

Günter Borchert

Heute: Ehrenamtlicher Ombudsmann zum Jobcenter, früher: Kommentator zum SGB X – wie geht das?

Sozialdatenschutz

Die Sozialdatenschutzvorschriften galten in den ersten wissenschaftlichen Erörterungen nach ihrer Entstehung insbesondere wegen der differenzierten Regelungen zu Datenübermittlungen als gelungenes Beispiel einer seinerzeit modernen bereichsspezifischen Datenschutzgesetzgebung. Wilhelm Steinmüller bemängelte nach meiner Erinnerung massiv nur die offenen und abstrakten Tatbestände der Übermittlungsbefugnisse unter den Sozialverwaltungen. Ansonsten bestand die Hoffnung, mit der gebotenen Normenklarheit Vorschriften vorliegen zu haben, in denen zugleich mit der Wahrung des informationellen Selbstbestimmungsrechts die Funktionsfähigkeit der öffentlich-rechtlich geregelten sozialstaatlichen Strukturen hinreichend Berücksichtigung fand.

Spätestens seitdem ich Ombudsmann zu einem der gut 400 Jobcenter bin, zweifle ich, ob SGB I und SGB X geeignet sind, einen immer passenden rechtlichen Rahmen für sozialpolitisch Richtiges zu setzen. (Dass die Entwicklung des Sozialdatenschutzes seit den 80er Jahren des vergangenen Jahrhunderts zusätzlich in Aufweichung der damals geltenden Grundsätze zu Regelungen geführt hat, die ich rechtspolitisch missbillige, kommt nur am Rande hinzu – einen legalen automatisierten Datenabgleich der Arbeitgeber-Melddaten mit den Daten aus einem Hartz-IV-Antrag hätte ich mir damals nicht vorstellen können.)

Jobcenter-Ombudsstellen

Ich skizziere zwei Fälle aus dem Alltag des Jobcenter-Ombudsmanns
– womit nicht gemeint ist, dass es alltägliche Fälle sind:

Fall 1:

Zur offenen Sprechstunde kommt ein junger Mann, obdachlos. Er schildert Begebenheiten, die – wenn es denn so war – auf völlig unangemessene Nahkontakte des für ihn zuständigen Vermittlungssachbearbeiters hindeuten. Der Ombudsmann gibt diese Informationen an einen Mitarbeiter des Jobcenters weiter, der fachlich gar nicht zuständig ist. Im Telefonat mit diesem erfährt der Ombudsmann Dinge, die er nicht gewusst hatte.

Fall 2:

Zur offenen Sprechstunde kommt ein Familienvater einer siebenköpfigen Familie. Er sieht sich und seine Familie vom Jobcenter ungerecht behandelt. Am Vortag sei er in der Jobcenter-Geschäftsstelle gewesen. In einem kontroversen Gespräch mit der zuständigen Teamleiterin habe er, der nicht lesen könne, darauf bestanden, die dort stehenden „Gesetzgebungstexte“ mitzunehmen, damit er Klarheit über seine Rechte gewinnen könne. Als ihm das verweigert worden sei, habe er die bereitgehaltenen Unterlagen, aus denen das Jobcenter Informationen zu den Ansprüchen seiner Bedarfsgemeinschaft habe erschließen wollen, seinerseits wieder mitgenommen. Es sei dann der Geschäftsstellenleiter erschienen. Als der ihn aufgefordert habe, die Geschäftsstelle zu verlassen, habe er selbst gesagt, er sei nicht zum Gehen bereit, und er werde die Polizei rufen, der Geschäftsstellenleiter habe seinerseits gesagt, er werde die Polizei

rufen. Dazu sei es nicht gekommen. Wenn das Jobcenter ihm nicht gebe, was ihm zustehe, beabsichtige er, den Geschäftsstellenleiter und den Jobcenter-Geschäftsführer zu töten. Wenn er dann 20 Jahre eingesperrt werde, sei ihm das egal. Der Ombudsmann gibt den beiden (Geschäftsstellenleiter und Geschäftsführer) einen Hinweis auf die möglicherweise bestehende Bedrohung.

Wer die Datenschutzregelungen im Sozialgesetzbuch ein wenig kennt, findet zu beiden Fällen Anknüpfungspunkte für rechtliche Überlegungen. Solche Anknüpfungspunkte ergäben sich auch sonst fast täglich im Zusammenhang mit der Tätigkeit des Ombudsmanns.

Was ist eine Jobcenter-Ombudsstelle? Gesetzlich vorgesehen ist sie nicht. Es handelt sich um eine ehrenamtliche Tätigkeit, die der Träger des Jobcenters einrichten kann. Nach einer oberflächlichen Google-Recherche Ende 2013 scheint es etwa rund zwei Dutzend solcher Ombudsstellen zu geben, diese in den vier Bundesländern Nordrhein-Westfalen, Berlin, Saarland und Hessen. Sie stehen als unabhängige Schieds- und Ansprechstelle zur Verfügung bei Konflikten mit dem Jobcenter. Die Trägerversammlung des Jobcenters des Rhein-Sieg-Kreises hat eine Geschäftsordnung zur Einrichtung und Aufgabenbeschreibung der Ombudsstelle erlassen.

Die Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle – ich kann mich nur auf den Rhein-Sieg-Kreis beziehen, bei anderen Jobcentern ist es anders – erfolgt per Telefon, E-Mail, Brief oder in der wöchentlichen offenen Sprechstunde. Zu den Anliegen, die sich nicht direkt beantworten lassen (direkt beantwortbar sind etwa Anfragen, zu denen der Jobcenter-Ombudsmann nicht zuständig ist, oder zu denen der Ombudsmann – obwohl nicht rechtsberatend tätig – sich zu einer einfachen Rechtsfrage äußert) wendet der Ombudsmann sich per E-Mail oder telefonisch an Kontaktpartner im Jobcenter. Zumeist kommt es dann zu Klärungen (diese entsprechen immer wieder nicht den Vorstellungen der betroffenen Leistungs-Empfänger; öfter

ändert das Jobcenter seine Meinung zugunsten der Leistungsempfänger) oder Problemlösungen. Hin und wieder kommt es zu einem gemeinsamen Gespräch der Betroffenen, der zuständigen Jobcenter-Mitarbeiter und des Ombudsmanns.

Rund 600 Menschen haben sich in den rund zwei Jahren, die die Ombudsstelle besteht, an mich gewendet, zum Teil mehrmals und über längere Zeiträume. Grob geschätzt findet ein Prozent der Leistungsempfänger den Weg zur Ombudsstelle.

Zielsetzungen: Aus Äußerungen im Vorfeld der Einrichtung der Ombudsstelle zum Jobcenter Rhein-Sieg ist zu schließen, dass damit folgende Erwartungen verbunden sind:

- Betroffene finden ein offenes Ohr zu Unklarheiten mit dem Jobcenter. Denn die Mitarbeiter des Jobcenters haben nicht hinreichend die Möglichkeit, sich Leistungsempfängern oder Ratsuchenden kommunikativ zuzuwenden.
- Einzelprobleme können zügig gelöst werden. Denn schneller und einfacher als in rechtsförmlichen Verfahren oder bei Beschwerden, die das interne Kundenreaktionsmanagement, Aufsichtsbehörden oder andere externe Institutionen erreichen, kann der Ombudsmann als unabhängige Ansprech- und Schiedsstelle, die das Vertrauen beider Seiten hat, zur Konfliktlösung beitragen.
- Die von der Ombudsstelle dem Jobcenter mitgeteilten Erfahrungen führen zu systemischen Verbesserungen. Denn wenn von unabhängiger Seite Hinweise auf mögliche Fehlerquellen bei der Aktenführung, bei den Kommunikationsstrukturen, bei der Praktikabilität untergesetzlicher Regelungen erfolgen, kann dies ergänzend und verstärkend zu ohnehin vorhandenen Informationen Änderungen anstoßen. (Es gibt zwei Problemfelder, die – ohne dass dies quantitativ ausgewertet wurde – auffällig oft in den an den Ombudsmann

herangetragen Fälle eine Rolle spielen, zu denen aber eine erhebliche Einwirkung nicht vorgesehen ist:

- Betroffene empfinden den Umgang von Jobcenter-Mitarbeitern mit ihnen als schikanös, entwürdigend, menschenverachtend.
- Unverständlichkeit von Bescheiden und anderen Mitteilungen des Jobcenters.)

