

Niederschrift  
über die 18. Sitzung des Ausschusses für Personal und allgemeine  
Verwaltung  
am 04.12.2017 in Köln, Landeshaus  
- öffentlicher Teil -

**Anwesend vom Gremium:**

**CDU**

Bündgens, Willi	für Decker, Ruth
Fenninger, Georg	
Giebels, Harald	
Henk-Hollstein, Anne (ab TOP 6)	für Boss, Frank (MdL)
Kuckelkorn, Günter	
Kühlwetter, Joachim	
Petrauschke, Hans-Jürgen	
Dr. Schlieben, Nils Helge	
Schönberger, Frank	für Kuckelkorn, Günter
Zimball, Wolfgang	

**SPD**

Arndt, Denis	
Brodrick, Helmut	
Krupp, Ute	
Schmitz, Hans	
Schulz, Ursula	Vorsitzende
Walter, Karl-Heinz	
Wucherpfennig, Brigitte	

**Bündnis 90/DIE GRÜNEN**

Bortlitz-Dickhoff, Johannes  
Peters, Anna  
Rickes, Roland

**FDP**

Runkler, Hans-Otto

**Die Linke.**

Zierus, Jürgen

**FREIE WÄHLER**

Vallot, Margret

### **Fraktionsgeschäftsstellen**

Klemm, Ralf (bis TOP 15)  
Schulte, Felix

Bündnis 90/DIE GRÜNEN  
Die Linke.

### **Verwaltung:**

Limbach, Reiner  
Dr. Weniger, Wolfgang  
Dannat, Knut  
Frankeser, Karl-Heinz  
Hildebrandt, Andreas  
Krause, Frank  
Mäcke, Verena  
Pagenkopf, Ralf  
Schwamborn, Axel  
Beuel, Stefan (Protokoll)

Erster Landesrat  
GF LVR-InfoKom  
Leiter LVR-FB 14  
LVR-InfoKom  
Leiter LVR-FB 11  
LVR-InfoKom  
Stab GGM  
Leiter LVR-FB 12  
Leiter LVR-Institut TBE  
OE 10.10

### **Sonstige Anwesende**

Büder, John (bis TOP 6)  
Hiestermann, Astrid (bis TOP 10)  
Schiblon, Andreas (bis TOP 10)  
Schneiders, Susanne  
Stöcker, Daniel  
Unkelbach, Ingo

LVR-Datenschutzbeauftragter  
PR 5  
GPR  
LVR-FB 21  
Persönlicher Referent ELR  
LVR-FB 12

## Tagesordnung

### **A: Ausschuss für Personal und allgemeine Verwaltung**

#### Öffentliche Sitzung

#### Beratungsgrundlage

1. Anerkennung der Tagesordnung
2. Niederschrift über die 17. Sitzung vom 09.10.2017
3. Anfragen und Anträge
- 3.1. Fachpersonal für den LVR erfolgreich halten, finden und binden - Qualität der Aufgabenerfüllung sichern **Antrag  
14/193 SPD, CDU E**
4. Substanzerhalt Kulturelles Erbe;  
hier: Evaluation der gem. Vorlage 14/981/1  
beschlossenen Maßnahmen **14/2298 K**
5. Umsetzung des Gesetzes zur Gleichstellung von Frauen  
und Männern für das Land Nordrhein-Westfalen (LGG NW) **14/2250 E**
6. Kurzvortrag zum Datenschutz beim LVR
7. Verschiedenes

### **B: Betriebsausschuss LVR-InfoKom**

8. Wirtschaftsplanentwurf 2018 LVR-InfoKom **14/2368 E**
9. Kurzvortrag zur Kundenzufriedenheitsbefragung 2016 von  
LVR-InfoKom
10. Verschiedenes

### **C: Ausschuss für Personal und allgemeine Verwaltung**

#### Nichtöffentliche Sitzung

11. Niederschrift über die 17. Sitzung vom 09.10.2017
12. Anfragen und Anträge
13. Personalmaßnahmen
- 13.1. Personalmaßnahmen **14/2371 B**  
hier: Zuständigkeit des Ausschusses für Personal und  
allgemeine Verwaltung
- 13.2. Personalmaßnahmen **14/2372/1 E**  
hier: Zuständigkeit des Landschaftsausschusses
14. Verschiedenes

### **D: Betriebsausschuss LVR-InfoKom**

15. Einstellung einer Beschäftigten in der LVR-InfoKom **14/2393 B**  
hier: Zuständigkeit des Betriebsausschusses LVR-InfoKom
16. Sachstand zum Roll-Out LOGINEO **14/2353 K**

- |     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| 17. | Dritter Quartalsbericht 2017 von LVR-InfoKom   | <b>14/2366 K</b> |
| 18. | Übersicht der Vergaben von LVR-InfoKom ab einer Summe von 10.000 EUR für den Zeitraum vom 01.09.2017 bis 25.10.2017. | <b>14/2365 B</b> |
| 19. | Verschiedenes  |                  |

Beginn der Sitzung:	09:30 Uhr
Ende öffentlicher Teil:	10:35 Uhr
Ende nichtöffentlicher Teil:	11:10 Uhr
Ende der Sitzung:	11:10 Uhr

## **Öffentliche Sitzung**

### **Punkt 1**

#### **Anerkennung der Tagesordnung**

Nach einem kurzen Austausch zur Frage der Dringlichkeit des Antrags 14/193 besteht Einvernehmen im Ausschuss, diesen, wie in der zweiten aktualisierten Tagesordnung vorgesehen, unter TOP 3.1 zu beraten.

Gegen die Tagesordnung bestehen keine Bedenken.

### **Punkt 2**

#### **Niederschrift über die 17. Sitzung vom 09.10.2017**

Gegen die Niederschrift bestehen keine Bedenken.

### **Punkt 3**

#### **Anfragen und Anträge**

#### **Punkt 3.1**

#### **Fachpersonal für den LVR erfolgreich halten, finden und binden - Qualität der Aufgabenerfüllung sichern Antrag 14/193 SPD, CDU**

**Frau Wucherpfennig** verdeutlicht, dass der Antrag im Ergebnis darauf abziele, die bisherigen Maßnahmen zur Personalfindung und -bindung zu bündeln und weitere Ideen zu entwickeln.

**Herr Fenninger** ergänzt auf Nachfrage, dass der in dem Antrag genannte Maßnahmenkatalog nicht abschließend sei.

Der Antrag wird fraktionsübergreifend dem Grunde nach befürwortet, so auch von der Fraktion Die Linke. **Herr Zierus** erklärt aber, sich heute zu enthalten, weil die Beratung

in seiner Fraktion noch nicht abgeschlossen sei.

Der Ausschuss für Personal und allgemeine Verwaltung fasst **einstimmig** - bei Enthaltung der Fraktion Die Linke - folgenden empfehlenden Beschluss:

"Die Verwaltung soll im Einzelnen darstellen,

- 
- welche Faktoren die Attraktivität des LVR für die Beschäftigten ausmachen und damit zu einer Bindung des Personals beitragen,
- mit welchen Maßnahmen sich der LVR heute und zukünftig am allgemeinen Arbeitsmarkt einschließlich der akademischen Ausbildungsstellen positioniert, um die Gewinnung von Fachpersonal zu gewährleisten,
- welche Elemente zur Steigerung der Attraktivität des LVR als Arbeitgeber darüber hinaus in Frage kommen".

#### **Punkt 4**

##### **Substanzerhalt Kulturelles Erbe;**

**hier: Evaluation der gem. Vorlage 14/981/1 beschlossenen Maßnahmen**

**Vorlage 14/2298**

Zu diesem TOP gibt es keine Anmerkungen.

"Der Bericht zu den beschlossenen Maßnahmen zum Handlungsfeld Substanzerhalt Kulturelles Erbe wird gemäß Vorlage Nr. 14/2298 zur Kenntnis genommen."

#### **Punkt 5**

##### **Umsetzung des Gesetzes zur Gleichstellung von Frauen und Männern für das Land Nordrhein-Westfalen (LGG NW)**

**Vorlage 14/2250**

**Herr Limbach** weist darauf hin, dass die Vorlage vorbehaltlich des Abschlusses des personalvertretungsrechtlichen Beteiligungsverfahrens zu beschließen sei.

Der Ausschuss für Personal und allgemeine Verwaltung fasst **einstimmig** folgenden empfehlenden Beschluss:

"Der Umsetzung des Gesetzes zur Gleichstellung von Frauen und Männern für das Land Nordrhein-Westfalen (LGG NW) durch den LVR-Gleichstellungsplan 2020 wird - vorbehaltlich des Abschlusses des personalvertretungsrechtlichen Beteiligungsverfahrens - gemäß der Vorlage 14/2250 zugestimmt.

#### **Punkt 6**

##### **Kurzvortrag zum Datenschutz beim LVR**

**Herr Büder** - Datenschutzbeauftragter des LVR - hält einen Kurzvortrag rund um das Thema Datenschutz beim LVR. Die den Vortrag unterstützende Präsentation ist als Anlage der Niederschrift beigefügt. Im Anschluss an den Vortrag gehen **Herr Büder** und **Herr Frankeser** detailliert auf Fragen aus dem Gremium ein. Dabei geht es u. a. um die Themen Sicherheit der Telefonie beim LVR, Datenschutz bei Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern, Organisation des Datenschutzes in den Einrichtungen des LVR, Zusammensetzung des Beirates für IT-Sicherheit und das Recht auf Löschung/Vergessen.

**Punkt 7**  
**Verschiedenes**

**Herr Limbach** verweist auf die vorletzte Sitzung des Rechnungsprüfungsausschusses und die dortige Behandlung des Themas Grundsicherung nach dem SGB XII. In diesem Zusammenhang sei auch zugesagt worden, über die Veränderung der personellen Ausstattung zu berichten. Herr Limbach teilt mit, dass im Dezernat 7 zwei Zahlungsmöglichkeiten eingerichtet wurden, deren Besetzung zum 01.12.2017 erfolgt sei.

**Punkt 8**  
**Wirtschaftsplanentwurf 2018 LVR-InfoKom**  
**Vorlage 14/2368**

Nach kurzer Aussprache fasst der Ausschuss für Personal und allgemeine Verwaltung **einstimmig** folgenden empfehlenden Beschluss:

"1. Der Wirtschaftsplanentwurf LVR-InfoKom für das Jahr 2018, einschließlich des Kassenkreditrahmens und der Verpflichtungsermächtigungen, wird in der Fassung der Vorlage Nr. 14/2368 festgestellt.

2. Die Verwaltung wird beauftragt, den Wirtschaftsplanentwurf 2018 bis zur Drucklegung noch an die aktuelle Entwicklung anzupassen und ggf. erforderliche Änderungen ohne Einzelaufführung im Veränderungsnachweis bei der Drucklegung des endgültigen Wirtschaftsplanes vorzunehmen, soweit diese keine Auswirkungen auf das ausgewiesene Ergebnis haben."

**Punkt 9**  
**Kurzvortrag zur Kundenzufriedenheitsbefragung 2016 von LVR-InfoKom**

**Herr Dr. Weniger** stellt in einem Kurzvortrag die wesentlichen Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung 2016 von LVR-InfoKom dar. Die den Vortrag unterstützende Präsentation ist als Anlage der Niederschrift beigefügt. Er kündigt an, den Ausschuss bei Zeiten über die Ergebnisse der nächsten Kundenzufriedenheitsbefragung zu unterrichten.

**Punkt 10**  
**Verschiedenes**

Zu diesem Top gibt es keine Anmerkungen.

