Nettetal

# Potenziale früh erkannt

**[07.08.2025] Die Stadt Nettetal hat früh erste Schritte gewagt, um praktische Erfahrungen mit dem Einsatz Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung zu sammeln – etwa bei der Nutzung eines Chatbots. Die durchdachte KI-Strategie der Kommune basiert dabei auf mehreren Säulen.**

Die im nordrhein-westfälischen Kreis Viersen gelegene Stadt Nettetal verfolgt im Umgang mit Künstlicher Intelligenz (KI) einen pragmatischen Ansatz: Die Stadt sieht KI als wichtiges Werkzeug, aber nicht als Allheilmittel. Und sammelt, während andernorts noch über theoretische Konzepte diskutiert wird, bereits wertvolle Praxiserfahrungen.
Seit dem Jahr 2023 verfügt die städtische Website über einen KI-gestützten Chatbot. Nettetal setzte als eine der ersten Kommunen Deutschlands auf diese Technologie und erkannte frühzeitig deren Potenzial für den Verwaltungsalltag. Der digitale Assistent – die NetteKI – beantwortet inzwischen täglich etwa zehn Bürgeranfragen, die dadurch nicht mehr bei den Verwaltungsmitarbeitenden landen. Eine spürbare Arbeitsentlastung, die zeigt: Der Chatbot hat sich fest etabliert und ist von der städtischen Webseite nicht mehr wegzudenken.

Der Erfolg motivierte die Stadtverwaltung zu weiteren Innovationen. So wird auch ein spezieller KI-Chatbot für das Ratsinformationssystem genutzt, allerdings zunächst nur verwaltungsintern. Das System liefert schnell quellengestützte Antworten auf Anfragen und schafft damit eine solide Grundlage für die Recherche sowie die weitere Bearbeitung.

Besonders stolz ist die Stadt Nettetal auf ihr KI-Tool, das kompliziertes Verwaltungsdeutsch auf der Webseite per Knopfdruck in Einfache Sprache umwandelt und so die Kluft zwischen Behörden und Bürgern überbrückt. Diese Innovation dient nicht nur dem Komfort, sondern erfüllt eine demokratische Funktion: Wer Informationen nicht versteht, kann nicht gleichberechtigt teilhaben. Das KI-Tool baut somit echte Barrieren im Alltag ab und stärkt das demokratische Miteinander.

## KI-Kompass gibt Orientierung

Darüber hinaus hat die Stadt ein Portal auf Open-Source-Basis geschaffen, über das die Mitarbeitenden auf verschiedene Large Language Models (LLMs) zugreifen können. Die Besonderheit: Das System läuft in der stadteigenen Serverinfrastruktur, sodass der städtische Datenschatz datenschutzkonform gehoben werden kann. Für diesen souveränen Umgang mit den eigenen Daten war eine mittlere Investition nötig – hauptsächlich für leistungsstarke Grafikkarten. Fast noch wichtiger waren aber das Know-how und die Experimentierfreude, ein solches Portal eigenständig aufzubauen.

Als Front End kommt OpenWebUI zum Einsatz. Außerdem betreibt die Stadt selbst ein Llama3.3-70B-Modell im eigenen Serverraum. Durch diese Lösung können alle internen Datenbestände souverän verarbeitet werden. Für spezielle Anwendungsfälle werden zusätzlich externe Anbieter per API angebunden. So können die Mitarbeitenden der Nettetaler Verwaltung ohne die Nutzung interner Datenbestände auch die bekannten großen Modelle wie ChatGPT aus dem Internet nutzen, die sich für bestimmte Aufgaben besser eignen. Durch die Abrechnung der externen Anbieter nach Nutzung ist die Stadt hier auch besonders kosteneffizient unterwegs.

