

25.05.2023

INTERN

Informationen zur Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens nach § 15a SGB II



Impressum

Zentrale
AM33
Nürnberg
+49 (911) 179 0

Informationen zur Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens nach § 15a SGB II

Inhaltsverzeichnis

1.	Ziel der Informationen	6
2.	Rechtliche Rahmenbedingungen	7
3.	Prozess.....	8
3.1	Ziel des Schlichtungsverfahrens	8
3.2	Informations- und Beratungspflicht.....	8
3.3	Anlässe für das Schlichtungsverfahren	8
3.4	Beginn und Ende des Schlichtungsverfahrens	9
3.5	Durchführung des Schlichtungsverfahrens.....	10
3.6	Abschluss des Schlichtungsverfahrens	10
3.7	Dokumentation in VerBIS durch die fallverantwortliche IFK.....	11
4.	Hinweise zu den Anforderungen an Personen mit Schlichtungsaufgaben und das Schlichtungsverfahren	12
4.1	Allgemeine Anforderungen.....	12
4.2	Aufgaben von Schlichtungspersonen	13
4.3	Empfehlungen zu Kompetenzen und Fachkenntnissen.....	13
5.	Empfehlungen zum methodischen Vorgehen.....	14
6.	Qualifizierung von Mitarbeitenden mit Schlichtungsaufgaben	15
7.	Umsetzungsvarianten (intern/extern)	17
7.1	Internes Schlichtungsverfahren.....	17
7.2	Externes Schlichtungsverfahren.....	18
8.	Schlichtungsverfahren als lernendes System.....	19

Gesetzestext

§ 15a SGB II Schlichtungsverfahren

- (1) ¹Ist die Erstellung oder die Fortschreibung eines Kooperationsplans aufgrund von Meinungsverschiedenheiten zwischen Agentur für Arbeit oder kommunalem Träger und leistungsberechtigter Person nicht möglich, so soll auf Verlangen einer oder beider Seiten ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden. ²Die Agentur für Arbeit schafft im Einvernehmen mit dem kommunalen Träger die Voraussetzungen für einen Schlichtungsmechanismus unter Hinzuziehung einer bisher unbeteiligten und insofern nicht weisungsgebundenen Person innerhalb oder außerhalb der Dienststelle. ³Das nähere Verfahren entsprechend § 44c Absatz 2 Satz 2 Nummer 2 legt die Trägerversammlung fest.
- (2) ¹In dem Schlichtungsverfahren soll ein gemeinsamer Lösungsvorschlag entwickelt werden. ²Diesen gemeinsamen Lösungsvorschlag haben die Agentur für Arbeit und der kommunale Träger zu berücksichtigen.
- (3) Während des Schlichtungsverfahrens führt die Verletzung von Pflichten nach § 31 nicht zu Leistungsminderungen nach § 31a.
- (4) Das Schlichtungsverfahren endet durch eine Einigung oder spätestens mit Ablauf von vier Wochen ab Beginn.

1. Ziel der Informationen

Das Bürgergeldgesetz schafft mit dem Schlichtungsverfahren ein Angebot zur einvernehmlichen Lösung von Meinungsverschiedenheiten zwischen den Integrationsfachkräften¹ (IFK) und Leistungsberechtigten² bei Erstellung oder Fortschreibung des Kooperationsplans.

Die Jobcenter müssen insoweit einen Schlichtungsmechanismus bereitstellen. § 15a Zweites Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) enthält nur wenige Vorgaben. Die nähere Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens liegt auf der Ebene der Jobcenter (in den gemeinsamen Einrichtungen [gE] der Trägerversammlung). Für die konkrete, lokale Ausgestaltung sind in erster Linie die Vorschriften des SGB II maßgeblich. Rechtliche Aspekte und fachliche Ansätze aus anderen Kontexten (z. B. neutrale Ombudspersonen, Mediation, Beauftragte für das Kundenreaktionsmanagement, etc.) können herangezogen werden, soweit sie mit Sinn und Zweck der Vorschrift des § 15a SGB II in Einklang stehen bzw. die Ziele des Schlichtungsverfahrens im SGB II unterstützen. Dies gilt ebenso für bereits bestehende Strukturen und Verfahren, soweit sie sich bewährt haben.

Die Informationen geben

- einen Überblick zu **rechtlichen Rahmenbedingungen** und zum **Prozess** des Schlichtungsverfahrens,
- Empfehlungen / Hinweise zur Ausgestaltung der **Rolle der Schlichtungspersonen**,
- Empfehlungen zu **methodischen Ansätzen**,
- Empfehlungen zu **Qualifizierungen** sowie
- Hinweise, die bei **externer bzw. interner Ausgestaltung** beachtet werden sollten.

¹ Der Begriff Integrationsfachkräfte bezieht sich in diesem Dokument auch auf Fallmanagerinnen und Fallmanager.

² Zur besseren Lesbarkeit wird in der Information der Begriff „Leistungsberechtigte“ verwendet, obwohl nur „erwerbsfähige Leistungsberechtigte“ gemeint sind.

2. Rechtliche Rahmenbedingungen

Das Schlichtungsverfahren ist **ausschließlich auf den Kooperationsplan ausgerichtet**. Wichtige Eckpunkte des neuen § 15a SGB II sind:

- Die Jobcenter müssen zum **01.07.2023** einen Schlichtungsmechanismus einrichten.
- **Gegenstand** des Schlichtungsverfahrens nach § 15a SGB II können ausschließlich Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit der **Erstellung** oder der **Fortschreibung** des **Kooperationsplans** sein. Das Schlichtungsverfahren umfasst bspw. keine Meinungsverschiedenheiten zur Umsetzung des Kooperationsplans oder zu leistungsrechtlichen Fragen. Bestehende Verfahren (z. B. Mediation) zu anderen Gegenständen sind keine Schlichtungsverfahren im Sinne des § 15a SGB II und hiervon unberührt.
- Das Schlichtungsverfahren wird unter Hinzuziehung einer **bisher unbeteiligten und nicht weisungsgebundenen Person** durchgeführt. Diese schlichtende Person muss nicht in der gE beschäftigt sein.
- Im Schlichtungsverfahren soll ein **gemeinsamer Lösungsvorschlag** entwickelt werden. Diesen Lösungsvorschlag hat die gE zu berücksichtigen.
- Das Schlichtungsverfahren endet durch eine Einigung oder spätestens nach **vier Wochen**.
- Sollte **kein gemeinsamer Lösungsvorschlag** gefunden werden, wird das Verfahren spätestens nach Ablauf der vier Wochen beendet. Aufforderungen zu Mitwirkungshandlungen oder zum persönlichen Erscheinen erfolgen anschließend grundsätzlich mit Rechtsfolgenbelehrung (§ 15 Abs. 6 SGB II).
- **Minderungen aufgrund von Pflichtverletzungen sind** während des Schlichtungsverfahrens **ausgeschlossen**.
- Leistungsberechtigte werden gemäß § 14 Abs. 2 Satz 3 SGB II (Neufassung ab 01.07.2023) in geeigneter Form **zum Schlichtungsverfahren informiert**.
- Den näheren Verwaltungsablauf und die Organisation des Schlichtungsverfahrens legt die **Trägerversammlung** fest.

Nähere Ausführungen zur Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens folgen in den weiteren Kapiteln.

3. Prozess

Die **lokale Ausgestaltung** des Schlichtungsverfahrens wird durch die **Trägerversammlung** in eigener Zuständigkeit entsprechend § 44c Absatz 2 Satz 2 Nummer 2 SGB II festgelegt.

3.1 Ziel des Schlichtungsverfahrens

Das Ziel des Schlichtungsverfahrens ist die Entwicklung eines gemeinsamen Lösungsvorschlags für die Erstellung oder Fortschreibung eines gemeinsamen Kooperationsplans. Damit sollen ein gemeinsames Verständnis zum Eingliederungsprozess sowie eine vertrauensvolle Zusammenarbeit auf Augenhöhe gefördert werden.

3.2 Informations- und Beratungspflicht

Gem. § 14 Abs. 2 Satz 3 SGB II erhalten alle Leistungsberechtigten Beratung, welche die Erteilung von Auskunft und Rat u.a. zur Funktion, Umsetzung und Einleitung des Schlichtungsverfahrens umfasst. **Die Leistungsberechtigten müssen wissen, dass es ein Schlichtungsverfahren gibt**, welchen Zweck es verfolgt, zu welchen Anlässen und in welcher Form es eingeleitet werden kann. Sie werden hiervon im Merkblatt SGB II bei Antragstellung in Kenntnis gesetzt und im ersten Beratungsgespräch informiert.

