Region der Zukunft
Landkreis Darmstadt-Dieburg

Konzept zur Einrichtung einer Ombudsstelle für den Bereich des Sozialgesetzbuches II der Kreisverwaltung

Präambel

Ein *ombud* (altnorwegisch: Vollmacht) ist eine in der Regel ehrenamtliche Aufgabe einer Person, in einer Organisation oder in der Öffentlichkeit bei bestimmten Themen eine ungerechte Behandlung von Personengruppen zu verhindern. Die Ombudsstelle zeichnet sich durch eine unparteiische Vorgehensweise bei Streitfragen aus und setzt sich für Personengruppen ein, deren Belange infolge eines fehlenden gemeinsamen Sprachrohrs ansonsten wenig Beachtung finden würden (z. B. Kindern, Krankenhauspatienten, Sozialleistungsbeziehern). In ihrer Funktion ermöglicht es die Ombudsstelle, Streitfälle in verschiedensten Bereichen außergerichtlich und ohne großen bürokratischen Aufwand zu schlichten.

Mit der Einrichtung einer Ombudsstelle für den Bereich des SGB II unternimmt der Landkreis Darmstadt-Dieburg jetzt den Versuch, in einem ständigen Gesetzesänderungen ausgesetzten Rechtsgebiet bei Konflikten zu vermitteln. So soll die Anzahl der Rechtsstreitigkeiten deutlich verringert und Verständnis und Vertrauen gestärkt werden.

1. Aufgabenfeld

Die Ombudsstelle erfüllt die Aufgabe eines/einer unparteiischen Schiedsmannes/-frau. Sie fungiert als Vermittlungsstelle zwischen Verwaltung und Empfängern von Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem SGB II.

2. Durchführung

Die Ombudsstelle wird erst dann tätig, wenn das Beschwerdemanagement der Kreisagentur den Streitfall bearbeitet hat. Sie nimmt eine objektive Betrachtung des Streitfalles unter Abwägung der vorgebrachten Argumente vor und strebt das Erreichen einer zufrieden stellenden Lösung mit den Kunden und Kundinnen an.
Im Rahmen ihrer Zuständigkeit darf die Ombudsstelle nach Erteilen einer schriftlichen Vollmacht durch den betroffenen Bürger bei der Kreisagentur schriftliche oder mündliche Auskünfte einholen. Die telefonische und postalische Erreichbarkeit wird über den Bürgerservice der Kreisverwaltung gewährleistet.

3. Abgrenzung zu anderen Beratungs- und Beschwerdestellen

Die Ombudsstelle stellt ein Schlichtungsangebot für die Kunden und Kundinnen außerhalb des Widerspruchs- und Klageverfahrens dar. Sie gibt Erläuterungen zu Bescheiden, nimmt aber keine rechtliche Beratung vor. Darüber hinaus darf sie keine rechtsverbindlichen Zusagen treffen! Die Ombudsstelle setzt sich nach schriftlicher Einwilligung der Kunden und Kundinnen soweit möglich für deren Belange ein. Sie besitzt keine Entscheidungskompetenzen, vielmehr wird sie vermittelnd zwischen Bürger und Kreisagentur tätig.

4. Anforderungen

Die Ombudsstelle zeichnet sich durch soziale Kompetenz aus. Sie begegnet den Kunden und Kundinnen unvoreingenommen und respektvoll.

5. Kommunikation

Es finden regelmäßige Gespräche zwischen den Abteilungsleitungen der Kreisagentur für Beschäftigung und der Ombudsstelle statt.

6. Organisation

Die Ombudsstelle wird organisatorisch dem Bürgerservice zugeordnet. Hier werden auch die Arbeitsmittel und Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt.

7. Ablauf

Die Inanspruchnahme der Dienste der Ombudsstelle ist für die Kunden kostenfrei. Sie können von jedem Kunden und jeder Kundin der Kreisagentur für Beschäftigung in Anspruch genommen werden. Die Ombudsstelle nimmt die Beschwerden in terminierten, persönlichen Gesprächen entgegen und prüft, ob die jeweilige Abteilung der Kreisagentur nachvollziehbar gehandelt hat. Das Angebot einer regelmäßigen Sprechstunde der Ombudsstelle an jedem Mittwoch von 14.00 bis 16.00 Uhr wird über die Homepage der Kreisverwaltung der Öffentlichkeit zur Kenntnis gegeben.

8. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Ombudsstelle betreibt keine eigenständige Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Anfragen der Medien sind immer an die Pressestelle des Landkreises weiterzuleiten.

9. Berichtspflicht

Die Ombudsstelle legt dem Kreistag jährlich einen Bericht vor. Inhalt des Berichts sind die zahlenmäßigen Inanspruchnahmen gegliedert nach Anliegen- und Erledigungskategorien.

10. Datenschutz

Im Rahmen der Tätigkeit der Ombudsstelle werden kundenbezogene Daten nur nach schriftlicher Einwilligung des Kunden übermittelt. Die Ombudsstelle erhält mit Kundenvollmacht Akteneinsicht vor Ort. Die Kreisagentur verpflichtet sich, auf allen Ebenen mit der Ombudsstelle offen und vertrauensvoll zusammen zu arbeiten.

11. Einrichtung einer Ombudsstelle

Auf Empfehlung des Kreisausschusses wählt der Kreistag eine sozial erfahrene Person für die Dauer von zwei Jahren, die im Sinne von § 27 Hessische Gemeindeordnung ehrenamtlich tätig ist. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle setzt eine hohe Akzeptanz der vorgesehenen Person auf allen Seiten voraus. Daher ist die Hauptabteilung VII in die Beratungen einzubeziehen.

Darmstadt, den …….

Rosemarie Lück
Erste Kreisbeigeordnete