

Ratsgruppe Bürgerpartei GL im Rat der Stadt Bergisch Gladbach

Konrad-Adenauer-Platz 1 · 51465 Bergisch Gladbach · Frank Samirae, Vorsitzender

Herrn

Bürgermeister Marcel Kreutz

Stadt Bergisch Gladbach

Konrad-Adenauer-Platz 1

51465 Bergisch Gladbach

nachrichtlich: Vorsitz des Ausschusses für Finanzen, Beteiligungen und Liegenschaften

Bergisch Gladbach, 29. September 2026

Antrag zur Sache bzw. Zusatzantrag nach § 17 Abs. 1 und 2 i. V. m. § 28 der Geschäftsordnung des Rates**KI-gestützte Telefonzentrale (Voicebot) für die zentrale Rufnummer der Stadtverwaltung – Aufnahme als Konsolidierungsmaßnahme in den Haushalt 2027 / das Haushaltssicherungskonzept**

Der Antrag wird zu folgenden, bereits gesetzten Tagesordnungspunkten gestellt:

- Hauptausschuss, 7. Oktober 2026 (4. Sitzung der XI. Wahlperiode), **TOP Ö 7 – „Zwischenbericht zu Punkt 2 ‚Verbindlicher Personalkostenrahmen‘ aus dem Haushaltsbegleitbeschluss“, Vorlage 0546/2026; hilfsweise TOP Ö 6 – „Zwischenbericht Haushaltsbegleitbeschluss 30.09.2026“, Vorlage 0358/2026,**
- Ausschuss für Finanzen, Beteiligungen und Liegenschaften, 8. Oktober 2026, **TOP „Zwischenbericht Haushaltsbegleitbeschluss 30.09.2026“, Vorlage 0358/2026** (Beratungsfolge der Vorlage: zur Kenntnis) – als Vorberatungsempfehlung an den Rat,
- Rat der Stadt Bergisch Gladbach, 13. Oktober 2026 (6. Sitzung der XI. Wahlperiode), **TOP Ö 6 – „Zwischenbericht Haushaltsbegleitbeschluss 30.09.2026“, Vorlage 0358/2026.**

Sehr geehrter Herr Bürgermeister Kreutz,

namens der Ratsgruppe Bürgerpartei GL stelle ich zu den vorgenannten Tagesordnungspunkten den nachfolgenden Antrag und bitte, ihn den Mitgliedern der genannten Gremien zuzuleiten sowie eine Stellungnahme der Verwaltung beizufügen.

Vorbemerkung zum Verfahren

1. Beantragt wird kein eigener Tagesordnungspunkt, sondern eine ergänzende Beschlussfassung zu den oben bezeichneten, bereits gesetzten Tagesordnungspunkten. § 17 Abs. 1 der Geschäftsordnung in der Fassung der VII. Änderung (Ratsbeschluss vom 24. März 2026) berechtigt ausdrücklich jedes Ratsmitglied, jede Gruppe und jede Fraktion, zu jedem Punkt der Tagesordnung Anträge zur Sache zu stellen; für Zusatz- und Änderungsanträge gilt § 17 Abs. 2, für das Verfahren in den Ausschüssen § 28 der Geschäftsordnung. Der Antrag wird bewusst nicht unter den Sammelpunkten „Anträge der Fraktionen“ gestellt, sondern zum jeweiligen Sachtagesordnungspunkt.
2. Der Sachzusammenhang ist in allen drei Gremien durch den Berichtsgegenstand selbst gegeben: Gegenstand der Vorlage 0546/2026 ist die Steuerung der Personalkosten

einschließlich der Maßnahmen zur Hebung von Digitalisierungs- und Effizienzpotenzialen nach Ziffer 2 des Haushaltsbegleitbeschlusses 2026; Gegenstand der Vorlage 0358/2026 ist die Umsetzung sämtlicher Ziffern dieses Beschlusses, insbesondere der Ziffern 1, 2 und 4. Der Antrag bewegt sich damit innerhalb des Verhandlungsgegenstands und ergänzt ihn um einen konkreten Umsetzungsauftrag.

