

Eine Leistung, ein Prozess: Grundsicherung Ende-zu-Ende digital beantragen Digitales Jobcenter 1.0

6. Juli 2026

Vorgestellt von

Sophia Bückner
(Bundesministerium für
Arbeit und Soziales)

Michael Bösingher-Schmidt
(Bundesagentur für Arbeit)

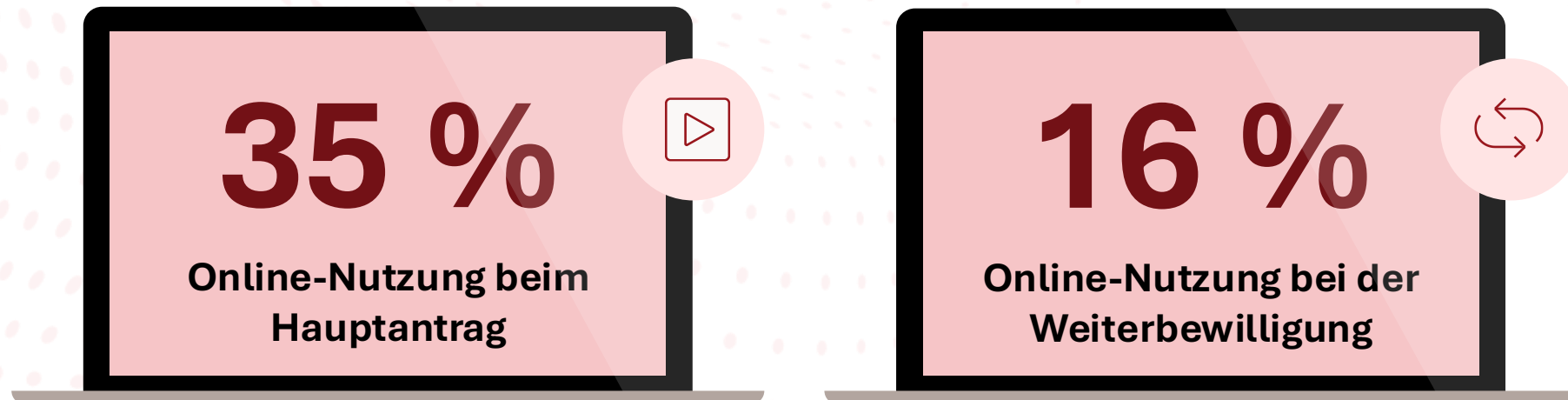
Vorbereitet für

**Finalistentage
eGovernment Wettbewerb
2026**



Kategorie 2: Kundenzentrierte Verwaltungsprozesse von Anfang bis Ende (E2E) neu gedacht

Seit 2022 lässt sich Grundsicherung online beantragen – doch die Nutzungsquoten von jobcenter.digital sind noch ausbaufähig.

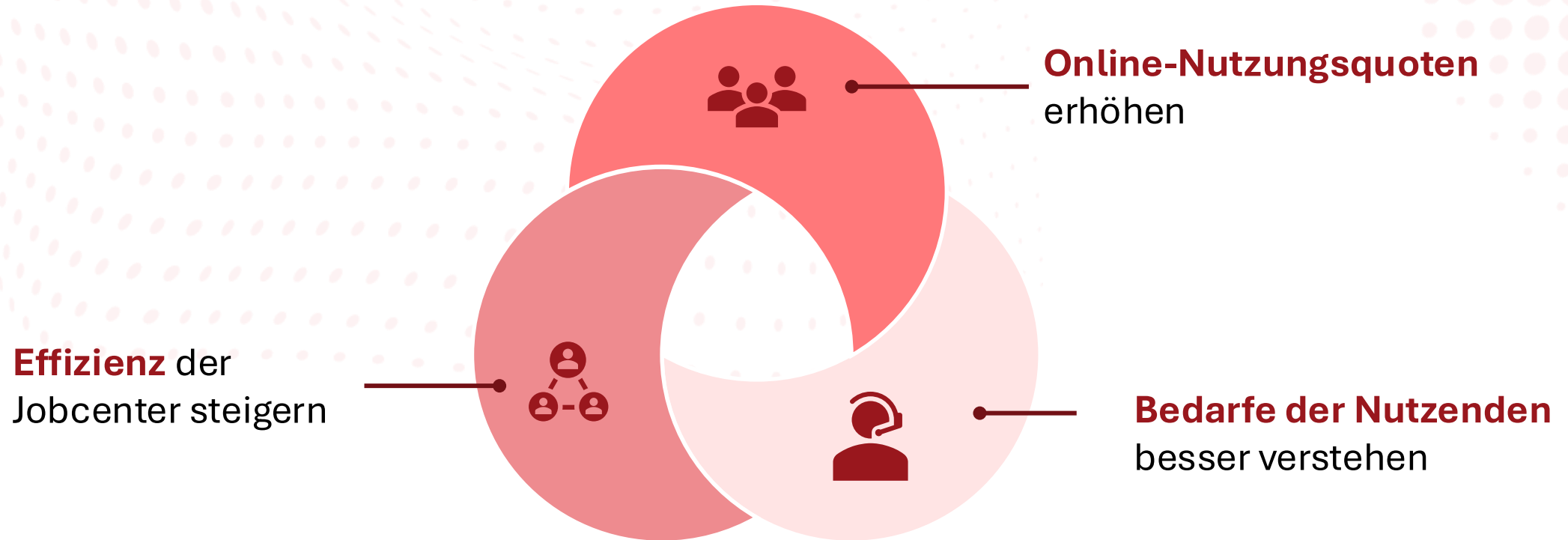


... im Januar 2025.

Drei Ziele – Eine Mission: Digital First wirklich leben.



Das Vorhaben **Digitales Jobcenter 1.0** denkt Grundsicherung **von Anfang bis Ende aus Sicht der Nutzenden digital** – von der ersten Orientierung bis zur Weiterbewilligung.



Kundenzentrierung von Anfang bis Ende gelingt durch die konsequente Einbindung aller Beteiligten.

Drei Organisationen



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Bundesagentur
für Arbeit

Jobcenter



8 Erprobungs-Jobcenter



6 Impulsgeber-Jobcenter

Ein iteratives Vorgehen

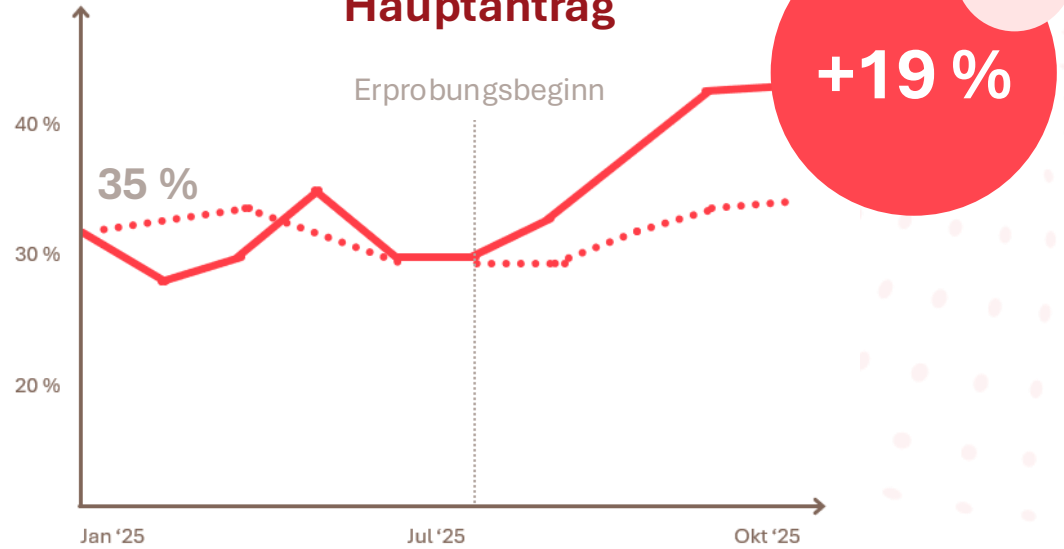
- 8 Besuche in Jobcentern vor Ort
- 68 identifizierte Herausforderungen
- 35 erarbeitete Maßnahmen
- 13 erprobte Maßnahmen
- 30 Coaching-Einheiten
- 14 vernetzte Jobcenter

Ein kundenzentrierter Prozess

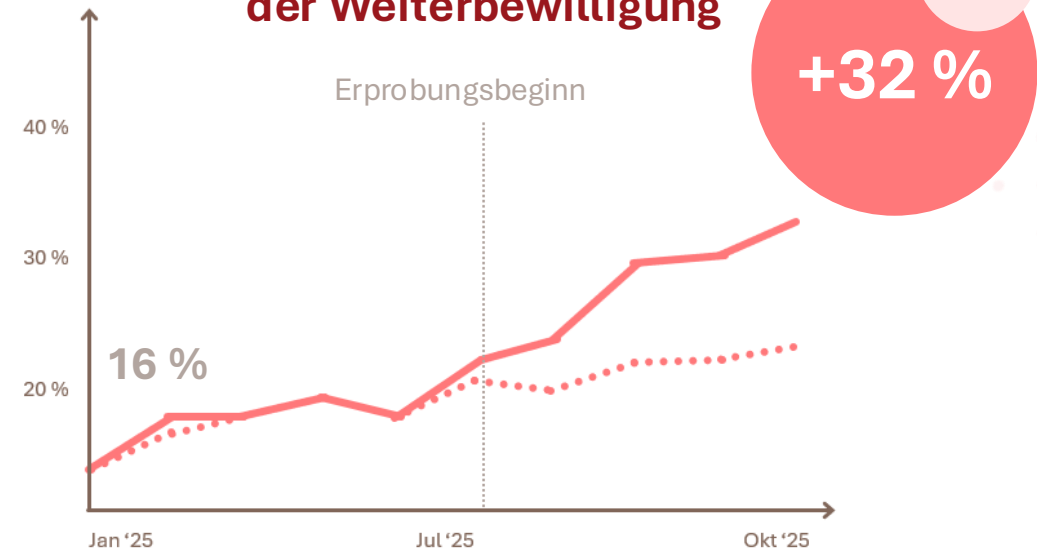
- ✓ Konsequent digitale Abläufe
- ✓ Optimierte Ausstattung & externe Kommunikation
- ✓ Befähigte Mitarbeitende

Unser Ansatz wirkt: Die Online-Nutzungsquoten in den Erprobungs-Jobcentern steigen in kürzester Zeit deutlich.

Online-Nutzungsquote im Hauptantrag



Online-Nutzungsquote in der Weiterbewilligung



Wir bewegen uns in großen Schritten zur Ende-zu-Ende-Digitalisierung.



**Ende-zu-Ende
digitalisierte
Prozesse**



**Vereinfachter
Zugang zur
Grundsicherung**



**Entlastung der
Mitarbeitenden**



**Übertragbares
Modell mit
Potenzial für KI-
Einsatz**

Die Jobcenter können Digitalisierung langfristig leben und nachnutzen – dank der Werkzeuge zur nachhaltigen Veränderung.

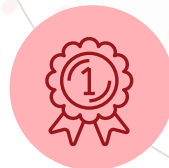


Digitales Jobcenter 2.0 – Von der Blaupause zur Bundesstrategie.

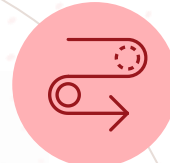
Vernetzung von über **400 Jobcentern** für kontinuierlichen Wissenstransfer und Austausch



Priorisierung und Umsetzung der wirksamsten Maßnahmen in weiteren Jobcentern



**Digitalisierte
kundenzentrierte
Ende-zu-Ende
Grundsicherung**



Vereinheitlichung des Kundenzugangs in einem bundesweiten **Referenzprozess** für klare, einheitliche Abläufe



Identifizierung eines **KI-Anwendungsfalls** zur Unterstützung von Mitarbeitenden & Nutzenden

Digital First in den Jobcentern? Mehr als nur ein Versprechen – sondern gelebte, messbare Praxis.

*Die Unterstützung war toll. Man wird als
Vorreiter wahrgenommen!
- Digi-Verantwortliche eines Jobcenters -*

**Grundsicherung nicht nur digitalisieren.
Sondern konsequent neu denken.
Von den Nutzenden, für die Nutzenden.**

*Ich bin ein großer Fan des Vorhabens und
mache überall Werbung dafür.
- Geschäftsführer eines Jobcenters -*

Vielen Dank!

Sophia Bückner

Bundesministerium für Arbeit und Soziales, IIa4
sophia.bueckner@bmas.bund.de

Michael Bösingher Schmidt

Bundesagentur für Arbeit, IT-G2
michael.boesinger-schmidt@arbeitsagentur.de

