



Auszug aus dem substantziellen Protokoll 151. Ratssitzung vom 27. August 2025

4981. 2024/380

**Postulat von Patrik Brunner (FDP) und Flurin Capaul (FDP) vom 21.08.2024:
Realisierung eines Chat-Bots für Anfragen der Einwohnerinnen und Einwohner
der Stadt**

Gemäss schriftlicher Mitteilung ist der Vorsteher des Finanzdepartements namens des Stadtrats bereit, das Postulat zur Prüfung entgegenzunehmen.

***Patrik Brunner (FDP)** begründet das Postulat (vergleiche Beschluss-Nr. 3545/2024): Die Webseite der Stadt Zürich ist ein Moloch. Wenn ich dort etwas suche, finde ich zuerst sechs falsche Resultate, bevor ich das Gesuchte finde. Der Branchenstandard geht weg von Suchresultaten und hin zu Antworten – am besten in Dialogform. Das wollen wir der Stadt Zürich und ihrer Webseite ermöglichen. Die Informationen sollen einfach aufbereitet als Antwort daherkommen. Es geht auch um Barrierefreiheit. Nicht alle Bewohner*innen dieser Stadt sind im Umgang mit dem Internet oder der Beamtensprache geübt. Nicht alle kennen die komplizierten Wörter, die sie eingeben müssten, um einen guten Treffer zu landen. Bei der Suche nach Informationen zur Energiekostenzulage könnte ein Chat-Bot beispielsweise Abhilfe schaffen. Es braucht nur zwei, drei einfache Prompts und man kann sich sogar dialogisch über das Thema unterhalten. Wenn man es noch weiterführen würde, könnte man gleich den Antrag ausfüllen oder Tipps und Tricks geben. Dieses Postulat soll ermöglichen, dass wir mit einem Chat-Bot einfach, hürdenlos, barrierefrei und schnell zu Antworten kommen. Wir wissen, dass es gewisse Probleme mit solchen Chat-Bots gibt. Es kann zu Falschinformationen kommen, das ist mir bewusst. Aber wir vertrauen der Informatikabteilung bei der Umsetzung. Wir wollen den Chat-Bot nur mit städtischen Daten füttern: Er soll nicht auf das breite Netz zugreifen und andere Quellen nutzen. Er soll sich mit der Stadt Zürich beschäftigen. Zu diskutieren wäre, ob man kantonale Stellen dazunehmen sollte. Bei der Prämienverbilligung gäbe es sicher einige Informationen, die man von der kantonalen Seite beziehen könnte.*

***Michael Schmid (AL)** begründet den namens der AL-Fraktion am 4. September 2024 gestellten Ablehnungsantrag: Ich bin eigentlich mit allem, was Patrik Brunner (FDP) gesagt hat, einverstanden. Es ist sehr wichtig, dass die öffentliche Hand die Informationen vollständig, klar verständlich, sauber strukturiert und auf verschiedene Arten für möglichst alle zugänglich macht. Eine Webseite ist heutzutage ein wichtiger Kanal dafür. Dass es bei Webseiten Standard wäre, sich über die Chatfunktion zu informieren, stimmt*



allerdings nicht. Vielleicht ist es Standard, dass alle ein Plug-in verwenden, das die Marketingabteilung cool findet, die Benutzer hingegen weniger. Den Grund nannte Patrik Brunner (FDP) selbst: Allzu verlässlich sind diese Informationen leider nicht. Wenn sie nicht verlässlich sind – und das ist bei Large Language Models (LLM) leider so –, dann ist die ganze Funktion mehr schädlich als nützlich. Da darf man sich tatsächlich auf die Informatiker, die sich damit beschäftigen, verlassen. Neue Technologien, um die Digitalisierung voranzutreiben, sollte man unbedingt einsetzen. Wenn es aber dazu führt, dass ich eine Energiekostenzulage nach der plausiblen Antwort des zürcherischen Chat-Bots beantrage und am Ende keine Zulage bekomme, weil mich der Chat-Bot falsch informiert hat, ist das doof. Setzen wir Technologien für jenen Zweck ein, für den sie sinnvoll sind.

Weitere Wortmeldung:

Karin Stepinski (Die Mitte): *Es wurde bereits viel gemacht. Wenn man zum Beispiel ein Baugesuch einreichen will, wird man auf der städtischen Internetseite mittlerweile Schritt für Schritt durchgeführt. Für gewisse Anliegen gibt es praktische Video-Tutorials. Wir finden das gut. Trotzdem ist die Fraktion Die Mitte/EVP überzeugt, dass ein Chat-Bot eine sinnvolle Ergänzung sein und die Nutzung der Homepage erleichtern kann. Die Frage ist die genaue Umsetzung. Michael Schmid (AL) hat recht: Es kann schwierig sein, das umzusetzen. Und ja, es können auch einmal falsche Antworten generiert werden. Aber das darf einen nicht abschrecken, die neuen Technologien einzusetzen. Schon ein einfacher regelbasierter Chat-Bot wäre hilfreich bei der Suche durch den Verwaltungsdschungel. Die Einführung eines lernenden Chat-Bots braucht natürlich eine datenschutzkonforme Umgebung und ist sicher aufwendiger und nicht so einfach umzusetzen. Diese Dinge werden aber ohnehin Zukunft sein. Eine Investition in eine städtische Umgebung mit Künstlicher Intelligenz (KI) bringt nicht nur für einen Chat-Bot Vorteile. Deshalb stimmt die Fraktion Die Mitte/EVP dem Vorstoss mit oder ohne Textänderung der GLP zu.*

Selina Frey (GLP) stellt folgenden Textänderungsantrag: *Grundsätzlich findet die GLP das eine gute Idee. Ein Chat-Bot kann unterstützend wirken. Es bedeutet nicht, dass seine Auskunft mit der Aussage eines oder einer Verwaltungsangestellten gleichgesetzt würde. Es soll einfach helfen, schneller zu Informationen zu kommen, die man sonst vielleicht nicht findet. Die GLP hat eine Kritik am Gesamttext. Es handelt sich wohl um ein Versehen, dass der Bot selbst mittels KI erstellt werden solle. Wir sind auch kritisch, weshalb es die Formulierung braucht, dass möglichst alle Dokumente der Stadtverwaltung berücksichtigt werden sollen. Wir haben klare Regeln, was für solche Fälle benutzt werden kann. Deshalb beantragen wir, dass der Absatz «Der Chat-Bot soll mittels Künstlicher Intelligenz ...» gestrichen wird. Mit dieser Textänderung finden wir es ein sehr gutes Anliegen und verweisen nur noch darauf, dass es bereits Umsetzungen gibt, bspw. beim Kanton. Man muss nicht alles neu erfinden, sondern kann sich austauschen.*

Weitere Wortmeldungen:

Dr. Roland Hohmann (Grüne): *Ich habe ChatGPT gefragt, was mögliche Gründe gegen die Einrichtung eines Chat-Bots für Anfragen von Einwohnerinnen und Einwohner einer*



Stadt sein könnten. Ich habe drei Antworten erhalten. Die erste geht in Richtung Datenschutz: Die Nutzung möglichst aller Dokumente und anonymisierter Anfragen könnte potenziell sensible Informationen enthalten, die nicht für solche Anwendungen geeignet sind. Der zweite Grund ist, dass die Implementierung eines Chat-Bots mit einem grossen finanziellen und personellen Ressourcenaufwand verbunden sein kann. Ressourcen, die möglicherweise besser in andere, dringlichere Projekte investiert werden sollten. Die Entwicklung und Wartung eines solchen Systems kann sich als komplex und kostspielig erweisen, ohne dass eine garantierte Verbesserung der Bürgerkommunikation erzielt wird. Der dritte Grund ist, dass ein Chat-Bot nicht alle Anfragen adäquat beantworten kann. Menschliche Interaktionen bleiben in vielen Fällen unerlässlich, um die Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern angemessen und richtig verstehen, bearbeiten und beantworten zu können. Mich und unsere Fraktion hat das überzeugt. Wir lehnen das Postulat ab.

Flurin Capaul (FDP): Ich kann Dr. Roland Hohmann (Grüne) beruhigen. Die erwähnten Gefahren und Probleme werden in der Umsetzung adressiert. Das ist heute Industriestandard. Wo sieht man das am besten? Auf Google. Anstatt hunderte Suchresultate gibt es eine Zusammenfassung eines Chat-Bots, der diese Antwort mit KI erstellt hat. Das ist es, was die meisten Leute heute anschauen. Das auch in der Stadt Zürich zu machen, ist keine Hexerei. Die Antworten müssen tatsächlich auch nicht perfekt sein. Es reicht, wenn sie besser sind als die heutigen Suchresultate. Bereits dann hat man einen Mehrwert, macht etwas für die Bürgerinnen und Bürger und hat eine höhere Zufriedenheit.

Ursina Merkler (SP): Ob die Textänderung der GLP angenommen wird, macht für uns einen Unterschied. Die SP ist der Meinung, dass die Themen, die auf der Webseite der Stadt Zürich behandelt werden, sehr umfangreich sind und sich zum Teil überschneiden. Zudem ist für jemanden, der das System nicht genau kennt, nicht immer klar, was auf Stadt-, Kantons- oder Bundesebene geregelt ist. So springt man von einer Seite zur anderen – wenn man überhaupt herausgefunden hat, wonach man suchen muss. Es gibt weitere Argumente, die für einen Chat-Bot sprechen. Die Webseite der Stadt Zürich darf auf jeden Fall benutzer*innenfreundlicher werden. Anstatt wild herumklicken zu müssen und am Schluss die Antworten trotzdem nicht zu finden, wäre es schön, direkt eine Antwort auf seine Fragen zu erhalten. Auf der anderen Seite sehen wir die Bedenken, die von GLP und Grünen geäussert wurden. Mit der Textänderung stimmt die SP dem Postulat zu, weil die Forderung damit lösungsorientiert und technologie-neutral ist. Es wird dann nicht mehr gefordert, dass zwingend alle Dokumente und Anfragen verwendet werden müssen, was unserer Ansicht nach problematisch sein könnte. Mit der Änderung kann eine sichere, schlanke und zweckmässige Lösung gewählt werden, die sowohl die Nutzerinnen als auch die Stadtverwaltung entlastet. Ohne Textänderung lehnen wir ab.

Patrik Brunner (FDP) ist mit der Textänderung einverstanden: Ich stimme mit sehr vielem überein, das Michael Schmid (AL) gesagt hat. Die Ängste teilen wir auch. Zur Sorge von Ursina Merkler (SP): Wir haben gesagt, wir nehmen die Textänderung an und die FDP ist eine der wenigen Parteien, die zu ihrem Wort steht. Natürlich wollen wir nicht, dass man einen Chat-Bot mit KI erstellt, sondern dass die KI dahintersteckt; dass man



4 / 5

keine Datenbank hat, die man abfragt, weil dann können wir genauso gut ein Excel hochladen. Die Bedenken zur Dokumentenanzahl und kantonalen Ebene habe ich ebenfalls aufgenommen. Es muss sauber evaluiert werden, welche für städtische Anfragen relevant sind. Wir haben grösstes Vertrauen, dass die Informatikabteilung das gut umsetzt.

Michael Schmid (AL): *Ich würde schon empfehlen, dass man eine Datenbank dahinter legt, sonst gibt es definitiv keine guten Resultate – auch vom Chat-Bot nicht.*

Namens des Stadtrats nimmt der Vorsteher des Finanzdepartements Stellung.

STR Daniel Leupi: *Der Stadtrat nimmt das Postulat entgegen. Es beruht allerdings noch auf einem Grundlagenirrtum, wobei es schon im August 2024 eingereicht wurde. Die städtische Webseite wurde mittlerweile komplett überarbeitet. Es wurden Tausende Seiten gestrichen. Sie ist nicht mehr nach Organisation aufgebaut, sondern nach Fragen, die die Bevölkerung bewegen. Aber man könnte nie zugeben, dass die Stadt Zürich tatsächlich etwas verbessert hat. Das gehört vielleicht zur Rollenteilung. Weil immer wieder suggeriert wird, dass wir noch in Steinplatten meisseln und diese per Pferdekurier hin- und herschieben, ist es mir manchmal zu blöd, mich in die Diskussion einzumischen. Deshalb habe ich beim vorangehenden Vorstoss nichts gesagt. Karin Stepinski (Die Mitte) hat gesagt, es sei die Zukunft. Selbstverständlich. Aber haben Sie das Gefühl, wir seien stehen geblieben und machten nichts? Wenn Sie die Stadt aufmerksam verfolgten, hätten Sie festgestellt, dass die Stadtpolizei am 18. August 2025 bekannt gab, dass sie zur Unterstützung der Verkehrspolizei einen Voice-Bot eingerichtet hat. Wir sind längstens daran. Mehr als andere. Der Vorstoss rennt total offene Türen ein. Aber es wurde zurecht gesagt, dass man genau hinschauen muss. Alle Daten reinzustellen, ist wegen des Datenschutzes ein absolutes No-Go. Deshalb bin ich froh, dass die Textänderung angenommen wird. Es gibt noch ein paar Hürden, wenn man das über die ganze Stadt mit allen Dokumenten machen will. Aber wir sind unterwegs. Wir sind auch daran, stadtintern ein eigenes «ChatGPT» zu entwickeln, das die Mitarbeitenden nutzen können. Es war heute auch von der Verordnung über elektronische Verfahrenshandlungen im Verwaltungsverfahren (VEVV) die Rede. Die Stadt Zürich war Frontführer. Wir hätten es auf den 1. Januar 2026 umsetzen können. Aber der Kanton war komplett überfordert, wobei wir das vorhergesehen haben. Mit der Textänderung ist das Postulat noch akzeptabler.*

Angenommene Textänderung:

Der Stadtrat wird aufgefordert zu prüfen, wie ein Chat-Bot zur Verfügung gestellt werden kann, der Anfragen von Einwohner und Einwohnerinnen der Stadt Zürich direkt beantwortet. Der Chat Bot soll mittels künstlicher Intelligenz (AI) erstellt werden. Als Basis für das Training des Large Language Model (LLM) sollen möglichst alle Dokumente der Stadtverwaltung sowie in den letzten Jahren gestellte Anfragen (anonymisiert; z.B. aus Züri wie Neu) genutzt werden.

Das geänderte Postulat wird mit 85 gegen 25 Stimmen (bei 0 Enthaltungen) dem Stadtrat zur Prüfung überwiesen.

Mitteilung an den Stadtrat



5 / 5

Im Namen des Gemeinderats

Präsidium

Sekretariat