



## Gemeinsam Zukunft gestalten...

### ... in der Eingangszone

Die Kolleginnen und Kollegen in den Eingangszonen sehen sich einer enorm gestiegenen Arbeitsbelastung ausgesetzt, die in zahlreichen Dienststellen eine **äußerst kritische Grenze** erreicht hat.

Die personellen Engpässe in den Service Centern und den Operativen Services verursachen erheblich **mehr Kundenvorsprachen** in den Eingangszonen. Noch immer nicht gebündelte Zugangskanäle zum Kundenportal führen weiterhin zu **Mehrfachkontakten** zum selben Sachverhalt und belasten so unsere Kolleginnen und Kollegen zusätzlich. Auch hat die **Komplexität** der Anliegen und Vorsprachen zugenommen, die Gespräche mit den Kundinnen und Kunden werden schwieriger.

Daneben wirkt sich die **schwächer werdende Konjunktur** allmählich auf den Arbeitsmarkt aus, die Arbeitslosenzahlen im Rechtskreis des SGB III steigen.

In einigen Bezirken lässt sich die **Dienstbereitschaft „in der Fläche“** immer häufiger nur noch dadurch sicherstellen, dass Kolleginnen und Kollegen (teilweise während ihrer Pause) von einer zur anderen Geschäftsstelle fahren. Auch dies geht an die Substanz; **steigende Krankheitszeiten** verschärfen die ohnehin angespannte Personalsituation weiter.

**Hier rächt sich die Personalsparpolitik der letzten Jahre!**

**Wir haben in der Vergangenheit bereits mehrfach auf die Problematik und die Risiken hingewiesen und Forderungen aufgestellt.**

**Die BA muss endlich handeln!**

In der Diskussion um Flächenpräsenz und Handlungsfähigkeit der Dienststellen, gerade der Eingangszonen, muss endlich eine dauerhafte und praxisorientierte Lösung im **Spannungsfeld zwischen lokaler Präsenz und wirtschaftlicher Aufgabenerledigung** gefunden werden. Die Selbstverwaltung muss schnell und eindeutig entscheiden, ob es die Flächenpräsenz in der heutigen (oft schon nur noch theoretisch existenten) Ausprägung geben soll. **Wir plädieren dafür!** Dann gehört eine **adäquate personelle Ausstattung** zum Erhalt des Dienstleistungsangebots in der Fläche sowie handlungsfähiger Dienststellen zwingend und selbstverständlich dazu.

**Wir fordern endlich die Einbindung des Kundenportals in die zukünftige Aufstellung der BA – spätestens im Rahmen des Zukunftsprojekts!**



**Rümeyisa Önder**  
AA Stuttgart



**Roland König**  
AA Oschatz



**Kristin Arnold**  
AA Thüringen Ost

vbba – **Gemeinsam Zukunft gestalten**

