

Satzung

für den **Kundenbeirat**

im Jobcenter Berlin Friedrichshain-Kreuzberg



Präambel

Das Jobcenter Berlin Friedrichshain-Kreuzberg (folgend JC) möchte die Wünsche und berechtigten Interessen seiner Kundinnen und Kunden besser kennenlernen. Dazu gehört, dass das JC nach deren Meinung fragt und ihr Feedback nutzt. So kann das Jobcenter Angebote und Prozesse besser auf seine Kundinnen und Kunden ausrichten und kundenorientierter planen.

Die Mitglieder des Jobcenter-Kundenbeirats bringen die Sichtweise der Kundinnen und Kunden des Jobcenters Berlin Friedrichshain-Kreuzberg ein.

So erhält das JC Anregungen, Wünsche und Kritik direkt von den Menschen, denen das Handeln des JCs helfen soll. In einem offenen und wertschätzenden Austausch erfährt das JC, wie seine Kundinnen und Kunden die Qualität der Produkte, den Service und sein Image einschätzen. Der Kundenbeirat soll dazu beitragen, dass noch stärker von Kundinnen und Kunden hergedacht wird.

Die folgenden Festlegungen dieser Satzung bilden die Grundlage für eine vertrauensvolle, kooperative und faire Zusammenarbeit aller Mitglieder im Kundenbeirat.

§ 1 Aufgaben und Kompetenzen

(1) Der Kundenbeirat berät das JC. Er ist kein Organ des JCs.

(2) Der Beirat wird, sofern es sich nicht um vertrauliche Informationen handelt, über geplante kundenrelevante Maßnahmen informiert.

(3) Der Beirat entwickelt Vorschläge, die zu einer Verbesserung des Service als auch der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden beitragen soll. Diese Vorschläge werden bei den Überlegungen des JCs berücksichtigt; sie sind als Empfehlung zu verstehen. Der Beirat erhält anschließend dazu Rückmeldung.

§ 2 Zusammensetzung und Auswahlverfahren

(1) Der Kundenbeirat besteht aus 10 bis 14 Mitgliedern (Kundinnen und Kunden) und der Geschäftsführung des JCs oder einer Vertretung.

(2) Die Mitglieder des Beirats sind unabhängig und ehrenamtlich tätig. Der Beirat soll einen Querschnitt der Kundinnen und Kunden des JCs widerspiegeln.

(3) Alle Kundinnen und Kunden ab 15 Jahren mit Wohnsitz in Friedrichshain- Kreuzberg können sich für eine Mitgliedschaft bewerben. Das Verfahren und die Bewerbungsfristen werden auf der Homepage des JCs und der JC-App frühzeitig veröffentlicht.



(4) Die Mitglieder des Beirats werden von der Geschäftsführung des JCs aus den eingereichten Bewerbungen ausgewählt. Die Auswahl orientiert sich an den angegebenen Motivationsgründen und der Zugehörigkeit zu repräsentativen Kundengruppen. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Für eine Mitgliedschaft unterschreibt die Kundin oder der Kunde eine Einwilligung- und eine Verpflichtungserklärung.

Die Einwilligungserklärung ist für die Verarbeitung ihrer oder seiner im Zusammenhang mit der Tätigkeit als Beiratsmitglied erforderlichen, personenbezogenen Daten notwendig.

Die Verpflichtungserklärung beinhaltet, dass die Satzung und die sich daraus ergebenden Pflichten und Rechte durch das Beiratsmitglied zur Kenntnis genommen und eingehalten werden.

(5) Ist die maximale Mitgliederzahl des Beirats erreicht, können Bewerberinnen und Bewerber, die nicht Mitglied des Beirats geworden sind, ihr Einverständnis, sich auf einer „Reserveliste“ erfassen zu lassen, bereits auf dem Bewerbungsbogen erklären und bei Ausscheiden eines Mitglieds nachrücken.

§ 3 Mitgliedschaft im Kundenbeirat

(1) Die Mitglieder des Beirats werden für zwei Jahre durch das JC berufen. Eine erneute Berufung ist einmal möglich.

(2) Die Mitgliedschaft endet mit Ablauf der Amtszeit, durch Ausschluss oder schriftlichen Verzicht des Mitglieds mit sofortiger Wirkung.

(3) Die Mitglieder des Kundenbeirats sollen regelmäßig an den Sitzungen teilnehmen.

