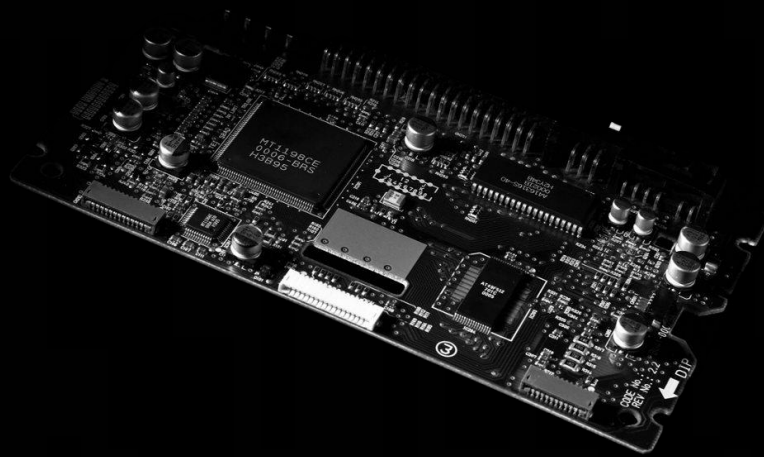




Verwaltungssprung

Pilot eines KI-basierten System für die Eingliederungshilfe

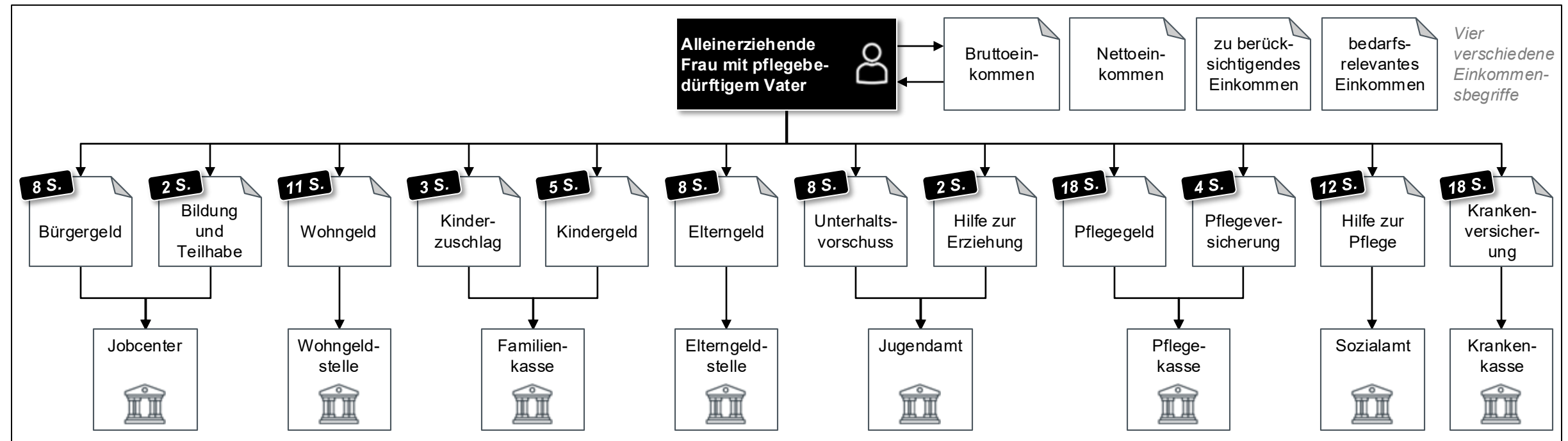


Dr. Peter Thomassen
Berlin, 19. Januar 2026

Omnisecure

Beispiel Sozialleistungen: Antragstellende treffen auf heterogene Prozesse mit geringer Effizienz

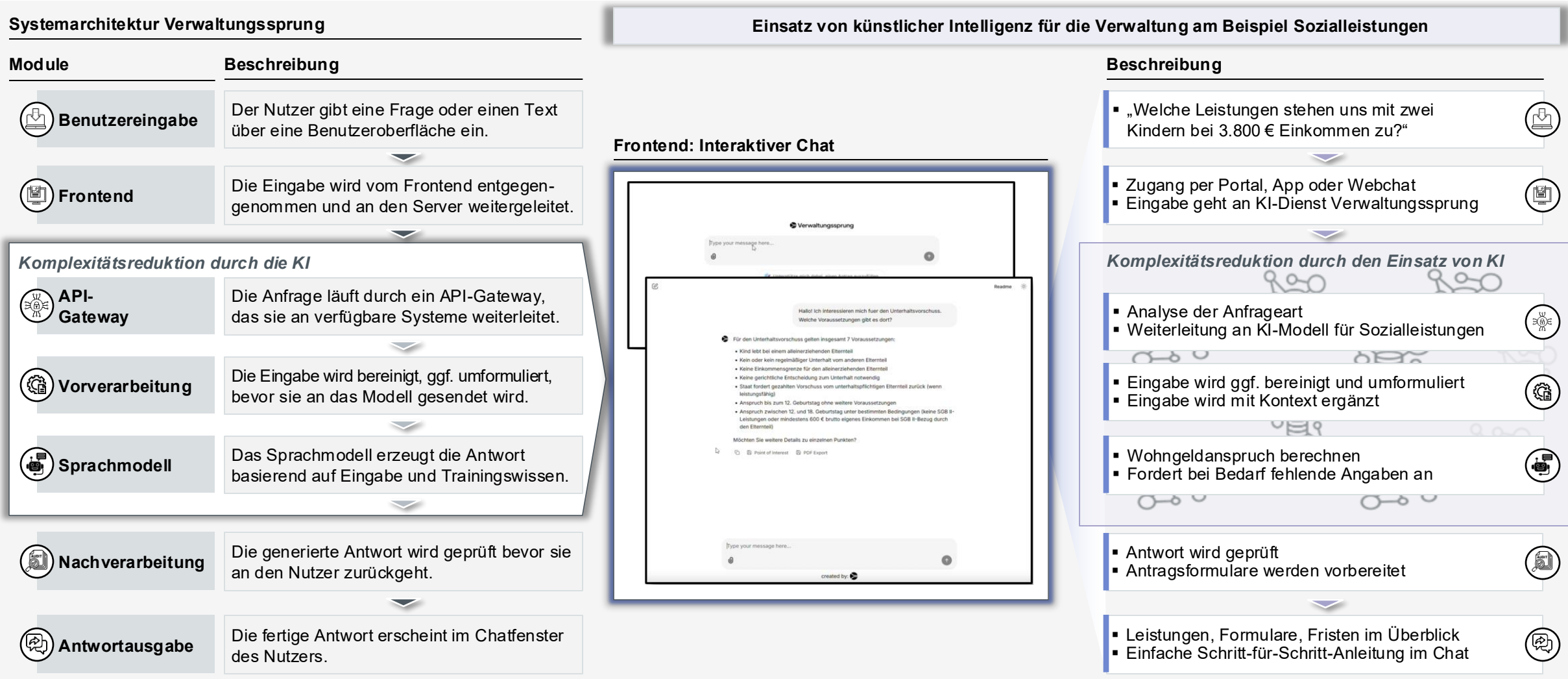
Ineffizienter Prozess aus Sicht der Antragstellenden



- ⚡ Familien müssen zunächst herausfinden, welche Leistungen ihnen zustehen; bis zu **12 Leistungen** bei bis zu **8 unterschiedlichen Behörden** zu beantragen
- ⚡ Leistungen haben eigene Antragsformulare, Fristen, Nachweispflichten und Einkommensbegriffe; insgesamt sind **viele Seiten auszufüllen**
- ⚡ **Kommunikation** mit verschiedenen Behörden **erfordert Zeit und Ressourcen**



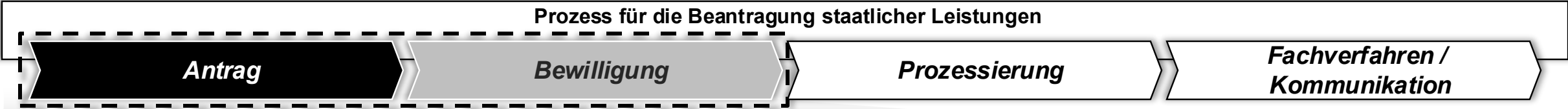
Das System „Verwaltungssprung“ ermöglicht Verwaltungsprozesse so einfach zu nutzen wie das Internet





Fokus der Pilotierung: Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderung

Antragsstellung mit Vorteilen bei der Bearbeitung auch für die Verwaltung



Umfang der Pilotierung des KI-basierten Antragstools Verwaltungssprung (Q4/2025):

Use Case der *Antragstellung zur Eingliederungshilfe von Menschen mit Behinderung*

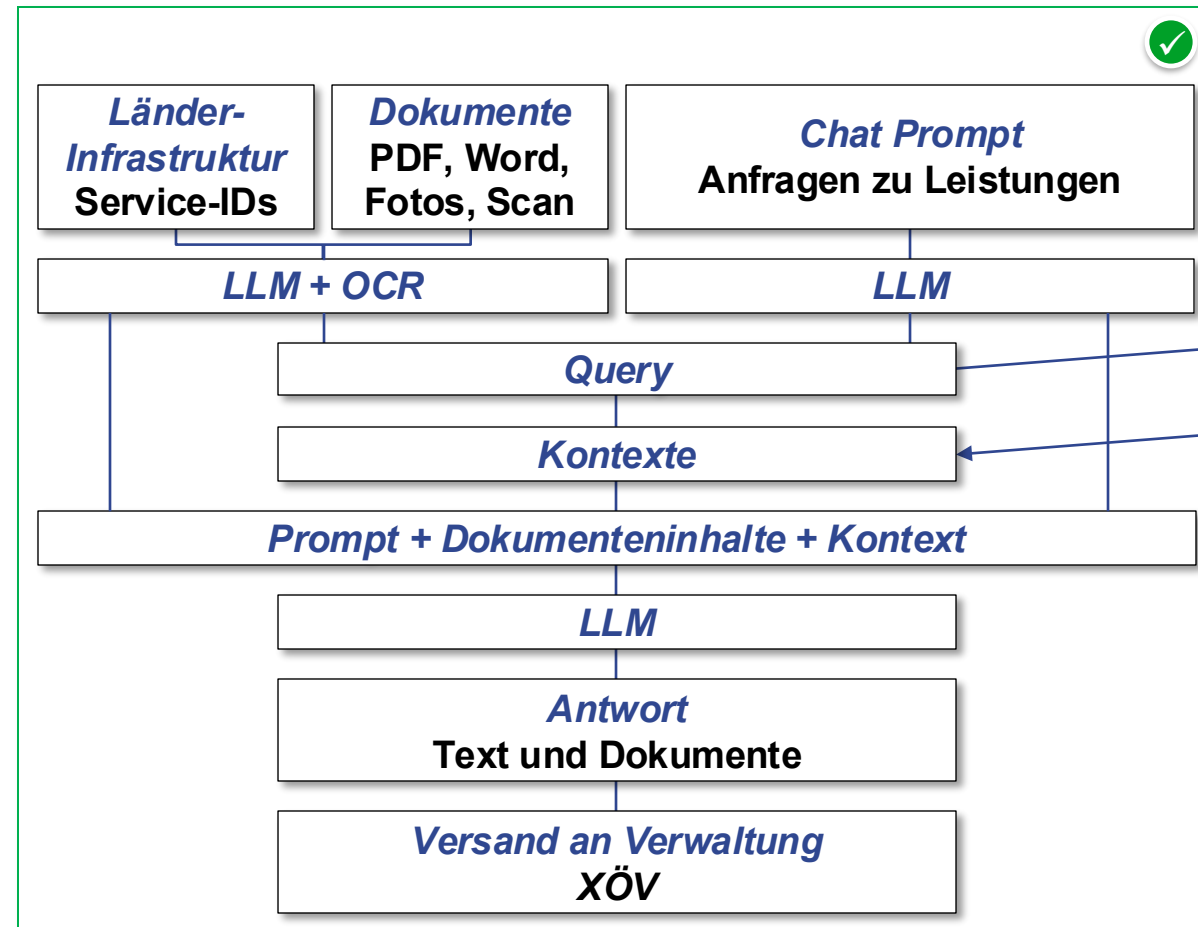
Zielgruppe	Vorteile	
<div>A</div> <div>Für Verwaltungen</div> <div></div>		<div></div> <div>Geringere Fehlerquote im Antragsprozess</div>
<div>B</div> <div>Für Bürger:innen</div> <div></div>		<div></div> <div>Positive, moderne Antragserfahrung</div>



