

Ombudsmann für den Hochtaunuskreis

Bad Homburg, den 04. Februar 2020

Waldemar Schütze

Tel.: 06172-999-8888

Vorlage für die Kreisausschusssitzung am 18.02.2020

Vorlage für den Integrations- Jugend- und Sozialausschuss am 04.03.2020

Hier: 8. Bericht des Ombudsmannes im Hochtaunuskreis für das Jahr 2019

Leitbild: „Wir helfen gerne“. greift!

Verbesserungen im Bildungs- und Teilhabebereich ab 01.08.2019

Weiter verstärkte Probleme bei der Suche nach bezahlbarem Wohnraum.

Nachfragen aus anderen Landkreisen in Hessen: „Ombudsmann beim HTK ist beispielhaft“.

Betrifft: Problemanalyse, Bestandsaufnahme, Veränderungen und Ausblick im Kommunalen Jobcenter und FB Soziale Sicherung; Bericht, gem. Ziff. 12 des Papiers über die Ehrenamtliche Tätigkeit des Ombudsmannes, Beschluss Kreisausschuss vom 20.12.2011.

Inhalt:

- | | |
|--|--------------|
| 1. Aufgabe des Ombudsmannes | Seite 2 - 3 |
| 2. Vorgehensweise des Ombudsmannes | Seite 3 - 4 |
| 3. Gesetzliche Grundlagen | Seite 4 |
| 4. Fortsetzung der Anpassung im
Hilfemanagement des FB 80.00, ALG 2 | Seite 4 - 5 |
| 5. Daten, Zahlen, Fakten | Seite 5 - 8 |
| 6. Weitere notwendige Veränderungen | Seite 8 - 9 |
| 7. Zusammenfassung | Seite 9 - 10 |

Vorbemerkung:

Die Vorlage des 8. Berichtes zeigt, auch nach acht Jahren, die hohe Akzeptanz der Einrichtung eines Ombudsmannes. Die politische Entscheidung im Jahre 2011, einen Ombudsmann für die Bereiche Hilfemanagement im Kommunalen Jobcenter und in der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung einzurichten, bleibt weiterhin richtig und ist wesentlicher Bestandteil der Sozialen Ausrichtung des Hochtaunuskreises. Dem Angebot nach Hilfe in vertraulichem Rahmen und vor allem der Erörterung und Lösung des jeweiligen Problems in vertretbarer Zeit wird Rechnung getragen. Dies wird vor allem daran deutlich, dass die Sprechstunden umfangreich wahrgenommen werden, wie die Zahlen beeindruckend belegen. So ist doch jede einzelne Beratung anders und besonders, auch die persönliche Betroffenheit, die in der Regel an dem umfangreichen Antragsverfahren und der komplexen Rechtsanwendung liegt. Vertrauen und soziale Kompetenz ist der Schlüssel eines jeden Beratungsgesprächs.

1. Aufgabe des Ombudsmannes

Der Ombudsmann wirkt erstmalig in der Geschichte des Hochtaunuskreises in den Bereichen des Sozialgesetzbuches II, VIII. und XII. Das Ehrenamt wurde aufgrund vieler Konfliktfälle, vor allem in der Anwendung des SGB II, Arbeitslosengeld 2 (auch Hartz IV genannt), durch Beschluss des KA vom 20.12.2011 geschaffen. Die Aufgaben wurden in einem 14. Punkte-Papier in Abstimmung mit dem Unterzeichner gefertigt. Wesentliche Kriterien sind danach:

- Ausübung als Ehrenamt und Unabhängigkeit in der Amtsführung nach innen und außen, ausgestattet in den Beratungs- und Beschwerdefällen mit Vollmacht der Antragsteller und der Möglichkeit, in Einzelfällen Akteneinsicht zu nehmen.
- Verpflichtung der entsprechend Zuständigen im KJC und FB Soziale Dienste im Rahmen einer vereinbarten Regelung konstruktive Zuarbeit zur Klärung jedes Einzelfalles zu leisten.
- Ein eigenständiges Büro, einschließlich notwendiger Ausstattung, schafft die notwendigen organisatorischen Voraussetzungen, um die vertrauensvolle Beratung sicher zu stellen. Die Sprechzeiten sind jeweils Dienstag von 10.00 – 12.00 Uhr und Donnerstag von 16.00 – 18.00 Uhr. Das Büro des Ombudsmannes ist im Landratsamt, Haus 3, 3. Stock, Zimmer 327 untergebracht.
- Die Vorlage eines jährlichen Berichtes gibt den Gremien die Möglichkeit über die Arbeit und möglichen Hinweisen zu Beanstandungen und positiven Entwicklungen informiert zu werden.

Ombudsmänner und –Frauen gibt es in unserer Gesellschaft in vielerlei Einrichtungen wie z.B. Versicherungen, Krankenversicherungen und öffentlichen Einrichtungen. Die

Aufgabe eines Ombudsmannes definiert sich aus vielerlei Anwendungen in Recht und Gesellschaft. Es handelt sich in der Regel um eine Art Clearingstelle, ist Ansprechpartner, soziale Anlaufstelle und gleichzeitig als Bevollmächtigter zur Klärung von einzelnen Streitigkeiten verantwortlich.

Bei der Einrichtung der ehrenamtlichen Aufgabe im HTK war vor allem die Notwendigkeit gesehen worden, in Angelegenheiten im SGB II (ALG 2, auch Hartz IV genannt) für Hilfeempfänger bzw. Antragsteller einerseits und Leistungsstelle bzw. Hilfemanagement andererseits im Konfliktfall tätig zu werden. Auch für Sachverhalte, die die Arbeitsförderung SGB III tangieren, können dabei betroffen sein. Zuständig ist die geschaffene Funktion des Ombudsmannes auch für die Anwendungsbereiche des SGB VIII Kinder- und Jugendhilfe und SGB XII, soziale Grundsicherung und bei Erwerbsminderung. Während die genannten Anwendungsbereiche direkt und unmittelbar in der Beratungs- und Konflikthilfe für Antragsteller im Bereich des SGB XII mit den zuständigen Sachbearbeitern bzw. mit dem Fachbereichsleiter zu klären ist, wird in Fällen des SGB II ausschließlich das Kundenreaktionsmanagement (KRM) im Kommunalen Jobcenter (KJC) mit den Fällen befasst. Dabei ist insbesondere die Anwendung des SGB I, z.B. Aufgaben des Leistungsträgers und die Aufgaben und Verpflichtung des Leistungsbeziehers gleichermaßen zu beachten. Auch die Beachtung des SGB X, Verfahrensrecht in Sozialverwaltungsverfahren, ist mittelbar notwendig.

Anmerkung: Nach mehr als acht Jahren Erfahrung, auch im Kontakt mit anderen Ombudsleuten und anderen Einrichtungen z.B. beim KJC in Frankfurt am Main, in Offenbach Stadt und Kreis, Kreis Gross-Gerau, Main Taunus Kreis lässt sich feststellen, dass die Einrichtung des Ombudsmannes beim Hochtaunuskreis wegen seiner Wirksamkeit, ausgestattet mit den Grundsätzen der Ehrenamtlichkeit, der Unabhängigkeit, der Kompetenz mit Vollmacht und Akteneinsichtsrecht, einzigartig zumindest in Hessen ist. Vielerlei Anfragen anderer KJC in Hessen sehen das Beispiel im HTK als beispielhaft an und überlegen gleichermaßen zu handeln. In einzelnen Fällen wurden Hilfestellungen aktiv vermittelt.

2. Vorgehensweise des Ombudsmannes im konkreten Beratungsgespräch.

2.1 Vertrauensebene schaffen durch Begegnung auf Augenhöhe (Menschenwürde).

2.2 Anhören der Problembeschreibung.

2.3 Erfassen des Problems durch rechtliche Zuordnung im Einzelfall (z.B. ALG 2: Regelleistung, Unterkunftskosten in Bewertung der Mietobergrenze, Bildung und Teilhabe usw.), Erteilen einer Vollmacht.

- 2.4 Problembeschreibung im e-mail-Verkehr über das Kundenreaktionsmanagement durch korrekte Übermittlung des Sachverhaltes mit **der Erwartung einer entsprechenden Rückmeldung in einer Woche gegenüber dem Ombudsmann.** Grundlage hierfür wurde zu Beginn der Tätigkeit, Anfang Januar 2012 geschaffen und in einer Dienstanweisung von Februar 2016 innerhalb des Hilfemanagements erneuert und fortgeschrieben.
- 2.5 Nach Sachstandsmitteilung als Antwort gegenüber dem Ombudsmann z.B. „Bewilligungsbescheid und entsprechende Zahlung der Leistung in der ...Woche, dann erledigt oder weitere Unterlagen werden benötigt“, verständigt der Ombudsmann im direkten Weg den Antragsteller entsprechend.
- 2.6 Die über diesen Weg vorgetragenen Fälle werden dank zuverlässiger Zuarbeit durch das Kundenreaktionsmanagement (seit 15.09.2015 eingerichtet; hat sich zunehmend als richtige Entscheidung bestätigt, dazu an anderer Stelle mehr) in ein bis zwei Wochen positiv erledigt. Weitere in dieser Zeit noch unerledigten Fälle werden angemahnt bzw. mittels weiterer Klärung in direkten Terminen, z.B. auch mittels Akteneinsicht behandelt. Der Ombudsmann achtet dabei auf zügige Erledigung.
- 2.7 Fälle ohne Erfolgsaussichten werden unter Hinweis auf gesetzliche Grundlagen unmittelbar mit den Antragstellern direkt erörtert.

3. Gesetzliche Grundlagen

Auf Grundlage der Mindestbedingungen der gesetzlichen Anforderungen nach SGB I, § 13 Aufklärung, § 14 Beratung, **§ 16, Abs. 3 Antragstellung „Die Leistungsträger sind verpflichtet, darauf hinzuwirken, dass unverzüglich klare und sachdienliche Anträge gestellt und unvollständige Angaben ergänzt werden“**, ist der Leistungsträger verpflichtet zu handeln. Die Hilfeempfänger sind in jeder Phase ihrer Antragsbearbeitung zur Mitwirkung, gemäß §§ 60 – 67 SGB I verpflichtet, da sonst Sanktionen drohen. Hierbei ist die aktuelle Entscheidung durch das Bundesverfassungsgericht hinsichtlich zu Sanktionen zu beachten.

4. Fortsetzung der Anpassung in den organisatorischen Abläufen im Hilfemanagement

Während in den letzten Berichten grundsätzliche Veränderungen beschrieben wurden, wie z. B. die Einrichtung einer neuen Stabsstelle mit der Zuständigkeit über ein Kundenreaktionsmanagement und der Widerspruchsstelle, wird im Folgenden die weitere Anpassung im organisatorischen Bereich beschrieben, die aufgrund von aufgezeigten Mängeln, eine Änderung erforderlich machten.

4.1 Die zentrale Zusammenfassung für die Bearbeitung von Anträgen zur **Sozialen Bildung und Teilhabe** innerhalb des SGB II Bezuges hat sich bewährt.

Es wurde die Bearbeitung von umfangreichen Anträgen zur Sozialen Bildung und Teilhabe, gem. § 28 SGB II (für Kinder und Schüler z. B. bei Zuschüssen zu Schulausflügen, Klassenfahrten, Mittagsverpflegung, Mitgliedschaft in Vereinen und Kultureinrichtungen usw.) in einem neu gebildeten Team organisiert.

Verbesserungen beim Bildungs- und Teilhabepaket ab 01.08.2019:

Hier ist auf die positiven Veränderungen zu verweisen, die durch den Fachbereich im Kommunalen Jobcenter entsprechend zeitgleich umgesetzt wurden.

4.1.1 Durch einen Hinweis in den Bescheiden der anspruchsberechtigten Hilfeempfänger, mit Kindern, Jugendlichen und Junge Erwachsene, die einen Anspruch auf

- Leistungen für Schulausflüge und mehrtägige Klassenfahrten,
- Schülerbeförderung,
- Aufwendungen für gemeinschaftliche Mittagsverpflegung sowie
- Soziale und kulturelle Teilhabeleistungen, haben wird nach dem 01.08.2019 besonders hingewiesen.

4.1.2 Auflegen und Verteilen eines besonderen Flyers,

4.1.3 Umfängliche Pressemitteilung vom 12.08.2019 durch zuständige Dezernentin und Kommunalen Jobcenter.

Das bedeutet, die Fahrt mit dem Schulbus wird für Familien mit wenig Geld ebenso kostenfrei wie das Schulesen. Die Voraussetzungen für Nachhilfe werden vereinfacht.

4.2 Einrichtung eines Teams zum Zwecke der Vorprüfung von Neuanträgen zur schnelleren Bearbeitung von Hauptanträgen.

4.3 Personelle Verstärkung des Servicetelefons aufgrund verstärkter telefonischer Nachfrage.

4.4 Direkte Anlaufstelle zur Prüfung von Mietangeboten bei Wohnungswechsel durch die FBL. Um schnellere Prüfungen bei beabsichtigten Wohnungswechsel möglich zu machen, werden zentral auf der Grundlage der fortgeschriebenen Mietobergrenzen (MOG seit 01.04.2018) die entsprechenden Mietangebote geprüft und dann dem Antragsteller durch Bescheid die Zulässigkeit des Mietangebotes bestätigt. Dies geschieht inzwischen innerhalb einer Woche.

4.5 Erhöhung und Zahlung von Weihnachtsbeihilfe für Kinder von 30,-- € als freiwillige Leistung des HTK ist an dieser Stelle auch zu erwähnen.

5. Daten, Zahlen, Fakten:

5.1 Wie in den Jahren zuvor kommen monatlich ca. 60 bis 80 Beratungsfälle (Anrufe und persönliche Terminvorsprachen) beim Ombudsmann an.

Im Einzelnen sind das im Jahre 2019, in Klammern die Zahlen aus 2018, gewesen:

- 613 (707=2018) Beratungsfälle, der Großteil betrifft FB 80.00 und SGB II (ALG 2),
- 167 (184=2018) Beratungsfälle, mit umfänglichen Beratungsbedarf und schriftsätzlichen Vortrag an das Kundenreaktionsmanagement (siehe A. – F.).
- 13 (5=2018) Beratungsfälle betrafen FB 50.90 und SGB XII (Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung),

Versand von e-mails:

- 497 (605= 2018) gesendete e-mails,
- 794 (849 =2018) empfangene e-mails im Austausch mit dem Kommunalen Jobcenter, (Kundenreaktionsmanagement), dem FB Soziale Dienste nach innen und Antragstellern, Sozialverbänden und Sozialen Diensten in den Rathäusern nach außen zur Kontaktaufnahme sind Beleg als Instrument zur Klärung von Einzelfällen.

Erläuterung zur Ermittlung der Daten: Grundsätzlich werden Gespräche, Vorsprachen und Beschwerden summarisch erfasst. Bei der Einschaltung z. B. des Kundenreaktionsmanagement (KRM) handelt es sich in der Regel um qualifizierten, schriftlichen Vortrag mit folgenden Schwerpunkten:

- A. Mitteilung über die Rechtsvertretung durch Hinweis auf die vorliegende Legitimation.
- B. Umfängliche Sachverhaltsdarstellung.
- C. Einschätzung der rechtlichen Situation und
- D. Erwartungen bzw. Bitte um Mitteilung über den Sachstand des Einzelfalles. Hierbei handelte es sich um 167 Fälle (184 im Jahr 2018).
- E. Ggf. mehrere Nachfragen und Ergänzungen erhöhen zwangsläufig die Fallzahlen.
- F. Aufarbeitung noch unerledigter Fälle in zu verabredeten Terminen zwischen Ombudsmann und Kundenreaktionsmanagement Ist inzwischen zu regelmäßigem Austausch und Erledigung von Einzelfällen im 2-Wochen-Rhythmus geworden.

Auch im Jahr 2019 ließen sich durch erfolgreiche Beratung des Ombudsmannes mögliche Widersprüche, ggf. auch in der Folge Klagen vor den Sozialgerichten, vermeiden.

5.2 Lange Bearbeitungsdauer in Einzelfällen

- Antragsbearbeitung in Einzelfällen 4 – 6 Wochen. Diese Wartezeit kann sich in Einzelfällen wegen komplexen Sachverhalten (z. B. mehrere Mitglieder in Bedarfsgemeinschaften, Wechsel in der Beschäftigung, unterschiedliche monatliche Einkommenssituation usw.) verzögern.
- Dreiklang in der Bearbeitung von Anträgen (Positiver Ablauf):
 - Antragseingang, Prüfen der Antragsunterlagen auf Vollständigkeit,
 - Eingangsbestätigung an den Ast und klare Benennung der noch fehlenden Unterlagen mit der Bitte um Rücksendung mit entsprechender Frist. Im Rahmen der Mitwirkung,
 - Nach Rücksendung der Unterlagen, bei weiterem Fehlen von Unterlagen, Einladung zum Termin im Kommunalen Jobcenter. **Hinweis: die persönliche Ansprache erspart unnötigen Zeitaufwand und reduziert die Bearbeitungszeit wesentlich und entspricht auch den gesetzlichen Vorgaben.**
- Neue Widersprüche im Jahr 2019 wurden in der Regel, entsprechend der gesetzlichen Vorgaben aus dem Sozialgerichtsgesetz (SGG), § 88 Abs. 2, innerhalb von 3 Monate bearbeitet. Der Anteil der unerledigten Widersprüche, ist in der Vergangenheit zurückgegangen. Die gute Arbeit der Beschäftigten in der Widerspruchsstelle ist zu loben.
- Die Widerspruchsstelle ist inzwischen in die neue Stabsstelle integriert und wurde weiter personell verstärkt.
- **Sie ist eigenständige Entscheidungsebene mit abschließender Entscheidungsbefugnis.**
Grundsatz: Die Widerspruchsebene hebt entweder den vorausgegangenen Bescheid auf oder weist den Widerspruch des Antragstellers mit entsprechender Begründung zurück. Wobei hier anzumerken ist: Bei vorheriger Erläuterung von Bescheiden gegenüber den Antragstellern vermindert sich spürbar die Anzahl der Widersprüche.

5.3 Mögliche negative Folgen für Leistungsberechtigte:

Grundsatz: Antragsteller machen mit ihrem Antrag einen Rechtsanspruch auf Leistung nach dem SGB II bzw. SGB XII geltend.

Nachfolgend beispielhafte Aufzählung von Folgen für Antragsteller aus der Arbeit des Ombudsmannes:

Bei nicht rechtzeitiger Antragsbearbeitung sind z. B. bei säumigen Stromzahlungen, Stromsperren der Stromanbieter die Konsequenz, die nur schwer und mit großem Aufwand wieder zu korrigieren sind, Wohnungskündigungen auch mit der Folge der Androhung von Räumungsklagen und auf Vollstreckung z. B. bei Zahlungsverzögerung der

Kosten der Unterkunft (KdU) und ggf. Jahres-Nebenkostenabrechnung, Kita-Gebühren usw. sind keine Seltenheit. Beispielhafte Probleme bei zu hohen Mieten, die nicht zur Bewilligung führen können, da die MOG dies verhindert. Aber hier ist festzustellen, dass die Überschreitung der MOG nur bei dokumentierten Nachweisen aus sozialen und gesundheitlichen Gründen überschritten werden kann. Dies ist im Einzelfall zu prüfen. **Das Sozialrecht kann aber nicht die Probleme auf dem Wohnungsmarkt (Mangel an bezahlbarem Wohnraum) lösen.** Extreme Beispiele, gibt es auch im reichen Hochtaunuskreis. In einigen Fällen konnte bei Alleinerziehenden mit mehreren Kindern, nur durch das wirksame Handeln in Kooperation mit den Rathäusern, Soziale Dienste, die Zwangsräumung verhindert werden. Die drohende Obdachlosigkeit in einem solchen Fall **muss** verhindert werden. In Anlehnung an geltende Rechtsprechung kann dies im Einzelfall bei entsprechender Begründung auch geschehen.

- Lange Bearbeitungszeiten bei Anträgen auf soziale Bildung und Teilhabe, z.B. bei Klassenfahrten, gemeinschaftlichen Mittagessen, Teilnahme an Sport- und Musikunterricht führen in der Schule dann zu Nachteilen von Kindern. **Diese Problematik ist aber durch die Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle seit zwei Jahren maßgeblich entzerrt worden, die dort eingesetzten Mb/n sorgen für zügige Bescheiderteilung. Auch wird eine bessere und zügige Bearbeitung durch die zum 01.08.2019 erfolgten Maßnahmen möglich werden.**
- Auch entstehen brenzlige Notsituationen, wenn keine finanziellen Mittel zur Verfügung stehen, etwa zum Kaufen von dringend benötigten Lebensmitteln, deshalb ist auch eine schnellere Bescheiderteilung notwendig.

6. Weitere noch notwendige Veränderungen

Wichtige große Veränderungen wurden, wie zum Teil auch vom Ombudsmann in den vorangegangenen Berichten eingefordert, vorgenommen. So ist im Jahre 2013 das große Ziel „Kommunales Jobcenter, alles unter einem Dach“ Anfang des Jahres durch Umzug vom Haus 3 in das Haus 5 zu nennen.

Das vom Ombudsmann eingeforderte „Eingangsportale“ ist am 13. Mai 2014 als Info-Theke wirksam mit der Überschrift „Wir helfen gerne“ auch mit den notwendigen Mitarbeitern eingerichtet worden. Die einzelnen Bearbeitungszeiten konnten dann auch in dieser Folge wirksam reduziert werden.

- 6.1 Alle noch nicht besetzten und im Rahmen hoher Fluktuation bezeichneten Dienstposten und Arbeitsposten **sollen besetzt werden. Ergänzender Personalmehrbedarf der durch die Zunahme an ALG 2-Bezieher nach Abschluss im Anerkennungsverfahren von Asylbewerber besteht, ist ständig anzupassen.**

6.2 Einrichtung von „Lotsen“ als Orientierungshilfe beim Betreten des KJC. Die Einrichtung von „Lotsen“ (derzeit zwei) als Wegweiser und Sicherungskräfte im Eingangsbereich des Kommunalen Jobcenters ist ein wirksamer Beitrag, den Zugang zum KJC (Info-Theke, Zugang zu Verwaltungsebene, Clearingstelle usw.) zu ordnen. Grundsätzlich ist es aus Sicht des Ombudsmannes wünschenswert (wie am Beispiel KJC Hanau) solche Dienste als hauseigene Kräfte im TVÖD zu integrieren.

6.3 Aus- und Fortbildungsmaßnahme der Mitarbeiter bzw. Sachbearbeiter im Umgang mit den Leistungsberechtigten werden fortwährend durchgeführt. Sie sind Grundlage für entsprechenden Umgang mit den Leistungsbeziehern.

