Berlin

KI im Sozialamt

[23.11.2026] Das Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf hat gemeinsam mit einem Start-up den Einsatz Künstlicher Intelligenz bei Anträgen auf Hilfe zur Pflege erprobt. Die Ergebnisse zeigen, wie KI Verwaltungsverfahren beschleunigen und Beschäftigte entlasten kann.

Künstliche Intelligenz kann die Bearbeitung von Sozialleistungen deutlich vereinfachen. Das zeigt ein Pilotprojekt des Bezirksamts Steglitz-Zehlendorf in Berlin, das im Rahmen des bundesweiten „Agentic AI Hub“ durchgeführt wurde. Gemeinsam mit dem Start-up Myosotis und den Johanniter Seniorenhäusern Ost in Lichterfelde wurde die KI-gestützte Anwendung „formfix“ bei Anträgen auf Hilfe zur Pflege getestet. Wie das Bezirksamt mitteilt, hat sich die Lösung im praktischen Einsatz bewährt. Die Ergebnisse wurden auch auf der Smart Country Convention im Oktober 2026 vorgestellt.

Die Anwendung unterstützt Pflegebedürftige und ihre Angehörigen bei der Antragstellung. Sie führt durch den Prozess, hilft bei der Zusammenstellung erforderlicher Nachweise und bereitet die Unterlagen für die Verwaltung auf. Nach einer Zwei-Faktor-Authentifizierung und der Klärung datenschutzrechtlicher Voraussetzungen werden die Anträge an die zuständigen Sachbearbeitenden übermittelt. Dadurch sollen unvollständige Anträge, zeitaufwendige Rückfragen und Bearbeitungsverzögerungen vermieden werden.

Deutlich kürzere Bearbeitungszeiten

Die im Juli 2026 abgeschlossene Pilotphase lieferte positive Ergebnisse. Nach Angaben des Bezirksamts konnten im bundesweiten Pilotverbund die Gesamtdurchlaufzeiten um 45 Prozent und die Bearbeitungszeiten am Dokument um 31 Prozent reduziert werden. Diese Werte beziehen sich allerdings auf die beteiligten Pilotprojekte insgesamt und nicht ausschließlich auf den Berliner Standort. In Steglitz-Zehlendorf berichteten die Beteiligten insbesondere von vollständigeren Anträgen, einer besseren Aufbereitung der Unterlagen und weniger Rückfragen. Auch die Zufriedenheit mit dem digitalen Verfahren fiel nach Angaben des Bezirksamts hoch aus.

KI-Lösungen für weitere Kommunen

Das Berliner Vorhaben ist Teil des bundesweiten „Agentic AI Hub“ des Bundesministeriums für Digitales und Staatsmodernisierung (BMDS). Für das Programm hatten sich rund 400 Start-ups und knapp 200 Kommunen interessiert. Ausgewählt wurden 18 Pilotprojekte in 17 Kommunen, die den praktischen Einsatz KI-gestützter Lösungen in der öffentlichen Verwaltung erproben.

Mit dem Projekt soll auch untersucht werden, inwieweit sich die entwickelten Anwendungen auf andere Kommunen und Verwaltungsleistungen übertragen lassen. Gerade bei komplexen Sozialleistungen, die umfangreiche Nachweise und mehrere Bearbeitungsschritte erfordern, könnten KI-gestützte Assistenzsysteme die Antragstellung erleichtern und die Verwaltung entlasten.

Ob und in welchem Umfang die Anwendung nach Abschluss der Pilotphase dauerhaft im Berliner Sozialamt eingesetzt wird, ist bislang nicht bekannt. Die Ergebnisse liefern jedoch Anhaltspunkte dafür, welches Potenzial KI-gestützte Verfahren bei der Digitalisierung kommunaler Sozialleistungen bieten.

(al)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Berlin, Sozialamt