

Vorbemerkung zur Ombudsstelle für das Eine Welt-Promotor*innen-Programm

Promotor*innen wenden sich dann an eine Ombudsperson, wenn sie Konflikte mit der Trägerorganisation der Promotor*innen-Stelle oder mit dem zuständigen Landesnetzwerk haben.

In der Verfahrensordnung werden Rechte der Ombudsperson definiert, die in die Rechte der Trägervereine und der Landesnetzwerke eingreifen. Um die Arbeit der Ombudsstelle sicherzustellen, ist es notwendig, dass die Trägervereine und die Landesnetzwerke bereit sind, diese Rechte einzuräumen.

In die Bewilligung einer Promotor*innenstelle muss daher immer ein Passus aufgenommen werden, mit dem einer Ombudsperson die erforderlichen Rechte (Einsicht in Unterlagen, Einforderung von Stellungnahmen etc.) eingeräumt werden. Trägerorganisationen, die dazu nicht bereit sind, können keine Promotor*innen-Stellen erhalten. Die Landesnetzwerke und die agI stimmen den Rechten der Ombudsperson durch die Verabschiedung der Verfahrensordnung zu.

Bei Konflikten von Promotor*innen mit Trägerorganisationen und / oder dem Landesnetzwerk sollte – wenn unter den Umständen des Einzelfalls möglich und zumutbar - versucht werden, diese unter Einhaltung des Dienstwegs zunächst mit der Trägerorganisation selbst und mit bzw. unter Einbezug des Landesnetzwerks zu lösen. Ferner kann eine Ombudsperson auf Landesebene installiert werden, die sich gleichsam an der Konfliktlösung beteiligt. Erst wenn die Lösungsversuche mit der Trägerorganisation, dem Landesnetzwerk und ggf. der Landes-Ombudsperson nicht gefruchtet haben, sollte die Ombudsperson des Promotor*innen-Programms (Bundesebene) angerufen werden.

Die Ombudsperson sollte grundsätzlich eine Person aus der Zivilgesellschaft sein.

Verfahrensordnung für die Ombudsstelle des Promotor*innen-Programmes

(Beschlissen vom Bundestreffen der agI beim TOP „Organisation des PP“ am 27.6.2019, aktualisiert auf dem TOP „Organisation des PP“ auf dem Arbeitstreffen der Netzwerkoordinator*innen am 05.6.2025)

Das Arbeitstreffen der Netzwerkoordinator*innen (NK-Treffen) der agI hat beschlossen, für das Eine Welt-Promotor*innen-Programm eine Ombudsstelle einzurichten.

Für die Arbeit der Ombudsstelle gelten folgende Bestimmungen:

1. Zur Funktion der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle nimmt Einzelbeschwerden von Akteur*innen des Promotor*innen-Programms (Promotor*innen, Netzwerkoordinator*innen, Trägern und Einsatzstellen) entgegen, prüft diese und unterbreitet Vorschläge zur Lösung in Konfliktfällen.

Die Ombudsstelle ist eine unabhängige und neutrale Ansprechstelle. Kein Gremium des Promotor*innen-Programmes (PP) kann der Ombudsstelle Weisungen oder Aufträge erteilen. Promotor*innen dürfen keine Nachteile dadurch entstehen, dass sie sich an die Ombudsstelle wenden.

2. Aufgaben und Verfahren

- a) Die Ombudsstelle nimmt Einzelbeschwerden (mündlich oder schriftlich) entgegen.
- b) Die Ombudsperson soll alle in einen Konfliktfall involvierten Parteien konsultieren. Sie hat die Möglichkeit, alle involvierten Parteien zu einer Stellungnahme zum strittigen Sachverhalt aufzufordern.

c) Die Ombudsstelle erhält im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung und der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen Zugang zu Unterlagen und Dokumenten, die für die Klärung von Beschwerden eingesehen werden müssen.

d) Anstellungsträger, Landesnetzwerke, die agl-Geschäftsstelle und die Stiftung Nord-Süd-Brücken sowie alle Gremien des Promotor*innen-Programmes verpflichten sich, die Ombudsperson bei ihrer Arbeit zu unterstützen und alle notwendigen Auskünfte zu erteilen. Anfragen der Ombudsstelle werden innerhalb von zwei Wochen beantwortet. Bei Abweichungen bedarf es einer expliziten Begründung.

e) Die Ombudsstelle kann sich unmittelbar an die agl Geschäftsstelle wenden.

3. Pflichten der Ombudsstelle

a) Die Ombudsstelle verpflichtet sich zu einer zeitlich angemessenen Klärung von Beschwerden.

b) Sie garantiert eine grundsätzliche, konstante Erreichbarkeit per Telefon oder E-Mail. Die Kontaktdaten werden auf der Webseite des Promotor*innen-Programmes veröffentlicht.

c) Die Ombudsstelle steht für Beratungsgespräche zur Verfügung (vorzugsweise telefonisch/per Videoconferencing-Tool z.B. BBB, Zoom).

d) Die Ombudsstelle erstellt einen jährlichen Tätigkeitsbericht. Dieser enthält die eingegangenen Einzelbeschwerden und Verbesserungsvorschläge in neutraler, anonymisierter Form. Die Ombudsstelle kann gegenüber dem NK-Treffen Ergebnisse berichten und Empfehlungen abgeben. Der Tätigkeitsbericht wird vom NK-Treffen beraten.

4. Vertraulichkeit

Die Ombudsstelle verpflichtet sich, alle Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Tätigkeit als Ombudsperson erhält, vertraulich zu behandeln. Die Vertraulichkeit ist auch zu wahren, wenn die Tätigkeit als Ombudsperson beendet ist. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht, wenn eine Verpflichtung zur Offenlegung der vertraulichen Information durch Beschluss eines Gerichts, Anordnung einer Behörde oder ein Gesetz besteht.

5. Ausstattung

a) Die Ombudsstelle arbeitet ehrenamtlich.

b) Telefon-, Porto- und Fahrtkosten (Erstattung nach Bundesreisekostengesetz), die im Zusammenhang mit der Ombudstätigkeit anfallen, werden durch die Träger des PP erstattet.

c) Die Inanspruchnahme der Ombudsstelle ist kostenlos.

6. Berufung der Ombudsstelle

a) Die Berufung der Ombudsstelle erfolgt für die jeweilige Programmphase, in der Regel für drei Jahre.

b) Eine erneute Berufung ist möglich.

c) Vorschläge für die Berufung einer Ombudsperson können von Promotor*innen sowie von Trägerorganisationen, Landesnetzwerken und der Programmkoordination auf Bundesebene unterbreitet werden. Die Programmkoordination auf Bundesebene wird um Namensvorschläge bitten. Die Berufung erfolgt durch das NK-Treffen.

d) Die Ombudsperson darf in keinem rechtlichen Verhältnis zu einem der Träger des PP oder einem LNW stehen.

7. Abberufung der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle kann nur mit einer Zweidrittelmehrheit des NK-Treffens abberufen werden.