



BSL
Managementberatung

BSL Managementberatung GmbH
Am Winterhafen 2, 55131 Mainz

Köln | Berlin | Hamburg | Wien

KONTAKT

Tel: 0221 56 94 108

Fax: 0221 56 94 200

E-Mail: office@bsl-mb.com

www.bsl-mb.com



Auswertung der Kundenbefragung

Organisationsuntersuchung des VSA Ortenau

17. Januar 2019

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation	3
2	Statistische Angaben	5
3	Zufriedenheit mit der Arbeit des VSA	10
4	Service	15
5	Standortfrage	22
6	IT	30
7	Haushaltsplanung	33

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation	3
2	Statistische Angaben	5
3	Zufriedenheit mit der Arbeit des VSA	10
4	Service	15
5	Standortfrage	22
6	IT	30
7	Haushaltsplanung	33

Ausgangssituation und Rahmenbedingungen der Kundenbefragung

- Von März 2018 bis Dezember 2018 wurde eine Organisationsuntersuchung des VSA Ortenau vorgenommen.
- Zentrale Zielstellungen dieser Untersuchung waren die Analyse der Aufbau- und Ablauforganisation, die Ermittlung einer sachgerechten Personalausstattung sowie die ergebnisoffene Überprüfung der dezentralen Struktur des VSA und einer möglichen Zusammenführung an einem Standort.
- Zur umfassenden Analyse der Fragestellungen wurde eine Befragung der „Kunden“ vorgenommen.
- Das VSA hat bereits in der Vergangenheit und mit vergleichsweise hoher Frequenz derartige Befragungen selber durchgeführt.
- In diesem Band sind nunmehr die Ergebnisse dieser Befragung zusammengefasst.
- Sie wurden in einer erweiterten Sitzung des Verwaltungsrates des Verwaltungszweckverbandes präsentiert und diskutiert.
- Die Veröffentlichung auf der homepage erfolgt im Namen des Verwaltungsrates.

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation	3
2	Statistische Angaben	5
3	Zufriedenheit mit der Arbeit des VSA	10
4	Service	15
5	Standortfrage	22
6	IT	30
7	Haushaltsplanung	33

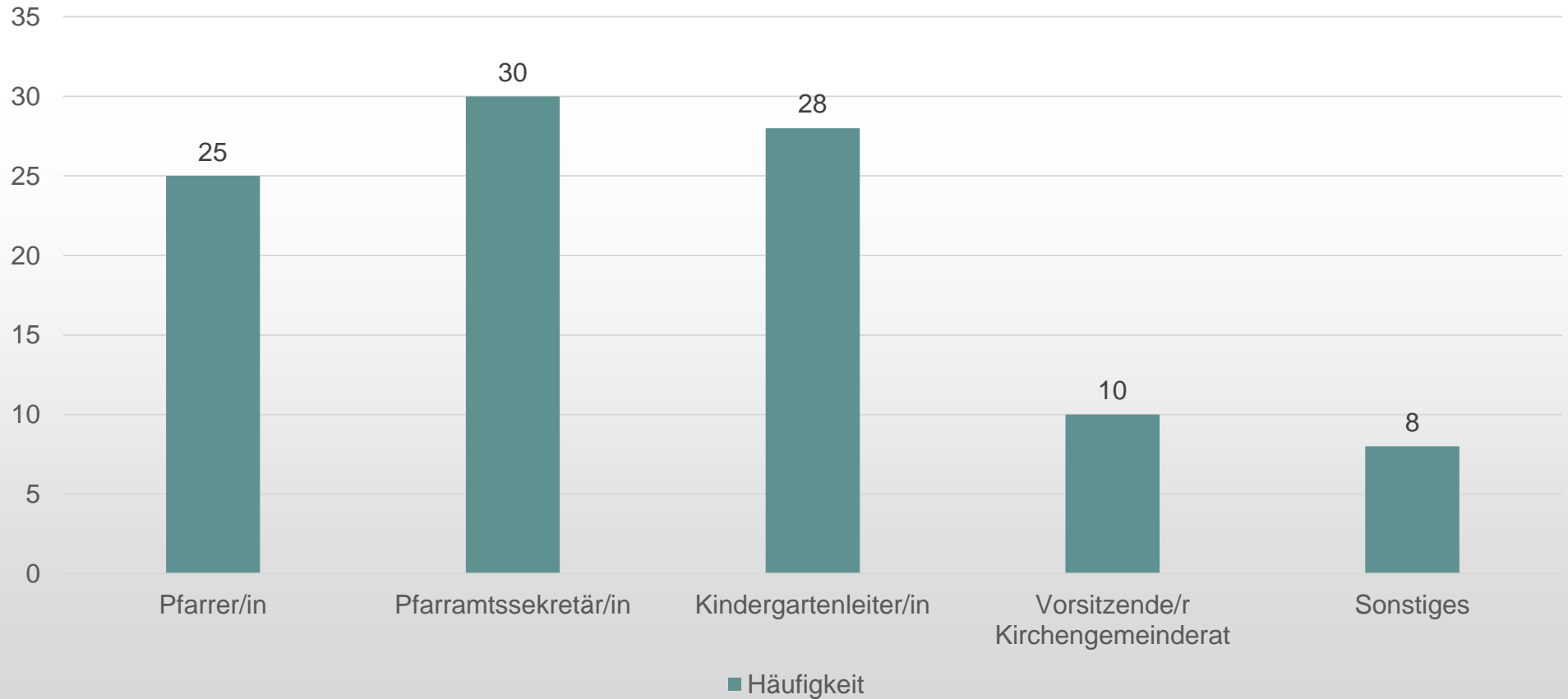
Überblick Kundenbefragung

Eckdaten der Kundenbefragung

- Die Befragung wurde vom **4. bis 27. Juli** durchgeführt.
- Während des gesamten Umfragezeitraums stand BSL allen Teilnehmern via Telefon oder E-Mail für Rückfragen zur Verfügung.
- Das VSA übermittelte BSL 109 E-Mail-Adressen von Gemeinden, Pfarrämtern und Kitas, aus denen sich der Verteiler für die Befragung zusammensetzte.
- In der Rundmail wurden alle Pfarramtsekretäre/innen darum gebeten, die Umfrage ggf. an die Vorsitzenden des Kirchengemeinderates und den/die Pfarrer/in weiterzuleiten.
- An ein und demselben Computer konnte die Umfrage nur einmal ausgefüllt werden.
- Am 13. Juli wurde an alle Teilnehmer eine Erinnerungsemail verschickt.
- Insgesamt nahmen **102 Personen** an der Umfrage teil.

PfarramtssekretärInnen und KitaleiterInnen beteiligten sich überdurchschnittlich häufig an der Befragung

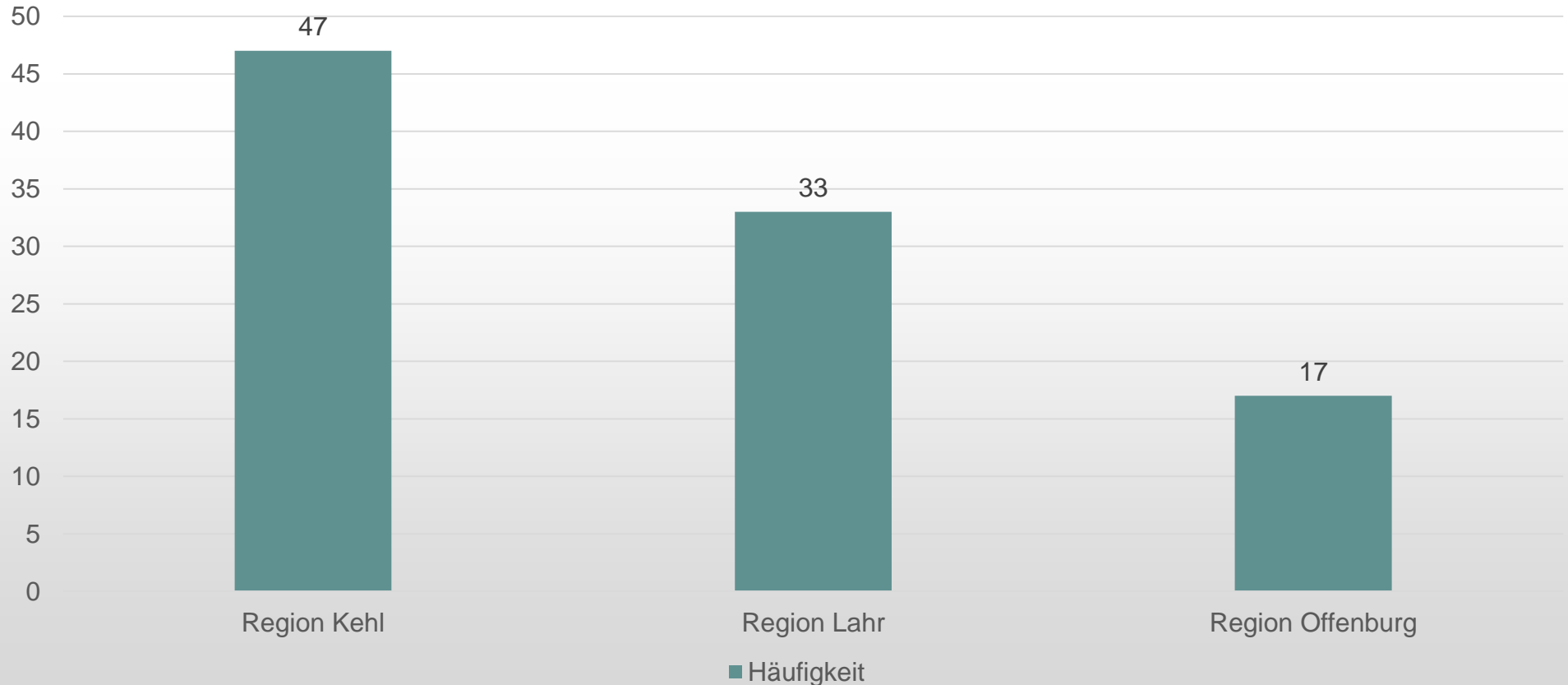
1. Um Ihre Antworten besser einordnen zu können, bitten wir Sie, Ihre Funktion anzugeben:



