

Bewertung der Ergebnisse aus der Abfrage zum Zugang zu Jobcentern, Agenturen für Arbeit und Sozialämtern für wohnungslose Menschen

Die Abfrage ergab kein einheitliches Bild über die Landkreise und kreisfreien Städte hinweg. Sie zeigte auch deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Behördenarten.

Am positivsten wird der Zugang zu den Sozialämtern bewertet. Die größten Zugangsbarrieren treten dagegen bei den Agenturen für Arbeit auf. Als zentrales Problem stellt sich für die Zielgruppe die zunehmende Digitalisierung dar, mit den Auswirkungen von teils verweigerter analoger Antragstellung, Verzögerung in der Bearbeitung, Dokumentenverlust, fehlenden PC-Arbeitsplätzen für Ratsuchende bzw. nicht vorhandenen gesicherten Zugängen für unterstützende Fachkräfte.

Die Rückmeldungen aus den jeweiligen Landkreisen und kreisfreien Städten sind getrennt nach Behörden aus der tabellarischen Übersicht ersichtlich. Zusammengefasst ergibt sich das folgende Bild:

Jobcenter

Durch den Verweis auf die vorrangige digitale Antragstellung über die App bis hin zur fehlenden Möglichkeit der persönlichen Abgabe in einzelnen Regionen entstehen erhebliche Barrieren beim Zugang zu existenzsichernden Leistungen. Der Wegfall der E-Mail-Kommunikation und nicht flächendeckend gesicherte Zugänge für unterstützende Fachkräfte der Wohnungsnotfallhilfe erschweren die Leistungsbeantragung zusätzlich. Die dafür nötigen technischen Voraussetzungen stehen Menschen in Wohnungsnot oft nicht zur Verfügung. Zudem fehlen öffentlich zugängliche PCs sowie die notwendige Unterstützung bei deren Bedienung. Darüber hinaus wird der nach wie vor mögliche analoge Antragsweg oft nicht angeboten oder sogar punktuell verwehrt. Offene Sprechzeiten ohne Terminvergabe in Notfällen werden nicht in allen Regionen sichergestellt. Aus mehreren Kommunen kam die Rückmeldung, dass das Hochladen von Dokumenten sowie die Briefkästen zur Abgabe von Unterlagen nicht zuverlässig funktionieren und nicht selten Dokumente verloren gehen. Da es keine Eingangsbestätigung mehr gibt, kann der Nachweis der Abgabe nicht erbracht werden. Aus 5 von 11 Regionen wird die Zugangssteuerung durch Security als erschwerend geschildert.

Agentur für Arbeit

Die Rückmeldungen zeigen hier noch höhere Zugangsbarrieren. Der äußerst schwierige persönliche Zugang sowie die schlechte bis kaum mögliche telefonische Erreichbarkeit sind in vielen Regionen Realität. Digitale Prozesse dominieren noch stärker, z. T. ohne Alternativen. Für viele Klienten:innen ist der Zugang zu Leistungen ohne Unterstützung fast unmöglich, da auch persönliche Termine über die App vergeben werden. Unterlagen können nicht überall persönlich abgegeben werden. Ebenso besteht nur eingeschränkt die Möglichkeit zum Kopieren von Unterlagen. Digitale Anträge können nur vollständig ausgefüllt abgeschickt werden. Es liegen auch Rückmeldungen vor, dass in Einzelfällen das Vorhandensein einer Postanschrift für die Antragsbearbeitung nicht ausreicht. In Notfällen erfolgt selten eine zeitnahe Reaktion, in Einzelfällen wird auf das Jobcenter verwiesen. In ca. der Hälfte der Regionen erfolgt die Zugangssteuerung über Security.

Sozialämter

Der Zugang zu den Sozialämtern ist vergleichsweise niedrigschwellig. Die telefonische und persönliche Erreichbarkeit wird bis auf einzelne Regionen als gegeben angesehen. In der Regel ist auch eine kurzfristige Bearbeitung von Notfällen abgesichert. Zum Teil besteht ein gesicherter Zugang für unterstützende Fachkräfte.

Kritisch wird bewertet, dass, wenn auch nicht flächendeckend, die Weitergabe der Unterlagen teilweise von der Security abhängig ist, abgegebene Unterlagen innerhalb der Behörde sehr lang bis zur bearbeiteten Stelle unterwegs sind und das kostenfreie Scannen und Kopieren von Dokumenten nicht überall möglich ist. Auch in den Sozialämtern erfolgt ungefähr in der Hälfte der Landkreise und kreisfreien Städte eine Zugangssteuerung über Security.

Trotz der deutlich besseren Zugänglichkeit der Sozialämter wird der erforderliche und im Sinne der Nothilfe etablierte gesetzliche Rahmen der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII in vielen Regionen nicht mit der erforderlichen Niedrigschwelligkeit umgesetzt. Aufwendige und zum Teil nicht rechtskonforme Verfahren, wie z. B. die Bewilligung nur nach vorgelegtem Hilfeplan trotz Vorliegen der anspruchsbegründenden Bedarfslage, unterlaufen nach wie vor den Rechtsanspruch auf diese Hilfen.

Fazit

Sozialleistungen sind gemäß § 17 SGB I grundsätzlich niedrigschwellig zu gestalten. Dies gilt in besonderem Maß für vulnerable Personengruppen, wie z. B. Menschen in Wohnungsnot. Digitale Zugänge sollen Antragstellung und Bearbeitung erleichtern, jedoch keine zusätzlichen Barrieren zu den für betroffene Menschen existenziellen Leistungen schaffen.

Dafür ist unerlässlich:

1. Möglichkeit der analogen Antragstellung, auf die von Seiten der Behörde auch hingewiesen wird
2. öffentlich zugängliche PCs sowie Unterstützung bei der Antragstellung (technisch und inhaltlich)
3. offene Sprechzeiten bzw. Notfallsprechstunden
4. Eingangsbestätigung für Unterlagen bzw. Kopiermöglichkeiten
5. Umsetzung der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII im Sinne des gesetzlich normierten Charakters der Nothilfe

23.07.2026

Fachausschuss Soziales, UA Wohnungsnotfallhilfe

Zusammenstellung Ergebnisse der Abfrage zum Zugang von Menschen in Wohnungsnot zu Ämtern und Behörden in Sachsen - August 2025

Für wohnungslose Menschen entstehen vor allem im Zusammenhang mit der zunehmenden Digitalisierung von Verwaltungsleistungen erhebliche Barrieren im Zugang zu Ämtern und Behörden und damit im Zugang zu existenzsichernden Leistungen, Hilfen sowie Wohnraum. Aus den Diensten und Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfe liegen zahlreiche Problemanzeigen vor. Das veranlasste den Liga FA Soziales Schwerpunktbereich Wohnungsnotfallhilfe zu dieser Abfrage, die ein landesweites Bild bezogen auf die einzelnen Kommunen ermöglichen soll. Die Abfrage fokussierte sich auf Jobcenter, Sozialämter sowie Agenturen für Arbeit.

Keine Rückmeldungen liegen aus den LK Leipziger Land und Nordsachsen vor, weil es dort keine entsprechenden Hilfeangebote gibt bzw. die zur Verfügung stehenden Plätze nicht belegt sind.

Landkreis Bautzen	
Jobcenter	• Zugang ist weitgehend gegeben, persönlich z. T. nur mit Terminvergabe, telefonisch und digital per App i. d. R. unproblematisch • technische Hilfen oder PCs nur z. T. verfügbar • persönliche Abgabe von Unterlagen sowie Kopieren/Scannen unterschiedlich • Notfallbearbeitung häufig unzureichend
Agentur für Arbeit	• Zugang überwiegend deutlich erschwert: kein Zugang ohne Termin, keine oder sehr schlechte telefonische Erreichbarkeit von Mitarbeiter:innen, Nachfragen nicht oder schwer möglich • Persönliche Abgabe von Unterlagen sowie Kopieren/Scannen unterschiedlich (1x ja, 2x nein), Verweis auf Briefkasten • keine fachliche Unterstützung, technische Unterstützung nur teilweise • überwiegend keine sofortige Reaktion bei Notfällen
Sozialamt	• gute Erfahrungen: telefonisch, online und persönlich erreichbar • es erfolgt eine fachliche, aber keine technische Unterstützung • Abgabe von Unterlagen möglich, Dokumente werden kostenfrei kopiert/gescannt • gute Zusammenarbeit sowie schnelle Reaktion auf Notfälle

Stadt Chemnitz	
Jobcenter	• Terminpflicht und Wegfall der E-Mail-Kommunikation erschweren Zugang massiv • Digitale Portale überfordern viele Ratsuchende; kein Eingangsvermerk bei Abgabe über Briefkasten, digital versendete Unterlagen gehen teilweise verloren • keine technischen Hilfen oder PCs verfügbar • Notfallbearbeitung häufig unzureichend
Agentur für Arbeit	• sehr schwer telefonisch erreichbar, nur allgemeine Hotline, Verweis auf Briefkasten • digitale Prozesse dominieren, ohne Alternativen; Onlineanträge nur vollständig absendbar, Postanschrift reicht nicht aus • für viele Klient:innen kaum nutzbar • teilweise Bearbeitungszeit von 6 Wochen
Sozialamt	• telefonisch und persönlich gut erreichbar • digitaler gesicherter Zugang nur für Fachkräfte nicht für Privatpersonen • Weitergabe von abgegebenen Unterlagen teilweise von Security abhängig • Kommunikation der Mitarbeiter:innen gegenüber Klient:innen teilweise unangemessen
Stadt Dresden	
Jobcenter	• Zugang teils problematisch, starke subjektive Selektion für die Notfallsprechzeit • Abschaffung der E-Mails, keine telefonische Erreichbarkeit, Fax funktioniert nur teilweise • Umstellung auf vorwiegend digitale Mittel, App und browserbasierte Angebote mit hohen technischen Hürden (2 Faktor Authentifizierung), die schon rein technisch für viele Personen nicht umsetzbar sind • kein Kontakt mit leistungsrelevanten Ansprechpartnern möglich • ein öffentlicher PC ist in der Regel vorhanden • teilweise technische und fachliche Unterstützung seitens der Behörde • eine allgemeine Servicehotline ist zum Teil vorhanden, kann aber leider nicht immer weiterhelfen
Agentur für Arbeit	• Zugang größtenteils problematisch und nicht niedrigschwellig: keine Vorsprache in Leistungsabteilung möglich, keine sofortige Reaktion bzw. Lösung in Notlage; bei Haftentlassung keine persönliche Meldung am Entlassungstag mit der Folge der verloren gehenden Anspruchstage • Termin nur über Hotline bzw. App; Abweisung durch Security • Rückrufwunsch wird selten erfüllt • Unterlagenabgabe in Briefkasten möglich, ohne Eingangsstempel und damit ohne Nachweisbarkeit • kein kostenfreies Kopieren/Scannen von Dokumenten • sehr lange Bearbeitungszeiten: vier bis acht Wochen

Sozialamt	• guter und niedrigschwelliger Zugang • z. T. Online-Zugang über Portal/App, aber kein öffentlicher PC und keine Unterstützung • Zugang für unterstützende Fachkräfte und telefonische Erreichbarkeit vorhanden • Vorkontrolle und Bewachung der Abläufe durch Security • persönliche Abgabe von Unterlagen ist möglich, aber langer Postweg bis zur bearbeitenden Stelle • teils kostenfreies Kopieren/Scannen von Dokumenten • größtenteils sofortige Reaktion bei Notfällen
Erzgebirgskreis	
Jobcenter	• zum Großteil guter Zugang (telefonische Erreichbarkeit gesichert, offene Sprechzeiten zu Öffnungszeiten zum Großteil gegeben) • der Onlinezugang über eine App besteht, Digitale Unterstützung fehlt jedoch weitgehend: selten Anleitung, keine Geräte • kaum gesicherte digitale Zugänge für Fachkräfte der Wohnungsnotfallhilfe • in 3/5 Fällen wird der Zugang vor Ort über Security gesteuert. • persönliche Abgabe von Unterlagen ist durchweg möglich, kostenfreies Kopieren und Scannen wird größtenteils ermöglicht • Reaktion in Notfallsituationen ist durchwachsen (Abhängig von Mitarbeitenden in der Behörde)
Agentur für Arbeit	• je nach Örtlichkeit ist der Zugang durchwachsen (3 von 5 Einrichtungen bescheinigen niederschwelligen Zugang, Problematik Erreichbarkeit durch weite Entfernungen zur nächsten Agentur, telefonische Erreichbarkeit nicht verlässlich) • Onlinezugang über Portal/App besteht, öffentlich teils/teils, kaum technische, keine fachliche Unterstützung der Behörde • Antrag in Papierform nur in Ausnahmefällen ausgehändigt • Persönliche Abgabe von Unterlagen nur z. T. und teilweise nur mit Termin möglich • kostenfreies Kopieren und Scannen z. T. möglich • in Notfällen keine sofortige Reaktion
Sozialamt	• niedrigschwelliger Zugang durchweg gut (telefonische Erreichbarkeit) • 4 von 5 Rückmeldungen KEIN Onlinezugang, folglich keine technische Unterstützung, aber fachliche Unterstützung durch die Behörde • persönliche Abgabe von Unterlagen nur z. T. möglich, dann mit Terminvereinbarung oder über Posteinwurf • kostenfreies Kopieren und Scannen wird größtenteils ermöglicht • Reaktionen auf Notfälle nicht immer zeitnah.

Landkreis Görlitz

Jobcenter	• Allgemeiner Zugang gut möglich (telefonische Erreichbarkeit) • Onlinezugang über Homepage der Bundesagentur, keine digitale Unterstützung weder technisch noch fachlich • Zugangs-Steuerung über Security vor Ort gegeben • persönliche Abgabe von Unterlagen möglich • kostenfreies Kopieren und Scannen von Unterlagen ist möglich • in Notfällen keine sofortige Reaktion
Agentur für Arbeit	• kein niedrigrschwelliger Zugang (telefonische Erreichbarkeit vorhanden, jedoch lange Wartezeiten) • Onlinezugang über Portal/App besteht, öffentlicher PC in der Behörde vorhanden jedoch keine technische bzw. fachliche Unterstützung • Zugangs-Steuerung über Security vor Ort gegeben • persönliche Abgabe von Unterlagen möglich • kostenfreies Kopieren und Scannen von Unterlagen ist möglich • in Notfällen keine sofortige Reaktion
Sozialamt	• niedrigrschwelliger Zugang nicht gesichert (keine telefonische Erreichbarkeit, kein Onlineportal/-app) • Zugangs-Steuerung über Security vor Ort gegeben • persönliche Abgabe von Unterlagen möglich • kostenfreies Kopieren und Scannen von Unterlagen ist möglich • in Notfällen keine sofortige Reaktion

Stadt Leipzig

Jobcenter	• Niedrigrschwelliger Zugang nicht gegeben (telefonischer Erreichbarkeit gegeben, allerdings zumeist über Hotline, mit langen Wartezeiten, Rückrufe erfolgen nicht verlässlich, für Klient:innen kein Mailkontakt möglich, offene Sprechzeiten stark reduziert, telefonische Terminvereinbarung nötig) • Zugangs-Steuerung über Security vor Ort gegeben - z. T. Berichte darüber, dass Mitarbeitende der Security unfreundlich und barsch reagieren • Einreichen von Unterlagen analog nicht vertrauenswürdig, gehen verloren, Abgabe nur über Briefkasten • vorhandene App nicht benutzer:innenfreundlich, nicht alle Endgeräte sind App-tauglich, technische und fachliche Unterstützung vor Ort meist gegeben • Erreichbarkeit in absehbarer Zeit nur noch digital über App möglich, analoge Alternativen werden zunehmend weniger - faktisch kein Zugang für viele Ratsuchende • kostenfreies Kopieren und Scannen von Unterlagen selten möglich • gesicherter Onlinezugang für Fachdienste seltener gegeben • Notfallbearbeitung unzureichend - zumeist nur durch Unterstützung der Fachdienste, z. T. Notfallsprechstunden am Vormittag
------------------	---

Agentur für Arbeit	• niedrighschwelliger Zugang teilweise gesichert (telefonischer Erreichbarkeit über Hotline bzw. zu den telefonischen Sprechzeiten möglich, Onlinezugang gegeben) • für Fachdienste KEIN gesicherter Zugang • Zugangs-Steuerung über Security vor Ort z. T. gegeben • Abgabe von Unterlagen ist möglich, z. T. nur über Briefkasten, kostenfreies Kopieren und Scannen von Unterlagen z. T. möglich • Notfallbearbeitung ist nicht überall verlässlich gesichert • Problematik der digitalen Zugänge
Sozialamt	• niedrighschwelliger Zugang gesichert (verlässliche, offene Sprechzeiten, telefonische, E-Mail-Erreichbarkeit, direkte Durchwahl zu Sachbearbeiter:innen für Fachkräfte) • kein Onlineportal vorhanden • fachliche Unterstützung ist zumeist vor Ort sichergestellt • Zugangs-Steuerung über Security vor Ort gegeben • persönliche Abgabe von Unterlagen ist möglich - kostenfreies Kopieren und Scannen von Unterlagen meist möglich • Kompetente und zumeist schnelle Notfallbearbeitung
Landkreis Meißen	
Jobcenter	• persönlicher Zugang nur mit Terminvergabe, Termine z. T. schwer zu erhalten • Digitaler Zugang per App • telefonische Erreichbarkeit unterschiedlich, lange Warteschleife bei Telefon • keine persönliche Abgabe von Unterlagen, kein kostenfreies Kopieren/Scannen möglich • weitere Erfahrungen unterschiedlich: je nach Standort ist technische/fachliche Unterstützung sowie eine zeitnahe Reaktion bei Notfällen (nicht) gegeben
Agentur für Arbeit	• persönlicher Zugang z. T. problematisch, keine persönliche Abgabe von Unterlagen möglich • Erreichbarkeit über Telefon und App möglich, technische Unterstützung erfolgt, fachlich nur teilweise • bei Notfällen erfolgt eine zeitnahe Reaktion (nur 1 Rückmeldung)
Sozialamt	• telefonisch, online und persönlich gut erreichbar • Abgabe von Unterlagen möglich, Dokumente werden kostenfrei kopiert/gescannt • schnelle Reaktion bei Notfällen

Landkreis Mittelsachsen

Jobcenter	• teilweise analoger Zugang verwehrt • digitaler Zugang mangels digitaler Endgeräte oft für Klient:innen nicht möglich • guter Kontakt und niedrigschwelliger Zugang zu Fallmanagement jedoch gegeben zumindest für Mitarbeiter:innen • Online Zugang funktioniert sehr schlecht, digitale Unterstützung kaum vorhanden. • Bearbeitungszeiten bei Notfällen unterschiedlich, z. T. 2-4 Wochen
Agentur für Arbeit	• schlechte Erreichbarkeit, sowohl telefonisch als auch persönlich; für Klient:innen fast unmöglich • ohne Termin lediglich kurze Rücksprache an Anmeldung • starker Digitalfokus ohne zusätzliche Hilfen
Sozialamt	• Mitarbeiter:innen zum Teil gut erreichbar und zuverlässig in Zusammenarbeit, Erreichbarkeit über Hotline schwierig • kaum Unterstützung bei digitalem Zugang für Klient:innen; • digitale Bearbeitung langwierig; teilweise gehen Unterlagen verloren • teilweise gehen Unterlagen verloren bzw. Prozesse dauern lang wegen Beteiligung mehrerer Mitarbeiter:innen • Notfallbearbeitung zeitnah und pragmatisch abhängig von Mitarbeiter:innen

Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge

Jobcenter	• Online-Anträge und Portale sind für viele Hilfesuchende nicht nutzbar, da technische Herausforderungen für Klient:innen große Hürden darstellen • Notfallbearbeitung erfolgt teils verzögert • persönliche Erreichbarkeit eingeschränkt • telefonische Erreichbarkeit über Hotline schwierig, aber Möglichkeit Rückrufoption; Mitarbeiter:innen haben direkten telefonischen Zugang • keine Kopien mehr im Jobcenter, hochladen von Dokumenten teilweise nicht erfolgreich
Agentur für Arbeit	• kaum Rückmeldungen von Klient:innen vorliegend • kaum Unterstützung für digitale Prozesse • bei Notfällen teilweise Verweis auf Jobcenter
Sozialamt	• unkomplizierter persönlicher Zugang über offene Sprechzeiten • telefonische Erreichbarkeit meist gegeben, Rückrufoption • pragmatische und lösungsorientierte Arbeitsweise abhängig von Mitarbeiter:innen

Vogtlandkreis

Jobcenter	• Voraussetzungen für niedrigschwelligen Zugang sind größtenteils gegeben, telefonischer Erreichbarkeit besteht • Zugang ist dennoch in einigen Punkten problematisch: Umstellung auf digitale Antragstellung; kein öffentlicher PC und anderweitige Zugänge zu PC und Drucker sind oft nicht vorhanden • Zugang auch ohne Terminbuchung, aber oft Abweisung bei persönlichen Vorsprachen • größtenteils keine persönliche Abgabe von Dokumenten • Online-Zugang über Portal/App, ohne öffentlichen PC, ohne fachliche/technische Unterstützung • kein gesicherter Zugang für unterstützende Fachkräfte der WNH vorhanden • meist kein kostenfreies Kopieren/Scannen von Dokumenten, aber Kopien sind einzureichen • durch Schließung des analogen Standortes wird weiterer Fahrtweg in die Kreisstadt erforderlich; Antragstellenden ist es oft nicht möglich, diese Fahrt zurückzulegen
Agentur für Arbeit	• Voraussetzungen für niedrigschwelligen Zugang sind größtenteils gegeben; persönliche Abgabe von Dokumenten ist möglich, telefonische Erreichbarkeit über Hotline, Online-Zugang über Portal/App vorhanden • der Zugang selbst ist problematisch: kaum öffentlicher PC vorhanden, kaum technische/fachliche Unterstützung, • Steuerung über Security • meist kein gesicherter Zugang für unterstützende Fachkräfte • kopieren/scannen von Dokumenten meistens nicht kostenfrei möglich • keine sofortige Reaktion in Notfällen
Sozialamt	• Voraussetzungen für niedrigschwelligen Zugang sind größtenteils gegeben; persönliche Abgabe von Dokumenten ist möglich, telefonische Erreichbarkeit über Hotline, Online-Zugang über Portal/App vorhanden • der Zugang selbst ist problematisch: kaum öffentlicher PC vorhanden, kaum technische/fachliche Unterstützung, • Steuerung über Security • zum Teil gesicherter Zugang für unterstützende Fachkräfte gegeben • kopieren/scannen von Dokumenten meistens nicht kostenfrei möglich • meistens keine sofortige Reaktion in Notfällen

Landkreis Zwickau

Jobcenter	• kein niedrigschwelliger Zugang • Steuerung des Zugangs über Security; kostenfreies Kopieren/Scannen ist möglich • Termine nur mit Online-Terminvergabe, aber Technik und Wissen kaum vorhanden • keine telefonische Erreichbarkeit; Hotline vermerkt nur, klärt nicht • täglich eine Stunde Notsprechstunde mit Abgabe von Unterlagen, ohne Klärung des Anliegens • öffentlicher PC ist vorhanden, aber keine technische/fachliche Unterstützung • größtenteils keine Hilfe beim Ausfüllen der Anträge
------------------	--

Agentur für Arbeit	• kein niedrigschwelliger Zugang • Online-Zugang über Portal/App ist vorhanden, aber kein öffentlicher PC, keine technische/fachliche Unterstützung, auch nicht für unterstützende Fachkräfte • digitale Bearbeitung problematisch, da viele Fehlerquellen • kostenfreies Kopieren/Scannen ist möglich • keine sofortige Reaktion in Notfällen, sehr lange Bearbeitungszeiten
Sozialamt	• guter niedrigschwelliger Zugang ist vorhanden, auch telefonische Erreichbarkeit • persönliche Abgabe von Dokumenten und kostenfreies Kopieren/Scannen sind möglich • kein öffentlicher PC und keine technische/fachliche Unterstützung durch die Behörde • kein gesicherter Zugang für unterstützende Fachkräfte vorhanden • keine sofortige Reaktion in Notfällen

Dresden, 31.03.2026