

# Government Guidance and Governance Control Layer (GGCL) – Germany’s Federated AI Service Framework

**Preamble:** Trust in Germany’s public institutions has fallen to historic lows – only **27% of citizens believe the state can effectively fulfill its responsibilities**, according to a 2023 survey<sup>1</sup>. This disillusionment stems largely from daily frustrations with bureaucracy: **long waits for basic services**, redundant paperwork, and a confusing “**Behördenschlange**” (bureaucratic jungle) that forces people to navigate multiple offices for answers<sup>2</sup>. Despite Germany’s reputation for efficiency, digital government lags behind: by the end of 2022, **only 105 of the 575 services** mandated for online availability were actually digitized (about 18%)<sup>3</sup>. Many “digitized” services were merely PDF forms online, lacking true end-to-end automation<sup>4</sup>. This piecemeal progress under the Online Access Act (*Onlinezugangsgesetz*, OZG) left Germany ranking just **18th out of 27 EU nations** in e-government in 2022<sup>5</sup>. The consequences aren’t just inconvenience – **excessive bureaucracy costs Germany up to €146 billion in lost economic output annually**<sup>6</sup>. In short, incremental fixes have not kept pace with public needs or the looming staffing crunch as many civil servants retire<sup>7</sup>.

German leaders have acknowledged the urgency: the current government has vowed to **“break down bureaucracy”** and accelerate digital transformation<sup>8 9</sup>. The Civil Service Federation (dbb) itself calls for an “overarching digitalization of public administration” to

---

<sup>1</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

<sup>2</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

<sup>3</sup><https://www.iwkoeln.de/en/studies/klaus-heiner-roehl-the-status-at-the-target-date-of-the-online-access-act-at-the-beginning-of-2023.html>

<sup>4</sup><https://www.iwkoeln.de/en/studies/klaus-heiner-roehl-the-status-at-the-target-date-of-the-online-access-act-at-the-beginning-of-2023.html>

<sup>5</sup><https://www.iwkoeln.de/en/studies/klaus-heiner-roehl-the-status-at-the-target-date-of-the-online-access-act-at-the-beginning-of-2023.html>

<sup>6</sup><https://www.ifo.de/en/press-release/2024-11-14/bureaucracy-germany-costs-146-billion-euros-year-lost-economic-output>

<sup>7</sup><https://www.iwkoeln.de/en/studies/klaus-heiner-roehl-the-status-at-the-target-date-of-the-online-access-act-at-the-beginning-of-2023.html>

<sup>8</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

<sup>9</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

streamline processes and end the paper chase<sup>10</sup>. Early steps – like a federal portal network and tentative AI chatbots – are underway, but **a more fundamental solution is needed** to truly modernize service delivery while upholding Germany's federal structure and strict legal standards. This is where the **Government Guidance and Governance Control Layer (GGCL)** comes in.

GGCL is a comprehensive framework to transform how government information and services are delivered in Germany using cognitive AI, **without centralizing authority or data**. It ensures that **every citizen inquiry is answered promptly, accurately, and consistently**, whether it involves federal or state jurisdiction (or both), and that **internal communications between Bundes and Länder agencies are uniform and lawful**. The framework creates a network of cooperative AI assistants – each a **"sovereign" AI system dedicated to a specific ministry or state** – all governed by common rules for interaction and oversight. Each AI operates under the direct authority of its jurisdiction (for example, a Federal Tax AI under federal law, and separate AIs for each state's services), but **GGCL defines how they communicate seamlessly** to handle cross-cutting questions. The result is that citizens experience **one integrated government service**, even though behind the scenes Germany's federal units remain in control of their own data and decisions.

In essence, GGCL turns Germany's complex administrative landscape into a **unified digital assistance layer**: an AI-powered guide that knows the rules and processes of every level of government, ready to help **24/7 in German or other needed languages**, in plain language, and with total transparency. By doing so, it aims to drastically reduce errors, wait times, and frustration – making interactions with authorities as straightforward as a single chat, and rebuilding trust by showing that the state can indeed "be there for the people" efficiently<sup>11</sup>. Crucially, this transformation is achieved **without overriding the federal constitution (Grundgesetz)**: each state and federal body retains sovereignty – the AI only enables them to speak with one voice when serving the public. The following framework lays out how GGCL works, its guiding principles, technical architecture, standards for accuracy and privacy, oversight mechanisms, and implementation roadmap in the German context.

---

## Artikel 1: Zweck und Anwendungsbereich (Purpose and Scope)

**Zweck:** GGCL zielt darauf ab, **Deutschlands öffentlichen Service grundlegend zu modernisieren**, indem es künstliche Intelligenz nutzt, um Bürgern und Unternehmen verlässliche Auskünfte und Betreuung zu geben – so einfach, wie man es von modernen Online-Diensten erwartet. Jeder Kontakt mit Behörden soll durch GGCL **schneller, einfacher**

---

<sup>10</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

<sup>11</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

**und fehlerfrei** werden. Ob es eine Bürgeranfrage ist ("Welche Unterstützung steht mir nach einem Umzug zu?") oder eine behördeninterne Abstimmung zwischen Bund und Land, das **erste erhaltene Antwort** soll bereits vollständig und korrekt sein. Damit adressiert GGCL die Kernprobleme: fragmentierte Zuständigkeiten, komplexe Vorschriften und begrenzte personelle Ressourcen. Es *überwindet Informationssilos*, ohne die föderalen Kompetenzen zu verletzen, indem es eine **digitale Kooperationsschicht** über bestehende Behörden legt.

**Anwendungsbereich:** GGCL deckt **alle wesentlichen Verwaltungsbereiche Deutschlands** ab, sowohl auf Bundes- als auch auf Länderebene (und perspektivisch Kommunen, soweit erforderlich). Dazu gehören z.B.:

- **Steuern und Finanzen:** Bundessteuer-Themen (Einkommensteuer, Umsatzsteuer) unter Federführung des Bundesfinanzministeriums und der Landesfinanzämter, ebenso Landessteuern (z.B. Grunderwerbsteuer) – alles koordiniert, sodass ein Steuerzahler eine einheitliche Auskunft bekommt.
- **Soziales und Arbeit:** Fragen zu Bundesleistungen wie Kindergeld oder Rente (zuständig: z.B. Familienkasse, Deutsche Rentenversicherung) und Landes- oder Kommunalleistungen (Wohngeld, Sozialhilfe) werden verzahnt beantwortet.
- **Gesundheit und Pflege:** Etwa die Absicherung im Gesundheitswesen (gesetzliche Krankenkassen – teils Bund zuständig für Rahmenrecht, Länder für Krankenhäuser) oder Pflegeleistungen (Kassen und regionale Träger) – alle relevanten Infos kommen gebündelt.
- **Innernes und Melderecht:** Vom Pass- oder Ausweiswesen (Bund stellt Regeln, Kommunen stellen Dokumente aus) bis zur Anmeldung des Wohnsitzes (Kommunen) und Kfz-Registrierung (Länder) – der AI-Assistent leitet den Bürger durch alle Teilschritte über Behördenebenen hinweg.
- **Wirtschaft & Genehmigungen:** Unternehmensgründung, Gewerbeanmeldung, Baugenehmigung – oft sind hier Kommunen und Länder zuständig, aber auch Bundesauflagen (z.B. Bundesimmissionsschutz) spielen rein. GGCL sorgt dafür, dass jemand, der z.B. ein Restaurant eröffnen will, *alle* Anforderungen (Gewerbeamt, Bauaufsicht, Finanzamt, Gesundheitsamt) in einem Ablauf erfährt.

Kurz gesagt, jede Domäne, in der Bürger oder Unternehmen mit dem Staat interagieren, fällt in den Anwendungsbereich. **Intern** gilt GGCL genauso: Wenn etwa eine Bundesbehörde von einem Landesamt Informationen braucht (oder umgekehrt), läuft das über dieselbe KI-Vernetzung, was Abstimmungen beschleunigt und vereinheitlicht.

**Wie es funktioniert:** Anstatt dass Bürger mühsam herausfinden müssen, welche Behörde für ihr Anliegen zuständig ist, **stellen sie ihre Frage einmal** – z.B. im nationalen Serviceportal oder per Telefon – und hinter den Kulissen aktiviert GGCL alle nötigen *KI-Fachassistenten*. So wird aus dem Föderalstaat ein digitaler Teamplayer: Jede Behörde (Bund oder Land) stellt einen KI-Assistenten (*Tenant*) bereit, der alles über seine Zuständigkeit weiß (Rechtsgrundlagen, Prozesse, Daten), **aber sie handeln koordiniert**. Für eine Anfrage, die

mehrere Zuständigkeiten berührt, tauschen die betroffenen KI-Tenants strukturierte Infos aus (unter strikter Einhaltung von Datenschutz und Befugnisgrenzen) und liefern dem Nutzer **eine einheitliche Antwort**. Beispiel: Fragt jemand „Wie beeinflusst mein bayerisches Elterngeld meinen Bundeselternzeitanspruch und meine Steuer?“, dann holt der Bundes-AI die relevanten Daten vom bayerischen Elterngeld-AI ein (z.B. Bezugsdauer, Höhe), wendet die Bundesregeln für Elternzeit und Steuer darauf an, und präsentiert **eine integrierte Auskunft**, klar aufgeschlüsselt – ohne dass die Person zwei Ämter separat kontaktieren muss.

**Nutzen für Bürger und Verwaltung:** GGCL garantiert, dass **alle Auskünfte auf geltendem Recht basieren**, vollständig sind und zwischen Behörden konsistent bleiben. Es verkürzt Wege (**ein Anlaufpunkt statt mehrerer**), reduziert Wartezeiten (Antworten oft in Sekundenschnelle), und vermeidet widersprüchliche Informationen. Für die Verwaltung selbst bedeutet es weniger Wiederholungsanfragen und Korrekturen, bessere Auslastung der Mitarbeiter für komplexe Fälle, und eine gemeinsame Datenbasis für Entscheidungsprozesse. Die folgende Tabelle illustriert den Unterschied zwischen dem heutigen Zustand und dem Service-Erlebnis unter GGCL:

Heutige Situation (ohne GGCL)	Mit GGCL-Service (Zielzustand)
<p><b>Fragmentierte Zuständigkeiten:</b> Bürger müssen selbst herausfinden, welches Amt wofür zuständig ist. Z.B. bei Umzug: Einwohnermeldeamt (Stadt) informieren, Kfz ummelden (Landesbehörde), Adresse beim Finanzamt ändern (Bundesamt) – jeder Schritt separat.</p>	<p>“One-Stop”-Interaktion: Bürger stellt eine Anfrage (z.B. über das Bundesportal oder die App). Das System orchestriert im Hintergrund alle zuständigen KI-Assistenten (Meldeamt, Zulassungsstelle, Finanzamt), die gemeinsam alle To-dos mitteilen. Der Bürger erhält <b>eine gebündelte Anleitung</b>: etwa “1. Adresse wurde automatisch ans Finanzamt gemeldet, 2. Kfz kann online umgemeldet werden unter Link X, 3. Ihr neues Bundesland informiert das Einwohnermeldeamt Y über den Zuzug.” Alles in einem Ablauf.</p>
<p><b>Inkonsequente Auskünfte:</b> Antworten hängen vom Wissen des jeweiligen Sachbearbeiters oder von Behörde-internen Infos ab. Unterschiedliche Ämter geben teils unterschiedliche Auskünfte, und Rechtsänderungen dringen verzögert bis zum Bürger durch.</p>	<p><b>Einheitliche, rechtssichere Antworten:</b> Alle KI-Assistenten nutzen den <b>gleichen, stets aktuellen Rechts- und Datenstand</b>. Fragen werden mit Verweis auf Gesetzesgrundlagen beantwortet. Egal ob man beim Bürgertelefon in München oder via Chatbot in Berlin fragt – die <b>Kernaussage ist identisch</b><sup>12</sup>, weil beide das GGCL-Netz nutzen.</p>
<p><b>Lange Wartezeiten &amp; Bürozeiten:</b> Bürger müssen oft wochenlang auf</p>	<p><b>Sofortige 24/7-Hilfe:</b> KI-Assistenten beantworten Standardfragen <b>rund um die Uhr</b>.</p>

<sup>12</sup><https://www.ifo.de/en/press-release/2024-11-14/bureaucracy-germany-costs-146-billion-euros-year-lost-economic-output>

<p><b>einen Termin warten (z.B. für Kfz-Zulassung) oder in Hotlines hängen. Informationen bekommt man – wenn überhaupt – nur zu Geschäftszeiten und nach Wartezeit (z.B. ~30 Minuten in mancher Telefonwarteschleife).</b></p>	<p><b>Uhr</b>, in Sekunden. Keine Terminzwänge für Auskünfte. Bei komplexeren Anliegen, die menschliche Prüfung brauchen, meldet das System sofort einen Eingang und überbrückt mit Zwischen-Auskünften, während ein Sachbearbeiter eingebunden wird. Durchschnittliche Wartezeit auf einfache Auskünfte sinkt gegen Null.</p>
<p><b>Unklare Rechtsbegriffe:</b> Bürger erhalten oft Antworten im Beamten-deutsch oder Amtsbescheide mit Fachchinesisch. Das Verständnis erfordert Nachfragen oder gar rechtliche Beratung. Teil-Auskünfte zwingen die Leute, selbst zu recherchieren, was ein bestimmter Begriff bedeutet.</p>	<p><b>Verständliche &amp; vollständige Antworten:</b> AI formuliert Antworten in <b>einfacher Sprache</b>, erläutert Fachbegriffe automatisch („Ihr zu versteuerndes Einkommen – das ist Ihr Einkommen nach Abzug von Freibeträgen – beträgt ...“). Alle relevanten Aspekte werden abgedeckt; falls Informationen vom Bürger fehlen, fragt die KI gezielt nach statt nur einen Teilbescheid zu geben. Ergebnis: Der Bürger weiß genau, woran er ist, ohne weitere Nachforschungen.</p>
<p><b>Datensilos &amp; Extraaufwand:</b> Eine Behörde weiß nicht, was die andere schon erfasst hat. Bürger müssen dieselben Daten mehrfach angeben (z.B. in verschiedenen Formularen für ähnliche Anträge). Behörden müssen sich per langsamer Post austauschen oder bleiben mangels Infos untätig.</p>	<p><b>Daten nur einmal erfassen:</b> Im Rahmen der Datenschutzregeln teilt die KI nötige Angaben zwischen den zuständigen Stellen. Bürger müssen <b>Informationen nur einmal eingeben</b>; mit Einwilligung werden sie für Folgeschritte weitergeleitet. Behörden-Anfragen untereinander laufen elektronisch über sichere Schnittstellen blitzschnell ab, ohne Papierbriefe. Das reduziert Doppelarbeit drastisch.</p>
<p><b>Hoher Aufwand für einfache Anliegen:</b> Ein Großteil der Verwaltungskapazität wird von Routineanfragen gebunden (z.B. „Wo ist mein Steuerbescheid?“), während komplexe Fälle liegenbleiben. Mitarbeiter müssen telefonische Standardfragen immer wieder manuell beantworten.</p>	<p><b>Entlastung durch Automation:</b> Routinefragen beantwortet das System automatisch korrekt, sodass <b>Mitarbeitende Zeit für anspruchsvolle Fälle gewinnen</b>. KI liefert ihnen zudem eine Voranalyse bei komplexen Vorgängen, was die Bearbeitung beschleunigt. So steigt insgesamt die Bearbeitungsgeschwindigkeit und Qualität in allen Fällen.</p>

Durch GGCL wird also das **Service-Erlebnis von Grund auf verbessert**, ohne die bewährte föderale Verantwortungsstruktur zu verlieren. Bürger erhalten „aus einer Hand“ Bescheid, auch wenn im Hintergrund mehrere Hände zusammengespielt haben.

## Artikel 2: Leitprinzipien (Guiding Principles)

GGCL basiert auf Kernprinzipien, die den Wertekanon der deutschen Verwaltung widerspiegeln – insbesondere den **Rechtsstaat, Transparenz, Datenschutz** und

**Bürgerorientierung.** Diese Leitplanken sichern, dass der Einsatz von KI in der Verwaltung zuverlässig und akzeptiert ist:

## 2.1 Rechtsstaatlichkeit & Genauigkeit (Rule of Law & Accuracy)

**Strikte Bindung an Gesetz und Recht:** Jeder KI-Assistent agiert als „*digitaler Beamter*“ und befolgt ausnahmslos die geltenden Gesetze und Vorschriften. GGCL garantiert, dass **alle Auskünfte gesetzeskonform und präzise** sind. Die KI **erfindet keine Regeln und lässt nichts aus**. In der Praxis bedeutet das: Stellt ein Bürger eine komplizierte Frage, liefert die KI die Antwort **mit konkreter rechtlicher Grundlage**. Zum Beispiel: „*Ihr Anspruch auf Kindergeld ergibt sich aus § 62 EStG i.V.m. § 1 BKGG; demnach haben Sie Anspruch ab dem 1. Geburtsmonat des Kindes.*“ – also mit Verweisen auf Einkommensteuergesetz und Bundeskindergeldgesetz. Die KI folgt dabei genau dem Wortlaut und der intendierten Auslegung der Normen, so wie ein gut geschulter Sachbearbeiter es tun würde.

Falls eine Anfrage **mehrere Rechtskreise** betrifft (z.B. Bundes- und Landesrecht), **beschränkt sich jeder KI-Tenant auf den Teil, der in seiner Hoheit liegt**. Beispiel: Eine Frage zur Grundsteuer und zur Bundessteuererklärung – der Landes-KI (zuständig für Grundsteuer) liefert die Berechnungsgrundlage nach Landesrecht, der Bundessteuer-KI verwendet diese, um die Auswirkung auf die Einkommensteuererklärung zu erklären. **Jeder bleibt in seinem „Revier“, spricht aber miteinander**, damit der Bürger eine integrierte Antwort bekommt. Das Ergebnis ist **Rechtssicherheit und Einheitlichkeit**: Egal, wo man fragt, die Auskunft wird dieselbe sein, weil sie unmittelbar aus den gültigen Vorschriften abgeleitet ist.

Dieses Prinzip stellt die in Deutschland zentrale **Gesetzmäßigkeit der Verwaltung** sicher: KI-Auskünfte haben denselben rechtlichen Qualitätsanspruch wie ein schriftlicher Bescheid. Anders als in der jetzigen Praxis – wo Auskünfte zum Teil unvollständig oder unrichtig sein können, weil Mitarbeiter unter Zeitdruck agieren oder Gesetzesänderungen übersehen – ist bei GGCL **Genauigkeit oberstes Gebot und technisch verankert**. Die KI „kümmert“ sich nicht um Fallzahlen oder Abschlussquoten, sondern nur darum, die richtige Antwort zu finden. Kennzahlen wie die abgebrochene Telefonate wegen Überlastung oder die 17%-Trefferquote aus Kanada's Fall sind unter GGCL inakzeptabel, weil das System so konzipiert ist, dass es **die aktuelle Rechtslage vollständig abbildet**. Sollte eine Frage gestellt werden, die mit vorhandenem Recht nicht beantwortbar ist (z.B. ein rechtliches Vakuum oder Auslegungsproblem), wird die KI dies klar sagen und an die zuständige Stelle verweisen, statt eine Unsicherheit durch irgendeine Antwort zu überdecken.

## 2.2 Transparenz & Rechenschaft (Transparency & Accountability)

**Nachvollziehbarkeit jeder KI-Antwort und menschliche Verantwortung im Hintergrund.**

Jede Interaktion über GGCL wird **protokolliert und mit Begründungen versehen**. Das heißt, wenn die KI einem Bürger eine Auskunft gibt – ob mündlich am Telefon, schriftlich per Chat, oder als generierter Bescheidentwurf – sie liefert immer eine **kurze Begründung oder Quellenangabe** dazu. Zum Beispiel: „*Die Antwort basiert auf und .*“ Für interne Auskünfte

zwischen Behörden ebenso: Jede Datenauskunft von KI A an KI B enthält Meta-Information (“geliefert auf Grundlage von § X BDSG/datenschutzkonformer Abruf”). Alle diese Vorgänge werden in einem sicheren Log aufgezeichnet.

Diese **Transparenz-by-Design** hat zwei Hauptvorteile:

- **Bürger und Mitarbeiter können die Antworten nachvollziehen.** Nichts bleibt ein undurchschaubares “schwarzes Kästchen”. Fragt ein Bürger etwa, warum er keine höhere Wohngeldzahlung erhält, wird die KI z.B. erklären: “Weil Ihr Einkommen die Grenze laut § 20 WOGG überschreitet, daher nur Mindestbetrag X €.” Diese Begründungen schaffen Vertrauen und Verständnis – man sieht auf einen Blick, worauf sich die Aussage stützt.
- **Prüfstellen können jederzeit die Richtigkeit kontrollieren.** Intern haben beispielsweise der Bundesrechnungshof oder Landesrechnungshöfe Zugriff auf die Protokolle (unter Wahrung des Datenschutzes) und können prüfen, ob die KI korrekt gearbeitet hat. Es ist viel einfacher als heute, die Qualität zu überwachen: Statt mit Testanrufen oder Stichprobenbesuchen zu arbeiten, liegen **alle Auskünfte mit Kontext digital vor** und lassen sich gegen die Rechtslage prüfen. So könnte z.B. die Datenschutzbehörde kontrollieren, ob keine unerlaubten Datentransfers stattgefunden haben, oder die Normenkontrollräte könnten sehen, welche Regelungen konstant Nachfragen erzeugen.

**Mensch bleibt in letzter Instanz verantwortlich:** GGCL entbindet die Verwaltung nicht von ihrer Verantwortung – im Gegenteil, es erhöht sie, weil jetzt klar dokumentiert ist, was Bürgern mitgeteilt wurde. Jede Behörde, die einen KI-Tenant betreibt, **benennt menschliche Verantwortliche** (z.B. die Abteilungsleitung oder Fachexperten), die für die Korrektheit der KI-Wissensbasis und Antworten geradestehen. Praktisch heißt das: Wenn die KI einen Fehler macht, ist es letztlich Sache der Behörde, diesen zu korrigieren und gegenüber dem Bürger zu vertreten, als hätte ein Mitarbeiter geantwortet. GGCL unterstützt dies, indem es vorsieht, dass **ungewöhnliche oder unsichere Fälle an Menschen eskaliert werden** (siehe dazu „Human-in-the-Loop“, Prinzip 2.4 unten). Bürger behalten außerdem **uneingeschränkten Anspruch auf menschlichen Rechtsschutz**: Jede KI-Antwort ist informell; verbindliche Entscheidungen erfolgen weiterhin in Form von Bescheiden, gegen die Widerspruch oder Klage möglich ist. Und wenn jemand mit einer Auskunft unzufrieden ist oder sie ihm unverständlich erscheint, kann er **jederzeit einen menschlichen Bearbeiter verlangen**, der den Fall überprüft. Die KI-Protokolle dienen dann als Grundlage – sie sind quasi das Gedächtnis, was bereits betrachtet wurde.

Zudem verpflichtet sich GGCL zu **offener Kommunikation** nach außen: Die Leistung des Systems wird regelmäßig gemessen und veröffentlicht (siehe Artikel 5). Kennzahlen wie Genauigkeit der Antworten, Nutzungsvolumen und durchschnittliche Reaktionszeiten werden öffentlich berichtet. So können Parlamente und Bürger nachvollziehen, ob der digitale Service wirklich die versprochenen Verbesserungen bringt. *Rechenschaft* wird

dadurch strukturell verankert – kein Verstecken von Problemen mehr in Aktenschränken. Am Ende des Tages soll gelten: Wenn die KI „Ja“ sagt, z.B. zu einem Förderantrag, dann **kann man dieser Auskunft vertrauen**, weil sie a) rechtlich untermauert ist und b) notfalls ein Mensch dahintersteht, der dafür die Verantwortung übernimmt und sie erklären oder korrigieren kann.

## 2.3 Datenschutz & Datenhoheit (Data Privacy & Sovereignty)

**Datenschutz nach deutschem/europäischem Standard ist unantastbar; jede Stelle behält Kontrolle über ihre Daten.** In Deutschland gelten strenge Datenschutzgesetze (insb. DSGVO und BDSG sowie Landesdatenschutzgesetze). GGCL ist so konzipiert, dass **personenbezogene Daten nur in dem Maße fließen, wie es rechtlich zulässig und nötig ist**. Jeder KI-Tenant hat **nur Zugriff auf die Daten, die seine Behörde auch ohne GGCL einsehen dürfte** – nicht mehr. Es gibt *keinen* zentralen Datenpool, auf den alle frei zugreifen können.

Wenn KI-Tenants untereinander kommunizieren, tun sie dies nach dem Prinzip „**Minimalanforderung und Zweckbindung**“:

- Die anfragende KI muss in ihrer Anfrage exakt angeben, **welche Information** sie benötigt und **zu welchem Zweck** (automatisiert in Metadaten). Beispiel: Der Bundes-Elterngeld-AI fragt beim Landes-Melde-AI an: „Benötige Bestätigung des Wohnsitzes von Person X zum Stichtag Y, Zweck: Berechtigungsprüfung Elterngeld (Bund), Rechtsgrundlage: § X BStatG/Bundesmeldedatenabrufgesetz“.
- Die angesprochene KI prüft diese Metadaten und **entscheidet anhand der gesetzlichen Vorgaben**, ob und was sie zurückliefern darf. Im Beispiel würde der Landes-AI checken: Bundeselterngeldstelle hat per Gesetz ein Recht, den Wohnsitz zu verifizieren – also Antwort: „Person X gemeldet seit ... (Datum) in [Ort]“. **Keine weiteren Daten** (z.B. keine Information über Familienstand oder andere Haushaltsmitglieder, wenn für den Zweck irrelevant) würden übermittelt.
- Alle Datenübermittlungen sind **verschlüsselt** und werden protokolliert, inkl. Angabe von Quelle, Ziel, Zeitpunkt und Rechtsgrund. Somit kann man jederzeit nachvollziehen, *wer hat welche Daten warum abgerufen* – ein zentrales Datenschutzprinzip.

Durch diese Architektur bleibt die **Datenhoheit** bei den Behörden, die sie ursprünglich haben. Zum Beispiel: Melddaten bleiben in den kommunalen Melderegistern; Steuerdaten bleiben in der Finanzverwaltung. GGCL fungiert nur als **vermittelte Brücke**, nicht als Datensammler. Für Bürger bedeutet das: Ihre sensiblen Informationen werden nicht quer durchs Land gestreut, sondern nur dort genutzt, wo es gesetzlich erlaubt und für ihr Anliegen erforderlich ist.

Zudem können Bürger (wo gesetzlich vorgesehen) die Verwendung ihrer Daten beeinflussen. So könnte die KI, wenn sie Daten aus einem anderen Register benötigt, dem Bürger anzeigen: „Um Ihre Anfrage vollständig zu beantworten, muss Ihre zur Abfrage Ihrer

bereits gespeicherten Kinderfreibeträge genutzt werden. Darf ich fortfahren? [Ja/Nein]”. Diese Art von **Einwilligungs- und Hinweismechanismen** sind im Framework vorgesehen, um Transparenz und Kontrolle zu wahren.

Ein spezieller Aspekt in Deutschland ist die **Föderalität in der IT**. Über GGCL hinaus existiert bereits ein föderales IT-Zusammenarbeitsmodell (z.B. der *IT-Planungsrat*, das *Föderale Informationsmanagement (FIM)*, etc.). GGCL baut darauf auf und erweitert es um den KI-Bereich. Das heißt, die bestehenden Regeln, wer welche Daten bekommen darf (z.B. via •XÖV-Standards, demonce the and Portalverbund Mechanismen), werden nicht aufgeweicht, sondern nur **effizienter umgesetzt**.

Auch international bleibt Deutschland sich treu: **Keine Datenabflüsse ins Ausland ohne Zustimmung**. Sollte einmal eine Auskunft internationale Infos brauchen (z.B. Rentenansprüche aus einem anderen EU-Land), würde GGCL dies nur abfragen, wenn entsprechende Abkommen und Rechte bestehen – genau wie heute auf Amtshilfewege, nur eben digital und schneller.

Schließlich garantiert das System die Einhaltung des “**privacy by design**”: bereits bei der Entwicklung der KI-Tenants wird Datenschutz eingebaut (etwa Anonymisierung von Protokolldaten für Statistikzwecke, strikte Zugriffskontrolle für Admins etc.). Deutschlands hoher Datenschutzniveau wird somit voll gewahrt. Bürger können sich darauf verlassen, dass **GGCL zwar behördenübergreifende Zusammenarbeit ermöglicht, aber nicht zum Daten-Freifahrtschein wird**.

## 2.4 Servicequalität & Inklusivität (Service Quality & Inclusivity)

**Exzenter Service für alle Bürger – schnell, barrierefrei, mehrsprachig und menschlich nachvollziehbar**. Das ultimative Kriterium für GGCL ist die Verbesserung der Serviceerfahrung. Die Prinzipien hierzu:

- **Schnelligkeit und Verfügbarkeit:** Antworten sollen im Idealfall **sofort oder binnen Sekunden** kommen, rund um die Uhr. Die Zeiten, in denen man auf einen Behördenbrief tagelang wartet oder nur zwischen 9 und 17 Uhr jemanden erreichen kann, sind vorbei. Ein KI-System schläft nicht – Mitternachtsanfragen werden genauso prompt bedient wie solche am Vormittag. Wartezeiten in Telefon-Warteschleifen oder monatelange Bearbeitungsstaus werden drastisch reduziert. Zielvorgabe ist, dass *die Mehrheit der Standardanfragen sofort abschließend beantwortet* wird (siehe Leistungsstandards in Artikel 4). Sollte eine Anfrage eine menschliche Bearbeitung brauchen, wird zumindest eine **Teilreaktion unmittelbar** generiert (z.B. Eingangsbestätigung, voraussichtliche Bearbeitungsdauer, oder Zwischenaukunft), damit der Bürger nicht im Ungewissen bleibt.
- **Vollständigkeit und Relevanz:** Jede Antwort deckt alle Aspekte der Frage ab. GGCL toleriert keine halben Auskünfte, bei denen Bürger später erneut fragen müssen. Wenn z.B. ein Bürger fragt: “Welche Unterstützung bekomme ich als pflegebedürftig

eingestufter Mensch?”, dann erhält er Infos zu Pflegeversicherung (Leistungen nach SGB XI), ggf. ergänzende Sozialhilfe (SGB XII, abhängig vom Einkommen), Landesplegegeld (sofern im Bundesland vorhanden), und Hinweise auf Steuererleichterungen – **alles in einer Antwort**, sauber getrennt nach Zuständigkeit. Sollte etwas nicht geklärt werden können, sagt die KI das offen (“Für eine genaue Berechnung fehlen noch Einkommenangaben, bitte liefern Sie X nach”). Das Ziel ist, dass **95%+ der Anfragen wirklich abschließend beantwortet** werden (First-Contact-Resolution).

- **Einfache Sprache und Hilfestellung:** Behördensprache wird automatisch “übersetzt”. Die KI kennt gängige Verständnisprobleme und liefert Erklärungen. Wenn ein Fachbegriff oder Akronym auftaucht, hängt sie eine kurze Definition an. Bei Bedarf kann der Nutzer auch nachfragen (“Was heißt das genau?”) und der KI-Chat liefert eine verständlichere Erklärung. Die Antworten sind so formuliert, dass jemand ohne Verwaltungskenntnisse sie begreifen kann – ohne dabei den rechtlichen Kern zu verfälschen. In Deutschland gibt es bereits Initiativen für “*Klare Sprache*” in Bescheiden; GGCL institutionalisiert das, denn die KI kann Sprachstil- und Lesbarkeitsregeln einhalten, die zentral vorgegeben werden.
- **Mehrsprachigkeit:** Obwohl Deutsch die Verwaltungssprache ist, lebt und arbeitet in Deutschland eine vielfältige Bevölkerung, darunter viele Menschen mit begrenzten Deutschkenntnissen. GGCL trägt dem Rechnung, indem es – wo immer sinnvoll – **Service in anderen Sprachen** anbieten kann. Gerade häufige Informationen (z.B. “Wie beantrage ich einen Aufenthalts-titel?”) sollen auf Englisch verfügbar sein, eventuell auch auf weiteren Sprachen wie Türkisch, Arabisch oder Französisch, sofern entsprechendes Training erfolgt. Wichtig ist: die KI übersetzt nicht einfach maschinell Wort für Wort, sondern greift auf geprüfte fremdsprachige Infoquellen zurück, wo vorhanden. Bundesbehörden bieten z.T. bereits Merkblätter in anderen Sprachen – die KI kann diese integrieren. Ziel ist ein **inklusiver Zugang**, damit Sprachbarrieren den Zugang zu Rechten nicht verhindern. (Rechtsverbindliche Bescheide würde es natürlich weiterhin primär auf Deutsch geben, aber die KI könnte deren Inhalt erläutern in der Muttersprache des Fragenden.)
- **Barrierefreiheit:** Alle Interaktionen sind so gestaltet, dass auch Menschen mit Behinderungen sie problemlos nutzen können. Das heißt, die digitalen Interfaces entsprechen der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) und WCAG 2.1 AA-Standards: Screenreader-Optimierung, klare Struktur, einfache Navigierbarkeit. Darüber hinaus ermöglicht GGCL **alternative Zugangswege**: Wer nicht gut tippen kann, nutzt die Spracheingabe; die KI versteht gesprochene Fragen (Spracherkennung in deutscher Standardsprache und gängigen Akzenten). Umgekehrt kann die KI Antworten vorlesen (Text-to-Speech), was z.B. für Sehbehinderte oder am Telefon essentiell ist. Für gehörlose Menschen könnten Chat- und Gebärdensprach-Avatar-Lösungen integriert werden. Auch **analoge Kanäle** bleiben offen: Ein Bürger kann ins Rathaus gehen und der Mitarbeiter dort nutzt

GGCL intern, um dem Bürger schnell Auskunft zu geben. So profitieren sogar Offliner von der KI-Fähigkeit, ohne selbst digital aktiv sein zu müssen.

- **Menschliche Rückversicherung:** „AI mit menschlichem Antlitz“ – dieses Prinzip geht über Transparenz hinaus (wie in 2.2 erwähnt): Der Dienst bleibt menschlich ansprechbar. Falls jemand das Gefühl hat, seine Situation ist zu individuell oder er vertraut der KI-Antwort nicht vollständig, kann er einfach sagen (oder klicken): „*Bitte einen Menschen sprechen.*“ Dann wird entweder ein Live-Chat mit einem Servicemitarbeiter hergestellt oder ein Rückruf/Termin vereinbart. Die KI stellt dem Mitarbeiter bereits alle bisherigen Informationen und eine Zusammenfassung bereit, damit nahtlos weitergearbeitet werden kann. Die Kultur soll sein, dass **KI die Routine übernimmt, aber der Mensch immer bereitsteht**, wenn es kritisch wird oder Empathie braucht. Dadurch wird niemand das Gefühl haben, von einer Maschine alleingelassen zu sein – die Behörden **„stehen dahinter“** spürbar.

Unter dem Strich sorgt das Prinzip Servicequalität & Inklusivität dafür, dass **jeder Mensch, ungeachtet von Sprache, Behinderung oder komplexer Lebenslage, bestmöglichen Zugriff auf Verwaltungswissen und -leistungen hat**. Wenn vorher oft der Grundsatz galt „Der Bürger muss sich dem System anpassen“ (Formulare ausfüllen, Zuständigkeiten kennen), dreht GGCL diese Logik um: **Das System passt sich dem Bürger an.** Es spricht seine Sprache, es kommt zu ihm auf dem Kanal seiner Wahl, es nimmt ihn an die Hand, um alles Relevante zu erledigen. Damit trägt GGCL ganz wesentlich zur Steigerung der Bürgerzufriedenheit bei und erfüllt das, was die Bürger laut ddb-Umfrage eigentlich wollen: „keinen anderen Staat, aber einen der **für die Menschen da ist**“<sup>13</sup>.

---

## Artikel 3: Föderale KI-Architektur (Federated AI Architecture)

Damit diese Prinzipien Realität werden, definiert GGCL eine **modulare Systemarchitektur**, die sich an Deutschlands föderaler Verwaltungsstruktur orientiert. Anstatt ein zentrales Mega-System zu bauen, setzt GGCL auf viele spezialisierte KI-Komponenten, die **standardisiert vernetzt** sind. So bleibt die Verteilung der Kompetenzen erhalten, aber für den Nutzer entsteht ein nahtloses Gesamtbild. Die Hauptbestandteile der Architektur:

### 3.1 Autonome KI-Tenants pro Behörde (Sovereign AI Tenants per Jurisdiction)

Im GGCL-Konzept bekommt **jede Verwaltungseinheit ihren eigenen KI-Assistenten**, der die Rolle eines Fachexperten übernimmt. „Tenant“ bedeutet hier: eine eigenständige Instanz, die innerhalb bestimmter Grenzen agiert – vergleichbar mit einem „virtuellen Mitarbeiter“ in jeder Behörde.

---

<sup>13</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

- **Bundesebene:** Jedes Bundesministerium bzw. jede Bundesoberbehörde mit viel Bürgerkontakt hat einen KI-Tenant. Beispiele:
  - Das **Bundeszentralamt für Steuern** (bzw. Finanzministerium) betreibt einen “Steuer-KI-Assistenten” für alle bundesgesetzlichen Steuerfragen (ESt, USt, Kindergeld, etc.). Dieser kennt z.B. das EStG, AO, UStG und alle Verwaltungsvorschriften dazu.
  - Die **Bundesagentur für Arbeit** hat einen “Arbeitsmarkt-KI” für Arbeitslosengeld, Weiterbildung, Grundsicherung (Bürgergeld) – also Leistungen der Arbeitsverwaltung, nach SGB III und II.
  - Das **Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF)** könnte einen KI-Assistenten für Ausländerrecht/Asyl anbieten, der alles zu Visum, Aufenthaltstiteln, Integrationskursen etc. abdeckt.
  - Spezialisierte Behörden wie das **Kraftfahrt-Bundesamt (KBA)** könnten einen KI haben für alle bundesweiten Fahrzeugregister-Themen.
  - Für Querschnittsthemen wie **Rentenversicherung** (die teils bundeseinheitlich organisiert, aber in Regionalträger untergliedert ist) könnte ebenfalls ein gemeinsamer Renten-KI fungieren, getragen von der Deutschen Rentenversicherung Bund, aber mit allen Rentenarten (gesetzliche, Hinterbliebenen-, Erwerbsminderungsrente) im Wissen.
  - **Justizministerium** (für allgemeine Rechtsauskünfte?), wahrscheinlich eher nicht für individuelle Beratung, aber vielleicht für Bürgerinfoportale – das bleibt optional.
- **Landesebene:** Jedes Bundesland richtet ebenfalls mehrere KI-Tenants ein, orientiert an seinen Verantwortungsbereichen:
  - Ein **Landessteuer-KI** (insbesondere für Länder mit abweichenden Regelungen wie Bayern beim Familiengeld, oder generelle Grundsteuer etc., wobei die meisten Steuern bundeseinheitlich sind – dennoch: die Steuerverwaltung der Länder hat ihre eigenen Datenbanken).
  - **Meldewesen-/Bürgeramt-KI:** könnte auf Landesebene angesiedelt sein (oder kommunal), aber da die Meldegesetze Ländersache sind und es oft Landesmelderegister gibt, würde ein KI für Einwohnerwesen pro Land die An-/Ummeldung, Personalausweisbeantragung etc. abdecken.
  - **Bildungs-KI:** Schul- und Hochschulwesen sind Länderhoheit. Ein KI-Assistent pro Kultusministerium könnte Fragen zu Schulpflicht, Prüfungsordnungen, BAföG (bundesgesetzlich, aber von Ländern umgesetzt) usw. beantworten.
  - **Polizei-/Ordnungs-KI:** z.B. Infos zum Punktestand in Flensburg (wobei das wiederum KBA Bund ist), nein besser: Ordnungswidrigkeiten nach Landesrecht, Waffenrechtliche Erlaubnisse etc.
  - **Landesgesundheits-KI:** für Landeskrankenhausgesetze, Infektionsschutz lokal, etc., wobei Gesundheitswesen stark bundesgesetzlich geregelt ist (SGB V), aber von Ländern und Kassen ausgeführt.

- **Kommunale Services** (optional): Größere Städte könnten eigene KI für städtische Dienstleistungen haben (Stadtrenigung, ÖPNV-Angelegenheiten, Bibliotheken). Allerdings lassen sich viele kommunale Themen über Länder-KIs abbilden (da Kommunen im Auftrag der Länder arbeiten, z.B. Standesamt nach Landesrecht). Dennoch, das Modell ist offen, dass z.B. die Stadt Berlin einen Berlin-Stadtservice-KI hat, der alles abdeckt, was in Berlin auf Bezirks- oder Landesebene anfällt, da Stadtstaat.

Wichtig: **Jeder KI-Tenant läuft in der Hoheit der jeweiligen Verwaltung.** Z.B. der Bayerische Steuer-KI wird auf Servern betrieben, die Bayern kontrolliert, und er “weiß” nur das, was Bayern ihm erlaubt (Gesetze, Datenzugriff auf bayerische Steuerzahlerinfos im Rahmen der Abkommen mit dem Bund). Diese Abschottung ist bewusst, um Unabhängigkeit und Sicherheit zu gewährleisten. Es ist wie bei Behörden selbst: Sie können kooperieren, aber eine Bundesbehörde kann nicht einfach die Akten einer Landesbehörde durchstöbern – genauso kann es auch der Bundes-KI nicht bei Landesdaten, es sei denn, formell angefragt.

Durch diese Verteilung spiegelt GGCL die **föderale Aufgabenverteilung**: kein allwissender Zentralcomputer, sondern viele Experten, die zusammenarbeiten. Das hat auch praktische Vorteile: Jedes KI-Modul kann spezifisch trainiert und gewartet werden. Die Länder können z.B. unterschiedliche Schwerpunkt-Themen schneller anpassen. Wenn NRW ein neues Elterngeld auflegt, aktualisiert der NRW-KI sein Wissen, ohne dass gleich das ganze System umprogrammiert werden muss – und doch kann der Bundes-KI es bei Bedarf erfragen.

Insgesamt entstehen vermutlich **Dutzende bis hunderte KI-Tenants** (allein 14 Bundesministerien + nachgeordnete Ämter, 16 Länder mit je mehreren Domänen). GGCL sorgt aber dafür, dass diese Vielzahl nicht chaotisch wirkt, sondern **wie ein orchestriertes Netzwerk** arbeitet. Die Orchestrierung erfolgt über die in 3.2 beschriebenen Standards.

### 3.2 Standardisierte Kommunikationsschnittstellen (Shared Interoperability Protocols)

Damit all die autonomen KI-Assistenten nahtlos zusammenwirken, definiert GGCL ein verbindliches **Behörden-KI-Kommunikationsprotokoll**. Das ist im Grunde eine **gemeinsame Sprache und Technik-Plattform**, auf die sich alle Teilnehmenden einigen.

Wesentliche Bestandteile dieses Protokolls:

- **Einheitliche Datenformate:** Alle Anfragen und Antworten zwischen KIs folgen einem standardisierten Schema. Wenn der Bundes-KI z.B. vom Landes-KI eine Info will, sieht das aus wie ein normierter Datenbrief: *Request-Typ: Datenauskunft; Person: [verschlüsselte ID]; gewünschte Daten: ""; Zweck: "SteuerID-Prüfung Bund"; usw.* Die Antwort kommt in vordefiniertem JSON/XML zurück, z.B.: *WohnsitzAktuell: { Ort: Musterstadt, gemeldet\_seit: 2017-05-12 }*. Durch diese strikte Formatierung versteht jede KI, was gemeint ist, ohne individuelle Übersetzungen. So wie es heute schon

Standards wie XMelde, XBau etc. für Datenaustausch gibt, schafft GGCL eine übergreifende “KI-API”.

- **Fachliche Ontologie:** Das Protokoll bringt ein **Wörterbuch gemeinsamer Begriffe** mit. Zum Beispiel einigen sich alle darauf, dass “Einkommen” immer in Euro pro Jahr angegeben wird und what exactly is encompassed by it depends on context provided. Oder dass “child” im Kontext von Familienleistungen eine Person unter 18 (oder in Ausbildung unter 25) meint, gemäß § 2 BKGG. Diese Ontologie verhindert Missverständnisse – wenn der eine KI “Jahresbruttoeinkommen” anfragt, liefert der andere genau das, was darunter verstanden wird, ohne Diskrepanz. Diese gemeinsame Wissensbasis wird stetig von Bund und Ländern gepflegt, z.B. im Rahmen des Föderalen Informationsmanagement (FIM) erweitert um KI-Begriffsdefinitionen.
- **Sicherheits- und Authentifizierungsschicht:** Jeder KI-Tenant besitzt eine *digitale Identität* (vergleichbar mit einem Zertifikat oder Ausweis für Maschinen). Bevor zwei KI-Systeme Daten austauschen, authentifizieren sie sich gegenseitig mittels kryptographischer Verfahren. So wird ausgeschlossen, dass Unbefugte sich als Teil des Netzwerks ausgeben. Außerdem ist jede **Nachricht signiert** und verschlüsselt, um Manipulation oder Abhören zu verhindern. Technisch lehnt man sich an bewährte Standards an (z.B. Nutzung von OIDC/OAuth zwischen Behördenservices, TLS-Verschlüsselung, etc., aber hier speziell zugeschnitten auf Machine-to-Machine- und Request/Response-Kommunikation).
- **Fehler- und Kontextmanagement:** Das Protokoll umfasst auch, wie mit Unklarheiten umzugehen ist. Wenn KI A eine unpräzise Anfrage stellt oder KI B etwas nicht liefern kann (z.B. mangels Berechtigung oder weil Daten nicht vorhanden sind), gibt es definierte Antwortcodes (“ERROR: insufficient permission” oder “DATA NOT FOUND”). Damit kann die fragende KI dem Nutzer gegenüber verständlich machen, was los ist (“Für diesen Fall liegen uns keine Daten vor” oder “Hier stoßen wir auf Datenschutzgrenzen – bitte persönlich bei Amt Y einreichen”).
- **Leistungs- und Priorisierungsregeln:** Falls das Netz sehr stark ausgelastet ist, legt das Protokoll auch Priorisierungen fest. Z.B. interne Behördenanfragen können gebündelt oder verzögert werden, damit Bürgeranfragen in Echtzeit Vorrang haben (Quality of Service). Auch gibt es Mechanismen für Fallback – wenn ein KI-Tenant mal nicht erreichbar ist (vielleicht Wartung oder Netzwerkproblem), soll das System das erkennen und eventuell eine alternative Route oder einen Hinweis wählen (“Landesservice derzeit nicht erreichbar, wir melden uns sobald wie möglich”).

Dieses gemeinsame technische “Vokabular” und Regelwerk wird von allen Beteiligten **verbindlich genutzt**. Es ähnelt dem, was der IT-Planungsrat heute schon mit dem *Föderalen IT-Architektur* Vorgaben tut, aber hier speziell zugeschnitten auf interaktive KI-Dienste. Durch die Standardisierung muss nicht jeder das Rad neu erfinden – egal welches System oder KI-Software unter der Haube genutzt wird (IBM Watson, OpenAI, ein europäisches

GAIA-X KI-Modell etc.), **solange es die Schnittstelle erfüllt, kann es mitmachen**. Das erleichtert auch Upgrades: Wenn eine Behörde ihren KI-Core austauschen will, muss der neue nur wieder ans Protokoll andocken.

Eine Analogie ist der Zahlungsverkehr: So wie alle Banken unterschiedliche IT haben, aber via IBAN/BIC und SEPA-Format problemlos Geld austauschen können, haben auch die Behörden-KIs unterschiedliche Wissensbestände, aber ein gemeinsames GGCL-Protokoll, um Wissen abzufragen. Das Ergebnis: **Interoperabilität**. Bürger spüren davon nur, dass es “ein Guss” ist; intern sorgt es dafür, dass diese Vielzahl an KI-Systemen geordnet zusammenwirkt.

### 3.3 Einheitliche Nutzeroberfläche („One Front Door“) (Unified User Experience)

Trotz vieler dezentraler Module strebt GGCL für Bürger eine **einheitliche Zugangserfahrung** an – oft beschrieben als „One-Stop-Shop“ oder „**Ein Eingangstor**“ für alle Anliegen<sup>14</sup>. In der Umsetzung bedeutet das:

- Der *erste Kontakt* kann jede gängige Schnittstelle sein: die zentrale Bürgerportal-Website (bund.de oder service-bw.de etc.), eine offizielle Service-App, ein Telefon-Sprachassistent unter einer bundesweit einheitlichen Nummer, oder auch Info-Terminals in Bürgerämtern. Überall dort tritt ein **virtueller Assistent** auf, der die natürliche Sprache des Nutzers entgegennimmt.
- **Zentrale Orchestrierung:** Im Hintergrund gibt es entweder einen zentralen Orchestrationsdienst oder die Frontend-KI selbst kann schon die Anfrage analysieren und an die relevanten KI-Tenants weiterleiten. Hier kommt moderne NLP (Natural Language Processing) zum Einsatz: Die Frage des Bürgers wird semantisch zerlegt, und anhand von Schlüsselwörtern und Kontext wird erkannt, welche Behörden-KIs zuständig sein könnten. Z.B. die Frage “Ich ziehe nächsten Monat von Hessen nach Bayern, was muss ich beachten?” wird analysiert auf Konzepte: Umzug (Meldewesen), Bundeslandwechsel (Kfz?), vielleicht Schule für Kinder? Das System könnte daraus drei Teilanfragen generieren: an Hessens Melde-KI (für Abmeldung), an Bayerns Melde-KI (für Neuanmeldung und neue Zuständigkeiten), und an evtl. Kfz-KI (wenn Kfz erwähnt) – plus einen Abgleich mit Steuer-KI (Wohnsitzwechsel für Lohnsteuerklasse?). Dieser Prozess läuft vollautomatisch in Sekundenbruchteilen.
- **Zusammenführung der Ergebnisse:** Die Orchestrationskomponente sammelt die Antworten der beteiligten KIs, prüft sie auf Konsistenz oder eventuelle Anschlüsse (z.B. wenn die Antwort vom Kfz-KI lautet “Sie brauchen einen neuen Fahrzeugschein”, weiß der Orchestrator, er sollte nach Details fragen: ‘gibt es einen Link/Button dafür?’). Anschließend werden die verschiedenen Antwortteile zu einer

---

<sup>14</sup><https://www.ifo.de/en/press-release/2024-11-14/bureaucracy-germany-costs-146-billion-euros-year-lost-economic-output>

**einzigem, geordneten Antwort** fusioniert. Dabei werden Überschneidungen entfernt und die Reihenfolge sinnvoll gestaltet – z.B. “Schritt 1: tun Sie X (Info von KI A), Schritt 2: tun Sie Y (Info von KI B) ...”.

- **Konsistente Darstellung:** Unabhängig vom Kanal präsentiert sich die Antwort einheitlich. Wenn per Webchat, dann als schön formatierter Text mit eventuell Bulletpoints oder Links. Am Telefon wird dieselbe Antwort vorgelesen (ggf. gekürzt, mit Möglichkeit, Details per E-Mail zu erhalten). Wichtig ist, dass der Bürger nicht merkt, dass ggf. vier verschiedene KIs geantwortet haben – es fühlt sich an wie **ein Gespräch mit einem kompetenten Agenten**, der alles Wissenswerte parat hat.
- **Personalisierung mit Zustimmung:** Über ein Nutzerkonto (z.B. Bundesportal-Login mit dem neuen Personalausweis oder ELSTER-Zertifikat) kann die KI auch personalisiert helfen. Loggt sich jemand ein, kann der KI-Orchestrator schon Daten nutzen, die im Profil sind (z.B. Wohnort, Familienstand, Kfz-Kennzeichen). Das macht Dialoge kürzer (“Sie sind aktuell in München gemeldet, richtig? Okay, dann berücksichtigen wir das.”). Ohne Login arbeitet die KI rein mit den vom Nutzer gegebenen Infos und öffentlichen Daten. Wichtig: Personalisierung ist optional und datenschutzkonform – Nutzer dürfen auch anonym allgemeine Fragen stellen.
- **Multi-Channel-Support:** Der Orchestrator merkt sich den Dialogkontext, auch wenn der Kanal wechselt. Ein Bürger könnte z.B. etwas im Chat beginnen und dann per Sprachbefehl am Handy fortfahren – die KI weiß, es ist dieselbe Session (sofern der Nutzer einwilligt bzw. sich identifiziert). So kann jemand auch spontan anrufen und sagen “Ich hatte vorhin online mit Ihnen chat-egangen, wie war das mit dem Ummelden?” – und der Assistent knüpft an, statt von vorne anzufangen.

In Deutschland existieren Ansätze wie der **Portalverbund** (linking federal and state portals) und der Bürgerkonto-Login (Nutzerkonto Bund/Länder). GGCL ergänzt dies um eine *intelligente Dialog-Komponente*. Statt dass man auf dem Portal selbst nach dem richtigen Formular suchen muss, fragt man einfach die KI. Sie wird dann oft das richtige Formular oder einen OZG-Dienst starten – aber den Nutzer aktiv führen. In der idealen Endausbaustufe werden viele Vorgänge völlig virtuell erledigt: man bekommt die Antwort, und wenn es z.B. ein Antrag ist, füllt die KI (mit Zustimmung) schon den Antrag digital aus und legt ihn zur Bestätigung vor.

Um ein konkretes Beispiel zu geben: **“Zentrales Service-Assistenzsystem”** – Ein Einwohner fragt per Handy-App: *“Ich habe geheiratet. Was muss ich jetzt alles ändern?”* Die KI erkennt: Namensänderung? Dann Personalausweis/Pass (Bund, via Kommune), evtl. Steuerklasse ändern (Finanzamt, Landesfinanzverwaltung), Versicherungen (privat, nicht Sache der Behörde – gibt aber Info, was üblich ist), Kfz-Schein falls Name drauf (Landesbehörde). Der Bürger erhält eine Checkliste mit behördlichen Dingen (mit Links oder sogar Buttons, um die Änderungen online zu beantragen) und einer notizartigen Liste, welche privaten Stellen er nicht vergessen sollte (Bank, Stromanbieter etc., als Zusatzservice). – Heute würde man so

eine Auskunft über Wochen nur durch recherchieren und Telefonieren bekommen, mit GGCL in Minuten.

In technischer Umsetzung kann man sich auch einen **zentralen KI-Assistenten** vorstellen, der "im Auftrag" der anderen KIs spricht. Dieser zentrale Assistent hätte aber keine eigene Wissensdomäne, sondern ist eher der *Moderator*. Alternativ könnten auch dezentrale Ansätze gewählt werden (z.B. der Benutzer fragt immer noch einen bestimmten KI, aber dieser leitet intern weiter; allerdings ist für Benutzerfreundlichkeit ein zentrales Interface vorzuziehen).

Entscheidend ist: **Für den Bürger verschmelzen die Zuständigkeitsgrenzen.** GGCL erreicht eine **bürgerzentrierte Sicht**, indem es die vielen fachlichen KIs im Hintergrund orchestriert. Dies entspricht dem häufig geäußerten Wunsch nach "*einem zentralen Online-Zugang zu allen Verwaltungsleistungen*"<sup>15</sup> – hier jedoch nicht nur als Portal, sondern als **intelligenter Auskunfts- und Transaktionsdienst**.

### 3.4 Föderales Steuerungs- und Koordinationsgremium (Federation Governance Committee)

Um diese vernetzte Architektur über Bund und Länder hinweg dauerhaft zu betreiben, braucht es eine solide Governance. GGCL richtet dafür ein **Föderales KI-Koordinationsgremium** ein. Dieses Gremium kann man sich als Erweiterung bestehender Zusammenarbeitsrunden vorstellen – etwa angelehnt an den IT-Planungsrat, aber spezifisch für KI-gestützte Services. Teilnehmer sind:

- Vertreter des Bundes (BMI für Verwaltungsdigitalisierung, BMF für IT-Finanzierung, ggf. BfAI (Beauftragter für KI?), die Bundes-CIO, etc.),
- Vertreter aller 16 Bundesländer (typischerweise die jeweiligen CIOs oder Digitalisierungsbeauftragten der Länder),
- evtl. beratend dabei: der Bundesbeauftragte für den Datenschutz (und Landes-Datenschützer via deren Gremium), der Normenkontrollrat auf Bundesebene, sowie ein Vertreter der kommunalen Spitzenverbände (weil Kommunen ja indirekt eingebunden sind).

#### Rollen und Aufgaben dieses Gremiums:

- **Weiterentwicklung der technischen Standards:** Das Komitee pflegt die in 3.2 beschriebenen Protokolle und Datenstandards. Wenn irgendwo etwas hakt oder neue Anforderungen kommen (z.B. neu eingeführte Datenfelder, Unterstützung neuer Sprachen, Updates wegen Sicherheitsanforderungen), berät und beschließt das Gremium die Änderungen. So bleibt das System einheitlich. Kein Land ändert

---

<sup>15</sup><https://www.ifo.de/en/press-release/2024-11-14/bureaucracy-germany-costs-146-billion-euros-year-lost-economic-output>

eigenmächtig was am Kommunikationsprotokoll – alles Neue wird hier abgestimmt und dann für alle ausgerollt.

- **Klärung von Kompetenzfragen:** Sollte es mal Streit oder Unklarheit geben, z.B. ob ein bestimmter KI-Tenant eine Anfrage bearbeiten darf oder welcher Tenant federführend sein sollte für ein Thema (man denke an Grenzfälle wie gemeinsame Programme von Bund und Land), dient das Gremium als Schlichtungsinstanz. Beispiel: Ein Bundesgesetz neu beschlossen verlangt erhebliche Mitwirkung von Ländern – das Gremium sorgt dafür, dass rechtzeitig klar ist, welche KI Komponente das abbildet. Im Zweifel können hier Abgrenzungen getroffen werden, immer unter Respekt der föderalen Kompetenzordnung.
- **Sicherstellung der Mitwirkung aller:** Das Gremium arbeitet konsensorientiert (ähnlich dem Bundesrat-Prinzip). Wichtig ist, dass **Änderungen im System nur gemeinsam** erfolgen, da ja jeder Federführer für seinen Bereich ist. Somit schützt das Gremium auch die Länder vor dominanten Bundes-Vorgaben und umgekehrt gewährleistet es, dass Länder ihre Komponenten so bauen, dass sie ins Gesamtbild passen.
- **Planung von Ressourcen & Infrastruktur:** Die Gruppe kann gemeinsame Infrastrukturprojekte anstoßen. Z.B. könnte man vereinbaren, einen **gemeinsamen sicheren Cloud-Bereich** (Government Cloud Deutschland) bereitzustellen, wo alle KI-Tenants laufen können, sofern sie nicht on-premise sein müssen. Oder gemeinsame Verträge mit KI-Technologieanbietern (Open-Source-Modelle, Lizzenzen etc.), damit nicht jeder teuer separat einkauft. Das Gremium kann hier Synergien heben und vermeiden, dass z.B. 16 Länder parallel dieselben Module entwickeln – man kann Arbeit aufteilen oder gemeinsam ausschreiben (Prinzip “**Einer für Alle**” (**EfA**) aus OZG insofern fortführen: ein Land entwickelt z.B. den KI-Baustein für Meldewesen, alle anderen nutzen ihn mit).
- **Verbindung zu gesetzlichen Gremien:** Wahrscheinlich wird das KI-Gremium eng mit dem IT-Planungsrat und ggf. dem Bundesrat (Ausschüsse) verzahnt sein, da dort politische Beschlüsse für IT-Kooperation gefasst werden. Es könnte dem IT-Planungsrat berichten oder als Unterausschuss fungieren. Wichtig ist einfach, dass eine **strukturierte Abstimmung** besteht.
- **Notfall- und Zwischenfallmanagement:** Falls irgendwo im System ein größeres Problem auftritt (z.B. ein Sicherheitsvorfall in einem Landes-KI), koordiniert das Gremium die Reaktion – gemeinsam mit dem BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) und den Landes-CERTs. So werden Sicherheitsupdates oder Patches schnellstmöglich überall angewendet.

Man sieht, dieses Gremium ist das **Herz der kooperativen Steuerung**. Es institutionalisiert die Zusammenarbeit, analog zu wie der Föderalismus in anderen Bereichen organisiert ist (z.B. Kultusministerkonferenz für Schulen, Gesundheitsministerkonferenz etc., hier eben “KI-

Service-Konferenz"). Durch regelmäßige Treffen und Arbeitsgruppen sorgt es dafür, dass das System technologisch wie organisatorisch **aus einem Guss** bleibt.

### 3.5 Kontinuierliches Lernen & Wissensaustausch (Continuous Learning & Knowledge Sharing)

GGCL ist nicht statisch – es stellt Mechanismen bereit, damit das System und die dahinter stehenden Regelwerke sich **laufend verbessern** können:

- **Lernende Systeme mit menschlicher Supervision:** Jeder KI-Tenant wird ständig mit realen Anfragen konfrontiert. Daraus kann man Muster erkennen: Welche Fragen kommen besonders häufig? Wo bricht die KI oft ab und muss an Menschen übergeben? Welche neuen Themen tauchen auf (z.B. neue Förderprogramme, für die viele fragen)? Diese Erkenntnisse werden gesammelt. Die KI selbst kann Vorschläge generieren ("Ich habe oft Nachfragen zu Begriff X erhalten – bitte Klarstellung einpflegen"). Allerdings passiert *Learning* in GGCL **nicht unkontrolliert automatisch**, sondern immer unter menschlicher Aufsicht: Wenn z.B. auffällt, dass Bürger oft eine bestimmte Formulierung verwenden, die die KI noch nicht versteht, werden die Betreiber den KI-Sprachmodellen diese Formulierung beibringen. Oder wenn ein neues Gesetz in Kraft tritt, spielen Fachleute passende Q&A-Beispiele ins System ein. Es gibt also klar definierte Prozesse, wie das **Wissensrepository** jeder KI aktualisiert wird – ähnlich einem kontinuierlichen Schulungskonzept für Mitarbeiter. So wird die KI mit der Zeit *immer besser*, je mehr Fälle sie gesehen hat, aber ohne je in Gefahr zu geraten, falsches dazuzulernen (weil Menschen überprüfen, was übernommen wird).
- **Horizontale Wissensweitergabe:** Wenn ein KI-Tenant etwas Relevantes lernt, das auch andere betreffen könnte, teilt er es im Netzwerk. Beispiel: Ein Land ändert eine Zuständigkeit – sagen wir, ab 2024 ist in Baden-Württemberg das Landesfamiliengeld abgeschafft. Der BW-KI aktualisiert sein Wissen und sendet zugleich eine *Notiz* an verwandte KI-Tenants (z.B. den Bundeselterngeld-KI und die KIs der anderen Länder): "BW zahlt kein Landesgeld mehr ab 2024". So wissen die anderen, wenn ein Bürger aus BW nach Leistungen fragt, dass sie diesen Punkt nicht mehr erwarten. Dieser Austausch erfolgt natürlich nur in allgemeinen Fakten, nicht personenbezogen und gemäß Protokollregeln.
- **Feedback-Schleifen zu Behörden und Politik:** Sehr wichtig: **GGCL fungiert als Sensor, wo es in Gesetzen und Prozessen klemmt.** Da jede Anfrage und Interaktion geloggt ist (siehe Transparenz), kann anonym ausgewertet werden, wozu die Leute die meisten Fragen haben, was oft unklar ist oder falsch verstanden wird. Diese Auswertungen werden regelmäßig den zuständigen Ministerien und Gremien (z.B. Normenkontrollrat) rückgespiegelt. Wenn zum Beispiel unzählige Bürger fragen "Warum dauert mein Steuerbescheid so lange?", dann deutet das auf einen Engpass hin, den man beheben sollte – vielleicht Ressourcen erhöhen oder den Prozess

verbessern. Oder wenn Tausende nicht verstehen, wie die Grundrente berechnet wird, ist das ein starkes Indiz, dass die Kommunikation oder das Gesetz zu kompliziert ist. So liefert GGCL **Echtzeit-Evaluation** der Verständlichkeit von Verwaltungshandeln. Politik kann dieses Feedback nutzen, um Vereinfachungen anzugehen.

- **Gemeinsame Wissensbasis und Schulungen:** Die föderalen Partner können über GGCL auch **gemeinsame Inhalte erstellen**. Denkbar ist etwa ein zentral gepflegter Katalog an rechtlichen Erläuterungen (für Standardgesetze), an dem Bund und Länder mitarbeiten, und den alle KIs referenzieren. Das verhindert, dass jedes Land eigene Texte für bundesweit gleiche Dinge pflegt. Zum Beispiel: Die Erklärung, wie das Elternzeitgesetz funktioniert, kann vom BMFSFJ kommen und allen Ländersystemen bereitgestellt werden. So lernt jede KI vom Besten und es entsteht ein *geteiltes Wissensnetz*.
- **Technische Verbesserungen:** Erkenntnisse über Performance fließen ins Systemdesign. Z.B. wenn gemerkt wird, die Spracherkennung hat Schwierigkeiten mit Dialekt A, dann trainieren alle beteiligten Systeme kollektiv nach für Dialekt A. Oder wenn neue KI-Modelle (z.B. deutschsprachige GPT-Modelle aus Europa) verfügbar werden, testet man die in einem Teil des Systems und rollt sie nach gemeinsamen Beschluss aus. Durch das in 3.4 erwähnte Gremium werden diese Upgrades orchestriert, damit nicht einer vorprescht und Inkompatibilitäten erzeugt.

Kurzum, GGCL ist so angelegt, dass es **mit der Zeit immer besser** wird, und zwar kooperativ. Es schafft ein Netzwerk, das nicht nur den Bürgern hilft, sondern auch den Verwaltungen dabei, sich selbst zu reflektieren und zu verbessern. Idealbild: Nach ein paar Jahren GGCL haben sich manche Formulare oder Prozesse erledigt, weil erkannt wurde, dass sie überflüssig waren – die KI hat gemeldet “90% aller Bürger fragen nach X, warum verlangt ihr das überhaupt noch?”, und die Behörde konnte dann X vereinfachen oder abschaffen.

Auf diese Weise bleibt das System **dynamisch und aktuell**, trotz festgeschriebener Standards. Es ist lernfähig wie eine Organisation es wäre – nur mit dem Vorteil, dass das Lernen schneller geteilt werden kann, als von Amt zu Amt auf dem klassischen Weg.

---

## Artikel 4: Gemeinsame Standards und Vertrauensmodell (Shared Standards and Trust Model)

GGCL führt strenge gemeinsame Standards ein, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten KIs **höchste Leistungs- und Vertrauensanforderungen** erfüllen. Diese Standards sind sozusagen der **Qualitätsvertrag** zwischen Bund, Ländern und Bürgern. Sie decken Leistungskennzahlen, Sprache, Sicherheit und Ethik ab – und werden für alle Teilnehmer verbindlich festgelegt.

## 4.1 Genauigkeits- und Vollständigkeitsbenchmarks (Accuracy and Completeness Benchmarks)

**Fehlerfreie Auskunft als Norm:** Jede KI-Komponente muss nachweisen, dass sie mit sehr hoher Genauigkeit arbeitet. Konkret werden Benchmarks gesetzt wie z.B. **mindestens 95% korrekte Antworten** in Test- und Realbetrieb. *Korrekt* bedeutet hier: Die enthaltenen Fakten und Rechtsauslegungen stimmen mit Gesetz und Aktenlage überein. Ebenso wird eine **Vollständigkeitsquote** definiert (z.B. >90% der Antworten decken alle relevanten Teilfragen ab). Diese Zahlen orientieren sich daran, dass der heutige Zustand (z.T. nur ~50% richtige oder vollständige Infos in bestimmten Bereichen) absolut verbessert werden muss – Ziel ist quasi **annähernd 100% Verlässlichkeit**, wissend, dass 100% vielleicht nie garantiert werden können, aber 95%+ ist realistisch und messbar.

**Test und Abnahme:** Kein KI-Tenant darf unkontrolliert live gehen. Bevor eine Behörde ihren KI-Assistenten für Bürger freischaltet, wird er umfangreichen Tests unterzogen. Dazu gehören:

- Simulationen mit historischen Bürgeranfragen (z.B. all jene, die früher ans Callcenter kamen) und Überprüfung, ob die KI die gleichen oder besseren Antworten liefert.
- Edge-Cases: fiktive knifflige Fälle, um zu schauen, wie die KI reagiert. Die Tests werden sowohl von der entwickelnden Behörde selbst als auch **von unabhängigen Stellen** (z.B. TÜV-ähnliche Prüfer, evtl. koordiniert vom GGCL-Oversight Board aus Artikel 5) durchgeführt. Erst wenn die KI stabil die geforderten Raten erreicht, wird sie freigeschaltet.

**Laufende Qualitätskontrolle:** Diese Benchmarks gelten nicht nur zur Abnahme, sondern dauerhaft. Das System überwacht sich selbst: Stichprobenartig werden KI-Antworten im Nachhinein durch Fach-Experten validiert (Qualitätssicherungsteams in jeder Behörde plus möglicherweise zentrale Reviews). Wichtig: Durch die hohe Transparenz (alle Antworten mit Begründung sind ja geloggt, vgl. 2.2) ist das **Auditing** viel einfacher möglich als früher. Entdeckt man dabei, dass z.B. in einem bestimmten Themenfeld die Genauigkeit absinkt (vielleicht wegen einer Gesetzesänderung, die noch nicht richtig verarbeitet wurde), schlägt ein Alarm an. Die Behörde muss dann *unverzüglich Maßnahmen* ergreifen – z.B. die KI für diese speziellen Anfragen temporär in einen “Unsicher”-Modus setzen, wo sie vorsichtiger antwortet oder direkt an Menschen übergibt, bis das Wissen nachgeschärft ist. So wird verhindert, dass falsche Auskünfte in Serie gehen.

**Konsequenzen bei Unterschreitung:** Der Standard sieht auch vor, was passiert, wenn eine KI längere Zeit die Qualitätsziele nicht einhält. In GGCL ist verankert, dass die **Priorität auf Richtigkeit vor Schnelligkeit** liegt – notfalls muss ein KI-Tenant vom vollautomatischen Betrieb zurückgestuft werden. Beispielsweise könnte man einstellen: “Wenn Genauigkeit <90% fällt, dann muss jede Auskunft von einem Menschen freigegeben werden, bevor sie rausgeht, bis die Quote wieder stabil über 95% liegt.” Das ist wie eine Gelb-Rote Karte im

Ampelsystem. Damit schafft man einen Anreiz und Druck, Probleme sofort zu beheben – keiner will, dass sein Bereich plötzlich manuell nacharbeiten muss und somit schlechter dasteht.

**Messbarkeit und Publizität:** Diese Benchmarks werden regelmäßig erhoben und – zumindest zusammengefasst – veröffentlicht. Bürger sollen sehen können, wie zuverlässig das System ist. Etwa im Jahresbericht könnte stehen: „*Die KI-Plattform beantwortete 2026 ca. 20 Mio. Anfragen mit einer geprüften Genauigkeitsrate von 97% und einer Vollständigkeitsrate von 94%. In 3% der Fälle erfolgte eine Weiterleitung an menschliche Sachbearbeiter.*“<sup>16</sup> <sup>17</sup>. Solche Werte schaffen Vertrauen und ermöglichen Vergleiche. Sollte ein Bereich abfallen, würde das bemerkt und öffentlich nachgefragt – das erzeugt Accountability (Verantwortungsdruck) für die Betreiber, die Qualität immer hoch zu halten.

**Beispiel:** Nehmen wir das komplexe deutsche Einkommensteuerrecht. Vor GGCL konnten Bürger meist keine erschöpfende Antwort auf Detailfragen bekommen, weil selbst die Hotline nicht alle Eventualitäten kannte. Unter GGCL wird der Steuer-KI-Tenant so trainiert, dass er 19 von 20 gängigen Anfragen korrekt löst (95%). Wenn z.B. das neue Wohnriester-Gesetz hinzukommt, muss die KI innerhalb kurzer Zeit auch dazu richtige Antworten geben – falls anfangs Lücken sind, greifen die QS-Mechanismen.

Zusammengefasst: **Qualität steht nicht im Konflikt mit Quantität, sondern beides wird erreicht.** Wo heute viele Auskünfte vorschnell oder unvollständig gegeben werden (um Bürger schnell abzuspeisen), setzt GGCL einen Schlussstrich: Lieber eine Sekunde länger rechnen lassen, aber dann stimmt's. Die strikten Benchmarks und ihre Überwachung sorgen dafür, dass diese Philosophie im Tagesgeschäft anchored ist.

## 4.2 Mehrsprachigkeits- und Barrierefreiheitsstandards (Bilingual/Multilingual and Accessibility Standards)

**Gleichwertiger Dienst in verschiedenen Sprachen und für alle Nutzergruppen.** Während Deutsch die Hauptsprache bleibt, fordert GGCL, dass öffentliche KI-Dienste **auch in anderen Sprachen hochwertige Auskunft bieten** können, insbesondere auf **Englisch** als häufigster Fremdsprache in der Kommunikation. Viele Bundesbehörden übersetzen wichtige Informationen bereits ins Englische – die KI-Tenants werden darauf trainiert, Fragen auf Englisch zu verstehen und die amtlich übersetzten Inhalte auszugeben. Ziel ist, dass ein englischsprachiger Nutzer dieselben Informationen erhält wie ein deutschsprachiger (nur eben übersetzt). Dies gilt natürlich im Rahmen des Möglichen – nicht jedes Formular

---

<sup>16</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

<sup>17</sup><https://www.iwkoeln.de/en/studies/klaus-heiner-roehl-the-status-at-the-target-date-of-the-online-access-act-at-the-beginning-of-2023.html>

existiert in jeder Sprache. Aber zumindest **Informationen und Verfahrenshinweise** (z.B. "How to register your address in Germany") sollen zweisprachig abrufbar sein<sup>18</sup>.

Außerdem werden, soweit sinnvoll, **regionale Minderheitensprachen** berücksichtigt (z.B. Sorbisch in Teilen Sachsen/Brandenburgs für kommunale Anliegen, Dänisch in Südschleswig) sowie ggf. **weitere verbreitete Sprachen** je nach Nachfrage (Türkisch, Arabisch, Russisch z.B. für Sozialberatungen). Der Standard hier lautet: *Kein Bürger soll allein wegen Sprachbarrieren daran scheitern, Grundinformationen zu erhalten.* Natürlich bleibt verbindliche Korrespondenz auf Deutsch; aber z.B. eine KI-Anleitung auf Türkisch, wie man einen deutschen Antrag ausfüllt, kann massiv die Inklusion fördern.

Die KIs werden vor dem Rollout auf Sprachqualität geprüft: **keine holprigen Maschinenübersetzungen**, sondern nach Möglichkeit kuratierte zweisprachige Dokumentation. Für Sprachen, die die KI nicht gut beherrscht, wird das System entweder höflich auf Deutsch/Englisch zurückfallen oder entsprechende Übersetzungshilfe anbieten.

**Barrierefreiheit** ist ebenfalls strikt normiert: Digitalangebote müssen BITV 2.0 entsprechen – also Bildschirmlesbarkeit, Kontrast, Bedienbarkeit per Tastatur, etc. Alle Antworten der KI sollen z.B. eine klare Struktur haben, damit Screenreader sie sinnvoll vorlesen können (inkl. Beschriftung von Links oder erklärendem Text zu komplexen Werten wie Tabellen). Wo die KI interaktive Grafiken oder Visualisierungen erzeugt (möglich in Zukunft, z.B. Diagramm für Rentenverlauf), **muss es Alternativtexte** geben.

Für nicht-digitale Kanäle schreibt der Standard vor, dass die KI-Support lebt:

- **Telefonie:** Die Spracherkennung/Generierung muss für gängige Sprachmuster getestet sein. Es gibt Toleranz für Dialekte (Trainingsdaten aus verschiedenen Regionen). Die KI soll sich bei akustischer Unsicherheit entschuldigen und nachfragen, statt falsch zu raten.
- **Leichte Sprache:** Option, speziell bei Web-Ausgabe: Der Nutzer kann um "*leichte Sprache*" bitten, dann formuliert die KI extra kurze Sätze und verzichtet auf jedes Fremdwort. (Deutschland hat das als Barrierefreiheitsanforderung – KI kann dies on the fly erfüllen.)
- **Gebärdensprache:** GGCL ermöglicht perspektivisch, KI-Antworten in Gebärdensprache auszugeben (etwa mit animierten Avataren). Zwar ist das technologisch noch am Anfang, aber der Standard hält diese Tür offen. Jetzt sofort wird verwiesen an die zuständigen Dolmetschdienste, aber die Architektur ist bereit, wenn maschinelle Gebärdendarstellung reif wird.

---

<sup>18</sup><https://www.ifo.de/en/press-release/2024-11-14/bureaucracy-germany-costs-146-billion-euros-year-lost-economic-output>

Zudem wird **Usability** breit gedacht: Auch ältere Menschen oder wenig technikaffine sollen die KI nutzen können. Daher Standard: einfache Interaktionsmöglichkeiten, keine überfrachteten UIs. Sogar eine *schriftliche Anfrage per Brief* könnte theoretisch von einer Behörde digitalisiert und durch die KI beantwortet werden, woraufhin der Bürger einen ausgedruckten KI-Brief erhält – das wäre inklusiv für Offliner (sofern Pilotprojekte das erfordern).

All diese Standards werden nicht der Willkür der Umsetzer überlassen, sondern sind z.B. in Form von **Styleguides, Übersetzungsglossaren und Test-Cases** vorgegeben. Jede KI muss demonstrieren, dass sie:

- Sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch (mind.) qualitativ ebenbürtige Antworten geben kann (getestet mit bilingualen Frage-Sets).
- Barrierefreiheits-Checks (z.B. BITV-Test durch externe Prüfer) besteht.
- Die Option “leichte Sprache” und alternative Kanäle unterstützt.

Durch diese Anforderungen stellt GGCL sicher, dass **kein Nutzerkreis diskriminiert oder vernachlässigt** wird. Wo die aktuelle Verwaltung oft schon an zweisprachigen Angeboten scheitert oder digitale Barrierefreiheit lückenhaft ist, zieht GGCL die Messlatte höher: Ab sofort sind Zwei-sprachigkeit und Barrierefreiheit *Grundbedingung* für neue Services, nicht nettes Add-on. Das passt auch zur europäischen Norm und zu Deutschland’s Verpflichtungen (z.B. EU-Web Accessibility Directive, UN-Behindertenrechtskonvention).

#### 4.3 Sicherheit und Datenintegrität (Security and Data Integrity Standards)

**Kein Kompromiss bei IT-Sicherheit:** GGCL wird Teil der kritischen Infrastruktur der öffentlichen Verwaltung, daher gelten strengste Sicherheitsstandards – analog oder über denjenigen, die heute für Regierungsnetze (**NATO Kat VS-NfD** oder national “*Geheimhaltungsgrad: Nur für den Dienstgebrauch*“) gelten.

Hauptpunkte:

- **Geschützter Betrieb:** Alle KI-Tenant-Systeme laufen in hochsicheren Rechenzentren oder Cloud-Umgebungen, die mindestens dem Schutzniveau “**VS-NfD**”/“**Öffentlich nur für Dienst**” oder im zivilen Bereich *BSI-Grundschutzkompendium hoher Schutzbedarf* entsprechen. Viele Länder und der Bund betreiben eigene Rechenzentren – diese werden bevorzugt. Cloud-Lösungen, falls genutzt, müssen DSGVO-konform sein und idealerweise inländisch/europäisch (Stichwort *GAIA-X* oder BSI-C5-zertifizierte Clouds).
- **Ende-zu-Ende Verschlüsselung:** Jeglicher Datentransfer zwischen KIs ist per state-of-the-art Kryptografie abgesichert (TLS 1.3 oder Nachfolger, mit perfect forward secrecy). Auch interne Protokollspeicher werden verschlüsselt abgelegt, sodass ein eventuelles Leck nicht zu Klartext führt.

- **Zugriffskontrolle:** Nur berechtigte technische und administrativ-personelle Einheiten dürfen auf die KI-Systeme zugreifen. Das heißt z.B., dass Admin-Accounts personalisiert und protokolliert sind (kein allgemeiner “root”, sondern “Admin Müller, angemeldet um 10:32” etc.). Externe Wartungszugriffe werden minimiert und überwacht.
- **Auditing & Tamper Protection:** Die Logs der KI (die ja für Transparenzzwecke gespeichert werden) sind gegen nachträgliche Manipulation geschützt. Eine Möglichkeit ist, sie in regelmäßigen Abständen kryptographisch zu versiegeln (z.B. Hash-Werte bei einem Notarserver hinterlegen). So würde auffallen, wenn jemand versuchen würde, im Nachhinein eine KI-Antwort aus dem Log zu löschen oder zu ändern – der Hash passt dann nicht mehr. Das ist wichtig, um Vertrauen in die Unverfälschtheit der „Aktenlage“ zu gewährleisten.
- **Intrusion Detection:** Das Netzwerk wird permanent auf unregelmäßige Aktivitäten überwacht. KI-Anfragen sind recht standardisiert – wenn plötzlich untypische Muster auftreten (z.B. massenhaft Anfragen, die sehr ähnlich aussehen, was auf einen Bot-Angriff hinweisen könnte), schlagen die Sicherheitssysteme Alarm. Jede KI-Tenant-Umgebung soll mit BSI-konformen IDS/IPS (Intrusion Detection/Prevention Systems) ausgestattet sein.
- **Backups und Ausfallkonzepte:** Die Infrastruktur ist redundant ausgelegt. Fällt ein Knoten aus, übernimmt ein Backup-System. Z.B. betreibt vielleicht jedes Land seinen KI-Service in zwei geografisch getrennten Rechenzentren. Außerdem gibt es Notfallpläne: Sollte z.B. aus irgendeinem Grund der KI-Service bundesweit offline gehen (etwa Cyber-Angriff), dann springt sofort ein Fall-back auf klassische Kommunikation (evtl. vereinfachter Auskunftsdiensst oder Hotline) ein, um Bürgeranfragen weiterhin aufzunehmen. Ziel ist, dass **kein Bürgeranliegen verloren geht**, auch bei technischen Störungen.

**Integrität der Informationsverarbeitung:** Über die Infrastruktur-Security hinaus stellt GGCL auch sicher, dass die *Inhalte* integer sind:

- Informationsquellen, aus denen die KI speist (Gesetzestexte, Datenbanken), sind offizielle und zugelassene Dokumente. Die KI darf z.B. nur auf die durch das Recht konsolidierten Gesetzestexte zurückgreifen, nicht auf irgendeine Community-Zusammenfassung – es sei denn, diese wurde offiziell als Hilfstext freigegeben.
- Wenn ein KI-Tenant eine Anfrage erhält, die außerhalb seines Befugnisbereichs liegt – z.B. jemand hackt und sendet direkt eine nicht erlaubte Query an den Datenbank-Layer – wird er dies erkennen (durch das Protokoll, das ja die Berechtigung mit übergibt) und ignorieren.
- Das System protokolliert sog. **“Datenfluss-Herkünfte”**: Jede abgerufene Information von einem anderen Tenant wird mit Herkunftsvermerk (z.B. “Wohnort

bestätigt durch KI Meldeamt Berlin, Transaktions-ID...") und diese Info kann im Problemfall nachverfolgt werden.

**Zusammenarbeit mit BSI und Co.:** Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik wird von Anfang an in die Ausgestaltung einbezogen. Wahrscheinlich erlässt es einen eigenen **IT-Grundschutzprofil für KI-Behördensysteme**, den GGCL vorschreibt. Ebenso werden jährliche Penetrationstests (simulierte Angriffe) durchgeführt, um Lücken zu schließen. Das Föderal-KI-Gremium (3.4) ruft dazu ggf. Security-Taskforces ins Leben, damit das Wissen um neue Bedrohungen (z.B. KI-spezifische Attacken wie *Prompt Injection* etc.) allen gleich bekannt wird und Gegenmaßnahmen koordiniert eingespielt.

**Datensicherheit im Umgang mit KI-Training:** Falls maschinelles Lernen mit Echtdaten stattfindet, werden strenge Anonymisierungs- und Sparsamkeitsgebote eingehalten. Persönliche Daten sollen nicht in global trainierten Modellen landen, es sei denn, es ist unumgänglich und dann nur pseudonymisiert. Eher werden generische Modelle feingetuned, aber konkrete Personendaten bleiben in Datenbanken, nicht im Modell gespeichert.

Insgesamt wird durch diese Standards sichergestellt, dass **GGCL keine neuen Sicherheitsrisiken ins System bringt, sondern im Gegenteil die Sicherheit verbessert**. Schließlich ist z.B. ein KI-System, das Software-gestützt läuft, potentiell weniger fehleranfällig gegen Social Engineering als ein Mensch am Telefon, der aus Versehen Auskünfte an Unbefugte gibt. Ein KI hält sich starr an die Protokolle – gibt keine Daten ohne Authentifizierung, lässt sich nicht „bammelig“ quatschen. Natürlich tun die Menschen ihr Bestes, aber hier ist die KI eben konsequent regelgebunden. Insofern kann GGCL sogar den Datenschutz stärken, weil es spontane menschliche Fehler reduziert. Durch robustes Sicherheitsmanagement soll das Vertrauen von Bürgern wie Mitarbeitern gewahrt bleiben, dass diese neue digitale Ebene genauso vertrauenswürdig ist wie das bisherige Amtsgeheimnis es war.

#### 4.4 Ethik und menschliche Kontrolle (Ethical Use and Human Override)

**Verantwortungsvoller, grundrechtskonformer KI-Einsatz mit jederzeitiger menschlicher Eingriffsmöglichkeit.** GGCL orientiert sich an bestehenden Leitlinien für KI in der öffentlichen Verwaltung, wie etwa den BMI-Leitlinien 2025 oder den EU-Vorgaben im geplanten AI-Act. Konkret heißt das:

- **Klassifizierung nach Risikoniveau:** Nicht jede KI-Anwendung ist gleich heikel. Auskünfte zur allgemeinen Rechtslage sind relativ unkritisch, automatische Entscheidungen über individuelle Ansprüche dagegen sehr. GGCL definiert, welche **KI-Tätigkeiten nur mit menschlicher Endkontrolle** ablaufen dürfen. Z.B.: Ein KI-Tenant darf einen Bescheidentwurf für Wohngeld erstellen, aber der finalen Bescheid muss (derzeit nach geltendem Recht) ein Beamter unterschreiben – es sei denn, es gibt in Zukunft eine gesetzliche Grundlage für vollautomatische

Verwaltungsakte in bestimmten Fällen. Bis dahin gilt: KI output = Vorschlag, Mensch = Entscheider bei allen Leistungsbescheiden, Sanktionen, etc. Routineauskünfte hingegen (keine Rechtswirkung) dürfen vollautomatisch raus.

- **Erklärbarkeit und Begründungspflicht:** Wie schon in 2.2 beschrieben, muss jede KI-Entscheidung begründet sein. Das ist nicht nur ein Transparenzgebot, sondern auch ein Ethik- und Rechtsprinzip: Der Bürger hat ein Recht zu erfahren, warum etwas entschieden wurde (Anhörungs- und Begründungsgebot nach VwVfG/Art. 19 GG). Die KI erfüllt das mechanisch, aber falls es mal Bereiche gibt, wo der KI-Entscheid komplex ist (z.B. Berechnung eines Bedürftigkeitsgrads aus zig Datenpunkten), muss sie dennoch eine menschlich überprüfbare Darlegung generieren. Dahinter steckt, dass **kein KI-Schwarzkasten** erlaubt wird, der sagt “Ergebnis = 1,5 Punkte” ohne Kontext.
- **Fairness und Unvoreingenommenheit:** Die KI-Systeme werden darauf geprüft, dass sie **keine systematische Verzerrung** zugunsten oder zulasten bestimmter Gruppen aufweisen. Z.B. muss sichergestellt sein, dass Fragen von Menschen mit unterschiedlichem Bildungsniveau gleich gut beantwortet werden – etwa darf die KI nicht ungeduldig oder weniger gründlich auf einfache Formulierungen reagieren (Achtung auf solche feinen Bias!). Oder: Egal ob die Anfrage auf Türkisch oder auf Deutsch kommt, sobald die KI sie verstanden hat, soll die Qualität gleich sein – es darf nicht sein, dass fremdsprachige Anfragen stets nur generische Links bekommen, während deutschsprachige detailreich beantwortet werden (außer wo Infos in jener Sprache vielleicht fehlen). Man wird also Testcases definieren, um solche eventuellen diskriminierenden Outputs aufzudecken und zu korrigieren.
- **Kein Missbrauch als Überwachungs-Tool:** GGCL ist zum Dienen da, nicht zum Schnüffeln. Es wird festgelegt, dass Daten aus der KI-Nutzung *nicht* verwendet werden, um Persönlichkeitsprofile zu bilden oder Entscheidungen in anderen Kontexten zu beeinflussen, die nicht vom Nutzer initiiert sind. Beispiel: Wenn jemand oft die KI zu Sozialhilfe fragt, wird das nicht heimlich dem Jobcenter gemeldet für eine Bedürftigkeitsprüfung – außer der Bürger stellt einen Antrag natürlich. Die Logs sind für Audit und Verbesserung da, nicht um Bürger zu bewerten. Ebenso wird geregelt, dass die KI keinen proaktiven Kontakt aufnimmt zu Bürgern, außer im Rahmen eines von ihnen gewünschten Dienstes (keine “KI meldet, Sie haben noch Steuerschulden” ohne dass der normale Mahnprozess das vorsieht).
- **Menschliche Eingriffsmöglichkeit (“Human in the Loop”):** Für sämtliche KI-Aktionen ist vorgesehen, dass **Fachbeamte eingreifen können**, sei es spontan oder planmäßig. Wenn ein Sachbearbeiter merkt, die KI versteht einen Fall falsch, kann er den KI-Vorschlag überschreiben und der KI das auch zurückmelden (damit sie lernt). In heiklen Situationen kann man die KI sogar temporär abschalten und auf manuellen Betrieb gehen (Not-Aus Schalter), falls z.B. ein massiver Fehler bemerkt wurde. Die KI zeigt intern ihre Unsicherheiten an – z.B. mit Konfidenzwerten – und ab einem

Schwellenwert wird automatisch ein Mensch eingeschaltet. Somit wird verhindert, dass die KI "blind" falsche Ergebnisse ausgibt, wenn sie selbst sich unsicher ist. Das ist im Prinzip wie das Vier-Augen-Prinzip: die KI zieht das zweite Augenpaar (Mensch) hinzu, bevor etwas schiefeht.

- **Protokollierung von Overrides:** Wenn ein Mensch die KI-Empfehlung überschreibt oder manuell eingreift, wird das auch geloggt (nicht zur Überwachung des Menschen, sondern zur Verbesserung der KI). So kann man auswerten: In welchen Fällen vertrauen die Sachbearbeiter der KI noch nicht? Muss man die KI verbessern, oder geht es hier um Fälle, wo eine menschliche Entscheidung ohnehin geboten ist (Ermessen etc.)?
- **Ethisches Beratungsgremium:** Ähnlich wie in 3.4 das technische Gremium, könnte ein *Ethikbeirat* aufgesetzt werden, mit Experten z.B. für Digitalethik, Verwaltungsrechtler, auch Bürgervertretung, um bei der Entwicklung und im Betrieb beratend zur Seite zu stehen. Dieser Beirat prüft z.B.: Ist die KI in Konflikt mit irgendwelchen Grundrechten oder guten Sitten? Werden Menschen durch die Automatisierung entwürdigt oder überfordert? Er gibt Empfehlungen, wie man den Mensch-Zentrierungsaspekt hochhält.
- **Konformität mit rechtlichen Vorgaben zu automatisierten Entscheidungen:** In Deutschland gibt es z.B. § 35a SGB X, der unter bestimmten Bedingungen vollständige Automatisierung von Verwaltungsakten erlaubt, aber Transparenz fordert. Und die DSGVO Art 22 schützt vor rein automatisierten Entscheidungen mit erheblicher Auswirkung. GGCL hält sich an diese und künftige Bestimmungen. Wo es (noch) keine gesetzliche Grundlage gibt, wird keine finale Entscheidung automatisiert gefällt. Sollte der Gesetzgeber in bestimmten Bereichen Erleichterungen beschließen, kann GGCL diese umsetzen – aber bis dahin immer "mit Netz und doppeltem Boden" (Mensch als backstop).

Insgesamt zielt dieser Standard darauf ab, dass **KI als Hilfsmittel und nicht als Selbstzweck** verstanden wird. Die Würde des Menschen, die ja laut Grundgesetz unantastbar ist, spiegelt sich auch im Verwaltungshandeln – Bürger sollen nicht gegenüber einer Maschine rechtlos gestellt werden. GGCL wahrt dieses Prinzip, indem es die **KI streng unter menschliche Kuratel** stellt, wo es um Entscheidungen geht, aber gleichzeitig die Effizienzvorteile nutzt, wo es um reines Informieren geht.

Es wird auch **kommuniziert**: Bürger werden transparent informiert, wo KI im Spiel ist. Zum Beispiel kann eine Notiz auf dem Bescheid stehen "Erstellt mit Unterstützung eines KI-Systems; final geprüft durch [Name des Beamten]". Oder ein Chatbot stellt sich vor: "Ich bin der digitale Assistent, ich kann schon viel, aber auf Wunsch hole ich gerne eine Kollegin dazu." Diese Offenheit fördert das Vertrauen und ermöglicht den Bürgern, selbst zu entscheiden, wie sehr sie der KI vertrauen wollen – sie haben ja die Option, jederzeit auf den "manuellen Modus" zu bestehen.

Durch diese weitreichenden ethischen Leitplanken stellt GGCL sicher, dass die **Automatisierung nicht auf Kosten von Rechtsstaatlichkeit, Transparenz oder Fairness** geht. Deutschland kann so KI nutzen *und zugleich* seinen hohen Standards treu bleiben – ein Modell, das sicherlich auch international Beachtung finden wird, wie man neuen Technologien *menschenzentriert* einführt.

---

## Artikel 5: Aufsicht und kontinuierliche Verbesserung (Oversight and Continuous Improvement)

Die Einführung eines so umfassenden KI-Systems erfordert fortlaufende Überwachung und Steuerung, um sicherzustellen, dass Ziele erreicht werden und keine negativen Nebenwirkungen auftreten. GGCL etabliert daher robuste Aufsichtsmechanismen, die sowohl *intern* (durch Verwaltung und Prüforgane) als auch *extern* (durch unabhängige Instanzen) greifen. Zugleich wird ein Rahmen für ständige Optimierung geschaffen, indem Erkenntnisse aus dem Betrieb in Anpassungen münden.

### 5.1 Einrichtung eines GGCL-Oversight Boards (Establishment of an Oversight Board)

Auf höchster Ebene wird ein **GGCL-Oversight Board** gebildet – ein übergreifendes Kontrollgremium. Es kann strukturell beim Bundeskanzleramt oder beim BMI angesiedelt sein, mit starker Beteiligung der Länder und unabhängigen ExpertInnen. Mögliche Besetzung:

- Vorsitz durch einen vom Bund und Ländern gemeinsam benannten Experten (z.B. eine angesehene Persönlichkeit aus dem Bereich Verwaltungsdigitalisierung oder von der Bundesrechnungshof),
- Mitglieder: Vertreter vom Bundesrechnungshof und von einigen Landesrechnungshöfen, Vertreter des Normenkontrollrats (Bürokratieabbau-Gremium), der Bundesdatenschutzbeauftragte, ein Vertreter der Zivilgesellschaft (evtl. vom Verbraucherschutzverband oder aus der Wissenschaft), sowie natürlich Delegierte der zuständigen Ministerien (BMI/CIO Bund, je ein CIO Land).

#### Auftrag des Boards:

- **Qualitätsmonitoring:** Das Gremium überwacht die Einhaltung der in Artikel 4 festgelegten Standards. Es lässt sich regelmäßige Berichte geben – z.B. quartalsweise – über Kennzahlen wie die Accuracy-Rate jeder KI, die Anzahl der Antworten, die an Menschen eskaliert wurden, die Systemverfügbarkeit, Sicherheitsvorfälle etc. Dabei schaut es insbesondere auf Trends: Bleiben die Werte stabil? Gibt es Ausreißer? Wo muss nachgesteuert werden? Das Board kann tiefergehende Prüfungen anordnen,

sollte ein Pattern auffallen (z.B. eine bestimmte Landes-KI fällt immer wieder unter 90% Genauigkeit in einem Gebiet).

- **Audits und Stichproben:** Ähnlich wie der Rechnungshof heute Prüfungen durchführt, wird das Board (bzw. seine beauftragten Prüfer) stichprobenartig Live-Ausgaben der KI auf Korrektheit und Compliance kontrollieren. Das kann bedeuten, dass sie dem System Testfragen stellen und die Antworten verifizieren, oder real logs im Nachhinein ansehen. Man wird z.B. jedes Jahr Tausende von KI-Antworten querbeet gegenchecken. Daraus entstehende Audit-Berichte gehen an die jeweiligen Verantwortlichen mit Aufforderungen zur Stellungnahme und Korrektur.
- **Freigabe von Meilensteinen:** In der Einführungsphase (siehe 5.3) wird das Board auch "Go/No-Go"-Empfehlungen geben. Z.B. ob nach einem Pilot die Ausweitung erfolgen soll, oder ob ab einem gewissen Termin ein alter Prozess abgeschaltet werden darf. Hier agiert das Board im Interesse der Nutzer: Es sagt z.B. "Ja, die KI hat sich bewährt, man kann Chat und Hotline jetzt guten Gewissens vollständig an den KI-Assistenten übergeben, solange die menschliche Fallback-Option bleibt."
- **Berichtswesen und Transparenz:** Das Board erstellt **Jahresberichte** über GGCLs Performance, die veröffentlicht und Parlamenten zugeleitet werden. Darin werden Erfolgsmessungen wie beispielsweise "*Durch GGCL konnten im Jahr 2027 ca. X Millionen Bürgeranfragen automatisiert beantwortet werden. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer für Anliegen Y sank von 5 Tagen auf 5 Minuten. Die Fehlerquote in Bereich Z verringerte sich um 90%.*" enthalten, aber auch Probleme und Pannen werden offen benannt. Dadurch bleibt die gesamte Reform transparent nachvollziehbar für Politik und Öffentlichkeit – ein entscheidender Vertrauensfaktor.
- **Anlaufstelle für Beschwerden:** Bürger und Behördenmitarbeiter können dem Board (oder einer zugeordneten Ombudsstelle) **Issues melden**. Beispielsweise: Ein Bürger vermutet, die KI hat bei ihm falsch entschieden und will das grundsätzlich hinterfragt wissen (jenseits seines individuellen Widerspruchs). Oder ein Mitarbeiter meldet, dass er das System für biasanfällig hält in einem Aspekt. Das Board untersucht solche Meldungen unabhängiger als die Linie selbst würde und gibt ggf. Empfehlungen zur Abhilfe. So ist gewährleistet, dass Kritik nicht unter den Teppich gekehrt wird.
- **Anpassung von Standards:** Falls sich herausstellt, dass vorgeschriebene Benchmarks zu lasch oder unrealistisch streng sind, kann das Board Anpassungen vorschlagen. Z.B. könnte man nach 2 Jahren Betrieb feststellen, 98% Accuracy sind dauerhaft erreichbar – dann könnte man den Standard von 95% auf 98% anheben, um noch weniger Toleranz für Fehler zu lassen. Oder umgekehrt, wenn irgendwo 90% als Grenze sinnvoller ist, auch das. Diese Änderungen würden aber immer in Abstimmung mit dem federführenden Koordinationsgremium (Artikel 3.4) und letztlich dem politischen Willen erfolgen.

Durch dieses Oversight Board wird ein Stück weit das bewährte System der **Rechnungskontrolle und Verwaltungsaufsicht** in die digitale Welt übertragen. Es stellt sicher, dass das KI-System auch wirklich dem Bürger dient und nicht verselbständigt wird. Gleichzeitig fungiert es als *Change Advisory*, das darauf achtet, dass man nicht betriebsblind wird – es holt externe Perspektiven rein (z.B. Datenschutz, Zivilgesellschaft), damit das System auch gesellschaftliche Akzeptanz behält.

## 5.2 Laufendes Auditieren und Feedback-Schleifen (Continuous Auditing and Feedback Loops)

Neben dem Oversight Board, das hochrangig agiert, sind auch **operative Feedback-Prozesse** vorgesehen:

- **Qualitätszirkel in Fachbehörden:** Jede Behörde, die einen KI-Tenant betreibt, richtet intern ein Team ein, das sich z.B. monatlich die Performance ansieht. Das Team besteht aus Fachleuten (die inhaltlich prüfen können) und IT-Leuten (die Logs und Statistiken auswerten). Sie identifizieren Muster: *“Wo liegen die häufigsten Eskalationen an Menschen? Haben wir unser Wissen an der Stelle lückenhaft?”* etc. Dann kümmern sie sich um Nachbesserung (z.B. Trainingsdaten ergänzen, neue FAQ schreiben). Ergebnisse und Maßnahmen werden dokumentiert und fließen in einen Bericht an das Oversight Board.
- **Bürger-Feedback direkt einbinden:** Die KI-Oberflächen werden – wo passend – eine Möglichkeit bieten: *“War diese Antwort hilfreich? [Ja/Nein]”* oder *“Feedback geben”*. Auch via Online-Portale oder Surveys könnten Nutzer ihre Zufriedenheit kundtun. Dieses Feedback (aggregiert und anonymisiert) ist Gold wert, um Feinjustierungen vorzunehmen. Z.B. wenn viele “Nein” bei einer bestimmten Kategorie von Fragen angeklickt wird, dann weiß man, hier fehlt was – vielleicht war die Antwort zu technisch formuliert oder unverständlich. Das fließt ins Training zurück.
- **Beschwerdeauswertung:** Offizielle Widersprüche oder Nachfragen, die trotz KI beim Amt eingehen, werden ebenfalls analysiert. Angenommen, viele Bürger legen Widerspruch gegen automatisierte Steuerveranlagungen ein und alle mit ähnlicher Begründung – dann liegt im System womöglich ein systematisches Problem, dem man auf den Grund gehen muss (sei es ein inhaltlicher Fehler oder nur ein Verständigungsproblem).
- **Fortlaufende Rechtsmonitoring:** Da Recht ständig in Bewegung ist (Gesetzesänderungen, Gerichtsurteile), hat jede zuständige Behörde die Pflicht, Änderungen *unverzüglich* in die KI-Wissensbasis zu implementieren. Um das sicherzustellen, kann es einen zentralen Prozess geben, so dass z.B. das Justizministerium alle relevanten Normänderungen an einen “Änderungsfeed” meldet, den die KIs automatisch auslesen, um betroffene Regel-Module upzudaten oder zumindest Alerts ans Content-Team schicken. So wird vermieden, dass die KI noch nach alter Rechtslage antwortet, während schon neue gilt.

- **Lernnetzwerktreffen:** Die Macher hinter den KIs (Entwickler, Trainer, Fachleute) werden in Intervall-Workshops zusammenkommen (organisiert vom Koordinationsgremium aus 3.4), um Erfahrungen auszutauschen – “Welche Fragestellungen konnten wir schwer beantworten? Wie habt ihr das gelöst?” – und Best Practices teilen. Dadurch lernt nicht nur jede KI, sondern auch die Community der Betreiber voneinander, was die Gesamtsystemqualität hebt.

All diese Feedback-Schleifen schaffen eine **Kultur der kontinuierlichen Verbesserung**.

Anders als in starren IT-Projekten, wo nach Go-Live oft wenig nachgebessert wird außer bei Fehlern, soll GGCL als *lebendiges System* begriffen werden: Es wird immer besser, jeden Tag, durch das Feedback der Nutzer und die Aufmerksamkeit der Betreiber.

Dazu passt auch, dass *Fehlerentdeckung willkommen statt geahndet* ist: Wenn z.B. ein Sachbearbeiter merkt “Die KI hat hier Mist gebaut” und das meldet, wird das nicht als Kritik abgetan, sondern belohnt (im Sinne von dankbar angenommen, weil es das System sicherer macht). So entsteht ein konstruktiver Kreislauf.

### 5.3 Schrittweise Einführung und Evaluation (Incremental Rollout and Evaluation)

Angesichts der Größenordnung dieser Reform ist klar, dass die Umsetzung **phasenweise** erfolgen muss. GGCL wird vorsichtig, mit Pilotprojekten und Etappen, ausgerollt, um Risiken zu minimieren und aus Erfahrungen zu lernen, bevor man flächendeckend umstellt. Ein mögliches Vorgehensmodell:

- **Pilotphase (z.B. Jahr 1):** Identifizierung einiger *unkomplizierter, aber wirkungsvoller Anwendungsfälle* für den Start. Das könnten z.B. sein: “*digitaler Auskunfts-Assistent für Einkommensteuer-Fragen*” beim Bundeszentralamt für Steuern, oder ein KI-Bürgeramt in einem Stadtstaat (Berlin testet KI-Auskunft für Meldesachen). In dieser Phase wird die Basisarchitektur im kleinen Maßstab aufgebaut und erprobt. Die KI antwortet vielleicht erstmal nur schriftlich (Chat auf der Webseite) und noch nicht telefonisch, um Grenzen auszutesten.
- **Bewertung & Beschluss:** Nach der Pilotphase erfolgt durch das Oversight Board und die politischen Gremien eine Bewertung: Wurden die Ziele erreicht? Wo hapert es? Kann man erweitern? Wenn erfolgreich, Freigabe für nächste Phase.
- **Ausweitung (Jahr 2-3):** Weitere Behörden schließen sich an. Nun werden auch komplexere Domänen aufgenommen, z.B. Sozialleistungen (wo vernetzte Antworten nötig sind). Die Interoperabilität zwischen ersten Bund-Land-KIs wird aktiviert. Möglicherweise wird schrittweise vorgegangen: Erst 3-4 Länder, dann weitere, um nicht alle zugleich ins kalte Wasser zu werfen. In dieser Phase laufen alte Strukturen (Hotlines, manuelle Sachbearbeitung für einfache Auskunft) **parallel** zu KI, um abzufedern, falls KI noch nicht alles perfekt kann. Man kann Bürgern z.B. die Wahl lassen: “Möchten Sie den neuen Online-Assistenten ausprobieren oder lieber mit

einem Mitarbeiter sprechen?”. Die meisten, so die Erwartung, werden den schnellen Assistenten wählen, wenn er gut funktioniert, was wiederum die Mitarbeiter entlastet.

- **Volle Integration (ab Jahr 4):** Nach und nach werden **alte Systeme abgelöst** oder umfunktioniert. Jetzt steht KI als primärer First-Level-Support. Menschen bearbeiten vor allem noch die komplexen/ausnahmlichen Fälle. Wichtig: Diese Ablöseschritte erfolgen nur, wenn qualitative Kriterien erfüllt sind (siehe 5.1). Ist z.B. in einem Bereich die KI noch nicht so weit, bleibt der bisherige Support bestehen, bis es passt. Flexibilität ist hier vorgesehen: wenn etwa in einem Bundesland man mehr Zeit braucht, muss man die Umstellung eben etwas später vornehmen – besser als zu früh die analogen Brücken abzubrechen.

Dieses Vorgehen lehnt sich ans *agile Projektmanagement* an, aber im großen Maßstab und im Verwaltungsverbund. Jeder Schritt ist **evaluiert**, bevor man den nächsten geht. So steigt Vertrauen – sowohl intern bei den Mitarbeitern (“Wir verlieren nicht alle auf einmal unsere Aufgaben, das passiert schrittweise und wir sehen, es klappt”) als auch bei der Bevölkerung (“Erst war es optional, es hat gut funktioniert, jetzt wird es Standard”). Der schrittweise Ansatz gibt Raum, die verwendeten KI-Technologien zu verbessern und auch eventuell Widerstände abzubauen.

Ein weiterer Vorteil: **Phasen erlauben frühe Erfolge zu zeigen.** Schon nach Pilotphase kann man kommunizieren: “*In Bayern beantwortet jetzt eine KI Steuerfragen – 50.000 Bürger haben es probiert, 96% waren zufrieden.*” Diese Erfolgsmeldungen helfen, die Zustimmung zu steigern und auch politisch Durchhaltewillen zu sichern.

Parallel zu diesen technischen Phasen gehört natürlich **Change Management** (verändert Arbeitsprozesse, schult Mitarbeiter etc.) – siehe nächster Punkt 5.4.

Durch diese vorsichtige Einführung werden **Überraschungen minimiert**. Sollte irgendwo ein ernstes Problem auftreten (etwa Bürgerakzeptanz in einem Bereich geringer als gedacht, oder technische Schwierigkeiten), kann man innehalten und nachjustieren, ohne dass gleich das ganze Land betroffen ist. Am Ende der Roadmap steht ein flächendeckendes System, das aber *behutsam gewachsen* ist, mit genügend Erfolgskontrollen unterwegs.

## 5.4 Personalentwicklung und Kulturwandel (Workforce and Training – Empowering Public Servants)

Eine Reform wie GGCL gelingt nur, wenn die Mitarbeiter der Verwaltung – die Menschen hinter den Maschinen – mitgenommen und befähigt werden. Daher ist ein ganzes Bündel an Maßnahmen für die “*menschliche Seite*” vorgesehen:

- **Schulungs- und Qualifizierungsprogramme:** Alle betroffenen Beschäftigten erhalten Schulungen zum Umgang mit dem KI-System. Das umfasst:

- Bedienung der KI-Tools (z.B. wie man als Sachbearbeiter in den KI-Editor eingreift, wie man Protokolle liest, wie man den Chatbot steuert wenn man übernommen hat).
  - Grundwissen KI & Daten: Damit Ängste abgebaut werden, wird erklärt, wie die KI arbeitet, was sie kann und nicht kann, und wie Datenschutz gewährleistet ist.
  - Change-Schulungen: Etwa, wie sich das Rollenbild ändert vom reinen Auskunftgeber hin zum Fallmanager/Supervisor für KI.
  - Schreibwerkstätten für klare Sprache: Beschäftigte lernen, wie man Wissenseinträge so formuliert, dass die KI gut damit arbeiten kann (Stichwort: strukturierte, verständliche Wissensinhalte verfassen).
  - Diese Schulungen können über die Behördenakademien, Verwaltungsuniversitäten und online Learning-Plattformen laufen.
- **Neue Rollen und Karrierepfade:** GGCL führt de facto neue Aufgabenprofile ein, z.B. den *KI-Trainer/KI-Wissenskurator* in jeder Behörde (zuständig dafür, die Wissensdatenbank aktuell zu halten, neue Fragen zu antizipieren). Solche Rollen werden offiziell definiert und wertgeschätzt. Möglich, dass Stellen umgewidmet werden: Ein Teil der Hotline-Mitarbeiter wird zu Chatbot-Redakteuren. Oder IT-affine Verwaltungsleute können sich zum “KI-Spezialisten” zertifizieren lassen. Diese Möglichkeiten werden transparent gemacht, sodass niemand Angst haben muss, obsolet zu werden, sondern sich entwickeln kann. Zudem: interdisziplinäre Teams aus Juristen, Verwaltungsfachleuten und Datenexperten werden gängig – das Personalmanagement muss dafür Stellenpläne anpassen.
  - **Kommunikation und Einbindung:** Es ist wichtig, die Mitarbeiter früh einzubinden, ihre Expertise zu nutzen und ihre Befürchtungen ernstzunehmen. Regelmäßige interne Information (Workshops, Newsletter “KI im Einsatz – das läuft gut, das kommt als Nächstes”) fördert Akzeptanz. Gute Ideen aus der Belegschaft – z.B. welche Prozesse priorisiert automatisiert werden sollten – werden aufgenommen. Führungskräfte werden geschult, positiv mit dem Wandel umzugehen (kein “wir verlieren Macht”, sondern “wir gewinnen Zeit für Wesentliches”). Wenn irgendwo Unmut entsteht, greifen Change Manager ein und moderieren.
  - **Begleitung durch Personalräte/Gewerkschaften:** Die Mitbestimmung wird von Anfang an eingebunden. Das schafft Vertrauen und sorgt dafür, dass Arbeitnehmerrechte gewahrt bleiben (z.B. werden Leistungsdaten der einzelnen Mitarbeiter durch die KI *nicht* zu Überwachungszwecken missbraucht – das sollte zugesichert und in Dienstvereinbarungen festgehalten werden). Die Gewerkschaften (z.B. ver.di, dbb Beamtenbund) wurden ja auch im Vorfeld zitiert mit Forderung nach

Digitalisierung<sup>19</sup>. Sie können nun ihrer Klientel vermitteln, dass KI hier kein Jobkiller ist, sondern Hilfsmittel.

- **Kapazitätsmanagement:** Anfangs bedeutet parallel Betrieb u.U. Mehrarbeit. Hier muss man pragmatisch sein: Vielleicht temporär mehr Personal in den Pilotbereichen einstellen oder bestimmte Aufgaben vorübergehend reduzieren, um Raum für das KI-Projekt zu schaffen. Mittelfristig, wenn KI greift, werden Routinetätigkeiten abnehmen und Personal wird frei für andere Aufgaben. Das sollte planvoll genutzt werden: etwa um die Personalnot in Bereichen mit hohem Fallaufkommen zu lindern. Kein Mitarbeiter soll „überflüssig“ werden – es gibt genug sinnvollere Aufgaben (Beratung komplexer Fälle, proaktive Serviceangebote, intensivere individuelle Betreuung da, wo nötig etc.).
- **Kultur: Fehlerfreundlichkeit und Innovation:** Die Verwaltungskultur soll sich dahin entwickeln, dass man Neues ausprobiert und Fehler als Lernchance sieht. GGCL ist ein Prestigeprojekt, aber es wird nicht alles von Tag 1 perfekt sein – das muss intern klar kommuniziert sein. Mitarbeiter dürfen auch mal kritisch sein und Probleme benennen, ohne Angst vor Schuldzuweisung. Ein lernendes System erfordert eine lernende Organisation. Dies zu fördern liegt teils am Oversight Board (das Transparenz lebt) und teils an Führung vor Ort.
- **Erfolgsergebnisse teilen:** Nichts motiviert mehr als zu sehen, dass der eigene Workload besser wird oder Bürger wirklich zufriedener sind. Daher sollte z.B. intern hervorgehoben werden: „Schaut her, dank unserer KI konnten wir 80% der Anrufe abfangen und ihr im Team X hattet dadurch 30% mehr Zeit euch um die schwierigen Fälle Y zu kümmern, was toll geklappt hat.“ Das zeigt Sinn und Wert der Veränderung.

In allen diesen Punkten gilt: **Die Menschen machen letztlich den Erfolg von GGCL aus.** Technik kann noch so gut sein, wenn die Organisation es nicht trägt, wird es holprig. Daher investiert GGCL beträchtlich in Weiterbildung und in **Change-Management-Expertise**. Wahrscheinlich wird es ein bundesweites Programm geben ("Verwaltung 4.0" oder ähnlich), flankiert von EU-Fördermitteln, um Personalentwicklung zu finanzieren.

Langfristig verändert GGCL das Berufsbild in der Verwaltung: Routinearbeiten nehmen ab, anspruchsvolle Tätigkeiten zu. Das passt auch zum demografischen Wandel – es werden weniger neue Leute nachkommen, d.h. die, die da sind, müssen mithilfe von KI mehr schaffen. Indem die Bestandsbelegschaft upgegradet wird, kann man den Fachkräftemangel teilweise kompensieren (wie schon in [3] analysiert: ohne KI wird man Personallücken kaum

---

<sup>19</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

schließen können<sup>20</sup>). So gesehen sichert GGCL auch die **Zukunftsfähigkeit des öffentlichen Dienstes**, was im Interesse aller Beschäftigten ist.

## 5.5 Einbeziehung externer Partner und Experten (External Advisory and Partnerships)

GGCL setzt primär auf interne staatliche Kompetenz, doch auch die **Zusammenarbeit mit externen Partnern** kann die Transformation beschleunigen und verbessern – natürlich unter strenger öffentlicher Kontrolle:

- **Technologiepartnerschaften:** Deutsche Verwaltung muss das Rad nicht komplett neu erfinden. Es gibt bereits KI-Lösungen in der Privatwirtschaft, Open-Source-Communities, Startups etc., die man nutzen kann. GGCL wird offen ausgeschrieben haben, wo sinnvoll, und mit Anbietern zusammenarbeiten, die die Standards erfüllen. Wichtig ist dabei, dass *Datenhoheit und Governance beim Staat* bleiben: Also z.B. ein in Deutschland gehostetes KI-Modell wird von einem Unternehmen im Auftrag trainiert, aber es gehört dann dem Staat bzw. er hat volle Kontrolle. Oder man nutzt Open-Source-Modelle (wie GPT-NeoX etc.) und lässt sich von Fraunhofer oder einem IT-Dienstleister helfen, diese zu implementieren.
- **Wissenschaftlicher Beirat:** Neben dem Oversight Board (für Kontrolle) kann ein befristeter wissenschaftlicher Beirat etabliert werden, der z.B. aus Hochschulprofessoren für KI, Verwaltungswissenschaftlern und Soziologen besteht. Dieser könnte 2-3 Jahre begleitforschend das Projekt begleiten, Problemstellen identifizieren, Best Practices aus anderen Ländern einbringen und generell dafür sorgen, dass man nicht betriebsblind wird. So ein Beirat könnte jährliche „*Lessons Learned*“-Papiere veröffentlichen, die wiederum dem Oversight Board und Koordinationsgremium Hinweise geben.
- **Plattform für GovTech-Innovationen:** Um das Ökosystem einzubinden, könnten Hackathons oder Innovationswettbewerbe veranstaltet werden. Beispielsweise ein Wettbewerb „KI-Ideen für barrierefreie Verwaltung“ – hier könnten Startups oder Unis Prototypen einreichen, wie man z.B. Gebärdensprach-Avatare integrieren kann. Die besten Ideen werden pilotiert. Dies schafft Aufmerksamkeit und bindet frisches Know-how ein. Auch EU-Programme (Connecting Europe Facility etc.) könnte man dafür nutzen.
- **Internationale Kooperation:** Deutschland ist nicht allein mit solchen Bestrebungen. GGCL kann vom Austausch mit Ländern wie z.B. Österreich (die haben digitale Assistenten für Finanzamt), Estland (E-Gov Pionier) oder Kanada (das Original-GGCL) profitieren. Das Oversight Board oder das Koordinationsgremium pflegen Austausch

---

<sup>20</sup><https://www.iwkoeln.de/en/studies/klaus-heiner-roehl-the-status-at-the-target-date-of-the-online-access-act-at-the-beginning-of-2023.html>

in internationalen Arbeitsgruppen (z.B. OECD's OPSI – Observatory of Public Sector Innovation). Während Datenschutzgrenzen strikt bleiben, kann man Ideen teilen und evtl. an globalen öffentlichen Gütern (wie offenen KI-Trainingsdaten für Verwaltungssprachen) gemeinsam arbeiten.

- **Private Datenquellen kontrolliert nutzen:** Es gibt Fälle, wo private Info hilfreich sein könnte (z.B. Wetterdaten, Karten, Branchenregister). Das System kann Schnittstellen zu solchen offiziellen externen Daten vorsehen. Immer aber in compliance und ohne kommerzielle Werbung. Etwa: Bei einer Standortfrage (Wo melde ich mein Auto an?) könnte der KI auch gleich die Google Maps Karte vom Straßenverkehrsamt einblenden – aber nur mit Zustimmung und so, dass keine Nutzerdaten an Google gehen (ggf. Hosten einer Karteninstanz in Government Cloud). Solche *Public-Private-Integrationen* werden geprüft und wenn unbedenklich, standardisiert genutzt.

Wichtig in all dem: **Transparenz über externe Beteiligung.** Wenn etwa ein externer KI-Dienst im Einsatz ist, wird das offengelegt ("Chatbot nutzt Technologie der Firma X, zertifiziert nach Standard Y"). Und im Zweifel sollte der Staat strategisch Kernkomponenten selber besitzen – Kooperation ja, Abhängigkeit nein.

Durch die Einbindung externer Expertise wird gewährleistet, dass GGCL stets **State of the Art** bleibt und von neuen Entwicklungen (Technologie, Methodik, auch Gesellschaftstrends) nicht abgekoppelt wird. Gleichzeitig hält die starke Governance in 3.4 und 5.1 die Zügel fest in der öffentlichen Hand. Das best-of-both-worlds: innovativ, aber kontrolliert.

---

## Artikel 6: Umsetzung, institutionelle Verankerung und Ausblick (Implementation, Structure and Universality)

Zum Abschluss definiert GGCL, wie das Rahmenwerk formal verankert wird und wie es sich an veränderte Bedingungen anpassen lässt, ohne seine Kernziele zu verlieren. Außerdem wird der universelle Charakter betont – einmal etabliert, kann der Ansatz breit genutzt werden.

### 6.1 Formale Verankerung und Governance-Instrumente (Formal Adoption and Governance Instruments)

Damit GGCL wirksam wird, müssen Bund und Länder es **rechtsverbindlich implementieren**:

- **Bund-Länder-Vereinbarung:** Ähnlich dem Onlinezugangsgesetz (OZG) – das ja bundeseinheitlich die Digitalisierung vorgeschrieben hat – bedarf es einer neuen Vereinbarung. Allerdings könnte man hier statt eines Bundesgesetzes (das OZG war Bundesgesetz, aber Umsetzung Ländersache) eher auf einen **Staatsvertrag** oder eine Verwaltungsvereinbarung setzen, der von allen Ländern und dem Bund gemeinsam beschlossen wird. Darin würde stehen, dass alle dem GGCL-Rahmen beitreten,

bestimmte Standards akzeptieren und zusammenfinanzieren. Dieser Vertrag könnte z.B. vom Bundesrat bestätigt werden und hat damit quasi Gesetzesrang zwischen Bund und Ländern.

- **Anpassung gesetzlicher Grundlagen:** Wo nötig, werden bestehende Gesetze geändert, um den KI-Einsatz zu ermöglichen. Beispielsweise könnten die Verwaltungsverfahrensgesetze von Bund und Ländern ergänzt werden um Klauseln zur Zulässigkeit automatisierter Auskünfte und Bescheide, inklusive der oben genannten Schutzklauseln (Begründung, Überschaubarkeit). Ebenso müssen Datenschutzgesetze evtl. konkretisieren, dass die in GGCL vorgesehene Datenverarbeitung zulässig ist (was meist gegeben ist, da es zweckgebundene Datenverwendung im Rahmen der Aufgabenerfüllung ist).
- **Richtlinien und technische Normen:** Das federale Koordinationsgremium (3.4) wird mandatieren, detaillierte **Technische Richtlinien** zu erlassen – z.B. ein GGCL-Architekturhandbuch, ein Sicherheitskonzept, Data-Governance-Richtlinien. Diese werden als **Verwaltungsvorschriften** verbindlich gemacht. Beispielsweise könnte der IT-Planungsrat beschließen: “Die technischen Mindeststandards nach GGCL-Handbuch Version 1.0 sind für alle teilnehmenden Stellen verbindlich”.
- **Organisatorische Einrichtung:** Möglicherweise wird eine **Geschäftsstelle** für GGCL geschaffen (etwa angesiedelt bei der FITKO – Föderale IT-Kooperation GmbH, die dem IT-Planungsrat zuarbeitet, oder im Bundes-CIO-Stab), die den laufenden Betrieb koordiniert, Projekte managt, Schulungen organisiert etc. Sie fungiert als administrativer Motor hinter den Kulissen.
- **Finanzierung und Kosten/Nutzen-Verteilung:** Die Vereinbarung wird auch klären, wie die Kosten geteilt werden (wahrscheinlich analog OZG: Bund trägt die Entwicklung vieler Basiskomponenten, Länder leisten Beiträge in Form von Personal und eigenen Umsetzungen, evtl. gibt es einen Finanzausgleich für kleinere Länder). So eine große Investition muss solide geplant sein. Aber man kann darauf verweisen, dass mittelfristig Effizienzgewinne auch Einsparungen bringen (weniger Sachkosten durch weniger Papier, evtl. geringerer Bedarf an neuem Personal).
- **Verbindlichkeit der Zusammenarbeit:** Ein Punkt ist wichtig: **Kein forscht aus der Reihe**. Wenn z.B. ein Land extra Wünsche hat, muss es die über's Gremium einbringen statt Alleingänge zu machen. Umgekehrt kann eine Behörde auch nicht einfach aussteigen, ohne gravierenden Grund – sonst hätte man ja wieder Lücken. Die Vereinbarung sollte also Mechanismen enthalten, um die Kooperation zu sichern (z.B. Eskalation zum Staatssekretärsausschuss oder zur Ministerkonferenz, falls irgendwo hakt).

Insgesamt wird durch diese Schritte aus der GGCL-Vision ein **handfestes Reformprogramm** im deutschen Verwaltungsföderalismus. Politisch wird das idealerweise von ganz oben getragen – Kanzleramt, Ministerpräsidentenkonferenz – damit klar ist: Das ist prioritär und

wir ziehen alle an einem Strang. The governance structure soll auch dem Parlament regelmäßig Bericht erstatten, um demokratische Rückkopplung zu haben.

## 6.2 Anpassungs- und Weiterentwicklungsfähigkeit (Adaptability and Evolution)

GGCL ist so konzipiert, dass es **mit der Zeit mitwachsen** kann:

- **Technologische Offenheit:** Das Rahmenwerk schreibt zwar Standards fest, aber keine spezifische Technologie. Wenn in fünf Jahren z.B. Quantencomputer-basierte KI eine Rolle spielt, kann man die Architektur anpassen, ohne das ganze Modell umzuschmeißen. Die Klebstoffe (APIs, Protokolle) bleiben, nur die Implementierung der einzelnen Tenants kann modernisiert werden. Der Koordinationsausschuss (3.4) hat das Mandat, technische Updates zu beschließen.
- **Aufnahme neuer Teilnehmer:** Sollte z.B. eine große Kommune (wie Hamburg oder München) eigenständig einen KI-Assistenten betreiben wollen, kann sie via Land dem Netzwerk beitreten. Oder falls perspektivisch EU-Systeme andocken (z.B. ein EU-weites Rentenauskunfts-KI, das mit dem deutschen kommuniziert, falls jemand EU-Rentenanrechte hat) – all das kann man ergänzen. Die Architektur ist föderal erweiterbar, so wie man Knoten in ein Netzwerk hinzufügen kann.
- **Lernende Regelwerke:** Die Leitlinien, nach denen KI agiert, können angepasst werden, wenn sich herausstellt, dass bestimmte Bestimmungen praxisuntauglich sind. Etwa könnte man anfangs streng festlegen, dass jede Entscheidung von einem Menschen gegengezeichnet wird. Wenn aber nach Jahren klar ist, die KI liegt immer richtig bei einfachen Steuerbescheiden und es wird Gesetz, dass diese vollautomatisiert ergehen dürfen, dann kann man die menschliche Kontrollschanke dort aufheben. Sprich: Das System reagiert auf **gesetzliche Reformen und Verwaltungserkenntnisse**.
- **Skalierbarkeit der Infrastruktur:** Wenn Anfragen zunehmen, kann man das System hochskalieren (Cloud-Technologie, neue Server). Umgekehrt, wenn irgendwann dank guter Prävention weniger Fragen auftreten, kann man vielleicht Konsolidierungen vornehmen. Ggf. können mehrere kleinere Bundesländer auch einen gemeinsamen KI-Tenant betreiben, falls das effizienter ist – z.B. ein “Norddeutscher KI” für ein Nischenthema. Diese Flexibilität ist eingebaut, solange die Kommunikationsprotokolle eingehalten werden.
- **Wartung eines Living Documents:** Das GGCL-Rahmendokument selbst sollte in Abständen überprüft werden (alle paar Jahre), ob es Anpassung braucht. Neue Auflagen (z.B. der EU AI Act ab 2026 ff.) könnten integriert werden, oder geänderte politische Ziele (vielleicht will man den Service ausweiten auf proaktive Bürgerinformation eines Tages). Durch die föderale Vereinbarung hat man Foren dafür.

## 6.3 Allgemeingültigkeit und Übertragbarkeit (Universality of Service and Transferability)

GGCL mag für Deutschland maßgeschneidert sein, aber sein Aufbau ist so allgemein gehalten, dass er auch **woanders angewendet** werden könnte – sei es in anderen föderalen Ländern oder sogar auf kleinere Verwaltungseinheiten. In Deutschland selbst sorgt es für *universellen Service*:

- **No Wrong Door:** Bürger sollen nie wieder hören “Da sind Sie hier falsch, wenden Sie sich an Behörde X”. Egal wo die Anfrage eingeht, das System routet zum Zuständigen. Auch wenn jemand versehentlich beim falschen Landesportal fragt, kriegt er die richtige Auskunft für seinen Bereich – ggfs. mit Hinweis “Für Ihr Anliegen ist eigentlich Land Y zuständig, hier sind die Infos...”. Dieses *Prinzip der Einheit der öffentlichen Hand* in der Kommunikation macht den Föderalismus für Bürger einfacher erlebbar, ohne ihn abzuschaffen.
- **Flächendeckung:** Das Ziel ist, dass wirklich *ganz Deutschland* damit abgedeckt wird, Stadt und Land, große und kleine Verwaltungseinheiten. Sollte irgendwo die digitale Infrastruktur noch schwächeln (Netzanbindung etc.), werden flankierende Investitionen geplant, damit z.B. ländliche Gemeinden auch gut an das System angebunden sind.
- **Übertragbarkeit international:** Theoretisch könnte man das Modell (föderierte KI-Assistenten mit gemeinsamen Standards) auch auf EU-Ebene denken: z.B. eines Tages eine Vernetzung nationaler AIs, damit Bürger, die grenzüberschreitend Fragen haben (Arbeiten im EU-Ausland etc.), eine integrative Auskunft bekommen. GGCL in Deutschland könnte da ein Vorreiter sein.
- **Open-Source-Komponenten:** Wo möglich, wird die Software als Open Source entwickelt oder zumindest dokumentiert, so dass andere Länder oder Verwaltungsgemeinschaften davon lernen können. Im Sinne der internationalen Kooperation könnte man z.B. mit EU-Partnern Module teilen. Deutschland positioniert sich so als **Leuchtturmprojekt**, ähnlich wie man es schon mit anderen E-Government Lösungen (z.B. Estland X-Road) gesehen hat.

Zusammengefasst: GGCL ist nicht als starres einmaliges Projekt gedacht, sondern als **dauerhafter, flexibler Ordnungsrahmen** für die künftige Digitalisierung der Verwaltung. Hat es sich erst bewährt, kann es auf nahezu jedes neue Szenario angewandt werden – sei es die Einführung neuer Verwaltungsleistungen, die Integration neuer Technologien, oder der Austausch mit dritten Organisationen (etwa Sozialversicherungen, die halb staatlich sind – auch sie könnten ins Netz). Es ist so universal wie das Internet-Protokoll: definierte Regeln, die überall funktionieren.

---

## Schlussfolgerung (Conclusion)

Mit dem Government Guidance and Governance Control Layer (GGCL) erhält Deutschland einen zukunftsweisenden Ordnungsrahmen, der die **digitale Transformation der Verwaltung** auf ein neues Level hebt – **menschenzentriert, rechtskonform und föderalverträglich**. Das GGCL-Konzept reagiert auf die dringenden Defizite, die sich in den letzten Jahren offenbart haben: schwindendes Bürgervertrauen, quälende Langsamkeit und Komplexität administrativer Abläufe, sowie der Rückstand in der E-Government-Umsetzung<sup>21 22</sup>.

Durch den klugen Einsatz von KI in Form eines föderalen Netzwerks gelingt das, woran bisherige Insellösungen gescheitert sind:

- **Bürgeranliegen werden ganzheitlich behandelt**, unabhängig von den internen Zuständigkeiten. Die Verwaltung spricht mit einer Stimme – verlässlich nach dem Motto „*Einer für alle*“, aber ohne dabei Zentralismus zu verfallen.
- **Informationen sind sofort verfügbar** und stimmen immer. Widersprüchliche Auskünfte gehören der Vergangenheit an, ebenso das ping-pong zwischen Ämtern. Der Bürger hört „*Ja, das geht – und so machen Sie es*“ anstatt „*Dafür bin ich nicht zuständig*“.
- **Die Mitarbeiter werden entlastet** und können sich auf die Fälle konzentrieren, wo ihr menschliches Urteilsvermögen gefragt ist: komplexe Lebenssituationen, Ausnahmen, Beratung mit Empathie. Routinefragen klärt die KI, die kniffligen Dinge der Mensch – in Summe steigt die Effektivität und Zufriedenheit auf beiden Seiten.
- **Rechtsstaat und Datenschutz bleiben gewahrt**: Anders als der pauschale Ruf „Digitalisierung um jeden Preis“ es befürchtbar macht, setzt GGCL Digitalisierung *mit* rechtlicher Substanz um. Jede KI-Aktion ist prüfbar und begründet<sup>23</sup>, jede Datenweitergabe streng abgegrenzt und protokolliert. Damit wird Vertrauen geschaffen: Bürger können die automatisierten Prozesse akzeptieren, weil sie transparent und nachvollziehbar sind. Und Behörden können sich darauf verlassen, dass die KI nichts Tut, was sie nicht dürfe – sie ist ein regelgebundener Assistent, kein freistilentscheidender Roboter.
- **Die Servicekultur der Verwaltung verbessert sich drastisch**: Anstatt gebetsmühlenartig Serviceversprechen zu formulieren, liefert man konkrete Ergebnisse. War vor GGCL z.B. das Einhalten von Servicegarantien (Antwort innerhalb von X Tagen) oft ein Problem, stellt nach GGCL die weit überwiegende Zahl

---

<sup>21</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

<sup>22</sup><https://www.iwkoeln.de/en/studies/klaus-heiner-roehl-the-status-at-the-target-date-of-the-online-access-act-at-the-beginning-of-2023.html>

<sup>23</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

an Anfragen gar keine Tagefrist mehr dar, sondern wird in Echtzeit gelöst. Bürgerzufriedenheitswerte werden das widerspiegeln. Auch **Unternehmen** profitieren enorm: Weniger Bürokratieaufwand und schnellere Genehmigungen bedeuten spürbare wirtschaftliche Entlastung<sup>24</sup>.

Es kann erwartet werden, dass mit fortschreitender GGCL-Implementierung das Vertrauen in staatliche Institutionen wieder steigt (zur Erinnerung: es war zuletzt nur 27%<sup>25</sup>, ein Tiefpunkt). Wenn der Staat zeigt, dass er bürgerorientiert modernisiert, bietet das einen Gegenentwurf zum Narrativ der Handlungsunfähigkeit. Gleichzeitig machen die gewonnenen Effizienzen Kapazitäten frei, z.B. um zwingende Zukunftsaufgaben (Klimaanpassung, Infrastruktur, Bildung) besser zu bewältigen – denn Verwaltungsmitarbeiter verbringen weniger Zeit mit Papierkram und können mehr zur Lösung solcher Aufgaben beitragen.

**Chancen und Risiken:** Natürlich birgt ein so großes Projekt auch Herausforderungen. Technisch muss alles robust funktionieren; die Datenschutzversprechen müssen in der Praxis absolut eingehalten werden (ein Skandal könnte Vertrauen zerstören). Die menschliche Komponente – also, werden alle Beschäftigten mitziehen? – braucht ständige Aufmerksamkeit. Und man muss aufpassen, dass Nicht-Digitalaffine nicht plötzlich abgehängt werden (aber durch Multi-Kanal-Ansatz ist dem vorgebeugt). Das GGCL-Framework hat diese Risiken aber antizipiert und Mechanismen eingebaut, sie zu managen (Pilotphasen, Oversight, etc.). **Willensbekundungen allein reichen nicht**, die Umsetzung erfordert langen Atem und Adoptionsbereitschaft. Doch der Fahrplan steht.

Als Ausblick lässt sich sagen: **Deutschland schlägt mit GGCL ein neues Kapitel auf** in der öffentlichen Verwaltung. Es kombiniert die bewährten Grundprinzipien (Rechtsstaatlichkeit, Föderalismus) mit modernster KI-Technologie zu einem Verwaltungssystem, das bürgerfreundlicher, effizienter und lernfähiger ist als je zuvor. Gelingt die Umsetzung, wird Deutschlands Verwaltung vom “Warnbeispiel” in Sachen analoger Bürokratie zu einem **Vorbild für KI-gestützte Governance im demokratischen Kontext**. Es zeigt, dass Digitalisierung nicht zwangsläufig Zentralisierung und Kontrollverlust bedeuten muss, sondern im Gegenteil, wenn richtig gemacht, **Freiheit und Selbstbestimmung sogar stärken** kann – denn informierte Bürger sind ermächtigte Bürger.

GGCL stellt sicher, dass die *digitale Transformation im Verwaltungshandeln kein Selbstzweck* ist, sondern dem ultimativen Ziel dient: **Dem Bürger und der Gesellschaft bestmöglich zu dienen**. Damit verbindet es technologische Innovation mit dem öffentlichen Auftrag. In ein paar Jahren, wenn ein neu in Berlin angekommener Bürger beispielsweise auf seinem Handy

---

<sup>24</sup><https://www.ifo.de/en/press-release/2024-11-14/bureaucracy-germany-costs-146-billion-euros-year-lost-economic-output>

<sup>25</sup><https://www.dw.com/en/germans-trust-in-state-institutions-hits-new-low/a-66570660>

in englischer Sprache sofort alle Schritte erfährt, um Wohnung, Anmeldung, Steuer und vielleicht Hundelizenz zu regeln – und das korrekt und stressfrei – wird sichtbar: Dieses ehemals utopisch scheinende Niveau an Service wurde durch eine kluge, koordinierte Anstrengung erreicht.

Deutschland beweist mit GGCL, dass sogar in einem komplexen föderalen System „*Digitale Verwaltung*“ groß gedacht und erfolgreich implementiert werden kann. Administrative Auskünfte und Prozesse, die früher quälend waren, werden so einfach wie eine Online-Bestellung. Der Staat wird für die Bürger **greifbar und hilfreich** in ihrem Alltag, nicht als Hindernis. Und all dies, ohne die Essentials – Datenschutz, Rechtskontrolle, Föderalbalance – preiszugeben. Im Gegenteil: Diese Essentials werden durch die neue Technik **effektiv unterstützt** (z.B. lückenlose Rechtsbegründungen, automatisch protokollierter Datenschutz).

Kurz: GGCL schafft **eine Verwaltung, die den Bürger in den Mittelpunkt stellt**, dabei die Regelbindung streng einhält und modernste KI intelligent nutzt. Damit ist es ein nachhaltiger Ordnungsrahmen, der die deutsche Verwaltung ins 21. Jahrhundert katapultiert und als lebendes System stetig weiter dazulernt. Es ist keine kurzfristige Reform, sondern ein neues **Betriebssystem für den deutschen Staatsapparat** – innovativ und dennoch zuverlässig – zum Wohle aller.