

Weisung 202209006 vom 15.09.2022 – Nutzung der Videokommunikation im BPS

Laufende Nummer: 202209006

Geschäftszeichen: AM 6-BPS – 1911.10 / 6300.5 / 1599 / 1680 / 6801.4 / 1455 / 1900.2 / 1471 / 1400.14-1 / 1455 / 6801.4 / 5400.13

Gültig ab: 15.09.2022

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202209001 vom 01.09.2022 – Dauerhafte Nutzung der Videokommunikation im SGB III
- Weisung 202109002 vom 13.09.2021 – Nutzung der Videokommunikation im SGB III (Archiviert, Abgelaufen am 31.08.2022)
- Weisung 202108004 vom 06.08.2021 – Flächenbereitstellung der Videokommunikation in den gemeinsamen Einrichtungen (Archiviert, Abgelaufen am 31.08.2022)
- Weisung 202202012 vom 18.02.2022 – Einführung einer neuen Dienstvereinbarung zur Mobilarbeit in der BA

Aufhebung von Regelungen:

keine

Der Einsatz der Videokommunikation mit Kundinnen und Kunden ist ein Dienstleistungsangebot in den Bereichen Vermittlung und Beratung und wurde dauerhaft als zusätzlicher Kommunikationskanal, neben der Präsenzberatung, eingeführt.

Als weiteres Einsatzszenario soll die Videokommunikation für Kundinnen und Kunden nun auch im Berufspsychologischen Service (BPS) eingeführt werden. Die vorliegende Weisung regelt die Nutzung der Videokommunikation im BPS. Überall dort, wo keine fachdienstspezifischen Regelungen getroffen wurden, gelten die allgemeinen, übergreifenden Regelungen zur Videokommunikation im SGB III.

1. Ausgangssituation

Der Vorstand hat die dauerhafte Nutzung der Videokommunikation in der Bundesagentur für Arbeit beschlossen. Das Angebot soll sukzessive in den verschiedenen Dienstleistungsbereichen ausgebaut und fachlich unterlegt werden. Als weiteres Einsatzszenario soll die Videokommunikation für Kundinnen und Kunden nun auch im BPS eingeführt werden.

2. Auftrag und Ziel

2.1. Ziel

Videokommunikation soll neben den Bereichen Vermittlung und Beratung auch im BPS genutzt werden können. Der BPS bietet damit einen weiteren Kommunikationsweg neben Präsenzsprachen und Telefonkontakten an.

2.2. Einführung im BPS

Die Anwendung der Videokommunikation im BPS erfordert spezifische Regelungen, die in den Leitlinien für den BPS verortet sind. Diese stehen im Intranet in der jeweils gültigen Fassung zur Verfügung und gelten für alle Anwendungsfälle im BPS verbindlich. Überall dort, wo keine fachdienstspezifischen Regelungen getroffen wurden, gelten die allgemeinen, übergreifenden Regelungen zur Videokommunikation im SGB III.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen wurde die Videokommunikation in das Fachverfahren des BPS eingebaut.

2.3. Befähigung

Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im BPS stehen zur Stärkung der Mitarbeiterkompetenzen verschiedene Angebote zur Verfügung, welche auf der Intranetseite zur Videokommunikation aufgeführt sind (u.a. das Training „Kommunikation per Video“).

Der Fachdienst BPS kann ggf. zusätzliche – über die bestehenden Angebote hinaus – Qualifizierungsangebote erstellen.

2.4. Datenschutz

Aufgrund des Umgangs mit Gesundheitsdaten hat der BPS fachspezifische Regelungen zum Datenschutz zu beachten. Darüberhinausgehende Ausführungen zum Datenschutz im Zusammenhang mit der Nutzung der Videokommunikation finden sich in der vorliegenden Weisung und den jeweils gültigen „Leitlinien für die Videokommunikation im BPS“. Diese stehen im Intranet in der jeweils gültigen Fassung zur Verfügung und gelten für alle Anwendungsfälle im BPS verbindlich.

Darüber hinaus sind die datenschutzrechtlichen Regelungen zur Mobilarbeit zu beachten.

3. Einzelaufträge

Die Steuerungseinheiten des BPS

- bewerben das freiwillige Angebot dezentral in ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereichen
- unterstützen die Einführung der Videokommunikation
- bewerten eingereichte Qualifizierungsbedarfe aus den BPS der Agenturen für Arbeit und leiten diese an den BPS der Zentrale weiter.

Die BPS in den Agenturen für Arbeit

- fordern bei Bedarf über den Warenkorb die erforderliche Skypeausstattung namensscharf (Headset, Kamera), soweit diese noch nicht vorhanden sind, an
- schaffen für die an der Videokommunikation teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die erforderlichen technischen Voraussetzungen für Hard- und Software; insbesondere die Vergabe des VKM-Sonderrechts über IM-Webshop
- stellen die erhöhten datenschutzrechtlichen Anforderungen bei der Mobilarbeit sicher (Weisung 202202012 vom 18.02.2022 – Einführung einer neuen Dienstvereinbarung zur Mobilarbeit in der BA) und unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Vorbereitungen zur Durchführung der Videokommunikation in Mobilarbeit (z. B. bei der Schaffung eines neutralen Hintergrundes)
- thematisieren regelmäßig die Vorgaben bei der Nutzung in 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 zu dezentralen Auswertungen der Nutzung regelt die Information 202108004)

vom 23.08.2021 – Bereitstellung dezentraler Auswertungen zur statistischen Nutzung der Videokommunikation 2.0)

- wenden sich an ihr lokales RIM, sofern sie eine Anpassung der bisher zur Verfügung gestellten Videokanäle wünschen
- melden Qualifizierungsbedarfe, die zusätzlich zum bereits vorhandenen Fundus im Intranet, für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachdienste erforderlich sind, an ihre jeweilige regionale Steuerungseinheit auf RD-Ebene.

Die Service Center

- beachten die Weisungsinhalte bzgl. der SC und setzen sie um. D.h., es erfolgt keine Beteiligung durch das Service Center bei der Terminbuchung oder fachlich-inhaltlichen Fragen. Da bereits der Termin im BPS ein besonders schützenswertes Sozialdatum darstellt, darf dieses nur an einen eng umgrenzten Personenkreis von befugten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des BPS mitgeteilt werden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service Centers zählen hierzu nicht. Daher ist es nicht möglich, dass das SC vor einem Gesprächstermin per Videokommunikation im BPS die technischen Voraussetzungen bei den Kundinnen und Kunden abklärt, weil das SC nicht Kenntnis über den Termin im BPS erlangen darf. Ebenso darf durch das SC kein BPS-Termin für die Videokommunikation angeboten werden. Erfolgt versehentlich eine Terminabsage der Kundin bzw. des Kunden über das SC so ist die Kundin bzw. der Kunde direkt an den BPS zu verweisen. In einem solchen Fall darf kein VerBIS-Vermerk über die Terminabsage im BPS erstellt werden.
- Ausschließlich technische Fragen von Kundinnen und Kunden können im Rahmen des technischen Supports durch das technische Servicecenter geklärt werden. Die technischen Support Service Center unterstützen Kundinnen und Kunden hierbei mit Hilfe des Screenbooks (PDF, Stand 19.05.2022) bei technischen Fragen zum Angebot der Videokommunikation.
- Bei allgemeinen (inhaltlichen) Fragen rund um den Termin ist es erforderlich, dass sich Kundinnen und Kunden direkt an den BPS wenden.

Die RIM

- unterstützen die BPS durch Bereitstellung der über den Warenkorb angeforderten und erforderlichen Skypeausstattungen

- führen ggf. die Verteilung der noch notwendigen Ausstattung durch
- beraten die BPS der Agenturen für Arbeit hinsichtlich der technischen Rahmenbedingungen der Videokommunikation (Bandbreite)
- bieten IT-Beratungen zur Befähigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von BPS zur Nutzung von Skype for Business bei Bedarf an.

4. Info

Die gültigen Leitlinien stehen im Intranet in der jeweils gültigen Fassung zur Verfügung. Diese sind für alle Anwendungsfälle im BPS verbindlich anzuwenden.

Die gemeinsamen Einrichtungen werden über die Datenschutzbestimmungen informiert.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift