

## Häufig gestellte Fragen (ARGEn)

- Frage: Ich wurde angerufen und nach persönlichen Daten befragt. Wer war das überhaupt, der mich da angerufen hat?  
Antwort: Wir haben ein „Service Center“ zur Kundenbetreuung eingerichtet, aus dem Sie von einem der Mitarbeiter angerufen worden sind.
- Frage: Weswegen wurde ich angerufen?  
Antwort: Da wir schon länger kein persönliches Gespräch geführt haben, hatte der/die Mitarbeiter/in, der/die Sie angerufen hat, den Auftrag, Ihre Daten mit Ihnen durchzusprechen und zu klären, ob sie noch aktuell sind. Diese Ergebnisse helfen uns, Sie schneller und passgenauer bei der Verbesserung Ihrer Situation zu unterstützen. Die Fragen hätten wir Ihnen sonst in einem persönlichen Gespräch gestellt. Wir möchten Ihnen Wege und Wartezeiten ersparen.
- Frage: Wollen Sie mich überwachen?  
Antwort: Nein, wir wollen Sie nicht überwachen. Unser gemeinsames Ziel ist es doch, Sie so schnell wie möglich wieder in Arbeit zu bringen und Ihren Unterstützungsbedarf zu verringern. Das gelingt uns aber nur, wenn wir aktuelle Daten von Ihnen besitzen. Sie wissen ja auch, dass Sie verpflichtet sind, uns jede Änderung Ihrer persönlichen Verhältnisse mitzuteilen.
- Frage: Wie kommt der Mann/ die Frau, der/ die mich angerufen hat, überhaupt an meine Telefonnummer?  
Antwort: In dem „Service Center“ sitzen Mitarbeiter, die für uns arbeiten. Diese haben Zugriff auf alle Ihre Daten.
- Frage: Ist es rechtlich überhaupt erlaubt, dass jemand anderes meine Daten bekommt?  
Antwort: Die Mitarbeiter des „Service Centers“ arbeiten für die ARGE. Deswegen können sie alle Ihre Daten einsehen.
- Frage: Werde ich jetzt immer angerufen? Wie lange dauert diese Aktion?  
Antwort: Die Aktion hat am ... angefangen. Im Rahmen dieser Aktion werden Sie nur einmal angerufen. Wir werden jedoch auch in Zukunft solche Aktionen durchführen, weil wir unsere Daten immer aktuell haben möchten und öfter als alle drei Monate mit Ihnen in Kontakt treten wollen.
- Frage: Ich beantworte am Telefon keine Fragen. Das habe ich Ihrem Kollegen auch schon gesagt. Wollen Sie mir jetzt meine Leistungen einstellen?  
Antwort: Sie sind natürlich nicht verpflichtet, am Telefon Auskunft zu geben. Ihr persönlicher Ansprechpartner wird Ihnen aber eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch schicken und mit Ihnen alles Weitere besprechen.

## Häufig gestellte Fragen (ARGEn)

- Frage: Ich kenne Sie nicht. Wer sind Sie überhaupt?  
Antwort: Mein Name ist xxx. Ich arbeite im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft xxx. Von Ihrer ARGE wurde Ihnen bereits ein Brief geschickt, in dem Ihnen mitgeteilt wurde, dass Datenerhebungen jetzt auch telefonisch von der ARGE durchgeführt werden.
- Frage: Ich kenne keine ARGE. Was soll das sein?  
Antwort: „ARGE“ steht für Arbeitsgemeinschaft. Dabei handelt es sich um die Stelle, die Sie im Rahmen Ihrer Arbeitslosigkeit betreut und die Ihren Anspruch auf Alg2 berechnet.
- Frage: Weswegen rufen Sie mich an?  
Antwort: Ich möchte mit Ihnen Ihre Daten durchsprechen und klären, ob sie noch aktuell sind. Diese Ergebnisse helfen Ihrem persönlichen Ansprechpartner, Sie schneller und passgenauer bei der Verbesserung Ihrer Situation zu unterstützen. Die Fragen wären Ihnen sonst in einem persönlichen Gespräch gestellt worden. Wir möchten Ihnen Wege- und Wartezeiten ersparen.
- Frage: Wollen Sie mich überwachen?  
Antwort: Nein, das möchten wir nicht. Unser gemeinsames Ziel ist es doch, Sie so schnell wie möglich wieder in Arbeit zu bringen und Ihren Unterstützungsbedarf zu verringern. Das geht aber nur, wenn Ihr persönlicher Ansprechpartner / Vermittler aktuelle Daten von Ihnen besitzt. Sie wissen ja auch, dass Sie verpflichtet sind, jede Änderung Ihrer persönlichen Verhältnisse mitzuteilen.
- Frage: Wie kommen Sie überhaupt an meine Telefonnummer?  
Antwort: Da ich im Auftrag der ARGE arbeite, habe ich Zugriff auf alle Ihre Daten.
- Frage: Ist es rechtlich überhaupt erlaubt, dass Sie meine Daten haben?  
Antwort: Ich arbeite im Auftrag der ARGE. Damit ist es mir erlaubt, in Ihre Daten zu sehen.
- Frage: Werde ich jetzt immer angerufen? Wie lange dauert diese Aktion?  
Antwort: Die Aktion hat am ... angefangen. Im Rahmen dieser Aktion werden Sie nur einmal angerufen. Ihre ARGE wird jedoch auch in Zukunft solche Aktionen durchführen, weil Ihre Daten immer aktuell sein sollen und öfter als alle drei Monate ein Kontakt mit Ihnen stattfinden soll.
- Frage: Ich beantworte am Telefon keine Fragen. Wollen Sie mir jetzt meine Leistungen einstellen?  
Antwort: Sie sind natürlich nicht verpflichtet, am Telefon Auskunft zu geben. Ihr persönlicher Ansprechpartner wird Ihnen aber eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch schicken und mit Ihnen alles Weitere besprechen.
- Frage: Muss ich trotzdem wieder zu meinem Vermittler?  
Antwort: Ja. Sie müssen auf jede Einladung Ihrer ARGE reagieren.

