

## Die Plattform jobcenter.digital – aktueller Entwicklungsstand und Perspektiven



# Im SGB II besteht ein großes Nutzungspotential für digitale Angebote



## Digitales Angebot SGB II



**301**  
Gemeinsame  
Einrichtungen



**> 5 Mio.**  
Personen in  
Bedarfsgemeinschaft



**~ 80.000**  
Gestellte Haupt-  
anträge Alg II monatlich

# Online-Services heute unter [www.jobcenter.digital](http://www.jobcenter.digital)

## 2019 – erste Online-Services SGB II

- Weiterbewilligungsantrag, Veränderungsmitteilung und Unterlagen nachreichen
- Antragsübersicht, Stammdaten ändern

## 2020 – ad-hoc Umsetzungen wg. Covid-19

- „Online-Antrag Alg II“ und „Upload-Service“ (temporär)
- „Postfachservice“

## 2021/22 – Weiterentwicklungen

- Online-Termin-Verwaltung (OTV)
- Dokumenten-Upload Postfachservice
- Ortsabwesenheit
- Online-Termin-Verwaltung (OTV)
- Online-Widerspruch

The screenshot shows the homepage of the Jobcenter.digital website. At the top, there is a red navigation bar with the logo of the Bundesagentur für Arbeit, the text 'Anmelden', 'eServices', and 'Suche'. Below the navigation bar, there is a main header area with a large image of a woman looking thoughtful. The text reads: 'Jobcenter.digital – Unterstützung durch Arbeitslosengeld II'. Below this, there is a sub-header: 'Informieren Sie sich über Arbeitslosengeld II, wenn Sie schon länger arbeitslos sind, keinen Anspruch auf Arbeitslosengeld haben oder Ihr Einkommen nicht für den Lebensunterhalt reicht.' Below the header, there is a section titled 'Schnell & direkt: Anträge und weitere Anliegen online erledigen'. This section contains four icons and their corresponding services: 'Online-Postfach nutzen', 'Veränderung mitteilen (VÄM)', 'Weiterbewilligung beantragen', and 'Jobsuche starten'. Below this, there is a section titled 'Corona Update – Aktuelle Informationen' with a warning icon. This section contains two columns: 'Erreichbarkeit der Jobcenter' and 'Direkteinstiege'. The 'Erreichbarkeit der Jobcenter' column contains text about the availability of Jobcenters and a search box for 'PLZ oder Ort' with a 'DIENSTSTELLE FINDEN' button. The 'Direkteinstiege' column contains two links: 'Grundsicherung und Sozialschutz-Paket' and 'Vereinfachten Antrag auf Arbeitslosengeld II online übermitteln'.

# Voraussetzung für die Nutzung der Online-Services ist grundsätzlich die Anmeldung im Nutzerkonto der Bundesagentur für Arbeit (Auszug)

**Bundesagentur für Arbeit**  
bringt weiter.

Gebärdensprache Leichte Sprache Deutsch

Suche Mein Profil Menü

Startseite Daten und Einstellungen Abmelden

**Caroline Schütze**  
Kundennummer: 022D267673  
Sicherheitsstufe: PIN-Brief-bestätigt

Bescheide und Nachweise Termine Verlauf

## Profil

## Stellensuche

### Unsere Vorschläge für Sie

#### Meine Vermittlungsvorschläge

In diesem Bereich finden Sie Vermittlungsvorschläge, die persönlich von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Sie ausgesucht wurden.

#### Meine Stellenempfehlungen

In diesem Bereich finden Sie Stellenempfehlungen, die automatisch anhand Ihrer Angaben für Sie ermittelt wurden.

### Meine Jobsuche

#### Meine Vormerkungen

- WIG-Schweißer (m/w/d) bei EASY Personaldienstleistungen GmbH
- WIG-Schweißer/in (m/w/d) bei Die Elbmonteur Personal GmbH
- Schweißer (m/w/d) - keine Schichtarbeit bei zeitconcept GmbH

[Alle meine Vormerkungen anzeigen](#)

#### Meine Stellensuchen

- Schweißer/in in Nürnberg

[Alle meine Stellensuchen anzeigen](#)

## Alle eServices

### Geldleistungen der Bundesagentur für Arbeit und der Jobcenter

#### Arbeitslos melden

Melden Sie sich online arbeitslos – mithilfe Ihres Ausweises mit Online-Ausweisfunktion.

#### Arbeitslosengeld beantragen

Wenn Sie arbeitslos sind oder werden, können Sie hier Arbeitslosengeld beantragen.

#### Arbeitslosengeld II vereinfacht beantragen

Stellen Sie den vereinfachten Antrag auf Arbeitslosengeld II über unseren Upload-Service.

#### Arbeitslosengeld II verlängern

Stellen Sie einen Weiterbewilligungsantrag auf Arbeitslosengeld II.

#### Berufsausbildungsbeihilfe beantragen

Machen Sie eine betriebliche Ausbildung und wohnen nicht mehr im Haushalt Ihrer Eltern, können wir Sie finanziell unterstützen.

#### Insolvenzgeld beantragen

Ist Ihr Arbeitgeber insolvent, können Sie Insolvenzgeld beantragen.

#### Veränderung melden

Wenn wir Sie bereits mit Leistungen oder Dienstleistungen unterstützen, teilen Sie uns Änderungen wie Arbeitsaufnahme, Nebentätigkeit, Krankheit, Urlaub, ... mit.

#### Vermittlungsbudget beantragen

Beantragen Sie die Übernahme der Kosten für die Fahrt zu einem Vorstellungsgespräch nach Abstimmung mit Ihrem Berater.

#### Widerspruch einlegen

Sie können zu online beantragten Leistungen Widerspruch einlegen oder Informationen hierzu nachreichen.

# Auf dem You-Tube Kanal der BA werden Leistungsberechtigten der gemeinsamen Einrichtungen die Bedienung von E-Services vorgestellt

- Veränderungsmitteilung  
Weiterbewilligungsantrag
- Postfachservice
- Anmeldung im  
Nutzerkonto
- aber auch Erklärvideos zu  
Bescheid und Antrag Alg II

<https://www.youtube.com/user/Arbeitsagentur>

Suchen

Start  
Entdecken  
Shorts  
Abos  
Mediathek  
Verlauf

de dich an, um Videos "Mag ich" zu bewerten, ommentieren und um äle zu abonnieren.

ANMELDEN

BESTE AUF YOUTUBE  
Sport  
Gaming  
Filme & Serien  
Nachrichten  
Live  
Lehrinhalte  
360°-Video  
Kanäle finden

Nach vorne denken.  
Weiterbringen.

Bundesagentur für Arbeit

**Bundesagentur für Arbeit**  
14.400 Abonnenten

ABONNIEREN

Übersicht Videos Playlists Community Kanäle Kanalinfo

**UNSER ANGEBOT FÜR SIE!**

Unsere Aufgaben und Angebote für Sie - Bundesagentur fü...  
12.918 Aufrufe · vor 1 Jahr

Mit unserem Kanaltrailer geben wir Ihnen einen #Überblick, über die #Dienstleistungen der #BundesagenturfürArbeit. Unser Ziel ist es Sie in jeder Lebenslage weiterzubringen!

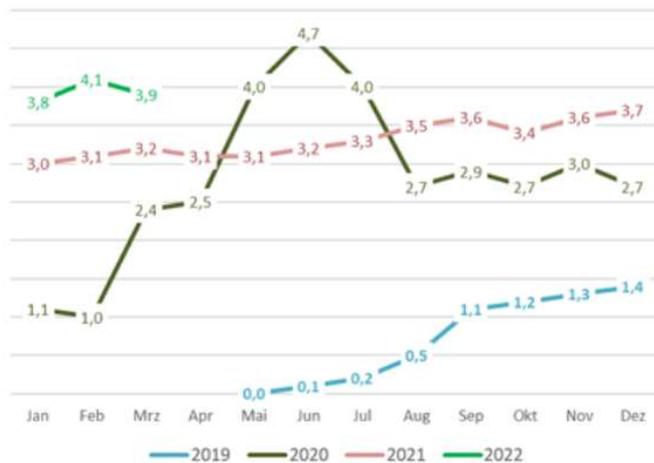
Wir bringen Sie weiter, wenn Sie arbeitslos oder arbeitsuchend sind, auf der Suche nach einer neuen Beschäftigung oder Fragen zum Wiedereinstieg haben. Rund um die Themen der Berufs- ...  
MEHR INFOS

Jobcenter.Digital ▶ ALLE WIEDERGEHEN

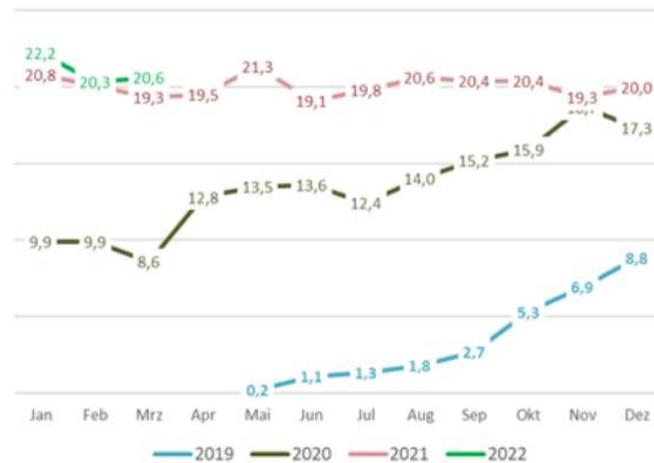
jobcenter.digital - Das Online Angebot der Jobcenter Arbeitslosengeldantrag II, Hartz 4, Veränderungsmitteilungen, Unterlagen nachreichen, Weiterbewilligungsantrag · Link...

# Nutzungszahlen - Weiterbewilligungsantrag, Veränderungsmitteilung, Antrag Alg II als Upload und Postfachnachrichten SGB II März/2022

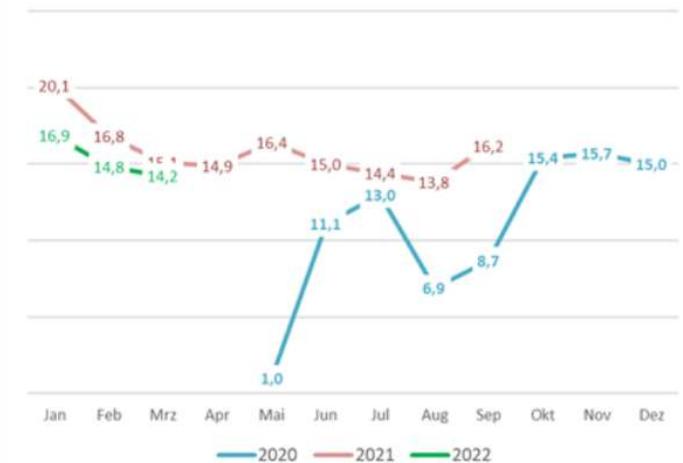
WBA Online-Quote [%]



VÄM Online-Quote [%]



VA Online-Quote [%]



## Online Cockpit – Kennzahlen 03/2022

	Gesamt	Online	Online-Quote
Weiterbewilligungsantrag Alg II	288.732	11.205	3,9 %
Veränderungsmitteilung	49.058	10.083	20,6 %
Antrag Alg II mit Upload-Komponente (VA)	95.154	13.473	14,2 %

## Online Cockpit – Kennzahlen 03/2022

	Gesamtvorgänge	davon mit Anhang
Postfachnachricht – Kunde an gE	18.241	10.976
Postfachnachricht – gE an Kunde	1.585	433

# POSTFACHSERVICE – die Funktionen im Kundenpostfach

- Die Mitarbeiter/innen der gemeinsamen Einrichtung erhalten die Nachrichten über E-AKTE oder E-Mail-Postfach
- Die Antwort erfolgt ebenfalls über E-AKTE oder Mail-Client
- Postfachnachrichten können auch an das Service Center geroutet werden.

The screenshot shows the 'Meine Nachrichten' (My Messages) interface. At the top, there is a search bar (1) with the text 'Aktuellen Ordner durchsuchen'. On the left side, there are several navigation and filter options: 'Nachricht schreiben +', 'Eingang 1', 'Gesendet', 'Entwürfe 5', 'Gelöscht', 'Filter' (2), 'Behörde' (with 'Alle Behörden' selected), and 'Einstellung' (with 'Benachrichtigungen einstellen ->'). The main area displays a list of messages with icons and titles: 'Nachricht Antragszugang' (3), 'Nachricht Meldung' (4), 'Nachricht zu Bewerbungsnachfrage' (5), 'Nachricht zu FK-Antrag', and 'Nachricht zu Terminerinnerung'. Each message entry includes a date and time stamp.

- 1 Kd erhalten die Möglichkeit nach ihren Nachrichten zu suchen.
- 2 Kd erhalten die Möglichkeit ihre Nachrichten zu filtern.
- 3 Eine direkte Antwortmöglichkeit über den Button besteht für den Kd.
- 4 Kd können ihre Nachrichten als PDF Dokument herunterladen.
- 5 Kd können ihre Nachrichten löschen.

# ONLINE-TERMINVERWALTUNG – 136 gemeinsame Einrichtungen nutzen die OTV SGB II



Leistungsberechtigte können selbständig online Termine bei teilnehmenden gE buchen.

Erste Praxisrückmeldungen zeigen eine hohe Termintreue.

gE = gemeinsame Einrichtung

**Ihren Wunschtermin im Jobcenter vereinbaren**

Nutzen Sie die Vorteile des Profils und melden Sie sich an.  
Wir übernehmen Ihre hinterlegten Daten und speichern die Termine in Ihrer Übersicht.

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder.

**Ihre Adresse**

Strasse\*  
Max-Planck-Str.

Hausnummer\*  
8

Postleitzahl\*  
18059

Ort\*  
Rostock

Land\*  
Deutschland

**Ihr Anliegen**

Anliegen\*  
Antragstellung auf Bildung und Teilhabe

Nichts passendes dabei?  
Nutzen Sie die [Dienstleistungsuche](#) für weitere Kontaktmöglichkeiten in Ihrem Jobcenter vor Ort. Wenn Sie uns lieber schreiben möchten und bereits ein Benutzerkonto haben, nutzen Sie den [Postfachservice](#), um Ihr Anliegen zu schildern.

**Ihr möglicher Kontaktweg**

**Beratungsgespräch am Telefon**

Lassen Sie sich zu Hause oder unterwegs telefonisch beraten.

**TELEFONGESPRÄCH VEREINBAREN**

**Beratungsgespräch vor Ort**

Vereinbaren Sie einen Termin in Ihrer zuständigen Dienststelle.

**VOR ORT TERMIN VEREINBAREN**

**Termin vereinbaren**

Nutzen Sie die Vorteile des Profils und melden Sie sich an.  
Wir übernehmen Ihre hinterlegten Daten und speichern die Termine in Ihrer Übersicht.

**Ihre Dienststelle**  
**jobcenter**  
Hanse-Jobcenter Rostock  
Friedrich-Engels-Platz 5-8  
18055 Rostock

**Kein passender Termin?**  
Melden Sie sich in Ihrem Benutzerkonto an und schreiben Sie uns über den [Postfachservice](#).  
Weitere Kontaktmöglichkeiten in Ihrem Jobcenter vor Ort.

**Verfügbare Tage**

Juni 2021

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**Verfügbare Uhrzeiten**

07:30	08:00	08:30	09:00
09:30	10:00	10:30	11:00
11:30	14:00	14:30	15:00
15:30	16:00	16:30	

Bitte planen Sie für den Termin ca. 30 Minuten ein.

**Ihre Daten**

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder.

Anrede\*  
 Frau  Herr  Herr/Frau

Vorname\*  
Nachname\*

Geburtsdatum\*  
TTMM.JJJJ

Kundennummer

Telefon\*  
E-Mail

BG-Nummer

Nachrichte

Ich möchte eine Bestätigung meines Termins als E-Mail erhalten.

**TERMIN BUCHEN**

# ONLINE-TERMINVERWALTUNG – bietet vielfältige Konfigurationsmöglichkeiten für die gemeinsamen Einrichtungen

The screenshot displays the 'Online-Terminkonfiguration' interface from the Bundesagentur für Arbeit. The top navigation bar includes 'Überblick', 'Dienststellen', 'Teams', and 'Anliegen'. The main content area is titled 'Anliegen hinzufügen' and contains several input fields. Three callout boxes highlight specific configuration options:

- Art des Anliegens:** Points to the 'Anliegensart\*' dropdown menu, which is currently set to 'Online-Termin'.
- Dauer des Gesprächs:** Points to the 'Dauer des Kundengesprächs\*' input field, which is currently empty.
- Vorlaufzeit:** Points to the 'Vorlaufzeit\*' input field, which is currently empty.

Other visible fields include 'Dienststelle\*' (set to 'Hanse-Jobcenter Rostock'), 'Teams' (set to '122'), 'Anlass\*', 'Bemerkung', 'Nachbearbeitungszeit\*', 'Berechnete Gesamtdauer\*', and 'Zeitfenster' (with 'Ende des Zeitfensters\*').

# ONLINE WIDERSPRUCH – steht zur Verfügung

- Gegen Bescheide online-beantragbarer Leistungen kann seit 17.02. online Widerspruch eingelegt werden.
- Der Widerspruch muss mit einer elektronischen Identität bestätigt werden!  
(Personalausweis mit Online-Ausweisfunktion, elektronischer Aufenthaltstitel oder eID - nach dem eID-Karte-Gesetz)



# ONLINE WIDERSPRUCH – Kundensicht

- In der Online-Strecke werden u. a. für die E-AKTE routingrelevante Informationen angezeigt bzw. abgefragt und es besteht die Möglichkeit zur Eingabe einer Begründung.

The screenshot shows the 'Widerspruch einlegen' (File Dispute) page on the website of the Bundesagentur für Arbeit. The page is in German and is titled 'Widerspruch – Widerspruch einlegen'. It is a multi-step process, currently on 'Schritt 1 / 4' (Step 1 of 4). The steps are: 1. Persönliche Daten (Personal Data), 2. Dokumente hochladen (Upload Documents), 3. Daten überprüfen (Check Data), and 4. Identität bestätigen (Confirm Identity). The first step, 'Persönliche Daten', is active and contains the following fields: 'Wohnanschrift' (Address) with sub-fields for 'Straße & Hausnummer' (Haarbeckstr. 1), 'Postleitzahl & Ort' (47445 Moers), and 'Land' (Deutschland); 'Datum des Bescheids' (Date of Decision) with a date picker (Format: TT.MM.JJJJ); 'Uhrzeit des Bescheids' (Time of Decision) with a time picker (Format: hh:mm:ss); and 'Leistungsart des Bescheids' (Type of Decision) with a dropdown menu (currently showing '- bitte auswählen -'). Below these is the 'Begründung' (Justification) section, which includes a text area for 'Begründung des Widerspruchs' (Justification of Dispute) and a note: 'Bitte begründen Sie den Widerspruch. Falls der Platz in diesem Feld nicht ausreicht, können Sie Ihre Begründung auf einem gesonderten Blatt auf der nächsten Seite als Anlage hochladen.' (Please justify the dispute. If the space in this field is not sufficient, you can upload your justification on a separate sheet on the next page as an attachment.) A 'Weiter' (Next) button is located at the bottom right of the form.

## OZG-Konformität der BA bis zum 31.12.2022 wird durch Projekte sichergestellt

- Das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen, kurz Onlinezugangsgesetz (OZG), ist am 18. August 2017 in Kraft getreten.
- Die BA als bundesunmittelbare Körperschaft des öffentlichen Rechts ist verpflichtet, mit dem BMAS abgestimmte Verwaltungsleistungen bzw. Leistungsobjekte aus den Rechtskreisen SGB II, SGB III und FamKa bis 31.12.2022 OZG-konform digital anzubieten.



**JOBCENTER  
.DIGITAL?**

KANNSTU KLICKEN! →

Jetzt die wichtigsten Jobcenter  
Angelegenheiten online erledigen.  
Anträge einreichen. Fristen einhalten. Job finden.  
Schnell, sicher und einfach.  
Jetzt über: [www.jobcenter.digital](http://www.jobcenter.digital)

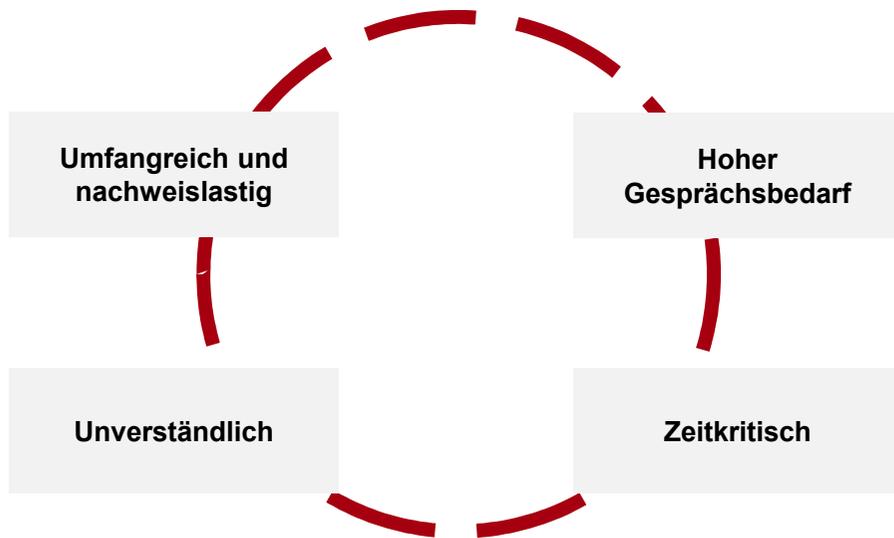
jobcenter  

# Seit 2021 erfolgt ein Ausbau der Online-Services für Leistungsberechtigte der gemeinsamen Einrichtungen u. a. im Projekt JOBCENTER.DIGITAL II



# Die Einbettung des Hauptantrages Alg II in die Prozesse vor Ort erfordert eine Erprobung

Der Hauptantrag im SGB II ist komplex



Gerade Erstkunden benötigen eine gute Nutzerführung.

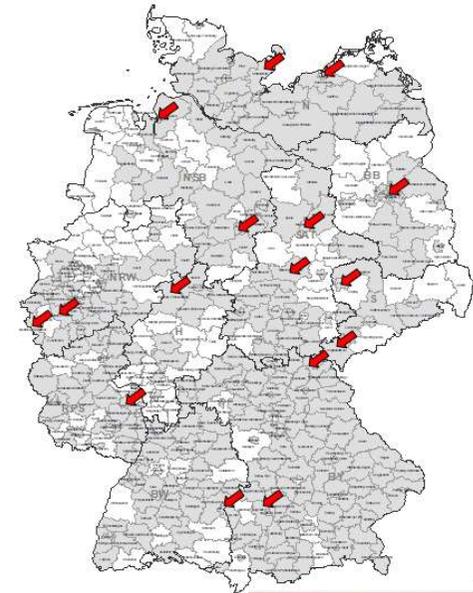
Erprobung des digitalen Hauptantrags seit 18.10.2021 mit 16 gE

Praxistest Einführung

Überprüfung Praxistauglichkeit

Ableitung weiterführender Anforderungen

Schaffung Akzeptanz



Ziel ist die Ableitung von Erkenntnissen für die Flächeneinführung und Weiterentwicklung des Online-Angebots.

# Antrag Alg II - umfangreiche Unterstützung bei der Antragsdatenerfassung

**Antrag auf Arbeitslosengeld II** **jobcenter**

**Ihr Antrag auf ALG II**

- Antragsstellung
- Persönliche Daten
- Anita Müller
- Kosten der Unterkunft
- Einkommen
- Anita - Sonstiges EK**
- Vermögen
- Weitere Themen
- Daten überprüfen

**Sonstiges Einkommen - Anita Müller**  
Machen Sie bitte Angaben zu sonstigem Einkommen.

**Was ist sonstiges Einkommen?**  
Bitte geben Sie die Einnahmen an, wenn der tatsächliche Zahlungseingang ab dem Monat der Antragstellung auf dem Konto eingegangen ist.

Alle mit \* gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

**Angaben zu sonstigem Einkommen**

**01 Art und Höhe** Löschen

Art der Einnahme \*

Höhe der Einnahme  
 Euro

**02 Nachweise hinzufügen**

**Benötigte Nachweise:**  
Bitte laden Sie aktuelle Nachweise (z. B. Bescheinigung des Arbeitgebers) hoch.

Nachweise \*

Dateien in diesen Bereich ziehen  
oder

Erlaubte Formate sind PDF, JPG, JPEG, PNG.

Ich werde den oben geforderten Nachweis zu einem späteren Zeitpunkt nachreichen. \*

**Eingabemaske für Leistungsberechtigte**

**Fortschrittsanzeige**

**Infofeld**

**Bearbeitungsmöglichkeiten**

**Einfacher Dateiupload**

**Weitere Unterstützungen u.a.: Ausfüllhinweise, Erklärvideos und Hilfetexte.**



Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!