

Weisung 202502006 vom 12.02.2025 – „Nah am Kunden“ – Ausrichtung der Beratungs- und Vermittlungsarbeit in der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung (ANoV)

Laufende Nummer: 202502006

Geschäftszeichen: KPI1- 5400.1 / 5400.13 / 5400.16 / 1079 / 1410.1 / 1842 // 5361 / 5390.1 / 6801.4 / 6901.4 / 7010

Gültig ab: 12.02.2025

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- 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 201612035 vom 20.12.2016 – Vergabe von Berechtigungen im IT-Verfahren ATV (Allgemeine Terminverwaltung)

Aufhebung von Regelungen:

- Weisung 202301003 vom 23.01.2023 – Nutzung der Allgemeinen Terminverwaltung (ATV) in der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung einschließlich Integrationsberatung (Inga)

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) richtet ihre Dienstleistungen an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden aus und hat dabei gleichzeitig einen effizienten wie

effektiven Einsatz der Ressourcen im Blick. Hierzu tragen insbesondere eine persönliche, zeitnahe Erstberatung mit der Identifikation des Unterstützungsbedarfs und eine individuelle sowie zielgerichtete Kontakt- und Integrationsstrategie bei. In den letzten zwölf Monaten ist es gelungen die Beratungsleistungen (in Präsenz und mittels Videokommunikation) wieder näher an die Kundinnen und Kunden heranzubringen, um die Integrationsarbeit zu intensivieren. Diesen Weg gilt es fortzusetzen. Die Weisung schafft Transparenz zu den Erwartungen hinsichtlich „Nah am Kunden“ in der ANoV.

1. Ausgangssituation

Eine professionelle Beratung mit einer individuell am Unterstützungsbedarf ausgerichteten Beratungsintensität ist ein wesentlicher Gelingensfaktor zur schnellen Integration unserer Kundinnen und Kunden auf dem Arbeitsmarkt. Vor dem Hintergrund der aktuellen Herausforderung am Arbeitsmarkt ist es erforderlich, die verfügbaren Ressourcen zielgerichtet und entsprechend des individuellen Bedarfs einzusetzen, auch um die notwendigen, finanziellen Handlungsspielräume zu erhalten. Die Zentrale hat sich in diesem Zusammenhang zu einer gemeinsamen Ausrichtung zu den Herausforderungen mit den Regionaldirektionen verabredet.

Eine individuelle Integrationsstrategie und die Entscheidung über mögliche Fördermaßnahmen erfordern eine zeitnahe und kontinuierliche Reflektion der erforderlichen Handlungsbedarfe.

Hierzu tragen insbesondere eine persönliche, zeitnahe Erstberatung mit Identifikation des Unterstützungsbedarfs und eine am Unterstützungsbedarf ausgerichteten Kontakt- und Integrationsstrategie bei.

Auswertungen der letzten 12 Monate haben gezeigt, dass die BA diesem Anspruch, trotz Aufwuchs und Verbesserungen, noch nicht in vollem Umfang gerecht wird:

- Der schnelle Einstieg in den Beratungsprozess entspricht noch nicht den erforderlichen gesetzlichen Mindestvoraussetzungen (Terminvorlaufzeit).
- Es ist noch nicht gelungen, die Beratungsressourcen zielgerichtet auf Kundinnen und Kunden mit höherem Unterstützungsbedarf auszurichten.
- Zudem wird der Telefonkanal für über ein Viertel der Erstberatungen genutzt, obwohl hierfür keine gesetzliche Grundlage vorliegt. Auch Folgeberatungen finden in über einem Drittel telefonisch statt.

- Die Videoberatung als Alternative zur Präsenzberatung wird dagegen noch zurückhaltend genutzt.

