Ombudsstelle bei der Kreisagentur für Beschäftigung

Bericht an den Kreistag
12. Oktober 2016

Das Personal der Ombudsstelle

Gerhard Dahms ehrenamtlicher Ombudsmann seit 17.02.2016
seit 12.09.2012 Stellvertreter, seit ca. Juli 2014
im ständigen Einsatz

Anita Korte stellvertretende ehrenamtliche Ombudsfrau
seit 17.02.2016

Dorothee Mersmann-Kraus stellvertretende ehrenamtliche Ombudsfrau
seit 17.02.2016

Sprechstunde: jeden Mittwoch von 10 bis 12 Uhr. Erreichbar persönlich,
telefonisch und per Mail.

Summary

- Diesem Bericht liegen die Daten der letzten 8 Quartale zugrunde (01.10.2014 bis 30.09.2016).
- Anfangs kamen die Kunden überwiegend persönlich in die Sprechstunde. Heute überwiegen die Kontakte per Telefon und zunehmend per Mail.
- Die Anzahl der Kontaktaufnahmen ist insgesamt rückläufig (z.Z. weniger als zwei Fälle pro Sprechtag).
- In den ersten vier Quartalen waren die Kunden überwiegend weiblich, in den letzten vier Quartalen überwiegend männlich; insgesamt ca. 50%:50%.
- Kunden mit Migrationshintergrund machen ca. 25% aus.
- In ca. 67% aller Fälle war die Ombudsstelle hilfreich*), in ca. 7% der Fälle war sie nicht zuständig.
- Bei etwa 75 % aller Fälle ging es um den Leistungsbezug (Kürzungen, Verzögerungen, Miete, Nebenkosten, ...); nur etwa 25 % der Fälle bezogen sich auf Arbeit (Bewerbungen, Mobilitätshilfe, Übernahme, Angebote, Ausbildung, Selbständigkeit, ...)

*)Hilfreich bedeutet hier: Auskunft erteilen, Nachfragen, kleine Klärungen, Verständigung Kunde zu MA KfB herstellen, Missverständnisse beseitigen, Entscheidungen verhandeln und manchmal auch verändern,

Probleme und Besonderheiten

- Erreichbarkeit der zuständigen KfB-MA war zeitweise für die Kunden sehr schlecht (ist inzwischen besser geworden)
- Unterlagen der Kunden oder/und Briefe der KfB kommen nicht an
- Zahlungen/Bearbeitungen dauern zu lange
- Missverständnisse auf beiden Seiten
- Die Bescheide werden nicht verstanden, sind zu komplex; (Rechtssicherheit auf Kosten von Kundenorientierung?)
- Manche Kunden sind überfordert, suchen nach Hilfen und Helfern (Sozial-Coach?)
- Kunden fragen auch nach Leistungen, die es von der KfB nicht gibt.
- Nahezu alle Kunden wollen aus ihrer Notlage raus; es fehlt meistens an Chancen und Möglichkeiten, Kraft und Ideen
- Oft melden sich Mütter für ihre erwachsenen Söhne

- Die regionale Verteilung der Fälle:
Platz 1: Pfungstadt, Platz 2: Münster, Platz 3: Reinheim,
Platz 4: Erzhausen, Griesheim, Ober-Ramstadt,
Platz 5: Alsbach-Hähnlein, Babenhausen
Die Kunden kommen zu ca. 60 % aus dem Ostkreis, 40 % aus dem Westkreis

Zahlen: 01.10.14 bis 30.09.16

Quartal	Sprech-tage	Ausfall-tage	Fälle gesamt	Telefon	Mail	persönlich	Mann	Frau	Migrat.	Geholfen erledigt	Nicht geholfen	Nicht zuständ.
4/14	12	0	25	13	3	9	11	14	12	19	4	2
1/15	8	3	22	12	5	5	12	10	8	13	7	2
2/15	10	2	23	18	2	3	5	18	7	16	6	1
3/15	12	2	13	10	3	0	4	9	3	8	4	1
4/15	12	1	23	15	4	4	10	13	3	18	4	1
1/16	10	3	23	12	9	2	19	4	3	14	8	1
2/16	13	0	20	12	7	1	12	8	3	13	2	4
3/16	13	0	16	10	5	1	9	7	2	10	6	0
Summen	90	11	165	102	38	25	82	83	41	111	42	12
<i>In %</i>			<i>100</i>	<i>62</i>	<i>23</i>	<i>15</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>25</i>	<i>67</i>	<i>25</i>	<i>7</i>

Von 4/14 bis 1/16 keine Vertreter verfügbar

Abschließende Bemerkungen

Die Ombudsstelle ist im Alltag nicht wahrnehmbar. Vielleicht ist es sinnvoll, im Bereich des Servicecenter per Aushang oder Aufsteller zu werben.

Die Sprechstunden finden z. Z. in einem Büro des Ermittlungsdienstes statt; das ist nicht besonders optimal.

Zwischen KfB und Ombudsstelle sollten regelmäßige Gespräche (ca. 1 bis 2 Mal pro Jahr) stattfinden

Die Zusammenarbeit mit den MA KfB ist sehr gut und bisher stets konstruktiv. Die Vertretungen seit März 2016 sind sehr gut, die Zusammenarbeit klappt hervorragend.

Die Nachfrage von Kunden nach Unterstützung durch die Ombudsstelle ist stark zurück gegangen.