

NEGZ STANDPUNKT

NR. 5 – POTENTIALE KÜNSTLICHER INTELLIGENZ ZUR
UNTERSTÜTZUNG DER SACHBEARBEITUNG IM SOZIALWESEN

Constantin Houy

Werden KI-Verfahren in Sachbearbeitungsprozessen der öffentlichen Verwaltung eingesetzt, so können Mitarbeitende entlastet, die Prozessgesamtlaufzeit verkürzt und damit auch die von den Kunden wahrgenommene Servicequalität verbessert werden.

Dr. Constantin Houy, DFKI GmbH

POTENTIALE KÜNSTLICHER INTELLIGENZ ZUR UNTERSTÜTZUNG DER SACHBEARBEITUNG IM SOZIALWESEN*

Diese NEGZ-Kurzstudie untersucht die Potentiale Künstlicher Intelligenz (KI) zur Unterstützung von Sachbearbeitungsprozessen im Sozialwesen, genauer in den zwei bedeutenden Massenverfahren der Schwerbehindertenfeststellung und der Eingliederungshilfe. Beide Verfahren sind komplex und es werden fallbezogen große Informationsmengen verarbeitet, weshalb der Einsatz von KI hier zu erheblichen Effizienzpotentiale für die Prozessausführung führen kann. In der Studie werden detailliert

konkrete Nutzenpotentiale von KI-Techniken in den beiden Prozessen erläutert. Es zeigt sich, dass der Einsatz von KI-Verfahren zu einer deutlichen Entlastung des Personals führen kann. KI-Systeme können dabei einzelne Arbeitsschritte übernehmen und ermöglichen es den Mitarbeitenden, sich stärker auf Prozessschritte zu konzentrieren, bei denen ihre menschlichen Kompetenzen wie z. B. eine einfühlsame Kommunikation mit am Prozess beteiligten Personen gefordert sind.

* Basierend auf der NEGZ-Kurzstudie „Potentiale Künstlicher Intelligenz zur Unterstützung von Sachbearbeitungsprozessen im Sozialwesen“. Studienpartner:

4 SCHLAGLICHTER

1

Für die **Datenpflege** im Rahmen des Antragsverfahrens, das zuweilen noch nicht vollständig digitalisierte Prozessschritte enthält, bieten Ansätze zur **Handschriftenerkennung mit OCR** sowie die anschließende automatisierte **automatische Datenübertragung** in die jeweiligen Fachverfahren mithilfe von **Robotic-Process-Automation-Techniken (RPA)** erhebliche Effizienzpotentiale.

2

Die Nutzung sogenannter **Cognitive Services** in Verbindung mit **RPA** ermöglicht die **automatisierte Zusammenstellung** verteilt vorliegender Informationen aus unterschiedlichen Antrags- und Belegdokumenten.

3

Automatisierte Vollständigkeitsprüfungen sowie **inhaltliche Prüfungen bzw. Auswertungen** eingereicherter Anträge lassen sich mithilfe von Ansätzen der **Natürlichen Sprachverarbeitung (NLP)** realisieren und bieten weitere Effizienzpotentiale im Antragsprüfungsprozess.

4

Mithilfe von **Cognitive Services** in Verbindung mit **RPA** und Techniken der **Natürlichen Sprachgenerierung (NLG)** können größere Teile des **Bescheiderstellungsprozesses automatisiert** werden.

KI-POTENTIALE ZUR AUSWERTUNG WEITERERER DOKUMENTE AM BEISPIEL DES PROZESSES DER SCHWERBEHINDERTENFESTSTELLUNG

FACHLICHE AUFGABEN	PROZESSCHRITTE	NUTZENSTIFTENDE KI-ANWENDUNG
1. Pflege der Daten innerhalb des Antragsverfahrens in digitaler Form	<ul style="list-style-type: none">• Übertragung von Daten mittels eines analogen Antrags (gedruckt oder auch handschriftlich),• Nachforderung noch fehlender Daten bei der antragstellenden Person	<ul style="list-style-type: none">• Handschriftenerkennung mit OCR,• automatische Datenübertragung mit RPA-Techniken,• automatische Nachrichtengenerierung und Versand mit RPA-Techniken,• Zusammenstellung verteilter Informationen aus verschiedenen eingereichten Dokumenten mithilfe von Cognitive-RPA-Techniken
2. Formale Prüfung des Antrags	<ul style="list-style-type: none">• Vollständigkeitsprüfung bzgl. notwendiger Angaben	<ul style="list-style-type: none">• Datenerschließung mittels OCR-Verfahren,• Auswertung mit NLP-Verfahren
3. Inhaltliche Prüfung des Antrags	<ul style="list-style-type: none">• Prüfung der örtlichen Zuständigkeit,• Prüfung der sachlichen Zuständigkeit	<ul style="list-style-type: none">• Datenerschließung mittels OCR-Verfahren,• Durchführung inhaltlicher Prüfverfahren mit NLP (Plausibilitätsprüfungen, Fraud Detection etc.)
4. Inhaltliche Auswertung eingereicherter Dokumente	<ul style="list-style-type: none">• Unterlagen prüfen,• Stellungnahmen externer Gutachter prüfen	<ul style="list-style-type: none">• Automatische Auswertung relevanter Informationen aus wichtigen Dokumenten (Befundberichte abgleichen etc.) mithilfe von NLP-Verfahren
5. Erstellung von Bescheiden und Kommunikation mit den antragstellenden Personen	<ul style="list-style-type: none">• Bescheid erstellen• Bescheid übermitteln	<ul style="list-style-type: none">• Automatisierte Erstellung fallspezifischer Textpassagen mithilfe von NLG-Techniken

Ist das nicht eine tolle Idee? Wir modernisieren eine auf Menschen gestützte Massenverwaltungsmaschine und machen sie zu einer menschlichen Verwaltung, die sich auf KI stützt. Die Studie zeigt eindrücklich, wie KI Verfahren der Sozialverwaltung heute schon effizienter und einfacher machen könnte. Dass freiwerdende Ressourcen in besseren Service gesteckt werden, ist allerdings erst einmal frommer Wunsch und allenfalls ein politisches Ziel, aber kein Automatismus. Die Erfahrungen etwa der australischen Sozialverwaltung (Online-Intervention-System) zeigen, dass schnell bei den Armen und Schwachen zu deren Lasten gespart wird. Man hätte hier innovativ und kreativ danach fragen können, wie KI gerade Antragsteller*Innen mit Behinderungen helfen kann, ihre Rechte zu verwirklichen. Dann würde KI auch unmittelbar dazu beitragen, die Verwaltung menschlicher, inklusiver und sozialer zu machen.

Professor Dr. Christian Djeffal, Technische Universität München

VERANSTALTUNGEN NEGZ

24. NEGZ Stammtisch

10. September 2020, Berlin

Thema und Gastsprecher:
Von der digitalen Ethik zum
in der digitalisierten Welt
tauglichem Recht

Prof. Dr. Utz Schliesky, Ge-
schäftsführendes Vorstands-
mitglied des Lorenz-von-
Stein-Instituts für
Verwaltungswissenschaften
an der Christian-Albrechts-
Universität zu Kiel, Direktor
des Schleswig-Holsteinischen
Landtages

Auf Einladung

25. NEGZ Stammtisch

1. Oktober 2020, Berlin

Thema und Gastsprecherin:
OZG konkret – Nutzerorien-
tierung und Digitale Services
im Themenfeld Bauen und
Wohnen

Ina-Maria Ulbrich, Staats-
sekretärin im Ministerium für
Energie, Infrastruktur und
Digitalisierung, CIO von Meck-
lenburg-Vorpommern

Auf Einladung

WEITERE TERMINE



IMPRESSUM

Basierend auf der NEGZ-Kurzstudie „Potentiale Künstlicher Intelligenz zur Unterstützung von Sachbearbeitungsprozessen im Sozialwesen“,
Autoren: Dr. Constantin Houy, Oliver Gutermuth, Prof. Dr. Peter Fettke,
Prof. Dr. Peter Loos

Aus der Reihe „Berichte des NEGZ“, Nr. 8, ISSN: 2626-6032,
DOI: 10.30418/2626-6032.2020.08

Für einen modernen Staat

Das Nationale E-Government Kompetenzzentrum vernetzt Expertinnen und Experten aus Politik, Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft. Das NEGZ versteht sich als die zentrale, unabhängige Plattform für Staatsmodernisierung und Verwaltungstransformation in Deutschland.

[PDF-DOWNLOAD KURZSTUDIE](#)



[PROJEKTE & PUBLIKATIONEN DES NEGZ](#)



Nationales E-Government Kompetenzzentrum e. V.

Pressehaus / 4102
Schiffbauerdamm 40
10117 Berlin

+49 (0)30 80494747
info@negz.org
negz.org

Gestalterische Umsetzung

made in – Design und Strategieberatung
www.madein.io