

Corona und Termine

Stufe 3 ab 1. September 2021 – Anfang 2022

- 04.10.2021
- 2

keine Bewertung

Inhaltsverzeichnis

- 1. Erreichbarkeit / Telefonie
- 2. persönlicher Zugang für Kundinnen und Kunden
- 3. Alternative Maßnahmedurchführung
- 4. Digitale Dienstleistungserbringung
- 5. Flexibilisierung unserer Arbeit, da wo es möglich ist

Mit Blick auf die Maßnahmen der Landes- und Bundesregierung zur Bewältigung der Corona-Pandemie gelten zur Umsetzung der 3G-Regel (geimpft, genesen oder getestet) die folgenden Rahmenbedingungen:

Anders als bisher bittet die BA Kundinnen und Kunden ohne Nachweis zur Einhaltung von „3G (geimpft, genesen oder getestet)“ nicht mehr, einen durch die BA zur Verfügung gestellten Selbsttest in der Dienststelle durchzuführen.

Für Termine, die voraussichtlich länger als 15 Minuten dauern, werden die Kundinnen und Kunden gebeten, einen Nachweis über einen aktuellen negativen Corona-Test (PCR-Test oder Schnelltest) mitzubringen. Vollständig Geimpfte und Genesene sind bei Vorlage der entsprechenden Unterlagen (gelber Impfpass / digitaler Impfnachweis, Nachweis für einen positiven Antikörper-Test) davon ausgenommen.

Kundinnen und Kunden werden bei ihrem Kontakt in der Dienststelle nach ihrem Status im Sinne der 3G-Regel gefragt.

Will sich die Kundin oder der Kunde dazu nicht äußern bzw. trägt vor, dass er oder sie keinen Testnachweis vorlegen kann oder will, wird das Gespräch bei einer Dauer von mehr als 15 Minuten in einem besonders ausgestatteten Büro wahrgenommen. Das Gespräch findet nicht in einem „normalen“ Beratungszimmer statt. Kundin bzw. Kunde und Mitarbeitende bzw. Mitarbeitender müssen sich in das besonders ausgestattete Zimmer begeben. Dies gilt auch für die Gespräche zwischen Personen, für die es keine generelle Impfempfehlung gibt.

Ausnahmen gelten für Kinder und Jugendliche im Alter von 12 bis 17 Jahren, für die es erst ab dem 16. August 2021 eine allgemeine Impfempfehlung gibt. Es wird aufgrund der landesrechtlichen Regelungen angenommen und kann regelmäßig über Aussagen der Lehrkraft oder den Schülerpass, Schülerschein oder ähnliche Nachweise nachvollzogen werden, dass dieser Personenkreis in der Regel als Schülerin bzw. Schüler regelmäßig getestet und so das Risiko einer Infektion auf ein vertretbares Maß reduziert ist. Längere Kontakte in „normalen“ Beratungszimmern sind möglich. Das gilt auch für den Besuch der BIZ bei Besuchen als

Schulklassen. Für alle anderen Besucherinnen und Besucher des BIZ, die außerhalb eines Klassenverbandes vor Ort sind, gelten die vorgenannten Regelungen zur Wahrnehmung von Präsenzkontakten analog.

Für alle Kontakte, also auch für solche in besonders ausgestatteten Büros, gilt die AHA+L-Regel (Abstand halten, Hygiene beachten, Maske tragen, regelmäßiges Lüften) unbeschadet der 3G-Regel verbindlich weiter. Zudem sind die landesrechtlichen Regelungen zu beachten.

Ziel ist, unser operatives Geschäft insbesondere Vermittlung, Beratung und Leistungsgewährung um die guten Erfahrungen aus der Krise anzureichern. Dabei zeigen sich pandemiebedingt insbesondere folgende Handlungsfelder:

1. Erreichbarkeit / Telefonie

Damit wir weiterhin gut für unsere Kundinnen und Kunden telefonisch erreichbar sind (mind. 70% telefonische Erreichbarkeit) und gleichzeitig auch zunehmend den persönlichen Kontakt, insbesondere für die persönliche Arbeitslosmeldung, intensivieren können, wurde für die dritte Stufe zwischen den Regionaldirektionen und Zentrale ab dem 1. September 2021 Folgendes vereinbart:

Die SC unterstützen die Arbeitsagenturen ab September mit 300 VZÄ. Die Regionaldirektionen stellen sicher, dass ab September bundesweit noch mind. 2.500 MA der Arbeitsagenturen in den Rufkreisen aktiv sind. Nach vereinbarten Standards (zum Beispiel Zeit im Wartefeld) erfolgt automatisch eine Abgabe an das jeweilige Service Center.

