

Jahresbericht der Arbeit der Ombudsstelle
Berichtszeitraum Oktober 2012 bis November 2013

Vorbemerkung:

Aufgrund des Ratsbeschlusses vom 27.06.2012 wurde zum 1.10.2012 eine Ombudsstelle als "unabhängige Beschwerdestelle für Personen, die Leistungen der Grundsicherung für Arbeitssuchende beantragt haben oder beziehen" eingerichtet (Beschlussvorlage V/454/1012). Sie soll diese „über die bestehenden Möglichkeiten, ihr Interesse wahrzunehmen“ beraten, sowie Anregungen und Beschwerden entgegen nehmen. „Darüber hinaus unterstützt die Ombudsstelle das Jobcenter bei dem Erkennen bekannt gewordener Mängel.“

Wie der Bericht zeigen wird, ist die Ombudsstelle unter den gegenwärtigen Bedingungen jedoch kaum in der Lage, diese Funktionen einer Beschwerdestelle effektiv wahrzunehmen, da die Kommunikation mit dem Jobcenter nur unzureichend funktioniert.

Aufgaben- und Selbstverständnis als Ombudsmann/ -frau

Die vom Rat vorgegebene Aufgabenstellung umfasst in der Praxis folgende Aufgaben:

- **Anhören:** In allen Fällen geht es erst einmal darum, zuzuhören und sich hierfür Zeit zu nehmen. In vielen Fällen wird diese Möglichkeit bereits als entlastend wahrgenommen und es klärt sich manches quasi von selbst. Entscheidend ist: die Ratsuchenden fühlen sich akzeptiert mit ihren Fragen, Problemen, Beschwerden. Ihre Sicht der Dinge hier und jetzt ist wichtig und findet Gehör.
- **Klären:** Häufig sind jedoch Fragen erforderlich, zum einen, um Sachverhalte und Zusammenhänge zu verstehen, und zum anderen um das „Knäuel“ von Problemen zu sondieren und herauszufinden, welche Probleme vorrangig bzw. in welcher Reihenfolge anzugehen sind. Bei Vielen kommen zu den Problemen mit dem Jobcenter Probleme mit Vermietern, (früheren) Partnern, (unterhaltspflichtigen) Kindern, Banken, (früheren) Arbeitgebern hinzu.
- **Informieren:** Anschließend werden die Ratsuchenden je nach Bedarf und Problemsituation darüber informiert, welche Handlungsmöglichkeiten Ihnen offen stehen: noch einmal das Jobcenter (mit zusätzlichen Klarstellungen, Informationen, Unterlagen etc.) aufzusuchen, eine Beschwerde oder einen Widerspruch einzureichen oder den Klageweg zu beschreiten. Oder es wird auf andere Anlauf- und Dienststellen hingewiesen: zuständige Beratungsstellen oder Ämter (Sozialamt, Wohnungsamt, Jugendamt, Agentur für Arbeit, Rentenversicherung, Gesundheitsamt, Wohlfahrtsverbände etc.), Rechtsanwälte, um dort weiter gehende Informationen, Rat und Unterstützung zu holen.
- **Beraten:** Schließlich erwarten viele Ratsuchende einen konkreten Rat, was jetzt (zuerst) zu tun ist. Es sind die Handlungsalternativen mit ihnen abzuwägen, um den bestmöglichen Weg zu finden und letztlich zu empfehlen. Ziel hierbei kann allerdings weniger sein den „Königsweg“ für die Lösung aller Probleme zu finden, sondern die Ratsuchenden darin zu bestärken, selbst etwas unternehmen zu können und mit ihnen einen Handlungsplan zu entwickeln, der Ihnen Handlungsperspektiven eröffnet. Da sich viele als Opfer ihrer Situation fühlen, ist entscheidend, ihnen das (Selbst-)Bewusstsein im Sinne des Empowerment zu vermitteln, ihre Situation selbst wirksam verändern zu können.

- **Intervenieren:** Die Praxis in den ersten Monaten nach Errichtung der Ombudsstelle hat bereits gezeigt, dass es in Einzelfällen notwendig ist, über die gesetzten Aufgabenstellungen hinaus zu intervenieren.

Ein solcher unverzüglicher Interventionsbedarf besteht insbesondere dann, wenn die Interaktion zwischen zuständigen Sachbearbeiter-innen des Jobcenters und (potentiell) Leistungsberechtigten massiv und dauerhaft gestört ist oder wenn aufgrund der Verweigerung oder Verzögerung von Leistungen oder Terminen unzumutbare Gefährdungen (wie Wohnungsverlust, Unterschreiten des Existenzminimums, weitere Verschuldungen etc.) drohen.

Daher ist für derartige Konflikt- und Krisenfälle eine verlässliche zeitnahe Kommunikation mit dem Jobcenter bzw. mit hierfür zuständigen Mitarbeiter-innen unverzichtbar. Eine solche fehlt jedoch bislang, was letztlich dazu führt, dass wir in den o.a. geschilderten Fällen hilflos zusehen müssen und letztlich nicht wissen, was weiter passiert ist. Es kann nicht unsere Rolle sein, die Ohnmacht der betreffenden Ratsuchenden widerzuspiegeln.

Themen /Beschwerdepunkte der Ratsuchenden

Die folgende Aufstellung gibt einen Überblick, mit welchen Problemen und Fragen die die Ratsuchenden zu uns in die Sprechstunden gekommen sind:

- Widersprüchliche, wechselnde Infos und Forderungen durch zuständigen Berater/Sachbearbeiter-innen
- Bescheid nicht verständlich/Berechnungen nicht nachvollziehbar (die Verwaltungssprache ist zu kompliziert für die Kunden)
- Leistungsbescheide häufig nicht nachvollziehbar; oft nicht korrekt, dann idR zuungunsten der Kunden)
- Dauer der Bearbeitungszeit nicht zumutbar, da eigene Verbindlichkeiten nicht erfüllt werden können: z.B. Frist für Nachzahlung an Vermieter
- Eingliederungsvereinbarungen werden nicht gemeinsam und konsensual erarbeitet, sondern unter Druck. Schnell werden Reduzierungen der Leistungsbezüge angedroht, wenn die/der Kunde sich weigert, die „Vereinbarung“ zu unterzeichnen.
- Trotz vieler gleichzeitig auftretender Probleme des Menschen, der in die Beratung kommt, (ausstehendes ärztliches Gutachten, zustehende Unterhaltszahlungen, zu hohe Mietkosten) keine gemeinsame Prioritätensetzung und Planung.
- Unterlagen sind im System Jobcenter nicht mehr auffindbar
- Es gibt einen Dauerkonflikt mit dem zuständigen Berater
- Durch zuständigen Sachbearbeiter/Berater-innen hingehalten, keine zeitnahen Termine
- Verzögerung der Nachzahlung, wegen nachträglich festgestellter/behaupteter Unvollständigkeit der Unterlagen ohne den/die Kunden darüber informiert zu haben. Sachbearbeitung wird nicht fortgeführt zum Nachteil des Kunden.
- Verzögerungen von Entscheidungen infolge mangelhafter Kooperation zwischen Gesundheitsamt und Jobcenter
- Es wurde nicht dahingehend beraten, einen möglicherweise Erfolg versprechenden Antrag zu stellen.
- Es wurde nicht darüber informiert, bei welchem Amt Anträge zu stellen sind, wenn das Jobcenter nicht zuständig ist.
- Sachbearbeiter-in/Berater „lässt zappeln“ , obwohl Anträge vollständig sind bzw. keine Rückmeldung erfolgt, was fehlt.

- Nicht nachvollziehbare Kürzung bei Miet- und Heizkostenerstattung; keine Übernahme der Kautions
- Verweigerung der Übernahmen/Vorfinanzierung der Gebühr für Führerscheinprüfung, obwohl Arbeitsstelle in Aussicht
- Vermittlung in Warteschleifen anstatt in Arbeit
- Verweigerung von Sprachkurs, obwohl Aussicht auf Ausbildungsplatz
- Keine Beratung, einen Antrag zu stellen; keine Beratung im Hinblick auf berufliche Perspektiven (im Gesundheits- und Pflegebereich) und Finanzierungsmöglichkeiten für erforderliche Sprachkurse.
- Durch (Rechts-)Streit über Anspruchsberechtigung auf höhere Mietkosten nach Umzug drohende Wohnungslosigkeit
- Auf fristgemäßen Widerspruch nach fast 3 Monaten kein Bescheid bzw. keine Information über Gründe
- Empfehlung des Jobcenters, auf Dauer Erwerbsunfähigkeitsrente und ergänzende Grundsicherung zu beantragen, obwohl berufliche Qualifizierung und Wiedereinstieg in Beruf gewünscht/beantragt
- Wegen eigener Kündigung eines unzumutbaren Arbeitsverhältnisses Kürzungsandrohung bei gleichzeitig drohendem Wohnungsverlust aufgrund von Mietrückständen.
- Verweigerung von Leistungen über 2 Monate (drohender Wohnungsverlust).
- Empfehlung des Jobcenters, nach Trennung Wohnung aufzugeben, obwohl keine neue Wohnung in Aussicht; Sachbearbeiterin jedoch nicht erreichbar.
- Verhinderung eines Umzugs in eine neue Wohnung, die angemessener ist.
- Drohende Wohnungslosigkeit auf Grund eines Rechtsstreits über Vermögen.
- Vermittlung in Warteschleifen (wiederholte Bewerbungskurse etc.) statt in Arbeit.

Generelle Kritikpunkte

- Mitarbeiter-innen haben nicht ausreichend Zeit für einzelne Beratungskontakte.
- Mitarbeiter-innen sind nicht erreichbar.
- Die Verlässlichkeit der (bürokratischen) Abläufe ist mangelhaft: Unterlagen gehen verloren bzw. ihre Vollständigkeit wird nicht sofort geprüft und dann unmittelbar angemahnt; Anträge werden angenommen, ohne zuvor Zuständigkeiten zu prüfen; Antragsteller warten vergeblich oder wissen nicht, weshalb die Sachbearbeitung stockt bzw. gar nicht ausgeführt wird.
- mündliche Auskünfte werden später widerrufen oder nicht schriftlich bestätigt.
- Fehlende Eingangsbestätigung eines Antrags
- Keine unmittelbare Mitteilung über noch nachzureichende Unterlagen, die zur Bearbeitung fehlen. Anstatt dessen kommt nach Ende der Bearbeitungsfrist eine Ablehnung mit der Begründung, es fehlten noch Unterlagen.
- Mitarbeiter sind nicht ausreichend für die Arbeit mit Kunden mit besonderem Beratungsbedarf geschult; z.B. Kunden mit psychischen Problemen oder Kunden aus anderen soziokulturellen Kontexten.

Indikatoren für erkennbare Qualifikationsbedarfe:

Vor dem Hintergrund der festgestellten Mängel der Arbeit des Jobcenters bestehen im Hinblick auf folgende Punkte Veränderungs- und Qualifikationsbedarfe:

- Häufig besteht keine verständigungsorientierte Kommunikation und produktive Kooperation zwischen Kunde und Mitarbeiter.
- Es werden keine tragfähigen Perspektiven bezüglich einer passenden Arbeit oder für geeignete Qualifizierungsmöglichkeiten erarbeitet.
- Kunden erleben die Gespräche als abwertend ihrer Person gegenüber.
- Kunden gewinnen den Eindruck, man will sie möglichst schnell „loswerden“, d. h. in irgendeinen Job oder in die Rente abschieben, um keine Leistungen mehr beanspruchen zu können.
- Kunden mit Migrationsvorgeschichte können häufig ihre Probleme nicht angemessen vortragen.
- Kunden empfinden die Mitarbeiter als gleichgültig gegenüber ihrem drohenden Schicksal (z. B. bei drohender Wohnungslosigkeit, Unterschreiten des Existenzminimums).
- Versäumnisse und mangelnde Verlässlichkeit auf Seiten der Mitarbeiter/ des Jobcenters werden als Gleichgültigkeit, Abwertung, Willkür konnotiert.

Wegweisende Ziele/ Kriterien für die Arbeit der Mitarbeiter/ des Jobcenter

Für die Beratung sollten in jedem Fall folgende Maßstäbe gelten:

- kundengerechte Beratung und Perspektiventwicklung in Kooperation mit dem Kunden (der Kunde als „Co-Produzent“, ohne den kaum etwas zu erreichen ist)
- Entwicklung von tragfähigen und nachhaltigen Lösungen, die auch von den Kunden selbst akzeptiert werden, dies muss insbesondere gelten für:
 - „problematische“ Kunden mit psychischen Problemen
 - Multiproblemfällen
 - Kunden aus anderen Kulturen, mit anderen Mentalitäten, Gewohnheiten

Strukturelle Verbesserungsvorschläge

- Geringerer Zeit- und „Erfolgs“- Druck der Mitarbeiter (der langfristig oft Mehrarbeit und Mehrkosten verursacht)
- Interkulturelle Kompetenz
- Weiterbildung / Supervision, um auch mit schwierigen Klienten (mit vielfältigen psychosozialen Problemen) zielführend arbeiten zu können
- Zeitnahe und kalkulierbare Erreichbarkeit der Sachbearbeiter/Berater
- Kontinuität der Sachbearbeiter/Berater
- Möglichkeit Sachbearbeiter/Berater bei andauernd gestörtem Vertrauensverhältnis zu wechseln
- Besondere Kundengruppen, z.B. psycho-sozial angeschlagene Personen, brauchen besonders geschulte Sachbearbeiter-innen.
- Mehr Zeit für Menschen mit Sprachhandicaps
- Für Menschen mit besonderen Schwierigkeiten: „Fallbezogene Kompetenzteams“ (Sozialamt, Gesundheitsamt, Arbeitsamt, Jobcenter, Wohnungsamt, Wohlfahrtsverbände, Beratungsstellen etc.).

Verbesserungsvorschläge für die Arbeit der Ombudsstelle

- Für dringende Notfälle Ansprechpartner im Jobcenter, der den Fall dort mit dem zuständigen Mitarbeiter klärt, ggf. interveniert und der/dem betreffenden Ombudsfrau/ Ombudsmann eine Rückmeldung über den Verlauf gibt.
- Hilfestellung durch vorbereitete Formblätter für Beschwerden und Widersprüche mit Verweisen auf die Beratungsstellen
- Regelmäßiger Austausch über Art und Inhalt der Beschwerden untereinander sowie zeitnahen Weiterleitung der gesammelten Beschwerden an Leitung des Jobcenter bzw. an zuständige(n) Ansprechpartner.
- Zugang zu Kopierer, Telefon
- Bessere Sichtbarmachung der Ombudsstelle (kleines Schild)
- Möglichkeiten des Austauschs mit Ombudsleuten aus anderen Optionskommunen.

Dieser Bericht wurde erstellt im November 2013 von den Ombudsleuten:

Adolf Brosthaus
Gabriele Brüggemeyer
Alexandra Hippchen
Dr. Helmut Mair
Saeid Samar