

Projekt Plattform "Anlauf"!

- Anforderungsprofile -

Bei den Anforderungen, welche die Beschwerdeplattform mit sich bringen soll, sind feste Kriterien definiert. Zum einen ist es besonders wichtig einen Anbieter zu haben, der die Plattform bereits bei anderen Unternehmen nutzt, damit von der Erfahrung profitiert werden kann. Ebenfalls soll die Plattform bereits fertig entwickelt sein, ohne den technischen Support der Stadt Aachen in Anspruch nehmen zu müssen. Es wird eine Web-App gewünscht ohne Einbindung in ein Portal der Stadt Aachen. Das Ziel soll darin liegen, eine digitale Anlaufstelle zur Verfügung zu stellen, auf die Mitarbeitende in Konflikt- und Krisensituationen jederzeit und von überall zugreifen können. Davon ausgenommen ist der Inhalt des Dashboards. Dieser ist nach Absprache mit allen Projektbeteiligten entstanden, dazu mehr in Punkt 7.

Um den Mitarbeitenden ein breit gefächertes Angebot bereitstellen zu können, soll die Plattform über unterschiedliche Möglichkeiten der Kontaktaufnahme verfügen. Zum einen allgemeine Informationen, welche sich aktuell in der Plattform im Bereich der FAQ sowie Wiki wiederfinden lassen. Zum anderen soll neben der telefonischen auch die Möglichkeit einer anonymen Kontaktaufnahme in Form eines Chats bestehen. Gerade letzteres soll den ersten Schritt für Hilfesuchende erleichtern. Mitarbeitende sollen durch ein niederschwelliges Angebot eine möglichst einfache Nutzung sowie Zugang zur Plattform erhalten. Dies wird durch den Verzicht auf Log-ins mit personenbezogenen Daten, der nicht ortsungebundenen Nutzung der Web-App sowie der Unabhängigkeit vom Netzwerk der Stadt Aachen umgesetzt.

Ein anderer Fokus liegt auf den projektbeteiligten Mitarbeitenden der Stadt. Den Vertrauenspersonen kommt dabei eine Schlüsselrolle zu. Daher ist besonders wichtig, dass der Auftragnehmer der Plattform vollumfänglich die Schulungen, Workshops und Einweisungen übernimmt, um die ausgewählten Vertrauenspersonen auf ihre Tätigkeit vorzubereiten und ebenfalls bei der Nachbereitung involviert ist. Des Weiteren ist die Gestaltung und Bereitstellung der Awareness-Kampagne ein wichtiger Punkt in der Anforderung an die Auftragnehmer.