

- **Kreisausschuss des Hochtaunuskreises**
- **Ausschuss für Jugend, Soziales und Integration**
- **Kreisbeigeordnete van der Heide**

14. Bericht des Ombudsmannes im Hochtaunuskreis für das Jahr 2025;

Problemanalyse, Bestandsaufnahme, Veränderungen und Ausblick in Bezug auf Kommunales Jobcenter und FB Soziale Sicherung;

Vorbemerkung:

Die inzwischen weitgehend über Telefon und Mail-Kontakt erfolgende Beratungstätigkeit hat sich bewährt und wird fortgesetzt. Die mit dem Begriff Bürgergeld eingeführten gesetzlichen Änderungen im Bereich des SGB II zum 01.01.2023 haben an den Grundsätzen zur Antragsgestaltung im Wesentlichen nichts verändert. Die Leistungssätze sind in den letzten beiden Jahren gleichgeblieben. Über die stärkere Schwerpunktsetzung seit 01.07.2023 hin zur Stärkung der Aus- und Fortbildung für Antragstellende mittels einer Kooperationsvereinbarung konnten spürbare Erfolge erzielt werden (siehe hierzu auch Eingliederungsbericht SGB II 2024, Seite 14 ff.).

Mit dem Ansatz von weniger Bürokratie und mehr Zeit für Vermittlung und Qualifizierung können erwerbsfähige Leistungsbeziehende besser zu anerkannten beruflichen Abschlüssen begleitet werden. Mit der Fortschreibung der Mietobergrenze (MOG) zum 01.09.2023, die im Hochtaunuskreis zwischen Vordertaunus und Usinger Land unterscheidet und die Kosten der Unterkunft (KdU) nach den Kriterien Grundmiete und Nebenkosten, orientiert an der Anzahl der im Haushalt lebenden Personen gestaffelt ausweist, konnte eine weitere Anpassung vorgenommen werden. Besonders zu begrüßen ist hierbei, dass sich die MOG nicht allein an den Werten des Immobilienmarktes orientiert, sondern die Kriterien des SGB II und die Rechtsprechung des BVerfG konsequent berücksichtigt. Dabei werden die Kosten für die Heizung als weiterer Bestandteil der KdU übernommen.

Hier ist vermehrt festzustellen, dass durch die Entwicklung der Mietpreise die definierten Mietobergrenzen deutlich überstiegen werden und die Mietpreise immer mehr zum Problem für Leistungsbeziehende bei der Suche nach bezahlbarem Wohnraum werden. Die Entwicklungen auf dem Wohnungsmarkt sind insgesamt zum großen politischen Spannungsfeld, vor allem in der Rhein-Main-Region und dem Hochtaunuskreis geworden. Abhilfe kann nur über die Schaffung von Wohnraum im kostengünstigen Preissegment geschaffen werden.

1. Aufgabe des Ombudsmannes

Die grundsätzliche Aufgabe des Ombudsmannes hat sich nicht geändert. Hierzu wird unter 3. besonders informiert.

Der Ombudsmann wirkt seit inzwischen 14 Jahren in den Bereichen des Sozialgesetzbuches II, VIII. und XII auf die Bereinigung in Konflikten zwischen Antragstellenden und der Verwaltung hin. Das Ehrenamt wurde aufgrund vieler Konfliktfälle vor allem in der Anwendung des SGB II 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 Zusammenarbeit 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, Krankenkassen 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; er ist Ansprechpartner, soziale Anlaufstelle und gleichzeitig als Bevollmächtigter zur Klärung von einzelnen Streitigkeiten verantwortlich.

Bei der Einrichtung der ehrenamtlichen Aufgabe im HTK war und wird nach wie vor vor allem die Notwendigkeit gesehen, 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 unmittelbar notwendig.

