

## **Strategiepapier zum Einsatz Künstlicher Intelligenz in Terminvergabe und Antragsbearbeitung**

### **Zielgruppe dieses Strategiepapiers:**

Bürgermeister, Landräte, Digitalisierungsbeauftragte, Fraktionen, Digitalausschüsse, Hauptausschüsse, Verwaltungsleitungen.

### **Aktuelle Ausgangslage vom August 2025**

Bürgerämter und Fachbereiche von Kommunen, Städten sowie Landkreisen sind vielerorts überlastet. Neben dem steigenden Fachkräftemangel werden die Verwaltungen mit immer mehr Aufgaben seitens des Bundes konfrontiert und der Druck der Bürger verschärft die Situation nur zusätzlich.

Bürger und Bürgerinnen erwarten seitens der Verwaltungen digitale, zeitnahe und unkomplizierte Serviceleistungen. Das am besten 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche. Doch die bestehenden IT-Systeme sind oft veraltet oder fragmentiert.

Zuletzt haben Themen wie Digitalisierung und Künstliche Intelligenz bei alten Stadt- und Ortschaftsräten und -rätinnen kaum Relevanz.

### **Wie hilft der Bund bei dieser Thematik?**

Dieser fordert über das Onlinezugangsgesetz, Digitalstrategien und Smart-City-Initiativen konkrete Fortschritte. Letztlich gibt er nun seine Verantwortung der letzten 25 Jahre an die Landkreise, Städte und Kommunen ab.

### **Welches Ziel verfolgt KI-Assistenz.com?**

Unser Ziel ist es:

- Verwaltungen durch automatisierte KI-gestützte Prozesse zu entlasten.
- Eine Verbesserung der Erreichbarkeit und Servicequalität für Bürger und Bürgerinnen.
- Wartezeiten, Medienbrüche und Fehler zu reduzieren.
- Eine skalierbare Infrastruktur etablieren, sodass zukünftige Herausforderungen und Prozesse gemeistert werden können.
- Digitale Souveränität auf kommunaler Ebene zu stärken.

Alle Ziele verfolgen den Grundsatz, Mensch und Künstliche Intelligenz partnerschaftlich zusammen zu bringen und dem Menschen mehr Raum für Entwicklung zu verschaffen.

## Handlungsfelder und Maßnahmen

Handlungsfelder	Ziel	Maßnahme
KI gestützte Terminvergabe	Flexible, dynamische und automatisierte Terminvergabe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einführung eines KI-gestützten Buchungssystems</li> <li>• Integration mit Kalender- und Ressourcenplanung (z. B. Raumverfügbarkeit)</li> <li>• Priorisierung nach Vorgangsart, Wartezeiten und Bürgerfeedback</li> <li>• Pilotierung im Bürgeramt oder Straßenverkehrsamt</li> </ul>
Automatisierte Antragsbearbeitung	Standardisierte Anträge teil- oder vollautomatisch bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatisiertes Auslesen von Formularen (OCR + NLP)</li> <li>• RPA zur Überführung in Fachverfahren (z. B. Melderegister, Führerscheinstelle)</li> <li>• Regelbasierte Prüfprozesse und automatisierte Rückmeldungen</li> <li>• Einbindung von E-Payment, eID und OZG-konformen Formularen</li> </ul>
Interne Prozess Optimierung	Bürokratische Dokumentationen reduzieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RPA System zur Pflege von: Verwaltungsakte, Berichtswesen, Schulungsabrechnungen, Aktenpflege</li> <li>• Pilot Projekt im Bereich Buchhaltung</li> </ul>

## Chancen und Mehrwert

Mithilfe der oben genannten Maßnahmen ergeben sich verschiedene Gebiete die Chancen ergeben und die einen Mehrwert spürbar erzielen können.

Die folgenden Beispiele haben sich inzwischen bewährt:

- Bürgerservice → Die schnellere Bearbeitung von Anträgen und Anliegen führt zu weniger Wartezeit und zu einer höheren Zufriedenheit.
- Personal → Durch den Wegfall repetitiver Aufgaben wird das Personal entlastet und hat Zeit für komplexere Themengebiete.
- Organisation → Aufgrund der skalierbaren Prozesse ergeben sich weniger Medienbrüche. Aktuelle Auswertungen und Statistiken können geführt werden ohne lange Wartezeiten.
- Image → Eine fortschrittliche und bürgernahe Verwaltung ist für die heutige Politik immer wichtiger.
- Finanzen → Automatisierung führt langfristig immer zu einer effizienteren Arbeitsweise und ermöglicht durch Einsparung Gelder anderweitig zu nutzen.

