

# Ombudsstelle

bei der KfB Da-Di

## Jahresbericht 2020

## Personal der Ombudsstelle

Zeitraum	Ombudspersonen	
2012 - 2014	Hr. Röder	Hr. Dahms
2014 - 2015	Hr. Dahms	---
2016 - 2017	Hr. Dahms	Fr. Korte, Fr. Mersmann-Kraus
2018 - 2020	Hr. Dahms	---
2020 - 2022	Hr. Dahms	Fr. Kemper

Die Ombudspersonen werden durch den Kreistag ernannt auf zwei Jahre. Letzte Ernennungen erfolgten am 12.08.2020 (Urkundenübergabe).

Sprechstunden: jeden Montag von 14 bis 16 Uhr (Fr. Kemper) und jeden Mittwoch von 10 bis 12 Uhr (Hr. Dahms), erreichbar persönlich (EG Trakt 7), telefonisch (06151 881-2405), per Mail ([ombudsstelle@ladadi.de](mailto:ombudsstelle@ladadi.de))

# Summary

In diesem Bericht ist die statistische Entwicklung der Inanspruchnahme der Ombudsstelle für die Jahre 2015 bis 2020 dargestellt.

- Die Fallzahlen sind in 2020 Corona-bedingt radikal zurück gegangen
- Brauchbare Aussagen in Ergänzung zu den Vorjahren lassen sich für 2020 nicht herleiten wegen der geringen Fallzahl und wegen der besonderen Verhältnisse durch Corona
- Seit dem 21.09.2020 werden zusätzliche Sprechtage angeboten. Damit waren 66 Sprechtage maximal möglich, davon fielen 11 Sprechtage wegen Corona aus (KfB geschlossen) und weitere 5 Tage durch Krankheit bzw. Urlaub. Von den somit realisierten 50 Sprechtagen verliefen 32 Sprechtage ohne Anfragen von Kunden 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
2020	50	16	30	20	10	0	14	16	5	9	15	6

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

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 wegen gesetzlicher Lage

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

## Probleme, Besonderheiten, Anmerkungen

- Keine neuen Angaben in Ergänzung zu den früheren Jahresberichten möglich

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