

HIGH- LIGHTS 2021



75 Partner im Kooperationsverbund Gesundheitliche Chancengleichheit



Kooperationsverbund
Gesundheitliche
Chancengleichheit

Ansprechpersonen: Andreas Staible und
Ivonne Mager
E-Mail: Zentrale.AM33@arbeitsagentur.de

Videokommunikation in der Beratung und Vermittlung



Bürgerinnen und Bürger erwarten eine digitale Kommunikation, auch mit öffentlichen Einrichtungen. Die erheblich eingeschränkten Kundenkontaktmöglichkeiten während der COVID-19-Pandemie haben die Notwendigkeit der Einführung effizienter digitaler Prozesse auch unter dem Gesichtspunkt des Gesundheitsschutzes der Bevölkerung noch einmal verstärkt deutlich gemacht.

Die Kommunikation per Video wurde seit Ende 2020 zunächst befristet in den Agenturen für Arbeit und in 47 gemeinsamen Einrichtungen erfolgreich erprobt. Seit August 2021 wird die Videokommunikation im Rahmen eines Basisangebotes im Rechtskreis SGB II sowie seit September 2021 in allen Agenturen für Arbeit flächendeckend als ergänzendes Angebot bereitgestellt.

Zentrale Erkenntnisse aus der Umsetzung unserer Highlight-Aktivität



Die Erkenntnisse einer begleitenden Evaluation weisen die Bedarfsgerechtigkeit der Videokommunikation als ergänzendes Angebot nach. Alle befragten Kundinnen und Kunden würden die Videoberatung grundsätzlich weiterempfehlen. Die nachhaltige Etablierung der Videokommunikation stellt einen Veränderungsprozess sowohl auf Mitarbeiter- als auch auf Kundenseite dar. Die Corona-Pandemie hat hier einen tatsächlich positiven Effekt, nämlich einen Digitalisierungsschub, hervorgerufen. Somit wurde die Krise auch zur Chance, die wir genutzt haben, insbesondere unter dem Aspekt des Gesundheitsschutzes.

