

Informationsunterlage zur Pressekonferenz von **Bürgermeister Klaus Luger** zum Thema **„Feedbackmanagement-Bericht 2020“** am Dienstag, 9. März 2021, um 11 Uhr im Raum 443, Altes Rathaus, 4. Stock

---

## **6.000 BürgerInnen-Meldungen im „Corona-Jahr“**

### **2020 war vieles anders**

### **Lockdowns stellten Stadt vor besondere Herausforderungen**

### **Verkehrsanliegen und Verschmutzungen dominieren**

Mit Wünschen, Anregungen sowie Beschwerden tragen die Linzerinnen und Linzer zur Verbesserung der Lebensqualität in ihrer Stadt bei. Dies spiegelt sich im alljährlichen Feedback-Managementbericht wieder. Im Jahr 2020 wurden im Vergleich zum Jahr zuvor (mit 7.600 Anregungen) „nur“ 6.000 Meldungen, also um etwa ein Fünftel weniger, eingebracht. Und dieses Minus hat auch seinen Grund.

Denn das Jahr 2020 hat ganz Österreich und damit besonders auch die Stadt Linz vor ungeahnte neue Herausforderungen gestellt. Im Lichte der Bekämpfung der Corona-Pandemie mussten Schwerpunkte anders gesetzt und übliche Prozesse neu strukturiert werden. Das Team des Tele-service Centers (TSC) war seit Beginn des ersten Lockdowns am 16. März 2020 als Schnittstelle zu den BürgerInnen besonders gefordert. Das bedeutete für das Feedbackmanagement, dass eine durchgehende statistische Erfassung nicht wie in den letzten Jahren möglich war.

Auch bei jenen Fällen, die im ELAK („Elektronischen Akt“) dokumentiert wurden, mussten Abstriche gemacht werden. Häufig wurde auf Rückmeldungen verzichtet. Ungewöhnliche Schwankungen in der monatlichen Darstellung hängen damit zusammen, dass die Erfassung der Fälle nicht

## MEDIENSERVICE

unmittelbar nach Einlangen, sondern teilweise nur in „Nacherfassungszeiträumen“ möglich war. Die Einmeldeplattform „Schau auf Linz“ war wochenlang vom Netz. „Summa summarum ist das Jahr 2020 nicht mit einem üblichen Jahr zu vergleichen. Dennoch wurden vom engagierten Team des TSC auch 2020 mehr als 6.000 Fälle erfasst, die es wert sind, sie in Fortsetzung der letzten Jahre darzustellen“, sagt Bürgermeister Klaus Luger.

Ein wichtiges Thema in allen Stadtbezirken stellt wie in den vergangenen Jahren der Verkehr dar. Überwiegend wurden dabei Anregungen oder Schadensmeldungen vorgebracht.

Im Stadtzentrum spielen auch illegale Müllablagerungen eine Rolle, während in den peripheren Gebieten vor allem Grünschnitt oder Schadensbehebungen als wichtig wahrgenommen werden.

Auf den ersten drei Plätzen der wichtigsten Anliegen 2020 liegen Müllablagerung, Mängel beim Grünschnitt und Schäden an Verkehrsflächen. „Wir schätzen und begrüßen den Dialog mit der Bevölkerung. Nur so können wir rasch und flexibel auf die verschiedenen Wünsche der Bürgerinnen und Bürger reagieren. Die trotz der monatelangen und immer noch anhaltenden Lockdowns rege Frequenz an Anregungen zeigt auf, dass sich die Menschen aktiv mit ihrem direkten Lebensumfeld auseinandersetzen und auf die Stadt vertrauen, dass sie bei Missständen rasch eingreift. Das Feedback aus der Bevölkerung an die Stadtverwaltung war auch im Ausnahmejahr positiv“, betont Bürgermeister Klaus Luger.

### Informationshotspot BürgerInnenservice

Dem BürgerInnen-Service – konkret dem Teleservice Center (TSC) – kommt die Rolle als Administrator und Koordinator zu und es bleibt Ansprechpartner vom Einlangen bis zur Beantwortung. Im Jahr 2020 wurden 49,3 Prozent aller BürgerInnenanliegen positiv im Sinne des Antragstellers/der Antragstellerin erledigt, bei 48 Prozent war keine Zuständigkeit gegeben oder eine Umsetzung nicht möglich. Nur ein kleiner Teil (179 Fälle) der im Jahr 2020 eingelangten BürgerInnenwünsche, -anregungen und -beschwerden waren am Jahresende noch in Bearbeitung.

## MEDIENSERVICE

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Teleservice-Centers sind auch darauf spezialisiert, Beschwerden und Anregungen zu „filtern“, damit sie zur Bearbeitung oder Stellungnahme an die „richtigen“ und direkt zuständigen Ansprechpartnerinnen und -partner weitergeleitet werden. Auch externe PartnerInnen, wie die Linz AG sowie Ordnungsdienst und Polizei, werden dabei eingebunden.

### **In Summe 6.000 Meldungen**

Im Jahr 2020 wurden exakt insgesamt 6.003 Meldungen erfasst. Das sind um 22 Prozent weniger als im Vorjahr. Der Rückgang der Fallzahlen von 2019 auf 2020 ist überwiegend den Themen „Müllablagerung“ (-184), „Geschwindigkeits-, Verkehrskontrollen und Baustellenabsicherung“ (-155) sowie der Kategorie „Schäden an Verkehrsflächen“ (-132 Meldungen) geschuldet. Nach dem Rückgang der Meldungen bei „Grünschnitt“ von minus 30 Prozent von 2017 auf 2018 dürfte der erneute Anstieg von 34 Prozent gegenüber dem Jahr 2018 abermals witterungsbedingte Ursachen haben.

### **Dauerthema „Parksünder“**

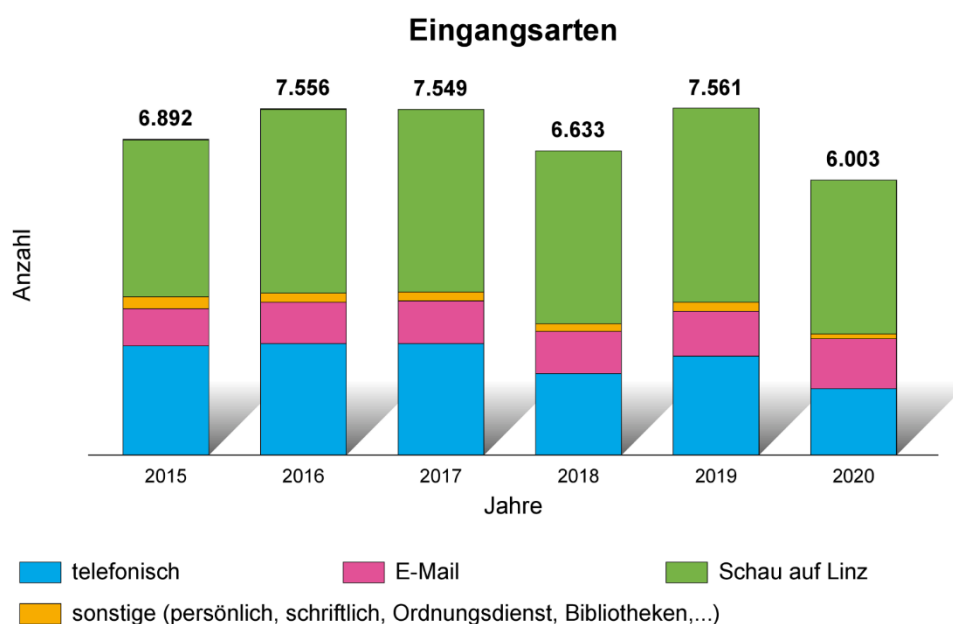
Seit Anfang 2015 steht das TSC zusätzlich als offizielle Anlaufstelle für BürgerInnen zur Verfügung, die vom Ordnungsdienst (OSL) ein Organmandat in der gebührenfreien Kurzparkzone erhalten haben. In den Jahren 2015 und 2016 sind jeweils rund 600, in den Jahren 2017, 2018 und 2019 jeweils rund 400 und 2020 rund 300 Fälle zu diesem Thema dokumentiert. Seit dem Jahr 2019 ist der Ordnungsdienst darüber hinaus ermächtigt, auch außerhalb von Kurzparkzonen Organmandate bei Missachtung von Halte- und Parkverboten zu erteilen. Für Beschwerden von BürgerInnen aus diesem Anlass wurde die neue Kategorie „Überwachung Halte- und Parkverbot“ geschaffen. In den Jahren 2019 und 2020 gingen dazu 133 bzw. 168 Beschwerden beim TSC ein.

### **Trotz Lockdown: Schau auf Linz mit Topwerten**

Trotz coronabedingter phasenweiser Stilllegung ist der am häufigsten frequentierte Eingangskanal die Plattform „Schau auf Linz“ mit 56 Prozent. Etwas weniger als ein Viertel (24 Prozent) der BürgerInnenanliegen langten auf telephonischem Wege ein und per E-Mail 18 Prozent. Die Einführung von „Schau auf

## MEDIENSERVICE

LinZ“ hat keine nennenswerte zahlenmäßige Verlagerung von den herkömmlichen Eingangskanälen verursacht, sondern wurde von den Bürgerinnen und Bürgern als zusätzliche Kommunikationsschiene angenommen. Offensichtlich ist durch den Bekanntheitsgrad von „Schau auf Linz“ der Umstand, dass Beschwerden ernst genommen werden, vermehrt in den Fokus der LinzerInnen geraten.

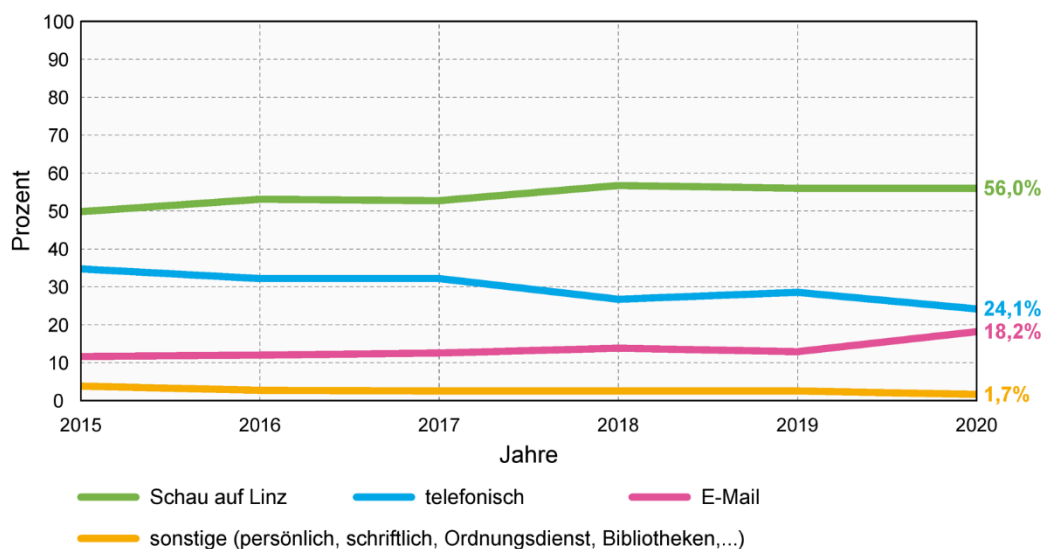


Magistrat Linz  
Stadtforschung

## MEDIENSERVICE

Eingangsarten - Linz gesamt						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Schau auf Linz	3.432	4.015	3986	3.766	4.233	3.360
telefonisch	2.391	2.432	2426	1.777	2.153	1.449
E-Mail	809	908	943	922	979	1.092
persönlich	181	142	172	151	190	97
Bibliotheken	31	24	7	1	0	0
Ordnungsdienst	16	14	4	3	1	0
schriftlich	22	12	10	12	4	5
BSt	8	5	0	0	0	0
Grünes Telefon	2	4	0	1	1	0
intern	0	0	1	0	0	0
<b>Summe</b>	<b>6.892</b>	<b>7.556</b>	<b>7.549</b>	<b>6.633</b>	<b>7.561</b>	<b>6.003</b>

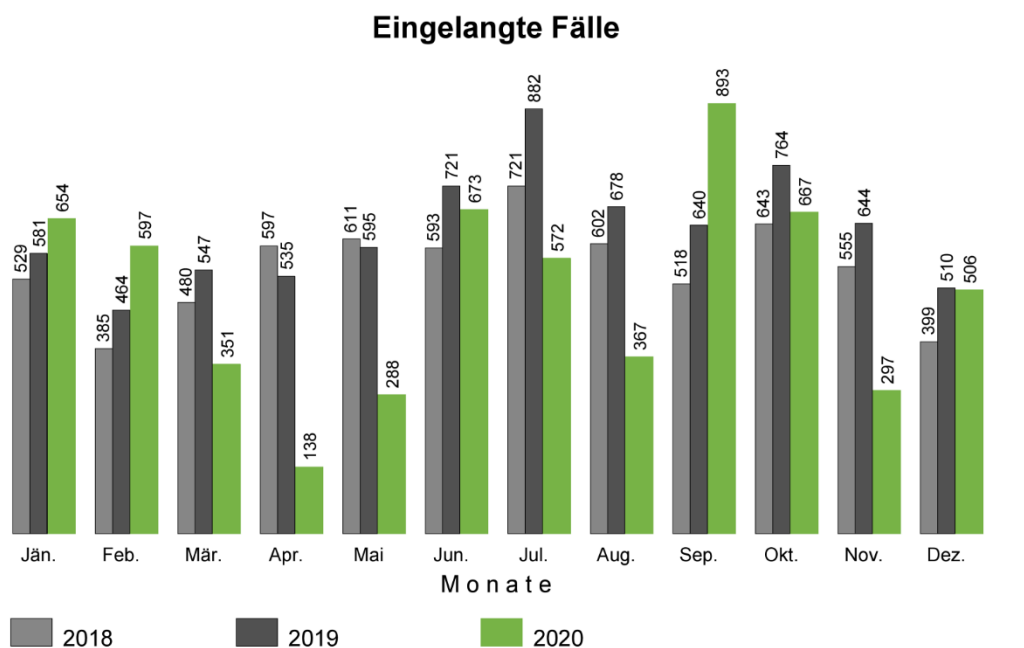
Verteilung der Eingangsarten



## MEDIENSERVICE

### Eingelangte Fälle je Monat: Größter Einbruch im ersten Lockdown von März bis Mai

Die Einschnitte des Jahres 2020 werden bei der Betrachtung der Anzahl der monatlich erfassten Fälle im Vergleich zu den Vorjahren deutlich. In einzelnen Monaten zeigen sich zum Teil deutliche Abweichungen vom normalen Aufkommen. Der erste Lockdown sowie die damit verbundenen Sicherheitsmaßnahmen (zum Beispiel Backup-Teams) von Mitte März bis ca. Mitte Mai führten zu einem massiven Einbruch der Fallzahlen. Die Ursache dafür liegt in den plötzlichen zusätzlichen Corona-Anfragen für das Team des TSC, die eine Bearbeitung der Beschwerdefälle in der gewohnten Art und Weise verhinderten sowie ein vorübergehendes „Abschalten“ der Meldeplattform „Schau auf Linz“. Ein ähnliches Procedere wiederholte sich im November. Ungewöhnliche Schwankungen in der monatlichen Darstellung (zum Beispiel zwischen August und September) hängen auch damit zusammen, dass die Erfassung der Fälle nicht unmittelbar nach Einlangen, sondern teilweise nur in „Nacherfassungszeiträumen“ möglich war.

