

Jahresbericht 2018
über die Arbeit der Ombudsstelle
für Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster

1. Statistische Auswertung (s. Anlage: Auszählung der Sprechstunde 2018)

Erläuterungen zum Dokumentationsbogen

Mit Beginn des Jahres 2016 wurde auf der Grundlage unserer bisherigen Tätigkeit ein neuer Dokumentationsbogen eingeführt und 2018 nochmal geringfügig verändert. Es wurde insbesondere unter „Ratsuchende“ die Kategorie „Bedarfsgemeinschaft“ ergänzt; denn in vielen Fällen vertreten die einzelnen Ratsuchenden eine Bedarfsgemeinschaft, die mehrere Personen umfasst. Aufgabe der Dokumentation und der folgenden Auswertung ist, einen differenzierten Überblick über die Anliegen und Fragen der Ratsuchenden, sowie über Problemlösungswege, die gemeinsam mit den Ratsuchenden entwickelt werden bzw. ggf. von den Ombudspersonen empfohlen, zu ermöglichen. Der Dokumentationsbogen lässt Mehrfachantworten zu.

1.1 Anzahl der Beratungen und Ratsuchenden

Im Rahmen unserer regulären Sprechstunde (44), die regelmäßig donnerstags von 16:00 – 18:00 Uhr stattfindet, und in einigen (9) zusätzlich vereinbarten Terminen, suchten insgesamt **89 Personen** die Ombudsstelle auf. Die Zahl der ratsuchenden Frauen überwog (mit 43:39) leicht die der Männer. Bei **23** dokumentierten Beratungen waren entweder mehrere Personen, einer **Bedarfsgemeinschaft** in der Sprechstunde oder die Ratsuchenden sprachen für mehrere Personen ihrer gesamten Bedarfsgemeinschaft. In einigen Fällen (2) erfolgte die Beratung am Telefon. Insgesamt hatten sich, über das Jahr gerechnet 109 Ratsuchende in der Geschäftsstelle angemeldet, von denen sich 11 wieder telefonisch abgemeldet haben, 9 kamen nicht in die Sprechstunde ohne vorher abzusagen. Schätzungsweise 12 Personen kamen zum wiederholten Mal in die Sprechstunde. (Da in den Dokumentationen keine Daten zur Person erfasst werden, fußt diese Zahl auf Angaben der Ratsuchenden.) Allerdings verteilten sich die Anfragen über die einzelnen Wochen etwas ungleich: In der Regel kamen zu den wöchentlichen Terminen 2 bis maximal 3 Ratsuchende, zuweilen aber auch niemand. Selten meldeten sich mehr als 4, sodass die Ratsuchenden gebeten wurden, in die Sprechstunde der folgenden Woche zu kommen. In besonders dringenden Fällen oder wenn für die Ratsuchenden der Donnerstagtermin nicht passte, wurden auch zusätzliche Termine vereinbart. – Aus diesem Grund beabsichtigen wir ab dem 2. Quartal 2019 jeden 1. und 3. Freitag zusätzlich vormittags eine Sprechstunde anzubieten.

Darüber hinaus wird es, um die Inanspruchnahmen der Ombudsstelle zu verbessern, notwendig sein, ihren Bekanntheitsgrad zu erhöhen, durch häufigere Berichterstattung über die Arbeit in der Ombudsstelle in den Medien, durch Anzeigen in einschlägigen Magazinen, durch das Auslegen des Flyers - welcher z. Z. aktualisiert wird - in verschiedensten Beratungsstellen

1.2 Angesprochene Themen und Problembereiche

Wie in den Vorjahren überwog die Zahl der Ratsuchenden, die **Beschwerden (80)** formulierten, bei weitem die Zahl der Ratsuchenden, die meist zusätzlich **Anregungen (3)** vortrugen. Aufgrund der dokumentierten Themeninhalte ist zu erkennen, dass die Ratsuchenden in nahezu allen Fällen Schwierigkeiten oder Probleme in der Interaktion mit dem JC hatten, wenn sie Leistungen beantragten oder in Anspruch nahmen. Die Mehrzahl

der Beschwerden bezog sich dementsprechend auf die **Abläufe im JC (67)**. Eine beachtliche Zahl der Ratsuchenden kritisierte die geltende **Gesetzeslage (13)** und berichtete über meist negative **Erfahrungen mit anderen Einrichtungen (6)**.

