

Öffentliche **Beschlussvorlage**

Vorlagen-Nr.:	V/0454/2012
Auskunft erteilt:	Herr Graf von Plettenberg
Ruf:	492 70 52
E-Mail:	Plettenberg@stadt-muenster.de
Datum:	24.05.2012

Betrifft	Einrichtung einer Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenter Münster
----------	---

Beratungsfolge	13.06.2012 Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Arbeitsförderung	Vorberatung
	27.06.2012 Hauptausschuss	Vorberatung
	27.06.2012 Rat	Entscheidung

Beschlussvorschlag:

I. Sachentscheidung:

Eine Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenter Münster wird entsprechend der nachfolgenden Konzeption zum 01.10.2012 eingerichtet.

II. Finanzielle Auswirkungen:

Teilergebnisplan					
	Nr.	Bezeichnung	Haush.- jahr	Betrag €	Bemerkungen
Produktgruppe	0501	Leistungen der Grundsicherung nach dem SGB II			
Zeile	16	Sonstige ordentliche Aufwendungen	2012 ff	ca. 5.000,-- €	aus dem Verwaltungsbudget des Jobcenters

Begründung:

1. Beschlusslage

2006 regte der Beirat der Arbeitsgemeinschaft Münster (AMS) an, ein unabhängiges Ideen- und Beschwerdeverfahren mit folgender Aufgabenstellung einzurichten:

- Entgegennahme von Kritik, Beschwerden, Anregungen, Vorschläge und Fragen
- Vermittlung im Einzelfall
- Vorbereitung einer Lösungsempfehlung bei wiederkehrenden, strukturellen Problemen
- Nach einer Probezeit sollte das Verfahren hinsichtlich seiner Effizienz überprüft werden.

2008 wurde das Verfahren bei einigen Beratungsstellen eingerichtet. Bei der Vorstellung des Abschlussberichts zum Ideen- und Beschwerdeverfahren in der Sitzung des Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Arbeitsförderung (ASGAf) am 12.10.2011 machte das Cultur- und Begegnungszentrum Achtermannstraße e.V. (cuba) auf strukturelle Probleme der Verknüpfung des Beschwerdeverfahrens mit einer Beratungsstelle aufmerksam und empfahl die Einrichtung eines unabhängigen sogenannten Ombudsrates.

Der ASGAf hat sich diese Anregung zu Eigen gemacht und einstimmig folgenden Beschluss gefasst:

„Die Verwaltung wird beauftragt, für den ASGAf zum 1. Quartal des Jahres 2012 eine Beschlussvorlage zu erarbeiten, die das im Abschlussbericht (Abschnitt D) zum Ideen- und Beschwerdeverfahren skizzierte Modell eines Ombudsrates mit den dort genannten Aufgaben konkretisiert und dessen Umsetzung vorbereitet. Der Ombudsrat ist wie vorgeschlagen als ein vom Jobcenter unabhängiges, mit ehrenamtlichen Personen besetztes und mit anderen Beratungsstellen vernetztes Gremium auszugestalten.“

2. Rechtsbehelfe und Beschwerdemöglichkeiten

Zur Überprüfung des (Verwaltungs-)Handelns im Jobcenter Münster stehen den Kundinnen und Kunden verschiedene Rechtsbehelfe und Beschwerdeverfahren sowie die Hilfen von Beratungsstellen zur Verfügung:

Formelle Rechtsbehelfe

Der **Widerspruch** ist ein förmlicher Rechtsbehelf, mit dem die Überprüfung der Recht- und der Zweckmäßigkeit begehrt wird. Er hat aufschiebende Wirkung, außer wenn das Gesetz eine andere Regelung vorsieht oder die sofortige Vollziehung angeordnet ist.

Die **Klage** ist der Antrag, mit dem das Verfahren auf gerichtliche Entscheidung eingeleitet wird. Dieser muss den Kläger, den Beklagten und den Gegenstand des Klagebegehrens bezeichnen.

Der **einstweilige Rechtsschutz** bezeichnet eine Möglichkeit mit der ein Kläger unter bestimmten Voraussetzungen vor der Entscheidung des Gerichts in der Hauptsache, schnell eine vorläufige Regelung herbeiführen kann. Instrumente des einstweiligen Rechtsschutzes sind die einstweilige Anordnung und die einstweilige Verfügung.

Hinweis: Die Rechtspflegestellen der Sozialgerichte unterstützen die Bürgerinnen und Bürger bei einem Antrag auf gerichtliche Entscheidung oder auf einstweiligen Rechtsschutz. Unter bestimmten Voraussetzungen gewähren sie Beratungs- und Prozesskostenhilfe.

Formlose Rechtsbehelfe

Die **Fachaufsichtsbeschwerde**, ersetzt keinen förmlichen Rechtsbehelf und hemmt insbesondere nicht die Bestandskraft des Bescheides. Ob ein Widerspruch oder eine Fachaufsichtsbeschwerde

gewollt ist, ist durch Auslegung zu ermitteln. Im Zweifel ist danach zu entscheiden, was für den Bürger günstiger ist.

Mit der **Dienstaufsichtsbeschwerde** wird das persönliche Verhalten eines Mitarbeiters gerügt.

Die **Gegenvorstellung** soll Behörden veranlassen, eine Entscheidung wegen neuer oder bei der Entscheidung übersehener tatsächlicher oder rechtlicher Gründe zu überprüfen und zu ändern. Es muss keine eigene Rechtsbeeinträchtigung geltend gemacht und es können auch Einwände nicht-rechtlicher Art vorgebracht werden. Die AMS hat in 2008 unmittelbar bei der Geschäftsführung ein Kundenreaktionsmanagement installiert, das eine sach- und zeitgerechte Bearbeitung von Gegenvorstellungen durch einen unbeteiligten Mitarbeiter gewährleistet. Diese Vorgehensweise wird auch im Jobcenter Münster beibehalten.

Jeder hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit **Anregungen** oder **Beschwerden** gem. § 24 GO NW in Angelegenheiten der Gemeinde an den Rat oder die Bezirksvertretung zu wenden.

Zentrales Beschwerdemanagement der Stadtverwaltung Münster

Alle Personen haben die Möglichkeit, sich mit Anregungen und Beschwerden an den Oberbürgermeister zu wenden. Die an den Oberbürgermeister gerichteten Beschwerden werden entsprechend der Erwartungshaltung der Ratsuchenden nicht in den Fachämtern bearbeitet sondern vom zentralen Beschwerdemanagement im Amt des Rates und des Oberbürgermeisters geprüft und beantwortet.

Hilfe von Beratungsstellen

Das Sozialbüro und die Arbeitslosenberatung im cuba sowie andere Beratungsstellen (z. B. der freien Wohlfahrtspflege) bieten eine umfassende Arbeitslosen- und Sozialberatung. Sie beinhaltet Informationen und Beratung über die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes und Hilfestellungen bei der Durchsetzung von Ansprüchen.

3. Rolle, Zielsetzung und Aufgabenstellung der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle ist eine unabhängige Beschwerdestelle für Personen, die Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende beantragt haben oder beziehen. Sie nimmt deren Anliegen und Einwände wertneutral und wohlwollend auf, ordnet sie, wägt ab und berät die Bürger/innen über die bestehenden Möglichkeiten, ihre Interessen wahrzunehmen. Damit wird die Hilfestellung geleistet, welche die Beschwerdeführer/innen in die Lage versetzt, selbst über den Einsatz eines geeigneten Beschwerdeinstruments zu entscheiden. Darüber hinaus unterstützt die Ombudsstelle das Jobcenter bei dem Erkennen bekannt gewordener Mängel.

3.1. Individuelle Beratung

Die mit dem fa:z Modell für die Vermittlung in Arbeit bzw. die Verbesserung der Chancen auf dem Arbeitsmarkt eingeführten Prinzipien, sich an den Zielen der Kunden zu orientieren und deren Ressourcen zu stärken, sollen auch in der Beratungstätigkeit der Ombudsstelle zum Tragen kommen. Insofern steht zunächst die Entgegennahme der Beschwerde und der damit verbundenen Unzufriedenheit im Fokus, danach die Konkretisierung und Strukturierung des Streitgegenstandes. Es gilt, die Erwartungshaltung der Betroffenen zur Beilegung der Streitigkeit zu klären und ihnen Lösungswege aufzuzeigen (s. Ziffer 2).

Die Hinweise der Ombudsstelle haben lediglich empfehlenden Charakter.

3.2. Weiterentwicklung der SGB II-Umsetzung in Münster

Das Qualitätsmanagement hat im Jobcenter bzw. der Arbeitsgemeinschaft Münster eine mehrjährige Tradition. Daher entspricht es dem Selbstverständnis des Jobcenters Münster die Strukturen und Verfahren zur Umsetzung des SGB II zu hinterfragen und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten kontinuierlich weiterzuentwickeln. Zur Identifikation von Optimierungsbedarfen hat das Jobcenter u. a.:

- seit 2008 an Kundenbefragungen durch das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, Nürnberg teilgenommen
- ein internes Kundenreaktionsmanagement (KRM) eingeführt
- einen regelmäßigen Informationsaustausch mit externen Stellen (Sozialbüro im Cuba, Richter/innen des Sozialgerichtes und Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände) aufgebaut und genutzt.

Dieses Selbstverständnis ergänzt eine Ombudsstelle, die die an sie gerichteten Beschwerden systematisiert, feststellbare Befunde und Entwicklungen aufzeigt sowie Empfehlungen für die Weiterentwicklung des Verwaltungshandelns des Jobcenters gibt. Aus dieser Aufgabenstellung leiten sich folgende Tätigkeiten für die Ombudsstelle ab:

- Systematische Dokumentation der Beschwerden
- Auswertung der Beschwerdeinhalte
- Entwicklung von Empfehlungen
- regelmäßige Erörterung der Feststellungen und Empfehlungen mit der Amtsleitung des Jobcenters

In welchem Umfang das Jobcenter Empfehlungen und Hinweise in die interne Aufbau- und Ablauforganisation aufgreift, unterliegt der internen Organisationsverantwortung.

3.3. Jahresbericht

Mit der politisch initiierten Einrichtung einer Ombudsstelle in der vorgeschlagenen Art schafft die Stadt Münster eine neue Unterstützungsform für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters. Um die Arbeit, Arbeitsergebnisse und Erfahrungen der beteiligten Stellen wiederzuspiegeln, wird die Ombudsstelle dem zuständigen Fachausschuss regelmäßig jährlich (erstmalig zum 4. Quartal 2013) Bericht erstatten.

4. Organisation

4.1. Strukturen

Die Ombudsstelle ist eine unabhängige Einrichtung. Sie wird mit mehreren ehrenamtlich tätigen Personen besetzt. In Vier-Augen-Gesprächen widmen sich die Mitglieder der Ombudsstelle den Anliegen der Betroffenen. Eine kollegiale Behandlung von Einzelfällen erfolgt nicht. Die Erfahrungen aus den Einzelgesprächen beraten die Mitglieder der Ombudsstelle und entwickeln gemeinsame Empfehlungen an die Amtsleitung des Jobcenter Münster.

Für administrative Tätigkeiten sowie persönliche Auskünfte an Bürgerinnen und Bürger, die sich außerhalb der Sprechstunden oder auf anderem Wege an die Ombudsstelle wenden möchten, wird eine Geschäftsstelle der Ombudsstelle eingerichtet.

4.2. Eingaben an die Ombudsstelle

Die Zielsetzung der Ombudsstelle, Ratsuchende individuell und zielorientiert zu beraten und zu unterstützen, erfordert einen persönlichen oder telefonischen Kontakt.

Für **persönliche Vorsprachen** bietet die Ombudsstelle feste Sprechstunden an. Da die Erfahrungen aus dem Ideen- und Beschwerdeverfahren und auch die Erfahrungswerte anderer Kommunen

nicht übertragbar sind, schlägt die Verwaltung zunächst regelmäßige wöchentliche Sprechzeiten von zwei Stunden vor. Diese können u. U. nach ersten Erfahrungen angepasst werden (s. u.).

Anrufe für die Ombudsstelle können weder während, noch außerhalb der Sprechzeiten persönlich von den Mitgliedern der Ombudsstelle entgegen genommen werden. Wegen der möglicherweise existenziellen Bedeutung des Streitgegenstandes für die Ratsuchenden werden die Anrufe nicht an einen Anrufbeantworter weiter geleitet, sondern von der Geschäftsstelle entgegengenommen. Die Geschäftsstelle wird die Anrufenden nicht beraten, sondern lediglich Auskünfte über die Sprechzeiten der Ombudsstelle erteilen und Möglichkeiten aufzeigen, die kurzfristig für unabhängige Beratung und Hilfestellung zur Verfügung stehen (Rechtspflegestelle des Sozialgerichts und zentrales Beschwerdemanagement der Stadt Münster). Wünschen die Anrufer einen Rückruf gibt die Geschäftsstelle die Kontaktdaten zu den Posteingängen der Ombudsstelle.

Posteingänge und E-Mails für die Ombudsstelle sollten nur durch ein Mitglied der Ombudsstelle geöffnet werden. Das Mitglied der Ombudsstelle gibt die Kontaktdaten an die Geschäftsstelle und legt das Schreiben ab. Die Geschäftsstelle fertigt ein Antwortschreiben an die Ratsuchenden mit den gleichen Informationen wie bei der telefonischen Kontaktaufnahme.

5. Personelle Besetzung des Ombudsstelle

5.1. Unabhängigkeit

Für Rat suchende Beschwerdeführer/innen muss die Unabhängigkeit vom Jobcenter bzw. anderen städtischen Stellen nachvollziehbar sein. Damit dürfen die beratenden Personen in keinem städtischen Dienst- oder sonstigen Abhängigkeitsverhältnis stehen. Ein aktives kommunalpolitisches Mandat (in Münster) ist ebenfalls Ausschlusskriterium, desgleichen eine Leitungsfunktion in einer Partei oder Wählergruppe, die von Personen in der Vertretungskörperschaft vertreten wird. Unvereinbarkeit besteht ebenso für Mitglieder des Integrationsrates.

Aus Sicht des Jobcenters, das von der Ombudsstelle möglicherweise Anregungen im Hinblick auf das eigene Qualitätsmanagement entgegennehmen soll, ist wichtig, dass ebenfalls eine Unabhängigkeit von sozialen Beratungs- oder Selbsthilfeorganisationen, desgleichen von Trägern, die soziale Leistungen zur Existenzsicherung oder solche zur Arbeitsmarktintegration bereitstellen, gewährleistet ist und es sich bei den mitgeteilten Beobachtungen um die einer neutralen Stelle handelt, die von möglichen Veränderungen beim Jobcenter weder profitiert noch Nachteile befürchten muss.

5.2. Kommunikative Fähigkeiten

Leistungsempfänger/innen fühlen sich oft in die Rolle von Bittstellerinnen und Bittstellern gedrängt. Sie erleben sich entmündigt und ausgeliefert. Die Mitglieder der Ombudsstelle sollten im einzelnen Beratungsgespräch die erforderliche Empathie, ein angemessenes Engagement authentisch vermitteln ohne eine zu große persönliche Nähe entstehen zu lassen oder persönliche Einschätzungen weiterzugeben.

Für den Austausch mit der Amtsleitung des Jobcenters ist die sachliche Vermittlung kritisch reflektierter Beobachtungen/Feststellungen für eine konstruktive und resultatorientierte Gesprächsführung notwendig, ebenso die Akzeptanz im Austausch mit der Amtsleitung.

5.3. Verfahrenssicherheit

Zur Auswahl geeigneter Beschwerdeverfahren ist es erforderlich, dass die beratenden Personen die unter Ziffer 2 beschriebenen Verfahren kennen. Darüber hinaus sind Grundkenntnisse des SGB II, der Organisationsstruktur und der wesentlichen Geschäftsabläufe im Jobcenter erforderlich bzw. die Bereitschaft sich diese anzueignen.

5.4. Statistische Auswertungen, Abstraktionsvermögen

Die Zielsetzung der Ombudsstelle erfordert weiterhin, dass die Mitglieder nicht nur auf den Einzelfall bezogen den Beschwerdegegenstand ermitteln können, sondern darüber hinaus auch zu einer entsprechenden statistischen Aufbereitung der Beratungsgegenstände fähig sind.

5.5. Besetzungsverfahren

Bei der Einrichtung der Ombudsstelle wird der Rat initiativ tätig. Ein prägendes Merkmal ist die Unabhängigkeit der Ombudsstelle und seiner Mitglieder (vgl. Ziffer 5.1). Daher sollen die Aufgaben eines Mitgliedes der Ombudsstelle im Wege der Betrauung mit einem Ehrenamt durch den Rat übertragen werden.

Derzeit führt die Verwaltung mit potentiellen Kandidatinnen und Kandidaten Gespräche über ihre Bereitschaft diese Aufgaben zu übernehmen.

Nach der Sommerpause wird dem Rat eine entsprechende Beschlussvorlage zur Besetzung vorgelegt, in der auch weitere Einzelheiten beschrieben werden.

6. Aufwandsentschädigung/Kosten

Die Mitglieder der Ombudsstelle erhalten für ihre ehrenamtliche Tätigkeit eine Aufwandsentschädigung für Fahrtkosten, Telekommunikation etc. Die entstehenden Kosten werden aus dem Verwaltungsbudget des Jobcenters Münster erstattet.

7. Zwischenbericht

Die Stadt Münster betritt mit der Einrichtung der Ombudsstelle Neuland. Daher sind die Voraussetzungen und Abläufe des Verfahrens einer genauen Betrachtung und engen Begleitung zu unterziehen. Ein erstes Zwischenresümee soll im ersten Jahresbericht im 4. Quartal 2013 gezogen werden.

gez.
Thomas Paal
Stadtrat