Kreis Regensburg

In Bayern vorne

[25.06.2025] Bei der Digitalisierung nimmt der Kreis Regensburg in Bayern eine Vorreiterrolle ein. Neben Chatbot und Voicebot hat die Kommune auch bereits Erfahrungen mit KI und Robotic Process Automation gesammelt. Jüngst ist die Entwicklung eines eigenen LLMs gestartet.

Der Landkreis Regensburg zählt zu den führenden Kommunen Bayerns im Bereich digitale Verwaltung. Schnelles und verlässliches Internet ist die Grundlage für Homeoffice, Studium, Wirtschaft, Telemedizin und Freizeitvergnügen, aber auch für digitale Verwaltungsleistungen. Die Laber-Naab Infrastruktur GmbH (LNI) vergab Anfang Januar 2025 Aufträge für das größte interkommunale Glasfaserprojekt Bayerns an drei Firmen, die eine zukunftsfähige digitale Infrastruktur in den Landkreisen Regensburg und Teilen Neumarkts schaffen werden. Im Frühjahr sind die Arbeiten für insgesamt 33.000 förderfähige Hausanschlüsse in drei Clustern gestartet. Bund und Freistaat steuern Fördermittel zur Finanzierung bei, die Kommunen stellen zusätzlich jeweils einen Eigenanteil in Höhe von circa zehn Prozent zur Verfügung. Insgesamt wird somit im Projektgebiet der LNI mit 47 Kommunen für Planung Tiefbau, Verteiler und Glasfaserkabel bis ins Haus eine knappe halbe Milliarde Euro investiert. Dieses kommunale Netz ist laut Telekom ihr größtes Betreibermodell in Deutschland.

Der Landkreis Regensburg ist gut darauf vorbereitet, eine smarte Region zu werden. Während digitale öffentliche Dienstleistungen bereits breit genutzt werden und die Kommune zu einem bayerischen Vorreiter machen, schreitet auch die Automatisierung interner Prozesse voran. Der gezielte Einsatz von Künstlicher Intelligenz schafft dabei wertvolle Ressourcen, die den Service für Bürgerinnen und Bürger weiter verbessern. Der Kreis wird auch in Zukunft alles daransetzen, diese Vorreiterrolle zu behaupten und auszubauen.

Smarte Unterstützung im Verwaltungsalltag

Das Landratsamt befasst sich seit 2022 mit Robotic Process Automation (RPA). Nach intensiver Vorbereitungsarbeit im Rahmen eines Talentprogramms wurden seit 2024 bereits 38 Prozesse identifiziert, die sich für diese Technologie eignen. 14 dieser Prozesse sind schon im Live-Betrieb und sorgen für eine Zeitersparnis von rund 5.800 Stunden pro Jahr. Die Technologie trägt dazu bei, repetitive Aufgaben zu reduzieren und den Mitarbeitenden mehr Raum für kreative und wertschöpfende Tätigkeiten zu geben. Der Return on Investment (ROI) liegt aktuell bei circa sieben Monaten, und erste Prozesse werden nun zusätzlich durch den Einsatz von KI-Technologie unterstützt. So werden zum Beispiel handschriftliche Formulare mittels neuronaler Bilderkennung – ohne Bruchstellen im Workflow – direkt in digitale Texte umgewandelt. Deutschlandweit gehört der Landkreis Regensburg zu den führenden Kommunen beim Einsatz von RPA-Technologie.

In Zusammenarbeit mit der Technischen Hochschule Deggendorf und dem Bayerischen KI-Institut wurde 2023 das Projekt „KI in der Verwaltung“ ins Leben gerufen. Die Künstliche Intelligenz unterstützt unter anderem das Kreisjugendamt bei Transkriptionen, Übersetzungen, Formulierungshilfen und der Suche nach Rechtsgutachten. In Kooperation mit dem Unternehmen roosi und der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) ist das Landratsamt aktuell an der Entwicklung des

Kommunalassistenten „KAI – Kommunale Artificial Intelligence“ beteiligt. Dieser soll Kommunen künftig etwa bei der Protokollierung von Gesprächen, Echtzeitübersetzungen und der Rechtsrecherche unterstützen. Im April hat das Landratsamt die Entwicklung eines eigenen Large Language Models (LLM) gestartet, das auf dem ChatBot ReLaX (RegensburgerLandleXikon) basiert. Das LLM soll DSGVO-konform sein und intern unter Berücksichtigung aller notwendigen Handlungsfelder eingesetzt werden.

Jederzeit Antwort erhalten

Im Jahr 2023 hielt das Landratsamt etwas mehr als 200 Onlinedienste für seine Bürgerinnen und Bürger vor. Aktuell (Stand: Ende März 2025) sind es mehr als 311 digitale Dienste, die den Gang aufs Amt oft überflüssig machen. Im Ranking aller 96 Landkreise und kreisfreien Städte in Bayern liegt das Landratsamt unter den Top fünf. Und es kommen laufend weitere digitale Angebote hinzu.

Nachdem das Landratsamt Regensburg für den ChatBot ReLaX in der digitalen Bürgerkommunikation 2023 beim Digital Award der Fachmesse Kommunale ausgezeichnet wurde, fand im vergangenen Jahr eine technische wie inhaltliche Weiterentwicklung statt: ReLaX beantwortet Bürgeranfragen nun anhand von über 1.500 Datensätzen. An die KI-Technologie ChatGPT 4.0 angebunden, kann ReLaX auch komplexere Fragen beantworten und trägt maßgeblich zur Entlastung der Telefonhotline bei. 2024 nutzten über 28.000 Bürgerinnen und Bürger den ChatBot und stellten ihm mehr als 62.000 Fragen. Davon wurden etwa 9.600 Fragen über WhatsApp an ReLaX adressiert, das sind etwa 15,5 Prozent. Dies zeigt, dass es unerlässlich ist, den Nutzern alle Informationen leicht zugänglich anzubieten.

Seit Oktober 2024 ergänzt ein VoiceBot, auf Basis des ChatBots, die digitale Bürgerkommunikation des Landkreises. Bürgerinnen und Bürger können außerhalb der Öffnungszeiten Anfragen direkt per Anruf stellen. Der VoiceBot wird ständig weiterentwickelt: So wurde im Januar 2025 das Active-Directory, die Telefonliste aller Verwaltungsmitarbeitenden, angebunden. Dadurch können sich Bürgerinnen und Bürger durch den VoiceBot nun auch direkt mit ihrem Ansprechpartner verbinden lassen.

Der Landkreis Regensburg ist selbstverständlich auch auf Social Media vertreten. Profile auf Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, YouTube und WhatsApp informieren über aktuelle Ereignisse.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juni 2025 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, AKDB, Kreis Regensburg