

Organisationseinheit: SU II 21
Aktenzeichen: II-8701
gültig ab: 20.05.2009
gültig bis: 19.05.2014

Geschäftsanweisung Nr. 13 vom 20.05.2009

Einführung eines Systems der Qualitätssicherung im SGB II

Das beigefügte Konzept gliedert die Aktivitäten der Qualitätssicherung SGB II und unterstützt einen systematischen Prozess - von der Analyse bis zur Umsetzung - mit dem Ziel, eine hohe Transparenz für die Leistungserbringung vor Ort zu schaffen. Zur Unterstützung werden in einem ersten Schritt zwei Excel-Tools zur Verfügung gestellt, die die Nachhaltung der in Prüfberichten festgestellten Mängel bzw. die Durchführung von fachaufsichtlichen Prüfungen durch die Teamleiter unterstützen.

1. Ausgangssituation

Die Prüfberichte des Bundesrechnungshofs (BRH) und der Internen Revision (IntRev) zeigen erhebliche Mängel in der Umsetzung des SGB II auf. Aus diesem Grund hat der Vorstand der Bundesagentur für Arbeit (BA) die vom BRH empfohlene Einführung einer systematischen Qualitätssicherung im SGB II beschlossen.

2. Auftrag und Absicht der übergeordneten Führungsebene

Mit Beschluss des Rechnungsprüfungsausschuss (RPA) des Deutschen Bundestages vom 04.06.2008 wurden die BA und das Bundesministerium u. a. beauftragt, praxistaugliche Qualitätsstandards zu entwickeln und diese mit messbaren Kennziffern zu hinterlegen.

3. Eigene Entscheidung und Absicht

Die Qualitätssicherung im SGB II hat das Ziel, eine rechtmäßige, wirtschaftliche und wirksame sowie möglichst kundenfreundliche Dienstleistung sicherzustellen. Ziel der BA ist es, mit diesem Konzept den überwiegend dezentralen Prozess der Qualitätssicherung im Rahmen ihrer Trägerverantwortung bestmöglich zu unterstützen. Voraussetzung für die erfolgreiche Implementierung eines Systems der Qualitätssicherung ist ein einheitliches Verständnis von Qualität der Aufgabenerledigung bei den Mitarbeitern und Führungskräften.

Das Säulenmodell der Qualitätssicherung

Die Wahrnehmung von Fachaufsicht ist Voraussetzung für die ordnungsgemäße Aufgabenerledigung in den operativen Bereichen der ARGE n und AAgAw. Die Qualitätssicherung ist Inhalt und Ergebnis der Fachaufsicht.

Die auf der Fachaufsicht aufbauenden Erkenntnisquellen (drei Säulen) der Qualitätssicherung umfassen:

- Säule 1 - Prüfberichte des BRH und der IntRev
- Säule 2 - Qualitätskennzahlen
- Säule 3 - Abfragen aus IT-Verfahren (DORA/opDS).

Das Konzept der Qualitätssicherung ist als Anlage beigefügt.

3.2. Einführung des Konzepts

Das Konzept wird in mehreren Schritten eingeführt. Bezogen auf die einzelnen Säulen stellt sich dies wie folgt dar:

1. Säule (Prüfberichte):

Bereitstellung eines Excel-Tools zur Nachhaltung der Prüfberichte (NaP) als Interimslösung zur Schaffung von Transparenz auf allen Ebenen über identifizierte Mängel und deren Behebung zum 15.06.2009. Hierzu ist eine eintägige Informationsveranstaltung für ein (ggf. zwei) Teilnehmer jeder RD vorgesehen, in der das Konzept erläutert und die Handhabung der Tools dargestellt werden soll. Als Teilnehmer sind die in den RD als Ansprechpartner für Qualitätssicherung benannten Personen vorgesehen. Das jeweils aktuelle Handbuch steht im Intranet zur Verfügung (Link).

Einführung einer rechtskreisübergreifenden IT-Anwendung im Jahr 2010, die die Interimslösung ablöst und über komfortable Funktionen und Erweiterungsmöglichkeiten verfügt.

2. Säule (Qualitätskennzahlen):

Feinkonzeption, Programmierung und Einführung (inkl. Aufnahme in das SGB II- Cockpit) von Qualitätskennzahlen in 2009/2010, die als Indikatoren für Qualität dienen.

3. Säule (IT-Abfragen):

Entwicklung und Bereitstellung von bedarfsorientierten IT-Abfragen (DORA/opDS) als laufender Prozess.

Unterstützung der Fachaufsicht:

Sukzessive Bereitstellung von Checklisten für alle Fachgebiete als Ergänzung der Arbeitshilfe IKS. Die Checklisten beziehen sich auf die jeweils aktuellen Weisungen und Arbeitshilfen und berücksichtigen die Prüfraster der Internen Revision.

Bereitstellung eines Excel-Tools zur Unterstützung der Fachaufsicht (UFa), mit dessen Hilfe fachaufsichtliche Prüfungen der Führungskräfte vor Ort (Checklisten aus IKS) systematisch durchgeführt und ausgewertet werden können. Praxistest vom 04.05. bis 12.06.2009 in den ARGEn Bochum, Kassel, Esslingen und Gera. Voraussichtliche flächendeckende Bereitstellung zum 01.07.2009.

Bereitstellung von Informationen und Ablagestruktur

Informationen zum Thema Qualitätssicherung SGB II werden künftig gebündelt im Intranet zur Verfügung gestellt. Ab 01.07.2009 wird hier auch das Excel-Tool zur Fachaufsicht mit den jeweils aktuellen Checklisten bereitgestellt.

Darüber hinaus wurde eine gemeinsame Gruppenablage eingerichtet, in der die Nachhaltung der Prüfberichte mittels Excel-Tool NaP erfolgen kann. Hinweise zur Nutzung können dem Handbuch entnommen werden.

4. **Einzelaufträge**

Regionaldirektionen

- Die RD begleiten den Umsetzungsprozess der Qualitätssicherung im SGB II. Zur Unterstützung ist eine regelmäßige Thematisierung in unterschiedlichen Veranstaltungsformaten (z.B. Fachgespräche SGB II Typen oder GF Tagungen) vorzusehen.
- Die Berechtigung für die Nutzung der Ablage „Qualitätssicherung SGB II“ ist vor Ort beim zuständigen RITS zu beantragen. Die Bezeichnung der jeweiligen Gruppe lautet: „Z<Dienststellennummer>-Qualitätssicherung-SGBII-RD“.

- Die RD melden bis zum 29.05.2009 1 oder 2 Mitarbeiter/innen (Multiplikatoren) für die Teilnahme an der Informationsveranstaltung am 09.06.2009 in Nürnberg zur Einführung in die Qualitätssicherung SGB II und in die Handhabung der Excel-Tools (vgl. Pkt 3.1) an das Postfach: BA-Zentrale-SU-II-21.

Agenturen für Arbeit

- Die VG der AA setzen die Geschäftsanweisung in Kraft und weisen die ARGEn an bzw. stellen für die AAgAw sicher, dass:
 - in geeigneter Weise Prozesse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Qualitätssicherung festgelegt werden,
 - Maßnahmen zu Prüfungen mit Realisierungszeitraum - bezogen auf festgestellte Mängel der Internen Revision - der AA zur Aufnahme in das Excel-Tool NaP benannt werden,
 - Fachaufsichtskonzepte (u. a. IKS) auf Basis des beigefügten Konzeptes weiterentwickelt und deren Umsetzung sichergestellt wird.
- Die Agenturen stellen im Rahmen der Gewährleistungsverantwortung sicher, dass ein geeigneter Prozess zur Abstimmung der identifizierten Mängel aufgesetzt wird und die Nachhaltung erfolgt.
- Die Berechtigung für die Nutzung der Ablage „Qualitätssicherung SGB II“ ist vor Ort beim zuständigen RITS zu beantragen. Die Bezeichnung der jeweiligen Gruppe lautet: „Z<Dienststellennummer>-Qualitätssicherung-SGBII“.
- Die Teilnahme der VG der AA am Abschlussgespräch zwischen Vertretern der geprüften Stelle und der Internen Revision im Rahmen von vertikalen und horizontalen Revisionen soll in der Regel erfolgen. Der VG erhält Mehrfertigungen von Revisionshinweisen zu den festgestellten Fehlbearbeitungen von den Vertretern der geprüften Stelle zur weiteren Nachhaltung.
- Die VG der AA empfehlen den ARGEn, ab 01.07.2009 nach Abschluss der Praxistests die entwickelten Checklisten und das Excel-Tool UFa einzusetzen, und stellen den Einsatz der Checklisten in AAgAw sicher.

5. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

Gez. Knorr

Geschäftsführer SU II

Anlage

Konzept Qualitätssicherung SGB II