

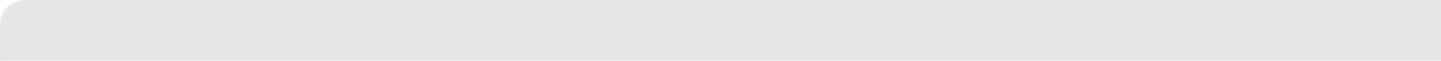
April 2020

Informationen für den Verwaltungsausschuss

Lagebericht zur Corona-Krise



Bundesagentur für Arbeit
Agentur für Arbeit Stuttgart



Impressum

Agentur für Arbeit Stuttgart
Geschäftsleitung
30. April 2020

1 Vorbemerkung

Infolge der Coronakrise haben sich auch in der Agentur für Arbeit Stuttgart erhebliche Veränderungen in den inhaltlichen Schwerpunkten und der Arbeitsweise ergeben. Mit E-Mail vom 20. März 2020 wurde der Verwaltungsausschuss bereits darüber informiert, dass die Agentur für Arbeit seit 18. März für den Publikumsverkehr geschlossen ist. Die nun vorliegende Unterlage beinhaltet detailliertere Informationen zu den ergriffenen Maßnahmen und gibt einen Ausblick auf die Arbeit der kommenden Monate.

Über erste quantitative Auswirkungen der Krise auf dem Arbeitsmarkt in der Landeshauptstadt und dem Landkreis Böblingen informiert der beigefügte monatliche Arbeitsmarktbericht. Für eine fundierte Einschätzung, welche mittel- und langfristigen Folgen die Pandemie für den Arbeitsmarkt in der Region hat, ist es zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch zu früh.

2 Inhaltliche Schwerpunkte

Die Krise erfordert von der Agentur für Arbeit andere Schwerpunkte. Oberste Priorität hat dabei die Zahlbarmachung von Geldleistungen an Arbeitnehmerkunden (Arbeitslosengeld I) und Arbeitgeberkunden (in erster Linie Kurzarbeitergeld).

Zweitens ist es unabdingbar notwendig, dass die Agentur für ihre Kundinnen und Kunden erreichbar bleibt, obwohl keine persönliche Vorsprache mehr möglich ist.

Drittens gilt es, die nach wie vor vorhandenen Personalbedarfe von Arbeitgebern insbesondere in den systemrelevanten Bereichen zu decken.

Viertens ist sicherzustellen, dass die Träger arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen während und vor allem auch nach der Krise ein ausreichendes Angebot passender Maßnahmen zur Verfügung stellen können.

2.1 Geldleistungen auszahlen

2.1.1 Kurzarbeitergeld

Kurzarbeit ist in der Corona-Krise ein zentrales Instrument zur Vermeidung von Arbeitslosigkeit und zur finanziellen Entlastung der Betriebe.

Basierend auf einer Hochrechnung (amtliche statistische Daten liegen erst später vor) ist davon auszugehen, dass bis Ende April rund 9.700 Betriebe für etwa 240.000 Beschäftigte Kurzarbeit angezeigt haben. Zum Vergleich: Im gesamten Jahr 2019 waren es weniger als 125 Anzeigen.

Mit der Anzeige von Kurzarbeit erwirbt ein Betrieb das Recht, innerhalb der nächsten drei Monate Kurzarbeit in Anspruch zu nehmen. In welchem Umfang das tatsächlich geschieht, lässt sich daher erst nach der Abrechnung mit ca.

drei Monaten Verzögerung verlässlich einschätzen. Es ist jedoch davon auszugehen, dass auch in der AA Stuttgart die Zahl der Kurzarbeitenden die der Finanzkrise deutlich übersteigen wird.

Für die Bearbeitung der Anzeigen und Anträge zum Kurzarbeitergeld wurde folgender Zeitplan aufgestellt:

- Die Betriebe sollen für ihre im März eingereichten Anzeigen bis spätestens 20. April 2020 den Bescheid erhalten. Dieser Meilenstein wurde in der Region Stuttgart eingehalten, alle Betriebe, die für März 2020 Kurzarbeit angezeigt haben, haben vor Ostern ihren Bescheid erhalten.
- Die künftig eingehenden Abrechnungslisten sollen innerhalb von zehn Arbeitstagen ausgezahlt werden. Im OS Stuttgart liegt die Bearbeitungszeit gegenwärtig bei etwa vier Arbeitstagen.

2.1.2 Arbeitslosengeld und Insolvenzgeld

Für Personen, deren sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis endet und die vorher ausreichend lange beschäftigt waren, zahlt die BA Arbeitslosengeld. Die Zahl der Arbeitslosengeld-Bezieher ist von März auf April um rund 10 Prozent gestiegen. Die Bearbeitung von Arbeitslosengeldanträgen durch den Operativen Service geschieht – wenn die Antragsunterlagen vollständig sind – innerhalb weniger Tage.

Für Beschäftigte aus Betrieben, die Insolvenz anmelden müssen, zahlt die BA Insolvenzgeld. Bis Ende April hat sich die Anzahl der Insolvenzgeldanträge gegenüber der Zeit vor Corona kaum erhöht.

2.2 Erreichbarkeit herstellen

Weil Publikumsverkehr derzeit nicht möglich ist, sich aber gleichzeitig der Beratungsbedarf auf Arbeitnehmer- und Arbeitgeberseite zwischenzeitlich mehr als verzehnfacht hatte, wurden weitere Kanäle zur Sicherstellung der Erreichbarkeit geschaffen.

Neben erleichterten Online-Angeboten sind dies vor allem die Service-Rufnummern. Für Arbeitnehmer-Kundinnen und -Kunden wurde zusätzlich zur bekannten Servicecenter-Hotline 0800 4 5555 00 eine lokale Hotline geschaltet (0711 920 4900). Die bekannte Arbeitgeberhotline (0800 4 5555 20) wurde personell erheblich verstärkt. Alle drei Hotlines sind montags bis freitags von 8:00 bis 18:00 Uhr besetzt.

Die Rufnummern wurden auf der agentureigenen Homepage www.arbeitsagentur.de/stuttgart sowie über die Medien verbreitet.

2.2.1 Arbeitnehmer-Hotline

Auf der lokalen Arbeitnehmer-Hotline wurden seit 18.03. täglich zwischen 500 und 800 Anrufe entgegengenommen. Die Erreichbarkeit liegt in der Regel um 90 Prozent. Zwischen 25.03. und 20.04. wurden zusätzlich zu den Anrufen, die unmittelbar auf der lokalen Arbeitnehmer-Hotline ankamen, auch Anrufe auf

der Servicecenter-Hotline an die lokalen Rufnummern weitergeleitet. Dadurch konnte die telefonische Erreichbarkeit der Servicecenter verbessert werden und damit die telefonische Erreichbarkeit für die BA-Kunden insgesamt.

Zentrale Themen in der Arbeitnehmer-Hotline sind Fragen rund um den Eintritt in die Arbeitslosigkeit. Neben Arbeitslosmeldungen, die gegenwärtig auch telefonisch möglich sind, erkundigen sich die Anrufer häufig nach dem Bearbeitungsstand ihrer Arbeitslosengeldanträge oder stellen Fragen zu ihren laufenden Leistungen.

2.2.2 Arbeitgeber-Hotline

Auf der Arbeitgeber-Hotline gingen in der zweiten Märzhälfte täglich mehr als 900 Anrufe ein, weit überwiegend mit Fragen zur Beantragung von Kurzarbeitergeld. Da aus technischen Gründen nur eine begrenzte Anzahl von Mitarbeitenden unmittelbar auf die Hotline aufgeschaltet werden konnte, wurde ein Teil der Anrufe auf eine Mailbox geleitet. Auch in Spitzenzeiten war sichergestellt, dass ein Rückruf spätestens 24 Stunden später erfolgte. Inzwischen ist das tägliche Anrufaufkommen auf rd. 300 Anrufe zurückgegangen. Die direkte telefonische Erreichbarkeit (ohne Voicebox) liegt stabil bei ca. 90 Prozent.

2.3 Personalbedarf decken, vor allem in systemrelevanten Branchen

Die wöchentlichen Stellenzugänge im Bereich der AA Stuttgart haben sich seit Anfang März in etwa halbiert. Zugleich suchen Arbeitgeber insbesondere in den sog. systemrelevanten Branchen und Berufen Arbeitskräfte und nutzen dazu auch die Arbeitsagentur. Das betrifft vor allem die Arbeitgeber im Gesundheitswesen, im Lebensmitteleinzelhandel, der Logistik und in der Landwirtschaft. Die erleichterten Hinzuverdienstmöglichkeiten zum Kurzarbeitergeld schaffen Anreize, vorübergehend in diesen lebenswichtigen Bereichen zu arbeiten.

Die Arbeitsagentur unternimmt verschiedene Aktivitäten, um die vorhandenen Bedarfe zu bündeln und zu decken:

- Im Rahmen der Arbeitnehmertelefonie (s.o.) und in den telefonischen Beratungsgesprächen, die nach und nach vermehrt stattfinden, werden geeignete Arbeitsuchende auf die bestehenden Bedarfe hingewiesen und passende Arbeitgeber vermittelt.
- Auf der Website www.arbeitsagentur.de/stuttgart wurde eine eigene Seite „Coronahelfer“ implementiert. Hier werden Informationen rund um den Zuverdienst zur Verfügung gestellt und aktuelle Stellenangebote für die Region zugänglich gemacht.
- Der Arbeitgeberservice kontaktiert gezielt Arbeitgeber aus den betroffenen Branchen, um deren Bedarf zu erheben und entsprechende Vermittlungsvorschläge zu unterbreiten.

2.4 Auswirkungen für Bildungsträger kontrollieren

Die Einschränkungen im Rahmen von Corona haben auch erhebliche Auswirkungen auf die Bildungsträger, mit denen die BA im Rahmen ihrer arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen zusammenarbeitet. Da Präsenzveranstaltungen spätestens mit Inkrafttreten der Coronaverordnung des Landes Baden-Württemberg bis auf Weiteres nicht mehr zulässig sind, konnten die Bildungsträger ab diesem Zeitpunkt ihre vertraglich zugesicherte Leistung nicht mehr in der gewohnten Form erbringen.

Alle Bildungsträger wurden bereits am 18. März durch die Arbeitsagentur schriftlich informiert, dass Maßnahmevergütungen bis Ende März weitergezahlt werden und dass Maßnahmen fortgeführt werden können, wenn das Konzept auf alternative Lernformen angepasst wird. Dies geschah im Vorgriff auf eine erwartete gesetzliche Regelung.

Diese wurde mit dem Sozialdienstleistereinsatzgesetz (SodEG) zum 1. April 2020 geschaffen. Damit erhalten alle Bildungsträger die Möglichkeit, ihre Maßnahmen in alternativer Form weiter durchzuführen. Ist dies nicht möglich, können Zuschüsse beim Bund beantragt werden, wenn der Bildungsträger bereit ist, Leistungen im Rahmen des SodEG zu erbringen.

Für die arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen, die die Arbeitsagentur Stuttgart eingekauft hat, haben die Träger in allen Fällen alternative Lernformen anbieten können, so dass die weitere Nutzung für unsere Kundinnen und Kunden möglich ist.

3 Organisatorische und Personelle Maßnahmen

Zur Bewältigung der Aufgaben in der Krise wurden zahlreiche personelle Maßnahmen ergriffen. Vor allem wurden die Beschäftigten aus ihren angestammten Vermittlungs- und Beratungstätigkeiten in die oben beschriebenen Schwerpunktthemen überführt. Für alle neuen Tätigkeiten wurden die Beschäftigten hausintern geschult, zudem stehen für jedes Themengebiet erfahrene Mitarbeiter als Ansprechpartner für Fragen zur Verfügung.

- In die lokale Hotline für Arbeitnehmer wurden alle Kräfte, die sonst die untermiinierten persönlichen Vorsprachen in der Eingangszone erledigen, aufgenommen. Zusätzlich verstärken Kolleginnen und Kollegen aus der Arbeitsvermittlung. Insgesamt telefonieren im Rufkreis Arbeitnehmer seit 18.03. gut 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- In den Sammelanschluss für Arbeitgeber wählen sich alle arbeitgeberorientierte Vermittlungsfachkräfte ein. Unterstützt werden sie von Kolleginnen und Kollegen aus der Berufsberatung. Insgesamt stehen für diese

Aufgabe gegenwärtig gut 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung. In Spitzenzeiten waren mehr als 110 Personen in der Arbeitgeber-Telefonie aktiv.

- Aus der Vermittlungs- und Beratungsagentur verstärken rd. 70 Personen den Operativen Service bei der Bearbeitung von Anzeigen und Anträgen zum Kurzarbeitergeld. Insgesamt stehen dem Bereich Kurzarbeitergeld des OS Stuttgart gegenwärtig rd. zehnmal so viele Beschäftigte zur Verfügung wie vor der Krise. Ein flexibles, aufkommensbasiertes Einsatzsystem stellt sicher, dass Mitarbeitende in ihre Ursprungstätigkeiten zurückkehren können, falls sie nicht für die Kurzarbeitergeld-Bearbeitung benötigt werden.
- Sollte das Antragsvolumen beim Arbeitslosengeld weiter steigen, ist hier ebenfalls flexible Unterstützung durch Mitarbeitende der Vermittlungs- und Beratungsagentur möglich.
- Zur Sicherstellung eines Notbetriebs für den Fall, dass die Agentur selbst von einer Corona-Welle betroffen ist, wurde eine Notfallgruppe gegründet, die im Falle einer Schließung wichtige gesetzliche Funktionen bedienen kann. Sie besteht aus rd. 20 Personen, die Arbeitslosmeldungen bearbeiten bzw. Arbeitgeberanliegen bedienen können.

3.1.1 Arbeitszeit und Urlaub

- Bundesweit wurde unter Beteiligung der Personalvertretungen der Arbeitszeitrahmen von 6:00 bis 22:00 Uhr ausgeweitet. Die Vorgaben des Arbeitsschutzgesetzes gelten aber weiterhin und werden auch beachtet (z. B. Pausenzeiten und tägliche Höchstarbeitszeit).
- Überstunden werden befristet bis 30.06. nicht in Freizeit abgegolten, sondern vergütet. Zudem sind sie – auf freiwilliger Basis und unter Berücksichtigung familiärer und persönlicher Umstände – angeordnet. In der Mitarbeiterschaft gibt es eine große Bereitschaft, deutlich über das übliche Maß hinaus zu arbeiten.
- Kolleginnen und Kollegen wurden gebeten, freiwillig in der Zeit bis 19. April (Ende der Osterferien) auf Urlaub zu verzichten. Auch hierzu waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weit überwiegend bereit. Aktuell gibt es keinen Grund mehr zum Urlaubsverzicht, die Mitarbeitenden sind angehalten, geplante Urlaube auch zu nehmen.

3.1.2 Arbeiten von zuhause

Seit Anfang März wurde die Anzahl der Beschäftigten, die im Homeoffice arbeiten, erheblich ausgeweitet. Dies betrifft vor allem zwei große Gruppen:

- Beschäftigte, die wegen Betreuungspflichten (z. B. wegen der Schließung von Schulen und Kindergärten) von zuhause aus arbeiten, sowie
- solche, die selbst zur gesundheitlichen Risikogruppe gehören bzw. deren unmittelbare Angehörige zur Risikogruppe gehören.
- Daneben wurde die oben genannte Notfallgruppe ins Homeoffice geschickt, um deren Ansteckungsrisiko zu vermindern.

Insgesamt arbeiten damit knapp 1/3 der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Vermittlungs- und Beratungsagentur gegenwärtig von zuhause aus.

Nach anfänglichen Schwierigkeiten wegen fehlender Hardware oder eingeschränkter Zugriffsmöglichkeiten über gesicherte Leitungen läuft das Arbeiten im Homeoffice nun überwiegend störungsfrei.

Die Remote-Arbeitskapazitäten der Gesamt-BA wurden in den letzten Wochen von 6.500 auf bundesweit 28.000 ausgeweitet, bis Ende Mai ist eine Ausdehnung auf knapp 50.000 Zugangsmöglichkeiten geplant.

4 Ausblick

Mit dem Rückgang des Anrufaufkommens in den beiden Hotlines und der besseren Planbarkeit des Einsatzes zur Unterstützung des Operativen Services konnten seit Ostern vermehrt wieder Vermittlungs- und Beratungsgespräche geführt werden – vorerst allesamt telefonisch.

Der Fokus liegt dabei zum einen darauf, die Erstgespräche mit den neu arbeitslos gemeldeten Kundinnen und Kunden nachzuholen, um diese rasch entweder auf geeignete Stellen zu vermitteln, v.a. im systemrelevanten Bereich, oder bei Unterstützungsbedarf entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Seit Ostern konnten bereits rund 2.500 Erstgespräche auf diese Weise nachgeholt werden.

Zum anderen arbeitet die Agentur intensiv daran, möglichst viele Jugendliche beim Übergang in Ausbildung 2020 zu unterstützen. Dazu haben die Berufsberater wieder Kontakt zu den diesjährigen Schulabgängern aufgenommen, die noch keinen Ausbildungsplatz haben. Die AG-S wiederum prüfen im Einzelkontakt mit den Arbeitgebern die Aktualität der noch als offen gemeldeten Ausbildungsstellen.

Aktuell werden Überlegungen angestellt, wie die Agentur für Arbeit schrittweise auch wieder für persönliche Vorsprachen geöffnet werden kann. Diese Überlegungen folgen bundesweit handlungsleitenden Prämissen:

- Oberste Priorität hat der Gesundheitsschutz von Mitarbeiter*innen und Kund*innen.
- Die schnelle Auszahlung von existenzsichernden Leistungen ist weiterhin die wichtigste Aufgabe.
- Die aktuellen Kommunikationskanäle Telefon und Online bleiben weiter die wichtigsten Zugänge für die Kundinnen und Kunden.
- Die BA lernt aus den Erfahrungen der jetzigen Krise und entwickelt darauf aufbauend den Fahrplan für einen neuen Regelbetrieb.

In der Praxis bedeutet das, dass es auf absehbare Zeit keinen unterminierten Zugang in die Liegenschaften der Agentur für Arbeit Stuttgart geben wird. Der Erstkontakt mit den Kunden wird weiterhin vor immer über Telefon oder online erfolgen. Nur in klar definierten Ausnahmefällen wird eine terminierte persönliche Vorsprache erfolgen – etwa wenn bei Sprachschwierigkeiten ein telefonisches Beratungsgespräch nicht geführt werden kann, der Kunde aber Unterstützungsbedarfe hat.

Gegenwärtig werden die Voraussetzungen dafür geschaffen, dass solche persönlichen Gespräche unter Beachtung des Infektionsschutzes stattfinden können.

Dazu gehören

- die Beschaffung von Spuckschutzwänden und Schutzmaterial (Mund-Nasen-Schutz, Einmalhandschuhe, etc.), mit dem Beratungszimmer und Personal ausgestattet werden,
- die Festlegung von Kundenlaufwegen samt entsprechender Beschilderung,
- die Entwicklung der dazugehörigen internen Prozesse und Abläufe.

Mit der Aufnahme persönlicher Beratungsgespräche im beschriebenen Umfang wird unter Berücksichtigung insbesondere der avisierten Liefertermine für Schutzmaterialien nicht vor KW 21 zu rechnen. Danach planen wir eine behutsame, über mehrere Monate dauernde Rückkehr in einen neuen Regelbetrieb – immer unter dem obersten Gebot des Gesundheitsschutzes.

Der Übergang wird schrittweise vor sich gehen, er wird ein lebendiger Prozess sein, der sich je nach den Anforderungen entwickelt und bis ins kommende Jahr hinein dauern wird. Aber auch dann wird die Agentur nicht mehr so aussehen wie vor der Coronakrise: zum einen werden Ergebnisse, die im Zuge der Vorstandsinitiative „BA der Zukunft“ entstanden sind, den „neuen Regelbetrieb“ beeinflussen. Zum anderen sind auch in der Krise Erkenntnisse gewonnen und Arbeitsweisen entwickelt worden, die die Abläufe „nach Corona“ dauerhaft beeinflussen werden.