

**Beschäftigte im Sozialreferat durch Digitalisierung entlasten**

Beschäftigte werden entlastet – Digitalisierung wird auf den Weg gebracht  
 Antrag Nr. 20-26 / A 05330 von der Die Linke / Die Partei Stadtratsfraktion München vom  
 13.12.2024, eingegangen am 13.12.2024

Wohngeldstau endlich beheben!  
 Antrag Nr. 20-26 / A 05514 von der Fraktion Die Grünen / Rosa Liste  
 vom 21.03.2025, eingegangen am 21.03.2025

Digitalisierung mit sozialem Fokus – Beschäftigte entlasten - Soziale Infrastruktur zukunftsfest  
 machen  
 Antrag Nr. 20-26 / A 05635 von der SPD-Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste  
 vom 20.05.2025, eingegangen am 20.05.2025

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 16954**

**Beschluss des IT-Ausschusses vom 23.07.2025 (VB)**

Öffentliche Sitzung

**Kurzübersicht**

zum beiliegenden Beschluss

<p><b>Anlass</b></p>	<p>Die Digitalisierung des Sozialreferats (SOZ) der Landeshauptstadt München (LHM) ist entscheidend, um den wachsenden Herausforderungen durch steigende Fallzahlen, zunehmende Komplexität der Aufgaben und Fachkräftemangel effektiv zu begegnen.</p>
<p><b>Inhalt</b></p>	<p>Die Digitalisierung des Sozialreferats (SOZ) der Landeshauptstadt München (LHM) ist entscheidend, um den wachsenden Herausforderungen durch steigende Fallzahlen, zunehmende Komplexität der Aufgaben und Fachkräftemangel effektiv zu begegnen. Der Umsetzungsgrad von Digitalisierungsmaßnahmen und der Einsatz digitaler Lösungen in einem so großen Referat ist derzeit sehr heterogen. Viele Maßnahmen befinden sich noch in der Analysephase und Prüfung der digitalen Umsetzung.</p> <p>Vor diesem Hintergrund schlagen das IT-Referat und das SOZ vor, eine strukturierte Analyse der digitalen Weiterentwicklungsmöglichkeiten im Sozialreferat durchzuführen. Ziel ist es, bestehende Informationen, laufende Aktivitäten und fachlich priorisierte Themen systematisch zusammenzuführen, um</p>

	<p>Handlungsfelder zu identifizieren und darauf aufbauend konkrete, umsetzbare Maßnahmen abzuleiten.</p> <p>Die Ergebnisse der Analyse werden in einem Konzept zusammengefasst, das zentrale Handlungsfelder und kurz-, mittel- und langfristige Umsetzungsmöglichkeiten skizziert und dabei auch wesentliche Rahmenbedingungen berücksichtigt. Das Konzept soll dem Stadtrat bis Ende 2025 zur weiteren Beratung und Beschlussfassung vorgelegt werden.</p>
<b>Gesamtkosten / Gesamterlöse</b>	/
<b>Klimaprüfung</b>	Eine Klimaschutzrelevanz ist gegeben: Nein
<b>Entscheidungsvorschlag</b>	<p>Der Stadtrat stimmt zu, dass das IT-Referat und das Sozialreferat eine Analyse zur digitalen Weiterentwicklung von Verwaltungsabläufen im Sozialreferat durchführen.</p> <p>Die Ergebnisse der Analyse – einschließlich möglicher Maßnahmvorschläge, Umsetzungsoptionen und Einschätzungen zu erforderlichen Ressourcen – werden dem Stadtrat bis 31.12.2025 zur weiteren Beratung und Beschlussfassung vorgelegt werden.</p>
<b>Gesucht werden kann im RIS auch unter</b>	Beschäftigte werden entlastet; Analyse, Empfehlungen und Ressourcenbedarfe für Maßnahmen zur digitalen Unterstützung im SOZ; Digitalisierung mit sozialem Fokus
<b>Ortsangabe</b>	/

### **Beschäftigte im Sozialreferat durch Digitalisierung entlasten**

Beschäftigte werden entlastet – Digitalisierung wird auf den Weg gebracht  
Antrag Nr. 20-26 / A 05330 von der Die Linke / Die Partei Stadtratsfraktion München  
vom 13.12.2024, eingegangen am 13.12.2024

Wohngeldstau endlich beheben!  
Antrag Nr. 20-26 / A 05514 von der Fraktion Die Grünen / Rosa Liste  
vom 21.03.2025, eingegangen am 21.03.2025

Digitalisierung mit sozialem Fokus – Beschäftigte entlasten - Soziale Infrastruktur zukunftsfest machen  
Antrag Nr. 20-26 / A 05635 von der SPD-Fraktion, Fraktion Die Grünen / Rosa Liste  
vom 20.05.2025, eingegangen am 20.05.2025

### **Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 16954**

2 Anlagen

- Stadtratsanträge
- Stellungnahmen

### **Beschluss des IT-Ausschusses vom 23.07.2025 (VB)**

Öffentliche Sitzung

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
I. Vortrag der Referentinnen .....	3
1. Stadtratsanträge .....	3
1.1. Antrag Nr. 20-26 / A 05330 „Beschäftigte werden entlastet – Digitalisierung wird auf den Weg gebracht“ von der Die Linke / Die Partei Stadtratsfraktion München vom 13.12.2024, eingegangen am 13.12.2024.....	3
1.2. Antrag Nr. 20-26 A 05635 „Digitalisierung mit sozialem Fokus – Beschäftigte entlasten - Soziale Infrastruktur zukunftsfest machen“ von SPD und Die Grünen / Rosa Liste vom 25.05.2025, eingegangen am 25.05.2025 .....	4
1.3. Antrag Nr. 20-26 / A 05514 „Wohngeldstau endlich beheben!“ von der Fraktion Die Grünen – Rosa Liste vom 21.03.2025, eingegangen am 21.03.2025.....	5
2. Behandlung der Stadtratsanträge .....	5
2.1. IST-Situation .....	5
2.2. Analyse und Bewertung der IST-Situation.....	8

