



CSU-FW Stadtratsfraktion

im Rathaus

01.12.2025

Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) zur automatisierten Vorprüfung von Anträgen in der Stadtverwaltung

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO

Anfrage Nr. 20-26 / F 01313 von Herrn StR Manuel Pretzl, Frau StRin Alexandra Gaßmann, Herrn StR Leo Agerer, Herrn StR Delija Balidemaj, Herrn StR Dr. Michael Haberland, Herrn StR Hans-Peter Mehling vom 25.09.2025, eingegangen am 25.09.2025

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrer Anfrage haben Sie folgenden Sachverhalt vorausgeschickt:

„In verschiedenen Branchen, wie z.B. bei Krankenkassen oder Unternehmen der Privatwirtschaft, werden heute schon Kundenanträge und Leistungsansprüche mithilfe von KI-Anwendungen innerhalb weniger Sekunden automatisiert vorgeprüft und teils sogar sofort ausbezahlt. Die eingesetzten Systeme arbeiten modular, lassen sich durch „Finetuning“ für spezielle Aufgaben anpassen und ermöglichen eine abschließende Entscheidung durch einen Sachbearbeiter (sog. „Human in the Loop“).

Z.B. könnten Wohngeldanträge und Bürgerdaten ohne größeren Aufwand rechtskonform auf einem europäischen Server gespeichert und nach entsprechendem „Finetuning“ mit einem modular zugeschalteten, auf unbekannte Daten generalisierenden KI-Modell bearbeitet werden.

Trotz des Bestehens eines eigenen KI-Kompetenzzentrums der Landeshauptstadt München gelingt es offenbar bislang nicht, eine vergleichbare Lösung für standardisierte Verwaltungsvorgänge, wie beispielsweise bei Wohngeldanträgen, einzuführen, um Fachpersonal zu entlasten und Bearbeitungszeiten zu verkürzen.“

Zu den im Einzelnen gestellten Fragen kann ich Ihnen Folgendes mitteilen:

Frage 1: Aus welchen Gründen wird bislang keine KI-gestützte Vorprüfung von Bürgergeld- oder anderen standardisierten Anträgen in der Stadtverwaltung durchgeführt?

Antwort:

Um KI-gestützte Prüfungen von Wohngeldanträgen zu evaluieren, wurde bereits Anfang des Jahres ein Pilotprojekt zwischen IT-Referat und Sozialreferat gestartet. Dieses Projekt befindet sich in der Erprobungs- und Evaluierungsphase und zeigt erste positive Ergebnisse. Zusätzlich arbeitet das KI-Competence Center (KICC) mit dem KVR an einer KI-Lösung zur halbautomatischen Beantwortung von Anfragen an die Führerscheinstelle, um Bearbeitungszeiten zu verkürzen und Mitarbeiter*innen zu entlasten. Die Stadtverwaltung ist sich der technischen und rechtlichen Herausforderungen bewusst und plant die Implementierung solcher Systeme sorgfältig, um die Einhaltung der Vorgaben des Datenschutzes und der KI-VO (Verordnung – EU – 2024/1689 [KI-Verordnung bzw. KI-VO oder auch AI Act]) zu gewährleisten. Trotz der angespannten Haushaltslage wird die Investition in die notwendige Infrastruktur wohlüberlegt angegangen. Die Fortschritte in den Pilotprojekten zeigen, dass die Landeshauptstadt München (LHM) auf dem richtigen Weg ist, um zukünftig weitere KI-Anwendungen zu integrieren und den Bürgerservice zu verbessern.

Frage 2: Hat das KI-Kompetenzzentrum der LHM bereits entsprechende Projekte oder Pilotvorhaben in diesem Bereich initiiert oder schon umgesetzt? Falls ja, mit welchem Ergebnis?

Antwort:

Siehe Antwort zu Frage 1.

Frage 3: Wurden Best-Practice-Beispiele aus der Privatwirtschaft, z. B. von Krankenkassen oder Dienstleistern, bereits systematisch ausgewertet und auf ihre Übertragbarkeit auf die kommunale Verwaltung geprüft? Falls ja, mit welchem Ergebnis? Falls nein, warum nicht? Ist eine entsprechende Analyse und Zusammenarbeit mit Krankenkassen oder Dienstleistern geplant?

Antwort:

Die Abläufe in einer Stadtverwaltung sind komplexer und vielfältiger als in einer homogenen Struktur wie einer Krankenkasse. Dennoch wird die Prüfung von Formularen durch KI in verschiedenen Projekten bereits erfolgreich erprobt. Diese zukunftsweisenden Ansätze werden genutzt, um die Effizienz und Servicequalität in der Verwaltung zu steigern. Das IT-Referat und das KI-Kompetenzzentrum der LHM stehen in regem Austausch mit zahlreichen Akteuren aus anderen Kommunen, der Wissenschaft und der Wirtschaft, um aktuelle Technologien und innovative KI-Projekte frühzeitig zu erkennen. Hierbei werden auch Best-Practice-Beispiele aus der Privatwirtschaft auf deren Übertragbarkeit auf die kommunale Verwaltung geprüft.

Frage 4: Warum schaffen es Unternehmen und Krankenkassen, rechtssichere Systeme für vergleichbare Vorgängen zu implementieren, die LHM jedoch nicht? Wo „drückt der Schuh“?

Antwort:

Die Implementierung rechtssicherer Systeme in Unternehmen und Krankenkassen erfolgt oft unter anderen Rahmenbedingungen. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die LHM durch finanzielle, personelle, rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen in der Umsetzung eingeschränkt ist.

Frage 5: Inwiefern sieht die Stadtverwaltung rechtliche Hürden für den Einsatz von KI bei der Antragsbearbeitung und wie könnten diese ggf. überwunden werden?

Antwort:

Eine abschließende Antwort ist auf Grund der Vielfalt der durch die Mitarbeiter*innen in den Referaten und Eigenbetrieben der LHM zu bearbeitenden Sachverhalte und Anträge und die entsprechenden spezialgesetzlichen Regelungen nicht möglich.

Sehr regelmäßig werden in den betroffenen Konstellationen jedoch die Vorgaben der KI-VO und der DS-GVO (Verordnung – EU – 2016/679 [Datenschutz-Grundverordnung bzw. DS-GVO]) zu betrachten sein.

Soweit die KI-VO explizite Verbote enthält (Artikel 5), kommt ein entsprechender Einsatz auch bei der LHM nicht in Betracht. Im Übrigen muss der durch die KI-VO vorgegebene Katalog an Anforderungen und Rahmenbedingungen beachtet und abgearbeitet werden.

Nachdem in der angefragten Konstellation sehr regelmäßig personenbezogene Daten verarbeitet werden dürften, wird man die Vorgaben der DS-GVO nahezu immer beachten müssen. Hierbei wird häufig die Regelung des Artikel 22 DS-GVO (Automatisierte Entscheidungen im Einzelfall einschließlich Profiling) im Fokus stehen. Insoweit werden vorbereitende Maßnahmen regelmäßig eher zulässig sein als tatsächliche Entscheidungen, wobei auch diese im Einzelfall zulässig sein können.

Frage 6: Welche Kosten und welcher Zeitaufwand wären zu erwarten, um eine KI-gestützte Vorprüfung mit abschließender menschlicher Entscheidung („Human in the Loop“) in ausgewählten Bereichen zu implementieren? Wie viele Kosten könnten nach einer entsprechenden Investition voraussichtlich gespart werden? Sind der OB und die Verwaltung gewillt, Investitionskosten trotz angespannter Haushaltslage, ohne große bürokratische Verfahren einfach mal zu genehmigen, wenn das Einsparpotenzial voraussichtlich immens ist und die Mitarbeiter unverzüglich entlastet werden könnten?

Antwort:

Die Implementierung einer KI-gestützten Vorprüfung mit menschlicher Entscheidung ("Human in the Loop") erfordert signifikante Kosten und Zeitaufwand, insbesondere für die Integration in bestehende Systeme. Die jährlichen Betriebskosten, wie etwa bei der Wohngeld-Lösung, sind im sechsstelligen Bereich angesiedelt. Der Aufwand für Schulungen, Anpassungen der Arbeitsabläufe und die Einhaltung rechtlicher Vorgaben z. B. der KI-VO ist ebenfalls erheblich. Obwohl langfristig Einsparpotenziale und Effizienzgewinne zu erwarten sind, wird die sofortige Entlastung der Mitarbeiter*innen nicht umgehend realisierbar sein. In Anbetracht der angespannten Haushaltslage ist es jedoch aus Sicht des IT-Referats sehr wünschenswert innovative Digitalisierungslösungen mit zusätzlichen finanziellen Mitteln zu unterstützen, sofern das Einsparpotenzial und die Entlastung der Mitarbeiter*innen klar kommuniziert werden.

