

**SPD Ratsfraktion
BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN Ratsfraktion
FDP Ratsfraktion**

Düsseldorf, den 25.02.2019

An
Oberbürgermeister Thomas Geisel
Vorsitzender des Rates
der Landeshauptstadt Düsseldorf

Antrag der Ratsfraktionen von SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN und FDP
hier: „International Website – Welcome to Düsseldorf!“

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Geisel,

die Fraktionen von SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN und FDP bitten Sie, den folgenden Antrag auf die Tagesordnung der Sitzung des Rates am 07.03.2019 zu nehmen und zur Abstimmung zu bringen:

Der Rat der Landeshauptstadt Düsseldorf beauftragt die Verwaltung, bis Sommer 2019 im Rahmen von E-Government ein Konzept zur Internationalisierung von www.duesseldorf.de bzw. www.duesseldorf.com vorzulegen.

In diesem Konzept soll begründet dargelegt werden, wie ab Ende 2019 und in Zukunft, Übersetzungen und Veröffentlichungen von Informationen oder Diensten in einer oder in mehreren Sprachen angeboten werden.

Dieses Konzept soll in Zusammenarbeit mit stark frequentierten Ämtern (insbesondere Einwohnermeldeamt und Amt für Migration und Integration (AMI)) sowie im Austausch mit anderen Kommunen (Best Practice) und mit dem Expat Service Desk der Stadt Düsseldorf entwickelt werden. Besondere Berücksichtigung sollen dabei finden:

- **Online-Terminvergabe**
- **Online-Formulare**
- **Informationen zu Dienstleistungen und Belangen der verschiedenen Ämter für**
- **Bildungsangebote**
- **Ansprechpartner und Hilfe (internationales Glossar zu schnellen Navigation)**
- **Sichtung, Berücksichtigung und Zusammenfassung der bisherigen mehrsprachigen Seiten**
- **Übersetzungen bei Ausschreibungen von Konzepten oder Drucksachen berücksichtigen**

Begründung:

Mehr als 6 Jahre nach Konzeptionsbeginn und mehr als 2,5 Jahre nach dem Relaunch der Website www.duesseldorf.de ist das fremdsprachige Angebot der Internet-Seiten nur rudimentär verfügbar. Bis zum heutigen Tag ist nicht erkennbar, welche Bereiche ausgebaut werden und wann welche Services in welchen Sprachen zur Verfügung stehen.

Mit einem Ratsantrag der Ampel wurde bereits in 2015 beschlossen, „relevante Verwaltungsbereiche für eine verbesserte Fremdsprachenkompetenz als Beitrag zur Vielfalt in der Verwaltung zu identifizieren und zumindest Englisch als ergänzende Verkehrssprache solle zum Standard werden“.

Die Landeshauptstadt Düsseldorf ist eine wachsende Stadt mit hoher internationaler Bedeutung und vielen internationalen Bürger*innen. Im Rahmen der Digitalisierung wird die Internetplattform www.duesseldorf.de bzw. www.duesseldorf.com in Bezug auf Produkte, Strukturen und Prozesse eine immer wichtigere Rolle spielen.

Neben der internationalen Wirtschaft, dem Handel und dem Tourismus betrifft es insbesondere Bürger*innen mit Migrationsbiografie. Die Vorteile eines mehrsprachigen oder mindestens eines englischen Angebots liegen daher klar auf der Hand: Es ermöglicht die breitere Information der Stadtgesellschaft und eröffnet im Rahmen der grundsätzlichen Digitalisierung auch die Vereinfachung von Dienstleistungen und wird somit zahlreiche Amtsgänge online möglich machen – so können die Bürgerinnen und Bürger, aber auch Unternehmen, unabhängig von den Öffnungszeiten mit der Stadt elektronisch kommunizieren.

Je mehr mehrsprachige Services und Informationen digital und proaktiv zur Verfügung stehen, umso stärker sind die Ämter zudem bei der Beratung entlastet. Auch die Weiterqualifizierung der Mitarbeiter*innen der Verwaltung in ihren Fremdsprachenkenntnissen muss zügig vorangetrieben werden – insbesondere in einer so internationalen Landeshauptstadt wie Düsseldorf, in der Menschen aus rund 180 Nationen gemeinsam leben. Dazu fehlt nach wie vor eine systematische Erfassung und Auswertung vorhandener Fremdsprachenkompetenzen bei den Mitarbeiter*innen der Verwaltung (siehe Antwort auf Anfrage 11/ 47/2018 „Internationalisierung der Verwaltung“ im Personal- und Organisationsausschuss vom 13.09.2018).

Im Rahmen der Internationalisierung der weiter wachsenden Landeshauptstadt Düsseldorf ist der Internet-Auftritt die zentrale Informations- und Dienstleistungsplattform. Dies erfordert Produkte, Strukturen und Prozesse, die die Zugangsbarrieren für Menschen auch ohne Deutschkenntnisse so niederschwellig wie möglich gestalten.

Das bereits in 2016 angekündigte mehrsprachige Glossar im Einwohnermeldewesen zur besseren Auffindbarkeit der bisherigen fremdsprachigen Angebote sowie die „Integration weiterer fremdsprachlicher Angebote städtischer Organisationseinheiten“ fehlen bis heute. Auch in der aktualisierten Fassung der Geschäftsanweisung Öffentlichkeitsarbeit (in Kraft seit August 2018) wurde der Bereich der Fremdsprachen, Übersetzungen, Dolmetscher oder der bereits beschlossenen Änderung der ergänzten Arbeitssprache „Englisch“ weder ergänzt noch erwähnt.

Mit freundlichen Grüßen

Markus Raub

Norbert Czerwinski

Angela Hebel

Manfred Neuenhaus

Beratungsfolge:

Gremium	Sitzungsdatum
Rat	07.03.2019 ¹

1) Die Sitzung wurde zum Zeitpunkt der Drucklegung dieser Vorlage noch nicht geplant.
 2) Das Beratungsergebnis wurde zum Zeitpunkt der Drucklegung dieser Vorlage noch nicht erfasst.

Anlagen: beigefügt nicht vorhanden