

Unabhängige Ombudsstelle für die Sozialbürgerhäuser

Freitag, 26. September 2014

Antrag

Das Sozialreferat richtet in jedem Sozialbürgerhaus eine Ombudsstelle für Fragen und Beschwerden rund um SGB II und SGB XII ein. Diese Stelle soll deutlich erkennbar unabhängig und unparteilich sein.

Begründung:

Sowohl an uns als auch an andere Stellen wenden sich in regelmäßigen Abständen verzweifelte, erboste oder frustrierte Bürgerinnen und Bürger, die über Schwierigkeiten mit ihren SachbearbeiterInnen im Sozialbürgerhaus und deren Anschreiben bzw. Bescheide berichten und klagen. Die Probleme reichen von einfachen Verständnisschwierigkeiten und Unklarheiten über gefühlte oder angenommene Ablehnung und ungerechte Behandlung bis hin zu dem Verdacht, über Bescheide würde völlig willkürlich entschieden. Diese Rückmeldungen betreffen sowohl Belange aus dem Bereich SGB II wie auch SGB XII. Die Grundtendenz scheint zu sein: „Wir verstehen das alles nicht, wie wird das berechnet?“ und: „Der/die SachbearbeiterIn mag uns nicht und wir sind seiner/ihrer Willkür ausgesetzt“.

Da sie sich oft nicht anders zu helfen wissen, wenden sie sich hilfeschend an Außenstehende, u.a. an die Fraktion Die Grünen – rosa liste. Wir sind jedoch nicht in der Lage und es ist auch nicht unsere Aufgabe, zwischen den Sozialbürgerhäusern und ihren Kundinnen und Kunden vermittelnd aufzutreten. Derzeit besteht das Beschwerdemanagement darin, dass wir an uns herangetragene Beschwerden an die Referatsleitung des Sozialreferates weiterleiten mit der Bitte um Prüfung. Daraufhin nimmt der jeweilige Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin zu dem Vorgang schriftlich Stellung. Dieses Vorgehen erfüllt aber in keinster Weise die Anforderungen eines fundierten, qualifizierten Beschwerdemanagements. Es ist dringend notwendig, für diese Fälle ein entsprechendes System einzuführen und eine unparteiliche und unabhängige Ombudsstelle jeweils vor Ort zu etablieren, die an diesem Punkt vermittelnd und problemlösend agieren kann.

Fraktion Die Grünen-rosa liste

Initiative:

Gülseren Demirel Jutta Koller Oswald Utz