

Weisung 202607007 vom 13.07.2026 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer: 202607007

Geschäftszeichen: KPI4 – 6801.4 / 6801.6 / 6802 / 6901.4 / 7007.2 / 5132 / 6720.1 / 6010
6010.21

Gültig ab: 20.07.2026

Gültig bis: unbefristet

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Zusammenfassung

Die Prozesse und Arbeitsmittel des Kundenportals werden weiterentwickelt, um zukunftsfähige und kundenorientierte Prozesse sicherzustellen.

Hierbei werden fachliche und rechtliche Anpassungen, z.B. die Neustrukturierung des Datenaufnahmeprozesses, die Zugangssteuerung in der Berufsberatung insbesondere von Wiedereinsteigenden sowie Beschäftigten in die BBiE, der Ausbau der Sicherheitsstufen im Onlineprozess sowie der durch das Registermodernisierungsgesetz (RegModG) geschaffene Einzeldatenabruf (EDA) u.a. beschrieben.

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. Der Einzeldatenabruf (EDA) wird im Rahmen des Registermodernisierungsgesetz (RegModG) zur PRV 26.07 umgesetzt und ermöglicht, einzelne Daten aus verschiedenen Registern abzurufen. Der Abruf erfolgt über die Schnittstelle in STEP und anliegenspezifisch. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.000, 1.008c; Aufgabensteckbrief 1.008a; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.000, 3.016, 3.303)
2. Die Gesprächsleitfäden zur Datenaufnahme wurden grundlegend neu strukturiert. Eine fachliche Änderung ist dabei nicht erfolgt. Die Hinweise wurden in die passenden Bausteine eingearbeitet, übergreifende Bausteine wurde in grundsätzliche Vorprüfung eingearbeitet. Prozessschritte die nicht durchzuführen sind, wurden gestrichen. Der Gesprächsleitfaden 3.001b wurde vollumfänglich in den Gesprächsleitfaden 3.001 (ehemals 3.001a) und in die EMB-Arbeitshilfe Schriftliche Arbeitsuchendmeldung eingearbeitet und wird daher gelöscht. Der Gesprächsleitfaden 3.001 - Arbeitsuchendmeldung (ehemals 3.001a - Telefonische Arbeitsuchendmeldung (Inbound)) wurde aus diesem Grund umbenannt. (Gesprächsleitfäden EZ SGB III 1.001; Gesprächsleitfäden SC SGB III 3.001; EMB-Arbeitshilfe Schriftliche Arbeitsuchendmeldung)
3. Die Anlage eines Online-Kontos im BA-Portal durch Portalnutzende mit Benutzername, Passwort und der Mehrfaktor-Authentifizierung (MFA) erhöht die Sicherheit im Rahmen des Portalzugangs. Das Sicherheitsniveau dieser Anmeldung ist höher als die bisher höchste Sicherheitsstufe, die einmalige Ausweissichtprüfung. Das BA-eigene Konstrukt der Sicherheitsstufen ist nicht mehr zeitgemäß, so dass nun der Ausbau der Sicherheitsstufen angestoßen wurde. In der 1. Stufe des Ausbaus entfällt das Setzen der Sicherheitsstufe im OIAM Admin. (Gesprächsleitfäden EZ SGB III 1.001, 1.007, 1.101, 1.103, 1.201, 1.203, 1.204, 1.206, 1.304, 1.307; Gesprächsleitfäden SC SGB III 3.001, 3.007, 3.102, 3.103, 3.201, 3.203, 3.204, 3.206, 3.304, 3.307)



4. Im Rahmen der Online-Strategie steht das Merkblatt 18 ausschließlich nur noch online zur Verfügung. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.001)
5. Mit der "Weisung 03/2026 - Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal" wurde die Abfrage der Kundinnen und Kunden bzgl. der Bereitschaft zur Videokommunikation Prozessual aufgenommen. Dieser Prozess wurde aufgrund technischer Voraussetzungen nachgeschärft. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001, 1.002, 1.003, 1.101, 1.103, 1.207; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.001, 3.002, 3.003, 3.102, 3.103)
6. Mit der PRV 26.03 wurde in STEP die Möglichkeit zur Abbildung der Zustimmung zur Videokommunikation implementiert. Mit diesem Hintergrund erfolgt die Klärung der Zustimmung zur Videokommunikation im Rahmen der Terminabsage. Ein zusätzlicher Hinweis an den Hauptbetreuer ist damit obsolet und wurde entfernt. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.003; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.003)
7. Seit dem 1. Juni 2025 gilt in Deutschland ein geändertes Mutterschutzgesetz, dass Frauen nach einer Fehlgeburt ab der 13. Schwangerschaftswoche (SSW) Anspruch auf Mutterschutz und gestaffelte Schutzfristen gewährt. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.004a, 1.004b; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.004a, 3.004b)
8. Im eAU-Verfahren wird der Versand von Unfallfragebogen und Schweigepflichtentbindung ab PRV 26.07 möglich. Zudem erfolgt in den Arbeitsmitteln eine Klarstellung hinsichtlich der Löschung der Aufgabe zur Verschiebung der Arbeitslosigkeit in VerBIS bei händischer Verschiebung der Arbeitslosigkeit vor Generierung der Aufgabe. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.005; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.005; EMB-Arbeitshilfe Meldung einer Arbeitsunfähigkeit, Übernahme in die eAkte)
9. Der Prozess „Anfragende Person teilt Rehabilitationsmaßnahme bei unbekanntem Kostenträger mit“ wurde geschärft. Die anfragende Person erhält eine Begründung, weshalb die Informationen zwingend benötigt werden und wie diese online übermittelt werden können. Zudem wird der Prozess (Aufgabe auf EZ) zur Nachhaltung und der anschließenden Sachbearbeitung in der EZ detaillierter beschrieben. Der Prozess „Maßnahme (FbW, MAG, etc.) vor und während einer Rehabilitation ist identisch, weshalb dieser zusammengefasst wurde. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.006; Aufgabensteckbrief 1.006; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.006)
10. Die Fristberechnung für das Verfahren „erfassungsrelevante Beschwerde“ wurde in Bezug auf die Durchführung innerhalb von Arbeitstagen geschärft. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.002, 1.006, 1.008a, 1.013, 1.023, 1.024, 1.201, 1.204, 1.209, 1.210, 1.211, 1.212, 1.301, 1.404, 1.411; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.002, 3.008a, 3.019, 3.020, 3.023, 3.201, 3.209, 3.210, 3.211, 3.212, 3.301, 3.307, 3.404, 3.411)
11. Für die Mitteilung einer Nebentätigkeit unter 15 Stunden in der Woche sind die Angaben zu Beginn, ggf. Ende, Name des Arbeitgebers und die Berufsbezeichnung/Tätigkeit relevant. Alle weiteren Angaben (z.B. konkrete Stundenzahl, Lage und Verteilung) werden durch die Nebenverdienstbescheinigung mitgeteilt. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.007; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.007)



12. Bei bekanntwerdendem Umzug in das grenznahe Ausland ist unverzüglich die zuständige Vermittlungsfachkraft einzubinden. Ein Rückruf ist zwingend zu veranlassen, weil die Prüfung der Verfügbarkeit unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls sicherzustellen ist. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.008b)
13. Der Ersterhebungsgrundsatz wurde in die Begriffserklärungen aufgenommen. Zudem können Zweitschriften auch durch Botin/Bote angefordert werden. Außerdem wurde der Hinweis bei der Abmeldung durch Botin/Bote auf zeitlich versetzten, automatischen Abruf des Sterbedatums ergänzt. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.011; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.011)
14. Das fachliche SC SGB III beantwortet grundsätzliche Fragen zu einer Arbeitsbescheinigung, weshalb das Anliegen „AG hat Fragen zur Arbeitsbescheinigung“ inhaltlich geschärft werden musste. (Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.020)
15. Der Baustein zur Weiterleitung von Widersprüchen gegen Verwaltungsakte des Inkasso-Services der BA in Anliegen 2 wurde redaktionell geschärft. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.023)
16. Die Zugangssteuerung zur BBiE und BBvE wurde an die bestehende Fachliche Weisung für die BBiE angepasst. Alle Beschäftigten und Wiedereinsteigenden werden unabhängig des Beratungswunsches in der BBiE zugesteuert. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.101, 1.103; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.102, 3.103)
17. Auf Grundlage der Weisung- Aktualisierung der Fachlichen Weisungen zu den §§ 44 und 45 SGB III wurde die Notwendigkeit der Originalnachweise entfernt. Zudem wurde die Freischaltung für die online Antragstellung entfernt und weitere online Angebote zur Anbahnung ergänzt. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.201; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.201)
18. Die Schaltfläche zur Infobox in ELNA2 steht nicht mehr zur Verfügung. Stattdessen ist die eAkte zu nutzen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.204, 1.210, 1.211; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.210, 3.211)
19. Durch die Anpassung der BK-Vorlage „Anschreiben an den AG“ (ID: 24508) wurde im Anliegen 5 der Prozess angeglichen. Soweit die Anforderung durch den Automaten 3A an eine falsche Arbeitgeberanschrift erfolgte, kann die erneute Anforderung im Kundenportal erfolgen. Zudem ist es nicht notwendig das Beschäftigungsende zur Anforderung einer Arbeitsbescheinigung abzuwarten. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.301; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.301)
20. Mit der Weisung 202601012 vom 21.01.2026 – Neuer Steuerungsansatz für Anträge auf Arbeitslosengeld nach dem „First in- First Out“ Prinzip erfolgt die Steuerung im OS konsequent nach Eingang des Antrages. Ziel ist es, eine unverzügliche (ggf. vorläufige) Bewilligung des Antrages herbeizuführen. Aus diesem Grund muss der Prozess im Kundenportal im Anliegen 1 angepasst werden. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.301; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.301)
21. Die Änderung der Bankverbindung ist auf dem telefonischen Kanal nicht möglich. Aus diesem Grund wird der anfragenden Person auf die online, schriftliche oder persönliche Mitteilung verwiesen. Soweit die anfragende Person keine laufende Leistung hat, kann keine vorläufige Zahlungseinstellung erfolgen. In diesen Fällen, erfolgt zukünftig ein Ticket via



eAkte an AlgPlus als Hinweis für die Bearbeitung. (Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.303)

22. Soweit anfragende Personen der online Kommunikation zugestimmt haben, erfolgt vorrangig die Antwort via Postfachnachricht. (Grundsätzliche Rahmenbedingungen zur E-Mail-Bearbeitung in den Eingangszonen & Service Center SGB III)

b) Service Center Familienkasse

1. Durch Neuregelung der Sonderzuständigkeit der Familienkassen des öffentlichen Rechts zur BA wurden diese aus der Arbeitshilfe entfernt (Gesprächsleitfaden Familienkasse 4.003).
2. Die Zulässigkeit des Daten-Abruf bei Selbstmordandrohung zur Wahrung der Rettung von Leib und Leben wurde ergänzt (Gesprächsleitfaden Familienkasse 4.004).
3. Die Sicherheitsstufen wurden aus den Online Services zurückgebaut. Noch vorhandene Verweise auf Sicherheitsstufen wurden entfernt (Gesprächsleitfaden Familienkasse 4.007).
4. Die Verfahrensvereinfachungen zu den Kurzanträgen im Kinderzuschlag gelten nach dem Ende der Übergangszeit zum 31.03.2025 nicht mehr und wurden entfernt (Gesprächsleitfaden Familienkasse 4.101b).
5. Wegen des Inkrafttretens des 13. SGB II Änderungsgesetzes zum 01. Juli 2026 erfolgte die Umstellung des Begriffes Bürgergeld auf Grundsicherung für Arbeitsuchende (kurz: Grundsicherungsgeld) (Gesprächsleitfaden Familienkasse 4.201d).
6. Redaktionelle Änderungen wurden ohne Prozessanpassungen vorgenommen (Gesprächsleitfaden Familienkasse 4.301 und 4.406).

c) Service Center SGB II

1. Wegen des Inkrafttretens des 13. SGB II Änderungsgesetzes zum 01. Juli 2026 erfolgte die Umstellung des Begriffes Bürgergeld auf Grundsicherung für Arbeitsuchende (kurz: Grundsicherungsgeld) in den Gesprächsleitfäden 2.000, 2.001, 2.005, 2.008, 2.010, 2.011, 2.301, 2.302, 2.303, 2.304, 2.307, 2.308, 2.309 und 2.310.
2. Im Gesprächsleitfaden 2.000 wurden die zum 01. Juli 2026 umgesetzten Hinweise in der IVR bzgl. unzulässiger Gesprächsaufzeichnungen und automatischer Sprachübersetzungen ergänzt.
3. Redaktionelle Anpassungen der Gesprächsleitfäden 2.000, 2.001, 2.002, 2.003, 2.004, 2.005, 2.006, 2.007, 2.008, 2.010, 2.011, 2.014, 2.016, 2.018, 2.020, 2.022, 2.301, 2.302, 2.303, 2.304, 2.306, 2.307, 2.308, 2.309, 2.310, 2.402, 2.404 und 2.406 zur Verbesserung der Nutzbarkeit.
4. Die Sicherheitsstufen wurden aus den Online Services zurückgebaut. Noch vorhandene Verweise auf Sicherheitsstufen wurden aus dem Gesprächsleitfaden 2.001 entfernt.
5. Im Gesprächsleitfaden 2.003 wird das Vorgehen bei Terminen beim Antragservice und der Leistungsberatung in der Variante B beschrieben.



6. Im Gesprächsleitfaden 2.006 wurde im Anliegen 1 die Frage nach dem Zeitpunkt des Geldzuflusses ergänzt. Im Anliegen 7 wurde auf den Begriff "Scheidungsbeschluss" umgestellt.
7. Die Umsetzung des Einzeldatenabrufs (EDA) im IT-Verfahren STEP erfolgt zur PRV_26.07. Daher wird in den Gesprächsleitfäden 2.006 und 2.303 die Nutzung des EDA bei Antragstellungen und Veränderungsanzeigen beschrieben.
8. Im Gesprächsleitfaden 2.011 wurden Ausführungen zur Mitteilung einer Änderung der Zusammensetzung einer Bedarfsgemeinschaft durch eine Botin / einen Boten in Folge des Todes einer Person ergänzt.
9. Der Gesprächsleitfaden 2.015 entfällt.
10. Im Gesprächsleitfaden 2.016 wurden Ausführungen zur Nutzung des EDA in STEP bei einer Selbstmordandrohung ergänzt. Klarstellung: Bei einer Drohung ist der Team- oder Bereichsleiter im eigenen SC zu informieren.
11. Im Gesprächsleitfaden 2.020 wurde im Anliegen 5 die für das Altersteilzeitgesetz verwendete Abkürzung korrigiert.
12. Im Gesprächsleitfaden 2.022 wurden die bei der BK-Vorlagen ID 19492 zu nutzende E-Mail-Postfächer aktualisiert.
13. Noch vorhandene Verweise auf die obsoleete Zahlungsanweisung zur Verrechnung (ZzV) wurden aus dem Gesprächsleitfaden 2.301 entfernt.
14. Die Verlinkungen zu den Merkblättern zum Grundsicherungsgeld wurden in den Gesprächsleitfäden 2.308 und 2.309 aktualisiert. Im Gesprächsleitfaden 2.309 wurde die Verlinkung zum Gesprächsleitfaden 2.303 aktualisiert.
15. Die Änderungen bei den Leistungsminderungen in Folge von Pflichtverletzungen (13. SGB II Änderungsgesetz) wurden im Gesprächsleitfaden 2.307 berücksichtigt.
16. Die Verlinkung zur Anlage MEB wurde im Gesprächsleitfaden 2.310 aktualisiert.
17. In den Textbausteinen SGB II wurde der Begriff Bürgergeld auf Grundsicherungsgeld geändert.

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden, Arbeitshilfen und Arbeitshilfen zur E-Mail-Bearbeitung an.
- nehmen Kenntnis von der geänderten Zugangssteuerung in die Berufsberatung im und vor dem Erwerbsleben

Die Service Center

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden, Arbeitshilfen und Arbeitshilfen zur E-Mail-Bearbeitung sowie Textbausteine SGB II an.

4. Info

Entfällt



5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

entfällt

gez.

Unterschrift

