

Esslingen

## Per Klick ins Rathaus

**[22.12.2025] Ein Großteil der städtischen Dienstleistungen ist in Esslingen mittlerweile online abrufbar. Immer mehr nutzerfreundliche Angebote machen den Gang aufs Rathaus in vielen Fällen überflüssig. Ein Chatbot unterstützt Bürgerinnen und Bürger zusätzlich.**

Ewig Schlange stehen, ellenlange Papierformulare ausfüllen oder gar ein Fax verschicken? All das gehört in vielen Bereichen der [Esslinger](#) Stadtverwaltung inzwischen der Vergangenheit an. Rund 300 Dienstleistungen und Serviceangebote lassen sich mittlerweile bequem online nutzen – ganz einfach per Smartphone, Tablet oder Computer.

Wer ein Anliegen hat, kann direkt auf der städtischen Website den gewünschten Begriff in das Suchfeld unter „Gesucht – Gefunden!“ eingeben oder den digitalen Chatbot nutzen, der unten rechts auf der Website oder auf dem Smartphone als kleine Sprechblase erscheint. „Der Chatbot wird rege genutzt und die KI dahinter lernt täglich dazu“, erklärt Felix Bossner, Leiter der Abteilung für Digitalisierung und Organisation. Gemeinsam mit seinem Team arbeitet er bereits seit 2019 daran, die Verwaltung Schritt für Schritt zu digitalisieren. „Wir wollen weg vom Papier und hin zu volldigitalen Onlinedienstleistungen, die Bürgerinnen und Bürgern sowie Beschäftigten das Leben erleichtern“, fasst er das Ziel zusammen.

Dafür nutzt das Team unter anderem eine selbst entwickelte Plattform, mit der sich Software modular erstellen lässt – und ist damit deutschlandweit Vorreiter in diesem Bereich. Das Tool wird nicht nur für vollständig digitale Antragsprozesse genutzt, sondern auch für viele interne Dienste, wie beispielsweise ein Desksharing-System, das im Rahmen der schrittweisen Einführung der Neuen Arbeitswelten in der Stadt eingesetzt wird.

### Umfassendes Serviceportal für Bürgeranliegen

Dreh- und Angelpunkt für viele Bürgeranliegen ist das Serviceportal unter der Rubrik Bürgerservice. Dort sind sämtliche Leistungen von A bis Z gebündelt – übersichtlich, strukturiert und thematisch geordnet. Wer etwa seinen Hund anmelden möchte, findet das passende Formular im Portal sowohl über die Kategorie Tiere als auch alphabetisch unter dem Buchstaben H. Auf derselben Seite gibt es neben den relevanten Formularen Informationen zu zuständigen Ämtern sowie die Möglichkeit, online einen Termin zu vereinbaren, zum Beispiel für die Abholung eines neuen Personalausweises.

Für bestimmte Leistungen ist eine sichere digitale Identifizierung notwendig – insbesondere bei sensiblen Daten. Dafür kommt entweder die eID-Funktion zum Einsatz oder eine Registrierung über die Plattform BundID. Die im Personalausweis integrierte eID kann per App genutzt werden. Wer diese Funktion noch nicht aktiviert hat, wird auf der Website Schritt für Schritt durch den Vorgang geführt. „Die Identifizierung ist vor allem bei sensiblen Inhalten wichtig, wenn es um Wohnsitze, Bauanträge oder Finanzen geht“, erläutert Felix Bossner.

Das Digitalisierungsteam arbeitet kontinuierlich daran, das Angebot zu erweitern und interne Prozesse zu vereinheitlichen. Neu hinzugekommen ist Anfang Juli zum Beispiel eine Onlinefunktion für Tagespflegepersonen: Tagesmütter und -väter können ihre Anträge auf Zuschüsse nun digital stellen.

Weitere Services sind in Planung. Einige Dienstleistungen lassen sich auch direkt online bezahlen – per PayPal oder Kreditkarte. In einem nächsten Schritt sollen die Services im Bereich Standesamt digital zur Verfügung stehen: So lassen sich Trautermine bereits online reservieren, die digitale Anmeldung einer Eheschließung ist in Vorbereitung.

## **Chatbot unterstützt tatkräftig**

Seit Anfang März 2025 ist der Chatbot „Frag deine Stadt“ auf der Homepage der Stadt Esslingen im Einsatz. Bis Ende Oktober wurde das smarte Servicetool fast 2.800 Mal genutzt – das entspricht durchschnittlich fast zwölf Anfragen pro Tag. Die Themen der Bürgerinnen und Bürger sind vielfältig: Meist geht es um Auskünfte zu Dienstleistungen, Ansprechpersonen und Organisationseinheiten der Stadtverwaltung. Typische Fragen lauten zum Beispiel: „Gibt es einen Ansprechpartner beim Friedhof?, Gibt es eine Förderung für Photovoltaikanlagen?“ oder „Wo kann ich einen Anwohnerparkausweis beantragen?“ Aber auch praktische Anliegen wie „Kann ich mein Passbild noch in Papierform abgeben?“ oder „An welche Adresse schicke ich meinen Einkommensnachweis zur Berechnung der Kinderbetreuungs-Entgeltstufe?“ werden beantwortet.

Die Antworten des Chatbots sind stets freundlich, ausführlich und verweisen am Ende auf hilfreiche Ansprechpersonen, Links und Kontaktformulare. Zudem versteht die KI-Anwendung Anfragen nicht nur auf Deutsch, sondern auch auf Französisch, Kroatisch und Türkisch – und antwortet automatisch in der jeweiligen Sprache. Der größte Vorteil liegt in der einfachen Bedienung: Statt mühsames Suchen auf der Website oder langes Verharren in der Telefonwarteschleife genügt eine einfache Frageingabe. „Frag deine Stadt“ ist rund um die Uhr erreichbar und liefert schnell die gewünschten Informationen unter anderem zu Öffnungszeiten, Formularen und Veranstaltungen.

## **KI wird mit jeder Anfrage besser**

Der digitale Assistent trägt bewusst keinen eigenen Namen, denn es geht nicht um eine virtuelle Person, sondern um einen praktischen Mehrwert für alle Bürgerinnen und Bürger. Zwei einfache Sprechblasen symbolisieren den Startpunkt für den Dialog – mehr braucht es nicht, um den Service zu nutzen. Die KI hinter „Frag deine Stadt“ lernt mit jeder Anfrage dazu und wird so kontinuierlich besser.

Dennoch ersetzt der Chatbot keine menschliche Ansprechperson. Für komplexere Anliegen stehen die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung wie gewohnt zur Verfügung. Die Stadt lädt alle ein, „Frag deine Stadt“ auf esslingen.de auszuprobieren. Feedback ist ausdrücklich erwünscht, um den digitalen Helfer stetig zu verbessern und optimal an die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer anzupassen.

Die Stadt Esslingen geht mit all diesen Angeboten konsequent den Weg in Richtung einer modernen, digitalen Verwaltung. Mit immer mehr nutzerfreundlichen Angeboten wird der Gang ins Rathaus in vielen Fällen überflüssig – denn ein Klick genügt.

(

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

Stichwörter: Bürgerservice, Chatbot, Esslingen, KI, künstliche Intelligenz