

## **Tipps zum Umgang mit den Arbeitsagenturen und Jobcentern (Info 6, Stand März 2009)**

### **Zu zweit aufs Amt gehen**

Du kannst eine Person Deines Vertrauens mit zur Arbeitsagentur nehmen – einen so genannten Beistand. Das ist Dein gutes Recht (und steht im Paragraf 13 im zehnten Sozialgesetzbuch). Sage Deinem Sachbearbeiter zu Beginn des Gesprächs, dass Du Herrn oder Frau Hilfreich als Deinen Beistand mitgebracht hast.

Solange Du noch Arbeitslosengeld I beziehst, dann ist ein Beistand ratsam, wenn ein schwieriges Gespräch bevorsteht wie beispielsweise, wenn das Amt mit Dir eine Eingliederungsvereinbarung abschließen will.

Oftmals hilft es schon und stärkt es Dir den Rücken, wenn der Beistand nur als „stumme 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 ist besser jemand aus dem Freundes- oder Bekanntenkreis als Beistand mitzunehmen als den Ehepartner oder Verwandte. Denn im Streitfall sind verwandte oder verschwägerte Personen als Zeugen nicht geeignet, da sie als „befangen“ und wenig glaubwürdig angesehen werden.

In einigen Orten gibt es auch 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, einen eigenen Ordner anzulegen. Darin solltest Du alle Bescheide und Briefe der Arbeitsagentur abheften. Und auch Kopien von Deinen Anträgen oder Deinen Briefen an die Arbeitsagentur gehören in diesen Ordner. Gut ist auch, wenn Du Dir nach einem Termin auf dem Amt kurz das Ergebnis aufschreibst. Das kann hilfreich sein. Denn wer kann sich schon nach Wochen oder gar Monaten daran erinnern, was besprochen wurde?

### **Nachweise und Belege**

Oftmals verlangt die Arbeitsagentur, irgendwelche Schriftstücke beizubringen. Dann solltest Du das Original mitnehmen und vorlegen. Falls für die weitere Bearbeitung ein Schriftstück bei der Arbeitsagentur verbleiben muss, dann kann sich Dein Sachbearbeiter eine Kopie machen. Für solche Kopien darf das Amt kein Geld von Dir verlangen. Nimm auf jeden Fall das Original wieder mit nach Hause. Die Original-Dokumente gehören Dir, in Deine Akte bei der Arbeitsagentur gehören Kopien.

### **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 Deiner Gewerkschaft oder einer unabhängigen Beratungsstelle beraten. Dies ist vor allem wichtig, wenn die Agentur mit Dir eine Eingliederungsvereinbarung abschließen will. Das ist ein Vertrag, in dem festgelegt wird, welche Hilfen Dir das Amt bietet und welche Pflichten und Eigenbemühungen Du erfüllen musst.

## **Recht auf Schriftlicher Bescheid**

Auf Dein Verlangen hin muss die Arbeitsagentur Dir über alle ihre Entscheidungen einen schriftlichen Bescheid – einen so genannten Verwaltungsakt – aushändigen (§ 33 Abs. 2 SGB X). Ein solcher schriftlicher Verwaltungsakt muss begründet sein. Es muss also aus dem Bescheid nachvollziehbar hervorgehen, warum das Amt etwas entschieden hat (§ 35 Abs. 1 und 3 SGB X).

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

Ein schriftlicher Bescheid hat mehrere Vorteile: Auf ihn kannst Du Dich berufen, während Du eine mündliche Zusage, auf die Du Dich verlassen hast, ja 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 unten) wehren.

## **Beratungs- und Aufklärungspflicht**

Ämter haben nach §§ 13 und 14 SGB I 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.

Immer wieder wird auf die Merkblätter der Agentur für Arbeit verwiesen. Diese reichen jedoch dann nicht aus, wenn es um schwierige oder außergewöhnliche Fragen geht. Solltest Du nachweislich vom Amt falsch beraten worden sein und Dir entsteht dadurch ein Nachteil, dann hast Du einen so genannten „sozialrechtlichen Herstellungsanspruch“: Das Amt muss seinen Fehler wieder gut machen und Deinen Nachteil „heilen“. In einem solchen Fall solltest Du eine Beratungsstelle aufsuchen.

**Wichtig:** Die Beratungspflicht der Arbeitsagenturen und Jobcenter kann eine Beratung durch eine unabhängige Einrichtung nicht ersetzen! Denn die Ämter sind gesetzlichen Zwängen und die Sachbearbeiter/innen amtsinternen Vorgaben unterworfen, deren Ziel die Senkung der Arbeitslosenzahlen und die Reduzierung der Ausgaben ist.

## **Akteneinsicht**

Manchmal ist es wichtig zu wissen, was in der Akte der Arbeitsagentur über einen drinsteht. Du hast ein Recht, Einsicht in Deine Akte zu bekommen und Du kannst Dir daraus wichtige Sachen 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, das wird schon stimmen – so denken viele. Leider sind aber eine ganze Reihe von Bescheiden fehlerhaft oder rechtswidrig. Dies belegt die hohe Erfolgsquote von Widersprüchen und Klagen, mit denen sich Leistungsberechtigte gegen Entscheidungen „ihres Amtes“ wehren können.

Beispiel Sperrzeiten: 40 Prozent der Widersprüche und 50 Prozent der Klagen gegen verhängte Sperrzeiten sind erfolgreich. Und wenn es um Hartz IV-Leistungen geht, sind 60 Prozent der Widersprüche erfolgreich und (einschließlich Vergleichen) werden rund drei von vier Klagen vorm Sozialgericht gewonnen!

Wenn Du Dich ungerecht behandelt fühlst, dann solltest Du Bescheide des Amtes nicht widerspruchslos hinnehmen. Wende Dich an die IG Metall oder an eine Beratungsstelle für Arbeitslose. Dort kann geklärt werden, ob die rechtliche Gegenwehr Aussicht auf Erfolg hat.

Auch vor einer Klage vorm Sozialgericht brauchst Du keine Scheu zu haben. Das Gerichtsverfahren ist kostenlos und relativ bürgerfreundlich. Und als Mitglied der IG erhältst Du ja zudem von der IG Metall Rechtsschutz und kannst Dich vor Gericht vertreten lassen. Denn der gewerkschaftliche Rechtsschutz gilt nicht nur bei Streitigkeiten mit dem Arbeitgeber sondern auch im Streitfall mit der Arbeitsagentur!

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

Früher oder später wirst Du wahrscheinlich enttäuscht und genervt von „Deinem Amt“ sein oder Dich ungerecht behandelt fühlen. So geht es jedenfalls vielen Arbeitslosen. Vor allem bei Hartz IV treten viele Konflikte auf. Das liegt daran, dass die Leistungen für Arbeitslose völlig unzureichend sind, sie viel zu wenig Rechte haben und viel zu viel Pflichten erfüllen müssen und im Gesetz kein fairer Umgang mit Erwerbslosen auf gleicher Höhe vorgesehen ist.

Bei allem berechtigten Ärger solltest Du bedenken: Die Probleme, die Du auf dem Amt hast, sind nicht von den Beschäftigten verschuldet, sondern sie haben strukturelle Ursachen: interne Vorgaben zulasten von Erwerbslosen, eine unzureichende Personalausstattung und zu hohe Fallzahlen sowie unzureichende Qualifizierungsmaßnahmen für die Beschäftigten. Und vor allem: Die gesetzlichen Regeln wurden nicht von den Beschäftigten erfunden. Die Politiker in Berlin haben die Sache gründlich „verbockt“!

In aller Regel wirst Du für Dich am meisten auf dem Amt erreichen, wenn Du Dich an die Regel hältst, „der Ton macht die Musik“. Tritt bestimmt und entschieden in der Sache aber freundlich im Ton auf.

### **Allein machen sie Dich ein...**

Arbeitslos zu sein, bedeutet nicht nur finanzielle Sorgen, sondern oft auch den Verlust sozialer Beziehungen. Der Kontakt zu ehemaligen Kolleginnen und Kollegen geht verloren, und manchmal ziehen sich sogar Freunde zurück.

In solchen Situationen ist es gut, sich mit anderen Erwerbslosen zusammen zu tun, die ja in der selben Situation sind.

In vielen Orten gibt gewerkschaftliche Arbeitslosengruppen, Gruppen anderer Träger oder Arbeitslosentreffs- und Arbeitslosenzentren. Diese bieten die Möglichkeit, sich mit anderen Arbeitslosen auszutauschen, über gemeinsame Interessen zu verständigen und sich für mehr und bessere Arbeitsplätze sowie ausreichende Sozialleistungen für Erwerbslose politisch zu engagieren. Erkundige Dich nach solchen Angeboten an Deinem Wohnort!