

Vermerk



Aktenzeichen:

OrgZeichen: 3
Name: Frau Rothe
Datum: 15. Januar 2015

Betr. Stellungnahme zum Prüfantrag Nr. 00216/2015 der Fraktion DIE LINKE zur Einführung einer Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des JC Schwerin

- Grundsätzlich ist für die Einrichtung einer entsprechenden Stelle eine **Entscheidung der Trägerversammlung** nach § 44c Abs. 2 Satz 2 Nr. 2 SGB II erforderlich, da die Planung von generellen innerbehördlichen Prozessen, wozu auch der generelle Umgang mit Kundenreaktionen gehört, betroffen ist.

Die Anzahl der Widersprüche und Klagen sowie Beschwerden im JC als auch beim Bürgerbeauftragten des Landes oder den Petitionsausschüssen des Landtages bzw. des Bundestages sind zwar rückläufig aber dennoch auf einem hohen Niveau.

- Aus diesem Grund wurde im letzten Jahr (seit Mai) die Notwendigkeit seitens der Geschäftsführung des JC und der beiden Träger gesehen, das Kundenreaktionsmanagement (KRM) innerhalb des JC zu überarbeiten. Seit Mai 2014 wurde dazu die Stelle „Sachbearbeiter Büro der Geschäftsführung“ im JC implementiert. Wesentlichen Aufgaben des Sachbearbeiters ist die Koordinierung des KRM, das schließt die Beantwortung von persönlichen/ schriftlichen Beschwerden und auch die Beratung im Vorwege einer möglichen Beschwerde oder Widerspruch der Kunden mit ein.

Damit konnten im letzten Jahr sehr gute Ergebnisse erreicht werden. So sank die Anzahl der eingehenden Beschwerden deutlich (2014 = 110; 2013 = 232); gleichfalls wurde die Bearbeitungszeit signifikant verkürzt.

- Der Vorteil für die Kunden, aber auch beauftragten Dritten zeigt sich insbesondere durch die tägliche Präsenz und Erreichbarkeit im Jobcenter. Probleme können schnell und unmittelbar besprochen werden. Dies ist ein deutlicher Vorteil gegenüber einer Ombudsstelle, die nur temporär erreichbar wäre. Die Resonanz der Kunden ist überwiegend positiv.

Zusätzliche positive Effekte aus der Schaffung einer Ombudsstelle sind somit nicht zu erwarten.

Vielmehr wäre zu befürchten, dass bei einer weiteren Stelle (neben den genannten wie Bürgerbeauftragter, BA, Sprechstunden bei der Stadt, Petitionen LT/BT, Eingabemöglichkeiten LM/BMAS) die Effektivität der Bearbeitung leidet, da potentiell zu viele Stelle beschäftigt werden. Darüber hinaus erreicht keine andere Stelle eine derart unkomplizierte und schnelle Reaktion wie die hauseigenen Angebote.

Insofern ist die Schaffung einer Ombudsstelle aus Sicht des JC Schwerin entbehrlich.

Regine Rothe
Geschäftsführerin