

Praktikumsbericht: Leicester City Council

Von: Jana Borghoff

Krefeld, 23.09.09

Heute ist es genau 4 Tage her, dass ich aus Leicester in Zentralengland zurück bin.

Als ich vor zwei Monaten mit meinen Eltern und den zwei anderen Mädchen, die mit mir zusammen nach England gingen am Flughafen stand, wusste ich überhaupt nicht, was mich in dem nicht wirklich weit entfernten, aber doch völlig fremden Land erwarten würde.

Wie würde unsere Unterkunft aussehen? Wie würden wir uns mit den Kollegen im Council und mit dem 4. Mädchen mit dem wir zusammen wohnen und unser Praktikum absolvieren würden, verstehen?

Wie würde der Alltag ablaufen?

Dies waren alles Dinge die mir durch den Kopf gingen, auch noch, als wir schon im Flieger nach Birmingham International saßen. Nach Flug, Zug- und Taxifahrt kamen wir dann endlich in dem schönen Städtchen Leicester an. Uns fiel sofort auf, dass die Stadt sehr gepflegt und die Menschen die dort leben sehr freundlich und hilfsbereit waren, ob nun beim Einkaufen, oder mit dem schweren



Gepäck am Bahnhof.



Der erste Eindruck von unserer Unterkunft hingegen war eher ernüchternd. Schlicht, etwas dreckig und ein wenig wie im Gefängnis mit dem langen Flur und den separaten Schlafzimmern auf der linken Seite. Doch auch das war nach ein wenig Desinfektionsmittel in Bad und Küche, Postern und Bildern an der Wand und

eingerrichteten Zimmern kein Problem mehr. Nun hatten wir noch drei Tage Zeit uns einzugewöhnen und mit der Stadt bekannt zu machen, um am Montag den 27.09.09 unser Praktikum im Council beginnen zu können.

So machte ich mich an diesem Montagmorgen auf den Weg zu dem nur 500m entfernten Hochhaus, dass von außen nur wenig hermachte. Doch einmal in meiner Abteilung angekommen fühlte ich mich sofort willkommen. Die Kollegen verhielten sich mir gegenüber alle locker und nett, sodass ich mich direkt wohl fühlen und mit den Aufgaben die mir zugeteilt wurden beginnen konnte. (Siehe Anhang)

Glücklicherweise gab es in meiner Abteilung viele unterschiedliche Aufgabenbereiche, sodass es nur selten langweilig wurde.

Zu meiner eigenen Überraschung gab es kaum Sprachprobleme oder Aufgabenstellungen die mich überfordert hätten. Darüber habe ich mich sehr gefreut.

Das Leben mit den drei Mädchen war nicht immer leicht, da jeder unterschiedliche Bedürfnisse und Gewohnheiten hatte. Trotzdem sind wir sehr gut miteinander klar gekommen und haben eine schöne Zeit verbracht. So sind wir z.B. vom Lord Mayor zu einem Besuch im Rathaus, der Town Hall, eingeladen worden; haben Nottingham, Birmingham und London besucht und Festlichkeiten wie den alljährlichen Caribbean Carnival mitbekommen.



All dies hat das Heimweh, das natürlich jeden von uns heimgesucht hat, etwas weniger schlimm und somit erträglich gemacht.

Schlussendlich kann ich sagen, dass es eine schöne Erfahrung war einmal alleine in einem fremden Land zu wohnen, wenn auch nur für zwei Monate.

Diese Zeit prägt einen doch sehr und bleibt einem immer in Erinnerung, vor allen Dingen die lieben Menschen die man dort kennen gelernt hat!





**Generelle Aufteilung des Councils nach Aufgabenbereichen:
General structure of Leicester City Council:**

1. Adults & Housing
2. Chief Executive's Office
3. Children and young people's services
4. **Regeneration and Culture**
Regenerierung und Kultur
5. Resources

**Organisation der Abteilung Regeneration and Culture:
Organisation of Regeneration and Culture:**

Sheila Lock Chief executive

Andy Keeling Chief Operating Officer & Deputy Chief Executive

<u>CULTURE</u>	<u>ENVIRONMENTAL SERVICES</u>	<u>PLANNING & POLICY</u> <u>Planung & Politik</u> <u>Andrew Smith</u> <u>Service Director</u> <u>Planning and Policy</u>	<u>REGENERATION, HIGHWAYS & TRANSPORTATION</u>
<u>Sports Services</u>	<u>Licensing & Pollution Control</u>	<u>Business & Performance</u>	<u>City Development</u>
<u>Arts & Museums Services</u>	<u>Business Regulation</u>	<u>Planning, Policy & Design</u>	<u>Transport Development</u>
<u>Libraries</u>	<u>Waste Management</u>	<u>Economic Regeneration & Enterprise</u>	<u>Transport Strategy</u>
<u>Cultural Strategy & Improvement</u>	<u>Parks & Green Spaces</u>	<u>Planning Management & Delivery</u>	<u>Highway Management</u>

Marketing & Communications	Street Scene Enforcement	Development Team	
	Building Control	Environment Team	

**Administration und Information als Teil von Planung & Politik:
Administration and Information as part of Planning and Policy:**

I. Business and Performance

1. **Admin & Information** (Lynn Wyeth; Administration & Information Manager)
2. Catering services
3. Passenger & Transport Services
4. Performance Team
5. Strategic Equality
6. Development Team

II. Economic Regeneration and Enterprise

1. European & External Funding Office
2. Environment Team

III. Planning

1. Planning Management and Delivery
2. Planning Policy and Design

**Aufgaben der Abteilung Administration und Information:
Tasks and issues of Administration and Information:**

1. **Administrative Support for the Department**,
Administrative Unterstützung fuer das Department (Regeneration and Culture)
2. Personal Assistants for the Directorate Team (Corporate Director & Service Directors)
Persoenliche Unterstützung des Dirktorteams
3. **Advice and guidance on Information Management**
Beratung und Fuerung des Informations Managements
4. **Customer Service Issues (including complaints and members' enquiries)**
Kundenbetreuung (inclusive Beschwerden und Mitgleideranfragen)
5. **Freedom of Information Requests**
Informationsfreiheit und Auskunft fuer Anfragen
6. Data Protection Issues (including Subject access Requests & s29 Police requests)
Datenschutzaufgaben
7. Environmental Information Regulations
Informationen zur Umweltregulierung
8. Retention & Deletion policy.
Aufrechterhaltungs- und Beseitigungspolitik
9. **Information Sharing (internally and externally)**
Verteilung von Informationen interner und externer Art



Bericht: Taetigkeitsbeschreibung
Activity report:



I. Aufgabenbereiche:
Fields of activity:

- A. Beschwerden, Anfragen, Komplimente
Complaints, Enquiries, Compliments
(Freedom of Information Act Implementation)
- B. Post
Post
- C. Projekte
Projects
- D. Veranstaltungen und Kurse
Meetings & Courses
- E. Weitere kleine Aufgaben
Additional little tasks
- F. Fotos
Photos

II. Beschreibung: Description:

- A. Beschwerden, Anfragen, Komplimente
Complaints, Enquiries, Compliments

Der Umgang mit Beschwerden, Anfragen und Komplimenten: How to deal with Complaints, Enquiries, Compliments:

Trifft eine E-mail oder ein Schreiben eines Kunden bzw. Einwohners aus Leicester oder eines Mitglieds des Councils in der Abteilung Administration & Information ein, muss diese als erstes geprüfert werden:

If a customers' email or an email from a member of the Council arrives at Administration and Information section the first thing to do is to check the documents:

1. Von wem stammt das Schreiben – ist es ein internes/Mitglieder oder ein externes/Einwohner Schreiben ?
Whose complaint/enquiry/compliment is this? Where does it come from (internal/members or external/customers)?
2. Gibt es schon Schreiben bzw. einen Ordner von dieser Person?
Are there any documents concerning the person who wrote this email –
Has this person written before?
3. Handelt es sich um eine Beschwerde, Anmerkung, Anfrage oder ein Kompliment?
What kind of document exactly is this - a complaint, enquiry or compliment?

Erst, wenn dies ueberprueft wurde kann man mit Hilfe des Computers und einem Programm namens 'Respond' weiterarbeiten. Hierzu werden Name, Adresse, Telefonnummer, E-mail-Adresse und Kundennummer, ebenso wie eine kurze Zusammenfassung dessen, was geschrieben wurde 'eingelogg't, d.h. schriftlich erfasst und auf dem PC in einem speziellen Verzeichnis in einem separaten Ordner gespeichert. Gleichzeitig wird darueber entschieden um welche Art von Aussage es sich handelt und an welche Abteilung bzw. Person sie weitergeleitet wird.

Only if all this has been checked, work can continue with a program called 'Respond'. In this program all important details of the person who has written have to be filled in e.g. name, address, telephone-number, email-address and the customers-number, as well as a brief summary of what the person said.

All these things are then logged, which means saved at the Computer. Saving has to be made in a special directory with one folder for each person who sent documents in.

Then you have to decide what kind of document you are dealing with and to which section or person it belongs and to whom it has to be passed on.

Zur Sicherung auch wirklich aller Daten wird die Originalaussage, ebenso wie alle noch folgenden Dokumente eingescannt, gespeichert und ausgedruckt - auch alle versandten E-mails und die Antworten der zuständigen Abteilungen, die nach spätestens 10 Werktagen eintreffen müssen, werden in dem für die entsprechende Person angelegten Ordner gespeichert. Anfragen von Mitgliedern des City Councils müssen sogar innerhalb von 5 Werktagen beantwortet werden.



To make sure everything has been saved, the original paperwork, all documents concerning this case, including the responses from the sections in charge as well as all sent emails will be scanned, saved and printed. Responses have to be sent to the customer that complained or gave a statement, within 10 working-days. Responses for members enquiries have to be made within just 5 working-days.

So enthält ein Ordner im Verzeichnis die Originalaussage d.h. Anfrage, Beschwerde oder Kompliment einer Person, ebenso wie alle dazugehörigen Dokumente.

Wird auf eine Beschwerde o. Ä. geantwortet, erhält der Kunde eine schriftliche Antwort die somit den Fall schließt - d.h. der Status des Falls wird in 'Respond' geändert und das neue Dokument ausgedruckt. Alle Papiere werden zusammengeheftet und der Fall wird als abgeschlossen weggeheftet. Alle diese Schritte habe ich mehrfach, auch selbstständig durchführen dürfen.

Every folder in the directory on the Computer contains the original paperwork which means the enquiries, complaints or compliments and all necessary documents of just one person. If Administration & Information receives the response to one enquiry they passed on to another section – in most of the cases – the case is closed and the response can be sent to the customer. That means that the status of the case has to be changed in 'Respond' so that it is closed. All documents will be printed and filed correctly so that all steps can be checked afterwards, if necessary.

I had the chance to do all these steps on my own under supervision.

Jedes Schreiben ist anders und muss deshalb auch anders behandelt werden. So kann es sich z.B. um eine Beschwerde handeln, in der die Grünpflegearbeiten in einer bestimmten Straße gerügt werden, oder aber auch um ein Kompliment für die tolle Ausrichtung und Organisation eines Events in der Stadt. Deshalb ist es schwierig eine generelle Beschreibung dessen abzugeben, was beim Umgang mit Schreiben zu tun ist. Wichtig ist nur, dass das Schreiben die richtigen Personen erreicht und somit auch wahrgenommen und bearbeitet werden kann.

Every document that arrives in the Admin Section is different, that is the reason why every document has to be taken care of differently. The document can be a complaint about overgrowing plants in a certain street or a compliment about the nice organisation and management of an event taking place in Leicester. Therefore it is really difficult to give a general explanation how to deal with those documents. The main point is that the documents are passed to the persons in charge of them and that everything is filed and saved correctly, so that everybody is able to check and understand the steps that have been done.

Zu der Bearbeitung der Beschwerden, Kommentare und Komplimente gehört ebenso das Bereitstellen von Informationen die das Council betreffen. So z. B. wie oft sich jemand über ein bestimmtes Museum oder über die Videoueberwachung beschwert hat und Ähnliches.

Another thing that belongs to the Administration and Information section is the 'Freedom of Information Request' which includes giving information regarding the Leicester City Council to the public, like e.g. how many complaints have been made about a special museum or the general CCTV monitoring in the public buildings.



B. Post

Post

Die Abteilung Administration & Information ist gleichermaßen auch für die Verteilung der Post des Departments Regeneration & Culture, innerhalb des Councils zuständig.

One of the other main tasks the Administration & Information section has to do is to distribute the post of Regeneration & Culture within the Council.

Dabei wird die im Council eingehende Post auf die verschiedenen Fächer der unterschiedlichen Abteilungen, Teams und Personen verteilt und die Post für die anderen Departments wie ‚Adults & Housing‘ und ‚Childrens‘ and Young Peoples Services‘ zur Weiterleitung aussortiert.

The incoming Post has to be distributed to the different compartments of the different sections, teams and persons. The external post, which means post that is for other departments like ‚Adults & Housing‘ or ‚Children and Young Peoples Services‘ has to be outsourced for passing on.

Danach wird die Post mit einem kleinen Wagen im Gebäude verteilt und die ausgehende Post aus den Abteilungen eingesammelt. Jetzt wird unterschieden, ob es sich um Post handelt die an Personen oder Gebäude ausserhalb des Councils gerichtet ist, oder ob es sich um interne Post handelt, die von der einen zur anderen Abteilung weitergeleitet werden muss. Dabei helfen dann wieder die entsprechenden Fächer der Abteilungen zu denen die Post zugeordnet werden kann. Die externe Post, für Privatleute, wird der Post übergeben und nach Dringlichkeit sortiert. Die externe Post für andere Gebäude der Stadtverwaltung wird gesammelt und abgeholt.

Afterwards the Regeneration & Culture post has to be distributed with a kind of trolley within the Council and the outgoing post has to be collected in the different sections at the same time. Now it is time to divide and separate the post that comes out of the offices. Some external letters have to be sent to private persons and therefore be collected and separated in first and second class post to be picked up by the post officers. Other external post has to be collected to be brought to other buildings and departments that belong to Leicester City Council. The internal post will be separated to the compartments, to then distribute it afterwards in the same way like the post was distributed to the sections within the Council before.

Die Zuordnung der Post gestaltet sich teilweise etwas schwierig, da oftmals keine direkten Abteilungen sondern nur Namen von Mitarbeitern genannt werden. Deshalb konnte ich bei der Zuordnung der Post nur teilweise behilflich sein, dafür aber aktiv beim Verteilen der Post im Gebäude mitarbeiten.

Sometimes it is difficult to see to which section, department or team letters and documents belong, because most of the time only names and titles are written on the envelopes.

Therefore it was hard for me to help with separating the post, but I tried to be helpful with distributing and collecting the post within the Councils sections by the means of the trolley.

C. Projekte

Projects



1. Erweiterung des Gilroes Friedhofs

Extension of Gilroes Cemetery

Die Stadtverwaltung bzw. das Leicester City Council plant einen schon bestehenden Friedhof in der Nähe einer Wohngegend mit angrenzendem Park zu erweitern.

