



Steinfurter Unternehmertreffen

29. August 2008

Programm

- 16.30 – 17.00 Uhr Eintreffen der Teilnehmer
- 17.00 – 17.20 Uhr Begrüßung und zukünftige Entwicklungen in Steinfurt
(Bürgermeister Andreas Hoge / Erster Beigeordneter Dirk Wigant)
- 17.20 – 17.35 Uhr Vorstellung „Die Steinfurter Börse – Wirtschaft trifft Ehrenamt“
(Christa Brockschmidt-Schröder, Netzwerk Selbsthilfe u. Ehrenamt)
- 17.35 – 18.15 Uhr Die Auswirkungen der Energiepreise auf die Steinfurter Unternehmen
(Karl-Friedrich Schulte-Uebbing, Hauptgeschäftsführer der IHK Nord Westfalen)
- 18.25 – 19.15 Uhr Workshops
- Absicherung im Auslandsgeschäft *(Anja Huelmann, Fa. Helpdesk für Exportfragen)*
- Zeitmanagement – Mehr Zeit fürs Wesentliche *(Marc Lindart, Fa. WirkfaktorCoaching)*
- Erneuerbare Energien – eine Chance auch für den Mittelstand
(Franz Wennemann, BW BauRatgeber Energie & Wohnen)
- 19.15. – 20.00 Uhr Imbiss und Ausklang

Aktuelle Planungen in Steinfurt



Überblick

1. **Steinfurt als Erholungsort**
2. **Wirtschafts- und Einzelhandelsstandort**
3. **Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung**

Steinfurt als Erholungsort

Erholungsort Steinfurt

Steinfurt erfüllt die klimatischen und lufthygienischen Anforderungen für das Prädikat „Erholungsort“.

Zur Zeit läuft das Anerkennungsverfahren.

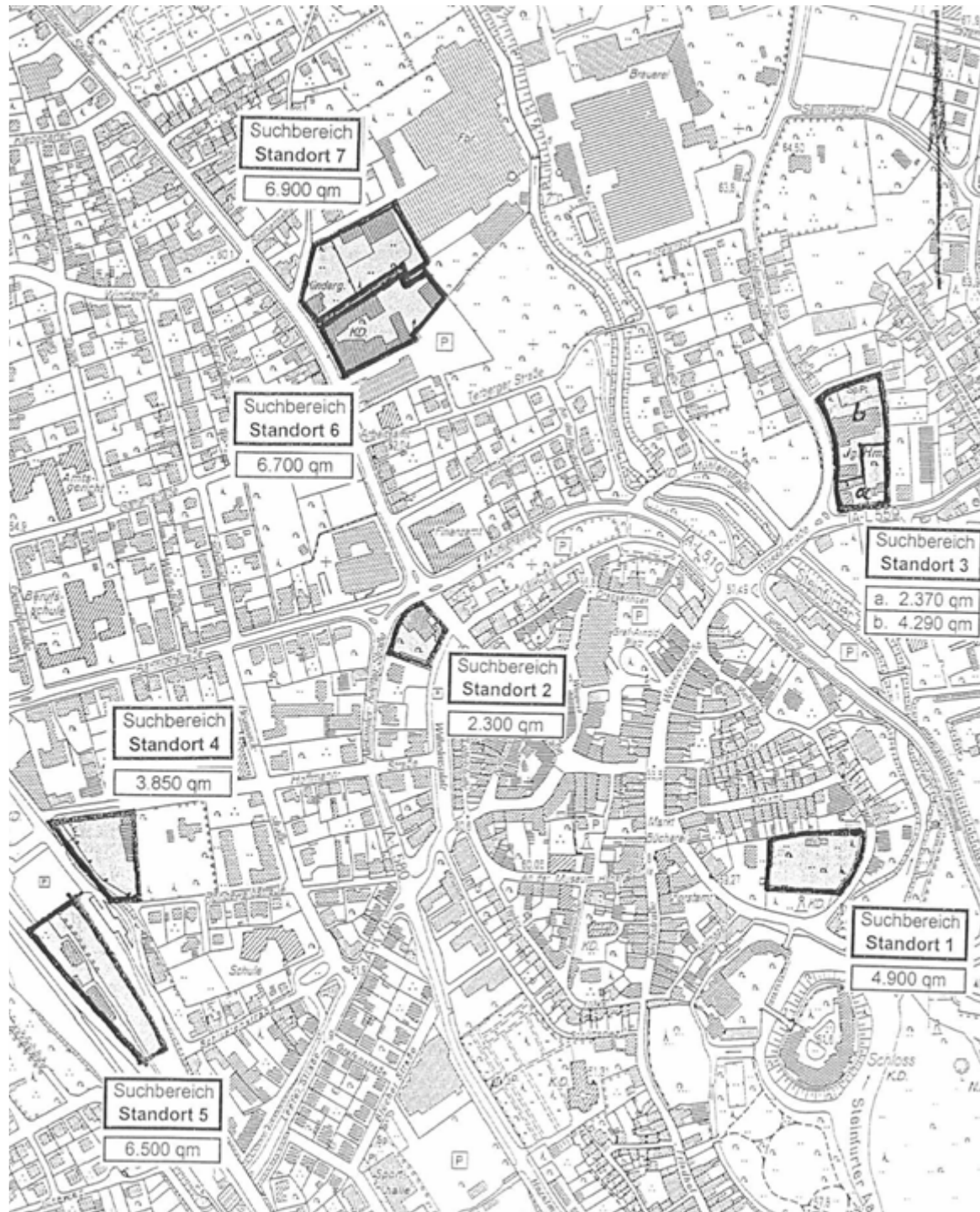


Campingplatz



Planungen eines
Campingplatzes für die
Zielgruppe 50+E auf der
ehemaligen Hofstelle Könninck

Hotelstandorte in Burgsteinfurt



1. Fürstlicher Garten,
Burgstraße
2. Parkhotel, Steinstraße
3. ehemaliges Hotel Wassertor
mit dem Martin-Luther-Haus,
Wasserstr.
4. Gelände der RWE, Friedrich-
Hofmann-Str.
5. ehemalige Bahntrasse am
Bhf. Burgsteinfurt
6. ehemalige Tabakfabrik
Rotmann, Ochtruper Str.
7. ehemalige Spinnerei
Rolinck, Laugemannsstiege

Wirtschafts- und Einzelhandelsstandort



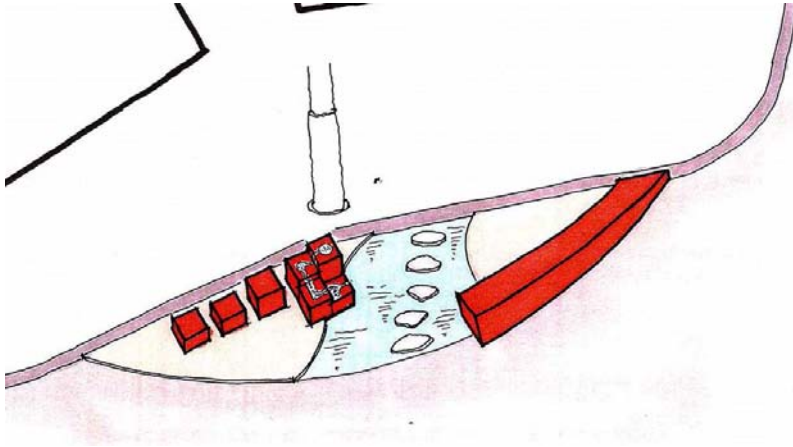
1a-Einkaufsstadt

Wenn eine Stadt nachweisen kann, dass Sie über neun 1a-Fachhändler verfügt und zudem eine mittelstandsfreundliche Wirtschaftsförderung betreibt kann sie als 1a-Einkaufsstadt anerkannt werden.

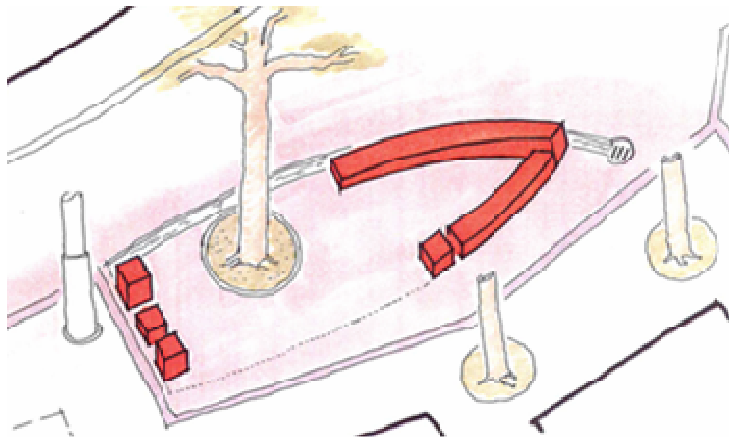
Ausgezeichnete 1a-Fachhändler:

Goldschmiede Geilsdorf, Josef Haves oHG, Elektro Elfers, Fotostudio Oskamp, Küchenhaus Krumme, Brillen Becker, Media Park, Küchen Palstring, Mode, Sport und Spiel Vorgerd

Aufwertung der Innenstadt Burgsteinfurt



Spielmodul auf dem Markt



Spielmodul Ecke Steinstr. / Leererstraße

In den kommenden 3 Jahren stehen 30.000 € im städtischen Haushalt für vergleichbare Maßnahmen bereit.

Installation von 22 Fahrradanhängern und 4 Spielgeräten zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität in der Innenstadt.

Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

Ziel: die Dienstleistungsqualität der Verwaltung im Hinblick auf das Verhältnis zu mittelständischen Firmen zu verbessern.

Angestrebte Zertifizierung im Jahr 2009

Verleihung des Gütezeichens, wenn 13 Kriterien erfüllt sind.



Neubau GRIPS II



GRIPS I wurde im Sommer 2006 fertiggestellt.

GRIPS II beinhaltet 615 qm Bürofläche, 340 qm Laborfläche und 344 qm Seminarraum.

Aktuelle Mieter:

Merck, BASF, Lotse GmbH
Prof. Dr. Lödding, Prof. Dr.
Schmickler / Prof. Dr.
Schmidt,
Prof. Dr. Lorenz / Prof. Dr.
Kreyenschmidt



2. Steinfurter BagnoMarkt

- 25. und 26 April 2009
- Organisation durch die Fa. Star Music Entertainment aus Steinfurt und den Arbeitskreis Wirtschaft, Handel und Versorgung.
- Ziel der Veranstaltung ist es die wirtschaftliche Stärke Steinfurts zu demonstrieren sowie Synergien und Kooperationen unter den Geschäftsleuten zu entwickeln.
- **Anmeldung** bei Herrn Ullrich Fritsch unter: 0 25 51- 83 39 50 oder info@star-music-entertainment.com



Bahnhof Borghorst

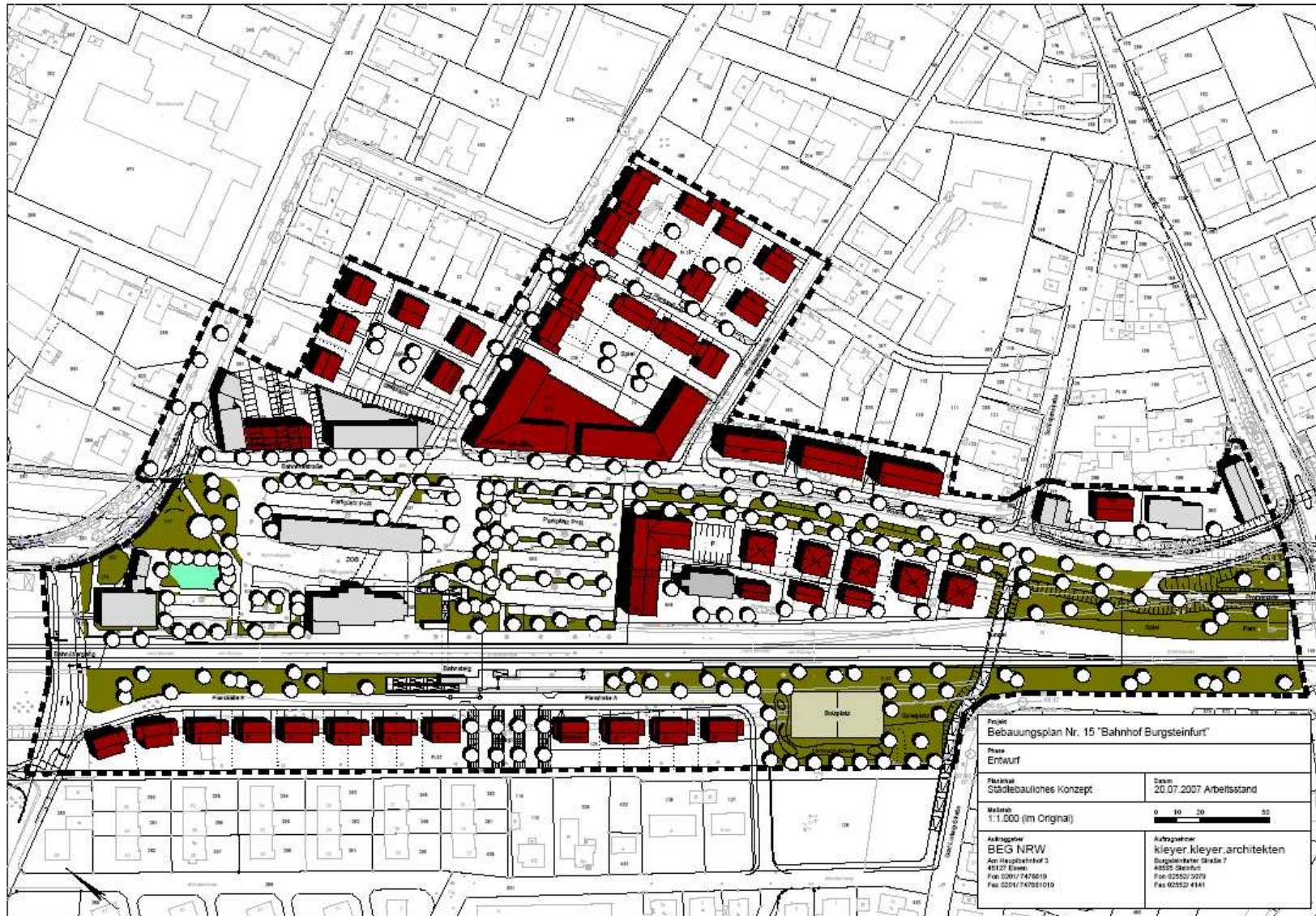
Modernisierungsmaßnahme Bahnsteige

Durch die Einrichtung und Verschiebung des Bahnsteiges und die Installation einer Halbschranke wurden die Schließzeiten verkürzt und der Verkehr kann besser abfließen.



Bahnhof Burgsteinfurt

Bebauungsplan Nr. 15



RAL - Gütezeichen

Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

Was bringt das Gütezeichen?

Es dokumentiert die **Ernsthaftigkeit** mit der die Kommune den Standortfaktor „Wirtschaftsfreundliches Verwaltungshandeln“ verbessern möchte.

Es wird innerhalb der Verwaltung ein Prozess zur **wirkungsorientierten Messung des Verwaltungshandels** implementiert.

Mit der Einbeziehung der Kundensicht durch die **Unternehmensbefragung** kann ein konstruktiver Dialog mit den mittelständischen Unternehmen zur Leistungsfähigkeit der Kommunalverwaltung aufgebaut werden.

Wenn sich das Gütezeichen als Marke etabliert hat, wird es bei **Ansiedlungsentscheidungen** der Unternehmen ein gutes Argument sein, das für die zertifizierte Kommune spricht.

Überprüfungssystem

1. Das Gütesiegel basiert auf konkreten Bedürfnissen mittelständischer Unternehmen.
2. Das Gütesiegel garantiert einen einheitlichen hohen Standard in allen zertifizierten Kommunen.
3. Das Gütesiegel kann bundesweit erworben und besitzt mindestens bundesweite Geltung.
4. Das Gütesiegel ist ein RAL- Gütezeichen. Gemäß der RAL-Bestimmungen hat es bei jeder zertifizierten Kommune genau die gleiche Botschaft.
5. Das Gütesiegel steht für die Einhaltung von konkreten Ergebnissen des Verwaltungshandels zugunsten von Unternehmen (Output-Orientierung). Die Frage, wie diese Ergebnisse erreicht werden (z. B. interne Prozesse, Instrumente) ist nicht Prüfungsbestandteil.
6. Die Vorgaben des Gütesiegels sind ehrgeizig gesetzt und erfordern daher erhebliche Anstrengungen der Kommunen, um diese einzuhalten.

7. Die Kriterien des Gütesiegels sind durch einen externen Auditor eindeutig überprüfbar. Interpretations- und Beurteilungsspielräume sollten möglichst klein gehalten werden.
8. Gegenstand des Gütesiegels ist die Leistung der Kommunalverwaltung, nicht aber die Qualität allgemeiner Standort- und Infrastrukturfaktoren der Kommune.
9. Die Erlangung des Gütesiegels birgt für die Kommune einen Mehrwert, der über die Berechtigung zur Verwendung des Siegels hinausgeht.
10. Der bürokratische Mehraufwand zur Erlangung des Gütesiegels sollte möglichst gering sein.

Gütekriterium	Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners
Prüfgröße	Eingangsbestätigung von Anfragen, Anträgen u.ä. von der Kommune an den Unternehmer; mit der Eingangsbestätigung erfolgt die Nennung des Ansprechpartners, seiner Kommunikationsdaten und die Zeiten seiner Erreichbarkeit.
Anwendungsgebiet	<p>Bezieht sich auf Unternehmeranliegen, die durch § 71 a Verwaltungsverfahrensgesetz umfasst werden. (§ 71a Anwendbarkeit VwVfG)</p> <p>Hat das Verwaltungsverfahren die Einleitung einer Genehmigung zum Ziel (Genehmigungsverfahren), die der Durchführung von Vorhaben im Rahmen einer Wirtschaftlichen Unternehmung des Antragstellers dient, finden die §§71b bis 71e Anwendung.</p> <p>Das Kriterium ist für die Fälle als entbehrlich zu behandeln, in denen das Kriterium „Erste Informationen zum Verfahren“ zur Anwendung kommt und die hier gestellten Anforderungen miterfüllt werden.</p>
Nutzen für den Mittelstand	Der Unternehmer hat die Bestätigung, dass seine Unterlagen in der Verwaltung angekommen sind, von welchem Bereich sie zuständigkeitshalber bearbeitet werden und wer sein Ansprechpartner ist. Nachfragen über den Stand der Bearbeitung o.ä. können somit gezielt an den Ansprechpartner herangetragen werden.
Prüfverfahren	In der Akte abgelegte oder in der EDV gespeichert. Telefonnotiz oder Anschreiben (per E-Mail oder Postweg). Eingangsdatum, Datum der Eingangsbestätigung und die Kommunikationsdaten des Ansprechpartners müssen daraus hervorgehen.
Zielwert	3 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	10% von der Gesamtzahl der Fälle

Gütekriterium	Erste Informationen zum Verfahren
Prüfgröße	<p>Rückmeldung des Ansprechpartners hinsichtlich</p> <ul style="list-style-type: none"> • noch fehlender Unterlagen, • möglicher Tatbestände, die zu "Auszeiten" führen können (bei einem Antrag auf Baugenehmigung), • eines Zeitplans für das weitere Vorgehen, • Zusicherung, dass Abweichungen, sobald sie sich abzeichnen, dem Unternehmen umgehend mitgeteilt werden.
	Ergibt sich aus § 71 c Abs. 3 VwVfG
Nutzen für den Mittelstand	<p>Der Unternehmer bekommt bereits kurz nach Einreichen des Antrages eine Vorstellung über die wahrscheinliche Dauer der Bearbeitung und damit einen zeitlichen Planungsrahmen. Des weiteren wird deutlich, was die Kommune von ihm erwartet (z.B. Einreichung von Unterlagen). Im Falle der Baugenehmigung bekommt er zudem einen Überblick über mögliche zeitintensive Zwischenschritte, die nicht von der Verwaltung zu beeinflussen sind, die er aber bei seiner Zeitplanung berücksichtigen muss.</p>
Prüfverfahren	<p>In der Akte abgelegte oder in der EDV gespeicherte schriftliche Mitteilung der Kommune an das Unternehmen; Liste der nachgeforderten Unterlagen, das Ausgangsdatum und der Zeitplan müssen eindeutig ersichtlich sein.</p>
Zielwert	7 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	10% von der Gesamtzahl der Fälle



Gütekriterium	Besprechungen bei Unternehmen
Prüfgröße	Die Verwaltung macht den Unternehmen im Verwaltungswegweiser das Angebot, innerhalb von 5 Arbeitstagen einen Besprechungstermin vor Ort durchzuführen.
Anwendungsgebiet	Bezieht sich auf Unternehmensanliegen, die durch § 71 a Verwaltungsverfahrensgesetz umfasst werden (siehe Kriterium a)
Nutzen für den Mittelstand	Zeitnahes Beratungsgespräch, Zeitgewinn durch Wegfall der Reisezeit sowie Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten der Verwaltung
Prüfverfahren	Entsprechender Hinweis im Verwaltungswegweiser (siehe Kriterium k)
Zielwert	100%
Erlaubte Abweichung	keine

Gütekriterium	Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen
Prüfgröße	Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben
Anwendungsbereich	Keine Anwendung für Außenbereichsfälle und Verfahren nach dem Bundesimmissionsschutzgesetz (BImSchG)
Nutzen für den Mittelstand	Für das Unternehmen verkürzt sich die Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen; kalkulierbarer Zeitraum; höhere Planungssicherheit.
Prüfverfahren	<p>Startpunkt der Prüfung: Kommune teilt Antragsteller mit, dass ein bearbeitungsfähiger Bauantrag vorliegt (vgl. Anlage, Liste 1 der Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag); für die Mitteilung greift Kriterium "Erste Informationen zum Verfahren", für Baden-Württemberg gilt Eingang bei der Baurechtsbehörde.</p> <p>„Auszeiten“: Definierte "Auszeit"-Tatbestände (vgl. Anlage, Liste 2 Tatbestände für Auszeiten) erfassen die Situationen, in denen die Kommune den Antrag objektiv nicht weiterbearbeiten kann; diese "Auszeiten" führen zu einer erlaubten Unterbrechung der Bearbeitungsfrist, die dem Antragsteller mitgeteilt wird.</p> <p>Endzeitpunkt der Prüfung: Erteilung der Baugenehmigung</p>
Zielwert	40 Arbeitstage (zzgl. 7 Arbeitstage Feststellung der Bearbeitungsfähigkeit gemäß Kriterium "Erste Informationen zum Verfahren")
	15% von der Gesamtzahl der Fälle

Gütekriterium	Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen (KMU) an die Kommune gestellt werden
Prüfgröße	Zeitraum zwischen Eingang der Rechnung eines KMU als Auftragnehmer der Kommune und dem Abgang dieses Betrags vom Konto der Kommune
Anwendungsgebiet	Das Kriterium greift nicht bei folgenden Konstellationen: <ul style="list-style-type: none"> • Adressat der Rechnung (Auftrag gebendes Amt/Fachbereich) ist nicht genannt. • Der sachliche Grund der Rechnungsstellung fehlt bzw. ist strittig. In diesen Fällen wird dies dem Rechnungsteller innerhalb von fünf Arbeitstagen mitgeteilt, so dass er sich auf eine Verzögerung des Rechnungseingangs einstellen kann. • Der Rechnungsteller gibt ein längeres Zahlungsziel vor.
Nutzen für den Mittelstand	Finanzielle Planungssicherheit, höhere Liquidität
Prüfverfahren	Über die zentrale Kassenstelle erhält man Einblick in den Zahlungsverkehr der Kommune. Hier Prüfung anhand des Posteingangsstempels der Rechnung und des Datums der Überweisung des Rechnungsbetrags. Eingang der Rechnung sollte DV-technisch erfasst werden, um die Einhaltung der Fristen automatisch überwachen zu können.
Zielwert	15 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	15% von der Gesamtzahl der Fälle



Gütekriterium	Reaktion auf Beschwerden
Prüfgröße	Schnelle und qualifizierte Reaktion auf die Beschwerde des Unternehmers.
Anwendungsgebiet	Von diesem Kriterium werden nicht erfasst: <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine politische Kritik oder Beschwerden, die sich auf andere Institutionen beziehen, • "politische" Eingaben zum Beispiel an Stadtverordnete.
Nutzen für den Mittelstand	Der Unternehmer bekommt kurzfristig eine Reaktion aus der Kommune auf seine Beschwerde.
Prüfverfahren	Eingangsdatum der Beschwerde, Aktennachweis über einen Schriftverkehr oder eine Gesprächsnotiz. Die Reaktion auf die Beschwerde eines Unternehmers ist schnell und qualifiziert, wenn die Beschwerde innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet wird. In Ausnahmefällen* ist die Reaktion dennoch als schnell und qualifiziert zu bewerten, wenn dem Unternehmer innerhalb von 3 Arbeitstagen erklärt wird, warum die Beschwerde nicht kurzfristig beantwortet werden kann und wann er eine verbindliche Auskunft erhält.
Zielwert	3 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	10% von der Gesamtzahl der Fälle