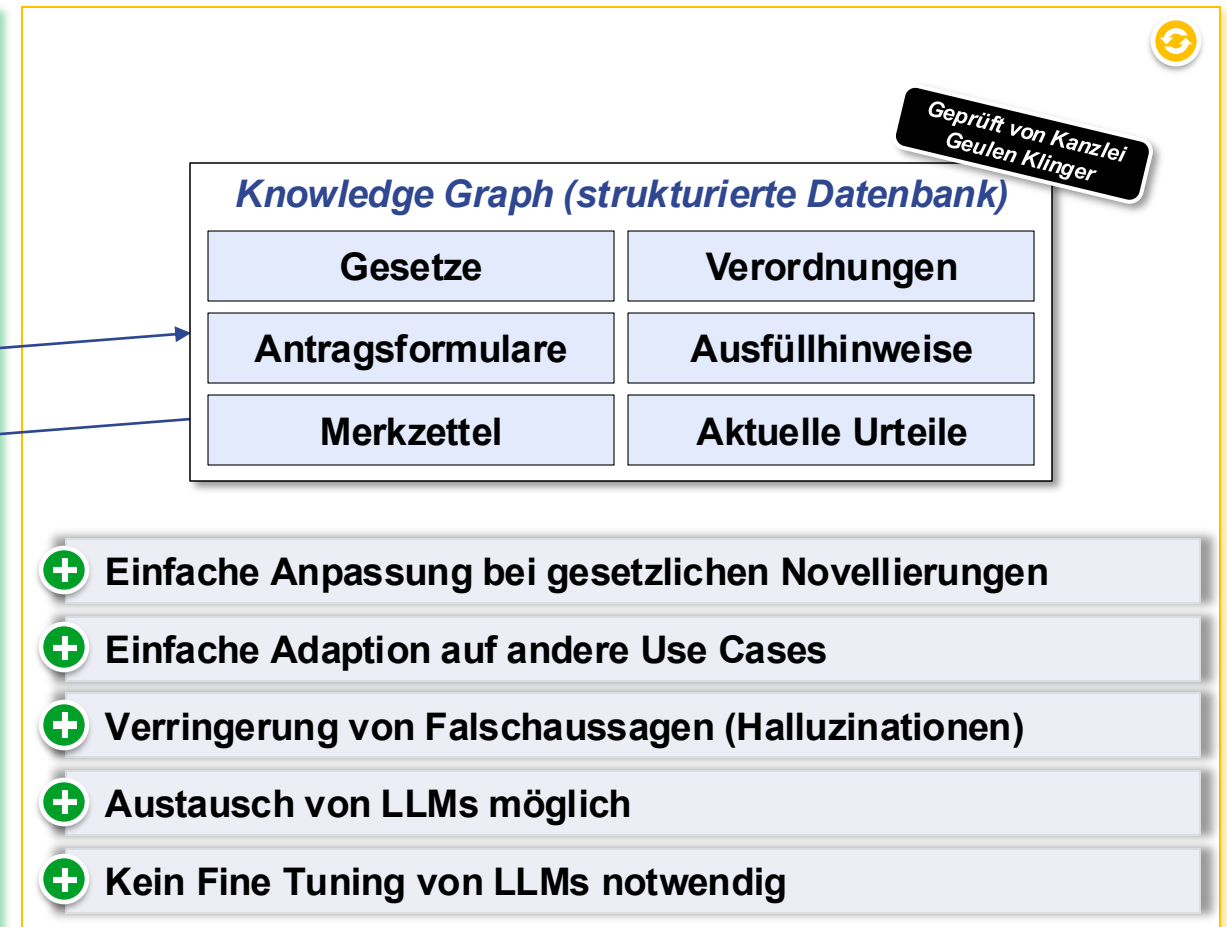
„Verwaltungssprung“ ist eine Kombination eines LLM mit einer Wissensdatenbank: Retrieval-Augmented Generation

✓ Mehrzweckansatz ↻ adaptiv

Technologie



Wissensdatenbank





Vom Papierformular zur digitalen Logik

Land Berlin
Teilhabefachdienst Soziales bitte auswählen

Antrag auf Leistungen der Eingliederungshilfe
nach Teil 2 des Neunten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IX)

1. Antragsteller*in

1.1. Familienname	
1.2. Geburtsname und früher geführte Namen	
1.3. Vorname(n)	
1.4. Geburtsdatum, -ort	
1.5. Geschlecht (freiwillige Angabe)	<input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich <input type="checkbox"/> divers
1.7. Wohnort	Straße: _____ Nr.: _____ PLZ: _____ Ort: _____ in Berlin seit: _____
1.8. Korrespondenzort (falls abweichend vom Wohnort)	Straße: _____ Nr.: _____ PLZ: _____ Ort: _____
1.9. Telefonnummer / E-Mail (freiwillige Angabe)	
1.10. Familienstand	
1.11. Aktuelle Wohnsituation	
1.12. Staatsangehörigkeit	<input type="checkbox"/> Deutsch <input type="checkbox"/> EU <input type="checkbox"/> andere: _____
1.13. Aufenthaltsstatus	
1.14. Schwerbehindertenausweis und Feststellungsbescheid (bitte Nachweis vorlegen)	<input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> ja, mit GdB _____ Merkzeichen: _____ gültig bis: _____ <input type="checkbox"/> beantragt am: _____
1.15. Art der Behinderung oder Krankheit	
1.16. Ursache der Behinderung oder Krankheit	<input type="checkbox"/> Geburtsschaden/ angeborenes Leiden <input type="checkbox"/> Erkrankung <input type="checkbox"/> Berufskrankheit <input type="checkbox"/> Unfall <input type="checkbox"/> vorsätzlich oder rechtswidrig tätlicher Angriff <input type="checkbox"/> andere: _____
Bestehen Ansprüche gegen den/ die Versursacher*in oder dessen/ deren Versicherung <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, dann bitte Unterlagen (z.B. Versicherungsunterlagen, Bescheid vom Versorgungsamt) beifügen	

Seite 1
Version 1.0 - Stand: 05.2021



```
183 {  
184   "id": 5,  
185   "name": "Geschlecht",  
186   "relevant": true,  
187   "required": false,  
188   "value": [  
189     {  
190       "id": 5000,  
191       "name": "männlich",  
192       "type": "Checkbox",  
193       "relevant": true,  
194       "required": false,  
195       "pdf_id": "Geschlecht - männlich"  
196     },  
197     {  
198       "id": 5001,  
199       "name": "weiblich",  
200       "type": "Checkbox",  
201       "relevant": true,  
202       "required": false,  
203       "pdf_id": "Geschlecht - weiblich"  
204     },  
205     {  
206       "id": 5002,  
207       "name": "divers",  
208       "type": "Checkbox",  
209       "relevant": true,  
210       "required": false,  
211       "pdf_id": "Geschlecht - divers"  
212     }  
213   ],  
214   "type": "SingleChoiceCheckbox"  
215 }
```



Jede Formularfrage wird intern durch ein Schema (hier: JSON) mit Relevanz, Pflichtstatus und Antwortoptionen abgebildet.