Zusätzlich wird für Leistungsberechtigte ein Flyer zur Verfügung gestellt, der insbesondere zum Eingliederungsprozess, Kooperationsplan, Schlichtungsverfahren und zu Mitwirkungspflichten informiert und im Beratungsgespräch genutzt werden kann. Die gE informieren die Leistungsberechtigten über die konkrete Ausgestaltung des lokalen Schlichtungsverfahrens.

3.3 Anlässe für das Schlichtungsverfahren

Das Schlichtungsverfahren soll auf **Verlangen**

- der gE (fallverantwortliche IFK),
- der leistungsberechtigten Person oder
- beider Seiten eingeleitet werden.

Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist für die Leistungsberechtigte bzw. den Leistungsberechtigten freiwillig. Da es sich um eine Soll-Vorschrift handelt, besteht nur ein eingeschränkter Ermessenspielraum für das Jobcenter. Grundsätzlich ist dem Verlangen nachzugeben und durch die IFK die Schlichtungsstelle einzuschalten. Liegen gewichtige

Ausnahmegründe (z. B. bei erkennbar missbräuchlicher Verzögerungsabsicht) vor, kann die gE den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens durch anfechtbaren Verwaltungsakt ablehnen.

Unabhängig davon, welche Seite das Schlichtungsverfahren einleitet, dürfen daraus **keine Nachteile** für die Leistungsberechtigten entstehen. Während des Schlichtungsverfahrens soll die Integrationsstrategie, soweit deren Inhalte nicht Gegenstand der Meinungsverschiedenheit sind, weiter umgesetzt werden.

Nur Meinungsverschiedenheiten bzw. Kommunikationsprobleme, welche die **Erstellung** oder **Fortschreibung** des Kooperationsplans betreffen, können Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sein. Dies können z. B. unterschiedliche Vorstellungen hinsichtlich des Eingliederungsziels oder der nächsten wesentlichen Schritte zur Eingliederung (insbesondere Leistungen zur Eingliederung und erforderliche Eigenbemühungen) sein. Die Punkte, zu denen Meinungsverschiedenheiten bestehen, werden im Beratungsvermerk dokumentiert. Fragen zur Umsetzung des Kooperationsplans, leistungsrechtliche Angelegenheiten oder allgemeine Beschwerden werden vom Schlichtungsverfahren nicht umfasst. Bestehende Verfahren (z. B. Mediation) zu anderen Gegenständen sind keine Schlichtungsverfahren im Sinne des § 15a SGB II und hiervon unberührt.

Das Verlangen zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens muss in VerBIS dokumentiert werden.

3.4 Beginn und Ende des Schlichtungsverfahrens

Es wird empfohlen, bei Vorliegen der Voraussetzungen von § 15a Abs. 1 Satz 1 SGB II unverzüglich einen Termin bei der Schlichtungsperson zu vereinbaren.

Das Schlichtungsverfahren beginnt gemäß § 26 Abs. 2 SGB X mit dem Tag, der auf die Bekanntgabe der 4-Wochen-Frist folgt. In der Regel gilt die 4-Wochen-Frist nach drei Tagen ab Versendung der Einladung zum Termin des ersten Gesprächs durch die Schlichtungsperson als bekannt gegeben. Der Beginn des Schlichtungsverfahrens (Tag nach Bekanntgabe) soll von der Schlichtungsperson festgestellt und von der IFK in VerBIS dokumentiert werden. Das Schlichtungsverfahren endet durch eine Einigung oder spätestens mit Ablauf von vier Wochen ab Beginn (§ 15a Abs. 4 SGB II).

Lehnt die bzw. der Leistungsberechtigte den Vorschlag der IFK zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens ab, so kommt das Schlichtungsverfahren nicht zustande. Im Folgenden ist nach § 15 Abs. 6 SGB II zu verfahren.

Zweck der 4-Wochen-Frist ist die Vermeidung unnötiger Verzögerungen im Integrationsprozess und die zügige Erarbeitung einer gemeinsamen Lösung zum weiteren Vorgehen.

3.5 Durchführung des Schlichtungsverfahrens

Die Einschaltung von Schlichtungspersonen soll so unbürokratisch und einfach wie möglich gestaltet werden. Der Zugang soll ortsnah und niedrigschwellig ausgestaltet werden.

Die gesetzliche Grundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Schlichtungsperson, bzw. für das Schlichtungsverfahren ist § 50 i. V. m. § 15a SGB II. Eine zusätzliche Einwilligung der leistungsberechtigten Person ist deswegen nicht erforderlich.

Zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens ist eine Akteneinsicht durch die Schlichtungsperson in der Regel nicht erforderlich.

Soweit nach Auffassung beider Parteien (Leistungsberechtigte und Integrationsfachkraft) Dokumente, Schriftstücke oder sonstige Nachweise für eine gemeinsame Lösungsfindung erforderlich sind, können diese im Schlichtungsgespräch herangezogen werden.

Auf Wunsch der bzw. des Leistungsberechtigten kann das Schlichtungsgespräch im Beisein/unter Beteiligung eines selbst gewählten Beistandes geführt werden.

Entstehen den Leistungsberechtigten Fahrtkosten für die Fahrten zu den Schlichtungsgesprächen, können diese auf Antrag übernommen werden (vgl. Fachliche Weisungen zu § 59 SGB II, Meldepflicht).

Während des Schlichtungsverfahrens führt die Verletzung von Pflichten nach § 31 SGB II nicht zu Leistungsminderungen nach § 31a SGB II (vgl. auch Fachliche Weisungen zu § 31a SGB II).

3.6 Abschluss des Schlichtungsverfahrens

Das Ziel des Schlichtungsverfahrens ist die zeitnahe Erarbeitung eines gemeinsamen Lösungsvorschlags zur inhaltlichen Ausgestaltung bei Erstellung oder Fortschreibung des Kooperationsplans. Im Rahmen des Schlichtungsgesprächs sind beide Parteien anzuhören. Die Verantwortung für die Lösungsfindung obliegt allen Beteiligten. Die Schlichtungsperson kann eigene Lösungsvorschläge in den Prozess einbringen, legt aber kein Ergebnis fest. Den gemeinsamen Lösungsvorschlag hat die gE zu berücksichtigen, d. h., in die neuerliche Erstellung des Kooperationsplans einzubeziehen. Die Entscheidung über die Ausgestaltung des

Kooperationsplans treffen die IFK bzw. die Fallmanagerin bzw. der Fallmanager und die leistungsberechtigte Person im gegenseitigen Einvernehmen. Sollte kein Lösungsvorschlag gefunden werden, wird das Verfahren nach Ablauf von vier Wochen seit Beginn des Schlichtungsverfahrens beendet. Demzufolge kommt ein Kooperationsplan nicht zustande. Die Schlichtungsperson soll zum Zwecke der Dokumentation den Abschluss des Schlichtungsverfahrens ohne Einigung dokumentieren und den Beteiligten mitteilen. Gemäß § 15 Abs. 6 SGB II erfolgen ab diesem Zeitpunkt Aufforderungen zu erforderlichem Mitwirkungshandeln mit Rechtsfolgenbelehrungen.

Die Nachhaltung des Beginns und Ablaufs des Schlichtungsverfahrens obliegt der IFK im Rahmen ihrer Integrationsverantwortung.

Nach einer ergebnislosen Schlichtung ist die erneute Einleitung eines Schlichtungsverfahrens in der Regel erst bei der Fortschreibung eines bestehenden Kooperationsplans möglich.

Das Schlichtungsverfahren soll erneut eingeleitet werden, wenn es aufgrund von unverschuldeten Abwesenheiten des/der Leistungsberechtigten (z. B. Erkrankung) innerhalb der 4-Wochen-Frist nicht durchgeführt werden konnte. Gleiches gilt bei Abwesenheiten der IFK bzw. der Schlichtungsperson.

Es wird empfohlen, für längere Abwesenheiten der Schlichtungsperson eine Vertretungsregelung vorzusehen. Bei längeren Erkrankungen der IFK wird das Schlichtungsverfahren von ihrer Vertreterin/ihrem Vertreter weitergeführt.

3.7 Dokumentation in VerBIS durch die fallverantwortliche IFK

Die Einleitung, das Beginn-Datum sowie das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens wird im IT-Verfahren VerBIS auf der Seite „Kooperationsplan“ dokumentiert. Wird ein Kooperationsplan im VerBIS-Fachverfahren in die Schlichtung überführt, wird der Entwurf des Kooperationsplans automatisiert in der E-Akte abgelegt. Im Bereich „Information“ auf der Seite „Kooperationsplan“ wird der Status des Schlichtungsverfahrens angezeigt (z. B. „laufend“). Weitere Informationen zur Dokumentation des Schlichtungsverfahrens im Fachverfahren VerBIS können der VerBIS-Arbeitshilfe (*wird derzeit noch erstellt und rechtzeitig zum Inkrafttreten des § 15a SGB II zur Verfügung gestellt*) entnommen werden.

4. Hinweise zu den Anforderungen an Personen mit Schlichtungsaufgaben und das Schlichtungsverfahren

4.1 Allgemeine Anforderungen

Gem. § 15a Abs. 1 Satz 2 SGB II erfolgt die Schlichtung unter Hinzuziehung einer bisher unbeteiligten und insofern nicht weisungsgebundenen Person innerhalb oder außerhalb der gE. Ziel des Schlichtungsverfahrens ist die Entwicklung eines gemeinsamen Lösungsvorschlags.

Das bedeutet im Einzelnen:

- **Bisher unbeteiligt:** als Schlichtungspersonen sollen nur Personen (auch Mitarbeitenden der gE) in Betracht gezogen werden, die bislang nicht an der Betreuung des Leistungsberechtigten beteiligt waren. Mit Blick auf die Ziele des Schlichtungsverfahrens und unter Berücksichtigung der Perspektive der bzw. des Leistungsberechtigten soll die schlichtende Person nicht dem Team der fallbearbeitenden IFK angehören.
- **Nicht weisungsgebunden:** Die Weisungsfreiheit der Schlichtungsperson für die Schlichtungsaufgaben muss von der Geschäftsführung der gE (generell oder in Bezug auf den konkreten Einzelfall) erteilt werden.

Für interne Schlichtungspersonen soll dies formal in schriftlicher Form erfolgen. Diese Beauftragung beinhaltet, dass sie im Rahmen der einzelnen Schlichtungsverfahren nicht weisungsgebunden sind und unparteiisch handeln. Ggf. empfiehlt es sich, die Weisungsungebundenheit der Schlichtungsperson im Organigramm der gE in geeigneter Form zu dokumentieren.

- Es wird empfohlen, dass die gE und die Schlichtungsperson die leistungsberechtigte Person in Kenntnis setzen, dass die Schlichtungsperson
 - unbeteiligt ist,
 - nicht weisungsgebunden ist und
 - grundsätzlich keine Akteneinsicht hat.

Auf Basis dieser Anforderungen wird von der Geschäftsführung eine oder ggf. mehrere konkrete Schlichtungspersonen innerhalb oder außerhalb der gE ausgewählt und beauftragt.

Äußert einer der Beteiligten Zweifel an der Unparteilichkeit der Schlichtungsperson, ist hierüber die Geschäftsführung des Jobcenters

zu unterrichten. Sofern die Zweifel an der Unparteilichkeit berechtigt sind, ist auf Anordnung der Geschäftsführung für dieses Schlichtungsverfahren eine andere Schlichtungsperson zu beauftragen. Für die Beurteilung der Unparteilichkeit können die Gründe der §§ 16, 17 SGB X entsprechend herangezogen werden.

4.2 Aufgaben von Schlichtungspersonen

Kernaufgaben der Schlichtungsperson sind:

- Unvoreingenommene und unparteiische Durchführung von Schlichtungsgesprächen, bei denen die Perspektiven der/des Leistungsberechtigten und der IFK sowie der gE gleichberechtigt einbezogen werden.
- Förderung der Kommunikation und Interessenklärung zwischen den Parteien.
- Förderung der Entwicklung eines einvernehmlichen Lösungsvorschlages zum Kooperationsplan, der die Belange beider Seiten berücksichtigt, ggf. durch Einbringen von eigenen Lösungsvorschlägen.

4.3 Empfehlungen zu Kompetenzen und Fachkenntnissen

Personen, die mit Schlichtungsaufgaben beauftragt werden, sollen über folgende Kompetenzen und Fachkenntnisse verfügen:

- **Kompetenzen:**
 - Kompetenzen in der Problemlösung
 - Kompetenzen im Konfliktmanagement
 - Sozial-kommunikative Kompetenzen
- **Fachkenntnisse:**
 - Kenntnisse der Integrationsarbeit der Jobcenter und des regionalen Arbeitsmarktes
 - Kenntnisse der relevanten Rechtsgrundlagen, insbesondere im Bereich Markt und Integration
 - Gute Kenntnisse zu §§ 15 und 15a SGB II und den sich daraus ggf. ergebenden Rechtsfolgen für Leistungsberechtigte.

5. Empfehlungen zum methodischen Vorgehen

Die Beratungskonzeption SGB II bietet zur gemeinsamen Lösungsfindung bereits eine fundierte **fachliche Grundlage**, um mit der Schlichtungssituation umgehen zu können. Ebenso bietet die Mediation eine gute Orientierung für das Schlichtungsverfahren und hat viele methodische Überschneidungen mit der Beratungskonzeption SGB II. In Anlehnung daran bietet sich für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nach § 15a SGB II ein Vorgehen in fünf Phasen an:

1. Schlichtungseröffnung

- Information über das Schlichtungsverfahren und Feststellung, dass die gE die formalen Voraussetzungen für ein solches Verfahren anerkannt hat.
- Transparenz über die Rolle der Schlichtungsperson.
- Vereinbarung zum weiteren Vorgehen.

2. Themensammlung

- Klärungsphase: Darstellung der Inhalte, bei denen Meinungsverschiedenheiten bestehen.
- Strukturierung und Priorisierung der Themen.

3. Austausch zu Positionen, Sichtweisen und Interessen

- Bearbeitung der Inhaltspunkte: Darstellung der kritischen Aspekte (Wünsche, Bedürfnisse, Emotionen, etc.) beider Parteien.
- Gemeinsame Festlegung von Kriterien, anhand derer die Parteien den Lösungsvorschlag in Phase 4 bewerten.

4. Sammlung und Bewertung von Lösungsoptionen

- Bewertungsfreies Sammeln von Lösungen (Brainstorming) der beteiligten Parteien.
- Schlichtungsperson bringt ggf. eigenständige Lösungsvorschläge ein.
- Bewertung der Lösungsoptionen durch die Beteiligten.

5. Erstellung eines gemeinsamen Lösungsvorschlags bzw. Verständigung zum weiteren Vorgehen

- Schriftliche Formulierung eines gemeinsamen Lösungsvorschlags zu den Inhalten des Kooperationsplans.
- Verständigung zum weiteren Vorgehen, sofern kein gemeinsamer Lösungsvorschlag gefunden wurde (z. B. Folgetermin).

Nachfolgende Methoden und Techniken der **Beratungskonzeption** SGB II können im Beratungsprozess der Schlichtung unterstützen³:

- Aktives Zuhören (insbesondere Phase 1 und 2)
- Einwandbearbeitungstechniken (insbesondere Phase 2 und 3)
- Metakommunikation (insbesondere Phase 2 und 3)
- Verbalisieren von Gefühlen (insbesondere Phase 3)
- Entscheidungsmatrix (insbesondere Phase 4)

Weitere Informationen zum Umgang mit Motivation und Widerstand in der Beratung bietet das Hintergrundpapier der Beratungskonzeption SGB II:

- Motivation und Widerstand (insbesondere Phase 2 – 4)

6. Qualifizierung von Mitarbeitenden mit Schlichtungsaufgaben

Die Beratungskonzeption SGB II enthält fundierte fachliche Grundlagen für Mitarbeitende mit Schlichtungsaufgaben (u. a. zur gemeinsamen Lösungsfindung). Ebenso können Mediationsverfahren eine gute Orientierung für die Umsetzung des Schlichtungsmechanismus darstellen; i.d.R. bestehen hier viele methodische Überschneidungen mit der Beratungskonzeption SGB II.

Mitarbeitende mit Schlichtungsaufgaben sollten im Vorfeld Kompetenzen insbesondere hinsichtlich der Methodik der Beratung erworben haben, die der BA-Beratungskonzeption SGB II zugrunde liegt. Hierfür könnten die Qualifizierungsmodule der BA-Beratungskonzeption SGB II absolviert werden bzw. absolviert worden sein.

In der **BA-Lernwelt** stehen darüber hinaus bereits schon jetzt Qualifizierungsprodukte (Selbstlernmedien, Trainings und Kurse) zur Verfügung, die für einen entsprechenden Kompetenzausbau genutzt werden könnten, z. B.:

³ Elemente der Beratungskonzeption können sinngemäß in der Beratungspraxis angewandt werden. Eine Überarbeitung der fachkonzeptionellen Grundlagen z.B. in Bezug auf die neuen Begrifflichkeiten des Bürgergeldgesetzes ist vorgesehen.

- Red‘ nicht um den heißen Brei:
In Wortbeiträgen und Gesprächen auf den Punkt kommen und dabei wertschätzend sowie partnerschaftlich kommunizieren will gelernt sein. Rüsten Sie sich mit den notwendigen Kompetenzen dafür aus, um eine effektive und fokussierte Kommunikationskultur zu leben
- Erfolgreiche Gespräche führen:
Sie wollen keine Gespräche mehr, bei denen jeder etwas gesagt hat und Sie trotzdem keinen Schritt weiterkamen? Sie wollen weniger kommunikative Missverständnisse erleben? Lernen Sie in diesem eLearning wichtige Methoden der Gesprächsführung kennen, um künftig Ihre Gespräche fokussierter und ergebnisreicher zu führen.
- Systemische Fragen:
Lassen Sie Ihre Kundinnen und Kunden mit Hilfe "Systemischer Fragen" eingefahrene Denkpfade verlassen! – ist aus Beko, hier gibt es genauso wie in der Leistungsrechtlichen Beratung SGB II eine Vielzahl von Methoden für eine gute und partnerschaftliche Gesprächsführung.
- Konfliktmanagement - Umgang mit Konflikten:
Wie können Konflikte - seien sie mit Kundinnen oder Kunden oder aber auch innerhalb des Arbeitsumfeldes - am besten gemanagt werden? Das Lernprogramm zeigt anhand kleiner Situationen, welche Konflikte auftauchen können, wie man sie ggf. vorzeitig erkennt und vermeidet bzw. wie man mit ihnen professionell umgehen kann.
- Einwände bearbeiten:
Sie wollen Einwände von Vorwänden unterscheiden können? In den seltensten Fällen sind sich Gesprächspartner in allen Punkten einig. Immer wieder wird es Situationen geben, in denen sie unterschiedliche Positionen vertreten, die – aus der Sicht des jeweiligen Betrachters – auch berechtigt sind. Gerade dann, wenn die eigene Meinung nicht geteilt wird, besteht die Gefahr, dass ein solcher "Widerstand" als persönlicher Angriff gewertet wird (Teil von „So kommuniziere ich wirkungsvoll“)
- Widerständen begegnen:
Erfahren Sie, wie Sie die verschiedenen Ursachen von Widerständen erkennen und lernen Sie die Grundmuster der Konfliktlösung kennen. Im Berufsleben können immer wieder unterschiedliche Interessen, Meinungen, Bedürfnisse und Arbeitsweisen aufeinandertreffen. Unterschiede können ein gewisses Konfliktpotential bergen. Gelingt es einen Konflikt konstruktiv zu lösen, kann ein "Gewitter" durchaus positive Konsequenzen haben. (Teil von „So kommuniziere ich wirkungsvoll“)

7. Umsetzungsvarianten (intern/extern)

Die gesetzliche Regelung ermöglicht der gE eine auf die lokalen Bedürfnisse ausgerichtete **Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens**. Das Verfahren kann durch eine Person **innerhalb** (siehe Ziffer 7.1) **oder außerhalb der gE** (z. B. neutrale Ombudsstelle, ehrenamtliche Schlichtungsperson einer Beratungsstelle oder eines Sozialverbandes) durchgeführt werden.

Generell gilt, dass bewährte Praktiken bei Anpassung an die neue Gesetzeslage fortgeführt werden können.

7.1 Internes Schlichtungsverfahren

Bei einer internen Umsetzungsvariante des Schlichtungsverfahrens sind folgende Aspekte relevant:

- **Ergänzende Hinweise zur Neutralität und Unvoreingenommenheit** der Schlichtungspersonen sind maßgebend für die Akzeptanz des Schlichtungsverfahrens durch die Leistungsberechtigten. Es sollten Maßnahmen ergriffen werden, um die Gewährleistung dieser Anforderungen auch aus Perspektive der Leistungsberechtigten so weit wie möglich sicherzustellen. Dies kann z. B. durch besondere Hinweise auf die Weisungsungebundenheit und die fehlende vorherige Befassung mit der Angelegenheit des/der Leistungsberechtigten oder durch räumliche Abgrenzung der Schlichtungsstelle vom Sachbearbeitungsbereich etc. erfolgen. Dies gilt auch, wenn eine Schlichtungsperson aus einem anderen Jobcenter mit den Schlichtungsaufgaben betraut worden ist.
- Die **Anforderungen und Aufgaben der Schlichtungsperson** sind grundsätzlich unter die Aufgaben und die damit zusammenhängenden Anforderungen einer Fachkraft in den gE in der Tätigkeitsebene IV TV-BA (z. B. IFK, Vermittlungsfachkraft, Fallmanagerin bzw. Fallmanager, Beauftragte für das Kundenreaktionsmanagement etc.) subsumierbar. Dies impliziert, dass die Aufgabe grundsätzlich aber auch von Beschäftigten ausgeübt werden kann, denen ein Dienstposten einer höheren Tätigkeitsebene übertragen ist. Die Wahrnehmung der Rolle einer internen Schlichtungsperson führt zu keiner Änderung der Eingruppierung oder finanziellen Nachteilen (z. B. Wegfall von Funktionsstufen). Die ausgewählten Beschäftigten werden im Rahmen der Anforderungen des individuell übertragenen Dienstpostens tätig und zur Aufgabenwahrnehmung im erforderlichen Umfang freigestellt (z. B. eine Reduzierung des

Kundenstammes, Reduzierung der Fälle, Freistellung von Organisationsaufgaben etc.). Daher sind zusätzliche Zulagen (z. B. Funktionsstufen) für die Wahrnehmung der Rolle nicht vorgesehen.

- Ggf. erforderliche Reisen zur Durchführung einer Schlichtung sind **Dienstreisen**.
- Durch das Schlichtungsverfahren darf **keine Verhaltens- oder Leistungskontrolle** der am Schlichtungsverfahren beteiligten Mitarbeitenden ermöglicht werden.

7.2 Externes Schlichtungsverfahren

Bei einer externen Umsetzungsvariante eines Schlichtungsverfahrens sind folgende Aspekte zu beachten:

Auswahl

- Die externe Schlichtungsperson soll die empfohlenen Kompetenzen und Fachkenntnisse aus [Kapitel 4](#) erfüllen.
- Die externe Schlichtungsperson soll ihre Aufgaben insbesondere aus Perspektive der Leistungsberechtigten neutral und unabhängig vom Jobcenter ausüben. Der beauftragte Dritte darf aus seiner Tätigkeit als Schlichtungsperson keinen wirtschaftlichen Vorteil ziehen und keine eigenen Interessen dabei verfolgen.
- Mit der externen Schlichtungsperson sind Regelungen zu treffen, die einen datenschutzkonformen Umgang mit den personenbezogenen Daten sicherstellen.

Ehrenamtliche Schlichtungsperson

- Das Schlichtungsverfahren kann ehrenamtlich durch eine externe Person ausgeführt werden. In Frage kommen beispielsweise Beratungsstellen von Sozialverbänden, neutrale Ombudsstellen etc.
- Es kann eine Aufwandsentschädigung, z. B. für Fahrtkosten, gewährt werden. Hierzu ist eine schriftliche Vereinbarung abzuschließen, in der die Kostenerstattung geregelt wird.

Einkauf einer Dienstleistung

- Wird die Funktion der Schlichtungsstelle eingekauft bzw. erfolgt die Beauftragung gegen Vergütung, sind die vergaberechtlichen Grundsätze und Vorschriften zu beachten. Der Zentraleinkauf bzw. die nach Einkaufsweisung zuständige dezentrale Stelle der BA steht dabei für eine weitere Beratung der gE zur Verfügung.
- Sofern die gE selbst keine geeignete Schlichtungsperson finden, können ggf. lokale Gerichte, Berufsverbände, Kammern, etc. Auskunft über bereits etablierte Schlichtungsstellen geben. Bei der Prüfung, ob sich diese grundsätzlich auch für die Schlichtung zum Kooperationsplan eignen, sollten insbesondere die Hinweise zu den Kriterien aus [Kapitel 4](#) berücksichtigt werden.

Finanzielle Abwicklung

Sofern Aufwendungen entstanden sind (vertragliche Verpflichtungen oder Aufwandsentschädigungen) und diese schriftlich vereinbart sind, zahlt die gE diese aus der zweckentsprechenden Finanzposition aus. Die gE prüft je nach Fallgestaltung welche Finanzpositionen zutreffend ist.

8. Schlichtungsverfahren als lernendes System

Das Schlichtungsverfahren ist Gegenstand der Begleitforschung des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung zum Bürgergeld-Gesetz (§ 55 Abs. 1 SGB II). Darüber hinaus sieht die Bundesagentur für Arbeit eine Analyse und Bewertung des Schlichtungsverfahrens aus Perspektive der Leistungsberechtigten, der Mitarbeitenden und der Organisation vor.