

Jahresbericht 2025

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

Dies ist der 13. Jahresbericht über die Arbeit der Ombuds- und Schlichtungsstelle.

Das Jahr 2025 ist gekennzeichnet dadurch, dass in diesem Jahr durchgängig die novellierte Fassung des SGB II Geltung hatte. Jedoch fand in diesem Jahr bereits wieder auf breiter politischer Ebene eine Diskussion über eine erneute Novellierung dieses Gesetzes statt. Insbesondere der Begriff „Bürgergeld“ und das hiermit verknüpfte Image einer mangelnden Sanktionierung von (Termin-)Versäumnissen und Arbeitsverweigerung, einer angeblich zu großzügigen Bemessung von Karenzzeiten und Schonvermögen und nicht zuletzt der postulierte Vorrang von Qualifizierung vor Vermittlung waren Gegenstand der zum Teil sehr vehement geführten politischen Auseinandersetzung. Hintergrund derselben waren die Behauptung bzw. Vermutung, dass die neuen Regelungen den Leistungsberechtigten unzureichende Anreize bieten, eine Beschäftigung zu suchen und ihr auf Dauer nachzugehen. Zwar hat sich diese Auseinandersetzung – nach unserer Einschätzung – (noch) kaum erkennbar auf die Art und den Umfang der Anliegen und Beschwerden, mit denen Leistungsberechtigte die Ombuds- und Schlichtungsstelle aufsuchten, sowie auf unsere Beratungstätigkeit ausgewirkt. Aber die Stimmung der Ratsuchenden erscheint insgesamt gedrückter zu sein.

Erfreulicherweise ist die Anzahl der Beratungsgespräche bemerkenswert gestiegen und hat wieder annähernd das Niveau der „Vor-Corona-Zeit“ erreicht. Auch kam es auf Initiative und unter Mitwirkung einer Ombudsperson zu einem Schlichtungsverfahren, wie es in der geltenden Fassung des SGB II vorgesehen war. In der neuen Fassung ist ein solches Schlichtungsverfahren leider nicht mehr vorgesehen.

1. Statistische Auswertung

Der Dokumentationsbogen, der seit 2020 verwendet wird, ist abgesehen von geringen Modifikationen gleichgeblieben. Er lässt weiterhin Mehrfachantworten zu.

Anzahl der Beratungen und Ratsuchenden

Insgesamt wurden im Berichtsjahr 2025 **88 Beratungen** durchgeführt. Damit hat sich die Zahl der Ratsuchenden, die in die Sprechstunden kamen, im Vergleich zum Vorjahr 2024 verdoppelt. Sie schwankte pro Monat zwischen 4 und 11 Ratsuchenden. **Angemeldet** allerdings hatten sich übers ganze Jahr **139** (potentielle) Ratsuchende zu einem Beratungstermin. Hiervon wurden **30** Termine von den Ratsuchenden, meist kurz vorher **abgesagt**. **21** Personen blieben ohne eine Rückmeldung weg. In mehreren Fällen wurden letztere angerufen und nach den Gründen ihres Fernbleibens gefragt. I.d.R. hatten die Betreffenden den Termin entweder vergessen oder das Problem hatte sich inzwischen geklärt. Bei **3** Beratungsterminen wurden die Ratsuchenden von Mitarbeitern (MA) anderer Träger begleitet. Die Mehrzahl der Beratungen fand in den üblichen Sprechstunden der Ombudsstelle statt, **8** Beratungen außerhalb der regulären Sprechstunde. **10** Beratungen wurden **telefonisch** durchgeführt.

40 Frauen und **46 Männer** sowie **2 Diverse** nahmen eine Beratung in Anspruch. In **19** Fällen vertraten die Ratsuchenden eine **Bedarfsgemeinschaft mit mehreren Personen**. Infolgedessen waren neben den unmittelbar Ratsuchenden **indirekt** mindestens **43** weitere

Personen (Angehörige) zusätzlich betroffen. **10** Ratsuchende haben in der Ombudsstelle **erneut um Rat gefragt** und **13** hatten einen **Folgetermin** vereinbart.

