



Stadt verwalten.
Dresden gestalten.

Externes Stellenangebot

Sachbearbeiter/-in Ombudsstelle/Kundenreaktionsmanagement (m/w/d)

Jobcenter Dresden | eine Stelle | unbefristet

Job-ID: JC260801

Bewerbungsfrist: 26. August 2026

Das Jobcenter Dresden ist eine gemeinsame Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit und der Landeshauptstadt Dresden. Wir sorgen für den Lebensunterhalt und die Eingliederung der Antragstellenden nach den Regelungen des Zweiten Sozialgesetzbuches. Arbeitgebenden helfen wir bei der Stellenbesetzung und unterstützen Eingliederungsprozesse.

- **Arbeitszeit:** Vollzeit
- **Entgeltgruppe:** 9c TVöD
- **Qualifikation:** abgeschlossene Hochschulbildung
- **Standort:** Budapester Straße 30, 01069 Dresden
- **Beginn:** zum nächstmöglichen Zeitpunkt

Ihre Aufgaben

- Ausübung der Ombudstätigkeiten, Prozessverantwortung für Ombudsstelle
- persönliche und telefonische Annahme und Bearbeitung von Anfragen der Beratungsstellen, Vereinen, Maßnahmeträgern an Ombudsstelle
- Erarbeitung von Maßnahmen zur Optimierung der bürgerfreundlichen Verwaltung gem. Auftrag nach § 1 Abs. 1 S.1 und Abs. 2 SGB II
- Krisenmanagement, Mediation in Konflikt- und Notfallsituationen bei Leistungs- und Integrationssachverhalten in Zusammenarbeit mit den Beratungsstellen, Vereinen und Maßnahmeträgern
- eigenverantwortliche und abschließende Bearbeitung von Reaktionen mit erhöhtem Schwierigkeitsgrad auf Basis der fachlichen Vorgaben der Leistungsbestimmer und der gesetzten Qualitätsstandards
- Ansprechpartner für externe Beratungsstellen Planung und Durchführung von Informationsveranstaltungen für Kunden und Netzwerkpartner zu Verfahren und Abläufen im Jobcenter auch in Form von Gruppenveranstaltungen
- selbständige und eigenverantwortliche inhaltliche Prüfung eingehender Petitionen und Eingaben mit erhöhtem Schwierigkeitsgrad
- Bearbeitung von Widersprüchen gegen Hausverbote
- fachliche Beratung und Unterstützung der Führungskräfte und Organisationseinheiten der gemeinsamen Einrichtung in allen Ombudsangelegenheiten und Fragen des Kundenreaktionsmanagements
- Entwicklung, Analyse und Bewertung fachlicher Konzepte aus der Erkenntnis der Ausübung der Ombudstätigkeit
- Erarbeitung von Vorlagen für die Berichterstattung zu Ombudsstelle
- (Außen-)Vertretung der gemeinsamen Einrichtung zu Themen des zugewiesenen Fachgebiets im übertragenen Rahmen
- Erarbeitung von Handlungsempfehlungen
- Unterstützung der Geschäftsführung bei der Qualitätssicherung und Vertretung der Schlichtungsstelle
- Leitung bzw. Teilnahme an Beteiligungs- und Facharbeitsgruppen, Projektgruppen und anderen Fachgremien

Ihr Profil

- abgeschlossene Hochschulbildung, Diplom (FH, BA), Bachelor (FH, BA oder Uni) vorzugsweise im verwaltungsrechtlichen Bereich, Fachwirt (VWA, BA) oder Angestelltenlehrgang II
- umfassende Rechtskenntnisse in SGB II, SGB III und angrenzenden Rechtsvorschriften, Fachkenntnisse im Rahmen der Umsetzungsverantwortung des Jobcenters Dresden, Kenntnisse der Produkte und Programme der Bundesagentur für Arbeit und der Landeshauptstadt Dresden, Kommunikations- und Problemlösefähigkeit, Konflikt- und Kritikfähigkeit
- **wünschenswert:** Fremdsprachenkenntnisse, Kenntnisse IT- Anwendungen

Gute Gründe für die Stadt Dresden als Arbeitgeber

- **Finanzielle Sicherheit:** Entgeltgruppe 9c [TVöD](#) mit transparenter Gehaltsentwicklung (Stufenzuordnung abhängig von der beruflichen Erfahrung) sowie Jahressonderzahlung, leistungsorientierte Bezahlung und betriebliche Altersvorsorge
- **Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben:** flexible Arbeitszeitmodelle, Homeoffice, 30 Tage Erholungsurlaub (bei 5-Tage-Woche) sowie Bildungsurlaub - Das Jobcenter Dresden ist seit dem 30. September 2023 durch die berufundfamilie Service GmbH zertifiziert. Diese Zertifizierung unterstreicht unser Engagement für die Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Privatleben.
- **Gesundheit im Fokus:** Angebote und Events des Betrieblichen Gesundheitsmanagements für körperliche und mentale Gesundheit
- **Entwicklung mit Perspektive:** persönliche und fachliche Weiterentwicklung durch unser Fortbildungsprogramm
- **Flexible und umweltfreundliche Mobilität:** ein Zuschuss zum Deutschlandticket sowie ein attraktives Fahrradleasing-Angebot
- Weitere gute Gründe finden Sie unter: www.dresden.de/benefits

In Dresden leben und arbeiten.

Dresden verbindet hohe Lebensqualität mit kultureller Vielfalt und einer starken Zukunftsperspektive. Rund 570.000 Menschen leben hier – in einer Stadt, die Raum zum Wohlfühlen, Weiterentwickeln und Mitgestalten bietet.

Als Arbeitgeber bietet die Landeshauptstadt Dresden vielseitige Aufgaben in unterschiedlichsten Bereichen. Freuen Sie sich auf sinnstiftende Aufgaben, ein modernes Arbeitsumfeld und die Möglichkeit, die Zukunft der Stadt aktiv mitzugestalten.

Wir stehen für Chancengleichheit.

Wir wertschätzen Vielfalt und möchten, dass unsere Beschäftigten die Stadtgesellschaft widerspiegeln. Wir begrüßen alle Bewerbungen – unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer und sozialer Herkunft, Religion/Weltanschauung, Behinderung, Alter sowie sexueller Orientierung und Identität.

Ihre Ansprechpersonen

- für fachliche Fragen:
Frau Rogge
Jobcenter Dresden
Tel. 0351-4758361
Katja.Rogge2@jobcenter-ge.de
- für Fragen zum Bewerbungsprozess:
Frau Wünsch
Haupt- und Personalamt
Tel. 0351-4882977
JWuens@Dresden.de

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.

Senden Sie uns Ihre vollständigen Unterlagen online über unser Bewerbungsportal (bewerberportal.dresden.de) zu. Aus Sicherheitsgründen können nur Anhänge im PDF-Format angenommen werden.

Mit der Abgabe der Bewerbung willigen Sie der Speicherung der personenbezogenen Daten während des Bewerbungsverfahrens ein. Detaillierte Hinweise zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten sowie den Umgang mit den übersandten Unterlagen finden Sie in unseren [FAQ](#).

Sie haben noch nicht die passende Stelle gefunden?

Gerne informieren wir Sie über neu veröffentlichte freie Stellen der Landeshauptstadt Dresden in unserem Newsletter. Jetzt abonnieren unter www.dresden.de/newsletter!