

Der Ombudsmann, Prof. Dr. Borchert, berichtete dem Ausschuss von den Entwicklungen seiner Beratungstätigkeiten in den letzten drei Jahren. Durchschnittlich nehme eine Person pro Tag Kontakt mit ihm auf. Dies geschehe entweder über die wöchentlichen Sprechstunden, per Telefon oder per E-Mail. Hilfesuchende würden von Rechtspflegern des Amtsgerichtes und den Sozialverbänden an ihn verwiesen, aber auch Empfehlungen aus dem Familien- und Bekanntenkreis kämen vor. Seine Sprechstunden halte er abwechselnd in Sankt Augustin und in Rheinbach ab. Die Sprechstunden in Rheinbach würden jedoch wenig genutzt. Der Ombudsmann schlug daher vor, das Verfahren dahingehend zu ändern, statt der bisher offenen Sprechstunde künftig nur noch eine Sprechstunde nach Terminvereinbarung abzuhalten.

Er stellte fest, dass immer mehr Personen, die ihn aufsuchten, sich vorab über Verfahrenshintergründe und rechtliche Aspekte informieren würden. Ebenfalls zu verzeichnen sei eine Zunahme von Personen mit sprachlichen Problemen, was auch eine zufriedenstellende Beratung erschwere. Hingegen rückläufig seien Beschwerden über einen unangemessenen Umgang von Mitarbeitern des Jobcenters mit den Hilfesuchenden. Dies zeige eine erfreuliche Entwicklung des Jobcenters, dem es über Mitarbeiterschulungen gelungen sei, den Umgang mit den Kunden zu verbessern. Weiterhin bemängelt werde allerdings die lange Bearbeitungszeit von Anträgen. Diese Beschwerden hätten in den letzten drei Jahren zugenommen. Das gelte ebenso für Berichte über eine schlechte telefonische Erreichbarkeit von Mitarbeitern des Jobcenters. Die Problematik von „verschwundenen Unterlagen“, die nachweislich beim Jobcenter eingereicht worden seien, werde in seiner Sprechstunde nur gelegentlich thematisiert.

Der Ombudsmann wies ferner darauf hin, dass nicht alle 408 Mitarbeiter mit einer Planstelle in der Arbeitsvermittlung tätig seien. Ein Teil müsse den Leistungsbereich mit bisweilen sehr arbeitsaufwändigen Fällen abdecken. Seine Erfolgsquote bezüglich der Lösung von Problemen im Bereich der Arbeitsvermittlung sei im Gegensatz zu Problemen im Leistungsbereich erfahrungsgemäß äußerst gering. Im Leistungsbereich habe er in fast jedem zweiten Anliegen weiterhelfen können. Er habe festgestellt, dass sich Fälle, in denen es zur Einstellung der Energieversorgung wegen Zahlungsrückständen komme, in jüngster Vergangenheit häuften. In diesem Zusammenhang hege er den Verdacht, dass die Energieversorger mit diesen Maßnahmen versuchten, Druck auf die Jobcenter auszuüben. Der Ombudsmann resümierte, dass sich seine vermittelnde Tätigkeit zwischen dem Jobcenter und seinen Kunden gut eingespielt und insgesamt positiv entwickelt habe. Die allgemeine Hoffnung, durch die Einführung der Ombudsstelle könnte die Zahl der Rechtsverfahren gesenkt werden, hätte sich hingegen definitiv nicht erfüllt.

Abschließend dankte er der Geschäftsführung, den Teamleitern und den Mitarbeitern des Jobcenters für die kooperative und vertrauensvolle Zusammenarbeit. Hierbei hob er besonders positiv die Zusammenarbeit mit Herrn Klein hervor. Darüber hinaus dankte er der Kreisverwaltung für ihre Unterstützung.

Die Vorsitzende bedankte sich im Namen des gesamten Ausschusses bei Herrn Prof. Dr. Borchert für die von ihm geleistete Arbeit. Sie bestätigte, dass die Mitarbeiter des Jobcenters offen und hilfsbereit auf die an sie herangetragenen Anliegen reagierten. Sie betonte, dass sich auch die Trägerversammlung ständig mit den vom Ombudsmann angesprochenen Themen beschäftige. In jeder Sitzung der Trägerversammlung stehe der Punkt „Verwaltungsablauf und Organisation“ auf der Tagesordnung. Unter diesem TOP bringe die Politik bestimmte Themen zur Sprache. Sie lobte das Jobcenter für den Einsatz zur Lösung der aufgezeigten Problembereiche.