Fraktion DIE LINKE / FREIE WÄHLER Bergstraße (Partei)
Kapellenweg 5
64646 Heppenheim
email: dr.bruno.schwarz@gmx.de

Heppenheim, den 21. Mai 2025

Antrag zur Einrichtung einer Ombudsstelle als einer unabhängigen und neutralen Vermittlungsstelle zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern und Behörden des Kreises Bergstraße

Sehr Herr Kreistagsvorsitzender Kunkel,

wir beantragen den Nachfolgenden Antrag in den Geschäftsgang des Kreistages zu geben.

Hiermit beantragen wir die Einrichtung einer Ombudsstelle als einer unabhängigen und neutralen Vermittlungsstelle zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern und Behörden des Kreises Bergstraße.

Der Kreisausschuss wird beauftragt ein für den Kreis Bergstraße angepasstes Konzept in Anlehnung an die Anlage „Rahmenkonzept“ zu erstellen.

Alle die im Kreis Bergstraße wohnen und Leistungen nach SGB II, SGB VIII, SGB IX, SGB XII bzw. AsylbLG erhalten oder beantragt haben, können Sie sich an die Ombudsstelle wenden.

Die Zuständigkeiten der Ombudsstelle umfassen:

- Anregungen oder Kritik,
- Probleme die im Gespräch mit dem Sachbearbeiter oder der Sachbearbeiterin nicht behoben werden können,
- Ausgleich in Konflikten und strittigen Sachverhalten.

Die Ombudsstelle ist per E-Mail, telefonisch und in einer Sprechstunde nach Terminvereinbarung ansprechbar.

Die Besetzung der Stelle erfolgt ehrenamtlich mit einer Aufwandsentschädigung von 300,- Euro pro Monat. Die Stelle arbeitet mit der Schlichtungsstelle zusammen, ist aber selbst unabhängig.

Die Kosten der Ombudsstelle werden bei der Schlichtungsstelle angesiedelt, zusätzliche kosten werden durch die Einsparungen bei der Schiedsstelle und den Kosten für die Widerspruchsbearbeitung mehr als eingespart.

Begründung:

Es existieren im Land Hessen bis her in acht Landkreisen entsprechende Ombudsstellen.

Diese werden auch vom Innenministerium begrüßt.

Die Erfahrungen haben gezeigt, dass hierdurch die Zufriedenheit sowohl auf der Seite der Verwaltung als auch bei den Betroffenen durch das Gefühl, nicht allein zu sein, steigt.

Anlage: Rahmenkonzept als Vorschlag

Mit freundlichen Grüßen

Bruno Schwarz

Rahmenkonzept zur Einrichtung einer Ombudsstelle für soziale Transferleistungen

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung .....

2 Aufgabe und Zielsetzung der Ombudsstelle .....

3 Besetzung der Ombudsstelle .....

3.1 Rahmenbedingungen .....

3.2 Persönliche Voraussetzungen .....

3.3 Berufungsverfahren .....

4 Umsetzung .....

4.1 Die Ombudsstelle bekannt machen .....

4.2 Verfahrenswege und Verfahrensbeschreibung entwickeln .....

4.3 Die Arbeit der Ombudsstelle dokumentieren und auswerten .....

4.4 Finanzierung der Ombudsstelle .....

5 Verankerung der Arbeit der Ombudsstelle in der bestehenden Struktur des Kreises und des Jobcenters .....

5.1 Rechtskreisübergreifende Koordination der Ombudsstelle .....

5.2 Der erwartete Mehrwert durch die Arbeit der Ombudsstelle .....

1 Einleitung

Ca. 10% der Kreisbevölkerung sind zur Sicherung ihres Lebensunterhaltes auf (zum Teil ergänzende) Transferleistungen angewiesen. Transferleistungen können auf der Grundlage verschiedener Sozialgesetze geleistet werden. Die verschiedenen sozialgesetzlichen Regelungen, ihre Abgrenzungsvorgaben und Verfahrensunterschiede sind selbst für die leistungsgewährenden Stellen komplex und nicht immer vollständig präsent. Für die mit dieser leistungsrechtlichen Lage konfrontierte Bürgerschaft ist die Komplexität noch größer und erscheint unübersichtlich.
Diesem Sachverhalt will der Kreistag durch die Schaffung einer Ombudsstelle Rechnung tragen.