6.4 Aufgreifen von Verbesserungsvorschlägen aus den vorangegangenen Berichten:

6.4.1 Verbesserung der Qualität in der Bearbeitung von Anträgen und Auskünften in der Info-Theke konnte durch verstärkten personellen Einsatz und Schulung der beteiligten Beschäftigten verbessert werden.

6.4.2 Vorschlag aus dem 1. Bericht des Ombudsmannes zur Frage, wie kann der hohen Fluktuation entgegengewirkt werden?

Auch wegen der Anzahl immer wieder frei werdender Arbeitsplätze, vor allem im Hilfemanagement wurde eine Stellenzulage für HM empfohlen. Dies wäre über eine Dienstvereinbarung außerhalb des bestehenden Tarifvertrages mit dem Personalrat regelbar. Über die Höhe muss selbstverständlich dann Einvernehmen erzielt werden. Hier gilt der Grundsatz: Tarifvertragliche Eingruppierungsregeln dürfen nicht unterschritten werden. Damit wäre der Qualität der Arbeit annähernd Rechnung getragen und das Interesse im KJC beschäftigt zu sein würde steigen. Die Außenwirkung einer verbesserten Arbeit würde auch erreicht.

7. Zusammenfassung:

Auch der achte Bericht zeigt, dass die Einrichtung eines Ombudsmannes beim Hochtaunuskreis richtig, sinnvoll und in Anbetracht der Konfliktfälle auch überfällig war und weiterhin auch notwendig ist. Die Einrichtung ist beispielhaft, wie das Interesse anderer Kreise und Kommunale Jobcenter beweist. Dies bestätigen die entsprechenden Zahlen und Stellungnahmen innerhalb des gesamten KJC und der Kreisbehörde insgesamt und aus den Sozialverbänden, den Rathäusern und nicht zuletzt durch die betroffenen Hilfeempfänger selbst. Die Umstellung ab 15.09.2015 über das Kundenreaktionsmanagement, verlief wegen der uneingeschränkten Unterstützung der neu gebildeten Stabsstelle mit den dort eingesetzten und kompetenten MitarbeiterInnen

bemerkenswert gut und sehr vertrauensvoll. Die inzwischen im 2-wöchigen Rhythmus durchgeführten Besprechungen mit den beiden Mbn des Kundenreaktionsmanagement führen zur direkten Klärung von noch nicht abgeschlossenen Verfahren. **Die Zuarbeit aus dem Hilfemanagement zu dem Kundenreaktionsmanagement hat sich wesentlich verbessert, muss sich aber den Anforderungen entsprechend auf eine, maximal zwei Wochen pro Beschwerdefall reduzieren. Die hierzu zeitweise in Erinnerung gebrachte Geschäftsanweisung muss eingehalten werden.** Die Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung, der Fachbereichsleitung im KJC war immer unterstützend, zielorientiert und gut.

Die im Verhältnis zum SGB II-Bereich relativ wenigen Fälle aus dem SGB XII, FB 50.90, Soziale Transferleistungen, im gesamten Jahr 2019 ist sehr positiv und wird hier noch einmal besonders erwähnt. Der Grund hierfür ist sicher, dass die Kommunikation der Schlüssel ist und daher auch ein wesentlicher Grund darstellt.

Der Kreisbeigeordneten und zuständigen Dezernentin ist besonders zu danken, da sie offen und bereit ist, die entsprechenden Veränderungen vorzunehmen. Die Zusammenarbeit war immer orientiert an Lösungen, vertrauensvoll und sehr gut. Die von ihr eingeleitete und begonnene neue Kultur „Wir helfen gerne“ mit den nun entsprechenden Maßnahmen zur Änderung der Aufbau- und Ablauforganisation greifen. Der Ombudsmann wird die angestoßenen Veränderungen nachhaltig beobachten und weiter unterstützen.

Weitere Ausführungen vorbehalten.

Waldemar Schütze,

Ombudsmann des Hochtaunuskreises