

**Eckpunkte für eine  
„Geschäftsordnung zur Einrichtung und Aufgabenbeschreibung der Ombudsstelle“**

### **1. Aufgabenfeld**

Die Ombudsstelle hat die Aufgabe, außergerichtlich und ohne großen bürokratischen Aufwand bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Kundinnen/Kunden und dem jobcenter rhein-sieg zu vermitteln.

### **2. Durchführung**

Zur Aufklärung des Sachverhaltes benennt das jobcenter rhein-sieg eine/einen feste/n Ansprechpartnerin/Ansprechpartner, mit der/dem die Ombudsstelle ausschließlich Kontakt hält.

Nach Eingang einer Beschwerde nimmt die Ombudsstelle zu der/dem Ansprechpartnerin/Ansprechpartner Kontakt auf.

Ziel der Arbeit der Ombudsstelle ist eine objektive und neutrale Betrachtung der Meinungsverschiedenheit, Abwägung der vorgebrachten Argumente der/des Beschwerdeführerin/Beschwerdeführers und des jobcenters rhein-sieg, das Erreichen einer zufrieden stellenden Lösung oder das Aussprechen einer Lösungsempfehlung an das jobcenter rhein-sieg bzw. an die/den Beschwerdeführerin/ Beschwerdeführer.

Alle Beteiligten pflegen einen offenen und vertrauensvollen Umgang.

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

Die Ombudsstelle stellt ein zusätzliches Hilfeangebot für Kundinnen und Kunden des jobcenters rhein-sieg dar.

Sie kann der/dem Beschwerde führenden Kundin/Kunden Erläuterungen zu Entscheidungen geben und gegenüber den Beteiligten Hinweise und Empfehlungen aussprechen.

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

### **4. Persönliche Anforderungen**

Der Ombudsmann / die Ombudsfrau zeichnet sich durch seine/ihre Erfahrung im Bereich des Sozialrechtes aus.

Er/sie begegnet den Beschwerde führenden Kundinnen und Kunden des jobcenters rhein-sieg in ihren Anliegen unvoreingenommen.

### **5. Kompetenzen/Verbindlichkeiten**

Bei erkanntem Handlungsbedarf und mit Einwilligung der/des Kundin/Kunden des jobcenters rhein-sieg setzt sich die Ombudsstelle vermittelnd für die Kundinnen und Kunden und ihre Anliegen ein. Hierbei besitzt sie keine eigenständigen Entscheidungskompetenzen.

Glaubhaft vertritt die Ombudsstelle gegenüber den Beschwerde führenden Kundinnen und Kunden den Standpunkt des jobcenters, wenn und soweit dies angezeigt ist.

Die Ombudsstelle behandelt eine Beschwerde nicht bei anhängigen Gerichtsverfahren oder wenn rechts-/bestandskräftige Entscheidungen vorliegen.

## **6. Organisation**

### **6.1. Räumlichkeiten**

Der Ombudsstelle wird zur Mitbenutzung ein Büro im Kreishaus sowie eins in der Nebenstelle der Kreisverwaltung in Rheinbach zur Verfügung gestellt. Die Räume sind mit einem Telefon ausgestattet; ein PC ist nicht erforderlich.

### **6.2. Sprechstunde**

Zu Beginn findet 1 x wöchentlich eine 2stündige Sprechstunde statt, rechts- und linksrheinisch im Wechsel und vorzugsweise mittwochs.

Die erforderlichen Recherchen und Nachbearbeitungen erfolgen außerhalb der Sprechstunden.

### **6.3 Erreichbarkeit**

Die Ombudsstelle ist zu erreichen

- postalisch unter der Postanschrift des Rhein-Sieg-Kreises
- per Mail unter der neu einzurichtenden Adresse xxxxx, die zum Server der Uni Wuppertal führt
- per Telefon unter der Nummer xxxxx, die im Servicecenter des jobcenters aufgeschaltet ist; eine unmittelbare telefonische Kontaktaufnahme von Kundinnen/Kunden bei der Ombudsstelle ist nicht vorgesehen.

Eine eigene Homepage soll kurzfristig eingerichtet werden. Die technischen Voraussetzungen (z.B. der der Homepage zugrunde liegende Server) sind noch zu klären. Links auf die Homepage sollen eingerichtet werden auf den Internet-Seiten des Rhein-Sieg-Kreises, des jobcenters und der Agentur für Arbeit Bonn.

## **7. Ablauf**

Die Inanspruchnahme der Dienste der Ombudsstelle ist für die Kundinnen und Kunden kostenfrei. Sie können von jeder/jedem Kundin/Kunden des jobcenters rhein-sieg in Anspruch genommen werden.

In der Regel nimmt die Ombudsstelle Beschwerden zunächst schriftlich und in der Folge in terminierten, persönlichen Gesprächen auf.

## **8. Presse und Öffentlichkeitsarbeit**

Die Ombudsstelle betreibt keine eigenständige Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

## **9. Berichtspflicht**

Die Ombudsstelle berichtet über die zahlenmäßige Inanspruchnahme nach Anliegen- und Erledigungskategorien in regelmäßigen Abständen – mindestens 2 x pro Jahr - den Trägern des jobcenters.

## **10. Sozialdatenschutz**

Die Ombudsstelle kann nur tätig werden, wenn die/der Beschwerdeführerin/Beschwerdeführer eine Einverständniserklärung unterzeichnet hat.

## **11. Aufwandsentschädigung**

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

Der Ombudsmann/die Ombudsfrau erhält eine angemessene pauschale Aufwandsentschädigung von x Euro/Monat.

## **12. Besetzung der Ombudsstelle**

Die Entscheidung zur Berufung und Abberufung des Ombudsmannes/der Ombudsfrau treffen die Träger des jobcenters rhein-sieg.

## **13. Entscheidungen durch die Trägerversammlung**

Die Trägerversammlung entscheidet über Änderungen

- der Ziffer 6
- in der Höhe der monatlichen Aufwandsentschädigung (Ziffer 11 Satz 2)

für den Rhein-Sieg-Kreis

für die Agentur für Arbeit, Bonn