

Sitzungsvorlage-Nr. 50/0485/XV/2010

Gremium	Sitzungstermin	Behandlung
Sozial- und Gesundheitsausschuss	27.05.2010	öffentlich

Tagesordnungspunkt:**5. Einrichtung einer ARGE Ombudsstelle (Antrag der Kreistagsfraktion UWG/Die Aktive vom 09.04.2010)****Sachverhalt:**

Der Antrag ist nahezu identisch mit dem Antrag der Kreistagsfraktion UWG / Die Aktive vom 11.07.2009, der kurz in der 22. Sitzung des Kreistages am 23.09.2009 behandelt wurde und in den Sozial- und Gesundheitsausschuss verwiesen wurde. Der Antrag wurde hier allerdings aufgrund der unklaren Rechtslage bezüglich des Fortbestands der ARGE n und der diskutierten neuen Nachfolgemodelle (noch) nicht in die weitere Beratung gegeben.

Zwischenzeitlich ist der Antrag im Kreisausschuss am 21.04.2010, unter TOP 13.3 behandelt und bis zum Vorliegen weiterer Erfahrungen einstimmig vertagt worden.

Die ARGE Rhein-Kreis Neuss hat auf Anfrage der Verwaltung zu der Einrichtung einer Ombudsstelle am 14.08.2009 eine Stellungnahme abgegeben. Im Ergebnis wird hierin ein Ombudsrat für nicht notwendig erachtet, weil insbesondere durch das eigene Beschwerdemanagement der ARGE sowie der Mitarbeiter, Fachdienste und unabhängiger Beratungsstellen (- der Wohlfahrtsverbände und letztlich auch der Arbeitslosenberatungsstelle) diversen Möglichkeiten der Beratung und Unterstützung bestehen.

In ihrer Stellungnahme weist die ARGE Rhein-Kreis Neuss auch auf die in der Frage der Einrichtung einer Ombudsstelle zu beachtende Zuständigkeit der Geschäftsführung und der Trägerversammlung hin. Die Trägerversammlung schließt jährlich mit der Geschäftsführung Zielvereinbarungen ab und ist Rechenschaftsorgan für die Geschäftsführung. Zur Überprüfung der vereinbarten Ziele ist ein internes Controllingssystem geschaffen worden, das auch die Einhaltung der ansonsten zu beachtenden Mindeststandards beinhaltet. Hierzu gehören u.a. auch Aspekte wie die Ordnungsmäßigkeit der Leistungserbringung und die Kundenzufriedenheit. Hierüber wird regelmäßig in der Trägerversammlung berichtet.

Sogesehen würde die Ombudsstelle eine weitere „Kontrollinstanz“ für die ARGE-Geschäftsführung bedeuten. Gerade dieser Umstand hat in der ARGE Duisburg, bei der

erstmalig im November 2007 ein Ombudsmann eingesetzt wurde, für erheblichen, auch politischen Wirbel gesorgt, der im Rücktritt des seinerzeitigen Ombudsmanns Dintrich Schoch gipfelte.

Die Mittlerrolle der Ombudsstelle wurde jeweils von Ombudsmann und ARGE anders gesehen und beurteilt. Aktuell sind in Duisburg zwei Ombudsmänner tätig, die stundenweise in den jeweiligen Dienststellen erreichbar sind. Termine werden über das normale Call-System eingerichtet, die Ombudsmänner haben keinen Zugriff auf verbis, sondern erhalten ihre Informationen von den Kunden. Sofern getroffene Entscheidungen problematisch erscheinen, ergeht eine e-mail an das Kundenreaktionsmanagement; dieses ordnet die Sache dem betroffenen Leistungsteam zu, das eine Lösung findet. In der aktuellen Konstellation funktioniert die Zusammenarbeit.

Aufgrund des gut funktionierenden Beschwerdemanagements der ARGE Rhein-Kreis Neuss, der nur geringen Widerspruchsquote (weniger als 5 % der getroffenen Entscheidungen wurde widersprochen) und der im Landesvergleich sehr schnellen Bearbeitungszeit der Widersprüche, sowie dem bestehenden ausreichenden Beratungsangebot Dritter kann auch nach Einschätzung des Rhein-Kreises Neuss auf die Einrichtung einer Ombudsstelle verzichtet werden.

Beschlussempfehlung: