

Bericht des Ombudsmannes für Kunden der Kreisagentur für Beschäftigung

September 2012 bis September 2013

Der Ombudsmann

Der Kreistag hatte beschlossen eine Ombudsstelle, als Ansprechpartner für SGB II Hilfspfänger/innen, zu schaffen.

Ombudsmann ist Friedel Röder, sein Vertreter ist Herr Dahms.

Die Arbeit wurde Ende September 2012 aufgenommen. Sprechzeiten sind immer mittwochs von 15:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Im zurückliegenden Jahr wurden sämtliche Sprechtage von Herrn Röder wahrgenommen.

Tätigkeitsbericht

Nach sehr zögerlichem Beginn ist die Ombudsstelle inzwischen etabliert. Durchschnittlich zwischen 3 und 4 Anfragen erreichen mich in den Sprechstunden und darüber hinaus. Signifikant ist der Weg den die Betroffenen zur Kontaktaufnahme wählten:

1. Quartal: 87 % persönliche Vorsprachen
Hier auch von politisch motivierten Interessenvertretungen.

2. bis 4. Quartal: Hier ergab sich folgende Verteilung:

24% persönliche Vorsprache

52% telefonische Anfragen

Es wurde ein Telefon mit einem Anrufbeantworter installiert. Somit können die Hilfesuchenden zu jedem Zeitpunkt anrufen und ich rufe zurück.

24% Mailanfragen, über die Kreisverwaltung (es wurde ein E-Mail Konto für mich eingerichtet).

Anfragezweck

Auffallend ist, dass kaum Menschen mit Migrationshintergrund Kontakt mit mir aufnehmen. Auch scheint es so zu sein, dass die Ombudsstelle noch nicht überall bekannt ist.

Zuweilen kommt es auch vor, dass ich Anfragen von anderen Landkreisen zu beantworten habe.

Auch wird meine Hilfe bei übergreifenden Streitfällen (Besuch der Tafel, Umsetzung von Gerichtsurteilen) beansprucht.

Insgesamt bilden sich folgende Themenschwerpunkte heraus:

Fragen zu den Bescheiden, insbesondere über anrechenbare Beträge und Freibeträge.

Bescheide zu der aktuellen Wohnsituation, insbesondere Wohnungsgröße.

Verhaltensbedingte Störfälle im zwischenmenschlichen Bereich.

Sehr selten sind die Bescheide fehlerhaft. Oft wurden jedoch nicht alle Informationen an die Sachbearbeiter gegeben. Nach Vorliegen sämtlicher Informationen ergab sich dann oft eine andere Betrachtungsweise.

Auch scheint es mir so, als ob nicht immer Freibeträge (z.B. für ein Ehrenamt) korrekt berechnet werden.

Die Wohnsituation im Landkreis hat sich verschärft. So ist es leider kaum möglich eine entsprechenden Wohnung (gem. den Vorschriften) zu finden. Auch gibt es hinsichtlich der Umzugskosten oft Reibereien. Meiner Meinung nach besteht hier ein entsprechender Handlungsbedarf.

Zu den verhaltensbedingten Störfällen zähle ich insbesondere die mangelhafte Erreichbarkeit der Mitarbeiter der Kreisverwaltung. Oft erlebe ich es das verzweifelte Menschen wg. eines banalen Problems bei mir anrufen, weil sie die Sachbearbeiter einfach nicht erreichen können.

Hier sollte über konkrete Maßnahmen nachgedacht werden.

Mir gegenüber sind die Sachbearbeiter und Teamleiter stets aufgeschlossen und kooperationsbereit. Auch habe ich keinerlei Probleme mit der Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Hier sind sicherlich die interne Telefonnummer und meine inzwischen bekannte Telefonnummer hilfreich.

Oftmals wird auch der Umgangston von den Kunden bemängelt. Vermutlich handelt es sich in der Mehrzahl der Fälle um Missverständnisse.

Insgesamt lässt sich aber hier keine repräsentative Aussage von mir treffen. Sind es doch bei der Vielzahl von Bescheiden nur ca. 150-160 Kunden, die in einem Zeitraum von einem Jahr meine Hilfe und Unterstützung in Anspruch genommen haben.

Fazit

Die Ombudsstelle ist inzwischen ein fester Bestandteil des Dienstleistungsangebots der Kreisverwaltung geworden. Die Sprechzeiten sind noch ausreichend, wenn man hier die Zusatzarbeiten nicht berücksichtigt. Eine noch stärkere Fokussierung der Ombudsstelle in der Öffentlichkeit wäre auf jeden Fall mit erhöhten Aufwendungen verbunden.

Mehrmals fanden Informationsgespräche mit Frau Lück und Herrn Gebhardt statt, die mich beide in vorbildlicher Art und Weise bei meiner Arbeit unterstützen.

Darmstadt, 30. September 2013

Friedel Röder
Ombudsmann