

Stadt Freiburg im Breisgau - Bürgermeisteramt Dezernat III
Postfach, D-79095 Freiburg

- a) Eine Stadt für Alle
- b) JUPI-Fraktion
- c) SPD / Kulturliste
- d) Fraktion Bündnis90 / DIE GRÜNEN
- e) FL-Stadtrat

Bürgermeisteramt

Dezernat III

Adresse: Rathausplatz 2-4
D-79098 Freiburg i. Br.

Telefon: 0761 / 201-3110

Internet: www.freiburg.de
E-Mail*: dez-III@stadt.freiburg.de

- per E-Mail im PDF-Format -

Ihr Zeichen/Schreiben vom

Unser Aktenzeichen

Ihnen schreibt

Freiburg, den
31.05.2022

Interfraktionelle Anfrage nach § 24 Abs. 4 GemO hier: Realisierung einer Ombudsstelle beim Jobcenter

Sehr geehrte Stadträtinnen, sehr geehrte Stadträte,

wir nehmen Bezug auf Ihre Anfrage vom 22.03.2022 an Herrn Oberbürgermeister Horn hinsichtlich der Realisierung einer Ombudsstelle beim Jobcenter.

In Rücksprache mit der Vereinigung Freiburger Sozialarbeit, den Gewerkschaften DGB und Ver.di, den in Freiburg tätigen Arbeitslosenberatungsstellen sowie dem Jobcenter Freiburg und den Jobcentern Frankfurt, Pforzheim und Saarbrücken beantworten wir gerne Ihre Fragen wie folgt:

- 1. Welche Erfahrungen und Ergebnisse der Einrichtung von Ombudsstellen bei Jobcentern anderer Städte (bspw: Saarbrücken, Essen, Frankfurt am Main) liegen vor? Wir bitten die Stadt sich ggf. bei ausgewählten und vergleichbaren Städten zu erkundigen. Insbesondere interessiert uns die Frage, wie viele gerichtliche Verfahren, gemessen an der Anzahl der Leistungsempfänger:innen, seit Bestehen der Ombudsstellen initiiert und durchgeführt werden mussten, um einen Vergleich zu Freiburg ziehen zu können.**

Die angefragten Jobcenter, die mit Ombudsstellen zusammenarbeiten, äußern sich alle positiv über die geleistete Arbeit in den Ombudsstellen.

Ganz überwiegend sind die Ombudsstellen mit ehrenamtlichen Berater_innen besetzt. Einige davon sind pensionierte Mitarbeitende der Jobcenter. Insbesondere das rechtliche Fachwissen im SGB II und Kenntnisse über die Abläufe im Jobcenter stellen hier einen entscheidenden Vorteil dar. Von den kontaktierten Jobcentern übernimmt nur im Regionalverband Saarbrücken eine festangestellte Mitarbeiterin

die Tätigkeiten der Ombudsfrau. Entsprechend qualifizierte Ombudsleute zu finden, ist eine Herausforderung. Vakanzen zu besetzen, gelingt nicht immer nahtlos.

Den Berichten der Jobcenter zufolge, werden im überwiegenden Teil der Fälle leistungsrelevante Angelegenheiten mit der Ombudsperson besprochen. Die Jobcenter Frankfurt und Pforzheim teilen explizit mit, dass durch die Einrichtung der Ombudsstelle keine messbare Auswirkung auf die Anzahl der Widersprüche bzw. die eingeleiteten gerichtlichen Verfahren festzustellen ist.

Die Ombudsstelle wird grundsätzlich als gutes unabhängiges Beratungsangebot für Kund_innen wahrgenommen, welche u. a. zu mehr Transparenz bei jobcenter-internen Verfahrensabläufen und zu einer Verbesserung der Kommunikation bei entsprechend qualifizierter Besetzung beitragen kann. Ferner können sehr komplexe Sachverhalte, die zwar unter rechtlicher Würdigung nicht zwingend zu beanstanden sind, durch Mithilfe der Ombudsstelle zur Zufriedenheit beider Seiten gelöst werden.

Das Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) der Bundesagentur für Arbeit kommt in seiner Stellungnahme zur Einrichtung von unabhängigen Ombudsstellen für Erwerbslose im SGB-II-Bezug (<https://www.iab.de/1969/section.aspx/Publikation/K211103MOL>) im Jahr 2021 zu folgender Schlussfolgerung:

„Zusammenfassend lässt sich sagen, dass eine Ombudsstelle ein gewisses Potenzial für bestimmte Probleme und für bestimmte Leistungsberechtigte haben könnte.“

2. Wie stehen Sozialverbände und insbesondere Arbeitslosenberatungen, die Gewerkschaften, aber auch das Jobcenter Freiburg selbst zur Einrichtung einer Ombudsstelle. Wir bitten die Stadt entsprechende Stellungnahmen einzuholen.

