



Petition 77572

Organisation der Bundesagentur für Arbeit - Erreichbarkeit der Leistungsabteilungen der Arbeitsagenturen (per Fax/Mail/Telefon)

Text der Petition

Mit der Petition wird gefordert, dass die Leistungsabteilungen der Arbeitsagenturen in irgendeiner Form - sei es über Fax, Mail oder telefonisch - wieder erreichbar sind. Es mag organisatorisch für die Arbeitsagentur von hohem Nutzen sein, dass kein "Kunde" mehr die täglichen Arbeitsabläufe unterricht. Gleichwohl ist es auch im höchsten Maße kundenunfreundlich, keinerlei Kontaktmöglichkeit zu den entsprechenden Leistungsabteilungen aufnehmen zu können.

Begründung

Die telefonische Erreichbarkeit ist ausschließlich über sog. Callcenter gewährleistet. Sie haben aber keinerlei Zugriff auf leistungsrelevante Sachbearbeitung. Eine Kontaktaufnahme mit der Leistungsabteilung ist weder per Mail noch telefonisch oder irgendwie anders möglich. Fehlerhafte Leistungsbescheid sind ausschließlich über Widersprüche zu korrigieren. Widersprüche werden aber meist nur in der Karenzzeit von zwei Monaten bearbeitet. Derjenige, der auf einen korrekten Leistungsbescheid angewiesen ist, müsste nun einen Kredit aufnehmen, um die Familie über den Monat zu bringen. Manche offensichtliche Sachverhalte lassen sich in wenigen Minuten - ohne Widerspruch - klären. Warum hier ein Bürokratiemonster gegen die "Kunden" aufgebaut wird, ist nicht nachvollziehbar. Es lässt vielmehr die Vermutung offen, dass von "lästigen" Rückfragen der Kundschaft Abstand genommen werden soll.