

Weisung 202603007 vom 16.03.2026 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer: 202603007

Geschäftszeichen: KPI4 – 6801.4 / 6801.6 / 6802 / 6901.4 / 5400.1 / 5400.16

Gültig ab: 16.03.2026

Gültig bis: unbefristet

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

Aufhebung von Regelungen:

Zusammenfassung

Die Prozesse und Arbeitsmittel des Kundenportals werden weiterentwickelt, um zukunftsfähige und kundenorientierte Prozesse sicherzustellen. Hierbei werden fachliche und rechtliche Anpassungen, z.B. Änderungen im Rahmen der PRV 26.03 in VerBIS umgesetzt. Ebenso wurden Anpassungen zur Abbildung der Zustimmung zur Videokommunikation in STEP sowie die Online-Verfügbarkeit des Merkblatt 10 u.a. 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 und Prozessen 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 Eingangszone
- Aufgabensteckbriefe Eingangszonen
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB III
- E-Mail-Bearbeitung 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. Berufsrückkehrende nach § 20 SGB III fallen per Definition unter Wiedereinsteigende. Mit der PRV 26.03 gibt es in VerBIS auf der Seite „Berufliche Merkmale bearbeiten“ ein Auswahlfeld „Wiedereinsteiger“. Das Auswahlfeld „Berufsrückkehrer“ wurde nach unten verschoben und in „Berufsrückkehrer nach §20 SGBIII“ umbenannt und als ein Kontrollfeld definiert. Nur bei Auswahl des Wertes "Ja" im Auswahlfeld "Wiedereinsteiger" wird es eingeblendet. Sofern Kundinnen und Kunden Wiedereinsteigende sind, ist das entsprechende Feld zu kennzeichnen. Handelt es sich um Berufsrückkehrende nach §20 SGBIII, ist sowohl das Feld "Wiedereinsteiger" als auch das Feld "Berufsrückkehrer nach §20 SGBIII" zu kennzeichnen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001, 1.103; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.001a, 3.103)
2. Auf Grund von Anpassungen in VerBIS, mussten redaktionelle Angleichungen im Baustein „Kundendaten: Behinderungsmerkmale“ erfolgen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001, 1.101, 1.103, 1.207; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.001a, 3.102, 3.103)
3. Mit der PRV 26.03 besteht in STEP die Möglichkeit zur Abbildung der Zustimmung zur Videokommunikation. Die Abfrage der Kundinnen und Kunden hinsichtlich ihrer Bereitschaft zur Videokommunikation wird im Kundenportal mit Umsetzung der Funktionalität durchgeführt und entsprechend abgebildet. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001, 1.002, 1.003, 1.101, 1.103, 1.207; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.001a, 3.002, 3.003, 3.102, 3.103)
4. Innerhalb der Abmeldegründe Freiwilligendienst und Wehrübungen gab es Anpassungen, um hierbei das korrekte Abmeldeverfahren darzustellen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.004a, 1.004b; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.004 a, 3.004b)



5. Mit der PRV 26.03 wird für Kunden, die dem Rechtskreis SGB III zugeordnet sind und die Kennzeichnung "Aufstocker" besitzen, bei der Neuanlage von folgenden Lebenslaufotypen: "Berufspraxis", "Berufsausbildung (betr. / außerbetr.)", "Berufsausbildung (schulisch)" und "Selbständigkeit" sowie bei der Konsolidierung eines Vermittlungsvorschlags durch den Mitarbeiter / die Mitarbeiterin mit Status "eingestellt" oder "eingestellt auf sonstige Stelle" die Kennzeichnung im Kontrollfeld "Aufstocker" automatisch entfernt. Die Kennzeichnung wird zum Beginndatum des Lebenslaufeintrags entfernt. Wenn einer der entsprechenden Lebenslaufeintragstypen wieder gelöscht wird und somit die Voraussetzung einer Beschäftigung nicht mehr vorliegt, wird das Kontrollfeld "Aufstocker" wieder in den vorherigen Zustand zurückgesetzt. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.004a; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.004a)
6. Bei versicherungspflichtigen Zwischenbeschäftigungen entfällt die Erfassung in Elba-AW, da der tatsächliche Zeitraum durch die Alg Plus -Teams nach Eingang der BEA-AB eingegeben wird. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.004a; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.004 a)
7. Ab der PRV 26.03 können in VerBIS die verschiedenen Tatbestände der Ortsabwesenheit entsprechend der EAO korrekt abgebildet werden. Bei der Erfassung eines Lebenslaufeintrags vom Typ „Ortsabwesenheit“ ist das Feld „Art der Ortsabwesenheit“ entsprechend zu befüllen. Die Art der Ortsabwesenheit wird auf der Seite Lebenslauf in der Spalte „Tätigkeit/Beschreibung“ angezeigt. Handelt es sich um eine reguläre Ortsabwesenheit, so entfällt diese Anzeige. Zusätzlich werden auf der Seite Lebenslauf im Abschnitt "Ortsabwesenheit (SGB III) / Nichterreichbarkeit ohne wichtigen Grund (SGB II)" die noch verfügbaren Tage für die Ortsabwesenheiten je Art dargestellt. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.006, 1.404; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.006, 3.404)
8. Entfernung des Bausteins „Benutzername, Kennwort“ (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.207)
9. Im Rahmen der Online-Strategie steht das Merkblatt 10 ausschließlich nur noch online zur Verfügung. Zudem wurde der Baustein „Antragstellung online“ inhaltlich ergänzt, um die online Antragstellung zu unterstützen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.307; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.307)
10. Auf Grund von Anpassungen in VerBIS, mussten redaktionelle Angleichungen im Baustein „Ermittlung eines laufenden Reha-Falles“ erfolgen. (Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.208)
11. Die Möglichkeiten der Online Zusammenarbeit bei Kundinnen und Kunden mit in STEP hinterlegten gesetzlichen Vertretungen und Bevollmächtigten begrenzen sich auf die Nutzung bestimmter Produkte. So ist es Kundinnen und Kunden mit gesetzlichen Vertretungen derzeit lediglich möglich ein Konto anzulegen, während die Kundengruppe mit Bevollmächtigten neben dem Konto ein Profil anlegen kann sowie die Möglichkeit hat eine Auswahl an Online





Anträgen zu stellen. Aufgrund dessen erfolgt eine Schärfung bei der Bewerbung der Online Produkte im Kundenportal. (Gesprächsleitfaden Support 5.000)

12. Bei Fällen nach §145 SGB III wird die E-Mail der anfragenden Person mit dem Textbaustein „5.6 Unterlagen nicht erforderlich“ (freie E-Mails und Kontaktformulare) beantwortet. (EMB-Arbeitshilfe Meldung einer Arbeitsunfähigkeit)
13. Es erfolgt lediglich die Übergabe bzw. Speicherung von Nachweisen in die eAkte. Die Mitteilung/Anzeige einer Arbeitsunfähigkeit wird ausschließlich in der Kundenhistorie dokumentiert. (EMB-Arbeitshilfe Meldung einer Arbeitsunfähigkeit)
14. Es ist nicht vereinbar mit der Online-Strategie der BA, dass Telefonnummern weiterhin auf Anschreiben etc. bekannt gegeben werden. Unsere online Anwendungen stehen den anfragenden Personen 24/7 und ortsunabhängig zur Verfügung, erhöhen die Datenqualität und können in der BA auch ortsunabhängig bearbeitet werden. Zudem bilden sie eine wichtige Grundlage für die Automatisierungspotenziale. Aus diesem Grund wurde die einheitliche und verpflichtende Arbeitshilfe zur Personalisierung BK der Mitarbeitenden in der Arbeitnehmerorientierten Vermittlung und im Kundenportal angepasst.

b) Service Center Familienkasse

1. Redaktionelle Änderungen wurden ohne Prozessanpassungen vorgenommen (Gesprächsleitfaden 4.007).
2. Durch die Anpassung der Minijobgrenze ab 01.01.2026 wurde der Beitrag angepasst (Gesprächsleitfaden 4.101a).
3. Die Möglichkeit der Auszahlung der Scheck-Zahlung ist Ende 2025 weggefallen. Die Familienkassen bieten die Zahlung der Debitkarte nicht an. Entfernung der Prozessschritte zum Scheck aus den Gesprächsleitfäden (Gesprächsleitfäden 4.301, 4.402).

c) Service Center SGB II

1. Entfernung des Bausteins „Abgleich der Telefonnummer“ (Gesprächsleitfaden SC SGBII 2.000).
2. Die neue Erfassungsmöglichkeit der Einwilligung zur Videokommunikation wurde aufgenommen. Die mit der PRV 26.03 einhergehenden Ergänzungen in VerBis zu „Wiedereinsteiger“ wurden aufgenommen. Es wurde ein Hinweis zum Basiskonto eingefügt. (Gesprächsleitfaden SC SGBII 2.001).
3. Aufnahme einer Ergänzung zum Jugendfreiwilligendienst (Gesprächsleitfaden SC SGBII 2.004).



4. Die Bausteine „Arbeitsunfähigkeit – Erfassung“ und „Lebenslauf“ wurden aufgrund der Änderung zur PRV 26.03 bei einer AU-Meldung wegen eines Unfalls angepasst (Gesprächsleitfaden SC SGBII 2.005).
5. Neue Erfassungsmöglichkeit des Widerrufs der Einwilligung zur Videokommunikation wurde aufgenommen (Gesprächsleitfaden SC SGBII 2.006).
6. Es wurden Ergänzungen zum Versand von Zeitschriften und bei Todesfall vorgenommen. Aufnahme des Ersthebungsgrundsatzes in der Begriffserklärung (Gesprächsleitfaden SC SGBII 2.011).
7. Entfernung der FiT aus den Prozessen bezüglich Drohungen (Gesprächsleitfaden SC SGBII 2.016).
8. Prozessvorgaben der JC wurden ergänzt (Gesprächsleitfaden SC SGBII 2.201).
9. Ergänzung fehlender Informationen bei der Variante „Weiterbewilligungsantrag oder Hauptantrag bei einer Unterbrechung von drei bis sechs Monaten“, redaktionelle Änderungen (Gesprächsleitfaden SC SGBII 2.303).
10. Redaktionelle Änderungen vorgenommen (Textbausteine E-Mail-Bearbeitung / Postfachnachrichten).

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen an.

Die Service Center

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen und Arbeitshilfen zur E-Mail-Bearbeitung an.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt



6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift

