

Synthetron Anwenderbericht: Niederländischer Automobilverband

6000 Autofahrer verändern die Regierungspläne zur Einführung einer Straßenbenutzungsgebühr in den Niederlanden

Größte Online-Diskussion in der holländischen Geschichte

Ein Gesetzesentwurf für eine kilometerabhängige Straßenbenutzungsgebühr für Autos hat in Holland zu jahrelangen Debatten geführt. Vor allem wie der Plan praktisch umzusetzen war, blieb strittig. Der Vorstand des holländischen Automobilklubs ANWB (Algemene Nederlandse Wielrijders Bond) wollte diese Situation ändern. Er wusste: Ohne öffentliche Unterstützung würde die Einführung dieser Art von Traffic-Management in den Niederlanden äußerst schwierig. Deshalb entschied sich der ANWB, die Meinungen der Klubmitglieder zu mithilfe der Kommunikationssoftware Synthetron zu erforschen. Gerade bei diesem extrem kontroversen Thema bot es sich an, mit den Autofahrern gemeinsam nach innovativen Lösungen zu suchen.

Synthetron organisierte im Frühjahr 2010 die größte Online-Diskussion in der niederländischen Geschichte. Über drei Tage und sieben virtuelle Sitzungen verteilt wurden von 6000 ANWB Mitgliedern fünf gezielte Fragen zum „Kilometerprijs“ erörtert. Dabei ging es beispielsweise um Bedenken, ob ein ‘Mileage and Route Reader’ in jedem Auto - also ein individuelles Erfassungsgerät - die Privatsphäre der Fahrer verletzen würde. Eine andere Befürchtung war, dass die durch den „Kilometerprijs“ letztendlich mehr KFZ-Steuern zu bezahlen wären als heute.

Mit den Ergebnissen der Diskussionen konnte ANWB die Regierung fundiert beraten und unterstützen. Über die Aussagekraft reiner Statistiken hinaus wurde erstmals genauer geklärt, was die Fahrer selbst über Staus und Straßenbenutzungsgebühren denken und mit welchen politischen Maßnahmen sich die Bürger identifizieren könnten.

Die Synthetron Methode macht's möglich: Online Fokusgruppen arbeiten gemeinsam

Synthetron organisiert geschlossene und sichere Online-Diskussionsforen zu spezifischen Themen. An jeder Sitzung von 30-60 Minuten Dauer können mehr als 1000 Menschen gleichzeitig teilnehmen. Sie werden persönlich eingeladen und diskutieren dann über ihren PC eine Reihe vorher genau geplanter Fragen. Dabei wird die Anonymität der Teilnehmer gewahrt, Gruppendruck und Hierarchieeffekte werden ausgeschlossen. Da keine Software zu installieren

ist - sondern nur der Browser verwendet wird - ist der technische Aufwand für die Teilnehmer extrem gering. Die zentrale Synthetron Anwendung ermöglicht die individuelle, schriftliche Stellungnahme sowohl zu den zentral gestellten Fragen wie zu den Beiträgen anderer Teilnehmer, als Kommentar. Der wahrgenommene Nutzen der jeweils gemachten Aussagen wird auf einer Skala gegenseitig bewertet. Durch den speziellen Synthetron Algorithmus werden als ‚nützlich‘ eingestufte Debattenbeiträge automatisch an andere Teilnehmer zur Vertiefung weiter verteilt, weniger nützliche elektronisch verworfen.

Am Ende liegen sowohl qualitative (was gesagt wurde) wie quantitative (was gut bewertet wurde) Ergebnisse vor. Die Veranstalter erhalten von der Gruppe abgestimmte, klare Einsichten und Schlussfolgerungen zu den behandelten Themen. Darüber hinaus werden die zugrunde liegenden Emotionen, Motive und Anreize der Teilnehmer bei einem bestimmten Thema offensichtlich.

Die Menschen beurteilen es in der Regel sehr positiv, angehört zu werden. „Unsere Mitglieder haben sich gefreut, sich auf einfache und anregende Weise an der Debatte beteiligen zu können,“ konstatierte Guido Van Woerkom, President & CEO des Verbandes. Ein ANWB-Mitglied brachte das Erlebnis als Teilnehmer auf den Punkt: „Die Diskussion war hilfreich und nützlich. Endlich kann ich mal meine Meinung sagen.“

Bei der Suche nach Diskussionsteilnehmer arbeiteten Synthetron und ANWB eng zusammen. Mithilfe eines externen Partners wurde eine Kampagne entworfen und realisiert, am Ende standen die mehr als 6000 aktiv teilnehmenden Mitglieder fest.

Die Konsultation der Mitglieder: ein zielgerichteter Prozess

ANWB ist der größte Interessenvertreter niederländischer Autofahrer. Mit dem Einsatz von Synthetron verband der „holländische ADAC“ vor allem zwei Ziele: erstens, der Regierung einen klaren und umfassenden Überblick darüber zu bieten, wie ihre Mitglieder die vorgeschlagenen Lösungen zur Umsetzung der Straßenbenutzungsgebühr wahrnehmen. Und zweitens, die Ergebnisse einer rein quantitativen Umfrage zu durchleuchten, die zuvor von der Agentur Ruigrok durchgeführt wurde.

Die Ergebnisse der Arbeit sollten sowohl für ANWB wie die Teilnehmer selbst relevant sein. Sie sollten ebenso für eine Präsentation gegenüber dem ANWB-Vorstand wie für die Mitglieder, die Medien und letztendlich die Regierung verwendbar sein.

Um diese Ziele zuverlässig zu erfüllen, entwickelte Synthetron mit ANWB die passenden Skripte zur Leitung der Sitzungen. Behutsame Eingriffe eines Moderators förderten einerseits eine lebhafte Interaktion zwischen den Teilnehmern und führten andererseits zu klaren Schlussfolgerungen und Ergebnissen bei jeder Frage. In diesem Fall teilten sich ANWB und Synthetron die Leitung der sieben einzelnen Diskussionen. Vertreter der Medien und des Automobilklubs konnten zudem die Sitzungen live als Zuschauer am Bildschirm verfolgen.

Guido Van Woerkom, President & CEO hat durch Synthetron erfahren, „was unsere Mitglieder denken, fühlen und warum das so ist.“ Er stellte fest: „Dass wir trotz einer so großen Beteiligung ein gemeinsam erarbeitetes Ergebnis erhielten, machte den Prozess sehr effizient und transparent.“ Der Bericht ermöglichte es ANWB „der Regierung ausgewogene und von den Betroffenen gut begründete Ratschläge geben zu können.“

Das Ergebnis: Vertrauen ins's Prinzip, nicht in die Regierung

Während der Diskussionen stellte sich heraus: Nicht die Idee einer Kilometerpauschale an sich wurde als problematisch empfunden, sondern der Plan zu deren Implementierung. Die ANWB-Mitglieder trauten weder der vorgeschlagenen technischen Lösung noch der vorgesehenen Tarifung. Besonders schlecht kam an, dass der variable Tarif höhere Preise zu den Hauptverkehrszeiten und niedrigere während typischer Ruhephasen vorsah. Dazu wurde ein deutlicher Vertrauensmangel der Regierung deutlich.

Das Ergebnis der Synthetron Sitzungen und die quantitativen Ergebnisse der Befragung wurden in einem ausführlichen Bericht an die Regierung und das holländische Parlament kombiniert. Die ANWB-Mitglieder erfuhren die Ergebnisse im Rahmen einer besonderen Treffens des ANWB Rates. Guido van Woerkom, CEO von ANWB und Jeanette Kalthof von Synthetron machten das Ergebnis der Synthetron Mitgliederbefragung zudem in einer Pressekonferenz publik. Der Bericht lässt sich nun von jedem Bürger einsehen (Link siehe unten).

Synthetron versachlicht die Debatte

Kurz nach den Synthetron Diskussionen wechselte die niederländische Regierung. Der bisherige Vorschlag zum „Kilometerprijs“ kam nicht mehr auf die Tagesordnung, das Prinzip dahinter aber wurde bestätigt. Jeanette Kalthof: „Die Regierung hat jetzt das Mandat, ein neues Format

für eine flexible Tarifierung zu erarbeiten.“ Lerneffekte gab es aber auch bei ANWB: Die Mitglieder kritisierten den bisherigen, rein quantitativen Ansatz einer Befragung mit vorgegebenen Antwortkategorien. Sie wollten sich frei und ungebunden äußern. Kalthof. “Durch Synthetron kamen Glaubwürdigkeit und eine breitere Basis in die Debatte.”

Informationen über ANWB / zum ‚Kilometerpreis‘:

<http://www.anwb.nl/binaries/pdf/auto/dossier-kilometerprijs/complete-onderzoeksrapport-ledenpeiling.pdf>

Informationen über Synthetron:

Synthetron wurde 1999 von Paul Verhaeghe, einem ehemaligen McKinsey Direktor, gegründet. Die zentrale Software entwickelten IT-Experten aus dem Silicon Valley. Die kommerzielle Nutzung begann 2003, 2004 wurde Synthetron in ein ASP-System konvertiert. Die ersten Kunden fand Synthetron in den Benelux Ländern, heute ist es ebenso in Frankreich, der Schweiz, den UK, Kanada, Mexiko, Brasilien und Deutschland vertreten und wird von vielen führenden Unternehmen und öffentlichen Organisationen benutzt. CEO von Synthetron ist Joanne Celens, eine frühere Managerin von Shell.

www.synthetron.com

www.synthetron.com/demo/de

Kontakt Synthetron:

Deutschland, Österreich:

Frank Martin Hein

fmh@synthetron.com + 49 173 640 27 77

Niederlande:

Jeanette Kalthof, Leo Dijkema

jeanette.kalthof@synthetron.com +316 238 41 440

leo.dijkema@synthetron.com +31 642 81 22 84

International / Belgien:

Joanne Celens, CEO

+32 475 55 29 33

[joanne.celens @ synthetron.com](mailto:joanne.celens@synthetron.com) Synthetron NV

Ringlaan 80

B-3080 Belgien