

FÜR DIE VERWALTUNG

Das Bürgerportal

Was die Antragstellerin sieht, was sie nicht sieht — und was Sie am Telefon dazu sagen

ALPHA · Fassung 0.9.0

Handbuch-Fassung 1.0 · Stand 29.08.2026

Grams IT · Produktreihe Ordivis · .NET 10 · PostgreSQL · Exchange

ID-13 Portal

Das Bürgerportal

Achtung: Alpha-Fassung. Ordervis Belegung steht in der Fassung 0.9.0 und ist eine **Alpha-Fassung**. Die Anwendung wird laufend weitergebaut: **Masken, Menüwege, Bezeichnungen, Konfigurationsschlüssel und Abläufe können sich jederzeit und ohne Vorankündigung ändern** — und mit ihnen die Angaben in diesem Handbuch. Dieses Kapitel beschreibt den Stand vom 29.08.2026. Weicht die Anwendung von einer Beschreibung ab, gilt die Anwendung und nicht dieses Blatt; melden Sie die Abweichung. Für den Echtbetrieb ist diese Fassung **nicht freigegeben**.

Dieses Dokument beschreibt den **öffentlichen Teil** — nicht für die Bürgerin, sondern für Sie: damit Sie am Telefon Auskunft geben können, ohne selbst nachzusehen.

Hinweis: Zum Weitergeben gibt es etwas anderes. Die zweiseitige *Kurzanleitung für Vereine* beantwortet die Fragen, die sonst bei Ihnen ankommen. Geben Sie sie heraus.

INHALT

- 1 · Die Wege des Portals
- 2 · Der Antragsassistent in fünf Schritten
 - Was ein Antrag mindestens tragen muss
- 3 · Was nach dem Absenden passiert
- 4 · Der Missbrauchsschutz — und warum die Bürgerin ihn nie sieht
- 5 · Das Konto der Antragsteller
 - Nutzerkonto Bund/Land (BundID, Servicekonto Hessen)
- 6 · Regelmäßige Nutzung prüfen
- 7 · Was das Portal über den Belegungsstand sagt
- 8 · Die häufigsten Meldungen — und was Sie dazu sagen
- 9 · Die vier Pflichtseiten
- Verwandte Themen

1 · Die Wege des Portals

 **Portal:** erreichbar ohne Anmeldung

Adresse	Was dort steht
/	Startseite — nennt die Wege, statt ein leeres Raster zu zeigen
/einrichtungen	Übersicht aller freigeschalteten Häuser
/einrichtung/<id>	Der Steckbrief eines Hauses

Adresse	Was dort steht
/belegung	Belegungskalender
/antrag	Der Antragsassistent
/saison	Regelmäßige Nutzung prüfen
/trauungen	Der Traukalender (ID-22)
/anmeldung , /mein-konto	Konto der Antragsteller
/vorgang/<kennung>	Der Stand eines Antrags — nur über den Link aus der Nachricht
/eingang/<kennung>	Der Stand eines Eingangs, bevor es einen Vorgang gibt
/impressum , /datenschutz , /barrierefreiheit , /kontakt	die Pflichtseiten

Warum die Startseite nicht sofort den Kalender zeigt: Der Kalender kann nichts anzeigen, solange keine Einrichtung gewählt ist, und wer zum ersten Mal hier ist, weiß noch nicht, welche es gibt.

2 · Der Antragsassistent in fünf Schritten

Schritt	Was gefragt wird	Was dabei zählt
1 Was und wo	Haus, Anlass, Personenzahl	Ist die Personenzahl größer als die Kapazität, wird abgewiesen
2 Wann	Beginn und Ende	<i>Verfügbarkeit prüfen</i> antwortet sofort
3 Umfang	Räume und Zusatzleistungen	Freiwillig; ohne Angabe stuft die Verwaltung ein
4 Wer	Name und eine Erreichbarkeit	E-Mail oder Telefon — eines genügt
5 Prüfen	Alles noch einmal	Erst hier wird abgesendet

Ab Schritt 3 zeigt der Assistent eine **Kostenvorschau**.

Wichtig: Die Kostenvorschau ist unverbindlich, und sie sagt das auch. Gerechnet wird mit den Sätzen, die am Veranstaltungstag gelten. Festgesetzt wird der Betrag erst mit der Entscheidung (ID-21).

Ein Erlass im Ermessen steht dort als „kommt in Betracht“ — nie als Zusage. Ein gebundener Erlass (vereinsintern, Spielbetrieb) greift von selbst.

Was ein Antrag mindestens tragen muss

Name und eine Erreichbarkeit. Geprüft wird das in der **Anwendung**, nicht nur in der Maske — sonst fehlte der Haken in dem Moment, in dem jemand die Schnittstelle unmittelbar anspricht.

Achtung: Was ein Antrag ohne E-Mail-Adresse bedeutet, steht in der Maske: keine schriftliche Eingangsbestätigung und kein Link auf den Stand des Antrags. Der Versand überspringt einen solchen Vorgang — er scheitert nicht, er **schweigt**. Die Sachbearbeitung muss dann anrufen (ID-10 §3).

3 · Was nach dem Absenden passiert

1. Die Zeit ist im Exchange-Kalender **vorgemerkt** — sofort.
2. Der Vorgang bekommt eine Nummer.
3. Die Antragstellerin bekommt eine **Eingangsbestätigung** mit dem Link auf `/vorgang/<kennung>`.
4. Das Funktionspostfach bekommt eine Kopie mit dem Termin als Anhang.

Achtung: Die Eingangsbestätigung sagt ausdrücklich, dass sie keine Zusage ist. Die Zeit ist gesperrt — und genau das wird sonst als Zusage gelesen.

Die Kennung in der Adresse ist der einzige Schlüssel. Sie sind 256 Bit aus dem Zufallsgenerator, je Vorgang einmal vergeben. Die Seite führt **keine Personendaten**, auch nicht die eigenen, und das Funktionspostfach bekommt den Link **nicht**.

4 · Der Missbrauchsschutz — und warum die Bürgerin ihn nie sieht

Ein angenommener Antrag sperrt die Zeit sofort, und die Sperre steht bis zum Vormerkverfall. Ein Skript ohne Bremse merkt damit in Minuten jede freie Zeit bis zum Buchungshorizont vor.

Drei Stufen, und nur die dritte ist ein Riegel:

1. **Der Honigtopf** — ein Feld, das im Formular versteckt liegt. Ein Mensch sieht es nie, ein Ausfüllprogramm füllt alles aus. Ist es gefüllt, kommt eine **202** und **keine Absage**: Wer eine Absage bekommt, weiß, dass er aufgefliegen ist, und probiert es anders. Angelegt wird nichts.
2. **Die Zeitfalle** — wer in unter drei Sekunden absendet, hat nicht getippt. *Ehrlich zu ihrer Grenze*: Der Zeitpunkt kommt aus dem Browser und ist fälschbar.
3. **Die Drossel** — je Herkunft, mit **429** und **ohne Warteschlange**. Eine Anfrage, die stumm liegen bleibt, sieht für den Aufrufer aus wie eine langsame Anwendung.

Hinweis: Kein Bild-CAPTCHA, und das bleibt so. Es verstößt gegen WCAG 1.1.1 und schließt Menschen aus. Für eine öffentliche Stelle ist das keine Option — und es schützt schlechter als eine Drossel.

5 · Das Konto der Antragsteller

 **Portal:** Anmelden → `/mein-konto`

Anmeldung über einen Link an die eigene E-Mail-Adresse — ohne Kennwort.

Anmeldelink gültig	15 Minuten
Verwendbar	einmal; ein neuerer entwertet die älteren
Höchstens ein Link	je Konto und Minute
Sitzung	12 Stunden, gleitend

Was das Konto bringt:

- Name, Adresse und Verein sind beim nächsten Antrag **vorbelegt**
- Ein angefangener Antrag wird **nach jedem Schritt gespeichert** — einer je Konto
- Alle eigenen Anträge an einer Stelle

Wichtig: Ein Entwurf ist keine Vormerkung. Die Zeit ist erst gesperrt, wenn der Antrag abgeschickt ist. Er ist auch **kein Vorgang** — er steht nicht in Ihrer Vorgangsliste und zieht keine Vorgangsnummer.

Achtung: Die Liste hängt an der Kontokennung, nicht an der E-Mail-Adresse. Die Adresse im Vorgang ist eine Eingabe des Formulars — an einem Familienpostfach tippen zwei Menschen dieselbe.

Folge für Ihre Auskunft am Telefon: Ein Antrag, der **ohne Anmeldung** gestellt wurde, taucht **nie** in einer Kontoliste auf, auch wenn dieselbe Person sich später anmeldet. Die Seite sagt das; am Telefon sagen Sie es auch.

Ein Konto ist freiwillig. Der Assistent läuft ohne Anmeldung vollständig durch, und den Stand sieht jeder über den Link in der Bestätigung.

Nutzerkonto Bund/Land (BundID, Servicekonto Hessen)

Ein **zusätzlicher** Anmeldeweg, kein Ersatz — und nur, wenn Ihre IT ihn eingerichtet hat (ID-41). Der Link an die eigene Adresse bleibt in jedem Fall: Ein Portal, das nur BundID annimmt, schließt alle aus, die keines haben.

6 · Regelmäßige Nutzung prüfen

 Portal: /saison

„Dienstags 18 bis 20 Uhr, September bis Mai“ — die Frage, die ein Verein hat. Die Seite fragt dieselbe öffentliche Schnittstelle wie der Assistent und nennt die Termine, die frei sind, und die, die es nicht sind.

Sie ist bewusst öffentlich und nicht intern: Es ist die Auskunft, die sonst am Telefon eingeholt wird.

7 · Was das Portal über den Belegungsstand sagt

Der öffentliche Kalender liest aus dem **Spiegel**, nicht aus Exchange (ID-02). Er sagt dabei, **wie alt** sein Stand ist:

Güte	Was die Bürgerin sieht
aktuell	nichts Besonderes
verzögert	nichts — ein einzelner ausgefallener Lauf ist keine Störung
veraltet	einen ausdrücklichen Hinweis, dass die Anzeige nicht aktuell ist

Warum das dasteht: Ein Belegungsplan, der aussieht wie einer von heute und von gestern ist, ist schlimmer als gar keiner.

8 · Die häufigsten Meldungen — und was Sie dazu sagen

Was die Bürgerin sieht	Was zu tun ist
„Die Zeit ist nicht frei“	Der Assistent schlägt die nächste freie Zeit vor — ein Klick übernimmt sie
„Zu viele Personen“	Das Haus ist kleiner als gebraucht. Die Kapazität steht auf seiner Seite
„Diese Einrichtung nimmt derzeit keine Anträge an“	Es fehlen die Zeitregeln (ID-12). Das ist Ihre Aufgabe, nicht ihre
„Es fehlt die Bestätigung“	Der Haken über dem Datenschutzhinweis fehlt
Keine Eingangsbestätigung angekommen	Spam-Ordner. Kommt nichts: Der Antrag ist trotzdem da — oder es wurde keine Adresse angegeben
„Derzeit nicht verfügbar“ (503)	Die Exchange-Anbindung ist unterbrochen (ID-52)

9 · Die vier Pflichtseiten

`/impressum`, `/datenschutz`, `/barrierefreiheit` und `/kontakt`. Ihr Inhalt kommt aus der Konfiguration (ID-40 §Recht).

Achtung: Fehlt eine Angabe, zeigt die betroffene Seite die Lücke sichtbar an — samt dem Namen des Schlüssels, unter dem sie zu füllen ist. Rufen Sie die vier Seiten nach jeder Einrichtung einmal auf und schließen Sie, was dort rot markiert steht (ID-55).

Und rufen Sie sie einmal NEU GELADEN auf, nicht angeklickt. § 5 DDG verlangt ein Impressum, das *ständig verfügbar* ist. Beim Durchklicken fällt es nie auf: Der Wegweiser arbeitet im Browser.

Verwandte Themen

- ID-10 — Vorgänge bearbeiten und entscheiden
- ID-12 — Zeiten und Fristen: was buchbar erscheint
- ID-14 — Darstellung und Barrierefreiheit
- ID-26 — Meldungen: was die Antragstellerin bekommt
- ID-51 — Öffentliche Auslieferung: das Portal außen