

Weisung 202505008 vom 23.05.2025 – Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche – Regelungen für die Berufsberatung im Erwerbsleben (BBiE)

Laufende Nummer: 202505008

Geschäftszeichen: KPM 1 – 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 202505007 vom 23.05.2025 – Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche
- Information 202302005 vom 16.02.2023 – Einführung der Online-Terminvergabe (OTV) für Beratungs- und Vermittlungsanliegen (OTV B&V)

Der Prozess der Terminvergabe in allen arbeitnehmer- bzw. bewerberorientierten Bereichen soll für Kundinnen und Kunden einfacher und flexibler werden. Diese Weisung regelt die Terminierung durch das Kundenportal über ATV (Allgemeine Terminvereinbarung) sowie das Angebot der OTV (Online-Terminvergabe) für die Berufsberatung im Erwerbsleben.

1. Ausgangssituation

Alle operativen Bereiche (mit Ausnahme des AG-S) nutzen die ATV 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.

Auch die Möglichkeit, über OTV einen Termin online zu buchen, steht noch nicht allen Kundinnen und Kunden bzw. nicht für alle ihre Anliegen zur Verfügung.



In der Berufsberatung im Erwerbsleben (BBiE) erfolgt die Terminierung bisher überwiegend durch die Beraterinnen und Berater. Kundinnen und Kunden, die sich mit einem Terminwunsch im Kundenportal melden, werden meist auf eine nachfolgende Terminvereinbarung durch die BBiE hingewiesen. Der Terminwunsch kann bislang nicht immer abschließend bearbeitet werden.

Das Angebot der OTV liegt bisher in der Entscheidung der BBiE vor Ort. Bundesweit besteht damit noch nicht überall die Möglichkeit, Termine online zu buchen.

2. Auftrag und Ziel

Die Weisung Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche sieht vor, dass künftig alle arbeitnehmer- bzw. bewerberorientierten Bereiche Verfügbarkeitszeiten in ATV zur Terminierung durch das Kundenportal freigeben. Auch das Angebot der OTV wird in allen Agenturen ausgebaut und künftig den Regelfall darstellen.

Für das freiwillige Dienstleistungsangebot der BBiE ist es unser Anspruch, den Zugang für Kundinnen und Kunden so einfach und flexibel wie möglich zu gestalten.

Perspektivisch soll die OTV als führender Kanal für die Terminvereinbarung zur BBiE etabliert werden. Auch alle Kundinnen und Kunden, die sich über das Kundenportal melden, sollen die Möglichkeit erhalten, direkt einen Termin zu vereinbaren. Daneben steht mit dem Kontaktformular auf der Kampagnenseite der BBiE ein weiterer niedrigschwelliger Kontaktweg zur Verfügung.

Kundinnen und Kunden erhalten einen auf Wunsch zeitnahen Termin bei der BBiE, in einem ersten Schritt mindestens für eine telefonische Kurzberatung (Vorbereitung der Erstberatung). Der Zeitraum von 10 Arbeitstagen gilt dahingehend als Orientierungsgröße. Die Verbünde gestalten ihre OTV-Angebote und ATV-Verfügbarkeiten entsprechend nachfrageorientiert. Für schriftliche Terminanfragen über das Kontaktformular bzw. telefonische oder persönliche Anfragen, die im Kundenportal nicht abgeschlossen werden können, gilt für die BBiE der Serviceanspruch, mit der Kundin bzw. dem Kunden innerhalb von 2 Arbeitstagen Kontakt herzustellen, um ein Terminangebot zu unterbreiten.

Insbesondere für die Zielgruppe der Beschäftigten sind Termine auch in Randzeiten, d.h. außerhalb der vor Ort üblichen Öffnungs-/Servicezeiten, anzubieten. Umfang und Zeiten für den jeweiligen BBiE-Verbund werden nachfrageorientiert und innerhalb der lokalen Arbeitszeitrahmen vor Ort festgelegt.

Für Terminbuchungen von Kundinnen und Kunden über die OTV gilt:



- Alle Verbünde bieten OTV-Termine mindestens zur Kurzberatung (Zeitfenster 30 min), im eigenen Ermessen auch direkt zur Beratung (Zeitfenster 75 min), an.
- Hierfür sind die zentralen Anliegen zu nutzen: für die Zielgruppe Beschäftigte „Ich bin in Beschäftigung und möchte eine Beratung zu meiner beruflichen Zukunft.“ sowie für die Zielgruppe der Wiedereinsteigenden „Ich habe Fragen zum beruflichen Wiedereinstieg z.B. nach längerer Familien- oder Pflegezeit“. Dezentrale Anliegen sind für die BBiE grundsätzlich nicht mehr zu nutzen.
- Die Verfügbarkeiten sind nachfrageorientiert so zu gestalten, dass innerhalb des Verbundes ausreichend Kapazitäten für Terminbuchungen zeitnah und bis zu 4 Wochen in die Zukunft zur Verfügung stehen. Dabei sind auch Termine in Randzeiten anzubieten.

Für Terminbuchungen durch das Kundenportal über ATV gilt:

- Alle Verbünde stellen Zeitfenster für Terminbuchungen durch das Kundenportal zur Verfügung.
- Das Kundenportal bucht ausschließlich Termine für Kurzberatungen, die telefonisch durchgeführt werden (Zeitfenster 30 Minuten, Art des Kontaktes telefonisch). Videotermine sind nicht mehr zu buchen.
- Die Umsetzung erfolgt über festgelegte Serviceplätze mit der bundesweit einheitlichen Bezeichnung „BBiE-Terminierung“ und Teams mit der bundesweit einheitlichen Bezeichnung „BBiE-EZ“.
- Die Verfügbarkeiten sind nachfrageorientiert so zu gestalten, dass innerhalb des Verbundes ausreichend Kapazitäten für Terminbuchungen zeitnah und bis zu 4 Wochen in die Zukunft zur Verfügung stehen. Dabei sind auch Termine in Randzeiten anzubieten.

Die aktualisierten Arbeitsmittel des Kundenportals stehen im BA-Intranet zur Verfügung. Es ist vorgesehen, die Erfahrungen bei der Umsetzung der Regelung 6 Monate nach Inkrafttreten zu reflektieren und diese bei Bedarf weiterzuentwickeln.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- unterstützen die Agenturen für Arbeit bei der Umsetzung der Regelung und halten die Umsetzung regelmäßig nach.



- konsolidieren die Erfahrungen bei der Umsetzung der Regelungen im Bezirk und bringen diese in eine bundesweite Reflexion ein.

Die Agenturen für Arbeit

- setzen die Regelungen um und halten die Umsetzung regelmäßig nach.
- thematisieren die Erwartungen in geeigneter Form und unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch fachliche Führung.
- Die ATV- und OTK-Verantwortlichen (Rolle „Betreuer ATV (D)“ oder „Teamleiter (T)“ bzw. Rolle „Onlinetermin-Konfiguration“) der Agenturen im Verbund unterstützen die BBiE bei der Umsetzung der Regelung und konfigurieren entsprechende Serviceplätze und Onlinetermine nach den Vorgaben der BBiE-Verantwortlichen.
- informieren die zuständigen Ansprechpartner im Servicecenter über die erforderlichen Anpassungen im Informationsportal Kundenportal (IPSC)
- wenden die jeweils gültigen Gesprächsleitfäden und Aufgabensteckbriefe für die Eingangszone an.

Die Service Center

- passen und wenden die Agenturinformationen im Informationsportal Kundenportal (IPSC) entsprechend an.
- wenden die jeweils gültigen Gesprächsleitfäden an.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.



gez.

Unterschrift



Bundesagentur für Arbeit