Plattformen

Von smart zu intelligent

[30.04.2026] Digitale Lösungen können Prozesse beschleunigen, Mitarbeitende entlasten und den Bürgerservice verbessern. Drei Bausteine bringen Kommunen auf diesem Weg entscheidend voran: urbane Datenplattformen, Automatisierungs- und KI-Plattformen.

Der Begriff Smart City hat in vielen Kommunen an Strahlkraft verloren. Zu oft blieb unklar, was smart konkret bedeutet – und was am Ende wirklich besser wird. Peter Zink, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter der Business Unit Urban Innovation beim IT-Dienstleister regio iT, will das Thema deshalb neu aufladen: weniger Buzzword, mehr Nutzen. Sein Kernanliegen formuliert er dabei ganz klar: „Ich möchte Kommunen ermutigen, Digitalisierung mit der nötigen Geschwindigkeit und der nötigen Ernsthaftigkeit voranzutreiben."

Für Zink liegt der wichtigste Vorteil kommunaler Digitalisierung im „riesigen Effizienzgewinn". Der entlaste gleich doppelt: bei Finanzen und Personal. Die Digitalisierung zahle somit direkt auf zwei große Herausforderungen ein: knappe Budgets und Fachkräftemangel. Viele Verwaltungen stünden vor dem Problem, dass guter Bürgerservice häufig am Geld und an fehlenden Fachkräften scheitere. Digitale Lösungen könnten Prozesse beschleunigen, Fehler reduzieren und Mitarbeitende von repetitiven Tätigkeiten befreien, ohne Verantwortung aus der Hand zu geben. Zink benennt drei Plattform-Bausteine, die Kommunen auf dem Weg von smart zu intelligent besonders voranbringen: urbane Datenplattformen, Automatisierungsplattformen und KI-Plattformen.

Fundament für fachübergreifende Aufgaben

Naturgemäß liegen in Kommunen Daten in getrennten Fachverfahren. Das birgt die Gefahr, dass Abteilungen neben- statt miteinander arbeiten. Zink sieht hier einen zentralen Hebel: „Wir möchten die Informationssilos aufbrechen." Ziel sei ein besserer Informationsfluss, damit Mitarbeitende – im Rahmen klarer Zugriffsrechte und Datenschutzvorgaben – schnell an die Informationen kommen, die sie wirklich benötigen. „Bei regio iT setzen wir deshalb in Zusammenarbeit mit dem Dachverband kommunaler IT-Dienstleister (KDN) auf die Datenplattform CIVITAS/CORE – eine Entwicklung des Vereins Civitas Connect –, auf der Daten in standardisierten Formaten abgelegt werden", erklärt Peter Zink. „Besonders wichtig ist, dass sich Zugriffsrechte damit fein steuern lassen."

So entsteht ein Fundament für fachübergreifende Aufgaben – etwa bei einer Umweltverträglichkeitsprüfung, wenn Daten aus verschiedenen Bereichen zusammengeführt werden müssen. Oder im Baustellenmanagement: Werden Maßnahmen im Stadtraum nicht abgestimmt, entstehen Stau, Umleitungen und Frust nach dem Motto „das hätte man besser planen können". Ein intelligentes Baustellenmanagement verbindet die Planungsdaten verschiedener Stellen und kombiniert diese mit Verkehrsflussdaten, „damit es gar nicht erst zu Stau und Frust kommt", so Zink.

Mit Automatisierung Zeit sparen

Der zweite Baustein ist die Prozessautomatisierung – vor allem dort, wo Daten heute noch händisch übertragen, geprüft oder nachgefordert werden. „Wenn Daten von Formular A auf Formular B abgetippt werden müssen, kostet das Zeit und erhöht die Fehlerquote“, beschreibt Peter Zink typische Reibungsverluste. „Eine durchgängig digital gedachte Strecke spart diese unproduktiven Tätigkeiten, senkt Fehler und verkürzt Bearbeitungszeiten.“ Gerade im Sozialbereich sieht der Experte enormes Potenzial, etwa bei Wohngeldanträgen. Diese geraten oft in Schleifen, weil Unterlagen fehlen. Automatisierung könne hier unterstützen und Rückmeldungen geben wie: Bitte noch Dokument X und Dokument Y hochladen. Das verkürze Wartezeiten – für Antragstellende ebenso wie für Sachbearbeitende.

Wichtig ist Peter Zink zu betonen, dass es nicht um 100 Prozent automatisierte Prozesse geht. „Entscheidungen bleiben beim Menschen – auch aus rechtlichen Gründen. Technik soll vorbereiten, sammeln, prüfen, empfehlen. Der Gewinn: mehr Zeit für Fälle, die Ermessensspielraum und persönliche Beratung brauchen“, sagt er. Hier nutzt regio iT auch aktiv die Kooperation mit anderen IT-Dienstleistern wie der Ostwestfalen-Lippe-IT (OWL-IT), da die Anforderungen an die Prozessautomatisierung bei allen Kommunen ähnlich sind. Zusammen wird etwa der Einsatz der Low-Code-Plattform Axon Ivy bei Kunden vorbereitet.

KI ohne Angst nutzen

Der dritte Baustein sind KI-Plattformen als Werkzeug im Arbeitsalltag. Man müsse sich fragen, „wie bringen wir das zu den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern?“, so Zink. Denn die Hürde sei weniger die Technologie als die sichere Anwendung: Niemand solle „jetzt einfach irgendwelche Informationen der Stadt in ChatGPT reinstellen“. Die Antwort sieht der Experte in einer kommunalen KI-Plattform: ein Webinterface „ähnlich wie bei ChatGPT“, hinter dem ein gesteuertes Modell- und Berechtigungsmanagement liegt.

„Neben Modellen wie GPT setzen wir als regio iT auch auf Open-Source-Modelle wie LLaMA, Mistral AI oder GPT-OSS. Kommunen können festlegen, welche Modelle sie nutzen möchten und sogar differenzieren, wer Zugang zu welchem Modell hat. Auch zum Hosting gibt es verschiedene Alternativen. Bei Bedarf kann ein Datenschutzfilter sensible Daten – wie zum Beispiel Name, Adresse oder Telefonnummer – automatisch entfernen, bevor eine Anfrage an ein Modell übergeben wird“, erklärt Zink. So entstehe eine Umgebung, in der Mitarbeitende KI nutzen könnten, ohne Angst haben zu müssen, einen Datenschutzverstoß zu begehen. „Mit der Stadt Oberhausen setzen wir das gerade schon erfolgreich um, und die Rückmeldungen der Mitarbeitenden sind positiv“, freut sich Peter Zink.

Der Experte setzt bewusst auf pragmatische Wirkung statt futuristische Visionen. Er zeichnet keine komplett durchtechnologisierte Zukunft und plädiert für Bodenständigkeit: „Wir haben die Technologie – also warum nutzen wir sie nicht einfach?“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe April 2026 von Kommune21 im Schwerpunkt Smart City erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Smart City, regio iT, Automatisierung, künstliche Intelligenz, Urbane Datenplattformen