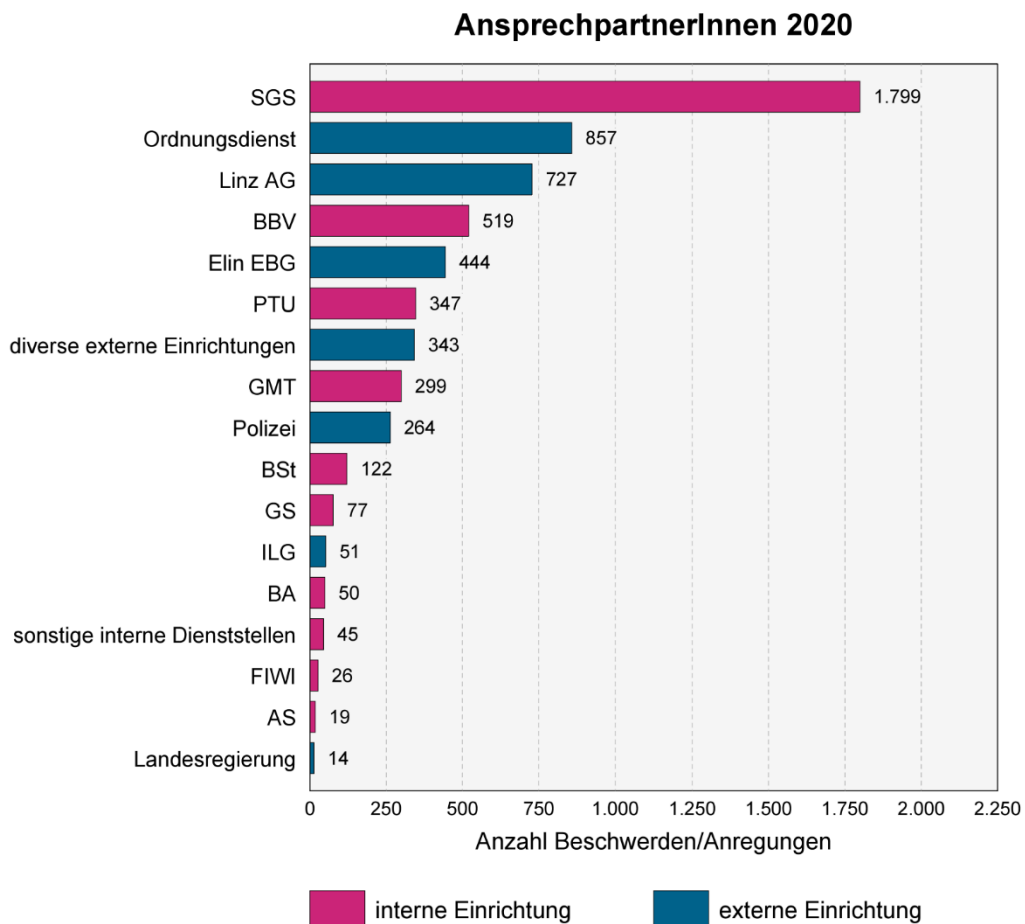


Magistrat Linz  
Stadtforschung

## MEDIENSERVICE

### AnsprechpartnerInnen: Straßenbetreuung, Stadtgrün, Ordnungsdienst und Linz AG am meisten konfrontiert

Von den MitarbeiterInnen des TSC werden die einlangenden Beschwerden/Anregungen gefiltert und zur weiteren Bearbeitung oder Stellungnahme an zuständige AnsprechpartnerInnen weitergeleitet. Bei den 857 Beschwerden, die in der Grafik unter Ordnungsdienst aufscheinen, handelt es sich um Fälle, in denen das BürgerInnen-Service (TSC) den Ordnungsdienst beauftragt hat.



## MEDIENSERVICE

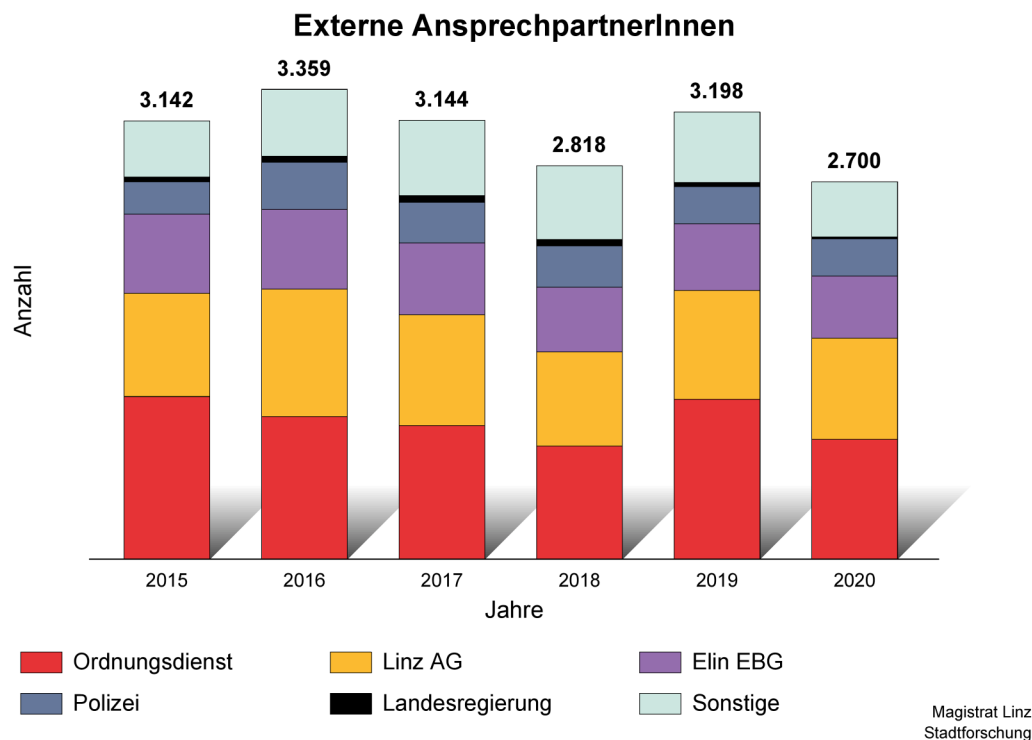
Nicht für alle Anliegen ist eine Fachabteilung des Magistrates („interne“ AnsprechpartnerInnen) zuständig. Im Jahr 2020 fielen rund 55 Prozent aller eingelangten Anregungen und Beschwerden in den Aufgabenbereich eines Geschäftsbereiches des Magistrates. Insgesamt wurden 3.303 Fälle an eine Fachabteilung weitergeleitet. Die Gesamtzahl der bearbeiteten Eingänge sank gegenüber 2019 um 24 Prozent.

### **Von Linz AG bis zum Ordnungsdienst**

Unter den „externen“ AnsprechpartnerInnen waren der Ordnungsdienst (OSL), die Linz AG und die Elin EBG für den Hauptteil der 2.700 im Jahr 2020 eingegangenen Anregungen und Beschwerden zuständig. Rund 75 Prozent aller Fälle, die an nichtmagistratische Einrichtungen weitergeleitet wurden, entfielen auf eine dieser drei Einrichtungen. Die Gesamtzahl der Beschwerden, die in den Zuständigkeitsbereich einer externen Ansprechpartnerin oder eines externen Ansprechpartners entfielen, sank 2020 gegenüber dem Vorjahr um 500 Fälle oder rund 16 Prozent. Sonst handelte es sich größtenteils um Beschwerden über HundehalterInnen, BettlerInnen, StraßenmusikantInnen, Jugendliche und die Durchsetzung der AnrainerInnenverpflichtung (laut StVO) durch den OSL.



## MEDIENSERVICE



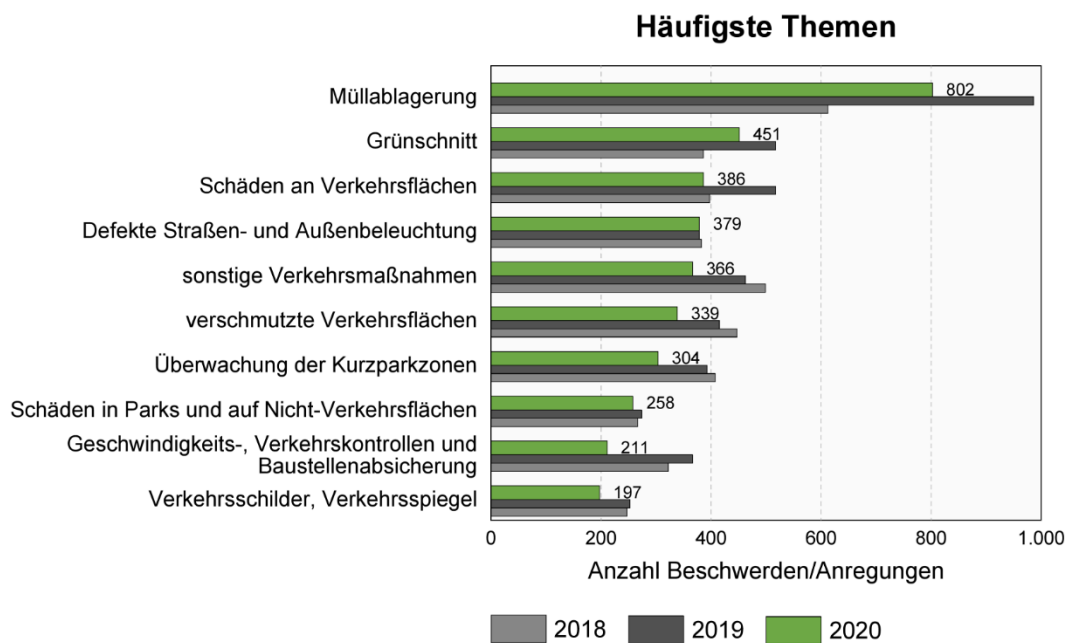
Externe AnsprechpartnerInnen						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ordnungs- dienst	1.166	1.021	959	809	1.143	857
Linz AG	741	912	794	675	781	727
Elin EBG	568	572	511	465	479	444
Polizei	233	334	291	296	264	264
Landesre- gierung	36	42	51	46	28	14
sonstige	398	478	538	527	503	394
<b>Summe</b>	<b>3.142</b>	<b>3.359</b>	<b>3.144</b>	<b>2.818</b>	<b>3.198</b>	<b>2.700</b>

### Müll ist nach wie vor ein „Aufreger“

Das BürgerInnen-Service ordnet die Beschwerden bzw. Anregungen einzelnen Themen zu.

## MEDIENSERVICE

Das am öftesten genannte Thema (800) ist die Müllablagerung. An zweiter Stelle folgt mangelnder „Grünschnitt“ mit 450 Fällen, gefolgt von „Schäden an Verkehrsflächen (390), „defekte Straßenbeleuchtung“ (380) und „verschmutzte Verkehrsflächen“ (340). Auch die Überwachung von Kurzparkzonen (rund 300 Fälle) ist ein Dauerbrenner.



Magistrat Linz  
Stadtforschung