

chancen

2025

Das Magazin der Jobcenter

Digitaler Rückenwind

Wie wir ihn nutzen und davon profitieren



Scannen und die Digital Power der Servicestelle SGB II erleben!

Reportagen. Interviews. Interaktive Formate.

2

**Stimmen aus den Jobcentern über
Früchte der Digitalisierung**

4

**Projekte im Fokus:
Erprobt und für gut befunden**

10

**Interview zur Rolle der
Geschäftsführung**

12

**Tipps für Mitarbeitende und
Leistungsberechtigte**

16

**Welcher Digitaltyp bin ich?
Testen Sie sich!**

18

**Wie ein Tool entsteht:
Feature aus dem kommunalen Jobcenter Landkreis Mayen-Koblenz**

24

Drei digitale Mythen im Check

26

**Vernetzung fördert Digitalisierung –
ein Doppelinterview**

30

Fünf Visionen vom Jobcenter 2030

32

**Besser vernetzt dank
Servicestelle SGB II**

33

Impressum



Bärbel Bas MdB

Bundesministerin für Arbeit und Soziales

Liebe Mitarbeitende der Jobcenter,

Politik und Gesellschaft stellen hohe Erwartungen an Sie: Sie sollen Leistungsbeziehende beraten, ihren Lebensunterhalt sichern, sie qualifizieren und dauerhaft in Arbeit vermitteln. In Zeiten von Arbeitskräfteengpässen, Krieg, Flucht und vielen Unsicherheiten ist das alles andere als einfach.

Ihr Wissen, Ihre Erfahrung und Ihr Einsatz sind unverzichtbar, um Lösungen zu entwickeln und umzusetzen, die weiterhelfen. Sie, liebe Kolleginnen und Kollegen, sind es, die beim täglichen Umgang mit den Menschen und den Herausforderungen vor Ort den Unterschied machen. Ihre Arbeit trägt nicht nur zur Unterstützung der einzelnen Menschen bei, sondern sie sorgt auch für die soziale Stabilität und das Vorankommen unseres Landes.

Meine politische Verantwortung ist es, unseren Sozialstaat zukunftsfähig zu gestalten. Dazu gehört auch, die richtigen Rahmenbedingungen für Ihre Arbeit zu schaffen. Eine große Chance dafür ist die Digitalisierung. Viele Jobcenter gehen bereits wegweisende Schritte: digitale Eingangszonen, Videoberatung oder eigene Chatbots. Diese Innovationen zeigen, dass man auch in der Grund-sicherung für Arbeitsuchende neue Wege gehen kann.

Diese Ausgabe des chancen-Magazins zeigt genau das. Sie gibt Ihnen die Möglichkeit, voneinander zu lernen und das volle Potenzial der Jobcenter auszuschöpfen. Sie, liebe Kolleginnen und Kollegen, machen die Soziale Sicherung sichtbar. Ohne Sie wäre der Sozialstaat kaum denkbar.

Ich danke Ihnen herzlich für Ihre Arbeit und wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen!

Ihre

Bärbel Bas MdB
Bundesministerin für Arbeit und Soziales



Wie verbessert *Digitalisierung* die Arbeit im Jobcenter?

Mitarbeitende aus fünf Jobcentern blicken auf die vielen Vorteile, die digitalisierte Prozesse mit sich bringen – für Bürgerinnen und Bürger, die Belegschaft und das Miteinander.

Jan Riediger
Geschäftsführer
im Jobcenter
Weilheim-Schongau



Wir sind als Jobcenter und in der Arbeit mit den Menschen flexibler geworden – zum Beispiel dank Videoberatung und Jobcenter-App. Meine Mitarbeitenden haben mehr Möglichkeiten in der Arbeitsorganisation. Die Digitalisierung führt bei uns auch zu einer kleinen Kostenersparnis bei den Porto-, Druck- und Scankosten. Dringend erforderlich ist aber auch, dass sowohl die Jobcenter-App als auch jobcenter.digital zeitnah und effizient weiterentwickelt werden.

Sachbearbeitung ohne E-Akte – das ist in unserem Jobcenter schon seit Jahren unvorstellbar. In Zukunft werden wir viele weitere positive Effekte der Digitalisierung spüren, vor allem beim Wissensmanagement und bei der Qualifizierung des Personals, in der digitalen Antragstellung und -bearbeitung sowie im Dialog mit den Leistungsberechtigten. Was mir dabei wichtig ist: Wir müssen die Menschen auf beiden Seiten dafür fit machen und Leistungen müssen erreichbar bleiben.

Kristin Degener
Geschäftsführerin im
kommunalen
Jobcenter Wuppertal





Stefanie Stein

Digitalisierungsbeauftragte bei
der MainArbeit – Kommunales
Jobcenter Offenbach

Durch die gemeinsame Nutzung der E-Akte und unseres MainArbeit-Portals können wir Schreiben bereits heute medienbruchfrei erstellen, bearbeiten und ortsunabhängig online abrufen. Bürgerinnen und Bürger können Anträge online stellen, und seitdem im Portal angezeigt wird, wann das Jobcenter ausgezahlt hat, erreichen uns weniger Anrufe. Wir erproben derzeit weitere KI- und Automatisierungstools, die uns künftig bei wiederkehrenden Aufgaben, Texterstellung und -recherche entlasten werden.



Anja Becker

Digitalisierungsbeauftragte
im Jobcenter Gera

Das Jobcenter Gera ist Pilotstandort für das Vorhaben „Digitales Jobcenter“*. Als Digitalisierungsbeauftragte habe ich hier mit der Erstellung des Digitalisierungskonzepts für unser Haus selbst Neuland betreten. Unser Ziel ist es, unseren Leistungsberechtigten die E-Services näherzubringen und die Nutzungsquoten dafür signifikant zu erhöhen. Ich bin überzeugt davon, dass der Wandel perspektivisch auch die Beschäftigten spürbar entlasten wird.



Tobias Dührig

Teamleiter Markt und
Integration im Jobcenter
Landkreis Aschaffenburg

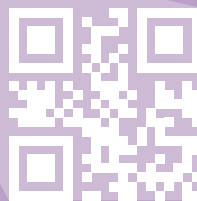
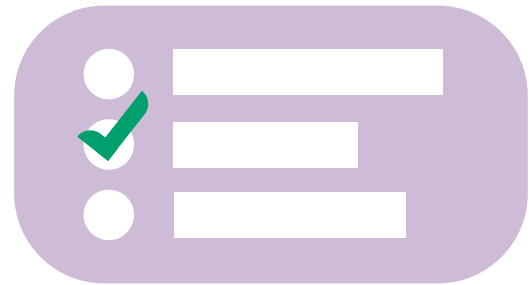
Die Digitalisierung unterstützt unser Jobcenter, indem sie die Prozesse einfacher macht – zum Beispiel durch elektronische Aktenführung, Online-Anträge und digitale Kommunikation. Gerade der Kommunikationsdienst für Mitarbeitende ermöglicht einen schnelleren und direkten Austausch mit unseren Leistungsbeziehenden. So minimieren wir Bearbeitungszeiten und können leichter und schneller Kontakt aufnehmen. Die Folge: Die Servicequalität steigt und die Zusammenarbeit wird besser.



* Mehr über das Vorhaben
„Digitales Jobcenter“
erfahren Sie auf Seite 28.

Erprobt und *für gut befunden*

Fünf aktuelle Projekte aus fünf Jobcentern zeigen: So unterstützt und entlastet die Digitalisierung schon heute Mitarbeitende in ihren Kernaufgaben und verbessert den Service.



1

Warten war gestern: Die digitalisierte Eingangszone

Für viele Leistungsberechtigte ist die Eingangszone der erste Kontaktpunkt mit dem Jobcenter. Hier können sie Fragen und Anliegen zu verschiedenen Themen klären. Um lange Wartezeiten, überfüllte Räumlichkeiten und dadurch entstehenden Frust auf beiden Seiten des Tresens zu verhindern, haben viele Jobcenter ihre Eingangszone digitalisiert. So auch das **Jobcenter Landkreis Heilbronn**, wo Leistungsberechtigte nun dank digitalem Aufrufsystem und QR-Code-Steuerung schon beim Eintreten selbstständig herausfinden, in welchem Raum ihr Beratungsgespräch stattfindet. Die Vorteile: Das Jobcenter-Team weiß jederzeit, wer sich im Haus befindet – und lange Wartezeiten gehören der Vergangenheit an. Ein dezentrales Online-Termin-System sorgt zudem dafür, dass auch digitale Erstanfragen von Leistungsberechtigten direkt bei der richtigen Ansprechperson im Jobcenter landen.

Im **Jobcenter Landkreis Heilbronn** lassen sich durch die neuen Techniken mittlerweile rund 90 Prozent der Anliegen bereits im ersten physischen oder digitalen Kontakt vollständig klären. Das entlastet die Mitarbeitenden in ihren Kernaufgaben und schafft mehr Zeit, sich auf komplexere Fälle zu konzentrieren. Die Betreuung der technischen Seite erfolgt durch eine eigens dafür eingesetzte Fachkraft, die den digitalen Betrieb am Laufen hält und optimiert. Hierfür wertet sie die Erfahrungen der Jobcenter-Mitarbeitenden und Leistungsberechtigten regelmäßig aus und lässt diese in die Verbesserung der Angebote einfließen. Im Juni 2025 war das etwa die Komplett-Neugestaltung der Eingangszone sowie die Einführung von Digital Signage – einem elektronischen Display-Netzwerk, das zentral verwaltet wird und für die Leistungsberechtigten individuell adressierbar ist.

2



Vermittlung mit Videoberatung und VR-Brille

Auch in der Beratung und Vermittlung ist die Digitalisierung längst mehr als eine Zukunftsidee. Wie in vielen anderen Jobcentern gehört auch im **Jobcenter Düsseldorf** die Videoberatung mittlerweile zum Arbeitsalltag. Vor allem im Hochschulteam kommt die Videoberatung gut an – fast ein Drittel aller Beratungen finden dort digital statt. Und auch bei Menschen mit Behinderungen etabliert sich die Videoberatung zunehmend.

In den Videoterminalen sind viele Teilnehmende fokussierter als am Telefon, Dokumente lassen sich direkt teilen und besprechen und Fragen damit schneller klären. Viele Leistungsberechtigte sind zudem zu Hause entspannter und pünktlicher als bei Vor-Ort-Terminalen. Für die Mitarbeitenden bedeuten Videoberatungen ebenfalls mehr Planbarkeit und weniger Wartezeiten. Die Möglichkeit, von zu Hause aus zu beraten, erleichtert zudem flexible Arbeitszeitmodelle für die Beratenden und fördert damit die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Weil Videoberatung so viele Vorteile hat, setzen sich die Mitarbeitenden für noch mehr Akzeptanz ein. Hierfür bereiten sie Videogespräche mit weniger technikaffinen Leistungsberechtigten in persönlichen Terminalen im Jobcenter vor. Zudem schulen interne Multiplikatorinnen

und Multiplikatoren ihre Kolleginnen und Kollegen, damit diese sich an die Technik gewöhnen und lernen, sich damit sicherer zu fühlen.

Dass das **Jobcenter Düsseldorf** in Sachen Digitalisierung am Puls der Zeit ist, zeigt außerdem die Nutzung von virtueller Realität (VR) im Beratungsalltag vor Ort: Mit VR-Brillen können Arbeitsuchende seit 2019 in verschiedene Berufswelten eintauchen. Gerade wer unsicher ist, welche Tätigkeit passen könnte, bekommt so eine konkretere Vorstellung vom künftigen Arbeitsplatz. Das sorgt oft für Aha-Erlebnisse und schafft Motivation für die nächsten Schritte. Das Jobcenter hat insgesamt neun VR-Brillen für die drei Standorte, sodass sich die Arbeitsuchenden hiermit berufliche Inhalte von www.deinerstertag.de ansehen und sich mit den Mitarbeitenden darüber austauschen können.



