Medienservice der Stadt Linz

Informationsunterlage zur Pressekonferenz mit **Bürgermeister Klaus Luger** und **Magistratsdirektorin Mag.ª Ulrike Huemer** zum Thema **„Bilanz Bürger*innen-Service 2022“** am Donnerstag, 9. Februar 2023, 10.30 Uhr im Alten Rathaus, 4. Stock, Raum 443.

Feedback-Management 2022: Bürger*innen gaben der Stadtverwaltung 6.900 Mal direkte Rückmeldung

Zwei Drittel aller Meldungen digital über „Schau auf Linz“

Müllablagerung war häufigster Grund für Kontaktaufnahme

Feedback ist das Rückgrat jeder funktionierenden Organisation – so auch der Linzer Stadtverwaltung. Im Magistrat Linz sind Meldungen und Anliegen von Bürger*innen seit jeher fixer Bestandteil der Verwaltungskultur. So führte die Landeshauptstadt bereits im Jahr 2006 ein modernes Teleservice Center als Schnittstelle zwischen Bürger*innen und den Fachabteilungen im Rathaus ein. Im abgelaufenen Jahr 2022 gingen beim Bürger*innen Service insgesamt 6.900 Meldungen mit Feedback – von Meldungen über Verschmutzungen bis hin zu Anregungen den Grünschnitt betreffend – ein. Dafür nutzen die Linzer*innen vermehrt digitale Angebote. So wurden zwei von drei Meldungen über die digitale App und Online-Plattform „Schau auf Linz“ eingebracht. Weitere häufig genutzte Kanäle sind E-Mails an das Teleservice Center, persönlicher Kontakt im Bürger*innen-Service Center und vereinzelte Meldungen über Außenstellen in den Stadtbibliotheken.

Dem Bürger*innen-Service – konkret dem Teleservice Center – kommt im professionellen Feedback-Management die Rolle als Administrator bzw. Koordinator zu. Es bleibt vom Einlangen bis zur Beantwortung durchgehend Ansprechpartner für Bürger*innen. In diesem Prozess werden die Eingänge strukturiert erfasst und für die transparente Nutzung dokumentiert bzw. ausgewertet. Mehr als die Hälfte aller eingelangten Anliegen (52 Prozent) konnte im vergangenen Jahr positiv im Sinne der*des Antragsteller*in erledigt werden, bei 47 Prozent war keine Zuständigkeit

Magistrat der
Landeshauptstadt Linz
Kommunikation und
Marketing

Hauptplatz 1
4041 Linz
komm@mag.linz.at
+43 732 7070 1341

gegeben oder eine Umsetzung nicht möglich. Lediglich ein kleiner Teil aller Bürger*innen-Wünsche, -Beschwerden oder -Anregungen waren am Jahresende noch in Bearbeitung.

Thematisch am häufigsten wurde das Thema Müllablagerung mit 1.063 Fällen thematisiert, gefolgt von Grünschnitt (451) sowie „sonstigen Verkehrsmaßnahmen“ (448) und verschmutzten Verkehrsflächen (433).

Eine zentrale Rolle im Kontakt mit Bürger*innen – und nicht nur im Feedback-Management – nehmen die 24 Mitarbeiter*innen des städtischen Teleservice Centers ein. In dieser modernen Serviceeinrichtung werden darüber hinaus Auskünfte erteilt und Bürger*innen-Anfragen telefonisch und per E-Mail abgearbeitet. Eine weitere wichtige Aufgabe ist darüber hinaus die redaktionelle Betreuung der städtischen Service-Websites „Service A-Z“ sowie des Info-Chatbots „Frag ELLI!“. Mit knapp 233.000 dokumentierten Anrufen im Jahr 2022 hat, statistisch gesehen, jede*r Linzer*in die Nummer 0732 7070 öfter als einmal gewählt.

„Gelebte Feedbackkultur ist zentraler Bestandteil jeder funktionierenden, offenen Organisation. Aus diesem Grund besitzt der Dialog mit Bürgerinnen und Bürgern für die Stadt Linz als Verwaltungs-Dienstleisterin seit jeher höchsten Stellenwert. So geben direkte Rückmeldungen unserer Bürgerinnen und Bürger über Wünsche, Anregungen und Probleme essenziellen Input für unser tägliches Wirken. Ich werte es als durchaus positiv, dass die Linzerinnen und Linzer die professionell betreuten Feedback-Möglichkeiten zahlreich und aktiv nutzen. Um die Lebensqualität in unserer Heimatstadt zu erhalten und weiter zu verbessern, braucht es aktive Bewohnerinnen bzw. Bewohner und qualifiziertes, kritisches Feedback“, erklärt Bürgermeister Klaus Luger.

„Linz ist mit seinen niederschwelligen Feedback- bzw. Kontakt-Angeboten für Bürgerinnen und Bürger auf dem richtigen Weg. Der hohe Anteil an Personen, die uns ihre Wünsche und Anregungen auf digitalem Weg mitteilen, zeigt uns, wohin die Reise in den kommenden Jahren gehen wird. Dabei gilt es jedoch sicherzustellen, dass der persönliche Kontakt zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung niemals verloren geht. Jedes Anliegen wird geprüft, erfasst und – wenn erforderlich – auch individuell bewertet und bearbeitet, egal über welchen Kanal die Meldung erfolgt“, betont Magistratsdirektorin Mag.ª Ulrike Huemer.

Bürger*innen Service als „Single Point of Contact“

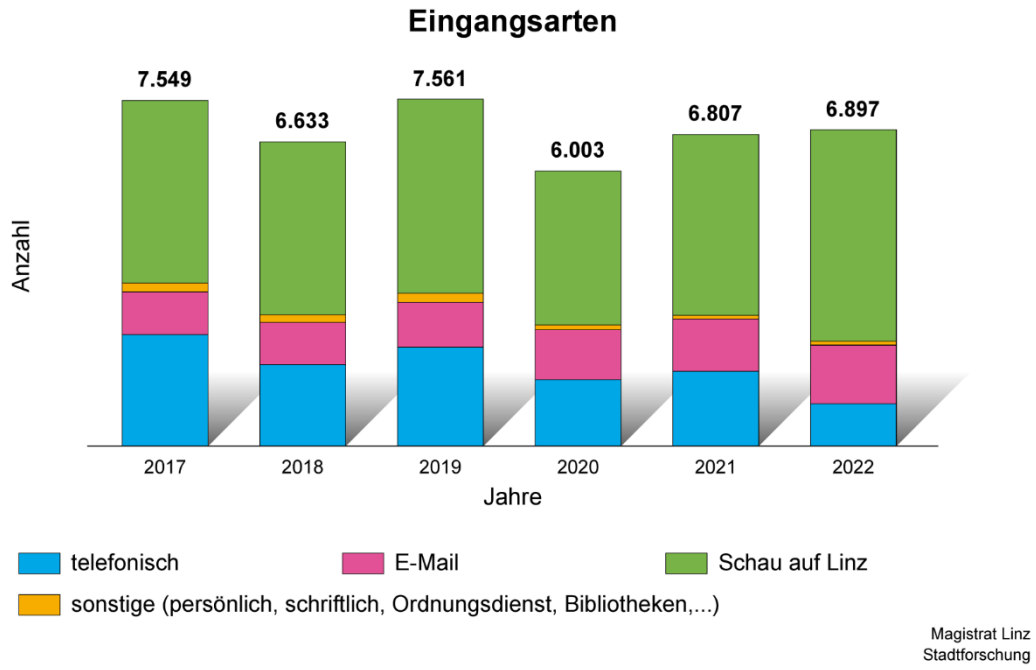
Die Mitarbeiter*innen des Bürger*innen Service Centers (BSC) sowie des Teleservice Centers (TSC) agieren bei sämtlichen Anliegen und Anfragen der Linzer Bevölkerung als „Single Point of Contact“. Das 24-köpfige Team des Teleservice Centers steht von Montag bis Freitag von 7 bis 18 Uhr zur Verfügung.

Wenn möglich werden Meldungen vom Eingang bis zur Erledigung von dieser Servicestelle durchgängig bearbeitet. Zu vielen häufig vorkommenden Themen erarbeitete das Teleservice Center gemeinsam mit den zuständigen Fachabteilungen verbindliche Standardantworten, um eine durchgängig hohe Qualität der Auskünfte sicherzustellen.

Dadurch können den Bürger*innen rasch informative Antworten gegeben werden, ohne dass die Fachabteilungen in jedem Fall eine schriftliche Stellungnahme abgeben müssen. Natürlich werden sämtliche Meldungen erfasst und an interne sowie externe Ansprechpartner*innen weitergeleitet – etwa die Linz AG oder die Polizei.

„Schau auf Linz“: Zwei Drittel aller Meldungen erfolgen digital

Knapp 6.900 Meldungen von Bürger*innen erfasste der Magistrat im Jahr 2022. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies einen leichten Anstieg von 1,3 Prozent. 67 Prozent davon – also zwei von drei eingegangenen Anliegen – erfolgten über die App „Schau auf Linz“, jede fünfte Anregung erfolgte via E-Mail und 13 Prozent per Telefon.

