

Weisung 202505006 vom 23.05.2025 – Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche – Regelungen für die arbeitnehmerorientierte Arbeitsvermittlung

Laufende Nummer: 202505006

Geschäftszeichen: KPI12 – 5400.1 / 5400.13 / 1079 / 1410.1 / 1842 / 6801.4 / 6901.4

Gültig ab: 01.08.2025

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202505007 vom 23.05.2025 – Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche
- Weisung 202411012 vom 29.11.2024 – Weiterentwicklung eines terminierten Kundenzugangs in den Agenturen
- Weisung 202112005 vom 02.12.2021 – Einleitung frühzeitiger Integrationsaktivitäten in der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung
- Weisung 202209001 vom 01.09.2022 – Dauerhafte Nutzung der Videokommunikation im SGB III
- Weisung 202109005 vom 14.09.2021 – Online-Arbeitsuchendmeldung nach §38 SGB III (neu) und Einsatz von Videokommunikation inkl. Online-Terminvergabe
- Weisung 202502006 vom 12.02.2025 – „Nah am Kunden“ – Ausrichtung der Beratungs- und Vermittlungsarbeit in der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung (ANoV)

Die Bundesagentur für Arbeit richtet ihre Dienstleistungen an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden aus. Der Prozess der Terminvergabe soll für Kundinnen und Kunden in der arbeitnehmerorientierten Vermittlung einfacher, flexibler und transparenter gestaltet werden.

1. Ausgangssituation

Die arbeitnehmerorientierte Vermittlung (ANoV) nutzt die Allgemeine Terminverwaltung (ATV) zur Terminierung von Beratungs- und Vermittlungsgesprächen. Für Kundinnen und Kunden besteht zudem die Möglichkeit, Termine über das Kundenportal zu vereinbaren oder über das Angebot der Online Terminvereinbarung (OTV) selbst zu buchen. Der Großteil der Terminanfragen mündet jedoch noch nicht in einem konkreten Terminangebot, da keine freien Zeitslots hierfür gefunden werden. Dies zieht weitere administrative Aufwände nach sich. Terminanfragen werden daher in der Regel mittels einer VerBIS-Aufgabe an die Vermittlungsfachkräfte zur Bearbeitung übertragen.

Auswertungen aus den vergangenen zwölf Monaten zeigen, dass die Freischaltung von Verfügbarkeiten zur Terminbuchung durch das Kundenportal innerhalb der Agenturen für Arbeit stark variieren. Bereits mit Einführung der Weisung „Nah am Kunden“ und der dazugehörigen Arbeitshilfe ATV (Stand 19.02.2025) wurde die Ausgestaltung von Verfügbarkeiten in der ATV im Sinne unserer Kundinnen und Kunden als auch im Sinne des Kundenportals und der ANoV beschrieben. Um die Ressourcen sowohl intern als auch für unsere Kundinnen und Kunden noch besser einzusetzen, kann eine stringente Differenzierung der Kontaktstrategie nach individuellen Unterstützungsbedarfen hier Entlastung bringen. Die Verringerung der Kontaktdichte bei Kundinnen und Kunden mit geringem Unterstützungsbedarf ist ein wesentlicher Hebel zur Schaffung von Freiräumen für die Durchführung von Erstgesprächen.

2. Auftrag und Ziel

Neben der weiteren Verfolgung der fachlichen Ausrichtung der Kontakt- und Integrationsstrategie an den individuellen Unterstützungsbedarfen soll über organisatorische Maßnahmen sichergestellt werden, dass eine unmittelbare Terminierung durch das Kundenportal bzw. eine direkte Terminierung aus den Prozessen Online-Arbeitsuchendmeldung (OASU) und Online-Arbeitslosmeldung (OALO) in den überwiegenden Fällen sichergestellt werden kann.

Durch diese Maßnahme wird neben einer besseren Kundenorientierung sowohl eine Entlastung des Kundenportals als auch der Vermittlungsfachkräfte erreicht, da sonst eine erfolglose Suche nach freien Terminen dazu führt, dass im Nachgang durch die Vermittlungsfachkräfte selbst terminiert werden muss.

Daher gelten ab sofort folgende Vorgaben, die zur Steigerung der Verfügbarkeiten beitragen und durch die Führungskräfte, gemeinsam mit den Mitarbeitenden in den Fokus zu nehmen sind:

1. Durch die ANoV sind ausreichend Verfügbarkeiten zur direkten Terminierung durch das Kundenportal zur Verfügung zu stellen. Insbesondere für berufstätige Job-to-Job-Kundinnen und -Kunden kann dies auch zu den Randzeiten notwendig werden, d. h. außerhalb der vor Ort üblichen Öffnungs-/Servicezeiten (siehe Rahmenweisung).
2. Durch ein dezentrales Terminausfallmanagement, das das Zusammenspiel von Eingangszone und Arbeitsvermittlung gestaltet, soll sichergestellt werden, dass durch Absagen entstehende Zeiträume u. a. auch kurzfristig für Erstgespräche genutzt werden können.
3. Das Angebot der Online-Terminvergabe (OTV) für die zentralen Anliegen OASU und OALO ist in allen Agenturen für Arbeit dem tatsächlichen Kundenaufkommen anzupassen und entsprechend der Kundenbedarfe auszuweiten, da die Nutzung der eServices im nachfolgenden Prozess zu Entlastungen beitragen kann. Die Zeiträume sind regelmäßig zu überprüfen und ggf. anzupassen.


Ziel ist es nicht, dass von den Vermittlungsfachkräften generell mehr Gespräche geführt werden, sondern vielmehr, dass die zu führenden Gespräche priorisiert werden. D. h., dass z. B. Erstgespräche, die als Start in den Integrationsprozess dienen, zeitnah stattfinden können, und Gespräche mit Kundinnen und Kunden mit geringem Unterstützungsbedarf und ohne konkreten Gesprächsanlass in größeren Abständen oder mit verkürzter Dauer stattfinden.

2.1 Konkretes Handeln

Die Teams der ANoV sind angehalten, ausreichend Verfügbarkeiten in ATV freizuschalten. Ziel ist es, einen Anteil von mindestens 50 Prozent Beratungszeit zu erreichen (siehe Weisung „Nah am Kunden“). Es kann davon ausgegangen werden, dass regelmäßig Termine ausfallen. Es empfiehlt sich daher zusätzlich zu einem Terminausfallmanagement, die Verfügbarkeiten so zu wählen, dass trotz ausgefallener Termine die erforderliche Beratungszeit erzielt werden kann und dies regelmäßig zu überprüfen. Frei gegebene Zeiten im Kalender bzw. den Serviceplätzen sollen sowohl durch die Beratungs- und Vermittlungsfachkraft selbst als auch durch das Kundenportal bzw. über OTV für Buchungen für Kundinnen und Kunden zur Verfügung stehen. D. h., dass eine komplette „Bebuchung“ der in ATV verfügbaren Zeiten durch die Vermittlungsfachkräfte diesem Ziel entgegensteht.

Damit auch kurzfristig durch das Kundenportal z.B. Erstgespräche gebucht werden können, sind daher ab sofort Zeiträume für die Buchung durch das Kundenportal freizuhalten.

Die Umsetzung erfolgt durch Freischaltung entsprechender Verfügbarkeiten in den jeweiligen ATV-Kalendern der Mitarbeitenden eines AV-Teams. Sollte festgestellt werden, dass die



Freischaltung nicht ausreicht, um für Kundinnen und Kunden einen zeitnahen Termin zu buchen, sind in Abstimmung mit dem Kundenportal Dauer und / oder Verteilung der Freischaltungen anzupassen (ggf. auch Randzeiten s. o. Punkt 2.). Es ist organisatorisch zu gewährleisten, dass nicht alle freien Verfügbarkeiten langfristig, d. h. mehr als 10 Arbeitstage im Voraus, durch die ANoV bebucht werden.

Die Teams der ANoV haben somit sicherzustellen, dass wöchentlich durch jedes AV-Team ein Zeitfenster von i. d. R. 10 Stunden für Terminbuchungen durch das Kundenportal zur Verfügung gestellt werden (10 Stunden gelten als Vorgabe für eine Teamgröße von größer gleich 15 Mitarbeitenden. Bei geringerer Teamgröße ist dies entsprechend anzupassen). Über Lage und Verteilung entscheidet die AA unter Berücksichtigung der Kundenströme.

Für die direkte Kundensteuerung in die ANoV, die sich aus persönlichen Vorsprachen ergeben können, sind dezentrale Absprachen zwischen den Eingangszonen und den Teams der ANoV vorzunehmen, um Kundinnen und Kunden, die persönlich vorsprechen, einer Vermittlungsfachkraft zuzuleiten. Dies könnte z. B. dadurch realisiert werden, dass Transparenz zu kurzfristig ausgefallenen Terminen gegenüber der Eingangszone besteht.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- schaffen gegenüber den Agenturen für Arbeit Transparenz zu den genannten Erwartungen und stellen das erforderliche Handeln sicher.

Die Agenturen für Arbeit

- thematisieren die Erwartungen in geeigneter Form, unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch fachliche Führung und stellen über die Fachaufsicht entsprechend sicher, dass das konkrete Handeln umgesetzt wird.
- überprüfen die lokalen Sicherheitsvorkehrungen vor Ort und stimmen diese mit den örtlichen Personalvertretungen ab.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift

