

Jahresbericht 2023

über die Arbeit der Ombuds- und Schlichtungsstelle für Leistungsberechtigte nach SGB II / des Jobcenters (JC) Münster

Dies ist der 11. Jahresbericht über die Arbeit der Ombuds- und Schlichtungsstelle.

Das Jahr 2023 markiert insofern einen Einschnitt, da in diesem Jahr die novellierte Fassung des SGB II in Kraft getreten ist. Stichwort: Einführung des Bürgergeldes. Allerdings hat sich dies bislang noch kaum auf die Art und den Umfang der Beschwerden und Anfragen der Leistungsberechtigten ausgewirkt, zumal bestimmte Teile des Gesetzes, insbesondere die, die sich auf potenzielle Schlichtungsverfahren bei Maßnahmen der beruflichen Eingliederung beziehen, erst im 2. Halbjahr in Kraft getreten sind. Obwohl sich durch die Novellierung der Aufgabenbereich der Ombuds- und Schlichtungsstelle maßgeblich erweitert hat - was auch deren Umbenennung erforderlich machte - hatte dies in 2023 noch keine erkennbaren Auswirkungen. Es wurde bislang kein Schlichtungsverfahren eingeleitet. Es ist jedoch zu erwarten, dass es in den kommenden Jahren zu einer vermehrten Inanspruchnahme der Ombuds- und Schlichtungsstelle kommen wird. (s. u. Ausblick)

1. Statistische Auswertung (s. Anlage: Auszählung 2023)

Der Dokumentationsbogen, der seit 2020 verwendet wird, ist gleichgeblieben. Er ließ Mehrfachantworten zu.

Anzahl der Beratungen und Ratsuchenden

Insgesamt blieb die Zahl der Ratsuchenden, die in die Sprechstunden kamen, auch im Jahr 2023 relativ gering, gemessen an der Zahl der Ratsuchenden (etwas über 100) „vor Corona“. Gründe hierfür könnten sein: Leistungsberechtigte suchen das JC aufgrund vermehrter Kontakte über Telefon und Internet etc. seltener auf oder die Ombudsstelle ist (u.a. auch deshalb) vielen unbekannt oder (bestenfalls) es kommt seltener zu Konflikten und Problemen bzw. die Beteiligten regeln dies öfter selbst.

Im Vergleich zum Vorjahr 2022 gab es immerhin wieder einen moderaten Anstieg.

Im Berichtsjahr wurden **46 Beratungen** durchgeführt. Insgesamt haben sich jedoch erheblich mehr, nämlich 72 (potentielle) Ratsuchende zu einem Beratungstermin angemeldet. 4 Termine wurden von den Ratsuchenden, die sich zuvor angemeldete hatten, vorher abgesagt. Der „Rest“ blieb ohne Rückmeldung weg. 6 Beratungstermine wurden über Dritte (andere Träger) vermittelt. Die Mehrzahl der Beratungen (35) fanden in den üblichen Sprechstunden der Ombudsstelle statt, ein Teil (11) außerhalb der regulären Sprechstunde. 2 Beratungen wurden telefonisch durchgeführt. 5 Ratsuchende suchten erneut Rat.

22 Frauen und **21 Männer** und sowie **3 Bedarfsgemeinschaften** nahmen eine Beratung in Anspruch. Wie in den Jahren „vor Corona“ war das Geschlechterverhältnis wieder ausgeglichen. Allerdings blieb die Inanspruchnahme der Ombudsstelle weiter relativ gering; sie war nur halb so hoch wie in früheren Jahren.

Angesprochene Themen und Problembereiche

Wie in den Vorjahren dominierte die Zahl der Ratsuchenden, die **Beschwerden (41)** vortrugen. Zusammengerechnet äußerten sogar alle Kritik und nur eine **Anregung (1)** wurde formuliert. Die Mehrzahl beschwerte sich zum einen über die **Abläufe im JC (31)** und zum anderen über die geltende **Gesetzeslage (15)**. Negative **Erfahrungen mit anderen Einrichtungen (1)** wurden einmal erwähnt.

Am häufigsten wurden Probleme im Zusammenhang mit der Gewährung **laufender Leistungen (36)** thematisiert, entweder bei Hilfen zum **Lebensunterhalt (17)** oder bei der Übernahme der Kosten bzw. beim Wechsel der **Wohnung (15)**. Selten, jedoch häufiger als in den Vorjahren, wurden Probleme im Zusammenhang mit der **Arbeitsvermittlung (9)**, überwiegend bei Ratsuchenden über 25 (**7**) und bei der Eingliederung, d.h. beim **Maßnahmenmanagement (3)** angesprochen. Die **Eingliederungsvereinbarung** hingegen war erstaunlicherweise keinmal Thema.

Beachtlich viele Ratsuchende beschwerten sich über **bestimmte Stellen und Vorgänge im JC (15)**, eine beachtliche Gruppe über Probleme im Zusammenhang mit einer (geplanten) **Selbstständigkeit (5)**. Einmal gab es Schwierigkeiten bei der **Antragsannahme (1)**.

Inhalt und Umfang der Beschwerden

Das Zentrum der Beschwerden bildeten zum einen nach wie vor **Bescheide/Entscheidungen (34)** des JC; denn diese gingen nach Ansicht der Ratsuchenden von **falschen Vorannahmen (10)** aus oder ihnen lagen **fehlerhafte Berechnungen (4)** zu Grunde. Dementsprechend waren die Bescheide für viele Ratsuchenden **nicht akzeptabel (19)**, **nicht verständlich (11)** oder wurden **als Strafmaßnahmen empfunden (6)**.

Zum anderen war das **Verhalten der Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter (23)** Gegenstand der Beschwerde, weil nach Auffassung der Ratsuchenden deren **Informationen** entweder **nicht nachvollziehbar (6)**, **unzureichend (5)**, oder **widersprüchlich (1)** waren. Hingegen wurde keinmal moniert, dass die Eingliederungsvereinbarung zu wenig auf die individuellen Belange bezogen gewesen wäre. Der Anteil der Ratsuchenden, die sich über einen **abwertenden oder unfreundlichen Umgangsstil (5)** beschwert haben, blieb (zahlenmäßig) konstant. Allerdings gab es vermehrte Beschwerden, dass **Leistungen/Maßnahmen verweigert (8)** wurden. Die mangelhafte Kooperation mit anderen Ämtern (Jugendamt, Gesundheitsamt, Agentur für Arbeit) war keinmal Thema.

Nach unserem Erachten besorgniserregend häufiger als den Jahren zuvor wurde die **mangelnde Erreichbarkeit (7)** der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter beklagt, sodass es Probleme gab im Zusammenhang mit der Gewährung von Leistungen (3) oder beim Wohnungswechsel (3). In einigen Fällen beschwerten sich die Ratsuchenden darüber, **keinen Termin bekommen (2)** oder **keine Reaktion (1)** erhalten zu haben.

Mehr als in den Vorjahren gab es Beschwerden über **unbefriedigende Arbeitsabläufe (13)** im JC. Ratsuchende beschwerten sich darüber, dass **Unterlagen** anscheinend **verloren** gegangen bzw. aktuell **nicht auffindbar** waren (**4**), oder dass **unklar** blieb, **welche Unterlagen fehlen (5)**, **keine Eingangsbestätigung (2)** erhalten zu haben, ferner dass mündliche Auskünfte nicht bestätigt (1) wurden, keine Anmahnung bei fehlenden Unterlagen erfolgte (1) oder dass Berechnungen zu lange dauerten (1).

Ergänzend zu den im Dokumentationsbogen benannten Beschwerden, Problemen und Anregungen wurden dort noch zusätzliche Punkte notiert:

- Kein Leistungsbezug, da Papiere „weggeschmissen“
- Nur mündliche Ankündigung einer Leistungskürzung
- Wegen technischer Probleme Verzögerung der Auszahlung
- Unterlagen mitbringen, Schuldnerberatung empfohlen
- Wohnungsänderung nicht akzeptiert, obwohl Wohnumfeld schädlich

- Antrag auf Wechsel der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters
- Ratsuchender fühlt sich von diesen diskriminiert
- Unzumutbare Forderung bezogen auf Exmann
- keine zeitgerechte Bearbeitung
- Unverständnis bezüglich begrenzter Unterstützung

Handlungsmöglichkeiten und Empfehlungen

Ziel unserer Beratungen – gemäß Auftrag des Rates der Stadt Münster – ist einerseits die Ratsuchenden anzuhören und mit ihnen die anstehenden Probleme zu klären und sodann gemeinsam Lösungsmöglichkeiten zu sondieren und, sofern möglich, Handlungsschritte zu vereinbaren. Vorrangiges Ziel soll sein, die Ratsuchenden in die Lage zu versetzen und zu motivieren, sich selbst mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des JC auseinander zu setzen und mit deren Unterstützung im Rahmen bestehender rechtlicher Spielräume und finanzieller Ressourcen eine Lösung zu erreichen. Allerdings erwartet die Mehrzahl der Ratsuchenden von den Ombudspersonen i.d.R. praktikable Empfehlungen und, wenn nötig, eine Hilfestellung, um hierbei voranzukommen. Deshalb suchen sie i. d. R. Rat.

