INSTITUT FÜR ARBEITSMARKT- UND BERUFSFORSCHUNG
Die Forschungseinrichtung der Bundesagentur für Arbeit

Online Magazin IAB-Forum

Das neue Schlichtungsverfahren soll Uneinigkeiten zwischen Jobcenter und Bürgergeldberechtigten frühzeitig klären

19. Mai 2025 | Magdalena Köppen, Sarah Bernhard

Mit der Bürgergeldreform wurde neben dem Kooperationsplan unter anderem das Schlichtungsverfahren als neuartiges Instrument eingeführt. Ein Ziel des neuen Ansatzes der Konfliktlösung war mehr Augenhöhe zwischen Vermittlungsfachkraft und Bürgergeldberechtigten zu erreichen. Doch wie ist das Schlichtungsverfahren in den Jobcentern ausgestaltet? Und wie bewerten Jobcenter das Instrument? Eine erste Bestandsaufnahme.

Die Bürgergeldreform sollte den Eingliederungsprozess und damit die Zusammenarbeit von Vermittlungsfachkräften und Bürgergeldberechtigten in den Jobcentern grundlegend ändern. Mit der Einführung eines Kooperationsplans und eines Schlichtungsverfahrens im Juli 2023 sollten die kooperativen Elemente im Beratungsprozess gestärkt werden.

Der Kooperationsplan ist eine Weiterentwicklung der früheren Eingliederungsvereinbarung (lesen Sie dazu einen 2021 im IAB-Forum publizierten Beitrag von Sarah Bernhard und Monika Senghaas). Wie das Vorgängerinstrument protokolliert auch der Kooperationsplan Absprachen zu Unterstützungsleistungen des Jobcenters und zu Eigenbemühungen der Leistungsberechtigten. Gibt es dazu Meinungsverschiedenheiten zwischen Leistungsberechtigten und Jobcenter, etwa über die Anzahl der zu schreibenden Bewerbungen, können beide Seiten ein Schlichtungsverfahren einleiten, um so doch noch eine Einigung zu erzielen.

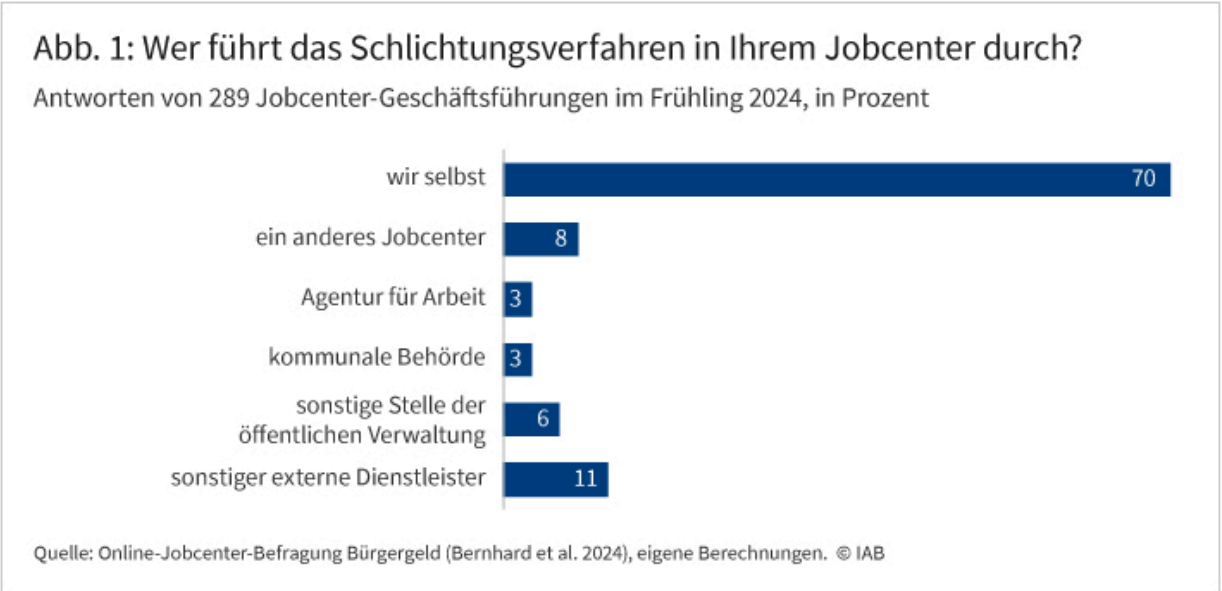
Im Unterschied zum Vorgängerinstrument eröffnet das Verfahren neue Aushandlungsmöglichkeiten. Denn die Eingliederungsvereinbarung sah keine Schlichtung vor. Sie stand zudem in der Kritik, zu lang, schwer verständlich und zu einseitig auf die Pflichten der Leistungsberechtigten fokussiert zu sein (lesen Sie dazu auch den IAB-Kurzbericht 5/2020 von Monika Senghaas und anderen).

Stets mit Rechtsfolgenbelehrung verbunden, war die Eingliederungsvereinbarung gleichzeitig die rechtliche Grundlage für etwaige Leistungskürzungen, wenn Leistungsberechtigte ihren darin festgelegten Pflichten nicht nachkamen. Der Kooperationsplan enthält keine Rechtsfolgenbelehrung. Zusammen mit dem Schlichtungsverfahren soll er einen kooperativen Beratungsprozess „auf Augenhöhe“ ermöglichen.

Die Umsetzung der Bürgergeldreform und der neu geschaffenen Instrumente liegt bei den Jobcentern. Jedes Jobcenter entscheidet selbst, wie es das Schlichtungsverfahren organisiert. Aufschlussreich sind hier die Ergebnisse einer Analyse auf Basis von Prozessdaten und Ergebnisse der Online-Jobcenter-Befragung Bürgergeld – kurz OnJoB – aus dem Frühling 2024, bei der unter anderem fast 300 Geschäftsführungen der 404 Jobcenter befragt wurden (Details zur Befragung finden Sie im Forschungsbericht 17/2024 von Sarah Bernhard und anderen). Sie geben erste Hinweise darauf, wie Jobcenter das Schlichtungsverfahren ausgestalten, institutionell einbetten und bewerten.

Die Mehrheit der Jobcenter besetzt die Schlichtungsstelle mit eigenem Personal

Die Schlichtungsperson muss eine neutrale dritte Person sein. Sie darf nicht an der Aushandlung des Kooperationsplans beteiligt gewesen sein und ist zudem nicht weisungsgebunden. Das Verfahren kann intern oder extern durch Dritte erfolgen.

