



Best Practices im KDN-Umfeld

Digitale Verwaltungsdienste dank smarten Apps

Noch kurz am Smartphone einen Antrag für einen Parkausweis stellen oder den neuen Mitbewohner auf vier Pfoten anmelden – was bis vor ein paar Jahren noch wie Zukunftsmusik klang, ist mittlerweile Realität. Die Vorteile, den Austausch zwischen Einwohner*innen und Behörden auf dem Smartphone zu ermöglichen, liegen auf der Hand: Neben Zeitersparnis, einer besseren Erreichbarkeit sowie einer Effizienzsteigerung und Kostensenkung sparen digitale Dienste auf dem Smartphone auch Papier ein. Im KDN-Umfeld gibt es zunehmend Neuvorstellungen von smarten Apps für Sachbearbeitende sowie Bürgerinnen und Bürger. Zwei App-Neuheiten möchten wir Ihnen in diesem Beitrag vorstellen: die »UnterlagenApp« des IT-Dienstleisters OWL-IT und die »smarT:app« der Stadt Troisdorf. Nachfolgend lesen Sie, wie aus einer Idee eine App wird, welche Ratschläge Sie bei der Umsetzung unbedingt beachten sollten und, warum die »smarT:app« Fabian Wagner, Leiter Stabsstelle Digitalisierung der Stadt Troisdorf, mehrere schlaflose Nächte eingebracht hat.

Unterlagen digital einreichen – mit der »UnterlagenApp«

Den Anstoß zur Entwicklung der »UnterlagenApp« lieferte eine Initiative eines OWL-IT-Kunden, dem Kreis Minden-Lübbecke. Die Kommune stand vor der Herausforderung viele ein-/nachgereichte Dokumente einscannen zu müssen. Im Fokus stand eine App, die Dokumente scannen und hochladen sowie Formulare aus anderen Apps teilen kann. Die Projektleitung hat Irina Fuchs inne. Jonas Hammerschmidt, Software-Entwickler der OWL-IT, berichtet aus der Startphase der »UnterlagenApp«: »Wir erkannten das Potenzial und entschieden uns, uns intensiv in die Umsetzung einzubringen. Aufgrund der kleinen Teamgröße war ein klassischer Scrum-Prozess nicht praktikabel. Stattdessen arbeiteten wir in einem sehr agilen Umfeld mit dem Kunden zusam-



men.« Das hatte regelmäßige Meetings zur Folge, in denen das Projektteam den Entwicklungsstand überprüfte, das bisher Implementierte besprach und gemeinsam entschied, welche Funktionen als nächstes sinnvoll und umsetzbar wären. Der Workflow war für Hammerschmidt ein zentraler Erfolgsfaktor: »Dieser enge Austausch stellte sicher, dass die Lösung stets auf die Bedürfnisse des Kunden und der Endanwender zugeschnitten war.«

Dennoch war das Projekt kein Selbstläufer. Eine unerwartete Herausforderung lag darin, eine Lösung zu entwickeln, die sowohl den Anforderungen der Bürger*innen als auch den Anforderungen der Sachbearbeitenden gerecht wird. Beide Seiten gleichermaßen zu bedienen und sicherzustellen, dass die App einen echten Mehrwert bietet und nicht zusätzlichen Aufwand verursacht, waren entscheidende Schritte in der Projektumsetzung. Zudem stellte sich während der Entwicklung heraus, dass kontinuierliches Feedback von Endanwender*innen unerlässlich ist. Um dieses Feedback zu integrieren, hat das Projektteam sowohl mit Sachbearbeitenden als auch mit Bürgerinnen und Bürgern Tests durchgeführt. »So konnten wir sicherstellen, dass die App in der Praxis ihren Zweck erfüllt und weiter optimiert wird.«

Hammerschmidt rät Kommunen, die an einer ähnlichen App interessiert sind, so früh wie möglich ein Minimum Viable Product (MVP) in die Produktion zu bringen, um dessen realen Nutzen zu testen: »Dieser Schritt erlaubt es, schnell auf Feedback zu reagieren und den Entwicklungsprozess effizient zu steuern. Agile Arbeitsmethoden in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden und den Endanwendern sind essenziell, um den größtmöglichen Mehrwert zu schaffen. Es lohnt sich auch, offen für Experimente zu sein, da unerwartete Ansätze oft zusätzliche, unvorhergesehene Vorteile bieten können. Der Mut, Dinge frühzeitig auszuprobieren, zahlt sich langfristig aus.«

Smart City als App: die »smarT:app« der Stadt Troisdorf

Ein weiteres, sehr anschauliches Beispiel für eine innovative App aus dem KDN-Umfeld liefert die über den IT-Dienstleister regio iT angeschlossene Stadt Troisdorf. Die »smarT:app« basiert auf der Smart-Ci-



ty-Strategie Troisdorfs und soll Bürgerinnen und Bürgern als digitaler Begleiter im Alltag dienen. Neben Funktionen aus dem digitalen Bürgeramt bringt die App auch Smart-City-Angebote, z. B. sämtliche Mobilitätsdaten der Stadt, mit: »Unsere smarT:app vereint das digitale Dienstleistungsangebot unserer Verwaltung mit der vernetzten Stadt. Die Bürgerinnen und Bürger aus Troisdorf haben sich eine solche App gewünscht – und wir haben diese nun umgesetzt«, schildert Fabian Wagner, Leiter Stabsstelle Digitalisierung der Stadt Troisdorf.

Doch das Projekt lief nicht ohne unerwartete Herausforderungen ab. »Wahrscheinlich habe ich im Zusammenhang mit dem Start der smarT:app die meisten schlaflosen Nächte hinnehmen müssen«, berichtet Wagner rückblickend mit einem Schmunzeln. Im Gespräch erläutert er, dass die Stadt Troisdorf die App am Digitaltag 2024 angekündigt und bereits mit viel Puffer geplant hatte. Nach einem Wechsel der App-Plattform zur Open-Source-basierten »HeiDi - Heimat Digital« hat es recht lange gedauert und mehrere Telefonate in die USA gebraucht, bis Google und Apple die App in den Appstores freischalteten. Erst drei Tage vor dem angekündigten Start stand die App bereit.

»Es lohnt sich in jedem Fall das Projekt mit umfassenden Marketingmaßnahmen zu begleiten. Wir haben die App hier in Troisdorf mit 21 Großwandplakaten, Infobriefsendungen, Aktionen in der Fußgängerzone und vielen weiteren Aktivitäten beworben. Drei Monate nach App-Start stehen wir bei 4.500 Downloads.« Wagner rät dazu, die App transparent und durchaus auch mit Raum für weitere Entwicklungen anzukündigen: »Bislang haben wir vier Updates umgesetzt und der Funktionsumfang der App wächst permanent weiter. Aktuell schauen wir uns z. B. an, wie wir noch in diesem Jahr, passend zur Weihnachtsaison, die Troisdorfer Bonus- und Gutscheinkarte TroCARD integrieren können.« Bis Frühjahr nächsten Jahres möchte das Projektteam eine Freizeitkarte, die Klimadaten und 360-Grad-Aufnahmen von Spielplätzen in Troisdorf beinhaltet, in die App aufnehmen.