

Jobcenter.digital in der Beratungspraxis: Potentiale, Erfahrungen, strukturelle Probleme und Forderungen

Bündnis menschenwürdiges Existenzminimum
„Jobcenter.digital – vertane Chance oder Zukunft der digitalen
Sozialleistungen?“

10. Februar 2026, 15:00 bis 17:00 Uhr

Nils Wohltmann (Sozialarbeiter)

Übersicht jobcenter.digital in der Beratungspraxis

- 1) Potentiale und verpasste Gelegenheiten
- 2) Erfahrungen mit jobcenter.digital, Jobcenter App und BA-mobil App
- 3) Strukturelle Probleme des digitalen Angebots der BA
- 4) Forderungen an das digitale Angebot der BA

1) Potentiale und verpasste Gelegenheiten

Potentiale

- Bescheide sind vollständig digital hinterlegt
- Zugriff auf Unterlagen von überall
- Erreichbarkeit auch ohne funktionierende Postanschrift
- digitales Hochladen von Unterlagen möglich
- Digitalisierung kann Antragsverfahren beschleunigen
- Personal kann flexibel arbeiten
- Fachkräftemangel könnte kompensiert werden

Verpasste Gelegenheiten

- Nutzung setzt neues digitales Endgerät und Kenntnisse voraus
- Jobcenter-App hat sehr geringe Akzeptanz (siehe Bewertung: 2,8 Sterne)
- Funktionalität wie beim Online-Banking ist nicht gegeben – Anmeldeverfahren und Nutzung zu kompliziert
- Personal muss viele Daten verarbeiten und digital korrekt abspeichern
- Digitalangebote sind eher auf Bedarfe der E-Akte und Behördenabläufe angepasst – nicht auf Kund*innen
- keine höhere Transparenz für Kund*innen

Folge: Verlust von Vertrauen in digitale Angebote – Rückzug einiger Kund*innen

Erfahrungen in der Praxis

a) Ersteinrichtung:

- 2-Faktor-Authentifizierung (TOTP) führte zur Sperrung zahlreicher Konten bei jobcenter.digital
- (Erst-)Einrichtung mit Passkey oder Authentifikator-App überforderte viele Kund*innen
- 3-Schritte-Anmeldung (Account, 2-Faktor-Authentifizierung und Profil-Code) ist hohe Hürde
- bei Einrichtung auf Passkey Nutzung nur auf einem Gerät möglich (kein Einloggen auf anderen Geräten möglich) – Ausnahme: Passkey auf mehreren Geräten synchronisiert
- keine Empfehlung einer Authentifikator-App durch Jobcenter (unterschiedliche Angaben dazu, ob dies geplant ist – evtl. wäre BA-Authentifikator-App Sicherheitsrisiko)
- kein Wahlrecht: bei Zustimmung zu digitaler Kommunikation keine Post mehr (soll wohl geändert werden)
- bei Verlust/Beschädigung des Geräts (i.d.R. Smartphones) Zurücksetzen der Zugangsdaten erforderlich: nicht jede Person im Jobcenter kann Passkey zurücksetzen
- ohne Digitalgerät kein Zugang Bescheiden/Anschriften: bei kaputten Smartphone Mitteilung nötig, ansonsten wird Zugang durch Mitteilung per Email fingiert (Versagung droht)
- Kund*innen mit geringer digitaler Kompetenz sind auf Hilfe angewiesen und können sich nach Ersteinrichtung nicht mehr selbst helfen
- technische Hotline der BA ist sehr schwer zu erreichen

2) Erfahrungen mit jobcenter.digital, Jobcenter App und BA-mobil App (Teil 2)

Erfahrungen in der Praxis:

b) Nutzung Jobcenter App und jobcenter.digital

- nur bei Anmeldung in der Arbeitsvermittlung ist App funktionstüchtig („Bug“ in der App unbekannt)
- Jobcenter-App keine eigene Anwendung: ständiges Springen zwischen App-Ebene und Browser-Ebene (Betroffene loggen sich aus Versehen aus, wenn sie eigentlich die Browser-Ebene schließen wollen)
- Hochladen von Dateien erfolgt über virtuellen pdf-Drucker, um keine Schad-Software hochzuladen: erlaubt sind nicht alle Dateiformate (nur pdf, jpg, png, bmp)
- Probleme beim Hochladen: passwortgeschützte pdf-Dateien (z.B. Lohnabrechnungen) und Dateien über 7,5 MB werden verweigert (Mietverträge, BK-Abrechnung und Kontoauszüge müssen gestückelt werden)
- Fehlermeldung bei Anträgen, wenn keine Nachweise angehängt werden (kleines Häkchen: „reiche Unterlagen nach“ wird oft übersehen, kein Hinweis darauf – Antragstellung stockt deswegen)
- Widersprüche ohne Bund.ID-Anmeldung werden digital nicht anerkannt werden (Urheberschaft sei unklar)
- 3 Kommunikationswege auf Account: „Leistungspostfach“, „Vermittlungspostfach“ und „Bescheid und Nachweise“ (Betroffene wissen oft nicht, wo was abgelegt wird - daher werden Dinge übersehen)
- bei Umzug ist digitales Angebot schwierig, da neues Jobcenter manuell ausgewählt werden muss
- Stand des Antragsverfahren kann nicht nachverfolgt werden: Reaktionen der Jobcenter folgen der Logik der „Aufforderungen zur Mitwirkung“ wie zu Papierzeiten
- Ende Februar 2026 sollen Accounts für Bevollmächtigte möglich sein (z.B. Verwandte) – Accounts für gesetzliche Betreuer sind in Planung – Beratungsstellen sind völlig von jobcenter.digital ausgeschlossen
- Nutzung von jobcenter.digital nicht intuitiv wie Onlinebanking oder andere Apps

2) Erfahrungen mit jobcenter.digital, Jobcenter App und BA-mobil App (Teil 3)

Erfahrungen in der Praxis:

c) Nutzung BA-mobil App

- nur bei Anmeldung in der Arbeitsvermittlung ist App funktionstüchtig (gleicher „Bug“)
- BA-mobil App einfacher zu bedienen (drei Icons unten: Aktentasche, Geldschein, Kopf), da für ALG konzipiert und länger in der Erprobung gewesen (Bewertung 3,6 Sterne)
- deutlich weniger Wechsel in die Browser-Ebene bei BA-mobil App (Termine und Bescheide/Anschriften können innerhalb der App eingesehen werden – ohne Sprung in Browser-Ebene)
- dennoch: keine Bewerbung der BA-mobil App in den Jobcenter-Eingangszonen

d) Tendenz zum Digitalzwang:

- Nutzung der Postfächer seit November 2024 nur bei Zustimmung zur genereller Digitalkommunikation
- viel zu wenig Angebote, Betroffene digital fortzubilden (generelles Problem auch bei Bund-ID usw.)
- Auslagerung der digitalen Unterstützung an Maßnahmeträger anstatt in den Jobcentern selbst
- Sozialberatung kann Einführung in Nutzung digitaler Angebote nicht leisten
- zunehmende Abschottung der Eingangszonen: Scanner und Abgabe von Papier werden eingeschränkt/abgeschafft, Fax-Nummern schwer zu erreichen, Email-Adressen eingestellt
- Email-Verschlüsselung, die BA erlaubt, wird nicht einmal angeboten
- teilweise suggestive Anschriften durch Jobcenter, dass nur digitale Anträge möglich seien

3) Strukturelle Probleme des digitalen Angebots der BA

Strukturelle Probleme des digitalen Angebots der BA

- Zustimmung zur rein digitalen Kommunikation seit dem 14.11.2024 völlig ohne Not entstanden
- offensichtlich zu große Eile bei Einführung der Jobcenter App - zu geringe Testphase
- keine Mehrsprachigkeit / Barrierefreiheit in dem Angebot (bislang unklar, ob dies geplant wird) – Übersetzung über Browser bislang einzige Option
- an der Weiterentwicklung der digitalen Angebote arbeitet kein Team kontinuierlich, sondern viele projektbezogene Teams (was der Nutzung anzumerken ist)
- „paternalistische“ Haltung der Behörden zur Nutzung der Digitalangebote (sinngemäß: „Wer Online-Banking macht, kann auch die Digitalangebote nutzen“)
- digitale Bearbeitung nicht immer effizienter: e-Akte muss korrekt bedient werden (KI hilft da nicht)
- fehlende digitale Teilhabe in der BRD ist ein Grundproblem, das auch jobcenter.digital hat (digital weniger affine Menschen werden nicht abgeholt)
- derzeit sind etwa 50 % der Anträge schon digital (fraglich, ob mehr als 60 bis 70 % Digitalangebot nutzen können)
- fehlende aktuelle digitale Geräte: Was sollen Menschen mit alten Mobiltelefonen machen? Wer bezahlt die digitalen Endgeräte? **(im Regelbedarf dafür enthalten: 4,34 Euro im Monat)**
- Entwicklung der digitalen Angebote komplett ohne Erfahrungen von Sozialberatungen freier Träger
- Digitalprodukte der BA entlasten Verwaltungskostenbudgets (lokale Lösungen waren sehr teuer) – daher Forcierung Nutzung
- Maßnahmeträger verdienen Geld damit, Nutzung von Online-Angeboten zu unterstützen (Abhängigkeit der Betroffenen von Maßnahmeträgern zur Nutzung des Digitalangebots droht)

4) Forderungen an das digitale Angebot der BA

Forderungen an das digitale Angebot der BA

- 1) analoge Zugangswege müssen erhalten und ausgebaut werden (z.B. durch Scanner in den Eingangszonen, die direkt in die digitale Akte scannen [für große Datenmengen], persönliche Abgabe mit Eingangsbestätigung, Briefkasten)
- 2) Wahlfreiheit statt Digitalzwang: Nutzende sind von den Vorteilen zu überzeugen, um digitale Nutzung zu erhöhen (kein Kostendruck)
- 3) Erreichbarkeit und Unterstützung durch digitalen Support für Ersteinrichtung und Nutzung der Digitalangebote (telefonisch, persönlich vor Ort, online usw.)
- 4) Vernetzung mit kommunalen Behörden zur Sicherung digitaler Teilhabe (Bund-ID erklären und einrichten)
- 5) Wahlfreiheit der Kommunikation (kein „entweder digital oder analog“) - Digitale Angebote sind zusätzlich, nicht ersetzend
- 6) Transparenz bei Antragstellung (Status der Bearbeitung online einsehbar)
- 7) Mehrsprachigkeit der digitalen Antragstellung / weitere Hilfen in einfacher Sprache
- 8) freie Träger benötigen die Möglichkeit Unterlagen und Anliegen an die Jobcenter weiterzuleiten, ohne als Bevollmächtigte auftreten zu müssen (Email-Verschlüsselung oder Portal-Zugang)
- 9) freie Träger brauchen vollfunktionsfähige Dummys von jobcenter.digital Account, um sich mit der Bedienung vertraut machen zu können
- 10) digitales Angebot sollte mit der freien Wohlfahrtspflege gemeinsam ausgebaut werden, da dort Kenntnisse der Nutzenden vorhanden sind

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!