

Johanna Mikl-Leitner  
Landeshauptfrau

**Landtag von Niederösterreich**

Landtagsdirektion

Eing.: 14.09.2026

Zu Ltg.-**1055/XX-2026**

Herrn  
Präsidenten d. NÖ Landtages  
Mag. Karl WILFING

St. Pölten, am 14. September 2026

LH-ML-L-16/243-2026

Sehr geehrter Herr Präsident!

Die im Rahmen der Anfrage des Abgeordneten Christoph Müller, BSc betreffend „NÖKI – Transparenz über Technologie, Kosten, Datenschutz, Verlässlichkeit und Nutzen des KI-Assistenten des Landes“, eingebracht am 04.08.2026, Ltg.-1055/XX-2026, an mich gerichteten Fragen beantworte ich, soweit diese in meine Zuständigkeit fallen und vom Anfragerecht umfasst sind, wie folgt:

Die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern sowie die Bereitstellung von aktuellen Informationen gehören zu den zentralen Aufgaben einer Verwaltung. Der Einsatz von jeweils zeitgemäßen und technisch adäquaten Informations- und Kommunikationsmitteln, Werkzeugen und Programmen entsprechen den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit, Sparsamkeit und Zweckmäßigkeit als Maximen des Handelns einer Verwaltung und sind bereits in der Bundesverfassung festgelegt.

Die Bereitstellung von Informationen sowie die Kommunikation mittels elektronischen bzw. digitalen Kanälen, insbesondere die Bereitstellung von Informationen auf der Landeswebseite [www.noel.gv.at](http://www.noel.gv.at), die Möglichkeit zur Kommunikation mit E-Mail sowie das Angebot zur Einbringung von Anträgen auf elektronischem Weg, basieren auf den aktuell geltenden rechtlichen Vorgaben und ermöglichen den Bürgerinnen und Bürgern die Nutzung unabhängig von Amtsstunden oder Öffnungszeiten ohne zeitliche Einschränkung täglich und rund um die Uhr. Die Nutzung der elektronischen Medien durch die Landesverwaltung entspricht dem Stand der Technik und damit auch den bereits genannten Grundsätzen der Verwaltung.

In der Vergangenheit konnten Bürgeranfragen ausschließlich durch persönliche Vorsprachen, telefonisch oder schriftlich bzw. per E-Mail beantwortet werden, was insbesondere im Fall von akuten Ereignissen und Begebenheiten nur durch eine massive Erhöhung der personellen Ressourcen verbunden mit einer gravierenden Ausweitung der Einsatzzeiten zu bewerkstelligen war. Durch den Einsatz eines Onlineratgebers unter Verwendung eines Fragebaumes, bei dem Antworten zu vordefinierten Fragen hinterlegt waren, gelang es bereits im Rahmen der NÖ Strompreisrabattförderung mehr als 1 Million Anfragen erfolgreich zu beauskunften. Die verbleibenden ergänzenden Anfragen, insbesondere mit individuellen Abklärungen konnten vom bestehenden Betreuungsteam mit zeitlich eingeschränkten geringen Ressourcenanpassungen bewältigt werden.

Die permanente Weiterentwicklung im Bereich der digitalen Technologien führte zu einem zunehmenden Einsatz von intelligenten Chatbots auf Basis Künstlicher Intelligenz in vielen Lebenslagen.

### **Projekt „NÖKI“**

Mit dem Einsatz von „NÖKI“ als Chatbot auf Basis künstlicher Intelligenz stellt die NÖ Landesverwaltung den Niederösterreichinnen und Niederösterreichern ein qualitätsgesichertes Angebot zur Verfügung, das täglich 24 Stunden lang genutzt werden kann. Neben dieser umfassenden Nutzungszeit besteht die Möglichkeit, dass eine sehr große Anzahl von Anfragen gleichzeitig zielgerichtet beantwortet werden kann, wodurch Wartezeiten vermieden werden können. Damit steht mit „NÖKI“ der NÖ Landesverwaltung ein Tool zur Verfügung, das zum Beispiel bei Katastrophenereignissen eine rasche und einfache Informationsbereitstellung und Auskunftserteilung ermöglicht.

Die Aktualität und Richtigkeit von erteilten Auskünften hat in der NÖ Landesverwaltung höchste Priorität. Damit ist die Datengrundlage, auf die „NÖKI“ zugreifen kann, auf die Website des Landes NÖ beschränkt bzw. auf die von der NÖ Landesverwaltung autorisierten Beiträge. Im System-Prompt ist als strikte Arbeitsgrundlage eingestellt, dass vor der Antwort passende Informationen aus der Website des Landes Niederösterreich bzw. in autorisierten Beiträgen gesucht werden müssen. So wird sichergestellt, dass „NÖKI“ an echte und sichere Daten gebunden ist und keine Antworten auf Basis bloßer Vermutungen gibt bzw. halluziniert.

Kann „NÖKI“ keine passende bzw. verlässliche Information finden, antwortet er wie folgt: *„Bitte konkretisieren Sie Ihre Frage. Alternativ erhalten Sie weitere Informationen beim Bürgerservice – telefonisch unter 02742 / 9005-9005 oder per E-Mail an [buergerbuero.landhaus@noel.gv.at](mailto:buergerbuero.landhaus@noel.gv.at)“*

## Datengrundlage und Aktualität

Die Website des Landes Niederösterreich [www.noel.gv.at](http://www.noel.gv.at) dient der Information, Veröffentlichung aktueller Themen und der digitalen Servicebereitstellung für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen. Ebenso dient die Webseite als Datengrundlage für künstliche Intelligenz (KI)-basierte Programme. Alle Dienststellen der NÖ Landesverwaltung haben auf der Website des Landes NÖ über ihren Zuständigkeitsbereich, die Aufgaben und Leistungen zu informieren. Die Inhalte der Beiträge für die Landeswebsite werden durch die jeweiligen Dienststellen zur Verfügung gestellt, die redaktionelle Bearbeitung und Aufbereitung sowie Erstellung der Artikel und deren Publikation erfolgt durch das Content Management-Team der Abteilung Landesamtsdirektion/Service. Die zur Verfügung gestellten Inhalte sind seitens der verantwortlichen Dienststellen regelmäßig auf deren Aktualität zu überprüfen und zu aktualisieren. Die Inhalte der Website des Landes Niederösterreich werden automatisiert einmal täglich für die Nutzung durch „NÖKI“ abgeglichen.

## Nutzungsbedingungen

Vor Nutzung von NÖKI müssen die Nutzungsbedingungen akzeptiert werden.

Um auf die Neuheit dieses Tools in der NÖ Landesverwaltung hinzuweisen, erscheint folgender Text: „NÖKI lernt laufend dazu und wir bedanken uns für Anregungen an: [buergerbuero.landhaus@noel.gv.at](mailto:buergerbuero.landhaus@noel.gv.at)“

Die weiteren Nutzungsbedingungen lauten wie folgt angeführt:

*„Wer: Jeder kann den Chatbot benutzen.“*

*Was: Der Chatbot bietet Informationen zu Behördenthemen, ist jedoch kein Ersatz für persönliche Beratung.*

*Nicht erlaubt: Das Versenden von illegalen Inhalten, Spam oder das Teilen fremder personenbezogener Daten ist untersagt.*

*Daten: Chat Inhalte werden anonymisiert gespeichert.*

*Haftung: Der Chatbot ist ein Hilfsmittel – da es sich um eine KI-Anwendung handelt, können Fehler nicht ausgeschlossen werden, weshalb eine Haftung diesbezüglich nicht übernommen werden kann. Machen Sie wichtige Entscheidungen generell und auch hier nicht allein von der KI abhängig.*

*Kontakt: Für Fragen und weitere Informationen erreichen Sie uns unter [buergerbuero.landhaus@noel.gv.at](mailto:buergerbuero.landhaus@noel.gv.at)*

### Datenschutzhinweis

*Wir speichern nur Ihre anonymisierten Chat Nachrichten und setzen keine Cookies ein. Ihre Daten werden ausschließlich nach DSGVO verarbeitet. Weitere Details finden Sie in der vollständigen Datenschutzerklärung: <https://www.noel.gv.at/noel/Datenschutz.html>.*

*Vielen Dank, dass Sie den Chatbot der Niederösterreichischen Landesverwaltung nutzen!“*

Wenn man den Button „Akzeptieren“ drückt, erscheint das Eingabefeld und man kann prompten, d.h. eine gezielte Aufgabe, Frage oder Arbeitsanweisung in Textform geben.

Drückt man den Button „Ablehnen“ wird das NÖKI-Fenster wieder ausgeblendet und man befindet sich ausschließlich wieder auf jener Seite der Website des Landes Niederösterreich, die man zuletzt aufgerufen hatte. Am Ende des Antwort-Textes wird jene Internetadresse mit der konkreten URL (Uniform Re-source Locator) angeführt, die von „NÖKI“ als Datengrundlage für die Erstellung der Antwort verwendet wurde, sodass die Nutzerinnen und Nutzer unmittelbar durch Aufrufen der angezeigten Internetadresse die Richtigkeit der ausgegebenen Antwort mit der Datengrundlage verifizieren können.

### **Verbindlichkeit, Haftung und Service**

Für die Nutzerinnen und Nutzer besteht die Möglichkeit, sich bei Fragen zum „NÖKI“ sowie mit Anregungen an die Beratungsstelle beim Amt der NÖ Landesregierung mittels E-Mail an [buergerbuero.landhaus@noel.gv.at](mailto:buergerbuero.landhaus@noel.gv.at) zu wenden. Eine Kontaktaufnahme mit dem Absender bzw. der Absenderin der Rückmeldung sowie die Bearbeitung sämtlicher Eingaben erfolgt durch die Beratungsstelle beim Amt der NÖ Landesregierung in Abstimmung mit der Abteilung Landesamtsdirektion/Informationstechnologie bzw. weiteren zuständigen Fachabteilungen.

### **Bisherige Ergebnisse**

Im Zeitraum vom 01. Juli 2026 bis zum 20. August 2026 wurde „NÖKI“ insgesamt 7.515-mal aufgerufen (Ø 147 Nutzungen/Tag).

Im gleichen Zeitraum war kein Rückgang bei der Anzahl der Anruferinnen und Anrufer im Bereich des NÖ Bürgerservicetelefons sowie bei den schriftlichen Eingaben per E-Mail zu verzeichnen. Aufgrund der kurzen Dauer des Projektes sind derzeit keine seriösen Aussagen zu Einsparungen oder Effizienzgewinnen möglich.

Demgegenüber wird die Kontaktaufnahme per Telefon von bestimmten Kundengruppen der NÖ Landesverwaltung weiterhin bevorzugt in Anspruch genommen, selbst wenn dafür Wartezeiten in Kauf genommen werden müssen. Durch den Einsatz von NÖKI kann die Erreichbarkeit durchgehend an sieben Tagen in der Woche angeboten werden.

### **Auswertungen & Datenschutz**

„NÖKI“ wird DSGVO-konform im Rechenzentrum der Firma Hetzner in Deutschland betrieben. Alle Eingaben, Antworten und Metadaten verbleiben somit ausschließlich innerhalb der EU; ein Datentransfer in Drittländer findet nicht statt.

Als Sprachmodell wurde Claude Haiku 4.5 (bereitgestellt über AWS Bedrock in der EU) und als Vektorendatenbank qdrant.io (Azure Frankfurt/ Europa) eingesetzt.

Der Zugriff auf Betriebsdaten erfolgt lediglich durch Administratoren des Dienstleisters sowie der Abteilung Landesamtsdirektion/Informationstechnologie.

Der Zweck des Systems liegt in der Beantwortung von Fragen zu öffentlich zugänglichen Inhalten, daher wurde eine Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) als nicht erforderlich erachtet. Dennoch wurden entsprechende vertragliche Vorkehrungen betreffend Löschung von Daten sowie Ausschluss einer Nutzung der Daten durch den Dienstleister zu eigenen Zwecken vereinbart.

Es werden keine verbindungstechnischen Daten (beispielsweise IP-Adresse oder Webagent) vom Chatbot verarbeitet oder gespeichert. Damit ist nicht ableitbar, wie viele verschiedene Nutzerinnen und Nutzer in diesem Zeitraum „NÖKI“ aufgerufen bzw. genutzt haben sowie wie viele konkrete Fragen (Prompts) im Zuge einer einzelnen Nutzung an „NÖKI“ gestellt wurden. Die Anzahl der Nutzungen lässt damit keine Aussage darüber zu, wie viele Bürgerkontakte durch diese Anfragen ersetzt wurden und an welche konkreten Stellen bzw. Fachabteilungen sich alternative Bürgeranfragen gerichtet hätten.

Ergänzend verpflichten die vor jeder Nutzung zu akzeptierenden Nutzungsbedingungen die Nutzerinnen und Nutzer ausdrücklich, keine personenbezogenen Daten einzugeben.

Nach jeder Beantwortung einer Anfrage werden die Symbole „Daumen hoch“ und „Daumen runter“ angezeigt. Nutzerinnen und Nutzer können die erteilte Antwort somit als „Gute Antwort“ oder „Schlechte Antwort“ bewerten. Derzeit liegen noch keine repräsentativen Daten vor, um eine Aussage zur Nutzerzufriedenheit treffen zu können. Eine regelmäßige Evaluierung ist vorgesehen.

### **Technik, Vertrag und Kosten**

Die Technologie hinter „NÖKI“ basiert auf einer kompletten Neuentwicklung. Als einziges Element aus dem Vorgängerprojekt „KINOEB“ flossen die dort gewonnenen Erkenntnisse über den KI-Einsatz bei der Inhaltsgestaltung in das neue System ein.

Als zentraler Dienstleister wurde vergabekonform die Firma HeadwAI GmbH im Frühjahr 2025 beauftragt. Das Land besitzt alle für das Produkt NÖKI erforderlichen Rechte. Damit ist sichergestellt, dass das Land Niederösterreich laufend auf neue Entwicklungen auf dem Gebiet der künstlichen Intelligenz entsprechend reagieren kann.

Die Finanzierung dieser Maßnahmen erfolgte ausschließlich über Verträge und Projektbudget der Abteilung „Landesamtsdirektion/Informationstechnologie“.

Die einmaligen Gesamtkosten für das Projekt „NÖKI“, bestehend aus Konzeption, Entwicklung, Implementierung, Datenaufbereitung, Tests sowie der Inbetriebnahme, belaufen sich auf insgesamt 33.200,00 Euro netto. Dabei handelt es sich um einen Pauschalbetrag, weshalb sich eine Aufgliederung der Kosten erübrigt.

Die erforderlichen Anpassungen am bestehenden Content-Management-System (CMS) betrugen 4.010,34 Euro netto und eine erforderliche CMS-API-Schnittstelle verursachte einmalige Kosten von 24.400,00 Euro netto.

Für den laufenden Betrieb sowie die Wartung des Systems NÖKI sind monatliche Kosten in Höhe von 1.800,00 Euro netto veranschlagt. Dieses Budget umfasst ein Nutzungskontingent von 10.000 Anfragen pro Monat, welches derzeit zur Deckung des Bedarfs vollständig ausreicht. Sollte es zu einem sprunghaften Anstieg der Anfragen kommen, greifen bereits im laufenden Betrieb implementierte technische Schutzmechanismen, die eine Überlastung des Systems sowie missbräuchliche Nutzung verhindern. Für die Wartung der CMS-API-Schnittstelle entstehen monatliche Wartungskosten von 300,00 Euro netto.

### **IT-Sicherheit**

Sicherheitstechnisch werden Sprachmodellblockierungen durch automatisierte Prompt-Injection-Tests mit 100 Test-Prompts überprüft, und nach jedem Update erfolgen Regressionstests anhand von 10 definierten Testfragen. Die Sicherheit des Systems wird durch ein mehrstufiges Konzept gewährleistet, das regelmäßige Prüfungen einschließt.

Mit freundlichen Grüßen

Johanna Miki-Leitner eh.