



Bundesministerium für Arbeit und Soziales, 11017 Berlin

Mitglied des Deutschen Bundestages
Frau Cansin Köktürk
Platz der Republik 1
11011 Berlin

Katja Mast

Parlamentarische Staatssekretärin
Mitglied des Deutschen Bundestages

Wilhelmstraße 49, 10117 Berlin
Postanschrift: 11017 Berlin

Tel. +49 30 18 527-2660

Fax +49 30 18 527-2664

buero.mast@bmas.bund.de

Berlin, 6. Oktober 2025

Schriftliche Frage im September 2025

Arbeitsnummer 456

Sehr geehrte Frau Kollegin,

als Anlage übersende ich Ihnen die Antwort auf Ihre o. a. Frage.

Mit freundlichen Grüßen

Schriftliche Frage im September 2025

Arbeitsnummer 456

Frage Nr. 456:

Welche Maßnahmen unternimmt das Bundesministerium für Arbeit und Soziales um sicherzustellen, dass die schrittweise Digitalisierung der Jobcenter im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes - wie durch das aktuelle Pilotprojekt „Digital First“ - im Einklang steht mit dem Sozialgesetzbuch (§ 37 des Zehnten Buches Sozialgesetzbuch - Bekanntgabe des Verwaltungsaktes), welches besagt, dass die elektronische Ankündigung eines Verwaltungsaktes nur nach Zustimmung der Betroffenen möglich sei, und wie stellt das Bundesministerium dabei sicher, dass Menschen, die keinerlei Zugang zu elektronischen Geräten haben oder nicht über die entsprechende Digitalkompetenz verfügen, trotzdem barrierefrei alle Dienste des Jobcenters weiterhin in Anspruch nehmen können und auch alle Mitteilungen tatsächlich erhalten?

Antwort:

Die Bundesagentur für Arbeit stellt den Bürgerinnen und Bürgern unterschiedliche Kommunikationsangebote zur Verfügung. Neben der persönlichen Vorsprache und der telefonischen Kontaktaufnahme können Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen auch über das Online-Portal der Bundesagentur für Arbeit und die Jobcenter-App adressieren. Für eine datenschutzkonforme, digitale Kommunikation über das Online-Portal der Bundesagentur für Arbeit müssen sich die Bürgerinnen und Bürger identifizieren und authentifizieren. Neben der Anmeldung über Benutzername und Passwort können auch die Multi-Faktor-Authentifizierung sowie die BundID genutzt werden. Im Rahmen der Registrierung muss eine verifizierte E-Mail-Adresse angegeben werden. Diese E-Mail-Adresse ist seit Juli 2024 automatisch der Benutzername. Derzeit müssen registrierte Bürgerinnen und Bürger im Online-Portal der Online-Kommunikation aktiv zustimmen. Ohne Zustimmung können die Bezugsberechtigten bestimmte Angebote nicht nutzen. Künftig soll eine Zustimmung nur noch nötig sein, wenn Verwaltungsakte digital bekanntgegeben werden sollen. Die Bundesagentur für Arbeit prüft zurzeit, wann eine Umsetzung möglich ist.

Nach § 37 Absatz 2a Satz 1 des Zehnten Buches Sozialgesetzbuch können elektronische Verwaltungsakte mit Einwilligung des Beteiligten bekannt gegeben werden, indem sie dem Beteiligten zum Abruf über öffentlich zugängliche Netze bereitgestellt werden. Dies bezieht sich nur auf die Bekanntgabe von Verwaltungsakten und ist keine allgemeine Vorgabe für die Kommunikation über die Online-Portale von Leistungsträgern.

Über die E-Mail-Adresse erhalten Bezugsberechtigte automatisierte Nachrichten, zum Beispiel, wenn ein neues Dokument in die Bescheidablage eingestellt wurde. Damit ist

sichergestellt, dass Bürgerinnen und Bürger unmittelbar informiert werden, wenn neue Dokumente und Bescheide zum Abruf bereitgestellt wurden. Wurde ein Bescheid drei Tage nach dessen Einstellung in der Bescheidablage noch nicht geöffnet, erhält die jeweilige Person eine erneute, einmalige Erinnerung an die hinterlegte E-Mail-Adresse. Die Bereitstellung des Bescheides, das Versenden der automatisierten Nachricht und das Öffnen des Dokumentes werden in der eAkte der betroffenen Person gespeichert. Damit ist die Umsetzung der Bekanntgabefiktion sichergestellt.

Für Bürgerinnen und Bürger, die sich aus unterschiedlichen Gründen von einer/einem Bevollmächtigten oder einer gesetzlichen Vertretung vertreten lassen, arbeitet die Bundesagentur für Arbeit aktuell an einer digitalen Vertretung. In einem ersten Schritt wird es voraussichtlich ab Januar 2026 möglich sein, dass eine vollumfängliche, gewillkürte Vertretung (Bevollmächtigung) im Online-Portal möglich ist. Einschränkungen der Vertretung sowie eine gesetzliche Vertretung werden in einer späteren Ausbaustufe möglich sein. Die Online-Angebote der Bundesagentur für Arbeit werden zudem einem Barrierefreiheitstest nach der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) unterzogen.

Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales geht davon aus, dass mit dem Pilotprojekt „Digital First“ das Vorhaben „Digitales Jobcenter“ gemeint ist. Ziel des Vorhabens ist es, zu erproben, ob und inwieweit ein Digital-First-Ansatz im Rechtskreis des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch zielgruppenadäquat umgesetzt werden kann. Zur Umsetzung dieses Vorhabens wurden in sechs gemeinsamen Einrichtungen Prozesse erhoben, analysiert und hieraus Maßnahmen zur Steigerung der Online-Nutzungsquote für den Hauptantrag und den Weiterbewilligungsantrag auf Bürgergeld abgeleitet. Die Maßnahmen werden aktuell in den teilnehmenden gemeinsamen Einrichtungen umgesetzt.

Es ist wichtig, dass Menschen mit geringer oder fehlender Digitalkompetenz Zugang zu den Leistungen der Grundsicherung haben. Daher bleibt es weiterhin möglich, sich auf analogen Wegen an das zuständige Jobcenter zu wenden - persönlich, telefonisch oder postalisch.