

# Weisung 202011003 vom 02.11.2020 – Einführung der Online-Terminvergabe (OTV) für den Anwendungsfall Online-Arbeitsuchendmeldung (OASU)

<b>Laufende Nummer:</b>	202011003
<b>Geschäftszeichen:</b>	IT-AFM1 / AM3 / QUB5 – 1456.6 / 1442.2 / 5400.1 / 5400.13 / 5400.2 / 6901.4 / 6801.4
<b>Gültig ab:</b>	02.11.2020
<b>Gültig bis:</b>	unbegrenzt
<b>SGB II:</b>	nicht betroffen
<b>SGB III:</b>	Weisung
<b>Familienkasse:</b>	nicht betroffen

---

**Das Online-Angebot der BA wird um die Möglichkeit einer Online-Terminvergabe (OTV) zur Buchung von Terminen durch Kundinnen und Kunden erweitert. Hierfür wird eine Konfigurationsmöglichkeit der Termineinstellungen durch die Agenturen für Arbeit vor Ort zunächst für den Anwendungsfall Online-Arbeitsuchendmeldung (OASU) geschaffen. Die Agenturen führen das neue Produkt bis 30.06.2021 ein. Sie entscheiden mit Blick auf Kundenbedarfe und lokale Situation (Prioritäten im Kontext operativer Fahrplan) eigenverantwortlich, ab wann sie die Online-Terminierung im Rahmen des Einführungskorridors anbieten.**

## 1. Ausgangssituation

Kundinnen und Kunden wünschen sich von der Bundesagentur für Arbeit moderne Online-Angebote. Dies ist mit der Strategie BA 2025 bereits berücksichtigt worden.

Unterschiedliche Evaluierungen, an denen sowohl Kundinnen und Kunden als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bundesagentur für Arbeit teilnahmen, haben gezeigt, dass insbesondere die Möglichkeit, online einen Termin buchen zu können, erwartet wird.

Bestehende Formen der Terminbuchung (persönlich, telefonisch oder per Kontaktformular) sollen daher durch eine moderne OTV ergänzt werden.

Die OTV wurde in den Agenturen für Arbeit Essen, Bad Oldesloe und Heilbronn anhand des Anwendungsfalls der OASU erprobt. Kundinnen und Kunden, welche sich online arbeitssuchend gemeldet und mindestens einen Lebenslaufeintrag vorgenommen haben, wurde die Möglichkeit angeboten, medienbruchfrei im fortgeführten Online-Prozess einen Termin für ein erstes Beratungs- und Vermittlungsgespräch eigenständig zu buchen. Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter äußerten sich positiv zu dem Angebot.

Zudem hat die Erprobung gezeigt, dass Kundinnen und Kunden durch das Online-Angebot besser vorbereitet zum Termin erscheinen bzw. die Terminwahrnehmungsquote höher war als bei der klassischen Terminvergabe.

## **2. Auftrag und Ziel**

Mit Hilfe der OTV wird für Kundinnen und Kunden bundesweit die Möglichkeit geschaffen, online Termine in ihrer Agentur für Arbeit zu buchen.

Hierfür ist es notwendig, dass die Agenturen für Arbeit verschiedene Konfigurationen mit Hilfe der Online-Terminkonfiguration (OTK) vornehmen.


Die OTK ist eine interne Web-Anwendung zur dienststellenspezifischen Konfiguration für die Bereitstellung von Online-Terminen. Sie ermöglicht eine agentur- bzw. geschäftstellenspezifische Konfiguration der Termineinstellungen. Zunächst ist dies für den zentralen Anwendungsfall der OASU möglich.

Perspektivisch wird es möglich sein, derartige Einstellungen für unterschiedliche Anwendungsfälle zu konfigurieren. Weitere zentrale Anwendungsfälle sowie die Möglichkeit, dezentrale agenturspezifische Anwendungsfälle eigenständig erstellen und verwalten zu können werden mit einer eigenen Weisung/Information kommuniziert.

### **Einführungszeitraum**

Die OTV erweitert das bestehende Dienstleistungsangebot und eröffnet ein neues und zielgruppenadäquates Interaktionsformat.

Die Agenturen für Arbeit entscheiden mit Blick auf Kundenbedarfe und lokale Situation (Prioritäten im Kontext operativer Fahrplan) eigenverantwortlich, ab wann Sie die Online-Terminierung anbieten. Das Angebot soll allen Kundinnen und Kunden bundesweit zur Verfügung stehen und ist daher verpflichtend bis spätestens 30.06.2021 einzuführen. Ein zeitnaher Einstieg wird empfohlen, um Erfahrungen zu sammeln.



Zum 01.01.2022 tritt die Gesetzesänderung im Zusammenhang mit dem § 38 SGB III in Kraft. In der Begründung zum Gesetzesentwurf ist die BA aufgefordert, ein entsprechendes Terminmanagement vorzuhalten. Die Einführung der OTV in allen Agenturen für Arbeit trägt dem Rechnung.

#### Prozessgestaltung

Über die Ausgestaltung vor Ort (z. B. Anzahl und Zeiten der Termine, Einbindung in bestehende Prozesse (z. B. Sofortzugang oder neues OTV-Team)) entscheidet die Agentur für Arbeit in dezentraler Verantwortung.

Bei der Einführung und Nutzung der OTV ist zu berücksichtigen, dass die Aufgabe zur Bearbeitung der OASU bei der Online-Terminvergabe in die Eingangszonen geroutet wird. Bei der Auswahl des Kommunikationskanals (Video, vor Ort oder telefonisch) ist die geltende Weisungslage, z. B. zur Videotelefonie zu beachten.

Die Nutzung für die Kundinnen und Kunden ist freiwillig.

Im BA Intranet stehen ausführliche Arbeitshilfen zur Verfügung, die in den jeweils gültigen Fassungen verbindlich anzuwenden sind:

"Online-Terminvergabe (OTV) am Anwendungsfall Online-Arbeitsuchendmeldung" (OASU)

"Online-Terminkonfiguration (OTK) für die Online-Terminvergabe (OTV)"

"Einstellung in der ATV für die Online-Terminvergabe (OTV)"

Gesprächsleitfaden/Arbeitshilfe 1.001 und 1.003 (EZ)

Über Anpassungen wird gesondert informiert.

### **3. Einzelaufträge**


Die Regionaldirektionen

stellen sicher, dass die benannten Ansprechpartner\*innen mit der Nutzung der OTK vertraut gemacht werden und diese vermitteln können

unterstützen die Durchführung der Konfiguration der Termineinstellungen in den Agenturen für Arbeit sowie das Vorgehen entsprechend der Arbeitshilfe zum zentralen Anwendungsfall OTV und OASU.

Die Agenturen für Arbeit

führen die OTV für den Anwendungsfall OASU bis spätestens 30.06.2021 ein



entscheiden in dezentraler Verantwortung über den konkreten Einführungszeitpunkt und informieren die RDn über Ihre Entscheidung und den geplanten Starttermin

melden den RDn OTV-Koordinatoren\*innen/OTK-Datenerfasser\*innen, welche in die Nutzung der OTK eingewiesen werden

stellen die Beantragung der benötigten Rechte für die Konfiguration der Termineinstellungen (OTK) sicher

begleiten die Einführung marketingtechnisch in dezentraler Verantwortung.

Die Service Center SGB III

wenden den im BA-Intranet veröffentlichten Gesprächsleitfaden 3.003 an.

#### **4. Info**

Entfällt

#### **5. Haushalt**

Entfällt

#### **6. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

Gez.

Unterschrift