Papenburg

Verwaltung neu gedacht

[22.05.2026] Die Stadt Papenburg hat ihre Verwaltung in den vergangenen Jahren räumlich und digital modernisiert und so die Basis für effiziente, medienbruchfreie Prozesse geschaffen. Durch die konsequente Digitalisierung wurde der Arbeitsalltag nachhaltig verbessert.

Die knapp 40.000 Einwohner starke Stadt Papenburg im niedersächsischen Landkreis Emsland befindet sich seit einigen Jahren in einem umfassenden Modernisierungs- und Digitalisierungsprozess. Ausgangspunkt war die räumliche Situation im historischen Rathaus. Dabei handelt es sich um ein wirklich schönes Gebäude, aber für die stetig wachsende Zahl an Mitarbeitenden – derzeit über 400 – längst zu klein geworden. Nachdem im Jahr 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 eines neuen Verwaltungsgebäudes im Jahr 2025 konnten schließlich wieder alle Mitarbeitenden 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 (DMS) enaio von Anbieter Optimal Systems überführt, sodass heute ein weitgehend medienbruchfreies Arbeiten möglich ist.

Ziele erfüllt

Parallel dazu verabschiedete die Stadt Papenburg im Jahr 2023 eine Digitalisierungsstrategie, die wesentliche Maßnahmen bis 2025 definiert. Die Mission wurde darin klar umrissen: Papenburg ist und bleibt fortschrittlich sowie ein moderner Arbeitgeber; über die Digitalisierung sollen der Gesellschaft moderne, elektronische Angebote gemacht werden, und auf dem Weg der Umsetzung sind die Kolleginnen und Kollegen der Stadtverwaltung der wichtigste Erfolgsfaktor.

Herausforderungen wie Demografie, Einhaltung von Gesetzen, Einsatz moderner Technologien für effiziente Verwaltungsdienstleistungen sowie zeitunabhängige Services hat die Verwaltung dabei fest im Blick, sodass sich zur Umsetzung der Strategie folgende Lösungsbausteine ergaben: Einführung einer flächendeckenden elektronischen Aktenführung, Bereitstellung von digitalen Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger, Aufbau eines Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS), Prozessoptimierung und Wissensmanagement sowie das aktive Gestalten von Veränderungsprozessen.

Stand heute sind die bis Ende 2025 gesetzten Ziele erfüllt. So werden inzwischen 85 Prozent aller Dokumente der Stadtverwaltung digital verarbeitet, Stichwort: E-Akte, digitaler Posteingang und digitale Rechnungsbearbeitung. Darüber hinaus bietet Papenburg seinen Bürgern zahlreiche Online-Dienstleistungen an und hat bei den „Top20 OZG-Prozessen“ Reifegrad drei bis vier erreicht.
Neben dem DMS enaio ist in der Stadtverwaltung eine Vielzahl an Fachverfahren im Einsatz – was allerdings auch zu einer Vielzahl an dezentral verwalteten Dokumentvorlagen führte. 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. Zudem erschweren Medienbrüche zwischen Online-Anträgen, Fachverfahren und Dokumentenerstellung effiziente Verwaltungsprozesse.

Smarte Dokumente

Auf der Suche nach einer Lösung stieß die Stadt Papenburg auf SmartDocuments. Das Vorlagenmanagementsystem des gleichnamigen Herstellers 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 Mitarbeitende 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 mithilfe der Lösung MACH | formsolutions erfasst und anschließend automatisch in den SmartDocuments-Arbeitsvertrag übertragen. Gleiches gilt 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 nicht nur viel Zeit, sondern erhöhen gleichzeitig die Qualität der erstellten Dokumente.

Ein weiterer Pluspunkt liegt in der integrierten Anbindung an das bestehende DMS. Durch den Start der Dokumentenerstellung in der enaio-Akte werden dort bereits hinterlegte 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. Das reduziert mögliche Übertragungsfehler und trägt zu einer konsistenten Dokumentenerstellung bei.

Digitalisierungsstrategie 2.0

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 im Laufe der kommenden Jahre 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.

Mit ihrem umfassenden Digitalisierungsansatz geht die Stadt Papenburg konsequent den Weg zu einer modernen Verwaltung. Dass dieser nachhaltig und nachdrücklich verfolgt wird, zeigt sich auch in der bereits fortgeschriebenen Digitalisierungsstrategie 2.0: Das mit dem neuen Verwaltungsgebäude und der durchgängigen Digitalisierung der Arbeitsprozesse geschaffene starke Fundament soll damit weiter

ausgebaut werden, um auch künftig auf neue Anforderungen reagieren und neue Entwicklungen aktiv aufgreifen zu können.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, SmartDocuments, Optimal Systems, DMS, E-Akte, enaio, ISMS, OZG, Papenburg, Wissensmanagement