

Weisung 202202013 vom 18.02.2022 – Einführung der Online-Terminvergabe (OTV) in den Eingangszonen

Laufende Nummer:	202202013
Geschäftszeichen:	QUB 5 – 6901.4 / 6801.4 / 6012.22 / 6012.23
Gültig ab:	01.03.2022
Gültig bis:	unbegrenzt
SGB II:	nicht betroffen
SGB III:	Weisung
Familienkasse:	nicht betroffen

Zur verbesserten Steuerung des Kundenzugangs in die Eingangszone wird die Nutzung der Online-Terminvergabe (OTV) für dezentral konfigurierbare Anliegen ab 01.03.2022 zur Verfügung gestellt.

1. Ausgangssituation

Der Ausbau des terminierten Zugangs in die Agenturen hat nicht zuletzt durch die Pandemieerfahrungen wesentlich an Bedeutung gewonnen. Vor diesem Hintergrund erfolgt seit August 2021 die Erprobung der Online-Terminvergabe für dezentral konfigurierbare Anliegen in verschiedenen Agenturen für Arbeit.

Aktuell besteht bereits für Kundinnen und Kunden aller Agenturen für Arbeit die Möglichkeit, im Rahmen der Online-Arbeitsuchendmeldung (OASU) das zentral definierte Anliegen „Erstgespräch“ zu buchen.

Seit dem 01.01.2022 ist für Kundinnen und Kunden im Rahmen der Online Arbeitslosmeldung (OALO) ebenfalls die Buchung eines Termins über das zentral definierte Anliegen "Beratungsgespräch zur Arbeitslosmeldung" möglich.

Die positiven Ergebnisse zur Nutzung in den Eingangszonen aus der Erprobung lassen für dieses Geschäftsfeld bereits eine flächendeckende Einführung zu. Die Erprobung in den weiteren Geschäftsfeldern (Beratungs- und Vermittlungskontext) wird an ausgewählten Standorten bis 31.08.2022 fortgesetzt. Zudem läuft derzeit in einigen Agenturen für Arbeit im Rahmen von BAdZ-Konzepttests eine OTV-Erprobung zu Anliegen rund um das Arbeitslosengeld. Diese bleibt durch diese Weisung ebenfalls unberührt.

2. Auftrag und Ziel

Aufbauend auf den gesammelten Erkenntnissen der OTV-Erprobung wird ab dem 01.03.2022 die OTV für dezentral konfigurierbare Anliegen zur Nutzung in den Eingangszonen geöffnet. Es wird explizit darauf hingewiesen, dass die Nutzung der OTV zunächst ausschließlich für die Eingangszonen freigegeben wird.

Die Hauptagenturen führen bis zum 01.04.2022 die OTV als Angebot für die Kundinnen und Kunden ein. Den Geschäftsstellen wird die Nutzung, aufgrund der sehr unterschiedlichen örtlichen Gegebenheiten, optional überlassen.

Sofern OTV-Termine freigeschaltet werden, ist aus technischen Gründen mindestens das Anliegen „Persönliche Arbeitslosmeldung“ auszuwählen. Ob und welche weiteren Anliegen aus dem Aufgabengebiet der Eingangszone angeboten werden, ist dezentral zu entscheiden.

Durch die Nutzung der OTV für dezentrale Anliegen wird den Agenturen für Arbeit eine weitere Möglichkeit eröffnet, die Kundenvorsprachen aktiv zu steuern. Dazu werden in der Allgemeinen Terminverwaltung (ATV) entsprechende Serviceplätze für Anliegen in der Eingangszone eingerichtet und über die Online-Terminkonfiguration (OTK) konfiguriert.

Die Benennung der zur Auswahl stehenden Anliegen und dafür vorgesehene Zeitfenster erfolgt dezentral. Über die OTK und die ATV wird die Anzahl der Serviceplätze und die Anzahl der buchbaren Termine dezentral festgelegt und kann so an den Kundenbedarfen sowie am zur Verfügung stehenden Personal ausgerichtet werden.


Termine können sowohl während als auch außerhalb der Öffnungszeiten der Eingangszone angeboten werden. Diese können entweder als persönliche Vorsprache (mindestens das Anliegen „Persönliche Arbeitslosmeldung“) oder als Telefontermin angeboten werden, je nach Art des Anliegens und evtl. vorhandener gesetzlicher Regelungen.

Bei der Festlegung der Terminfenster ist darauf zu achten, dass Termine zeitnah zur Verfügung stehen, damit

aus Kundensicht die hiermit verbundene Anliegensklärung ohne große Wartezeiten für die Kundinnen und Kunden realisiert werden kann und

aus Organisationssicht die Kundinnen und Kunden nicht auf andere Kanäle (z. B. unterminierte Vorsprachen in der EZ, Anrufe im SC/der regionalen Hotline) ausweichen.

Für die Agenturen für Arbeit stehen die geltenden Gesprächsleitfäden sowie Arbeitsmittel zur Konfiguration der OTV zur Verfügung.



Der Prozess in der Eingangszone orientiert sich am beigefügten Ablaufmodell (vgl. Anlage 1).

Beispielhafte Anliegen für die EZ sowie kundenfreundliche Formulierungsvorschläge können der Anlage 2 entnommen werden. Die hier aufgeführten Besonderheiten beim Angebot des Anliegens „Persönliche Arbeitslosmeldung“ sind dabei zwingend zu beachten (z. B. Hinweise auf gesetzliche Fristen).

Eine Checkliste zu den wichtigsten prozessualen Fragestellungen steht Ihnen mit der Anlage 3 zur Verfügung.

Das Angebot der OTK wird den Kundinnen und Kunden über die dezentralen Dienststellenseiten zugänglich gemacht. Weitere Ideen der Erprobungsagenturen zur Vermarktung des neuen Angebots finden Sie in Anlage 4.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

unterstützen die Durchführung der Konfiguration der Termineinstellungen in den Agenturen für Arbeit sowie das Vorgehen entsprechend der Leitlinien bei der Einrichtung von Anliegen in der OTV für die Eingangszonen.

unterstützen die Agenturen für Arbeit im Rahmen der prozessualen Kundensteuerung.

Die Agenturen für Arbeit

führen die OTV bis spätestens 01.04.2022 ein und informieren die RD über den geplanten Starttermin.

beantragen die benötigten Rechte für die Konfiguration der Termineinstellungen über den Online-Terminkonfigurator (OTK).

nutzen den OTK für die OTV, aktivieren bei Nutzung der OTV das zentrale Anliegen „Persönliche Arbeitslosmeldung“ und verwenden dafür den vorgegebenen Textbaustein (s. Anlage 2).

entscheiden in dezentraler Verantwortung über ggf. weitere Anliegensarten, die vorgehalten werden sollen.

richten die Zeitfenster der Serviceplätze so ein, dass die geltenden Hygieneregeln für den persönlichen Kontakt eingehalten werden. Alternativ besteht auch – wo nicht gesetzlich anders vorgeschrieben – die Möglichkeit ein Telefongespräch zu terminieren.

bearbeiten die Kundenanliegen analog der geltenden Gesprächsleitfäden.

wenden die in der Fachlichen Arbeitshilfe beschriebenen BEO-Buchungsmodalitäten an.

begleiten die Einführung durch geeignete Öffentlichkeitsarbeit - Presseinformation (Service-PI) wird durch zentrale Pressestelle bereitgestellt.

Die Service Center

bearbeiten die Kundenanliegen analog der geltenden Gesprächsleitfäden.

bearbeiten Absagen zu online gebuchten Terminen welche telefonisch oder per Kontaktformular eingehen. Die SC sind darüber informiert, dass die von Kundinnen und Kunden gebuchten Termine in VerBIS nicht zu erkennen sind.

4. Info

entfällt

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift