

Jahresbericht 2017 über die Arbeit der Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster

1. Statistische Auswertung (s. Anlage: Auszählung der Sprechstunde 2017)

Erläuterungen zum Dokumentationsbogen

Mit Beginn des Jahres 2016 wurde auf der Grundlage unserer bisherigen Tätigkeit ein neuer Dokumentationsbogen eingeführt. Er wurde 2017 in unveränderter Form verwendet. Seine Aufgabe ist, einen differenzierten Überblick über die Anliegen und Fragen der Ratsuchenden, sowie über Problemlösungswege, die von den Ombudspersonen empfohlenen bzw. gemeinsam mit den Ratsuchenden entwickelt werden, zu ermöglichen. Der Dokumentationsbogen lässt Mehrfachantworten zu. Vier Dokumentationsbögen sind nicht auswertbar.

Anzahl der Beratungen und Ratsuchenden

Im Rahmen unserer regulären Sprechstunden (48), die regelmäßig donnerstags von 16:00 Uhr – 18:00 Uhr stattfinden und einigen zusätzlich vereinbarten Terminen (9), suchten insgesamt **100 Personen** die Ombudsstelle auf und fragten um Rat. In einigen Fällen (5) erfolgte die Beratung am Telefon. Insgesamt hatten sich über das Jahr gerechnet 128 Ratsuchende in der Geschäftsstelle angemeldet, von denen aber ein Teil nicht in die Sprechstunde kam, meistens ohne vorher abzusagen. Schätzungsweise zehn Personen kamen mehrmals in die Sprechstunde. (Da in den Dokumentationen keine Daten zur Person erfasst wurden, fußt diese Zahl auf den diesbezüglichen Angaben in der Dokumentation.) Allerdings verteilten sich die Anfragen über die einzelnen Wochen etwas ungleich: Zu manchen wöchentlichen Terminen meldeten sich nur ein bis zwei Ratsuchende, zuweilen aber auch niemand an, zu anderen Terminen hingegen manchmal mehr als vier, sodass die Ratsuchenden auf die Sprechstundenliste der folgenden Woche gesetzt und gebeten wurden, in die nächste Sprechstunde zu kommen, was die Betroffenen aber dann nur selten taten. In besonders dringenden Fällen wurden auch zusätzliche Termine vereinbart. Unangemeldet in die Sprechstunden kommt sehr selten jemand.

Insgesamt führten wir somit im Schnitt zwei bis maximal drei Beratungen in der wöchentlichen Sprechstunde durch, während die Zahl der Anmeldungen hierfür meistens etwas höher lag. Im Vergleich zu den Vorjahren bewegt sich die Zahl der Personen, die die Ombudsstelle aufsuchen, inzwischen über das Jahr verteilt auf einem mehr oder weniger zufriedenstellenden Niveau. Dennoch wird es, um die Inanspruchnahmen der Ombudsstelle auf diesem Niveau zu halten oder zu verbessern, notwendig sein, ihren Bekanntheitsgrad weiter zu erhöhen: Durch Kontakte zu Arbeitsloseninitiativen in Münster, durch Berichte, über die Arbeit der Ombudsstelle in den Medien, durch Anzeigen in einschlägigen Magazinen, durch das Auslegen der Flyer im Jobcenter (JC) und in Beratungsstellen u.a.m..

Angesprochene Themen und Problembereiche

Erwartungsgemäß überwog die Zahl der Ratsuchenden, die **Beschwerden (87)** formulierten, weiterhin bei weitem die Zahl der Ratsuchenden, die meist zusätzlich **Anregungen (9)** vortrugen. Aufgrund der dokumentierten Themeninhalte ist davon auszugehen, dass in nahezu allen Fällen Beschwerden vorgebracht worden sind. Die Mehrzahl der Beschwerden und Anregungen bezog sich auf „interne“ **Abläufe im JC (71)**, insbesondere auf Probleme im Umgang mit dessen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen sowie auf Forderungen und Entscheidungen des JC. Mehrere Ratsuchende kritisierten auch die

geltende **Gesetzeslage (11)** und berichteten über negative **Erfahrungen mit anderen Einrichtungen (5)**.

Am häufigsten wurden Probleme im Zusammenhang mit **laufenden Leistungen (82)**, entweder bei Hilfen zum **Lebensunterhalt (30)** oder/und bei den Kosten für die **Wohnung (29)**, bei Wohnungswechsel etc. thematisiert. Demgegenüber wurden nur von wenigen Ratsuchenden Probleme, bezüglich einer beruflichen **Eingliederung (8)**, wie Maßnahmenmanagement (3) oder Eingliederungsvereinbarungen (2) unmittelbar angesprochen. Fast ebenso selten wurden Probleme im Zusammenhang mit der **Arbeitsvermittlung (11)**, angesprochen. Hier überwog mit sieben Personen die Gruppe der 25 – 50 jährigen, während die unter 25 Jährigen hierzu nichts äußerten. Soweit Probleme mit bestimmten **Stellen im JC (8)** angesprochen wurden, bezogen sich diese auf die Fachstellen Verwaltung (2) oder Recht (2), den Arbeitgeberservice (1), das Kundenzentrum (1) oder dies wurde nicht weiter präzisiert (2). Einige Ratsuchende sprachen Probleme im Zusammenhang mit ihrer **Selbstständigkeit (4)** an. Beachtlich ist die Zahl der Ratsuchenden, die Schwierigkeiten und Ärger im Hinblick auf die **Antragsannahme (11)** monierten.

Inhalt und Umfang der Beschwerden

Die inhaltlichen Schwerpunkte der Beschwerden bildeten zum einen die **Bescheide/Entscheidungen (57)** des JC. Diese galten häufig als nicht akzeptabel (16) oder ihnen lagen – so wird vermutet – falsche Vorannahmen (19) bzw. fehlerhafte Berechnungen (13) zu Grunde. In nicht wenigen Fällen waren die Bescheide/Entscheidungen für die Betroffenen unverständlich (12) oder diese wurden als Strafmaßnahmen empfunden (10).

Zum anderen war das **Verhalten der Mitarbeiter/innen/die Beratungsqualität (59)** weiterhin häufig Gegenstand der Beschwerden, entweder, weil Informationen unzureichend (11), widersprüchlich (6) oder Bescheide nicht nachvollziehbar (8) waren. Über ein Drittel der Ratsuchenden (36), doppelt so viele wie im Vorjahr, gingen davon aus, dass ihnen zustehende Leistungen/Maßnahmen (vorsätzlich) verweigert wurden. Vermehrt beschwerten sich Ratsuchende (19), ebenfalls fast doppelt so viele wie im Vorjahr, über einen ihnen gegenüber unfreundlichen bzw. abwertenden Umgangsstil und waren dementsprechend oft ziemlich aufgebracht, als sie in die Sprechstunde kamen.

Ein eher organisatorisches Problem war die **mangelnde Erreichbarkeit (13)** der Mitarbeiter/innen, überwiegend im Zusammenhang mit der (zeitnahen) Gewährung von Leistungen (8). Darüber hinaus wurde moniert, dass unklar blieb, ob Unterlagen fehlen (2) oder dass Mitarbeiter/innen (wegen Krankheit, Urlaub) ausfielen (1).

Auch bei den zahlreichen Beschwerden über die **Arbeitsabläufe (20)** beschwerten sich Ratsuchende weiterhin häufig (14), ja im Vergleich zum Vorjahr sogar vermehrt darüber, dass Unterlagen anscheinend verloren gegangen bzw. aktuell nicht auffindbar waren. Zudem wurde moniert, dass der Eingang von Unterlagen (5) oder mündliche Auskünfte (3) nicht bestätigt wurden. Auch wurde bedauert, dass auf das Fehlen von Unterlagen (2) nicht unverzüglich hingewiesen wurde.

Handlungsmöglichkeiten und Empfehlungen

Erstes und wichtigstes Ziel der Beratung ist es, den Ratsuchenden zuzuhören und sodann zusammen mit ihnen das Problem bzw. nicht selten den Wust von Problemen zu klären und potentielle Lösungsmöglichkeiten zu sondieren und abzuwägen. Sofern möglich, sollten sie

motiviert werden, sich selbst mit den zuständigen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen des JC auseinanderzusetzen und auf diese Weise eine Lösung anzustreben. Darüber hinaus erwarteten die Ratsuchenden häufig weiterreichende Hilfestellungen von Seiten der Ombudspersonen und dementsprechende Empfehlungen.

Am häufigsten dokumentiert wurde die Empfehlung, ein **klärendes Gespräch (52)** mit dem zuständigen Mitarbeiter/innen oder Abteilungsleiter des JC zu führen. Dieses Gespräch sollte, so wurde vereinbart, entweder der Ratsuchende, wenn er sich dies zutraute, eigenständig führen (13) oder, wenn er dies wollte, die Ombudsperson für ihn führen (25). Nicht selten kontaktierte diese bereits während der Sprechstunde, im Beisein der Ratsuchenden, die/den zuständige/n Mitarbeiter/in des JC und versuchte auf diesem Weg die vorgetragenen Probleme unmittelbar zu klären. Andernfalls wurde ein klärendes Gespräch mit dem/der Mitarbeiter/in des JC im Beisein des Kunden und der Ombudsperson (10) vereinbart, das dann zeitnah stattfand.

Wurde gewünscht, dass neben den genannten Beteiligten, d. h. der/dem Ratsuchenden, der/dem zuständigen Sachbearbeiter/in, der Ombudsperson zusätzlich noch ein/e Mitarbeiter/in des JC der Leitungsebene, an einem Tisch zusammenkommen, erfolgte auf Anregung der Ombudsperson eine **Mediation (4)**. Diese Maßnahme wurde nur selten empfohlen und durchgeführt.

Insbesondere in den Fällen, in denen es geboten erschien, Bescheide im Detail zu überprüfen und Aufstellungen nachzurechnen, wurde empfohlen, zu diesem Zweck eine **Beratungsstelle aufzusuchen (10)**, i. d. R. das Sozialbüro bzw. die Arbeitslosenberatung im Cuba.

Daneben wurde auf die vielfältigen formalen Beschwerdewege und Rechtsmittel, die jedem/jeder Kunden/Kundin des JC offen stehen, verwiesen, am häufigsten: **Widerspruch einzulegen (8)**, **Konsultieren eines Anwalts (8)** sowie eine Dienst-, Fachaufsichts- oder sonstige offizielle **Beschwerde (5)**. Daneben wurde noch häufig empfohlen: Einen widerspruchsfähigen Bescheid anzufordern, aktiv eine Wohnung zu suchen, ein Gespräch mit der Leitung des JC.

2. Zusammenarbeit mit dem Jobcenter

Insgesamt zeichnet sich ein Trend ab, der Anlass zur Besorgnis gibt: Die Beschwerden über unfreundliches Verhalten von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen haben im Vergleich zum Vorjahr wieder erkennbar zugenommen. Dies ist für uns umso erstaunlicher, als wir die meisten Mitarbeiter/innen anders wahrnehmen. Die Mehrheit der Mitarbeiter/innen zeigte sich, wenn wir sie auf Bitten der Ratsuchenden telefonisch oder in schwierigeren Fällen vor Ort kontaktierten, offen und bemüht, anstehende Fragen zu klären und möglichst Lösungen zu finden, die für die Ratsuchenden akzeptabel oder zumindest nachvollziehbar waren. Wir haben den Eindruck, dass in der Zusammenarbeit mit uns ein konstruktives Zusammenwirken im Sinne einer **gemeinsamen Fehleranalyse** und **Fehlerbehebung**, wie sie für funktionierende Dienstleistungsunternehmen unverzichtbar sind, entstanden ist. Die Beschwerden der Ratsuchenden, die von diesen selbst oder über unsere Vermittlung vorgetragen wurden, wurden i. d. R. ernst genommen. Bei Bedarf wurden zeitnahe Termine mit den zuständigen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen oder 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 erkennbar unterstützt durch die **Leitung des JC**, mit der wir uns zwei Mal im Jahr getroffen und aktuelle Entwicklungen und Probleme des JC, in der Ombudsstelle und der Zusammenarbeit besprochen haben. Ausgangspunkt bzw. Themen waren exemplarische Fälle (z.B. Wohnungswechsel, Selbstständige, „Aufstocker“) sowie Entwicklungen (Umstrukturierungen und gravierende personelle Engpässe) im JC.

