



Tipps im Umgang mit der Agentur für Arbeit

Praktische Hinweise zum Verhalten
im Umgang mit dem Amt

Liebe Kollegin, lieber Kollege!

Im Fall von Erwerbslosigkeit stehen einem als Betroffenen in der einen oder anderen Weise Gänge zum Amt 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 kennenzulernen und wahrzunehmen.

Diese Tipps gelten sowohl für die Agentur für Arbeit 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 Agentur für Arbeit nehmen – einen sogenannten Beistand. Das ist dein gutes Recht. Sage deiner Sachbearbeiterin bzw. 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 „stumme Zeugin bzw. 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, jemanden aus dem Freundes- oder Bekanntenkreis, nicht aber Ehepartner oder Verwandte als Beistand mitzunehmen. Denn im Streitfall sind verwandte oder verschwägerte Personen als Zeugen bzw. Zeuginnen nicht geeignet, da sie als wenig glaubwürdig angesehen werden. In einigen Orten gibt es Erwerbsloseninitiativen oder Beratungsstellen, die eine Begleitung zum Amt anbieten.

TIPP

2

Eigenen Ordner anlegen

Was du schwarz auf weiß hast, kannst du jederzeit nachlesen. Daher ist es empfehlenswert, eigene Ordner anzulegen. Darin solltest du alle Bescheide und Briefe der Agentur für Arbeit oder anderer Ämter abheften. Auch Kopien deiner Anträge oder Briefe an die Agentur für Arbeit gehören in diese Ordner. Hilfreich ist, wenn du dir nach einem Termin in der Agentur für Arbeit kurz das Ergebnis aufschreibst. Denn wer kann sich schon nach Wochen oder gar Monaten daran erinnern, was besprochen wurde?

TIPP

3

Nachweise und **Belege?**

Oftmals verlangt die Agentur für Arbeit, erforderliche Schriftstücke mitzubringen. Dann solltest du das Original mitnehmen und vorlegen. Falls für die weitere Bearbeitung ein Schriftstück bei der Agentur für Arbeit verbleiben muss, kann sich deine Sachbearbeiterin bzw. dein Sachbearbeiter eine Kopie machen. Für solche Kopien darf das Amt kein Geld verlangen.



TIPP

4

Um Bedenkzeit bitten

Du solltest bei der Agentur für Arbeit 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 in deiner IG Metall-Geschäftsstelle oder einer unabhängigen Beratungsstelle beraten. Dies ist vor allem wichtig, wenn die Agentur mit dir eine Eingliederungsvereinbarung abschließen will.

TIPP

5

Rechte und Möglichkeiten kennen, eigene **Vorschläge mitbringen**

Mach dir Gedanken, in welchem Bereich du die größten Beschäftigungschancen für dich siehst und 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 zur Vermittlung kommt, kann konkreter nachfragen und findet eher Unterstützung.

TIPP

6

Recht auf einen schriftlichen **Bescheid**

Auf dein Verlangen hin muss die Agentur für Arbeit 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 zu einer bestimmten Entscheidung gekommen ist.

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 Agentur für Arbeit 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 Tipp 9) wehren.



TIPP

7

Beratungs- und Aufklärungspflicht

Ämter haben eine Beratungs- und Aufklärungspflicht. So haben die Betroffenen 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 sind dir dadurch Nachteile entstanden, muss das Amt seinen Fehler wiedergutmachen und deinen Nachteil »heilen«. Bei derartigen Problemen solltest du eine Beratungsstelle aufsuchen.

Wichtig ist: Die Beratungspflicht der Agentur für Arbeit und des Jobcenters kann eine Beratung durch eine unabhängige Einrichtung nicht ersetzen!

TIPP

8

Akteneinsicht

Manchmal ist es wichtig zu wissen, was in der Akte der Agentur für Arbeit 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. Die Kopien kann sich die Agentur für Arbeit aber von dir bezahlen lassen. Das Einsichtsrecht gilt auch für alle Dienstanweisungen, die bei Entscheidungen in deinem Fall angewendet wurden.

TIPP

9

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.



Erfolgreicher Widerspruch: Im Jahr 2023 waren 33 Prozent der Widersprüche und 35 Prozent der Klagen zum Bürgergeld erfolgreich!

Wenn du Zweifel an einem Bescheid hast, solltest du ihn nicht einfach hinnehmen. Als IG Metall-Mitglied kannst du dich an die IG Metall oder an eine Beratungsstelle für Arbeitslose wenden. Dort kann geklärt werden, ob ein rechtlicher Weg Aussicht auf Erfolg hat. Sollte es zu einer Klage vor dem Sozialgericht kommen, ist es 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 oder der Arbeitgeberin, sondern auch im Streitfall mit der Agentur für Arbeit. Die Adresse und Telefonnummer deiner IG Metall Geschäftsstelle findest du auf deinem IG Metall Mitgliedsausweis oder im Internet unter:

➔ igmetall.de/vor-ort



Übrigens: Erwerbslose Mitglieder zahlen in der IG Metall nur 0,5 Prozent der monatlichen Bruttoentgeltersatzleistung. Für die Anpassung deines Beitrags wende Dich bitte an Deine IG Metall vor Ort.

TIPP

10

Der **Ton macht** die **Musik**

Oft sind Erwerbslose früher oder später vom Amt enttäuscht und fühlen sich ungerecht behandelt. Vor allem beim Bürgergeld 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 wie interne Vorgaben zu Lasten 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.

Welche **Arbeit** ist **zumutbar**?