3

Rund um die Uhr kommunal digital

Chatbot verbessert Service in kommunalem Jobcenter

Wie wäre es, wenn ein Bot Leistungsberechtigten einfache Fragen – etwa zur Antragstellung oder zu Fristen – rund um die Uhr und ohne Wartezeit beantworten könnte? Wie das funktionieren könnte, erprobt derzeit das **Kommunale Center für Arbeit (KCA) – Jobcenter des Main-Kinzig-Kreises** und erhofft sich davon einen besseren Service und Entlastung für die Mitarbeitenden. Den eingesetzten Voice- und Chatbot hat es gemeinsam mit weiteren kommunalen Jobcentern aus Hessen entwickelt und testet diesen nun in einer ersten Pilotphase außerhalb der Öffnungszeiten des Jobcenters aus. Wir sind gespannt! Mehr Infos zu dem Projekt finden Sie hier.

www.sgb2.info/DE/Praxisblick/Interview/interview-chatbot-kca.html



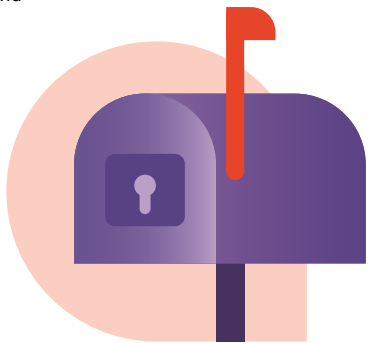
Zu den Vorreitern einer konsequenten digitalen Kundenschnittstelle gehört die **job-com – Kommunales Jobcenter des Kreises Düren**. Unter dem Namen jobcom.digital bündelt es seit der Coronapandemie alle digitalen Zugänge und vereint Antragstellung, Kommunikation und Informationen in einem durchdachten E-Government-Portal. Leistungsberechtigte können rund um die Uhr Anträge stellen, Unterlagen hochladen, Termine vereinbaren und Mitteilungen übermitteln. Über den Bedarfsgemeinschafts-Check-in können sie zusätzlich Daten für eine weitere Person erfassen und Änderungen mitteilen. Ein Arbeitsmarkt-Crawler durchsucht für sie täglich Online-Jobbörsen, Firmen-Websites und regionale Quellen nach aktuellen Angeboten und erstellt individuell zugeschnittene PDF-Listen im Zeitungsformat, regional gefiltert nach Gemeinde und Berufsgruppe.

In der physischen Eingangszone des Jobcenters unterstützen Mitarbeitende weniger digital affine Menschen beim Einstieg in jobcom.digital – und fördert gleichzeitig digitale Kompetenzen, die auch in der Arbeitswelt immer wichtiger werden.

Die Zahlen sprechen für den Erfolg der Strategie in Düren: Rund 80 Prozent der Erstanträge gehen dort mittlerweile online ein. Auch Folgeanträge und Änderungen laufen fast komplett digital. Zudem verzeichnet das Jobcenter nun kürzere interne Durchlaufzeiten in der Leistungsgewährung. Automatisierte Workflows sparen wertvolle Zeit: So gelangen Krankmeldungen direkt in die E-Akte und die Mitarbeitenden erhalten eine automatische Information.

Auch die Leistungsberechtigten melden mehrheitlich positives Feedback zu jobcom.digital. Besonders gut kommen bei ihnen die erhöhte Transparenz und Reaktionsgeschwindigkeit an. Der Erfolg zufriedener Leistungsberechtigter und Mitarbeitender motiviert das Jobcenter zur Weiterentwicklung des Portals. So optimiert das Jobcenter seit Ende Juni die Nutzung mittels einer Software, die die automatisierte Datenübertragung vom Online-Antrag in das Fachverfahren ermöglicht. Dies führt Schritt für Schritt zu dem Ziel einer vollständig medienbruchfreien Bearbeitung.

4



Ciao E-Mail, hallo sicheres Postfach

Einen konsequenten Schritt auf dem Weg zu mehr Digitalisierung wagte das **Jobcenter Börde**: Bereits seit April 2022 verzichtet es vollständig auf die Kommunikation per E-Mail. Zum einen stand damals die Einführung von jobcenter.digital an, zum anderen sorgten sich die Mitarbeitenden dort schon länger wegen der Sicherheit im Bereich der E-Mail-Kommunikation. Seither läuft der gesamte digitale Austausch mit den Leistungsberechtigten über das gesicherte Postfach von jobcenter.digital.

Die Umstellung verlief vorbildlich. Das Jobcenter erarbeitete einen klar strukturierten Prozess und plante zunächst alles in internen Gremien. Anschließend kommunizierte die Geschäftsführung die Umstellung mittels Verfügung und ließ Arbeitshilfen für die Mitarbeitenden erstellen. Ein sorgfältig ausgearbeiteter Prozessablauf schaffte intern zusätzlich Transparenz und Verbindlichkeit. In der Kommunikation mit den Leistungsberechtigten setzte das Jobcenter neben direktem Kontakt auch auf Presseinformationen sowie eine stringente Strategie auf der Website und entfernte dort alle vorhandenen E-Mail-Vorlagen.

In der Erprobungsphase informierte das Jobcenter alle Leistungsberechtigten darüber, dass sie fortan Anträge und Veränderungsmitteilungen nur noch über das gesicherte Postfach oder in Papierform einreichen konnten. Das Jobcenter speicherte dennoch in dieser Übergangsphase eingehende Nachrichten zunächst für drei Monate ab und betrieb in dieser Zeit ein intensives Kundenreaktionsmonitoring und -management.

Die Erfahrungen der letzten drei Jahre zeigen: Die Umstellung hat sich gelohnt. Viele Leistungsberechtigte nutzen inzwischen routiniert die Online-Angebote und die Kommunikation ist gezielter, strukturierter und oft schneller. Mit der Einführung der Jobcenter-App, die einen mobilen Zugang ermöglicht, geht das Jobcenter diesen Weg in Zukunft konsequent weiter.

5

Wie Bots Medienbrüche vermeiden

Die Prozesskette von der Antragstellung bis zur Auszahlung von Sozialleistungen kann verwaltungsintern nicht immer nahtlos digital abgebildet werden. Grund dafür ist, dass aktuell keine All-in-one-Software am Markt angeboten wird. In der Leistungsabteilung des **Kommunalen Jobcenters Hochtaunuskreis** fanden die Kolleginnen und Kollegen dennoch Wege, fast alle Medienbrüche zu überwinden. So sieht ihre fünfstufige Prozesskette heute aus:

Schritt 1: Intelligenter Online-Antrag

Der Startpunkt für Leistungsberechtigte ist die adaptive Fragestrecke des Online-Antrags, einem leicht zugänglichen Tool auf der Website des Jobcenters. Abhängig von ihren Angaben blendet die Software automatisch passende Fragen und Upload-Optionen ein. Das spart Zeit und stellt sicher, dass nur wirklich relevante Daten abgefragt werden. Nach Abschluss prüft die antragstellende Person alle Angaben und gibt sie frei. Die fertigen Unterlagen landen gebündelt in einem zentralen digitalen Postfach der Behörde und die Bürgerinnen und Bürger erhalten eine vollständige Kopie für sich. Das Jobcenter wirbt mit dem Satz: *Wohnzimmer statt Wartezimmer!*

Schritt 2: Bot sortiert Vorgänge

Ein intelligenter Bot übernimmt dann die Sortiarbeit: Er kennt das Organigramm der Verwaltung und legt die eingehenden Vorgänge automatisiert in die richtigen Eingangsfächer der Aktensoftware ab. Der Vorteil: Der Bot arbeitet im Hintergrund rund um die Uhr, meistert auch große Datenmengen fehlerfrei – und entlastet durch seine Arbeit die Jobcenter-Mitarbeitenden.

Schritt 3: Einfaches Durchsuchen der E-Akte

Die Jobcenter-Mitarbeitenden bearbeiten den Antrag zunächst in der E-Akte. Hier steht für jede Bedarfsgemeinschaft und Person eine eigene Akte bereit. Papierdokumente, E-Mails, Anträge – alles wird hier digital eingespeist, selbst wenn Leistungsberechtigte lieber Papier nutzen anstelle des Online-Antrags. Mittels optischer Texterkennung sind sogar handschriftliche oder gescannte Inhalte durchsuchbar. Das spart Suchzeit, insbesondere

bei umfangreichen Akten. Bearbeitende können so zum Beispiel schnell nachvollziehen, wann und wie Leistungsberechtigte neue Bedarfe angemeldet haben – selbst wenn dies nur beiläufig in einem Schreiben zu einem ganz anderen Thema erwähnt sein sollte.

Die E-Akte garantiert zudem Datenintegrität: Dokumente können verschoben, aber nicht gelöscht werden. Bearbeitungsverläufe und interne Unterschriften bleiben nachvollziehbar. Signaturen und Abstimmungen erfolgen rein digital – E-Mail- und Papierläufe entfallen. Für Gerichte, Anwältinnen und Anwälte können Aktenauszüge erstellt und datenschutzkonform über den gesetzlich normierten elektronischen Rechtsverkehr weitergeleitet werden. Hierbei handelt es sich um ein technisch abgesichertes, geschlossenes Netzwerk.

Schritt 4: Fachliches Bearbeiten mit digitaler Hilfe

Nun folgt die fachliche Bearbeitung in einer gesonderten Software, dem sogenannten Fachverfahren. Auch hier war der Bot im Vorfeld aktiv und entlastet bei Routineaufgaben: Eingehende Dokumente gleicht er mit den Stammdaten im Bestand des Jobcenters ab und identifiziert Neuanträge. So werden Dubletten und Datenfragmentierung vermieden. Der Bot legt hierfür neue Fälle an und hinterlegt vordefinierte Stammdaten, wie Personalien, Kontakte oder Sozialversicherungsnummer.

Anschließend übernehmen die Mitarbeitenden und beurteilen die Fälle fachlich, berechnen Leistungen und erstellen Bescheide. Dabei sorgen in der Software integrierte Plausibilitätsprüfungen für eine korrekte Bearbeitung.

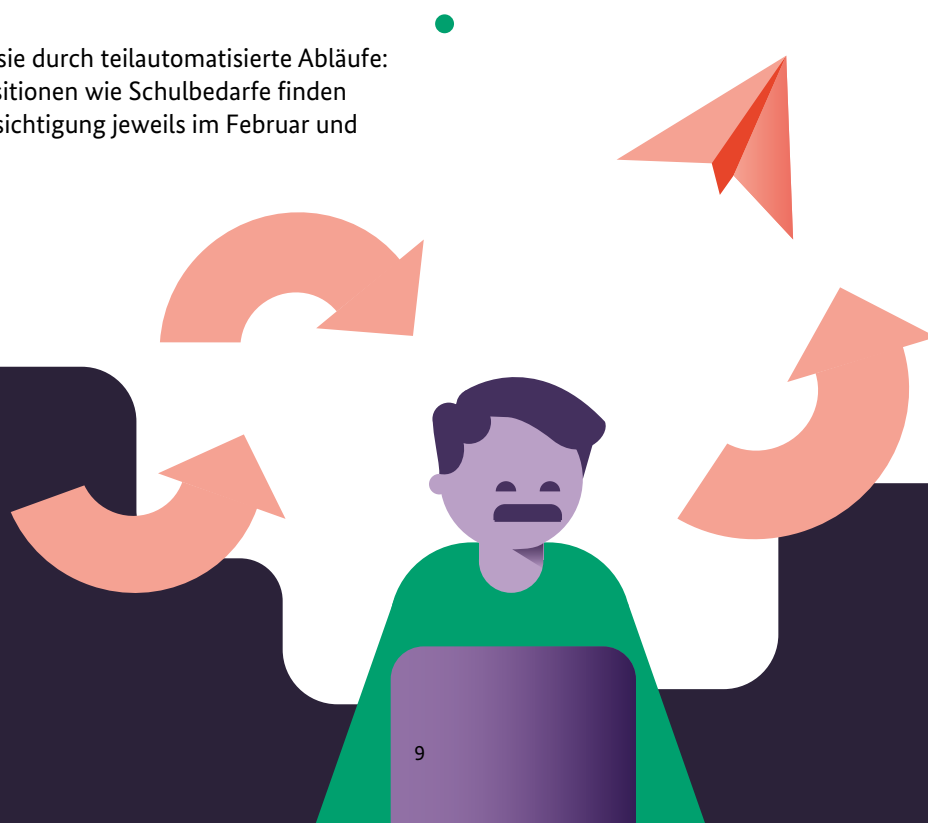
Unterstützt werden sie durch teilautomatisierte Abläufe: Wiederkehrende Positionen wie Schulbedarfe finden automatisch Berücksichtigung jeweils im Februar und

August, ohne menschliches Eingreifen. Außerdem erlaubt die Software auch komplett zentralisierte Prozesse: Gesetzesänderungen, zum Beispiel bei Regelsätzen, können so für alle bereits bearbeiteten Fälle eingepflegt und aktiviert werden. Im Anschluss werden alle Leistungen neu berechnet, ohne dass die Mitarbeitenden manuell tätig werden müssen.

Schritt 5: Software übermittelt Zahlungssätze und Bescheide

Sind alle Leistungen geprüft, übermittelt die Software die finalen Zahlungssätze an das kreiseigene Finanz- und Zahlungssystem. Dieses sorgt dafür, dass das Geld bei den Leistungsberechtigten ankommt. Auch werden Bescheide und der behördliche Schriftverkehr mittlerweile über digitale Programme versandt, sodass auch hier eine sichere Übertragung gewährleistet wird.

Die Prozesskette des **Kommunalen Jobcenters Hochtaunuskreis** zeigt, dass sich verschiedene spezialisierte Anwendungen durchdacht kombinieren lassen. Nur an einer Stelle gibt es derzeit einen Medienbruch: Die Online-Anträge gehen in das Fachverfahren noch als PDF über und eine Fachkraft überträgt diese Daten manuell in die Software für das Fachverfahren. Der Softwarehersteller hat aber schon eine Weiterentwicklung angekündigt in Form einer Schnittstelle, die künftig die vorgenommenen Eingaben der Antragstellenden direkt in die entsprechenden Masken und Felder des Fachverfahrens einspeist. Der Medienbruch wird eliminiert und die Mitarbeitenden des Jobcenters können direkt mit der fachlichen Beurteilung beginnen.



Führung braucht Mut und *Spielraum*

Wie die Jobcenter-Führung eine Kultur des Ausprobierens etablieren kann, wo ihr Handlungsspielraum endet – und wie sie Digitalisierung dennoch erfolgreich gestaltet. Ein Interview mit dem Arbeitssoziologen Dr. Martin Kuhlmann.

Herr Kuhlmann, Sie haben in Ihrer Forschung die Digitalisierung in den Jobcentern untersucht. Wie sind Sie dabei vorgegangen?

Mit meiner Kollegin Antonia Altendorf war ich in knapp einem Dutzend Jobcentern unterwegs, in drei davon sehr intensiv. Wir haben vor Ort beobachtet und viele Fragen gestellt. Gespräche und Interviews haben wir mit Beschäftigten, Antragstellenden, Geschäftsführungen, Personalräten und Digitalisierungsbeauftragten geführt. Diese Mischung aus direkter Beobachtung und Gesprächen hat es uns ermöglicht, ein breites Bild der Digitalisierung in den Jobcentern zu gewinnen. Wir konnten dabei sehen, welche Handlungsspielräume Geschäftsführungen haben und wie sie mit Anforderungen umgehen.

Was haben Sie herausgefunden – ist Digitalisierung wirklich Chefsache?

Die Antwort ist: Ja und Nein. Ja, weil ohne das Engagement und mutige Initiativen der Geschäftsführung nichts vorangeht. Nein, weil die Geschäftsführungen allein nicht die treibende Kraft sein können, gerade in den letzten Jahren mit einer Vielzahl von Herausforderungen konfrontiert waren und zugleich über einen begrenzten Handlungsspielraum verfügen. Geschäftsführende sind von komplexen, widerstreitenden Anforderungen umstellt – sei es in kommunalen Jobcentern oder in den gemeinsamen Einrichtungen mit der Bundesagentur für Arbeit. Angesichts knapper investiver Ressourcen und des Personalmangels sind sie absolut nicht zu beneiden.

Welche Faktoren prägen die Handlungsspielräume der Jobcenter-Führung besonders?

In Jobcentern des Typs gemeinsame Einrichtung ist die Bundesagentur für Arbeit ein zentraler Akteur – sie bringt Ressourcen, IT-Systeme und Standards, setzt aber manchmal auch enge Rahmenbedingungen. Ein Beispiel: In vielen Jobcentern fehlt WLAN für die Leistungsbeziehenden, was viele als hinderlich empfinden. Daneben spielt in allen Jobcentern auch die Kommune eine Rolle – ihre Haltung zur Digitalisierung beeinflusst, wie viel Gestaltungsspielraum Geschäftsführungen haben. Weitere entscheidende Faktoren sind die Personalressourcen und eine Verwaltungskultur, die oft wenig Erfahrung mit aktiver Gestaltung von organisationalem Wandel hat. Change-Management und Prozessoptimierung sind in der öffentlichen Verwaltung keine fest verankerten Bestandteile, anders als in der Privatwirtschaft. Auch das Führungsverständnis unterscheidet sich: Es geht stärker um Personalführung und Fachaufsicht, weniger um Organisationsentwicklung.

Wie können Geschäftsführende in diesem komplexen Umfeld etwas bewirken?

Erstens: Sie müssen sich mit den konkreten Prozessen in ihrem Haus beschäftigen. Zweitens: Sie brauchen eine Kultur des Ausprobierens, gemeinsam mit den Beschäftigten. Drittens: Sie müssen Ressourcen aktivieren – intern und extern, etwa in der Kommune. Dabei geht es nicht um die perfekte Lösung von Anfang an. Kleine Schritte, Pilotprojekte – die sind häufig zielführender.

So verortet sich Dr. Kuhlmann auf der Digitalisierungsfan-Skala:



Ein erfolgreiches kommunales Jobcenter auf dem Land, das wir kennenlernen durften, startete zum Beispiel mit einem neuen digitalen Angebot zunächst in einer Geschäftsstelle. Erst später wurde die neue Arbeitsweise flächendeckend ausgerollt. Wichtig ist auch, ein gutes Team für Digitalisierungsvorhaben zu bilden und dieses mit Ressourcen auszustatten. In diesem arbeiten Beschäftigte mit Prozesswissen aus dem Jobcenter-Alltag mit Personen zusammen, die das technische Know-how mitbringen.

Wie lässt sich das Thema sinnvoll in der Struktur des Jobcenters verankern?

Idealerweise schafft die Geschäftsführung im Jobcenter ein arbeitsfähiges Gremium, das sich regelmäßig trifft und das aus Mitarbeitenden verschiedener Hierarchieebenen besteht – dazu gehören die Kernbereiche genauso wie Führungskräfte und der Personalrat. Es sollte kein reines Entscheidungsgremium sein, sondern ein Gestaltungsteam. Einige von uns untersuchte Jobcenter haben offen gefragt: Wer möchte mitmachen? Und es fanden sich engagierte Mitarbeitende. Mitunter liegt zu viel Aufmerksamkeit auf Hard- und Software – auch finanziell – und es wird zu wenig in die Organisation investiert. Wichtig ist auch, andere Perspektiven einzubeziehen – Leistungsbeziehende selbst oder Personen von Hilfeinrichtungen wie der Caritas.

Sollten die Geschäftsführenden eigentlich auch selbst Digitalisierungs-Nerds sein?

Nein, das müssen sie nicht. Und es reicht auch nicht, sich gut mit dem Thema auszukennen. Viel wichtiger ist es, offen zu sein, andere einzubinden, Weiterentwicklung zu ermöglichen und Informationen aus der eigenen Belegschaft aufzunehmen. Manchmal ist es sogar besser, wenn Geschäftsführende nicht zu weit voraus sind – so können sie die Impulse aus dem Team leichter aufnehmen und gemeinsam mit den Mitarbeitenden gestalten.

7



„Manchmal stoße ich im Alltag auf digitale Prozesse, die nicht richtig funktionieren und Zusatzaufwand produzieren, das ist dann ärgerlich. Insgesamt finde ich aber, dass Digitalisierung oft eine enorme Erleichterung mit sich bringt. Viele meiner Aufgaben als Sozialwissenschaftler wären etwa ohne Konferenz- und Kommunikationstools oder Transkriptionssoftware schlicht kaum noch bewältigbar.“

Dr. Martin Kuhlmann

ist Direktor des Soziologischen Forschungsinstituts Göttingen (SOFI) und forscht seit vielen Jahren zum Wandel und zur Digitalisierung der Arbeitswelt – auch in Jobcentern.



Sie wollen mehr über die Forschungsprojekte des SOFI zu Jobcentern erfahren?

Hier lesen Sie ein weiteres Interview mit Dr. Martin Kuhlmann zum Thema.

<https://www.sgb2.info/DE/Praxisblick/Interview/interview-SOFI.html>

Im *digitalen* *Boot* gemeinsam auf Kurs bleiben



Tipps für eine erfolgreiche und inklusive Digitalisierung
gemeinsam mit Mitarbeitenden und Leistungsberechtigten

Alle an Bord! Mitarbeitende mitnehmen

Tipp 1: Bündeln Sie digitale Informationen an einem Ort

Wenn neue Tools und Prozesse eingeführt werden, ist ein effektiver Wissenstransfer wichtig. Nur so kann sichergestellt werden, dass nichts verloren geht und alle Mitarbeitenden dieselben Informationen erhalten. Stellen Sie digitale Neuerungen zentral und dauerhaft bereit, damit sich alle informieren können. Das **Jobcenter StädteRegion Aachen** nutzt dafür ein Intranet. In einem Bereich namens LEISTE finden Mitarbeitende rechtsverbindliche Informationen, Prozessbeschreibungen, Arbeitshilfen und Vorlagen. Die „FörderBar“ unterstützt Integrationsfachkräfte mit Infos zu Angeboten, Zuweisungen und Ansprechpersonen. Das Intranet dient so als strukturiertes Nachschlagewerk und bietet Orientierung im digitalen Wandel. Es ergänzt sinnvoll Formate wie Newsletter, indem es Informationen dauerhaft zugänglich macht und die eigenständige Recherche unterstützt.

Tipp 2: Etablieren Sie digitale Informationsroutinen

Digitale Veränderungen kommen oft schnell. Umso wichtiger ist es, dass Mitarbeitende regelmäßig und verständlich über neue Anwendungen, Tools und Prozesse informiert werden. Die Einführung eines digitalen Informationsformats, wie zum Beispiel eines internen Newsletters, hilft dabei, alle auf dem Laufenden zu halten. Das **Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg** macht es vor: Dort bereitet eine Expertengruppe für Digitalisierung technische Änderungen wie die Einführung des neuen Mitarbeiter-Clients im Newsletter auf. Im Fokus stehen konkrete Anleitungen, Anwendungstipps und Hinweise auf Schulungsmaterialien. In Kombination mit einem Intranet entsteht so eine tragfähige Struktur aus aktuellen Impulsen und dauerhaftem Wissen.

Leinen los für Lernprozesse

Tipp 3: Setzen Sie auf eigene Multiplikatorinnen und Multiplikatoren

Digitale Veränderungen gelingen besser, wenn engagierte Mitarbeitende den Freiraum haben, sie mitzugestalten. Im **Jobcenter Märkischer Kreis** übernimmt diese Aufgabe ein eigenes Digi.Team: Mitarbeitende aus verschiedenen Bereichen beraten hier Kolleginnen und Kollegen bei digitalen Anwendungen und unterstützen Leistungsberechtigte bei der Nutzung von jobcenter.digital, etwa bei der Registrierung oder beim Hochladen von Unterlagen. Sie leiten Rückmeldungen an die Digitalisierungsbeauftragte weiter und machen Digitalisierung zum festen Bestandteil von Teambesprechungen. Das stärkt den Wissenstransfer im Haus und erleichtert Leistungsberechtigten den Zugang zu digitalen Angeboten.

Tipp 4: Machen Sie Ihre Mitarbeitenden mit Schulungsangeboten fit

Neue digitale Anwendungen bringen oft Unsicherheit mit sich. Fördern Sie gezielt digitale Kompetenzen und schaffen Sie Raum für Austausch. So stärken Sie die Bereitschaft, Neues auszuprobieren, und sichern die Qualität in der Umsetzung. Die Schulungen im **Kommunalen Jobcenter Neue Wege Kreis Bergstraße** richten sich an alle Mitarbeitenden, die neugierig auf digitale Entwicklungen sind. Ziel ist es, digitale Kompetenzen im gesamten Haus zu stärken, unabhängig vom Einsatzbereich. Das Jobcenter bietet neben klassischen Schulungen niedrigschwellige Formate, wie beispielsweise eine informelle Peergroup, in der sich Mitarbeitende über digitale Anwendungen austauschen, voneinander lernen und konkrete Fragen gemeinsam klären können. Ergänzend können Mitarbeitende an Kursen des KommunalCampus teilnehmen, die Selbststudium und Live-Tutorien kombinieren.

Kurs auf Teilhabe

Tipp 5: Schaffen Sie digitale Lernräume außerhalb des Jobcenters

Nicht immer haben Leistungsberechtigte Zugang zu digitalen Geräten oder können Online-Angebote sicher nutzen. Hier können niedrigschwellige Lernorte außerhalb der regulären Beratung weiterhelfen, um digitale Kompetenzen zu stärken und Zugänge zu erleichtern. Ein gelungenes Beispiel ist das café digital des **Jobcenters team.arbeit.hamburg**. In entspannter Atmosphäre erhalten Leistungsberechtigte individuelle Unterstützung – etwa bei technischen Fragen, beim Erstellen von Lebensläufen oder bei der Nutzung digitaler Angebote. In Workshops lernen sie den Umgang mit Office-Programmen oder erproben Technologien wie VR-Brillen und 3D-Drucker. Das café digital bietet so einen geschützten Raum, um digitale Kompetenzen bedarfsgerecht und im eigenen Tempo zu stärken.

Zum Weiterlesen

Im Interview erzählt der Geschäftsführer des **Jobcenters team.arbeit.hamburg** Dirk Heyden, wie das café digital zum Erfolgsmodell wurde.



www.sgb2.info/DE/Praxisblick/Interview/jobcenter-hamburg-cafe-digital

Im Gespräch mit Geschäftsführerin Daniela Sander erfahren Sie, wie das **Jobcenter Werra-Meißner** anhand digitaler Kompetenzchecks die Förderung gezielter gestaltet.



www.sgb2.info/DE/Praxisblick/Interview/jobcenter-werra-meissner-digitale-kompetenzen-interview.html

Tipp 6: Erfassen Sie digitale Kompetenzen frühzeitig

Digitale Teilhabe ist keine Selbstverständlichkeit. Für einen sicheren Umgang mit digitalen Angeboten benötigen Leistungsberechtigte fundierte Kenntnisse. Ermitteln Sie daher schon frühzeitig, wer Unterstützung benötigt, zum Beispiel bei der Antragstellung. Das **Jobcenter Werra-Meißner** setzt dabei auf ein spezielles Befragungstool. Mit diesem vergleicht das Jobcenter die Selbsteinschätzung der Antragstellenden mit der fachlichen Einschätzung der Mitarbeitenden. So lassen sich digitale Kompetenzen gezielt erfassen. Die Ergebnisse fließen direkt in die Beratung ein und helfen, Menschen beim Erwerb digitaler Fähigkeiten zu unterstützen. Erste Erfahrungen zeigen, dass die Beratung treffsicherer wird und Qualifizierungen dadurch passgenau geplant werden können. Digitale Kompetenzen können darüber hinaus direkt in Portalen wie jobcenter.digital getestet werden, was die Bearbeitung von Anträgen und Dokumenten beschleunigt.



Leistungsberechtigte einbeziehen und weiterbilden

Tipp 7: Binden Sie Leistungsberechtigte aktiv in das Entwickeln digitaler Lösungen ein

Digitale Angebote wirken besonders gut, wenn sie sich an den Bedürfnissen der Nutzenden orientieren. Ein strukturierter Austausch etwa über einen Beirat mit Leistungsberechtigten hilft, digitale Lösungen verständlich und praxisnah zu präsentieren. Im **Jobcenter München** wird solch ein Beirat aktiv in Digitalisierungsfragen eingebunden. Der Fokus liegt auf der Begleitung bei der Nutzung digitaler Tools und Services. Die Mitglieder, selbst leistungsberechtigt, geben Feedback zur Anwendbarkeit und benennen Lücken in der digitalen Angebotskette. Sie liefern Ideen, wie Leistungsberechtigte noch besser bei der Nutzung der digitalen Angebote des Jobcenters unterstützt werden – zum Beispiel in Form von FAQs. Solche Beteiligungsformate machen digitale Teilhabe für alle erfahrbar.

Tipp 8: Machen Sie digitale Angebote sichtbar und attraktiv

Oft bevorzugen Leistungsberechtigte analoge Wege, weil sie sich damit sicherer fühlen. Gleichzeitig entfalten digitale Lösungen nur dann ihre Wirkung, wenn sie bekannt, verständlich und attraktiv sind. Mit einer zielgerichteten Marketingstrategie können Sie Ihre digitalen Angebote erklären und deren Vorteile aufzeigen. Das **Jobcenter für Arbeitsmarktintegration Worms** setzt bereits auf eine breite Kommunikationsstrategie: Mit Aufstellern, Aufklebern, einem Instagram-Kanal und eigenen Erklärvideos werden Anwendungen wie jobcenter.digital und die Jobcenter-App beworben. Im Kundenzentrum können Unterlagen mit Unterstützung des Digiscouts eingescannt und direkt in jobcenter.digital hochgeladen werden – auch ohne Endgerät.

Tipp 9: Übersetzen Sie digitale Vorteile verständlich

Viele Leistungsberechtigte nutzen digitale Angebote nicht in vollem Umfang, da sie den Mehrwert noch nicht vollständig erkennen oder sich in Hinblick auf Themen wie Datenschutz unsicher fühlen. Erklären Sie klar, was digitale Angebote konkret erleichtern, und machen Sie transparent, wie mit persönlichen Daten umgegangen wird. In mehreren Werkstätten der Servicestelle SGB II wurde deutlich: Eine verständliche Vorteilsübersetzung kann helfen, Vorbehalte abzubauen. Dazu gehört es, digitale Schritte nachvollziehbar zu erklären, häufige Fragen gebündelt zu beantworten, etwa in FAQs, und realistische Erwartungen zu formulieren. Wer versteht, warum ein digitaler Antrag sicher ist oder eine App Zeit spart, wird diese Angebote eher nutzen. So stärken Sie Vertrauen und erhöhen die Akzeptanz digitaler Prozesse.

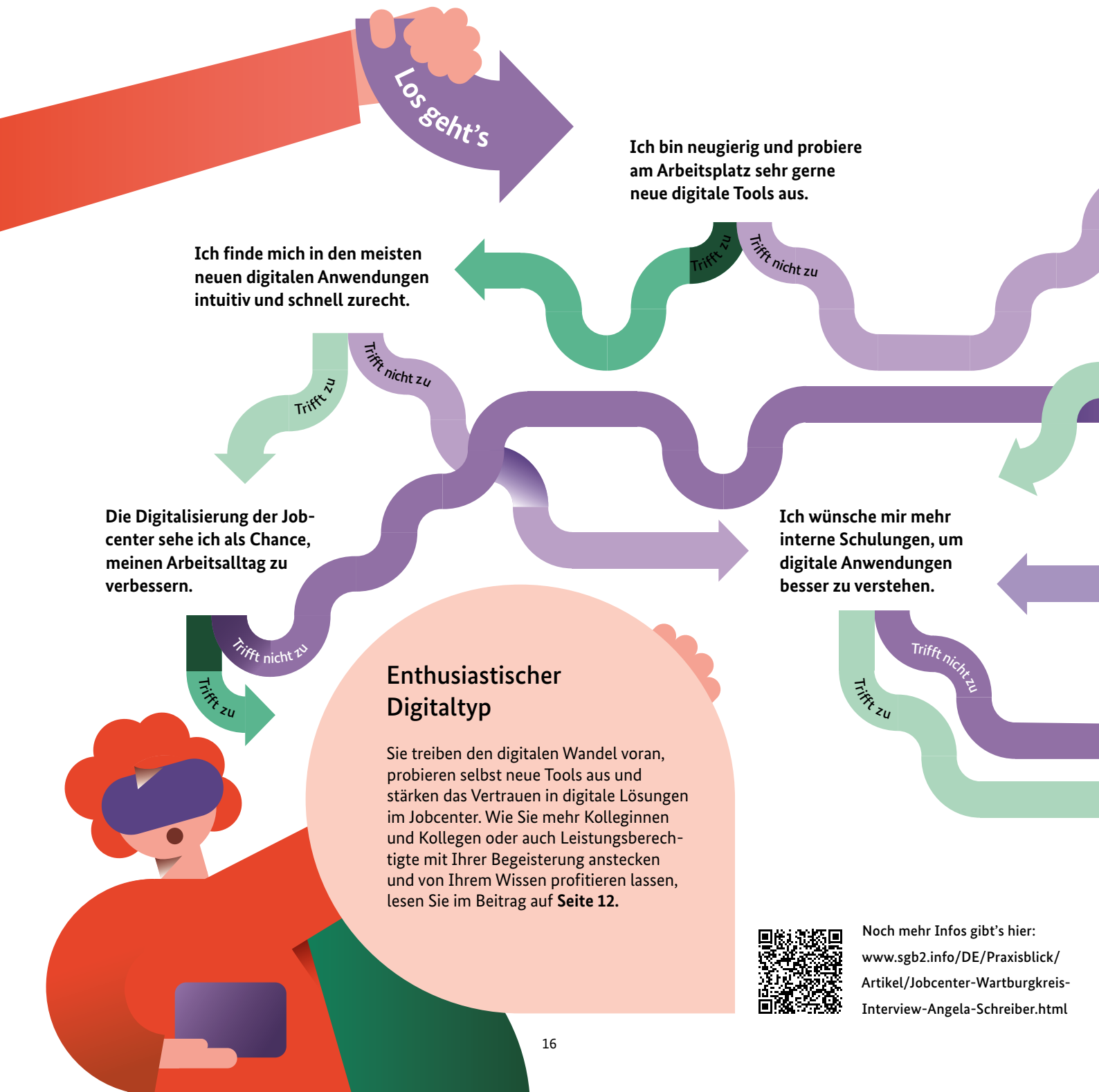
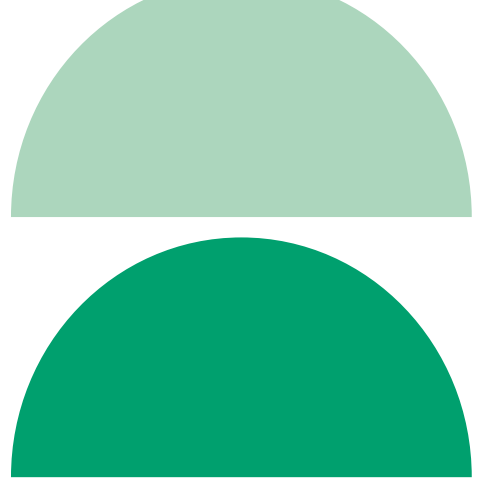
Kennen Sie die Strategieberaterinnen und -berater der Bundesagentur für Arbeit?

Sie geben praxisnahe Impulse für ein wirksames internes Weiterbildungsprogramm. Wer die zehn Beauftragten sind, erfahren Sie hier:



www.sgb2.info/DE/Praxisblick/Artikel/Strategieberatung_Lernen_SGBII.html

Welcher Digitaltyp bin ich?



Enthusiastischer Digitaltyp

Sie treiben den digitalen Wandel voran, probieren selbst neue Tools aus und stärken das Vertrauen in digitale Lösungen im Jobcenter. Wie Sie mehr Kolleginnen und Kollegen oder auch Leistungsberechtigte mit Ihrer Begeisterung anstecken und von Ihrem Wissen profitieren lassen, lesen Sie im Beitrag auf **Seite 12**.

Ich bin neugierig und probiere am Arbeitsplatz sehr gerne neue digitale Tools aus.

Ich finde mich in den meisten neuen digitalen Anwendungen intuitiv und schnell zurecht.

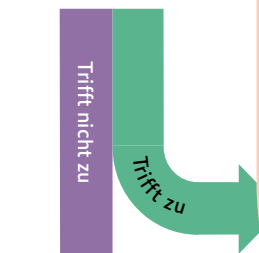
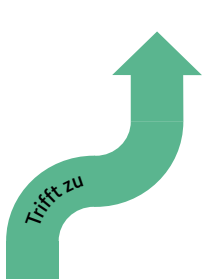
Die Digitalisierung der Jobcenter sehe ich als Chance, meinen Arbeitsalltag zu verbessern.

Ich wünsche mir mehr interne Schulungen, um digitale Anwendungen besser zu verstehen.



Noch mehr Infos gibt's hier:
www.sgb2.info/DE/Praxisblick/Artikel/Jobcenter-Wartburgkreis-Interview-Angela-Schreiber.html

Ich habe oft Bedenken beim Einsatz digitaler Tools, zum Beispiel wegen des Datenschutzes.



Skeptischer Digitaltyp

Sie hinterfragen Datenschutz und Rechtssicherheit, nutzen Technik ausschließlich pragmatisch, sehen Digitalisierung kritisch und wägen Risiken ab. Viele Ihrer Bedenken sind begründet und nachvollziehbar. Doch prüfen Sie hin und wieder, ob nicht auch Vorurteile darunter sind. Auf **Seite 24** erfahren Sie mehr über drei Mythen der Digitalisierung.

Ich nutze digitale Tools nur, wenn es keine Alternativen gibt.

Trifft nicht zu



Ich teste digitale Tools gerne aus, wenn ich weiß, dass sie meinen Arbeitsalltag in Zukunft spürbar erleichtern werden.

Ich finde, dass analoge Arbeitsweisen im Jobcenter weiterhin immer im Vordergrund stehen sollten. Digitale Tools dürfen das nur ergänzen.

Trifft nicht zu

Trifft zu

Pragmatischer Digitaltyp

Wenn digitale Angebote Ihren Alltag spürbar verbessern, nutzen Sie diese auch. Trends lassen Sie eher kalt. Aber kennen Sie eigentlich alle erprobten digitalen Projekte, die den Jobcenter-Alltag vielerorts bereits spürbar erleichtern? Ab **Seite 4** stellen wir einige davon vor.

