

Anlage 3
zu TOP 5

Angebot:

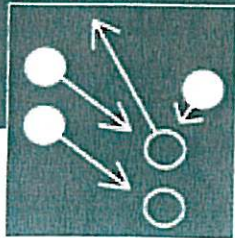
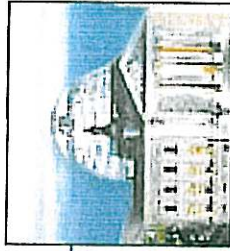


unter Schirmherrschaft und
mit Unterstützung des



Umfrage zur Zufriedenheit und Standortloyalität von
Gewerbebetrieben zur Ableitung eines
Frühwarnsystems zum Erhalt des
Wirtschaftsstandorts

27. März 2008



L I N D A U E R
MANAGEMENT

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangssituation
2. Zielsetzung des GEWERBEMonitor 2008
3. Schirmherrschaft und Partner
4. Teilnehmer und Methodik
5. Leistungsumfang
6. Projektzeitplan
7. Frage- und Auswertungsbeispiele
8. Nutzen
9. Preise und Konditionen
10. Vertraulichkeit und Datenschutz
11. Vorstellung der Lindauer Managementberatung

Anhang:

Teilnahmeerklärung



1. Ausgangssituation

Derzeit gibt es kaum statistisch geprüfte Frühwarnsysteme auf Kommunalebene, um die Abwanderungsgefahr von Gewerbebetrieben zu erkennen und zu bannen.

- Frühwarnsysteme, um die Abwanderungsgefahr von Gewerbebetrieben zu erkennen, sind derzeit auf Kommunalebene nicht/kaum standardisiert und aussagefähig vorhanden.
- Es gibt nur temporäre und partielle Erkenntnisse über die Beziehungen von Gewerbebetrieben zur Wirtschaftsförderung bzw. zur Kommune in Gänze.
- Bis dato gibt es kaum Benchmarks/Vergleichszahlen zwischen Kommunen zur Standortloyalität.
- Die Bindung von Gewerbebetrieben kostet um das 10-fache weniger als die Ansiedelung neuer Unternehmen.

Vielerorts herrscht Unsicherheit und teilweise Unkenntnis über

- 
- die Bedürfnisse
 - die Zufriedenheit
 - die Wechselbereitschaft von Gewerbebetrieben.



2. Zielsetzung des GEWERBEMonitor

Der GEWERBEMonitor misst die Abwanderungsbereitschaft von in den Kommunen ansässigen Unternehmen/Gewerbebetrieben.

Zielsetzung:

- Messung der Standortzufriedenheit und Loyalität (Standortbindung) von Unternehmen/Gewerbebetrieben in Kommunen
- Ermittlung des Images der Kommune und Bewertung der Standortfaktoren aus Sicht der Gewerbebetriebe
- Ableitung von Ansatzpunkten zur Verbesserung der Standortloyalität und -zufriedenheit
- Bewertung der Befragungsergebnisse anhand anonymisierter Vergleichswerte aus anderen Kommunen

übergeordnete Zielsetzung:

- Implementierung eines Frühwarnsystems für Kommunen zur Ableitung von zielgruppen-/branchenspezifischen Bindungsprogrammen für die ansässigen Unternehmen



3. Schirmherrschaft und Partner

Der GEWERBEMonitor wird von mehreren kommunalen Spitzen- und Fachverbänden unterstützt.



Gemeindetag
Baden-Württemberg



Hessischer Städtetag



Hessischer Städte- und
Gemeindebund



Deutscher Städte-
und Gemeindebund



Städte- und
Gemeindebund
Nordrhein-Westfalen

Städte- und Gemeindebund
Nordrhein-Westfalen



Städtetag Rheinland-Pfalz

STÄDTETAG
RHEINLAND-PFALZ



Verband kommunaler
Unternehmen (VKU)



3. Teilnehmer und Methodik

Der GEWERBEMonitor wird jährlich durchgeführt. Er ist für große, mittlere und kleine Kommunen gleichermaßen geeignet.

Teilnehmer 2007 / 2008:

- Kommunen mit 9.000 – 121.000 Einwohnern
- Kommunen aus Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Hessen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz

Methodik:

- schriftliche Ankündigung der Befragung durch die Kommune (z.B. Brief des Bürgermeisters)
- telefonische, computergestützte Befragung (CATI) anhand eines standardisierten Fragebogens mit geschlossenen und offenen Fragen
- Interviewt werden die für Standortentscheidungen verantwortlichen Personen.
- Interviewdauer: max. 15 Minuten
- Anzahl der Interviews und Auswahl der Unternehmen kann individuell abgestimmt werden
- **Anmeldung jeweils zum 15.5. 2008 für die zweite Welle 2008, Feldzeit im Juni**

Hanau
Mörfelden
Sachsenheim
Fredersdorf-Vogelsdorf
Friedberg
Friedrichsdorf
Gernsheim
Heilbronn
Herbrechtingen
Karlsbad
Langen
Niestetal
Rüsselsheim
Ulm
Wetzlar



4. Befragungsinhalte und Ergebnisdokumentation

Der GEWERBEMonitor ermittelt Zufriedenheits-, Standortloyalitäts- und Imagewerte und ermöglicht den interkommunalen Vergleich dieser Werte.

