



13. August 2019

Extrem hohe Belastung im Kundenportal

In den letzten Monaten haben uns vermehrt Klagen und regelrechte Hilferufe aus dem gesamten Bundesgebiet erreicht, wonach die Kundenfrequenz in den Eingangszonen gegenüber dem Vorjahr enorm zugenommen hat.

Das dürfte zum Teil mit den ersten Bremsspuren auf dem Arbeitsmarkt zu tun haben, aber das ist nur ein Teil der Wahrheit. Vielmehr müssen wir konstatieren, dass die Prozesse an den Schnittstellen zwischen den Operativen Services, Service-Centern und Eingangszonen alles andere als gut funktionieren.



Wenn man ehrlich ist, ist die Performance in den Arbeitsagenturen seit Jahresbeginn suboptimal. Dies führt nicht nur zu deutlich mehr Kundenvorsprachen am Empfang und in den Eingangszonen, sondern beinhaltet einen starken Anstieg an leistungsrechtlichen Nachfragen und Beschwerden, die alles andere als angenehm sind.

Was sind die Gründe für diese veränderte Situation? Nun, das Alg-Online-Verfahren hat hier seine Tücken. Wenn beispielsweise eine falsche Anlage zum Antrag mitgeschickt wurde, erfährt der Kunde nicht, dass sein Antrag nicht bearbeitungsreif ist. Unglaublich, aber wahr! Nach einer gewissen Wartezeit wird der arbeitslose Mensch natürlich unruhig und versucht sein Glück im Service Center, wobei die telefonische Erreichbarkeit der Service Center in diesem Jahr über beträchtliche Zeiträume nicht zufriedenstellen konnte. Also machen sich immer mehr (potenzielle, aber verhinderte) Leistungsbezieher auf den Weg in die Arbeitsagenturen. Hier machen nicht wenige von ihnen ihrem Unmut Luft.

Mehrere Kolleginnen aus Eingangszonen baten vbba-Gewerkschaftschef Waldemar Dombrowski, der Zentrale klar zu machen, was vor Ort eigentlich abgeht. „**Wir wollen nicht länger die Mülltonne der BA sein!**“ gab man ihm an die Adresse des Mutterhauses in Nürnberg mit.

Und in der Tat, die jetzige Spartenorganisation, mit zerklüfteten Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Entscheidungskompetenzen, kommt hier an ihre Grenzen. Die jeweils eigenen Ziele im Fokus werden die existenziell auf das Arbeitslosengeld angewiesenen Menschen, aber auch die Kolleginnen und Kollegen im Kundenportal, allein gelassen. Vermehrte Aggressionen gegenüber den Kolleginnen und Kollegen in den Eingangszonen und steigende krankheitsbedingte Personalausfälle sind zwei Seiten einer Medaille.

Hier muss sowohl in organisatorischer, als auch in personeller Hinsicht (wir benötigen mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter!) dringend etwas passieren, ansonsten läuft die BA unaufhaltsam auf einen Skandal zu!

vbba – wir sehen genau hin!

