



**Bundesverband
Lohnunternehmen (BLU) e.V.**
Seewiese 1,
31555 Suthfeld/Riehe

BLU-Richtlinien für die bundesweite Auszeichnung von qualifizierten Lohnunternehmen zum

ANERKANNTEN FACHBETRIEB (STAND: APRIL 2015)

Prüfungskonzept

Die Bezeichnung **ANERKANNTER FACHBETRIEB** stellt eine hohe Auszeichnung für Verbandsmitglieder dar. Sie steht für hohe Qualität und Kundenzufriedenheit. Mit der Anerkennung wird die langjährig erfolgreiche und professionelle Arbeit eines Lohnunternehmers gewürdigt. Die Überreichung der Auszeichnung erfolgt mit einer Urkunde, dem bundeseinheitlichen Qualitätszeichen und einer öffentlichen Präsentation.

Die Prüfung wird als Leistungsnachweis und Qualitätskriterium gegenüber der Kundschaft, aber auch als Schwachstellenanalyse für den Betrieb verstanden. Anregungen, Hinweise und Hilfestellungen durch die Prüfungskommission im organisatorischen und technischen Bereich tragen dazu bei, die Vorgaben zu erfüllen und Verbesserungen im betrieblichen Ablauf zu realisieren.

Im Vordergrund der Anerkennung zum **ANERKANNTEN FACHBETRIEB** stehen die Ergebnisse der Kundenbefragung und somit die kundenorientierte Handlungsweise eines Lohnunternehmens.

Die Kundenbefragung erfolgt vor jeder weiteren Maßnahme.

Anhand eines Fragebogens werden anonym und neutral kundenrelevante Kriterien wie Arbeitsleistung, Arbeitsqualität, Beratung, Mitarbeiter, Organisation, Qualität der Dienstleistung oder die Maschinenausstattung erfasst. Durch die externe Beurteilung des Unternehmens und der Dienstleistungen werden die Stärken und Schwächen bewertet. Die Kundenbefragung fließt in das Bewertungsverfahren ein und muss für die Anerkennung mindestens die Note „gut“ hervorbringen.

Zielsetzung der Auszeichnung:

- Würdigung und Verbesserungen der betrieblichen Leistungen
- Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens und der Branche
- Dokumentation der Kundenzufriedenheit
- Image-Förderung
- Vorbildliche öffentliche Präsentation des Betriebes
- Beschäftigung von qualifizierten Mitarbeitern
- Einsatz einer zeitgemäßen technischen und betrieblichen Ausstattung

Prüfung / Prüfungskommission / Übergabe

Vom Antragsteller sind ein schriftlicher Antrag sowie ein detaillierter Betriebsspiegel einzureichen. Ebenso ist eine Kundenliste beizufügen, in der die Dienstleistungskunden aufgeführt sind, die in den zurückliegenden Jahren einen Umsatz von mindestens 2.000 € erzielt haben.

Vor Beginn jeder weiteren Maßnahme erfolgt die anonyme Befragung der Kunden. Die Vorbereitung und Organisation der Prüfung erfolgt durch die LU-Lohnunternehmer-Service GmbH bzw. durch die BLU-Geschäftsstelle.

Anhand der vorliegenden Ergebnisse werden dem Unternehmen die zu erwartenden Anforderungen und Maßnahmen und der dafür notwendige Zeitrahmen vorgestellt. Der Betrieb kann nach der Kundenbefragung frei entscheiden, ob er die Prüfung fortsetzen will oder nicht. Wird bei der Kundenbefragung nicht mindestens die Note „gut“ erreicht, wird die Anerkennung abgebrochen. Dies gilt auch, wenn beim Erstkontakt gravierende Mängel festgestellt werden, die einer erfolgreichen Anerkennung entgegenstehen,

Die Prüfung wird im Lohnunternehmen durchgeführt. Die Anerkennung erfolgt am gleichen Tag. Die Überreichung der Urkunde erfolgt durch die Prüfungskommission oder durch eine/n Vertreter/in des jeweiligen Landesverbandes.

Im Falle der Nichterfüllung einzelner Vorgaben bzw. Richtlinien kann die Prüfungskommission dem Unternehmen zeitliche Auflagen zur Erfüllung der Vorgaben machen und die Anerkennung unter Vorbehalt aussprechen.