## Herausforderungen und Lösungsansätze

Bei der Einführung von Künstlicher Intelligenz in Verwaltungen hat man häufig enormen Gegenwind. Dieser, von den Angestellten kommender Gegenwind, begründet sich entweder auf Unwissenheit oder Angst. Agiert man nicht frühzeitig dagegen mithilfe von Kommunikation und Schulungen zu Künstlicher Intelligenz sowie der Einbindung von Angestellten in den Prozess der Automatisierung, so scheitert ein solches Projekt aufgrund des Menschen.

Noch wichtiger ist das Beachten der DSGVO und der benötigten IT-Strukturen. Werden Datenschutzbeauftragte und die IT nicht von Anfang an in den Entscheidungsprozess involviert, so können Probleme wie Datenschutz-Folgenabschätzungen und Schnittstellen von Systemen ein kostspieliges Unterfangen werden.

Auch müssen politische Gremien frühzeitig involviert sein, da es häufig an dieser Stelle zu Unverständnis solcher Strukturelle Prozessänderungen kommt. Meist der fehlenden Informationslage geschuldet und oft der Grund für Verzögerungen und Mehrkosten über Jahre.

Letztlich ist das Thema der Finanzierung ein Streitpunkt in vielen Verwaltungen. Hier muss man sich frühzeitig der Nutzung von Fördermitteln widmen.

### Zusammengefasst heißt das:

- Datenschutz (DSGVO) → Frühzeitige Einbindung der Datenschutzbeauftragten, Datenschutz-Folgenabschätzung
- Komplexe IT-Landschaft → Auswahl modularer Lösungen mit offenen Schnittstellen
- Akzeptanz im Personal → Kommunikation & Schulung, Beteiligung der Mitarbeitenden
- Finanzierung → Nutzung von Fördermitteln (Smart Cities, DigitalPakt Verwaltung, EU)
- Politische Legitimation → Frühzeitige Einbindung politischer Gremien, Pilotprojekte mit Erfolgskennzahlen

### Empfohlene Umsetzungsschritte:

1. Bedarfsanalyse & Auswahl eines geeigneten Pilotbereichs
2. Workshop mit Fachbereichen & IT, Einbindung Personalrat und Datenschutz
3. Gründung Team/Gremium welches Personal aus Allen Bereichen inkludiert
4. Vergabe / Toolauswahl mit Fokus auf Interoperabilität, Skalierbarkeit und Datenschutzkonformität
5. Pilotprojekt starten (z. B. Bürgeramt oder Buchhaltung)
6. Evaluierung nach 3–6 Monaten (KPIs: Bearbeitungszeit, Zufriedenheit, Auslastung)
7. Rollout auf weitere Prozesse / Fachbereiche
8. Prozessoptimierung

## Finanzierung und Fördermöglichkeiten

Folgende Fördermöglichkeiten sind zum Stand Juli 2025 erhältlich oder betreffen das oben genannte Strategiepapier:

- BMI-Programme: Modellprojekte Smart Cities, Smart Country Side
- DigitalPakt Verwaltung (Land/Bund)
- Landesförderprogramme für digitale Verwaltung & KI
- EU-Programme (z. B. Digital Europe) für strukturstarke Regionen

Dies stellt keine finanzielle Beratung dar. Wir sind keine Finanzberater und stellen diese Informationen im Rahmen der redaktionellen Recherche ohne Garantie dar.

## Politischer Beschluss (Beispiel)

„Der [Rat / Kreistag / Hauptausschuss] beauftragt die Verwaltung, ein Pilotprojekt zur KI-gestützten Terminvergabe und Antragsbearbeitung im [Bereich XY] umzusetzen. Ziel ist die Prozessbeschleunigung, Bürgerentlastung und digitale Modernisierung. Die Verwaltung wird gebeten, bis [Datum] ein Konzept inkl. Fördermittelplanung und Datenschutzbewertung vorzulegen.“  
„Weitere Anlagen / Ergänzungen auf Wunsch sind ...“