3. Entscheidungsvorschlag.....	9
3.1. Antrag Nr. 20-26 / A 05330 „Beschäftigte werden entlastet – Digitalisierung wird auf den Weg gebracht“ .....	9
3.2. Antrag Nr. 20-26 A 05635 „Digitalisierung mit sozialem Fokus – Beschäftigte entlasten - Soziale Infrastruktur zukunftsfest machen“ .....	10
3.3. Antrag Nr. 20-26 / A 05514 „Wohngeldstau endlich beheben!“ .....	11
4. Personal .....	11
5. Kosten .....	11
6. Klimaprüfung .....	12
7. Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten .....	12
II. Antrag der Referentinnen .....	12
III. Beschluss.....	13

## I. Vortrag der Referentinnen

### Zusammenfassung

Die Digitalisierung des Sozialreferats (SOZ) der Landeshauptstadt München (LHM) ist entscheidend, um den wachsenden Herausforderungen durch steigende Fallzahlen, zunehmende Komplexität der Aufgaben und Fachkräftemangel effektiv zu begegnen.

Der Umsetzungsgrad von Digitalisierungsmaßnahmen und der Einsatz digitaler Lösungen in einem so großen Referat ist derzeit sehr heterogen. So reicht das Spektrum von bereits etablierten Lösungen wie "Soziales Wohnen Online" (Sowon) oder „Wohnungsbörse München“ über eine Vielzahl von Online-Antragsservices, Leistungen im Bereich Wohngeld bis hin zu laufenden Projekten zur Einführung der E-Akte oder auch einer Potenzialanalyse zum Einsatz von KI. Viele Maßnahmen befinden sich noch in der Analysephase und Prüfung der digitalen Umsetzung, möglichst auf Basis von Standards oder durchgängig digitalisiert über zentrale Fachanwendungen.

Vor diesem Hintergrund schlagen das IT-Referat und das Sozialreferat vor, eine strukturierte Analyse der digitalen Weiterentwicklungsmöglichkeiten im Sozialreferat durchzuführen. Die Analyse wird durch digital@M begleitet und erfolgt in enger Abstimmung mit den jeweils relevanten Organisationseinheiten beider Referate.

Ziel ist es, bestehende Informationen, laufende Aktivitäten und fachlich priorisierte Themen systematisch zusammenzuführen, um Handlungsfelder zu identifizieren und darauf aufbauend konkrete, umsetzbare Maßnahmen abzuleiten. Dabei wird auch geprüft, unter welchen Rahmenbedingungen digitale Werkzeuge – wie etwa die E-Akte, Automatisierungslösungen oder KI-basierte Verfahren – sinnvoll eingesetzt werden können, um die Mitarbeitenden des Sozialreferats zielgerichtet zu entlasten.

Die Ergebnisse der Analyse werden in einem Konzept zusammengefasst, das zentrale Handlungsfelder und kurz-, mittel- und langfristige Umsetzungsmöglichkeiten skizziert und dabei auch wesentliche Rahmenbedingungen berücksichtigt.

Das Konzept soll dem Stadtrat bis Ende 2025 zur weiteren Beratung und Beschlussfassung vorgelegt werden und eine fundierte Entscheidungsgrundlage für die weitere Digitalisierung im Sozialreferat bilden.

### 1. Stadtratsanträge

**1.1. Antrag Nr. 20-26 / A 05330 „Beschäftigte werden entlastet – Digitalisierung wird auf den Weg gebracht“** von der Die Linke / Die Partei Stadtratsfraktion München vom 13.12.2024, eingegangen am 13.12.2024.

#### Antragstext

Das IT-Referat wird in Abstimmung mit dem Sozialreferat beauftragt, dem Stadtrat bis spätestens 31. Juli 2025 einen Plan vorzulegen, wie die Digitalisierung im Sozialreferat schnellstmöglich umgesetzt werden kann. Bei den Maßnahmen ist dabei die Entlastung der Beschäftigten in den Mittelpunkt zu stellen sowie die Ressourcen für die IT zu sicherzustellen.

Folgende Maßnahmen sollen priorisiert werden:

1. Eine digitale Abwicklung der Anträge und Bescheide der Zuschussnehmer\*innen.
2. Die Einführung der EAkte.
3. Ende zu Ende Prozesse.

Das IT-Referat und das Sozialreferat werden weiter beauftragt, Prozesse zu beschreiben und ggf. anzupassen.

### **Begründung des Antrags**

In zwei eindrücklichen Brandbriefen an die Stadtratsfraktionen haben ver.di und der Personalrat des Sozialreferats deutlich gemacht, dass die Personalsituation in großen Teilen des Sozialreferats angespannt ist. Dies hat mehrere Ursachen. Eine davon ist, dass Digitalisierungsmaßnahmen in der Vergangenheit im Sozialreferat zögerlich, bis gar nicht umgesetzt wurden. Das belastet zunehmend die Beschäftigten. Hier muss mit Nachdruck an Lösungen gearbeitet werden, denn die Gesundheit der Beschäftigten ist zunehmend in Gefahr.

Aus einer Befragung von ver.di<sup>1</sup> aus diesem Jahr geht hervor, dass es enorme Belastungen aus offenen Stellen und den daraus resultierenden Arbeitsverdichtungen gibt. 57,5 Prozent der Befragten sagten aus, dass dies für sie persönlich zu hohen bis sehr hohen Beanspruchungen führt. Um die Arbeit trotzdem zu schaffen (69,5 Prozent), arbeiten die Beschäftigten im Schnitt 2 Stunden länger pro Woche. Die Situation der strukturellen Überlastung kann zwar durch Digitalisierungsmaßnahmen nicht komplett gelöst, aber zumindest ausgeglichen werden.

<sup>1</sup> <https://zusammen-geht-mehr.verdi.de/++co++9ed8ade0-12a1-11ef-b8fd-0db5bd6c9048>

### **1.2. Antrag Nr. 20-26 A 05635 „Digitalisierung mit sozialem Fokus – Beschäftigte entlasten - Soziale Infrastruktur zukunftsfest machen“ von SPD und Die Grünen / Rosa Liste vom 25.05.2025, eingegangen am 25.05.2025**

#### **Antragstext**

Das IT-Referat und das Sozialreferat werden gebeten, dem Stadtrat ein Maßnahmenpaket zur gezielten Digitalisierung des Sozialreferats vorzulegen. Ziel ist die spürbare Entlastung der Beschäftigten, die Sicherung der sozialen Versorgung sowie die Stärkung der digitalen Infrastruktur in den sozialen Einrichtungen der Stadt München.

Das IT-Referat wird in enger Abstimmung mit dem Sozialreferat gebeten zu prüfen, folgende Maßnahmen prioritär umzusetzen:

#### **1. E-Akte jetzt – durchgängige Digitalisierung als Fundament**

Die umfassende Einführung der E-Akte im Sozialreferat wird mit hoher Priorität vorangetrieben. Ein konkreter Zeitplan mit Ressourcen- und Schulungskonzept wird dem Stadtrat vorgelegt unter Berücksichtigung fachlicher Anforderungen, personeller Befähigung und der technischen Umsetzbarkeit in den jeweiligen Fachbereichen.

#### **2. Ende-zu-Ende-Digitalisierung von Kernprozessen**

Die besonders belastenden und häufig genutzten Prozesse (z. B. Zuschussverfahren, Leistungsbeantragungen) sollen zum schnellstmöglichen Zeitpunkt in vollständig digitale Abläufe überführt werden, soweit rechtliche, technische sowie organisatorische und personelle Rahmenbedingungen dies zulassen.

#### **3. Schulung der Beschäftigten und weitere Information der Politik**

Mitarbeitende werden aktiv durch Schulungen und Qualifizierungsangebote befähigt. Der Sozial- und IT-Ausschuss wird jährlich über Fortschritte informiert. (z. B. im Rahmen des Digitalisierungsberichtes).

## **Begründung des Antrags**

Beschäftigte im Sozialreferat stehen unter massivem Druck. Die jüngsten Hinweise des Personalrates belegen eine strukturelle Überlastung, die nicht allein durch Personalmehrung zu beheben ist. Digitalisierung ist kein Selbstzweck – sie muss dort ansetzen, wo sie spürbar entlastet und Teilhabe sichert.

Gleichzeitig ermöglichen wir den Mitarbeitenden, sich wieder stärker auf ihre Kernaufgabe zu konzentrieren: Den direkten Dienst am Menschen.

München braucht eine digitale Sozialverwaltung, die menschlich bleibt – und eine soziale Stadt, die technisch nicht stehen bleibt.

**1.3. Antrag Nr. 20-26 / A 05514 „Wohngeldstau endlich beheben!“** von der Fraktion Die Grünen – Rosa Liste vom 21.03.2025, eingegangen am 21.03.2025.

## **Antragstext**

Das SOZ wird beauftragt, in Zusammenarbeit mit dem RIT schnellstmöglich ein Konzept zur Einführung einer KI-gestützten Antragsbearbeitung für Wohngeld in München zu erarbeiten. Dabei soll insbesondere geprüft werden, ob und in welcher Form das in Nürnberg erfolgreich erprobte Modell zur automatisierten Vorprüfung von Wohngeldanträgen übernommen werden kann.

## **Begründung des Antrags**

Die Stadt Nürnberg hat eine KI-gestützte Lösung zur Unterstützung der Wohngeldbearbeitung eingeführt.<sup>1</sup> Dieses System kann eingereichte Anträge automatisch auf Vollständigkeit und Plausibilität prüfen, sodass Mitarbeitende schneller und effizienter über Anträge entscheiden können. Ziel ist es, die Bearbeitungsdauer erheblich zu verkürzen und den Antragsteller\*innen schneller finanzielle Unterstützung bereitzustellen. Angesichts der hohen Antragszahlen, extrem langer Wartezeiten und der wachsenden Herausforderungen bei der Bearbeitung von Wohngeldanträgen in München soll geprüft werden, ob eine vergleichbare KI-Lösung implementiert werden kann.

