

Zweckverband KDZ Oberland

Mitgliederbefragung 2020

– Ergebnisbericht für den externen Gebrauch –

Dr. Wolfgang Kraus & Dörte Römer

25. Juli 2020

Gesamtnote einskommavierfünf!

Sehr hohe Zufriedenheit der Verbandsmitglieder im Zweckverband KDZ Oberland

Einskommavierfünf: Mit dieser Gesamtnote bewerten die Verbandsmitglieder die Arbeit ihres Zweckverbandes bei der – nach 2010 und 2015 – dritten Mitgliederbefragung (Gesamtnoten 2010: 1,5; 2015:1,4). 63 Mitglieder hatten im Frühjahr 2020 den umfangreichen Fragebogen ausgefüllt. Ziel war es, die Zufriedenheit der Mitglieder zu überprüfen und Anregungen für weitere Verbesserungen aufzunehmen.

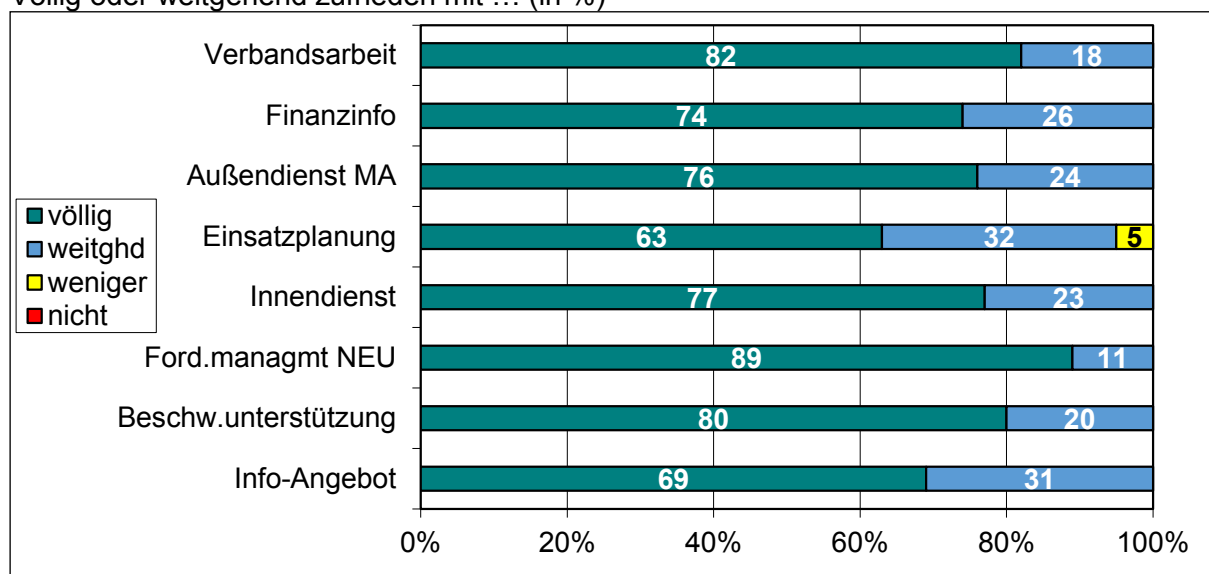
Fazit: Die Zufriedenheit ist groß bis sehr groß. 55% der Befragten (2010: 57%; 2015:62%) geben der Arbeit des Zweckverbandes auf einer „Schulnoten-Skala“ die Note 1; die Gesamtnote 2 vergeben 45%; eine schlechtere Bewertung vergibt keine der befragten Gemeinden.

Die acht Fragekapitel werden insgesamt - auf einer Vierer-Skala - jeweils von mindestens zwei Dritteln der Mitglieder mit der Note 1 bewertet. Nur im Thema „Einsatzplanung“ taucht die Note 3 auf (3 Mitglieder). Die schlechteste Bewertung, Note 4, wird in keinem der Themenbereiche vergeben. Die „Durchschnittsnote“ beträgt 1,45. Sie hat sich - kaum - verschlechtert gegenüber 1,4 in 2015.

Offensichtlich ist das KDZ Oberland in einem guten bis sehr guten Zustand. Insbesondere ist es dem KDZ gelungen, diesen Zustand auf Dauer zu stellen.

Grundsätzliche Zufriedenheit

Völlig oder weitgehend zufrieden mit ... (in %)

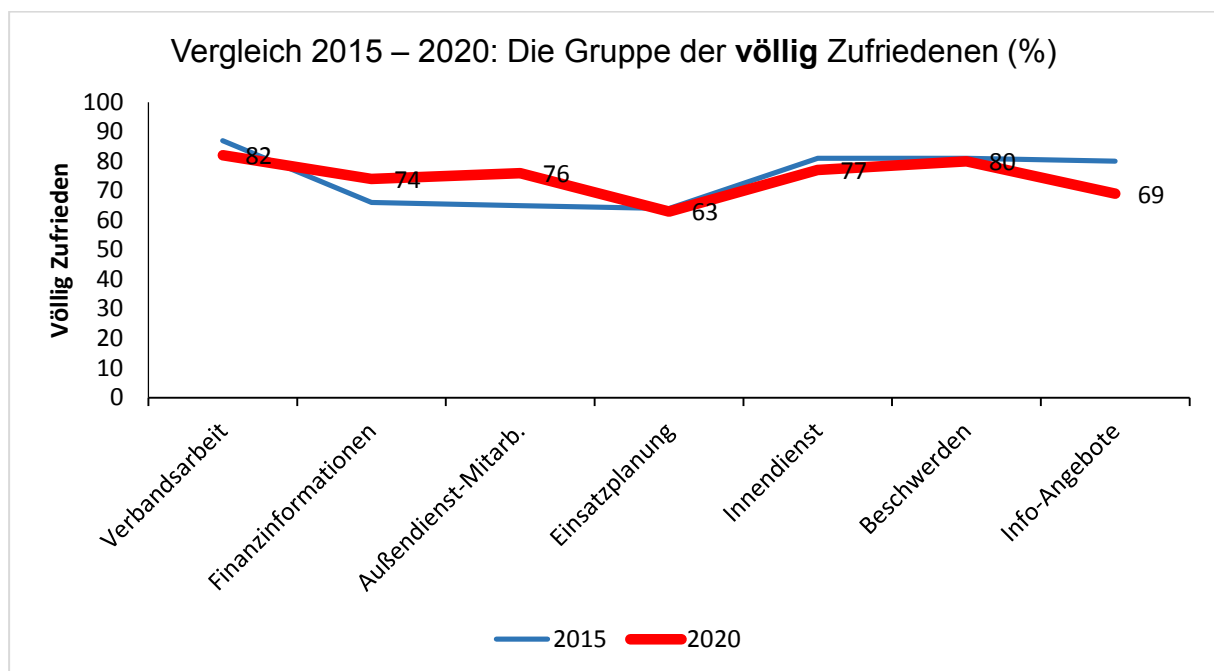


Bei beinahe allen Fragen zur allgemeinen Beurteilung eines Themenbereiches betragen die Anteile der völlig und der weitgehend Zufriedenen zusammen 100%. Nur bei einem Themenbereich, der Einsatzplanung, liegt der Wert bei 95%!

Im einzigen Bereich „Einsatzplanung“ wird auch die Note „weniger zufrieden“ von drei Mitgliedern vergeben (= 5%). Die Bestnote wird in fast allen Bereichen von mindestens ca. 2/3 aller Befragten vergeben (außer Einsatzplanung: 63%). Die schlechteste Note „nicht zufrieden“ wird in keinem Themenbereich vergeben.

Beim Vergleich der beiden Befragungen 2015 und 2020 ist der Betrachter in der komfortablen Position, sich weitgehend auf das Verhältnis der „völlig Zufriedenen“ zu den „weitgehend Zufriedenen“ zu konzentrieren. Denn weniger Zufriedene gibt es kaum.

Allerdings gab es in 2020 doch eine Dynamik innerhalb der Gruppe der Zufriedenen, sowohl nach unten als auch nach oben. Einige Themenbereiche haben weniger „völlig Zufriedene“ als bei der letzten Befragung (2015), einige jedoch auch mehr.



Negativ gegenüber 2015 hat sich das Urteil der Verbandsmitglieder in folgenden Bereichen entwickelt:

- Verbandsarbeit (-5%)
- Innendienst (-4%)
- Informations-und Kommunikationsangebote (-11%)

Positiv hat sich die Bewertung hier entwickelt:

- Finanzinformationen (+8%)
- Außendienst-Mitarbeiter/innen (+11%)

Annähernd gleich geblieben ist der Wert bei:

- Einsatzplanung (-1%)
- Unterstützung bei Beschwerden/Konflikten (-1%)

Der neue Themenbereich Forderungsmanagement war das erste Mal dabei.

Das wieder sehr positive Ergebnis zeigt, dass der Zweckverband seinen guten bis sehr guten Leistungsstand von 2015 weitestgehend gehalten hat. Dies war nicht unbedingt zu erwarten, denn das wiederum beträchtliche Wachstum des Zweckverbands: neue Mitglieder, neue Mitarbeiter/innen, neue Geschäftsfelder, musste ja von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern neben der „normalen“ Arbeit bewältigt werden!

Die weitestgehend stabilen Werte gegenüber 2015 deuten darauf hin, dass der Zweckverband gute Strukturen, Routinen und Geschäftsprozesse entwickelt hat. Sie ermöglichen eine hohe Qualität auf Dauer, unabhängig von gelegentlichen Stresszeiten oder auch personellen Veränderungen.

Bei den Einzelfragen gibt es immer wieder einmal weniger Zufriedene oder auch solche, die fachliche Anregungen geben. Man kann sie als Einzelfall abtun; das wäre aber zu einfach! Ich empfehle, solche Stimmen als Sprachrohr zu verstehen, als Indikator für Dinge, die noch nachjustiert oder auch geklärt werden müssen. Daher ist es sinnvoll, auf die einzelnen Gemeinden zuzugehen und von ihrer Erfahrung mit dem Zweckverband zu lernen mit dem Ziel, das Niveau weiter zu verbessern.

Ziel muss es hier sein, die „weitgehende“ in eine „völlige“ Zufriedenheit zu verwandeln.