

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Vorlagen-Nr.:

V/0093/2014

Auskunft erteilt:

Herr Graf von Plettenberg

Ruf:

492 70 52

E-Mail:

Plettenberg@stadt-muenster.de

Datum:

30.01.2014

Betrifft

Jahresbericht der Arbeit der Ombudsstelle

Beratungsfolge

26.03.2014 Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Arbeitsförderung

Bericht

02.04.2014 Hauptausschuss

Bericht

02.04.2014 Rat

Bericht

Bericht:

1. Ausgangslage

Der Rat hat mit Beschluss vom 27. Juni 2012 (Vorlagen V/0454/2012 sowie V/0454/2012/1) zum 01. Oktober 2012 die Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster eingerichtet und am 19. September 2012 fünf entsprechend befähigte, unabhängige und bereitwillige Personen (Ombudsfrauen und -männer) mit der Wahrnehmung der Aufgaben der Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenter Münster im Ehrenamt betraut.

2. Funktion der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle ist eine unabhängige Beschwerdestelle für diejenigen Menschen, 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 Antragsteller-/ bzw. Leistungsbezieher/innen über die bestehenden Möglichkeiten, ihre Interessen wahrzunehmen. Damit werden die Beschwerdeführer/innen in die Lage versetzt, selbst zu entscheiden, ob und wie sie weiter vorgehen, um ihr Ziel zu erreichen. Darüber hinaus unterstützt die Ombudsstelle das Jobcenter bei dem Erkennen bekannt gewordener Mängel.

Unmittelbar vor Beginn ihrer Beratungstätigkeit im Herbst 2012 haben die Ombudsleute durch eine erfahrene Mitarbeiterin des Jobcenters eine grundlegende Schulung zu Angeboten, Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen des SGB II erhalten.

Jeden Montag von 16:00 Uhr bis 18:00 Uhr bietet die Ombudsstelle im Stadthaus 1 ihre Beratung an. Die Ratsuchenden erhalten in der Regel durch das Faltblatt (s. Anlage) die notwendigen Informationen und melden sich unter der dort angegebenen Telefonnummer. Das Faltblatt ist in sechs weiteren Sprachen (englisch, französisch, griechisch, russisch, spanisch und türkisch) veröffentlicht und wird bei der Cuba Arbeitslosenberatung, Diakonie Münster –Beratungs- und BildungsCentrum GmbH-, Kinderhauser Arbeitsloseninitiative KAI e.V., im Sozialbüro cuba sic, im Jobcenter sowie in der Bürgerinformation im Stadthaus 1 ausgelegt. Die Anrufe laufen im Vorzimmer des Dezernates V auf. Hier wird, soweit der/die Anrufende dazu bereit ist, der Name und die Telefonnummer (als Möglichkeit der Kontaktaufnahme für den Fall von unvorhersehbaren Ereignissen) notiert und ihnen ein Termin für die nächste freie Sprechstunde angeboten. Mit den Ombudsfrauen und -männern wurde vereinbart, dass in der Regel im halbstündigen Rhythmus ein Beratungstermin vergeben werden kann.

Leider musste die Ombudsstelle seit Aufnahme ihrer Tätigkeit zweimal umziehen (u. a. anderem, weil nicht genügend Schallschutz gegeben war und datenschutzrechtliche Aspekte somit nicht gewährleistet werden konnten) und kann nunmehr im Stadthaus 1, Zimmer 102, ihre wöchentliche Sprechstunde für Ratsuchende anbieten. Der Raum ist u. a. mit einem Besprechungstisch und einem Laptop ausgestattet.

3. Gespräche der Ombudsleute mit dem Jobcenter

Am 9. Dezember 2013 hat ein Austausch zwischen den Ombudsleuten und dem Amtsleiter des Jobcenters stattgefunden. Im Ergebnis wurden den Mitgliedern der Ombudsstelle u. a. Hospitationen im Jobcenter angeboten sowie konkrete Ansprechpartner beim Jobcenter sowohl für den Bereich aktive als auch passive Leistungen benannt. Zu diesen können die Ombudsleute in dringenden Fällen unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen unmittelbar Kontakt aufnehmen.

Da die Mitglieder der Ombudsstelle in dem Gespräch den Wunsch geäußert haben, Kontakt zu anderen Ombudsstellen aufzunehmen, wird das Jobcenter entsprechende Kontakte vermitteln.

Für 2014 sind drei weitere Gesprächstermine vereinbart und weitere Themenbereiche benannt worden. So sollen in den Gesprächen grundlegende Fallkonstellationen erörtert und bei Bedarf auf Seiten der Mitglieder der Ombudsstelle rechtliche Grundlagenhinweise aufgefrischt werden. Das Profiling, wie es im JC Münster anhand des fa:z Modells erfolgt, soll dargestellt sowie über aktuelle Entwicklungen im JC soll berichtet werden.

4. Jährlicher Bericht

Mit der Einrichtung der Ombudsstelle hat der Rat der Stadt Münster ein bislang in Münster noch nicht eingesetztes Instrument geschaffen. Mit dem beigefügten Bericht legen die Ombudsleute den ersten Jahresbericht, der den Berichtszeitraum Oktober 2012 bis November 2013 umfasst, vor. Die Anzahl der durchgeführten 88 Beratungen im Berichtszeitraum kann als Indiz dafür gewertet werden, dass dieses Angebot der Ombudsstelle von den Kundinnen und Kunden des Jobcenters angenommen wird.

Im Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Arbeitsförderung werden die Ombudsleute den Bericht vorstellen.

In Vertretung

Thomas Paal
 Stadtrat

- Anlagen:**
- 1 Jahresbericht der Arbeit der Ombudsstelle
 Berichtszeitraum Oktober 2012 bis November 2013
 - 2 Erfassungen IV. Quartal 2012 - III Quartal 2013
 - 3 Auswertungen IV. Quartal 2012 - III Quartal 2013
 - 4 Faltblatt „Ärger mit dem Jobcenter? – Dann: Ombudsstelle Neutral / beratend / kostenlos“