Abkürzungen nehmen durch bestehende Dokumente

Akzeptierte Dokumente

Geburtsurkunde

Mitgliedsbescheinigung der Krankenkasse

Erweiterte Meldebescheinigung

Personalausweis

Einkommenssteuer Bescheid

Feststellungsbescheid Behinderungsgrad

Reisepass

Einkommensnachweis

Meldebestätigung

Schulnachweis

Schwerbehindertenausweis

```
5 class PassportFormat(ScanFormat):
6     """
7     International passport format.
8
9     Common layout indicators (OCR-visible):
10    - The title "Passport" or equivalent national designation
11    - The passport number at the top right of the identity page
12    - Type is usually indicated with a "P" at the top left of the identity page
13    - The photo of the owner is on the left
14    - A machine-readable zone (MRZ) at the bottom of the identity page
15    """
16
17    first_name: str | None = None
18    last_name: str | None = None
19    birth_name: str | None = None
20    date_of_birth: Date | None = None
21    place_of_birth: str | None = None
22    serial_number: str | None = None
```



Barrierefreiheit, die funktioniert

Audio-Ein- und -Ausgabe als Barrierefreiheitsmaßnahme

BITV 2.0: Informationen und Funktionen müssen für Nutzer:innen mit Einschränkungen wahrnehmbar und bedienbar sein

Aktueller Prozess auf Berlin.de

Wie barrierefrei ist das Angebot?

Dieser Webauftritt / Diese Anwendung ist nur teilweise barrierefrei.

Pilotiertes Frontend: Audio-Ein- und -Ausgabe

Die Sprachfunktionen bieten bereits einen hohen Nutzen und können mit gezielten Feinjustierungen, etwa bei Transkription, Rückmeldungen und Orientierung in längeren Verläufen noch deutlich an Qualität gewinnen können





Leichte Sprache, die wirkt

Zusammenfassungen und Erläuterung von Begriffen und Konzepten als Barrierefreiheitsfaktor

BITV 2.0: Informationen müssen für Nutzer:innen mit kognitiven Einschränkungen verständlich, auffindbar und nutzbar sein

Pilotiertes Frontend: Leichte Sprache auf Zuruf

Nachschlagen in der Wissensdatenbank...

Zusammenfassung:

Verfahrensbeteiligte Personen im Kontext der Eingliederungshilfe sind diejenigen, die bei der Gesamtplanung und Entscheidungsfindung mitwirken. Dazu gehören insbesondere die Leistungsberechtigten selbst, deren gesetzliche Vertreter sowie tätige Leistungsträger und weitere beteiligte Stellen, die bei der Gesamtkonferenz zusammenkommen, um die Leistungen zur Eingliederungshilfe zu planen und zu koordinieren.

Details:

Im Rahmen der Eingliederungshilfe wird bei Bedarf eine Gesamtkonferenz durchgeführt, insbesondere wenn mehrere Leistungsträger und Bedarfe bei der Versorgung und Betreuung eines Leistungsberechtigten beteiligt sind. Die Gesamtkonferenz dient der Koordinierung der notwendigen Unterstützungsleistungen und stellt sicher, dass alle relevanten Akteure einbezogen werden.

Zu den Verfahrensbeteiligten gehören:

- Die leistungsberechtigte Person selbst oder deren gesetzliche Vertreter (z. B. Eltern, Betreuer).
- Die Leistungsträger, also Institutionen oder Behörden, die Leistungen erbringen oder finanzieren, z. B. Träger der Eingliederungshilfe, Krankenkassen, Rentenversicherungsträger.
- Weitere beteiligte Stellen und Personen aus dem persönlichen Umfeld oder ehrenamtliche Helfer, falls diese relevant für die Versorgung sind.

Diese Beteiligten werden mit Zustimmung der leistungsberechtigten Person in die Gesamtkonferenz einbezogen, um eine abgestimmte Planung und Festlegung der Leistungen sicherzustellen. Der Träger der Eingliederungshilfe informiert die jeweiligen Stellen und Personen und koordiniert die Gesamtplanung.

Rechtlich basiert dies auf den Regelungen des SGB IX, insbesondere in Bezug auf die Gesamtkonferenz und die Feststellung der Leistungen (§ 120 SGB IX) sowie die Beteiligung der Akteure bei der Leistungsplanung.

Falls Sie weitere Details oder eine spezifische Definition zu einzelnen beteiligten Personen wünschen, kann ich diese gerne ergänzen.

Deutsch English Leichte Sprache - +

Allgemeine Sprache

✓ Leichte Sprache

Zusammenfassung in Leichter Sprache

Wer arbeitet bei der Eingliederungshilfe mit?

Bei der Eingliederungshilfe arbeiten viele Personen mit.

Das sind Leistungserbringer, Fachkräfte und andere Menschen.

Sie helfen und haben Kontakt zu den Menschen, die Unterstützung bekommen.

Was müssen diese Personen können?

Die Personen müssen gut ausgebildet sein.

Sie dürfen keine schweren Straftaten begangen haben.

Leistungserbringer prüfen das mit einem Führungszugweis.

Sie machen diese Prüfung oft.

Was ist das Ziel der Eingliederungshilfe?

Das Ziel ist: Menschen mit Behinderung sollen gut und sicher Hilfe bekommen.

So können sie selbstbestimmt leben und mitmachen im Leben.

Wo stehen die Regeln?

Die Regeln stehen im Sozialgesetzbuch Neun.

Man nennt das auch: SGB IX.

Die dialogische Nutzung Leichter Sprache erleichtert das Verständnis komplexer Inhalte und unterstützt Nutzer:innen aktiv durch den gesamten Prozess.



Pilotiertes Frontend: Zugängliche Erklärungen antragsspezifischer Fachtermini

Nachschlagen in der Wissensdatenbank...

Zusammenfassung:

Verfahrensbeteiligte Personen im Kontext der Eingliederungshilfe sind diejenigen, die bei der Gesamtplanung und Entscheidungsfindung mitwirken. Dazu gehören insbesondere die Leistungsberechtigten selbst, deren gesetzliche Vertreter sowie tätige Leistungsträger und weitere beteiligte Stellen, die bei der Gesamtkonferenz zusammenkommen, um die Leistungen zur Eingliederungshilfe zu planen und zu koordinieren.

Details:

Im Rahmen der Eingliederungshilfe wird bei Bedarf eine Gesamtkonferenz durchgeführt, insbesondere wenn mehrere Leistungsträger und Bedarfe bei der Versorgung und Betreuung eines Leistungsberechtigten beteiligt sind. Die Gesamtkonferenz dient der Koordinierung der notwendigen Unterstützungsleistungen und stellt sicher, dass alle relevanten Akteure einbezogen werden.

Zu den Verfahrensbeteiligten gehören:

- Die leistungsberechtigte Person selbst oder deren gesetzliche Vertreter (z. B. Eltern, Betreuer).
- Die Leistungsträger, also Institutionen oder Behörden, die Leistungen erbringen oder finanzieren, z. B. Träger der Eingliederungshilfe, Krankenkassen, Rentenversicherungsträger.
- Weitere beteiligte Stellen und Personen aus dem persönlichen Umfeld oder ehrenamtliche Helfer, falls diese relevant für die Versorgung sind.

Diese Beteiligten werden mit Zustimmung der leistungsberechtigten Person in die Gesamtkonferenz einbezogen, um eine abgestimmte Planung und Festlegung der Leistungen sicherzustellen. Der Träger der Eingliederungshilfe informiert die jeweiligen Stellen und Personen und koordiniert die Gesamtplanung.

Rechtlich basiert dies auf den Regelungen des SGB IX, insbesondere in Bezug auf die Gesamtkonferenz und die Feststellung der Leistungen (§ 120 SGB IX) sowie die Beteiligung der Akteure bei der Leistungsplanung.

Falls Sie weitere Details oder eine spezifische Definition zu einzelnen beteiligten Personen wünschen, kann ich diese gerne ergänzen.

Nachschlagen in der Wissensdatenbank...

Leichte Sprache – Erklärung "Gewöhnlicher Aufenthaltsort" bei Eingliederungshilfe

Der gewöhnliche Aufenthaltsort ist der Ort, wo eine Person meistens lebt.

Das ist wichtig, weil dort entschieden wird, wer für die Eingliederungshilfe zuständig ist.

- Du trägst auf dem Formular den Ort ein, wo die Person wirklich wohnt.
- Sollte die Person im Krankenhaus sein oder vorübergehend weg, zählt der Ort davor.
- Wenn es nicht klar ist, wo die Person wohnt, hilft die Behörde erst einmal dort, wo die Person gerade ist.
- Bei Kindern zählt oft der Wohnort der Mutter.

So weiß die Behörde, wer die Hilfe bezahlen und organisieren muss.

Diese einfache Erklärung ist speziell für Menschen, die schwerere Worte oder komplizierte Texte schwer verstehen. [1] der Fachbegriffe aus dem Antrag auf Eingliederungshilfe [4 – Voraussetzungen]

Die dialogische Erläuterung komplexer Begriffe verhindert Missverständnisse und ermöglicht fundierte Entscheidungen im Antragsprozess.





Feedback aus dem Nutzertest

Professionelle Bewertung unseres Chatbots

Original-Feedback: Selbstbetroffene Nutzerin (Sehbehinderung)

- I

Stärken:
Das System ist schlicht aufgebaut und kann ohne Vorwissen genutzt werden. Für Menschen mit Sehbehinderung ist die Barrierefreiheit gewährleistet. Die Leichte Sprache ist sehr gut verständlich, leicht zu aktivieren und insgesamt sehr professionell formuliert.
- II

Positive Nutzungserfahrung:
Die Navigation ist einfach, da es nur wenige, klar benannte Schaltelemente gibt. Die Hilfstexte waren sehr hilfreich. Die Audioausgabe wurde hinsichtlich Stimme und Tempo als angenehm wahrgenommen und ließ sich unkompliziert erneut abspielen.
- III

Verbesserungspotenzial:
Besteht bei der Audioeingabe, die teilweise fehleranfällig war, sowie bei längeren Wartezeiten bei der Generierung von Antworten und beim Start der Sprachausgabe. Kleinere Probleme traten beim Eintragen des Pflegegrads auf. Ein besonderer Mehrwert wird in der Kombination mit weiteren Formularen gesehen, um Daten direkt übernehmen zu können.

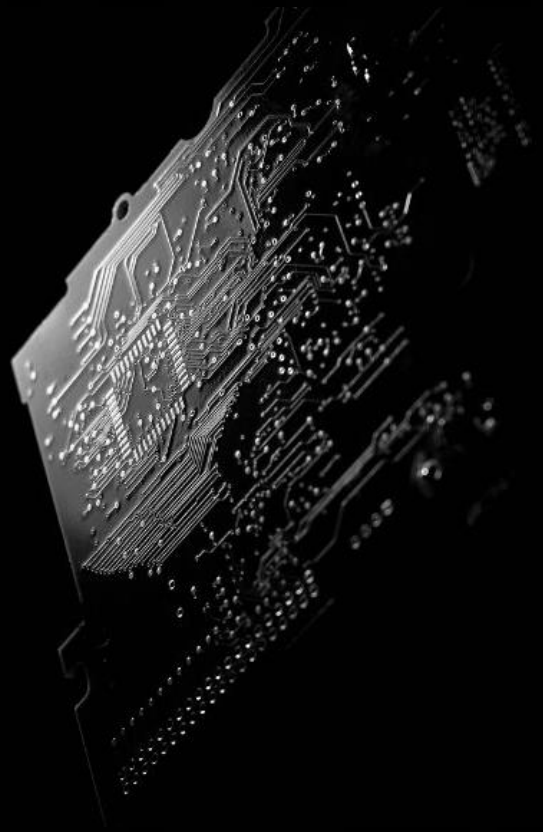
Original-Feedback: Leitungspersonal im Bereich Betreutes Einzelwohnen

- I

Stärken:
Die Audiofunktionen bieten einen großen Mehrwert, da sie eine natürliche, gesprochene Konversation ermöglichen. Die Leichte Sprache ist sehr gut umgesetzt und auf dem Niveau kommerzieller Anbieter.
- II

Wichtige Anforderungen:
Besonders wichtig ist die Möglichkeit, den Bearbeitungsfortschritt zu speichern, damit Menschen mit Einschränkungen den Antrag in mehreren Etappen ausfüllen können.
- III

Verbesserungspotenzial:
Besteht bei der Audioeingabe sowie bei der Navigation längerer Gesprächsverläufe. Eine mobile Version ist aus Sicht der Nutzer:innen unerlässlich.



Verwaltungssprung GmbH
Hauptstraße 3

10827 Berlin

www.verwaltungssprung.com