

FACT SHEET

KI-Potenzialanalyse in kommunalen Jobcentern

Wo Künstliche Intelligenz die Arbeit in hessischen kommunalen Jobcentern entlasten kann – und welche Voraussetzungen es dafür braucht.

KI_Hub Kommunal | Arbeitspaket 1

Kommunale Jobcenter stehen unter hohem Veränderungsdruck: Fachkräftemangel, steigende Aufgabenkomplexität, regelmäßige Gesetzesreformen im SGB II und wachsende Erwartungen an digitale, bürgernahe Leistungen treffen auf eine bereits sehr hohe Arbeitsbelastung im Alltag. Vor diesem Hintergrund hat das Projekt KI_Hub Kommunal in Arbeitspaket 1 systematisch untersucht, wo Künstliche Intelligenz (KI) realistisch entlasten kann und welche organisatorischen, rechtlichen und technischen Voraussetzungen dafür geschaffen werden müssen. Die Analyse verbindet dabei eine vertiefte Untersuchung im Pilot-Jobcenter Neue Wege (Kreis Bergstraße) mit einer Breitenperspektive auf die 16 beteiligten hessischen kommunalen Jobcenter.

Auf einen Blick

Themenfeld	<i>Standortbestimmung und Analyse von Einsatzmöglichkeiten für Künstliche Intelligenz in kommunalen Jobcentern und Handlungsfelder für die Weiterarbeit in den Arbeitspaketen 2 und 3 im Projekt KI_Hub Kommunal</i>
Relevanz	<i>Für Mitarbeitende und Führungskräfte in kommunalen Jobcentern, für Verwaltungsspitzen und Querschnittsverantwortliche sowie für die gesamte Familie der hessischen kommunalen Jobcenter.</i>
Stand	<i>Abgeschlossen (Untersuchungszeitraum Juni 2025 bis April 2026).</i>
Projektbezug	<i>Die KI-Potenzialanalyse bildet die Grundlage des Projekts KI_Hub Kommunal. Die Ergebnisse sind Arbeitsgrundlage für AP 2 (KI-Reallabor & Prototyping) sowie AP 3 (Schulung & Kompetenzaufbau).</i>

Was steckt dahinter?

Die Potenzialanalyse bearbeitet Künstliche Intelligenz nicht als reine Frage von Technik und Tools, sondern als wesentlichen Teil flächendeckender Veränderung von Organisation in der öffentlichen Verwaltung. Ausgangspunkt war daher nicht die Frage „Welche KI-Werkzeuge gibt es?“, sondern „Wo entstehen im Arbeitsalltag Belastungen, Medienbrüche, Suchaufwände oder Qualitätslücken – und wo kann KI dort sinnvoll unterstützen?“.

Den roten Faden bildet eine konsequente Aufgabenorientierung. Kommunale Jobcenter sind über ihre gesetzlich definierten Aufgaben im SGB II strukturiert, die bundesweit vergleichbar sind und damit einen Bezugsrahmen bilden, der Befunde zwischen den Häusern gut reflektierbar und ggf. übertragbar macht.

Die Untersuchung ist als zweidimensionales Analysemodell angelegt. Zum einen die „Analyse in die Tiefe“ am Pilotstandort KJC Neue Wege. Dazu gehörten acht Gruppeninterviews mit insgesamt 31 Personen aus Leitung, Fachexpertise und Sachbearbeitung, Dialoge mit 16 Bürgerinnen und Bürgern, eine aufgabenkritische Betrachtung sowie eine Prozessanalyse der 17 wichtigsten Kern- und Unterstützungsprozessen. Methodisch orientiert sich das Vorgehen am Organisationshandbuch für Organisationsuntersuchungen (BMI/BVA) und wurde auf den Fokus „KI-Potenziale im kommunalen Jobcenter“ angepasst.

Die „Analyse in die Breite“ prüfte, ob sich diese Befunde auch interkommunal bestätigen lassen. Sie stützte sich auf die Erkenntnisse der Arbeit in den bestehenden Strukturen der Interkommunalen Zusammenarbeit sowie auf eine hessenweite Online-Umfrage mit über 1.000 Teilnehmenden und strukturierte Fokus- bzw. Experteninterviews.

Insgesamt verbindet das multimethodale Vorgehen explorative Elemente (Daten- und Dokumentenanalyse, Interviews, Expert:innengespräche) mit analytischen Elementen (Aufgabenkritik, Geschäftsprozessanalyse, Online-Umfrage). Die Erkenntnisse aus beiden Strängen wurden verdichtet und zu einer Ergebnislandkarte aus Handlungsfeldern zusammengeführt. Wichtig zur Einordnung: AP 1 ist bewusst keine Produkt-, Anbieter- oder Beschaffungsentscheidung und keine abschließende Wirtschaftlichkeitsrechnung, sondern eine nachvollziehbare Arbeitsgrundlage für die weiteren Projektphasen.

Zentrale Ergebnisse: Sechs Handlungsfelder

Die KI-Potenzialanalyse hat sechs Handlungsfelder herausgearbeitet, die als Ergebnislandkarte für die weitere Projektarbeit dienen. Vier Handlungsfelder beschreiben direkte KI-Potenziale in der Fach- und Fallarbeit, also sogenannte Wirkfelder mit unmittelbarem Nutzen. Zwei weitere Handlungsfelder adressieren übergreifende Voraussetzungen (sog. Enabler), ohne die KI-Anwendungen nicht stabil, rechtssicher und nachhaltig wirksam werden können.

Wirkfelder - direkte KI-Potenziale in der Fach- und Fallarbeit

HF 1: Assistierte Leistungs- und Antragsbearbeitung

Die Leistungs- und Antragsbearbeitung ist einer der arbeitsintensivsten Kernbereiche im SGB II. Hohe Fallzahlen, dokumentenintensive Prüfketten, wiederkehrende Standardtätigkeiten und rechtlich sensible Entscheidungen führen dazu, dass kleine Ineffizienzen große Auswirkungen auf Bearbeitungszeiten, Qualität und Arbeitsbelastung haben können.

Reibungspunkte und Belastungsmuster:

Besonders belastend sind manuelle Unterlagenprüfung, fehlende Soll-Ist-Abgleiche zwischen angeforderten und eingegangenen Dokumenten, wiederholte Nachforderungen sowie Medienbrüche zwischen Dokumenten, Fachverfahren und Ablage. Hinzu kommen anspruchsvolle Regel- und Plausibilitätsprüfungen, etwa bei Anspruchsvoraussetzungen, Kosten der Unterkunft, Einkommen oder Freibeträgen. Viel Arbeitszeit wird außerdem durch manuelle Dateneingaben, Copy-and-paste-Vorgänge, Bescheiderstellung, Begründungstexte und doppelte Prüf- bzw. Freigabelogiken gebunden.

Konkrete Ansatzpunkte für KI:

KI kann eingehende Unterlagen erkennen, klassifizieren und der richtigen Fallakte zuordnen, relevante Daten aus Dokumenten extrahieren und Vollständigkeitsprüfungen vorbereiten. Weitere Ansatzpunkte liegen in regel- und plausibilitätsbasierten Hinweisen, der Vorbereitung von Nachforderungsschreiben, Bescheidentwürfen und Begründungsbausteinen sowie einem intelligenten Fristen- und Workflowmanagement. Der Nutzen liegt vor allem in weniger Sichtung-, Übertragungs- und Textaufwand, geringerer Fehleranfälligkeit und schnellerer Bearbeitung. Die fachliche Entscheidung verbleibt ausdrücklich bei den Mitarbeitenden.

HF 2: Assistierte Vermittlung und Gesprächsdokumentation

Gesprächsführung und Dokumentation sind zentrale Bestandteile der Vermittlungs- und Fallarbeit. Gespräche mit Kundinnen und Kunden sind fachlich anspruchsvoll und häufig handlungsleitend für weitere Schritte. Gleichzeitig erzeugt die anschließende Dokumentation einen hohen Zeitaufwand.

Reibungspunkte und Belastungsmuster:

Ein erheblicher Teil der Arbeitszeit wird durch Nachdokumentation gebunden. Gesprächsnotizen werden manuell übertragen, Inhalte nachträglich strukturiert, Vermerke neu formuliert und Informationen teilweise in mehrere Systeme übernommen. Die Qualität der Dokumentation hängt stark von Zeitdruck, individueller Routine und der Komplexität des Gesprächs ab. Medienbrüche zwischen Gespräch, Notizen, Kalender, Fachverfahren und

Dokumentenablage erschweren die Anschlussfähigkeit an weitere Prozessschritte.

HF 3: Wissens- und Regelassistent

Konkrete Ansatzpunkte für KI:

KI kann Gespräche datenschutzkonform transkribieren, Inhalte in Kernaussagen verdichten und Entwürfe für Vermerke oder Protokolle vorbereiten. Zudem kann sie Gesprächsinhalte vordefinierten Dokumentationsfeldern zuordnen, offene Punkte und nächste Schritte hervorheben oder interne Fallbesprechungen strukturiert zusammenfassen. Dadurch können Nachdokumentationszeiten sinken, Vermerke einheitlicher werden und Informationen für Vertretungen, Fallrotationen und spätere Bearbeitung besser nutzbar sein. Die fachliche Bewertung und Freigabe bleibt bei den Vermittlerinnen und Vermittlern.

Die Arbeit in Leistung und Vermittlung ist stark durch rechtliche Vorgaben, fachliche Weisungen, interne Arbeitshilfen und lokale Regelungen geprägt. Die Herausforderung liegt weniger im fehlenden Fachwissen, sondern in der schnellen, fallbezogenen Verfügbarkeit aktueller und passender Informationen.

Reibungspunkte und Belastungsmuster:

Mitarbeitende recherchieren häufig parallel in Gesetzestexten, Weisungen, internen Dokumenten, Rundschreiben oder eigenen Notizen. Informationen sind verteilt, unterschiedlich aktuell und nicht immer im konkreten Arbeitskontext verfügbar. Besonders bei seltenen oder komplexen Fallkonstellationen entstehen Rückfragen, Unsicherheit und zusätzlicher Rechercheaufwand. Dadurch steigt das Risiko uneinheitlicher Auslegungspraxis und hoher kognitiver Belastung.

Konkrete Ansatzpunkte für KI:

KI kann relevante Informationen aus Gesetzen, Weisungen und internen Arbeitshilfen intelligent auffindbar machen, zusammenfassen und fallbezogen strukturieren. Denkbar sind kontextbezogene Hinweise auf Prüfschritte, Rechtsgrundlagen oder interne Standards direkt im Arbeitskontext sowie ein interner Fachchatbot für wiederkehrende Fragen. Entscheidend ist, dass Quellen transparent bleiben und KI-Antworten nachvollziehbar auf Regelgrundlagen verweisen. Der Nutzen liegt in weniger Rechercheaufwand, höherer Entscheidungssicherheit und konsistenterer Rechtsanwendung.

Neben der Einzelfallbearbeitung braucht ein Jobcenter Überblick über Fristen, offene Aufgaben, Fallverläufe, Arbeitslasten und Prioritäten. Die Analyse zeigt, dass diese Steuerungsaufgaben bislang nur begrenzt systemisch unterstützt werden.

HF 4: Integrierte Fallsteuerung, Monitoring und Priorisierung

Reibungspunkte und Belastungsmuster:

Relevante Informationen liegen häufig verteilt in Fachverfahren, Masken, Listen oder persönlichen Wiedervorlagen. Mitarbeitende und Führungskräfte müssen sich Übersichten oft selbst erstellen. Fristen, Rückmeldungen, Übergaben oder stagnierende Fälle werden vielfach manuell

nachgehalten. Dadurch hängt die Steuerung stark von individueller Organisation und Aufmerksamkeit ab. Auf Team- und Organisationsebene sind aggregierte Informationen zu Arbeitslast, Fallentwicklung oder Rückständen häufig nur mit zusätzlichem Aufwand verfügbar.

Konkrete Ansatzpunkte für KI:

KI kann Fristen und Wiedervorlagen überwachen, offene Bearbeitungsschritte sichtbar machen und auf kritische Fallkonstellationen hinweisen. Weitere Potenziale liegen in Priorisierungsvorschlägen auf Basis definierter Kriterien, etwa Fristnähe, Dauer, Risikoprofil oder fehlende Unterlagen. Auch Übergaben zwischen Bereichen können durch strukturierte Fallzusammenfassungen unterstützt werden. Auf Managementebene kann KI helfen, Fallentwicklungen, Rückstände und Arbeitslasten schneller zu verdichten. Ziel ist eine vorausschauendere, datenbasierte Fallsteuerung; Entscheidungen verbleiben bei Fach- und Führungskräften.

Enablerfelder - übergreifende organisationale Voraussetzungen

HF 5: Datenarchitektur und Datenqualität (Enabler)

Daten sind die Grundlage fast aller identifizierten KI-Potenziale. Ob Leistungsbearbeitung, Gesprächsdokumentation, Wissensmanagement oder Fallsteuerung: KI kann nur dann sinnvoll unterstützen, wenn relevante Informationen vollständig, strukturiert, aktuell und technisch nutzbar vorliegen.

Reibungspunkte und Belastungsmuster:

Die Analyse zeigt redundante Datenerfassungen, fehlende Pflichtfelder, uneinheitliche Fallinformationen, nicht strukturierbare Dokumenteninhalte und eingeschränkte Schnittstellenfähigkeit der Fachverfahren. Informationen werden mehrfach eingegeben, manuell übertragen oder in unterschiedlichen Systembereichen parallel gepflegt. Widersprüche, fehlende Angaben oder auffällige Kombinationen werden häufig nicht systemisch erkannt, sondern müssen manuell geprüft und nachgepflegt werden. Auch Auswertungen und Berichte sind dadurch nur mit zusätzlichem Aufwand möglich.

Konkrete Ansatzpunkte für KI und Digitalisierung:

Zentrale Voraussetzungen sind verbindlichere Datenstrukturen, Pflichtfelder an relevanten Prozessschritten, bessere Schnittstellen und klarere Eingabelogiken. KI kann ergänzend helfen, Datenprobleme sichtbar zu machen, etwa durch Plausibilitätsprüfungen, Hinweise auf fehlende oder widersprüchliche Angaben, Dublettenprüfungen und Konsistenzabgleiche. Auch Dokumenten-KI kann unstrukturierte Informationen aus Unterlagen in nutzbare Datenfelder überführen. Dieses Handlungsfeld wirkt quer zu allen anderen Feldern: Ohne bessere Datenqualität bleiben viele KI-Potenziale Stückwerk.

HF 6: KI-Kompetenzaufbau und verantwortliche KI-Nutzung (Enabler)

KI verändert Arbeitsweisen, Rollen und Verantwortlichkeiten. Deshalb braucht es nicht nur geeignete Software, sondern auch Kompetenz, klare Regeln und sichere Anwendungsräume. Die Analyse zeigt eine hohe Offenheit gegenüber KI, aber zugleich Unsicherheit in der praktischen Nutzung.

Reibungspunkte und Belastungsmuster:

Die Kompetenzstände sind heterogen: Einige Mitarbeitende nutzen KI bereits privat oder punktuell beruflich, andere stehen noch ganz am Anfang. Häufig bestehen Unsicherheiten zu Datenschutz, Rechtslage, Qualitätssicherung, Verantwortung und erlaubter Nutzung. Ohne klare Freigaben und sichere Tools droht informelle Nutzung über private Accounts („Shadow AI“). Gleichzeitig fehlen vielerorts geregelte Erprobungsräume, Rollenmodelle und praktische Lerngelegenheiten.

Konkrete Ansatzpunkte für KI-Governance und Kompetenzaufbau:

Benötigt werden praxisnahe Schulungen entlang konkreter Anwendungsfälle, etwa Textarbeit, Recherche, Dokumentenprüfung, Gesprächsdokumentation oder Fallsteuerung. Ergänzend braucht es klare Leitlinien, definierte Zuständigkeiten, Human-in-the-loop-Prinzipien, sichere Tools und Reallabore als geschützte Erprobungsräume. Führungskräfte sollten befähigt werden, KI strategisch einzuordnen, Nutzen zu übersetzen und sichere Rahmenbedingungen zu schaffen. Das Handlungsfeld sorgt dafür, dass KI nicht informell neben den Prozessen läuft, sondern verantwortungsvoll und nachvollziehbar in die Organisation integriert wird.

Erkenntnisse aus der Online-Umfrage

Im Rahmen der Breitenvalidierung wurden 1.190 Mitarbeitende und Führungskräfte aus hessischen kommunalen Jobcentern befragt. Die wichtigsten Befunde sind in der folgenden Übersicht zusammengefasst.

Stichprobe	N = 1.190 Mitarbeitende und Führungskräfte; 95 % von ihnen sind in einem kommunalen Jobcenter tätig. Hessenweite Online-Befragung, ausgerollt über die Leitungskräfte der kommunalen Jobcenter.
Grundhaltung gegenüber KI	Mittelwert 3,34 auf einer Skala von 1 (sehr kritisch) bis 5 (sehr positiv). 43 % der Befragten (412 Antworten) geben eine positive Einstellung an. Einordnung: Die Grundhaltung ist überwiegend offen und positiv.
Chancen überwiegen Risiken	Mittelwert 3,61 auf einer Skala von 1 (stimme gar nicht zu) bis 5 (stimme vollständig zu). 65 % der Befragten (601 Antworten) stimmen (vollständig) zu. Einordnung: Die Chancen werden klar höher gewichtet als die Risiken.
Effizienzpotenziale	Mittelwert 3,57 auf einer Skala von 1 (sehr gering) bis 5 (sehr hoch). 53 % der Befragten (556 Antworten) sehen hohe bis sehr hohe Potenziale für den KI-Einsatz in ihrer Organisation.
Nutzungssicherheit	Mittelwert 2,95 auf einer Skala von 1 (sehr unsicher) bis 5 (sehr sicher). 38 % der Befragten (399 Antworten) schätzen ihre Sicherheit als mittel ein. Einordnung: Das Sicherheitsgefühl im Umgang mit KI bleibt deutlich hinter der grundsätzlichen Offenheit zurück.
Größtes Hemmnis	Mit Abstand am häufigsten genannt wird die Unsicherheit in Bezug auf Datenschutz und Rechtslage (578 Nennungen, Mehrfachauswahl). Einordnung: Das Haupthindernis liegt nicht in einer grundsätzlichen Ablehnung von KI, sondern in fehlenden Rahmenbedingungen.
Top-Einsatzpotenziale (wenn KI sicher & erlaubt)	Die größten Potenziale werden – sofern KI vollständig erlaubt und sicher nutzbar wäre – bei der KI-basierten Texterstellung und -verarbeitung (825 Antworten), der Recherche und Zusammenfassung von Informationen (797 Antworten) sowie der Prüfung und Sortierung von Unterlagen (715 Antworten) gesehen (Mehrfachauswahl).
Schulungsstand	Fast drei Viertel der Mitarbeitenden und Führungskräfte haben bislang (Stand 03/2026) noch keine Schulung zu Künstlicher Intelligenz absolviert. Die größten Bedarfe bestehen bei der praktischen Anwendung von KI im Arbeitsalltag (813 Antworten), beim strategischen Einsatz von KI (642 Antworten) sowie bei Recht & Datenschutz (599 Antworten).

Kurzfristige Potenziale: Quick Wins

Neben den sechs Handlungsfeldern wurden im Rahmen der Tiefenanalyse 60 konkrete Quick Wins in drei Kategorien identifiziert, die kurzfristige Entlastung für Beschäftigte und verbesserte Services für Kund:innen ermöglichen könnten. Die größten kurzfristigen Potenziale liegen in der Leistungs- und Antragsbearbeitung sowie bei Aufgaben mit hohem Dokumentationsaufwand. Die 60 identifizierten Quick Wins wurden auf Basis der Analyse am Pilot-Jobcenter Neue Wege erarbeitet und lassen sich drei Kategorien zuordnen:

Weglassen	Verzicht auf Arbeitsschritte und Artefakte, die heute keinen Mehrwert mehr stiften. Beispiele aus der Analyse: Papieranträge nicht mehr blanko auslegen und Papier generell reduzieren, den gedruckten Profilbogen abschaffen, die EO-Checkliste weglassen, auf Rückmeldungen nach Ortsabwesenheiten verzichten sowie den Profilbogen verschlanken und nicht mehr versenden.
Vereinfachen & Standardisieren	Bestehende Abläufe verschlanken, vereinheitlichen und digitalisieren. Beispiele: Gespräche und Meetings programmgestützt aufnehmen (zur Dokumentation), einen Chatbot im Profiling nutzen, einen verschlankten, digitalen Profilbogen einführen, Pflichtfelder in Online-Anträgen vorsehen sowie die Neuantrags- und die Weiterbewilligungsstrecke konsequent digitalisieren („Digital first“).
Automatisieren & KI-Assistenz	Wiederkehrende Tätigkeiten automatisieren und durch KI assistieren. Beispiele: aktuelle Fallzusammenfassungen automatisch erstellen (chronologisch, mit Besonderheiten aus Leistung und Vermittlung und einer Empfehlung zum weiteren Vorgehen), den Kooperationsplan bündeln und automatisieren, Termin- und Wiedervorlageeinladungen inklusive Kalendereintrag automatisiert versenden, einen KI-Wissensassistenten bereitstellen sowie Gespräche und Meetings KI-gestützt protokollieren und zusammenfassen.