Inhalte:

- Globalzufriedenheit mit dem Unternehmensstandort
- Entwicklung des Standorts
- Standortfaktoren
- Zufriedenheit mit der Wirtschaftsförderung
- Image der Stadt
- Persönliche Loyalität / Standort als Wohnstandort
- Unternehmensloyalität
- Unternehmensplanung und -entwicklungen
- Unternehmensdaten

Ergebnisse:

- Ein Benchmarking ermöglicht den Vergleich, die Interpretation und insbesondere den Erfahrungsaustausch zwischen den Kommunen.
- Jede teilnehmende Kommune erhält einen individualisierten Ergebnisbericht. Dieser beinhaltet neben den eigenen Werten die anonymisierten Werte des Best und Worst Case sowie den Mittelwert aller teilnehmenden Kommunen.



5. Leistungsumfang

Die Lindauer Managementberatung leistet sämtliche Schritte von der Konzeption des Fragebogens über die Erhebung bis zur Auswertung und Ergebnisdarstellung.

Leistungen der Lindauer Managementberatung:

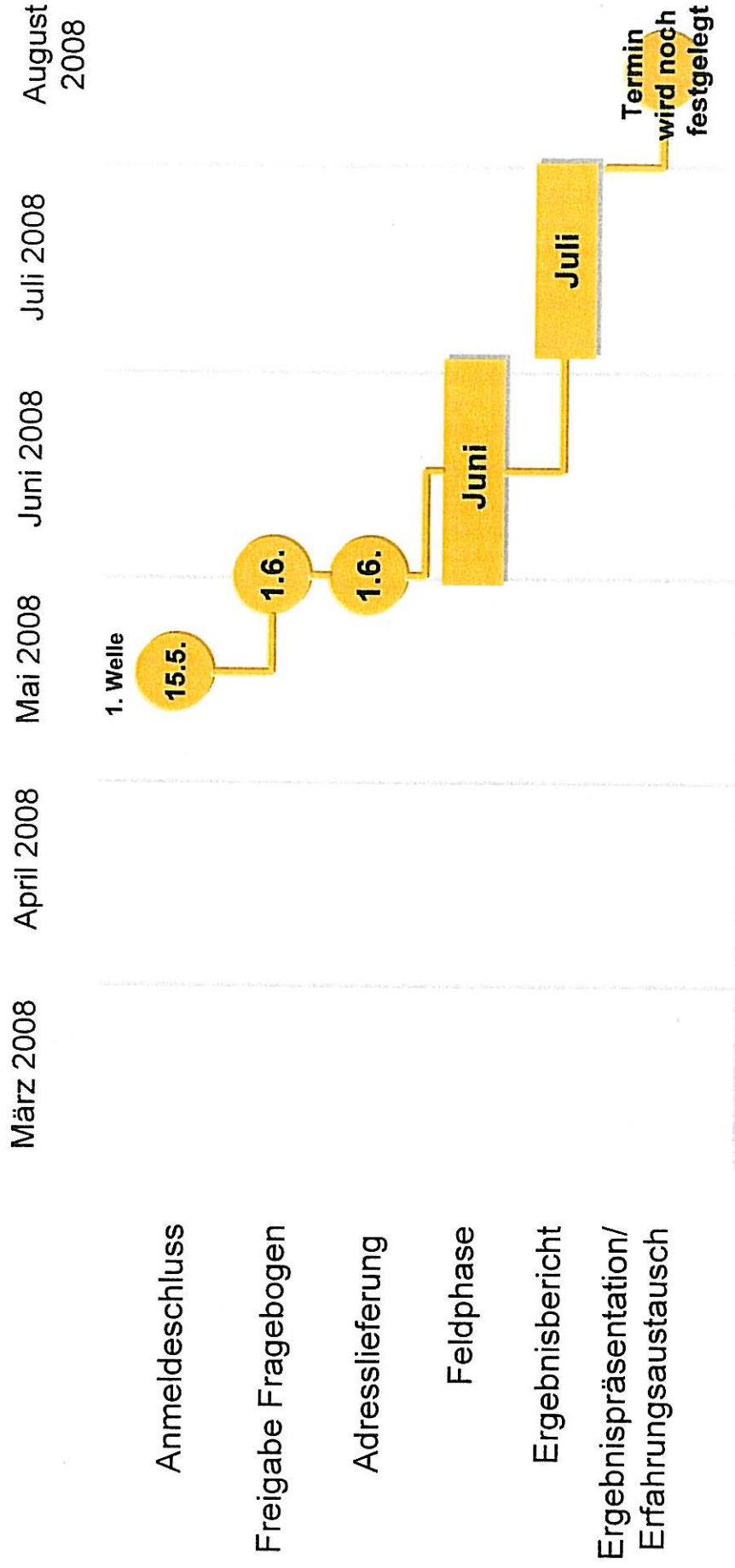
- Entwicklung eines standardisierten Fragebogens zur Abfrage folgender Inhalte:
 - Globalzufriedenheit, Zufriedenheit mit Leistungsbereichen und Einzelleistungen
 - Standortloyalität und Wechselbereitschaft
 - Interesse an Leistungen und vermisste Leistungen
 - Affinität zur Kommune und Image der Kommune
- Beratung bei der Auswahl der zu befragenden Gewerbebetriebe, ggf. Stichprobenbildung
- Formulierung des Ankündigungsschreibens zur Information der Unternehmen
- Organisation und Durchführung der Interviews
- Auswertung und Erstellung eines visualisierten Ergebnisberichts inkl. Vergleichswerten
- Organisation und Durchführung von Ergebnispräsentation/Erfahrungsaustausch

Leistungen der teilnehmenden Kommunen:

- Die teilnehmenden Kommunen stellen die Adressen der zu befragenden Gewerbebetriebe zum vereinbarten Termin zur Verfügung, wenn möglich mit Telefonnummern und den Namen der Ansprechpartner.
- Versand des Ankündigungsschreibens an die Unternehmen

6. Projektzeitplan

Anmeldeschluss für die Teilnahme ist am 15.5.2008 für die zweite Anmeldewelle 2008.



7. Frage- und Auswertungsbeispiele

Der Fragebogen wird in mehrere Themenblöcke unterteilt. Diese Fragebestandteile können von den teilnehmenden Kommunen nach Abstimmung ergänzt werden.

Themenblock

Hauptfragen

Persönliche Affinität zum Unternehmensstandort; Image	Unternehmensstandort = Wohnstandort; Wohnzufriedenheit; Imageprofil
Globalzufriedenheit	Zufriedenheit mit dem Unternehmensstandort
Standortfaktoren	Wichtigkeit einzelner Standortfaktoren; Bewertung der Standortfaktoren
Standortloyalität	Betriebsverbundenheit, Weiterempfehlungsbereitschaft, Investitionsbereitschaft, Alleinstellungsanspruch, Engagement
Leistungsbedarf	Leistungsbedarf und Zufriedenheit mit den Leistungen der Kommune und der Wirtschaftsförderung
Trends und Entwicklungen	erwartete Entwicklung des Unternehmensstandorts
Angaben zum Unternehmen	Branche, Größe; geplante Veränderungen (z.B. Verlagerung von Betriebsteilen, Abwanderung etc.)

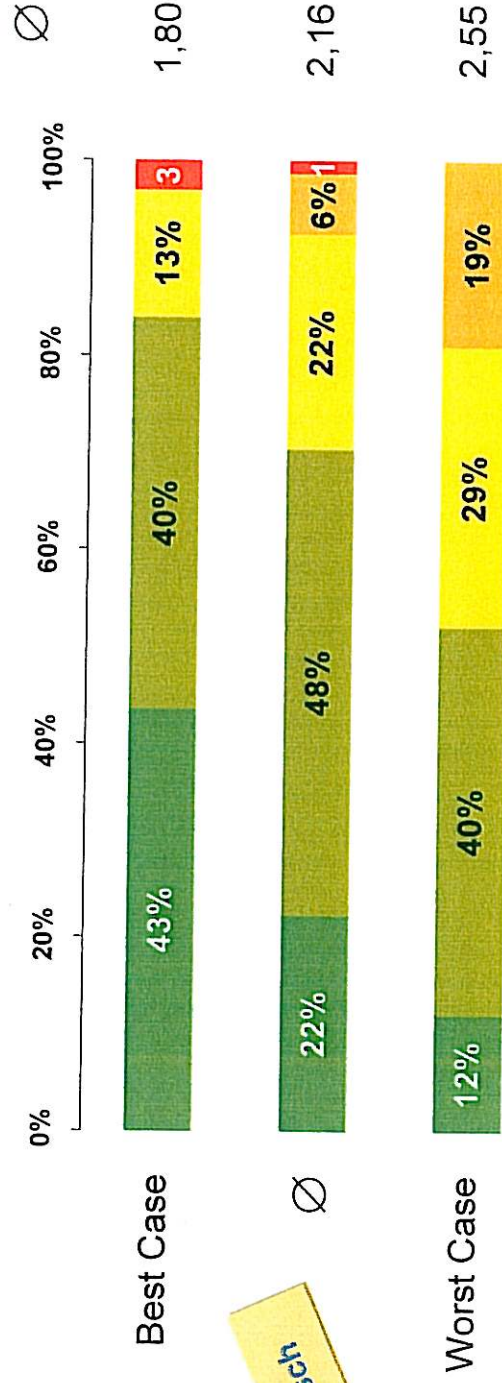


7. Frage- und Auswertungsbeispiele

Im Durchschnitt äußern sich 70 Prozent der Unternehmen zufrieden mit ihrem Unternehmensstandort. Dezidiert unzufrieden sind nur sieben Prozent.

Ermittlung der Globalzufriedenheit:

Es handelt sich hierbei um eine exemplarische Darstellung.



Ihre Kommune

Frage: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Unternehmensstandort? 1 bedeutet, Sie sind sehr zufrieden, 5 bedeutet, Sie sind gar nicht zufrieden. Mit den Zahlen dazwischen können Sie Ihr Urteil abstimmen.“

