

Weisung 202509006 vom 03.09.2025 – Flächenpräsenz der Bundesagentur für Arbeit (BA-FLÄX)

Laufende Nummer: 202509006

Geschäftszeichen: P1-6 - 1012 / 1104 / 1023 / 1032 / 1937 / 1101 / 1501 / 1680 / 5400.1 / 6900 / II-5010

Gültig ab: 03.09.2025

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Familienkasse: Information

Bezug:

- Weisung 202509005 vom 03.09.2025 – Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots in der Fläche (BA-FLÄX) - Umsetzung der regionalen Planungen
- Weisung 202509007 vom 03.09.2025 – Ausgestaltung des Kundenzugangs in den Agenturen im Rahmen der Neuregelungen zur Flächenpräsenz

Aufhebung von Regelungen:

- Weisung 202003005 vom 03.03.2020 – Flächenpräsenz in der Arbeitslosenversicherung

Zusammenfassung

Die Weisung regelt die Flächenpräsenz der Bundesagentur für Arbeit. Organisationsgrundsätze bilden den Mindeststandard zur Flächenpräsenz, die im Rahmen von Varianten zur Dienstleistungserbringung umgesetzt werden. Ein verändertes Kundenverhalten, sich ändernde Personalressourcen u. a. durch demographische Entwicklungen und die Chancen von Digitalisierung und Prozessoptimierung erfordern in Zukunft einen flexiblen Rahmen für das Dienstleistungsangebot der BA, um verlässlich in der Fläche präsent zu sein.

1. Ausgangssituation

1.1 Welche strategische Ausrichtung liegt der Veränderung zu Grunde?

Leitend für die Veränderung ist die strategische Ausrichtung der BA:

- Die BA hat als bundesweite Behörde zur sozialen Sicherung eine gesamtgesellschaftliche Verantwortung, die auch im Hinblick auf das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den Staat eine wichtige Rolle, insbesondere für die Präsenz im ländlichen Raum, spielt. Vorstand und Verwaltungsrat haben sich in diesem Sinne dazu bekannt, dass die BA in der Fläche präsent bleibt.
- Zeitgleich werden sich Rahmenbedingungen auch in Zukunft ändern und weiterentwickeln, u. a.
 - ermöglichen zusätzliche Chancen von Digitalisierung und Prozessoptimierungen eine moderne Kanalsteuerung
 - verändern sich Personalressourcen u.a. durch demographische Entwicklungen
 - bestehen gesamtgesellschaftliche Entwicklungen, die zum Beispiel mit verändertem Kundenverhalten einhergehen
 - beeinflussen wirtschaftliche Rahmenbedingungen sowie Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt die Anforderungen an die BA
- Um als BA in der Fläche präsent zu bleiben und gleichzeitig auf veränderte Rahmenbedingungen reagieren zu können, wird mit BA-FLÄX ein Handlungsrahmen eingeführt, der
 - es ermöglicht, durch mit dem Verwaltungsrat abgestimmte Mindeststandards (Organisationsgrundsätze) die Flächenpräsenz der BA verlässlich sicherzustellen
 - dabei einen Handlungsrahmen bietet, um flexibel regionalen Rahmenbedingungen, z.B. im ländlichen Raum, gerecht zu werden
 - die Möglichkeit schafft, zukunftsfähig auf Veränderungen zu reagieren und den Weg der modernen Kanalstrategie- bzw. -steuerung flankiert
 - durch Varianten des Dienstleistungsangebots in der Fläche ermöglicht, eine klare und einheitliche Zuordnung herzustellen und jederzeit nachvollziehbar zu machen.




2. Auftrag und Ziel

2.1 Organisationsgrundsätze der Flächenpräsenz

Für eine verlässliche Erreichbarkeit in der Fläche und eine einheitliche Ausrichtung der Organisation gelten die Organisationsgrundsätze BA-FLÄX als verbindlicher Mindeststandard. Diese vereinen die Interessen der Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden sowie der Organisation. Das Dienstleistungsangebot der Dienststellen wird künftig Varianten (XXS bis XXL) zugeordnet. Die Agenturen für Arbeit entscheiden darüber u. a. unter Berücksichtigung der regionalen Rahmenbedingungen.

Die Organisationsgrundsätze zur Flächenpräsenz bilden den Mindeststandard und sind Basis für Entscheidungen zur Flächenpräsenz in jedem Agenturbezirk:

- Unsere Kundinnen und Kunden erreichen uns auf unterschiedlichen Wegen.
- Neben dem digitalen und dem telefonischen Kanal bieten wir ein verlässliches Dienstleistungsangebot vor Ort:
 - In jedem Landkreis bzw. kreisfreien Stadt, in denen bisher Dienststellen der BA mit einem Angebot der Eingangszone vorhanden sind, gibt es mindestens eine Dienststelle der Varianten XXL bis L.
 - Für Dienststellen in Landkreisen, die in räumlicher und verwaltungsbezirklicher Nähe zu Dienststellen in kreisfreien Städten liegen, kann von dem Organisationsgrundsatz abgewichen werden, wenn die Verlagerung in die kreisfreie Stadt aus Kundenperspektive angemessen ist (z.B. auch Mittelpunkt für andere öffentliche Dienstleistungen ist)
 - Zudem ist in jedem Agenturbezirk mindestens in einer auch mit ÖPNV erreichbaren und barrierefrei zugänglichen Dienststelle ein unterminierter Zugang von mind. 20 Stunden pro Woche in die Eingangszone gewährleistet.
- Wir sind in den Regionen präsent und sichtbar.
- Wir gewährleisten ein verlässliches und sicheres Arbeitsumfeld für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit leiten uns.



Für besondere regionale Arbeitsmarktereignisse bleibt auch zukünftig der regionale Handlungsspielraum erhalten. Unabhängig davon sehen die Organisationsgrundsätze weiterhin vor, dass im Falle von größeren Personalfreisetzen vorübergehende Dienststellen oder Außenstellen in Betrieben bedarfsorientiert kurzfristig eingerichtet werden.

Der unterminierte Zugang in XL bzw. XXL Dienststellen steht an mindestens einem Standort in jedem Agenturbezirk in einem Umfang von mindestens 20 Stunden in der Woche zur Verfügung. Sofern darüber hinaus weitere Dienststellen unterminiert geöffnet sind, wird ein Umfang der Öffnungszeiten von mindestens fünf Stunden pro Woche je XL bzw. XXL Dienststelle gewährleistet.

Die Einhaltung der Organisationsgrundsätze und somit auch die verlässliche Erreichbarkeit in der Fläche, wird fachaufsichtlich durch die RD sichergestellt.

Varianten des Dienstleistungsangebots in der Fläche

Künftig ist jede Dienststelle der BA im SGB III einer Variante BA-FLÄX (XXS bis XXL) zugeordnet. Die Varianten beschreiben dabei den Umfang des Dienstleistungsangebots und sind unabhängig von Umfang oder Größe einer Dienststelle. Das Angebot der unterminierten Zugänge bezieht sich dabei auf den Kundenzugang.

Weitere Dienstleistungsangebote (z. B. Operativer Service) bzw. Beratungsorte (z. B. Schule, Träger, Arbeitgeber) und Angebote für persönliche Beratungen in anderem Kontext bleiben davon unberührt, sollten aber bei der Wahl der Varianten berücksichtigt bzw. mitgedacht werden.

Regionale Rahmenbedingungen in der Flächenpräsenz

BA-FLÄX schafft einen lokalen Handlungsspielraum für über den Mindeststandard hinausgehende Dienstleistungsangebote. Die Entscheidung darüber treffen die Agenturen für Arbeit im Rahmen der Varianten BA-FLÄX unter Berücksichtigung der vorhandenen Personalressourcen, kunden-, mitarbeitenden- und organisationsorientiert. Damit soll ein verlässliches und zu den dezentralen Rahmenbedingungen passendes Dienstleistungsangebot gewährleistet werden.

Die Auswahl der Varianten erfolgt unter Beachtung der Organisationsgrundsätze und unter frühzeitiger Beteiligung der örtlichen Verwaltungsausschüsse sowie unter Beachtung der jeweiligen Zuständigkeit der Gleichstellungsbeauftragten, Personalräte, und ggf.

Schwerbehindertenvertretungen. Insbesondere Kenntnisse zu regionalen Rahmenbedingungen (Indikatoren der Orientierungshilfe) sollen dabei den Ausschlag für ein passendes Dienstleistungsangebot geben.

2.2. Prozess bei Veränderungen in der Flächenpräsenz -Zustimmungsvorbehalt

Agenturen für Arbeit können ihr Dienstleistungsangebot in der Fläche flexibel unter Berücksichtigung der Mindeststandards, z.B. wenn sich Rahmenbedingungen verändern, anpassen.

Dabei gilt auf Grund des hohen Interesses in der Selbstverwaltung und im öffentlichen Raum sowie dem Versprechen, dass die BA in der Fläche präsent bleibt, bei dauerhaften Veränderungen von Varianten oder Zusammenlegungen/ Schließungen von Geschäftsstellen grundsätzlich ein Zustimmungsvorbehalt der Zentrale. Dieser bezieht sich insbesondere auf übergeordnete politische und wirtschaftliche Entwicklungen und eine bundesweite Bewertung der Flächenpräsenz.

Sofern eine Veränderung des Dienstleistungsangebots im Sinne BA-FLÄX (siehe 2.2.1) oder eine Zusammenlegung/ Schließung (siehe 2.2.2) beabsichtigt ist, ist daher folgendes Vorgehen einzuhalten:

- Die Agenturen für Arbeit holen vor Beginn des lokalen Beteiligungsprozesses über die Regionaldirektionen eine Zustimmung der Zentrale ein.
- Dafür ist dem Bereich Organisationsentwicklung/dem Kompetenzzentrum Organisation eine schriftliche Begründung vorzulegen, die mindestens folgende Bestandteile enthält:
 - Darstellung der Flächenpräsenz sowie der Varianten des entsprechenden Agenturbezirkes
 - Die Inhalte, die in der Weisung als Standards für die Vorlage der örtlichen Verwaltungsausschüsse festgelegt sind.
 - Zusätzlich bei Schließungen/ Zusammenlegungen:
 - Die Auswirkungen einer Aufrechterhaltung der betreffenden Dienststelle (z.B.: Infrastruktur, Personalmehrbedarfe)
 - Sofern es sich um Schließungen und Zusammenlegungen von Dienststellen in Bezirken von Agenturen für Arbeit handelt, die Personalmehrbedarfe für die Aufrechterhaltung der Flächenpräsenz erhalten haben, sind entsprechende Hinweise in die Begründung aufzunehmen.
- Die Regionaldirektionen erhalten innerhalb von zwei Wochen nach Vorlage der Unterlagen eine Rückmeldung zur Umsetzung bzw. zum weiteren Vorgehen, mit der der lokale Prozess begonnen werden kann.



2.2.1 Veränderungen des Dienstleistungsangebots im Rahmen BA-FLÄX

Eine Veränderung des Dienstleistungsangebots im Sinne von BA-FLÄX liegt vor, wenn sich Varianten von Dienststellen dauerhaft ändern.

Eine Veränderung des Dienstleistungsangebots kann z.B. durch veränderte interne oder externe Rahmenbedingungen, die sich auf die Kunden-Mitarbeitenden- und/ oder Organisationsperspektive auswirken, erforderlich werden. Für die Entscheidungen zu Veränderungen stehen Indikatoren als Orientierungshilfe zur Verfügung.

Unter Veränderungen fallen nicht (beispielhafte Aufzählung):

- Änderungen an Öffnungszeiten bei XL oder XXL Dienststellen (Mindeststandard beachten)
- Temporäre Anpassungen im terminierten oder unterminierten Kundenzugang bei L, XL oder XXL Dienststellen
- Bedarfsorientierte Einrichtungen von Dienstleistungsangeboten für besondere regionale Arbeitsmarktereignisse

Für die Veränderung des Dienstleistungsangebots im Rahmen der Varianten sind der Zustimmungsvorbehalt der Zentrale unter Punkt 2.2, die Beteiligungs- und Kommunikationsprozesse unter Punkt 2.2.3 sowie Meldetermine unter Punkt 2.2.4 zu berücksichtigen.

2.2.2 Zusammenlegungen (Schließungen) von Geschäftsstellen

Bei der Zusammenlegung (Schließung) von Geschäftsstellen ist sicherzustellen, dass die Organisationsgrundsätze eingehalten werden. Die Gründe für die Schließung sind hinsichtlich der Flächenpräsenz (Kunden-, Mitarbeitenden- und Organisationsorientiert) abzuwägen und zu dokumentieren.

Der Zustimmungsvorbehalt der Zentrale unter Punkt 2.2, die Beteiligungs- und Kommunikationsprozesse unter Punkt 2.2.3 und Meldetermine unter Punkt 2.2.4 sind einzuhalten.

Die Regelungen der Weisung 202208004 vom 09.08.2022 – „Verfahren bei Änderungen der bezirklichen Abgrenzungen und der Dienstleistungsbeziehungen“ sind zu beachten.



2.2.3 Beteiligungs- und Kommunikationsprozesse bei Veränderungen von Varianten und Zusammenlegung (Schließung) von Geschäftsstellen

Einbindung und Beteiligung Verwaltungsausschüsse

Eine jährliche Information der örtlichen Verwaltungsausschüsse über das Dienstleistungsangebot in der Region wird unabhängig von Veränderungen empfohlen.

Veränderungen von Varianten:

Örtliche Verwaltungsausschüsse sind frühzeitig in beabsichtigte Veränderungen der Varianten einzubeziehen. Für eine Veränderung ist, nach Einholung der Zustimmung der Zentrale, eine formale Anhörung des örtlichen Verwaltungsausschusses erforderlich. Dabei sind die Standards verbindlich einzuhalten. Die Verwaltungsausschüsse können eine Stellungnahme abgeben.

Zusammenlegung (Schließung) von Dienststellen:

Sofern eine Zusammenlegung von Dienststellen geplant ist (Schließung von Geschäftsstellen), ist nach Einholung der Zustimmung der Zentrale, ein formaler Beschluss zur Schließung vor der Umsetzung einzuholen. Die Einhaltung der in festgelegten Standards ist dabei sicherzustellen.

Örtliche Gleichstellungsbeauftragte und Gremien


Die Agenturen für Arbeit beteiligen unter Beachtung der jeweiligen Zuständigkeit die Gleichstellungsbeauftragten, Personalräte und ggf. Schwerbehindertenvertretungen nach den jeweils einschlägigen Rechtsgrundlagen. Auf die HPG-Abschnitte 7 bis 9 wird in diesem Zusammenhang verwiesen.

Beauftragte für Chancengleichheit

Die Beteiligung der BCA ist insbesondere dann sicherzustellen, wenn durch geplante Veränderungen (z. B. reduzierte unterminierte Öffnungszeiten, Standortschließungen, Digitalisierung von Angeboten) Auswirkungen auf die chancengerechte Teilhabe von Frauen und Männern am Arbeitsmarkt zu erwarten sind.

Weitere Partnerinnen und Partner

Bei den Überlegungen zu den Varianten wird eine enge Abstimmung mit betroffenen Partnerinnen und Partnern vorausgesetzt. Insbesondere bei der gemeinsamen Nutzung von Liegenschaften mit Jobcentern, Familienkassen und/oder Dritten sind frühzeitige Abstimmungsgespräche zu führen, um negative Auswirkungen von ggf. unterschiedlichen



Öffnungszeiten im Kunden- und Mitarbeitendeninteresse zu begegnen. Der Realisierungsprozess ist entsprechend zu begleiten.

Infrastruktur

Die RIM sollen eingebunden werden, um mögliche infrastrukturelle Bedarfe und Auswirkungen, die sich aus einer Veränderung des Dienstleistungsangebots bei den Gebäuden ergeben, frühzeitig aufnehmen zu können.

2.2.4 Meldetermine

Veränderungen in der Flächenpräsenz im Sinne dieser Weisung sind jährlich, beginnend mit dem Jahr 2026, von den Agenturen für Arbeit bis zum 15. September an die Regionaldirektionen zu melden. Dabei sind Veränderungen zu berücksichtigen, die bis einschließlich zum 01. September des Berichtsjahres realisiert worden sind.

Die Regionaldirektionen melden zum 30. September jeden Jahres mit dem Meldeformat Veränderungen an das Postfach _BA-Zentrale-BA-FLÄX. Fehlanzeige ist erforderlich.

Die Meldungen beinhalten für Agenturen für Arbeit, in denen Veränderungen an den Varianten vorgenommen wurden, mindestens folgende Standards:

- Agenturbezirk mit allen Dienststellen und den bisherigen Dienstleistungsangeboten
- Bestätigung über Einhaltung der Organisationsgrundsätze und Beteiligungsprozesse
- Die im Meldeformat aufgeführten Punkte


2.3 Weiterführende Regelungen und Hinweise

Einsatz Fachkraft Orientierung und Vermittlung (FOV):

FOV können in Geschäftsstellen bis unter 26 Mitarbeitende (hierzu zählen ausschließlich Fachkräfte und FA EZ sowie Vermittlungsfachkräfte) beschäftigt werden. Ab 26 Mitarbeitenden sind Fachlichkeiten besser darstellbar, so dass der Einsatz einer FOV nicht mehr erforderlich ist. Diese Regelung gilt, bis das Fachkonzept zur Reorganisation kleiner Geschäftsstellen aktualisiert oder aufgehoben wird.

Transparenz über die Flächenpräsenz der Bundesagentur für Arbeit:

Künftig steht eine interaktive Landkarte mit den Geschäftsstellen, den zugeordneten Varianten sowie den Öffnungszeiten über folgenden Link im Internet zur Verfügung.



Die Landkarte wird jährlich im Anschluss an die unter 2.2.4 benannten Meldeterminen aktualisiert und soll bundesweit Transparenz über das Dienstleistungsangebot in der Fläche der Bundesagentur für Arbeit herstellen.

Der Verwaltungsrat wird jährlich über Veränderungen der Flächenpräsenz (Varianten der Dienstleistungserbringung vor Ort) informiert.

Bewertung Flächenpräsenz:

Eine Bewertung der Wirkungen von BA-FLÄX aus Prozess-, Kunden- und Mitarbeitenden-Sicht soll im Jahr 2027 erfolgen. Über die Ergebnisse werden der Verwaltungsrat und die Organisation im Anschluss informiert.

Kanalstrategie:

Für ein verlässliches Dienstleistungsangebot sind Standards für den Kundenzugang und operative Leistungsversprechen in der separaten Weisung 202509007 - Ausgestaltung des Kundenzugangs in den Agenturen im Rahmen der Neuregelungen zur Flächenpräsenz geregelt.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- stellen die Einhaltung der Organisationsgrundsätze und somit auch die verlässliche Erreichbarkeit in der Fläche fachaufsichtlich sicher
- wenden sich bei Auffälligkeiten z.B. in der regionalen Kommunikation zu BA-FLÄX an den Bereich Organisationsentwicklung/das Kompetenzzentrum Organisation in der Zentrale
- holen bei geplanten Veränderungen der Varianten oder Zusammenlegungen/Schließungen von Geschäftsstellen die Zustimmung der Zentrale ein
- halten die Einhaltung der Standards bei der Beteiligung der Verwaltungsausschüsse nach
- melden jährlich zum 30. September entsprechend der unter 2.2.4 beschriebenen Meldetermine Veränderungen zur Flächenpräsenz an das Postfach _BA-Zentrale-BA-FLÄX
- unterstützen die Agenturen für Arbeit bei der externen Kommunikation

- informieren die Beiräte bei den RD jährlich über Anpassungen zur Flächenpräsenz im Regionaldirektionsbezirk
- koordinieren und melden die frühestmögliche Anzeige von Änderungen der bezirklichen Abgrenzung in den Rechtskreisen SGB II/SGB III und zeichnen verantwortlich für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Anzeige und stehen als Ansprechpartner für Detailfragen zur Verfügung. Die Information über geplante Änderungen ist formlos an die Postfächer _BA-Zentrale-IT-D2 und _BA-Zentrale-BA-FLÄX zu übermitteln

Die Agenturen für Arbeit

- stellen das Dienstleistungsangebot in der Fläche entsprechend der Weisungslage sicher
- und entscheiden bei Bedarf, ob und welche Anpassungen zur Sicherstellung des Dienstleistungsangebotes vorgenommen werden müssen
- holen bei geplanten Veränderungen oder Zusammenlegungen/ Schließungen über die RD die Zustimmung der Zentrale ein
- berichten entsprechend der unter 2.2.4 beschriebenen Meldetermine an die Regionaldirektionen
- stellen bei Veränderungen zur Flächenpräsenz die Einhaltung der Standards für die Beteiligung von Verwaltungsausschüssen sowie die unter 2.2.3 beschriebenen Beteiligungs- und Kommunikationsprozesse sicher.
- beachten bei der Zusammenlegung von Dienststellen die Regelungen der Weisung 202208004 vom 09.08.2022
- stellen sicher, dass die Darstellung der Öffnungszeiten im Internet aktuell ist und für Kundinnen und Kunden transparent erkennbar ist, welche Kanäle der BA zur Verfügung stehen.

Die RIM

- beraten bei Bedarf zu etwaigen infrastrukturellen Auswirkungen und Anpassungsbedarfen.

4. Info

Die Jobcenter (gE) erhalten die Weisung zur Information.

5. Haushalt

Keine. Auswirkungen von Personalmehrbedarfen werden über regulären Prozess des Personalhaushaltsaufstellungsverfahrens eingebracht.

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift