

Ombudsstellen in den Jobcentern

Chancen zu Qualitätsverbesserung am Beispiel der Universitäts- und Hansestadt Greifswald

Bachelorarbeit

vorgelegt von

Bernd Biedermann

Studiengang Soziale Arbeit (Bachelor)

im SS 2012

URN: urn:nbn:de:gbv:519-thesis 2012-0390-8

Prüfer: Prof. Dr. Gabriele Streda

Zweitprüfer: Prof. Dr. Brigitta Michel-Schwartzke

Gliederung

1. Einführung.....	1
2. Die Idee der Ombudsstellen.....	3
2.1. Die Geschichte	3
2.2. Der Ombudsmann respektive die Ombudsfrau.....	4
2.2.1. Ziele.....	4
2.2.2. Kompetenzen.....	5
2.2.3. Organisatorische Ausgestaltung	5
2.3. Erfahrungen in anderen Ländern und der EU	6
3. Der Ombudsmann in der ARGE Greifswald.....	9
3.1. Eine Idee aus Duisburg kommt nach Greifswald	9
3.2. Voraussetzungen für eine funktionierende Arbeit	12
4. Die ARGE Greifswald und ihre Erfahrungen mit dem Ombudsmann.....	13
4.1 Erfahrungen des Leiters der ARGE in Greifswald	14
4.2 Erfahrungen des Ombudsmannes in der ARGE Greifswald	22
4.3 Erfahrungen einer Beratungsstelle für Bezieher von ALG II	25
5. Modell für eine größere Zufriedenheit?	28
6. Resümee / Zusammenfassung	32
7. Anlagen.....	35
8. Quellennachweis / Literaturverzeichnis.....	38

1. Einführung

Die Pressestelle der Universitäts- und Hansestadt Greifswald titelte am 11. März 2010 auf ihrer Homepage „Ombudsmann vermittelt zwischen Arbeitslosengeld II - Empfängern und ARGE Greifswald“. Weiter hieß es dann im Text: „Die Trägerversammlung der Arbeitsgemeinschaft zur Betreuung der Arbeitslosengeld II - Empfänger in der Universitäts- und Hansestadt Greifswald hat die Einrichtung der Stelle eines Ombudsmannes beschlossen. Sie folgt damit dem Vorschlag der Bürgerschaft der Universitäts- und Hansestadt Greifswald, die sich für die Schaffung einer solchen Position eingesetzt hat.“¹ Die Schaffung einer möglichen Ombudsstelle war im Vorfeld nicht unumstritten. Es gab viele Kritiker und Skeptiker, welche nach Bekanntwerden eines solchen Ansinnens auf den Plan traten. Etliche Politiker und Entscheidungsträger haben sich gegen die Schaffung der geplanten Stelle gewehrt. Oft war das Argument zu hören, dass hierdurch nur eine zusätzliche Hürde geschaffen würde und die Kunden der Agentur für Arbeit (ARGE) verunsichert werden würden. Bereits im Jahre 2006 wurde in Duisburg durch einen Antrag der dortigen SPD Fraktion der Weg geebnet, um einen Ombudsmann in der ARGE zu etablieren. Aus diesen Erfahrungen und mit Beratung des über Jahre aktiven Ombudsmannes, Herrn Schoch, wurde im Frühjahr 2008 auch in der Universitäts- und Hansestadt Greifswald, durch die Partei Bündnis 90/Die Grünen, ein ähnliches Ansinnen publik. Ein Antrag wurde dann am 28. September 2009 durch das Dezernat III in die Bürgerschaft eingebracht. Der Wortlaut dieses Antrages ist dem als Anlage dieser Arbeit beigefügten Dokument zu entnehmen. Wie oben zitiert, wurde nach längeren Diskussionen diesem Antrag, durch die Bürgerschaft in Greifswald am 28.09.2009, stattgegeben und ein geeigneter Kandidat gesucht. Erst 2010 konnte dieser seine Arbeit aufnehmen, da das Auswahlverfahren noch eine längere Zeit in Anspruch genommen hatte.

Aus heutiger Sicht kann gesagt werden, dass der Ombudsmann gute Erfahrungen mit dem Ausfüllen dieser Stelle gemacht hat. Viele Erwartungen, welche an ihn gestellt wurden, konnte er erfüllen und hat darüber hinaus auch die Menschen überzeugen können, die dem Projekt kritisch gegenüber standen. Es kann an die-

¹ <http://www.greifswald.de/pressemitteilungen/mitteilung-lesen.html>

ser Stelle bereits erwähnt werden, dass die Qualität der Arbeit der ARGE gewonnen hat und eine solche Stelle nicht überflüssig sein kann.

Weiterhin möchte ich darauf hinweisen, dass aus heutiger Sicht die ARGEn mit diesem Namen nicht mehr existieren. Die Agenturen für Arbeit sind durch § 6d des SGB II in Jobcenter umbenannt worden. Im Gesetz heißt es genau „Die gemeinsamen Einrichtungen nach § 44b und die zugelassenen kommunalen Träger nach § 6a führen die Bezeichnung Jobcenter.“ Der Einfachheit halber werde ich hier weiterhin oft von ARGEn schreiben, da sich die Arbeit des hier beschriebenen Ombudsmannes in Greifswald auf die Zeit vor 2011 bezieht. In dieser Arbeit können sicherlich nicht alle Fragen beantwortet werden, dennoch kann sie als eine mögliche Diskussionsgrundlage genutzt werden, um ähnliche Schwierigkeiten mit der Einrichtung einer solchen Stelle zu vermeiden, bzw. eine solche Einrichtung voran zu treiben. Die Schwierigkeiten bei dieser Arbeit zu diesem Thema liegen darin, dass es kaum Material gibt, auf welches ich mich stützen kann. Darüber hinaus kann nur auf persönliche Kontakte zurückgegriffen werden und Material aus anderen Bereichen, in welchen Ombudsstellen bereits etabliert sind, hinzugezogen werden.

Lediglich in den beiden hier benannten ARGEn, Duisburg und Greifswald, gibt es Erfahrungen mit Ombudsstellen. Duisburg und Greifswald sind schon durch ihre Infrastruktur und durch ihre Größe nicht miteinander zu vergleichen. Dieses kann und soll auch nicht der Hintergrund dieser Arbeit sein. Schon allein der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund, welche auf SGB II Leistungen angewiesen sind, sind in Greifswald erheblich geringer als in Duisburg. Duisburg ist im Vergleich zu Greifswald weitaus mehr industriell geprägt. Industrielle Prägung ist in der Stadt und Region Greifswald eher kaum anzutreffen. Hier ist der Schwerpunkt eher im Dienstleistungs-, Hotel-, Gast- und Tourismusgewerbe zu sehen. Auch strukturelle Unterschiede allein durch die Bevölkerungsdichte lassen einen direkten Vergleich nicht zu.

Ich gehe hypothetisch davon aus, dass es durch die Schaffung von Ombudsstellen in den ARGEn zu einer Steigerung der Zufriedenheit bei den Mitarbeitern und Leistungsberechtigten, sowie zu einer Qualitätsverbesserung kommt.

Auf Grund des bereits erwähnten geringen Materials, welches zu verwenden ist, beschränke ich mich auf die Erfahrungen in Greifswald, zumal dieses nicht nur für unsere Region besonders ist, sondern auch in einem strukturschwachen Gebiet als Beispiel dienen kann.

2. Die Idee der Ombudsstellen

2.1. Die Geschichte

Der Begriff „Ombud“ stammt aus den nordischen Ländern und bedeutet in etwa im schwedischen Wort „ombup“ Auftrag bzw. Macht. Die persönliche Bezeichnung, z.B. Ombudsman, kann mit Bevollmächtigter, Vertreter oder Vermittler wieder gegeben werden. Erst Anfang des 19. Jahrhunderts wurde in Schweden daraus der ombudsman, welcher als Beauftragter der Regierung bzw. des Parlamentes agiert. Seit dem 6. Juni 1809 gibt es in Schweden den „riksens ständers justitioombudsman“ (Justizbeauftragter der Reichsstände). Dieser ist in der Tradition lediglich der Regierung bzw. dem Parlament gegenüber rechenschaftspflichtig. Die Dienste des Ombudsmannes werden für jedermann kostenfrei angeboten. Es ist somit eine schwedische Verfassungsinstitution, welche mit einer weitgehenden Selbstständigkeit ausgestattet ist. Die Stelle wird mit einer anerkannten Autorität besetzt, welche Hilfsorgan des Parlamentes sowohl zum Schutze der Grundrechte, als auch zur Verstärkung der parlamentarischen Kontrolle ist. Somit kann er die rechtsprechende und vollziehende Gewalt einer Aufsicht unterziehen².

In Deutschland ist der Begriff der Ombudsstelle derzeit noch nicht sehr verbreitet. Auch unter Politikern, Nichtjuristen sowie teilweise auch Juristen habe ich in Gesprächen ein Nichtwissen erlebt. Die Funktion der Ombudsstelle ist jedoch auch in unserem Land ein elementarer Bestandteil unserer Demokratie. Dazu zählt das Petitionswesen, welches im Art. 17 des Grundgesetzes verankert ist und jedem Bürger das Recht einräumt, sich mit Bitten und Beschwerden an die Volksvertreter zu wenden. „Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an

² Franke, Ein Ombudsmann für Deutschland? S. 19

die Volksvertretung zu wenden.“ In einigen wenigen Bundesländern in Deutschland gibt es Bürgerbeauftragte. Hierbei ist Mecklenburg-Vorpommern wegweisend gewesen und hat dieses bereits in seiner Landesverfassung im Artikel 36 verankert: „(1) Zur Wahrung der Rechte der Bürger gegenüber der Landesregierung und den Trägern der öffentlichen Verwaltung im Lande, sowie zur Beratung und Unterstützung in sozialen Angelegenheiten wählt der Landtag auf die Dauer von sechs Jahren den Bürgerbeauftragten; einmalige Wiederwahl ist zulässig. Er kann ihn mit einer Mehrheit von zwei Dritteln der Mitglieder des Landtages vorzeitig abberufen. Auf eigenen Antrag ist er von seinem Amt zu entbinden. (2) Der Bürgerbeauftragte ist in der Ausübung seines Amtes unabhängig und nur dem Gesetz unterworfen. Er wird auf Antrag von Bürgern, auf Anforderung des Landtages, des Petitionsausschusses, der Landesregierung oder von Amts wegen tätig.“ Auf der Internetseite des Bürgerbeauftragten des Landes Mecklenburg-Vorpommern, <http://www.buergerbeauftragter-mv.de/>, ist auf der Startseite direkt zu lesen: „Beachten Sie bitte das Angebot: Speziell Beratung zum ALG II“. Auch auf dieser Ebene scheint es deutlich geworden zu sein, dass ein Beratungsschwerpunkt in diesem Bereich von Nöten ist.

2.2. Der Ombudsmann respektive die Ombudsfrau

Grundsätzlich handelt es sich bei Ombudsstellen um Einrichtungen, welche versuchen, Konflikte im Rahmen der Konfliktminderung bzw. deren Beseitigung friedlich zu lösen. Konflikte werden bei Berthold Meyer wie folgt beschrieben: „Konflikte bestehen im Regelfall nicht nur aus Subjekten, die sie austragen, sondern auch aus mindestens einem Objekt oder Konfliktgegenstand“³³ Wenn dieses in der Bearbeitung der Konflikte beachtet wird, dann kommt den Ombudsstellen eine weit wichtigere Aufgabe zu als eine reine juristische Betrachtung.

2.2.1. Ziele

Eine Ombudsstelle wird durch eine Person repräsentiert, welche die in einer Organisation oder in der Öffentlichkeit ungerechte Behandlung von Personengruppen verhindern soll. Dies bedeutet insbesondere eine unparteiische Vorgehens-

³³ Meyer, Berthold; Konfliktregelung und Friedensstrategien S. 29

weise bei Streitfragen. So ermöglicht die Person in der Ombudsstelle, dass Streitfälle ohne großen bürokratischen Aufwand oder gar langwierige Klagefälle geschlichtet werden können. Hierbei spielt die Einsparung von Geldern, einerseits öffentlicher Gelder andererseits auch Gelder der privaten Wirtschaft, eine erhebliche Rolle. Dieses ist ein Fakt, der bei allen Diskussionen oft vernachlässigt wird. Teure Gerichtsprozesse können durch das Einschalten eines Ombudsmannes verhindert werden. Im öffentlichen Bereich gibt es das Gebot der Sparsamkeit, welcher man mit der Institutionalisierung einer Ombudsstelle gerecht werden kann.

Weiterhin können und sollen Ombudsstellen Mediatoren und Vermittler zwischen dem Staat, hierbei eher seinen Behörden und Organen und dem Bürger sein. Wie bereits beschrieben, gibt es verschiedene hierarchische Ebenen, auf denen Ombudsstellen eingerichtet werden. Diese müssen jeweils konkret auf die Ebene, auf der die handelnden Personen agieren, „projiziert“ werden.

2.2.2. Kompetenzen

Ombudsstellen werden mit unterschiedlichen Kompetenzen ausgestattet. Es muss ein gewisses Maß an Fachwissen in dem entsprechenden Bereich vorausgesetzt werden. Es geht zwar nicht vordergründig um die rechtlichen Belange und die Klärung dieser, damit können auch spezielle Juristen beauftragt werden. Vielmehr ist ein großes Maß an Einfühlungsvermögen in die entsprechenden Ansichten der gegensätzlichen Parteien notwendig. Mediation ist eine Grundvoraussetzung, um Schlichtungen herbei zu führen.

2.2.3. Organisatorische Ausgestaltung

Wie die Beauftragten in einer Ombudsstelle arbeiten, hängt sehr von der Einrichtung ab. Ombudsstellen werden ja nicht nur in öffentlichen Behörden oder Einrichtungen geschaffen, sondern auch die private Wirtschaft hat hier eine Möglichkeit der Schlichtung entdeckt. So sind in verschiedenen Banken und Versicherungen Ombudsstellen geschaffen worden, um „festgefahrene“ Prozesse und Auseinandersetzungen ohne Gerichte wieder neu zu beleben und eine Einigung zu erzielen. Ob und wie die Ombudsstellen arbeiten, muss je nach Einrichtung frei entschieden werden.

Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass die Anrufung der Ombudsstelle nur auf der Ebene der Freiwilligkeit der beiden Parteien erfolgen kann, um eine für beide Seiten sinnvolle Lösung gemeinsam zu erarbeiten.

2.3. Erfahrungen in anderen Ländern und der EU

Gabriele Kucsko-Stadlmayer betrachtet die Ombudsstellen im Bereich der Europäischen Union und stellte fest, dass von den 27 EU-Staaten immerhin 25 nationale Ombudsstellen geschaffen haben. 2 Staaten haben darüber hinaus auch regionale Stellen eingerichtet. „Die Idee des „Ombudsman“ hat sich im 20. Jahrhundert über die ganze Welt verbreitet. Das staatsrechtliche Konzept einer unabhängigen, leicht zugänglichen und „sanften“ Kontrolle der Verwaltung durch hoch angesehene Persönlichkeiten ist heute untrennbar mit den Prinzipien von Demokratie und Rechtsstaat verbunden: Zu deren Wirksamkeit leistet es einen wesentlichen Beitrag. Weltweit wird auch seine wachsende Bedeutung für die Wahrung der Menschenrechte und für die Verantwortlichkeit der Verwaltung im Sinne von „Good Governance“ erkannt. Die Institution des Ombudsman findet sich heute in Staaten aller Rechtskulturen.“⁴

Eine ganze Reihe von Kritikpunkten kann gegen die Schaffung von Ombudsstellen in Deutschland angeführt werden. Nicht alle diese Kritikpunkte sind von der Hand zu weisen. Ombudsstellen sollen jedoch das gute bestehende System in Deutschland nicht untergraben respektive aushebeln, sondern sollen dieses verstärken. Es ist eine Möglichkeit, dem Bürger andere Wege aufzuzeigen und Chancen der Mitsprache zu ermöglichen. Besonders nach den Erfahrungen von „Stuttgart 21“ wird in Deutschland mehr und mehr öffentlich über Möglichkeiten der Mitsprache und Kontrolle der Bürger nachgedacht. An dieser Stelle können Ombudsstellen eine neue besondere Bedeutung bekommen. Kritikpunkte und verfassungsrechtliche Bedenken zur Schaffung von Ombudsstellen werden bei Franke folgendermaßen aufgeführt:

⁴ Kucsko-Stadlmayer, Gabriele; Europäische Ombudsman-Institutionen S.1

„- die Andersartigkeit des deutschen Kontroll- und Rechtsschutzsystems gegenüber anderen Ländern; Kritiker der Ombudsmann-Institution, die sich bei der Reform 1975 durchsetzen konnten, gaben bereits frühzeitig zu bedenken, dass das deutsche Rechtsschutz- und Kontrollsystem sich von anderen durch seine Lückenlosigkeit unterscheidet und keine zusätzliche Einrichtung erfordere

- die Gefahr der Selbstentmachtung. So soll die Übertragung von Aufgaben auf einen Ombudsmann unter Verstoß gegen entscheidende Prinzipien des Grundgesetzes den Abgeordneten als Repräsentant der Bürger in den Hintergrund stellen;

- dass eine Ombudsmann-Institution zu einer mit-konkurrierenden vierten Gewalt werden würde;

- dass die Arbeit, die vorher vom Petitionsausschuss wahrgenommen wurde, nur auf den Ombudsmann verlagert werde, aber nicht die eigentlichen Probleme beseitigen würde;

- die Gefahr der Zweigleisigkeit von sich ähnelnden Institutionen: dem Petitionsausschuss und dem Ombudsmann, die in einem Konkurrenzverhältnis stehen würden.“⁵

Diese Argumente sind sicherlich zum einen berechtigt, haben jedoch im Laufe der Zeit nicht davon abhalten können, dass Ombudsstellen im öffentlichen Raum und eben auch in den Bundesländern, eingerichtet wurden. In anderen Ländern gibt es hiermit bereits längere Traditionen und Erfahrungen.

Bereits 1917 führte Finnland, nach dem schwedischen Modell, eine solche Stelle ein. 1953 folgte dann Dänemark. Auf Grund dieser in der Verfassung verankerten Institution kann die weltweite Verbreitung dieses Modells zurückgeführt werden. In allen Ländern werden die Ombudsstellen an die Gegebenheiten des jeweiligen Landes angepasst, welches jedoch bisher noch nicht zu einer grundlegenden „Aufweichung“ dieses Modells führte.

⁵ Franke, Ein Ombudsmann für Deutschland? S. 22-23

In der Schweiz wurden ab 1971 Ombudsstellen in einigen Kantonen geschaffen. Die erste in Zürich, welche die Bezeichnung „Beauftragter in Beschwerdesachen“ hat.

In Österreich wurde der „Volksanwalt“ probeweise 1977 eingeführt. Nach einer erfolgreichen Etablierung wurden diese Stellen 1981 in die Bundesverfassung aufgenommen. Es gibt drei Volksanwälte, welche für sechs Jahre berufen werden. In Polen, Estland, Tschechien, Albanien und sogar in Namibia sind Ombudsstellen geschaffen worden, um eine Vermittlung in strittigen Fragen zwischen den staatlichen Organen und den Bürgern herzustellen.

In Dänemark hat sich die Stelle des Ombudsmannes als eine bevorzugt in Anspruch genommene Institution entwickelt. Nicht von Anfang an kann auf einen solchen Erfolg gesetzt werden. Jedoch haben die dänischen Gerichte und anderen Untersuchungsinstanzen durch die Arbeit der Ombudsstellen eine erhebliche Entlastung durch diese außergerichtliche Auffangstelle erlebt. Auch hier gab es verschiedene Gruppierungen, welche die Schaffung von Ombudsstellen als unnützlich ansahen und die versuchten, das zu verhindern. Besonders waren es Beamte, welche sich dagegen wehrten.⁶ Auch wurden Stimmen laut, dass Menschen sich nun noch mehr beschweren würden und das gesamte, bis dahin existierende, System ins Wanken geraten könnte. Eine Angst vor Neuem, vor Veränderungen, vor mehr Mitsprache der Bürger scheint nicht nur in Deutschland vorzuherrschen. Auch in anderen Ländern ist zu beobachten, dass einige Gruppierungen sich mit der Einmischung und dem Hinterfragen von bisher scheinbar gut funktionierenden Systemen nicht anfreunden können. Veränderungen werden oft erst dann möglich, wenn etwas durch die Öffentlichkeit aufgedeckt wird und nicht mehr „geheim“ gehalten werden kann. So sollten auch innerhalb von Hochschulen und Forschungseinrichtungen, nach einer Empfehlung der Deutschen Forschungsgemeinschaft, Ombudsstellen geschaffen werden, welche den „Wissenschaftlern in Fragen guter wissenschaftlicher Praxis, aber auch in Fällen möglichen wissenschaftlichen Fehlverhaltens als Ansprechpartner dienen.“⁷

⁶ Franke, Ein Ombudsmann für Deutschland? S. 95-96

⁷ Deutsche Forschungsgemeinschaft, Wissenschaftliches Fehlverhalten – Erfahrungen von Ombudsgremien S. VII

3. Der Ombudsmann in der ARGE Greifswald

3.1. Eine Idee aus Duisburg kommt nach Greifswald

Jede gute Idee hat irgendwo ihren Ursprung. So auch die Schaffung einer Ombudsstelle in der ARGE der Universitäts- und Hansestadt Greifswald. Seit der Einführung der ARGEen und der Umsetzung der Hartz IV Reformen im Jahr 2005 konnte in den Beratungsstellen ein deutlicher Zuwachs an Beratungen zu diesem Thema erkannt werden. Hier ging es immer wieder um falsche Bescheide und falsche Interpretationen des Gesetzes. Dieses führte immer mehr zu einer Auseinandersetzung zwischen den Fachleuten, einerseits auf der Seite der Beratenden und auf der anderen Seite der ARGEen. In diesem Zusammenhang wurden Kollegen in Greifswald auf einen in Duisburg lebenden und dort agierenden Dietrich Schoch aufmerksam, welcher in Duisburg die erste Ombudsstelle in einer ARGE etablieren konnte. Mit ihm gab es deutschlandweit den ersten Ombudsmann mit dem Schwerpunkt der Beratung zum SGB II. Gern ließ sich Herr Schoch 2007 zu einem Beratungsgespräch nach Greifswald einladen und erläuterte hier die Vorzüge des Systems. Auszüge aus einem Interview des Weserkuriers vom 13. Januar 2010 mit Herrn Schoch machen die Situation in Duisburg und auch später dann in Greifswald deutlich:

„Was haben Sie als die größten Probleme der ARGE in Duisburg erlebt?

Dietrich Schoch: *Die Organisation war nicht geeignet, die Aufgabe zu bewältigen. Probleme gab es insbesondere bei der Aufgabe, nicht nur Arbeitsverwaltung, sondern auch Sozialamt für Erwerbsfähige zu sein und deshalb mitunter Soforthilfe leisten zu müssen. Die Fallmanager, nach dem Gesetz persönliche Ansprechpartner, wechselten ständig, waren telefonisch nicht zu erreichen und damit alles andere als persönlich ansprechbar. Selbst dann nicht, wenn der Bürger das dringend benötigte. Schriftliche Mitteilungen der Bürger sind in einem Umfang von mehreren Zehntausend unbearbeitet geblieben, ja verschwunden. Die ARGE war mit zu wenigen und auch nicht immer hinreichend qualifizierten Mitarbeitern ausgestattet.*

Mit welchen Problemen sind die Hartz-IV-Empfänger zu Ihnen in die Sprechstunde gekommen?

Mangelnde Erreichbarkeit der Mitarbeiter, deren unkorrektes persönliches Verhalten, fehlende Empathie, unverständliche Bescheide, Leistungskürzungen, die für unberechtigt gehalten wurden – und es, wie sich später herausstellte, häufig auch waren.

Konnten Sie den Hartz-IV-Empfängern helfen?

Ja, in den meisten Fällen. Sei es durch Erklären der Bescheide, Begründung von zutreffenden Entscheidungen, Mitteilungen an die ARGE über das als nicht korrekt empfundene Verhalten; in vielen Fällen, nach Auskunft des Geschäftsführers ging es um 50 Prozent, wurden Bescheide korrigiert.

Hat auch die ARGE von Ihrer Arbeit profitiert?

Da sie in 50 Prozent der Fälle die Entscheidung korrigiert hat, wurden ihr dadurch viele Sozialgerichtsverfahren erspart. Gegen meine organisatorischen Anmerkungen hat sie sich gesträubt.

Wie würden Sie die Aufgaben eines Ombudsmannes in der Hartz-IV-Verwaltung definieren?

Er ist unabhängiger Vermittler zwischen ARGE und Bürger bezogen auf Einzelfälle. Er stellt grundsätzliche Fehlbearbeitung fest und schlägt Abhilfe vor, hat Kontakt zu anderen Akteuren in diesem Bereich, insbesondere zu Wohlfahrtsverbänden und politischen Parteien und stellt seine Arbeitsergebnisse öffentlich – also in den Medien – dar.

Welche Rechte muss ein solcher Ombudsmann haben, um wirkungsvoll tätig werden zu können?

Er muss weisungsunabhängig sein, die räumlichen und organisatorischen Mittel zur Verfügung gestellt bekommen, damit er seine Aufgabe erfüllen kann. Er wird von den politisch Verantwortlichen berufen und abberufen, nicht vom Geschäftsführer der ARGE; den politisch Verantwortlichen ist er folglich auch verantwortlich.

Welche Fähigkeiten muss ein solcher Ombudsmann mitbringen?

Er muss sich in die auch persönlichen Probleme der betroffenen Bürger verständnisvoll hineinversetzen können, darf es allerdings nicht akzeptieren, wenn sie sich unkorrekt verhalten, muss dann wenn nötig einen Weg suchen, damit der Bürger das korrigiert. Er muss die fachlichen Fähigkeiten mitbringen, die die Aufgabe erfordert, er muss sich also im Sozialrecht auskennen, insbesondere im Sozialgesetzbuch II und im Verwaltungsrecht. Er braucht Rückgrat.

Brauchten Sie eigentlich einen Dolmetscher? Viele Hartz-IV-Empfänger haben ja ausländische Wurzeln.

Nein, selbst in Duisburg mit dem hohen Ausländeranteil an der Bevölkerung habe ich keinen Dolmetscher gebraucht. Trotz meiner Hinweise insbesondere an wohlfahrtsverbandliche Ausländerbetreuer und andere Vertreter von Ausländern, war niemand bei mir, der nicht hinreichend deutsch sprach.

Macht ein Ombudsmann für die Hartz-IV-Verwaltung überhaupt Sinn?

Ja. Selbst wenn es mit der Aufgabenwahrnehmung nicht so gut geht – das war in Duisburg der Fall –, wird durch Erklärungen der Entscheidungen der ARGE ebenso wie durch Mitteilungen über fehlerhafte Entscheidungen an die ARGE in vielen Einzelfällen geholfen. Dadurch werden Klagen vermieden und es wird Verständnis der Bürger für Entscheidungen geweckt. Die Zusammenarbeit mit den Wohlfahrtsverbänden war intensiv und sehr positiv, so dass auch diese den Ombudsmann ständig eingeschaltet haben. Ich habe vielfach den Wohlfahrtsverbänden die Argumente für die Lösung des Problems mit der ARGE liefern können. Wenn die Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung der ARGE klappt, wenn die eigenständige Tätigkeit des Ombudsmannes akzeptiert wird und wenn bei den politisch Verantwortlichen ein Umsetzungswille besteht, könnten auch viele organisatorische Probleme als Ursache von Fehlbearbeitung, Missverständnissen, Bürgerunfreundlichkeit – etwa die mangelnde Erreichbarkeit der Mitarbeiter – korrigiert werden.

In der Hartz-IV-Verwaltung arbeiten Bundes- und kommunale Angestellte, für sie gelten unterschiedliche Tarife, sie haben verschiedene vorgesetzte Behörden: die

Agentur für Arbeit einerseits und die städtische Sozialverwaltung andererseits. Führt das in der täglichen Arbeit zu Reibungsverlusten oder Schwierigkeiten?

Darüber weiß ich aus meiner Ombudsmann Tätigkeit eher wenig, da ja die Bürger bei mir vorgesprochen haben und nur sehr selten mal ARGE-Mitarbeiter – wenn, dann waren deren Klagen über die Missstände bei der ARGE aber heftig. Als Jemand, der nicht nur sein Berufsleben in, sondern die meiste ehrenamtliche Tätigkeit mit Verwaltungen verbracht hat, gehe ich davon aus, dass ganz sicher Reibungsverluste und Schwierigkeiten entstehen. Die „Musik spielt“ bei den Trägern, also der Arbeitsagentur und dem kommunalen Träger, was zum Beispiel die Personalplanung oder Beförderungen betrifft. Die hohe Fluktuation der ARGE-Mitarbeiter spricht dafür, dass diese Struktur nicht als gerecht empfunden wird. Das fällt dann häufig wie Mehltau auf das Engagement der Mitarbeiter.

Was muss aus Ihrer Sicht in der Hartz-IV-Verwaltung verbessert werden?

Die Organisation darf nicht nur der Arbeitsverwaltung nachgebildet sein, sie muss bürgernäher werden, was bei vielen Sozialämtern heute der Fall ist; es muss genügend qualifiziertes Personal vorhanden sein. Die Qualität der Arbeit muss durch ein passgenaues internes Qualitätsmanagement verbessert werden. Tja – und Ombudsmänner wie Ombudsfrauen müssen die Binnensicht um eine unabhängige Außensicht ergänzen, damit nicht wie derzeit die Sozialgerichte in Prozessen erstickten, weil die ARGEen ihren Job nicht ordentlich gemacht haben.⁸

3.2. Voraussetzungen für eine funktionierende Arbeit

Die klassischen Aufgaben einer Ombudsstellen sollen an dieser Stellen benannt werden. Es sollte eine kostenfreie niederschwellige Konfliktlösung angeboten werden, welche unkomplizierten Zugang zu allen Ebenen ermöglicht. Merkmale hierbei sind:

- Verwaltungsunabhängigkeit,
- die Ombudsstelle basiert auf einer gesetzlichen Grundlage und waltet im öffentlichen Interesse,

⁸

<http://bg45.de>

- uneingeschränktes Akteneinsichtsrecht, Auskunftspflicht der Verwaltung,
- die Ombudsstelle hat keine Entscheidungs- oder Weisungsbefugnis, sondern gibt lediglich Empfehlungen ab,
- die angestrebte Lösung richtet sich nach Recht und Billigkeit,
- faires Verfahren,
- unentgeltliches, niederschwelliges und möglichst formloses Verfahren.⁹

Diese Voraussetzungen mussten in einer Stadt wie Greifswald in den politischen Gremien und Parteien diskutiert und auf den Weg gebracht werden.

4. Die ARGE Greifswald und ihre Erfahrungen mit dem Ombudsmann

Wie bereits an anderer Stelle schon einmal erwähnt, ist die Literatur und weiterführende wissenschaftliche Forschungsarbeit zum Thema Ombudsmann in den ARGEen nicht weit fortgeschritten. Daher habe ich mich für diese Arbeit um Gespräche mit den Beteiligten in Greifswald entschieden. Es wurden vorformulierte Fragen in Form von Interviews gestellt und von den Partnern beantwortet. An dieser Stelle möchte ich kurz erwähnen, dass es nicht die entscheidende Methode der empirischen Sozialforschung geben kann. Atteslander beschreibt, „... dass empirische Sozialforschung von folgenden Bedingungen abhängig ist:

1. Von der wissenschaftlichen Qualität der theoretischen Annahme.
2. Von der Angemessenheit der Forschungsergebnisse.
3. Vom Zugang zum Objekt, d.h. der Akzeptanz des Forschers durch andere Menschen und
4. Von materiellen Bedingungen wie Personal, Zeit, Geld.
5. Von der systemischen Kontrolle des Forschungsablaufs selbst und der Berücksichtigung seiner reaktiven Elemente.

⁹

Dieses macht deutlich, dass es wohl Unterschiede, aber keine Gegensätze zwischen quantitativem und qualitativem Vorgehen in der empirischen Sozialforschung geben kann, da das eine wie das andere je von Forschungsziel und Forschungsbedingungen abhängig ist. Auch die oft gehörte Forderung nach Repräsentativität ist in einem Fall berechtigt, in einem anderen verfehlt.“¹⁰

Bei einem, der von mir geführten Gespräche, ergab es sich, dass die formulierten Fragen nicht zum Einsatz kamen und dennoch alle beantwortet wurden.

4.1 Erfahrungen des Leiters der ARGE in Greifswald

Das Gespräch mit Herrn Bartels, als Leiter des Jobcenters in Greifswald und Herrn Brader, als stellv. Leiter des Jobcenters in Greifswald, fand am 22.05.2012 um 9:00 Uhr in den Räumen des Jobcenters in Greifswald statt. Das Gespräch fand jedoch nur zwischen Herrn Bartels und mir statt, Herr Brader saß dabei. Da Herr Bartels befürchtete einen wichtigen Anschlusstermin nicht wahrnehmen zu können, hatte er Herrn Brader dazu gebeten, damit dieser ggf. noch Fragen beantworten könnte. Ich kenne Herrn Bartels und Herrn Brader aus verschiedenen politischen Gremien in Greifswald. Von daher war eine gegenseitige Vorstellung nicht notwendig.

Die folgenden Fragen hatte ich mir im Vorfeld für das Gespräch überlegt, hatte sie jedoch nicht vorgelegt bzw. vorgelesen. Sie dienten für mich als Informationsstütze, welche Punkte ich ansprechen wollte. Das Gespräch begann direkt. Da Herr Bartels nicht auf die Fragen eingehen konnte, war es eher ein Vortrag von ihm. Dennoch sind alle Fragen beantwortet worden, jedoch nicht in der Reihenfolge der aufgeführten Fragen. Bei der Verschriftlichung dieses Gespräch musste ich einige Anmerkungen zum besseren Verständnis machen. Diese sind jeweils in Klammern gesetzt. Da das Gespräch frei formuliert wurde, habe ich mir die Freiheit erlaubt, Zusammenhänge zu kürzen und manchmal die Satzstellungen zum besseren Ver-

¹⁰ Atteslander; Methoden der empirischen Sozialforschung, S. 56

ständnis zu ändern. Das Gespräch ist aufgezeichnet worden und liegt als Datei der elektronischen Version dieser Arbeit bei.

Interview

Wie kam die Idee für die Schaffung der Stelle des Ombudsmannes zustande?

Wie reagierten Sie als Leitung der ARGE auf diese Idee?

Welche Erfahrungen hatten ihrer Meinung nach Kunden der ARGE geäußert, welche durch einen Ombudsmann geregelt werden sollten?

Wie reagierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ARGE auf die Idee?

Was macht den Sinn eines Ombudsmannes in einer ARGE speziell aus?

Gab es genügend potenzielle Kandidaten für den Posten des Ombudsmannes?

Wie wurden die Voraussetzungen für die Arbeit des Ombudsmannes geschaffen?

Wie werden die Sprechzeiten organisiert?

Wie wird der Ombudsmann finanziert?

Welche Fähigkeiten muss dieser besitzen?

Welche Erfahrungen haben Sie aus heutiger Sicht mit der Stelle in Greifswald gemacht?

Soll dieses Modell auch auf den neuen Landkreis ausgeweitet werden?

Das Wesentliche ist aus meiner Sicht, dass man Jemanden aussucht, der fachlich auch in der Lage ist, das zu machen. Es hat ja damals drei Vorschläge gegeben und dann hat es ein richtiges Vorstellungsverfahren gegeben und dann hat die Trägerversammlung sich auf den Ombudsmann geeinigt. Nicht stimmberechtigt in dem Sinne war der Geschäftsführer. Stimmberechtigt war nur die Trägerversammlung und es gibt auch keine Berichtspflicht gegenüber dem Geschäftsführer. Berichtspflichten hat der Ombudsmann gegenüber der Trägerversammlung und gegenüber dem kommunalen Träger, in diesem Fall dem Rat. Das war die erste Sache.

Die zweite Sache, die ich für ganz wichtig halte, weil es ja auch Vorläuferbeispiele gab, in den kontroversen öffentlichen Konfrontationen in Duisburg. Im Internet habe ich das verfolgt. Und da war meine Lehre daraus, dass wir gesagt haben, natürlich kann er auch auf Anfragen der Presse arbeiten. Pressearbeit ist abzustimmen und keine eigenständige, zwischendurch, Pressearbeit, die darauf hinaus

läuft, kontroverse Fälle in die Öffentlichkeit zu tragen. Das erschwert meistens Lösungen.

Im Haus eine klare Regelung. Ansprechpartner sind die Führungskräfte. Nicht der Geschäftsführer, der ist fachlich meistens nicht drin im Thema, sondern die jeweiligen Teamleiter. Es ist auch ganz wichtig, weil der Ombudsmann ja nicht Entscheidungen beeinflussen soll, sondern der Ombudsmann soll werben. ... Also die Führungskräfte waren die Ansprechpartner, also die Teamleiter. Zu einfachen fachlichen Dingen sind sie ja auch die Fachleute. Klar kriegt er (der Ombudsmann) auch die Akte, aber wir haben so ein Vordruck gehabt, da musste der Kunde kurz einwilligen, dann bekommt er auch sofort die Akte runtergebracht, damit er sich entsprechend einlesen kann, schlau machen kann.

Kontroverse Auseinandersetzungen in die Gremien hinein, aber nicht in die Medien, weil man kommt dann den Wirkungen nicht nach.

Die nächste Sache die für mich sehr wichtig war, er hat natürlich auch einen ständigen Zugang zum Geschäftsführer, um auf Dinge im Haus hinzuweisen. Er wirkt eigenständig und sollte im Haus sitzen und nicht, dass man sagt, wir haben einen Ombudsmann im Rathaus sitzen. Ein Ombudsmann muss in der Institution sitzen. Da muss er auch seinen Platz haben.

Erfahrungen, die wir damit gemacht haben: Positive. Gegen meine Erwartungen. Ich habe mir da gedacht und gesagt keine öffentlichen Auseinandersetzungen. Er kann später dann kritisch berichten. Wenn er vor dem Rat spricht, dann kann er alle kritischen Punkte berichten. ... Das haben wir abgesprochen. Das hat dann auch geklappt. Natürlich sieht man manche Sachen unterschiedlich. Das liegt in der Natur der Sache.

Er muss eine genaue Einweisung in die Geschäftspolitik bekommen, das habe ich selber gemacht. Sonst kann er nicht werten, was hier passiert. Das muss auch eine ehrliche Einweisung sein. Nicht beschönigend. Also eine ehrliche Einweisung, was für eine Strategie verfolgen wir in diesem Haus? Mit welchen Instrumenten wird die angegangen? Was ist unsere Philosophie? Da gibt es ein paar Knackpunkte, die man benennen kann, die in der Regel aber ein Außenstehender, wenn er sich nicht beschäftigt mit einem Jobcenter, nicht benennen kann. Was sind denn deren kernphilosophischen Aussagen? Was sind deren Strategien? Ein Job-

center steht ja unter dem Druck der Zielerreichung. Das heißt mit dem Geschäftsführer werden Ziele vereinbart und da schlägt er der Trägerversammlung eine Strategie vor und die setzt er dann im Alltagsgeschäft um. Wenn man die nicht kennt, kommt einem ja Vieles wie zufällig vor. Viele Dinge sind zufällig, aber viele eben auch nicht. So das ist die eine Seite

Die zweite Seite, die ganz wichtig ist. Ja, er ist eine neutrale Instanz und er wird auch nicht eingebunden in diese Strategie. Aber er muss sie kennen. Damit er werten kann, was ist da. Machen die das mit korrekten rechtlichen Instrumenten. Das ist ja die Frage, die er bewerten muss im Einzelfall.

Wirkung der ganzen Sache aus meiner Sicht: Waren sehr positiv. Die kontroversen Dinge räumt man nicht aus dem Weg damit. Viel von den Dingen, wo die Rechtslage eindeutig ist, wo aber nicht das Vertrauen gegenüber dem Jobcenter besteht. Diese Auskunft so zu schlucken und ich denke, das gilt für alle Jobcenter mittlerweile bundesweit. Es gibt nicht das Vertrauen der Kundschaft, dass sie sagt, ich vertraue auf so eine Rechtsauskunft. Es gibt vermutlich Spielräume, die nicht zu meinen Gunsten ausgenutzt werden. Und da ist der Ombudsmann der bessere Ansprechpartner, weil er nicht identifiziert wird mit dem Jobcenter. Und er hat uns ganz, ganz viele Dinge erspart, die wir mühsam hätten bearbeiten müssen, die aber von der Rechtslage her eindeutig sind.

Aber der Kunde, es ist ja ein kompliziertes Recht, kann man ja nicht voraussetzen, dass er das so gut werten kann. Von daher ja sehr positiv. Auf der einen Seite sensibilisiert es in das Haus hinein, das Recht korrekter anzuwenden. Im Vorfeld kann man schon Fehler korrigieren. Wir haben das immer so gemacht, wenn der Teamleiter das dann gekriegt hat und wir waren uns einig Fehler, dann ist das sofort korrigiert worden, damit nicht doch noch das Widerspruchverfahren abgewartet werden muss. Also man erspart sich den ganzen Aufwand.

Das Widerspruchsverfahren ist ja aufwendig und bindet ja personelle Ressourcen. Weil es geht erst über meinen Tisch, dann geht es über den Tisch des Fachvorgesetzten, dann wird noch mal der Mitarbeiter, der die Entscheidung getroffen hat, aufgefordert, dazu Stellung zu nehmen, dann geht der ganze Vorgang an die SGG Stelle. Und dann guckt unsere Widerspruchsstelle noch einmal darüber und die machen dann einen Bescheid und der muss dann ausführlich begründet sein, weil

er ja vor Gericht bestand haben muss. Und da sind uns ja auch Quoten vorgegeben. Es wird erwartet, dass wir mindestens 60% der Prozesse gewinnen. Das wird monatlich ausgewertet, wenn wir nicht auf dieser Linie liegen, werden wir zum Bericht aufgefordert, warum das nicht so ist. Also erspart er einem eine ganze Reihe unnützer Arbeit.

Auf der anderen Seite sensibilisiert es ins Haus hinein, korrekter zu begründen, auch dem Kunden gegenüber korrekter zu begründen. Weil man bei vielen von diesen Sachen sagt, naja hättet ihr so korrekt informiert, dann wäre es auch gar nicht zu diesem Widerspruch gekommen. ...

Es ist immer auch für den Kunden eine gewisse Parteilichkeit da. Die muss da sein. So dass wir so abschließend sagen können, ja ich kann es eigentlich nur empfehlen. Wenn man eine gute Personalauswahl trifft ... will man diese Funktion einsetzen, um Politik zu machen und das Jobcenter auf einen Weg bringen, der von der Trägerversammlung und der Geschäftsführung nicht gewollt ist, wird es in einer Kontroverse enden. Wenn man sagt, wir schauen uns den Einzelfall an und kontrollieren wirklich auf seine Rechtmäßigkeit und in Kenntnis dessen was das Jobcenter da macht, da soll er schon tiefe Einblicke haben, dann kann man sehr viel Positives bewirken. Aber man ändert nicht die Geschäftspolitik, in der Regel.

Die Mitarbeiter im Haus haben wir abgeschirmt von der Sache. Also nur über die Vorgesetzten. Die kriegen das natürlich mit und der Teamleiter kommuniziert das dann. Sie müssen sich immer so vorstellen, die Mitarbeiter haben eine große Scheu davor, in die Öffentlichkeit gezerrt zu werden. Es sind ja keine angenehmen Entscheidungen, um die es oft geht. Und deshalb ist es bei Führungskräften angesiedelt. Eine Beeinflussung der Mitarbeiter von außen müssen diese schließlich verhindern. Damit sie (die Sachbearbeiter) eine unbeeinflusste Entscheidung treffen können. Der Teamleiter ist der Fachvorgesetzte und der Fachvorgesetzte kann natürlich auch anordnen, wie die Entscheidung zu sehen ist. Da er die Entscheidung nicht selbst getroffen hat, hat er auch ein bisschen mehr Neutralität als der Mitarbeiter selber.

Es gab mal den Wunsch, und dem haben wir auch entsprochen, kann man nicht noch einmal einen Sachbearbeiter dazu haben, da die Sachbearbeiter oft in den Detailfragen oft fitter sind als ihre Vorgesetzten. Dann haben wir die dazu ge-

nommen, bis hin zu dieser Ebene. ... Derjenige der die Entscheidung, trifft soll nun plötzlich Rede und Antwort stehen, dass funktioniert nicht und setzt auch die Mitarbeiter zu sehr unter Stress und blockiert die auch im Alltagsgeschäft. ...

So kann man insgesamt sagen, ja das ist für uns überraschend positiv gewesen. Wir haben uns auch an einigen strittigen Punkten gestritten. Das gehört zum Handwerk dazu. Ich habe mich manchmal aufgeregt über manche Dinge. Wenn man das gar nicht machen würde, dann würde man wahrscheinlich auch schlechte Arbeit leisten. Weil er (Der Ombudsmann) einem doch in die Quere kommt bei geschäftspolitischen Überlegungen. Aber das kann man alles eingrenzen und da kann man einen fairen Umgang miteinander haben, wenn man sagt, wenn sie damit an die Öffentlichkeit gehen, dann stimmen wir das vorher ab und dann erwischt es mich nicht überraschend. Ich schlag morgens die Zeitung auf und sehe, ah, der Ombudsmann ist aktiv gewesen. In der Regel haben wir gesagt, stimmen wir das vorher ab, d.h. dass er mir nicht irgendeine Sache inhaltlich ändern muss. Ich will es nur wissen. Das war auch in der Vereinbarung, dass keine Öffentlichkeitsarbeit ohne Abstimmung mit den Trägern erfolgen soll. Das waren eigentlich so die wesentlichen Dinge.

Wenn man das so ein bisschen beachtet und sagt, der soll keine verbrannte Erde hinterlassen und in einen Dauerkonflikt rein schlittern, dann muss man diese Dinge vorher klar ansprechen. Dann muss man sich die Personen angucken, ob sie dazu passen, nicht jede Person passt dazu. Dann ist es eine sehr positive Institution, auch für den Kunden sehr gut. Wo es kontrovers bleibt, da bleibt es kontrovers, aber in der Regel bleiben ihm (dem Kunden) unnütze Dinge erspart, die dann später vor Gericht nicht tragen.

Es ist von den Kunden sehr positiv angenommen worden. Wir haben keine Statistik angefordert, sondern er (der Ombudsmann) hat neutral gearbeitet und wurde von uns nicht kontrolliert. Aber wir haben das auch ausgehängt gehabt. So dass die Kunden auch ständig einen Hinweis haben ... hier gibt es einen Ombudsmann. Da könnt ihr hingehen und er hat sein eigenes Handy, sein Diensthandy, gehabt, so dass auch nicht über uns hinein vermittelt werden musste. Also von daher, Rückmeldung von den Kunden war eigentlich durchweg positiv.

Er hatte hier einen freien Platz. Er hatte keinen festen Raum, dazu sind wir nicht groß genug. Aber er hatte natürlich ein Büro, wo er diskret die Dinge durchführen kann. Wir als ARGE haben nichts finanziert. Die Stadt hat wohl eine Aufwandsentschädigung gezahlt.

Er kam nicht ins elektronische System. Das ist die Schwierigkeit, nicht das wir damit Schwierigkeiten gehabt hätten. Da hätte aber die BA (Bundesagentur) nicht mitgemacht. Da gab es Bedenken, das ist ja ein bundesweites System. Damals war es noch nicht eingegrenzt, da konnten man auch bundesweit auf Daten zugreifen. Das ist für jemanden, der nicht zum Träger gehört, datenschutzrechtlich schwer machbar. Aber was er haben will, kann er sich ja auch ausdrücken lassen. Es kann sich auch eine Führungskraft mit ihm hinsetzen und mit ihm bestimmte Dinge durchgucken. Das ist alles kein Problem. Die Führungskraft kann sich die Zeit nehmen und mit ihm den Fall vorher durchsprechen. ... Er kann alles einsehen, wenn er die Genehmigung des Kunden hat Er kann nur nicht unkontrolliert ins Datensystem. Die Akten sind das eine und man will ja vielleicht auch die Gesprächsvermerke sehen, was will denn der Vermittler dann von dem eigentlich und das bekommt man mehr über die Gesprächsvermerke raus als über die Akte.

Ein Ombudsmann muss eine gewisse Durchsetzungsstärke haben, weil er trifft auf Akteure, die auch manchmal glauben, Recht zu haben. Ohne verbrannte Erde zu hinterlassen, eine gewisse Moderationsfähigkeit muss da sein. Er muss beim Kunden fachlich kompetent rüber kommen. Sonst passt das nicht. Er muss die Materie schon recht genau kennen. Da hatten wir ja auch Glück. Unser Ombudsmann ist vorher ja schon mal Teamleiter gewesen. Wo er ja in der Materie gut drinsteckte. So eine gewisse Moderationsfähigkeit, Vertrauenswürdigkeit gegenüber den Kunden. Das sind die wesentlichen Dinge, aber wie gesagt, ganz wichtig ist, fachlich und ein bisschen moderieren sollte er schon können.

Weil, selbst wenn man sagt rechtlich bleiben wir hier sauber, bleibt immer noch die Ebene zu sagen, aber warum machen wir das jetzt so. Es ist ja nicht immer die reine Frage, was ist rechtlich korrekt. Sondern es ist ja auch die Frage, kann man nicht mal einen Neuanfang bei manchen Dingen machen?... Man muss sich ja mal vorstellen, manche sind ja auf so eine Gegnerschaft fixiert, wo ein offenes Auge fehlt. Was könnten wir eigentlich mit den Instrumenten machen und wo würdest du denn überhaupt mitgehen. Und wenn man da erst einmal mit Sanktio-

nen und mit allen in so einer Frontstimmung erstarrt ist, ist es sehr schwer, wieder aufzubrechen und zu sagen: „ja was sind denn nun deine Intentionen? Was möchtest du denn?“ Das kann ein Dritter dann ganz oft besser fragen. Und mit der Kenntnis der Instrumente kann er dann auch mal sagen, „können wird denn nicht noch mal mit einer anderen Strategie, noch mal einen Neuanfang versuchen?“ Auch solche Sachen sollten durchaus gehen. Also nicht nur eine rein rechtliche Fixierung. ... Da kann ein Ombudsmann jenseits des Rechtlichen den Blick für beide Seiten noch einmal öffnen und sagen, wo wollen wir denn hin. Während er (der Kunde) die Führungskraft oft als Partei gleich wahrnimmt. Der stellt sich ja eh nur vor seine Mitarbeiter. Er (die Führungskraft) stellt oft die einfache Frage nicht. „Was wollen sie denn und gibt es einen Weg, wo wir uns einigen können und der dann erfolgversprechend ist, auf den wir beide uns einigen?“ ... Das moderieren ist oft noch wichtiger, wenn es angenommen wird.

Es gab feste Zeiten ... wo er weiß, dass er den Raum zu Verfügung hat. Und ansonsten sind die Kontakte eigentlich damit gekommen, dass sich die Bürger an ihn gewandt haben. Er hat selber festgelegt, wann er hier ist. ...

Können Sie empfehlen, dass es im Großkreis einen Ombudsmann geben soll?

Ja, aber da muss man natürlich sagen, dass dann Fahrtkosten übernommen werden. Ja, ich würde mittlerweile nach den Erfahrungen sagen, JA. Ein Ombudsmann wäre aus meiner Sicht immer positiv, wenn diese Rahmenbedingungen sauber abgeklärt werden. Und wenn man nicht sagt, wir sehen das als Ding, um die Konfrontation zuzuspitzen. Dann wird es kontraproduktiv, wenn sich beide Seiten verhärten und dann wird es ein rein rechtlicher Schlagabtausch und das kann auch ein Rechtsanwalt machen. Wenn man nur den rein rechtlichen Aspekt betont, braucht man keinen Ombudsmann. Wenn man sagt, Hinweise zusammenfassen und auch das Jobcenter sensibilisieren, dass auch mache Dinge anders zu erreichen sind, als wie sie es macht, Fehler zusammen zu fassen und da eine offene Atmosphäre zu erzeugen, da ist ein Ombudsmann besser als ein Anwalt. Ein Anwalt muss immer die andere Seiten betonen. Da geht es oft nur um Formalien. Wenn man den Blick öffnen will für das, was wir mit den vorhandenen Instrumentarien tun können, dann ist ein Ombudsmann besser.

Er hat durchaus Einfluss auch dadurch, dass er auf die Träger zugeht und kommuniziert, auch dadurch das er der kommunalen Seite berichtspflichtig ist, hat er durchaus seinen Einfluss. Er sensibilisiert stark. Er macht auch Ärger dem Geschäftsführer, aber insgesamt ist es eben nicht destruktiv. Es ist etwas anderes, als wenn wir einen Anwalt haben. Der betrachtet uns aus einem ganz anderen Blickwinkel. Wir haben durchaus die Sache gehabt, dass er (der Ombudsmann) versucht hat, jemand der so erstarrt ist, in so einer destruktiven Haltung einen konstruktiven Weg zu finden. Das ist ihm dann manchmal besser gelungen als uns. Da sehe ich für mich den großen Vorteil. Es erspart mir unnötige Sachen und eröffnet den Blickwinkel, wo können wir denn hinkommen? Der Kunde nimmt ja manchmal wahr, die machen mir Druck um Druck zu machen. Das ist aber nicht unsere Intention. Wir haben Ziele und die wollen wir erreichen. Und da eröffnet er manchmal den Blick. Auch auf unserer Seite und nicht nur auf der Kundenseite.
...

Ich habe ihn vermisst, als er später weg war. Zu Anfang Skepsis, aber wir würden ihn für den Großkreis empfehlen. ... Der Ombudsmann sollte nicht ins Tagesgeschäft eingreifen. ... Dadurch wird die Spezifik des Ombudsmanns gleich wieder abgeräumt. Dann wird er nicht als Ansprechpartner, sondern hier als Gegner im Haus wahrgenommen. Das bringt nichts, da können wir einen Anwalt nehmen. ...

4.2 Erfahrungen des Ombudsmannes in der ARGE Greifswald

Das Gespräch mit dem ersten Ombudsmann der ARGE in Greifswald kam am Telefon zustande. Herr Matthias Köpp ist mir persönlich aus der Arbeit als Ombudsmann bekannt. Er verließ nach 8 Monaten die ARGE, da er nach Abschluss seiner Promotion eine Anstellung beim Deutschen Verein in Berlin bekam. Derzeit ist er Referent beim Deutschen Landkreistag. Das Telefonat kam am Abend des 24.05.2012 zustande. Auf Grund des Telefonats konnte kein wörtlicher Mitschnitt angefertigt werden. Ich habe Herrn Köpp die Fragen so vorgelesen, wie sie im Anschluss aufgeschrieben sind und ihm nicht im Vorfeld zugesandt. Das Gespräch wurde von mir entsprechend wörtlich mitgeschrieben.

Interview

Wie wurdest Du Ombudsmann und wie hast Du von dieser Stelle erfahren?

Es war so, dass ich gehört habe, dass eine Stelle für den Ombudsmann bei der ARGE geplant ist. Dann gab es die Möglichkeit sich bei der Trägerversammlung zu bewerben. Dort fand dann ein Vorstellungsgespräch statt und ich wurde genommen.

Wie reagierte die Leitung der ARGE auf diese Idee?

Dies kann ich nicht beantworten. Ich kam ja, als es bereits durch die Mehrheit der Bürgerschaft in Greifswald beschlossen worden ist.

Welche Erfahrungen hatten Deiner Meinung nach Kunden der ARGE geäußert, welche durch einen Ombudsmann geregelt werden sollten?

Dazu schicke ich Dir mal meine Präsentation, welche ich in der Bürgerschaft als Tätigkeitsbericht gehalten habe.

Wie reagierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ARGE auf Dich?

Also das war durchaus freundlich, jedoch auch distanziert. Manche waren aufgeschlossen und teilweise abwartend. Einige wollten schon erst einmal schauen, was da so auf sie zukommt. Ja, sie waren zurückhaltend. Ich muss jedoch sagen, dass ich mehrheitlich Kontakt mit den Teamleitern hatte. Kontakt zu den Sachbearbeitern hatte ich nur dann, wenn die Kunden darum gebeten haben und dann nur in klaren Sachgesprächen.

Was macht den Sinn eines Ombudsmannes in einer ARGE speziell aus?

Das ein anderes Verhältnis zwischen Ombudsmann und Leistungsberechtigtem besteht, als zwischen Leistungsberechtigtem und der ARGE. Es kommt auch darauf an, auf die Gefühle der Gesprächspartner zu achten und hier neutral diese bewerten zu können. Der Ombudsmann hat einen großen Vertrauensvorsprung von beiden Seiten. Es ist ähnlich wie beim Arzt. Oft wollen die Leistungsberechtigten eine zweite Meinung einholen, da sie der ersten nicht immer gleich vertrauen.

Wie wurden die Voraussetzungen für die Arbeit des Ombudsmannes geschaffen?

Ich hatte einen Raum in der ARGE zur Verfügung, einen Laptop, um etwas aufzuschreiben und ein Diensthandy. Ein Netzzugang innerhalb der ARGE konnte nicht realisiert werden. Ich war beratendes Mitglied der Trägerversammlung, wurde jedoch nur 1 x eingeladen. Auch sollte ich im Beirat der ARGE mitwirken. Hier erhielt ich nicht eine Einladung. Ein Mal im Jahr sollte ein Tätigkeitsbericht an die Trägerversammlung gegeben werden.

Wie werden die Sprechzeiten organisiert?

Die habe ich mir selbst organisiert. Es gab feste Tage, welche ich aber auch selbst vereinbaren konnte. Die Leistungsberechtigten riefen bei mir an und schilderten das Problem. Danach konnte ich sagen, ob es ein Treffen geben sollte, da ich die Akte dazu brauche, oder ob nicht auch schon das Telefonat reichen würde. Termine habe ich selbst vergeben. 80% der Fälle wurden am Telefon, 20% direkt in der ARGE geklärt.

Wie wird der Ombudsmann finanziert?

Es gab eine Aufwandsentschädigung (weit unter 100,00€ im Monat), welche durch die Universitäts- und Hansestadt gezahlt wurde.

Welche Fähigkeiten muss dieser besitzen?

Er muss Kompetenzen im Fachbereich SGB II vorweisen können. Hilfreich ist es auch, wenn er im Umgang mit Menschen nicht unerfahren ist und bereits eine behördliche Praxis besitzt.

Welche Erfahrungen hast Du aus heutiger Sicht mit der Stelle in Greifswald gemacht?

Es war eine spannende Tätigkeit. Diese ermöglicht eben auch mal einen externen Blick auf die ARGE. Es ist sehr zeitaufwendig und es besteht eine ständige Diskrepanz zwischen Ehrenamt und hautamtlicher Arbeit. Es müssten mehr finanzielle Anreize geschaffen werden, um eine solche Stelle gut besetzen zu können.

Soll dieses Modell auch auf den neuen Landkreis ausgeweitet werden?

Ja, aber es sollte bedacht werden, dass dieses dann nicht mehr im Ehrenamt geleistet werden kann. Auf der anderen Seite ist es dann aber ein Angestelltenver-

hältnis und die eigentlich wichtige Neutralität fällt weg. Diesen Spagat auszuhalten, bedarf es einer guten Person. Bis heute gibt es Anrufe, da irgendwo im Internet die Nummer noch zu finden ist, wo ich den Leistungsberechtigten dann sagen muss, dass ich nicht mehr als Ombudsmann aktiv sein kann. Ich verweise sie dann immer wieder an die Beratungsstellen. Diese müssen nun wieder zusätzlich mehr leisten.

4.3 Erfahrungen einer Beratungsstelle für Bezieher von ALG II

Das Gespräch mit Herrn Gregor Kochhan fand am Abend des 10.05.2012 in den Privaträumen von Herrn Kochhan statt. Herr Kochhan ist Jurist und Referent für Existenzsicherung beim Diakonie Landesverband Mecklenburg-Vorpommern. Darüber hinaus war er zum Zeitpunkt der Einsetzung des Ombudsmannes bei der ARGE in Greifswald, Mitglied im Sozialausschuss für die Fraktion B90/Die Grünen und in verschiedenen Arbeitskreisen zum Thema SGB II aktiv. Herr Kochhan ist maßgeblich daran beteiligt, dass eine Ombudsstelle in der damaligen ARGE (heute Jobcenter) in Greifswald eingerichtet wurde. Heute ist er Fraktionsvorsitzender der Partei B90/Die Grünen im Kreistag des Landkreises Vorpommern-Greifswald. Im neuen Landkreis setzt sich Herr Kochhan vehement dafür ein, dass auch hier eine Ombudsstelle im Jobcenter vorgehalten wird. Darüber hinaus berät er u.a. Leistungsberechtigte in Fragen des SGB II. Mir ist Herr Kochhan aus unterschiedlichen politischen und sozialen Zusammenhängen in Greifswald persönlich bekannt. Eine gegenseitige Vorstellung erübrigte sich daher. Das Gespräch ist aufgezeichnet worden und liegt als Datei der elektronischen Version dieser Arbeit bei.

Interview

Wie kam die Idee für die Schaffung der Stelle des Ombudsmannes zustande?

Also im wesentlichen dadurch, dass wir versucht haben zu gucken, was kann besser laufen und sind dann auf ein Modell in der ARGE Duisburg, der erste bundesweit bekannte Fall, wo ein Ombudsmann eingesetzt wurde, gestoßen.

Welche Erfahrungen hatten Kunden der ARGE mit dieser in der Beratungsstelle geäußert?

Zu 98% schlechte. Schlechte Rechtsanwendung in häufigen Fällen. Immer wieder war Streitthema KdU (Kosten der Unterkunft), Sanktionen. Im wesentlichen zwei große Kapitel.

Wie reagierte das politische Umfeld auf die Idee?

Zunächst völlig ablehnend. Aber ich glaube, durch eine Veranstaltung mit Dietrich Schoch, dem Menschen, der in Duisburg Ombudsmann war, die auch relativ gut besucht war, hat langsam aber sicher ein Umdenkendes stattgefunden, so dass letztendlich auch eine Mehrheit für die Einsetzung eines Ombudsmannes bei der damaligen ARGE Greifswald gefunden wurde.

Wie reagierte die Leitung der ARGE auf die Idee?

Ablehnend. Komplette ablehnend. Mit der Begründung, dass sie keine Fehler machen. Die ARGE wäre fehlerfrei.

Was macht den Sinn eines Ombudsmannes in einer ARGE speziell aus?

Ich denke, dass sind im wesentlichen zwei Geschichten. Erstens die Einzelfallhilfe und zweitens, auch zu gucken, oder Sachen die immer wieder falsch laufen, zu bündeln und mit der ARGE Leitung und den Abteilungsleitern ins Gespräch zu kommen, dass da nicht immer wieder die gleichen Fehler immer wieder neu passieren.

Gab es genügend potenzielle Kandidaten für den Posten des Ombudsmannes?

Nein. Wir hatten das Glück, dass wir einen wissenschaftlichen Mitarbeiter der Uni kannten, der an der Uni eine halbe oder dreiviertel Stelle hatte, also auch ein bisschen Zeit zu Verfügung hatte und im SGB II promovierte zu der Zeit und der sich bereit erklärt hat, das quasi ehrenamtlich nebenbei zu machen.

Welche Fähigkeiten muss dieser besitzen?

Es sollte mindestens ein rechtlich gut geschulter Sozialpädagoge sein, besser wäre ein Jurist im Sozialrecht. SGB II wäre zu kurz gegriffen, weil ja auch noch Verfahrensrechte mit zum Handwerk gehören müssen.

Welche Erfahrungen hast Du mit der Stelle in Greifswald gemacht?

Gute. Es hat sich herausgestellt, dass er gut zu tun hatte. Das es genug Leute gab, die Hilfe gesucht haben und aus seinem Bericht ging auch hervor, dass er langsam aber sicher in der ARGE selber Vertrauen aufbauen konnte und einige Sachen ändern konnte.

Gab es Veränderungen für die Kunden der ARGE , welche sich in der Beratung widerspiegeln?

Nicht direkt. Es kommt ja zu mir in die Beratung nicht jemand und sagt, ich war beim Ombudsmann und der hat mir geholfen und geht dann wieder. Indirekt aber, als er dann weg war, der Mensch der die Stelle ausgeschöpft hatte, ist nachher dann weggegangen und es konnte auch so schnell kein neuer gefunden werden, da war dann wieder einiges zu merken, dass mehr Leute kamen und sagen: „den Ombudsmann gibt es ja nicht mehr, ich brauche Beratung“.

Wie werden die Sprechzeiten organisiert?

Es war ein halber Tag pro Woche Sprechzeit. Ansonsten hing ein Zettel aus Ombudsmann ist via Telefon zu erreichen, um einen Termin zu vereinbaren.

Wie wird der Ombudsmann finanziert?

Das war in Greifswald insbesondere eine Schwierigkeit, weil es nur eine ehrenamtliche Stelle war und nur eine kleine Aufwandsentschädigung von der Stadt Greifswald gezahlt wurde. Er hat einen Arbeitsplatz in der ARGE bekommen. Das war schon die erste Schwierigkeit, dass er dort überhaupt in das System rein konnte, sprich auch einen PC zur Verfügung bekommen hat, aber letztendlich hat das funktioniert, dass er dann einmal in der Woche in der ARGE saß. Ansonsten war er telefonisch erreichbar.

Wie ist die derzeitige Situation? Gibt es einen Ombudsmann?

Nein.

Wird einer gesucht?

Nicht ganz einfach zu erklären, weil es ja jetzt in den Großkreis übergeht und da noch nicht ganz klar ist, wie die neue Struktur aussehen wird. Wir haben allerdings auch im Großkreis die Stelle eines Ombudsmannes beantragt. Hängt derzeit im Sozialausschuss und im Kreistag. Und der soll allerdings hauptamtlich beschäftigt sein. Also eine volle Stelle.

5. Modell für eine größere Zufriedenheit?

Der Ombudsmann im Jobcenter hat, wie am Beispiel der Universitäts- und Hansestadt Greifswald beschrieben, die vielfältigen Möglichkeiten, um in dieser Einrichtung für mehr Transparenz und eine bessere Zusammenarbeit aller Beteiligten zu sorgen. Aus seinem Tätigkeitsbericht,¹¹ welchen er nach 6 Monaten Tätigkeit in der damaligen ARGE vor der Bürgerschaft Greifswald hielt, sind etliche Anhaltspunkte der Auswirkungen zu entnehmen.

Der Ombudsmann ist in erster Linie Ansprechpartner für alle Leistungsberechtigten im ALG II Bezug. Darüber hinaus vermittelt er in Konfliktfällen, wirkt im Beirat der ARGE mit und nimmt an den Beratungen der Trägerversammlung teil. Über seine Tätigkeit gibt er jährlich einen Bericht ab.

Die Tätigkeiten des Ombudsmannes in Greifswald beschränken sich nicht nur auf den einen monatlichen Sprechtag in der ARGE. Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit der telefonischen Beratung immer werktags zwischen 9:00 Uhr und 18:00 Uhr. Des Weiteren wird auch eine Begleitung zu Gesprächsterminen und Rücksprachen mit den Teamleitern in der ARGE angeboten. Ein wesentlicher Tätigkeitsschwerpunkt ist die Vermittlung in Konfliktfällen.

Im ersten halben Jahr gab es in der Beratung 170 Anfragen. Von diesen sind 131 im Leistungsbereich und 20 in der Arbeitsvermittlung anzusiedeln. 20 Probleme können nicht direkt zugeordnet werden. Konkret sind die einzelnen Probleme im Bereich der Leistungen wie folgt anzusehen:

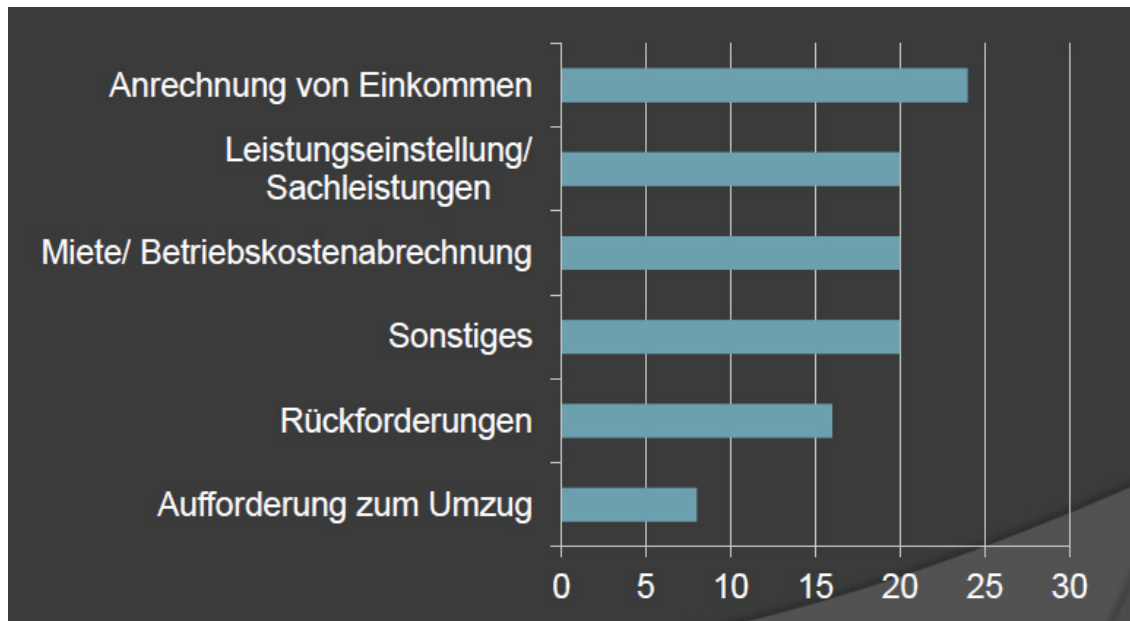
¹¹ Köpp, Matthias; Tätigkeitsbericht – Ombudsmann bei der ARGE Greifswald

1. Arbeitslosengeldberechnung, hierbei insbesondere
 - Anrechnung anderer Sozialleistungen/Unterhalt
 - Anrechnung von Erwerbseinkommen
 - Rückforderungen
2. Kostenübernahmen, insbesondere
 - Miete/Betriebskostenabrechnungen
 - Rentenversicherungsleistungen
3. Antragstellung
4. Bearbeitungsdauer/verspätete Bescheidung
5. Aufforderung zum Umzug
6. Leistungseinstellung/Sachleistungsgewährung
7. Vermögensanrechnung

Im Bereich der Arbeitsvermittlung ergeben sich die Problemfelder in dem

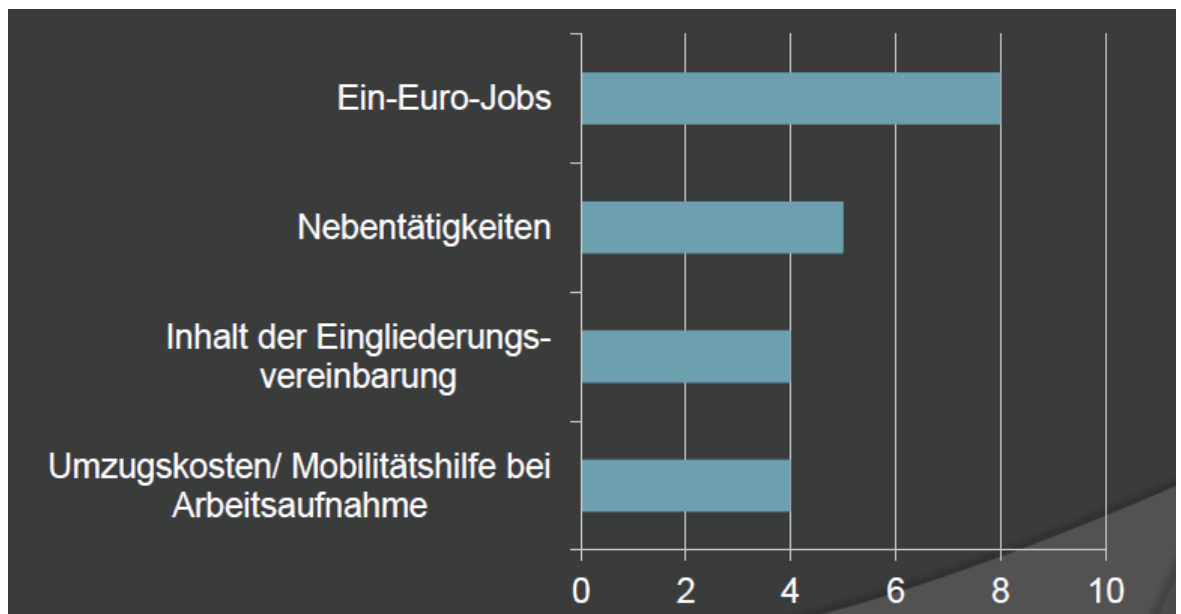
1. Inhalt der Eingliederungsvereinbarung
2. Zumutbarkeit von „Ein-Euro-Jobs“
3. Vereinbarkeit von Nebentätigkeit und „Ein-Euro-Jobs“
4. Mobilitätshilfen/Umzugskosten bei Arbeitsaufnahme

Die folgende Übersicht stellt die Einzelprobleme im Leistungsbereich graphisch dar.



Quelle: Köpp, Matthias; Tätigkeitsbericht – Ombudsmann bei der ARGE Greifswald

Im Bereich der Arbeitsvermittlung sieht die graphische Darstellung folgendermaßen aus:

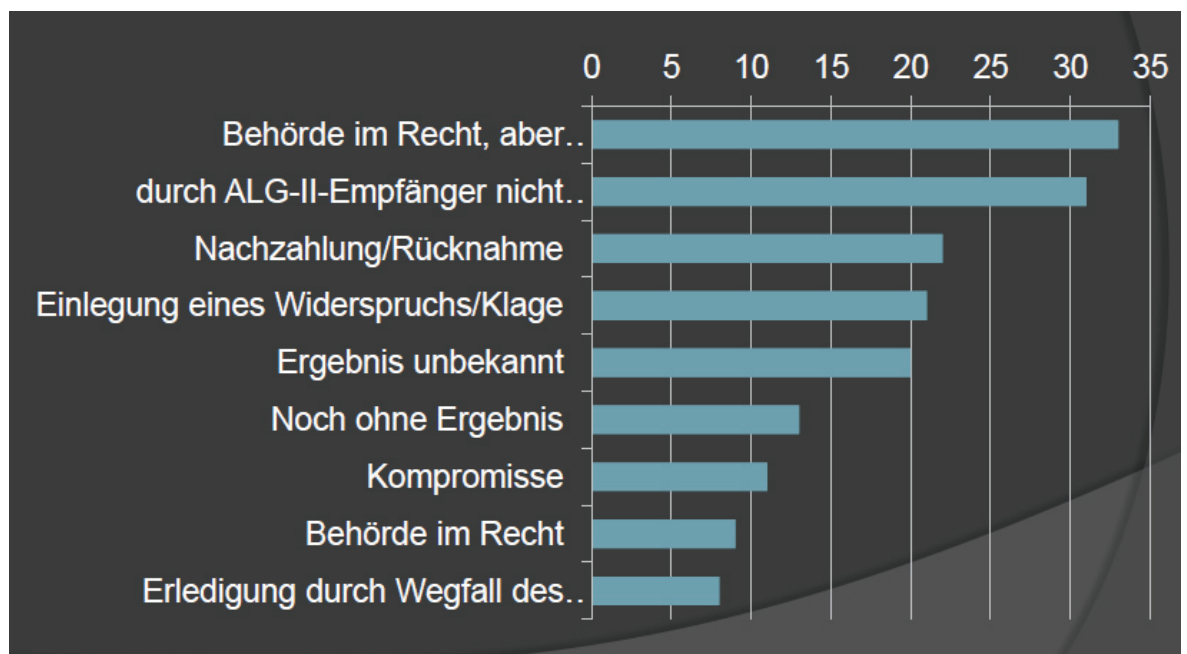


Quelle: Köpp, Matthias; Tätigkeitsbericht – Ombudsmann bei der ARGE Greifswald

Der Ombudsmann in der Greifswalder ARGE konnte die folgenden Ergebnisse im ersten halben Jahr seiner Tätigkeit nachweisen:

In 33 Fällen hatte die Behörde recht, wobei durch eine bessere Erklärung und Begründung eine Einigung schneller möglich gewesen wäre. 31 Fälle werden durch den ALG II Berechtigten nicht weiter verfolgt. Bei 22 Fällen kam es zu Nachzahlungen bzw. Rücknahmen von Bescheiden. 21 Leistungsberechtigte legten Widerspruch bzw. Klage ein. In Bearbeitung sind noch (nach einem ½ Jahr) 13 Fälle. In 11 Fällen sind Kompromisse ausgehandelt und erzielt worden. Die Behörde war in 9 Fällen im Recht, wobei 4 Fälle auf Verschulden der ALG II Berechtigten zurück zu führen sind. Erledigt haben sich 8 Fälle durch Wegfall des Leistungsbezuges bzw. Umzuges.

In der graphischen Darstellung sehen die Ergebnisse und Lösungen folgendermaßen aus:



Quelle: Köpp, Matthias; Tätigkeitsbericht – Ombudsmann bei der ARGE Greifswald

Als Schlussfolgerung wurde durch den Ombudsmann folgendes Fazit gezogen:

1. „47 % der **beanstandeten** Behördenentscheidungen sind richtig, aber bei 80 % dieser richtigen Entscheidungen besteht Erklärungsbedarf“

2. „65 % der Fehlentscheidungen werden korrigiert, die Übrigen werden allerdings auf den langen Widerspruchsweg verwiesen“¹²

Mehr Zeit, mehr Transparenz und mehr Unterstützung durch Förderung sind maßgebliche Vorschläge zur Lösung der Probleme. Entscheidend können die Vorschläge sein, dass Sachbearbeiter vor Ort für den Arbeitslosen, ohne CallCenter, erreichbar sind und Bescheide grundsätzlich auch mündlich erläutert werden. Um eine bessere Nachvollziehbarkeit zu ermöglichen, sollte der Rechenweg dargestellt werden. Eine Auslegung des SGB II sollte immer zu Gunsten des Leistungsberechtigten erfolgen. Des Weiteren sollte die Behörde einen professionellen Umgang mit Fehlern und Kritik üben und aufbauen.

Die Einsetzung eines Ombudsmannes kann somit als ein wichtiger Baustein für eine größere Zufriedenheit von Leistungsberechtigten der ARGE gesehen werden. Wenn es zu einer größeren Zufriedenheit auf der Seite der Leistungsberechtigten kommt, kann durchaus auch der Umkehrschluss gesehen werden, dass auch auf der Beraterseite im Jobcenter eine bessere Atmosphäre Einzug hält. Somit kann durchaus von einer Qualitätsverbesserung in der Arbeit gesprochen werden. Sicherlich ist ein Ombudsmann nicht ein „Allheilmittel“. Jedoch kann eine solche Stelle durchaus positive Wirkung im gesamten Gefüge der Behörde darstellen. Hinsichtlich einer Diskussion über die Finanzierung einer solchen Stelle, sollte auch berücksichtigt werden, dass der Behörde erhebliche Kosten für Gerichtsprozesse und Widerspruchsverfahren erspart bleiben. Diese Kosten sind nicht nur ein Gewinn für die Behörde, sondern auch die Zusammenarbeit und das gewonnene Vertrauen zwischen Leistungsberechtigtem und Behördenmitarbeiter sind ein maßgeblicher Gewinn in der alltäglichen Auseinandersetzung mit den persönlichen Problemen des Einzelnen.

6. Resümee / Zusammenfassung

Es kann von mir festgestellt werden, dass die Einrichtung einer Ombudsstelle durchaus eine positive Wirkung nach außen haben kann. Hierdurch wird nicht nur

¹² Köpp, Matthias; Tätigkeitsbericht – Ombudsmann bei der ARGE Greifswald

für eine größere Transparenz der Arbeit der Jobcenter gesorgt, sondern darüber hinaus wird ein größeres Vertrauen der Leistungsberechtigten gegenüber den Mitarbeitern im Jobcenter ermöglicht. Wie auch im Interview mit dem Leiter des Jobcenters in Greifswald zu hören war, ist ein positiver Aspekt der Arbeit des Ombudsmannes, dass dieser innerhalb des Jobcenters eine Veränderung und Sensibilisierung bewirken kann. Hier ist eine wichtige Fokussierung der Arbeit zu verzeichnen. Wenn die Mitarbeiter im Jobcenter den Ombudsmann nicht als Gegner wahrnehmen, sondern ihn als Hilfestellung und Korrektiv verstehen, mit ihm zusammenarbeiten, ihn in ihre Entscheidungen mit einbeziehen und diese ihm gegenüber gut begründen können, dann ist durchaus eine Verbesserung der Qualität der Beratung für die Leistungsberechtigten zu erreichen.

Auf der anderen Seite muss jedoch auch die Situation des Ombudsmannes gesehen werden. Dass dieser die Stelle im Ehrenamt ausfüllt, ist im Hinblick auf die Neutralität zu begrüßen. Hier jedoch flächendeckend Menschen zu finden, die einerseits fachlich und andererseits menschlich gut für die Arbeit in dieser Stelle geeignet sind, kann nur bezweifelt werden. Dies ist ja bereits in einer Stadt wie Greifswald ein Problem, da keine Besetzung dieser Stelle nach dem Weggang von Herrn Köpp, erfolgt ist.

Das Modell, welches in Greifswald umgesetzt worden ist, ist nur mit erheblichem persönlichen Engagement des Stelleninhabers zu verwirklichen. Wenn dieser nicht in der persönlichen Lage gewesen wäre, seinen Lebensunterhalt durch eine andere Stelle zu sichern, wäre eine solche Arbeitsbelastung deutlich zu hoch gewesen. Weiterhin ist eine gewisse Abhängigkeit des Stelleninhabers von seinem Anstellungsträger nicht auszuschließen. Es muss allen Beteiligten deutlich sein, dass diese gute Arbeit im Vorfeld klar geregelt sein muss. Darüber hinaus muss für eine sehr große Freiheit des Stelleninhabers gesorgt werden, damit dieser, frei von möglichen Ressentiments, eine Beratung und Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Parteien führen kann.

Wenn in einem Flächenland wie Mecklenburg-Vorpommern, und hier in einem Landkreis wie Vorpommern-Greifswald, eine Ombudsstelle im Jobcenter eingerichtet werden soll, dann muss für eine gute Erreichbarkeit gesorgt werden. Dieses schließt einerseits die Vorort-Beratungen in den Außenstellen des Jobcenters mit ein, andererseits auch die Mobilität durch Internetrecherchemöglichkeiten und telefonische Erreichbarkeit.

Insgesamt kann festgestellt werden, dass die Schaffung von Ombudsstellen in Jobcentern von allen Seiten begrüßt und für unbedingt notwendig angesehen worden ist. Auch ich halte nach den geführten Gesprächen mit den Beteiligten und meinen Recherchen zu diesem Thema an meiner These fest. Durch die Arbeit in einer solchen Stelle kommt es zu einer unbedingten Qualitätsverbesserung in der Tätigkeit der Jobcenter. Eine gute personelle, materielle und technische Ausstattung dieser Stelle macht eine gute Beratungs- und Moderationsarbeit möglich. Auch aus den Erfahrungen anderer Ombudsstellen in anderen Behörden, kann ein erfolgreiches und zukunftsweisendes Erfolgsmodell entstehen.

Abschließend muss ich persönlich feststellen, dass das Schreiben an dieser Bachelorarbeit von einigen Unzulänglichkeiten geprägt war. Es gibt wie bereits an anderen Stellen ausgeführt wenig Material über die Arbeit von Ombudsmännern, respektive Ombudsfrauen in den Jobcentern. So musste ich auf die mir zur Verfügung stehenden Kontakte zurückgreifen und mit diesen Interviews führen. Dennoch habe ich durch diese Arbeit einen guten Einblick in die Arbeit und Arbeitsweise der Jobcenter gewinnen können. Auch und besonders durch das Gespräch mit Herrn Bartels vom Jobcenter in Greifswald, ist mir deutlich geworden, wie wichtig und notwendig die Einrichtung von Ombudsstellen sein kann.

Ich bin zu der Überzeugung gelangt, dass unser demokratischer Rechtsstaat viele Dinge regelt und regeln kann. Für ein vertrauensvolles, transparentes und gutes Klima zwischen Bürgern und Behörden, können Menschen in den Ombudsstellen eine wichtige Funktion übernehmen. Sie sind mehr als rechtliche Fachleute. Sie vermitteln und ebnen Wege, welche oft zu steinig und fast unüberwindbar scheinen. Dieses kann unserer Gesellschaft und unserem Miteinander nur gut tun.

Ich danke allen, die mir mit Rat, Informationen, Zeit und Geduld bei all meinen Fragen zur Verfügung standen.

Bernd Biedermann

7. Anlagen

BS-Beschluss öffentlich
 B60-02/09

öffentlich: Ja
 Drucksachen-Nr.: 04/1083
 Erfassungsdatum: 18.03.2009

Beschlussdatum:
 28.09.2009

Einbringer:
 Dez. III

Beratungsgegenstand:

Verfahren zur Wahl des Ombudsmannes der ARGE sowie Festlegung einer
 Entschädigung für die Ausübung des Ehrenamtes

Beratungsfolge Verhandelt - beschlossen	am	TOP	Abst.	ja	nein	enth.
Senat	24.03.2009	6.10				
Gesundheitsausschuss	23.04.2009	4.1		10	0	1
Hauptausschuss	11.05.2009	3.5	auf TO der BS gesetzt	12	0	0
Bürgerschaft	25.05.2009	5.7	verwiesen	19	15	4
Sozialausschuss	02.09.2009	7.4	mit Änderungen	8	0	1
Hauptausschuss	14.09.2009	3.25.1	mit Ergänzungen	8	1	1
Bürgerschaft	28.09.2009	6.20.1		34	5	1

Egbert Liskow
 Präsident

Beschlusskontrolle:	Termin:
Sozialausschuss	01.01.2010

Haushaltsrechtliche Auswirkungen?	Haushalt	Haushaltsjahr
Ja	Verwaltungshaushalt	2009 ff

Beschlussvorschlag

- Die Bürgerschaft der Hansestadt Greifswald beschließt folgendes Verfahren zur Wahl des Ombudsmannes bei der ARGE Greifswald: Die in der Sachdarstellung genannten Kandidaten erhalten die Möglichkeit, sich in der nächsten Trägerversammlung der ARGE vorzustellen. Die Trägerversammlung wählt aus diesen Kandidaten den Ombudsmann für die Dauer von zunächst einem Jahr ab seiner Einsetzung.
- Er berichtet zwei Mal im Jahr über die geleistete Arbeit.

3. Für das ausgeübte Ehrenamt erhält der Ombudsmann eine pauschalierte Aufwandsentschädigung (4 Sitzungstermine a' 20 € – gesamt 80,-€ monatlich) nach §16 der EntschVO M-V i.V.m. § 14 Abs. 3 Satz 2 EntschVO M-V.
4. Die Durchführung des Beschlusses setzt eine Änderung der Hauptsatzung voraus.

Sachdarstellung/ Begründung

Entsprechend Bürgerschaftsbeschluss vom 10.04.2008 (B503-35/08) soll bei der ARGE Greifswald ein/e Ombudsmann/ Ombudsfrau eingesetzt werden, der/die Ansprechpartner für alle ALG II-Empfänger in Konfliktfällen sein soll.

Drei Kandidaten stehen zur Wahl:

Herr Edgar Kobi,	Rechtsanwalt im Ruhestand
Herr Marcus Strömich,	Rechtsanwalt
Herr Matthias Köpp,	Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Öffentliches Recht der Universität Greifswald

Aus diesen Kandidaten wählt die Trägerversammlung der ARGE Greifswald den Ombudsmann aus.

Die Entschädigungszahlung erfolgt nach der Entschädigungsverordnung M-V. Es wird davon ausgegangen, dass wöchentlich an einem Tag Termine angeboten werden, so dass monatlich eine Pauschale von 80 Euro festgelegt wird. Diese Entschädigung zahlt die Hansestadt Greifswald, durch die ARGE wird ein Raum zur Verfügung gestellt.

Da Entschädigungszahlungen nach der EntschVO MV gem. § 3 Abs. 1 EntschVO M-V in der jeweiligen Hauptsatzung zu regeln sind, ist für die Umsetzung dieses Beschlusses eine Änderung der Hauptsatzung Voraussetzung.

Finanzierung

	HH-Stelle	Verbale Beschreibung und Bemerkung			
1	40500.416000	Verwaltung der Grundsicherung für Arbeitssuchende			
	geplant	vorhanden	Bedarf	Rest	Jährl. Kosten
1	1.500 Euro	1.500 Euro	960 Euro	540	960 Euro

Der Oberbürgermeister
IV/50-01 K Hofstetter, 2454

Drucksache-Nr.
06-1026
Datum
11.05.2006

Antrag der SPD-Fraktion

öffentlich

Zur Sitzung	Sitzungstermin	Behandlung
Ausschuss für Arbeit, Soziales und Gesundheit	18.05.2006	Beschluss

Betreff

Antrag der SPD-Fraktion vom 11.05.2006:
hier: Einsetzung einer/eines Schiedsfrau/Schiedsmannes/Ombudsfrau/Ombudsmann

Inhalt

1. Der Oberbürgermeister als Vorsitzender der Trägerversammlung der ARGE und die Vertreter des Rates in der ARGE werden beauftragt, in der Trägerversammlung der ARGE die Einsetzung einer/eines Schiedsfrau/Schiedsmannes/Ombudsfrau/Ombudsmann zu beschließen.

Der/die Schiedsmann/Schiedsfrau/Ombudsmann/Ombudsfrau soll Ansprechpartner für alle ALG II-Empfänger sein, die aufgrund institutioneller und organisatorischer Mängel bei der ARGE unbürokratisch und direkt vor Ort Hilfestellung für ihre Anliegen erwarten.

2. Der/die Schiedsmann/Schiedsfrau/Ombudsmann/Ombudsfrau soll zum beratenden Mitglied der Trägerversammlung ernannt und mit entsprechenden Handlungskompetenzen für die Lösung der an ihn herangetragenen Probleme ausgestattet werden.

Begründung: erfolgt mündlich

8. Quellennachweis / Literaturverzeichnis

Atteslander, Peter; Methoden der empirischen Sozialforschung, Schmidt Verlag
12 Auflage 2008

Deutsche Forschungsgemeinschaft, Wissenschaftliches Fehlverhalten – Erfahrungen von Ombudgremien, Tagungsberichte, Standpunkte, Wiley-VCH Verlag
2004

Franke, Markus: Ein Ombudsmann für Deutschland, Europäische Hochschulschriften Reihe II Rechtswissenschaft, Bd. 2589, Peter Lang GmbH 1999

Grundgesetz, aus Nomosgesetze, Nomos, Gesetze für die Soziale Arbeit,
Textsammlung Ausgabe 2011/12

Köpp, Matthias; Tätigkeitsbericht Ombudsmann bei der ARGE Greifswald, 2011

Kucsko-Stadlmayer, Gabriele; Europäische Ombudsman-Institutionen, Eine rechtsvergleichende Untersuchung zur vielfältigen Umsetzung einer Idee, 2008

Meyer, Berthold; Konfliktregelung und Friedensstrategien, Eine Einführung, 1. Auflage 2011

Verfassung des Landes Mecklenburg-Vorpommern, Landtag Mecklenburg-Vorpommern, 2. Auflage der Neufassung 2007 (Stand: Dritte Änderung)
Schwerin, 23. Mai 2009

URL1: <http://www.trading-house.net/news/politik/ombudsleute-vermitteln-bei-konflikten-zwischen-arge-und-hartz-iv-empfaengern-21629853.html>
[Stand 05.05.2012]

URL 2: <http://www.greifswald.de/pressemitteilungen/mitteilung-lesen.html>
[Stand 05.05.2012]

URL3: <http://bg45.de/index.php/2010/01/13/dietrich-schoch-ehemaliger-ombudsmann-arge-duisburg/> [Stand 30.04.2012]