Wuppertal, den 03.01.2018

Mit freundlichen Grüßen  
Die Vorsitzende

Schulz

Köln, den 12.12.2017

Die Direktorin des  
Landschaftsverbandes  
Rheinland  
In Vertretung

Limbach

Köln, den 14.12.2017

Betriebsleitung  
LVR-InfoKom

Dr. Weniger

# **Ausschuss für Personal und allgemeine Verwaltung**

**Sitzung am  
4. Dezember 2017**

## **Kurzvortrag zum Datenschutz beim LVR**

**John Büder, LVR-Datenschutzbeauftragter**

## Wer wir sind...

### **Stabsstelle 10.03**

- **Datenschutz**
- **Medienrecht**
- **Angelegenheiten nach dem IFG**

#### ***John Büder***

**Datenschutzbeauftragter des LVR**  
**Leitung Stabsstelle**

#### ***Jan Reschke***

**Stellvertretender Datenschutzbeauftragter**



**Organisatorische Unterstützung z.Zt. durch Sekretariat ELR/LR 1**



## Datenschutz in öffentlichen Stellen Sicherstellung des Datenschutzes

### **§ 32a Abs. 1 S. 1 DSGVO NRW:**

**„Öffentliche Stellen, die personenbezogene Daten verarbeiten, haben einen internen **Beauftragten für den Datenschutz** sowie einen Vertreter zu bestellen.“**

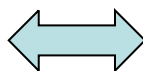
- **Hohes Datenschutzniveau als Zeichen einer bürgerfreundlichen und modernen Verwaltung**
- **Berechtigte Erwartung, dass der LVR bei seinen Tätigkeiten die Persönlichkeitsrechte und damit das Recht auf informationelle Selbstbestimmung achtet**
- **Die Verantwortung trägt immer die Leitung der Behörde, aber alle Beschäftigten sind verantwortlich für den Datenschutz in ihrem Bereich**
- **Der Datenschutzbeauftragte unterstützt, berät und überwacht**
- **Er entscheidet nicht darüber, wie bestimmte Verfahren durchzuführen sind**
- **Weisungsfreiheit (§ 32 Abs. 2 S. 1 DSGVO NRW)**

## Datenschutz und Datensicherheit



**Formale Trennung der Funktionen beim LVR:**

**Datenschutzbeauftragter**  
John Büder/Stabsstelle



**IT-Sicherheitsbeauftragter**  
Karl-Heinz Frankeser/LVR-InfoKom

- **Ständiger Austausch**
- **Gemeinsame Abstimmung**
- **Gegenseitige Information**
- **Beiderseitige Teilnahme in Projektleitungsausschüssen und Arbeitsgruppen**

## **Aufgaben:**

### **Unterstützen, bewerten, beraten, überwachen**

- **Frühzeitige Beteiligung**  
**an datenschutzrelevanten Vorgängen, Verfahren und Maßnahmen**  
**(z.B. Rundschreiben, Formulare, Richtlinien, Verträge, IT-Verfahren)**
- **Führung des Verfahrensverzeichnisses bei automatisierten Verfahren**  
**(§ 8 Abs. 1 DSGVO NRW)**  
**dient der Dokumentation, wo sich in der öffentlichen Stelle personenbezogene**  
**Daten befinden und verarbeitet werden**
- **Vorabkontrolle**  
**Vor der Entscheidung über den Einsatz oder eine wesentliche Änderung eines**  
**automatisierten Verfahrens zur Verarbeitung personenbezogener Daten**  
**durchzuführen (§ 10 Abs. 3, § 32a Abs. 1 S. 7 DSGVO NRW)**
- **Ansprechpartner für Beschäftigte und ggf. für Bürgerinnen und Bürger**

## **Aufgaben:**

### **Unterstützen, bewerten, beraten, überwachen**

- **Beratung und Schulung**
  - in allen datenschutzrechtlichen Belangen inkl. Einzelfallberatung
  - Datenschutz-Seminare über das LVR-ITB und WS in Dienststellen
- **Überwachung**

Prüfung der technischen und organisatorischen Maßnahmen (§ 10 DSGVO NRW), Kontrolle, ob bei der Auftragsdatenverarbeitung durch externe Stellen die Weisungen des Auftraggebers eingehalten werden, Durchführung von Audits im Klinikbereich

### **Aufgaben der Stabsstelle außerhalb des Bereichs Datenschutz:**

- **Medienrechtliche Fragestellungen, Beratung/Prüfung**

z.B. Nutzungs- und Verwertungsrechte von Texten, Bildern usw., Fragen im Zusammenhang mit neuen Medien (Google, Facebook & Co.)
- **Anfragen nach dem Informationsfreiheitsgesetz (IFG NRW: Freier Zugang zu den Informationen bei den öffentlichen Stellen unter gewissen Voraussetzungen)**

