

Einwohnerzufriedenheit

Exzellente Erfahrungen in der
Gemeinde Triesen (FL)

Vorstellung

- Peter Kindle
- Leiter Kommunikation, Standortmarketing & Wirtschaftsförderung, Gemeinde Triesen
- Federführend mit Projektleiter Marcel Schöni (FLP) die EZA 2017 umgesetzt und betreut
- Vorstellung einiger konkreter Massnahmen aus den Resultaten

Die Gemeinde Triesen

- Gesprochen «Tresa»
- Drittgrösste Gemeinde im FL mit rund 5'300 Einwohnern
- Ca. 3'400 Arbeitsplätze
- Tradition und Moderne
- Hohes jährliches Wachstum i. Vgl.
- Standortmerkmale:
Wohnen. Erholen. Bilden. Wirtschaft.
- «mein lebens(t)raum» = Claim



Sehen Sie etwas?



Ziele der Gemeinde Triesen

- Ausgezeichnete Dienstleisterin für Einwohnerinnen und Einwohner
- Höchste Servicebereitschaft und -qualität der Verwaltung
- Dienstfertig, professionell, freundlich und lösungsorientiert
- «Qualitätszeugnis» der Bevölkerung nicht nur entgegennehmen, sondern stetigen Verbesserungsprozess am Laufen halten

Warum?

- Kein Steuerwettbewerb unter Gemeinden
- Qualitatives Wachstum ermöglichen
- Reputationsmanagement
- Attraktiver Partner für Einwohner und Wirtschaft

Zufriedene Einwohner?

- Kein «internes Beurteilen»
 - Sicht von aussen einholen durch EZA
 - Qualitätszeugnis einfordern
 - Reales Bild, statistisch glaubwürdig
- ...
- Keine Angst, es tut nicht weh...
 - Einwohner sind fair, mündig und wissen Gutes zu schätzen
 - Notorische Nörgler? Ja, aber...

Ergebnisse

Zusammenfassung von FLP

- Ergebnisse 2017 «sehr positiv»
- Benchmark: Triesen in 95% aller Fragestellungen besser als andere Gemeinden
- Sehr hohe Einwohnerzufriedenheit (leichte Abnahme zu 2009)
- Mitarbeitende «gut» bis «sehr gut»

Zufriedene Einwohner? Warum?

- Exzellente Mitarbeitende
- Stetiger Verbesserungsprozess
- Gewohntes hinterfragen, Bewährtes belassen und optimieren
- Klare Strategie und Führung
- Information wird zur Kommunikation und Partizipation
- Politik und Verwaltung ziehen an einem Strang und in dieselbe Richtung

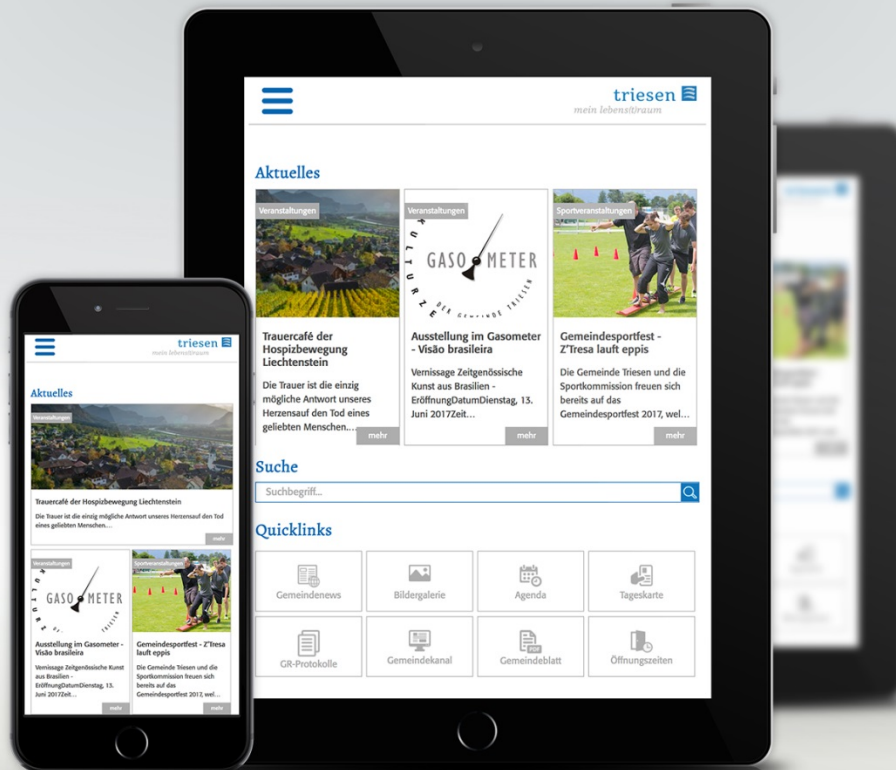
Konkrete Massnahmen?

- Herangehensweise EZA: Offen und transparent kommuniziert
- Einbezug Gemeinderat
- Bevölkerung über Ergebnisse informiert
- Öffentliche Diskussion geführt
- Wir sind es unseren Einwohnern schuldig, nach diesem Prozess konkrete Massnahmen zu präsentieren.
- Massnahmenpaket im GR diskutiert

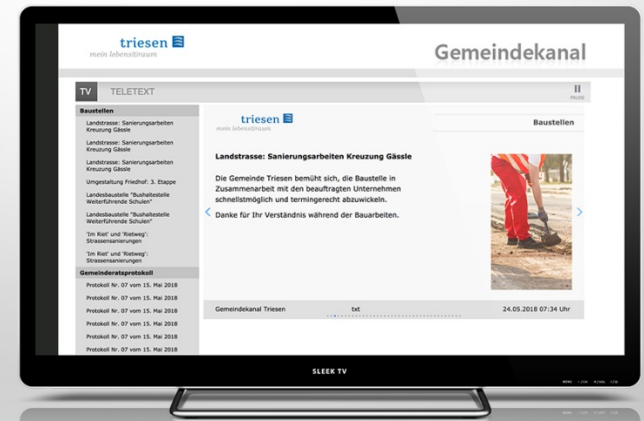
Kommunikation

- Menschen wollen beteiligt sein
- Betroffene zu Beteiligten machen
- Informationsgefäße schaffen
- Gespräch / Dialog suchen
- Feedbackkultur schaffen und leben
- Ehrlich, transparent, offen, zeitnah

Kommunikation



Kommunikation



Kommunikationsverhalten

- Was früher gut war...
- Selektives Medienverhalten
- Zielgruppenrelevant
- Dialog («Das Angebot zählt»)
- Print → Web? Sind wir alle schon digital?

Multichanneling, Angebote ausbauen

Wie, wo, was?

- TV
- TXT
- Web
- Social Media (Facebook)
- Printmedien
- Informationsbroschüren
- Flyer
- Newsletter «Die Gemeinde informiert»

Angebot – ja / Nutzen - jein

- EZA zeigt, dass Menschen Angebote kennen und für gut befinden (Inhalt, Look & Feel, etc.)
- Wichtigkeit ist aber bescheiden
- Tagesinteresse liegt in anderen Bereichen
- Nutzungsrelevanz ist tief

ABER: Angebot aufrechterhalten,
Kundenbindungsmassnahmen stärken

Was tun?

- Bleiben Sie beharrlich
- Angebote erhalten (es gibt schlimme Gegenbeispiele)
- Schaffen Sie neue Gefässe (kumulativ)
- Stecken Sie (vermeintliche) Misserfolge einfach weg
- Authentisch bleiben
- Arbeiten Sie konzeptionell und werden Sie kreativ

Bürgergespräche

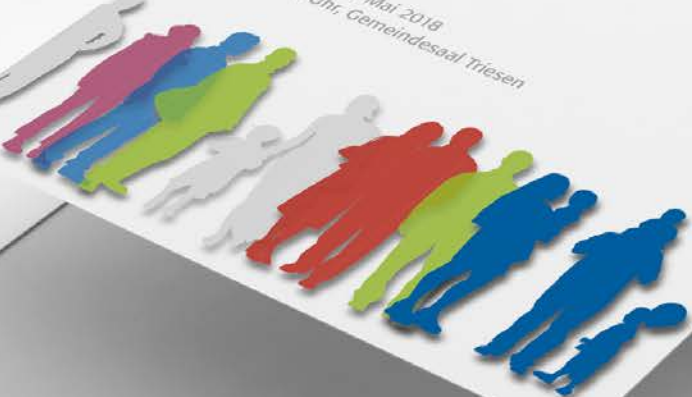


triesen 
mein lebens(t)raum

Einladung zum Bürgergespräch

Wohnen:
**barrierefrei
sozial
sicher**

Montag, 7. Mai 2018
18.30 Uhr, Gemeindesaal Triesen



Geschätzte Einwohnerinnen,
geschätzte Einwohner

Die Gemeinde Triesen nimmt an einem Projekt teil, bei welchem Formen generationenübergreifenden Wohnens aufgezeigt werden. Es sollen – nach Bedürfnis – insbesondere für ältere Menschen weitere Möglichkeiten geschaffen werden, in altersgerechtem Umfeld wohnen zu können. Eine solche Wohnform soll für alle Generationen attraktiv ausgestaltet werden. Unterstützt wird dieses Projekt durch die Mairesen und Caritas Stiftung Vaduz. Alle interessierten Einwohnerinnen und Einwohner sind zu einem Impulsreferat sowie zur Vorstellung der Machbarkeitsstudie zu generationsübergreifendem Wohnen in Triesen herzlich eingeladen. Im Anschluss an die Veranstaltung wird ein kleiner Apéro zum Gedankenaustausch.

Freundliche Grüsse
Günter Mahl
Gemeindevorsteher

Impulsreferat: Dr. phil Marie Glaser, Leiterin ETH Wohnforum
Architektur & Leben im Haus, Rainer, Koller, Gopp und Manfred Bättner, SAND AG

Zielpublikum:
An künftigen, generationsübergreifenden
Wohnformen interessierte Personen

Bürgergespräche

- Neues Austauschgefäß eingeführt
- Sachthemen, politische Themen, Lebensthemen
- Einfach und verständlich aufbereitet
- Experten dabei
- Mehrwerte für jeden Besucher schaffen
- Dialog anbieten, Fragen entgegennehmen

Beispiele Bürgergespräche

- Erweiterung Friedhof
- Erben und Vererben
- Umgang mit gefährlichen Stoffen im Haushalt
- Wohnen im Alter
- Berichte aus dem Gemeinderat (Ziele, Feedback)
- Neophyten
- EZA

„Die Gemeinde informiert“

- Unregelmässig erscheinender Newsletter der Gemeinde
- 1 x jährlich: Baustellen, Hochbauprojekte, Tiefbau, Strassenunterhalt, Werkleitungsbau
- Termine
- Sperrungen
- Nutzen (Reputation)

Feedbackformular



Feedbackformular

- Gib den Menschen die Gelegenheit, sich über dich zu beschweren...
- ... und sie werden dich loben
- Mut aufbringen, auch «nein» zu sagen
- Gut begründen
- Jeder bekommt eine Antwort
- Auch persönliches Gespräch

Beschwerdemanagement

- Wer auf Reklamationen gut und richtig reagiert, hat bereits gewonnen
- Reklamationswesen klarer und enger definiert
- Weisungen / Schulungen für alle Mitarbeitenden (auch Aussenstellen), wie Beschwerden entgegengenommen werden
- Prozesse klar vorgegeben

Rückmeldekultur

- «Ich schicke dir die Offerte für das Malen deines Wohnzimmers»
- ... und 14 Tage später warte ich noch immer darauf
- Normal oder «eine Frechheit»?
- Mass ist nicht Mass

Rückmeldekultur

- Klare Weisungen, bis wann Rückrufe zu erfolgen haben
- Klare Weisungen, in welchem Zeitfenster E-Mails zu beantworten sind
- Empfang ist zentral!!!
- Behandle Einwohner wie Kunden, die dich bezahlen
- Mut zur Lücke: «Ich kläre das für dich ab...»

Diskretion

- Diskret soll nicht die Leistung der Mitarbeitenden sein, sondern nur deren Auftreten
 - «Amtsgeschäft»
 - Vertraulichkeit
 - Sicherheit
- ➔ Workshop als Auffrischung

Weitere Analysen

- Winterdienst auf rund 75 Kilometern Gemeindestrassen (Sicherheit hat Priorität, hier steht nicht der Kundenfokus im Mittelpunkt)
- Angebot Jugendliche (EZA gut, aber nicht zielgruppenrelevant)
- LED-Informationstafel = «teures, prähistorisches Gerät», aber wirksam
- Verkehrssicherheit (Bürgerbefragung zu Tempo 30-Zonen)

Ist das alles?

- Weitere Beispiele, an denen stetig Dienstleistungsservice für unsere Einwohnerinnen und Einwohner verbessert wird
- Gut ist nicht gut genug

ABER: Rückmeldungen aus einer EZA können auch «Luxusprobleme» generieren

DARUM: Sich aufs Wesentliche konzentrieren, ausser «Geld fließt in Strömen»

Fazit

- Stellen Sie sich der Herausforderung einer EZA
- Die Gemeinde erleidet keinen Schaden, sondern kann sich für die Zukunft punktuell verbessern
- Zeigen Sie mit einer EZA, dass Sie Ihren Mitarbeitenden vertrauen und dass Sie dem Urteil der Einwohnerschaft trauen
- FLB nur zu empfehlen als verlässlicher und kompetenter Partner

Fragen?

- Ja, gerne...

ZUERST: Ich möchte Ihnen ans Herz legen, Triesen zu besuchen, um sich selbst ein Bild zu machen.

Sei es persönlich oder auch virtuell unter

www.triesen.li