Antworten: 101

Fast die Hälfte der TeilnehmerInnen kommt aus der Region Kehl

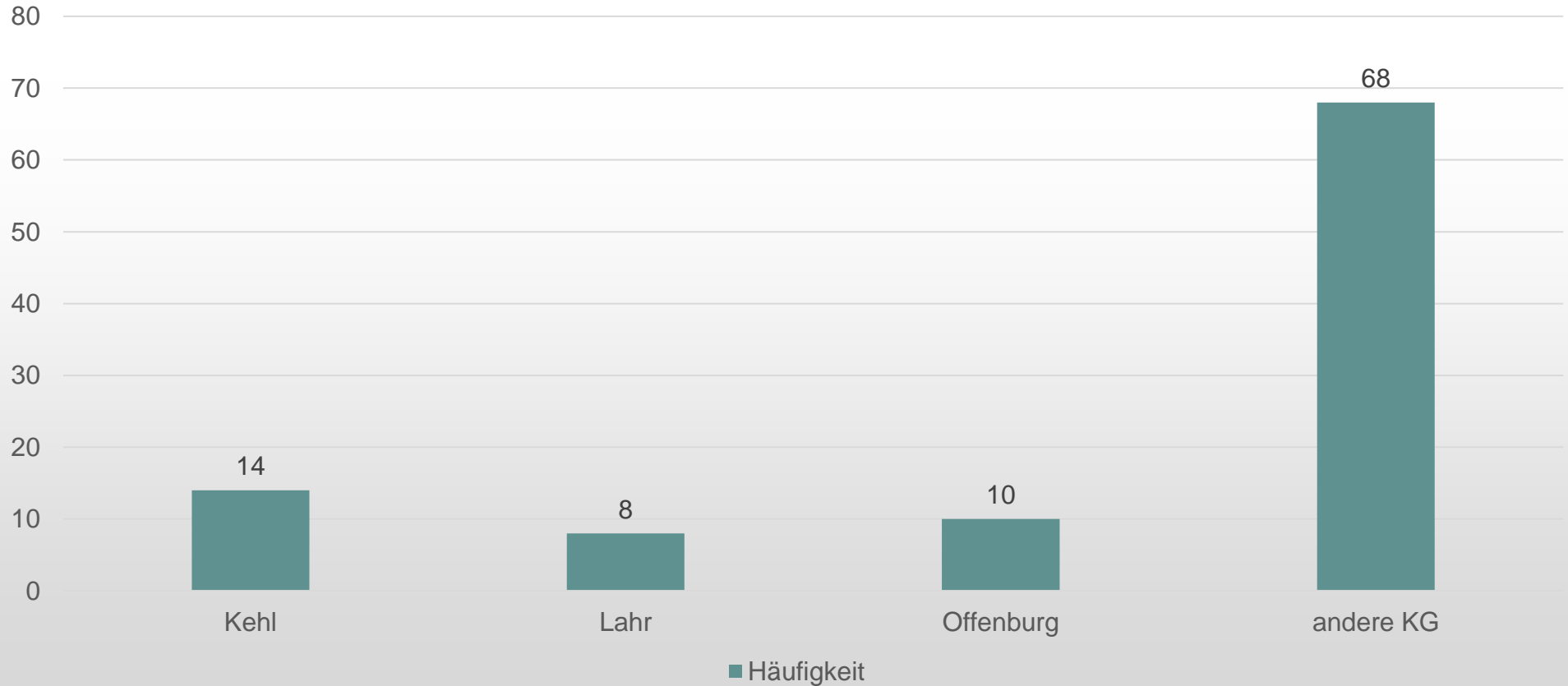
2. a) Um Ihre Antworten besser einordnen zu können, bitten wir Sie ebenfalls, die Region, in der Sie arbeiten, anzugeben:



Antworten: 97

Etwa ein Drittel der Befragten kommt aus den Kirchengemeinden Kehl, Lahr und Offenburg

2. b) Handelt es sich um eine der drei Kirchengemeinden Kehl, Lahr und Offenburg, oder eine andere Kirchengemeinde?



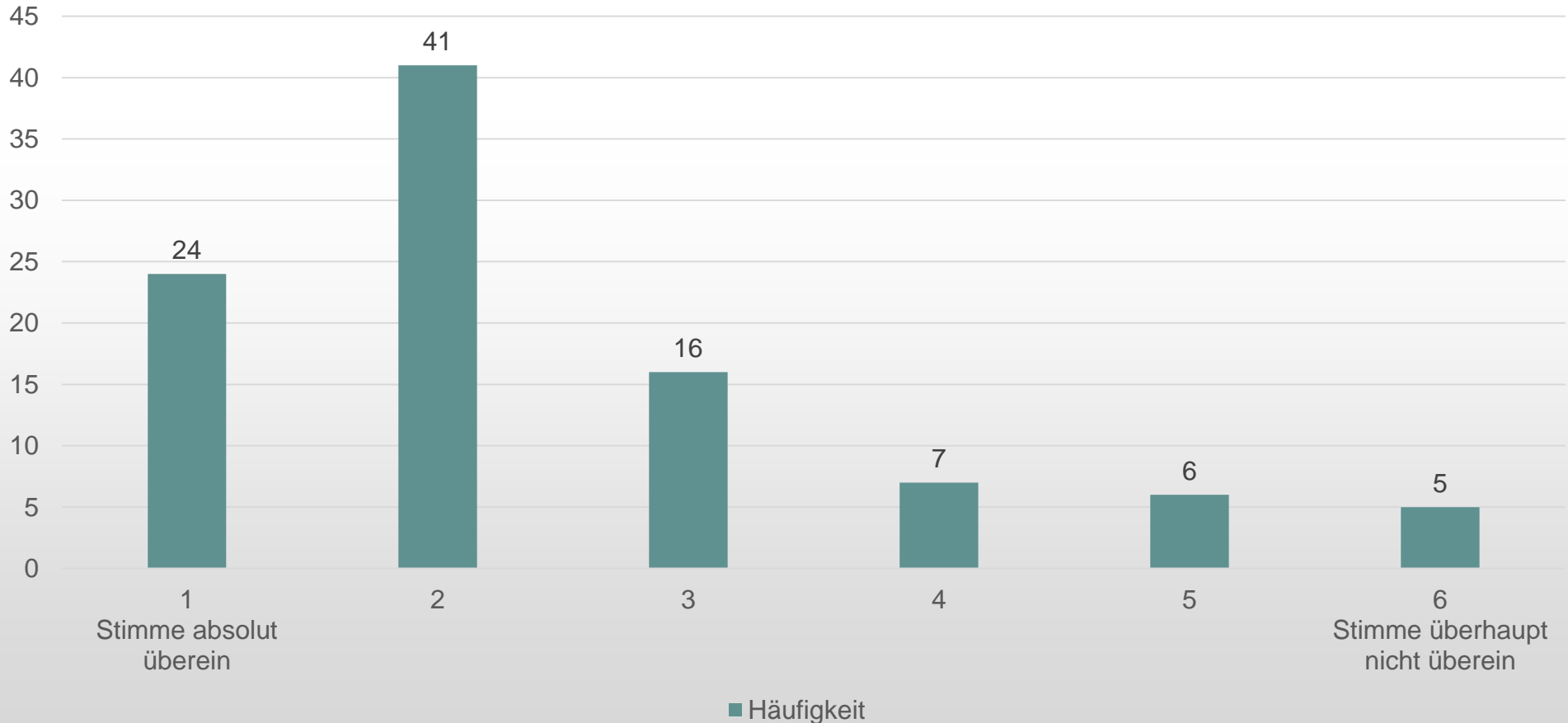
Antworten: 100

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation	3
2	Statistische Angaben	5
3	Zufriedenheit mit der Arbeit des VSA	10
4	Service	15
5	Standortfrage	22
6	IT	30
7	Haushaltsplanung	33

Bei der allgemeinen Zufriedenheit vergaben 65 % der Befragten die Wertungen 1 und 2

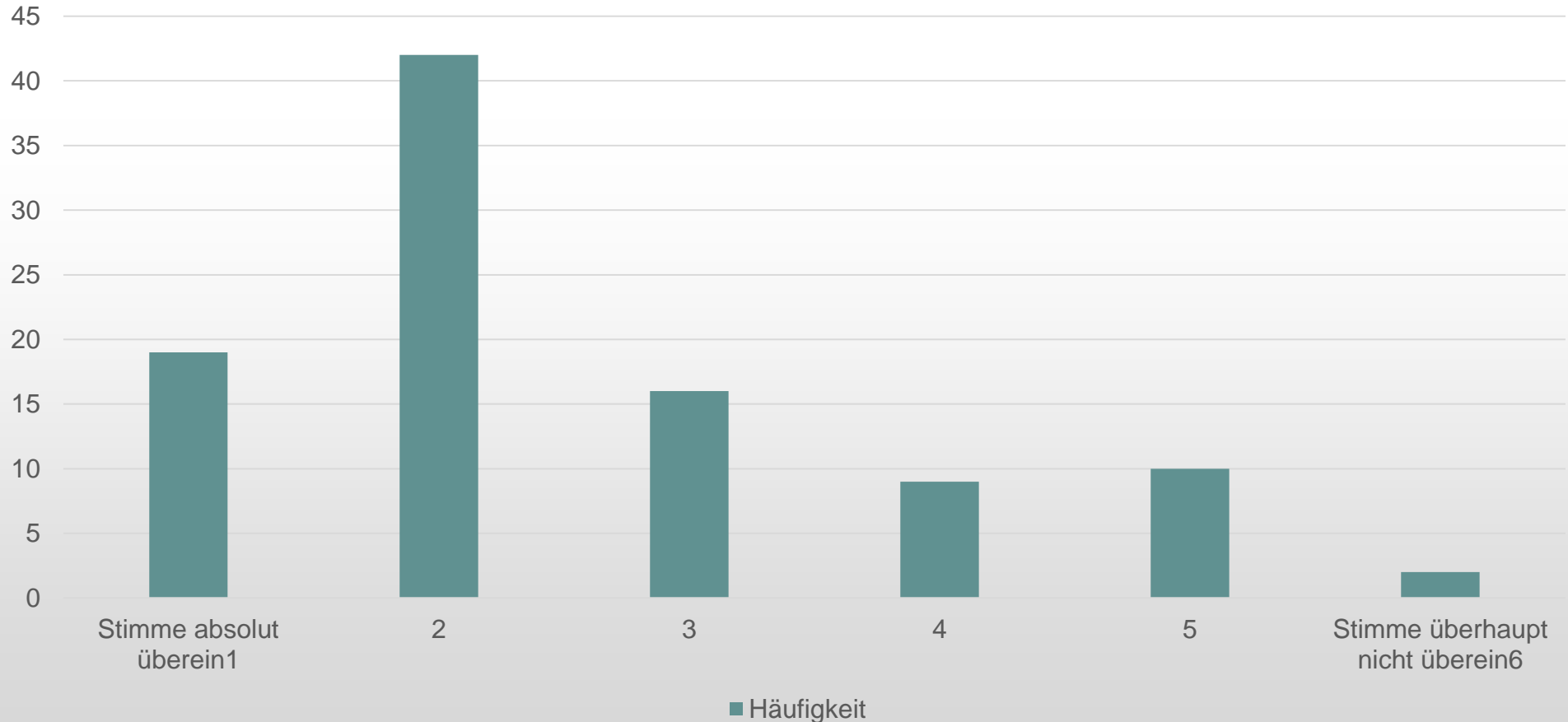
3. Mit der Arbeit des VSA bin ich im Allgemeinen zufrieden.



