

## **Unabhängige Ombudsstelle für die Sozialbürgerhäuser**

Antrag Nr. 14-20 / A 00268 der Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL  
vom 26.09.2014

### **Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 03010**

1 Anlage

#### **Beschluss des Sozialausschusses vom 18.06.2015 (SB)**

Öffentliche Sitzung

#### **I. Vortrag der Referentin**

##### **1. Anlass der Vorlage**

Mit Antrag Nr. 14-20 / A 00268 vom 26.09.2014 der Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL (Anlage), wurde das Sozialreferat beauftragt, in jedem Sozialbürgerhaus eine Ombudsstelle für Fragen und Beschwerden rund um das Sozialgesetzbuch Zweites Buch (SGB II) – Grundsicherung für Arbeitssuchende und das Sozialgesetzbuch Zwölftes Buch (SGB XII) – Sozialhilfe einzurichten, wobei diese Stelle deutlich erkennbar unabhängig und unparteiisch sein soll. Der Antrag zielt auch auf die Leistungsgewährung im Jobcenter München ab. Das Sozialreferat ist Betreuungsreferat des Jobcenter München (Beschluss der Vollversammlung des Stadtrats vom 27.10.2010, Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 05219). Die vorliegende Beschlussvorlage geht insoweit auch auf die Belange des Jobcenter München ein.

##### **2. Bestehende Vereinbarungen zum Beschwerdewesen**

Im Umgang mit Kundenanliegen beruhen die bestehenden Strukturen und Verfahrensabläufe auf im Sozialbürgerhaus-Konzept verankerte und praktizierte bürgerorientierte Handlungsmaximen. Kundinnen und Kunden steht es offen, sich zunächst ratsuchend an die Sachbearbeitung, an die Teilregionsleitung und an die Hausleitung zu wenden. Soweit erforderlich ist es möglich, Kontakt zur Leitung der Bezirkssozialarbeit und der Sozialbürgerhäuser aufzunehmen. Von dort wird berichtet, dass betroffene Bürgerinnen und Bürger dieses Angebot annehmen und sich vertrauensvoll an die jeweiligen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner wenden. Die Verfahrensabläufe zur Bearbeitung von Dienstaufsichts-, Misch- und Sachbeschwerden sind mit der Zentrale des Sozialreferates, mit dem Personal- und Organisationsreferat und mit der Bürgerberatungsstelle des Direktoriums abgestimmt. Die Zusammenarbeit funktioniert sehr gut. Bei Dienstaufsichts- und

Mischbeschwerden erfolgt die Klassifizierung je nach Eingang von der Bürgerberatungsstelle des Direktoriums, dem Personal- und Organisationsreferat oder der Zentrale des Sozialreferates.

Es werden die jeweiligen Stellungnahmen von den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern sowie von der Dienststelle eingeholt. Die abschließende Bearbeitung erfolgt vom Personal- und Organisationsreferat. Es gilt die Dienstanweisung zur Bearbeitung von Dienstaufsichtsbeschwerden vom 01.08.2012 (DA-DAB). Bei Sachbeschwerden erfolgt die Klassifizierung je nach Eingang von der Bürgerberatungsstelle des Direktoriums, der Zentrale des Sozialreferates oder der Dienststelle. Bei allen Sachbeschwerden werden Stellungnahmen von den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern eingeholt. Auf diese Weise wird versucht, alle Fragen und Unklarheiten auszuräumen. Die fachlichen Entscheidungen werden nochmals geprüft. Die Sachbeschwerden werden abschließend vom Amt für Soziale Sicherung oder von der Leitung der Bezirkssozialarbeit/Sozialbürgerhäuser Soziales beantwortet. Nicht in jedem Einzelfall kann jedes Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zufriedenstellend geklärt werden. Auch die Einbindung einer zusätzlichen Stelle könnte dies nicht leisten.

Das **Jobcenter München** setzt ebenfalls auf eine hohe Dienstleistungsqualität und Bürgernähe und verweist auf die guten Ergebnisse der Befragungen im Rahmen des Kunden- und Mitarbeitermonitors (KuMM). Weitergehende Unterstützung zum Wohle der Kundinnen und Kunden erreicht das Jobcenter München durch einen regelmäßigen Austausch mit diversen Vereinen, Verbänden und Institutionen, wie z. B. die Münchner Lobby für Erwerbslose (MüLe) und „AufRecht bestehen“. Im Jobcenter München werden die Kundenreaktionen in einem zentralen Verfahren erfasst und bearbeitet. Der Jahresbericht 2014 des Jobcenter München zum Kundenreaktionsmanagement trifft in Bezug auf erfasste Beschwerden folgende Kernaussagen:

- Was das Verhältnis zur Anzahl der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten angeht, wird eine anhaltend niedrige Beschwerdequote festgestellt (2014: 1 %).
- Lediglich ein leichter Anstieg von 0,7 %-Punkten wird hinsichtlich der bislang erfassten Beschwerden im Vorjahresvergleich verzeichnet.
- Ebenfalls nur leicht angestiegen ist der Anteil an Beschwerden, die dem Bereich „Leistungsgewährung SGB II“ zuzuordnen sind. Das Jobcenter München sieht hier aber einen Zusammenhang mit der Einführung der neuen Software ALLEGRO (ArbeitsLosengeld II-Leistungsverfahren Grundsicherung Online) aufgrund des hohen

Ressourcen-Entzugs durch Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Der Anteil an Beschwerden, der sich auf das Mitarbeiterverhalten bezieht, hat sich im Vergleich zum Vorjahr von 47 % auf 39 % verringert. Das Jobcenter München führt dies unter anderem auf die getroffenen Maßnahmen zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit zurück.

Darüber hinaus erhielten alle Integrationsfachkräfte des Jobcenter München eine intensive Schulung zu Beratungskompetenzen. Es ist geplant, dies auch für alle Leistungssachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter in der Zukunft anzubieten.

Die von der Vollversammlung des Stadtrates vom 17.12.2014 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20/ V 01387) beschlossene Aufstockung des Personalpools um zehn Vollzeitäquivalente (VZÄ) auf insgesamt 30 VZÄ, befristet bis 31.12.2016, stellt einen weiteren Beitrag zur Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenter München dar und wird sich auch auf das Beschwerdeaufkommen positiv auswirken.

Die Kundenreaktionen des Jobcenter München beinhalten nicht nur Kritik. Es wird auch Lob und Dank ausgesprochen. Dies ist besonders erfreulich.

### **3. Förderung freier Träger in ihren Beratungs- und Unterstützungsangeboten**

Das Sozialreferat und andere Referate der Landeshauptstadt München fördern bereits viele freie Träger, z. B. Einspruch e.V., Sozialverband VdK, diakonia Dienstleistungsbetriebe GmbH, Diakonie Hasenberg e.V. mit ihren vielfältigen Beratungsangeboten auch für Arbeitslose, in der Überzeugung, dass von gemeinnütziger, unabhängiger Beratung die Klientinnen und Klienten profitieren können.

### **4. Fazit**

Die vorhandenen Strukturen und Verfahrensabläufe in den Sozialbürgerhäusern und steuernden Einheiten reichen aus, um den meisten Kundenanliegen lösungsorientiert und möglichst zeitnah begegnen zu können. Das Jobcenter München nutzt die Erkenntnisse aus dem Kundenreaktionsmanagement systematisch um die Dienstleistungserbringung stetig zu optimieren und Steuerungsmaßnahmen rechtzeitig einzuleiten. Die zusätzliche Einrichtung einer Ombudsstelle wird daher von den Akteuren in den Sozialbürgerhäusern als nicht erforderlich angesehen.

### **Anhörung des Bezirksausschusses**

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung eines Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Die Beschlussvorlage ist mit dem Referat für Arbeit und Wirtschaft abgestimmt.

Dem Korreferenten, Herrn Stadtrat Müller, der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Demirel, der Stadtkämmerei, der Frauengleichstellungsstelle, dem Referat für Arbeit und Wirtschaft, dem Personal- und Organisationsreferat und dem Sozialreferat/Stelle für interkulturelle Arbeit ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

### **II. Antrag der Referentin**

1. Vom Vortrag der Referentin über die Einrichtung einer unabhängigen Ombudsstelle für die Sozialbürgerhäuser wird Kenntnis genommen.
2. Der Antrag Nr. 14-20 / A 00268 der Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL vom 26.09.2014 ist geschäftsordnungsgemäß behandelt.
3. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

### **III. Beschluss**

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Christine Strobl  
Bürgermeisterin

Die Referentin

Brigitte Meier  
Berufsm. Stadträtin

**IV. Abdruck von I. mit III.**

über den Stenographischen Sitzungsdienst  
**an das Direktorium – Dokumentationsstelle**  
**an die Stadtkämmerei**  
**an das Revisionsamt**  
z.K.

**V. Wv. Sozialreferat**

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
  
2. **An das Sozialreferat, S-IV**  
**An das Sozialreferat, S-II-L/K**  
**An das Sozialreferat, S-III-M**  
**An den Referatspersonalrat, Sozialreferat**  
**An das Personal- und Organisationsreferat**  
**An das Referat für Arbeit und Wirtschaft, FB 3**  
**An das Jobcenter München, BdGF**  
**An den Personalrat-Jobcenter München**  
**An die Frauengleichstellungsstelle**  
z.K.

Am

I.A.