## **Personenbezogene Daten**

### **-> Schutz des Persönlichkeitsrechts des Einzelnen**

#### **Beispiele:**

- Namen, Geburtstag, Alter, Staatsangehörigkeit, Familienangaben, Vorstrafen, Krankheit, Ausbildung, Beruf, Religion, Hobbies, Gewohnheiten**
- Unterschrift, Schriftproben**
- Passfoto, Röntgenbilder, Aufnahmen durch Videokamera**
- Biometrische Daten**
- Gesundheitliche Verhältnisse (u.a. Anamnesen, Diagnosen, Therapien, Aufenthalt in LVR-Klinik)**
- Vermögen, Schulden, Kreditdaten**
- Daten zu Arbeitszeit, Fehlzeiten, Einsatzmöglichkeiten, Personalplanungsdaten,**
- Akt und Status der Entmündigung (gesetzl. Betreuung)**

#### **Nicht:**

**Anonymisierte, aggregierte oder statistische Daten, es sei denn, es kann ein Bezug zu einer konkreten Person hergestellt werden.**

## Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten

### § 4 DSGVO NRW

#### Grundsatz: Verbot mit Erlaubnisvorbehalt

Personenbezogene Datenverwendung ist grundsätzlich **verboten**

#### Ausnahmen:

- Rechtsnorm erlaubt die Datenverwendung  
(BDSG, DSGVO NRW, Spezialgesetze, sonstige Rechtsnormen) oder
- ordnungsgemäße Einwilligung liegt vor (§ 4a BDSG)

#### Grundsatz: Datenerhebung beim Betroffenen

-> entspricht Grundrecht auf Datenschutz (der Einzelne entscheidet selbst über die Preisgabe seiner Daten)

#### Ausnahmen:

Ohne Mitwirkung des Betroffenen, wenn

- Rechtsvorschrift dies vorsieht
- die zu erfüllende Aufgabe eine Erhebung bei Anderen erforderlich macht

## Datenverarbeitungs-Grundsätze



- **Datenvermeidung**

- **Datensparsamkeit**

*„So wenig wie möglich, so viel wie nötig“*

-> **Verhältnismäßigkeitsprüfung**

**Ggf. Vorrang Datensparsamkeit vor Aufwandsüberlegungen**

- **Zweckbindung**

-> **Verwendung der Daten nur für die Zwecke, für die sie erhoben worden**

## **Exkurs: Die neue EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO)**

**Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr**

**Unmittelbare Geltung ab 25. Mai 2018**

- für alle in der EU niedergelassenen Unternehmen
- für alle in der EU anbietenden Unternehmen



**Die EU-DSGVO regelt nicht alle Aspekte des Datenschutzes in der EU und in Deutschland. In vielen Artikeln werden sog. „Öffnungsklauseln“ ermöglicht.**

**Anwendungsreihenfolge:**

**EU-DSGVO -> DSG NRW (Entwurf liegt noch nicht vor) -> BDSG (neu)**

**EU-DSGVO: - ist nicht subsidiär wie bisher das BDSG, gilt also vorrangig  
- außer da, wo explizit nationale Regelungen erwähnt werden**



## **Exkurs: Die neue EU-DSGVO**

### **Grundsätze der Datenverarbeitung (Art. 5):**

- **Rechtmäßigkeit: Rechtsgrundlage für die Verarbeitung existiert**
- **Treu und Glauben: redlich und anständig (Transparenz)**
- **Transparenz: Nachvollziehbarkeit**
- **Zweckbindung: eindeutige Zwecke**
- **Datensparsamkeit/Datenminimierung: auf das notwendige Maß beschränkt**
- **Richtigkeit: Daten müssen sachlich richtig und auf neuestem Stand sein**
- **Speicherbegrenzung: frühestmögliche Löschung nach Wegfall der Erforderlichkeit**
- **Integrität und Vertraulichkeit: Schutz vor unbefugter Verarbeitung, Verlust**

