

Kevelaer

KI für besseren Bürgerservice

[13.08.2026] Mehr Aufgaben, knappe Personaldecken, begrenzte Finanzspielräume und hohe Erwartungen setzen Kommunalverwaltungen unter Druck. Kevelaer nutzt KI deshalb dort, wo wiederkehrende Anfragen und zeitintensive Routinen Personal binden: im Bürgerservice und in internen Arbeitsprozessen.

Der Fachkräftemangel stellt viele Kommunen vor die Herausforderung, ihre Leistungen dauerhaft zuverlässig anzubieten. Gleichzeitig wachsen die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an digitale Verwaltungsangebote. So auch in der Wallfahrtsstadt Kevelaer, die deshalb einen Ansatz verfolgt, der digitale Unterstützung nach außen und nach innen verbindet: Ein Chatbot auf der Verwaltungswebsite, ein KI-Telefonassistent und der interne KI-Assistent merlin_assistiert sollen Beschäftigte bei wiederkehrenden Aufgaben entlasten und mehr Zeit für persönliche Beratung und komplexe Fälle schaffen.

Gemeinsam mit dem auf kommunale KI spezialisierten Unternehmen Merlin Digital Solutions führte Kevelaer im September 2025 einen KI-gestützten Chatbot auf ihrer Verwaltungswebsite ein. Seitdem wurden darüber mehr als 10.000 Nachrichten bearbeitet. Die Anwendung beantwortet wiederkehrende Fragen zu Verwaltungsleistungen, Zuständigkeiten, Öffnungszeiten und Terminen. Sie soll Bürgerinnen und Bürgern eine erste Orientierung geben und die Beschäftigten bei Standardanfragen entlasten, eine individuelle Beratung aber nicht ersetzen.

KI für interne Routinen

Innerhalb der Verwaltung nutzt Kevelaer den KI-Assistenten merlin_assistiert. Er unterstützt die Beschäftigten etwa beim Formulieren von Schreiben, bei Recherchen und bei der Aufbereitung von Informationen. Nach Angaben der Stadt bindet die Anwendung Sprachmodelle verschiedener Anbieter über abgesicherte Enterprise-Schnittstellen ein. Anders als bei frei zugänglichen Consumer-Diensten sollen sie dadurch unter kontrollierten Bedingungen nutzbar sein.

Innerhalb der Anwendung werden zudem einzelne Assistenten an die Anforderungen bestimmter Aufgabenbereiche angepasst. Sie können beispielsweise Recherchen unterstützen, Entwürfe für Leistungsverzeichnisse erstellen, neue gesetzliche Vorgaben auswerten oder Informationen strukturiert aufbereiten. Anforderungen aus den Fachbereichen werden laut Stadt gemeinsam mit Merlin Digital Solutions in die Konfiguration überführt und anhand der Erfahrungen aus dem Verwaltungsalltag weiterentwickelt. Die fachliche Bewertung und Verantwortung bleiben bei den Beschäftigten; rechtlich verbindliche Entscheidungen trifft die Anwendung nicht.

„Der entscheidende Schritt war nicht die Einführung eines einzelnen KI-Werkzeugs, sondern der Aufbau eines verlässlichen Rahmens für seinen Einsatz“, sagte Jonas Hoffmanns, Digitalisierungsbeauftragter der Stadt Kevelaer. Dienstvereinbarung, Datenschutz, Schulungen und passgenau konfigurierte Assistenten gehörten von Anfang an zusammen.

Dienstvereinbarung regelt die Nutzung

Eine Dienstvereinbarung legt die organisatorischen und datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen für den internen KI-Einsatz fest. Ergänzend schult Kevelaer die Beschäftigten im sicheren und zweckmäßigen Umgang mit den Anwendungen. Dazu gehört auch, KI-generierte Inhalte kritisch zu prüfen und fachlich zu verantworten.

Nach Angaben der Stadt werden die über merlin_assistiert verarbeiteten kommunalen Daten ausschließlich auf Servern in Deutschland gespeichert, die Anfragen innerhalb Europas verarbeitet. Inhalte würden von den angebundenen Modellen nur vorübergehend im Arbeitsspeicher verarbeitet und nicht dauerhaft gespeichert. Auch für das Training der Modelle würden die Eingaben nicht verwendet. Die Übertragung erfolge verschlüsselt, Zugriffe würden über Rollen- und Rechtekonzepte gesteuert. Datenschutzrechtlich verantwortlich bleibe die Stadt Kevelaer.

Telefonassistent ergänzt Bürgerservice

Seit März 2026 ergänzt ein KI-Telefonassistent den digitalen Bürgerservice. Er nimmt Anrufe entgegen, beantwortet wiederkehrende Fragen, erfasst Rückrufwünsche und unterstützt bei der Terminvereinbarung. Damit erhalten Anrufende auch außerhalb der Öffnungszeiten eine erste Orientierung und können Termine vereinbaren.

Nach Angaben der Stadt entlastet der Assistent vor allem das Bürgerbüro, bei dem auch die zentrale Rufnummer der Verwaltung aufläuft. Komplexe Anliegen und individuelle Rückfragen verbleiben bei den Beschäftigten. Der Telefonassistent kann Gespräche an die zuständige Stelle weiterleiten oder einen Rückrufwunsch aufnehmen.

Schrittweise Weiterentwicklung

Die drei Anwendungen greifen an unterschiedlichen Stellen des Verwaltungsalltags an: Der Chatbot beantwortet schriftliche Standardanfragen, der Telefonassistent übernimmt wiederkehrende Anliegen am Telefon und merlin_assistiert unterstützt interne Arbeitsprozesse. Kevelaer entwickelt die Anwendungen schrittweise entlang konkreter Anforderungen aus den Fachbereichen weiter. Organisatorische und datenschutzrechtliche Vorgaben sowie Schulungen der Beschäftigten bilden dafür nach Angaben der Stadt den gemeinsamen Rahmen.

(sib)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Kevelaer