

An den
Vorsitzenden des Hauptausschusses
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin
über Senatskanzlei – G Sen –

0159 D

Ombudsstelle für ALG II-Empfänger/-innen

Rote Nummern 0159, 0159 A, 0159 B und 0159 C

38. Sitzung des Hauptausschusses vom 04. September 2013

Ansatz des abgelaufenen Haushaltsjahres:
Ansatz des laufenden Haushaltsjahres:
Ansatz des kommenden Haushaltsjahres:
Ist des abgelaufenen Haushaltsjahres:
Verfügungsbeschränkungen:
Aktuelles Ist:



Für diesen Bericht nicht relevant.

Gesamtkosten:

Der Hauptausschuss hat in seiner oben bezeichneten Sitzung Folgendes beschlossen:

„SenArbIntFrau
wird gebeten, dem Hauptausschuss zum 30. September 2013 die genaue Konzeption der Ombudsstelle in Friedrichshain-Kreuzberg im Wortlaut vorzulegen und hierzu zu berichten.“

Hierzu wird berichtet:

Es wird gebeten, mit nachfolgendem Bericht den Beschluss als erledigt anzusehen.

Das Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin, Abteilung Soziales, Beschäftigung und Bürgerdienste hat der Tätigkeit des Ombudsmannes für die Belange der SGB II-Leistungsbeziehenden des Jobcenters Berlin Friedrichshain-Kreuzberg folgendes Konzept zu Grunde gelegt (Wortlaut, kursiv):

Konzeption der Ombudsstelle für das Jobcenter Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

1. Grundsätzliches

Die Ombudsstelle richtet sich an SGB II-Leistungsempfänger/-innen des Jobcenters Berlin Friedrichshain-Kreuzberg und soll als neutrale, unparteiische Instanz insbesondere

- Anregungen, Kritik und Beschwerden von betroffenen Kundinnen und Kunden entgegennehmen
- in Streitfällen unbürokratisch zwischen den betroffenen Personen und dem Jobcenter Friedrichshain-Kreuzberg vermitteln
- die Arbeit regelmäßig auswerten und gegenüber den Trägern und dem Geschäftsführer berichten und Anregungen und Verbesserungsvorschläge unterbreiten
- Für die Einrichtung der Ombudsstelle ist ein Beschluss der Trägerversammlung erforderlich (Beschluss Nr. U-67/2013 vom 12.06.2013).

2. Personelle Besetzung

Die Ombudsstelle wird ehrenamtlich betreut. Die erforderliche Fachkompetenz ist dadurch sichergestellt, dass ein ehemaliger kommunaler Teamleiter aus dem Leistungsbereich diese Aufgabe wahrnimmt.

Der Ombudsmann wird als ehrenamtlicher Mitarbeiter des Sozialamts gewählt, auf diesem Weg erhält er eine monatliche Aufwandsentschädigung und ist im Rahmen seiner Tätigkeit über die Unfallkasse versichert.

Dem Ombudsmann wird die ehrenamtliche Tätigkeit für die Dauer eines Jahres durch die Trägerversammlung übertragen. Beginn ist der 1.8.2013.

Das erste Jahr wird als ein Erprobungsjahr für die Institution Ombudsstelle betrachtet und evaluiert.

3. Ort für die Ombudsstelle

Die Ombudsstelle kann im Rahmen der Angebote des Projekts Jobassistenz Friedrichshain-Kreuzberg (http://www.jobassistenz-berlin.de/Jobassistenz_FK) organisiert werden. Dabei ist sicherzustellen, dass der Ombudsmann störungsfreie Gespräche führen kann, die Vertraulichkeit ist zu gewährleisten. Kooperations- und Ansprechpartner ist die Abteilung Soziales.

Die vollständige Büroausstattung inklusive Büromaterialien ist dem Ombudsmann zur Verfügung zu stellen. Der mobile Arbeitsplatz wird aus dem Bestand der Abteilung Soziales gestellt, die Rechnungen für das Mobiltelefon werden über das Kopfkapitel des zuständigen Stadtrates abgerechnet.

Eine Handynummer ist zu schalten – in jedem Falle eine Nummer, die losgelöst von der Telefonnummernfolge der Agentur ist, um auch hier die Unabhängigkeit zu dokumentieren. – gleiches gilt für eine Emailadresse. Es ist eine automatische Emailingangsbestätigung zu schalten.

Das Angebot der Ombudsstelle wird so beworben werden, dass Ratsuchende den Weg zur Beratung finden können.

4. Sprechstunden

Persönlich erreichbar ist der Ombudsmann an jedem Dienstag in der Zeit vom 08:00 – 13.30 Uhr.

5. Arbeitsweise der Ombudsstelle-Jobcenter

Das Jobcenter informiert und sensibilisiert die Mitarbeiter/innen über und für die Einrichtung der Ombudsstelle.

Der Ombudsmann handelt durch telefonische, persönliche und schriftliche Kommunikation und legt fest, welche die dem Einzelfall dienlichste Vorgehensweise ist, um die bestmögliche Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung zu stärken.

Ein praktikables Verfahren wird vom Ombudsmann entwickelt und der Geschäftsführung kommuniziert.

Jeweils einmal monatlich wird der Geschäftsführer über Art und Inhalt der Anliegen sowie der Beschwerden der Bürger durch den Ombudsmann informiert. Der Ombudsmann berichtet regelmäßig der Trägerversammlung.

In diesem Zusammenhang sollen der Geschäftsführung seitens des Ombudsmanns Vorschläge für eine Verbesserung der Kommunikation mit dem Bürger als auch Überlegungen für eine solche innerhalb des Jobcenters dargelegt werden.

