

Antwort der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Cansin Köktürk, Janine Wissler,
Doris Achelwilm, weiterer Abgeordneter und der Fraktion Die Linke
– Drucksache 21/6621 –**

Onlinedienste der Bundesagentur für Arbeit und Eingangszonen in Jobcentern – Nutzerfreundliche Ausgestaltung analoger und digitaler Zugangswege zu Leistungen

Vorbemerkung der Fragesteller

„Unsere Kunden erwarten heute digitale Angebote, die nicht nur komfortabel, sondern sicher sind. Mit dem konsequenten Ausbau unserer Online-Services gehen wir diesen Weg weiter – zur Beschleunigung der Abläufe und zum Schutz der Daten. So schaffen wir bessere Voraussetzungen für eine moderne, verlässliche Beratung.“ So beschreibt der Vorsitzende der Geschäftsführung der Bundesagentur für Arbeit (BA), Andreas Wegner, die Umstellung ihrer Dienste auf digitale Angebote. Doch die genaue Ausgestaltung dieser digitalen Angebote bringt aus Sicht der Leistungsberechtigten nicht nur „Komfortabilität“, sondern auch weitere Hürden mit sich – wie beispielsweise die Abschaffung der Erreichbarkeit per E-Mail.

Andere Hürden treten schon bei der digitalen Beantragung von Leistungen auf, etwa Probleme bei der Authentifizierung für die Einrichtung eines Jobcenter-Digital-Accounts. Auch die neue Authentifikator-App der BA wird größtenteils negativ bewertet.

Kundinnen und Kunden ohne die nötige Digitalkompetenz können dadurch überfordert werden und bekommen aufgrund der eingeschränkten Erreichbarkeit der technischen Hotline der BA nur selten tatsächliche Hilfe. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jobcenter haben selber keinen Einblick in die gesamte Funktionsweise der Jobcenter-Digital-Accounts, da Accounts nur bei Stellung eines Antrags vollumfänglich nutzbar sind.

Viele der angesprochenen technischen Hürden und Probleme könnten abgebaut werden, indem die BA ihre Onlinedienste häufiger evaluiert und Fehler schneller behebt. In anderen Fällen ist persönliche Unterstützung notwendig.

Neben diesen rein technischen Problemen berichten Jobcenter-Kundinnen und Jobcenter-Kunden zudem von einer zunehmenden Abschottung der Eingangszonen. Persönliche Ansprechpersonen würden zunehmend fehlen, eine Anmeldung sei nur an QR-Scannern möglich, und auch die persönliche Abgabe von Papieren werde abgelehnt. Menschen, die beispielsweise über wenig Digitalkompetenz verfügen oder denen schlicht die entsprechenden technischen Geräte fehlen, werden dadurch massiv benachteiligt.

Vorbemerkung der Bundesregierung

Die Antworten der Bundesregierung beziehen sich ausschließlich auf Jobcenter in Form der gemeinsamen Einrichtungen (gE). Zu Jobcentern in Form von zugelassenen kommunalen Trägern (zkT) liegen der Bundesregierung keine Informationen vor. Die Aufsicht über die zugelassenen kommunalen Träger haben die Länder.

1. Gibt es einen kontinuierlichen Austausch zwischen der Bundesregierung und der Bundesagentur für Arbeit über die Weiterentwicklung der Onlinedienste?

Die Bundesregierung und die Bundesagentur für Arbeit (BA) stehen in einem kontinuierlichen Austausch zur Weiterentwicklung der Onlinedienste.

2. Teilt die Bundesregierung die Auffassung der Fragestellenden, dass bei der Gewährung angemessener digitaler und analoger Zugangswege zur Grundsicherung für Arbeitsuchende Handlungsbedarf auf Bundesebene besteht?

Der Bundesregierung ist die Gewährung zielgruppenadäquater, digitaler Zugangswege zur Grundsicherung für Arbeitsuchende ein wichtiges Anliegen. Eine nutzendenzentrierte Ende-zu-Ende-Digitalisierung der Verwaltungsabläufe ist zwingende Voraussetzung für eine schnelle Antragsbearbeitung und gute Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern. Gleichzeitig sollen analoge Zugangswege erhalten bleiben. Aus einer Nutzung dieser bisherigen Zugangswege sollen sich keine rechtlichen Nachteile für Arbeitsuchende ergeben. Aufgrund der schnellen technologischen Entwicklung und der steigenden Anforderungen der Nutzenden müssen digitale Zugangswege kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Aufgrund der Verwaltungsstruktur in der Grundsicherung für Arbeitsuchende ist es erforderlich, digitale Zugangswege behördenübergreifend (Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), BA, gE) weiterzuentwickeln. Die BA stellt den gE für einen Großteil ihrer Verwaltungsabläufe IT-Verfahren zur verpflichtenden Nutzung zur Verfügung. Im Übrigen entscheidet über die Organisation der gE nach § 44 c Absatz 2 des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch (SGB II) die Trägerversammlung. Dementsprechend obliegt der Trägerversammlung die Entscheidung über die organisatorische Ausgestaltung digitaler und analoger Zugangswege in der jeweiligen gE vor Ort. Dies schließt neben der Priorisierung von Zugangswegen insbesondere die Ausgestaltung von IT-Verfahren ein, die dezentral durch die gE umgesetzt werden.

