

# LANDESHAUPTSTADT DRESDEN

## BESCHLUSSAUSFERTIGUNG

Stadtrat (SR/020/2016)

Sitzung am: 21.01.2016

Beschluss zu: A0107/15

### Gegenstand:

Einrichtung einer unabhängigen Ombudsstelle beim Jobcenter Dresden

### Beschluss:

Der Oberbürgermeister wird beauftragt,

in der Trägerversammlung des Jobcenters darauf hinzuwirken, dass im Bereich des Jobcenters Dresden eine Ombudsstelle als Ergänzung des bestehenden Kundenreaktionsmanagement eingerichtet wird. Die Ombudsstelle ist personell mit 1 VZÄ auszustatten und so zu gestalten, dass sie während der Öffnungszeiten im Jobcenter, als Anlaufstelle für Leistungsberechtigte im Bereich SGB II fungieren kann. Mit dieser Ergänzung erfolgt die künftige Benennung in „Kundenreaktionsmanagement/Ombudsstelle“. Die Aufgaben der Ombudsstelle umfassen dabei in erster Linie:

- 1.) Als neutrale, unparteiische Instanz soll sie insbesondere
  - a) in Streitfällen unbürokratisch zwischen den betroffenen Personen und dem Jobcenter vermitteln.
  - b) Anregungen, Kritik und Beschwerden von betroffenen Kundinnen und Kunden entgegennehmen.
  - c) häufig auftretende Probleme und Konflikte dokumentieren und Änderungen anregen.
- 2.) Ziele und Aufgaben der Ombudsstelle
  - a) Optimierung der Qualität bürgerfreundlicher Verwaltung im Sinne des Auftrages nach § 1 Abs. 1 und Abs. 2 SGB II
  - b) Mittlerfunktion zwischen leistungsberechtigtem Bürger und Jobcenter Dresden bei Konflikt- und Notfallsituationen des Bürgers
  - c) Krisenmanagement bei Vorsprache des Bürgers in Konflikt- und Notfallsituationen (bezüglich Leistungsgewährung und Integrationsverhalte)
  - d) Intervention bei existenzgefährdeten Situationen in der Versorgung mit Grundsicherungsleistungen

- e) Mediation bei Konflikten zwischen Integrationsfachkraft und leistungsberechtigtem Bürger, z. B. bei Befangenheitsbedenken oder unüberbrückbaren Differenzen
- 3.) Die Ombudsstelle/Kundenreaktionsmanagement ist Bestandteil des Jobcenters, die Besetzung der Personalstelle erfolgt in Zuständigkeit der Geschäftsführung des Jobcenters durch die Landeshauptstadt Dresden. Zur Umsetzung wird die zusätzliche Stelle im Stellenplan entsprechend eingebracht.
- 4.) Die Arbeit der Ombudsstelle hat das Ziel, potentielle Klagen vor dem Sozialgericht zu vermeiden, wann immer Sachverhalte gemeinsam mit dem Antragsteller mit Unterstützung einer unbeteiligten Stelle (Ombud) aufklärbar sind. Im Rahmen der Mittlerfunktion der Ombudsstelle sollen alle leistungs- und entscheidungsrelevanten Sachverhalte, die der Antragsteller außerstande ist zu erfassen und mitzuteilen, in einer Interventionsmaßnahme ermittelt und übermittelt werden. Ziel ist es, den Sachverhalt aufzuklären und eine Verwaltungsentscheidung herbeizuführen.
- 5.) Die Finanzierung erfolgt unter einem dafür vorgesehenen zusätzlichen Finanzierungsbeitrag der Landeshauptstadt Dresden in der Regelfinanzierung des Verwaltungshaushaltes des Jobcenters im Sinne der gesetzlichen Regelungen.
- 6.) Einmal jährlich ist der Ausschuss für Soziales und Wohnen durch eine Informationsvorlage über die Arbeit der Ombudsstelle zu unterrichten. Im Bericht sind insbesondere häufig aufgetretene Probleme und Konflikte darzustellen, insbesondere Kundenreaktionen im Zusammenhang mit der Ausgestaltung des kommunalen Leistungsbestimmungsrechts sowohl aus der Kunden-/Kundinnen- wie auch der Experten-/Expertinnenperspektive.
- Die Trägerversammlung und der Beirat des Jobcenters sollen in gleicher Weise informiert werden.
- 7.) Die somit freiwerdenden, bereits eingestellten Haushaltsmittel sollen für die Finanzierung der Arbeit mit Flüchtlingen und Migrant/-innen im Jobcenter genutzt werden.

Dresden, 26. JAN. 2016

  
Dirk Hilbert  
Vorsitzender