

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 Workshops mit ausgewählten Geschäftsführungen und relevanten Abteilungen durchgeführt. Die 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, 18 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
BMK	Hauptversammlung, laufende Sitzungen und Abstimmungen
BMI	Jour fixe (rd. 3 x jährlich)
BMF	Jour fixe (2-monatlich), Beteiligungscontrolling
BMLRT	Themen- und anlassspezifische Abstimmungen
Aufsichtsrat	Aufsichtsratssitzungen (5 ordentliche Sitzungen pro Jahr), Präsidiumssitzungen/Präsidiale, Prüfungsausschuss
Polizei	Themen- und anlassspezifische Abstimmungen
Rettung	
Feuerwehr	
PKW-Fahrerinnen und -Fahrer	jährliche Befragung (CSI), Kontakte über ASFINAG Service Center (inkl. Chat und Chatbot), Social Media, Streckenmautstellen und Vertriebsstellen
LKW- und Bus-Fahrerinnen und -Fahrer	jährliche Befragung (CSI), Kontakte über ASFINAG Service Center (inkl. Chat und Chatbot), Social Media, Streckenmautstellen und Vertriebsstellen
Güter- und Personenbeförderungsunternehmen	jährliche Befragung (CSI), Fachbeiräte, direkte Kundenbesuche, Messen & Veranstaltungen sowie Kontakte über ASFINAG Service Center (inkl. Chat und Chatbot), Social Media und Vertriebsstellen
Wirtschaftskammer	Fachbeiräte, fachspezifische Veranstaltungen (z. B. bundeslandspezifische Fachverbandstagungen)
Automobilclubs	Themen- und anlassspezifische Abstimmungen, Fachbeiräte und Zusammenarbeit bzgl. Verkehrsauskunft Österreich
Vertriebsstellen	Direktbesuche
Medien	Verkehrsredaktionen und laufende Pressekontakte
Lieferanten	regelmäßige Abstimmung mit Bundesbeschaffungsgesellschaft, regelmäßiger Austausch mit Lieferanten durch verantwortliche Stelle, Überprüfung neuer Lieferanten (nicht in 2020)
Behörden	regelmäßige Sitzungen und Abstimmungen im Zuge der Behördenverfahren
Landeshauptleute	Diskussion von Netzentwicklungsaktivitäten unter Einbindung der zuständigen Landesräte und Baudirektoren
Bezirkshauptmannschaften	Regelmäßige Treffen und ASFINAG-Behördenportal

Darüber hinaus werden Vertreterinnen und Vertreter 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
Kundinnen und Kunden	Jährlich (nicht 2018)	2021
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	alle 3 Jahre (nicht 2019)	2020

Kundenzufriedenheit

Die ASFINAG führt bei PKW-, LKW-, und Bus-Fahrerinnen und Fahrern sowie bei Güter- und Personenbeförderungsunternehmen regelmäßige Kundenbefragungen durch. Aus den Erkenntnissen werden Maßnahmen abgeleitet und in der Folge umgesetzt. Im Bedarfsfall werden tiefergehende Marktforschungsprojekte durchgeführt, um Lösungsansätze gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden zu erarbeiten. Ziel ist es, die Erwartungen der Kundinnen und Kunden noch besser zu berücksichtigen und eine laufende Verbesserung der Services sicherzustellen.

In der Gruppe der Autofahrerinnen und Autofahrer kamen im Zuge der Kundenzufriedenheitsstudie 2021, wie schon in den vergangenen Jahren, Online-Interviews und Telefoninterviews zum Einsatz. LKW- und Bus-Fahrerinnen und Fahrer wurden persönlich auf Rastplätzen befragt.

Der „**Customer Satisfaction Index**“ (CSI) wird seit ca. 15 Jahren erhoben. Diese Kennzahl dient dazu, den Gesamteindruck der Kundschaft von der ASFINAG zu messen und über die Jahre hindurch zu vergleichen. Der CSI wird aus den Indikatoren „Image der ASFINAG zu Beginn und am Ende der Befragung“, „Gesamtzufriedenheit mit der ASFINAG zu Beginn und am Ende der Befragung“ sowie „Zufriedenheit mit den Autobahnen/Schnellstraßen allgemein“ errechnet.

