



Kundenzufriedenheit auf dem Friedhof

Auf dem Friedhof beschwert sich niemand? Nun, das wäre zu kurz gedacht. Aber wie sehen die Bemühungen um Kundenzufriedenheit in Punkto Friedhof seitens der Gemeinden aus? Eine wahre Begebenheit ist Anlass für diesen Beitrag.

Ein Thema aus der QM-Sprechstunde vom 5. Februar 2013.

Foto © Birgitta Hohenester | pixelio.de

Die Vorgeschichte

In der Gemeinde sind alle Friedhöfe in städtischer Hand – bis auf einen. Dieser eine wird von einer privatwirtschaftlichen Gärtnerei gepflegt. Der Betreiber hat schon seit Jahren (ich möchte behaupten: Generationen) einen Vertrag mit der Stadt. Kürzlich wurde der bestehende Vertrag verlängert. Sicht der Stadt: Es ist alles in Ordnung.

Empörung bei den Besuchern

Als den regelmäßigen Besuchern des Friedhofs dieser Beschluss zu Ohren kommt, herrscht allgemein großes Unverständnis. Die Empörung ist fortan Gesprächsthema Nummer 1. Die Fakten der Besucher:

- Wege nicht befestigt und ungepflegt
- Wege im Winter nicht geräumt
- Regen: Schlamm und Matsch auf den Wegen
- Unkraut um Gräber herum
- Grünanlage nicht gepflegt

Die anderen Friedhöfe der Gemeinde sind dagegen vorbildlich: die Wege sind befestigt, in gutem Zustand, im Winter geräumt, bei Regen auch in Sonntagskleidung unbeschadet begehbar und die Pflege der Grünanlage nicht zu beanstanden.

Fehler Nr. 1: „Alles in Ordnung“

Die Sicht der Stadt steht im Kontrast zur Wahrnehmung der Besucher. Es ist dabei nicht Empfindsamkeit der Besucher: die Kritikpunkte lassen sich bei einer Begehung des Friedhofs tatsächlich feststellen.

Eine Besucherin des Friedhofs bemühte einen privaten Draht zur Stadt, warum denn der Vertrag mit der Gärtnerei verlängert worden sei. Die Antwort war verblüffend einfach: „Es hat sich noch nie jemand beschwert, also gehen wir davon aus, dass alles in Ordnung ist.“

Die Stadt pflegt also den gedanklichen Kurzschluss: Keine Beschwerden – alles in Ordnung.

Fehler Nr. 2: „Ihr müsst euch beschweren!“

Netterweise erhielt die Anruferin noch den Hinweis: „Ja, wenn was nicht in Ordnung ist, dann müsst ihr euch beschweren. Sonst erfahren wir davon nichts.“

Kundenzufriedenheit muss aktiv festgestellt werden. Damit ist nicht die Aufforderung zur Beschwerde, sondern das Messen von positiven Ergebnissen gemeint.

Fehler Nr. 3: Mangelnde Kontrolle

Es ist schon verblüffend, dass ein Auftraggeber die erbrachte Leistung seines beauftragten Dienstleisters nicht kontrolliert.

Umfragezettel an Angehörige zu verteilen ist sicherlich keine optimale Lösung. Aber einen offiziellen Besuch abstaten, sich einen Eindruck verschaffen und Anwesende ansprechen – das ist möglich.

Die moderne Gemeinde, ein Dienstleister

Vielleicht ist es ein Wunschtraum oder doch mögliche Realität: bürgerorientierte Gemeinden und Städte. Die Prinzipien die dazu notwendig sind, kosten nicht mehr (Steuer-)Geld, sondern leisten ihren Beitrag zum Sparen:

1. Beschwerdemanagement ja – aber nicht als Messwert für Kundenzufriedenheit
2. Kundenzufriedenheit aktiv mit einem passenden Instrument feststellen
3. Eigene Kontrolle der beauftragten Leistung

Städte und Gemeinden haben keine leichte Aufgabe, wenn es darum geht ein hohes Maß Zufriedenheit bei den Bürgern zu erreichen. Dennoch helfen einfache Methoden. Ich fürchte nur, dass der Amtsschimmel laut wiehert und ein Hürdenturnier veranstaltet.