Diese Plaene stossen bei den Anwohnern rund um die Gruenanlage auf Ablehnung. Aus diesem Grund treffen immer wieder Beschwerden ein, die unterschiedlichste Gruende vorbringen die Ausweitung des Friedhofs zu unterlassen. Diese Beschwerden muessen ihrem Inhalt nach geordnet und aufgespalten werden. Dies erfolgt durch eine tabellarische Auflistung und eine Abschrift der gesandten Emails, die ich eigenstaendig anfertigen durfte.

Leicester City Council is planning to extend a cemetery that is close to residents houses and green open space. A lot of residents that live in the neighbourhood of this open space are now complaining, because they don't want this cemetery to be extended close to their houses. Therefore all complaints - that usually come in by email - contain different statements and opinions against the extension which have to be separated and listed according to what those residents are complaining about. My task was to typewrite them in a logical order and make a list of what general themes these people do complain about.

Dieses Projekt zieht sich ueber einen langen Zeitraum hin und beinhaltet die Besichtigung des genannten Freidhofs und des umliegenden Gebiets um sich ein genaueres Bild der Situation machen zu koennen und mit den sich beschwerdenden Anwohnern zu sprechen. Bei dieser Besichtigung durfte ich teilnehmen.

This project was a long-time-project and included a visit of the above mentioned cemetery in which the colleague in charge had to talk to some of the complaining residents and take a closer look at the situation in this area.

I was allowed to accompany the colleague who took care of this case.

Da es zwischenzeitlich einige Verwechslungen und Missverstaendnisse zwischen Anwohnern und dem Leicester City Council, die Erweiterung des Freidhofs betreffend, gab gehoerte es unter Anderem zu meinen Aufgaben klaerende E-mails an alle Anwohner die sich beschwert hatten zu verschicken und ihre Antworten an die zustaeendige Mitarbeiterin/Kollegin weiter zu leiten.

During the course of this case some misunderstandings and complications arose between the residents and the Leicester City Council concerning the proposed extension. Therefore one of my tasks was to send clarifying emails to all of the complaining residents and to pass on their responses to my colleague in charge.

Nach einer gewissen Zeit sammelten sich einige Beschwerden der Anwohner an und eine Petition gegen die Erweiterung des Freidhofs traf im Council ein. Dies musste natuerlich dem zustaeendigen Councillor schriftlich mitgeteilt und an weitere Mitarbeiter weitergeleitet werden. Hierzu habe ich eigenstaendig beigetragen indem ich Briefe abtippte und teils verfasste und diese anschliessend versandte bzw. persoendlich weiterleitete.



After a certain period of time a lot of complaints and also a petition against the extension of the Cemetery arrived at the Council. For this reason the Councillor in charge had to be informed about the situation. Therefore one of my tasks was to typewrite and compose written documents which explain the proposed extension and to send them to the Councillor and other Colleagues who were in charge of the extension.

Um die Friedhofserweiterung in die Tat um zu setzen und das Projekt ab zu schliessen muss ein formeller Antrag gestellt werden, der unter Anderem auch die Auflistung der Beschwerden enthaellt. Bei der Erstellung dieses Antrags habe ich mitgeholfen indem ich das Layout fuer den Antrag entworfen (Aufbau, Rechtschreibung, Fotos, Anhaenge etc.) und diesen komplett getippt habe. Zusaetzlich war ich weiterhin in alle Schritte und Taetigkeiten die die Erweiterung des Freidhofs und die Beschwerdern der Anwohner betrafen mit involviert - durch das Beantworten von Emails beispielsweise.

To implement the extension and to close the project, a formal planning application or rather an 'Access & Design Statement' has to be filed, which amongst other things includes the table and listing of the complaints. I helped with preparing this application by creating the layout (structure, orthography, photos, appendix etc.) and by typewriting it. Additionally I furthermore have been involved in all tasks and steps that are related to the extension of the cemetery and the complaints of the residents like answering complaining emails.

Um zu gewährleisten, dass alle Dokumente die Erweiterung des Friedhofs betreffend komplett sind und alle wichtigen Informationen teil dieser Dokumente sind, sind viele Besuche des Gilroes Friedhofs notwendig. Aus diesem Grund durfte ich die Kollegin, die sich mit diesem Fall beschäftigt, ein zweites mal begleiten um einen Sachverständigen fuer Sicherheitssysteme wie, beispielsweise Kameras, Bewegungsmelder und Infrarotkontrolle, zu treffen. Dieser Sachverständige musste sich nun Gedanken darueber machen, wo auf der bald erweiterten Flaeche die Sicherheitssysteme installiert werden muessten, um den Friedhof vor Vandalismus und unsozialem Verhalten zu schuetzen. Seine Meinung hierzu wird dann ebenfalls Teil des 'Access & Design Statements'.

There have to be several visits at Gilroes Cemetery to make sure everything that could be important is part of the application. For that reason I was allowed to accompany the colleague in charge to a visit to speak to someone who cares for the security which includes cameras (CCTV-surveillance), movement detectors and infrared control. This person now has to write down where to place the new security systems to protect the possible in the future extended part of the cemetery of anti-social behaviour and vandalism. This statement will then also be part of the 'Access & Design Statement'.

Es wird wohl noch einige Zeit dauern, bis der Antrag herausgegeben werden und unter Umstaenden genehmigt werden kann. Dies liegt unter Anderem an den mannigfaltigen Beschwerden und den generellen Problemen die auftreten, wenn ungenutztes Land in staatlich genutztes umgewandelt werden muss.

It will still take some time till the planning application will be passed and, maybe be approved to get implemented. This is due to the bulk of complaints and the general problems that occur if unused green space is going to be converted into public used land.

2. Auf- und Verteilung von Bueroartikeln **Distributing and splitting of Stationery**

Die Abteilung Administration & Information ist auch fuer die Bestellung und Verteilung von Bueroartikeln wie Kalendern o. Ae. verantwortlich.

Dabei muessen die von jeder Abteilung des Regeneration & Culture Departments gemachten Bestellungen zugeordnet, gezaehlt und dokumentiert werden.

Daher musste ich die kompletten eingehenden Artikel zaehlen und sortieren, um sie danach mit Hilfe von Listen auf die einzelnen Abteilungen auf zu teilen.

Die Abteilungen konnten ihre Bestellungen dann abholen und unterschreiben, dass sie diese erhalten haben.

Danach musste noch ausgerechnet werden wie viel jede einzelne Abteilung ausgegeben hatte und welche Artikel noch nicht eingetroffen sind. Auch dies gehoerte zu meinen Aufgaben.

The section Administration & Information is also in charge of ordering stationery e.g. calendars and diaries for the Department Regeneration & Culture.

All of the orders that come in from the different sections have to be allocated, counted and documented. Therefore I had to count and sort all of the incoming articles, to then split them up by means of lists.

Afterwards the different sections had to pick up their articles and sign the paperwork to make sure they received everything.

The last thing to do was to figure out how much every section spent on this stationery and which articles they have not received yet.

This was also part of my tasks of this day.



3. Verfassen eines Berichtes ueber Quecksilberemissionen durch Einaescherung in Krematorien.

Composing a report about Crematory mercury emissions.

Um einen generellen Ueberblick ueber die entstehenden Quecksilber Emissionen durch das kremieren von Verstorbenen zu bekommen und darueber zu informieren, war es meine Aufgabe ein Aushaengeblatt zu verfassen und zu gestalten. Dazu musste ich mich erst einmal mit dem Thema vertraut machen indem ich mehrere Artikel zu diesem Thema gelesen und Nachforschungen im Internet angestellt habe.

To get a general overview over the mercury emissions arising by cremating deceased persons and to inform people about these emissions and their abatement, my task was to create a kind of leaflet giving short information.

