eGovernment-Wettbewerb

Auszeichnung für Digitales Jobcenter

[23.09.2026] Digitale Verwaltungsangebote kämpfen mitunter mit geringen Nutzungszahlen. Dass gezielte Verbesserungen Abhilfe schaffen, zeigt ein gemeinsames Projekt von Bundesarbeitsministerium und Bundesagentur für Arbeit. Anträge des Jobcenters wurden untersucht und überarbeitet – und steigerten die Nutzungsquote.

Beim nationalen eGovernment-Wettbewerb haben das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und die Bundesagentur für Arbeit mit dem gemeinsamen Projekt „Digitales Jobcenter“ den dritten Platz erreicht. Ausgezeichnet wurde das Projekt für seinen Ansatz, die Grundsicherung durchgängig digital zu denken – und dies konsequent aus Sicht der Nutzenden. Der eGovernment-Wettbewerb zeichnet Projekte aus, die die digitale Transformation von Verwaltung und öffentlichem Sektor voranbringen. Dabei wählte eine unabhängige Fachjury aus 56 eingereichten Projekten die Finalisten in vier Kategorien aus. Das „Digitale Jobcenter“ erreichte den dritten Platz in der Kategorie „Kundenzentrierte Verwaltungsprozesse von Anfang bis Ende (E2E) neu gedacht“.

Digitale Angebote stärker nutzen

Über das Online-Portal jobcenter.digital können Bürgerinnen und Bürger Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende online beantragen. Die digitalen Angebote werden bislang jedoch unterschiedlich stark genutzt. Das gilt auch für den Hauptantrag und den Weiterbewilligungsantrag. Genau hier will das „Digitale Jobcenter“ ansetzen.
Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Bundesagentur für Arbeit führten das Projekt von Ende 2024 bis Dezember 2025 gemeinsam mit acht Jobcentern durch. Ziel war es, herauszufinden, welche Hürden einer stärkeren Nutzung der digitalen Anträge entgegenstehen und mit welchen Maßnahmen sie abgebaut werden können. Dazu wurden zunächst die Abläufe vor Ort untersucht und Herausforderungen in den Bereichen Organisation, Recht und Technik identifiziert.

Hürden gezielt abbauen

Auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse entwickelten interdisziplinäre Teams 35 Maßnahmen. 13 davon wurden in den beteiligten Jobcentern erprobt und anschließend evaluiert. Die Maßnahmen setzen an unterschiedlichen Stellen an: bei der Befähigung und internen Kommunikation in den Jobcentern, bei Beratung und Prozessen sowie bei Technik und externer Kommunikation. Damit wurde nicht nur der einzelne Online-Antrag betrachtet. Ziel war es, die Grundsicherung aus Sicht der Nutzenden durchgängig digital zu denken.

Online-Nutzung deutlich gesteigert

Die Erprobung zeigt messbare Ergebnisse. In den teilnehmenden Jobcentern konnten die durchschnittlichen Online-Nutzungsquoten seit Beginn der Erprobung beim Hauptantrag um 19 Prozent und beim Weiterbewilligungsantrag um 32 Prozent gegenüber dem Bundesdurchschnitt gesteigert werden (Stand: Oktober 2025). Die Erkenntnisse aus dem Projekt werden nun weiter genutzt: Im Folgeprojekt

„Digitales Jobcenter 2.0“ werden sie bundesweit allen Jobcentern zur Verfügung gestellt. Das Projekt läuft noch bis Dezember 2027.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Arbeitsagentur, BMAS, E-Government-Wettbewerb, Jobcenter