

Medienmitteilung vom 24.6.2010

Bevölkerungsumfrage im Kanton Baselland

Die Gesamtauswertung liegt vor

Im Frühjahr 2008 hat der Verband der Gemeindeverwalterinnen und -verwalter des Kantons Basel-Landschaft in Zusammenarbeit mit dem Institut für Nonprofit- und Public Management der Fachhochschule Nordwestschweiz (NPPM) die Idee lanciert, mit einer umfassenden Umfrage die Zufriedenheit der Bevölkerung mit den (Dienst-)Leistungen der Baselbieter Gemeinden im Allgemeinen und der Gemeindeverwaltungen im Speziellen zu erfahren.

Im September 2008 wurde die Bevölkerungsumfrage in neun Pilotgemeinden gestartet. Mit den Erfahrungen aus der Pilotphase wurde im September 2009 die Umfrage in 20 weiteren Baselbieter Gemeinden durchgeführt. Heute liegt eine breit abgestützte, kantonsweite Benchmark-Studie vor.

Teilnehmende Gemeinden:

Pilotstudie: Binningen, Kilchberg, Liestal, Pfeffingen, Rünenberg, Therwil, Waldenburg, Zeglingen, Ziefen

Hauptstudie: Arisdorf, Arlesheim, Biel-Benken, Birsfelden, Burg i.L., Frenkendorf, Füllinsdorf, Häfelfingen, Känerkinden, Lausen, Oberwil, Reigoldswil, Rothenfluh, Tecknau, Tenniken, Thürnen, Titterten, Sissach, Wintersingen, Zunzgen.

Allgemeines:

Mit der Bevölkerungsumfrage wurden insbesondere folgende Ziele angestrebt:

- Aufzeigen der Zufriedenheit der Bevölkerung mit den (Dienst-)Leistungen der Gemeinden im Allgemeinen und der Gemeindeverwaltungen im Besonderen.
- Erarbeitung von Handlungsfeldern für Verbesserungsmassnahmen.
- Ermöglichung einer Standortbestimmung in Vergleich mit den anderen Gemeinden.

Grundlage für die Befragung bildete die Sicht der Haushalte. Die Fragebogen (Langversion für grössere und Kurzversion für kleinere Gemeinden) enthielten Fragen zu den folgenden Bereichen:

- Wohn- und Lebensqualität der Einwohnerinnen und Einwohner
- (Dienst-)Leistungen der Gemeindeverwaltung

- Einrichtungen und Leistungen der Gemeinde
- Steuern / Gebühren / Finanzlage
- Amtliche Mitteilungen / Homepage

Die teilnehmenden Gemeinden machen rund 34% aller Gemeinden im Kanton Baselland aus bzw. repräsentieren rund 40% der Bevölkerung. In den 29 Gemeinden haben sich insgesamt 14'712 Haushalte an der Umfrage beteiligt. Dies entspricht einem durchschnittlichen Rücklauf von rund 30%. Dies ist für eine schriftliche Umfrage ein erfreulich hoher Wert, der das grosse Interesse der Bevölkerung zum Ausdruck bringt.

Ergebnisse

Bei den folgenden Ergebnissen handelt es sich um **Durchschnittswerte** über alle 29 Gemeinden.

Wohn- und Lebensqualität: 97.5% der Haushalte bzw. Personen, die geantwortet haben, wohnen «Gern» bzw. «Sehr gern» an ihrem Wohnort. So wird denn auch die Lebensqualität überwiegend (91%) als «Gut» bis «Sehr gut» bewertet.

Die Einschätzung der Lebensqualität hängt von vielen Faktoren ab (u.a. persönliche Lebenssituation). Aber auch sogenannte Standortfaktoren haben einen Einfluss auf die Bewertung der Lebensqualität. Aufbauend auf den Ergebnissen der Pilotstudie, wurden in der Hauptstudie die Aspekte Wohnlage, Dorf-/Stadtleben, Sicherheit, Dorf-/Stadtbild, Infrastruktur, Verkehr, Freizeit näher beleuchtet.

Während die Wohnlage in der Regel sehr positiv eingeschätzt wurde ("Die Gemeinde/Stadt ist schön gelegen: Zustimmung: Ø 94.8%, Bandbreite 74.3% - 100%), wird in einigen Gemeinden eine Lärmbelastung wahrgenommen (Zustimmung: Ø 28.9%; Bandbreite 5.6% - 56.3%). Während den Gemeinden in der Regel eine angenehme Atmosphäre attestiert wird (Zustimmung: Ø 88.7%), fehlt in manchen Gemeinden ein lebendiges Dorf- oder Stadtzentrum ("Die Gemeinde/Stadt hat ein lebendiges Zentrum": Zustimmung: Ø 44.4%; Bandbreite 13.6% - 92.8%).

Nicht in allen Gemeinden sind gute Möglichkeiten zum Einkauf und für Bank- und Postgeschäfte vorhanden. Die positive Einschätzung liegt im Durchschnitt bei 52% (Bandbreite: 0% - 98.6%). Ein mangelndes Angebot ist insbesondere in kleinen Gemeinden zu verzeichnen. Auch das Angebot an Betreuungsplätzen für Kinder wird sehr unterschiedlich eingeschätzt. Auf die Aussage "Die Gemeinde/Stadt hat ein genügendes Betreuungsangebot für Kinder" war Zustimmung im Durchschnitt 60.1%.

Das Freizeitangebot für Kinder und Jugendliche sowie SeniorInnen wird mit rund 74% positiv eingeschätzt. Die Bewertungsunterschiede in den Gemeinden/Städten sind teilweise ausge-

prägt ("Die Gemeinde/Stadt verfügt über ein attraktives Freizeitangebot für Kinder und Jugendliche" => Bandbreite 10% - 94.8%); "Die Gemeinde/Stadt verfügt über ein attraktives Freizeitangebot für SeniorInnen" => Bandbreite 26.3% - 92%).

Während die Verkehrsanbindung an den privaten Verkehr in der Regel positiv eingeschätzt wurde (Zustimmung: Ø 89.7%; Bandbreite 71.4% - 98.6%), wurde die Verkehrsanbindung an den öffentlichen Verkehr weniger zustimmend beantwortet (Zustimmung: Ø 68.1%; Bandbreite 15% - 99.6%).

(Dienst-)Leistungen der Gemeindeverwaltung: Die Dienstleistungen der Gemeindeverwaltungen werden im Durchschnitt mit 91.6% als «Effizient» oder «Angemessen» eingestuft (Bandbreite: 77.8% - 100%). Weniger als 9% der Haushalte schätzen die Arbeit der Verwaltungen als «Schwerfällig» oder «Mühsam» ein.

Diese Resultate bestätigen sich eindrücklich auch in folgenden Ergebnissen: Der letzte Kontakt mit der Gemeinde wird zu 90.3% mit «Positiv» bis «Sehr positiv» bewertet. Die Bedienung wird zu 95.5% mit «Freundlich» bis «Sehr freundlich» eingestuft.

In den kleineren Gemeinden wurde die «Bedienungs- bzw. Beratungskompetenz im Allgemeinen» durchwegs positiv eingestuft mit 90.7% «Sehr kompetent/kompetent»-Einschätzungen. In den grösseren Gemeinden wurden einzelnen Funktionsbereiche differenziert eingeschätzt. Gute Bewertungen der Bedienungs- und Beratungskompetenz erhielten insbesondere die Bereiche «Empfang/Telefonzentrale», «Einwohnerdienste» und «Bestattungen» (Sehr kompetent/kompetent»-Einschätzungen: 93.5%, 91.8%, 91.5%). Weniger gute Bewertungen erhielten die Bereiche «Bauabteilung», «Polizei» und «Zivilschutz» (69.3%, 72.8%, 76.3%).

Einzelaspekte der Dienstleistungen wurden wie folgt bewertet:

	Positive Einschätzung
Die Verwaltung nimmt die Anliegen der Einwohner/innen ernst.	88.1%
Die Stadt-/Gemeindeverwaltung arbeitet kundenorientiert.	89.3%
Die Verwaltung informiert ausreichend.	87.6%
Die Verwaltung informiert offen.	83.3%

Geringere Zustimmung finden die Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltungen: Durchschnittlich 24.2% der Haushalte bezeichnen diese als (eher) ungenügend.

Gemeindeleistungen und –einrichtungen (17 kleine Gemeinde): Mit den von den Gemeinden erbrachten Leistungen resp. in den Gemeinden vorhandenen Einrichtungen erklärt sich ein hoher Prozentsatz von 90% der Haushalte als «Zufrieden» bis «Sehr zufrieden».

Die 12 grösseren Gemeinden liessen die «Wichtigkeit» sowie die «Zufriedenheit» von spezifischen Einrichtungen bewerten. Auch hier zeigt sich, dass «Wichtigkeit» und «Zufriedenheit» zu einem hohen Grad übereinstimmen, die «Zufriedenheit» mit den Einrichtungen vermag deren «Wichtigkeit» in Teilbereichen auch zu übertreffen.

Steuern / Gebühren / Finanzlage: Die Bewertung der steuerlichen Belastung im Verhältnis zu den angebotenen (Dienst-)Leistungen und zur Infrastruktur liegt über alle Gemeinden zwischen «Hoch» und «Angemessen» mit leichter Tendenz zu «Angemessen». Ähnlich verhält es sich mit der Einschätzung der Gebühren. Die Finanzlage wird im Durchschnitt zu 85.3% als «Gut / Sehr gut» bewertet. Der Median liegt bei 2.2, d.h. tendenziell bei «Gut».

Amtliche Mitteilungen / Homepage: 74.7% der Haushalte lesen die amtlichen Mitteilungen der Gemeinden häufig, 18.7% «Manchmal» und lediglich 6.6% lesen die Mitteilungen «Eher selten/Nie». Dieser (überraschend) hohe Anteil an Leserschaft lässt vermuten, dass die amtlichen Mitteilungen als wichtig empfunden werden. Dies wird mit durchschnittlich 90.4% «Wichtig» bis «Sehr wichtig»-Nennungen deutlich bestätigt. Nicht ganz so positiv wird die Nutzung der Gemeinde-Internetseiten bewertet: Lediglich 12% nutzen die Homepage der Gemeinden «Häufig», 35% «Manchmal», 53% «Selten/Nie». Es zeigt sich, dass insbesondere die ältere Bevölkerung dieses Medium wenig nutzt. Diejenigen Personen, die die Internetseite nutzen, erachten diese jedoch als «Sehr informativ» bzw. «Informativ» (82.7%).

Auskünfte

Nähere Auskünfte zur vorliegenden Auswertung erhalten Sie bei:

- Theo Kim, Vizepräsident des Verbandes der Gemeindeverwalterinnen und Gemeindeverwalter Kanton Baselland und Gemeindeverwalter der Gemeinde Therwil, 061 725 22 22
- Marisa Helfer (Projektverantwortliche, 061 279 17 39, marisa.helfer@fhnw.ch) und Prof. Dr. Axel Schilling (Leiter NPPM), Institut für Nonprofit- und Public Management der Fachhochschule Nordwestschweiz, Peter Merian-Str. 86, Postfach, 4002 Basel
- Gemeindeverwalterinnen und -verwalter der 29 Gemeinden.