

Ratsantrag

Mehr Zeit für Menschen: KI-Strategie als Rückenwind für den Bürgerservice

Der Rat der Stadt Münster beschließt:

1. Die Verwaltung wird beauftragt, ein Konzept für den verantwortungsvollen Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) im Bürgerservice der Stadt Münster zu erarbeiten und dem Rat zur Beratung bis zur Sommerpause 2026 vorzulegen. Das KI-Konzept wird ausdrücklich in die bestehende Digitalisierungs- und IT-Strategie der Stadt eingebettet, damit bestehende Projekte sinnvoll weiterentwickelt werden.
2. Ziel des Konzeptes ist es, die Erreichbarkeit, Servicequalität und Teilhabe für Bürgerinnen und Bürger zu verbessern und gleichzeitig die Mitarbeitenden der Verwaltung von Routinetätigkeiten zu entlasten. Messbare Zielgrößen zur späteren sachlichen Bewertung des tatsächlich angestrebten Mehrwerts – etwa zur Erreichbarkeit, zu Bearbeitungszeiten oder zur Entlastung der Mitarbeitenden – werden im Konzept verankert.
3. Dabei sind insbesondere folgende Einsatzfelder zu prüfen:
 - KI-gestützte Chatbots zur Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit von Auskünften, auch mehrsprachig sowie in Leichter und einfacher Sprache,
 - Unterstützung bei Standardanträgen und Terminvergaben im Bürgerservice,
 - Einsatz barrierefreier KI-Lösungen (z. B. Übersetzungen, perspektivisch auch Gebärdensprach-Avatare),
 - KI-gestützte Unterstützung interner Prozesse im Backoffice des Bürgerservice;
 - Ausweitung der KI auf kundenintensive Bereiche (z.B. Sozialleistungen wie Wohngeldanträge, Grundsicherung, Wohnberechtigungsscheine, oder Elterngeld)
4. Die Verwaltung stellt sicher, dass der KI-Einsatz stets unterstützend erfolgt und die letzte Entscheidungsverantwortung bei den Mitarbeitenden verbleibt.
5. Datenschutz, Transparenz, IT-Sicherheit sowie die Vorgaben des europäischen AI-Acts sind strikt einzuhalten. Automatisierte Entscheidungen dürfen nur dort erfolgen, wo sie rechtlich zulässig sind.
6. Bei der Auswahl von KI-Lösungen sind offene Standards, datenschutzkonforme Infrastrukturen sowie möglichst kommunale oder öffentlich kontrollierte Lösungen zu bevorzugen.
7. Die Verwaltung prüft Qualifizierungs- und Schulungsangebote für Mitarbeitende sowie mögliche Förderprogramme und Kooperationen mit anderen Kommunen.
8. Ergänzend wird eine öffentliche Fachveranstaltung angeregt, bei der Verwaltung, Wissenschaft, Wirtschaft und Zivilgesellschaft Impulse für eine städtische KI-Strategie

geben, mit dem Ziel, fachliche Qualität, Transparenz und Akzeptanz gleichermaßen zu stärken.

Begründung:

Münster hat trotz hoher Kompetenz in der Stadtgesellschaft – etwa in Wissenschaft, Wirtschaft und Start-ups – bislang noch keine übergreifende KI-Strategie vorgelegt.

Die Anforderungen an den Bürgerservice der Stadt Münster wachsen stetig: steigende Bürgerzahlen, zunehmende Komplexität von Verwaltungsverfahren und ein wachsender Anspruch an Erreichbarkeit, Schnelligkeit und Barrierefreiheit. Gleichzeitig steht die Verwaltung – wie viele Kommunen – vor erheblichen Herausforderungen durch Fachkräftemangel und hohe Arbeitsbelastung.

Künstliche Intelligenz bietet hier erhebliche Chancen. In vielen deutschen Städten wird KI bereits erfolgreich eingesetzt, um Routinetätigkeiten zu automatisieren, Bearbeitungszeiten zu verkürzen und Mitarbeitende zu entlasten. Gleichzeitig verbessert KI die Bürgernähe, etwa durch jederzeit verfügbare Auskünfte, mehrsprachige Kommunikation und barrierearme Zugänge zur Verwaltung.

Praxisbeispiele aus anderen Kommunen: München setzt KI bei der automatisierten Erfassung von Rechnungsdaten. Leipzig, Düsseldorf und Hannover arbeiten mit KI bei Wohngeldanträgen, um Kosten zu sparen und das Personal zu entlasten. Der Bürgerservice in Berlin, Krefeld und Nettetal wird durch Kommunikation mit KI-gestützten Gebärdensprach-Avataren begleitet. Die Stadt Düsseldorf plant bereits, das System auf weitere Bereiche wie die Grundsicherung im Alter oder bei Erwerbsminderung sowie Wohnberechtigungsscheine auszuweiten.

Gerade im kundenintensiven Service kann KI dazu beitragen, Teilhabe zu stärken: Bürgerinnen und Bürger erhalten unabhängig von Öffnungszeiten, Sprache oder individuellen Einschränkungen Zugang zu Informationen und Dienstleistungen. Mitarbeitende gewinnen Freiräume für komplexe Einzelfälle und persönliche Beratung.

Der Einsatz von KI braucht klare Leitplanken. Datenschutz, Transparenz, ethische Standards und menschliche Entscheidungsverantwortung haben oberste Priorität.

Zugleich ist digitale Souveränität für die kommunale Selbstverwaltung von zentraler Bedeutung. Münster soll KI verantwortungsvoll und strategisch einsetzen, um Abhängigkeiten von einzelnen Anbietern zu vermeiden und die Kontrolle über sensible Verwaltungsdaten zu behalten.

Münster, 26. Januar 2026

gez.

Stefan Weber
Mathias Kersting
Carmen Greefrath
Angela Stähler
Marcus Bielefeld
Olaf Bloch
Andreas Bracht

Meik Bruns
Dr. Dietmar Erber
Walter von Göwels
Alf Rüdiger Kaßenbrock
Stefan Leschniok
Babette Lichtenstein van Lengerich
Jutta Malik

Martin Peitzmeier
Dr. Britta Riederer Freifrau
von Paar
Carolin Schwarz
Jolanta Vogelberg
Thomas Werth
Peter Wolfgarten