

Weiterführung einer KI-Assistenz für die Wohngeld Sachbearbeitung der Stadt Herne

Leistungsbeschreibung



Stadt Herne
Friedrich-Ebert-Platz 2
44623 Herne
Tel.: +49 23 23 / 16 - 0
E-Mail: info@herne.de
Internet: <https://www.herne.de>
Die Stadt Herne ist eine Körperschaft des Öffentlichen Rechts.
Sie wird vertreten durch den Oberbürgermeister Dr. Frank Dudda.

1.1 Zweck

Diese Beschreibung enthält die Zusammenstellung aller Anforderungen des Auftraggebers hinsichtlich des Liefer- und Leistungsumfangs. Es beschreibt die fachlichen Basisanforderungen aus Anwendersicht einschließlich aller Randbedingungen und definiert damit, WAS WOFÜR zu lösen ist.

Zweck dieser Beschreibung ist die Definition der Anforderungen und Rahmenbedingungen für die Weiterführung einer KI-Assistenz der Sachbearbeitung der Wohngeldstelle Herne. Dadurch soll eine Entlastung der Sachbearbeitung, eine Reduktion der Bearbeitungszeit und von Bearbeitungsrückständen erzielt werden. Damit einhergehend soll auch der ständigen Personalfluktuations und dem Mangel an Mitarbeitern durch eine Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit begegnet werden.

1.2 Auftraggeber

Der Auftraggeber für dieses Projekt ist:

Stadt Herne
Dezernat IV | Fachbereich 41
Hauptstr. 241, 44649 Herne

2. Beschreibung der Anforderungen

Ziel ist es, mithilfe eines KI-gestützten und spezifisch auf die Wohngeld-Sachbearbeitung trainierten Assistenzsystems dem zukünftigen Personalmangel entgegenzuwirken (Reduktion der Bearbeitungszeit). Des Weiteren sollen Bürger*innen effektiver und schneller eine Rückmeldung mit zielgenauen Informationen zu seinem gestellten Antrag auf Wohngeld erhalten (Reduktion der Bearbeitungsdauer). Auch die Verminderung von Bearbeitungsfehlern soll durch KI-Einsatz erreicht werden. Das Assistenzsystem soll dabei digitale und analoge Wohngeldanträge, Anlagen aus Online-Anträgen und aus dem digitalen und analogen Posteingang bearbeiten können.

Im Jahr 2024 hat die Wohngeldstelle Herne 5610 Wohngeldanträge, im Jahr 2025 5774 Anträge auf ihre Vollständigkeit überprüfen dürfen (Tendenz steigend). Das Antragsverfahren zur Wohngeldbewilligung ist ein komplexer Vorgang, bei dem eine Vielzahl unterschiedlichster rechtlicher Vorschriften und besonderer Sachverhalte zu berücksichtigen sind. Bis zu 99 % der eingehenden Anträge sind nicht direkt bearbeitbar, weil Nachweise fehlen oder nicht ausreichend Informationen im Antrag bereitgestellt werden.

Bisher konnte der Herausforderung der hohen Arbeitsbelastung, insbesondere durch den zusätzlichen Schritt der notwendigen Überprüfung auf Vollständigkeit, nicht mit technischen Mitteln ausreichend begegnet werden. Grund hierfür ist, dass das Fehlen von Nachweisen und Informationen im Antrag nicht rein deterministisch (regelbasiert) festgestellt werden kann. Auch beim strukturierten Datenformat des Online-Antrags müssen zahlreiche semantische Informationen aus Anlagen wie Mietverträgen, Gehaltsnachweisen etc. berücksichtigt werden, um die wohngeldrechtliche Fallkonstellation ausreichend einschätzen zu können.

Eine weitere Herausforderung stellt die Einarbeitung vieler neuer Mitarbeitenden in der Wohngeldstelle dar. Durch die geschätzte Verdreifachung der Antragsberechtigten zum 01.01.2023 mussten kurzfristig viele Quereinsteiger*innen und frisch ausgebildete Arbeitskräfte eingestellt werden. In der Wohngeldstelle fehlt Erfahrung, insbesondere bei der Bearbeitung komplexer Fälle, die nicht häufig vorkommen. Der Online-Antrag hat schon bei einem Haushaltsmitglied über 500 Datenfelder und eine Fallakte hat durch die vielen zu erbringenden Nachweise oft um die 100 Seiten.

Dies führt auch häufig zu Überforderung in der Sachbearbeitung mit einhergehender starker personeller Fluktuation.

Dieser Komplexität und hohen Variabilität ist ohne intelligente Unterstützung durch Software kaum nachzukommen.

Lösungsansatz und Beschaffungsgegenstand

Um der beschriebenen Situation angemessen zu begegnen, indem in der Sachbearbeitung für Entlastung gesorgt wird, hat die Wohngeldstelle, seit dem 01.09.2025 zunächst für ein Jahr, ein KI- unterstütztes Assistenzsystem für die Wohngeld Sachbearbeitung erprobt. Der gewünschte Effekt einer spürbaren Entlastung durch Abnahme wiederkehrender Tätigkeiten wie z.B. das Lesen von Anträgen, die Beschriftung von Dokumenten, das Erkennen von Abweichungen zu den Vorjahresangaben und der Hinweis auf fehlende Unterlagen zur Berechnung eines möglichen Anspruchs, hat sich wie erhofft eingestellt. Die Sachbearbeitung kann den Fokus auf die originäre Bearbeitung legen und wird dabei optimal von der KI unterstützt.

Das KI-Assistenzsystem für die Wohngeld-Sachbearbeitung muss folgende Leistungsmerkmale bereitstellen:

1. Erkennen von unvollständigen Anträgen und den spezifisch fehlenden Anlagen für den Wohngeldantrag.
Ferner soll eine vorbereitende Kommunikation an die Bürger*innen stattfinden:
 - a. Generieren von Antwortschreiben, hier das bereits bestehende Schreiben „fehlende Unterlagen“ mit den jeweils relevanten Nachforderungen per Mail oder einfachem Brief
 - b. Den Rücklauf des Schreibens aus a.) erkennen und den Eingang auf weitere fehlende Belege und Unterlagen prüfen.
2. Die Vorbereitung und Sortierung der digitalen Eingangspost nach Dokumentenkategorien und Dokumententypen für die eAkte (DMS). Formulare, wie der Wohngeldantrag und diverse Anlagen (z.B. Mietvertrag, Gehaltsnachweis etc.) müssen im DMS sauber klassifiziert und abgelegt werden, damit sie für die Sachbearbeitung schnell und übersichtlich abrufbar sind. Derzeit werden dutzende Dokumentenarten unterschieden, die jeweils korrekt klassifiziert und an das DMS übergeben werden sollen. Ferner werden zusammenhängende pdf-Dateien aus der gescannten Eingangspost voneinander getrennt, um die einzelnen Dokumente gezielt klassifizieren und ablegen zu können.
3. Intelligentes Erkennen besonderer Wohngeld-Fallkonstellationen auf Basis des Wohngeldantrags und seiner Anlagen und Generieren von Bearbeitungshinweisen für die Sachbearbeitung (Bspw.: „die auf diesem Bescheid angegebene Zahlung ist nicht relevant für die Einkommensberechnung“). Hierbei ist besonders wichtig, Informationen aus den Anlagen zu extrahieren und im Prozess weiterzuverwenden (z.B. Gültigkeitsdaten von Bescheiden oder Abgleich von Beträgen aus Antrag und Nachweisen).
4. Einen speziell für das Wohngeldgesetz und umliegende Vorschriften und Gesetze (SGB I –SGB XII) trainierten Sprachassistenten mit Chat-Funktion, um unerfahrene Sachbearbeiter*innen zu unterstützen. (Die zur Verfügung zu stellenden Inhalte/ Gesetze/ Erlasse/ werden mitgeteilt und müssen fortlaufend anpassbar sein)
5. Einlesen der Daten aus Wohngeldanträgen, die als maschinell ausgefüllte PDF (gescannter Papierantrag) eingehen. Daraus soll ein XML-Datensatz im Datenformat des EfA-Online-Antrags erstellt werden.
6. „Automatisches“ einlesen der eingehenden E-Mails nebst aller Anlagen in den jeweiligen Datenformaten aus dem Teampostfach wohngeldstelle@herne.de und

korrekter Ablage nebst entsprechender Klassifizierung ins DMS. (Eine Anbindung an das Wohngeldpostfach ist aus datenschutzrechtlichen Gründen noch nicht erfolgt, die E-Mails werden bis zur Lösung händisch in den KI Assistenten gezogen und im Anschluss komplett wie beschrieben eingelesen und in der E-Akte abgelegt.)

7. Eine „automatische“ Zuordnung der eingehenden Post nach der jeweiligen intern festgelegten Zuständigkeit der Sachbearbeiter*innen mit entsprechender Mitteilung über einen Eingang. Diese Funktion muss relativ einfach aktualisierbar sein, da aufgrund personeller / rechtlicher Veränderungen hier im Laufe eines Jahres des Öfteren Anpassungen notwendig sind.

8. Es muss sich um eine bereits vorhandene, direkt einsetzbare Lösung handeln. Für eine Entwicklung eines entsprechenden Systems sind keine Ressourcen vorhanden.

9. Bei Auftragserteilung werden mindestens zwei feste Ansprechpartner*innen benannt. Seitens des Auftragnehmers müssen ebenfalls mindestens zwei feste Ansprechpartner*innen benannt werden. Die gesamte Abwicklung und weitere Betreuung des Produktes muss in deutscher Sprache erfolgen.

10. Die Software muss bereits in mindestens drei Großstädten (als Großstadt ist hier eine Stadt mit mindestens 100.000 Einwohner oder mehr gemeint) im Betrieb sein, da wir aufgrund der hohen Rückstandsquote und personeller Fluktuationen eine in der Praxis erprobte und nachgewiesen erfolgreiche Software benötigen. Für Entwicklungsarbeiten fehlen die Ressourcen.

11. Analyse von unstrukturierten Dokumenten und Umwandlung in einen strukturierten Datensatz.

12. Automatisiert erstellte Antwortschreiben, sollen/müssen von einem Mitarbeiter kontrolliert werden. Oder: Möglichkeit der Deaktivierung vollautomatisierter Anforderungsschreiben.

13. Begrenzung der Bearbeitungshinweise auf das erforderliche Minimum, damit eine menschliche Entscheidung zum Ende des Arbeitsvorgangs gemäß Art. 22 DS-GVO gewährleistet wird

Es hat sich bereits gezeigt, dass Rückstände in der Bearbeitung abgebaut werden konnten und in der Folge für die Zukunft vermeidbar sein werden. Eine massive Entlastung der Sachbearbeitung ist spürbar und es bleibt mehr Zeit für die Individualberatung.

Ferner gibt es viele Symbiosen, nebst Vorteilen zum digitalen Posteingang und zur Archivierung der Daten im Dokumentenmanagementsystem.

Damit einhergehend dürfte eine deutliche Steigerung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden und damit auch der Attraktivität der Tätigkeit in der Wohngeldstelle bedingt sein, was für den Aufbau eines stabilen Personalbestandes und Sicherung der Aufgabenbewältigung auch zukünftig spricht.

3. Ziele / Nutzen der Anforderung

Die oben beschriebene Anwendung übernimmt zum Teil die Aufgaben eines Front-Office, welches Wohngeldanträge nebst Unterlagen sichtet und auf Vollständigkeit prüft, den

Bürger*innen erste Auskunft hinsichtlich der Vollständigkeit seiner Unterlagen gibt (inhaltliche Prüfung), und die Ablage der Unterlagen in die E-Akte chronologisch und themenbasiert übernimmt. Dies ist eine direkte Entlastung der Sachbearbeitung. Ferner soll das Assistenzsystem besondere Wohngeld-Fallkonstellationen erkennen und Hinweise für die Sachbearbeiter*innen generieren (Bsp.: „Befristung von Miet-, Arbeitsverträgen und Arbeitslosengeld I Bescheiden erkennen“). Dadurch werden Bearbeitungsfehler und Korrekturschleifen verhindert - insbesondere vor dem Hintergrund vieler neuer und unerfahrener Sachbearbeiter*innen.

Etwa ein Drittel der Wohngeldanträge gehen aktuell in digital lesbarer Form ein, der Rest sind handschriftlich ausgefüllte Anträge.