Wenn du Bürgergeld bekommst, gilt grundsätzlich jede Arbeit und jede Teilnahme an Maßnahmen zur Eingliederung in Arbeit als zumutbar. Es gibt allerdings einige Ausnahmen von diesem Grundsatz. Nicht zumutbar ist beispielsweise eine Arbeit, zu der man körperlich, geistig oder seelisch nicht in der Lage ist. Ebenso gilt eine Arbeit als unzumutbar, wenn sie die Erziehung eines Kindes gefährdet. Die Ausübung einer Arbeit kann auch unzumutbar sein, wenn sie mit der Pflege eines Angehörigen nicht vereinbar ist und die Pflege nicht auf andere Weise sichergestellt werden kann. Wer eine angebotene zumutbare Arbeit ablehnt oder nicht antritt, bekommt den Regelbedarf um 10 Prozent gekürzt. Im Wiederholungsfall gelten sogar noch härtere Strafen bis hin zur Streichung des kompletten Regelbedarfs für zwei Monate. Diese Regelung ist allerdings zunächst bis Mitte 2026 befristet.



Zu guter Letzt: Die IG Metall bietet rechtliche und soziale Beratung. Sie unterstützt ihre Mitglieder darüber hinaus durch weitere Angebote und Seminare. Vielerorts gibt es Erwerbslosentreffs der IG Metall und Erwerbsloseninitiativen. Nähere Informationen bekommst du in deiner Geschäftsstelle.

➔ [igmetall.de/vor-ort](https://www.igmetall.de/vor-ort)

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.



BEITRITTSERKLÄRUNG

Eintrittsdatum

TT MM JJJJJJ

Werber*in Name

Mitgliedsnummer

Name

Vorname

Staatsangehörigkeit

Straße

Hausnr.

Land

PLZ

Wohnort

Geburtsdatum

TT MM JJJJJJ

Geschlecht

- weiblich
- männlich
- divers
- keine Angabe

Mobiltel.

- dienstlich
- privat

Telefon

- dienstlich
- privat

E-Mail

- dienstlich
- privat

Ich bin

- solo-selbstständig

von:

bis:

- Vollzeit beschäftigt

- in Altersteilzeit Arbeitsphase

- Teilzeit beschäftigt

- in Altersteilzeit Freistellungsphase

Betrieb/Einsatzbetrieb

PLZ

Ort

Kostenstelle

Personal- / Stammmnummer

- Leihbeschäftigte*r

- mit Werkvertrag

- befristet

von: _____

bis: _____

Verleihbetrieb: _____

Ich bin derzeit

- Auszubildende*r

- dual Studierende*r

- Student*in

- Schüler*in

- Ferienbeschäftigte*r

von: _____

bis: _____

wenn Student*in, Hochschule: _____

IBAN

Durchschnittliches Bruttomonatseinkommen, davon 1 % = **Mitgliedsbeitrag**

Der Beitrag beträgt 1 % des durchschnittlichen Bruttomonatseinkommens.

Der Beitrag für Mitglieder in (hoch-)schulischer oder universitärer Vollzeitweiterbildung beträgt 3 €.

Beitritt: Hiermit trete ich der IG Metall bei und erkenne die Satzung dieser Gewerkschaft an. Ich bestätige die Richtigkeit der Angaben zu meiner Person und nehme den Datenschutzhinweis der IG Metall zur Kenntnis.

Datenschutz: Mitgliedsdaten werden nur im Sinne der Satzung verwendet. Meine personenbezogenen Daten werden von der IG Metall und ihren gewerkschaftlichen Vertrauensleuten unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes für die Begründung und Verwaltung meiner Mitgliedschaft erhoben, verarbeitet und genutzt. Weitere Hinweise zum Datenschutz finde ich unter www.igmetall.de/datenschutz.

SEPA-Lastschriftmandat (wiederkehrende Lastschriften): Gläubiger-Identifikationsnummer der IG Metall: DE71 ZZZO 0000 0535 93, Mandatsreferenz: Mitgliedsnummer01. Ich ermächtige die IG Metall, den satzungsgemäßen Mitgliedsbeitrag einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der IG Metall auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen. Änderungen meiner Daten werde ich unverzüglich der IG Metall mitteilen.

Stand: Dezember 2023



Ort/Datum/Unterschrift



Wenn möglich,

bitte bei der IG Metall

vor Ort abgeben

oder in einen Briefumschlag
mit Fenster stecken und
zurückschicken.

IG Metall-Vorstand

60519 Frankfurt am Main

Wir. Die IG Metall.

Eine Gewerkschaft stellt sich vor.

Du möchtest gerne mehr wissen über die IG Metall? Unser Magazin »Wir. Die IG Metall.« vermittelt anschaulich, wofür wir stehen, was wir bieten und was Gewerkschaft heißt. Es liegt jedem Infopaket bei und ist kostenfrei zu bestellen unter

➔ [igmetall.de/infopaket](https://www.igmetall.de/infopaket)



Direkt online Mitglied werden auf

➔ [igmetall.de/beitreten](https://www.igmetall.de/beitreten)



Vernetzt und informiert sein.
Unseren Newsletter bestellen unter

➔ [igmetall.de /infoservice](https://www.igmetall.de/infoservice)



Text: Koordinierungsstelle gewerkschaftlicher Arbeitslosengruppen (KOS),
[erwerbslos.de](https://www.erwerbslos.de)

Impressum

IG Metall-Vorstand
FB Sozialpolitik / Ressort Marketing
www.igmetall.de

Foto: Rido/shutterstock

Stand: Januar 2025

PN: 1000873A