

Jahresbericht 2022

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

Vorbemerkung: Dies ist der 10. Jahresbericht. Er wird auch diesmal etwas anders sein; denn aufgrund der Nachwirkung der „Corona-bedingten“ Einschränkungen war die Arbeit der Ombudsstelle weiterhin beeinträchtigt:

- Die Zahl der Ratsuchenden, die in die feststehenden Sprechstunden kamen, war relativ gering.
- Stattdessen vereinbarten Ratsuchende häufig gesonderte Termine, insbesondere für eine telefonische Beratung.
- Da das JC die eingegangenen Anträge auf Leistungen seltener als zuvor kurzfristig „vorläufig“ genehmigte, ohne weitere Nachweise zu fordern, gab es jedoch wieder mehr Beschwerden über laufende Verfahren und Bescheide.
- Klärende Gespräche zu dritt, zusammen mit den Ratsuchenden und Mitarbeiter*innen während der Sprechstunde am Telefon oder vor Ort im JC fanden hingegen weiterhin nur vereinzelt statt.

1. Statistische Auswertung (s. Anlage: Auszählung 2022)

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

Anzahl der Beratungen und Ratsuchenden

Insgesamt wurden **42 Beratungstermine** vereinbart, jedoch nur **30 Beratungen** durchgeführt. **4** Termine wurden von den Ratsuchenden vorher abgesagt. **22** Beratungen fanden wie üblich im Beratungszimmer der Ombudsstelle statt. **8** Beratungen wurden telefonisch durchgeführt. Insbesondere für diese telefonischen Beratungen, aber auch sonst wurden häufig **gesonderte Termine (20)** außerhalb der regulären Sprechstunden vereinbart. 3 Ratsuchende suchten erneut in der Ombudsstelle Rat.

17 Männer und **10 Frauen** sowie **3 Bedarfsgemeinschaften** nahmen eine Beratung in Anspruch, im Unterschied zum Jahr 2020, in dem 23 Frauen, 15 Männer und 5 Bedarfsgemeinschaften Rat suchten. In den Jahren zuvor war das Geschlechterverhältnis meist ausgeglichen. Insgesamt blieb im Vergleich zu den Vorjahren die Inanspruchnahme der Ombudsstelle weiter erheblich geringer (weniger als ein Drittel früherer Jahre). Ein Grund hierfür dürfte sein, dass viele Leistungsberechtigte das JC seltener oder nur in Ausnahmefällen aufsuchen (müssen), sodass die Ombudsstelle vielen unbekannt bleibt.

Angesprochene Themen und Problembereiche

Wie in den Vorjahren dominierte die Zahl der Ratsuchenden, die **Beschwerden (29)** vortragen, während nur eine zusätzliche **Anregung (1)** formuliert wurde. Die Mehrzahl der Beschwerden bezog sich wie in den Vorjahren vorwiegend auf die **Abläufe im JC (19)**. Ein beachtlicher, wachsender Teil der Ratsuchenden kritisierte jedoch auch die geltende **Gesetzeslage (12)**. Negative **Erfahrungen mit anderen Einrichtungen (1)** wurden einmal erwähnt.

Am häufigsten wurden Probleme im Zusammenhang mit der Gewährung **laufender Leistungen (22)** thematisiert, entweder bei Hilfen zum **Lebensunterhalt (16)** oder bei der Übernahme der Kosten bzw. beim Wechsel der **Wohnung (12)**. Selten oder nie wurden – wie

in den Vorjahren - Probleme im Zusammenhang mit der **Arbeitsvermittlung (2)**, bei einer **Eingliederungsvereinbarung (0) oder** beim **Maßnahmenmanagement (4)** angesprochen. Beachtlich viele Ratsuchende – mehr als in den Vorjahren - beschwerten sich über **bestimmte Stellen und Vorgänge im JC (9)** und ferner über Schwierigkeiten bei der **Antragsannahme (2)**. Probleme im Zusammenhang mit einer (geplanten) **Selbstständigkeit (1)** war einmal Thema.

