

Weisung 202608002 vom 10.08.2026 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer: 202608002

Geschäftszeichen: KPI4 – 6901.4 / 6801.4 / 1442.24 / II-5212.2 / 1461

Gültig ab: 24.08.2026

Gültig bis: unbefristet

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202509007 vom 03.09.2025 – Ausgestaltung des Kundenzugangs in den Agenturen im Rahmen der Neuregelungen zur Flächenpräsenz
- Weisung 202412015 vom 18.12.2024 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal in Verbindung mit dem Zukunftsprojekt (operativ)
- Weisung 201908008 vom 20.08.2019 – Neuregelung des Prozesses zur Datenselbsteingabe (DSE)
- Weisung 202606014 vom 18.06.2026 – Weiterentwicklung Online-Kundenzugang und Einführung der Abschlagszahlung im Service Center

Zusammenfassung

Im Rahmen der strategischen Ausrichtung der Kanalstrategie auf den Online-Kanal werden weitere Prozesse im Kundenportal angepasst, um auch Automatisierungspotentiale besser zu nutzen können.

Für die Steuerung von Kundenanliegen am Empfang werden verbindliche Standards festgelegt. Die aufzunehmenden Daten sind abschließend aufgeführt. Die Festlegung von einheitlichen Prozessen dient der konsequenten Unterstützung der Online-Strategie und des terminierten Kundenzugangs in die Eingangszone.



1. Ausgangssituation

Online ist der führende Kanal im Kundenzugang. Dies bedeutet, dass anfragende Personen, auch wenn sie anders mit uns in Kontakt treten, vorrangig auf den Online-Zugang und die entsprechenden eServices gelenkt werden. Zur Nutzung des Online-Kanals wird im Bedarfsfall Unterstützung angeboten, welche agenturspezifisch geregelt ist und im Informationsportal für das Kundenportal (IPSC) für alle Mitarbeitenden transparent dargestellt wird.

Für Anfragende, welche den Online-Kanal auch mit Unterstützung nicht nutzen können oder werden, wird das Anliegen durch das Kundenportal im vorrangig terminierten persönlichen oder telefonischen Kundenkontakt auch weiterhin entsprechend der geltenden Gesprächsleitfäden und Aufgabensteckbriefe bearbeitet.

Die Arbeitsmittel des Kundenportals entsprechen noch nicht durchgängig der Kundenkanalstrategie.

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

Überblick der Anpassungen:

a. Eingangszonen und Service Center SGB III

1. Für die Kundensteuerung am Empfang werden die Aufgabensteckbriefe angepasst. Grundlage für alle Prozesse ist der konsequente Hinweis auf die vorhandenen Online-Dienste und ggf. ein Angebot zur Unterstützung bei der Nutzung. Die Aufgabensteckbriefe enthalten Vorgaben zu den zu erfassenden Daten und zur Dokumentation von Vorsprachen am Empfang sowie zum Übergabezeitpunkt an die Eingangszone oder eine nachgelagerte Einheit. Dies dient der Vereinheitlichung des Vorgehens. Der Aufgabensteckbrief 1.509 wird



aufgehoben und sein Inhalt in den Aufgabensteckbrief 1.501 übernommen.

(Aufgabensteckbriefe EZ SGB III 1.501, 1.502, 1.503 (neu), 1.504a, 1.504b, 1.505, 1.506, 1.507).

2. Um die Nutzung der Online-Antragstellung Alg zu unterstützen, erfolgt die Prüfung (SC) bzw. Erfassung (EZ) der Zahlungsverbindung im Rahmen der Datenaufnahme. Die anfragende Person erhält die entsprechenden Hinweise zum weiteren Vorgehen, soweit diese nicht aktuell oder nicht erfasst ist. Unterstützend erfolgt eine stringente Bewerbung der Online-Antragstellung Alg.
(Aufgabensteckbrief EZ SGB III 1.502, Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.001)
3. Die Regelungen zur verbindlichen Bereitstellung der DSE in den Eingangszonen wurde aufgehoben. Aus diesem Grund wurden die beiden Anliegen 2.1 und 2.2 vollständig entfernt. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001)
4. Ein Termin zur persönlichen Arbeitslosmeldung in der Eingangszone wird nur durch das SC gebucht, wenn keine online Arbeitslosmeldung möglich ist oder der Termin bei der Vermittlungs-/Beratungsfachkraft nach dem Eintritt der Arbeitslosigkeit gebucht wurde. (Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.001)
5. Die Arbeitshilfe „Prüfung im Vier-Augenprinzip zur Herstellung der Kassensicherheit“ wurde aktualisiert, wodurch der Prozess zur Änderung der Bankverbindung angepasst werden musste. (EMB-Arbeitshilfe Änderung Bankverbindung)

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit

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

Die Service Center

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

4. Info

Die Jobcenter (gE) erhalten die Weisung zur Information.



5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt

gez.

Unterschrift