



Kundengeschichten
SmartDocuments im Einsatz ...



DIGITALISIERUNG **leben** STATT PLANEN: VOM ONLINE-ANTRAG ZUM **smarten** SCHREIBEN



WIE PAPENBURG **Verwaltung neu** DENKT: DIGITAL, MODERN UND UNTER EINEM DACH

AUTOR:INNEN:

SASKIA HARTEMA, ORGANISATORIN BEI DER STADT PAPENBURG

JULIANE BUCH, MARKETING & PR SMARTDOCUMENTS DEUTSCHLAND GMBH

Papenburg
Offen für mehr

Die Stadt Papenburg hat ihre Verwaltung in den vergangenen Jahren grundlegend modernisiert, räumlich wie digital. Mit dem neuen Rathaus, einer umfassenden Digitalisierungsstrategie und der Einführung eines zentralen Vorlagenmanagements schafft Papenburg die Basis für effiziente, medienbruchfreie Prozesse. Der Weg dorthin zeigt eindrucksvoll, wie konsequente Digitalisierung den Arbeitsalltag einer Verwaltung nachhaltig verbessern kann.

DAS HISTORISCHE RATHAUS PLATZE AUS ALLEN NÄHTEN ...

Die knapp 40.000 einwohnerstarke Stadt Papenburg befindet sich seit einigen Jahren in einem umfassenden Modernisierungs- und Digitalisierungsprozess. Ausgangspunkt war die räumliche Situation im historischen Rathaus. Ein wirklich schönes Gebäude, aber für die stetig wachsende Zahl an Mitarbeiter:innen (derzeit über 400) war dieses längst zu klein geworden. Nachdem 2019 ein bestehender Anbau abgerissen werden musste, verteilte sich die Verwaltung über mehrere Standorte im gesamten Stadtgebiet. Diese „Zersplitterung“ führte zu erheblichen Herausforderungen im täglichen Arbeitsablauf, insbesondere für Teams, die eng miteinander arbeiten mussten.

Mit der Fertigstellung des neuen Verwaltungsgebäudes im Jahr 2025 konnten schließlich wieder alle Mitarbeiter:innen an einem zentralen Standort zusammengeführt werden. Der Umzug erfolgte bewusst papierarm. So wurde nur ein sehr geringer Teil der physischen Unterlagen übernommen, der Großteil wurde digitalisiert und in das Dokumentenmanagementsystem enaio® von OPTIMAL SYSTEMS überführt, sodass **heute ein weitgehend medienbruchfreies Arbeiten möglich** ist.



DIGITALE ZUKUNFT GESTALTEN: DIE STRATEGISCHE MISSION DER STADT PAPERBURG ...

Parallel dazu verabschiedete die Stadt Papenburg im Jahr 2023 eine Digitalisierungsstrategie, die wesentliche Maßnahmen bis 2025 definiert. Die Mission: Papenburg ist und bleibt fortschrittlich sowie ein moderner Arbeitgeber; über die Digitalisierung sollen der Gesellschaft moderne, digitale Angebote bereitgestellt werden und auf dem Weg der Umsetzung sind die Kolleg:innen der Stadtverwaltung der wichtigste Erfolgsfaktor. Die Herausforderungen, wie Demographie, die Einhaltung von Gesetzen, der Einsatz moderner Technologien für effiziente Verwaltungsdienstleistungen sowie zeitunabhängige Services im Blick ergaben sich die folgenden Lösungsbausteine:

1. Einführung einer flächendeckenden **eAktenführung**,
2. **Bereitstellung von digitalen Dienstleistungen** für Bürger:innen,
3. Aufbau eines **Informationssicherheitsmanagementsystems** (ISMS)
4. **Prozessoptimierung und Wissensmanagement**,
5. aktives Gestalten von **Veränderungsprozessen**.

Stand heute sind die bis Ende 2025 gesetzten Ziele erfüllt.

 **smart
Documents**



smartdocuments.de

Erkrather Str. 401 | 40231 Düsseldorf
E-Mail: info@smartdocuments.de

So werden beispielsweise **85 Prozent aller Dokumente** der Stadtverwaltung digital verarbeitet, Stichwort: **eAkte, digitaler Posteingang und digitale Rechnungsbearbeitung**. Darüber hinaus bietet Papenburg den Bürger:innen **zahlreiche Online-Dienstleistungen** an und hat bei den „Top20 OZG-Prozessen“ Reifegrad 3-4 erreicht.

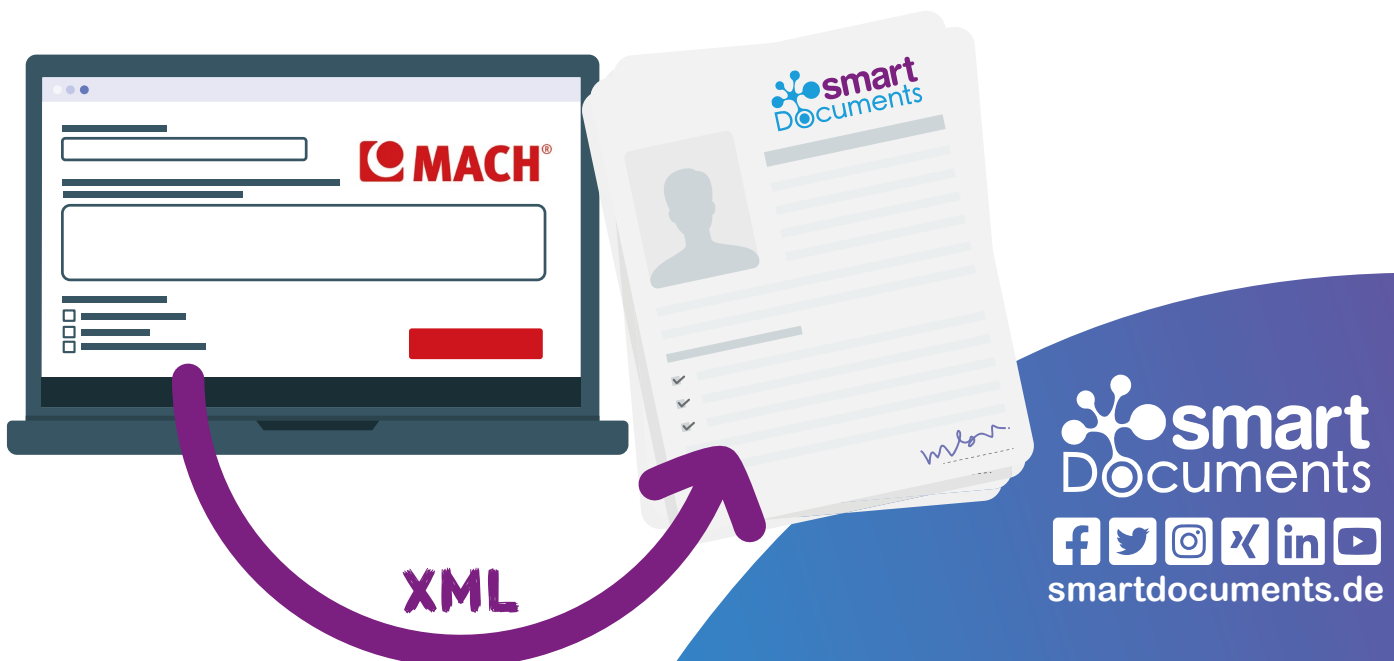
VON INSELLÖSUNGEN ZU EINEM ZENTRAL GESTEUERTEN VORLAGENMANAGEMENT ...

Neben dem Dokumentenmanagementsystem enaio® hat auch die Stadtverwaltung Papenburg eine **Vielzahl an Fachverfahren im Einsatz**. Allerdings führten diese vielen Fachverfahren zu einer Vielzahl unterschiedlicher, dezentral verwalteter Dokumentvorlagen. Jede Organisationseinheit pflegte eigene Dokumente, was **hohe Wartungsaufwände** verursachte und die Aktualität der Inhalte erschwerte. Selbst kleine Änderungen, etwa bei Funktionsbezeichnungen oder der Adressanpassung im Rahmen der Umzüge, mussten manuell in einer großen Zahl von Vorlagen nachgetragen werden. **Darüber hinaus erschweren Medienbrüche zwischen Online-Anträgen, Fachverfahren und Dokumentenerstellung effiziente Verwaltungsprozesse**.



Auf der Suche nach einer Lösung stieß die Stadt Papenburg auf SmartDocuments. Das Vorlagenmanagementsystem überzeugte vor allem durch die Möglichkeit, Vorlagen zentral zu verwalten und mit dem DMS oder Fachverfahren zu koppeln, Inhalte standardisiert aufzubereiten und Änderungen automatisiert in alle betroffenen Dokumente zu übernehmen. Darüber hinaus ermöglicht SmartDocuments eine **dynamische Dokumenterstellung, bei der Mitarbeiter:innen nur die für ihren Fall relevanten Fragen beantworten**. Auf dieser Grundlage wird das fertige Dokument automatisch generiert inklusive aller Varianten hinsichtlich Sprache, Geschlecht oder Zuständigkeit.

Besonders wertvoll ist zudem die Möglichkeit, **Daten aus bestehenden Online-Anträgen direkt via XML in die Vorlagen zu übernehmen**, was Medienbrüche konsequent reduziert. Ein markantes Beispiel hierfür findet sich im Personalwesen. Früher mussten Personalbögen in Papierform oder als ausfüllbare PDF-Dokumente eingereicht werden. Ein Prozess, der sowohl unübersichtlich, als auch fehleranfällig war. **Heute werden diese Daten digital über einen Online-Antrag mit MACH | formsolutions erfasst und anschließend automatisch in den SmartDocuments-Arbeitsvertrag übertragen**.



Gleiches gilt etwa für Homeoffice-Vereinbarungen, die früher aus mehreren unterschiedlichen Dokumentvorlagen zusammengesucht werden mussten. Jetzt fließen die Daten aus dem Antrag automatisch in die finale Vereinbarung ein. Diese Prozesse sparen den Kolleg:innen nicht nur viel Zeit, sondern erhöhen gleichzeitig die Qualität der erstellten Dokumente.

Ein weiterer Pluspunkt liegt in der integrierten **Anbindung an das bestehende Dokumentenmanagementsystem**. Durch den Start der Dokumentenerstellung in der enaio®-Akte werden **die dort bereits hinterlegten Informationen**, etwa zum Dokument, zur Maßnahme oder zum Objekt, **automatisch in den Fragenkatalog übernommen**. Dadurch entfällt die erneute manuelle Dateneingabe und der Erstellungsprozess wird deutlich beschleunigt. Zugleich wird eine **einheitliche Datenbasis** sichergestellt, da die vorhandenen Informationen unmittelbar in die Dokumentengenerierung einfließen. Dies reduziert mögliche Übertragungsfehler und trägt zu einer konsistenten Dokumentenerstellung bei.



WIE GEHT'S WEITER? ...

Das Projekt befindet sich aktuell in der Phase der vollständigen Zentralisierung und Konsolidierung aller Vorlagen. Schritt für Schritt werden die Organisationseinheiten eingebunden, die bestehenden Dokumente analysiert und anschließend in SmartDocuments überführt. Ziel ist es, die zentral verwalteten Vorlagen über die nächsten Jahre hinweg weiter auszubauen und darüber hinaus dezentrale Vorlagenverantwortliche in den Bereichen zu etablieren. Diese sollen künftig kleinere fachliche Anpassungen selbst vornehmen, während strategische Änderungen weiterhin zentral gesteuert werden.

Die Stadt Papenburg geht mit ihrem umfassenden Digitalisierungsansatz konsequent den Weg hin zu einer modernen Verwaltung. Dass dieser Weg nachhaltig und nachdrücklich verfolgt wird, zeigt sich auch in der bereits jetzt fortgeschriebenen Digitalisierungsstrategie 2.0. Das mit dem neuen Verwaltungsgebäude und der durchgängigen Digitalisierung der Arbeitsprozesse geschaffene starke Fundament soll weiter ausgebaut werden, um auch künftig auf neue Anforderungen reagieren und neue Entwicklungen aktiv aufgreifen zu können.

 **smart
Documents**



smartdocuments.de