Frage 7: Wurde geprüft, ob ein Einsatz zunächst als Pilotprojekt, z. B. im Sozialreferat, mit enger Begleitung möglich wäre, um Effizienzgewinne und Qualitätsverbesserungen messbar zu machen?

Antwort:

Es wurde geprüft, ob ein initialer Einsatz als Pilotprojekt, beispielsweise im Sozialreferat, in enger Begleitung durch das IT-Referat realisiert werden kann, um Effizienzgewinne und Qualitätsverbesserungen messbar zu machen. Momentan erfolgt eine detaillierte Evaluation

bezüglich der Implementierung eines KI-Pilotprojekts zur Bearbeitung von Wohngeldanträgen im Sozialreferat. Dieses Projekt zielt darauf ab, die Abläufe innerhalb der Antragstellung zu optimieren und durch den Einsatz künstlicher Intelligenz sowohl die Bearbeitungszeiten zu verkürzen als auch die Genauigkeit der Entscheidungen zu erhöhen. Eine enge Begleitung während der Pilotphase soll sicherstellen, dass mögliche Herausforderungen frühzeitig identifiziert und adressiert werden können.

Frage 8: Wie wird sichergestellt, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch den Einsatz solcher Systeme nicht ersetzt, sondern für komplexere Aufgaben eingesetzt werden, bei denen menschliches Ermessen erforderlich ist?

Antwort:

Die Implementierung neuer KI-Anwendungen erfolgt stets in enger Abstimmung mit den jeweiligen Fachbereichen sowie den zuständigen Personalratsgremien.

Die LHM ist eine soziale und verlässliche Arbeitgeberin, die großen Wert auf die Entwicklung und Unterstützung ihrer Mitarbeiter*innen legt. Um dies zu gewährleisten, wurden in der „Digital Charta“ Maßnahmen vereinbart, die im Bedarfsfall die Weiterbeschäftigung und gezielte Qualifizierung der Beschäftigten absichern. Darüber hinaus hat sich die LHM selbst verpflichtet, auf betriebsbedingte Kündigungen zu verzichten. Ein zentrales Anliegen ist es, bestehende Fachkräfte optimal einzusetzen und gezielt fehlende Kapazitäten auszugleichen, anstatt Personal abzubauen. Eine, wie vom Gesamtpersonalrat bereits seit längerer Zeit geforderte, Vereinbarung verbindlicher Regelungen würde in diesem Kontext zusätzliche Sicherheit bieten. Die enge Zusammenarbeit aller Akteure ist in diesem Zusammenhang von besonderer Bedeutung, da sie einen wesentlichen Beitrag zur Schaffung eines positiven und zukunftsorientierten Arbeitsumfelds leistet.

Frage 9: Wie profitiert die LHM aus Erkenntnissen anderer Kommunen, die vergleichbare KI bereits erfolgreich im täglichen Einsatz haben? Welche Erkenntnisse können übernommen werden?

Antwort:

Die LHM profitiert erheblich von den Erkenntnissen anderer Kommunen, die vergleichbare KI-Anwendungen erfolgreich nutzen. Im Wohngeldprojekt fand ein intensiver Austausch mit Stuttgart und Nürnberg statt, die bereits das entsprechende Produkt implementiert hatten. Diese Zusammenarbeit ermöglicht den Zugriff auf deren Erfahrungen und Best Practices. Zusätzlich haben Veranstaltungen wie der von RIT und RAW organisierte City Demo Day zum Thema KI sowie Kontakte zu anderen Kommunen und öffentlichen Einrichtungen wertvolle Erkenntnisse geliefert, die in die laufenden Projekte einfließen.

Eine nicht abschließende Liste in Austauschgespräche zum Thema KI involvierte öffentliche Einrichtungen umfasst unter anderem die Stadtwerke München (SWM), das Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (STMFH), das ITZ Bund, Byte, die Region Hannover, Inno-Lab_bw (F13, PD - Berater der öffentlichen Hand GmbH), CityLab Berlin, IT.NRW sowie das Bayerische Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Dr. Laura Dornheim
IT-Referentin