

Weisung 202102005 vom 08.02.2021 – Vorübergehende erweiterte Nutzung der Videokommunikation im SGB III

Laufende Nummer: 202102005

Geschäftszeichen: AM3 -5400.13 / 1410.1 / 1680 / 5390.1 / 5404.2 / 6300.5 / 6302.5 / 6801.4 / 6901.4

Gültig ab: 08.02.2021

Gültig bis: 30.06.2021

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202009009 vom 29.09.2020 – Einführung der Videokommunikation in der Berufsberatung sowie beruflichen Rehabilitation und Teilhabe
- Information 202011003 vom 09.11.2020 Vorübergehende erweiterte Nutzung der Videokommunikation im SGB III


Aufhebung von Regelungen:

- Information 202011003 vom 09.11.2020 – Vorübergehende erweiterte Nutzung der Videokommunikation im SGB III

Zusammenfassung: Die vorübergehende erweiterte Nutzung der Videokommunikation im SGB III wird bis 30.06.2021 verlängert. Die Agenturen für Arbeit konkretisieren, ob und wie sie dieses zusätzliche Angebot nutzen wollen. Im Rahmen dieser befristeten Öffnung ist auch die Videokommunikation mit Kundinnen und Kunden aus dem Home-Office möglich.

1. Ausgangssituation

Auf Grund einer erneuten Verschärfung der Pandemiesituation hat die Bundesregierung seit dem Monat November Kontaktbeschränkungen beschlossen.



Dies hat, abhängig von der jeweiligen Situation vor Ort, auch Konsequenzen für das Beratungs- und Vermittlungsangebot der Agenturen für Arbeit.

Vor dem Hintergrund, dass persönliche Kontakte soweit wie möglich reduziert und eingeschränkt werden sollen, hat der Vorstand der BA entschieden, die Videokommunikation, die bisher auf die Aufgabengebiete Berufsberatung und berufliche Rehabilitation und Teilhabe sowie ausgewählte Jobcenter eingeschränkt war, für weitere Mitarbeiter/innen im SGB III nutzbar zu machen.

Der Vorstand der BA hat in seinem Mitarbeiterbrief bereits am 30. Oktober 2020 hinsichtlich weiterer Einschränkungen und Auswirkungen informiert.

Der weitere Verlauf der Pandemie und der Kontakteinschränkungen sind derzeit kaum planbar. Kurz getaktete Entscheidungen zum Zulassen der Videokommunikation für Mitarbeitende der Agenturen allgemein führen einerseits zu Unsicherheit, andererseits tragen sie auch zu einer verhaltenen Nutzung der Videokommunikation bei.

2. Auftrag und Ziel

2.1 Ziel

Unsere Kundinnen und Kunden können durch die Einführung der Videokommunikation in Teilbereichen von der zeitgemäßen, digitalen Lösung der Videokommunikation profitieren.


Der Kanal der Videokommunikation erlaubt auch in komplexen Situationen eine höhere Beratungsintensität, als eine telefonische Kommunikation und soll damit Kundinnen und Kunden und Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen unterstützen. Sie können daher bis einschließlich Juni 2021, im Rahmen der vorhandenen IT-technischen und infrastrukturellen Gegebenheiten der Agenturen für Arbeit Videokommunikation nutzen.

Die Nutzung betrifft ausschließlich die 1 zu 1 Kommunikation (ohne Einbezug von Dritten).

Die Videokommunikation erweitert für diese Zeit das bestehende Dienstleistungsangebot und eröffnet neben persönlichen und telefonischen Beratungsgesprächen, ein weiteres, zielgruppenadäquates Interaktionsformat.

2.2. Grundlagen

Die Videokommunikation soll den Kundenkontakt der Agenturen für Arbeit, da wo sinnvoll und möglich, unterstützen und auch in dieser schwierigen Zeit zum Arbeitsmarktausgleich beitragen.



Es wird die größtenteils browser- und geräteunabhängige Technik mit Hilfe des Videokanalmanagers eingesetzt, um professionelle Gespräche zu führen.

Derzeit können bundesweit zeitgleich 500 Videoberatungen zwischen 7 und 20 Uhr über diese Technik stattfinden. Das bedeutet, dass ein Vielfaches an Gesprächen am Tag über Videokommunikation geführt werden kann.

Eine Ausweitung auf 1500 Videoberatungen zeitgleich wird erfolgen, wenn die operative Auslastung dies entsprechend erfordert und kann jederzeit umgesetzt werden.

Die Arbeitshilfen und Schulungsunterlagen für die Teams Berufsberatung sowie berufliche Rehabilitation und Teilhabe sind unterstützend zu nutzen und stehen in den Marginalspalten der einzelnen Rubriken unter dem folgendem Link zur Verfügung: Informationen zur Videokommunikation, inklusive der Leitlinien zur Videokommunikation.

2.3. Umsetzung


Die Agenturen für Arbeit entscheiden entsprechend der gemachten Erfahrungen bei der persönlichen Terminierung, für wen und welche Anlässe sie die Videokommunikation nutzen möchten. Die Terminierung findet in der Regel durch die Fachkraft für Beratung/Vermittlung statt. Eine gleichmäßige Terminverteilung im Tages- und Wochenverlauf erlaubt es, möglichst viele Gespräche auf diesem Weg zu führen.

Damit das Nutzererlebnis der Videogespräche auf Mitarbeiter- und Kundenseite zufriedenstellend verläuft, wird dringend empfohlen terminierte Videogespräche auch außerhalb der Spitzenbelastungszeit (von 09:00 bis 13:00 Uhr) der Plattform durchzuführen.

Die Nutzung ist in jedem Fall für Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freiwillig.

Sie erfolgt im Rahmen der bisherigen Regelungen und vorhandenen Infrastruktur der Dienststelle. Dies betrifft sowohl die Hardware (Kamera, Headset), als auch die Software (Kanäle, Lizenzen, Bandbreiten). Der Einsatz wird dezentral hinsichtlich der verschiedenen Anwendungsfälle konkretisiert. Dies macht ggf. eine Umverteilung vorhandener Ausstattungen notwendig. Änderungen der Verteilung sind dem RIM mitzuteilen.

Die RIM unterstützen die Dienststellen hierbei (z. B. Beratung hinsichtlich Bandbreiten, IT-Beratungen zur Nutzung von Skype for Business, Beantragung notwendiger Berechtigungen).



Andere Projekte und Vorhaben rund um das Thema Videokommunikation (z. B. Videoberatung nach der Online-Arbeitssuchendmeldung (Online-Lotse), Arbeitsmarktberatung im Arbeitgeber-Service, Videokommunikation in ausgewählten Jobcentern) werden gesondert informiert.

Home-Office

Die Videokommunikation mit Kundinnen und Kunden mittels Videokommunikation 2.0. und für die Erprobung Online-Lotse sowie Arbeitsmarktberatung im AG-S ist befristet im Rahmen dieser Weisung auch aus dem Home-Office möglich. Dies umfasst befristet auch die mit Weisung 202009009 vom 29.09.2020 eingeführte Videokommunikation 2.0. für die Bereiche Berufsberatung sowie berufliche Rehabilitation und Teilhabe.

Die Dienstvereinbarung mit Regelungen zur Tele- und Mobilarbeit (PDF, Stand 01.12.2019) findet ergänzend Anwendung. Die „datenschutzrechtlichen Hinweise zur Videokommunikation mit Kundinnen und Kunden im Home Office“ sind verbindlich einzuhalten und stehen als Anlage und im Intranet auf der Seite Videokommunikation zur Verfügung.

Zur Ausübung der Videokommunikation im Home-Office ist eine Breitband-Internetverbindung (Empfehlung: mindestens DSL 16000) erforderlich. Im BA-Intranet steht eine Installationshilfe für die Mobil- und Telearbeit (private Hardware)(PDF, Stand 25.11.2020) zur Verfügung, die dabei unterstützt, die technischen Voraussetzungen zur Nutzung von Citrix und Skype for Business auf dem privaten PC zu schaffen. Der bereitgestellte eine Hardware-Satz (Kamera, Headset) ist in der Dienststelle sowie im Home-Office zu nutzen.

Es gilt zu beachten, dass unter Umständen aus dem Home-Office kein vollumfänglicher Vermittlungsprozess möglich ist. Dies betrifft unter anderem den Druck von Dokumenten aus dem Home-Office. Auf die Einträge in der UHD Wissensdatenbank 12888 und 18583 wird verwiesen. Auf der Intranetseite Vorlagentechnik-zentraler Druck finden Sie eine Liste der zentral druckbaren BK-Vorlagen. Diese Liste wird fortlaufend aktualisiert. Es ist nicht vorgesehen, dass zukünftig für alle BK-Vorlagen ein zentraler Druck bereitgestellt wird.

3. Einzelaufträge

Regionaldirektionen

- informieren die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Führungskräfte über die Prozessabläufe,

- halten die Freiwilligkeit der Nutzung der Videokommunikation und die korrekte Umsetzung der Prozesse nach.

Agenturen für Arbeit

- priorisieren dezentral den Einsatz der Videokommunikation.
- vergeben für die an der Videokommunikation teilnehmenden Kolleginnen und Kollegen die erforderlichen Berechtigungen zur Nutzung von Skype for Business.
- vergeben für die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die erforderliche Berechtigung zur Nutzung des Videokanalmanagers.
- unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Vorbereitungen zur Durchführung der Videokommunikation im Home-Office (z. B. neutraler Hintergrund).
- stellen die Einhaltung der Vorgaben bei der Nutzung im Home-Office sicher.

Die RIM

- unterstützen die Dienststellen beim Abgleich zwischen bereits vorhandenen Ausstattungen und noch neu zur Verfügung zu stellenden Ausstattungen bzw. Umverteilungen.
- beraten die Agenturen für Arbeit hinsichtlich der Nutzung (Bandbreite).
- bieten IT-Beratungen zur Befähigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Nutzung von Skype for Business bei Bedarf an.

4. Info

Diese Weisung tritt mit Ablauf ihres Gültigkeitsdatums außer Kraft.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift



Anlage:

Datenschutzrechtliche Hinweise zur Videokommunikation mit Kundinnen und Kunden im Home Office (PDF, Stand 08.02.2021)

[Anlage 1 zur Weisung 202102005 vom 08.02.2021 – Vorübergehende erweiterte Nutzung der Videokommunikation im SGB III](#)