Antworten: 99 Durchschnitt: 2,44

Bei der fachlichen Kompetenz fielen die Bewertungen hingegen etwas schlechter aus

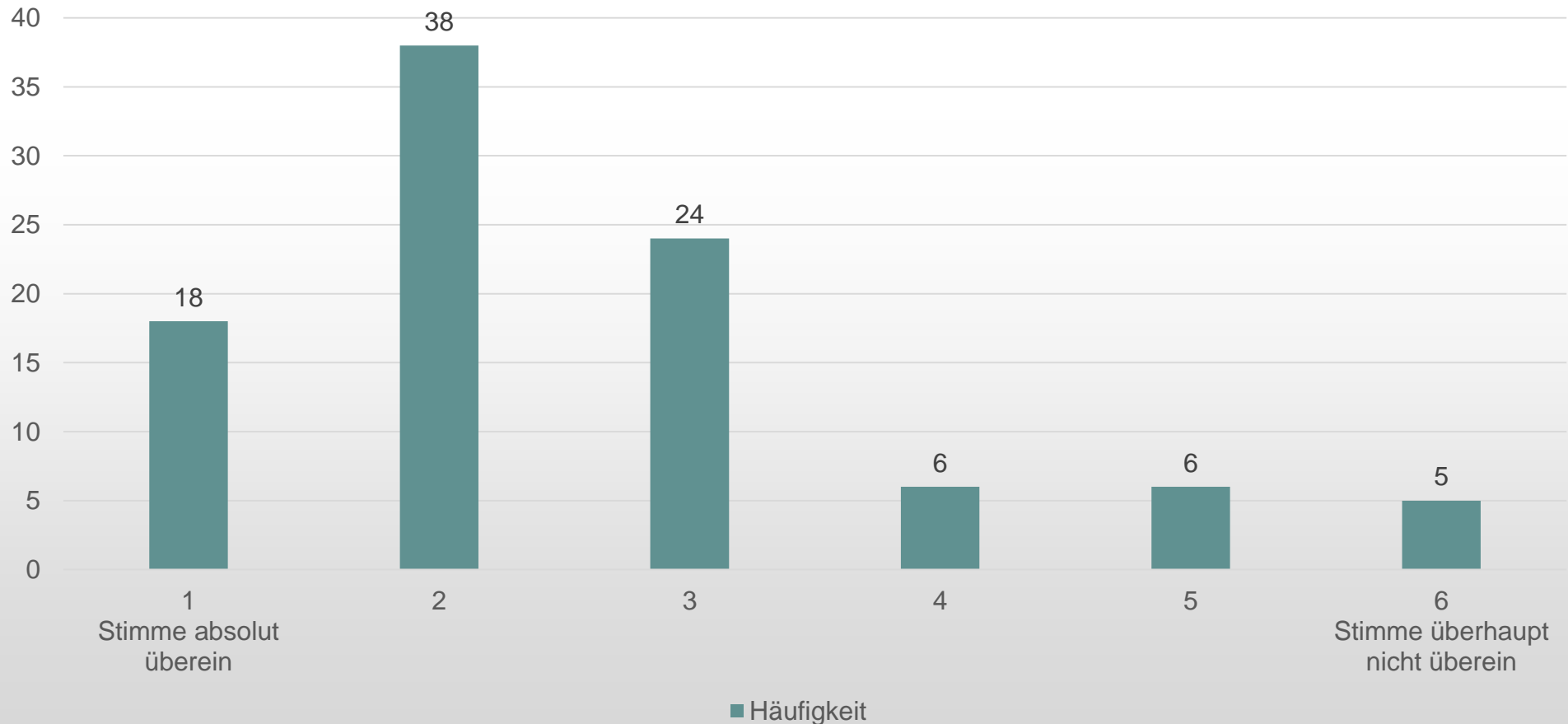
4. Die Mitarbeitenden des VSA weisen eine hohe fachliche Kompetenz auf.



Antworten: 98 Durchschnitt: 2,97

58 % der Befragten vergaben die Wertungen 1 und 2 in Bezug auf die Laufzeiten

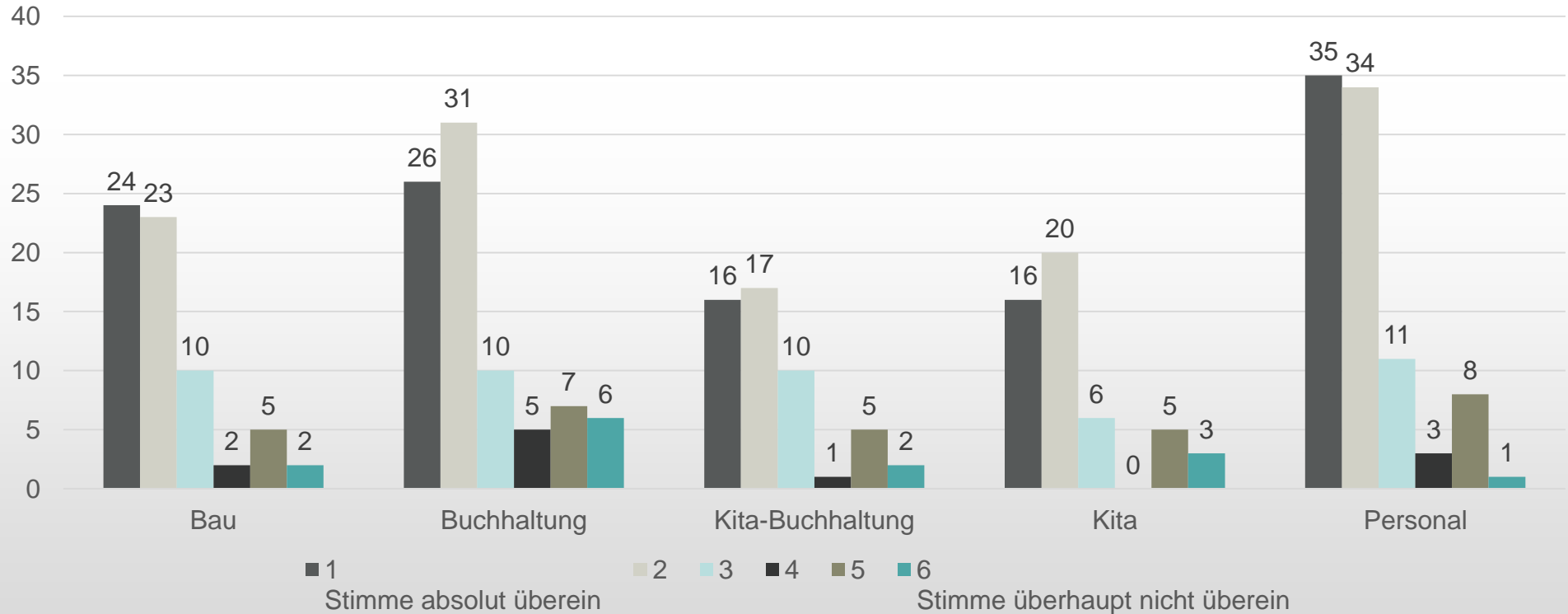
5. Die Aufgaben werden durch das VSA in einer angemessenen Laufzeit erledigt.



Antworten: 98 Durchschnitt: 2,58

Für den Bereich Personal wurden die meisten Antworten gegeben, auch die Qualität wird mit einer durchschnittlichen Skalierung von 2,11 dort am besten bewertet

6. Im folgenden Bereich werden Aufgaben durch das VSA in angemessener Qualität erledigt:



Antworten: 66
Durchschnitt: 2,2

Antworten: 85
Durchschnitt: 2,46

Antworten: 51
Durchschnitt: 2,37

Antworten: 50
Durchschnitt: 2,34

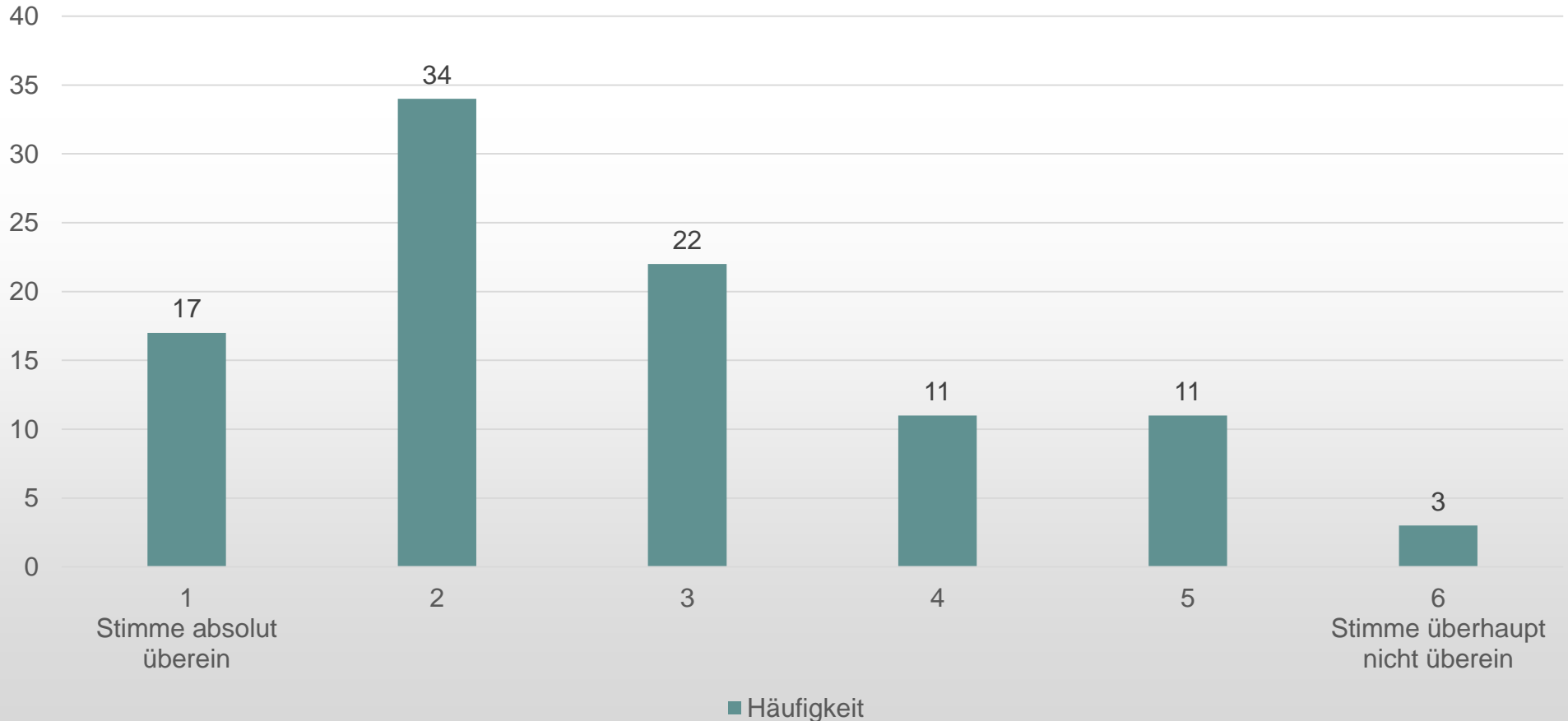
Antworten: 92
Durchschnitt: 2,11

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation	3
2	Statistische Angaben	5
3	Zufriedenheit mit der Arbeit des VSA	10
4	Service	15
5	Standortfrage	22
6	IT	30
7	Haushaltsplanung	33

