



# DIGITALISIERUNGSKONZEPT

der Stadt Hennef

Stand 03/2022

## Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung .....	4
2	Einleitung.....	4
3	Vision.....	6
4	Treiber und Chancen der Digitalisierung.....	6
5	Ziele der Digitalisierung in Hennef.....	8
6	Umsetzungsstrategie .....	9
7	Herausforderungen, Risiken und Rahmenbedingungen.....	9
8	Organisation, Rollen und Prozesssteuerung .....	11
9	Die Handlungsfelder der Digitalisierung in Hennef .....	13
9.1	Digitale Infrastruktur.....	14
9.1.1	Aktueller Sachstand .....	14
9.1.2	Maßnahmenplan Digitale Infrastruktur .....	16
9.2	Digitale Bildung.....	18
9.2.1	Aktueller Sachstand .....	18
9.2.2	Maßnahmenplan .....	20
9.3	Digitale Verwaltung .....	21
9.3.1	Aktueller Sachstand .....	21
9.3.2	Maßnahmenplan .....	23
9.4	eGovernment.....	24
9.4.1	Begriffsdefinitionen und Handlungsfelder.....	25
9.4.2	Das Onlinezugangsgesetz .....	25
9.4.3	Aktueller Sachstand .....	26
9.4.3.1	eGovernment.....	26
9.4.3.2	Stadt-App citykey .....	27
9.4.3.3	Onlinezugangsgesetz (OZG) .....	27
9.4.3.4	Open Government .....	30
9.4.3.4.1	Elektronische Partizipation .....	31
9.4.3.4.2	Open Data .....	31
9.4.3.4.3	Open Source und digitale Souveränität .....	32
9.4.4	Maßnahmenplan .....	32
9.5	Smart City.....	35
9.5.1	Grundlagen .....	35
9.5.2	Aktueller Sachstand .....	36
9.5.3	Maßnahmenplan .....	38
9.6	Compliance und IT-Sicherheit.....	39
10	Finanzen und Personal .....	41

11	Fazit.....	42
12	Glossar.....	44

## **1 Zusammenfassung**

Das erste Jahr der Umsetzung des am 10.03.2021 durch den Ausschuss für Digitalisierung, Wirtschaft und Tourismus beschlossenen Digitalisierungskonzeptes der Stadt Hennef zeigt eine positive Bilanz: In den einzelnen Handlungsfeldern des Konzeptes konnten geplante Projekte gestartet oder teilweise schon umgesetzt werden. Vision, Ziele, Strategien, die Auswahl der Handlungsfelder sowie die gewählte Organisation, Rollen und Prozesse haben sich in der Umsetzung bewährt.

Dennoch bleiben ein erheblicher Handlungsdruck und viele Herausforderungen für die weitere Umsetzung der Digitalisierung. Dies hat die inzwischen langanhaltende Pandemie ebenso verdeutlicht wie auch zahlreiche Studien, die den dringenden Nachholbedarf der Digitalisierung in Deutschland aufzeigen.

Der mit erheblicher Verzögerung inzwischen gestartete Breitbandausbau bleibt auch in den nächsten Jahren eine der großen Kernaufgaben für die Stadt, ebenso wie das umfassend auszubauende Angebot an Online-Dienstleistungen gemäß Onlinezugangsgesetz und die Digitalisierung innerhalb der Verwaltung mit optimierten und medienbruchfreien Prozessen. Der Aufbau einer Beteiligungsplattform, der Ausbau des Angebotes von Offenen Daten und der gemeinsame Ausbau von Smart City- und Smart Country-Lösungen sind wichtige Elemente im Sinne des Open Government mit einem offenen und partizipativen Verwaltungshandeln, die in Hennef Tradition haben und weiterhin ausgebaut werden sollen.

Die vorliegende Fortschreibung des Digitalisierungskonzeptes geht auf neue Entwicklungen und Bedarfe ein und umfasst eine Aktualisierung der Sachstände und Maßnahmen in den einzelnen Handlungsfeldern.

## **2 Einleitung**

Für die Stadt Hennef bleibt die Digitalisierung eines der wichtigsten strategischen Themenfelder für die zukünftige Ausrichtung von Verwaltung und die Entwicklung des Stadtgebietes. Lösungsansätze für viele der aktuellen und zukünftigen Herausforderungen, wie beispielsweise Mobilität, Umwelt und demografischer Wandel können durch Einsatz der Digitalisierung wesentlich unterstützt bzw. teilweise auch durch Digitalisierung überhaupt erst bewältigt werden.

Die Digitalisierung stellt eine zunehmende Herausforderung für Gesellschaft, Wirtschaft und Verwaltung dar. Es gilt, die Effizienz zu steigern, Kostenvorteile und Serviceverbesserungen zu erzielen und die Erwartungshaltung von Bürger\*innen und Unternehmen zu erfüllen.

Eine repräsentative Umfrage des Digitalverbands Bitkom im Jahr 2021 ergab, dass sich 86% der Befragten eine stärkere Digitalisierung ihrer Stadtverwaltung wünschen.<sup>1</sup> Weiteren Handlungsdruck zur Digitalisierung belegt eine EU-Studie aus dem Jahr 2021, in der Deutschland bei der Digitalisierung der Verwaltungen im EU-Vergleich lediglich auf Rang 16 kommt.<sup>2</sup>

Die Stadt möchte mit Hilfe der Informationstechnik und der Verbesserung von Abläufen den digitalen Wandel proaktiv, innovativ und partizipativ zum Wohle der Bürger\*innen und Unternehmen, zur Steigerung der Attraktivität des gesamten zentralen und ländlichen Stadtraumes aktiv begleiten und steuern und das effiziente Handeln der Verwaltung durch die Digitalisierung optimieren. Besondere Herausforderung für die Digitalisierung im Stadtgebiet Hennef ist die Integration der ländlichen Bereiche.

Das Konzept geht auf die Grundlagen der Digitalisierung ein und beschreibt anschließend auf Basis der strategischen Herangehensweise für die einzelnen Handlungselemente jeweils den aktuellen Sachstand und die vorgesehenen Maßnahmen. Weiterhin geht das Konzept im Besonderen auf das Onlinezugangsgesetz (OZG) und den Bereich Smart City ein. Zunehmend ist auch das Spannungsfeld zwischen technischen Möglichkeiten einerseits und Aspekten des Datenschutzes, der IT-Sicherheit und des IT-Risikomanagements bei der Digitalisierung zu beachten.

Der Begriff Digitalisierung ersetzt teilweise die seit Jahren etablierte Begrifflichkeit des eGovernment, wird aber mitunter auch unscharf verwendet und oft mit dem Begriff Smart City verbunden. Das Konzept soll auch zu einer Abgrenzung der Begrifflichkeiten beitragen.

Das fortgeschriebene Digitalisierungskonzept soll den aktuellen Stand der Digitalisierung in Hennef beschreiben, aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen aufgreifen und entsprechende Lösungsansätze aufzeigen. Es beschreibt immer einen kurzzeitigen

---

<sup>1</sup> Bitkom e.V., 2021, <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Deutsche-fordern-mehr-Tempo-Digitalisierung-Wohnort>

<sup>2</sup> Europäische Kommission, DESI 2021, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

IST-Zustand, der einem stetigen Wandel unterliegt. Deshalb erfolgten auch weiterhin eine dauerhafte Fortschreibung und Weiterentwicklung.

### 3 Vision

Die Stadtverwaltung setzt die Möglichkeiten der Digitalisierung zum Nutzen von Bürger\*innen, Unternehmen, Vereinen und der Verwaltung umfassend und erfolgreich ein. Durch die Digitalisierung ist die Attraktivität Hennefs als moderne, lebenswerte und nachhaltige Stadt gesteigert.

Allen Bürger\*innen werden der Zugang zu den Möglichkeiten der Digitalisierung sowie zu digitaler Bildung gewährt.

Die Digitalisierung steigert Effizienz und Service der Verwaltung. Die meisten Verwaltungsvorgänge sind online durchführbar, Verwaltungsprozesse für Bürger\*innen und Unternehmen optimiert, Transparenz des Verwaltungshandeln gesteigert und partizipative Ansätze für eine zukunftsfähige Entwicklung des Stadtraumes vorhanden. Durch den Smart City Ansatz haben wir neue Möglichkeiten

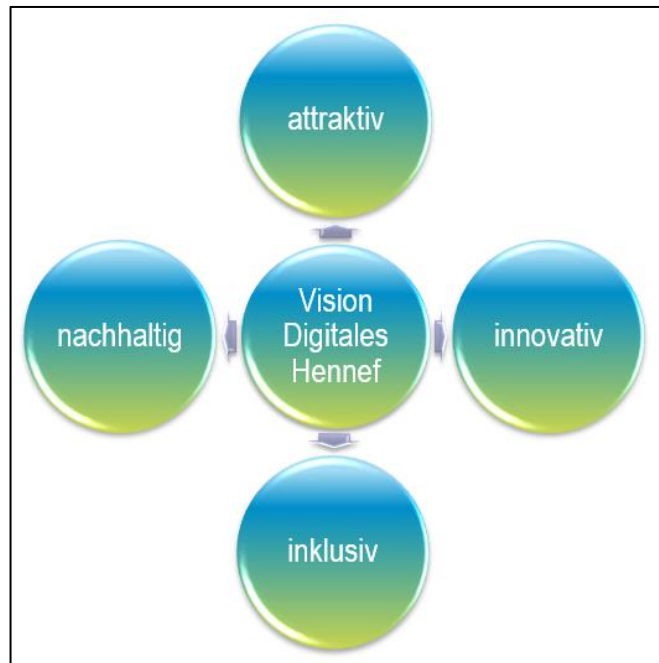


Abb. Vision der Digitalisierung in Hennef

für eine vernetzte, digitale, nachhaltige, inklusive und attraktive Stadt für alle.

### 4 Treiber und Chancen der Digitalisierung

Treiber der kommunalen Digitalisierung sind zum einen gesetzliche Vorgaben wie das eGovernment-Gesetz NRW oder insbesondere das Online-Zugangsgesetz (OZG), das erstmals die verpflichtende Umsetzung von Online-Diensten für die Kommunalverwaltung vorschreibt. Zum anderen bestehen nach dem Motto „eine digitalisierte Gesellschaft braucht digitale Verwaltungen“ bereits hohe Erwartungshaltungen von Unternehmen und Bürger\*innen, dass sich die Verwaltung an die digitale Lebenswirklichkeit anpasst und ebenfalls nützliche und innovative Online-Verfahren anbietet, da zahlreiche Abläufe und Geschäftsmodelle des täglichen Lebens bereits hochgradig digitalisiert sind

(z.B. Bankgeschäfte, Online-Shopping, hochintegrierte Smartphone-Apps, Smart Home-Technik).

Lösungen für die aktuellen und zukünftigen Herausforderungen in den Bereichen wie Demografie, Umwelt, Mobilität und Förderung des ländlichen Bereiches können durch den Einsatz der Digitalisierung unterstützt werden. Dies verdeutlicht die bereits genannte Bitkom-Umfrage<sup>3</sup>, welche die Erwartungshaltungen und Potenziale der Digitalisierung für den städtischen und ländlichen Bereich zeigt, die auch in Hennef eine hohe Relevanz aufweisen.

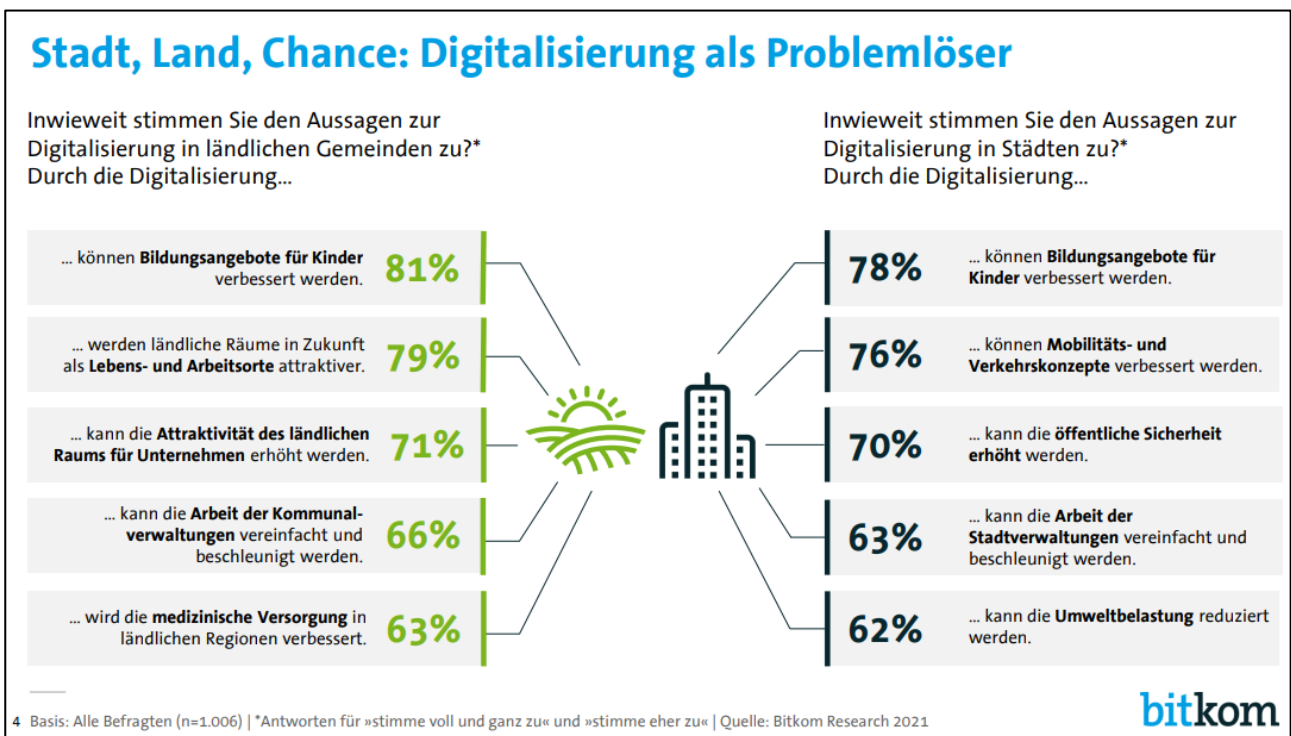


Abb. Umfrage Bitkom e.V. 2021<sup>3</sup>

Auch neuere Entwicklungen wie die Forderung nach mehr Transparenz im Verwaltungshandeln und mehr Partizipation an der Gestaltung der Stadt lassen sich mit einer stärkeren Digitalisierung besser umsetzen.

Der Trend zur Digitalisierung wird sehr stark durch neue technische Möglichkeiten und die breite Verfügbarkeit von Basistechnologien (Internetversorgung, Etablierung von Smartphones als jederzeit verfügbares persönliches Device, Apps, Smart Home-Technologien u.a.) vorangetrieben.

<sup>3</sup> Bitkom e.V., 2021, <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Deutsche-fordern-mehr-Tempo-Digitalisierung-Wohnort>

## 5 Ziele der Digitalisierung in Hennef

Durch die zunehmende Digitalisierung soll die Förderung einer nachhaltigen Stadtentwicklung mit Mehrwerten für Verwaltung, Bürger\*innen und Unternehmen durch die Nutzung moderner Technologien bewirkt werden. Die Stadt soll lebenswert, effizient, umwelt- und ressourcenschonend, inklusiv und partizipativ sein.

Zielgruppen der digitalen Stadt sind Mitarbeiter, Bürger\*innen, Unternehmen und Touristen.

Die Ziele im Einzelnen sind:

- Für die Verwaltung selber sollen Effizienz- und Serviceverbesserungen durch elektronische Prozessoptimierungen und die Vermeidung von Medienbrüchen erreicht werden. Vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung soll durch die Digitalisierung neben der Automatisierung von Abläufen auch eine Entlastung von Routineaufgaben erreicht und die Attraktivität als Arbeitgeber gesteigert werden.
- Den Herausforderungen bei Umwelt, Mobilität und Demographie soll im Sinne einer nachhaltigen Stadt mithilfe der Digitalisierung begegnet werden.
- Nachhaltigkeit, Umwelt- und Ressourcenschonung wird durch die Digitalisierung befördert
- Neue Technologien ermöglichen die Erzeugung und wenn möglich transparente Darstellung von Daten (Open Data), die für Steuerungs- und Planungsprozesse und die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle genutzt werden sollen. Diese tragen auch zur Umwelt- und Ressourcenschonung bei.
- Durch neue Technologien der Digitalisierung sollen Transparenz und Partizipation im Verwaltungshandeln gefördert werden (Open Government).
- Die Möglichkeiten der Digitalisierung sollen zur Förderung von Bildung und Weiterbildung im schulischen und außerschulischen Bereich genutzt werden.
- Die Digitalisierung soll dazu beitragen, den Erhalt, die Stärkung und die Teilhabe ländlicher Strukturen und der Dörfer und Weiler im Stadtgebiet zu ermöglichen.



## **6 Umsetzungsstrategie**

Die Umsetzungsstrategie beschreibt auf welche Art und Weise Visionen und Ziele erreicht werden sollen. Grundlegend ist dabei das Verständnis, dass die Digitalisierung kein einmaliges Projekt, sondern vielmehr eine nachhaltige und dauerhafte Gesamtaufgabe darstellt. Die aktuell für Hennef relevanten Handlungsfelder wurden identifiziert und mit einem aktuellen Sachstand und Priorisierungen versehen. In den jeweiligen Handlungsfeldern sollen parallel entsprechende Fokusprojekte und Maßnahmen ausgearbeitet werden. Diese Maßnahmen sollen prozessorientiert, agil und partizipativ bearbeitet werden. Insbesondere in den extern fokussierten Handlungsfeldern sollen Netzwerke gebildet und die Beteiligung von Politik, Bürger\*innen, Wirtschaft, Vereinen und Communities genutzt werden.

Das Konzept ist auch zukünftig in einem ständigen Prozess weiterzuentwickeln, fortzuschreiben und zu evaluieren.

## **7 Herausforderungen, Risiken und Rahmenbedingungen**

Zu den allgemeinen Herausforderungen bei der Digitalisierung im kommunalen Umfeld zählen Hemmnisse und Restriktionen durch Mangel an geeigneten Personal (Know-how und Verfügbarkeit), ausreichende finanzielle Mittel und die Komplexität der organisatorischen, regulatorischen und technischen Anforderungen und in bestimmten Projekten auch die Abhängigkeit von Externen. Eine weitere Herausforderung ist die Corona-Pandemie, die zwar in vielen Bereichen einen deutlichen Schub an Digitalisierungslösungen hervorgebracht hat, andererseits aber auch vielerorts den Nachholbedarf in der Digitalisierung verdeutlicht hat.

Um die angestrebten Ziele wie Ressourcenoptimierung und Effizienzsteigerung durch die Digitalisierung im kommunalen Umfeld umsetzen zu können, sind zunächst hohe Anfangsinvestitionen zu leisten, die sich langfristig auch mit Blick auf die demographischen Herausforderungen im Personalbereich als digitale Dividende amortisieren.

Insgesamt fehlt es in vielen Bereichen der Digitalisierung an zentralen Lösungen, die für viele Kommunen eine Entlastung bedeuten würden. Erschwerend kommt insbesondere in Nordrhein-Westfalen die Kleinteiligkeit der IT-Landschaft, sowie die Vielzahl der

Interessenlagen (Föderalismus, kommunale Selbstverwaltung, Konnexitätsprinzip, usw.) hinzu.

Die Rahmenbedingungen für die Digitalisierung in Hennef zeigen ähnlich gelagerte Herausforderungen: eingeschränkter finanzieller Spielraum und der Bedarf an personeller Verstärkung im Bereich Digitalisierung. Die Digitalisierung benötigt höhere und vielfältigere Kompetenzen bei den Mitarbeiter\*innen, neben technischem Know-how sind auch Kompetenzen aus den Bereichen Projektmanagement, Verwaltungswissen und Kommunikation, insbesondere bei der Integration externer Partner wie beispielsweise Bürger\*innen, Unternehmen oder Vereinen, gefragt.

Chancen	Risiken
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Digitalisierung fördert die Lösung von Herausforderungen bei Demografie, Umwelt und Mobilität</li> <li>• Digitale Teilhabe und Partizipation</li> <li>• Positionierung als innovative und lebenswerte Stadt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlendes Personal und fehlende Finanzen für die Realisierung</li> <li>• Fehlende Nutzerzentrierung/Akzeptanz/ Digitale Spaltung</li> <li>• Gefahren bei Datenschutz und zunehmend bei der IT-Sicherheit</li> </ul>

Abb.: Chancen und Risiken der Digitalisierung in Hennef

Zu den Risiken bei der Umsetzung der Digitalisierung zählen neben der bereits erwähnten Verfügbarkeit entsprechend qualifizierten Personals und ausreichender finanzieller Mittel insbesondere die Akzeptanz neuer Technologien und Abläufe bei Mitarbeiter\*innen und Bürger\*innen, bzw. die Entwicklung von nicht bedarfs- oder nutzenorientierten Lösungen und die hohe Komplexität von Prozessen und Technologien. Weitere Risiken der Digitalisierung können eine mögliche digitale Spaltung (das Abhängen nicht-technikaffiner oder nicht an die nötige Infrastruktur angeschlossener Bevölkerungsgruppen), mangelnder Datenschutz, die zunehmenden IT-Sicherheitsrisiken oder auch die Anhängigkeit von Anbietern oder Dienstleistern sein.

## 8 Organisation, Rollen und Prozesssteuerung

Durch den ganzheitlichen, verwaltungsübergreifenden Ansatz wird die Digitalisierung von vielen Akteuren begleitet und gestaltet; Verwaltung, Politik, Bürger\*innen, Unternehmen, Vereine und Communities sind am Prozess beteiligt. Der Digitalisierung wird innerhalb von Politik und Verwaltung ein hoher Stellenwert eingeräumt.

Dem Digitalisierungsbeauftragten / CDO obliegt die Planung, Initiierung und Koordination des Gesamtprojektes Digitalisierung. Die Rolle des Digitalisierungsbeauftragten / CDOs wird durch den Leiter der Abteilung „Digitalisierung und IT“ wahrgenommen. Die Verortung in der bestehenden Organisation gemeinsam mit der IT hat sich bewährt, da Planungen und Maßnahmen in Abstimmung mit den verfügbaren Ressourcen erfolgen können. Die strategische Steuerungsaufgabe Digitalisierung wird durch den Digitalisierungsbeauftragten / CDO, den Verwaltungsvorstand und die politischen Gremien wahrgenommen.

Der Ausschuss für Digitalisierung, Wirtschaft und Tourismus beschließt auf Grundlage des Digitalisierungskonzepts aus dem Jahr 2021 die weiteren Fortschreibungen und die jeweiligen Eckpunkte von Strategie und Budget.

<b>Organisation, Rollen, Funktionen, Aufgaben</b>			
<b>Rolle</b>	<b>Besetzung</b>	<b>Funktion</b>	<b>Beschreibung/Aufgaben</b>
Digitalisierungs-Ausschuss	Ausschussmitglieder	strategisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschluss Konzept, Strategie, Budget</li> </ul>
Chief Digital Officer	Abteilungsleiter IT/Digitalisierung	strategisch/ koordinierend	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strategische Planung</li> <li>Operative Umsetzung</li> <li>Berichtet dem Bürgermeister</li> </ul>
Lenkungsausschuss	Bürgermeister, Verwaltungsvorstand, CDO, Personalrat	strategisch/ kontrollierend	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strategische Koordination</li> <li>Prioritätensetzung</li> <li>Controlling</li> <li>Tagt mindestens quartalsweise</li> </ul>
Projektteams	CDO, IT/Digitalisierung, Orga, ggf. Personalrat und Datenschutz Fachbereiche, ggf. Externe	operativ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operative Umsetzung der einzelnen Projekte</li> </ul>

Abb. Organisation, Rollen, Funktionen und Aufgaben bei der Digitalisierung in Hennef

Dem Lenkungsausschuss obliegt die strategische Koordination, Priorisierung und das Controlling der einzelnen Projekte, er tagt auch weiterhin mindestens quartalsweise.

Für die operative Umsetzung der Maßnahmen sind Projektteams mit CDO, der Abteilung Digitalisierung und IT, die Abteilung Organisation und die jeweiligen Fachbereiche ggf. unter Beteiligung der Stelle Datenschutz/IT-Sicherheit und des Personalrates zuständig. Die Beteiligung und Zusammenarbeit mit den Aktiven im „Digitalen Ehrenamt“ sind, ebenso wie die Beteiligung von Bürger\*innen und Unternehmen, eine strategische Säule der Digitalisierung, um den kooperativen und partizipativen Ansatz zu stärken. Die Zusammenarbeit mit externen Akteuren erfolgt vorwiegend in den Bereichen Open Government und Smart City.

Eine wichtige Rolle bei der Digitalisierung kommt den Beschäftigten der Verwaltung zu. Zum einen müssen entsprechende Kompetenzen für die Gestaltung der Digitalisierung auf- und ausgebaut werden, zum anderen müssen alle Mitarbeiter\*innen den digitalen Wandel mitgehen und in ihre Arbeitsabläufe integrieren. Dies erfordert neben der technischen Umsetzung eine ebenso hohe Beachtung und entsprechende Anstrengungen im Change-Management. Aus diesem Grund wird der Personalrat an der Arbeit des Lenkungskreises und der operativen Umsetzung beteiligt.

Es erfolgt eine permanente Evaluation und Fortschreibung des Digitalisierungskonzeptes und dessen Maßnahmen nach der Regel des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses mit den Phasen Planung, Realisierung, Evaluation und Verstetigung bzw. Anpassung unter Berücksichtigung neuer Anforderungen und der fortschreitenden technischen Entwicklung.

## 9 Die Handlungsfelder der Digitalisierung in Hennef

Das Digitalisierungskonzept der Stadt Hennef besteht derzeit aus sechs Handlungsfeldern, die im Folgenden einzelnen vorgestellt werden:

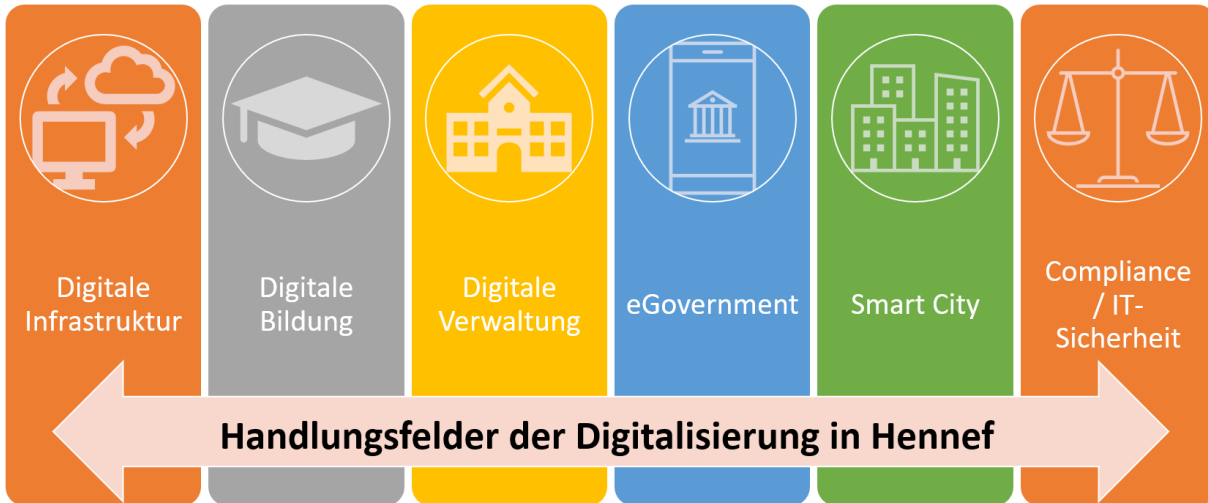
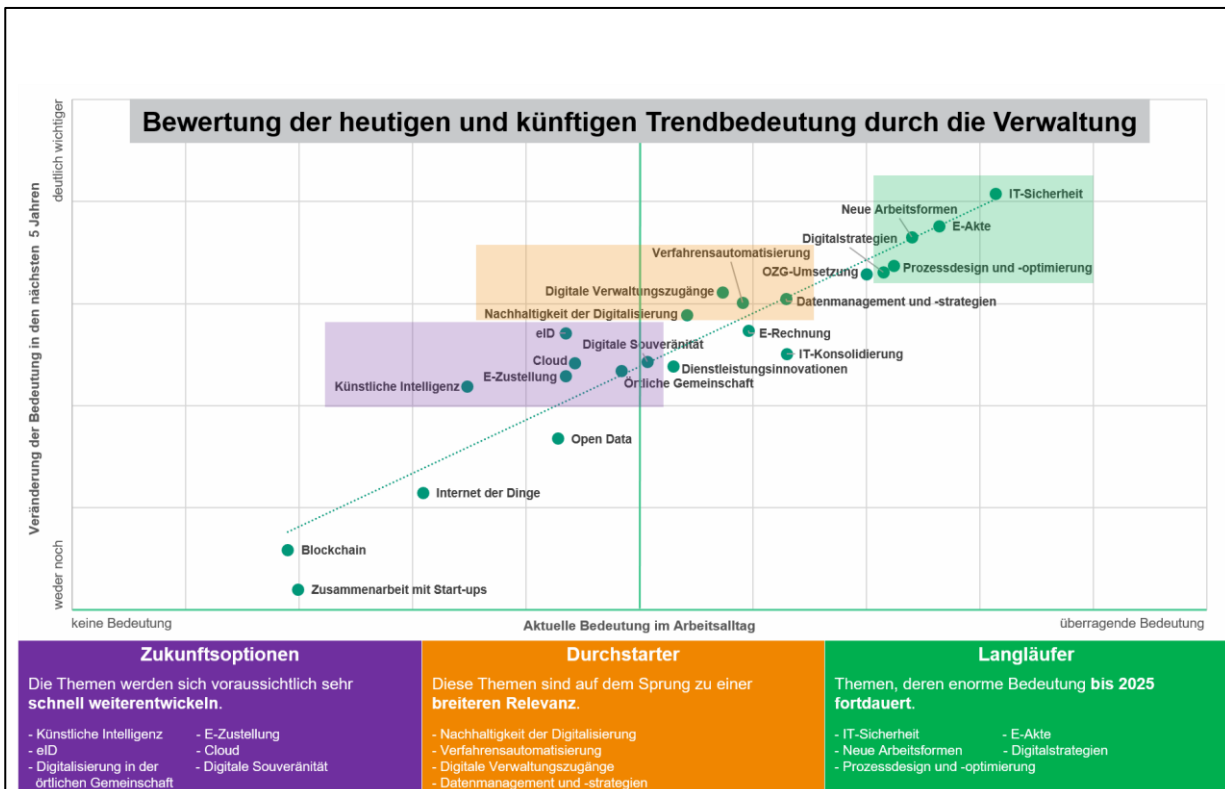


Abb. Handlungsfelder des Digitalisierungskonzeptes

Die Handlungsfelder des Digitalisierungskonzeptes der Stadt, die sich im ersten Jahr der Umsetzung als sinnvoll und praktikabel erwiesen haben, decken die meisten der aktuellen und zukünftig bedeutenden Themen der Digitalisierung ab, die von Fraunhofer FOKUS als relevant ermittelt wurden:



Trends in der Digitalisierung der Verwaltungen (Q: ThemenRadar, Fraunhofer FOKUS, 2020)

## **9.1 Digitale Infrastruktur**

Voraussetzung für die Realisierung von Diensten zur Digitalisierung in den Bereichen von Verwaltung, Bürger\*innen und Unternehmen (Dienstleistungen, Home Office, Bildung, Telemedizin etc.) und der Realisierung von Smart City-Anwendungen ist eine ausreichende digitale Infrastruktur zu der insbesondere eine gute kabelgebundene Breitbandversorgung zählt.

