

## **Jahresbericht 2015 über die Arbeit der Ombudsstelle**

### **Anzahl der Ratsuchenden:**

Insgesamt ist die Zahl der Personen, welche die Ombudsstelle aufgesucht haben, gegenüber dem Vorjahr leicht angestiegen. Es kamen übers Jahr verteilt 67 Personen in die Sprechstunden der Ombudsleute. Das bedeutet: Im Schnitt kamen 1 – 2 Personen in die wöchentlichen Sprechstunden, wobei ab August die Zahl der Ratsuchenden deutlich angestiegen ist.

Ein entscheidender Grund hierfür ist zweifellos, dass es im Verlauf des Jahres nach und nach gelungen ist, die zuvor sehr mangelhafte Werbung zu verbessern: Im Jobcenter (JC) wurden nach Gesprächen mit dessen Leiter Hinweise auf die Ombudsstelle angebracht und es wurden erneut (die alten!) Flyer ausgelegt und an die Mitarbeiter des JC und andere Einrichtungen verteilt. Eine weitere Vermutung ist, dass infolge der strukturellen Veränderungen, die auf dem Workshop Ende 2014 angeregt und vom Rat am 25.3.2015 beschlossen worden sind, wieder etwas mehr Personen ihre Beschwerden den Ombudsleuten vorgetragen haben, darunter vermutlich Personen, die zuvor enttäuscht darüber waren, was die Ombudsstelle leisten kann, und daher möglicherweise weggeblieben sind oder andere Beratungsstellen aufgesucht haben. Hinzu kommt, dass durch die Besetzung der Ombudsstelle mit einer hauptamtlichen Mitarbeiterin in den letzten Monaten neben der intensivierten Werbung die Erreichbarkeit der Stelle und eine zeitnahe Terminvereinbarung verbessert worden ist.

### **Art und Umfang der Beschwerden:**

Wie in den vorangegangenen Jahren auch, konzentrierten sich die Beschwerden weiterhin auf folgende Themen:

#### Verhalten der Mitarbeiter

- Informationen sind unzureichend, unklar oder widersprüchlich.
- Ihr Verhalten ist unfreundlich und wird als abwertend wahrgenommen.

#### Unzureichende Arbeitsabläufe

- Unterlagen gehen verloren, sind nicht auffindbar, werden mehrfach angefordert oder es unterbleibt die Rückmeldung, wenn welche fehlen.
- Mündliche Zusagen werden nicht schriftlich festgehalten und eingehalten.
- Mitarbeiter vergeben auch auf ausdrücklichen Wunsch keine Termine.

#### Unerreichbarkeit der Mitarbeiter

- Am Telefon ist niemand erreichbar oder es ist dauernd besetzt.
- Die Mitarbeiter sind im Urlaub, längere Zeit abwesend oder haben, ohne hierüber zu informieren, gewechselt.

#### Entscheidungen und Bescheide des JC

- Diese gehen (z.B. bei „Aufstockern“, komplexen Bedarfsgemeinschaften) von falschen bzw. ungeprüften Annahmen aus.
- Die Berechnungen sind fehlerhaft oder nicht nachvollziehbar.

Insgesamt zeichnet sich dennoch ein erfreulicher Trend ab: Die in den Anfangszeiten dominierenden Beschwerden über unfreundliches und abwertendes Verhalten der Mitarbeiter und unzumutbare Mängel bei den Arbeitsabläufen nehmen ab. Es gibt solche Beschwerden aber weiterhin. Demgegenüber rücken zunehmend Beschwerden über unverständliche und möglicherweise nicht korrekte Bescheide in den Vordergrund. Diese Entwicklung erleichtert auch uns Ombudsleuten die Arbeit, denn der „Sachverhalt“

derartiger Beschwerden lässt sich sehr viel leichter prüfen und ermöglicht eher eine „objektive“ Klärung. Entscheidungen lassen sich zudem ggf. im Rahmen eines „Mediationsverfahrens“ (s.u.) revidieren.

### **Gegenstandsbereiche der Beschwerden**

In der Mehrzahl der Fälle stehen nach wie vor die laufenden Leistungen, insbesondere Hilfen zum Lebensunterhalt im Vordergrund, da diesbezügliche Entscheidungen entweder nicht nachvollziehbar sind, sich aus nicht nachvollziehbaren Gründen verzögern oder aus Gründen bzw. mit Begründungen, die für die betreffenden Personen nicht hinnehmbaren sind, verweigert werden. Auch wenn hierbei nicht selten Beschwerden über gleichgültiges, inhaltendes bis abweisendes Verhalten der Mitarbeiter geäußert werden, beschwerte sich keine Person über Sanktionen, die mit Kürzungen von Leistungen, die ihr eigentlich zustehen, verbunden waren.

Erstaunlicherweise werden von den Personen, die sich beschwerten, die jeweiligen Eingliederungsvereinbarungen und -maßnahmen nach wie vor selten thematisiert. Dies gilt jedoch auch für uns selbst. Auch wir fragen – wie wir rückblickend feststellen mussten - bislang zu wenig und selten nach, welche längerfristigen beruflichen oder sonstigen Perspektive die Ratsuchenden haben und was sie diesbezüglich vom JC erwarten bzw. ihrer Einschätzung nach erwarten können. Aus diesem Grund ist zu diesem Thema für 2016 ein Workshop geplant. Auf diesem sollen zusammen mit zuständigen Mitarbeitern des JC, der Arbeitslosenberatung des Cuba und weiteren Interessierten die Abläufe bei den Eingliederungsvereinbarungen, die hierfür relevanten rechtlichen, finanziellen und sonstigen Rahmenbedingungen und Handlungsspielräume sowie einschlägige Erfahrungen vorgestellt und diskutiert werden.

### **Zukünftig geplante Dokumentation und Evaluation**

Der bislang verwendete Dokumentationsbogen hat sich als unzureichend erwiesen; er hat nur wenige, eher formale Merkmale erfasst. So können bislang kaum detaillierte quantitative Aussagen über Art und Inhalte der Beschwerden sowie über die Ergebnisse der Beratungsprozesse und die Empfehlungen, die wir gegeben haben, gemacht werden. Daher können kaum fundierte Schlussfolgerungen aus den bisherigen Dokumentationen über unsere Arbeit gezogen werden.

Folglich ist in Zusammenarbeit mit der hauptamtlichen Kraft in der Ombudsstelle ein neuer differenzierter Dokumentationsbogen entwickelt worden. Er soll künftig eine präzise und einheitliche Erfassung aller Beratungsprozesse und aller relevanten Aspekte hierbei gewährleisten, sodass eine detaillierte Auswertung der Beratungsprozesse möglich wird, die einen differenzierten Überblick über die Themen und Verläufe dieser Prozesse sowie Erkenntnisse über beachtenswerte Zusammenhänge liefern kann. Neben den standardisierten Antwortvorgaben (wobei auch Mehrfachantworten zugelassen sind), die eine Auswertung nach gängigen statistischen Verfahren ermöglichen sollen, gibt der neue Dokumentationsbogen aber auch Raum für zusätzliche fall- bzw. prozessspezifische Erläuterungen, die Material für qualitative Analysen bieten. Selbstverständlich kann und soll der neuen Dokumentationsbogen bei Bedarf, wenn bestimmte Antwortkategorien überflüssig oder neue (z.B. auf Grund häufiger Angaben unter „Sonstige“) sinnvoll erscheinen, weiterentwickelt werden.

### **Erweiterung unseres Aufgabenspektrums**

Angeregt durch den Workshop Ende 2014 wurde durch Ratsbeschluss vom 25.2.2015 das Aufgabenprofil der Ombudsstelle erweitert. Zwar sollte auch weiterhin „Hilfe zur Selbsthilfe“ im Vordergrund stehen, d.h. die Ratsuchenden sollten darin bestärkt werden, ggf. mit Unterstützung Dritter selbst die Probleme zu klären und sich sodann mit dem JC auseinanderzusetzen. Dieses Ziel stand auch im Jahr 2015 bei den meisten Beratungsprozessen im Mittelpunkt. Darüber hinaus sollten aber nun aufgrund unseres neuen erweiterten Aufgabenprofils im Bedarfsfall auch folgende weiterreichende Hilfen angeboten werden können: eine telefonische Klärung von Problemen mit dem JC oder eine Begleitung der Ratsuchenden bei der Klärung von Problemen mit diesem. So konnte durch eine telefonische Klärung oder eine Klärung vor Ort mit den zuständigen Mitarbeitern in mehreren Fällen eine zufriedenstellende Lösung erreicht werden. Das geschah in einzelnen Fällen aber – mehr oder weniger notgedrungen – auch bereits vor dem o. g. Ratsbeschluss.

