

1. Speyerer KI-Labor

Digitalisierungspotenziale beim Wohngeldantrag



Kontakt:

Rena Wißmeier

+49 221 37689-39

Rena.Wissmeier@kgst.de

An der Deutschen Universität für Verwaltungswissenschaften in Speyer fand am 28. und 29. Juni 2023 ein KI-Labor statt, durchgeführt gemeinsam mit dem eGovCampus Graduiertenkolleg und der Stadt Herzogenrath. Es brachte zwei Tage lang Expertinnen und Experten zusammen, um in hierarchiefreiem und vertrauensvollem Raum ein praktisches Problem anzugehen, Ansatzpunkte für ein weiteres Vorgehen zu produzieren und erste konkrete Lösungsansätze zu formulieren.

Das interdisziplinäre Teilnehmendenfeld bestand aus Beschäftigten und Bürgermeistern aus Kommunen, Professoren und Studierenden, Vertreter:innen der Privatwirtschaft und der öffentlichen IT sowie KGSt-Referentin **Rena Wißmeier**. Ihnen allen ist eines gemeinsam: Sie blicken über den Tellerrand hinaus und sehen Möglichkeiten in der digitalen Transformation, die dem demografischen Wandel, der steigenden Arbeitsbelastung und den Herausforderungen für die Bürger:innen entgegenwirken.

Das Ziel des KI-Labors war es, den potenziellen Nutzen von Künstlicher Intelligenz am Beispiel der Wohngeldbeantragung und -bewilligung zu diskutieren und Automatisierungspotenziale zu ermitteln. Ausgehend vom nordrhein-westfälischen Wohngeldrechner, der auch in Herzogenrath eingesetzt wird, wurde in einem kreativen Prozess ein mögliches Vorgehen entwickelt, um durch den Einsatz neuer Technologien sowohl die Sachbearbeitung zu entlasten als auch Erleichterungen für die Antragsstellenden zu erreichen.

Erfahrungen aus ähnlichen Vorhaben und Vorgehensweisen, beispielsweise mit Chatbots, RPA und aus Innovation-Labs, wurden betrachtet. Auch die Visionen aus den OZG-Laboren im Digitalisierungsprogramm föderal des BMI wurden einbezogen. Diese hatten einen wirklich nutzerfreundlichen Antragsprozess im Blick und dachten das Once-Only-Prinzip bereits mit, wurden nur leider nicht so umgesetzt.

Wirklich zielführend wäre im Wohngeld eine Antragsstrecke, die zu Beginn noch nicht auf die Leistung festgelegt ist. Das bedeutet, dass die Bürgerinnen und Bürger sich nicht in den (Sozial-) Gesetzbüchern auskennen müssen. Als Startpunkt der Antragsstellung genügt die Information des Antragsstellers: "Ich habe nicht genug Geld zum Leben". Anschließend könnte ein digitaler



Interessierte aus Wissenschaft, Technik und Praxis trafen sich im Rahmen eines "Hackathons" in Speyer.

Assistent durch eine intelligente Abfrage herausfinden, auf welche Leistung ein Anspruch besteht und gezielt die dafür noch notwendigen Daten erfragen, diese leistungsrechtlich plausibilisieren und den Antrag zur zuständigen Behörde leiten. Der Bürger oder die Bürgerin würde eine Vorab-einschätzung erhalten, ähnlich wie bei Elster: "Voraussichtlich haben Sie Anspruch auf ...".

Trotz der positiven Ergebnisse zeigte sich erneut, dass die Umsetzung des OZG und die Unterstützung der Sachbearbeitung durch Automatisierung nach wie vor Herausforderungen mit sich bringen. Die bisher nicht Ende-zu-Ende gedachte Ausgestaltung führt dazu, dass für die Beschäftigten vor Ort häufig nicht der erhoffte Nutzen entsteht, beispielsweise wenn PDF-Dateien händisch abgetippt werden müssen, um sie weiter bearbeiten zu können.

Das volle Potenzial einer datengetriebenen Prozessautomation kann aufgrund des bisherigen Designs der Umsetzung kaum entfaltet werden. Die Finanzmittelströme sind festgelegt (Bund -> Länder) und es gibt kaum Spielraum für kommunale Ergänzungslösungen vor Ort, die eine vereinfachte und teilautomatisierte Verarbeitung in den Prozessen ermöglichen würden.