

# Blaupause Projekt „Anlauf!“

im Rahmen des Förderprogramms

**Digitale Modellregion Aachen**  
mit Leitkommune Stadt Aachen

Stand: 1. Juli 2021

**Projektbeginn:** 01.01.2020  
**Projektabschluss:** 30.06.2021

**Projektkoordinator/in:**  
Stadt Aachen  
Wolfgang Pauels  
Johannes-Paul-II.-Str. 1  
52062 Aachen  
0241-432-7230  
Wolfgang.Pauels@mail.aachen.de



## Inhaltsverzeichnis

1	Motivation und Projektskizze.....	3
2	Projektplan.....	3
3	Anforderungsprofil .....	3
4	Leistungsbeschreibung .....	3
5	Marktrecherche .....	3
6	Beschaffung.....	4
7	Gestaltung der Plattform .....	4
7.1	Wissensdatenbank und Häufig gestellte Fragen .....	5
8	Schulungen der Vertrauenspersonen inklusive Administrator und Projektleitung.....	5
8.1	Die Technische Schulung.....	5
8.2	Fallbearbeitung Compliance (Verstöße gegen Regeln und Gesetze).....	6
8.3	Fallbearbeitung AGG .....	6
9	Awareness-Kampagne.....	6
10	Umfragen.....	6
11	Zusammenfassung und Ausblick.....	7



## 1 Motivation und Projektskizze

Die Motivation, solch eine Plattform für die Stadt Aachen und deren Mitarbeitende einzurichten, lässt sich zum einen damit erklären, dass ein Hinweisgebersystem für den Bereich Compliance laut EU-Richtlinien bestehen bzw. eingerichtet werden muss. Ein großer Faktor spielt ebenfalls die Tatsache, dass bei der Stadt Aachen Meldungen von Vorfällen des Mobbing, der sexuellen Belästigung oder von Compliance-Verstößen am Arbeitsplatz aktuell nicht an einer zentralen Stelle eingehen. Vielmehr besteht eine Vielzahl von potenziellen Ansprechpersonen, wie z.B. dem Personalrat, dem Gleichstellungsbüro oder dem Rechnungsprüfungsamt. Des Weiteren besteht aktuell keine Möglichkeit, eine anonyme Meldung über o.g. Vorfälle an einer Stelle einzureichen oder sich anonym zum weiteren möglichen Vorgehen bei einem Vorfall beraten zu lassen. Dies kann dazu führen, dass Vorfälle aus Angst vor persönlichen Konsequenzen gar nicht gemeldet werden. Daher sollen Fälle nach einem standardisierten Vorgehen durch ein Netzwerk von Vertrauenspersonen erfasst und bearbeitet werden.

Weitere Details zur Motivation und Projektskizze entnehmen Sie bitte dem Anhang 1

## 2 Projektplan

Beim Erstellen des Projektplanes sind alle Teilschritte zur Realisierung der Beschwerdeplattform aufgelistet, sowie eine Zeittafel in welcher die einzelnen Projektschritte erfasst sind.

Sie finden den Projektplan im Anhang 2.1 sowie die Projektskizze im Anhang 2.2.

## 3 Anforderungsprofil

Bei den Anforderungen, welche die geplante Plattform mit sich bringen sollte, waren einige feste Kriterien im Raum. Im Fokus standen dabei Punkte wie die Bereitstellung der Plattform und die Schulung und Betreuung aller Projektinvolvierten Personen sowie die Werbemaßnahmen für die Plattform. Details zu dem Anforderungsprofil entnehmen Sie bitte dem Anhang 3.

## 4 Leistungsbeschreibung

Nachdem die Punkte im Anforderungsprofil definiert wurden finden Sie in der Leistungsbeschreibung alle wichtigen Punkte und Merkmale im Detail im Anhang 4.

## 5 Marktrecherche

Nachdem das Anforderungsprofil feststand, begann die Suche nach einem Anbieter um die erwünschte Web-App zu kreieren. Bei der Recherche war es besonders wichtig, einen Anbieter zu finden, der alle gewünschten Anforderungen erfüllen kann. Denn gerade im Hinblick auf einen externen Anbieter ist es sehr viel einfacher wenn dieser an einer Stelle gebündelt ist und es nicht unterschiedliche Partner gibt mit denen dann Verhandlungen, Absprachen und alle notwendigen Schritte einzeln besprochen und abgestimmt werden müssen. Die Entscheidung fiel dann auf den Anbieter Evermood, da hier alle gewünschten Komponenten ineinander laufen und gebündelt zur Verfügung standen. Sie stellen die Web-App zur Verfügung, garantieren die Anonymität, führen die Workshops und Schulungen mit Fachleuten zu den einzelnen Themenbereichen durch und kümmern sich um die Nachbereitung der

Daten. Ebenfalls enthalten sind die Umfragen und deren Ergebnisse in einer Statistik sowie die Erfassung der Besucherzahlen während des Go-live mit abschließender Statistik. Somit hatte das Unternehmen Evermood ein Alleinstellungsmerkmal, da kein anderer Anbieter alle Optionen so wie sie gewünscht waren zur Verfügung stellen konnte. Detaillierte Informationen zum Anbieter und den besonderen Merkmalen entnehmen Sie Anhang 5.

## 6 Beschaffung

Nachdem das Anforderungsprofil feststand ist eine detaillierte Leistungsbeschreibung ausgearbeitet worden um Anhand dieser die Marktrecherche vorzunehmen. Nach Abschluss der Recherche ist die Auswahl auf die Firma Evermood (Lyt) gefallen. Die Vereinbarung zur Auftragsdatenvereinbarung finden Sie im Anhang 6.

## 7 Gestaltung der Plattform

Nach dem ersten Gespräch für die Plattform mit allen relevanten Vertretern (Gleichstellung, Personalrat, Rechnungsprüfung, Betriebsarzt etc.) fand das Erarbeiten von Themenfeldern bzw. die Konkretisierung dieser Themenfelder durch die Vertreter aus den Fachbereichen statt. Die Inhalte für das Dashboard können vom Auftraggeber mit relativ viel Spielraum selbst bestimmt werden. In unserem Fall haben Evermood und die Projektbeteiligten einen Überblick geschaffen, welche Themen und Fragen relevant sein könnten. Evermood stand uns beratend mit Ideen und Ratschlägen aus eigenen Erfahrungen zur Seite. Durch diese Zusammenarbeit konnte mehrere Perspektiven berücksichtigt werden, was für den Inhalt der Plattform ein großer Zugewinn ist. Sicherlich ähneln Verwaltungen sich in ihren Strukturen, jedoch ist es auch wichtig die Möglichkeit zu haben, die Plattform nach eigenen Wünschen so zu gestalten, dass diese zum einen den Mehrwert bringt und zum anderen den Mitarbeitenden bei ihren Sorgen und Problemen zur Seite steht. Für die Vertiefung in den angebotenen Themenfeldern für die Plattform gab es zwei Workshops per Zoom mit Evermood. Im ersten Workshop mit dem Themenkomplex **Mobbing und AGG** ging es vor allem darum, dieses Themenfeld zu erläutern und detaillierter zu beschreiben. Gerade in diesem Bereich muss ein sehr sensibler Umgang gewährleistet werden. Die Vertrauenspersonen und Projektleitung haben gemeinsam mit Evermood einzelne Bereiche festgelegt und Rubriken zugeordnet. So kam es ebenfalls zu einer weiteren Kategorie, die im Kern zum AGG gehört, aber gesondert in der Kategorie **Gefahren und Bedrohungen** aufgenommen wurde. Weitere Informationen sind dem Anhang 7.1 zu entnehmen.

Bei dem zweiten Workshop mit dem Themenkomplex **Compliance** (Verstöße gegen Regeln und Gesetze) ist zum einem nach demselben Schema wie beim ersten Workshop gearbeitet worden und zum anderen lag ein besonderes Augenmerk auf der einfachen Sprache. Im Bereich Compliance sind viele Begriffe in englischer Sprache oder für Laien nicht ganz einfach zu verstehen und nachzuvollziehen. Im Team sind anschließend einzelne Themenbereiche besprochen worden, die für den Bereich wichtig sind. So ist das Dashboard für die Plattform mit Begriffen gefüllt worden, die unserer Meinung nach alle Mitarbeitenden erreichen. Weitere Informationen sind dem Anhang 7.2 zu entnehmen.

Bei diesen beiden Workshops haben wir unter allen Beteiligten und deren Vertretern die Vertrauenspersonen ausgewählt.

## 7.1 Wissensdatenbank und Häufig gestellte Fragen

Die Inhalte für diesen Bereich haben wir gemeinsam mit Evermood entwickelt, sowie in enger Zusammenarbeit mit unseren Vertrauenspersonen und Fachleuten aus den relevanten Bereichen. Die Wissensdatenbank in diesem großen Umfang ist zu Beginn nicht geplant gewesen und daher auch nicht im Anforderungsprofile beschrieben. Im Verlauf des Projektes ist diese dann stetig gewachsen. Die Materialien dafür sind sowohl von Projektbeteiligten der Stadt Aachen beigesteuert worden als auch ohne weitere Kosten von Evermood.

Hilfesuchende Personen sollen durch die Wissensdatenbank die Möglichkeit haben, sich zunächst ganz unbefangen einen Überblick zu verschaffen und sich über das Konzept der Hilfe zur Selbsthilfe zu informieren. Dabei kann die Wissensdatenbank helfen und Anregungen geben, wo Hilfsangebote für die Situation zu finden sind und Tipps über bestehende Optionen liefern. Das Wiki sowie FAQ finden Sie im Anhang 7.3

## 8 Schulungen der Vertrauenspersonen inklusive Administrator und Projektleitung

In unserem Fall war es sehr einfach, Vertrauenspersonen zu finden, denn die Mitarbeitenden haben sich alle freiwillig gemeldet. Das ist sicherlich ein Glücksfall und kann sich auch bei der Stadt Aachen wieder ändern. Daher ist die Werbung für diese Plattform in zwei Richtungen wichtig: Zum einen sollen alle Mitarbeitenden der Stadt erreicht werden und zum anderen muss intern auch etwas geworben werden, um langfristig Vertrauenspersonen zu akquirieren. Nicht alle Mitarbeitenden eignen sich als Vertrauensperson. Aufgaben einer Vertrauensperson entnehmen Sie Anhang 8.1

Für alle Vertrauenspersonen haben wir ca. einmal im Quartal ein Meeting, in dem alle Vertrauenspersonen die Möglichkeit haben, sich zur ihrer Arbeit auszutauschen und auch Hilfe und Anregungen zu erhalten falls diese benötigt werden. Vor dem offiziellen Go-live haben alle Vertrauenspersonen die Möglichkeiten die Plattform zu testen, sich gegenseitig Fälle zu schicken und anschließend Fragen zu stellen, falls manches unklar sein sollte. Ebenfalls soll dadurch eine Routine und mehr Sicherheit bei den Vertrauenspersonen entstehen und sie auf das richtige Go-live vorbereiten.

Die Plattform ist nun einige Monate online und es gibt keine große Flut an Fällen. Die Vertrauenspersonen können derzeit das Amt ohne Beeinträchtigung ihrer eigentlichen Tätigkeit ausüben. Es gibt VP, die bis dato noch keinen Fall zugeteilt bekommen haben.

Insgesamt hat es drei Schulungen gegeben:

### 8.1 Die Technische Schulung

Diese Schulung durch Evermood war für alle Projektbeteiligten relevant. Hier ging es um die grundsätzlichen Aufgaben und die Nutzung der Plattform als Vertrauensperson/Administrator. Die Schulung war ursprünglich in Aachen geplant gewesen, letztlich hat diese jedoch auf Grund von Corona als Video-Konferenz über Zoom stattgefunden. Weitere Informationen zum Inhalt der Schulung finden Sie in Anhang 8.2.

## 8.2 Fallbearbeitung Compliance (Verstöße gegen Regeln und Gesetze)

In dieser Schulung haben alle Vertrauenspersonen, die in diesem Bereich eingesetzt sind, teilgenommen. Hier ging es vor allem um Fallbeispiele, welche in der Praxis auf VP zukommen können und wie am besten damit umgegangen werden kann.

Bei dieser Schulung sind wichtige Fragen zum Umgang mit Straftaten im Bereich Compliance aufgekommen. Dürfen Vertrauenspersonen untereinander kommunizieren? Kann sich eine hilfesuchende Person strafbar machen? Darf ein Chat als Beweismittel benutzt werden? Kann die Person zurückverfolgt werden? Diese Fragen sind zum einen gerade in Bezug auf die Anonymität sehr wichtig, aber auch ganz grundsätzlich. Das Ergebnis sind eigens dafür entwickelte Handlungsempfehlungen. Nach Absprache mit dem Personalrat haben wir diese entworfen und allen Vertrauenspersonen zukommen lassen. In diesen sind bis dato alle in der Schulung entstanden Fragen beantwortet. Allgemeine Informationen zur Schulung im Bereich Compliance entnehmen Sie Anhang 8.3 sowie 8.5 für die Handlungsempfehlungen.

## 8.3 Fallbearbeitung AGG

Auch in dieser Schulung haben alle in diesem Bereich eingesetzten Vertrauenspersonen teilgenommen. Hier ging es ebenfalls vor allem um Fallbeispiele, welche in der Praxis auf VP zukommen können und den Umgang damit. Während der Schulung hat sich gezeigt, dass die Vertrauenspersonen auch untereinander einen Austausch wünschen. Eine Art regelmäßiger Mediation, in der es die Möglichkeit gibt, sich untereinander auszutauschen, neue Ideen zu entwickeln oder sich gegenseitig zu beraten.

Informationen zur Fallbearbeitung im Bereich AGG entnehmen Sie Anhang 8.4.

