



Von der E-Akte bis zur App

Wie die Digitalisierung den Zugang zum Jobcenter vereinfacht

Moderne Verwaltung bedeutet, den Zugang zu wichtigen Leistungen so einfach und effizient wie möglich zu gestalten. Das Jobcenter Berlin Lichtenberg setzt schon seit Jahren gezielt auf digitale zukunftsfähige Lösungen, um den Service für die Menschen, die Bürgergeld beziehen, stetig zu verbessern.

Bereits 2017 wurde die E-Akte eingeführt, um Bearbeitungsprozesse transparenter und schneller zu machen. Jobcenter.digital ist eine intuitiv bedienbare digitale Plattform, die darauf ausgelegt ist, viele Anliegen online zu erledigen – sicher, flexibel und ohne lange Wartezeiten oder Portokosten. Alle digitalen Angebote sind

für die Nutzung mit dem Smartphone optimiert, so dass Antragsstellung, Terminvereinbarungen und der Dokumenten-Upload bequem von überall aus möglich sind.

Die neue Jobcenter-App: Alle Funktionen in einer Hand
Mit der neuen Jobcenter-App wurde der Zugang seit Januar dieses Jahres noch einfacher. Die App bündelt alle wichtigen Funktionen von jobcenter.digital in einer mobilen, nutzerfreundlichen Umgebung. Zusätzlich bietet sie regionale Informationen, darunter Hinweise auf Veranstaltungen des Jobcenters oder lokale Beratungsangebote. Bürgergeld beantragen, Termine vereinbaren oder Unterlagen hochladen – alles ist

per Smartphone möglich. Damit setzt das Jobcenter auf einen barrierearmen, schnellen und nutzerfreundlichen Service.

Mehr Sicherheit und Effizienz durch digitale Kommunikation
Die neuen digitalen Kommunikationskanäle bringen nicht nur eine bessere Nutzerfreundlichkeit, sondern auch mehr Sicherheit und Effizienz. Besonders praktisch sind Postfachnachrichten, die eine schnelle und sichere Klärung von Anliegen ermöglichen. Während herkömmliche E-Mails mit einer Postkarte vergleichbar sind

und leicht abgefangen werden können, sind Postfachnachrichten verschlüsselt und landen direkt in der E-Akte bei der zuständigen Ansprechperson. Das verkürzt die Bearbeitungszeiten erheblich. Ein weiterer Vorteil: jobcenter.digital ermöglicht eine strukturierte und nachweisbare Kommunikation, so dass Anliegen schneller bearbeitet werden können. Durch die Mitwirkungssteuerung kann die zuständige Fachkraft direkt mitteilen, welche Unterlagen noch notwendig sind. Gleichzeitig erhalten Antragstellende einen digitalen Nachweis über ihre hochgeladenen Dokumente. Auch der Bearbeitungsstand ist ersichtlich. So schaffen jobcenter.digital und die Jobcenter-App mehr Transparenz: Bürgergeldbeziehende können jederzeit nachvollziehen, welche Unterlagen sie eingereicht haben und wie der Bearbeitungsstand ihres Antrags ist.

Digitale Unterstützung bei der Vermittlung in Arbeit
Ein wichtiger Schritt ist die digitale Unterstützung bei der Arbeitsvermittlung. Über jobcenter.digital können Arbeitsuchende ihr Arbeitsmarktprofil online erstellen und pflegen und haben direkten Zugang zu passenden Stellenangeboten. Auch Leistungen aus dem Vermittlungsbudget, wie die Erstattung von Bewerbungs- oder Fahrtkosten zu Vorstellungsgesprächen, können über jobcenter.digital unkompliziert beantragt werden. Darüber hinaus kann auch die Möglichkeit, Beratungsgespräche per Video durchzuführen, den Zugang zur Arbeitsvermittlung erheblich erleichtern. Sie ermöglicht einen direkten Austausch mit der Vermitt-

lungsfachkraft, ohne dass ein persönlicher Termin vor Ort notwendig ist. Damit wird die digitale Infrastruktur gezielt genutzt, um Menschen schneller und effizienter in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Sprechen Sie Ihre Vermittlungsfachkraft auf die Möglichkeit der Videokommunikation an, um flexibel und ortsunabhängig Unterstützung zu erhalten.

Digitalisierung und Chancengleichheit: Niemand wird zurückgelassen
Digitale Teilhabe bedeutet mehr als nur technologische Lösungen – sie ist eine wesentliche Voraussetzung für soziale Teilhabe und Chancengleichheit. Wer digitale Prozesse sicher beherrscht, hat bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt und profitiert von einem besseren Zugang zu wichtigen Unterstützungsangeboten. Digitale Kompetenzen sind heute entscheidend für gesellschaftliche und berufliche Teilhabe. Vor diesem Hintergrund wurden über 50 Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartner, u. a. BALZ e.V. (Beratungsbüro), Digital-Zebra (Berliner Bibliotheken) und die Caritas Lichtenberg sowie alle Mitarbeitenden geschult, um Leistungsbeziehende ohne technische Vorkenntnisse bei der Nutzung der digitalen Angebote des Jobcenters zu unterstützen. Im Kundenportal stehen Tablets zur Verfügung, und die Mitarbeitenden begleiten bei Bedarf Schritt für Schritt die Antragsstellung bei jobcenter.digital.

Persönliche Unterstützung und digitale Angebote gehen Hand in Hand
Die digitalen Angebote des Jobcenters Berlin Lichtenberg reduzieren Bürokratie, sparen Zeit und erleichtern den Zugang zu wichtigen Leistungen. Sie ermöglichen eine schnellere Bearbeitung, mehr Transparenz und eine sichere Kommunikation. Gleichzeitig bleiben wir an Ihrer Seite: Persönliche Unterstützung und digitale Angebote gehen Hand in Hand!

Nutzen Sie jobcenter.digital und die neue Jobcenter-App, um Ihre Anliegen flexibel und sicher zu erledigen – wann und wo es für Sie passt. Bei Fragen sind wir gern für Sie da!

Die digitalen Angebote kommen gut an

Frau Kersting, Bereichsleiterin: „Unsere digitalen Angebote sind ein wichtiger Schritt, um den Zugang zu Leistungen noch einfacher und schneller zu gestalten. Besonders im Kundenportal erleben wir täglich, wie engagiert unsere Mitarbeitenden Menschen dabei unterstützen, sich mit den digitalen Angeboten des Jobcenters vertraut zu machen. Dieser persönliche Einsatz ist entscheidend, um sicherzustellen, dass wirklich alle von der Digitalisierung profitieren können.“

Michael P.: „Die Online-Antragstellung war gar nicht schwer. Alles ist selbsterklärend. Besonders praktisch finde ich die Möglichkeit, meine Unterlagen digital hochzuladen. Ich habe sofort eine Bestätigung erhalten, dass sie eingegangen sind. Das gibt mir Sicherheit, dass nichts verloren geht.“

Fatma N.: „...alles intuitiv und hat gut funktioniert... Ich habe meine Mitteilungen direkt über jobcenter.digital verschickt und schnell eine Antwort bekommen. Das war viel einfacher als früher.“

Anna H.: „Alles ist easy und simpel zu verstehen. Ich musste zum ersten Mal Bürgergeld beantragen und hatte vorher gehört, wie kompliziert die Antragstellung sein soll. Ich war überrascht, wie einfach das online war. Auch die Möglichkeit, Termine online zu vereinbaren, finde ich super. So konnte ich mir einen passenden Termin aussuchen, ohne lange warten zu müssen.“



Im Kundenportal des Jobcenters Berlin Lichtenberg stehen Tablets zur Verfügung. Die Mitarbeitenden begleiten bei Bedarf Schritt für Schritt die Antragstellung bei jobcenter.digital.

Nazar P.: „Die Online-Antragstellung geht viel besser als mit den Papierformularen früher. Aber auch die Postfachnachrichten sind ein echter Fortschritt – so bleibt alles an einem Ort, und ich kann jederzeit nachsehen, welche Infos mir das Jobcenter geschickt hat. Ich werde das digitale Angebot auf jeden Fall weiter nutzen.“

Herr Polak, Fachexperte Digitalisierung: „Die Digitalisierung im Jobcenter Berlin Lichtenberg ist weit mehr als eine technische Umstellung – sie verändert die Art, wie wir Menschen unterstützen, nachhaltig. Ein zentrales Ziel war es, sowohl unsere Mitarbeitenden als auch über 50 Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartner so zu schulen, dass sie Leistungsbeziehende individuell bei der Nutzung der digitalen Angebote begleiten können. Denn digitale Lösungen bringen nur dann echten Mehrwert, wenn sie auch genutzt werden. Wir entwickeln unsere digitalen Angebote kontinuierlich weiter, damit sie noch intuitiver und zugänglicher werden.“

Probleme beim Umgang mit jobcenter.digital? Fragen Sie das Digital-Zebra!

Das Digital-Zebra ist ein Angebot der Öffentlichen Bibliotheken Berlins. Kostenlos und ohne Termin oder Bibliotheksausweis kann man sich zu allen Herausforderungen rund um das digitale Leben beraten lassen. Die geschulten Digital-Lots*innen vor Ort beraten Sie gerne zu festen Servicezeiten zum Beispiel zum Umgang mit dem Smartphone, Terminvereinbarungen im Internet oder technischen Verständnisfragen. Sie unterstützen auch bei der Nutzung der Online-Angebote der Jobcenter. Das Drucken und Scannen von Dokumenten für die Daseinsfürsorge ist sogar kostenlos.

Das Digital-Zebra finden Sie in der Anna-Seghers-Bibliothek, Prerower Platz 2, 13051 Berlin.
Montag: 10-12 und 13-15 Uhr
Dienstag: 15-19 Uhr
Donnerstag: 14-18 Uhr
Freitag: 10-12 und 13-15 Uhr

Mehr Infos: digital-zebra.de

Herr Schneider ist einer der Lots*innen des Digital-Zebras in der Anna-Seghers-Bibliothek. Sprechen Sie ihn an, er hilft gerne bei Fragen zur Onlinenutzung.



Auch hier hilft man Ihnen gern:

Stadtteilzentrum Lichtenberg Nord
ALT-LICHTENBERG
Fanningstraße 33, 10365 Berlin
Tel.: (030) 32 51 93 30
mareike.hadeler@kiezspinne.de

FENNPFUHL
Paul-Junius-Str. 64A, 10369 Berlin
Tel.: (030) 98 60 19 99 13
kegler@bo-inmitten.berlin

Verein für Aktive Vielfalt Hohenschönhausen
Ribnitzer Str. 1b, 13051 Berlin
Tel.: (030) 96 27 71 20

Sozialberatung Kiezspinne ORANGERIE
Schulze-Boysen-Str. 38, 10365 Berlin
Tel.: (030) 55 48 96 35

RUSCHE 43
Ruschesstr. 43, 10367 Berlin
Tel.: (030) 559 23 81
till.buchwald@kiezspinne.de

Allg. Soziale Beratung der Caritas
Anton-Saefkow-Platz 3-4, 10369 Berlin
asb-fennpfuhl@caritas-berlin.de

Berliner Arbeitslosenzentrum
Telefonberatung: (030) 235 987 987
(Mo. bis Do. 10.30-12.30 Uhr)
Vor-Ort-Termine nach Vereinbarung auf www.berliner-arbeitslosenzentrum.de

Die neue Jobcenter-App für Bürgerinnen und Bürger

Jederzeit und überall Zugriff auf Ihr Jobcenter. Ganz einfach und bequem vom Smartphone.

Nutzen Sie einfach Ihre gewohnten Zugangsdaten.

Jetzt App downloaden!

Du denkst, online muss doch noch einfacher gehen. Wir auch.

Drei Fragen an ...

Lutz Reinhofer, Leiter in der Geschäftsführungsebene des Jobcenters Berlin Lichtenberg

Wie gelingt es dem Jobcenter Berlin Lichtenberg, Menschen nachhaltig in den Arbeitsmarkt zu integrieren?

Lutz Reinhofer: Erfolgreiche Eingliederung in Arbeit braucht gezielte Unterstützung. Durch individuelle Beratung, Qualifizierungen und enge Zusammenarbeit mit Unternehmen sowie unseren starken Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartnern im Bezirk konnten wir allein 2024 über 5500 Menschen in Arbeit bringen, darunter mehr als 1500 mit Fluchtgeschichte. Diese Erfolge zeigen: Wer Chancen bekommt, nutzt sie – und bereichert unsere Arbeitswelt. Gemeinsam schaffen wir Perspektiven und stärken den sozialen Zusammenhalt.



Herr Reinhofer ist seit Juli 2014 Leiter in der Geschäftsführungsebene und stellvertretender Geschäftsführer des Jobcenters Berlin Lichtenberg

Welche Vorteile bringt die Digitalisierung für die Menschen, die Bürgergeld beziehen?

Lutz Reinhofer: Digitalisierung macht vieles einfacher, schneller und flexibler. Über jobcenter.digital können Anträge unabhängig von Öffnungszeiten gestellt, Unterlagen sicher hochgeladen und der Bearbeitungsstand jederzeit eingesehen werden. Bereits seit 2017 arbeiten wir mit der E-Akte, was die Bearbeitung zusätzlich beschleunigt. Seit Januar 2025 bringt die neue Jobcenter-App noch mehr Service: Bürgergeld beantragen, Termine vereinbaren, direkt mit uns kommunizieren – alles direkt über die App per Smartphone. Digitalisierung heißt für uns: weniger Bürokratie, mehr Zeit für persönliche Beratung.

Viele Menschen haben Berührungspunkte gegenüber digitalen Angeboten. Wie hilft das Jobcenter dabei, dass Menschen, die auf den Bezug von Bürgergeld angewiesen sind, jobcenter.digital gut für sich zu nutzen?

Lutz Reinhofer: Anschluss statt Ausschluss – digitale Kompetenzen sind heute auch eine Grundvoraussetzung für soziale Teilhabe – sei es für die Kommunikation mit Behörden oder für den Einstieg in den Arbeitsmarkt. Viele Unternehmen erwarten, dass Bewerbungen online eingereicht werden oder dass Mitarbeitende mit digitalen Systemen umgehen können. Jobcenter.digital bietet eine selbsterklärende Plattform, über die Menschen selbstständig Anträge stellen und ihre Daten verwalten können. Gleichzeitig haben wir unsere Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartner geschult, damit sie Bürgergeldbeziehende bei der Nutzung unserer digitalen Angebote unterstützen können. Niemand wird allein gelassen: Im Kundenportal helfen unsere Mitarbeitenden vor Ort mit Tablets und praktischer Anleitung. So stärken wir nicht nur den digitalen Zugang zu unseren Leistungen, sondern verbessern auch die Chancen der Menschen auf dem Arbeitsmarkt – denn wer sich sicher in der digitalen Welt bewegt, hat bessere Aussichten auf eine nachhaltige Beschäftigung.

Du hast keinen Bock mehr auf Papier? Wir auch nicht.

Die neue Jobcenter-App ist da – QR-Code scannen und loslegen!