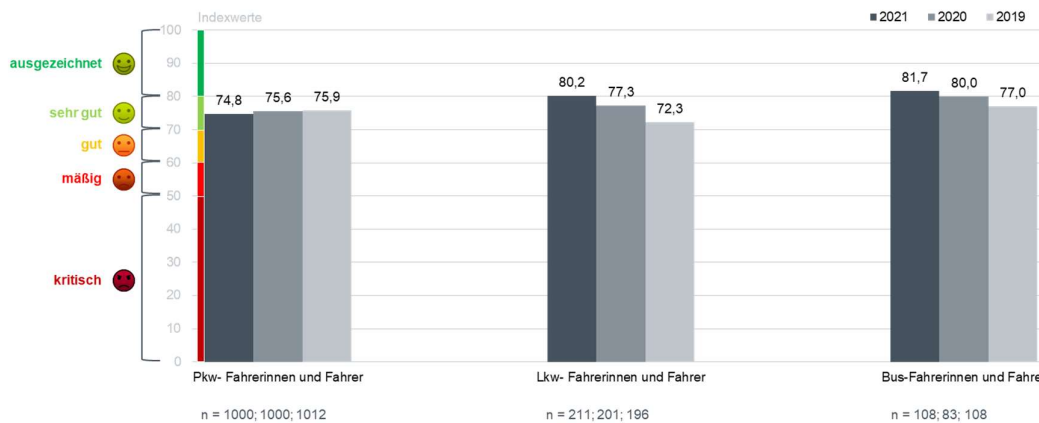
Die Kundenzufriedenheit wird über den „**Customer Orientation Index**“ (COI) erhoben. Der COI setzt sich aus mehreren Performance-Indizes zusammen, die auf bisherige Schwerpunkte (Bemattung, Baustellen, Rastanlagen, Verkehrsinformation, etc.) und neue Themen der ASFINAG-Strategie basieren. Mit Hilfe des COI kann die Zufriedenheit mit den strategischen Schwerpunkten der ASFINAG und deren Einflüsse auf die Gesamtzufriedenheit gemessen werden.

Die Reputation der ASFINAG wurde im Jahr 2020 als neuer Indexwert aufgenommen. Er misst das detaillierte Image der ASFINAG in all seinen Facetten. Folgende Teilaspekte werden erhoben: Emotionale Ansprache, CSR & Nachhaltigkeit, Produkte & Services, Arbeitsplatzumgebung und Unternehmensleistung.

Ergebnisse der Kundenbefragung

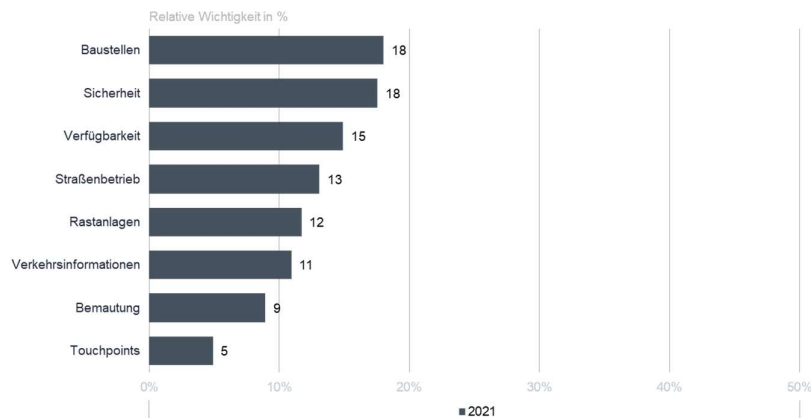
Der CSI liegt 2021 bei allen Zielgruppen im sehr guten bzw. ausgezeichneten Bereich (Indexwerte zwischen 74,0 und 82,0). Die höchsten Werte erzielen die LKW- und Busunternehmen. Während die Ergebnisse bei Autofahrerinnen und Autofahrern konstant bleiben, verzeichnen die B2B-Gruppen im Vergleich zu 2020 und 2019 Verbesserungen

Entwicklung CSI in den letzten 3 Jahren:



Der COI befindet sich bei Autofahrerinnen und Autofahrern im sehr guten Bereich (72,0 %). Interessant ist, dass die Werte der LKW- und Busfahrenden bereits über denen der Autofahrerinnen und Autofahrern liegen (78,2 % bzw. 80,6 %). Die wichtigsten Treiber für den COI sind Baustellen, Sicherheit, Verfügbarkeit und Straßenbetrieb. Auf Ebene der Performance Indices (PI) besteht das größte Verbesserungspotenzial aus Kundensicht bei Bemautung (Unternehmen), Baustellen und Verfügbarkeit. Straßenbetrieb und Sicherheit schneiden dagegen sehr gut bis ausgezeichnet ab und bilden damit die Stärken der ASFINAG.

