtung von Qualitätskosten herangezogen wird, eignet sich auch zur Darstellung der genannten kostenintensiven Auswirkungen von Konflikten in behördlichen Anlagenverfahren sowie dem Erfordernis zusätzlicher Maßnahmen im laufenden Betrieb.

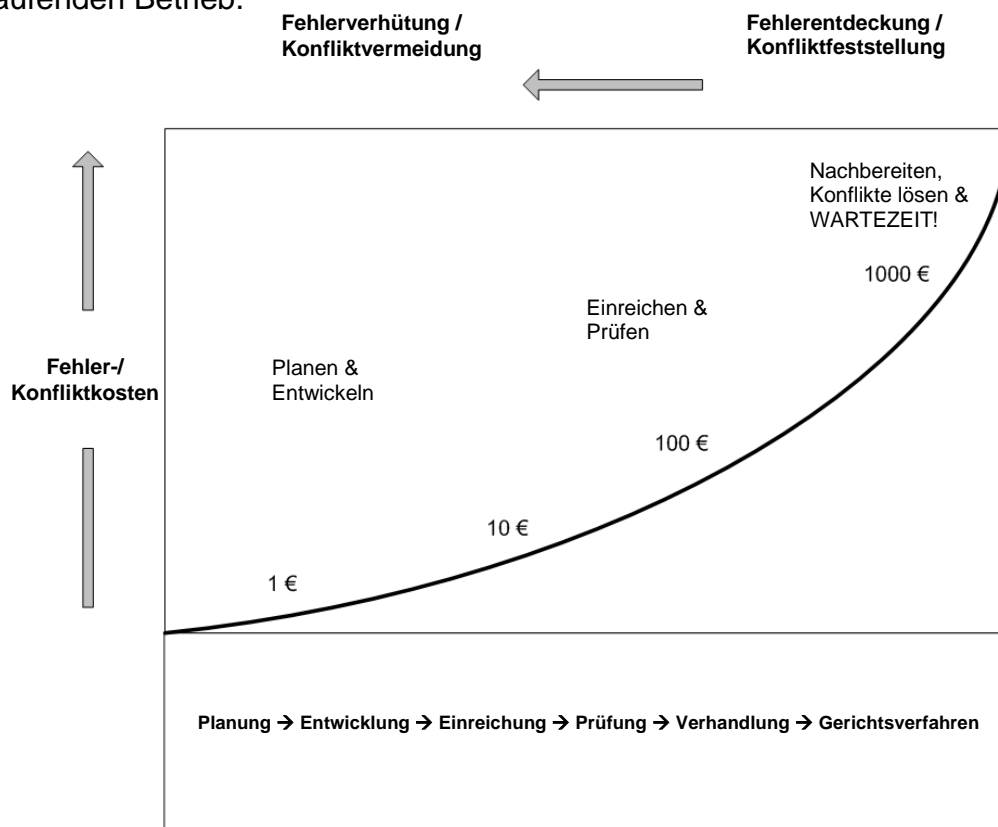


Abbildung 11: Zehnerregel ⁵²

Nach Deming und dessen Aussage „Qualität kann nicht erprüft, sie muss erzeugt werden“ ist gerade im Hinblick auf das oben dargelegte Diagramm der Zehnerregel auch die Qualität im Zusammenhang von Projektplanungen,

⁵² Vgl. (SixSigmaBlackBelt 2015)

-entwicklungen und der im Genehmigungsprozess erforderlichen Einreichung ein ausschlaggebendes Kriterium für den positiven Ausgang eines Genehmigungsverfahrens mit daran beteiligten Nachbarn.⁵³

Die IST-Situation stellt sich generell so dar, als dass so wenig wie möglich Aufwand betrieben werden soll um eine Anlagengenehmigung seitens der zuständigen Behörde zu erlangen. Werden Einwendungen formuliert, mit welchen sich die Behörde beschäftigen muss, herrscht große Enttäuschung auf der Antragstellerseite, dass kein entscheidungsreifes Ergebnis, welches die Grundlage für einen positiven Bescheiderlass darstellt, vorliegt und oft Genugtuung auf der Nachbarseite. Eine klassische Situation des Konflikts, bei dem es schließlich einen Sieger und einen Verlierer gibt. Die Entscheidung über Sieger und Verlierer kann sodann vor ein Landesverwaltungsgericht ziehen, was zu weiteren Wartezeiten und nicht vorhersehbaren Opportunitätskosten führt. Ein ähnliches Bild gestaltet sich im Zusammenhang mit laufenden Betrieben.

⁵³ Vgl., ebd.

2.2.7. Handlungsbedarf

Die gerichtlichen und außergerichtlichen Auseinandersetzungen über Verzögerungen des Bauablaufes und daraus entstandene Mehrkostenforderungen haben in den letzten Jahren erheblich an Bedeutung gewonnen. Immer kürzere Ausführungsfristen für immer komplexere Bauwerke lassen darauf zurückführen.

Die verbesserten baubetrieblichen Mittel gestatten zwar zeitlich straffere und aufeinander eher abgestimmter Arbeitsabläufe, bedingen meist aber gleichzeitig auch hohe zeitvariable Kostenanteile auf einer Baustelle. Jede Behinderung eines eng terminierten Bauablaufes führt dann zu Störungen und hat finanzielle Auswirkungen.

Die Nicht-Erfüllung vertraglich vereinbarter Pflichten im Zusammenhang mit der Baugenehmigung, dem Baugrundstück oder den Planunterlagen kann eine der ersten Ursachen für Behinderungen und Verzögerungen darstellen.⁵⁴

Wie schon eingangs zur IST-Situation beschrieben, klingt ein Verwaltungsverfahren sehr eng gestrickt und ohne irgendwelcher Möglichkeiten den Ablauf effektiver zu gestalten bzw. den Weg zum Ziel der Genehmigung zu verkürzen.

In der eingangs beschriebenen IST-Situation wurde schon auf die scheinbar unflexible Darstellung eines Verwaltungsverfahrens und der gleichsam fehlenden Möglichkeiten den Ablauf effektiver zu gestalten hingewiesen. Die *Offizialmaxime*, als die amtswegige Vorgehensweise, die im Sinne der Gewerbeordnung zu berücksichtigenden Interessen und die Vorgaben nach dem Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz stellen zwar für eine Behörde die Fixpunkte im Ablauf eines Verwaltungsverfahrens dar, dennoch können Kernpunkte in den meisten Fällen im Vorfeld auf technischer Basis und entsprechend objektiv geklärt werden.

⁵⁴ Vgl. (Motzel 1993) S. 180

Die subjektiven Angelegenheiten von Wohnnachbarn, die entsprechende Parteistellung im Verfahren innehaben, sind es, die Verfahren mit Einwendungen, Berufungen und Beschwerden verzögern und bis dato seitens Projektanten in den seltensten Fällen mit Vorsicht berücksichtigt werden.

Neben besorgten Nachbarn, die tatsächlich unzumutbare Belästigungen in Form von z. B. Lärm, Gerüchen, Staub udgl. durch den Betrieb einer zu genehmigenden Betriebsanlage zukünftig hinnehmen müssen, gibt es auch Parteien, welche durch Rechtsanwälte vertreten werden. Dabei kommt es in manchen Fällen mit Erlangung einer Mandantschaft von im Verfahren berührten Nachbarn auch um die Rechtsvertretung von Interessen konkurrierender Unternehmen das anhängige Verfahren zu verzögern.

Zu der vorgegebenen maximalen Bearbeitungsdauer auf der Verwaltungsebene von vier Monaten ist hinzuzufügen, dass erfahrungsgemäß zumeist positive Stellungnahmen zu den Einwendungen der Parteien seitens der Amtssachverständigen sowie nichtamtlichen Sachverständigen durch die Gewerbebehörde abgewartet werden, um letztendlich einen bewilligenden Bescheid mit positiver Begründung erlassen zu können. Dieser Umstand bringt zwar eine weitere Verlängerung des Verfahrens auf der Verwaltungsebene mit sich, jedoch ist ein negativer Bescheid auch nicht im Sinne eines Antragstellers bzw. einer antragstellenden Gesellschaft. Diese Verlängerung ergibt sich oft allein aus der sodann noch detaillierteren Bearbeitung des Sachverhaltes durch den zuständigen Sachverständigen, um die meist vorher schon positiv ergangene Begutachtung stärker zu begründen. Das weitere Rechtsmittel, die Beschwerde beim Landesverwaltungsgericht, ist hier allerdings noch nicht berücksichtigt.

Im Hinblick auf einen oft schon feststehenden Eröffnungstermin, die ersten vertraglich vereinbarten Aufträge zur technischen Umsetzung des Genehmigungsgegenstandes sowie angestellter Finanzierungsrechnungen zur Folge, können derartig grobe Verzögerungen von Bauführungen fatale Auswirkungen bedeuten. Auch die große Anzahl von Bauunternehmen, die an Bauführungen beteiligt sind, ist von derartigen Auftragsverzögerungen schwer betroffen. Schließlich kann es dabei zu Vertragsverletzungen und daraus

resultierenden Abwanderungen von ursprünglich beauftragten Bauunternehmen kommen, die wiederum zu Verzögerungen führen können. Die Kosten, die dabei durch beispielsweise Produktionsausfälle und Vertragsverletzungen entstehen, dürfen dabei nicht außer Acht gelassen werden.

Der benötigte Zeitraum wird also maßgeblich davon mitbestimmt, ob und welche subjektiven Nachbareinwendungen im Verfahren erhoben werden bzw. ob die Möglichkeiten zur Bekämpfung eines Bewilligungsbescheides ausgeschöpft werden. Dieses Konfliktpotential sollte daher frühzeitig erkannt und bearbeitet werden.

Nicht selten werden nämlich verfahrensverzögernde Einwendungen nur deshalb erhoben, weil Nachbarn von einem beabsichtigten Vorhaben überrascht werden und sich schließlich übergangen fühlen. Das daraus entkeimende Gefühl der Geringschätzung lässt bei zu später Aufarbeitung kaum mehr eine konstruktive Haltung zum beantragen Anlagenprojekt zu.⁵⁵

Ein Beschwerdemanagement für Nachbarn von Betriebsanlagen soll dazu verhelfen, Einwendungen bzw. Beschwerden in bevorstehenden Genehmigungsverfahren zu vermeiden und bestehende betriebliche Störfaktoren in Betrieb stehender Anlagen frühzeitig festzustellen, diese zu analysieren und zum Wohlgefallen aller, wie der Nachbarn so auch des Betreibers, zu behandeln.

⁵⁵Vgl. (Schwaighofer 2008) S. 41

2.3. SOLL-Situation

Das folgende Kapitel beschreibt zunächst den Ansatz, der im Hinblick auf das generell geltende ökonomische Prinzip bei einem Genehmigungsverfahren herangezogen werden soll. Weiters behandelt die SOLL-Situation verschiedene Möglichkeiten zur Vermeidung von Einwendungen im Zuge verwaltungsbehördlicher Verfahren, Beschwerden, die ganz speziell zu bauverzögernden Verfahren an weiteren Instanzen – z. B. Landesverwaltungsgerichten – führen, sowie Anbringen allfälliger Belästigungen im laufenden Betrieb.

2.3.1. Ökonomischer Ansatz für behördliche Verfahren

Generell gilt über alle betriebswirtschaftlichen Handlungen der Grundsatz des richtigen Wirtschaftens. Der Begriff „Wirtschaften“ lässt sich dabei insofern zusammenfassen, als dass es sich um den Inbegriff aller planvollen menschlichen Handlungen mit dem Ziel handelt, die an Bedürfnissen der Menschen gemessene Knappheit der Güter zu verringern.⁵⁶

Versucht man also das knappe Gut des schließlich aus einem Betriebsanlagenverfahrens resultierenden Bescheides zu disponieren, erkennt man schnell, dass dies nur unter zur Kenntnisnahme eines gewissen Aufwands und nur im Hinblick auf die geltende Subordinationstheorie – die Über- und Unterordnung in der öffentlichen Verwaltung – möglich ist. Somit ist klargelegt, dass ein Mitteleinsatz zur Erlangung der Genehmigung unausweichlich erforderlich ist.

Im Sinne des menschlichen alternativen Handelns kommt betreffs der Höhe des Mitteleinsatzes das ökonomische Prinzip oder auch Rationalprinzip zum Einsatz.

⁵⁶ Vgl. (Händler 2010) S. 28

Theoretisch betrachtet, wird es durch den Menschen in drei Ausprägungen angewandt:

Ausprägung	Fragestellung
Minimumprinzip (Sparsamkeitsprinzip)	Wie kann man ein gegebenes Ziel (Ertrag) mit einem möglichst geringen Mitteleinsatz (Aufwand) erreichen?
Maximumprinzip (Ergiebigkeitsprinzip)	Wie kann man mit vorgegebenem Mitteleinsatz (Aufwand) ein maximales Ziel (Ertrag) erreichen?
Extremumprinzip (Optimumprinzip)	Wie kann man den Mitteleinsatz (Aufwand) mit dem Ziel (Ertrag) so abstimmen, dass ein möglichst extrem hoher Ertragsüberschuss erzielt wird?

Tabelle 2: Ökonomisches Prinzip⁵⁷

Betrachtet man den Zusammenhang zwischen dem Ziel eines Genehmigungsverfahrens, dem rechtskräftigen Bescheid, und dem Begriff des Wirtschaftens vor dem Hintergrund der obigen drei Fragestellungen, wird eindeutig, dass für den thematisierten Verfahrensprozess ausschließlich das Minimumprinzip Anwendung finden kann.

Das gesteckte Ziel einer Genehmigung (Ertrag) soll also mit einem tunlichst geringen Mitteleinsatz (Aufwand) erreicht werden ohne dabei die im Kapitel 2.2.5 beschriebene Prozesssicherheit zu gefährden. Es gilt somit Möglichkeiten zu begutachten, die im Zusammenhang der an Verfahren teilnehmenden Nachbarschaft beschleunigend wirken und mit wenig Kosten behaftet sind. Dabei spielt sowohl der Weg zu einer Genehmigung als auch der laufende Betrieb eine Rolle.

⁵⁷ Vgl. ebd., S. 29

2.3.2. Mögliche Grundkennzahl

Um überhaupt einen Einfluss eines allenfalls zielführenden Beschwerdemanagements messen zu können, sind Kennzahlen hilfreich, welche die Auswirkungen mit und ohne eines solchen Systems darstellen.

Unter Berücksichtigung des behandelten Themas könnte sich dazu die Kennzahl „Reklamationsquote Kosten“ (RQKo) in angepasster Form eignen.

$$RQKo = \frac{\text{Prozesskosten vor Inbetriebnahme Anlage}}{\text{Geschätzter Umsatzausfall im betreffenden Zeitraum}}$$

2.3.3. Kommunikation zwischen Betrieb und Nachbarn

Unter dem Aspekt der Kommunikation steht und fällt eine sowohl schnelle als auch effiziente Durchführung eines Anlagengenehmigungsverfahrens ohne Auftreten gröberer Zwischenfälle mit einem ausgereiften und auf Augenhöhe betriebenen Konfliktmanagement.

Mit jedem Vorhaben können Konflikte aufkommen, die zuvor seitens der antragstellenden Seite derart nicht gesehen wurden, weil ein Nachbar eine andere Vorstellung der Dinge hat, andere Werte besitzt und überhaupt schon in einem vielleicht laufenden Betrieb über längere Zeitdauer etwas „Belästigendes“ beobachtet hat, jedoch keinen Ansprechpartner zur Beseitigung hatte.

Mit vertrauensbildenden Maßnahmen, welche die Beziehung zwischen einem anzusiedelnden oder schon bestehenden Betrieb festigen, wird vermieden, dass Nachbarn vor den Kopf gestoßen sind und allenfalls verfahrensverzögernde Handlungen setzen oder sogar Rechtsvertreter für die zu genehmigende

Angelegenheit beauftragen.⁵⁸ Als Tool für die Abwendung eines entstehenden Konfliktes empfiehlt es sich deshalb, ein Konfliktmanagement als laufende Verfahrensvorbereitung zu betreiben.

2.3.4. Konfliktmanagement als laufende Verfahrensvorbereitung

Im Hinblick auf die dargelegte Wachstumsstrategie ist laufend damit zu rechnen, dass neue Betriebe entstehen, neue Lagerflächen eingerichtet werden müssen, mit neuen Filialen ein bestehendes Handelsnetz erweitert sowie beispielsweise Risikovermeidung durch Ausfallssicherheit an verschiedenen Orten gewährleistet werden soll. Mit einem Konfliktmanagement als laufende Verfahrensvorbereitung könnte somit das Wissen sichergestellt werden, dass allenfalls bestehende Belästigungen weitestgehend schon vor einem anstehenden Verfahren oder einer anstehenden kommissionellen Verhandlung entschärft sind.

Generell könnte hier nach den drei Gewinnfeldern des Konfliktmanagements vorgegangen werden:

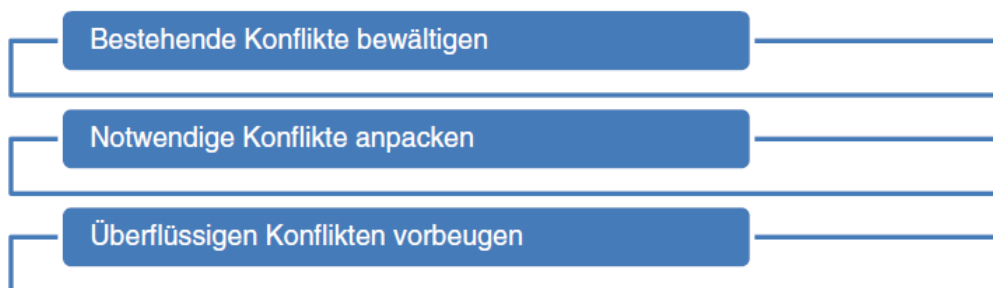


Abbildung 12: Drei Gewinnfelder des professionellen Konfliktmanagements⁵⁹

Der Part des Vorbeugens vor überflüssigen Konflikten bietet an dieser Stelle das größte Potenzial. Mit geschicktem Verhalten Konflikte erst gar nicht entstehen zu

⁵⁸ Vgl. (Merli und Greimel 2009) S. 55 f.

⁵⁹ (Schienle und Steinborn 2016) S. 3

lassen, erspart immense Kosten und Energien, die für die eigentliche Aufgabe eingesetzt werden könnten.⁶⁰

Eine Erfassung bzw. ein Management von Nachbarbeschwerden empfiehlt sich insofern, um in der strategischen Ebene eines Unternehmens überhaupt Kenntnis über belästigende Vorkommnisse zu erlangen und diese auf langfristige Sicht zu behandeln und zu bearbeiten.

⁶⁰ Vgl. ebd., S. 3

2.3.5. Management von Nachbarbeschwerden

Je nach Größenordnung des betreffenden Unternehmens bzw. der angestrebten Unternehmung kann diese Art von Beschwerde- oder Reklamationsmanagement tiefgründig und weniger tiefgründig betrieben werden. Dies gilt es je nach Fall und Verfahrensgröße selbst abzuschätzen. Jedenfalls ist es von genereller Wichtigkeit, dass bei kritischen oder größeren Projekten Beschwerdemanager schon von vornherein hinzugezogen werden. Mit Hilfe derselben könnten Schwachstellen bei Projekten, Unternehmungen, Umbauten etc. frühzeitig erkannt und gelöst werden, um ein größeres Beschwerdeaufkommen schon im Einreichstadium niedriger zu halten. Schließlich sollte es gar nicht zu Beschwerden kommen, wenn man sich respektvoll und ernst mit den seitens Nachbarn geltenden Aspekten auseinandersetzt und diese versucht zu berücksichtigen.⁶¹

In den folgenden beiden Kapiteln werden Vorschläge zur Vorgangsweise in den verschiedenen im Zuge der Arbeit behandelnde Verfahrenskonstellationen dargelegt.

2.3.5.1. Für den Weg des Genehmigungsverfahrens

Geht man nach den drei Gewinnfeldern gemäß Abbildung 12 vor, gilt es vorerst, bestehende Konflikte zu bewältigen. Oft sind diese bestehenden Konflikte, wie schon mehrfach erwähnt, auf der antragstellenden Seite gar nicht bekannt. Mithilfe eines funktionierenden Beschwerdemanagements für Nachbarbeschwerden könnten auch die überflüssigen Konflikte vermieden werden. Umgekehrt zum eigentlichen Beschwerde- oder Reklamationsmanagement, wo Kunden mit einem Problem eines gekauften Artikels sich an den Produzenten, Hersteller oder Händler wenden, gilt es somit für den Weg des Genehmigungsverfahrens im Management von Nachbarbeschwerden die möglichen Beschwerden im Vorfeld zum behördlichen Verfahren oder spätestens vor der stattfindenden behördlichen

⁶¹ Vgl. (Ratajczak 2010) S. 40

Verhandlung, an welcher Gesetzes wegen betroffene Nachbarn ebenso teilnehmen, zu erfahren.

Die Feststellung, ob berechtigte und unberechtigte oder überhaupt Beschwerden gegen ein angestrebtes Projekt vorliegen, könnte mit einer vorherigen Übermittlung eines Informationsträgers an relevante Nachbarn mit einer Möglichkeit der Rückmeldung realisiert werden. Dieser Informationsträger müsste dabei keine Detailinformationen enthalten, jedoch speziell auf bauliche und immissionsauswirkende Änderungen abgesteckt sein. Die Rückmeldung sollte dabei analog und portofrei über das übermittelte Informationspapier sowie digital per Mail sowie auch über Mobiltelefonapplikationen (z. B. SMS⁶², WhatsApp⁶³) möglich sein. Je nach Größenordnung des Projektes könnte an dieser Stelle auch eine telefonische Ansprechstelle kommuniziert werden.

Zwingend erforderlich wird gesehen, dass die Verteilung eines derartigen Informationsträgers durch einen am Standort entweder schon beschäftigten bspw. Filialleiter oder mit dem Projekt betrauten kompetenten Ansprechpartner persönlich vorgenommen wird. Wer kennt diese Situation nicht, wenn man im privaten Leben eine Party veranstalten möchte und man die Nachbarn vor vielleicht stattfindendem unüblichen Lärm informieren will. Ist es in diesem Fall nicht unangenehm, wenn diese Person bei allfälligem Kontakt mit einem Nachbarn keine Auskünfte erstatten kann?

Dieses System baut selbstverständlich auf einer Grundlage auf, nach welcher eine Rückmeldung erwartet werden kann. Eine verabsäumte Rückmeldung dient wiederum als persönliches Argument im Zuge einer stattfindenden Verhandlung, an welche die betreffende gegebenenfalls zumindest kritisierende Nachbarschaft erinnert werden kann. Eine Garantie gegen die Erhebung von Einwendungen im Zuge eines behördlichen Verfahrens stellt diese Vorgangsweise zwar nicht dar, eine zumindest subjektiv bessere Verhandlungsposition liefert sie jedoch allemal.

⁶² Short Message Service – mobiler Nachrichtendienst

⁶³ Internetbasierender Nachrichtendienst

Mit einlangenden Rückmeldungen (Reklamationen) kann grundsätzlich nach einem herkömmlichen Beschwerdemanagementsystem verfahren werden.

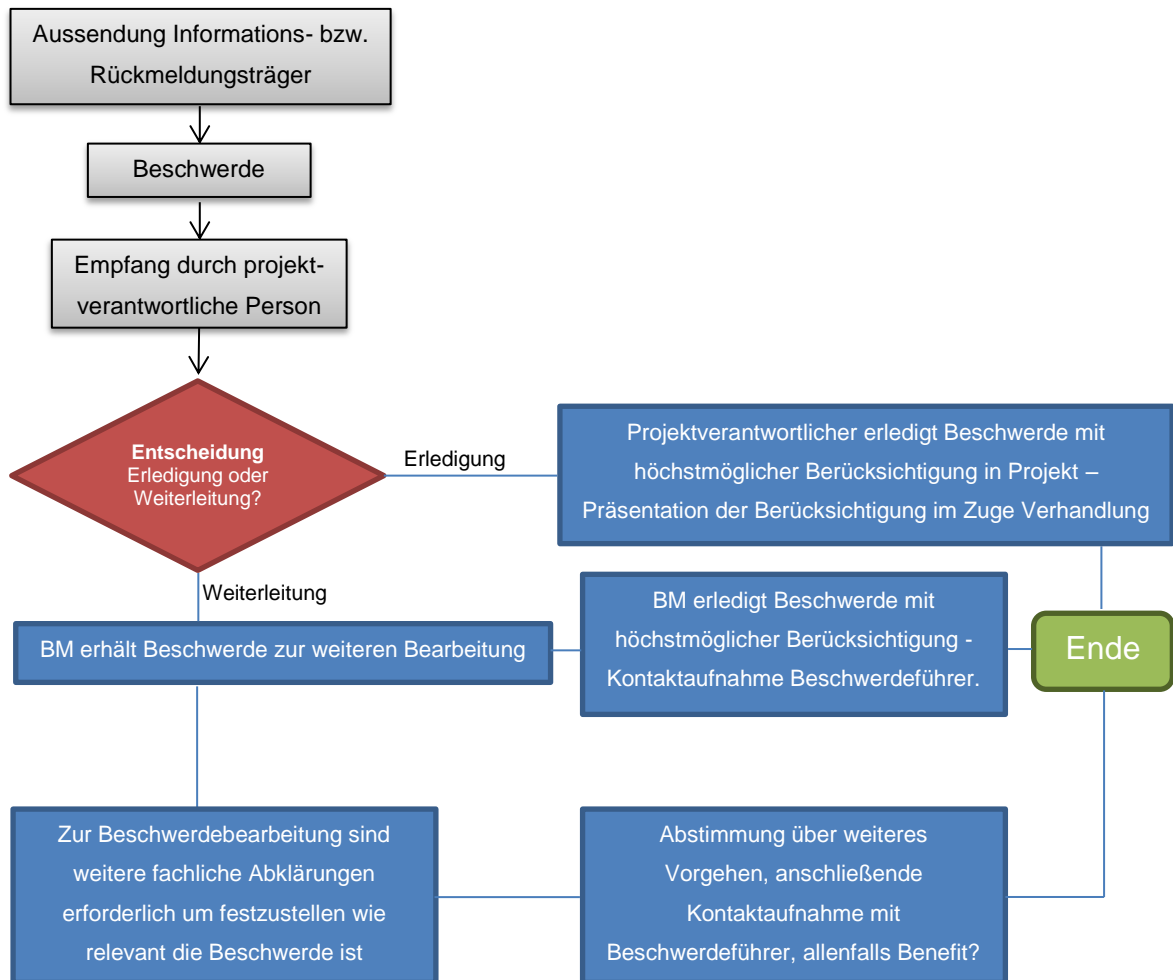


Abbildung 13: Möglicher interner Beschwerdekommunikationsfluss⁶⁴

Im Falle einer ohne besondere Hilfsmittel feststellbaren berechtigten Beschwerde könnte diese ohne größeren Verzug höchstmöglich berücksichtigt werden. Sofern bspw. im Zuge eines Telefonates zwischen dem Beschwerdeführer und dem Empfänger eine eher entspannte Atmosphäre geherrscht hat, erscheint eine Kommunikation der Bearbeitung erst im Zuge der stattfindenden Verhandlung als ausreichend.

⁶⁴ Vgl. (Ratajczak 2010) S. 42

Wird eine dem Projektverantwortlichen unberechtigte oder unklare Beschwerde kundgemacht, könnte eine weitere Ebene der Beschwerdebearbeitung eingeführt werden. Durch Spezialisten eines externen Büros – beispielsweise einer Unternehmensberatung mit Schwerpunkt „Genehmigungsverfahren“, Emissionstechniker – oder einem internen schon installierten Beschwerdemanagements wäre hier die Einschätzung, ob eine Beschwerde für den weiteren Verlauf des Verfahrens relevant ist oder nicht, vorzunehmen. Schließlich wäre sodann festzustellen, inwiefern mit einer relevanten Beschwerde und dem dahinter befindlichen Nachbarn weiter zu verfahren bzw. zu kommunizieren ist. Allenfalls wären lukrative Benefits eine Basis für einen anzustrebenden Kompromiss. Wird andernfalls entschieden, den nachbarschaftlich dargelegten Sachverhalt technisch genauer zu prüfen, ist dennoch der betreffende Nachbar unbedingt beizuziehen um zu versuchen mit demselben auf sachlicher Ebene zu diskutieren, den allfälligen Konflikt zu entschärfen und einen Kompromiss herbeizuführen.⁶⁵

Bei größeren Projekten, welche generell Emissionen mit sich bringen, die örtliche Situation bspw. baulich gröbere Änderungen erhält sowie zwar die rechtlichen Abstände zu nächstgelegenen Nachbargrundstückgrenzen eingehalten werden aber dennoch nahe dieser Grenzen bauliche Anlagen entstehen, wird die Durchführung einer Projektpräsentation für alle vom Verfahren betroffenen Nachbarn empfohlen. In diesem Fall ergibt sich wiederum die Möglichkeit Reklamationen, kritische Sichtweisen und anbahnende Einwendungen zu erkennen.

Schließlich steht mit diesen Ansätzen die Vermeidung von verzögernden Einwendungen und später möglichen Beschwerden gegen eine ergangene Genehmigung im Vordergrund.

⁶⁵ Vgl. (Brückner 2009) S. 20

2.3.5.2. Für den laufenden Betrieb

Zwischen dem Weg zur Genehmigung und dem laufenden Betrieb befindet sich ein wesentlicher Unterschied. Die Beschwerde bzw. Reklamation kann seitens eines Nachbarn direkt angebracht werden. In vielen bekannten Fällen ergingen die Beschwerden direkt an die am Standort der Anlage tätigen Personen. In den meisten Fällen telefonisch, in manchen Fällen persönlich.

Um jedoch sicherzustellen, dass eine Beschwerde auch entsprechend ernst genommen wird, könnten Schulungen der am Standort einer Betriebsanlage dauerhaft anwesenden, speziell leitenden Mitarbeiter behelfen. Dafür benötigt es keine zusätzlichen Ausbildungen. Die Sensibilisierung von Mitarbeitern, inwieweit eine Nachbarbeschwerde auf den betreffenden Standort Einfluss haben kann, wenn diese erst bei der zuständigen Behörde landet, ist ein unausweichliches Tool eines anzustrebenden Beschwerdemanagements. Sofern es gelingt eine kommunizierte Panne rasch und unbürokratisch im Sinne der Abbildung 13 aus der Welt zu schaffen, ist einem anfangs angebahnten Konflikt vorgebeugt.⁶⁶ Der regelmäßige Kontakt vom Betrieb ausgehend zu den Nachbarn könnte an dieser Stelle im Vorfeld Probleme erkennen lassen.

Sollte wiederum eine unklare oder aus Sicht des vor Ort anwesenden Ansprechpartners unberechtigte Beschwerde angebracht werden, wäre diese zu dokumentieren und entsprechend dem Beschwerdemanagement weiterzuleiten. Sodann könnte wiederum, mit Hilfe von Experten oder auf eigene Faust, festgestellt werden, inwieweit die kundgemachte Belästigung tatsächlich verfahrensrelevant wäre bzw. inwiefern eine Bearbeitung zu Gunsten der Nachbarschaft stattfinden soll. In Verbindung mit einer derartigen Situation ist immer an zukünftig geplante Umbauten, Erweiterungen sowie Ausweitungen von Betriebsgebäuden und -abläufen zu denken.

⁶⁶ Vgl., ebd., S. 15

2.3.6. Betriebswirtschaftliche Bedeutung

Wir erinnern uns an den Punkt 2.3.1 „Ökonomischer Ansatz für behördliche Verfahren“, mit welchem dargelegt wurde, dass im Sinne des Begriffs des Wirtschaftens bei einem Genehmigungsverfahren ausschließlich das Minimumprinzip zur Anwendung kommen kann.

Man muss sich die Frage stellen, wie man mit minimalstem Aufwand im Sinne von Kosten zu einer Genehmigung kommen kann bzw. ein laufender Betrieb nicht durch Nachbarbeschwerden, die bei einer Behörde eingebracht werden, beeinträchtigt wird.

Anhand eines Beispiels soll der Nutzen eines Beschwerdemanagements für Betriebsanlagenverfahren betriebswirtschaftlich erläutert und zusammenfassend beurteilt werden.

Für die Bearbeitung des Beispiels werden Kosten in Geldeinheiten dargestellt, welche hinsichtlich deren Verhältnisses zueinander aus der persönlichen Erfahrung monetarisiert werden. Kosten für aus Beschwerden bzw. Reklamationen resultierende Maßnahmen finden in diesem Zusammenhang keine Betrachtung, sind deshalb jedoch der Praxis keineswegs außer Acht zu lassen!

Aufwand	Kosten
Umsatzverlust	10 GE ^{a)} pro Mo ^{b)}
Pacht	2 GE pro Mo
Detailprojekte	5 GE einmalig
Einreichung	5 GE einmalig
Rechtsvertreter	7 GE einmalig
Bearbeitung Reklamationen	0,5 GE einmalig
Informationsträger	0,5 GE einmalig
Verwaltungsgebühr	1 GE einmalig

a) GE = Geldeinheit
b) Mo = Monat

Tabelle 3: Aufwände und Kosten für Betriebsanlagenverfahren

Die Wirtschaftlichkeitsanalyse soll vor dem Hintergrund des genannten Minimalprinzips, der Wirtschaftlichkeit und letztendlich einer tatsächlichen Zweckmäßigkeit zwischen der Anwendung eines solchen Systems sowie der Nichtanwendung desselben geprüft werden.

Formal lässt sich das Minimalprinzip wie folgt darstellen:⁶⁷

$$\text{min!} = \frac{\text{Input}}{\text{Output}}$$

Mit der anschließenden Formel ist die Wirtschaftlichkeit in Prozent ausgedrückt:⁶⁸

$$\text{Wirtschaftlichkeit} = \frac{\text{Betriebsertrag}}{\text{Betriebsaufwand}} \times 100$$

Die Zweckmäßigkeit wird mit nachstehendem Quotient beschrieben:

$$\text{Zweckmäßigkeit} = \frac{\text{Ist}}{\text{Soll}}$$

Eine Zweckmäßigkeit ergibt sich daraus, inwiefern das Verhältnis der beiden Vorgehensweisen mit den damit verbundenen Kosten über der Ziffer Eins zu liegen kommt. Ein Wert unter Eins beschreibt dagegen eine eher unzweckmäßige Vorgehensweise.⁶⁹

In den nachstehenden Punkten werden die obig für die Prüfung der Wirtschaftlichkeit festgelegten Formeln mit den in Tabelle 3 festgestellten Geldeinheiten versehen. Die Interpretation der einzelnen Verhältniszahlen erfolgt jeweils zur gegebenen Situation.

⁶⁷ Vgl. (Eichhorn und Merk 2016) S. 180

⁶⁸ Vgl. ebd., S. 185

⁶⁹ Vgl. ebd., S. 181

2.3.6.1. Für den Weg des Genehmigungsverfahrens

Das zum Einsatz gelangende Beispiel bezieht sich auf ein Betriebsanlagenverfahren auf der Verwaltungsebene, welchem eine nach der österreichischen Gewerbeordnung maximale Dauer von vier Monaten mit entsprechender Verzögerung durch Einwendungen der Nachbarn vorausgesetzt wird.⁷⁰ Dabei bleibt ein Verfahren in der nächsten Instanz des Landesverwaltungsgerichtes unberücksichtigt.

Wird nun erfahrungsgemäß angenommen, dass ein beschriebenes Genehmigungsverfahren mit entsprechender Vorbereitung der Nachbarn statt der maximalen Dauer von vier Monaten lediglich zwei Monate dauert, ist die Formel des Minimalprinzips inklusive der Aufwendungen für ein Beschwerdemanagement im Vorfeld eines offiziellen Behördenverfahrens mit folgenden Zahlen zu füllen.

In die Betrachtung fällt im Zusammenhang des Minimalprinzips als Kosten ein Umsatzverlust über die Verfahrensdauer von zwei Monaten, die Pacht über die gesamte Betrachtungsdauer von vier Monaten und der restliche Aufwand laut Tabelle 3. Für zwei Monate im gesamten Betrachtungszeitraum von vier Monaten ist die Erwirtschaftung eines Umsatzes möglich.

$$\text{min!} = \frac{2 \text{ Mo} \times 10 \text{ GE} + 0,5 \text{ GE} + 0,5 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 4 \text{ Mo} \times 2 \text{ GE} + 1 \text{ GE}}{2 \text{ Mo} \times 10 \text{ GE}} = 1,75$$

Für die Prüfung der Wirtschaftlichkeit werden wiederum für den Ertrag die zwei Monate frühere Ertragsmöglichkeit sowie vier Monate der gesamten Betrachtungsdauer für die Pacht verwendet.

$$\text{Wirtschaftlichkeit} = \frac{2 \text{ Mo} \times 10 \text{ GE}}{0,5 \text{ GE} + 0,5 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 4 \text{ Mo} \times 2 \text{ GE} + 1 \text{ GE}} \times 100 = 133 \%$$

⁷⁰ (GewO 1994) idF v. 17.04.2018, § 359a (1)

Exklusive der Aufwendungen für ein Beschwerdemanagement im Vorfeld eines offiziellen Behördenverfahrens ergeben sich folgende Zahlen (um keine mathematisch unmöglichen Quotienten zu erhalten, wurde anstatt der sich ergebenden Null jeweils eine Eins eingesetzt):

$$\text{min!} = \frac{4 \text{ Mo} \times 10 \text{ GE} + 4 \text{ Mo} \times 2 \text{ GE} + 1 \text{ GE}}{1} = 49$$

$$\text{Wirtschaftlichkeit} = \frac{1}{4 \text{ Mo} \times 10 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 7 \text{ GE} + 1 \text{ GE} + 4 \text{ Mo} \times 2 \text{ GE}} \times 100 = 1,51 \%$$

Vergleicht man nun die resultierenden Zahlenwerte zwischen der Betrachtung mit einem Beschwerdemanagement und ohne einem solchen erkennt man im Minimalprinzip einen wesentlichen Unterschied, welcher sich durch die Tatsache ergibt, zumindest für zwei Monate die Möglichkeit zu haben, einen Ertrag zu erwirtschaften und nicht über die gesamte Dauer von maximal vier Monaten Verfahrensdauer leer auszugehen. Ebenso in der Wirtschaftlichkeit lässt sich die Vorgehensweise mit einem geringen Anteil eines Nachbarmanagements gegenüber der Durchführung eines Verfahrens ohne ein derartiges Management durchaus vorteilhaft darstellen. Gelingt es, die Nachbarn im Vorfeld zu überzeugen und entsprechend zufrieden zu stellen, kann man im betrachteten Beispiel eine um etwa 130 Prozent höhere Wirtschaftlichkeit erzielen.

Stellt man schließlich die IST- mit der SOLL-Situation in ein gemeinsames Verhältnis erhält man in Anbetracht der angenommenen Situation mit dem Einsatz eines Nachbarmanagements eine nahezu doppelt so hohe Zweckmäßigkeit:

$$\text{Zweckmäßigkeit} = \frac{4 \text{ Mo} \times 10 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 7 \text{ GE} + 4 \text{ Mo} \times 2 \text{ GE}}{2 \text{ Mo} \times 10 \text{ GE} + 0,5 \text{ GE} + 0,5 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 4 \text{ Mo} \times 2 \text{ GE}} = 1,9$$

Letztendlich lässt sich im Hinblick auf die im Kapitel 2.1.3.3 festgehaltene allgemein gültige Kennzahl der Risikoquote Kosten und der sodann im Punkt 2.3.2 auf die gegenständliche Situation angepasste Kennzahl feststellen, dass sich auch aus diesem Blickwinkel Vorteile ergeben könnten:

$$RQKo = \frac{0,5 \text{ GE} + 0,5 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 4 \text{ Mo} \times 2 \text{ GE} + 1 \text{ GE}}{(-) 2 \text{ Mo} \times 10 \text{ GE}} = - 0,75 \text{ (mit BM)}$$

$$RQKo = \frac{5 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 7 \text{ GE} + 4 \text{ Mo} \times 2 \text{ GE} + 1 \text{ GE}}{(-) 4 \text{ Mo} \times 10 \text{ GE}} = - 0,65 \text{ (ohne BM)}$$

Die Risikoquote hinsichtlich der Kosten mit negativberücksichtigtem Umsatzverlust als Divisor wird im angenommenen Beispiel mit Verwendung eines Beschwerdemanagements im Verhältnis von Vorher zu Nachher um etwa 15 Prozent niedriger.

Ob ein derartiges System überhaupt erforderlich ist oder dessen Zweckmäßigkeit tatsächlich gegeben ist, könnte mithilfe der Ermittlung des am Standort vorhandenen Risikos erfolgen. Dafür könnte die auf der Seite 21 beschriebene Risikoquote verwendet werden. Mit der Anzahl der Informationsträgeraussendungen erhält man die Zahl an Kundenkontakten. Die damit erhaltenen Rückmeldungen bilden die erforderliche Anzahl der allenfalls vorhandenen Reklamationen. Über einen längeren Beobachtungszeitraum erhält man somit Informationen über das am analysierten Standort gegebene Risiko im Hinblick auf die Nachbarschaft. Ein positives Resultat daraus könnte die sodann mögliche Ausreizung des Minimalprinzips mit höchstmöglicher Prozesssicherheit bedeuten.

2.3.6.2. Für den laufenden Betrieb

Für die Betrachtung eines laufenden Betriebes lässt sich die Situation, inwieweit eine Beschwerde bzw. Reklamation eines Nachbarn wirtschaftliche Auswirkungen hat, dahingehend prüfen, welche Aufwendungen in einem Wirtschaftsjahr mit Anwendung eines Beschwerdemanagements und ohne ein derartiges Management auftreten. Für die Prüfung wird eine Situation, dass viermal im Zuge eines Wirtschaftsjahres eine Reklamation auftritt und einmal im selben Zeitraum eine Informationsaussendung an die umliegenden Nachbarn ausgesandt wird, angenommen. Dabei kann ein Umsatzverlust – sofern durch prüfende Sachverständige keine Gefahr im Verzug festgestellt wird – sowie die regelmäßig zu entrichtende Pacht vernachlässigt werden. Diese Kostenposten bleiben in den nachstehenden Betrachtungen somit unberücksichtigt.

$$\text{min!} = \frac{4 \times 0,5 \text{ GE} + 0,5 \text{ GE}}{1} = 2,5$$

$$\text{Wirtschaftlichkeit} = \frac{1}{4 \times 0,5 \text{ GE} + 0,5 \text{ GE}} \times 100 = 40 \%$$

Im Vergleich ergeben sich für das Minimalprinzip und die Wirtschaftlichkeit ohne einem Beschwerdemanagement und anzeigenden Nachbarn folgende Verhältniszahlen:

$$\text{min!} = \frac{5 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 7 \text{ GE} + 1 \text{ GE}}{1} = 18$$

$$\text{Wirtschaftlichkeit} = \frac{1}{5 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 7 \text{ GE} + 1 \text{ GE}} \times 100 = 5,55 \%$$

Im Darstellungszeitraum von einem Jahr kommt man im Hinblick auf die Zweckmäßigkeit schließlich zu folgender Zahl:

$$\text{Zweckmäßigkeit} = \frac{5 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 7 \text{ GE} + 1 \text{ GE}}{4 \times 0,5 \text{ GE} + 0,5 \text{ GE}} = 7,2$$

Wird die Zweckmäßigkeit für eine Dauer von zehn Jahren unter die Lupe genommen, fällt die Verhältniszahl unter die im Zuge der Zweckmäßigkeitsprüfung angestrebte Ziffer 1.

$$\text{Zweckmäßigkeit} = \frac{5 \text{ GE} + 5 \text{ GE} + 7 \text{ GE} + 1 \text{ GE}}{40 \times 0,5 \text{ GE} + 10 \times 0,5 \text{ GE}} = 0,72$$

Aufgrund des generell im Zuge der Risikoquotenbetrachtung heranzuziehenden Umsatzes des Unternehmens ist deren Untersuchung im Zusammenhang eines laufenden Betriebes für die Beurteilung gegenständlicher Angelegenheit nicht aussagekräftig.

Bewertet man nun die in den verschiedenen Verhältnissen gewonnenen Zahlen, kann unter Berücksichtigung eines Wirtschaftsjahres davon ausgegangen werden, dass sich der Einsatz eines Beschwerde- bzw. Reklamationsmanagements für Nachbarn im Hinblick auf das Minimalprinzip, sowie die Wirtschaftlichkeit positiv auswirkt.

Erweitert man jedoch den Beurteilungszeitraum auf eine Dauer von zehn Jahren wird erkennbar, dass ein in einem derartigen Zeitabschnitt jeweils ein behördliches Verfahren, was zumindest die Verfahrenskosten betrifft, zweckmäßiger ist, als ein fortlaufendes Beschwerdemanagement zu betreiben. Bedenkt man jedoch die beschriebene Zehnerregel, müssen sodann in der realen Betrachtung unbedingt auch die in vielen Fällen mit einer Zehner-Potenz verbundenen Kosten einer nachträglichen Umsetzung von Maßnahmen im laufenden Betrieb berücksichtigt werden.

Als geringfügige, jedoch in jedem Fall informationsträchtige Maßnahme könnte zumindest die Analyse des Risikos mittels der Risikoquote Kunden vorgenommen werden. Schließlich lassen sich sodann vorrausschauende strategische Schlüsse ziehen, inwieweit in eine Nachbarschaft investiert werden sollte.

3. Schluss

Abschließend sollen in den letzten drei Kapiteln der vorliegenden Arbeit sich im Zuge der Ausarbeitung darstellende Ergebnisse sowie Thesen beschrieben werden, mögliche Maßnahmen zur Implementierung und für die Zukunft vorstellbare Konsequenzen zusammengefasst werden.

3.1. Ergebnisse

Mit der Vernachlässigung von Nachbarn in behördlichen Verfahren ist das Risiko der Verzögerung desselben erheblich höher als wenn ein Management der Nachbarn – im Zuge dieser Arbeit als Beschwerdemanagement bezeichnet – eingerichtet wird. Mit einer im Vorfeld zu entstehenden Konflikten stattfindenden Bearbeitung etwaig vorliegender und dem Unternehmer bis dahin unbewusster Belästigungen – also der Umwandlung dieses unberechenbaren Risikos in berechenbare Zahlen – lässt sich dasselbe im Sinne einer langfristigen Unternehmensstrategie schließlich minimieren.

Im Hinblick auf die Wachstums- sowie Wettbewerbsstrategie kristallisiert sich mit Anwendung des behandelten Beschwerdemanagements für allenfalls zukünftige Nachbarn von Betriebsanlagen ein klarer Vorteil gegenüber Mitbewerbern heraus.

Überdies lässt sich mit Hilfe der beschriebenen „Risikoquote Kunden“ bei mittelfristiger Beobachtung der Nachbarschaftsverhältnisse ein Einsparungspotenzial in den mit einer Verzögerung eines behördlichen Verfahrens zusammenhängenden Opportunitätskosten erkennen.

Im laufenden Betrieb sollte ein Beschwerdemanagement im Sinne des Minimalprinzips mit so wenigen Aufwendungen wie möglich betrieben werden. Dies zeigt das über einen längeren Zeitraum betrachtete Verhältnis zwischen dem Betrieb eines solchen Systems sowie der allenfalls eintretenden Beschwerde, wobei hier die Kosten für die sodann möglichen behördlichen Auflagen außer Betracht gelassen wurden.

3.2. Maßnahmen

Je nach betreffender Branche, vorhandener Örtlichkeit, gegebenen Bevölkerungsstruktur rundum eines betroffenen Betriebes, einer betrieblichen Filialstruktur oder einem einzelnen Standort einer Betriebsanlage kann das behandelte Beschwerdemanagement für Nachbarn von Betriebsanlagen verschieden organisiert werden.

Ein Betrieb in einem Betriebsgebiet wird ein derartiges System weniger benötigen als ein Betrieb inmitten eines Wohngebietes oder mit unmittelbar benachbarten Wohngebäuden udgl.

Für den einzelnen Betrieb wird empfohlen, mit beispielsweise jährlichen Veranstaltungen für Mitarbeiter auch Nachbarn, einzuladen um entsprechend kommunizieren zu können. Mit der Information über allfällige Vorkommnisse, die zu zumindest subjektiven Belästigungen geführt haben, kann ein Unternehmer entsprechend umgehen und Konflikte im Vorhinein verhindern.

Für Betriebe mit Filialstruktur wird angeregt, ein derartiges Beschwerdemanagement in das übliche im Betrieb schon vorhandene Reklamationsmanagement zu implementieren. Generell ist in derartigen Unternehmen davon auszugehen, dass hier schon Experten vorhanden sind, die solche etwas abgehänderten Reklamationen ebenso in der Lage sind, professionell zu bearbeiten und damit einen wesentlichen Vorteil gegenüber Mitbewerbern realisieren.

Eine gewinnbringende Maßnahme für jedes Kammermitglied, beispielsweise einer Wirtschafts- oder Architektenkammer, wäre die Durchführung von Schulungen zu dieser Thematik. Die betriebswirtschaftlichen Einflüsse von Nachbarbeschwerden auf Unternehmungen, die zur heutigen Zeit schnell und flexibel angegangen werden müssen und die daraus abzuleitenden Vorteile wären hier besonders deutlich zu machen.

3.3. Konsequenzen

Verfolgt man den derzeit präsentierenden politischen Willen der aktuellen Regierung im Hinblick auf Betriebsanlagen sind Begriffe wie schneller, einfacher, günstiger und weniger das Ideal für eine primär verfolgte Entbürokratisierung.

Mit der Verkürzung der maximalen Verfahrensdauer von ursprünglich sechs Monate auf vier Monate, der Erweiterung des geregelten vereinfachten Verfahrens – bei diesem haben Nachbarn eine sehr eingeschränkte Parteistellung, wonach ausschließlich die Art des Verfahrens angewendet werden kann –, der erleichterten Beiziehung von privaten bzw. nichtamtlichen Sachverständigen sollen Verfahren schneller und einfacher ablaufen. Um Verfahren günstiger zu machen, werden verschiedene Bundesabgaben stark reduziert und kostenpflichtige Grundbuchsabfragen durch die Behörde veranlasst. Weiters soll der Rahmen für genehmigungsfreie bzw. nur anzeigepflichtige Vorhaben oder Änderungen ausgeweitet werden.⁷¹ Man darf an dieser Stelle jedoch nicht vergessen, dass beschwerdeanbringende Nachbarn im laufenden Betrieb die Parteistellung trotz vorher durchgeführtem vereinfachten Verfahren erhalten.