## **Exkurs: Die neue EU-DSGVO**

### **Art. 9 Abs. 1**

**Verbot der Verarbeitung personenbezogener Daten bei folgenden Kategorien:**

**rassische u. ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse und weltanschauliche Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheit, Sexualeben, genetische Daten und biometrische Daten**

### **Ausnahmen nach Art. 9 Abs. 2**

- **Einwilligung**
- **Erforderlichkeit wg. Arbeitsrecht, sozialer Sicherheit, Sozialschutz**
- **Verarbeitung innerhalb politischer, weltanschaulicher, religiöser oder gewerkschaftlicher Organisationen**
- **Verarbeitung Daten, die die Person offenkundig öffentlich gemacht hat**
- **Rechtsansprüche und Handhabung von Gerichten**
- **Gesundheitsvorsorge, Arbeitsmedizin u. öffentlicher Gesundheitsschutz**
- **Archivzwecke, historische Forschungszwecke, statistische Zwecke**

## **Exkurs: Die neue EU-DSGVO**

### **Stärkung der Betroffenenrechte (Art. 12 ff.)**

- **Recht auf Auskunft/Transparente Informationen (Art. 12 – 15):**  
**„ welche, wie, wer, wofür, wie lange“**  
**bereits zum Zeitpunkt der Erhebung**
- **Recht auf Berichtigung (Art. 16): Berichtigung und Ergänzung**
- **Recht auf Löschung (Art. 17): Recht auf „Vergessenwerden“**  
**-> umfassender als bisher**
- **Recht auf Datenportabilität (Art. 20): Daten müssen weiter nutzbar sein in**  
**einem strukturierten, gängigen, maschinenlesbaren Format**  
**-> neu**

## Exkurs: Die neue EU-DSGVO

### Neu: Die Datenschutzfolgeabschätzung (DSFA) nach Art. 35

- Ist vom Verantwortlichen (nicht vom DSB) durchzuführen
  - > neu / anders als bei bisheriger Vorabkontrolle!
- Wenn bei Form der Verarbeitung ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten von Personen zu vermuten ist
- Beim Einsatz neuer Technologien
- Bei systematischer und umfassender Bewertung pers. Aspekte, z.B. Profiling
- Bei systematischer und umfassender Überwachung öffentl. zugänglicher Bereiche
- Bei der Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten
- Muss vorab vom Verantwortlichen durchgeführt werden
- Verantwortlicher kann Rat beim DSB einholen
- Muss regelmäßig vom Verantwortlichen aktualisiert werden

Neu: Die Aufsichtsbehörde kann bei Datenschutzverstößen nach Art. 83 Bußgelder verhängen, Höhe: bis zu 20 Mio. EUR oder 4% des Jahresumsatzes (aber: § 43 Abs. 3 BDSG 2017: Keine Verhängung von Geldbußen gegen Behörden, Ausnahme: Teilnahme am Wettbewerb)

## Exkurs: Die neue EU-DSGVO

### Auswirkungen der EU-DSGVO



### Veränderungen LVR

#### DSG NRW

- Hinwirken auf Einhaltung des Datenschutzes
- Mitarbeiterinformation (Schulungen)
- Vorabkontrolle mit datenschutzrechtlicher Freigabe des DSB
- Führen/Verfügbarmachen der Verf.-Verz. (für jedermann)

#### EU-DSGVO

- Unterrichts-/Beratungspflichten u. Überwachungsauftrag
- unverändert Aufgabe des DSB
- Datenschutzfolgeabschätzung zuständig: der Verantwortliche
- Beteiligung des DSB
- Verarbeitungsverzeichnis (ehem. Verf.-Verz) zuständig: der Verantwortliche („Jedermannverfügbarkeit“ entfällt)
- Erhöhte Informationspflichten



*Danke!*

# Ergebnisse der Kundenbefragung 2016

Dr. Wolfgang Weniger  
04. Dezember 2017

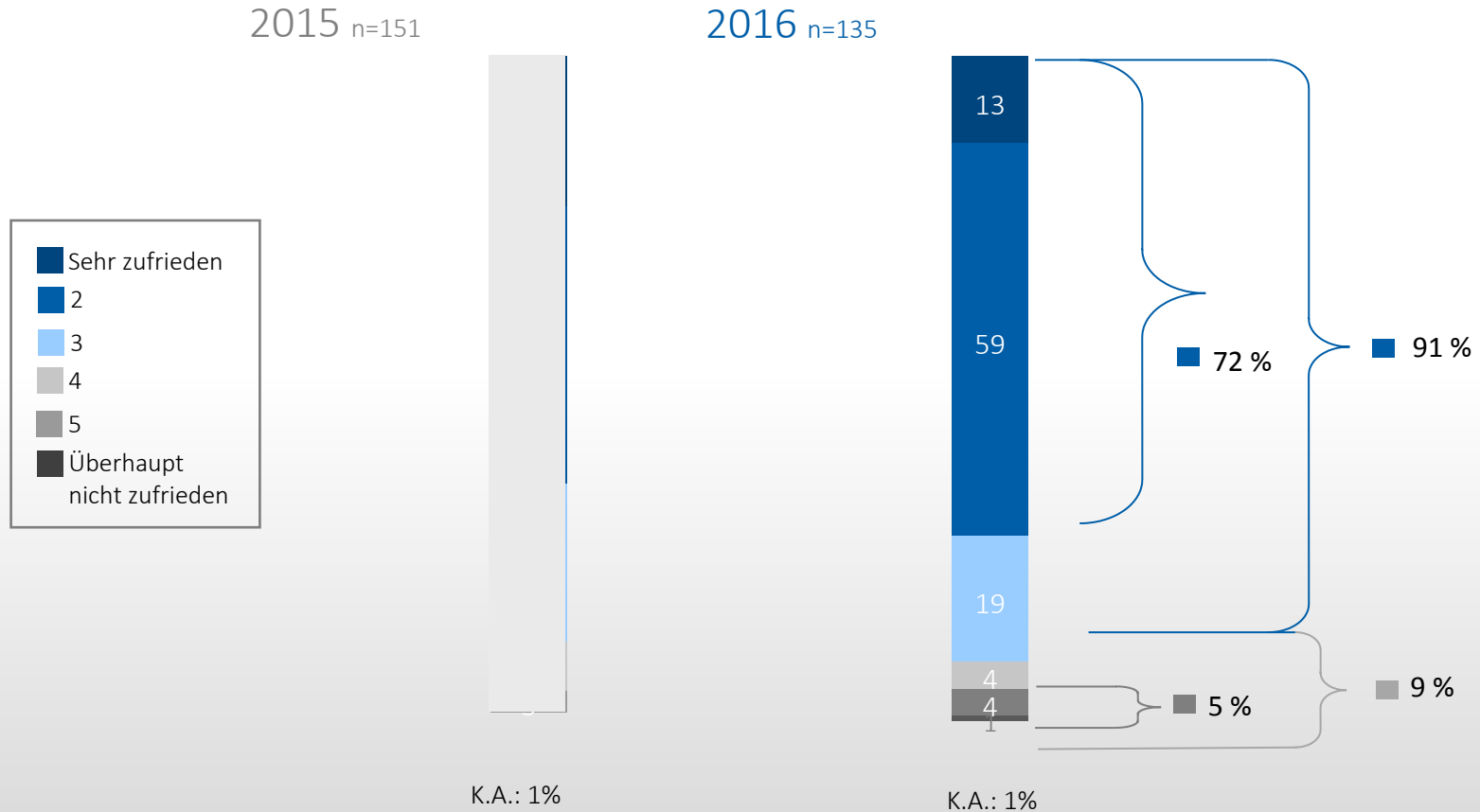
### Überblick

- » **Betrachteter Zeitraum:** Kalenderjahr 2016
- » **Befragungszeitraum:** 26.01. – 14.02.2017
- » **Stichprobe:** 135 Antworten bei 408 Einladungen
- » **Befragte:** Kunden von LVR-InfoKom  
(Anwender, IT-Verantwortliche, Management)
- » **Art der Befragung:** Anonymisiertes Online-Verfahren
- » **Durchschnittliche Bearbeitungsdauer:** 11 Minuten 30 Sekunden



