

Vorlage

für den
öffentlichen Sitzungsteil

Gremium	Datum	Zuständigkeit
Ausschuss für soziale Angelegenheiten und soziale Beschäftigungsförderung	08.12.2011	Kenntnisnahme

Tagesordnungs-Punkt	Durchführung der Aufgaben nach dem SGB II hier: Ombudsmann / Eckpunkte einer Geschäftsordnung
---------------------	--

Erläuterungen:

In der Trägerversammlung am 14.11.11 wurde Herr Prof. Dr. Borchert als Ombudsmann bestellt.

Der Entwurf einer Geschäftsordnung zur Einrichtung einer Ombudsstelle wurde zwischenzeitlich der Agentur für Arbeit, dem Jobcenter, den kommunalen Vertretern in der Trägerversammlung sowie den sozialpolitischen Sprechern der im Ausschuss für soziale Angelegenheiten und soziale Beschäftigungsförderung vertretenen Parteien und den Gruppen zur Verfügung gestellt. Der als Anhang noch einmal beigefügte Entwurf enthält gegenüber der Ursprungsfassung nur redaktionelle aber noch keine inhaltlichen Änderungen.

Nach Auswertung der Rückäußerungen sind im Wesentlichen die folgenden drei Themenkomplexe noch abschließend zu diskutieren:

1. Die Erreichbarkeit des Ombudsmanns und die damit verbundene technische Ausstattung.
2. Aufwandsentschädigung
3. Wer entscheidet über die Geschäftsordnung?

Zu 1.:

Bezüglich der Erreichbarkeit des Ombudsmanns und der damit verbundenen Technik sind basierend auf Vorüberlegungen mit Herrn Prof. Dr. Borchert drei Varianten denkbar:

Variante a)

Der Ombudsmann ist postalisch unter der Postanschrift des Rhein-Sieg-Kreises zu erreichen. Der Ombudsmann erhält ein Blackberry über den Rhein-Sieg-Kreis. Es wird eine E-Mail Adresse eingerichtet (Beispiel: ombudsstelle.jobcenter@rhein-sieg-kreis.de). Damit ist eine telefonische und elektronische Erreichbarkeit sicher gestellt. Nach vorläufigen Ermittlungen belaufen sich die Kosten für Anschaffung und Betrieb des Blackberrys auf ca. 50 € / Monat. Mit einer

entsprechenden Kennung kann der Ombudsmann seine E-Mails auch von allen anderen PCs der Kreisverwaltung bearbeiten.

Der Ombudsmann erhält bzw. erstellt keine eigene Internetseite, da es ansonsten bei einem personellen Wechsel einer grundlegenden Neugestaltung bedarf. Auch aus datenschutzrechtlichen Gründen ist davon abzusehen. Informationen über die Ombudsstelle können auf der Internetseite des Rhein-Sieg-Kreises eingestellt werden. Dies ist nicht mit zusätzlichen Kosten verbunden. Es erfolgt eine Verlinkung zum Internetauftritt des jobcenters.

Für das Erstellen des Internetauftritts und das Betreuen der Seite müssten Personalkapazitäten durch das Kreissozialamt des Rhein-Sieg-Kreises eingesetzt werden; der Zeitaufwand wird mit weniger als 10 Stunden/p. a. geschätzt.

Variante b)

Der Ombudsmann ist postalisch unter der Postanschrift des Rhein-Sieg-Kreises zu erreichen. Der Ombudsmann erhält ein Blackberry über das jobcenter (Beschaffung über die BA). Ebenso kann von dort eine E-Mail Adresse eingerichtet werden (Beispiel: Ombudsstelle@jobcenter-ge.de). Die Kosten für Anschaffung und Betrieb des Blackberrys können nicht beziffert werden, da diese in den allgemeinen IT-Pauschalen der BA enthalten sind.

Die wesentlichen Informationen über die Ombudsstelle werden auf der Internetseite des jobcenters veröffentlicht. Da dem jobcenter unmittelbar die Administration der Internetseite obliegt, können Änderungen oder Ergänzungen vor dort aus zeitnah eingestellt werden.

Variante c)

Auf die Ausführungen unter Ziffer 6 des anliegenden Entwurfs einer Geschäftsordnung für den Ombudsmann wird verwiesen.

Hierzu weist die Verwaltung darauf hin, dass nach den eingegangenen Rückmeldungen weder die vorgeschlagene telefonische Erreichbarkeit ausschließlich über das Telefon-Service-Center des jobcenters noch das Aufschalten einer E-Mail-Adresse auf den Server der Uni Wuppertal konsensfähig sind.

Die Agentur für Arbeit Bonn hat zudem mitgeteilt, dass keine Verlinkung zwischen der Internetseite der Agentur und der Seite der Ombudsstelle erfolgen soll.

Zu 2.:

Zur Höhe der pauschalen monatlichen Aufwandsentschädigung, die alle mit der Ausübung des Ehrenamtes verbundenen Aufwendungen abdecken soll, ist bislang noch kein Vorschlag ergangen. Die Verwaltung wird hierzu in der Sitzung mündlich berichten.

Zu 3.:

Das Einrichten einer Ombudsstelle bzw. Bestellen eines Ombudsmannes hat seine Grundlage in dem von den **Trägern der gemeinsamen Einrichtung** geschlossenen Gründungsvertrag. Aus diesem Grunde hat die Verwaltung vorgeschlagen, dass sich auch über die Geschäftsordnung die Träger außerhalb der Trägerversammlung vereinbaren. Nur die Entscheidung über Änderungen in der Höhe der Aufwandsentschädigung und der Organisation der Tätigkeit (Stichwort: Erreichbarkeit) soll wegen der grundlegenden Bedeutung der Trägerversammlung obliegen. Alle darüber hinaus erforderlich werdenden Änderungen der Geschäftsordnung könnten dadurch unabhängig vom Sitzungsturnus der Trägerversammlung bilateral zwischen den Trägern abgestimmt werden.

Um Kenntnisnahme und Beratung wird gebeten.

Zur Sitzung des Ausschusses für soziale Angelegenheiten und soziale Beschäftigungsförderung am 08.12.2011.

Anhang:

Stand 28.11.2011

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 Anliegens- 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