Ombudsmann der



Tätigkeitsbericht

August bis Dezember 2018

I. Stellung und Aufgabe des Ombudsmannes

Der Ombudsmann ist eine neutrale, außerhalb der Organisation der MainArbeit. Kommunales Jobcenter Offenbach, Eigenbetrieb der Stadt Offenbach am Main (im Folgenden: MainArbeit) stehende, sachlich und persönlich unabhängige Person.

Er ist ehrenamtlich tätig und an Weisungen nicht gebunden. Ratsuchende der MainArbeit können sich mit allen Anliegen, die ihnen wichtig und erörterungsbedürftig erscheinen, an den Ombudsmann wenden. Der Zugang zum Ombudsmann ist in keiner Weise beschränkt oder durch bestimmte Verfahrensvorschriften geregelt.

Obwohl es für die Stadt Offenbach am Main hierzu keine rechtliche Verpflichtung gibt, ist bereits seit Jahren ein Ombudsmann für das von der Stadt getragene Jobcenter bestellt worden.

Im direkten Kontakt mit den Ratsuchenden kann der Ombudsmann Sachverhalte und Entscheidungen der MainArbeit transparent erläutern und damit verständlicher machen. Bescheide der MainArbeit können auch außerhalb der gegebenen Rechtsmittel (nochmals) zur Überprüfung gestellt und – wo dies gerechtfertigt ist – durch die MainArbeit angepasst, geändert oder auch aufgehoben werden.

Zusammengefasst betrachtet kann die Tätigkeit des Ombudsmannes einen spürbaren Beitrag zu einer Steigerung der Akzeptanz des sozialrechtlichen Verwaltungshandelns der MainArbeit und der Zufriedenheit ihrer Kunden leisten.

II. Wahl des Ombudsmanns

In der Stadtverordnetenversammlung vom 09. Mai 2018 wurde ich für die Zeit vom 01. August 2018 bis 31. Juli 2021 als Ombudsmann für die MainArbeit gewählt.

Ergänzend schlossen die MainArbeit und ich unter dem 14. September 2018 eine schriftliche Vereinbarung, in der bezogen auf den Tätigkeitszeitraum insbesondere die ehrenamtliche Aufgabenwahrnehmung gegen Aufwandsentschädigung sowie die Zurverfügungstellung eines Raumes für die Sprechstunden geregelt ist.

III. Organisatorischer Rahmen

Als Ombudsmann stehe ich den Kunden der MainArbeit jeweils dienstags, in der Zeit von 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr zur Verfügung. Alle in der Sprechstunde anwesenden Ratsuchenden werden von mir – unabhängig von der Uhrzeit – mit ihren Anliegen gehört.

Soweit z.B. Büromaterial fehlt ist, sind mir die Mitarbeiter/innen des Amts für Arbeitsförderung, Statistik und Integration gerne behilflich, dieses zeitnah zu beschaffen.

Anlass zur Kritik an der Ausstattung, insbesondere des zur Verfügung gestellten Raumes habe ich nicht. Ein Wechsel dieses Raumes ist aus meiner Sicht nicht erforderlich und wird von mir auch nicht gewünscht.

Die MainArbeit hat ein Faltblatt anfertigen und auslegen lassen, das über das Angebot des Ombudsmann informiert.

IV. Kontaktaufnahme durch die Ratsuchenden

Die meisten Ratsuchende kommen persönlich in die Sprechstunde und tragen ihr Anliegen vor. In manchen Fällen gestaltet sich das wegen Sprachschwierigkeiten sehr schwierig.

Telefonanrufe während der Sprechzeiten und entsprechend Anfragen per Mail beantworte ich in der Regel mit der Bitte, persönlich in die Sprechstunde zu kommen und möglichst alle verfügbaren Unterlagen mitzubringen. Die telefonisch oder per Mail vorgetragenen Sachverhalte sind regelmäßig nicht vollständig und für mich inhaltlich selten nachvollziehbar.

Sofern die Angaben in E-Mails aussagekräftig und verständlich sind, leite ich sie an die MainArbeit m.d.B. um eine Stellungnahme weiter, was durchaus auch zu einer abschließenden Bearbeitung führen kann.

V. Bearbeitung der Anfragen

Die Ratsuchenden unterschreiben bei ihrer Vorsprache eine vorgedruckte Datenschutzerklärung. Danach ist die MainArbeit berechtigt, mir Auskünfte zu dem jeweiligen Vorgang der Ratsuchenden zu erteilen.

Nach Ende der Sprechstunde schildere ich der MainArbeit in Textform das jeweilige Anliegen in einem vorbereiteten word-Dokument ("Vordruck" mit entsprechenden Spalten für die jeweiligen Angaben und Stellungnahmen). Gemäß Absprache übersende ich diese Datei per Mail an eine Teamleitung und bitte um eine Stellungnahme oder stelle konkrete Fragen zu dem Sachverhalt. Spätestens am Montag der darauf folgenden Woche liegen mir die Antworten vor und ich kann sie in der nächsten Sprechstunde mit den Ratsuchenden erörtern.

In den Fällen, in denen sich weitere klärungsbedürftige Punkte zeigen, wird das Verfahren - in demselben word-Dokument - durch weitere Ausführungen / Fragen / Stellungnahmen fortgeführt.

VII. Statistische Zahlen

Die Vorsprachen im Berichtszeitraum wurden insbesondere nach ihrer Anzahl, der betroffenen Bereiche und der Art und Weise ihrer Erledigung in einer Tabelle mit folgenden Spaltenüberschriften erfasst:

Datum der Sprechstunde	Vorsprachen / Zeichen	Anliegen neu	laufenden Anliegen	Anliegen betrifft Bereich Vermittlung	Anliegen betrifft Bereich Leistung	Stichwort	Vorsprache führt zu vollst. Abhi ife		erklärung	RS nach Vorsprache nicht mehr gemeldet
---------------------------	-----------------------	-----------------	-----------------------	--	---	-----------	---	--	-----------	---

Anmerkungen zu diesen Tabellenüberschriften (soweit nicht selbsterklärend):

Anliegen neu	Erstmalige Vorsprache von Ratsuchenden zu einem bestimmten Anliegen				
Anliegen in Bearbeitung	Erneute Vorsprache zu einem bereits vorgebrachten noch in Klärung befindlichen Anliegen				
Stichwort	Soll die Thematik/den wesentlichen Aspekt des Anliegens (nur) grob beschreiben				
Vorsprache führt zu vollst. Abhilfe	Der ursprüngliche Bescheid wurde weitestgehend im Sinne der Ratsuchenden geändert				
Vorsprache führt zu einer teilweisen Abhilfe	Die zugrundeliegende Entscheidung wurde je nach dem • in einzelnen Punkten • ggf. nach Vorlage weiterer Unterlagen geändert, • zeitlich schneller bearbeitet oder • die MainArbeit hat ein zusätzliches Lösungsangebot unterbreitet				
Vorsprache durch Erklärung od. Info erledigt	Entscheidungen/Bescheide der MainArbeit konnten erläutert / nachvollziehbar gemacht, andere Wege zur Klärung (z.B. Bescheiderklärer oder Teamleiter aufsuchen, Verweisung an das Sozialamt oder andere zuständige Stelle etc.) aufgezeigt werden				

VIII. Anregungen an die MainArbeit

Es sollten solche Signale sein, die danach unterscheiden, ob der Angerufene gerade selbst telefoniert ("Besetztzeichen") oder der Anruf ins Leere läuft, weil er nicht entgegen genommen wird.

Ggf. sollte geprüft werden, ob im Falle einer erfolglosen Anwahl der angerufene Sachbearbeiter den Anrufer zurückrufen kann oder eine Weiterleitung des Anrufs sinnvoll ist.

 Weiter sollte geprüft werden, ob bei Erreichen der Altersgrenze der Übergang von Alg II (Zahlung für einen Monat im Voraus) zum Rentenbezug (Zahlung erfolgt <u>rückwirkend</u> für den jeweiligen Monat) so gestaltet werden kann, dass die MainArbeit für den ersten Monat des Rentenanspruchs ("automatisch") ein Darlehen zum Bestreiten des Lebensunterhalts und der Wohnkosten gewährt, das anschließend mit der (ersten) Rentenzahlung verrechnet wird.

Dann könnte vermieden werden, dass die Berechtigten für einen Monat beim Sozialamt ein Darlehen beantragen müssen.

Zudem wird dadurch eine aktuelle Notlage verhindert, die eintritt, wenn die Kunden den (letzten) Bescheid der MainArbeit - mit dem entsprechenden Hinweis - nicht lesen und/oder verstehen (können).

 Weiter scheint mir - so meine bisherigen Informationen - die Verrechnung von Guthaben aus Nebenkostenabrechnungen für Mietwohnungen sehr kompliziert gestaltet zu sein.

Hier rege ich an zu prüfen, ob nicht eine unmittelbare Verrechnung eines Guthabens mit den laufenden Nebenkostenvorauszahlungen an den Vermieter, die die MainArbeit leistet, möglich gemacht werden kann.

 Als Ombudsmann habe ich nur sehr eingeschränkt die Möglichkeit eine gesicherte Tatsachenfeststellung zu den vorgetragenen Anliegen treffen zu können.

Das gilt zum einen insbesondere für die Art und Weise, wie Kunden gegenüber den Mitarbeitern der MainArbeit aufgetreten sein sollen. Auf der anderen Seite gilt dies auch im Hinblick auf die Schilderungen der Ratsuchenden, die sich auf Verhalten, Äußerungen und die Erreichbarkeit der jeweiligen Ansprechpartner der MainArbeit beziehen.

Schon deswegen werde ich mich immer um eine möglichst pragmatische, sachorientierte und den Respekt gegenüber allen an dem jeweiligen Vorgang Beteiligten wahrende Klärung und Vermittlung des vorgetragenen Anliegens bemühen.

Offenbach am Main, den 21. Januar 2019

(Hans-Jürgen Schäfer)

Hans. Jugen Eraps

Ombudsmann