

KI-Agenten

Digitale Assistenten

[13.01.2026] KI-Assistenten sollen den Mitarbeitenden in der Verwaltung beim Durchführen von Routinetätigkeiten behilflich sein. Bei einigen Vorreiterkommunen kommen sie bereits zum Einsatz. Die ersten Anwendungen nehmen sich durchaus vielversprechend aus.

Bei der Präsentation des neuen KI-Assistenten BärGPT im CityLab Berlin springt gleich das erste Diagramm ins Auge. Auf die Frage „Ich nutze KI am Arbeitsplatz...“ fällt der rote Balken mit der Antwort „ganz heimlich“ am längsten aus. Dieser wohl jeder Verwaltung bekannte Umstand führt in vielen Kommunen dazu, den Umgang mit Künstlicher Intelligenz, insbesondere mit ChatGPT, per Dienstanweisung zu regulieren. Im baden-württembergischen Schorndorf war damit etwa auch der verpflichtende Besuch einer Schulung verbunden. Inzwischen ist dort eine Dienstvereinbarung entstanden. Philipp Stolz, Leiter der Stabsstelle Digitalisierung, berichtet: „Wir haben festgelegt, dass wir KI-Kompetenzen bei jedem Mitarbeiter für notwendig erachten. Wir sagen nun nicht mehr: Ein Mitarbeiter darf KI verwenden, sondern: Ein Mitarbeiter muss in der Lage sein, KI korrekt anzuwenden.“

Ein anderer Weg sind eigene KI-Systeme. Ende November ist in der Berliner Verwaltung der KI-Assistent BärGPT eingeführt worden, entwickelt vom CityLab, dem Innovationslabor der Technologiestiftung Berlin. Dort entstehen seit 2019 digitale Lösungen vornehmlich im Verwaltungskontext. Bär-GPT ist für Berliner Verhältnisse in einer Rekordzeit von einem halben Jahr realisiert worden. Der Startschuss erfolgte im Mai 2025 und am Tag der Einführung konnten den Angaben zufolge bereits 1.200 Nutzer in der Berliner Verwaltung auf das KI-System zugreifen.

Digitale Souveränität gewährleistet

BärGPT erlaubt Wissensrecherche im freien Chat, das Korrigieren, Zusammenfassen und Übersetzen von hochgeladenen Dokumenten und das Verfassen eines vollständigen Vermerks. Zudem kann auf Verwaltungswissen zugegriffen werden, das in Dokumenten wie dem Bezirksverwaltungsgesetz, Berliner E-Government-Gesetz oder der Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge abgelegt ist.

In der Hauptstadt hat man sich für eine Open-Source-Lösung entschieden, die sich am Erscheinungsbild von ChatGPT orientiert, dabei aber hauptsächlich auf Mistral zugreift, ein französisches Large Language Model. Damit sei eine sichere und praxistaugliche Lösung entstanden, die zudem digitale Souveränität gewährleistet. „Wir haben mit BärGPT eine sichere Open-Source-Anwendung entwickelt, die DSGVO-konform ist und auf BSI-zertifizierter Infrastruktur betrieben wird. Zudem geschieht der Cloud-Betrieb in einem deutschen souveränen Rechenzentrum“, sagt Ingo Hinterding, Bereichsleiter Prototyping beim CityLab Berlin. Momentan werden Mitarbeiterschulungen in Zusammenarbeit mit der Beratungsagentur init durchgeführt. Auch umfangreiches Text- und Videomaterial zum Umgang mit dem KI-Assistenten steht zur Verfügung.

Reaktive und proaktive KI-Assistenten

In Berlin geht man davon aus, bis zum Jahr 2030 bedingt durch Ruhestand und demografischen Wandel mit 30 Prozent weniger Verwaltungspersonal auskommen zu müssen. 85 Prozent der Tätigkeiten der Berliner Beamtinnen und Beamten beständen aus Routinearbeit, heißt es zudem. KI-Lösungen sollen eine Zeiterparnis von zwei Wochen pro Jahr erbringen. Rechnerisch würden sie jede 22. Verwaltungsstelle ersetzen. Dabei ist davon auszugehen, dass sich sowohl die Einsatzgebiete einer KI im Verwaltungskontext als auch der Automatisierungsgrad von digitalen Prozessen zukünftig weiterentwickeln und zu noch größeren Effizienzgewinnen führen.

Der Hype um KI-Agenten oder digitale Assistenten begann Mitte 2024, als IT-Konzerne, Beratungsfirmen und Fachmedien das „Jahr der KI-Agenten“ für 2025 ausgerufen und schnell die Verwaltung als ideales Anwendungsgebiet ausgemacht hatten. Ein Tool, das selbstständig Dokumente durchforstet und bearbeitet, Informationen heraussucht, Berechnungen durchführt, Korrekturen anstellt und bei anderen Behörden notwendige Unterstützung anfordert – das scheint ideal für die Verwaltungsarbeit. Unterschieden wird dabei zwischen reaktiven KI-Assistenten, die ihre Arbeit auf Anfrage per Prompt ausführen, und proaktiven KI-Agenten, die teils autonom arbeiten, eigene Workflows entwickeln und etwa auf Software zugreifen können. Inzwischen starten erste Realversuche in einzelnen Kommunen.

Vielseitige Unterstützung im Verwaltungsalltag

Der [Landkreis Lüchow-Dannenberg](#) ist beim Umgang mit den KI-Tools relativ weit. Unlängst ist dort die KI-Plattform intellex der Düsseldorfer IT-Firma [straiqr.ai](#) implementiert worden, nachdem man schon gute Erfahrungen mit deren Transkriptionstool gemacht hatte. Intellex versteht sich als praxisnahe und datenschutzkonforme Lösung, die zahlreiche Routinetätigkeiten unterstützt: die Suche nach internen Vorschriften und Dokumenten, Zusammenfassung von Protokollen, Entwurf von Aktenvermerken, Vorbereitung von Bescheiden und Begleitung durch den Ablauf von Prüfverfahren. Einzelne Assistenten können nacheinander agieren, und auf der Datenschutzebene werden Realnamen automatisch pseudonymisiert.

Die Digitalisierungsbeauftragte des Landkreises, Sabrina Donner, beschreibt die zahlreichen Möglichkeiten folgendermaßen: „Ich kann verschiedene Assistenten miteinander verzahnen und einen detaillierten Prompt schreiben, der die Kern- und Teilprozesse, die erledigt werden sollen, erfasst. Ein zweiter Assistent gleicht das dann mit der aktuellen Gesetzgebung ab. In der wirtschaftlichen Jugendhilfe übernimmt ein weiterer die örtliche Zuständigkeitsprüfung und sucht selbsttätig Informationen zum Sorgerecht, Geburtsdatum, Wohnort und Ähnliches heraus – und das ist dann schon eher die Arbeit eines KI-Agenten als die eines Assistenten.“

KI-generiertes Nachschlagewerk

Ein weiterer für Verwaltungen wohl interessanter Use Case ist der Einsatz von KI-Assistenten für die Entscheidungsunterstützung. KI-Tools sind in der Lage, Vorschläge für Entscheidungen auf Basis der geltenden Rechtsgrundlage zu machen. Den Mitarbeitenden werden Erwägensgründe vorgeschlagen, an die sie womöglich selbst nicht gedacht haben. Sabrina Donner stellt fest: „Das sind immer nur Vorschläge, und die Entscheidung verbleibt bei den Sachbearbeitenden. Das steht bei uns explizit in der KI-Strategie und ist auch von der KI-Verordnung der EU so vorgesehen.“

Vor diesem Hintergrund sind weitere Unterstützungsleistungen denkbar, beispielsweise durch den automatischen Abgleich mit gleichgearteten Fällen. Dazu muss die KI an ein

Dokumentenmanagementsystem angebunden sein, sodass ältere Fälle und Fallentscheidungen von vor zwei Jahren zugänglich und zum aktuellen Vergleich herangezogen werden können. Möglicherweise hat sie eine Kollegin getroffen, die nun im Ruhestand ist. Lässt sich ihr Wissen konservieren? Auch hier deuten sich interessante Hilfestellungen durch KI an, mit denen in Lüchow-Dannenberg bereits experimentiert wird. Ausscheidende Mitarbeitende werden angehalten, ihr Wissen über Rechtsgrundlagen, interne Strukturen oder technische Zusammenhänge unstrukturiert per Audio oder in einer Word-Datei festzuhalten. Ein KI-Assistent fasst dann alles strukturiert zum Nachschlagen zusammen. „Auf diese Weise wollen wir das Onboarding erleichtern und Wissen erhalten“, sagt Sabrina Donner.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Januar 2026 von Kommune21 im Schwerpunkt Künstliche Intelligenz erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, CityLAB Berlin, Digitale Souveränität, Kreis Lüchow-Dannenberg, Open Source, Schorndorf