Inhalt und Umfang der Beschwerden

Das Zentrum der Beschwerden bildeten zum einen nach wie vor **Bescheide/ Entscheidungen (21)** des JC; denn diese gingen nach Ansicht der Ratsuchenden von **falschen Vorannahmen (9)** aus oder ihnen lagen **fehlerhafte Berechnungen (3)** zu Grunde. Dementsprechend waren die Bescheide für viele Ratsuchenden **nicht akzeptabel (12)**, **nicht verständlich (6)** oder wurden **als Strafmaßnahmen empfunden (1)**.

Zum anderen war das **Verhalten der Mitarbeiter*innen (19)** Gegenstand der Beschwerde, weil nach Auffassung der Ratsuchenden deren **Informationen** entweder **unzureichend (3)**, **nicht nachvollziehbar (5)** oder **widersprüchlich (2)** waren. Hingegen monierte keine Ratsuchende, dass die **Eingliederungsvereinbarung zu wenig auf ihre individuellen Belange bezogen (0) gewesen wäre**. Der Anteil der Ratsuchenden, die sich über einen **abwertenden oder unfreundlichen Umgangsstil (5)** beschwert haben, blieb konstant. Allerdings gab es vermehrte Beschwerden, dass **Leistungen/Maßnahmen verweigert (6)** wurden. – Während das JC im Vorjahr „coronabedingt“ offensichtlich kaum Anlass hierzu gab. Die **mangelhafte Kooperation (0)** mit anderen Ämtern (Jugendamt, Gesundheitsamt, Agentur für Arbeit) war im Unterschied zu früheren Jahren jedoch keinmal Thema.

Überraschend selten wurde die **mangelnde Erreichbarkeit (2)** der Mitarbeiter*innen beklagt, da zuständige Mitarbeiter*innen des JC wegen Krankheit, Urlaub **nicht erreichbar (1)** waren. **Keinen Termin bekommen (1)** zu haben, war einmal ein Problem.

Beschwerden über **unbefriedigende Arbeitsabläufe (6)** im JC es wie in den Vorjahren fast unverändert häufig. Ratsuchende beschwerten sich u.a., dass **Unterlagen** anscheinend **verloren** gegangen bzw. aktuell **nicht auffindbar** waren **(1)**, oder dass **unklar** blieb, **welche Unterlagen fehlen (2)**, oder weil **Berechnungen zu lange dauerten (3)**.

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

- Kontakt zu Sozialamt bezüglich Wohnungssicherung
- Bereitstellung von Kontoauszügen durch die Sparkasse
- Abmahnung aufgrund Ortsabwesenheit
- Termin versäumt, also Sanktion?
- Kindergeld wurde von Leistungen abgezogen, obwohl es noch nicht überwiesen wurde.
- klärendes Gespräch mit Familienkasse; KG-Bewilligung ohne Auszahlung
- nachträgliche Genehmigung von Leistungen (Heizkosten)
- Soll sich im Januar 2023 persönlich in der Ombudsstelle vorstellen und seine Probleme schildern

Handlungsmöglichkeiten und Empfehlungen

Ziel unserer Beratungen – gemäß Auftrag des Rates der Stadt Münster – ist einerseits 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. Nach Möglichkeit sollen die Ratsuchenden 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 und Regelungen 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.

Andererseits soll das Ziel der Ombudsstelle auch sein, ausgehend von den Beschwerden und Anregungen der Ratsuchenden 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 dem/der zuständigen Mitarbeiter*in des JC (15)** zu führen. Dieses Gespräch wollte entweder erstmal die **Ratsuchende allein (1)** oder aber nur die **Ombudsperson (11)** mit der Mitarbeiter*in führen. Ein gemeinsames **Gespräch aller Beteiligten (4)** während der Sprechstunde in der Ombudsstelle per Telefon oder später im JC oder eine **Mediation (1)** wurde hingegen eher selten vereinbart und durchgeführt.

Doppelt so häufig wie im Vorjahr wurde empfohlen, eine **Beratungsstelle aufzusuchen (10)**, seltener jedoch, einen **Anwalt zu konsultieren (1)**. Häufig dokumentiert wurde daneben die Empfehlung **Widerspruch einzulegen (5)**, eine offizielle **Beschwerde (2)** oder eine **schriftliche Gendarstellung (4)** zu formulieren.

Zusätzlich wurde ausgewertet, was die Ratsuchenden bereits unternommen haben, bevor sie in unsere Sprechstunde kamen. Danach hatte im Vorfeld bereits jeweils ein Gespräch der Ratsuchenden oder der Ombudsperson mit einem Mitarbeiter des JC stattgefunden oder es war bereits eine andere Beratungsstelle konsultiert worden.

Rückblickend auf das gesamte Jahr ist bedauerlich, dass die Ombudsstelle offensichtlich in wachsendem Maße aus dem Blickfeld eines Großteils der potenziellen Ratsuchenden geraten ist. Viele potentielle Ratsuchende haben sich offensichtlich weiterhin zurückgezogen und beschränken sich auf für sie wichtige und, sofern möglich, telefonische oder Mail-Kontakte.

2. Zusammenarbeit mit dem Jobcenter

Sowohl die Zusammenarbeit der Mitarbeiter*innen des Jobcenters mit den Ombudspersonen im Sinne (des Versuchs) einer gemeinsamen Problemlösung als auch die Klärung strittiger Fragen war dank der überwiegend vorhandenen Kooperationsbereitschaft im Wesentlichen in den Einzelberatungen – pandemiegeprägt - über telefonischen Kontakt möglich und überwiegend konstruktiv, wenn auch nicht immer von Erfolg geprägt. Hervorzuheben ist hier andererseits auch umgekehrt die Bereitschaft der Ratsuchenden gegenüber der Ombudsstelle, in ihren Angelegenheiten telefonisch als Ombudsfrau/-mann den/die zuständigen Mitarbeiter*in zu kontaktieren.

Die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter wurde ergänzt durch zwei Treffen der Ombudspersonen (21.04.2022 und 24.10.2022) mit der Abteilungsleitung „Leistungsrecht“.

Gegenstand der Treffen war zum einen eine Erörterung der Form und Struktur der Leistungsbescheide des Jobcenters, die aus Sicht der Ombudsstelle teilweise für die Betroffenen schwer verständlich sind, insbesondere hinsichtlich der Struktur und der verwendeten verwaltungsrechtlichen/juristischen Fachtermini (z.B. „Bareinzahlung“), insbesondere im Falle einer notwendigen Übersetzung. Es wurde gemeinsam mit zwei Mitgliedern der Ombudsstelle erörtert, wie diese Bescheide verständlich formuliert und dennoch rechtssicher abgefasst werden können. Die Abteilungsleitung erwies sich als sehr kooperativ, hat die Struktur der Bescheide ausführlich erklärt und die Anregungen wohlwollend aufgenommen. Gleichzeitig hat sie aber auch konstatiert, dass eine ausführliche Erläuterung der Bescheide durch die Mitarbeiter*innen des Jobcenters gegenüber den Betroffenen mit den vorhandenen personellen Ressourcen im Jobcenter im Einzelfall nicht realisierbar sei. Zum anderen hat die Abteilungsleitung „Leistungsrecht“ auf Anfrage für die Ombudspersonen ein Update im Leistungsrecht veranlasst und dabei insbesondere die aktuelle Rechtslage der Geflüchteten aus der Ukraine im Rechtskreis SGB II erläutert.

Des Weiteren gab es ein Treffen der Ombudsstelle mit der Abteilungsleitung „Arbeitsmarkt, Planung, Arbeitgeberservice und öffentlich geförderte Beschäftigung“, mit drei Fachstellenleitungen sowie mit Beteiligung der Vertreterin der Beratungsstelle im Cuba (11.05.2022). Gegenstand der Besprechung war eine Aktualisierung der Aktivitäten im Bereich Jobcoaching, insbesondere ein Überblick über die Arten der Eingliederungsmaßnahmen und über entsprechende Empfehlungen des Jobcenters, eine Erörterung der Eingliederungsvereinbarung sowie Fragen nach Evaluierung der Eingliederungsmaßnahmen und vermutliche Auswirkungen der Nichtsanktionierung. Mittels einer ausführlichen Präsentation in Form einer ppt wurden die Ombudspersonen hierüber umfassend informiert, unterstützt/ergänzt durch die Publikation zum Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm 2022. In der anschließenden Diskussion konnten weitere Fragen der Ombudspersonen geklärt werden; dabei wurde deutlich, dass auch im Bereich des Jobcoachings die Auswirkungen der Pandemie immer noch zu spüren waren.