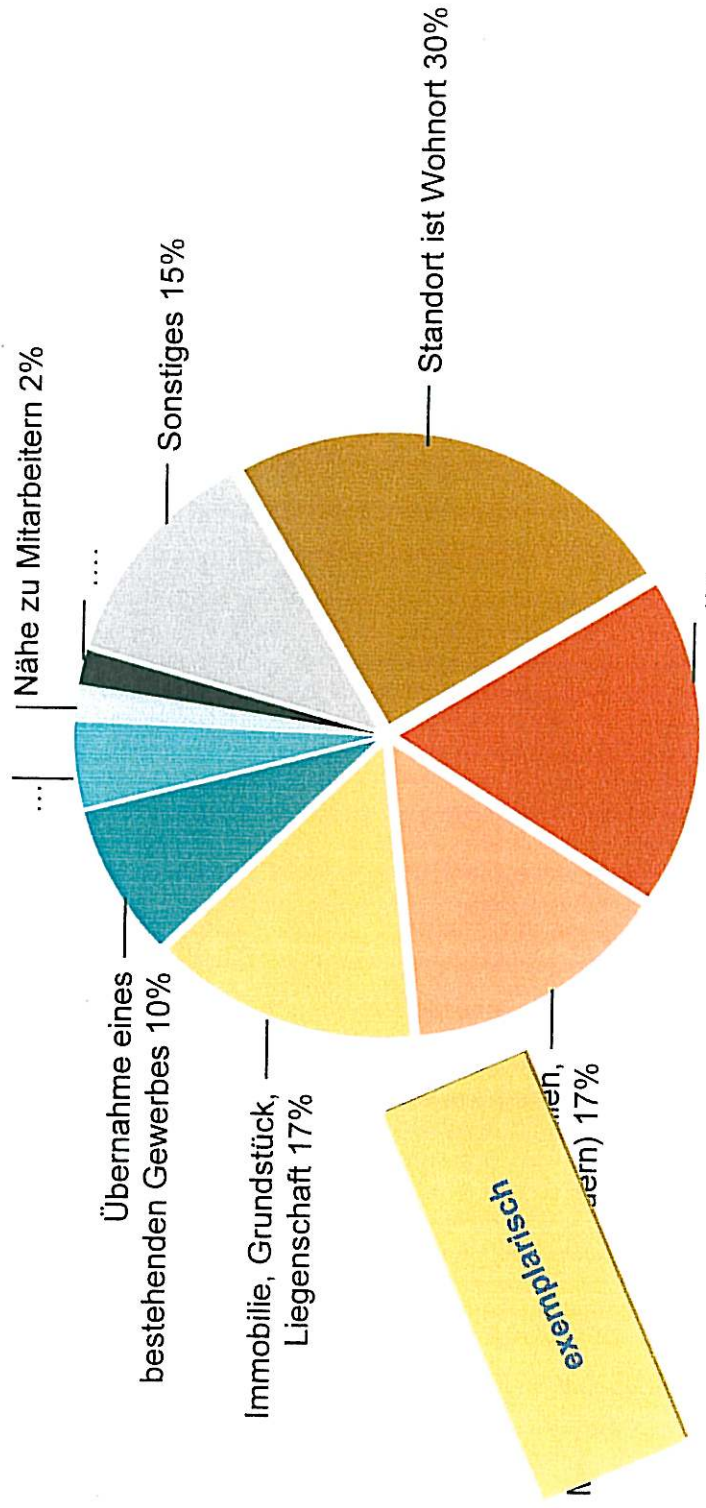
1= sehr zufrieden
2= eher zufrieden
3= teils/teils
4= eher unzufrieden
5= sehr unzufrieden

BASIS:
Alle Befragten



7. Frage- und Auswertungsbeispiele

Gründe für die Standortwahl: Alle innerhalb der letzten zehn Jahre angesiedelten Unternehmen werden nach dem Hauptgrund für ihre Standortwahl gefragt.



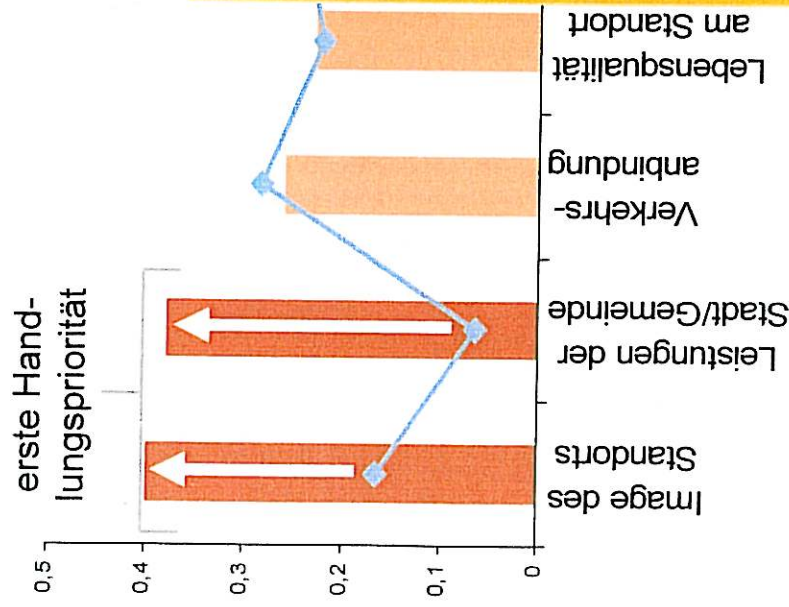
exemplarisch

Frage: „Was war der Hauptgrund für Ihre Standortwahl?“ (Mehrfachantworten waren möglich)

BASIS:
Alle Befragten

7. Frage- und Auswertungsbeispiele

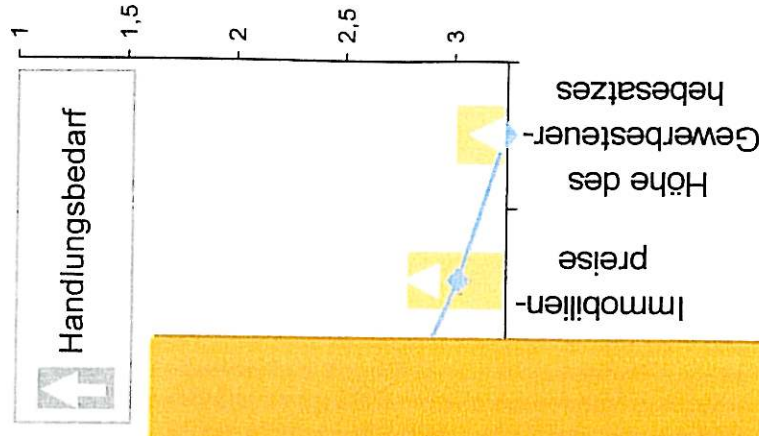
Vorrangig sind die Faktoren zu verbessern, die eine hohe Bedeutung haben, mit denen aber noch zu wenig Zufriedenheit herrscht.



Welche Standortfaktoren sind den Unternehmen tatsächlich wichtig und wie zufrieden sind die Unternehmen mit der Erfüllung dieser Faktoren?

Wo gibt es Handlungsbedarf?

(jede Kommune hat ein individuell unterschiedliches Bild)



Die tatsächliche Wichtigkeit von Standortfaktoren ergibt sich aus den Korrelationen zwischen der Globalzufriedenheit und den Zufriedenheiten mit den verschiedenen Standortfaktoren. Die Messung der Zufriedenheit erfolgte auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden). Abgebildet sind alle Standortfaktoren, die die Globalzufriedenheit positiv beeinflussen.

□ Wichtigkeit (Korrelation)
◆ Zufriedenheit (Mittelwert)

BASIS:
Alle Befragten in [Standortname]

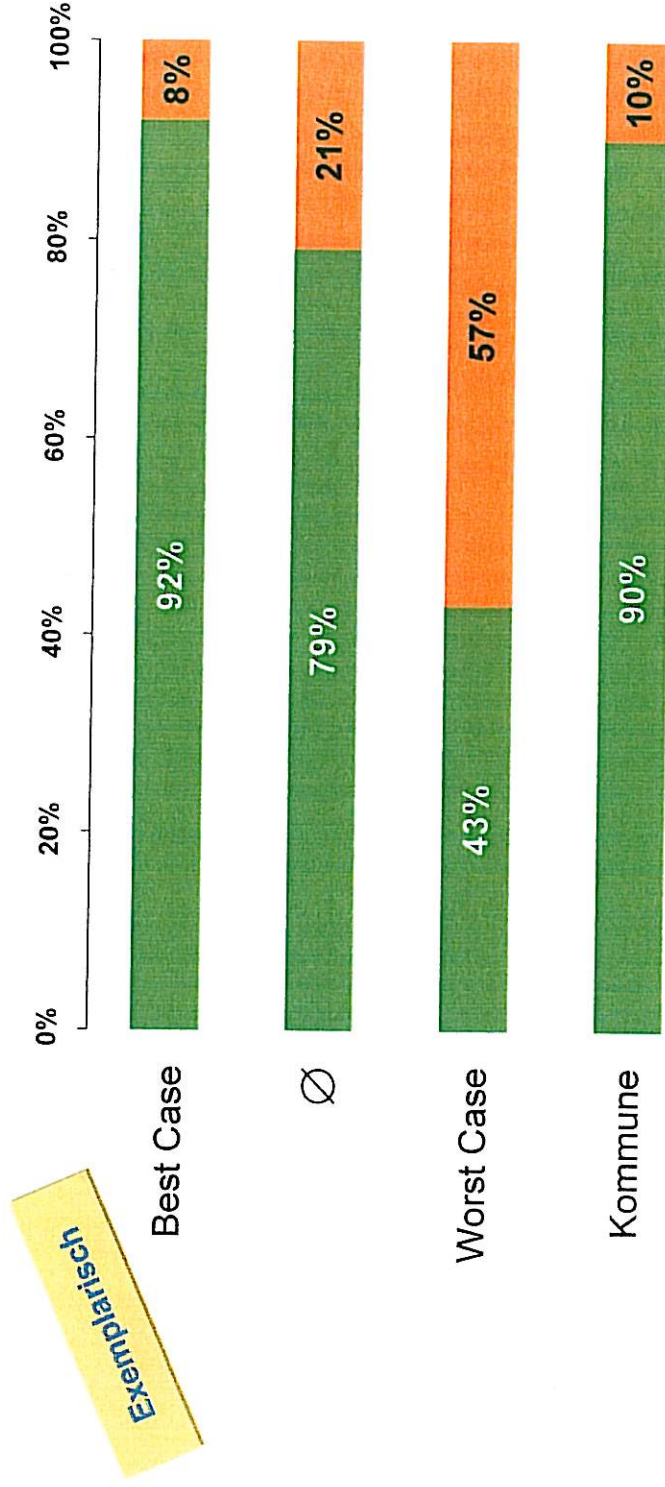


7. Frage- und Auswertungsbeispiele

Nicht nur als Unternehmensstandort wird die Stadt ... geschätzt: 90 Prozent der befragten Entscheider/Unternehmer leben auch gern dort.

Persönliche Affinität:

Befragt werden alle, die am Unternehmensstandort auch wohnen.

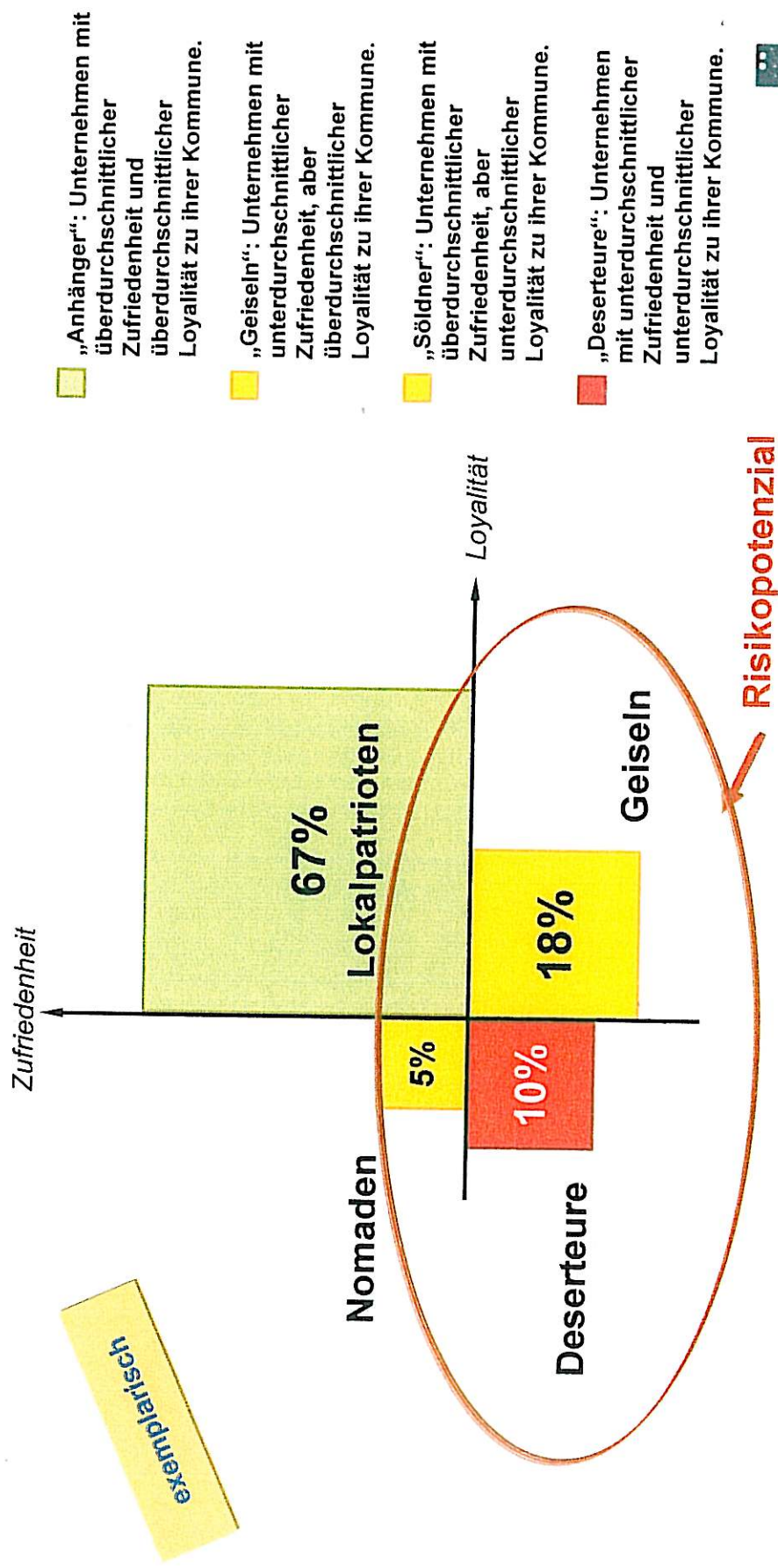


Frage: „Und leben Sie gerne in [Standortname] oder würden Sie lieber woanders wohnen, wenn Sie es sich aussuchen könnten?“



7. Frage- und Auswertungsbeispiele

Aus den Zufriedenheits- und Loyalitätswerten werden Risikogruppen generiert. Je höher der Anteil der Anhänger, desto geringer die Abwanderungsgefahr.



8. Nutzen und Vorteile des GEWERBEMonitor

Viele Argumente sprechen für die Teilnahme am GEWERBEMonitor:

Der GEWERBEMonitor ...

- misst Standortzufriedenheit, Loyalität, die Wichtigkeit von Standortfaktoren und das Image der Kommune aus Sicht der Unternehmer
- verstärkt den Kontakt zwischen Kommune, Wirtschaftsförderung und Unternehmen
- gibt den Gewerbetreibenden die Möglichkeit, Kritik, Verbesserungsvorschläge und Lob zu äußern
- zeigt neu angesiedelten und alteingesessenen Unternehmen gleichermaßen, dass sich die Kommune um ihre Belange kümmert
- dient als Frühwarnsystem und hilft, abwanderungsgefährdete Betriebe zu erkennen
- liefert die Grundlage für zielgruppen-/branchenspezifische Bindungsprogramme
- ermöglicht den Vergleich und insbesondere den Erfahrungsaustausch zwischen den Kommunen
- erlaubt neben standardisierten Fragen auch individuelle Fragestellungen
- wird unterstützt von kommunalen Spitzenverbänden und ist als Verbundprojekt besonders günstig



9. Preise und Konditionen

Die Teilnahme kostet 3.000,- Euro als Grundpreis und 30,- Euro pro realisiertem Interview (jeweils exkl. Mehrwertsteuer).

Teilnahmepreis für
den GEWERBE-
Monitor 2008:

- Der Teilnahmepreis ist gesplittet in einen Grundpreis und in einen Interviewpreis pro durchgeführtem Interview.
 - Grundpreis: 3.000,- Euro
 - Interviewpreis: 30,- Euro pro Interview
- Die Preise verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer.
- Rechnungsstellung:
 - 50 % des Grundpreises bei Beauftragung
 - 30 % des Grundpreises nach Freigabe des Fragebogens
 - Interviewkosten nach abgeschlossener Feldphase
 - 20 % des Grundpreises nach Abgabe des Ergebnisberichts

Optionale zusätzliche
Leistungen:

- Weitere Leistungen werden gesondert abgestimmt und berechnet. Dazu gehören:
 - Recherche der Unternehmens-/Gewerbeadressen
 - Aufnahme zusätzlicher Fragen in den Fragebogen
 - Sonderauswertungen
 - Tabellenband mit Subgruppenvergleich
 - Ergebnispräsentation vor Ort (vor Gremien der einzelnen Kommunen, Unternehmen etc.)

*0,50 € pro Telefon-
nummer
100 450,- € pro
Frage*

10. Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Lindauer Managementberatung verpflichtet sich zur Einhaltung der Datenschutzbestimmungen und zur vertraulichen Behandlung aller Informationen.

Vertraulichkeit
und Datenschutz
werden zugesichert:



- Sämtliche nicht allgemein zugängliche Informationen, Dokumente und Daten der teilnehmenden Unternehmen und Kommunen, die die Lindauer Managementberatung im Zusammenhang mit der Durchführung der Befragung erhält, werden streng vertraulich behandelt.
- Die Adressen der Gewerbebetriebe werden zu keiner Zeit an Dritte weitergegeben.
- Die Datenschutzbestimmungen werden eingehalten. Sämtliche Daten werden anonymisiert.
- Jeder teilnehmende Kommune erhält einen individuellen Ergebnisbericht. Mit Ausnahme der Ergebnisse für die eigene Kommune sind alle Ergebnisse anonymisiert.



11. Vorstellung der Lindauer Managementberatung

Die Lindauer Managementberatung ist in drei Geschäftsfeldern tätig.



Das Zusammenspiel der drei Geschäftsfelder führt zu Synergien für unsere Kunden. Im Bereich Consulting entwickeln wir Strategien, die wir in die Praxis umsetzen.

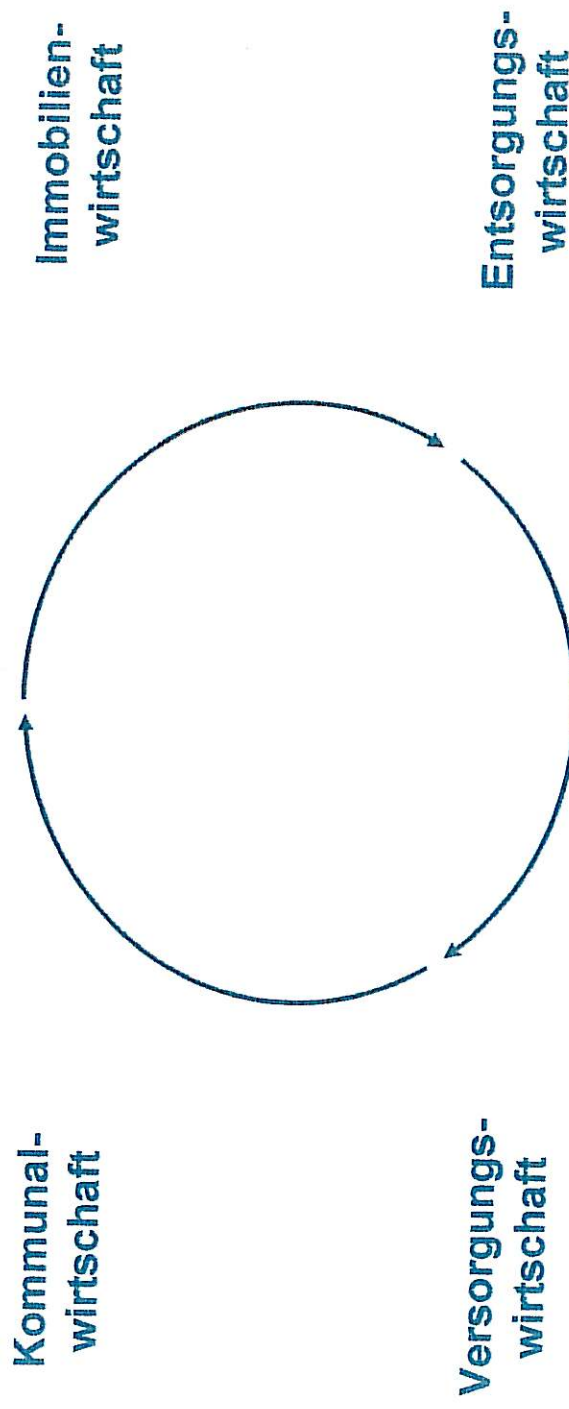
Als Grundlage nutzen wir Erkenntnisse, die wir im Bereich Research gewonnen haben. Mit dem Coaching schließlich vermitteln wir unser Wissen und runden unser Angebot ab.



11. Vorstellung der Lindauer Managementberatung

Die Lindauer Managementberatung ist im wesentlichen für die Kommunalwirtschaft, die Versorgungswirtschaft, die Entsorgungswirtschaft und die Immobilienwirtschaft tätig.

Branchenfokus:



11. Vorstellung der Lindauer Managementberatung

Die Lindauer Managementberatung verfügt über einen Forschungsbeirat.

	Management:	Dipl.-Bw. Dieter Lindauer (Geschäftsführer)
		Dipl.-Ing. Diether Sammet (Senior-Partner, ESWE-Vorstand a.D.)
		
	Forschungsbeirat:	Prof. Dr. Schulze, Statistik, Mainz
		PD Dr. habil. Lamp, Publizistik, Mainz
		
	Sitz:	Mainz
	Gründung:	1996/1997



11. Vorstellung der Lindauer Managementberatung

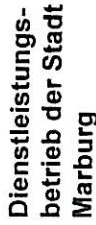
Die Lindauer Managementberatung verfügt über eine Reihe von Entsorgungs-Referenzen – Auswahl Darstellung -

Consulting

Strategieberatung
Organisationsanalyse
Geschäftsprozessoptimierung
Marktausrichtung
Vertriebsimplementierung
Effizienzsteigerungsprogramme
Personalmanagementberatung

Research

Trendprognosen und
Strategieentwicklung
Befragung von Kunden, Kunden
der Wettbewerber und Bürgern
Messung von
Kundenzufriedenheit und
Kundenbindung

11. Vorstellung der Lindauer Managementberatung

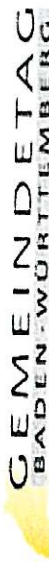
Die Lindauer Managementberatung verfügt über eine Reihe von kommunalen Referenzen und Referenzen im Verbandsumfeld – Auswahl darstellung -.

