

Weisung 202109002 vom 13.09.2021 – Nutzung der Videokommunikation im SGB III

Laufende Nummer: 202109002

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

Gültig ab: 13.09.2021

Gültig bis: 15.08.2022

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202010008 vom 28.10.2020 – Skype for Business (SfB) in der Bundesagentur für Arbeit
- Weisung 202009009 vom 29.09.2020 – Einführung der Videokommunikation in der Berufsberatung sowie beruflichen Rehabilitation und Teilhabe
- 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

Aufhebung von Regelungen:

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

Zusammenfassung: Der Vorstand hat die Absicht bestätigt, Videokommunikation 2.0 mit Arbeitnehmer- und Arbeitgeberkundinnen und -kunden dauerhaft in den Dienstleistungsbereichen Vermittlung und Beratung zu nutzen. Ziel ist ein selbstverständlicher Einsatz im Alltag, wo sinnvoll und machbar. Soweit fachliche Regelungen in den Aufgabenbereichen notwendig sind, werden diese gesondert festgelegt und kommuniziert.

1. Ausgangssituation

Videokommunikation ist als digitales, attraktives Angebot nicht mehr wegzudenken und soll als selbstverständlicher Kommunikationsweg in der BA etabliert werden.

Im Zuge der Pandemie hat die BA das Angebot der Videokommunikation seit September 2020 in den Bereichen Berufsberatung vor dem Erwerbsleben sowie der Beratung für berufliche Rehabilitation und Teilhabe dauerhaft und ab November 2020 in den anderen Dienstleistungsfeldern vorübergehend eingeführt. Die Rückmeldungen aus Kunden- und Mitarbeitersicht zeigen eine breite Akzeptanz. Eine Zunahme der geführten Gespräche ist erkennbar. Kundinnen und Kunden profitieren von dieser zeitgemäßen, digitalen Lösung. Vor diesem Hintergrund hat der Vorstand die Absicht bestätigt, Videokommunikation mit Arbeitnehmer- und Arbeitgeberkundinnen und -kunden dauerhaft in den Dienstleistungsbereichen Vermittlung und Beratung zu nutzen.

Das Angebot soll sukzessive in den verschiedenen Dienstleistungsfeldern fachlich unterlegt werden. Die in der Pandemie gemachten Erfahrungen werden dabei berücksichtigt.

2. Auftrag und Ziel

2.1 Ziel

Videokommunikation soll neben den Bereichen Berufsberatung vor dem Erwerbsleben und Berufliche Rehabilitation und Teilhabe auch in der Beratung und Vermittlung im SGB III genutzt werden. Hierunter sind alle Aufgabenbereiche zu verstehen, die eine Beratungs- und /oder Vermittlungsdienstleistung für unsere Kundinnen und Kunden erbringen.

Die BA bietet damit einen alternativen Kommunikationsweg zu Präsenzsprechungen an. Kundinnen und Kunden können profitieren, aber auch die Agenturen werden flexibler mit ihrem Dienstleistungsangebot. Die vorliegende Weisung regelt übergreifende Punkte bei der Anwendung der Videokommunikation mit Kundinnen und Kunden. Bereits bestehende fachliche Regelungen finden weiter Berücksichtigung.

2.2 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 erwarten, dass die Kommunikation mit der BA über verschiedene Kanäle möglich ist. Insbesondere die videogestützte Kommunikation hat an Bedeutung gewonnen.

Im gegenseitigen Einverständnis zwischen Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern soll daher der Kanal „Video“, soweit sinnvoll und möglich, zum Einsatz kommen.

Videokommunikation erlaubt eine höhere Beratungsintensität (u.a. durch das Teilen digitaler Inhalte) und ist effektiver als der bloße Einsatz von Brief, Telefon oder der Austausch digitaler Nachrichten. Videokommunikation ist im Vergleich mit dem Telefon ein persönlicherer Weg, um mit Kundinnen und Kunden in Echtzeit in Kontakt zu treten. Sie lässt Mimik und Gestik erkennen und erleichtert dadurch die Kommunikation und Interaktion. Videokommunikation erweitert das bestehende Dienstleistungsangebot und eröffnet damit neben persönlichen und telefonischen Beratungsgesprächen ein zusätzliches, zielgruppenadäquates Interaktionsformat.

Videokommunikation ist:

...ergänzend

Der Einsatz erfolgt da, wo sinnvoll und möglich. Videokommunikation soll Gespräche in Präsenz nicht ersetzen. Sie erlaubt es, auch bei eingeschränktem Zugang zu den Dienststellen die Beratungsbedarfe der Kundinnen und Kunden zeitnah zu erfüllen.

...flexibel

Die Organisation des kompletten Aufgabenportfolios der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann flexibler, auch bei Terminausfällen/-verschiebungen gestaltet werden. Zudem bietet sie unseren Kundinnen und Kunden eine professionelle Beratung ohne „lange Wege“ (z. B. Fahrwege, Mobilitätseinschränkungen). Auch die Beratung der Arbeitgeberkundinnen und -kunden lässt sich zum Teil über Videokommunikation realisieren, so dass Fahrwege zu Betriebsbesuchen entfallen.

...freiwillig

Sie ist ein freiwilliges Angebot für unsere Kundinnen und Kunden.

Nicht jede Kundin bzw. nicht jeder Kunde verfügt über die technischen oder sonstigen Voraussetzungen, um ein störungsfreies Videogespräch angemessen durchzuführen. Zusätzlich können eine generelle Unsicherheit im Umgang mit der Videokommunikation, Vorbehalte gegenüber dieser oder eine ablehnende Haltung bezüglich des Einsatzes neuer Medien bestehen. In derartigen Fällen empfiehlt sich ggf. eine behutsame Vorteilsübersetzung auch als Hinführung zur digitaler werdenden Arbeitswelt.

Sollte die Kundin bzw. der Kunde einen zunächst zugesagten Termin doch nicht wahrnehmen oder keinen Gesprächstermin per Video vereinbaren wollen, hat dies rechtlich keine nachteilige Wirkung. Für die Mitarbeitenden besteht weiter Freiwilligkeit, sofern über fachliche Weisungen nicht eine andere Festlegung getroffen wird (z. B. bei gesetzlichem Auftrag zum Angebot Videokommunikation).

...gleichwertig

Die Gesprächsinhalte orientieren sich eng am Präsenzgesepräch, um eine gleichbleibende Qualität zu sichern.

2.3 Technische Rahmenbedingungen

Die technischen Grundlagen der Dienstleistung Videokommunikation (inkl. Hardware-Ausstattung) sind der Anlage „technische Rahmenbedingungen“ zu entnehmen, die in der aktuellen Form auf der folgenden Intranetseite zu finden sind.

Videokommunikation darf nur durch die von der BA zugelassenen Technologien erfolgen (siehe übergreifende Leitlinien Punkt 1).

2.4 Anwendungsbereiche

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

Sofern darüber hinaus in bestimmten Anwendungsbereichen ein fachlicher Bedarf nach zusätzlichen Konkretisierungen besteht, erfolgt dies in eigenen fachlichen Regelungen. Diese fachbereichsspezifischen Arbeitshilfen werden mit Bezug auf die vorliegende Weisung gesondert veröffentlicht.

Die Anwendungsfälle für die Bereiche Berufsberatung vor dem Erwerbsleben, der Beratung für berufliche Rehabilitation und Teilhabe und ZAV sind bereits beschrieben und haben weiterhin Gültigkeit.

2.5 Einführung und Kommunikation

2.5.1 Einführung in die Organisation

Die Videokommunikation stellt für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Beratung und Vermittlung im SGB III ein zusätzliches, neues Kommunikations- und Zusammenarbeitsinstrument dar. Sofern Konkretisierungsbedarf für einzelne Anwendungsfälle (z. B. hinsichtlich eines verpflichtenden Angebotes, regelmäßige fachliche Austauschformate) besteht, wird hierüber gesondert informiert.

2.5.2 Befähigung

Zur Stärkung der Mitarbeiterkompetenzen stehen verschiedene Angebote zur Verfügung, welche auf der Intranetseite zur Videokommunikation aufgeführt sind. Inwieweit über die bestehenden Angebote hinaus weitere Hilfestellungen benötigt werden, wird in den nächsten Monaten unter Einbindung der Praxis reflektiert.



3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- unterstützen die Einführung der Videokommunikation und stehen als fachliche Ansprechpartner zur Videokommunikation zur Verfügung.

Die Agenturen für Arbeit und die ZAV

- melden unter Vorgabe zentral bestimmter Kontingente namensscharf den Bedarf an Skypeausstattungen (Headset, Kamera) mittels eines Templates an das zuständige Regionale Infrastrukturmanagement (RIM)
- schaffen für die an der Videokommunikation teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die erforderlichen technischen Voraussetzungen
- unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Vorbereitungen zur Durchführung der Videokommunikation in Telearbeit/Mobilarbeit (z. B. bei der Schaffung eines neutralen Hintergrundes)
- thematisieren regelmäßig die Vorgaben bei der Nutzung in Telearbeit/Mobilarbeit
- stellen sicher, dass die Termine der Videokommunikation über den Tag gleichmäßig verteilt geplant werden, um die zur Verfügung stehenden Kanäle wirtschaftlich zu nutzen (Möglichkeit zur dezentralen Auswertungen der Nutzung regelt folgende Information)
- wenden sich an ihr lokales RIM, sofern sie eine Anpassung der bisher zur Verfügung gestellten Videokanäle wünschen
- bewerben das Angebot dezentral.

Die RIM

- unterstützen die Dienststellen beim Abgleich zwischen bereits vorhandenen Ausstattungen und noch neu zur Verfügung zu stellenden Ausstattungen bzw. Umverteilungen
- führen die Verteilung der noch notwendigen Ausstattung unter Beachtung der zentral festgesetzten Kontingente nach Zusendung der Templates durch
- beraten die Agenturen für Arbeit und die ZAV 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