



1 Jahr Tätigkeit als Ombudsmann für Soziales in der Stadt Halle (Saale)

Lothar Rochau



Rahmenbedingungen / Bilanz:

1. Beginn der ehrenamtlichen Tätigkeit am 2. November 2017.
2. Ansprechpartner für alle Bürger/innen der Stadt in sozialen Angelegenheiten.
3. Tätigkeit an bisher 82 Tagen mit mindestens wöchentlich 10 Stunden im Ratshof (Di. 10 – 17 Uhr und Do. 10 – 13 Uhr).
4. 8 Außentermine (z.B. Jobcenter, Fachbereich Bildung, Arbeitgeber).
5. Bearbeitung von schriftlichen und telefonischen Anfragen.
6. Durchschnittlich an den Sprechtagen zwischen 3 und bis zu 10 Kontakte (persönliche Vorsprachen, E-Mail sowie Telefon).



Ziele:

1. Ziel der Tätigkeit ist es, das strukturelle „Machtgefälle“ zwischen Ratsuchenden und Institutionen punktuell auszugleichen.
2. Durch Beratung und Unterstützung sollen die Ratsuchenden befähigt werden, selbständig die nächsten Schritte zu gehen.
3. Parallel dazu wird auch mit ihrem Einverständnis eine zügige und direkte Kontaktaufnahme mit Institutionen herbeigeführt, um eine möglichst schnelle und unbürokratische Lösung zu erreichen.
4. Zustehende Rechte wie Beschwerdemöglichkeit bei Behördenleitern, Widerspruchs- und Klageverfahren nutzen



Tätigkeiten:

1. Prüfung von Anregungen
2. Beschwerdemanagement
3. Aufklärung von Mängeln und Missständen
4. Abgabe von Empfehlungen
5. Erteilung von Auskünften
6. Vermittlung bei Konflikten zwischen Bürger/innen und Institutionen im Sozialbereich

Schwerpunkte im Sozialbereich:



1. Einzelfälle im SGB II-Bereich (Anspruchsvoraussetzungen der Leistungsberechtigten, ALG II, Verpflichtung anderer Leistungsträger, Leistungskürzungen)
2. Einzelfälle im SGB VIII-Bereich (HzE z.B. Umsetzung Hilfeplan, Kita-Plätze, Tages-und Vollzeitpflege sowie wirtschaftliche Jugendhilfe)
3. Einzelfälle im SGB XII-Bereich (Grundsicherung im Alter, Hilfe zum Lebensunterhalt, Hilfe zur Gesundheit)
4. Einzelfälle i.Z. mit Trennung und Scheidung und UVG-Bereich
5. Einzelfälle i.Z. mit Wohnungsfragen (Streit mit Vermieter, Wohnungssuche, Kündigung, Mieterhöhung, Nebenkosten u.a.m.)
6. Asylproblematik (Finanzierung von Deutschkursen, Arbeitsaufnahme, Zuzug von Familienangehörigen)

Strukturelle Fragen



1. „Sozialleistungs-Dschungel“ – s.a. BGH-Urteil vom 2. August 2018 Az.IIIZR466/16: BGH nimmt Ämter bei ausgebliebener Beratung in Pflicht (Beratungspflicht der Ämter bei erkennbarem Bedarf auch über den eigenen Fachbereich hinaus – und zwar ungefragt).
2. Schnittstellenproblematik zwischen Landesbehörden und städtischen Behörden z.B. im Schulbereich (Umgang mit besonders verhaltensauffälligen oder förderungswürdigen Schüler/innen i.Z. mit Zuständigkeitsfragen), unterschiedliche Sicht von Schule und Elternvertreter zum Erfolg von eingeleiteten Hilfen und Maßnahmen.
3. Kommunikationsprobleme zwischen einzelnen Bereichen innerhalb einer Behörde und zwischen den Behörden – z.B. Eingangsbereich und Leistungsabteilung im Jobcenter.

Positive Erfahrung



1. Verbindliche und zeitnahe Zusammenarbeit mit den Kundenbeschwerde-Managementstellen in Jobcenter und Arbeitsagentur
2. Starke Lösungsorientierung der Leitungsebenen im DLZ Familie und im Allgemeinen Sozialen Dienst.
3. Kollegiale Zusammenarbeit mit den Fachbereichs- Abteilungs-und Teamleitern.



Ein Zitat zum Schluss, verbunden mit einem Dank
für Ihre Aufmerksamkeit:

„Der Kampf ums Recht ist die Poesie des Charakters“

Rudolf von Jhering (1818-1892)