In Nettetal hat man jedoch früh erkannt, dass eine erfolgreiche KI-Einführung mehr erfordert als nur moderne Hardware. Das Fundament der städtischen KI-Strategie bildet deshalb ein durchdachtes Framework mit mehreren Säulen. Als Basis dient dabei ein KI-Kompass nach Vorbild der österreichischen Landeshauptstadt Wien. Dieses Orientierungsinstrument setzt Rahmenbedingungen und stellt sicher, dass alle KI-Projekte in Nettetal menschenzentriert bleiben. Die erste Säule „Technik und Daten“ nimmt die gezielte Auswahl und sinnvolle Kombination verschiedener Werkzeuge für spezifische Herausforderungen in den Fokus. Sie soll eine kritische Betrachtung jedes Problems fördern und vor dem Irrglauben schützen, dass KI für alles die Lösung sein muss. Einfache Probleme brauchen weiterhin einfache Lösungen. Zudem ist die Bedeutung von Datenqualität entscheidend – denn KI-Systeme können nur so präzise und verlässlich arbeiten wie die Daten, auf denen sie basieren.

## Hilfestellungen für Mitarbeiter

Daneben bildet der Bereich „Kompetenzen und Wissen“ eine zweite entscheidende Säule. Die Stadt investiert gezielt in die Weiterbildung ihrer Beschäftigten und berücksichtigt dabei die unterschiedlichen Wissensniveaus. Im Fokus steht die Vermittlung praktischer Fähigkeiten wie effektives Prompting – die Kunst, KI-Systeme durch präzise Anfragen optimal zu nutzen. Ein besonderes Anliegen ist es der Stadt, ihre Mitarbeitenden zu befähigen, tägliche Arbeitsabläufe kritisch zu betrachten. Sie sollen selbst erkennen können, wo repetitive Aufgaben oder Arbeitshindernisse durch KI-Unterstützung überwunden werden können. Um diese Kompetenzen zu vermitteln, ist ein Methodenmix ratsam: klassische Schulungen, Video-gestütztes Blended Learning, umfangreiche Wissensdatenbanken und Prompt-Bibliotheken. Als besonders wertvoll haben sich zudem Austauschformate wie ein PrompTogether erwiesen. In diesem geschützten Rahmen können sich Mitarbeitende gegenseitig unterstützen und voneinander lernen. Eine kontinuierliche Weiterbildung sollte ebenfalls ein zentraler Bestandteil jeder Strategie sein.

Parallel dazu wird in den technischen Abteilungen spezifisches KI-Fachwissen aufgebaut. Diese Expertise ist unverzichtbar, um fundierte Entscheidungen über Technologien und deren Einsatzmöglichkeiten zu treffen. Auf dieser Basis lassen sich nachhaltige Use Cases und echte Mehrwerte generieren. Fehlt auch nur einer dieser Bausteine, gerät das gesamte Konstrukt ins Wanken.

Für die Zukunft schwebt den Verantwortlichen in Nettetal ein größeres Bild vor: „Wir benötigen über kurz oder lang einen einheitlichen Tech-Stack für KI in den Kommunen“, lautet die Vision. Auf dieser gemeinsamen technischen Basis könnten Städte und Gemeinden eigene Anwendungsfälle entwickeln und diese im Sinne eines Marktplatzes untereinander austauschen.

Diese Herangehensweise würde vermeiden, dass jede Kommune das Rad neu erfinden muss. In Nettetal sieht man darin einen Turbo für Digitalisierungsthemen, bei dem die Last auf mehreren Schultern verteilt wird und dennoch alle profitieren. Ein effizienteres Modell für die digitale Transformation des öffentlichen Sektors ist kaum vorstellbar.

## Mit Mut die ersten Schritte gehen

Die Erfahrungen in Nettetal münden in einen klaren Appell an andere Kommunen: Werdet jetzt aktiv. Konkret lautet die Empfehlung, bereits für das kommende Jahr einen festen Betrag von zehn bis 15 Euro pro Nutzer und Monat für KI-Technologien einzuplanen. Diese finanzielle Vorausschau ist entscheidend für die Handlungsfähigkeit. Vor allem aber braucht es Mut, erste Schritte zu gehen und Erfahrungen zu sammeln – wie es in Nettetal mit greifbaren Erfolgen gewagt wurde.

Das Nettetaler Modell zeigt eindrucksvoll, dass KI-Integration in Verwaltungen weder Hexenwerk noch Luxus ist. Mit einem durchdachten Konzept, das Technik, Menschen und organisatorische Strukturen gleichermaßen berücksichtigt, lassen sich spürbare Verbesserungen erzielen – für Mitarbeitende und Bürger gleichermaßen.

()

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, Chatbot, Nettetal