

KI als Lotse im Formular-Dschungel

[17.12.2025] KI unterstützt schon heute die Arbeit mit Online-Anträgen in der kommunalen Verwaltung und erleichtert und beschleunigt das Ausfüllen. Zugleich eröffnet KI-gestützte Antragserfassung ein großes Potenzial für Automatisierung.

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in der öffentlichen Verwaltung ist derzeit in aller Munde. Für die Auswirkungen und den konkreten Nutzen des KI-Einsatzes fehlt es aber oft noch an Beispielen. Drei Szenarien aus der Praxis zeigen, was im Kontext von Antragsformularen heute schon möglich ist – und wie KI die Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung in Zukunft verändern könnte.

Bei den vielen hundert Leistungen, die eine Stadtverwaltung anbietet, ist es für Bürgerinnen und Bürger nicht immer leicht, den passenden Antrag zu finden. Hier kann ein KI-basierter Universalassistent oder Chat den Einstieg deutlich vereinfachen: Wer einen Antrag stellen möchte, beschreibt das jeweilige Anliegen in einem Eingabefeld in natürlicher Sprache und liefert dabei bereits einige Informationen, die für den Sachverhalt relevant erscheinen. Die KI interpretiert die Anfrage, wählt aus der Vielzahl möglicher Onlineformulare das passende aus und startet die Bearbeitung. Gleichzeitig überträgt sie die in der Eingabe genannten Daten direkt in die entsprechenden Felder – das spart Zeit und reduziert Fehleingaben.

Intelligenter Ausfüllassistent

Auch beim Ausfüllen selbst kann KI wertvolle Hilfe leisten. Ein integrierter Chatbot beantwortet individuelle Fragen des Antragstellenden zu einzelnen Feldern oder Begriffen und kann Informationen, die sich aus den Antworten ergeben, als Vorschlag in das Formular übernehmen. Häufig verlangen Online-Anträge eine Begründung in Textform. So müssen Bürgerinnen und Bürger beispielsweise in einem Antrag auf eine Baumfälleraubnis in der Regel darlegen, warum der Baum gefällt werden soll. Auch hier kann KI aus Stichpunkten eine vollständige, sachlich formulierte Begründung erzeugen. Das unterstützt Bürgerinnen und Bürger, die dann selbst keine Texte ausformulieren müssen.

Antragsprozesse umkehren und Zeit sparen

Aktuell sieht ein typischer Antragsprozess vor, dass Bürgerinnen und Bürger zunächst ein Formular ausfüllen und anschließend eine Reihe von Anlagen mit Nachweisen hochladen. Mithilfe von KI lässt sich dieser Ablauf umkehren – was den Prozess insgesamt bürgerfreundlicher macht. So kann der Antragstellende bei der Beantragung eines Anwohnerparkausweises zunächst seinen Personalausweis und den Fahrzeugschein hochladen. Die KI prüft, ob die richtigen Dokumente vorliegen, erkennt Echtheitsmerkmale und liest automatisch die relevanten Daten wie Name, Anschrift und Kennzeichen aus. Anschließend erfolgt eine maschinelle Prüfung, ob Anspruch auf einen Parkausweis besteht. Im positiven Fall wird der Antrag bereits vollständig oder zumindest weitgehend vorgefüllt zur Unterschrift angezeigt. Anschließend kann per E-Payment die notwendige Gebühr bezahlt werden und der Bescheid erfolgen. Wird die Berechtigung nicht nachgewiesen, erhält der Antragstellende eine entsprechende Mitteilung und der unzulässige Antrag wird gar nicht erst im System erfasst.

KI, Datenschutz und digitale Souveränität sind vereinbar

Dass die öffentliche Verwaltung höchste Anforderungen an Datenschutz, Vertraulichkeit und digitale Souveränität stellen muss, ist unbestritten. Dies schließt den Einsatz von KI jedoch nicht aus. Mittlerweile bieten spezialisierte Anbieter wie etwa [S-Public Services](#) Lösungen, die datenschutzkonform und sicher aus deutschen Rechenzentren heraus betrieben werden. Dabei kommen speziell für die öffentliche Verwaltung trainierte Sprachmodelle (LLM) verschiedener Hersteller zum Einsatz. Aktuell werden beispielsweise verschiedene Modelle für das Zusammenspiel mit den mehr als 500 fertigen Online-Formularassistenten aus den LeiKa-Klassen 1-5 im Formularverlag der S-Public trainiert.

Motor für den Wandel

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung steht erst am Anfang – der Beginn einer Entwicklung, die Arbeitsabläufe nachhaltig verändern wird. Die gezeigten Beispiele verdeutlichen, dass KI schon heute die Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung deutlich vereinfachen kann. Langfristig werden Anliegen zunehmend in einem natürlich-sprachlichen Dialog abgewickelt. Das klassische Formular tritt dabei weitgehend in den Hintergrund.

Zugleich eröffnet die KI-gestützte Antragserfassung ein großes Potenzial für die Automatisierung: Liegen die Daten vollständig und in geprüfter Qualität vor, kann ein Bescheid automatisch erstellt werden. Routineanträge ohne Ermessensspielraum werden so künftig weitgehend automatisiert ablaufen. Bei komplexeren Verfahren liefert KI künftig vorbereitete Entscheidungsvorschläge, die von Fachkräften geprüft und final entschieden werden. Der Weg dorthin wird schrittweise verlaufen. Doch schon jetzt zeigt sich, wie Künstliche Intelligenz die Verwaltung von morgen spürbar einfacher, effizienter und bürgernäher machen kann.

()

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, S-Public Services, Formulare