

## **Konzept zur Einrichtung und Aufgabenbeschreibung einer Ombudsstelle im JobCenter Essen (in der Fassung vom 09.12.2009)**

### **1. Aufgabenfeld**

Die Ombudsstelle hat die Aufgabe, im JobCenter Essen eine ungerechte Behandlung von Kundinnen und Kunden zu verhindern. So gesehen bedeutet dieses Amt eine unparteiische Vorgehensweise bei Streitfragen – unter Berücksichtigung von Interessen von Personen, deren Belange infolge vermeintlich fehlenden Zugangs oder eines fehlenden Sprachrohres ansonsten wenig beachtet würden.

In seiner Funktion schlichtet die Ombudskraft Streitfälle in verschiedensten Bereichen und ohne großen bürokratischen Aufwand.

### **2. Durchführung**

Die Ombudsstelle soll in der Regel erst tätig werden, wenn das Kundenreaktionsmanagement vorher den Streitfall bearbeitet hat.

Dieses geschieht durch eine objektive Betrachtung des Streitfalles, Abwägung der vorgebrachten Argumente, das Erreichen einer zufriedenstellenden Lösung oder das Aussprechen einer empfohlenen Lösung gegenüber der Geschäftsführung für den entsprechenden Fall.

### **3. Abgrenzung zu anderen Beratungs-/und Beschwerdeeinrichtungen**

Die Ombudsstelle stellt ein zusätzliches Hilfeangebot für Kunden dar.

Die Ombudskraft übernimmt nicht die Aufgabe einer „Sozialerfahrenen Kraft“ im Bescheid- und Leistungsbereich. Sie gibt keine Erläuterungen zu Bescheiden und nimmt keine rechtlichen Beratungen vor.

Sie ersetzt auch nicht die beratungs- und betreuerische Aufgabe von Arbeitslosenberatungsstellen, sie ersetzt auch nicht die Aufgabe des im JobCenter institutionalisierten Kundenreaktionsmanagements.

### **4. Persönliche Anforderungen**

Die Ombudskraft zeichnet sich durch ihre Erfahrung im Bereich des Sozialrechtes aus. Dabei muss sie keine Rechtsexpertin, aber in jedem Fall eine Sachkennerin mit „Herz und Verstand“ sein.

Sie begegnet unseren Kunden/innen in ihren Anliegen unvoreingenommen und respektvoll.

## **5. Kompetenzen/Verbindlichkeiten**

Bei erkanntem Handlungsbedarf und mit Einwilligung des Kunden setzt sich die Ombudskraft für den Kunden und sein Anliegen ein. Hierbei besitzt sie keine eigenständigen Entscheidungskompetenzen.

Ihre Wirkung entfaltet sie durch Einschaltung der richtigen Stelle.

Glaubhaft vertritt sie aber auch gegenüber den Kunden den Standpunkt des JobCenters, wenn das für sie angezeigt ist.

## **6. Organisation**

Die Ombudsstelle wird zunächst räumlich dem JobCenter zugeordnet, da hier auch die vorhandenen infrastrukturellen Gegebenheiten wie Telefon, Fax und andere Arbeitsmittel optimal genutzt werden können.

Neben den Telekommunikationsgeräten steht ihr für Dokumentationszwecke ein Laptop ohne Netzwerkanschluss zur Verfügung.

Nach jedem Beratungstag der Ombudsstelle findet ein Gespräch mit einem Mitglied der Geschäftsführung zu den behandelten Fällen statt.

## **7. Ablauf**

Die Inanspruchnahme der Dienste der Ombudsstelle ist für den Kunden kostenfrei. Sie können von jedem Kunden des JobCenter Essen in Anspruch genommen werden. In der Regel nimmt sie Beschwerden in terminierten, persönlichen Gesprächen auf und prüft, ob die Verwaltung rechtlich nachvollziehbar und fair gehandelt hat. Das Angebot der regelmäßigen Sprechstunden der Ombudsstelle (1. und 3. Donnerstag von 10 – 14:00 Uhr) wird über die Homepage des JobCenters der Öffentlichkeit zur Kenntnis gegeben. Konkrete Terminvereinbarungen erfolgen regelmäßig über das KRM-Kundenreaktionsmanagement des JobCenters unter der Telefonnummer 181 5514.

## **8. Presse und Öffentlichkeitsarbeit**

Die Ombudsstelle betreibt keine eigenständige Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Anfragen der Medien zur Ombudsstelle sind immer an die Pressestelle des JobCenters weiterzuleiten.

## **9. Berichtspflicht:**

Die Ombudsstelle berichtet über die zahlenmäßige Inanspruchnahme nach Anliegens- und Erledigungskategorien in regelmäßigen Abständen (halbjährlich) über die Geschäftsführung des JobCenters der Lenkungsgruppe und danach dem Beirat des JobCenters.

Bericht und Stellungnahmen auf Anforderung aus aktuellem Anlass sind über die Pressestelle des JobCenters zu beantworten.

## **10. Sozialdatenschutz**

Im Rahmen ihrer Tätigkeit als Ombudsstelle werden kundenseitig Daten mit Einwilligung des Kunden genannt. Die Verwendung dieser Daten ist unter dem Gesichtspunkt des Sozialdatenschutzes als unkritisch anzusehen. Somit erhält sie keinen Zugang zum Aktenvorgang und auch nicht zum Datennetz des

JobCenters. Die sachbearbeitende Stelle im JobCenter ist verpflichtet, mit der Ombudskraft offen und vertrauensvoll zusammen zu arbeiten.

#### **11. Aufwandsentschädigung**

Die Tätigkeit der Ombudsstelle erfolgt im Ehrenamt. Sie begründet kein Arbeitsverhältnis im arbeitsrechtlichen Sinne, da kein Weisungs- oder Direktionsrecht besteht.

Sie erhält eine angemessene Aufwandsentschädigung.

#### **12. Genehmigung zur Einrichtung einer Ombudsstelle**

Nach Beratung im Beirat wird eine Empfehlung des Beirats an die Lenkungsgruppe ausgesprochen, eine Ombudsstelle in der vorgelegten Konzeption einzurichten. Die Entscheidung über die Einrichtung einer Ombudsstelle trifft die Lenkungsgruppe. Die Entscheidung zur Besetzung der Ombudsstelle trifft der Geschäftsführer des JobCenters im Einvernehmen mit den Vorsitzenden des Beirates.

Da praktisch kaum Referenzen bestehen, die die Erfahrungen zur Einrichtung einer solchermaßen konzipierten Ombudsstelle widerspiegeln könnten, wird die Ombudsstelle zunächst zur Erprobung in der Zeit vom 01.02.2010 bis 31.10.2010 eingerichtet. Die Entscheidung über die Weiterführung der Ombudsstelle trifft die Lenkungsgruppe.

gez. Udo Müller  
-Geschäftsführer des JobCenters Essen-