

Weisung 202606014 vom 18.06.2026 - Weiterentwicklung Online-Kundenzugang und Einführung der Abschlagszahlung im Service Center

Laufende Nummer: 202606014

Geschäftszeichen: KPI4 – 6901.4 / 6801.4 / 7010 / 3403

Gültig ab: 20.07.2026

Gültig bis: unbefristet

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung


Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Information 202602003 vom 19.02.2026 – Online-Vertretung (VERO) – Roll-Out-Termin für das Online-Portal der BA
- Weisung 201907013 vom 11.07.2019 – Migration Informationsportal Service Center und FAQ auf MS SharePoint 2013
- Weisung 202302002 vom 09.02.2023 – Weiterentwicklung Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden: Einführung Service- und Online-Centers mit Leistungs-Know-How
- Weisung 202305002 vom 10.05.2023 – Schutz der Sozialdaten von aktiven und ehemaligen Beschäftigten der BA in den operativen Fachverfahren der Bundesagentur für Arbeit

Zusammenfassung

Diese Weisung ist in Zusammenarbeit mit dem Zukunftsprojekt operativ (ZuPo) entwickelt worden. Personen mit Unterstützungsbedarf wird ermöglicht, die Online-Dienstleistungen der BA in Anspruch zu nehmen. Dafür können dezentrale und individuelle Unterstützungsangebote eingerichtet werden, welche im Informationsportal für das Kundenportal zu finden sind. Die Bewerbung und Nutzung der Online-Angebote wurde zudem für Bevollmächtigte erweitert.



Auch in den Service Centern erfolgt die Überweisung einer Abschlagszahlung und somit eine abschließende Klärung von Abschlagszahlungsbegehren.

1. Ausgangssituation

Bisher wurden nicht alle Personengruppen bei der Bewerbung und Nutzung der Online-Angebote berücksichtigt. Es war bevollmächtigten Personen nicht möglich, online für vertretene Personen zu handeln. Die Nutzung digitaler Angebote sowie der Online-Kommunikation war für diese Konstellationen stark eingeschränkt und erfolgte überwiegend postalisch.

Zudem bestand keine Transparenz, welche dezentralen Unterstützungsangebote für die Nutzung der Online Dienstleistungen in den Dienststellen zur Verfügung stehen.

Außerdem erfolgte grundsätzlich der Hinweis auf eine persönliche Vorsprache in der Agentur für Arbeit durch die Mitarbeitenden im Service Center, wenn die anfragende Person ein Abschlagszahlungsbegehren äußert.

2. Auftrag und Ziel

Besondere Personengruppen

Ziel ist es, die digitale Zusammenarbeit von vertretenen Personen und bevollmächtigten Personen mit der BA zu ermöglichen. Vertretungen mit vollumfänglicher Bevollmächtigung können seit dem 26.02.2026 die Online-Angebote für die von ihnen vertretenen Personen nutzen und Online-Handlungen durchführen. Aus diesem Grund wird die Bewerbung und Nutzung der Online-Angebote für Bevollmächtigte erweitert. Dabei werden auch Personen mit Schutzkennzeichen M zukünftig berücksichtigt.

Zudem erfolgt über das Informationsportal für das Kundenportal (IPSC) für alle Mitarbeitenden eine transparente Darstellung darüber, welche dezentralen Unterstützungsangebote für die Nutzung der Online Dienstleistungen in den Dienststellen zur Verfügung stehen. Dadurch können Personen mit Unterstützungsbedarf individuelle Unterstützungsangebote vor Ort zur Verfügung gestellt werden.

Abschlagszahlung durch das Service Center

Durch Überweisung einer Abschlagszahlung durch die Mitarbeitenden im Service- und Online-Center mit Leistungs-Know-How (SOC-L) erfolgt eine abschließende Klärung von Abschlagszahlungsbegehren, die Kundinnen und Kunden zuerst dort vorgebracht haben. In

diesen Fällen wird eine unterminierte und terminierte Vorsprache in den Eingangszonen nicht mehr notwendig.

3. Einzelaufträge

Die Agentur für Arbeit

- wenden den aktualisierten Gesprächsleitfaden 1.000 an.
- Informieren die Service Center über die dezentralen Unterstützungsangebote in den Dienststellen über einen Webauftrag.

Die Service Center SGB III

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden 3.000 und 3.301 an.
- setzen die Webaufträge um.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift