

Hannover

Über die Grundsteuerreform chatten

[11.02.2025] Die Stadt Hannover nutzt Künstliche Intelligenz, um ihren Service zu verbessern und um die Beschäftigten im Fachbereich Finanzen zu entlasten: Ein innovativer KI-Chatbot antwortet schnell und effizient auf häufige Fragen zur Grundsteuerreform.

Auch in Niedersachsen wird die Grundsteuer ab 2025 auf einer neuen Grundlage berechnet. Das Bundesverfassungsgericht hatte die bisherigen Regelungen für verfassungswidrig erklärt. Daher mussten alle Grundstücke neu bewertet und neue Bescheide verschickt werden. Die Landeshauptstadt Hannover hat nun einen [auf Künstlicher Intelligenz basierenden Chatbot](#) in Betrieb genommen, um Bürgerinnen und Bürger bei Fragen zur Grundsteuerreform zu unterstützen.

Der digitale Assistent, der sich derzeit in einer Pilotphase befindet, ergänzt das Angebot des städtischen Fachbereichs Finanzen. „Die Reform der Grundsteuer betrifft viele Einwohnerinnen und Einwohner. Wir möchten auf die Fragen so zeitnah wie möglich antworten und so viel Transparenz wie möglich schaffen“, erklärt der Erste Stadtrat Axel von Ohe. Der Chatbot gibt Auskünfte zu verschiedenen Aspekten der Grundsteuer: So können Einwohnerinnen und Einwohner beispielsweise fragen, an wen sie sich wenden müssen, wenn der Bescheid vom Finanzamt falsche Daten enthält oder der Grundsteuerbetrag zu hoch ist. Der digitale Assistent erklärt auch das neue Berechnungsmodell für die Grundsteuer und informiert über Einspruchs- und Zahlungsfristen.

Bestandteil der IT-Strategie

Während der Pilotphase wird der Chatbot laufend optimiert. Die Stadtverwaltung bittet User explizit um Feedback, um den Service stetig weiter zu verbessern. Bei komplexeren Anfragen oder für den Fall, dass der Chatbot keine zufriedenstellende Antwort geben kann, werden die Anfragenden weiterhin an die zuständigen Personen bei der Stadt oder dem Finanzamt geleitet. Die Landeshauptstadt Hannover legt laut eigenen Angaben besonderen Wert auf den Schutz personenbezogener Daten und hat den Chatbot unter Berücksichtigung strenger Datenschutzrichtlinien entwickelt.

„Die Einführung des KI-Chatbots ist ein wichtiger Schritt in der Umsetzung der im letzten November veröffentlichten IT-Strategie der Landeshauptstadt Hannover. Ziel ist es, die Verwaltungsdienstleistungen für die Einwohnerinnen und Einwohner zugänglicher, einfacher und effizienter zu gestalten und einen neuen Kanal zu schaffen, der Barrieren zur digitalen Verwaltung abbaut“, sagt Digitalisierungsdezernent Lars Baumann.

(sib)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Chatbot, Hannover