

Weisung 202601006 vom 20.01.2026 – Nutzung der Gebärdentelefonie in der Bundesagentur für Arbeit

Laufende Nummer: 202601006

Geschäftszeichen: KPI4 – 6801.4

Gültig ab: 20.01.2026

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- HEGA 02/14 - 03 - Einführung der Gebärdentelefonie in der Bundesagentur für Arbeit

Aufhebung von Regelungen:


Zusammenfassung

Seit März 2014 ermöglicht die Bundesagentur für Arbeit (BA) auch Gehörlosen und Menschen mit Hörbeeinträchtigung den telefonischen Zugang zum Kundenportal. Die Gebärdentelefonie wird weitergeführt, damit auch gehörlose und hörbeeinträchtigte Menschen die zentrale Anlaufstelle – die Service Center (SC) der BA – telefonisch kontaktieren können.

1. Ausgangssituation

Die BA verpflichtet sich zum Abbau von Barrieren und zur Förderung der Inklusion von Menschen mit Behinderung. Das Angebot eines barrierefreien telefonischen Zugangs für gehörlose und hörgeschädigte Menschen zu Informationen der BA stellt eine wichtige Komponente davon dar.

Bis März 2014 konnten nur hörende Kundinnen und Kunden das telefonische Angebot wahrnehmen. Seit Einführung der Gebärdentelefonie können auch Gehörlose und Menschen



mit Hörbeeinträchtigung den telefonischen Zugang zu den SC SGB II, SGB III und Familienkasse nutzen.

2. Auftrag und Ziel

Umfang und Tiefe der Gebärdentelefonie orientieren sich am bestehenden telefonischen Serviceangebot für Hörende, um allen gehörlosen und hörgeschädigten Menschen eine aktive Teilhabe zu ermöglichen.

Um alle Menschen der Zielgruppe zu erreichen, beinhaltet das Angebot nicht nur die Gebärdentelefonie, sondern umfasst auch Schriftdolmetschen.

Die Umsetzung erfolgt über die Einschaltung eines telefonischen Relay-Dienstes (Dolmetscherdienst). Dieser übersetzt die Gespräche zwischen gehörlosen und hörgeschädigten Anrufenden und den Mitarbeitenden in den SC simultan.

3. Einzelaufträge

Die SC gewährleisten weiterhin die Bedienung der Gebärdentelefonie.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift

