

PRESSEINFORMATION

Heusenstamm, 31.07.2026

Von „Nele“ bis „Heusi“: Heusenstamm digitalisiert weiter

135 Mitarbeitende arbeiten mit der internen KI-Plattform „nele.ai“ / Digitaler Assistent „Heusi“ wird gut angenommen / Mehr als 80 Online-Dienstleistungen

Heusenstamm, 30. Juli 2026. Die Stadt Heusenstamm baut ihre digitalen Angebote weiter aus – für die Bürgerinnen und Bürger ebenso wie in der Verwaltung selbst. Der Anspruch dahinter ist einfach: Anliegen schneller und verständlicher bearbeiten und zugleich dort Freiräume schaffen, wo persönliche Beratung gebraucht wird.

Sichtbarstes Beispiel ist der neue KI-Chatbot „Heusi“, der seit vergangener Woche auf der städtischen Website [heusenstamm.de](https://www.heusenstamm.de) zur Verfügung steht und bereits rund 1.100 Anfragen beantwortet hat. Er gibt rund um die Uhr Auskunft zu städtischen Leistungen und Angeboten und stützt sich dabei auf die öffentlich zugänglichen Informationen der Stadt. Diese Kommunikation kann nicht nur auf Deutsch, sondern in nahezu 100 Sprachen geführt werden. Den persönlichen Kontakt ersetzt „Heusi“ nicht, sondern ergänzt ihn um einen niedrigschwelligen, jederzeit erreichbaren Einstieg.

„Heusi“ ist Teil eines breiten digitalen Serviceangebots. Über das digitale Rathaus stehen inzwischen mehr als 80 Online-Dienstleistungen bereit. Termine im Bürgerbüro und beim Ortsgericht lassen sich online buchen – 2025 wurden auf diesem Weg rund 950 Termine vergeben, bis Ende Juli 2026 waren es bereits 700. Über den Mängelmelder gelangen Hinweise, etwa zu illegalen Müllablagerungen oder Schäden an Wegen, automatisch in die zuständige Fachabteilung. Zwischen April und Dezember 2025 gingen so 517 Meldungen ein, im ersten Halbjahr 2026 waren es bereits 551. Ordnungswidrigkeiten können über die digitale Privatanzeige unkompliziert gemeldet werden; seit Dezember 2024 wurde sie rund 240-mal genutzt, und die Nutzung nimmt weiter zu, sodass 2026 bereits 110 Verstöße angezeigt wurden. Im Bürgerbüro lassen sich biometrische Passbilder direkt vor Ort erstellen, und einkommensabhängige Kita-Gebühren können am Terminal beantragt werden – auch von Familien ohne eigene technische Ausstattung. Vereine und künftig alle Bürgerinnen und Bürger können zudem städtische Räume und Plätze online buchen.

Darüber hinaus weitet die Stadt die digitalen Zahlungsmöglichkeiten auf nahezu alle ihre Angebote aus. Seit dieser Woche sind Rechnungen und Mahnungen mit QR-Codes versehen, sodass sie – ähnlich wie Ordnungswidrigkeiten – direkt online bezahlt werden können. Zunächst steht die Zahlart PayPal zur Verfügung; weitere Zahlarten folgen in Kürze.

Für digitale Teilhabe im öffentlichen Raum sorgen die „Digitalen Dorflinden“. An 18 vom Land Hessen geförderten Standorten steht kostenfreies WLAN in Heusenstamm und Rembrücken zur Verfügung, das rege genutzt wird: Im Jahr 2025 verzeichnete die Stadt 17.190 Anmeldungen, von Januar bis Juli 2026 waren es bereits 15.940.

Ebenso konsequent treibt die Stadt die Digitalisierung im Inneren voran. Mit der datenschutzkonformen KI-Plattform „nele.ai“ arbeiten inzwischen 135 Mitarbeitende der Stadtverwaltung aus allen Bereichen; sie unterstützt bei Textentwürfen, E-Mails, Zusammenfassungen und Recherchen und schafft so Zeit für Aufgaben, die fachliches Urteil erfordern. Moderne Arbeitsplätze mit Cloud-Services, eine tabletgestützte Streckenkontrolle für Straßen und Wege sowie ein digitaler Zwilling für die Stadtplanung beschleunigen die internen Abläufe zusätzlich. Bei Datenschutz und IT-Sicherheit setzt die Stadt auf regelmäßige Sicherheitsaudits und die intensive Schulung der Beschäftigten. Ein digitales, audiovisuelles Schulungswerkzeug („WTT Campus Heusenstamm“) für alle Mitarbeitenden ist in Vorbereitung und geht im August an den Start.

Die Finanzverwaltung der Stadt Heusenstamm arbeitet seit Beginn des Jahres mit dem KI-gestützten Finanztool „IKVS“ (Interkommunales Vergleichssystem). Das Programm beschleunigt die Haushaltsplanung und hat eine interaktive Funktion. Damit wird das Thema Haushalt bürgernah dargestellt. Gleichzeitig errechnet die integrierte KI eine Prognose der Erträge und Aufwendungen für das laufende Haushaltsjahr. Dadurch können frühzeitig Abweichungen erkannt, die Gremien informiert und gegebenenfalls Gegenmaßnahmen beschlossen werden. Die Prognosen werden in einem vorgefertigten Bericht den Gremien öffentlich zur Verfügung gestellt.

„Digitalisierung ist für uns kein Selbstzweck, sondern eine Frage des guten Service – für die Menschen in unserer Stadt genauso wie für unsere Mitarbeitenden“, sagt Bürgermeister Steffen Ball. „Mit ‚Heusi‘ kommen die Bürgerinnen und Bürger schneller ans Ziel, und mit Werkzeugen wie ‚nele.ai‘ verschaffen wir unseren Kolleginnen und Kollegen mehr Luft für das, worauf es wirklich ankommt, beispielsweise die Beratung von Bürgerinnen und Bürgern. Wichtig ist mir dabei, dass wir jeden Schritt verantwortungsvoll und datenschutzbewusst gehen.“

Die Stadt wird ihr digitales Angebot Schritt für Schritt weiterentwickeln. Fragen und Anregungen rund um die Digitalisierung nimmt Monika Wolf, Digitalisierung und IT-Management, unter digitalisierung@heusenstamm.de entgegen.