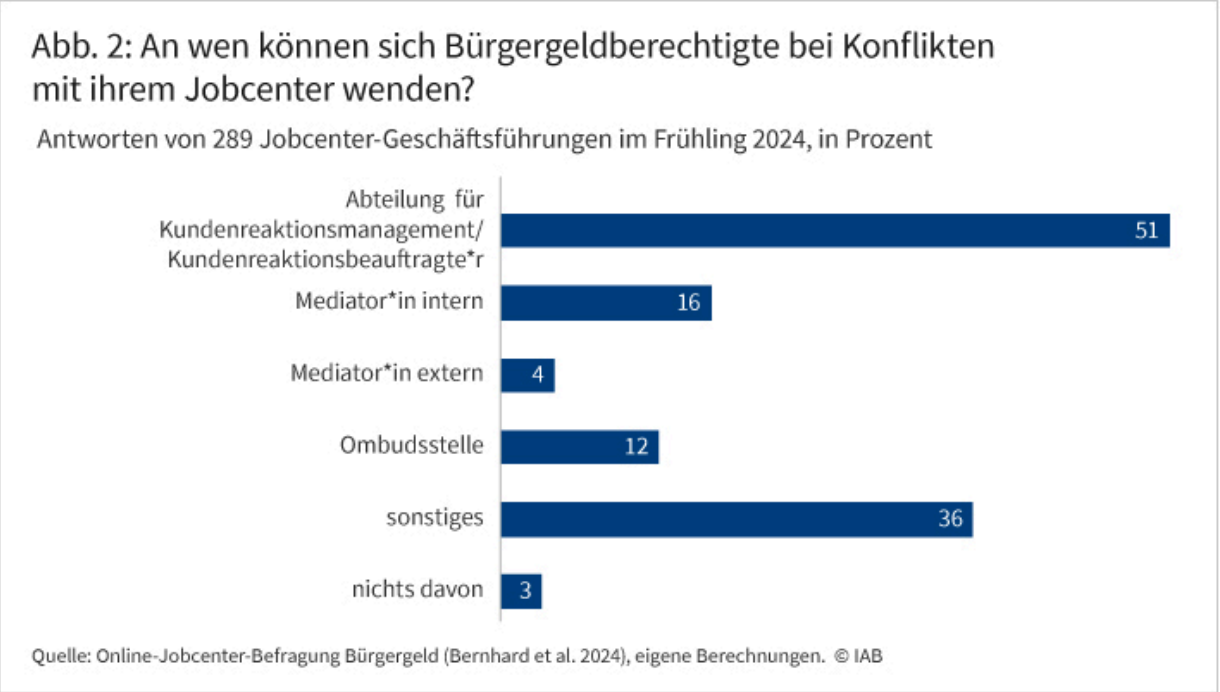


Die deutliche Mehrheit der Jobcenter besetzt die Schlichtungsstelle intern: Von den befragten Geschäftsführungen geben 70 Prozent an, das Schlichtungsverfahren im Jobcenter durchzuführen (siehe Abbildung 1). Ein Grund für die interne Durchführung könnte der geringere Aufwand für die Jobcenter sein, wenn sich auf diese Weise Personalressourcen bündeln lassen. Zudem könnte es die Schlichtung erleichtern, wenn das Verfahren am gleichen Ort wie die reguläre Beratungs- und Vermittlungsarbeit stattfindet.

8 Prozent der befragten Geschäftsführungen geben an, das Schlichtungsverfahren durch ein anderes Jobcenter durchführen zu lassen. Weitere 3 Prozent beauftragen die örtliche Agentur für Arbeit, 3 Prozent eine kommunale Behörde und 6 Prozent eine andere Behörde.

11 Prozent der befragten Geschäftsführungen geben an, das Schlichtungsverfahren von Dritten, also einem externen Anbieter (beispielsweise Beratungsstellen) durchführen zu lassen. Eine externe Besetzung durch Dritte könnte etwaigen Bedenken von Bürgergeldberechtigten entgegenwirken, dass die schlichtende Person nicht wirklich unparteiisch ist. Somit könnte die Voraussetzung für eine vertrauensvolle und konfliktfreie Zusammenarbeit geschaffen werden.

Jobcenter bieten üblicherweise auch andere Anlaufstellen bei Konflikten an



Der Weg der Schlichtung ist nicht die einzige Möglichkeit, um Konflikte zwischen Bürgergeldberechtigten und Jobcentern zu lösen, sondern Teil einer breiteren Landschaft von unterschiedlichen Angeboten. Das neue Schlichtungsverfahren ergänzt diese und stellt anders als diese ein gesetzlich fest verankertes Instrument dar.

Jobcenter bieten in der Regel mehrere unterschiedliche Verfahren der Konfliktbearbeitung an (siehe Abbildung 2). Das sogenannte Kundenreaktionsmanagement ist in über 50 Prozent der Jobcenter vertreten. Das Kundenreaktionsmanagement dient als neutrale Anlaufstelle zur Bearbeitung der Anliegen von Leistungsberechtigten und ist ein Instrument der Qualitätssicherung. Andere Anlaufstellen sind die interne Mediation (16 %), Ombudsstellen (12 %) und externe Mediation (4 %).

