



01.09.2021

„Öffnung“ der Dienststellen zum 1. September

Überlastung (nicht nur) der Eingangszonen droht

Heute greift die 3. Stufe des „Fahrplans zum operativen Übergang“ – die Arbeitsagenturen „öffnen“ wieder für den persönlichen Kundenkontakt. Dieser war auch bisher schon (z. B. im Rahmen von Notfallbetreuung und Identitätsprüfungen) möglich - zum 1. September endet nun aber nach dem ausdrücklichen Willen des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales die bisherige Aussetzung der persönlichen Arbeitslosmeldung. **Für uns völlig unverständlich, ist doch bereits zum 1. Januar 2022 die Online-Arbeitslosmeldung rechtlich möglich.**



Damit befindet sich die BA in einem Dilemma: Es ist nicht abschätzbar, was damit auf unsere Kolleginnen und Kollegen in den nächsten Wochen zukommen wird. Denn wenn die Eingangszonen wieder stärker (zunächst unterminiert und damit ungesteuert) frequentiert werden, wird das dortige Personal, welches die bisherige telefonische Erreichbarkeit in den regionalen Rufkreisen überwiegend sichergestellt hat, dort benötigt. In der Konsequenz müssten dann Kolleginnen und Kollegen aus anderen Bereichen (Vermittlung/Beratung, Leistungsgewährung etc.) einspringen – was aber nicht wirklich gewollt sein kann, denn auch dort nimmt das reguläre Geschäft wieder Fahrt auf, ist die Arbeitsbelastung sehr hoch und es werden verschiedene (geschäftspolitische) Ziele nachgehalten.

Nunmehr wird kurzfristig versucht, durch eine Terminierung der Arbeitslosmeldung durch die Servicecenter in speziell eingerichteten Kalendern in dieser komplexen Situation eine Kundensteuerung und damit etwas Struktur zu schaffen. Eine Aufgabe, die die SC zusätzlich übernehmen (müssen), wobei ja auch dort immer noch so viel Telefonie aufläuft, dass die Unterstützung durch die regionalen Rufkreise nach Ansicht der Zentrale weiterhin notwendig ist. **Ein Teufelskreis!**

Die BA hat versäumt, sich auf diesen – lange feststehenden Termin – entsprechend vorzubereiten. An entsprechenden Warnungen und Hinweisen hat es nicht gefehlt. Auch auf die (schon vor der Pandemie vorherrschende) Unterausstattung haben wir mehrfach hingewiesen. Angedacht ist nun ein „Workshop“ am 7. September – also eine Woche nach „Öffnung“ der Häuser, um dann zu klären, was konkret in den Eingangszonen wie erledigt werden soll. Das komplette Portfolio der Dienstleistungen der Eingangszone kann aktuell nicht gewährleistet werden. Wir vermissen eine zentral und verbindlich vorgenommene Priorisierung, die sich während der Pandemie bereits bewährt hat. Wenn die Personaldecke zu kurz ist, wird auch die dezentrale Verantwortung kaum helfen.

Die BA muss sich von dem Ziel einer 70%-Erreichbarkeit in den Rufkreisen verabschieden. Die Auszahlung der Leistungen sowie die persönliche Arbeitslosmeldung müssen derzeit absoluten Vorrang haben.

vbba – **Gemeinsam Zukunft gestalten**

