

# Jahresbericht 2021

## über die Arbeit der Ombudsstelle für Leistungsberechtigte nach SGB II / des Jobcenters (JC) Münster

*Vorbemerkung:* Dies ist der 9. Jahresbericht. Er wird diesmal etwas anders sein; denn aufgrund der fortbestehenden „Corona-bedingten“ Einschränkungen war die Arbeit der Ombudsstelle in vielfacher Hinsicht beeinträchtigt:

- Die Zahl der Ratsuchenden, die in die Sprechstunden kamen oder – überwiegend dann, wenn das Rathaus geschlossen war – eine telefonische Beratung in Anspruch nahmen, war erheblich geringer.
- Eine telefonische Beratung war für viele Ratsuchende nach deren Bekunden nicht nur wenig attraktiv, sondern erschwerte in vielen Fällen auch eine Verständigung, insbesondere dann, wenn schriftliche Unterlagen nicht einsehbar waren.
- Da das JC offensichtlich – gemäß einschlägigen Erlassen – die eingegangenen Anträge auf Leistungen i.d.R. ohne weitere Nachweise zu fordern, „vorläufig“ genehmigte, gab es weniger Beschwerden über laufende Verfahren und Bescheide.
- Kontakte zu Mitarbeiter\*innen des JC waren nur telefonisch und, wenn diese im Homeoffice waren, oft nicht unmittelbar oder zeitnah möglich. Demensprechend war es erforderlich, das Ergebnis solcher Klärungen den Ratsuchenden mit Verzögerung in einem Rückruf mitzuteilen.
- Gemeinsame klärende Gespräche zu dritt, zusammen mit den Ratsuchenden und Mitarbeiter\*innen sowie ggf. auch deren Vorgesetzten fanden weder vor Ort im JC noch am Telefon statt.

### **Statistische Auswertung** (s. Anlage: Auszählung 2021)

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

### **Anzahl der Beratungen und Ratsuchenden**

Insgesamt wurden **27 Beratungstermine** vereinbart, jedoch nur **21 Beratungen** durchgeführt. 3 Termine wurden von den Ratsuchende vorher abgesagt. 11 Beratungen fanden wie üblich im Beratungszimmer der Ombudsstelle statt. 9 Beratungen wurden telefonisch und 1 per Videocall durchgeführt. Für diese telefonischen Beratungen mussten häufig gesonderte Termine außerhalb der regulären Sprechstunden vereinbart werden.

**14 Männer** und **7 Frauen** nahmen eine Beratung in Anspruch, im Unterschied zum Vorjahr, in dem 23 Frauen, 15 Männer und 5 Bedarfsgemeinschaften Rat suchten. In den Jahren zuvor war das Geschlechterverhältnis meist ausgeglichen. Teilweise vertraten die einzelnen Ratsuchenden mehrere Personen, die zu ihrer Bedarfsgemeinschaft zählten. Im Vergleich zu den Vorjahren haben sich die Anfragen und die Inanspruchnahme der Ombudsstelle nochmal erheblich (fast auf ein Viertel früherer Jahre) verringert. Ein Grund hierfür ist zweifellos, dass über längere Zeit nur eine telefonische Beratung möglich war. Da auch das JC die meiste Zeit des Jahres mehr oder weniger geschlossen oder nur in Ausnahmefällen, nach Absprache geöffnet war, gingen vermutlich viele Ratsuchende davon aus, dass das Gleiche auch für die Ombudsstelle zutrifft.

### **Angesprochene Themen und Problembereiche**

Wie in den Vorjahren dominierte die Zahl der Ratsuchenden, die **Beschwerden (21)** vortrugen, während nur wenige zusätzlich **Anregungen (2)** formulierten. Die Mehrzahl der

Beschwerden bezog sich wie in den Vorjahren vorwiegend auf die **Abläufe im JC (16)**. Ein beachtlicher Anteil der Ratsuchenden kritisierte jedoch auch die geltende **Gesetzeslage (8)**. Negative **Erfahrungen mit anderen Einrichtungen (1)** wurden einmal erwähnt.

Am häufigsten wurden Probleme im Zusammenhang mit der Gewährung **laufender Leistungen (17)** thematisiert, entweder bei Hilfen zum **Lebensunterhalt (9)** oder bei der Übernahme der Kosten bzw. beim Wechsel der **Wohnung (7)**. Noch seltener als in den Vorjahren wurden - ausschließlich von der Gruppe der 25 – 50-Jährigen – Probleme im Zusammenhang mit der **Arbeitsvermittlung (3)** oder mit einer beruflichen **Eingliederung (2)**, d.h. beim **Maßnahmenmanagement (1)** oder bei einer **Eingliederungsvereinbarung (1)** angesprochen. Mehrere Ratsuchende – mehr als in den Vorjahren - beschwerten sich über **bestimmte Stellen im JC (3)** und über Schwierigkeiten bei der **Antragsannahme (2)**. Probleme im Zusammenhang mit einer (geplanten) **Selbstständigkeit** waren kein Thema.

### **Inhalt und Umfang der Beschwerden**

Das Zentrum der Beschwerden bildeten zum einen nach wie vor **Bescheide/Entscheidungen (14)** des JC; denn diese gingen nach Ansicht der Ratsuchenden von **falschen Vorannahmen (7)** aus oder ihnen lagen **fehlerhafte Berechnungen (4)** zu Grunde. Dementsprechend waren die Bescheide für viele Ratsuchenden **nicht akzeptabel (8)**, **nicht verständlich (4)** oder wurden **als Strafmaßnahmen empfunden (2)**.

Zum anderen war das **Verhalten der Mitarbeiter\*innen (14)** häufig Gegenstand der Beschwerde, weil nach Auffassung der Ratsuchenden deren **Informationen** entweder **unzureichend (5)**, **nicht nachvollziehbar (4)** oder **widersprüchlich (1)** waren. Auch monierten mehrere Ratsuchende, dass die **Eingliederungsvereinbarung zu wenig auf ihre individuellen Belange bezogen (3)** ist. Der Anteil der Ratsuchenden, die sich über einen **abwertenden oder unfreundlichen Umgangsstil (5)** beschwert haben, blieb – trotz der geringeren Zahl der Ratsuchenden – annähernd konstant. Allerdings gab es nur eine Beschwerde, dass **Leistungen/Maßnahmen verweigert (1)** wurden. – Das JC gab „coronabedingt“ offensichtlich kaum Anlass hierzu. - Auch die **mangelhafte Kooperation** mit anderen Ämtern (Jugendamt, Gesundheitsamt, Agentur für Arbeit) war im Unterschied zu früheren Jahren keinmal Thema.

Im Vergleich zu den Vorjahren überraschend selten wurde die **mangelnde Erreichbarkeit (4)** der Mitarbeiter\*innen beklagt, sei es im Hinblick auf eine (zeitnahe) **Gewährung von Leistungen (3)** oder bezüglich einer Überprüfung, ob **Unterlagen fehlen (1)**. Nur einzelne Ratsuchende beschwerten sich darüber, dass zuständige Mitarbeiter\*innen des JC wegen Krankheit, Urlaub **nicht erreichbar (1)** waren oder **nicht reagierten (1)**. **Keinen Termin bekommen** zu haben, dies war, wie im Vorjahr, offensichtlich für niemanden ein Problem.

Dies steht allerdings in einem gewissen Widerspruch dazu, dass die Beschwerden über **unbefriedigende Arbeitsabläufe (8)** im JC fast unverändert zahlreich waren. So klagten Ratsuchende – immer noch! – darüber, dass **Unterlagen** anscheinend **verloren** gegangen bzw. aktuell **nicht auffindbar** waren (3), dass deren **Eingang nicht bestätigt (2)** wurde oder dass **unklar** blieb, ob und **welche Unterlagen fehlen (3)** bzw. dass **keine Anmahnung erfolgte (1)**, wenn solche fehlen sollten. Ebenso monierten Ratsuchende, dass **mündliche Auskünfte nicht** schriftlich **bestätigt (3)** wurden und **Berechnungen zu lange dauerten (4)**.

Ergänzend zu den im Dokumentationsbogen erfassten Beschwerden, benannten Problemen und Anregungen wurden dort noch zusätzlich einige Punkte in den Dokumentationen notiert:

- Bei Bedarf wieder erneut Kontakt mit Mitarbeiter\*innen des JC aufnehmen
- Probleme wegen möglicher Geheimhaltungspflicht des Arbeitsvertrages
- Zusätzliche Information zu Stellensuche gegeben
- Gespräch mit Abteilungsleiter wegen Respektlosigkeit „Harz IV-Empfänger\*innen“ gegenüber
- Unterhaltszahlungen
- Warten auf Antwort nach Urlaubszeit
- Mangelhafte Berufsberatung
- Durch „Schludrigkeit“ des JC hohe Schulden bei der Krankenkasse
- Vereinbarung über Rückzahlungen nach Bescheid der Vollstreckungsbehörde
- Überschuldungsprobleme, Dokumente jedoch z.T. nicht einsehbar
- Ratsuchende soll selbst bezüglich einer Antragsstellung recherchieren

### ***Handlungsmöglichkeiten und Empfehlungen***

Ziel unserer Beratungen – gemäß Auftrag des Rates der Stadt Münster – ist, zum einen die Ratsuchenden anzuhören und mit ihnen das anstehende Problem oder die Vielfalt der Probleme zu klären und sodann gemeinsam verfügbare Lösungsmöglichkeiten zu sondieren und geeignete Handlungsmöglichkeiten zu benennen und ggf. zu vereinbaren. Die Ratsuchenden sollen nach Möglichkeit in die Lage versetzt und motiviert werden, sich selbst mit den zuständigen Mitarbeiter\*innen des JC auseinander zu setzen und mit deren Unterstützung im Rahmen bestehender Gesetze, Regelungen und Spielräume sowie verfügbarer Ressourcen eine Lösung zu erreichen. Allerdings erwartet die Mehrzahl der Ratsuchenden von den Ombudspersonen praktikable Empfehlungen und, wenn nötig, eine zielführende Hilfestellung, um hierbei voranzukommen. Deshalb suchen sie Rat.

Ausgehend von ihren Beschwerden und Anregungen ist zum anderen unser Ziel, wiederkehrende Mängel „im System“ zu benennen und – u.a. durch diesen Bericht - darauf hinzuwirken, dass diese behoben werden.

Am häufigsten dokumentiert wurde die Empfehlung, ein ***klärendes Gespräch mit der zuständigen Mitarbeiter\*in des JC (10)*** zu führen. Dieses Gespräch sollten/wollte entweder erstmal die ***Ratsuchenden allein (5)*** oder aber nur die ***Ombudsperson (6)*** mit der Mitarbeiter\*in führen. Leider war es für diese im Rahmen einer telefonischen Beratung jedoch unmöglich, ein solches Gespräch mit den Mitarbeiter\*innen des JC im Beisein des Ratsuchenden zu führen. Es gelang nur in wenigen Fällen während der Sprechstunde im Beisein der Ratsuchenden ein ***Dreier-Gespräch (2)*** mit der jeweils zuständigen Mitarbeiter\*in des JC zu organisieren. Ein gemeinsames ***Gespräch aller Beteiligten im JC*** oder eine ***Mediation*** wurde sogar in keinem Fall empfohlen und vereinbart.

Gleich häufig wie im Vorjahr wurde empfohlen, eine ***Beratungsstelle aufzusuchen (5)***, seltener jedoch, einen ***Anwalt zu konsultieren (2)***. Im Vergleich zu den Vorjahren kam es – zumal unter Berücksichtigung der geringeren Zahl der Ratsuchenden – sehr häufig zu der Empfehlung ***Widerspruch einzulegen (6)***, eine offizielle ***Beschwerde (4)*** zu formulieren oder einen ***Überprüfungsantrag zu stellen (1)***. Die Bereitschaft der Ratsuchenden, solche formalen Beschwerdeformen oder Rechtsmittel zu wählen, hat offensichtlich zugenommen. - Ein Grund hierfür dürfte sein, dass die Ratsuchenden aufgrund der vielfältigen „coronabedingten“ Hindernisse oft zu spät den Rat der Ombudspersonen und deren Unterstützung bei der Klärung von Problemen und bei der Vermittlung in Konflikten in Anspruch nahmen bzw. nehmen konnten.

Zusätzlich wurde ausgewertet, was die Ratsuchenden bereits unternommen haben, bevor sie in unsere Sprechstunde kamen. Danach war nur in einem Fall im Vorfeld ein **Überprüfungsantrag (1)** gestellt worden – im Unterschied zum Vorjahr, in dem noch 7 Ratsuchende bereits im Vorfeld etwas (Aufsuchen einer Beratungsstelle, Widerspruch etc.) unternommen hatten.

Rückblickend auf das gesamte Jahr ist bedauerlich, dass die Ombudsstelle offensichtlich in wachsendem Maße aus dem Blickfeld eines Großteils der potenziellen Ratsuchenden geraten ist, verursacht oder zumindest forciert durch die fehlende oder erschwerte Zugänglichkeit der Ombudsstelle wie auch des JC und anderer relevanter Anlaufstellen. Viele potentielle Ratsuchende haben sich offensichtlich weitgehend zurückgezogen und beschränken sich auf für sie wichtige und, sofern nötig, telefonische Kontakte. Zwar blieb für sie die Erreichbarkeit der Mitarbeiter\*innen des JC im großen Ganzen gewährleistet, aber die relativ wenigen (überwiegend schriftlichen und telefonischen) Kontakte blieben beschränkt auf das administrativ Nötige. – Möglicherweise gab es deshalb auch weniger Konflikte, Missverständnisse und Ärgernisse, die Anlass zu Beschwerden gaben.

### **Zusammenarbeit mit dem JC**

Erfreulich ist, dass trotz der vielfältigen Einschränkungen die Kooperationsbereitschaft der Mitarbeiter\*innen des Jobcenters mit den Ombudsleuten nicht darunter gelitten hat, wenngleich mit ihnen nur telefonische Kontakte möglich waren. Die Mitarbeiter\*innen gaben in den meisten Fällen ausführliche zufriedenstellende Auskünfte am Telefon und bemühten sich mit den Ombudspersonen zusammen zu überlegen, wie eine Lösung der angesprochenen Probleme der Ratsuchenden erreicht werden kann und was diese selbst dazu beitragen können/müssen. Aber auf Grund der reduzierten Kontaktmöglichkeiten kannten wir Ombudsleute die Betroffenen und deren Situation oft zu wenig und ungenau, um – am Telefon und ohne Einsicht in irgendwelche Unterlagen – ihre tatsächliche Situation, ihre Motive und Interessen, ihre verfügbaren Ressourcen und Kompetenzen ausreichend einschätzen und folglich, falls erforderlich, für die Ratsuchenden mit fundiertem Wissen Partei ergreifen zu können.

Auf unseren Wunsch hin organisierte das JC für die Ombudspersonen bzw. -stelle eine eintägige interne Fortbildung zu aktuellen Novellierungen des SGB II sowie zu aktuellen Erlassen und Regelungen für die JC in Reaktion auf die anhaltende Pandemie. Es war ein fruchtbarer Austausch auch über unsere Erfahrungen und Einschätzungen, die auf unseren Kontakten mit den Ratsuchenden und mit Mitarbeiter\*innen des JC basierten.

### **Zusammenarbeit und Kontakte zu weiteren Institutionen**

Während des Jahres gab es zwei Treffen mit Mitarbeiter\*innen der Beratungsstelle (Sozialbüro und Arbeitslosenberatung) im Cuba. An einem Treffen nahmen auch Mitarbeiter\*innen der „ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung“ (EUTB) teil, die unter der Trägerschaft des Ministeriums für Arbeit und Soziales NRW Menschen mit Behinderung durch Betroffene berät. Neben einem Austausch von Erfahrungen Problemen in Folge der Pandemie waren Themen: Zuständigkeit nach einem Wechsel des Aufenthaltsortes infolge eines Klinikaufenthalts sowie Fälle von Frühberentung gegen den Willen der Betroffenen.

Daneben wurden wir vom AK der arbeitsmarktpolitischen Sprecher der Fraktionen eingeladen, um den letzten Jahresbericht zu besprechen und deren und unsere Einschätzungen der aktuellen Entwicklungen aufgrund der Pandemie zu diskutieren. Bei diesem Gespräch wurde insbesondere auch angeregt, dass sich die Ombudsstelle mit anderen ähnlichen Initiativen in

Münster und auch andernorts vernetzen sollte, um weitere Kritikpunkte zu sammeln und diesbezüglich politischen Einfluss auf eine dringende Novellierung des SGB II zu nehmen. Bedauerlicherweise ist es jedoch nicht gelungen – wie ursprünglich vorgesehen – ein überregionales Treffen mit anderen Ombudsstellen bzw. vergleichbaren Einrichtungen in anderen Kommunen oder einen Austausch mit anderen Akteuren, insbesondere auch mit Leistungsberechtigten, die sich mit dem Thema befassen, zu organisieren. Das ist auch deshalb bedauerlich, weil ein beachtenswerter Anteil der Ratsuchenden in diesem Jahr die gegenwärtige Rechtslage – aus nachvollziehbaren Gründen – in manchen Punkten kritisieren. Als Leistungsberechtigte sind sie (die) Experten, die Gehör verdienen. Oder anders ausgedrückt, sie wissen, was es bedeutet, Leistungen gemäß den Regelungen des SGB II in Anspruch nehmen zu müssen. Ihr Wissen sollte genutzt werden. Auch dazu sollte eine Ombudsstelle dienen.

### **Eindrücke von Frau Meyer-Höger als neue Ombudsfrau**

Der Entscheidung, ein Ehrenamt im Bereich einer Ombudsstelle des JC zu übernehmen, lag neben einem allgemeinen sozialpolitischen Interesse die persönliche Motivation zugrunde, einen praktischen Beitrag zur Konfliktbeilegung, -bewältigung und ggf. -lösung in einem hochsensiblen gesellschaftlichen Bereich zu leisten. Leider war von Anfang an die Beratungssituation erheblich durch die Pandemie geprägt. Diese ließ persönliche Beratungen vor Ort nur begrenzt zu. Umso herausfordernder und wenig geeignet waren die ersatzweise angebotenen telefonischen und videogestützten Beratungen, sowohl für Ratsuchende als auch für Berater\*innen. Ein gewöhnungsbedürftiges Beratungssetting! Dieser Start in das Ehrenamt war aus diesem Grund nicht immer befriedigend und verlangte zunächst eine hohe Frustrationstoleranz und Flexibilität. Erfreulicher und sehr konstruktiv gestaltete sich hingegen der sozialpolitische Teil des Ehrenamts: das hohe Engagement der Ombudsstelle in puncto Kontaktpflege, Erfahrungs- und Informationsaustausch mit dem Jobcenter sowie Vernetzung und Kooperation mit weiteren thematisch affinen Beratungsstellen und sozialpolitischen Arbeitskreisen. Hier wäre m.E. eine systematischere Nutzung und Einbeziehung der Ergebnisse dieses Austausches in die Beratungsprozesse und Öffentlichkeitsarbeit wünschenswert. Last but not least: die Ombudsstelle lebt von ihren Akteuren, d.h. von den ehrenamtlich arbeitenden Ombudspersonen und deren Selbstverständnis. Letzteres zeichnet sich in Münster durch eine sehr wertschätzende Haltung gegenüber den Ratsuchenden aus, für mich eine unabdingbare Voraussetzung gelingender Ehrenamtsarbeit in diesem Feld.

Dieser Bericht wurde im Januar 2021 erstellt

von den Ombudspersonen:

Alexandra Hippchen, Helmut Mair, Maria Meyer-Höger, Saeid Samar und

Andreas Viehoff-Heithorn

mit Unterstützung von Frau Tiggemann.