

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Alexander Freier-Winterwerb (SPD)

vom 18. August 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 25. August 2026)

zum Thema:

Wenn aus einer Bürgeranfrage 80 Fragen werden – Umgang der Berliner Verwaltung mit umfangreichen und KI-gestützten Anfragen

und **Antwort** vom 11. Sept. 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Sept. 2026)

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Herrn Abgeordneten Alexander Freier-Winterwerb (SPD)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/27 043
vom 18. August 2026
über Wenn aus einer Bürgeranfrage 80 Fragen werden – Umgang der Berliner
Verwaltung mit umfangreichen und KI-gestützten Anfragen

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft zum Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher die Bezirke um Stellungnahmen gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt sind.

Eine erreichbare und auskunftsfähige Verwaltung ist elementarer Bestandteil eines funktionierenden Staates. Bürgerinnen und Bürger müssen sich mit ihren Anliegen, Beschwerden und Informationsbegehren an die Verwaltung wenden können und eine ordnungsgemäße Bearbeitung erwarten dürfen.

Mit der Verbreitung generativer Künstlicher Intelligenz verändert sich jedoch auch die Kommunikation mit Behörden. Umfangreiche Schreiben und Fragenkataloge mit einer Vielzahl einzelner Unterfragen können heute innerhalb kürzester Zeit automatisiert erstellt werden. Während die Erstellung auf Seiten des Absenders nur einen sehr geringen Aufwand verursachen kann, kann die Prüfung und Beantwortung innerhalb der Verwaltung erhebliche personelle Ressourcen binden.

Dem Fragesteller liegen Hinweise aus der Verwaltungspraxis auf Bürgeranfragen mit teilweise mehreren Dutzend einzelnen Fragen und Unterfragen vor. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, ob und in welchem Umfang dieses Phänomen in der Berliner Verwaltung bereits feststellbar ist und wie ein angemessener Ausgleich zwischen den Rechten der Bürgerinnen und Bürger und der Arbeitsfähigkeit der Verwaltung gewährleistet werden kann.

1. Auf welchen unterschiedlichen Rechtsgrundlagen sind Behörden des Landes Berlin verpflichtet, Eingaben, Beschwerden, Petitionen, allgemeine Bürgeranfragen und Informationsbegehren zu bearbeiten beziehungsweise zu beantworten, und worin unterscheiden sich Umfang und Grenzen dieser Verpflichtungen?

Zu 1.:

Besondere Rechtsgrundlagen, die eine Behörde zur Auskunft verpflichten, sind z. B. das Petitionsgesetz oder das Berliner Informationsfreiheitsgesetz. Für allgemeine Anfragen aus der Bevölkerung gelten keine besonderen allgemeinen Vorschriften, wie es im Rahmen der parlamentarischen Kontrolle (z. B. Artikel 45 der Verfassung von Berlin) oder gegenüber der Presse (§ 4 des Berliner Pressegesetzes) der Fall ist. Im Rahmen einer sachgerechten Bürger-, Dienstleistungs- und Wirkungsorientierung (§ 4 Absatz 1 Satz 1 und 2 des Landesorganisationsgesetzes) sind die Behörden der Berliner Verwaltung grundsätzlich gehalten, die erforderlichen Auskünfte oder gezielte Hinweise zum reibungslosen Ablauf bei der Erbringung der Verwaltungsleistungen zu geben.

In Bezug auf Anfragen aus der Bevölkerung wird der Handlungsrahmen der Berliner Verwaltung im Wesentlichen durch die Bestimmungen der Gemeinsamen Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung, Allgemeiner Teil (GGO I) vorgegeben. Sie dient dazu, die gestellten Aufgaben bürgernah, zielgruppengerecht, schnell, wirksam, wirtschaftlich und nachhaltig zu erfüllen. Die Behörden beraten im Rahmen ihrer Zuständigkeiten Personen, die Rat suchen; bei Vorliegen besonderer Umstände sollen die Behörden von sich aus Rat erteilen (§ 25 Absatz 1 des Verwaltungsverfahrensgesetzes i. V. m. § 1 Absatz 1 des Gesetzes über das Verfahren der Berliner Verwaltung, § 20 Absatz 2 GGO I). Auskünfte müssen dabei richtig, vollständig und unmissverständlich sein.

Art und Umfang von Antworten auf Anfragen aus der Bevölkerung richten sich vor allem danach, ob eine behördliche Zuständigkeit in der Sache besteht, welche Relevanz die

Anfrage für den Dienstleistungsauftrag der Behörde aufweist und inwieweit die Anfrage für einen reibungslosen Ablauf der Dienstleistungserbringung von Bedeutung ist.

2. Erfasst der Senat, wie viele allgemeine Bürgeranfragen, Eingaben beziehungsweise vergleichbare Schreiben jährlich bei den Senatsverwaltungen, nachgeordneten Behörden und Bezirksamtern eingehen? Wenn ja, wie haben sich die Zahlen seit 2023 entwickelt?

Zu 2.:

Die Anzahl von allgemeinen Bürgeranfragen wird in der Berliner Verwaltung nicht systematisch erhoben. Soweit für bestimmte Organisationsbereiche entsprechende Statistiken geführt werden, liegen diese auch nicht einheitlich vor oder umfassen nur einen Teil der jeweils möglichen Zugangskanäle (über Online-Portale, Soziale Medien, E-Mail, telefonisch, schriftlich, persönlich).

Bezüglich Anfragen nach dem Informationsfreiheitsgesetz auf Akteneinsicht oder -auskunft wird auf die aktuelle Beantwortung der Schriftlichen Anfrage 19/26 889 mit Antragsdaten aus den Jahren 2025 und 2026 verwiesen.

3. Ist dem Senat eine Zunahme besonders umfangreicher Bürgeranfragen bekannt, die eine Vielzahl einzelner Fragen oder Unterfragen enthalten? Wenn ja, in welchen Behörden beziehungsweise Verwaltungsbereichen tritt dies besonders auf?

Zu 3.:

Hierzu liegen mangels entsprechender statistischer Erhebungen keine belastbaren Angaben vor.

4. Liegen dem Senat Erkenntnisse oder Hinweise darauf vor, dass solche umfangreichen Fragenkataloge zunehmend unter Nutzung generativer Künstlicher Intelligenz erstellt werden? Falls ja, worauf beruhen diese Erkenntnisse?

Zu 4.:

Es liegen keine entsprechenden Erkenntnisse vor.

5. In welchem Umfang entstehen der Berliner Verwaltung durch besonders umfangreiche Bürgeranfragen zusätzliche Arbeitsaufwände? Gibt es hierzu Erhebungen, Erfahrungswerte oder exemplarische Berechnungen zum notwendigen Personaleinsatz?

Zu 5.:

Wie unter Frage 1 ausgeführt, richtet sich eine sachgerechte Beantwortung von Anfragen im Regelfall nicht am Umfang der Anfrage aus, sondern an dem Erfordernis, das sich aus dem jeweiligen behördlichen Dienstleistungsrahmen und dem Informationsbedarf der Bürgerin oder des Bürgers in Bezug auf die Dienstleistungserbringung ergibt. Im Einzelfall können umfangreiche Eingaben zu einem erhöhten Prüf-, Abstimmungs- und Bearbeitungsaufwand führen, da die übermittelten Informationen in der Regel vollständig gesichtet und bewertet werden müssen. Erhebungen, Erfahrungswerte oder Berechnungen im Sinne der Fragstellung liegen nicht vor. Im Übrigen wird auf die Antworten auf die Fragen 3. und 4. verwiesen.

6. Welches war – soweit feststellbar – der größte Umfang einer einzelnen Bürgeranfrage beziehungsweise eines einzelnen Informationsbegehrens hinsichtlich der Zahl der enthaltenen Einzel- oder Unterfragen in den vergangenen drei Jahren?

Zu 6.:

Siehe Antwort zu Frage 3.

7. Welche rechtlichen Möglichkeiten bestehen für Berliner Behörden, wenn
- a) Anfragen außergewöhnlich umfangreich sind,
 - b) dieselben oder weitgehend identische Fragen wiederholt gestellt werden,
 - c) standardisierte beziehungsweise massenhaft versandte Anfragen eingehen oder
 - d) Umfang und Bearbeitungsaufwand erkennbar außer Verhältnis zum eigentlichen Informationsbegehren stehen?

Zu 7.:

Siehe Antworten zu Frage 1 und 5.

Soweit der Behörde Schreiben mit wiederkehrendem Inhalt zugehen, sieht § 39 Absatz 1 GGO I vor, dass – sofern keine neuen Gesichtspunkte aufgezeigt werden – Eingaben

einmal zurückgewiesen werden und weitere Eingaben in derselben Sache unerledigt bleiben sollen.

8. Ist allein der Umstand, dass eine Anfrage mit Hilfe Künstlicher Intelligenz erstellt wurde, für deren Bearbeitung rechtlich von Bedeutung? Wenn nein, nach welchen objektiven Kriterien kann und darf eine Behörde bei besonders umfangreichen oder wiederholten Anfragen den Bearbeitungsumfang begrenzen oder eine Konkretisierung des Begehrens verlangen?

Zu 8.:

Siehe Antworten zu Frage 1, 4, 5 und 7. Allein dem Umstand, dass sich Bürgerinnen und Bürger bei der Formulierung von Anfragen künstlicher Intelligenz bedienen, kommt keine rechtliche Bedeutung zu.

9. Gibt es innerhalb der Berliner Verwaltung einheitliche Vorgaben oder Handlungsempfehlungen für den Umgang mit sehr umfangreichen, wiederholten oder offensichtlich automatisiert erstellten Bürgeranfragen? Wenn nein, hält der Senat solche für sinnvoll?

Zu 9.:

Besondere Vorgaben, die auf sehr umfangreiche oder automatisierte Bürgeranfragen abstellen, bestehen derzeit nicht. Die gegenwärtigen Regelungen und die praktische Handhabung zur Beantwortung von Bürgeranfragen werden als ausreichend angesehen.

10. Prüft der Senat den Einsatz von KI-gestützten Werkzeugen auf Seiten der Verwaltung, um umfangreiche Bürgeranfragen datenschutzkonform zu strukturieren, thematisch zusammenzufassen, Doppelungen zu erkennen und die Erstellung von Antwortentwürfen zu unterstützen?

Zu 10.:

Ein KI-gestütztes Werkzeug im Sinne der Fragestellung ist gegenwärtig nicht vorgesehen. Möglich ist die freiwillige Nutzung von Bär-GPT, der allgemeinen KI-Anwendung der Berliner Landesverwaltung, die bei der Bearbeitung von Anfragen unterstützend eingesetzt werden kann.

11. Wie will der Senat gewährleisten, dass einerseits berechtigte Anliegen der Bürgerinnen und Bürger weiterhin vollständig und in angemessener Zeit bearbeitet werden und andererseits die einfache

automatisierte Erzeugung immer umfangreicherer Fragenkataloge nicht zu einer unverhältnismäßigen Bindung von Personal führt und dadurch die Bearbeitung anderer Bürgeranliegen verzögert?

Zu 11.:

Wie ausgeführt, ist die sachgerechte Behandlung eines berechtigten Anliegens der Bürgerin oder des Bürgers in Bezug auf das jeweilige Dienstleistungsangebot entscheidend. Im Rahmen der Bearbeitung ist unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen stets eine Priorisierung nach Dringlichkeit der Anliegen und gebotenem Umfang der Beantwortung vorzunehmen.

Sollten sich in der Praxis künftig nennenswerte Fehlentwicklungen im Sinne dieser Anfrage abzeichnen, wäre zu prüfen, ob ggf. weitere – über die gegenwärtigen Regelungen hinausgehende – Maßnahmen erforderlich wären.

Berlin, den 11. September 2026

In Vertretung

Christian Hochgrebe
Senatsverwaltung für Inneres und Sport