

Pressemitteilung

Nr. 35 / 2025 – 27. Juni 2025

Mehr online, weniger E-Mail: Bundesagentur für Arbeit setzt auf sichere Online-Kanäle

Der Schutz und die Sicherheit personenbezogener Daten in der digitalen Kundenkommunikation haben für die Bundesagentur für Arbeit (BA) oberste Priorität. Aus diesem Grund schränkt die BA die unsichere E-Mailkommunikation ein und setzt auf die sicheren digitalen Zugangswege von Online-Portal und App-Angebot.

Videokommunikation, Online-Terminvergabe, Kunden-Apps: Die BA bietet ihren Kundinnen und Kunden zahlreiche Online-Angebote, die im Laufe der vergangenen Jahre schrittweise weiterentwickelt wurden.

„Der Schutz der Daten und der persönlichen Identität haben für die BA oberste Priorität. Die Inhalte unverschlüsselter Mails sind vor dem Zugriff unbefugter Dritter nicht geschützt. Das ist einer der wesentlichen Gründe, weshalb wir den E-Mailverkehr mit unseren Kundinnen und Kunden einschränken. Wir setzen verstärkt auf die Nutzung der von uns entwickelten datensicheren Kommunikationswege, wie der App BA-mobil. Gleichzeitig appellieren wir an unsere Kundinnen und Kunden, unsere eServices und Apps verstärkt zu nutzen,“ erklärt Katja Kürmaier, Geschäftsführerin operativ der Agentur für Arbeit Freising.

Apps und eServices als sichere und schnelle Alternativen zur E-Mailkommunikation

Die App BA-mobil beispielsweise bietet eine praktische Upload-Funktion an, über die Kundinnen und Kunden datenschutzkonform, schnell und sicher Bewerbungsunterlagen oder Dokumente für den Arbeitslosengeld-Antrag hochladen, Veränderungen mitteilen und Bescheide einsehen können. Im Unterschied zur E-Mail lässt sich über das Online-Portal und die App außerdem die Identität des Kontoinhabers eines Accounts eindeutig identifizieren. Digital eingereichte Unterlagen im Online-Portal oder der Kunden-App werden teilweise bereits automatisch weiterverarbeitet. Kundenanliegen lassen sich somit viel schneller bearbeiten als die Inhalte von eingehenden Mails, die oftmals unvollständig sind und in vielen Fällen zu Nachfragen bei Kundinnen und Kunden führen. Davon profitieren auch die



Beschäftigten der BA: Die gewonnene Zeit können sie für die individuelle Kundenberatung nutzen.

Erreichbarkeit der Agenturen für Arbeit über den E-Mail-Kanal wird heruntergefahren

Ab dem 1. Juli 2025 werden die Agenturen für Arbeit bundesweit die Erreichbarkeit über den E-Mailkanal einstellen. Die bisherigen Liegenschaftspostfächer der Agenturen für Arbeit (z.B. freising@arbeitsagentur.de, erding@arbeitsagentur.de; dachau@arbeitsagentur.de; egersberg@arbeitsagentur.de) werden ab sofort deaktiviert. Sollten Kundinnen und Kunden weiterhin eine Mail an diese Adresse senden, wird diese automatisch abgewiesen und eine Information über die nicht erfolgte Zustellung versandt.

Kundinnen und Kunden können sich natürlich wie bisher telefonisch oder postalisch an ihre Agentur für Arbeit wenden. Persönliche Vorsprachen sind ebenso möglich. Die BA empfiehlt hier eine vorherige Terminvereinbarung.

Informationen zur Nutzung der eServices finden sich unter:

<https://www.arbeitsagentur.de/eservices>

Informationen zur Nutzung der Kunden-App BA-mobil finden sich unter:

<https://www.arbeitsagentur.de/arbeitslos-arbeit-finden/arbeitslosengeld/app-ba-mobil>