Die angefragten Stellen stehen einer Realisierung einer Ombudsstelle beim Jobcenter Freiburg positiv gegenüber.

Mit der Idee einer Ombudsstelle beim Jobcenter Freiburg sind viele Erwartungen verbunden. Hierzu zählen im Wesentlichen die Erwartungen, dass eine Ombudsstelle

- als erste Anlaufstelle für Ratsuchende dienen und insbesondere bei Konflikten vermitteln kann,
- zur Entlastung von Mitarbeiter_innen des Jobcenters und zur Kundenzufriedenheit der Leistungsempfänger_innen beitragen kann,
- zur Akzeptanz der Handlungen und Entscheidungen des Jobcenters beitragen kann (Stichwort: „Bescheid-Erklärer“),
- die Einlegung von Rechtsschutzmitteln vorbeugen und zur Vermeidung von Gerichtsverfahren sowie zur Entlastung der Gerichte beitragen kann,

- durch die Erfassung und Analyse der häufigsten Probleme, Änderungen anregen und zu einer Optimierung der Arbeitsabläufe im Jobcenter beitragen kann.

Das Jobcenter Freiburg weist in seiner Stellungnahme darauf hin, dass Auswertungen des Kundenreaktionsmanagements darauf hindeuten, dass viele Arbeitslosengeld-II-Beziehende eher zufrieden mit der Betreuung durch das Jobcenter sind und Unstimmigkeiten dabei nicht die Regel sind.

Das Jobcenter Pforzheim teilt mit, dass die Arbeitslosenberatungsstelle, bei Vakanz der Ombudsstelle, die Bedarfe gut auffangen kann. In Freiburg sind Arbeitslosenberatungsstellen und -initiativen fest etabliert und leisten zuverlässig sehr gute Arbeit. Die Vernetzung und Zusammenarbeit mit dem Jobcenter Freiburg findet auf verschiedenen Ebenen statt. Es gibt für die Stellen die Möglichkeit, telefonisch direkten Kontakt zu den thematisch richtigen Ansprechpartner_innen im Jobcenter aufzunehmen. Dies ermöglicht eine geradlinige Kommunikation und eine schnellere Klärung der Anliegen.

Das Forum SGB II bietet einen regelmäßigen Austausch zwischen den Beratungsstellen, Initiativen und dem Jobcenter Freiburg. In diesem Rahmen gibt es die Möglichkeit gesetzliche Veränderungen zu besprechen, sich zu Abläufen auszutauschen sowie Anregungen und Ideen zu diskutieren. Aus Sicht der Stadtverwaltung ist wichtig festzuhalten, dass eine Ombudsstelle ggf. eine Ergänzung, aber keinesfalls ein Ersatz für die Arbeitslosenberatungsstellen sein kann.

3. Wie kann die Einrichtung einer Ombudsstelle beim Jobcenter auch in Freiburg umgesetzt werden? Welcher Finanzmittelbedarf müsste dazu im nächsten städtischen Haushalt jährlich eingestellt werden?

Die entscheidenden Faktoren einer Ombudsstelle stellen die Neutralität und die Unabhängigkeit dieser Stellen dar. Darüber hinaus ist es für die Kund_innen wichtig zu wissen, dass die Ombudsperson weisungsungebunden ist.

Um diesem Anspruch gerecht werden zu können, haben sich die meisten Städte dazu entschieden, die Ombudsstelle durch ehrenamtliche Berater_innen zu besetzen. Bei der Auswahl von Ehrenamtlichen müsste insbesondere darauf geachtet werden, dass diese über fundierte Fachkenntnisse im SGB II verfügen, über Wissen um die Abläufe in einem Jobcenter und gleichzeitig auf die Verschiedenartigkeit der Kund_innen des Jobcenters adäquat eingehen können.

Aus den Erfahrungen von Ombudsstellen anderer Städte lässt sich der Bedarf von ca. zwei halben Tagen Beratungstätigkeit pro Woche ableiten. Für Abstimmung, Dokumentation und Berichtswesen müsste ein weiterer halber Tag eingeplant werden.

Um möglichst viele Kund_innen mit dem Angebot zu erreichen, sind eine Vormittags- und eine Nachmittagssprechstunde der Ombudsstelle sinnvoll. Eine Erreich-

barkeit müsste sowohl persönlich, als auch telefonisch und per E-Mail möglich gemacht werden. Idealerweise sollte es neben Terminvereinbarungen auch offene Sprechzeiten geben.

Ein weiterer zentraler Aspekt zur Umsetzung eines niederschweligen Beratungsangebotes stellt die Örtlichkeit einer möglichen Ombudsstelle dar. Sinnvoll wäre eine Räumlichkeit außerhalb des Jobcenters, die die Neutralität der Stelle hervorhebt, aber dennoch in räumlicher Nähe zum Jobcenter liegt.

Neben der Aufwandsentschädigung für den / die ehrenamtlichen Ombudsleute sind entstehende Sachkosten, bspw. für Büroausstattung zu finanzieren. Als Kosten wären eine Ehrenamtspauschale in Höhe von 2.400 EUR jährlich zu veranschlagen sowie (ggf. anteilige) Miet- und Sachkosten. Die Miet- und Sachkosten variieren je nach Verortung der Ombudsstelle. Sollte die Stelle im Amt für Soziales (AfS) örtlich eingebunden werden, wären hier Arbeitsplatzkosten in Höhe von pauschal 4.850 EUR jährlich anzurechnen (Basiskosten eines Arbeitsplatzes gemäß der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt)). Diese Kosten würden über das Sachmittelbudget des AfS finanziert werden.

4. Wie hat sich die Anzahl der das Jobcenter betreffenden gerichtlichen Verfahren in den letzten Jahren entwickelt? Wie viele Verfahren sind zugunsten von Leistungsempfänger:innen ausgegangen? Wie viele dieser Verfahren hätten ggf. mit Hilfe einer Ombudsstelle bereits im Vorfeld aufgelöst werden können.

Das Jobcenter Freiburg erstellt jährlich ca. 150.000 SGB-II-Bescheide (Durchschnitt der letzten vier Jahre). Der Anteil der gerichtlichen Klageeingänge betrug im Jahr 2021 0,15 % der erstellten Bescheide.

Die Anzahl der gerichtlichen Verfahren im Jobcenter Freiburg hat zwischen den Jahren 2018 und 2021 um 33,4 % abgenommen. Gleiches gilt für die Anzahl der Klageeingänge, die von 762 im Jahr 2018 kontinuierlich auf 265 im Jahr 2021 gesunken sind.

Im Jahr 2021 wurden 467 gerichtliche Verfahren geführt.

- In 20 Verfahren (Anteil von rund 4 %) wurde der / dem klagenden Bürger_in voll oder teilweise stattgegeben.
- In 51 Verfahren (Anteil von rund 11%) hat das Gericht die Klage zurückgewiesen und dem Jobcenter stattgegeben.
- In 205 Verfahren (Anteil von rund 44 %) wurde die Klage gegen das Jobcenter zurückgenommen und
- in 191 Verfahren (Anteil von rund 41%) wurde vor dem Gericht zwischen der / dem klagenden Bürger_in und dem Jobcenter ein Vergleich geschlossen.

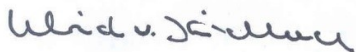
Dass die 20 Urteile und 191 Vergleiche voll oder teilweise zu Gunsten von Bürger_innen ausgegangen sind, bedeutet nicht zwingend, dass die ursprüngliche Entscheidung des Jobcenters Freiburg vermeidbar fehlerhaft war. Enthalten sind z. B. auch gerichtliche Verfahren, bei denen Unterlagen erst im Klageverfahren nachgereicht wurden.

Wie oben ausgeführt teilen angefragte Jobcenter mit Ombudstelle mit, dass durch die Einrichtung von Ombudsstellen keine messbaren Auswirkungen auf die Anzahl der Widersprüche oder die eingeleiteten gerichtlichen Verfahren festzustellen sind. Die Jobcenter und Ombudsstellen weisen die Ratsuchenden vielmehr explizit darauf hin, dass auch bei einer Inanspruchnahme der Ombudsstellen die Fristen für Widerspruchs- und Klageverfahren beachtet werden müssen.

Die Sozialverwaltung wird im Sozialausschuss am 29.09.2022 im Rahmen des 17. Erfahrungsberichts des Jobcenters zu dem Thema Stellung nehmen.

Die Geschäftsstellen der übrigen Fraktionen, Fraktionsgemeinschaften, Gruppierung und des Einzelstadtrats erhalten Nachricht von diesem Schreiben.

Mit freundlichen Grüßen



Ulrich von Kirchbach
Erster Bürgermeister