

Ombudsstelle

bei der KfB Da-Di

Jahresbericht 2019

Personal der Ombudsstelle

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

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

Die aktuelle Amtszeit endet am 05.06.2020.

Sprechstunde jeden Mittwoch von 10 bis 12 Uhr, erreichbar persönlich (EG Trakt 7), telefonisch (06151 881-2405), per Mail (ombudsstelle@ladadi.de)

Summary

In diesem Bericht ist die statistische Entwicklung der Inanspruchnahme der Ombudsstelle für die Jahre 2015 bis 2019 dargestellt.

- Die Fallzahlen haben sich auf einem relativ niedrigen Niveau stabilisiert
- Bei den Kunden überwiegen in 2019 erstmals wieder die Männer.
- Die Inanspruchnahme durch Personen mit Migrationshintergrund hat weiterhin zugenommen
- Die Fälle verteilen sich auf Ost- und Westkreis gleichmäßig, Schwerpunkte waren in 2019 Griesheim und Pfungstadt bzw. Groß-Umstadt und Dieburg
- Ca. 80 % der Fälle betrafen den Bereich der materiellen Hilfe

- Die Zahl der Fälle, in denen die Ombudsstelle geholfen hat, hat anteilig und absolut zugenommen.
- Von den 43 Sprechtagen verliefen 8 Sprechtage ohne Anfragen oder Kontakte zu Kunden

Statistik

Jahr	Sprech- tage	Ausfall- tage	Fälle	Kontakt per Tel.	Kontakt per mail	Kontakt persönl.	Mann	Frau	Migr.- 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
2019	43	7	58	29	15	14	35	23	24	31	19	8

Ausfalltage: Urlaub, Erkrankung, Vollversammlung KfB, ...

Fälle: Meldung von Kunden tel., mail oder pers., hierin sind auch Wiederholungen enthalten

Geholfen, erledigt: z.B. Auskunft erteilt, nachgefragt, geklärt, Verständigung hergestellt, Missverständnisse beseitigt, Entscheidungen nachverhandelt und evtl. verändert

Nicht geholfen: Person wünscht Rückruf und wurde nicht mehr erreicht, Verständigung nicht erreicht, Person akzeptiert nicht, Entscheidung nicht verhandelbar oder veränderbar

Nicht zuständig: Anfrage aus anderen Landkreisen, Vermittlung bei anderen Behörden/Institutionen angefragt, Hilfe bei Anträgen angefragt, Beratung für sonstige Lebenslagen angefragt

Probleme, Besonderheiten Anmerkungen

- Manchmal:
 - Viel Aufwand bei Teilhabeleistungen
 - Unterlagen fehlen, kommen nicht an, Briefe der KfB kommen nicht an
 - Möglichkeiten der KfB werden vom Kunden falsch eingeschätzt
- Häufiger:
 - Zahlungen/Bearbeitungen dauern zu lange
 - Bescheide werden nicht verstanden, sind zu komplex, sind nicht kundenorientiert
 - Kunden sind überfordert, suchen nach Hilfen und Helfern
 - Missverständnisse auf beiden Seiten

Rolle und Funktion des Ombudsmanns wird bei den MA-KfB unterschiedlich gesehen, meistens jedoch ist eine konstruktive Zusammenarbeit praktiziert

Die aktuelle Unterbringung im EG in der Nähe der Servicestelle ist optimal, auch die Ausstattung (Büro, Möblierung, IT, Telefon) bietet sehr gute Arbeitsbedingungen und gestattet gute Gesprächssituationen für Kunden und Ombudsmann gleichermaßen.