

# Weisung 202511007 vom 20.11.2025 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

**Laufende Nummer:** 202511007

**Geschäftszeichen:** KPI4 – 6801.4 / 6801.6 / 6802 / 6901.4

**Gültig ab:** 20.11.2025

**Gültig bis:** unbegrenzt

**SGB II:** nicht betroffen

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** nicht betroffen

**Bezug:**

**Aufhebung von Regelungen:**

---

**Die Arbeitsmittel des Kundenportals werden inhaltlich weiterentwickelt, um zukunftsfähige und kundenorientierte Prozesse sicherzustellen.**

**Hierbei werden fachliche und rechtliche Anpassungen, z.B. Berücksichtigung der vom Projekt IDEAL vorgenommenen Anpassungen in STEP, Umsetzung der Onlinestrategie, Wegfall der Zahlungen per Zahlungsanweisung zur Verrechnung (ZzV) zu Grunde gelegt.**

## 1. Ausgangssituation

Das Kundenportal ist Dienstleister für die Kundinnen und Kunden der BA und für die beteiligten Organisationsbereiche in den Agenturen für Arbeit. Verschiedene technische und fachliche Weiterentwicklungen machen Anpassungen in den Arbeitsmitteln des Kundenportals erforderlich.

## 2. Auftrag und Ziel

Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern



Zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger Prozesse sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet veröffentlicht.

- Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen
- Aufgabensteckbriefe Eingangszonen
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB III
- EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III
- Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB II
- Textbausteine Service Center SGB II

Überblick der Anpassungen:

a) Eingangszonen und Service Center SGB III

1. Um die Vermittlungs- und Beratungsfachkräfte optimal bei ihrer Arbeit zu unterstützen, wird durch das Kundenportal ein Vermerk über die Erreichbarkeit von Kundinnen und Kunden angefertigt. Im Zuge der Prozessoptimierung und auf Grundlage von Erfahrungswerten ist es nicht mehr zeitgemäß neben der Erreichbarkeit über Mobiltelefon sowie Festnetz zusätzlich die Erreichbarkeit beim Arbeitgebenden zu erfassen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.001a, 3.102, 3.103, 3.410)
2. Innerhalb des Abmeldegrundes "Schule, Studium, Weiterbildung (Selbst- und Fremdförderung)" gab es Anpassungen, um hierbei das korrekte Abmeldeverfahren laut Arbeitshilfe "VerBIS-Arbeitshilfe Kundenabmeldung und Statuswechsel SGB III" darzustellen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.004a; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.004a)
3. Gemäß § 60 SGB III wurden im Rahmen der Neuantragstellung detaillierte Punkte zu den Anspruchsvoraussetzungen für Berufsausbildungsbeihilfe aufgenommen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.204; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.204)
4. Im Sinne der Online-Strategie sollte bei einer Kundennachfrage zur Online-Arbeitslosmeldung auch die Online-Arbeitssuchendmeldung geprüft werden. Entsprechendes wurde ergänzt. (Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.001a)



5. Klarstellende Formulierung zu einem nicht von einer Vollmacht abgedeckten Anliegen, in diesen Fällen liegt dann die Boteneigenschaft vor. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.011; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.011)

b) Service Center Familienkasse

1. Durch den Wegfall der Zahlung per Scheck durch die Postbank ist das Angebot hierüber nicht mehr vorzunehmen und die Passage wurde entfernt (Gesprächsleitfaden 4.501).
2. Die Durchführung einer Videoberatung direkt vor Ort ist nicht mehr möglich und der Baustein mit den Arbeitsanweisungen wurde entfernt (Gesprächsleitfaden 4.80).

c) Service Center SGB II

1. Die Kommunikation unter Verwendung der datenschutzrechtlich sicheren und standardisierten Angebote jobcenter.digital und Jobcenter App ist vorrangig. Der Baustein „Abgleich der E-Mail-Adresse (nur bei Datenaufnahme)“ wurde daher komplett aus dem GLF 2.000 entfernt. Der Baustein „Onlinedienste“ wurde von Pflicht zu Anliegenspezifisch geändert. Grundsätzlich Bewerbung von jobcenter.digital, außer bei Personen mit gesetzlichen Vertretern.
2. Die E-Mail-Adresse wurde aus dem Baustein „Datenabgleich“ der GLF 2.002, 2.003, 2.004, 2.005, 2.006, 2.007, 2.014, 2.015, 2.016, 2.018, 2.022, 2.306, 2.402 und 2.406 entfernt.
3. Der Begriff „Integrationsfachkraft“ wird einheitlich in den GLF 2.002, 2.003, 2.004, 2.005, 2.006, 2.007, 2.014, 2.015, 2.016, 2.018, 2.022, 2.402 und 2.406 verwendet.
4. Die Einwilligung zum Datenabruf können volljährige Kinder in der „Erklärung für volljährige Kinder ohne Ausbildungs- oder Arbeitsplatz“ abgeben. Ein Hinweis wurde im GLF 2.010 ergänzt.
5. Die Veränderungen in der STEP-Benutzeroberfläche durch den erfolgenden Massendatenabruf (MDA) sind im GLF 2006 berücksichtigt.
6. Bei bevollmächtigten Personen deren Anliegen nicht von der erteilten Vollmacht umfasst wird, ist die Boteneigenschaft zu prüfen. Der GLF 2.011 wurde konkretisiert.
7. Textbausteine SGBII: Aufnahme von Hinweisen zur Kommunikation per unverschlüsselter E-Mail.



### **3. Einzelaufträge**

Die Agenturen für Arbeit

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen und die Aufgabensteckbriefe an.

Die Service Center

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen zur Nachrichtenbearbeitung (Textbausteine SGB II) an.

### **4. Info**

Entfällt

### **5. Haushalt**

Entfällt

### **6. Beteiligung**

Der HPR wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift



Bundesagentur für Arbeit