

Vereinbarung

nach § 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes

zum laufenden Betrieb, zur Nutzung und Weiterentwicklung
des IT-Fachverfahrens DiWA (Digitale Wohnraum Akte)

zwischen

der Freien und Hansestadt Hamburg - vertreten durch den Senat -

- Personalamt -

einerseits

und

dem dbb Hamburg

- beamtenbund und tarifunion -

sowie

dem Deutschen Gewerkschaftsbund

- Bezirk Nord -

als Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände

des öffentlichen Dienstes

andererseits

wird Folgendes vereinbart:

Präambel

Diese Vereinbarung soll dem Betrieb und der Weiterentwicklung des Fachverfahrens DiWA Rechnung tragen. Sie unterliegt der Fortschreibung, soweit sich aus weiteren Releases veränderte oder weitergehende Anforderungen ergeben.

Mit der Einführung der IT-Verfahrens DiWA wird keine ausschließliche elektronische Aktenführung eingeführt. Sollte die Arbeitgeberin planen, für den betroffenen Fachbereich die ausschließliche elektronische Aktenführung einzuführen, wird empfohlen, dass die in Anlage 8 beschriebenen Prüfprozesse und Maßnahmen in Abstimmung mit dem Koordinierungsausschuss durchgeführt werden.

Nr. 1

Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand der Vereinbarung sind der Betrieb, die Nutzung und die Weiterentwicklung des Fachverfahrens DiWA (Digitale Wohnraum Akte) auf der Basis des IT - Systems „IBM/Cúram Social Program Management Plattform“ (IBM SPM), das im Bereich der Grundsicherungsämter in den Hamburger Bezirksämtern sowie der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen eingesetzt wird.

Zweck und Ziel des IT-Verfahrens sind in der Anlage 1 „Beschreibung der Verarbeitungstätigkeiten“ näher beschrieben. Die Anlage ist Bestandteil der vorliegenden Vereinbarung.

Nr. 2

Geltungsbereich

Die Vereinbarung gilt für alle Behörden und Ämter der Freien und Hansestadt Hamburg, für die der Senat oberste Dienstbehörde ist und die mit dem Fachverfahren DiWA arbeiten.

Nr. 3

Ergonomie und Arbeitsplatzgestaltung

Die Gestaltung der ergonomischen Eigenschaften des IT-Verfahrens und der betroffenen Arbeitsplätze richtet sich nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen und orientiert sich an den Grundsätzen der DIN EN ISO 9241, insbesondere den Teilen -11 (Anforderung an die Gebrauchstauglichkeit) und -110 (Grundsätze der Dialoggestaltung).

Die schutzwürdigen Belange besonderer Beschäftigtengruppen (z.B. Menschen mit Behinderung) werden bei der Arbeitsplatzgestaltung berücksichtigt (z.B. Einrichtung mit Zusatzsoftware wie Bildschirmausleseprogramm, -vergrößerungsprogramm o.ä.), so dass ein barrierefreies Arbeiten möglich ist.

Die betroffenen Arbeitsplätze sind mit Endgeräten auszustatten, die der Fachaufgabe angemessen sind und dem Stand der Technik entsprechen.

Soweit sich aus einer Anwendung neue technische Anforderungen ergeben, wird eine Anpassung vorgenommen. Die Freie und Hansestadt Hamburg als Arbeitgeberin, vertreten durch

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

die jeweils zuständige Behörde bzw. Dienststelle, wird dabei die sich aus den §§ 3-14 Arbeitsschutzgesetz und Anlage 6 der Verordnung über Arbeitsstätten ergebenden Pflichten erfüllen¹.

Zudem gelten nichtfunktionale Anforderungen. Diese sind in Anlage 6 beschrieben.*

Die Arbeitsplatzausstattungen mit Bildschirmgeräten befolgen die in Anlage 6 genannten Empfehlungen. Ausstattungen, die ihnen nicht entsprechen, werden zügig ausgetauscht. Dienststellen können die Arbeitsplätze im Einzelfall mit Zustimmung der örtlichen Personalräte von diesen Empfehlungen abweichend ausstatten.*

Nr. 4

Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung

Die Einführung und der laufende Betrieb des neuen IT-Verfahrens werden nicht zu Kündigung oder Änderungskündigung von Arbeitsverhältnissen mit dem Ziel der tariflichen Herabgruppierung führen. Bei notwendigen Versetzungen oder Umsetzungen werden vorrangig gleichwertige Arbeitsplätze bzw. Dienstposten angeboten, sofern im bisherigen Tätigkeitsbereich eine gleichwertige Tätigkeit nicht weiter möglich ist.

Bei Versetzungen oder Umsetzungen werden alle Umstände angemessen berücksichtigt, die sich aus der Vor- und Ausbildung, der seitherigen Beschäftigung und persönlicher und sozialer Verhältnisse der bzw. des Betroffenen ergeben.

Gleiches gilt, wenn notwendige personelle Maßnahmen im Einzelfall unvermeidlich sein sollten, weil Beschäftigte auch nach den erforderlichen Fortbildungs- oder Schulungsmaßnahmen den sich aus dem neuen Verfahren ergebenden Anforderungen nicht entsprechen. Auch in diesen Fällen finden betriebsbedingte Kündigungen oder Änderungskündigungen mit dem Ziel der tariflichen Herabgruppierung nicht statt.

Die Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung für die Tarifbeschäftigten richtet sich ferner nach dem Tarifvertrag über den Rationalisierungsschutz für Angestellte vom 09.01.1987.

Soweit sich aus dem Beamtenrecht nichts anderes ergibt, gilt die Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über den Rationalisierungsschutz für Beamte vom 09.05.1989.

Auf die Belange der Kolleginnen und Kollegen mit Behinderung wird besonders Rücksicht genommen.

Nr. 5

Datenschutz, Schutz vor Leistungs- und Verhaltenskontrollen.

Es werden nur diejenigen personenbezogenen Daten verarbeitet (hierunter fallen auch Auswertungen, vgl. Artikel 4, Ziffer 1 und 2 Verordnung (EU) 2016/679, DSGVO), die für die Erledigung der Fachaufgabe erforderlich sind.

Die personenbezogenen Daten werden gemäß der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über den Prozess zur Einführung und Nutzung allgemeiner automatisierter Bürofunktionen und

¹ Näheres regelt die Vereinbarung zu der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG zur betrieblichen Gesundheitsförderung in der hamburgischen Verwaltung hier: Regelung zur Gefährdungsbeurteilung der physischen und psychischen Belastungen am Arbeitsplatz

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

multimedialer Technik und zur Entwicklung von E-Government vom 10.09.2001 nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Anwenderinnen und Anwender genutzt. Dies gilt sowohl unmittelbar über das IT-Verfahren als auch mittelbar über andere IT-Verfahren.

Die im Zusammenhang mit diesem Verfahren verarbeiteten personenbezogenen Daten der Anwenderinnen und Anwender dürfen grundsätzlich nicht zur Begründung dienst- und/oder arbeitsrechtlicher Maßnahmen verwendet werden. Ausnahmsweise ist dies bei einem (auch zufällig entstandenen) konkreten Verdacht zur Aufklärung von Missbrauchstatbeständen (Dienstvergehen, Verletzung arbeitsvertraglicher Pflichten oder strafbare Handlungen) zulässig. Der auslösende Sachverhalt ist zu dokumentieren. Der zuständige Personalrat ist möglichst² vorher zu unterrichten. Die bzw. der betroffene Beschäftigte ist zu unterrichten, sobald dies ohne Gefährdung des Aufklärungsziels möglich ist. Daten, die ausschließlich zum Zwecke der Aufklärung erhoben wurden, sind zu löschen, sobald der Verdacht ausgeräumt ist oder sie für Zwecke der Rechtsverfolgung nicht mehr benötigt werden.

Die Erteilung von Berechtigungen erfolgt auf der Grundlage eines Berechtigungs- und Rollenkonzepts, in dem die für die verschiedenen Funktionen/Mitarbeitergruppen erforderliche Berechtigungen festgelegt werden um mandantenspezifische (d. h. separat für jede Organisationsstruktur geltende) Berechtigungsstrukturen abzubilden.

Das Rechte- und Rollenkonzept wird in der Anlage 3 beschrieben, die Grundsätze zu Protokollierung und Löschung in Anlage 4.*

Nr. 6

Qualifizierung der Anwenderinnen und Anwender

Mit dem Betrieb und der Weiterentwicklung dieses Verfahrens können sich die Arbeitsbedingungen der Anwenderinnen und Anwender ändern. Die dafür erforderlichen Qualifizierungsmaßnahmen verfolgen das Ziel, die Anwenderinnen und Anwender entsprechend ihrer Rolle zu einer selbstständigen und sicheren Erledigung ihrer fachlichen neuen Aufgaben zu befähigen. Aufbau und Inhalte der Schulungskonzepte sehen eine Verzahnung von IT- und Fachmodulen vor. Diese Qualifizierungsmaßnahme soll zeitnah vor Einführung von wesentlichen Änderungen des IT-Verfahrens bzw. in engem zeitlichem Zusammenhang mit der Arbeitsaufnahme erfolgen. Nach ca. 4 – 6 Monaten Arbeit mit dem IT-Verfahren wird den Anwenderinnen und Anwendern Gelegenheit gegeben, durch eine Ergänzungsqualifizierung selbst empfundene Defizite aufzuarbeiten. Für die Qualifizierungsmaßnahmen trägt die zuständige Behörde oder Dienststelle in Verbindung mit der fachlich zuständigen Stelle die Verantwortung.

Bei der Entwicklung des Qualifizierungskonzepts wird geprüft, ob bei mittelbar von dem IT-Verfahren betroffenen Beschäftigten ein Qualifizierungsbedarf besteht. Die Einzelheiten werden in einem Qualifizierungskonzept dargestellt, das als Anlage 7 beigefügt ist.

² Von der vorherigen Information des Personalrats darf nur abgewichen werden, wenn andernfalls das Ziel der Auswertung nicht erreicht werden kann. Gründe dafür können sich im Einzelfall z.B. ergeben bei Gefahr im Verzuge oder einer Gefährdung des Ermittlungszwecks. Erfolgt die Unterrichtung des Personalrats erst nachträglich, sind ihm die dafür maßgeblichen Gründe zu benennen.

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Den Anwenderinnen und Anwendern werden Hilfen zum Umgang mit dem IT-Verfahren bereitgestellt, die sich über das IT-Verfahren oder an zentraler Stelle (z.B. im FHHportal *Arbeitsbereich „ABJH“ Fachliche Leitstelle JUS-IT/DAW-IT*)* aufrufen lassen. Es wird außerdem gewährleistet, dass für alle Anwenderinnen und Anwender im Falle auftretender Probleme eine versierte Ansprechstelle zur Verfügung steht (z.B. *Ticketprozess über den UserHelpDesk von Dataport und Bearbeitung/Hilfestellung über den 2nd Level Support von Dataport*)*.

Es wird gewährleistet, dass auch Menschen mit Behinderung qualifiziert werden können, ggf. werden individuell angepasste Qualifizierungsmaßnahmen entwickelt.

Die Spitzenorganisationen und die Personalräte erhalten Gelegenheit an den Qualifizierungsmaßnahmen teilzunehmen.

Nr. 7

Organisation und Ablauf

Die Weiterentwicklung des neuen IT-Verfahrens bedeutet für die Anwenderinnen und Anwender, dass die bisherigen Arbeitsweisen sich verändern. Sie setzt daher sorgfältig organisierte und durchgeführte Einführungsprozesse voraus. Die Einführung von wesentlichen Änderungen des IT-Verfahrens in den Behörden und/oder Dienststellen wird in zeitlicher und organisatorischer Hinsicht als Meilenstein- oder Roll-Out-Planung beschrieben. Sie erfolgt grundsätzlich im Rahmen der bestehenden Organisation der Dienststelle. Bei Bedarf können auch andere Umsetzungsstrukturen gewählt werden.

Auf dieser Basis sollen repräsentative Anwenderinnen und Anwender sowie die örtlichen Personalräte und die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände die Möglichkeit erhalten, das zukünftige IT-Verfahren frühzeitig kennen zu lernen und in Bezug auf zentrale funktionelle Anforderungen qualitätssichernde Hinweise zu geben. Den örtlichen Personalräten wird Gelegenheit gegeben, an der Umsetzung teilzunehmen.

Für die Begleitung des IT-Verfahrens haben die beteiligten Behörden und Dienststellen sowie die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften einen Koordinierungsausschuss gebildet, bestehend aus benannten Vertreterinnen und Vertretern der Verwaltung und den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften.

Der Koordinierungsausschuss tritt zum Austausch für Angelegenheiten der Fachanwendung DiWA, insbesondere nach den Nr. 8 und 9 bei Bedarf zusammen. Wenn eine der vertragschließenden Parteien dies wünscht, tritt er unverzüglich, spätestens innerhalb von zwei Monaten, zusammen.*

Seine Aufgaben sind die Beratung der Weiterentwicklung und der Evaluation des Systems und der Arbeit mit der Anwendung sowie die Bereinigung von Konflikten, die vor Ort nicht lösbar sind.*

Die Federführung für den Koordinierungsausschuss liegt bei der für das Verfahren verantwortlichen Fachlichen Leitstelle.

Sollte es bei der Weiterentwicklung des Verfahrens zu nicht auflösbaren Konflikten kommen, werden sich die Verhandlungspartner dieser Vereinbarung um eine einvernehmliche Lösung bemühen.

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Nr. 8

Evaluation des Betriebs unter Beteiligung der Spitzenorganisationen

Spätestens fünf Jahre nach Inkrafttreten der Vereinbarung oder nach wesentlichen Veränderungen der Benutzeroberfläche^{3*} oder einzelner Softwarebereiche^{4*} wird durch die fachlich zuständige Stelle eine Evaluation durchgeführt.

Die Evaluation umfasst insbesondere die Gestaltung

- der Arbeitsprozesse (z.B. Unterstützung der Aufgabenerledigung durch das Verfahren),
- der Dialogoberfläche (logischer Bildschirmaufbau),
- der Hardware-Ausstattung (z.B. Angemessenheit der Monitorgröße).

Soweit möglich werden bei der Evaluation alle Entwicklungsziele zu fachlichen Belangen, Datenschutz, Anwendungstauglichkeit (Gebrauchstauglichkeit) und Qualifizierungsmaßnahmen berücksichtigt. Die Einzelheiten des Evaluationsverfahrens werden mit den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften beraten. Die Anmerkungen werden bei der Durchführung berücksichtigt.

Die Erhebung erfolgt anonymisiert auf elektronischem Wege. Zur Konkretisierung der Ergebnisse können in begrenzter Zahl Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bzw. Anwender-Workshops stattfinden.

Das Ergebnis wird den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften vorgestellt und mit ihnen erörtert.

Nr. 9

Verfahren bei Änderungen

Das IT-Verfahren DiWA wird bei Bedarf weiterentwickelt. Um Risiken im Entwicklungsprozess zu minimieren, die Flexibilität zu erhöhen und entwickelte Lösungen schneller einsetzen zu können, werden agile Ansätze verfolgt. Um die Vorteile im Rahmen des agilen Softwareentwicklungsprozesses nutzen zu können, werden die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften laufend über Planungen und Weiterentwicklungen informiert.

Vor wesentlichen Änderungen des Verfahrens sowie erforderlicher Anpassungen der Anlagen, z.B. des Berechtigungs- oder des Qualifizierungskonzeptes, welche einen eigenständigen inhaltlichen Gehalt haben, informiert die für das Fachverfahren verantwortliche Behörde bzw. Dienststelle in Abstimmung mit der für die Verhandlungsführung zuständigen Stelle die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften so rechtzeitig, dass sie noch Einfluss auf die Änderungen nehmen können.

Die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften erhalten die Gelegenheit, sich binnen zwei Monaten nach Zugang der Information zu der wesentlichen Änderung zu äußern. Mit der Umsetzung der Änderungen wird 4 Wochen nach Übersendung der Informationen begonnen.

³ Z.B. bei Änderung der ersten Ziffer der Versionsnummer des Releases nur in abgegrenzten wesentlich veränderten Softwarebereichen

⁴ Eine Evaluation ist dann nur für wesentlich veränderte abgrenzbare Softwarebereiche erforderlich.

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Wenn sich keine der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften zu der Änderung innerhalb dieser Frist äußert, gilt die Zustimmung als erteilt. Andernfalls nehmen die Beteiligten Verhandlungen auf.

Nr. 10

Schlussbestimmungen

Soweit durch die Vereinbarung örtliche Mitbestimmungstatbestände nicht geregelt werden, bleibt die Mitbestimmung der örtlichen Personalvertretung unberührt.

Diese Vereinbarung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Sie kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Jahres gekündigt werden. Bei Kündigung wirkt die Vereinbarung bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung nach. In diesem Fall werden die Partner der Vereinbarung unverzüglich Verhandlungen über den Abschluss einer neuen Vereinbarung aufnehmen.

