

Kreis Steinfurt

Besser interkommunal

[07.07.2025] Das Service Innovation Lab im Kreis Steinfurt soll Verwaltungen dabei unterstützen, schneller, flexibler und kundenorientierter zu werden. Die interkommunale Zusammenarbeit ist dabei von zentraler Bedeutung.

Um für die Zukunft gut aufgestellt zu sein, haben der [Kreis Steinfurt](#) und die kreisangehörigen Gemeinden eine interkommunale Digitalisierungsstrategie erarbeitet und im Juni 2022 verabschiedet. Im Handlungsfeld Verwaltung ist das Service Innovation Lab (SIL) das zentrale Leitprojekt, das vom [Smart Region Büro](#) als koordinierender Stelle vorangetrieben wird ([wir berichteten](#)). Der strategische Auftrag ist im Projektsteckbrief klar formuliert: „Die Verwaltungen sollen schneller, flexibler und kundenorientierter werden.“ Da einzelne Verwaltungen dafür oft nicht über ausreichende Ressourcen verfügen, werden über das SIL interkommunale Teams aus Vordenkern organisiert, die ihr Wissen teilen und gemeinsam Servicekonzepte und innovative Ansätze für die Nutzung neuer Technologien entwickeln.

Den Auftakt des Leitprojekts bildete eine Bestandsaufnahme. In Interviews mit relevanten Akteuren der Verwaltungsdigitalisierung wurden Eindrücke gesammelt und Potenziale identifiziert. Daran schloss sich der Kick-off des SIL an, den ein Team der [Wirtschaftsinformatik der Universität Münster](#) unterstützt hat, das zur Vertrauensbildung in Verwaltungsdienstleistungen forschet. Im Fokus der Veranstaltung standen Workshops zur Wissensvermittlung und ein moderierter Austausch über den aktuellen Stand der Nutzendenzentrierung sowie zu möglichen Zielrichtungen.

Interkommunale Arbeitsgruppen

Eine zentrale Erkenntnis lautet: Es gibt bereits zahlreiche Ansätze zur Verbesserung des Verwaltungserlebnisses. Für eine wirksame interkommunale Zusammenarbeit braucht es jedoch ein gemeinsames Verständnis und eine solide Wissensbasis. Um beides zu entwickeln, wurde eine Impulsphase mit Expertinnen und Experten aus der Praxis gestartet. Parallel dazu nahmen erste interkommunale Arbeitsgruppen ihre Arbeit auf – das interaktive Element im SIL. Ihre Zusammensetzung orientiert sich an konkreten Themen und dem Engagement der Teilnehmenden. Das Smart Region Büro übernimmt dabei die Prozessmoderation, gestaltet Workshops und sorgt dafür, dass Zusammenarbeit nicht dem Zufall überlassen wird.

Da eine bürgerzentrierte Verwaltung bürgernahe Kommunikation erfordert und soziale Medien dabei an Bedeutung gewinnen, wurde die AG Social Media gegründet. Sie startete mit externen Impulsen und einem Strategieworkshop. Bei dem Workshop wurden regelmäßige Quartalsstreifen vereinbart, um sich kontinuierlich über konkrete Herausforderungen und gemeinsame Vorhaben auszutauschen. Auch zur Nutzung von Künstlicher Intelligenz wurde eine Arbeitsgruppe gegründet. Im Auftaktworkshop wurden Visionen, Werte und priorisierte Use Cases erarbeitet. Der zweite Workshop diente der Konkretisierung dieser Use Cases sowie dem Austausch zu laufenden KI-Projekten. Wichtige Partner der AG sind der Zweckverband KAAW als regionaler IT-Dienstleister und Betreiber der künftigen Anwendungen sowie das Studieninstitut Westfalen-Lippe als Anbieter künftiger KI-Fortbildungen.

Gemeinsam effizienter entscheiden

Eine Besonderheit ist der kreisübergreifende Ansatz: Neben Verwaltungen aus dem Kreis Steinfurt sind auch Kommunen aus dem KAAW-Verbandsgebiet, insbesondere der Kreis Borken, beteiligt und bringen zusätzliche Expertisen ein. Die zentrale Erkenntnis bringt Kreisdirektor Peter Freitag auf den Punkt: „KI entfaltet ihr Potenzial nur, wenn wir Ressourcen bündeln. Umso wichtiger ist es, dass wir uns von Anfang an gemeinsam Gedanken machen und viele Verwaltungen direkt ins Boot holen. Genau dafür bietet das SIL die perfekte Plattform.“

Einen anderen Verlauf nahm eine AG, die sich mit Einsatzpotenzialen von digitalen Selbstbedienungsterminals befasste. Nach der Vorstellung einer Lösung und der Sichtung weiterer Anbieter wurde früh entschieden, dass die derzeitigen Systeme für den flächendeckenden Einsatz und die anvisierten Anwendungsfälle noch zu kostenintensiv sind. Auch das gehört zur Stärke der Arbeitsgruppen im SIL: Nicht jede Verwaltung muss jede Lösung eigenständig prüfen – gemeinsam lassen sich Entscheidungen effizienter treffen.

User Experience verbessern

Parallel zur Arbeit in den Fachgruppen entwickelt das Smart Region Büro derzeit eine Vision als strategische Leitlinie für interkommunale Maßnahmen zur Verbesserung der User Experience im Verwaltungshandeln. Im Fokus steht die Verzahnung analoger und digitaler Angebote für eine nahtlose Nutzererfahrung. Zudem zeigt die Vision auf, wie Nutzendenzentrierung effektiv gestaltet und langfristig verankert werden kann, wie Synergien zu übergeordneten Entwicklungen genutzt werden und wie die Bevölkerung aktiv eingebunden wird. Die Vision basiert auf einer Befragung von Akteuren der Verwaltungsdigitalisierung und Verwaltungsleitungen im Kreis Steinfurt. Vor der Finalisierung im Sommer wird auch die Perspektive der Bevölkerung einbezogen.

Interkommunale Zusammenarbeit und konsequente Nutzendenzentrierung verstärken sich gegenseitig und liefern wichtige Impulse für die digitale Transformation in ländlich geprägten Flächenkreisen. Um dieses Potenzial voll auszuschöpfen, werden je nach Bedarf agile Arbeitsgruppen gebildet, die gemeinsam innovative Ansätze entwickeln und die praktische Umsetzung vorantreiben. Den Rahmen bilden das Service Innovation Lab als Klammer für die Arbeitsgruppen und eine abgestimmte Vision als zukunftsfähiges Leitbild für eine digitale Transformation, bei der die Verbesserung der Bürgerservices im Mittelpunkt steht.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juli 2025 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Politik, interkommunale Zusammenarbeit, Kreis Steinfurt