



Forum 1 Videoberatung

Wuppertal 24.10.2024



März 2020:

CORONA



Projektgruppe

Projek

ridr

Herr Reeb /Frau Loß

uppen (AG)

- 1. Titel der AG oder des Auftrages**
Videokommunikation mit Kund*innen - Beratungsqualität im digitalen Beratungsformat
„Videoberatung“
- 2. Auftraggeber**
Vorstand
- 3. Verantwortlich für die Umsetzung (Projektleitung)**
Frau Loß
- 4. Zusammensetzung der Projektgruppe (Funktion, Personen, etc.)**
Zusammensetzung der Arbeitsgruppe
 - Perspektive der Berater*innen, vertreten durch Persönliche Ansprechpartner*innen und Leistungssachbearbeiter*innen aus beiden Standorten, Ziel: 4-5 Mitwirkende; Gewinnung von Mitarbeitenden durch die Projektleitung, ggf. Unterstützung durch Vorstand und/oder BL Ebene (Bl-/TL-Runde)
 - Frau Loß für Leitung und Organisation
 - Eine Person aus dem Personalrat (Einladung)
- 5. Zielsetzung**
Beratung in digitalen Formaten schafft ein neues, zusätzliches Beratungssetting.
Es ist eine Überprüfung erforderlich, ob die bisher formulierten Qualitätskriterien Standards für Beratung im Kommunalen Jobcenter Lahn-Dill auch in diesem Setting erfüllt werden können.
Die Projektgruppe führt diese Überprüfung durch. Sie beschreibt und begleitet den Ablauf dieser Überprüfung und legt im Anschluss Geschäftsplanung vor.
Für die Durchführung der Überprüfung erstelle ich ein Qualitätskriterien-Setting.
Die Projektgruppe gewinnt die notwendigen Ansprechpartner*innen. Daneben erfrage ich...



Bereich Technik

- Datenschutz
- Aufzeichnungsverbot
- Einwilligungserklärung
- Datenvolumen Kd.
- Digitale Kompetenzen der MA und der Kund*innen
- Ausstattung der Arbeitsplätze

Bereich Beratung

- Beratungsqualität
- Vertraulichkeit
- Themenschwerpunkte
- Verbindlichkeit von Vereinbarungen
- Wünsche der Kund*innen
- Vergleichbarkeit mit Präsenzberatungen



Durchführung

- Befragung der Kund*innen (vor Ort bei der Wetzlarer Arbeitslosen Initiative e.V. WALI)
- Aufruf für Testphase unter, den Berater*innen, 32 Personen gemeldet
- Briefing der Berater*innen
- Online Befragung der Kund*innen nach der Beratung
- Rückmeldung der Berater*innen aus 42 Videoberatungen



**Projektergebnis und Empfehlung an die
Geschäftsleitung:**

**Videoberatung im Kommunalem Jobcenter
Lahn-Dill**



Empfehlung

- Videoberatung als eigenständige Beratungsform etablieren
- Alle Berater*innen sollen das Format beherrschen, anbieten und durchführen können
- Alle Kund*innen sollen die Möglichkeit haben, den beratungskontakt als Videoberatung zu erbitten
- Briefing und Schulungen für technisch weniger versierte Berater*innen, Übungsmöglichkeiten erforderlich



Anleitung Videoberatung
 Wir freuen uns auf den Austausch mit Ihnen!


Weitere Tipps und Hinweise finden Sie auf unserer Internetseite unter www.jobcenter-lahn-dill.de/videoberatung

Eine Aufzeichnung und Verbreitung der Videoberatung ist nicht zulässig und wird strafrechtlich verfolgt. Auch das Jobcenter darf die Videoberatung nicht aufzeichnen.

- Sie müssen den Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen zustimmen. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, dürfen Sie die Videoberatung nicht nutzen.
- Achten Sie bitte darauf, dass Sie sich über WLAN oder LAN verbinden, um ein gewisses Datenvolumen benötigt.

1. Klicken Sie auf den Zugangslink zur Videoberatung, den Sie von uns per E-Mail bekommen haben. Mögliche Geräte dafür sind z. B. Smartphone, Tablet, PC oder Laptop.


2. Geben Sie Ihren Namen ein (1) und drücken Sie auf „Beitreten“ (2).




3. Sie bitte auf das „Mikrofon“-Symbol in der Beschriftung „Mit Mikrofon“ klicken.

Wie möchten Sie...

Stummschalten hilft zudem Rückkopplungen zu vermeiden.




Kamera in der Konferenz aus- und anschalten:
 Um ihre Kamera auszuschalten, drücken Sie bitte auf das Kamera-Symbol im unteren Teil ihres Bildschirms. Es erscheint dann ein durchgestrichenes Kamera-Symbol:



Um die Kamera wieder anzuschalten, befolgen Sie bitte die unter Punkt 6 beschriebenen Schritte.


Probleme mit einer schlechten Internet-Leitung:
 Wenn Sie beobachten, dass noch abgehakt zu sehr Verzögerungen bei To kann das an der Ihre In diesem Fall ist e oben beschriebenen Fällen stabilisieren wieder.

Ende des Treffens:
 Wenn Sie das Treffen verlassen möchten, klicken Sie auf die 3 Punkte rechts oben (1) und dann auf „Konferenz verlassen“ (2).



Mikrofon in der Konferenz ein- oder ausschalten und Rückkopplungen vermeiden.
 Durch Klick auf das Mikrofon-Symbol können Sie sich selbst „Stumm“ stellen. Sie können dann ein durchgestrichenes Mikrofon-Symbol drücken. Ihr Mikrofon wieder an.

6. Um ihre Kamera zu aktivieren, klicken Sie auf das Kamera-Symbol im unteren Bereich ihres Bildschirms.



Auch hier kann es sein, dass Sie dem Videokonferenzprogramm mit einem Klick auf „Zulassen“ die Verwendung der Kamera erlauben müssen.

Wir empfehlen, einen der virtuellen Hintergründe auszuwählen (1). Ihre private Räumlichkeiten sind dann für andere Teilnehmende nicht sichtbar. Mit Klick auf „Freigabe starten“ (2) beginnt die Kamerafreigabe:



Stand 2024

- Die Umsetzung ist nicht gelungen
- Erhebung Okt 24 unter 102 Berater*innen:
von 58 Rückmeldungen nur 4 „Ja“
- Gleichzeitig Diskussionen um Anzahl der Homeoffice Tage für Berater*innen und Kontaktdichte-Vorgaben
- Verschiedene Gründe möglich



Austausch

Wie sieht das Format
„Videoberatung“ bei Ihnen aus?

- best practice
- lessons learnt
- Erfahrungsaustausch