Chancen & Hinweise

Kurzfristig realistische Entlastung entsteht dort, wo KI als Assistenz an bestehende Routinen anschließt – beim Vereinfachen von Texten, beim Suchen und Zusammenfassen von Informationen, beim Strukturieren von Dokumenten, beim Nachhalten von Fristen und beim Reduzieren von Übertragungsaufwand. Die größten langfristigen Hebel hängen dagegen von Datenarchitektur, Fachverfahren, Schnittstellen und Governance ab. Entscheidend ist deshalb, schnelle Entlastung nicht mit struktureller Transformation zu verwechseln – und dabei sicherzustellen, dass kurzfristige Entwicklungen auf eine spätere Skalierung einzahlen.

Chancen:

- Schnelle, realistische Entlastung: Assistive KI bei Text-, Dokumenten- und Wissensarbeit kann ohne große Vorinvestitionen spürbar entlasten und schließt direkt an bestehende Arbeitsroutinen an.
- Hohe Offenheit als Rückenwind: Die Beschäftigten stehen KI überwiegend aufgeschlossen gegenüber und gewichten die Chancen höher als die Risiken – eine gute Ausgangsbasis für die Einführung.
- Interkommunale Übertragbarkeit: Das aufgabenorientierte Vorgehen macht die Ergebnisse zwischen den 16 hessischen kommunalen Jobcentern vergleichbar und skalierbar und liefert zugleich eine Blaupause für weitere Kommunen.
- Mehrwert für Bürgerinnen und Bürger: Verständlichere Sprache, Mehrsprachigkeit und schnellere Bearbeitung verbessern den Service spürbar.

Zu beachten:

- Rahmenbedingungen vor Tool: Unsicherheit bei Datenschutz und Rechtslage ist das größte Hemmnis. Eine verlässliche Governance und sichere Tools sind Voraussetzung für die breite Nutzung.
- Strukturelle Grundlagen schaffen: Datenqualität, Fachverfahren und Schnittstellen bilden den eigentlichen Engpass. Ohne bessere digitale Grundlagen bleibt KI Stückwerk.
- Shadow AI ernst nehmen: Die informelle KI-Nutzung über private Accounts zeigt den Handlungsdruck, birgt Risiken für Datenschutz, Rechtssicherheit und Qualität. Geregelte Erprobungsräume (z.B. im Rahmen eines KI-Reallabors) können Abhilfe schaffen.
- Befähigung ist zentral: KI ist derzeit vor allem ein Kompetenz- und Organisationsthema, kein reines Technikthema. Der Kompetenzaufbau auf allen Ebenen ist erfolgskritisch.
- AP 1 ist keine Produkt- oder Anbieterentscheidung, sondern eine fachliche Arbeitsgrundlage.

Weiterführende Informationen

Grundlage dieses Fact Sheets ist der Ergebnisbericht zur KI-Potenzialanalyse (Arbeitspaket 1) des Projekts KI_Hub Kommunal.

Kontakt & Projektteam: Bei Fragen stehen Ihnen Alexander Brendel (alexander.brendel@neue-wege.org) und Julia Jacob (julia.jacob@neue-wege.org) (Neue Wege) sowie Maximilian Großmann (maximilian.grossmann@k4k-eg.de) und Jovana Kovac (Jovana.kovac@k4k-eg.de) (K4K) als Ansprechpartner zur Verfügung.

Mehr erfahren: [KI-Hub Kommunal | Kompetenzen stärken. Zukunft gemeinsam Gestalten.](#)