

# Weisung 202212009 vom 15.12.2022 – Einführung der Videokommunikation SGB III im Alg Plus, ANÜ, KIA, BAB/Reha und Anzeige von Entlassungen nach dem KSchG

**Laufende Nummer:** 202212009

**Geschäftszeichen:** FGL 3 – 7010 / 5571 / 6530 / 6801.4 / 75056 / 75095 / 75099 / 75101 / 75102 / 75111 / 75112 / 75136 / 75165 / 1455 / 7161 / 7162 / 75028a / 1680

**Gültig ab:** 01.01.2023

**Gültig bis:** unbegrenzt

**SGB II:** nicht betroffen

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** nicht betroffen

## Bezug:

- Weisung 202209001 vom 01.09.2022 – Dauerhafte Nutzung der Videokommunikation im SGB III
- Information 202108004 vom 23.08.2021 – Bereitstellung dezentraler Auswertungen zur statistischen Nutzung der Videokommunikation 2.0

## Aufhebung von Regelungen:

- keine

---

## Zusammenfassung

Die Videokommunikation wird seit September 2020 in verschiedenen Aufgabenbereichen innerhalb des SGB III eingesetzt. Der alternative Kommunikationsweg soll künftig auch in den Aufgabengebieten Arbeitslosengeld Plus (Alg Plus), Arbeitnehmerüberlassung (ANÜ), Kurzarbeitergeld-Insolvenzgeld-Leistungen nach dem Altersteilzeitgesetz (KIA), Berufsausbildungsbeihilfe und Rehabilitation (BAB/Reha) und bei der Anzeige von Entlassungen nach dem

**Kündigungsschutzgesetz (KSchG) genutzt werden. Den Kundinnen und Kunden wird damit ein zusätzlicher, attraktiver und zeitgemäßer Kommunikationskanal angeboten.**

## **1. Ausgangssituation**

Der Vorstand der BA 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 weiterer Kommunikationsweg in der BA eingesetzt.

## **2. Auftrag und Ziel**

Aufgrund des digitalen Wandels und der stetigen Nachfrage nach digitalen Angeboten wird die Videokommunikation innerhalb des Rechtskreises SGB III auf ausgewählte, unter 2.2 aufgeführte Leistungsangelegenheiten erweitert werden.

### **2.1 Grundsatz**

Dieses neue Dienstleistungsangebot stellt einen weiteren Kommunikationskanal für unsere Kundinnen und Kunden dar. Es bietet den Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, sich auch über den digitalen Weg beraten zu lassen. Als Alternative zu persönlichen Gesprächen können dadurch beispielsweise längere Anfahrtswege vermieden und Termine kurzfristiger und flexibler wahrgenommen werden. Im Gegensatz zur Kommunikation mittels Telefonie können Bildschirmhalte geteilt werden. Des Weiteren ist über die Videokommunikation sowohl die Wahrnehmung von Mimik als auch Gestik der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner möglich. Dadurch kann die Kommunikation auf Distanz sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angenehmer, persönlicher und effektiver erfolgen.

### **2.2 Anwendungsbereiche**

Die Videokommunikation kann eingesetzt werden, wenn

- Kundinnen oder Kunden eine Videoberatung von sich aus wünschen oder
- die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter im OS / im Büro der Geschäftsführung (BdG) den Einsatz von Videokommunikation für sinnvoll hält und die Kundin / der Kunde damit einverstanden ist.

Für die Anwendung der Videokommunikation sind übergreifende Leitlinien im Intranet veröffentlicht, welche für alle Anwendungsfälle verbindlich sind.

Die Videokommunikation kann in folgenden Aufgabengebieten zum Einsatz kommen:

- **Alg Plus:**

- Für Leistungsberatung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die eine individuelle Beratung im Hinblick auf eine potentiell bevorstehende Arbeitslosigkeit benötigen
- Bei Klärung und Beantwortung schwieriger leistungsrechtlicher Anliegen

- **KIA:**

- Für alle Beratungen im Aufgabengebiet KIA

- **Arbeitnehmerüberlassung (ANÜ):**

- Für alle Auskünfte und Antragsberatungen zu Angelegenheiten nach dem Arbeitnehmerüberlassungsgesetz (AÜG)
- Bei Betriebsprüfungen: Hierbei entscheiden aufgrund des gesetzlichen Prüfauftrages nach § 7 Absatz 3 AÜG die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Prüfteams über den Einsatz der Videokommunikation. Der Arbeitgeber muss mit der Videokommunikation einverstanden sein

- **BAB/Reha:**

- Bei Klärung und Beantwortung schwieriger oder umfangreicher Sachverhalte im Leistungsverfahren

- **Anzeige von Entlassungen nach dem Kündigungsschutzgesetz (KSchG):**

- Für Auskünfte und Anzeigebberatungen von Arbeitgebern im Kontext der Anzeige von Entlassungen

### **2.3 Technische Rahmenbedingungen**

Die Videokommunikation erfolgt in der BA durch die zugelassenen und vorgesehenen Technologien. Die Arbeitshilfe technische Rahmenbedingungen Videokommunikation, welche unter anderem Informationen zur Hardware und Software zur Nutzung der Videokommunikation umfasst, wird in aktueller Form im Intranet zur Verfügung gestellt.

Die Planung und Buchung eines Videotermins erfolgt durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der OS oder im Zusammenhang mit der Anzeige von Entlassungen nach dem KSchG durch

das BdG der Agenturen für Arbeit im direkten Austausch mit Kundinnen und Kunden oder Arbeitgebern.

Die Einladung zum Videokommunikationstermin wird über den Videokanalmanager (VKM) versendet, weiterführende Informationen finden Sie dazu im Intranet  PDF, Stand 05.12.2022). Bei eingehenden Terminanfragen zur Videokommunikation via E-Mail oder Eingängen von Aufträgen in der E-Akte vergeben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eigenständig in Absprache mit Kundinnen und Kunden oder Arbeitgebern analog einen Termin. In den Alg Plus-Teams sind für die Terminierung Serviceplätze in der Allgemeinen Terminverwaltung (ATV) einzurichten. Die Versendung des Videotermins erfolgt im Hintergrund per Mail durch den VKM.

Die Nutzung der Videokommunikation ist für unsere Kundinnen und Kunden freiwillig. Ein Termin kann weiterhin auch telefonisch oder persönlich stattfinden.

## **2.4 Befähigung**

Zur Befähigung im Umgang mit dem neuen Kommunikationsmedium und zur Stärkung der Mitarbeiterkompetenzen stehen verschiedene Schulungsangebote, Trainings- und Selbstlernmodule, Vorteilsvideo für Kundinnen und Kunden, Arbeitshilfen und Erklärvideos zur Verfügung, welche auf der Intranetseite zur Videokommunikation aufgeführt sind und bei Bedarf erweitert werden. Das angebotene Training „Kommunikation via Video“ in der BALernwelt ist sehr hilfreich und sorgt für Vertrautheit im Umgang mit dem neuen Kommunikationskanal, Verstetigung und effiziente Nutzung im Arbeitsalltag. Der Austausch von positiven Erfahrungen mit Kolleginnen und Kollegen, welche bereits die Videokommunikation nutzen, ist ein weiterer wichtiger Bestandteil der Befähigung.

## **3. Einzelaufträge**

**Die Operativen Services (Alg Plus, ANÜ, BAB/Reha, KIA) sowie Mitarbeitende in den Büros der Geschäftsführungen (BdG) für das Thema Anzeige von Entlassungen nach dem Kündigungsschutz (KSchG)**

- bestellen in den jeweiligen Aufgabengebieten Alg Plus, ANÜ, BAB/Reha, KIA sowie in den BdG für die Anzeige von Entlassungen die notwendige Ausstattung an Headsets und Kameras namensscharf über den Warenkorb im RIM-Portal gemäß den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit.

- bestellen die Berechtigung VKM-SGB3 für den VKM, für die jeweilige Dienststelle über den IM-Webshop entsprechend des Dokumentes Videokommunikation - Berechtigungen und Beschreibung( PDF, Stand 22.07.2020).
- buchen die Termine im VKM, in das Feld „Kundennummer/Betreff“ ist die Kundennummer aus STEP einzutragen.
- werten dezentral die Nutzung aus, gemäß der Information „Bereitstellung dezentraler Auswertungen zur statistischen Nutzung der Videokommunikation 2.0“. Mitarbeiter- oder kundenbezogene Auswertungen sind nicht möglich.
- bewerben das Angebot dezentral nach eigenem Bedarf.
- nutzen die bereits zur Verfügung stehenden Selbstlernmedien (Videos, Klick-Dummys, Arbeitshilfen), um sich mit den Voraussetzungen zur Nutzung der Videokommunikation vertraut zu machen.
- Alg Plus: Die Führungskräfte Alg Plus richten für die Terminierung in der ATV Serviceplätze ein. Die Terminierung des Videotermens erfolgt über die Serviceplätze in der ATV.
- die Führungskräfte begleiten die Neueinführung und thematisieren regelmäßig die Nutzung der Videokommunikation.

### **Die Regionaldirektionen**

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

### **Agenturen für Arbeit**

- nehmen die Weisung zur Kenntnis.
- informieren über das Angebot der Videokommunikation und erteilen auf Anfrage Auskunft zu im VKM gebuchten Videotermine.

### **Die RIM**

- bearbeiten die Warenkorbbestellung und liefern im Rahmen der Produktverfügbarkeit die bestellte Ausstattung aus.
- beraten die Agenturen für Arbeit hinsichtlich der Nutzung der Videokommunikation (Bandbreite).
- bieten IT-Beratungen zur Befähigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Nutzung von Skype for Business bei Bedarf an.

## Die technischen Support Service Center

- unterstützen Kundinnen und Kunden mit Hilfe des Screenbooks  PDF, Stand 01.12.2022) bei technischen Fragen zum Angebot der Videoberatung.

## 4. Info

Auf der Intranetseite „Videokommunikation in der BA“ stehen Informationen bereit, unter anderem die Nutzerjourney.

Die Einführung der Videokommunikation z. B. in den Aufgabengebieten Arbeitsmarktdienstleitungen (AMDL) und Betriebliche Einstellungshilfen (BEH) erfolgt bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt.

## 5. Haushalt

Entfällt

## 6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift