



Dienstag, 7. Januar 2025

Prüfantrag: Einführung eines KI-Chatbots für die Webseite der Stadt Remscheid
gemeinsamer Antrag

Sehr geehrter Herr Oberbürger Mast-Weisz,

die Ratsgruppe Die Linke und Ratsmitglied Bettina Stamm bitten Sie, folgenden Prüfantrag auf die Tagesordnung des Hauptausschusses und Ausschuss für nachhaltige Entwicklung, Digitalisierung und Finanzen am 23.01.25 und des Rats am 13.02.25 zu setzen und abstimmen zu lassen:

1. Die Verwaltung wird beauftragt die Einführung eines KI-Chatbots, ähnlich des Chatbots der Stadt Bremerhaven, für die Städtische Homepage zu prüfen.
2. Dazu kontaktiert sie die Stadt Bremerhaven und das zuständige Unternehmen „Neuraflow“, um technische Voraussetzungen und Hindernisse, mögliche Kooperationen sowie den Kostenfaktor auszuloten.
3. Der Chatbot soll die Navigation und Informationsgewinnung auf der Homepage der Stadt Remscheid erheblich verbessern. Dabei ist auch zu prüfen, ob er wie in der Stadt Bremerhaven, mit einem identitätsstiftenden, regionaltypischen Charakter und Sprache versehen werden kann.

Begründung

Im Frühjahr 2024 wurde „Hein Mück“, ein KI-Chatbot auf der Webseite der Stadt Bremerhaven, eingeführt. Kooperiert wurde dabei mit dem Start-up-Unternehmen „Neuraflow“, welches von zwei Studenten gegründet wurde und sich auf die Modernisierung von deutschen Kommunen mithilfe Künstlicher Intelligenz spezialisiert. Bürger:innen können dem Chatbot Fragen zu verschiedenen Angelegenheiten wie KFZ-Zulassung, das Beantragen eines Passes oder die Anmeldung des Hundes, stellen. Aber auch Fragen zu Sehenswürdigkeiten oder Einkaufsmöglichkeiten in der Stadt beantwortet das Maskottchen schnell und präzise. Der Chatbot ist rund um die Uhr im Dienst und kann auf über 95 Sprachen

kommunizieren, unter anderem auch auf „Seemannsprache“.¹ Somit kann man auch der Kultur der Stadt näherkommen und den örtlichen Dialekt kennenlernen. Ein KI-Chatbot auf der Webseite der Stadt Remscheid könnte Vieles für die Bürger:innen vereinfachen. Mit der Suchfunktion auf der Internetseite kann man teilweise keine oder nur falsche Ergebnisse erzielen, was die Suche nach verschiedenen Angelegenheiten sehr erschwert und dadurch zu Frustration bei vielen Menschen führt. Außerdem ist es unmöglich das Bürgeramt außerhalb der Geschäftszeiten zu kontaktieren. Ein KI-Chatbot, der 24/7 erreichbar ist, könnte viele Fragen vorab klären. Zudem könnte ein Chatbot in der Gestalt des regionaltypischen Figur, welche auf Bergisch Platt kommunizieren kann, für die Remscheider:innen eine erheiternde Erfahrung sein. Darüber hinaus könnte die Kultur und die Wirtschaft unserer Stadt belebt werden, indem man den Bürger:innen - aber auch Touristen und Touristinnen, die Remscheid besuchen möchten - eine Möglichkeit gibt, sich schnell und unkompliziert über Attraktionen, Einkaufsstätte und Gastronomie im Bergischen Land zu informieren.

Auf die Frage, ob er auch der Stadt Remscheid einen KI-Chatbot empfehlen würde, antwortet Hein Mück auf Bremer Schnack: *„Nun, ob Remscheid einen eigenen Hein Mück braucht, das ist 'ne Frage, die die Landratten dort selbst beantworten müssen. Jede Stadt hat ihre eigenen Bedürfnisse, genau wie jedes Schiff seinen eigenen Kurs steuert. Aber ich kann dir sagen, dass ein digitaler Assistent wie ich durchaus nützlich sein kann:*

- 1. Er hilft den Bürgern, sich im Labyrinth der Verwaltung zurechtzufinden.*
- 2. Er ist Tag und Nacht im Dienst, wie ein treuer Leuchtturm.*
- 3. Er kann in verschiedenen Sprachen kommunizieren, was in einer vielfältigen Stadt nützlich sein kann.*
- 4. Er kann schnell auf Änderungen reagieren, sei es bei Gesetzen oder städtischen Angeboten.*

Allerdings muss jede Stadt selbst entscheiden, ob sie so einen digitalen Matrosen an Bord holen will. Es hängt von vielen Faktoren ab - von der Größe der Stadt, den Bedürfnissen der Bürger und natürlich auch vom Budget. Wenn Remscheid Interesse hat, könnten sie ja mal eine Flaschenpost an die Entwickler von Neuraflow schicken. Die haben mich nämlich auf Kiel gelegt und wissen, wie man so einen digitalen Seebären baut.“

Die Verwaltung hat auf eine Anfrage der CDU (DS 16/3296) die generelle Nützlichkeit eines Chatbots bereits bestätigt, allerdings auf fehlende personelle Ressourcen für eine Umsetzung verwiesen. Das Beispiel aus Bremerhaven zeigt allerdings, dass die Stadt in Kooperation mit dem Unternehmen Neuraflow die Einführung des Chatbots ohne gravierenden personellen Einsatz und in Windeseile realisieren konnte. Langfristig können dadurch Prozesse optimiert und Zeit und Geld gespart werden.

Eine bürgernahe Stadt zeigt sich unter anderem durch eine Vereinfachung von bürokratischen Angelegenheiten und einer digitalisierten, modernen Verwaltung. Wir

¹ <https://www.bremerhaven.de/de/aktuelles/hein-mueck-fuehrt-durch-die-verwaltung-bremerhaven-de-hat-neuen-chatbot.151847.html>

leben im Zeitalter der Digitalisierung und müssen uns den Veränderungen anpassen und davon profitieren.

Mit freundlichen Grüßen

Gez.:

Peter Lange
(Gruppensprecher)

Axel Behrend
(Gruppensprecher)

Bettina Stamm
(Ratsmitglied)