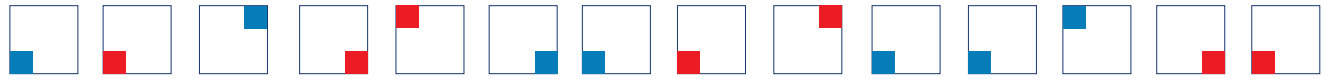
6. Dokumentation

Die Arbeit der Ombudsstelle wird umfassend dokumentiert. Dabei werden das Anliegen, der betroffene rechtliche Bereich und das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens in anonymisierter Form erfasst und monatlich dem Bezirk übermittelt.

Wie bereits dem Hauptausschuss berichtet worden ist, wurde der Beschluss zur Einrichtung der Ombudsstelle von der Trägerversammlung des Jobcenters Berlin Friedrichshain-Kreuzberg am 12.06.2013 gefasst. Am 01.08.2013 hat der Ombudsmann seine Tätigkeit – entsprechend der Konzeption- begonnen. Hinsichtlich der Bewerbung der Ombudsstelle wird auf das Schreiben an den Hauptausschuss vom 07.08.2013 Bezug genommen. Als zusätzlicher Hinweis auf das Angebot ist ein Flyer gefertigt worden, der diesem Bericht als Anlage beigelegt ist.

Der Ombudsmann dokumentiert im Rahmen seiner Berichtspflicht seine Arbeit. Er führt eine monatliche Statistik (anonymisiert). Die Auswertung für den Monat August 2013 liegt als Anlage bei.

Dilek Kolat
Senatorin für Arbeit,
Integration und Frauen



Ombudsstelle

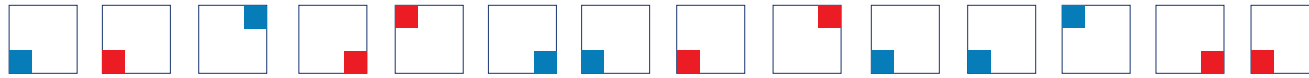


**für
ratsuchende
Bürgerinnen und Bürger
bei Schwierigkeiten mit dem
Jobcenter Berlin
Friedrichshain-Kreuzberg**



Das Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin, vertreten durch den Bezirksstadtrat für Soziales, Beschäftigung und Bürgerdienste, Yorckstr. 4-11, 10965 Berlin.





Ombudsstelle

Haben Sie Anregungen, Kritikpunkte oder Beschwerden, die Sie mit dem Jobcenter Berlin Friedrichshain-Kreuzberg nicht klären konnten?

Sie meinen, dass Ihre schriftlich oder mündlich dem Jobcenter vorgetragene Argumente nicht ausreichend gewürdigt wurden?

Gibt es unterschiedliche Auffassungen zur Frage der Ihnen zustehenden Leistungen zum Lebensunterhalt, der Vermittlung in Ausbildung, in Arbeit oder Fragen zu Weiterbildung oder Fortbildungsunterstützung?

Dann können Sie sich an die Ombudsstelle für das Jobcenter Berlin Friedrichshain-Kreuzberg wenden!

Der Ombudsmann steht Ihnen bei Konflikten mit dem Jobcenter vermittelnd zur Seite.

Er versteht sich als unabhängige Schlichtungsstelle und Ansprechpartner, der an keinerlei Weisungen gebunden ist. Seine Aufgabe besteht darin, eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösung zu finden.

Die Beratung ist vertraulich und kostenfrei.



Grundsätzliche Auskünfte zur Ombudsstelle erhalten Sie auch in der Zeit von 08:00 – 18:00 Uhr von Montag – Freitag unter der Telefonnummer (030) 278 73 31 41

ANSPRECHPARTNER:

Herr Uwe Hilgendag

Ombudsmann

Tel. Mobil:

0175 222 4722

E-Mail:

ombudsstelle.jcfk@berlin.de

Telefax :

278 73 31 46

Persönlich erreichbar:

JEDEN DIENSTAG

8.00 - 13.30 UHR

in den Räumlichkeiten der Jobassistenz:

Rudi-Dutschke-Str. 5,
10969 Berlin

Terminvereinbarungen

zur Beratung sind dringend erwünscht durch persönliche Vorsprache an der Information der Jobassistenz.

Montag–Freitag täglich

8.00 - 18.00 Uhr



Bitte beachten Sie: Die Inanspruchnahme der Ombudsstelle ersetzt kein Rechtsbehelfsverfahren und verlängert auch nicht die Frist im Widerspruchs- oder Klageverfahren.

Gesamtvorsprachen für den Monat 08/13

lfd Nr.	Erstkontakt am	Name, Vorname	BG-Nr.	Begehren in Stichworten	Kurzkennzeichen	am an Team-Frau/Herr	Rücklauf am	Veranlasstes in Kurzkennzeichen
001	30.07.2013			Mietzuschuß	27			65
002	06.08.2013			Stromnachford.	21			65
003	06.08.2013			Weiterbildung	16			65
004	06.08.2013			Abschlagzahlung	42			62
005	09.08.2013			KduKostensenk.	22 d			62
006	13.08.2013			Weiterbildung	16			61
007	13.08.2013			Allgem.Auskunft	02			60
008	13.08.2013			Darlehen	24			62
009	13.08.2013			zu wenig RL	20			66
010	13.08.2013			Einmaleinkom.	11			63
011	19.08.2013			Rückforderung	03			63
012	20.08.2013			Steuererstattung	11			63
013	20.08.2013			Aufrech.Darl.	42a			63
014	20.08.2013			Maßnahme	02			65
015	13.08.2013			Urlaub	07			61
016	27.08.2013			SBWechsel	02			65
017	27.08.2013			BG	07			65
018	27.08.2013			Weiterbildung	16			60
019	30.08.2013			Überprüfung	04			61
020	30.08.2013			Zumutbare Arbeit	31			65