Neu für die Arbeit der Ombudsstelle ist die Einleitung und Durchführung eines „Mediationsverfahrens“. Hier konnten in 2015 erste Erfahrungen gesammelt werden, die nach unserer Einschätzung für alle Beteiligten sehr positiv waren: Es gelang mehrfach die Person, die sich beschwert hatte, und den jeweils zuständigen Mitarbeiter des JC im Beisein des zuständigen Abteilungsleiters, des Ombudsmannes bzw. der Ombudsfrau sowie der hauptamtlichen Mitarbeiterin der Ombudsstelle an einem Tisch zusammenzubringen, um auf diese Weise die Probleme zu klären und gemeinsam eine Lösung zu suchen und schließlich zu finden, mit der alle einverstanden sein konnten. Entscheidend hierbei war und ist vor allem, dass die Beschwerde führende Person in einem solchen Mediationsverfahren die Erfahrung macht, dass nicht über ihren Kopf hinweg verhandelt wird, sondern dass sie selbst aktiv einbezogen wird und ggf. mit Unterstützung der jeweiligen Ombudsfrau oder Ombudsmannes die Möglichkeit erhält, ihre Situation darzustellen sowie ihre Ansichten und Interessen deutlich zu machen. Dies haben – was für uns eine erfreuliche Überraschung war – auch die beteiligten Mitarbeiter des JC für sich als gewinnbringend erfahren. So entstand i.d.R. die Grundlage für eine wechselseitige Verständigung und einvernehmliche Lösung.

Es ist zu hoffen, dass es auf diese Weise gelingt, die Zahl offizieller Beschwerden, aufwändiger Widerspruchs- und gerichtlicher Verfahren zu reduzieren und, sofern das möglich erscheint, sehr viel häufiger und schneller zu einvernehmlichen Lösungen zu gelangen, die den Interessen der „Kunden“ dienen. Das zu erreichen sollte letztlich Sinn und Zweck einer Ombudsstelle sein.

### **Aufgaben der Geschäftsstelle**

Durch Beschluss des Haupt- und Finanzausschusses am 3.12.2014 wurde eine Stelle für eine hauptamtliche Mitarbeiterin eingerichtet, die die Geschäfte der Ombudsstelle führt. Die Aufgaben der neu eingerichteten Stelle, die als Stabsstelle der Leitung des Sozialdezernats zugeordnet ist, wurden in Zusammenarbeit mit den Ombudsleuten im Kontext der Formulierung des Ausschreibungstextes konkretisiert. Demnach hat die Stelle folgende Aufgaben:

- Terminabsprachen mit Kunden, Mitarbeitern des JC und Ombudsleuten,
- Werbung und Öffentlichkeitsarbeit,
- Weiterentwicklung der Dokumentation und deren Auswertung,

- Herstellung von Kontakten und Austausch mit anderen Ombudsstellen und
- Organisation von Fortbildungen für die Ombudsleute.

Im Zusammenhang mit der Einrichtung und Besetzung der Geschäftsstelle wurde zudem der Ort für die Sprechstunden der Ombudsleute in ein Nebengebäude des JC verlegt, um für dessen Kunden leichter erreichbar zu sein.

Eine Geschäftsordnung, die die Zuständigkeiten der hauptamtlichen Mitarbeiterin insbesondere auch in Abgrenzung zur den ehrenamtlich tätigen Ombudsfrauen und –männern regelt, liegt inzwischen im Entwurf vor. Der entscheidende Punkt für uns Ombudsfrauen und -männern bleibt, dass die unmittelbare Beratung der Ratsuchenden einzig und allein unsere Aufgabe ist. Die hauptamtliche Kraft soll uns hierbei organisatorisch unterstützen und durch Öffentlichkeitsarbeit, Herstellen von Kontakten, Terminabsprachen etc. die Rahmenbedingungen sicherstellen.

Insgesamt hat sich die Zuarbeit der neu eingerichteten Stelle für uns und unsere Arbeit als wichtige Unterstützung erwiesen. Insbesondere die Werbung und Öffentlichkeitsarbeit wurde in entscheidendem Maße weiterentwickelt und ausgeweitet.

### **Neu überarbeiteter Flyer**

Aus vielerlei Gründen wurde eine Überarbeitung des Flyers notwendig: Ort und Zeiten für die Sprechstunden haben sich verändert, ebenso die Aufgabenstellungen. Insgesamt soll durch den neuen Flyer mehr als bisher deutlich werden, dass wir unsere Aufgabe darin sehen, bei Problemen mit dem JC mit dem Ratsuchenden nach Möglichkeiten zu suchen, wie möglichst im Zusammenwirken mit den zuständigen Mitarbeitern des JC eine für alle Beteiligte akzeptable und tragfähige Lösung gefunden werden kann.

Leider hat sich die Fertigstellung des Flyers (graphische Umsetzung, Übersetzung in andere Sprachen, Finanzierung) ungebührlich lang verzögert. Das ist deshalb sehr bedauerlich, ja ärgerlich, da der Flyer eine zentrale Bedeutung für die Öffentlichkeitsarbeit darstellt. Wir hoffen daher, er wird in Bälde fertig und kann dann endlich im Rahmen einer größeren Werbekampagne vorgestellt verteilt werden.

Dieser Bericht wurde erststellt im Januar 2016 von den Ombudsleuten

Adolf Brosthaus

Gabriele Brüggemeyer

Alexandra Hippchen

Dr. Helmut Mair

Saeid Samar