

Dezernat II
0362/IX

Gremium: Ausschuss für Digitales und öffentlich
Bürgerbeteiligung
Sitzung am: 25.03.2026

KI-Einsatz in der Verwaltung

Sachverhalt:

Der Ausschuss für Digitales und Bürgerbeteiligung hat sich in seinen letzten Sitzungen wiederholt mit dem Thema „Künstliche Intelligenz (KI)“ befasst.

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) gewinnt auch in der öffentlichen Verwaltung zunehmend an Bedeutung. Städte und Gemeinden stehen dabei vor der Herausforderung, trotz steigender Anforderungen an Service und Erreichbarkeit sowie eines zunehmenden Fachkräftemangels leistungsfähig zu bleiben. KI-Anwendungen können hierbei unterstützend wirken, insbesondere durch die Entlastung bei Standardanfragen sowie durch die Unterstützung interner Arbeitsprozesse.

Gleichzeitig müssen die damit verbundenen Risiken ernstgenommen werden. Dazu zählen insbesondere Fragen der Datensicherheit und des Datenschutzes sowie die Gefahr von Fehlinformationen durch sogenannte „Halluzinationen“ von KI-Systemen. Datenschutz und Informationssicherheit sind daher verbindliche Voraussetzungen bei der Auswahl und dem Betrieb von KI-Anwendungen, sowohl intern als auch gegenüber externen Partnern.

Um die vielseitigen Anwendungsmöglichkeiten von Künstlicher Intelligenz zu testen und deren Potenziale für die Stadtverwaltung zu ermitteln, arbeitet die Stadt Siegburg seit 2023 mit der Neuraflow GmbH zusammen. Der städtische Chatbot ist seit Anfang 2024 auf der Internetseite der Kreisstadt Siegburg im Einsatz. Auch mit anderen Unternehmen gibt es bereits erste Projekte KI in städtische Anwendungen zu implementieren.

Nachfolgend werden die KI-Anwendungsbereiche dargestellt:

KI-Anwendungen der Firma Neuraflow

Die von Neuraflow betriebenen KI-Systeme werden ausschließlich auf Servern der Schwarz-Gruppe in Deutschland gehostet. Eine Verarbeitung oder Weitergabe von Daten außerhalb der EU findet nicht statt. Dies entspricht den datenschutzrechtlichen Anforderungen der DSGVO sowie den Vorgaben der Stadtverwaltung an die Informationssicherheit.

1. Chatbot

Der städtische Chatbot „Siggí“ ist seit Januar 2024 auf der Internetseite der Kreisstadt Siegburg im Einsatz. Er beantwortet automatisiert Anfragen zu Dienstleistungen und allgemeinen Verwaltungsthemen. Die Nutzung erfolgt kontinuierlich. Die Inhalte werden fortlaufend überprüft und bei Bedarf angepasst.

2. Voicebot

Als Ergänzung zum bestehenden Chatbot wurde am Digitaltag vergangenen Jahres ein KI-gestützter Voicebot implementiert. Der Voicebot ist in die städtische Telefonanlage integriert und außerhalb der Öffnungszeiten über die zentrale Rufnummer der Stadtverwaltung (+49 2241 102-0) erreichbar. Er beantwortet telefonische Anfragen automatisiert. Geplant sind weitere Ausbaustufen, etwa die telefonische Weiterleitung an zuständige Fachdienststellen oder eine automatisierte Terminvergabe.

3. Neurapoint

Mit "Neurapoint" wird ein weiterer Baustein im Bereich KI-basierter Bürgerkommunikation vorbereitet. Es handelt sich um eine digitale Stele, die künftig im Foyer des Rathauses aufgestellt werden soll. Über eine Sprachfunktion können Bürgerinnen und Bürger dort mit dem städtischen Assistenzsystem "Siggi" kommunizieren und Fragen zu Verwaltungsdienstleistungen stellen. Die inhaltliche Grundlage entspricht dem bereits eingesetzten Chatbot-System.

