

**Konzept zum Einsatz
künstlicher Intelligenz
bei der Stadtverwaltung
Koblenz**

-KiKoKo-

vom August 2025

Version 1.0

Wichtige Informationen zu diesem Dokument

Dokumentenklasse:	
Dokumententitel:	
Verantwortliche/r Autor/in:	
Abgestimmt mit:	
Dateiname:	
Inkrafttreten:	
Fassung vom	
Letzte Veröffentlichung am:	
Seitenzahl:	
Vertraulichkeitsstufe:	
Aktuelle Version:	
Versionsfreigabe am:	
Freigegeben durch:	

Änderungsnachweis

Versions-Nummer	Bearbeitungsstatus	In Kraft ab	Bearbeitende Stelle	Änderung/Bemerkung
1.0	Erstellt	Herbst 2025	Strategisches IT-Management	Erstellung

Ergänzende Dokumente / Mitgeltende Unterlagen *

Titel des Dokuments	Fassung	Verantwortlicher Autor
Dienstanweisung über Datenschutz und Datensicherungsmaßnahmen bei der Stadtverwaltung Koblenz	15.09.1987	Security-Management
E-Government Konzept Stadtverwaltung Koblenz	01.01.2017	Abteilung 10.30 Strategisches IT-Management
Informationssicherheitsleitlinie der Stadtverwaltung Koblenz	15.04.2021	Security-Management
Dienstanweisung für das Informationssicherheits- und Datenschutz-Management der Stadtverwaltung Koblenz	01.01.2023	Security-Management
Data Governance – Daten Strategie Stadt Koblenz	Unveröffentlicht	Amt 10.40 Statistik

Transparenzhinweis:

Dieses Dokument wurde im Rahmen eines verwaltungsinternen Strategieprozesses erstellt und durch den Einsatz von generativer Künstlicher Intelligenz unterstützt. Textelemente sowie symbolische Illustrationen wurden unter Mitwirkung der KI-Anwendung *ChatGPT (OpenAI)* inhaltlich und visuell aufbereitet. Die Ausarbeitung erfolgte dabei stets unter redaktioneller Kontrolle und finaler Prüfung durch die zuständigen Stellen der Stadtverwaltung Koblenz.

Die Illustrationen dienen ausschließlich der Veranschaulichung und stellen keine realen Szenen oder Personen dar. Die Verwendung erfolgt kontextbezogen für diese KI-Strategie. Eine Weiterverwendung außerhalb dieses Kontexts bedarf der Zustimmung der Stadtverwaltung Koblenz.

Vorwort	5
1 Einleitung	6
1.1 Ziel und Zweck des KI-Konzeptpapiers	6
1.2 Ausgangssituation und Motivation	6
2 Potenziale und Möglichkeiten von KI	9
2.1 Was ist künstliche Intelligenz?	9
2.2 Relevante Anwendungsbereiche für die Verwaltung	9
3 Strategische Leitlinie und Rahmenbedingungen	13
3.1 Visionen und strategische Ziele.....	13
3.2 Prinzipien und Werte für den KI-Einsatz.....	13
3.3 Regulatorische Anforderungen.....	14
3.3.1 Datenschutz – Einhaltung der DSGVO	15
3.3.2 Informationssicherheit – Vorgaben des BSI	15
3.3.3 EU AI Act – Klassifizierung und Pflichten für KI-Systeme.....	16
3.4 Ableitungen aus den strategischen Zielen und Rahmenbedingungen	17
4 Organisation, Ressourcen und Governance	18
4.1 Aufbau einer zentralen KI-Koordinationsstelle.....	18
4.2 Rollen, Zuständigkeiten und Prozesse	18
4.3 Ressourcenbedarf.....	19
4.4 Kommunikation und Changemanagement	19
4.5 Interkommunale Zusammenarbeit.....	20
5 Pilot-Projekte	21
5.1 Kriterien für die Auswahl	21
5.2 Umsetzungsprojekte	22
5.2.1 Barrierefreiheit und einfache Sprache für Koblenz.de	22
5.2.2 Chatbot für Koblenz.de	23
5.2.3 KI-Assistenz für die interne Verwaltung.....	24
5.2.4 KI- gestützte Kanalbefahrungsauswertung.....	25
5.2.5 KI gestützte Roboter Prozessautomatisierung (RPA)	26
6 Ausblick und Fazit	28
6.1 Weiterentwicklung der KI-Strategie	28
6.2 Fazit.....	28

Vorwort

Die Digitalisierung verändert unsere Gesellschaft grundlegend und mit ihr auch die Rolle und Arbeitsweise kommunaler Verwaltungen. Künstliche Intelligenz ist dabei eine der bedeutendsten Entwicklungen: Sie bietet neue Chancen zur Vereinfachung von Abläufen, zur Verbesserung des Bürgerservices und zur gezielten Entlastung unserer Mitarbeitenden.

Mit dieser Strategie legt die Stadtverwaltung Koblenz den ersten Meilenstein für einen verantwortungsvollen, wirkungsorientierten und datenschutzkonformen Einsatz von KI in der kommunalen Verwaltung. Wir schaffen damit Klarheit über unsere Ziele, Prinzipien und Rahmenbedingungen und zeigen zugleich, dass Innovation bei uns nicht zufällig, sondern planvoll erfolgt.

Wir sind uns dabei bewusst: Diese Strategie ist ein Einstieg, kein Endpunkt. Noch stehen wir am Anfang – viele Schritte, Anpassungen und neue Überlegungen werden folgen. Dazu zählt auch, den Blick über die klassische Verwaltung hinaus zu weiten: In enger Abstimmung mit weiteren städtischen Akteuren, Fachabteilungen und Projekten möchten wir unsere Überlegungen perspektivisch vernetzen und weiterentwickeln.

Unser Ziel ist es, die Potenziale von Künstlicher Intelligenz so zu nutzen, dass sie dem Gemeinwohl dient im Sinne einer modernen, offenen und leistungsfähigen Stadt Koblenz.

Ich danke allen Mitarbeitenden und Beteiligten, die diese Strategie mitentwickelt haben und lade Sie herzlich ein, diesen Weg gemeinsam mit uns weiterzugehen.

David Langner, Oberbürgermeister der Stadt Koblenz

1 Einleitung

1.1 Ziel und Zweck des KI-Konzeptpapiers

Das vorliegende Konzept beschreibt den strukturierten Einstieg der Stadtverwaltung Koblenz in den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI). Sie erläutert grundlegende Begriffe, definiert Rahmenbedingungen und benennt erste, mögliche strategische Ziele und Projekte. Die vorliegende Strategie richtet sich an Entscheidungsträger/innen, Mitarbeitende, Kooperationspartner/innen sowie Bürgerinnen und Bürger, die sich für die digitale Entwicklung in Koblenz interessieren.

Ziel ist es, allen Mitarbeitenden der Stadtverwaltung eine Orientierung im verantwortungsvollen Umgang mit KI-Systemen zu vermitteln. Gleichzeitig sollen KI-Systeme keinen Ersatz von Fachkräften darstellen, sondern vielmehr wirksam die wertvolle Arbeit der Kolleginnen und Kollegen unterstützen. Somit können KI-Systeme dazu beitragen, die Bearbeitungszeiten zu entzerren und Kapazitäten für andere (Fach-) Aufgaben zu schaffen. Die Strategie dient nicht der Entwicklung eigener KI-Anwendungen oder der Beschreibung fachspezifischer Sonderlösungen, sondern versteht KI als übergreifendes „Digitalisierungswerkzeug“ im Sinne des E-Government-Konzeptes der Stadt.

Darüber hinaus schafft die Strategie Transparenz und Vertrauen gegenüber Mitarbeitenden, Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen. Sie zeigt auf, dass der Einsatz von KI in Koblenz geplant, verantwortungsvoll und ethisch vertretbar erfolgt.

1.2 Ausgangssituation und Motivation

Künstliche Intelligenz verändert Gesellschaft, Wirtschaft und Verwaltung grundlegend. Sie ist längst kein Zukunftsthema mehr, sondern hält zunehmend Einzug in den Alltag und die Lebenswirklichkeit der Menschen, sei es durch automatisierte Sprachassistenten, intelligente Textanalyse oder datenbasierte Entscheidungshilfen. Auch öffentliche Verwaltungen stehen vor der Herausforderung den technologischen Wandel aktiv zu gestalten, statt ihn zu verwalten.

Für die Stadtverwaltung Koblenz ergibt sich daraus eine doppelte Verantwortung: Einerseits müssen Bürgerinnen und Bürger moderne, effiziente und digitale Dienstleistungen erwarten dürfen. Andererseits gilt es, technologische Entwicklungen verantwortungsvoll, rechtskonform und sozialverträglich in Verwaltungsstrukturen zu integrieren.

Vor diesem Hintergrund wurde die strategische IT-Management (Amt 10.30) beauftragt, den Einsatz von KI zu prüfen und erste Umsetzungsschritte zu planen. Die Überlegungen aus dem Digitalbeirat sowie zunehmende Impulse aus Politik, Verwaltung und Öffentlichkeit unterstreichen die Dringlichkeit und Relevanz des Themas.

Die Motivation für die Entwicklung der KI-Strategie ist vielfältig:

- Ein steigendes Interesse aus Politik, Fachabteilungen und Eigenbetrieben
- Erste praktische Erfahrungen mit KI-Werkzeugen in Teilen der Verwaltung
- Zunehmende Anfragen nach konkreten KI-Lösungen durch Mitarbeitende
- Technologische Fortschritte mit neuen Möglichkeiten zur Prozessoptimierung

Auch verschärfen der demografische Wandel und der Fachkräftemangel den Innovationsdruck.

In den kommenden sieben Jahren werden rund 393 Mitarbeitende, das sind rund 15 Prozent der Beschäftigten, altersbedingt ausscheiden. Hinzu kommen nicht planbare Fluktuationen, wie beispielsweise aufgrund von Arbeitgeberwechseln oder dem Auslauf von Befristungen von durchschnittlich 7 Prozent der Mitarbeitenden pro Jahr (Mittelwert der letzten fünf Jahre).

Obwohl die Stadtverwaltung im Bereich des Personalmanagements hohe Kraftanstrengungen unternimmt, bleibt die Gewinnung und langfristige Bindung von Fachkräften herausfordernd. Hier kann Digitalisierung und insb. KI eine Lösung sein, um zentrale Verwaltungsleistungen dauerhaft gewährleisten zu können.

In diesem Zusammenhang eröffnet KI auch neue Spielräume für aufgabenkritische Betrachtungen. Prozesse und Aufgabenfelder, die heute noch manuell betreut werden, können perspektivisch durch KI-gestützte Systeme teilweise automatisiert, verschlankt oder neu organisiert werden. Die Anwendungsbereiche sind dabei schon jetzt sehr breit gefächert und reichen von der **A**udioanalyse bis zur **Z**usammenfassung komplizierter Texte in ein nutzerfreundliches Destillat. Konkrete Anwendungsgebiete bestehen beispielsweise durch die Nutzung von Chatbots im Bereich von Auskunftleistungen der Verwaltung, etwas im Bereich des städtischen Telefonservices.

Die Ausgangssituationen für den Einsatz von KI innerhalb der Verwaltung könnten kaum unterschiedlicher sein. Die individuellen Aufgaben der Organisationseinheiten erfordern eine Vielzahl an Fachverfahren und technischen Sonderlösungen.

Stärken

- Hohe Digitalisierungsbereitschaft
- Erfolge bei der OZG-Umsetzung
- Interesse an KI innerhalb der Organisationseinheiten

Schwächen

- Uneinheitlicher Digitalisierungsgrad
- E-Akte-Lösung in der Implementierung
- Angespannte Haushaltslage

Chancen

- Technologische Sprunginnovationen möglich
- Entlastung durch Automatisierung
- Imagegewinn durch Vorreiterrolle

Risiken

- Rechtliche Unsicherheiten (z.B. Auslegung vom EU AI Act)
- Abhängigkeiten von externen Anbietern
- Unterschiedliche Offenheit gegenüber (neuen) Technologien.

Während einige Organisationseinheiten bereits technologisch voranschreiten, fehlen andernorts noch grundlegende digitale Werkzeuge. Grundlegend ist hierfür eine gemeinsame Datenbasis, womit der E-Akte eine entscheidende Rolle beizumessen ist. Das Konzept trägt diesen Umständen Rechnung, indem konkrete Anwendungsfelder benannt werden, aber zugleich Raum für Flexibilität und heterogene Voraussetzungen gelassen wird. Außerdem stehen die Überlegungen in enger Verbindung mit den bestehenden Digitalisierungsinitiativen und können perspektivisch in Smart-City-Ansätze des Amtes 80 / Wirtschaftsförderung integriert werden.

2 Potenziale und Möglichkeiten von KI

Um die Potenziale und Möglichkeiten von KI für die städtische Verwaltung aufzeigen zu können, wird im Folgenden zuerst ein gemeinsames Verständnis von KI geschaffen. Daran anschließend werden relevante Anwendungsbereiche für die Verwaltung herausgearbeitet

2.1 Was ist künstliche Intelligenz?

Künstliche Intelligenz (KI) bezeichnet Systeme, die Aufgaben übernehmen können, die menschliches Denken, Lernen oder Entscheiden erfordern, z. B. Sprache verstehen, Texte erzeugen, Muster erkennen oder Empfehlungen formulieren. Dabei kommen Verfahren des maschinellen Lernens (Machine Learning) und des tiefen Lernens (Deep Learning) zum Einsatz.

KI kann mit Hilfe von Daten lernen (trainiert werden), sich an neue Situationen anpassen und mit der Zeit genauer oder leistungsfähiger werden. In Kombination mit anderen Technologien, etwa Sensorik, Automatisierung oder Geodaten eröffnen sich völlig neue Möglichkeiten für Verwaltung und öffentliche Daseinsvorsorge.

Im Unterschied zu klassischen Softwarelösungen arbeitet KI nicht ausschließlich regelbasiert, sondern nutzt Wahrscheinlichkeiten und Mustererkennung. Dies erfordert neue Formen der Bewertung, Kontrolle und Transparenz.¹

2.2 Relevante Anwendungsbereiche für die Verwaltung

Die Stadtverwaltung Koblenz hat im Rahmen eines Workshops mit der Stadtspitze im Frühjahr 2025, sowie internen geführten Gespräche zentrale Anwendungsfelder für Künstliche Intelligenz identifiziert und priorisiert. Die Bewertung erfolgte anhand des erwarteten Nutzens für die Verwaltung und die Stadtgesellschaft.

Aus dieser fachlichen Einschätzung ergeben sich sieben konkrete Anwendungsfelder – geordnet nach Relevanz und Umsetzungsnähe:

¹ Definition angelehnt an: Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), 2024 – www.ki-strategie-deutschland.de

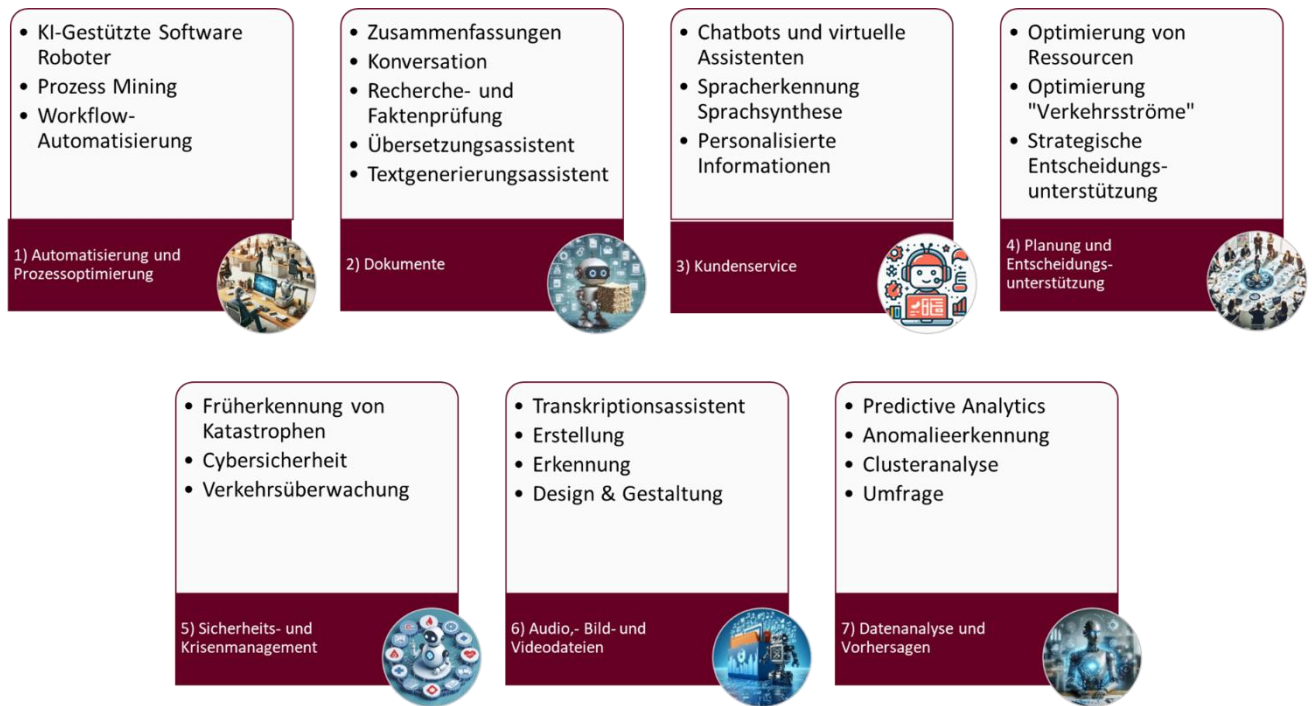


ABBILDUNG 1 KI EINSATZMÖGLICHKEITEN BEI DER STADT²

1. Automatisierung & Prozessoptimierung

KI-gestützte Softwareroboter (RPA) ermöglichen die Automatisierung komplexer oder bislang manuell durchgeführter Verwaltungsprozesse. Dies bietet Potenzial, um:

- Bearbeitungszeiten zu verkürzen,
- manuelle Tätigkeiten zu reduzieren
- und Mitarbeitende gezielt zu entlasten.

Auch Prozesse ohne bestehende Schnittstellen können durch KI-Lösungen erstmals digitalisiert werden. Zudem bietet KI-Unterstützungspotential bei der Prozessanalyse durch intelligente Vorschläge zur Optimierung.

2. Dokumentenverarbeitung

Verwaltungen arbeiten mit einer Vielzahl an Texten, Bescheiden, Vorlagen oder Protokollen. KI kann hierbei:

- Dokumente automatisch zusammenfassen,
- Fragen zu Inhalten beantworten,
- Fakten prüfen,
- mehrsprachige oder vereinfachte Übersetzungen liefern

² Bilder generiert mit DALL E 3

- sowie Textvorschläge im Stil der Verwaltung generieren.

3. Kundenservice & Bürgerkommunikation

KI-basierte Chatbots oder Assistenzsysteme ermöglichen:

- eine rund um die Uhr verfügbare, niedrigschwellige Auskunft,
- die Navigation zu passenden Online-Diensten (z. B. OZG-Anträgen),
- sowie sprachlich barrierefreie Kommunikation auch in einfacher Sprache.

4. Planung & Entscheidungsunterstützung

KI kann bei komplexen Planungsfragen helfen, etwa durch:

- datenbasierte Szenarioanalysen,
- Optimierungsvorschläge für Infrastruktur, Personal oder Mobilität
- und die Unterstützung bei verwaltungsinternen Entscheidungen.

5. Sicherheit & Krisenmanagement

In Notfällen oder kritischen Lagen kann KI einen Beitrag leisten, beispielsweise durch:

- die Auswertung von Lagebildern,
- die automatische Klassifizierung von Meldungen,
- oder die Früherkennung von Risiken (z. B. Hochwasser, Versorgungsausfälle).

6. Audio-, Bild- und Videodateien

Die Verwaltung erzeugt täglich audiovisuelle Inhalte, etwa aus Gremiensitzungen oder Außeneinsätzen. KI kann:

- automatisch Protokolle erstellen (Speech-to-Text),
- Bildmaterial auswerten (z. B. in Bau oder Umwelt)
- sowie Visualisierungen oder Präsentationsinhalte generieren.

7. Datenanalyse & Prognosen

Mit KI lassen sich vorhandene Verwaltungsdaten systematisch auswerten, z. B. zur:

- Erkennung von Mustern,

- Erstellung von Prognosen
- und Vorbereitung datenbasierter Entscheidungen.

Dieses Anwendungsfeld wird langfristig von wachsender Bedeutung sein, hat aktuell jedoch noch geringe operative Relevanz. Mit dem Open-Data-Konzept der Stadtverwaltungen werden im nächsten Jahren Grundlegende Anforderungen an die Datenqualität gestellt, die wiederum sich positiv auf die Nutzung von KI-Systemen auswirken wird.

Diese priorisierten Anwendungsfelder bilden die Grundlage für die Auswahl und Konzeption konkreter Pilotprojekte (siehe Kapitel 5). Sie werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

3 Strategische Leitlinie und Rahmenbedingungen

3.1 Visionen und strategische Ziele

Die Stadtverwaltung Koblenz nutzt Künstliche Intelligenz, um Verwaltungsleistungen effizienter, bürgernäher und zukunftsfähig zu gestalten – im Einklang mit rechtlichen, ethischen und sozialen Anforderungen.

