

KI-Strategie & Use Cases

Stadtverwaltung Bergheim – Moderne Bürgerdienste mit KI

Ansprechpartner: Michael Hartmann, Leiter Digitale Verwaltung & IT

Unternehmensprofil: Mittlere kreisangehörige Stadt mit ca. 48.000 Einwohnern und 620 Beschäftigten in der Kernverwaltung. Hoher Erwartungsdruck der Bürgerinnen und Bürger an digitale Services, gleichzeitig knappe personelle Ressourcen und strenge Vorgaben des Datenschutzes sowie des Verwaltungsverfahrensrechts. Bislang vereinzelte Digitalisierungsprojekte, keine übergreifende KI-Strategie.

1. Ausgangslage und strategischer Handlungsbedarf

Kommunale Verwaltungen stehen im Spannungsfeld zwischen steigenden Bürgererwartungen, Fachkräftemangel und begrenzten Haushaltsmitteln. KI bietet die Chance, Routineaufgaben zu automatisieren und Mitarbeitende für komplexere Beratung freizustellen – vorausgesetzt, Datenschutz, Transparenz und Rechtmäßigkeit sind von Anfang an gewährleistet. Eine umsichtige, bürgerzentrierte KI-Strategie ist der Weg, um die Verwaltung zukunftsfähig aufzustellen.

11 Wochen

Ø Bearbeitungszeit
Bauantrag

≤ 7 Wochen

Ziel mit KI- Unterstützung

> 35.000

Bürgeranfragen p. a.
(geschätzt)

bis 45 %

Potenzial Self-Service

2. Konzeptionelle Struktur der KI-Strategie

Der kommunale Ansatz ist bewusst schrittweise und transparent. Bürger und Mitarbeitende müssen die Logik von KI-Unterstützung nachvollziehen können. Alle Systeme werden so gestaltet, dass menschliche Entscheidungsverantwortung unangetastet bleibt und Widerspruchsmöglichkeiten klar kommuniziert werden.

KI-Strategie Roadmap – Stadtverwaltung Bergheim



Leitprinzipien: Datenschutz by Design • Transparenz gegenüber Bürgerinnen und Bürgern • Keine vollautomatisierten Verwaltungsakte ohne menschliche Prüfung • Offene Standards und Interoperabilität mit Landes- und Bundeslösungen • Regelmäßige ethische und rechtliche Evaluation.

3. Drei priorisierte Anwendungsfälle

Use Case 1: KI-gestützter Bürger-Chatbot und Self-Service-Portal

Ausgangssituation: Ein großer Teil der Anrufe und E-Mails betrifft wiederkehrende Fragen zu Öffnungszeiten, Formularen, Zuständigkeiten und Status von Anträgen. Mitarbeitende sind mit Routineauskünften überlastet.

Lösungskonzept: Conversational AI (RAG-Architektur über geprüfte Verwaltungsinhalte und Formulare) beantwortet Standardfragen 24/7 und leitet komplexe Anliegen mit Kontext an die zuständige Stelle weiter. Klare Kennzeichnung als KI; jederzeit Möglichkeit zum Wechsel zum menschlichen Ansprechpartner.

Nutzen: bis 45 % der einfachen Anfragen automatisiert • 24/7-Erreichbarkeit • Entlastung der Bürgerämter um ca. 30 % bei Auskunftstätigkeiten • höhere Bürgerzufriedenheit.

Use Case 2: Dokumenten-KI zur Unterstützung der Antragsbearbeitung

Ausgangssituation: Bauanträge, Wohngeldanträge und ähnliche Verfahren erfordern das manuelle Prüfen zahlreicher Unterlagen auf Vollständigkeit und Plausibilität. Bearbeitungszeiten sind lang und variieren stark.

Lösungskonzept: Document-AI-Pipeline extrahiert und prüft eingehende Antragsunterlagen (Vollständigkeit, formale Kriterien, erkennbare Widersprüche). Sachbearbeiter erhalten eine strukturierte Prüfliste und können sich auf inhaltliche und rechtliche Bewertung konzentrieren. Keine automatische Bewilligung oder Ablehnung.

Nutzen: –35 bis –45 % Zeit für formale Prüfung • schnellere Rückmeldungen an Antragsteller • einheitlichere Bearbeitungsqualität • bessere Planbarkeit der Fallzahlen.

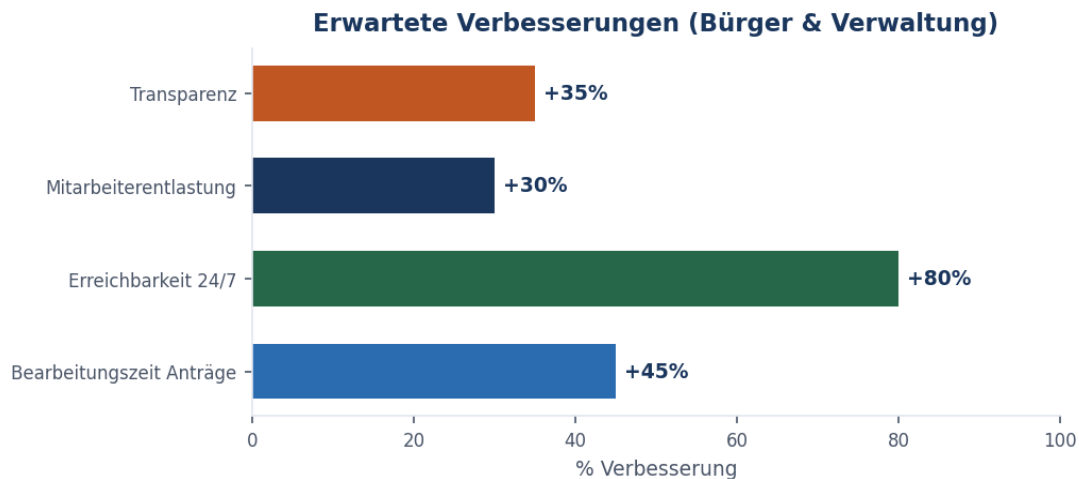
Use Case 3: Predictive Analytics für Infrastruktur und Instandhaltung

Ausgangssituation: Straßen, Brücken, Gebäude und Grünflächen werden überwiegend reaktiv oder nach festen Intervallen gewartet. Budget und Personal sind knapp; Schäden werden oft erst spät erkannt.

Lösungskonzept: Auswertung vorhandener Daten (Schadensmeldungen, Verkehrszählungen, Wetter, Inspektionsberichte) mit Vorhersagemodellen zur Priorisierung von Maßnahmen. Dashboards für die Fachämter unterstützen die Jahresplanung und kurzfristige Disposition. Entscheidungen bleiben bei den Fachverantwortlichen.

Nutzen: bessere Allokation knapper Instandhaltungsmittel • Reduktion ungeplanter Reparaturen • nachvollziehbare, datenbasierte Priorisierung gegenüber Politik und Öffentlichkeit.

4. Erwartete Verbesserungen



5. Nächste Schritte

1. Einrichtung einer interdisziplinären Steuerungsgruppe (IT, Fachämter, Datenschutzbeauftragter, Personalvertretung, ggf. Bürgerbeteiligung).
2. Erstellung eines kommunalen KI-Leitbilds und einer Datenschutz-Folgenabschätzung für die priorisierten Use Cases.
3. Start mit dem Bürger-Chatbot als sichtbarem, niedrighschwelligem Pilotprojekt (6–9 Monate bis produktiv).
4. Parallel Aufbau von Kompetenzen und einer zentralen KI-Koordinierungsstelle in der Verwaltung.

Erfolgreiche kommunale KI-Projekte zeichnen sich durch Transparenz, Bürgernähe und die konsequente Beibehaltung menschlicher Verantwortung aus. Dieses Konzept ist als Ausgangspunkt für die eigene Strategieentwicklung gedacht.