

## STAKEHOLDER-EINBINDUNG

Wir sind davon überzeugt, dass wir unsere Ziele nur durch partnerschaftliche Zusammenarbeit mit anderen erreichen können. Aus diesem Grund wurde das übergreifende Stakeholder-Management auch als eigenes Handlungsfeld in der Kernstrategie Internationales und Kooperationen verankert.

### Schlüssel-Stakeholder

In den Bau und die Erhaltung von Autobahnen und Schnellstraßen sowie die laufenden Maßnahmen für Verfügbarkeit und Sicherheit dieser österreichweiten Infrastruktur sind schon systembedingt zahlreiche und sehr unterschiedliche Stakeholder involviert. Ohne sie könnte diese Aufgabe gar nicht wahrgenommen werden. Dazu zählen Blaulichtorganisationen ebenso wie Automobilclubs, Behörden und Interessensvertretungen. Darüber hinaus sind viele Menschen von unserer Tätigkeit betroffen und haben ein Recht, gehört zu werden. Wir nehmen jedes einzelne dieser Anliegen ernst und bemühen uns bei widersprüchlichen Erwartungen um einen offenen Dialog und faire Lösungen.

Die Relevanz der einzelnen Stakeholder wird regelmäßig evaluiert, zuletzt 2019 für die Befragung im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse. In einem Workshop mit dem Nachhaltigkeitskernteam wurde die bestehende Stakeholder-Landkarte auf Aktualität überprüft und die Relevanz entsprechend den Dimensionen „Auswirkung der ASFINAG auf die Stakeholder“ und „Einfluss der Stakeholder auf die ASFINAG“ erneut priorisiert.

Bereits 2016 wurde eine umfassende Analyse unserer Stakeholder-Beziehungen im Rahmen eines internen Projektes mit ausgewählten Geschäftsführungen und relevanten Abteilungen durchgeführt. Die erarbeitete Stakeholder-Landkarte wurde dem Vorstand und den Geschäftsführungen präsentiert und von diesen freigegeben. Daher wird im Folgenden auf die Ergebnisse der Analyse aus 2016 verwiesen. Diese umfasst ausschließlich die externen Stakeholder-Beziehungen der ASFINAG. Insgesamt wurden rund 90 externe Organisationen erfasst, 19 davon gelten als „Schlüssel-Stakeholder“:



Beziehungen zu externen Stakeholdern werden themen- und anlassspezifisch auf allen Ebenen gepflegt. Die nachstehende Tabelle gibt einen Überblick über unsere Kontakte zu Schlüssel-Stakeholdern:

Stakeholder	Kontakte
<b>BMK</b>	Hauptversammlung, laufende Sitzungen und Abstimmungen
<b>BMI</b>	Jour fixe (rd. 3 x jährlich)
<b>BMF</b>	Jour fixe (2-monatlich), Beteiligungscontrolling
<b>BMLRT</b>	Themen- und anlassspezifische Abstimmungen
<b>Aufsichtsrat</b>	Aufsichtsratssitzungen (5 ordentliche Sitzungen pro Jahr), Präsidiumssitzungen/Präsidiale, Prüfungsausschuss
<b>Polizei</b>	
<b>Rettung</b>	Themen- und anlassspezifische Abstimmungen
<b>Feuerwehr</b>	
<b>PKW-Lenker:innen</b>	jährliche Befragung (CSI), Kontakte über ASFINAG Service Center (inkl. Chat und Chatbot), Social Media, Streckenmautstellen und Vertriebsstellen
<b>LKW- und Bus-Fahrer:innen</b>	jährliche Befragung (CSI), Kontakte über ASFINAG Service Center (inkl. Chat und Chatbot), Social Media, Streckenmautstellen und Vertriebsstellen
<b>Güter- und Personenbeförderungsunternehmen</b>	jährliche Befragung (CSI), Fachbeiräte, direkte Kundenbesuche, Messen & Veranstaltungen sowie Kontakte über ASFINAG Service Center (inkl. Chat und Chatbot), Social Media und Vertriebsstellen
<b>Wirtschaftskammer</b>	Fachbeiräte, fachspezifische Veranstaltungen (z. B. bundeslandspezifische Fachverbandstagungen)
<b>Automobilclubs</b>	Themen- und anlassspezifische Abstimmungen, Fachbeiräte und Zusammenarbeit bzgl. Verkehrsauskunft Österreich
<b>Vertriebsstellen</b>	Direktbesuche
<b>Medien</b>	Verkehrsredaktionen und laufende Pressekontakte
<b>Lieferant:innen</b>	regelmäßige Abstimmung mit Bundesbeschaffungsgesellschaft, regelmäßiger Austausch mit Lieferant:innen durch verantwortliche Stelle, Überprüfung neuer Lieferant:innen
<b>Behörden</b>	regelmäßige Sitzungen und Abstimmungen im Zuge der Behördenverfahren
<b>Landeshauptleute</b>	Diskussion von Netzentwicklungsaktivitäten unter Einbindung der zuständigen Landesräte und Baudirektoren
<b>Bezirkshauptmannschaften</b>	Regelmäßige Treffen und ASFINAG-Behördenportal

