

# **Jahresbericht 2024**

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

Dies ist der 12. Jahresbericht über die Arbeit der Ombuds- und Schlichtungsstelle.

Das Jahr 2024 kennzeichnet sich dadurch aus, dass in diesem Jahr von Anfang an die novellierte Fassung des SGB II in vollem Umfang Geltung hatte. Allerdings hat sich dies – zu unserer Überraschung – kaum auf die Art und den Umfang der Anliegen und Beschwerden, mit denen Leistungsberechtigte die Ombuds- und Schlichtungsstelle aufsuchten, ausgewirkt. Zum einen blieb die Anzahl der Beratungsgespräche weiter auf einem – im Vergleich zu „Vor-Corona-Zeiten“ – auf niedrigem Niveau, ähnlich wie im Jahr 2023. Zum anderen gab es offensichtlich weder auf Seiten der Leistungsempfänger:innen des JC noch auf Seiten seiner Mitarbeitenden bzw. Job-Coachs einen Anlass, ein Schlichtungsverfahren einzuleiten, wie sie durch die Novellierung des SGBII vorgesehen sind; denn infolgedessen ist der Aufgabenbereich der Ombuds- und Schlichtungsstelle erweitert worden, was deren Umbenennung erforderlich machte. Dies hatte auch in 2024 keine erkennbaren Auswirkungen. Es wurde bislang kein Schlichtungsverfahren eingeleitet. Ein Grund hierfür könnte – nach Einschätzung von Expertinnen und Experten – sein, dass dem Kooperationsplan, wie er in der neuen Fassung des SGBII vorgesehen ist, ein ausreichendes Maß an Verbindlichkeit mangelt.

### **1. Statistische Auswertung** (s. Anlage: Auszählung 2024)

Der Dokumentationsbogen, der seit 2020 verwendet wird, ist mit geringen Modifikationen gleichgeblieben. Er ließ weiterhin Mehrfachantworten zu.

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

Insgesamt blieb die Zahl der Ratsuchenden, die in die Sprechstunden kamen, auch im Jahr 2024 relativ gering. Im Durchschnitt kamen pro Monat 4 Ratsuchende, allein im November allerdings 13. Es wurden im Berichtsjahr **44 Beratungen** durchgeführt. Insgesamt haben sich jedoch einige mehr, nämlich 73 (potentielle) Ratsuchende zu einem Beratungstermin angemeldet. 14 Termine wurden von den Ratsuchenden, die sich zuvor angemeldet hatten, meist kurz vorher abgesagt. Die Restlichen (15) blieben ohne Rückmeldung weg. Bei 2 Beratungsterminen wurden die Ratsuchenden von Mitarbeitenden anderer Träger begleitet. Die Mehrzahl der Beratungen fanden in den üblichen Sprechstunden der Ombudsstelle statt, 5 Beratungen außerhalb der regulären Sprechstunde. 2 Beratungen wurden telefonisch durchgeführt.

**18 Frauen** und **23 Männer** sowie **7 Bedarfsgemeinschaften** nahmen eine Beratung in Anspruch. 8 Ratsuchende haben in der Ombudsstelle erneut um Rat gefragt.

#### **Angesprochene Themen und Problembereiche**

Wie in den Vorjahren dominierte die Zahl der Ratsuchenden, die **Beschwerden (37)** vortrugen. Oft in Verbindung damit formulierten die **20** Ratsuchende einen **Informationsbedarf**. Die Mehrzahl beschwerte sich zum einen über die **Abläufe im JC (32)** und zum anderen über die geltende **Gesetzeslage und Vorschriften (15)**. **Negative Erfahrungen mit anderen Einrichtungen (1)** wurden einmal erwähnt.

Am häufigsten wurden Probleme im Zusammenhang mit der Gewährung **laufender Leistungen (34)** thematisiert, entweder bei Hilfen zum **Lebensunterhalt (21)** im Rahmen des Bürgergeldes oder bei der Übernahme der Kosten für **Wohnung/Heizung (19)**. Neu und relativ hoch war die Zahl der Beschwerden bzw. Informationsbedarfe im Hinblick auf diverse **Einkommen und Vermögen (9)**. In einem Fall war die Krankenversicherung Thema.

Seltener als im Vorjahr wurden Probleme im Zusammenhang mit der **Eingliederung/Arbeitsvermittlung** und diesbezüglichen **Maßnahmen (6)** angesprochen. Hierbei war lediglich bei **3** Ratsuchenden der **Kooperationsplan** Thema, ansonsten (je einmal) besondere Eingliederungsleistungen, Weiterbildungsgeld, ganzheitliche Betreuung. Bei **8** Ratsuchenden lag eine **Leistungsminderung** vor, **2** waren **unter 25 Jahren** sowie jeweils eine Person war langzeitarbeitslos, selbstständig oder zeichnete sich durch eine besondere Problemlage aus.

Unter „Sonstiges“ wurden folgende angesprochenen Probleme/Themen dokumentiert:

- Maßnahmen-Management zu langwierig
- Einstellen von Maßnahmen und Zahlungen wegen Vermögen
- Aufenthaltsstatus falsch
- Wechsel von Ausbildung in Schule nicht berücksichtigt
- Sucht Wohnung – JC Antrag abgelehnt
- Mehrbedarf als alleinerziehender Elternteil – temporäre Bedarfsgemeinschaft
- Nachzahlung nicht geleistet

Beachtlich mehr Ratsuchende beschwerten sich - im Vergleich zu früheren Jahren - über Schwierigkeiten bei der **Antragsannahme (5)**.

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

Das Zentrum der Beschwerden bildeten - wie in den Vorjahren - zum einen nach wie vor **Bescheide/Entscheidungen (29)** des JC; denn diese gingen nach Ansicht der Ratsuchenden von **falschen Vorannahmen (14)** aus oder ihnen lagen **fehlerhafte Berechnungen (5)** zu Grunde. Dementsprechend waren die Bescheide für viele Ratsuchenden **nicht akzeptabel (11)**, **nicht verständlich (7)** oder diese wurden als **Strafmaßnahmen empfunden (36)**.

Zum anderen war - auch etwas mehr als in den Vorjahren - das **Verhalten der Mitarbeitenden (26)** Gegenstand der Beschwerde, weil deren **Informationen** nach Auffassung der Ratsuchenden entweder **unzureichend (8)** oder **nicht nachvollziehbar bzw. widersprüchlich (6)** waren. Ebenso ist der Anteil der Ratsuchenden, die sich über einen **unfreundlichen oder diskriminierenden Umgangsstil (13)** beschwert haben, bedauerlicherweise gestiegen - anders als in den letzten Jahren, in denen diesbezügliche Beschwerden erfreulicherweise kontinuierlich zurückgegangen waren. Demgegenüber blieb die Zahl der Beschwerde, dass **Leistungen/Maßnahmen verweigert (7)** wurden annähernd konstant. Die unzureichende Bezugnahme auf den Kooperationsplan und die mangelhafte Kooperation mit anderen Ämtern waren jeweils nur einmal Thema.

Weiter angewachsen - im Vergleich zu allen Jahren zuvor - sind Klagen über die **mangelnde Erreichbarkeit (7)** der Mitarbeitenden, sodass es Probleme gab im Zusammenhang mit der **Gewährung von Leistungen (5)** oder bei **fehlenden Unterlagen (1)**. Ebenso beschwerten sich die Ratsuchenden darüber, **keinen Termin bekommen (2)** oder überhaupt **keine Reaktion (5)** erhalten zu haben.

Ähnlich häufig wie in den Vorjahren gab es Beschwerden über **unbefriedigende Arbeitsabläufe (14)** im JC. Ratsuchende beschwerten sich darüber, dass **Unterlagen** anscheinend **verloren** gegangen bzw. aktuell **nicht auffindbar** waren **(3)**, oder dass **unklar** blieb, welche **Unterlagen fehlen (8)**; ferner, dass **mündliche Auskünfte nicht bestätigt (2)** wurden, **keine Anmahnung** bei fehlenden Unterlagen erfolgten **(2)**, und nicht zuletzt und vermehrt, dass **die Berechnungen zu lange** dauerten **(5)**.

