Weisung 202503006 vom 10.03.2025 – Konkretisierung der zukunftsorientierten Ausrichtung der Arbeitgeber-Arbeit – insbesondere des Arbeitgeber-Service

Laufende Nummer: 202503006

Geschäftszeichen: KPM21 – 5404.2 / II-1203.6 / 1412.2.2 / 5360 / 5390.4 / 5391 / 5400.1 / 5700 / 6012.23 / 6400

Gültig ab: 10.03.2025
Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: Information
SGB III: Weisung
Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202204001 vom 31.03.2022 – Zukunftsorientierte Ausrichtung der Arbeitgeber-Arbeit - Rahmen für die Arbeit des Arbeitgeber-Service
- Information 202209003 vom 19.09.2022 – Zukunftsfähige Ausrichtung der rechtskreisübergreifenden arbeitgeberorientierten Zusammenarbeit
- Weisung 202403004 vom 15.03.2024 – Verbesserte Unterstützung der Dokumentation der Arbeitsmarktberatung in VerBIS - neuer Dokumentationsstandard
- Weisung 201708011 vom 21.08.2017 – Arbeitshilfe zu den Grundsätzen im Umgang mit arbeitnehmer- und arbeitgeberorientierten Daten sowie zur Abbildung der Vermittlungsarbeit in den Rechtskreisen SGB III und SGB II
- Weisung 202401014 vom 22.01.2024 – Internationale Vermittlung und Beratung – Rollen und Aufgaben im Auslandsgeschäft der BA
- Weisung 202202002 vom 01.02.2022 – Beitrag der BA zur Deckung des Bedarfs an Saisonhilfskräften in der deutschen Landwirtschaft
- Weisung 202306013 vom 28.06.2023 – Fachliche Hinweise zur Zusammenarbeit zwischen Arbeitsmarktzulassungs-Teams und Arbeitgeber-Services

Aufhebung von Regelungen:

Zusammenfassung

1. Ausgangssituation

1. Ausgangssituation

Damit die Arbeitgeberkund*innen den Auswirkungen der Entwicklungen des Ausbildungs- und Arbeitsmarkts heute und zukünftig bei ihrer Personalsuche und -sicherung nicht alleine gegenüberstehen, braucht es einen leistungsfähigen Arbeitgeber-Service (AG-S), der aus der Perspektive der Arbeitgeber*innen agiert. Dazu gilt es, innerhalb des Dienstleistungsportfolios zu priorisieren und Information, Vermittlung, Arbeitsmarktberatung sowie unterstützende finanzielle Förderungen sinnvoll zur Anwendung zu bringen. Die Reihenfolge der Aufzählung ist als Prioritätensetzung zu verstehen. Dabei sind die Elemente auszuwählen und sinnvoll zu kombinieren, die zur erfolgreichen Bearbeitung der Kundenanliegen zielführend sind.

Aus diesem Grund wurde bereits im März 2022 mit der Weisung 202204001 vom 31.03.2022 die zukunftsorientierte Ausrichtung der Arbeitgeber-Arbeit insbesondere des AG-S geregelt. Ferner wurde eine Stärkung der rechtskreisübergreifenden arbeitgeberorientierten Zusammenarbeit i.S. der Arbeitgeberkund*innen mittels der Information 202209003 vom 19.09.2022 angestrebt. Denn Arbeitgeber*innen interessieren sich nicht für Rechtskreise. Sie wollen Unterstützung bei ihrer Personalsuche und -sicherung und haben ein gesteigertes Interesse an Arbeits- und Fachkräften aus dem Ausland.

Betrachtet man nun die Erfordernisse des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes, die gerechtfertigten Ansprüche der Arbeitgeberkund*innen an die Dienstleistungen, den aktuell gesamthaft vorherrschenden Leistungsstand und berücksichtigt dann die hohe Zahl absehbarer demographiebedingter Abgänge erfahrener Kolleg*innen in allen Bereichen der BA, so wird klar:

Insgesamt braucht die Arbeit für die Kundengruppe der Arbeitgeber*innen mehr Qualität und Wirkung.

2. Auftrag und Ziel

Die Konkretisierungsvorgaben dieser Weisung greifen die Fakten, Erkenntnisse und gesamtorganisatorischen Ergebnisse der Ausgangssituation auf und unterstützen eine zukunftsorientierte Aufgabenwahrnehmung. Gleichzeitig sind die Lessons Learned aus dem Job-Turbo immer wieder zu berücksichtigen und dauerhaft ins Regelgeschäft zu implementieren.

Diese Weisung stellt die Konkretisierung der Inhalte der Weisung 202204001 vom 31.03.2022 dar. Sie löst diese nicht ab.

Folgende verbindliche Konkretisierungsvorgaben sind ab sofort umzusetzen:

Fachliche Ausrichtung in der Logik des Kundenkernprozesses:

- Der AG-S stellt in allen Agenturen die Erreichbarkeit von Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr (Servicezeit) über die Servicerufnummer sicher. Unabhängig davon wird im Rahmen einer Pilotierung in zwei Agenturbezirken überprüft, wie sich ein Absenken der Servicezeit am Freitagnachmittag auswirken würde.
- Der AG-S hat eine telefonische Erreichbarkeit von mindestens 80% gemessen an allen eingehenden Anrufen über die Servicerufnummer ohne Voice-Box sicherzustellen.
- Jeder/m Arbeitgeber*in werden beim ersten Kontakt mit dem AG-S ihre/sein/e persönliche/r Ansprechpartner*in im AG-S sowie deren/dessen dienstliche Kontaktdaten (Anschrift, Durchwahl, eMail zum Teampostfach) mitgeteilt.
- Der/die persönliche Ansprechpartner*in reagiert auf jedes Kundenanliegen unmittelbar nach dessen Zugang, spätestens innerhalb von 48 Stunden innerhalb der Arbeitszeit. Bei Abwesenheit dieser/dieses Hauptbetreuers*in ist die Reaktionszeit über Vertreter*innen sicherzustellen.
- Für die zielführende Bearbeitung der Kundenanliegen ist eine gute und umfassende Auftragsklärung von hoher Relevanz. Diesen Teil der Dienstleistung gilt es zwingend zu stärken. Eine detaillierte Auftragsklärung ist Voraussetzung für ein bewusstes, zielgerichtetes und effizientes Handeln. Sie ist umso wichtiger, weil nur so ein realistisches Erwartungsmanagement gegenüber Arbeitgeber*innen zur Bearbeitung ihrer Anliegen realisiert werden kann. Eine realistische Kundenerwartung ist maßgebend für die gemeinsame Auswahl der Lösung, Vereinbarung zum Vorgehen, Klarheit der gegenseitigen Verantwortlichkeiten und ist somit erfolgsrelevant für die gesamte folgende Dienstleistungserbringung. Umfang und Intensität der

Unterstützung haben sich am individuellen Anliegen, Unterstützungsbedarf und der Offenheit bzw. Bereitschaft zur Mitwirkung des Arbeitgebers auszurichten.

- Bei der Erbringung der Dienstleistungen sind die Möglichkeiten der digitalen Angebote der BA (Informationen auf der Homepage, Benutzerkonto „Arbeitgeber“ mit seinen Funktionalitäten, online Antragstrecken, Möglichkeiten der Reichweitenerhöhung von Stellenangeboten durch Nutzung von Partnerplattformen z.B. „Make it in Germany“ usw.) nach Abstimmung mit den Arbeitgeberkund*innen konsequent zu nutzen. Dies gilt insbesondere für die Nutzung interner Digitalisierungslösungen, wie ADEST.

- Dabei wird zielführendes Handeln in der Arbeitgeber-Arbeit bereits durch den gesetzlichen Auftrag SGB III definiert. Keine der Aufgaben dient nur dem Ziel der Abbildung von Zahlen, der reinen Verrichtung und ist somit zum Selbstzweck da. Zielführendes Handeln ergibt sich aus der Priorisierung im Vorgehen, die auch eine Struktur für die eigene Aufgabenwahrnehmung und die Ressourcensteuerung vorgibt – dem Dreiklang aus Information, Vermittlung und Beratung. Dabei ist wie folgt vorzugehen:

1. Information ist die reine Mitteilung von Fakten, bspw. der Verweis auf eine Quelle zur Selbstinformation oder Hinweise auf digitale Angebote, ohne Übertrag auf den konkreten und individuellen Kundenfall.

2. Der aktive Beitrag zum Marktausgleich durch die erfolgreiche Vermittlungsarbeit war, ist und bleibt Kern und das erste Ziel der Arbeitgeber-Arbeit. Dazu sind alle Bewerberpotenziale beider Rechtskreise (z.B. die von Berufsrückkehrer*innen, Alleinerziehenden, Menschen mit Behinderungen, Rehabilitanden, Langzeitarbeitslosen) und der Fachkräfte aus dem Ausland der ZAV (Individual- und Rekrutierungs(Projekt)geschäft) für die zielgerichtete Stellenbesetzung auszuschöpfen.

3. Jeder rechtskonforme Vermittlungsauftrag (über alle Wirtschaftsklassen und unabhängig vom Zugangskanal) zu sozialversicherungspflichtigen Stellenangeboten ist anzunehmen und das entsprechende Stellenangebot in die Betreuung zu übernehmen. Es gibt keine Ausnahme, keinen Gestaltungsspielraum (Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben §§ 35, 36, 39 SGB III) in der Annahme und Betreuung - Arbeitshilfe zur Zuständigkeit bzw. Verantwortlichkeit.

4. Umfang und Intensität der arbeitgeberorientierten Vermittlungsarbeit haben sich am individuellen Anliegen, Unterstützungsbedarf und der Offenheit bzw. Bereitschaft zur Mitwirkung des Arbeitgebers auszurichten. Die gesetzlichen Vorgaben stellen klar,

dass unter Einhaltung aller Dienstleistungsvorgaben insbesondere gem. § 39 Abs. 3 SGB III und Berücksichtigung von regulären Praxisfällen z.B. bei der frühzeitigen Ausschreibung von Ausbildungsstellen, Stellenbesetzung mit Fachkräften aus dem Ausland kein Stellenangebot einer längeren Betreuung als eineinhalb Jahre bedarf.

5. Um Arbeitgeber bei ihrer Arbeits- und Fachkräftesicherung wirkungsvoll zu unterstützen, sind alle regionalen Beschäftigungspotenziale zur Erhöhung der Reichweite (Einschaltung und Marktanteil) und Wirkung der Vermittlungsarbeit zu nutzen. Dazu sind kontinuierlich zum verfügbaren inländischen Bewerberpotenzial beider Rechtskreise und ausländischen Bewerberpotenzial (Incoming-Kennzeichnung) passende Stellenangebote zu akquirieren. Sofern ein Arbeitgeber keinen Vermittlungsauftrag erteilen möchte, ist dies sein Recht und das Stellenangebot darf nicht in die Betreuung übernommen werden.

6. Die bewerberorientierten Vermittlungs- und Beratungsfachkräfte und Berater*innen haben die erforderliche Qualität und Wirkung ihrer verbindlichen und nachhaltigen Vermittlungsarbeit sicherzustellen.

7. Alle Bereiche, die eine Dienstleistung für Arbeitgeberkund*innen erbringen bzw. daran mitwirken, haben sich an die Servicevereinbarungen mit den Arbeitgeberkund*innen zu halten. Es ist sicherzustellen, dass es verbindliche lokale Festlegungen zum Speicherort der Servicevereinbarungen in VerBIS gibt.

8. Entsprechend § 34 SGB III ist Arbeitsmarktberatung (AMB) die Anwendung von Informationen und fachlichem Wissen im konkreten Fallbezug, unter Berücksichtigung aller verfügbaren Bewerberpotenziale. Arbeitsmarktberatung verfolgt entsprechend dem Kern der Arbeitgeber-Arbeit, der arbeitgeber-/stellenorientierten Vermittlung primär das Ziel des Marktausgleichs. Wenn es keine realistische Chance zur Stellenbesetzung mit weitestgehend passenden Bewerber*innen gibt, ist sofort eine zielgerichtete Arbeitsmarktberatung im Auftragskontext einzuleiten - § 39 Abs. 2 SGB III. Arbeitgeberkund*innen haben Anspruch auf Beratung bei jedem neuen Vermittlungsauftrag, auch wenn bereits eine AMB bei einem vorherigen Auftrag (z.B. wegen schlechter Besetzungschance) realisiert wurde. Es existiert im Nachgang kein Zeitraum einer Beratungssperre, der Anspruch besteht stetig fort.

9. Mit dem Ziel der Erhöhung der Dienstleistungsqualität und -wirkung wird folgende quantitative Erwartung im Sinne einer Richtschnur an alle Mitarbeitenden im AG-S gerichtet: Jeder Vollzeit-Mitarbeitende im AG-S sollte als unterjähriger Durchschnittswert pro Monat 20 Arbeitsmarktberatungen im Auftragskontext

realisieren. Dabei werden abgeschlossene sowie laufende Beratungsprozesse berücksichtigt. Entsprechende technische Abbildungsmöglichkeiten werden ergänzt und die bestehende Arbeitshilfe zur Dokumentation wird daraufhin überprüft und ggf. angepasst. Mitarbeitende in Teilzeit, haben die anteiligen Beratungen gemäß ihres Arbeitszeitanteils in Relation ihrer zeitlichen Aufwände für z.B. Dienstbesprechungen oder Qualifizierungen zu realisieren. Die inhaltliche qualitative Sicherung erfolgt i.R. der durchzuführenden Fachaufsicht mittels der (ebenenübergreifenden) "Verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung" oder Hospitationen.

10. Zu intensiven Stärkung der Fokussierung auf die Aufgaben zum Marktausgleich ist die AMB außerhalb des Auftragskontexts nicht mehr proaktiv, sondern nur auf Rückfrage, im Akquisekontext oder im Zusammenhang mit Nachvermittlungs-aktivitäten, anzubieten.

11. Anliegen der Arbeitgeberkund*innen, die nicht unmittelbar im Zusammenhang mit einem Vermittlungsauftrag stehen und der qualitativ hochwertigen Beratung bedürfen, sind z. B. die Qualifizierung von Beschäftigten, die auf längere Frist ausgerichtete Gewinnung von Arbeits- und Fachkräften aus dem Ausland über Akquiseprojekte, Arbeitsbedingungen und Arbeitszeit. Hier setzt die AMB außerhalb des Auftragskontextes an.

12. Bei einem erkannten Qualifizierungsbedarf im Betrieb ist die Berufsberatung im Erwerbsleben zum geeigneten Zeitpunkt (z. B. bei Orientierungsbedarf, Klärung eines noch offenen Qualifizierungsziels oder Fragen des Beschäftigten) mit in die Beratung einzubeziehen. Ziel ist es, eine umfassende Beratung für Arbeitgeber und Mitarbeitende zu gewährleisten.

- Zur professionellen Umsetzung der Arbeitgeber-Arbeit über den gesamten Dienstleistungsprozess (End-to-End) gehört auch eine ordnungsgemäße Dokumentation. Die Dokumentation hat objektiv, tatsachenbegründet, datenschutzkonform, vollständig, nachvollziehbar und wahrheitsgemäß den wesentlichen sachbezogenen Geschehens-ablauf wiederzugeben. Die Dokumentation ist kein Selbstzweck. Sie dient dem Grundsatz ordnungsgemäßer Aktenführung. Dieser beruht auf dem Rechtsstaatsprinzip nach Art. 20 Abs. 3 GG. Die Dokumentation gemäß den zuvor benannten Standards ist Pflicht der öffentlichen Verwaltung. Die Vermittlungs- und Beratungsakte ist STEP in Kombination mit VerBIS, die Förderakte umfasst COSACH und die E-Akte.

Organisatorische Grundlagen und Zusammenarbeit der Fachteams:

- Jede Agentur für Arbeit hat zur Realisierung einer ganzheitlichen Arbeitgeber-Dienstleistung einen AG-S. Gemäß der zu Grunde liegenden Dienstpostenbeschreibung hat die Aufteilung des AG-S in Teildienstleistungen (z.B. Vermittlung und Beratung, Arbeit und Ausbildung, Förderungsbearbeitung) zu unterbleiben.

- Der/die Hauptbetreuer*in ist gesamtverantwortlich für die Bearbeitung aller Anliegen seiner/ihrer Kund*in. Deshalb ist es erforderlich, dass Führungskräfte die arbeitgeber-orientierten Vermittlungs- und Beratungsfachkräfte im Rahmen ihrer Führungsaufgabe in die Lage versetzen, dass sie 80 bis 90% aller Anliegen in Aufgabenzuständigkeit des AG-S selbständig und abschließend bearbeiten können.

- Alle operativen Mitarbeitenden, insbesondere in den Vermittlungs- und Beratungs-teams und den Operativen Services, haben vor dem Hintergrund ihrer Aufgabenwahrnehmung Kontakt zu Arbeitgeber*innen aufzunehmen und zu unterhalten (z. B. erforderliche bewerber-orientierte Arbeitgeberansprache vor Vorschlagsunterbreitung oder bei Fragen rundum Förderanträge). Wichtig ist, dass diese Kontakte unter Beachtung der Vereinbarung mit den Arbeitgeberkund*innen (Servicevereinbarung) erfolgen. Der/die Hauptbetreuer*in ist situativ einzubeziehen, mindestens in geeigneter Form zu informieren (z.B. via Aufgabe in VERBIS). Die oben beschriebenen Dokumentations-pflichten gelten für alle Beteiligten.

- Wenn es für die arbeitgeberorientierte Vermittlungsarbeit zielführend ist, z. B. bei Eignungsfragen oder Kontaktherstellung (arbeitgeberorientierte Bewerberansprache), hat der AG-S auch Kontakt zu Bewerber*innen aufzunehmen und zu unterhalten. Jedoch übernimmt der AG-S selbst keine fachlich inhaltliche Bewerberbetreuung, z. B. Profiling, Erstellung/Überarbeitung von Bewerberprofilen und Stellengesuchen. Die Vermittlungs- und Beratungsarbeit ausgehend von den Bewerber*innen sowie die Verantwortung für diese liegen bei den arbeitnehmer-orientierten Vermittlungs- und Beratungsfachkräften und Berater*innen.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- begleiten die Agenturen bei der Umsetzung der organisatorischen und operativen Regelungen in der PDCA-Logik,

- berichten bis maximal fünf Arbeitstage nach den Berichtsterminen 31.03., 30.06. und 31.12. der Zentrale auf Basis des bereitgestellten Monitorings zu den Strukturdaten

und ausgewählten Service- und Qualitätsstandards (SQS) der Arbeitgeber-Arbeit in ihrer Region und übermitteln zusätzlich eine schriftliche Bewertung zum Umsetzungsstand der SQS und ggf. abgeleiteten Maßnahmen zur deren Sicherstellung in ihrer Region,

- berichten schriftlich bis maximal 15 Arbeitstage nach den Berichtsterminen 30.06. und 31.12. über die für ihre Region aggregierten Einschätzung zu den u.a. Fragen der Qualitätsbeobachtungen inkl. einer Bewertung der gesammelten Befunde sowie ggf. abgeleiteten Maßnahmen zur Qualitätssteigerung.

Die Agenturen für Arbeit

- stellen die Umsetzung der organisatorischen und operativen Regelungen sicher,
- informieren bei gemeinsamen AG-S die Geschäftsführungen der gemeinsamen Einrichtungen über die Konkretisierung der Arbeitgeber-Arbeit,
- stellen sicher, dass die Führungskräfte sowie die Mitarbeiter*innen in der Lage sind die Vorgaben umzusetzen, fördern die entsprechende Verstetigung,
- halten die Umsetzung im Rahmen ihrer operativen Führungsprozesse nach,
- berichten zum jeweiligem Berichtstermin 31.03., 30.06. und 31.12. ihrer Regionaldirektion auf Basis des bereitgestellten Monitorings zu Strukturdaten und ausgewählten SQS der Arbeitgeber-Arbeit in ihrer Agentur,
- berichten zu den Berichtsterminen 30.06. und 31.12. über die für ihre Agenturen aggregierte Einschätzung an ihre Regionaldirektion zu den folgenden Fragen:

  1. Wie schätzen Sie die Qualität der Auftragsklärung inkl. Erwartungsmanagement in Ihrem AG-S ein und woran machen Sie Ihre Einschätzung fest?

  2. Wie erfolgt in Ihrem AG-S die Differenzierung und Priorisierung in der Anliegensbearbeitung und wie gut gelingt diese in der Umsetzung?

  3. Ist in Ihrem AG-S in einem weitaus überwiegenden Teil ein roter Faden in der Anliegensbearbeitung erkennbar und woran machen Sie Ihre Einschätzung fest?

  4. Erfolgt in Ihrem AG-S in einem weitaus überwiegenden Teil die Dokumentation aus Sicht eines Dritten verständlich und nachvollziehbar?

  5. Erfolgen anlassbezogen zielführende Kontakte zu Arbeitgeberkund*innen durch die bewerberorientierten Teams und OS, Leistungsbereiche SGB II?

6. Wie bewerten Sie die Einhaltung der mit den Arbeitgeberkund*innen getroffenen Vereinbarungen durch die bewerberorientierten Teams und OS, Leistungsbereiche SGB II und woran machen Sie Ihre Einschätzung fest?

7. Wie bewerten Sie die Qualität und Wirkung der Vermittlungsarbeit der bewerber-orientierten Bereiche und woran machen Sie Ihre Einschätzung fest?

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt

gez.
Unterschrift