

## Gemeinsame Aufgabenwahrnehmung im integrierten Kundenportal SGB III

Die BA hat trotz rechtzeitiger Ankündigung, dass eine Zustimmung des Hauptpersonalrats zu einer Verlängerung der Rufnummernkreise in die Eingangszonen über den 31.03.2024 nicht erfolgen wird und ein neues Gesamtkonzept für das Kundenportal aufgrund der Belastungssituation notwendig ist, keine zeitnahen und notwendigen Schritte eingeleitet.

Die eigentliche Beendigung der Rufkreise ist eine Konsequenz aus anhaltender Kritik des Hauptpersonalrats. Der HPR hat u.a. mit dem initiativen Schreiben „[Alarmstufe Dunkelrot](#)“ und der Stellungnahme zu einer geplanten [Unterstützungsaktion der SC für den OS](#) genügend Analysen zur bestehenden Belastungssituation im Kundenportal geliefert. Durch den Hauptpersonalrat wurden außerdem weitere Vorschläge unterbreitet, wie die Arbeitsbedingungen für unsere Kolleginnen und Kollegen verbessert werden könnten.

Außer der Verlagerung von drei Arbeitsvorgängen von den Service Centern in die Eingangszonen ist dem Arbeitgeber BA dazu nicht viel eingefallen. Ein Trauerspiel!

Nach schwierigen Verhandlungen ([vgl. Antwortschreiben zur HPR-Stellungnahme](#)) durch den [ver.di](#)-HPR-Vorsitzenden Robert Buhse konnten wir zumindest für unsere Kolleginnen und Kollegen erreichen, dass

- das Kundenportal **zu Beginn** des Zukunftsprojekts operativ mit **hoher Priorität** gestellt wird, um eine gesamthafte Lösung für das Kundenportal – auch im Zusammenwirken mit dem Operativen Service zu entwickeln. Dieses soll die Grundlage für das Fachkonzept „Integriertes Kundenportal“ bilden!
- die **Telefoniezeiten der Service Center** in den Rechtskreisen SGB II, SGB III (inkl. technischen Support) und der Familienkasse **ab sofort freitags um 14:00 Uhr beendet sind!**
- **75** weitere Ermächtigungen für das Service Center SGB III zur Verfügung gestellt werden, die im Vorgriff auf das kommende Haushaltsjahr auch für Entfristungen genutzt werden können!

Mit dem erreichten Ergebnis geben wir uns aus [ver.di](#)-Sicht nicht zufrieden. Die Probleme im Kundenportal bleiben weiterhin ungelöst. Das betrifft insbesondere eine adäquate personelle Ausstattung für unsere Eingangszonen und Service Center.



Wir als [ver.di](#)-HPR-Mitglieder werden uns weiter für die berechtigten Interessen der Kolleginnen und Kollegen und für ein neues Fachkonzept stark machen, welches auch tatsächlich von den Kunden:innen und Mitarbeiter:innen her gedacht ist.