Darüber hinaus haben wir an **zwei Fortbildungen**, die das JC auf unsere Initiative hin für uns durchgeführt hat, teilgenommen: Zum einen zum Thema aktuelle Novellierungen des SGB II (durchgeführt von Frau Holtstiege-Tauch) und zum anderen zum Thema Eingliederungsvereinbarung (durchgeführt von Herrn Schölling und Frau Ross). Auf der Fortbildung zum letzteren Thema wurde deutlich, dass dieses auch für die Arbeit des JC verstärkt Gewicht erhalten soll.

3. Zusammenarbeit mit weiteren Institutionen

Mit den **Beratungsstellen im Cuba** (Sozialbüro und Arbeitslosenberatung), die ursprünglich auch die Funktion einer Beschwerdestelle wahrnahmen, fanden zwei Treffen zum Austausch über aktuelle Entwicklungen, insbesondere über die Zahl der Ratsuchenden und ihre Anliegen statt. Hierbei wurde deutlich: Die Ombudsstelle ist primär zuständig für die Klärung von Konflikten, die Kunden/Kundinnen des JC mit diesem haben. Die Beratungsstellen des Cubas sind primär dafür zuständig, Leistungsbescheide und andere Entscheidungen des JC zu prüfen und die betroffenen Kunden des JC zu beraten, was sie ggf. tun können. Für die Ombudsstelle ist eine funktionierende Zusammenarbeit mit den Beratungsstellen des Cubas ausgesprochen wichtig, denn die Beratungsstellen und die Ombudsstelle haben unterschiedliche, sich ergänzende Aufgaben.

Aufgrund vermehrter Probleme von Ratsuchenden bei der Wohnungssuche hatten wir ein ausführliches und sehr informatives Gespräch mit dem **Wohnungsamt**, das uns einen umfassenden Einblick in die Verfahrensabläufe bei der Wohnungsvermittlung und bei der Erstellung der Wartelisten für Wohnungssuchende mit einem Wohnberechtigungsschein gab.

Ferner fand erstmalig ein Treffen mit dem Erwerbslosenausschuss bei der Gewerkschaft „ver.di“ statt. Wir berichteten über unsere Erfahrungen in der Beratung und konnten in der gemeinsamen Diskussion manche Fragen und auch Missverständnisse klären. Erstaunlich war, dass viele uns bislang eher als Erfüllungsgehilfen des JC und weniger als unparteiliche Schlichter in Konfliktfällen eingeschätzt hatten. Es wurde daher vereinbart, den Meinungsaustausch fortzusetzen und auch noch andere ähnliche **Arbeitsloseninitiativen** (z.B. im MALTA) oder Gruppen anzusprechen, um unsere Arbeit darzustellen und hierfür zu werben.

4. Generelle Probleme und Desiderata

Wie die Auswertung der Dokumentation deutlich macht, ist die **Arbeitsüberlastung der Mitarbeiter/innen** ein durchgängiges Problem. – Dies wird auch von der Leitung des JC so gesehen (s. o. Punkt 2). – Von den Kundinnen/ Kunden wird immer wieder beklagt, dass die zuständigen Mitarbeiter/innen oder ihre Vertreter/innen nicht oder erst nach mehrfachen Versuchen zu erreichen sind und dass Entscheidungen und Bescheide erst nach längerer Verzögerung mitgeteilt bzw. zugesandt werden. Dementsprechend müssen die

Kunden/Kundinnen des JC nicht selten über Wochen auf Antworten und sogar auf ausstehende Zahlungen (selbst für Mietkosten) warten. Dies bedauern die Mitarbeiter/innen häufig selbst, sodass sie sich bei Nachfragen oft auch entschuldigen. Gleichwohl erzeugt all das nachvollziehbar Unmut bei den Kunden/Kundinnen des JC, der sich offensichtlich in den wachsenden Beschwerden, insbesondere gegenüber den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen des JC in unseren Sprechstunden äußert.

Ein weiteres, immer noch ungelöstes Problem ist, dass Akten oder eingereichte **Unterlagen** nicht vorhanden oder jedenfalls aktuell **nicht auffindbar** sind. Manche Akten gehen offensichtlich verloren oder befinden sich in einer anderen Abteilung, sie sind jedenfalls für die zuständigen Mitarbeiter/innen aktuell nicht verfügbar. Zur Lösung dieses Problems hatten wir bereits in den vergangenen Jahren mehrmals die Einführung der elektronischen Akte als dringend erforderlich empfohlen. Dem stimmten auch Herr Bierstedt und Herr Heuer zu. Aber es dauert – unseres Erachtens allzu lang.

Vermehrte Bedeutung erhält aufgrund der aktuellen Lage auf dem Wohnungsmarkt das Thema **Wohnungssuche und Wohnungswechsel**. Da die Kunden/Kundinnen des JC vor Abschluss eines Mietverhältnisses, sofern sie eine Wohnung, in dem für sie zugestandenen Preissegment, gefunden haben, die Zustimmung des JC benötigen – denn andernfalls riskieren sie, dass ihnen Leistungen im Hinblick auf Umzugskosten, Einrichtung der Wohnung und die Kaution verwehrt werden – verhindert der oft zu lange Verwaltungsweg bis zur Zustimmung häufig den Vertragsabschluss für die gewünschte Wohnung. Wir schlagen daher für dringende Fälle eine sehr schnelle zeitnahe Schlichtung vor, um zu verhindern, dass die gefundene Wohnung zwischenzeitlich an andere Interessenten vergeben wird und die Kunden/Kundinnen des JC das Nachsehen haben.

Ein Problem besonderer Art stellt die **Anrechnung von Einkommen aus vorangegangenen Beschäftigungsverhältnissen** dar. Das bedeutet: Erhält ein/e Ratsuchende/r eine Lohnnachzahlung, z.B. infolge eines gewonnenen Arbeitsgerichtsprozesses gegen seinen früheren Arbeitgeber/in, so wird diese Nachzahlung voll auf seine gegenwärtigen Leistungen angerechnet. Dies den Betroffenen verständlich zu machen, fällt uns und selbst den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen des JC sichtlich schwer. Da Kunden/Kundinnen des JC nicht selten in prekären Beschäftigungsverhältnissen (bei nicht immer soliden Arbeitgebern) waren oder zuweilen noch sind, kommt diese Situation leider nicht selten vor. Wir finden diese rechtliche Regelung nicht vertretbar. Sie bestraft die ohnehin schon Geprellten.

Ein weiteres schwieriges, jedenfalls zeitraubendes Problem sind die oft sehr **schwankenden Erwerbseinkommen** der Leistungsbezieher/innen nicht selten aus mehreren (geringfügigen) Beschäftigungsverhältnissen oder einer (schein-)selbständigen Tätigkeit. Leider nimmt die Zahl der Ratsuchenden mit derartigen Problemlagen zu. Sie kommen dann in die Beratung, entweder weil die gegenwärtigen Leistungen (im Hinblick auf Lebensunterhalt und Mietkosten etc.) aufgrund ihres aktuell niedrigeren Erwerbseinkommens nicht ausreichen oder weil von ihnen auf Grund eines zwischenzeitlich höheren Einkommens Rückzahlungen gefordert werden. Oft können die Ratsuchenden, vor allem wenn es sich um größere (komplizierte) Bedarfsgemeinschaften handelt, die komplexen Leistungsbescheide zudem gar nicht verstehen. Sicher gibt es für solche Fälle keine einfachen Lösungen. Dennoch sollte der Aufwand für die Prüfungen und Rechnereien in einem gebührenden Verhältnis zu den möglichen rechtlich gebotenen Einsparungen stehen. Vor allem aber sollten die

komplizierten und teilweise langwierigen Prüfverfahren die Betroffenen nicht demotivieren, überhaupt einer regulären Beschäftigung nachzugehen.

Appell: Es gibt leider immer wieder Fälle, in denen Art und Umfang der Leistungsberechtigung sowie Zuständigkeiten nicht geklärt und daher Leistungsbescheide nicht abschließend bearbeitet sind. Hiervon betroffen sind nicht selten auch psychisch beeinträchtigte Menschen, Alleinerziehende mit kleinen Kindern sowie von Leistungsempfänger/innen abhängige Kinder. Wir regen in solchen Fällen an, vorläufige Leistungen auszuzahlen, um die Betroffenen nicht in eine Notlage zu versetzen, die zu weiteren Problemverschärfungen führt.

5. Sonstiges

Austausch mit anderen Ombudsstellen in NRW

Im Jahr 2016 fand – organisiert durch die Ombudsstelle Münster – ein Treffen mit anderen Ombudsstellen in NRW statt. Da dieses Treffen nicht zuletzt aufgrund der unterschiedlichen Organisationsstrukturen und Aufgabenprofile der verschiedenen Ombudsstellen für alle Beteiligten sehr informativ und anregend für die eigene Arbeit war, ist ein weiteres Treffen für 2017 beschlossen worden. Leider kam es wegen Terminproblemen, personellen Wechsel nicht zustande. Da der Wunsch nach einem Austausch auch auf Seiten der anderen Ombudsstellen und -personen weiter besteht, ist nun für 2018 ein Treffen (am 12. 03.2018) geplant.

6. Ausblick

Nachdem im Jahr 2017 Herr Brosthaus als Ombudsmann zurückgetreten ist, hoffen wir, dass in Bälde eine Nachfolgerin oder ein Nachfolger gefunden wird, nach Möglichkeit wieder mit einer juristischen Ausbildung; denn es hat sich bewährt und ist für uns alle bereichernd, dass die einzelnen Ombudspersonen auf Grund ihrer verschiedenartigen beruflichen Sozialisationen und Werdegänge jeweils unterschiedliche Perspektiven einbringen. Die – im Vergleich zu anderen Ombudsstellen – größere Zahl von Ombudspersonen in Münster ermöglicht zudem, dass jede Ombudsperson bei Bedarf geeignete Unterstützung holen und bei Terminproblemen eine Vertretung gefunden werden kann. Nicht zuletzt hält sich dadurch die Belastung für die einzelnen ehrenamtlich Tätigen in überschaubaren Grenzen, zumal einzelne Fälle oft über die Sprechstunde hinaus einige Zeit und Energie beanspruchen.

Eine entscheidende Voraussetzung unserer Tätigkeit ist, ausreichend Zeit zu haben bzw. zu geben, um den Ratsuchenden zuzuhören, und trotz allem immer wieder Zuversicht zu haben und zu zeigen, um ihnen bei all ihren Problemen Mut zu machen, kurz: Vertrauen aufzubauen. Wir hoffen, dies gelingt in den meisten Fällen. Jedenfalls ist das unser Anspruch.

Dieser Bericht wurde erstellt im Januar 2018 von den Ombudsleuten:
Gabriele Brüggemeyer, Alexandra Hippchen, Helmut Mair, Saeid Samar

Anlagen:

- Auswertung der Sprechstunde
- Dokumentationsbogen