Kreis Gütersloh

Chatbot hilft bei Anträgen

[12.11.2026] Das Jobcenter des Kreises Gütersloh setzt einen KI-basierten Formular-Chatbot ein, der Bürgerinnen und Bürger beim Ausfüllen des Erstantrags auf Grundsicherung unterstützt. Der digitale Assistent namens JoDi führt durch das Formular, erklärt Fachbegriffe und prüft eingereichte Unterlagen. Künftig soll er auch bei weiteren Anträgen zum Einsatz kommen.

Wer beim Jobcenter des Kreises Gütersloh online einen Erstantrag auf Grundsicherung stellt, kann sich dabei ab sofort von einem KI-basierten Chatbot unterstützen lassen. Wie die Kreisverwaltung mitteilt, führt der digitale Assistent namens JoDi die Antragstellenden im Dialog durch das Formular und überträgt ihre Antworten automatisch in die entsprechenden Felder. Entwickelt und integriert wurde die Lösung gemeinsam mit dem Anbieter bol Systemhaus.

Der Chatbot startet automatisch beim Aufrufen des Antragsformulars, sowohl über die Jobcenter-App auf dem Smartphone als auch über die Website des Kreises. In einem Chat-Fenster stellt JoDi Fragen zu den benötigten Angaben und trägt die Antworten unmittelbar in das Formular ein. Bei Bedarf erklärt der Assistent Fachbegriffe und korrigiert Rechtschreibfehler. Die Kommunikation ist in verschiedenen Sprachen möglich, darunter Englisch, Französisch, Arabisch und Russisch. Auch Leichte Sprache wird unterstützt.

Darüber hinaus kann JoDi eingereichte Unterlagen prüfen und die enthaltenen Daten mit den Angaben im Formular abgleichen. Nach Angaben des Kreises werden dabei die Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) eingehalten. Der Chatbot beantwortet außerdem allgemeine Fragen, etwa zu Öffnungszeiten und Kontaktdaten des Jobcenters.

„Neben einem verbesserten Service für die Bürgerinnen und Bürger versprechen wir uns auch, dass die Anträge, die bei uns eingehen, dadurch vollständiger werden und Rückfragen idealerweise bereits im Dialog mit JoDi geklärt werden konnten“, erklärt Jobcenter-Dezernentin Kathrin Falke.

Für die Entwicklung wurde der KI-Assistent unter anderem mit Gesetzestexten des Sozialgesetzbuchs II, Informationen der Bundesagentur für Arbeit und spezifischen Daten des Jobcenters Gütersloh ausgestattet. Laut Kreisverwaltung ließ sich die Lösung unkompliziert in das bestehende Formularmanagementsystem integrieren.

Derzeit gehen beim Jobcenter monatlich rund 180 Online-Erstanträge auf Grundsicherung ein. Durch die neue Unterstützung hofft die Verwaltung, den Anteil digital gestellter Anträge weiter zu erhöhen. „Im Sinne unserer Digitalstrategie sind wir mit dem KI-basierten Formular-Chatbot JoDi wieder ein gutes Stück weiter auf dem Weg hin zu einer stark digitalen Verwaltung“, sagt Landrätin Ina Laukötter.

Die Nutzung des Chatbots ist freiwillig. Antragstellende können die Funktion jederzeit schließen und das Formular ohne Unterstützung ausfüllen. Perspektivisch soll JoDi auch für weitere Formulare des Jobcenters zur Verfügung stehen.

(bw)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Chatbot, E-Formulare, Kreis Gütersloh, Sozialwesen