

Jahresbericht 2016 über die Arbeit der Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster

1. Statistische Auswertung (s. Anlage)

Erläuterung des neu entwickelten Dokumentationsbogens

Mit Beginn des Jahres 2016 wurde ein neuer Dokumentationsbogen eingeführt. Er wurde von uns auf der Grundlage unserer bisherigen Tätigkeit entwickelt. Der neue Dokumentationsbogen soll einen differenzierteren Überblick über die Anliegen und Fragen der Ratsuchenden sowie über die von den Ombudspersonen empfohlenen Problemlösungswege, ermöglichen. Der Dokumentationsbogen lässt auch Mehrfachantworten zu.

Anzahl der Beratungen und Ratsuchenden

Im Rahmen unserer regulären (48) wöchentlichen Sprechstunden und mehrerer (23) zusätzlich vereinbarter Termine suchten insgesamt **94 Personen**, die Ombudsstelle auf und fragten um Rat. Allerdings verteilen sich die Anfragen über das Jahr ungleich: Während in den ersten 3 Quartalen im Durchschnitt pro Woche etwas weniger als 2 Personen um Rat baten, waren es im letzten Quartal rd. 3 Personen pro Woche. Allerdings liegt die Zahl der Anmeldungen für die wöchentliche Sprechstunde meist höher. Schätzungsweise 6 - 8 Personen kamen mehrmals in die Sprechstunde. (Da in den Dokumentationen keine Daten zur Person erfasst wurden, sind keine exakten Zahlenangaben hierzu möglich.)

Insgesamt ist die Zahl der Personen, die die Ombudsstelle aufgesucht haben, gegenüber dem **Vorjahr** mit **66 Personen** nochmal beachtlich angestiegen. Ein entscheidender Grund ist zweifellos, dass es im Verlauf des Jahres gelungen ist, durch Werbung u.a.m. den Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle weiter zu verbessern: Die neuen Flyer liegen nun an mehreren Stellen aus und werden von den Mitarbeitern im Jobcenter (JC) bei Bedarf ausgehändigt. Ferner wurden Berichte über die Arbeit der Ombudsstelle und Anzeigen in einschlägigen Magazinen veröffentlicht. Eine weitere Vermutung ist, dass sich das Image bzw. Aufgabenprofil der Ombudsstelle durch die Erweiterung seiner Kompetenzen, die vom Rat am 25.03.2015 beschlossen worden sind, weiter konsolidiert hat.

Angesprochene Themen und Problembereiche

Erwartungsgemäß überwiegen die Beschwerden gegenüber den Anregungen. Aufgrund der angegebenen Themeninhalte ist davon auszugehen, dass nicht nur in den 55 angegebenen Fällen, sondern in fast allen Fällen Beschwerden vorgebracht wurden. Gleichwohl wurden in 11 Fällen auch Anregungen formuliert. Die **Mehrzahl** der Beschwerden und Anregungen bezog sich auf **interne Probleme im JC**. Einige (6) kritisierten auch die geltende Gesetzeslage.

Am häufigsten wurden Probleme im Zusammenhang mit **laufenden Leistungen (74)**, entweder bei Hilfen zum Lebensunterhalt (31) oder/und bei den Kosten für die Wohnung (29) thematisiert. Demgegenüber werden Probleme hinsichtlich einer **Arbeitsvermittlung** nur von einem kleinen Teil (16) der Ratsuchenden (unmittelbar) angesprochen. Auch ist nicht erkennbar, dass hier Jüngere (U25) oder Ältere (50+) überproportional vertreten sind. Seltener (7) werden Probleme im Zusammenhang mit der beruflichen **Eingliederung**, wie Maßnahmenmanagement (3) oder Eingliederungsvereinbarungen (2) thematisiert. Soweit Vorgänge im JC angesprochen werden, beziehen sich diese auf die **Fachstellen** Verwaltung (4) oder Recht (3).

Inhalt und Umfang der Beschwerden

Die inhaltlichen Schwerpunkte der Beschwerden bilden zum einen **Bescheide/Entscheidungen** (58) des JC. Diese gelten häufig als nicht akzeptabel (26) oder ihnen liegen – so wird vermutet – falsche Vorannahmen (19) bzw. fehlerhafte Berechnungen (8) zu Grunde. In nicht wenigen Fällen sind die Bescheide/Entscheidungen unverständlich (11) oder diese werden als Strafmaßnahmen empfunden (11).

Zum anderen ist das **Verhalten der MA/die Beratungsqualität** (43) häufig Gegenstand der Beschwerden, entweder weil Informationen unzureichend (12), widersprüchlich (11) oder angebliche Vereinbarungen nicht nachvollziehbar (7) sind. Manche Ratsuchende (16) gehen davon aus, dass ihnen zustehende Leistungen/Maßnahmen (vorsätzlich) verweigert werden. 10 Ratsuchende beschwerten sich über einen ihnen gegenüber offensichtlich unfreundlichen bzw. abwertenden Umgangsstil – und sind dementsprechend oft ziemlich aufgebracht, wenn sie in die Sprechstunde kommen.

Ein eher organisatorisches Problem ist die **mangelnde Erreichbarkeit** der Mitarbeiter (16) entweder im Zusammenhang mit der (zeitnahen) Gewährung von Leistungen (10) oder bei einem Wohnungswechsel (4). In diesem Zusammenhang wird auch moniert, dass Unterlagen fehlen (3).

Auch bei den Beschwerden über die **Arbeitsabläufe** äußern die Ratsuchenden häufig, dass Unterlagen anscheinend verloren gegangen bzw. aktuell nicht auffindbar sind (8). Zudem wird moniert, dass mündliche Auskünfte (4) oder der Eingang von Unterlagen (2) nicht bestätigt werden. Ferner wird mehrfach (3) bedauert, dass das Einreichen fehlender Unterlagen nicht angemahnt wird.

Handlungsmöglichkeiten und Empfehlungen

Erstes und wichtigstes Ziel der Beratung ist zusammen mit der/dem Ratsuchenden das Problem zu klären und potentielle Lösungsmöglichkeiten abzuwägen. Sofern möglich, sollten sie dazu angehalten und motiviert werden, sich selbst mit den zuständigen MA des JC auseinanderzusetzen und eine Lösung anzustreben. Dennoch erwarten die Ratsuchenden häufig weiterreichende Hilfestellungen von Seiten der Ombudspersonen und dementsprechende Empfehlungen.

Am häufigsten (42) dokumentiert wird die Empfehlung, ein **klärendes Gespräch** mit dem zuständigen MA oder Ansprechpartner des JC zu führen. Dieses Gespräch kann die/der Ratsuchende, wenn sie/er will, oder – in Ausnahmefällen - die Ombudsperson allein führen, i. d. R. jedoch findet es im Beisein von beiden statt.

Wird gewünscht und soll gewährleistet sein, dass alle Beteiligten (die/der Ratsuchende, sein/e SachbearbeiterIn, die Ombudsperson, und ein MA auf der Leitungsebene) an einem Tisch zusammenkommen, wird eine **Mediation** (12) angeregt. Dieser Begriff wird bislang allerdings nicht sehr trennscharf verwendet. Er sollte daher künftig auf die Fälle beschränkt werden, in denen die Kommunikation zwischen Mitarbeitern und „Kunden“ erheblich gestört ist und daher unter Moderation einer Ombudsperson eine Konfliktklärung in Anwesenheit aller Konfliktparteien notwendig ist.

Insbesondere in den Fällen, in denen es geboten erscheint, Bescheide im Detail zu überprüfen und Aufstellungen nachzurechnen, wird weiterhin häufig (12) empfohlen, zu diesem Zweck eine **Beratungsstelle aufzusuchen**, i. d. R. die im Cuba.

Daneben wird auf die vielfältigen **formalen Beschwerdewege und Rechtsmittel**, die jedem Kunden des JC offen stehen, verwiesen. Am häufigsten genannt werden: Widerspruch einzulegen (11), eine Dienst- oder Fachaufsichtsbeschwerde oder ein Beschwerde an den OB zu formulieren (insgesamt 10). In einigen Fällen wird schließlich zu rechtlichen Schritten geraten: Stellen eines Überprüfungsantrags (3), Konsultieren eines Anwalts bzw. Einreichen einer Klage (3), Beantragung von einstweiligem Rechtsschutz (3).

2. Zusammenarbeit mit dem Jobcenter

Insgesamt zeichnet sich ein erfreulicher Trend ab. Während wir in den Anfangszeiten stark mit Beschwerden über unfreundliches und abwertendes Verhalten von Mitarbeitern und unzumutbare Mängel in den Arbeitsabläufen befasst waren - solche Beschwerden gibt es zwar leider weiterhin – und sich viele Mitarbeiter des JC sich daher schnell durch uns angegriffen fühlten, hat sich in wachsendem Maße eine konstruktive Zusammenarbeit im Sinne einer **gemeinsamen Fehleranalyse** und ggf. **Fehlerbehebung** ergeben. Die Zusammenarbeit hat sich auch im Hinblick auf die Art der Beschwerden maßgeblich versachlicht. Die Beschwerden, die über unsere Vermittlung von den Ratsuchenden vorgetragen werden, werden i .d. R. ernst genommen und es werden bei Bedarf zeitnahe Termine zur Klärung der Fragen und Probleme vereinbart. Meist gelingt es, im Rahmen dieser klärenden Gespräche zu einvernehmlichen Problemlösungen zu gelangen.

Dieses konstruktive Miteinander wird erkennbar unterstützt durch die Leitung des JC, mit der jedes halbe Jahr aktuelle Entwicklungen und Probleme des JC, in der Ombudsstelle und der Zusammenarbeit besprochen werden. Ausgangspunkt sind zumeist exemplarische Fälle. Ein besonders erfreuliches Ergebnis dieser Entwicklung ist, dass manche Kunden, bei denen sich über Jahre die Einschätzung verfestigt hat, dass das JC ihnen nur Böses will, wider Erwarten die Erfahrung machen, dass es von Nutzen für sie ist, sich bei Konflikten ggf. mit unserer Unterstützung konstruktiv mit dem JC auseinander zu setzen.

3. Zusammenarbeit mit weiteren Institutionen

Mit der **Beratungsstelle für Arbeitslose** im Cuba, die ursprünglich auch die Funktion einer Beschwerdestelle wahrnahm, finden von Beginn an regelmäßige Treffen statt. Diese sind inzwischen etwas seltener geworden. Dennoch bestehen wechselseitige Kontakte auf der Ebene einzelner Fälle. Insbesondere dann, wenn Bescheide im Detail zu überprüfen und nachzurechnen sind, verweisen wir an das Cuba. Infolge mehrfacher Probleme von Ratsuchenden mit dem **Gesundheitsamt** bzw. mit dessen Begutachtungspraxis hatten wir ein ausführliches und sehr informatives Gespräch mit dem Gesundheitsamt, das uns einen umfassenden Einblick in die Verfahrensabläufe bei der Erstellung von Gutachten verschaffte. In einigen dringenden Fällen nahmen wir auf Bitten der Ratsuchenden auch Kontakt zu **Wohnungsunternehmen** auf, um eine Wohnung zu finden bzw. einen Umzug zu ermöglichen.

4. Generelle Probleme und Desiderata

Wie die obige Auswertung deutlich macht, wird immer wieder beklagt, dass bei telefonischen Nachfragen oder Terminen im Jobcenter die Akte bzw. eingereichte Unterlagen nicht vorhanden sind. Diese sind möglicherweise verloren gegangen oder die Akte befindet sich in einer anderen Abteilung, ist unterwegs, jedenfalls aktuell nicht oder nur partiell verfügbar. Zur Lösung dieses Problems halten wir die Einführung der **elektronischen Akte** für dringend erforderlich. Dem haben auch Herr Bierstedt und Herr Heuer zugestimmt.

In einem gewissen Zusammenhang damit steht die Notwendigkeit, die **räumliche Situation** in der Leistungsabteilung erheblich zu verbessern. Bei Kontakten mit MA des JC im Jobcenter mussten wir feststellen, dass die kleinen Büros kaum Platz bieten und wenig einladend wirken, um zufriedenstellende Gespräche zwischen SachbearbeiterIn und Kunde zu ermöglichen. Die Räume sind mit Aktenschränken, Akten, Postkörbchen u.a.m. vollgestellt. Es besteht für Kunden oft keine Möglichkeit ihre Unterlagen auszubreiten und dem MA gegenüber Platz zu nehmen.

Wie wir bereits in dem Jahresbericht für 2015 feststellten, thematisieren die Ratsuchenden in unseren Beratungen die **Eingliederungsvereinbarungen** nur höchst selten. Selbst, wenn diese – meist von uns aus – angesprochen werden, zeigt sich, dass diese für die Ratsuchenden, die zu uns kommen, eher von marginaler Bedeutung sind. Vielen ist nach unserer Wahrnehmung nicht klar, dass eine solche Vereinbarung konkrete berufliche Perspektiven aufzeigen soll und dementsprechend mit ihnen auszuhandeln ist. Aus diesem Grund war bereits in 2016 ein Workshop zu diesem Thema geplant, der auf Anfang dieses Jahres verschoben wurde.

5. Sonstiges

Austausch mit anderen Ombudsstellen in NRW

Organisiert durch die Ombudsstelle Münster fand am 04. 10. 2016 ein Treffen mit Ombudsleuten aus fünf anderen Ombudsstellen in NRW statt. Beeindruckend hierbei war, dass die Organisationsstrukturen und Aufgabenprofile der verschiedenen Ombudsstellen sehr unterschiedlich sind: Manche Ombudsstellen sind mit einem hauptamtlichen Mitarbeiter besetzt, dessen Stelle beim JC oder als Stabsstelle beim OB angesiedelt ist; andere Ombudsstellen sind mit einem (gut dotierten) Ehrenamtlichen besetzt, der Akteneinsicht hat und auf dieser Grundlage mit dem JC den jeweiligen Fall klärt. Schließlich gibt es Ombudsstellen die – ähnlich der in MS – als unabhängige Beratungs- und Schlichtungsstelle fungieren. (Weitere Informationen zu diesem Treffen finden Sie im Protokoll, das bei der hiesigen Ombudsstelle angefordert werden kann).

Fortbildungen und Workshops

Im Verlauf des Jahres 2016 nahmen wir an verschiedenen Fortbildungen bzw. Workshops teil: an einem Workshop zum Thema *Herausfordernde Gesprächskontakte*, welcher von der Stadt für ihre Mitarbeiter angeboten wurde sowie an einer Fortbildung mit einer MA des JC, zur Auffrischung unserer Kenntnisse des *SGB II* und aktueller Rechtsprechung hierzu. Auch besuchten wir ein Seminar der Freiwilligenagentur zum Thema *Flüchtlinge im Jobcenter – besondere Herausforderungen und Chancen*.

Geschäftsordnung

Nach längerer Diskussion wurde Ende 2016 eine GO festgelegt. Diese regelt insbesondere die Zuständigkeiten sowie die Zusammenarbeit der Ombudspersonen und der Geschäftsstelle, die mit einer hauptamtlichen Mitarbeiterin besetzt ist. Wichtig für uns war in diesem Zusammenhang, dass die Beratung der Ratsuchenden weiterhin ausschließlich von uns, den vom Rat bestellten Ombudspersonen, wahrgenommen wird.

6. Ausblick

Nachdem sich die Nachfrage nach Beratungen in unseren Sprechstunden im Verlauf des Jahres auf ein zufriedenstellendes Maß eingependelt hat, stellt sich verstärkt die Frage, weshalb wir aufgesucht werden. Nach unserer Einschätzung gibt es hauptsächlich drei Gründe bzw. Funktionen, die wir erfüllen:

Zum einen dienen wir dazu **Unzufriedenheit**, Ärger, Wut gleichsam zu „**entsorgen**“. Zuweilen ist es schwer, das Problem und seine Gründe in Erfahrung zu bringen, weshalb die Betroffenen so emotional aufgebracht sind. Es ist nicht immer leicht, das zu entschlüsseln. Aber es gelingt i.d.R. mit etwas Geduld und Verständnis.

Zum anderen beanspruchen wir auch die Funktion, die **Verfahren** im JC und dessen Umgang mit seinen Kunden zu **verbessern**, jedenfalls effektiver zu gestalten. Dass es – wie die Auswertung in Punkt 1 deutlich macht - diverse Mängel gibt, ist in jedem Einzelfall bedauerlich, auch wenn sie oft zu klären und zu lösen sind. Das kann jedoch nur gelingen, wenn Fehler nicht geleugnet werden und zumindest versucht wird, sie zu beheben.

Schließlich sollte es auch unsere Aufgabe sein, den Kunden des JC das Gefühl zu vermitteln, dass sie - trotz ihrer Abhängigkeit von dessen Transferleistungen - das Recht auf **Anerkennung** ihrer individuellen Persönlichkeit, die nicht selten geprägt ist durch eine leidvolle Lebensgeschichte, und ihrer Würde haben. Oft ist es erstaunlich, wie schnell sich der „Knoten“ aus Angst, nicht als Person beachtet und missachtet zu werden, und Wut löst, wenn den Ratsuchenden dieses Gefühl vermittelt wird.

Dieser Bericht wurde erstellt im Januar 2017 von den Ombudsleuten:

Adolf Brosthaus, Gabriele Brüggemeyer, Alexandra Hippchen, Helmut Mair, Saeid Samar