Angesprochene Themen und Problembereiche

Wie in den Vorjahren dominierte die Zahl der Ratsuchenden, die **Beschwerden (62)** vortrugen. Oft in Verbindung damit äußerten **33** Ratsuchende einen **Informationsbedarf** oder sie formulierten **Anregungen (4)** für die Arbeit des JC bzw. der Ombudsstelle. Die Mehrzahl der Beschwerden bezog sich auf die **Abläufe im JC (61)** sowie auf die geltende **Gesetzeslage und weitere Vorschriften (22)**. Sehr viel häufiger als in den Vorjahren wurden zudem negative **Erfahrungen mit anderen Einrichtungen (10)** angesprochen.

Am häufigsten wurden Probleme im Zusammenhang mit der Gewährung **laufender Leistungen (65)** zur Sicherung des Lebensunterhalts thematisiert, entweder bei der generellen Gewährung von Leistungen im Rahmen des **Bürgergeldes (38)** oder bei der Übernahme der Kosten für **Wohnung/Heizung (23)**. In mehreren Fällen (**6**) wurden Probleme mit Beitragszahlungen und Leistungen der **Krankenversicherung** moniert. Relativ hoch war auch die Zahl der Beschwerden bzw. Informationsbedarfe im Hinblick auf das Anrechnen von **Einkommen und Vermögen (12)**.

Nach wie vor wurden nur von einem kleineren Teil der Ratsuchenden Probleme im Zusammenhang mit der **Eingliederung/Arbeitsvermittlung (23)** und diesbezüglichen Maßnahmen angesprochen. Bei **11** Ratsuchenden waren die gewährten bzw. in Aussicht gestellten **Eingliederungsleistungen** gemäß SGB II, bei **8** waren der **Kooperationsplan** und bei **6** waren das in Frage kommende **Weiterbildungsgeld** Inhalt der Beratung. Ansonsten gab es Beschwerden über die durchgeführte Potentialanalyse (**2**), über die mangelnde Erreichbarkeit von Angeboten (**1**) und unzureichende ganzheitliche Betreuung (**1**).

Bei **8** Ratsuchenden lag eine **Leistungsminderung** vor, **11** Ratsuchende waren **unter 25 Jahren**. Eine größere Gruppe definierte sich als **Selbständige (8)** und eine andere als **Langzeitarbeitslose (6)** bzw. sah sich so definiert.

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

- Aufforderung zum Besuch eines Sprachkurses
- muss ausziehen, findet keine Wohnung
- Verzögerung des Wohnberechtigungsscheins
- Nachforderung von Heizkosten – wegen Vermögen vom JC nicht übernommen
- Verzögerung von monetären Leistungen über 6 Monate
- Zahlungen der Eltern eines Ü-25-Jährigen werden als Einkommen angerechnet
- Wohnen im Haushalt der Eltern eines Ü-25-Jährigen gilt als Bedarfsgemeinschaft
- Im Ausland lebender Ehegatte gilt als Teil der Bedarfsgemeinschaft.

Wie im Vorjahr beschwerten sich beachtlich viele Ratsuchende über Schwierigkeiten bei der **Antragsannahme (11)**.

Inhalt der Beschwerden

Das Zentrum der Beschwerden bildete - wie in den Vorjahren - zum einen nach wie vor **Bescheide/ Entscheidungen (55)** des JC. Diese waren für viele, nämlich für **23** Ratsuchende **nicht akzeptabel** und für **21 nicht verständlich**. Nach Ansicht der Ratsuchenden lagen den Bescheiden entweder **falsche Vorannahmen (11)** oder **fehlerhafte Berechnungen (9)** zu

Grunde. Von einigen Ratsuchenden (4) wurden die Bescheide als **Strafmaßnahmen empfunden**.

Zum anderen war weiterhin fast ebenso häufig das **Verhalten der MA (43)** Gegenstand der Beschwerde, insbesondere deshalb, weil deren **Informationen** nach Auffassung der Ratsuchenden entweder **unzureichend (18)** oder **nicht nachvollziehbar** bzw. **widersprüchlich (11)** waren. Manche Ratsuchende (13) gingen sogar davon aus, dass ihnen zustehende **Leistungen bzw. Maßnahmen** von den MA des JC **verweigert** würden, oder sie beschwerten sich über deren **unfreundlichen bis diskriminierenden Umgangsstil (8)**. Die **unzureichende Kooperation mit anderen Ämtern (8)** und der mangelnde Bezug zum **Kooperationsplan (1)** waren weitere Beschwerdepunkte.

Erneut bedenklich angewachsen sind Beschwerden über die **mangelnde Erreichbarkeit (17)** der MA des JC. Infolgedessen entstanden Probleme bei der **Gewährung von Leistungen (8)** oder wegen möglicherweise **fehlender Unterlagen (2)**. Auch beschwerten sich relativ viele Ratsuchende darüber, dass die zuständigen MA generell **nicht erreichbar** (wegen Krankheit, Urlaub) (7) waren. Mehrere Ratsuchende zeigten sich darüber verärgert, **keinen Termin (3)** oder bislang **keinerlei Reaktion (7)** erhalten zu haben.

Angestiegen ist im Vergleich zu den Vorjahren der Anteil der Ratsuchenden, die sich über **unbefriedigende Arbeitsabläufe (33)** im JC beschwerten. In diesem Kontext beklagten sich relativ viele darüber, dass für sie **unklar** war, **welche Unterlagen noch beizubringen** waren (17). In mehreren Fällen (6) sind diese anscheinend **verloren** gegangen bzw. aktuell **nicht auffindbar**. Ebenso häufig (6) wird auch das Ausbleiben bzw. **Fehlen einer Eingangsbestätigung** beklagt, sowie, dass mündliche Auskünfte nicht bestätigt (1) wurden oder dass keine Anmahnung bei fehlenden Unterlagen erfolgte (1). Beachtlich zugenommen hat nicht zuletzt die Zahl der Ratsuchenden, die sich darüber beschwerten, dass die **Berechnungen zu lange** dauerten (17).

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

- Erläuterung zum Bescheid zu umfangreich
- Sanktionierung unberechtigt
- Vermögensfreibeträge unklar
- Datum für Rückforderung falsch
- Ratsuchende verliert Schutz der Krankenversicherung
- Wunsch nach Wechsel des zuständigen MA
- Rechtskreiswechsel des Ehegatten vom JC zum Sozialamt
- Keine Prozesskostenhilfe für Strafverteidiger
- Rückforderung des JC zu hoch infolge falscher Berechnung
- Nach Abschluss des Studiums Selbständigkeit geplant, dennoch vom JC ständige Bewerbungen gefordert

Handlungsmöglichkeiten und Empfehlungen

Ziel unserer Beratungen ist – gemäß Auftrag des Rates der Stadt Münster – 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 bei Problemen selbst mit den zuständigen MA des JC auseinanderzusetzen und – soweit dies erforderlich ist - mit deren Unterstützung im Rahmen bestehender rechtlicher Spielräume und finanzieller Ressourcen eine passende Lösung zu erreichen. Allerdings erwartet die Mehrzahl der Ratsuchenden, die in die Ombudsstelle kommen, von den Ombudspersonen i. d. R. praktikable Empfehlungen, was sie tun können, und, wenn nötig, eine Hilfestellung, um hierbei voranzukommen. Deshalb suchen sie i. d. R. Rat.

Eine Aufgabe der Ombuds- und Schlichtungsstelle ist auch, 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 die verantwortlichen Stellen und Personen überprüfen, inwieweit bestehende Regelungen und Verfahren eine berufliche und soziale Wiedereingliederung tatsächlich fördern.

Als häufigster Lösungsversuch wurde in **54** Fällen dokumentiert, ein **klärendes Gespräch mit der zuständigen MA des JC** zu führen. In der Mehrzahl der Fälle führten diese Gespräche mit dem **zuständigen MA** die **Ombudsperson** - quasi stellvertretend - bereits **während der Sprechstunde (17)**. War das nicht möglich, wurde ein solches Gespräch der Ombudsperson mit dem MA empfohlen bzw. geplant **(12)**. In einzelnen Fällen **(2)** fand ein solches Gespräch mit dem MA **bereits zuvor**, vor einem weiteren Beratungstermin statt.

Als Alternative bot sich an, dass die Ratsuchenden von sich aus versuchen sollten, **selbst ein klärendes Gespräch** mit der bzw. dem zuständigen MA zu führen. Dies wurde mehrmals empfohlen **(7)**. In wenigen Fällen **(2)** fand dieses Gespräch **während der Sprechstunde** statt. Einige Ratsuchenden hatten ein solches Gespräch mit den MA bereits **vorher (4)** geführt.

In mehreren Fällen wurde ein gemeinsames **Gespräch aller Beteiligten** - Ratsuchende(r) + MA + Ombudsperson - entweder bereits unmittelbar **während der Sprechstunde** in der Ombudsstelle per Telefon **(11)** geführt oder ein solches Dreiergespräch wurde **für später (3) empfohlen** bzw. vereinbart.

Daneben wurde häufig empfohlen, eine **Beratungsstelle aufzusuchen (11)**, was **2** Ratsuchende **bereits getan** hatten, oder empfohlen, **Widerspruch einzulegen (9)**. Auch dies hatten mehrere Ratsuchende **(7)** im Vorfeld bereits getan. Im Vergleich zu den Vorjahren wurde häufiger die Empfehlung ausgesprochen, einen **Anwalt zu konsultieren (6)**, was in einem Fall bereits geschehen ist. Ferner wurde den Ratsuchenden geraten, eine formelle **Beschwerde (5)** zu formulieren, einen **Überprüfungsantrag (2)** zu stellen oder eine **Mediation (5)** oder ein **Schlichtungsverfahren (1)** anzustreben.

Wie in der Einleitung bereits angedeutet, geht und ging die breite, z.T. polemische Diskussion über das Bürgergeld und deren „Nutznießer“ an den Menschen, die unseren Rat suchten, nicht spurlos vorbei. Nicht wenige fühlen sich in wachsendem Maße unter Druck gesetzt und zumindest potentiell diskriminiert. Sie stellen sich die Frage: Sind sie berechtigt, staatliche Leistungen „einfach so“ in Anspruch zu nehmen und vor allem wie lange noch und verbunden mit welchen weiteren Auflagen. Zwar mag diese Frage, zumal für Außenstehende, berechtigt wirken, für manche Betroffene verstärkt sie Ängste, endgültig ins Abseits abgeschoben zu werden. Dies trifft insbesondere zwei Gruppen, zum einen mehr oder weniger mittellose Frauen, insbesondere Alleinerziehende, die Kinder zu versorgen und daher absehbar wenig Spielraum haben, zum anderen Personen mit psychischen Beeinträchtigungen, die oft zudem auch eine unstete Erwerbsbiografie haben. Gerade letztere haben nach unserer gemeinsamen

Einschätzung generell zugenommen, jedenfalls kommen sie vermehrt in unsere Sprechstunden. Die Betroffenen berichten häufig, dass die MA des JC sich nicht die Zeit genommen haben bzw. meist auch nicht hatten, auf ihre Fragen und Belange einzugehen. Unsere Erfahrung ist, diese Personen brauchen viel Aufmerksamkeit, sehr viel Zeit und ggf. auch mehrere unterstützende Kontakte. All das können wir als Ombudsleute nur bedingt leisten. Unserer Erfahrung nach müsste es daher für sie andere spezielle Anlaufstellen geben, die es aufgrund ihres Qualifikationsprofils schaffen, mit ihnen so in Kontakt zu kommen und ggf. zu bleiben, dass eine verlässliche Arbeitsbeziehung entstehen kann. Ein solches Investment könnte sich vermutlich lohnen, nicht nur für die Betroffenen, sondern auch aus Kostengründen, da erfahrungsgemäß dadurch Drehtüreffekte eher vermeidbar wären.

Umso erfreulicher ist, dass wir Ombudsleute trotz allem in der Ombudsstelle nie mit Situationen konfrontiert worden sind, die wir bedrohlich empfanden oder in denen wir bedrängt wurden. Im Gegenteil: Die weit überwiegende Mehrheit der Ratsuchenden bedankte sich, zum Teil überschwänglich, bei uns dafür, dass wir ihnen ohne Zeitdruck und Vorbehalte zugehört und versucht haben, sie im Rahmen unserer Möglichkeiten zu unterstützen, und dafür, dass es diese Ombudsstelle gibt.

2. Zusammenarbeit mit dem JC und Kontakte zu weiteren Institutionen

Die Zusammenarbeit der Ombuds- und Schlichtungsstelle mit dem Jobcenter ist fester Bestandteil ihrer institutionellen Arbeit. Im Jahr 2025 realisierte sich dieser Auftrag insbesondere im regelmäßigen Austausch mit der Leitung des Jobcenters Münster, Frau Korschewski. Gegenstand dieser Treffen war u.a. auch der Blick auf die sich abzeichnenden Änderungen des Bürgergelds mit absehbaren Folgen für das Jobcenter Münster.

Im Jahr 2025 nahmen jeweils einzelne Ombudspersonen sowie die Geschäftsführerin an mehreren Fachstellenbesprechungen und Teambesprechungen der Jobcoaches der Fachstellen Mitte-Nord, Kinderhaus, Wolbeck und Hiltrup teil. Ziel dieser Treffen war u.a. das gegenseitige Kennenlernen von Personen und Aufgaben/Zuständigkeiten der Ombuds- und Schlichtungsstelle sowie der zuständigen Leitungen und der MA der Fachstellen und deren Aufgaben. In geringerem Umfang erfolgte auch eine Teilnahme an Fachstellenbesprechungen der LeistungssachbearbeiterInnen, so in den Fachstellen Kinderhaus und Mitte-Nord, weitere Treffen sind für 2026 geplant. Auch ein weiteres bereits vereinbartes Treffen mit dem Team „Selbständige“ musste auf 2026 verschoben werden – und fand nun zu Beginn dieses Jahres statt.

Die neue Geschäftsführung der Ombuds- und Schlichtungsstelle, Frau Sternberg, stellte sich im Januar 2025 in der Fachrunde „Leistungsgewährung“ sowie in verschiedenen Beratungsstellen vor.

Im November 2025 fand das Jahresgespräch mit der Dezernentin, Frau Wilkens, statt, in dem ebenfalls die Bürgergeldreform resp. neue Grundsicherung und deren Auswirkungen auf die Stadt Münster sowie die politischen Perspektiven im Hinblick auf arbeitslose Geflüchtete thematisiert wurden.

Des Weiteren waren im Mai 2025, wie in den Vorjahren, die Mitglieder der Ombuds- und Schlichtungsstelle zum Arbeitskreis (AK) der arbeitsmarktpolitischen Sprecherinnen und Sprecher zur Vorstellung/Erörterung des Jahresberichts eingeladen.

Aufgaben der Geschäftsführung

Die Geschäftsführung übernimmt die koordinierende und organisatorische Funktion der Beratung in der Ombudsstelle und stellt den laufenden Betrieb sowie die Zusammenarbeit aller Beteiligten sicher. Sie fungiert als Schnittstelle zwischen Ombudspersonen, Leistungsberechtigten und Stadtverwaltung, übernimmt Aufgaben der Budgetverwaltung und bereitet bei Bedarf Vorlagen für politische Gremien vor.

Sie ist erste Ansprechperson für Leistungsberechtigte, nimmt Anliegen entgegen, klärt erste Fragen und leitet sachfremde Anliegen an zuständige Stellen oder andere Institutionen weiter. Zudem organisiert sie die Sprechstunden der Ombudspersonen, vergibt Termine und vereinbart bei dringendem Bedarf auch außerordentliche Gesprächstermine. Darüber hinaus unterstützt sie die Ombudspersonen fachlich im Hintergrund und bei der Nachbereitung/Reflexion von Fällen aus den Sprechstunden. In komplexeren Fällen unterstützt sie die Ombudspersonen organisatorisch und inhaltlich, beispielsweise durch die Vorbereitung von Gesprächen, die Organisation von Dolmetschenden oder die Vorbereitung von Mediationen bzw. Schlichtungen.

Darüber hinaus übernimmt sie Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit in Abstimmung mit den Ombudspersonen, dazu gehört u.a. die Pflege der Homepage und Werbung. Auch die Vernetzung mit anderen Institutionen sowie die Organisation von Fachgesprächen und Fortbildung gehören zum Aufgabenbereich.

Weitere Aufgaben sind die Weiterentwicklung und statistische Auswertung des Erhebungsbogens, die Organisation von Fortbildungen für die Ombudspersonen sowie die Moderation und Protokollierung von Besprechungen.

3. In eigener Sache

Auch wenn in der neuen Grundsicherung die Weiterführung der Schlichtungsstelle in der jetzigen Form nicht geplant ist, empfiehlt die Ombudsstelle ein solches Instrument in Abstimmung mit dem JC zu erhalten.

Darüber hinaus beabsichtigt die Ombuds- und Schlichtungsstelle, medial nicht nur in den einschlägigen Zeitschriften/Journalen für sich zu werben, sondern auch im Rahmen eines Pressegesprächs einer größeren Öffentlichkeit bekannter zu werden.

Dieser Bericht wurde im Februar 2026 von den Ombudspersonen Alexandra Hippchen, Helmut Mair, Maria Meyer-Höger, Saeid Samar und Andreas Viehoff-Heithorn mit Unterstützung von Alina Sternberg erstellt.