Dies entspricht nicht unserem Anspruch an ein professionelles Agieren im Integrationsprozess und zeigt Handlungsbedarf im dezentralen Handeln insbesondere bei der Intensivierung der Beratungsaktivitäten auf. Eine frühzeitige Beratung und eine individuelle, auf den Unterstützungsbedarf abgestellte Integrations- und Kontaktstrategie sind wesentliche Erfolgsfaktoren für einen gelungenen Integrationsprozess.

Dabei spielt auch die Wahl des Kommunikationskanals eine wesentliche Rolle. Bereits im Jahr 2022 hat die HdBA eine fachwissenschaftliche Einordnung zur Beratung mithilfe des Mediums „Video“ vorgenommen. Demnach stellt die Beratung per Videokommunikation ein gleichwertiges Interaktionsformat zu Präsenzberatungen dar.

Erkenntnisse der Internen Beratung (IB) über alle Regionen, hinsichtlich der Umsetzung zur Steigerung der Beratungsintensität und im Umgang mit dem Medium Video haben entsprechenden Handlungsbedarf bezüglich deren Nutzung im Führungshandeln aufgezeigt.

Die Erkenntnisse der IB wurden allen Regionaldirektionen zur Verfügung gestellt und sind insbesondere hinsichtlich der Beratungsintensität, in die Arbeitshilfe ATV eingeflossen.

2. Auftrag und Ziel

Neben der weiteren Professionalisierung der Beratungsdienstleistung ist es zur Gestaltung eines gelungenen Integrationsprozesses erforderlich, dass ausreichende Kapazitäten für die Beratung unseren Kundinnen und Kunden (persönlich und per Videokommunikation) angeboten und für Beratungsgespräche genutzt werden.

2.1 Grundsätze

Beratungsgespräche finden in Präsenz bzw. per Videokommunikation statt. Die Nutzung des Telefonkanals ist auf Zwischenkontakte ohne Beratungsanliegen begrenzt. Da Zwischenkontakte ein adäquates Mittel zur Arbeit mit Kundinnen und Kunden mit geringem Unterstützungsbedarf sind, sollen diese künftig transparent gemacht werden (siehe 2.4).

Die Videokommunikation ist eine gleichwertige Alternative zum persönlichen Beratungsgespräch. Ausnahme hiervon ist das Erstgespräch im Kontext der Arbeitslosmeldung (§ 141 SGB III), das nach der geltenden Rechtslage persönlich erfolgen muss. Der Videokanal eröffnet den Vermittlungsfachkräften die Möglichkeit, Beratungsgespräche innerhalb des individuellen Arbeitszeitrahmens und damit auch außerhalb der Öffnungszeiten der Dienststelle und in Mobilarbeit durchzuführen.



Die Beratungsintensität ist am individuellen Unterstützungsbedarf der Kundinnen und Kunden auszurichten. Der Schwerpunkt der Beratungsarbeit liegt bei Kundinnen und Kunden mit höherem Unterstützungsbedarf. Merkmale für eine Beratung sind, dass Vermittlungs- und Beratungsfachkräfte einen persönlichen Kontakt (Präsenz oder per Video) zu Bewerberinnen und Bewerbern haben und die Inhalte dieses Gespräches einen wesentlichen Impuls für den weiteren Verlauf des Integrationsprozesses geben. Infolgedessen wird der Standort der Bewerberin bzw. des Bewerbers festgelegt bzw. angepasst und damit der weitere Verlauf des Prozesses beeinflusst. In diesen Fällen erfolgt zwingend die Dokumentation des Beratungsgesprächs mittels eines Beratungsvermerkes in VerBIS.

Kundinnen und Kunden mit geringem Unterstützungsbedarf bedürfen keiner hohen Beratungsintensität. Sie können eigenständig die digitalen Angebote der BA nutzen. Für diesen Kundenkreis sind zudem telefonische Zwischenkontakte ein geeignetes Mittel, um ressourcenschonend die erforderliche Betreuungsintensität im Integrationsprozess sicherzustellen.

2.2 Erwartungen

Beratung kann sowohl persönlich als auch per Videokommunikation erfolgen, telefonischer Kontakt ist nur im Kontext von Zwischenkontakten angezeigt.

