

Behörde / Institution
Stadt Hamm
Projektname
KI-Strategie unter dem Leitmotiv „Mensch. Prozess. Technik.“
Verwaltungsebene
Kommune
Website / URL
https://www.hamm.de/startseite
Einreichungskategorie
Künstliche Intelligenz
Möchten Sie das Projekt noch in einer zweiten Kategorie einreichen?
Transformation
Projektbeschreibung
Die Stadt Hamm verfolgt mit ihrer KI-Strategie einen ganzheitlichen Transformationsansatz, der Künstliche Intelligenz nicht als reines IT-Projekt, sondern als organisatorische Veränderung der gesamten Verwaltung versteht. Ziel ist es, digitale Souveränität zu stärken, Mitarbeitende zu entlasten, Prozesse effizienter zu gestalten und Lösungen zu schaffen, die auch für andere Kommunen nachnutzbar sind. Angesichts von Fachkräftemangel, steigenden Aufgaben und begrenzten Ressourcen setzt Hamm auf intelligente Automatisierung, um Routineaufgaben zu reduzieren und Beschäftigte für komplexe Beratungs- und Entscheidungsaufgaben freizuhalten. Bürgerinnen und Bürger profitieren durch einfachere Zugänge zu Verwaltungsleistungen, beispielsweise über den KI-gestützten Bürgerchatbot „Tom Hamme“, Übersetzungen und Angebote in Leichter Sprache. Die Umsetzung basiert auf dem Dreiklang „Mensch. Prozess. Technik.“: Durch Qualifizierung und Change Management werden Mitarbeitende befähigt, KI sicher einzusetzen. Gleichzeitig werden Verwaltungsprozesse optimiert, bevor KI integriert wird. Technisch setzt Hamm auf offene Systeme, eigene Infrastruktur und digitale Souveränität. Kern der Strategie sind vier Säulen: der interne KI-Assistent IDA für Verwaltungsaufgaben, intelligente Automatisierung zur Unterstützung von Arbeitsabläufen, der Bürgerchatbot „Tom Hamme“ sowie die schrittweise Integration von KI in bestehende Fachverfahren. Die KI-Strategie der Stadt Hamm verbindet damit Bürgerorientierung, Mitarbeitendenentlastung und Effizienzsteigerung und schafft ein skalierbares Modell für eine moderne, souveräne Kommunalverwaltung.
Beschreiben Sie den technischen Innovationsgrad des Projektes und den Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung.
Der technologische Innovationsgrad der KI-Strategie liegt in der Abkehr von proprietären Cloud-Silos. Für den verwaltungsinternen KI-Assistenten „IDA“ betreibt die Stadt eine eigene, leistungsstarke KI-Infrastruktur. Dies sichert die digitale Souveränität, garantiert den Schutz sensibler Bürgerdaten und macht die Architektur als Blaupause ideal nachnutzbar für andere Kommunen. Zudem wird die bestehende Prozessautomatisierung (RPA) durch KI erweitert, um unstrukturierte Daten autonom zu qualifizieren und Entscheidungen vorzubereiten. Neben dem Datenschutzaspekt punktet IDA durch die Anbindung interner Quellen und die Erstellung amts- oder rollenbezogener, spezialisierter KI-Assistenten ("IDA Individuell") im Rahmen des KI-Lab mit einer deutlich besseren Antwortqualität als generische Chatbots. Mit der Positionierung als persönliche virtuelle Assistenz und neue "Kollegin" werden zudem Vorbehalte abgebaut und das Entlastungspotenzial betont. Nach außen fungiert der 24/7 verfügbare, mehrsprachige Bürgerchatbot „Tom Hamme“ als innovatives Interface. Bei der Fachdigitalisierung fokussiert ein neues, ITIL-basiertes Priorisierungsmodell und die Orientierung an Best-Practices anderer Kommunen den Ressourceneinsatz auf Projekte mit hohem Effizienzpotenzial. Gemeinsam mit der neuen dezentralen Steuerungslogik mehrWERT werden starre Behördenstrukturen aufgebrochen und erhalten Fachämter die dezentrale Verantwortung über ihre

Ressourcen. KI-bedingte Effizienzgewinne verpuffen so nicht, sondern können von den Ämtern agil in Einsparpotenziale umgewandelt oder dorthin verschoben werden, wo persönliche Beratung den größten Nutzen stiftet. Die Bürger:innen profitieren von niedrigeren Zugangshürden, schnellerer Bearbeitungsgeschwindigkeit und neuen digitalen Angeboten.

Welchen ökonomischen Nutzen hat das Projekt?

Wie viele andere Kommunen steht die Stadt Hamm vor massiven finanziellen Herausforderungen. Bis zum Jahr 2030 droht ein strukturelles Haushaltsdefizit von über 100 Millionen Euro jährlich. Um die finanzielle Handlungsfähigkeit der Kommune dauerhaft zu sichern, sind als Haushaltssicherungsmaßnahme jährlich Personalkosten in Höhe von ca. 5,8 Mio. € einzusparen. Da die Aufgaben weiter wachsen und nicht auf Kosten der Bürger:innen oder Beschäftigten gespart werden soll, liegt der Fokus auf der digitalen Transformation der Verwaltung. Der strategische Einsatz von KI und Prozessautomatisierung ist der zentrale betriebswirtschaftliche Hebel zur Effizienzsteigerung und Sicherstellung der Handlungsfähigkeit der öffentlichen Daseinsfürsorge. Durch die dezentrale Verantwortung der Fachämter wird sichergestellt, dass KI-bedingte Effizienzgewinne systematisch in echte finanzielle Einsparpotenziale umgewandelt werden.

Ein entscheidender wirtschaftlicher Vorteil der KI-Strategie ist der konsequente Architektur-Fokus auf digitale Souveränität. Anstatt die gesamte Belegschaft flächendeckend mit kostspieligen, proprietären KI-Lizenzen (SaaS) globaler Großkonzerne auszustatten – was dauerhaft hohe, laufende Kosten verursachen würde –, setzt Hamm auf eine eigene leistungsstarke KI-Infrastruktur. Der interne KI-Assistent „IDA“ wird autark betrieben. Dieser Schritt verhindert einen teuren Vendor-Lock-in, macht die Stadt unabhängig von unkalkulierbaren Preisdiktaten am Softwaremarkt und senkt die Skalierungskosten drastisch. Jeder weitere Nutzer auf der eigenen Infrastruktur verursacht nur noch einen Bruchteil der Kosten im Vergleich zu klassischen Pro-Kopf-Lizenzmodellen.

Beschreiben Sie die Nachhaltigkeit der Lösung.

Digitale Souveränität wird in Hamm über die eigenen Stadtgrenzen hinaus gedacht. Die gesamte Architektur ist von Beginn an auf stadtweite Skalierung und bundesweite Nachnutzbarkeit ausgelegt. Durch den strikten Fokus auf offene Systeme und die Vermeidung proprietärer Schnittstellen (Vendor-Lock-in) fungiert die Strategie als direkte Blaupause für den gesamten öffentlichen Sektor. Andere Städte und Gemeinden können die architektonischen Ansätze und Workflows adaptieren, ohne teure Einstiegshürden oder unkalkulierbare Lizenzgebühren an Drittanbieter entrichten zu müssen. Das Projekt zeigt somit exemplarisch, wie Kommunen durch technologische Eigenständigkeit die Kontrolle über ihre digitale Zukunft behalten und gemeinsam die digitale Souveränität der öffentlichen Verwaltung in Deutschland stärken können. Dies gelingt unabhängig von Fördermitteln und trotz finanzieller Schwierigkeiten aus eigener Kraft.

Wie trägt das Projekt zur Stärkung der Digitalen Souveränität bei?

Die digitale Souveränität ist kein theoretisches Nebenprodukt, sondern ein strategischer Grundpfeiler der KI-Strategie der Stadt Hamm. Anstatt sich in eine einseitige technologische und wirtschaftliche Abhängigkeit globaler Tech-Konzerne zu begeben, setzt Hamm wo möglich konsequent auf Eigenkapazität, offene Standards und absolute Datenhoheit. Das Herzstück dieses Ansatzes bildet der interne KI-Assistent „IDA“. Für dessen Betrieb nutzt die Stadt eine eigene, leistungsstarke KI-Infrastruktur. Durch dieses souveräne Deployment behält die Stadtverwaltung die uneingeschränkte Kontrolle über die genutzten Modelle und die Datenströme.

Es fließen keine sensiblen behördlichen Informationen oder personenbezogenen Daten in unkontrollierbare, außereuropäische Cloud-Systeme ab. Dies sichert die Handlungsfähigkeit der Verwaltung und schützt das Vertrauen der Bürger:innen in die digitale Integrität des Staates. Gleichzeitig erkennt die Strategie an, dass ein vollflächiger Verzicht der Produkte von Hyper-scalern bei der gegebenen IT-Landschaft nicht realistisch ist. Allerdings ermöglicht der bewusste Aufbau eigener infrastruktureller Ressourcen und von Know-How sowie ein

agnostischer Ansatz, mittel bis langfristig auf Open-Source-Produkte oder spannende Initiativen der digitalen Souveränität wie openDesk des ZenDis umstellen zu können.

Projektwebsite

<https://digitaleshamm.de/ki-und-datenstrategie/>

Umsetzungspartner

Die Umsetzung der KI-strategie erfolgt gemeinsam mit zahlreichen Softwarepartnern, z.B. Roboyo für RPA und neuraflo für den Chatbot "Tom Hamme". Zudem setzt die Stadt Hamm bei der Fachdigitalisierung mit KI auf bewährte Partner wie Doxis, Picture, Zammad, GovRadar usw. Der Bürgerchatbot wurde gemeinsam mit der Hochschule für Polizei und öffentliche Verwaltung (HSPV NRW) konzeptioniert.

Zusätzliche Dokumente

[KI-Strategie-der-Stadt-Hamm_1_2.pdf](#)