Am häufigsten wurden – wie in den Vorjahren - Probleme im Zusammenhang mit **laufenden Leistungen (82)**, entweder bei Hilfen zum **Lebensunterhalt (52)** oder – beachtlich häufiger als in den Vorjahren - bei Kosten bzw. Wechsel der **Wohnung (44)** thematisiert. Zwar häufiger, aber immer noch von relativ wenigen Ratsuchenden wurden Probleme, bezüglich einer beruflichen **Eingliederung (15)**, wie **Maßnahmenmanagement (10)** oder **Eingliederungsvereinbarungen (5)** angesprochen. Fast doppelt so häufig wie im letzten Jahr wurden Probleme im Zusammenhang mit der **Arbeitsvermittlung (20)**, angesprochen, und zwar ausschließlich von der Gruppe der 25 – 50 Jährigen. Relativ häufig wurden daneben **Probleme mit bestimmten Stellen im JC (18)** angesprochen sowie Schwierigkeiten bei der **Antragsannahme (8)** moniert. Mehrere Ratsuchende sprachen Probleme im Zusammenhang mit ihrer (geplanten) **Selbstständigkeit (9)** an.

1.3 Inhalt und Umfang der Beschwerden

Die inhaltlichen Schwerpunkte der Beschwerden bildeten zum einen die **Bescheide/Entscheidungen (63)** des JC. Diese galten häufig im Ergebnis als **nicht akzeptabel (33)** oder ihnen lagen – so wurde vermutet – **falsche Vorannahmen (20)** oder **fehlerhafte Berechnungen (12)** zu Grunde. In nicht wenigen Fällen waren die Bescheide/Entscheidungen für die Betroffenen **unverständlich (11)** oder diese wurden letztlich **als Strafmaßnahmen empfunden (12)**.

Zum anderen war das **Verhalten der Mitarbeiter/innen und die Beratungsqualität (58)** weiterhin häufig Gegenstand der Beschwerde, entweder, weil **Informationen unzureichend (13)**, **widersprüchlich (10)** oder Erläuterungen **nicht nachvollziehbar (6)** waren. Nach wie vor bedenklich ist, dass knapp ein Drittel der Ratsuchenden (27) davon ausgeht, dass ihnen **Leistungen/Maßnahmen verweigert** wurden. Auch beschwert sich ein beachtlicher Teil der Ratsuchenden (19), - leider immer noch ebenso viele wie im Vorjahr - über einen abwertenden oder **unfreundlichen Umgangstil**. Einzelnen (2) erschien die **Eingliederungsvereinbarung** zu wenig individuell.

Ein im Vergleich zum Vorjahr doppelt so häufiges Problem war die **mangelnde Erreichbarkeit (26)** der Mitarbeiter/innen, überwiegend im Zusammenhang mit der (zeitnahen) **Gewährung von Leistungen (13)** oder beim **Wohnungswechsel (6)**. Darüber hinaus wurde moniert, dass dadurch unklar blieb, ob **Unterlagen fehlen (7)**, dass **Mitarbeiter/innen** (wegen Krankheit, Urlaub) **ausfielen (4)**, **kein Termin** zu bekommen war (4) oder dass die Ratsuchenden **vergeblich auf eine Reaktion** des/der zuständigen Mitarbeiters/Mitarbeiterin **warteten (7)**.