Lernender Digitaltyp

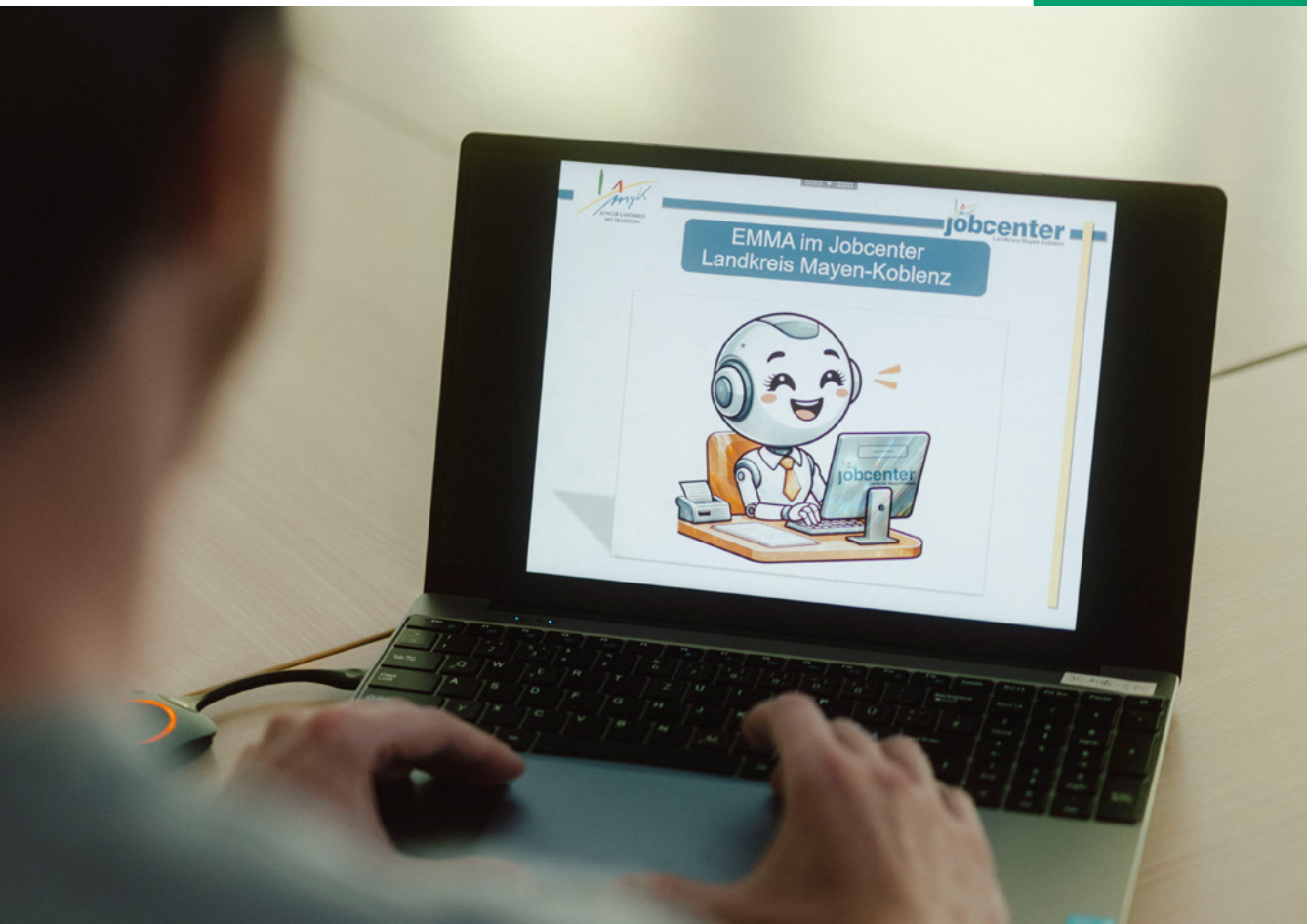
Sie nutzen digitale Angebote, sobald Sie mit diesen vertraut sind, und sehen in der Digitalisierung vor allem eine Chance zur Verbesserung Ihrer Arbeitsprozesse. Wie sich diese Prozesse künftig noch weiterentwickeln lassen könnten, berichten Jobcenter-Mitarbeitende auf **Seite 30**. Lassen Sie sich von ihren Visionen inspirieren!



Noch mehr Infos gibt's hier:
www.sgb2.info/DE/Praxisblick/Interview/Jobcenter-Weiterentwicklung-digitaleRaeume.html

Wie ein *Tool* entsteht

Im kommunalen **Jobcenter Landkreis Mayen-Koblenz** entwickelt ein interdisziplinäres Team ein digitales Werkzeug – Schritt für Schritt und aus der Praxis heraus. Eine Reportage über Pioniergeist, Teamarbeit, Neugier und die Kunst, Digitalisierung greifbar zu machen.



Das EMMA-Logo erstellte das Projektteam mithilfe einer KI: Freundlich, unterstützend und menschlich sollte es wirken und für ein digitales Tool stehen, das erleichtert – nicht ersetzt.



Pia Koll

Die Digitalisierungsbeauftragte im kommunalen Jobcenter Landkreis Mayen-Koblenz macht Digitalisierung im Haus zu einer Frage von Haltung und Entlastung.

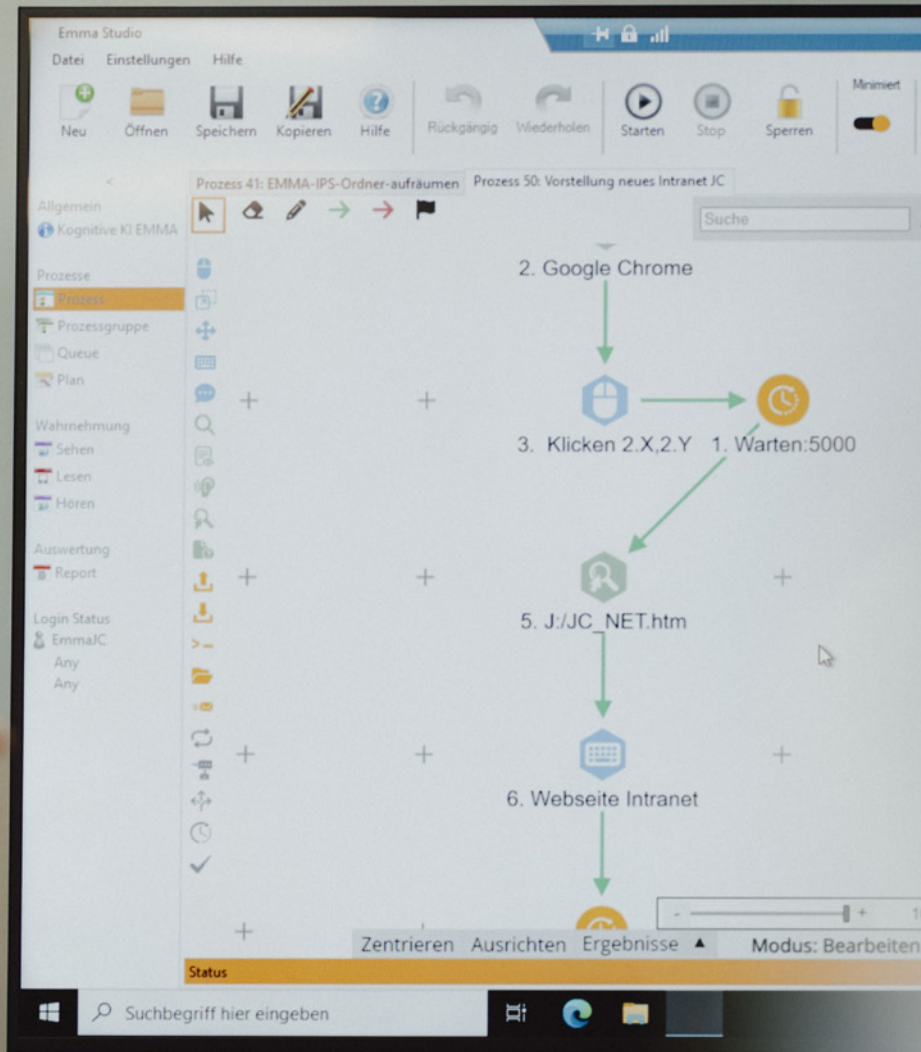
Wenn Markus Israel von EMMA spricht, meint er nicht etwa eine neue Kollegin, sondern eine Software, den Enhanced Multimedia Assistant, genauer gesagt: ein RPA-System. RPA – das steht für Robotic Process Automation. Das System arbeitet im Hintergrund. EMMA sieht, liest, klickt, kopiert, überträgt Daten und lernt all das, was man „ihr“ antrainiert. „Immer dann, wenn Menschen das nicht machen müssen“, erklärt Israel, IT-Administrator in der Kreisverwaltung Mayen-Koblenz. Gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen aus dem Jobcenter hat er EMMA zum Leben erweckt. Das Ziel: einfache, regelbasierte Prozesse automatisieren – damit mehr Zeit bleibt für das, was wirklich zählt.

Am Anfang stand viel Fleißarbeit

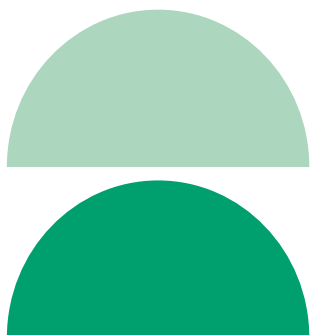
Die Idee für das Tool entstand nicht etwa am Reißbrett, sondern aus dem Alltag heraus. „Wir haben uns gefragt: Welche Aufgaben erfordern viel Zeit, aber nicht unbedingt viel Fachwissen?“, erklärt die Digitalisierungsbeauftragte Pia Koll. Schnell war klar: Es geht um pragmatische Entlastung, vor allem bei wiederkehrenden Routineaufgaben.

Doch bevor automatisiert werden konnte, waren erst einmal viel Fleiß und Geduld nötig: Prozesse wurden nachvollzogen und zerlegt, denn das Entwicklerteam musste die Arbeitsabläufe der Kolleginnen und Kollegen selbst erst einmal im Detail verstehen. Schritt für Schritt, Klick für Klick. „Man kann nur digitalisieren, was man selbst verstanden hat“, sagt Markus Israel. Und das bedeutet: zuhören, nachfragen, mitklicken – und vieles, was im Alltag ganz selbstverständlich abläuft, neu und analytisch betrachten.

Dabei zeigte sich, wie unterschiedlich die Abläufe selbst innerhalb desselben Fachverfahrens sein können – je nachdem, welche Klickwege sich eingeschliffen haben, wie Fenster angeordnet sind oder welche Eingabeschritte individuell als notwendig empfunden werden. „Allein das Öffnen eines Programms läuft bei jedem ein bisschen anders ab – und das muss man erst mal erfassen, strukturieren und standardisieren“, erzählt Jessica Gerhards, die im Jobcenter unter anderem als Qualitätsmanagementbeauftragte tätig ist.



Für EMMA mussten sämtliche Prozesse in einzelne, nachvollziehbare Schritte zerlegt werden.



Jessica Gerhards

Die Qualitätsmanagementbeauftragte im kommunalen Jobcenter Landkreis Mayen-Koblenz übersetzt Praxiswissen in strukturierte, automatisierbare Abläufe.



„Digitalisierung heißt für uns: mehr Zeit fürs Wesentliche.“



Auch die Entwicklerinnen und Entwickler mussten sich als Team erst finden, denn sie alle kamen aus unterschiedlichen Abteilungen mit ganz verschiedenen Vorkenntnissen. Schulungen, interne Workshops und der ständige Austausch waren nötig, um ein gemeinsames Verständnis zu der Technologie und den Arbeitsprozessen zu entwickeln. Eine erste Umsetzung der gesammelten Erkenntnisse ließ dennoch nicht lange auf sich warten: Zunächst digitalisierte das Team den zentralen Postversand. Eingehende Post wird nun automatisiert gesammelt, gebündelt und an den Dienstleister weitergeleitet. „Das war ein komplett neuer Prozess, den wir technisch sauber aufsetzen konnten“, so Gerhards. Dabei zeigte sich früh, worauf es ankommt: strukturierte Daten, klare Abläufe – und Geduld.

Vom Pilot zur Methode

Auf diesen Erfolg baute das Team auf. Dafür wurde eine Anforderungsanalyse entwickelt, um geeignete Prozesse systematisch anhand von Faktoren wie Häufigkeit, Automatisierungspotenzial und rechtlichen Rahmenbedingungen zu identifizieren. Im Zuge dieser Analyse zeigte sich auch, wie wichtig ein Grundverständnis moderner Technologien ist – insbesondere die Unterscheidung zwischen RPA und KI. Denn hier gab es viele Missverständnisse. „Uns war wichtig, dass alle im Haus verstehen, was EMMA kann und was nicht“, erläutert Koll.

Ergebnis der Anforderungsanalyse waren viele wertvolle Vorschläge und sogar ein Prozess, den gleich zwei Fachbereiche unabhängig voneinander eingebracht hatten. „Das war ein echter Glücksfall“, erinnert sich Gerhards, „so konnten wir mit beiden Teams gemeinsam arbeiten und einen übergreifenden Standard entwickeln.“ Bei dem Vorhaben, die Kolleginnen und Kollegen für das Thema Digitalisierung zu sensibilisieren, ging es dem Team aber nicht nur um ein technisches Verständnis. Auch die Haltung stand im Fokus. „Digitalisierung heißt für uns: mehr Zeit fürs Wesentliche“, sagt Koll.

Die Mitarbeitenden wurden deshalb gezielt eingebunden, zum Beispiel mit einer Präsentation in Form einer Systemvorstellung, die Neugier wecken und Vertrauen




**„Wir müssen
das Rad nicht
jedes Mal neu
erfinden.“**



Markus Israel

Der IT-Administrator der Kommunalverwaltung hat Geschäftsprozesse programmiert und macht digitale Routearbeiten möglich.



schaffen sollte. Mit jedem Gespräch veränderte sich etwas im Haus. So entstand eine neue Offenheit, Prozesse zu hinterfragen und diese gemeinsam zu verbessern.

Herausforderung „Prozesswissen“

Vor allem die Kleinteiligkeit vieler Prozesse forderte das Entwicklerteam heraus. „Das Tool muss jeden einzelnen Klick lernen“, erklärt Israel. Schon das Öffnen eines Programms muss exakt modelliert werden. Unterschiede im Desktop-Hintergrund oder in der Fenstergröße können zum Problem werden. Hinzu kommt: Viele Prozesse leben von implizitem Wissen. Was für eine Sachbearbeiterin selbsterklärend ist, muss für EMMA erst nachvollziehbar werden.

Deshalb setzte das Team bei der Modellierung mit EMMA auf Interviews mit den Mitarbeitenden. Hier wurden die Abläufe intensiv besprochen, hinterfragt und aufgezeichnet. Aus dem Gelernten entstanden Ablaufskizzen, die dann technisch umgesetzt wurden. „Das ist der aufwendigste Teil – aber auch der entscheidendste“, betont Gerhards. Denn erst wenn die Praxis klar ist, kann die Automatisierung greifen.

Teamarbeit mit Aha-Momenten

Bei der Entwicklung von EMMA war die Vielfalt des Entwicklerteams ein entscheidender Vorteil. Da alle Mitglieder aus unterschiedlichen Bereichen kommen – von der IT über das Qualitätsmanagement und die Rechtsabteilung bis hin zu den Fachbereichen selbst –, bringen sie verschiedene Perspektiven mit ein: technisches Know-how, juristisches Gespür und Erfahrung über Strukturen und Abläufe. Das hat für viele „Aha-Momente“ gesorgt, etwa als sich herausstellte, dass EMMA eher auf einem eigenen Server arbeiten sollte als beispielsweise auf einem Terminalserver mit Zugriff durch verschiedene Nutzende. Oder dass man bestehende Prozessmodule mehrfach verwenden kann. „Plötzlich wurde klar: Wir müssen das Rad nicht jedes Mal neu erfinden“, erzählt Israel.

Besonders stolz ist das Team auf die Dynamik, die sich inzwischen entwickelt hat. Die Mitarbeitenden denken mit, schlagen neue Prozesse vor und diskutieren offen über Umsetzungsideen. „Natürlich gab es anfangs Skepsis“, erinnert sich Israel. „Aber mittlerweile ist da viel Offenheit – und manchmal sogar Begeisterung.“

Ausblick: Noch mehr EMMA

Aktuell ist EMMA auf einem System implementiert und arbeitet dort sequenziell den erstellten Aufgabenplan ab. Zunächst konzentriert sich das Team auf die weitere Analyse interner Abläufe. „Wir ermutigen Kolleginnen und Kollegen, auch an die kleinen Aufgaben zu denken, die viel Zeit kosten“, sagt Koll. Denn gerade diese Prozesse lassen sich oft gut automatisieren – ganz oder in Teilen. Gerade nachts können automatisierte Abläufe im Hintergrund viel leisten.

Auch eine stärkere Verankerung im Regelbetrieb ist geplant: mit klaren Zuständigkeiten, Dienstanweisungen und festen Zeitfenstern für die automatisierten Abläufe. Ziel ist es, EMMA als verlässliches Werkzeug in der täglichen Arbeit zu etablieren – nicht als Ausnahme, sondern als Teil der Routine.

Und der wichtigste Rat?

„Entscheidend ist, dass Technik, Prozesswissen und die Zielrichtung zusammengedacht werden“, resümiert Israel. „Wenn EMMA uns entlastet, haben wir mehr Zeit für die Menschen. Darum geht’s.“



Das Thema interessiert Sie?

Mit dem Newsletter verpassen Sie keine Artikel der Servicestelle SGB II. Jetzt anmelden!

www.sgb2.info/DE/Infos/Newsletter/newsletter.html



Neugierig geworden?

Im Praxisblick erzählen wir mehr spannende Geschichten zum Thema Digitalisierung.

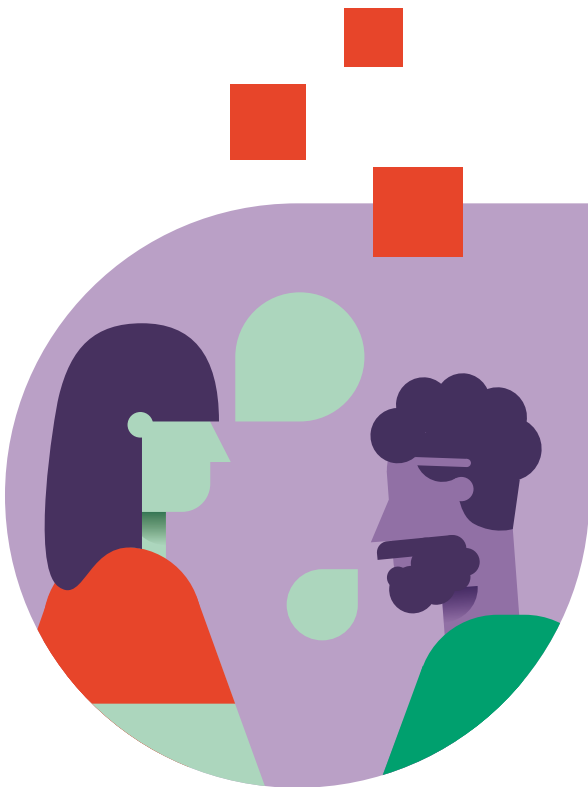
www.sgb2.info/DE/Praxisblick/Digitalisierung/digitalisierung.html



Zeit für ein *Update!*



Manche Vorurteile halten sich hartnäckig – und bleiben trotzdem falsch.



„Digitalisierung wirkt wie ein Allheilmittel für alle Probleme in den Jobcentern.“

Digitale Lösungen bringen oft sichtbare Entlastung und werden vielerorts als schnelle Antwort auf Missstände präsentiert. Doch auch wenn es dadurch manchmal so wirkt: Digitalisierung löst bei Weitem nicht alle Probleme. Es stimmt, dass neue technische Lösungen wie Apps oder Online-Terminvereinbarungen viele Abläufe erleichtern. Sie bieten Bürgerinnen und Bürgern mehr Flexibilität, beschleunigen Bearbeitungsprozesse und sorgen für eine bessere Erreichbarkeit der Jobcenter. Richtig eingesetzt, helfen sie, Prozesse zu optimieren, Ressourcen zu schonen und Ergebnisse schneller zu erzielen. Viele Jobcenter erleben das schon seit Langem mit der E-Akte.

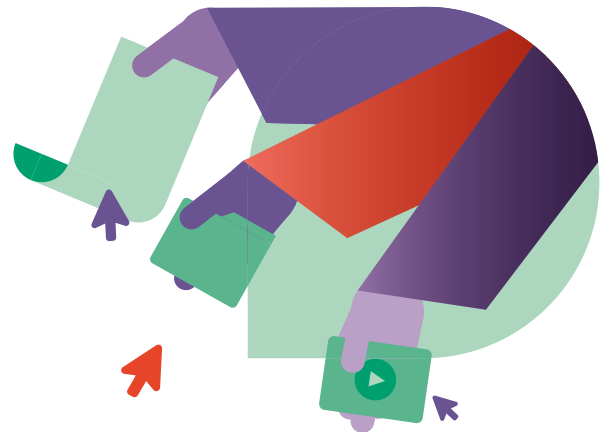
Digitale Angebote entfalten ihr Potenzial aber nur dann, wenn sie vorhandene Strukturen sinnvoll ergänzen. Sie sind ein Verstärker – kein Ersatz. Sie können niemals das persönliche Gespräch ersetzen, das jeder Hilfe suchende Mensch mit komplexen Fragen weiterhin braucht. Der direkte Kontakt zwischen Jobcenter-Mitarbeitenden und Leistungsberechtigten bleibt unverzichtbar, denn Chatbots oder reine Online-Angebote sind meist nicht ausreichend, egal, wie gut sie sind oder noch werden.

„Mit der Digitalisierung wird der Datenschutz automatisch besser – oder schlechter.“

Beide Annahmen sind falsch. Denn Datenschutz entsteht nicht nebenbei durch Technik – er ist das Ergebnis bewusster Entscheidungen und gelebter Verantwortung. Gerade im Jobcenter bietet die Digitalisierung viele Möglichkeiten, personenbezogene Daten besser zu schützen: Klare Zugriffsrechte, automatische Löschrufen und transparente Protokolle machen es oft einfacher als in der Papierwelt, nachzuvollziehen, wer wann auf welche Daten zugegriffen hat. Auch Schulungen im Zuge digitaler Umstellungen sind gute Gelegenheiten, das Datenschutzbewusstsein im Team zu schärfen.

Gleichzeitig gilt: Die beste Software schützt nicht, wenn Ausdrucke offen herumliegen oder sensible Informationen unverschlüsselt per E-Mail versendet werden. Und selbst programmierte Lösungen vor Ort sind kein Garant für Datenschutz – insbesondere, wenn technische Prüfungen fehlen.

Digitalisierung kann den Datenschutz wirksam unterstützen – aber nicht ersetzen. Sie braucht den verantwortungsvollen Umgang durch alle Mitarbeitenden. Entscheidend ist nicht allein die Technik, sondern wie wir sie nutzen. Datenschutz ist kein Zustand, sondern ein Verhalten.



„Digitale Kommunikation ist nicht inklusiv.“

Das Vorurteil, Digitalisierung in Jobcentern grenze aus, hält sich hartnäckig. Viele vermuten, dass sie besonders Menschen ohne Internetzugang, Sprachkenntnisse oder technische Erfahrung automatisch ausschließt. Dahingegen zeigt die Praxis: Richtig gestaltet, erleichtert digitale Kommunikation viele Zugänge und unterstützt die Zusammenarbeit zwischen Jobcenter-Mitarbeitenden und Hilfesuchenden. Menschen mit Mobilitätseinschränkungen etwa können von zu Hause Anträge stellen oder Unterlagen hochladen. Menschen mit geringen Kenntnissen der deutschen Sprache finden auf Jobcenter-Websites mittlerweile digitale Zusatzangebote in Einfacher Sprache oder auch Übersetzungshilfen und Erklärvideos. Das sind hilfreiche Ergänzungen zum persönlichen Kontakt, die der Vielfalt der Anliegen und Lebenslagen gerecht werden.

Auch wenn vollständige Inklusion nicht über Nacht gelingt, werden gerade viele Jobcenter dank der Digitalisierung immer inklusiver. Um Barrierefreiheit und Nutzungsfreundlichkeit ihrer Angebote zu verbessern, hat es sich ausgezahlt, bereits bei der Entwicklung sowohl Beschäftigte als auch Leistungsberechtigte aktiv einzubeziehen. Ergebnis ist zum Beispiel eine barrierearme Terminvergabe im Eingangsbereich des **Jobcenters Salzgitter** – mit Bedienung durch Touchscreen und Sprachausgabe. Daneben unterstützen beispielsweise auch in Kassel oder Nordsachsen speziell geschulte Mitarbeitende in der Eingangszone beim Ausfüllen des digitalen Antrags. Ebenso hilft und unterstützt die Bundesfachstelle Barrierefreiheit. Nehmen Sie doch einmal Kontakt auf.

Verknüpft statt verkopft

Wie bringt Vernetzung die Digitalisierung voran? Das haben wir Nadia Arndt, Geschäftsführerin des Jobcenters Leipzig, und Robert Hoffmann, Vorstand des Kommunalen Jobcenters Kreis Groß-Gerau, gefragt. Im Interview sprechen sie außerdem über mutige Schritte und wie sie digitale Lösungen gemeinsam mit anderen Jobcentern entwickeln und umsetzen.

Welche Rolle spielt Digitalisierung in Ihrer Arbeit?

Robert Hoffmann: Unser Haus ist sehr offen für digitale Prozesse und Vernetzung in diesem Bereich. Wichtig ist meines Erachtens, dies in der Organisation und Organisationskultur fest zu verankern und Raum zu geben. Wir haben hausintern einen Jour fixe „Digitale Transformation“, an dem unsere Digitalisierungsbeauftragte und ihr Mitarbeiter, der Stabsstellenleiter der IT und die Öffentlichkeitsarbeit beteiligt sind. Hier tauschen wir uns zu aktuellen Themen, Bedarfen und zum Entwicklungsstand laufender Projekte aus, seien sie intern oder in der Vernetzung mit Kooperationspartnern.

Nadia Arndt: Die Rahmenbedingungen unserer Arbeit ändern sich ständig. Die Leistungsberechtigten in Leipzig werden jünger und internationaler. Gleichzeitig sind unsere Ressourcen begrenzt. Hier ist Digitalisierung natürlich ein riesiges Thema, um den individuellen Wünschen gerecht zu werden. Die Herausforderung ist, alle Menschen mitzunehmen und digitale Zugangsmöglichkeiten niedrigschwellig zu gestalten. Denn nicht alle Menschen haben die Mittel oder das Know-how, um digitale Wege zu nutzen.

Welche Schnittstellen gibt es in Ihren Jobcentern zu externen Partnern im Rahmen von Digitalisierungsvorhaben?

Nadia Arndt: Für uns sind andere Jobcenter wichtige Netzwerkpartner, insbesondere gemeinsame Einrichtungen. Es ist essenziell, dass wir gut vernetzt sind zu

allen Fachthemen, die bundesweit bewegt werden. Anders als bei den kommunalen Jobcentern sind für uns auch die Agenturen für Arbeit wichtige Impulsgeber, was Digitalisierung betrifft. Als großes Jobcenter sind wir gut mit anderen gemeinsamen Einrichtungen vernetzt. Hinzu kommt der Kontakt in den sogenannten Vergleichstypen, also zu Jobcentern mit vergleichbaren Arbeitsmärkten. Hier stehen wir auf jeder Fachebene eng miteinander im Austausch. Aber auch der kommunale Träger ist ein wichtiger Akteur in der externen Vernetzung. Als kommunale Mitarbeiterin habe ich einen guten Kontakt zum Referat Digitalisierung der Stadt Leipzig. Das sind wichtige Partnerschaften.

Robert Hoffmann: Von zentraler Bedeutung ist unser strategisches Netzwerk der kommunalen Jobcenter in Hessen, die Arbeitsgemeinschaft Digitalisierung. Sie schafft Räume, um sich gemeinschaftlich über die digitale Strategie auszutauschen und neue Vorhaben jobcenterübergreifend anzustoßen. Eine weitere sehr bedeutsame Schnittstelle für uns als kommunales Jobcenter ist die K4K, in der alle 16 kommunalen Jobcenter in Hessen vertreten sind. Dabei handelt es sich um eine Genossenschaft, die daran arbeitet, Digitalisierung in der Verwaltung voranzubringen.

Gemeinsam erarbeiten wir digitale Strategien, die dann auch andere Einrichtungen nutzen können. Aktuell planen wir, ein Bürgerportal umzusetzen. Dafür arbeiten wir sehr eng mit den anderen kommunalen Jobcentern in Hessen zusammen. Sie sind unsere wichtigsten Kooperationspartner.

Auf einer Skala von 1 bis 10:
Wie sehr sind Sie ein
Digitalisierungsnerd?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



**Welche Kooperationen verfolgen Sie
im Moment?**

Robert Hoffmann: Es gibt aktuell drei zentrale Projekte, die uns beschäftigen. In einem Bürgerportal wollen wir wichtige Funktionen zusammenführen, etwa die Online-Terminierung sowie den verschlüsselten Mailverkehr und die Dokumenten-Up- und Downloads. Die Leistungsberechtigten können sich dort einmal anmelden und haben dann alle Funktionen zur Verfügung. Zudem arbeiten wir an einer intelligenten Verarbeitung von Dokumenten mithilfe von Robotik. Das ist auch für andere Jobcenter spannend. Als drittes Projekt entwickeln wir über die kommunale Genossenschaft K4K einen Chatbot, der die Jobcenter-Mitarbeitenden entlasten soll. Ab Ende des Jahres können alle Jobcenter aus der K4K das Tool nutzen und individuell anpassen. Darüber hinaus identifizieren wir gerade weitere Projekte, die für die kommunalen Häuser von Belang sein könnten. Da muss man miteinander im Gespräch bleiben und aushandeln, was gerade Priorität hat.

Nadia Arndt: Das ist in gemeinsamen Einrichtungen natürlich anders. Echte Kooperationen gibt es in unserem Jobcenter durch die Anbindung an die Bundesagentur für Arbeit nicht. Zwar habe ich Kontakt zu einzelnen kommunalen Jobcentern, aber hier geht es eher um gegenseitige Updates. Auch wenn die Themen manchmal ähnlich sind, unterscheiden sich die Strukturen der Häuser sehr stark und damit auch ihr Handlungsrahmen.

9



Robert Hoffmann

Vorstand des Kommunalen Jobcenters
Kreis Groß-Gerau

„Digitale Anwendungen sind enorm wichtig für unsere Arbeit. Sie eröffnen unseren Leistungsberechtigten schnelle und unkomplizierte Möglichkeiten, mit uns in Kontakt zu treten, papierlos Anträge zu stellen, Gespräche zu vereinbaren et cetera, und können die Mitarbeitenden erheblich unterstützen und entlasten. Das sind aber zugleich die Prüfkriterien, denen sich digitale Anwendungen schon in der Entwicklung unterziehen müssen, damit wir sie gutheißen. Digitalisierung sollte kein Selbstzweck sein.“

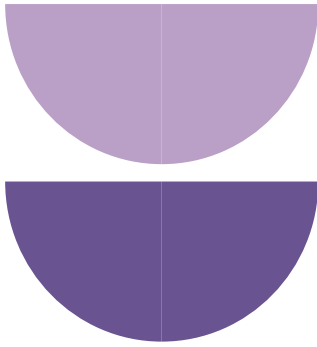
5



Nadia Arndt

Geschäftsführerin des
Jobcenters Leipzig

„Ich finde Digitalisierung wichtig, bin aber absolut kein Nerd. Ich mag es auch, wenn ich Papier vor mir liegen habe, und ich genieße jede Stunde, in der Technik keine Rolle spielt.“



Das Vorhaben: Digitales Jobcenter

Online Anträge stellen, Dokumente sicher hochladen: In gemeinsamen Einrichtungen gibt es bereits viele digitale Lösungen für leistungsberechtigte Bürgerinnen und Bürger. Dennoch werden diese Wege noch nicht oft genug genutzt. Beim Vorhaben „Digitales Jobcenter“ erproben acht ausgewählte gemeinsame Einrichtungen Maßnahmen, um die Nutzung zu erhöhen.



[www.sgb2.info/DE/Praxisblick/
Bericht/Vorhaben_Digitales_
Jobcenter.html](http://www.sgb2.info/DE/Praxisblick/Bericht/Vorhaben_Digitales_Jobcenter.html)

Sie möchten über ein eigenes Vernetzungsprojekt für mehr Digitalisierung berichten?

Schreiben Sie uns eine E-Mail an servicestelle@sgb2.info oder eine Nachricht über unseren **LinkedIn-Kanal**.

Wenn Sie Inhalte in einem geschützten Raum ausschließlich anderen Jobcentern bereitstellen wollen, können wir diese in unserem Extranet für Sie veröffentlichen.

Wie wichtig ist der Erfahrungsaustausch mit anderen Standorten?

Nadia Arndt: Der direkte Austausch ist wichtig, um einordnen zu können: Was bewegen wir schon als Haus? Wo gibt es neue Ansätze? Das **Jobcenter Leipzig** nimmt hierfür beispielsweise am Vorhaben „Digitales Jobcenter“ teil. Da haben wir die Rückmeldung erhalten, dass wir als Einrichtung schon relativ weit sind, was digitale Prozesse angeht. Das wäre uns ohne den Austausch gar nicht so klar gewesen. Für zukünftige Schritte ist es hilfreich zu sehen, was andere schon bewältigt haben. Da kann viel voneinander gelernt werden. Ich sehe zum Beispiel, dass wir in unserer Einrichtung mutiger geworden sind. Das zeigt unser Schritt, die externe E-Mail-Erreichbarkeit zu reduzieren, um die tägliche Mail-Flut auf andere Kanäle zu lenken. Diesen Schritt haben wir gewagt, weil andere ihn schon erfolgreich gegangen sind. Bei der Vorbereitung – organisatorisch wie kommunikativ – konnten wir voneinander lernen. Mein wichtigstes Learning: Es braucht Mut und Offenheit für Veränderung. Denn wer digital unterwegs sein will, muss alte Zöpfe auch mal abschneiden.

Robert Hoffmann: Für die Entwicklung komplexer Digitalisierungsvorhaben ist eine gute Vernetzung ein Schlüsselfaktor. Unser Know-how offen miteinander zu teilen, voneinander zu lernen und unsere Ressourcen zu bündeln, führt uns zu innovativen und effizienten Lösungen. Davon profitiert jedes kommunale Jobcenter – auch wir. Wie wichtig Vernetzung für die Digitalisierung ist, zeigt sich für uns zum Beispiel an der gemeinsamen Entwicklung eines Chatbots. Denn um so ein Tool auf den Weg zu bringen, braucht es Strukturen, die alle Beteiligten zusammenbringen. Hier haben wir in einem intensiven, einjährigen Arbeitsprozess immer wieder ausloten müssen: Was braucht es grundlegend für alle – und wo unterscheiden sich die Bedarfe? Für so ein Projekt braucht es die Verbindlichkeit, sich regelmäßig zu treffen und kontinuierlich an den Themen weiterzuarbeiten. Gleichzeitig sind die kommunalen Jobcenter sehr individuell. Hier muss die Zusammenarbeit flexibel bleiben und agile Prozesse erlauben. Da gibt es keine Lösung von der Stange und man muss miteinander reden.



Wie organisieren Sie die Vernetzung in Ihren Jobcentern?

Nadia Arndt: Ich habe wirklich Glück, so gute und engagierte Mitarbeitende zu haben, denen das Thema Vernetzung sehr wichtig ist. Da braucht es von meiner persönlichen Seite gar nicht so viel Orchestrierung. Wir hatten bereits vor der bundesweiten Empfehlung ein Digi-Kernteam, das schon viele Themen für unser Haus bewegt hat. Die Kolleginnen und Kollegen nehmen auch regelmäßig an Austauschformaten teil und treiben die Vernetzung voran.

Robert Hoffmann: Innerhalb des Hauses empfehle ich, eine digitalisierungsbeauftragte Person zu bestimmen und ausreichend Ressourcen zur Verfügung zu stellen, wir machen damit gute Erfahrungen. Über den Horizont des eigenen Hauses hinaus, bleiben wir über die AG Digitalisierung in Hessen sehr gut im Austausch. Außerhalb von Hessen ist wichtig zu schauen, wer die gleichen Anwendungen nutzt. Über Anwendergemeinschaften und spezielle Foren kann man mit anderen ins Gespräch kommen und sich zu Tools austauschen. Hier würde ich mir allerdings mehr Möglichkeiten wünschen, digitale Lösungen zentral einzubringen, um diese mit anderen Jobcentern auch außerhalb Hessens zu teilen. So etwas erfährt man oft durch Zufälle. Hier wünsche ich mir eine zentrale Plattform.

Wo sehen Sie die größten Hürden bei der Zusammenarbeit und wie könnten sie überwunden werden?

Robert Hoffmann: Über die hohe Individualität der Einrichtungen hatten wir schon gesprochen. Ein weiterer Punkt sind die komplexen und langwierigen Entscheidungsprozesse, wenn viele Akteure bei einem Thema mitreden. Das nimmt manchmal viel Zeit in Anspruch. Hier ist mir aber wichtig zu betonen, dass die Vorteile der Zusammenarbeit überwiegen. Kooperationen sind notwendig, um etwas Gutes auf die Beine zu stellen. Selbst wenn ein Kompromiss am Ende für eine einzelne Einrichtung nicht perfekt ist: Es ist immer noch besser, als wenn jeder es selbst macht. Mal ganz abgesehen von den finanziellen Vorteilen.

Nadia Arndt: Herr Hoffmann hatte es eben schon gesagt: Digitalisierung ist eine Frage von Ressourcen. Wir sind ein Haus mit 850 Mitarbeitenden. Da kann ich ganz andere

Mittel bereitstellen als eine kleine Einrichtung. In jedem Fall ist es hilfreich, proaktiv nach aktuellen Projekten zu suchen. Wenn wir etwas Neues auf den Weg bringen, dann versuchen wir, das im Leipziger Land auch mit kleineren Häusern zu teilen. Was das Wissensmanagement angeht, sehe ich aber auch für die gemeinsamen Einrichtungen noch Verbesserungspotenzial. Beim Tag der Jobcenter berichtete ein Haus kürzlich darüber, dass es Erklärvideos zu digitalen Kommunikationswegen produziert hat. Das ist natürlich für alle spannend. Hier wäre es wichtig, dass das Wissen in der gesamten Republik noch einfacher gestreut wird, um Synergien zu nutzen.

Was würden Sie anderen Jobcentern raten, die sich noch stärker vernetzen wollen?

Nadia Arndt: Die Augen offen halten und mutig sein – das ist ganz wichtig, denke ich. Ich würde anderen Häusern raten, sich mit Vorreitern in Sachen Digitalisierung zu vernetzen, bei denen es schon gut läuft. Über das Projekt „Digitales Jobcenter“ bekommen wir immer wieder Anfragen, neue Kolleginnen und Kollegen mit aufzunehmen. Ich würde immer versuchen, mich an den Besten zu orientieren. Ich empfehle auch, Visionen zu erarbeiten, wie die Zusammenarbeit in Zukunft aussehen soll. Das ist vor allem wichtig, wenn es um die Sicherung von Fachkräften geht. Denn wir spüren schon heute, dass Bewerberinnen und Bewerber lieber digitale Postfächer statt verstaubte Papierakten bearbeiten wollen.

Robert Hoffmann: Man sollte sich zunächst die Frage stellen, welchen Stellenwert Digitalisierung im eigenen Haus generell hat. Das beginnt mit einem internen Bekenntnis der Geschäftsführung. Denn die Digitalisierung betrifft interne wie externe Prozesse, die in Hinblick auf unterschiedliche Zielgruppen wichtig sind. Hier gilt es, den Wunsch nach digitalen Prozessen und Vernetzung auch in das Haus zu tragen und Stabsstellen mit entsprechenden Ressourcen auszustatten. Wenn der Wille da ist, kann man sich Verbündete suchen und sich mit Leuchtturm-Häusern vernetzen. Insbesondere die kommunalen Jobcenter können die Digitalisierung nicht allein stemmen. Sie sind auf Zusammenschlüsse angewiesen und müssen Kräfte bündeln. Aber gemeinsam können wir den Stein ins Rollen bringen.

Jobcenter 2030: *Fünf Visionen*

Wie könnte das Jobcenter im Jahr 2030 aussehen?
Fünf Führungskräfte geben Einblicke in ihre Visionen
für eine moderne, zukunftsfähige Verwaltung.



Nathalie Schöndorf
Geschäftsführerin im
jobcenter ME-aktiv
(Kreis Mettmann)

Im Jahr 2030 gehen vollständige Digitalisierung, künstliche Intelligenz und der behördenübergreifende Austausch Hand in Hand – mit einer ausgeprägten Kunden- und Serviceorientierung als Leitlinie. Anliegen werden noch schneller bearbeitet, der Service für Bürgerinnen und Bürger wird leichter zugänglich. Unsere Mitarbeitenden können sich auf das Wesentliche konzentrieren: die persönliche Beratung und Unterstützung. Während Prozesse im Hintergrund automatisiert werden, steht bei uns der Mensch und sein Anliegen im Vordergrund.



Nina von Rittern
Geschäftsführerin im
Jobcenter Bremerhaven

Dank einer gelungenen Sozialstaatsreform werden wir bis 2030 die Bürokratie per Klick besiegt haben. Ansprüche ermitteln wir in Echtzeit und bearbeiten sie weitestgehend automatisiert. KI-gestützte Systeme werden die Qualität der persönlichen Beratung in allen Bereichen auf ein bisher nicht geahntes Level bringen. Im Ergebnis werden wir umfassend digital vernetzt, effizienter und gleichzeitig bürgernäher sein als je zuvor.

2030 gehört KI zum Alltag. Verwaltungsprozesse – intern und organisationsübergreifend – laufen automatisiert und meist ohne gesonderte Anträge. Doch Empathie und Vertrauen lassen sich nicht digitalisieren. Die ergebnisorientierte Beratung bleibt die Superpower der Jobcenter. Führungskräfte schaffen Räume für Kreativität, Zusammenarbeit und kontinuierliche Weiterentwicklung.



Gaby Wehrens
Geschäftsführerin im
Jobcenter Barnim



Ariane Würzberger
Amtsleiterin im Sozialleistungs-
und Jobcenter, **Kommunales
Jobcenter Landeshauptstadt
Wiesbaden**

Ein wichtiger Aspekt unserer Zukunftsvision sind moderne Daten- und Informationssysteme. Der Datenaustausch zwischen Behörden wird dadurch einfacher, schneller und sicherer. Dabei steht jedoch der Mensch im Mittelpunkt. Digitalisierung soll Räume für Unterstützung bieten, Teilhabe ermöglichen und nicht ausschließen. Unser Ziel: eine soziale Verwaltung, die nicht durch bürokratische Hürden ausgebremst wird, sondern flexibel und lernfähig bleibt.

Das Jobcenter 2030 ist digital, effizient und immer noch bürgernah. Die Jobcenter-App ist voll ausgebaut mit allen E-Services und nahezu alle Anträge gehen digital ein. Digitale Beratung sowie Beratung vor Ort und die KI-gestützte Analyse von Leistungsberechtigten und Stellenangeboten ermöglichen maßgeschneiderte Förderung und Vermittlung. Durch automatisierte Prozesse in der Leistung wird die Sachbearbeitung bei der Prüfung der Vielzahl an Poststücken entlastet, sodass mehr Zeit für persönliche Betreuung bleibt.



Renata Häublein
Geschäftsführerin im
Jobcenter Nürnberg-Stadt

Besser vernetzt dank *Servicestelle SGB II*

Egal, ob es um Digitalisierung oder andere Themen geht – gute Ideen und praxiserprobte Strategien aus Ihrem Haus interessieren auch andere Jobcenter. Deshalb verbreitet die Servicestelle SGB II diese gern auf Fachveranstaltungen, über www.sgb2.info, LinkedIn und Extranet.



Dialog

Bei den Dialog-Veranstaltungen geht es um Austausch und Diskussion zwischen den Teilnehmenden. Sie erhalten viel Raum, um sich über kreative Lösungsansätze auszutauschen und zu netzwerken. Zudem fördert das Format den Austausch von Jobcentern mit Politik, Wissenschaft und Netzwerkpartnerinnen und -partnern.



Werkstatt

In diesem Gesprächsformat stehen der Austausch von Praxisbeispielen und konkrete Handlungsanweisungen im Fokus. Etwa 25 bis 30 Mitarbeitende aus verschiedenen Jobcentern – beispielsweise aus einem bestimmten Bereich wie der Leistung oder der Beratung – treffen sich für einen eintägigen Workshop zu einem bestimmten Thema. Die Teilnehmenden definieren dabei selbst, welche aktuellen Herausforderungen sie aus der Jobcenterpraxis besprechen möchten. Die Servicestelle SGB II moderiert ihren Praxisaustausch mit dem Ziel, Lösungen und Handlungsoptionen für die konkreten Herausforderungen herauszuarbeiten.



xFeld

Im Veranstaltungsformat xFeld erhalten etwa 80 bis 100 Teilnehmende die Chance zu experimentieren, um so völlig neue Ideen zu generieren. Während der zweitägigen Veranstaltungen identifizieren die Teilnehmenden aktuelle Herausforderungen, Probleme und Fragestellungen und entwickeln dann gemeinsam innovative Strategien und Lösungsideen.

Unsere digitalen Angebote:

Sie haben praktische Checklisten oder Tutorials für ein Fachthema erarbeitet, einen guten Tipp für ein wiederkehrendes Problem parat oder wollen eine Erfolgsgeschichte mit uns teilen? Teilen Sie diese gern direkt über unseren LinkedIn-Kanal oder schicken Sie uns Ihren Input per E-Mail an servicestelle@sgb2.info! Wir stellen die Infos gern im Extranet für andere Jobcenter bereit oder berichten auf unserer Website sgb2.info oder auf unserem **LinkedIn-Kanal** darüber!



Hier können Sie sich zu den Veranstaltungen der Servicestelle SGB II anmelden: www.sgb2.info/DE/Service/Veranstaltungen/veranstaltungen.html

Impressum

Herausgeber:

Servicestelle SGB II – Eine Initiative
des Bundesministeriums für Arbeit
und Soziales, Potsdamer Straße 87,
10785 Berlin, www.sgb2.info

Stand: September 2025

Konzept, Redaktion und Gestaltung:

neues handeln AG

Illustrationen:

Jonas Cleve
für neues handeln AG
Berlin/Köln

Fotos:

S. 1: BMAS/Steffen Kugler
S. 2: Jan Riediger
S. 3: Beate Dührig/Anja Becker
S. 11: DRIVE
S. 18-22: xh media Alexander Heint
S. 27: LxPress Bildgestaltung/
Tilo Weiskopf
S. 30: Christina Davidovic/
Martina Buchholz
S. 31: Nadine Grenningloh/
Renata Häublein

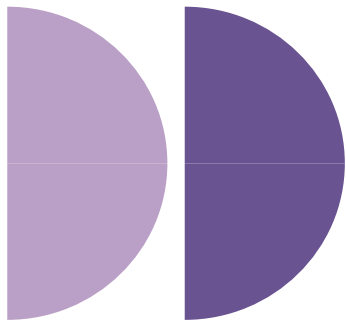
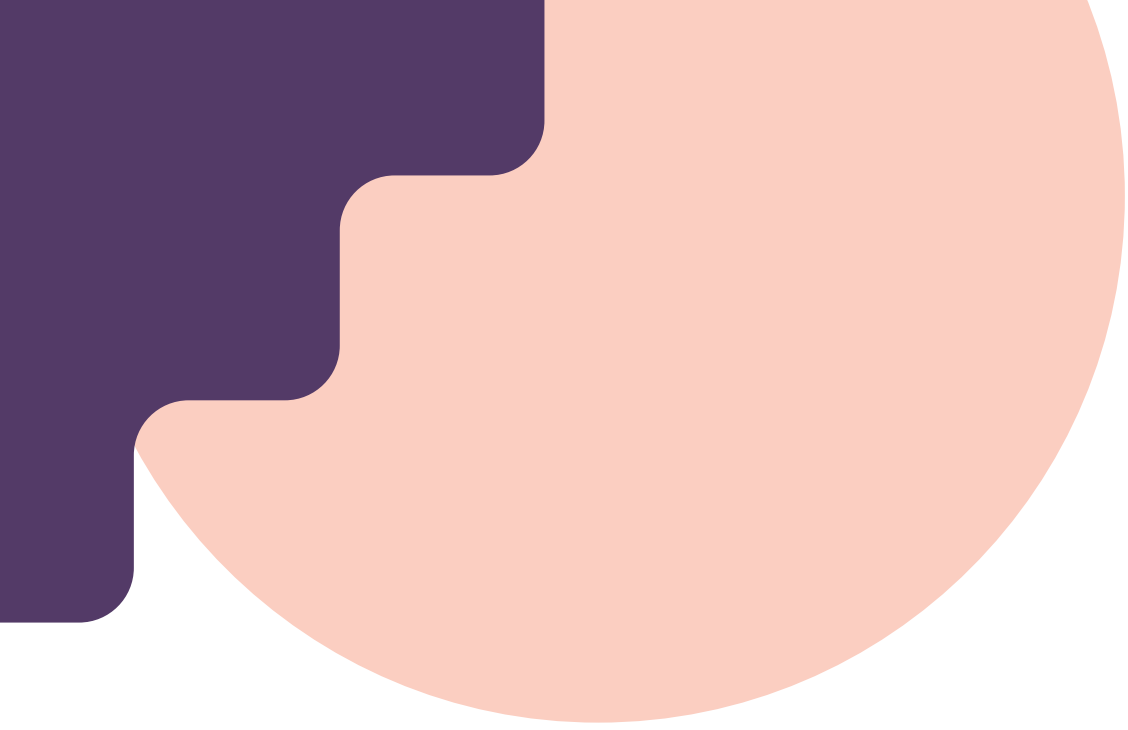
Druck:

Hausdruckerei des
Bundesministeriums für Arbeit und
Soziales, Bonn



Servicestelle SGB II

Eine Initiative des Bundesministeriums
für Arbeit und Soziales



www.sgb2.info



Die Servicestelle SGB II ist auch auf LinkedIn. Jetzt folgen und Teil der Community werden!

