

Bingen

Beliebter Chatbot

[18.06.2026] Der Binger Chatbot BIN-KI erfreut sich großer Beliebtheit: Mehrere tausend Bürgeranfragen gingen seit Jahresbeginn ein, eine mehrsprachige Eingabe ist im Echtbetrieb und weitere Ausbauschritte befinden sich bereits in der Umsetzung.

Die Stadt [Bingen am Rhein](#) hat eine Zwischenbilanz zu ihrem Chatbot gezogen: Im laufenden Jahr 2026 hat BIN-KI bereits über 7.500 Nachrichten mit Bürgerinnen und Bürgern ausgetauscht – Anfragen, welche die Fachbereiche andernfalls per Telefon, E-Mail oder persönlich erreicht hätten. Der Chatbot fungiert damit als wirksame erste Anlaufstelle für Standardanfragen, so die Stadtverwaltung.

Oberbürgermeister Thomas Feser sagt: „Die hohe Nutzungsfrequenz zeigt: BIN-KI ist kein Nischenangebot, sondern hat sich als echte Ergänzung zu den klassischen Kommunikationswegen der Verwaltung etabliert.“ Gerade in Zeiten von Fachkräftemangel und steigender Anfragemenge ist der Chatbot für die Stadt damit nicht nur ein Serviceangebot, sondern ein wirksames Entlastungswerkzeug für die Fachbereiche.

Mehrsprachig, barrierefrei, rund um die Uhr

Der Chatbot, der direkt über die Startseite erreichbar ist, ist mehrsprachig und rund um die Uhr verfügbar. Für die Verwaltung bedeutet das weniger Routineanfragen in den Fachbereichen, kürzere Wartezeiten am Bürgerservice-Telefon und eine bessere Datenbasis darüber, welche Themen die Bürgerschaft tatsächlich bewegen, teilt die Stadt des Weiteren mit.

Die Anfragen deckten die gesamte Bandbreite kommunaler Themen ab – von Bürgerservice und Mobilität bis zu Kultur und sozialen Anliegen. Diese Auswertungen fließen systematisch in die Weiterentwicklung der Wissensbasis ein: Inhalte, die häufig nachgefragt werden, würden gezielt ausgebaut; Lücken würden erkannt und geschlossen. Mit der jüngst eingeführten Spracheingabe sei zudem die Barrierefreiheit deutlich verbessert worden.

Voicebot und Mitarbeiter-KI-Tool als nächste Schritte

Die Stadt versteht BIN-KI ausdrücklich als Plattform: Auf der bestehenden Basis lassen sich künftig weitere Anwendungsfälle aufsetzen – etwa interne Assistenzsysteme für Mitarbeitende, Formularassistenten oder eine engere Anbindung an Fachverfahren, so die Stadt. Als nächster Ausbauschritt sei ein Voicebot geplant. Da er auf dieselbe Wissensbasis wie BIN-KI zurückgreife, lasse er sich ohne nennenswerten Mehraufwand in den Betrieb überführen und erweitere das Angebot insbesondere für telefonische Anfragen. „Wir haben mit BIN-KI den Grundstein für eine skalierbare KI-Strategie in unserer Verwaltung gelegt“, betont der Digitalisierungsbeauftragte Adrian Sobiech und ergänzt: „Jeder weitere Use Case baut auf einer erprobten Infrastruktur auf – das spart Zeit und Kosten.“

Parallel führt die Stadt Bingen derzeit ein internes KI-Tool für ihre Mitarbeitenden ein – aufgesetzt auf derselben Plattform und im Rahmen einer interkommunalen Zusammenarbeit (IKZ) am Beispiel der niederrheinischen Kooperation um die Stadt Rees ([wir berichteten](#)). Die Kooperation steht weiteren

Kommunen aus Rheinland-Pfalz offen; interessierte Verwaltungen können sich gerne an egov@bingen.de wenden.

Tobias Bitzenbauer, Geschäftsführer der Firma [Merlin Digital Solutions](#), sagt: „Bingen macht genau das vor, was wir aus unserer Sicht aktuell flächendeckend brauchen: mit dem Chatbot in die KI-gestützte Verwaltung einsteigen, im laufenden Betrieb weitere Anwendungsfälle identifizieren und Schritt für Schritt darauf aufbauen. Nur so begegnen wir den Herausforderungen, vor denen der öffentliche Sektor heute steht.“

(ba)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bingen, Bürgerservice, Chatbot, Portale, Voicebot