



November 2019

Aktuelles aus der vbba-BPR-Fraktion

Spannungsverhältnis Eingangszone - Service-Center - Operativer Service

Es ist ein sensibles System: Im Operativen Service (OS) wurde in manchen Standorten der Antrags-service aufgegeben. In anderen gibt es nur noch auf hartnäckige Nachfrage Anträge in Papierform. Dazu kommen teils nur schwer zu bearbeitende Dokumente über die online-Kanäle und „Arbeitsvorräte“ (ein Unwort für die früher bekannten Bearbeitungsrückstände). Wo nun nach dem Stand der Bewilligung fragen? Im Service Center (SC), denn telefonische Auskünfte sind schnell und bequem von Zuhause einzuholen – so das SC zu erreichen ist. Doch leider macht VOXTRON, das neue Programm für die Telefonie, Probleme. E-Mail schreiben, auch eine Möglichkeit. Wenn es denn eine Antwort gäbe. Dazu müsste der E-Mail Account im neuen System den Mengen entsprechen, die täglich eingehen... Was bleibt dem Kunden/der Kundin? Also doch zur Agentur fahren (in ländlichen Regionen schon ein längerer „Ausflug“) um oft in einem überfüllten Wartebereich zu landen – und zu warten, länger als man es nachvollziehen kann. Kunden/Kundinnen wie Mitarbeitende sind hiervon genervt.

Folgen von zu knapper Personaldecke, zu hastig eingeführter neuer Software und zu starkem Denken im „Silo“ nur der eigenen Organisationseinheiten, die den Blick auf die BA als Ganzes verloren haben. Wichtig, dass nun endlich entlastende Schritte kommen sollen. Wir werden beobachten, ob „Prozessoptimierungen“ zum Ziel führen können. Ermächtigungen zur Entlastung in zwei besonders belasteten OS sind hoffentlich ein Schritt in die richtige Richtung.

Das Eckpunkte-Papier zur Zusammenarbeit zwischen Eingangszonen und OS kann ein Schritt in die richtige Richtung sein. Die Entlastung der SC bleibt genauso dringlich!

Wir werden kritisch beobachten, wie nun in allen Bereichen praktisch gehandelt wird!

Stärkung Qualifizierung

Die Berichte von Kolleginnen und Kollegen zum Thema Qualifizierung der Mitarbeitenden waren zum Teil schon abenteuerlich, egal ob als Führungskraft, die Kolleg*innen qualifizieren will, als Interessierte, die auf das Angebot dringend warten oder als Trainer*innen. Viel passte in den letzten Monaten nicht zusammen, auf Rücken aller Betroffenen, noch freundlich formuliert.

Deshalb begrüßen wir den Ansatz „Stärkung der Qualifizierung“: 18 TE IV Stellen sollen aus den Agenturen in den Bereich Bildungsdienstleistungen verlagert zu werden um mehr hauptamtliche Trainer*innen beschäftigen zu können. Die Hebung dieser Stellen auf TE III wird von der Regionaldirektion finanziert. Diese Stellen sollen ausgeschrieben werden. Es wäre dringend erforderlich, dass die mit diesem Ansatz verbundenen Ziele erreicht werden können: Entlastung der Agenturen bei der Entsendung von Trainer*innen, mehr Zeit zur Vorbereitung der Qualifizierungseinheiten sowie der Themen durch die Trainer*innen, Abdeckung von mehr Themen. Nebenamtliche Trainer*innen sollen auch weiterhin zum Zug kommen. Bedauerlich, dass die Agenturen durch die Abgabe von 18 TE IV Stellen zu diesen Überlegungen beitragen müssen, wenn andererseits Stellen für Projekte vorhanden sind. Wir werden im Blick haben, ob die Rahmenbedingungen stimmen, damit die gewonnenen Dozent*innen die Ziele erreichen können, die Qualifizierungen tatsächlich schneller und besser durchführen können.



Kontrolle abgeschlossener Eingliederungsvereinbarungen

Die Eingliederungsvereinbarungen sind gesetzlich vorgeschrieben, es ist keine Frage, dass sie mit den Kund*innen abgeschlossen werden müssen. Der Bundesrechnungshof hat zu geringe Quoten abgeschlossener Eingliederungsvereinbarungen angemahnt. Durch BISS-Abfragen wird hier der örtliche Handlungsbedarf erhoben.

Wir sind überzeugt, dass dieses Manko auch ein Ausdruck der zu geringen Personalkapazitäten in den betroffenen Teams ist. Terminabsagen als Folge von Personalausfällen tragen zu diesem Defizit bei.

Wissenstransfer – neues, schlankeres Verfahren

Was viele von uns schon gefühlt wahrgenommen haben, ist auch in die Überlegungen der Regionaldirektion seit dem letzten Jahr eingeflossen: Ca. 25 Prozent von uns BA-Beschäftigten werden in den nächsten 10 Jahren in den Ruhestand gehen. Zum Teil mit jahrzehntelanger Berufserfahrung und Spezialistenwissen, das nicht so schnell zu erwerben ist. Dieses Wissen darf/soll nicht verloren gehen. Die Nachfolgeplanung muss dringend früher erfolgen. Das im letzten Jahr entwickelte Konzept, u.a. können auch Stellenanteile zur Einarbeitung von Nachfolger*innen beantragt werden, hat sich als sehr kompliziert erweisen – und wurde deshalb zu wenig genutzt.

Wir begrüßen die Überlegungen, hier nun unkomplizierter und unbürokratischer handeln zu wollen: „Weniger ist mehr“. Eigenverantwortung ohne zu viel Kontrolle – wir werden kritisch begleiten, ob dieses Ziel auch entsprechend umgesetzt wird.

Qualifizierungsquoten Zertifizierung BB

Die Quoten für die Zertifizierungsreihen im Jahr 2020 liegen für die einzelnen Agenturen vor. Gut, dass versucht wird, die Beamt*innen, die noch nach A 10 besoldet werden in die ersten Maßnahmen einzuplanen, um ihre finanzielle Benachteiligung im Vergleich zu den Arbeitnehmer*innen in einem möglichst kurzen zeitlichen Rahmen zu halten. Gut auch, dass an Teilzeitkräfte mit einer möglichen entsprechenden Maßnahme gedacht wird. Problematisch aber der sehr enge zeitliche Rahmen für die gesamte Zertifizierungsdauer. Erholungsurlaub erscheint in dieser Phase zum Fremdwort zu werden.

Fast alle der angesprochenen Themen zeigen:

Die Personalkapazitäten sind inzwischen viel zu knapp bemessen!

Die Folgen sind deutlich erkennbar - in vielen Bereichen auch für die Kundenzufriedenheit und Zielerreichung schädlich.

Die vbba-BPR-Fraktion fordert, diesen Entwicklungen aktiv entgegenzusteuern!

Weitere Themen:

- Personalmaßnahmen
- Berichte aus der Arbeit der Ausschüsse
- Jahresarbeitsplanung Auszubildende Ausbildungsjahr 2020/2021
- Regionale Quotenverteilung für das „BA-Förderstudium“ im Jahr 2020

**Ihre vbba-Fraktion in den Ausschüssen des BPR:**

Vorstand	Rolf Keßler (1. stellv. BPR-Vorsitzende)
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 Annette von Brauchitsch-Lavaulx

Besuchen Sie uns auch im Internet unter:<https://vbba-nrw.de/>