# Gesamtzufriedenheit mit LVR-InfoKom als IT-Dienstleister

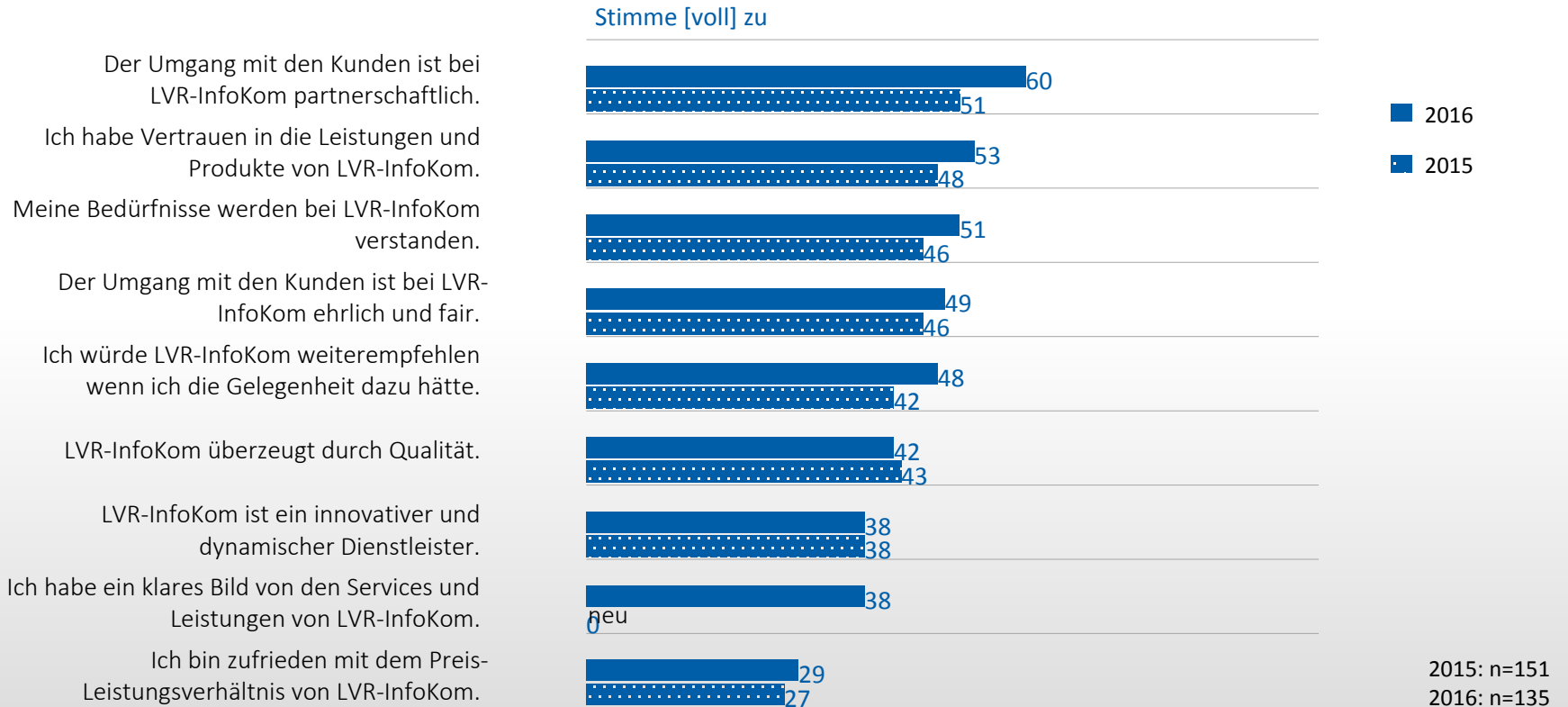
## Total 2015 vs 2016



Frage: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit LVR-InfoKom als Ihrem IT-Dienstleister? Bitte antworten Sie auf einer Skala von „Überhaupt nicht zufrieden“ bis „Sehr zufrieden“.  
(Alle Angaben in %).

# Image von LVR-InfoKom 2015 vs. 2016

## Positive Nennungen TOTAL



Frage: Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? Angaben in %.



Vielen Dank!