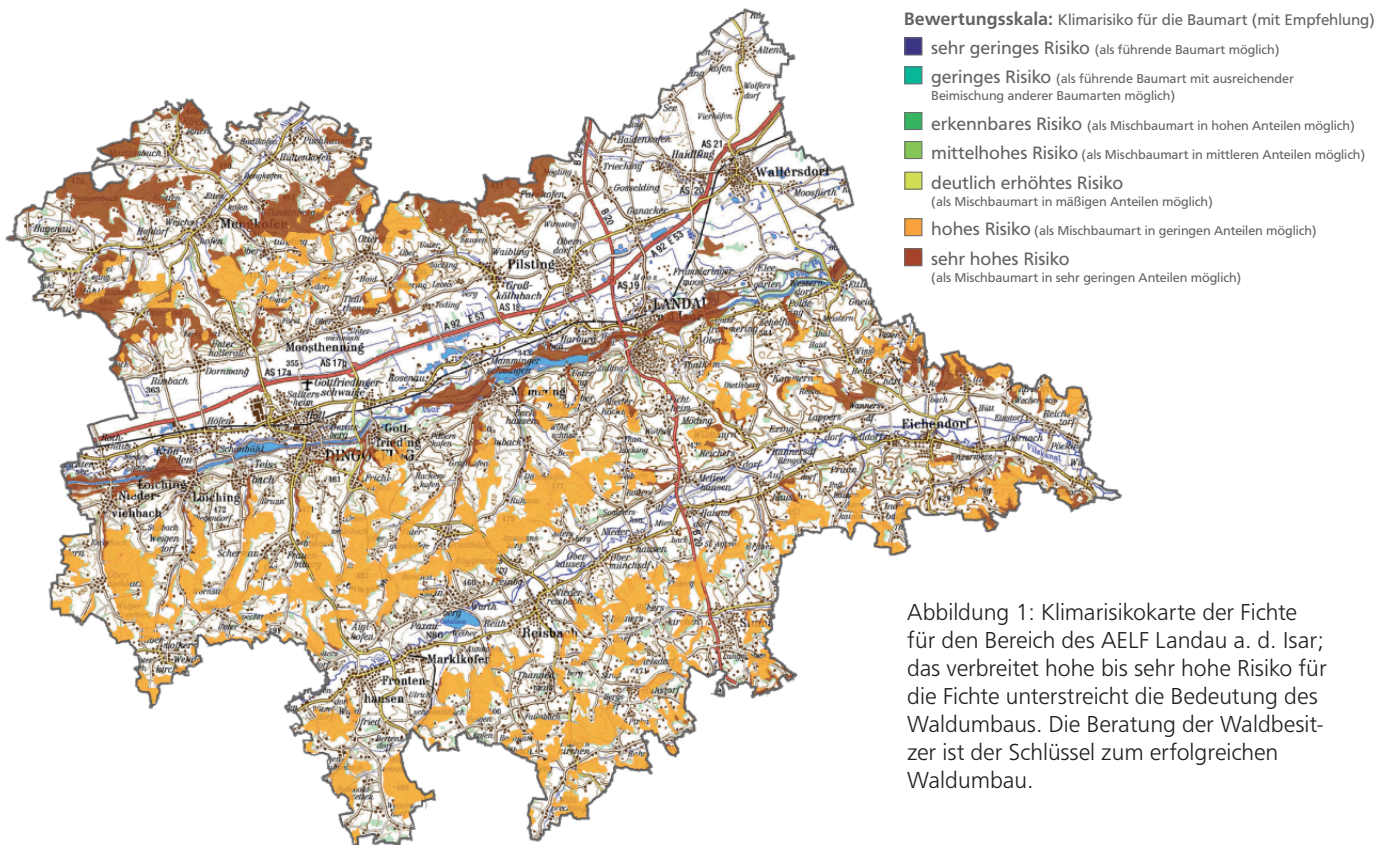


# Von der Nachfrage- zur Angebotsberatung

Zufriedene Kunden und neue Kunden gewinnen sind Ziele eines jeden Unternehmens. Wie kann das bei der Beratung privater Waldbesitzer gelingen?

Margret Kolbeck und Stefan Schaffner

Die Forstbereiche an den bayerischen Ämtern für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten sind bestrebt, Waldbesitzern einen möglichst guten Beratungsservice zu bieten. Ziel ist es, auch diejenigen zu gewinnen und bei der nachhaltigen Bewirtschaftung ihres Waldes zu unterstützen, die das Beratungs- und Fortbildungsangebot der Forstverwaltung noch nicht nutzen. Ein Weg dahin ist die Angebotsberatung. Wichtig ist dabei, die Erfolgsfaktoren für eine gelungene Beratung zu kennen, um Personalressourcen wirkungsvoll einzusetzen. Die Waldbesitzerstruktur bietet neben Kenntnissen über Interessen und Fertigkeiten der Waldbesitzer wertvolle Hinweise. Die LWF hat mit dem AELF Landau die Kundenzufriedenheit nach Sammeldurchforstungen evaluiert und Erfolgsfaktoren für die Angebotsberatung herausgearbeitet.



Das Amt für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (AELF) Landau umfasst den Landkreis Dingolfing-Landau, der mit 21 Prozent Waldanteil zu den waldärmsten in Bayern gehört. Die fruchtbaren Böden werden überwiegend landwirtschaftlich genutzt, Wald erstreckt sich auf den Höhenrücken zwischen den großen Talsystemen der Flüsse Isar und Vils sowie nördlich und südlich der Flusstäler.

Während die Kiefern/Fichten-Bestände südlich der Vils relativ stabil sind, ist die Waldbewirtschaftung im Osten, im Norden und in der Landkreismitte in den letzten Jahrzehnten von Katastrophen geprägt: Große Schadflächen entstanden durch Sturm und Borkenkäfer, die Kleine Fichtenblattwespe (*Pristiphora abietina*) trat regional massiv in Erscheinung (derzeit Latenz) und in letzter Zeit leidet die Esche stark unter dem Eschentriebsterben. Hinzu kommen ungünstige Klimaprognosen für die Fichte im niederbayerischen Tertiär (Abbildung 1).

## Schwerpunkte und Rahmenbedingungen der Beratung am AELF Landau

All diese Faktoren sprechen für die Notwendigkeit, die vorherrschenden Fichtenbestände durch Pflege zu stabilisieren und Mischbaumarten zur Risikostreuung einzubringen. Dies wird in den nächsten Jahren ein Schwerpunkt bei der waldbaulichen Beratung bleiben, zusammen mit der notwendigen Verbesserung der Erschließung der Waldbestände durch Forstwege und Rückegassen. Dazu müssen auch Waldbesitzer mit vergleichsweise wenig Wald erreicht werden. Hierbei stellt sich die Frage: Wie ist diese Aufgabe mit der vorhandenen Personalkapazität bei der gegebenen Struktur des Waldbesitzes (siehe Hastreiter, S. 4–6 in diesem Heft) möglichst effektiv zu bewältigen?

Dazu sind auch die Rahmenbedingungen am AELF Landau zu berücksichtigen. Die Waldbesitzer im Landkreis Dingolfing-Landau werden von drei staatlichen Revierleitern betreut, dazu kommt die Beratung der drei Forstlichen Zusammenschlüsse im Landkreis.

Die drei professionellen Forstlichen Zusammenschlüsse, die beiden Waldbesitzervereinigungen Landau und Reisbach w.V. und die Forstbetriebsgemeinschaft Aitrach-Isar-Vils w.V., haben eigenes forstlich ausgebildetes Personal und sind die wichtigsten Partner der Forstverwaltung. Der Organisationsgrad der Waldbesitzer ist hoch und erreicht über Doppelmitgliedschaften rund 80 Prozent der Waldfläche und knapp 40 Prozent der Waldbesitzer.

Die Strukturtabellen über die Eigentums- und Waldgrößenverteilung in jeder Gemeinde sind eine wertvolle Grundlage für ein Beratungskonzept, das auf die regionalen Gegebenheiten und Unterschiede innerhalb eines AELF eingeht. Die Strukturtabellen helfen, Revierteile zu identifizieren, die hinsichtlich der Waldbesitzerstruktur vom Durchschnitt des Amtes abweichen. Wo Waldbesitz besonders kleinstrukturiert und auf viele Besitzer verteilt ist, bedarf die Kontaktpflege zum Waldbesitzerklientel in seiner ganzen Breite besondere Aufmerksamkeit.

### Angebotsberatung Sammeldurchforstung

Seit mehr als zehn Jahren bietet die Forstverwaltung in Landau in Kooperation mit den Forstlichen Zusammenschlüssen Waldbesitzern ihre Unterstützung bei Sammeldurchforstungen an. Erste Erfahrungen mit dieser Form der Sammelberatung wurden bereits 2003 in LWF aktuell vorgestellt (Kleiner und Strobl 2003).

Die Resonanz auf die am AELF Landau durchgeführten Sammeldurchforstungen war im Laufe der Jahre sehr unterschiedlich. Daher entschied man sich, mit Unterstützung der Bayerischen Landesanstalt für Wald und Forstwirtschaft (LWF), die Zufriedenheit der Waldbesitzer zu untersuchen.



Abbildung 2: Bei Sammeldurchforstungen kann spezielle Forsttechnik eingesetzt werden, weil größere Holzmen gen anfallen als bei Einzelmaßnahmen. Das überzeugt viele Waldbesitzer.

### Persönliches Anschreiben bringt Erfolg

Ein zentrales Ergebnis der nachfolgend dargestellten Untersuchung am AELF Landau zeigt, dass die persönliche Ansprache von bislang nicht erreichten Waldbesitzern entscheidend ist. Gerade Eigentümer kleiner und kleinster Parzellen, die sich bei Einladungen über die Presse nicht als Zielgruppe definieren würden, fühlen sich durch ein persönlich adressiertes Anschreiben angesprochen. Bei ihnen existiert eine gewisse Scheu, an solchen Veranstaltungen teilzunehmen (»Mein Wald ist zu klein«). Ein Anschreiben stellt damit den Königsweg dar, auch diese Gruppen zu erreichen.

Mit der Einführung des neuen Bayerischen Waldinformationssystems BayWIS ist es wesentlich einfacher geworden, beispielsweise alle Waldeigentümer einer Gemarkung zu erreichen und auf die Beratungsangebote der Forstverwaltung hinzuweisen. Ziel ist, alle Waldbesitzer in einem Revier einmal in fünf Jahren persönlich anzuschreiben.

### Zusatzangebote zur Sammeldurchforstung

In enger Abstimmung mit dem regional tätigen Forstlichen Zusammenschluss werden Sammeldurchforstungen geplant und durchgeführt (Erschließungsplanung, Auszeichnen von Probeständen, Lagermöglichkeiten, Holzabfuhr). Es bietet sich an, den Interessenten an einer gelungenen Beispielfläche die geplante Maßnahme im Vorfeld zu erläutern.

Nach der Durchforstung können mit dem Waldbesitzer weitere waldbauliche Maßnahmen, zum Beispiel das Einbringen von Mischbaumarten, erörtert werden.

Sind mehrere Angrenzer an einer Sammeldurchforstung beteiligt, kann bei Interesse in Absprache mit dem Vermessungsamt auch eine Sammelvermessung der Waldgrundstücke angedacht werden.



Aus einer Sammeldurchforstung ist auch das »Brennpunktprojekt Dornach« entstanden. Für interessierte Waldbesitzer wurde aus Mitteln des Klimaprogramms ein sogenannter »Waldumbauplan« erstellt, mit konkreten Empfehlungen zu Waldpflege und vorsorgendem Waldumbau für jeden Bestand.

#### **Konkrete Anlässe für eine Angebotsberatung**

Neben der Sammeldurchforstung können weitere Anlässe für eine Angebotsberatung bestehen:

- Pflege ehemaliger Förderflächen (z.B. Erstaufforstungen)
- Aufarbeitung von Sturmholz bei lokalen Sturmereignissen
- Borkenkäferbekämpfung
- Wiederaufforstungspflicht unbestockter Flächen
- Wegepflege und Wegeinstandsetzung

#### **»Qualitätsprojekt Kundenzufriedenheit« am AELF Landau**

800 Waldbesitzer aus vorangegangenen Sammeldurchforstungen und Förderungen wurden schriftlich befragt und zusätzlich wurden Interviews mit über 40 Waldbesitzern geführt. Dazu kontaktierten die Revierleiter Waldbesitzer mit einer Interviewanfrage, zu denen sie a) intensiv und regelmäßig, b) sporadisch und unregelmäßig und c) noch nie persönlichen Kontakt haben oder hatten.

#### **Wann ist Beratung erfolgreich?**

Für den Erfolg in der Beratung lassen sich folgende zentrale Ergebnisse generalisieren, unabhängig von der jeweils individuellen Bandbreite an Motiven, Fertigkeiten und Interessen:

Förderungen und Sammeldurchforstungen werden aus Sicht aller Waldbesitzer als Angebote wahrgenommen, die dann geschätzt werden, wenn sich ihre Realisierung unkompliziert und serviceorientiert gestaltet und die im Vorfeld angesprochenen Erfolge erreicht werden.

Als Erfolgsmaßstab dienen den Waldbesitzern dabei die jeweils eigenen Vorstellungen über einen »guten« Waldzustand und die damit verbundenen/notwendigen eigenen Arbeitsaufwendungen. Im Zuge der Beratung (insbesondere durch Einzelberatungen im eigenen Wald) können sich diese Vorstellungen ändern.

Sind Waldbesitzer mit dem Waldzustand und der eigenen Arbeitssituation (weder Über- noch Unterforderung) zufrieden, werden die Angebote kaum als interessant empfunden.

Anhand dieser Kriterien beurteilen Waldbesitzer Beratungsangebote und entscheiden für sich, ob das Angebot in der jetzigen Situation passt und angenommen wird (oder eben nicht). In der Förderung kommen als weiteres Moment oft Schadflächen hinzu, die ohnehin zum Handeln zwingen.

#### **Wann handeln Waldbesitzer proaktiv?**

Proaktiver Waldbau in Richtung Vorbau muss oft die zusätzliche Hürde überwinden, dass sich Waldbesitzer zutrauen, mit der anfallenden Pflege und Weiterbehandlung des Bestandes fertig zu werden. Um proaktiv waldbaulich tätig zu werden, müssen folgende Entscheidungen positiv beantwortet werden:

Die Frage, ob die zu nutzenden Holzmengen in der Zukunft benötigt werden (können), ist gerade bei kleineren Eigentumsflächen mit begrenztem Holzvorrat ein zentraler Punkt. Zeiträume von bis zu 30 Jahren spielen hier im Denken durchaus eine Rolle (z.B. Sicherheit für den Brennholzverbrauch, Bauholz für die Nachkommen). Die »Sparkasse Wald« ist durch- aus noch im Bewusstsein verankert.

Wenn eine Holznutzung für möglich empfunden wird, rückt der Bestand in den Blickpunkt. Eine Maßnahme wird dann angegangen, wenn der Bestand aus Sicht des Waldbesitzers dadurch »besser« wird und zwar einerseits aus waldbaulicher und andererseits aus arbeitstechnischer Sicht. Der Waldbesitzer wird sich dann auf ein Angebot einlassen, wenn er aus seiner Sicht einen stabileren, ertragreicheren Bestand mit der Pflege-/Vorانبau-/Verjüngungsmaßnahme erreichen kann. Die künftig anfallenden Arbeiten müssen nach der Maßnahme aus Sicht des Waldbesitzers bewältigbar erscheinen oder sogar besser bewältigt werden können (z.B. ist es nicht mehr jedermanns Sache, große Bäume zu fällen). Ist ein Waldbesitzer davon nicht überzeugt, wird er eher nicht aktiv werden.

Das Angebot wird als »günstig« wahrgenommen. Günstig heißt, dass der Waldbesitzer mit der Teilnahme eine für ihn vorteilhafte Gelegenheit nutzt. Bei Sammelmaßnahmen sind oft als »gut« kommunizierte Holzpreise entscheidend. Noch wichtiger war in der Meinung der Waldbesitzer, dass der »Service« stimmt, also Fachleute im Sinne des individuellen Waldbesitzers handeln. Damit werden auch komplexere Maßnahmen möglich (z.B. maschinelle Holzernte), für die oft kein ausreichendes Knowhow vorhanden ist. Die Skepsis gegenüber maschineller Holzernte war bei vorliegender Untersuchung kaum mehr nachweisbar, allenfalls als Argument, dass man die Arbeiten selbst machen will und daher keine Unterstützung bräuchte.

#### **Wann sind Sammeldurchforstungen erfolgreich?**

Ein Angebot zur Sammeldurchforstung in einem abgegrenzten Gebiet stößt auf verschiedene Waldbesitzer. Daher kann nicht vorhergesagt werden, wie viele Waldbesitzer man letztendlich erreichen wird. Trotzdem sind je-desto-Aussagen möglich:

- Je mehr Aufwand in begleitende Beratungsaktivitäten investiert werden kann (Waldbegänge, Beispielflächen, Einzelberatungen), desto mehr Waldbesitzer können erreicht werden.
- Je länger bereits eine Tradition an Sammeldurchforstungen in einem Raum vorhanden ist, desto positivere Erwartungen werden die Waldbesitzer an diese Maßnahme knüpfen. Damit kann zwar nicht unbedingt für jedes künftige Projekt eine höhere Teilnehmerquote verbunden werden, der Beratungsaufwand wird sich jedoch generell günstiger darstellen. Erfolgreiche Förderungen oder Sammeldurchforstungen, d.h. zufriedene Kunden, führen aber dazu, dass diese Waldbesitzer auch künftig positive Erwartungen an diese Angebote stellen und die zu überwindenden Hürden in Zukunft leichter werden (und umgekehrt).

## Durch Wissen zum Handeln – ein Bildungsprogramm

Die rund 700.000 Waldbesitzer in Bayern bringen sehr unterschiedliche Kenntnisse und praktische Erfahrung für die Bewirtschaftung ihrer Wälder mit. Teilweise besteht ein großes Bedürfnis nach Grundinformationen über den Wald und seine Bewirtschaftung. Durch Beratungen, Schulungen und Kurse wird den Waldbesitzern das nötige »Rüstzeug« an die Hand gegeben, damit sie ihr Eigentum verantwortungsvoll, nachhaltig und naturnah bewirtschaften können.

### Bildungsprogramm Wald

Das Bildungsprogramm Wald »BiWa« ist eine Seminarreihe mit Abendveranstaltungen, die durch Exkursionen ergänzt werden. Die Waldbesitzer erfahren dabei Inhalte wie die Grundlagen des Ökosystems Wald, die Pflege und Bewirtschaftung von Wäldern sowie die gesetzlichen Rahmenbedingungen. Zudem ermöglichen die Veranstaltungen den Austausch der Waldbesitzer untereinander und den Kontakt mit den örtlichen Partnern, insbesondere den forstlichen Zusammenschlüssen. Allein durch das Bildungsprogramm Wald konnten so in den letzten beiden Winterhalbjahren über 3.500 Waldbesitzer in den forstlichen Grundlagen weitergebildet werden.

### Bayerische Waldbauernschule

Die Bayerische Waldbauernschule in Kelheim bietet Waldbesitzern ein umfassendes Programm in Theorie und Praxis der Waldbewirtschaftung an. Die Waldbauernschule ist ein Garant für die Vermittlung forstlichen Wissens und Kompetenzen auf höchstem Niveau. Dabei gilt der Grundsatz: Wissen von der Praxis für die Praxis. Aktuell nehmen jedes Jahr mehr als 2.000 Teilnehmer die Angebote wahr.

### Schulungen und Kurse vor Ort

Die arbeitspraktischen Fortbildungen für Waldbesitzer direkt vor Ort vermitteln die notwendigen Grundkenntnisse, um den eigenen Wald zu pflegen und zu einem stabilen Mischwald zu entwickeln. So können sich die Waldbesitzer im Rahmen des Kursangebotes von der sicheren Waldarbeit über die Pflanzung bis zum Waldschutz fit machen. Seit 2006 haben die Forstwirtschaftsmeister und Forstwirte der Bayerischen Forstverwaltung mehr als 120.000 Waldbesitzer geschult. Diese Kurse tragen in erheblichem Maße dazu bei, die Waldarbeit sicherer zu machen und die fachliche Qualifikation der Waldbesitzer zu steigern.

Das Bildungsprogramm Wald stellt die Basis des forstlichen Bildungsangebots dar, das durch weiterführende praktische Kurse ergänzt und die vertiefenden Lehrgänge der Bayerischen Waldbauernschule abgerundet wird.

Markus Lechner, StMELF

Weitere Informationen zu den Kursen und Schulungen erhalten Sie bei Ihrem Amt für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten und der Bayerischen Waldbauernschule sowie im Internet unter: <http://www.forst.bayern.de/>

## Informationsquellen der Waldbesitzer

In der Untersuchung wurde aber auch eines deutlich. Die örtlich ansässigen und auch ein Großteil der ausmärkischen Waldbesitzer sind in ein Netzwerk von ortsansässigen Waldbesitzern eingebunden, die ihnen mit Rat und auch Tat zur Seite stehen. Nachbarschaftliche, berufliche oder verwandtschaftliche Beziehungen sind hier die wichtigsten Verknüpfungen. Die meisten Waldbesitzer haben daher bei Problemen im Wald ihre Ansprechpartner. Insbesondere bei Waldbesitzern, die nicht oder nur sporadisch in Kontakt mit einem AELF sind, stellen Angebotsberatungen damit eine wichtige Brücke dar.

## Kontinuität in der Beratungsarbeit

Der Erfolg in der Privatwaldberatung beruht zum großen Teil auf einer vertrauensvollen Beziehung des Beraters zum Waldbesitzer. Wie jede Beziehung will diese gepflegt sein.

Schwierig ist es, wenn Reviere oder Revierteile in der Vergangenheit umorganisiert wurden oder der staatliche Förster als Ansprechpartner für Waldfragen häufig gewechselt hat. Der Waldbesitzer ist verunsichert, wer zuständig ist. In der Folge ist sehr schnell ein Rückgang der Beratungsnachfrage festzustellen.

In einem solchen Fall kann ein persönliches Anschreiben, zum Beispiel im Rahmen einer Sammeldurchforstung dazu beitragen, dass der neue Revierleiter bekannt wird. Eine beigelegte Visitenkarte erleichtert die Kontaktaufnahme.

## Fazit

Jahre ohne größere Kalamitäten bieten die Möglichkeit, waldbaulich nicht nur auf Katastrophen zu reagieren, sondern vorsorgende Waldpflege zu betreiben. Dazu ist es notwendig, aktiv auf Waldbesitzer zuzugehen. Sammeldurchforstungen sind ein geeignetes Instrument. Um erfolgreich zu sein, empfiehlt es sich, langfristig vorzugehen und dauerhaft am Ball zu bleiben. Erfolg stellt sich nur langfristig ein, denn das Waldbesitzerbewusstsein wächst mit den gemachten Erfahrungen.

## Literatur

Kleiner, Ch.; Strobl, R. (2003): *Forstliche Beratung als Teil eines Bewirtschaftungskonzeptes für den Kleinprivatwald*. LWF aktuell, Heft 42, S. 26–30

Margret Kolbeck ist Bereichsleiterin Forsten am Amt für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Landau a.d. Isar.

[margret.kolbeck@aelf-ln.bayern.de](mailto:margret.kolbeck@aelf-ln.bayern.de)

Dr. Stefan Schaffner beschäftigte sich lange Zeit mit forstlicher Beratung am Lehrstuhl für Wald- und Umweltpolitik der Technischen Universität München und an der Landesanstalt für Wald und Forstwirtschaft. Derzeit ist er am AELF Regen als Berater bei der Forstwirtschaftlichen Vereinigung Niederbayern tätig.  
[stefan.schaffner@aelf-rg.bayern.de](mailto:stefan.schaffner@aelf-rg.bayern.de)