4. Neurapolis

Auf die Bekanntgabe in der Sitzung des Ausschusses für Digitales und Bürgerbeteiligung vom 02.04.2025, Vorlage 4044/VIII, wird verwiesen. Das KI-gestützte Rats-Auskunftssystem „Neurapolis“ ermöglicht die strukturierte Recherche in Vorlagen, Niederschriften und Beschlüssen. Den Gremienmitgliedern wurden die Zugangsdaten zur Verfügung gestellt.

KI-Einsatz in der verwaltungsweiten eAkte

Die Stadtverwaltung nutzt nscale eGov der Ceyoniq GmbH als zentrales Dokumenten- und Aktenmanagementsystem und plant auch hier einen umfassenden Einsatz von KI-Funktionen. Die Implementierung von KI-Funktionen in ein solches DMS ist jedoch mit erheblichen technischen, organisatorischen und rechtlichen Herausforderungen verbunden.

Eine der größten Hürden stellt das differenzierte Berechtigungskonzept dar. In einer eAkte sind Zugriffsrechte bis auf Akten-, Vorgangs- oder Dokumentenebene granular geregelt und nicht jeder Mitarbeitende darf alle Inhalte einsehen. Eine KI-Anwendung hingegen entfaltet ihren Mehrwert typischerweise dann, wenn sie auf einen möglichst umfassenden Datenbestand zugreifen kann. Würde ein KI-Modell unkontrolliert auf sämtliche Dokumente zugreifen, bestünde das Risiko, dass es Informationen verarbeitet oder indirekt preisgibt, für die der jeweilige Nutzende keine Berechtigung besitzt. Die saubere Trennung und technische Durchsetzung bestehender Rollen- und Rechtekonzepte innerhalb von KI-Architekturen ist daher außerordentlich komplex. Vor diesem Hintergrund sind in der ersten Ausbaustufe „nur“ KI-gestützte Dokumentzusammenfassungen, ein Chat mit Dokumenten, Aktenzusammenfassungen, ein Akten-Chat sowie die automatische Klassifizierung und Ablage neuer Dokumente vorgesehen. Die Funktionen basieren auf Retrieval Augmented Generation (RAG) und sollen Recherche, Strukturierung und Informationsgewinnung deutlich erleichtern.

Darüber hinaus sind auch infrastrukturelle und datenschutzrechtliche Aspekte zu berücksichtigen. Der Einsatz leistungsfähiger KI-Modelle erfordert dedizierte Server-Infrastrukturen, da aus Gründen der Informationssicherheit keine Cloud-Dienste externer Anbieter genutzt werden können. Gleichzeitig müssen strenge Anforderungen an Datenschutz, Informationssicherheit und Compliance, etwa im Hinblick auf personenbezogene Daten oder besonders schützenswerte Verwaltungsinformationen, erfüllt werden. Dies betrifft sowohl die Datenverarbeitung selbst als auch Fragen der Protokollierung, Nachvollziehbarkeit und Revisionssicherheit.

Auf Grund dieser komplexen Gemengelage gibt es aktuell noch einige Einschränkungen (ca. 8.000-Token-Limit, fehlende automatische Zusammenfassungen und keine Verfügbarkeit außerhalb der Kern-Zeiten garantiert) und eine Nutzung der ersten KI-Komponenten in nscale eGov ist erst ab Mitte des Jahres möglich. Nscale AI verursacht keine Lizenzkosten, abgerechnet wird über tokenbasierte Pakete.

