

**F 3421/23**

## **AKTUELLE HERAUSFORDERUNGEN IM JOBCENTER – SCHLICHTUNGSVERFAHREN UND BESCHWERDEMANAGEMENT – EINE TAGUNG FÜR LEITUNGSKRÄFTE**

**31.08.2023, 14.00 Uhr bis 01.09.2023, 13.00 Uhr**  
**Hotel Kaiserin Augusta, Weimar**

### **REFERENTINNEN/REFERENTEN - MITWIRKENDE**

**Karl-Josef Cranen**, Jobcenter Kreis Düren

**Dorothea Fallner**, Bundesverband Mediation in Unternehmen und Arbeitswelt e.V., Augsburg

**Johannes Grebe**, Jobcenter Rhein-Sieg-Kreis

**Dietmar Gutschmidt**, Jobcenter Essen

**Stefanie Haaß**, Richterin am Sozialgericht München

**Dr. Andreas Kletzander**, Jobcenter Wuppertal

**Annika Kowald**, Bundesagentur für Arbeit, Nürnberg

**Tobias Legall**, Jobcenter Halle (Saale)

**Dr. Kai Lindemann**, Berliner Arbeitslosenzentrum ev. Krichenkreis e.V., Berlin

**Ulrich Nehring**, Jobcenter Hildesheim

**Uwe Rauch**, Jobcenter Schwalm-Eder, Homberg

**Andreas Staible**, Bundesagentur für Arbeit, Nürnberg

**Andrea Werner**, Bundesagentur für Arbeit, Nürnberg

### **LEITUNG**

**Dr. Andreas Kuhn**, wissenschaftlicher Referent im Deutschen Verein, Berlin

## INHALT UND FORMAT

Der Deutsche Verein lädt ein zu einem **Fachgespräch** über die Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens nach § 15a SGB II und über Beschwerdemanagement im SGB II.

Der Gesetzgeber hat mit dem Bürgergeldgesetz ein **Schlichtungsverfahren** in das SGB II eingeführt, das die Zusammenarbeit von Integrationsfachkräften und Leistungsberechtigten bzw. Kunden unterstützen soll. Wir wollen uns darüber austauschen, wie so ein Schlichtungsverfahren ausgestaltet werden kann oder sollte. Die Bundesagentur für Arbeit hat dazu in „Informationen zur Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens nach § 15a SGB II“ konkrete Vorschläge gemacht und Hinweise gegeben, die im Fachgespräch vorgestellt werden.

In mehreren Empfehlungen hat der Deutsche Verein sich dazu geäußert, wie die Kommunikation und Kooperation bei der Umsetzung des SGB gestärkt werden kann. Derzeit erarbeitet der Deutsche Verein **Empfehlungen zum Beschwerdemanagement im SGB II**, die ebenfalls auf Kommunikation und Kooperation in der Arbeit der Jobcenter ausgerichtet sind. Ein Entwurf dieser Empfehlungen wird in dem Fachgespräch vorgestellt.

In dem Fachgespräch wollen wir bilanzieren, was mit den **praktizierten Verfahren des Beschwerdemanagements** erreicht wurde, welche Verbesserungspotentiale es gibt und ob die praktizierten Verfahren für das einzurichtende Schlichtungsverfahren geeignet sind. Auf dem Programm stehen das Kundenreaktionsmanagement, Beschwerdemanagement als Teil des Qualitätsmanagements und Ombudsstellen-Ombudspersonen.

**Unabhängige Erwerbslosenberatung** hat eine eigenständige Funktion für das Beschwerdemanagement der Jobcenter. Wir wollen erfahren, wie diese gesehen und wahrgenommen wird, was Beratungsstellen und Jobcenter tun, das gute Zusammenarbeit möglich ist und stattfindet.

Im letzten Teil des Fachgesprächs widmen uns der Frage, ob **Mediation** das Verfahren ist, um Schlichtungsverfahren und Beschwerdemanagement im Jobcenter so zu realisieren, dass Kommunikation und Kooperation gefördert werden.

Die Teilnehmenden an diesem Fachgespräch sind eingeladen, sich aktiv einzubringen. Um das zu ermöglichen, ist die Anzahl der Teilnehmenden bei dieser Fachtagung eng begrenzt.

## ZIELE

Die Fachtagung bietet ein überregionales Forum für die Information und den Austausch über aktuelle Themen der Jobcenter in Deutschland. Auf diese Tagung können die Teilnehmenden intensiv ihre Erfahrungen austauschen und Rückmeldungen an Akteure des Bundes formulieren. Die Veranstaltung dient der fachpolitischen Diskussion und Fortentwicklung der Praxis.

## ZIELGRUPPEN

Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer sowie Leitungskräfte aus den Jobcentern - gemeinsame Einrichtungen und zugelassene kommunale Träger.

## PROGRAMMVERLAUF

### DONNERSTAG – NACHMITTAG, 31.08.2023

#### Uhrzeit

<b>13.00</b>	<b>Mittagsimbiss</b>
14.00	Begrüßung und Einführung in das Fachgespräch Andreas Kuhn
14.30	Kundenreaktionsmanagement - Beschwerdemanagement nach den Regeln des Qualitätsmanagements – ein Mindeststandard in den Jobcentern? Impulsbeiträge von Andrea Werner, Annika Kowald, Andreas Kletzander, Tobias Legall, Ulrich Nehring
<b>16.00</b>	<b>Kaffeepause</b>
15.45	Alternative Ausrichtung und Verfahren des Beschwerdemanagements und Schlichtungsverfahren nach § 15a SGB II Andreas Kuhn, Andreas Staible
<b>18.00</b>	<b>Abendessen</b>

### FREITAG – VORMITTAG, 01.09.2023

#### Uhrzeit

09.00	Ombudsstellen – Ergänzung oder Ersatz des formalisierten Beschwerdemanagements? Eine Option für das Schlichtungsverfahren? Impulsbeiträge von Dietmar Gutschmidt, Karl-Josef Cranen, Uwe Rauch, Johannes Grebe
<b>10.30</b>	<b>Kaffeepause</b>
11.00	Unabhängige Erwerbslosenberatung – Kooperationspartner der Jobcenter oder Stressfaktor? Kai Lindemann
11.30	Mediation – Schlüssel zum Beschwerdemanagement und Schlichtungsverfahren im SGB II? Stefanie Haaß, Dorothea Faller
<b>13.00</b>	<b>Mittagessen – Ende der Veranstaltung</b>

## **ANMELDUNG BITTE BIS SPÄTESTENS**

30.06.2023

## **VERANSTALTUNGSORT**

Hotel Kaiserin Augusta  
Carl-August-Allee 17, 99423 Weimar  
Telefon: 03643/234-388  
E-Mail: [reservierung@hotel-kaiserin-augusta.de](mailto:reservierung@hotel-kaiserin-augusta.de)

## **KONTAKT** *(fachliche Fragen)*

Dr. Andreas Kuhn  
Telefon: +49(0)30 62980-202  
[kuhn@deutscher-verein.de](mailto:kuhn@deutscher-verein.de)

## **KONTAKT** *(organisatorische Fragen)*

Petra Prums  
Telefon: +49(0)30 62980-419  
[petra.prum@deutscher-verein.de](mailto:petra.prum@deutscher-verein.de)

oder  
Martin Richter  
Telefon: +49(0)30 62980-424  
[martin.richter@deutscher-verein.de](mailto:martin.richter@deutscher-verein.de)

## **KOSTEN**

### **VERANSTALTUNGSKOSTEN DEUTSCHER VEREIN**

Mitglieder  
**240,00 Euro**

Nichtmitglieder  
**300,00 Euro**

*Anmeldung und Zahlung an den Deutschen Verein.*

### **TAGUNGSSTÄTTENKOSTEN**

Tagungsstättenkosten\*, inkl. Unterkunft/Verpflegung, Raum- und Technikkosten und gesetzl. USt.  
**160,00 Euro**

*Anmeldung und Zahlung an die Tagungsstätte.*

\* Sie haben die Auswahl zwischen drei Pauschalen der Tagungsstätte. Die Höhe der anderen Pauschalen entnehmen Sie bitte dem Anmeldeformular. Die Buchung mindestens einer Tagungspauschale, ist Voraussetzung zur Teilnahme an der Veranstaltung. Wir bitten Sie, sich rechtzeitig anzumelden, um sich die Übernachtung zu sichern.

## **ANMELDUNG**

Bitte nutzen Sie die Onlineanmeldung auf unserer Webseite:

<https://www.deutscher-verein.de/de/va-23-aktuelle-herausforderungen-jobcenter>

Nach dem Anmeldeschluss erhalten Sie eine Teilnahmezusage durch den Deutschen Verein mit Rechnung oder eine Teilnahmeabsage. Bei einer Absage entfällt auch die Anmeldung bei der Tagungsstätte, vgl. AGBs unter [www.deutscher-verein.de](http://www.deutscher-verein.de).

## **VERANSTALTER**

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.

Michaelkirchstr. 17/18, D-10179 Berlin-Mitte

Telefon +49(0) 30 62980-0

E-Mail: [kontakt@deutscher-verein.de](mailto:kontakt@deutscher-verein.de)

Telefax +49(0) 30 62980-150

Internet: [www.deutscher-verein.de](http://www.deutscher-verein.de)