Darüber hinaus werden Vertreter:innen der oben genannten Stakeholder-Gruppen über Maut und sonstige Themen der ASFINAG per Newsletter regelmäßig informiert.

Um die Erwartungen unserer Stakeholder zu erfahren und ihre Zufriedenheit zu messen, führen wir regelmäßige Umfragen durch:

	Üblicher Zyklus	Letzte Erhebung
<b>Kund:innen</b>	jährlich	2022
<b>Mitarbeiter:innen</b>	alle 3 Jahre	2020

## Kund:innenzufriedenheit

Die ASFINAG führt seit über 15 Jahren regelmäßige Kund:innenzufriedenheitsbefragungen durch. Dabei wird einerseits die allgemeine Zufriedenheit mit der ASFINAG erhoben, andererseits die Zufriedenheit mit den strategischen Kernbereichen (z. B. Sicherheit, Baustellen oder Verfügbarkeit) und detaillierten Aufgaben der ASFINAG (z. B. Winterdienst oder Tunnelreinigung). Befragt werden dabei sowohl Pkw-Fahrer:innen als auch Lkw- und Busfahrer:innen sowie Vertreter:innen der Güter- und Personenbeförderungsindustrie.

Aus den Erkenntnissen werden Maßnahmen abgeleitet und in weiterer Folge umgesetzt. Im Bedarfsfall werden tieferegehende Marktforschungsprojekte durchgeführt, um Lösungsansätze gemeinsam mit den Kund:innen zu erarbeiten. So wurde zum Beispiel im Jahr 2021 in Vorbereitung auf die Neugestaltung der ASFINAG-Rastplätze eine Rastplatzstudie durchgeführt oder im Jahr 2022 eine Studie zum Thema Verkehrssicherheit.

Ziel ist es, die Bedürfnisse der Kund:innen besser zu verstehen und in den ASFINAG-Aktivitäten noch mehr zu berücksichtigen, um damit eine laufende Verbesserung der Services sicherzustellen. Die durchwegs guten Werte der Kund:innenzufriedenheitsstudien sind eine Bestätigung für den serviceorientierten Kurs der ASFINAG. „Zugleich sind sie Ansporn, das Unternehmen auch mit Fokus auf die Bedürfnisse der Kund:innen weiterzuentwickeln.“

## Service und Mitgestaltung

Die Mitarbeiter:innen des ASFINAG Service Centers stammen aus unterschiedlichsten Kulturen und beantworten Kundenanfragen in 7 Sprachen: Deutsch, Englisch, Italienisch, Ungarisch, Tschechisch, Kroatisch und Polnisch. Sie sind 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr im Einsatz und beantworten Fragen zum Winterdienst, zur Verkehrssicherheit, zur PKW- und LKW-Maut, zu Baustellen und vielem mehr. Ihre Ausbildung ist im ASC Kundenprofi-Programm vorgegeben. Im Zuge von Wissensseminaren befasst man sich mit Spezialthemen wie Nachhaltigkeit, Umgang mit Social Media, Datenschutz etc.

Jede Anfrage wird gemäß den Arbeitsanweisungen bearbeitet und beantwortet. Falls nötig, werden die Themen an die jeweils Zuständigen im Unternehmen weitergegeben, die den Anfragenden direkt antworten. Alle einlangenden Anliegen und Hinweise werden zu einem konsolidierten Überblick zusammengefasst. Kundenseitige Fragen und Vorschläge fließen gemeinsam mit den Ergebnissen der Kundenbefragung in die Weiterentwicklung der ASFINAG, ihres Straßennetzes und ihrer täglichen Arbeit ein.

Die Digitalisierungsoffensive vereinfacht Abläufe automatisiert und erschließt neue Kanäle. Eine neue Arbeitsoberfläche (zentraler Arbeitsplatz) bietet den Mitarbeiter:innen des Service Centers eine „360° Kundensicht“ und damit bessere Möglichkeiten, rasch auf Kundenwünsche zu reagieren. Im Jahr 2022 wurden neben Verbesserungen im Ablauf der Bearbeitung von schriftlichen Anfragen auch der Telefon- und Chatkanal in den zentralen Arbeitsplatz integriert.