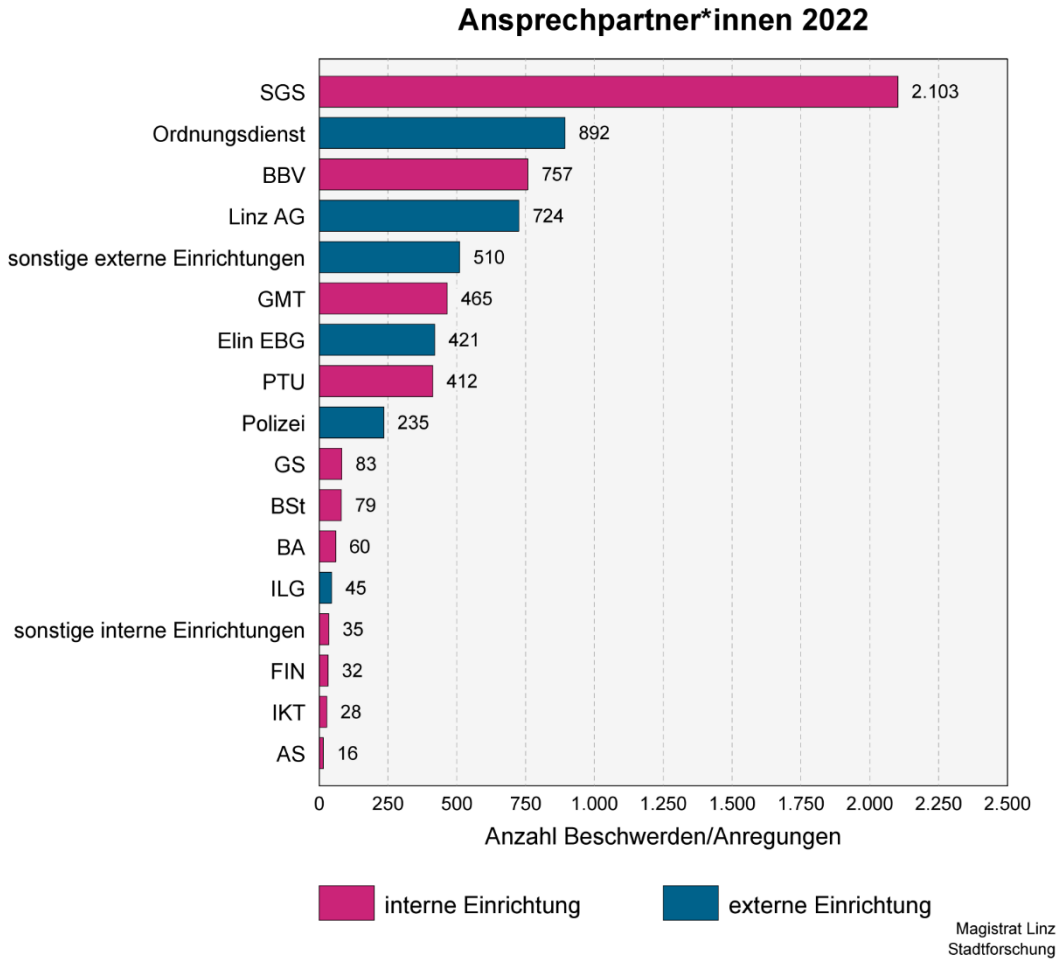


Bemerkenswert ist der Anstieg der Nutzung von „Schau auf Linz“ im Jahr 2022: Verglichen mit dem Jahr davor, gingen auf diesem Eingangskanal 659 Meldungen mehr ein. Gleichzeitig verringerte sich die Zahl der Anliegen, die telefonisch eingebracht wurden, stark, nämlich um 719. Die Web- bzw. App-Anwendung „Schau auf Linz“ ist seit zehn Jahren online und hat sich seitdem zu einem wesentlichen Kommunikations-Kanal der Stadt Linz mit ihren Bürger*innen etabliert. Im abgelaufenen Jahr erfolgten umfassende technische und organisatorische Analysen der mittlerweile in die Jahre gekommenen Software, um noch heuer einen Relaunch in Angriff nehmen zu können.

„Die Plattform ‚Schau auf Linz‘ zeigt mittlerweile über ein Jahrzehnt, dass neue, digitale Kanäle bestehende Interaktionsformen nicht verdrängen, sondern ein zusätzliches, niederschwelliges Angebot für Bürgerinnen und Bürger bieten. Standardisierte, geschäftsbereichsübergreifende Abläufe stellen ein einheitliches, hohes Maß an Servicequalität für alle Kundinnen und Kunden sicher – egal, welchen Kanal sie nutzen“, erklärt Bürgermeister Klaus Luger.

E-Scooter & Co: Anliegen werden an Expert*innen weitergeleitet

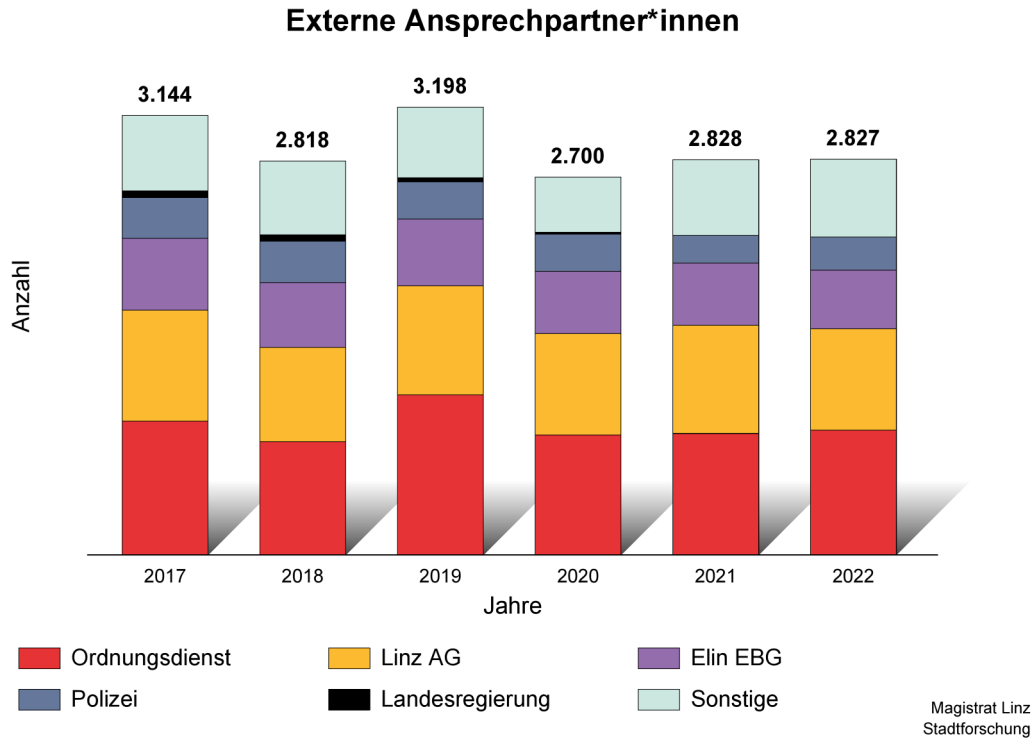
Langt ein Wunsch, Anliegen oder eine Beschwerde bei den Mitarbeiter*innen ein, wird diese – sofern sie von den Kolleg*innen im Teleservice Center nicht mittels standardisierter Antworten aus der österreichweit einzigartigen Wissensdatenbank bearbeitet werden kann – zur weiteren Bearbeitung an zuständige interne oder externe Stellen weitergeleitet. Dies kann entweder ein Magistrats-Geschäftsbereich, ein städtisches Tochterunternehmen aus der Unternehmensgruppe oder auch direkt die Polizei sein. Im Jahr 2022 fielen sechs von zehn (59 Prozent) aller eingelangten Beschwerden und Anregungen in die Zuständigkeit eines Geschäftsbereichs der unmittelbaren Stadtverwaltung. Insgesamt wurden 4.070 Fälle an eine Fachabteilung weitergeleitet, wobei die Gesamtzahl der bearbeiteten Eingänge gegenüber 2021 und 2,3 Prozent angestiegen ist. Am häufigsten erhielten „Stadtgrün und Straßenbetreuung“ kontaktiert, gefolgt von der „Bau- und Bezirksverwaltung“ sowie dem Geschäftsbereich „Gebäudemanagement und Tiefbau“ eine Fallzuweisung.



In mehr als 2.800 Fällen wurden Bürger*innen-Anliegen an externe Ansprechpartner*innen weitergeleitet, wobei am häufigsten der Ordnungsdienst (OSL), die Linz AG sowie die Elin EBG am häufigsten kontaktiert wurden. Nahezu drei Viertel aller Meldungen, die an externe Partner*innen gingen, entfielen auf diese drei Einrichtungen.

Ein großer Teil der Beschwerden hatte störend abgestellte E-Scooter zum Inhalt, welche an die jeweiligen Betreiberfirmen weitergemeldet wurden. In Summe langten 2022 502 Meldungen zu E-Scootern ein.

Insgesamt blieb die Zahl der Beschwerden, die in die Zuständigkeit externer Ansprechpartner*innen fiel, gegenüber dem Vorjahr nahezu gleich.



Achtlos weggeworfener Müll bleibt „Aufreger-Thema“

Das thematische Clustern sämtlicher Anregungen, Beschwerden und Meldungen unterstützt eine solide, transparente Datengrundlage für treffsichere Maßnahmen.

