

Schlussbericht Ressourcenprojekt Kometian

30. März 2023

Walter Brunner (Geschäftsführer)

Dr. med. vet. Ariane Maeschli (FiBL,
wissenschaftliche Begleitung)

Nicole Studer, Dr. med. vet. (Beratungsleitung)

Inhaltsverzeichnis

- Zusammenfassung
 - technisch, organisatorisch, strukturell (Beschreibung, Dokumentation)
 - Projektumsetzung (Beurteilung)
 - Sicht Managementperspektive
 - Sicht Leitung Beratungsdienst
 - Sicht wissenschaftliche Begleitung/Wirkungsmonitoring
 - Übersicht Kosten
- Gesamtfazit
- Dank
- Ausblick – und jetzt?

Zusammenfassung: technisch, organisatorisch, strukturell (Beschreibung, Dokumentation)

- Kometian - seit 2012 rund um die Uhr zugängliche Hotline/Beratungsstelle
- zunächst Ostschweiz, ab 2013 deutschsprachige Schweiz.
- Für Nutztierhaltende: Kometian = kostengünstige, schnell erreichbare Supportstelle dar.
- Projekt - zunächst Pilotphase mit qualitativen Mängel, v.a. ungenügende Organisationsstruktur, fehlende finanzielle + personelle Ressourcen + Professionalität
- Ressourcenprojekt: Überführung Kernaktivitäten Pilotphase in Verein mit Geschäftsstelle, Konsolidierung und proaktive Weiterentwicklung

Zusammenfassung: technisch, organisatorisch, strukturell (Beschreibung, Dokumentation)

- Umsetzung so komplexen Projektes erfordert personelle Ressourcen Projektmanagement, Führung Finanzen + gesamte Administration, Marketing + Kommunikation.
- Gründung Geschäftsstelle, bis 2020 Jens, seit 2021 Bern
- Prüfung, Ausbau Angebot:
 - vor Ort
 - in Form von Bestandsbetreuung (Fokus Prävention auf Bestandsebene)
 - Bildung
- Sicherstellung kompetentes, erfahrenes und zeitlich für die Leistungserstellung jederzeit verfügbares Beraterteam verfügt über gesamte Projektdauer

Zusammenfassung: technisch, organisatorisch, strukturell (Beschreibung, Dokumentation)

- Technische Voraussetzungen Projekt:
 - umfangreiche IT-Architektur
 - leistungsfähige Fallverwaltung
 - Ausgeklügelte Telefonie-Lösung für Kommunikationsflüsse zw.
 - Landwirten
 - Beratungsteam
 - Geschäftsstelle
 - Zentrale technische Sachmittel beanspruchten über gesamtes Projekt
substantielle Ressourcen (finanzielle und personelle Mittel) und internes und externes Know-how

Projektumsetzung (Beurteilung)

Sicht Beratungsleitung

- Hohe Grundzufriedenheit über die ganze Zeit
- Steigerung Erfolgsbilanz bei Fallverläufen von rund 60% (vor Projekt) auf rund 70% mit komplementärmedizinischen Massnahmen
- Fallverwaltung:
 - Fallerfassung
 - interne Qualitätskontrolle
 - externe Qualitätskontrolle (automatische Rückfrage bei Tierhalter)
- Integration Prophylaxe
- Bildungsangebot in Zusammenarbeit mit den landwirtschaftlichen Schulen

Kennzahlen

3. Tertial bzw. Jahr 2021



Die Kennzahlen zeigen, dass

- **im Kalenderjahr 2021 ist die gesamte Nachfrage im Vergleich zur Vorjahresperiode stark gestiegen ist...**
 - Anzahl: 387 – 818 – 1978 – 2046 – 1923 – 2355 (plus 432, + 22.45)
 - Verlauf in %: 111 – 142 – 3 – -0,6 – (-)5 – plus 608.50%
- **Anmerkungen**
 - **Hotline Beratungen per 31.12.2021:**
2355 + 432 + 23.45%
 - **Beratungen vor Ort per 31.12.2021:**
21 + 9 + 75%
 - **Bestandsbegleitung per 31.12.2021:**
903 + 184 + 25.6%
 - **Anteil telefonische Beratungen stets > 95%**

Kennzahlen

Anteil Beratungen vor Ort (> 10%) bzw. BB (> 30%)

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------|------|------|------|------|------|-------|
| n | 818 | 1978 | 2046 | 2034 | 1923 | 2355 |
| n vor Ort | 16 | 30 | 73 | 39 | 12 | 21 |
| % vor Ort | 2 | 1,5 | 3,6 | 1,9 | 1.3 | 0.89 |
| n BB | 53 | 644 | 946 | 819 | 719 | 903 |
| % BB | 6,5 | 32,6 | 46,2 | 40,3 | 37,4 | 38.51 |