Bei den zahlreichen Beschwerden über **unbefriedigende Arbeitsabläufe (29)** beschwerten sich Ratsuchende - im Vergleich zum Vorjahr jedoch erheblich seltener - darüber, dass **Unterlagen** anscheinend **verloren** gegangen bzw. aktuell **nicht auffindbar** waren (6), dass **unklar** war, **welche Unterlagen** noch **beizubringen** sind (8) dass fehlende **Unterlagen nicht** zeitnah **angemahnt** werden (3) oder dass deren **Eingang nicht bestätigt** (3) wurde. Darüber hinaus beschwerten sich die Ratsuchenden darüber, dass **mündliche Auskünfte nicht bestätigt** werden bzw. nicht verlässlich sind (9) und dass **Berechnungen zu lange dauern (7)**.

Ergänzend zu den in den Dokumentationen erfassten Beschwerden wurden noch folgende, überwiegend finanziellen Probleme genannt oder zusätzlich ausführlicher beschrieben (s. Anlage Sonstiges):

- Bußgeldbescheid;
- Gespräch mit Stadtkasse bezüglich Ratenzahlung
- Geld für Heizkosten nicht überwiesen, da Sachbearbeiter weg;
- Zahlungsfristen werden vom JC nicht eingehalten;
- Empfehlung Mietvertrag zu unterschreiben, da sonst Wohnung weg;
- Ratsuchende muss zu 100% für behinderten Sohn aufkommen;
- Nach Diebstahl des Rucksacks völlig mittellos;
- In „Bewerbungsschleife“ festgehalten;
- Bitte um Coach-Wechsel.

Handlungsmöglichkeiten und Empfehlungen

Erstes und wichtigstes Ziel unserer Beratungen ist, den Ratsuchenden zuzuhören und mit ihnen zusammen das Problem bzw. nicht selten die Vielfalt der Probleme zu klären und sodann potentielle Lösungs- und Handlungsmöglichkeiten zu sondieren. Sofern möglich, sollen die Ratsuchenden motiviert werden, sich selbst mit den zuständigen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen des JC auseinanderzusetzen und auf diese Weise eine Lösung anzustreben. Hierbei erwarten die Ratsuchenden in der Regel Hilfestellungen von Seiten der Ombudspersonen und dementsprechende Empfehlungen.

Am häufigsten dokumentiert wurde die Empfehlung, ein **klärendes Gespräch** mit dem/der zuständigen Mitarbeiter/in (**48**) zu führen. Dieses Gespräch wollte/sollte, so wurde in seltenen Fällen vereinbart, der **Ratsuchende, allein** führen (**3**). In den meisten Fällen jedoch sollte die **Ombudsperson die Mitarbeiter kontaktieren** (**28**), nicht selten bereits während der Sprechstunde, im Beisein des Ratsuchenden oder später, wenn der betreffende Mitarbeiter erreichbar war. In einem Teil der (meist schwierigeren) Fälle wurde ein **Gespräch des Ratsuchenden mit dem Mitarbeiter im Beisein der Ombudsperson** (**13**) oder eine **Mediation** (**3**) vereinbart, an der neben dem/der Ratsuchenden und der/dem zuständigen Mitarbeiter/in ein/e Mitarbeiter/in des JC auf der Leitungsebene und die Ombudsperson, die das Treffen initiierte und moderierte, teilnahmen.

Im Vergleich zu den Vorjahren wurde zwar eher selten empfohlen (bzw. dokumentiert), eine **Beratungsstelle aufzusuchen**, aber nicht selten suchten Ratsuchende sowohl die Ombudsstelle als auch eine Beratungsstelle auf. Daneben wurde auf die vielfältigen formalen Beschwerdewege und Rechtsmittel, die jedem/jeder Kunden/Kundin des JC offen stehen, verwiesen: Wie einen **Widerspruch einzulegen** (**6**), **einen Überprüfungsantrag zu stellen** (**3**) oder eine offizielle **Beschwerde** (**1**) zu formulieren. Überraschend ist, dass im Vergleich zu den Vorjahren in keinem Fall das Konsultieren eines Anwalts empfohlen wurde.

2. Zusammenarbeit mit dem Jobcenter

Die überwiegende Mehrheit der Mitarbeiter/innen zeigte sich in den Gesprächen mit uns und auch mit den Kundinnen und Kunden in unserem Beisein sichtlich bemüht, anstehende Fragen zu klären und Lösungen zu finden, die für die Ratsuchenden akzeptabel oder zumindest nachvollziehbar waren. Unser Eindruck hat sich im Verlauf des Jahres weiter verstärkt, dass sich in der Zusammenarbeit mit uns ein konstruktives lösungsorientiertes Zusammenwirken im Sinne einer gemeinsamen Fehleranalyse und Fehlerbehebung eingeschrieben hat. Die Beschwerden der Ratsuchenden, die von diesen selbst oder über unsere

Vermittlung vorgetragen wurden, wurden ernst genommen. Bei Bedarf wurden zeitnahe Termine mit dem/der zuständigen Mitarbeiter/Mitarbeiterin und ggf. dem Abteilungsleitern zur Klärung der Fragen und Probleme vereinbart. Meist gelang es, im Rahmen dieser klärenden Gespräche, die Ratsuchenden darin zu bestärken, selbst ihre Anliegen vorzutragen und sodann zu zumindest annähernd einvernehmlichen Problemlösungen zu gelangen.

Dieses konstruktive Miteinander wird unterstützt durch die **Leitung des JC**, mit der wir uns 2 Mal im Jahr getroffen und aktuelle Entwicklungen und Probleme des JC, in der Ombudsstelle und der Zusammenarbeit besprochen haben. Ausgangspunkt bzw. Themen waren meist aktuelle Fälle (z. B. Probleme bei Wohnungswechsel, elektronische Akten Fristversäumnis nach Bußgeldbescheid) sowie Entwicklungen (Umstrukturierungen) im JC. Darüber hinaus haben wir uns in einem „Werkstattgespräch“ erneut mit leitenden Mitarbeitern des JC über aktuelle Entwicklungen und Probleme zum Thema Eingliederungsvereinbarung ausgetauscht.

3. Zusammenarbeit mit weiteren Institutionen

Mit den **Beratungsstellen im Cuba** (Sozialbüro und Arbeitslosenberatung), die ursprünglich auch die Funktion einer Beschwerdestelle wahrnahmen, fand wie in den Jahren zuvor ein Treffen zum Austausch über aktuelle Entwicklungen, insbesondere über die Zahl der Ratsuchenden, deren Anliegen sowie über Erfahrungen und Probleme in der Zusammenarbeit mit dem JC statt. Ferner wurde überlegt, auf welche Weise erreicht werden kann, dass die Jahresberichte, die Beratungsstelle des Cuba und die Ombudsstelle erstellen, mit größerer Nachhaltigkeit in relevanten politischen Gremien erörtert werden können. Es bestand Übereinstimmung, dass sowohl für die Ombudsstelle als auch für die Beratungsstellen des Cubas eine funktionierende Zusammenarbeit unverzichtbar ist, denn beide haben zwar unterschiedliche, aber sich ergänzende Aufgaben.

4. Ausgewählte zentrale Probleme und Handlungsempfehlungen

Wie die Auswertung der Dokumentation deutlich macht, besteht nach wie vor die Arbeitsüberlastung der Mitarbeiter/innen als durchgängiges Problem fort, was zweifelsfrei vielerlei Auswirkungen auf die Arbeit des JC und das Verhalten der Mitarbeiter/innen ihren Kundinnen und Kunden gegenüber und umgekehrt hat.

Folgende Probleme oder Missstände werden nicht selten in diesem Zusammenhang von den Ratsuchenden besonders beklagt:

- Die jeweils zuständigen **Mitarbeiter/innen** sind **nicht erreichbar**. Diese oder ihre Vertreter/innen sind nicht oder erst nach mehrfachen Versuchen zu erreichen, so dass die Ratsuchenden oft nicht absehen können, ob und wann sie über Entscheidungen informiert und Bescheide zugesandt werden. Dementsprechend müssen sie zuweilen über Wochen auf Antworten und sogar auf ausstehende Zahlungen (selbst für Mietkosten) warten. Dies bedauern die Mitarbeiter/innen meistens selbst, sodass sie sich bei Nachfragen oft auch entschuldigen. Gleichwohl erzeugt all das erkennbar und nachvollziehbar Unmut bei den Kunden/Kundinnen des JC.
- Soweit es sich primär um ein organisatorisches – nicht individuelles - Problem handelt, muss es u.E. möglich sein, durch leicht erkennbare Hinweise im JC oder klare telefonische Auskünfte, ggf. auf Band, sicherzustellen, dass jede/r Kundin/Kunde des JC sich informieren kann, welche/r Mitarbeiter/in, wann und wo zu erreichen ist. Eine solche jederzeit aktualisierte abrufbare Information schafft

nicht nur Transparenz, sondern auch Entlastung von zeitraubenden Anrufen, Besuchen und Beschwerden. Nötigenfalls könnte auch die Einrichtung einer Art Informationsleitstelle – wie andere große Dienstleistungs-unternehmen sie eingerichtet haben – effektive Abhilfe schaffen.

- **Unterlagen fehlen** oder sind **nicht auffindbar**.

Das entscheidende Problem ist, dass – jedenfalls für uns – oft nicht erkennbar ist, wo die Ursache dafür liegt: Wurden die angeforderten Unterlagen tatsächlich nicht (vollständig, mit ausreichender Kennzeichnung etc.) abgegeben? Oder sind sie im JC nicht an die richtige Stelle weitergeleitet worden oder sind die gesuchten Unterlagen irgendwo in den Aktenbergen verschwunden? Besonders betroffen von dieser Problematik sind verständlicherweise Selbständige oder „Aufstocker“ (mit häufig wechselnden und prekären Beschäftigungsverhältnissen, unregelmäßigen Erwerbseinkommen) sowie komplexe (variablen) „Patchwork Familien“. Jedenfalls erzeugt das wiederholte Nachfragen, Nachsuchen oder Nachreichenmüssen von Unterlagen nachvollziehbar auf allen Seiten allzu leicht Ärger, der die (in solchen Fällen) ohnehin schon anstrengende Zusammenarbeit noch schwerer macht.

➤ Wo auch immer die Ursachen liegen, häufig steht das nicht selten aufwändige bis erfolglos „Gezerre“, dass zu gesetzten Terminen irgendwelche – vielleicht sogar im JC verloren gegangenen - Unterlagen vorliegen, in keinem Verhältnis zu deren Relevanz. Eine generelle **Eingangsbestätigung** und die Einführung der **elektronischen Akte** könnte würde hier für Klarheit und Verlässlichkeit sorgen. Daneben wäre es u. E. in vielen Fällen ein Entlastung für alle und , es würde z. T. **unsinnigen Druck herausnehmen**, wenn Anträge auf Leistungen, Maßnahmen etc. erstmal (vorläufig) bewilligt würden, ausgenommen in den Fällen, wo der begründete (dokumentierbare) Verdacht besteht, dass jemand Leistungen bezieht/beziehen möchte, die ihr/ihm in keiner Weise zustehen. Das sollte in besonderer Weise gelten für (angedrohte) Sanktionen bzw. Bußgeldbescheide, zumal wenn diese zum finanziellen Ruin der Betroffenen führen.

- **Mitarbeiter/innen** verhalten sich **unfreundlich** bis abwertend.

Gleichgültig, ob diese Wahrnehmung der Ratsuchenden im Einzelfall stimmt oder möglicherweise auch durch deren eigenes Verhalten (nach Wahrnehmung der Mitarbeiter/innen) quasi provoziert worden ist, ein derartiges Verhalten löst keinerlei Probleme: Weder auf Seiten der Kundin/des Kunden; sie/er fühlt sich angegriffen und allein schon deshalb nicht gerecht behandelt; noch auf Seiten der jeweiligen Mitarbeiter/innen; sie fördern dadurch eher Abwehr und Verweigerung, was die Arbeit schwieriger und zeitaufwändiger macht. Jedenfalls sollte es nicht zu derartigen Eskalationen kommen. Leider berichten die Ratsuchenden immer wieder von solchen Prozessen oder „langen Geschichten“.

➤ Dass die Kommunikation und Interaktion zwischen Mitarbeiter/innen des JC und dessen Kunden, die in hohem Maße von Leistungen des JC und dessen Beurteilung des einzelnen Falles durch den/die jeweilige Mitarbeiter/in abhängig sind, störanfällig sind, sollte u. E. einkalkuliert werden. Soweit durch **Fallbesprechungen, Supervision** etc. weitere Eskalationen nicht aufgefangen werden können, sollte ein **Wechsel** der/des zuständigen Mitarbeiter/in möglich sein. Ob bei bestimmten Mitarbeite/innen ein solcher Wunsch aus verschiedenen

Gründen besonders häufig geäußert wird, und welche Konsequenzen daraus gezogen werden, das zu beurteilen, ist ggf. Aufgabe der Leitung.

- **Bei Wohnungsfragen** ist das JC **wenig flexibel** und zögerlich. Auf Grund der Entwicklung der Wohnungsmärkte wird es in wachsendem Maß für Personen, die SGB II Leistungen beziehen, schwieriger, bzw. nahezu oft unmöglich, auf dem für sie zugänglichen Wohnungssektor eine Wohnung zu bekommen, die Wohnung zu wechseln, steigende Miet- und Nebenkosten aufzufangen etc. Insbesondere bei Neuanmietungen bzw. Wohnungswechsel ist ein schnelles Entscheiden des Wohnungsuchenden und eine dementsprechend unverzügliche Zustimmung (Klärung zu Kautions, Umzugskosten etc.) des JC notwendig; sonst ist die Wohnung weg, um die sich der Betreffende möglicherweise seit langem bemüht.
 - Die entsprechenden Regelungen des SGB II und die Ausführungsbestimmungen hierzu sind sehr oder zu eng, jedenfalls nicht zugeschnitten auf Wohnungsmärkte, wie gegenwärtig in Münster. Umso wichtiger ist es u. E. dass die Mitarbeiter/innen die **Handlungsspielräume**, die irgendwie vorhanden sind, **optimal** und vor allen ganz **schnell zu nutzen**. Möglicherweise ist der/die einzelne Mitarbeiter/in in solchen Situationen auch überfordert, da sie/er kein Risiko eingehen will. Es wäre daher von Vorteil, wenn sie/er jederzeit auf die **Expertise einer Gruppe von Kollegin und Kollegen** im JC zurückgreifen könnte, die ihr/ihm schnell Rat und ggf. Entscheidungshilfe gibt.

5. Schlussbemerkung

Nachdem im Jahr 2017 Herr Brosthaus seine Tätigkeit als Ombudsmann aufgegeben hat, wurde durch Ratsbeschluss vom 19. 09. 2018 Herr Viehoff-Heithorn zum Ombudsmann bestellt. Gleichzeitig wurden die bisher bereits tätigen Ombudspersonen wiedergewählt. Dabei wurde eine zeitlich Begrenzung ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit auf 5 Jahre beschlossen. Wir gehen davon aus, dass das deutlich macht, dass die Einrichtung einer Ombudsstelle mit den dort tätigen Ombudspersonen und der Geschäftsstelle Sinn macht – sowohl für die Kundinnen und Kunden des JC, als auch für dieses selbst.

Das entscheidende Merkmal unserer Tätigkeit ist und muss sein: Wir haben und geben ausreichend Zeit, um den Ratsuchenden zuzuhören. Wir zeigen und vermitteln ihnen Zuversicht und können ihnen Mut machen, ggf. mit unserer oder anderer Unterstützung zumindest einige vordringliche Probleme im Umgang mit dem JC und vielleicht auch darüber hinaus zu lösen. Wir hoffen, dies gelingt in den meisten Fällen. Jedenfalls ist das unser Anspruch.

Dieser Bericht wurde erststellt im Februar Januar 2019 von den Ombudspersonen: Gabriele Brüggemeyer, Alexandra Hippchen, Helmut Mair, Saeid Samar, Andreas Viehoff-Heithorn.

Anlage: Auszählung der Sprechstunde