Die mittlere Bearbeitungszeit für einen Wohngeldantrag liegt bei rund 90 – 120 Minuten. Durch die Automatisierung der Vollständigkeitsprüfung und dem Einsortieren klassifizierter Anlagen in die E-Akte wird ein großer Teil der Bearbeitungszeit eingespart. Beide Aktivitäten dauern im Schnitt über alle Wohngeldanträge derzeit ca. 30 Minuten und werden durch die KI-Unterstützung massiv reduziert. Die Möglichkeit der Bearbeitungshinweise und der Sprachassistenten haben zusätzlich einen positiven Effekt auf die tatsächliche Sachbearbeitung und Bescheidung, wirken sich dabei jedoch stärker auf die Qualität und Fehlervermeidung als auf die Bearbeitungszeit aus.

4. Schnittstellen zu anderen Verfahren

WGPlus, Wohngeldfachverfahren der Firma Aucoteam Berlin GmbH.

Die Anwendung benötigt bei Folgeanträgen die Ursprungsdaten aus den Voranträgen, um gesonderte Abweichungen und Hinweise dem WG-Sachbearbeiter zu melden. Hierzu muss ein Zugriff auf oder Export aus der Datenbank des Fachsystems eingerichtet werden. Eine feste Schnittstelle aus dem KI-Assistenzsystem in das Fachsystem ist wünschenswert.

Schnittstelle zur E-Akte d.3 von d.velop

In der E-Akte müssen die sortierten und klassifizierten Antragsunterlagen nebst Schreiben zu fehlenden Unterlagen abgelegt werden.

5. Technische Struktur

Das Assistenzsystem muss als DSGVO-Konforme Cloud-Lösung bereitgestellt werden. Die Cloud soll zudem die Kriterien für souveräne Clouds entsprechend des Positionspapiers der Konferenz der unabhängigen Datenschutzaufsichtsbehörden des Bundes und der Länder vom 11. Mai 2023 entsprechen. Insbesondere muss Punkt 2.6 des Positionspapiers eingehalten werden: die Verarbeitung aller Daten muss ausschließlich im EWR (Europäischen Wirtschaftsraum) und durch ein in dem EWR ansässiges Anbietersystem erfolgen.

Das Assistenzsystem muss eine garantierte Uptime zu den Geschäftszeiten der Verwaltung (MO-FR 6 – 19 Uhr) gewährleisten und ein gleichzeitiges Arbeiten von mindestens 30 Personen ermöglichen.

Updates oder Wartungen dürfen die Uptime nicht beeinträchtigen.

Die webbasierte Nutzung muss unter Citrix möglich sein.

Es muss eine durch die Wohngeldstelle bzw. angeschlossene Stellen bedienbare Benutzendenverwaltung unter Einbindung von Rechte-/Rollenkonzepten sowie die Möglichkeit einer Multi-Faktor-Authentifizierung geben.

Bei Einführung des Assistenzsystems sind Schulungen für alle Anwendenden durchzuführen. Diese sollen in Präsenz in der Wohngeldstelle bzw. dem Fachbereich Soziales stattfinden.

Im Folgenden werden technische Prozesse und Details erläutert, um die Struktur der Anwendung besser zu verstehen. Dabei wird die Unterstützung schrittweise ab dem Dokumenteneingang dargestellt.

1. Schritt: XML-Einspieldatei und Datei-Austausch

Online-Anträge: Bei den Online-Anträgen wird nach dem bundeseinheitlichen EfA-Schema eine xml-Datei aus den von Bürger*innen eingegebenen Daten erstellt. Bürger*innen können dabei auch Nachweise als pdf-Dateien hochladen. Die generierte xml-Datei und die zugehörigen Nachweise werden mittels sicherer OSCI-Übertragung in einem Postfach für die Wohngeldstelle abgelegt. Von dort werden die XML-Dateien bisher in das Wohngeldfachverfahren übernommen. Künftig soll auch ein Dateiaustausch mit dem KI-Assistenzsystem stattfinden. Dies soll per Drag and Drop direkt in der Oberfläche der Lösung stattfinden. Das KI-Assistenzsystem liest das xml-Datenformat anschließend zur weiteren Verarbeitung mit den zugehörigen pdf- und Bilddateien (z.B. JPG, JPEG, PNG) (Nachweise) ein.

Über das Front-Office: Alle eingehenden Papieranträge und zugehörigen Unterlagen werden gescannt und je Poststück als eine pdf-Datei der Wohngeldstelle zur Verfügung gestellt. Ferner werden von Bürger*innen nachgelieferte Nachweise (egal ob für Online- oder Papieranträge) gescannt und der Wohngeldstelle zur Verfügung gestellt. Alle über das Front-Office eingegangenen Dateien werden dem KI-Assistenzsystem über denselben Übertragungsweg zur Verfügung gestellt wie bei Online-Anträgen.

Die digital lesbaren (maschinell ausgefüllten) und gescannten Wohngeldanträge, die über das Front-Office an die Wohngeldstelle weitergeleitet werden, soll durch das KI-Assistenzsystem künftig eine Extraktion aller Daten aus der pdf-Datei erfolgen. Die extrahierten Datenfelder werden in das xml-Schema übertragen und daraus eine Datei wie bei Online-Anträgen erzeugt.

2. Schritt: Klassifikation von Dokumenten und Extraktion von Informationen

Die aus dem ersten Schritt eingehenden Nachweise werden zuerst klassifiziert, das heißt einer der Dokumententypen (z.B. Mietvertrag, Gehaltsabrechnung, ALG I Bescheid...) zugeordnet.

Die Nachweise, die bei der Wohngeldstelle ankommen sind noch nicht sortiert: hier sind verschiedene Dokumentenarten ohne festes Muster in eine umfangreiche pdf-Datei zusammengefügt. Das KI-Assistenzsystem erkennt dabei auch Dokumentenübergänge, das heißt es trennt die einzelnen Nachweise voneinander und klassifiziert diese einzeln. Dieser Schritt dauert laut Erfahrungsberichten aus Kommunen, die die E-Akte bereits im Einsatz haben, manuell ca. 35 Minuten pro Fall und kann durch das KI-Assistenzsystem automatisiert werden. Die voneinander getrennten und klassifizierten Einzeldokumente werden vom KI-Assistenzsystem an die E-Akte übergeben, damit sie dort im richtigen Register und mit dem korrekten Dokumententyp für die weitere Bearbeitung zur Verfügung stehen. Die Übergabe des Dokuments kann mithilfe einer Metadatei (Key-Value-Paare) erfolgen, um die Dokumente im DMS zu verorten. Alternativ kann eine Übergabe über die herstellerunabhängige Interoperabilitätsstandard Content Management Interoperability Services (CMIS) erfolgen. Die genaue Anbindung wird in Abhängigkeit der Spezifikationen des DMS geklärt. Um Rechtssicherheit bei der Verwendung des gescannten Posteingangs zu gewährleisten, modifiziert das KI-Assistenzsystem nicht die Originaldatei, sondern eine Kopie. Die erste gescannte Version des Posteingangs kann nach den bisherigen Vorgaben an Rechtssicherheit (Grundlage für rechtskonformes elektronisches Registrieren und Verwalten von aktenrelevantem Schriftgut) im DMS abgelegt werden. Eine zweite Version der Dokumente kann mittels Bearbeitung des KI-Assistenzsystems, parallel neben der ersten Version (mit Bezug auf das Ursprungsdokument) in den einzelnen Registern der E-Akte abgelegt werden.

Je nach erkanntem Dokumententyp werden weiterhin spezifische Informationen extrahiert und daraus Signale für die weitere Bearbeitung gewonnen. Beispielsweise wird aus einem Mietvertrag die Gesamtmiete ausgelesen und mit der Angabe im Antrag verglichen, um daraus Hinweise für die Sachbearbeitung (z.B. „Abweichung prüfen“) oder Feedback an die Bürger*innen (z.B. „bitte Mieterhöhungsschreiben nachreichen“) zu generieren.

3. Schritt: Generieren eines Anforderungsschreibens und von Sachbearbeitungshinweisen
Primäres Ziel der intelligenten Dokumentenerkennung ist die automatisierte Generierung des Anforderungsschreibens für Bürger*innen. Dafür wird auf Basis des eingelesenen Antrags (siehe Schritt 1) analysiert, welche Nachweise grundsätzlich zu erbringen sind. Durch das Erkennen von Dokumenten im Posteingang kann dazu abgeglichen werden, welche Nachweise bereits eingereicht wurden. Im Vergleich der beiden Informationen wird festgestellt, welche Unterlagen nachzuliefern sind und dies an Bürger*innen zurückgemeldet. Ferner können durch die Extraktion relevanter Informationen aus bereits eingereichten Nachweisen ebenfalls Bedarfe für die Vollständigkeitsprüfung erkannt werden: beispielsweise erkennt die KI auf einem eingereichten Rentenbescheid, ob Hinweise auf eine Privatversicherung bestehen, und würde entsprechend Versicherungsinformationen von Bürger*innen nachfordern.

Teilweise ist die Anforderung von Dokumenten davon abhängig, ob es sich um einen Weiterleistungsantrag handelt und welche Angaben sich zum Vorantrag geändert haben. Hierfür wird ein lesender Zugriff auf die Datenbank des Fachverfahrens benötigt. Über diesen Zugriff erfolgt auch die Zuordnung eingehender Dokumente zu einem Fall in der E-

Akte und dem Fachsystem. Erstanträge, die noch keine Wohngeldnummer haben, werden durch das KI-Assistenzsystem aussortiert und müssen zuerst im Fachverfahren angelegt werden, damit sie anschließend eindeutig identifizierbar sind.

Aus der Vollständigkeitsprüfung wird eine Word-Datei erzeugt, die dem bisherigen Anforderungsschreiben entspricht und die gewünschten Textblöcke je nach Fallkonstellation erhält. Dieses Schreiben wird den Sachbearbeiter*innen per Mail übersandt und von diesen nach kurzer Prüfung versandt und in der E-Akte abgelegt.

Die von Bürger*innen nachgelieferten Nachweise werden ebenfalls durch das KI-Assistenzsystem analysiert und die Vollständigkeitsprüfung mit den neuen Informationen erneut durchgeführt. Diese „Schleife“ kann beliebig oft und in Abhängigkeit von gemeinsam zu definierenden Kriterien durchgeführt werden, wobei zu vermeiden ist, dass Bürger*innen in einer Endlosschleife mit dem KI-System kommunizieren müssen.

Sobald der Fall weitestgehend vollständig ist, werden die Sachbearbeiter*innen vom KI-Assistenzsystem via Mail informiert. Diese Nachricht enthält neben einer Zusammenfassung des Antrags zum schnellen Überblick die Auswertung der angeforderten Unterlagen und intelligente Bearbeitungshinweise für die Sachbearbeitung. Sie basieren entweder nur auf dem Antrag, auf dem Abgleich des zu bearbeitenden Antrags mit dem Vorantrag, aus dem Abgleich des Antrags mit Informationen, die aus Nachweisen extrahiert wurden oder nur auf Basis erkannter Signale in Nachweisen. Das Mailverfahren stellt hierbei ein geeignetes Medium dar, da das Mailprogramm durch die Mitarbeitenden in der Sachbearbeitung ohnehin stets offen und daher keine große Umgewöhnung im Arbeitsablauf notwendig ist. Möchten Sachbearbeiter*innen einen vertieften Blick auf die KI-Analyse des zu bearbeitenden Falls erhalten, können sie aus der jeweiligen Mail in ein Browser-basiertes User-Interface abspringen. Hierbei können alle notwendigen Sicherheitsanforderungen wie Multi-Faktor-Authentifizierung umgesetzt werden.

4. Schritt: Sprachassistent mit Chat-Funktion

Der Sprachassistent mit Chat Funktion zur Unterstützung der SB ist laufend anpassbar und greift auf vom Auftraggeber definierte relevante Gesetze, Verwaltungsvorschriften, Schulungsunterlagen, Erlasse usw. zu und ist direkt nach Auftragsvergabe einzurichten. Bei Fragen durch den Nutzer formuliert das Sprachmodell aus diesen Informationen eine kohärente Antwort auf die User-Frage unter Verweis auf die Quellen, die genutzt wurden, um die Frage zu beantworten.

6. Struktur im DMS / der E-Akte

Formulare, wie der Wohngeldantrag und/oder diverse Anlagen müssen im DMS sauber klassifiziert und beschriftet werden. Aktuell liegen fünf Dokumentengruppen und 38 Dokumententypen zugrunde.

Dokumentengruppen und -typen

Dokumentengruppe	Dokumententyp
Wohngeldvorgang	Anhörung
	Antrag
	Arbeitsvertrag
	Bescheid
	Bescheinigung/Nachweise
	Miete/Belastung
	Einkommensnachweise
	Erklärung/Stellungnahme
	Fragebogen
	Kassenanordnung
	Kommunikation mit Behörden und Dritten
	Kommunikation intern
	Kommunikation mit Kunden
	Kommunikation mit Sozialversicherungsträgern und anderen Altersversorgungssystemen
	sonstiges Schriftgut
	Stammdaten
	WGPlus-Dokumente
	Datenrücklauf IT NRW
	Verfügung
	Vermerk/Stellungnahme
Widerspruch	Bevollmächtigung
	Bez.Reg.
	Widerspruchsdokumente
	Sonst. Verfahrensunterlagen
Klage	Bevollmächtigung
	Rechtsamt
	Rechtsanwaltschaft
	Gerichte
	Stellungnahme
	Sonst. Verfahrensunterlagen
Datenabgleich	Anhörung
	Anschreiben
	Einkommensnachweise
	Kontoauszüge
	DatAbglErgebnisse
Insolvenz	Insolvenzanmeldung
	Unpfändbarkeitsprotokoll
	Sonst. Verfahrensunterlagen

Weitere Differenzierungen der Dokumententypen nach unterer Vorgabe:

Bezeichnungen und Abkürzungen für die E-Akte	
Allgemeines	
Erstantrag + Eingangsdatum	ErstA 01/23
Weiterleistungsantrag + Eingangsdatum	WLA 01/23
EWO + Name	EWO AST
Urkunden + Name	Geburtsurkunde Kind
Kosten der Unterkunft	
Mietbescheinigung + Straße	MietB Entenstr.
Mietvertrag + Straße	MietV Entenstr.
Mietzahlungsnachweise + Zeitraum	MZN 01-03/23
Einkommen	
Verdienstbescheinigung + Zeitraum und Arbeitnehmer/-geber	VB 01-12/22 AST (Fedex)
Arbeitsvertrag + Beginn und Arbeitnehmer/-geber	AV 01/19 AST (Fedex)
Lohnabrechnung + Zeitraum und Arbeitnehmer/-geber	LA 10-12/22 AST (Fedex)
Absetzung von Werbungskosten + von wem	AVW AST
Rentenbescheid + von wem, welche: AltersR, Wittwen/rR, EuR, BetriebsR, EmR, WaisenR, AuslR und ab wann	AltersR AST 07/22
Bafög/BAB Zeitraum und wer	Bafög 01-12/23 Kind
Leistungsbescheide ALG I, ALG II, Grusi Zeitraum und wer	ALG I 01-12/23 AST
-> gleiches gilt für Lohnersatzleistungen wie z.B. Elterngeld	ElternG 01/22 - 03/23 Partner
Kindergeld Bescheid	KiG
Kinderzuschlag Bescheid + Zeitraum	KiZ 01-06/23
Kontoauszüge wofür z.B. Unterhalt, Kindergeld/-zuschlag + Zeitraum	Kaz KiG 01-03/23
Einnahmen selbstständiger Tätigkeit + Zeitraum und Betriebswirtschaftliche Auswertung	BWA 01-12/22
Selbstauskunft + Zeitraum Weiterleistungsantrag	Selbstauskunft
Einkommenssteuerbescheid + Jahr	EKSt 2022
Pflegeversicherung / Pflegegrad	PflegG
Post für das Sonndersachgebiet sind unter "Bemerkungen" mit SSG zu kennzeichnen	

Die KI-gestützte Texterkennung wird mittels bereits richtig zugeordneter Belege angelern. Zum Erkennen der Dokumenttypen muss später nicht ein gleicher bzw. ähnlicher Dokumenttyp vorliegen. Aus der Ausgestaltung des Dokumentes erkennt die KI den Dokumententyp und kann ihn zuordnen und bei Bedarf nach vorgegebenen Werten (z.B. Bruttostundenlohn bei Gehaltsabrechnungen) auslesen.

Zum Beispiel: Es gibt 6 Arten von Mietverträgen: Unbefristeter Mietvertrag, befristeter Mietvertrag, Staffelmietvertrag, Indexmietvertrag, Untermietvertrag und Zwischenmietvertrag. Natürlich gibt es noch weitere spezifische Mietverträge mit besonderen Regelungen, jedoch kommen diese selten vor. Im Laufe der Jahre haben sich Mietverträge stark geändert. Ein aktueller Mietvertrag von dem Haus- und Grundbesitzverein sieht inhaltlich anders aus, wie ein Mietvertrag einer Wohnbaugenossenschaft aus den 80´er-Jahren.

Die KI erkennt den Dokumententyp „Mietvertrag“. Zusätzlich können beliebige Werte, die üblicherweise in einem Mietvertrag enthalten sind (z.B. die Bruttokaltmiete oder Heizkostenpauschalen) ausgelesen werden.

7. Allgemeine Anforderungen

Produkt

- Im Angebot muss das konkrete Produkt benannt werden und dem Angebot ist ein entsprechendes Datenblatt beizufügen.

Projektmanagement

- Während der Einführungsphase übernimmt der Auftragnehmer bzw. der Dienstleister die Projektleitung für die Implementierung (gemeinsam mit benannten Mitarbeitenden des Kunden). Die Einführung, Implementierung und Umsetzung erfolgt projektartig – inkl. Zeit- und Meilensteinplanung.

Implementierung (remote/vor Ort)

- Das gesamte Projekt kann grundsätzlich remote durchgeführt werden. In Ausnahmefällen können Termine in Präsenz stattfinden. Präsenztermine werden rechtzeitig kommuniziert und finden auf Herner Stadtgebiet statt. Die Schulungen zu Einführung der Software und bei größeren Änderungen sollten allerdings möglichst in Präsenz stattfinden (siehe auch Punkt Schulung weiter unten).

Überlassung der Software

- Die Beauftragung erfolgt durch Abschluss eines EVB-IT-Vertrages. Als Anlage dienen die üblichen Dokumente, mindestens ein AVV (Auftrags-Verarbeitungs-Vertrag) und eine DSFA (Datenschutzfolgeabschätzung) und eine GRFA (Grundrechte-Folgenabschätzung), soweit die Voraussetzungen nach der KI-VO dies erforderlich machen.
- Die Software muss der Auftraggeberin dauerhaft oder auf Zeit überlassen werden. Hierzu verweisen wir auf die Überlassung von Standardsoftware gemäß Punkt 4.3 und 4.4. des EVB-IT Systemlieferungsvertrages.
- Gemäß Punkt 4.7 des EVB-IT Systemlieferungsvertrages ist ein betriebsbereiter Zustand herbeizuführen: Installation und Grundeinrichtung der Lizenzen und Module auf den Systemen der Stadt Herne inkl. Übergabe und Abnahme durch die Stadt Herne. Die Übergabe durch den Auftragnehmer erfolgt spätestens 3 Monate nach Auftragsvergabe.

Hotline/telefonische Erreichbarkeit

- Der Auftragnehmer hat eine deutschsprachige Hotline (Sprachniveau C2).
- Im Rahmen des Supports im Störfall wird eine Reaktionszeit von höchstens 6 Stunden innerhalb der Service- bzw. Geschäftszeiten (mindestens Montag-Freitag, 8 bis 16:30 Uhr) gefordert. Ein Ansprechpartner sowie ein Vertreter für Störfälle sind zu benennen.

Schulung/e-Learning

- Die Mitarbeitenden der Auftraggeberin sollen befähigt werden, das angebotene System selbständig zu nutzen. Hierfür sollen Schulungen in folgendem Umfang angeboten werden: Anzahl Schulungen mit bis zu 15 Mitarbeitenden pro Schulung
- Zeitlich ist die Schulung erst kurz vor oder nach der betriebsfähigen Übergabe der Umgebung bei der Auftraggeberin durchzuführen. Die Schulung findet möglichst in Präsenz statt.
- Ein darüberhinausgehendes E-Learning-Angebot wäre wünschenswert.

Dokumentation:

Die Verfahrensdokumentation wird elektronisch als Datei (PDF/A bevorzugt) und/oder über Webzugriff dauerhaft zur Verfügung gestellt

Darüber muss die Verfahrensdokumentation folgende Kriterien erfüllen:

- Das Verfahren ist in deutscher Sprache dokumentiert.
- Sie unterstützt Suchfunktionen.
- Sie kann gesondert in dem jeweiligen Versionsstand bei der Auftraggeberin gesichert / gespeichert werden.
- Sie beschreibt den jeweils aktuellen Programmstand.
- Sie enthält eine Darstellung der Menüstruktur.
- Sie enthält eine Beschreibung der Standardrollen im Verfahren.
- Sie enthält eine Beschreibung der im Rahmen der Datensicherung unbedingt zu sichernden Komponenten.
- Sie enthält eine Beschreibung aller nutzbaren Komponenten und Werkzeuge im Verfahren.
- Sie enthält ein Benutzer-Handbuch in deutscher Sprache.
- Sie enthält ein Administratoren-Handbuch in deutscher Sprache.
- Sie enthält ein Installations-Handbuch in deutscher Sprache.

In der Implementierungsphase sind darüber hinaus folgende Konzepte durch den Dienstleister zu erstellen:

- Grobkonzept
- Feinkonzept inkl. Netzplan und Darstellung aller beteiligten Systeme, Kommunikationsbeziehungen, verwendeten Protokolle, spezifischen Portkonfigurationen (insbesondere bei Abweichungen von Standardports) sowie aller erforderlichen FQDNs
- Sicherheitskonzept
- Betriebskonzept
- Betriebshandbuch
- Notfallkonzept inkl. Wiederanlaufplan
- Einrichtung Backup bzw. Beschreibung, wie ein Backup durchgeführt wird

- Einrichtung EndPoint Protection
- Einrichtung Monitoring
- Rollen- und Berechtigungskonzept

Qualifikation des eingesetzten Personal:

- Die Ansprechpersonen müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift mindestens auf dem Niveau C1 gemäß der Common European Framework of Reference (CEFR) beherrschen.
- Zum Nachweis der Qualifikation ist ein Dokument oder ein Zertifikat vorzulegen, aus welchem mindestens folgende Angaben hervorgehen:
 - Mitarbeit in Umfang und Inhalt vergleichbaren Projekten zur Einführung eines KI-gestützten Assistenzsystems im Bereich Wohngeld
 - Umgang mit KI-gestützten Assistenzsystems im Bereich Wohngeld im Rahmen der beruflichen Tätigkeiten (Konfiguration, Installation, Implementierung, Betrieb, Wartung)
 - Nachweis durch Zertifizierung

Zusammenarbeit und Kommunikation

- Benennung fester Ansprechpartner (Technical Account Manager sowie Service Delivery Manager)
- Nutzung der stadtweit etablierten Ticket- und Kommunikationssysteme
- Regelmäßige Betriebs- und Statusgespräche
- Enge Abstimmung mit der IT-Abteilung des Auftraggebers, der Wohngeldstelle, dem Datenschutz und der Informationssicherheit

8. weitere technische Anforderungen

Der Fachbereich 16 Digitalisierung der Stadt Herne ist der zentrale IT-Dienstleister für die gesamte Stadtverwaltung. Neben dem Betrieb eines eigenen Rechenzentrums, betreibt und betreut die Stadt Herne (größtenteils virtualisierte) Windows- und Linux-Serversysteme, sowie die notwendige Netzinfrastruktur inkl. Festnetztelefonie. Ebenso betreut die Stadt Herne für die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung die Clients (Thin Clients, Notebooks, Desktop-PCs) sowie die mobilen Endgeräte (Mobiltelefone und Tablets).

Die Stadt Herne betreibt eine Citrix-Umgebung. Der Zugriff auf den Informationsverbund der Stadtverwaltung erfolgt durch die Mitarbeitenden über Microsoft Terminalservices die mittels Citrix Inter- wie Intranetweit bereitgestellt werden.

Systemintegration

- Kompatibilität mit bestehender IT-Infrastruktur: Unterstützung für gängige Betriebssysteme, Datenbanken und Verwaltungssoftware.

Systemumgebung des Clients

- Der Zugriff auf das Verfahren funktioniert aus einer aktuellen Microsoft Windows Enterprise 64-bit Betriebsumgebung in den jeweils von Microsoft unterstützen

Versionen. Der Zugriff auf das Verfahren erfordert keine Administratorrechte auf dem Client.

Systemaktualisierung und Updates

- Regelmäßige Updates müssen schnellstmöglich – gerne auch elektronisch bereitgestellt werden (Funktionserweiterungen und Fehlerbehebungen). Für die vorgenannten Updates werden umfangreiche Dokumentationen zur Verfügung gestellt
- Das Verfahren wird laufend dem aktuellen Stand der (Sicherheits-) Technik angepasst. Das Verfahren betreffende Programmanpassungen zur Fehlerbeseitigung werden von dem Auftragnehmer unverzüglich zur Verfügung gestellt.

Sicherheitslücken

- Das Verfahren betreffende Programmanpassungen zum Schließen von Sicherheitslücken werden von dem Auftragnehmer unverzüglich und unaufgefordert zur Verfügung gestellt.
- Beim Betrieb in der Cloud wird ein selbstständiges überwachen und schließen von Sicherheitslücken durch den Auftragnehmer erwartet. Eine Auditierbarkeit muss jederzeit sichergestellt werden.

Service Level Agreement

Der Auftragnehmer gewährleistet folgende Mindest-Servicelevels:

Kategorie	Reaktionszeit	Lösungszeit
Kritischer Fehler (Backup Vollständig ausgefallen)	≤4 Std.	≤8 Std.
Hoher Fehler (Teilfunktion beeinträchtigt)	≤8 Std	≤24 Std.
Normaler Fehler	≤1AT	Nach Abstimmung

Sowie eine Vor-Ort-Unterstützung nach Bedarf.

Der Auftrag gewährleistet folgende Servicezeiten: Montag - Freitag, 08:00 – 17:00 Uhr
 Hiervon ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in NRW.

Benutzerverwaltung

- Das Verfahren unterstützt die Abbildung der Aufbauorganisation im Rahmen der Rechtevergabe.
- Das Verfahren unterstützt eine rollenbasierte Rechtevergabe.
- Das Verfahren unterstützt eine flexible Anpassung der Rollen durch den Administrator des Auftraggebers. Rollen und Recht müssen für jedes einzelne Berechtigungsattribut steuerbar sein.
- Das Verfahren unterstützt den gegenseitigen Ausschluss bestimmter Rollen bei einem Benutzer (Funktionstrennung).

Systemmeldungen

- Im Verfahren ist die Menüführung in deutscher Sprache abgefasst.
- Das Verfahren enthält durch den Benutzer aufrufbare Hilfetexte in deutscher Sprache.
- Im Verfahren erfolgen Fehler-, Warn- und sonstige Systemmeldungen im Klartext in deutscher Sprache und nicht ausschließlich über Meldungsschlüssel. Zusätzlich erfolgt ein automatisierter E-Mail-Versand an einen zu definierenden Verteilerkreis, damit aktiv eine Benachrichtigung erfolgt.

9. Datenschutz und Informationssicherheit

DSGVO-Konforme Cloud-Lösung entsprechend des Positionspapiers der Konferenz der unabhängigen Datenschutzaufsichtsbehörden des Bundes und der Länder vom 11. Mai 2023 entsprechen. Insbesondere muss Punkt 2.6 des Positionspapiers eingehalten werden: die Verarbeitung aller Daten muss ausschließlich im EWR und durch ein in dem EWR ansässigen Anbietenden erfolgen.

Datenspeicherung

- Das Verfahren stellt durch ein technisch hinterlegbares Zugriffskonzept sicher, dass nur befugte Nutzende Zugriff haben.
- Das Verfahren sieht die Möglichkeit vor, eine Datenspeicherung in einer Cloud vor zu nehmen, die den Voraussetzungen von Punkt 9. dieser Leistungsbeschreibung entspricht

Datenimport und Datenexport

- Ein Datenimport und –export muss nach Industriestandard erfolgen.
- Die Import/Export-Standards beziehen sich auf etablierte Formate und Protokolle, die den Datenaustausch, die Systeminteroperabilität und die Migration zwischen verschiedenen Softwareanwendungen ermöglichen. Die Nutzung dieser Standards gewährleistet, dass Daten ohne Informationsverlust übertragen werden können. Hierbei müssen die Datenformate in strukturierter Form vorliegen.
- Das Verfahren kann einen Datenexport in eine öffentliche Cloud durch Customizingeinstellungen unterbinden.
- Das Verfahren lässt einen Datenexport nur für berechnigte Nutzende zu.

Datenverschlüsselung

Das Verfahren unterstützt eine Transportverschlüsselung von Daten, die über das Datennetz versendet werden, nach aktuellem Stand der Technik. Bevorzugt wird: BSI TR-02102

Kryptographische Verfahren: Empfehlungen und Schlüssellängen

Das Verfahren unterstützt eine Verschlüsselung der gespeicherten Daten (Server und/oder Client) nach aktuellem Stand der Technik.

Die Aufhebung der Verschlüsselung ist durch einen nur beim Auftraggeber vorhandenen Recovery-Key möglich.

Zugriffssicherung ggf. Vertraulichkeit

Das Verfahren unterstützt eine gesicherte Anmeldung gemäß dem aktuellen Stand der Technik, optional über Microsoft Active Directory.

- Die Verarbeitung von Personendaten bedingt eine Absicherung per MFA.
- E-Mail Vertrauensstellung ist via Zertifikat und NoSpamProxy einzurichten

Sofern die Zugriffssicherung in der Anwendung unter Verwendung von Passwörtern erfolgt:

- Das Verfahren unterstützt komplexe Passwörter (Buchstaben (groß und klein), Ziffern, Sonderzeichen, mind. 12 Stellen)
- Das Verfahren unterstützt die variable, anpassbare Gültigkeitsdauer von Passwörtern
- Das Verfahren verhindert die erneute Verwendung eines einmal genutzten Passworts
- Das Verfahren unterstützt die Vergabe temporärer Initialpasswörter
- Das Verfahren unterstützt die Passwortänderung durch den Anwender
- Protokollierung der durchgeführten Aktivitäten inklusive Fehlerprotokoll
- Ein späterer automatisierter Datei/Datenaustausch per "Konnektor" zwischen internem Fachverfahren (DMS/d3, WGPlus) und externem System erfolgt nur über einen entsprechenden DMZ-Server (Formularschleuse).
- Die Verarbeitung von Personendaten bedingt eine Absicherung per MFA.
- E-Mail Vertrauensstellung ist via Zertifikat und NoSpamProxy einzurichten, der Anbieter wird als Absender in die Whitelist aufgenommen, allerdings mit exakten Regeldefinitionen, welche so eng wie möglich zu fassen sind.
- Die Informationssicherheit ist an den technischen Einrichtungsterminen zu beteiligen.

Authentizität

- Das Verfahren enthält Funktionen zur Identifizierung von Verfahrensnutzern (Benutzerkennung).
- Das Verfahren enthält Funktionen zur Erkennung einer mehrfachen Anmeldung mit einer Benutzerkennung am Verfahren.
- Das Verfahren unterstützt das optionale Unterbinden einer mehrfachen Anmeldung mit einer Benutzerkennung.
- Das Verfahren unterstützt / nutzt die Benutzerauthentifizierung über ein LDAP (z.B. Microsoft Active Directory).

Revisionsfähigkeit

- Das Verfahren protokolliert Programmfehler und Fehler bei der Datenspeicherung und -verarbeitung.
- Das Verfahren protokolliert Programmänderungen und –Aktualisierungen.
- Das Verfahren protokolliert Änderungen im Rahmen der verfahrenseigenen Benutzerverwaltung .
- Das Verfahren verhindert eine Abschaltung oder Veränderung der Protokollierung.
- Das Verfahren speichert die Protokollierung gesondert auswertbar ab.

- Das Verfahren lässt den Zugriff auf die Protokolldaten nur für besonders berechtigte Personen (Administratoren) zu. Das Verfahren lässt im Idealfall eine Überführung der Protokolldaten in ein zentrales Logging-Tool zu.

Iso-Zertifizierung

- Der Bieter muss nachweisen, dass er die Anforderungen des BSI-Grundschutzes gemäß IT-Grundschutz-Katalog erfüllt. Als Nachweis sind ein aktuelles Zertifikat oder ein Auditbericht durch eine anerkannte Prüfstelle vorzulegen."
- Der Bieter strebt eine Zertifizierung nach ISO 27001 an oder ist bereits danach zertifiziert.
- Wenn keine Zertifizierung gem. ISO 27001 vorliegt und diese nur geplant ist: Nach Abschluss der Planungsphase für die ISO 27001:2022 Zertifizierung ist eine Anwendbarkeitserklärung (SOA) bereitzustellen. Ziel ist hier vor allem die Sicherstellung der Erfüllung der Schutzziele Verfügbarkeit und Vertraulichkeit, welche für eine langfristig planbare Zusammenarbeit mit dem Anbieter essentiell sind.

Folgende IT-Sicherheitspunkte müssen noch erfüllt werden:

1. Gesondertes Sicherheitskonzept für den DMS-Import von PDF-Dateien, das über eine reine Sophos-/Virensan-Prüfung hinausgeht und auch PDF-Integrität, OCR-Ergebnisse, Metadaten, eingebettete Inhalte, externe Links, unsichtbaren Text und manipulierte PDF-Strukturen berücksichtigt.
2. Technische Prüf-, Quarantäne- und Bereinigungsstrecke vor dem produktiven DMS-Import, inklusive klarer Regeln, wann ein Dokument automatisiert importiert werden darf, wann eine manuelle Prüfung erforderlich ist und ob eine technische Datenschleuse bzw. Content-Disarm-and-Reconstruction-Lösung sinnvoll ist.
3. Schutz der Aktenintegrität beim DMS-Import, insbesondere durch unveränderte Originaldokumente, getrennt erkennbare KI-generierte Metadaten, keine stille Übernahme widersprüchlicher Metadaten oder verdächtiger Inhalte in produktive Akten sowie vollständige Auditierbarkeit aller Import-, Änderungs- und Korrekturvorgänge.
4. Minimalrechte für technische Import- und Schnittstellenkonten, keine pauschalen Schreibrechte auf breite DMS-/Aktenbereiche und ein klares Sicherheitskonzept für Fachverfahren-, DMS-/E-Akte- und E-Mail-Anbindungen inklusive DMZ/Formularschleuse.
5. Klare Regelung zur menschlichen Letztentscheidung und zur Haftung bei KI-Fehlern, insbesondere bei falscher Klassifikation, übersehenen Nachweisen, fehlerhaften Nachforderungen, falschen Hinweisen oder fehlerhaft erzeugten Textbausteinen.
6. Schriftliche AI-Act-Einstufung inkl. Begründung, Abgrenzung des Einsatzes als Assistenz und Rollenverteilung.
7. Verbot der Nutzung von Daten für Training, Fine-Tuning, Produktverbesserung oder Telemetrie ohne ausdrückliche Freigabe.

- 8.Change-Control für Modell-, Prompt-, RAG- und Klassifikatoränderungen, inklusive Testnachweis, Freigabeprozess und Rollback-Möglichkeit.
- 9.Schutzkonzept gegen Prompt Injection und manipulierte Eingabedokumente, insbesondere für Dokumente, E-Mails, Anlagen und sonstige Inhalte, die durch die KI verarbeitet werden.
- 10.Vollständige Datenlandkarte für Inhaltsdaten, Metadaten, Logs, Backups, Supportzugriffe und Unterauftragnehmer, damit klar ist, welche Daten wo verarbeitet, gespeichert und eingesehen werden können.
- 11.Konkrete C5-/ISO27001-Nachweise mit passendem Scope zur angebotenen Cloud-/SaaS-Leistung, nicht nur allgemeine Unternehmenszertifikate
- 12.Verbindliche Regelungen zu Backup, Restore-Tests, Incident Reporting, Logging, Datenexport, Löschung und Vertragsende.

10. Vertragslaufzeit / Änderungen

Aktuell gibt es Überlegungen, das Wohngeldrecht inhaltlich als auch organisatorisch anzupassen. Mit ersten Änderungen ist ab dem Jahr 2028 zu rechnen.
Die Leistung wird daher bis 31.12.2027 mit optionaler dreimaliger Verlängerung beschafft.
Die Auftragsgestaltung erfolgt gem. EVB-IT - inkl. AVV und Datenschutzfolgeabschätzung.
Die Auftragsgestaltung erfolgt gem. EVB-IT - inkl. AVV, DSFA und GRFA (soweit erforderlich).

11. Rechnungsanschrift

Stadt Herne, Fachbereich Soziales
Hauptstr. 241
44649 Herne