2. Einrichtung von Ombudsstellen in anderen Landkreisen und Städten in Hessen.

Nach Einrichtung der ehrenamtlichen Stelle eines Ombudsmannes beim HTK folgten weitere Kreise und Städte am Beispiel des HTK einen Ombudsmann bzw. Ombudsfrau einzurichten. Offensichtlich hatte der HTK mit seinem Alleinstellungsmerkmal Ombudsmann andere Kreise und Städte in Hessen angeregt, dem positiven Beispiel des HTK zu folgen. So sind im Kreis und in der Stadt Offenbach, der Stadt Frankfurt, dem Schwalm-Eder-Kreis, dem Odenwaldkreis, dem Kreis Darmstadt-Dieburg und dem Kreis Groß-Gerau der die erste Zusammenkunft am 04.10.2023 bei KJC in Groß-Gerau organisierte, insgesamt acht Kreise, die jeweils eine Ombudsstelle auch im Ehrenamt eingerichtet haben. Ausgangspunkt hierzu war, dass der Ombudsmann Waldemar Schütze im Jahre 2016 auf Einladung des DGB Kreis Groß-Gerau auf einer Podiumsdiskussion eingeladen wurde, um über die Einrichtung einer Ombudsstelle am Beispiel des HTK zu referieren. Mit dabei waren der Leiter des KJC, der zuständige Dezernent des Kreises Groß-Gerau und ca. 20 Interessierte, meist aus den Sozialverbänden des Kreises. Nach einer entsprechenden Diskussion innerhalb der Gremien des Kreises wurde auch dort eine Ombudsstelle im März 2020 eingerichtet. Seither findet ein Informationsaustausch untereinander statt. In der ersten Zusammenkunft am 04.10.2023 haben auch zwei Vertreter des hessischen Sozialministeriums zur Information teilgenommen. **Von Seiten des Ministeriums wurde die Einrichtung von Ombudsstellen wahrgenommen und wird seitdem auch positiv begleitet.** Eine Fortsetzung des Austausches untereinander hat sich etabliert; die nächste geplante Zusammenkunft wird der Ombudsmann mit dem KJC der Stadt Frankfurt Anfang/Mitte 2026 durchführen. Auch Vertreter des zuständigen Hessischen Sozialministeriums werden wieder daran teilnehmen. Im Mittelpunkt wird die Anwendung des SGB II-Bürgergeldes stehen und vor allem die Frage, wie die verstärkte Aus- und Fortbildung wirkt. Dabei werden die Weiterentwicklung und Anwendung der angekündigten „neuen Grundsicherung“ und die verstärkten Bemühungen bei der Aus- und Fortbildung von großer Bedeutung sein!

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.

4. Beratung mittels Telefon- und E-Mail-Kontakt, des Ombudsmannes in der Zusammenarbeit mit dem Kommunalen Jobcenter.

Das Büro des Ombudsmannes ist zur gewohnten Zeit, Dienstag von 10.00 – 12.00 Uhr und Donnerstag von 16.00 – 18.00 Uhr besetzt. Zu Sachverhalten im Zusammenhang mit Problemen im Bereich des SGB II-Bürgergeld (Grundsicherung bei Arbeitslosigkeit) und SGB XII (Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung) wird die Beratung und Hilfe angeboten.

Die Beratung erfolgt nach den Kriterien:

- (1) Schritt: Sachverhalte der betreffenden Anspruchsberechtigten werden dem Ombudsmann per E-mail (ombudsmann@hochtaunuskreis.de) mitgeteilt. Wichtige weitere Daten wie Aktenzeichen, Name, Anschrift und die eigene Telefonnummer sind wichtig.
- (2) Schritt: Danach erfolgt der Rückruf des Ombudsmannes, um noch zu klärende Fragen zielgenau zu klären und so den gesamten Sachverhalt inhaltlich konkret zu erfassen.
- (3) Schritt: In einem schriftsätzlichen Vortrag erbittet der Ombudsmann vom Kommunalen Jobcenter, hier: Kundenreaktionsmanagement (KRM) den aktuellen Sachstand, ggf. auch die Erledigung des zu klärenden Sachverhaltes durch entsprechende Angaben zu berichten.
- (4) Schritt: Die betroffenen Antragsteller werden dann in einer sehr zeitnahen Information vom Ombudsmann, meist telefonisch verständigt.
- (5) Möglicher Schritt: Sollte der zu klärende Sachverhalt sich sehr kompliziert darstellen, wird der Ombudsmann einen persönlichen Termin im Büro im Landratsamt vereinbaren.
- (6) *Spezifisch immer wieder auftretende Probleme:*

Bei nicht rechtzeitiger Antragstellung- und Bearbeitung, z.B. säumige Stromzahlungen drohen Stromsperrern der Stromanbieter und den damit verbundenen großen Aufwand gegenüber den Stromanbietern wieder einzurichtenden Lieferungen, die immer wieder in Einzelfällen passieren, werden die Antragsteller im Rahmen der Beratung darauf hingewiesen, rechtzeitig die Anträge auf Leistung, einschließlich aller Unterlagen zu stellen. Das gleiche gilt bei Verzögerungen der Mietzahlungen bei säumigen KdU. Kündigung der Wohnung mit Folgen von Räumung der Wohnung gilt es unbedingt zu verhindern. Durch gute Zusammenarbeit zwischen Hilfeempfänger, ggf. dann auch Einschalten des Ombudsmannes und die Kontaktaufnahme mit dem Kommunalen Jobcenter, Kundenreaktionsmanagement verhindert dann schlimme Folgen. ***Drohende Obdachlosigkeit muss unbedingt verhindert werden.*** Vor allem bei Alleinerziehenden mit mehreren Kindern ist dann schnelles Handeln erforderlich. In solchen Fällen ist der unmittelbare Kontakt mit den Sozialverbänden wie z. B. Diakonie, Caritas und vor allem die Soziale Sicherung in den Rathäusern im HTK von sehr großer Bedeutung. In den Jahren hat sich ein intensiver gemeinsamer Austausch und gegenseitige Unterstützung entwickelt. An dieser Stelle danke ich vor allem allen Beteiligten, die sich um Unterstützung in der Beratung und Betreuung vor Ort aktiv beteiligen.

5. Zusammenarbeit mit dem Kommunalen Jobcenter (KJC), hier: Kundenreaktionsmanagement (KRM).

Die Zusammenarbeit zwischen KRM und Ombudsmann wird immer wieder an die aktuellen Bedingungen angepasst. Während die zu klärenden Sachverhalte schriftlich vorgetragen wurden, erfolgte im Zwei-drei-Wochen-Rhythmus im Gespräch die Behandlung der noch zu klärenden Einzelfälle. **Die Zusammenarbeit kann weiterhin an dieser Stelle sehr kompetent und zielführend bezeichnet werden. Alle Fälle werden in einer übersichtlichen Zeit geklärt bzw. einer Klärung zugeführt.**

6. Daten, Zahlen, Fakten;

Im Jahr 2025 wurden 623 (584 in 2024) Beratungsfälle bearbeitet. Diese umfassen alle einzelnen dem Ombudsmann telefonisch bzw. über Mail übermittelten Fälle.

In 267 (234 in 2024) Fällen handelte es sich um als schriftsätzlicher Vortrag übermittelte Einzelfälle mit umfassender Beratungsbedarf, der mehrheitlich das Kommunale Jobcenter, (s. auch Erläuterungen unter A. bis F.) betraf.

Erläuterung:

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

Mitteilung über die Rechtsvertretung durch Hinweis auf die vorliegende Legitimation.

- A. Umfängliche Sachverhaltsdarstellung.
- B. Einschätzung der rechtlichen Situation und
- C. Erwartungen bzw. Bitte um Mitteilung über den Sachstand des Einzelfalles.
- D. Ggf. Nachfragen und Ergänzungen.
- E. Aufarbeitung noch unerledigter Fälle in zu verabredeten Terminen zwischen Ombudsmann und Kundenreaktionsmanagement. Hieraus hat sich inzwischen ein regelmäßiger Austausch im 2-Wochen-Rhythmus entwickelt.

Auch im Jahr 2025 ließen sich durch erfolgreiche Beratung des Ombudsmannes mögliche Widersprüche, ggf. auch in der Folge Klagen vor den Sozialgerichten, vermeiden.

7. Zusammenfassung

Auch der vierzehnte verfasste Bericht zeigt, dass die Einrichtung eines Ombudsmannes beim Hochtaunuskreis richtig, sinnvoll und in Anbetracht der Konfliktfälle erforderlich war und weiterhin auch notwendig sein wird. Daran hat sich auch nach Einführung des Bürgergeldes im Rahmen des SGB II ab 01. Januar 2023 und in der Folge 2025 nichts geändert. Die gesetzlichen

Grundlagen und die Formerfordernisse bei der Beantragung des SGB II-Bürgergeldes haben sich nur in Nuancen verändert. Deshalb ist auch die Zusammenarbeit mit dem Kommunalen Jobcenter und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr gut und vor allem mit dem Kundenreaktionsmanagement kompetent und immer an der Lösung orientiert. **Die Zuarbeit aus dem Hilfemanagement zu dem Kundenreaktionsmanagement wird immer weiter angepasst**

Die Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung, der Fachbereichsleitung im KJC und insgesamt der Sozialbehörde 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 2025 ist sehr positiv und wird hier noch einmal besonders erwähnt.

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 seit 2015 eingeleitete und begonnene und immer wieder erneuerte Kultur „Wir helfen gerne“ wirkt weiter nach. Der Ombudsmann wird die weitere Entwicklung im Benehmen mit der Dezernentin beobachten.

Weitere Ausführungen vorbehalten.

Waldemar Schütze,
Ombudsmann des Hochtaunuskreises

- im Original unterschrieben -