Therefore I had to make myself familiar with the matter of mercury emissions and their abatement by reading articles about it and doing research on the internet.

4. Inventur der Bueroartikel im Lagerraum.

Inventory of the stationery in the storage room.

Da die Abteilung in der ich arbeite auch fuer das Beschaffen von Bueroartikeln fuer das Department zustaendig ist, fallen einige Restposten bzw eingelagerte Bueroartikel im Lager an. Diese muessen von Zeit zu Zeit aufgelistet und ihr Wert bestimmt werden. Dieses Mal war dies meine Ausgabe. Zu diesem Zweck habe ich eine Inventur durchgefuehrt.



As the section I am working in is also in charge of providing stationery for the whole department, there are a lot of remaining stock and loose items in the inventory. Every now and then, all these items have to be listed and their value calculated. Therefore it was my task to make a kind of stocktaking.

D. Veranstaltungen

Meetings & Courses

1. Gleichheit fuer Neueinsteiger

Equality for New Starters

(10th August 2009)

Der Kurs 'Gleichheit bzw. gleiche Chancen fuer Neueinsteiger' war ein sehr allgemeiner aber gleichzeitig sehr wichtiger Kurs.

Die Hauptthemen des Tages waren „Gleichheit und Verschiedenheit“ und „Diskriminierung und Belaestigung“.

Es war sehr interessant zu sehen was genau die Teilnehmer unter diesen Begriffen verstanden und welche Meinung sie dazu vertraten. Besonders in Bezug auf die Art wie sie selbst gerne behandelt werden moechten und andere Menschen behandeln.

Der Kurs hat ebenfalls einen Ueberblick darueber verschafft auf welche Art und Weise das Leicester City Council seine Angebote und Veranstaltungen fuer jeden zugaenglich zu machen versucht, wie z. B. fuer Behinderte Menschen oder Menschen die die englische Sprache nicht beherrschen.

Spaeter diskutierten wir ueber die vielen Kulturen, Etnien und Gewohnheiten der hier lebenden Menschen und lernten etwas ueber die vielfaelltigen Feste und religioese Zeremonien die in Leicester stattfinden.

In Bezug darauf sprachen wir auch ueber die Menschenrechte besonders das Recht auf Gleichheit und der gleichen Chancen und wie diese uns im taeglichen Leben begeben wie z. B. bei einer Bewerbung im Leicester City Council.



This course has been a very general but at the same time really important course. The main themes discussed were 'equality and diversity' and 'discrimination and Harassment'.

It was very interesting to get to know which opinions the attendants have about these words and their meanings and what people expect from each other regarding the way they want to be treated.

The course also gave an overview in which ways Leicester City Council wants to make services available for everyone e.g. for disabled people or people who are not able to speak the English language.

We discussed the variety of cultures, ethnic races and habits and got to know a little bit more about the various festivals and religious ceremonies which take place in Leicester.

Therefore we also talked about human rights (right to be equal) and how important they are in our everyday lives e.g. applying for a job at Leicester City Council.

2. Gemeinsame Einfuehrung

Corporate Induction

(25th August 2009)

Dieses Training, dass ebenfalls im New Walk Centre stattfand, hatte den Zweck neuen Mitarbeitern des Leicester City Councils und der Stadtverwaltung im Allgemeinen einen generellen Ueberblick ueber den Aufbau und die Aufgaben des Councils zu geben. Dazu wurden die Ziele des Councils innerhalb der naechsten 25 Jahre erleutert und die verschiedenen Bereiche in denen die Mitarbeiter des Councils zustaendig sind besprochen.

Ein Councillor der Abteilung fuer Freizeitaktivitaeten erklarte des weiteren wie die Politiken des Councils entstehen und wer an ihren Entstehungen beteiligt ist. Ein wichtiger Teil des Trainings war es etwas ueber Leicester zu erfahren und sich mit seinem neuen Arbeitsplatz identifizieren und sich wohl fuehlen zu koennen, mit der Arbeit die man ausfuehrt.

This training, which as well took place in New Walk Centre, was to give a general overview over Leicester City Council, the tasks and the structure of the Council to New Starters. We discussed the main values Leicester City Council has and which targets it wants to reach in the following 25 years and talked about the different areas in which the Council is involved.

A Councillor of the Leisure Section explained how policies develop and how they work and talked about the procedures that have to talk place to create new policies for Leicester City Council. One important topic of the training was to learn more about the City of Leicester, identify more with the new workplace and to feel comfortable with the work you are doing.

3. Besichtigung und Kontrolle einiger Councilausstellen

Surveys and monitoring of several council branch offices

(4th of September 2009)

An diesem Tag durfte ich zwei Mitarbeiter der Gebaeudebesichtigungsabteilung, New Walk 16, bei Besichtigungen einiger Ausstellen des Councils begleiten. Dabei bekam ich einen Einblick in die Aufgaben dieses Teams. So war es z. B. Ihre Aufgabe darueber zu entscheiden ob das Saffron Gemeindezentrum in Leicester renoviert bzw. in Stand gesetzt wird und wie hoch das Budget hierfuer angesetzt ist. (Aussenfassade, Fenster, Tueren etc.)

Gleichzeitig entscheiden sie aber auch darueber, ob Gebaeude noch sicher sind und welche Veraenderungen an ihnen vorgenommen werden sollen. So entschieden sie z. B. , dass neue Dachrinnen und Abflussrohre im Socialen Centrum Hillview installiert werden muessen, da Feuchtigkeit ins innere des Gebaeudes gelang und die Waende zerstoerte. Am selben Tag wurde auch noch darueber entschieden die Zaeune eines Out-door Spielplatzes zu erneuern und die Fenster der Leicester Art Gallery zu reparieren. Alle Besichtigungen muessen dukumentiert werden, entweder schriftlich oder durch Fotos.

This day I was allowed to accompany two colleagues of the building survey team, New Walk 16. I got a little overview over the tasks of the team and what they are actually doing. One survey we did, was to

decide whether the Saffron Community Centre has to be renovated and mended or not, and how high the budget for this project would be. (wall covering, windows, doors etc.)

At the same day there was to decide, if buildings are still safe and which modifications have to be carried out. So e.g. they decided that new rain pipes and drainpipes have to be installed at the Social Centre Hillview, because humidity entered the insides of the building and destroyed the walls and the wall paper.

Later that day, there was a visit at an outdoor playground to check if the fences which surround the playground have to be rebuilt and a visit of the outsides of the Leicester Art Gallery to see if the windows partially have to be repaired.

All surveys that are carried out by the team have to be documented either by writing notes or taking photos.

E. Weitere kleine Aufgaben
Additional little daily activities



- 1. Erstellen von Labels fuer Ordner und Sammelfaecher mit Hilfe von Word.**
Drawing labels for folders and trays by using Word.
- 2. Erstellen von Listen unterschiedlichster Art in Excel.**
Create a lot of different kind of lists by using Excel.
- 3. Sortieren und Abheften von Beschwerden in numerischer Ordnung.**
Arranging and filing complaints in a numerical order.
- 4. Ausdrucken und sortieren von Emails und Dokumenten fuer FOIA.**
Printing and arranging emails and documents concerning FOIA. (Freedom of Information Act Implementation)
- 5. Faxen und versenden von Briefen und Dokumenten per post.**
Faxing and sending of letters and documents via post.
- 6. Kopieren von Dokumenten.**
Copying of several documents.
- 7. Anrufen von Mitarbeitern um sie aufzufordern ihre Post abzuholen und die Zustellungsbescheinigung zu unterschreiben.**
Ring Leicester City Council staff to ask them to pick up their recorded delivery.

