

Weisung 202508008 vom 25.08.2025 – Überstunden bzw. Mehrarbeit in den Service Centern Telefonie SGB III und Technischer Support

Laufende Nummer: 202508008

Geschäftszeichen: KPI4 – 6800.2 / 6801.3 / 6803.1 / 6821.3 / 6818.1 / 2225 / 2226 /
2423.4 / 1937

Gültig ab: 01.09.2025

Gültig bis: 31.12.2025

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- [3.1.1 TV-BA - § 6](#) (pdf, Stand 01.11.2019)
- [Fachkonzept zur Reorganisation kleiner Geschäftsstellen im Rechtskreis SGB III \(Version 1.0\)](#) (pdf, Archiviert, Abgelaufen am 25.09.2025) (pdf, Stand 01.11.2019)

Im Zuge der Einführung der verpflichtenden Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) entstand ab Frühjahr 2025 in den Service Centern (SC) Telefonie SGB III und Technischer Support eine hohe zusätzliche Belastung. Wegen des gestiegenen Anrufvolumens haben sich erhebliche Rückstände bei der Bearbeitung von Online-Nachrichten gebildet. Zum Abbau dieser Bearbeitungsrückstände sollen zeitlich begrenzt und auf freiwilliger Basis im jeweils erforderlichen Umfang Überstunden bzw. Mehrarbeit geleistet werden.

Inhaltsverzeichnis

- [1. Ausgangssituation](#)
- [2. Auftrag und Ziel](#)
- [3. Einzelaufträge](#)
- [4. Info](#)



- [5. Haushalt](#)
 - [6. Beteiligung](#)
-

1. Ausgangssituation

Die Belastung in den SC Telefonie SGBIII und Technischer Support ist seit Jahresstart 2025 kritisch. Aufgrund der negativen Arbeitsmarktentwicklung haben sich grundsätzlich die Kundenanfragen (Anrufe und Online-Nachrichten) erhöht. Dazu haben vor allem auch Kundenanfragen im Zusammenhang mit der Einführung der verpflichtenden MFA beigetragen.

Zwar wurden dem Kundenportal als konjunkturreagibler Bereich zusätzlich befristete Beschäftigungsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt. Diese Personalmehrung konnte den Belastungsanstieg allerdings nicht vollständig kompensieren. Eingeleitete Steuerungsmaßnahmen, wie z.B. die tageweise Verkürzung der Telefoniezeiten waren hilfreich, stellen aber nur Notfallmaßnahmen dar, die nicht verstetigt werden können.

2. Auftrag und Ziel

Mit einer Normalisierung des Anrufaufkommens und damit der Belastungsreduzierung in den SC Telefonie SGB III und Technischer Support wird bis Jahresende gerechnet. Ein leichter Rückgang der erhöhten Anrufzahlen im Kontext der Einführung der MFA ist zu beobachten.

Um Mehraufwände in nachgelagerten Einheiten, wie z.B. dem OS, zu vermeiden, ist es aber dringend erforderlich, die Bearbeitungsrückstände zeitnah abzubauen. Durch die lange Bearbeitungsdauer der Online-Nachrichten kommt es z. B. zu Rückforderungen wegen verspätet bearbeiteter Abmeldungen in Arbeit. Nicht bearbeitete Online-Vorgänge führen aber auch zu zusätzlichen persönlichen Vorsprachen in den Eingangszonen (EZ), Anrufen in den SC und wiederholten schriftlichen Anfragen.

Um die Bearbeitungsrückstände zügig abzubauen, können in jedem SC Telefonie SGB III und Technischer Support im jeweils erforderlichen Umfang Überstunden bzw. Mehrarbeit angeordnet werden. Dieses Vorhaben ist zeitlich befristet für den Zeitraum vom 08.09.25 bis zum 31.12.2025.



Die Anordnung von Überstunden bzw. Mehrarbeit erfolgt für die Beschäftigten ausschließlich auf freiwilliger Basis. Eine Anordnung gegen den Willen der Beschäftigten soll nicht erfolgen. Ob Überstunden bzw. Mehrarbeit geleistet werden und in welchem Umfang wird in jedem SGB III SC und Technischer Support individuell mit den Mitarbeitenden vereinbart. Die Anordnung von Überstunden bzw. Mehrarbeit unterliegt der Mitbestimmung der örtlichen Personalvertretung nach § 80 Abs. 1 Nr. 2 BPersVG.

Es ist sicherzustellen, dass die gesetzlichen Regelungen zur Höchstarbeitszeit eingehalten werden. Die Regelungen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf sind dabei zu beachten.

Die geleisteten Über- bzw. Mehrarbeitsstunden werden nach Maßgabe der tarifvertraglichen bzw. gesetzlichen Regelungen vergütet.

Sofern bereits bei der Anordnung der Überstunden bzw. Mehrarbeit absehbar ist, dass diese innerhalb des Ausgleichszeitraums aufgrund des anhaltend hohen Arbeitsanfalls nicht in Freizeit ausgeglichen werden können, ist dies entsprechend zu dokumentieren, um in diesen Fällen die Überstunden/Mehrarbeit bereits vor Ablauf des Ausgleichszeitraums vergüten zu können.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- unterstützen bei Bedarf die Internen Service bei der Umsetzung dieser Weisung.

Die Regionalleitungen der SC Telefonie SGBIII und Technischer Support

- stellen die Umsetzung der Weisung in ihren SC sicher,
- unterstützen die SC bei der Umsetzung und
- halten die Inanspruchnahme der Regelung sowie deren Auswirkung auf die Entwicklung der Bearbeitungsrückstände für ihre Region nach.

Die Internen Services

- sind verantwortlich für die personalrechtliche Umsetzung der angeordneten Überstunden bzw. Mehrarbeit sowie der Beteiligung der örtlichen Gremien und
- beraten die Führungskräfte der SC-Organisation bei Bedarf zur Umsetzung, z. B. zur Höchstarbeitszeit-Grenze im individuellen Einzelfall.



4. Info

„Die Weisung tritt mit Ablauf ihrer Gültigkeit außer Kraft“.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt

gez.

