

KI-Strategie der
Landeshauptstadt Düsseldorf

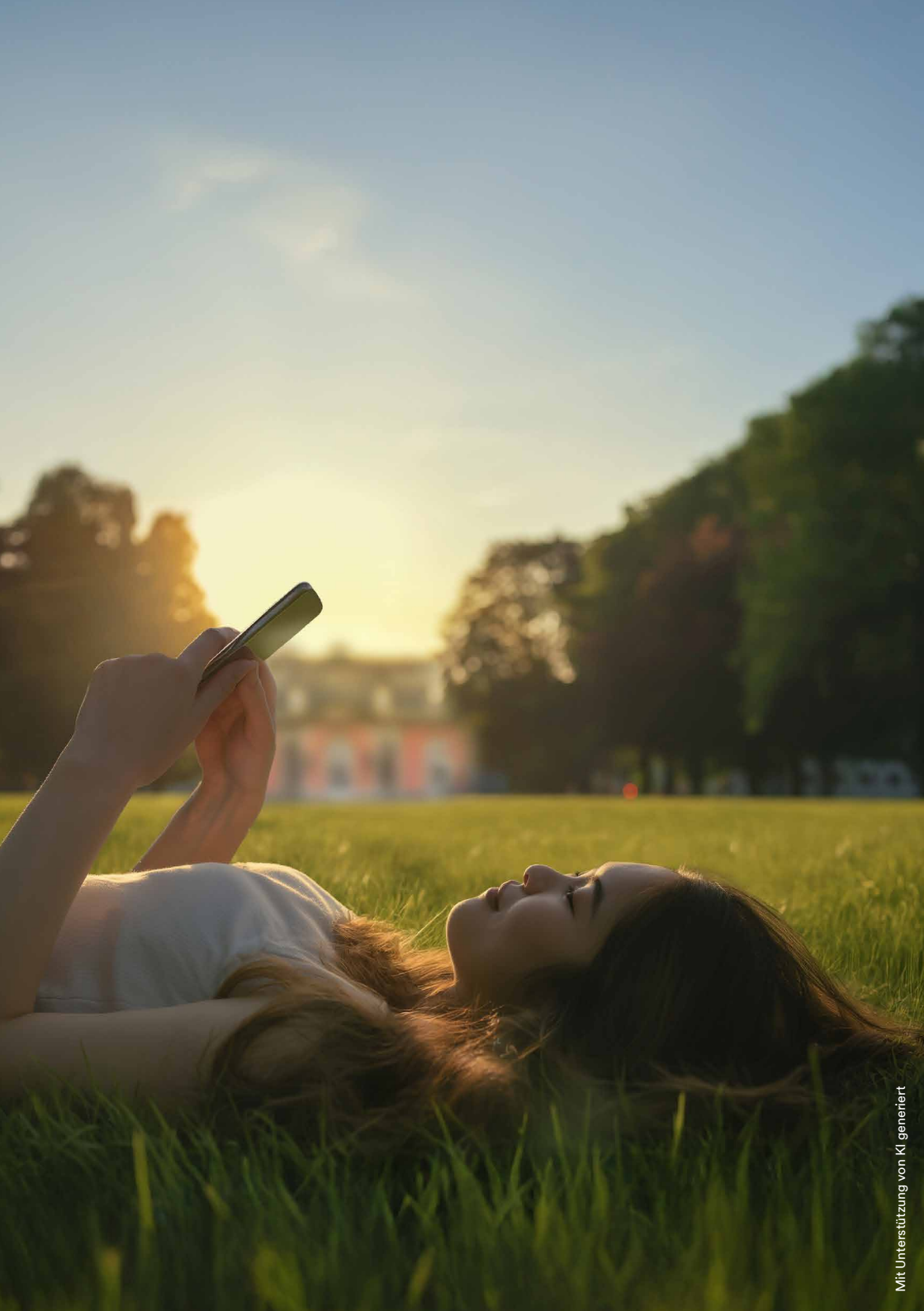
Düsseldorf
Nähe trifft Freiheit

KI- Strategie

**Roadmap für den wirksamen
und verantwortungsvollen
Einsatz von Künstlicher
Intelligenz in der Verwaltung**



Dein Digitales Düsseldorf



Mit Unterstützung von KI generiert

Einleitung

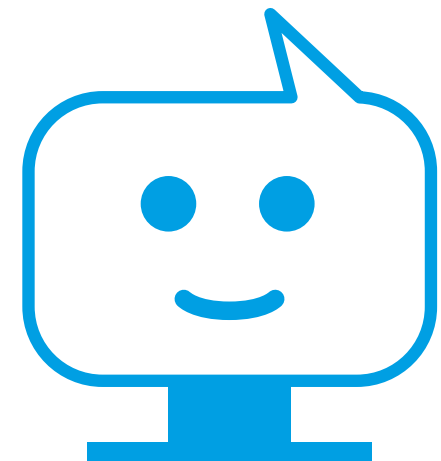
Die KI-Strategie als dynamischer Entwicklungsprozess

Mit der 2023 verabschiedeten Digitalstrategie hat die Landeshauptstadt Düsseldorf den Fahrplan für eine moderne, serviceorientierte und bürgernahe Verwaltung beschlossen. Künstliche Intelligenz beschleunigt diese Entwicklung entscheidend und eröffnet neue Möglichkeiten.

Die KI-Strategie konkretisiert die stadtweiten Aktivitäten im Bereich der Künstlichen Intelligenz und steht komplementär zu den Inhalten der Digitalstrategie. Ziel ist es, die Services für die Düsseldorferinnen und Düsseldorfer zu verbessern und gleichzeitig die Arbeit in der Verwaltung mithilfe von Künstlicher Intelligenz zu erleichtern. Diese Mehrwerte erleben wir schon durch unsere bereits eingeführten KI-Anwendungen wie zum Beispiel die 24/7 erreichbaren KI-Voicebots SAMI im Standesamt und ASTA in der Kfz-Zulassungsstelle oder der KI-Chatbot der Landeshauptstadt Düsseldorf.

Für uns gilt dabei ein klarer Grundsatz: Künstliche Intelligenz dient der Entlastung der Menschen. Sie schafft Freiräume für Aufgaben, bei denen menschliche Interaktion, Abwägung und Begegnung unverzichtbar sind.

Die KI-Strategie wird – analog der Digitalstrategie – in regelmäßigen Abständen auf den Prüfstand gestellt, fortgeschrieben und basierend auf den gesammelten Erkenntnissen angepasst. So greifen wir technologische Entwicklungen sowie neue gesellschaftliche Erwartungen frühzeitig auf und bleiben als Verwaltung flexibel.





Mit Unterstützung von KI generiert

Vision und Leitplanken

Wir schaffen eine Stadt, in der die digitale Verwaltung für die Menschen da ist

Mit der KI-Strategie werden wir als Landeshauptstadt unserer Verantwortung gegenüber den Düsseldorferinnen und Düsseldorfern für ein innovatives und fortschrittliches Düsseldorf gerecht. Sie bildet dabei die Klammer um alle KI-Aktivitäten und stellt den verantwortungsvollen, sicheren und nutzenstiftenden Einsatz von Künstlicher Intelligenz sicher.

Künstliche Intelligenz verstehen wir in diesem Zusammenhang nicht als Selbstzweck, sondern als nützliches Werkzeug, um die Verwaltung zu modernisieren.

Die KI-Strategie vereint all ihre Maßnahmen unter den drei zentralen Prinzipien bürgernah, intelligent und nachhaltig. Diese haben wir definiert, um Künstliche Intelligenz dort einzusetzen, wo sie konkrete Mehrwerte erzeugt:

Bürgernah

Bürgernah, um von Künstlicher Intelligenz an Stellen zu profitieren, wo sie einen spürbaren Nutzen für die Düsseldorferinnen und Düsseldorfer hat und auf ihre Bedürfnisse eingeht.



ASTA [Pilot im Einsatz]

Assistent bei der Kfz-Zulassung – 24/7 erreichbar

ASTA (**A**ssistent **S**traßenverkehrs **A**mt) ist der KI-Voicebot der Kfz-Zulassungsstelle und seit 2025 im Einsatz. Er bietet einen modernen, niederschwelligen Bürgerservice, indem er die Fragen der Bürgerinnen und Bürger rund um die Kfz-Zulassung beantwortet. Anliegen zu benötigten Unterlagen, Gebühren oder Abläufen werden 24/7 und ohne Wartezeit bearbeitet.

Der konsequent nutzerorientierte Einsatz Künstlicher Intelligenz hilft uns dabei, die Verwaltungsleistungen effizient, inklusiv und barrierefrei zu gestalten.

Intelligent

Intelligent bedeutet für uns, Künstliche Intelligenz in den Ämtern und Instituten unserer Verwaltung gezielt einzusetzen, um Arbeitsabläufe zu optimieren und unsere Mitarbeitenden zu entlasten. Damit ermöglichen wir eine schnellere und effizientere Bearbeitung im Alltag. Dies schafft mehr Zeit für die persönliche und verbindliche Betreuung der Bürgerinnen und Bürger bei komplexen Anliegen.



KI@Wohngeld [Live]

Weniger Bürokratie, mehr Zeit für die Bürgerinnen und Bürger

Mit der KI-Anwendung zur Bearbeitung von Wohngeldanträgen ist das Wohnungsamt der Landeshauptstadt Düsseldorf einen innovativen Schritt gegangen. Die Künstliche Intelligenz erfasst Antragseingänge, prüft diese auf Vollständigkeit und fordert fehlende Unterlagen an. Zeitaufwendige manuelle Arbeitsschritte werden automatisiert. Dies erzeugt einen echten Mehrwert aufseiten der Bürgerinnen und Bürger sowie der Mitarbeitenden.

Wir verwenden Künstliche Intelligenz dort, wo sie die Verwaltung wirklich entlastet – mit Mut und Augenmaß. Gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden entwickeln wir Lösungen, damit alle von vereinfachten Abläufen profitieren.

Nachhaltig

Nachhaltig – dieses Prinzip vereint den langfristigen und sicheren Einsatz von Künstlicher Intelligenz, um die Lebensqualität der Menschen dauerhaft zu verbessern. Wir setzen Künstliche Intelligenz so ein, dass sie den Bürgerinnen und Bürgern nicht nur heute, sondern auch in Zukunft hilft. Dabei verfolgen wir einen strukturierten Fahrplan, um mit den Bedürfnissen unserer Stadt mitzuwachsen. Sei es durch die Einführung neuer oder die Weiterentwicklung bestehender KI-Lösungen.

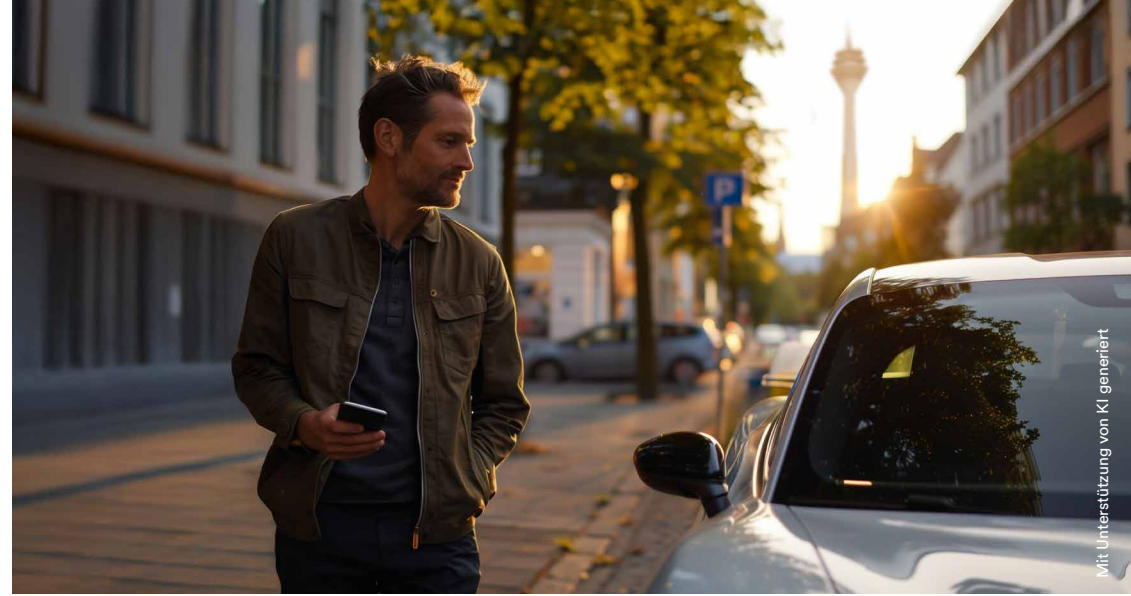


Barrierefrei mit KI [Live]

Automatisierte Textvereinfachung in Einfache Sprache

Mithilfe einer Assistenz-Software nutzt die Landeshauptstadt Düsseldorf Künstliche Intelligenz, um Inhalte des Internetauftritts www.duesseldorf.de automatisiert in Einfache Sprache umzuwandeln. Dies macht Informationen leichter verständlich und unterstützt insbesondere Menschen mit Lese- und Verständnisschwierigkeiten. So fördern wir bewusst die digitale Barrierefreiheit und Teilhabe.

Wir werden unserer sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung gerecht, indem wir klare Compliance-Regeln, Datenschutz und IT-Sicherheit fest in unserem Handeln verankern.



Leuchtturmprojekte

Mit Künstlicher Intelligenz die Verwaltung der Zukunft gestalten – Schritt für Schritt

Mit der KI-Strategie verfolgen wir einen stufenweisen und agilen Ansatz, um mit Künstlicher Intelligenz Innovationen in der Verwaltung voranzutreiben. Durch KI-Leuchtturmprojekte sammeln wir dabei frühzeitig wertvolle, praxisnahe Erfahrungen. Wir bewerten die KI-Technologien im Hinblick auf Chancen, Nutzen und Grenzen. Dadurch können wir jene Lösungen weiterentwickeln und flächendeckend ausrollen, die einen echten Mehrwert für die Bürgerinnen und Bürger sowie für unsere Mitarbeitenden stiften.

Darüber hinaus wird für unsere geplanten KI-Vorhaben im Vorfeld eine Digitaldividende berechnet, um den Kosten- und Ressourceneinsatz stets dem Mehrwert gegenüberzustellen. Dadurch stellen wir die Wirtschaftlichkeit sicher, ermöglichen die Messbarkeit unseres Handelns und werden unserer gesellschaftlichen Verantwortung gerecht.



KI-Chatbot Ratschläger *[Pilot im Einsatz]*

Rund-um-die-Uhr-Service auf unserer Homepage

Der KI-Chatbot **Ratschläger** als zentraler Lotse auf der Homepage der Landeshauptstadt bietet den Bürgerinnen und Bürgern niederschwellig Unterstützung. Er nutzt KI-basierte Verfahren zur automatisierten Beantwortung von Fragen und Auskunftersuchen. Der Chatbot ist seit Januar 2026 online. Er liefert den Bürgerinnen und Bürgern einen schnellen Zugang zu Informationen, ist 24/7 erreichbar, lernt kontinuierlich aus den eingehenden Anfragen und verbessert fortlaufend die Qualität seiner Antworten. Langes, umständliches Suchen nach relevanten Informationen entfällt.



KoKI *[Projekt in Umsetzung]*

Smarte KI-Unterstützung für den Verwaltungsalltag

Mit **KoKI** (**K**ommunale **KI**-Plattform) führen wir ein internes KI-Assistenzsystem ein, um unsere Mitarbeitenden in der Verwaltungsarbeit durch die Nutzung verschiedener LLMs (Large Language Models) zu unterstützen, etwa bei der Formulierung eines Bescheids oder der Aufbereitung von Inhalten. Der große Vorteil: **KoKI** ist sicher, DSGVO-konform, für Kommunen entwickelt und wird stetig optimiert. Zudem kann **KoKI** an Fachanwendungen angebunden und um weitere Sprachmodelle erweitert werden. Dies gibt den Mitarbeitenden mehr Raum für die schnellere Bearbeitung von Bürgeranliegen.



KI-Voicebots

Verkürzte Wartezeiten, 24/7-Erreichbarkeit und verlässliche Auskünfte

Unsere KI-gestützten Voicebots beantworten die Fragen der Bürgerinnen und Bürger und machen die Verwaltung zugänglicher. Neben dem KI-Voicebot ASTA für die Kfz-Zulassung sind dies:

SAMI *[Pilot im Einsatz]*

Unterstützung bei Fragen rund um Geburt, Hochzeit und Sterbefall

Mit **SAMI** (**S**tandesamt – **A**nsprechpartner – **M**enschlich – **I**nformativ) hat die Landeshauptstadt Düsseldorf Anfang 2026 eine weitere 24/7-Begleitung bereitgestellt, diesmal im Standesamt. Der KI-Voicebot ist bei Fragen zu Geburten, Sterbefällen, Namens- und Geschlechtsänderungen oder zum Ja-Wort stets erreichbar. SAMI versteht die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger am Telefon und liefert verlässliche Antworten in Standardfällen. Ist dennoch eine individuelle Beratung zum Anliegen erforderlich, können Rückrufwünsche über SAMI hinterlegt werden.

KIRA *[Pilot im Einsatz]*

Stets auskunftsbereit in Steuerfragen

Der KI-Voicebot **KIRA** (**K**ünstliche **I**ntelligenz für **R**ückfragen und **A**uskünfte) beantwortet seit 2025 Fragen zur Beherbergungs- und Grundsteuer schnell, effizient und rund um die Uhr. Dies entlastet die Mitarbeitenden spürbar. Weiterleitungen an Mitarbeitende der zuständigen Stellen sowie Rückrufwünsche sind über den KI-Voicebot möglich, sodass auch Anliegen mit höherem Betreuungsbedarf geklärt werden können.



Mit Unterstützung von KI generiert

Handlungsfelder

Das stabile Fundament für den KI-Einsatz in Düsseldorf bilden sechs priorisierte Handlungsfelder

Damit KI-Anwendungen verlässlich, vernetzt und spürbar im Alltag der Menschen wirken, braucht es mehr als einzelne Lösungen. Darum arbeiten wir an einem stabilen organisatorischen und technischen Fundament. Uns ist dabei eines besonders wichtig: Geschwindigkeit und Verantwortung gehören zusammen.

Künstliche Intelligenz wollen wir zügig einsetzen – aber nur so, dass ethische Prinzipien, Datenschutz und Sicherheit stets gewahrt sind. Mit sechs priorisierten Handlungsfeldern aus der KI-Strategie gehen wir diese Aufgabe bereits seit Mitte des Jahres 2025 an.

Taskforce EU AI Act (KI-Verordnung)

Mit dem Aufbau einer Taskforce stellt die Landeshauptstadt Düsseldorf die strukturierte Umsetzung der Anforderungen der europäischen KI-Verordnung (EU AI Act) sicher. IT-Abteilung, Datenschutz und Rechtsamt arbeiten dabei Hand in Hand. Die Fachämter erhalten konkrete Werkzeuge (zum Beispiel Checklisten) und klare Orientierung, um Künstliche Intelligenz EU-AI-Act-konform einzusetzen.

Zentrales KI-Use-Case-Management

Gute Ideen für den KI-Einsatz gibt es in vielen Teilen der Verwaltung. Damit sie nicht ungenutzt bleiben, führen wir einen einheitlichen Prozess ein: KI-Anwendungsfälle werden stadtweit zentral erfasst, nach Nutzen, Umsetzbarkeit sowie mithilfe der Digitaldividende bewertet und strukturiert zur Umsetzung gebracht. So entstehen schneller wirksame Lösungen – transparent, nachvollziehbar und ohne Doppelarbeit.

KI-Governance

Klare Verantwortlichkeiten, Rollen und Zusammenarbeitsstrukturen sorgen dafür, dass Künstliche Intelligenz ressourcenschonend und effizient zum Einsatz kommt. Als Instanz soll dafür ein KI-Lenkungskreis etabliert werden. Dieser setzt verbindliche Standards, vernetzt Fachbereiche, steuert stadtweite KI-Aktivitäten und sorgt dafür, dass rechtliche und ethische Vorgaben eingehalten werden.

KI-Zielarchitektur

Wir stellen unsere KI-Landschaft auf ein stabiles technisches Fundament. Bestehende Systeme werden dafür kontinuierlich analysiert, mögliche Lücken identifiziert und anschließend geschlossen. Schritt für Schritt wird eine fundierte KI-Architektur aufgebaut. Dadurch stellen wir eine Anschlussfähigkeit der KI-Systeme sicher, gewinnen an Geschwindigkeit bei KI-Einführungen, vermeiden Fehlinvestitionen sowie Insellösungen und senken Betriebskosten.

Nachhaltiger Aufbau KI-naher Fähigkeiten

Die Mitarbeitenden der Landeshauptstadt Düsseldorf sollen durch praxisnahe Qualifizierungsmaßnahmen befähigt werden, KI-Vorhaben aktiv mitzugestalten und Künstliche Intelligenz im Alltag anzuwenden.

Die Personalakademie der Landeshauptstadt Düsseldorf baut dafür flexible Fort- und Weiterbildungsangebote auf. Die Inhalte werden stetig weiterentwickelt und reichen von KI-Grundlagen, über Datenkompetenz und Rechtssicherheit bis hin zu technischem Know-How und Praxiswissen wie zum Beispiel zum Thema Prompting.

Zentrales Plattform-Ökosystem

Ein zentraler KI-Meilenstein ist die Implementierung einer Conversational-AI-Plattform. Sie soll den vernetzten Einsatz dialogbasierter Künstlicher Intelligenz ermöglichen.

Durch die zentrale Steuerung über die Plattform stellen wir eine einheitliche und qualitätsgesicherte Kommunikation der KI-Voice- und -Chatbots sicher. Zudem vermeiden wir hohe Einzelinvestitionen. Des Weiteren werden mit dem Aufbau einer urbanen Datenplattform städtische Daten – von Sensordaten bis hin zu Verwaltungsdaten – nutzbar gemacht.

Dies ermöglicht es uns zukünftig, KI-Systeme gezielt in Anwendungsbereichen wie Verkehr und Mobilität, Stadtentwicklung oder Umwelt und Versorgung einzusetzen.



Zieldimensionen

Alle KI-Aktivitäten in der Landeshauptstadt Düsseldorf bündeln wir systematisch entlang verbindlicher Zieldimensionen

Organisation und Befähigung

Wir schaffen eine für Künstliche Intelligenz offene Kultur, fördern Akzeptanz und stärken die Vernetzung in der Verwaltung. Dazu binden wir die Führungskräfte proaktiv durch gezielte Formate in die KI-Aktivitäten ein. Wir berücksichtigen systematisch KI-Kompetenzen in der Talentgewinnung und bauen durch KI-Sensibilisierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen ein nachhaltiges Know-how bei den Mitarbeitenden auf.

Governance und Ethik

Wir setzen auf verbindliche Regeln beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz. Ein KI-Register erfasst und dokumentiert alle KI-Anwendungen in der Landeshauptstadt Düsseldorf und bewertet sie nach Risikoklassen. Wir prüfen KI-Anwendungen vor und während des Einsatzes systematisch auf mögliche Diskriminierung und Verzerrungen. Nutzende erkennen zudem jederzeit, dass Künstliche Intelligenz eingesetzt wurde.

KI-Risiken und KI-Sicherheit

Mit verbindlichen Vorgaben für die Beschaffung und den Einsatz von Künstlicher Intelligenz sowie regelmäßigen Audits minimieren wir Risiken. Gemeinsam mit den Informationssicherheits- und Datenschutzbeauftragten erarbeiten wir verbindliche KI-Sicherheitsrichtlinien für alle KI-Anwendungen. Zudem prüfen wir jede KI-Lösung vor ihrem Einsatz – nicht optional, sondern als klare Voraussetzung. Die Anforderungen der KI-Verordnung (EU AI Act) legen wir dabei stets verbindlich zugrunde.

Datenmanagement

Der erfolgreiche Einsatz Künstlicher Intelligenz erfordert eine stabile Datengrundlage und starken Datenschutz. Wir folgen dem Prinzip der Datensparsamkeit und verarbeiten nur die Daten, die notwendig sind. Die Datenschutzbeauftragte wird bei jeder KI-Einführung eingebunden. Wir anonymisieren Daten, wo dies möglich ist. Zusätzlich legen wir in jedem KI-Projekt hohe und verbindliche Datenqualitätsstandards zugrunde.

Technologie und Plattformen

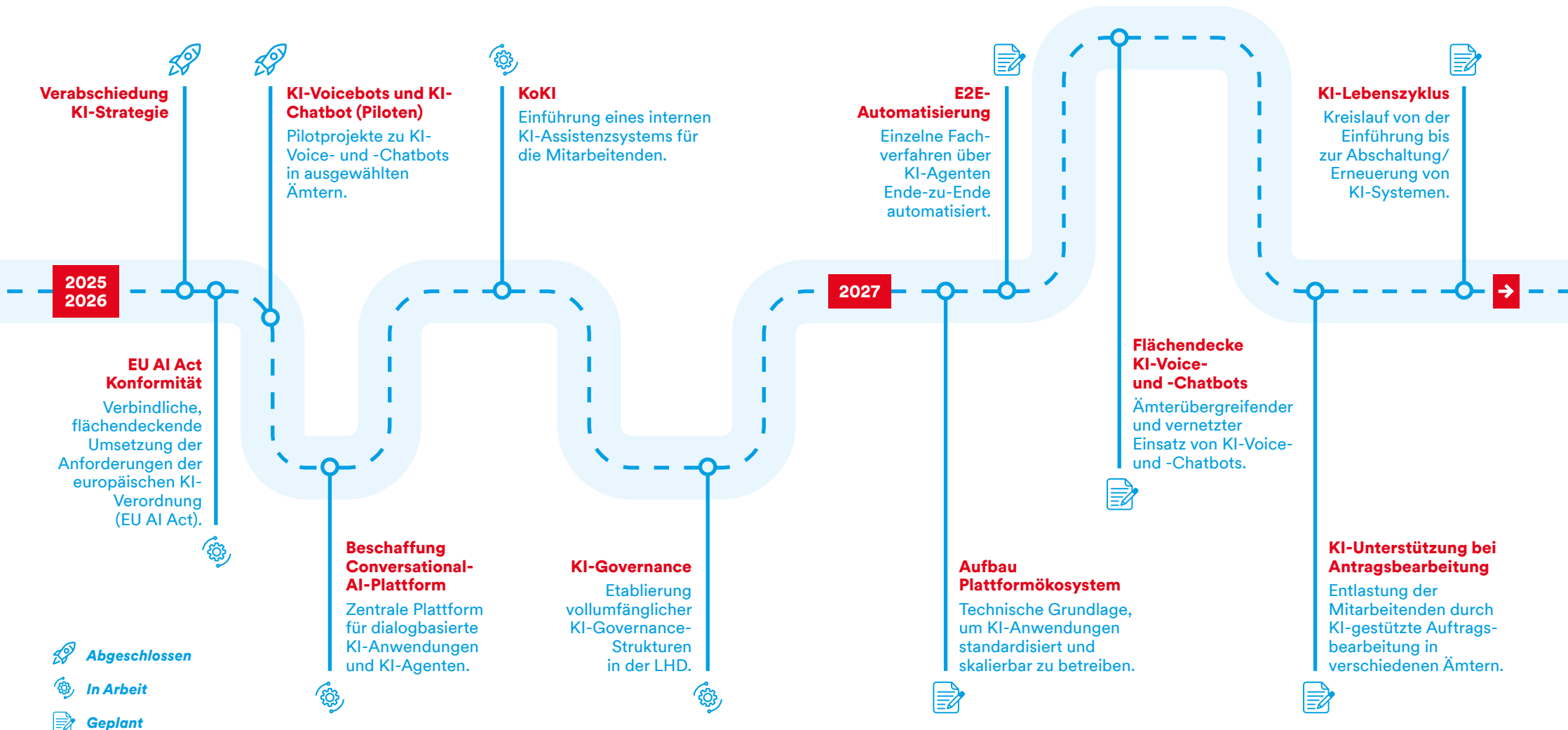
Wir streben eine vernetzte technische Grundlage an. Neue KI-Anwendungen werden, wenn möglich, nach einheitlichen Standards auf bestehenden Plattformen aufgebaut. So vermeiden wir Silo-Lösungen. Das spart Kosten und ermöglicht schnellere Einführungen neuer KI-Lösungen. Gleichzeitig sichten wir laufend die aktuellen KI-Trends und erkennen frühzeitig relevante Entwicklungen für die Landeshauptstadt Düsseldorf.

Infrastruktur und Architektur

Ein zentraler Bestandteil unserer Aktivitäten ist die Analyse der bestehenden Infrastruktur und Architektur. Der Aufbau einer skalierbaren Infrastruktur steht im Fokus, damit KI-Anwendungen vernetzt eingesetzt werden können. Auch die Vereinheitlichung im Schnittstellenmanagement soll uns perspektivisch eine stärkere Interoperabilität ermöglichen.

Roadmap

Die Roadmap zeigt, wie die KI-Strategie der Landeshauptstadt Düsseldorf als umfassender Transformationsprozess Schritt für Schritt umgesetzt wird.





Landeshauptstadt
Düsseldorf

Herausgegeben von der
Landeshauptstadt Düsseldorf
Der Oberbürgermeister
Dezernat für Digitalisierung, Personal
und Organisation
Moskauer Straße 27, 40227 Düsseldorf

Verantwortlich Olaf Wagner

IV/24

www.duesseldorf.de

