

Übersicht



Der Bürgermeister
Hilden, den 27.02.2026
AZ.:

WP 25-30 SV 12/009

Antragsvorlage

Antrag der AfD Fraktion vom 04.02.2026: Einführung eines KI- Assistenten zur Bürgerberatung

Für eigene Aufzeichnungen: Abstimmungsergebnis			
	JA	NEIN	ENTH.
CDU			
SPD			
AfD			
Grüne			
FDP			
Linke			
BA Piraten			

öffentlich

Finanzielle Auswirkungen

Organisatorische Auswirkungen

☒ ja
☒ ja

☐ nein
☐ nein

☐ noch nicht zu übersehen
☐ noch nicht zu übersehen

Beratungsfolge:

Hauptausschuss

18.03.2026

Entscheidung

Antragstext:

Einführung eines KI-Assistenten zur Bürgerberatung

Die Stadt Hilden prüft die Einführung eines KI-basierten Assistenten auf ihrer Webseite. Der KI-Assistent soll direkt auf der Startseite (www.hilden.de) prominent und leicht zugänglich platziert werden, um Bürgerfragen rund um die Uhr zu beantworten.

Ziel ist es, den Bürgern Hildens rund um die Uhr Unterstützung zu bieten und gleichzeitig die Mitarbeiter der Stadtverwaltung von Standardanfragen zu entlasten.

Erläuterungen zum Antrag:

Die Stadt Düsseldorf hat kürzlich einen KI-Assistenten auf ihrer Webseite eingeführt, der Bürgerfragen (z. B. zur Ummeldung) direkt online beantwortet. Der Assistent nutzt Künstliche Intelligenz und bezieht sein Wissen aus dem Webangebot der Stadt Düsseldorf.

Der Düsseldorfer Dezernent für Digitalisierung, Personal und Organisation berichtet:

„Der Chatbot bündelt wichtige Informationen an einem Ort und hilft dabei, Anliegen schnell und unkompliziert zu klären. Zudem entlastet er die Verwaltung von Standardanfragen, die so direkt online erledigt werden können.“ (Quelle: https://rp-online.de/nrw/staedte/duesseldorf/duesseldorf-ki-chat-bot-soll-buergerfragen-beantworten-koennen_aid-142914457)

Eine vergleichbare Lösung würde auch in Hilden den Bürgern eine jederzeit verfügbare, schnelle Unterstützung bieten.

Stellungnahme der Verwaltung:

Die Stadt Hilden hat einen möglichen Einsatz eines KI-basierten Assistenten auf ihrer Website (bspw. Chatbot / Avatar) geprüft.

Für die Stellungnahme der Verwaltung wurden Informationen und Erfahrungswerte unterschiedlicher Städte und Kreisverwaltungen eingeholt, die bereits einen Chatbot bzw. einen KI-basierten Assistenten (Avatar) im Einsatz haben.

KI-basierte Assistenten stellen definitiv einen Mehrwert für Personen mit Fragen oder Anliegen an die Stadtverwaltung dar.

Insbesondere auch dadurch, dass ein KI-basierter Assistent Informationen unterschiedlicher Quellen (bspw. Homepage, Serviceportal, Personalausweisportal, Kreisverwaltung, o. a.) einbezieht, bündelt und damit in kürzester Zeit eine inhaltlich qualitativ fundierte Antwort bzw. Information geben kann.

Die Kosten einer Einführung wären im Rahmen eines Vergabeverfahrens konkret zu evaluieren. Es wird jedoch geschätzt, dass die Einführungskosten eines KI-Bürger-Chatbots ca. 100.000 € und der jährliche Betrieb etwa 20.000 - 50.000 € in Anspruch nehmen würden.

Insofern können die Einrichtungskosten für KI-Assistenten als hoch bezeichnet werden, sowohl die finanziellen Kosten herstellerseitig als auch die entstehenden Kosten hinsichtlich der erforderlichen zu investierenden Personalressourcen, um derartige Systeme zu implementieren und zu betreiben. Die KI-Unterstützung stellt zumeist nur eine kleine Komponente dar, sodass überwiegend manuelle Konfigurationen (Verknüpfung Fragen zu Inhalt/Quellen) vorgenommen werden müssen, um korrekte (halluzinationsfreie) Antworten erzeugen zu können.

Für ein Projekt dieser Art von Vorbereitungsarbeiten über Vergabe, Einrichtung und Konfiguration, Abstimmungsarbeiten, Aufbereitung der Informationsbasis incl. Abstimmung mit den Fachämtern

ist mit dem Einsatz einer vollzeitverrechneten Stelle zu rechnen.

Die Recherche bei Kommunen mit implementierten Chatbots zeigt hingegen, dass zwar eine Reduktion des Anrufaufkommens nach der Einführung eines KI-Assistenten erwartbar ist, unter Berücksichtigung einer realistisch anzunehmenden Nutzungsquote, steht diese Entlastung bzw. Einsparung jedoch nicht einmal ansatzweise den einmaligen Einführungs- sowie auch den jährlichen Lizenz- und Wartungskosten gegenüber.

Hinzu kommen wie oben beschrieben Personalkosten für Implementierung und den laufenden Betrieb.

Die Einführung eines KI-basierten Assistenten stellt folglich - zum jetzigen Zeitpunkt der Bewertung - eine reine Service-Erweiterung dar.

Vor dem Hintergrund, dass auch neue IT-Produkte /-Tools einer Wirtschaftlichkeitsüberprüfung standhalten müssen, bleibt zum aktuellen Zeitpunkt unter Einbeziehung der finanziellen Situation der Stadt Hilden, nur die Empfehlung der Stadtverwaltung, zum jetzigen Zeitpunkt keinen KI-basierten Assistenten für die Hildener Homepage einzuführen.

Falls die Lizenz- und Wartungskosten für KI-basierte Assistenten auf Webseiten in den nächsten Jahren sinken, könnte eine erneute Betrachtung sinnvoll sein.

Die Verwaltung empfiehlt daher den Antrag abzulehnen.

Gez.
Claus Pommer
Bürgermeister

Klimarelevanz:

Künstliche Intelligenz erfordert hohe Rechenleistungen. Wie die Bilanz hinsichtlich Klimaschutz am Ende ausfällt, wird stark vom jeweiligen Produkt und der Art des Betriebs abhängen (bspw. Strom aus erneuerbaren Energien oder klimafreundliche Kühlmittel für den Betrieb der Server).

Inklusionsrelevanz:

Es ist anzunehmen, dass sich der Einsatz eines KI-Assistenten grundsätzlich positiv auf die Inklusion auswirken wird.

Organisatorische Auswirkungen

Im Stellenplan enthalten:		nein	
Planstelle(n):			
Vermerk Orga Wie in der Stellungnahme beschrieben, würden für den laufenden Betrieb auch Personalkosten anfallen, sprich ein Stellenbedarf vorhanden sein. Dagegen könnte dezentral das Anrufaufkommen ggfs. reduziert werden, dadurch (kleine) freie Stellenanteile können aber nicht ohne weiteres zusammengezogen und realisiert werden.			