



5. August 2024

Eine unendliche Geschichte

Vom Regen in die Traufe für die Eingangszonen

Seit April sind die Rufkreise nicht mehr in die Eingangszonen geroutet, dafür werden dort nun aber Rückrufe für telefonische Arbeitssuchendmeldungen, freie Mails sowie Veränderungsmitteilungen zur Arbeitsunfähigkeit bearbeitet.

Die Arbeitsbelastung hat nicht nachgelassen – im Gegenteil!

Im Rahmen der Tagung des vbba-Bundeshauptvorstandes (BuHaVo) wurden die bundesweit angefragten Erfahrungsberichte der Praktiker vor Ort zur Situation in den Eingangszonen vorgestellt, ausgewertet und diskutiert.



Zitat aus einer der Rückmeldungen: „Beim Zusammentragen der Ergebnisse ist aufgefallen, dass es kaum möglich ist, die Komplexität und die Vielfalt der Aufgaben in den Eingangszonen kurz und knapp abzubilden, um Jemandem zu vermitteln, was dort wirklich geleistet werden muss.“

Die Rückmeldungen aus den Landesgruppen, mit teilweise dezidiertem Auflistung der besagten Komplexität und Problematiken zeigte in der BuHaVo auf, dass weiterhin dringender Handlungsbedarf besteht. Demnach ist nach Ende der Rufkreistelefonie und Verlagerung der neuen Aufgaben sogar eine Verschlechterung der Zustände festzustellen. Der Schutz der Mitarbeitenden und die unzulänglichen Verhältnisse für unserer Kundinnen und Kunden sind nicht mehr tragbar. Dass die Situation besondere Maßnahmen erfordert, zeigt die inzwischen in der Zentrale eingerichtete Task-Force.

Als Fachgewerkschaft fordern wir

- **die jetzigen Verhältnisse zu korrigieren, hin zu tragbaren Vorgehensweisen für alle Betroffenen in den Eingangszonen,**
- **die Beachtung der gestiegenen persönlichen Vorsprachen von Kundinnen und Kunden – zum einen als deren Bedürfnis nach direkter Klärungsmöglichkeit, zum anderen als weiterhin notwendiges Instrument, um die internen Arbeitsabläufe effektiver regeln zu können (solange die Nutzung von eServices und Online-Angeboten noch instabil verläuft),**
- **die Modifizierung der Regelung zu den terminierten Vorsprachen, da das Konzept in der jetzigen Form sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für die Mitarbeitenden wenig praktikabel ist.**

Notwendig sind kurzfristige Erleichterungen und langfristig ein Konzept für das gesamte Kundenportal. Eingangszonen und Servicecenter dürfen nicht weiter gegeneinander ausgespielt werden.

vbba – **Gemeinsam Zukunft gestalten.**