Andererseits sollte eine zentrale Aufgabe der Ombuds- und Schlichtungsstelle 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 der zuständigen Mitarbeiterin oder Mitarbeiter des JC (25)** zu führen. Dieses Gespräch sollten entweder (stellvertretend) die **Ombudsperson (12)** oder aber erstmal die **Ratsuchenden allein (5)** führen. In vielen Fällen wurde – wenn dies machbar war - ein gemeinsames **Gespräch aller Beteiligten (8)** entweder unmittelbar während der Sprechstunde in der Ombudsstelle per Telefon oder später im JC geführt bzw. vereinbart.

Daneben wurde häufig empfohlen, eine **Beratungsstelle aufzusuchen (7)** oder **Widerspruch einzulegen (7)**, sowie einen **Anwalt zu konsultieren (3)**. In einigen Fällen gab es die Empfehlung, eine offizielle **Beschwerde (2)** zu formulieren oder einen **Überprüfungsantrag (1)** einzureichen. Eine **Mediation** (i.e.S.), die alle Beteiligte einbezog, fand offensichtlich nur einmal statt.

Zusätzlich wurde ausgewertet, was von den Ratsuchenden oder Ombudspersonen bereits vorher unternommen worden ist. Danach hatten im Vorfeld bereits in mehreren Fällen entweder **Gespräche der Ombudsperson allein mit einer Mitarbeiterin oder Mitarbeiter des JC (6)** oder **der der Ratsuchenden allein (3)** oder der Beteiligten **gemeinsam (3)** stattgefunden. Mehrere Ratsuchende hatten im Vorfeld einen Widerspruch (5), eine schriftliche Gegendarstellung (1) oder einen Überprüfungsantrag (1) eingereicht. Einzelne hatten bereits eine Beratungsstelle (1) oder einen Anwalt konsultiert (1).

2. Zusammenarbeit mit dem Jobcenter

Die Kooperationsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters mit den Ombudspersonen mit dem Ziel, eine gemeinsame Problemlösung herbeizuführen und/oder strittige Fragen zu klären, ist trotz angespannter Personalsituation weiterhin gegeben. Die Zusammenarbeit erfolgt im Wesentlichen in Einzelberatungen – noch pandemiegeprägt - über telefonischen Kontakt, aber zunehmend seit Anfang des Jahres auch in Präsenz in Form begleitender Besuche im Jobcenter. Umgekehrt ist auch die Bereitschaft/Nachfrage der

Ratsuchenden, dass in ihren Angelegenheiten die Ombudsfrau oder der Ombudsmann die oder den zuständige/n Mitarbeiterin oder Mitarbeiter des Jobcenters telefonisch kontaktieren, weiterhin groß. Von Ratsuchenden im Einzelfall geäußerte Kritik am als Diskriminierung empfundenen Verhalten von JC-Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern wird auf der Leitungsebene sehr ernst genommen, im Nachgang von den Betroffenen allerdings meist als unberechtigt zurückgewiesen.

Das turnusmäßige Treffen der Ombudspersonen (08.03.2023) mit der Leitung des Jobcenters fand am 08.03.2023 statt. Gegenstand dieses Treffens war die Überlegung des zuständigen Dezernats, das zum 01.07.2023 eingeführte gesetzliche Schlichtungsverfahren nach dem SGB II aufgabenmäßig der Ombudsstelle – als neutrale Person - zu übertragen und diese insoweit zu erweitern. Unter Hinweis auf die Möglichkeit einer dezentralen Gestaltung des Verfahrens wurden im Rahmen einer konstruktiven Diskussion erste Grundlagen dieser neuen Aufgabe für das Jobcenter Münster erörtert. Dabei sei zu bedenken, dass ein Schlichtungsverfahren nach SGB II nur im Zusammenhang mit dem Nichtzustandekommen oder der Nichtfortschreibung eines Kooperationsplans in Frage komme.

Bereits vor diesem Gespräch wurden die Ombudspersonen am 22.03.2023 umfangreich hausintern durch Frau Holtstiege-Tauch (Fachstellenleitung Recht) zur Reform des SGB II („Bürgergeld“) geschult und über die für die Ombudspersonen relevanten Neuerungen informiert.

Des Weiteren gab es am 28.03.2023 ein Treffen der Ombudsstelle mit der Abteilungsleitung „Markt und Integration“, Herrn Schölling, und Frau Jürgensmeier (Arbeitsmarktplanung im Jobcenter), das sich ebenfalls der Thematik des Schlichtungsverfahrens widmete. Auf der Basis von zwei Power-Point-Präsentationen des MAGS NRW wurde das Schlichtungsverfahren ausführlich und sehr detailliert von den Referentinnen und Referenten erläutert und entsprechende Nachfragen beantwortet.

Ein weiteres Gespräch zum Schlichtungsmechanismus erfolgte schließlich am 22.06.2023 mit dem Jobcenter Münster, vertreten durch Frau Bußkamp (Fachstellenleitung „Selbständige“), die die Implementation des Schlichtungsverfahrens im Jobcenter koordiniert. Unter Beteiligung weiterer Fachstellenleitungen hat sie der Ombudsstelle einen Überblick über die angebotenen Leistungen des Jobcenters im Kooperationsplan gegeben und die Vorstellungen zum Schlichtungsverfahren seitens des Jobcenters konkretisiert. Entsprechende Vorlagen des Jobcenters wurden der Ombudsstelle zur Verfügung gestellt.

3. Zusammenarbeit und Kontakte zu weiteren Institutionen

Im Januar 2023 gab es mit der Arbeitsgemeinschaft Betriebssozialarbeit (AG BSA), vertreten durch Frau Altmann, einen informativen Austausch über die Tätigkeit der Ombudsstelle. Die AG BSA führt als Bildungsträger im Auftrag des Jobcenters primär für Menschen im Bürgergeldbezug individuelle Coachings und Beratungen durch.

Im März 2023 fand auf Initiative der Ombudsstelle ein Treffen mit der Wohngeldstelle der Stadt Münster, Herrn Schlösser (Fachstellenleitung Wohngeld) statt. Gegenstand des Treffens war eine Schulung zur Wohngeldreform sowie zum Heizkostenzuschuss II. Herr Schlösser berichtete informativ über beide Themen und verwies u.a. auf den Wohngeldrechner auf der Homepage des Wohnungs- und Bürgeramtes sowie auf die Möglichkeit, den Antrag auf Wohngeld auch online stellen zu können. Besonders hervor hob er die Wirkung der Wohngelderhöhung zum 01.01.2023, die einerseits bundesweit zu einer Verdreifachung der Wohngeldberechtigten und zu einer mehr als 100%igen Steigerung führe, andererseits aber erst in NRW ab Mitte März 2023 IT- und bescheidmäßig bearbeitet werden könne.

In Bezug auf den Heizkostenzuschuss II wies er u.a. darauf hin, dass die Ende 2022 eingerichtete neue „Beratungsstelle für Wohn- und Energiekosten“ aufgrund mangelnder Resonanz aktuell wieder eingestellt sei.

Im Mai 2023 waren die Mitglieder der Ombudsstelle eingeladen beim Arbeitskreis (AK) der arbeitsmarktpolitischen Sprecherinnen und Sprecher der Fraktionen, u.a. zur Vorstellung und Besprechung des Jahresberichts 2022.

4. Formale Errichtung der Schlichtungsstelle

Auf der Basis der Beschlussvorlage der Verwaltung der Stadt Münster vom 11.04.2023 hat der Rat der Stadt Münster am 10.05.2023 der Erweiterung der Ombudsstelle für das Jobcenter der Stadt Münster zu einer Ombuds- und Schlichtungsstelle zugestimmt.

5. In eigener Sache

Alle aktiven Ombudspersonen der Ombudsstelle wurden am 14.06.2023 vom Rat der Stadt Münster erneut für fünf Jahre in dieses Ehrenamt berufen.

Die Ombudsstelle hat sich ihrerseits ebenfalls intensiv mit dem Ablauf des Schlichtungsverfahrens befasst und diesbezüglich sowohl den Flyer als auch die Dokumentationsbögen entsprechend der Gesetzesänderungen und der neuen Aufgabe angepasst.

Mit Unterstützung des Amtes für Kommunikation ist auch die Website der Ombudsstelle um die Funktion einer „Schlichtungsstelle“ erweitert worden. Angefragt ist auch die Option, die Website der Ombuds- und Schlichtungsstelle in Einfacher Sprache zu präsentieren.

Die erwünschte Teilnahme der Ombudsstelle an einer für den 30.05.2023 geplanten Fachtagung des Jobcenters für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Kooperationsplan/Eingliederung/Schlichtungsverfahren konnte leider nicht realisiert werden, da die Tagung kurzfristig abgesagt wurde.

Der ursprünglich beabsichtigte Bericht des Jobcenters über erste Erfahrungen mit dem neuen Schlichtungsverfahren im 3. Quartal 2023 konnte mangels entsprechender Vorgänge ebenso wenig realisiert werden.

Über erste Erfahrungen mit dem „Kooperationsplan“ und dem neuen Schlichtungsverfahren wird aus den genannten Gründen erst im Jahresbericht 2024 zu berichten sein. Wir gehen davon aus, dass sich dieses Verfahren – wenngleich zögerlich – etablieren wird.

Dieser Bericht wurde im März 2024
von den Ombudspersonen
Alexandra Hippchen, Helmut Mair, Maria Meyer-Höger,
Saeid Samar und Andreas Viehoff-Heithorn
mit Unterstützung von Frau Tiggemann erstellt.