Ombudsstelle

bei der KfB Da-Di

Jahresbericht 2018

Personal der Ombudsstelle:

Zeitraum	Ombudsmann	Vertretung
2012 bis 2014	Hr. Röder	Hr. Dahms
2014 bis 2015	Hr. Dahms	---
2016 bis 2017	Hr. Dahms	Fr. Korte, Fr. Mersmann-Kraus
2018 bis 2020	Hr. Dahms	---

Der Ombudsmann wird durch den Kreistag ernannt auf zwei Jahre. Letzte Ernennung erfolgte am 23.04.2018.

Sprechstunde: jeden Mittwoch von 10 bis 12 Uhr, erreichbar persönlich (EG Trakt 7), telefonisch (08151 881-2405) und per Mail (ombudsstelle@ladadi.de).

Summary

- In diesem Bericht ist die statistische Entwicklung der Inanspruchnahme der Ombudsstelle für die Jahre 2015 bis 2018 dargestellt.

- Die Fallzahlen sind kontinuierlich rückläufig.
- In 2018 sind erstmals wieder erheblich mehr persönliche Kontaktaufnahmen erfolgt.
- Die Inanspruchnahme durch Männer und Frauen ist ausgewogen, jeweils 50 %.
- Die Inanspruchnahme durch Menschen mit Migrationshintergrund hat geringfügig zugenommen.
- Die Fälle verteilen sich auf den Ost- und Westkreis gleichmäßig, jeweils 50 %. Dabei erscheinen Pfungstadt und der Bereich Dieburg/Münster/Eppersthausen als Schwerpunkte.

- In 2018 war die Ombudsstelle lediglich in 20 von 42 Fällen hilfreich. Die Anzahl der Fälle, in denen die Ombudsstelle hilfreich war, hat in den letzten vier Jahren insgesamt abgenommen.
- In mehr als 80 % aller Fälle ging es um den Leistungsbezug bzw. materielle Hilfe

Statistik

Jahr	Sprech-tage	Ausfall-tage	Fälle	Kontakt per Tel.	Kontakt per Mail	Kontakt persönl.	Mann	Frau	Migrations hintergr.	geholfen erledigt	nicht geholfen	nicht zuständ.
2015	42	8	81	55	14	12	31	50	21	55	21	5
2016	47	5	75	46	22	7	51	24	9	48	21	5
2017	49	3	52	35	11	6	21	31	7	30	18	4
2018	44	7	42	21	5	16	21	21	11	20	19	3

Ausfalltage: Urlaub oder Erkrankung
Fälle: hierin enthalten sind auch Wiederholungen
Geholfen, erledigt: z.B. Auskunft erteilt, nachgefragt, geklärt, Verständigung hergestellt, Missverständnisse beseitigt, Entscheidungen verhandelt und evtl. verändert

Probleme, Besonderheiten, Anmerkungen

- Unterlagen der „Kunden“ oder/und Briefe der KfB kommen nicht an
- Zahlungen/Bearbeitungen dauern zu lange
- Die Bescheide werden nicht verstanden, sind zu komplex, sind nicht kundenorientiert
- „Kunden“ sind überfordert, suchen nach Hilfen und Helfern
- Missverständnisse auf beiden Seiten
- Die meisten meiner „Kunden“ wollen aus ihrer Situation raus, es fehlt jedoch an Chancen, Möglichkeiten, förderliches Umfeld, Kraft und Ideen

- Rolle/Funktion des Ombudsmanns in der Sicht der MA-KfB unterschiedlich wahrgenommen

- Ermessenspielräume der MA-KfB ?
- Leistungen ab Meldung der Bedürftigkeit oder ab Antragsgenehmigung?
- Soforthilfen möglich? Fahrtkostenerstattung?

- Die betroffenen Bürgerinnen und Bürger werden zwar als „Kunden“ bezeichnet, aber ich habe bisher so gut wie nie Kunden-Lieferanten-Verhältnisse angetroffen. Mir scheint ein Überdenken der Rollen und des Selbstverständnisses angebracht.