Hat ein Mitglied an zwei aufeinanderfolgenden Sitzungen ohne Absage nicht teilgenommen, erfolgt eine schriftliche Nachfrage durch das JC. Erklären Mitglieder ihren Verzicht oder erhält das JC innerhalb von vier Wochen keine Rückmeldung, endet die Mitgliedschaft automatisch.

(4) Die Geschäftsführung kann eine Mitgliedschaft jederzeit aus einem wichtigen Grund beenden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere bei Verstößen gegen die Hausordnung, vereinbarte Gesprächsregeln, beleidigenden oder menschenfeindlichen Äußerungen oder ähnlich schweren Verstößen vor.

(5) Die Mitgliedschaft endet automatisch 6 Monate nach Beendigung des Leistungsbezuges. Das Mitglied ist verpflichtet, die Geschäftsführung über das Ende des Leistungsbezuges unverzüglich zu informieren.

(6) Ein freiwerdender Platz im Beirat kann nachbesetzt werden. Für die Nachbesetzung kann das JC auf die Reserveliste zurückgreifen. Ist dies nicht möglich oder beabsichtigt, erfolgt die Nachbesetzung im Rahmen des unter § 2 Abs. 3 beschriebenen Verfahrens.



§ 4 Organisation

- (1) Der Kundenbeirat tagt grundsätzlich zweimal im Jahr. Für eine Sitzung des Kundenbeirats müssen mindestens sieben Mitglieder anwesend sein.
- (2) Spätestens zwei Wochen vor dem geplanten Termin erfolgt die persönliche Einladung inklusive der Tagesordnung durch die Geschäftsführung. Von den Mitgliedern gewünschte Tagesordnungspunkte sollen spätestens vier Wochen im Voraus eingereicht werden.
- (3) Die Sitzungen des Kundenbeirats sind nicht öffentlich. Die Geschäftsführung des JCs entscheidet, ob, wie und in welchem Umfang Arbeitsergebnisse des Beirats veröffentlicht werden.
- (4) Die Geschäftsführung des JCs oder eine benannte Vertretung leitet die Sitzung. Entsprechend der Themen kann die Geschäftsführung weitere Teilnehmerinnen und/oder Teilnehmer einladen.
- (5) Die Sitzungen werden durch das JC organisiert und protokolliert. Sie finden grundsätzlich in den Räumen des JCs statt. Jedes Mitglied erhält ein Ergebnisprotokoll.

§ 5 Arbeitsgruppen

- (1) Mitglieder des Kundenbeirats können sich je nach Thema in Arbeitsgruppen aufteilen.
- (2) Die Arbeitsgruppen bereiten die Themen inhaltlich selbständig vor. Ergebnisse der Arbeitsgruppen werden in den Sitzungen des Beirats präsentiert.
- (3) Es werden durch das Jobcenter keine Kosten bei der Erstellung von Konzepten übernommen.
- (4) Die Arbeitsgruppen organisieren sich selbständig. Bei Bedarf unterstützt das Jobcenter hierbei.

§ 6 Auflösung

Der Kundenbeirat kann durch einen Zwei-Drittel-Mehrheitsbeschluss seiner Mitglieder oder durch einen Beschluss der Geschäftsführung des JCs aufgelöst werden.



§ 7 Vertraulichkeit und Verschwiegenheitspflicht

(1) Die Mitglieder des Kundenbeirats haben alle im Rahmen ihrer Tätigkeit erlangten Informationen, soweit sie nicht öffentlich sind oder werden, vertraulich zu behandeln. Dies gilt insbesondere für personenbezogene Daten. Das Sozial- und das Datengeheimnis gelten uneingeschränkt. Die Verschwiegenheitspflicht bleibt auch nach Beendigung der Tätigkeit im Kundenbeirat bestehen.

(2) Die Weitergabe von Unterlagen des JCs an Dritte ist nicht gestattet. Diese dienen allein der Vor- und Nachbereitung der Sitzungen. Die Unterlagen bleiben Eigentum des JCs und sind bei Ausscheiden aus dem Beirat zu vernichten oder an das JC zurückzugeben.

§ 8 Schlussbestimmungen

(1) Die Satzung tritt mit Beschlussfassung der Geschäftsführung des JCs in Kraft.

(2) Die Geschäftsführung kann die Satzung durch Beschluss ändern. Dem Kundenbeirat wird im Rahmen einer dann benannten Frist Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.

Diese Satzung tritt zum 12. Dezember 2023 in Kraft.