



# Digitalisering in Dänemark am Beispiel der Großgemeinde Tønder



Direktor Keld I. Hansen und Fachleiter Lars Møldrup

# Tagesordnung

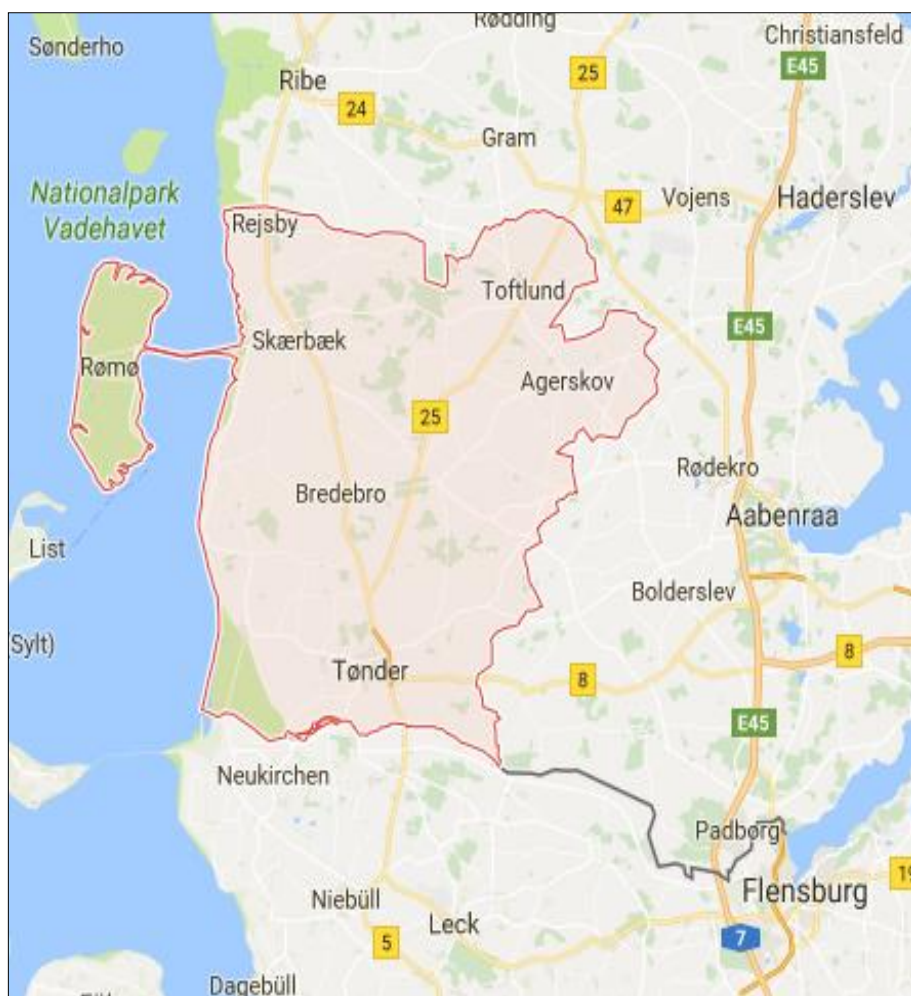


TØNDER KOMMUNE

- Großgemeinde Tøndern – wer sind wir?
- Rahmenbedingungen für Digitalisierung in der Großgemeinde Tøndern
- Voraussetzungen für die Digitalisierung
- Fokus auf Self-Service
- Self-Service in der Großgemeinde Tøndern
- Beispiel: Sundhed.dk
- Beispiel: Bygogmiljoe.dk
- Nächste Schritte: Bürgerbeteiligung 3.0



# Großgemeinde Tønder



## Die Großgemeinde in Zahlen

Anzahl Bürger: 37.928

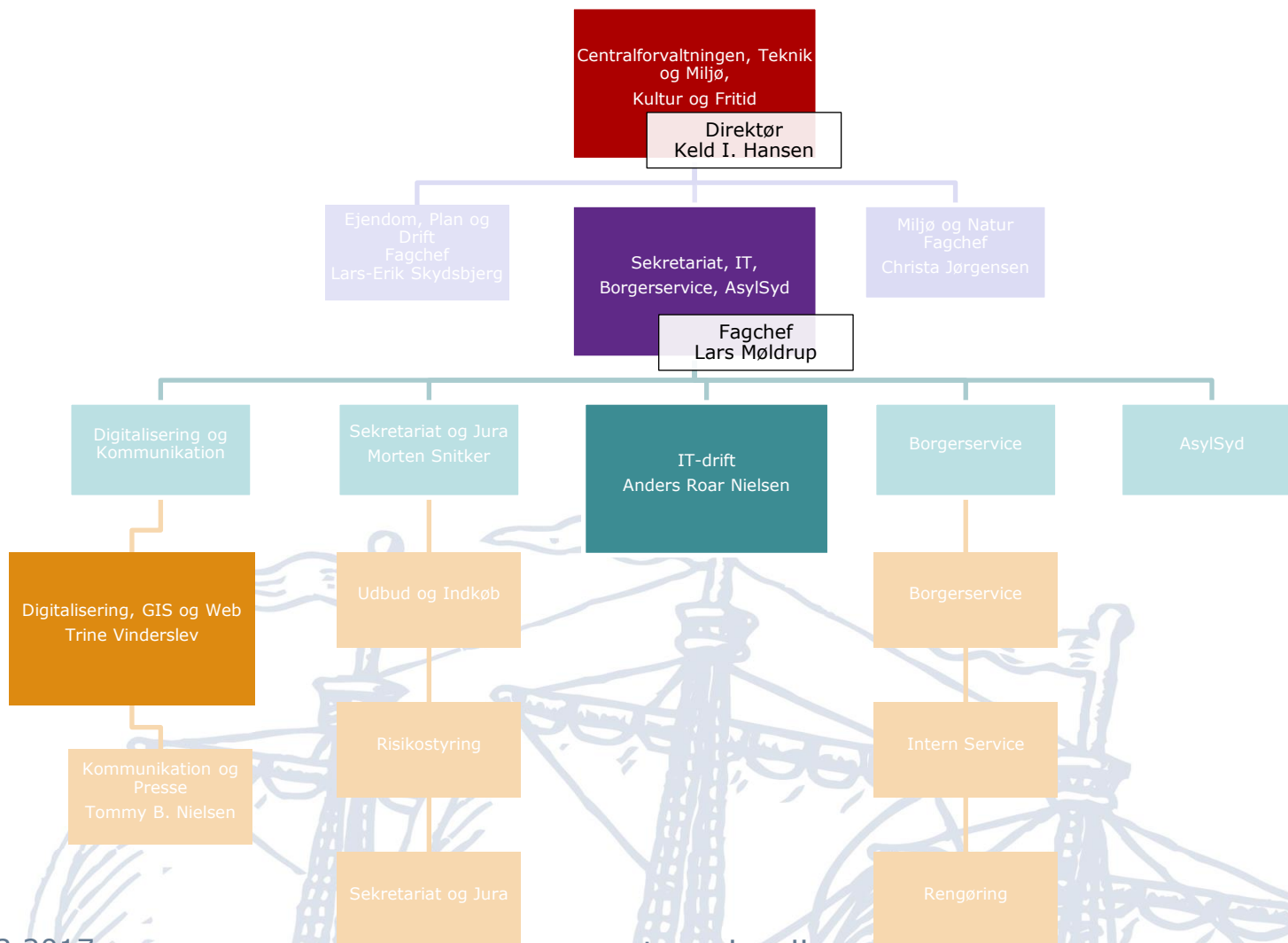
Fläche: 1.185 km<sup>2</sup>

Anzahl Mitarbeiter: Ca. 4.000

# Organigramm



TØNDER KOMMUNE



# Rahmenbedingungen für die Digitalisierung



TØNDER KOMMUNE

2016-2020

Die Digitalisierungsstrategie der Gemeinde Tønder

- Beide Strategien bilden die Grundlage für die Digitalisierungsstrategie der Großgemeinde Tøndern