Im Vergleich zu den folgenden Fragen wurde die allgemeine Serviceorientierung des VSA mit 2,73 eher durchschnittlich bewertet

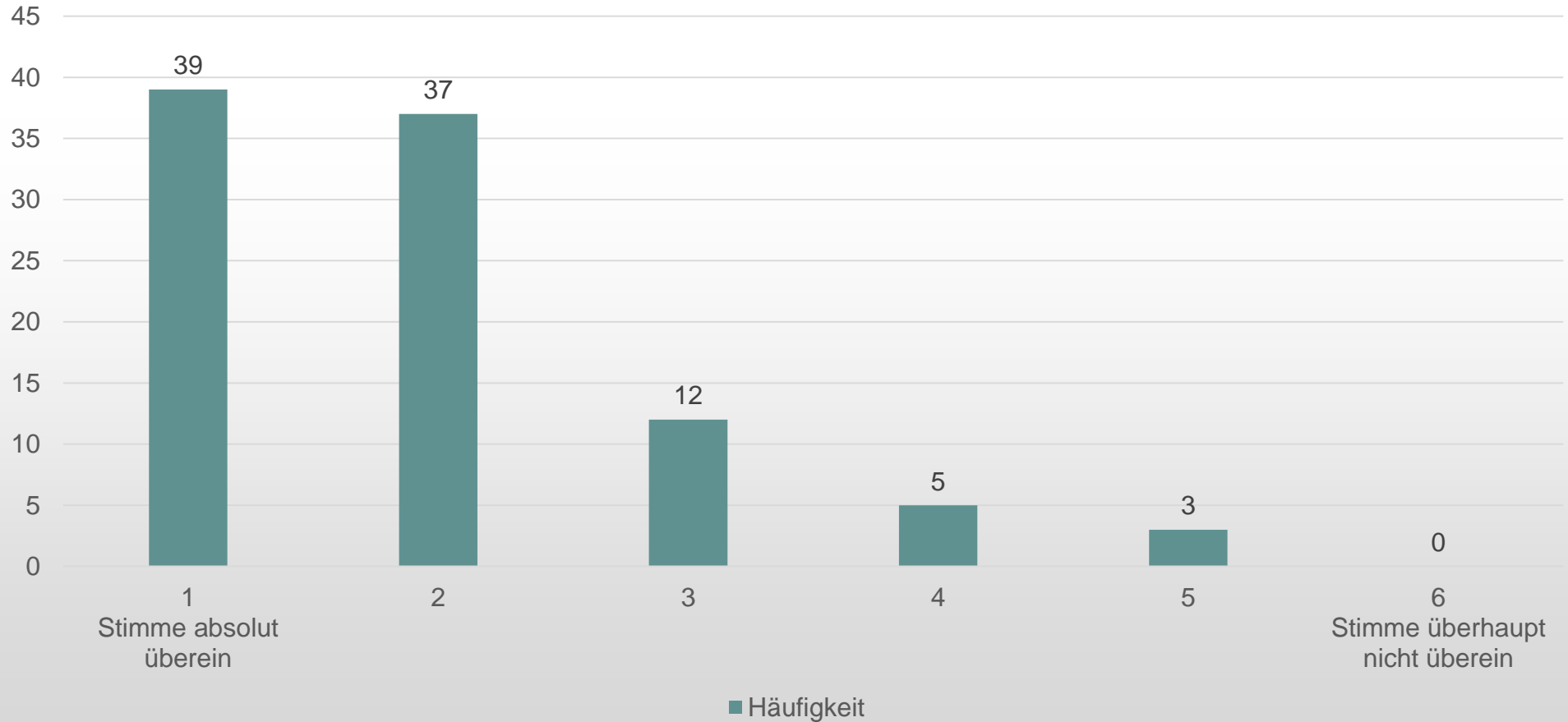
7. Das VSA zeichnet sich durch eine hohe Serviceorientierung aus.



Antworten: 98 Durchschnitt: 2,73

Die Sprechzeiten des VSA wurden hingegen sehr gut bewertet

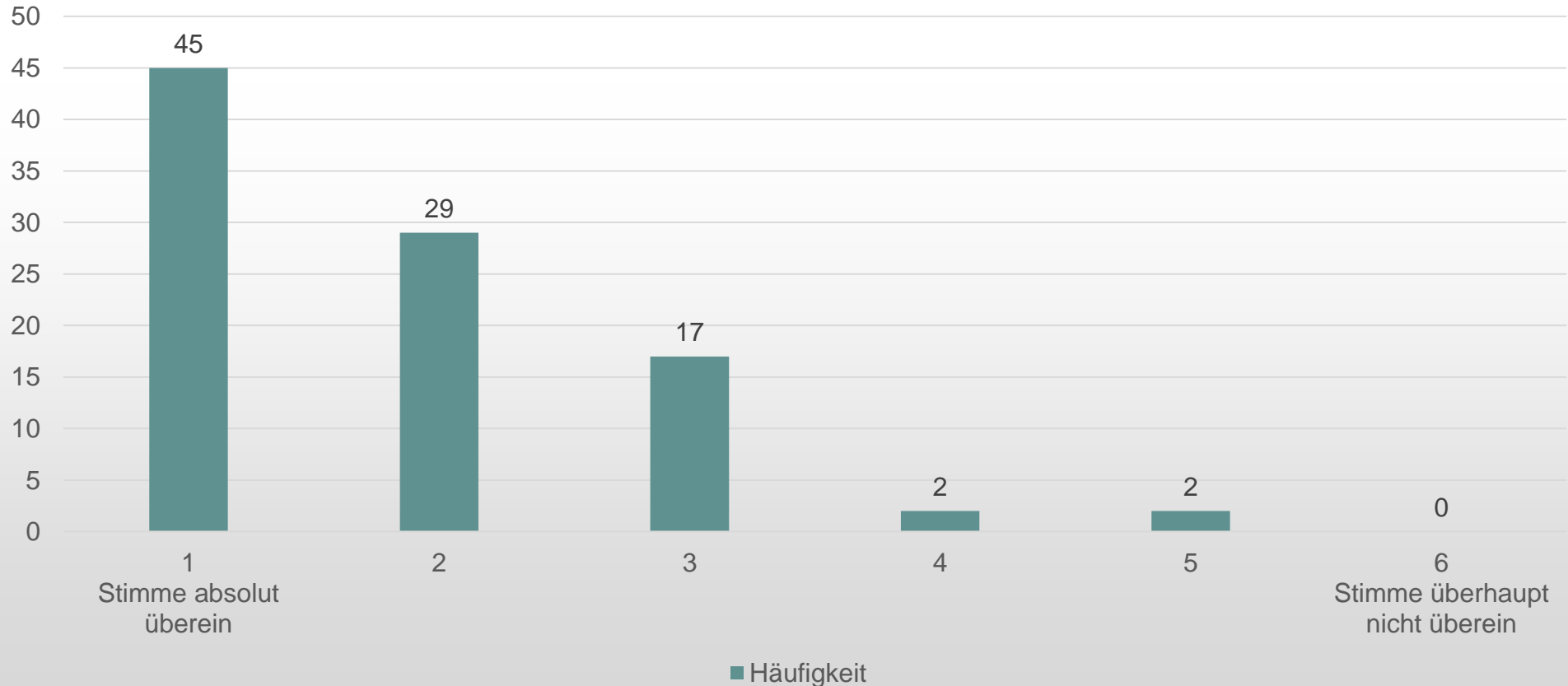
8. Die Sprechzeiten des VSA sind angemessen.



Antworten: 96 Durchschnitt: 1,92

Auch die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden während der Sprechzeiten wurde sehr gut bewertet

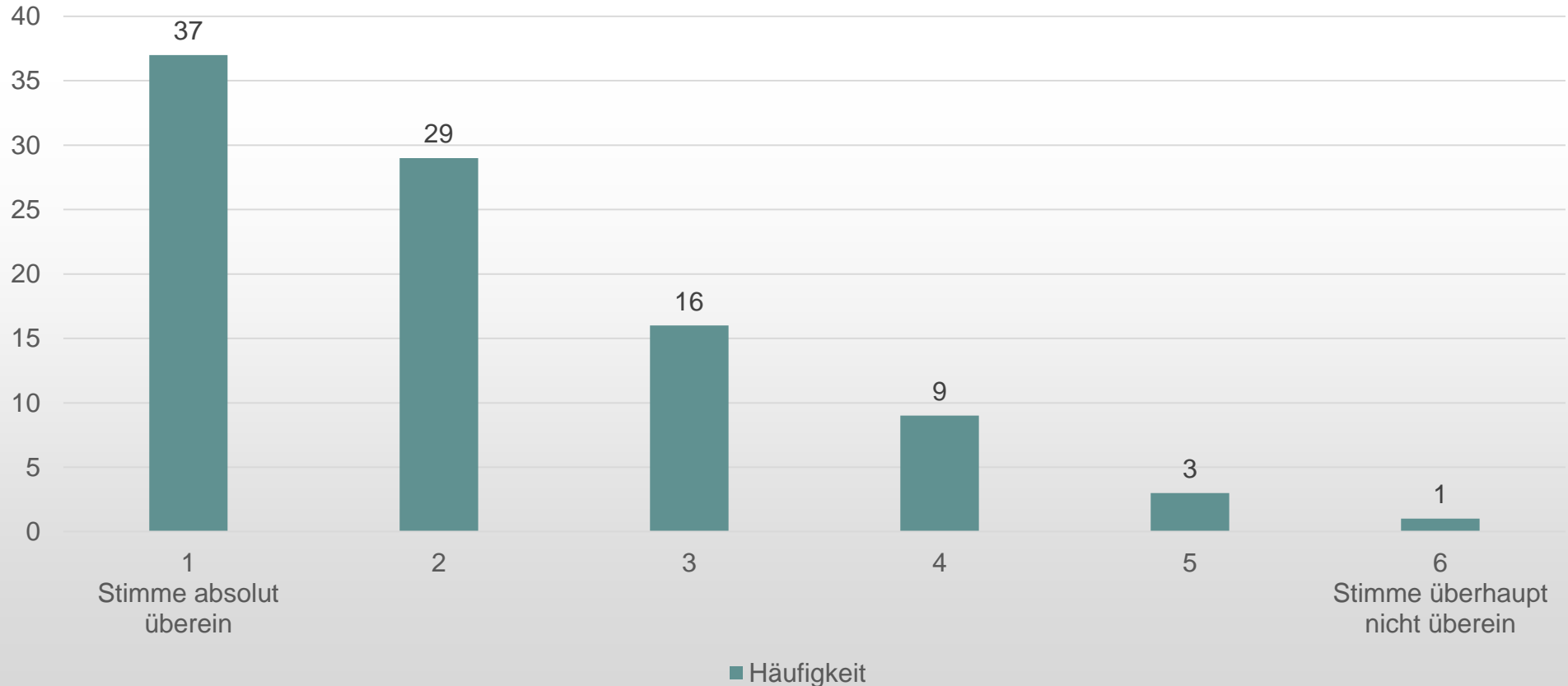
9. Die Mitarbeitenden des VSA sind während der Sprechzeiten gut via Telefon und E-Mail zu erreichen.



Antworten: 95 Durchschnitt: 1,81

Der Mehrheit der Befragten ist klar, welcher Standort für welche Aufgaben zuständig ist

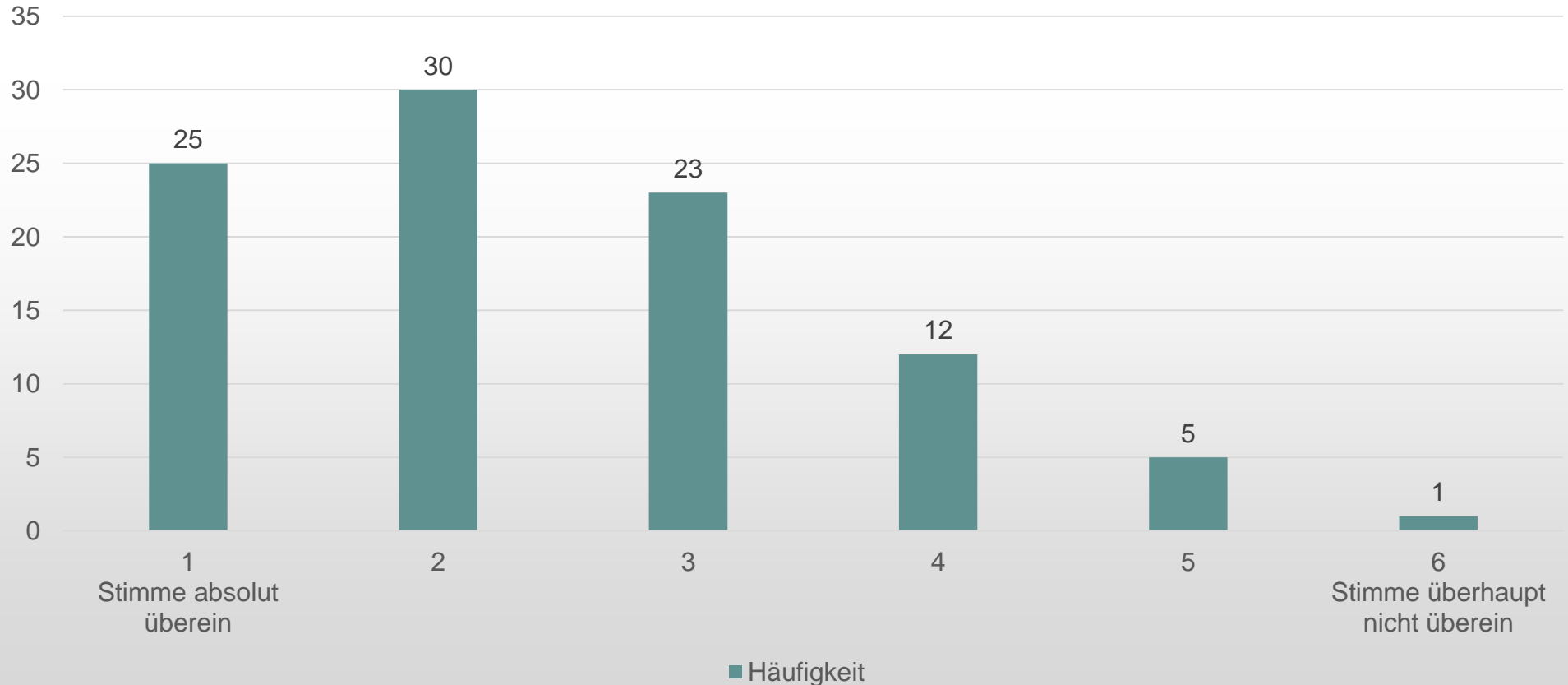
10. Mir ist immer klar, welcher der drei Standorte für welche Aufgabe zuständig ist (z. B. Personalangelegenheiten, Buchhaltung etc.)



Antworten: 95 Durchschnitt: 2,11

Mit einem Durchschnitt von 2,43 ist das Ergebnis bei der Frage zur Zuständigkeit der Mitarbeitenden des VSA weniger eindeutig

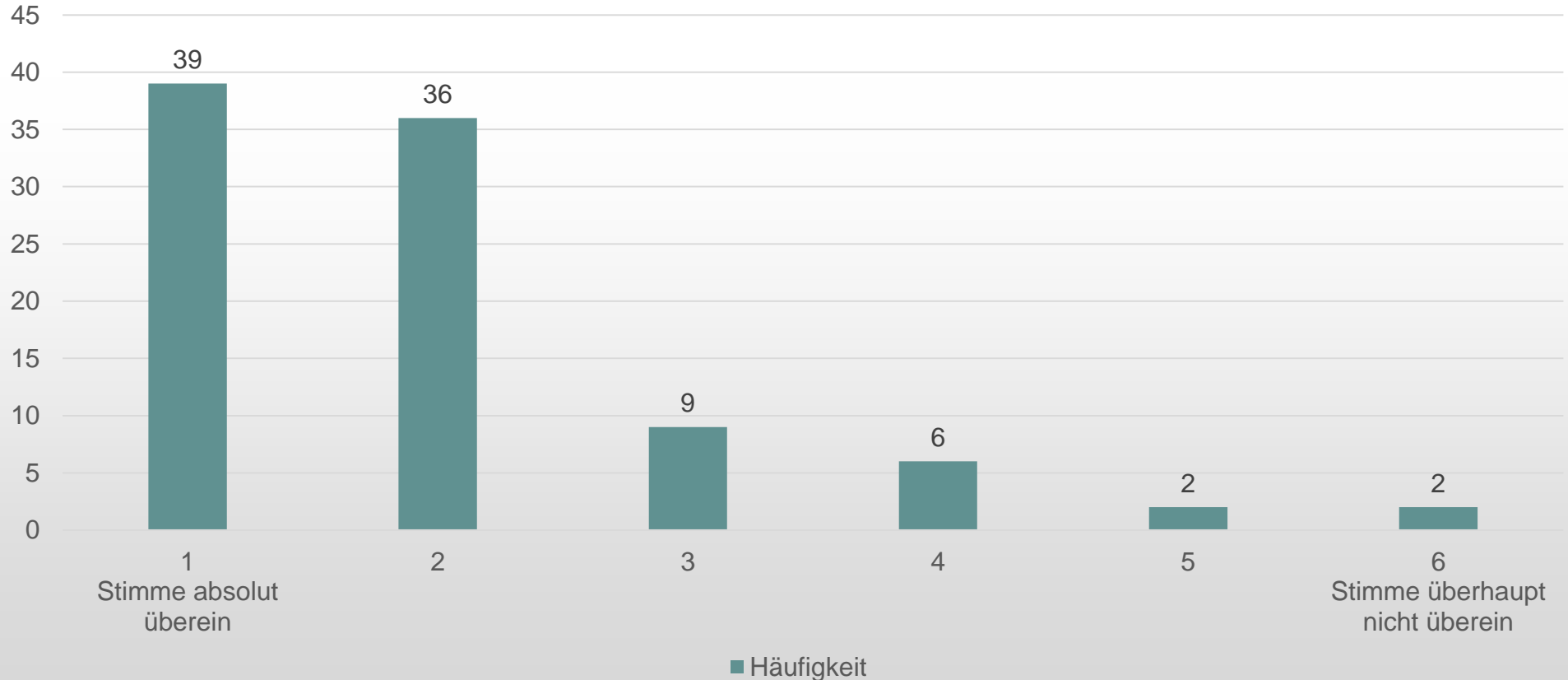
11. Mir ist immer klar, welcher/e Mitarbeiter/in für welche Aufgabe zuständig ist (z. B. Personalangelegenheiten, Buchhaltung etc.)



Antworten: 96 Durchschnitt: 2,43

Die meisten Befragten werden standortübergreifend und schnell an die richtigen Mitarbeitenden im VSA weitergeleitet

12. Bei Fragen werde ich, wenn nötig, unkompliziert und schnell, standortübergreifend an die/den richtige/n Mitarbeiter/in innerhalb des VSA weitergeleitet bzw. verwiesen.



