



Dezernat V

24.04.2018

**Ihr/e Ansprechpartner/in:**

Herr Meyer

Telefon: 492-7057

MeyerF@stadt-muenster.de

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Betrifft
Jahresbericht der Ombudsstelle 2017

Beratungsfolge

09.05.2018	Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucher- schutz und Arbeitsförderung	Bericht
16.05.2018	Haupt- und Finanzausschuss	Bericht

**Bericht:**

Die Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster hat im Oktober 2012 mit fünf entsprechend befähigten, ehrenamtlich, unabhängig tätigen Ombudsfrauen und –männern ihre Arbeit aufgenommen.

Seit Sommer 2015 wurden entsprechend dem Ratsbeschluss der Vorlage V/0077/2015/1 vom 25.03.2015 die Ombudspersonen organisatorisch durch eine Sachbearbeiterin unterstützt.

Mit dem Jahresbericht 2017 über die Arbeit der Ombudsstelle für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster wird der fünfte Jahresbericht vorgelegt. Er knüpft an die vorangegangenen Berichte an.

Im vergangenen Jahr haben 100 Personen die Ombudsstelle für eine Beratung aufgesucht. Damit wurden die zur Verfügung stehenden Beratungskapazitäten der Ombudspersonen weiter ausgeschöpft. Zum Teil waren aufgrund von dringenden Anliegen zusätzliche Terminangebote notwendig.

Diese Entwicklung der vergangenen Jahre kann auf die vom Rat 2015 beschlossenen Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Ombudsstelle, ihre kontinuierliche Arbeit sowie durch die erfolgte Öffentlichkeitsarbeit zurückgeführt werden. Insbesondere die Einrichtung einer Geschäftsstelle hat sich in besonderem Maße positiv ausgewirkt.

Die steigende Inanspruchnahme der Ombudsstelle zeigt, dass es richtig war, mit Übernahme der alleinigen Verantwortung für die Umsetzung des SGB II in der Stadt Münster eine Ombudsstelle einzurichten, welche die Anliegen der Leistungsberechtigten aufnimmt und diese unterstützt, ihre Interessen wahrzunehmen.

In ihrer Tätigkeit ist die Ombudsstelle eine wichtige Ergänzung zum bestehenden System im Umgang mit Konflikten zwischen Kunden/-innen und dem Jobcenter. Durch ihre Unabhängigkeit und ihre Sicht von außen gelingt es ihr, zwischen den beteiligten Akteuren zu vermitteln.

Der vorgelegte Bericht der Ombudsstelle für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster basiert auf der innerhalb der Ombudsstelle durchgeführten Evaluation. Hierdurch ist es möglich, die

angesprochenen Themen und Problembereiche zu quantifizieren und die Entwicklung der Beratungsschwerpunkte darzustellen.

Folgende Themen bilden die Beratungsschwerpunkte der Ombudspersonen:

- Bescheide/Entscheidungen,
- Verhalten der MA/die Beratungsqualität,
- Arbeitsabläufe und
- mangelnde Erreichbarkeit.

Nicht in allen Fällen ließen sich aufgrund der rechtlichen Gegebenheiten Lösungen erreichen, die auch seitens der Ratsuchenden Akzeptanz fanden. Dennoch ist es gelungen in der überwiegenden Zahl der Fälle insbesondere durch den konstruktiven Austausch zwischen Ombudsstelle, dem Ratsuchenden und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters Lösungen herzustellen.

Die in dem Jahresbericht vorgebrachten Hinweise und Anregungen zu organisatorischen Problemstellungen hat die Verwaltung aufgenommen und wird hierzu soweit möglich und nötig Veränderungen herbeiführen. So bereitet das Jobcenter derzeit die Einführung der E-Akte vor, wodurch die Arbeitsabläufe innerhalb des Amtes verbessert werden sollen.

Mit Blick auf das zurückliegende Jahr ist davon auszugehen, dass einige Hinweise im Zusammenhang mit dem internen Organisationsentwicklungsprozess des Jobcenters und einer hohen Anzahl unbesetzter Stellen stehen. Mit der Umsetzung des Organisationsentwicklungsprozesses wird unter anderem das Ziel verfolgt, noch stärker in den Dialog mit den Leistungsberechtigten zu kommen und damit die Beratungsqualität zu verbessern.

Im vergangenen Jahr ist Herr Brosthaus als Ombudsperson ausgeschieden. Herr Brosthaus war seit 2012 als Ombudsmann tätig und hat in den vergangenen Jahren unter anderem durch sein juristisches Wissen die Arbeit der Ombudsstelle mit geprägt.

Derzeit wird die Bestellung eines Ersatzes für Herrn Brosthaus als weitere Ombudsperson angestrebt. Der Kandidat/die Kandidatin wird dann dem Rat zur Entscheidung vorgeschlagen.

I.V.

Cornelia Wilkens

Unterschrift

**Anlagen:**

Anlage A

Jahresbericht der Ombudsstelle 2017

Auswertung der Sprechstunde

Dokumentationsbogen