Die Videokommunikation soll im Einvernehmen mit den Kundinnen und Kunden verstärkt als Alternative zum persönlichen Gespräch genutzt werden.

In den kundenorientierten Tätigkeitsfeldern ist die Videokommunikation insbesondere bei der Tätigkeit in Mobilarbeit offensiv durch alle Mitarbeitenden zu nutzen.

Allein durch die Umleitung von Beratungsgesprächen vom Telefonkanal auf Videokommunikation wird in allen Regionen ein weiter spürbares Aufwachsen der Nutzungsquote der Videokommunikation erwartet.

Kernaufgabe der Vermittlungsfachkräfte mit Beratungsaufgaben ist die Beratung und Vermittlung von Kundinnen und Kunden. Daher ist ihre Arbeitszeit überwiegend für die Beratung von Kundinnen und Kunden zu nutzen. Im Sinne einer guten Dienstleistung soll die persönliche Beratungsdienstleistung daher weiter verbessert.

Das Ziel der Beratungsaktivität wird für 2025 mit mindestens 50 % der Nettoarbeitszeit festgelegt. Es ist jedoch das gemeinsame Bestreben diesen Anteil unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen kontinuierlich zu steigern. Die Erwartungen werden regelmäßig überprüft und im Rahmen der Zielvereinbarungen ggf. angepasst.



Die Führungskräfte sind gefordert, Unterstützung und Hilfestellung anzubieten, um diese Erwartungen zu erfüllen, die Maßnahmen für die Mitarbeitenden in die geschäftspolitische Strategie einzuordnen, diese umzusetzen und konsequent nachzuhalten.

Erfolgsfaktoren zur Steigerung der Beratungsintensität und damit Themen, die durch die Führungskräfte – gemeinsam mit den Mitarbeitenden - in den Fokus genommen werden sollten sind u. a.

- die ausreichende Freischaltung der Kalender auch für andere Einheiten (z. B. für Terminierung durch Service-Center und Eingangszone), damit Termine mit Kundinnen und Kunden vereinbart werden können – und nicht im Nachgang einseitig festgelegt werden müssen,
- ein systematisches Terminausfallmanagement, was auch das Zusammenspiel von Eingangszone und Arbeitsvermittlung beinhaltet und
- die Nutzung der kompletten Servicezeiten sowie der Mobilarbeitszeiten für Kundengespräche, um auch berechtigten Kundenwünschen gerecht zu werden.

Um die Nutzung der Videokommunikation zu befördern und so auch die Phasen der Mobilarbeit für Beratung zu nutzen, ist das Erkennen und Nutzen, der sich aus diesem Kanal ergebenen Chancen, essentiell. Die Interne Beratung hat hier den größten Hebel in der Wahrnehmung der Führungsaufgaben identifiziert. Um einen sicheren Umgang mit der Technik zu erzielen, sollen die Führungskräfte unterstützen und begleiten, um so die Mitarbeitenden bei der Nutzung der Videokommunikation zu ermutigen. Allein durch das Verwenden der Videofunktion in internen Veranstaltungen geben sie Raum, um Erfahrungen mit dem Medium zu sammeln, bieten Hilfestellung in der Akzeptanz des Mediums Video an und begegnen Ängsten mit dem nötigen Bedacht.

2.3 Konkretes Handeln

Im Kontext unseres gesetzlichen Auftrags und der anstehenden Herausforderungen sind eine Prozessbeschleunigung sowie eine Steigerung der Qualität elementar für das Kundenerleben und sowie für einen gelungenen Integrationsprozess.

Diese ergeben sich durch,

- insbesondere den schnellen Einstieg in den Beratungsprozess, auch im Rahmen der Vermeidung von Arbeitslosigkeit – Erstgespräche, die u. a. dazu dienen, den Unterstützungsbedarf zu erkennen und Handlungsbedarfe festzulegen, sind innerhalb von 10 Arbeitstagen durchzuführen. Der in ATV pauschal hinterlegte Zeitrahmen kann i. S. eines früheren Erstgesprächs angepasst werden, wenn Erkenntnisse z. B.

aus der Online-Meldung vorliegen, die auf einen geringen Unterstützungsbedarf hindeuten.

- eine signifikante Verkürzung der Dauer zwischen Erst- und Folgegespräch für Kundinnen und Kunden mit einem höheren Unterstützungsbedarf. Der in ATV pauschal hinterlegte Zeitrahmen kann i. S. einer höheren Kontaktdichte angepasst werden, wenn der geplante Gesprächsinhalt dies zulässt.
- eine deutliche Verkürzung der Aktivierungsphasen für Maßnahmeeintritte als Folge der verbesserten Kontaktdichte und daraus resultierend einer Erhöhung der Erfolgsquoten durch ein gutes Absolventenmanagement.
- eine Befähigung unserer Kundinnen und Kunden, insbesondere für Kundinnen und Kunden mit geringem Unterstützungsbedarf, um den Fokus auf eigenständige Vermittlung zu legen. Die Begleitung der Kundinnen und Kunden mit geringem Unterstützungsbedarf kann vielfach über Zwischenkontakte erfolgen, so dass Beratungen in spürbar größerem Abstand stattfinden als bei Kundinnen und Kunden mit höherem Unterstützungsbedarf.
- die Aktivierung von Suchassistenten sowie eine konsequente Nachhaltung von zugesandten Stellenempfehlungen und daraus ableitend der Anpassung von Suchassistenten bei nicht zufriedenstellenden Angeboten.

2.4 Auswertungen für die Arbeitnehmerorientierte Arbeitsvermittlung einschließlich Inga

Den AA stehen verschiedene Auswertungen zur Terminvorlaufzeit (TVZ), der Beratungsintensität, der Nutzung der Kommunikationskanäle über FIS und im Intranet sowie weitere Auswertungen aus dem Bereich Controlling zur Verfügung. An einer Weiterentwicklung der bestehenden Auswertungen wird aktuell gearbeitet.

Zukünftig werden neben der Beratungsaktivität auch die telefonischen Kontakte, insbesondere bei Kundinnen und Kunden mit geringem Unterstützungsbedarf betrachtet, um die Ausrichtung der Vermittlungs- und Beratungsarbeit am Unterstützungsbedarf zu begleiten und gleichzeitig eine umfassendere Darstellung der Arbeit in der ANoV vornehmen zu können.

Darüber hinaus können regionale BISS-Auswertungen zur Nachhaltung genutzt werden.

Die Arbeitshilfe zum Umgang mit der ATV für den Bereich der Arbeitsvermittlung und Integrationsberatung (Inga) enthält ausführliche Erläuterungen zur Terminvorlaufzeit und der Betreuungsintensität. Darüber hinaus enthält die Arbeitshilfe Hinweise und Regelungen zum



Umgang mit der ATV in der Arbeitsvermittlung (u. a. Schaffung freier Kapazitäten, Buchungsverhalten in der ATV, Umgang mit Zwischenkontakten und Nacherfassung von Terminen). Die Vorgaben in der Arbeitshilfe sind bindend. Die Arbeitshilfe gilt auch für die Reha-Vermittlung.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- schaffen gegenüber den Agenturen für Arbeit Transparenz zu den genannten Erwartungen und stellen das erforderliche Handeln sicher.
- halten die monatlichen Auswertungen zu „Nah am Kunden“ nach und stehen hierzu in geeigneter Weise mit ihren Agenturen für Arbeit im Dialog.

Die Agenturen für Arbeit

- setzen die Regelungen um.
- 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.

4. Info

Die Arbeitshilfe Allgemeine Terminverwaltung (ATV) in der Arbeitsvermittlung SGB III einschließlich Inga wurde angepasst und behält ihre Gültigkeit.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt

gez.

Unterschrift