

Jahresbericht 2014 über die Arbeit der Ombudsstelle

Vorbemerkung:

Der Jahresbericht 2014 versteht sich als Fortführung bzw. Ergänzung des vorangegangenen Jahresberichts 2013. Dort werden bereits auf der Grundlage der Beschwerden, die von den Kunden des Jobcenters vorgetragen wurden, zentrale Kritikpunkte benannt. Ebenso werden im Jahresbericht 2013 Vorschläge zur Verbesserung sowohl der Arbeit des Jobcenters als auch der der Ombudsstelle formuliert. Da diese Vorschläge erst Ende des Jahres 2014 in einem gemeinsamen Workshop (teilgenommen haben: alle fünf Ombudsfrauen bzw. -männer, MitarbeiterInnen der Beratungsstellen, der zuständige Dezernent, Leiter und weitere leitende Mitarbeiter des Jobcenters) eingehend erörtert wurden und sodann Lösungsvorschläge für die künftige Weiterarbeit der Ombudsstelle konzipiert wurden, macht es wenig Sinn, weitere grundlegende Kritikpunkte und Verbesserungsvorschläge zu formulieren. Die Vorlage wird derzeit von der Verwaltung erarbeitet.

Infolgedessen soll der folgende Bericht lediglich einige Trends aufzeigen, die die im Bericht 2013 aufgezeigten Entwicklungen und die dort benannten Problem insgesamt erneut bestätigen. Manche Probleme treten allerdings verstärkt zu Tage.

Abnahme der Zahl der Beratungskontakte

Am offensichtlichsten ist, dass die Zahl der Personen, die die Ombudsstelle aufsuchen und eine Beratung durch sie nachfragen, abnimmt (s. beiliegende Statistik). Zudem kommt schätzungsweise ein Drittel derer, die sich zuvor telefonisch angemeldet haben, nicht in die Sprechstunde oder sie sagen sehr kurzfristig ab. Folglich fallen manche Sprechstunden mangels Nachfrage aus. Erstaunlicherweise kommen keine Ratsuchenden in die Sprechstunden, ohne vorher angemeldet zu sein.

Diese schwindende Nachfrage hat vermutlich verschiedene Gründe:

- Die anfängliche Neugier, was die Ombudsstelle macht und kann, insbesondere ob diese in Fällen, die seit langem und in vielfältiger Weise mit dem Jobcenter unzufrieden sind, weiterhelfen kann, ist geschwunden. Manche haben möglicherweise Anderes und mehr erwartet.
- Das Bekanntmachen der Ombudsstelle war nicht ausreichend. Soweit wir dies überblicken, lagen die Flyer weder in den Beratungsstellen noch im Jobcenter kontinuierlich aus. Ansonsten gab es kaum eine gezielte breitenwirksame Werbung, insbesondere nicht in den öffentlichen Medien, wie dies in der Startphase der Fall war.
- Nicht auszuschließen ist, dass – dies ist unsere schlimmste Befürchtung – die Reputation der Arbeit der Ombudsstelle bei einem Großteil der potentiellen Ratsuchenden nicht hoch ist und tendenziell sinkt, da für sie nicht erkennbar ist, was die Ombudsstelle leisten kann und soll. Es herrscht möglicherweise der Eindruck vor, dass die Ombudsleute in vielen Fällen nur an andere zuständige Stellen weiterverweisen oder den Ratsuchenden empfehlen, selbst aktiv zu werden, indem sie eine formelle Beschwerde oder einen Widerspruch formulieren oder indem sie sich nochmal mit ihrem zuständigen Sachbearbeiter im Jobcenter auseinandersetzen.

Allerdings können wir letztlich nur Vermutungen über die sinkende Nachfrage, die sich auf verschiedenartige Äußerungen und Kommentare der Ratsuchenden stützen, anstellen. Unstrittig dürfte sein: Eine Ombudsstelle, deren Beratungsangebot kaum nachgefragt wird, hilft niemandem.

Inhalte der Beschwerden und Beratungsgespräche

Trotz aller Vielfalt der Beschwerden, die in jedem Einzelfall einen je spezifischen Mix von individuellen biographischen Hintergründen und Lebenskontexten sowie aktuellen Erfahrungen und Probleme aufweisen, zeichnen sich doch bestimmte inhaltliche Schwerpunkte ab. So konzentrieren sich die Beschwerden insbesondere auf folgende Bereiche:

- Die Bescheide des Jobcenters, insbesondere die komplizierten Berechnungen der Leistungsansprüche, sind nicht nachvollziehbar oder werden von den Betroffenen nicht verstanden. Dieses Problem tritt besonders häufig zu Tage bei mehrköpfigen (Patchwork-)Familien und bei „Aufstockern“ mit unregelmäßigem Einkommen.
- Die eingereichten Unterlagen sowie Beantragungen von (ggf. zusätzlichen) Leistungen (für medizinischen Behandlungen, einen Wohnungswechsel etc.) werden nicht zeitnah geprüft, sodass die Betroffenen auf entsprechende Zusagen, Bescheide sowie Zahlungen warten müssen und nicht tätig werden und planen können.
- Bescheide des Jobcenters, insbesondere Berechnungen zu Einkommen, Wohnkosten, erscheinen den Ratsuchenden falsch bzw. nicht gerechtfertigt. Oder Forderungen bezüglich Nachzahlungen, die Nichtanerkennung von Wohnkosten, die Verweigerung von Umzügen etc. beinhalten aus ihrer Sicht eine unzumutbare Härte oder erscheinen als Willkür.

Insgesamt nehmen offensichtlich die Beschwerden zu, die sich auf (geldwerte) Leistungsansprüche beziehen. Die Ratsuchenden versuchen sich gegen nicht nachvollziehbare, ihrer nach Meinung durch Verzögerungen verursachte oder ungerechtfertigte Leistungsminderungen oder -verweigerungen zur Wehr zu setzen. Deshalb sucht die Mehrzahl der Ratsuchenden die Ombudsstelle auf. Eigentlich ist bzw. wäre sie hierfür der geeignete Ort. Aber warum ist sie es in vielen Fällen nicht?

Empfehlungen im Rahmen der Beratungsgespräche

Da sich die inhaltlichen Akzente der Beschwerden tendenziell verschoben haben, verlagerten sich tendenziell auch die Gewichte bei den Empfehlungen, die möglichst gemeinsam mit den Ratsuchenden entwickelt und diesen sodann mit auf den Weg gegeben wurden. Während sich im Vorjahr ein größerer Teil der Beschwerden noch auf problematische oder konflikthafte Interaktionen zwischen Mitarbeitern des Jobcenters und dessen Kunden bezog, sodass es in vielen Fällen als ausreichend erschien die Ratsuchenden durch klärendes Zuhören zu entlasten und über geeignete Handlungsmöglichkeiten zu informieren sowie sie darin zu bestärken, ihre Interessen selbst zur Geltung zu bringen und durchzusetzen, wird jetzt vermehrt Anderes gefordert: Die Ratsuchenden wollen, dass die Korrektheit von Entscheidungen und Bescheiden geprüft und notfalls angemahnt wird. Damit waren wir aber in vielen Fällen mit unserer bisherigen Arbeitsweise, die sich im Rahmen unseres Auftrags bewegte, den uns der Rat erteilt hat, überfordert. Eine Folge davon war, dass wir uns oft mehr oder weniger wider Willen gezwungen sahen, die Ratsuchenden an andere, für ihre Anliegen kompetentere Stellen oder auf rechtlich vorgegebene Verfahrenswege zu verweisen. So dominierten insbesondere folgende Empfehlungen:

- Wir berieten die Ratsuchenden bei – oftmals auch für uns selbst - nicht nachvollziehbaren Bescheiden dahin, eine Beratungsstelle, i.d.R. die des Cubas aufzusuchen, um sich die komplizierten Berechnungen erläutern zu lassen und sodann ggf. mit ausreichender Begründung Widerspruch dagegen einzulegen. – Ob die Betroffenen unserem Rat folgten und was sie danach weiter unternommen haben, blieb für uns allerdings offen.
- Wir sprachen insbesondere bei länger währenden Verzögerungen oder Verweigerungen von Rückmeldungen die Empfehlung aus, eine Beschwerde an den Oberbürgermeister als obersten Dienstherrn zu formulieren. – Ob die Betroffenen dann wirklich eine Beschwerde eingereicht haben, entzieht sich jedoch unserem Wissen.
- Wir nahmen in unserer Funktion als Ombudsfrau bzw. -mann selbst Kontakt zu den vom Jobcenter benannten Kontaktpersonen dort auf, die sodann innerhalb ihres Hauses mit den zuständigen Sachbearbeitern den Fall klärten. In der Regel wurde uns dann mitgeteilt, dass alles seine Ordnung habe. Dies empfinden wir als sehr unbefriedigend. Ob die Betroffenen von einer derartigen Intervention profitiert haben, haben wir nicht erfahren.
- Als letzte Wahl blieb, insbesondere dort, wo der/die Ratsuchende offensichtlich davon überzeugt war, dass ihm/ihr Unrecht widerfahren ist, und wir dem nicht zu widersprechen vermochten, die Empfehlung, Widerspruch gegen einen Bescheid einzulegen und dann ggf. einen Rechtsanwalt einzuschalten und zu klagen. I. d. R. verband sich diese Empfehlung mit der Empfehlung, zuvor eine Beratungsstelle aufzusuchen, um den Widerspruch ausreichend begründen zu können. – Bezüglich der Erfolge solcher Widersprüche und Klagen bei „unseren“ Fällen haben wir jedoch keinerlei Anhaltspunkte.

Insgesamt fehlt – das ist im Verlauf des Jahres 2014 verstärkt deutlich geworden – im Hinblick auf die vielfältigen Beschwerden, mit denen die Ombudsstelle inzwischen überwiegend konfrontiert wird, ein Verfahren, das die Ombudsstelle befähigt, selbst aktiv diese Beschwerden in einer verbindlichen Zusammenarbeit mit allen Beteiligten (den Ratsuchenden, den zuständigen Mitarbeitern im Jobcenter und den involvierten Ombudsfrauen bzw. -männern) zu klären und eine für alle überzeugende tragfähige Lösung zu entwickeln. Die Ombudsstelle sollte in der Lage sein bei bestimmten Beschwerden oder Konfliktfällen selbst als „Mediator“ initiativ zu werden, anstatt nur auf andere Stellen oder rechtliche Schritte, die selbstverständlich jedem offen stehen, zu verweisen.

Um die Arbeit der Ombudsstelle in diesem Sinne weiterzuentwickeln, sind auf dem Workshop Ende 2014 einige Strategien und Konzepte entworfen worden, die unter Regie der Ombudsstelle eine zeitnahe und nachhaltige Bearbeitung von Beschwerden im engen Zusammenwirken mit den Ratsuchenden ermöglichen sollen. Es ist zu hoffen, dass diese Konzepte in 2015 von den zuständigen Gremien zügig beschlossen und umgesetzt werden und dass die Ombudsstelle dadurch gewinnt, d. h. ihr Image steigt, die Nachfrage wächst und die Ratsuchenden vermehrt von unsere Arbeit profitieren.

Dieser Bericht wurde erstellt im Januar 2015 von den Ombudsleuten:

Adolf Brosthaus
Alexandra Hippchen
Saeid Samar

Gabriele Brüggemeyer
Dr. Helmut Mair