



Landkreis Havelland startet neuen, digitalen Bürgerassistenten „Theo“

03.07.2026

Wer ist für mein Anliegen zuständig? Wo finde ich das richtige Formular? Welche Unterlagen werden für einen Antrag benötigt? Antworten auf diese und viele weitere Fragen sollen Bürgerinnen und Bürger künftig schneller erhalten. Zum **01. Juli 2026** hat der Landkreis Havelland mit dem KI-gestützten Chatbot „**Theo**“ einen digitalen Bürgerassistenten eingeführt. Dieser steht sowohl auf der Internetseite der Kreisverwaltung als auch in der landkreiseigenen Mein HVL-App zur Verfügung.

Mit *Schnurrbart, Fliege und Schreibfeder* begleitet Theo die Nutzerinnen und Nutzer durch die vielfältigen Angebote der Verwaltung. Sein Name ist bewusst gewählt: Er erinnert an **Theodor Fontane**, der eng mit dem Havelland verbunden war und die Region in seinen Werken literarisch verewigt hat. Gleichzeitig steht Theo für einen modernen und unkomplizierten Zugang zu Informationen.

Bürgerinnen und Bürger können Theo beispielsweise zu Dienstleistungen und Zuständigkeiten, Öffnungszeiten und Kontaktdaten sowie zu Anträgen, Formularen, Gebühren und Fristen befragen. Der Assistent greift dabei auf die Wissensbasis der Kreisverwaltung zurück und liefert Antworten auf Grundlage der Informationen der Landkreis-Website sowie weiterer bereitgestellter Verwaltungsinformationen. Formulare und Online-Dienste werden direkt verlinkt und können unmittelbar aus dem Chat heraus aufgerufen werden.

Die Nutzung ist rund um die Uhr möglich. Eine Installation oder Anmeldung ist nicht erforderlich.

Besonderes Augenmerk liegt auf der Barrierefreiheit. Theo antwortet automatisch in der Sprache, in der er angeschrieben wird, und unterstützt mehr als 100 Sprachen. Zudem kann der Assistent Informationen in leichter Sprache bereitstellen. Eine Audio-Funktion ermöglicht die Sprach-Ein- und Ausgabe, sodass Fragen auch eingesprochen und Antworten vorgelesen werden können.

Technisch basiert Theo auf einer speziell für kommunale Anforderungen entwickelten Lösung. Entwickelt wurde die Technologie von **neuraflo**, einem GovTech-Unternehmen mit Standorten in Bremerhaven und Berlin, das bereits mit mehr als 100 Kommunen und Behörden zusammenarbeitet.

„Mit Theo machen wir unsere Verwaltung für noch mehr Menschen zugänglich. Dank der Mehrsprachigkeit, der Unterstützung von Leichter Sprache und der Audio-Funktionen können Bürgerinnen und Bürger Informationen einfacher und barriereärmer nutzen. Gleichzeitig entlastet Theo unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, indem häufige Fragen schnell und unkompliziert beantwortet werden. So gewinnen die Fachbereiche mehr Zeit für die persönliche Beratung und die Bearbeitung komplexer Anliegen.“, sagt **Landrat Roger Lewandowski**.

Der Landkreis Havelland freut sich über Rückmeldungen der Bürgerinnen und Bürger zum neuen digitalen Bürgerassistenten. Über die integrierte **Feedbackfunktion** können Nutzerinnen und Nutzer ihre Erfahrungen, Anregungen und Verbesserungsvorschläge direkt mitteilen. Das Feedback hilft dabei, Theo kontinuierlich weiterzuentwickeln und noch besser auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger abzustimmen.

Die **Mein HVL-App** steht Bürgerinnen und Bürgern kostenlos in den App Stores für iOS und Android zur Verfügung.

Antworten auf häufig gestellte Fragen zum digitalen Bürgerassistenten Theo finden Sie unter:
www.havelland.de/landkreis/theo/

