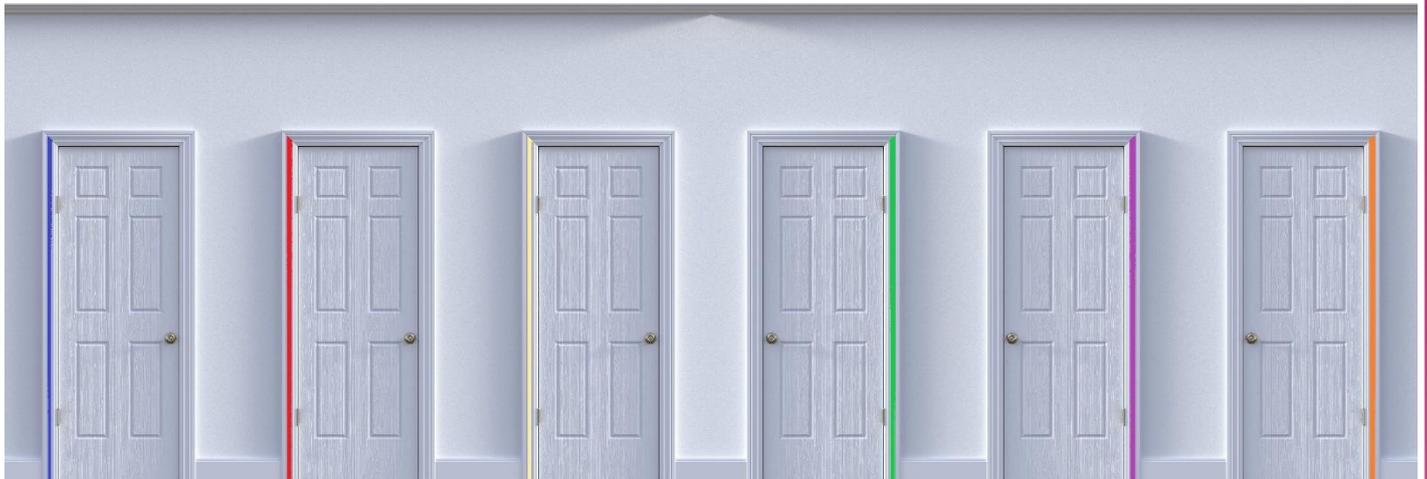




16. September 2022

Kundenportal: Überlastung – und weiter kein Konzept

Kollaps droht - wenn jeder jedem hilft, ist nicht allen geholfen



Erinnern wir uns zurück: Bereits vor Corona war die Situation in den EZ und in den SC angespannt. Bereits damals gab es Unterstützungsaktionen, weil man – trotz allem **Engagement der Kolleginnen und Kollegen** – den vielen Kundenanliegen nicht mehr Herr wurde. Mit Beginn der Coronapandemie musste der Telefonkanal massiv gestärkt werden, um die nicht mehr möglichen persönlichen Kundenvorsprachen zu kompensieren. Und so wurde es auch immer wieder „verkauft“ – als vorübergehende Unterstützung.

Mehrere Verlängerungen später ist daraus ein **schlechtes Dauerprovisorium** geworden - und es gibt noch immer **kein schlüssiges Konzept** für die verschiedenen Zugangskanäle. Im Gegenteil, die Häuser wurden einfach wieder geöffnet, die Anzahl der Anrufe und Mails ist gestiegen, so dass die Erreichbarkeit massiv gesunken und die Mailrückstände stark angestiegen sind. Gleichzeitig zerreißen sich die EZ im Spagat zwischen persönlichen Vorsprachen, Sachbearbeitung und regionalem Rufkreis – und müssen teilweise durch Vermittlungs-/Beratungsfachkräfte gestützt werden, denen dann wieder zu wenig „eigene“ Kundenkontakte vorgerechnet werden. **Was aber zahlenmäßig abgebildet bzw. ausgewertet wird, ist nicht das, was die Kolleginnen und Kollegen sowie wir vor Ort in den Dienststellen erleben.**

Weder EZ noch SC können derzeit ihre Aufgaben ordentlich und ohne Überlastung der Beschäftigten erfüllen. Trotz aller Überlastung soll nun aber auch noch Personal in den SC abgebaut werden, so dass es zu einer weiteren Arbeitsverdichtung kommen wird. Dabei steigen bereits jetzt die Krankheitsausfälle.

Weiterhin alle Eingangskanäle mit weniger Personal zu bedienen, führt unweigerlich zum Kollaps – mit Auswirkungen auf die gesamte BA. Dieses konzeptlose „Durchwurschteln“ kann und darf so nicht weitergehen! Die kollegiale Solidarität untereinander auszunutzen und so die Beschäftigten gegeneinander auszuspielen, ist kein tragfähiges Modell für die Zukunft des Kundenportals.

vbba – Mit Vielfalt Zukunft gestalten

