

FDP / MfM-Fraktion · Rathaus E 5 · 68159 Mannheim

Oberbürgermeister
der Stadt Mannheim
Herrn Christian Specht
Rathaus, E 5
68159 Mannheim

FDP / MfM – Fraktion
Fraktionsvorsitzende:
Dr. Birgit Reinemund

Rathaus E 5
68159 Mannheim

Tel.: +49 621 293-9405
Fax: +49 621 293-9536
fdp-mfm@mannheim.de

13. Februar 2026

Antrag zur Sitzung des Gemeinderates am 10. März 2026

Digitalen Bürgerassistenten einführen!

Der Gemeinderat möge beschließen:

1. Die Ergebnisse der Befragung „[Bürgerchatbot für Mannheim](#)“¹ werden dem Gemeinderat vorgestellt.
2. Ein digitaler Bürgerassistent/Bürgerchatbot wird durch die Stadtverwaltung eingeführt. Er ermöglicht eine niedrigschwellige und dialogbasierte Interaktion und beantwortet häufige Fragen.
3. Der digitale Bürgerassistent enthält sowohl eine Chatfunktion als auch eine optionale Sprachfunktion.
4. Barrierefreiheit und Mehrsprachigkeit werden eingeplant.
5. Best Practice Beispiele aus anderen Kommunen werden in die Mannheimer Planung miteinbezogen.

Begründung:

KI-Chatbots können große Verbesserungen für die Bürgerinnen und Bürger bringen. Sowohl die Verfügbarkeit rund um die Uhr, die Reduktion von Frustration durch schnelle Beantwortung von Fragen und die Zeitersparnis im Vergleich zu Telefon und E-Mail sind nur einige der vielen Gründe für ihren Einsatz.

Mittlerweile sind sie in vielen anderen Kommunen erfolgreich eingesetzt ([Heidelberg](#)², [Essen](#)³, [Frankfurt](#)⁴ u.v.m.) und erleichtern dort sowohl den Einwohnerinnen und Einwohnern als auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung den Alltag. Durch direkte Beantwortung häufiger Fragen wird Zeit auch auf Seiten der Verwaltung gespart. Insbesondere das Finden korrekter Ansprechpersonen, eine Übersicht über nötige Formulare und Unterlagen und die strukturierte Vermittlung von Informationen sind bestens geeignet für einen solchen Chatbot.

In Mannheim wurde bereits im Mai des vergangenen Jahres eine [Umfrage zur Einführung eines Chatbots gestartet](#)¹. Angesichts des demografischen Wandels und der akuten Haushaltsskrise in Mannheim sollte jede Möglichkeit zur Effizienzsteigerung bei gleichzeitiger Verbesserung des Service für die Bürgerinnen und Bürger durch neue Technik ergriffen und ein Chatbot eingeführt werden.

Quellen:

- 1: <https://mannheim-gemeinsam-gestalten.de/group/77>
- 2: <https://www.heidelberg.de/Digitale-Stadt/startseite/projekte/ki-buergerassistenz+lumi.html>
- 3: https://www.essen.de/meldungen/pressemeldung_1581259.de.html
- 4: <https://frankfurt.de/de-de/aktuelle-meldung/meldungen/stadt-frankfurt-startet-ki-basierten-115-chatbot/>

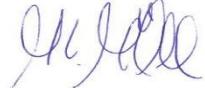
Mit freundlichen Grüßen



Dr. Birgit Reinemund
Stadträtin, FDP



Volker Beisel
Stadtrat, FDP



Prof. Kathrin Kölbl
Stadträtin, FDP



Wolfgang Taubert
Stadtrat, MfM