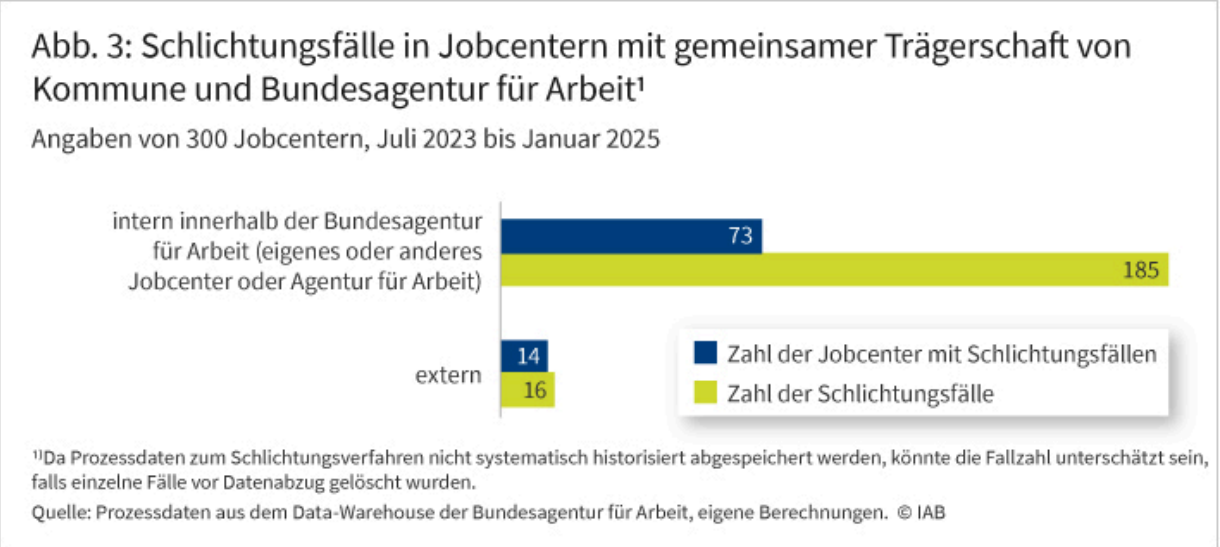
Die Mediation ist dem Schlichtungsverfahren am ähnlichsten. Beide Verfahren zielen auf eine einvernehmliche Konfliktlösung ab und setzen auf die Vermittlung durch eine neutrale dritte Person. Dennoch gibt es wesentliche Unterschiede. So fokussiert sich die Schlichtung ausschließlich auf Konflikte im Zusammenhang mit dem Kooperationsplan, während die Mediation ein breiteres Spektrum abdeckt.

Weitere 36 Prozent der Befragten geben an, dass es in ihrem Jobcenter andere Anlaufstellen gibt. So gibt es beispielsweise Widerspruchsstellen und Sozialgerichtsgesetz-Stellen. Als potenzielle Ansprechpartner können aber auch Führungskräfte sowie die sogenannten Führungsberater*innen

dienen. Letztere beraten und unterstützen die Führungskräfte und können beispielsweise Aufgaben der Qualitätssicherung übernehmen.

Im Gegensatz zu den anderen hier abgefragten Stellen und entsprechenden Verfahren stellt das Widerspruchsverfahren einen formalen Rechtsweg dar. Es zielt als sogenanntes einseitiges Verfahren auf die rechtliche Überprüfung von Verwaltungsakten ab. Besonders häufig betreffen diese Widersprüche die Aufhebung und Erstattung. Das sind Fälle, in denen beispielsweise bereits erbrachte Leistungen zurückgefordert werden.

Das Schlichtungsverfahren wird bislang selten genutzt



Von Juli 2023 bis Januar 2025 gab es bundesweit rund 200 dokumentierte Schlichtungsfälle – und dies in insgesamt 87 von 300 Jobcentern mit gemeinsamer Trägerschaft von Kommune und Bundesagentur für Arbeit (siehe Abbildung 3). Die Verantwortung für die Durchführung der Schlichtung lag meist beim eigenen Jobcenter oder bei einem kooperierenden Jobcenter oder einer kooperierenden Agentur für Arbeit.

Die meisten Jobcenter haben bis Januar 2025 noch keine Erfahrungen mit dem neuen Schlichtungsverfahren gemacht. Dies kann verschiedene Gründe haben:

