

Beschlussvorlage

Geschäftszeichen:

Verantwortliche/r:
Jobcenter

Vorlagennummer:
55/047/2019

Haushalt 2020 - Ombudsstelle Jobcenter; Antrag der CSU Fraktion Nr. 239/2019

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Sozialbeirat	06.11.2019	Ö	Empfehlung	
Sozial- und Gesundheitsausschuss	06.11.2019	Ö	Beschluss	

Beteiligte Dienststellen

I. Antrag

1. Die im Antrag geforderte Aufgabe wird nicht in das Arbeitsprogramm aufgenommen.
2. Der Antrag Nr.239/2019 vom 15.10.2019 ist hiermit bearbeitet.

II. Begründung

Den Mitarbeiter*innen im Jobcenter der Stadt Erlangen gelingt es trotz der unbestreitbar komplexen Rahmenbedingungen, konstant eine sehr hohe Qualität in der Leistungssachbearbeitung zu gewährleisten und Bearbeitungszeiten kurz zu halten. Sowohl in der Eingangszone als auch im Rahmen persönlicher Vorsprachen werden die Bürger*innen umfassend beraten. Daneben sind die Sachbearbeiter*innen direkt telefonisch zu erreichen. Die Herausgabe der Durchwahlen stellt ein besonderes Servicemerkmal dar, das das Jobcenter der Stadt Erlangen von der Mehrheit der Jobcenter abhebt und eine gerne und viel genutzte Möglichkeit, Unklarheiten zu beseitigen, darstellt.

Hinzu kommen die sehr gute und umfangreiche Beratung und Unterstützung der Bürger*innen durch die Flüchtlings- und Integrationsberatung sowie den sozialpädagogischen Dienst.

Im Bereich der Eingangszone ist zudem seit Anfang 2018 eine Lotsen- und Deeskalationskraft mit arabischen Sprachkenntnissen tätig, die es versteht, schwierige Situationen zu entspannen, Bürger*innen weiterzuhelfen, einfache Fragen zu beantworten und in Beratungsgesprächen als Dolmetscher zu fungieren. Alleine durch diese Maßnahme hat sich die Situation im Wartebereich des Jobcenters deutlich entspannt.

Infolge dessen ist das Konfliktpotential gering. Selbstverständlich kommt es zu Widersprüchen und Klagen, was in Anbetracht der Tatsache, dass es im SGB II um existenzsichernde Leistungen geht, nicht nur gut nachvollziehbar ist, sondern den Prinzipien des Rechtsstaates entspricht.

Die geringe Zahl konflikthafter Situationen spiegelt sich in einer sehr geringen Zahl an Beschwerden wider. Deren Bearbeitung erfolgt im Rahmen eines gut funktionierenden Beschwerdemanagements. Zuständig für Beschwerden ist in einem ersten Schritt der/die jeweilige direkte Vorgesetzte. In den äußerst seltenen Fällen, in denen dort der Fall nicht geklärt werden kann, wird über den/die nächsthöhere Vorgesetzte bis hin zum Amtsleiter und ggf weiter eskaliert.

Im Jahr 2019 musste bisher keine Beschwerde über die Sachgebietsleiterebene hinaus eskaliert werden. Auf Sachgebietsleiterebene sind im Schritt zwei Beschwerden monatlich zu verzeichnen, die zu etwa 90 % unbegründet sind. 2019 gingen zudem bisher insgesamt acht Beschwerden über das Büro des Oberbürgermeisters oder der Referentin ein, die Überprüfung hat nur in einem Fall

einen Nachbesserungsbedarf in der Sachbearbeitung ergeben. 2019 gingen bisher 62 Klagen beim Sozialgericht ein. Im gleichen Zeitraum wurden 69 Gerichtsverfahren erledigt, davon 54 vollständig ohne Nachgeben des Jobcenters.

Die Verwaltungsabläufe im Jobcenter werden, soweit sich aus den Erfahrungen der Praxis ergebender Bedarf ergibt, ständig überdacht, angepasst und optimiert. Das Auftreten von Konfliktsituationen ist nicht auf die Bereiche des Amtes 55 beschränkt. Die Einrichtung einer Ombudsstelle allein für den Leistungsbereich wäre daher, abgesehen von der fehlenden inhaltlichen Notwendigkeit, ein fragmentarischer Ansatz.

Somit besteht kein Erfordernis zur Einrichtung einer Ombudsstelle.

Anlagen: Antrag der CSU Fraktion Nr. 239-19 vom 15.10.2019

III. Abstimmung
siehe Anlage

IV. Beschlusskontrolle

V. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

VI. Zum Vorgang