

## Vermerk

Aktenzeichen:

OrgZeichen: 3  
Name: Frau Rothe  
Datum: 14.04.2016

### **Betr. Stellungnahme des JC zum Ersetzungsantrag der Fraktion DIE LINKE zum Antrag Nr. 00676/2016 – Kundenreaktionsmanagement im Jobcenter Schwerin**

Bereits mit der Stellungnahme des JC vom 15.01.2015 wurde darauf hingewiesen, dass für die Einrichtung einer unabhängigen Ombudsstelle keine Notwendigkeit erkannt werden kann. Die Thematik wurde dennoch ausführlich in der TV am 02.03.2015 besprochen und im Beschlussverfahren am 27.03.2015 abgelehnt (sh. Anlage).

Unabhängig davon wurde für das Jahr 2015 die Auswertung im Kundenreaktionsmanagement sowohl in der Trägerversammlung am 18.03.2016 als auch in der Beiratssitzung am 10.03.2016 ausführlich vorgestellt. Danach ist eine nahezu konstante Entwicklung der Kundenanliegen bei gleichzeitig stark rückläufigen Widerspruchseingängen zu verzeichnen. Bei den Klageeingängen ist eine nur leichte Steigerung sichtbar. Insgesamt ist aber auch hier der Verlauf konstant.

		2013			2014			2015		
		berechtigt	unberechtigt	Gesamt	berechtigt	unberechtigt	Gesamt	berechtigt	unberechtigt	Gesamt
Beschwerden	Eingang	42	174	216	12	100	112	19	113	132
	Anteil in %	19,4	80,6	100	10,71	89,29	100	13,11	86,89	100
Lob				16			3			16
Vorfälle	Insgesamt			8			16			18
	Hausverbote			4			8			9
Widersprüche	Eingang	605	1.721	2.326	616	1.770	2.386	426	1.549	1.975
	Quote	25,5	74,5		25,3	74,7		20,7	79,3	
Klagen	Eingang			399			387			434

Im Bereich der negativen Kundenanliegen (2015: 132) ist festzustellen, dass dieser Wert angesichts von 12.677 Leistungsberechtigten in 7.330 Bedarfsgemeinschaften (JD 2015) mit durchschnittlich 11 Anliegen/Monat außerordentlich niedrig ist.

Mit der Anbindung des Kundenreaktionsmanagements (KRM) im Büro der Geschäftsführung seit Mai 2014 wurde die Grundlage für eine weitgehend selbständige Organisation und Bearbeitung der Kundenanliegen gelegt. Dem Sachbearbeiter Büro der Geschäftsführung obliegt die gesamtheitliche Koordinierung des KRM. Hiermit verbunden ist in der Regel eine eigenständige Entscheidung darüber, in welcher Form das Kundenanliegen zweckmäßigerweise bearbeitet wird. Dies kann in Gestalt eines Gespräches oder auch schriftlicher Ausführungen geschehen. Mit der Entscheidung über die weitere Vorgehensweise ist immer eine sachliche Prüfung verbunden, die auch die Einleitung entsprechender fachlicher Schritte zur Folge haben kann. Als ehemaliger Sachbearbeiter in der Widerspruchsstelle und Volljurist ist dem verantwortlichen Mitarbeiter eine inhaltliche Prüfung der Anliegen möglich.

Die Möglichkeit, sich mit einem Anliegen an das Büro der Geschäftsführung zu wenden, wird von den Kunden des Jobcenters häufig in Anspruch genommen. Darüber hinaus stehen den Kunden, die mit Entscheidungen des Jobcenters nicht einverstanden sind, ausreichend externe Wege für Kundenreaktionen offen:

- > Eingaben beim Bürgerbeauftragten
- > Bürgersprechstunden (z.B. Ministerpräsident / Bürgerbeauftragter / Sprechstunde LH SN)
- > Einreichung von Petitionen (Landes - / Bundespetitionsausschuss)
- > Eingaben beim Landes- / Bundesministerium
- > Eingaben bei der Agentur für Arbeit
- > kostenlose anwaltliche Beratungsstellen

Hier wird vor allem auf den Bürgerbeauftragten des Landtages hingewiesen, der als unabhängige Stelle aufgrund der räumlichen Nähe insbesondere von Schweriner Bürgerinnen und Bürgern aufgesucht wird. Damit ist das Bundesland Mecklenburg-Vorpommern eines der wenigen Bundesländer, die eine derartige Stelle für Bürgeranliegen vorhält.

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

Grundsätzlich sind Haushaltsmittel für die Einrichtung einer Ombudsstelle im SGB II nicht vorgesehen. Die durch den Bund bereitgestellten Mittel im Verwaltungskostenbudget sind seit Jahren nicht auskömmlich, so dass aus dem Eingliederungsbudget Mittel für Personal- und Verwaltungskosten umzuschichten sind. Die mit der Einrichtung einer Ombudsstelle benötigten finanziellen Mittel stehen im Verwaltungskostenbudget nicht zur Verfügung.

gez. Regine Rothe  
Geschäftsführerin

**Umlaufbeschluss**  
**im Nachgang der**  
**1. Sitzung der Trägerversammlung**  
**am 02.03.2015**  
**zum Tagesordnungspunkt : 5**

**Betreff: Umlaufbeschluss über die Einrichtung einer Ombudsstelle für das Jobcenter Schwerin**  
 Eingbracht durch: Landeshauptstadt Schwerin

**1. Prüfantrag**

Mit Beschluss vom 26.01.2015 (Prüfantrag Nr. 00216/2015 der Fraktion die Linke) wurde die Oberbürgermeisterin aufgefordert zu prüfen, unter welchen Voraussetzungen eine Ombudsstelle im Jobcenter Schwerin eingerichtet werden kann. Sie soll hierzu Gespräche mit der Bundesagentur für Arbeit aufnehmen und der Stadtvertretung zu den Ergebnissen im 2. Quartal 2015 berichten.

**2. Stellungnahme JC Schwerin:**

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.

**Ausgangssituation:** Die Anzahl der eingegangenen Kundenreaktionen (Beschwerden, Petitionen, Widersprüche und Klagen) ist im JC Schwerin seit Jahren rückläufig\*:

	2009	2013	2014	Veränderung (2014 zu 2009)
Beschwerden (dar. Petitionen)	299 (2)	216 (6)	112 (1)	-62,5%
Widersprüche	3.534	2.357	2.366	-33,1%
Klagen	615	402	390	-36,6%

\*Daten: KRM-Auswertung JC Schwerin

Diese positive Entwicklung ist auf die Implementierung einer (auf Wunsch der Kunden) umfassenden Leistungsberatung mit rechtlicher Würdigung und ausführlicher Erläuterung der Sachverhalte zurückzuführen (ca. 5 – 10 Gespräche/Woche).

Neben diesem JC-internen Angebot stehen den Kunden bereits jetzt ausreichend externe Wege für Kundenreaktionen offen:

- > Eingaben beim Bürgerbeauftragten
- > Bürgersprechstunden (z.B. Ministerpräsident / Bürgerbeauftragter / Sprechstunde LH SN)
- > Einreichung von Petitionen (Landes - / Bundespetitionsausschuss)
- > Eingaben beim Landes- / Bundesministerium
- > kostenlose anwaltliche Beratungsstellen

Zusätzliche positive Effekte sind aus der Schaffung einer Ombudsstelle nicht zu erwarten. Vielmehr wäre zu befürchten, dass bei einer weiteren Stelle (neben den oben angeführten) die Effektivität der Bearbeitung leidet, da potentiell zu viele Stellen beschäftigt werden.

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

#### **Finanzielle Auswirkungen**

##### **Haushaltsstelle:**

- ( ) Mittel stehen zur Verfügung
- ( ) Mittel stehen nicht zur Verfügung
- (X) ohne Relevanz für den Haushalt

Schwerin, den 24.03.2015

Regine Rothe  
Geschäftsführerin

#### **Abstimmungsergebnis**

##### **Der Beschlussvorlage wird**

- ( x ) zugestimmt
- ( ) nicht zugestimmt

Datum:

Vorsitzender  
der Trägerversammlung

##### **Der Beschlussvorlage wird**

- (x) zugestimmt
- ( ) nicht zugestimmt

Datum:

stellvertretender Vorsitzender  
der Trägerversammlung