2016-2020

Die kollektive kommunale Digitalisierungsstrategie

- Erstellt vom dänischen Gemeindetag und Staat
- Umfasst Maßnahmen für eine erhöhte Digitalisierung
- Gilt für alle Gemeinden
- **Beispiele:** Self-Service-Lösungen für Bürger, IT-Sicherheit und digitale Kommunikation

2016-2020

Die kollektive öffentliche Digitalisierungsstrategie

- Erstellt vom dänischen Staat
- Gilt für alle öffentlichen Instanzen
- **Beispiele:** Implementierung der digitalen Post, Harmonisierung von Daten und Rahmenarchitektur



## 3 zentrale Herausforderungen

- Weniger Ressourcen
- Schwierige Personalanwerbung
- Erwartungen an höhere Qualität bei den Sozialleistungen

## Strategische Maßnahmen

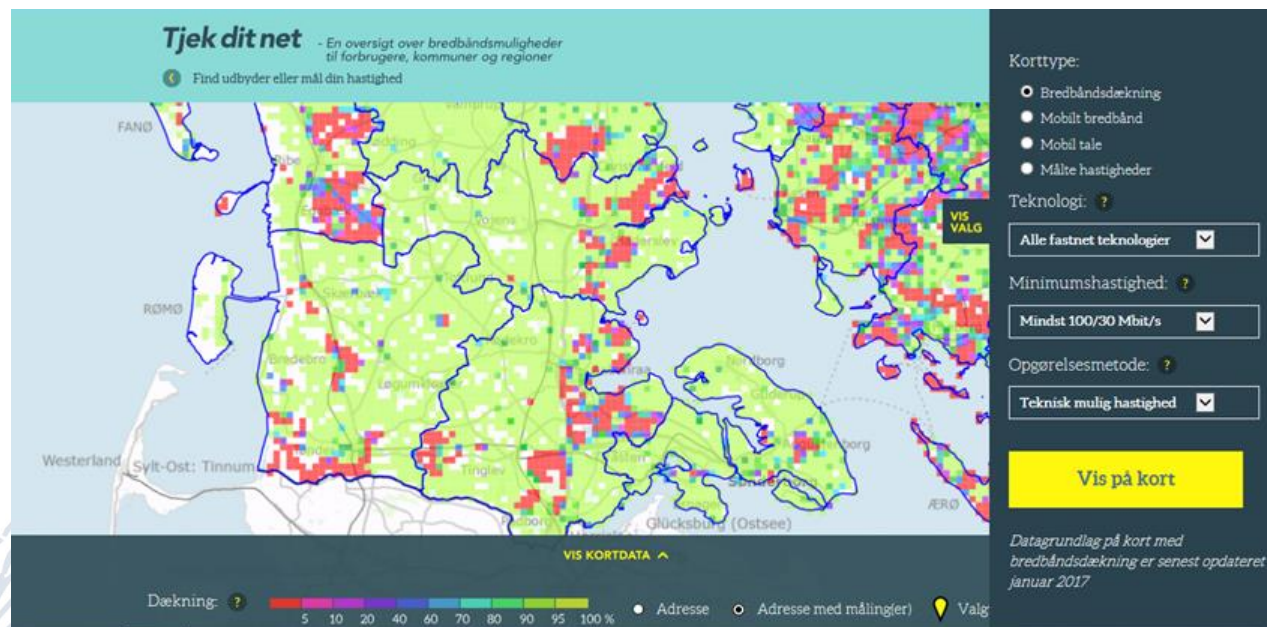
- Effektiver Service für Bürger und Betriebe
- Stärkung der digitalen Leitung und kompetente Mitarbeiter
- Steuerung und Geschäftsabläufe
- Optimale Nutzung der IT-Systeme der Großgemeinde

# Voraussetzungen für die Digitalisierung (1)



TØNDER KOMMUNE

- Die Region Süddänemark ist die Region mit der höchsten digitalen Abdeckung.
- 89 % der Wohnungen und Betriebe in der Region Süddänemark haben Zugang zu einer Breitbandverbindung über mind. 100 Mbit/s. In der Region Seeland beträgt der Anteil 72 %.



# Voraussetzungen für die Digitalisierung (2)



TØNDER KOMMUNE



## NemID – digitaler Zugangsausweis für die Bürger

- NemID ist ein gemeinsamer Login für öffentliche und private Self-Service-Lösungen.
- Das bedeutet, dass alle Bürger denselben Login verwenden – vom Besuch bei ihrer Online-Bank über den Blick ins Gesundheitstagebuch auf sundhed.dk bis zur digitalen Behördenpost.
- Die Bürger melden sich mit der Benutzer-ID, einem Passwort und einer Schlüsselkarte (Papierkarte) mit Einmalcodes an.
- Das macht die NemID sehr flexibel – der Login ist über alle Computer und Mobilgeräte möglich.

NEM ID  
NemLog-in- Offentligt Log-in-  
fællesskab  
Bruger-id  ?  
Adgangskode  ?  
[Glemt adgangskode?](#)

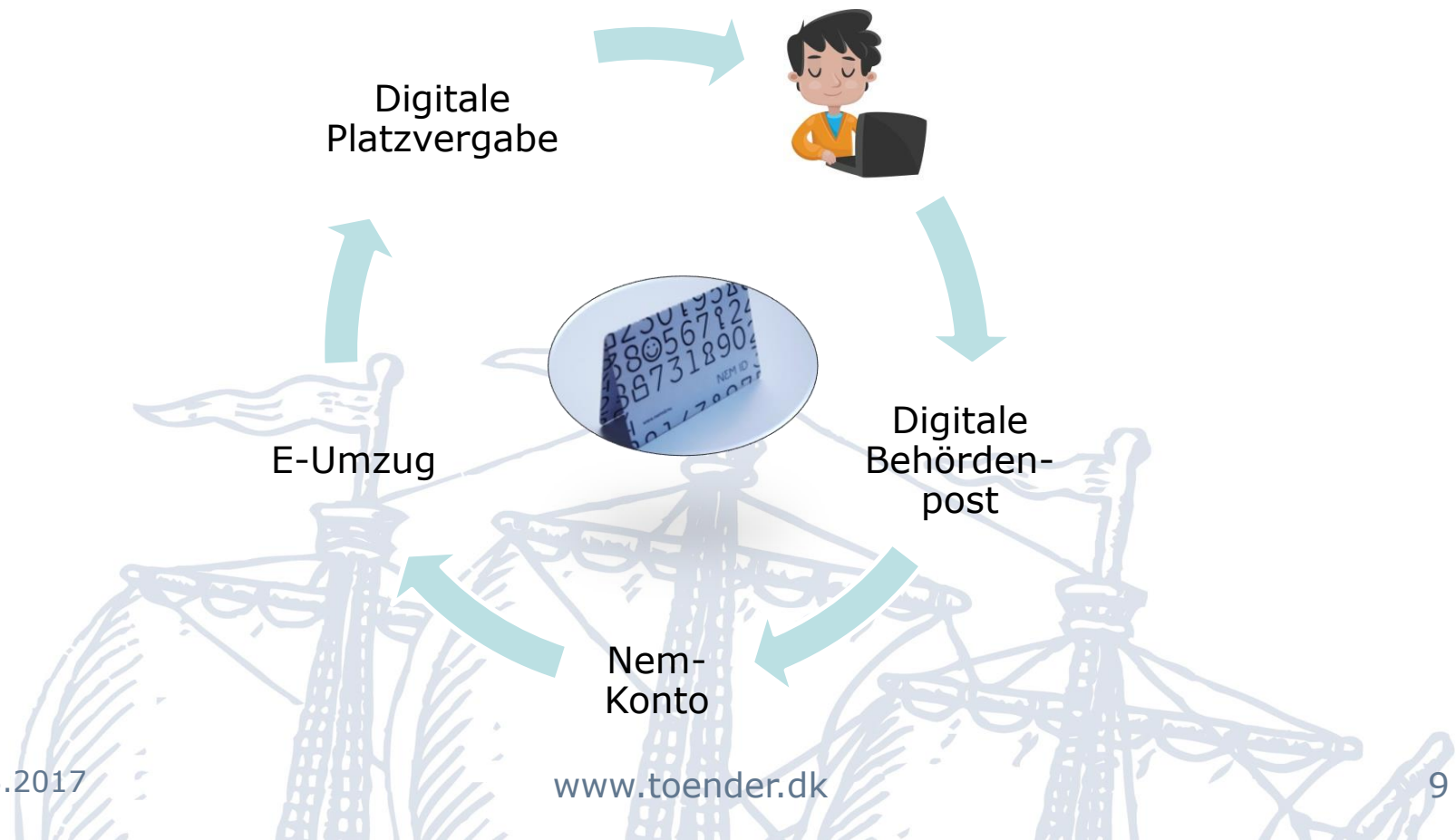


# Fokus auf Self-Service



TØNDER KOMMUNE

**Zielsetzung:** 80 % aller Anfragen der Bürger sollen digital bearbeitet werden. Deshalb haben Self-Service-Lösungen Priorität.

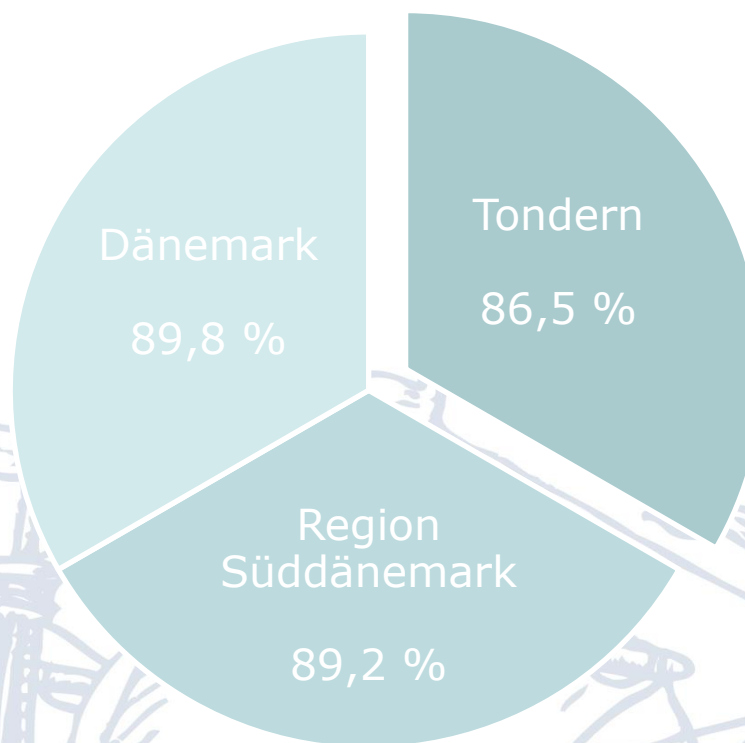


# Fokus auf Self-Service



TØNDER KOMMUNE

Anzahl der Bürger, die sich für digitale Post von den Behörden angemeldet haben (2017)



# Self-Service in der Großgemeinde Tønder



TØNDER KOMMUNE

**Kindergartenplatz**

**Ich ziehe um**

**Selbstbedienung**

**TØNDER KOMMUNE**

Åbningstider Job & uddannelse Find medarbejder Presserum

Søg

**Borger** **Din fritid** **Din kommune** **Erhverv** **Betjen dig selv**

**Hurtig adgang**

- Mit barn skal passes
- Jeg skal have nyt pas
- Jeg mangler hjælp til selvbetjening
- Jeg vil læse min digitale post
- Jeg skal flytte
- Vi skal gøres
- Jeg skal ud i vintertrafikken
- Jeg vil starte en virksomhed

**Betjen dig selv**

- Bolig og flytning
- Byggeri, affald, spildevand og tekniske anlæg
- Digital Post og NemID
- Familie, børn og unge
- Foreninger, fritidsliv og frivillig
- Handicap og psykiatri
- Job og ledighed
- Landbrug
- Miljø, natur og vand
- Pas og kørekort
- Skole og uddannelse
- Sundhed, sygdom og læge
- Trafik og veje
- Virksomheder og erhverv
- Ægteskab og vielser
- Ældre og pension
- Økonomi, SKAT og gæld til kommunen

# Beispiele aus Tønder: Kindergartenplatz



TØNDER KOMMUNE

## Digitale Platzvergabe

Die Vergabe von Kindergartenplätzen erfolgt digital über die Self-Service-Lösung Digitale Platzvergabe.

Borger ▾ Din fritid ▾ Din kommune ▾ Erhverv ▾

jem » Familie og børn » Dagtilbud til børn

### Dagtilbud til børn

- » Pas og kørekort
- » Vielse
- » Tøndermarsk Initiativet
- » Familie og børn
- » Graviditet og barsel

Betjen dig selv

- Digital pladsanvisning



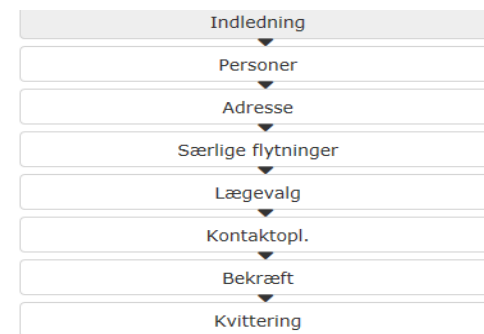
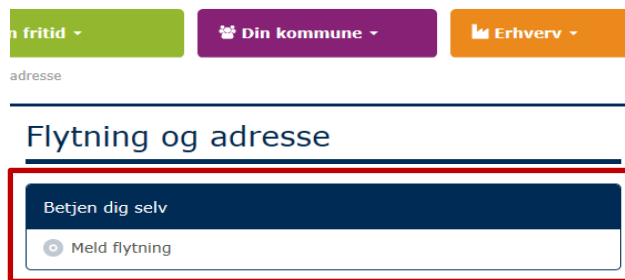
- Die Eltern können ein Kind auf die Warteliste für einen Kindergartenplatz setzen, ansehen, auf welchem Platz auf der Warteliste sie stehen, den Status des Antrags ansehen oder das Kind von einem Kindergartenplatz abmelden.
- Die Platzvergabe erfolgt nach Prioritäten wie der Nummer des Kindes auf der Warteliste, der Anzahl der Plätze im Kindergarten, dem geografischen Bereich, dem Elternwunsch und den Arbeitsplätzen und Arbeitszeiten der Eltern.

# Beispiele aus Tønder: Ich ziehe um



TØNDER KOMMUNE

In Dänemark können sich die Bürger digital ummelden – sowohl innerhalb Dänemarks als auch ins Ausland.



- Auf der Homepage der Großgemeinde Tønder gibt es einen Link zur Umzugsmeldung. Die Bürger melden sich mit der NemID an.
- Die Bürger werden weiter zur Homepage borger.dk geleitet, wo der Meldevorgang sofort eingeleitet wird. Schritt für Schritt wird der Bürger durch den Vorgang geleitet.
- Der Bürger gibt an, wie viele Personen umziehen, und er gibt die neue Adresse an. Neben der Meldung des Umzugs wählt der Bürger auch einen neuen Arzt.

# Beispiel: Sundhed.dk



TØNDER KOMMUNE

- Sundhed.dk ist ein öffentliches Gesundheitsportal, das eine digitale Verbindung zwischen Bürger und Gesundheitswesen schafft.
- Hier kann der Bürger sein Gesundheitstagebuch mit Angaben über Behandlungen, Medikamente, Laborauskünfte usw. einsehen.
- Der Bürger kann hier auch seine Haltung zu Organspenden eingeben oder eine Patientenerklärung erstellen.



## Beispiel für den Service

Lars hat Nackenschmerzen und geht zum Arzt. Der Arzt verschreibt ein Präparat, das Lars verwenden soll.

Ein halbes Jahr später benötigt Lars dasselbe Präparat, erinnert sich aber nicht mehr an den Namen.

Lars meldet sich auf sundhed.dk mit seiner NemID an und findet dort die Angaben.

# Beispiel: Bygogmiljoe.dk



TØNDER KOMMUNE

- Byg og Miljø ist eine digitale Self-Service-Lösung, die es Bürgern und Betrieben erleichtert, die erforderlichen Genehmigungen für Neu-, An- oder Umbauten sowie die Umweltgenehmigungen zu erhalten.
- Alle Gemeinden im Land verwenden Byg og Miljø. Dadurch wird der Antragsprozess besser, schneller und einheitlicher.
- Die Lösung leitet den Antragsteller Schritt für Schritt durch das Antragsverfahren. Der Antragsteller erhält einen digitalen Antragsordner, in dem er den Antragsstatus, Dokumentationen und andere Daten ansehen kann.

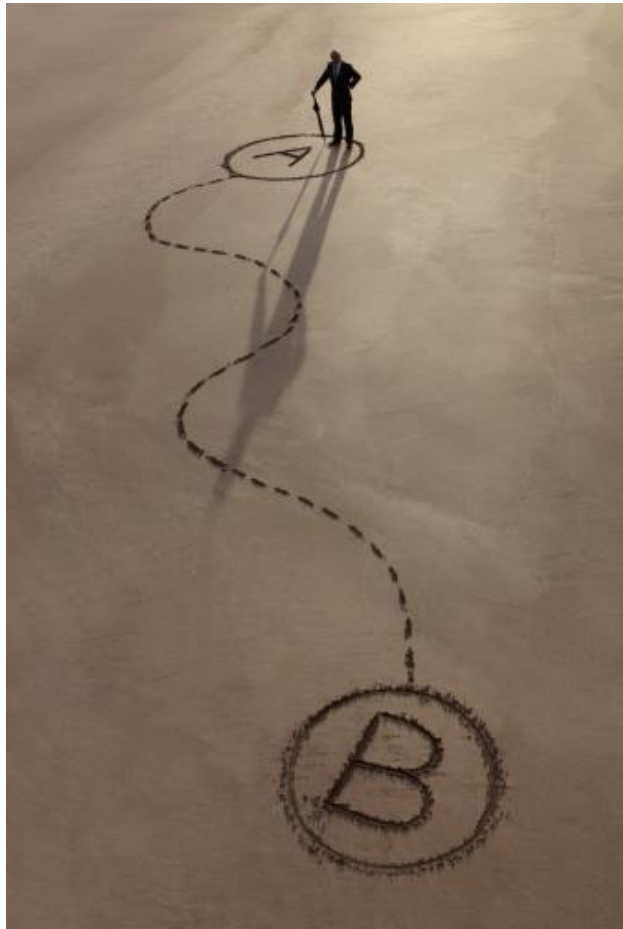


Peter und Anne planen einen Anbau an ihrem Haus. Sie melden sich mit ihrer NemID auf bygogmiljoe.dk an und werden durch das gesamte Antragsverfahren geleitet – von der Suche nach den richtigen Antragsformularen bis zum Ausfüllen und Einsenden des Antrags. Die Gemeinde bearbeitet den Antrag von Peter und Anne und sie erhalten elektronisch die Genehmigung für ihr Bauprojekt. Jetzt können sie mit dem Bau anfangen.

# Wir sind auf dem richtigen Weg, aber...



TØNDER KOMMUNE



„Die Digitalisierung der Organisation können wir uns nicht einfach als Wechsel von A nach B vorstellen. Wenn wir als Organisation B erreicht haben, ist die Entwicklung längst zu C oder D fortgeschritten.“



# Nächste Schritte Bürgerbeteiligung 3.0



TØNDER KOMMUNE



## Wohin wir uns bewegen

- Mehr Vertrauen und Zustimmung durch die Bürger, Mehrwert für die Bürger
- Mehr Verfügbarkeit und Transparenz der Dienstleistungen und Verarbeitung der Daten
- Sicherheit darüber, wer mit wem kommuniziert und wer für die eigenen Vorgänge zuständig ist
- Dass Sprache, komplizierte Vorschriften und Prozesse nicht mehr im Weg stehen