

Öffentliche **Beschlussvorlage**

Vorlagen-Nr.:
V/0077/2015
Auskunft erteilt: Herr Schölling Herr Graf von Plettenberg
Ruf: 60918 310 492 70 52
E-Mail: Schoelling@stadt-muenster.de Plettenberg@stadt-muenster.de
Datum: 25.02.2015

Betrifft

Weiterentwicklung der Aufgabenwahrnehmung der Ombudsstelle

Beratungsfolge

11.03.2015	Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung	Vorberatung
17.03.2015	Ausschuss für Personal, Organisation, Sicherheit, Ordnung und E-Government	Vorberatung
18.03.2015	Haupt- und Finanzausschuss	Vorberatung
25.03.2015	Rat	Entscheidung

Beschlussvorschlag:

I. Sachentscheidung:

1. Der Rat der Stadt Münster beschließt die in der Begründung näher erläuterte Weiterentwicklung der Aufgabenwahrnehmung der Ombudsstelle.
2. Die Verwaltung wird beauftragt, dem Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung nach Ablauf eines Jahres einen kritisch reflektierenden Bericht über die Umsetzung der weiterentwickelten Aufgabenwahrnehmung der Ombudsstelle vorzulegen.
3. Der Rat der Stadt Münster nimmt die vom Jobcenter durchgeführten und weiteren Umsetzungsaktivitäten zur Verbesserung der Durchführung des SGB II in Münster zur Kenntnis.

II. Finanzielle Auswirkungen:

Mit dem Haushalts- und Stellenplan 2015 steht die Planstelle für eine/-n Sachbearbeiter/-in organisatorische Unterstützung Ombudsstelle zur Verfügung.

Begründung:

In der Sitzung des Ausschusses für Soziales, Gesundheit und Arbeitsförderung (ASGAf) am 26.03.2014 wurde der Jahresbericht 2013 der Arbeit der Ombudsstelle vorgestellt. Auf Basis der von der Ombudsstelle durchgeführten 88 Beratungen im Berichtszeitraum Oktober 2012 bis November 2013 wurden im Jahresbericht

- Indikatoren für erkennbare Qualifikationsbedarfe,
- Kriterien für die Arbeit der Mitarbeiter/innen des Jobcenters,
- strukturelle Verbesserungsvorschläge genannt sowie
- Verbesserungsvorschläge für die Arbeit der Ombudsstelle

dargelegt.

Im Zuge der Beratung hat die Fraktion Bündnis 90 /Die Grünen/GAL sowie die SPD-Fraktion einen acht Punkte umfassenden Antrag, der die Verbesserung der Bedingungen für die Aufgabenwahrnehmung der Ombudsstelle zum Ziel hat, gestellt. Der Ausschuss hat sich dazu verständigt, die Verwaltung zu beauftragen, eine Vorlage mit Empfehlungen zur Konkretisierung des gegenwärtigen Konzeptes der Ombudsstelle zu präsentieren und dabei die Einzelpunkte des Antrags als handlungsleitend zu betrachten. Mit dieser Vorlage legt die Verwaltung Vorschläge zur Weiterentwicklung der Aufgabenwahrnehmung der Ombudsstelle unter Einbeziehung der Einzelpunkte des Antrags vor.

Zu 1. Weiterentwicklung der Aufgabenwahrnehmung der Ombudsstelle

Möglichkeit der Intervention

Die Ombudsstelle ist eine unabhängige Beschwerdestelle für Personen, die Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende beantragt haben oder beziehen. Sie nimmt deren Anliegen und Einwände wertneutral und wohlwollend auf, ordnet sie, wägt ab und berät die Bürger/innen über die bestehenden Möglichkeiten, ihre Interessen wahrzunehmen. Damit wird die Hilfestellung geleistet, welche die Beschwerdeführer/innen in die Lage versetzt, selbst über den Einsatz eines geeigneten Beschwerdeinstruments zu entscheiden. Darüber hinaus unterstützt die Ombudsstelle das Jobcenter bei dem Erkennen bekannt gewordener Mängel (V/0454/2012).

Die Ombudsleute haben bereits in ihrem Jahresbericht 2013 deutlich gemacht, dass die Hilfe zur Selbsthilfe häufig unzureichend ist, um die Problemlagen der Leistungsberechtigten zu lösen oder zumindest abzumildern. Konkret wurden für dringende Notfälle sofortige Interventionsmöglichkeiten und Rückkopplung der Ergebnisse angesprochen.

Dem Wunsch der Mitglieder der Ombudsstelle nach einem verbindlichen Ansprechpartner hat die Verwaltung mit der Benennung der Abteilungsleiter des Jobcenters sowie dem Referenten im Sozialdezernat entsprochen.

Im Oktober 2014 wurde mit den Mitgliedern der Ombudsstelle Einigung dahingehend erzielt, einen gemeinsamen Workshop durchzuführen, um die weitere Vorgehensweise hinsichtlich des Beratungsergebnisses des ASGAf vom 26.03.2014 voranzutreiben.

Mit den Mitgliedern der Ombudsstelle sowie mit Vertreter/innen von Cuba (Sozialbüro im Cuba), Cuba (Arbeitslosenberatung) sowie SKM und der Verwaltung (Jobcenter und Dezernatsleitung) hat am 19.12.2014 der Workshop unter externer Moderation stattgefunden. Die Vertreter/innen von Cuba und SKM waren eingeladen worden, um die Abgrenzung in der Aufgabenstellung zwischen Arbeitslosenberatung und Ombudsstelle herausarbeiten zu können.

Ziel des Workshops war es, die inhaltliche Konkretisierung und Weiterentwicklung der Aufgaben und Tätigkeit der Ombudsstelle zu formulieren.

Zu Beginn des Workshops wurde deutlich, dass die Ombudsleute den Kundinnen und Kunden des Jobcenters gerne wirksamer helfen würden. Der durch Ratsbeschluss umrissene Arbeitsauftrag (siehe oben sowie V/0454/2012) wird diesem Ansinnen bisher nicht gerecht. Auch die inzwischen erfolgte Benennung von Ansprechpersonen führt zu keiner substantiellen Verbesserung, da eine

lösungsorientierte Hilfe im Einzelfall nicht bis zu einem Ergebnis vorangetrieben werden kann. Die Ombudsstelle kann derzeit nicht das Anliegen bis zu einer Klärung begleiten.

Auf der Grundlage der bisherigen Beratungstätigkeit der Mitglieder der Ombudsstelle wurden die Bedürfnisse und Erwartungen der Kundinnen und Kunden des Jobcenters an die Ombudsstelle formuliert. Hieraus ergaben sich vier Hilfeangebote, zu denen Verfahrensabsprachen getroffen wurden.

1. Hilfe zur Selbsthilfe

Kundinnen und Kunden kommen zur Ombudsstelle mit Beschwerden. Nach entsprechender Klärung und Empfehlung sind sie in der Lage, sich selbst zu helfen und z. B. sich noch einmal mit der zuständigen Jobcenter-Mitarbeiterin / dem Mitarbeiter auseinanderzusetzen, Widerspruch einzulegen, die Hilfe einer Beratungsstelle aufzusuchen. Dieser Fall ist als einziger durch den Ratsbeschluss (V/0454/2012) gedeckt.

2. Telefonische Klärung

Bei kleinen Problemen oder Unstimmigkeiten können die Ombudsleute durch ein Telefonat mit dem Jobcenter für Klärung sorgen.

3. Begleitete Hilfe

Kundinnen und Kunden, die nicht in der Lage sind, selbst eine Klärung mit dem Jobcenter zu erwirken, werden von den Ombudsleuten ggf. mit Unterstützung der hauptamtlichen Kraft im weiteren Verfahren begleitet.

4. Mediation

Bei festgefahrenen Problemen kann ein Mitglied der Ombudsstelle als Mediatorin / Mediator ein Gespräch zwischen Jobcenter-Mitarbeiterin / Mitarbeiter und Kundinnen und Kunden begleiten und dabei helfen, eine Lösung zu finden. Ein solches Verfahren soll nach Möglichkeit in Abstimmung mit allen Beteiligten von der hauptamtlichen Kraft vorbereitet und sodann dokumentiert werden.

Alle vorgenannten Fallkonstellationen sollen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben zukünftig möglich sein.

Verwaltungsinterne Anbindung der Stelle ,Sachbearbeitung organisatorische Unterstützung Ombudsstelle'

In dem Workshop wurden erste Überlegungen zum Aufgabenbereich und zur organisatorischen Zuordnung der hauptamtlichen Kraft für die Ombudsstelle angestellt.

Als wichtigste Voraussetzung wurde von Seiten der Mitglieder der Ombudsstelle genannt, dass die Aufgaben der festangestellten Kraft von denen der ehrenamtlichen Ombudsleute strikt getrennt sein müssen. Denkbar sei eine geschäftsführende Funktion durch die hauptamtliche Kraft.

Als weiteres Kriterium wurde die räumliche Nähe des Büros der hauptamtlichen Kraft und des Beratungsraumes der Ombudsstelle zum Jobcenter ggf. im gleichen Gebäude genannt. Die Erreichbarkeit des Büros der Ombudsstelle soll mit den Öffnungszeiten des Jobcenters identisch sein.

Um die Unabhängigkeit der Ombudsstelle nach innen und außen zu wahren und zu dokumentieren, wird die 1,00 Stelle ,Sachbearbeiter/in organisatorische Unterstützung Ombudsstelle' als Stabsstelle in die Leitung des Dezernates V eingebunden.

Eine Geschäftsordnung soll die Aufgaben der hauptamtlichen Kraft und der Ombudsstelle genauer definieren und für feste Kommunikationsstrukturen sorgen.

Eckpunkte des Aufgabenkataloges der Stelle, 'organisatorische Unterstützung Ombudsstelle'

Zu den Aufgaben der Stelle gehören:

- Termine für Kundinnen und Kunden des Jobcenters für die Sprechstunde vereinbaren,
- in dringenden Fällen außerordentliche Termine mit Ombudsleuten vereinbaren,
- Mitwirkung bei der Begleitung von schwierigen Fällen,
- ggf. Mediation vorbereiten,

- Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit und in Abstimmung mit den Ombudsleuten (Ombudsstelle bekanntmachen, Werbung für die Ombudsstelle, Pflege der Homepage),
- Dolmetscher für die Beratung von Menschen mit Migrationsvorgeschichte besorgen etc.,
- Fortentwicklung des Erhebungsbogens und statistische Auswertung derselben.

Die derzeitige turnusmäßige Sprechstunde der Ombudsstelle findet 1 x wöchentlich statt. Mit Einrichtung der Stelle ‚Sachbearbeitung organisatorische Unterstützung Ombudsstelle‘ ergeben sich neue Möglichkeiten, u. a. für Fälle mit akutem Handlungsbedarf. In dem Workshop haben die Mitglieder der Ombudsstelle signalisiert, künftig für dringend Fälle eine "Rufbereitschaft" anzubieten.

Zusammenarbeit mit dem Jobcenter

Im dreimonatigen Rhythmus wird ein Gespräch zwischen den Mitgliedern der Ombudsstelle und dem Leiter des Jobcenters stattfinden. Dies soll u. a. dazu genutzt werden, im Sinne eines Qualitätszirkels die Arbeit zwischen dem Jobcenter und der Ombudsstelle sowie den Kundinnen und Kunden des Jobcenters einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu unterziehen.

Zu 2. Bericht

Nach Ablauf eines Jahres wird die Verwaltung den politischen Gremien einen kritisch reflektierenden Bericht vorlegen, der Auskunft darüber geben wird, inwieweit sich die mit dieser Vorlage beschlossene Weiterentwicklung der Aufgabenwahrnehmung der Ombudsstelle, die organisatorische Anbindung der 1,00 Stelle, ‚Sachbearbeitung organisatorische Unterstützung Ombudsstelle‘ sowie der Stellenzuschnitt und die Rahmenbedingungen bewährt haben.

Der Bericht kann nur in Kooperation und Abstimmung mit den Mitgliedern der Ombudsstelle erstellt werden.

Zu 3. Umsetzungsaktivitäten des Jobcenter zur Verbesserung der Durchführung des SGB II in Münster

Strukturelle Verbesserungsvorschläge

Das Jobcenter gewährt monatlich ca. 21.000 Personen in 11.000 Bedarfsgemeinschaften Leistungen zum Lebensunterhalt. Da es sich um bedarfsorientierte Leistungen zur Sicherung des soziokulturellen Existenzminimums handelt, müssen im jeden Einzelfall die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse umfassend aufgeklärt sowie Änderungen von Einkommen oder der Aufwendungen für Unterkunft und Heizung leistungsrechtlich nachvollzogen werden.

Durch Rechtsprechung und gesetzliche Änderungen hat die Komplexität des Leistungsrechts im Rahmen der Grundsicherung für Arbeitsuchende seit Inkrafttreten des Gesetzes zum 01.01.2005 kontinuierlich zugenommen. Beispielhaft sei hier auf Leistungen für Bildung und Teilhabe, Mehrbedarfe für unabweisbare laufende Bedarfe, der Mietzuschuss für Auszubildende, hingewiesen. Parallel ist zu verzeichnen, dass Sorgen und Existenzängste von Langzeitleistungsbeziehern (z. B. nach Verbrauch von Schonvermögen) und damit die individuellen Ansprüche an die Unterstützung durch das Jobcenters wachsen.

Um den gestiegenen Anforderungen besser gerecht zu werden, hat das Jobcenter Münster im Jahr 2014 einen Organisationsentwicklungsprozess unter dem Leitprinzip „Noch näher am Kunden“ gestartet. Zielsetzungen dieses Prozesses sind:

- Akzeptanz und Vertrauen im Hinblick auf das Jobcenter bei Kundinnen und Kunden sowie stärkere Identifikation mit dem Jobcenter bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erreichen,

- Informationsverluste reduzieren, Schnittstellen vermeiden oder verbessern, Prozesse und Abläufe im Jobcenter einfacher und schneller organisieren. Unvermeidbare Schnittstellen sind transparent und beschrieben,
- es wird eine gute (telefonische) Erreichbarkeit hergestellt und eine schnelle Anliegenklärung gewährleistet,
- die Kommunikation der einzelnen Akteure wird verbessert,
- eine ganzheitlichere Fallbetrachtung und –verantwortung auf operativer Ebene wird gefördert,
- die Arbeitsbelastung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird reduziert,
- der Ressourceneinsatz wird effizienter gestaltet,
- die Fluktuation bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird gesenkt,
- die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird verbessert.

Ein weiteres Ziel des Organisationsentwicklungsprozesses ist die Entwicklung und Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, der es ermöglicht, die Prozessabläufe in den beiden großen operativen Bereichen regelmäßig einer kritischen Überprüfung im Hinblick auf Verbesserungen zu unterziehen.

Zu den konkreten Verbesserungsvorschlägen der Mitglieder der Ombudsstelle:

1. Interkulturelle Kompetenz
Ein geschäftspolitischer Schwerpunkt des Jobcenters für 2015 sind die Menschen mit Migrationsvorgeschichte. Von daher sind zur Vertiefung der interkulturellen Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der beiden operativen Bereiche des Jobcenters in den Jahren 2015 und 2016 entsprechende Schulungen verpflichtend für alle vorgesehen.
2. Weiterbildung / Coaching bzw. Supervision, um auch mit schwieriger Klientel zielführend arbeiten zu können
Die Möglichkeit der kollegialen Fallbearbeitung besteht in der Abteilung Markt und Integration des Jobcenters schon seit 2012. Darüber hinaus wurde Mitte des Jahres 2014 Coaching / Supervision als weiteres Angebot für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters als Regelinstrument eingeführt.
3. Zeitnahe und kalkulierbare Erreichbarkeit der Sachbearbeiter/innen und Berater/innen
Dieser Verbesserungsvorschlag wird im Rahmen des bereits 2014 gestarteten Organisationsentwicklungsprozesses (s. o.) aufgegriffen.
4. Kontinuität der Sachbearbeiter/innen
Neben der Aufnahme des Themas im Organisationsentwicklungsprozess haben bereits entsprechende Workshops mit dem Personal- und Organisationsamt zur Eindämmung der Fluktuation im Jobcenter stattgefunden. Die dort erarbeiteten Ergebnisse fließen in den Organisationsentwicklungsprozess ein.
5. Möglichkeit, Sachbearbeiter/innen / Berater/innen bei andauernd gestörtem Vertrauensverhältnis zu wechseln.
Dieser Vorschlag wird grundsätzlich begrüßt. Dabei muss auch beachtet werden, dass auf Seiten der Beraterinnen und Berater grundsätzlich die Möglichkeit bestehen muss, bei gestörtem Vertrauensverhältnis Kundinnen und Kunden „abgeben“ zu dürfen. Nach Abschluss des Organisationsentwicklungsprozesses werden Verfahren und Kriterien entwickelt und eingeführt.
6. Besondere Kundengruppen, z. B. psycho-sozial angeschlagene Personen, brauchen besonders geschulte Sachbearbeiter/innen

Zum Thema „Gesundheit bei Arbeitslosen“, darunter auch Erkennen von psychischen Erkrankungen, wurde eine Schulungsreihe für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung Markt und Integration aufgelegt. Des Weiteren wird der Einsatz von Leistungen nach § 16a Nr. 3 SGB II (psychosoziale Betreuung) weiter forciert.

7. Mehr Zeit für Menschen mit Sprachhandicaps
Dieser Verbesserungsvorschlag wird im Rahmen des bereits 2014 gestarteten Organisationsentwicklungsprozesses (s. o.) aufgegriffen.
8. Für Menschen mit besonderen Schwierigkeiten: „Fallbezogene Kompetenzteams“
Ähnlich wie in der bereits eingeführten „Jugend Servicestelle“ wird bei Fällen mit besonderen Schwierigkeiten eine multiprofessionelle „Fallkonferenz“ als sinnvolle Ergänzung zur Regelbearbeitung angesehen. Im Rahmen der gesamtstädtischen Steuerung von Leistungen mit Bezug zum SGB II müssen wirkungsorientierte Formate der Zusammenarbeit im Einzelfall entwickelt werden. Dies wird im Prozess 2015 zur gesamtstädtischen Planung 2016 aufgegriffen.
9. Qualifikationsbedarfe für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters
Im Rahmen der Zertifizierung des Jobcenters wurde im Perspektivzentrum das Beratungs- und Bildungsverständnis weiterentwickelt (s. die parallel im Beratungsgang befindliche Vorlage V/0120/2015 „Perspektivzentrum Jobcenter“). Es basiert auf einem systemisch lösungsorientierten Ansatz und berücksichtigt die von den Mitgliedern der Ombudsstelle genannten Indikatoren und Kriterien für die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters.

In Vertretung
gez.

Thomas Paal
Stadtrat