Gütekriterium	Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen
Prüfgröße	Schnelle und qualifizierte Reaktion auf Flächenanfragen eines Unternehmens
	<p>Kriterium gilt für "qualifizierte Flächenanfragen": Größe des Grundstücks und die Art der Nutzung müssen vom Interessenten konkret genannt werden. Außerdem muss die Anfrage "plausibel" sein, d.h. unter anderem, dass Makler bzw. Berater plausibel nachweisen können, dass sie hier im konkreten Kundenauftrag handeln.</p> <p>Als qualifizierte Reaktion gilt neben der Auskunft, dass keine entsprechenden Flächen zur Verfügung stehen, ein "aussagekräftiges Angebot" der Kommune, das folgende Aussagen umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lage der Fläche im Stadtgebiet (Auszug aus Flächennutzungsplan), • Kurzbeschreibung der Verkehrsanbindung, • verfügbare Fläche insgesamt, • Variabilität des Flächenzuschnittes (Grundstückstiefe, Grundstücksbreite), • Preis, • Angaben zur Erschließung / Erschließungskosten), • Planungs- und Baurechtssituation (Auszug aus dem Bebauungsplan). <p>Da die Kreise in der Regel keine Flächen anbieten, wird in diesen Fällen gemessen, wie schnell sie auflaufende Flächenanfragen an ihre Gemeinden weiterleiten.</p>
Nutzen für den Mittelstand	Unternehmen erfahren schnell und aussagekräftig, ob eine Ansiedlung bzw. Expansion in der Kommune möglich ist.
Prüfverfahren	Eingangsdatum der Flächenanfrage, Aktennachweis über Schriftverkehr bzw. Gesprächsnotiz.
Erlaubte Abweichung	10% von der Gesamtzahl der Fälle



Gütekriterium	Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten
Prüfgröße	Schnelle Bearbeitung bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten.
	Betrifft nur Kommunen, die auch Straßenverkehrsbehörde sind.
Nutzen für den Mittelstand	Schwerlasttransportunternehmen sind mittelständisch geprägt; die Flexibilität und Schnelligkeit ihrer Dienstleistung sind für das gesamte Wirtschaftsleben von Bedeutung.
Prüfverfahren	Zeitpunkt des Transports, Datum der Erteilung der Genehmigung
Zielwert 1	Vor dem Transportbeginn erhält das Unternehmen die Genehmigung für den Schwerlasttransport mit <ul style="list-style-type: none"> • einer bestätigten Streckenführung oder • einer Alternativroute unter Berücksichtigung aktueller verkehrlicher Einschränkungen. Voraussetzung ist, dass die prüffähigen Antragsunterlagen vor Beginn der Frist nach VV zu § 29 StVO (i. d. R. zwei Wochen vor dem Transport) vorliegen..
Zielwert 2	Vor dem Transportbeginn erhält das Unternehmen die Genehmigung auch dann, wenn die prüffähigen Antragsunterlagen <u>innerhalb der Antragsfrist</u> bis zu fünf Tagen vor Transportbeginn vorliegen.
Erlaubte Abweichung	10% von der Gesamtzahl der Fälle



Gütekriterium	Verlässlichkeit der Baugenehmigungen
Prüfgröße	Anteil der erfolgreichen Widersprüche und Klagen Dritter an der Gesamtzahl der Baugenehmigungen gemäß Kriterium d.
Nutzen für den Mittelstand	Neben einer schnellen Genehmigung des Bauantrags, die im Kriterium „Bearbeitungszeit“ abgeprüft wird, ist es wichtig, eine „verlässliche“, d.h. nicht durch Nachbarwidersprüche abzuändernde Entscheidung der Verwaltung zu erhalten. In der Kombination aus schneller und rechtssicherer Genehmigung liegt für den Mittelstand der optimale Nutzen. Die Rechtssicherheit einer Baugenehmigung stellt ein Qualitätsmerkmal dar. Sie gibt dem Unternehmen als Investor Planungssicherheit.
Prüfverfahren	Aktenlage. Als Kriterium wird die Gesamtzahl der in einem Jahr erteilten Baugenehmigungen ins Verhältnis zu den erfolgreichen Widersprüchen und Klagen Dritter gesetzt.
Zielwert	< 5 Prozent
Erlaubte Abweichung	keine



