

## **Protokollauszug gemeinsame Sitzung des Kinder- und Jugendausschusses und des Ausschusses für Schule und Weiterbildung vom 15.03.2022**

---

### **Zu Ö 8      Umsetzung IT-Hausmeister\*innen               geändert beschlossen               FB 45/0202/WP18**

Herr Koch von der regioIT stellt die Antworten zu den bislang noch offen gebliebenen Fragen aus der letzten Sitzung des Ausschusses für Schule und Weiterbildung anhand einer Powerpoint-Präsentation (s. Anlage zur Niederschrift) vor.

Frau Griepentrog dankt Herrn Koch für die Beantwortung der Fragen. Nach nunmehr einem Jahr des Einsatzes von IT-Hausmeistern wäre jetzt der Punkt gekommen, wo man überlegen müsse, wie es weitergehe.

Auf Nachfrage von Herrn Servos erläutert Herr Koch, dass die aktuelle Leistungsvereinbarung zwischen der Stadt Aachen und der regioIT ohne Einsatz der IT-Hausmeister lediglich einen Second Level Support vorsehe.

Herr Kiemes bittet Herrn Koch um Erklärung, aus welchen Gründen er die Aufstockung der derzeitigen Vollzeitäquivalente von 1,6 auf 3 Stellen empfehle.

Herr Koch führt aus, dass die Aufstockung auf 3 Vollzeitäquivalente aus seiner Sicht sinnvoll sei, da die Hausmeister stark ausgelastet und infolge dessen ein angemessener First Level Support derzeit nicht in adäquater Bearbeitungszeit möglich sei. Dazu müsse berücksichtigt werden, dass noch nicht alle Ipads von den Schulen in Betrieb genommen worden seien. Dies bedeute, dass mit fortlaufender Zeit auch die Anzahl an Tickets weiter ansteigen werde, sodass langfristig 3 Vollzeitäquivalente notwendig seien.

Frau Griepentrog reagiert mit Unverständnis auf die Information, dass noch nicht alle Ipads in Betrieb genommen worden seien. Diese seien mit großem Aufwand beschafft worden.

Herr Nellessen berichtet, dass die Koordination und der Austausch zwischen der regioIT und den Schulen stetig besser laufen würde. Er könne sich vorstellen, dass manche Schulen ihre Ipads noch nicht in Betrieb genommen hätten, weil sie den Einsatz anderer Geräte bzw. Hersteller bevorzugen würden.

Auf Nachfrage von Herrn Kiemes bestätigt Herr Koch, dass alle Schulen grundsätzlich mit WLAN versorgt seien, wenn auch teilweise noch nicht in allen Räumen. Der Ausbau schreite aber gut voran, ihm seien andere Schulträger bekannt, die nicht so ein hohes Engagement in diesem Bereich zeige wie die Stadt Aachen. Auch sei es aktuell schwierig, Firmen mit noch freien Kapazitäten zu finden.

Frau Vallot erkundigt sich danach, ob für kleinere Schwierigkeiten, wie beispielsweise Papierstau in Druckergeräten, auch eine Person von der regioIT in die Schule kommen würde.

Dies wird von Herrn Koch bestätigt. Papierstau werde jedoch – entgegen der herkömmlichen Meinung – nicht nur von klemmenden Blättern verursacht, sondern auch wenn der Drucker aufgrund einer Fehlermeldung des Papierauswurf-Sensors den Betrieb einstelle.

Herr Kiemes betont, dass solche kleineren Schwierigkeiten seiner Ansicht nach nichts Ungewöhnliches seien, insbesondere, wenn man sich vor Augen führe, was den Lehrkräften aktuell an Neuerungen, wie neues WLAN, neue Ipads und dazu neue Drucker, zugemutet werde. Derartige Einführungsphasen seien zunächst noch mit vielen Fragen und notwendigen Hilfestellungen verbunden.

Herr Koch ergänzt zu den Ausführungen von Herrn Kiemes, dass die technische Infrastruktur in den Schulen mittlerweile sehr komplex sei und auch künftig immer wieder neue Systeme eingeführt würden.

Frau Nositschka erkundigt sich nach der Anzahl der Tickets und der durchschnittlichen Bearbeitungszeit dieser im Second Level Support. Sie könne auch eine wachsende Ungeduld der Schulen nachvollziehen, wenn Tickets nicht schnell genug bearbeitet würden. Daher sehe sie eine Aufstockung der Vollzeitäquivalente ebenfalls für sinnvoll an.

Herr Koch erläutert, dass die regioIT bereits mehrere Anleitungen und Handouts erarbeitet habe, um bestimmte Standardfragen vorab zu beantworten und somit die Anzahl an Tickets möglichst gering zu halten. Die Durchlaufzeit variere stark, neben schnell zu bearbeitenden Tickets gebe es auch hin und wieder Tickets mit einer Bearbeitungszeit von mehreren Tagen oder gar Wochen. Wichtig hierbei sei auch die von den Schulen gesetzte Priorisierung bzw. Dringlichkeit der Anfrage.

Herr Servos erkundigt sich danach, wie auf Seiten der regioIT bislang unterschieden worden sei, ob ein Ticket dem First oder Second Level Support zuzurechnen sei. Grundsätzlich obläge der First Level Support der Landesregierung, die dies an die Lehrkräfte delegiert habe, und es sei Aufgabe der Landesregierung, hierfür ausreichend personelle Ressourcen zur Verfügung zu stellen. Der Einsatz der IT-Hausmeisterkräfte sei für ihn ein Einstieg bzw. die Übernahme dieses First Level Supports durch die Stadt oder die regioIT.

Herr Koch berichtet, dass es eine klare Aufgabentrennung zur Unterscheidung von First und Second Level Support gebe. Dennoch habe die regioIT die Grenze deutlich niedrigschwelliger angesetzt und steige somit viel früher in den Support ein als vorgesehen.

Frau Schwier führt aus, dass zum Thema Digitalisierung an Schulen eine Arbeitsgruppe eingerichtet worden sei, in welcher Protagonistinnen und Protagonisten verschiedener Bereiche – wie der Abteilung Schule, dem Gebäudemanagement und der regioIT – vertreten seien. Wie bereits von Herrn Koch erläutert, sei es erfolgreich gelungen, an allen Schulen WLAN einzurichten. Es entspräche aber nicht der Wahrheit, dass in manchen Schulen kistenweise Ipads ungenutzt seien. Die Schulen würden grundsätzlich ihrer Wahrnehmung nach einen verantwortungsvollen Umgang mit den Geräten pflegen.

Der First Level Support sei keine vorgeschriebene Leistung, das Land vertrete die Auffassung, dass dieser von den Schulen selbst zu stemmen sei und stelle hierfür nur eine geringe Stundenentlastung für die Lehrkräfte zur Verfügung. Dies stelle jedoch insbesondere kleine Schulsysteme mit einem entsprechend kleinen Kollegium vor Herausforderungen, wenn sich jemand um den technischen Support kümmern müsse. Daher sei das Pilotprojekt mit den IT-Hausmeisterkräften für den First Level Support entwickelt worden.

Frau Heider unterstreicht, dass diese Unterscheidung zwischen First und Second Level Support eine wichtige Erkenntnis für die in 2023 anstehende Überarbeitung des Leistungsscheins mit der regioIT sei. Sie bittet daher um eine umfassende Vorab-Information an den Ausschuss, damit dieser den Inhalt des Leistungsscheins kompetent beurteilen könne. Es sei ihrer Ansicht nach wichtig, dass die Stadt die Schulen entlasten wolle. Hinsichtlich der Verortung der Stellen plädiere sie jedoch für die Einrichtung beim Fachbereich Kinder, Jugend und Schule, da dort eine enge Verzahnung mit den Schulen erfolge und mögliche Bedarfe frühzeitig eruiert werden könnten. Weiterhin fehle ihr von Seiten der regioIT die notwendige Transparenz, auch habe die regioIT – trotz Vereinbarung – keine ausreichende Evaluation vorgelegt. Die heutige Präsentation habe die Evaluation nicht ersetzen können und auch diese sei erst auf Nachfrage des Ausschusses in der letzten Sitzung vorbereitet worden. Sie gehe daher davon aus, dass die Zusammenarbeit mit dem FB 45 koordinierter ablaufen werde. Sofern dies keine Mehrheit finde, würde sie sich wünschen, dass in diesem Fall die Erwartungen an die regioIT klar formuliert würden.

Herr Servos erkundigt sich nach der bevorzugten Variante der Verwaltung und hier insbesondere des Fachbereiches Personal und Organisation, da die Verortung der Stelle auch mehrere organisatorische Implikationen beinhalte.

Herr Auler betont, dass der Ausschuss für Schule und Weiterbildung lediglich inhaltliche Akzente gesetzt werden könnten, über die Verortung der Stellen müsse der zuständige Personal- und Verwaltungsausschuss entscheiden.

Von zahlreichen Rückmeldungen der Schulen habe er den Eindruck gewonnen, dass das Vertrauen in die regioIT nicht mehr vollumfänglich vorhanden sei. Dort sei die Wahrnehmung, dass Kontakte teilweise kompliziert und langwierig gewesen seien. Auch die Stadtschulpflegschaft habe dies so wahrgenommen.

Gleichzeitig sei es aber zu kurz gegriffen, ausschließlich die regioIT für das entstandene Misstrauen verantwortlich zu machen. Auch die Verwaltung und Politik hätten sicherlich ihre Anteile daran.

Für ihn seien die nächsten notwendigen Schritte, die Schulen als zufriedene Kunden zurückzugewinnen und Strukturen sowie Vernetzungen sowohl innerhalb der Verwaltung als auch in der regioIT zu optimieren.

Sollten die Stellen beim Fachbereich Kinder, Jugend und Schule verortet werden, hätte er die Sorge, dass diese nicht kurzfristig besetzt werden könnten. Daher spreche sich die CDU-Fraktion dafür aus, die Stellen zunächst bei der regioIT zu verordnen und die Abläufe zu verbessern. Sollten die Rückmeldungen der Schulen weiterhin negativ bleiben, könnte dies auch nochmals geprüft werden.

Herr Koch räumt ein, dass es selbstverständlich Fragestellungen gebe, die nicht ohne Weiteres zu lösen seien. Gleichzeitig gewinne das Thema technische Ausstattung stetig an Komplexität und erfordere viele unterschiedliche Gewerke, die es zu koordinieren gelte. Da dies jedoch vorrangig im Hintergrund ablaufe, sei für manche Schulen nicht direkt ersichtlich, warum sich Prozesse verzögern würden. Daher sei die alleinige Schuldzuweisung an die regioIT seiner Ansicht nach nicht gerechtfertigt. Er bittet daher darum, dass sich betroffene Schulen bei Problemen direkt an die regioIT wenden. Die regioIT sei bemüht, den Schulen durch die Zuordnung fester Mitarbeitenden direkt Ansprechpersonen zu geben und nicht – wie andere IT-Dienstleistungsunternehmen – im Pool zu arbeiten. Die Rückmeldungen zum First Level Support seien auch durchaus positiv. Hier habe Frau Rembarz in der letzten Sitzung auch zu berichtet.

Frau Schwier erläutert, dass das vorrangige Ziel der Verwaltung sei, dass die Schulen zufrieden gestellt und die Abläufe funktionieren würden, unabhängig davon, wo die Stellen verortet würden. Ziel müsse sein, dass die IT-Hausmeister die Schulen zukünftig in einem regelmäßigen Turnus besuchen würden und diese auch über Diensthandys jenseits des Ticketsystems erreichbar seien.

Herr Dödtmann vom Fachbereich Personal und Organisation berichtet, dass die Verwaltung seit 2003 keinen eigenen First Level Support mehr anbiete und damals unter anderem aus diesem Zweck die regioIT gegründet worden sei. Daher sei es auch wichtig und sinnvoll, Lösungen zu erarbeiten, damit diese Aufgabe in Zuständigkeit der regioIT verbleiben könne. Auf Seiten der regioIT bestehe auch die Bereitschaft, die eigenen Abläufe zu verbessern.

Herr Servos bedankt sich für das kostenfreie Angebot der regioIT, diesen First Level Support anzubieten, obwohl es originär eine Aufgabe des Landes sei. Die Aufstockung der Vollzeitäquivalente sei seiner Ansicht nach unabdingbar, auch damit die jetzigen Hausmeister entlastet würden.

Die Kritikpunkte an einzelnen Aspekten und Abläufen könne er nachvollziehen, dennoch sei nicht immer ausschließlich die regioIT schuld daran. Er bezieht sich auf die Äußerung von Herrn Nellessen, dass sich die Abläufe bereits verbessert hätten. Er plädiert daher für die Aufstockung auf 3 Vollzeitäquivalente und die Formulierung von klaren Evaluationskriterien im Rahmen der Vergabe. Das Ticketsystem sei bei aller Kritik aber auch von Nutzen, um beispielsweise schnell in Vertretungssituationen einsteigen zu können.

Herr Koch berichtet, dass die regioIT vorsorglich bereits Vorstellungsgespräche für weitere IT-Hausmeister\*innen geführt habe und mögliche Stellen bereits besetzen könne.

Frau Griepentrog fasst das einheitliche Ziel aller Beteiligten zusammen, die Schulen bestmöglich unterstützen zu wollen. Sie befürchte jedoch, dass ohne eine klare Abgrenzung und Definition von First und Second Level Support bzw. der Leistungen der regioIT insgesamt keine Besserung der Unzufriedenheit herbeigeführt werden könne. Problematisch seien auch unterschiedliche Erwartungshaltungen. Daher bit-

tet sie Herrn Koch um die Formulierung der Leistungen, welche durch die IT-Hausmeister\*innen angeboten werden sollen.

Herr Auler unterstreicht, dass der Ausschuss für Schule und Weiterbildung mangels Zuständigkeit weder das Portfolio der regioIT überarbeiten noch den Auftrag an die regioIT erteilen, sondern lediglich fachlich-inhaltliche Anforderungen geben könne. Daher müsse eruiert werden, welche Herausforderungen für die Schulen bestünden, diese könnten dann weitervermittelt werden.

Herr Servos schließt sich den Ausführungen an. Der Ausschuss müsse beschreiben, welche Leistungen er erwarte (beispielsweise die Reaktion auf Tickets in einem festgelegten Zeitrahmen, etc.) und die regioIT könne daraufhin prüfen, welche Ressourcen sie hierfür benötige. Er schlägt daher vor, dass sich Vertretungen aus Verwaltung, Politik und regioIT zusammen zu finden und dies thematisieren.

Herr Brötz ergänzt, dass sinnvollerweise an diesem Austausch auch die vier Grundschulvertreter\*innen teilnehmen, die Mitglieder in der AG Schuldigitalisierung (vgl. TOP 10) sind.

Frau Schwier begrüßt diesen Vorschlag. Ihrer Ansicht nach könne die regioIT nach einem Jahr IT-Hausmeister-Einsatz die vorhandenen Schwierigkeiten der Schulen gut einschätzen. Sie weist allerdings darauf hin, dass auch die Kosten im Blick behalten werden müssten. Herr Koch bestätigt auf Rückfrage, dass das von der Geschäftsführung der regioIT gemachte Angebot gelte und somit die Basis der Verhandlungen sei.

Frau Griepentrog schlägt sodann vor, den Beschlussvorschlag um einen solchen Austausch zu erweitern und die Thematik auf die Tagesordnung der nächsten Sitzung setzen zu lassen. Das Ergebnis könne dann auch in den Personal- und Verwaltungsausschuss eingebracht werden.

Hierüber herrscht Einvernehmen. Es wird über den erweiterten Beschlussvorschlag abgestimmt.

#### **Beschluss:**

Der Ausschuss für Schule und Weiterbildung nimmt die Ausführung der Verwaltung zur Kenntnis. Er beauftragt die Verwaltung, einen Austausch mit Vertretungen aus Verwaltung, Politik, Grundschulvertreter\*innen und regioIT zu organisieren und die Erwartungen und Möglichkeiten zum weiteren Einsatz von IT-Hausmeister\*innen zusammen zu tragen.

#### **Abstimmungsergebnis:**

Zustimmung:            Ablehnung:            Enthaltung:  
Einstimmig.

Anlage 1    TOP Ö7\_IT Hausmeister Stadt Aachen II

The background features a blue-toned network of white lines and nodes, overlaid with white binary code (0s and 1s). Several red circular icons containing white human silhouettes are scattered across the network. A large red shape with a rounded right edge is positioned in the lower-left quadrant, containing the main title and date.

