



# Inhalt

<b>Einführung</b>	<b>4</b>
Grundsätze der Inklusion und des inklusiven Handelns	4
Projektauftrag	5
Beteiligung der Mitarbeiter*innen	6
Innen- und Außenbeziehungen der Verwaltung	6
Ziele und Handlungsempfehlungen	6
<b>1. Barrierefreie Kommunikation – Verständlich für alle</b>	<b>7</b>
1.1 Inklusive Kommunikation lernen - sich respektvoll begegnen	8
1.2 Regeln und Wege der inklusiven internen Kommunikation – Informationen teilen	9
1.3 Regeln und Wege der inklusiven externen Kommunikation - verständlich sein	10
<b>2. Bauliche Barrierefreiheit – Komfort für alle</b>	<b>11</b>
2.1 Leichte Erreichbarkeit von Gebäuden – gewusst wo	11
2.2 Leichte Orientierung in Gebäuden – gewusst wer	12
2.3 Barrierefreier Gebäudezustand – Bedürfnisse ernst nehmen	13
2.4 Barrierefreie Arbeitsumgebungsbedingungen – gut arbeiten	14
2.5 Individuelle barrierefreie Arbeitsmittel – gesund arbeiten	15
<b>3. Barrierefreie Dienstleistungen – Gemeinsam engagiert für alle</b>	<b>16</b>
3.1 Mitarbeiterengagement – gelebte gemeinsame Werte	17
3.2 Mitarbeiterorientierung – (sozial) kompetent sein	18
3.3 Kundenorientierung – kurze Wege für alle(s)	19
3.4 Erreichbarkeit – vielfältige Zugangswege	19
<b>4. Handlungsempfehlungen umsetzen – Einfach machen</b>	<b>20</b>
Kurzübersicht aller Handlungsempfehlungen	21
<b>Beteiligte</b>	<b>24</b>
<b>Gemeinsame Erklärung</b>	<b>25</b>

## Herausgeber

Stadt Oldenburg (Oldb) – Der Oberbürgermeister

Stand: Juni 2018, Bilder: Stadt Oldenburg

Allgemeine Anfragen an die Stadt Oldenburg bitte an das ServiceCenter unter Telefon 0441 235-4444.



## Beteiligung der Mitarbeiter\*innen

„Ist der Organisation bewusst, welches Wissen und welche Kompetenzen in ihr vorhanden sind und wie diese genutzt werden?“<sup>8</sup>

Zur Erarbeitung der Handlungsempfehlungen fanden drei Workshops mit Mitarbeiter\*innen unterschiedlichster Dezernate und Hierarchieebenen statt. In den Workshops wurden Handlungsbedarfe im Kontext „Barrierefreie Kommunikation“, „Bauliche Barrierefreiheit“ und „Barrierefreie Dienstleistungen“ identifiziert und priorisiert. Die Ergebnisse bilden die Basis der Ausführungen in den folgenden Kapiteln.

Alle Mitarbeiter\*innen der Stadt Oldenburg wurden über die Workshops durch eine Ausschreibung informiert und 30 Personen konnten sich für eine Beteiligung am Projekt bewerben. Bei der Auswahl der Personen wurde versucht eine möglichst große Vielfalt im Hinblick auf den jeweiligen persönlichen Hintergrund, die Hierarchiezugehörigkeit und das Arbeitsgebiet sicherzustellen.

## Innen- und Außenbeziehungen der Verwaltung

Das System Verwaltung hat Innen- und Außenbeziehungen. Akteur\*innen der Innenbeziehungen sind die Kolleg\*innen des eigenen Teams, Fachdienstes und Amtes sowie die Mitarbeiter\*innen eines anderen Amtes oder Eigenbetriebes. Zu den Akteur\*innen der Außenbeziehungen gehören, neben den Bürger\*innen und den Ratsmitgliedern, die privatwirtschaftlichen und gemeinnützigen Unternehmen, die Vereine und Verbände, die Kirchen und Religionsgemeinschaften, der Bildungsbereich, sowie auch regionale, überregionale und nationale Gremien und Körperschaften.

Bei der Ermittlung der Barrieren in der Kommunikation, der baulichen Barrieren und der Barrieren in der Erbringung der Dienstleistungen wurden deshalb Akteur\*innen der Innen- und Außenbeziehungen betrachtet.

## Ziele und Handlungsempfehlungen

„Inklusion heißt die Welt so zu gestalten, dass es für uns alle passt.“

Die von der AG IVO vorgeschlagenen Ziele zur Verbesserung der inklusiven Ausrichtung der Stadtverwaltung werden in den nachfolgenden Kapiteln dargestellt und im Kapitel 4 in Kurzform zusammengefasst. Die jeweiligen Handlungsempfehlungen wurden priorisiert und Zuständigkeiten und Kooperationspartner\*innen vorgeschlagen. Auf eine Beschreibung von Zeitfenstern oder finanziellen Auswirkungen wurde verzichtet, da diese erst im Zuge der Umsetzung ersichtlich werden.

Weiterhin ließ sich feststellen, dass in vielen Fällen bereits Maßnahmen ergriffen wurden, die auf eine inklusive Ausrichtung der Stadtverwaltung abzielen.<sup>9</sup> Die Maßnahmen waren den Workshop-Teilnehmenden teilweise nicht bekannt beziehungsweise wurden von ihnen nicht in einen inklusiven Kontext gestellt. Diese Maßnahmen werden bei den Zielen benannt.

Zuletzt sei auf den Kommunalen Aktionsplan Inklusion hingewiesen, der zahlreiche Maßnahmen vorsieht, die sich auf die Stadtverwaltung selbst beziehen. Diese befinden sich zum Teil in der Umsetzung und werden durch das Projekt „Inklusive Ausrichtung der Stadtverwaltung“ weiterentwickelt.

<sup>8</sup> Kommunalen Index für Inklusion, Seite 90.

<sup>9</sup> „Wir sind auf gutem Wege.“



## 1. Barrierefreie Kommunikation – Verständlich für alle

„Ist die Art und Weise, wie die Verwaltung Personen und Gruppen anspricht, ein gutes Vorbild für willkommen heißendes Verhalten?“<sup>10</sup>

Eine klare und verständliche Kommunikation ist die Basis für die Vermittlung von Inhalten. Dabei gilt: Kommunikation ist immer das, was der andere versteht. Es gilt nur, was ankommt. Deshalb ist die Sicht des Empfängers bei allen Kommunikationsmaßnahmen mitzudenken.

Das komplexe System Verwaltung überträgt fortwährend Informationen oder tauscht diese aus. Um möglichst reibungslos, klar und verständlich zu kommunizieren gilt es, Barrieren bei der Kommunikation zu erkennen und diese möglichst abzustellen.

Eine besondere Bedeutung für gute Kommunikation hat wegen der Vorbildfunktion dabei das Verhältnis zwischen Führungskraft und Mitarbeiter\*innen: „Führungskräfte kommunizieren und informieren – Sie kommunizieren und informieren offen, zeit- und bedarfsgerecht sowie aufgabenorientiert nach innen und außen. Sie erläutern die Zusammenhänge ihrer Information und fordern auch die für sie notwendigen Informationen ein. Information und Kommunikation ist nicht nur Bringschuld, sondern auch Holschuld. Außerdem werden Informationen über das konkrete Aufgabengebiet hinaus gegeben, damit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die eigene Tätigkeit im Gesamtzusammenhang sehen können.“<sup>11</sup>

Eine inklusive, willkommen heißende und niemanden ausschließende Kommunikation zu praktizieren ist eine große Herausforderung. Die notwendigen Kompetenzen und die zugehörige Grundhaltung für die schriftliche und mündliche Kommunikation müssen erlernt und immer wieder wohlwollend reflektiert werden. Hilfreich ist eine Grundhaltung des Respekts, eine adressatengerechte Kommunikation und Einfühlungsvermögen in das Gegenüber.

<sup>10</sup> Kommunalen Index für Inklusion, Seite 72.

<sup>11</sup> Führungsleitlinien der Stadt Oldenburg 2016: „Führungskräfte informieren und kommunizieren“, Seite 9.

## 1.1 Inklusiv Kommunikation lernen - sich respektvoll begegnen

Um ohne gegenseitige Missverständnisse zu kommunizieren, benötige ich – ob als Mitarbeiter\*in der Verwaltung oder Externe\*r – zunächst eine Atmosphäre, die von Willkommen sein geprägt ist. Die Erwartung einer grundsätzlichen Offenheit und die Bereitschaft mich einzulassen, kann mich vor eine erste Herausforderung stellen, da ich nicht jedem Menschen vorurteilsfrei gegenüberstehe. Dass Menschen mir fremd erscheinen und mir ihre Lebensform oder ihr Auftreten nicht vertraut sind, kann den Beginn und weiteren Verlauf der Kommunikation erschweren. Hierzu tragen ebenfalls gegenseitige Berührungspunkte bei.

Eine Grundhaltung des Respekts und der Wertschätzung ist ein wichtiger Schlüssel für gute Kommunikation. Diese Grundhaltung kann ich als Mitarbeiter\*in der Verwaltung kollegial erproben und auf Kommunikationssituationen mit Externen übertragen. So gelingt mir im Gespräch zunehmend die Herstellung von Glaubwürdigkeit und Vertrauen. Hilfreich sind konkrete Begegnungen und neue Erfahrungen mit mir nicht vertrauten Menschen, die anderen Alters, anderen Geschlechts, anderer Herkunft, anderer Lebensform, mit/ohne Behinderung oder anderen religiösen, gesellschaftlichen oder ökonomischen Hintergrunds sind.

- Besteht die Möglichkeit Gesprächssituationen angenehm zu gestalten?<sup>12</sup>
- Agieren die Führungskräfte und Mitarbeiter\*innen vorurteilsbewusst?
- Wie können gegenseitig Hemmschwellen und Fremdheit abgebaut werden?
- Kennen die Mitarbeiter\*innen unterschiedliche Kulturen der Vielfalt?
- Sind die Mitarbeiter\*innen sprachlich und nonverbal (Fremdsprachen, Gebärdensprache, Einfache Sprache, vorurteilsbewusste Sprache) für den Umgang mit Vielfalt gerüstet?

### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- Profis in eigener Sache, Amt 50
- Curriculum Inklusion, Amt 50
- DiversityManagement (Vorträge, Fortbildungen und Selbsterfahrungsworkshops zum Thema Vielfalt beziehungsweise einzelnen Vielfaltdimensionen, Teilnahme am DiversityTag und DiversityNetzwerk und Kommunikationstrainings, Amt 10

### Handlungsempfehlung

1. **Akzeptanz des vielfältigen Gegenübers:** Aufbau eines Expert\*innenpools vielfältiger Menschen im Hinblick auf Alter, Geschlecht, Behinderung, Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Lebensform und sexueller Orientierung sowie Bildungsstand und sozioökonomischen Status, um Begegnungen und Erfahrungen unterschiedlicher Sicht- und Lebensweisen konkret zu ermöglichen.  
→ Zuständig: Amt 50
2. **Respektvolle Haltung erwerben:** Fortbildungen zur Begegnung mit vielfältigen Anderen/Fremden; Nutzung des „Curriculums Inklusion“; „Blitzlichter“ schaffen (Intranet), die im Arbeitsalltag ein Nachdenken und sich Austauschen ermöglichen.  
→ Zuständig: Amt 10
3. **Sensibilisierung ermöglichen:** Regelmäßiges Kommunikationstraining zum vorurteilsbewussten Umgang für Teams. Nutzung des Intranets für kurze Informationen zum Thema (Fragen aus dem DiversitySpiel oder dem Kommunalen Index für Inklusion). Selbsterfahrung ermöglichen durch Simulation von Einschränkungen (zum Beispiel Alterssimulationsanzug, Rollstuhl).  
→ Zuständig: Amt 10
4. **Kompetenz mitbringen:** Externe Bewerber\*innen auch hinsichtlich ihrer inklusiven Einstellung und Kompetenz bewerten. Auswahlverfahren darauf anpassen.  
→ Zuständig: Amt 10

<sup>12</sup> Die Fragen dienen dazu, das jeweilige Thema zu skizzieren.

## 1.2 Regeln und Wege der inklusiven internen Kommunikation – Informationen teilen

Inklusive Kommunikation ist bedürfnisgerechte Kommunikation. Mit einer guten Kommunikation und hilfreichen Informationen ermögele ich eine umfassende Teilhabe.

Als Führungskraft bewege ich mich dabei in einem Spannungsfeld: Zum einen habe ich den Anspruch, alle Mitarbeiter\*innen gleichmäßig und umfassend zu informieren. Zum anderen ist es meine Aufgabe, die Informationsübermittlung vor dem Hintergrund dienstlicher Belange oder zur Vermeidung nicht mehr zu bewältigender Mengen zu steuern.

Für uns alle gilt, dass es bei Informationen eine Bring- und eine Holschuld gibt. Ich bin dafür verantwortlich, dass wichtige Informationen auch die Person bekommt, die sie benötigt (Bringschuld). Andererseits muss ich mir die Informationen selbst einholen, die für mich wichtig sein könnten (Holschuld).

Geteilte Informationen sind geteiltes Wissen, sie nutzen den Beteiligten zur Findung der besten Lösungen. Informierte Menschen sind eher bereit Veränderungen mitzutragen. Darüber hinaus ist es wertschätzend ehrliches Interesse an den Informationen der Mitarbeiter\*innen und ihrem Wissen zu zeigen.

- Werden alle Mitarbeiter\*innen gleichzeitig, umfassend und regelmäßig über dienstlich relevante Sachverhalte informiert und informieren sie in gleicher Form ihre Führungskräfte?
- Können die Mitarbeiter\*innen Entwicklungs- und Entscheidungsprozesse mittels Informationen nachverfolgen?
- Kommunizieren die Führungskräfte ihre Erwartungen verständlich?
- Werden Arbeitsaufträge verständlich, eindeutig und verbindlich gegeben?<sup>13</sup>
- Werden die Mitarbeiter\*innen systematisch über Veränderungsprozesse informiert?
- Haben alle Mitarbeiter\*innen Zugang zum Intranet/Extranet und sind diese barrierefrei gestaltet?

### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- Wissensmanagement, Amt 10 und Amt 50
- Projektmanagement (Projektauftrag, Beteiligte, Meilensteine), Amt 10
- Fortbildungen zum Thema Kommunikation, Umgang mit Konflikten, Umgang mit Veränderungen, Teamworkshops, Teamdiagnosen, Jahresgespräche, Amt 10
- Homepage, OLround, o2
- Intranet- und Extranetzzugang für alle Mitarbeiter\*innen, Amt 10/02
- Team- und Dienstbesprechungen

### Handlungsempfehlung

1. **Angstfreie Kommunikation:** Teammitglieder (Führungskräfte und Mitarbeiter\*innen) sollen geschult werden, offen miteinander zu reden und kritische Dinge anzusprechen ohne Sanktionen befürchten zu müssen. Gerade in Veränderungsprozessen sollen bestehende Ängste Einzelner im Hinblick auf neue Entwicklungen ernst genommen werden.  
→ Zuständig: Amt 10
2. **Gute Informationen für alle:** Ausreichende und umfassende Informationsweitergabe von Führungskräften an Mitarbeiter\*innen und umgekehrt; Teamentwicklung hierzu begleiten. Schulung der Führungskräfte zu Formen der Beteiligung von Mitarbeiter\*innen in Veränderungsprozessen; dabei einheitliches Vorgehen in allen Dezernaten; Wissensmanagement.  
→ Zuständig: Amt 10

<sup>13</sup> Was? [klarer Auftrag]. Von wem? [eindeutiger Adressat]. In welchem Kontext? [zur Auftragsbefreiung notwendige Informationen]. Mit wem? [Benennung beteiligter Dritter]. Bis wann? [Frist/Zeitplan]. Mit welcher Priorität? [hoch/mittel/niedrig].

3. **Transparente Kommunikation:** Klare, transparente Kommunikationsregeln für dienstliche Informationen durch Dienstanweisung; in dieser soll verbindlich geregelt werden, wie Besprechungen (Team-, Fachdienst-, Amts-, Dezernatsrunden) im Hinblick auf Inhalt, Form und Umfang dokumentiert und diese Dokumentationen weitergegeben werden sollen.  
→ Zuständig: Amt 10
4. **Schriftliche Arbeitsaufträge:** Klärung, wie auf eine bessere Verständlichkeit von Arbeitsaufträgen geachtet werden kann; gegebenenfalls Absprache wann ein schriftlicher Auftrag erforderlich ist, (Erstellung eines Musters) und wie die Umsetzung nachgehalten werden soll; Ermutigung zu Nachfragekultur; bei komplexeren Aufgabenstellungen Nutzung der Methode des Projektmanagements (siehe städtischer Leitfaden).  
→ Zuständig: Amt 10

### 1.3 Regeln und Wege der inklusiven externen Kommunikation - verständlich sein

Nur wenn ich das gesprochene Wort oder den schriftlichen Text akustisch und inhaltlich verstehe, kann ich mündig und kundig eine Entscheidung treffen. Gerade im Zusammenhang mit einer Verwaltung sind viele Kontakte bedeutsam und haben meist (ordnungs-)rechtliche Folgen für mich.

Als betroffene Person habe ich Schwierigkeiten geschriebene Texte zu deuten und das gesprochene Wort richtig einzuordnen; es kann sein, dass ich mein Anliegen mündlich oder schriftlich unverständlich formuliere.

- Wird darauf geachtet sich mündlich verständlich auszudrücken?
- Werden Broschüren, Schriftstücke und Bescheide für alle verständlich und lesbar formuliert?<sup>14</sup>
- Werden Piktogramme eingesetzt? Sind Formulare in verschiedene Sprachen übersetzt?
- Ist der Internetauftritt barrierefrei gestaltet?

#### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- Auszubildenden-Projekt „Wenn Ämter scheitern“, Amt 10
- Fortbildungen zum Thema Leichte Sprache, Amt 10
- Redaktionelle Überarbeitung von Printprodukten, 02

#### Handlungsempfehlung

1. **Amtsdeutsch verbessern:** Erstellen von Formulierungshilfen für verständliche Texte bei schriftlicher Kommunikation; Entwicklung von Standardformulierungen für geschlechtergerechte Sprache; Nutzung Einfacher Sprache für die Homepage und die Printprodukte; verständliche und einheitliche Gestaltung von Formularen; Hilfe beim Ausfüllen von Formularen (auch intelligente technische Lösungen); Bürokratie abbauen (kompliziertes Antragswesen vereinfachen).  
→ Zuständig: 02
2. **Kommunikationsmöglichkeiten erweitern:** Sich der Menschen, die besondere Formen der Kommunikation benötigen, bewusst werden: Bürger\*innen mit geringen deutschen Sprachkenntnissen, funktionale Analphabet\*innen, gehörlose oder sehbehinderte Bürger\*innen, Menschen mit Lernschwierigkeiten usw.<sup>15</sup>; mündliche sowie schriftliche Kommunikation anpassen und verstärkt Einfache

<sup>14</sup> Hierbei erfordert das sogenannte Zwei-Sinne-Prinzip, dass die Informationsübermittlung mindestens zwei der drei Sinne Sehen, Hören und Tasten anspricht.

<sup>15</sup> Nach der aktuellen LEO Studie (Literalität von Erwachsenen auf den unteren Kompetenzniveaus, Universität Hamburg 2011) sind 40 Prozent der erwerbsfähigen Bevölkerung aufgrund ihres Analphabetismus nicht in der Lage, umfassend am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Darunter sind 4,5 Prozent Analphabeten (circa 2 Mio. Menschen; Lesen/ Schreiben nur von einzelnen Wörtern; Worte werden Buchstabe für Buchstabe zusammengesetzt), 14 Prozent funktionale Analphabeten (circa 7,5 Mio. Menschen; Lesen/ Schreiben nur von einzelnen Sätzen, nicht jedoch zusammenhängende Texte) und 25,9 Prozent der Bevölkerung, die fehlerhaftes Schreiben und Lesen praktiziert (circa 13 Mio. Menschen; langsames Lesen und Schreiben, keine hinreichende Kenntnis der Rechtschreibung, Vermeidung von Lesen und Schreiben). Vergleiche [http://blogs.epb.uni-hamburg.de/leo/files/2011/12/leo-Presseheft\\_15\\_12\\_2011.pdf](http://blogs.epb.uni-hamburg.de/leo/files/2011/12/leo-Presseheft_15_12_2011.pdf), Abruf 7. Juni 2018.

und Leichte Sprache<sup>16</sup> verwenden; technische Möglichkeiten im ServiceCenter und bei der LuK nutzen; verstärkter Einsatz von Lotsen und Dolmetscher\*innen für Schwierige Sprache.  
→ Zuständig: 02

**Hinweis:** Die Universität Hildesheim verfügt über eine Forschungsstelle Leichte Sprache, die auch barrierefreie Rechtstexte entwickelt und Internetseiten in Leichte Sprache übersetzt hat. Darüber hinaus gibt es einen Masterstudiengang „Barrierefreie Kommunikation“.

## 2. Bauliche Barrierefreiheit – Komfort für alle

*„Ist es ein anerkanntes Ziel der Verwaltung, allen Personen einen barrierefreien, offenen Zugang zu allen Gebäudeteilen zu garantieren?“<sup>17</sup>*

Für alle eine offene und barrierefreie Zugänglichkeit zu und in die Gebäude der Stadtverwaltung grundsätzlich zu ermöglichen,<sup>18</sup> ist ebenso wie die Barrierefreiheit des Arbeitsplatzes und seiner Umgebung, anerkanntes Ziel. Dies gilt für eigene ebenso wie für angemietete Objekte.

Derzeit ist dieses Ziel jedoch noch nicht bei allen Gebäuden gegeben. So bestehen bauliche Barrieren, die die Erreichbarkeit der städtischen Gebäude und die Orientierung erschweren. Auch innerhalb unserer Gebäude sind nicht alle Bereiche barrierefrei zugänglich. Schließlich ist die Ausstattung des Arbeitsplatzes nicht immer ausreichend barrierefrei.

Barrieren können Stolperfallen, Hürden, Schranken, Türen, Lücken, Hindernisse, Dunkelheit, Schwellen, Umwege, Treppen, Löcher, Grenzen, Zäune sein, aber auch Umständlichkeit und fehlender Komfort. Solange sie nicht beseitigt sind, können Orte nicht oder nur erschwert und mit Hilfe anderer erreicht werden.

Die Beseitigung physischer Barrieren ist zumeist nur technisch anspruchsvoll, erfordert tendenziell aber die größten finanziellen Ressourcen, da damit Umbauten und Neuanschaffungen verbunden sind. Die Umsetzung muss deshalb langfristiger, aber kontinuierlich angelegt sein. Kostenreduzierend wirkt es sich aus, wenn bei bevorstehenden baulichen Maßnahmen von Anfang an die Verbesserung der physischen Barrierefreiheit mit eingeplant wird. Eine besondere Verantwortung tragen dabei der Eigenbetrieb Gebäudewirtschaft und Hochbau<sup>19</sup> und der Fachdienst Bauordnung und Denkmalschutz.

### 2.1 Leichte Erreichbarkeit von Gebäuden – gewusst wo

Um zur richtigen Ansprechperson für mein<sup>20</sup> Anliegen zu kommen, muss ich zunächst wissen welches Amt, welcher Fachdienst oder einfach welche\*r Mitarbeiter\*in dafür zuständig ist. Erst dann kann ich das richtige Gebäude aufsuchen. Auskunft geben kann mir dabei telefonisch das ServiceCenter, online die Homepage der Stadt oder analog eine Informationsstelle. Wenn ich weiß wohin ich muss, sind Informationen darüber hilfreich, auf welchem Weg ich die zuständige Person erreichen kann. Und schließlich muss es möglich sein, dass ich in das Gebäude ohne Hürden hineingelange.

<sup>16</sup> <https://multisprech.org/2018/04/30/amtsdeutsch-ade/#more-1643>, Abruf 7. Juni 2018.

<sup>17</sup> Kommunalen Index für Inklusion, S. 70.

<sup>18</sup> sofern nicht Belange der Sicherheit, des Datenschutzes oder weitere Regelungen dem widersprechen.

<sup>19</sup> Anwendung der relevanten DIN Normen und gesetzlichen Vorgaben.

<sup>20</sup> als interner oder externer Gast.

- Ist auf der städtischen Homepage ersichtlich, wie ich zu Fuß, mit dem ÖPNV, Fahrrad, Rollstuhl oder PKW meine Ansprechperson erreiche? Gibt mir das ServiceCenter die entsprechenden Informationen?
- Wird auf mögliche Barrieren an oder in den Gebäuden durch das ServiceCenter oder die städtische Homepage hingewiesen?
- Sind die zentralen Informationsstellen wie im Bürgerbüro oder in den dezentralen Diensten dazu in der Lage?
- Finde ich ausreichend Parkmöglichkeiten für mein Fahrrad und meinen (Spezial-)PKW?
- Gelange ich barrierefrei in das Gebäude?
- Ist der zentrale Zugangsbereich entsprechend gekennzeichnet?

#### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- Internetauftritt, 02
- ServiceCenter, Amt 10
- Projekte zur baulichen Barrierefreiheit, EGH

#### Handlungsempfehlung

1. **Ansprechperson finden:** Alle Verwaltungseinheiten im Hinblick auf ihre Erreichbarkeit zu Fuß, mit dem ÖPNV, mit dem Fahrrad, mit dem Rollstuhl und mit dem PKW überprüfen. Die Ergebnisse für alle verständlich und übersichtlich auf der städtischen Homepage, einer noch zu entwickelnden WebApp und in Schriftform präsentieren. Unterschiedliche sprachliche Zugänge hierbei berücksichtigen.  
→ Zuständig: 02
2. **Zuwege erleichtern:** Die Zuwegung zum Gebäude barrierefrei gestalten und sicher benutzbar machen. Alle Stufen kurzfristig<sup>21</sup> übergangsweise mit (mobilen) Rampen ausstatten. Sollte dies nicht möglich sein, müssen Ansprechpersonen bestimmt werden, die telefonisch, mittels Klingel oder online zu erreichen sind, wenn Unterstützung bei der Erreichbarkeit benötigt wird. Langfristig müssen Stufen abgebaut werden.  
→ Zuständig: EGH
3. **Empfangsbereiche gestalten:** Empfangsbereiche einheitlich und gut erkennbar für alle kennzeichnen. Den Gast durch gute Beleuchtung und freundliche räumliche Gestaltung willkommen heißen. Lotsen durch einheitliche Kleidung gut erkennbar machen.  
→ Zuständig: EGH

## 2.2 Leichte Orientierung in Gebäuden – gewusst wer

Sobald ich das Gebäude betrete, möchte ich schnell einen Überblick über die Gegebenheiten bekommen um meine Ansprechperson zu finden. Wenn ich mich selbst orientieren soll, helfen mir verständliche Informationen in meiner Sprache. Wenn ich mich an einen Lotsen wenden kann, ist es gut, wenn dieser in einer mir verständlichen Sprache hilft. Eine einheitliche Orientierung für alle städtischen Gebäude ist für meinen nächsten Besuch praktisch.

- Gibt es einen übersichtlichen Gebäudeplan?
- Sind die Beschilderungen in den städtischen Gebäuden einheitlich?
- Sind sie in einfacher Sprache, mehrsprachig, mit Piktogrammen, in Braille oder erhabener Schrift gestaltet?
- Sind die Hauptwege durch das Gebäude gut markiert?
- Sind die Flure gut beleuchtet?
- Gibt es in allen Fahrstühlen Ansagen?

<sup>21</sup> Kurzfristig: Innerhalb eines halben Jahres. Mittelfristig: Innerhalb von 2 Jahren. Langfristig: Innerhalb von 5 Jahren.

#### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- Beratung Barrierefreiheit bei Neu- und Umbauten, EGH
- Leitfaden barrierefreies Oldenburg, Amt 43

#### Handlungsempfehlung

1. **Lotsen/Rezeption anbieten:** Standorte mit hohem Besucheraufkommen mit qualifizierten Lotsen besetzen. Für den Gesamtstandort Industriestraße ebenfalls eine zentrale Infothek einrichten. Ergänzend eine WebApp zur Orientierung in wichtigen Gebäuden anbieten.  
→ Zuständig: Amt 10
2. **3D-Modell/ Lagepläne vorhalten:** 3D-Modell des Gebäudes in Verwaltungseinheiten mit hohem Besucheraufkommen in den Eingangsbereichen vorhalten. Ebenso Lageplan und Pläne in Fluren vorhalten.  
→ Zuständig: EGH
3. **Beschilderung einheitlich:** Für alle verständliche Beschilderung, die sich in allen Gebäuden gestaltungsgleich wiederholt. Beschilderung muss Anforderungen wie Mehrsprachigkeit (auch Leichte Sprache, Braille und Piktogramme), taktile Wahrnehmbarkeit, farblich einheitliche und kontrastreiche Gestaltung, gut lesbare Schriftart, Höhe der Anbringung erfüllen. Beschilderung sollte in allen städtisch genutzten Gebäuden gleich sein. Beauftragung eines externen Büros für barrierefreie Leitsysteme. Zentrale Anschaffung eines Brailledruckers.  
→ Zuständig: EGH
4. **Gestaltung verbessern:** Verbesserung der Beleuchtung in Gebäuden und Fluren (LED), Beleuchtung verpflichtend anschalten (auch wegen Brandschutz). Orientierung durch unterschiedliche Farbkonzepte erleichtern, Hauptwege kennzeichnen (Fußspuren). Hindernisse beseitigen.  
→ Zuständig: EGH

**Hinweis:** Die Orientierung am Standort Industriestraße und Bürgerbüro Mitte sollte vorrangig weiterentwickelt werden, da dort die meisten Menschen ihre Anliegen klären wollen.

## 2.3 Barrierefreier Gebäudezustand – Bedürfnisse ernst nehmen

Ein barrierefreies Gebäude bietet mir stufenlos erreichbare Räume, breite Flure und Türdurchgänge sowie elektrisch öffnende Türen. Darüber hinaus ist es mit einem Blindenleitsystem ausgestattet und hält Unterstützungssysteme für hörbeeinträchtigte Menschen vor. Die Toiletten sind in ausreichender Anzahl vorhanden, ein guter Teil ist behindertengerecht und ich habe eine Möglichkeit für das Wickeln eines Kindes oder die Pflegeassistenz bei einem erwachsenen Menschen. In Notsituationen werde ich gut unterstützt, um das Gebäude sicher verlassen zu können.

- Gibt es Schwellen, Stufen oder ungeeignete Bodenbeläge?
- Sind Aufzüge und Rampen vorhanden?
- Sind die Laufflächen und Flure frei zugänglich und mit Handläufen ausgestattet?
- Sind alle zentralen Türen zum Gebäude und zu den Gebäudeteilen mit elektronisch öffnenden Türen ausgestattet?
- Sind Flure und Türen ausreichend breit?
- Sind Toiletten für alle in ausreichender Anzahl und gut ausgestattet vorhanden?
- Werden die Bedürfnisse sehbehinderter Bürger\*innen und Kolleg\*innen in der Gebäudegestaltung berücksichtigt?
- Finden sich genügend Sitzmöglichkeiten oder Kinderspielecken in den Wartebereichen?

- Wird bei den Planungen im Fall von Brand- oder Amoksituationen berücksichtigt, dass auch Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, mit geringen deutschen Sprachkenntnissen, gehörlose Menschen usf. evakuiert werden?

#### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- Beratung Barrierefreiheit bei Neu- und Umbauten, EGH
- Leitfaden barrierefreies Oldenburg, Amt 43

#### Handlungsempfehlung

1. **Beseitigung von Stufen:** Rückbau von Stufen, Schwellen und ungeeigneten Bodenbelägen durch (mobile) Rampen und Aufzüge. Für die Übergangszeit kreative Lösungen vorsehen (Beispiel Stadtkasse: Funkklingel). Mensch geht vor Denkmalschutz, Kompromisse finden.  
→ Zuständig: EGH
2. **Automatischer Türantrieb:** Flächendeckend automatische Türantriebe vorsehen. Auf gute Erreichbarkeit von Schaltern und Griffen für alle achten.  
→ Zuständig: EGH
3. **Handläufe vorhalten:** Handläufe in Fluren vorsehen; für sehbehinderte Menschen mit Braille- oder erhabener Schrift ausstatten.  
→ Zuständig: EGH
4. **Sitzmöglichkeiten vorsehen:** Ausreichende Anzahl von Sitzmöglichkeiten (in Fluchtwegen Klappsitze).  
→ Zuständig: EGH
5. **Barrierefreie Unisex-Toiletten:** Mit Möglichkeit pflegerische Assistenz auch für Erwachsene leisten zu können.  
→ Zuständig: EGH
6. **Brandschutzordnung verbessern:** Brandschutzordnung berücksichtigt Bedürfnisse mobilitätsbeeinträchtigter Menschen (Rettungswege, Evakuierungstühle, Evakuierungstücher)  
→ Zuständig: 1002

**Hinweis:** Hilfreich sind Begehungen mit auf barrierefreie Gestaltung angewiesenen Kolleg\*innen. Sie kennen die Missstände aus dem täglichen Erleben am besten und können Verbesserungsideen anregen.

## 2.4 Barrierefreie Arbeitsumgebungsbedingungen – gut arbeiten

Um meinen Arbeitsauftrag als Mitarbeiter\*in gut zu erfüllen, möchte ich in einer angenehmen, sicheren und gesunden Arbeitsumgebung arbeiten. Ich kann erwarten, dass die Arbeitsstättenverordnung für meinen Arbeitsplatz konsequent angewandt wird. Hierfür trägt auch meine Führungskraft die Verantwortung. Als Führungskraft ist es mir wichtig, dass meine Mitarbeiter\*innen gesund und produktiv arbeiten können, auch um Krankenständen und psychischen Belastungen vorzubeugen. Arbeitssicherheit nehme ich ernst.

- Ist bekannt, was unter einer barrierefreien Arbeitsumgebung zu verstehen ist?
- Wird die Arbeitsstättenverordnung in Bezug auf Beleuchtung, Raumklima, Lärm, Wärme oder Verkehrswege konsequent angewandt?
- Werden die Ausfallzeiten der Mitarbeiter\*innen quantitativ ausgewertet und werden daraus Schlüsse gezogen und umgesetzt?
- Gibt es bei den Führungskräften ein Bewusstsein dafür, dass schlechte Arbeitsbedingungen langfristig zu Mehrkosten führen?
- Werden die Mitarbeiter\*innen kontinuierlich geschult?

#### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- Arbeitsschutz (Gefährdungsbeurteilung, Begehungen nach DGUV V1 unter Berücksichtigung von Arbeitsstättenverordnung und Technischen Regeln für Arbeitsstätten (ASR), Betriebsanweisungen, Unterweisungen, Arbeitsschutzausschuss, Arbeitssicherheitszirkel), Amt 10
- Betriebliches Eingliederungsmanagement, Lenkungsgruppe Betriebliches Gesundheitsmanagement, Befragung zu psychischen Belastungen, Jahresgespräche, Betriebsärztlicher Dienst, Amt 10

#### Handlungsempfehlung

1. **Arbeitsstättenverordnung vermitteln:** Information, Analyse und Maßnahme zur Verbesserung bei Belastungen durch Licht, Lärm, Wärme, Verkehrswege oder ähnliches forcieren und bei Gefährdungsbeurteilungen stärker präventive Aspekte berücksichtigen. Hierzu Tipp des Monats im Intranet oder OLround nutzen, Führungskräfte regelmäßig schulen und Personalgespräche für Sensibilisierung nutzen.  
→ Zuständig: 1002
2. **Atmosphärische Bedingungen optimieren:** Freundliche Gestaltung der Arbeitsräume hinsichtlich Platzbedarf, Farbe und ähnliches; Spielecken für Kinder in Wartebereichen.  
→ Zuständig: EGH

## 2.5 Individuelle barrierefreie Arbeitsmittel – gesund arbeiten

Um meinen Arbeitsauftrag als Mitarbeiter\*in gut zu erfüllen, möchte ich mit guten, sicheren und meine Gesundheit präventiv schützenden Arbeitsmitteln arbeiten. Ich kann erwarten, dass mir die für mich geeigneten Hilfsmittel angeboten werden. Hierfür trägt auch meine Führungskraft die Verantwortung. Als Führungskraft ist es mir wichtig, dass meine Mitarbeiter\*innen gesund und produktiv arbeiten können, auch um Krankenständen und psychischen Belastungen vorzubeugen.

- Ist bekannt, was unter barrierefreien Arbeitsmitteln zu verstehen ist?
- Sind die Hilfsmittel wie zweiter Monitor, elektrisch höhenverstellbarer Schreibtisch, Headset, Sprachsoftware bekannt und werden sie nach und nach eingeführt?
- Sind die Arbeitsgeräte im gewerblich-technischen Bereich barrierefrei?
- Wird die Nutzung der barrierefreien Arbeitsmittel quantitativ und qualitativ ausgewertet und werden daraus Schlüsse gezogen und umgesetzt?
- Gibt es bei den Führungskräften ein Bewusstsein dafür, dass schlechte oder fehlende Arbeitsmittel langfristig zu Mehrkosten führen?

#### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- Betriebsärztlicher Dienst, Arbeitsschutz, höhenverstellbare Schreibtische als Standard für neue und geänderte Arbeitsplätze, Amt 10

#### Handlungsempfehlung

1. **Individuelle Büroarbeitsmittelausstattung:** Optimierung der Ausstattung bei Bildschirmarbeitsplätzen. Berücksichtigung der Ergonomie und technischer Erleichterungen wie zweiter Monitor, höhenverstellbarer Schreibtisch, Headset, Sprachsoftware. Hierzu Führungskräfte regelmäßig schulen und Personalgespräche nutzen. Kontinuierliche Investitionen in die Ausstattung. Büroverbrauchsmittel für alle zugänglich.  
→ Zuständig: 1001/1002
2. **Individuelle Arbeitsmittelausstattung:** Optimierung der Ausstattung bei Arbeitsplätzen im produzierenden und handwerklichen Bereich wie zum Beispiel EGH, Stadtgrünpflege und Friedhöfe, AWB, Straßen- und Gewässerunterhaltung, Werkstätten. Hierzu Führungskräfte regelmäßig schulen und



Personalgespräche nutzen. Kontinuierliche Investitionen in die Ausstattung. Verbrauchsmittel für alle zugänglich.  
→ Zuständig: 1001/1002

### 3. Barrierefreie Dienstleistungen – Gemeinsam engagiert für alle

*„Werden Angebote und Leistungen nicht einfach abgeliefert, sondern mit denen abgestimmt, die sie in Anspruch nehmen?“<sup>22</sup>*

Die Oldenburger Stadtverwaltung erledigt gesetzlich übertragene ebenso wie freiwillige Aufgaben rund um die kommunale Daseinsvorsorge. Sie begreift sich dabei nicht nur als verwaltende, sondern auch als gestaltende Kraft. In den nächsten Jahren wird sie sich weiter wandeln hin zu einer moderierenden Kraft in unterschiedlichen Netzwerken und mit vielfältigen Partnern. Nach dem Motto „Mit uns kann man reden!“ trägt sie dabei Verantwortung, dass unterschiedliche Interessen gut zum Wohle aller Menschen in Oldenburg ausgehandelt werden und sich alle mit ihren Stärken einbringen können. Auch diese moderierende Aufgabe wirkt auf die Innen- und die Außenbeziehungen der Verwaltung.

Im Zentrum stehen die Bedürfnisse der Mitarbeiter\*innen wie der Bürger\*innen. So wie die Bevölkerung insgesamt zunehmend diverser zusammengesetzt ist, sind es auch die Bedürfnisse und Bedarfe der einzelnen Menschen. Dies formuliert auch unser städtisches Leitbild „Gemeinsam für Oldenburg“ im ersten, grundlegenden Statement:

*„Mit Engagement für die Menschen in Oldenburg  
Wir orientieren unser Handeln an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger. Darum arbeiten wir kooperativ und erbringen unsere Dienstleistungen kompetent und freundlich. Wir gestalten unsere Angebote flexibel und reagieren auf veränderte Bedürfnisse. Gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern suchen wir nach Wegen, um einen gerechten Ausgleich zwischen den unterschiedlichen Interessen zu finden.“<sup>23</sup>*

Von herausragender Bedeutung ist dabei die eigene Haltung<sup>24</sup>. Nicht immer passt diese schon zur angestrebten Unternehmenskultur der Stadtverwaltung. Als lernende Organisation müssen wir uns auf den gemeinsamen Weg machen. Wichtig wird es sein, positive Erfahrungen in unterschiedlichen Netzwerken und mit vielfältigen Netzwerkakteuren zu machen. Nur Erfahrungen verändern über die Zeit Werte und Einstellungen. Den Führungskräften kommen dabei zwei wichtige Aufgaben zu: Sie sollten sich und den Mitarbeiter\*innen durch entsprechende Arbeitsaufträge ermöglichen, diese Erfahrungen zu machen. Zum anderen ist die Ausgangsbasis wichtig, unser Arbeitsumfeld. „Wer was schaffen will, muss fröhlich sein!“ – und das ist man, wenn eine respektvolle und wertschätzende Kollegialität gegeben ist und die Ausstattung des Arbeitsplatzes stimmt.

Eine Herausforderung bildet in diesem Zusammenhang die Komplexität der Aufgaben und die Unterschiedlichkeit der Beteiligten. So sprechen wir intern nicht mit einer Sprache, sondern haben unsere eigene Fachsprache. Mit den Menschen in unserer Stadt bestehen ebenfalls Sprachbarrieren, die es zu überwinden gilt, damit es keine Missverständnisse gibt. Wir alle kommunizieren aus unserem eigenen

<sup>22</sup> Kommunaler Index für Inklusion, Seite 75

<sup>23</sup> Leitbild der Stadt Oldenburg, Stand Juli 2015, Seite 4. Statements: 1. Mit Engagement für die Menschen in Oldenburg, 2. Alles was Recht ist, 3. Wir arbeiten gut und wirtschaftlich, 4. Wir gehen partnerschaftlich miteinander um, 5. Gemeinsam mit dem Rat zum Wohle der Stadt, 6. Wir führen durch Vorbild und klare Zielvereinbarungen.

<sup>24</sup> Vergleiche dazu Seite 3 f.

Modell der Welt. Das Gute daran: Verschiedene Bilder ergeben dabei ein großes Ganzes – und gerade unterschiedliche Blickwinkel sind nötig, um komplexe Aufgaben zu lösen. Also: „Mehr reden, mehr Austausch, mehr gemeinsame Projekte!“ – intern wie extern.

#### 3.1 Mitarbeiterengagement – gelebte gemeinsame Werte

In einer komplexen Organisation, wie es die Stadtverwaltung durch die hohe Anzahl der Mitarbeiter\*innen und die große Vielfalt der Aufgaben ist, benötige ich eine klare Strategie und klare Strukturen, um erfolgreich zu agieren<sup>25</sup>.

Darüber hinaus ist mir aber auch ein gemeinsamer Sinnhorizont wichtig, damit ich im Alltag im Sinne des Ganzen handeln kann. Dieser Sinnhorizont, die Unternehmenskultur, muss meine Fragen nach dem Warum und Wozu beantworten. Beschrieben ist er in der Vision „Eine Stadt für alle“ und dem Leitbild der Verwaltung; beides steht mir als Orientierungsrahmen zur Verfügung. Auf meine Motivation wirkt es sich positiv aus, wenn ich mich mit dem Sinnhorizont identifiziere und die damit verbundene Wertebasis teile.

- Sind die Vision „Eine Stadt für alle“ und das Leitbild allen Mitarbeiter\*innen und Führungskräften bekannt?
- Werden diese im Alltag gelebt, sind sie spürbar, beobachtbar?
- Werden sie immer wieder thematisiert und diskutiert, damit sie lebendig bleiben?
- Repräsentiert die Zusammensetzung der Mitarbeiterschaft die Vielfalt innerhalb der Bevölkerung?
- Wird die Vielfalt der Mitarbeiter\*innen innerhalb der Stadtverwaltung systematisch entwickelt?

#### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- Leitbild, Amt 10
- Inklusive Werte, Amt 50
- Vereinbarkeit Beruf, Familie und Privatleben (Kinderbetreuung, Pflege von Angehörigen, Flexible Arbeitszeiten, Sabbatjahr), Fortbildungen zum Thema Vielfalt, Amt 10
- Gleichstellungsplan, 03
- Führungsleitlinien, Amt 10
- Verschiedene Fortbildungsformate für Führungskräfte, Amt 10

#### Handlungsempfehlung

1. **ertediskussion führen:** Vision und Leitbild bekannt machen. Eröffnung von Wertediskussionen in jeder Einheit der Verwaltung. Begleitung der Akteur\*innen bei diesem Prozess.  
→ Zuständig: Amt 10
2. **Aktives Diversity-Management<sup>26</sup>:** Maßnahmenplanung zur Verbesserung der Vielfalt; Familienfreundlichkeit fördern (eigene Kinder und/oder Angehörige gut versorgen können); Wissensmanagement (Wissenstransfer); Fortbildungen zur Gesunderhaltung und zur Gestaltung von Übergängen (Resilienz, 50+, Übergang in die nachberufliche Phase)  
→ Zuständig: Amt 10

**Hinweis:** Hilfreich ist es, hierfür die Fragen aus dem Kommunalen Index für Inklusion<sup>27</sup> zu nutzen. Mit diesen kann im Rahmen von Dienstbesprechungen innerhalb von 10 Minuten ohne großen Aufwand eine

<sup>25</sup> Die richtigen Dinge richtig tun, vgl. hierzu „Das neue St. Galler Management-Modell - Grundkategorien einer integrierten Managementlehre“, Bern 2003, Seite 36 ff.

<sup>26</sup> siehe hierzu [https://www.charta-der-vielfalt.de/fileadmin/user\\_upload/Studien\\_Publikationen\\_Charta/Charta\\_der\\_Vielfalt-OProzentCCProzent88H-2017.pdf](https://www.charta-der-vielfalt.de/fileadmin/user_upload/Studien_Publikationen_Charta/Charta_der_Vielfalt-OProzentCCProzent88H-2017.pdf), Abruf 22. Februar 2018.

<sup>27</sup> Der „Kommunale Index für Inklusion“ ist kostenlos bei der Fachstelle Inklusion erhältlich.

Wertediskussion zu verschiedenen Themen geführt werden. Praktische Unterstützung für die ersten Male bietet die Fachstelle Inklusion an.

### 3.2 Mitarbeiterorientierung – (sozial) kompetent sein

Als Mitarbeiter\*in oder als Führungskraft möchte ich fachlich und menschlich kompetent sein um die Anliegen meiner Kolleg\*innen und die von Externen bestmöglich zu erfüllen. Dabei ist mein Team eine wichtige Unterstützung. Durch den kollegialen Austausch kann ich ein besseres Arbeitsergebnis abliefern, da ich konstruktive Rückmeldungen erhalte. Damit dies ohne Stress gelingt, ist die Arbeit gut organisiert und es steht genügend Personal zur Verfügung. So kann ich zufrieden, engagiert und freundlich meine Arbeit tun.

- Werden die Arbeitsumfänge, die Arbeitsorganisation und die Personalbedarfe regelmäßig überprüft?
- Gibt es regelmäßiges Feedback für alle Teammitglieder und die Führungskraft?
- Werden Fortbildungen so angeboten, dass alle Teammitglieder und die Führungskraft daran teilnehmen können?
- Sind die Stärken der Mitarbeiter\*innen bekannt und werden diese genutzt?
- Werden (psychisch) kranke Mitarbeiter\*innen ausreichend unterstützt?
- Können die Mitarbeiter\*innen so arbeiten, wie es ihrer Lebenssituation entspricht (Telearbeit, mobiles Arbeiten, Videokonferenzen)?
- Werden die Mitarbeiter\*innen und die Führungskraft ermutigt, kooperativ und vernetzt mit internen und externen Netzwerken und deren Akteuren zusammen zu arbeiten?

#### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- Unternehmenskultur (zum Beispiel Führungsleitlinien, Dienstvereinbarung über den Umgang mit sexueller Belästigung, Mobbing und Diskriminierung am Arbeitsplatz, Handlungshilfe zum Umgang mit psychisch erkrankten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern), Amt 10
- Instrumente der Personalentwicklung (wie Führungsfeedback, Teamworkshops, Jahresgespräche, Kollegiale Beratung, Coaching, Supervision, Fort- und Weiterbildung), Amt 10
- Möglichkeiten der Arbeitsorganisation (Flexible Arbeitszeit, Telearbeit, Mobiles Arbeiten und ähnliches), Amt 10
- Maßnahmen der Organisationsentwicklung (Organisationsuntersuchungen, Personalbedarfsmessungen und so weiter), Amt 10
- Unterstützung bei Veränderungsprozessen, Amt 10

#### Handlungsempfehlung

1. **Teamentwicklung unterstützen:** Regelmäßige Überprüfung der quantitativen Personalbedarfe. (Verpflichtendes) Angebot von kollegialer Beratung und/oder Supervision für Mitarbeiter\*innen und ihre Führungskräfte; Auswertung der Teamentwicklungsmaßnahmen und Feedback für Führungskräfte. Ausbau DiversityManagement. Intensive Beratung durch 101.  
→ Zuständig: Amt 10
2. **Teamfortbildung ausbauen:** Auswertung der Fortbildungsmaßnahmen nach Mitarbeiter\*innen und Führungskräften und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen. Intensive Beratung durch 101.  
→ Zuständig: Amt 10
3. **Einsatz nach Stärken:** Aufbau einer freiwilligen Kompetenzdatenbank der Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte. Bei Stellenbesetzungen interne Bewerber\*innen coachen und bei gleicher Eignung bevorzugen. Haltung der Orientierung an den Stärken des Einzelnen. Personalressource Geflüchtete, Menschen mit Migrationsgeschichte sowie Menschen mit Behinderungen in Ausbildung und Beruf

bei der Stadtverwaltung aktiv berücksichtigen.

→ Zuständig: Amt 10

4. **Kooperativ arbeiten:** Gewinnung vielfältig zusammengesetzter Teams für Arbeits- und Projektgruppenarbeit; Vermittlung zeitgemäßer, kreativer Moderationstechniken; Besonderheiten bei Zusammenarbeit mit Externen.  
→ Zuständig: Amt 10

### 3.3 Kundenorientierung – kurze Wege für alle(s)

Ich möchte Anfragenden einen guten Service bieten. Hilfreich ist dafür eine Anlaufstelle für möglichst viele Themen. Dort sollen möglichst viele Fragen zeitnah von einer Stelle beantwortet und gegebenenfalls für speziellere Themen an die richtigen Ansprechpartner\*innen verwiesen werden. Ziel ist eine umfassende Vereinfachung für die Anfragenden.

Darüber hinaus möchte ich als Mitarbeiter\*in unbürokratisch unterstützen und „von Mensch zu Mensch“ schnell den unterschiedlichsten Personen helfen. Hierfür verfüge ich über das nötige Wissen und die entsprechenden Hilfsmittel für Anfragen, die nicht mein Fachgebiet sind.

Schließlich möchte ich, wenn ich eine negative Entscheidung treffe, diese zeitnah vermitteln und für mein Gegenüber verständlich erläutern.

- Ist bekannt, was Anfragende im Hinblick auf Angebote und Leistungen benötigen und wie hoch die Zufriedenheit ist?
- Werden Anfragende häufig an andere Verwaltungseinheiten weiterverwiesen?
- Wird das Serviceversprechen eingehalten?
- Werden Ablehnungsbescheide zeitnah und verständlich erstellt?

#### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- regelmäßige Kundenbefragung, Amt 21
- Projekt WelcomeCenter, Amt 21
- Projekt Generalisierte Beratung, Amt 50
- Projekt E-Government, Amt 10

#### Handlungsempfehlung

1. **Kundenzufriedenheit ermitteln:** Regelmäßig Kundenbefragungen in den frequentierten Verwaltungseinheiten und allgemein durchführen.  
→ Zuständig: Fachamt
2. **One-Stop-Shop<sup>28</sup> entwickeln:** Entwicklung eines Beratungs- und Unterstützungskonzepts für die Bearbeitung von Anfragen durch eine Person: „Verwaltungsleistungen aus einer Hand“ – wenige Anlaufstellen, wo viel erreicht werden kann. Lebenslagenorientierte Beratung. Bereitstellen der entsprechenden Hilfsmittel wie Wissensdatenbank und guter kollegialer Austausch. Serviceversprechen für

<sup>28</sup> Möglichkeit, alle notwendigen bürokratischen Schritte an einer einzigen Stelle durchzuführen. Für die organisatorische Ausgestaltung bei den bürgernahen Dienstleistungen mit persönlichem Kontakt bietet sich das Bürgeramt („Bürgerservicezentrum“) an. Als Hilfsmittel fungiert das Internet (E-Government), über das Anträge online eingereicht werden können. Die Kombination der elektronischen Abwicklung und Prozessunterstützung, der einheitlichen Anlaufstelle und der Unabhängigkeit vom Bearbeitungsort für den Kunden führen unter dem Stichwort „Verwaltungsleistungen aus einer Hand“ zum Ansatz des One-Stop-Government. Dabei kommen verschiedene Systeme wie beispielsweise Hochleistungsportale und Zuständigkeitsfinder zum Einsatz. Das Prinzip des One-Stop-Shops führt zu einer Verkürzung der Kommunikationsabläufe, zu einer rascheren Erledigung der einzelnen Ablaufschritte und somit zu einer Optimierung verwaltungstechnischer Aufgaben. Ebenso können hierbei Bestechungsmöglichkeiten und Korruption praktisch ausgeschlossen werden. Die oft mühseligen Arbeitsschritte, die bislang der Anfragende erbringen musste, werden dem Verwaltungsapparat übertragen, der im Rahmen seiner Strukturen besser und schneller mit Anträgen umgehen kann. (vgl. Wikipedia, <https://de.wikipedia.org/wiki/One-Stop-Shop>, Abruf 22. Februar 2018)

verbindliche Bearbeitungszeiten.  
→ Zuständig: Amt 10

### 3.4 Erreichbarkeit – vielfältige Zugangswege

So unterschiedlich wie die Anliegen an die Verwaltung sind, so unterschiedlich sind die Bedürfnisse, was die Zugangswege der Anfragenden betrifft: An mich als Mitarbeiter\*in wenden sich Bürger\*innen, Ratsmitglieder, privatwirtschaftliche und gemeinnützige Unternehmen, Vereine und Verbände, Kirchen und Religionsgemeinschaften, Bildungsträger sowie regionale, überregionale und nationale Gremien und Körperschaften, die jeweils divers zusammengesetzt sind.

Das Dienstleistungsangebot der Stadtverwaltung soll zielgruppenorientiert und bürgerfreundlich sein, dazu müssen vielfältige Erreichbarkeitsformen (telefonisch, persönlich, digital) sichergestellt werden. Dabei ist es für mich als Mitarbeiter\*in nicht leicht, immer die passgenaue Ansprache, die Art der Bearbeitung des Anliegens und den richtigen Zeitpunkt zu finden.

- Ist ein persönlicher Kontakt zu einheitlich festen Zeiten möglich?
- Werden die Dienstleistungen im Einzelfall vor Ort aufsuchend erbracht?
- Ist auch bei einem telefonischen Kontakt gewährleistet, dass eine Anfrage in guter Qualität und möglichst abschließend beantwortet wird?
- Ist der digitale Kontakt über die Homepage übersichtlich, leicht verständlich und zielführend gestaltet?

#### Bereits laufende Umsetzungen (beispielhaft)

- ServiceCenter, Amt 10
- Mobile Meldestelle, Amt 21

#### Handlungsempfehlung

- Service App entwickeln:** Wegweiserfunktion; Wo? (Stadtplan/ Gebäudenavigation), Wann? (Öffnungszeiten, Terminvereinbarung), Was wird gebraucht? (Formularabruf, Checkliste). Ergänzend Möglichkeit von Sprachnachricht und Behörden ABC (Lebenslagen A-Z); Darstellung in Form von Piktogrammen; multimediale Unterstützung im Behördenkontakt.  
→ Zuständig: Amt 10
- Aufsuchende Beratung und Dienstleistung:** Beratung außerhalb der Räumlichkeiten der Verwaltung (zu Hause, im Quartier), auch medial unterstützt (Skype); wichtig für Personen mit Mobilitätseinschränkungen (zum Beispiel im Bereich Grundsicherung und Eingliederungshilfe) oder Menschen mit Angsterkrankungen.  
→ Zuständig: Amt 10
- Erweiterte Beratungszeiten:** Einheitliche, verbindliche und flexible (Früh-, Spät-, -Wochenende) Beratungszeiten; zentrale Terminvergabe.  
→ Zuständig: Amt 10

## 4. Handlungsempfehlungen umsetzen – Einfach machen

Für die weitere Umsetzung der Handlungsempfehlungen, deren Begleitung und die Weiterentwicklung wird empfohlen:

Die Dezentenkonferenz entscheidet, welche Handlungsempfehlungen aus dem jeweiligen Ziel geprüft und umgesetzt werden und beauftragt die zuständige Verwaltungseinheit.

Zur Auftragsklärung erfolgt eine Erstberatung der zuständigen Verwaltungseinheit durch die AG IVO. Im weiteren Verlauf der Umsetzung kann auf die Unterstützung der Fachstelle Inklusion<sup>29</sup> sowie des Gleichstellungsbüros, des Fachdienstes Integration und der Schwerbehindertenvertretung zurückgegriffen werden. Ebenso haben die Kolleg\*innen aus den IVO-Workshops ihre Bereitschaft erklärt, an der Umsetzung mitzuarbeiten.

Einmal jährlich berichtet die Fachstelle Inklusion der Dezentenkonferenz und über das Intranet/Extranet den Mitarbeiter\*innen den Stand der Umsetzung; sie bezieht dabei den Umsetzungsstand der für die Stadtverwaltung relevanten Maßnahmen aus dem Kommunalen Aktionsplan Inklusion mit ein. Darüber hinaus wird die Wirksamkeit der Umsetzung mit einer jährlichen Online - Befragung überprüft. Die Fragebogenerstellung<sup>30</sup> soll im Herbst 2018 über eine Bachelor-Arbeit im gehobenen Dienst vergeben werden. Die Befragung selbst soll erstmals im Frühjahr 2019 erfolgen. Die Ergebnisse fließen in den Bericht an die Dezentenkonferenz ein.

### Kurzübersicht aller Handlungsempfehlungen

Nr.	Handlungsempfehlung	Zuständig	Mögliche Kooperationspartner	Seite
<b>1</b>	<b>Barrierefreie Kommunikation - Verständlich für alle</b>			
<b>1.1</b>	<b>Inklusive Kommunikation lernen</b>			
1.1.1	Akzeptanz des vielfältigen Gegenübers	Amt 50	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	8
1.1.2	Respektvolle Haltung erwerben	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	8
1.1.3	Sensibilisierung ermöglichen	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	8
1.1.4	Kompetenz einbringen	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	8
<b>1.2</b>	<b>Inklusive interne Kommunikation</b>			
1.2.1	Angstfreie Kommunikation	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	9
1.2.2	Gute Informationen für alle	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	9
1.2.3	Transparente Kommunikation	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	10
1.2.4	Schriftliche Arbeitsaufträge	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	10

<sup>29</sup> Die Fachstelle Inklusion sichert die Schnittstelle zum Kommunalen Aktionsplan Inklusion.

<sup>30</sup> Der Fragebogen soll mit einem Mix aus geschlossenen und wenigen offenen Fragen gestaltet sein.

Nr.	Handlungsempfehlung	Zuständig	Mögliche Kooperationspartner	Seite
<b>1.3</b>	<b>Inklusive externe Kommunikation</b>			
1.3.1	Amtsdeutsch verbessern	o2	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate, Amt 50, Amt 51, Amt 21	10
1.3.2	Kommunikationsmöglichkeiten erweitern	o2	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate, Amt 50, Amt 51, Amt 21	10
<b>2</b>	<b>Bauliche Barrierefreiheit – Komfort für alle</b>			
<b>2.1</b>	<b>Leichte Erreichbarkeit von Gebäuden</b>			
2.1.1	Ansprechperson finden	o2	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate, Amt 50, Amt 51, Amt 21	12
2.1.2	Zuwege erleichtern	EGH	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate, Amt 50, Amt 51, Amt 21, Ämter Industriestraße	12
2.1.3	Empfangsbereiche gestalten	EGH	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate, Amt 50, Amt 51, Amt 21, Fachstelle bürgerschaftliches Engagement	12
<b>2.2</b>	<b>Leichte Orientierung in Gebäuden</b>			
2.2.1	Lotsen/Rezeption anbieten	Amt 10	Amt 50, Amt 51, Amt 21, Ämter Industriestraße, Fachstelle bürgerschaftliches Engagement	13
2.2.2	3D-Modell/Lagepläne vorhalten	EGH	Fachdienst 402	13
2.2.3	Beschilderung einheitlich	EGH	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	13
2.2.4	Gestaltung verbessern	EGH	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	13
<b>2.3</b>	<b>Barrierefreier Gebäudezustand</b>			
2.3.1	Beseitigung von Stufen	EGH	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	14
2.3.2	Automatischer Türantrieb	EGH	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	14
2.3.3	Handläufe vorhalten	EGH	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	14
2.3.4	Sitzmöglichkeiten vorsehen	EGH	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	14
2.3.5	Barrierefreie Unisex-Toiletten	EGH	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	14
2.3.6	Brandschutzordnung verbessern	1002	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	14
<b>2.4</b>	<b>Barrierefreie Arbeitsumgebungsbedingungen</b>			
2.4.1	Arbeitsstättenverordnung vermitteln	1002	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	15
2.4.2	Atmosphärische Bedingungen optimieren	EGH	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	15

Nr.	Handlungsempfehlung	Zuständig	Mögliche Kooperationspartner	Seite
<b>2.5</b>	<b>Barrierefreie Arbeitsmittel</b>			
2.5.1	Individuelle Büroarbeitsmittelausstattung	1001/1002	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	15
2.5.2	Individuelle Arbeitsmittelausstattung	1001/1002	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	15
<b>3</b>	<b>Barrierefreie Dienstleistungen - Gemeinsam engagiert für alle</b>			
<b>3.1</b>	<b>Mitarbeiterengagement</b>			
3.1.1	Wertediskussion führen	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	17
3.1.2	Aktives Diversity-Management	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	17
<b>3.2</b>	<b>Mitarbeiterorientierung</b>			
3.2.1	Teamentwicklung unterstützen	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	18
3.2.2	Teamfortbildung ausbauen	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	18
3.2.3	Einsatz nach Stärken	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	18
3.2.4	Kooperativ arbeiten	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	18
<b>3.3</b>	<b>Kundenorientierung</b>			
3.3.1	Kundenzufriedenheit ermitteln	Fachamt	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	19
3.3.2	One-Stop-Shop entwickeln	Amt 10	Projekt E-Government, Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	19
<b>3.4</b>	<b>Erreichbarkeit</b>			
3.4.1	Service App entwickeln	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	20
3.4.2	Aufsuchende Beratung / Dienstleistung	Amt 10	Ämter im Dezernat 3	20
3.4.3	Erweiterte Beratungszeiten	Amt 10	Ämter/Eigenbetriebe aller Dezernate	20

## Beteiligte

AG Inklusive Verwaltung für Oldenburg (2015 bis 2018)

### Projektleitungsteam AG IVO

Susanne Jungkuz, 5001

Malte van Mark, 501

Maren Strobach (Projektassistentin), 5011

### Projektgruppe AG IVO

Carsten Kötter, 01

Jessica Väh (bis Januar 2017 Monika Ewe), 101

Joachim Guttek, 20

Dr. Carsten Petry (bis März 2018), 324

Arend Bewernitz (bis November 2017), 433

Erhard Drobinski (bis März 2016 Christiane Maaß), Gesamtpersonalrat

### Teilnehmer\*innen Gemeinsame Erklärung (18. November 2015)

Jürgen Krogmann, Dagmar Sachse, Inge von Danckelman, Klaus Wegling, Joachim Guttek, Ralph Wilken, Christiane Cordes, Dr. Friedrich Scheele, Prof. Bernd Müller, Carl Deters, Inge Voigtländer, Dr. Frank Lammerding, Gerd Bischoff, Torsten Brummer, Bettina Hey, Lars Gewalt, Hans-Dieter Remmers, Doris Hede-  
mann, Claudia Wehming, Dr. Walter Götte, Christopher Festersen, Michael Arndt, Dr. Norbert Korallus,  
Johann de Buhr, Udo Baumann, Michael Becker, Uwe Ahlers, Meike Dikosso, Bernhard Freese, Klaus Kieck-  
busch, Reinhard Schenke, Wolfgang Weitkämper, Christiane Maaß, Heike Janssen, Frank Hinrichs, Wiebke  
Oncken, Cordula Breitenfeldt, Dr. Natalia Petrillo sowie die Mitglieder der AG IVO;

Prof. Dr. Stephan Maykus (Uni Osnabrück) und Wilfried Steinert, Wiebke Lawrenz, Barbara Brokamp, Pia  
Plankermann (alle Montag Stiftung Jugend und Gesellschaft).

**Teilnehmer\*innen an den Workshops „Barrierefreie Kommunikation“ (23. November 2016), „Bauliche  
Barrierefreiheit“ (7. Juni 2017) und „Barrierefreie Dienstleistungen“ (15. November 2017)** Stefan Bacmei-  
ster, Nicole Bruns, Wafaa Cheikhmous, Elfriede Finke-Bracker, Renate Frahmke, Irina Freese, Tomke Gauler,  
Anja Gerdes, Daniela Gerlach, Michaele Graue, Lena Haddenhorst, Annelene Hansen, Roland Henne, Frank  
Herpertz, Linda Istanbul, Nina Jakob, Tatjana Kaminsky, Daniela Kleene, Gabriele Koch-Austermann, Jürgen  
Krogmann, Matthias Krüger, Uwe Ladewig, Christiane Maaß, Silke Meyn, Lucien Minka, Sascha Müller,  
Tanja Niebisch, Gabriele Nießen, Wiebke Oncken, Nils Padberg, Christa Peters, Melanie Pust, Janine Schell-  
berg, Emma Siebert, Thorsten Unger, Renate Vossler, Werner Wichmann sowie die Mitglieder der AG IVO.

## Gemeinsame Erklärung

zur Umsetzung der Inklusion in der und durch die Stadtverwaltung Oldenburg

Inklusion ist ein Menschenrecht. Inklusion bedeutet die gleichberechtigte Teilhabemöglichkeit aller Menschen in allen Lebensbereichen. Sie zu verwirklichen erfordert Werte wie Respekt, Wertschätzung von Vielfalt und Orientierung an Stärken.

Gemeinsam werden wir - der Oberbürgermeister der Stadt Oldenburg, die Dezernentinnen, die weiteren Führungskräfte der Stadtverwaltung und die Personalvertretungen - uns der Herausforderung stellen, diese inklusiven Werte in Oldenburg, sowohl in der Arbeit innerhalb der Stadtverwaltung als auch für die Öffentlichkeit, sichtbar und erfahrbar zu machen.

Ziel unserer gemeinsamen Arbeit ist es, jedem Menschen und damit auch jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter unserer Stadt Teilhabe und Partizipation am Leben in unserer Gesellschaft zu ermöglichen und zu sichern.

### Dazu werden wir

- Barrieren in allen Formen (kommunikativ, sozial, interkulturell und baulich) abbauen oder mindestens verringern,
- darauf hinwirken, dass unser Verwaltungshandeln, unsere Vorschriften und Maßnahmen nach Möglichkeit nicht zu Barrieren führen sondern Teilhabe ermöglichen,
- auf Transparenz und Klarheit im Sinne gegenseitiger Wertschätzung achten.

Die dafür notwendigen Maßnahmen in der Stadt Oldenburg werden wir gemeinsam gestalten. In diesem Prozess werden wir die Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärken, diese nutzen und niemanden dabei ausgrenzen, diskriminieren oder beschämen.

Wir werden die im zivilgesellschaftlichen Prozess in Oldenburg erarbeiteten inklusiven Werte beachten: Respekt – Vielfalt – Beteiligung – Selbstbestimmung – Gleichberechtigung – Einfühlungsvermögen – Stärken wertschätzen – Barrierefreiheit. Wir sehen es als unsere Aufgabe an, eine inklusive Haltung beispielhaft vorzuleben und unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu vermitteln.

Alle Menschen sollen sich in der Verwaltung der Stadt Oldenburg willkommen fühlen können.

Die Umsetzung der gemeinsamen Erklärung wird 2018 auf ihre Wirksamkeit überprüft. Diese gemeinsame Erklärung ist in einem partizipativen Prozess von Führungskräften erarbeitet worden.

**Oldenburg, den 18. November 2015**

**Jürgen Krogmann**

**Oberbürgermeister**



