

Fallstudie: Digitalisierung des Bürgerbüros Domquell

Untertitel: Von der Vision zur Praxis – Ein Projektmanagement-Beispiel für die digitale Verwaltung

1. Einführung: Die Gemeinde Domquell als „Smarte Stadt“

Storytelling-Einstieg:

„Stellen Sie sich vor, Sie sind Projektleiter:in in der Gemeinde Domquell – einer Vorreiterkommune in Mecklenburg-Vorpommern in Sachen Digitalisierung. Bürgermeister Oskar Obenauf hat ehrgeizige Ziele: Bis 2026 soll das Bürgerbüro vollständig digitalisiert werden. Doch wie gelingt das in einer Verwaltung mit begrenzten Ressourcen, heterogener IT-Landschaft und hohen Erwartungen der Bürger:innen? Diese Fallstudie nimmt Sie mit auf die Reise – von der Analyse bis zum Go-Live.“

2. Projektrahmen

2.1 Ausgangslage

- **Bisherige Prozesse:**
 - Analoge Terminvereinbarung per Telefon (Durchschnittliche Wartezeit: **14 Tage**).
 - Papierbasierte Anträge (Bearbeitungsdauer: **3–6 Wochen**).
 - Keine Integration von Fachverfahren (z. B. Melderegister, Hundesteuer).
- **IT-Infrastruktur:**
 - **4 veraltete Server** (Durchschnittsalter: 8 Jahre).
 - **Kein zentrales Dokumentenmanagementsystem (DMS)**.
 - **30% der Hardware** entspricht nicht den BITV-2.0-Standards.

2.2 Ziele

- **OZG-Konformität:** Digitalisierung von **12 Verwaltungsleistungen** bis 2026 (z. B. Anmeldung Wohnsitz, Hundesteuer, Gewerbeschein).
- **Reduktion der Bearbeitungszeit um 50%** durch medienbruchfreie Prozesse.
- **Steigerung der Bürgerzufriedenheit auf 80%** (gemessen via Umfragen).

3. Projektdaten & Ressourcen

3.1 Budget & Förderung

Posten	Kosten	Finanzierung
Software-Entwicklung	€ 650.000	80% Förderung (OZG-Änderungsgesetz §10)
Schulungen	€ 120.000	Eigenmittel
Hardware-Upgrade	€ 200.000	Landesprogramm „Digitales Rathaus“
Gesamt	€ 1.170.000	

3.2 Personalressourcen

- **Projektteam:** 6 Personen (1 Projektleitung, 2 IT-Fachkräfte, 1 Datenschutzbeauftragte, 2 Verwaltungsmitarbeiter:innen).
- **Externe Partner:**
 - **IT-Dienstleister:** GovTech Solutions GmbH (eID-Integration).
 - **Software:** Civento (Bürgerportal), adKOMM (DMS).

4. Umsetzungsfahrplan

Phase 1: Vorbereitung (Q1–Q2 2024)

- **Aktivitäten:**
 - **Bedarfserhebung** via Bürger:innen-Befragung (**1.200 Teilnehmende**).
 - **Vergabeverfahren** für Software:
 - **Offenes Verfahren** gemäß UVgO (Schwellenwert: €215.000).
 - **Auswahlkriterien:** BITV-2.0-Konformität, OZG-Schnittstellen.
 - **Förderantragstellung** beim Land Bayern (Genehmigung: €520.000).

Phase 2: Entwicklung (Q3 2024–Q1 2025)

- **Meilensteine:**
 - **eID-Integration** (eIDAS-Verordnung): Anbindung an das Bundesportal.
 - **KI-gestützte Plausibilitätsprüfung** für Anträge (Fehlerquote reduziert um **40%**).
 - **Testphase mit 500 Pilotnutzer:innen**.

Phase 3: Rollout (Q2–Q4 2025)

- **Schulungen:**
 - **12 Workshops** für Mitarbeiter:innen (Dauer: 2 Tage pro Modul).
 - **Digital-Stammtische** für Bürger:innen (Teilnahme: **300 Personen**).
- **Go-Live:** Hybridbetrieb (analog/digital) ab 01.01.2026.

5. Herausforderungen & Lösungen

Herausforderung	Lösung	Kosten
Widerstand der Belegschaft	Change-Management-Workshops + Bonusmodell	€ 35.000
Datenschutzbedenken (DSGVO Art. 5)	Pseudonymisierung + externes Audit	€ 20.000
Technische Inkompatibilität	Middleware-Entwicklung (API-Gateway)	€ 90.000

6. Erfolgsmessung

6.1 KPIs

- **Nutzerakzeptanz:** 85% (gemessen via App-Store-Bewertungen).
- **Prozessdauer:** Reduktion von **14 auf 3 Tage** (Hundesteuerantrag).
- **Kostensparnis:** **€ 200.000/Jahr** durch Papierreduktion.

6.2 SWOT-Analyse

Stärken	Schwächen
Politische Unterstützung	Hohe Abhängigkeit von Fördergeldern
Chancen	Risiken
Vorbildfunktion für andere Kommunen	Technische Überalterung der Software

7. Didaktische Elemente

7.1 Gruppenaufgaben

1. Rollenspiel:

- Gruppe A: Verhandeln Sie mit einem IT-Dienstleister (EVB-IT-Kenntnisse erforderlich).
- Gruppe B: Argumentieren Sie als Datenschutzbeauftragte:r gegen eine KI-gestützte Antragsprüfung.

2. Fallanalyse:

- Bewerten Sie die Aufwand-Nutzen-Matrix des Projekts. Welche Maßnahmen würden Sie priorisieren?

7.2 Reflexionsfragen

- Wie hätten Sie die **Kommunikation mit skeptischen Bürger:innen** gestaltet?
- Welche **Alternativen zum Vergabeverfahren** wären denkbar gewesen?

8. Lehrmaterialien

• Musterdokumente:

- [Link] Förderantrag nach OZG-Änderungsgesetz §10.
- [Link] Pflichtenheft für Softwareentwicklung (DIN 69905).

• Tools:

- **Gantt-Projektplan** (Microsoft Project o.ä.).
- **Vergabe-Checkliste** gemäß UVgO/VgV.

„Domquells Erfolgsgeheimnis? Klare Ziele, agile Methoden und die Fähigkeit, aus Fehlern zu lernen. Was würden Sie anders machen?“

Quellen:

- OZG-Änderungsgesetz (2024)
- Leitfaden IT-Vergaberecht (IT-Planungsrat, 2025)
- Projektbericht „Digitales Bürgerbüro Domquell“ (2026)

Dauer der Fallstudie: 4–6 Stunden (inkl. Gruppenarbeiten und Diskussion).