Der weiter gestiegene Breitbandbedarf u.a. durch die pandemiebedingten Anforderungen zu mehr Home Office, dem Trend zum hochauflösenden Videostreaming und vielen weiteren digitalen Diensten des täglichen Lebens verdeutlichen, dass der Breitbandausbau weiterhin im Fokus der Digitalisierungsmaßnahmen in Hennef stehen muss.

### **9.1.1 Aktueller Sachstand**

Das Gewerbegebiet Hennef West wurde inzwischen durch die Firmen Vodafone und Telekom ohne Fördermittel vollständig mit einem Glasfasernetz ausgebaut und ermöglicht den dort ansässigen Firmen nun ausreichende Breitbandkapazitäten. Dies ist ein nachhaltiger Beitrag zur Standortsicherung des Hennefer Gewerbegebietes und dessen Attraktivität. Der Verwaltung ist es dabei gelungen, dass beide Firmen beim Ausbau kooperiert haben, um doppelte Tiefbauarbeiten zu vermeiden. Weiterhin hat die Stadtverwaltung das, beim Ausbau der Josef-Dietzgen-Straße vor einigen Jahren vorausschauend mit verlegte, Lehrrohrsystem je zur Hälfte an die beiden Firmen verkauft (eine Vermietung wurde durch beide Firmen abgelehnt). Damit wurden Tiefbauarbeiten in der noch relativ neuen Straße vermieden und der Ausbau beschleunigt.

Der durch Fördermittel finanzierte „Masterplan Gigabit“ wurde im Frühjahr 2021 fertiggestellt. Er umfasst eine Grobplanung mit finanzieller Schätzung von 51 Mio. Euro für einen stadtweiten Glasfaserausbau bis in die Gebäude und die Planung für eine Optimierung von Mobilfunk- und WLAN-Versorgung und zeigt der Stadt die zukünftigen Handlungsoptionen auf. Die Studie hat verdeutlicht, dass das Ziel einer flächendeckenden Glasfaserversorgung ohne entsprechende, öffentliche Förderprogramme nicht realisierbar ist und diese zwingend in Anspruch genommen werden müssen.

Mit erheblicher Verspätung hat der geförderte Breitbandausbau im Bereich Uckerath Ende November 2021 begonnen, der Ausbau der Hennefer Ortsteile mit Ortsvorwahl Königswinter-Oberpleis steht kurz vor dem Abschluss.

Die Stadt Hennef hat in den letzten Jahren zahlreiche Maßnahmen für die Verbesserung der Breitbandversorgung durchgeführt. Dennoch besteht besonders in den ländlichen Bereichen des Stadtgebietes weiterhin ein hoher Bedarf an der Verbesserung der Breitbandversorgung. Es gilt die digitale Spaltung im städtischen und ländlichen Raum zu überwinden und digitale Teilhabe für alle zu gewährleisten.

Die Corona-Pandemie hat gezeigt, wie sehr Einwohner und Unternehmen, unabhängig vom Standort, auf eine schnelle Internetversorgung angewiesen sind. Gleichzeitig hat die Tendenz zu mehr Home Office gezeigt, dass auch ländliche Bereiche, sofern sie über einen ausreichenden Breitbandanschluss verfügen, attraktive Standorte zum Wohnen, Leben und Arbeiten sein können.

Die aktuelle Versorgungssituation mit kabelgebundenen Breitbanddiensten im Stadtgebiet in der nachfolgenden Grafik zeigt einen Anstieg in den oberen Geschwindigkeitsbereichen, der im Wesentlichen auf die Aktivierung von Super-Vectoring mit bis zu 250 Mbit/s in den vorhandenen Ortsverteilern zurückzuführen ist.

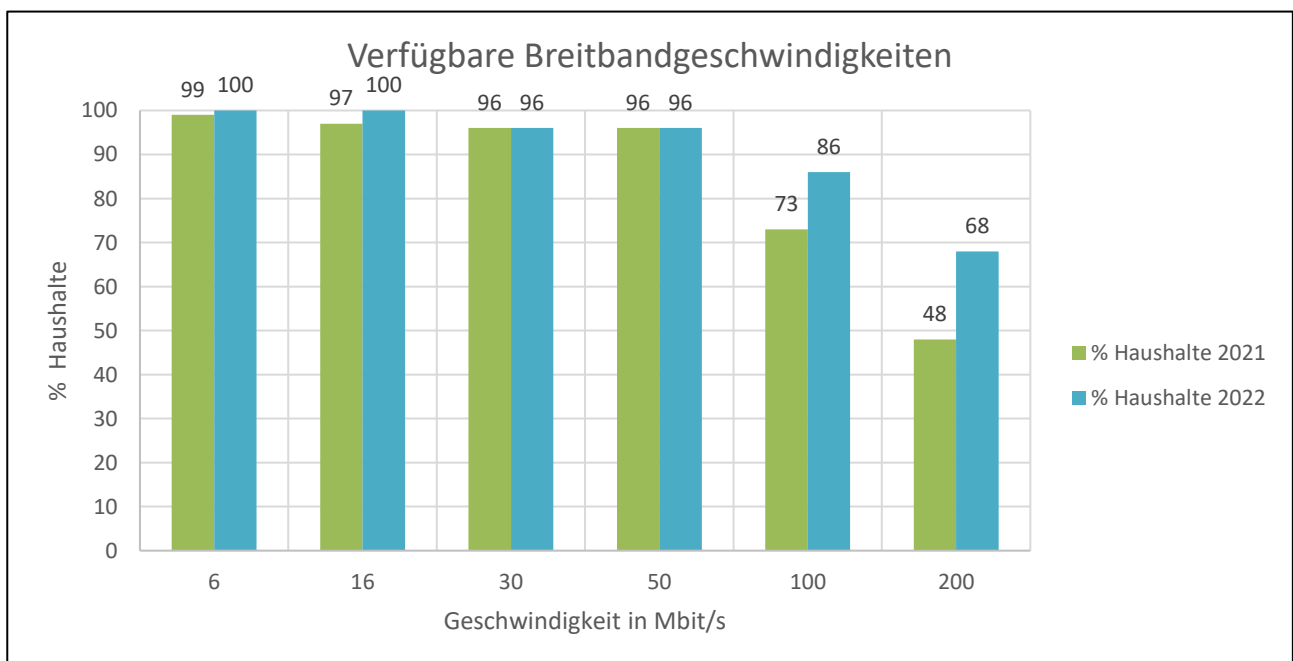


Abb. Verfügbare Internet-Geschwindigkeiten in Hennef (Stand 02/2022, Q.: Breitbandatlas des Bundes)

Zusätzlich bestehen folgende Versorgungsarten:

- Glasfaser bis ins Gebäude FTTB/FTTH = 2%
- Kabel (Vodafone/Unitymedia): 42% der Haushalte im Zentralort und in Allner mit bis zu 1.000 Mbit/s
- Ergänzend: LTE, Richtfunk, Satellit, WLAN

Die Stadtverwaltung koordiniert das Thema Breitbandausbau aktiv seit dem Jahr 2004 über den Breitbandbeauftragten, bzw. nunmehr über den Digitalisierungsbeauftragten. Seit dieser Zeit wurde der Breitbandausbau im Stadtgebiet durch zahlreiche Ausbau- und Fördermaßnahmen insbesondere in den Jahren 2009 bis 2013 durch die Verwaltung vorangebracht. Weiterhin wurden an vielen Stellen bereits bei Tiefbaumaßnahmen Leerrohre mitverlegt, die einen späteren Glasfaserausbau vereinfachen und beschleunigen.

Im Jahr 2015 wurde ein Bundes-Förderprogramm durch den Rhein-Sieg Kreis initiiert, das sich nun nach erheblichen Verzögerungen in der Realisierung befindet und insbesondere in den ländlichen Gebieten die dringend benötigte Grundversorgung mit 50 - 100 Mbit/s sicherstellen wird. Dabei werden einige Ortsteile bereits eine Glasfaser-Versorgung bis in die Wohnungen (FTTH-Technik) erhalten, die übrigen Orte werden mit der bekannten FTTC-Technik ausgebaut, bei der das Glasfaserkabel an einen neuen Verteiler am Ortsanfang verlegt wird und die Zuführung der Internetsignale in die Gebäude weiterhin über die vorhandenen Telefonkabel erfolgt.

Die im aktuell laufenden Ausbau noch unterversorgt bleibenden kleineren Ortsteile und Weiler wie Beiert, Ravenstein, Rüttsch, Scheuren, Zumhof, Wasserhess, Stotterheck, Hermesmühle, Hofen, Derenbach u.a. werden über ein neues, ebenfalls kreisweites, Förderprogramm in den nächsten Jahren einen Breitbandausbau mit Glasfaser bis in die Wohnungen erhalten. Insgesamt sollen darüber ca. 1.100 Haushalte versorgt werden, die dafür kalkulierten Kosten liegen bei ca. 5 Mio. Euro.

### **9.1.2 Maßnahmenplan Digitale Infrastruktur**

Kern der Aufgaben im Bereich Breitbandversorgung sind alle Maßnahmen, die dazu beitragen, dass Bürger\*innen und Wirtschaft in Hennef schnellstmöglich einen glasfasergebundenen Breitbandanschluss erhalten können. Dabei übernimmt die Stadt Koordination und Maßnahmen, um mögliche Ausbau- und Förderverfahren auf den Weg zu bringen und steht in Kontakt mit den Netzbetreibern für eine entsprechende Realisierung.



Das derzeit wichtigste Projekt ist die weiterhin intensive Begleitung des aktuell in der Umsetzung befindlichen Förderprogramms des Rhein-Sieg-Kreises, das einen Ausbau in 30 Ortsteilen und die Versorgung der Schulen in Hennef mit einem Glasfaseranschluss umfasst. Dabei werden ca. 29 km Tiefbau durchgeführt, ca. 50 Netzverteiler neu aufgebaut oder hochgerüstet und kosten von ca. 1,4 Mio. € öffentlich von Land und Bund gefördert.

Nach zahlreichen Verzögerungen in der Ausschreibungs- und Angebotsphase hatte es auch in der Realisierungsphase beim Ausbau in den sieben Kommunen im Rhein-Sieg-Kreis weitere Verzögerungen gegeben, zuletzt durch weitere Kapazitätsengpässe für Planung und Tiefbau durch die Flutkatastrophe im Sommer 2021.

Der Ausbau im Stadtgebiet Hennef stellt sich für die derzeit zum Ausbau vorgesehenen Ortsteile aktuell wie folgt dar:

- Für die Orte mit 02244-Vorwahl (Wiersberg, Westerhausen, Kurenbach) soll der Ausbau im April 2022 abgeschlossen sein
- für die Orte mit 02248-Vorwahl haben die Tiefbaumaßnahmen Ende November 2021 begonnen und werden sukzessive in drei großen Hauptstrecken weitergeführt
- Für die Orte mit 02242-Vorwahl wurden die Planungen inzwischen ebenfalls aufgenommen, der Beginn der Tiefbaumaßnahmen erfolgt spätestens nach Abschluss der Arbeiten im 02248-Bereich.
- Parallel dazu werden die Schulen im Stadtgebiet mit einem eigenen Glasfaseranschluss versorgt

Als weitere Maßnahme im Bereich Digitale Infrastruktur ist der geförderte Breitbandausbau von Gewerbegebieten zu nennen, der über den Rhein-Sieg Kreis koordiniert und von der Stadt Hennef begleitet wird. Im Zentrum befindliche kleinere Gewerbegebiete und das Gewerbegebiet Irmenbitze befinden sich derzeit in der öffentlichen Ausschreibung, ein vorläufiger Förderbescheid liegt bereits vor, die Umsetzung wird jedoch noch ca. zwei Jahre in Anspruch nehmen.

Die Verwaltung betreibt ein Informationsportal unter [hennef.de/breitband](https://hennef.de/breitband) als spezielle Informationsseite zum Thema Breitbandausbau auf der jeweils aktuelle Informationen und der Stand der aktuellen Projekte aufgeführt sind. Weiterhin bietet die Breitbandberatung der Stadt Informationsveranstaltungen und Beratungen von Firmen, Vereinen und Privatpersonen, auch zu Überbrückungstechnologien LTE, SAT und Richtfunk an.

Das Beratungsangebot wird derzeit ausgebaut, eine Breitbandsprechstunde soll im Innovationszentrum in der Reutherstraße 11 angeboten werden, wo insbesondere Firmen aus dem ländlichen Bereich bei Bedarf den schnellen Glasfaseranschluss nutzen können.

Die Verwaltung wird weiterhin vorbereitend die Mitverlegung von Leerrohren bei Baumaßnahmen prüfen und realisieren, so wie bereits in Westerhausen, Heisterschoß, Lückert, Wellesberg, Adscheid, einigen Straßen im Zentralort und im Gewerbegebiet West geschehen. Ein Teil dieser Anlagen wurde bereits vermietet bzw. verkauft.

Die Beseitigung von Mobilfunklücken in Kooperation mit den Mobilfunkbetreibern und der Ausbau des öffentlichen WLANs gehören ebenfalls zu den Aufgaben.

### **Fokusprojekte:**

Neben dem aktuell laufenden Breitbandausbau liegt der Fokus auf einem neuen, geförderten Ausbauprogramm, das die weiterhin unterversorgten Bereiche des Stadtgebietes mit einem Glasfaseranschluss versorgen soll. Dazu zählen ca. 1.100 Haushalte die derzeit weniger als 100 Mbit/s buchen können und bei denen in den letzten sieben Jahren kein geförderter Breitbandausbau stattgefunden hat. Dieses Ausbauprogramm wird wiederum vom Rhein-Sieg Kreis koordiniert und intensiv von der Stadt begleitet. Die ersten Verfahrensschritte sind bereits in der Umsetzung, bis zum erfolgten Ausbau muss jedoch noch mit einer mehrjährigen Dauer gerechnet werden, da es sich um ein komplexes, mehrstufiges Förderprogramm von Bund und Land handelt.

Ein weiteres Fokusprojekt ist der durch das Unternehmen Deutsche Glasfaser angebotene, ungeforderte Eigenausbau der Ortsteile Söven, Rott und Dambroich mit Glasfaseranschlüssen bis in die Gebäude. Voraussetzung für die Durchführung ist die Beteiligung von 40 % der dortigen Haushalte. Gegebenenfalls soll dieses Angebot auf weitere Ortsteile im Stadtgebiet ausgedehnt werden.

**Projektwebseite:** [hennef.de/breitband](http://hennef.de/breitband)

## **9.2 Digitale Bildung**

### **9.2.1 Aktueller Sachstand**

Die Stadtverwaltung hat in den letzten Jahren eine umfassende Förderung der digitalen Bildung an den städtischen Schulen vorgenommen. Seit dem Jahr 2005 wurden erhebliche Summen in den Bereich Schul-IT investiert. Dadurch war es möglich, eine hohe

Ausstattungsquote zu erreichen, bei der sich inzwischen weniger als drei Schülerinnen und Schüler ein Endgerät teilen müssen. Bereits im Jahr 2009 wurde allen Schulen die Online-Lernplattform Fronter zentral durch die Stadt Hennef bereitgestellt, die seit 2015 zunehmend durch die Online-Plattform von Microsoft einschließlich der Programme Teams und OneNote abgelöst wurde, die sich während des Home-Schoolings in Zeiten der Pandemie sehr gut bewährt hat.

Die Umsetzung der Förderprogramme, zunächst gute Schule 2020 und aktuell dem Digitalpakt sind wesentliche Elemente der aktuellen Aktivitäten im Bereich Digitale Bildung.

Die Eckpunkte der Umsetzung des Digitalpakts Schule sind:

- 12 Digitalpaktanträge für Präsentationstechnik, Schulvernetzungen und Tablets wurden bereits gestellt. 7 Anträge davon sind vollständig abgeschlossen und hierdurch ca. 500.000€ Fördergelder abgerufen.
- Zusätzlich wurden Förderanträge zum Sofortausstattungsprogramm mit mobilen Endgeräten für bedürftige Schülerinnen und Schüler und für mobile Endgeräte für Lehrer\*innen gestellt und umgesetzt. Die Geräte wurden in das städtische Mobile Device Management eingebunden und befinden sich bereits seit letztem Jahr im Einsatz.
- Weiterhin wurden eine Förderung von IT-Administratorkosten und die 1:1 Ausstattung aller Schülerinnen und Schüler der Förderschule mit Tablets beantragt.

Damit sind alle insgesamt verfügbaren Fördermittel aus dem Digitalpakt und der zugehörigen Sonderprogramme in Höhe von ca. 2,7 Mio. € bereits beantragt und die Umsetzungen laufen.

Die Schul-IT in Hennef hat seit vielen Jahren einen überregionalen Referenzstatus. Im Jahr 2005 wurde der erste Medienentwicklungsplanung erstellt, derzeit liegt die selbst erstellte, dritte Fassung in der Version 2017-2022 vor, die Neufassung für die Jahre 2023 bis 2028 ist bereits in Vorbereitung.

Neben einem zentralen, modernen Konzept für Technik und Support durch den IT-Bereich der Stadt zeichnet sich das Hennefer Modell besonders auch durch eine umfassende konzeptionelle und organisatorische Umsetzung mit diversen Arbeitsgruppen, Jahresend- und Jahresinvestitionsgesprächen mit den Schulen, Online-Controlling und Berichten im Schulausschuss aus.

## 9.2.2 Maßnahmenplan

Zum Maßnahmenplan im Bereich der digitalen Bildung gehört die Neuaufstellung und weitere Umsetzung des Medienentwicklungsplans und die Abwicklung des aktuellen Förderprogramms Digitalpakt Schule sowie der sich ggf. daran anschließenden Förderprogramme.

Die Verwaltung versucht im Rahmen ihrer als Schulträger zugewiesenen Rolle und Möglichkeiten, die Schulen in der aktuellen Situation weiterhin bestmöglich auf dem Weg der Digitalisierung des Unterrichtes zu unterstützen.

Ziel muss es sein, dass alle Schülerinnen und Schüler die technische Möglichkeit zur Teilnahme am digitalen Lernen/Unterricht haben. Dies betrifft eine gute und flächendeckende Breitbandversorgung sowie die ausreichende Verfügbarkeit von Endgeräten in den Schulen und Geräte, die bei Bedürftigkeit leihweise auch für die private Verwendung bereitgestellt werden, was inzwischen weitgehend über Förderprogramme ermöglicht wurde.

Zu den weiteren Maßnahmen gehört die Fortführung der Unterstützung von außerschulischen digitalen Bildungsangeboten, wie aktuell dem Projekt digital 60+ der Stabsstelle Inklusion/Älterwerden und der Bürgerstiftung Altenhilfe Stadt Hennef.

### **Fokusprojekt:**

Fokusprojekte im Bereich digitale Bildung sind die Neufassung des Medienentwicklungsplans für die Jahre 2023-2028 und die Umsetzung der Digitalpaktförderungen, die im Wesentlichen zum weiteren Ausbau der Schulvernetzung und der Erneuerung der Präsentationstechnik beitragen.

Als besondere Herausforderung beim Digitalpakt Schule ist die eigenfinanzierte Bereitstellung von Reinvestitionsmitteln in den Folgehaushalten zu berücksichtigen, da nach aktuellem Stand keine neuen Fördermittel für die Erneuerung der Geräte nach Ablauf der Nutzungsdauer bereitgestellt werden. Dies wird neben der Frage der Ausstattung mit personengebundenen, mobilen Endgeräten von Schüler\*innen ein wesentliches Thema für den neuen Medienentwicklungsplan sein.

**Projektwebseite:** [hennefer-modell.de](https://hennefer-modell.de)

### **9.3 Digitale Verwaltung**

Ziel der internen Digitalisierung ist, die Verwaltung zu modernisieren und zukunftssicher zu gestalten. Angestrebt werden Ressourcenoptimierungen und Serviceverbesserungen, die insbesondere durch fachbereichsübergreifende elektronische Prozessoptimierungen erreicht werden können. Die Digitalisierung soll u.a. zu einer Entlastung von Routineaufgaben, der Beschleunigung von Verwaltungsvorgängen, der Ermöglichung der Mobilien Arbeit (Home Office) und der Vermeidung von Medienbrüchen führen. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund des mit dem demographischen Wandel einhergehenden Fachkräftemangels und der dringend benötigten Anpassung der Dienstleistungsprozesse an die aus der Wirtschaft bekannten Abläufe.

Im Bereich der Digitalisierung der Verwaltung kommt es darauf an, den Einsatz moderner Technik mit der Neugestaltung von Prozessen zu verbinden, denn nur so können wirkliche Mehrwerte im Verwaltungsablauf geschaffen werden. Die interne Digitalisierung wird ebenfalls durch die Umsetzungen des Handlungsfeldes eGovernment / OZG beeinflusst, denn die Realisierung der externen Online-Dienste bietet die Chance, auch gleichzeitig die dahinterliegenden internen Prozesse zu optimieren und zu digitalisieren. Weiterhin ist darauf zu achten, die Beschäftigten entsprechend einzubinden und bei der Einführung neuer Verfahren zu qualifizieren und den Prozess im Sinne eines Change-Managements zu begleiten.

#### **9.3.1 Aktueller Sachstand**

Die Digitalisierung der Stadtverwaltung wird bereits seit vielen Jahren aktiv gestaltet und es wurden bereits frühzeitig moderne Technologien eingesetzt und fortschrittliche und individuelle Anwendungen und elektronische Prozesse entwickelt und eingeführt.

Zur Umsetzung der internen Digitalisierung wurden verschiedene Basis-Technologien eingeführt. Dazu zählen:

- Das Workflowsystem JobRouter
  - Über das bereits seit 2006 in der Verwaltung eingesetzte Workflow System JobRouter können Prozesse digitalisiert und automatisiert werden. Das System erfordert nur einen sehr geringen Programmieraufwand, ermöglicht eine visuelle Prozess- und Workflowgestaltung und die Verbindung von Prozessen, Daten und Dokumenten und bietet eine Vertretungs- und

Eskalationsfunktion.

- Das seit vielen Jahren vorhandene elektronische Archiv Docuware mit grundlegenden Dokumenten-Management-Funktionen (DMS).
- Der Microsoft-SharePoint Server
  - Der SharePoint-Server bietet ebenfalls viele Möglichkeiten für die interne Digitalisierung. Er wird seit einigen Jahren bei fachbereichsübergreifenden Prozessen und Projekten eingesetzt. Seine Vorteile sind unter anderem die Anwenderfreundlichkeit in der Bedienung und die vielen Funktionsmodule wie beispielsweise Aufgaben, Notizen Workflows, Versionierung und eine Volltextsuche. Gleichzeitig bietet er die Möglichkeit, zusätzlich benötigte Funktionen individuell zu entwickeln und zu integrieren. Darüber wurden beispielsweise ein selbst erstelltes Outlook Add-In, ein Projekt-Navigator und eine Scan-Integration hinzugefügt sowie eine Anbindung von Tablets der Einsatzfahrzeuge der Feuerwehr realisiert.
- Formularserver (FormSolutions)
  - Der Formularserver ist ebenfalls notwendiger Bestandteil der internen und externen Digitalisierungsmaßnahmen. Die Anforderungen lassen sich jedoch nicht mehr mit reinen PDF-Formularen abdecken, vielmehr sind intelligente Ausfüll-Assistenten und zahlreiche Schnittstellen zu Fachverfahren, Zahlungsdienstleistern und Identitätsdiensten notwendig. Diese Module sind bereits vorhanden.
- GIS-Systeme inkl. mobiler Anwendungen
  - Geographische Informationen sind die Basis sehr vieler Prozesse, daher sind entsprechende Systeme für viele Einsatzbereiche erforderlich. Die Verwaltung setzt seit Jahren mehrere GIS-Systeme ein, dazu zählen:
    - Gis@Net,
    - QGIS,
    - ArcGIS inkl. Online-Version und App
- Remotezugriff (Citrix)
  - Die Realisierung des Zugriffs auf Verwaltungsverfahren von extern sind Basis für moderne Arbeitsformen (Mobile Arbeit und Home Office) und

technische Überwachungsverfahren für die Bereiche Abwasser und IT.

- Cloud-Dienste (stadteigene Nextcloud und teilweise Microsoft 365)
  - Der Einsatz von Cloud-Technologien ermöglicht die zeit- und ortsunabhängige Nutzung von Daten und Informationen und ermöglicht durch gleichzeitigen Zugriff neuartige Kooperations- und Kollaborationsprozesse.

Auf diesen Technologien aufbauend wurden in den vergangenen Jahren folgende Anwendungen für die Digitalisierung der Verwaltung realisiert:

- Digitale Rechnungseingangsbearbeitung seit 2008
  - Frühes Scannen, Genehmigungsworkflow, Integration ins Finanzwesen, DMS-Ablage von Dokumenten und Genehmigungsprozess, Schnittstellen zu Fachverfahren
  - Digitale Bestellprozesse (bis zur Inventarisierung)
- Online-Anträge und Self-Services im Intranet
  - Diverse Zugangsberechtigungen, Anforderung für mobile Endgeräte, Job-Ticket, Adressänderung, Schulungsanmeldung, Zeiterfassung etc.
- Digitale Bauordnung (Digitalisierung der Alt-Akten, eSachbearbeitung, eBauaktenauskunft, eBeteiligung (intern/extern))
- Personalworkflow bei Neueinstellungen und Änderungen
- mobile Anwendungen (GIS, Bauordnung, Mobile Auftragsverwaltung Baubetriebshof und Ordnungsdienst, Wege- u. Gehölzkontrolle, Umweltamt, IT-Service und Inventur)
- Optimierte Telekommunikation (Softwareunterstützung, Mobile-Integration)

### **9.3.2 Maßnahmenplan**

Seit der Verabschiedung des ersten Digitalisierungskonzeptes wurden folgende Maßnahmen umgesetzt bzw. begonnen:

- Projektstart eAkte
- Projektstart Facility-Management-System

- Neues Intranet
- Einführung elektronische Behördenkommunikation mit Gerichten
- Ausbau der Möglichkeiten zum Mobilen Arbeiten (Home Office) mit zusätzlicher Absicherung durch Zwei-Faktor-Authentifizierung
- Neue interne Workflowprozesse u.a. zur Beantragung der Mobilen Arbeit
- Erneuerung der technischen Infrastruktur mit neuem zentralen Datenspeicher

Der laufende Maßnahmenplan sieht im Wesentlichen die Fortführung der begonnenen Maßnahmen und Projekte vor. Darüber hinaus ergeben sich aus den zuvor geplanten bzw. neu hinzugekommenen Projekten:

- Der Ausbau der digitalen Ratsarbeit (Einführung Modul für digitale Fraktionsanträge, Workflowmodul)
- Die Erstellung und Implementierung weiterer elektronischer Workflows, insbesondere zur Ablösung papiergebundener Antragsformulare
- Die Einführung bzw. Erneuerung von Fachprogrammen
- Die weitere Erneuerung der technischen Basisinfrastruktur mit Austausch der zentralen Server

### **Fokusprojekt:**

Im Handlungsfeld Digitale Verwaltung ist die Einführung und der Ausbau der zentralen eAktenlösung mit der Einführung in den ersten Fachbereichen als Fokusprojekt vorgesehen. Dies umfasst die elektronische Aktenführung, die Nutzung von Workflowfunktionalitäten in der sog. elektronischen Umlaufmappe und das Digitalisieren von Altakten. Gleichzeitig sollen damit bereits erste Prozessoptimierungen bei der Implementierung der eAkte einhergehen.

## **9.4 eGovernment**

Die externe Digitalisierung mit den Themenbereichen eGovernment, Onlinezugangsgesetz (OZG) und Open Government beschreibt die nach außen gerichtete Digitalisierung von Verwaltungsleistungen für Bürger\*innen und Wirtschaft. Durch das OZG besteht die Verbindlichkeit, nahezu alle Verwaltungsdienstleistungen bis Ende 2022 online durchführbar zu machen und entsprechende Online-Dienste somit zeitnah anzubieten. Die



nach außen gerichtete Digitalisierung bietet dabei an vielen Stellen auch in der Verwaltung Potenziale für die Optimierung interner Prozesse.

Die Ergebnisse des eGovernment Monitors 2021 der TU München und der Initiative D21 zeigen, dass die Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem eGovernment in Deutschland im Vergleich zum Vorjahr um 15% auf nur noch 47% gefallen ist, was auf die Bewertung der Kriterien Zuverlässigkeit der Systeme, einfache Bedienbarkeit, Aktualität der Inhalte und Angebote und Auffindbarkeit der benötigten Informationen zurückzuführen ist.<sup>4</sup> Dies verdeutlicht den dringenden Nachholbedarf und die Notwendigkeit der Nutzerzentrierung beim Design und der Bereitstellung von Online-Diensten.