Strategische Ziele:

1. **Effizienzsteigerung und Entlastung**
Reduktion manueller Tätigkeiten durch KI-gestützte Automatisierung, um Fachkräfte für wertschöpfende Aufgaben freizusetzen.
2. **Bürgerzentrierung und Servicequalität**
Einsatz KI-gestützter Funktionen zur Verbesserung von Verständlichkeit, Zugänglichkeit und Serviceorientierung, z. B. durch vereinfachte Sprache, mehrsprachige Informationen oder unterstützende Textvorschläge.
3. **Datenbasierte Entscheidungsfindung**
Einsatz von KI zur Analyse großer Datenmengen und zur Unterstützung von Prognosen, Ressourcensteuerung und Entscheidungsunterstützung.
4. **Mensch im Mittelpunkt**
KI dient der Unterstützung, nicht der Ersetzung von Mitarbeitenden. Entscheidungen mit Tragweite bleiben immer menschlich verantwortet.
5. **Verankerung im E-Government-Kontext**
KI wird als Bestandteil der digitalen Basisinfrastruktur der Stadtverwaltung Koblenz etabliert.
6. **Zentrales Datenmanagement**
Grundlage für effektive KI ist ein einheitliches, qualitätsgesichertes Datenfundament mit klaren Zuständigkeiten.
7. **„Think Big – Start Small“**
Einstieg über gezielte Pilotprojekte, die skalierbar sind und schnell sichtbaren Nutzen schaffen.

3.2 Prinzipien und Werte für den KI-Einsatz

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz durch die Stadtverwaltung Koblenz erfolgt auf Basis klar definierter ethischer Grundsätze. Diese Prinzipien orientieren sich an etablierten Leitlinien – insbesondere an den Empfehlungen der **Europäischen Kommission für vertrauenswürdige KI** („Ethics Guidelines for Trustworthy AI“³) sowie an den Leitlinien kommunaler Spitzenverbände (Veröffentlichungen der Vitako & KGSt) – und wurden an die Bedürfnisse und Rahmenbedingungen der Stadt Koblenz angepasst.

³ [Ethics guidelines for trustworthy AI | Shaping Europe's digital future](#)

Ziel ist es sicherzustellen, dass KI-Systeme dem öffentlichen Wohl dienen, die Rechte der Bürgerinnen und Bürger respektieren und Vertrauen in digitale Verwaltungsleistungen schaffen.

Grundprinzipien für den KI-Einsatz:

1. ***Menschenzentrierung und Kontrolle***

KI-Systeme unterstützen Mitarbeitende und Bürgerinnen und Bürger, ersetzen sie jedoch nicht in verantwortungsvollen Entscheidungen. Die letzte Entscheidungshoheit bleibt stets beim Menschen.

2. ***Transparenz und Nachvollziehbarkeit***

Der Einsatz von KI erfolgt nachvollziehbar. Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeitende werden darüber informiert, wann und wie KI-Systeme eingesetzt werden. Entscheidungen auf Basis von KI sollen verständlich erklärt werden können.

3. ***Gerechtigkeit und Nichtdiskriminierung***

KI-Anwendungen werden so gestaltet, dass sie Fairness und Gleichbehandlung sicherstellen.

4. ***Datenschutz und Datensouveränität***

Der Schutz personenbezogener Daten hat höchste Priorität. Die Stadtverwaltung stellt sicher, dass alle KI-Lösungen die Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sowie der Informationssicherheitsleitlinie der Stadt einhalten.

5. ***Sicherheit und Robustheit***

KI-Systeme müssen zuverlässig funktionieren und gegen Missbrauch geschützt sein. Insbesondere bei Anwendungen in kritischen Bereichen werden hohe Standards für Sicherheit und Fehlervermeidung eingehalten.

6. ***Nachhaltigkeit und Ressourceneffizienz***

Bei der Entwicklung und Beschaffung von KI-Lösungen werden Aspekte der ökologischen und ökonomischen Nachhaltigkeit berücksichtigt.

7. ***Offenheit und Innovationsfreude***

Die Stadtverwaltung Koblenz versteht KI als Chance zur Verbesserung von Dienstleistungen und internen Prozessen. Innovationen werden proaktiv geprüft und verantwortungsvoll erprobt.

3.3 Regulatorische Anforderungen

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Stadtverwaltung Koblenz unterliegt strengen rechtlichen Rahmenbedingungen. Dabei gelten sowohl bestehende nationale und europäische

Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben, als auch neue spezifische Anforderungen für KI-Systeme. Die wichtigsten Grundlagen werden nachfolgend verkürzt dargestellt.

3.3.1 Datenschutz – Einhaltung der DSGVO⁴

KI-Systeme, die personenbezogene Daten verarbeiten, unterliegen uneingeschränkt den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Für die Verwaltung gelten dabei insbesondere folgende Prinzipien:

- Rechtmäßigkeit, Transparenz und Zweckbindung der Datenverarbeitung
- Datenminimierung sowie Begrenzung von Speicherung und Zugriff
- Integrität und Vertraulichkeit (z. B. bei Chatbots oder Assistenzsystemen)
- Rechenschaftspflicht gegenüber Betroffenen und der Datenschutzaufsicht

Für viele KI-Vorhaben ist eine **Datenschutz-Folgenabschätzung** nach Art. 35 DSGVO erforderlich.

3.3.2 Informationssicherheit – Vorgaben des BSI

KI-Anwendungen sind Teil der digitalen Infrastruktur der Stadt – und müssen deshalb auch die Anforderungen der städtischen Informationssicherheitsleitlinie und der Empfehlungen des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) erfüllen. Wichtige Vorgaben sind:

- Schutz vor Manipulation und unbefugtem Zugriff
- Absicherung der Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit von Daten
- Bewertung von Modellrisiken (z. B. fehlerhafte Trainingsdaten)
- Nachvollziehbarkeit und Protokollierung sicherheitsrelevanter Entscheidungen

Die Anforderungen gelten insbesondere dann, wenn KI-Systeme in sensible Fachverfahren integriert oder über Netzwerke kommunizieren. Zusätzlich veröffentlicht das BSI regelmäßig spezifische Hinweise⁵ und Handlungsempfehlungen bei dem Umgang mit KI-Lösungen.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

⁵ [BSI - Künstliche Intelligenz](#) oder auch [Generative KI-Modelle](#) Stand vom 17.01.2025

3.3.3 EU AI Act – Klassifizierung und Pflichten für KI-Systeme⁶

Mit dem im März 2024 verabschiedeten EU-AI Act schafft die Europäische Union erstmals ein umfassendes Regelwerk für Künstliche Intelligenz. Die Verordnung ist in Kraft, wird jedoch in mehreren Stufen bis 2026 wirksam. Die Stadt Koblenz richtet ihre Projekte bereits jetzt an den Risikoklassen, dargestellt in Abbildung 2, aus⁷. Verkürzt bedeutet dies je höher das Risiko, desto höher sind die Dokumentation- und Transparenzpflichten.

