

Protokoll

Bürger:innen-Rat im Rahmen des Tirol Konvent 2024

Freitag, 15. November 2024, 13:30-18:30 Uhr

Samstag, 16. November 2024, 09:00-17:00 Uhr

Bildungsinstitut Grillhof Vill/Innsbruck

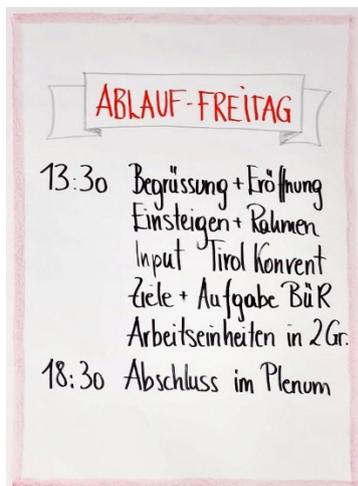


Ablauf Tag 1

1. Begrüßung und Eröffnung
2. Einführung in den Tirol-Konvent
3. Arbeit in zwei Teilgruppen
4. Abschluss Tag 1

Ablauf Tag 2

5. Einsteigen und Rückblick
6. Vertiefende Arbeit in den Teilgruppen
7. Zusammenführung der Ergebnisse
8. Abschluss und Ende



Tag 1

1. Begrüßung und Eröffnung

Landeshauptmann Anton Mattle begrüßt die Teilnehmenden und erläutert die Bedeutung des Tirol-Konvents als neuen Ansatz zur Weiterentwicklung der Landesverwaltung. Er betont die wichtige Rolle der Bürger:innen in diesem Prozess und bedankt sich für deren Bereitschaft zur Mitwirkung. Als Zeichen der Wertschätzung für das Engagement der Teilnehmenden überreicht der Landeshauptmann ein kleines Präsent.

Einige Teilnehmende geben in kurzen **Blitzlichtern** Einblick in ihre Motivation zur Mitarbeit. Landesamtsdirektor Herbert Forster erläutert die Beweggründe und Ziele des Tirol-Konvents und des Bürger:innen-Rats.

2. Einführung in den Tirol-Konvent

Christian Stampfer präsentiert in Kurzform den **bisherigen Prozess** des Tirol-Konvents und die **Ziele** des Bürger:innen-Rats (die entsprechenden Informationen sind auch in den vorab zugesandten Dokumenten enthalten).

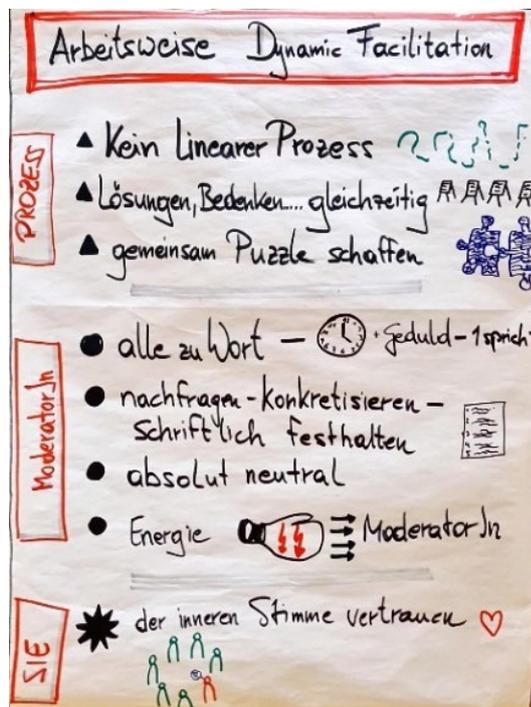
Rainer Krismer erläutert den **Ablauf** und die **Ziele** des Bürger:innen-Rates.

Die zentrale Fragestellung des Bürger:innen-Rates lautet:

Wie kann die Landesverwaltung noch bürgernäher und noch serviceorientierter gestaltet werden und was ist aus Ihrer Sicht dafür wesentlich?

Arbeitsweise im Bürger:innen-Rat

Rainer Krismer erläutert den methodischen Rahmen und die Arbeitsweise des Bürger:innen-Rats.



3. Arbeit in zwei Teilgruppen



Themensammlung

Festhalten der Beiträge der Bürger:innen-Räte anhand der vier Kategorien / Flipcharts Herausforderungen | Lösungen | Bedenken | Informationen und Sichtweisen

Alle Diskussionsergebnisse sind im Anhang auf den Seiten 8-12 dargestellt.

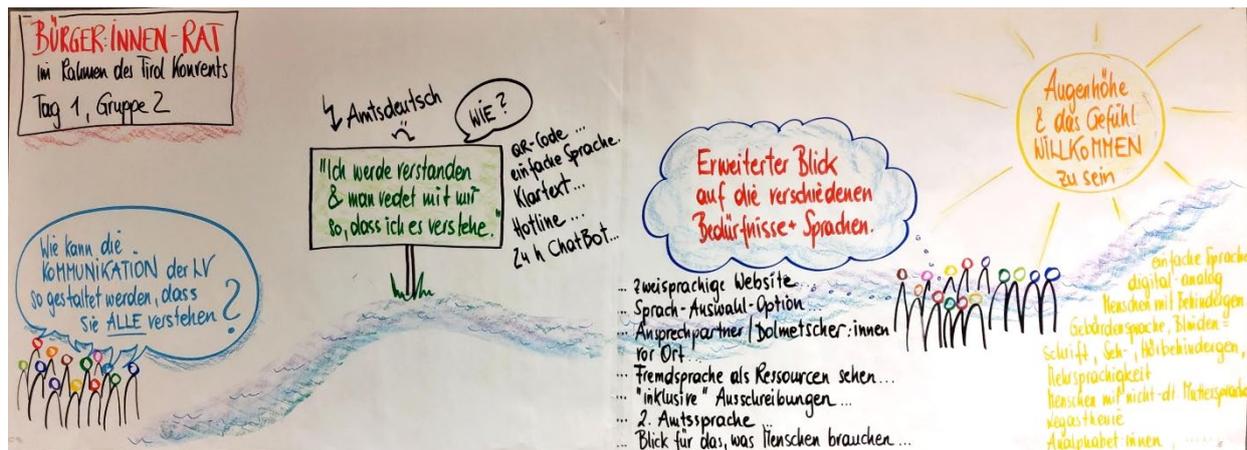
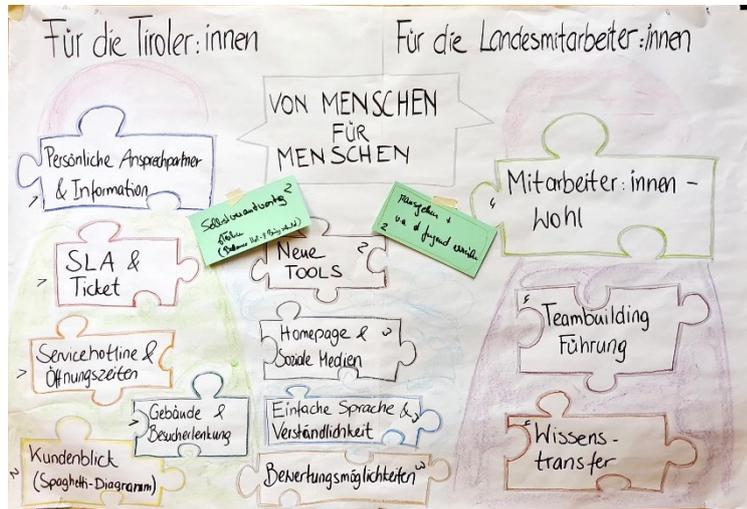
4. Abschluss Tag 1

Zum Ende des ersten Tages gibt die Resonanzgruppe ein erstes Feedback zu ihren Beobachtungen. Anschließend erfolgt ein Austausch über die persönlichen "Aha-Momente".

Tag 2

5. Einsteigen und Rückblick

Der zweite Tag beginnt mit einer gemeinsamen Rückschau durch die Bürger:innen-Räte und die Moderation (anhand die folgenden Abbildungen).



6. Vertiefende Arbeit in den Teilgruppen



7. Zusammenführung der Ergebnisse

Nach dem gemeinsamen Mittagessen erfolgt die **Zusammenführung** der beiden Teilgruppenergebnisse in mehreren Schritten.



