Rede Kreistag 16.6.2025 zum Antrag der Freien Wähler und der Linken zur Einrichtung einer Ombudsstelle als einer unabhängigen und neutralen Vermittlungsstelle zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern und Behörden des Kreises Bergstrasse

Evelyn Berg (Fraktionsvorsitzende Bündnis90/Die Grünen)

Sehr geehrter Herr Kreistagsvorsitzende
sehr geehrte Damen und Herren, Kreistagsabgeordnete,
liebe Gäste,

Da das Internet ja nichts vergisst, bin ich bei der Recherche auf folgende Info aus dem Jahr 2010 gekommen:

„Ab sofort gibt es eine Beschwerdestelle bei Neue Wege. Die Stelle hat zwei Funktionen: Zum einen dient sie der Vermittlung zwischen Fallmanager und Arbeitslosem, falls es da Unstimmigkeiten gibt. Das bezieht sich aber im Wesentlichen auf den zwischenmenschlichen Bereich. Rein rechtlich hat eine Beschwerde bei der Beschwerdestelle keinerlei Konsequenzen – dafür muss man nach wie vor ganz formal Widerspruch einlegen.

Zum anderen will Neue Wege interne Statistiken über die eingegangenen Beschwerden führen, um herauszufinden, an welcher Stelle im Haus es vielleicht noch hakt, und wo dann im Sinne des Qualitätsmanagements nachgebessert werden muss. (Vielleicht der ein oder andere inkompetente oder renitente Fallmanager entlassen werden muss? Na, so optimistisch wollen wir dann doch nicht sein.)

Falls ihr also Probleme habt: Ruft ruhig dort an. Nach unseren bisherigen Erfahrungen macht das Sinn. Das Team der Beschwerdestelle ist sehr freundlich und wirklich um eine Lösung von Problemen bemüht“.

Dieses Zitat kommt von „Andere Wege“ aus 2010 und die damals bei Neue Wege begonnenen Prozesse wurden weitergeführt und es gibt heute eine Vielzahl von Möglichkeiten positive und negative Kritik anzubringen, online und offline. Es gibt auch eine von erfahrenden (Ex) Kollegen besetzte Schiedsstelle, die allerdings noch nie tätig werden musste.

Das Modell des Ombudsmanns wurde in Deutschland namentlich durch die Einführung des Wehrbeauftragten des Bundestages (Art. 45b GG) mit Gesetz vom 19. März 1956 bekannt.[4]

Ombudsleute gewannen auch für den zivilen Bereich schnell an Attraktivität. Dort gibt es mittlerweile in verschiedenen Branchen Ombudsleute. Sie einzuschalten ist grundsätzlich kostenlos, ihre Kompetenzen sind branchenabhängig. Meist ist der Spruch für das Unternehmen bindend (wenn eine bestimmte Betragsgrenze nicht überschritten wird), für den Kunden besteht (bei Ablehnung durch den Ombudsmann) die Möglichkeit der Klage. Die 2012 geänderte Zivilprozessordnung erlaubt es Gerichten, den Streitparteien eine außergerichtliche Konfliktbeilegung vorzuschlagen.[5] Entscheiden sie sich dafür, ordnet der Richter das Ruhen des Verfahrens an. Der Versicherungsombudsmann konnte in diesen Fällen bislang jedoch nicht aktiv werden. Denn laut alter Verfahrungsordnung durfte er nur eingreifen, wenn der Fall nicht gleichzeitig vor Gericht anhängig war.

Schon diese wenigen Ausführungen zur Geschichte des "Ombudsmann" zeigen, dass es vor allem eines ist: ein potenzielle Bürokratiemonster ohne nachweisbare messbare Wirkung

Die Einrichtung und der Betrieb erfordern finanzielle Mittel sowie personelle Ressourcen.

Es besteht die Gefahr der Kompetenzüberschneidungen.

Entscheidungsprozesse können verzögern werden. Die Effizienz des Jobcenters kann beeinträchtigt werden.

Und es besteht immer das Risiko der Politisierung. Vertrauen ist schnell verspielt.

Aus all diesen Gründen lehnt die Koalition den vorliegenden Antrag ab.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Evelyn Berg

Fraktionsvorsitzende Bündnis90/Die Grünen