Aus der Sicht der Bundessprecherin, Grüne Wirtschaft, Ing.ⁱⁿ Sabine Jungwirth ist es vor allem die Rechtsunsicherheit mit den verschiedenen dem Föderalismus geschuldeten Leitlinien von Behörden. Angeblich führe dies zu Entscheidungsschwierigkeiten der Behördenvertreter, langwierigen Verfahren und verursacht Kosten.⁷²

Anhand der im Zuge der Arbeit gewonnenen Erkenntnisse formuliert der Verfasser nun folgende abschließende These:

Wäre es nicht sinnvoller die Prozesskosten aliquot zum zivilgerichtlichen Verfahren auch im verwaltungsgerichtlichen Verfahren durch die jeweils „verlierende“ Partei tragen zu lassen? Die Anzahl der anbringenden Beschwerden

⁷¹ (Betriebsanlagenrecht neu - Analyse zur Novelle der Gewerbeordnung 2017)

⁷² (Jungwirth im Interview 2018)

würde sinken, die Qualität der sodann tatsächlich noch zu führenden Gerichtsverfahren steigen und die Kosten für Verzögerungen würden sinken.

Literatur

Becker, Jörg ; Winkelmann, Axel: Handelscontrolling - Optimale Informationsversorgung mit Kennzahlen. - 3. Auflage Berlin Heidelberg : Springer, 2014

Stolzlechner, Harald ; Wendl, Harald ; Bergthaler, Wilhelm (Hrsg.): Die gewerbliche Betriebsanlage. - 4., überarbeitete Auflage Wien : Manz, 2016

Betriebsanlaegenrecht neu - Analyse zur Novelle der Gewerbeordnung. In: Umweltschutz der Wirtschaft, 22.04.2017, S. 4-5. - ISSN k. A.

Brückner, Michael: Beschwerdemanagement. - 2. Auflage München : Redline, FinanzBuch, 2009

Eichhorn, Peter ; Merk, Joachim: Das Prinzip Wirtschaftlichkeit - Basiswissen der Betriebswirtschaftslehre. - 4. Auflage Wiesbaden : Springer | Gabler, 2016

Erlacher, Eva ; Forster, Alexander: Gewerbeordnung verstehen² - mit über 100 Beispielen.... - 2. Auflage Wien : Jan Sramek, 2016

Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (Hrsg.) ; Gerhardy, Thomas: Kennzahlen im Beschwerdemanagement - Entwickeln, berechnen, analysieren. - Frankfurt am Main München : Hanser, 2016, DGQ-Band 12-36

Fasching, Wolfgang ; Schwartz, Walter: Verwaltungsverfahrenrecht im Überblick - EGVG, AVG, VStG, VwGVG, VVG, ZustG, E-GovG. - 5., überarbeitete Auflage Wien : Facultas, 2014

GewO „Gewerbeordnung“. - 03.01.1994

Grabenwarter, Christoph ; Fister, Mathis: Verwaltungsverfahrenrecht und Verwaltungsgerichtsbarkeit. - 4. Auflage Wien : Österreich, 2014

Händler, Jürgen (Hrsg.): Betriebswirtschaftslehre für Ingenieure. - 4., aktualisierte Auflage Leipzig München : Hanser, 2010

Hengstschläger, Johannes ; Leeb, David (Hrsg.): Kommentar zum Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz. - Wien : Manz, 2005, 2. Teilband §§ 37-62 AVG

Illedits, Alexander ; Illedits-Lohr Karin: Nachbarrecht kompakt - Rechte und Pflichten im Umgang mit Nachbarn. - 3., neu bearbeitete Auflage Wien : LexisNexis, 2013

Jungwirth im Interview. In: Umweltschutz der Wirtschaft, 23.01.2018, S. 4-6. - ISSN k. A.

Kochendörfer, Bernd ; Viering, Markus G ; Liebchen Jens H.: Bau-Projekt-Management - Grundlagen und Vorgehensweisen. - 4., überarbeitete und aktualisierte Auflage Wiesbaden : Vieweg+Teubner | Springer, 2010

Merli, Franz ; Greimel Stefan: Optimierungspotenziale bei Behördenverfahren - Das Beispiel Anlagengenehmigungen. - Wien : Linde, 2009

Motzel, Erhard (Hrsg.): Projektmanagement in der Baupraxis bei industriellen und öffentlichen Bauprojekten. - Berlin : Ernst & Sohn, 1993

Nagel, Michael ; Mieke Christian: BWL-Methoden - Handbuch für Studium und Praxis. - Konstanz und München : UVK Verlagsgesellschaft mbH, 2014

Peschanel, Frank D.: Phänomen Konflikt - Die Kunst erfolgreicher Lösungsstrategien. - Paderborn : Junfermann, 1993

Pohselt, Daniel: Plan B. In: Industriemagazin, 07.02.2018, S. 16. - ISSN k. A.

Ratajczak, Oliver (Hrsg.): Erfolgreiches Beschwerdemanagement - Wege zu Prozessverbesserungen und Kundenzufriedenheit. - Wiesbaden : Gabler | Springer, 2010

Scheuss, Ralph: Handbuch der Strategien - 240 Konzepte der weltbesten Vordenker. - 3., komplett aktualisierte und überarbeitete Auflage Frankfurt am Main : Campus, 2016

Schienle, Werner ; Steinborn, Andreas: Psychologisches Konfliktmanagement. - Wiesbaden : Springer, 2016

Schmitt, Robert: Qualitätsmanagement - Strategien – Methoden – Techniken. - 5., überarbeitete Auflage München Wien : Hanser, 2015

Schwaighofer, Christian C.: Planung und Genehmigung von Betriebsanlagen - Ein Leitfaden für Ingenieurbüros. - 2008

Schwarz, Gerhard: Konfliktmanagement - Konflikte erkennen, analysieren, lösen. - 9. Auflage Wiesbaden : Springer | Gabler, 2014

Simon, Hermann ; Homburg, Christian: Kundenzufriedenheit. - 2. Auflage Wiesbaden : Springer, 1997

SixSigmaBlackBelt: Fehlerkosten 10er Regel Zehnerregel (Rule of ten).

URL: < <https://www.sixsigmablackbelt.de/fehlerkosten-10er-regel-zehnerregel-rule-of-ten/>>, verfügbar am 02.04.2018

Verfassungsgerichtshof: Gleichheitswidrigkeit einer Bestimmung des Vorarlberger Baugesetzes 2001 betreffend eine Beschränkung der Einwendungsmöglichkeiten des Nachbarn im Bauverfahren auf vom Baugrundstück ausgehende Immissionen im Hinblick auf das Problem der heranrückenden Wohnbebauung.

URL:

<https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Vfgh&Dokumentnummer=JFT_20140227_13G00098_00>, verfügbar am 21.04.2018

Wagner, Erika M. (Hrsg.): Umwelt- und Anlagenrecht. - Wien Graz : NWV Bd. I: Interdisziplinäre Grundlagen. - 2016

Gründer- und Unternehmerservice, Wirtschaftskammer Kärnten: Merkblatt-Betriebsanlagengenehmigung.

URL:

<<http://www.wkk.or.at/servicezentrum/betriebsanlagen/download/merkblaetter/Merkblatt-Betriebsanlagengenehmigung.pdf>>, verfügbar am 03.01.2018

Selbstständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht.

Diese Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Bregenz, den 30.05.2018

Mathias Vacek