



Gemeinsam Zukunft gestalten...

... im Service Center

Trotz der immer wieder propagierten „neuen Kultur“ in der BA hat sich **spürbar** bei den Service-Centern noch nichts geändert.

Die Kennziffern in den Zielvereinbarungen sind seit Jahren unverändert geblieben und können vor Ort oftmals nur durch **ständige Kontrolle und „Bevormundung“** erreicht werden.

Es bleiben **kaum Freiräume** für die Kolleginnen und Kollegen.

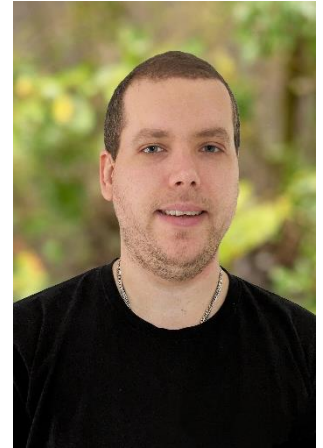
Die praktizierte „Produktivität um jeden Preis“ ist **nicht mehr zeitgemäß** und passt nicht zum „neuen“ Menschenbild in der BA.

Die **Weiterentwicklung von Kultur und Führung** muss auch in den Service-Centern ankommen und gelebt werden.

Daher fordern wir:

- die **Reduzierung der Servicezeiten**
(im ersten Schritt Telefonie-Ende am Freitag spätestens 14 Uhr)
- die Ausweitung der Möglichkeiten für **mobiles Arbeiten**
- **Funktionsstufen** für Patinnen und Paten
- **Festeinstellung** statt Befristung
(und damit den Beschäftigten Perspektiven und Sicherheit geben -> dadurch gibt es mehr Stabilität und Kompetenz in den Teams und der Teamgedanke kann wieder gestärkt werden)
- **abwechslungsreichere Tätigkeit** durch mehr Sachbearbeitung
- Kundenportal als **Einheit** betrachten
(Gleiches gilt für die Service-Center FamKa und die Familienkasse. Nur so kann das „Silo-Denken“ durchbrochen und miteinander statt gegeneinander gearbeitet werden.)
- Herstellung der **Barrierefreiheit** in der SGB II-Telefonie
(damit auch nichtsehende Kolleginnen und Kollegen hier arbeiten können)
- **weniger Kontrolle, weniger Druck**
- **mehr Vertrauen, mehr Selbstbestimmung und Selbstverantwortung**

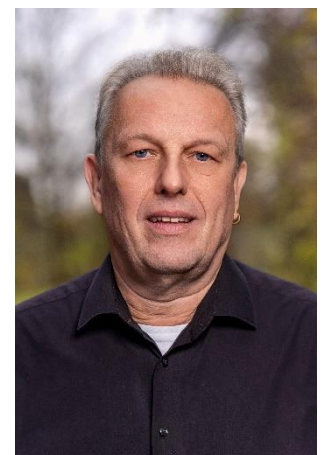
Die Service-Center der BA sind und bleiben ein wichtiger Eingangskanal für unsere Kundinnen und Kunden. Die Arbeitsplätze müssen tariflich und außertariflich attraktiver werden. Dafür werden wir uns einsetzen, Missstände unermüdlich benennen und konstruktiv positiven Einfluss auf die Arbeitsumstände nehmen.



Steffen Fries
AA Mainz / TSB



Heidrun Osang
AA Göttingen / TL im SC



Roger Zipp
AA Stuttgart

vbba – Gemeinsam Zukunft gestalten

