

Thema: Wertversprechen an die Mitgliedschaft

Einleitung und Hintergrund

Für die Zwecke dieses Befragungspapiers definieren wir das „Wertversprechen an die Mitgliedschaft“ (Membership Value Proposition, MVP) als die Form, in welcher die RICS materielle und immaterielle Vorteile bietet, um die Bedürfnisse und Ziele der Mitgliedschaft zu erfüllen und so positive Ergebnisse für einzelne Mitglieder und den Berufsstand als Ganzes sicherzustellen. Offensichtlich kann es Unterschiede bei der Wahrnehmung des Werts geben, den einzelne Mitglieder erhalten haben, denn der „wahrgenommene Wert“ der erhaltenen Vorteile im Verhältnis zu den Kosten der Mitgliedschaft ist eine sehr persönliche Empfindung.

Obwohl die Verbleibquoten noch immer hoch sind und es eindeutig ein Gefühl von Stolz auf die RICS-Mitgliedschaft gibt (88 % der Befragten in der jüngsten Mitgliederumfrage geben an, „stolz darauf zu sein, ein Mitglied zu sein“), zeigen die Ergebnisse der Umfrage unter unseren Mitgliedern, dass die allgemeine Zufriedenheit weiterhin niedrig ist und seit 2018 im Durchschnitt bei weniger als 60 % liegt.

Der Hauptgrund, der von all denjenigen genannt wird, die sich in der Umfrage als „unzufrieden“ eingestuft haben, ist, dass die RICS „kein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ bietet. Auch andere Gründe werden regelmäßig genannt („begrenzte Vorteile“, „geringe Relevanz“, „fehlende Unterstützung“, „mehr mit anderen Fachbereichen befasst“), wobei in den ausführlichen Kommentaren häufig der Wunsch nach einem stärkeren Fokus auf das, was für den Befragten oder die Befragte als einzelnes Mitglied wesentlich ist, angeführt wird.

Insgesamt geht aus neuesten Umfragen, aus den direkt bei der RICS eingegangenen Rückmeldungen und aus der jüngsten Berichterstattung in den sozialen Medien hervor, dass es Probleme damit gibt, wie einige Mitglieder die Vorteile und den Wert einer RICS-Mitgliedschaft wahrnehmen. Dabei steht häufig eine sehr persönliche Wahrnehmung der Relevanz der eigenen Mitgliedschaft im Mittelpunkt des Feedbacks („Was bekomme ich für meinen Mitgliedsbeitrag?“). Dabei scheint die negative Stimmung unter unseren Mitgliedern vor allem im Vereinigten Königreich besonders stark und dort insbesondere unter älteren Mitgliedern und denjenigen, die für KMU arbeiten, verbreitet zu sein.

Es sollte beachtet werden, dass eine mangelnde Zufriedenheit mit den Kernaspekten der Mitgliedererfahrung und unzureichende Beteiligungsmöglichkeiten auch Auswirkungen darauf haben können, wie die Mitglieder das allgemeine „Wertversprechen“ beurteilen. Auf diese Themen wird in anderen Befragungspapieren eingegangen, die speziell diesen Aspekten gewidmet sind. Daher werden sie hier nicht weiter behandelt.

Im Sinne der Ausgewogenheit sei hier zu erwähnen, dass es viele Aspekte des MVP gibt, die positive Rückmeldung erhalten, unter anderem die Vorteile, die sich aus der Mitgliedschaft in einer weltweit anerkannten, angesehenen Institution und aus der Rolle ergeben, die die RICS-Standards bei der Förderung von Transparenz und Vertrauen spielen.

Das Feedback zeigt auch immer wieder, dass die Mitglieder der Meinung sind, die RICS fördere die Professionalität in der Branche und wirke sich positiv auf ihre Karrierechancen aus. Diese Wahrnehmung einer positiven Auswirkung der Mitgliedschaft auf die Karriere wird durch die Ergebnisse der jüngsten Gehaltsumfrage von Macdonald & Company gestützt, aus der hervorgeht, dass das Grundgehalt von Immobilienexpertinnen und Experten mit RICS-Qualifizierung im Durchschnitt 39 % über dem von nicht bei der RICS registrierten Mitgliedern der Branche liegt.

Laufende Aktivitäten

Angesichts der oben genannten Punkte ist seit einiger Zeit klar, dass die RICS härter daran arbeiten muss, das bestehende „Wertversprechen an die Mitglieder“ klarer zu vermitteln. Auch müssen wir erfolgreichere Wege finden, um die materiellen und immateriellen Vorteile einer RICS-Mitgliedschaft zu belegen und um zu kommunizieren, wie diese Vorteile zu positiven Ergebnissen für einzelne Mitglieder und den gesamten Berufsstand führen.

In den letzten Monaten wurde viel Aufmerksamkeit darauf verwendet, das MVP zum Leben zu erwecken. Zu diesem Zweck wurden während des laufenden Zyklus zur Verlängerung der Mitgliedschaft sämtliche Kommunikationskanäle genutzt und unsere neue, interaktive „Global Impact Map“ eingeführt, die zeigt, welche Arbeit die RICS weltweit zur Unterstützung ihrer Mitglieder und des Berufsstandes leistet. Wir nutzen zunehmend soziale Medien, um Schlüsselemente des MVP hervorzuheben, und verwenden, wo immer möglich, Fallstudien aus der Praxis.

Die Maßnahmen konzentrieren sich außerdem auf Möglichkeiten, wie greifbarere Vorteile für die Mitglieder hinzugefügt werden können. Dazu zählen u. a. der freie Zugang zu mehr Materialien über unsere Forschung, zu Leitfäden, innovativen Ideen und zur Kompetenzerweiterung sowie die Einführung weiterer interaktiver Foren und Communities, denen die Mitglieder beitreten können.

Die Einführung unserer RICS Professional Support-Pakete ist ein weiteres Beispiel dafür, dass die RICS auf die Bedürfnisse ihrer Mitglieder eingeht. Aus den Reaktionen auf das Angebot des freien Zugangs zu CPD-Materialien in den frühen Tagen der COVID-19-Krise war zu erkennen, dass viele Mitglieder den Wunsch hatten, die RICS für ihre Weiterbildungsbedürfnisse nutzen zu können, wobei zahlreiche Mitglieder auf ein breites Spektrum von Schulungs- und Weiterbildungsmaterialien zugriffen. Unsere neuen Pakete folgen demselben Prinzip und bieten ein ganzes Jahr lang Zugang zu Live- und On-Demand-Ressourcen zu lokalen und globalen Themen, die das ganze Jahr über aktualisiert werden, zu einem kostengünstigen Jahrespreis.

Was wir tun könnten

Im Rahmen des neuen geschäftlichen Planungszyklus ist es angebracht, das gegenwärtige MVP zu überprüfen und gegebenenfalls zu aktualisieren. Dies erscheint angesichts der veränderten Bedingungen infolge der Pandemie und des zunehmenden Drucks auf die RICS, ihre strategischen Schwerpunkte zu überprüfen, besonders wichtig.

Damit die RICS das Wertversprechen an die Mitgliedschaft aktualisieren und auf diese Weise die Wahrnehmung des Wertes der Mitgliedschaft unter allen Mitgliedern steigern kann, ist es wichtig, dass die RICS genau versteht, welche Aktivitäten nach Meinung der Mitglieder für sie und den

Berufsstand als Ganzes den größten Wert haben und in welchen Bereichen Verbesserungen notwendig sind, sodass die RICS mehr für ihr Wertversprechen tun kann.

Ein Großteil dieses Verständnisses wird sich aus den Resultaten der anderen Teile der aktuellen Befragung ergeben und es ist möglich, dass die Rückmeldungen grundlegende Änderungen an den Kernelementen des MVP zur Folge haben. Dennoch ist es unerlässlich, dass die Erkenntnisse in einer formellen, eigenständigen Initiative gesammelt und zusammengefasst werden, um das MVP so zu aktualisieren und zu kommunizieren, dass dessen Relevanz und der von unserer Mitgliedschaft wahrgenommene Wert gesteigert werden.

Andere Organisationen, denen es gelungen ist, die Wertwahrnehmung zu steigern, kombinieren eine allgemeinere Kommunikation über das von ihnen angebotene MVP („Für Mitglieder wie Sie sind dies die Vorteile, die wir Ihnen bieten“) mit der Ausgabe einer klaren, regelmäßig aktualisierten „Werterklärung für Mitglieder“ (Member Value Statement, MVS), in der die speziellen Vorteile genannt sind, zu denen jedes Mitglied Zugang hat („Dies sind die Vorteile, die Sie persönlich nutzen konnten“). Dies ist ein Ziel, das die RICS anstreben sollte.

Angesichts der Rückmeldungen, die RICS biete „kein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“, ist es wichtig, die Vorteile einer Mitgliedschaft gegenüber deren Kosten abzuwägen. Daher sollten im Rahmen der strategischen Überprüfung auch die Mitgliedsbeiträge berücksichtigt werden. Es sollte jedoch unbedingt beachtet werden, dass die Mitgliedsbeiträge fast 70 % der Einnahmen der RICS ausmachen. Daher können alle vorgeschlagenen Änderungen erhebliche Auswirkungen darauf haben, inwieweit die RICS in der Lage sein wird, die von den Mitgliedern erwarteten Aktivitäten durchzuführen.

Aufgrund der zeitlichen Planung der Befragung und der erforderlichen Nachbearbeitung sind die Möglichkeiten, vor dem nächsten Mitgliedschaftsverlängerungszyklus grundlegende Änderungen an den Mitgliedsbeiträgen oder am MVP vorzunehmen, begrenzt. Dennoch gibt es Bereiche, in denen die RICS kurzfristig versuchen könnte, die Kernelemente des MVP zu verbessern. Diese Möglichkeiten sollen in den kommenden Wochen untersucht werden.

Fragen

1. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Mitgliedschaft bei der RICS?
2. Wie bewerten Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis, das Sie durch die RICS-Mitgliedschaft erhalten?



3. Welche drei Vorteile der RICS-Mitgliedschaft sind für Sie am wichtigsten?

4. Welche Vorteile, die es derzeit nicht gibt, sollte die RICS ihren Mitgliedern anbieten?

5. Haben Sie weitere Anmerkungen, die uns bei der Überprüfung des Wertversprechens an die Mitgliedschaft behilflich sein können?

6. Erteilen Sie der RICS die Erlaubnis, Ihre Antworten zu veröffentlichen?

Antworten Sie, wenn möglich, bitte auf Englisch und nutzen Sie hierfür unsere **iConsult-Plattform**. Wenn Sie lieber in einer anderen Sprache antworten möchten, senden Sie bitte das ausgefüllte Formular an review2021@rics.org