Kreis Barnim

Chatbot hilft durch Verwaltungsdschungel

[24.03.2026] Um seinen Bürgerservice moderner, zugänglicher und effizienter zu gestalten, bietet der Kreis Barnim nun einen KI-gestützten Chatbot auf seiner Website an. Das System beantwortet in 100 Sprachen ebenso wie in Leichter Sprache rund um die Uhr Fragen zur Verwaltung, wofür es die entsprechenden Inhalte der Website zusammenfasst.

Ein mit Künstlicher Intelligenz (KI) arbeitender Chatbot ergänzt jetzt die neu gestartete Internetseite der Kreisverwaltung Barnim. Wie die Brandenburger Kommune mitteilt, will sie den Bürgerinnen und Bürgern damit eine schnelle, unkomplizierte und barrierearme Orientierung im breiten Angebot der Kreisverwaltung ermöglichen. Der Bot kann anonym und ohne Anmeldung genutzt werden und beantwortet rund um die Uhr Fragen zu Zuständigkeiten, Ansprechpersonen, Verwaltungsleistungen sowie Angeboten des Landkreises. Beispielhaft genannt seien Informationen zur Kfz-Zulassung, zu Sozialleistungen, zur Abfallentsorgung sowie zu Bildungsangeboten.

Die Bürgerinnen und Bürger können die Fragen so formulieren, wie sie diese im persönlichen Gespräch stellen würden. Es sind laut Barnim keine besonderen Fachbegriffe oder komplizierten Suchwörter erforderlich. Der Chatbot erkenne das Anliegen und stelle die passenden Informationen aus den hinterlegten Inhalten zusammen – auf Wunsch auch in Leichter Sprache. Zudem beherrsche das System mehr als 100 Sprachen.

Als Informationsgrundlage dienen dem Chatbot die Inhalte der Website des Landkreises sowie eine Schnittstelle zum Redaktionssystem des Landes Brandenburg, in dem im Zuge der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) sämtliche Verwaltungsleistungen des Landkreises hinterlegt seien. Das System lerne kontinuierlich dazu und werde auf Grundlage realer Anfragen weiter verbessert. Wie gut der Bot ihr Anliegen bewerkstelligt hat, können die Bürgerinnen und Bürger per integrierter Bewertungsfunktion mittels Daumen hoch oder runter samt Kommentar direkt rückmelden.

Die Kreisverwaltung versteht den Chatbot als ergänzenden Service. Die persönliche Beratung, individuelle Sachverhaltsprüfungen und verbindliche Entscheidungen bleiben Aufgabe der zuständigen Fachbereiche.

(ve)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Chatbot, Kreis Barnim