<sup>1</sup> [https://www.nuernberg.de/presse/mitteilungen/pm\\_24482.html](https://www.nuernberg.de/presse/mitteilungen/pm_24482.html)

## **2. Behandlung der Stadtratsanträge**

### **2.1. IST-Situation**

Das RIT und das SOZ arbeiten seit vielen Jahren sehr eng und erfolgreich zusammen, um digitale Prozesse gezielt Ende-zu-Ende zu entwickeln und digitale Angebote bereitzustellen. Ziel ist es, sowohl die Beschäftigten zu entlasten als auch den Bürger\*innen-Service deutlich zu verbessern. Das Sozialreferat ist mit rund 4.500 Mitarbeitenden (Stand Ende 2024) ein großes Referat mit einem sehr breiten Aufgabenspektrum, aber auch einer angespannten Personalsituation. Diese resultiert aus zahlreichen Herausforderungen, wie steigende Einwohner\*innenzahlen, steigende Fallzahlen, hohe Komplexität der Prozesse aufgrund der gesetzlichen Vorgaben und steigender Erwartungsdruck zu digitalen Angeboten. Angesichts der finanziellen und personellen Situation und der steigenden Fallzahlen müssen schnell wirkende Unterstützungen und Maßnahmen erarbeitet werden, um die wichtigen Aufgaben im SOZ zu erfüllen und die Angebote zu optimieren und auszubauen.

Dabei wurden in den letzten Jahren bereits in der guten Zusammenarbeit signifikante Fortschritte erzielt und Verbesserungsprozesse auf den Weg gebracht. Allerdings zeigt sich der Digitalisierungsgrad in den verschiedenen Bereichen des SOZ heterogen. Einige

Prozesse sind bereits vollständig digitalisiert, während in anderen Bereichen die Digitalisierung gerade erst umgesetzt wird, teilweise nur punktuell oder sich sogar noch im Anfangsstadium befindet. Zahlreiche Geschäftsprozesse sind weiterhin mit Medienbrüchen verbunden und nur unvollständig digitalisiert, was zu erheblichem manuellen Aufwand und ineffizienten Bearbeitungsprozessen führt.

Um die IST-Situation bei der Digitalisierung zu veranschaulichen, werden im Folgenden einige Beispiele beschrieben.

### **Weitestgehend umgesetzte Digitalisierungsmaßnahmen**

Mit der Einführung der **Service "Soziales Wohnen Online" (Sowon)**, als einer Online-Plattform zur Beantragung und Vergabe der 70.000 geförderten Wohnungen der LHM, wurden bereits vor 2020 große und komplexe Geschäftsprozesse Ende-zu-Ende digital umgesetzt. München war hier Deutschland weit Vorreiter. Der Funktionsumfang reicht von der Antragstellung, über die Bearbeitung durch die zuständigen Fachbereiche und Vergabe. Auch die Meldung von freigewordenen Wohnungen durch die Wohnungsbaugesellschaften sowie Interessenbekundung und Benennung der neuen Mieter\*innen sind komplett digital. Daraus ergaben sich nachweisliche Prozessverbesserungen, insbesondere die schnellere Wiedervermietung. Seit letztem Jahr wird zudem ein Chatbot [sowon.muenchen.de](https://sowon.muenchen.de) zur Entlastung bei Anfragen auf den Webseiten angeboten.

Im Bereich **Wohnungsbestandssicherung** wurden die Geschäftsprozesse bereits 2017 in einem maßgeschneiderten Fachverfahren Ende-zu-Ende digital abgebildet (BeZweck). Verdachtsmeldungen von Bürger\*innen und Berichte der städtischen Ermittlungsteams können mobil direkt weitergegeben werden. In BeZweck erfolgt eine vollständige Integration mit der E-Akte.

Weitere digitale Angebote und Plattformen im produktiven Einsatz sind

- **digitale Wohnungsbörse** des Wohnungsamts (<https://wohnungsbörse.muenchen.de/>) um die jährlich 2.500 Wohnungstauschgesuche zu bearbeiten. Auf der digitalen Plattform erfolgt das automatisierte Matching der Tauschgesuche nach transparenten Kriterien sehr effizient und ressourcenschonend.
- Als bisher einzige Kommune Bayerns hat die LHM die Ende-zu-Ende Integration der **Online Wohngeldanträge** in das Wohngeld Fachverfahren (DiWo) realisiert. Der aktuelle noch recht hohe Anteil an Papieranträgen bedingt Medienbrüche und bringt Fehler in den Anträgen (z. B. fehlende oder unkorrekte Nachweisdokumente) mit sich. Dies sind mögliche Ursachen für die aktuell langen Bearbeitungszeiten.
- Im Bereich AsylbLG wird ein weit verbreitetes Fachverfahren eingesetzt. Daher konnte die **Bezahlkarte** kurzfristig in die digitalen Prozesse integriert und der vom Land Bayern vorgegebene Zahlungsdienstleister an die Systeme der LHM über Standardschnittstellen angebunden werden.
- Der **Online-Vertrieb des Ferien- und Familienpasses** im Jugendamt wird von den Münchener Familien sehr gut angenommen. Der Vertriebsprozess ist weitgehend digitalisiert. Für das umfangreiche Veranstaltungsprogramm wird die Veranstaltungsplattform der LHM und der Bezahlkomponente genutzt.
- Generell ermöglichen aktuell **ca. 35 Online-Dienste für unterschiedlichste Bereiche** den Bürger\*innen, mit dem Sozialreferat digital in Kontakt zu treten und Anträge online zu stellen.
  - Die Web-Seite <https://stadt.muenchen.de/infos/soz-online.html> zeigt die aktuelle Liste dieser Dienste.
  - Ergänzende freiwillige Leistungen und Hinweise finden sich hier: [https://stadt.muenchen.de/infos/freiwillige\\_leistungen.html](https://stadt.muenchen.de/infos/freiwillige_leistungen.html)
  - Bei den meisten Online-Diensten sind zudem Feedback- und Anfragemöglichkeiten an den technischen Bürger\*innen-Support zur Unterstützung der Nutzenden integriert.

- Der Grad der Ende-zu-Ende-Digitalisierung, also der Integration der Antragsdaten bis hin zur Rückmeldung an die Antragsteller\*innen, ist sehr unterschiedlich, bereichsspezifisch und heterogen ausgeprägt.
- Das Sozialreferat nutzt mit über **30 Behörden-Postfächern (BeBPO)** intensiv diesen stadtweiten digitalen Service für die gesetzlich vorgeschriebene digitale Kommunikation zwischen Kommunen und Gerichten.

### Laufende Digitalisierungsmaßnahmen

- Die umfassende Einführung der **E-Akte** hat hohe Priorität im Sozialreferat. Die größten Einführungsprojekte betreffen die Sozialbürgerhäuser und das Jugendamt. Die Einführung der E-Akte im SOZ erfolgt schrittweise und nach stadtweiten Vorgaben.
- Bei der Planung und Analyse für neue Projekte werden die Themen **E-Akte, Inputmanagement und Bestandsaktendigitalisierung** jeweils dediziert betrachtet und bewertet.
- Potenzialanalyse des **Einsatzes von KI** wird derzeit in den Bereichen Wohngeld (Antrag), allgemein im Sozialreferat und als Suchunterstützung SOZ-Arbeitsanweisung geprüft, Anforderungen erhoben und entsprechend bereits umgesetzt.
- Aktueller Ausbau des Angebots an **Online-Anträgen**
  - Kontaktformular Kindertagespflege
  - Beratung zur Anerkennung ausländischer Qualifikationen (Anaqua)
  - Kita Fördermittelzuschuss
  - Kontaktformular Integrationsberatungszentrum

### Einführung neuer Fachverfahren

In einigen Bereichen ist die Einführung von zeitgemäßen Fachverfahren/Lösungen projektiert, um bereits erkannte manuelle, papierbasierte Prozesse oder technisch bzw. fachlich nicht mehr zeitgemäße Altverfahren abzulösen. Folgend eine Auswahl:

- Neubeschaffung Fachverfahren Betreuungsstelle
- Kinder- und Jugendhilfesoftware städt. Heime (Klientenverwaltung-Heimsoftware)
- Einführung einer Zuschussverwaltung
- Ablöse Fachverfahren WIM (Wohnen in München)

### Analyse, Prüfung und Planung weiterer Lösungen im Kontext „Eine-für-Alle“ Lösungen im Rahmen der sog. BayernPackages des Landes Bayern (DigitalMarkt)

Die EfA-Dienste für das Sozialamt in Bayern, verfügbar über Baykommun und die Dienste der Sozialplattform, versprechen hohes Potenzial zum Einsatz bei der LHM. Nachdem die Dienste und der föderale Beschaffungsprozess sukzessive klarer werden, ist die konkrete Anwendbarkeit und der Nutzen der verschiedenen Dienste für die LHM im Detail zu betrachten. Um einen maximierten Nutzen für die Fachbereiche zu realisieren, ist auch hier darauf zu achten, dass Ende-zu-Ende gedacht wird, das bedeutet meist bis zur automatischen Integration der Anträge in die Fachverfahren der LHM.

Das Angebot im DigitalMarkt ist erst seit Anfang des Jahres verfügbar und wird sukzessive ausgebaut. Hier eine Auswahl potenzieller interessanter Services, deren Funktionsumfang, Abdeckung der Anforderungen, Auswirkung auf Prozesse/Organisation und der generelle Nutzen bzw. Eignung zu prüfen sind.

Nachfolgend eine Auswahl der derzeit möglichen Lösungen für das SOZ aus dem Angebotskatalog der BayernPackages (unterschiedlicher Verfügbarkeitsstand):

- Aktivierung und berufliche Eingliederung
- Bedarf für Bildung und Teilhabe

- Förderung der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit
- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung
- Hilfe zum Lebensunterhalt
- Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten
- Schuldnerberatung
- Übernahme von Mietrückständen
- Unterhaltsvorschuss Online (UVO)
- Wohngeld
- Sozial gebundener Wohnraum – Anzeige- und Mitteilungspflichten
- Sozial gebundener Wohnraum – Ausnahmegenehmigung
- Wohnberechtigungsschein und Benennung für eine Wohnung

## **2.2. Analyse und Bewertung der IST-Situation**

Bereits seit vielen Jahren arbeiten das Sozialreferat und IT-Referat bei der Umsetzung digitaler Prozesse und bei zahlreichen Projekten zusammen. Gemeinsames Ziel ist es, die bestmögliche digitale Unterstützung für Bürger\*innen, Mitarbeitende und Partner zu bieten, die Effizienz zu steigern, Prozesse zu beschleunigen, Aufwand zu reduzieren und die Servicebereitstellung durch moderne Technologien zu verbessern.

Rahmenbedingungen wie Finanzkürzungen, begrenzt verfügbare Ressourcen, demografischer Wandel, Fachkräftemangel sowie steigende fachliche Komplexität, Anpassungsdruck an gesetzliche Vorgaben und steigende technische Komplexität der Fachsysteme und Schnittstellen sind nur einige Themen, denen sich unsere Stadt und Verwaltung stellen müssen.