### **9.4.1 Begriffsdefinitionen und Handlungsfelder**

Unter dem seit langem bestehenden Begriff des eGovernment versteht man die Ebenen Information, Kommunikation und auf den höheren Ebenen Transaktion und Integration für die Zielgruppen Bürger\*innen, Wirtschaft und andere Behörden. Das OZG setzt auf der Ebene der Online-Dienste und vollständigen Transaktionen bzw. automatisierte Integration in Fachprogramme an.

Unter dem neueren Begriff des Open Government versteht man offenes Regierungs- und Verwaltungshandeln mit mehr Transparenz, Kooperation, Partizipation und Innovation zur Stärkung des Gemeinwohls auf Basis moderner Technologien. Das Open Government wird vom Land NRW gefördert.

Der Begriff Open Data beschreibt die Bereitstellung von Verwaltungsdaten zur freien Weiterverwendung mit dem Ziel, Transparenz herzustellen und neue Geschäftsideen zu ermöglichen.

### **9.4.2 Das Onlinezugangsgesetz**

Das Onlinezugangsgesetz sieht vor, dass bis Ende 2022 insgesamt 575 Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen vollständig online abgewickelt werden sollen. Diese Leistungen wurden in 35 Lebens- und 17 Unternehmenslagen gebündelt und 14 übergeordneten Themenfeldern zugeordnet. Die Entwicklung von

---

<sup>4</sup> Initiative D21 e.V., 2021, <https://initiatived21.de/app/uploads/2021/10/egovernmentmonitor2021.pdf>

zentralen Online-Diensten wird nach dem Einer-Für-Alle-Prinzip arbeitsteilig im Bundesgebiet vorgenommen, die so entwickelten Dienste werden den anderen Ländern und Behörden zur Nachnutzung bereitgestellt.

Ein Großteil dieser Dienste wird auf der Vollzugsebene von den Kommunen erbracht, in NRW sind dies 252 kommunale Dienstleistungen. Das Land NRW entwickelt derzeit im Sinne des OZG bereits ein zentrales Gewerbe- und Bauportal. Über das Gewerbeportal NRW sind bereits Online-Gewerbebeanmeldungen oder Anträge zur Straßensondernutzung in Hennef möglich. Die Entwicklung des zentralen Bauportals und die Integration in das vorhandene Baugenehmigungsverfahren in Hennef werden aufgrund des vielschichtigen und komplexen Baugenehmigungsprozesses noch einige Zeit in Anspruch nehmen.

### **9.4.3 Aktueller Sachstand**

#### **9.4.3.1 eGovernment**

Die Verwaltung hat das Angebot an Online-Diensten auf der Webseite [hennef.de/egov](https://hennef.de/egov) übersichtlich nach Themenfeldern gegliedert zusammengefasst und in das inzwischen führende Serviceportal integriert. Folgende Dienste werden von der Stadt Hennef im Bereich eGovernment / OZG derzeit bereits online angeboten:

- Information
  - Webseite: [hennef.de](https://hennef.de)
  - Soziale Medien: [Facebook](#), [Instagram](#) und [Twitter](#)
  - Wöchentlicher eMail-Newsletter
  - Onlineversion des Mitteilungsblattes
- Kommunikation
  - Multichannel-Kommunikation (Telefon, eMail, Kontaktformulare, Soziale Medien)
  - Betrieb einer eigenen Instanz des besonderen Behördenpostfachs (beBPo) für die gesicherte und verbindliche Behördenkommunikation
- Transaktion und Integration
  - Die Stufen Transaktion und Integration betreffen die Online-Abwicklung von Dienstleistungen. Diese werden im nachfolgenden Unterkapitel beschrieben.

### 9.4.3.2 Stadt-App citykey

Mit der Einführung der Stadt-App citykey im September 2021 hat die Stadt eine der zentralen Maßnahmen des Konzeptes umgesetzt. Diese multifunktionale App umfasst alle Stufen des eGovernments von Information über Kommunikation bis zur Abwicklung von Online-Diensten. Die App wurde unter Beteiligung der Stadt Hennef gemeinsam mit weiteren Kommunen und der Telekom entwickelt. Sie wurde bereits mehr als 15.000-mal heruntergeladen und wird in einem ständigen Prozess mit den neu hinzugekommenen Kommunen weiterentwickelt. Aktuell verfügt Sie über die Module News, Veranstaltungen, Abfuhrkalender, Digitale Verwaltung, Interessante Orte, Kurzumfragen, Mängelmelder und Terminvereinbarung. Mehr als 500 Nutzer in Hennef verwenden die App regelmäßig und haben über die Registrierung mit der örtlichen Postleitzahl exklusiven Zugriff auf Hennef-spezifische Online-Dienste wie Terminvereinbarung im Rathaus oder die Teilnahme an Kurzumfragen.

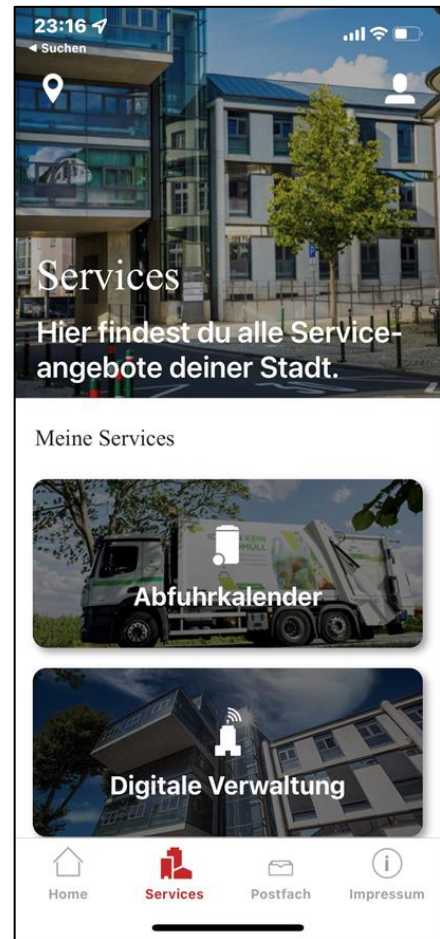


Abb. Startseite citykey App

### 9.4.3.3 Onlinezugangsgesetz (OZG)

Als zentrale Komponente für das Angebot der Online-Dienste gemäß OZG und weiteren lokale Online-Diensten der Stadt wurde das Serviceportal Hennef aufgebaut. Das Serviceportal basiert auf einer Weiterentwicklung eines Open-Source-Portals durch den kommunalen IT-Dienstleister regio IT, der auf gleicher Technologie auch das funktional eingeschränkte Kommunalportal für NRW entwickelt hat.

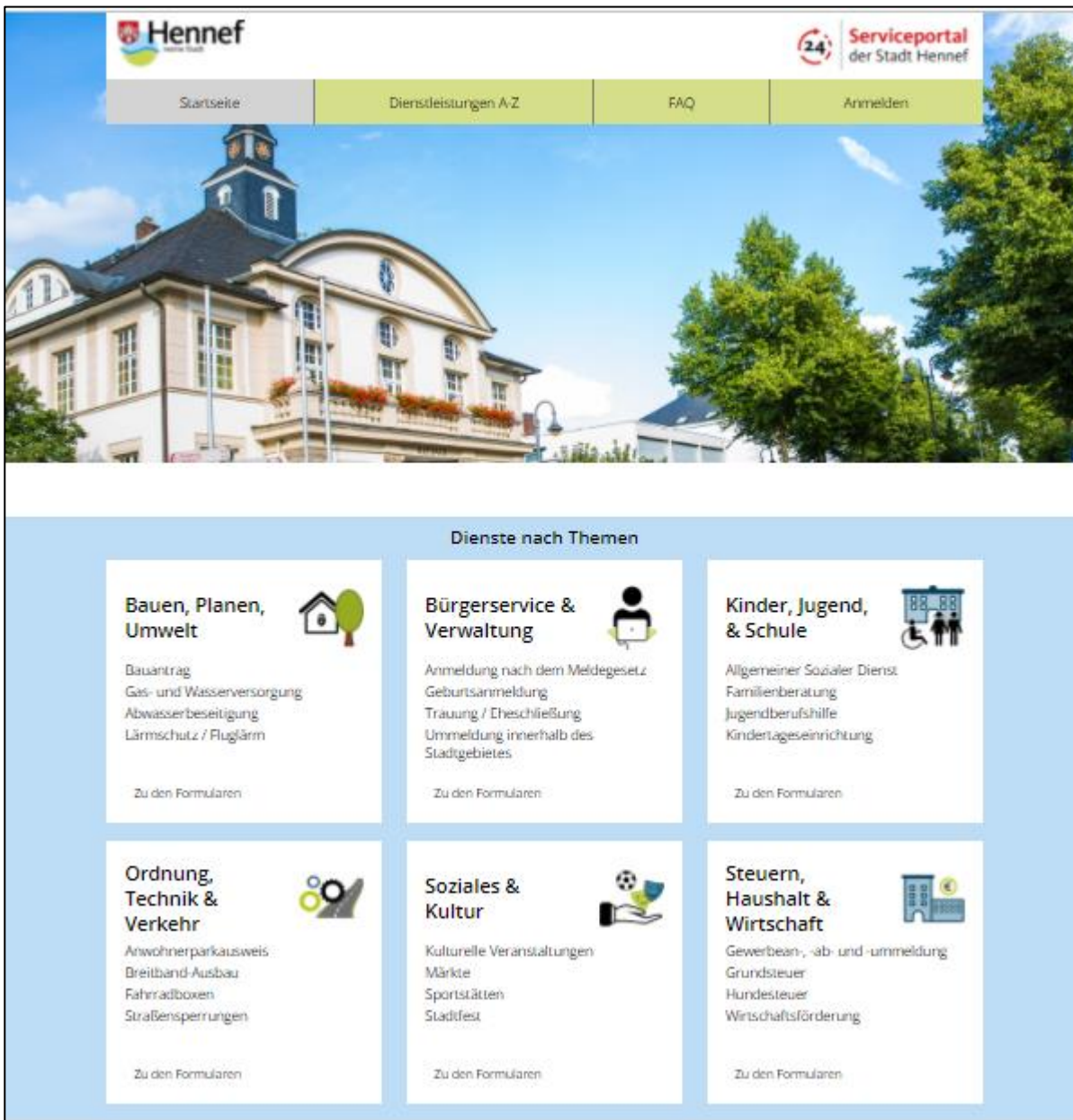


Abb. Startseite Serviceportal Hennef

Das Serviceportal verfügt im aktuellen Stand über ein Bürgerinformationssystem aus dem Dienstleistungen und Ansprechpartner ersichtlich sind. Über einen automatisierten monatlichen Kontrollreport an die Vorgesetzten wird ein hoher Grad an Aktualität der Inhalte gewährleistet. Das Portal bietet weitere Funktionalitäten wie u.a. die Integration ans Servicekonto.NRW, Bezahlungsfunktionen und eine Integration für die Sachbearbeitenden der Verwaltung.

Folgende Online-Dienste der Stadt sind bereits im Serviceportal integriert:

- Kita-Anmeldung
- Meldebescheinigungen und Melderegisterauskunft
- Personenstandsunterlagen aus dem Standesamt mit eID
- Hundeanmeldung/Hundesteuer
- Untersuchungsschein
- Übermittlungssperre
- Handy-Parken
- Wahlscheinantrag
- Knöllchen Online und Anhörung Online
- Lastschriftmandat (nun vollständig online durchführbar)
- Digitaler Aufbruchartrag für Versorgungsträger (Genehmigung i.d.R. nun innerhalb von Stunden statt zuvor Wochen)
- E-Beteiligung Bauantrag für Versorgungsträger

Folgende externe Online-Dienste wurden integriert:

- Führungszeugnis beantragen
- Auskunft aus dem Gewerbezentralregister
- Gewerbean-, ab und ummeldung
- BAföG online
- iKFZ-Dienste (Zulassung, Abmeldung u.a.)

Die Nutzungsübersicht zeigt die unterschiedliche Inanspruchnahme der wesentlichen zentralen Onlinedienste, die vollständig elektronisch einschließlich ePayment angeboten werden.

Zeitraum:01.01.2021 bis 31.12.2021				
		Abgesendet/Eingereicht	Payment	
<b>Bürgerzentrum</b>	Einfache Meldebescheinigung	101	102	
	Erweiterte Meldebescheinigung	70	70	
	Einfache Melderegisterauskunft	1	1	
	Automatisierte Melderegisterauskunft	18	20	
	Übermittlungssperre	5	0	
	SEPA-Basislastschriftmandat	76	0	
	Untersuchungsberechtigunschein	16	0	
	Anforderung der Steuer Ident Nr.	15	0	
	Summe:	302	193	
<b>Ordnungsverwaltung</b>	Hundeangelegenheiten	504	504	
	Summe:	504	504	
<b>Prozesse</b>	Führungszeugnis	2	2	
	Anmeldung einer Feier (Coronaverordnung)	0	0	
	Summe:	2	2	
<b>Standesamt</b>	Personenstandsurkunden	26	26	
	Summe:	26	26	

Tab. Nutzungsstatistik Online Dienste Hennef 2021

Die Ist-Aufnahme für die OZG Umsetzung in Hennef ist abgeschlossen, es wurde eine interne Planungsliste mithilfe der offiziellen OZG-Datenbank erstellt, welche für alle vorgesehenen OZG-Leistungen eine entsprechende Prüfung, Bewertung und Maßnahme vorsieht.

Dabei ergibt sich zum aktuellen Zeitpunkt folgender Sachstand:

Lösung in Betrieb und Link im Serviceportal	8	5%
Lösung in Aussicht, aber noch nicht im Betrieb	88	55%
Zuständigkeit noch unklar und/oder keine EfA Lösung in Aussicht	65	40%
Gesamt	161	100%

Tab. Planungsstand der OZG-Dienste in Hennef

#### 9.4.3.4 Open Government

Der Begriff Open Government bezeichnet die Öffnung der Verwaltungen gegenüber der Bevölkerung und der Wirtschaft, was zu mehr Transparenz, Teilhaben und Innovation führen und zu einer Stärkung gemeinschaftlicher Belange beitragen soll. Diese Entwicklung wird durch die neuen technologischen Möglichkeiten der Digitalisierung gefördert.

Die Landesregierung NRW betreibt das Portal [Open.NRW](#) als Informations- und zugleich Open Data Plattform. Bereits im Jahr 2016 wurde mit dem Open Government Pakt für NRW eine Rahmenvereinbarung über die Zusammenarbeit zwischen Land und Kommunen zur Einführung und Etablierung von Open Government in den Verwaltungen geschaffen.

#### **9.4.3.4.1 Elektronische Partizipation**

Unter elektronischer Partizipation (ePartizipation) oder elektronischer Bürgerbeteiligung versteht man die Beteiligung von Bürger\*innen an politischen oder allgemeinen Entscheidungs- oder Gestaltungsprozessen über internetgestützte Verfahren.

Zu den Angeboten der elektronischen Bürgerbeteiligung der Stadt Hennef zählen aktuell:

- Bürger-Melden (Mängelmelder) über die citykey-App oder über die selbstentwickelte, neue Webanwendung mit Kartendarstellung. Über diesen Weg wurden im Jahr 2021 über 1.700 Meldungen an die Stadt übermittelt.
- Bürgerbeteiligung über Online-Umfragen; zuletzt eine geobasierte Umfrage zum Thema Stadtgrün.
- Offenlegung und Beteiligung im B-Planverfahren
- Bürgerhaushalt

#### **9.4.3.4.2 Open Data**

Durch die strukturierte Bereitstellung offener Verwaltungsdaten sollen Transparenz, Mehrwerte und Innovationen durch die Entwicklung neuer Anwendungen geschaffen werden. Die Daten sollen in Form von Rohdaten bereitgestellt werden. Für den Austausch dieser Daten werden in landesweiten Arbeitskreisen einheitliche Standards und Schnittstellen geschaffen. Bei der Bereitstellung dieser Daten sind die Aspekte Datenschutz, Datenhoheit und Datenwert zu beachten.

Die Stadt Hennef stellt schon seit einiger Zeit unstrukturierte Daten aus den Bereichen Haushalt, Ratsinformationssystem und Geo- und Umweltdaten auf der Internet-Seite bereit.

Seit 2020 sind auf der offiziellen Open Data Seite des Landes ([Open.NRW](#)) ebenfalls die ersten Datensätze aus dem Bereich Wahlen, Haushalt und Straßenverzeichnis veröffentlicht.

#### **9.4.3.4.3 Open Source und digitale Souveränität**

Open Source bezeichnet vom Grundsatz her Software deren Quelltext einsehbar, veränderbar und grundsätzlich kostenlos nutzbar ist. Dieses Prinzip ist im weiteren Sinne auch auf andere Bereiche wie zum Beispiel Hardware übertragbar. Damit verbundene Ziele sind zum einen Abhängigkeiten von Produkten und Herstellern zu vermeiden um damit die digitale Souveränität der Stadt und der Bürger\*innen zu steigern und zum anderen die Sicherheit durch quelloffene Software zu erhöhen.

Folgende Technologien und Anwendungen aus dem Bereich Open Source sind in der Verwaltung vorhanden

- CMS-Systeme, Koha-Bibliotheksverfahren, das Service-Portal auf Liferay-Basis, Nextcloud, QGIS/OSM, Xibo, Apache Webserver, DHCP, FreeRadius, OpenVPN, Squid, MySQL, zukünftig auch die Stadt-App citykey.....
- 110 virtuelle Linux- Server und Schul-/Kita-Gateways
- 32 selbstgebaute Raspberry-Zeiterfassungsterminals

#### **9.4.4 Maßnahmenplan**

Folgende Projekte zählen zu den Maßnahmen im Handlungsfeld eGovernment und OpenGovernment.

- Weiterentwicklung der Stadt-App citykey gemeinsam mit der Städte-Community und der Telekom u.a. mit neuen Funktionen für städtische Push-Meldungen und neuen Diensten im Bereich Tourismus.
- Weiterer Ausbau der Online-Plattform DigiHub Hennef, die auf den Open-Source-Plattformen HUMHUB und OnlyOffice basiert und der Stadt und externen Partnern wie z.B. Vereinen oder Projektgruppen eine gemeinsame Projekt- und Kommunikationsplattform bietet.
- Weitere Live-Übertragung der Ratssitzungen im Internet
- weiterer Ausbau des Angebotes offener Daten der Verwaltung auf Open.NRW
- Bei der Beschaffung von Software und Anwendungen ist weiterhin zu prüfen, ob eine Open Source Software für diese Zwecke eingesetzt werden kann



### **Fokusprojekte:**

Mit sehr hoher Priorität muss die weitere Umsetzung des OZG und die Entwicklung und Integration von Online-Diensten vorangebracht werden um den gesetzlichen Vorgaben und den Bedarfen von und Bürger\*innen und Unternehmen möglichst schnell gerecht zu werden. Dazu werden wie beschrieben entsprechende überörtlich entwickelte Anwendungen adaptiert und gemeinsam mit weiteren lokal entwickelten Diensten ins Serviceportal der Stadt integriert. Adaption, Entwicklung und Integration von Online-Diensten inkl. Online-Formularen, Authentifizierungs- und ePayment-Funktionen und Schnittstellen zu bestehenden Fachanwendungen bedürfen entsprechend qualifizierter Personal- und auch Finanzressourcen.

Derzeit läuft auf Basis der Ersterfassung und einer daraus erstellten Grobplanung eine Feinplanung mit den Fachbereichen. Die Zuständigkeiten für einzelne Leistungen und eine interne Priorisierung (sog. Top-Leistungen) werden dabei geklärt und ein konkreter „Fahrplan“ für 2022 und darüber hinaus erstellt.

Folgende Beispiele sind ein Auszug aus den aktuell anstehenden OZG-Projekten in Hennef:

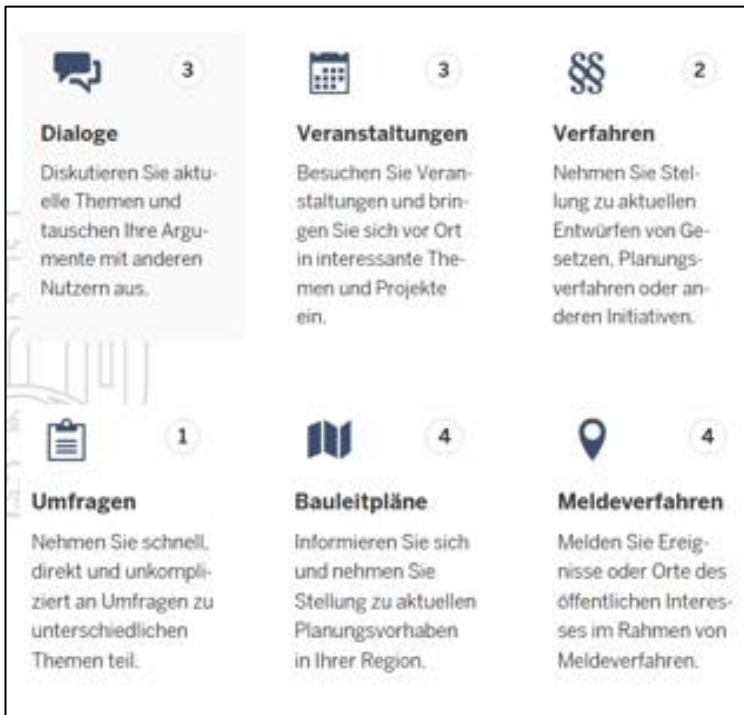
- Elektronische Wohnsitzan- und –ummeldung (eWA)
  - Eine der am häufigsten Angefragten Leistungen in Deutschland. Entwicklung zentral durch das Land Hamburg. Start ca. Juni 2022. Hennef ist gemeinsam mit Dortmund Pilotkommune in NRW.
- Wohngeld Online
  - Letzte Abstimmung mit dem NRW-Projektteam und Fachverfahrenshersteller laufen. Start ist geplant für März 2022.
- Sozialportal NRW
  - Das Sozialportal soll zeitnah starten. Erster Dienst wird Wohngeld Online sein. Weitere Dienste wie Hilfe zur Pflege und Hilfe zum Lebensunterhalt sind derzeit in Umsetzung.
- Start des Nachnutzungsmodells NRW
  - Da die Umsetzung eines bundeseinheitlichen Modells zur Nachnutzung der bundesweit entwickelten OZG-Dienste bis Ende 2022 nicht realistisch ist, hat NRW über die d-NRW AöR ein zentrales Nachnutzungsmodell für die

Kommunen in NRW realisiert, damit nicht jede Kommune einzeln entsprechende Verträge für jeden zentral entwickelten OZG-Dienst abschließen muss.

- Wirtschaftsserviceportal NRW
  - Das Wirtschaftsserviceportal NRW stellt bereits eine Vielzahl von OZG-Diensten bereit, weitere Dienste befinden sich in der Entwicklung. Für Hennef relevante Dienste wie beispielsweise Gewerbebeanmeldungen, Straßennutzungs Sondererlaubnis oder Veranstaltungserlaubnis sind im Serviceportal der Stadt verlinkt und können darüber online beantragt werden. Die Daten werden der Stadt in einem Portal bereitgestellt, von den Sachbearbeitenden in Hennef abgerufen und je nach Verfügbarkeit einer Schnittstelle zumindest teilautomatisiert im lokalen Fachprogramm weiterverarbeitet.
  
- Bauportal NRW
  - Das Bauportal befindet sich noch im Entwicklungszustand. Aufgrund der Komplexität und der aufwändigen Anbindung der Fachverfahren dürfte die durchgehende Online-Abwicklung von Bauanträgen noch einige Zeit in Anspruch nehmen

**Projektwebseite:** [serviceportal.hennef.de](http://serviceportal.hennef.de)

Im Bereich Open Government ist der Aufbau einer städtischen Beteiligungsplattform ein weiteres Fokusprojekt der Verwaltung. Das Land NRW stellt eine entsprechende Plattform



([beteiligung.nrw.de](http://beteiligung.nrw.de)) bis auf Weiteres kostenlos für die Kommunen bereit, die darüber Ihre eigenen Beteiligungsportale realisieren können. Die webbasierte Plattform bietet die Durchführung zahlreicher Beteiligungsformate und entsprechende Auswertungsmöglichkeiten. Die Durchführung der Beteiligungen soll primär über Amt41 gesteuert werden.

Abb. Module der Beteiligungsplattform

## 9.5 Smart City

### 9.5.1 Grundlagen

Der Begriff Smart City wird in vielfältiger Weise und oft primär technik-assoziiert verwendet. Dabei definiert das Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung den Begriff Smart City vielmehr als Verständnis einer zukunftsorientierten, intelligenten Stadt mit einem gesamtstädtischen Ansatz. Technologische Innovationen sollen für eine positive Stadtentwicklung, zur Förderung von Gemeinwohl, Transparenz, Kooperation und Umwelt genutzt werden.

Die Smart City-Charta des Bundesinstituts für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR) enthält Leitlinien und Handlungsempfehlungen, um die Digitalisierung zur Entwicklung von intelligenten, zukunftsorientierten Städten zu nutzen. Dabei wird der gesamtgesellschaftliche, offene und kooperative Ansatz deutlich: „Kommunen, Wirtschaft, Forschung und Zivilgesellschaft entwickeln in enger Zusammenarbeit neue digitale Dienste (Co-Creation), nutzen die Digitalisierung im Sinne der nachhaltigen Stadtentwicklung und stärken lokale Wirtschaft und zivilgesellschaftliches Engagement. Derzeit aktuelle Ansätze wie „Citizen Sensing“, „Sharing“ oder „Crowd-Mapping“ sollten geprüft werden, um z.B.

neue Lösungen für Mobilität, Infrastruktur oder Ressourceneffizienz zu generieren. Formate wie offene Werkstätten (FabLabs), Hackathons, Ideenwettbewerbe oder Think Tanks gilt es zu nutzen und weiterzuentwickeln.“<sup>5</sup>

Die technische Dimension von Smart City beschreibt, dass die neuen Technologien hervorragende Möglichkeiten zur Erfassung und Bereitstellung von neuartigen Daten im urbanen Raum eröffnen, um Planungs- und Steuerungsprozesse zu verbessern oder für Vorhersagen und zu Gefahrenerkennung zu nutzen und partizipative Prozesse zu unterstützen.

Das Internet der Dinge (IoT) eröffnet die Möglichkeit, in großen Dimensionen eine Vernetzung von Dingen und Sensoren über den gesamten Stadtraum vorzunehmen und die dadurch generierten Daten für die beschriebenen Planungs- und Steuerungsprozesse zu verwenden. Diese Entwicklung wird durch neuartige Funknetze (insbesondere LoRaWAN und NBloT) und kostengünstige akkubetriebene Funksensoren begünstigt.

### **9.5.2 Aktueller Sachstand**

Die Stadt Hennef betreibt bereits seit einigen Jahren auf der Website [hennef.de/smartcity](https://hennef.de/smartcity) eine Online-Stadtkarte mit Daten aus den Bereichen Mobilität und Umwelt. Diese Karte visualisiert Echtzeitdaten aus den Bereichen Parkraumüberwachung (Anzahl freier Parkplätze Tiefgarage Rathaus, Belegungsstatus von eLadestationen, Überwachung Feuerwehrdurchfahrt), Luftqualitätsdaten, Leihfahrräder, Solardaten, Pegelstände und Stromzählerdaten, intelligente Frostwarner für den Winterdienst an bislang zwei Stassen in Höhenlagen von Hennef. Verschiedene, meist akkugespeiste Sensoren übermitteln Daten über das LoRaWAN- Funknetzwerk, das in Kooperation mit den Vereinen Freie Netzwerker, Machwerk und dasdigidings aufgebaut wurde. Zur Anzeige wird die Onlineversion des in der Verwaltung vorhandenen GIS-Systems ESRI-Online und die dazugehörige App Explorer für ArcGIS verwendet. Dies ermöglichte eine insgesamt kostengünstige Realisierung des Projektes.

---

<sup>5</sup> <https://www.bbsr.bund.de/BBSR/DE/veroeffentlichungen/sonderveroeffentlichungen/2017/smart-city-charta-de-eng.html>

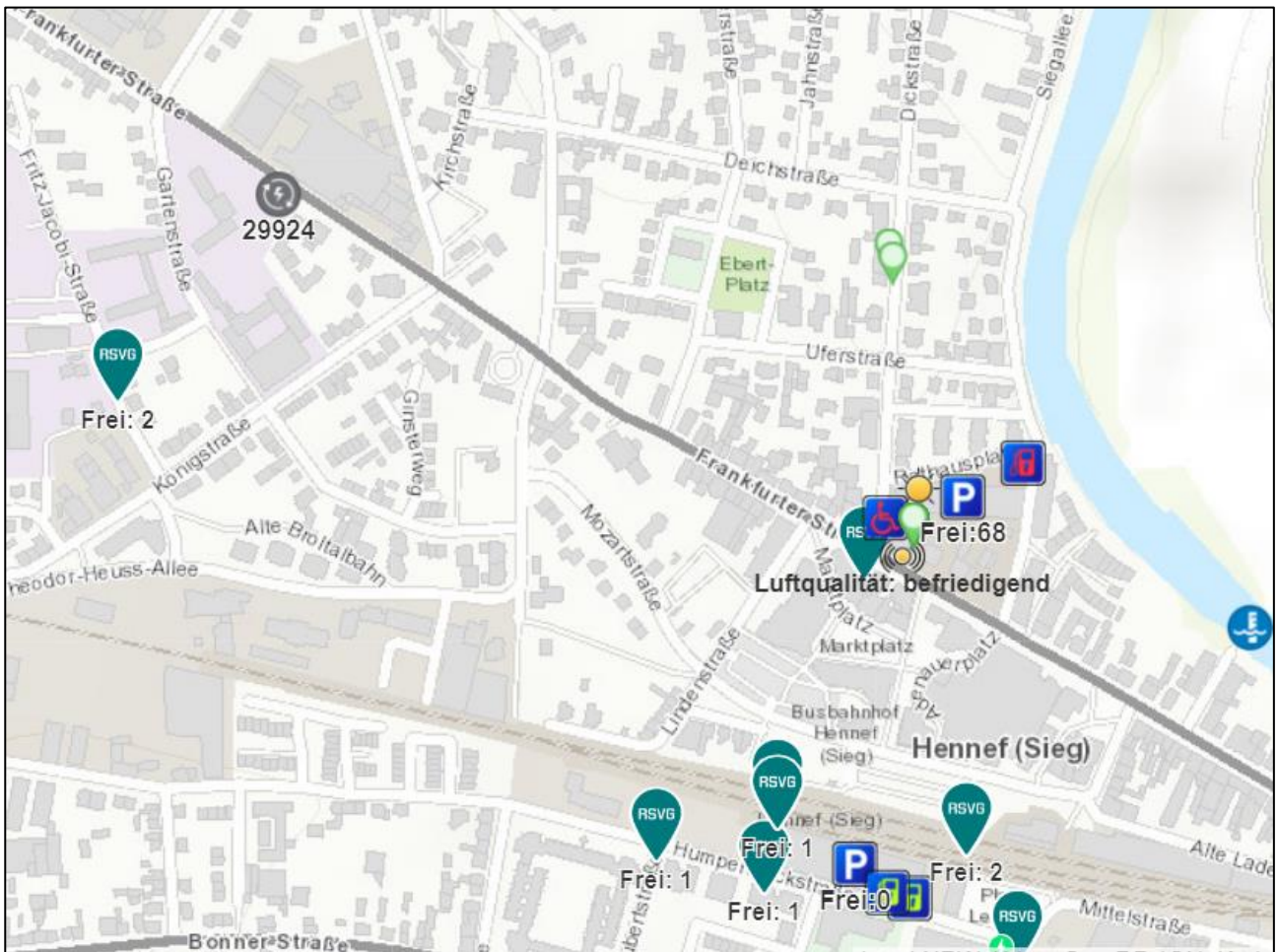


Abb. Ausschnitt aus der Smart City-Karte der Stadt Hennef

Zusätzlich zur Smart-City-Karte gibt es zwei weitere, ehrenamtlich entwickelte, spezielle Anzeige- und Auswertungsportale. Zudem wurde die Einbindung der Daten der Pegelsensoren in die Leitstelle des Abwasserwerkes realisiert.