# IT Hausmeister für die Grundschulen der Stadt Aachen

15.03.2022

## Fragen

---

- » Die Stadt hat in erheblichem Umfang in die IT-Infrastruktur investiert, z.B. durch die Anschaffung von iPads für die Schulen. Wie spiegelt sich das in der Tätigkeit der IT-Hausmeister\_innen?
  - » Höheres Ticketaufkommen / Höhere Präsenz
  - » Intensiver Bedienersupport
  - » Mehr organisatorische Anfragen (VPP Guthaben, richtiges WLAN)



## Fragen

---

- » Inwiefern haben sich dadurch neue Aufgaben ergeben, die vorher von der regio iT nicht wahrgenommen wurden?
  - » Bedienersupport (Umgang mit der Technik)
  - » Applikationmanagement
  - » Drucker Papierstau, Klappe, Ablage
  - » (Netzwerkstecker im Rechner oder AP nicht eingesteckt)
  - » WLAN am iPad einschalten, Konnektivität zum falschen WLAN
  - » Eigene Geräte werden versucht ins falsche WLAN zu hängen





## Fragen

---

- » In welchem Umfang haben IT-Hausmeister Aufgaben erledigt, die ohnehin in den Aufgabenbereich der regio iT gehört hätten (2nd-level-support)?
  - » Anteil an eröffneten First Level Support Tickets, mit einer Schnittstelle zwischen First- und Second Level-Support 20 Stk 9,43 %
  - » Anteil an eröffneten First Level Support Tickets, welche die Systeme der regio iT betraf und keine Anwendungsprobleme darstellte 3 St. 1,42 %
  - » Herr Schulz zu 40 % im regulären Schulsupport im Einsatz



## Fragen

---

- » Wo liegt aus Sicht der regio iT der größte Mehrwert des Einsatzes der IT-Hausmeister\_innen für die Schulen?
  - » Für die Schulen schnelle und unkomplizierte Kommunikation
  - » Proaktives Handeln
  - » Erweiterung des Services
  - » Entlastung der IT Koordinatoren



## Fragen

---

- » Wie ist ungefähr die quantitative Aufteilung von Präsenz vor Ort und Betreuung aus der Distanz?
  - » 80% Vor Ort / 20% Remote
  - » 20 % = Themen die man schon mehrfach Mal erklärt hat, teilweise gezeigt hat und dann nur daran erinnern muss



## Fragen

---

- » Ist aus Sicht der regio iT die Arbeit aus der Distanz eine Notlösung (Pandemie) oder eine auch perspektivisch sinnvolle Möglichkeit des Einsatzes der IT-Hausmeister\_innen?
  - » Remote Support ist natürlich immer kosteneffizienter, für den Einsatz der IT Hausmeister ist der vor Ort Support ein entscheidender Erfolgsfaktor, da die Kollegen ansprechbar sind, Probleme gezeigt werden können und diese nicht beschrieben werden müssen



## Fragen

---

- » Wie könnte man die Kommunikationswege zw. Schulen und regio iT verbessern, nach vielen Rückmeldungen, die wir erhalten, wird das Ticket-System seitens der Schulen oft als schwerfällig und zeitaufwändig wahrgenommen.
  - » Pro aktives Anfahren der Schulen zu festen Servicezeiten
  - » Kommunikation per Mail nicht per Ticket
  - » Tickethandout



## Fragen

---

- » In welchem personellen Umfang waren im Jahr 2021 Mitarbeiter\_innen der regio iT als IT-Hausmeister\_innen tätig?
  - » Hr. Dürdoth 100 % (seit 16.06.2021)
  - » Hr. Schulz 60 % (ganzjährig)



## Fragen

---

- » Wie hat sich die Nachfrage an IT-Support den Grundschulen 2021 entwickelt?
  - » Steigerung des Ticketaufkommens von ca. 23 %



## Fragen

---

- » Andererseits beklagte Frau Rembarz, dass der Unterstützungsbedarf bei weitem noch nicht gedeckt ist. Entspricht dies auch den Erfahrungen der Mitarbeiter der regio iT vor Ort?
  - » Empfehlung: 3 Mitarbeiter  
halber Tag pro Grundschule → jede Schule kann 1 mal pro Woche angefahren werden





The background features a blue-toned digital network. It consists of a grid of white binary digits (0s and 1s) overlaid with a complex web of white lines connecting various nodes. Some nodes are represented by red circular icons containing a white silhouette of a person. The overall aesthetic is high-tech and data-oriented.

**Vielen Dank für  
Ihre Aufmerksamkeit!**

[www.regioit.de](http://www.regioit.de)