

Geschäftsweisung Jobcenter ME-aktiv Nr. 01 /2016

Qualitätssicherung der Leistungserbringung und Mittelverwendung hier: Regelungen zur Fachaufsicht in den operativen Bereichen

Aktenzeichen: II-5104; II-5105;II-8700
Adressatenkreis: Fach- und Führungskräfte im Bereich Markt- und Integration, Fach- und Führungskräfte im Bereich Leistungsgewährung
Gültig ab: 17.02.2016 (ersetzt die GA 05/2014 vom 05.09.14)
Gültig bis: zeitlich unbegrenzt
Regelungscharakter: Weisung

Grundlagen: HEGA 05/2009 - 13 der Bundesagentur für Arbeit vom 20.5.2009 (Einführung eines Systems der Qualitätssicherung im SGB II)
HEGA 06/2013 - 09 der Bundesagentur für Arbeit vom 20.6.2013 („Interne Kontrollsysteme SGB II“)
HEGA 06/ 2014 - 07 der Bundesagentur für Arbeit vom 20.06.2014 (Anwendung der BestMaVB – HKR bei der Gewährung von Leistungen nach dem SGB II)

1. Grundsätzliches

Die vom SGB II vorgesehenen Leistungen in hoher Qualität zu erbringen – dies ist der Anspruch aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an ihre Arbeit im Jobcenter ME-aktiv.

Die Qualität der Leistungserbringung (inkl. Mittelverwendung) lässt sich dabei an folgenden Merkmalen festmachen:

- Rechtmäßigkeit (Einhaltung von Gesetz und Weisungen)
- Wirksamkeit (die angestrebten Ziele erreichen)
- Wirtschaftlichkeit (die Ziele mit einem möglichst sparsamen Ressourceneinsatz erreichen)
- Kundenzufriedenheit (die Erwartungen der Kunden berücksichtigen)

Wirksame Fachaufsicht bildet zusammen mit guten und gelebten Standards und einer qualitätsbewussten Haltung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jobcenter die Grundlage für eine hohe Qualität der Leistungserbringung und das Erreichen der geschäftspolitischen Ziele des Jobcenters.

Sie dient dabei

- der Sicherstellung der Rechtmäßigkeit der Entscheidungen
- der kontinuierlichen Prüfung der Prozessabläufe auf mögliche Störungen
- der Sicherstellung einer hohen Datenqualität.

Ziel ist es, allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Höchstmaß an Handlungssicherheit und Unterstützung zu bieten. Fachaufsicht dient ausdrücklich nicht der Prüfung der Arbeitsleistung von einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Fachaufsicht wird im Jobcenter ME-aktiv durch alle Führungsebenen ausgeübt. Sie ist dabei als unmittelbare Führungsaufgabe nicht delegierbar. Regelungen bei Abwesenheit werden im Bedarfsfall durch die Bereichsleitung bzw. durch die Geschäftsführung getroffen.

Im Rahmen der Fachaufsicht identifizierte Risiken fließen in das Risikomanagement des Jobcenters ME-aktiv ein, werden dort bewertet und können im Gegenzug die Ausgestaltung der Fachaufsicht (z.B. Prüffragen, Prüfhäufigkeit) beeinflussen.

2. Verfahren

Diese Geschäftsanweisung regelt die Durchführung der Fachaufsicht und der Hospitation durch die Führungskräfte des Jobcenters ME-aktiv in allen Teams und Organisationseinheiten des Jobcenters.

2.1 Fachaufsicht

Aufgaben Teamleiterinnen und Teamleiter

Die Teamleiterinnen und Teamleiter führen in dem in den Anlagen 1 und 2 festgelegten Umfang und anhand der in dem Tool zur Unterstützung der Fachaufsicht für Teamleiter/innen („UFa-Tool-TL“) festgelegten Fragestellungen fachaufsichtliche Prüfungen in ihrem jeweiligen Team durch und dokumentieren das Ergebnis der Prüfung sowie die daraus abgeleiteten Maßnahmen in dem Tool.

Die Fälle, die im Rahmen der Fachaufsicht zu prüfen sind, stellt der Bereich Datenqualitätsmanagement (DQM) den Teamleitungen – den Bereichsleitungen nachrichtlich – zum Beginn des Prüfmonats monatlich bereit. Die Teamleitungen berichten den Bereichsleitungen im bereitgestellten Rückmeldeformat (siehe UFa-Tool) monatlich zu den Ergebnissen/ Fehlerschwerpunkten und den eingeleiteten Maßnahmen. Sie informieren ihre Bereichsleitung per E-Mail sobald der Bericht eingestellt ist.

Darüber hinaus stellen die Teamleitungen, nach Aufforderung durch die Bereichsleitung, jeweils bis zum 10. eines Monats Fälle zur Stichprobenprüfung bereit. Die Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter legen für das laufende Jahr fest (Anlage 1), welche Teams in welchem Monat Stichproben für die Prüfung zur Verfügung stellen müssen (jeweils 2 Fälle je Team).

Soweit die Prüfung anhand einer (Papier-) Akte erfolgt, ist das Ergebnis der Prüfung in der Akte durch eine entsprechende Verfügung zu dokumentieren. Dies gilt analog für die durchzuführenden Stichprobenprüfungen.

Die UFa-Tools sind in der Führungskräfte-Ablage eingestellt.

Aufgaben Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter

Die Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter werten die Ergebnisse der Fachaufsicht in ihrem fachlichen Verantwortungsbereich anhand der Berichte der Teamleitungen und der Ergebnisse aus den Stichprobenprüfungen aus (siehe Punkt 2.3 Verantwortlichkeiten).

Die Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter dokumentieren die Ergebnisse ihrer Prüfung sowie die daraus abgeleiteten Maßnahmen im bereit gestellten Format und tauschen sich untereinander zu regionalen Fehlerschwerpunkten aus.

Die Bereichsleitungen berichten der Geschäftsführung quartalsweise jeweils zum 20. des Folgemonats (20.01./ 20.04./ 20.07./ 20.10.).

Geschäftsführung

Noch im Berichtsmonat erfolgt die Besprechung der Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter mit der Geschäftsführung. Hierbei werden Fehlerschwerpunkte erörtert, Risikobewertungen durchgeführt, etwaig notwendige neue Prüfschwerpunkte und erforderliche Maßnahmen festgelegt. Die Ergebnisse aus diesem Gesprächsformat werden in der Ablage dokumentiert.

Fehlerschwerpunkte mit hohem Risiko zeigen die Bereichsleitungen der Geschäftsführung – unabhängig von Berichtsterminen unverzüglich schriftlich an.

2.1.1 Weitere Regelungen für den Leistungsbereich

Die rechtmäßige Prüfung der Gewährung von Kosten der Unterkunft und Heizung gemäß § 22 SGB II ist ebenfalls Prüfgegenstand im Rahmen der fachaufsichtlichen Prüfung von Neufällen. Bei Bedarf können durch den kommunalen Träger in Abstimmung mit der Geschäftsführung des Jobcenters besondere Schwerpunktthemen definiert werden. Eine Ausweitung auf den Bereich der einmaligen Bedarfe gem. § 24 Abs. 3 SGB II ist ebenfalls denkbar.

Die Stichprobenprüfung umfasst pro Team zwei der durch die Teamleitungen geprüften Fälle. Die Prüfung umfasst zusätzlich zu den spezifischen Fragestellungen hinsichtlich der Kosten der Unterkunft noch die Bereiche Einkommen, Vermögen, Unterhaltsansprüche, vorrangige Leistungen und Aktenführung.

Sollte die Stichprobenprüfung zu Beanstandungen führen, sind sie den zuständigen Teamleitungen zur Kenntnis zu geben und von diesen mit den Mitarbeitern zu besprechen. Die fehlerhafte Bearbeitung ist zu korrigieren. Beanstandete Neufälle werden grundsätzlich drei bis fünf Monate später in eine erneute Prüfung aufgenommen.

Zusätzlich zu den Neufällen werden durch den Fachexperten monatlich 75 Bestandsfälle geprüft. Die zu prüfenden Fälle werden aus der aktuellen Liste des operativen Datensatzes ermittelt. Relevantes Auswahlkriterium ist die Höhe der Kosten der Unterkunft (Überschreiten der Angemessenheitsgrenze).

Die identifizierten Fälle werden unter Fristsetzung von den Geschäftsstellen angefordert (Leistungsakten mit allen Bänden). Die Prüfung erfolgt anhand des Fragenkatalogs, welcher auch für Neufälle anzuwenden ist. Die Ergebnisse werden in einem UFa-Tool für Bestandskunden erfasst. Zu jeder Bedarfsgemeinschaft ist ein Prüfvermerk zu erstellen. Die Geschäftsstellen werden grundsätzlich unter Fristsetzung zur Korrektur der Bearbeitung aufgefordert und diese nachgehalten.

Der Fachexperte erstellt monatliche Berichte für die fachlich zuständige Bereichsleitung Leistung. Die Berichte enthalten die Auswertungsergebnisse der UFa-Tools und führen festgestellte Fehlerschwerpunkte und Handlungsbedarfe explizit auf.

2.2 Hospitationen

Neben der Fachaufsicht mittels der Ufa-Tools-TL finden in allen Teams und Organisationseinheiten (Integrationsfachkräfte, Leistungsgewährung, Eingangszone) monatlich mind. zwei Hospitationen durch die unmittelbare Führungskraft statt. Die Hospitationsplanung hat so zu erfolgen, dass jede(r) Mitarbeiterin/ Mitarbeiter mindestens einmal jährlich eine Rückmeldung der Teamleitung aus Hospitation erhält. Die Teamleitung nutzt hierbei verbindlich den entsprechenden Hospitationsbogen (Anlage 3 - 6). Das Ergebnis der Hospitation verbleibt beim Mitarbeiter bzw. bei der Mitarbeiterin.

2.3 Verantwortlichkeiten

Die Verantwortung für die einzelnen Themen ist wie folgt festgelegt:

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| • Leistungen zum Lebensunterhalt | BL Leistungsgewährung |
| • Leistungen Unterkunft und Heizung | BL Leistungsgewährung |
| • Bildung und Teilhabe | BL Leistungsgewährung |
| • Ermittlungsdienst | BL Leistungsgewährung |
| • Unterhaltsheranziehung | BL Leistungsgewährung |
| • Ordnungswidrigkeiten | BL Leistungsgewährung |
| • SGG | Geschäftsführung |
| • Allgemeine Vermittlung | BL Markt und Integration |
| • Fallmanagement | BL Markt und Integration |
| • Maßnahmebetreuung | BL Markt und Integration |
| • KRM | Geschäftsführung |
| • Datenschutz | Geschäftsführung |

2.4 Anpassungsbedarf

Im Sinne einer wirkungsvollen Unterstützung der Arbeit und einer laufenden Verbesserung der Prozesse muss sich Fachaufsicht veränderten Aufgabenstellungen und Rahmenbedingungen anpassen. In diesem Sinn werden Prüfungsthemen, Prüffragen und Prüfhäufigkeit halbjährlich überprüft und ggf. angepasst.

Zu diesem Zweck werden den jeweiligen Themen der Fachaufsicht Verantwortliche zugeordnet (siehe Punkt 2.3 Verantwortlichkeiten). Diese sind erste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für das Verfahren und die Werkzeuge. Sie identifizieren Anpassungsbedarfe und schlagen diese der Geschäftsführung vor. Bei Bedarf binden die Verantwortlichen weitere Führungskräfte und Experten mit ein.

Anpassungen der in den Anlagen getroffenen Regelungen werden jeweils mit E-Mail der Geschäftsführung bekannt gegeben.

Die Geschäftsanweisung tritt mit Bekanntgabe in Kraft und ersetzt die Geschäftsanweisung 05/2014.

Mettmann, 17.02.2016

Martina Würker
Geschäftsführerin

Anlagen

- | | |
|----------|---|
| Anlage 1 | Durchführung der Fachaufsicht Markt und Integration |
| Anlage 2 | Durchführung der Fachaufsicht Leistungsgewährung |
| Anlage 3 | Hospitationsbogen IFK (Erst- und Folgegespräch) |
| Anlage 4 | Hospitationsbogen Antragservice |
| Anlage 5 | Hospitationsbogen Back-Office |
| Anlage 6 | Hospitationsbogen Eingangszone |