KI-Einsatz auf der Mitmachen-Plattform Consul

Seit dem Digitaltag am 27. Juni 2025 sind auf mitmachen.siegburg.de erstmals produktive KI-Funktionen im Einsatz. Bürgerinnen und Bürger können sich bei Mängelmeldungen und Bürgerbudget-Vorschlägen durch einen dialogorientierten KI-Assistenten unterstützen lassen. Er stellt Rückfragen und erstellt automatisch vollständige Meldungen bzw. Vorschläge mit Titel, Beschreibung, Kartenmarkierung sowie (beim Bürgerbudget) Kostenschätzung und Bild. Bei Mängelmeldungen wird bewusst kein KI-Bild erzeugt; stattdessen kategorisiert die KI den Hinweis automatisch und filtert Anliegen, die nicht auf die Plattform gehören (z.B. Meldungen zu Falschparkern oder Elektrorollern).

Zusätzlich können weitere KI-Funktionen zugeschaltet werden:

- ein Assistent für Nutzerfragen (Registrierung, Verifizierung, Netiquette, Nutzung)
- ein Assistent zur Erstellung von Beteiligungsprojekten (Konzeption, Konfiguration, Dokumentation)
- KI-gestützte Auswertungen von Beteiligungsphasen (Sentimentanalyse, Themenextraktion, Trendanalyse, automatische Klassifizierung von Feedback, prädiktive Analyse, Visualisierungen)

Weitere Einsatzbereiche

Ergänzend wird darauf hingewiesen, dass die Verwaltung neben den vorgenannten Anwendungen weitere Einsatzmöglichkeiten von KI in unterschiedlichen Fachbereichen prüft. Ziel ist es, zusätzliche Potenziale zu identifizieren und die Einsatzmöglichkeiten unter Beachtung der organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen zu bewerten. Hierzu erfolgen derzeit unter anderem folgende Aktivitäten bzw. Vorbereitungen:

- Prüfung weiterer fachlicher Anwendungsfälle in einzelnen Bereichen der Verwaltung, beispielsweise auch im Umfeld der Wohngeldstelle,
- Vorbereitung von Informations- und Schulungsformaten für Mitarbeitende zum Umgang mit KI-Anwendungen.

Eine datenschutzkonforme in Deutschland bzw. in der EU gehostete Plattform verursacht allerdings Kosten, die derzeit bei rund 20€/Monat/Anwender liegen. Insoweit ist es derzeit nur denkbar, diese Möglichkeiten bei konkreten wirtschaftlich sinnvollen Anwendungsfällen einzuräumen.

Über weitere Ergebnisse wird die Verwaltung berichten.

Urban.KI

Der Rat der Kreisstadt Siegburg hat in seiner Sitzung am 11.12.2025 der Mitgliedschaft im Förderverein Urban.KI zugestimmt.

Urban.KI ist eine deutsche KI-Initiative für Kommunen, die unter Federführung der Stadt Gelsenkirchen entstanden ist und aller Voraussicht nach vom Bund gefördert wird. Ziel ist der Aufbau eines deutschen KI-Instituts für Kommunen, das Städte und Gemeinden bei der

Entwicklung, Umsetzung und Nutzung von KI-Anwendungen unterstützt. Getragen wird die Initiative von zwei Fördervereinen – einem der öffentlichen Hand und einem der Wirtschaft – sowie von Hochschulen und Forschungsinstituten wie der Universität Duisburg-Essen, der TU Dortmund und dem Fraunhofer-Institut. Auch die drei kommunalen Spitzenverbände unterstützen die Initiative. Bereits mehr als 20 Kommunen, darunter Dortmund, Solingen und Eschweiler, haben sich angeschlossen.

Die Mitgliedschaft ermöglicht es der Kreisstadt Siegburg, von diesem Netzwerk zu profitieren und eigene Anwendungsfälle einzubringen. Gerade beim Thema KI ist eine kommunale Zusammenarbeit wichtiger denn je: Ressourcen lassen sich bündeln, Erfahrungen teilen und Lösungen gemeinsam entwickeln. So muss nicht jede Kommune selbst „das Rad neu erfinden“.

Zur Sitzung des Ausschusses für Digitales und Bürgerbeteiligung am 25.03.2026.

Siegburg, 10.03.2026