* Anmerkungen WB:

BB: Bestandsbegleitung (wie bisher) nach Aufwand abgerechnet

Kennzahlen



Ergebnisse Zielsetzungen 5 und 6

- Optimierung und Erweiterung des Beratungsangebots
- Steigerung der Mitgliederzahl sowie Ausdehnung des Angebots auf die frankophone **und italienische** Schweiz
- **erfüllt**
 - Hotline – Beratung vor Ort – komplementärmedizinische Bestandsbegleitung (**wie bisher, d.h. tendenziell kurativ**)
 - Mitglieder: 101/ **623** - Versechsfachung (Ziele **BP 2021 897**)
 - **davon Mitglieder lateinische Schweiz: 53**
 - nicht zu vergessen die selbst konzipierte und gefüllte **Fallverwaltung** /Datenbank
 - Angebot zusätzlich in französischer und italienischer Sprache verfügbar: **Nachfrage noch sehr gering***

* Anmerkungen WB:

Die Zuordnung von Kunden in die französische und italienische Schweiz erfolgt aufgrund des geographischen Parameter der PLZ und nicht aufgrund der Sprache (F oder I), in der Beratungsleistungen bezogen werden. Es ist davon auszugeben, dass ein guter Teil (genaue Daten haben wir nicht) der aus Romandie oder dem Tessin bezogenen Beratungsleistungen auf D erfolgt.

Kennzahlen

Entwicklung Mitglieder und Kunden (Tierhalter)



Die Kennzahlen zeigen, dass

- die Anzahl Mitglieder nicht mehr im gleichen Ausmass zunimmt wie zu Beginn
 - Anzahl: 101 – 234 – 428 – 534 – 581 – 616 – **623, plus 7 (31.12.2021)**
 - Zunahme in %: 132 – 83 – 25 – 9 – 6 – **plus 1.14 (total 472%)**
- das trifft auch auf die Anzahl Kunden bzw. Neukunden zu
 - Anzahl: 242 - 330 – 463 – 572 – 678 – 752 – **807, plus 55 (31.12.2021)**
 - Zunahme in %: 36 – 40 – 24 – 19 – 7 – 4 – **7.3 (total 333.5%)**

Projektumsetzung (Beurteilung)

Diskussion

Gesamtfazit

Was lief gut?

- Sicherstellung Fortführung Kometian als eigenständigem, unabhängigem komplementärmedizinischem Beratungsdienst = Sicht Trägerschaft wichtigste Zielsetzung
- Personelles:
 - Nachfolge Präsidium + Geschäftsführung erfolgreich gelöst
 - Beratungsteams - für Leistungsbereitschaft/-erstellung nötige Konstanz jederzeit sichergestellt
 - Dezentrales Geschäftsmodell Kometian bewährt

Gesamtfazit

Was lief gut?

- Substantielle Steigerung Bestand Tierhalter + Mitgliedern
- Bereich Sachmittel (Infrastruktur, IT usw.): 24/7 Gewährleistung zuverlässiger Betrieb = Voraussetzung Leistungserbringung war
- Zusammenarbeit Partnerorganisationen (Bio Suisse, SMP, FiBL, usw.) sehr positiv
- Bereich Leistungserstellung/-abgabe: überdurchschnittlich gute Kundenzufriedenheit
- Steigerung Beratungsleistungen entlang Zunahme Nachfrage über Jahre
- Erfolgsdiagramm = durchgehend gute Werte
- Das Beratungsteam = zahlreiche Weiterbildungen (Prophylaxe, Arbeit Bestandsebene - Cow signals/ Obsalim)
- Reaktion auf Kritik
 - > Anpassung interne Vorgaben
 - > Aufarbeitung schwerer Fälle bzgl. Tierschutzrelevanz (Masterarbeit und Team)

Gesamtfazit

Was lief nicht gut?

- Rückblickende Perspektive:
- einige zentrale Aspekte zu optimistisch eingeschätzt
- Kometian wird nicht wie andere Tiergesundheitsdienste von den Behörden finanziell weiter unterstützt
- Leistungsabgabe: Nutzung 24h Hotline Kometian nimmt grössten Anteil an Beratungsleistungen ein.
- Bestandsbegleitung ist gefragt, wegen Nähe Berater
- Trotzdem eher kurative Behandlungen, trotz Hinweisen auf Prophylaxe
- Ausbau präventives Leistungsangebot (weil zeit- + kostenintensiv) nicht wie geplant bzw. nur in wenigen Fällen gelungen, vor allem bei Bestandsbegleitungsbetrieben
- Tierhalter sind schnell zufrieden, wenn ein akutes Problem gelöst und das Tier gesund/ nutzbar ist

Gesamtfazit

Weshalb wurden Ziele erreicht?

