

Künstliche Intelligenz

Die Zukunft ist da

[26.08.2025] In Kommunen vollzieht sich eine stille Revolution. Denn KI-Agenten – programmierte digitale Assistenten mit spezialisierten Fähigkeiten – sind bereits in Rathäusern tätig. Dabei zeigt sich: Die KI vernichtet keine Arbeitsplätze, sie bereichert sie.

Stellen Sie sich vor, Sie betreten montags Ihr Rathaus und die Hälfte der Schreibtische ist leer – nicht weil Kollegen krank sind, sondern weil Künstliche Intelligenz (KI) ihre Arbeit übernommen hat. Ein dystopisches Szenario? Oder die Realität von morgen? Die Wahrheit liegt irgendwo dazwischen. Und sie ist bereits näher, als viele denken. Während in den Medien noch über die Risiken von KI debattiert wird, vollzieht sich in deutschen Kommunalverwaltungen bereits eine stille Revolution. KI-Agenten – programmierte digitale Assistenten mit spezialisierten Fähigkeiten – arbeiten schon heute in Rathäusern von Recklinghausen über Lünen bis Würselen. Sie beantworten Bürgerfragen, durchsuchen Archivdaten und erledigen repetitive Aufgaben, die früher Stunden an menschlicher Arbeitszeit verschlungen haben.

Doch keine Sorge: Die Künstliche Intelligenz kommt nicht, um Arbeitsplätze zu vernichten. Sie kommt, um sie zu bereichern. Die Kommunen, die bereits auf KI-Agenten setzen, berichten nicht von Stellenabbau, sondern von einer fundamentalen Veränderung der Arbeitsqualität. Mitarbeiter werden von monotonen Routineaufgaben befreit und können sich wieder dem widmen, wofür sie ursprünglich in den öffentlichen Dienst gegangen sind: dem direkten Service für Bürgerinnen und Bürger.

Der Arbeitsalltag mit KI-Agenten sieht konkret so aus: Statt dass sich IT-Helpdesk-Mitarbeiter täglich durch dieselben Standardfragen kämpfen – Wie ändere ich mein Passwort? Warum funktioniert der Drucker nicht? –, übernimmt ein speziell geschulter Agent diese Erstberatung. Er ist rund um die Uhr verfügbar, verliert nie die Geduld und kann komplexere Fälle an menschliche Kollegen weiterleiten.

Präzise Antwort binnen Sekunden

Noch beeindruckender wird es bei der Recherche in Fachbereichen. Früher bedeutete eine Bürgerfrage zum Baurecht stundenlanges Wühlen in Aktenordnern und Datenbanken. Heute kann ein Agent mit Zugriff auf das interne Wissensarchiv binnen Sekunden präzise Antworten liefern – selbstverständlich datenschutzkonform und unter Einhaltung aller rechtlichen Vorgaben. Die menschlichen Experten werden dadurch nicht ersetzt, sondern können ihre Zeit gezielter für komplexe Beratungsgespräche und individuelle Problemlösungen einsetzen.

Aber KI-Agenten arbeiten nicht nur verwaltungsintern. Immer mehr Kommunen setzen sie auch im direkten Bürgerkontakt ein. Dabei geht es längst nicht mehr nur um einfache Chatbots auf der Webseite. Moderne KI-Agenten können komplexe Anliegen verstehen, passende Formulare vorschlagen und Termine koordinieren. Sie sprechen mehrere Sprachen, sind barrierefrei zugänglich und haben niemals schlechte Laune.

Ein besonders innovatives Beispiel sind interaktive Baustellenberichte. Statt statischer Hinweisschilder informieren KI-Agenten Bürger in Echtzeit über Baufortschritte, alternative Routen und voraussichtliche Fertigstellungstermine. Sie können individuelle Fragen beantworten wie „Wann ist die Umleitung wieder

frei?“ oder „Gibt es eine Lärmschutzmaßnahme für die Nachtarbeiten?“ und das zu jeder Tages- und Nachtzeit.

Besonders wichtig ist dabei der Aspekt der Datensicherheit. Kommunen verarbeiten hochsensible Bürgerdaten und unterliegen strengsten Datenschutzbestimmungen. Deshalb setzen viele deutsche Städte auf heimische KI-Lösungen wie den Sidekick Server von [Tobit](#), der speziell für die Anforderungen des öffentlichen Sektors entwickelt wurde. Diese Systeme garantieren DSGVO-Konformität, bieten zentrale Kontrolle über alle KI-Zugriffe und ermöglichen es Verwaltungen, die Vorteile moderner Technologie zu nutzen, ohne rechtliche Risiken einzugehen.

Hilfsbereite digitale Kollegen

Entscheidend für den Erfolg von KI-Agenten in der Kommunalverwaltung ist absolute Transparenz. Bürger müssen immer wissen, wann sie mit einem digitalen Assistenten interagieren, und sie müssen jederzeit die Möglichkeit haben, mit einem menschlichen Mitarbeiter zu sprechen. KI-Agenten sind Unterstützung, nicht Ersatz für menschliche Kompetenz und Empathie. Gleichzeitig profitieren die Verwaltungsbeschäftigten von einem neuen Arbeitsgefühl. Statt in Routineaufgaben zu versinken, können sie sich auf kreative Problemlösungen, strategische Planung und qualitätsvolle Bürgerkommunikation konzentrieren.

KI-Agenten erobern die Rathäuser nicht im Sinne einer feindlichen Übernahme. Sie ziehen als hilfsbereite digitale Kollegen ein, die 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche verfügbar sind, niemals müde werden und bei richtigem Einsatz sowohl Bürgern als auch Verwaltungsmitarbeitern das Leben erleichtern. Die Frage ist nicht mehr, ob KI-Agenten in Kommunalverwaltungen ankommen werden, sie sind bereits da. Die Frage ist, wie wir sie sinnvoll, ethisch und bürgernah einsetzen.

Kommunen, die heute schon auf KI-Agenten setzen, berichten von schnelleren Antwortzeiten, zufriedeneren Bürgern und motivierteren Mitarbeitern. Dazu gehört auch die Digitalstadt [Ahaus](#). Seit Ende 2024 sind in der Mittelstadt im Münsterland verschiedene Agenten im Einsatz. Auf der Portalseite [Ahaus.de](#) und in der Ahaus-SuperApp sind sie die ersten Ansprechpartner. Speziell gebrieft geben sie als Experten Auskunft zu verschiedenen Themenbereichen. Wissen sie nicht weiter oder fällt die Frage in einen anderen Bereich, vermitteln sie an den zuständigen Experten. Dabei sind sie immer freundlich und hilfsbereit. In Ahaus sind KI-Agenten keine Konkurrenz zur menschlichen Arbeitskraft – sie sind deren Verstärkung.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe August 2025 von Kommune21 im Schwerpunkt Künstliche Intelligenz erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Ahaus, Tobit Software