

# Bundesagentur für Arbeit

Beigesteuert von Sweet\*Kim [Admin]  
Dienstag, 27. März 2007

Schon vor längerer Zeit wurde das Arbeitsamt in Bundesagentur für Arbeit umbenannt. Außerdem werden die Arbeitslosen jetzt auch als Kunden bezeichnet. Dies soll die neue Kundenfreundlichkeit und den erhöhten Service beschreiben. Wie gut das klappt, möchte ich anhand meiner Erfahrungen aus den letzten acht Wochen mal beschreiben. Vorweg muß ich aber darauf hinweisen, das die hier aufgeführten Geschichten nicht zu verallgemeinern sind, nur für das Arbeitsamt Soltau gelten und da auch nur für wenige Mitarbeiter. Es gibt dort bestimmt auch viele zufriedene Kunden &hellip;

Vor knapp zwei Monaten besuchte ich das Arbeitsamt in Soltau. Damals wollte ich nur ein paar Tips zum Insolvenzgeld. Da sich dort aber niemand mit diesem Thema beschäftigt, wurde wild herum telefoniert. Das Ergebnis war folgende Information: &bdquo;Sie können noch keinen Insolvenzgeldantrag abgeben, wenn ihr Arbeitgeber selbst noch keine Insolvenz angemeldet hat.&ldquo; Ich befürchte, die meisten Kunden geben sich mit dieser Auskunft zufrieden und hören auf die Fachleute. Da ich aber eh täglich in Hamburg bin, hab ich mich auch da mal an das Arbeitsamt gewandt. Hier hörte sich die Antwort schon etwas anders an: Antrag sofort abgeben, sobald die Firma Insolvenz anmeldet oder wenn ich selbst kündige gibt's Geld. Und so hat es auch funktioniert. Wenige Tage nachdem ich fristlos gekündigt habe, wurde ein großer Teil überwiesen. Hätte ich auf die Soltauer gehört, dann hätte ich immer noch nix. Der zweite Gau kam ein paar Tage später. Ich hatte versucht im Arbeitsamt Soltau anzurufen. Dies geht schon mal gar nicht, automatische Umleitung nach Uelzen. Ich bat also um eine Verbindung mit meinem Ansprechpartner Dirk H. in Soltau. Die Frau am Telefon: &bdquo;Das geht leider nicht.&ldquo; Ok, eigentlich wollte ich ja auch nur wissen, ob Dirk H. noch im Haus ist, immerhin war es schon kurz vor 13:00 Uhr. &bdquo;Das kann ich ihnen nicht sagen, der meldet sich bei mir ja nicht ab.&ldquo; &bdquo;Dann rufen sie ihn doch an und fragen ihn bitte.&ldquo; antwortete ich der Telefonistin. Nach einem kurzen Aufenthalt in der Warteschleife erzählte sie mir, dass sie nicht durchkam, da immer besetzt sei. &bdquo;Na das ist doch ein gutes Zeichen, dann ist er ja wohl noch im Büro.&ldquo; &bdquo;Nein, das selbe Signal kommt auch, wenn er sein Telefon abmeldet.&ldquo; Klasse! Wir kommen ja richtig weiter! &bdquo;Ich könnte sie aber zurückrufen lassen.&ldquo; Endlich mal ein guter Vorschlag. Allerdings wurde meine Hoffnung sofort wieder erstickt, denn die Dame verlangte nach meiner Kundennummer. Die hatte ich natürlich nicht, denn ich war ja noch nicht arbeitslos. &bdquo;Dann kann ich sie auch nicht für einen Rückruf eintragen.&ldquo; Was? Um vom Arbeitsamt einen Rückruf zu bekommen, muß ich erst arbeitslos werden? Das war wirklich ihr Ernst, ich beendete daraufhin das Gespräch. Teil drei ist kurz beschrieben und sicherlich nichts Besonderes. Ich habe mich am ersten März arbeitslos gemeldet und bekam das Anmeldeformular. In der Zeit, die die Beraterin brauchte um zu verstehen, das Key Account Manager nichts mit Kiel zutun hat und ich ihr erklärte, was mein Aufgabenfeld ist, hatte ich die Unterlagen schon vollständig ausgefüllt und schob es ihr zurück. &bdquo;Das geht so nicht, sie müssen erst einen Termin für die Abgabe vereinbaren.&ldquo; Ja, auch das meinten die ernst. Ich fuhr also nach hause, rief wieder in Uelzen an und bekam einen Termin am nächsten Morgen, damit ich die Unterlagen abgeben konnte. Gestern wurde es dann richtig lächerlich. Ich bekam Sonntag abend Fieber und Schüttelfrost, die verdammte Grippe läßt grüßen. Da ich in der Nacht nicht wirklich gut schlafen konnte und mich am Montag morgen auch dementsprechend beschissen fühlte, habe ich in Uelzen angerufen und wollte den Termin um zwei Tage verschieben. Ging aber nicht! Das hätte mir eine Sperre von einer Woche eingebracht. Oder, ich geh zum Arzt und lasse mich krank schreiben. Das kostet mich aber a) zehn Euro Praxisgebühr und b) muß die Krankmeldung auch noch heute eingereicht werden. Da der Hausarzt aber eh nix bei einer Grippe verschreiben darf, mir die Sache nicht zehn Taler wert war und ich aus gesundheitlichen Gründen das Bett nicht verlassen wollte, fragte ich, was denn passieren müßte, damit ich den Termin auch ohne Sperre verschieben könnte. Ihre Antwort war: &bdquo;wenn sie ein Vorstellungsgespräch hätten &hellip;&ldquo; &bdquo;Kein Problem,&ldquo; unterbrach ich sie, &bdquo;dann ruf ich jetzt meinen Kumpel Ulf an und sag ihm, er möge mir bitte eine Bestätigung für ein Bewerbungsgespräch ausstellen.&ldquo; Das fand die Frau am anderen Ende gar nicht witzig. Um einen größeren Streit aus dem Weg zu gehen, und um natürlich auch keine Sperre zu riskieren, hab ich mich dann um zehn ins Arbeitsamt geschleppt. Die Berufsberaterin begrüßte mich mit den Worten: &bdquo;Hallo, ich habe schon versucht sie anzurufen, aber ihr Telefon ist wohl abgeschaltet. Unsere Computer sind alle abgestürzt und ich kann heute gar nichts für sie tun.&ldquo; Jetzt schwoll bei mir die Halsschlagader an. Schon wutschnaubend schaute ich auf mein Handy: keine Anrufe in Abwesenheit. Und die Festnetznummern hatte ich den Idioten ja nie gegeben. Als ich sie fragte, wo sie denn angerufen hätte, suchte sie folgende Nummer heraus: 3599 &hellip; Hallo? Das ist die Nummer, die ich vor über 20 Jahren hatte. Vor ihr lag meine Mappe .. &bdquo;Aufschlagen!&ldquo; Ganz oben befanden sich mehrer Unterlagen, die ich schon vor vier Wochen abgegeben hatte, alle auf meinem Briefpapier mit meiner Handynummer im Briefkopf. Ich bin dann gegangen und konnte mich endlich wieder ins Bett legen. Kein Wunder, das private Arbeitsvermittler wie Pilze aus dem Boden schießen, unsere Agentur für Arbeit ist ja wirklich niemanden zu zumuten. Was für ein Saftladen!