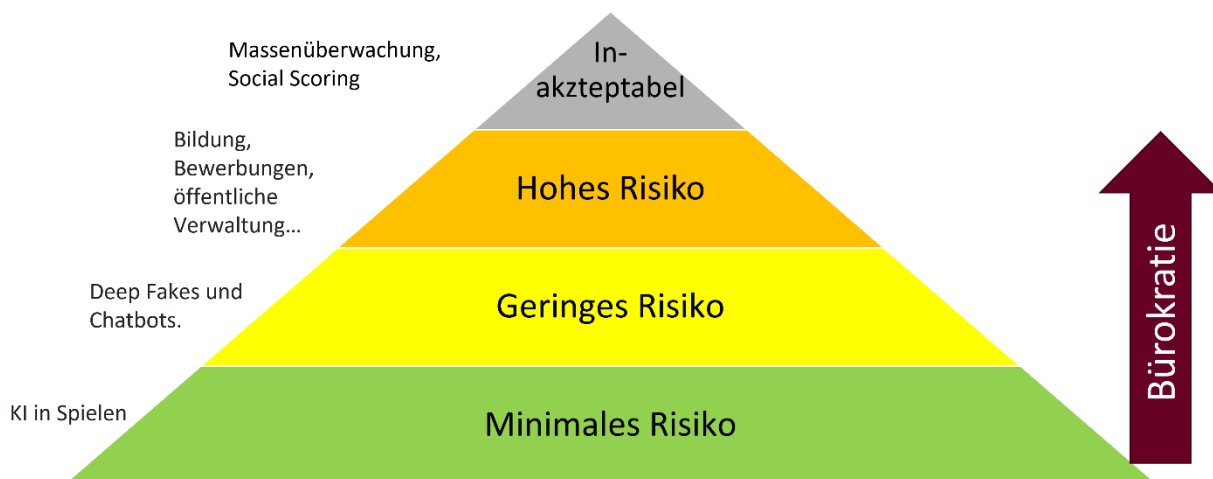


ABBILDUNG 2 KI-RISIKO PYRAMIDE

Inakzeptable Anwendungen umfassen KI-Lösungen, die fundamentale Grundrechte der Bürger verletzen könnten (z. B. Social Scoring durch Behörden).

Hohes Risiko Anwendungen sind KI-Lösungen, die in kritischen Bereichen wie öffentlicher Verwaltung, Strafverfolgung, Bildung, Beschäftigung und sozialen Dienstleistungen eingesetzt werden. Lösungen, die zur Entscheidungsunterstützung bei Sozialleistungen, oder Bewerberprozesse laufen, gelten als mit hohem Risiko behaftet.

Geringe Risiko bzw. minimal Risiko-Anwendungen sind KI-Lösungen, die sehr geringen oder keinen Einfluss auf Menschenrechte oder Sicherheit haben, wie z.B. einfache Chatbots für Bürgerinformationen.

⁶ [Der AI Act Explorer | EU-Gesetz über künstliche Intelligenz](#) bzw. [Regulation - EU - 2024/1689 - DE - EUR-Lex](#)

⁷ [Experten-Artikel: Der EU AI Act und seine Bedeutung für Unternehmen - de:hub](#)

3.4 Ableitungen aus den strategischen Zielen und Rahmenbedingungen

Die zuvor beschriebenen strategischen Ziele, ethischen Leitlinien und regulatorischen Anforderungen bilden den normativen Rahmen für den Einsatz von KI bei der Stadtverwaltung Koblenz. Damit diese nicht nur auf dem Papier bestehen bleiben, sondern konkret umgesetzt werden können, ergeben sich daraus klare Handlungsbedarfe auf organisatorischer, fachlicher und technischer Ebene.

1. Notwendigkeit eines strukturierten Bewertungs- und Freigabeprozesses für KI-Projekte

Jede KI-Initiative muss frühzeitig auf Risiken, Datenschutzkonformität, technische Machbarkeit und strategische Relevanz geprüft werden. Dazu braucht es verbindliche Kriterien und einheitliche Entscheidungswege.

2. Aufbau interner Kompetenzen und zentraler Unterstützungsstrukturen

Zur erfolgreichen Umsetzung der Strategie ist der Aufbau eines interdisziplinären



ABBILDUNG 3 VON STRATEGIE ZUR UMSETZUNG

Kompetenzteams erforderlich. Dieses unterstützt Fachämter bei der Identifikation, Bewertung und Durchführung von KI-Projekten und sorgt für Austausch, Schulung. Zudem werden bewährte Verfahren dokumentiert.

3. Integration von Datenschutz, Informationssicherheit und Qualitätssicherung

Der Einsatz von KI erfordert eine enge Zusammenarbeit mit den Bereichen Datenschutz, IT-Sicherheit und Organisation. Bestehende Standards und Werkzeuge (z. B. Datenschutzfolgenabschätzung, Risikomatrix, Auditverfahren) sind zu nutzen und bei Bedarf anzupassen.

4. Verbindlichkeit durch Governance und Leitplanken

Um eine gleichgerichtete und rechtskonforme Entwicklung zu gewährleisten, müssen Zuständigkeiten klar geregelt und Prozesse institutionalisiert werden. KI darf nicht zufällig oder isoliert eingeführt werden; sie braucht Steuerung, Dokumentation und einheitliche Vorgaben.

Die konkrete Umsetzung dieser Anforderungen beginnt mit dem Aufbau geeigneter Strukturen und Ressourcen. Das folgende Kapitel beschreibt, wie die Stadt Koblenz organisatorisch, personell und prozessual aufgestellt werden sollte, um den Einsatz von KI wirkungsvoll zu gestalten und zu steuern.

4 Organisation

Damit die KI-Strategie der Stadt Koblenz wirksam umgesetzt werden kann, bedarf es klarer organisatorischer Strukturen, personeller Ressourcen und einheitlicher Prozesse zur Steuerung und Bewertung von KI-Initiativen. Künstliche Intelligenz ist kein einmaliges Projekt, sondern eine dauerhafte Querschnittsaufgabe, die abgestimmt, kontrolliert und weiterentwickelt werden muss.

4.1 Aufbau einer zentralen KI-Koordinationsstelle

Zur Unterstützung aller Organisationseinheiten wird eine **zentrale Koordinations- und Kompetenzstelle für KI** aufgebaut („KI-Ko“). Diese übernimmt folgende Aufgaben:

- Beratung und Begleitung von Fachämtern bei der Initiierung und Durchführung von KI-Projekten
- Erstellung und Pflege von Standards, Mustern und Checklisten (z. B. zu Transparenz, ethischen Richtlinien, DSGVO, EU-AI Act)
- Unterstützung bei Ausschreibungen und der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern
- Durchführung interner Schulungen und Know-how-Transfer
- Qualitätssicherung und Evaluation laufender Projekte

4.2 Rollen, Zuständigkeiten und Prozesse

Für den Umgang mit KI in der Stadtverwaltung wird ein **klarer Prozess definiert**, um Ideen strukturiert zu bewerten und umzusetzen:

- *Initiierung*
Fachamt identifiziert Bedarf oder Potenzial
- *Vorprüfung*
Einschätzung durch KI-Koordinationsstelle (z. B. Risiken, Synergien)
- *Freigabe*
Ggf. Entscheidung durch Steuerungsgremium
- *Umsetzung*
Projektleitung im Fachbereich, begleitet durch KI-Koordinationsstelle
- *Evaluation und Skalierung*
Erfolgsmessung und ggf. Ausweitung auf andere Bereiche

Ein Steuerungskreis („KI-Lenkungsteam“) kann optional eingerichtet werden, um Prioritäten abzustimmen, Ressourcen zuzuweisen und Pilotprojekte zu bewerten.

