

## Die Arbeitswelt wird digital – und *wir* in der BA? (Teil II)

Arbeiten 4.0 – ein Schlagwort, das so oder so ähnlich in vielen Medien präsent ist und in Diskussionen für den Wandel unserer Arbeitswelt steht.

- Aber was bedeutet die Digitalisierung?
- Welche Auswirkungen hat dies für mich in der BA?
- Wann wird sich meine Arbeitswelt verändern oder stecken wir schon mittendrin?
- Werden sich die Veränderungen positiv auswirken oder mich mehr belasten?
- Viele Fragen, gibt es dazu auch Antworten?

Wir möchten das Thema in den nächsten Monaten begleiten und kritisch beleuchten.

Ein Trend in der Digitalisierung ist die Möglichkeit, Dienstleistungen online zu nutzen, Daten selbst einzugeben und die Antragstellung abzuschließen. Die Datenselbsteingabe (DSE), die 2013 flächendeckend eingeführt wurde, ist in der BA eines der ersten Beispiele dafür.

Die Vorteile für den Kunden lagen für unseren Arbeitgeber auf der Hand: ohne Wartezeiten schnell die eigenen Daten eingeben, alle persönlichen Daten überblicken können (Transparenz), korrekte und vollständige Eingabe, weil der Kunde sich selbst am besten kennt, persönliche Unterstützung durch Mitarbeiter/-innen der BA bei Fragen und einen schnellen Start in den Integrationsprozess.

Auf zentraler Ebene war von Anfang an klar, dass DSE keine Arbeitsentlastung bringt und nur unter speziellen Rahmenbedingungen leistbar ist. Deshalb gab es mit dem Hauptpersonalrat der BA folgende Vereinbarung, die bis heute Gültigkeit hat:

*"Realisierbar ist die Datenselbsteingabe, wenn mindestens drei Fachassistenten oder Fachassistentinnen in der Eingangszone anwesend sind:  
1 Fachassistent/-in für den Empfang, 1 Fachassistent/-in für die Präsenzbetreuung, 1 Fachassistent/-in für die Eingangszone.*

*Ein Präsenzbetreuer bzw. eine Präsenzbetreuerin betreut im Durchschnitt zwei bis vier Kunden bzw. Kundinnen gleichzeitig."*

Und wie läuft es tatsächlich – nach fast vier Jahren? Meinungen dazu:

- Die Mehrzahl **unserer Kunden werden zur Selbsteingabe „verpflichtet“**, sobald die Fragen zum Umgang mit dem PC und zur Internetnutzung positiv beantwortet werden. Die [Multikanal-Strategie aus BA 2020](#) wird gefühlt zur Einkanalstrategie über die DSE Quote gesteuert.
- Nicht wenige Kunden fühlen sich bei der Selbsteingabe überfordert, Softwareabstürze sind keine Seltenheit. Die Arbeitsbelastung der Präsenzbetreuer/-innen ist hoch. Die Zufriedenheit der Kunden/-innen eher nicht.



- Die Datenselbsteingabe ist leider ein Garant für schlechtere Qualität. Ein hoher Nacherfassungsaufwand durch Fachkräfte in der Eingangszone und Vermittler ist notwendig:
  - Keine vollständigen Bewerberprofile – für nicht wenige Fälle sind lediglich Sprachkenntnisse und keinerlei Fähigkeiten für das Matching erfasst.
  - Die Stellengesuche sind oft falsch erfasst. Kunden erfassen nicht selten ihr Stellengesuch im Wunschberuf und nicht in dem Beruf mit den höchsten Integrationschancen.
  - Die Lebensläufe sind meist unvollständig und müssen im Erstgespräch ergänzt werden.
  - Eine vernünftige Vorbereitung auf das Gespräch ist auf dieser Grundlage für die Arbeitsvermittlungsfachkraft fast unmöglich, da dem Vermittler / der Vermittlerin vorab kein Arbeitspaket mehr vorliegt.
  - Hinzu kommen Diskussionen mit den Kunden, da die Meinung vertreten wird, alle Eingaben vollständig und korrekt durchgeführt zu haben.
  - Leistungsrechtliche Fragen nehmen zu, da auch Arbeitslosengeld online beantragt werden kann.
- Nicht selten finden sich in Dienststellen / Geschäftsstellen DSE-Eingabegeräte, obwohl das dafür notwendige Personal nicht zur Verfügung steht.
- Aussagen von Agentur-Geschäftsführungen, werden getroffen, dass dem Personalabbau in der Eingangszone nur mit dem stärkeren Einsatz von DSE begegnet werden kann.

Wir möchten an dieser Stelle nicht ausklammern, dass es auch Fälle gibt, die den Prozess reibungslos darstellen. Wir können aber auch nichts schön reden, wenn es erkennbare Defizite gibt.

Was *wir* wollen:

- **Vereinbarte Rahmenbedingungen müssen eingehalten werden.**  
Werden die Rahmenbedingungen zur Datenselbsteingabe nicht eingehalten, Kontakt mit den ver.di-Kolleginnen und Kollegen im örtlichen Personalrat aufnehmen!
- **Qualität muss durch unsere Fachkräfte sichergestellt werden.**  
Ein klares **NEIN** an die BA-Strategie, Personaleinsparungen zu forcieren, indem die Arbeit auf den Kunden verlagert wird, die Qualität aber schlechter wird und die Arbeitsbelastung hoch bleibt!
- **Kunden müssen selbst entscheiden** dürfen, ob sie die Dateneingabe vornehmen wollen / können oder ob das lieber eine kompetente Fachkraft der BA übernimmt!
- **Mehr Zeit für Beratung und individuelle Arbeit mit dem Kunden** – nicht nur auf dem Papier oder im Beckers NotizBlog, sondern in Echt.

Für weitere Informationen bitte folgende Links anklicken:



*„Der Schlüssel zum Wandel liegt darin all seine Energie zu fokussieren, nicht darauf das Alte zu bekämpfen, sondern darauf Neues zu erschaffen.“*

Sokrates



ver.di – wir ... in der BA

Informationen des Fachbereichs Sozialversicherung – Fachgruppe Arbeitsverwaltung – der Gewerkschaft ver.di, Jörg Grünefeld, Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin

ver.di