

Jahresbericht 2020

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

1. Statistische Auswertung (s. Anlage: Auszählung 2020)

Zur vorliegenden Dokumentation

Der Dokumentationsbogen, der 2020 verwendet wurde, ist gleichgeblieben. Er ließ auch diesmal Mehrfachantworten zu.

Anzahl der Beratungen und Ratsuchenden

Übers Jahr wurden von uns **77 reguläre Sprechstunden** angeboten, von Januar bis September jeweils donnerstags von 16 – 18 Uhr und ab Oktober von 14 – 16 Uhr sowie zweimal im Monat freitags von 10 – 12 Uhr. 15 Beratungen fanden nach Vereinbarung an anderen Terminen statt. Insgesamt nahmen **41 Ratsuchende**, 23 Frauen, 15 Männer und 5 Bedarfsgemeinschaften unsere Beratung in Anspruch. Häufig vertraten die Ratsuchenden weitere Personen, die zu ihrer Bedarfsgemeinschaft zählten. Eine Ratsuchende kam wiederholt in die Sprechstunde. In einem Viertel der Fälle (10) fand eine telefonische Beratung durch die Ombudsleute von deren Zuhause aus statt. Für diese telefonischen Beratungen wurden von uns meist gesonderte Termine außerhalb der regulären Sprechstunden vereinbart. Diese telefonischen Beratungen gestalteten sich zudem in manchen Fällen außergewöhnlich schwierig: Zum einen musste oft mehrmals versucht werden, die Ratsuchenden zu erreichen, zum anderen erschwerten z. T. erhebliche sprachliche Verständigungsprobleme sowie die Tatsache, dass schriftliche Unterlagen nicht eingesehen werden konnten, für beide Seiten eine befriedigende Beratung.

Insgesamt haben sich übers Jahr **77 Ratsuchende angemeldet**, die meisten direkt telefonisch in der Geschäftsstelle, ein sehr geringer Teil (3) vermittelt über andere Einrichtungen. Von den Angemeldeten haben sich einige (9) wieder abgemeldet, erstaunlich viele von ihnen (27) jedoch kamen nicht in die Sprechstunde, ohne vorher abzusagen. In einem Fall wurde ein weiterer zusätzlicher Termin vereinbart.

Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich die Inanspruchnahme der Ombudsstelle erheblich verringert (halbiert). Ein Grund hierfür ist zweifellos, dass über längere Zeit nur eine telefonische Beratung möglich war oder zumindest erwünscht war. Offensichtlich hatte eine beachtenswert große Gruppe zwar vor, sich beraten zu lassen und sich deshalb angemeldet, ist dann aber doch weggeblieben bzw. hat nicht nochmal angerufen. Ob auch die „großzügigere“ Praxis des JC bei der Prüfung und Nachforderung von Unterlagen ein Grund hierfür war, ist schwer einzuschätzen. Aufgrund der selteneren diesbezüglichen Beschwerden ist zu vermuten, dass es dadurch in manchen Fällen zu einer zügigeren Bearbeitung und weniger aufwändigeren Bewilligung von Leistungen kam.

Angesprochene Themen und Problembereiche

Wie in den Vorjahren überwog die Zahl der Ratsuchenden, die **Beschwerden (29)** formulierten, die Zahl der Ratsuchenden, die - oft zusätzlich - **Anregungen (8)** vortrugen. Die Mehrzahl der Beschwerden bezog sich wie in den Vorjahren auf die **Abläufe im JC (26)**. Ein beachtlicher Teil der Ratsuchenden kritisierte jedoch auch die geltende **Gesetzeslage (9)**. Einige berichteten über negative **Erfahrungen mit anderen Einrichtungen (3)**.

Am häufigsten wurden Probleme im Zusammenhang mit **laufenden Leistungen (36)**, thematisiert, entweder bei Hilfen zum **Lebensunterhalt (18)** oder ebenso häufig – auffällig mehr als in den Vorjahren – bei Problemen bei den Kosten oder beim Wechsel der **Wohnung (18)**. Seltener als im Vorjahr wurden Probleme im Zusammenhang mit der **Arbeitsvermittlung (9)**, angesprochen und wenn, dann zumeist von der Gruppe der 25 – 50-Jährigen (7). Probleme bezüglich einer beruflichen **Eingliederung (5)**, hierzu zählen **Maßnahmenmanagement (4)** oder **Eingliederungsvereinbarungen (1)**, wurden noch seltener als in den Vorjahren von den Ratsuchenden angesprochen. Die Vermittlung in Reha-Maßnahmen war nie Thema. Außergewöhnlich selten im Vergleich zu den letzten Vorjahren klagten die Ratsuchenden über **Probleme mit bestimmten Stellen im JC (2)** und keimmal über Probleme bei der **Antragsannahme**. Schwierigkeiten im Zusammenhang mit einer (geplanten) **Selbstständigkeit** wurden zweimal angesprochen.

Inhalt und Umfang der Beschwerden

Das Zentrum der Beschwerden bilden zum einen nach wie vor die **Bescheide/Entscheidungen (26)** des JC. Diese waren für die Betroffenen häufig **nicht verständlich (10)**, gingen von **falschen Vorannahmen (8)** aus oder ihnen lagen ihrer Ansicht nach **fehlerhafte Berechnungen (6)** zu Grunde. Dementsprechende wurden die Ergebnisse von beinahe der Hälfte der Ratsuchenden als **nicht akzeptabel (12)** beurteilt oder die Bescheide wurden **als Strafmaßnahmen empfunden (5)**.

Zum anderen war das **Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (20)** Gegenstand der Beschwerde, weil **Informationen** entweder **unzureichend (6)**, **nicht nachvollziehbar (5)** oder **widersprüchlich (2)** waren. Erfreulich ist, dass sich der Anteil der Ratsuchenden, die sich über einen **abwertenden oder unfreundlichen Umgangsstil (7)** beschwert haben, verringert hat. Gleichwohl geht weiterhin ein beachtlicher Teil davon aus, dass ihnen **Leistungen/Maßnahmen verweigert (8)** wurden. Manche tadeln auch die **mangelhafte Kooperation** mit anderen Ämtern (3).

Deutlich seltener im Vergleich zu den Vorjahren wurde die **mangelnde Erreichbarkeit (7)** der MA moniert, entweder im Zusammenhang mit der (zeitnahen) **Gewährung von Leistungen (3)** oder bei einem **Wohnungswechsel (1)** oder weil die Rückmeldung ausblieb, dass **Unterlagen fehlen (1)**. Nur wenige Ratsuchende **warteten vergeblich (2)** auf eine Reaktion. Dass sie **keinen Termin bekommen** haben, dies war angesichts der veränderten Situation offensichtlich für niemanden ein Problem.

Bei den seltener gewordenen Beschwerden über **unbefriedigende Arbeitsabläufe (8)** beschwerten sich die Ratsuchenden – leider immer noch - darüber, dass **Unterlagen** anscheinend **verloren** gegangen bzw. aktuell **nicht auffindbar** waren (3). Einige Ratsuchende monierten weiterhin, dass die **Berechnungen zu lange dauerten (3)** oder dass **unklar** war, **welche Unterlagen** noch **beizubringen** sind (2). Vereinzelt wurde gerügt, dass fehlende Unterlagen nicht zeitnah angemahnt (1), deren Eingang nicht bestätigt (1) oder mündliche Auskünfte nicht bestätigt (1) wurden.

Ergänzend zu den im Dokumentationsbogen erfassten Beschwerden wurden zusätzlich noch folgende Punkte gesondert genannt:

- Ungeklärte Vermögensverhältnisse
- Geforderte Rückzahlung von Leistungen bzw. Überzahlungen
- Leistungen gestrichen, ohne Krankenversicherung

- Infolge mangelnder Informationen keine Krankenversicherung
- Drohender Verlust der Wohnung, weil gleichzeitig Alg I. und Alg II bezogen wird
- Frühere Wohnung unzumutbar, jetzt geforderte Zuzahlung
- Angst vor Wohnungsverlust, „wenn die Leistung nicht da“
- Außenstände, die JC nicht übernehmen will, Probleme mit Schreiben und Fristen
- Wartezeiten

Handlungsmöglichkeiten und Empfehlungen

Ziel unserer Beratungen ist, den Ratsuchenden zuzuhören und mit ihnen zusammen das Problem bzw. nicht selten die Vielfalt der Probleme zu klären und sodann potentielle Lösungs- und Handlungsmöglichkeiten zu sondieren. Die Ratsuchenden sollen in die Lage versetzt und motiviert werden, gemäß ihren Möglichkeiten sich selbst mit den zuständigen MA des JC auseinanderzusetzen und eine Lösung zu erreichen. Allerdings erwarten die Ratsuchenden in der Mehrzahl von den Ombudspersonen entsprechende Empfehlungen und Hilfestellungen.

Am häufigsten dokumentiert wurde die Empfehlung, ein **klärendes Gespräch** mit dem/der zuständigen MA des JC (**25**) zu führen. In einigen Fällen wurde vereinbart, dass dieses Gespräch die **Ratsuchenden allein (8)** führen. In den meisten Fällen aber sollte zuerst die **Ombudsperson ein Gespräch mit dem jeweiligen die MA führen (14)**. Dies geschah in manchen Fällen bereits während der Sprechstunde im Beisein der Ratsuchenden, bei den häufigen telefonischen Beratungen jedoch zwangsläufig danach. Bei einigen (meist schwierigeren) Fällen wurde ein **gemeinsames Gespräch (4)** der Ratsuchenden mit MA im Beisein der Ombudsperson oder **Mediation (6)** vereinbart.

Seltener im Vergleich zum Vorjahr wurde – vermutlich um Kontakte zu reduzieren - empfohlen, eine **Beratungsstelle aufzusuchen (6)** oder **einen Anwalt zu konsultieren (5)**. Dem gegenüber vergleichsweise häufig (bezogen auf die Zahl der Beratungen insgesamt) war das Ergebnis unserer Beratung, dass die Ratsuchende **Widerspruch einlegen (5)**, eine offizielle **Beschwerde (4)** oder eine **schriftliche Gegendarstellung (2)** formulieren, einen **Überprüfungsantrag stellen (3)** oder **Rechtsschutz beantragen (1)**. Insgesamt hat die Bereitschaft, solche formalen Beschwerdeformen oder Rechtsmittel zu wählen, zugenommen.

Zusätzlich ausgewertet wurde, was die Ratsuchenden bereits unternommen haben, bevor sie in unsere Sprechstunde kamen. Bei einzelnen hatte bereits zuvor ein **klärendes Gespräch mit MA (1)** JC oder **eine Mediation (1)** stattgefunden und einige hatten zuvor eine **Beratungsstelle aufgesucht (2)** oder bereits einen **Widerspruch eingereicht (2)** oder einen **Anwalt konsultiert (1)**.

Insgesamt erfreulich ist, dass nicht nur die Beschwerden über die MA des JC (Umgangsstil, Information, Erreichbarkeit) und die Arbeitsabläufe dort weniger waren, sondern auch Kooperationsbereitschaft der Mitarbeiter*innen des Jobcenters mit den Ombudsleuten gewachsen ist. Die Mitarbeiter*innen gaben zufriedenstellende Auskünfte am Telefon und das Bemühen, gemeinsam zu überlegen, wie die Situation der Betroffenen verbessert werden kann, war groß.

Bedauerlich ist, dass es nicht gelungen ist, uns überregional mit anderen Ombuds- oder vergleichbaren Stellen in anderen Kommunen zu vernetzen, wie bereits im AK der arbeitsmarktpolitischen Sprecher der Fraktionen besprochen. Ziel einer solcher Zusammenarbeit sollte – neben einem Erfahrungsaustausch wie in vorangegangenen Treffen

– insbesondere sein, auf aktuelle Diskussionen und Reformvorhaben u. a. in Hinblick auf einer Novellierung des SGB II Einfluss zu nehmen. Die Ratsuchenden haben in diesem wie in vorangegangenen Jahren vermehrt manche gesetzlichen Regelungen kritisiert, die für sie schwer nachvollziehbar und akzeptabel sind. So beschwerten bzw. ärgerten sie sich wiederholt über geltenden Vorgaben bezüglich der Anrechnung von Einkommen (Nachzahlungen) aus vorangegangenen Zeiten, über wirklichkeitsferne Hürden beim Wohnungswechsel sowie über Regelsätze, die insbesondere unter den aktuellen „corona-bedingten“ Beschränkungen immer weniger den wirklichen Bedarf decken. Das wollen und sollten wir ernst nehmen.

Dieser Bericht wurde erstellt im Januar 2021

von den Ombudspersonen:

Alexandra Hippchen, Helmut Mair, Saeid Samar, Andreas Viehoff-Heithorn
mit Unterstützung von Frau Dahlhaus, Frau Heep, Frau Tiggemann.