



Guten Tag, ich bin Theo!

Und ich bin hier, um Sie bei all Ihren Anliegen zu unterstützen.

Willkommen bei Ihrem digitalen Bürgerassistenten

Mit "**Theo**" bietet der Landkreis Havelland einen modernen, KI-gestützten Service, der Ihnen rund um die Uhr bei Fragen und Anliegen in der Mein HVL-App oder auf der Webseite zur Seite steht. Egal ob Informationen zu Behördenleistungen, Öffnungszeiten, Events oder sonstigen Anliegen – Theo hilft Ihnen schnell, unkompliziert und zuverlässig.

Wer ist Theo?

Theo ist ein intelligenter, auf künstlicher Intelligenz basierender Chatbot, der speziell für die Bedürfnisse von Bürgerinnen und Bürgern entwickelt wurde. Er versteht über 100 Sprachen und liefert sofort passende Antworten ganz ohne lange Wartezeiten oder Navigation durch App und Web.

Bitte beachten Sie, dass KI-Chatbots kontinuierlich weiterentwickelt werden - so auch Theo. Dabei lernt das System stetig dazu, kann jedoch in Einzelfällen auch noch Fehler machen. Alle Informationen erhalten Sie in unseren Chatbot FAQs.

Der Name "**Theo**" ist eine bewusste Hommage an **Theodor Fontane**, der eng mit unserer Region verbunden ist und das Havelland in seinen Werken literarisch geprägt hat. Gleichzeitig steht „Theo“ für einen modernen, nahbaren Begleiter.

Ihre Vorteile auf einen Blick

**24/7 erreichbar:** jederzeit Antworten auf Ihre Fragen

**Zuverlässige Informationen:** direkt aus Ihrer Kreisverwaltung

**Schnell & direkt:** keine langen Suchen mehr

**Einfach zu bedienen:** schreiben Sie einfach, wie Sie sprechen

**Barrierearm:** leicht verständlich und intuitiv





Guten Tag, ich bin Theo, der Chatbot des Landkreises Havelland, und unterstütze Sie gern bei all Ihren Anliegen.

## Wobei kann Theo helfen?

Theo unterstützt Sie unter anderem bei:

- Informationen zu Dienstleistungen und Zuständigkeiten
- Öffnungszeiten und Kontaktdaten
- Anträgen, Gebühren, Formularen und Fristen
- Häufig gestellten Fragen rund um den Landkreis

Und allem was Sie sonst noch so von uns wissen wollen!

## Gemeinsam digital in die Zukunft

Mit Theo geht der Landkreis Havelland einen Schritt in Richtung digitale Verwaltung. Unser Ziel ist es, den Bürgerservice einfacher, schneller und zugänglicher zu gestalten.

---

## Chatbot Knigge

### 1. Teilen Sie keine persönlichen Daten mit.

Bitte geben Sie im Chatbot keine sensiblen persönlichen Daten wie Ihren Namen, Ihre Adresse, Telefonnummer, Bankverbindung oder Passwörter an. Solche Informationen sind vertraulich und dürfen nicht weitergegeben werden.

Der Chatbot kann keine Auskünfte zu Ihrem individuellen Anliegen oder Bearbeitungsstand geben. Wenden Sie sich hierfür bitte direkt an die zuständige Stelle bzw. die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des entsprechenden Fachbereichs.

### 2. Stellen Sie Ihre Frage eindeutig.

Damit der Chatbot Ihnen bestmöglich weiterhelfen kann, ist es hilfreich, wenn Sie Ihr Anliegen möglichst konkret formulieren und dabei relevante Informationen, wie zum Beispiel Ihre zuständige Kommune, angeben. Außerdem erleichtert es die Bearbeitung, wenn Sie pro Satz nur eine Frage stellen.

Bitte beachten Sie: Theo befindet sich noch im Lernprozess. Wie jeder Chatbot kann auch er an seine Grenzen stoßen. Sollten Sie mit einer Antwort nicht zufrieden sein, können Sie Ihre Frage gerne erneut oder präziser formulieren.

### 3. Überprüfen Sie die Quelle der Antwort.

Der Chatbot ist bemüht, Ihre Fragen möglichst genau zu beantworten. Dennoch können vereinzelt Fehler oder Missverständnisse auftreten, weshalb die bereitgestellten Informationen nicht als verbindlich gelten sollten. Es empfiehlt sich daher, die Antworten kritisch zu prüfen und bei Bedarf zu verifizieren.

Bitte beachten Sie, dass die Auskünfte des Chatbots **keine rechtliche Verbindlichkeit** haben.

*Wir bitten um Ihr Verständnis.*

### 4. Nutzen Sie den Bot nicht in Notfällen!

Auch wenn Theo rund um die Uhr erreichbar ist, eignet er sich nicht für Notfälle, medizinische Fragen oder dringende Hilfeersuchen. In solchen Situationen sollten Sie umgehend professionelle Hilfe in Anspruch nehmen.

Wenden Sie sich bitte direkt an die entsprechenden Notrufstellen, zum Beispiel an die Polizei (110) oder die Feuerwehr bzw. den Rettungsdienst (112).

### 5. Geben Sie Theo Feedback.

Theo entwickelt sich stetig weiter; dabei hilft uns Ihr Feedback. Sie können die Antworten des Chatbots ganz einfach mit einem Daumen hoch oder Daumen runter bewerten. Wenn Sie möchten, können Sie

zusätzlich in einem Kommentarfeld angeben, was aus Ihrer Sicht nicht korrekt war oder verbessert werden kann.

Ihre Rückmeldungen werden ausgewertet und in zukünftige Updates einbezogen.

*Vielen Dank für Ihre Unterstützung!*