

## Chatbot unterstützt Gesundheitsamt

**[13.11.2025] Ein Chatbot beantwortet jetzt rund um die Uhr die am häufigsten gestellten Bürgerfragen an das Gesundheitsamt der StädteRegion Aachen. Er kommuniziert in neun Sprachen und soll beständig an die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger angepasst werden.**

In der [StädteRegion Aachen](#) werden Bürgerfragen zu Gesundheitsthemen und Serviceangeboten des [Gesundheitsamts](#) jetzt von einem Chatbot beantwortet. Wie das Gesundheitsamt mitteilt, folgt es damit dem Vorbild des Ausländer- und des Straßenverkehrsamts des nordrhein-westfälischen Kommunalverbands. Der Chatbot beantwortet die Fragen rund um die Uhr. So werden die Mitarbeitenden im Gesundheitsamt entlastet, während die Bürgerinnen und Bürger schnell und unkompliziert Antworten erhalten. Zu finden ist er auf der Website des Gesundheitsamts.

Zum Start könne der Chatbot die dem Gesundheitsamt bekannten häufigsten Fragen beantworten. Dazu zählen Lebensmittelbelehrungen, Prävention und Hygiene ebenso wie Öffnungszeiten und Kontaktinformationen. Er basiere auf offiziellen Informationen. Er stelle keine Diagnosen, sondern gebe allgemeine Hinweise. Der Chatbot ist einfach zu bedienen, barrierearm und inklusiv gestaltet. Er kommuniziert auf Deutsch, Niederländisch, Französisch, Englisch, Spanisch, Arabisch, Türkisch, Russisch und Ukrainisch. Die Nutzung ist datenschutzkonform, erfordert keine Registrierung und benennt bei Bedarf Ansprechpersonen im Gesundheitsamt, erklärt dieses des Weiteren. Um den Chatbot gezielt an die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger anzupassen, werde er in der Anfangsphase schrittweise eingeführt und kontinuierlich verbessert. Eine Feedbackfunktion ermögliche diese beständige Optimierung.

Anfang des Jahres 2026 soll ein weiterer Chatbot in der Städteregion die Arbeit aufnehmen, heißt es in der Mitteilung des Gesundheitsamts. Er werde Fragen rund um die Themen Elterngeld und Schwerbehindertenrecht im Versorgungsamt beantworten.

(ve)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Chatbot, StädteRegion Aachen