



Dorothee Schiwy
Sozialreferentin

Landeshauptstadt München
Direktorium, BA-Geschäftsstelle Ost
Vorsitzender des BA 16
Herrn Thomas Kauer
Friedenstraße 40
81660 München

Datum 18.10.2017

Anfrage hinsichtlich der Qualität der Online-Services der Landeshauptstadt München

Antrag Nr. 14-20 / B 03713 des Bezirksausschusses des Stadtbezirks 16 –
Ramersdorf-Perlach vom 01.06.2017

Sehr geehrter Herr Kauer,

bei dem oben genannten Antrag handelt es sich um eine laufende Angelegenheit der
Verwaltung, weswegen die Erledigung auf dem Büroweg erfolgt.

Zur Beantwortung Ihrer Anfrage hinsichtlich der Qualität der Online-Services der Stadt
München in Bezug auf die Onlineangebote SOWON und kita finder+ wurden Beiträge vom
Direktorium, Hauptabteilung III (STRAC) und des Referats für Bildung und Sport eingebunden.
Aus diesem Grunde danke ich Ihnen an dieser Stelle für die Terminverlängerung.

Neben den durch die Referate entwickelten Online-Diensten wie SOWON (Sozialreferat) und
kita finder+ (Referat für Bildung und Sport) entwickelt das stadtweite
E-/Open-Government-Projekt bei D-III Online-Dienste und -Plattformen und stellt diese zur
Nutzung bereit. Für einen kontinuierlichen Ausbau dieser Dienste steht das Projekt dazu in
engem Kontakt mit den Fachbereichen der Stadtverwaltung und informiert diese zu aktuellen
Entwicklungen im Bereich E-/Open-Government sowie zu Standards und Vorgaben.

Zu Ihren konkreten Fragen im Einzelnen teile ich Ihnen Folgendes mit:

1. Welche Testverfahren zur Barrierefreiheit ihrer Websites und insbesondere der digitalen
Serviceangebote und Formularservices wendet die Stadt an?

Geschäftsleitung
dIKA
S-GL-dIKA/SFS
Telefon: (089) 233-49371
Telefax: (089) 233-49482
Orleansplatz 11, 81667 München

Um die Barrierefreiheit eines Webauftritts testen zu können, sind festgelegte Regeln, nach denen getestet wird, erforderlich. Die Landeshauptstadt München hat sich per Stadtratsbeschluss auf folgende weltweit genutzte Richtlinie festgelegt und sich somit das Ziel gesetzt, den Webauftritt nach den Regeln der Konformitätsstufe AA der WCAG2 des W3C-Konsortiums (einsehbar unter <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-de/>) barrierefrei auszugestalten. Das W3C oder „WorldWideWeb-Consortium“ ist ein internationales Konsortium, in dem Mitgliedsorganisationen, ein fest angestelltes Team und die Öffentlichkeit gemeinsam daran arbeiten, Web-Standards zu entwickeln.

Diese Regeln gelten damit auch für Online-Dienste, die im Projekt E-/Open-Government erstellt werden. Soweit hier entsprechende Abweichungen bestehen, werden diese bei Abwägung von Kosten und Nutzen mittelfristig behoben.

Wichtig ist, dass neben den technischen Möglichkeiten und der Gestaltung der Oberfläche an sich gerade die Beschreibungstexte und Grafiken zur Visualisierung gut verständlich und zielgruppengerecht aufbereitet sind.

2. Wie testet die LH München die Benutzerfreundlichkeit digitaler Services wie Kitafinder oder SOWON?

Grundsätzlich sind für die Referate die Vorgaben zur Barrierefreiheit über die Gestaltungsrichtlinien für Web-Applikationen geregelt. Deren Einhaltung wird im Rahmen des Prozesses der Schaffung von IT-Services durch Konformitätserklärungen sichergestellt.

Das Sozialreferat testet die Benutzerfreundlichkeit digitaler Verfahren unter Verwendung der am Markt üblichen Testverfahren; bei größeren Verfahren inklusive einer Zertifizierung. So hat SOWON ein Zertifikat zur Barrierefreiheit der Anwendung.

Der kita finder+ ist ein Softwareprodukt. Die Barrierefreiheit war neben den funktionalen Eigenschaften des Produktes eines der Entscheidungskriterien bei der Auswahl des Produktes. Der Lieferant berücksichtigt dabei soweit möglich und sinnvoll die Kriterien zur Barrierefreiheit nach BITV 2.0. Die BITV 2.0 ist die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz. Sie gilt für die Dienststellen und sonstigen Einrichtungen der Bundesverwaltung und beruht ebenfalls auf den Standards der WCAG2 (siehe unter Frage 1).

Ein systematischer Test beim kita finder+ erfolgt nicht durch die LHM, sondern durch den Lieferanten. Insbesondere für die anstehende Neugestaltung des kita finder+ wurde eine wissenschaftlich begleitete Evaluation des Elternportals vom Lieferanten durchgeführt.

3. Nach welchen Kriterien bewertet die LH München „Barrierefreiheit“?

Nach den Kriterien der Konformitätsstufe AA der WCAG2 des W3C-Konsortiums. Siehe Erläuterung zu Frage 1.

4. Werden Bürgerinnen und Bürger vor Implementierung eines digitalen Angebots oder digitaler Formulare in das Testverfahren mit einbezogen?

Bei der Oberflächenentwicklung der Online-Dienste werden entsprechende Experten einbezogen, da dazu sehr spezifisches und aktuelles Wissen sowie umfassende Erfahrung erforderlich sind.

Grundsätzlich werden Bürgerinnen und Bürger im Vorfeld auf vielfältige Weise einbezogen. So wurde im Jahr 2016 eine Online-Befragung durchgeführt, um Rückmeldungen zu Erfahrungen mit den Online-Diensten und den Bedarf an neuen Verwaltungsleistungen, die online angeboten werden sollen, zu erhalten. Dabei wurde auch die Gestaltung der Online-Angebote adressiert.

Nach Einführung eines Online-Dienstes wird – unter Wahrung des Datenschutzes – das Nutzungsverhalten analysiert und daraus soweit möglich Optimierungen abgeleitet. Für die Zukunft sind Nutzerbefragungen geplant. Momentan kann über die Kontaktadresse egovernment@muenchen.de explizit Feedback gegeben werden.

Der *kita finder+* wurde beim Barcamp (= offene Tagung mit offenen Workshops) am 29.04.2017 in einer Session als neu eingeführte Online-Plattform zur Anmeldung in Kindertageseinrichtungen mit Bürgerinnen und Bürgern zur Diskussion gestellt. Schwerpunkt der Session war es, die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer zu hinterfragen und zu steigern. Dabei war zu hören, dass der *kita finder+* im allgemeinen als positive Verbesserung wahrgenommen wird, es aber weiterhin noch einiges zu verbessern gibt. Beim Barcamp wurden dazu in der Kürze der Zeit einige Vorschläge erarbeitet. Diese gingen in erster Linie in die Richtung mehr Transparenz zum Stand der Vergabe zu schaffen und dadurch die Verunsicherung und die Ängste bei den Eltern zu senken.

Um weitere Anregungen und Vorschläge zu bekommen, nimmt der *kita finder+* auch an weiteren Jams (= Online-Massen-Brainstorming) teil.

5. Wenn ja, nach welchen Kriterien werden diese ausgewählt?

Siehe Ausführungen zu Frage 4.

Die Teilnahme an Barcamps ist grundsätzlich allen offen und freiwillig. Eine gezielte Ansprache oder Auswahl von Bürgerinnen und Bürgern ist bislang noch nicht erfolgt.

6. Werden die Sozialverbände in die Konzeption mit einbezogen, bevor existenziell wichtige Angebote der Stadt erstellt werden?

In Abhängigkeit von der Größenordnung und des inhaltlichen Umgriffs der Themen werden Sozialverbände und z.B. Wohnbaugesellschaften oder andere Stakeholder im Rahmen der Projekte eingebunden. Im Projekt „Wirkungsorientierte Steuerung der Erziehungshilfen“ sind die Sozialverbände eingebunden. Im Projekt SOWON sind die Wohnbaugesellschaften der Landeshauptstadt München eingebunden.

Beim kita finder+ ist zu berücksichtigen, dass München eine vielfältige Kindertageseinrichtungslandschaft hat, deren Angebote sowohl von freien Trägern als auch von der LHM angeboten werden. Die Anmeldung in diesen Einrichtungen wird von jedem Träger selbst geregelt. Mit dem kita finder+ soll der Zugang der Eltern zur Anmeldung deutlich vereinfacht werden, indem neben den städtischen Einrichtungen möglichst umfassend auch die Einrichtungen freigemeinnütziger und sonstiger Träger in das System einbezogen werden und somit das Anmeldeverfahren einheitlicher und deutlich transparenter als bisher gestaltet wird. Seit Beginn der Planungen zur Einführung des kita-finder+ wurden daher die anerkannten Träger der freien Jugendhilfe in allen Planungsphasen frühzeitig miteinbezogen und beteiligt. Und bei allen folgenden Umsetzungsschritten war es besonders wichtig, die interessierten Träger und Einrichtungsleitungen kontinuierlich zu informieren und einzubinden. Seit Herbst 2013 wurden daher die Träger und Verbände in München zu den wichtigen Prozessschritten eingeladen. Seit Herbst 2015 läuft nun kontinuierlich eine trägerübergreifende Begleitgruppe zur Besprechung einer praxisnahen Anwendung und Weiterentwicklung des kita finder+.

7. Werden die Sozialverbände in die Testphase mit einbezogen?

Im Rahmen der Projekte werden die beteiligten Institutionen (siehe Antwort zu Frage 6) seitens des Sozialreferats auch in die Testphasen einbezogen.

Ebenso wurden beim kita finder+ die Träger und insbesondere die Einrichtungsleitungen in Praxisworkshops bei Entwicklung und Testung mit einbezogen.

8. Gibt es eine Stelle, die Kritik der Nutzer*innen an bestehenden Angeboten „sammelt“ und dafür sorgt, dass notwendige Veränderungen erfolgen?

Über die Kontaktadresse egovernment@muenchen.de können entsprechende Rückmeldungen gegeben werden. Diese Rückmeldungen werden entsprechend der Möglichkeiten und des Nutzens zur Optimierung bei der Weiterentwicklung der vom E-/Open-Government-Projekt bereitgestellten Dienste und Plattformen berücksichtigt. Das E-/ Open-Government-Projekt hat hier eine zentrale und übergreifende Rolle in der Standardisierung und Verankerung. Im Fall von SOWON oder auch des kita finder+ haben die zuständigen Referate diese entwickelt und verantworten auch die Weiterentwicklung.

9. Wohin können Nutzer*innen sich mit ihren Erfahrungen und Problemen wenden?

Über die Kontaktadresse egovernment@muenchen.de können entsprechende Rückmeldungen gegeben werden. Ansonsten werden Rückmeldungen, die zum Beispiel per Telefon beim Zentralen Telefonservice eingehen oder Meldungen über rathaus@muenchen.de stadintern weitergeleitet.

Bezüglich SOWON können sich Nutzerinnen und Nutzer mit Beschwerden und Vorschlägen direkt an die sachbearbeitende Dienststelle wenden. Sofern es sich um ein it-technisches Anliegen oder Problem handelt, bindet die sachbearbeitende Dienststelle den zuständigen IT-Bereich ein.

Die Supportstelle für den kita finder+ ist via Mail unter support-kita-finder@muenchen.de zu erreichen.

Zum Hintergrund: in den Stadtratsbeschlüssen vom 04.03.2015 wurde die Notwendigkeit einer externen Supportdienstleistung für die inhaltliche Pflege des Programms bei der Elternberatungsstelle dargestellt und dadurch eine Unterstützung der Kindertageseinrichtungen und Eltern beantragt. Diese Supportdienstleistung in der Systemverwaltung wurde bei der Elternberatungsstelle eingerichtet. Die Supportstelle betreut sowohl Bürgerinnen und Bürger, die den kita finder+ als Eltern nutzen, als auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Einrichtungen freier Träger, die mit dem kita finder+ zur Platzvergabe arbeiten.

Ich hoffe, all Ihre Fragen hiermit umfassend beantwortet zu haben.

Der Antrag Nr. 14-20 / B 03713 des Bezirksausschusses des Stadtbezirks 16 – Ramersdorf-Perlach vom 01.06.2017 ist damit geschäftsordnungsgemäß behandelt.

Mit freundlichen Grüßen

gez.
Dorothee Schiwy
Berufsm. Stadträtin