

**Zweckverband KVS Oberland**

# **Mitgliederbefragung 2015**

– Anonymisierte Version –

Dr. Wolfgang Kraus

28. Oktober 2015

## Inhalt

Einleitung	3
Ergebnisse	
1. Allgemeine Ergebnisse	4
2. Vergleich der Ergebnisse 2010 – 2015	6
3. Detailergebnisse 2015 in den Teilbereichen	8
4. Fazit	14

# Mitgliederbefragung 2015

Dr. Wolfgang Kraus

## Einleitung

### Ziele der Befragung

Die Mitgliederbefragung 2015 des Zweckverbandes KVS Oberland hatte, wie schon die erste Befragung im Jahre 2010, folgende Ziele:

- **Allgemeine Zufriedenheitsbefragung der Mitgliedskommunen.**

Die *Ergebnisdarstellung* unter dieser allgemeinen Perspektive ist *anonymisiert*. Der vorliegende Bericht ist für diesen Zweck gestaltet.

- **Spezifische Qualitätskontrolle bezogen auf die Sicht der einzelnen Mitglieder.**

Zu diesem Zweck war die Befragung selbst *nicht* anonym. Damit wird der Zweckverband in die Lage versetzt, ggf. mit einer Gemeinde direkt Kontakt aufzunehmen, um Unzufriedenheiten zu klären und abzustellen.

### Durchführung

Die Befragung der Verbandsmitglieder des KVS Oberland fand Anfang Juni bis Mitte Juli 2015 statt. Sie lag beim Zweckverband, unter der Federführung von Frau Entfellner.

84 Fragebögen wurden versandt. 60 Fragebögen kamen ausgefüllt zurück und gingen in die Auswertung ein. Die Rücklaufquote beträgt damit 71% (2010: 78%).

### Fragebogen: Aufbau und Themen

Der Fragebogen war unterteilt in die Themenbereiche A. Verbandsarbeit, B. Finanzinformationen, C. Außendienst (Mitarbeiter und Einsatzplanung), D. Innendienst, E. Unterstützung bei Beschwerden, F. Informationsangebot/Homepage und G. Gesamtbeurteilung des Zweckverbands.

Die Fragen waren auf einer Skala zu beantworten, die vier Bewertungsmöglichkeiten bietet: (1) Stimmt völlig, (2) stimmt weitgehend, (3) stimmt weniger, (4) stimmt nicht. Als weitere Antwortmöglichkeit wurde die Kategorie „nicht zutreffend bzw. weiß nicht“ angeboten. Nur beim Themenbereich (G) – *Gesamtbeurteilung* wurde die Schulnotenskala (1-6) verwendet.

Zu jedem Themenbereich gab es eine „Fazit-Frage“ mit der Bitte um eine resümierende Beurteilung des jeweiligen Themas. Zudem gab es am Ende des Fragebogens die Möglichkeit, in freier Formulierung zusätzliche Bemerkungen zu machen.

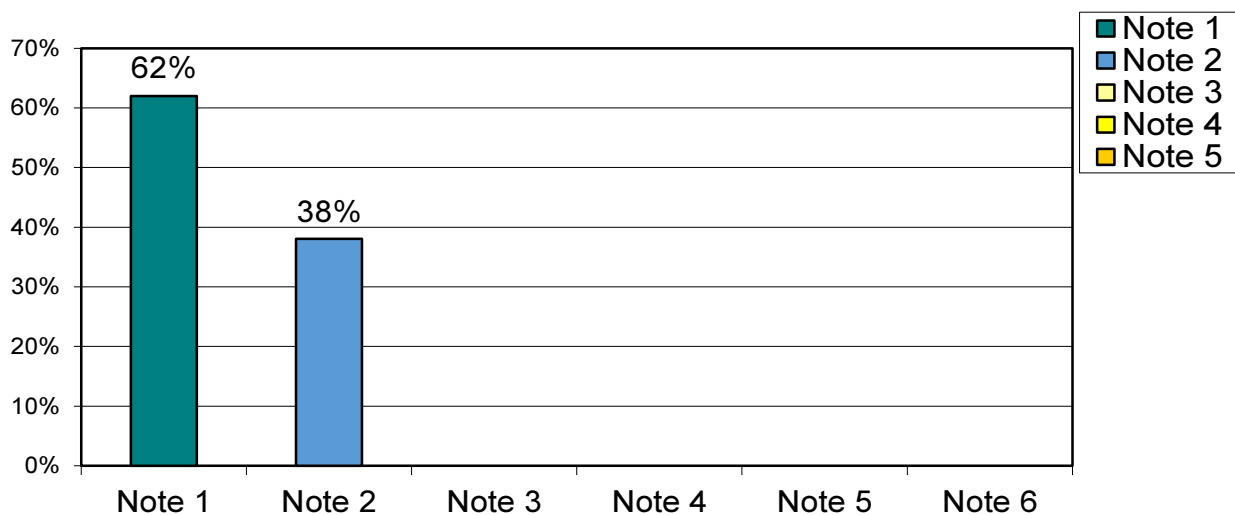
# Ergebnisse 2015

## 1. Allgemeine Ergebnisse

Allgemein sind die Ergebnisse in allen Bereichen sehr gut bis gut.

Auf der Schulnotenskala (1 bis 6) bewerten 62% der Teilnehmer die Arbeit des Zweckverbandes mit der Gesamtnote 1, weitere 38% vergeben die Note 2. Schlechtere Werte (3 bis 6) werden nicht vergeben. Die „Durchschnittsnote“ beträgt 1,4 (gegenüber 1,5 im Jahr 2010).

### Gesamtnote 1,4, kein Wert schlechter als 2!

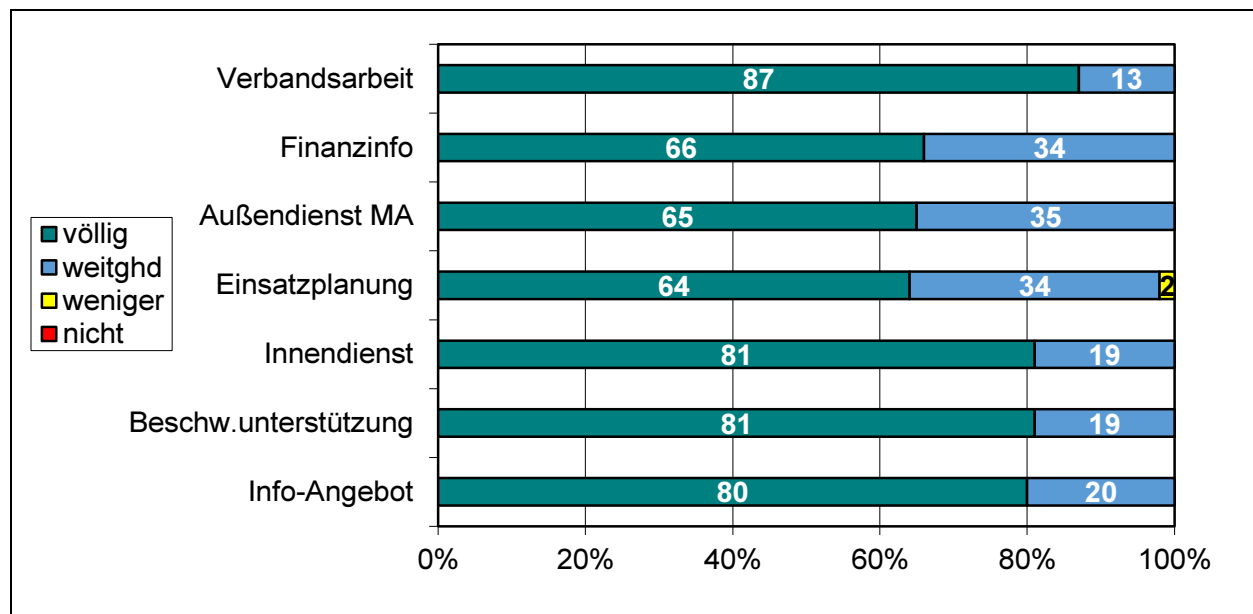


	<b>Gesamtnote KVS Oberland</b>	1 Sehr gut	2 Gut	3 Befriedi- gend	4 Ausrei- chend.	5 Mangel- haft.	6 Ungenü- gend
67	<b>Der Arbeit des Zweckver- bands gebe ich insgesamt folgende Gesamtnote</b>	<b>62%</b>	<b>38%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Die Ergebnisse nach Themenbereichen

Hier standen vier Abstufungen zur Wahl: Gefragt wurde, ob etwas (1) völlig, (2) weitgehend, (3) weniger oder (4) nicht zutrifft.

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



		1 Stimmt völlig	2 weitge- hend	3 weniger	4 Stimmt nicht	Anzahl
10	Insgesamt bin ich mit der <b>Verbandsarbeit</b> zufrieden	87%	13%	0	0	45
19	Insgesamt bin ich mit den <b>Finanz- informationen</b> zufrieden	66%	34%	0	0	58
32	Insgesamt bin ich mit der Leistung der <b>Außen- dienst-Mitarbeiter/innen</b> zufrieden	65%	35%	0	0	55
40	Insgesamt bin ich mit der <b>Einsatzplanung</b> zufrieden	64%	34%	2%	0	56
48	Insgesamt bin ich mit den Mitarbeiter/innen des <b>Innendienstes</b> zufrieden	81%	19%	0	0	58
56	Insgesamt bin ich mit der Unterstützung des Zweckverbandes bei <b>Beschwerden bzw. Konflikten</b> zufrieden	81%	19%	0	0	37
64	Insgesamt bin ich mit den <b>Informations- und Kommunikationsangeboten</b> durch den Zweckverband zufrieden	80%	20%	0	0	59

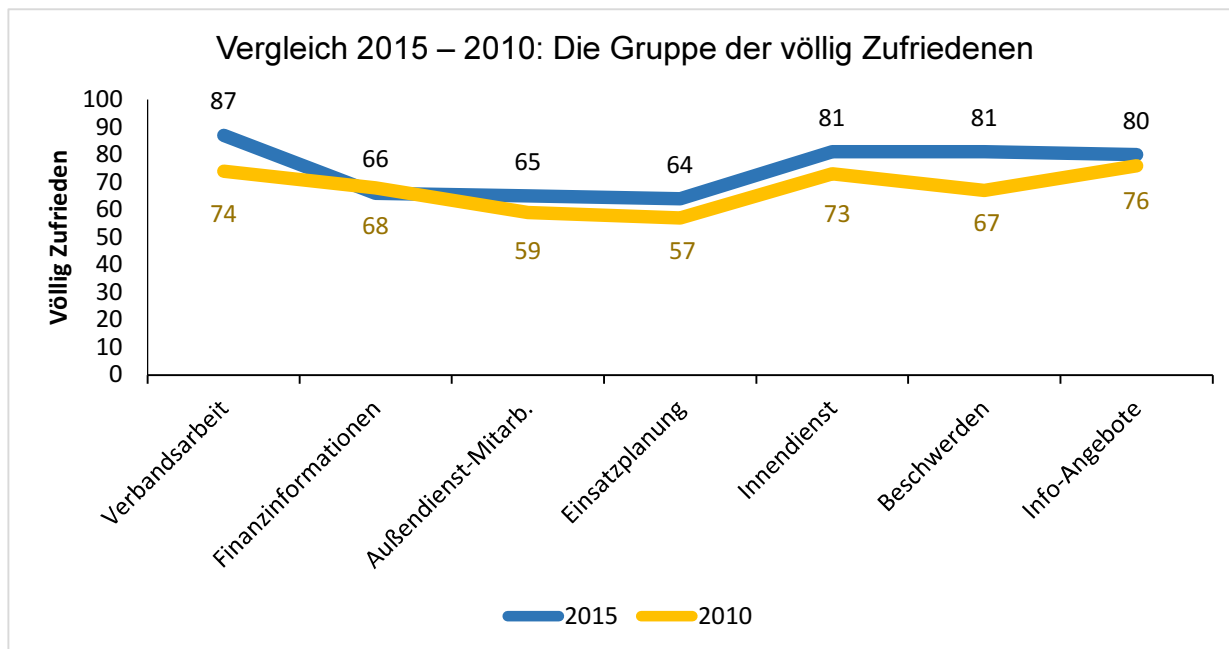
## Analyse

- Bei beinahe allen Fragen zur allgemeinen Beurteilung eines Themenbereiches betragen die Anteile der völlig und der weitgehend Zufriedenen zusammen 100%! Nur bei einer einzigen Frage, der Einsatzplanung, liegt der Wert bei 98%!
- Die Note „weniger zufrieden“ wird von einem einzigen Mitglied einmal vergeben und zwar für den Bereich Einsatzplanung (2% = 1 Gemeinde ist weniger zufrieden).
- Die Bestnote wird in allen Bereichen von mindestens ca. 2/3 aller Befragten vergeben.
- Die schlechteste Note „nicht zufrieden“ wird für keinen Themenbereich vergeben.

## 2. Vergleich der Ergebnisse 2010 – 2015

Beim Vergleich der beiden Befragungen 2015 und 2010 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. Und auch der Anteil der wenigen ist noch geringer geworden.

Ein einziger Themenbereich, die Finanzinformationen, hat diesmal einen geringeren Anteil an völlig Zufriedenen als 2010: Der Anteil sank um 2 % auf - natürlich immer noch eindrucksvolle - 66 % völlig zufriedene Mitglieder.



Die Gruppe der „völlig Zufriedenen“ in den einzelnen Themenbereichen: Vergleich der Ergebnisse 2010 und 2015

Themenbereich	Stimmt völlig (%)		Differenz % (Zunahme / Abnahme)
	2010	2015	
Insgesamt bin ich ...			
... mit der <b>Verbandsarbeit</b> zufrieden	74	87	<b>+ 13</b>
... mit den <b>Finanzinformationen</b> zufrieden	68	66	<b>- 2</b>
... mit der Leistung der <b>Außendienst-Mitarbeiter/innen</b> zufrieden	59	65	<b>+ 6</b>
... mit der <b>Einsatzplanung</b> zufrieden	57	64	<b>+ 7</b>
... mit den Mitarbeiter/innen des <b>Innendienstes</b> zufrieden	73	81	<b>+ 8</b>
... mit der Unterstützung des Zweckverbandes bei <b>Beschwerden bzw. Konflikten</b> zufrieden	67	81	<b>+ 14</b>
... mit den <b>Informations- und Kommunikationsangeboten</b> durch den Zweckverband zufrieden	76	80	<b>+ 4</b>

In jedem einzelnen Themenbereich ist also – mit einer Ausnahme - eine Verbesserung des Ergebnisses festzustellen. Dies gilt auch für die Gesamtbeurteilung, die auf einer „Schulnoten-Skala“ abgefragt wurde. Auch hier zeigt sich eine Verbesserung um 5 % beim Anteil derer, die dem Zweckverband die Note 1 geben.

Die Vergabe der Gesamtnote 1 im Vergleich 2010 - 2015

Gesamtnote	Gesamtnote 1 (in %)		Differenz (%) (Zunahme / Abnahme)
	2010	2015	
Der Arbeit des Zweckverbands gebe ich insgesamt die folgende <b>Gesamtnote</b>	57	62	<b>+ 5</b>

### 3. Detailergebnisse 2015 in den Teilbereichen

#### 3.1. Verbandsarbeit

##### a) Daten

Themenbereich Verbandsarbeit						
		1 Stimmt völlig	2 weitge- hend	3 Weniger	4 Stimmt nicht	Anzahl
04	Die Anzahl der Sitzungen ist ausreichend	91%	9%	0	0	47
05	Die Sitzungsvorbereitung ist gut	87%	13%	0	0	47
06	Die Vormerkungen zu den einzelnen TOPs sind hilfreich	77%	23%	0	0	47
07	Der Bericht zu Beginn ist informativ	89%	11%	0	0	45
08	Die Sitzungsleitung ist professionell und zielführend	93%	7%	0	0	44
09	Die Atmosphäre ist offen und angenehm	82%	18%	0	0	44
10	<b>Insgesamt bin ich mit der Verbandsarbeit zufrieden</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>

##### b) Analyse

- Alle Werte befinden sich im „grünen“ Bereich, sind also gut bis sehr gut.
- Sitzungsleitung und Anzahl der Sitzungen erzielen dabei die besten Werte.
- Am wenigsten völlig Zufriedene gibt es im Hinblick auf die Vormerkungen zu den einzelnen TOPs. Aber auch hier sind über drei Viertel völlig zufrieden.

#### 3.2. Finanzinformationen

##### a) Daten

Themenbereich Finanzen						
		1 Stimmt völlig	2 weitgehend	3 weniger	4 Stimmt nicht	Anzahl
13	Das Preis-Leistungsverhältnis finde ich angemessen	59%	37%	3%	0	59
14	Die Kostenstruktur ist transparent	80%	16%	4%	0	56
15	Die Kosten sind angemessen	55%	43%	2%		56
16	Die Abrechnung ist transparent	74%	24%	2%	0	57
17	Rückfragen zur Abrechnung werden zeitnah und zufriedenstellend beantwortet	83%	17%	0	0	48
18	<b>Insgesamt bin ich mit den Finanzinformationen zufrieden</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>58</b>



**b) Analyse**

- Im Kapitel Finanzinformationen ist der Anteil der völlig bzw. weitgehend Zufriedenen bei durchwegs weit über 90%.
- Einige Fragen zielen auf die *Finanzinformationen* und die Kostentransparenz. Hier sind 75% und mehr sehr zufrieden.
- Andere Fragen zielen auf die *Angemessenheit der Kosten* und das „Preis-Leistungs-Verhältnis“. Hier sinkt die Zahl der völlig Zufriedenen auf 55%. Hier ist Aufmerksamkeit notwendig. Denkbar ist allerdings auch ein „strategisches Antwortverhalten“, d.h., dass niemand bei einem Geschäftspartner den Eindruck erwecken möchte, dass er „billig“ ist.

**3.3. Außendienst - Mitarbeiter****a) Daten**

<b>Themenbereich Außendienst – Mitarbeiter</b>						
		<b>1 Stimmt völlig</b>	<b>2 Weitge- hend</b>	<b>3 weniger</b>	<b>4 Stimmt nicht</b>	<b>Anzahl</b>
21	Die Außendienst-MA sind freundlich	70%	30%	0	0	54
22	Ihr Erscheinungsbild ist gepflegt und professionell	81%	19%	0	0	53
23	Sie sind fachlich kompetent	81%	17%	0	0	52
24	Sie verfügen über das rechtliche Fachwissen	77%	23%	0	0	52
25	Sie halten in angemessenem Umfang Kontakt mit meiner Gemeinde	59%	34%	7%	0	56
26	Sie sind gut erreichbar	67%	26%	7%	0	53
27	Sie sind flexibel	61%	37%	2%	0	52
28	Sie gehen auf die Wünsche meiner Gemeinde angemessen ein	70%	28%	2%	0	56
29	Sie haben ein gutes Fingerspitzengefühl im Umgang mit Grenzfällen	61%	37%	2%	0	42
30	Sie können mit Konflikten gut umgehen	54%	46%	0	0	40
31	Die Zahl der Beschwerden ist unerheblich	70%	28%	2%	0	53
32	<b>Insgesamt bin ich mit der Leistung der AD-MA zufrieden</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>55</b>

**b) Analyse**

- Gutes bis sehr gutes Gesamtniveau
- Werte mit einem relativ (!) geringen Anteil an völlig Zufriedenen betreffen
  - den Umgang mit Konflikten,
  - den Kontakt mit den Gemeinden und
  - die Flexibilität.

Alle drei Bereiche könnten per Schulung und Maßnahmen des Qualitätsmanagement angegangen werden.

**3.4. Außendienst – Einsatzplanung****a) Daten**

<b>Themenbereich Außendienst - Einsatzplanung</b>						
		<b>1 Stimmt völlig</b>	<b>2 Weitge- hend</b>	<b>3 Weniger</b>	<b>4 Stimmt nicht</b>	<b>Anzahl</b>
35	Die Planung des Außendienstes kann ich angemessen beeinflussen	51%	44%	2%	4%	57
36	Absprachen über die Einsatzplanung verlaufen problemlos und zuverlässig	66%	27%	5%	2%	56
37	Umplanungen beim Einsatz z. B. wegen Großereignissen werden zuverlässig durchgeführt	82%	16%	2%	0	43
38	Mit der Zahl der Überwachungsstunden an Sonn- und Feiertagen bin ich zufrieden	54%	37%	9%	0	46
39	Mit der Zahl der Nachtmessungen bin ich zufrieden	56%	39%	3%	3%	46
40	<b>Insgesamt bin ich mit der Einsatzplanung zufrieden</b>	<b>64%</b>	<b>34%</b>	<b>2%</b>	<b>0</b>	<b>56</b>

**b) Analyse**

- Beinahe 2/3 sind völlig zufrieden.
- Die schwächeren Einzelbereiche, also mit vergleichsweise (!) niedrigem Anteil an „völlig Zufriedenen“ sind
  - Einfluss der Gemeinden auf Einsatzplänen
  - Sonn- und Feiertage
  - Nachtmessungen

### 3.5. Innendienst

#### a) Daten

Themenbereich Innendienst						
		1 Stimmt völlig	2 Weitghd.	3 weniger	4 Stimmt nicht	Anzahl
43	Die MA des Innendienstes sind kompetent	77%	23%	0	0	56
44	Sie sind freundlich	79%	21%	0	0	58
45	Sie sind zuverlässig	83%	17%	0	0	54
46	Sie erledigen Angelegenheiten in einem angemessenen Zeitrahmen	77%	23%	0	0	53
47	Es gelingt mir leicht, den jeweils Zuständigen zu erreichen	66%	30%	2%	2%	56
48	<b>Insgesamt bin ich mit den Mitarbeiter/innen des ID zufrieden</b>	<b>81%</b>	<b>19%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>58</b>

#### b) Analyse

- Den schlechtesten Wert gibt es hier für die Erreichbarkeit des jeweils Zuständigen (66% völlig Zufriedene). Aber auch hier sind insgesamt 96% völlig bis weitgehend zufrieden.
- Alle anderen Werte (Kompetenz, Zuverlässigkeit, Schnelligkeit) liegen zwischen 77 und 83% völlig Zufriedenen!

### 3.6. Unterstützung bei Beschwerden

#### a) Daten

In diesem Themenbereich waren zunächst zwei Fragen zu beantworten:

- Zahl der konkreten Beschwerdefälle in 2014: Das statistische Mittel beträgt hier 3,1 Beschwerden pro Gemeinde (2010: 2,8), mit einer Spannweite von 0 bis 20 Beschwerden für diesen Zeitraum.
- In wie vielen Fällen hat die Kommune zur Beschwerdebehandlung Kontakt zum Zweckverband aufgenommen: Im statistischen Mittel ist es 1 Fall pro Gemeinde (2010: 0,8 Fälle), bei einer Spannweite von 0 bis 5 Fällen.