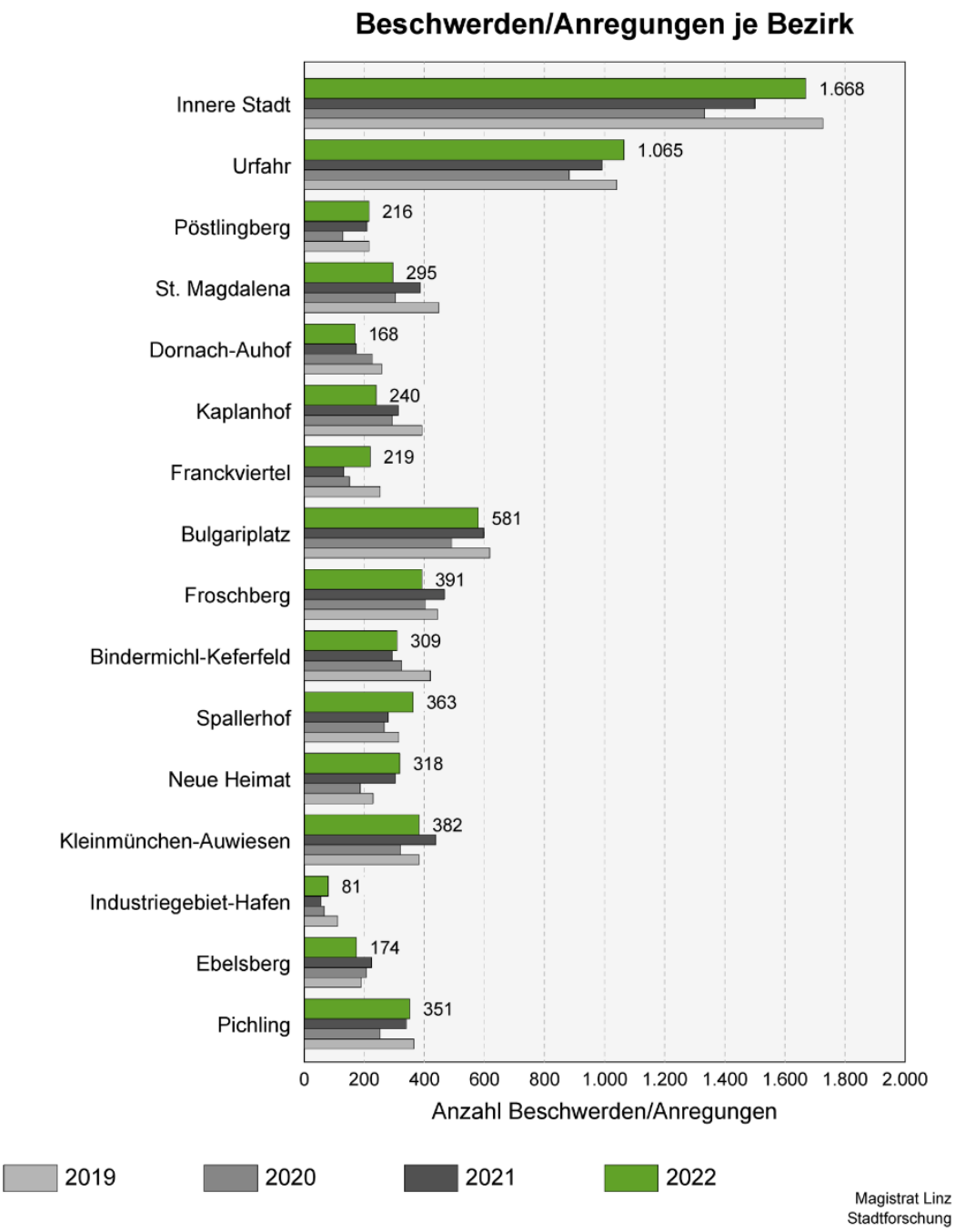
„Im Jahr 2022 wurden die IST-Prozesse des Teleservice Centers analysiert und Optimierungs- bzw. Digitalisierungspotenziale identifiziert. Auf Basis dieser Analysen wird im Jahr 2023 ein Ticketsystem etabliert, das sämtliche Anfragen und Beschwerden erfasst, im Bedarfsfall in die Fachbereiche weiterroutet und die Erledigung nachvollziehbar macht. Ferner werden Servicelevels etabliert, wonach Fragen oder Beschwerden binnen 24 Stunden bzw. 48 Stunden eine fundierte Antwort bzw. Erledigung erhalten müssen“, erklärt Magistratsdirektorin Mag.[a] Ulrike Huemer.

An der Spitze der von Bürger*innen eingebrachten Meldungen stand auch im Jahr 2022 das Thema Müllablagerung mit mehr als 1.000 Nennungen. Rückgänge sind in den Bereichen Grünschnitt (-171 Meldungen), Geschwindigkeits-, Verkehrskontrollen und Baustellenabsicherung (-80) sowie unter anderem auch bei Bodenmarkierungen und Pollern (-60) zu beobachten. Der prozentuelle Rückgang der Meldungen zum Thema Winterdienst von 45 Prozent dürfte im Vorjahr witterungsbedingte Ursachen haben.

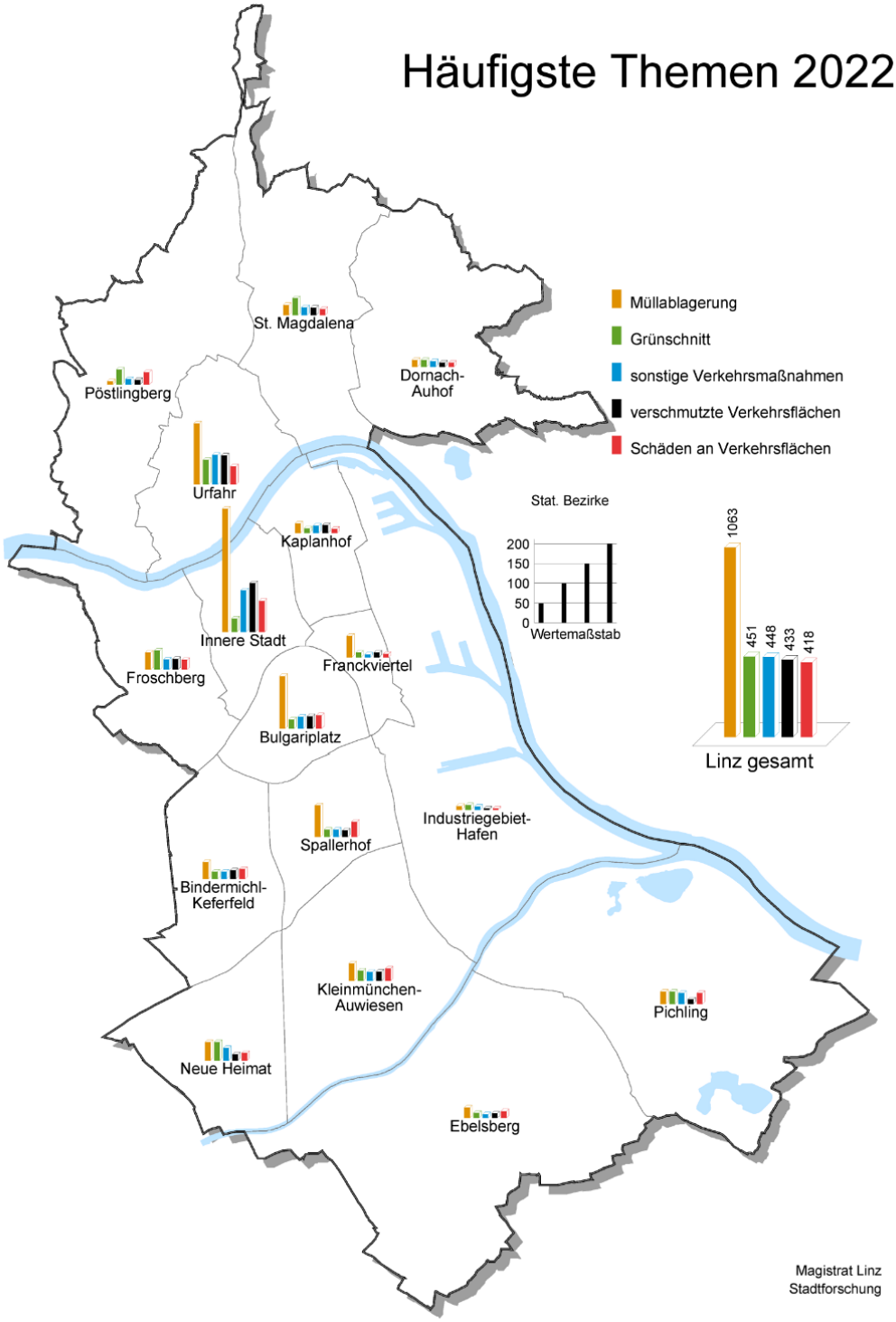
„Das Thema des achtlos weggeworfenen Verpackungs-Mülls hat durch den Takeaway-Boom während der Corona-Pandemie zusätzlich an Relevanz gewonnen und ist leider in vielen größeren Städten zu beobachten. Eine große Rolle wird in Zukunft daher auch die aktive Bewusstseinsbildung spielen, da viele Menschen das flächendeckende Angebot an Müllcontainern nicht ausreichend wahrnehmen“, analysiert Bürgermeister Luger.

Verkehr in allen Bezirken wichtiges Thema

Die größte Anzahl an einlangenden Beschwerden und Anregungen betreffen den statistischen Bezirk Innere Stadt, gefolgt von Urfahr und Bulgariplatz. Hauptthema in allen Bezirken ist der Verkehr, wobei es sich zum überwiegenden Teil um Anregungen oder Schadensmeldungen handelt. Besonders in den Bezirken Innere Stadt, Bulgariplatz und Urfahr spielt – wie im Absatz oben beschrieben – die Thematik „Müllablagerung“ eine größere Rolle. Anliegen zum Grünschnitt sind vor allem in statistischen Bezirken mit hohem Grünanteil, wie Urfahr, Froschberg, St. Magdalena und Pöstlingberg von höherer Relevanz.


Beschwerden/Anregungen je Bezirk
Innere Stadt
Urfahr
Pöstlingberg
St. Magdalena
Dornach-Auhof
Kaplanhof
Franckviertel
Bulgariplatz
Froschberg
Bindermichl-Keferfeld
Spallerhof
Neue Heimat
Kleinmünchen-Auwiesen
Industriegebiet-Hafen
Ebelsberg
Pichling
1.668
1.065
216
295
168
240
219
581
391
309
363
318
382
81
174
351
0
200
400
600
800
1.000
1.200
1.400
1.600
1.800
2.000
Anzahl Beschwerden/Anregungen
2019
2020
2021
2022
Magistrat Linz
Stadtforschung

Häufigste Themen 2022



Reparaturen & Co: Hohe Quote an Erledigungen

Die Mitarbeiter*innen des Teleservice Centers dokumentieren im Feedback-Management natürlich auch den Status der Erledigung: So wird im Sinne der*des Melder*in unterschieden, ob eine Meldung „erledigt“ werden konnte oder der Status „wird nicht umgesetzt / keine Zuständigkeit“ vergeben wird. Viele Anregungen bzw. Beschwerden fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich des Magistrats. Diese Fälle werden nach Möglichkeit an externe Ansprechpartner*innen weitergeleitet. Häufig ist auch eine Umsetzung nach rechtlichen oder sachlichen Gründen oder wegen mangelnder Zuständigkeit – etwa bei Nachbarschaftskonflikten – nicht möglich.

„Mittels eines Ticket-Systems und Service-Level-Agreements, welche Antworten auf Anfragen und Beschwerden innerhalb von 24 bzw. 48 Stunden festlegen, wird die Servicequalität nochmals steigen und unsere Kund*innen werden auch bei Nicht-Zuständigkeit transparent über den Status ihres Anliegens informiert“, führt Magistratsdirektorin Mag.ª Ulrike Huemer aus.

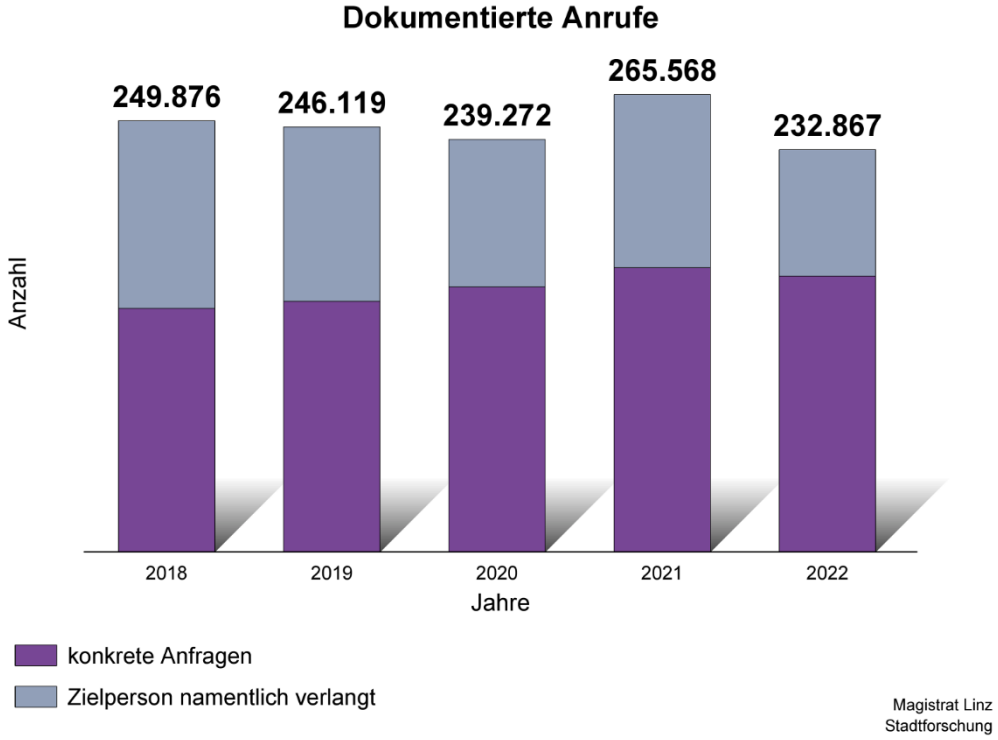
Positiven Abschluss, also im Sinne des bzw. der Melder*in, fanden mehr 3.500 Anliegen, also 52 Prozent. Besonders hoch ist die Erledigungsrate bei konkreten Anliegen, wie etwa bei Meldungen von notwendigen Reparaturen. So zeigt sich beispielsweise in 93 Prozent aller Fälle, die sich um defekte Straßen- oder Außenbeleuchtungen drehen, eine umgehende Erledigung. Ähnlich hoch ist dieser Wert bei defekten Ampeln (86 Prozent). Je komplexer hingegen das Anliegen bzw. die Beschwerde, wie etwa der Wunsch nach anderen Ampelregelungen, Kreisverkehren oder neuen Radwegen, umso niedriger ist auch die unmittelbare Erledigungs-Quote. Ebenso schwierig ist darüber hinaus die Klassifizierung von Themen, welche das sozialen Zusammenleben im öffentlichen Raum betreffen (z.B. Meldungen zu Bettelei, Missachtung Leinenpflicht). Insgesamt konnten daher 47 Prozent aller Meldungen mangels Zuständigkeit oder aufgrund der genannten Faktoren nicht positiv abgeschlossen werden. Lediglich 112 genannte Fälle waren mit Jahreswechsel noch in Bearbeitung.

Teleservice Center: Aushängeschild im direkten Kontakt mit Bürger*innen

Eine gewichtige Rolle im Kontakt mit Bürger*innen spielt das im Neuen Rathaus angesiedelte Teleservice Center (TSC) der Stadt Linz. Diese moderne Serviceeinrichtung ist nicht nur für die telefonische Auskunftserteilung und das Management des zentralen E-Mail-Postkorbes zuständig, sondern hat – wie oben beschrieben – auch wichtige Aufgaben im Feedback-Management. Darüber hinaus verantwortet dieses 24-köpfige Team das Wissensmanagement inklusive der redaktionellen Betreuung der städtischen Info-Website „Service A – Z“ sowie des Chatbots „Frag ELLI!“.

Die Tätigkeit des Teleservice Center war in den vergangenen Jahren stark durch die Auswirkungen der Pandemie geprägt. So betrug etwa 2020 das Anrufvolumen wegen Corona über längere Zeiträume ein Mehrfaches dessen, was das Teleservice Center bewältigen konnte. In diesen Krisensituationen, wie etwa den unmittelbar verhängten Lockdowns, trat die vollständige Dokumentation zu Gunsten der raschen Abwicklung der Anrufe in den Hintergrund. Ab Herbst 2020 wurde daher das so genannte „Corona-Te-

lefon-Team“ in Kooperation mit dem städtischen Lehrlingsmanagement ins Leben gerufen, wobei fortgeschrittene Lehrlinge im Rahmen eines Praktikums im TSC bei der Beantwortung von Fragen zu Covid-19 bis Juli 2022 unterstützten.



Im Jahr 2022 sank die Zahl der Anrufe im Teleservice Center im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 32.700 auf knapp 233.000. Dieser Rückgang lässt sich in erster Linie (84%) dadurch erklären, dass die Zahl der Anrufe, in denen Magistrats-Mitarbeiter*innen persönlich verlangt wurden, zurückgegangen ist. Dies ist wiederum mit einer erneut gestiegenen Erreichbarkeit in den Fachbereichen nach harten Covid-Maßnahmen (Lockdowns) in den Vorjahren zurückzuführen. Ein weiterer Grund ist die – wie bereits weiter oben ausgeführt – zunehmende Nutzung digitaler Angebote.

Neun von zehn Anrufen positiv abgeschlossen

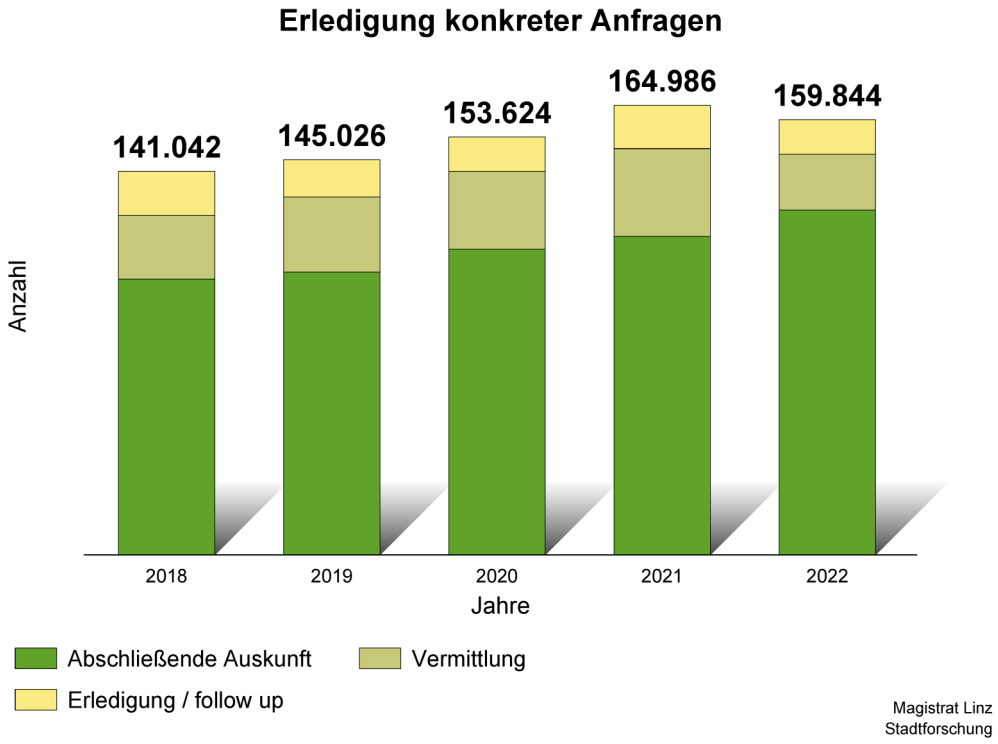
Acht von zehn (79 Prozent) aller an das TSC gerichteten Anfragen konnten abschließend beantwortet werden, wobei ein großer Teil der Anfragen zum Thema Covid-19 ebenfalls von diesem Team abgearbeitet werden konnte: z.B. Auskünfte über Testergebnisse und Quarantäne sowie seit Dezember 2021 auch die Zusendung von Genesungszertifikaten.

Knapp 13 Prozent der Anfragen wurden an zuständige Fachabteilungen weitervermittelt.

Acht Prozent der bearbeiteten Anliegen betreffen die Kategorie „Erledigung / follow up“: diese gehen über reine Auskünfte hinaus, wie etwa VHS-Anmeldungen, Buchverlängerungen oder Terminreservierungen.

Insgesamt lag die Quote der positiven Erledigungen (Auskünfte und Erledigung/follow up) mit 87 Prozent nochmals höher – ein Plus von 6 Prozent im Vergleich zu 2021.

„Der Rückgang um ein Fünftel in der Kategorie der telefonischen Erledigungen zeigt einmal mehr auf, dass bereits bestehende digitale Möglichkeiten wie etwa Online-Terminbuchungen nun verstärkt genutzt werden und Kundinnen bzw. Kunden diese Erledigungen häufiger selbst am Smartphone erledigen. Positive Folge des digitalen Fortschritts ist, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Teleservice-Center mit 2022 wieder mehr Zeit in die Bearbeitung einzelner Fälle und in persönliche Beratungen investieren können“, erklären Bürgermeister Luger und Magistratsdirektorin Huemer abschließend.



Medieninhaber, Hersteller und Herausgeber Magistrat Linz
Redaktion Kommunikation und Marketing; Altes Rathaus, Hauptplatz 1, 4041 Linz
Chef*in vom Dienst Tel.: +43 664 33 65 909, E-Mail: cvd@mag.linz.at
linz.at/medienservice