Zum „System“ der informationellen Beziehungen im Kontext des SGB II

Wilhelm Steinmüller hätte es zu Zeiten wohl interessiert, diese informationellen Beziehungen zu beschreiben. Vielleicht wäre selbst er an der Komplexität gescheitert. Allein die Akteure und Betroffenen dieses „Systems“ zu identifizieren, ist schwierig, ich gebe nur Andeutungen:

- Das Jobcenter;
- Leistungsempfänger oder potentielle Leistungsempfänger;
- die weiteren Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft;
- der (potentielle) Vermieter;
- der Energieversorger;
- ein Umzugsunternehmen;
- ein Schulträger;
- ein Schulessen-Caterer, eine Musikschule, ein Sportverein, eine Lernförderungseinrichtung;
- ein (potentieller) Arbeitgeber;
- ein Kreditinstitut;
- andere Sozialleistungsträger: Sozialamt, Rentenversicherungsträger, Arbeitsagentur, ein anderes Jobcenter;
- die regionale Inkassostelle der Jobcenter, die Zollverwaltung als zuständige Vollstreckungsbehörde;

- eine Erziehungsberatungsstelle, Familienhebamme, ein sozialpsychiatrischer Dienst, eine Behinderteneinrichtung, ein gutachtender Arzt;
- ein Unternehmen des Personennahverkehrs;
- die Gebührenzentrale der öffentlichen Rundfunkanstalten.

Es gibt (eventuell vom Jugendhilferecht abgesehen) keinen anderen besonderen Teil des Sozialgesetzbuchs, bei dessen Ausführung in einer solchen Breite Informationen erhoben und verwertet werden müssen, die sich auf die gesamte Lebensführung der Betroffenen beziehen.

Unklarheiten

Meine Tätigkeit als Jobcenter-Ombudsmann geht nicht zusammen mit meinem Selbstverständnis als Fachautor zum Datenschutz.

Denn:

- Ich habe nicht einmal eine klare Vorstellung darüber, welche Datenschutzvorschriften für meine Tätigkeit anzuwenden sind (außer, dass § 78 SGB X hin und wieder eine Rolle spielen dürfte).
- Ich habe in keinem Fall eine schriftliche Einwilligung eingeholt, wenn ich ein Anliegen von Betroffenen dem Jobcenter gegenüber vorgebracht habe.
- Vom Rhein-Sieg-Kreis wurde mir ein alter Blackberry als Arbeitsmittel gegeben. Der ist vermutlich ebenso wenig abhörsicher, wie das zu einem Gerät der Bundeskanzlerin vermutet wurde.
- Alltäglich tausche ich Informationen per E-Mail aus, mit meinem privaten Computer und ohne Schutzvorkehrungen, und,

wenn ich unterwegs bin, auch schon mal über nicht einzu-schätzende Netzverbindungen.

- Wenn ich telefonisch oder per E-Mail Informationen von Betroffenen erhalte und deren Anliegen ans Jobcenter weiterleite, weiß ich immer wieder nicht zuverlässig, ob Anrufer oder E-Mail-Versender die Person ist, die sich nennt. Auch in der Sprechstunde sehe ich meist keine die Identität garantierenden Dokumente.
- Ich greife hin und wieder Anliegen direkt auf, die nicht von betroffenen Leistungsempfängern, sondern – ohne klare Vollmacht – von Verwandten, Vermietern, betreuenden Sozialpädagogen oder Bildungsförderungseinrichtungen genannt werden.
- Bedarfsgemeinschaften haben einen Vertreter. Ich habe mich noch nie bei abwesenden Ehegatten, Kindern, Haushaltsangehörigen vergewissert, dass sie ebenfalls die Tätigkeit der Ombudsstelle wünschen.
- Wenn im Kontakt mit dem Jobcenter ich von dort Informationen erhalte, die ich von den Betroffenen selbst nicht kannte, habe ich noch nie Sozialdatenschutzbedenken geäußert.

Keine verallgemeinerungsfähige Bewertung

Ich bin nicht der Meinung, dass die angedeuteten Unklarheiten und Diskrepanzen auf ein Scheitern der seinerzeitigen Sozialdatenschutzkonzepte hindeuten. Sie haben zu einem einigermaßen sicheren und weithin akzeptierten Rechtsrahmen für die Tätigkeit der Sozialbehörden geführt. Ob und wann und wie sich das auch ergeben wird für außerhalb der massenhaften Routinen liegende innovative Aktivitäten wie die eines Jobcenter-Ombudsmanns, mögen andere klären.

