



12.01.2026

Arbeitskreis SGB III: Praxisnahe Perspektiven bündeln

Strukturelle Herausforderungen in zentralen operativen Arbeitsbereichen

In den operativen Bereichen der Arbeitsagenturen knirscht es seit langem. Begegnen möchte die Zentrale den Problemen unter anderem mit dem „Zukunftsprojekt operativ“ (ZuPo LIVE). Bei vielen Kolleginnen und Kollegen besteht jedoch die Sorge, dass sich die bereits komplexe Arbeitssituation weiter zuspitzt.

Als Fachgewerkschaft der BA haben wir vor allem die Belange unserer Kolleginnen und Kollegen im Blick. Die aktuellen Probleme sowie die Auswirkungen der Änderungen und Umstellungen durch ZuPo LIVE werden wir deshalb intensiv in den Fokus nehmen – insbesondere durch unseren vbba-Arbeitskreis SGB III mit Praktikern aus dem gesamten Bundesgebiet.



In der Sitzung des AK SGB III im Dezember wurden Rückmeldungen aus den betroffenen Bereichen eingeholt. Diese bestätigen zahlreiche strukturelle und organisatorische Herausforderungen, vor allem in den Bereichen Arbeitsvermittlung (ANOV/AG-S), Eingangszonen, Servicecenter und Operativer Service. Die Problemlagen sind vielschichtig und betreffen sowohl die interne Zusammenarbeit als auch die Schnittstellen zu den Kundinnen und Kunden.

Die Einführung neuer technischer Lösungen erfolgt vielfach ohne ausreichende Berücksichtigung der praktischen Auswirkungen. Viele Kundinnen und Kunden sind mit den digitalen Angeboten überfordert, der technische Support ist schwer erreichbar, und die Eingangszonen werden zusätzlich belastet.

All dies hat unmittelbare Folgen für die Qualität der Arbeit der Kolleginnen und Kollegen: Die Datenaufnahme durch Servicecenter und Eingangszonen kann unter den gegebenen Bedingungen häufig nur eingeschränkt erfolgen, was sich negativ auf die Vermittlungsarbeit auswirkt. Verkürzte Beratungszeiten erschweren eine fundierte Vermittlung und nachhaltige Integration der Kundinnen und Kunden in den Arbeitsmarkt. Gleichzeitig steigt die Belastung der Mitarbeitenden in der Arbeitsvermittlung, da Anfragen über Postfachnachrichten zu sämtlichen Themenbereichen eingehen.

Diese Entwicklungen stehen in einem deutlichen Spannungsverhältnis zum Anspruch der Bundesagentur für Arbeit, „Erster Dienstleister am Arbeitsmarkt“ zu sein.

Wir werden diese Entwicklungen gewerkschaftlich kritisch begleiten und fordern von den Verantwortlichen dringend mehr Augenmaß, stärkeren Praxisbezug sowie eine konsequente Orientierung an den Belangen der Mitarbeitenden sowie der Kundinnen und Kunden.

vbba – Gemeinsam Zukunft gestalten
