

Weisung 202512021 vom 22.12.2025 – Datenschutz im Bereich des Kundenportals – Namentlicher Aufruf in den Eingangszonen

Laufende Nummer: 202512021

Geschäftszeichen: KPI 4 – 6801 / 6901 / II-1203.8.5/II-1500

Gültig ab: 01.01.2026

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- BA-Rundbrief Geschäftsanweisung 31/2002(Abgelaufen am 31.10.2015)
Organisationsprojekt Arbeitsamt 2000(Abgelaufen am 31.10.2015), hier: Datenschutz im Bereich des Kundenservices - namentlicher Aufruf

Zusammenfassung

Datenschutzkonformer Umgang mit namentlichem Aufruf der Kundinnen und Kunden am Empfang und in der Eingangszone. Fortführung des im Rundbrief 31/2002 festgelegten Verfahrens

1. Ausgangssituation

Mit dem BA-Rundbrief Geschäftsanweisung 31/2002 vom 19. August 2002 wurde der datenschutzkonforme Umgang im Hinblick auf den namentlichen Aufruf der Kundinnen und Kunden am Empfang und in der Eingangszone verbindlich geregelt.

Im Rahmen der Aktualisierung bestehender Weisungen für das Kundenportal wurde das im oben genannten Rundbrief 31/2002 beschriebene Vorgehen durch die Stabsstelle Datenschutz erneut mit der Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) und dem BMAS abgestimmt.

Danach behält der Inhalt des Rundbriefs weiterhin Gültigkeit, wird nachfolgend nur stilistisch-formulativ angepasst und mit dieser Weisung fortgeführt.

Zum Hintergrund:

Aufgrund der damals eingeführten Organisationsform Arbeitsamt 2000 wurden Nummernaufrufanlagen abgeschafft. Kundinnen und Kunden hatten nunmehr einen direkten Zugang zu den Empfangsplätzen, wo der Erstkontakt erfolgte. Konnte das Anliegen nicht direkt am Empfang bearbeitet werden, wurde der Kunde in den Wartebereich der Eingangszone geroutet und dort zur finalen Bearbeitung durch die Mitarbeitenden namentlich aufgerufen.

Einige Kundinnen und Kunden hatten sich an den damaligen Bundesbeauftragten für den Datenschutz (BfD) gewandt, weil sie sich durch das namentliche Aufrufen in der Wartezone in ihren Persönlichkeitsrechten verletzt fühlten. Durch den Aufruf würde ihr Name anderen Wartenden bekannt.

Der BfD vertrat die Auffassung, dass der Aufruf der Namen der Kundinnen und Kunden datenschutzrechtlich bedenklich ist. Mit dem BfD war die BA gemeinsam der Auffassung, dass der Familienname der Kundinnen und Kunden Bestandteil der Sozialdaten und daher schutzwürdig ist.

Gemeinsam festgelegt wurde das nachfolgend unter Punkt 2. beschriebene Verfahren, welches die Belange des Datenschutzes und der BA gleichermaßen berücksichtigt.

2. Auftrag und Ziel

In den Eingangsbereichen aller Dienststellen der BA sind ausreichend große Hinweisschilder zum Datenschutz anzubringen. Kundinnen und Kunden, die Wert auf Anonymität legen, erhalten somit bereits beim Betreten der Räumlichkeiten die Möglichkeit, ihre datenschutzrechtlichen Befürchtungen zu äußern und können später über eine Nummer aufgerufen werden.

Die Hinweisschilder sind so knapp und präzise gefasst, dass sie keiner Ergänzung mehr bedürfen. Allerdings sollten die Schilder so groß und so angebracht werden, dass sie durch die Kundinnen und Kunden sofort gesehen werden.

Es ist sicher zu stellen, dass entsprechende Hinweisschilder sowohl im Eingangsbereich der Gebäude als auch in den Empfangs-, Eingangszonen- und Kundenbereichen angebracht sind.

Hinweisschild:

<p style="text-align: center;">Datenschutz</p> <p>Teilen Sie uns bitte mit, wenn</p> <ul style="list-style-type: none">• Ihr Anliegen in einem separaten Büro besprochen werden soll,• Sie nicht namentlich aufgerufen werden wollen.

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit stellen sicher, dass entsprechende Hinweisschilder sowohl im Eingangsbereich der Gebäude als auch in den Empfangs-, Eingangszonen- und Kundenbereichen angebracht sind.

Im Falle vorsprechender Kundinnen und Kunden, die aufgrund gesundheitlicher Gegebenheiten nicht in der Lage sind, die datenschutzrechtlichen Hinweise zu lesen, informieren die Mitarbeitenden des Empfangs und der Eingangszonen mündlich darüber. Sie nehmen einen ggf. geäußerten Wunsch zum nicht namentlichen Aufruf entgegen und vermerken diesen in der Aufrufanwendung (z.B. BEO).

4. Info

Im Rechtskreis SGB II sind die gemeinsamen Einrichtungen (gE) gemäß § 50 Absatz 2 SGB II Verantwortliche für die Verarbeitung von Sozialdaten. Die gE entscheidet daher eigenständig über den datenschutzkonformen Umgang mit dem namentlichen Aufruf der Kundinnen und Kunden.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift

