

# Weisung 202212022 vom 22.12.2022 – Nutzung der Videokommunikation beim Fachdienst ÄD

**Laufende Nummer:** 202212022

**Geschäftszeichen:** AM 6-ÄD – 1900.2, 1680, 6801.4

**Gültig ab:** 01.01.2023

**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
- Information 202108004 vom 23.08.2021 – Bereitstellung dezentraler Auswertungen zur statistischen Nutzung der Videokommunikation 2.0
- Weisung 202202012 vom 18.02.2022 – Einführung einer neuen Dienstvereinbarung zur Mobilarbeit in der BA

---

## Zusammenfassung

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 Ärztlichen Dienst (ÄD) eingeführt werden. Die vorliegende Weisung regelt die Nutzung der Videokommunikation im ÄD. 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 ÄD eingeführt werden.

## 2. Auftrag und Ziel

### 2.1. Ziel

Videokommunikation soll neben den Bereichen Berufsberatung vor dem Erwerbsleben, Berufliche Rehabilitation und Teilhabe, Beratung und Vermittlung im SGB III auch im Fachdienst ÄD genutzt werden. Der ÄD bietet damit einen weiteren Kommunikationsweg neben Präsenzsprechungen und Telefonkontakten an.

### 2.2. Einführung im ÄD

Die Anwendung der Videokommunikation im ÄD erfordert spezifische Regelungen, die in den **Leitlinien für den ÄD** verortet sind. Diese stehen im Intranet in der jeweils gültigen Fassung zur Verfügung und gelten für alle Anwendungsfälle im ÄD 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 ÄD (COMED-R) implementiert.

### 2.3. Befähigung/Qualifizierung

Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im ÄD 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 ÄD kann ggf. zusätzliche – über die bestehenden Angebote hinaus – Qualifizierungsangebote erstellen.

### 2.4. Datenschutz

Aufgrund des Umgangs mit Gesundheitsdaten hat der ÄD 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 ÄD“. Diese stehen im Intranet in der jeweils gültigen Fassung zur Verfügung und gelten für alle

Anwendungsfälle im ÄD verbindlich.

Darüber hinaus sind die datenschutzrechtlichen Regelungen zur Mobilarbeit zu beachten.

### **3. Einzelaufträge**

#### **Die Regionalverbände des ÄD**

- bewerben das freiwillige Angebot dezentral in ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereichen
- unterstützen die Einführung der Videokommunikation
- bewerten eingereichte Qualifizierungsbedarfe aus den ÄD der Agenturen für Arbeit und leiten diese an ÄD Zentrale weiter, soweit ein bundesweiter Bedarf gesehen wird
- veranlassen die Bestellung des VKM-Sonderrechtes ÄD für die hauptamtlichen Ärzt:innen in ihrem Regionalverbund

#### **Die ÄD in den Agenturen für Arbeit**

- fordern bei Bedarf über den Warenkorb die erforderlichen Skypeausstattungen (Headset, Kamera) namensscharf an, soweit diese noch nicht vorhanden sind
- schaffen für die an der Videokommunikation teilnehmenden Mitarbeiter:innen die erforderlichen technischen Voraussetzungen für Hard- und Software; insbesondere die Vergabe des VKM-Sonderrechts über IM-Webshop, soweit dies nicht bereits zentral erfolgt ist
- unterstützen und informieren die Mitarbeiter:innen bei den Vorbereitungen zur Durchführung der Videokommunikation in Mobilarbeit und der hierbei geltenden Regelungen zum Datenschutz denn bei der Bearbeitung von Gesundheitsdaten sind die erhöhten datenschutzrechtlichen Anforderungen bei der Mobilarbeit sicherzustellen (siehe § 10 Absatz 2 der DV Mobilarbeit bzw. Weisung 202202012 vom 18.02.2022 – Einführung einer neuen Dienstvereinbarung zur Mobilarbeit in der BA)
- thematisieren regelmäßig die Vorgaben bei der Nutzung der Mobilarbeit
- stellen sicher, dass die Termine der Videokommunikation über den Tag gleichmäßig verteilt geplant werden, um die zur Verfügung stehenden Kanäle wirtschaftlich zu nutzen. Die Möglichkeit zu dezentralen Auswertungen der Nutzung der Videokommunikation 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 sowie das spezifische Angebot des ÄD im Intranet, sowie der spezifischen Angebote des ÄD, für die Mitarbeiter:innen des Fachdienstes ÄD 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 ÄD ein besonders schützenswertes Sozialdatum darstellt, darf dieses nur an einen eng umgrenzten Personenkreis von befugten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des ÄD 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 ÄD die technischen Voraussetzungen bei den Kundinnen und Kunden abklärt, weil das SC nicht Kenntnis über den Termin im ÄD erlangen darf. Ebenso darf durch das SC kein ÄD-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 ÄD zu verweisen. In einem solchen Fall darf kein VerBIS-Vermerk über die Terminabsage im ÄD 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 01.12.2022) bei technischen Fragen zum Angebot der Videokommunikation.
- Bei allgemeinen (inhaltlichen) Fragen rund um den Termin ist es erforderlich, dass sich Kund:innen direkt an den ÄD wenden.

### **Die RIM**

- unterstützen die ÄD durch Bereitstellung der über den Warenkorb angeforderten und erforderlichen Skypeausstattungen
- führen ggf. die Verteilung der noch notwendigen Ausstattung durch
- beraten die ÄD der Agenturen für Arbeit hinsichtlich der technischen Rahmenbedingungen der Videokommunikation (Bandbreite)

- bieten IT-Beratungen zur Befähigung der Mitarbeiter:innen der ÄD zur Nutzung von Skype for Business bei Bedarf an.

#### **4. Info**

Entfällt

#### **5. Haushalt**

Entfällt

#### **6. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift