



# Tipps im Umgang mit der Arbeitsagentur

Praktische Hinweise zum Verhalten  
im Umgang mit dem Amt

Stand 2013



## Vorwort

### **Liebe Kollegin, lieber Kollege!**

*Im Fall von Erwerbslosigkeit stehen einem als Betroffenen in der einen oder anderen Weise Gänge „zum Amt“ und zur Behörde bevor – sei es zur Agentur für Arbeit, dem Jobcenter oder dem Sozialamt.*

*Erwerbslose berichten von ganz unterschiedlichen Erfahrungen auf „dem Amt“ – manche Berichte sind positiv, andere aber leider auch negativ. In jedem Fall ist es gut, beim Gang „zum Amt“ über die eigenen Rechte und Pflichten Bescheid zu wissen. Die Tipps beziehen sich auf alle oben genannten Ämter.*

*In dieser kleinen Broschüre haben wir Informationen zusammengestellt, die Dir helfen sollen, Deine Rechte und Möglichkeiten bei Amtsgängen kennen zu lernen und wahrzunehmen.*

*Diese Tipps gelten sowohl für die Arbeitsagentur als auch für die Jobcenter.*

*Es gilt aber: Lass Dich im Zweifel beraten! So kann Deine Situation geklärt werden. Als IG Metall Mitglied steht Dir die Rechtsberatung Deiner IG Metall vor Ort offen.*

## **Zu zweit „aufs Amt“ gehen**

Du kannst eine Person Deines Vertrauens mit zur Arbeitsagentur nehmen – einen so genannten Beistand. Das ist Dein gutes Recht. Sage Deinem Sachbearbeiter zu Beginn des Gesprächs, dass Du Herrn oder Frau Hilfreich als Deinen Beistand mitgebracht hast. Ein Beistand kann ratsam sein, wenn ein schwieriges Gespräch bevorsteht. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn das Amt mit Dir eine Eingliederungsvereinbarung abschließen will. Das ist ein Vertrag, in dem festgelegt wird, welche Hilfen Dir das Amt bietet und welche Pflichten Du bei der Arbeitssuche hast und welche Aktivitäten von Dir erwartet werden.

Oftmals hilft es schon und stärkt Dir den Rücken, wenn der Beistand nur als „stummer Zeuge“ beim Gespräch dabei ist. Der Beistand kann aber auch für Dich sprechen, also stellvertretend für Dich ein Anliegen vorbringen. Dann wird alles, was der Beistand sagt, so gewertet, als hättest Du es selbst gesagt – es sei denn, Du widersprichst ausdrücklich. Es empfiehlt sich, jemand aus dem Freundes- oder Bekanntenkreis als Beistand mitzunehmen, nicht Ehepartner oder Verwandte. Denn im Streitfall sind verwandte oder verschwägerte Personen als Zeugen nicht geeignet, da sie als wenig glaubwürdig angesehen werden. In einigen Orten gibt es Erwerbsloseninitiativen oder Beratungsstellen, die eine Begleitung zum Amt anbieten.

## **Eigenen Ordner anlegen**

Was Du schwarz auf weiß hast, kannst Du jederzeit nachlesen. Daher ist es empfehlenswert, eigene Ordner anzulegen. Darin solltest Du jeweils alle Bescheide und Briefe etwa der Arbeitsagentur oder anderer Ämter abheften. Und auch Kopien Deiner Anträge oder Briefe an die Arbeitsagentur gehören in diese Ordner. Hilfreich ist auch, wenn Du Dir nach einem Termin in der Arbeitsagentur kurz das Ergebnis aufschreibst. Denn wer kann sich schon nach Wochen oder gar Monaten daran erinnern, was besprochen wurde?



## **Nachweise und Belege**

Oftmals verlangt die Arbeitsagentur, erforderliche Schriftstücke beizubringen. Dann solltest Du das Original mitnehmen und vorlegen. Falls für die weitere Bearbeitung ein Schriftstück bei der Arbeitsagentur verbleiben muss, kann sich Dein Sachbearbeiter eine Kopie machen. Für solche Kopien darf das Amt kein Geld verlangen.

## **Um Bedenkzeit bitten**

Du solltest bei der Arbeitsagentur nichts vorschnell und unüberlegt unterschreiben. Wenn Du Dir unsicher bist und die Folgen Deiner Unterschrift nicht überblicken kannst, dann bitte um Bedenkzeit und lass Dich zwischenzeitlich von Dei-

ner Gewerkschaft oder einer unabhängigen Beratungsstelle beraten. Dies ist vor allem wichtig, wenn die Agentur mit Dir eine Eingliederungsvereinbarung abschließen will.

### **Rechte und Möglichkeiten kennen, eigene Vorschläge „mitbringen“**

Mach Dir Gedanken, in welchem Bereich Du die größten Beschäftigungschancen für dich siehst, auf welchem Gebiet Du Dich qualifizieren oder fortbilden willst. Informiere Dich und lass Dich beraten, welche Fördermöglichkeiten und Hilfen es gibt. Wer mit eigenen Vorschlägen und Ideen zum Vermittler kommt, kann konkreter nachfragen und findet eher Unterstützung.

### **Recht auf einen schriftlichen Bescheid**

Auf Dein Verlangen hin muss die Arbeitsagentur Dir über all ihre Entscheidungen einen schriftlichen Bescheid aushändigen. Ein solcher schriftlicher Bescheid muss begründet sein. Es muss also aus dem Bescheid nachvollziehbar hervorgehen, warum das Amt etwas entschieden hat.



Wenn es um Geldleistungen geht, wie etwa die Höhe Deines Arbeitslosengeldes, dann bekommst Du einen schriftlichen Bescheid. Einen schriftlichen Bescheid solltest Du darüber hinaus immer dann einfordern, wenn Du eine Leistung von der Arbeitsagentur haben willst – also beispielsweise die Erstattung von Bewerbungskosten oder eine Weiterbildung.

Ein schriftlicher Bescheid hat mehrere Vorteile: Auf ihn kannst Du Dich berufen, während Du eine mündliche Zusage im Zweifelsfall nicht beweisen kannst. Auch trifft die Agentur ihre Entscheidung sorgfältiger, wenn sie diese schriftlich begründen muss. Und wenn Du mit einer Entscheidung nicht einverstanden bist, kannst Du Dich gegen einen schriftlichen Bescheid auch besser mit Widerspruch und Klage (siehe S. 6) wehren.

### **Beratungs- und Aufklärungspflicht**

Ämter haben eine Beratungs- und Aufklärungspflicht. So hat jeder Betroffene einen Anspruch auf umfassende Beratung. Unter Beratung wird die Vermittlung aller erforderlichen Kenntnisse verstanden, die notwendig sind, um seine Rechte und Pflichten wahrnehmen zu können. Häufig wird bei Fragen auf die Merkblätter der Agentur für Arbeit verwiesen. Diese reichen jedoch oft nicht aus, wenn es um schwierige Sachverhalte oder spezielle Fragen geht.

Solltest Du nachweislich vom Amt falsch beraten worden sein und Dir entsteht dadurch ein Nachteil, dann muss das Amt seinen Fehler wieder gut machen und Deinen Nachteil „heilen“. Bei derartigen Problemen solltest Du eine Beratungsstelle aufsuchen.

**Wichtig ist:** Die Beratungspflicht der Arbeitsagenturen und Jobcenter kann eine Beratung durch eine unabhängige Einrichtung nicht ersetzen!

## **Akteneinsicht**

Manchmal ist es wichtig zu wissen, was in der Akte der Arbeitsagentur über einen selbst vermerkt und festgehalten ist. Du hast ein Recht, Einsicht in Deine Akte zu bekommen und Du kannst Dir daraus wichtige Texte abschreiben (§ 25 SGB X). Du kannst auch Kopien von Unterlagen aus Deiner Akte machen lassen. Dies kann sich die Arbeitsagentur aber von Dir bezahlen lassen. Das Einsichtsrecht gilt auch für alle Dienstanweisungen, die bei Entscheidung in Deinem Fall angewendet wurden.

## **Erwerbslos – aber nicht wehrlos:**

### **Widerspruch und Klage**

Viele Arbeitslose vertrauen darauf, dass ihre Bescheide korrekt sind. Was in einem offiziellen Brief einer Behörde steht, wird schon stimmen – so denken viele. Leider ist aber eine ganze Reihe von Bescheiden fehlerhaft oder rechtswidrig. Dies zeigt nicht zuletzt die hohe Erfolgsquote von Widersprüchen und Klagen, mit denen sich Leistungsberechtigte gegen Entscheidungen „ihres Amtes“ durchgesetzt haben.

**Beispiel Sperrzeiten:** 40 Prozent der Widersprüche und 43 Prozent der Klagen gegen verhängte Sperrzeiten sind erfolgreich. Und wenn es um Sanktionen bei Hartz IV geht, sind 37 Prozent der Widersprüche erfolgreich und 47 Prozent der Klagen werden gewonnen.

Wenn Du Zweifel an einem Bescheid hast, solltest Du den Bescheid des Amtes nicht einfach hinnehmen. Als IG Metall Mitglied kannst Du Dich an die IG Metall wenden – oder wende Dich an eine Beratungsstelle für Arbeitslose. Dort kann geklärt werden, ob ein rechtlicher Weg Aussicht auf Erfolg hat.

Sollte es zu einer Klage vor dem Sozialgericht kommen, ist wichtig zu wissen: Das Gerichtsverfahren ist kostenlos und relativ bürgerfreundlich. Und als Mitglied der IG Metall erhältst Du von Deiner Gewerkschaft den satzungsgemäßen Rechtsschutz. Denn der gewerkschaftliche Rechtsschutz gilt nicht nur bei Streitigkeiten mit dem Arbeitgeber, sondern auch im Streitfall mit der Arbeitsagentur. Deine zuständige Verwaltungsstelle findest du auf deinem Gewerkschaftsausweis oder im Internet auf der Seite [www.igmetall.de](http://www.igmetall.de) unter IG Metall Adressen.

**Übrigens:** Erwerbslose Mitglieder zahlen in der IG Metall den reduzierten Beitrag von 1,53 Euro für die Zeit ihrer Arbeitslosigkeit. Für eventuelle Beitragsanpassungen wende Dich bitte an Deine IG Metall vor Ort.

## **Der Ton macht die Musik**

Eine Reihe von Erwerbslosen ist früher oder später „vom Amt“ enttäuscht und fühlt sich ungerecht behandelt. Vor allem bei Hartz IV treten viele Konflikte auf. Bei allem berechtigten Ärger sollte man bedenken: Die Probleme auf dem Amt sind oftmals nicht von den dortigen Beschäftigten verschuldet, sondern sie haben tiefer gehende Ursachen: Die Politik hat im Zuge diverser Arbeitsmarktreformen die Rechte Erwerbsloser in den letzten Jahren deutlich eingeschränkt. Hinzu kommen Probleme der zuständigen Ämter: Interne Vorgaben zulasten von Erwerbslosen, eine unzureichende Personalausstattung und zu hohe Fallzahlen sowie unzureichende Qualifizierungsmaßnahmen für die Beschäftigten.

**Bedenke auch:** In aller Regel wirst Du auf dem Amt mehr erreichen, wenn Du Dich an die alte Regel hältst: „Der Ton macht die Musik“. Tritt bestimmt und entschieden in der Sache, aber freundlich im Ton auf.

Mitgliedsnummer

10 empty boxes for membership number

(wird von der IG Metall eingetragen)



# Beitrittserklärung

\*Name

Name input field

\*Geschlecht

M=männlich  
 W=weiblich

\*Vorname

Vorname input field

\*Geburtsdatum

Birth date boxes: Tag, Monat, Jahr

\*Land

Land input field

\*PLZ

PLZ input field

\*Wohnort

Wohnort input field

\*Straße

Straße input field

\*Hausnr.

Hausnr. input field

Telefon (  dienstlich  privat)

Telefon input field

\*Staats-  
angehörigkeit

E-Mail (  dienstlich  privat)

E-Mail input field

Staatsangehörigkeit input field

beschäftigt im Betrieb/PLZ/Ort

Employment details input field

Vollzeit\*

Teilzeit\*

Ausbildung

berufs-bgl.  
Studium\*\*

befristet  
beschäftigt

Leiharbeit/  
Werkvertrag\*\*

Beruf/Tätigkeit/Studium/Ausbildung (Beginn und Ende bitte unten eintragen)

Occupation input field

**\*\*Falls berufsbegleitendes Studium bzw. Leiharbeit/Werkvertrag:  
Wie heißt der Einsatzbetrieb?**

Employment details input field

ab input field

bis input field

geworben durch (Name, Vorname)

Recruited by input field

Mitglieds-Nummer Werber/in

Member number boxes

Ich bestätige die Angaben zu meiner Person, die ich der IG Metall zum Zwecke der Datenerfassung im Zusammenhang mit meinem Beitritt zur Verfügung stelle. Ich bin darüber informiert, dass zur Erfüllung ihrer satzungsgemäßen Aufgaben und unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften, personenbezogene Angaben durch die IG Metall und ihrer gewerkschaftlichen Vertrauensleute erhoben, verarbeitet und genutzt werden. Die Anpassung des Beitrags an die Einkommensentwicklung erfolgt u. a. durch gewerkschaftliche Vertrauensleute im Betrieb. Dabei werden aus betriebsöffentlichen Daten, wie der Tätigkeit und der damit verbundenen Eingruppierung, das Tarifentgelt und der Gewerkschaftsbeitrag ermittelt. Eine Weitergabe der Daten zu Marketingzwecken findet nicht statt.

### Einzugsermächtigung:

Hiermit ermächtige ich widerruflich die IG Metall, den jeweils von mir nach § 5 der Satzung zu entrichtenden Mitgliedsbeitrag von 1% des monatlichen Bruttoverdienstes bei Fälligkeit zu Lasten meines angegebenen Girokontos einzuziehen. Diese Einzugsermächtigung kann ich nur schriftlich mit einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende gegenüber der IG Metall widerrufen. Änderungen meiner Daten werde ich unverzüglich der IG Metall mitteilen.

### Bankverbindung

\*Bank/Zweigstelle

Bank input field

\*Bruttoeinkommen

Income input field

\*BLZ

BLZ input field

Beitrag

Contribution input field

\*Konto-Nr.

Account number input field

\*Kontoinhaber/in

Account holder input field

\*Ort/Datum/Unterschrift

Signature input field

Bitte abgeben bei IG Metall-Betriebsräten/-Vertrauensleuten, der IG Metall-Verwaltungsstelle oder schicken an: IG Metall-Vorstand, FB Mitglieder/Kampagnen, 60519 Frankfurt am Main

Weitere Informationen unter [www.igmetall.de/beitreten](http://www.igmetall.de/beitreten)

\*Pflichtfelder, bitte ausfüllen

## **Auszug aus der Satzung**

### **„§ 27 Unterstützung durch Rechtsschutz“**

1. Rechtsschutz kann dem Mitglied bei satzungsgemäßer Beitragsleistung gewährt werden bei Streitigkeiten aus gewerkschaftlicher Tätigkeit, aus dem Arbeitsverhältnis, aus der Betriebsverfassung, aus der Mitbestimmung, aus der Sozialversicherung, in Versorgungs- und Sozialhilfesachen, aus dem Einkommenssteuer- und Aufenthaltsrecht, soweit ein Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis besteht.

**Anspruch auf Leistungen der IG Metall haben Mitglieder, wenn sie in den letzten drei Monaten satzungsgemäßen Beitrag geleistet haben!**

Herausgeber: IG Metall-Vorstand, FB Sozialpolitik

Text: Martin Künkler, Koordinierungsstelle gewerkschaftlicher Arbeitslosengruppen (KOS)

Redaktion: Thomas Krischer

Gestaltung: Werbeagentur Zimmermann GmbH, Frankfurt

Druck: apm AG, Darmstadt

Frankfurt, Juli 2013

## Weitere Infos und Tipps zum Thema Arbeitslosigkeit finden Sie in folgenden Broschüren:



**Arbeitslosigkeit droht – was tun?**  
Infos und Tipps



**Infos und Tipps zum Arbeitslosengeld I**  
Welche Rechte und Pflichten habe ich?



**Infos und Tipps zu Hartz IV**  
Arbeitslosengeld II: Ansprüche sichern



**Arbeitslos vor der Rente**  
Infos und Tipps für ältere Arbeitslose