

Weisung 202209001 vom 01.09.2022 – Dauerhafte Nutzung der Videokommunikation im SGB III

Laufende Nummer: 202209001

Geschäftszeichen: AM3 – 5400.13 / 1079 / 1410.1 / 1680 / 1900.2 / 1903.1 / 1911.10 / 5390.1 / 5404.2 / 5758.4 / 6012.23 / 6300.5 / 6302.5 / 6801.4 / 6901.4 / 7010

Gültig ab: 01.09.2022

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: Information

Bezug:

- Weisung 202009009 vom 29.09.2020 – Einführung der Videokommunikation in der Berufsberatung sowie beruflichen Rehabilitation und Teilhabe
- Weisung 202010008 vom 28.10.2020 – Skype for Business (SfB) in der Bundesagentur für Arbeit
- Weisung 201910005 vom 17.10.2019 – Internationale Vermittlung und Beratung – Strategische Ausrichtung des Auslandsgeschäfts der BA
- Weisung 202105005 vom 20.05.2021 – Virtuelle Veranstaltungen mit Informationscharakter für Kundinnen und Kunden unter Nutzung Skype for Business in den Agenturen für Arbeit
- Information 202108004 vom 23.08.2021 – Bereitstellung dezentraler Auswertungen zur statistischen Nutzung der Videokommunikation 2.0

Aufhebung von Regelungen:

- Weisung 202109002 vom 13.09.2021 – Nutzung der Videokommunikation im SGB III

Zusammenfassung



Der Einsatz der Videokommunikation mit Kundinnen und Kunden ist ein Dienstleistungsangebot in den Bereichen Vermittlung und Beratung und wird dauerhaft als zusätzlicher Kommunikationskanal, neben der Präsenzberatung, eingeführt. Zudem kann die Videokommunikation auch für Gruppeninformationsveranstaltungen eingesetzt werden. Soweit fachliche Regelungen in den Aufgabenbereichen notwendig sind, werden diese gesondert kommuniziert.

1. Ausgangssituation

Der Vorstand hat im Dezember 2021 die dauerhafte Nutzung der Videokommunikation in der Bundesagentur für Arbeit beschlossen. Die Videokommunikation ist als digitales, attraktives Angebot nicht mehr wegzudenken und wird als selbstverständlicher Kommunikationsweg in der Bundesagentur für Arbeit (BA) eingesetzt. Die bislang bis 31.08.2022 befristet eingeführte Videokommunikation im SGB III wird den Agenturen für Arbeit dauerhaft zur Verfügung gestellt.

Die technischen Weiterentwicklungen der Videokommunikation wurden in der Vergangenheit vorangetrieben und werden auch zukünftig weiter forciert und insbesondere prozessual ausgebaut, sodass eine leichte Handhabung und Nutzung erreicht wird. Wesentliche funktionale Erweiterungen (z. B. Einbindung Dritter, Dolmetscher und Betreuer, Gruppeninformation) wurden als Voraussetzung für die Ausweitung von Anwendungsfällen geschaffen.

2. Auftrag und Ziel

2.1. Grundsätze

Vor dem Hintergrund des gesellschaftlichen und digitalen Wandels wird es für eine kundenorientierte Aufgabenerfüllung der BA immer wichtiger, Dienstleistungen zusätzlich ortsunabhängig und digital zur Verfügung zu stellen.

Kundinnen und Kunden haben die berechtigte Erwartung, dass eine digitale Kommunikation mit der BA über verschiedene Kanäle möglich ist. Für **Kundinnen und Kunden** ist die Nutzung der Videokommunikation **freiwillig**. Ihnen entstehen daher keine Nachteile, wenn sie das zusätzliche Angebot nicht nutzen möchten oder sie sich nach einer Teilnahme und damit verbundenen Einwilligung anderweitig entscheiden. Daher soll die Videokommunikation, soweit sinnvoll und möglich, zum Einsatz kommen. Sie ermöglicht eine dem Präsenzgespräch vergleichbare Beratungsintensität (u. a. durch den visuellen Kontakt



und das Teilen digitaler Inhalte) und erfüllt damit sehr viel stärker die Anforderungen an ein Beratungssetting als dies über den Telefonkanal möglich ist.

Videokommunikation ermöglicht somit,

- die Erweiterung des bestehenden Dienstleistungsangebotes und eröffnet damit neben persönlichen Beratungsgesprächen ein zusätzliches Interaktionsformat mit intuitiver Technik.
- durch das Erkennen von Mimik und Gestik eine Erleichterung der Kommunikation und Interaktion.
- im Vergleich zum telefonischen Kanal einen persönlicheren Weg, um mit Kundinnen und Kunden in Echtzeit in Kontakt zu treten.
- die Durchführung von Gruppeninformationsveranstaltungen.

2.2. Akzeptanz

Um die Akzeptanz der Videokommunikation auch künftig im Rahmen eines auf Mitgestaltung angelegten Veränderungsprozesses zu fördern und zur Nutzung zu ermutigen, wird die **Videokommunikation** in die **Kundenprozesse integriert** und der **Kundenwunsch** nach diesem Kommunikationskanal **berücksichtigt**.

Das Anwendungspotenzial der Videokommunikation wird bislang noch nicht ausgeschöpft; daher sind **Führungsauflmerksamkeit**, **Begleitung** und **Befähigung** zu diesem Thema wichtig. Eine pauschale Einsatzquote wird der Thematik jedoch nicht gerecht, sodass keine Erwartungswerte festgelegt werden.

Das **angestrebte Zielbild** der Videokommunikation zeichnet sich durch folgende Eckpunkte aus. Die **Videokommunikation**:

- wird **grundhaft** als **zusätzlicher** Kanal zur Kommunikation mit Kundinnen und Kunden **dauerhaft**, flächendeckend und niederschwellig **eingesetzt** und ermöglicht die Beratungsbedarfe der Kundinnen und Kunden zeitnah zu erfüllen.
- soll **persönliche Beratungsgespräche** in den Agenturen für Arbeit **nicht ersetzen**, sondern **ergänzt** das Angebot von **Präsenzgesprächen**.
- ist grundsätzlich für **alle Zielgruppen** geeignet, sofern die technische Ausstattung und eine gewisse IT-Affinität auf Kundenseite vorhanden ist und keine konfliktbeladene Arbeitsbeziehung zu Grunde liegt. Für eine Nutzung in den Fachdiensten ist im Einzelfall zu prüfen, ob eine Dienstleistungserbringung über diesen Kanal fachlich möglich und angemessen ist.



- ist für **alle Aufgabenbereiche** im **SGB III** nutzbar (soweit rechtlich nicht ausgeschlossen), die eine Beratungs- und/ oder Vermittlungsdienstleistung für Kundinnen und Kunden erbringen, inklusive der Bereiche, die zur entsprechenden Unterstützung beauftragt werden können oder tätig werden.
- ermöglicht die **Organisation** von Beratungsgesprächen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auch bei Terminverschiebungen, **flexibler zu gestalten**.
- bietet Kundinnen und Kunden eine professionelle Beratung **ohne „lange Wege“** (z. B. Fahrwege, Mobilitätseinschränkungen) und eine höhere **zeitliche Flexibilität** zur Durchführung von Beratungsgesprächen (z. B. bei Beschäftigten in der Job-to-Job-Phase).
- ermöglicht den **Mitarbeitenden** eine **Flexibilisierung** in der Durchführung ihrer Vermittlungs- und Beratungsgespräche durch die Umsetzbarkeit auch im Rahmen von **Mobilarbeit**.

2.3. Technische Rahmenbedingungen

Die technischen Grundlagen der Dienstleistung Videokommunikation sowie die Hinweise zur Barrierefreiheit sind der „Arbeitshilfe technische Rahmenbedingungen Videokommunikation“ zu entnehmen, die in der jeweils aktuellen Form auf der folgenden Intranetseite zu finden sind.

2.4. Anwendungsbereiche

Die Anwendung der Videokommunikation erfordert Regelungen, die in administrativen Leitlinien verortet sind. Diese Leitlinien stehen im Intranet in der jeweils gültigen Fassung zur Verfügung und gelten für alle Anwendungsfälle verbindlich.

Eine Öffnung auf weitere Bereiche erfolgt zu gegebener Zeit nach entsprechender Beteiligung der Gleichstellungsbeauftragten und Gremien (HPR, HSbV) mit vorheriger Erstellung der erforderlichen Konzepte. Diese werden mit Bezug auf die vorliegende Weisung gesondert veröffentlicht.

2.5. Befähigung

Zur Befähigung im Umgang mit der Videokommunikation und zur Stärkung der Mitarbeiterkompetenzen stehen verschiedene Schulungsangebote, Trainings- und Selbstlernmodule, Arbeitshilfen und Erklärvideos zur Verfügung, welche auf der Intranetseite zur Videokommunikation aufgeführt sind und bei Bedarf erweitert werden. Diese können bei Bedarf auch bereits im Onboarding Prozess für neu angesetzte Mitarbeiterinnen und



Mitarbeiter eingesetzt werden.

Für den Bereich der Arbeitsvermittlung werden Arbeitsmittel zum Kommunikationskanal Video und zur Einsatzlogik zeitnah im Intranet zur Verfügung gestellt.

Die Umsetzung der Videokommunikation ist mit **keinen** über die im Einzelfall individuell übertragenen tarifierten Dienstposten **hinausgehenden Anforderungen** verbunden.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- unterstützen den Einsatz der Videokommunikation als selbstverständlichen Kommunikationskanal und stehen als fachliche Ansprechpartner zur Verfügung.

Die Agenturen für Arbeit

- werben bei den Kundinnen und Kunden für die Chancen und Möglichkeiten der Videokommunikation und bieten diese bei sinnvollen Einsatzmöglichkeiten (z. B. in der Job-to-Job-Phase) offensiv an.
- stellen in den Teams sicher, dass dem Kundenwunsch nach Videokommunikation entsprochen wird, wenn der Kommunikationskanal für den Gesprächsanlass geeignet ist und keine rechtlichen Gründe entgegenstehen.
- unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auch im Rahmen der fachlichen Führung, beim zielgerichteten Einsatz der Videokommunikation.
- wenden sich an ihr lokales RIM, sofern sie eine Anpassung der bisher zur Verfügung gestellten Videokanäle wünschen.
- bewerben das Angebot der Videokommunikation dezentral, z. B. unter Zuhilfenahme des entwickelten Kundenbooklets
- beziehen Videokommunikation in die Fachaufsicht ein.

Die RIM

- beraten die Agenturen für Arbeit und die ZAV hinsichtlich der Nutzung (Bandbreite) und leiten Änderungsbedarfe zur Anzahl der Videokanäle über die RIM-Steuerung an das IT-Systemhaus weiter.
- bieten bei Bedarf IT-Beratungen zur Befähigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Nutzung von Skype for Business an.



- statten die Agenturen für Arbeit und die ZAV über den Regelprozess mit der angeforderten Hardware aus.

4. Info

Für den Bereich der Operativen Services (Geldleistungen SGB III) ergeht eine gesonderte Weisung zur Einführung der Videokommunikation, welche weitere Informationen zur spezifischen Nutzung in Anwendungsfällen enthält.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift

