Nürnberg

KI-Tool für die Wohngeldstelle

[05.12.2024] In Nürnberg unterstützt seit Anfang des Jahres ein auf Künstlicher Intelligenz basierendes Tool die Wohngeldstelle bei der Bearbeitung der hohen Anzahl an Anträgen. Dieses soll nun in den Echtbetrieb überführt werden und könnte bayernweit Nachahmer finden.

Seit Anfang 2024 unterstützt ein auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierendes Tool die Wohngeldstelle der Stadt Nürnberg bei der Bearbeitung der hohen Anzahl an Anträgen. Durch die Wohngeldreform 2023 wurde der Kreis der wohngeldberechtigten Haushalte stark ausgeweitet und das Wohngeld deutlich erhöht. Im Jahr 2023 hat sich die Zahl mit 24.160 gestellten Wohngeldanträgen im Vergleich zum Vorjahr nahezu verdoppelt, teilt die Frankenmetropole mit. 2024 sei mit einem ähnlichen Niveau zu rechnen. Dies stelle nach wie vor eine große Herausforderung für das Sozialamt als Wohngeldbehörde dar. Die Stadtverwaltung begegne dieser mit zusätzlichem Personaleinsatz und einer intensivierten Digitalisierungsstrategie.

KI-Tool baut auf Roboter auf

Auf Basis optimierter Prozesse unterstützt seit Anfang 2023 ein Wohngeldroboter die Sachbearbeitung und entlastet zum Beispiel von zeitaufwändigen Routinetätigkeiten, wie der Prüfung der Zuständigkeit, einem Abgleich mit dem Melderegister, der Anlage eines Falls und der Übernahme relevanter Inhalte in das Fachverfahren (wir berichteten).

Anfang 2024 haben die Stadt Nürnberg und die Firma Forml darauf aufbauend die Grundlage für eine medienbruchfreie Sachbearbeitung unter Einsatz von Künstlicher Intelligenz geschaffen. Das KI-Tool übernimmt dabei nach Angaben der Stadt verschiedene Assistenzfunktionen für die Sachbearbeitung, wie die Prüfung der Anträge und eingereichten Unterlagen, die Trennung der Anlagen in einzelne Dokumente und Überführung in die Akte des Fachverfahrens, die Bereitstellung von Informationen für die Sachbearbeitenden sowie die automatisierte Erstellung eines Anschreibens mit einer Liste noch beizubringender Unterlagen. Es beinhalte zudem einen Sprachassistenten, welcher der Sachbearbeitung Fragen auf Basis des Wohngeldgesetzes oder der Wohngeldverwaltungsvorschrift beantwortet. Das Tool ermöglicht laut der städtischen Presseinformation eine signifikante Effizienzsteigerung und Zeitersparnis. Die Qualitätssteigerung des Verfahrens führe zu einer geringeren Fehlerquote, und durch die Assistenzfunktion würden die Sachbearbeitenden entlastet.

KI-Lösung für ganz Bayern?

Elisabeth Ries, Referentin für Jugend, Familie und Soziales, erläutert: „Wir wollen die Bearbeitungszeiten beim Wohngeld deutlich verkürzen, damit die Berechtigten schnell die ihnen zustehenden Leistungen erhalten. Dem Ziel kommen wir durch Digitalisierung näher. Die Nutzung des Onlinedienstes des Freistaats Bayern, die automatisierte Weiterverarbeitung mittels Robotic Process Automation und jetzt die Erprobung eines KI-Tools zur Vollständigkeitsprüfung unterstützen die Sachbearbeitungen und machen die Prozesse schneller, transparenter und effizienter.“

Das Sozialamt strebt nun den Einsatz im Echtbetrieb an. „Wir sind nicht nur Vorreiterin, sondern auch technisch und finanziell in Vorleistung gegangen und empfehlen ausdrücklich, diese KI-Lösung bayernweit zu beschaffen und zur Entlastung allen Kommunen zur Verfügung zu stellen“, schlägt Oberbürgermeister Marcus König vor. „An diesem Beispiel wird deutlich, wie Digitalisierung und KI uns helfen, noch bürgerfreundlicher zu werden.“

(ba)

Stichwörter: Bürgerservice, künstliche Intelligenz, Nürnberg, Wohngeld