In den Folgefragen ging es um die Unterstützung bei der Beschwerdebehandlung durch den Zweckverband.

<b>Themenbereich Unterstützung bei Beschwerden</b>						
		<b>1 Stimmt völlig</b>	<b>2 Weitghd.</b>	<b>3 weniger</b>	<b>4 Stimmt nicht</b>	<b>Anzahl</b>
53	Der Zweckverband unterstützt mich kompetent bei der Behandlung von Beschwerdefällen	76%	19%	0	0	33
54	Die Falldarstellung der Außendienst-Mitarbeiter ist fachlich überzeugend	81%	37%	0	0	36
55	Die AD-Mitarbeiter schildern den Kontakt mit dem Beschwerdeführer überzeugend und professionell	75%	25%	0	0	32
56	<b>Insgesamt bin ich mit der Unterstützung des Zweckverbandes bei Beschwerden bzw. Konflikten zufrieden</b>	<b>81%</b>	<b>19%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>

### **b) Analyse**

- Beschwerden, die bei der Gemeinde eingehen, bedürfen möglicherweise der Unterstützung durch den Zweckverband, um sie bearbeiten zu können. Die Unterstützung durch den Zweckverband wird von 81 % der Antwortenden als insgesamt völlig zufriedenstellend beurteilt.
- Auch die im Zuge der Beschwerdebehandlung deutlich werdende fachliche Qualität der Arbeit des Außendienstes wird im gleichen Umfang als völlig zufriedenstellend beurteilt (81%).
- Die Zahl der Antwortenden ist bei diesem Fragekapitel relativ gering: Sie liegt zwischen 32 und 37. Das mag zum einen daran liegen, dass manche Kommunen nur den fließenden Verkehr überwachen lassen. In solchen Fällen kommen die Beschwerden wohl direkt an den Zweckverband. Zum zweiten sind es wohl relativ wenige Beschwerden, die überhaupt bei den Gemeinden ankommen, wobei viele wohl auch ohne Rücksprache mit dem Zweckverband geklärt werden können. Zum dritten führen die Gemeinden anscheinend keine systematische Statistik über Beschwerdefälle. Darauf deutet auch das einschränkende „ca.“ vor etlichen Zahlenangaben hin.
- In etlichen Fällen wird die Frage nach der Zahl der Beschwerden gar nicht beantwortet. Ein möglicher Grund dafür könnte auch sein, dass der Begriff der Beschwerde recht unscharf ist. Manchmal etwa mag es gar nicht zu einer konkreten Beschwerdebehandlung kommen, sondern bei einem kurzen „Poltern“ am Telefon bleiben.

### 3.7. Informationsangebot / Homepage

Das letzte Fragekapitel betrifft das Informationsangebot und hier insbesondere die Homepage des Zweckverbands.

#### a) Daten

Themenbereich Informationsangebot / Homepage						
		1 Stimmt völlig	2 Weitghd.	3 weniger	4 Stimmt nicht	Anzahl
59	Die Homepage des Zweckverbands ist nutzer- freundlich	66%	32%	2%	0	59
60	... inhaltsreich	71%	27%	2%	0	59
61	... aktuell	83%	17%	0	0	58
62	Die monatliche Statistik ist übersichtlich	69%	29%	2%	0	59
63	Die Kommunikation mit dem Zweckverband ist problemlos und unkompliziert	84%	16%	0	0	58
64	<b>Insgesamt bin ich mit den Informations- und Kommunikationsangeboten durch den Zweckverband zufrieden</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>

#### b) Analyse

- Aus der Sicht der Verbandsmitglieder ist das Informationsangebot auf einem hohen Stand. Bei jeder einzelnen Frage sind mindestens 69 % der Befragten völlig zufrieden.
- Wenn man die Zahl der völlig Zufriedenen noch erhöhen möchte, so wären Ansatzpunkte wohl die Überprüfung der Nutzungsfreundlichkeit der Homepage und der Monatsstatistik.
- Allgemein findet das Kommunikationsangebot absolut positive 80% völlig Zufriedene.

### 3.8. Fazit - Abschließende Bemerkungen

Am Ende des Fragebogens hatten die Teilnehmer unter der **Frage Nummer 69** noch die Möglichkeit, weitere Kommentare bzw. Anregungen zu formulieren.

Diese Texte lassen sich **in zwei Gruppen** einteilen.

#### Gruppe 1: Fokus auf Detailfragen

- *Warum wird die Umfrage nicht online gemacht? Zu aufwändig? Sie müssten sich nicht mit meiner Schrift befassen.*
- *Wünschenswert wäre bessere Auswertungsmöglichkeiten, insbesondere bei den Ergebnissen für den fließenden Verkehr. Das hierfür vorgesehene Programm ist für kleine Kommunen zu teuer.*
- *Scheinbar ist unsere Gemeinde die einzige oder eine der ganz wenigen Überwachungsbereiche, bei denen die Überwachungskosten über denen aus dem Bußgeldlös liegen. Bisher ist*

*dies scheinbar dem Verband nicht aufgefallen bzw. es hat sich niemand berufen gefühlt, mit der Gemeinde in eine Ursachenforschung über das "Warum" zu gehen.*

- Wunsch: "Ewige Statistik" je Messstelle bezüglich Entwicklung der Beanstandungsquote.

## **Gruppe 2: Dank und Anerkennung**

- *Einfach weiter so auf diesem hohen Niveau!*
- *Lob und Anerkennung für die gute und kompetente Zusammenarbeit*
- *Machen Sie weiter so, danke für die sehr gute Zusammenarbeit!*
- *Ich möchte mich nur noch bedanken für die sehr, sehr gute Zusammenarbeit mit Ihnen. Aber auch danken für Ihre sehr gute Unterstützung bei Fragen oder bei Hilfen, die den Verkehr betreffen! Ich hoffe auf eine weitere gute Zusammenarbeit!*

## **4. Fazit: Erfolg als Ansporn**

- Das sehr positive Ergebnis zeigt, dass der Zweckverband seinen guten bis sehr guten Leistungsstand von 2010 nicht nur gehalten, sondern sogar noch verbessert hat. Dies war nicht unbedingt zu erwarten gewesen, denn das beträchtliche Wachstum des Zweckverbands und zusätzliche Belastungen, wie der Umzug in neue Räume, mussten ja erst einmal von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern neben der „normalen“ Arbeit „gestemmt“ werden!
- Die Verbesserung der Werte gegenüber 2010 deutet darauf hin, dass der Zweckverband gute und stabile Strukturen, Routinen und Geschäftsprozesse entwickelt hat. Sie ermöglichen eine hohe Qualität auf Dauer, unabhängig von gelegentlichen Stresszeiten (Umzug) oder auch personellen Veränderungen.
- Bei den Einzelfragen gibt es immer wieder einmal weniger Zufriedene bzw. nicht Zufriedene oder auch solche, die fachliche Anregungen geben. Man kann sie als Einzelfall abtun; das wäre aber zu einfach! Man kann sie nämlich auch als Sprachrohr verstehen, als Indikator für Dinge, die noch nachjustiert werden müssen. Daher ist es sinnvoll, auf diese einzelnen Gemeinden zuzugehen und von ihrer Erfahrung mit dem Zweckverband zu lernen mit dem Ziel, das Niveau weiter zu verbessern.
- Da es also keine dramatischen Problembereiche gibt, die schnelle und zielgerichtete Korrekturen erfordern würden, richtet sich der Blick naturgemäß auf die Bereiche, in denen die Zahl der „weitgehend Zufriedenen“ relativ hoch ist.
- Ziel muss es hier sein, die „weitgehende“ in eine „völlige“ Zufriedenheit zu verwandeln.