Der Kreistag hat mit Beschluss XVIII/169 vom 13.11.2017 den Kreisausschuss beauftragt, gemeinsam mit dem Kommunalen Jobcenter Kreis Groß-Gerau eine Konzeption für die Errichtung einer Ombudsstelle zu erstellen.

1. Die Ombudsstelle soll für Vermittlung und Klärung Ansprechstelle sein:

• Für alle Klient*innen und die Bürgerschaft, die mit Fragen und Problemen der Gewährung von Sozialleistungen/Transferleistungen nach SGB II/VIII/XII/AsylbLG konfrontiert sind

• Für alle zuständigen Abteilungen/Fachbereiche des Kreises und des Jobcenters, die Sozialleistungen nach den verschiedenen Sozialgesetzbüchern bescheiden und die in diesem Zusammenhang Probleme mit Klient*innen oder anderweitig betroffenen Bürger*innen haben.

• Durch die Ombudsstelle sollen Schwachstellen und Fehlentwicklungen frühzeitig erkannt und behoben sowie das Verständnis zwischen Bürgerschaft und leistungsbearbeitender Stelle/Sachbearbeitung proaktiv verbessert werden.

2. Aufgabe und Zielsetzung der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle vermittelt:

• zwischen Bürgerschaft und leistungsgewährenden Stellen

• bei Problemlagen, die sich auf sozialleistungsrechtliche Sachverhalte beziehen und von zuständigen Stellen des Kreises oder des Jobcenters verantwortet werden. Die Ombudsstelle wirkt hier als unparteiische/neutrale und weisungsungebundene Vermittlungsinstanz mit sozialrechtlichem Sachverstand und Verständnis für beiden Seiten.

Sie nimmt die Aufgaben wahr,

• in Streitfällen zwischen Bürger*innen und Behörden unbürokratisch zu vermitteln

• Anregungen, Kritik und Beschwerden betroffener Bürger*innen entgegenzunehmen

• auftretende Probleme und Konflikte zu dokumentieren und daraus Anregungen für Veränderungen abzuleiten und anzustoßen.

1. Der o.g. Beschluss des Kreistages benennt als Zielgruppe der Ombudsstelle „die Einwohner*innen des Kreises Groß-Gerau“ und verweist hiermit auf den klar definierten Zuständigkeitsbereich. Im Folgenden wird von „Klient*innen“ bzw. „Bürger*innen/der Bürgerschaft“ gesprochen, um dem – dem Konzept inhärenten – Ansatz und grundsätzlichen Selbstverständnis als „bürgerorientierter“ Behörde auch begrifflich gerecht zu werden.

Die Ombudsstelle verfolgt die Zielsetzung,

• zur besseren Vermittlung der jeweiligen Interessen und Rahmenbedingungen beizutragen

• durch das Erkennen von Schwachstellen und Fehlentwicklungen Impulse für Qualitätssicherung zu geben

• Anregungen der Bürgerschaft proaktiv aufzunehmen

• durch gemeinsame Klärung von strittigen Sachverhalten die Konfliktfälle zu reduzieren.

3 Besetzung der Ombudsstelle

3.1 Rahmenbedingungen

• Die Ombudstätigkeit ist eine ehrenamtliche Tätigkeit.

• Für die Aufgabenwahrnehmung wird eine Aufwandsentschädigung gezahlt.

• Die Ombudsstelle arbeitet weisungsunabhängig und ist dabei an die bestehenden gesetzlichen Vorgaben gebunden.

• Der Kreis sichert für die Aufgabenstellung einen geeigneten Büroraum mit Büroausstattung nach Möglichkeit in Zusammenarbeit mit Caritas oder Diakonie um Zusatzkosten gering zu halten.

• Für die Umsetzung der Ombudstätigkeit werden mit den betroffenen Verwaltungsbereichen des Kreises und des Jobcenters Verfahrensabläufe entwickelt, definiert und kontinuierlich optimiert.

• Bei den spezifischen Verfahrensabläufen sollen die bereits bestehenden Schnittstellen (z.B. Beschwerde- und Widerspruchsstellen, Kundenreaktionsmanagement usw.) berücksichtigt und einbezogen werden, so dass Doppelstrukturen vermieden werden.

• Die Arbeit der Ombudsstelle wird in einem Jahresbericht dokumentiert und mit den Kooperationspartnern reflektiert.

• Für die Arbeit der Ombudsstelle wird ein Mindeststundenumfang von 4 - 5 Stunden wöchentlich angesetzt. Sollte sich ein höherer Zeitbedarf herausstellen, kann eine Aufstockung – im Rahmen der Jahresberichterstattung – beantragt werden.

3.2 Persönliche Voraussetzungen

• Der/Die Stelleninhaber*in der Ombudsstelle soll über solide Kenntnisse des Sozialrechts und des kommunalen Verwaltungshandelns verfügen.

• Berufliche Erfahrungen im Bereich des Sozialrechts und der sozialpolitischen Interessenvertretungsarbeit sind wünschenswert.

• Der/Die Stelleninhaber*in muss beraterische Grundkenntnisse sowie Moderations- und Mediations-Fähigkeiten mitbringen.

• Der/Die Stelleninhaber*in soll einen guten Leumund haben und von allen Kooperationspartnern akzeptiert sein.

3.3 Berufungsverfahren

• Die LIGA der freien Wohlfahrt hat das Vorschlagsrecht für die Besetzung der Ombudsstelle:

o Die LIGA kann bis zu 3 Kandidat*innen vorschlagen.

o Bei den Vorgeschlagenen müssen die oben genannten Kriterien erfüllt sein.

• Die Berufung der Besetzung der Ombudsstelle erfolgt durch den Kreistag.

• Die Berufung erfolgt für den Zeitraum von 2 Jahren.

• Eine Berufung auf Probe ist ebenso möglich wie eine erneute Wiederberufung.

• Die Berufung kann vorzeitig zurückgezogen werden, wenn es zu nicht lösbaren Konflikten in der Kooperation und/oder Zerwürfnissen gekommen ist, die eine Auflösung der Zusammenarbeit rechtfertigen.

• Der/Die Ombudsinhaber*in kann aus wichtigem Grund das Amt niederlegen.

4 Umsetzung

4.1 Die Ombudsstelle bekannt machen

• Der Kreis und das Jobcenter tragen die Verantwortung dafür, dass die Funktion der Ombudsstelle im Kreis bekannt wird.

• Hierfür werden die Informationswege und Medien des Kreises und des Jobcenters genutzt.

4.2 Verfahrenswege und Verfahrensbeschreibung entwickeln

• Der /Die Stelleninhaber*in der Ombudsstelle und die Kooperationspartner der Kreisverwaltung, des Jobcenters und der LIGA der freien Wohlfahrt entwickeln die Verfahrensbeschreibungen, in denen insbesondere folgende Aspekte geregelt werden:

o Die (dem KJC entlehnten) Zugangswege wie z.B.

Eigeninitiative Anrufung durch Kund*innen

Weiterleitung über zentrale Service-Rufnummer

Information der Kund*innen durch Kundenreaktionsmanagement

Über Aushänge und Informationen in den Büros der Sachbearbeitung und der Beratungsstellen im Kreis

o die Klärungs- und Interventionsstufen

o die Form der Zusammenarbeit und Unterstützung mit den wohnortnahen Beratungsstellen im Kreis

o die Kooperation mit/Abgrenzung zu den verwaltungsinternen Stellen wie z.B. Kundenreaktionsmanagement/Widerspruchsstellen usw.

o Form der Berichterstattung der Ombudsstelle.

4.3 Die Arbeit der Ombudsstelle dokumentieren und auswerten

• Der/Die Stelleninhaber*in der Ombudsstelle legt spätestens zum März des Folgejahres einen Jahresbericht über seine Arbeit vor.

• Der Bericht wird mit den Kooperationspartnern des Kreises, des Jobcenters und der LIGA der freien Wohlfahrt reflektiert.

• Der Bericht wird mit der Stellungnahme der Kooperationspartner an den Kreisausschuss weitergeleitet.

4.4 Finanzierung der Ombudsstelle

• Für die Umsetzung der Ombudsstelle wir eine Jahreskalkulation durch die Kreisverwaltung erstellt. Grundlage hierfür sind Erfahrungswerte der geleisteten Arbeit der Ombudsstelle.

• Die Jahreskalkulation wird mit dem Jahresbericht für das Folgejahr im Kreisausschuss eingebracht und im Rahmen der Haushaltsmittelanmeldungen beim Kreis und im Jobcenter berücksichtigt.

• Für die Ersteinrichtung der Ombudsstelle wird ein Grundbudget von maximal 5.500,00 Euro angesetzt.

• Für die laufenden Kosten (Aufwandsentschädigung, Raumkosten, mobile Telefonie und Support/Lizenzen des mobilen Arbeitsplatz sowie Portokosten, Werbemittel und ggf. besondere Auslagen) wird ein Ansatz von ca. 10.500,00 Euro p.a. angesetzt, Anpassungen der Kalkulation durch die Erfahrungswerte der Arbeit sind somit möglich.

• Die entstandenen Kosten werden vom Kreis und dem Jobcenter getragen.

• Die Kostenverteilung erfolgt rückwirkend je nach Inanspruchnahme der Ombudsstelle.

5. Verankerung der Arbeit der Ombudsstelle in der bestehenden Struktur des Kreises und des Jobcenters

5.1 Rechtskreisübergreifende Koordination der Ombudsstelle

• Für die Sicherung der Verankerung der Ombudsstelle wird ein rechtskreisübergreifendes Koordinationsgremium gebildet.

• In diesem Koordinationsgremium sollen vertreten sein:

o Der Landrat des Kreises oder eine von ihm benannte Vertretung als Vorsitzende/r

o Der/Die Stelleninhaber*in der Ombudsstelle

o Die Vertretung der LIGA der freien Wohlfahrt

o Die Leitung des Jobcenters oder eine Vertretung

o Die Leitung des Fachbereiches Soziale Sicherung oder eine Vertretung

o Die Leitung des Fachbereiches Jugend und Familie oder eine Vertretung.

• Das Gremium hat folgende Aufgaben:

o Die Verfahrensbeschreibungen (siehe Punkt 4.2.) gemeinsam zu entwickeln

o Die Jahresberichte der Ombudsstelle gemeinsam zu reflektieren

o Empfehlungen für die Weiterentwicklung im Kreis gemeinsam zu entwickeln

o Diese mit dem Bericht der Ombudsstelle an den Kreisausschuss weiterzuleiten.

5.2 Der erwartete Mehrwert durch die Arbeit der Ombudsstelle

• Verbesserung einer bürgerfreundlichen Verwaltung/einer bürgernahen Kommunikations- und Servicekultur

• Optimierung organisatorischer Verfahrensabläufe/Schnittstellenkommunikation zwischen den beteiligten Kooperationspartnern (Auswertungen und Anregungen der Ombudsstelle als Input für die beteiligten Ämter/Fachbereiche als „lernende Organisationen“

• Verwaltungs-/Kostenentlastung (Rückgang der Beschwerdefälle sowie zeit- und kostenaufwendiger Widerspruchs- und Klageverfahren vor dem Sozialgericht durch klärende Kommunikation und Transparenz der Entscheidungsgrundlagen).