

Gütersloh

## Chatbot erweitert Service

**[22.06.2026] Die Stadt Gütersloh hat ihr Serviceangebot für Bürgerinnen und Bürger um einen Chatbot erweitert. Der digitale Assistent gibt in mehr als 100 Sprachen barrierefrei Auskunft. Ein Avatar im Rathausfoyer soll den Service künftig erweitern.**

Mit einem Chatbot auf der städtischen Homepage erweitert die Stadt [Gütersloh](#) ihr Service- und Informationsangebot für die Bürgerinnen und Bürger. Der virtuelle Assistent beantwortet seit 17. Juni 2026 Fragen zu allen Dienstleistungen und Angeboten der Stadtverwaltung, zu Veranstaltungen und vielem mehr – rund um die Uhr, in mehr als 100 Sprachen und barrierefrei.

Wie die Stadt Gütersloh mitteilt, kann man sein Anliegen schriftlich eingeben oder die Audiofunktion nutzen. Die KI durchforstete sämtliche Informationen, die auf der städtischen Internetseite zur Verfügung stehen. Formulare und Online-Dienstleistungen würden in der Auskunft verlinkt, sodass sie direkt angeklickt und geöffnet werden können. Das System hinter dem Chatbot berücksichtige die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

„Mit dem Chatbot verbessern wir unser umfangreiches Service- und Informationsangebot für die Gütersloherinnen und Gütersloher deutlich“, sagt der Erste Beigeordnete der Stadt Gütersloh, Henning Matthes. „Der Chatbot gibt Informationen zu Verfahren, benötigten Unterlagen, Zuständigkeiten und vielem mehr unabhängig von der Erreichbarkeit von Verwaltungsmitarbeitenden schnell und gebündelt aus.“ Carsten Schleppehorst, Beigeordneter für Digitalisierung, IT, Personal, Organisation und Feuerwehr, hält fest: „Mit immer mehr Online-Angeboten ermöglichen wir einen niedrighwelligen Zugang zur Stadtverwaltung und machen es den Bürgerinnen und Bürgern leichter, ihre Behördenangelegenheiten zu erledigen. Der Chatbot ist ein weiterer wichtiger Baustein der fortschreitenden Digitalisierung unserer Verwaltung.“

### Fremdsprachen und Avatar

Eine wichtige Erleichterung für alle Personen, die der deutschen Sprache noch nicht ausreichend mächtig sind, stellt die Fremdsprachenkompetenz des Chatbots dar. „Der Chatbot wurde mit mehr als 100 Sprachen programmiert und antwortet automatisch in der Sprache, in der er angeschrieben oder angesprochen wird“, hebt Sozialdezernent Henning Matthes hervor. Auch in Leichter Sprache sei die Kommunikation möglich.

Erweitert wird der neue Service im Laufe des Jahres nach Angaben der Stadt Gütersloh noch durch einen Monitor im Rathausfoyer. An dieser Stele können Bürgerinnen und Bürger mit einer computeranimierten Person, einem Avatar, per Sprache kommunizieren, um die gewünschten Informationen zu erhalten.

(ba)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Avatar, Bürgerservice, Chatbot, Gütersloh, Portale