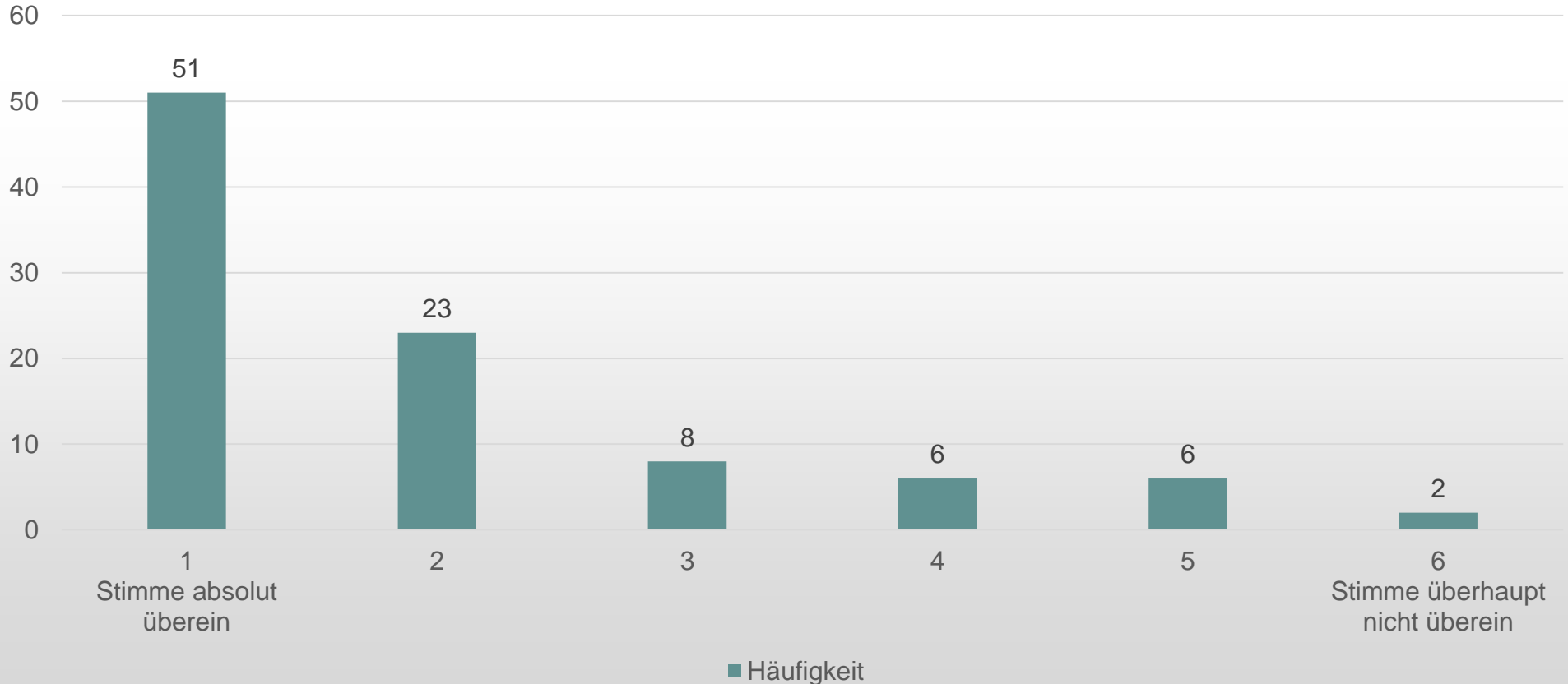
Antworten: 94 Durchschnitt: 1,96

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation	3
2	Statistische Angaben	5
3	Zufriedenheit mit der Arbeit des VSA	10
4	Service	15
5	Standortfrage	22
6	IT	30
7	Haushaltsplanung	33

Etwa 77 % der Befragten ist es sehr wichtig, eine Dienststelle vor Ort in Anspruch nehmen zu können

13. Für mich persönlich ist es wichtig, eine Dienststelle vor Ort (Kehl, Lahr oder Offenburg) in Anspruch nehmen zu können.



Antworten: 96 Durchschnitt: 1,95

Es wurden 76 Antworten gegeben, diese wurden ausgewertet und drei Kategorien zugeordnet

14. Wie stehen Sie einer möglichen Zentralisierung des VSA gegenüber?

Negativ (34)

- Es sei wichtig, dass jemand vor Ort ansprechbar ist, weil z. B. nicht alles via Telefon geklärt werden könne (KIDKita, Chips für die Schließanlage in Lahr) und außerdem ein Verständnis für lokale Besonderheiten bestünde.
- Durch längere Wege würde für Ehrenamtliche eine zusätzliche Belastung entstehen.
- Fast die Hälfte der Ablehnungen erfolgte ohne eine weitere Begründung (z.B.: „Bin nicht dafür“).

Neutral (16)

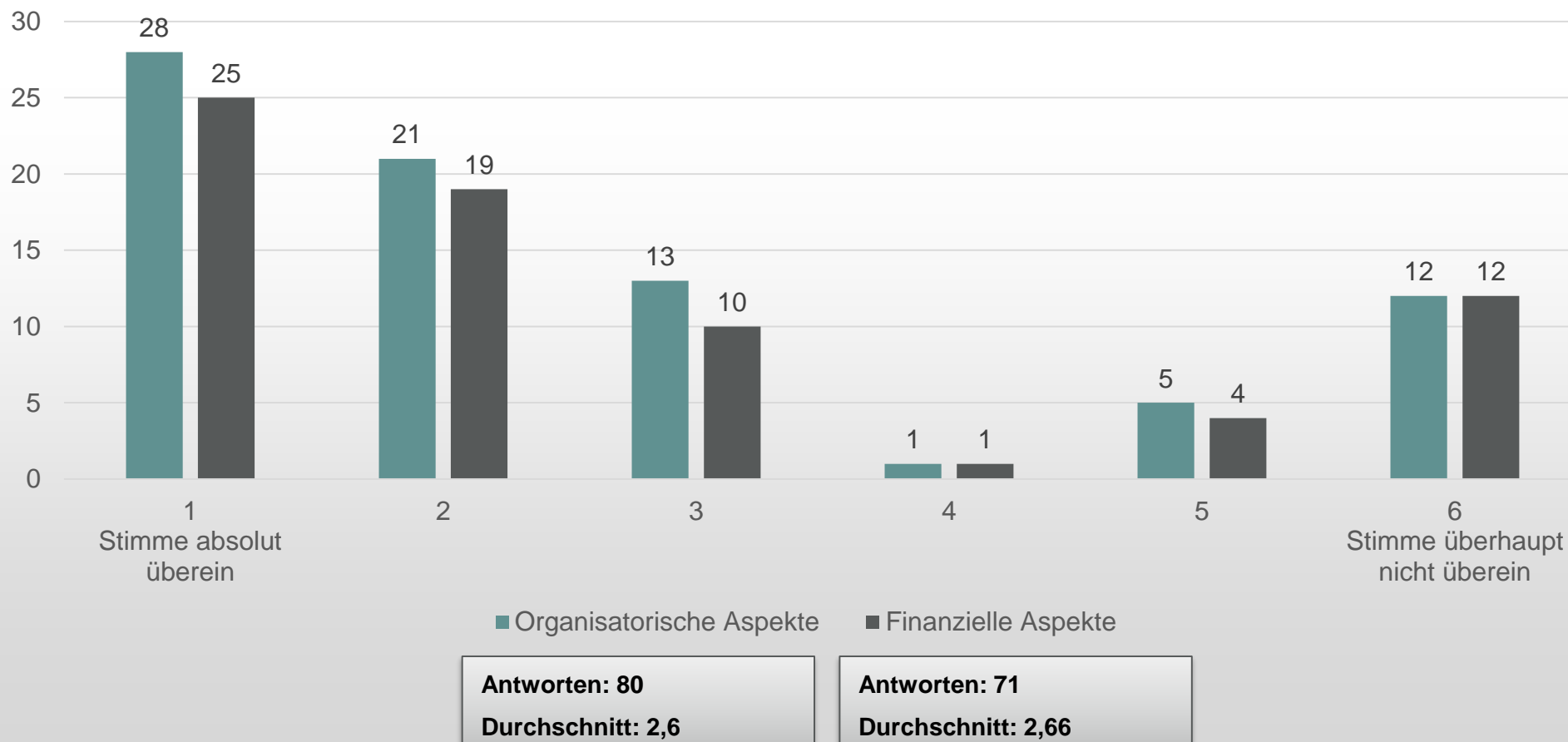
- Es würde kaum einen Unterschied machen, da die meisten Anliegen ohnehin via Telefon oder E-Mail geklärt werden.
- Hierzu wären nähere Informationen notwendig.
- Es sollten zunächst alle Vor- und Nachteile abgewogen werden.
- Wenn es keine Personalkürzungen beim VSA bedingen würde.

Positiv (26)

- Wenn alles digital und online erledigt werden kann, spricht nichts dagegen.
- Vor Ort habe man auch jetzt nur einen inhaltlichen Teilbereich des VSA, daher könne es genauso einen zentralen Ansprechpartner geben.
- Einige Rückmeldungen erfolgten ohne eine nähere Begründung (z.B. „positiv“, „aufgeschlossen“)

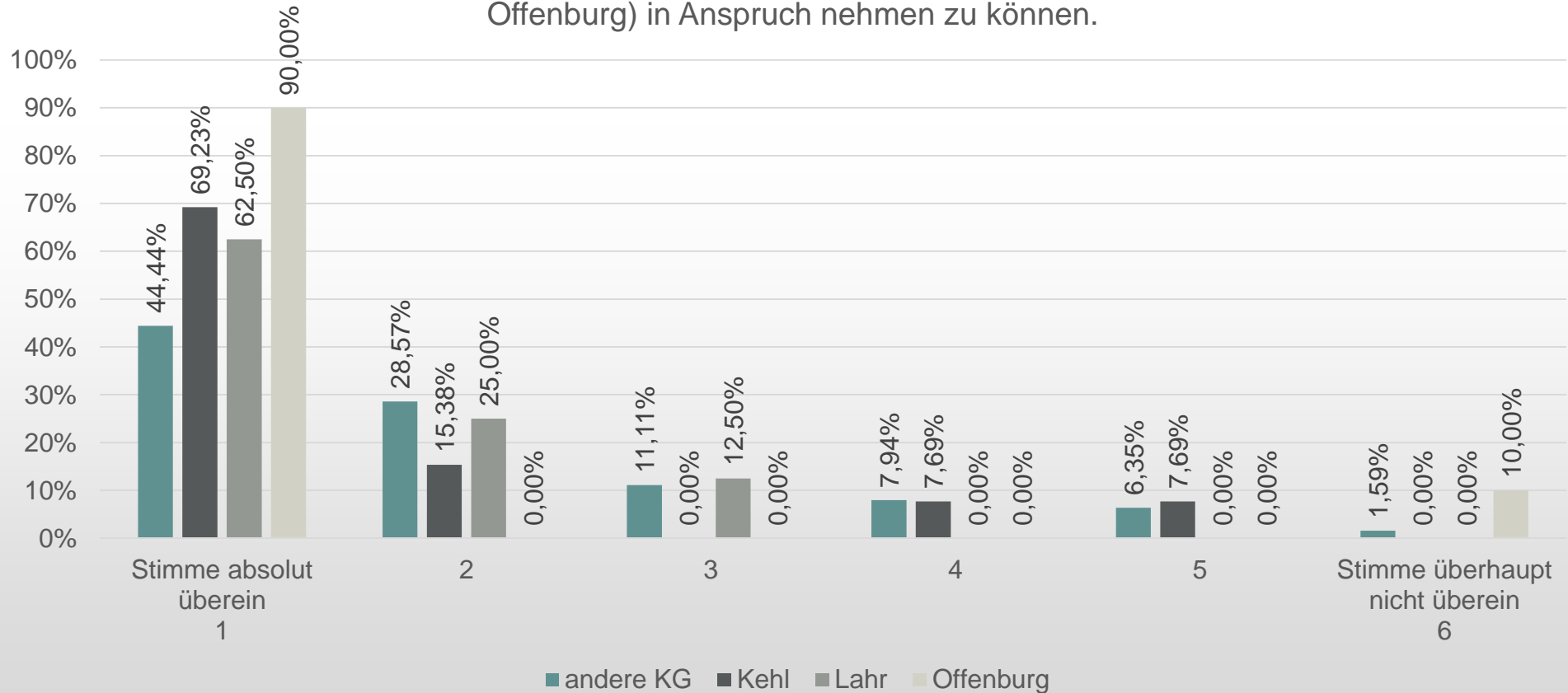
Im Falle einer Verbesserung von organisatorischen und finanziellen Aspekten ist eine Mehrheit der Befragten gegenüber einer Zusammenlegung des VSA aufgeschlossen