Hamburg, den

Freie und Hansestadt Hamburg

für den Senat



Volker Wiedemann



Rudolf Klüver

dbb hamburg

- beamtenbund und tarifunion -



Olaf Schwede

Deutscher Gewerkschaftsbund

- Bezirk Nord -

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

- Anlage 1: Beschreibung der Verarbeitungstätigkeit
- Anlage 2: System- und Schnittstellendokumentation
- Anlage 3: Nutzer- und Rechteverwaltung
- Anlage 4: Protokollierung und Löschung
- Anlage 5: Verwaltung von Aufgaben und Arbeitsorganisation, Aktenführung
- Anlage 6: Nichtfunktionale Anforderungen und Benutzerschnittstellenkonzept
- Anlage 7: Qualifizierung
- Anlage 8: Prozessbeschreibung zur Einführung der elektronischen Aktenführung

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Anlage 1: Beschreibung Verarbeitungstätigkeit

Bearbeitung von Anträgen auf Wohnberechtigungsscheine und Pflege des sozialen Wohnungsbestandes	
Zwecke der Verarbeitung (Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. b DSGVO)	Bearbeitung von Anträgen auf Wohnberechtigungsscheine und Pflege des sozialen Wohnungsbestandes
Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung:	§ 2 HmbWoBindG i.V.m. § 23 HmbWoFG in entsprechender Anwendung
Name des eingesetzten Verfahrens	DiWA (Digitale Wohnraum Akte)
Beschreibung der Kategorien betroffener Personen: (Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c DSGVO)	☒ Antragstellende ☒ Haushaltsangehörige ☒ Beschäftigte der Bezirke Beschäftigte der Fachlichen Leitstelle Beschäftigte bei Dataport ☒ Immobilieneigentümer (sofern nat. Person) ☒ Verfügungsberechtigte über Immobilien (sofern nat. Person) ☒ Rechtsbeistände ☒ Dolmetscher:Innen
Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten: (Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c DSGVO)	☒ Personenstammdaten ☒ Kommunikationsdaten ☒ Anschrift ☒ Einkommens- und Vermögensangaben ☒ Informationen über die Familienplanung ☒ Informationen über und Begründung der Dringlichkeit ☒ Wünsche bezüglich des Wohnraums ☒ Immobilieneigenschaften ☒ Besondere Kategorien von personenbezogenen Daten nach Art. 9 DS-GVO: Gesundheitsdaten (Angaben über Behinderungen, Bedarfe an Barrierefreiheit)
Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personen- bezogenen Daten offen gelegt worden sind oder noch werden: (Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. d DSGVO)	☒ Intern (Zugriffsberechtigte) Abteilung/ Funktion • Bezirke • Auftragsverarbeiter (Fachliche Leitstelle DiWa, Dataport AöR)
	☒ Extern Empfängerkategorien • Potentielle Vermieter
	☐ Drittland oder internationale Organisation (Kategorie)
Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien (Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. f DSGVO)	Im Rahmen der elektronischen Antragstellung werden die Daten nach Weiterleitung des Antrags an das Fachverfahren aus dem OSI-Portal gelöscht. Im Übrigen werden die verarbeiteten Daten 25 Monate nach Beendigung der Bearbeitung gelöscht.

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Anlage 2: System- und Schnittstellendokumentation

Das verwendete IT - System trägt die Bezeichnung „IBM/Cúram Social Program Management Plattform“ (IBM SPM).

Das Gesamtsystem setzt sich dabei zusammen aus einem Hauptprogramm sowie verschiedenen „Enterprise“ und „Solution“ Modulen.

Das Hauptprogramm trägt die Bezeichnung „Cúram Enterprise Framework“.

Folgende „Cúram Enterprise Modules“ und „Cúram Solution Modules“ kommen zum Einsatz:

- Enterprise Modules
 - Cúram Financial Management
 - Cúram Intelligent Evidence Gathering
 - Cúram Supervisor Workspace
- Solution Modules
 - Housing II

Bei Vertragszeichnung werden die Systemkomponenten in der Version IBM/Cúram 7.0.4 eingesetzt. Die Versionen werden regelmäßig angepasst.

Mit dem Fachverfahren DiWA werden Funktionen zur Unterstützung bei der Wahrnehmung der Aufgaben nach dem Hamburger Wohnraumförderungsgesetz (HmbWoFG) und dem Hamburger Wohnraumbindungsgesetz (HmbWoBindG) bereitgestellt. Die Anwenderinnen und Anwender sind in sieben Bezirksämtern tätig.

Funktion/Komponente	Erläuterung
Arbeitsbereich	Startseite mit Termin-, Übersichts- und Suchfunktionen
Kommunikation	Die Ablagemöglichkeiten von Dokumenten und Fallinformationen sind über Fallnotizen, Kommunikation, Anhänge, interne Dokumente sowie Kontaktprotokolle gegeben
Aufgabenverwaltung	Aufgaben können zwischen den Anwendern verschickt werden. Aufgaben enthalten ein Textfeld. Aufgaben haben keine Funktionalität zum Anhängen von Dateien.
Fallsicht	Informationen werden in der Weise angezeigt, dass diese Informationen zum Fall strukturiert vorliegen.
Aktensicht	Zurzeit keine, aktuell keine Planung.
WBS-Vorgang	Anspruchsprüfung Wohnberechtigungsschein, Erstellung Wohnberechtigungsschein
Wohnraumvermittlung	Dokumentation und Kommunikation zur Vermittlung von Wohnraum
Datenbank geförderter Wohnraum	Vorhaltung der Wohnraumdaten zur Vermittlung
Wissensmanagement	Bereitstellung kontextsensitiver Hilfen und Regelungen (u.a. Anlagenband).
Beteiligtendaten (ohne zentrale Informationen)	Personen, Informationsanbieter, Repräsentanten

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Verwaltung von Aufgaben und Arbeitsorganisation, Aktenführung

Die Verwaltung von Aufgaben und Fällen enthält die Funktionsbereiche Zuordnung von Fällen und Verwaltung von Aufgaben.

Zuordnung von Fällen

In den Funktionsbereichen „Mein Arbeitsbereich“ und „Posteingang“ werden Fälle angezeigt, zugeordnet und die Zuständigkeiten aktiv übernommen. Bei allen Übergaben und Neu- und Wiederaufnahmen von Fällen muss die Zuständigkeit vom Fallverantwortlichen aktiv übernommen werden. Eine Vorgesetzte bzw. ein Vorgesetzter kann die Informationen der einzelnen Fälle der fallverantwortlichen Mitarbeiterin oder des fallverantwortlichen Mitarbeiters einsehen, wenn sie bzw. er deren Vorgesetzte oder Vorgesetzter ist. Dies wird in der fachlichen Protokollierung, Aufruf fremder Fälle, dokumentiert und ist für die Fallzugriffsberechtigten einsehbar.

Verwaltung von Aufgaben (allgemein)

Der Funktionsbereich Verwaltung von Aufgaben umfasst die Verwaltung, Anzeige und Zuweisung von Aufgaben. Abgeschlossene Aufgaben werden in einem gesonderten Reiter angezeigt.

Bei der Anzeige von Aufgaben kann nur die Anwenderin bzw. der Anwender ihre bzw. seine jeweils eigenen Aufgaben sehen, sobald diese aus dem Gruppenpostfach übernommen wurden. Die Aufgaben im Gruppenpostfach können alle Mitglieder der jeweiligen Gruppe einschließlich der bzw. des Vorgesetzten sehen. Soweit die Gruppenmitglieder Aufgaben aus dem Gruppenpostfach nicht eigenständig übernehmen, ordnet die oder der Vorgesetzte sie zu. Vorgesetzte können die offenen Aufgaben ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nur auf den einzelnen angezeigten Fall bezogen sehen. Soweit nicht im Einzelnen ausdrücklich anders beschrieben, erfolgt durch das System keine Eskalationsmeldung unerledigter Aufgaben an die jeweilige Vorgesetzte bzw. den jeweiligen Vorgesetzten.

Für die Gruppenpostfächer werden lückenlose persönliche Verantwortlichkeiten festgelegt. Die Aufmerksamkeitsregeln für Gruppen- und Einzelpostfächer werden durch Dienstanweisung festgelegt. Als Orientierung gilt, dass die Gruppenpostfächer 2 x täglich geöffnet werden sollen, die persönlichen 1 x pro Anwesenheitstag.

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Anlage 3: Rechte- und Rollenkonzept

zur Vereinbarung nach § 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes zum laufenden Betrieb, zur Nutzung und Weiterentwicklung des Fachverfahrens „Digitale Wohnraum Akte (DiWA)“

Die Nutzer- und Rechteverwaltung umfasst die Funktionsgruppen Autorisierung und Authentifizierung.

Autorisierung

Jeder Anwenderin bzw. jedem Anwender wird genau eine Rolle mit den (gem. Tätigkeiten, Position, Organisationseinheit, Standort) zugehörigen Zugriffsberechtigungen zugewiesen. Das Berechtigungskonzept stellt sicher, dass die Anwenderinnen und Anwender genau die Daten und Dokumente einsehen und ändern können, für die das zur Aufgabenerledigung und unter Berücksichtigung des Datenschutzes erforderlich sind

Mit dem Funktionsbereich Benutzeradministration werden Benutzerkonten gepflegt, gelöscht, geschlossen und wieder eröffnet, gesperrt. Tätigkeiten und Positionen werden so erfasst, wie es für die Rollenzuweisung erforderlich ist. Die Abwesenheits- und Vertretungsregeln ermöglichen fallspezifische Vertretungen. Auswertungen der Abwesenheitszeiten erfolgen nicht. Arbeitszeitschemata werden nicht hinterlegt.

Mit dem Funktionsbereich Organisationsadministration werden Organisationseinheiten und Positionen einer übergeordneten Organisation zugewiesen, Benutzerpositionen zugewiesen, die Organisationsstruktur, Standorte, Homepage, Berichtslinien, Ressourcen und Verbindungsdaten definiert. Im Hinblick auf die Kalenderdaten wird eine einseitige Synchronisation in Outlook hinein bereitgestellt. Arbeitszeitschemata der Organisation werden nicht hinterlegt. Der Festlegung liegen sorgfältige Abwägungen des Datenschutzes einerseits und der Handlungsanforderungen andererseits zugrunde. Änderungen kann nur die Fachliche Leitstelle im Rahmen von Changeprozessen vornehmen. Die Dienststellen werden an deren Erstellung beteiligt und in die Bewertung einbezogen. Die Spitzenorganisationen werden gemäß Nr. 9 Absatz 3 dieser Vereinbarung beteiligt.

Die Standortadministration umfasst neben der Struktur, den Ressourcen und dem Feiertagskalender auch die Öffnungszeiten am Standort. Für die Abwesenheitszeiten der Führungskraft am Standort, geht deren Rechteprofil vollständig an die Stellvertretung über.

Die Sicherheitsadministration setzt die Vorgaben über die Struktur der Sicherheitskennung, die Funktions-, Feld-, Organisations-, Produkt- und Programmsicherheit um.

Die Einrichtung und Deaktivierung von Nutzern und ihren Organisationseinheiten im Fachverfahren DiWA wird durch die Festlegung von Merkmalen in der HASI-Datenbank in den örtlichen Dienststellen vorgenommen und über die Schnittstelle zur Benutzerverwaltung automatisch transportiert. Die Fachliche Leitstelle wirkt in Zusammenarbeit mit den Dienststellen darauf hin, dass die Benutzerdaten zeitnah und korrekt eingelesen werden, damit eine verfahrensgestützte Vorgangsbearbeitung möglich ist.

Die Authentifizierung ist die passwortgeschützte Anmeldung. Hierfür wird das für die Anwenderinnen und Anwender einfachste mit den Datenschutzanforderungen verträgliche Verfahren genutzt.

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Anlage 4: Protokollierung und Löschung

zur Vereinbarung nach § 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes zum laufenden Betrieb, zur Nutzung und Weiterentwicklung des Fachverfahrens „Digitale Wohnraum Akte (DiWA)“

Die Protokollierung enthält die Funktionsbereiche Auditing, Logging und Fachliche Protokollierung. Die Löschung enthält die Funktionsbereiche automatische physikalische und manuelle physikalische Löschung.

Bei Abweichungen werden im Systembetrieb die Bestimmungen dieser Anlage befolgt.

Auditing und Logging protokollieren ausschließlich Betriebsdaten, die Protokolle dürfen nur von einem eingeschränkten Personenkreis im Rahmen der Betriebsbetreuung bei Dataport eingesehen werden.

Das Auditing beinhaltet die Protokollierung von Nutzer- und Systemaktivitäten zum Zwecke der Nachvollziehbarkeit bei technischen Störungen und der Dokumentation des Verwaltungshandelns. Die aufgezeichneten Audit-Informationen werden in Fortschreibung dieser Anlage angegeben (Zeitstempel, Benutzername (Prozedurname), Feldname, ggf. alter Wert, ggf. neuer Wert). Es werden auch erfolgreiche und gescheiterte Log-ins protokolliert.

Das Logging protokolliert Ereignisse im Gesamtsystem. Die Daten sind ausschließlich von betrieblicher Relevanz. Zugriff haben ausschließlich Dataport-Mitarbeiter zur Störungsbeseitigung. Die Daten werden laufend überschrieben.

Die fachliche Protokollierung umfasst die Protokollierung von Nutzeraktivitäten im Hinblick auf Personenänderungen, Falländerungen und Aufruf fremder Fälle. Die Protokolle sind von den für die Personen und Fälle Zugriffsberechtigten (siehe Anlage 3 Autorisierung) einzusehen.

Mit der fachlichen Protokollierung verbundene Benachrichtigungen erfolgen nicht an die bzw. den Vorgesetzten einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters.

Die Daten werden nach Fallabschluss unmittelbar nach Verstreichen der Aufbewahrungsfrist unwiederbringlich gelöscht. Das gilt auch für die mit dem einzelnen verbundenen Auditing – Daten und die fachlichen Protokollierungen. Die Löschrufen sind für verschiedenartige Objekte und die damit verbundenen Protokolldaten je nach Aufbewahrungsfrist unterschiedlich einstellbar.

Eine Benachrichtigung wird 6 Monate nach Erstellung der Benachrichtigung gelöscht.

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Anlage 5: Auswertungen

zur Vereinbarung nach § 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes zum laufenden Betrieb, zur Nutzung und Weiterentwicklung des Fachverfahrens „Digitale Wohnraum Akte (DiWA)“

Automatisierte Meldungen von Terminüberschreitungen eines Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin an den jeweiligen Vorgesetzten (Eskalation) erfolgen grundsätzlich nicht.

Anzeigen oder Listen mit nicht erledigten Aufgaben einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden, außer für die jeweilige Mitarbeiterin oder den jeweiligen Mitarbeiter selbst, grundsätzlich nicht erstellt. Für die Dauer der Abwesenheitsvertretung von Beschäftigten (Urlaub, Krankheit etc.), dürfen deren Aufgaben und Benachrichtigungen bis zu 3 Vertretern angezeigt werden.

Anonymisierte und verdichtete Auswertungen und Statistiken aus der Fachanwendung sind gestattet, soweit sie sich grundsätzlich auf mehr als 6 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehen. Soweit Ausnahmen nicht zwingend gesetzlich vorgeschrieben sind, werden sie mit den Spitzenorganisationen unter den Gesichtspunkten der Erforderlichkeit und der Verhältnismäßigkeit vereinbart und durch eine Änderung der Betriebsvereinbarung dokumentiert.

Abweichend von der vorgenannten Regelung zur Zulässigkeit von Auswertungen wird vereinbart, dass die Auswertung der laufenden Fälle (Wohnberechtigungsscheine und Vermittlungsfälle) pro Abschnitt Wohnraumversorgung (stichtagsbezogen) zulässig ist.

Für Adhoc-Auswertungen können auch Ausnahmen im vereinfachten Verfahren zugelassen werden. In diesem vereinfachten Verfahren ist die Zustimmung der Personalräte der betroffenen Dienststellen ausreichend. Dazu muss die Erforderlichkeit und Angemessenheit der Auswertung unter dem Gesichtspunkt der Datensparsamkeit und der Verhältnismäßigkeit schriftlich dargelegt werden. Diese schriftliche Vorlage wird zwischen Fachlicher Leitstelle und Dienststellenvertretern einerseits und den Personalräten der betroffenen Dienststellen andererseits erörtert und einer Entscheidung zugeführt.

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Anlage 6: Nichtfunktionale Anforderungen (NFA) und Benutzerschnittstellenkonzept

zur Vereinbarung nach § 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes zum laufenden Betrieb, zur Nutzung und Weiterentwicklung des Fachverfahrens „Digitale Wohnraum Akte (DiWA)“

Nichtfunktionale Anforderungen:

Die Maskenaufbauzeit darf in 50 % aller Maskenaufrufe die Zeit von 3 Sekunden, in 80 % aller Fälle die Zeit von 5 Sekunden nicht überschreiten, unabhängig von der jeweiligen Maske und vom Standort des aufrufenden Rechners.

Die Anforderungen gelten als annähernd erfüllt, wenn die genannten Zeiten um weniger als das 1,5 fache überschritten werden. Die Überprüfung der Einhaltung dieser Zielvorgabe kann auch bei Bedarf von einzelnen Standorten angestoßen werden, wenn die Nutzererfahrungen nahelegen, dass die Anforderungen merklich verfehlt werden. Innerhalb eines angemessenen Zeitraums sind entsprechende Überprüfungen bzw. Messungen durchzuführen. Als angemessener Zeitraum ist hier ein Zeitraum von zwei bis drei Monaten anzusehen.

Ausgestaltung der Arbeitsplätze

Aufgrund der vorgenommenen Praxisbeurteilungen durch externe Gutachter, Personalvertretern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Fachlichen Leitstelle, der Notwendigkeit der gleichzeitigen Betrachtung von elektronisch vorliegenden Dokumenten (Posteingänge, E-Mails etc.) und der Übernahme von Daten aus diesen Dokumenten bzw. Systemen wird eine **Ausstattung mit 2 Bildschirmen** für alle Arbeitsplätze, an denen mit DiWA in vorab beschriebener Form gearbeitet wird, empfohlen.

Gebrauchstauglichkeitsprüfungen und Evaluation

Gebrauchstauglichkeitsprüfungen sind Bestandteil der Evaluation. In ihnen⁵ werden mindestens folgende Gegenstände durch Experten beurteilt:

- Reaktionszeiten des Systems (Maskenaufbau)
- Stabilität und Fehlertoleranz des Systems (wenig Abstürze, Datenverluste, hohe Verfügbarkeit)
- Maskenaufbau (Übersichtlichkeit, Informationsgehalt, Geschwindigkeit)
- Dialogführung
- Zeichengröße, -darstellung und Farbgestaltung
- Bildschirmausstattung
- Arbeits- und Aufgabengestaltung
- Gesamtzufriedenheit
- Offene Bemerkungen, Beschwerden, Lob

Barrierefreiheit

Das System hält die Web Content Accessibility Guidelines [8] 2.1 Level AA zur Barrierefreiheit ein. In den Bereichen, in denen die Barrierefreiheit noch nicht überprüft wurde, erfolgt dies unverzüglich.

⁵ Gebrauchstauglichkeitsprüfung meint auch eine Befassung mit subjektiven Eindrücken der Nutzer der Anwendung

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Anlage 7: Qualifizierungskonzept für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

zur Vereinbarung nach § 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes zum laufenden Betrieb, zur Nutzung und Weiterentwicklung des Fachverfahrens „Digitale Wohnraum Akte (DiWA)“

Ziel der Einführungs- und Einarbeitungsqualifizierungen ist es, die Anwenderinnen und Anwender in die Lage zu versetzen, ihre Arbeitsaufgaben mit Unterstützung des IT-Systems effizient und produktiv erledigen zu können. Diese Schulungen enthalten daher stets die Elemente

- Darstellung der Fachaufgaben und Teilaufgaben, die technikgestützt bearbeitet bzw. nicht bearbeitet werden können,
- Grundsätzliche Beschreibung der Eigenschaften von Web – Anwendungen und der Nutzeroberfläche
- Beschreibung der Philosophie der Anwendung und der besonderen Bedeutung der verwendeten Begriffe
- Bearbeitung konkreter, vorkommender Aufgaben von Beginn bis zum angestrebten Arbeitsergebnis. Dabei werden auch mögliche Sonderfälle berücksichtigt.
- Beschreibung der Schnittstellenerfordernisse zu nachfolgenden Aufgabenbereichen bzw. zu solchen, mit denen technikvermittelte Kooperationserfordernisse bestehen.

Die Verwaltung stellt sicher, dass die Schulungen von didaktisch und fachlich qualifizierten Personen durchgeführt werden, sodass sowohl die fachliche und systembezogene Qualifizierung gewährleistet ist als auch die Verzahnung beider Inhalte. Die Schulungsinhalte und deren Dauer orientieren sich an den unterschiedlichen Zielgruppen und deren individuellen Anforderungen.

Die Schulungen sind für den jeweiligen Personenkreis verbindlich. Verantwortlich ist die jeweilige erste Führungsebene.

Der Anwenderkreis des Fachverfahrens DiWA teilt sich im Wesentlichen in drei Gruppen auf:

- a. Sachbearbeitung Wohnraumversorgung
- b. Eingangsbearbeitung Wohnraumversorgung
- c. Vorgesetzte Wohnraumversorgung

Die Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sachbearbeitung Wohnraumversorgung sowie für die Vorgesetzten Wohnraumversorgung werden folgende Inhalte aufweisen:

- Programmaufbau, Orientierung und Navigation
- Wohngeldfall erfassen und bearbeiten
- Leistungsfall erfassen und bearbeiten
- Angaben erfassen und bearbeiten
- Änderung von Leistungen
- Aufgaben bearbeiten und verwalten
- Anschreiben und sonstige Dokumente aus Dokumentvorlagen erstellen
- Forderungsfall (Mahnverfahren, Stundung, Niederschlagungen)
- Forderungsmanagement

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Einarbeitungsqualifizierungen

Die Einarbeitungsqualifizierung beinhaltet mindestens die folgenden Elemente:

- die individuelle Einarbeitung vor Ort durch Mentoren,
- Verantwortliche Ansprechpartner für Qualifizierung in den Bezirken (Koordinatoren)
- differenzierte Checklisten zur Unterstützung (angelehnt an die Empfehlungen des Personalamtes)
- Hospitationen
- Qualifizierungen

Bei der Einarbeitungsqualifizierung wird erhöhter Wert auf die Vermittlung der fachlichen Grundlagen für die Arbeit mit dem Verfahren gelegt. Die Verwaltung stellt sicher, dass die Einarbeitungsqualifizierung in angemessenem Abstand stattfindet.

Die Anwenderinnen und Anwender haben ein Anrecht, innerhalb von zwei Monaten nach Anmeldung ihres Bedarfs an den entsprechenden Schulungen teilzunehmen.

Nach der Einführungsschulung wird ein zweizügiges Schulungsmodell angeboten. Die Unterscheidung erfolgt hier nach neuen Kollegen, die keinerlei oder wenig Erfahrung mit DiWA haben und Kollegen, die bereits seit längerem mit dem System arbeiten.

Für die neuen Kolleginnen und Kollegen wird zunächst ein eintägiger Grundkurs angeboten. Ziel ist es hier, die Startseite und den Fallaufbau kennenzulernen und zu verstehen. Dieser Kurs wird fachübergreifend angeboten. Im Anschluss an diesen Tag werden weitere Termine für eine individuelle Schulung am eigenen Arbeitsplatz mit einem Fachdozenten von Dataport vereinbart und durchgeführt. Es sind 2-4 halbe Schulungstage dafür vorgesehen.

Grundlage für die Einarbeitung neuer Beschäftigter ist ein Qualifizierungsplan. Die Einarbeitungsqualifizierung berücksichtigt auch die QM-Prozesse.

Einarbeitung DiWA Dataport	Einarbeitung Sachgebiet Wohnraumversorgung
Fachverfahren DiWA • 1-tägiger Basiskurs JUS- IT bei Dataport • 2-4 „halbe“ Tage Schulung am eigenen Arbeitsplatz • Programmaufbau, Orientierung und Navigation • Wohnberechtigungsvorgang erfassen und bearbeiten • Wohnraumvermittlungsfall erfassen und bearbeiten • Angaben erfassen und bearbeiten • Änderung von Leistungen • Aufgaben bearbeiten und verwalten • Anschreiben und sonstige Dokumente aus Dokumentvorlagen erstellen Weitere Qualifizierungen nach Bedarf	Die Einarbeitung einer neuen Mitarbeiterin/ eines neuen Mitarbeiters erfolgt Side-by-Side in der Dienststelle. Diese erfolgt durch eine qualifizierte Mitarbeiterin / einen qualifizierten Mitarbeiter. Ansprechpartner sind neben dieser/diesem auch der Key-User und die Abteilungsleitung. In regelmäßigen Abständen wird der Einarbeitungsstand überprüft. Die Einarbeitung erfolgt auf Grundlage eines Detaileinarbeitungsplans der Dienststelle. Zentrale Informationsveranstaltungen werden durch die BSW koordiniert und nach Bedarf gesteuert.

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Wiederholungs- und Vertiefungsschulungen

Die Anwenderinnen und Anwender, die bereits vertraut im Umgang mit der Software DiWA sind, erhalten die Möglichkeit einer abteilungsbezogenen und somit individuellen Vor-Ort-Schulung durch einen Dozenten von Dataport sowie dem entsprechenden Modulverantwortlichen aus der Fachlichen Leitstelle. Termin- und Themenabsprachen erfolgen hier zwischen der Fachlichen Leitstelle und der jeweiligen Leitungskraft.

Schulungen bei wesentlichen Änderungen und Erweiterungen der Funktionalitäten und der Benutzeroberfläche

Bei Planung von wesentlichen Änderungen und Erweiterungen von Funktionalitäten und der Benutzeroberfläche wird der daraus resultierende Schulungsbedarf im Koordinierungsausschuss beraten.

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Anlage 8: Prüfprozesse und Maßnahmen zur Vorbereitung der Einführung der elektronischen Aktenführung

zur Vereinbarung nach § 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes zum laufenden Betrieb, zur Nutzung und Weiterentwicklung des Fachverfahrens „Digitale Wohnraum Akte (DiWA)“

Die Einführung einer kompletten elektronischen Aktenführung ist zurzeit noch nicht möglich, wird aber in absehbarer Zeit ermöglicht werden. Dies stellt eine Änderung der Arbeitsmethode dar. Zur Vorbereitung einer strukturierten Entwicklung und der Einführung der vollständigen elektronischen Aktenführung empfehlen die Vereinbarungspartner, dass die folgend aufgeführten Prüfprozesse und Maßnahmen durchgeführt werden.

Im Anschluss an eine solche Prüfung ist ggf. ein formelles Mitbestimmungsverfahren nach dem Hamburgischen Personalvertretungsgesetz (HmbPersVG) durchzuführen.

1. Ist die Regelungslage für eine elektronische Aktenführung eindeutig und nachvollziehbar?

Vor Einführung der elektronischen Aktenführung muss geprüft werden, inwieweit Arbeitsabläufe geändert oder übernommen werden können. Änderungen sind mit der AG KoA gem. Ziff. 10 zu definieren und mit den Spitzenorganisationen gem. Ziff. 10 abzustimmen. Auch die Überleitung von der Papierakte zur elektronischen Aktenführung muss definiert, abgestimmt und eindeutig geregelt werden. Bei Bedarf gibt es übergangsweise eine doppelte Aktenführung, diese Überleitungsphase ist zu terminieren. Die Regelungen sind schriftlich festzuhalten.

2. Ist die Ablauforganisation auf die Führung von elektronischen Akten eingestellt?

Die Ablauforganisation muss definiert und sorgfältig daraufhin überprüft werden, welche Tätigkeiten künftig anderer Organisation bedürfen. Für die Beschäftigten soll keine Mehrbelastung entstehen.

3. Ist die Infrastruktur (Hardware, Scanner etc.) auf die elektronische Aktenführung ausgerichtet?

Vor Einführung der elektronischen Aktenführung muss geprüft werden, welche Infrastruktur dafür erforderlich ist. Den Beschäftigten müssen die entsprechenden Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt werden. Speziell zu prüfen ist die verlässliche mobile Gebrauchsfähigkeit, soweit diese für den Arbeitsbereich erforderlich ist.

4. Sind die notwendigen Softwarelösungen innerhalb und außerhalb des Fachverfahrens vorhanden und einsatzbereit?

Für den Gebrauch der elektronischen Akte sind den Beschäftigten die dafür notwendigen Softwarelösungen zur Verfügung zu stellen. Der Zugriff auf die elektronische Akte muss jederzeit gewährleistet werden, so dass die mobile Arbeitsfähigkeit bei auswärtigen Terminen (Hausbesuche, Gerichtstermine) gegeben ist. Die Gebrauchstauglichkeit muss gegeben sein, bei Bedarf erfolgt eine externe Überprüfung.

5. Ist das Personal angemessen auf die elektronischen Aktenführung vorbereitet (Schulungskonzept)?

Vor Einführung der elektronischen Aktenführung muss sichergestellt werden, dass die Beschäftigten für die Führung und Nutzung der elektronischen Akte ausreichend geschult und vorbereitet werden (Schulungen, Fachtagung, Fragestunden). Falls notwendig, werden für eine Übergangszeit begleitende Schulungen angeboten. Beschäftigte mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen werden besonders berücksichtigt. Es werden Hilfen mit Handlungsanweisungen bereitgestellt. Für die Beschäftigten sollte durch die elektronische Aktenführung keine Mehrbelastung entstehen.

* Ergänzung gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung