

Worms

Wormel hilft bei Bürgeranliegen

[23.05.2025] Mit dem Chatbot Wormel steht auf der Website der Stadt Worms ab sofort ein innovativer Service zur Verfügung, der Bürgern rund um die Uhr den Zugang zu Informationen und vor allem zu Verwaltungsdienstleistungen erleichtert.

Die [Stadt Worms](#) baut die Digitalisierung ihrer Verwaltungsangebote weiter aus: Der neue, barrierefrei gestaltete Chatbot Wormel auf der städtischen Website ermöglicht es Nutzenden künftig, schnell und unkompliziert Antworten auf Fragen zu städtischen Dienstleistungen zu erhalten, ohne lange durch verschiedene Webseiten navigieren zu müssen. Bei Bedarf kann der Chatbot auch Kontaktformulare an die Stadtverwaltung weiterleiten, um individuelle Anliegen zu klären. Seine Hauptsprache ist Deutsch, eine automatische Übersetzung in zahlreiche weitere Sprachen (wie etwa Englisch, Arabisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, und Türkisch) ist ebenfalls möglich. Entwickelt wurde Wormel in Zusammenarbeit mit der Firma [Assono](#).

Wie die Stadt Worms weiter mitteilt, wird Datenschutz beim neuen Chatbot großgeschrieben. Welche Daten im Gespräch mit dem Chatbot erhoben werden, hängt dabei laut Stadtverwaltung jeweils vom Anwendungsfall und inhaltlichen Aufbau der Dialoge ab. Bei bestimmten Anfragen (insbesondere Kontaktformulare) würden explizite Daten angefragt. Die Daten können zur Bearbeitung und Beantwortung der Anfragen sowie zur Verbesserung des Chatbots innerhalb der Stadtverwaltung Worms weitergeleitet werden. Sie werden außerdem an Assono weitergeleitet, wo der Chatbot technisch betrieben wird. Eine Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland erfolgt nicht.

„Mit Wormel schaffen wir einen weiteren Schritt in Richtung digitaler Bürgernähe und erleichtern den Zugang zu städtischen Dienstleistungen“, erklärt Oberbürgermeister Adolf Kessel, „der Chatbot ist ein Beispiel dafür, wie wir die Digitalisierung nutzen, um den Service für unsere Bürgerinnen und Bürger noch nutzerfreundlicher zu gestalten.“

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, Chatbot, Worms