

Stadtvertretung der Landeshauptstadt Schwerin

Datum: 2015-04-20

Dezernat/ Amt: I / Büro der
Stadtvertretung
Bearbeiter/in: Frau Timper
Telefon: 545 - 1028

Informationsvorlage Drucksache Nr.

00216/2015/PE

öffentlich

Beratung und Beschlussfassung

Stadtvertretung

Betreff

Prüfantrag | Einführung einer Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenters
Schwerin

Beschlussvorschlag

Die Stadtvertretung nimmt das Prüfergebnis zur Kenntnis.

Begründung

Die Stadtvertretung hat in ihrer Sitzung am 26. Januar 2015 unter TOP 21.2 zu Drucksache 00216/2015 Folgendes beschlossen:

Die Oberbürgermeisterin wird aufgefordert zu prüfen, unter welchen Voraussetzungen eine Ombudsstelle im Jobcenter Schwerin eingerichtet werden kann. Sie soll dazu Gespräche mit der Bundesagentur für Arbeit aufnehmen und der Stadtvertretung zu den Ergebnissen im 2. Quartal 2015 berichten.

Hierzu wird mitgeteilt:

Gemäß § 44c Abs. 2 Satz 2 Nr. 2 SGB II ist für die Einrichtung einer derartigen Stelle die Zustimmung der Trägerversammlung erforderlich, da die Planung von generellen innerbehördlichen Prozessen, wozu auch der generelle Umgang mit Kundenreaktionen gehört, betroffen ist.

Daher wurde ein Beschlussvorschlag über die Einrichtung einer Ombudsstelle für das Jobcenter Schwerin auf die Tagesordnung der Sitzung der Trägerversammlung am 02.03.2015 aufgenommen.

Das Jobcenter Schwerin hat hierzu wie folgt Stellung genommen:

„Die Anzahl der Widersprüche und Klagen sowie Beschwerden im Jobcenter als auch beim Bürgerbeauftragten des Landes oder den Petitionsausschüssen des Landtages bzw. des Bundestages sind zwar rückläufig aber dennoch auf einem hohen Niveau (Widersprüche - 2009: 3534, 2013: 2357, 2014: 2366; Klagen – 2009: 615, 2013: 402, 2014: 390 (jeweils Eingänge).

Vor diesem Hintergrund wurden bereits Mitte letzten Jahres (im Mai) durch die Geschäftsführung des JC Schwerin und der beiden Träger Maßnahmen ergriffen, um das Kundenreaktionsmanagement (KRM) neu aufzustellen. Hierzu wurde die Stelle „Sachbearbeiter Büro der Geschäftsführung“ implementiert.

Wesentliche Aufgabe des Sachbearbeiters ist die Koordinierung des KRM. Das schließt die Beantwortung von Beschwerden/Petitionen, aber auch die Beratung im Vorwege einer möglichen Beschwerde oder Widerspruch der Kunden ein.

Damit konnten im letzten Jahr sehr gute Ergebnisse erreicht werden. So sank die Anzahl der eingegangenen Beschwerden deutlich (2014: 112, 2013: 216; hierin enthalten Petitionen – 2014: 1, 2013: 6). Die Zahl der schriftlichen Anliegen über das Büro des Bürgerbeauftragten (ebenfalls in den dargestellten Zahlen enthalten) sank von 29 (2013) auf 13 (2014). Darüber hinaus wurde die Bearbeitungszeit signifikant verkürzt.

Zudem werden auf Wunsch des Kunden (telefonisch oder schriftlich) Leistungsberatungen durchgeführt, in denen nicht nur eine rechtliche Prüfung, sondern auch deren ausführliche Erläuterung erfolgt. Die Anzahl der terminierten oder telefonisch durchgeführten Beratungsgespräche schwankt zwischen fünf und 10 pro Woche.

Der Vorteil für die Kunden, aber auch beauftragten Dritten (z.B. Bürgerbeauftragten) zeigt sich insbesondere durch die tägliche Präsenz und Erreichbarkeit im Jobcenter. Probleme können schnell und unmittelbar besprochen und ggf. unverzüglich entsprechende Maßnahmen ergriffen werden. Das Angebot wird von den Kunden überwiegend sehr positiv angenommen. Auch mit anderen Stellen, wie dem Büro des Bürgerbeauftragten und der Stadt, hat sich so eine pragmatische und fruchtbare Zusammenarbeit entwickelt.

Zusätzliche positive Effekte sind aus der Schaffung einer Ombudsstelle nicht zu erwarten. Vielmehr wäre zu befürchten, dass bei einer weiteren Stelle (neben dem Bürgerbeauftragten, BA, Sprechstunden bei der Stadt, Petitionen LT/BT, Eingabemöglichkeiten LM/BMAS) die Effektivität der Bearbeitung leidet, da potentiell zu viele Stellen beschäftigt werden. Darüber hinaus erreicht keine andere Stelle eine derart unkomplizierte und schnelle Reaktion wie die hauseigenen Angebote.

Es wird daher empfohlen, die Einrichtung einer Ombudsstelle für das Jobcenter Schwerin abzulehnen.“

Durch Beschluss der Trägerversammlung am 02.03.2015 wurde die Einrichtung einer Ombudsstelle für das Jobcenter Schwerin abgelehnt.

Anlagen:

keine

gez. Angelika Gramkow
Oberbürgermeisterin