



# 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\*em Sachbearbeiter\*in 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\*r Zeug\*in« 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\*in oder Verwandte als Beistand mitzunehmen. Denn im Streitfall sind verwandte oder verschwägte Personen als Zeug\*innen 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 Dein\*e Sachbearbeiter\*in 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 S. 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 2018 waren 46 Prozent der Widersprüche und 42 Prozent der Klagen zu Hartz IV 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 der\*m Arbeitgeber\*in, sondern auch im Streitfall mit der Agentur für Arbeit. Deine zuständige Verwaltungsstelle findest Du auf Deinem Gewerkschaftsausweis oder im Internet auf der Seite

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



---

**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.

TIPP

---

**10**

---

## 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 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 Hartz IV 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 30 Prozent gekürzt. Für unter 25-Jährige und im Wiederholungsfall gelten sogar noch härtere Strafen.



**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!**

# 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://igmetall.de/infopaket)

Direkt online Mitglied werden auf

➤ [igmetall.de/beitreten](https://igmetall.de/beitreten)

Vernetzt und informiert sein. Unseren Newsletter bestellen unter

➤ [igmetall.de /infoservice](https://igmetall.de/infoservice)

Text: Koordinierungsstelle gewerkschaftlicher Arbeitslosengruppen (KOS),  
erwerbslos.de

### Du hast noch **Fragen?**

Bei Fragen zu einer Mitgliedschaft in der IG Metall oder zu anderen Themen rund um die Arbeitswelt wende Dich bitte an Deine IG Metall vor Ort:

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



Bitte senden Sie mir folgende  
**Informationen kostenlos** zu:

- Arbeitslosigkeit steht bevor – was tun?**  
**Infos und Tipps für Mitglieder der IG Metall**  
Ist Kündigung rechtens? Frühzeitige Arbeitssuchmeldung. Fristen und mögliche Sperrzeiten. ALG I und Steuerklasse.
- Arbeitslos – was tun?**  
**Beratung und Leistungen für Erwerbslose**
- Infos und Tipps zum Arbeitslosengeld I**  
**Welche Rechte und Pflichten habe ich?**  
Anspruch, Höhe und Dauer von Arbeitslosengeld I. Hinweise zu Sperrzeiten. Was ist zumutbare Arbeit? Zumutbares Entgelt. Bewerbungen.
- Infos und Tipps zu Hartz IV**  
**Arbeitslosengeld II: Ansprüche sichern**  
Anspruch, Höhe und Dauer von Arbeitslosengeld II. Unterschied ALG I zu ALG II. Regelleistungen. Bedarfsgemeinschaft. Widerspruchsmöglichkeit.
- Arbeitslos vor der Rente**  
**Infos und Tipps für ältere Arbeitslose**  
Eingliederungszuschüsse und Lohnaufstockung. Vorzeitige Rente oder Arbeitslosengeld.  
»Zwangsverrentung« mit 63.

**Ich bin IG Metall-Mitglied**    ja    nein

**IG Metall**  
Mitgliederservice  
Postfach 11 48  
01871 Bischofswerda

➤ Weitere Infos und Tipps zum Thema Arbeitslosigkeit findest Du in den Broschüren auf der Rückseite! **Jetzt ganz einfach bestellen!**  
← Hier abtrennen und in einem DIN lang-Umschlag mit Fenster verschicken oder online bestellen unter **➤ [igm-adresstool.de/ARL-Broschüren](http://igm-adresstool.de/ARL-Broschüren)**

## Persönliche Angaben

Name, Vorname

Straße /Nr.

PLZ/Ort

Tel. erreichbar unter (optional für evtl. Rückfragen)

E-Mail (Bei Angabe Ihrer E-Mail-Adresse erhalten Sie unseren monatlichen »Infoservice« per E-Mail)

Ich stimme zu, dass die IG Metall mir regelmäßige Dialogangebote per Post oder E-Mail unterbreitet.

Datum

Unterschrift

Die hier angegebenen personenbezogenen Daten werden nur zu den hier beschriebenen Zwecken verwendet. Diese Einwilligung kann widerrufen werden unter [mitglied@gnral.de](mailto:mitglied@gnral.de). Die Datenverarbeitung erfolgt unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzgesetze.

# BEITRITTSERKLÄRUNG



Bitte in Blockschrift ausfüllen. \*Pflichtfelder \*\*Wird von der IG Metall ausgefüllt  
Bitte abgeben bei IG Metall-Betriebsräten/-Vertrauensleuten, der IG Metall vor Ort  
oder schicken an: IG Metall-Vorstand, FB Mitglieder und Erschließung, 60519 Frankfurt am Main  
Hier kannst Du online Mitglied werden: [igmetall.de/beitreten](https://igmetall.de/beitreten).

\*\* Mitgliedsnummer           Eintrittsdatum

Persönliche Angaben

Name\*  Vorname\*  Staatsangehörigkeit\*

Geburtsdatum/Geschlecht\*              weiblich  männlich Telefon   dienstlich  privat

Straße\*  Hausnr.\*  Mobiltelefon   dienstlich  privat

Land\* PLZ\*  Wohnort\*  E-Mail   dienstlich  privat

Beschäftigungsdaten

Beschäftigt im Betrieb  PLZ  Ort

Vollzeit  Teilzeit  Solo-Selbstständige/-r  befristet beschäftigt  Schüler/-in  Umschüler/-in  Student/-in  
 als:   Auszubildende/-r  duales Studium

Leiharbeiter/-in, Werkvertrag: Wie heißt der Einsatzbetrieb? als:

bei:  Beginn:  Ende:  Wie heißt die Schule/Einrichtung/Hochschule?

Bruttoeinkommen:  Beitrag

mtl. Bruttoeinkommen

Beginn:  Ende:

Übertritt

Ich war Mitglied in der Gewerkschaft  seit:

Angesprochen von (Name, Vorname) oder Werbeteam  Mitgliedsnummer Werber/-in (wenn vorhanden)

Bankverbindung

IBAN\*

BIC\*  Bank/Zweigstelle  Kontoinhaber/-in

Hiermit trete ich der »Industriegewerkschaft Metall«, Kurzform »IG Metall«, bei und erkenne die Satzung dieser Gewerkschaft an. Ich bestätige die Richtigkeit der Angaben zu meiner Person, die ich der IG Metall zur Erfassung der Daten im Zusammenhang mit meinem Beitritt zur Verfügung stelle.



Ort/Datum/Unterschrift

Datenschutzhinweise

Meine personenbezogenen Daten werden von der IG Metall und ihren gewerkschaftlichen Vertrauensleuten unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) und des deutschen Datenschutzrechts (BDSG) für die Begründung und Verwaltung meiner Mitgliedschaft erhoben, verarbeitet und genutzt. Im Rahmen dieser Zweckbestimmungen werden meine Daten ausschließlich zur Erfüllung der gewerkschaftlichen Aufgaben an diesbezüglich besonders Beauftragte weitergegeben und genutzt. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur mit meiner gesonderten Einwilligung. Eine Weitergabe der Daten zu Marketingzwecken findet nicht statt. Die europäischen und deutschen Datenschutzrechte gelten in ihrer jeweils gültigen Fassung. Weitere Hinweise zum Datenschutz finde ich unter <https://igmetall.de/datenschutz-dok>. Wenn ich eine ausgedruckte Version der Datenschutzhinweise per Post wünsche, kann ich mich an [datenschutz@igmetall.de](mailto:datenschutz@igmetall.de) wenden.

**SEPA-Basislastschriftmandat** (wiederkehrende Lastschriften): Gläubiger-Identifikationsnummer der IG Metall: DE71 2220 0000 0535 93, Mandatsreferenz: Mitgliedsnummer 01. **SEPA-Lastschriftmandat**: Ich ermächtige die IG Metall, den jeweils von mir nach § 5 der Satzung der IG Metall zu entrichtenden Mitgliedsbeitrag von 1 Prozent des monatlichen Bruttoverdienstes zur vereinbarten Fälligkeit von meinem Konto mittels Lastschrift 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.



Ort/Datum/Unterschrift

**Einwilligung in die Übermittlung meiner personenbezogenen Daten an die Bank zu Zwecken der Abwicklung des SEPA-Lastschriftmandats.** Hiermit willige ich ein, dass die IG Metall meine personenbezogenen Daten (insbesondere Namen, IBAN/BIC, Beitragshöhe), aus denen sich möglicherweise meine **Gewerkschaftszugehörigkeit** ableiten lässt, für die Abwicklung des SEPA-Lastschriftmandats an den/die ausführenden Zahlungsdienstleister übermittelt. Die Mitteilung beinhaltet auch die Information über meine Gewerkschaftszugehörigkeit, die nach geltendem Datenschutzrecht zu den besonders sensiblen Daten gehört und daher unter besonderen Schutz gestellt ist. Die Übermittlung der vorstehend genannten Daten ist Voraussetzung dafür, dass die IG Metall die satzungsgemäßen Beiträge über das SEPA-Lastschriftmandat einziehen kann. Meine Einwilligung ist Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung für den vorgenannten Zweck. Meine Einwilligung ist freiwillig. Ich bin berechtigt, meine Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Der Widerruf berührt nicht die Rechtmäßigkeit der aufgrund meiner Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung kann ich den »Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten der Mitglieder« unter <https://igmetall.de/datenschutz-dok> entnehmen.



Ort/Datum/Unterschrift





**Wenn möglich,**  
bitte bei der IG Metall  
**vor Ort abgeben**  
oder an die angegebene  
Adresse senden.

**IG Metall-Vorstand**  
60519 Frankfurt am Main