Erfolgsfaktoren Ebene Schlüsselpersonen:

- grosse Überzeugung von Machbarkeit Realisierung Vision
- grosse Hartnäckigkeit ein Erfolgsfaktor
- Ende Projektdauer = Verantwortliche auf strategischer + operativer Ebene befassen sich stark mit unternehmerischen Überlegungen
- beschlossen, Strukturen + Ablaufprozesse so stark zu verschlanken wie es betriebsnotwendig ist
- Stärkung des Management Know-hows in Organisation war weiterer Erfolgsfaktor

Gesamtfazit

Weshalb wurden Ziele erreicht?

- Konstante + hohe Qualität Beratungsleistung überzeugt viele Landwirte
- Voraussetzung gute Beratungsqualität = guter Zusammenhalt + regelmässiger Austausch Team Organisation
- Sicherstellung Erhalt + Entwicklung Fachkompetenz Team: regelmässige Fortbildungen
- positive Entwicklung Kometian: Komplementärmedizin Bereich Nutztiere im Trend
- mannigfaltige Marketing- + PR-Aktivitäten während ganzer Projektdauer

Gesamtfazit

Welche Ziele wurden nicht erreicht?

- geplante Ausdehnung lateinische Schweiz - trotz Marketing-/PR-Massnahmen
- Die Wichtigkeit Prophylaxe Bereich Nutztiere grundsätzlich bekannt - wird bei präventiven Beratungsleistungen nicht breit nachgefragt.
- Die Zahlungsbereitschaft gering
- Finanzielle Unterstützung Bestehendes = extrem schwer zu finden
- Stiftungen unterstützen gerne neue, spannende Projekte im Auf- und Ausbau bis zur Überführung in den Regelbetrieb

Gesamtfazit

Beurteilung Nachhaltigkeit Neuerungen: technisch, organisatorisch, strukturell:

- Auf- + Ausbau Datenbank (FaVe) = zentral für Datenerhebung + und wichtig für Fortführung Beratungsdienstes.
- Gutes Sachmittel für operativen Betrieb
- Kometian schliesst Marktlücke im Bereich der Tiergesundheitsversorgung.
- Tierhaltende schätzen das Beratungsangebot als Ergänzung zur tierärztlichen Praxis.
- Beraterteam wird als kompetenter Partner im Tiergesundheitsmanagement wahrgenommen.

Gesamtfazit

Lessons Learned Trägerschaft und Empfehlungen:

- Wichtigkeit Integration projektbezogene Fachkompetenzen (Komplementärmedizin im Bereich Nutztiere, Veterinärmedizin, Landwirtschaft usw.) = Erfolgsfaktor
- Schlüsselpersonen mit Visionen, Durchhaltekraft und «Macherqualitäten» (Umsetzung)
- Bzgl. Komplexität der Planung, Umsetzung + Controlling RP wie Kometian:
- Integration in Projektplanung, sowie -umsetzung weitere professionelle Kompetenzen aus Management, betrieblichem Finanz- + Rechnungswesen, sowie Marketing.
- Dieses ebenfalls wichtige Know-how, sowie zusätzlicher Unternehmergeist kamen bei Kometian ab 2020 hinzu

Projektumsetzung (Beurteilung)

Diskussion

Gesamtfazit

Fortbestand Handlungsbedarf und Approach:

- Fortführung Kometian als eigenständigem und unabhängigem komplementärmedizinischem Beratungsdienst = Sicht Trägerschaft wichtigste Zielsetzung erreicht
- Nur dank radikaler Verschlankung gesamtes Geschäftsmodell + mit schmerzlicher Verzichtsplanung.
- Kometian fokussiert sich nun auf finanzielle Absicherung Geschäftsmodell + Fortführung/Weiterentwicklung strategisches Kernangebot
- Herbst 2022: 24h Hotline Open lanciert, welche die Nutzung von Kometian niederschwelliger ermöglicht
- Kometian weiterhin bestrebt, mit passenden Akteuren Synergien zu nutzen und Kooperationen einzugehen

Projektumsetzung (Beurteilung)

Diskussion

Ausblick Kometian: und jetzt...?

Inputs und Diskussion

Schlusswort Präsident Urs Brändli

Vielen Dank!

Allen Anwesenden

Allen Entschuldigten

Allen Mitarbeitenden

Allen externen Fachpersonen

Allen Kunden und Mitgliedern

Allen an Kometian Interessierten