



August 2025

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Sie kennen bestimmt „Nessie“, das sagenumwobene Ungeheuer von Loch Ness, einem See in Schottland. Neben dem Phänomen, dass Beweisfotos und -videos von angeblichen Sichtungen immer von schlechtester Qualität sind, ist eines gleich: Die Berichte erscheinen im „Sommerloch“, in der Sommerferienzeit, in der es wenig andere interessante Themen für die Medien gibt.

Zu den aktuellen „Sommerlochthemen“ gehören derzeit auch die Bundesagentur mit der „Vermittlungsquote“ und die Jobcenter bzgl. der aktuellen Diskussion um das Bürgergeld.

Manche der Medienbeiträge und der Diskussionen erinnern an die Seriosität von Nessie – leider. Diese Themen, vor allem aber die betroffenen Menschen – Kundinnen und Kunden wie auch Kolleginnen und Kollegen in den Jobcentern und BA-Dienststellen – haben mit Sicherheit mehr Seriosität und eine deutlich bessere Recherche verdient!

In der August-Sitzung hatten wir **Susann Dengler, Geschäftsführerin Kundenprozesse bei der BA**, zum Gespräch im HPR. Erneut stand die angespannte Situation vor allem in der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung im Mittelpunkt des Austausches – ebenso der sogenannte Stufenplan, als Reaktion auf die seit Jahresbeginn verschärfte Belastungssituation in Folge der negativen konjunkturellen Entwicklung.

Frau Dengler gab ein aktuelles Bild der Belastungssituation der arbeitnehmerorientierten Vermittlung, welches noch keine Entspannung erkennen lässt. Vielmehr seien die Folgen der konjunkturellen Entwicklung nunmehr in allen Bezirken angekommen. Das zeige sich unter anderem an der gestiegenen Betreuungsrelationen je Vermittlungsfachkraft sowie dem Anstieg der Wartezeiten vielerorts auf das Erstgespräch. In allen RD-Bezirken würde die arbeitnehmerorientierte Arbeitsvermittlung auf verschiedene Art von INGA, dem Arbeitgeber-Service, der Berufsberatung im Erwerbsleben sowie teils auch von den Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt unterstützt.

Besonders betont wird von Frau Dengler die hohe Motivation und das große Engagement der Vermittlungsfachkräfte, um die Vorlaufzeiten auf Erstgespräche nicht zu verschlechtern und den Anteil an Beratungszeit bei über 50 Prozent zu halten. Die Kommunikation und Verbreitung des Stufenplans waren nicht optimal – darin waren wir uns einig. Ebenso müssen die aufgetretenen IT-Probleme bei den Online-Services schnell und dauerhaft behoben werden, wenn man das Vertrauen der Kundinnen und Kunden in diese Angebote nicht verlieren will.





Auf die Kritik an der teils zu stark minimierten Dauer von Erstgesprächen sowie dem Einsatz von INGA-Beraterinnen und Beratern ausschließlich in der Arbeitsvermittlung reagierte Frau Dengler mit dem Angebot, allgemein zu analysieren, welche Maßnahmen Effekte gebracht hätten und welche Handlungsansätze negative Wirkungen zeigen würden. Die Beteiligung des HPR an diesen Überlegungen wurde von ihr angeboten. So sei auch darauf zu reagieren, dass telefonische Kontakte ein unerlässlicher Teil der Beratungs- und Vermittlungsarbeit seien und entsprechend künftig abgebildet werden müssten. Eine Entspannung der Situation noch in diesem Jahr sei nicht zu erwarten.

Deshalb ist aus Sicht des HPR bis zum derzeit geplanten Ende der Laufzeit des Stufenplanes dringend zu vereinbaren, wie auf die aktuelle Situation ab Herbst reagiert werden soll. Zwingend erforderlich ist eine weitere Reaktion auf die Belastung der Vermittlungsfachkräfte, um negative Auswirkungen auf Gesundheit und Motivation zu verhindern!

Alle reden von Automatisierung und Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI). Doch nicht alle Nutzung ist sinnvoll und ethisch vertretbar. Diese Einschätzung teilt erfreulicherweise auch die BA. Darauf reagiert wird mit „**Human Friendly Automation**“ (HFA), der Entwicklung eines Modells für die Nutzung innerhalb der BA unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und Interessen der Mitarbeitenden.

Uwe Henkel, IT-Systemhaus, ACoE, präsentierte dem HPR dieses Konzept: Anstatt Automatisierung nur technisch oder rein auf Effizienzgewinne auszurichten, stellt HFA den Menschen in den Mittelpunkt. HFA versteht sich als wertebasierter, interdisziplinärer Standard für sozialverantwortliche KI-Implementierung. Die HFA-Werte-Charta betont u. a. Menschlichkeit, Autonomie, gesellschaftliche Verantwortung und nachhaltige Innovation über kurzfristige Kostensenkungen hinaus. Das Ziel ist eine Arbeitswelt, in der Automatisierung entlastet, die Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten schafft und den Sinn der Arbeit erhält. Langfristig soll HFA fest in Prozessen, Führungskultur und Projektmanagement der BA verankert werden.

Weitere Informationen zu HFA finden Sie [hier im Social-Intranet](#) der BA.

Wir begrüßen diesen Ansatz und werden dabei mitwirken, dass diese Grundsätze tatsächlich durchgehend berücksichtigt werden.

Nach unseren Rückmeldungen wird die Dienstvereinbarung Lernen sehr unterschiedlich gelebt. Wir appellieren deshalb an die Geschäftsführungen und Personalräte vor Ort, auf die Einhaltung der DV zu achten. Zudem sollten unsere Kolleginnen und Kollegen ihre Lernzeit aktiv einfordern.

Zum vorgelegten **Fachkonzept Controlling/Finanzen** konnten – trotz intensivem Austausch zwischen HPR und Fachbereich – noch nicht alle Fragen abschließend geklärt werden. Insofern wird sich der HPR bis zur und in der Septembersitzung erneut mit der Vorlage beschäftigen.

Wir halten die geplante Zeitschiene für viel zu ambitioniert, nachvollziehbare Gründe für diesen Zeitdruck sind für uns nicht zu erkennen.





Weitere Informationen aus der August-Sitzung

Ausgestaltung des Kundenzugangs in den Agenturen im Rahmen der Neuregelungen zur Flächenpräsenz

Die BA bekennt sich dazu, auch weiterhin persönlich für ihre Kundinnen und Kunden erreichbar zu sein, die den Online-Kanal auch mit Unterstützung nicht nutzen können oder wollen. Der persönliche Kundenzugang wird künftig terminiert stattfinden. Dies führt zu einer besseren Planbarkeit und damit zur Entlastung des Kundenportals einerseits, andererseits entfallen für die Kundinnen und Kunden lange Wartezeiten und Gespräche finden besser vorbereitet statt.

Künftig ist jede Dienststelle der BA im SGB III einer Variante BA-FLÄX (XXS bis XXL) zugeordnet. Die Varianten beschreiben dabei den Umfang des Dienstleistungsangebots.

Einen unterminierten persönlichen Kundenkontakt wird es nur noch in Agenturen der Varianten XL und XXL geben. Er steht dabei an mindestens einem Standort in jedem Agenturbezirk in einem Umfang von mindestens 20 Stunden in der Woche zur Verfügung.

Sofern darüber hinaus weitere Dienststellen unterminiert geöffnet sind, wird ein Umfang der Öffnungszeiten von mindestens fünf Stunden pro Woche je Dienststelle gewährleistet. In diesen werden dringende Anliegen aller Kundinnen und Kunden des Agenturbezirks sofort bearbeitet sowie Arbeitsuchend-/Arbeitslosmeldungen und Widersprüche rechtssicher dokumentiert. Regelungen anderer Bereiche bleiben davon unberührt (z.B. unterminierte Sprechstunden BBvE).

Alle Kundinnen und Kunden erhalten im unterminierten Zugang die Möglichkeit, ihr Anliegen vorzutragen. Ihnen wird der nächste Schritt verbindlich aufgezeigt. Dazu gehört, dass jede Kundin und jeder Kunde bei der Vorsprache Informationen zu Online-Angeboten und bei Bedarf ein Angebot für einen Termin in der originär für sie bzw. ihn verantwortlichen Eingangszone innerhalb von 3 Arbeitstagen, wenn möglich auch taggleich, bekommt.

Agenturen der Variante L bieten keinen unterminierten Zugang an. In den Varianten M – XXS ist keine Eingangszone vorgesehen. Für Kundinnen und Kunden muss transparent sein, in welcher Dienststelle im Agenturbezirk die persönliche Arbeitslos- und Arbeitsuchendmeldung sowie dringende Anliegen unterminiert bearbeitet werden.

Wir fordern eine sehr klare und unmissverständliche Information für die Kundinnen und Kunden auf allen möglichen Kanälen (Social Media, Presse, Aushänge, Online-Kanäle usw.), um Eskalationen vor Ort zu vermeiden. Zusätzlich erachten wir es als erforderlich, dass in den Eingangszonen mehr Fachkräfte für schwierige Gespräche eingesetzt werden.

Die Online-Angebote müssen zuverlässig zur Verfügung stehen und für Kunden einfach nutzbar sein. Dafür ist oft Hilfestellung und technische Unterstützung notwendig. Die Supportstruktur muss deshalb geprüft und ggf. angepasst werden.





ERP-Time: Arbeitszeit bei Dienstreisen

Bei der Einführung von ERP-Time im Herbst 2024 hatte der HPR gefordert, dass eine Möglichkeit geschaffen wird, die Arbeitszeit bei Dienstreisen in den ganz unterschiedlichen Ausgestaltungen (rechts-)sicher und korrekt direkt in ERP-Time erfassen zu können. Die bisherigen Möglichkeiten der Berechnung, z. B. über verschiedene regionale Excellösungen, sind fehleranfällig und machen den Dienstreisenden und auch den Kolleginnen und Kollegen in den Internen Services viel Arbeit.

Durch die technische Hinterlegung in ERP-Time erhalten Beschäftigte nun ab 01.09.2025 die Möglichkeit, die Arbeitszeit bei Dienstreisen im Einklang mit den Durchführungsanweisungen eigenständig buchen zu können. Dies führt auch zu einer Entlastung der Kolleginnen und Kollegen im Personalservice. Mit der Einführungsweisung wird auch eine Arbeitshilfe zur Berechnung der Arbeitszeit zur Verfügung gestellt.

Wir freuen uns, dass diese Möglichkeit nach nun fast einem Jahr endlich geschaffen wird. Dies wird für mehr Sicherheit bei der Berechnung der Arbeitszeit bei Dienstreisen führen. Denn wie komplex und kompliziert das ist, zeigt die Tatsache, dass die neue Arbeitshilfe 17 Seiten umfasst.

ERP-Time: Einführung der MyReportingApp

Arbeitszeitkonten sollen nach Möglichkeit zum Ende eines Ausgleichszeitraums keine über den Saldogrenzen liegende Plus- oder Minusstunden aufweisen. Sowohl die Beschäftigten als auch die BA tragen hierbei eine gemeinsame Verantwortung.

Im Rahmen der Tarifeinigung zur Gehaltsrunde 2025 haben sich die Tarifvertragsparteien zur Bekräftigung dieses Grundsatzes auf eine entsprechende Ergänzung der Protokollerklärung zu § 6 TV-BA verständigt. Um dieser Verantwortung im Rahmen der bestehenden Fürsorgepflicht bestmöglich nachzukommen, werden den jeweiligen Führungskräften monatlich (Stichtag: Ende eines jeden Kalendermonats) über die „My-ReportingApp“ Übersichten der Zeitguthaben von mehr als 40 Stunden sowie über negative Salden von mehr als 10 Stunden auf den Arbeitszeitkonten **der ihnen zugeordneten Mitarbeitenden** automatisiert zur Verfügung gestellt. In gemeinsamen Gesprächen sollen dann ggf. Abbaupfade vereinbart werden.

Die Rahmendienstvereinbarung zu ERP-Time vom 19.07.2024 wurde dazu ergänzt. Diese Regelung geht ggf. bestehenden abweichenden örtlichen Dienstvereinbarungen zu den Saldenmitteilungen vor. Zudem wurde zwischen HPR und BA vereinbart, zeitnah Gespräche über Regelungen zu einem Arbeitszeitabbaumanagement zu führen.

Mit dem Ansinnen, dass keine Stunden verfallen sollen, gehen wir durchaus konform. Allerdings bestehen auch Bedenken, dass mit den Auswertungen vor Ort nicht immer in diesem Sinne umgegangen wird. Daher wurde in die angepasste Rahmen-DV zu ERP-Time nun ein „Sonderkündigungsrecht“ des HPR zum 30.09.2026 aufgenommen.

Wir werden das Thema und die Umsetzung vor Ort weiter konstruktiv kritisch begleiten.





Einführung der Selbstbuchung in Qualifizierungen über die BA-Lernwelt und das HR-Portal

Die Mitarbeitenden der BA sollen ihre Aufgaben gut bewältigen und sich für heutige und künftige Herausforderungen stets zeitnah fit machen können. Mit der DV Lernen wurde die Grundlage geschaffen, um ein einheitliches Verständnis von zielgerichtetem Lernen in der BA mit mehr (Selbst-) Verantwortung bei Lernenden und Führungskräften zu implementieren.

Die Buchung und Stornierung von Teilnahmen an Trainings (online und Präsenz) sind bislang nur durch den Personalbereich möglich. Mit der Weisung zur Einführung der Selbstbuchung von Onlinetrainings soll den Mitarbeitenden in der BA und in den gemeinsamen Einrichtungen die zusätzliche Möglichkeit der Verwaltung der eigenen Onlinetrainings zur Verfügung gestellt werden. Die Möglichkeit der Selbstbuchung von Onlinetrainings aus der BA-Lernwelt soll zum 20.10.2025 produktiv gesetzt werden.

Die Buchung von IT-Beratungen ist von der Weisung nicht betroffen, ebenso wie die Buchung von Onlinetrainings, die Bestandteil von Qualifizierungsreihen (z. B. „In Führung gehen“) sind. Es ist geplant, die Selbstbuchung perspektivisch auch auf weitere Trainingsformen auszuweiten.

Projekt-Fachkonzept Personal- und Organisationsentwicklung (1.a)

Das fortgeschriebene Projekt- und Organisations-Fachkonzept leitet die Welle 1a der Transformation des Personalbereichs ein. Es betrifft die Organisationseinheiten in der Zentrale (POE), die Kompetenzcenter, das Strategiecenter und das OFK-Center – mit geplantem Go-Live-Termin 01.09.2025. Im Gegensatz zur ursprünglichen Planung wurde die erste Welle der Umsetzung in zwei Teile (a und b) gesplittet. Mit Welle 1a werden nun ab 1. September 2025 die Aufgaben der heutigen POE-Bereiche in ein Kompetenz- und ein Strategiecenter sowie ein OFK-Center überführt und mit der Welle 1b die Aufgaben rund um das Thema Rekrutierung im Produktcenter Personalgewinnung, mit Start 1. November 2025, gebündelt.

Bei der Besetzung der neuen Einheiten sollte darauf geachtet werden, dass die bisherigen Strukturen im Übergang arbeitsfähig bleiben, z.B. durch entsprechende Beauftragungen.

Einführung „Handbuch Produktcenter Personalgewinnung“

Im Rahmen der Transformation des Personalbereichs ist die Einführung des „Handbuches Produktcenter Personalgewinnung (HPPG)“ vorgesehen, welches die Inhalte des Handbuches Personalrecht/Gremien 1.2 (HPG 1.2) und des Arbeitsbuches Rekrutierung, Ausbildung und Studium Teil I (ARAS Teil I) zusammenfasst und auf künftige Prozesse des Produktcenters Personalgewinnung ausrichtet.

Die Nutzung des HPPG ist mit Start des Produktcenters Personalgewinnung am 01.11.2025 vorgesehen. Um der verbleibenden IS-Personal-Struktur ein Regelwerk zu Stellenbesetzung, Stellenausschreibung bzw. Verzicht auf Stellenausschreibung sowie den Umgang mit Versetzungsbewerbungen zu bieten, bleibt das HPG 1.2 vorerst bestehen.





Einführung des neuen Online-Portals „meinBERUF“ in der Basisversion (Projekt InNuPoB)

Die BA entwickelt im Rahmen eines Projektes ein integriertes **Nutzer-Reiseportal** für **Berufseinsteigende** (InNuPoB). Das neue nutzerorientierte Online-Portal wird unter dem Namen „**meinBERUF**“ zur Verfügung stehen.

Am **01.09.2025** wird eine Basisversion live gehen. Zeitgleich werden die Portale planet-beruf.de und abi.de als eigenständige Internetseiten abgeschaltet und fortlaufend in das neue Portal integriert. Danach folgen in der Ausbaustufe sukzessive weitere Funktionalitäten bis Projektende (31.07.2026).

„meinBERUF“ wird in **zielgruppengerechtem Design** in einem **eigenen Bereich** unter www.arbeitsagentur.de auffindbar sind. Angesprochen werden **junge Menschen am Berufseinstieg, Eltern / Erziehungsberechtigte, Lehrkräfte / BO-Coaches sowie Berufsberatende vor dem Erwerbsleben und Beratung Rehabilitation und Teilhabe**. „meinBERUF“ bildet durchgängig **alle Phasen** des komplexen Berufswahlprozesses als zentraler online Zugangskanal ohne Medienbrüche ab – von der Orientierung, über die Entscheidung bis hin zum Bewerbungsprozess sowie der Begleitung in Ausbildung und Studium.

Einführung eines Datengenerierungstools für die Schulungsumgebung SCHULX-3 – Automatisierte, Produktionsnah Unterstützende Schulungsdatenanlage (APUS)

APUS ist ein optionales Angebot zur schnellen und einfachen Erzeugung von synthetischen Daten für die Schulungsumgebung (SCHULX-3), hauptsächlich für Trainierende und Fachbetreuende.

Es existieren Bestandsdaten in der SCHULX-3, die jedoch nur zu bestimmten Terminen (orientiert an den Programmversionsterminen) im Rahmen von zentralen Datengenerierungen hinterlegt werden. Wenn kurzfristig in einer Schulung andere bzw. weitere Daten benötigt werden, müssen diese bisher mühsam per Hand erfasst werden. An dieser Stelle soll APUS Abhilfe schaffen und eine Datengenerierung für die aktuelle Schulung erleichtern.

Neues Lernformat „Dialograum“ im Zuge der Lernreise „Verwaltungshandeln“

Für die Lernreise Verwaltungshandeln wurden Selbstlernprogramme entwickelt. Die Module bauen auf den Grundlagen des Verwaltungshandelns auf und können bedarfsgerecht für die Tätigkeit der Mitarbeitenden absolviert werden.

Um das Selbstlernen dieser Module gut zu begleiten, wird in den Einarbeitungsprogrammen Leistung SGB II und SGB III das neue Format „Dialograum“ angeboten. Der Begriff Dialograum bezeichnet einen offenen, wertschätzenden und partizipativen Lern- und Diskussionsraum, der durch Trainerinnen und Trainer moderiert wird. Es geht darum, einen Rahmen zu schaffen in dem Wissen ausgetauscht und reflektiert werden kann. Ein Raum, der Spaß macht, inspiriert und den Dialog sowie Kreativität und den Erfahrungsaustausch fördert.





Die vbba im Hauptpersonalrat der BA



Gabriele
Schwerthfeger



Christian
Löschner



Heidrun
Osang



Sören
Deglow



Annette von
Brauchitsch-Lavaulx



Thorsten von
Schlichtkrull-Guse



Roger
Zipp



Christian
Roth



Karin
Schneider



Petra
Tschunko



Daniel
Richter

HPR-Vorstand

Christian Löschner (Stellv. HPR-Vorsitzender)

Ausschuss 1

Arbeitnehmer und Beamtenangelegenheiten
(inkl. Reisemanagement und Beihilfe);
Personalhaushalt und Personalbedarfsermittlung;
Gremienrecht (BPersVG, HPG, Stufenverfahren);
ERP-Personal, Interner Service Personal

Annette von Brauchitsch-Lavaulx (Stellv. Sprecherin)
Heidrun Osang
Thorsten von Schlichtkrull-Guse

Ausschuss 2

Personalentwicklung und -fürsorge (Vereinbarkeit
Beruf, Familie und Privatleben, BEM, BGM);
Aus- und Fortbildung

Karin Schneider
Petra Tschunko

Ausschuss 3

Markt und Integration (inkl. LBB)

Sören Deglow
Christian Roth
Petra Tschunko
Roger Zipp

Ausschuss 4

Operativer Service; Kundenportal; Familienkasse

Heidrun Osang (Stellv. Sprecherin)
Annette von Brauchitsch-Lavaulx
Thorsten von Schlichtkrull-Guse
Gabriele Schwerthfeger
Roger Zipp

Ausschuss 5

Controlling und Finanzen (inkl. Inkasso und BNS);
ERP-Finanzen

Gabriele Schwerthfeger (Sprecherin)
Daniel Richter (Stellv. Sprecher)
Karin Schneider

Ausschuss 6

Allgemeine IT-Angelegenheiten; Infrastruktur;
Nachhaltigkeit

Sören Deglow
Daniel Richter
Christian Roth

vbba – Gemeinsam Zukunft gestalten