Das BMAS steht in einem kontinuierlichen Austausch mit der BA und den gE, um digitale Zugangswege weiterzuentwickeln. Im Zuge des Vorhabens „Digitales Jobcenter 1.0“ hat die Bundesregierung in Zusammenarbeit mit der BA und teilnehmenden gE erprobt, ob und inwieweit die vorrangig elektronische Beantragung von Grundsicherungsgeld zielgruppenadäquat umgesetzt werden kann. Basierend auf einer Ist-Analyse in teilnehmenden gE wurden Maßnahmen zur Steigerung der Nutzung von Onlineangeboten konzipiert, erprobt und evaluiert. Dabei waren insbesondere jene Maßnahmen erfolgreich, welche die Prozesse in den Jobcentern auf den Digital-First-Ansatz ausrichten. Neben einem begleiteten Registrierungsprozess gehören hierzu auch die Befähigung der Beschäftigten sowie prozessuale Umstrukturierungen in den Eingangszonen. Im Ergebnis konnte die Onlinenutzung in den teilnehmenden gE erheblich gesteigert werden. Im Schnitt lagen die Onlinenutzungsquoten der entsprechenden gE zum Zeitpunkt der Maßnahmenerprobung 30 Prozent über dem Bundesdurchschnitt

aller gE. Aktuell wird im Vorhaben „Digitales Jobcenter 2.0“ die Übertragung der Ergebnisse des Vorhabens „Digitales Jobcenter 1.0“ auf alle Jobcenter im Bundesgebiet geprüft.

3. Wie ist die organisatorische Zuständigkeit in der Bundesagentur für Arbeit für die Entwicklung von Onlinediensten geregelt, und welche personelle Kontinuität ist in diesem Arbeitsbereich gewährleistet?

Die Entwicklung und der Betrieb der Onlinedienste sind im Bereich IT-D1 „Digitalisierung Kundenkernprozesse“ der Zentrale der BA und im Geschäftsbereich „Kunden“ des IT-Systemhauses der BA verortet. Die Inhalte der Onlinedienste werden von den jeweilig betroffenen Fachbereichen der Zentrale der BA fachlich verantwortet.

Für die Gewährleistung der Kontinuität der Bereitstellung der Onlinedienste in der IT setzt sich die BA entsprechende Ziele hinsichtlich der Stabilität und Performance. Das eingesetzte Personal wird kontinuierlich qualifiziert, um die (Weiter-)Entwicklung und den Betrieb der Onlinedienste auf Dauer zu gewährleisten.

Bei geplanten Umstrukturierungen innerhalb der IT achtet die BA darauf, dass es im Tätigkeitsfeld der Onlinedienste zu keinen Einschränkungen kommt. Dazu gehören insbesondere Vorgaben an das IT-Systemhaus der BA zum Testmanagement, dem Betrieb und dessen Monitoring.

4. Inwiefern wurde die Perspektive von Leistungsberechtigten bei der Entwicklung der Onlinedienste der Bundesagentur für Arbeit berücksichtigt?

Die Perspektive der Leistungsberechtigten bei der Entwicklung von Onlinediensten ist für die Bundesregierung von zentraler Bedeutung. Mit dem 13. SGB-II-Änderungsgesetz wurde die BA zur nutzendenzentrierten Ausgestaltung digitaler Angebote verpflichtet.

Die BA erhebt systematisch die Anforderungen von Leistungsberechtigten und berücksichtigt diese bei der Entwicklung und Weiterentwicklung ihrer Onlinedienste:

Zur niedrigschwelligen Erhebung von Erfahrungen der Nutzenden führt die BA „Rapid User Tests“ durch, die insbesondere bei kleineren Usability-Entscheidungen Erkenntnisse über zielgruppenadäquate Lösungen liefern.

Für die Entwicklung neuer IT-Lösungen führt die BA insbesondere moderierte Card-Sorting-Sessions oder Interviews durch, um umfassendes Feedback und tiefe Einblicke in die Bedürfnisse und Erwartungen der Nutzenden zu gewinnen. Im weiteren Verlauf des Entwicklungsprozesses ermöglicht die BA Leistungsberechtigten, Prototypen unter Einsatz von Eye-Tracking-Technologie zu testen, um deren Bedienbarkeit zu optimieren.

Im Zuge der Vorhaben „Digitales Jobcenter 1.0“ sowie „Digitales Jobcenter 2.0“ werden seit dem Jahr 2025 in interdisziplinären und behördenübergreifenden Arbeitsgruppen Maßnahmen zur Steigerung der der Onlinenutzung entwickelt. Dabei wird u. a. geprüft, inwieweit die Onlineantragstrecke basierend auf dem Feedback von Bürgerinnen und Bürgern verbessert werden kann.

5. Inwiefern werden Erfahrungen von Leistungsberechtigten, u. a. in Rezensionen der Onlinedienste, bei der Weiterentwicklung dieser Dienste berücksichtigt?

Die BA erhebt systematisch die Erfahrungen der Leistungsberechtigten mit Onlinediensten und nutzt diese Rückmeldungen, um ihre digitalen Angebote weiterzuentwickeln:

Rezensionen zu Onlinediensten werden über die entsprechende Feedbackkomponente der BA erhoben, die in den jeweiligen Dienst integriert ist. Darüber hinaus führt das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen der BA regelmäßig Befragungen der Leistungsberechtigten zu den Onlinediensten der BA durch. Die Ergebnisse werden durch die BA systematisch ausgewertet und fließen in die entsprechende Weiterentwicklung ein.

Im Zuge des Vorhabens „Digitales Jobcenter 2.0“ werden aktuell Rezensionen der Bürgerinnen und Bürger zu der Onlineantragstrecke analysiert, um daraus Bedarfe zur Verbesserung durch den Einsatz von KI (Künstliche Intelligenz) abzuleiten. Des Weiteren wurden in ausgewählten gE strukturierte Interviews mit Leistungsberechtigten durchgeführt, um Herausforderungen bei der Nutzung der Onlineantragstrecke zu identifizieren und hieraus Optimierungspotenziale für die Ausgestaltung der Onlinedienste abzuleiten.

6. Wie erklärt sich die Bundesregierung, dass die App BA-mobil im Google Play Store deutlich besser bewertet wird als die Jobcenter-App?

Bei den Anwendungen handelt es sich um unterschiedliche Produkte, die jeweils auf die Anforderungen verschiedener Personengruppen ausgerichtet sind. Während die BA-Mobil App auf die Arbeitslosenversicherung ausgerichtet ist, adressiert die Jobcenter-App Bürgerinnen und Bürger im Rahmen der Grundsicherung für Arbeitsuchende. Bereits aufgrund dieser unterschiedlichen fachlichen Zielsetzungen und Einsatzbereiche ist eine unmittelbare Vergleichbarkeit der Anwendungen und der hierzu abgegebenen Bewertungen nicht möglich. Zudem existiert die BA-Mobil-App bereits weitaus länger als die Jobcenter-App und wurde aufgrund dessen bereits in mehrfachen Iterationen weiterentwickelt.

Die Bewertungen der App-Angebote werden durch die BA ausgewertet, um die Apps weiterzuentwickeln. Der Großteil negativer Bewertungen zur Jobcenter-App bezieht sich auf die im Jahr 2025 verpflichtend eingeführte Mehrfaktorauthentifizierung (MFA) und auf die Nutzung von Link-outs auf Seiten im Fachportal der BA. Der letztgenannte Systembruch war in der Jobcenter-App aufgrund der Farbgestaltung präsenter als in der BA-Mobil-App, sodass erstgenannte häufiger negativ bewertet wurde. Die BA hat Maßnahmen umgesetzt, um die entsprechende Nutzendenerfahrung zu verbessern.

7. Wie hoch sind die Abbruchquoten bei der Onlinebeantragung von Grundsicherung für Arbeitsuchende (bitte, wenn möglich, nach unterschiedlichen verfügbaren Antragswegen differenziert angeben)?

Hierzu liegen der Bundesregierung keine Daten vor.

8. Kennt die Bundesregierung Berichte von Leistungsberechtigten über strukturelle Probleme bei der digitalen Antragstellung, etwa über
 - a) Probleme bei der Zwei-Faktor-Authentifizierung (Time-based One-Time Password (TOTP)), teilweise mit der Folge der Sperrung von Nutzerkonten,
 - b) Probleme bei der Einrichtung eines sogenannten Passkeys oder einer Authentifikator-App und die mit dem Passkey einhergehende beschränkte Möglichkeit, sich auf mehreren Geräten einzuloggen,

Die Fragen 8 bis 8b werden aufgrund des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet:

Der Bundesregierung sind Berichte von Bürgerinnen und Bürger über Anwendungsschwierigkeiten beim Registrierungs- und Authentifizierungsprozess im Fachportal der BA bekannt. Gründe sind u. a. Herausforderungen bei der erneuten Anmeldung im Fachportal nach bereits eingerichteter Registrierung, veraltete oder inkompatible Endgeräte sowie die fehlende technische Ausstattung (Smartphone) der Bürgerinnen und Bürger. Insbesondere die Einführung der verpflichtenden MFA durch die BA am 29. April 2025 in Folge eines IT-Sicherheitsvorfalls führte zu vermehrten Herausforderungen beim Registrierungs- und Authentifizierungsprozess.

Der Bundesregierung ist es ein wichtiges Anliegen, dass nutzendenfreundliche und zugleich sichere Zugangsmöglichkeiten zu Onlineangeboten bereitgestellt werden. Bei der Umsetzung von Onlineangeboten müssen beide Zielstellungen unter Beachtung der Rechtslage in Einklang miteinander gebracht werden.

Die MFA ist notwendig, um Identitätsmissbrauch besonders schützenswerter Daten zu verhindern. Das NIS-2-Umsetzungsgesetz verpflichtet die BA als besonders wichtige Einrichtung sogenannte Risikomanagementmaßnahmen umzusetzen. Dazu gehört auch die verpflichtende Verwendung von Lösungen zur MFA.

Um die Nutzung des Online-Zugangs rechtskonform und möglichst nutzendenfreundlich zu ermöglichen, wurde das Fachportal der BA mit einem zweiten Faktor abgesichert. Dementsprechend haben Bürgerinnen und Bürger zur Identifizierung und Authentifizierung im Fachportal neben der BundID die Wahl zwischen Passkey (biometrische Verfahren, wie z. B. ein Fingerabdruck), Time-based One-time Password (TOTP, zeitlich begrenztes Einmalpasswort) sowie seit April 2026 zusätzlich der BA-Secure-App.

Der Bundesregierung ist bekannt, dass TOTP an das Endgerät des Bürgers bzw. der Bürgerin gebunden ist. Dieser ist personengebunden und kann nicht übertragen werden. Dasselbe gilt auch für den gerätegebundenen Passkey. Bei Wechsel des Endgerätes (bspw. PC und Smartphone) ist eine erneute Einrichtung notwendig. Die physische Bindung des Passkeys an das jeweilige Endgerät ist notwendig, um einen hohen IT-Sicherheitsstandard gewährleisten zu können. Somit werden sensible Daten von Bürgerinnen und Bürgern vor unbefugten Zugriffen geschützt.

Die BA hat als Reaktion auf die Rückmeldungen der Bürgerinnen und Bürger kurzfristig die personellen Kapazitäten im technischen Support erweitert. Darüber hinaus wurde die BA-Secure-App als zusätzliche Anmeldevariante bereitgestellt, um den Registrierungsprozess weiter zu vereinfachen. Ferner wurden weitere Maßnahmen zur Optimierung der MFA identifiziert, die sukzessive umgesetzt werden. Hierzu zählen insbesondere Maßnahmen zur Verbesserung der Nutzendenfreundlichkeit, zur Weiterentwicklung der Self-Service-Angebote sowie zur Bereitstellung strukturierter und adressatengerecht aufbereiteter Informationen auf der Internetseite der BA. Ergänzend werden die Informations-

und Qualifizierungsangebote für die Beschäftigten weiterentwickelt, um diese für die Unterstützung der Nutzenden noch gezielter zu befähigen.

Darüber hinaus ist der Bundesregierung bekannt, dass viele gE die Bürgerinnen und Bürger vor Ort bei der Registrierung im Fachportal der BA und bei der Onlinebeantragung von Leistungen nach dem SGB II unterstützen.

- c) ein ständiges Springen zwischen der App-Ebene und der Browser-Ebene,

Im Hinblick auf die Jobcenter-App sind der Bundesregierung entsprechende Nutzendenberichte bekannt. Nutzendenzentrierte Onlineangebote sind der Bundesregierung ein wichtiges Anliegen.

Mit der Jobcenter-App wurde ein Onlineangebot entwickelt, das das Fachportal unter „jobcenter.digital“ ergänzt – beispielsweise können Bürgerinnen und Bürger vereinfacht Dokumente über das mobile Endgerät fotografieren und einreichen. Bei der Entwicklung der Jobcenter-App wurden wesentliche Funktionalitäten des Fachportals „jobcenter.digital“ nachgenutzt. Das „Springen“ zwischen App- und Browserebene ist auf Link-outs zurückzuführen, durch deren Anklicken die Nutzenden die Jobcenter-App verlassen, um „jobcenter.digital“ in einem Browser zu öffnen und die entsprechenden Funktionalitäten zu nutzen. Diese Konzeption führt zu einem Bruch bei der farblichen Abbildung des Onlineangebotes (App in blau, „jobcenter.digital“ in rot). Die Nutzung der Onlineangebote wird dadurch nicht beeinträchtigt.

Die Nachnutzung von Funktionalitäten des Fachportals „jobcenter.digital“ bei der Entwicklung der Jobcenter-App entspricht dem Zielbild der Bundesregierung, nutzendenzentrierte Onlineangebote unter Beachtung der Wirtschaftlichkeit und zügigen Bereitstellung zu entwickeln. Das Fachportal „jobcenter.digital“ umfasst eine Vielzahl an Onlineangeboten. Die native Entwicklung bereits bestehender Funktionalitäten in der Jobcenter-App hätte höhere finanzielle und personelle Aufwände verursacht, ohne die Nutzendenerfahrung wesentlich zu verbessern. Perspektivisch wären doppelte Aufwände für die Pflege und Anpassung der Funktionalitäten entstanden.

Im Übrigen wird auf die Antwort zu der Frage 6 verwiesen.

- d) Medienbrüche sowie

Als Medienbruch wird der Wechsel von einem auf ein anderes Medium in der Übertragungskette eines Informationsprozesses bezeichnet. Ein Medienbruch entsteht immer dann, wenn elektronisch erfasste Daten nicht durchgehend für folgende Prozesse weiterverarbeitet werden können. Ein häufiges Beispiel für einen Medienbruch ist das Ausdrucken von Onlineformularen, um diese händisch zu unterschreiben oder in Papierform einzureichen. Seit dem Jahr 2022 können Anträge auf Grundsicherungsgeld vollständig digital und medienbruchfrei gestellt werden. Dementsprechend sind der Bundesregierung keine Problemberichte zu Medienbrüchen im Zusammenhang mit der digitalen Antragsstellung bekannt.

- e) mangelnde Barrierefreiheit für blinde Menschen,
und welche Konsequenzen zieht sie daraus?

Onlineangebote werden gemäß der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) entwickelt und durch ein externes Unternehmen geprüft, bevor sie im Fachportal der BA bereitgestellt werden. Der Registrierungs- und Authentifizierungsprozess im Fachportal der BA wurde einschließlich der BA-Secure-App BITV 2.0-konform umgesetzt. Bürgerinnen und Bürger haben die

Möglichkeit, Barrieren über den dafür vorgesehenen Feedback-Mechanismus zu melden. Die BA wertet entsprechende Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern aus und entwickelt auf dieser Basis ihre Onlineangebote kontinuierlich weiter.

9. Kennt die Bundesregierung Problemberichte, dass Leistungsberechtigte Widersprüche formal unwirksam über den Jobcenter-Digital-Account stellen, ohne darauf hingewiesen zu werden, dass eine ausreichende Identifizierung nur über die Bund-ID möglich ist, und wie will die Bundesregierung sicherstellen, dass Leistungsberechtigte nicht in vielen Fällen aus Unkenntnis Rechtsmittelfristen verstreichen lassen?

Entsprechende Problemberichte sind der Bundesregierung nicht bekannt. In der Rechtsbehelfsbelehrung werden die Leistungsberechtigten darauf hingewiesen, mit welcher Frist und in welcher Form ein Widerspruch wirksam erhoben werden kann. Ein Widerspruch ist schriftlich, in elektronischer Form nach § 36a Absatz 2 des Ersten Buches Sozialgesetzbuch (SGB I) oder zur Niederschrift bei der Stelle, die den Verwaltungsakt erlassen hat, einzureichen. In der Rechtsbehelfsbelehrung ist über einen QR-Code das Onlineportal der BA aufrufbar, von wo aus direkt zum entsprechenden eService (Widerspruch online) weitergeleitet wird. Bei Nutzung der Funktion „Widerspruch online“ ist zum formwirksamen Versand ein sicherer Identitätsnachweis erforderlich – etwa über die BundID. Kann ein solcher Identitätsnachweis nicht erbracht werden, wird den Bürgerinnen und Bürgern angeboten, die eingegebene Daten als PDF-Datei herunter zu laden und den Widerspruch auf andere zulässige Weise einzureichen.

10. Kennt die Bundesregierung Problemberichte, dass Jobcenter die Kommunikation mit Leistungsberechtigten per E-Mail ablehnen, sondern praktisch nur noch über einen Jobcenter-mobil-Account erreichbar sind, ohne auf die Möglichkeit einer verschlüsselten E-Mail-Kommunikation hinzuweisen, obwohl diese Möglichkeit im Dokument „E-mail-Verschlüsselung für externe Kommunikationspartner“ (www.arbeitsagentur.de/datei/e-mail-verschluesselung-s-mime_ba035800.pdf) ausführlich erläutert wird?

Der Bundesregierung sind Herausforderungen bei der rechtssicheren E-Mail-Kommunikation von Bürgerinnen und Bürgern bekannt. Die gE entscheiden im Rahmen ihrer dezentralen Organisationshoheit über die konkrete Ausgestaltung und Priorisierung von Kommunikationswegen. Zur rechtssicheren Kommunikation müssen E-Mails entsprechend verschlüsselt werden. Dies ist mit einem technischen und finanziellen Aufwand verbunden, da sich Bürgerinnen und Bürger die entsprechenden Verschlüsselungszertifikate selbst beschaffen müssen (siehe Kapitel 2.1 der in der Fragestellung referenzierten Arbeitshilfe der BA). Als sicherere und zeitgemäße Alternative baut die BA deswegen, die Kommunikationskanäle über das Fachportal „jobcenter.digital“ aus.

Aus Sicht der Bundesregierung ist die Nutzung von „jobcenter.digital“ für die elektronische Kommunikation zwischen gE und Bürgerinnen und Bürgern gegenüber verschlüsselten E-Mails vorzugswürdig. Die Funktionalitäten von „jobcenter.digital“ stehen Bürgerinnen und Bürgern kostenfrei zur Verfügung. Die Nutzung von „jobcenter.digital“ zur elektronischen Kommunikation ermöglicht die medienbruchfreie und maschinelle Zuordnung von Nachrichten zu dem jeweils zuständigen Beschäftigten in der gE. Dementsprechend können Anliegen der Bürgerinnen und Bürger schnell und mit geringerem Aufwand bearbeitet werden. Es ist der Bundesregierung ein Anliegen, dass dabei insbeson-

dere § 17 Absatz 1 Nummer 3 SGB I beachtet wird, d. h., dass der Zugang zu den Sozialleistungen möglichst einfach gestaltet wird.

11. Wie bewertet die Bundesregierung den Vorschlag, innerhalb des Jobcenter-Digital-Accounts die Transparenz über den Bearbeitungsstand eines Grundsicherungsantrags zu erhöhen, z. B. durch Statusmeldungen, ob eingereichte Unterlagen abgerufen und gesichtet wurden, bearbeitet werden, ob weitere Unterlagen angefordert werden etc.?

Der Bearbeitungsstand eines Antrages auf Grundsicherungsgeld ist über die Anzeige entsprechender Statusänderungen in der Antragsübersicht im jeweiligen Onlineprofil der Bürgerinnen und Bürger einsehbar. Gleichzeitig entwickelt die BA die Statusanzeigen auf der Basis einer kontinuierlichen Anforderungsanalyse von Bürgerinnen und Bürgern sowie Beschäftigten weiter. Derzeit prüft die BA, wie die Transparenz über die Antragsstellung und -bearbeitung mit Hilfe des Einsatzes von KI optimiert werden kann.

12. Wie bewertet die Bundesregierung den Vorschlag, im Jobcenter-Digital-Account die Bescheide nicht wie derzeit nach Bescheiddatum, sondern nach betroffenem Bewilligungszeitraum zu sortieren, um Leistungsberechtigten einen angemessenen Überblick zu ermöglichen?

Dieser Vorschlag ist der Bundesregierung bisher nicht bekannt und wurde daher nicht geprüft. Wie in der Beantwortung auf die Frage 4 ausgeführt, werden Onlinedienste aus Sicht der Nutzenden entwickelt. Die BA wird den Vorschlag prüfen.

13. Kennt die Bundesregierung Problembereiche, dass Leistungsberechtigte Informationen des Jobcenters über den Postweg empfangen möchten, um die eigene Erreichbarkeit unabhängig von IT-Geräten zu garantieren, aber trotzdem Mitteilungen und Nachweise ans Jobcenter digital senden möchten, was derzeit nur bei Veränderungsmitteilungen möglich und für viele Nutzerinnen und Nutzer nicht zu erkennen ist, und wie bewertet die Bundesregierung den Vorschlag, die Funktion der Onlinekommunikation getrennt für den Empfang und für das Versenden von Informationen auszuwählen zu können?

Bürgerinnen und Bürger können zur Kommunikation mit der gE zwischen dem elektronischen und dem postalischen Weg wählen. Eine Kombination beider Kommunikationswege ist nicht vorgesehen. Vor Einführung der elektronischen Kommunikation bestand eine mehrjährige Übergangsphase, in der Bürgerinnen und Bürger ihren präferierten Kommunikationsweg festlegen konnten. Die dauerhafte und gleichzeitige Vorhaltung postalischer und elektronischer Kommunikationswege für einzelne Bürgerinnen und Bürger mit der gE stünde dem Ziel der Verwaltungsvereinfachung sowie der mit der Digitalisierung angestrebten Entlastung der Verwaltung entgegen und wäre insofern unter Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten nicht angezeigt. Ziel der Bundesregierung ist es, die elektronische Kommunikation im Rahmen der rechtlichen und technischen Möglichkeiten kontinuierlich weiter auszubauen.

Bürgerinnen und Bürger, die keine geeigneten informationstechnischen Endgeräte nutzen oder den elektronischen Kommunikationsweg nicht in Anspruch nehmen möchten, können weiterhin den postalischen Kommunikationsweg wählen. Die Erreichbarkeit über den Postweg bleibt uneingeschränkt gewährleistet.

14. Wie bewertet die Bundesregierung den Vorschlag, freien Trägern im Rahmen der Onlinebeantragung und der Kommunikation via Jobcenter-Digital-Account und App die Möglichkeit zu geben, Unterlagen und Anliegen von Leistungsberechtigten an die Jobcenter weiterzuleiten, ohne dabei als Bevollmächtigte auftreten zu müssen?

Der Vorschlag wird derzeit durch die BA geprüft.

15. Wie bewertet die Bundesregierung den Vorschlag, die Einrichtung von voll funktionsfähigen und regelmäßig aktualisierten Jobcenter-Digital-Accounts zu ermöglichen, über die sich Bürgerinnen und Bürger, Beratungsstellen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Jobcentern über die Funktionsweise des Accounts informieren können, ohne dass sie einen eigenen Antrag stellen müssen?

Der Bundesregierung ist bekannt, dass den Beschäftigten mit dem „Clever Klicker“ bereits ein Musterprofil zur Verfügung steht, das einen Einblick in die Ansicht des Fachportals „jobcenter.digital“ aus Perspektive der Bürgerinnen und Bürger ermöglicht. Darüber hinaus besteht derzeit keine Planung zur Einrichtung voll funktionsfähiger und regelmäßig aktualisierter Jobcenter-Digital-Accounts für Bürgerinnen und Bürger, Beratungsstellen oder Beschäftigte ausschließlich zu Informations- oder Demonstrationszwecken. Der Bundesregierung ist bekannt, dass eine Vielzahl von gE eng mit Beratungsstellen zusammenarbeiten und zum Teil eigene Schulungsprogramme entwickelt haben, um diese zur Nutzung von Onlinediensten zu befähigen.

16. Wie bewertet die Bundesregierung den Vorschlag, angesichts der ab Juli 2026 verschärften Rechtsfolgen bei Terminversäumnissen bundesrechtlich eine Pflicht zu Eingangsbestätigungen für Terminabsagen zu regeln?

Leistungsberechtigte können bei verpassten bzw. abgesagten Terminen einen sogenannten wichtigen Grund geltend machen, um belastende Rechtsfolgen zu vermeiden. Dahingehend werden sie auch in der Rechtsfolgenbelehrung der Termineinladung informiert. Das Jobcenter ist immer verpflichtet, geltend gemachte wichtige Gründe zu prüfen und ggf. zu berücksichtigen. Einer gesonderten Eingangsbestätigung von Terminabsagen bedarf es daher nicht. Die Regelung einer Pflicht, Eingangsbestätigungen bei Terminabsagen zu versenden, stünde zudem im Widerspruch zur dezentralen Organisationshoheit der gE.

17. Wie viele Jobcenter verfügen über Eingangszonen, die ohne Anmeldung aufgesucht werden können und in denen Anträge abgegeben werden können?

Zur Organisation des persönlichen Zugangs für Bürgerinnen und Bürger in den gE liegen der Bundesregierung keine Informationen vor. Die Trägerversammlung entscheidet über die Ausgestaltung des persönlichen Zugangs der Bürgerinnen und Bürger zur jeweiligen gE. Sie berücksichtigt dabei die ortsspezifischen Rahmenbedingungen.

18. Gibt es viele Jobcenter mit Eingangszonen, die ohne Anmeldung aufgesucht werden können und in denen PCs bereitstehen, an denen ohne eigenen Account Anträge ausgefüllt werden können und die mit Scannern verbunden sind, sodass Anträge auch eingereicht werden können, und wenn ja, wie viele Jobcenter sind dies?

19. Wie viele Jobcenter verfügen über Eingangszonen, die ohne Anmeldung aufgesucht werden können und in denen PCs zur Nutzung mit einem Account bereitstehen?
20. Wie viele Jobcenter verfügen über Personal, das an festen, mindestens wöchentlichen Terminen bei der selbstständigen Antragstellung an vorhandenen PCs vor Ort unterstützt, insbesondere bei der Einrichtung von Accounts?

Die Fragen 18 bis 20 werden gemeinsam beantwortet.

Es wird auf die Antwort zu der Frage 17 verwiesen.

21. Wie bewertet die Bundesregierung den Vorschlag, analoge Zugangswege auszubauen durch die Entwicklung einer IT-Lösung, mit der Daten von Jobcenter-eigenen Scannern – die insbesondere in Eingangszonen aufzustellen wären – direkt in die elektronische Akte gesendet werden können, um somit Personalaufwand und die Risiken des Verlorengehens von Anträgen zu verringern?

Der Vorschlag, analoge Zugangswege auszubauen, korrespondiert nicht mit dem Ziel der Bundesregierung, durch Digitalisierung Verwaltungsdienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger unbürokratischer, schneller und moderner zu gestalten.

Die Organisationshoheit über die konkrete Ausgestaltung des persönlichen Zugangs für Bürgerinnen und Bürger zur gE liegt im Verantwortungsbereich der jeweiligen Trägerversammlung.

Die Bundesregierung und die BA unterstützten die gE bei der Weiterentwicklung der Zugangssteuerung und Anliegensklärung in den Eingangszonen durch die Ausarbeitung von entsprechenden Empfehlungen im Zuge des interdisziplinären und behördenübergreifenden Vorhabens „Digitales Jobcenter 2.0“. Dabei soll insbesondere der Prozess für Erstantragstellerinnen und -steller sowie bereits im Leistungsbezug stehende Bürgerinnen und Bürger in den Blick genommen werden. Gemeinsam mit den am Vorhaben teilnehmenden gE wurde bereits ein Grobprozess für den Zugang von Bürgerinnen und Bürgern entworfen. Dieser soll im nächsten Schritt in ausgewählten gE erprobt werden. Dementsprechend wird, unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit und Umsetzbarkeit, geprüft, welche technischen Hilfsmittel in die Eingangszonen integriert werden können. Ziel ist es darüber hinaus, Bürgerinnen und Bürger zur eigenständigen Nutzung von digitalen Angeboten zu befähigen. Der optimierte Prozess soll im Anschluss an das Vorhaben bundesweit allen gE als Orientierung zur Verfügung gestellt werden.

22. Wie bewertet die Bundesregierung den Vorschlag, den Antrag für SGB II (Zweites Buch Sozialgesetzbuch)-Grundsicherung mehrsprachig sowie in einfacher Sprache anzubieten?

Die mehrsprachige Ausgabe der Printformulare als auch der Onlineantragstrecke ist nicht vorgesehen, da nach § 19 Absatz 1 Satz 1 des Zehnten Buches Sozialgesetzbuch (SGB X) die Amtssprache deutsch ist. Produkte in Fremdsprachen können daher immer nur ein freiwilliges, ergänzendes Angebot darstellen, dessen Mehrkosten für den Bundeshaushalt mit dem daraus resultierenden Nutzen abgewogen werden müssen.

§ 19 Absatz 1a SGB X i. V. m. § 11 des Behindertengleichstellungsgesetzes verpflichtet die gE zudem, mit Menschen mit geistigen und seelischen Behin-

derungen in einfacher und verständlicher Sprache zu kommunizieren und Informationen vermehrt in Leichter Sprache bereitzustellen. Vordrucke sollen ihnen entsprechend erläutert werden. Die BA setzt diese Vorgaben um.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.