Diese gemeinsam mit Stadt und örtlichem Ehrenamt entwickelte technische Infrastruktur mit den vielen bereits beispielhaft realisierten unterschiedlichen Sensoranwendungen und Datenintegrationen bilden eine hervorragende Basis und ein hohes Potenzial für die Entwicklung und Realisierung neuer Anwendungen in den Bereichen Umwelt und Mobilität die dann großflächiger im städtischen und ländlichen Bereich der Stadt zum Einsatz kommen können und aus der Vernetzung der Daten neue Erkenntnisse und Steuerungsmöglichkeiten generieren können.

Die Digitalisierung der ländlichen Bereiche im Stadtgebiet soll über den Ansatz des Smart-Country und der digitalen Dörfer gefördert werden. Neben der Förderung der einer zukunftssicheren Breitbandversorgung über Glasfaser sollen auch digitale Dienste für die Attraktivität der Dörfer mit den Aspekten Leben, Arbeiten und Umwelt beitragen.

In Lanzenbach wurde eine Pilotinstallation mit zentralem Glasfaseranschluss aufgebaut, die zukünftig als Anschlusspunkt für WLAN und Smart City-Technologien ausgebaut werden soll.

Um diese Entwicklungen zu stärken, haben Stadtrat und Verwaltung die "Projektförderung Digitales Ehrenamt" auf den Weg gebracht, die erstmalig ab dem Jahr 2022 mit einer Gesamtsumme von jährlich 5.000 Euro nichtgewerbliche Projekte unterstützt, welche die Digitalisierung im Stadtgebiet fördern. Nach einer Vorqualifizierung der eingegangenen Anträge durch die Verwaltung werden diese dem Ausschuss für Digitalisierung, Wirtschaft und Tourismus zur Entscheidung vorgelegt.

Neben dem hohen Engagement der ehrenamtlichen Akteure, welche die Digitalisierung in Hennef seit Jahren unterstützen, sind als ebenfalls positive Beiträge zur Smart-City Hennef die Eröffnung der Denkschmiede als innovativer CoWorking-Space in der Innenstadt und die Nutzung der „Brinkmannhalle“ im Industriegebiet Hennef-West als Innovationszentrum für Digitalisierung und Nachhaltigkeit zu nennen.

Das Innovationszentrum soll durch die Vernetzung der Akteure wie u.a. Stadt, Fraunhofer, Hochschule Bonn-Rhein-Sieg, IHK, Vereinen, Schulen und Unternehmen Innovationen im Bereich Digitalisierung und Nachhaltigkeit fördern und Mehrwerte und Nutzen für die Beteiligten und für die Allgemeinheit erzeugen. Derzeit wird die Halle mit Unterstützung von Fraunhofer, Stadt und Ehrenamtlichen für die Nutzung vorbereitet, die Gründung des gemeinnützigen Trägervereins ist in Vorbereitung und erste Veranstaltungen haben bereits stattgefunden.

### **9.5.3 Maßnahmenplan**

Der Maßnahmenplan im Bereich Smart City muss aufgrund des neuartigen Ansatzes und neuartiger Technologien weiterhin Experimentierräume zulassen und in Anlehnung an das Prinzip des Open Government auf die Beteiligung von Bürger\*innen, Vereine, Communities, Organisationen, Forschungseinrichtungen, Behörden und Unternehmen setzen und bestehende Plattformen und Technikansätze nutzen und weiterentwickeln.

Zu den geplanten Maßnahmen im Bereich Smart City gehören:

- Weitere Unterstützung des Digitalen Ehrenamtes
- Entwicklung und Umsetzung neuer Projektideen in den Bereichen Smart City bzw. Smart Country und Umwelt und Mobilität. Vernetzung und Analyse von Daten zur Generierung von Steuerungsmöglichkeiten, die einen Nutzen für Bevölkerung und

Umwelt erbringen sollen. Nutzung und Visualisierung der Systeme über Web, Apps und Displays im Stadtgebiet.

- Technologische Begleitung bei der Aufstellung und Umsetzung des neuen Mobilitätskonzeptes, z.B. mit der Erfassung und Auswertung von Verkehrs- und Parkdaten
- Weiterer Ausbau des Internets der Dinge (IoT/LoRaWAN)
  - Neue Anwendungen und Lösungen entwickeln und umsetzen
  - Aufbau einer zentralen Datenplattform
  - Ausbau von Datennetz und Sensorik
- Weitere Informationsveranstaltungen und Workshops zum Thema Digitalisierung und Smart City, wie zuletzt das Angebot zum Digitaltag am 18. und 19.06.2021 mit Informationen zum Digitalangebot im Stadtgebiet und 2 Workshops von den Vereinen Machwerk und dasdigidings.

### **Fokusprojekt:**

Fokusprojekt im Bereich Smart-City ist zunächst der weitere Auf- und Ausbau des Innovationszentrums. Als nächste Schritte stehen die Gründung des gemeinnützigen Trägervereins, die Durchführung von Aktionen, Workshops und Veranstaltungen und die Gewinnung von beitragspflichtigen Firmenmitgliedern bevor. Durch die Vernetzung der Akteure sollen wie zuvor beschrieben positive Effekte für die Digitalisierung und den weiteren Ausbau der Smart-City Anwendungen generiert werden von denen die Stadt, Bildungseinrichtungen, Unternehmen und Zivilgesellschaft in Hennef profitieren.

## **9.6 Compliance und IT-Sicherheit**

Im Rahmen der Digitalisierung ist darauf zu achten, dass die entsprechenden gesetzlichen Vorgaben insbesondere in den Bereichen Datenschutz, Beteiligung der Personalvertretung bei der internen Digitalisierung und IT-Sicherheit eingehalten werden. Die Umsetzung der Maßnahmen in den einzelnen Handlungsfelder des Konzeptes sind zunehmend von den Gefahren und Anforderungen der IT-Sicherheit tangiert.

Die aktuell nochmals stark gestiegene Bedrohungslage durch Schadsoftware und Cyberangriffe birgt ein extrem hohes Risikopotenzial und stellt eine große Herausforderung für die IT-Sicherheit dar. Neue Sicherheitslücken, neue Angriffsmethoden und zahlreiche erfolgreiche Angriffe gegen Kommunen, Landkreise und Institutionen verstärken und

verdeutlichen diese Gefahr. Die größte Gefahr besteht aktuell nach wie vor in einem Ransomware-Angriff bei dem die gesamten Datenbestände der Stadt verschlüsselt und dadurch unbrauchbar würden, verbunden mit einer hohen Lösegeldforderung für eine Datenentschlüsselung und zumeist untermauert mit einer Veröffentlichung von Daten. Ein solcher Angriff hätte in jedem Falle einen mehrwöchigen, kompletten Neuaufbau der gesamten IT-Infrastruktur zur Folge.

Durch entsprechende Technik (Firewalls, Mailfilter, Virens Scanner, Offline-Backup, Blockade unsicherer Dateianhänge/Makros, Rechteinschränkungen von Administratoren und Nutzern), durch Mitarbeiter-Sensibilisierungen und Kontrollen (Schwachstellenscans, Reports, Sicherheitsüberprüfungen) müssen diese Risiken möglichst beherrschbar gemacht werden.

Gleichzeitig gilt es Risiken durch die neuen Technologien, beispielsweise auch im Bereich Smart-City und dem Internet der Dinge (IoT), frühzeitig bei den Planungen und Implementierungen zu beachten.

Aktuelle Maßnahmen in diesem Handlungsfeld sind die weitere Absicherung der technischen Infrastruktur, die Intensivierung der Mitarbeitersensibilisierung durch automatisierte, verpflichtende Schulungen und der Aufbau einer parallelen Notfallinfrastruktur, die im Falle eines erfolgreichen Angriffs während der Zeit des Neuaufbaus den Betrieb der wichtigsten Anwendungen zeitnah ermöglichen soll.



## 10 Finanzen und Personal

Die Umsetzung der in diesem Konzept beschriebenen Maßnahmen erfordert die Bereitstellung entsprechender finanzieller und personeller Ressourcen. Dazu zählen Investitions- und Unterhaltskosten für Hard- und Software und externe Dienste und Anwendungen sowie der Aufbau und die Qualifizierung ausreichender Personalkapazitäten.

Die erforderlichen Sachkosten für den aktuellen Maßnahmenplan sind weitestgehend über die vorgesehenen Haushaltsmittel im Budget der Abteilung Digitalisierung und IT abgedeckt. Risiken bestehen durch unvorhergesehen hinzukommende Projekte und Preissteigerungen, insbesondere aufgrund der aktuellen Lieferprobleme. Die weitere Kostenentwicklung im Bereich Digitale Bildung hängt bei der IT-Ausstattung der Schulen auch wesentlich von der Anzahl und der Finanzierungsmodelle der für Schülerinnen und Schüler bereitgestellten mobilen Endgeräte ab. Dies wird im Rahmen der Neuaufstellung des Medienentwicklungsplans mit Schulen, Politik und Verwaltung zu klären sein.

Das in der Abteilung Digitalisierung und IT vorhandene Personal ist durch die vielfältigen Aufgaben in den Bereichen Administration, Pflege und Ausbau der bestehenden Infrastruktur, Anwendungen und Dienste voll ausgelastet. Die für die Umsetzung der aktuell geplanten Maßnahmen, insbesondere in den Bereichen Digitale Verwaltung und eGovernment/OZG, benötigten Stellen wurden im Stellenplan 2021 und 2022 berücksichtigt und sollen in Kürze ausgeschrieben werden. Sofern sich geeignete Bewerber\*innen finden, sollten damit zunächst ausreichende Personalkapazitäten für die Kernaufgaben des Konzeptes bereitstehen.

Der zunehmend auch aus den Fachbereichen kommunizierte Bedarf nach stärkerer Unterstützung bei der bereichsinternen Digitalisierung soll über sogenannte Key-User oder Digitallotsen erfüllt werden. Vorhandene Fachkräfte müssen dazu durch entsprechende Aus- und Weiterbildung qualifiziert werden. Alternativ bietet sich die Gewinnung entsprechender Fachkräfte insbesondere durch den Ausbildungsgang „Duales Studium Verwaltungsinformatik“ für dieses Aufgabenspektrum an.

Die Kosten für die Digitalisierung sind als Investition in die Zukunft zu sehen, die zum einen unabdingbar für den benötigten Wandel sind und zum anderen sich als digitale Dividende in vielen Bereichen durch eine höhere Effizienz und besseren Service auszahlen werden und eine Investition in die Zukunftsfähigkeit und Attraktivität von Verwaltung und Stadtgebiet darstellen.

## 11 Fazit

Die Digitalisierung soll angesichts der anstehenden Herausforderungen wie Demographie, Umwelt- und Ressourcenschonung und der fortschreitenden Digitalisierung der Lebenswelt dazu beitragen, die Stadtverwaltung und Hennef als Stadtraum zukunftsfähig, innovativ, inklusiv und nachhaltig auszurichten und dessen Attraktivität zu steigern.

Die Digitalisierung ist für die Verwaltung eine zunehmend wichtige und herausfordernde Aufgabe. Dies gilt für den weiteren Breitbandausbau, die zukunftsfähige Ausrichtung der Verwaltung, die externe Digitalisierung mit Online-Angeboten der Verwaltungsdienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen und der weiteren Digitalisierung im Sinne des Smart City-Ansatzes. Dabei müssen die langfristigen kommunalen Entwicklungsziele unterstützt, die Nachhaltigkeit der Projekte gewährleistet und alle Beteiligten auf diesem Weg mitgenommen und begleitet werden. Die Bereiche Open Government, Open Data und digitale Partizipation sind neue Ansätze, denen sich die Verwaltung im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung stellen muss und die sie proaktiv gestalten sollte.

Die hiermit vorliegende erste Fortschreibung des Digitalisierungskonzeptes aus dem Vorjahr beschreibt den aktuellen Stand in den einzelnen Handlungsfeldern, gibt einen Überblick über umgesetzte, begonnene, und anstehende Maßnahmen. Zu den umgesetzten bzw. begonnenen Projekten aus dem Digitalisierungskonzept zählen insbesondere die Stadt-App citykey und das neue Serviceportal. Zu den aktuellen Fokusprojekten gehören mit hoher Priorität der weitere Breitbandausbau im ländlichen Bereich, die Einführung der eAkte und der Ausbau elektronischer Verwaltungsprozesse und die Bereitstellung weiterer Online-Dienste für Bürger\*innen und Unternehmen, damit die Verfügbarkeit, Qualität und Geschwindigkeit von Verwaltungsdienstleistungen im Sinne der Nutzer verbessert werden.

Die Corona-Pandemie hat verdeutlicht, wie wichtig die Digitalisierung in vielen Lebensbereichen inzwischen ist, sie hat vielfach bereits deutliche Fortschritte hervorgebracht und Abläufe schneller und einfacher gemacht, sie hat aber auch verdeutlicht, wie hoch der Nachholbedarf immer noch ist und wie unzulänglich Behörden in Deutschland teilweise digitalisiert sind. Hier fehlt es nach wie vor an zentralen und durchgängigen Anwendungen und Standards. Dies zeigt sich leider auch bei der dezentral organisierten Entwicklung von Diensten des OZG, dessen Umsetzung bis zum Zieldatum

Ende 2022 trotz der inzwischen vorhandenen Dynamik nicht vollständig erreicht werden kann.

Der Handlungsdruck zur Digitalisierung und Umsetzung des Digitalisierungskonzeptes hat sich durch die Pandemie weiter erhöht. Darin liegen Herausforderungen und Chancen gleichermaßen: Einerseits die Herausforderung, den Breitbandausbau auf dem Land schnellstmöglich voranzutreiben, andererseits damit aber auch die Chance durch den Trend zum Home Office nachhaltig den Bestand und die Attraktivität der Ortsteile im Stadtgebiet sichern zu können. Gleiches gilt für die Digitale Verwaltung: Einerseits die Herausforderungen von Kosten, Einführungsaufwand und Akzeptanz neuer Technologien, andererseits die Chance, die zunehmende Aufgabenfülle überhaupt bewältigen zu können und sich als attraktiver und moderner Arbeitgeber im Umfeld des sich abzeichnenden Fachkräftemangels präsentieren zu können.

Die vielfältigen Aufgaben der Digitalisierung kann die Verwaltung auch weiterhin nicht im Alleingang schaffen. Neben qualifiziertem Personal sind die Zusammenarbeit mit kommunalen und privaten IT-Dienstleistern und besonders die etablierte und ausgeprägte Kooperationen mit dem „Digitalen Ehrenamt“ in Hennef und dem zukünftigen Netzwerk unter dem Dach des Innovationszentrums wichtige Elemente auf dem weiteren Weg der Digitalisierung.

Mit Blick auf eine Evaluation des bisherigen Konzeptes kann festgestellt werden, dass es sich bislang bewährt hat. Es bietet für die Digitalisierung in Hennef einen guten und praxisnahen Rahmen für Struktur, Prozesse, Strategie, Methodik, Organisation und Maßnahmen. Dies zeigen die begonnen oder teilweise auch schon umgesetzten Maßnahmen. Ebenso hat sich die gewählte Organisationsform mit Projektteams, einem CDO innerhalb der Organisation, dem quartalsmäßig tagenden Lenkungsausschuss und dem „Digitalisierungsausschuss“ bewährt. Die Definition und Zusammensetzung der Handlungsfelder passen zu den gewählten Zielen in Hennef. Die Abgrenzung zwischen den Handlungsfeldern Open Government und Smart-City ist teilweise schwierig, was aber letztlich keine praktische Relevanz hat. Das neue Innovationszentrums wurde beispielweise aus dem Bereich Open Government nunmehr in das Handlungsfeld Smart-City überführt, da im laufenden Betrieb dort die überwiegenden Mehrwerte zu sehen sind. Eine Evaluation und Fortschreibung des Konzeptes an neue Rahmenbedingungen und Anforderungen ist auch weiterhin erforderlich und vorgesehen.

## 12 Glossar

Das Glossar beschreibt grundlegende Begriffe aus dem Umfeld der Digitalisierung und Informationstechnik (IT). Diese Begriffe sind oftmals Wortneuschöpfungen, unscharf voneinander abzugrenzen und entlehnen sich der englischen Sprache. Im Sinne der Übersicht verzichten wir auf Erklärungen zu individuellen Produktnamen und Organisationen und nehmen stattdessen übergeordnete Themenkomplexe, Technologien und Systematiken in den Fokus.

### 5G

Fünfte Generation des Mobilfunkstandards der nochmals deutlich höhere Datenübertragungsgeschwindigkeiten und geringere Verzögerungen bei der Datenübertragung aufweist und sich somit für Anwendungen eignet, die Echtzeitdatenübertragungen erfordern.

### Agile Bearbeitung

Methode aus der Softwareentwicklung um unter häufigen Feedback- und Anpassungsschleifen schneller zum fertigen Produkt zu kommen als mit herkömmlichen Methoden.

### App

Kurzform von Applikation. Software auf mobilen Endgeräten, vergleichbar mit Computerprogrammen. Beispiele: Corona Warn-App, Google Maps, WhatsApp.

### CDO

Kurzform für Chief Digital Officer. Position in Organisationen zur strategischen Planung und Steuerung der digitalen Transformation.

### Change-Management

Umfasst sämtliche begleitende Maßnahmen zur Umsetzung personeller, strategischer oder organisatorischer Veränderungen.

### Citizen Sensing

Verwendet Wissen und Angaben von Personen, die nicht an die ausführende Institution gebunden sind, bei Problemstellungen und Analysen. Zum Beispiel das Erfassen von Zufriedenheitswerten von Bürger\*innen zur Auswertung und Verwendung im städtischen Kontext.

### Citrix

Im Einsatz befindliche Software um „remote“ (= von unterwegs) auf digitale Komponenten der Stadtverwaltung zuzugreifen. Ermöglicht so bspw. das mobile Arbeiten von Zuhause, auch „Home Office“ genannt.

### Cloud

Oberbegriff für Dienste, die über eine Internetverbindung genutzt werden. Cloud-Speicher bspw. müssen sich nicht zwingend als physische Festplatte am Einsatzort selbst befinden, sondern lediglich per Internetverbindung erreichbar sein und bieten entsprechend hohe Flexibilität und die Möglichkeit der bedarfsgerechten Anmietung und Erweiterung.

### Communities

Aus dem englischen für „Gemeinschaft“. Zusammenschlüsse aufgrund thematischer Interessen, z.B. Freifunker oder Machwerk Hennef.

## Compliance

Begriff aus der Betriebs-/Rechtswissenschaft. Bezeichnet die Regelkonformität im Zusammenhang mit Gesetzen und Richtlinien.

## Controlling

Begriff der Wirtschaftswissenschaft. Sammelbegriff für Steuerung, Planung, Koordination und Kontrolle von Prozessen in Organisationen.

## Crowd-Mapping

Zusammenführen von Daten, aufgezeichnet durch eine nicht näher definierte Menge von Menschen (von englisch „crowd“). Kann beispielsweise Messwerte über ein größeres Verbreitungsgebiet zu einem Gesamtbild zusammenfügen. Internetplattformen fungieren als Informationsmedium und beschreiben Projektziele und Status.

## DMS

Das Dokumentenmanagementsystem verwaltet elektronische Schriftstücke nach definierten Regeln und steuert etwa Benachrichtigungs- und Archivierungsfunktionen.

## eBauaktenauskunft

Elektronische Bereitstellung von Bauakten, etwa via Mailversand von Downloadadressen. Dient dem Ziel der schnelleren Bearbeitung sowie weiteren Faktoren wie Kostenreduzierung und Verringerung des ökologischen Fußabdrucks.

## eBeteiligung

Ermöglichen von Partizipation an Entscheidungsprozessen durch internetgestützte Plattformen. Beispiel: Die klassische Meinungsumfrage in der Bevölkerung wird digital bekannt gemacht und auch beantwortet.

## eGovernment

Umsetzung von vormals händischen Prozessen in digitaler Form. Ziel ist die vereinfachte, zeitlich und örtlich unabhängige Kommunikation zwischen behördlichen Institutionen und Bürger\*innen bzw. Unternehmen als Antragstellende.

## eID

Die eID-Karte ist der „neue“ Personalausweis mit Onlinefunktion für EU-Bürger\*innen und kann als Authentifizierungsmittel genutzt werden um digitale Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen.

## ePayment

Digitaler Zahlungsvorgang, typischerweise im Anschluss an die Anforderung einer digital verfügbaren Dienstleistung oder beim Kauf von Waren im Internet.

## eSachbearbeitung

Digitale Bearbeitung von Anträgen und angeforderten Dienstleistungen. Dient dem Ziel der schnelleren Bearbeitung sowie weiteren Faktoren wie Kostenreduzierung und Verringerung des ökologischen Fußabdrucks.

## FabLab

Auch „MakerSpace“ genannt, bedeutet so viel wie Werkstatt oder Manufaktur. Kann schwer zugängliche Werkzeuge wie 3D-Drucker oder Laser-Cutter enthalten, die haushaltsüblich nicht verfügbar sind. Ort der Zusammenkunft von Gleichgesinnten und kreativen Ideen.

## Freifunk

Nichtkommerzielle Initiative mit dem Ziel des Aufbaus eines frei verfügbaren Funknetzwerkes zur Steigerung von Kommunikation und dem Abbau von Einstiegshürden zur Teilnahme an der digitalen Welt.

## Frühes Scannen

Bezeichnet das frühzeitige Digitalisieren, etwa von Eingangspost, zur weiteren digitalen Bearbeitung. Verkürzt Kommunikationswege und erlaubt vielfältige Weiterverarbeitung im digitalen Kontext, z.B. elektronische Archivierung.

## FTTB/ FTTC/FTTH

*FTTB* (engl. fibre to the basement oder fibre to the building = Faser in den Keller/ins Gebäude) bezeichnet das Verlegen von Glasfaseranschlüssen bis ins Gebäude zur herkömmlichen Weiterverteilung an die Wohnparteien durch z.B. Kabel im Mauerwerk.

*FTTC* (engl. fibre to the curb = Faser an den Randstein) bezeichnet den Anschluss von Verteilerkästen einer Straße an die Glasfaser-Infrastruktur.

*FTTH* (engl. fibre to the home = Faser ins Zuhause) ist das Verlegen von Glasfaser bis in die jeweilige Wohnung des Kunden. Stellt entsprechend hohe Anforderungen an Baumaßnahmen zur Verlegung von geeigneten Leitungen.

## Genehmigungsworkflow

In der Verwaltung genutzter Prozess zur digital gestützten Freigabe von Prozessschritten oder Dokumenten. Bildet beispielsweise eine vordefinierte Reihenfolge beteiligter Gremien und/oder Dienststellen ab und archiviert die Einzelschritte zur (teilweise gesetzlich vorgeschriebenen) Dokumentation.

## GIS

Geographische Informationssysteme. System zur Verarbeitung von ortsbezogenen Daten im Stadtgebiet. Ermöglicht abteilungsübergreifende Zusammenarbeit an vielfältigsten Themen wie etwa Straßenbau, Baumbestand oder Pflege von Rad- und Wanderwegen.

## Hackathon

Zusammenführung aus „Hack“ und „Marathon“. Bezeichnet eine Veranstaltung, bei der Teilnehmer in interdisziplinären Teams unterschiedlichste Aufgabenstellungen bewältigen, meist mit der Herstellung von Software.

## Home-Office

Auch mobiles Arbeiten genannt. Bezeichnet üblicherweise das Arbeiten von Zuhause bzw. frei wählbarem Standort per Internetverbindung ins Netzwerk des Arbeitgebers.

## Interoperabilität

Fähigkeit der nahtlosen, gemeinsamen Arbeit an ein und derselben Aufgabe, bspw. über unterschiedliche Systeme, Standorte oder Organisationseinheiten hinweg.

## IoT / Internet der Dinge

Kurzform für „Internet of Things“. Vernetzung von Objekten vielfältigster Art via Internet zum Datenaustausch. Beispielsweise die Anzeige von verschiedenen Pegelständen eines Flusses an einem zentralen Ort, etwa ein Informationsbildschirm am Marktplatz.

## Konnexitätsprinzip

Rechtsgrundsatz der Staatsfinanzen zur Regelung, dass Bund und Länder Staatsausgaben gesondert tragen.

## LoRaWAN

Kurz für „Long Range Wide Area Network“. Frei verfügbarer Übermittlungsstandard zur Vernetzung von geeigneten Objekten. Siehe auch IoT/Internet der Dinge.

## LTE / 4G

Mobilfunkstandard der vierten Generation mit Übertragungsraten von bis zu 500 Mbit pro Sekunde. Nachfolger von 3G, Vorgänger von 5G bzw. ab ca. 2030 auch 6G.

## Medienbruch

Phänomen in der Informationsverarbeitung, wenn bspw. ein Vertragsdokument zur Unterschrift ausgedruckt und nach Signieren erneut eingescannt werden muss. Maßnahmen zur Vermeidung sind u.a. im Bereich eGovernment angesiedelt.

## Multichannel

Das Bespielen mehrerer (Kommunikations-) Kanäle mit Informationen. Ein gängiger Mix ist bspw. das Verbreiten von Informationen via klassische Medien (Aushang, Zeitung, Broschüren) und digitaler Kanäle (Webseite, Soziale Medien, eMail-Newsletter).

## Onlinezugangsgesetz (OZG)

Das Onlinezugangsgesetz legt fest, dass bis Ende 2022 sämtliche Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen in Deutschland digital verfügbar sein müssen.

## Open Data

Offene Daten sind Daten, die frei verfügbar und für jegliche Zwecke genutzt, weiterverarbeitet und weiterverbreitet werden können. Eine Verwaltung kann dazu beitragen indem sie bspw. Haushaltszahlen oder Statistiken über Verkehrsauslastung transparent und kostenlos zur Verfügung stellt.

## Open Government

Open Government steht für die Öffnung von Politik und Verwaltung in Richtung der Bürger\*innen, Wirtschaft, Wissenschaft und Kultur. Als Ziel wird eine transparentere, kooperative und inklusive Zusammenarbeit angestrebt.

## Open Source

Software deren Code zur Verwendung und Bearbeitung offen liegt. Diese kann meist kostenlos verwendet werden und wird häufig gemeinschaftlich von Anwendern und Entwicklern ausgebaut.

## Remotezugriff

Mobiler Zugriff auf Systeme und Plattformen „von unterwegs“. Siehe Home-Office.

## Self-Service

Bezeichnet die Möglichkeit Dienstleistungen weitestgehend selbst zu beziehen ohne Hilfe Dritter. Beispiel: Hundeanmeldung online durchführen ohne im Rathaus vorzusprechen.

## Servicekonto.NRW

Kostenloses Angebot an Bürger\*innen, ihre Kontaktdaten online zu hinterlegen und in angeschlossenen Services zu nutzen. So können digitalisierte Dienstleistungen bspw. vorausgefüllt mit Adressdaten schneller beantragt werden und potentielle Fehlerquellen bei der Eingabe minimieren.

## Sharing

Von englisch „Teilen“. Je nach Anwendungsgebiet das Teilen von Informationen oder Räumlichkeiten bis hin zu Fahrzeugen (Car-Sharing).

### Smart City

Zielt darauf ab, Städte technologisch fortschrittlicher, effizienter, vernetzter und inklusiver zu machen. Spielfelder dafür sind technische, wirtschaftliche und gesellschaftliche Innovationen, häufig unter Einsatz digitaler Hilfsmittel.

### Smart Home

Oberbegriff für die Vernetzung von technischen Objekten im Wohnraum. Beispielsweise automatisch agierende Rollläden, Temperatur- und Feuchtigkeitssensoren oder ferngesteuerte Steckdosen.

### Super Vectoring

Super Vectoring ist eine Technologie die Internetgeschwindigkeiten von bis zu 250 Mbit/s über die vorhandenen Kupferkabel übertragen kann.

### Telemedizin

Begriff aus dem Gesundheitswesen um die räumliche und teilweise zeitliche Abhängigkeit zwischen Patienten und Behandelnden Parteien abzubauen. Während der COVID-Pandemie gebräuchlich geworden um möglicherweise infektiöse Patienten aus Wartezimmern herauszuhalten.

### Workflow

Abfolge von definierten Prozessschritten. Findet beispielsweise Anwendung um Rechnungen nach einem Mehr-Augen-Prinzip zu prüfen, freizugeben und zu bearbeiten.