15. a) Ich befürworte eine Zusammenlegung des VSA, wenn sich dadurch folgender Aspekt verbessern würde:



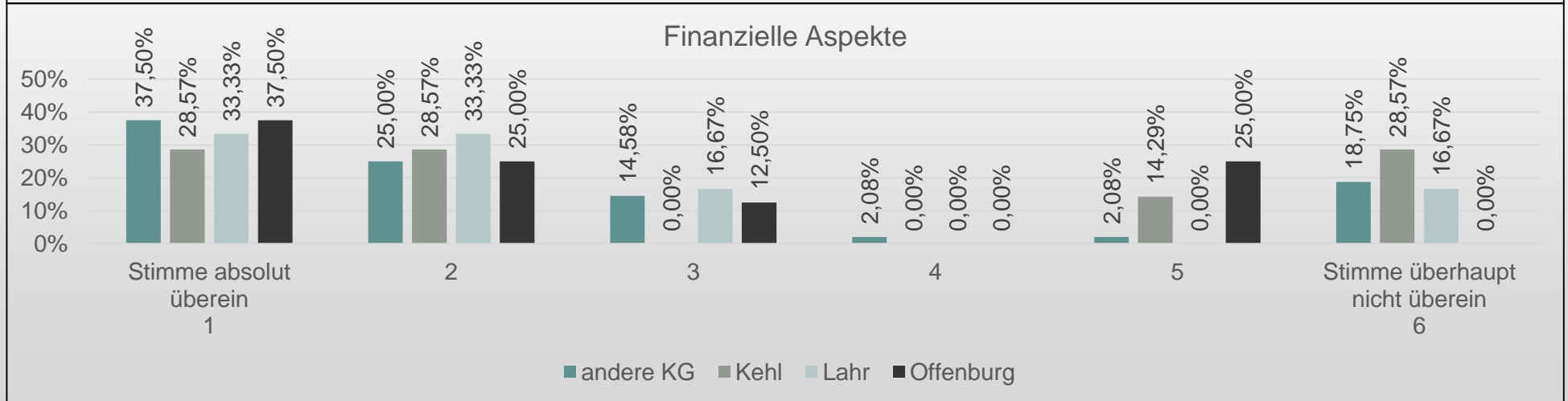
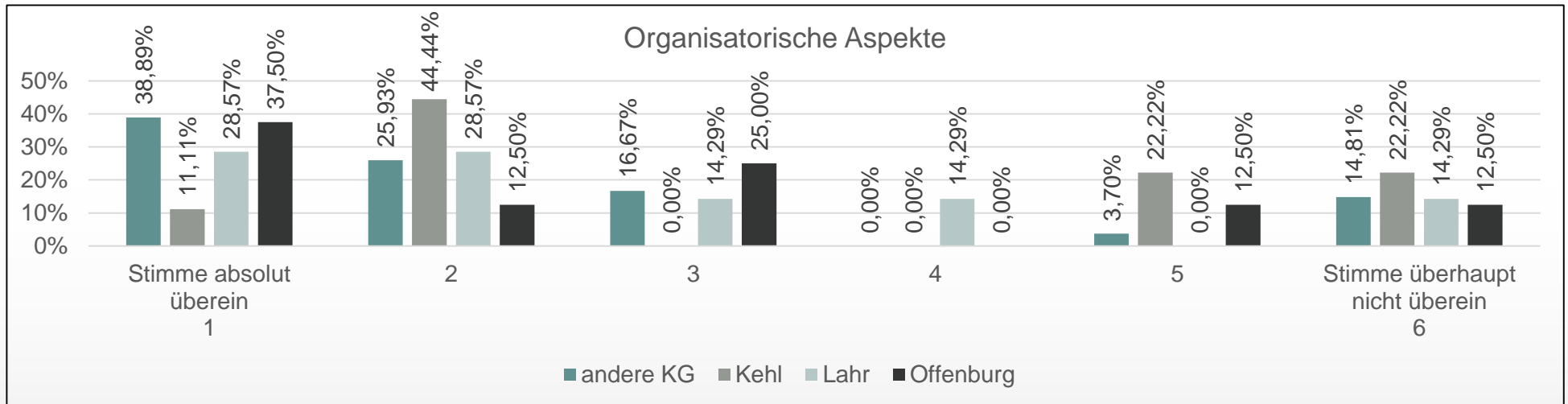
Den drei großen Kirchengemeinden ist eine Dienststelle vor Ort wichtiger als den anderen Gemeinden

13. Für mich persönlich ist es wichtig, eine Dienststelle vor Ort (Kehl, Lahr oder Offenburg) in Anspruch nehmen zu können.



Antworten (Ø) andere KG: 63 (2,08) Kehl: 13 (1,69) Lahr: 8 (1,5) Offenburg: 10 (1,5)

Würden sich folgende Aspekte verbessern, befürworten die meisten Kirchengemeinden jedoch eine Zusammenlegung des VSA



Es wurden weitere Aspekte genannt, die für eine Zusammenlegung des VSA sprechen

15. b) Bei diesen Aspekten würde ich eine Zusammenlegung des VSA befürworten:

- Bei einer Stärkung der einzelnen Fachbereiche
- Bei einer Optimierung der Arbeitsabläufe und besseren Nutzung der Ressourcen
- Kürzere Laufzeiten
- Bei einer verbesserten Zusammenarbeit der einzelnen Fachbereiche
- Wenn auch alle Mitarbeitenden des VSA mit einer Zentralisierung einverstanden sind
- Eine gute Organisation der Postwege müsste gewährleistet sein
- Bei dieser Frage wurden zudem acht Antworten gegeben, die sich gegen eine Zentralisierung aussprechen (z.B. „bei keinen“, „ist nicht sinnvoll“)

Antworten: 37

Ebenso wurden Argumente gegen eine Zentralisierung vorgebracht

16. Aus welchen Gründen ist die dezentrale Lösung mit der Verteilung des VSA aus drei Standorte besser?

- Die Mitarbeitenden des VSA kennen sich vor Ort aus und haben durch den persönlichen Kontakt ein besseres Verständnis für lokale Besonderheiten.
- Die Wege sind kürzer, wenn Termine im VSA notwendig sind, z. B. bei der Übergabe von Bargeld oder dem Abholen von Post.
- Annahme, dass bei drei Standorten auch mehr Personal je Gemeinde zuständig wäre und daher mehr Zeit aufbringen könnte.
- Mehrere Standorte seien nur sinnvoll, wenn auch jeder Standort alle inhaltlichen Bereiche abdecken würde, ansonsten müsse man ohnehin mit allen Standorten zusammenarbeiten.
- Es bestehen Zweifel, ob eine Zentralisierung zwangsläufig mit einer besseren Qualität der Arbeit des VSA einhergehen würde.
- Viermal wurde geantwortet, dass es keine Gründe für eine dezentrale Lösung gebe; teilweise wurde auf vorhergehende Fragen verwiesen (z.B. „s. oben“) – in diesen Fällen wurde keine Detailauswertung vorgenommen.

Antworten: 42

Das Für und Wider einer Zusammenlegung des VSA ist abzuwägen

Pro

- Unabhängig von der Standortfrage ist davon auszugehen, dass Arbeitsabläufe zukünftig digitaler und somit kontaktloser werden.
- Bereits jetzt erledigen „Kunden“ einen Großteil der Kommunikation via Telefon oder E-Mail.
- Da nach Einschätzung von BSL eine Mehrheit der Mitarbeitenden des VSA eine Zentralisierung befürwortet, kann zumindest angenommen werden, dass sich diese positiv auf die interne und mittelbar auf die externe Zusammenarbeit auswirkt.
- Bei einer Verbesserung von finanziellen und organisatorischen Aspekten steht die Mehrheit der Befragten einer Zentralisierung offen bis positiv gegenüber.

Contra

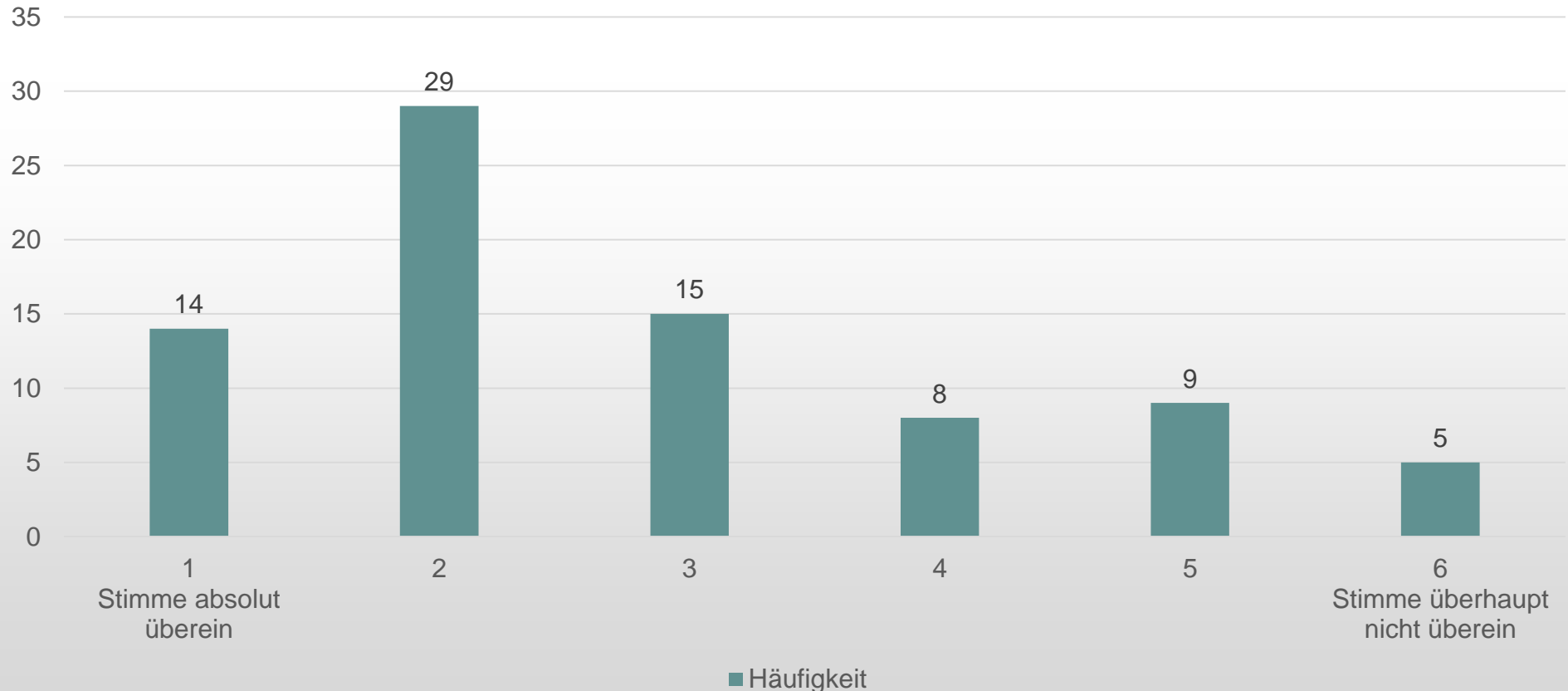
- Die „Kunden“ müssten ggf. weitere Wege zurückgelegt, um das VSA zu erreichen, was zu Lasten der eigentlichen Arbeit geht.
- Auch wenn Probleme z. B. über das Telefon gelöst werden könnten, scheint der persönliche Kontakt für einige „Kunden“ die bessere Alternative und Bestandteil einer guten Zusammenarbeit zu sein.
- Auch das VSA müsste sich zunächst intern an eine Zentralisierung gewöhnen, sodass sich Verbesserungen in der Zusammenarbeit mit den „Kunden“ ggf. nicht kurzfristig einstellen oder es zu Problemen kommt.

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation	3
2	Statistische Angaben	5
3	Zufriedenheit mit der Arbeit des VSA	10
4	Service	15
5	Standortfrage	22
6	IT	30
7	Haushaltsplanung	33

Ein Durchschnitt von 2,8 zeigt an, dass die Befragten nur zum Teil ausreichend über die Anwendungsmöglichkeiten der Software informiert sind

17. a) Über die Anwendungsmöglichkeiten der Software, die ich nutze (z. B. KRZ.Kita, KFM-Web), wurde ich durch das VSA ausreichend informiert und unterrichtet.



Antworten: 80 Durchschnitt: 2,8

Es wurden jedoch vergleichsweise wenig konkrete Probleme genannt und beschrieben

17. Falls es zu Problemen kommt, nennen Sie bitte die jeweilige Software und beschreiben Sie damit einhergehende Probleme kurz:

- KFM-Web sei kompliziert in der Anwendung, daher werden die Möglichkeiten der Software im Alltag nicht vollumfänglich oder gar nicht ausgeschöpft, z. B. das Herauslesen der bereits getätigten Ausgaben und noch zur Verfügung stehenden Mittel.
- Probleme beim Einloggen in MEINEKIBA, dies sei oft zu langsam.
 - Dieses Problem liegt nicht in der Verantwortung des VSA, sondern der Landeskirche.
- „Pfarramtskassenprogramm, für kleine Gemeinden eine Zumutung!“
- „Unsere Erfahrung: Das VSA ist nicht für Softwareprobleme/ -fragen zuständig“
- Vier Teilnehmer gaben zudem an, keine Probleme zu haben, sodass de facto nur 12 Befragte Verbesserungsbedarf angezeigt haben.
- Es wurden keine Probleme im Zusammenhang mit KIDkita genannt.

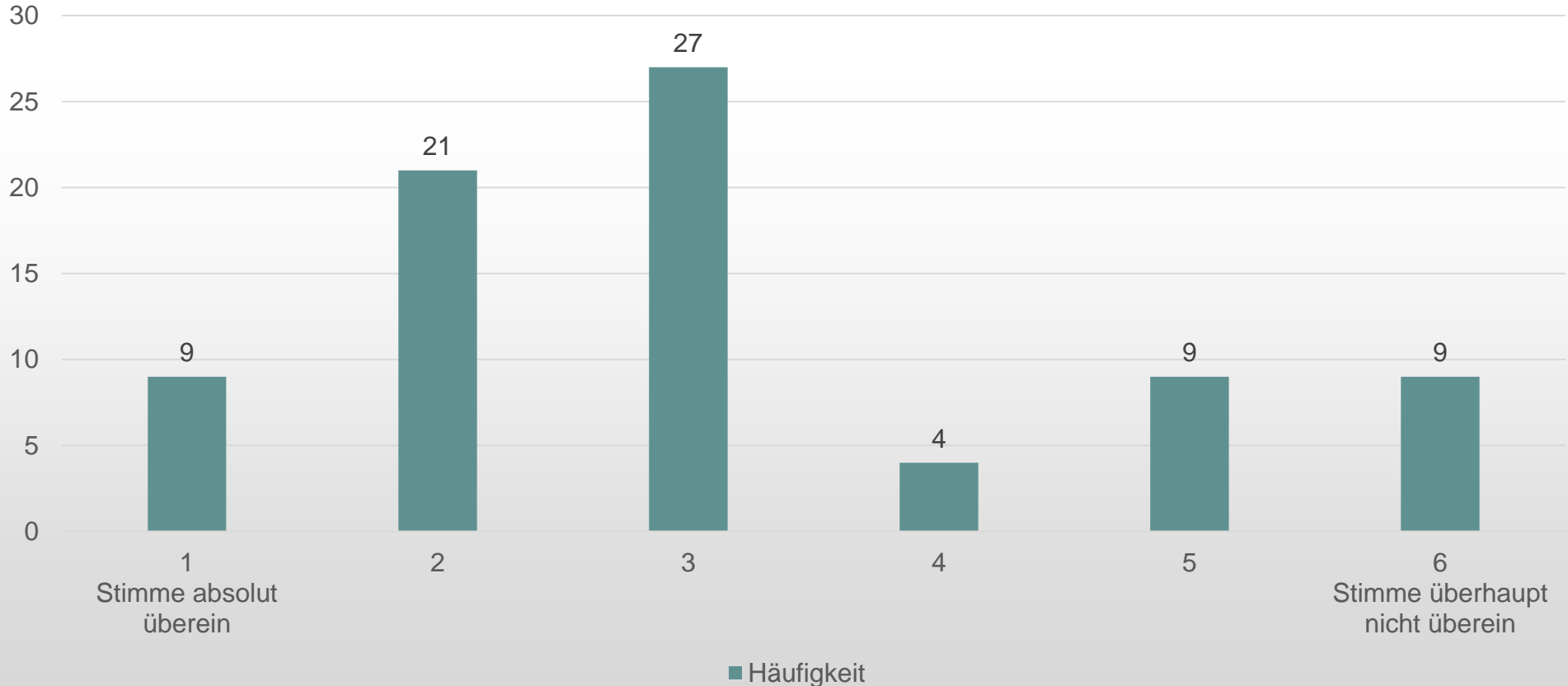
Antworten: 16

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation	3
2	Statistische Angaben	5
3	Zufriedenheit mit der Arbeit des VSA	10
4	Service	15
5	Standortfrage	22
6	IT	30
7	Haushaltsplanung	33

Eine Mehrheit der Befragten hält die derzeitigen Beschlussunterlagen für nicht ausreichend verständlich

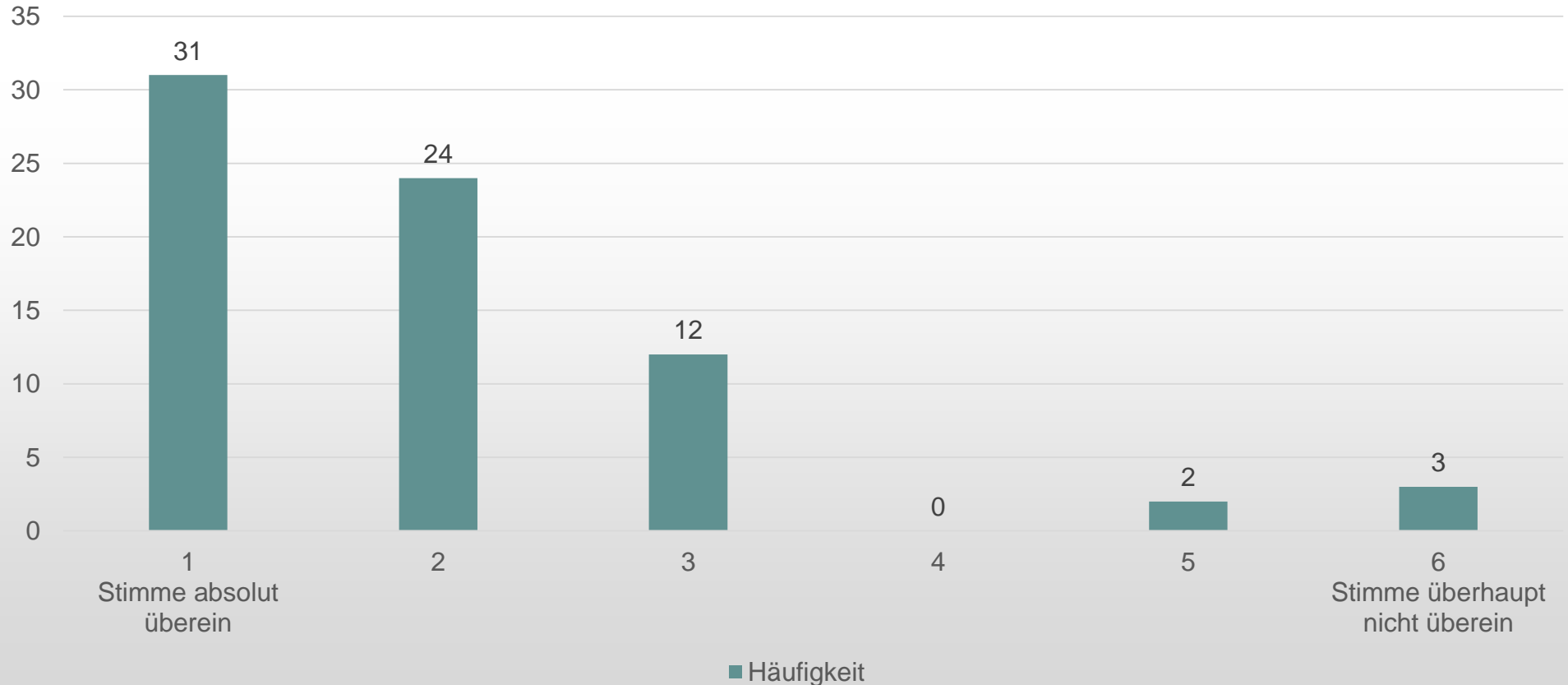
18. Die derzeitigen Beschlussunterlagen zu den Haushalten und Jahresabschlüssen sind verständlich und nachvollziehbar.



Antworten: 79 Durchschnitt: 3,13

Eine Mehrheit der Befragten befürwortet daher eine vereinfachte Zusammenfassung der Beschlussunterlagen

19. Ich würde eine vereinfachte und zusammengefasste Aufstellung der derzeitigen Beschlussunterlagen zu den Haushalten und Jahresabschlüssen befürworten.



Antworten: 72 Durchschnitt: 1,99

Herzlichen Dank für die rege Teilnahme an der Befragung!

