KREFELD BUSINESS
Aus denkbar wird möglich.

Presse-Information

28. März 2025

RAL-Unternehmensbefragung: Mit kleinen Schritten in die richtige Richtung

Aktuelle Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse beim BusinessBreakfast im Campus Fichtenhain vorgestellt

KREFELD. Die Stadt Krefeld unternimmt weitere Schritte in Richtung Mittelstandsfreundlichkeit. Im Rahmen der angestrebten Erlangung des RAL-Gütezeichens „Mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung“ hat das Wirtschaftsdezernat zwischen Mitte Februar und Anfang März 2025 eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt. Dabei wurden mehr als 1.700 Unternehmen kontaktiert – mit erfreulichem Erfolg: 256 Rückmeldungen bedeuten eine beachtliche Antwortquote von 14,9 % und repräsentative Ergebnisse.

Die Resultate der Umfrage wurden am Mittwoch beim gemeinsamen BusinessBreakfast von KREFELD BUSINESS und dem Marketing Club Krefeld im Campus Fichtenhain 44 präsentiert. Rund 90 Unternehmerinnen und Unternehmer sowie Vertreter aus Wirtschaft, Politik und Verwaltung waren im außergewöhnlichen Ambiente der Räumlichkeiten der App Logik GmbH zusammengekommen, um sich zu informieren, zu netzwerken und zu frühstücken. Nachdem Geschäftsführer Christopher Borchert und Alexander Rettke als Head of New Business Development das gastgebende Unternehmen mit Fokus auf „Künstliche Intelligenz“ (KI) vorgestellt hatten, sorgte die Ankündigung des elften RUN & FUN Krefelder Firmenlaufs durch Josie Hilgers und Sven Luckner von der RUN & FUN Event GmbH sowie Marcel Küsters von der BARMER für das sportliche „Warmup“ – und für Vorfreude auf das beliebte Event, das diesjährig am 27. August 2025 stattfinden wird.

Anschließend standen die von Eckart Preen, Leiter von KREFELD BUSINESS, und Angel Alava Pons, Referent für Wirtschaft, Digitales und Internationales im städtischen Wirtschaftsdezernat, vorgestellten Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse im Mittelpunkt. Gegenüber der gleich aufgebauten Umfrage von vor drei Jahren zeigte sich eine positive Entwicklung: Die Gesamtbewertung der in Anspruch genommenen städtischen Dienstleistungen hat sich aus Unternehmersicht von der Schulnote 3,9 auf 3,5 verbessert. Diese Gesamtnote resultiert aus Bewertungen verschiedener Einzelkategorien: Das Informationsangebot konnte sich von 3,9 auf 3,6 steigern. Die Reaktionszeit auf Anfragen verbesserte sich um zweizehntel Notenpunkte auf 3,7; die Bearbeitungsdauer von Anliegen von 4,3 auf 3,9 und die Verständlichkeit von Bescheiden und behördlichen Schreiben von 3,5 auf 3,3. Die Freundlichkeit der kontaktierten Mitarbeitenden in der Verwaltung blieb stabil bei 3,0 und lieferte die beste Einzelbewertung. Im Hinblick auf die kleinen Fortschritte stellte Wirtschaftsdezernent Preen als Repräsentant der Verwaltung klar, dass weiterhin Verbesserungsbedarf besteht: „Wir sehen noch viele Ansatzpunkte und Potenziale. Auf jeden Fall freuen wir uns über die gestiegene Beteiligung, die die Bedeutung einer mittelstandsfreundlichen Verwaltung für die ansässigen Unternehmen klar unterstreicht.“

Die Gelegenheit – der für die Erlangung des RAL-Gütesiegels obligatorischen Umfrage mit vorgegebenen Standardfragen – hat KREFELD BUSINESS aber auch dazu genutzt, um noch

Haben Sie Fragen dazu, so melden Sie sich gerne.
Ihre Ansprechpartnerin:

KREFELD BUSINESS | Annegret Angerhausen-Reuter | Mitglied der Geschäftsleitung und Pressesprecherin
02151 82074-44 | annegret.angerhausen-reuter@krefeld-business.de

einige Fragen zu ergänzen und Raum für Anregungen zu geben, um das derzeitige wirtschaftsförderliche Angebotsspektrum mit den aktuellen Unternehmensbedarfen abzugleichen. Dabei kristallisierten sich als „Top 3“ die Themenfelder „Digitalisierung inklusive künstlicher Intelligenz“ (58,7%), „Fachkräftesicherung“ (51,1%) sowie „Infrastruktur/Energie/Ver- und Entsorgung (44,4%) heraus. Auch Nachhaltigkeitsthemen (33,8%) und „Flächenbedarfe“ (16,5%) wurden häufiger genannt.

Als Leiter von KREFELD BUSINESS ordnete Preen diesen Teil der Umfrageergebnisse sogleich ein und griff die Schwertpunktnennungen direkt auf: „Selbstverständlich werden wir die Wünsche der Unternehmen bei der weiteren Gestaltung unseres Angebotsportfolios berücksichtigen und die Schwerpunkte unserer Arbeit in diesem Sinne weiter schärfen.“

Bildzeile (v.l.n.r.): *Ein gut besuchtes BusinessBreakfast bei der App Logik GmbH im Campus Fichtenhain;*
Urheber: *Lucas Coersten,* ***Nutzungsrechte:*** *KREFELD BUSINESS*

Haben Sie Fragen dazu, so melden Sie sich gerne.
Ihre Ansprechpartnerin:

KREFELD BUSINESS | Annegret Angerhausen-Reuter | Mitglied der Geschäftsleitung und Pressesprecherin
02151 82074-44 | annegret.angerhausen-reuter@krefeld-business.de