

Weisung 202505009 vom 23.05.2025 – Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche – Regelungen für die Berufsberatung vor dem Erwerbsleben (BBvE)

Laufende Nummer: 202505009

Geschäftszeichen: KPI 3 - 6010, 6010.21/ 6801.4 / 6901.4

Gültig ab: 01.10.2025

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)
- Weisung 202212005 vom 06.12.2022 – Datenübermittlung im Rahmen des § 31a SGB III
- Weisung 202109009 vom 23.09.2021 – Verlaufsbezogene Betrachtungen als Methode der Qualitätssicherung
- Weisung 202002005 vom 21.02.2020 – Umsetzung der Lebensbegleitenden Berufsberatung – hier: Regelungen zu Anpassungen im Identity Management

Die Weisung regelt die Terminierung durch das Kundenportal über die allgemeine Terminverwaltung (ATV) sowie das Angebot der online Terminvereinbarung (OTV) für den Zugang zur Berufsberatung vor dem Erwerbsleben (BBvE). Junge Menschen benötigen unkomplizierte Wege, einen Beratungstermin bei der BBvE zu vereinbaren. Beginnend ab dem 01.10.2025 geben Beraterinnen und Berater exklusive Zeiten zur Buchung von Beratungsterminen durch das Kundenportal in der ATV frei und die Agenturen für Arbeit (AA) führen die OTV in der BBvE als Angebot für junge Menschen ein.



1. Ausgangssituation

Beraterinnen und Berater aus dem Bereich der Berufsberatung vor dem Erwerbsleben (BBvE) sind sowohl an allgemeinbildenden als auch an weiterführenden beruflichen Schulen als Ansprechpartnerinnen und -partner für Schülerinnen und Schüler flächendeckend präsent. Weitere niedrigschwellige Beratungsangebote sind an Berufsschulen, Hochschulen und anderen Aufenthaltsorten von jungen Menschen etabliert. Die trägerübergreifende Zusammenarbeit gewährleistet zusätzliche Zugangswege zur BBvE.


Angemeldeten Kundinnen und Kunden der BBvE steht das Vermittlungspostfach zur Kommunikation mit ihrer Hauptbetreuung zur Verfügung. Dieses kann über das Portal www.arbeitsagentur.de, die BA-Mobil-App sowie über die AzubiWelt-App genutzt werden.

Die Möglichkeiten Termine über das Kundenportal zu vereinbaren oder über das Angebot der online Terminvereinbarung (OTV) selbst zu buchen steht aktuell allen interessierten jungen Menschen zur Verfügung. Der Großteil der Terminanfragen mündet jedoch nicht in einem konkreten Terminangebot. Terminanfragen werden in der Regel mittels einer VerBIS-Aufgabe an die Beraterinnen und Berater zur Bearbeitung übertragen. Für den Kundenzugang und für die Terminwünsche, die nicht über die zuvor genannten Kanäle eingehen, existieren vielfältige Möglichkeiten und regional uneinheitliche Verfahren. Dies macht den Zugang zur BBvE und die Bearbeitung von eingehenden Terminwünschen für die Kundinnen und Kunden intransparent. Für die Beraterinnen und Berater sowie das Kundenportal ist die Verarbeitung der Zugänge und Terminwünsche aufgrund vielfältiger Kanäle und uneinheitlicher Verfahren zeitaufwendig.

2. Auftrag und Ziel

Zukünftig wird der Prozess der Terminvereinbarung für potenzielle Kundinnen und Kunden in der BBvE durch einheitliche und verbindliche Prozesse transparent und niederschwellig gestaltet. Dies führt für potenzielle Kundinnen und Kunden außerhalb des schulischen Kontextes zu einem verbesserten Zugang zu den Terminangeboten. Für die Beraterinnen und Berater existieren verbindliche Prozesse zur Terminvergabe, so dass die bisher vielfältigen und uneinheitlichen Zugangswege effektiver kanalisiert werden und somit aufwendige Terminabsprachen reduziert werden. Dies führt auch im Kundenportal zu stringenter Prozessen, da die Vielzahl regionaler Regelungen vereinheitlicht wird.

Beraterinnen und Berater geben ab dem 01.10.2025 ausschließlich Zeiten zur Buchung von Beratungsterminen in der allgemeine Terminverwaltung (ATV) frei, welche ausschließlich bzw. exklusiv für die Buchung durch das Kundenportal zu nutzen sind. Weitere Terminfreigaben in der ATV sind nicht erforderlich.



Die Agenturen für Arbeit (AA) führen die OTV in der BBvE als Angebot verbindlich ein. Auf Teamebene wird die kontinuierliche Verfügbarkeit von zeitnahen Terminangeboten gewährleistet. Die Aufgabe zur Terminvergabe in VerBIS wird nur in den Fällen genutzt, in denen die Terminbuchung über ATV und OTV nicht möglich ist (z. B. es steht kein freier Termin zur Buchung zur Verfügung, bzw. das zur Verfügung stehende Zeitfenster ist für den jungen Menschen unpassend).

Damit die Terminkapazitäten in ATV und OTV vornehmlich für Neukundinnen und Neukunden aus der Zielgruppe der Nicht-Schülerinnen und Nicht-Schüler zur Verfügung stehen, stellen die AA sicher, dass ein niedrigschwelliger Zugang zu den Angeboten der BBvE über ein flächendeckendes Angebot von individuellen Beratungen und Sprechzeiten an den Schulen bedarfsgerecht gewährleistet bleibt. Betreute Kundinnen und Kunden (Schülerinnen und Schüler genauso wie Nichtschülerinnen und Nichtschüler) werden bis zur gesicherten Realisierung ihrer Ausbildung oder ihres Studiums durch die BBvE begleitet. Terminwünsche können über das Vermittlungspostfach (AzubiWelt App, BA-mobil App, Portal) direkt an die Hauptbetreuung gerichtet werden. Die Beraterinnen und Berater informieren ihre Kundinnen und Kunden über diesen Kommunikationsweg und forcieren die Nutzung desselben durch die jungen Menschen.

2.1 Freischaltungen in ATV und Terminvergabe im Kundenportal für Erstberatungen


Vorgehen im Kundenportal bei Nichtschülerinnen und Nichtschülern:

Potenzielle Kundinnen und Kunden, die aktuell keine allgemeinbildende oder weiterführende berufliche Schule besuchen sowie Personen, die ein Hochschulstudium oder eine Ausbildung absolvieren, erhalten direkt und unkompliziert einen Beratungstermin. Es wird der für die Kundin / den Kunden örtlich und zeitlich bestpassendste Termin in dem für den Beratungsort zuständigen BBvE-Team vergeben, ohne die Termsuche auf eine Beraterin / einen Berater zu begrenzen. Nur wenn kein passender Termin gebucht werden kann, wird dem BBvE-Team eine Aufgabe zur Terminvereinbarung erstellt.

Mindestanforderung für die Freischaltungen in ATV:

Beraterinnen und Berater der BBvE schalten spätestens ab dem 01.10.2025 Zeiten in ihren ATV-Kalendern frei, die exklusiv für die Terminanfragen über das Kundenportal bestimmt sind. Das Minimum der exklusiv freigeschalteten Zeitfenster in ATV liegt bei 75 Minuten (Erstberatung inkl. Vor- und Nachbereitung) pro Woche und pro Vollzeitäquivalent im gesamten Team. Die Verantwortung für die Bereitstellung der Termine durch die Beraterinnen und Berater wird vor Ort geregelt. Bei Teilteams oder Teams mit mehreren Standorten kann die Verteilung auch standortübergreifend erfolgen indem z.B.





Videoberatung oder telefonische Beratung als ortsunabhängige Varianten der Beratung angeboten werden. Die Zeitfenster für die Termine sind vier Wochen im Voraus in der ATV freizuschalten.

Vorgehen im Kundenportal bei Schülerinnen und Schülern:

Potenzielle Kundinnen und Kunden, die eine allgemeinbildende oder weiterführende berufliche Schule mit dem Ziel des Erwerbs eines Schulabschlusses besuchen, erhalten den Hinweis auf die Möglichkeit, in ihrer Schule ein Beratungsgespräch mit der zuständigen Beraterin / dem zuständigen Berater zu vereinbaren. Zusätzlich wird der zuständigen Beraterin / dem zuständigen Berater eine Aufgabe in VerBIS mit dem Betreff „Terminwunsch“ erstellt, damit der Terminwunsch nachverfolgt bzw. die Schülerin / der Schüler direkt in die Schule eingeladen bzw. kontaktiert werden kann.

2.2. Terminvergabe durch die Beraterinnen und Berater für Folgeberatungen

In einem bereits laufenden Beratungsprozess ist die Beraterin / der Berater für die Vereinbarung der Folgekontakte verantwortlich. Die Beraterinnen und Berater motivieren ihre Kundinnen und Kunden, über das Vermittlungspostfach (AzubiWelt App, BA-mobil App, Portal) zu kommunizieren und auch Terminwünsche hierüber mitzuteilen.

Vorgehen im Kundenportal bei betreuten Kundinnen und Kunden:

Melden sich bereits betreute Kundinnen und Kunden zur Vereinbarung eines Folgetermins im Kundenportal, erstellt dieses der zuständigen Beraterin / dem zuständigen Berater eine Aufgabe in VerBIS mit dem Betreff „Terminwunsch“.

2.3 Verpflichtendes Angebot der OTV

Die AA führen bis zum 01.10.2025 die OTV als Angebot für junge Menschen in der BBvE ein. Für die BBvE ist folgendes Anliegen inkl. Zusatzinformationen verpflichtend zu nutzen:

Name des Anliegens: „Du möchtest dich über Ausbildung oder Studium informieren oder dich zu deinen Möglichkeiten nach der Schule beraten lassen? Dann bist du hier richtig.“

Zusatzinformation für Kunden: „Du suchst einen Beruf, der zu dir passt? | Du möchtest besprechen, wie der Weg zu deiner Wunsch-Ausbildung oder deinem Wunsch-Studium aussieht? | Du bist bereits in einer Ausbildung oder in einem Studium und brauchst Unterstützung?“

Das Anliegen inklusive der Zusatzinformation wird als zentrales Anliegen in der Online-Terminkonfiguration (OTK) zur Verfügung gestellt. Anderslautende dezentral eingerichtete Anliegen der BBvE sind nicht mehr zulässig und zu entfernen.

Terminbuchungen über die OTV sind Nichtschülerinnen und Nichtschülern vorbehalten.

Mindestanforderungen für die Freischaltungen in OTV:

Das Minimum der freigeschalteten Termine in der OTV pro BBvE-Team liegt bei 0,5 Terminen pro Woche pro Vollzeitäquivalent im gesamten Team. Die Verteilung der Termine auf die Beraterinnen und Berater wird vor Ort geregelt. Ein Termin soll dabei 75 Minuten dauern, dies entspricht einer Erstberatung inkl. 15 Minuten für die Vor- und Nachbereitung. Bei Teilteams oder Teams mit mehreren Standorten kann die Verteilung auch standortübergreifend erfolgen indem z.B. Videoberatung oder telefonische Beratung als ortsunabhängige Varianten der Beratung angeboten werden. Termine sollen ab dem übernächsten Tag bis mindestens vier Wochen in die Zukunft durch junge Menschen gebucht werden können.

2.4 Übergreifende Regelungen zu ATV und OTV

Bislang getroffene Regelungen zur Zuständigkeit für Nicht-Schülerinnen und Nicht-Schüler sind zukünftig in den BBvE-Teams nicht mehr erforderlich. Es wird der für die Kundin / den Kunden örtlich und zeitlich bestpassende Termin in einem BBvE-Team, welches für den gewünschten Beratungsort örtlich zuständig ist, vergeben bzw. selbst gewählt. Die Erstberatung sowie die sich anschließenden Folgeberatungen werden von der ausgewählten Beraterin / dem ausgewählten Berater durchgeführt, um dem Prinzip der kontinuierlichen Begleitung bestmöglich zu entsprechen. Letzteres ist in den Fällen von Schülerinnen und Schülern, die sich eigenständig über OTV einen Termin gebucht haben, mit dem Grundsatz der Schulbetreuung abzuwägen.

Es sollen alle zur Verfügung stehenden Kontaktkanäle (persönlich, per Video, telefonisch) und Termine in Randzeiten (vgl. Rahmenweisung) angeboten werden.

Wenn die Terminvorlaufzeit es erlaubt, wird ein telefonischer Kurzkontakt zur Anliegenklärung durch die BBvE vorgenommen (vgl. Leitfaden BBvE). Somit wird sichergestellt, dass das Anliegen in der BBvE bearbeitet werden kann. Ggf. erhält die Kundin bzw. der Kunde bereits Hinweise zur Vorbereitung auf das Beratungsgespräch.

Wird in dem Kurzkontakt festgestellt, dass es sich nicht um ein Anliegen an die BBvE handelt, wird die Person intern an die entsprechende Fachabteilung bzw. das fachlich zuständige Team übergeben. Die Vorteile der Betreuung durch die jeweilige Expertin oder den Experten werden erläutert. (vgl. Leitfaden BBvE).



2.5 Positive Auswirkungen

Junge Menschen erhalten stets einen selbstgewählten Termin, so dass die Termintreue steigt. Weniger Termine werden ungeplant ausfallen.

Beraterinnen und Berater verfügen in der Hauptsache selbstbestimmt über ihre Kalender, um individuelle Terminabsprachen vornehmen zu können. Auch hierdurch erhöht sich die Termintreue junger Menschen. Beratungsgespräche in Schulen und für Folgeberatungen werden in Absprache mit dem jungen Menschen geplant. Berufsorientierende Veranstaltungen und Sprechzeiten werden weiterhin in Abstimmung mit der Schule angeboten.

Die Suche nach der zuständigen Beraterin oder dem Berater für Nichtschülerinnen und Nichtschüler entfällt im Kundenportal.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- unterstützen die Agenturen für Arbeit bei der Umsetzung dieser Weisung.

Die Agenturen für Arbeit

- stellen die Terminkapazitäten für die Terminbuchung durch das Kundenportal in ATV und die Online-Terminbuchung durch die Kundinnen und Kunden über die OTV ab dem 01.10.2025 zur Verfügung.
- beantragen die benötigten Rechte für die Konfiguration der Termineinstellungen über die Online-Terminkonfiguration (OTK).
- nutzen die OTK für die OTV und verwenden das in dieser Weisung vorgegebene festgelegte Anliegen. Bereits bestehende Anliegen sind hierdurch zu ersetzen.
- befähigen die Beraterinnen und Berater im Umgang mit der OTV und ATV, falls erforderlich.
- begleiten die Einführung der OTV durch geeignete Öffentlichkeitsarbeit.
- stellen sicher, dass die Regelungen zur Betreuung von Nichtschülerinnen und Nichtschülern, Hochschülerinnen / Hochschülern und Auszubildenden sowie die Notfallregelungen aus dem Informationsportal des SC (IPSC) zum 01.10.2025 gelöscht werden.



- informieren die zuständigen Ansprechpartner im Servicecenter über die erforderlichen Anpassungen im Informationsportal Service Center.
- die Eingangszonen bearbeiten die Kundenanliegen analog der geltenden Gesprächsleitfäden.
- stellen sicher, dass insbesondere allen Schülerinnen und Schülern der niederschwellige Zugang in den Schulen sowie angemeldeten Kundinnen und Kunden der BBvE die Möglichkeiten zur datenschutzkonformen Kommunikation mit ihrer zuständigen Hauptbetreuung bekannt und leicht zugänglich sind. Damit wird die OTV und ATV bestmöglich entlastet.
- Die Service Center setzen ab dem 01.10.2025 den angepassten Leitfaden IPSC um und wenden die jeweils gültigen Gesprächsleitfäden an.

4. Info

Die Umsetzung der Weisungslage sowie die daraus erwartete Wirkung werden sechs Monate nach Inkrafttreten, also ab April 2026 nachgehalten. Hierzu sind entsprechende Formate mit Regionaldirektionen geplant. Die Einbindung verschiedener Agenturen für Arbeit ist vorgesehen.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift

