Hannover

KI für Wohngeldanträge

[13.03.2025] Eine KI-Unterstützung bei der Bearbeitung von Wohngeldanträgen hat die Stadt Hannover in Kooperation mit einem Münchner Start-up eingeführt. Sie ist damit unter den ersten Städten bundesweit.

Die niedersächsische Landeshauptstadt Hannover setzt seit 1. März 2025 bei der Bearbeitung von Wohngeldanträgen auf Künstliche Intelligenz. Diese soll nach Angaben der Stadt unter anderem helfen, unvollständige Anträge zu erkennen und fehlende Nachweise anzufordern.

„Wir versprechen uns von der KI im Wohngeld eine Entlastung der Mitarbeitenden sowie eine Verkürzung der Bearbeitungsdauer bei den Anträgen – unsere Hoffnung ist mindestens vierzehn Tage bei den Online-Anträgen“, erläutert Sozialdezernentin Sylvia Bruns. „Darüber hinaus prüfen wir die Übertragbarkeit der KI auf andere Berechnungssysteme im Fachbereich Soziales wie beispielsweise der Grundsicherung. Das ist ein großer Schritt in Richtung digitale Verwaltung. Ich freue mich, dass wir im kommunalen Austausch mit den Städten Düsseldorf und Nürnberg (wir berichteten), unter den ersten Städten bundesweit sind, die dieses Produkt im Einsatz haben.“

Unterstützung für Sachbearbeitung

Knapp neunzig Mitarbeitende haben in Hannover allein im Januar 2025 fast 550 Online-Anträge bearbeitet, so die Stadt. 11.000 Haushalte mit insgesamt 24.000 Personen beziehen derzeit Wohngeld. Seit der Wohngeldreform 2023 hatten sich die Anträge von 5.000 auf 11.000 mehr als verdoppelt. Ein Drittel der Anträge wird online gestellt.

Das KI-Assistenzsystem für Wohngeldanträge, das vom Start-up forml entwickelt wurde, trifft nach Angaben der Stadt Hannover keine Entscheidungen bezüglich der Anspruchsberechtigung von Antragstellenden oder der Wohngeldhöhe. Es diene vielmehr als unterstützendes Werkzeug für Sachbearbeitende, indem es fehlende Angaben oder Nachweise erkennt und anfordert, Eingangspost vorbereitet und zur Ablage in der E-Akte klassifiziert. Das Produkt könne Hinweise auf mögliche Unstimmigkeiten geben. Der wohngeldspezifische Chat-Assistent diene als Recherchetool und verweise auf interne Richtlinien und öffentlich zugängliche Quellen. Die endgültige Entscheidung über einen Antrag liegt zu jedem Zeitpunkt bei den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern, so die Stadt Hannover.

Weitere Potenziale realisieren

Angesichts des demografischen Wandels und des Fachkräftemangels gelte es für die Stadt, durch Digitalisierung und KI Handlungsfähigkeit zu gewährleisten, erklärt Digitalisierungs- und Personaldezernent Lars Baumann – wenn beispielsweise in der Wohngeldstelle in den kommenden Jahren dreißig Prozent des Personals in Rente gehe. KI helfe den Mitarbeitenden, sich auf die eigentlichen Fälle und auf Entscheidungen zu fokussieren und entlaste von vorbereitenden Arbeiten.

Jens Mattmüller, Geschäftsführer des Start-ups forml, sagte zum Start der neuen Anwendung: „Mit der Einführung des KI-Assistenzsystems für Wohngeldanträge (wohni) als eine der ersten Kommunen, leistet die Landeshauptstadt Hannover Pionierarbeit. Wir sind dankbar für die produktive und vertrauensvolle

Zusammenarbeit mit allen Beteiligten und würden uns freuen, gemeinsam noch weitere Entlastungspotenziale realisieren zu können.“

Bis Ende Sommer 2025 sollen die Funktionen der KI nach Angaben der Stadt noch weiter ausgebaut werden. Das betreffe die Verarbeitung von Antworten der Kunden, die Verschlagwortung von Posteingängen per E-Mail und Brief sowie die maschinelle Auslesung von ausgefüllten PDF-Anträgen. Langfristig soll die KI auch handgeschriebene Anträge auslesen können. Der Fachbereich Soziales werde zudem die grundsätzliche Übertragbarkeit von KI auf andere Berechnungssysteme in der Leistungsbearbeitung weiter vorantreiben. Nach Einschätzung des Fachbereichs werde die KI künftig eine signifikante, unterstützende Rolle bei der Bescheiderstellung durch sachbearbeitende Beschäftigte spielen.

Auf dem Weg zum digitalen Rathaus

Digitalisierungs- und Personaldezernent Baumann sieht sich mit der Digitalisierungsstrategie und den ersten KI-Projekten bei der Landeshauptstadt voll auf Kurs: „Unser Ziel ist es, mit der fortschreitenden Digitalisierung und dem Einsatz von KI den Service für unsere Einwohnerinnen und Einwohner zu verbessern und gleichzeitig Verwaltungs- und Arbeitsprozesse effizienter zu gestalten und zu beschleunigen.“

Neben der KI im Wohngeld ging bei der Stadt Hannover jüngst ein Chatbot für Grundsteuerangelegenheiten an den Start - ebenfalls mit dem Ziel, Prozesse zu beschleunigen und zu vereinfachen (wir berichteten). Ein weiterer Chatbot stehe in den Startlöchern. Er soll den Kundinnen und Kunden der Stadt wichtige Fragen beantworten und ihnen dabei helfen, sich im städtischen Serviceportal schnell zurechtzufinden.

Darüber hinaus sind nach Angaben der Stadt im Rahmen des Smart-City-Projekts weitere KI-Projekte geplant oder bereits auf den Weg gebracht. Um den Einsatz Künstlicher Intelligenz strategisch voranzutreiben, habe die Stadt ein KI-Kompetenzzentrum aufgebaut.

(ba)

Stichwörter: CMS | Portale, Bürgerservice, Hannover, künstliche Intelligenz, Wohngeld