## MSG-Behördenkontakte

---

Im Zuge des Beschwerdemanagements zu Ersatzmautforderungen und Anzeigen betreffend GO-Maut, Vignette und Streckenmaut arbeiten die MSG-Behördenkontakte mit den Bezirksverwaltungsbehörden und Verwaltungsgerichten sowie der Finanz- und Kriminalpolizei zusammen: Sie informieren die Behörden über aktuelle Themen der Mautsysteme, sind Mitglied der behördlichen Arbeitsgruppe „Koordinationsteam Verwaltungsstrafen“, stellen mit dem Behördenportal eine Online-Plattform zur Verfügung und beantworten Anfragen mit Stellungnahmen.

## Mitgliedschaften und unterstützte Initiativen

---

Die im Jahr 2019 für sämtliche Mitgliedschaften und Vertretungen definierten einheitlichen Prämissen wurden 2021 weiterentwickelt und in der Kernstrategie Internationales und Kooperationen im Handlungsfeld „Nationale und internationale Kooperationen, Mitgliedschaften & Richtlinienarbeit“ festgehalten. Diese umfassen das Bekenntnis zu Zusammenarbeit mit Partnern, Stakeholdern und aktiver Richtlinienarbeit, einen klaren Strategiebezug, einen wechselseitigen Informations- und Know-how-Austausch sowie einen effizienten Ressourceneinsatz. Die ASFINAG zählt insgesamt rund 50 Mitgliedschaften, von denen einige einen nachhaltigkeitsrelevanten Fokus aufweisen. Nachfolgend findet sich ein Auszug der Mitgliedschaften mit Nachhaltigkeitsbezug:

- ASECAP (Vereinigung Europäischer Autobahnbetreiber) – Mitarbeit u. a. zu Verkehrssicherheit und intelligente Verkehrssysteme
- ATTC (Austrian Traffic Telematics Cluster) – Mitarbeit u. a. zu intelligente Verkehrssysteme, Multimodalität und Nachhaltigkeit
- BRV (Österreichischer Baustoff-Recycling Verband)
- CEDR (Conference of European Directors of Roads) – Mitarbeit u. a. zu Umweltschutz
- GSV (Österreichische Gesellschaft für Straßen- und Verkehrswesen)
- IBTTA (International Bridge, Tunnel and Turnpike Association) – Mitarbeit u. a. in der IBTTA Foundation mit den Schwerpunkten Forschung, Ausbildung und gemeinnützige Aktivitäten
- ÖAL (Österreichischer Arbeitsring für Lärmbekämpfung)
- ÖBV (Österreichische Bautechnik Vereinigung)
- ÖGG (Österreichische Gesellschaft für Geomechanik)
- ÖVG (Österreichische Verkehrswissenschaftliche Gesellschaft) – Mitarbeit u. a. zu intelligente Verkehrssysteme und Multimodalität
- ÖWAV (Österreichischer Wasser- und Abfallwirtschaftsverband)
- PIARC (World Road Association) – Mitarbeit u. a. zu Umweltschutz/Innovation
- respACT (Austrian business council for sustainable development)
- VÖSI (Verband Österreichischer Sicherheits-Experten)

Neben den zuvor genannten Mitgliedschaften ist die ASFINAG auch in nachfolgenden nationalen und internationalen Normungs- und Standardisierungsgremien aktiv und ist Partnerin folgender Initiativen:

- ASI (Austrian Standards Institute) – Aktives Mitwirken an der Entstehung und Überarbeitung von Normen. ASI ist u. a. auch das österreichische Mitglied von CEN (European Committee for Standardization), ISO (International Organization for Standardization) und ETSI (European Telecommunications Standards Institute) und stellt damit auch ein wichtiges Bindeglied für die ASFINAG im Bereich internationaler Normungs- und Standardisierungsaktivitäten dar.
- FSV (Forschungsgesellschaft Straße – Schiene – Verkehr) – Richtlinienarbeit für technisch optimierte, sichere und nachhaltige Verkehrsinfrastrukturanlagen
- Charta der Vielfalt
- „Jeder Quadratmeter zählt“ – Initiative von Naturschutzbund, Umweltministerium, Landwirtschaftskammer und den Bundesforsten
- Initiative Verkehrsinfrastrukturforschung (VIF) – mit BMK, Bundesländern und FFG sowie Partnern aus dem D-A-CH Raum in der D-A-CH VIF
- CEOs 4 Future – Verein zur Förderung der Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft

## Einbindung der Gemeinschaft

Im Jahr 2022 haben wir die Zusammenarbeit mit unseren ASFINAG-Pilot:innen gebeten, an einer Umfrage teilzunehmen. ASFINAG-Pilot:innen sind Vielfahrende, die Ereignis-, Verkehrs- oder Gefahrenmeldungen an uns weitergeben. Zusätzlich ziehen wir sie aber auch immer wieder zu Marktforschungsstudien heran. Im Moment sind ca. 360 Pilot:innen registriert.

Weiters werden bei größeren Vorhaben der ASFINAG in regelmäßigen Abständen Informationsveranstaltungen für die Stakeholder in den betroffenen Bereichen veranstaltet. Dies gilt bei Vorhaben wie Lärmschutzmaßnahmen bis hin zu neuen Grünquerungsobjekten für die Erschließung von Wildtierkorridoren.


## Unser Nachhaltigkeitsprogramm

Ziele	Maßnahmen	Zeithorizont	Status
Erarbeitung der Kernstrategie Internationales und Kooperationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschluss konkreter Stakeholder-Aktivitäten im Rahmen der Kernstrategie Internationales und Kooperationen</li> </ul>	2023	●
Digitalisierung des ASFINAG Service Centers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umsetzung des Programms „Digitales Service Center 2022“</li> </ul>	2022	⊗
Realisierung des Projektes „Zentraler Arbeitsplatz“	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisierung des Projektes „Zentraler Arbeitsplatz“ mit einer 360° Ansicht auf relevante Daten für die Mitarbeiter:innen im Service Center</li> </ul>	2022	●
Zufriedenheit mit Baustellen als wichtigster Treiber für Customer Orientation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messung des Einflusses von betrieblichen bzw. Tages-Baustellen auf Zufriedenheit / Unzufriedenheit</li> </ul>	2022	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimierung der Baustellen-Information sowie Beschilderung vor Ort</li> </ul>	2022	●
Verstärkte Nutzung von digitalen Touchpoints	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaunch der Internetseite (asfinag.at) und der ASFINAG App</li> </ul>	2022	●
Verstärkte Kommunikation zu Verkehrssicherheitsmaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASFINAG Verkehrssicherheitsprogramm als Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit</li> </ul>	2022	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studie zum Thema Verkehrssicherheit</li> </ul>	2023	●

Umsetzung der Wegekostenrichtlinie in Österreich	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stakeholdermanagement für das Thema Wegekostenrichtlinie (Training, Kommunikation)</li> </ul>	2023	○
Jährliche CSI Befragung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ziel des Kund:innenorientierungsprogrammes ist es, dem Unternehmen ein jährliches „Zeugnis aus Kund:innensicht“ auszustellen und die Kundschaft besser kennenzulernen</li> </ul>	jährlich	●
Mitarbeiter:innenbefragung 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durchführung einer Mitarbeiter:innenbefragung</li> </ul>		◐

● Erreicht/Umgesetzt   ◐ In Bearbeitung   ○ Ausständig/Versoben   ⊗ Gestrichen   ○ Neu

### Unser Beitrag zu den SDGs und Zielen

SDG	Ziel	Unser Beitrag
 <p><b>Friedliche und inklusive Gesellschaften für eine nachhaltige Entwicklung fördern, allen Menschen Zugang zur Justiz ermöglichen und leistungsfähige, rechenschaftspflichtige und inklusive Institutionen auf allen Ebenen aufbauen</b></p>	<p>16.7: Dafür sorgen, dass die Entscheidungsfindung auf allen Ebenen bedarfsorientiert, inklusiv, partizipatorisch und repräsentativ ist</p>	<p>Zum Nachhaltigkeitsverständnis der ASFINAG zählt auch ein offener Stakeholder-Dialog. Um die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Stakeholder zu erfahren und ihre Zufriedenheit zu messen, führen wir regelmäßige Umfragen durch. Außerdem sind wir überzeugt, dass wir unsere Ziele nur durch partnerschaftliche Zusammenarbeit mit anderen erreichen können. Unsere Stakeholder-Beziehungen werden themen- und anlassspezifisch auf allen Ebenen in Form verschiedener Austauschformate gepflegt</p>

GRI: 2-12, 2-16, 2-25, 2-28, 2-29, 3-3, 203-1, 413-1, 416-1