

# Beschlussvorlage

Geschäftszeichen:

Verantwortliche/r:  
Jobcenter

Vorlagennummer:  
55/047/2019/1

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

| Beratungsfolge                             | Termin     | Ö/N | Vorlagenart | Abstimmung |
|--|------------|-----|-------------|------------|
| Haupt-, Finanz- und Personalaus-<br>schuss | 04.12.2019 | Ö   | Beschluss   |            |

### Beteiligte Dienststellen

#### I. Antrag

1. Die Vorlage wurde bereits im SGA behandelt und dort auf den HFPA verwiesen. In dem Vorlagetext wurden redaktionelle Änderungen vorgenommen. Diese Änderungen werden kursiv dargestellt.

*Das Jobcenter trägt sich seit Längerem mit dem Gedanken der Erarbeitung eines umfassenden Beschwerdemanagements bzw. Kommunikationskonzeptes. In diesem Rahmen wird die Funktion einer neutralen, nicht an die Fachabteilungen des Jobcenters angebindenen Erst- anlaufstelle für Beschwerden berücksichtigt. Hiermit wird ein Vorklärungsprozess eingerichtet, der die Funktion einer Ombudsstelle erfüllt. Das Ergebnis wird in einem der nächsten SGA vorgestellt.*

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.

In der Eingangszone *der Leistungsabteilung* 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 *von Amt 55* 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 Beschwerdema-

gements. 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 *bzw. Vorstand* weiter eskaliert.

Im Jahr 2019 musste bisher keine Beschwerde über die Sachgebietsleiterenebene hinaus eskaliert werden. Auf Sachgebietsleiterenebene 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 voll zugunsten des Jobcenters.*

Die Verwaltungsabläufe im *gesamten* Jobcenter, *gleich ob Amt 55, Personalvermittlung. Fallmanagement oder BgA*, werden, soweit sich aus den Erfahrungen der Praxis entsprechender Bedarf ergibt, ständig überdacht, angepasst und optimiert. Das Auftreten von Konfliktsituationen ist nicht auf die Bereiche des Amtes 55 beschränkt. Die Einrichtung einer *gesonderten* Ombudsstelle, *evtl.* allein für den Leistungsbereich wäre, abgesehen von der fehlenden inhaltlichen Notwendigkeit, ein fragmentarischer Ansatz. *Die Abstimmung und Optimierung bereits bestehender Beschwerdekonzeppte ist für die Zukunft geplant.*

Somit besteht keine 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