

CAF as an inspiration to strengthen local networks

1. Identification of the organisation

District Administration Rohrbach, Land Oberösterreich
A-4150 Rohrbach in Oberösterreich, Am Teich 1

- Name of the person in charge: **Dr. Wilbirg Mitterlehner, Head of District Administration**
- Email / phone/ website:
E-mail: bh-ro.post@ooe.gv.at
Phone: +43 7289 8851 300
Fax: +43 7289 8851 399
Web: www.bh-rohrbach.gv.at
- Level: European, national/federal, **regional**, or local
- Sector: **administration**, finance, construction/infrastructures, defence/security, culture/education, justice, healthcare/social work, labour/employment, agriculture, the environment, or public services, ...

2. Short description :

In our office we used the CAF two times – in the years 2004 and also 2007 and we plan to use CAF again in the 4th quarter of this year.

Benefits of self-assessment were:

- effective identification of the strengths of the organisation and the areas where improvement has to be made
- identification of relevant improvement actions
- increased level of awareness and communication throughout the organisation
- people started to become aware and interested in quality issues
- people developed a better understanding of the organisational issues/problems
- self-assessment gave rise to new ideas and a new way of thinking

Communication is one of the most important success factors of a self-assessment and the improvement actions that follow.

In the last years we have taken many measures aimed at further quality improvements.

Specifically, the results of the CAF implementation were
measures to increase customer orientation:

- customer forums and meetings with citizens, stakeholders and social organisations (for example with medical personnel, companies, foster-parents, vets, ...)
- Newspaper

- Citizen service point
- development of complaints procedures
- many informations for our customers by e-mail but also on our homepage

A very innovative step is our newspaper „BH aktuell“ with much information about our organisation and our functions. The newspaper is published twice per year and you can download it from our website, but also from the websites from the communities of the district Rohrbach. The feedback from the costumers is very positiv.

Mesaures of Marketing/Public Relations:

- Working group on the subject "public relations"
- many brochures, public shows, open day
- Mission Statement Corporate Identity
- Corporate Design, Logo
- developing a concept of marketing
- taking part in the activities of professional associations, representative organisations and interest groups

5th European CAF Users' Event CAF as a Driver for Innovation

Oslo (NO), 27-28 September 2012

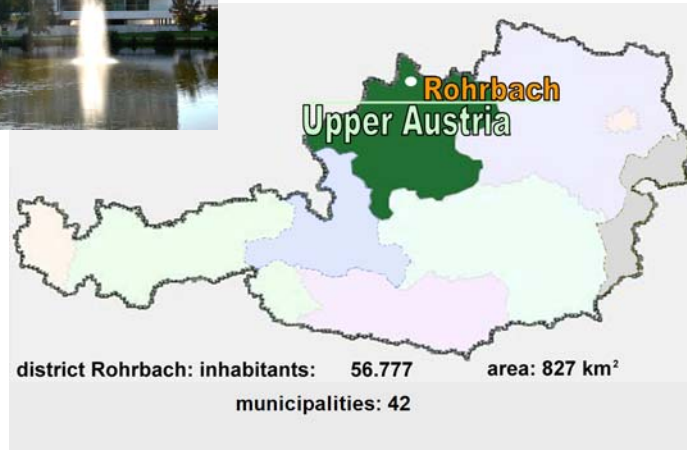
CAF as an inspiration to strengthen local networks