## 9 Awareness-Kampagne

Bei diesem Treffen haben wir zunächst ganz gezielt mit Evermood zusammengearbeitet und die Kampagne nach unseren Zielgruppen und Wünschen zusammengestellt. Unser Fokus lag bei der Gestaltung immer auf der Frage, wen wir mit der Kampagne erreichen möchten, denn gerade durch die Corona-Pandemie konnte für die Plattform als Werbung fast ausschließlich der Weg über die Printmedien und das Intranet genutzt werden. Dadurch ist es zu keiner persönlichen Vorstellung des Projektes in Außenstellen oder anderen Veranstaltungen der Stadt Aachen für Mitarbeitende gekommen. In gedruckter Version gibt es für die Awareness-Kampagne Plakate, Postkarten sowie zwei Roll-Ups. Ergänzend dazu, wird die Plattform regelmäßig im Intranet beworben. Alle Dokumente der Awareness-Kampagne finden Sie im Anhang 9.1 bis 9.4.

## 10 Umfragen

Um einen Überblick darüber zu erhalten, wie die Mitarbeitenden der Stadt Aachen das Hilfsangebot, welches ihnen zur Verfügung steht finden und wie sie dieses nutzen, haben wir zusammen mit Evermood zwei Umfragen erstellt. Die erste Umfrage erfolgte vor dem Go-live der Plattform und die zweite danach.

Die Umfragen und die Ergebnisse dazu finden Sie im Anhang 10.1 bis 10.4.

## 11 Zusammenfassung und Ausblick

Insgesamt lässt sich sagen, dass im Projektverlauf lediglich bei der Durchführung der Awareness-Kampagne die Umsetzung auf Grund der Corona-Pandemie nicht wie geplant durchgeführt werden konnte. Die Werbekampagne hat bloß durch Printmedien und Veröffentlichungen im Intranet stattgefunden. Es hat keine persönliche Vorstellung der Plattform bei der Vollversammlung, Besuche in Außenstellen oder Veranstaltungen für neue Mitarbeitende gegeben. Das hat sich durchaus im Bekanntheitsgrad der Plattform bemerkbar gemacht. Um dieses Defizit aufzufangen, sind weitere Werbemaßnahmen durchgeführt worden und derzeit auch noch in Planung, wie zum Beispiel die regelmäßige Information im Intranet, die Beauftragung weiterer Plakate und Postkarten insbesondere für die Außenstellen sowie die Erstellung eines vertonten Videos für Moodle und das Intranet, um gerade neue Mitarbeitende auf die Plattform aufmerksam zu machen.

Die zweite Umfrage hat ergeben, dass die Themen Stress, Burnout und Depressionen sehr oft angefragt worden sind. Diese sind nicht einzeln auf der Plattform gelistet, aber es hat sich gezeigt, dass durchaus der Wunsch der Mitarbeitenden besteht, diese zusätzlich in die Plattform einzupflegen. Diesbezüglich besteht derzeit der Gedanke eines Folgeprojektes bzw. die Idee diesen Bereich in der Plattform auszubauen. Letzte Gespräche mit relevanten Entscheider\*innen haben ergeben, dass ein Folgeprojekt derzeit im Budgetplan nicht möglich ist, es aber durchaus den Wunsch gibt, Bereiche anzupassen und gegeben falls zu erweitern. Das Projekt geht wie geplant ab dem 01.Juli 2021 in den Regelbetrieb, dann folgen Gespräche mit Evermood ob zunächst ohne Folgeprojekt kleinere Anpassungen oder Änderungswünsche erfolgen können.

Bei allen Projektbeteiligten ist man nach wie vor von der Wichtigkeit eines solchen Angebotes für die Mitarbeitenden überzeugt. Die von vielen befürchtete Welle an Anliegen welche über die Vertrauenspersonen hereinbrechen könnte ist klar ausgeblieben. Es kommen zurzeit zwischen 1 und 6 Anliegen im Monat (in Summe) zusammen. Der zusätzliche Aufwand ist somit für die Vertrauenspersonen sehr gering und neben dem Tagesgeschäft handhabbar. Es zeigt sich, dass oft nach der Information auf der Plattform doch der direkte Weg zu den Hilfsangeboten (also nicht anonym) gewählt wird. Trotzdem ist auch der anonyme Kanal eine sehr wichtige Ergänzung.

0111 10001  
0110011 01011  
10001101 10000110101  
101001011100001011001  
01000110 00001101 00110111010  
1101011000001111010101101  
0011101010100001110010  
1001001000011100100  
01100100101110101100  
011001010110 101  
1100101010  
01010  
101

DIGITALES  
NORDRHEIN-WESTFALEN  
MODELLREGION AACHEN

Ministerium für Wirtschaft, Innovation,  
Digitalisierung und Energie  
des Landes Nordrhein-Westfalen