Consulting

Strategieberatung
Organisationsanalyse
Geschäftsprozessoptimierung
Marktausrichtung
Vertriebsimplementierung
Effizienzsteigerungsprogramme
Personalmanagementberatung

Research

Trendprognosen und
Strategieentwicklung
Befragung von Kunden, Kunden
der Wettbewerber und Bürgern
Messung von
Kundenzufriedenheit und
Kundenbindung

	Landeshauptstadt Wiesbaden		Landes- hauptstadt Kiel
	Stadt Obertshausen		Städtetag Rheinland- Pfalz
	Gemeinde Sulzbach (Taunus)		Hessischer Städtetag
	Stadt Flörsheim am Main		Deutscher Städte- und Gemeindebund
	Stadt Neu-Isenburg		Verband kommunaler Unternehmen
	Hansestadt Lübeck		
	Gemeinde Ginsheim- Gustavsburg		Bundesverband für Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik
	Gemeinde Bischofsheim		Deutsche Vereinigung des Gas- und Wasserfaches e.V.
	Stadt Rüsselsheim		

11. Vorstellung der Lindauer Managementberatung

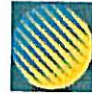
Die Lindauer Managementberatung verfügt über mehrere Stadtwerke-/ Versorgungs-Referenzen.

Consulting

- Strategieberatung
- Organisationsanalyse
- Geschäftsprozessoptimierung
- Marktausrichtung
- Vertriebsimplementierung
- Effizienzsteigerungsprogramme
- Personalmanagementberatung

Research

- Trendprognosen und Strategieentwicklung
- Befragung von Kunden, Kunden der Wettbewerber und Bürgern
- Messung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung



Stadtwerke Leipzig AG



Gasversorgung Offenbach GmbH



Stadtwerke Langen GmbH



EGT Energie GmbH Triberg



Regensburger Energie- und Wasserversorgungs AG & Co. KG



Stadtwerke Straubing GmbH



Stadtwerke Offenbach Holding GmbH



Stadtwerke Mainz



Energieversorgung Offenbach AG



Gasversorgung Süddeutschland GmbH



Ruhrkohle AG/Ruhrkohle Handel GmbH



11. Vorstellung der Lindauer Managementberatung

Die Lindauer Managementberatung verfügt über eine Reihe von Referenzen bei Wohnungsbaugesellschaften und weiteren Unternehmen.

Consulting

- Strategieberatung
- Organisationsanalyse
- Geschäftsprozessoptimierung
- Marktausrichtung
- Vertriebsimplementierung
- Effizienzsteigerungsprogramme
- Personalmanagementberatung

Research

Trendprognosen und
Strategieentwicklung

Befragung von Kunden, Kunden
der Wettbewerber und Bürgern

Messung von
Kundenzufriedenheit und
Kundenbindung



Mainzer Aufbaugesellschaft mbH



BOSCH
Invented for life

Bosch
Communication Center



GWH Gemeinnützige
Wohnungsgesellschaft mbH Hessen



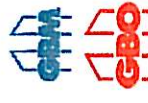
Invitel GmbH



Wohnbau
Mainz



1. FSV Mainz 05



Gebäudemanagement
Gesellschaft Offenbach
am Main



Wohnbau und
Projektentwicklung
Hamburg GmbH



MiB Wohnbau GmbH



PLB Provinzial-Lebens-
Baubetreuungs-GmbH



Bauunternehmung
Böppler GmbH



Hafen Offenbach
am Main

11. Vorstellung der Lindauer Managementberatung

 Dieter Lindauer, Geschäftsführer, Dipl. Bw.
Ritterstraße 16
55131 Mainz
Tel.: 06131/97 212-20
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: dieter.lindauer@lindauermanagement.de

 Diether Sammet, Dipl.-Ing., Senior Partner und
ESWE-Vorstand a.D.
Ritterstraße 16
55131 Mainz
Tel.: 06131/97 212-0
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: info@lindauermanagement.de

 Ute Kerber, Dipl.-Soz., Business Manager Research
Ritterstraße 16
55131 Mainz
Tel.: 06131/97 212-16
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: ute.kerber@lindauermanagement.de

 Barbara Heinrich, Dipl.-Soz.Päd, Senior Research Consultant
Ritterstraße 16
55131 Mainz
Tel.: 06131/97 212-15
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: barbara.heinrich@lindauermanagement.de

An: Ute Kerber
Business Manager Research
Lindauer Managementberatung
Ritterstraße 16
55131 Mainz
Tel.: 06131/97 212-16

Fax: 06131/97 212-10

Teilnahmeerklärung am „GEWERBEMonitor 2008“

Befragung von ortsansässigen Unternehmen zu

Zufriedenheit, Loyalität, Leistungsbedarf und Unternehmensentwicklungen

Teilnahmeberechtigt sind alle Mitgliedsgemeinden des DStGB und der angeschlossenen Landesverbände sowie Mitglieder anderer kommunaler Spitzenverbände.

Das Projekt wird unterstützt vom



GEMEINDETAG
BADEN-WÜRTTEMBERG

hessischer städtetag
Verband der hessischen und hessengrenzender Städte und Gemeinden



Städte- und Gemeindebund
Nordrhein-Westfalen



Hessischer
Städte- und
Gemeindebund



- ☐ Ja, wir nehmen teil am „GEWERBEMonitor 2008“. Unsere Kosten für den im Angebot vom 27.3.2008 spezifizierten Leistungsumfang betragen 3.000,- Euro zuzüglich 30,- Euro pro realisiertem Interview, jeweils zuzüglich MwSt.

Name und Adresse des Betriebs (Stempel):

Ansprechpartner:

Name:
Tel.:
Fax.:
E-Mail:

Ort:

Datum:

Unterschrift: