

Weisung 202607010 vom 15.07.2026 – Anpassung der Terminvergabe für die Berufsberatung vor dem Erwerbsleben (BBvE)

Laufende Nummer: 202607010

Geschäftszeichen: KPI 3 6010 / 6010.21 / 6801.4 / 6901.4

Gültig ab: 01.10.2026

Gültig bis: unbefristet

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202505007 vom 23.05.2025 – Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche
- 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
- Information 202509007 vom 29.09.2025 – Check-U / New Plan – Einführung einer digitalen Ergebnisübermittlung an die Beratung

Aufhebung von Regelungen:

- Information 202302005 vom 16.02.2023 – Einführung der Online-Terminvergabe (OTV) für Beratungs- und Vermittlungsanliegen (OTV B&V)
- Weisung 202505009 vom 23.05.2025 – Erweiterung der Terminvergabe für operative Fachbereiche – Regelungen für die Berufsberatung vor dem Erwerbsleben (BBvE)

Zusammenfassung

In dieser Weisung wird die Terminierung durch das Kundenportal über die allgemeine Terminverwaltung (ATV) neu geregelt. Das Angebot der Online-Terminvergabe (OTV) für den Zugang zur Berufsberatung vor dem Erwerbsleben (BBvE) wird angepasst.

Junge Menschen benötigen unkomplizierte Wege, einen Beratungstermin bei der BBvE zu vereinbaren. Beginnend ab dem 01.10.2026 geben die Teams der BBvE Zeiten zur Buchung von Beratungsterminen durch das Kundenportal in den Serviceplätzen zur Online-Terminvergabe frei. Bereits seit dem 01.10.2025 haben die Agenturen für Arbeit (AA) die OTV in der BBvE als Angebot für junge Menschen eingeführt.

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 <http://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-Terminvergabe (OTV) selbst zu buchen, steht aktuell allen interessierten jungen Menschen zur Verfügung. Der Großteil der Terminanfragen über das Kundenportal mündet jedoch nicht in einem konkreten Terminangebot. Terminanfragen werden in der Regel mittels einer VerBIS-Aufgabe an die Beraterinnen und Berater zur Bearbeitung übertragen.

Die in der Weisung 202505009 vom 23.05.2025 getroffenen Regelungen zur Buchung von Beratungsterminen über das Kundenportal in der ATV sind aufgrund technischer Einschränkungen der mittlerweile weiterentwickelten ATV-Version außer Kraft gesetzt. Mit Hilfe von ATV-neu konnten zwischenzeitlich neue Prozesse definiert und erfolgreich getestet werden.

2. Auftrag und Ziel

Der Prozess der Terminvereinbarung für noch nicht in der BBvE betreute Kundinnen und Kunden (insbesondere Nicht-Schülerinnen und Nicht-Schüler, Auszubildende und Studierende) wird durch einheitliche und verbindliche Prozesse transparent und niedrigschwellig gestaltet. Dies führt für diese potenziellen Kundinnen und Kunden außerhalb des schulischen Kontextes zu einem verbesserten Zugang zu den Terminangeboten.

Die Agenturen für Arbeit (AA) haben die OTV in der BBvE als Angebot bereits verbindlich eingeführt. Auf Teamebene wird die kontinuierliche Verfügbarkeit von zeitnahen Terminangeboten gewährleistet. Ab dem 01.10.2026 sind die seitens der Teams BBvE für die Online-Terminvergabe eingerichteten Serviceplätze ebenso für die Fremdterminierung durch das Kundenportal zu nutzen.

Damit die Terminkapazitäten in den für die OTV eingerichteten Serviceplätzen vornehmlich für Neukundinnen und Neukunden aus der Zielgruppe der Nicht-Schülerinnen und Nicht-Schüler zur Verfügung stehen, stellen die AA weiterhin 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 Nicht-Schülerinnen und Nicht-Schüler) werden bis zur gesicherten Realisierung ihrer Ausbildung oder ihres Studiums durch die BBvE begleitet. Terminwünsche können über das Vermittlungspostfach (AzubiWelt-App, BA-mobil-App, BA-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.

Terminvergabe im Kundenportal für Erstberatungen

Vorgehen im Kundenportal bei Nicht-Schülerinnen und Nicht-Schülern:

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. Bei Terminwunsch telefonisch oder per Video erfolgt die Terminierung über den entsprechenden Serviceplatz des für den Wohnort zuständigen BBvE-Teams. Wenn kein passender Termin gebucht werden kann, wird dem für den Serviceplatz zuständigen BBvE-Team eine VerBIS-Aufgabe zur Terminvereinbarung erstellt. Eine Hauptbetreuung wird vorab nicht festgelegt.

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.

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“.

Verpflichtendes Angebot der OTV

Die Agenturen für Arbeit haben bereits seit dem 01.10.2025 die OTV als Angebot für junge Menschen in der BBvE eingeführt. Für die BBvE ist weiterhin ausschließlich folgendes Anliegen inklusive Zusatzinformationen verpflichtend zu nutzen:

Name des Anliegens:

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

Zusatzinformation für Kundinnen und Kunden:

„Du befindest dich in einer Ausbildung oder in einem Studium und brauchst Unterstützung? | Du hast die Schule bereits verlassen und bist noch nicht ins Berufsleben eingestiegen?“

Hinweis für Kundinnen und Kunden:



„Hinweis für Schülerinnen und Schüler: Deine Berufsberaterin oder dein Berufsberater ist regelmäßig an deiner Schule und für dich ansprechbar.“

Das Anliegen inklusive der Zusatzinformationen wird als ein von der Zentrale vorgegebenes Anliegen in der Online-Terminkonfiguration (OTK) zur Verfügung gestellt. Anderslautende dezentral eingerichtete Anliegen der BBvE sind nicht mehr zulässig und umgehend zu entfernen.

Mindestanforderungen für die Freischaltungen in die für die OTV eingerichteten Serviceplätze:

Die Mindestanforderung der freigeschalteten Termine in den für die OTV freigegebenen Serviceplätzen pro BBvE-Team liegt bei 120 Minuten pro Woche pro Vollzeitäquivalent im gesamten Team. Ein Termin soll dabei 75 Minuten dauern. Darin enthalten sind 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.

Das KuPo sucht den nächstbesten Termin im für die Anliengensart zuständigen BBvE-Team. Dieser Termin umfasst 75 Minuten. Termine sollen ab dem übernächsten Tag bis mindestens vier Wochen in die Zukunft gebucht werden können.

Der Umfang der Terminangebote in den für die OTV freigegebenen Serviceplätze muss erhöht werden, sollte festgestellt werden, dass ein höherer Bedarf aufgrund verstärkter Nachfrage besteht. Dies ist dezentral in den Agenturen zu regeln.

Übergreifende Regelungen OTV

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. Sofern es sich anbietet, 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, Abschnitt 4.4 Übergabeprozesse).



3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

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

Die Agenturen für Arbeit

- richten die Serviceplätze entsprechend der Anlage 1 ein.
- nutzen die OTK für die OTV und verwenden das in dieser Weisung vorgegebene festgelegte Anliegen inklusive der Zusatzinformationen.

Die Service Center

- stellen sicher, dass die IPSC zum 01.10.2026 angepasst zur Verfügung stehen.
- stellen sicher, dass die Service Center die Kundenanliegen analog der geltenden Gesprächsleitfäden bearbeiten.

4. Info

entfällt

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

entfällt

gez.

Anlagen