Ergänzend zu den im Dokumentationsbogen benannten Beschwerden, Problemen und Anregungen wurden in diesem Kontext notiert:

- Zusage für Qualifizierung nicht konkretisiert
- Sachbearbeiterin/Sachbearbeiter auch für Ombudsperson nicht erreichbar
- 6 Monate auf Bescheid gewartet
- Keine Leistung, weil Einkommen zu hoch, obwohl keine Wohnung
- Unterlagen nicht verfügbar, da Wohnungsunternehmen diese nicht bereitstellt
- Wunsch, den Sachbearbeiter zu wechseln

### **Handlungsmöglichkeiten und Empfehlungen**

Ziel unserer Beratungen - gemäß Auftrag des Rates der Stadt Münster - ist in einem 1. Schritt die Ratsuchenden anzuhören und mit ihnen die anstehenden Probleme zu klären, zu sortieren und zu benennen, im 2. Schritt gemeinsam für alle Seiten akzeptable Lösungsmöglichkeiten zu sondieren und schließlich im 3. Schritt, soweit möglich, konkrete Handlungsschritte zu vereinbaren. Vorrangiges Ziel soll sein, die Ratsuchenden in die Lage zu versetzen und zu motivieren, sich selbst mit den zuständigen Mitarbeitenden des JC auseinanderzusetzen und mit deren Unterstützung im Rahmen bestehender rechtlicher Spielräume und finanzieller Ressourcen eine passende 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 oftmals Rat.

Andererseits sollte eine Aufgabe der Ombuds- und Schlichtungsstelle auch sein, ausgehend von den Beschwerden und Anregungen der Ratsuchenden wiederkehrende strukturelle Mängel in den Arbeitsabläufen, Regelungen und ggf. Vorschriften und Gesetzen zu benennen und - u.a. durch diesen Bericht - darauf hinzuwirken, dass diese behoben werden.

Am häufigsten dokumentiert wurde die - von einigen Ratsuchenden bereits umgesetzte - Empfehlung, ein **klärendes Gespräch mit den zuständigen Mitarbeitenden des JC (36)** zu führen. Dieses Gespräch sollte entweder (stellvertretend) die **Ombudsperson (23)** oder aber erstmal die oder der **Ratsuchende selbst allein (5)** führen. In einem Fall geschah das Letztere während der Sprechstunde. In mehreren Fällen wurde - wenn dies machbar war - ein **gemeinsames Gespräch aller Beteiligten (8)** entweder unmittelbar während der Sprechstunde in der **Ombudsstelle per Telefon (4)** oder für **später (2)** empfohlen bzw. vereinbart.

Daneben wurde empfohlen, eine **Beratungsstelle aufzusuchen (10)**, was 2 Ratsuchende bereits getan hatten, oder **Widerspruch einzulegen (7)**. Auch dies hatten mehrere Ratsuchende (9) im Vorfeld bereits getan. Daneben gab es noch folgende Empfehlungen: einen **Anwalt zu konsultieren (2)**, einen **Überprüfungsantrag zu stellen (1)**, eine **Beschwerde zu formulieren (1)**, eine **Mediation (1)** oder ein **Schlichtungsverfahren (1)** anzustreben.

## **2. Zusammenarbeit mit dem JC und Kontakte zu weiteren Institutionen**

Die Zusammenarbeit der Ombuds- und Schlichtungsstelle mit dem JC war auch in 2024 fester Bestandteil der Arbeit, realisiert durch den turnusmäßigen Austausch mit der Leitung des JC im März 2024 und eine Einladung der Fachstelle Hilstrup zu einem Informationsaustausch mit den Mitgliedern der Ombuds- und Schlichtungsstelle. Leider konnte terminlich nur eine Ombudsperson der Einladung der Fachstelle Hilstrup folgen.

Darüber hinaus gab es im August 2024 ein Treffen mit der Dezernentin, Frau Wilkens, bei dem nochmals die „Händelung“ des Bürgergelds und der Schlichtungsstelle erörtert wurde. Die Dezernentin informierte über Friktionen im Rahmen der Einführung des Bürgergeldes derart, dass das Land NRW per Erlass eine - durchaus positiv zu bewertende - Vermittlungsoffensive bzgl. arbeitsmarktnaher Personen im JC gestartet habe, gleichzeitig dafür aber den JC Mittel gekürzt würden mit der Folge der Vernachlässigung bzw. eines Anstiegs von schwer vermittelbaren Langzeitarbeitslosen. Darüber hinaus sei dies ein Rückschritt gegenüber der im Bürgergeldgesetz angestrebten nachhaltigen Vermittlung/Integration.

Des Weiteren waren im Mai 2024 die Mitglieder der Ombuds- und Schlichtungsstelle zum Arbeitskreis (AK) der arbeitsmarktpolitischen Sprecher:innen zur Vorstellung/Erörterung des Jahresberichts eingeladen. Rückfragen ergaben sich vor allem zum 1. Teil des Jahresberichts. Thematisiert wurden insbesondere das Problem „nicht auffindbaren Unterlagen“, mögliche Vergleiche der Anzahl der Beschwerden mit anderen JC in NRW sowie hauptsächliche Informationsquellen der Kundinnen und Kunden über das Vorhandensein einer Ombuds- und Schlichtungsstelle für Bürgergeldempfänger:innen.

### **In eigener Sache**

Die Geschäftsführung der Ombuds- und Schlichtungsstelle, Frau Tiggemann, wechselte auf ihren Wunsch zum 01.07.2024 stadintern die Stelle. Übergangsweise wurde sie von Juli bis Oktober 2024 durch die Referentin der Beigeordneten Frau Wilkens für das Dezernat Soziales und Kultur, Frau Remmers, kompetent vertreten. Zum 01.11.2024 konnte die Stelle erfolgreich mit Frau Sternberg (Sozialarbeiterin) wiederbesetzt werden.

### **Last but not least:**

Insgesamt sehen wir uns mit zwei Herausforderungen konfrontiert: Zum einen stagniert, auch nach der „Corona-Krise“, die Nachfrage nach Beratungsterminen auf einem relativ niedrigen Niveau und eine Nachfrage nach einer Schlichtung fehlt. Zum anderen haben insbesondere im zurückliegenden Bundestagswahlkampf diskriminierende Angriffe auf das System „Bürgergeld“ und seinen Nutzern – Bürgergeldempfänger:innen bedenklich zugenommen und diese Angriffe blieben allzu häufig unwidersprochen.

Angesichts dieser Entwicklungen stellen sich uns als Ombudspersonen folgende Fragen:

- Wie geht das JC mit derartigen Zuschreibungen ihrer Kundinnen und Kunden um?
- Wie wird diese Entwicklung von diesen wahrgenommen?
- Wie wirkt sich dies auf die Vermittlungstätigkeit des JC und seinen Mitarbeitenden aus?
- Wie wirkt sich diese Entwicklung auf das Miteinander der Mitarbeitenden des JC und seiner Kundinnen und Kunden aus?
- Wird es in wachsendem Maße eine Aufgabe der Ombudsstelle, den von außen erzeugten Druck auf die Mitarbeitenden des JC - aufgrund massiver finanzieller

Einschränkungen, die eine nachhaltige Förderung der Integration in den Arbeitsmarkt nach Maßgabe des geltenden SGB II erschweren - aufzufangen?

Und nicht zuletzt:

- Wie kann es angesichts dieser Entwicklungen gelingen, die Ombuds- und Schlichtungsstelle und ihren Auftrag für potentiell Ratsuchende besser publik zu machen?

Dieser Bericht wurde im Februar 2025  
von den Ombudspersonen  
Alexandra Hippchen, Helmut Mair, Maria Meyer-Höger, Saeid Samar und  
Andreas Viehoff-Heithorn  
mit Unterstützung von Alina Sternberg erstellt.