Die RD und Zentrale werden sich 14-tägig austauschen, um die aktuellen Entwicklungen gemeinsam zu bewerten und ggf. weitere Maßnahmen zu verabreden.

2. persönlicher Zugang für Kundinnen und Kunden

Aktuell ersetzt in überwiegenden Teilen der terminierte Zugang zu unseren Dienstleistungen den ungesteuerten Zugang in unsere Standorte. In einem Workshop mit regionalen Praktikerinnen bzw. Praktikern und zentralen Einheiten am 7. September 2021 werden wir gemeinsam Empfehlungen/Leitlinien erarbeiten, wie es gelingen kann, die persönlichen Gespräche wieder als Normalität in der Kundenbetreuung zu etablieren – ohne die positiven Erfahrungen der Pandemie zu anderen den Kundenbedürfnissen entsprechenden Kontaktwegen zu verlieren. Kundinnen und Kunden können somit auch weiterhin ihr Anliegen in den Kernzeiten vortragen.

Ab 1. September 2021 müssen unabhängig davon für die persönlichen Arbeitslosmeldungen unterterminierte Möglichkeiten in den Agenturen angeboten werden.

Derzeit diskutieren wir auch, ob Vorsprachen zur persönlichen Arbeitslosmeldung zur Reduzierung der unterterminierten persönlichen Arbeitslosmeldungen unter Beachtung der gesetzlichen Fristen durch Terminvergabe gesteuert werden können. Hierfür müssten die Agenturen für Arbeit Sammelkalender in der ATV einrichten und in entsprechender Anzahl Termine freigeben. Die Agenturen für Arbeit könnten neben der persönlichen zukünftigen Arbeitslosmeldung auch andere längere Anliegen je nach Bedarf terminieren.

Zu den Ergebnissen des Workshops findet anschließend eine Einbindung des Hauptpersonalrats statt.

Zur Thematik des terminierten und unterminierten Zugangs im Rechtskreis SGB II findet ebenfalls im September ein Workshop mit Praktikerinnen bzw. Praktikern und Vertreterinnen bzw. Vertretern der Zentrale und mit optionaler Beteiligung des BMAS statt.

3. Alternative Maßnahmedurchführung

Während der Pandemie wurden eine Vielzahl von alternativen Qualifizierungsmaßnahmen entwickelt und die Kundinnen und Kunden konnten von digitalen oder „Blended Learning“ (Lernmodell, in dem computergestütztes Lernen (zum Beispiel über das Internet) und klassischer Unterricht kombiniert werden) Ansätzen profitieren.

Aus dieser Phase haben wir auch dank Ihrer Rückmeldungen folgende Erkenntnisse gewonnen: Alternative Durchführungsformen sind nicht für alle Inhalte und Teilnehmerinnen und Teilnehmer geeignet. So sind sie für theoretische Kenntnisvermittlung nach Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden, Trägern, Regionaldirektionen und Agenturen gut geeignet, für praktische Maßnahmeteile dagegen weniger gut. Nicht motivierte, lernentwöhnte Teilnehmerinnen und Teilnehmer können mit Online-Formaten weniger gut erreicht werden. Für Menschen mit Behinderungen können je nach Behinderungsart digitale Lernformen weniger bzw. nicht geeignet sein.

Eine komplett ortsunabhängige Durchführung war insbesondere in den Zeiten des Verbots von Präsenzmaßnahmen geeignet, um die Maßnahmen fortzusetzen und den Kontakt zu den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zu erhalten. Ob diese Investition unsere Kundinnen und Kunden einen Schritt näher an eine Arbeitsstelle bringt, hängt auch von einer guten Begleitung während/nach der Maßnahmeteilnahme und einer guten Qualität der Maßnahme selbst ab.

In dieser Stufe wollen wir uns deshalb besonders auf die Begleitung der Maßnahmeteilnehmenden im Rahmen der Maßnahmebetreuung und auch des Absolventenmanagements kümmern.

Zudem werden wir die Erfahrungen aus alternativer Maßnahmedurchführung auch in die Planungen für das kommende Jahr einfließen lassen.

4. Digitale Dienstleistungserbringung

Die Möglichkeiten zur Videokommunikation bzw. zu virtuellen Informationsveranstaltungen wurden von unseren Kundinnen und Kunden begrüßt.

Über die Art der Fortführung der alternativen Kontakte wird ebenfalls in der Arbeitsgruppe abgestimmt.

5. Flexibilisierung unserer Arbeit, da wo es möglich ist

Einen besonderen Beitrag zur Gewährleistung des Gesundheitsschutzes und der Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten hat die Erweiterung der Mobilarbeit-/Homeoffice-Kapazitäten geleistet.

Der Arbeitszeitrahmen für alle Dienststellen der BA wurde gemeinsam mit dem Hauptpersonalrat im Rahmen einer Dienstvereinbarung bis 31. Dezember 2021 einheitlich ausgeweitet. Diese müssen bis dahin entweder verlängert oder eventuelle Veränderungen neu vereinbart werden.

Darüber hinaus soll eine neue Dienstvereinbarung zum mobilen Arbeiten für die Zukunft Homeoffice dort, wo es sinnvoll und möglich ist, flexibel ermöglichen.

Damit verbundene Dienstleistungsversprechen siehe [Anlage](#)  PDF, Stand 01.09.2021).

Anlage 1 –

Unsere Dienstleistungsversprechen

15 Arbeitstage für die abschließende und qualitativ hochwertige Antragsbearbeitung (Kurzarbeitergeld (KUG), Arbeitslosengeld (ALG), Insolvenzgeld (InsG)) und KUG-Neuanzeigen, für KUG-Verlängerungsanzeigen 10 Arbeitstage

Dadurch stellen wir eine qualitativ hochwertige und existenzsichernde Leistungsgewährung für Kundinnen und Kunden sicher.

Die anstehenden Abschlussprüfungen führen wir im Rahmen der gesetzten Qualitätsstandards durch.

70 Prozent telefonische Erreichbarkeit, 5 Arbeitstage für E-Mails und Arbeitsuchend-Online-Meldungen

Um den vielfältigen Kundenanliegen möglichst umfänglich gerecht zu werden, stellen wir die telefonische Erreichbarkeit in abgestimmter Zusammenarbeit zwischen Agenturen für Arbeit und Service Centern während der Servicezeiten sicher. Darunter verstehen wir eine Erreichbarkeit von (mindestens) 70 Prozent sowie die Bearbeitung von E-Mails und Arbeitsuchend-Online-Meldungen innerhalb von 5 Arbeitstagen.

Erstgespräche für Neukunden innerhalb von 2 Monaten

Die Erstgespräche für Kundinnen und Kunden holen wir zeitnah nach, insbesondere um mit qualitativ hochwertigen, matchingfähigen Profilen Vermittlungsaktivitäten (zum Beispiel über Suchassistent) einzuleiten sowie Qualifizierungs-/ Unterstützungsbedarfe (auch potenzielle Reha-Bedarfe) zu erkennen und umzusetzen.

Beratungs- und Vermittlungsschwerpunkte

Wir setzen unsere Ressourcen insbesondere für Kundinnen und Kunden ein, die nach 6 Monaten einer intensiveren Unterstützung bedürfen, um

- deren Qualifizierungsbedarfe in einem Folgegespräch aufzugreifen oder mit passenden Maßnahmen zu bearbeiten
- rechtskreisübergreifend abgestimmte Aktivitäten einzuleiten, sofern deren Leistungsanspruch in den nächsten Monaten endet und die noch kein oder nur ein (Erst-)Gespräch hatten.
- Wir nutzen die persönlichen Beratungsgespräche zur Aktualisierung der Eingliederungsvereinbarung bzw. zum Abschluss der Eingliederungsvereinbarung (ab 01. September verbindlich).

Aktivitäten zum Ausgleich am Ausbildungsmarkt

- Wir unterstützen den Ausgleich am Ausbildungsmarkt auf beiden Marktseiten. Dazu führen wir unter den bekannten Voraussetzungen alle Aktivitäten durch, die die Aufnahme von Ausbildungen im Jahr 2021 qualifiziert unterstützen (inkl. Berufsorientierungsmaßnahmen für Schülerinnen und Schüler mit und ohne Behinderung). Dabei nutzen wir alle Kanäle und Kooperationen, die uns zur Verfügung stehen, um die Jugendlichen zu erreichen und sie gut beim Übergang von der Schule in die Ausbildung zu unterstützen.

Identitätsprüfungen

- Ab 1. September sind Arbeitslosmeldungen wieder persönlich durchzuführen.
- Kundinnen und Kunden, welche sich bis zum 31.08.2021 telefonisch arbeitslos gemeldet haben, können ausstehende Identifikationsprüfung noch bis zum 30.09.2021 über das Selfie-Ident-Verfahren nachholen. Ab dem 01.10.2021 wird der Service abgeschaltet.
- Ausstehende Identitätsprüfungen werden baldmöglichst nachgeholt, aus 2020 ausstehende Identitätsprüfungen bis spätestens 30. September 2021.