

Weisung 202505007 vom 23.05.2025 – Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche

Laufende Nummer: 202505007

Geschäftszeichen: KPI 1 – 5400.1 / 5400.13 / 5390.4 / 6010 / 6010.21 / 6720.1 / 6721.11
/ 6801.4 / 6901.4

Gültig ab: 01.08.2025

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202411012 vom 29.11.2024 – Weiterentwicklung eines terminierten Kundenzugangs in den Agenturen
- Weisung 202412015 vom 18.12.2024 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal in Verbindung mit dem Zukunftsprojekt (operativ)
- Weisung 202505006 vom 23.05.2025 – Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche – Regelungen für die arbeitnehmerorientierte Arbeitsvermittlung
- Weisung 202505008 vom 23.05.2025 – Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche – Regelungen für die Berufsberatung im Erwerbsleben (BBiE)
- Weisung 202505009 vom 23.05.2025 – Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche – Regelungen für die Berufsberatung vor dem Erwerbsleben (BBvE)

Der Prozess der Terminvergabe aller arbeitnehmer- bzw. bewerberorientierten Bereiche soll für (potenzielle) Kundinnen und Kunden einfacher und flexibler werden. Hierfür soll insbesondere die Möglichkeit der Online-Terminbuchung ausgeweitet werden und künftig den Regelfall darstellen. Die Weisung beschreibt den Rahmen für eine erweiterte Terminierung in den Bereichen arbeitnehmerorientierte Arbeitsvermittlung, Berufliche Rehabilitation und Teilhabe sowie Berufsberatung vor dem Erwerbsleben und Berufsberatung im Erwerbsleben.



1. Ausgangssituation

Alle operativen Bereiche mit Ausnahme des AG-S nutzen die ATV (Allgemeine Terminverwaltung) zur Terminierung von Beratungs- und Vermittlungsgesprächen. Die Freischaltung von Verfügbarkeiten in der ATV variiert jedoch stark – und damit auch die Möglichkeit für Kundinnen und Kunden, Termine direkt über das Kundenportal als erste Anlaufstelle zu vereinbaren. Ein Terminwunsch kann dort oft nicht abschließend bearbeitet werden und zieht weitere administrative Aufwände sowohl im Kundenportal als auch in den betreffenden arbeitnehmer- bzw. bewerberorientierten Bereichen nach sich.

Die Möglichkeit, über OTV (Online-Terminvergabe) einen Termin online zu buchen, wird aktuell vor allem in der arbeitnehmerorientierten Vermittlung angeboten. Sie steht noch nicht allen Kundinnen und Kunden bzw. nicht für alle ihre Anliegen zur Verfügung. Dagegen ist die Nutzung von Online-Services für viele Kundinnen und Kunden nicht mehr aus dem Alltag wegzudenken.

Der Prozess der Terminierung bedarf daher einer erweiterten Ausgestaltung, um den Zugang zu unseren Dienstleistungen kundenfreundlicher, d. h. einfacher, schneller und flexibler zu gestalten.

2. Auftrag und Ziel

Vorstand und Verwaltungsrat haben eine Richtungsentscheidung zur zukünftigen Ausgestaltung der Kommunikationskanäle getroffen. Die Entscheidung greift die veränderten Kommunikationsbedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden auf und definiert den Online-Kanal als führenden Kanal im Kundenzugang und in der Kundenkommunikation. Unserer Strategie folgend wollen wir gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden digital vorangehen.

Für die Terminierung bedeutet dies: Kundinnen und Kunden mit Terminwunsch sollen vorrangig die Online-Terminvergabe nutzen. Sie können dort direkt einen für sie passenden Termin buchen. Daneben können sich Kundinnen und Kunden zur Terminvereinbarung auch weiterhin telefonisch oder persönlich an das Kundenportal wenden. Ein Terminwunsch soll dort abschließend bearbeitet werden.

Die Erweiterung der Terminvergabe hat zum Ziel,

- Kundinnen und Kunden aller arbeitnehmer- bzw. bewerberorientierten Bereiche mit der OTV eine Möglichkeit zu bieten, Termine eigenständig und unabhängig von Erreichbarkeitszeiten zu buchen. Für Kundinnen und Kunden bedeutet dies mehr



Flexibilität. Damit stehen zukünftig allen Kundinnen und Kunden standardisierte digitale Terminierungsmöglichkeiten zur Verfügung.

- den Prozess der Terminvergabe durch eine abschließende Bearbeitung im Kundenportal zu verkürzen. Dies trägt zu einer höheren Kundenzufriedenheit bei.

Hierfür geben künftig alle arbeitnehmer- und bewerberorientierten Bereiche Verfügbarkeitszeiten in ATV frei, sodass im Kundenportal eine unmittelbare Terminvereinbarung mit Kundinnen und Kunden möglich ist. Die Bereiche Berufsberatung vor dem und im Erwerbsleben sowie Berufliche Rehabilitation und Teilhabe weiten ihr OTV-Angebot aus und halten dies obligatorisch vor. Damit verbunden ist die Einführung neuer zentraler Anliegen. Die Online-Terminierung stellt künftig den Regelfall in allen Agenturen dar. Bei beiden Terminierungsmöglichkeiten (Kundenportal/ATV und OTV) ist auf ausreichende Verfügbarkeiten auch in Randzeiten, d.h. außerhalb der vor Ort üblichen Öffnungs-/Servicezeiten, zu achten. Umfang und Zeiten werden nachfrageorientiert und innerhalb der lokalen Arbeitszeitrahmen vor Ort festgelegt. Außerhalb der Öffnungszeiten sind die lokalen Sicherheitskonzepte zu berücksichtigen. In diesem Kontext stellt insbesondere die Videoberatung hier eine sinnvolle Alternative zur Präsenzberatung dar.

Spezifische Regelungen zur konkreten Umsetzung, u.a. zum Umfang der ATV-Freischaltung bzw. des vorzuhaltenden OTV-Angebots, enthalten die Einzelweisungen der operativen Bereiche arbeitnehmerorientierte Arbeitsvermittlung sowie Berufsberatung vor dem und im Erwerbsleben. Bei den darin definierten Kapazitäten handelt es sich um erste Ansätze, die den Kundenbedarfen entsprechend weiterzuentwickeln sind.

Für die Berufsberatung vor dem Erwerbsleben ist die Umsetzung der Regelung nach einer Übergangsphase ab 01.10.2025 sicherzustellen.

Die verbindliche Einführung des ATV- und OTV-Angebotes im Bereich Berufliche Rehabilitation und Teilhabe für Beratung und Vermittlung erfolgt aufgrund der Einführung und Umsetzung des neuen Kundenprozesses Reha SGB II zu einem späteren Zeitpunkt. Die Veröffentlichung der spezifischen Regelungen zur konkreten Umsetzung ist Mitte 2026 geplant. Die Erfahrungen in den Bereichen Arbeitnehmerorientierte Vermittlung und Berufsberatung vor dem Erwerbsleben werden dabei berücksichtigt.

Die Zentrale begleitet die Einführung der Regelungen mit unterschiedlichen Formaten (je nach Bedarf der jeweiligen Bereiche, z. B. virtuelle Informationsveranstaltungen, Arbeitshilfen).

Mit der geplanten Bereitstellung von Auswertungsmöglichkeiten werden die mit dieser Weisung geregelten Standards transparent gemacht und deren Einhaltung überprüft.



3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- unterstützen die Agenturen für Arbeit bei der Umsetzung der Regelungen und überprüfen bei Verfügbarkeit der Auswertungen die Einhaltung der Standards.

Die Agenturen für Arbeit

- thematisieren die Intention der Regelung sowie die Erwartungen an die operativen Bereiche in geeigneter Form und unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch fachliche Führung.
- überprüfen die lokalen Sicherheitskonzepte zur Realisierung von Terminen in Randzeiten und stimmen diese und ggf. nötige Dienstpläne mit den örtlichen Personalvertretungen ab.
- setzen die spezifischen Regelungen der o. g. Einzelweisungen um.
- wenden die jeweils gültigen Gesprächsleitfäden für die Eingangszonen an.

Die Service Center

- wenden die jeweils gültigen Gesprächsleitfäden an.

4. Info

Für manche Prozesse in den Agenturen für Arbeit, wie z. B. „Vernetzte hybride Beratung“ ist es notwendig, dezentrale OTV-Anliegen zu verwenden. Dies ist ergänzend zu den grundsätzlich zentralen Anliegen weiterhin möglich, bis eine andere technische Lösung zur Verfügung steht.

Die IT-Verfahren zur Terminierung werden kontinuierlich weiterentwickelt und neue Anforderungen und Aspekte der Benutzerfreundlichkeit aufgegriffen. Es ist beabsichtigt, Auswertungsmöglichkeiten zur OTV zur Verfügung zu stellen.

Zudem wird im Rahmen des Zukunftsprojektes operativ grundlegend betrachtet, welche Anforderungen an ein Terminverwaltungssystem, u. a. auch aus den neu gestalteten Prozessen, bestehen und wie diesen begegnet werden kann.



5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift

