

## Satzung des Kund\*innenbeirats im Jobcenter Berlin Lichtenberg

### Präambel

Der Kund\*innenbeirat des Jobcenters Berlin Lichtenberg wird gegründet, um die Bedürfnisse und Anliegen der Kundinnen und Kunden zu vertreten und die Qualität der Dienstleistungen des Jobcenters zu verbessern. Er fungiert als beratendes Gremium, das regelmäßig in die Gestaltung von Prozessen und Angeboten eingebunden wird.

Die Mitglieder des Beirats bringen die Perspektive der Leistungsberechtigten des Jobcenters Berlin Lichtenberg ein. So erhält das Jobcenter Anregungen, Wünsche und Kritik direkt von den Menschen, denen das Handeln des Jobcenters helfen soll. Der offene Austausch soll dazu beitragen, zu erkennen und zu verstehen, wie Kundinnen und Kunden die Qualität der Produkte, den Service und das Image des Jobcenters Berlin Lichtenberg einschätzen.

Auf Grundlage der folgenden Satzung sollen alle Beteiligten vertrauensvoll, kooperativ und fair zusammenarbeiten.

### § 1 Name und Sitz

- (1) Der Beirat führt den Namen „Kund\*innenbeirat des Jobcenters Berlin Lichtenberg“.
- (2) Der Sitz des Beirats ist das Jobcenter Berlin Lichtenberg.

### § 2 Aufgaben, Zuständigkeiten und Ziele

(1) Der Kund\*innenbeirat hat die Aufgabe, das Jobcenter in Fragen der Kundenorientierung, der Qualität der Dienstleistungen sowie der Kommunikation mit den Leistungsberechtigten zu beraten.

(2) Der Beirat soll insbesondere:

- Empfehlungen zur Verbesserung von Prozessen und Angeboten abgeben.
- Den Dialog zwischen den Leistungsberechtigten und dem Jobcenter fördern.
- Die Bedürfnisse und Anliegen der Kundinnen und Kunden in die Entscheidungsprozesse des Jobcenters einbringen.
- Vorschläge zur Verbesserung der Transparenz und der Integration der Leistungsberechtigten in den Arbeitsmarkt machen.

- (3) Dazu erhält der Beirat, soweit keine vertraulichen Informationen betroffen sind, in den Sitzungen Informationen über aktuelle kundenrelevante Planungen und Angebote des Jobcenters Berlin Lichtenberg.
- (4) Der Beirat entwickelt Vorschläge. Diese Vorschläge sollen das Angebot, die Kommunikation und die Services für die Kundinnen und Kunden verbessern. Die Vorschläge des Beirats fließen in die Überlegungen des Jobcenters mit ein. Der Kund\*innenbeirat erhält dazu Rückmeldung. Die Vorschläge sind als Empfehlungen zu verstehen. Sie haben keine bindende Wirkung für das Jobcenter Berlin Lichtenberg.
- (5) Der Kund\*innenbeirat soll die Interessen der Leistungsberechtigten unabhängig vertreten und auf mögliche Missstände im Umgang mit den Kundinnen und Kunden hinweisen.

### § 3 Zusammensetzung

- (1) Der Kund\*innenbeirat setzt sich aus mindestens 10 und höchstens 12 Mitgliedern (Kundinnen und Kunden) sowie der Geschäftsführung des Jobcenters Berlin Lichtenberg zusammen.
- (2) Die Mitglieder sind unabhängig und ehrenamtlich tätig. Sie sollen einen Querschnitt der unterschiedlichen Kund\*innengruppen des Jobcenters repräsentieren.
- (3) Die Mitglieder werden regelmäßig alle zwei Jahre neu ausgewählt. Dafür können sich alle volljährigen Kundinnen und Kunden des Jobcenters bewerben. Die Voraussetzungen und Bewerbungsfristen werden rechtzeitig vor dem Beginn einer neuen Amtszeit auf der Homepage des Jobcenters veröffentlicht.
- (4) Die Mitglieder des Beirats werden von der Geschäftsführung des Jobcenters aus den Bewerbungen der Kandidatinnen und Kandidaten ausgewählt. Die Auswahl orientiert sich an den (freiwillig) angegebenen Motivationsgründen und der Zugehörigkeit zu repräsentativen Kund\*innengruppen. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Um Mitglied zu werden unterzeichnet der Kunde bzw. die Kundin eine Einwilligung- sowie 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. Ein Anspruch auf Aufnahme in den Beirat besteht nicht.
- (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.

### § 4 Mitgliedschaft

- (1) Die Mitglieder des Beirats werden für zwei Jahre durch das Jobcenter 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 sollen regelmäßig an den Sitzungen teilnehmen. Hat ein Mitglied an zwei aufeinander folgenden Sitzungen ohne Absage nicht teilgenommen, erfolgt eine schriftliche Nachfrage durch das Jobcenter. Erklärt das Mitglied seinen/ ihren Verzicht oder erhält das Jobcenter innerhalb von acht Wochen nach einer entsprechenden schriftlichen Anfrage keine Rückmeldung, endet die Mitgliedschaft automatisch.
- (4) Ein Mitglied kann – auf eigenen Wunsch – die Mitgliedschaft jederzeit, das heißt auch mit sofortiger Wirkung beenden.
- (5) Die Mitgliedschaft endet automatisch, wenn das Mitglied nicht mehr Kunde bzw. Kundin des Jobcenters Berlin Lichtenberg ist (z.B. durch Umzug). Endet der Leistungsbezug durch Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung, so kann die Mitgliedschaft mit Einverständnis des Mitglieds noch weitere 6 Monate fortgeführt werden. 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 Jobcenter auf die Reserveliste zurückgreifen. Ist dies nicht möglich oder beabsichtigt, erfolgt die Nachbesetzung im Rahmen des unter § 3 Abs. 3 dieser Satzung beschriebenen Verfahrens.
- (7) 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 Organisation

- (1) Der Kund\*innenbeirat tritt mindestens quartalsweise alle 3 Monate zu einer Sitzung zusammen. Aus aktuellem Anlass können Sonderthemen in zusätzlichen Sitzungen behandelt werden. Für eine Sitzung des Kund\*innenbeirats müssen mindestens sieben Mitglieder anwesend sein.
- (2) Die Geschäftsführung beruft die Sitzungen spätestens vier Wochen vorher ein. Mit der Einladung übersendet sie auch die Tagesordnung. Tagesordnungspunkte und Anfragen an das Jobcenter, die spätestens zwei Wochen vor einer Sitzung von Mitgliedern des Kund\*innenbeirates eingereicht werden, können nach Ermessen der Geschäftsführung in der Sitzung behandelt werden.
- (3) Die Geschäftsführung des Jobcenters oder eine von ihr benannte Vertretung leitet die Sitzungen des Beirats. Entsprechend der Themen kann die Geschäftsführung weitere Teilnehmende zu den Sitzungen einladen.
- (4) Das Jobcenter organisiert und protokolliert die Sitzungen. Sie finden hauptsächlich in den Räumlichkeiten des Jobcenters statt. Bei Bedarf können auch alternative Räumlichkeiten, wie bspw. Stadtteilzentren im Bezirk Lichtenberg, Ort der Sitzungen sein. Nach der Sitzung erhält jedes Mitglied binnen 14 Tagen postalisch ein Ergebnisprotokoll.
- (5) Die Sitzungen des Kund\*innenbeirats sind nicht öffentlich. Die Geschäftsführung des Jobcenters entscheidet, ob, wie und in welchem Umfang Arbeitsergebnisse des Beirats veröffentlicht werden.

- (6) Jedes Mitglied erhält nach erfolgter Teilnahme an den Sitzungen auf Antrag eine Erstattung der entstandenen, angemessenen Fahrtkosten.

## § 6 Arbeitsgruppen

- (1) Die Mitglieder des Beirats können je nach Thema Arbeitsgruppen bilden.
- (2) Die Arbeitsgruppen bereiten selbstständig die Themen inhaltlich vor. Die Ergebnisse 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 ihre Treffen selbstständig. Bei Bedarf unterstützt das Jobcenter hierbei.

## § 7 Auflösung

- (1) Der Kund\*innenbeirat kann durch einen Zwei-Drittel-Mehrheitsbeschluss seiner Mitglieder oder durch einen Beschluss der Geschäftsführung des Jobcenters aufgelöst werden. Den Mitgliedern des Beirats ist vorher die Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben.

## § 8 Vertraulichkeit

- (1) Die Mitglieder des Kund\*innenbeirats haben alle im Rahmen ihrer Tätigkeit erlangten Informationen, soweit sie durch das Jobcenter nicht veröffentlicht wurden oder werden, vertraulich zu behandeln. Dies gilt insbesondere für personenbezogene Daten. Diese Pflicht bleibt auch nach Beendigung der Tätigkeit im Kund\*innenbeirat bestehen.
- (2) Weitere Teilnehmende im Sinne von § 5 Abs. 3 dieser Satzung werden von der Geschäftsführung auf die Vertraulichkeit der Informationen hingewiesen.
- (3) Die Weitergabe der Unterlagen des Jobcenters Berlin Lichtenberg an Dritte ist nicht gestattet. Diese dienen allein der Vor- und Nachbereitung der Sitzungen. Die Unterlagen bleiben Eigentum des Jobcenters und sind mit Ausscheiden aus dem Beirat zu vernichten oder an das Jobcenter zurückzugeben.

## § 9 Schlussbestimmungen

- (1) Die Satzung tritt durch einen Beschluss der Geschäftsführung des Jobcenters Berlin Lichtenberg in Kraft.
- (2) Die Geschäftsführung kann die Satzung durch einen Beschluss ändern. Dem Kund\*innenbeirat wird Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.

**Verpflichtungserklärung:**

Hiermit bestätige ich, dass ich die Satzung und die sich daraus für mich ergebenden Pflichten und Rechte zur Kenntnis genommen habe und diese einhalten werde.

Diese Satzung tritt zum 20.03.2026 in Kraft.

---

Unterschrift Geschäftsführung Jobcenter Berlin Lichtenberg

---

Unterschrift Mitglied des Kund\*innenbeirats