Tätigkeit der ASFINAG geordnet nach Stärke des Einflusses auf den Customer Orientation Index (Autofahrer):



n=1000

In Bezug auf den neuen Indexwert Reputation, erreicht die ASFINAG 2021 mit 66,0 ein gutes, aber durchaus noch optimierbares Ergebnis. Eine Image-Stärke der ASFINAG ist die Unternehmensleistung (76,8): Die ASFINAG wird als erfolgreiches Unternehmen gesehen und dieser Wert hat sich im letzten Jahr etwas gesteigert. Der Index CSR & Nachhaltigkeit weist andererseits mit einem Wert von (65,8) das größte Verbesserungspotenzial auf und befindet sich auf ähnlichem Niveau wie letztes Jahr.

Die guten Werte beim CSI und COI sind eine Bestätigung für den serviceorientierten Kurs der ASFINAG. Zugleich sind sie auch Ansporn, bei der Weiterentwicklung des Unternehmens mit dem Fokus auf die

Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden. Vor allem intelligente Verkehrssteuerung und maßgeschneiderte, punktgenaue Verkehrsinformationen sind der Schlüssel, um die wachsenden Herausforderungen der Mobilität von morgen zu bewältigen.

Service und Mitgestaltung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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. Seit 2016 gibt es zusätzlich den Wissens-Exkurs zu 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, mit dem sich das Management regelmäßig beschäftigt. Damit haben Kundinnen und Kunden einen direkten Draht zur Unternehmensleitung. Kundenseitige Fragen und Vorschläge fließen gemeinsam mit den Ergebnissen der Kundenbefragung in die Weiterentwicklung der ASFINAG, ihres Straßennetzes und ihrer täglichen Arbeit ein.

2018 startete zudem unsere Digitalisierungsoffensive im ASFINAG Service Center: Einfache Abläufe werden zunehmend automatisiert. Bis 2022 soll aus dem ASFINAG Service Center ein digitales Service Center entstehen. Eine neue Arbeitsoberfläche soll den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Kundendienstes eine „360° Kundensicht“ und damit bessere Möglichkeiten bieten, rasch auf Kundenwünsche zu reagieren.

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 – mit BMK, ÖBB Infrastruktur AG, Bundesländern und FFG
- CEOs 4 Future - Verein zur Förderung der Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft

Unser Nachhaltigkeitsprogramm

Ziele	Maßnahmen	Zielhorizont	Ziel-Status
Erarbeitung der Kernstrategie Internationales und Kooperationen	<ul style="list-style-type: none"> Beschluss konkreter Stakeholder-Aktivitäten im Rahmen der Kernstrategie Internationales und Kooperationen 	2021	●
Zufriedenheit mit Baustellen als wichtigster Treiber für Customer Orientation	<ul style="list-style-type: none"> Messung des Einflusses von betrieblichen bzw. Tages-Baustellen auf Zufriedenheit / Unzufriedenheit Optimierung der Baustellen-Information sowie Beschilderung vor Ort 	2021	○
Verstärkte Kommunikation zu Verkehrssicherheitsmaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> ASFINAG Verkehrssicherheitsprogramm als Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit Weiterverfolgung des Monitorings zur Wirkung von Kommunikationsmaßnahmen 	2021	○
Verstärkte Nutzung von digitalen Touchpoints	<ul style="list-style-type: none"> Nutzung der Internetseite Nutzung der ASFINAG App „Unterwegs“ 	2021	○
Digitalisierung des ASFINAG Service Centers	<ul style="list-style-type: none"> Umsetzung des Programms „Digitales Service Center 2022“ 	2022	●
Realisierung des Projekts „Zentraler Arbeitsplatz“	<ul style="list-style-type: none"> Realisierung des Projektes „Zentraler Arbeitsplatz“ mit einer 360° Ansicht auf relevante Daten für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Service Center 	2022	●

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

Unser Beitrag zu den SDGs und Zielen

SDG	Ziel	Unser Beitrag
 <p>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</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: 102-12, 102-13, 102-21, 102-33, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 413-1