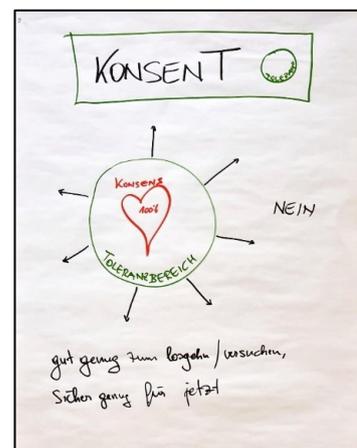
Den Abschluss bildet **eine Konsentscheidung** über die Gesamtliste der Empfehlungen. Dabei wird nicht nach vollständiger Übereinstimmung gesucht, sondern nach einer von allen mitgetragenen Lösung. Die Ergebnisse sind konkrete Empfehlungen an die Tiroler Landesverwaltung.

Rainer Krismer erklärt den „Konsent“.

Ergebnis der persönlichen Abfrage:
ALLE tragen die Empfehlungen mit - KONSENT!

Im Folgenden finden Sie die im Bürger:innen-Rat abgestimmten Empfehlungen.

Alle dahinterliegenden Detailpunkte sind in der Langfassung des Protokolls dargelegt.



8. Abschluss und weiterer Weg

Rainer Krismer erläutert die **nächsten Schritte** im Prozess des Tirol-Konvents.

- Das Team wird sicherstellen, dass die Anregungen des Bürger:innen-Rats intensiv in den Maßnahmenkatalog eingearbeitet werden. Der Tirol-Konvent ist dabei als fortlaufender Prozess gedacht - nicht alle Maßnahmen können sofort umgesetzt werden, aber alle Vorschläge werden sorgfältig geprüft und schrittweise realisiert.
- Die Form der Präsentation der Ergebnisse vor der Landesregierung ist noch in Abstimmung - der Bürger:innen-Rat muss dafür aber nichts vorbereiten, da das Tirol-Konvent-Team die Präsentation übernimmt. Alle Teilnehmenden werden dazu per E-Mail informiert. Bei einer ersten Interessensabfrage zeigen einige Teilnehmende Interesse an einer Mitwirkung.

ABSCHLUSSRUNDE zur Frage:

Das waren 2 intensive Tage. Was haben sie bei mir verändert?

Einige Antworten:

- Am Anfang dachte ich, das wird schwierig und chaotisch. Aber: es geht!
- Dass so viele unterschiedliche Menschen so konstruktiv zusammenarbeiten können, hat mich sehr überrascht.
- Es war sehr kurzweilig und ergebnisreich – am Beginn fragte ich mich, wie das gehen soll.
- Wir haben sehr viel geschafft und ich hatte zahlreiche Aha-Momente.
- Die Tiroler:innen sind doch sehr offen!
- Wir wurden sehr ernst genommen, das war kein PR-Gag!
- Ich nehme viel mit und habe viel gelernt.
- Super, dass die Jugend sich so eingebracht hat! ich habe Freunde gefunden.
- Wir würden noch viele weitere Ergebnisse zustande bringen, wenn wir mehr Zeit hätten.
- Ich hoffe, dass es das nochmal geben wird.
- Ich bin von den Menschen sehr positiv überrascht. Ich glaubte zunächst auch nicht, dass es wirklich eine zufällige Auswahl ist.
- Das hat Potenzial, das sollte öfter gemacht werden.
- Toll zu sehen, wie das ist, wenn man an alle denkt und gegenseitiges Verständnis aufbringt.
- Ich hab schon viele Gruppen und Projekte erlebt – heute war das erste Mal, dass die höchste Riege komplett dabei war.
- Hoffentlich nehmen alle die positive Energie mit für die Umsetzung.

Der Bürger:innen-Rat endet um 17:00 Uhr mit einem gemeinsamen Ausklang.

Für das Protokoll:

Ruth Buchauer, Stefan Freytag, Rainer Krismer, Melanie Plangger, Barbara Plank
18.11.2024

Anhang

Empfehlungen des Bürger:innen-Rates und weitere Anregungen aus den Gruppendiskussionen

Wie kann die Landesverwaltung noch bürgernäher und noch serviceorientierter gestaltet werden und was ist aus Ihrer Sicht dafür wesentlich?

Teilgruppe 1

Vom Bürger:innen-Rat im Konsent abgestimmte Empfehlungen

Persönliche Ansprechpartner und Info – 1. Anlaufstelle

- von fachkundiger (!), allgemein versierter Person vor Ort Beratung (5, 11, 14)

Service Level Agreement & Ticket – 1. Abwicklung

- Ticket / Terminvereinbarung vorher (15, 39)
- Intern erkennen, an welchen Tagen Ansturm (19)
- Effektiver Zeitplan

Hotline & Öffnungszeiten – Kontakt mit Beratungsperson

- Wissen wohin (16)
- Zugängliche Öffnungszeiten (60)
- Sprechstunden, Pilot-Projekte! (66)

Gebäude & Besucherleitung

- Kundenfreundliche, organisierte Modernisierung Gebäude (37, 38, 42, 43)
- Tageslicht! Pflanzen!
- Infoscreen Eingang

Selbstverantwortung (82, 83)

- Selbstverantwortung zu übernehmen bringt Vorteile in allen Lebensbereichen. Konsequenzen selber tragen. Sich um seine Unterlagen selber kümmern.

Hinweis der anderen Gruppe: Was kann Landesverwaltung dazu tun?

Ergänzung: Kunde hat Selbstverantwortung – Behörde erbringt Leistung.

Kundenblick (49)

- Spaghetti-Diagramm – Aus dem Blick des Kunden

Neue Tools (56, 59, 73, 2, 25, 28, 30, 31)

- Interne Datenbanken ermöglichen schnellen Zugriff auf Fachwissen.
- Chatbot – KI
- Bildungskatalog – Politische Bildung – Schulen (73)
- Messengerdienst

Jugend erreichen (75, 86, 89, 90, 91, 92, 93)

- Anschlagtafeln Schulen, Bezug zu Behörden in Schulen herstellen.
- In Klassen direkt besuchen und altersgerecht aufbauen.
- Volksschule – Mittelschule – Oberstufe
- App erklären
- Gegenüberstellung Vor- und Nachteile

- Landhaus besuchen.

Homepage & Soziale Medien

- Landeshomepage, userfreundlich (7)
- Stichwortverzeichnis, Sucheingabe (8)
- Chatbot durch KI und/oder Personal (2, 59)
- Landingpage (Verknüpfung der diversen Behörden) (9)
- Neuigkeiten durch Soziale Medien / „klassische“ Medien (58)
 - Newsletter (Selbstverantwortung durch Anmeldung)
 - Mögliche Personalisierung durch Interessensauswahl
 - „Tirol-App“ (Ergänzung zu Pkt. 73)

Kommunikation Einfache Sprache und Verständlichkeit

Die folgenden Punkte gelten auch für analog:

- „Beamtendeutsch“
Formulare ergänzen durch einfache Wörter (26)
- Kurz- und Langfassung von Dokumenten (34)
 - „mouseover“-Effekt
 - Erklärvideos
- Mehrsprachigkeit (76)
 - Barrierefreie Funktion
 - Dolmetscher
- Räumlichkeiten
(Ergänzung zu Pkt. 44)

Bewertungsmöglichkeiten

- Feedback von Bürger:innen (17)
 - Gefahr der Falschberatung
 - Digital/analog
- Reaktion aufgrund von Bewertungen

Team und Führung (50, 51, 53, 55, 56)

- Teams stärken (z.B. Klausuren)
- (weitere) Stärkung einer guten Führungskultur (bei Bedarf Konsequenzen ziehen)
 - bestehenden Weg fortsetzen (Führungskräfte fordern und fördern)
 - Homeoffice und die dafür notwendige Vertrauenskultur fortsetzen

Mitarbeiter:innen-Wohl (23, 35, 36, 41, 44, 46, 48)

- Kinderbetreuung weiter ausbauen
- Räume auch mit kleineren Maßnahmen attraktivieren
- Neue Feedback-Möglichkeiten schaffen
- Alles tun für Mitarbeiter:innen-Motivation
 - Derzeitigen Weg fortsetzen
 - z.B. Yoga-Angebote außerhalb der Dienstzeit
 - allgemeine betriebliche Gesundheitsförderung

*Hinweis der anderen Gruppe: Evtl. kleine „Wohlfühlleinheiten“ in Arbeitszeit?
Keine Ergänzung durch Kleingruppe (bestehende Möglichkeiten reichen aus).*

Wissenstransfer

- Wissensmanagement stärken

Weitere Anregungen aus den Gruppendiskussionen dazu

- 6. Es gibt 2-3 Monate später dieselbe Ansprechperson, die mit meinem Fall betraut ist. Wenn Nachfolger, soll eine Übergabe der Informationen / des Akts erfolgen, damit erfolgte Zusagen ... bekannt sind.
- 21. Mehrere/alle Bundesländer schließen sich zusammen, um den 1. Level von SLA = die Anfragen aufzunehmen und zuzuteilen und abzuwickeln
- 27. Was ist der nächste Schritt, wie lange sind die Wartezeiten...
→ wie (Prozesse) ablaufen, soll verständlich dargestellt werden (Schritte 1,2,3,4...)
- 63. Bezug zu Behörden schon in der Schule herstellen
→ Besuch in der BH, persönlicher Kontakt
→ Präsenz auf Messe – attraktiv für jugendliche gestaltet – Info an Eltern
→ Wirtschaftsbildung in Bezug zur Behörde, Vorstellungen direkt in der Schule von Menschen, Mitarbeiter:innen vor Ort
- 65. In der Oberstufe – bei jungen Erwachsenen – wiederholend, stärkerer Bezug zu relevanten Themen herstellen und in Schulen und Ausbildungsstätten direkt informieren
- 70. Selbstverantwortung übernehmen und stärken
→ Sichtbar machen, woher kommen die Dinge, z.B. Schulbücher, Bezug herstellen
- 78. Über Wissensvermittlung, bspw. im Geschichtsunterricht → Tests → Leistungsabzeichen (wie „Seepferdchen“ beim Schwimmen, Adler) = Belohnung + Zeichen, dass ich mich auskenne im Land und der Verwaltung
- 80. Es ist eine Kombination von allem Gesagten!
→ Überschriften (Checkliste) vollständig zeigen / Info!
Hand in Hand zusammenspielen, Hinweise
- 85. Alle können wir nicht in die Selbstverantwortung bringen – einen Punkt setzen.
- 88. Die dahinterstehenden Regeln respektvoll verständlich machen
→ die Mitarbeiter:innen mit solchem Kundenkontakt gezielter schulen
- 68. Im TV – „Tirol heute“ immer wieder als Informationsbeiträge – Infos zu Aktuellem bringen – wiederholend!
- 72. Der Ort wo Informationen zu finden sind wird immer wieder aktiv präsentiert
Kategorisiert nach Lebensabschnitten und in simpler, kurzer, einfacher Sprache
- 77. In Stellenausschreibungen gezielt ermutigen, sich mit Mehrsprachigkeit zu bewerben
→ Mehrwert nutzen – „gratis Dolmetscher“
→ Ausbildung ist gegeben (Voraussetzung)
- 61. motivierende Leistungen/Punkte werden vorrangig betrachtet (50/10)

Teilgruppe 2

Vom Bürger:innen-Rat im Konsent abgestimmte Empfehlungen

Verständliche und barrierefreie Kommunikation

- Einfache Sprache (2, 3, 4, 5, 8)
- Klartext am Ende eines Dokumentes- Rahmen- Sichtbarkeit – Zusammenfassung (11, 7, 45)
- Vorlese-Button / Beispiel QR Code- Zugang zu Dokument in einfacher Sprache (6, 10, 27)
- Blindenschrift
- Gebärdensprache
- „Warteschlange-Ticket“ (10, 33)
- Auswahl der Sprache
- Hilfestellung Handicap
- Ansprechpartner:in mit (Fremd-)Sprachenkenntnissen (28, 29)
- Chatbot mit Archiv - mehrsprachig (15)
- Trichter (10, 12, 13, 14)
- Schriftstück
- Sprachauswahl
- Chatbot
- Hotline
- Sprechstunde
- Mehrsprachigkeit (29)

Willkommen- Sein & Vielfalt & Mehrsprachigkeit als Ressource

- Hinweis bei geschlossener Tür: „Darf ich rein oder nicht?“
zum Beispiel Ticket-Nr. anzeigen (73, 33)
- Verwaltung bietet Workshops an (zum Beispiel ID- Austria) und geht auf Schulen zu (BH kennenlernen) (62, 67)
- Arbeitsweise der Mitarbeiter:innen in der Landesverwaltung unterstützen (→ Freude an und Sinn der Arbeit hervorheben) (72, 90)
- Kostenfrei/ -günstige Zertifikate nach Deutschkursen auch bei privaten Anbieter:innen (79, 81, 82)
- Inklusionsbeauftragte zum Zurechtfinden in Bezirkshauptmannschaft (Behinderung, Sprachbarrieren...) (28, 35, 41)
- Mehrsprachigkeit als Ressource: Auf vorhandene Sprachkenntnisse zurückgreifen (25, 29, 37, 42)
- Schulungen für Mitarbeiter:innen (61)