Eine Betrachtung des erreichten Digitalisierungsfortschritts – einschließlich bestehender Services und laufender sowie geplanter Projekte – zeigt, dass bereits wichtige Fortschritte erzielt wurden. Gleichzeitig ist erkennbar, dass weiterer Handlungsbedarf besteht, um den steigenden Anforderungen an eine moderne Verwaltung in diesen herausfordernden Zeiten gerecht zu werden. Im Sozialreferat ist eine gezielte Fortsetzung der digitalen Transformation erforderlich, um auf bestehende und sich verschärfende strukturelle Herausforderungen reagieren zu können. Dazu zählen insbesondere Personalengpässe, begrenzte finanzielle Spielräume, wachsende Erwartungen der Bürger\*innen, zunehmende Anforderungen an Datenschutz und IT-Sicherheit sowie die laufende Weiterentwicklung rechtlicher und technischer Rahmenbedingungen.

Die digitale und prozessorientierte Verwaltungsmodernisierung kann hier einen wirksamen Beitrag leisten – durch effizientere Prozesse, verbesserte Servicequalität und gezieltere Ressourcennutzung. Konkret soll nachfolgenden Herausforderungen deswegen Rechnung getragen werden:

- Personalengpässe und Fachkräftesicherung  
Digitalisierung kann Personalengpässe abfedern und durch Automatisierung und Prozessoptimierung Mitarbeiter\*innen entlasten.
- Finanzielle Engpässe und Kostendruck  
Effizientere digitale Verwaltungsprozesse ermöglichen langfristig Einsparungen und einen gezielteren Ressourceneinsatz.
- Steigende Erwartungen der Bürger\*innen  
Digitale Services schaffen einen modernen Bürger\*innenservice mit besserer Erreichbarkeit, kürzeren Bearbeitungszeiten und mehr Transparenz.
- Steigende Anforderungen an IT-Sicherheit und Datenschutz  
Die Modernisierung der IT-Landschaft erhöht deren Sicherheit und stärkt das Vertrauen der Bevölkerung in digitale Angebote.

- Fehlende interne Akzeptanz und digitale Kompetenz  
Schulungen und gezielte Change-Management-Maßnahmen fördern die Bereitschaft und Fähigkeit der Mitarbeiter\*innen, digitale Werkzeuge zu nutzen.
- Komplexe gesetzliche Anforderungen und verpflichtende Standards  
Durch Digitalisierung können gesetzliche Vorgaben effizienter und nachhaltiger umgesetzt werden - mit einem klaren Mehrwert für Verwaltung und Bürger\*innen.
- Integration von KI-basierten Systemen: Analyse der Potenziale von Künstlicher Intelligenz in der Automatisierung von Verwaltungsprozessen. Entsprechende Pilotprojekte des IT-Referats mit dem KI-Competence Center (KICC) und bereits auch in Zusammenarbeit mit dem Sozialreferat zeigen ein hohes Potenzial zur Entlastung der Mitarbeiter\*innen, stärkeren Automatisierung und Prozessoptimierung.
- Schulung und Weiterbildung der Mitarbeiter\*innen:  
Grundsätzlich soll die Entwicklung eine Schulungsinitiativ zur Förderung digitaler Kompetenzen, Wissensaufbau und kulturelle Veränderungen durch die Digitalisierung.

### 3. Entscheidungsvorschlag

Das IT-Referat und das Sozialreferat sollen dem Stadtrat einen Plan vorlegen, wie die Digitalisierung im Sozialreferat schnellstmöglich umgesetzt werden kann. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Entlastung der Mitarbeiter\*innen, der Betrachtung des Digitalisierungspotenzials von Prozessen und dem Einsatz digitaler Lösungen als wichtige Ansatzpunkte.

Die bisher vorhandenen digitalen Systeme und Anwendungen decken die komplexen Anforderungen in ausgewählten Fokusthemen und Aufgabenbereichen des Sozialreferates weitgehend ab. Auch wenn die Liste der digitalen Lösungen und Angebote (siehe Kapitel 1.1) bereits beeindruckend ist, erfordert einen Ausbau der flächendeckende Unterstützung aller Bereiche aufgrund der hohen Komplexität, der Themenvielfalt und der Notwendigkeit einer durchgängigen Digitalisierung einen erheblichen Ressourcen- und Finanzbedarf. Um diesen Bedarf genauer abschätzen zu können, soll eine Analyse erfolgen.

Die in dieser Beschlussvorlage gemeinsam behandelten Stadtratsanträge adressieren den Einsatz unterschiedlichster Lösungen und Werkzeuge, um die umfassende Unterstützung der vielfältigen Aufgaben des Sozialreferates durch Digitalisierung noch stärker und effizienter auszubauen.

In Bezug auf das Thema "Künstliche Intelligenz" ist aktuell die Beschlussvorlage 20 26 / V 16233 "KI nachhaltig in der Stadt verankern" in Vorbereitung, in der vier mögliche Anwendungsbereiche – u. a. die Nutzung von KI im Bereich Wohngeld – aufgezeigt werden.

#### 3.1. Antrag Nr. 20-26 / A 05330 „Beschäftigte werden entlastet – Digitalisierung wird auf den Weg gebracht“

Das IT-Referat und das Sozialreferat werden beauftragt, eine strukturierte Analyse zur digitalen Weiterentwicklung von Verwaltungsabläufen im Sozialreferat durchzuführen. Ziel dieser Analyse ist es, konkrete Handlungsfelder und Maßnahmen zu benennen, die unter Berücksichtigung der aktuellen Haushalts- und Personalsituation kurz- bis mittelfristig umgesetzt werden könnten und zu einer spürbaren Entlastung der Beschäftigten beitragen können.

Die Analyse erfolgt auf Basis bestehender Informationen, laufender Aktivitäten und ergänzender fachlicher Einschätzungen. Sie soll dabei helfen, einen belastbaren Überblick über bestehende und denkbare digitale Ansätze zu erhalten. Eine Abstimmung mit den erforderlichen Stellen im Sozialreferat sowie mit weiteren relevanten Stellen ist dabei sicherzustellen.

Gegenstand der Betrachtung sind sowohl organisatorische als auch technische Voraussetzungen für eine wirksame digitale Unterstützung. In diesem Zusammenhang soll auch geprüft werden, welche Instrumente – z. B. elektronische Aktenführung, Automatisierung, digitale Antragssysteme oder KI-basierte Anwendungen – geeignet sind, bestehende Prozesse gezielt zu ergänzen oder weiterzuentwickeln.

Die Ergebnisse werden in Form einer strukturierten Übersicht dokumentiert, die mögliche Umsetzungsoptionen, erforderliche Ressourcen sowie den jeweiligen Beitrag zur Entlastung der Fachbereiche darstellt.

Sofern im Rahmen der Analyse bzw. rollierenden Planung für das Sozialreferat bereits Maßnahmen ohne zusätzlichen Personal-/Finanzbedarf identifiziert bzw. optimiert werden können, wird eine zeitnahe Umsetzung bereits in den Jahren 2025/2026 geprüft. Ergänzend ist anzumerken, dass in einigen Aufgabenbereichen des Sozialreferats eine Digitalisierung fachlich nicht angezeigt ist, da es um die Unterstützung von Menschen in Notlagen geht und hierfür der persönliche Kontakt sehr hilfreich bzw. unerlässlich ist. Die Digitalisierung kann aber möglicherweise im Umfeld für eine Entlastung bei organisatorischen Themen sorgen.

### **3.2. Antrag Nr. 20-26 A 05635 „Digitalisierung mit sozialem Fokus – Beschäftigte entlasten - Soziale Infrastruktur zukunftsfest machen“**

Mit den oben genannten Maßnahmen zur Weiterentwicklung und zum Ausbau der Digitalisierung im Sozialreferat werden bereits einige der in diesem Antrag genannten Forderungen umgesetzt. Im Folgenden sollen diese nochmals explizit erläutert und dem Stadtrat Ende 2025 zur Entscheidung vorgelegt werden.

Wie in Kapitel 3.1 beschrieben, arbeiten das IT-Referat und das Sozialreferat hierzu sehr eng zusammen. Bei den Betrachtungen werden bestehende Informationen, laufende Aktivitäten und fachlich relevante Themen einbezogen, um einen fundierten Überblick über digitale Unterstützungsansätze zu erhalten und die Beschäftigten des Sozialreferats zu entlasten.

Die durchgängige Einführung der eAkte als Fundament der Digitalisierung wird bereits jetzt stark vorangetrieben. Dazu wird insbesondere geprüft, welche Möglichkeiten zur beschleunigten Umsetzung von Maßnahmen im Sozialreferat im Rahmen der begrenzten Mittel bestehen. Dies betrifft sowohl die Anbindung von Fachverfahren als auch die Digitalisierung analoger Akten. Hierzu gehört auch die Beratung und stadtweite Begleitung im Bereich eAkte und Inputmanagement. Mit diesen und ggf. weiteren Maßnahmen soll die Umsetzung mit hoher Priorität forciert werden.

Die geforderte medienbruchfreie Durchgängigkeit und Ende-zu-Ende-Digitalisierung der Kernprozesse sind Teil der bereits erwähnten Analyse. Die Ergebnisse fließen in ein Gesamtkonzept sowie einen Vorschlag mit entsprechenden Planungen und der Nennung der Bedarfe zum Jahresende 2025 ein. Auch das Qualifizierungsprogramm wird Aspekte aus der Analyse berücksichtigen. Begleitend dazu wird die enge Zusammenarbeit zwischen SOZ und RIT/it@M fortgeführt und weiter ausgebaut.

### **3.3. Antrag Nr. 20-26 / A 05514 „Wohngeldstau endlich beheben!“**

Im Rahmen der seit vielen Jahren bestehenden Städtekooperation zwischen Augsburg, Nürnberg und München findet ein reger Erfahrungsaustausch und eine aktive Zusammenarbeit zu Themen wie OZG-Umsetzung, digitale Innovationen und Werkzeuge, EfA-Leistungen, Registermodernisierung und Smart City statt.

Im Rahmen dieser Zusammenarbeit wurde bereits das Thema KI-Einsatz im Kontext der Wohngeldantragsstellung betrachtet und die Nürnberger Lösung gemeinsam diskutiert.

Im April 2025 wurde ein gemeinsames Taskforce-IT-Projekt des Sozialreferats und des IT-Referats / it@M gestartet, um noch in 2025 eine spürbare Entlastung für die Wohngeldstelle zu schaffen. In einem ersten Schritt soll der Fokus auf die Bearbeitung der bereits vorliegenden Anträge gelegt und so der Antragsstau abgebaut werden. Eine besondere Herausforderung stellen dabei die unterschiedlichen Antragsvarianten auf Bundes- und Landesebene dar, die im Projekt berücksichtigt werden müssen.

Aufbauend auf den Erfahrungen dieser Pilotierung soll in einem zweiten Schritt die Vergabe und Einführung einer Lösung vorangetrieben werden, die optimal auf die bestehenden Systeme des Inputmanagements, der E-Akte sowie des digitalen Fachverfahrens Wohngeld abgestimmt ist und eine robuste, zukunftssichere Lösung für die Wohngeldanträge bereitstellt.

Mittelfristig soll neben der Analyse des Prozesses und der KI-Unterstützung auch untersucht werden, ob eine Prüfung bereits im Zuge der Antragstellung durch den Antragsteller selbst KI-unterstützt erfolgen kann.

Das Beispiel Wohngeld steht dabei nur stellvertretend für eine Vielzahl komplexer Antragsprozesse, bei denen eine solche Lösung großes Potenzial zur Effizienzsteigerung und Entlastung der Sachbearbeitung hat. Die Prüfung von Dokumenten und Anlagen bereits im Rahmen des Antragsprozesses vor der Einreichung muss insbesondere im Hinblick auf IT-Sicherheit und Datenschutz genau analysiert und sehr nutzer\*innenfreundlich gestaltet werden.

Die Initiative, die Nürnberger Lösung im Rahmen der BayernPackages als sog. „Einer-für-alle“-Lösung zur Verfügung zu stellen, wird von München intensiv verfolgt und im Austausch mit den Spitzenverbänden, wie dem Bayerischen Städtetag, im Schulterschluss mit der Kooperation MAN (München – Augsburg – Nürnberg) vom IT-Referat gemeinsam mit dem Sozialreferat vorangetrieben.

## **4. Personal**

Die Umsetzung der Analyse erfolgt weitgehend im Rahmen der bestehenden Personalkapazitäten. Dabei wird angestrebt, den Ressourceneinsatz so gezielt und belastungsarm wie möglich zu gestalten. Eine temporäre personelle Verstärkung für die Analyse erfolgt über digital@M.

Es ist darüber hinaus kein zusätzliches Personal erforderlich.

## **5. Kosten**

Für die Durchführung der Analyse sind derzeit keine zusätzlichen finanziellen Mittel erforderlich. Die Unterstützung der Analyse durch externe Ressourcen von digital@M wird aus vorhandenen Haushaltsmitteln des IT-Referats finanziert.

Die Umsetzung der im Rahmen der Analyse identifizierten Maßnahmen erfordert in einem nächsten Schritt die Bereitstellung der jeweils notwendigen personellen und finanziellen Ressourcen.

## **6. Klimaprüfung**

Eine Klimaschutzrelevanz ist gegeben: Nein

Im Zusammenhang mit der Analyse zur digitalen Weiterentwicklung von Verwaltungsabläufen im Sozialreferat sind keine klimaschutzrelevanten Auswirkungen verbunden. Die im Klimaschutzcheck aufgeführten Fragstellungen sind nicht betroffen.

## **7. Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten**

Das Sozialreferat, das Personal- und Organisationsreferat und der Gesamtpersonalrat haben der Beschlussvorlage ohne Änderungswünsche zugestimmt.

### **Anhörung des Bezirksausschusses**

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

### **Korreferentin (RIT) und Verwaltungsbeirat (RIT-I), Verwaltungsbeirätin (it@M)**

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, der zuständige Verwaltungsbeirat von RIT-I, Herr Stadtrat Lars Mentrup, und die Verwaltungsbeirätin von it@M, Frau Stadträtin Judith Greif, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

### **Korreferentin und Verwaltungsbeirat (SOZ)**

Die Korreferentin des Sozialreferats, Frau Stadträtin Nitsche und die Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Gökmenoglu, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

## **II. Antrag der Referentinnen**

### Vom IT-Ausschuss zu beschließen:

1. Der Stadtrat stimmt zu, dass das IT-Referat und das Sozialreferat eine Analyse zur digitalen Weiterentwicklung von Verwaltungsabläufen im Sozialreferat durchführen.
2. Die Ergebnisse der Analyse – einschließlich möglicher Maßnahmenvorschläge, Umsetzungsoptionen und Einschätzungen zu erforderlichen Ressourcen – werden dem Stadtrat bis 31.12.2025 zur weiteren Beratung und Beschlussfassung vorgelegt.
3. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag 20-26 / A 05330 „Beschäftigte werden entlastet – Digitalisierung wird auf den Weg gebracht“ aufgegriffen bis 31.12.2025.
4. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag 20-26 / A 05514 „Wohngeldstau endlich beheben!“ geschäftsordnungsgemäß erledigt.
5. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

Vom Sozialausschuss zu beschließen:

1. Der Stadtrat stimmt zu, dass das IT-Referat und das Sozialreferat eine Analyse zur digitalen Weiterentwicklung von Verwaltungsabläufen im Sozialreferat durchführen.
2. Die Ergebnisse der Analyse – einschließlich möglicher Maßnahmenvorschläge, Umsetzungsoptionen und Einschätzungen zu erforderlichen Ressourcen – werden dem Stadtrat bis 31.12.2025 zur weiteren Beratung und Beschlussfassung vorgelegt.
3. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag 20-26 A 05635 „Digitalisierung mit sozialem Fokus – Beschäftigte entlasten - Soziale Infrastruktur zukunftsfest machen“ aufgegriffen bis 31.12.2025.
4. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

**III. Beschluss**

nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates endgültig beschlossen.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der Vorsitzende

Die Referentin

Dominik Krause  
2. Bürgermeister

Dr. Laura Dornheim  
Berufsm. Stadträtin

**IV. Abdruck von I. mit III.**

über die Stadtratsprotokolle

**an das Direktorium - Dokumentationsstelle**

**an die Stadtkämmerei**

**an das Revisionsamt**

**an das Sozialreferat, Geschäftsleitung, GPAM**

z. K.

**V. Wv. - RIT-Beschlusswesen**