

März 2019

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

auch in 2019 kann sich der BPR nicht über einen Rückgang von Themen „beklagen“. In den letzten Sitzungen wurde dies sehr deutlich:

Ausbildung besser gestalten – hier nun eine Zwischenbilanz

Der „runde Tisch Ausbildung“ (wir berichteten) wurde nach den verbesserungsfähigen schriftlichen Prüfungsergebnissen im Herbst 2018 für den Bezirk der RD NRW ins Leben gerufen. War die erste Aussage „alles nur individuelle Einzelfallprobleme“, konnten nun unter Einbindung von Experten mehrere Maßnahmen entwickelt werden, um an der Ausbildungsqualität zu arbeiten. Beteiligte Experten waren: Verantwortliche der RD, Fachausbilder, Team AQua sowie Mitglieder des BPR und der BJAV.

Hier einige Ansatzpunkte:

- Zentrale Lernzielkontrolle am Ende eines jeden Ausbildungsjahres.
- Verlängerung des Vorbereitungslehrganges auf die schriftliche Abschlussprüfung von 5 auf 10 Tage.
- Individuelle Begleitung bei Prüfungsunsicherheiten (Seminar oder Coaching).
- Kontinuierliche Qualifizierung des Ausbildungspersonals.

Diesen Prozess werden wir als vbba-NRW konstruktiv im Sinne unserer Auszubildenden begleiten und genau hinschauen, dass diese ersten Schritte schnellstens umgesetzt werden.

Neuorganisation der BA in dezentraler Verantwortung?

Im Zuge der Neuausrichtung der Beratung unserer Kunden hatten Zentrale und RD empfohlen, die Akademiker-Kunden auch in der Arbeitsvermittlung durch Experten betreuen zu lassen. Hierfür eignet sich die Übertragung des Tätigkeits- und Kompetenzprofils (TuK) „Arbeitsvermittler/in für akademische Berufe“. So wurde in vielen Agenturen in NRW dieser Personenkreis bereits entsprechend betreut und andere Agenturen haben diese Empfehlung aufgegriffen und entsprechend umgesetzt. Die Kolleginnen und Kollegen erhalten damit eine entsprechende Funktionsstufe. So weit, so gut.

Es gibt jedoch Geschäftsführungen in den Agenturen in NRW, die aufgrund der Tatsache, dass vernehmlich keine Beratung dieser Vermittler*innen an Hochschulen direkt vorgenommen werden, diesen Ansatz für falsch halten und in eigener Verantwortung den Ansatz dieser Vermittler*innen aufgegeben haben (oder überlegen, diesen aufzugeben). Will heißen, die Akademiker-Kunden wurden/werden auf alle Vermittlungsfachkräfte verteilt.

Hieraus lassen sich zwei Folgerunden ziehen, die umzusetzen die vbba-Fraktion im BPR anmahnt:

- Entweder, alle Kolleg*innen, die die Beratung von Akademikern vornehmen, erhalten das entsprechende TuK übertragen und damit die Funktionsstufe gezahlt, oder
- und jetzt wird es spannend: die Vermittlungsfachkräfte, die Akademiker betreuen, bedienen für diese den sogenannten „Matchingprozess“ und übergeben die Kunden bei Beratungsanliegen an die Fachkräfte, die das TuK „Berater/in für akademische Berufe

mit Schwerpunkt Berufsorientierung“ übertragen erhalten haben. Dieses Aufgabengebiet ist nicht begrenzt auf die, die klassischer Weise durch die Berufsberatung betreut wird.

Die zweite Variante führt jedoch zu einer Mehrbelastung der Beschäftigten im Bereich „U25“ und das wiederum ist bei der Personalbemessung sicherlich nicht berücksichtigt. In geringem Maße führt es zu einer Entlastung in der allgemeinen Vermittlung, aber hier stimmen die Betreuungszahlen ja ebenfalls nicht mit der tatsächlichen Belastung überein.

Liebe Geschäftsführungen - in dezentraler Verantwortung: Entscheiden Sie sich! Denken Sie dabei allerdings auch noch einmal über die Umsetzung von LBB nach.

Neuausrichtung der Kundenansprache (wir schauen vom Kunden auf die Organisation) – hat diese uns überrollt?

Aus dem sogenannten „Kundenportal – Eingangszonen und Service-Center (EZ und SC)“ betrachtet sieht das in der Realität so aus:

Ja, die Zahlen an Arbeitslosen und Arbeitssuchenden sinken. Da wäre es schön, wenn auch die Kolleginnen und Kollegen in den „Publikumsintensiven Bereichen“ Entlastung spüren würden. Zumal bei der Personalbemessung diese Tatsache reicht, bereits an die Personalkapazitäten zu gehen und das „überzählige“ Personal flux abzubauen.

Doch irgendwie sieht der tägliche Alltag mal wieder anders aus:

Schon seit Jahren beklagen viele Eingangszonen-Kolleg*innen steigende Zahlen der persönlichen Vorsprachen, in einigen Agenturen an unangenehm langen Schlangen in den Eingangsbereichen direkt erkennbar. Die Dienste müssen – dank ausbleibender Änderung der Öffnungszeiten – so geschichtet werden, dass gefühlt kaum mehr die Möglichkeit bleibt, die flexible Arbeitszeit zu nutzen. Die jahreszeitlich bekannten Erkrankungswellen bleiben doch einfach nicht aus – und so ist die Personaldecke spürbar zu dünn. In kleinen Geschäftsstellen ist der Dienstbetrieb dann kaum leistbar, in Einzelfällen der „Dienst am Kunden“ nicht mehr möglich und Geschäftsstellen müssen tageweise geschlossen werden. „Bürgernah“ vor allem in ländlichen Regionen. Dabei sind die Aufgaben für die Eingangszonen komplexer und vielfältiger geworden. Wenn der OS aufgrund auflaufender Bearbeitungsrückstände (z.B. mehrfache Tickets einzelner Kunden, Doppelanträge, erhöhte Rückfragen und zusätzliche Dokumentenanforderungen bei Kunden) den Antragservice nicht mehr bieten kann? Irgendwo wollen die persönlichen Fragen ja gestellt werden! Nun – in den EZ und SC.

Entlastung bietet in der Theorie der kundenfreundliche Anruf im Service-Center. Könnte klappen, wenn die Erreichbarkeit gut wäre und die Kundinnen und Kunden nicht in Warteschleifen landen würden. Auch hier ein „Phänomen“, das leider leicht erklärbar ist. Zusatzaufgaben zur Auslastung der Mitarbeitenden-Kapazitäten sind nicht kompatibel mit hohem Anrufvolumen. Dies potenziert sich, wenn der „Dienst am Kunden“ nicht mehr klappt, durch Dopplung der Anrufe und Vorsprachen. Was macht man da, wenn es telefonisch nicht klappen will?

Da bliebe die Chance, die E-Services zu nutzen, wenn sie denn so benutzerfreundlich wären, wie sie vermarktet werden. Doch wenn „Datenselbsteingabe“ ohne Hilfe nicht gelingen will und Antragstellungen auch für durchaus (aus-)gebildete Kund*innen im Frust enden, liegt die Idee nahe, Probleme persönlich lösen zu wollen. Bei Sprach- und Verständigungsproblemen vielleicht noch eher?!

So also die Praxis mit ihren bitteren Folgen für unsere Kolleginnen und Kollegen– die „Personaldecke“ (= altmodischer Begriff langjähriger Mitarbeitenden) deckt den Bedarf vor Ort in den publikumsintensiven Bereichen eben nicht mehr. Überlastungssituationen, Frust und ständiges „an die Grenzen“ gehen sind die tägliche Erfahrung – weit weg von jeder schönen „Work-Life-Balance“. Hier muss gehandelt werden! Den verständlichen Eindruck, an der Basis in den publikumsintensiven Bereichen aufgrund des sinkenden Kundenaufkommens nicht wahrgenommen zu werden, haben unsere Kolleginnen und Kollegen nun wirklich nicht verdient!

Ja, wir sollten unseren Betrieb „vom Kunden“ aus betrachten. Kurze bis keine Wartezeiten, Klärung von Anliegen am Telefon und verständliche, gut nutzbare E-Services – wären ein Modell, was auch aus dieser Sicht gut ankommt – wenn es denn richtig umgesetzt würde.

Unsere Forderungen an die Verantwortlichen:

- **E-Services sind kundenfreundlich und die Anwendungen stabil zu gestalten.**
- **Zeitvorgaben für die Bearbeitung von Kundenanliegen stoppen - in SC, EZ und OS - damit diese tatsächlich abschließend bearbeitet werden können.**
- **Die Personalausstattung so zu gestalten, dass alle noch an der flexiblen Arbeitszeit teilnehmen können und auch Erkrankungen auskurieren können, ohne gegenüber den Kolleginnen und Kollegen und Kundinnen und Kunden ein „schlechtes Gewissen“ zu bekommen.**

Weitere Themen:

- Personalmaßnahmen – eine Änderung gegenüber den Vormonaten ist leider nicht in Sicht. Weiterhin sind viele Vorgänge nicht transparent und erfordern lange Diskussionen mit den Vertreterinnen und Vertretern der RD
- Beförderungsauslese
- Umsetzung der Lebensbegleitenden Berufsberatung
- Personalhaushalt

Ihre vbba-Fraktion in den Ausschüssen des BPR:

Vorstand	Rolf Keßler (1. stellv. BPR-Vorsitzender)
Ausschuss Aus- und Fortbildung	Mathias Gaßmüller Markus Jenner Christoph Meier
Ausschuss Gleichstellung	Annette v. Brauchitsch-Lavaulx Marion Haftstein
Ausschuss Haushalt / Tarif	Helga Duhme-Lübke Markus Jenner Frank Nolting
Ausschuss Orga / Infra / IS	Markus Jenner Norbert Nysar
Ausschuss Operatives / Controlling	Helga Duhme-Lübke Sarah Hinz Frank Nolting Christoph Meier
Ausschuss Personalplanung und -entwicklung und Infrastruktur	Annette v. Brauchitsch-Lavaulx Marion Haftstein Frank Nolting
Ausschuss Recht	Helga Duhme-Lübke Sarah Hinz Norbert Nysar

Besuchen Sie uns auch im Internet unter:

<http://vbba-nrw.de>