Ombudsmann für den Hochtaunuskreis
Waldemar Schütze

Bad Homburg, den 19.11. 2012

Tel.: 06172-999-8888

Vorlage für die Kreisausschusssitzung am 20.11.2012

Hier: 1. Bericht des Ombudsmannes im Hochtaunuskreis für das Jahr 2012 (Stand: 15.11.12)

Betrifft: Problemanalyse, Bestandsaufnahme und Veränderungen im Jobcenter; hier Bericht, gem. Ziff. 12 des Papiers über die Ehrenamtliche Tätigkeit des OmBm, Beschluss KA vom 20.12.2011.

1. Aufgabe des Ombudsmannes

Der Ombudsmann wirkt erstmalig in der Geschichte des Hochtaunuskreises in den Bereichen des Sozialgesetzbuches. Das Ehrenamt wurde aufgrund vieler Konfliktfälle, vor allem in der Anwendung des SGB II, Arbeitslosengeld 2 (auch Hartz IV genannt) durch Beschluss des KA vom 20.12.2011 geschaffen. Die Aufgaben wurden in einem 14. Punkte-Papier, in Abstimmung mit dem Unterzeichner, gefertigt. Wesentliche Kriterien sind danach:

- Neben der Festlegung als Ehrenamt, die Unabhängigkeit, Akteneinsicht mittels Vorlage einer Vollmacht, eigenständiges Büro und entsprechende Ausstattung und Sprechzeiten jeden Dienstag von 10.00 – 12.00 Uhr und Donnerstag von 16.00 – 18.00 Uhr, Vorlage eines jährlichen Berichtes an den Kreisausschuss.
- Aufgabe Hilfeempfänger und Antragsteller für die Bereiche SGB II, VIII und XII umfassend zu beraten und zu unterstützen; dabei wirken die Instrumente der Unabhängigkeit, verbunden mit der Akteneinsicht, gegenüber den zuständigen Mitarbeitern und Stellen im FB 80.00, 80.10, 80.20 und 50.90 entsprechend.

Die Aufgabe eines Ombudsmannes definiert sich aus vielerlei Anwendungen in Recht und Gesellschaft, z.B. Versicherungen, Krankenversicherungen und öffentlichen Verwaltungen. Nach meiner Auffassung handelt es sich um eine Art Clearingstelle, ist Ansprechpartner, soziale Anlaufstelle und gleichzeitig als Bevollmächtigter i.S., vor allem in Angelegenheiten des ALG 2 im SGB II (auch Hartz IV genannt), für Hilfeempfänger bzw. Antragsteller einerseits und Leistungsstelle bzw. Hilfemanagement andererseits im Konfliktfall zu wirken. Auch für Sachverhalte, die die Arbeitsförderung, SGB III tangieren, können dabei betroffen sein. Zuständig ist die neu geschaffene Funktion des Ombudsmannes auch für die Anwendungsbereiche des SGB VIII Kinder- und Jugendhilfe und SGB XII Soziale Grundsicherung. Während die

genannten Anwendungsbereiche direkt und unmittelbar in der Beratungs- und Konflikthilfe für Antragsteller zu dem jeweiligen Sachbearbeiter und Teamleiter und ggf. auch im Einzelfall den Fachbereichsleiter bzw. Dezernenten tangiert, sind die Anwendung des SGB I, z.B. Aufgaben des Leistungsträgers und die Aufgaben und Verpflichtung des Leistungsbeziehers, gleichermaßen zu beachten. Auch die Beachtung des SGB X, Verfahrensrecht in Sozialverwaltungsverfahren ist mittelbar notwendig.

2. Vorgehensweise des Ombudsmannes im konkreten Beratungsgespräch
   2.1 Vertrauensebene schaffen durch Begegnung auf Augenhöhe (Menschenwürde)
   2.2 Anhören der Problembeschreibung
   2.3 Erfassen des Problems durch rechtliche Zuordnung im Einzelfall (z.B. ALG 2: Regelleistung, Unterkunftskosten in Bewertung des Mietpreisspiegels, Bildung und Teilhabe usw., Erteilen einer Vollmacht
   2.4 Problembeschreibung im e-mail-Verkehr mit den zuständigen Sb/TL durch korrekte Übermittlung des Sachverhaltes, mit der Erwartung einer entsprechenden Sachverhaltsdarstellung in einer Woche gegenüber dem OmBm (Grundlage hierfür wurde zu Beginn der Tätigkeit, Anfang Januar 2012 mit FBL und TL geschaffen.
   2.5 Nach Sachstandsmitteilung als Antwort gegenüber dem OmBm durch den zuständigen Sb/TL, z.B. „Bewilligungsbescheid und entsprechende Zahlung der Leistung in der ...Woche dann erledigt oder weitere Unterlagen werden benötigt", verständigt der OmBm im direkten Weg den Antragsteller entsprechend.
   2.6 Ca. 70 % der über diesen Weg vorgetragenen Fälle werden dank zuverlässiger Zuarbeit der beteiligten Sb/TL in einer Woche positiv erledigt. Weitere in dieser Zeit noch nicht erledigten Fälle, werden mittels weiterer Klärung in direkten Terminen, z.B. auch mittels Akteneinsicht, in vergleichsweiser Art erledigt.
   2.7 Fälle ohne Erfolgsaussichten werden unter Hinweis auf die gesetzlichen Grundlagen unmittelbar mit den Antragstellern direkt erörtert.

3. Gesetzliche Grundlagen

   Auf der Grundlage der Mindestbedingungen der gesetzlichen Anforderungen nach SGB I, § 13 Aufklärung, § 14 Beratung, § 16, Abs. 3 Antragstellung „Die Leistungsträger sind verpflichtet, darauf hinzuwirken, dass unverzüglich klare und sachdienliche Anträge gestellt und unvollständige Angaben ergänzt werden", ist der Leistungsträger verpflichtet zu handeln. Dieser Anspruch wird nicht bzw. nur unzureichend erfüllt. Nachfolgend sind in drei Abschnitten die bisherige Verfahrensweise, über Daten, Zahlen, Fakten ein Forderungsteil angeschlossen, der nach entsprechender Umsetzung die Erfüllung der gesetzlichen, genannten Mindestbedingungen sicher stellen kann. Dabei gilt es auch, die Fortsetzung des durch den HTK praktizierten OPTIONSMODELLS weiter aufrecht zu erhalten.

4. Bisherige Verfahrensweise im Bereich des Hilfemanagements; FB 80.00, ALG 2

4.1 Die große Mehrheit aller Anträge werden nach Aktenlage behandelt, bearbeitet und entschieden. Anträge, einschließlich sämtlicher ergänzender Unterlagen, werden über den Postweg, über den BIS (Bürgerinformationsservice) durch die Antragsteller eingereicht. Nachfragen, bzw. ergänzende Unterlagen werden einschließlich über den gleichen Weg durch die Leistungsstelle bearbeitet. Bis zu acht und mehr Anforderungsschreiben zur Ergänzung des jeweiligen Antrages verlängern die Antragsbearbeitung auf teilweise 8 Wochen und mehr.

4.2 Keine bzw. mangelnde Kommunikation. Persönliche Vorsprachen werden abgewiesen. Die Abgabe von ergänzenden Unterlagen werden an das Bürgerinformationssystem (BIS) verwiesen. Dadurch kann der Datenschutz nicht gewahrt werden. Es werden keine festgelegten Sprechzeiten angeboten, wie z.B. im FB 50.90, Soziale Transferleistungen nach SGB XII, werden Sprechzeiten Montag und Mittwoch von 08.00 – 12.00 Uhr und Donnerstag von 14.00 – 17.00 Uhr ausgeschildert angeboten. Verlust von Unterlagen als häufige Behauptung von Antragstellern sind keine Ausnahme, entsprechende Unterlagen nicht in den Akten vorhanden, als Feststellung der Sb. Diese Diskrepanz muss aufgelöst werden.

4.3 Durch erhöhten Bearbeitungsstau, verursacht durch diese Arbeitsabläufe, zu hohe zu bearbeitende Fallzahlen von 180 pro Sb, und durch erheblichen Personalfehlbestand gibt es überforderte Sb die ***zum Teil*** durch rüpelhaftes Verhalten gegenüber Antragstellern bekannt werden. Dies bezieht sich ***nicht*** auf den großen Teil der insgesamt 44 Beschäftigten im FB 80.00. Konkrete Fälle lassen sich benennen, s. auch Vortrag im e-mail vom 08.06.2012 an zuständigen Dezernenten, Leiterin Jobcenter, als auch FBL 80.00 zu einem einzelnen beispielhaften Sachverhalt.

5. Daten, Zahlen, Fakten:

5.1 **ca. 60 bis 80 Fälle** (Anrufe und persönliche Terminvorsprachen) **im Monat, 795 Fälle bis 15. November 2012. Der Großteil betrifft FB 80.00 und SGB II (ALG 2), 34 Fälle betrafen FB 50.90 und SGB XII (Soziale Transferleistungen)** und SGB VIII Kinder- und Jugendhilfe, zum Teil in SGB V, KV-Vers.-Zeiten i.V. Leistungsbezug SGB II. **504 gesendete e-mails, 430 empfangene e-mails im Austausch mit den Teams und Sb, der Mb/n der Widerspruchsstelle zur Klärung von Einzelfällen durch Sachvortrag und entsprechende Antwort der jeweiligen Sb. Ca. 70 % der durch den OmBm schriftlich vorgetragenen Fälle werden im Benehmen mit den Sb, TL im Einzelfall positiv nach 1-2 Wochen geklärt.** In einzelnen Widerspruchsverfahren ließen sich durch Vergleichsvorschläge des OmBm die Verfahren erledigen und mögliche Verfahren vor den Sozialgerichten abwenden.

5.2 Zu lange Bearbeitungsdauer.

- Antragsbearbeitung 6 – 8 Wochen und mehr, Vorgabe aus SGG und innerdienstlichen Weisungen nach 1 – 2 Wochen
- Widersprüche dauern 3 – 6 Monate und in Einzelfällen auch länger. Vorgabe aus SGG, § 88 Abs. 2 sind max. 3 Monate, da dann Untätigkeitsklage im Eilverfahren vor dem Sozialgericht anhängig gemacht werden kann. Im Monat März 2012 lagen noch ca. 2000 Widersprüche unerledigt vor, trotz guter Arbeit der vier Sb in der Widerspruchsstelle, hier sind die Sb fachlich, sachlich gut geeignet und sehr motiviert.

  Kritik: Widerspruchsstelle entscheidet nicht autonom, nur im Benehmen mit jeweiligen Team-Leitungen, die den ablehnenden Bescheid im Antragsverfahren zu vertreten haben. Rechtlich problematisch.

5.3 Nicht hinnehmbare Folgen für Leistungsberechtigte:

- Antragsteller machen mit ihrem Antrag einen Rechtsanspruch auf Leistung nach dem SGB II geltend, sie sind keine Bittsteller.
- Bei nicht rechtzeitiger Antragsbearbeitung sind z.B. Wohnungskündigung bzw. Androhung von Räumungsklage, Androhung auf Vollstreckung z. B. bei Zahlungsverzögerung der Stromkosten bzw. Erdgaskosten, Kindergartengebühren, keine finanziellen Mittel für die notwendige Lebensführung usw. keine Seltenheit.

6. Wichtige Veränderungen bzw. Forderungen sind in einem entsprechenden Zeitfenster umzusetzen, um den Mindestanforderungen aus den gesetzlichen Grundlagen des SGB I, hinsichtlich Beratung, Auskunft, persönliche Terminvorsprachen in Sprechzeiten zu erfüllen.

6.1 Alle noch nicht besetzten mit NN (Noch zu Nennen) bezeichneten Dienstposten und Arbeitsposten ***(Stand: Oktober 2012 bei 80.00 = - 3 Dp, Hilfemanagement; und Stand: September 2012 bei 80.10, Arbeitsförderung von derzeit – 6 Dp, drei weitere Sachgebiete sollen noch verteilt werden) ausgewiesenen Fehlbedarf sind bis 31.03.2013 durch ein Personalgewinnungskonzept zu besetzen. Über eine Stellenzulage in diesem schwierigen Bereich ist nachzudenken. Nach § 46 Abs. 3, SGB II trägt der Bund 84,8 % der Gesamtverwaltungskosten, d. h. Verwaltungs- und Personalkosten sind in entsprechender Höhe dem "Zugriff" und der Aufsicht des RP entzogen. Bei der Vorlage des HH 2013 ist Einvernehmen mit dem RP herzustellen.***

6.2 Die bisherige Vertreterregelung (bei Krankheit, Erholungsurlaub usw.) ist zu überprüfen und auf einen höheren Ansatz hin aufzustocken.

6.3 Änderung der Auf- und Ablauforganisation bei FB 80.00, um das Kommunikationsdefizit zwischen Antragsteller einerseits und Leistungsstelle bzw. Hilfemanagement andererseits aufzulösen, ***ist ein „EINGANGSPORTAL" bis 31.03.2013 neu zu schaffen.*** Als Standort bietet sich ein mit 2 – 3 Sb aus dem FB 80.00 besetzte Annahme- und Auskunftsstelle gegenüber dem BIS im Hause 3 an.

Die entsprechenden Sb wechseln sich im Zeitraum von 2 – 3 Wochen mit den Koll/n ab. Damit wäre sicher gestellt, dass jeder Sb 1 mal im Jahr im Eingangsportal beschäftigt wäre. Die personelle Lücke wäre nur am Anfang sichtbar, sie baut sich durch den Abbau von schnelleren Erledigungen der Anträge auf „0" ab. Dadurch würde durch den eingebrachten Sach- und Fachverstand mit der entsprechenden sozialen Kompetenz der Sb das Kommunikationsdefizit aufgelöst, Anforderungsschreiben wären nur noch die Ausnahme und erhebliche Postgebühren würden eingespart.

6.4 Aus- und Fortbildungsmaßnahme der Mb bzw. Sb im Umgang mit den Leistungsberechtigten; Ziel: Erwerb einer sozialen Kompetenz, als ständige Aufgabe des Leistungsträgers.

6.5 Veränderung der pro Sb zu bearbeitenden Fallzahlen.
Nachhaltige Unterstützung des Hess. Landkreistages durch den HTK nach einer nachvollziehbaren Personalbemessung in der Leistungsbehörde. Derzeit gibt es keine nachvollziehbare Personalbemessung in den Leistungsbehörden, während in anderen Teilbereichen es entsprechende Werte gibt. Hier ist die Reduzierung der bisher gehandelten Fallzahlen von 180 auf 100 pro Sb nach dem Diskussionspapier des Hess. Landkreistages (s. RSchr. Nr. 335/2012 vom 09.05.2012) mit politischem Nachdruck zu verfolgen.

7. Zusammenfassung:
Die Einrichtung eines Ombudsmannes beim Hochtaunuskreis war richtig, sinnvoll und in Anbetracht der Konfliktfälle auch überfällig. Die Zusammenarbeit mit den entsprechenden Sb/TL, vor allem im FB 80.00, Masse der Verfahren im ALG 2-Bezug, war im überwiegenden Teil vertrauensvoll und gut. Die Zusammenarbeit mit den jeweiligen FBL war immer unterstützend, zielorientiert sehr gut. Die im Verhältnis zum SGB II-Bereich relativ wenigen Fälle aus dem SGB XII, FB 50.90, Soziale Transferleistungen konnten mit den Sbn und mit Unterstützung des FBL in vertrauensvoller Zusammenarbeit erledigt werden. Dem jetzt zuständigen Dezernenten ist zu danken, da er offen und bereit ist die entsprechenden Defizite abzustellen. Die vorgelegten Kritikpunkte sind allen Beteiligten bekannt. Die gemachten Vorschläge sind ggf. zu modifizieren aber lösungsorientiert anzugehen und die Kommunikationsdefizite unbedingt abzubauen. Eine entsprechende Überprüfung und Gewichtung wird sich der Ombudsmann Mitte des Jahres 2013 vorbehalten.

Weitere Ausführungen vorbehalten.

Waldemar Schütze, Ombudsmann des Hochtaunuskreises

Bad Homburg, den 19. November 2012