

„Sie haben das Ziel erreicht“ – fast 70 BA-Dienstleistungen online verfügbar

Das 2017 in Kraft getretene „Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen – Onlinezugangsgesetz“ (OZG) verpflichtet Bund und Länder, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten. Unter den großen deutschen Behörden hat die Bundesagentur für Arbeit (BA) mit knapp 70 digitalen Angeboten als erste das ihr gesetzte Ziel erreicht.

„Ich möchte, dass die Bürgerinnen und Bürger im Online-Kontakt mit der BA gute Erfahrungen machen. Ich sehe unsere Behörde als einen Vorreiter der öffentlichen Hand für Digitalisierung und Automatisierung“, so Andrea Nahles, Vorstandsvorsitzende der Bundesagentur für Arbeit.

In diesem Sinn ist die BA auf einem guten Weg: Sie wird zum Ende des Jahres 2022 alle Verwaltungsleistungen im Sinne des OZG (eServices) durchgängig digitalisiert zur Verfügung stellen. 67 Leistungsobjekte wurden nutzerorientiert für die Zielgruppen – Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und BA-Mitarbeitende – und unter Mitwirkung von Kundinnen und Kunden entwickelt. Richtschnur dabei war die Gestaltung der Customer Journey, also der Strecke, die Nutzerinnen und Nutzer durch den Onlineauftritt zurücklegen. Damit ist die BA einen Schritt weiter in Richtung digitale Behörde.

Ein umfassend digitalisiertes Angebot für Bürgerinnen und Bürger

Als erste Dienstleisterin am Arbeitsmarkt bietet die BA Privatpersonen unter anderem die Möglichkeit, sich online arbeitssuchend oder arbeitslos zu melden, Grundsicherung (Bürgergeld) zu beantragen, Veränderungen zu melden oder bei der Jobsuche passende Stellenangebote zu finden. Unternehmen steht eine Bewerberbörse zur Verfügung, sie können online Förderleistungen oder Kurzarbeitergeld beantragen. Dazu kommen unter anderem Apps wie BA-mobil, die jederzeit den Zugriff auf das BA-Kundenkonto ermöglicht, sowie mit Check-U und New Plan Selbsterkundungstools für Berufseinsteiger und Berufserfahrene.



„Die Corona-Pandemie hat der Digitalisierung zwar noch einmal einen Schub gegeben“, erläutert Christian Rauch, Leiter der Regionaldirektion Baden-Württemberg der Bundesagentur für Arbeit, „aber die BA setzt schon seit Jahrzehnten auf digitale Dienstleistung da, wo sie sinnvoll ist und den Beteiligten lange Wege und Umstände erspart. Nur weil die BA schon früh damit begonnen hat, konnte das Ziel des OZG am Ende erreicht werden.“

Eine attraktive Arbeitgeberin

Auch bei ihren Mitarbeitenden setzt die BA konsequent die digitale Agenda um: Mobile Arbeitsplätze und virtuelle Kommunikation ermöglichen in vielen Fällen flexibles, standortunabhängiges Arbeiten; regelmäßige Mitarbeiterschulungen zu digitalen Dienstleistungen und Verfahren sowie Lernmodule gehören dazu.

Aktuelle eServices der BA finden Sie unter: <https://www.arbeitsagentur.de/eservices>.