

# Dokumentationsbogen

Datum:.....

Ombudsfrau/-mann:.....

---

## **Ratsuchende/r:**

- Frau
- Mann
- Bedarfsgemeinschaft

erneute Vorsprache

---

## **Eingabekategorie:**

- Anregung
  - Beschwerde
- 

## **Bezogen auf:**

- Abläufe / Organisation des JC
  - Gesetze/ Vorschriften
  - andere Einrichtungen
- 

## **Sachgebiet:**

- Laufende Leistungen
  - Hilfe zum Lebensunterhalt
  - Wohnung (Miete, NK, Wechsel)
- Eingliederung:
  - Maßnahmenmanagement
  - Vereinbarung
- Jobcenter
  - Fachstelle Verwaltung
  - Arbeitgeberservice
  - Kundenzentrum
  - Fachstelle Recht
- Arbeitsvermittlung
  - U25
  - Ü25
  - 50+
  - Arbeitsvermittlung Reha SB
- Selbstständige
- Antragsannahme

## **Inhalt:**

- Bescheide/Entscheidungen:
    - nicht verständlich
    - fehlerhafte Berechnung
    - falsche Vorannahmen
    - Ergebnis nicht akzeptabel
    - als Strafmaßnahme empfunden
  
  - Verhalten MA/ Beratungsqualität:
    - unzureichende Informationen
    - widersprüchliche Informationen
    - nicht nachvollziehbare Informationen
    - Verweigerung von Leistungen/Maßnahmen
    - unzureichende Kooperation mit anderen Ämtern
    - unfreundlicher, abwertender Umgangsstil
  
  - Mangelnde Erreichbarkeit der MA:
    - bei Gewährung von Leistungen
    - bei Wohnungswechsel
    - wegen fehlender Unterlagen
    - da MA krank/Urlaub/überlastet
  
  - Arbeitsabläufe:
    - fehlende Eingangsbestätigung
    - Unterlagen gehen verloren / bzw. nicht auffindbar
    - mündliche Auskünfte werden nicht bestätigt
    - keine Anmahnung bei fehlenden Unterlagen
  
  - Sonstiges: .....
- 

## **Empfehlungen:**

- Klärendes Gespräch mit MA nur Ombudsperson
- Klärendes Gespräch mit MA nur Ratsuchender
- Klärendes Gespräch mit MA + beide
- schriftliche Gegendarstellung
- Mediation
- Aufsuchen einer Beratungsstelle
- Dienstaufsichtsbeschwerde
- Fachaufsichtsbeschwerde
- Beschwerde an OB
- Widerspruch
- Überprüfungsantrag
- Einstweiliger Rechtsschutz
- Klage/ Konsultieren eines Anwalts
- Petition
- Sonstiges:.....

## **Bereits unternommen:**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-