3. Ein Deckungsvorschlag nach § 17 Abs. 3 der Geschäftsordnung ist nicht erforderlich: Der Antrag ist als Prüf-, Konzept- und Berichtsauftrag im Rahmen vorhandener Mittel gefasst und begründet keine Mehrausgaben gegenüber den Ansätzen des Haushaltsplanes. Ziffer 7 des Beschlussvorschlags enthält gleichwohl eine ausdrückliche Kosten- und Finanzierungsaussage; damit ist auch Ziffer 7 des Haushaltsbegleitbeschlusses 2026 („Kein neuer Beschluss ohne tragfähige Gegenfinanzierung“) Rechnung getragen.

I. Beschlussvorschlag

Der Hauptausschuss / der Ausschuss für Finanzen, Beteiligungen und Liegenschaften / der Rat der Stadt Bergisch Gladbach nimmt den Zwischenbericht zur Kenntnis und beschließt ergänzend:

1. Aufnahme in den laufenden Konsolidierungsprozess. Die Verwaltung wird beauftragt, die Einführung einer KI-gestützten Telefonzentrale (Voicebot) für die zentrale Rufnummer der Stadtverwaltung (02202 140) als konkrete Maßnahme in den derzeit laufenden Konsolidierungsprozess aufzunehmen – namentlich in die für Oktober 2026 vorgesehene Phase „Erarbeitung der Maßnahmen durch die Fachbereiche“ – und sie im Rahmen der Haushaltsaufstellung 2027 sowie des vorgesehenen Haushaltssicherungskonzepts als Maßnahme auszuweisen.
2. Einordnung in Ziffer 1 des Haushaltsbegleitbeschlusses. Nach dem Zwischenbericht sind von den bis Ende 2028 angestrebten 25 zusätzlichen digitalen Verwaltungsdiensten bislang 21 identifiziert. Der telefonische Erstkontakt ist als eigenes Handlungsfeld aufzunehmen und der Voicebot als einer der noch fehlenden Dienste zu bewerten.
3. Nachnutzung vorhandener Systeme und laufender Verfahren. Zu prüfen sind insbesondere die Anbindung an die vorhandene Microsoft-Teams-Telefonie (Auto Attendant, Anrufwarteschlangen) und die Nachnutzung der Wissensbasis des seit dem 1. Oktober 2025 produktiven KI-Chatbots. Die Fragestellung ist in die laufende Organisationsuntersuchung des Produktbereichs 01 (Innere Verwaltung, Bereich Digitalisierung und IT) sowie in die seit September 2026 laufende überörtliche Prüfung der Gemeindeprüfungsanstalt zum Bereich Personal, Organisation und IT einzubeziehen; Erkenntnisse aus beiden Verfahren sind zu berücksichtigen.
4. Zu beziffernde Grundlagen. Darzustellen sind:
 - a) Anrufaufkommen und Nichterreichbarkeitsquote der zentralen Rufnummer sowie der publikumsintensiven Bereiche (Bürgerbüro, Kommunalsteuern, Ausländerbehörde, Bauaufsicht) für das Jahr 2025 und das erste Halbjahr 2026, aufgeschlüsselt nach Monat und Tageszeit,
 - b) die für die Vermittlung eingesetzten Stellenanteile, die Vertretungsregelung sowie die Zahl der Arbeitstage, an denen die Vermittlung nicht vollständig besetzt war,
 - c) die zu erwartende dauerhafte Entlastungswirkung in Vollzeitäquivalenten und in Euro sowie deren Anrechnung auf den Personalkostenrahmen nach Ziffer 2 des Haushaltsbegleitbeschlusses; als Zielgröße benennt der Antrag mindestens 1,0, angestrebt 2,0 Vollzeitäquivalente,
 - d) die einmaligen und laufenden Kosten im Verhältnis zu den bereits bestehenden Verträgen über die Teams-Telefonie und die Betreuung des KI-Chatbots.
5. Verbindliche Leitplanken. Für Prüfung und spätere Umsetzung gilt:

- a) Wer eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter sprechen möchte, wird innerhalb der Servicezeiten unmittelbar weitergeleitet; der Weg dorthin ist im Gespräch ausdrücklich anzubieten.
 - b) Das System trifft keine Entscheidungen in Verwaltungsverfahren, greift nicht auf Akten oder laufende Vorgänge zu und erteilt keine personenbezogenen Einzelfallauskünfte.
 - c) Zu Beginn jedes Gesprächs wird auf den Einsatz eines KI-Systems hingewiesen (Art. 50 Abs. 1 KI-VO).
 - d) Datenverarbeitung ausschließlich im Auftrag nach Art. 28 DSGVO, Verarbeitung und Hosting in der Europäischen Union, keine Verwendung der Gesprächsdaten zum Training allgemeiner oder anbieterübergreifender Modelle, keine dauerhafte Speicherung von Audiodaten, kurze und dokumentierte Löschfristen.
 - e) Barrierefreiheit im Rahmen der BITV- und BFSG-Anforderungen sowie Mehrsprachigkeit und einfache Sprache sind Auswahlkriterien. Ein automatisierter Sprachzugang ersetzt den persönlichen, schriftlichen und elektronischen Zugang nicht, sondern ergänzt ihn.
 - f) Eine Verhaltens- oder Leistungskontrolle der Beschäftigten findet nicht statt. Personalrat und Datenschutzbeauftragte sind von Beginn an zu beteiligen; die Mitbestimmung nach § 72 Abs. 3 LPVG NRW bleibt unberührt.
6. Personalwirtschaftliche Umsetzung und Bericht. Eine erreichbare Entlastung ist ausschließlich über die natürliche Fluktuation und die geltende sechsmonatige Wiederbesetzungssperre zu realisieren; betriebsbedingte Kündigungen sind ausgeschlossen, betroffenen Beschäftigten ist eine Weiterbeschäftigung an anderer Stelle anzubieten. Über Mittelbindungen und etwaige Vermerke im Stellenplan wird erst auf Grundlage des Umsetzungskonzepts entschieden. Die Verwaltung berichtet dem Hauptausschuss über das Ergebnis spätestens mit dem Abschlussbericht nach Ziffer 15 des Haushaltsbegleitbeschlusses zum 31. März 2027, bei früherer Entscheidungsreife bereits mit der Einbringung des Haushalts 2027.
7. Kosten und Finanzierung. Der Beschluss begründet keine Mehrausgaben gegenüber den Ansätzen des Haushaltsplanes. Die Prüfung erfolgt im Rahmen der vorhandenen Personal- und Sachmittel der Stabsstelle Digitalisierung und des IT-Service sowie im Rahmen der ohnehin geschuldeten Berichts-, Konsolidierungs- und Untersuchungsverfahren. Etwaige Umsetzungskosten sind erst mit dem Umsetzungskonzept zur Entscheidung zu stellen und dort gegenzufinanzieren.

II. Begründung

1. Der Rat berät einen Bericht, der zu Ziffer 4 ausdrücklich nichts liefert

Der Zwischenbericht teilt mit, dass im Oktober-Turnus kein Teilkonzept im Sinne der Ziffer 4 des Haushaltsbegleitbeschlusses vorgelegt werden kann; die Einbringung des Haushalts wird nicht vor Dezember erwartet. Der Rat hatte mit Ziffer 4 aber genau das beschlossen: bis zur Einbringung des Haushalts im Oktober 2026 eine beschlussfähige Vorlage mit konkreten Optimierungen von Verwaltungsabläufen. Es ist deshalb folgerichtig und kein Übergriff, wenn die Politik an dieser Stelle selbst eine konkrete Maßnahme benennt, statt den Bericht lediglich zur Kenntnis zu nehmen. Dieser Antrag füllt eine Lücke, die der Bericht selbst offenlegt.

2. Der Zeitpunkt ist der einzige, an dem ein solcher Beschluss noch wirkt

Der Bericht beschreibt den Konsolidierungsprozess in Phasen: Die Erarbeitung der Maßnahmen durch die Fachbereiche ist für Oktober 2026 vorgesehen, Prüfung und Konsolidierung der Rückmeldungen für Oktober/November, Nachsteuerung und Entscheidungen der Verwaltungsspitze für November/Dezember. Ein Beschluss am 13. Oktober trifft diesen Prozess

punktgenau in der Erarbeitungsphase. Wird der Antrag auf die Haushaltsberatungen im Dezember vertagt, kommt er in eine Phase, in der nur noch entschieden und nicht mehr erarbeitet wird. Die Maßnahme wäre dann für 2027 verloren.

Der Druck, unter dem das steht, ergibt sich aus dem Bericht selbst: Die finanzielle Ausgangslage hat sich seit dem 24. März 2026 nochmals erheblich verschlechtert, es werden defiziterhöhende Belastungen von mindestens 20 Millionen Euro genannt – darunter allein mindestens sieben Millionen Euro aus der erwarteten Erhöhung der Kreisumlage –, und ein pflichtiges Haushaltssicherungskonzept für einen genehmigungsfähigen Haushalt 2027 gilt als unabdingbar. Ein Haushaltssicherungskonzept verlangt strukturell und dauerhaft wirkende Maßnahmen über einen Konsolidierungszeitraum von zehn Jahren, keine Einmaleffekte. Eine dauerhaft entfallende Personalkostenposition bei gleichzeitig verbesserter Erreichbarkeit ist genau eine solche Maßnahme.

3. Die Verwaltung hat die Lücke bei der Erreichbarkeit selbst aktenkundig gemacht

In der Stellungnahme zur Anfrage 0772/2025 (Rat vom 16. Dezember 2025) heißt es, bei unerwarteter Abwesenheit – etwa im Krankheitsfall – sei es derzeit nicht möglich, eine automatisierte Rufumleitung einzurichten; eine Kompensation oder automatische Weiterleitung zur Telefonzentrale sei fachlich nicht realisierbar. Damit ist aktenkundig, was Bürgerinnen und Bürger täglich erleben: Fällt die Besetzung aus oder treffen zu den Vormittagsspitzen mehrere Anrufe gleichzeitig ein, läuft der Anruf ins Leere. Das ist kein Vorwurf an die Beschäftigten, sondern die Folge einer Organisationsform, in der eine Aufgabe mit stark schwankendem Aufkommen an sehr wenigen Personen hängt. Für Menschen ohne Internetzugang, insbesondere für ältere, ist das Telefon der einzige niedrigschwellige Zugang zur Verwaltung. Und der Anruf verschwindet nicht: Er wiederholt sich, wandert in andere Durchwahlen, ins Beschwerdemanagement und in die Fachbereiche und bindet dort Arbeitszeit.

4. Die technischen Voraussetzungen sind bereits beschafft und bezahlt

Die Sprachplattform ist verwaltungsweit vorhanden: Die Telefonie wurde im Frühjahr 2026 auf Microsoft Teams umgestellt, nach den Vergabemitteilungen 2025 wurden hierfür 1.420 Teams-Telefon-Standard-Lizenzen beschafft; Sammelrufnummernkreise sind im Bürgerbüro und bei den Kommunalsteuern bereits im Einsatz. Auf dieser Plattform sind Auto Attendant und Anrufwarteschlangen Standardfunktionen, an die ein Sprachassistent angebunden werden kann.

Auch die KI-Seite ist vorhanden: Seit dem 1. Oktober 2025 setzt die Stadt auf ihrer Homepage einen KI-gestützten Chatbot ein; für dessen Betreuung besteht ein Direktauftrag. Die Nutzung steigt deutlich – von 11,6 Anfragen je Tag im Oktober 2025 auf 21,3 Anfragen je Tag im Januar 2026 –, und die nachgefragten Themen (Abfallwirtschaftsbetrieb, Bürgerbüro, Abwasserwerk, Zählerstände) decken sich mit den Standardanliegen, die auch das Anrufaufkommen prägen. Der Schritt vom Chat- in den Telefonkanal ist deshalb kein neues Digitalisierungsprojekt mit offenem Ausgang, sondern die Zweitverwertung bereits bezahlter Vorleistungen auf demjenigen Kanal, an dem der Engpass am größten ist. Dass hierfür Bedarf besteht, zeigt der Bericht zu Ziffer 1 selbst: Zur Erreichung der 25 zusätzlichen Verwaltungsdienste sind bislang 21 identifiziert, davon 13 in konkreter Umsetzung.

5. Andere Kommunen sind bereits im Wirkbetrieb

Die Nachbarstadt Leichlingen im Rheinisch-Bergischen Kreis setzt für die Entgegennahme telefonischer Anfragen eine KI-gestützte Telefonassistentin ein. Sie nimmt Anliegen entgegen, beantwortet allgemeine Fragen zu den Dienstleistungen der Stadt, ordnet das Anliegen ein, ermittelt die zuständige Stelle, leitet weiter oder nimmt einen Rückrufwunsch auf. Nach der veröffentlichten Datenschutzerklärung greift sie nicht auf Akten, Bescheide oder laufende Verwaltungsverfahren zu, erteilt keine personenbezogenen Einzelfallauskünfte und trifft keine Verwaltungsentscheidungen; Anrufende werden zu Beginn des Gesprächs auf den Einsatz der KI

hingewiesen, Audiodaten werden nicht dauerhaft gespeichert, die übrigen Gesprächsdaten längstens 90 Tage. Das entspricht exakt den unter Ziffer 5 beantragten Leitplanken – und es läuft in einer deutlich kleineren Kommune desselben Kreises bereits produktiv. Die Landeshauptstadt Düsseldorf setzt im Steueramt die KI-basierte Telefonassistentin „Kira“ ein, die rund um die Uhr erreichbar ist, mehrere Anfragen gleichzeitig bearbeitet und nicht abschließend klärbare Anliegen an die Sachbearbeitung weiterleitet; nach dem Start bei der Beherbergungssteuer wurde sie zum Jahresanfang 2026 auf die Grundsteuer ausgeweitet.

6. Wirtschaftlichkeit und Zielgröße

Eine Vollzeitstelle kostet die Stadt – je nach Eingruppierung, einschließlich Arbeitgeberanteilen und Sachkostenzuschlag – einen mittleren fünfstelligen Betrag pro Jahr. Dem stehen Marktangebote gegenüber, die für den öffentlichen Sektor teilweise mit Einstiegspreisen ab rund 130 Euro monatlich werben; auch eine vollintegrierte kommunale Lösung bleibt nach heutiger Marktlage deutlich unterhalb der Kosten einer Stelle, zumal Sprachplattform und Wissensbasis bereits finanziert sind. Bei der unter Ziffer 4 Buchstabe c benannten Zielgröße entsteht ein dauerhafter, strukturell wirksamer Konsolidierungsbeitrag. Zum Vergleich der Größenordnung: Die verwaltungsweite Sachkosteneinsparung nach Ziffer 3 des Haushaltsbegleitbeschlusses wurde mit 1,3 Millionen Euro jährlich beziffert und musste quer über alle Dezernate erbracht werden. Die Ratsgruppe legt sich vor Vorlage der Zahlen bewusst nicht auf einen Betrag fest; die belastbaren Werte sind nach Ziffer 4 zu ermitteln.

7. Kein Rückzug aus der Bürgernähe, sondern das Gegenteil

Der zu erwartende Einwand, ältere oder technikferne Menschen würden abgehängt, vergleicht das neue System mit einem Idealzustand, den es nicht gibt. Der richtige Vergleichsmaßstab ist die heutige, von der Verwaltung selbst beschriebene Lage: keine Rufumleitung bei ungeplanter Abwesenheit, keine automatische Weiterleitung, im Ergebnis ein unbeantworteter Anruf. Ein System, das in jedem Fall abhebt, in natürlicher Sprache reagiert, rund um die Uhr erreichbar ist und im Zweifel einen Rückruf veranlasst, ist demgegenüber die bessere Lösung. Entscheidend ist die unter Ziffer 5 Buchstabe a verankerte Rückfallebene: Wer einen Menschen sprechen will, muss einen Menschen bekommen. Für die Beschäftigten bedeutet die Umstellung, dass sie vorqualifizierte statt unsortierter Gespräche erhalten und die Vertretungslast bei Krankheit sinkt. Der Haushaltsbegleitbeschluss selbst verlangt in Ziffer 1, dass Digitalisierung nicht zu Arbeitsverdichtung führen darf – dieser Antrag setzt genau das um.

8. Zuständigkeit und Rechtsrahmen

Der Antrag greift nicht in die Organisationshoheit des Bürgermeisters ein: Die Leitung und Verteilung der Geschäfte der Gemeindeverwaltung obliegt nach § 62 Abs. 1 GO NRW dem Bürgermeister; Anbieterauswahl, Vertragsgestaltung und interne Geschäftsverteilung bleiben der Verwaltung vorbehalten. Der Antrag zielt auf das, was Rat und Ausschüssen zusteht: die Festlegung allgemeiner Grundsätze der Verwaltungsführung (§ 41 GO NRW), die Kontrolle der eigenen Konsolidierungsbeschlüsse und die Entscheidung über Haushalt und Stellenplan.

Die Mitbestimmung des Personalrats bei der Einführung technischer Einrichtungen nach § 72 Abs. 3 Nr. 2 LPVG NRW sowie bei Änderungen der Arbeitsmethoden und der Arbeitsorganisation bleibt unberührt; das Beteiligungsverfahren ist frühzeitig einzuleiten. Die Mitbestimmung gilt nach § 72 Abs. 5 LPVG NRW auch für eine nur probeweise oder befristete Durchführung. Seit dem 2. August 2026 ist zudem Art. 50 Abs. 1 KI-VO anwendbar: Wer unmittelbar mit einem KI-System interagiert, muss darüber informiert werden; Voicebots in der Telefonie werden davon ausdrücklich erfasst. Ziffer 5 Buchstabe c setzt diese Pflicht um.

Mit freundlichen Grüßen



Quellen

Mitteilungsvorlage 0358/2026 „Zwischenbericht Haushaltsbegleitbeschluss 30.09.2026“ nebst Anlage 1 (Beratungsfolge: Hauptausschuss 07.10.2026, AFBL 08.10.2026, Rat 13.10.2026). – Mitteilungsvorlage 0546/2026 „Zwischenbericht zu Punkt 2 ‚Verbindlicher Personalkostenrahmen‘“, Hauptausschuss 07.10.2026. – Einladungen zur 4. Sitzung des Hauptausschusses vom 17.09.2026 und zur 6. Sitzung des Rates vom 23.09.2026. – Haushaltsbegleitbeschluss zu Vorlage 0152/2026, Rat vom 24.03.2026, Ziffern 1, 2, 3, 4, 7 und 15. – Mitteilungsvorlage 0433/2026, Hauptausschuss vom 08.07.2026 (personalwirtschaftliche Steuerungsmaßnahmen). – Mitteilungsvorlage 0465/2026, AFBL vom 09.07.2026 (Sachkosteneinsparung). – VII. Änderung der Geschäftsordnung des Rates (Vorlage 0056/2026), Rat vom 24.03.2026. – Stellungnahme der Verwaltung zur Anfrage 0772/2025, Rat vom 16.12.2025. – Vergabemitteilungen 2025, Anlage 1 zur Vorlage im Hauptausschuss vom 08.07.2026. – Stadt Bergisch Gladbach, Pressemitteilung vom 02.03.2026 (KI-Chatbot, Nutzungszahlen). – Stadt Leichlingen, Datenschutzerklärung, Abschnitt zur KI-gestützten Telefonzentrale. – Landeshauptstadt Düsseldorf, Pressemitteilungen zur Telefonassistentin „Kira“. – Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-VO), Art. 50 Abs. 1, anwendbar seit dem 02.08.2026. – § 72 Abs. 3 Nr. 2, Abs. 5 LPVG NRW; §§ 41, 62 GO NRW; §§ 17, 28 GeschO.