



Dezernat, Dienststelle  
IX/12

## Beantwortung einer mündlichen Anfrage aus einer früheren Sitzung öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Digitalisierungsausschuss	20.11.2023

### Beantwortung einer mündlichen Anfrage des Herrn Hegenbarth aus der Sitzung des Digitalisierungsausschuss vom 24.04.2023 (AN/0622/2023) betreffend "Virtuelles Bürgerbüro".

Die Verwaltung antwortet wie folgt:

Der Digitalisierungsausschuss beauftragte am 24.04.2023 die Verwaltung mit der Vorlage [AN/0622/2023](#), die Einführung von virtuellen Bürgerbüros für ausgewählte Beratungsdienstleistungen der Stadt Köln zu prüfen. Mit diesem Angebot soll das städtische Service Angebot für die Bürger\*innen ergänzt werden, um klassische Behördengänge möglichst zu reduzieren. Dabei sollen Anträge erläutert und Dokumente digital ausgetauscht werden. Eine Teilnahme soll von PC, Notebook sowie Tablet oder Smartphone ermöglicht werden. Eine Videokonferenzausstattung am Endgerät ist erforderlich.

Als Beispiel für die Anfrage wird das [Angebot des Rhein-Kreis Neuss](#) angeführt.

Ein konkretes Anforderungsprofil für die Stadt Köln liegt aktuell noch nicht vor.

Daher folgt an dieser Stelle nur eine grobe technische Einschätzung.

Der Webauftritt des Rhein-Kreis Neuss besteht aus den drei ersichtlichen technischen Komponenten Webauftritt, Terminvereinbarung sowie einem Videokonferenzsystem. In diesem Verbund wird sowohl die Vereinbarung von individuellen Terminen, aber auch ein direkter Zutritt in geöffnete virtuelle Bürgerbüros ermöglicht. Erforderliche Zugangsdaten werden den Bürger\*innen digital übermittelt. Die virtuellen Bürgerbüros sind dabei nach Fachthemen, wie zum Beispiel BAföG, Katasterauskunft oder Schwangerschaftsberatung, wählbar.

### Webauftritt

Der notwendigerweise noch zu erstellende Webauftritt ist individuell auf die Stadt Köln zu zuschneiden und mit den Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit abzustimmen. Inwieweit eine Abbildung über das städtische Redaktionssystem und/oder Eigenentwicklungsaufwand erforderlich ist, kann nur auf Basis konkreter Anforderungen der Auftraggebenden durch Anwendungs-Entwickler\*innen und Software Architekt\*innen des Amtes für Informationsverarbeitung bewertet werden. Gegebenenfalls stehen auch schon verwendbare Module hier zur Verfügung.

## Terminvereinbarung

Eine Lösung [Terminvereinbarung Online](#) ist bereits für die Kundenzentren, die KfZ-Zulassungsstelle und im Standesamt im Einsatz. Diese ist auch ohne Aufrufanlage verwendbar. Ob eine zusätzliche Nutzung lizenzrechtlich möglich wäre, bleibt bei Bedarf durch die Release-Verantwortlichen zu prüfen.

## Videokonferenzsystem

Für die Verwaltung steht das Videokonferenzsystem BigBlueButton (BBB) mit der Verwaltungsoberfläche bbbserver für die Organisator\*innen zur Verfügung. Grundsätzlich gibt es keine Bedenken für einen Einsatz im Rahmen von virtuellen Bürgerbüros. Eine Videokonferenz kann maximal 12 Stunden geöffnet bleiben. Die Moderator\*innen können den Zutritt aus einem Warteraum heraus in die Videokonferenz steuern. Es sind ausreichend Kapazitäten vorhanden.

BBB sieht auch grundsätzlich Möglichkeiten für die Nutzung von Programmierschnittstellen vor. Bisher ist das jedoch nur für den Aufruf einer Videokonferenz aus der Lernplattform Moodle heraus realisiert.

Die Voraussetzungen zur Teilnahme sind mit einem aktuellen Internetbrowser, Lautsprecher/Headset und einer Kamera niedrigschwellig. Das gilt auch für Smartphones und Tablets. Eine App ist nicht notwendig.

Ein direkter Dateiaustausch über BBB (Upload/Download) wird jedoch nicht empfohlen. Dieser sollte über die bisherigen Standardwege über Internet Formulare oder die Online-Schnittstellen des jeweiligen Fachverfahrens und die damit verbundenen Workflows abgewickelt werden.

## Fazit

Grundsätzlich bestehen keine technischen Bedenken für die Einführung virtueller Bürgerbüros. Notwendige technische Werkzeuge sind, wie oben beschrieben, teilweise schon vorhanden.

Die Herausforderung liegt vor allem in den organisatorischen Abläufen, die dann mit entsprechender Technik unterstützt werden. Dazu ist zwingend ein Anforderungskatalog der Auftraggebenden erforderlich. Ob dazu bereits die vorhandenen Komponenten genutzt werden oder gegebenenfalls gesonderte Produkte beschafft werden müssen, kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht eingeschätzt werden. Aus diesem Grund ist derzeit auch noch keine Zeitplanung möglich.

Ergänzender Hinweis: Mit dem Portal [JuDi](#) des Jugendamts besteht in der Stadtverwaltung schon ein technisch ähnliches eigenständiges Angebot bei einem externen Dienstleistungsunternehmen.

**Gez. Haack**