Beim turnusmäßigen Treffen mit der Leitung des Jobcenters am 08.12.2022 wurden auf Wunsch der Ombudsstelle folgende Themen besprochen: Zahl der nicht erreichbaren Leistungsberechtigten, Zahl der Langzeitarbeitslosen und deren Integration in den Arbeitsmarkt sowie mögliche Auswirkungen der fehlenden Sanktionen. Die entsprechenden Zahlen für 2022 lagen noch nicht vor. Die Leitung des Jobcenters teilte mit, dass in puncto Nachhaltigkeit der Vermittlung erwiesenermaßen nach einem Jahr 70 % der Betroffenen vermittelt worden seien. Darüber hinaus waren die Energiekrise und deren Auswirkungen bzw. Folgen für das Handeln des Jobcenters und affiner Behörden Gegenstand des Gesprächs, verbunden mit dem Hinweis der Leitung, dass im Bereich der Heizkosten alle Abschläge übernommen würden. Das gelte auch für Niedrigeinkommensbezieher. Bezüglich „Strom“ werde ein kommunaler Sozialenergiefonds aufgelegt. Zudem sei eine gemeinsame Anlaufstelle von Jobcenter, Sozialamt und Wohnungsamt sowie eine Hotline für grundsätzliche Auskünfte zu Energiefragen eingerichtet worden.

3. Zusammenarbeit und Kontakte zu weiteren Institutionen

Im Mai waren die Mitglieder der Ombudsstelle eingeladen beim Arbeitskreis der arbeitsmarktpolitischen Sprecher der Fraktionen, u.a. zur Besprechung des Jahresberichts 2021. Daneben waren Themen: Auswirkungen und Reaktionen auf die Inflation und - auch hier - Eingliederungsmaßnahmen. Die Vertreter der Ombudsstelle fragten insbesondere nach den Gründen, weshalb sehr viel weniger Leistungsberechtigte eine Beratung durch die Ombudsstelle in Anspruch nehmen. Als Erklärungen wurden im AK erörtert: Die

coronabedingte „großzügigere“ Praxis bei der Gewährung von Leistungen und in diesem Zusammenhang der Wegfall von Sanktionen, wenn erforderliche Nachweise u.a.m. fehlen. Es bestand Konsens, dass vermieden werden müsse, dass in Folge dessen ein Teil der Leistungsberechtigten gleichsam abtauche und für Beratungsangeboten des JC wie der Ombudsstelle unerreichbar werde. Genaue Zahlen/Daten hierzu konnten allerdings weder die Mitglieder des AK noch die beteiligte Leitung des Jobcenters liefern.

Schlussendlich gab es im September ein Gespräch mit der Sozialdezernentin, in dem diese über aktuelle und zukünftige sozialpolitische Maßnahmen in Münster berichtete. Schwerpunkte waren der Rechtskreiswechsel der ukrainischen Geflüchteten aus dem SGB XII in das SGB II, das neue „Bürgergeld“ mit seinen zwei Terminen des Inkrafttretens und der notwendigen Anpassung des Beratungsangebots, die Energiekrise und deren Auswirkungen auf die beteiligten Ämter und die Betroffenen, die Wohngeldreform sowie die sich verschärfende Personalmangelsituation infolge der zu erwartenden Mehrfälle.

4. In eigener Sache

4.1 Internetauftritt der Ombudsstelle

Das Jobcenter hat in 2022 mit Unterstützung der Geschäftsführung seine Website überarbeitet und veranlasst, dass auch in den Bescheiden des Jobcenters der Hinweis auf die Ombudsstelle aufgenommen wird.

4.2 Vorbereitung auf das neue Bürgergeld

Die Ombudsstelle bereitet sich auf das „Neue Bürgergeld“ vor: zum Teil in Eigenregie mittels der Erläuterung und Diskussion des ersten Regierungsentwurfs zum „Neuen Bürgergeld“ vom September 2022, zum Teil auch mit einer bereits gebuchten hausinternen SGB II-Schulung im Februar 2023. Die notwendige Anpassung der Beratungsinhalte ist Gegenstand weiterer Diskurse und Erfahrungen.

Dieser Bericht wurde im Januar 2023
von den Ombudspersonen
Alexandra Hippchen, Helmut Mair, Maria Meyer-Höger, Saeid Samar und
Andreas Viehoff-Heithorn
mit Unterstützung von Frau Tiggemann erstellt.