Evaluation & Feedback, „Weniger Willkür - Ausgeliefert sein“

- Tirolweit gleiche Standards (50, 51, 55)
- Dezentral zentralisieren→BH → 9-mal Land Tirol (57, 83)
- Evaluierung durch Bürger:innen + Reaktion (zeitnah) von der Behörde → Qualitätsmanagement (58, 65, 89)
- *Hinweis der anderen Gruppe: Kontaktdaten für die Bewertung?*
- *Ergänzung: QR-Code, Bildschirm, Feedbackbox*
- Chefs an die Basis (54)
- „Best Practices“ vor den Vorhang (87)
- Gute Arbeit loben + belohnen (90)
- *Hinweis der anderen Gruppe: Lob soll selbstverständlich sein. Lob des Chefs kann sehr individuell sein.*
- *Ergänzung: Bestehende Strukturen wie Jahresgespräche für positives Feedback nutzen. Standards gibt es schon.*
- Gespräche auf Augenhöhe

Weitere Anregungen aus den Gruppendiskussionen dazu

- 19. Wenn es um Online-Kommunikation geht, ist Mehrsprachigkeit einfach abzubilden/ auszuwählen!
- 20. Zweisprachige Website zum Auswählen der Sprache; Vorschlag: Deutsch, Englisch, Arabisch, Persisch – (z.B. für Flüchtlinge)
- 24. Hotline oder bestimmte Ämter, bei denen man schon beim Anruf Sprache auswählen kann: „For English press 1“ z.B. wichtig bei Notfällen, Krankenhäusern, Polizei
- 32. Standarddokumente, die man in den ersten Wochen braucht, wenn man nach Tirol kommt, in den häufigsten Sprachen vorbereiten (auf Basis von Statistiken)
- 34. Bei Aufsetzen der Website: zweisprachig und Google-translate-Tauglichkeit für zusätzliche Sprachen, KI
- 38. Zweite Amtssprache Englisch zu Deutsch für priorisierte Bereiche, wie z.B. Gesundheit, Bildung, Bürgerservice, Integration
→ gesamte Prozesskette muss auf Englisch funktionieren können
- 71. In neue Förderplattform EU-Förderungen mit aufnehmen
→ super Service auch für Jugendliche, weil es dazu viel gibt.
- 77. Vorschlag: zusätzliches + englischsprachiges Personal, vor allem in den dafür zuständigen Ämtern (siehe 76)
- 38. Zweite Amtssprache Englisch zu Deutsch für priorisierte Bereiche, wie z.B. Gesundheit, Bildung, Bürgerservice, Integration
→ gesamte Prozesskette muss auf Englisch funktionieren können
- 40. Anreiz fürs Deutschlernen: fixe Arbeitsstelle
- 47. Bei Kontakt die Person ernst nehmen und das Gefühl geben, dass das in Ordnung geht
- 69. Wunsch nach: Fahrradabstellplätzen bei Bezirkshauptmannschaften & Fahrradstreifen.
- 70. Im Sinne der Gleichstellung kleiner Beitrag mit großer Wirkung: freie Periodenprodukte auf öffentlichen Toiletten (aus den Niederlanden bekannt).
- 74. Anliegen, dass Rentner:innen und behinderte Menschen, wenn sie weiterarbeiten wollen, unterstützt werden & möglichst kostengünstig kommen- weitertragen von Landesverwaltung an Landeshauptmann → an Wien an die „vermeintlich Richtigen“.
- 53. Bei Gesetzgebung und neuem Gesetz mehr in Betroffene hineinversetzen
 - Hüttensterben
 - Kultursterben
 - Tradition
- 64. Eine kompetente Person macht Kontrollen und nicht 3.
- 75. Ab gewissem Grad der Behinderung, unabhängig davon ob einer gehen kann oder nicht, soll KFZ-bezogene Steuer erlassen werden (Beispiel Deutschland: Chips oder Antrag).