

Velen

Von der Baustelle in den Chat

[08.12.2025] In Velen wird auch die Bürgerkommunikation smart. Um ein umfangreiches innerstädtisches Umbauvorhaben zu begleiten, nutzt die Stadt einen KI-Chatbot, der Bürgerinnen und Bürgern alle Fragen unmittelbar beantwortet – ohne Anruf bei der städtischen Servicehotline, ohne Wartezeit.

Ramsdorf – ein Ortsteil der nordrhein-westfälischen Stadt [Velen](#) – erneuert seine Innenstadt. Für die Anwohner bedeutet das eine große Veränderung, die zahlreiche Fragen aufwirft. Wann geht es in meiner Straße weiter? Wo kann ich parken? An wen kann ich mich mit meinem Anliegen wenden? In solchen Bauphasen kommt die Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung oft ins Stocken. Die Stadt Velen will das ändern und hat zu diesem Zweck einen KI-Agenten bereitgestellt, einen digitalen Chat-Assistenten, der Bürgerfragen sofort und flexibel beantwortet. Rund um die Baustelle hängen Schilder mit QR-Codes, die Anwohner mit dem Smartphone scannen können, um direkt mit dem KI-Bot verbunden zu werden. „Wir wollten nicht nur unsere Stadt für die Bürger smart gestalten, sondern auch ihren Umbau. Uns war wichtig, dass es eine einfache und schnelle Kommunikation zwischen der Verwaltung und den Anwohnern gibt,“ sagt Natalie Jakubik von der Wirtschaftsförderung Velen.

Transparenz und Datenkontrolle

Zum Einsatz kommt in Ramsdorf die KI-Lösung Prompt des lokalen Softwareherstellers [Tobit Software](#), die sich bereits in der Außenkommunikation von Unternehmen und Kommunen bewährt hat. Wie Tobit berichtet, beantwortet der KI-Agent einfache wie auch komplexe Anfragen präzise, freundlich und verständlich. Er beherrscht jede Sprache, sodass auch nicht-deutschsprachige Anwohner problemlos Informationen erhalten. Dem Agenten können über eine Anbindung oder manuelle Eingabe Informationen in natürlicher Sprache mitgegeben werden, die er dann im Chat an die Bürger weitergibt. Ein selbst entworfener Charakter kann ihm eine persönliche Note verleihen. Das Besondere aber ist die Administration: Alle gestellten Fragen sind in Echtzeit von der Stadt einsehbar, sodass die Verwaltung bei Bedarf eingreifen kann. Gleichzeitig sieht sie, welche Fragen häufig gestellt werden und kann die Wissensbasis entsprechend erweitern. Die Informationen sind jederzeit anpassbar. So entlastet das System die Stadtverwaltung erheblich, schafft Transparenz und sichert die volle Datenkontrolle.

Wandel zur Smart City

Der gezielte Einsatz von Prompt ist kein Einzelprojekt, sondern Teil eines größeren Umbaus der Stadt Velen zur Smart City. Zu den Vorhaben zählen ein digitaler Stadtgutschein, ein mobiler Fahrradverleih zur Belebung der Innenstadt und ein Online-Ticketing-System für lokale Events. Tobit Software liefert die technische Basis: Das Betriebssystem chayns bündelt alle städtischen Dienste in einer zentralen App. Geplant ist eine darauf aufbauende SuperApp, die zusätzlich Vereine, Einzelhandel und Restaurants einbinden soll. So entsteht ein komplex vernetztes, stadt-eigenes Ökosystem. Die SuperApp kommt bereits in anderen Städten zum Einsatz, beispielsweise in Ahaus ([wir berichteten](#)). Velen zeige mit diesem Projekt, dass auch kleine Kommunen selbstbestimmt vorangehen können. Es braucht keine großen Budgets, sondern die richtigen Ideen und den Mut, sie umzusetzen, betont Tobit.

(sib)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Tobit Software, Chat, Smart City, Velen