

## Anlage zum Jahresbericht 2016 der Ombudsstelle

### Auszählung der Sprechstunde 2016

1. Quartal	22
2. Quartal	19
3. Quartal	18
4. Quartal	35
<b>Gesamt</b>	<b>94</b>

Frau	49
Mann	43
<u>Eingabekategorie</u>	
Anregung	11
Beschwerde	55
<u>Bezogen auf:</u>	
Abläufe	33
Gesetze	6
andere Einrichtungen	1
<u>Sachgebiet:</u>	
Laufende Leistungen	74
<i>Hilfe zum Lebensunterhalt</i>	31
<i>Wohnung</i>	29
Eingliederung	7
<i>Maßnahmenmanagement</i>	3
<i>Vereinbarung</i>	2
Jobcenter	6
<i>Fachstelle Verwaltung</i>	4
<i>Arbeitgeberservice</i>	0
<i>Kundenzentrum</i>	1
<i>Fachstelle Recht</i>	3
Arbeitsvermittlung	16
<i>U25</i>	3
<i>Ü25</i>	8
<i>50+</i>	4
<i>Arbeitsvermittlung Reha SB</i>	0
Selbstständige	4
Antragsannahme	2
<u>Inhalt:</u>	
Bescheide/Entscheidungen	58
<i>nicht verständlich</i>	11
<i>fehlerhafte Berechnungen</i>	8

<i>falsche Vorannahmen</i>	19
<i>Ergebnis nicht akzeptabel</i>	26
<i>als Strafmaßnahme empfunden</i>	11
Verhalten MA / Beratungsqualität	43
<i>unzureichende Informationen</i>	12
<i>widersprüchliche Informationen</i>	11
<i>nicht nachvollziehbare Vereinbarungen</i>	7
<i>Verweigerung von Leistungen / Maßnahmen</i>	16
<i>unzureichende Kooperation mit anderen Ämtern</i>	4
<i>unfreundlicher, abwertender Umgangsstil</i>	10
Mangelnde Erreichbarkeit der MA	16
<i>bei Gewährung von Leistungen</i>	10
<i>bei Wohnungswechsel</i>	4
<i>wegen fehlender Unterlagen</i>	3
<i>da MA krank / Urlaub / überlastet</i>	1
Arbeitsabläufe	13
<i>fehlende Eingangsbestätigung</i>	2
<i>Unterlagen gehen verloren</i>	8
<i>mündliche Auskünfte werden nicht bestätigt</i>	4
<i>keine Anmahnung bei fehlenden Unterlagen</i>	3
Sonstiges	10
<u>Empfehlungen:</u>	
Klärendes Gespräche mit MA	42
schriftliche Gendarstellung	2
Mediation	12
Aufsuchen einer Beratungsstelle	12
Dienstaufsichtsbeschwerde	5
Fachaufsichtsbeschwerde	4
Beschwerde an OB	1
Widerspruch	11
Überprüfungsantrag	3
Einstweiliger Rechtsschutz	3
Klage / Konsultieren eines Anwalts	3
Petition	1
Sonstiges	8