Prüfungskommission

Mitglieder der Prüfungskommission werden vom BLU-Präsidium aus den Reihen der Anerkannten Fachbetriebe berufen.

Die Kommission besteht aus mindestens zwei Prüfern (Vertreter von Anerkannten Fachbetrieben) sowie einem Vertreter der LU Service GmbH oder der BLU-Geschäftsstelle. Des Weiteren kann ein Vertreter des Präsidiums des jeweiligen Landesverbandes/Landesgruppe an der Prüfung teilnehmen.

Die Prüfer sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Zur Vermeidung von Wettbewerbssituationen werden keine Prüfer aus der unmittelbaren Nachbarschaft des anzuerkennenden Betriebes benannt. Betriebssensible Daten, wie zum Beispiel Bilanzen, werden ausschließlich von einem Berater der LU Service GmbH oder von einem unabhängigen Berater geprüft.

Mitglieder der Prüfungskommission scheiden turnusgemäß nach fünf Jahren aus. Eine Wiederwahl ist möglich.

Auszeichnung

Mit dem Bestehen erwirbt der Betrieb das Recht, das Qualitätszeichen „**ANERKANNTER FACHBETRIEB**“ zu führen. Die Überreichung der Urkunde erfolgt entweder durch einen Teilnehmer der Prüfungskommission oder durch einen Vertreter des Präsidiums des jeweiligen Verbandes oder des BLU. Die Urkunde ist in einem angemessenen Rahmen zu übergeben. Entschieden sich der Anerkannte Fachbetrieb für eine Ehrung mit Publikum, (z. B.: Tag der offenen Tür, Firmenjubiläum) wird die Ehrung an die jeweiligen Landesverbände übertragen.

Wird die Anerkennung wegen Nichterfüllung einzelner Prüfungskriterien unter Vorbehalt erteilt, erlischt die Anerkennung automatisch bei Nichterfüllung der Vorgaben bzw. bei Nichteinhaltung der zeitlichen Auflagen.

Die Auszeichnung wird für fünf Jahre verliehen. Die Verlängerung der Anerkennung wird nach fünf Jahren durch eine vereinfachte Nachprüfung durch einen kompetenten Vertreter der LU Lohnunternehmer-Service GmbH oder der BLU-Geschäftsstelle erteilt.

Nach jeweils 10 Jahren ist eine Wiederholungsprüfung durch eine Prüfungskommission erforderlich. Lehnt der Betrieb die Nachprüfung innerhalb eines zumutbaren Zeitrahmens ab, kann die Auszeichnung aberkannt werden. Dies gilt gleichermaßen in Fällen groben Verstoßes gegen die Prüfkriterien. Im Falle des Austrittes aus dem Verband erlischt die Auszeichnung automatisch mit der Gültigkeit des Austrittes. In Falle der Aberkennung darf das Zeichen „**ANERKANNTER FACHBETRIEB**“ nicht mehr verwendet werden.

Kriterienkatalog für die Auszeichnung

Die Reihenfolge stellt keine Wertigkeit dar. Die detaillierte Beschreibung dient der einheitlichen bundesweiten Vorgehensweise. Alle im Rahmen der Kundenbefragung mindestens mit „gut“ bewerteten Punkte werden ohne weitere Nachprüfung anerkannt.

1.) Eingangsvoraussetzungen

- Ordentliche Mitgliedschaft in einem Landesverband oder in einer Landesgruppe
- mindestens 3-jähriges Bestehen als gewerbliches Lohnunternehmen
- mehr als 50 % der Dienstleistungsumsätze werden im Bereich der Landwirtschaft erzielt
- Sicherstellung der Existenzfähigkeit durch Einsicht der Jahresabschlüsse

2.) Betriebsleiter

- Nachweis einer mindestens 10-jährigen Praxiserfahrung im Lohnunternehmen oder einer fachbezogenen Ausbildung im landwirtschaftlichen, technischen bzw. kaufmännischen Bereich: z. B. Agrarservicemeister, Fachagrarwirt Landtechnik oder eines vergleichbaren Abschlusses.
- Fortbildungsmaßnahmen des Betriebsleiters

3.) Betriebsorganisation (zum Teil durch Kundenbefragung abgehandelt)

