

# RAL FORUM 2008



links: Dr. Wolf D. Karl, Hauptgeschäftsführer RAL, rechts: Dr. Hans Werner Busch, Leiter des Instituts für Verbandsmanagement (Berlin/Brüssel)

## „Das Ohr dicht am Puls der Mitglieder“ Dr. Hans Werner Busch über „Mitgliederbindung und Mitgliedergewinnung“ in Verbänden

„Der beste Hebel zur Mitgliedergewinnung sind zufriedene Mitglieder“, lautete die Kernaussage im Vortrag von Dr. Hans Werner Busch beim RAL FORUM am 19. November 2008 in Köln. Der Leiter des Instituts für Verbandsmanagement (Berlin/Brüssel) referierte über das Thema „Mitgliederbindung und Mitgliedergewinnung“. Mitgliederbindung rangiere vor der Mitgliedergewinnung, so Busch. Die Schlüssel zu erfolgreicher Mitgliederbindung seien Mitgliederorientierung und Mitgliedermanagement, wozu auch das Beschwerdemanagement gehöre.

„Erfolgreiche Verbände haben das Ohr dicht am Puls ihrer Mitglieder“, so Busch. Dabei warnte er vor einem Missverständnis: „Mitgliederorientierung heißt nicht, den Mitgliedern nach dem Mund zu reden und eifrigst das zu leisten, was die Mitglieder wünschen. Die Wunschlister der Mitglieder stimmen selten überein.“ Aus diesen Gründen solle sich jeder Verband, der Mitgliederbindung und Mitgliedergewinnung zum Programm macht, zunächst sehr präzise darüber vergewissern, welche Funktionen und welche Ziele der Verband verfolgt und welchem Typ er zuzuordnen ist.

Zu den wesentlichen Veränderungen im Verbandswesen, aber auch in der Wirtschaftswelt, gehöre die Tatsache, dass für Verbandsmitglieder Loyalität nicht mehr das entscheidende Kriterium sei, sondern die Kosten-/Nutzen-Überlegung im Vordergrund stehe. So betreibe ein Verband dann eine erfolgreiche Mitgliederbindung, wenn

- er die Erwartungen der Mitglieder im Hinblick auf die verbandlichen Leistungen kennt,
- seine Leistungsversprechen hinreichend konkret und präzise formuliert,
- seine tatsächlichen Leistungen mit den versprochenen übereinstimmen,
- diese für die Mitglieder einen zusätzlichen Nutzeneffekt haben,

**Verbandsmanagement** **RAL**

Einfluss der Zufriedenheit mit Leistungsbereichen auf Größtzufriedenheit

Leistungsbereich	Zufriedenheit in Personensektoren		Zufriedenheit in Wirtschaftssektoren	
	Anteil	Rang	Anteil	Rang
Immobilien	23,3%	1	16,8%	3
Wasserwirtschaft/ Energie	22,4%	2	28,3%	1
Umwelt	14,7%	3	12,1%	5
Wirtschaft	13,1%	4	17,8%	2
Wissenschaft und Weiterbildung	11,4%	5	8,6%	6
Verbandsmanagement	11,2%	6	13,9%	4
Wirtschaftskonditionen	3,9%	7	2,9%	7
Gesamt	100%	77%	100%	77%

Quelle: Johannes Steidl, Stefan Esner, Personensektoren und Wirtschaftssektoren, 2008. Verbandsmanagement, Köln, Februar 2009.

**Verbandsmanagement** **RAL**

Veränderungsdruck wird stärker

Verbände mit Veränderungsdruck (Veränderungsdruck in mind. 3 Bereichen <sup>1)</sup> )		
	N	%
Kein Veränderungsdruck	73	64,0%
Veränderungsdruck	41	36,0%
<b>Gesamt</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> Hoher Veränderungsdruck ist in mindestens drei der folgenden fünf Bereiche gegeben sein:  
 • reguläre Mitgliedererhebungen in den letzten drei Jahren  
 • reguläre Mitgliedererhebungen in den letzten drei Jahren  
 • Veränderung der Mitglieder auf die Verbandsebene  
 • reguläre Budgetänderung in den letzten drei Jahren  
 • reguläre Budgetänderung in den letzten drei Jahren

Quelle: Institut der deutschen Wirtschaft Köln, Constat GmbH und Institut für Verbandsmanagement Berlin/Brüssel. Mit mehr Veränderungen werden die folgenden Wirtschaftssektoren gegenüber Wirtschaftssektoren, Köln, Februar 2009.



**Kostenlos anfordern:**  
 Der Vortrag und die zugehörige Powerpoint-Präsentation können kostenlos als PDF-Dateien angefordert werden:  
 Tel.: (0 22 41) 16 05 - 21  
 E-Mail: RAL-Institut@RAL.de

- seine Mitglieder keinen Grund haben, sich dieselben Leistungen woanders einzukaufen,
- seine Leistungen in ihrer Qualität und Zuverlässigkeit nicht schwanken und
- Information und Kommunikation nichts zu wünschen übrig lassen.

Dabei sei der Faktor Kommunikation ganz entscheidend: „Erfolgreiche Verbände bräuchten vor allem eine überzeugende Kommunikation nach innen wie nach

außen“, so Busch. Dazu gehöre auch die gelebte Mitgliederorientierung: Ein Indikator dafür sei „die Art und Weise, wie mit Anliegen und Problemen der Mitglieder, die sie beim Verbandspersonal unterbringen, umgegangen wird. Je höher der Anteil derer ist, die sich bei Fragen schnell und kompetent behandelt fühlen und die bei möglichen Zeitverzögerungen gleichwohl zuverlässig beachtet worden sind, desto größer die Verbandsbindung.“

## INTERN

## Dank an die RAL Fördermitglieder

RAL bedankt sich herzlich bei seinen Fördermitgliedern für die ideelle und finanzielle Unterstützung im vergangenen Jahr 2008:

- Zentralverband der Augenoptiker e. V.
- Deutsche Liga zur Bekämpfung des hohen Blutdrucks – Deutsche Hypertonie Gesellschaft e. V.
- B·G·A Bundesverband des Deutschen Groß- und Außenhandels e. V.
- Verband der Deutschen Heimtextilien-Industrie e. V.
- Bundesverband der Deutschen Industrie e. V.
- Verband der Deutschen Lederindustrie e. V.
- Bundesverband des Deutschen Versandhandels e. V.
- Deutscher Handwerkskammertag, DHKT
- DVI Deutsches Verpackungsinstitut e. V.
- Edelmetallverband e. V.
- European Security Systems Association (ESSA) e. V.
- Forschungsinstitut Hohenstein, Abteilung Textile Dienstleistungen & Innovationen
- IVSH Industrieverband Schneid- und Haushaltwaren e. V.

- Kago-Kamine-Kachelofen GmbH & Co. – Deutsche Wärmesysteme GmbH & Co. KG
- Zentralverband des Kürschnerhandwerks e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Mittel- und Großbetriebe des Einzelhandels e. V. (BAG)
- Verband der deutschen Lackindustrie e. V.

### Neues Fördermitglied: Forschungsinstitut Hohenstein

RAL begrüßt das seit Anfang 2009 neue Fördermitglied Forschungsinstitut Hohenstein, Abteilung Textile Dienstleistungen & Innovationen. In den Hohensteiner Instituten arbeitet ein Stab hoch qualifizierter und engagierter Fachleute in modern ausgestatteten Laboratorien an der Zukunft textiler Produkte und Dienstleistungen. Daneben lassen Hersteller, Handelsunternehmen, Importeure und Exporteure aus der ganzen Welt ihre Produkte von den Hohensteiner Spezialisten auf Qualität und Produkteigenschaften testen und bewerten. Mit RAL verbunden ist das Institut seit vielen Jahren durch die Prüfungen im Rahmen der erfolgreichen Gütesicherung sachgemäße Wäschepflege.