



Fraktion im Rat der Stadt Hemer
- Der Fraktionsvorsitzende -

Arne Hermann Stopsack
Im Bockeloh 27
58675 Hemer
(0 23 72) 8 44 18 96
(0 23 72) 8 44 18 98
0151 22 63 05 73
ArneHermann@Stopsack.eu

FDP-Fraktion im Rat der Stadt Hemer

An den
Bürgermeister der Stadt Hemer
Herrn Christian Schweitzer o.V.i.A.

Hemer, 18 September 2026

Sehr geehrter Herr Schweitzer,
lieber Christian!

Die FDP-Fraktion im Rat der Stadt Hemer stellt gem. § 13 I der GO des Rates der Stadt Hemer folgenden **Antrag**:

1. *Die Verwaltung wird beauftragt, auf der offiziellen Internetseite der Stadt Hemer (www.hemer.de) und ggf. auch beim Sauerlandpark (www.sauerlandpark.de) zeitnah einen **KI-gestützten Sprach- und Dialogassistenten (Chatbot)** zu implementieren.*
2. *Dieser digitale Lotse soll so konfiguriert werden, dass er Bürgerinnen und Bürgern rund um die Uhr (24/7) **Fragen zu kommunalen Dienstleistungen** beantwortet, bei der Navigation auf der Homepage hilft und zielgerichtet zu Formularen, Ansprechpartnern und Dienstleistungen führt.*
3. *Die Verwaltung prüft im Vorfeld die technischen Voraussetzungen, die zu erwartenden **Implementierungs- und laufenden Lizenzkosten** sowie die **Möglichkeiten einer Förderung** durch aktuelle Digitalisierungsprogramme des Landes NRW oder des Bundes.*
4. *Dem zuständigen Haupt- und Finanzausschuss) ist zeitnah eine entsprechende **Konzeptskizze** inklusive einer Marktsichtung geeigneter Anbieter zur abschließenden Entscheidung vorzulegen.*

Begründung:

Der Anspruch der Bürgerinnen und Bürger an die **Erreichbarkeit und den Servicegrad** von Behörden hat sich in den vergangenen Jahren fundamental gewandelt. Bürger erwarten heute

digitale Angebote, die sich an den Standards moderner Dienstleistungsunternehmen orientieren: intuitiv, schnell und unabhängig von klassischen Bürozeiten.

Die Website einer Kommune ist dabei das zentrale digitale Schaufenster unserer Stadt, das von den Bürgerinnen und Bürgern zielgerichtet aufgerufen wird. Trotz aller Bemühungen um Strukturierung stoßen Bürger bei der Suche nach ihren spezifischen Anliegen (z.B. „Wo beantrage ich einen Anwohnerparkausweis?“, „Welche Unterlagen brauche ich für die Anmeldung zur Eheschließung?“, „Wann hat das Bürgerbüro morgen geöffnet?“) oft auf Hürden. Die klassische Suchfunktion setzt z. B. voraus, dass der Nutzer die korrekten administrativen Fachbegriffe kennt. Ein **KI-gestützter Chatbot** schließt genau diese Lücke, indem er Anfragen in natürlicher Alltagssprache versteht und verarbeitet.

Die Einführung eines solchen Systems bietet drei strategische Vorteile:

1. Erhöhung der Bürgerfreundlichkeit und Barrierefreiheit (24/7-Service)

Ein Chatbot schläft nicht. Er steht den Hemeranern abends auf dem Sofa genauso zur Verfügung wie am Wochenende. Neben der reinen Beantwortung von Fragen fungiert er als „digitaler Lotse“, der komplizierte Klickwege auf der Homepage abkürzt.

Moderne Systeme bieten zudem automatische Übersetzungsfunktionen in zahlreiche Sprachen sowie Ausgaben in „Leichter Sprache“. Dies ist ein enormer Gewinn für die Barrierefreiheit, die Inklusion und die Integration vor Ort.

2. Entlastung der Verwaltung angesichts des Fachkräftemangels

Die Verwaltung der Stadt Hemer steht, wie alle Kommunen, vor der Herausforderung des demografischen Wandels und des zunehmenden Fachkräftemangels. Gleichzeitig steigen die regulatorischen Anforderungen.

Ein Chatbot fängt standardisierte und wiederkehrende Anfragen (die oft bis zu 30 bis 40 Prozent des Kontaktvolumens ausmachen) automatisiert ab. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rathaus, insbesondere im Bürgerbüro und an der Telefonzentrale, werden spürbar von Routineauskünften entlastet. Die so freigewordenen personellen Kapazitäten können für komplexe Sachverhalte und die persönliche Beratung von Bürgern eingesetzt werden, die tatsächlich auf menschliche Hilfe und menschliches Wissen angewiesen sind.

3. Best Practice und sofortige Umsetzbarkeit statt IT-Großprojekt

Die Einführung eines Chatbots erfordert heute kein jahrelanges IT-Projekt als Stand-alone-Lösung mehr. Zahlreiche Städte in Deutschland nutzen bereits standardisierte, für Kommunen entwickelte "Plug-and-Play"-Lösungen.

Als ein Praxisbeispiel auf dem Markt hat sich der Anbieter **Merlin** (*Merlin Digital Solutions GmbH*) etabliert. Dieses System ist bereits in knapp 100 Kommunen sehr erfolgreich im Einsatz, darunter in nordrhein-westfälischen Städten vergleichbarer Größenordnung.

Die Vorteile von derartigen Systemen liegen auf der Hand:

- **Kommunales Fachwissen „Out of the Box“:** Der Bot bringt das Verwaltungswissen für Hunderte von Standardanliegen bereits mit und muss nicht erst von der städtischen IT mühsam trainiert werden.
- **Schnittstellen:** Gute Systeme greifen über standardisierte Schnittstellen direkt auf bestehende Datenbanken (wie das Serviceportal NRW oder das lokale Ratsinformationssystem) zu. Ändern sich Gesetze oder Gebühren auf Landesebene, weiß der Bot dies automatisch.

- **Datenschutz:** Als deutsche Lösungen sind sie vollständig DSGVO-konform; es werden keine personenbezogenen Daten der Bürger zur Profilbildung gespeichert.

Uns ist natürlich bewusst, dass derartige Systeme **Geld kosten** und einen gewissen Aufwand für die **Implementierung und Anpassung** benötigen. Dieser Aufwand wird aber schnell wieder eingespielt. Gerade in Zeiten knappster Kassen bieten Digitalisierungsprojekte noch die Möglichkeit der Gestaltung.

Mit der Einführung eines solchen digitalen Assistenten würde die Stadt Hemer einen entscheidenden, sichtbaren Schritt in Richtung einer **modernen, bürgernahen und effizienten Verwaltung** gehen.

Mit freundlichem Gruß



Arne Hermann Stopsack
Fraktionsvorsitzender