

Öffentliche **Beschlussvorlage**

Vorlagen-Nr.:	V/0150/2017
Auskunft erteilt:	Herr Meyer
Ruf:	492-7057
E-Mail:	MeyerF@stadt-muenster.de
Datum:	15.02.2017

Betrifft

Jahresbericht 2016 der Arbeit der Ombudsstelle für das Jobcenter Münster

Beratungsfolge

08.03.2017	Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung	Vorberatung
21.03.2017	Ausschuss für Personal, Organisation, Sicherheit, Ordnung und E-Government	Vorberatung
22.03.2017	Haupt- und Finanzausschuss	Vorberatung
22.03.2017	Rat	Entscheidung

Beschlussvorschlag:

I. Sachentscheidung:

1. Der Rat der Stadt Münster nimmt den Jahresbericht 2016 der Ombudsstelle für das Jobcenter Münster zur Kenntnis.
2. Der Rat der Stadt Münster beschließt eine Reduzierung der Planstelle für die Geschäftsstelle der Ombudsstelle zum Stellenplan 2018 von 1,0 auf 0,5.

II. Finanzielle Auswirkungen:

Durch Änderung zum Stellenplan 2018 verringern sich die Personalaufwendungen um 28.380€ pro Jahr. Aufgrund der gesetzlichen Regelungen für Optionskommunen trägt der Bund 84,80% der Personalkosten, sodass die Belastungen für den Haushalt der Stadt ab dem kommenden Jahr um 4.310€ sinken werden.

Begründung:

Zu 1:

Die Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster hat im Oktober 2012 mit fünf entsprechend befähigten, ehrenamtlich, unabhängig tätigen Ombudsfrauen und –männern ihre Arbeit aufgenommen.

Seit Sommer 2015 wurden entsprechend dem Ratsbeschluss der Vorlage V/0077/2015/1 vom 25.03.2015 die Ombudspersonen organisatorisch durch eine Sachbearbeiterin unterstützt. Mit dem Jahresbericht 2016 der Arbeit der Ombudsstelle für das Jobcenter Münster wird der vierte Jahresbericht vorgelegt. Er knüpft an die vorangegangenen Berichte an.

Nachdem die Weiterentwicklung der Ombudsstelle nunmehr 2016 umgesetzt wurde, können nun die Wirkungen des Ratsbeschlusses im Zusammenhang mit dem Jahresbericht der Ombudsstelle bewertet werden.

Im vergangenen Jahr suchten 94 Personen die Ombudsstelle für eine Beratung auf. Die Steigerung um 28 Personen im Vergleich zum Vorjahr kann auf die vom Rat 2015 beschlossenen Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Ombudsstelle zurückgeführt werden. Insbesondere die Einrichtung einer Geschäftsstelle mit dauerhafter Besetzung durch eine Sachbearbeitung hat sich in besonderem Maße positiv ausgewirkt.

Die steigende Inanspruchnahme der Ombudsstelle im Jahr 2016 zeigt, dass es richtig war, mit Übernahme der alleinigen Verantwortung für die Umsetzung des SGB II in der Stadt Münster eine Ombudsstelle einzurichten, welche die Anliegen der Leistungsberechtigten aufnimmt und diese unterstützt, ihre Interessen wahrzunehmen.

In ihrer Tätigkeit ist die Ombudsstelle eine wichtige Ergänzung zum bestehenden System im Umgang mit Konflikten zwischen Kunden/-innen und dem Jobcenter. Durch ihre Unabhängigkeit und ihre Sicht von außen gelingt es ihr, zwischen den beteiligten Akteuren zu vermitteln.

Der vorgelegte Bericht der Ombudsstelle für das Jobcenter Münster basiert auf dem Ende 2015 weiterentwickelten Evaluationsbogen. Hierdurch ist es möglich, die angesprochenen Themen und Problembereiche zu quantifizieren und zukünftig die Entwicklung der Beratungsschwerpunkte darzustellen.

Folgende Themen bilden die Beratungsschwerpunkte der Ombudspersonen:

- Bescheide/Entscheidungen,
- Verhalten der MA/die Beratungsqualität,
- mangelnde Erreichbarkeit und
- Arbeitsabläufe.

In vielen Fällen ist es gelungen, rechtlich einwandfreie und tragfähige Lösungen im Sinne der „Betroffenen“ zu erzielen. Zugleich ist aber auch festzustellen, dass die gesetzlichen Vorgaben zu beachten sind und daher trotz Mediation mit den Ombudsleuten und guten Willens der Verwaltung die Erwartungen der Betroffenen nicht immer erfüllt werden können.

Dass Eingliederungsvereinbarungen oder Themen zur arbeitsmarktlichen Integration eher selten von den bei der Ombudsstelle vorsprechenden Leistungsberechtigten vorgetragen werden, ist u.a. dadurch zu erklären, dass für die Leistungsberechtigten ihre eigene finanzielle Situation häufig zunächst drängender ist als mögliche Maßnahmen zur Eingliederung in den Arbeitsmarkt. Diese Erfahrung machen auch die Jobcoaches der Stadtverwaltung in der Beratung.

Ziel der Beschäftigten des Jobcenters ist es, die Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende so schnell wie möglich und bedarfsgerecht zu gewähren. Aufgrund der Komplexität einzelner Rechtsfragen und eines instabilen Personalkörpers ist es jedoch nicht immer möglich, das nachvollziehbare Beratungsinteresse erschöpfend zu erfüllen. Das Jobcenter ist jedoch zuversichtlich, durch organisatorische, insbesondere im Hinblick auf das Organisations- und Entwicklungsprojekt des Jobcenters, und personalwirtschaftliche Maßnahmen hinzuweisen, die die persönliche und telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit die Beratungsqualität verbessern sollen.

Ergänzend zu dem vorgelegten Bericht, werden die Ombudspersonen den Jahresbericht 2016 im Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung vorstellen.

Zu 2:

Mit Beschlussfassung der Vorlage V/0077/2015/1 zur Weiterentwicklung der Ombudsstelle im Jobcenter der Stadt Münster wurde eine Geschäftsstelle zur Unterstützung der Arbeit der Ombudspersonen eingerichtet. Hierzu wurde eine Planstelle für einen/eine Sachbearbeiter/Sachbearbeiterin in den Stellenplan 2015 eingestellt.

Zu den Aufgaben der Stelle gehören:

- Termine für Kundinnen und Kunden des Jobcenters für die Sprechstunde zu vereinbaren,
- in dringenden Fällen außerordentliche Termine mit Ombudspersonen zu vereinbaren,
- bei der Begleitung von schwierigen Fällen mitzuwirken,
- ggf. Mediation vorzubereiten,
- Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit und in Abstimmung mit den Ombudspersonen (Ombudsstelle bekanntmachen, Werbung für die Ombudsstelle, Pflege der Homepage) zu betreiben,
- Dolmetscher für die Beratung von Menschen mit Migrationsvorgeschichte zu besorgen und den Erhebungsbogen weiterzuentwickeln und diese statistisch auszuwerten.

Durch die eingerichtete Geschäftsstelle ist es gelungen, den organisatorischen Aufwand für die ehrenamtlich Tätigen zu reduzieren und sie in ihrer Arbeit gemäß dem Ratsbeschluss zu unterstützen. Sie fungiert als Scharnier zwischen Verwaltung und Ombudspersonen und stärkt die Institution der Ombudsstelle.

Zugleich lässt sich jedoch feststellen, dass der Umfang von 1 VZÄ für die eingerichtete Stelle mit dem jetzigen Aufgabenfeld zu groß bemessen ist. Nach kritischer Prüfung durch die Verwaltung und in enger Absprache mit den Ombudspersonen soll daher eine Reduzierung der Stelle auf 0,5 VZÄ erfolgen. In der Besetzung soll die personelle Kontinuität erhalten bleiben. Für den freiwerdenden Stellenanteil wird die Stelleninhaberin mit anderen Aufgaben innerhalb der Stadtverwaltung betraut.

i.V.

gez.

Cornelia Wilkens
Stadträtin

Anlagen:

Jahresbericht 2016 der Ombudsstelle der Stadt Münster