Gütekriterium	Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails
Prüfgröße	<p>Im Verwaltungswegweiser wird das Serviceversprechen erteilt, dass innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagiert wird und das Unternehmen eine Antwortmail oder einen Rückruf erhält.</p> <p>In der Kommune gibt es eine Dienstanordnung oder eine vergleichbare Vorschrift, dass die Verwaltungsmitarbeiter innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagieren und dem Kunden eine Antwort zukommen lassen müssen.</p> <p>Darüber hinaus hat die Kommune die technischen Voraussetzungen getroffen, dass E-Mails und Telefone umgeleitet werden können.</p>
Nutzen für den Mittelstand	Das Unternehmen erhält ohne Zeitverzug notwendige Informationen oder Auskünfte.
Prüfverfahren	Prüfung, ob das Serviceversprechen im Verwaltungswegweiser erteilt wurde und eine entsprechende Anordnung an die Mitarbeiter existiert.
Zielwert	100 %
Erlaubte Abweichung	keine

Gütekriterium	Verwaltungswegweiser
Prüfgröße	<p>Es gibt im Internet oder in Papierform einen eigenen Verwaltungswegweiser für den Mittelstand, der aus der Problemsicht der Unternehmen strukturiert ist und dem mittelständischen Verwaltungskunden den Weg zum richtigen Ansprechpartner weist.</p> <p>Der Verwaltungswegweiser enthält die Kontaktdaten (Amt/ Eigenbetrieb/ städtische GmbH, Name, Telefonnummer, evt. Faxnummer, evt. E-Mail Adresse) der Ansprechpartner, die für die nachfolgenden Themen verantwortlich sind:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existenzgründung, 2. Standortinformationen, 3. Vermietung, Verpachtung oder Verkauf von Grundstücken, 4. Genehmigungen von Bauvorhaben und Anlagen 5. öffentliche Ausschreibungen/Auftragsvergabe, 6. Finanzen, Steuern und Abgaben, 7. Verkehrsfragen.
Nutzen für den Mittelstand	Schnelles Auffinden des richtigen Ansprechpartners
Prüfverfahren	Internetbesuch der Homepage, Anforderung des gedruckten Wegweisers
Zielwert	100%
Erlaubte Abweichung	keine

Gütekriterium	Lotse für Existenzgründer
Prüfgröße	Vorhandensein einer Anlaufstelle bzw. eines Ansprechpartners, die/der gegenüber Existenzgründern eine "Lotsenfunktion" durch die kommunale Verwaltung wahrnimmt und bei Bedarf Informationen zu anderen relevanten Wissensträgern vermittelt/bereithält. Die Stelle bzw. der Ansprechpartner muss in einer Broschüre oder im Internet bekannt gemacht werden.
Nutzen für den Mittelstand	Dem Gründer wird durch den erleichterten Umgang mit den Behörden ein unproblematischerer Start in die Eigenständigkeit ermöglicht.
Prüfverfahren	Prüfung, ob eine Betreuung für Existenzgründer durch eine Anlaufstelle oder einen Ansprechpartner vorhanden ist.
Zielwert	100%
Erlaubte Abweichung	keine

Gütekriterium	Kundenzufriedenheit
Prüfgröße	Bewertung der Kundenzufriedenheit durch Kunden der Verwaltung
	<p>Mittelstandsorientierte Kommunen ermitteln systematisch und regelmäßig, mindestens jedoch alle zwei Jahre, ob wichtige Anforderungen der mittelständischen Unternehmen von der Kommunalverwaltung auch in der konkreten Wahrnehmung der Kunden erfüllt werden. Die Anforderungen/Inhalte ergeben sich aus dem Fragenkatalog (Liste 3 Muster-Erhebungsbogen zur Unternehmensbefragung).</p> <p>Die Befragung wird durch ein von der Gütegemeinschaft beauftragtes externes Institut durchgeführt. Die Durchführungskosten trägt die Kommune.</p>
Nutzen für den Mittelstand	Die Verwaltung realisiert Verbesserungen/ Verschlechterungen ihres Services und kann reagieren.
Zielwert	Durchführung der Kundenzufriedenheitsanalyse alle zwei Jahre
Erlaubte Abweichung	keine



Vielen Dank ...

- ... für Ihre Aufmerksamkeit!



KREISSTADT
STEINFURT