

Projekt Plattform "Anlauf!"

- Leistungsbeschreibung -

(Stand 30.01.2020)

1 Vorbemerkung

In der digitalen Strategie der Stadt Aachen in der Version von November 2019, welche vom Rat der Stadt Aachen am 11.12.2019 verabschiedet wurde, ist unter 5.3. "Digitale Modellregion Aachen" das Projekt „Anlauf!“ mit den Worten beschrieben: „...ist die Einführung eines Portals zur anonymisierten Suche von Rat in besonderen Situationen für Mitarbeitende geplant. Dieses würde neben der Einführung der Plattform auch eine maßgebliche Anpassung der städtischen Organisation derartiger Anfragen bedeuten.“

Nachdem die Stadt Aachen den Förderbescheid zu diesem Projekt am 5.12.2019 durch Herrn Minister Pinkwart überreicht bekommen hat, hat Herr Dezernent Dr. Kremer Herrn Neumann beauftragt, das Projekt umgehend umzusetzen.

2 Leistungsbeschreibung

Um zu einer schnellen Umsetzung zu kommen, ist es wichtig, dass eine technische Lösung zum Einsatz kommt welche bereits fertig entwickelt ist und bereits in anderen Unternehmen zum Einsatz kommt.

Der Vertrag zur Einführung der Plattform soll eine Laufzeit vom 01.04.2020 bis zum 31.03.2021 (14 Monate) aufweisen. Zur weiteren Nutzung der Plattform im Anschluss an das Einführungsprojekt soll eine zweifache Verlängerungsoption um jeweils 12 Monate vorhanden sein.

Die folgenden Anforderungen sind durch den Auftragnehmer zu gewährleisten:

2.1 Software-Lizenz

2.1.1 Kommunikationssystem

Der Auftragnehmer überlässt dem Auftraggeber ein Kommunikationssystem über das Internet. Die Zurverfügungstellung des Kommunikationssystems erfolgt über eine auftraggeberindividuelle Domain. Die auftraggeberindividuelle Domain ist eine sog. Subdomain der Domain des Auftragnehmers (z.B. aachen.auftragnehmer.de).

2.1.2 Meldungen

Mitarbeitende des Auftraggebers können Meldungen anonym und nicht-anonym mitteilen. Meldungen beinhalten Informationen zu, aber nicht beschränkt auf, interpersonelle(n) Konflikte, Wirtschaftskriminalität, und Feedback. Meldungen sind durch eine eindeutige 6-stellige Fallnummer, bestehend aus Ziffern und Buchstaben, identifizierbar. Mitarbeitende des Auftraggebers können Meldungen mit Kenntnis der Domain über das Kommunikationssystem an den Auftraggeber senden.

Der Auftraggeber kann Meldungen über das Dashboard aufrufen und verwalten. Der Auftraggeber kann jeweils mit EINEM unmittelbaren Mitarbeitenden auf Basis einer Meldung in einem verschlüsselten Chat („Zwei-Wege-Kommunikation“) kommunizieren.

2.1.3 Zwei-Wege Kommunikation

Die Zwei-Wege-Kommunikation ist ein verschlüsselter Chat zur Übertragung von Nachrichten und Dateien zwischen der meldenden Person und dem Auftraggeber. Der Auftragnehmer hat, ohne die ausdrückliche Genehmigung der meldenden Person sowie dem Auftraggeber, keine Einsicht in personenbezogene Daten und/oder Chat-Protokolle, die im Rahmen der Zwei-Wege-Kommunikation ausgetauscht werden. Unmittelbare Stakeholder sind Arbeitnehmende, Lieferanten, Auftraggeber oder andere Personen mit einer vergleichbaren Beziehung zu dem Auftraggeber.

2.1.4 Dashboard

Der Auftraggeber kann sich mit seiner angegebenen E-Mailadresse und einem, von dem Auftraggeber erstellten, Passwort, oder über ein optionales Single-Sign-On System in das Dashboard einloggen. Der Auftraggeber kann alle nicht-personenbezogenen Daten tabellarisch und statistisch aufbereitet abrufen und verwalten. Dies

beinhaltet die Möglichkeit, Vorfälle zu bearbeiten, anhand von Meta-Daten zu sortieren, markieren und archivieren sowie in einem geeigneten Format (CSV, PDF) zu exportieren. Der Auftraggeber kann folgende Personen mit den zugehörigen Rollen definieren:

- Admin
- Case Manager
- User Manager

Der Admin kann Nutzer erstellen, anpassen und verwalten. Der Admin hat Einsicht in das gesamte Dashboard, jedoch keinen Zugang zu personenbezogenen Daten der jeweiligen Meldungen. Der Case Manager wird bestimmten Meldekategorien zugewiesen und kann nur die dazugehörigen Meldungen einsehen und im Rahmen der Zwei-Wege-Kommunikation bearbeiten. Der User Manager hat die gleichen Funktionen, wie ein Case Manager und kann darüber hinaus ebenfalls die bestehenden Personen und Rollen verwalten.

2.2 Workshops

2.2.1 Einführungs Workshops für Vertrauenspersonen (Awareness & technische Funktionsweisen) (2x)

1. Awareness

- Mehrwert von einem digitalen, niederschweligen Kommunikationsweg
- Schutzpflicht des Arbeitgebers
- Rolle der Vertrauensperson
- Die Drei-Stufen-Regel
- Do's & Don'ts
- Vertrauen aufbauen
- Gezielte Fragen bei Fehlverhalten
- Tipps zur selbständigen Bewältigung
- Mögliche gemeinsame Schritte
- Erfolgsfaktoren

2. Technische Funktionsweisen

- Reporting
- Zwei-Wege-Chat
- Digitale Hilfe
- Terminvereinbarung
- Rolle-Rechte-System
- Dashboard Auswertungen

2.2.2 Awareness Workshops für Führungskräfte (2x)

- Diskriminierung und Belästigung am Arbeitsplatz: Was sind die Ursachen und Folgen? Was sind die Pflichten der Arbeitgeber? Welche Rechte haben Arbeitnehmer?
- Unconscious Bias - wie unbewusste Vorurteile unser Verhalten und unsere Entscheidungen bestimmen
- Eine Respekt Kultur schaffen - Diskriminierung und Belästigung vorbeugen
- Wertschätzung als Führungsinstrument

2.2.3 Awareness Workshops für Mitarbeitende (2x)

- Diskriminierung und Belästigung am Arbeitsplatz: Was sind die Ursachen und Folgen? Welche Rechte haben Arbeitnehmer? Was sind die Pflichten der Arbeitgeber?
- Unconscious Bias - wie unbewusste Vorurteile unser Verhalten bestimmen

- Zu einer Respektkultur beitragen
- Was tun bei Diskriminierung und Belästigung?

Begleitet von einem Experten des Auftragnehmers

2.3 Schulungen

2.3.1 Kommunikationsschulung zur Bewerbung von der Plattform an die zentral sowie dezentral organisierte Belegschaft (1x)

- Einbettung der Kommunikationskampagne in Einstellungsprozesse, zukünftige Gesundheits-, Compliance- oder Diversity Kampagnen
- Positive Kommunikation des digitalen und niederschweligen Kommunikationswegs an die Belegschaft
- Erfolgsfaktoren bei der Einführung - Vergleich zentral und dezentral organisierte Belegschaft

2.3.2 Technische Schulung zu den Funktionsweisen des Dashboards und der Chat Funktion (1x)

- Reporting
- Zwei-Wege-Chat
- Digitale Hilfe im Dashboard
- Terminvereinbarung
- Rolle-Rechte-System
- Dashboard: Auswertung der Statistiken

2.3.3 Fachliche Schulung zum Umgang mit Konflikt- und Krisensituationen (insbesondere bei anonymen Meldungen) (2x)

- Das AGG: Begriffsbestimmung
- Diskriminierung und Belästigung: Ursachen und Folgen
- Rechte von Betroffenen, Pflichten von Arbeitgebern
- Maßnahmen und Unterstützung beim Eingang von Meldungen
- Prävention von Diskriminierung und Belästigung am Arbeitsplatz

2.4 Awareness-Kampagne

2.4.1 Erstellung und Bereitstellung von Kommunikationsmedien

Der Auftragnehmer erstellt (d.h. individuelles Design, inhaltliche Ausgestaltung und Druck) dem Auftraggeber digital und Print-Kommunikationsmedien. Der Auftragnehmer erstellt dem Auftraggeber folgende Printmedien auf Basis eines Stückzahlfaktors (SF) :

- Visitenkarten (85x55mm): SF=1
- Sticker (148x148mm, rund): SF=0,05
- Flyer (105x210mm, DIN-Lang): SF=0,25
- Plakate DIN A2 (420x594mm): SF=0,05

Wünscht der Kunde weitere Printmedien oder individuelle Layouts (bspw. Banner, Co- Branding), so sind diese mit dem Auftragnehmer abzustimmen. Der Auftragnehmer prüft den Umfang der Arbeitsleistung und macht dem Auftraggeber auf Basis dieser einen Kostenvoranschlag. Der Stückzahlfaktor ist Multiplikator des Personalbestandes. Bsp.: Ein Kunde mit 1.000 Mitarbeitenden erhält 50 Sticker (Stückzahlfaktor x Mitarbeitende)

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber alle Printmedien mindestens 7 Kalendertage vor Aktivierung des Kommunikationssystems zur Verfügung.

2.5 Installationskosten

Der Auftragnehmer erstellt für den Auftraggeber ein maßgeschneidertes Rollen-Rechte-System.

In diesem System werden auftraggeberindividuell die Vertrauenspersonen hinterlegt, die für das jeweilige Anliegen Ansprechpartner sind. Das Rolle-Rechte System funktioniert so, dass der Mitarbeiter nur sein Themenfeld (z.B. Mobbing) auswählen muss und mehrere Vertrauenspersonen für den entsprechenden Bereich vorgeschlagen werden. Der Mitarbeiter kann nach Verfügbarkeit der Vertrauensperson direkt einen Termin vereinbaren. Die Vertrauenspersonen werden dem Mitarbeitenden nicht im System vorgeschlagen, wenn sie entweder nicht zum gewählten Themenfeld passen oder im eigenen Dashboard ihre Abwesenheit hinterlegt haben.

Darüber hinaus unterstützt der Auftragnehmer bei der initialen Koordinierung der Vertrauenspersonen. Die ausgewählten Vertrauenspersonen werden Rollen (Admin, Case, User Manager) und Themenfeldern (Compliance, Belästigung, Mobbing, etc.) zugeordnet.

Weitergehend erstellt Der Auftragnehmer eine individuelle Landing Page, die im Einklang mit der Kultur, dem Verhaltenskodex und den ausgewählten Vertrauenspersonen steht.

2.6 Nachbegleitung

2.6.1 Betreuung durch einen Customer Success Manager des Auftragnehmers

- 1 vor Ort Termin
- 2 Online Feedback- & Beratungsgespräche
- fallspezifische Unterstützung von Experten aus den Bereichen Arbeitsrecht, Compliance, Diversity, Inklusion und Psychologie