- Nachvollziehbare Ordnung im Büro und Betrieb
- Daten über die Kundschaft (Betrieb, Auftragspotential, Ablage etc.)
- Transparentes Angebot sowie Preisgestaltung
- Auftragserfassung, -bearbeitung, -kontrolle
- Arbeitszeit- bzw. Leistungs- oder Flächenerfassung
- flankierende kundenorientierte Beratung und Auftragsbetreuung
- Kommunikation und Entscheidungsprozesse im Innenverhältnis
- Reklamationsbehandlung

4.) Betriebswirtschaft (Prüfung durch Vertreter der Betriebsberatung)

- Sicherstellung der wirtschaftlichen Existenzfähigkeit
- Finanzielle Ordnung im Unternehmen, Kontrolle des Zahlungsverkehrs, übersichtliche, termingerechte Rechnungsstellung, Mahnwesen
- Erfolgskontrolle, Controlling
- Investitions- und Betriebsplanung

5.) Personal

- Ausbildung der ständigen Mitarbeiter, berufliche Qualifikation
- Schulung und Weiterbildung der Mitarbeiter
- Einsatz von Fachkräften und Spezialisten entsprechend der gesetzlichen Vorgaben (Sachkundenachweise, etc.)
- Entlohnung der Mitarbeiter, Betriebszugehörigkeit, Arbeitszeitregelung, Urlaubsregelung

6.) Maschinen und Geräte, Werkstatt

- technischer Zustand, Pflegezustand der Maschinen und der Werkstatt
- standortangepasste Technik, technischer Standard der Maschinen
- Einhaltung vorgeschriebener technischer Prüfungen (PS-Spritze, Feuerlöscher, Plaketten, etc.)
- Service- und Pflegemaßnahmen zur Sicherstellung einer ordnungsgemäßen und termingerechten Auftragserledigung

7.) Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz, Notfallordner

- Allgemeine Schutzvorkehrungen, rechtliche Auflagen
- Sicherheitscheck
- Ausrüstung für Notfälle (Erste Hilfe),
- Notfallordner
- Verwendung geprüfter Geräte (TÜV, GS),

8.) Erscheinungsbild des Betriebs

- Ordnung der Betriebsflächen und -gebäude
- Ordnung im Büro, Ablagesystem,
- Briefpapier, Rechnungen, Farben, etc.
- Sozialräume und sanitäre Einrichtungen, Ausstattung
- Kundeninformation, Kunden- und Gästeempfang
- Einheitliche und gepflegte Arbeitskleidung der Mitarbeiter
- Kennzeichnung als Lohnunternehmen und als Verbandsmitglied
- Erscheinungsbild des Unternehmens nach außen
- Internetauftritt

9.) Umweltschutz

(Die rechtlichen Auflagen und Vorschriften werden von den jeweiligen Behörden kontrolliert. Sie bedürfen im Rahmen der Anerkennung keiner besonderen Kontrolle)

- Lagerung umweltgefährdender Betriebsmittel, (Kraftstoffe, Öle, Schmierstoffe, Pflanzenschutzmittel, etc.)
- Waschplatz / Ölabscheider
- Vorbildliche umweltschonende Technik (Pflanzenschutz, Gülle, Bodenschutz)
- Werkstattbereich
- Erfüllung sonstiger rechtlichen Vorgaben

10.) Kundenbetreuung

- Kundenbesuche, -kontakte
- Beratungsintensität, Kundengespräche, fachliche Betreuung
- Erreichbarkeit
- Kundeninformation (Kundenbriefe, Werbung, Tag der offenen Tür o.ä.)
- Nachauftrags- und Reklamationsbehandlung

11.) Beurteilung der Dienstleistung

Die Kundenbefragung erfolgt anhand eines bundeseinheitlichen Fragebogens. Eine detaillierte Bewertung ist sicherzustellen. Der anzuerkennende Betrieb stellt seine Kundenliste zur Verfügung. Die Auswertungen werden dem anzuerkennenden Unternehmen ohne Kenntnis von Namen zur Verfügung gestellt. Befragt werden je nach Betriebsgröße und Anzahl der Kunden bis zu 100 Betriebe zu den Themenbereichen (siehe Fragebogen):

- Arbeitsleistung
- Kontakt und Beratung
- Mitarbeiter
- Qualität der Dienstleistung
- Zufriedenheit
- Zuverlässigkeit

Kosten der Auszeichnung

Die Kosten für die Anerkennung zum **Anerkannten Fachbetrieb** betragen:

- für Betriebe bis 5 ständigen Mitarbeitern	1.500,- €
- für Betriebe bis 10 ständigen Mitarbeitern	1.750,- €
- für Betriebe bis 20 ständigen Mitarbeitern	2.000,- €
- für Betriebe mit mehr als 20 ständigen Mitarbeitern	2.500,- €

Darin enthalten sind ein Schild mit dem Zeichen „Anerkannter Fachbetrieb“, eine Fahne sowie Aufkleber in zwei Größen. Jeder Betrieb erhält eine anonymisierte und übersichtliche Zusammenstellung der Ergebnisse der Kundenbefragung.

Die Anerkennung beinhaltet eine fachliche Überprüfung der Sicherstellung der wirtschaftlichen Existenzfähigkeit. Zusätzliche spezielle betriebswirtschaftliche Beratungsleistungen eines Betriebsberaters werden gesondert nach Aufwand berechnet.

Jede Änderung der Kostenpauschalen bedarf der Zustimmung des BLU-Präsidiums.

Für die regelmäßige Betreuung der anerkannten Fachbetriebe wird ab dem Folgejahr der Anerkennung eine Kostenpauschale in Höhe von 250,- Euro pro Jahr erhoben. Dafür erwerben die Betriebe das Recht und den Anspruch, sich an einer von der LU Lohnunternehmer-Service GmbH organisierten exklusiven Fachgruppe „Anerkannte Fachbetriebe im BLU“ zu beteiligen. Ebenso verpflichten sich der BLU und die LU Lohnunternehmer-Service GmbH, die Anerkannten Fachbetriebe durch entsprechende Beiträge nach innen und außen werbewirksam zu unterstützen.

Für vorbereitende Maßnahmen zur Anerkennung werden für ergänzende Leistungen folgende Pauschalen erhoben:

- Bereitstellung des kompletten Anforderungskataloges (Mappe) inklusive des ersten Kontaktbesuches 0,- €
- Zusätzliche Beratungsbesuche inklusive Fahrtkostenpauschale (max. 1/2 Tag) im Zusammenhang mit der Anerkennung (wird zur Hälfte bei erfolgter Anerkennung angerechnet) 300,- €

Bei Abbruch der Anerkennung werden nur die jeweils in Anspruch genommenen Leistungen berechnet. Nach Anerkennung erfolgt die erste vereinfachte Kontrollprüfung nach fünf Jahren durch einen kompetenten Vertreter der LU Lohnunternehmer-Service GmbH oder der BLU-Geschäftsstelle. Für die vereinfachte Kontrollprüfung werden pauschal 300,- € zzgl. Fahrtkosten erhoben.

Eine Wiederholungsanerkennung erfolgt nach 10 Jahren. Dafür werden 50 Prozent der Kosten einer Neuanerkennung zzgl. Fahrtkosten der Prüfer erhoben. Im Falle der Einbindung einer Kundenbefragung sowie einer betriebswirtschaftlichen Kurzanalyse erhöhen sich die Gesamtkosten der Wiederholungsanerkennung auf 75 Prozent zzgl. Fahrtkosten der Prüfer. Eine Kundenbefragung wird nach 10 Jahren empfohlen, ist aber nicht verpflichtend.

Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

LU Lohnunternehmer-Service GmbH

Fragebogen (Muster)

zur Befragung der Kundenzufriedenheit

Name des Kunden:

Die Namensangabe ist freiwillig! **Notieren Sie bitte unbedingt Ihre persönlichen Anmerkungen!**

(Ihre Angaben sind absolut vertraulich und werden dem Lohnunternehmer **nicht** übermittelt)

1. Arbeitsleistung / Qualität

1a) Wie beurteilen Sie die Maschinenausstattung?

<input type="checkbox"/> sehr modern	<input type="checkbox"/> modern	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> veraltet
--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------

1b) Wie beurteilen Sie die Einsatzsicherheit der Maschinen?

<input type="checkbox"/> sehr hoch	<input type="checkbox"/> hoch	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> unzureichend
------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

1c) Wie beurteilen Sie die Flexibilität Ihres Lohnunternehmers?

(z.B.: bei der Durchführung von unvorhersehbaren oder von der Witterung abhängigen Arbeiten)

<input type="checkbox"/> sehr hoch	<input type="checkbox"/> hoch	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> gering	<input type="checkbox"/> unzureichend
------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

1d) Wie beurteilen Sie seine Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit?

(Einhaltung von Terminen, Zusagen, Absprachen)?

<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> gering	<input type="checkbox"/> unzureichend
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

1e) Wie beurteilen Sie die Qualität der ausgeführten Arbeiten?

<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> unzureichend
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

1f) Wie beurteilen Sie Bearbeitungsdauer eines Auftrages?

<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> unzureichend
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

Anmerkungen zu 1):

2. Kontakt und Beratung

2a) Wie beurteilen Sie den telefonischen Kontakt?

<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> unzureichend
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

2b) Ist Ihr Ansprechpartner gut zu erreichen?

<input type="checkbox"/> immer	<input type="checkbox"/> meistens	<input type="checkbox"/> teilweise	<input type="checkbox"/> nicht immer	<input type="checkbox"/> selten oder nie
--------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------	--

2c) Ruft Ihr Ansprechpartner zurück?

<input type="checkbox"/> immer	<input type="checkbox"/> meistens	<input type="checkbox"/> teilweise	<input type="checkbox"/> selten	<input type="checkbox"/> ganz selten
--------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

2d) Ist die Auskunft kompetent?

<input type="checkbox"/> immer	<input type="checkbox"/> meistens	<input type="checkbox"/> teilweise	<input type="checkbox"/> selten	<input type="checkbox"/> ganz selten
--------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

2e) Wie beurteilen Sie die persönliche Beratung Ihres Lohnunternehmers?

<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> unzureichend
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

2f) Fühlen Sie sich ausreichend über den Ablauf der Arbeiten informiert?

<input type="checkbox"/> immer	<input type="checkbox"/> meistens	<input type="checkbox"/> teilweise	<input type="checkbox"/> selten	<input type="checkbox"/> ganz selten
--------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

Anmerkungen zu 2):

3. Mitarbeiter**3a) Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern?**

<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> unzureichend
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

3b) Wie beurteilen Sie die fachliche Qualifikation der Mitarbeiter?

<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> unzureichend
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

3c) Sind die Mitarbeiter freundlich und hilfsbereit?

<input type="checkbox"/> alle	<input type="checkbox"/> fast alle	<input type="checkbox"/> etwa die Hälfte	<input type="checkbox"/> nur wenige	<input type="checkbox"/> fast keiner
-------------------------------	------------------------------------	--	-------------------------------------	--------------------------------------

3d) Wie beurteilen Sie den persönlichen Auftritt / das Verhalten der Mitarbeiter?

<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> unzureichend
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

3e) Wie sind die Mitarbeiter bei Dienstleistungsaufträgen vorbereitet?

<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> unzureichend
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

Anmerkungen zu 3):

4. Dienstleistungen

4a) Seit wann nutzen Sie die Dienstleistungen Ihres Lohnunternehmers? Jahr:

4b) Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungsverhältnis?

<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> unzureichend
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

4c) Wie gut sind Sie über das Dienstleistungsangebot Ihres Lohnunternehmers informiert?

<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> befriedigend	<input type="checkbox"/> ausreichend	<input type="checkbox"/> unzureichend
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

4d) Welche Dienstleistungen oder welchen Service vermissen Sie in seinem Angebot?

.....

4e) Wie beurteilen Sie insgesamt das Dienstleistungsangebot Ihres Lohnunternehmers:

Stärken

Schwächen

4f) Erwarten Sie eine intensivere Beratung von Ihrem Lohnunternehmer?

- ja, in den Bereichen:
- nein

4g) Erwarten Sie mehr Informationen über den Betrieb Ihres Lohnunternehmers?

(z.B. Rundschreiben, Kundeninformationen, neue Maschinen / Dienstleistungen, Besonderheiten)

- ja, in den Bereichen:
- nein

Anmerkungen zu 4)

.....

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!