



Übertragbarkeit

Zielgruppe	
Für wen ist das Projekt zur Nachnutzung interessant?	<p>Für alle Kommunen, die aufgrund der Organisationsgröße, Ihren Mitarbeitenden eine zentralisierte Plattform-Lösung, für die (anonyme/nicht-anonyme Meldung) von Vorfällen des Mobbings, der sexuellen Belästigung oder bei Compliance-Verstößen zur Verfügung stellen möchten. Oder diesen die Möglichkeit bieten möchten, eine Vertrauensperson via Chat anonym um Hilfe zu bitten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Städte/Kommunen • Kreise • Gemeinden • Kreisangehörige Gemeinden • Unternehmen
Wer profitiert aus Sicht des Projektbüros am meisten von diesem Projekt? (<i>Bürger:innen, Behörde, Institutionen wie Schulen etc., Wirtschaft, weitere Akteure</i>)	<p>Alle Mitarbeitenden einer Stadtverwaltung – insb. Außenmitarbeitende, da durch den mobilen Zugang zu der Plattform, in Form einer Web-App, da die Nutzung keine E-Mail-Adresse oder anderer Log-Ins bedarf. Niederschwelliger Einstieg und Ermutigung von Mitarbeitenden, sich bei Vorfällen des Mobbings, der sexuellen Belästigung oder bei Compliance-Verstößen, Hilfe bei Vertrauenspersonen der Stadt zu suchen.</p> <p>Aber auch die Stadt Aachen als Arbeitgeber profitiert, da Konflikte schneller gelöst werden können. Zusätzlich setzt die Stadt Aachen mit der Lösung der Forderungen der EU-Richtlinie zu Hinweisgebersystemen um.</p>
Praktische Übertragbarkeit	
Welche Konzepte sind nachnutzbar?	<p>Während der Projektlaufzeit wurde eine Blaupause erstellt, die vor allem organisatorische Maßnahmen beschreibt. Darüber hinaus beinhaltet diese zum Beispiel Schulungsunterlagen für die Vertrauenspersonen oder Handlungsempfehlungen und wird Kommunen auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Aufgrund der Größe, der Aufgabenvielfalt und der Diversität der Mitarbeitenden der Stadt Aachen ist eine Übertragbarkeit auf viele andere Gebietskörperschaften sowie kommunale Unternehmen möglich.</p>



<p>Lösungsumfang (Welche frei verfügbaren Lösungen werden im Zuge des Projektes bereitgestellt?)</p>	<p>sh. o.</p> <p>Im Rahmen des Projektes wurde keine Software-Lösung entwickelt, sondern eine bestehende Lösung am Markt eingeführt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daher wird für die Einführung eines solchen Systems im Zuge des Projektes eine Blaupause erstellt, die vor allem die organisatorischen Maßnahmen umfasst <p>Für die Plattform wurde ein bereits am Markt verfügbares Produkt ausgewählt. Die Plattform „Lyt“ wird von der evermood GmbH angeboten.</p>
<p>Wann werden welche Elemente zur Verfügung gestellt?</p>	<p>Die Projektergebnisse wurden bereits fortlaufend während der Umsetzung von den Mitarbeiter:innen der Stadt Aachen nachgenutzt.</p> <p>Die Blaupause wird von der Stadt Aachen, seit Juli'21 auf Anfrage zur Verfügung gestellt (cdo@mail.aachen.de).</p>
<p>Wie geschieht die Zur-Verfügung-Stellung? (Links z.B. der Stadthomepage, oder weiteren Onlineportalen github)</p>	<p>Das Projektbüro der Stadt Aachen steht für interessierte Kommunen als Anlaufstelle, um Fragen rund um das Projekt zu beantworten zur Verfügung.</p> <p>Die Blaupause wird von der Stadt Aachen, seit Juli'21 auf Anfrage zur Verfügung gestellt (cdo@mail.aachen.de).</p>
<p>Voraussetzungen bei Übertragung – Worauf baut das Projekt auf?</p>	
<p>Welche Beteiligungsrechte sind zu bedenken? (z.B. Welche Infrastruktur muss bereits vorhanden sein?)</p>	<p>Eine bestimmte Infrastruktur muss für die Implementierung des Projektes nicht geschaffen werden, da es sich hierbei um eine Web-App handelt, die von der Firma Evermood gegen ein Entgelt als Cloud-Lösung von der Stadt Aachen bezogen wird.</p>
<p>Organisatorische Voraussetzungen (z.B. Welche Gremien müssen dem Projekt zustimmen?)</p>	<p>Das Projekt ist ausschließlich nach innen gerichtet. Somit war lediglich die Zustimmung des Verwaltungsvorstandes und Gesamtpersonalrates notwendig. Was jedoch gerade mit dem Themengebiet Compliance keine Schwierigkeiten gemacht hat. Denn laut EU-Richtlinien muss ein Hinweisgebersystem für den Bereich Compliance zur Verfügung stehen.</p>



Kosten bei Übertragung (ggf. Spannbreite)	
Kosten der Einführung	<p>Ca. 140.000 – 220.000 € (inkl. 12 Monate Betrieb) zzgl. MwSt.</p> <p>*Hierbei handelt es sich um ein individuelles Angebot. Dieses variiert in Abhängigkeit der Größe der Kommune und der Leistungen die in Anspruch genommen werden.</p>
Kosten des Betriebs (<i>Angabe jährlicher Kosten</i>)	<p>ca. 42.480 € sind aber abhängig von der Anzahl der Mitarbeitenden bei der Kommune</p> <p>*Diese Angabe bezieht sich auf ein individuelles Angebot und auf die Stadt Aachen.</p>
Personalaufwand bei Einführung (<i>Personentage und Zeitraum</i>)	<p>Kleiner als maximal 1/2 Vollzeitäquivalent, da auf die Daten aus der Blaupause zurückgegriffen werden kann. Projektlaufzeit <1 Jahr möglich.</p>
Personalaufwand bei Betrieb (<i>Angabe jährlicher Kosten</i>)	<p>1/10 VZÄ</p> <p>Exklusive der Vertrauenspersonen, die diese Tätigkeit allerdings neben Ihren regulären Aufgaben erfüllen.</p>
Welche spezifischen Kenntnisse sind hierzu erforderlich?	<p>Allgemeine Projektmanagementkenntnisse. Kenntnisse über die bestehenden Hilfsangebote in der Verwaltung. Keine technischen Kenntnisse notwendig.</p>
Mögliche Finanzierungsquellen	<p>Fördermittel, Haushaltsmittel</p>



Nutzen bei Übertragung

Direkter Nutzen / Einsparungen

Indem Konflikte frühzeitig erkannt werden, können langfristig schwerwiegendere Vorfälle im besten Fall verhindert werden. Mitarbeitende die z.B. unter Mobbing oder psychischem Stress leiden, sind häufiger erkrankt, unproduktiver oder kündigen sogar. Fälle dieser Art können bis zu 20.000 € kosten. Ebenfalls ist durch die Plattform das Hinweisgebersystem für den Bereich Compliance bereits mit eingebunden. Dieser müsste ohne die Plattform „Anlauf!“ ohnehin eingerichtet werden und würde Kosten verursachen.

Verringerung des Leistungs- und Produktivitätsrückgangs (Mitarbeitende die unter Mobbing leiden oder psychischen Stress am Arbeitsplatz ausgesetzt – weisen eine doppelt so hohe Krankheitsrate auf oder geben an 35% unproduktiver zu sein/15% der täglichen Arbeitszeit in Deutschland werden durch Konflikte beeinträchtigt). Verringerung der Personalfuktuation (Frauen die belästigt wurden, wechseln mit 6,5-mal höherer Wahrscheinlichkeit den Job als Frauen, die nicht belästigt wurden/Mobbing erhöht die Personalfuktuation um das 1,7-fache/80% der Arbeitnehmer:innen würden den Arbeitgeber wechseln, sofern ein anderes Unternehmen eine bessere Gender-Equality hat)

Steigerung der Innovationskraft (wird im Bereich der öffentlichen Verwaltung immer wichtiger – Unternehmen mit hoher Vielfalt im Managementteam erzielen einen 1,7 x so hohen Innovationserlös als solche mit niedriger Vielfalt/fehlendes Diversity & Inclusion Management kostet Unternehmen 10.000 € je Mitarbeitenden/67% der deutschen Unternehmen geben an, dass mit zielgerichteten Diversity-Maßnahmen konkrete Vorteile verbunden werden).



<p>Indirekte Einsparungen</p>	<p>Standardisiertes Vorgehen der Personalratsstellen bei der Meldung etwaiger Vorfälle. Geschulte Mitarbeitende und Bearbeitung dieser Vorfälle an zentraler Stelle führt zu einem geringeren Arbeitsaufwand und Zeitersparnissen.</p> <p>Die Vertrauenspersonen sind bereits bei der Stadt Aachen angestellt und übernehmen die Rolle als Vertrauensperson zusätzlich zu ihrer Stelle. Für sie fällt kein zusätzlicher Kostenfaktor an. Ebenfalls kann davon ausgegangen werden, dass durch die Erkennung und Behebung von Problemen sich die Situation der Angestellten verbessert und diese dann loyaler gegenüber ihrem Arbeitgeber und ihren Kollegen, produktiver und zufriedener sind sowie auch weniger Fehlzeiten aufweisen.</p>
<p>Langfristiger Nutzen(z.B. Welche Folgeprojekte werden ermöglicht?)</p>	<p>Ggf. können langfristig immer mehr Themenfelder in die Plattform eingepflegt werden (Burnout, Depressionen etc.). Eine Gefährdungseinschätzung kann ebenfalls über die Plattform erfolgen.</p>
<p>Nutzen für Stakeholder(z.B. Nutzen, der nur für Bürger:innen / Unternehmen / ... anfällt)</p>	<p>Gesteigerte Zufriedenheit und Innovationskraft der Verwaltung führen zu einer gesteigerten Produktivität, die sich wiederum auf die Stakeholder widerspiegelt.</p> <p>Bürger*innen oder auch Unternehmen, die in Verbindung oder Zusammenarbeit mit Angestellten der Stadt Aachen stehen, können von der Zufriedenheit oder dem gutem Arbeitsklima ebenfalls profitieren. Da diese sich im Kontakt gut aufgehoben fühlen und nicht ggf. auch Opfer von den Krisensituationen, in denen sich die Mitarbeitenden befinden, werden. Denn diese könnten ihre Probleme sicherlich auch nach außen projizieren.</p>



Hinweise

Rechtliche Rahmenbedingungen

Welche rechtlichen Rahmenbedingungen wurden analysiert (z.B. hinsichtlich Lizenzierungsüberlegungen, Genehmigungsverfahren, etc.)

DSGVO – Nutzung einer Progressive-Web-App (keine Installation einer nativen App notwendig/ohne E-Mail-Adresse oder Log-In), die keine IP-Adressen speichert, wodurch die Anonymität der meldenden Person geschützt wird. Nach Abgabe einer Meldung können Meldende mithilfe einer individuellen Fallnummer und einer PIN auch im Nachhinein auf Ihre Meldung zugreifen und weiterhin anonym mit einer Vertrauensperson chatten. Alle Daten werden ausschließlich in deutschen ISO 27001 zertifizierten Hochsicherheitsrechenzentren verarbeitet und gespeichert. Darüber hinaus werden alle Verfahren regelmäßig von externen Juristen und IT-Experten geprüft.

EU-Whistleblower-Richtlinie, die zum 16.12.2019 beschlossen wurde und bis zum 17.12.2021 national umgesetzt werden muss sowie Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG).

Welche rechtlichen Hürden sind aufgetreten? Wie konnten diese gelöst werden?

Für eine „Verhandlungsvergabe gem. § 8 Abs. 4 UVgO ohne Teilnehmerwettbewerb“ ist eine umfangreiche und AKTUELLE Marktuntersuchung notwendig.



Sonstige Erfahrungswerte

Best Practices (*Was kann anderen Anwendern empfohlen werden?*)

Die Plattform funktioniert nur, wenn auch im Nachgang des Projektes immer wieder die Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden auf die Plattform gelenkt wird. Dies kann durch wiederholte Veröffentlichung im Intranet, Plakate oder andere Aktionen geschehen.

Teils fehlendes Interesse der Mitarbeitenden, weshalb das System in einer internen „Awareness-Kampagne“ umfassend beworben werden muss inkl. der Erörterung der Hintergründe der Einführung des Systems (Nutzen und Ziele). Die Plattform muss unbedingt ausreichend beworben werden. Fehlende Ressourcen bei den vorgesehenen Vertrauenspersonen zur Umsetzung des Projektes (Sensibilisierung und Akquise von bestehenden Mitarbeitenden, die sich zusätzlich neben Ihrer Arbeit engagieren möchten.). Benennung von Vertretungen insb. in Phasen mit einer hohen Projektdichte innerhalb eines engen Zeitplans. Weitere Themen neben Mobbing, sexueller Belästigung oder Compliance-Verstöße aufnehmen. Z.B.: Stress, Burnout und Depressionen.

Lessons Learned (*Was kann nicht empfohlen werden? Was sollte vermieden werden?*)

Dieses Projekt hat von Anfang an bei allen Beteiligten große Zustimmung und Unterstützung gefunden.

Alle Mitarbeitende der Stadtverwaltung müssen umfassend informiert und für die Thematik sensibilisiert werden. Maßgeblich für den Erfolg der Umsetzung des Projektes.



Umsetzung

Projektbestandteile

Welche Teilprojekte gibt es und hat sich diese Einteilung bewährt?

AP1: Projektmanagement
AP2: Konzeption und Umsetzung der Organisationsänderungen
AP3: Schulung der Vertrauensperson und des Administrators
AP4: Konzept und Umsetzung Awareness-Kampagne
AP5: Inbetriebnahme Portal

Die Einteilung hat sich bewährt, um sukzessive die verschiedenen Arbeitspakete umzusetzen, die aufeinander aufbauen. Lediglich der Start bzw. die Bewerbung des Systems hätte von Beginn an erfolgen müssen, um das Interesse der Mitarbeitenden anzuregen und auch Vertrauenspersonen zu akquirieren.

Zeitschiene

Gesamtzeitübersicht des Projektes (ggf. Zeitplan im Anhang)

Das Projekt „Anlauf!“ war auf eine Gesamtlaufzeit von 18 Monaten festgelegt (01.01.2020- 30.06.2021) (*Zeitplan sh. Anhang A1)

Projektphasen und Meilensteine

Meilenstein 1: Konzeption des Anforderungsprofils – bis Januar 2020

Meilenstein 2: Umsetzungsdokumentation – bis November 2020

Meilenstein 3: Konzeption der Awareness-Kampagne und Dokumentation des Erfolgs – März 2021

Meilenstein 4: Dokumentation der Zugriffszahlen – Mai 2021

Meilenstein 5: Entwicklung und Bereitstellung der Blaupause – Juni 2021

Dauer von erster Überlegung zu Beschluss über Projektbeginn bis hin zu Projektabschluss / Betriebsaufnahme

Erste Überlegung April 2019
Projektantrag Juni 2019
Bewilligungsbescheid Dezember 2019
Projektbeginn 1.1.2020
Go Live 1.12.2020
Projektende & Überführung in Regelbetrieb 30.6.2020



Stakeholder (ggf. Stakeholderübersicht im Anhang)	
<p>Wie ist das Projektteam aufgebaut? (ggf. <i>Projektorganigramm im Anhang</i>)</p>	<p>Projektleitung: Stadt Aachen (berichtet an Personaldezernenten) Administration: Evermood Evermood: Projektleitung/Technische Projektleitung</p>
<p>Welche Rollen gibt es im Projekt?</p>	<p>Projektleitung Administrator Vertrauenspersonen</p> <p>Personal von der evermood GmbH (u. a. Customer Success Manager: Feedback und Beratungsgespräche; Fallspezifische Unterstützung von Expert:innen aus den Bereichen Arbeitsrecht, Compliance, Diversity, Inklusion und Psychologie)</p>
<p>Welche spezifischen Kenntnisse sind erforderlich?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projektmanagement • Verwaltungsspezifische Kenntnisse • DSGVO • Personalwesen
<p>Wie hoch ist der Personalaufwand? (<i>VZÄ für wie viele Monate aufgeschlüsselt nach Akteuren</i>)</p>	<p>Projektleitung (bei Übertragung zentrale Ansprechperson): Kleiner als maximal 1/2 Vollzeitäquivalent, da auf die Daten aus der Blaupause zurückgegriffen werden kann. Projektlaufzeit <1 Jahr möglich.</p> <p>Im Projekt Administrator und Vertrauenspersonen: ca. 5 PT je Person für Workshops und Schulungen</p> <p>Die Implementierung der Plattform inkl. der Schulungen (Kommunikation, Technik, Fachlich) der Vertrauenspersonen, Erstellung der Kommunikationsmedien für die Awareness-Kampagne, Ausarbeitung des Rollen-Rechte-Systems der Verwaltung und Workshops (Awareness, Technische Funktionsweise, Awareness Workshops für Führungskräfte), werden von der evermood GmbH erbracht.</p>



Wie verändern sich die Personalanforderungen beim Übergang von Projekt zu Regelbetrieb?	Administrator: <10% VZÄ Vertrauenspersonen: <1%VZÄ Weitere externe Dienstleistungen wie der Betrieb der Plattform und Wissensdatenbank usw. wird von dem externen Dienstleister weiterhin getragen.
Welche Verwaltungsebenen/Stellen müssen einbezogen werden?	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiter*innen der Verwaltung • Personalrat • Datenschutz
Wie sieht das Modell zur Beauftragung bzw. zur Zusammenarbeit zwischen privatwirtschaftlichen Akteuren und Mandanten(z.B. <i>Kommune aus</i>)	Konventionelle Beschaffung
Im Falle von konventioneller Beschaffung	Verhandlungsverfahren

Herausforderungen bei der Umsetzung

Ex Ante(<i>Welche Hürden müssen vor Projektbeginn überwunden werden? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?</i>)	Eine hohe Projektdichte innerhalb eines engen Zeitplans. Auch mit kurzfristigen Ausfällen von Personal ist zu rechnen. Daher sind frühzeitig Vertretungen zu benennen.
Laufend(<i>Welche Herausforderungen gab es während des Projektverlaufs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?</i>)	Fehlendes Interesse der Mitarbeitenden (Lösung: stärkere Bewerbung des Systems und Erörterung der Hintergründe und Ziele der Einführung des Systems) Fehlende Ressourcen bei den vorgesehenen Vertrauenspersonen zur Umsetzung des Projektes (Lösung: Akquise weiterer Vertrauenspersonen)
Ex Post(<i>Welche Herausforderungen mit Hinblick auf den Betrieb sind aufgetreten, z.B. Akzeptanz der Lösung, Betriebsverantwortlichkeit, Finanzierung des Betriebs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?</i>)	Bisher sind keine Herausforderungen in Bezug auf den Betrieb aufgetreten. Die Plattform wird von der Stadt Aachen finanziert und von den Mitarbeiter*innen sehr gut angenommen. Auch wird die Plattform in zahlreichen weiteren Verwaltungen implementiert, was die Wichtigkeit der Einführung einer solchen Plattform widerspiegelt.



Alternativen	
Gab es zu den gewählten Lösungswegen betrachtete Alternativen?	Ja, allerdings sind ähnliche Lösungen am Markt vorhandene „Whistleblowing“ – oder Compliance-Systeme. In Deutschland verwenden vor allem größere Organisationen solche Systeme, um sich vor Wirtschaftskriminalität oder ähnlichen Vorfällen zu schützen. Reine „Whistleblowing“-Systeme sind jedoch nicht geeignet, Themen im Bereich von zwischenmenschlichen Konflikten, wie sexuelle Belästigung oder Mobbing abzudecken. (u. a. aufgrund der niedrigen Rate an gemeldeten Fällen, die in die Kategorie HR-Verstöße fallen ersichtlich.) Die Mehrheit der Betroffenen kann i. d. R. kaum beurteilen, wie ernst ihr Vorfall ist und fühlen sich unwohl damit, wenn von der Organisation der Fall untersucht wird. Mit Evermood wir den Betroffenen die Möglichkeit geboten, sehr niederschwellig um Rat zu fragen, Hilfe einzuholen oder Missstände mitzuteilen. Eine digitale Lösung eröffnet Betroffenen, nochmals im Gegensatz zu einem „Hotline-Angebot“, einen „digitalen Schutzraum“ indem die Betroffenen die volle Kontrolle darüber haben, ob, wann und wie sie die nächsten Schritte gehen,
Welche Alternativen sind für Mandanten (z.B. Kommunen) empfehlenswert?	Aktuell (2021) keine vergleichbare Alternative am Markt verfügbar. (lediglich „Whistleblowing“-/Compliance-Systeme oder Hotline-Angebote über externe Partner, die andere Ansätze verfolgen)

Sonstiges

Anmerkungen	
Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen?	Keine Kommentare oder Anregungen.