Weisung 202611001 vom 02.11.2026 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer: 202611001

Geschäftszeichen: KPI4 – 6801.4 / 6901.4 / 6215.1 / 7007.2 / 5390 / 75056 / 75119 / 75122

Gültig ab: 19.11.2026
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. im Gesprächsgerüst und wegen der Einführung der elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung im SGBII ab dem 01.01.2027 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 Eingangszone
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB III
- E-Mail-Bearbeitung SGB III
- Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB II

Überblick der Anpassungen:

a) Eingangszonen und Service Center SGB III

1. Das Gesprächsgerüst wurde redaktionell und fachlich geschärft. Zudem wurden die Beispiele im Rahmen der erweiterten Authentifizierung angepasst. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.000; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.000, 3.204, 3.210, 3.211, 3.301)
2. Die Prozesse in den Aufgabensteckbriefen 1.001- 1.411 wurden in die entsprechenden Gesprächsleitfaden/FAQ überführt. Die benannten Aufgabensteckbriefe wurden daher entfernt (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001,1.002, 1.004a, 1.004b, 1.005, 1.006, 1.008a, 1.009, 1.010, 1.012, 1.101, 1.103, 1.209, 1.213, 1.305, 1.404)
3. Künftig erfolgt auch bei Verdachtsfällen nach § 145 SGB III die Bewerbung der online Antragstellung auf Arbeitslosengeld. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.001)
4. Eine unverzügliche Mitteilung ist nur erforderlich, wenn es sich um eine Beschäftigung mit mehr als 15 Stunden wöchentlicher Arbeitszeit handelt. Unter Beschäftigung wird eine Arbeitsaufnahme, selbständige Tätigkeit, Wehrübung und jede berufliche Aus- und Weiterbildung definiert. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001, 1.004a; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.001, 3.004a)
5. Im Zusammenhang mit der neuen Self-Service-Funktion „Zugangsdaten vergessen“ wurde die Gesprächsführung und Bearbeitung bei entsprechenden Kundenanliegen angepasst. (Gesprächsleitfäden EZ SGB III 1.001; 1.007, 1.101, 1.103, 1.203, 1.204, 1.206, 1.304, 1.307, 1.402; Gesprächsleitfäden SC SGB III 3.001, 3.007, 3.102, 3.103, 3.203, 3.204, 3.206, 3.304, 3.307, 3.402)
6. Mit PRV 26.11 wird in STEP die in § 28a Abs. 3d SGB IV verankerte Möglichkeit der elektronischen Anfrage der Krankenkassendaten für gesetzlich Versicherte umgesetzt. Die Anfrage ist zu nutzen, wenn zuvor erfragte/erhobene Kundenangaben zu keinem, unvollständigem oder falschem Ergebnis führen. (Gesprächsleitfäden EZ SGB III 1.005; Gesprächsleitfäden SC SGB III 3.005; EMB-Arbeitshilfe „Meldung einer Arbeitsunfähigkeit“)
7. 7. Die Prüfung der Boteneigenschaft wurde überarbeitet. Die frühzeitige Arbeitsuchendmeldung nach § 38 SGB III ist seit 01.01.2022 keine höchstpersönliche Erklärung mehr. Sie kann aber weiterhin nicht durch Boten vorgenommen werden. Bei bevollmächtigten Personen kommt es auf den

Umfang der erteilten Vollmacht an. Zudem wurde der Baustein „Arbeitsunfähigkeit“ inhaltlich geschärft. Bei Anfragen einer Krankenversicherung wurde die Identifikation der anrufenden Person um den Hinweis ergänzt, dass bei manchen Krankenversicherungen in der Hotline eine Abfrage der Mitgliedsnummer der versicherten Person erfolgt. In diesen Fällen ist eine Identifikation der anfragenden Person nicht möglich und diese daher darauf hinzuweisen, die Anfrage schriftlich zu stellen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.011; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.011)

8. In VerBIS wird in der Übersicht „Aufgaben zum Bewerber“ das Kontrollfeld „Rückrufzusage“ zur PRV 26.11 redaktionell angepasst und in „Rückmeldung zugesagt“ geändert. (Gesprächsleitfäden EZ SGB III 1.201, 1.209, 1.213, 1.404; Gesprächsleitfäden SC SGB III 3.001, 3.002, 3.201, 3.404)
9. Die BK-Vorlagen „Reha Veränderungsmitteilung“ (ID: 25185), "Reha Erklärung über Pendelkosten" (ID: 25177) und "Reha Erklärung zu An-, Rückreise und Familienheimfahrten" (ID: 25169) stehen dem Kundenportal nicht mehr zur Verfügung und müssen daher entfernt werden. Für die Änderung der Bankverbindung ist die Veränderungsmitteilung (ID: 5746) zu nutzen. Bei Anliegen zu Fahrkosten wird die Reha-Beratung über eine Aufgabe im IT-Fachverfahren VerBIS informiert. Durch diese werden dann die entsprechenden Vorlagen über Reh-MiS ausgegeben. Zudem erfolgt der Abgleich der Telefonnummer nur im Rahmen von Datenaufnahmen oder Rückrufzusagen und wird daher entfernt. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.210, 1.211; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.210, 3.211, 3.303)
10. Die inhaltliche Prüfung der Anlagen zu den Antragsunterlagen (ABG, ÜBG) auf Vollständigkeit entfällt. In den Eingangszonen erfolgt lediglich die Entgegenname und entsprechende Weiterleitung der Anlagen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.210, 1.211)
11. Das Verfahren bei Abschlagszahlungen in Bezug auf die Durchführung wurde für ABG, BAB und ÜBG geschärft. Nach vorheriger Rücksprache und Zustimmung des zuständigen OS-Team BAB/Reha, wird die Abschlagszahlung durch die Eingangszone vorgenommen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.204, 1.210, 1.211)
12. Die Auskunftserteilung zur Kündigung auf ärztlichen Rat erfolgt durch das gesamte Kundenportal. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.301)
13. Zur Abbildung der geltenden fachlichen Weisungen „Internationales Recht der Arbeitslosenversicherung“ wurden die Bearbeitungshinweise zu PD U1 und PD U2 überarbeitet und neu strukturiert. Die Voraussetzungen werden differenziert nach Staatsangehörigkeit und Zielstaat dargestellt, die bestehenden Regelungen zu den sogenannten Dreiecksbeziehungen wurden ergänzt. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.305; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.305)
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 Prozessablauf der Erfassung einer rechtzeitig angezeigten Selbstständigkeit unter 6 Wochen in Elba-AW wurde konkretisiert. Die Erfassung in Elba-AW ist im Rahmen der Abmeldung vorzunehmen (Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.004a).

16. Die vorläufige Zahlungseinstellung in COLIBRI erfolgt unabhängig davon, ob die anfragende Person ein Aufstocker ist. (Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.008a)
17. Die Angaben zur Abbildung auf der Bescheinigung KG11a bei Ausstellung und postalischen Übermittlung wurden konkretisiert. Eine Unterschrift auf dem Dokument ist nicht erforderlich, soweit die Angaben zur Dienststelle, Org. Zeichen, Name und Telefonnummer (Abbildung der Servicerufnummer) erfolgen (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.010, Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.010).
18. Die Veranlassung der Zusendung der CD-ROM zur Angabe der Ausgleichsabgabe an den Arbeitgebenden durch das Service Center ist nicht zulässig. Die Bestellung hat durch den Arbeitgebenden selbst über die Webseite zu erfolgen. Da die CD-ROM längstens für die Anzeigejahr bis 2023 genutzt werden kann, wurde diese zu Benennung aus den GLF gelöst.
19. Die Rolle der Mitarbeitenden des Berufsinformationszentraums (BiZ) wurde geschärft. Zudem wurden die Online-Angebote (Verlinkung auf neuen FAQ-Beitrag „Berufsinformationszentrum“) zu den einzelnen Dienstleistungen des BiZ zur Selbstinformation und im Sinne von „online first“ aufgenommen. (Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.101).

b) Service Center Familienkasse

1. Das Gesprächsgerüst wurde redaktionell und fachlich geschärft, die Bausteine wurden effizienter formuliert. Der Abgleich der Adresse ist in der Kontaktphase nur in bestimmten Fallgestaltungen durchzuführen. (Gesprächsleitfaden SC Famka 4.001)
2. Durch die KIWI-Neuerung „Trennung Fall-/Personendaten“ wurden Anpassungen im Ablauf des Prozesses bei Änderungen von Personendaten vorgenommen (Gesprächsleitfäden 4.002, 4.401, 4.403, 4.407).
3. Die Möglichkeit der Auszahlung durch Scheck ist Ende 2025 weggefallen. Die Familienkassen bieten die Zahlung mit Debitkarte nicht an. Das Verfahren hierzu wurde entfernt (Gesprächsleitfaden 4.501).
4. Eine Änderung der Bankverbindung kann auch Online vorgenommen werden und wurde im Gesprächsleitfaden aufgenommen (Gesprächsleitfaden 4.402).

c) Service Center SGB II

1. Das Gesprächsgerüst wurde fachlich geschärft. Der Abgleich der Adresse und der Telefonnummer ist in der Kontaktphase nur noch in bestimmten Fallgestaltungen durchzuführen. (Gesprächsleitfaden SC SGB II 2.000).
2. Basierend auf den Anpassungen des Gesprächsleitfadens 2.000 wurden die Gesprächsleitfäden 2.001, 2.002, 2.003, 2.004, 2.005. 2.006, 2.007, 2.008, 2.010, 2.014, 2.016, 2.018, 2.022, 2.201, 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 angepasst.
3. Mit Einführung der elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAUB) im SGBII ab dem 01.01.2027 ergeben sich Änderungen in den Prozessen bei der Anzeige einer Arbeitsunfähigkeit durch erwerbsfähige Personen (Gesprächsleitfaden SC SGB II 2.005).

4. Bei Anfragen einer Krankenversicherung wurde die Identifikation der anrufenden Person um den Hinweis ergänzt, dass von manchen Krankenversicherungen eine KI-Hotline für den erforderlichen Rückruf angegeben wird. In diesen Fällen ist eine Identifikation der anfragenden Person und die Anfrage ist schriftlich zu stellen (Gesprächsleitfaden SC SGB II 2.011).
5. Im Gesprächsleitfaden 2.201 wurde bei Anliegen 2, Variante A eine Anpassung des Begriffs "Sonstige Kosten" auf "Andere Kosten" vorgenommen. Siehe dazu "Information 202609004 vom 28.09.2026 – Weiterentwicklung der Online-Antragstellung zum Vermittlungsbudget (VB) – andere Kosten bei der Aufnahme einer Beschäftigung".

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
- nehmen zur Kenntnis, dass die Ausgabe der im Abschnitt a unter Punkt 9 genannten Schreiben künftig ausschließlich durch die Teams Berufliche Rehabilitation und Teilhabe erfolgt.

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