

# Ombudsstelle

bei der KfB Da-Di

## Jahresbericht 2022

# 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 - 2021	Hr. Dahms	Fr. Kemper
2021 - 2022	Hr. Dahms	---
2022 - 2024	Hr. Dahms	---

Die Ombudsperson wird durch den Kreistag ernannt auf zwei Jahre. Letzte Ernennung erfolgte im Sommer 2022 für 2022 bis 2024.

Sprechstunden: ganzjährig jeden Mittwoch von 10 bis 12 Uhr, erreichbar persönlich (EG Trakt 7, Raum 7028), 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 2022 dargestellt.
- Die Fallzahlen sind in 2022 leicht gestiegen
- Der höhere Anteil an Fällen, bei denen nicht geholfen werden konnte, resultiert aus der häufig schlechten Erreichbarkeit der Kunden bei Rückrufen, und oftmals aus der gesetzlichen Situation (fehlender Spielraum für Kulanz).
- Weitere brauchbare Aussagen in Ergänzung zu den Vorjahren lassen sich für 2022 nicht herleiten wegen der geringen Fallzahl und wegen der besonderen Verhältnisse durch Corona

## 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
2021	69	3	30	16	10	4	23	7	13	12	10	8
2022	46	5	39	21	15	3	22	17	16	17	19	3

Ausfalltage:

Urlaub, Erkrankung, Vollversammlung oder geschlossener Tag 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 erreicht, Verständigung nicht erreicht, Person akzeptiert nicht, Entscheidung nicht verhandelbar oder veränderbar wegen gesetzlicher Lage

Nicht zuständig:

Anfrage aus anderen Landkreisen oder von Kommune, Vermittlung bei anderen Behörden/Institutionen angefragt, Hilfe bei Anträgen angefragt, Beratung für sonstige Lebenslagen angefragt

## Probleme, Besonderheiten, Anmerkungen

- Es gibt eine leichte Zunahme der Anfragen und Kontakte. Dabei überwiegen die Fälle aus der materiellen Hilfe.
- 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.
- In ganz geringem Umfang bin ich auch durch die inzwischen zahlreichen Flüchtlinge aus der Ukraine betroffen (Fragen, Auskünfte, Anrufe). Diese werden jedoch durch die Fachkraft (Anna Seider) hervorragend betreut.