District Administration Rohrbach in Upper Austria / Dr. Wilbirg Mitterlehner

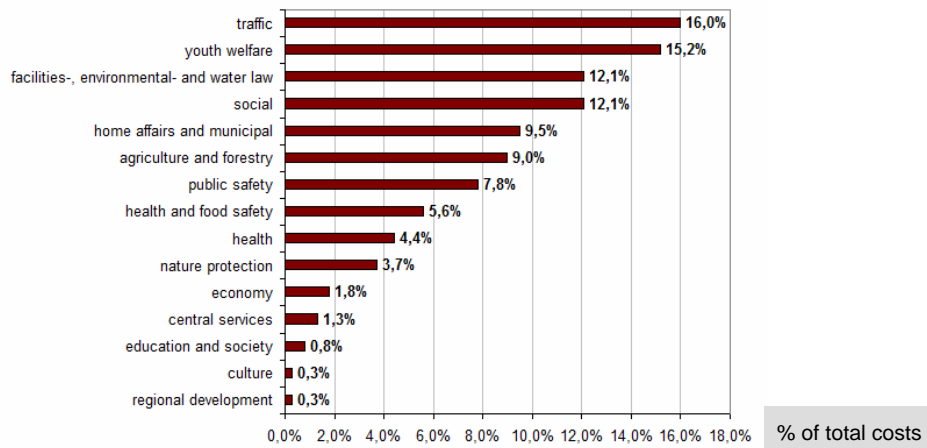


Table of contents

- 1 our organisation
- 2 effective administration
- 3 why CAF?
- 4 impact of our activities on the customers' satisfaction
local networks
- 5 newspaper "BH aktuell"



What we do:



Cost and performance accounting - 2011



Effective administration

WVOV 2021 is the state's management and business plan for an effective state administration in Upper Austria

- main objectives:
 - quality and customer orientation
 - effectiveness and efficiency

central meanings are divided into 7 key aspects with two subject areas:

- **effects and quality for our citizens:**
with the key aspects „efficiency“ as well as „customer orientation“
- **modern organisation:**
with the key aspects „planning and control“, „responsibility of results and resources“, „staff orientation“, „competition“ and „optimization of structures and processes“

network project with the district administration offices of Eisenstadt-Umgebung and Zell am See

INPUT – OUTPUT – OUTCOME - IMPACT



5

Why CAF?

- CAF is part of our quality management
- improvement of the organisation through self-evaluation
- good support for the management work
- connection between measures and results

Benefits of self-assessment:

- identification of the strengths and identification of relevant improvement actions
- new ideas

already put into practice twice – also used by the association of communal welfare organisations



6

citizens' service office

▪ information and advice center – one-stop-shop

→ citizens are the focus of our efforts

services of the citizens' service office:

- passport
- ID-card
- driver's licence issues
- cash office
- disabled parking permission
- automobile-authorisation
- ...



▪ idea and complaint management



7

“We also gladly accept critical feedback and are constantly working on improving our processes for our contact with customers.” (WOV 2021)

▪ customers' feedback

for ideas – suggestions for improvement – matters – complaints
quick response to customers' feedback
→ customers' letterbox in the foyer

▪ safety survey 2011

Rohrbach is the safest district in Upper Austria –
positive development of the crime statistics
→ regular meetings with district police
→ special crime strategy - annual evaluation and strategic planning
→ agreements on protection of young persons or noise control at events



▪ customer survey 2012

→ inquiry by written questionnaires during 4 weeks this summer



8

We regularly organize customer forums with selected customer groups since years.

The idea: We develop our organisation through a constant dialogue with our customers.

→ moderated dialogue with many possibilities for direct input by the customers

We organize 2 or 3 annual customer forums with special customer groups, for example:

- general practitioners of the district
 - driving school owners
 - hydro power plant operators
- e.g. standardised medical examinations for certain groups of drivers



Marketing / Public Relations

- newspaper – „BH aktuell“
- work group for „PR“
- numerous folders
- guided tours, open days
- mission statement
- Corporate Design, logo
- marketing concept
- participation in several events of other organisations
- good governance – regional networking
- art exhibitions

„Our public relations are to raise awareness and promote the acceptance of our work.“

(WOV 2021)

newspaper – „BH aktuell“

„BH aktuell“

- information about our organisation, our services, our activities and new laws
- overview of the range of duties of the district administration
- variety of other topics
- between 20 and 24 pages

→ articles are written by the employees

→ designed and printed in our office, published twice a year

distribution:

- possibility of downloading the newspaper from our website (www.bh-rohrbach.gv.at – Archiv) as well as from the municipalities' websites
- via mail for stakeholders
- 500 copies via post
- free copies in our office



11

Layout „BH aktuell“

1st edition March 2011



2nd edition October 2011



3rd edition March 2012



12

Contents of „BH aktuell“

- early renewal of passports
- building of roads in the district
- forest fire protection law
- new advisory services for parents and mothers
- news from the electronic water information system (WIS)
- hunting law – change of the close season regulation for red deer
- parents and children – rights and duties – custody part 1
- chip and registration requirement for dogs
- national plan for water resource management; EU water framework directive
- staff situation in the teaching sector of compulsory schools
- ...



Layout „BH aktuell“

VERKEHR

Neues zum Führerschein

Mit der 14. Führerscheinnovelle treten am 19. Jänner 2013 einige wichtige Veränderungen im Führerscheinrecht in Kraft.

Die wichtigsten Änderungen beim Führerschein ab 2013 auf einen Blick:

- Ab dem 19.01.2013 ausgestellte Führerscheine der Klassen A, B, B1 und B16 sind 10 Jahre gültig. Die Befristung betrifft nur die Dokumente und nicht die Lenkbescheinigung an sich.
- Ab vor 2013 ausgestellten Führerscheine (Papier- und Schickkartenführerscheine) müssen bis spätestens 19.01.2013 gegen Schickkartenführerscheine mit Befristung umgeschrieben werden.
- Bei der Erneuerung von Führerscheinen wird in Österreich keine Überprüfung des Gesundheitszustandes vorgenommen – auch nicht bei KFZ-Lenkschein- und -Lizenzen, die über 60 Jahre sind.
- Eltern sind keine Ausbilder/Aufwachslernende für KFZ-Lenkschein und -Lizenzen, die über 60 Jahre sind, vorgesehen.

Im Hinblick darauf, dass ab dem 19.01.2013 ausgestellte Führerscheine nur mehr 10 Jahre gültig sind, empfiehlt die Bundesverkehrsministerin Hofbauer daher jenen Personen, welche einen älteren Führerschein besitzen, auf dem ebenfalls nicht mehr als Daten der Schickkartenführerscheine (nicht mehr eindeutig erkennbar) sind, sich noch vor dem 19.01.2013 einen neuen Führerschein in Schickkartenform zu besorgen.

Das neue Schickkartenführerschein

- AM für Kassenführer (Bespädi) - die Klasse AM umfasst 2- oder 3-Rädrige Kraftfahrzeuge mit einer bauartbedingten Höchstgeschwindigkeit von bis zu 45 km/h sowie vierstellige Leichtkrafträder. Für diese Klasse wird zentralisiert eine theoretische Prüfung vorgeschrieben.
- Das Mindestalter für die Klasse AM wird auf 16 Jahre (bzw. 15 Jahre mit schriftlicher Eltern/Ermittlungserklärung) herabgesetzt.
- Mindestalter, die vor dem 19.01.2013 ausgestellt wurden, sind, bleiben weiterhin gültig und sind bis 19.01.2013 in Führerscheine der Klasse AM umzuschreiben.
- KFZ-Klasse A1 für Motorräder mit einem Hubraum bis 125 cm³ (max. 11 kW, 15 PS).
- KFZ-Klasse A2 für Motorräder mit einer Leistung von max. 35 kW (48 PS) und einem Leertourenwert von max. 62 kW/hp.
- Mindestalter für die unbefristete Führerscheinklasse A: 24 Jahre (bzw. 20 Jahre bei mindestens 2 Jahren Besitz der Klasse A2).

Bei Fragen zu diesem Thema wenden Sie sich an die MitarbeiterInnen der Bürgerkanzleien, Tel.Nr.: 0720205143333, www.kanzen.at

Wenn Sie Ihren alten Führerschein gegen einen Schickkartenführerschein umtauschen wollen, müssen Sie persönlich erscheinen beim Bürgeramt und folgende mitbringen:

- den alten Führerschein
- ein biometrisches Foto

Kosten für ein Schickkartenführerschein: 49,90 Euro

VERKEHRSSICHERHEIT

Einbau von XENON-Lampen bei Kraftfahrzeugen

Bei technischen Modellen sollen vorvermontiert sein, dass Fahrzeuge mit XENON-Beleuchtung nachgerüstet werden, ohne dass diese Nachrüstung dem Landtrassenstrom angepasst wurde (keine Typisierung).

Konzepte erreichen doppelt so hohe Lichtstrahlen als normale Halogenlampen. Einmalige Nachrüstung - Energieverbrauch (Produktion CO₂-Ausstoß) von ca. 1,3 g/km.

Folgen eines unsachgemäßen und nicht typisierten Einbaus:

- bei fehlerhafter Einrichtung des Nachrüstbaus wird der Gegenverkehr stärker geblendet als bei anderen Scheinwerfern.

Bezüglich des Vorgehens gibt es 2 Varianten:

- 1) Ist das Verkehrszeichen "Vorrang geben" aufgestellt, bedeutet das Straßenschild für die in den Kreisverkehr einzufahrenden Fahrzeuge ("Vorrang geben vor Vorrang") ist keine "Vorrang geben" aufgestellt. ("Vorrang geben vor Vorrang") hat die Fahrzeuge im Kreisverkehr Vorrang. Auch der Regel "Rechts vor Links".
- 2) Im Bezirk Rohrbach sind in allen Einfahrten in den Kreisverkehr die Tafel "Vorrang geben" aufgestellt. Dies bedeutet, dass der Verkehr im Kreisverkehr immer Vorrang hat. Außerdem müssen Beachtet gibt es aber auch Kreisverkehre mit geschlossenen Kreisverkehren.

Rechtliche Konsequenzen des Kreisverkehrs bei einem Verkehrsunfall (PKLI/CHT)

Der Kreisverkehr wird von einer markierten Kreisverkehrtafel

Photo im Rohrbach

ROHRBACH ist sicherster Bezirk in Oberösterreich

Positive Entwicklung der Kriminalstatistik

Wie die letzte vom Landespolizeikommando für Oberösterreich veröffentlichte Kriminalstatistik zeigt, sank der Bezirk Rohrbach nach wie vor zu den sichersten Bezirken im Land.

Quelle: Land Oberösterreich

2011 wurden in Oberösterreich knapp über 67.000 Delikte bei der Polizei angezeigt. Dies sind um ca. 1.300 Delikte mehr als 2010. Insgesamt ist jedoch die Zahl der angezeigten Delikte seit Jahren rückläufig. So wurden noch 2008 über 76.000 Delikte angezeigt.

Der Bezirk Rohrbach ist mit 21 angezeigten Fällen pro 1.000 Einwohner der sicherste Bezirk im Land, gefolgt von den Bezirken Urfahr-Umgebung, Freistadt und Erling. Erfahrungsreife konnte neben dem Rückgang der Kriminalität aber auch eine Erhöhung der Aufklärungsquote festgemacht werden. Oberösterreich ist die Aufklärungsquote auf über 60 % gestiegen.

Im Bezirk Rohrbach lag die Aufklärungsquote mit rund 60 %, wie in den vergangenen Jahren ebenfalls über diesem Wert, was vor allem auf die hohe Präsenz der örtlichen Exekutiven zurückzuführen ist.

BH aktuell – several positive feedbacks

"...a successful and informative publication"



LAD Dr. Eduard Pesendorfer

Bezirkshauptmann
Dr. Alfred Hable

"... congratulations on the idea and design of the first edition. I have to admit: I am a bit jealous."



Dr. Maria Fischnaller
Oö. Zukunftsakademie

"I think the BH magazine is great!"



Mag. Max Wiesenofer
Bezirkshauptmann von Hartberg

"Congratulations on your new official journal. I think it is very well done and I consider it an important enrichment in the sense of an open and active information system for the population."

"I like the information sheet a lot. It is very informative and attractive. Especially in times where the existence of the district administration is sometimes questioned, the publishing of this newspaper is even more important."

Bürgermeister Franz
Haugeneder



15

Contact us :

Bezirkshauptmannschaft Rohrbach
Am Teich 1
4150 Rohrbach in Oberösterreich
AUSTRIA

phone: 0043 7289 8851-0

fax: 0043 7289 8851-69399

E-Mail: bh-ro.post@ooe.gv.at

web: www.bh-rohrbach.at



**„Every good idea consists of three phases:
firstly scepticism, then resistance and finally enthusiasm.“**

(Arthur Schopenhauer)



16