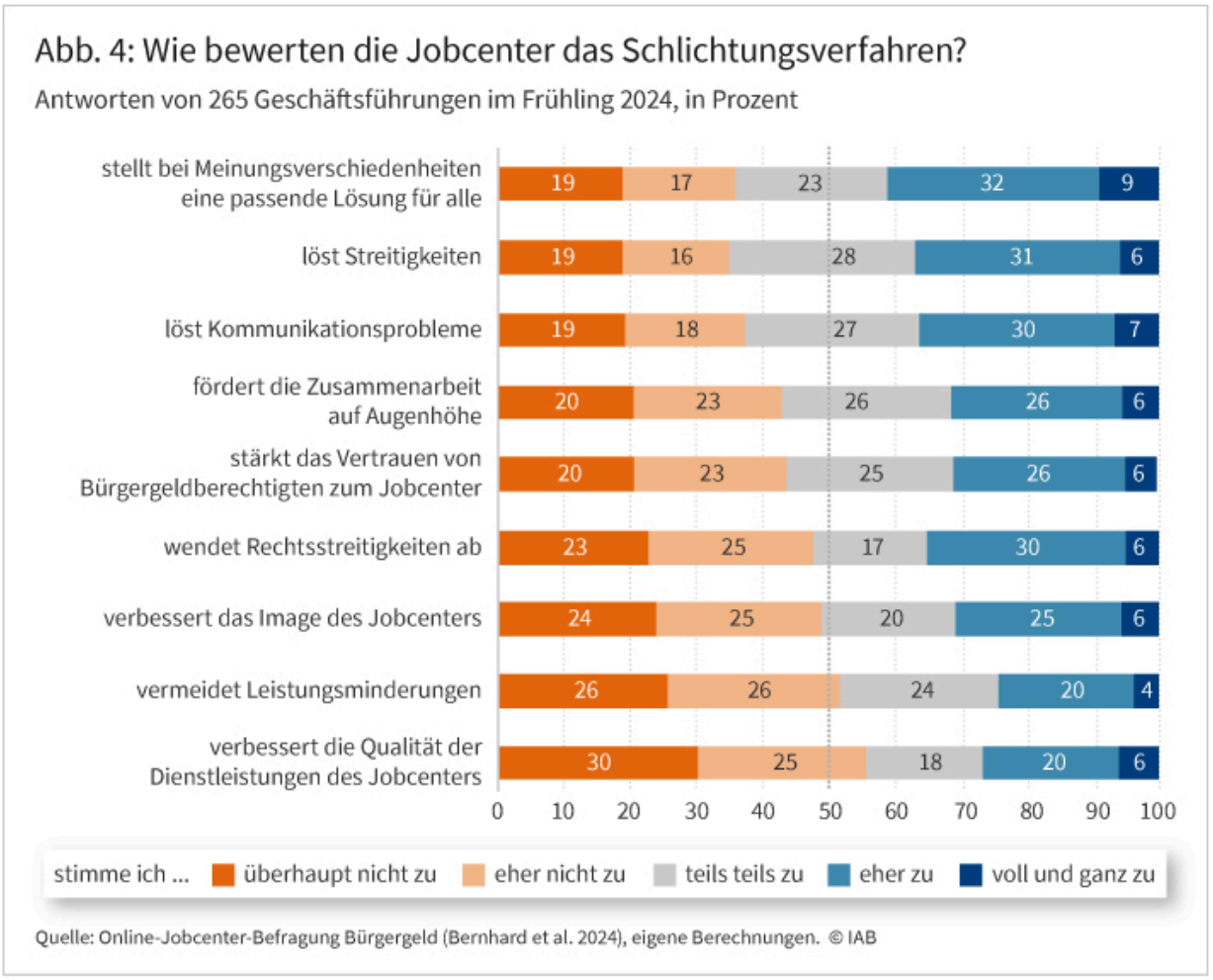
- Für die tatsächliche Nutzung des Instruments kann die Wahrnehmung des Instruments entscheidend sein, also wie Bürgergeldberechtigte und Vermittlungsfachkräfte darauf blicken. Wenn sie etwa Zweifel an der Unparteilichkeit der Schlichtungsperson hegen oder das Verfahren als zu kompliziert und zeitaufwändig empfinden, kann dies dazu führen, dass sie das Verfahren gar nicht erst in Anspruch nehmen.
- Auch fehlendes Wissen der Bürgergeldberechtigten über die Möglichkeit der Schlichtung könnte eine Rolle spielen. Zwar gibt es eine Beratungspflicht, wonach im persönlichen Gespräch oder über die Ausgabe von Merkblättern auf das Schlichtungsverfahren hinzuweisen ist. Jedoch ist

fraglich, ob und in welchem Umfang diese Information bei den Bürgergeldberechtigten ankommt und ob sie im Konfliktfall auf dieses Wissen zugreifen können. Hinweise zu fehlendem Wissen über Verfahren im Bürgergeld liefert auch die qualitative Studie von Magdalena Köppen und anderen, die als IAB-Forschungsbericht 4/2025 erschienen ist. Demnach setzen Anhörungs- und Widerspruchsverfahren bei Sanktionen ein gewisses Regel- und Prozesswissen voraus und beschränken damit die Nutzung durch Leistungsbeziehende. Dies dürfte auch auf das Schlichtungsverfahren zutreffen.

- Schließlich kann die Rechtsunverbindlichkeit des Kooperationsplans eine Rolle spielen. Das Konfliktpotenzial ist größer, wenn Entscheidungen des Jobcenter rechtlich verbindlich sind und eine Kürzung der Grundsicherung bei den Leistungsberechtigten nach sich zieht.

Die bisher niedrige Inanspruchnahme wirft somit die Frage auf, ob und wie sich das Verfahren langfristig etablieren kann.

Die Geschäftsführungen der Jobcenter schätzen die möglichen Vorteile des Schlichtungsverfahrens eher zurückhaltend ein



Die Bewertung des Schlichtungsverfahrens durch die Geschäftsführungen der Jobcenter fällt insgesamt eher verhalten aus (siehe Abbildung 4). Ein Grund dafür könnte sein, dass zum Befragungszeitpunkt im Frühjahr 2024 nur wenige Erfahrungen mit dem neuen Schlichtungsverfahren vorlagen. Es zeigt sich ein erstes Stimmungsbild: Das Schlichtungsverfahren wird von den meisten nicht grundsätzlich abgelehnt, aber auch nicht als tiefgreifende Verbesserung wahrgenommen.

Am größten sind die Zustimmungswerte bei Aussagen, wonach das Instrument Streitigkeiten und Meinungsverschiedenheiten löst. Die Zustimmungswerte liegen jedoch auch hier unterhalb von 50 Prozent. Eine Minderheit glaubt, dass das Schlichtungsverfahren die Servicequalität und das Image des Jobcenters verbessert. Zudem wird die Förderung von Vertrauen und Zusammenarbeit „auf Augenhöhe“ im Beratungsprozess eher skeptisch gesehen.

Ähnlich fällt das Bild aus, wenn es um die Vermeidung von Leistungsminderungen und Rechtsstreitigkeiten geht. Fraglich ist also, ob das Schlichtungsverfahren zu einem wirksamen außergerichtlichen Instrument der Konfliktbeilegung und – wie ursprünglich vom Gesetzgeber intendiert – zu mehr Rechtssicherheit und -klarheit führen kann.

Im Vergleich zu anderen neu eingeführten Elementen des Bürgergelds schneidet das Schlichtungsverfahren in der Bewertung durch die Jobcenter am schlechtesten ab. Dies zeigen Sarah Bernhard und andere in einem 2024 publizierten Beitrag für das IAB-Forum. In diesem Beitrag bewerten neben Geschäftsführungen auch Jobcenter-Beschäftigte der Beratung und Vermittlung verschiedene Elemente des Bürgergelds.

Ein anderer Grund dürfte die Rechtsunverbindlichkeit der beiden Instrumente sein. Zum einen stellt der Kooperationsplan, wie oben beschrieben, kein Instrument dar, das verbindliche Pflichten festlegt. Zum anderen hält auch das Schlichtungsverfahren kein rechtlich verbindliches Ergebnis fest. Wenn die Schlichtung ohne Einigung endet und kein Kooperationsplan zustande kommt, kann das Jobcenter die Aufforderung zur Mitwirkung jedoch mit einer Rechtsfolgenbelehrung versehen (§15 Abs. 6 SGB II).

Fazit

Mit der Bürgergeldreform wurde auch das Schlichtungsverfahren als neues Instrument eingeführt. Es soll frühzeitig Meinungsverschiedenheiten zwischen Bürgergeldberechtigten und Jobcentern klären. Allerdings wird das Verfahren bisher nur wenig genutzt. Mögliche Gründe dafür sind die Wahrnehmung vom Schlichtungsinstrument, fehlendes institutionelles Wissen und Rechtsunverbindlichkeit von Kooperationsplan und Schlichtungsverfahren.

Die Mehrheit der Jobcenter setzt auf eine interne Besetzung der Schlichtungsperson. Dies bietet einerseits den Vorteil eines geringeren organisatorischen Aufwands. Anderseits birgt es die Gefahr, dass Bürgergeldberechtigte die Neutralität der Schlichtung infrage stellen. Gleichzeitig stellt das Schlichtungsverfahren ein gesetzlich fest verankertes Instrument in der vielfältigen Landschaft bestehender Anlaufstellen zur Konfliktbearbeitung dar.

Zugleich bewerten die Geschäftsführungen der Jobcenter das neue Instrument, vermutlich auch aufgrund teils noch fehlender Erfahrungen, bislang eher zurückhaltend. Ob und inwieweit sich das Schlichtungsinstrument langfristig durchsetzen kann, bleibt abzuwarten. Genauere Erkenntnisse verspricht die 2025/2026 erfolgende Evaluation des neuen Instruments im Rahmen des IAB-Forschungsprojekts „Schlichtungsverfahren im Bürgergeld“.

In aller Kürze

- Das Schlichtungsverfahren wurde im Juli 2023 im Rahmen der Bürgergeldreform eingeführt und zielt darauf ab, Konflikte zu lösen, die bei der Erstellung und Fortschreibung des Kooperationsplans auftreten.
- Die Jobcenter entscheiden in dezentraler Verantwortung, wie das Verfahren organisiert wird. Die Mehrheit der Jobcenter entschied sich bei der Besetzung für die interne Lösung, indem eigenes Personal mit dieser Aufgabe betraut wird.
- Das Schlichtungsverfahren ergänzt andere Angebote in den Jobcentern zur außergerichtlichen Konfliktbeilegung.
- Bislang wird das Schlichtungsverfahren selten genutzt. Dies kann verschiedene Gründe haben, wie die Wahrnehmung des Schlichtungsverfahrens, fehlendes Wissen oder die Rechtsunverbindlichkeit des Kooperationsplans.
- Geschäftsführungen und Vermittlungsfachkräfte zeigen sich bei der Bewertung des neuen Instruments zurückhaltend bis skeptisch. Es bleibt abzuwarten, ob und wie sich das Schlichtungsverfahren langfristig durchsetzen kann.

Literatur

Bernhard, Sarah; Nützel, Ulf-Michael; Osiander, Christopher; Ramos Lobato, Philipp; Zins, Stefan (2024): OnJoB: Die Online-Jobcenter-Befragung Bürgergeld. IAB-Forschungsbericht Nr. 17. DOI:10.48720/IAB.FB.2417

Bernhard, Sarah; Osiander, Christopher; Ramos Lobato, Philipp (2024): Jobcenter-Beschäftigte finden die verschiedenen Elemente des Bürgergeldes unterschiedlich sinnvoll (Serie: „Bürgergeld“). In: IAB-Forum, 18.11.2024.

Bernhard, Sarah; Senghaas, Monika (2021): Eingliederungsvereinbarungen im Jobcenter schaffen Verbindlichkeit, aber die Mitwirkungspflichten dominieren. In: IAB-Forum, 7.7.2021.

Deutscher Bundestag (2022): Entwurf eines Zwölften Gesetzes zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch und anderer Gesetze – Einführung eines Bürgergeldes. BT-Drs. 20/3873.

Köppen, Magdalena; Bernhard, Stefan; Röhrer, Stefan; Senghaas, Monika (2025): Sanktionierbarkeit aus Sicht von Leistungsberechtigten. IAB-Forschungsbericht Nr. 4.

Senghaas, Monika; Bernhard, Sarah; Freier, Carolin (2020): Eingliederungsvereinbarungen aus Sicht der Jobcenter: Pflichten der Arbeitsuchenden nehmen viel Raum ein. IAB-Kurzbericht Nr. 5.

Bild: crizzystudio/stock.adobe.com

DOI: 10.48720/IAB.FOO.20250519.01

Zitationshinweis

Magdalena Köppen; Sarah Bernhard (2025): Das neue Schlichtungsverfahren soll Uneinigkeiten zwischen Jobcenter und Bürgergeldberechtigten frühzeitig klären , In: Online Magazin IAB-Forum 19. Mai 2025, https://iab-forum.de/das-neue-schlichtungsverfahren-soll-uneinigkeiten-zwischen-jobcenter-und-buergergeldberechtigten-fruehzeitig-klaeren/, Abrufdatum: 22. May 2026

Lizenzhinweis

Diese Publikation ist unter folgender Creative-Commons-Lizenz veröffentlicht: Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International (CC BY-SA 4.0):
https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de