

# Weisung 202604003 vom 20.04.2026 – Weiterentwicklung Online-Kundenzugang und Prozess Ortsabwesenheit

**Laufende Nummer:** 202604003

**Geschäftszeichen:** KPI4 – 6901.4 / 6801.4 / 5390 / 5400.1 / 5400.16

**Gültig ab:** 20.04.2026

**Gültig bis:** unbefristet

**SGB II:** nicht betroffen

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** nicht betroffen

**Bezug:**

- Weisung 202202013 vom 18.02.2022 – Einführung der Online-Terminvergabe (OTV) in den Eingangszonen

**Aufhebung von Regelungen:**

---

## Zusammenfassung

In Zusammenarbeit mit dem Zukunftsprojekt wird eine neue technische Möglichkeit zur Bereitstellung von Links in der Online-Terminvergabe (OTV) über die Online-Terminkonfiguration (OTK) ermöglicht und die Nutzung für das Anliegen „Persönliche Arbeitslosmeldung“ verbindlich vorgegeben.

Der Vorlaufzeit zur Genehmigung von Ortsabwesenheiten wird erweitert.

## 1. Ausgangssituation

Das ZuPo LIVE verfolgt das Ziel die Kundenkernprozesse zu optimieren, zu modernisieren, zu harmonisieren und noch stärker an den Kundenbedürfnissen auszurichten. In Zusammenarbeit mit dem Zukunftsprojekt wurden daher Weiterentwicklungspotentiale an der OTV und an dem Prozess der Ortsabwesenheit identifiziert.



## 2. Auftrag und Ziel

Innerhalb der OTV konnten bisher nur zentral definierte und bundesweit einheitliche Hyperlinks zur Verfügung gestellt werden, um Kundinnen und Kunden auf weiterführende Informationen und Online-Angebote der Bundesagentur für Arbeit (BA) aufmerksam zu machen. Seit dem 16.03.2026 besteht die Möglichkeit neue und bestehende „Anliegen“ in der OTV über die OTK mit zusätzlichen Hinweisen inkl. weiterführender Links innerhalb von [www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de) zu versehen. Die Nutzung ist für alle Anliegen denkbar.

Für das vorgegebene Anliegen „Persönliche Arbeitslosmeldung“ ist hierbei zur Unterstützung der Online-Strategie der BA sowie zur Vermeidung von vermeidbaren persönlichen Vorsprachen ein Hinweis auf die Option der Online-Arbeitslosmeldung vorzunehmen.

Hierbei ist z.B. folgender Text zu wählen: „Wollen Sie sich arbeitslos melden? Eine Arbeitslosmeldung kann auch ohne persönliche Vorsprache online vorgenommen werden.“

Die Genehmigung einer Ortsabwesenheit durch das Kundenportal ist bisher möglich, wenn der Beginn innerhalb von 7 Kalendertagen liegt und die berufliche Eingliederung hierdurch nicht beeinträchtigt wird. Geänderte Rahmenbedingungen in der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden sowie entsprechende Erfahrungswerte lassen eine Erweiterung dieser Frist auf 10 Kalendertage ohne Widerspruch zur aktuellen Erreichbarkeits-Anordnung (EAO) zu. Die weiteren Prüfschritte sind unverändert durch das Kundenportal anzuwenden.

## 3. Einzelaufträge

Die Agentur für Arbeit

- richten entsprechend der Arbeitshilfe „Online-Terminkonfiguration (OTK) für die Online-Terminvergabe (OTV)“ für das Anliegen „Persönliche Arbeitslosmeldung“ einen Hinweis auf die Möglichkeit der Online-Arbeitslosmeldung inkl. entsprechender Links ein.
- wenden die aktualisierte E-Mail-Arbeitshilfe „Mitteilung einer Ortsabwesenheit“ sowie den Gesprächsleitfaden 1.404 – Ortsabwesenheit an.

Die Service Center SGB III

- wenden die aktualisierte E-Mail-Arbeitshilfe „Mitteilung einer Ortsabwesenheit“ sowie den Gesprächsleitfaden 3.404 – Ortsabwesenheit an.

## **4. Info**

Entfällt

## **5. Haushalt**

Entfällt

## **6. Beteiligung**

Entfällt

gez.