4.3 Ressourcenbedarf

Für die Umsetzung der KI-Strategie sind **dedizierte Ressourcen notwendig**, insbesondere:

- Personal: Aufbau von mindestens 3 **Projektstellen (zunächst befristet auf 2 Jahre)**
- Sachmittel: KI-Tools, Plattformlizenzen, Beratungsbudgets
- Qualifikation: Fortbildungen für Mitarbeitende in Fachbereichen und IT

Ein fortlaufendes Monitoring des Ressourcenbedarfs ist erforderlich. Wo möglich, sollen Fördermittel genutzt werden.

Auch wenn der initiale Ressourceneinsatz insbesondere für Personal, Schulungen und ggfs. externe Unterstützung spürbar ist, gehen wir davon aus, dass sich diese Investitionen **mittel- bis langfristig refinanzieren lassen**. Durch Effizienzgewinne, Zeiteinsparungen und sinkenden Aufwand bei Standardaufgaben entsteht ein wirtschaftlicher Nutzen, der die eingesetzten Mittel rechtfertigt.

4.4 Kommunikation und Changemanagement

Der Einsatz von KI in der Verwaltung ist nicht nur eine technologische, sondern auch eine kulturelle Veränderung. Für eine erfolgreiche Einführung ist es entscheidend, Mitarbeitende frühzeitig zu informieren, einzubinden und zu qualifizieren.

- Frühzeitige Einbindung des Personalrats bei neuen KI-Projekten
- Schulungs- und Informationsangebote für alle betroffenen Organisationseinheiten
- Offene Kommunikationsformate (z. B. Infoveranstaltungen, Intranet-FAQ)
- Sichtbare Beispiele erfolgreicher KI-Nutzung („Leuchtturmprojekte“)
- Klare Aussagen zur Rolle des Menschen in KI-gestützten Prozessen

Im Hinblick auf Bürgerinnen und Bürger, sowie Unternehmen werden im Rahmen des Digitalbeirates der Stadt und weiteren Expertinnen und Experten entsprechende Maßnahmen erarbeitet werden.

4.5 Interkommunale Zusammenarbeit

Der gezielte Austausch und die Zusammenarbeit mit anderen Kommunen, Landkreisen oder anderen öffentlichen Stellen sind essenziell, um Synergien beim KI-Einsatz zu schaffen. Ziel ist es, Erfahrungen zu teilen, in Kooperation technische Standards zu entwickeln, rechtliche Fragen zu klären und ggf. gemeinsam entwickelte Lösungen (z. B. Chatbots, RPA-Prozesse) zu nutzen.

Die Stadtverwaltung Koblenz prüft aktiv Beteiligungen an interkommunalen Arbeitsgruppen, Modellprojekten oder Förderinitiativen, um die Entwicklung effizient und koordiniert voranzutreiben.

In diesem Zusammenhang hat der Koblenzer Stadtrat in seiner Sitzung am 04.09.2025 die Beteiligung an der „Pilotförderung Interkommunale Zusammenarbeit (IKZ)“ und der Stellung des Förderantrags „Vier Städte, ein digitales Ökosystem – Gemeinsame Zukunft gestalten mit KI“ zugestimmt.

5 Pilot-Projekte

5.1 Kriterien für die Auswahl

Die Umsetzung der KI-Strategie beginnt bewusst mit ausgewählten Pilotprojekten, um erste Erfahrungen zu sammeln, Wirkungen sichtbar zu machen und skalierbare Lösungen zu entwickeln. Dabei ist es entscheidend, die verfügbaren Ressourcen gezielt einzusetzen und jene Vorhaben zu priorisieren, die einen hohen Nutzen bei vertretbarem Aufwand versprechen.

Zur systematischen Auswahl geeigneter Projekte wurde eine standardisierte Bewertungs-Checkliste entwickelt. Diese dient dazu, Projektideen anhand definierter Kriterien zu prüfen – etwa hinsichtlich strategischer Relevanz, technischer Machbarkeit, Datenschutzkonformität und organisatorischer Umsetzbarkeit.

Die Checkliste stellt sicher, dass die Pilotprojekte:

- in den übergeordneten Kontext der Digitalen Bemühungen der Stadtverwaltung eingebettet sind,
- zügig umgesetzt und sichtbar gemacht werden können („Quick Wins“),
- von Fachbereichen mitgetragen und unterstützt werden,
- auf andere Organisationseinheiten übertragbar sind und
- grundlegende rechtliche und ethische Standards erfüllen.

Darüber hinaus sind die Vorgaben der Politik sowie Ergebnisse interner Workshops in die Ergebnisse eingeflossen. Die Umsetzungsprojekte beinhalten noch keine Projekte die im Kontext der Smart-City Bemühungen der Stadt entwickelt werden.

5.2 Umsetzungsprojekte

5.2.1 Barrierefreiheit und einfache Sprache für Koblenz.de

Projektziel:

Implementierung einer KI-Lösung zur automatisierten Übersetzung von komplexen Verwaltungstexten in einfache Sprache sowie zur barrierearmen Kommunikation.

Funktionen:

- Übersetzung in einfache Sprache
- Multilinguale Textausgabe
- Integration in Webseiten



Strategiebezug:

- Förderung von Inklusion und Teilhabe
- Verbesserung der digitalen Zugänglichkeit

„SMARTER“ Ziele:

- **Spezifisch:** Nutzung der Live-Übersetzungsfunktion
- **Messbar:** Steigerung der Lesbarkeit gemäß Flesch-Wert um ≥ 30 Punkte
- **Attraktiv:** Mehr Selbstständigkeit für Bürgerinnen und Bürger
- **Realistisch:** Bestehende Tools ablösen
- **Terminiert:** Abschluss bis Q2 / 2026

Zeitraum: umgesetzt in 2025

Budget: ca. 10.000 € für den Piloten

Verantwortlich: 01.30 / Presse und Öffentlichkeitsarbeit

Risiken: Qualität maschineller Übersetzungen, Barrierefreiheitsprüfung

Evaluation: Nutzertests mit Betroffenen, Feedback einholen, sowie stichprobenartige Einholung des Flesch-Wertes.

5.2.2 Chatbot für Koblenz.de

Projektziel:

Entwicklung eines KI-gestützten Chatbots auf der städtischen Website, der Bürgerinnen und Bürgern 24/7 schnelle Hilfe zu häufigen Fragen bietet und sie direkt zu passenden Online-Diensten führt.

Funktionen:

- Mehrsprachige Dialogführung
- Verlinkung zu Online-Prozessen (OZG-konform)
- Optional: Avatar-Visualisierung für niedrighschwelligen Zugang

Strategiebezug:

- Niedrighschwelliges Beratungs-/Hilfeangebot
- Bessere Auffindbarkeit von Online-Diensten
- Entlastung des First-Level-Supports

„SMARTER“ Ziele:

- **Spezifisch:** Erfolgreiche Beantwortung von mindestens 80 % der Bürgeranfragen zu Top-10-Themen
- **Messbar:** 20 % der Besucher von Koblenz.de nutzen den Chatbot
- **Attraktiv:** Mehrwert für Bürgerinnen und Bürger, sowie Verwaltung
- **Realistisch:** Umsetzung innerhalb von sechs Monaten
- **Terminiert:** Go-live bis Q1/2026

Zeitraum: bis Q1/ 2026

Budget: ca. 25.000 € für den Piloten

Verantwortlich: 01/Öffentlichkeitsarbeit;

Risiken: Datenschutzprüfung, Fehlender Funktionsumfang

Evaluation: Zufriedenheitsumfrage und Nutzungsanalyse nach zwölf Monaten

Interkommunale Zusammenarbeit: In Prüfung



5.2.3 KI-Assistenz für die interne Verwaltung

Projektziel:

Einführung eines KI-basierten Assistenzsystems zur Unterstützung der Mitarbeitenden bei alltäglichen Aufgaben wie Informationsrecherche, Formularsuche, internen Abläufen und Textvorschlägen. Das System soll niederschwellig über eine zentrale Oberfläche zugänglich sein und häufige interne Fragen automatisiert beantworten.



Funktionen:

- Kontextbezogene Suche nach internen Richtlinien, Ansprechpartnern, Formularen
- Generierung von Textvorschlägen (z. B. interne Mails, Kurzerläuterungen)
- Proaktive Hinweise bei wiederkehrenden Aufgaben oder Fristen
- Möglichkeit zur Verknüpfung mit Wissensdatenbanken und dem E-Akten System

Strategiebezug:

- Verbesserung der internen Effizienz
- Entlastung der Mitarbeitenden bei Routinetätigkeiten
- Förderung von Akzeptanz und Praxiserfahrung im Umgang mit KI

„SMARTER“ Ziele:

- **Spezifisch:** Bereitstellung eines internen, KI-gestützten Assistenzsystems für mindestens drei zentrale Verwaltungsprozesse (z. B. Personal, Organisation, IT)
- **Messbar:** Reduktion des internen Rechercheaufwands um mind. 30 % laut Nutzendenbefragung
- **Attraktiv:** Intuitive, barrierearme Nutzung durch alle Verwaltungsmitarbeitenden
- **Realistisch:** Aufbau auf Basis bereits verfügbarer KI-Dienste (z. B. DSGVO konforme Modelle oder lokal gehostet)
- **Terminiert:** Pilotstart spätestens im 3. Quartal 2026

Zeitraum: Bis Januar 2031

Budget: Zunächst ca. 60.000 € für den Piloten im ersten Jahr.

Verantwortlich: Amt 10 / Personal und Organisation.

Risiken:

- Datenschutz bei internen Inhalten
- Akzeptanzprobleme ohne begleitende Schulung

- Integration in bestehende Systeme

Evaluation: Nutzungsauswertung und qualitative Feedbackrunde

Interkommunale Zusammenarbeit: Geplant, Gegenstand des IKZ – Projektes

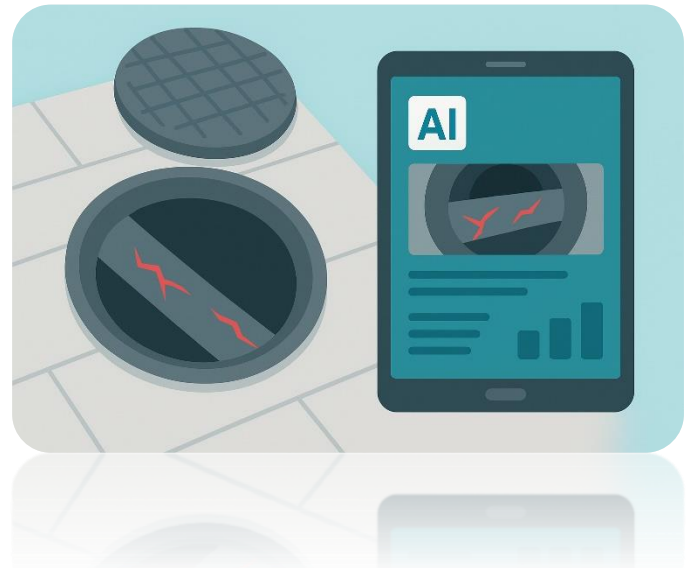
5.2.4 KI- gestützte Kanalbefahrungsauswertung

Projektziel:

Automatisierte Auswertung von Bild- und Videodaten aus Kanalbefahrungen mithilfe von Computer Vision, um Schäden schneller zu erkennen und zu klassifizieren um mögliche Risiken frühzeitig erkennen zu können.

Funktionen:

- Bilderkennung von Rissen, Wurzeln, Ablagerungen etc.
- Priorisierung nach Dringlichkeit
- Anbindung an Instandhaltungssoftware



Strategiebezug:

- Effizienzsteigerung beim Eigenbetrieb Stadtentwässerung
- Optimierte Ressourcensteuerung

„SMARTER“ Ziele:

- **Spezifisch:** Automatisierte Analyse von mindestens 10 km Kanalstrecke
- **Messbar:** Reduktion der Auswertungszeit um 50 %
- **Attraktiv:** Bessere Instandhaltungsplanung
- **Realistisch:** Integration mit vorhandenen Kamerasystemen bzw. Aufrüstung bestehenden Systemen.
- **Terminiert:** Pilot bis Ende 2026

Zeitraum: Juni 2026 bis Juni 2027

Budget: ca. 50.000 € für den Piloten

Verantwortlich: Eigenbetrieb Stadtentwässerung,

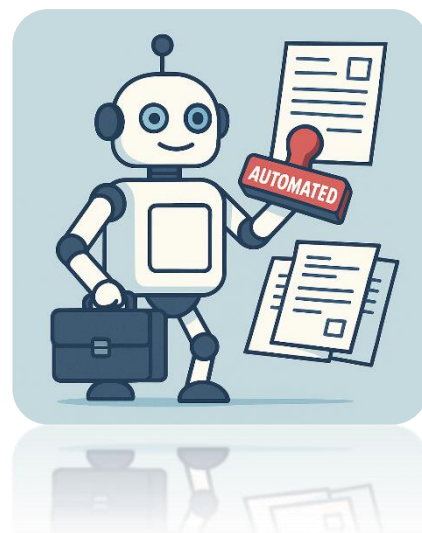
Risiken: Datenqualität, Kompatibilität mit Systemen

Evaluation: Vergleich Zeit- und Kostenaufwand mit manuellem Verfahren

5.2.5 Intelligente Automatisierung

Projektziel:

Die Einführung intelligenter Automatisierung durch z.B. KI-gestützten Robotic Process Automation (RPA), die die wiederkehrende, regelbasierte Arbeitsabläufe automatisiert und durch künstliche Intelligenz erweitert. Die Lösung soll Routineprozesse wie Dateneingaben, Formularbearbeitung oder Abgleich von Informationen aus verschiedenen Systemen effizient und fehlerfrei übernehmen. Durch den Einsatz von KI werden auch unstrukturierte Daten, z. B. aus E-Mails oder eingescannten Dokumenten, automatisiert erkannt und verarbeitet. Die entlasteten Mitarbeitenden können sich auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren.



Funktionen:

- Automatisiertes Ausfüllen und Versenden von Formularen
- Datenvalidierung zwischen Fachverfahren
- Zeitgesteuerte Routineprozesse

Strategiebezug:

- Entlastung von Mitarbeitenden
- Beschleunigung interner Abläufe

„SMARTER“ Ziele:

- **Spezifisch:** Umsetzung von drei konkreten Anwendungsfällen (z. B. Wohngeld, Bildung und Teilhabe, Elternbeiträge (Kita und Hort))
- **Messbar:** Reduktion der Bearbeitungszeit um $\geq 40\%$
- **Attraktiv:** Entlastung der Mitarbeitenden durch Verlagerung von repetitiven Aufgaben zur Maschine.
- **Realistisch:** Einsatz etablierter RPA-Plattformen
- **Terminiert:** Erste Umsetzung bis Q2/2026

Zeitraum: Januar bis Dezember 2027

Budget: ca. 100.000 € für den Piloten und Umsetzung von drei Anwendungsfällen

Verantwortlich: Amt 10 Personal und Organisation

Risiken: Prozesskomplexität, Schnittstellenprobleme

Evaluation: Vorher-nachher-Vergleich pro Anwendungsfall, siehe nachfolgendes Beispiel:

Ein konkreter Anwendungsfall für intelligente Automatisierung kann am Beispiel des Prozesses „Bildung und Teilhabe“ modellhaft untersuchen. Hier werden jährlich rund 2.709 Fälle bearbeitet

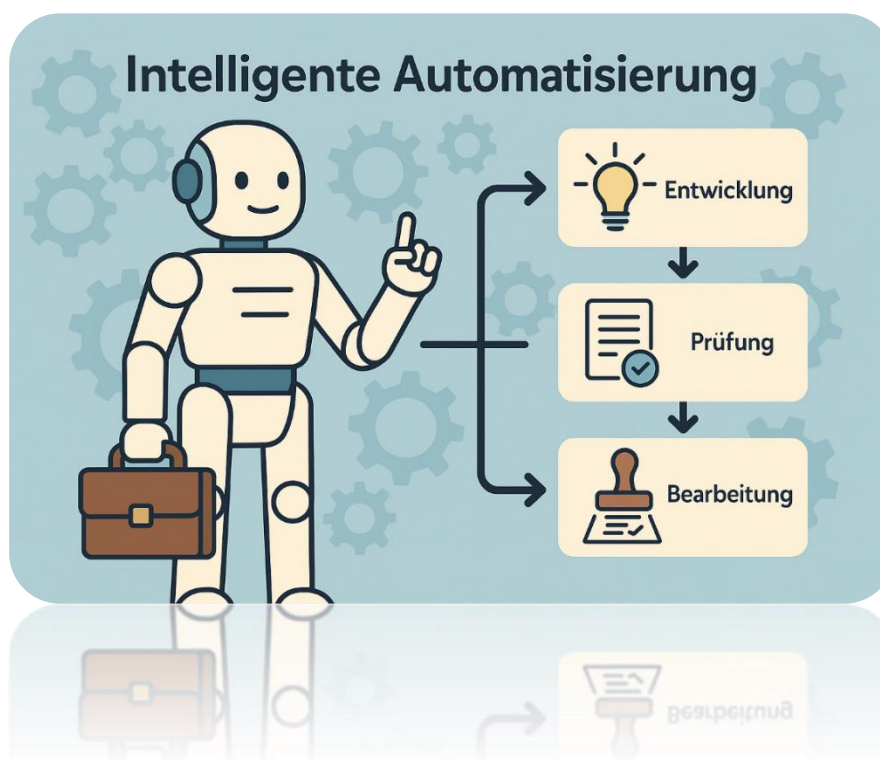
– mit einem durchschnittlichen Zeitaufwand von ca. 30 Minuten pro Fall. Dies entspricht einem Gesamtaufwand von ca. 1.354 Stunden jährlich oder 0,85 Vollzeitäquivalenten.

Die nachfolgende Modellrechnung zeigt, wie sich unterschiedliche Automatisierungsgrade auf den Personalbedarf und die Kosten auswirken könnten:

Automatisierungsgrad	Bearbeitungszeit (h)	Personalbedarf (VZÄ)	Restkosten (€)	Ersparnis (h)	Einsparung (€)
20 %	1.083,6	0,68	47.678	270,9	11.920
42 %	778,8	0,49	34.269	575,7	25.329
85 %	203,2	0,13	8.940	1.151,3	50.658

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass bereits bei moderaten Automatisierungsquoten erhebliche Einsparungen realisiert werden können – sei es durch Zeiteffekte, reduzierte Bearbeitungskosten oder strategische Freisetzung von Personalkapazitäten.

Interkommunale Zusammenarbeit: In Prüfung



6 Ausblick und Fazit

6.1 Weiterentwicklung der KI-Strategie

Künstliche Intelligenz ist eine Schlüsseltechnologie mit rasantem Entwicklungstempo. Um langfristig anschlussfähig und steuerungsfähig zu bleiben, wird die KI-Strategie der Stadt Koblenz regelmäßig überprüft und fortgeschrieben.

Die Evaluierung erfolgt **einmal jährlich** durch die strategische IT-Steuerung in Abstimmung mit dem Digitalbeirat und den beteiligten Organisationseinheiten. Dabei werden neue gesetzliche Vorgaben, technologische Fortschritte sowie Praxiserfahrungen auslaufenden Projekten berücksichtigt.

Ziel ist es, die Strategie dynamisch weiterzuentwickeln. Nicht als statisches Dokument, sondern als **lernende Grundlage** für eine moderne und verantwortungsvolle Verwaltung.

6.2 Fazit

Mit dieser KI-Strategie legt die Stadt Koblenz den Grundstein für eine vorausschauende, handlungsorientierte und rechtssichere Einführung Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung. Die Strategie verbindet technische Möglichkeiten mit organisatorischer Verantwortung, schafft Vertrauen durch Transparenz und macht klar: KI ist kein Selbstzweck, sondern ein Werkzeug zur Unterstützung von Menschen.

Konkret bedeutet das:

- Der Bürgerservice wird durch digitale Assistenzsysteme verbessert.
- Die Verwaltung wird entlastet durch gezielte Automatisierung.
- Der Datenschutz bleibt gewahrt ebenso wie die Kontrolle durch den Menschen.
- Die Innovation erfolgt strukturiert, strategisch und gemeinwohlorientiert.

Die Umsetzung der Strategie schafft deutliche Mehrwerte für Mitarbeitende, Bürgerinnen und Bürger sowie die Gesamtorganisation:

- Effizienzsteigerung und Prozessoptimierung durch KI-gestützte Automatisierung (z. B. intelligente Automatisierung, Bild- und Texterkennung),
- Entlastung des Personals bei standardisierten, wiederkehrenden Aufgaben,
- Verbesserung der Servicequalität durch Chatbots, barrierearme Kommunikation und einfache Sprache,
- schnellere und fundiertere Entscheidungen durch datengestützte Assistenzsysteme,
- niedrigschwelliger Kompetenzaufbau in der Organisation durch Pilotprojekte mit Leuchtturmcharakter
- Stärkung der Innovationskultur und digitalen Leistungsfähigkeit der Stadtverwaltung.

