

Ernst-Reuter-Haus  
Straße des 17. Juni 112  
10623 Berlin

Deutscher Städtetag · Postfach 12 03 15 · 10593 Berlin

Bundesagentur für Arbeit  
Herrn Rudolf Knorr  
Geschäftsführer Steuerung/Umsetzung SGB II  
Regensburger Str. 104

90478 Nürnberg

per E-Mail: [rudolf.knorr@arbeitsagentur.de](mailto:rudolf.knorr@arbeitsagentur.de)

nachrichtlich:

Bundesministerium für Arbeit und Soziales  
Herrn Ministerialdirigent  
Dr. Rolf Schmachtenberg

10117 Berlin

per E-Mail: [rolf.schmachtenberg@bmas.bund.de](mailto:rolf.schmachtenberg@bmas.bund.de)

11.06.2009/rei

Telefon +49 30 37711-0  
Durchwahl 37711-410  
Telefax +49 30 37711-409

E-Mail

regina.offer@staedtetag.de

Bearbeitet von  
Regina Offer

Aktenzeichen

56.10.23 D

## **Geschäftsweisung Nr. 13 vom 20.05.2009 Einführung eines Systems der Qualitätssicherung im SGB II**

Sehr geehrter Herr Knorr,

das mit der Geschäftsweisung Nr. 13 vom 20.05.2009 versandte „Konzept Qualitätssicherung SGB II in der Leistungsträgerschaft der BA“ haben wir mit den Mitgliedern des Ausschusses für Soziales, Jugend und Familie des Deutschen Städtetages erörtert und nehmen hierzu wie folgt Stellung:

Wie bereits bei den Terminen am 11.12.2008 und am 29.01.2009 im Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) vom Deutschen Städtetag vertreten, begrüßen wir den mit dem Konzept eingeleiteten Prozess, zeitgemäße Verfahren im Qualitätsmanagement und in der Qualitätssicherung bei den Arbeitsgemeinschaften zu entwickeln und möchten an einer weitergehenden inhaltlichen Ausgestaltung mitwirken. Auch wenn das Konzept vorrangig zur Qualitätssicherung der Leistungen in der Trägerschaft der BA dient, hat es doch mittelbar auch Auswirkungen auf die kommunalen Leistungen.

Grundsätzlich sollte zwischen Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und einer Weiterentwicklung der Qualitätsanforderungen an die Fallbearbeitung in den Arbeitsgemeinschaften unterschieden werden. Mit der Qualitätssicherung sind zunächst einmal nur Maßnahmen verbunden, die sicherstellen sollen, dass bei den Dienstleistungen der ARGEn ein festgelegtes Qualitätsniveau erreicht wird. Darüber hinaus beschreiben Sie Elemente des Qualitätsmanagements. Mit dem Konzept zur Qualitätssicherung im SGB II werden noch keinen fachlichen Qualitätsstandards gesetzt, die jedoch notwendig wären, um ein weitergehendes Qualitätssicherungssystem zu konzipieren.

Bei dieser fachlichen Weiterentwicklung müssen jedoch auf jeden Fall sowohl die Kommunen als auch die Arbeitsgemeinschaften intensiv einbezogen werden. Die Einführung und Weiterentwicklung von Qualitätssicherungssystemen darf nicht dauerhaft ohne eine Verbindung zum notwendigen fachlichen Dialog beider Leistungsträger und der Grundsicherungsstellen erfolgen. Dieser fachliche Qualitätsdialog muss auch vor dem Hintergrund der Aus- und Fortbildungsangebote für die Beschäftigten und der zur Verfügung stehenden Ressourcen geführt werden.

Zur Zielsetzung des Konzepts ist anzumerken, dass ein wichtiger Aspekt ergänzt werden sollte, der noch ihrer Sachstandsinformation vom 11.12.2008 enthalten war, in der vorliegenden Fassung allerdings fehlt. Ursprünglich haben Sie ausgeführt, dass Ziel des dezentralen Prozesses der Qualitätssicherung auch sei, unterschiedliche zentrale und dezentrale Erkenntnisse zur Qualität der Aufgabenerledigung zu bündeln und bekannte Defizite nachhaltig abzustellen. Dabei haben Sie auch auf die Verantwortung für die Qualitätssicherung verwiesen, die – neben einer Gewährleistungsverantwortung der BA – weiterhin in erster Linie bei den ARGEn, AA und AAgAW und in zweiter Linie bei den Regionaldirektionen liege. Wir halten es für bedeutsam, sich ausdrücklich zu vergegenwärtigen, dass auf den unterschiedlichen Ebenen auch unterschiedliche Erkenntnisse zur Qualität der Aufgabenerledigung vorliegen können und diese berechtigterweise in den Qualitätssicherungsprozess einfließen müssen.

Die von Ihnen beschriebenen Erkenntnisquellen (Säulen) werden – soweit es sich um die Prüfberichte des Bundesrechnungshofs und der Internen Revision sowie um die Abfragen aus IT-Verfahren (DORA/opDS) handelt – auch heute schon vor Ort verwendet. Dabei ist anzumerken, dass die Prüfungen des Bundesrechnungshofs und der Innenrevision der BA sich eher auf formale Fragen beziehen und auf die Dokumentation von Entscheidungen. Die arbeitsmarkt- und sozialpolitische Wirksamkeit der Tätigkeit der ARGEn kann hierdurch nicht abgebildet werden. Soweit auch kommunale Leistungen durch das Konzept zur Qualitätssicherung tangiert werden, sollten auch die Ergebnisse der kommunalen Rechnungsprüfungsämter und Gemeindeprüfungsanstalten in die lokale Betrachtung der Ergebnisse und in die Maßnahmen zur Qualitätssicherung einbezogen werden.

Die Abfragen aus den IT-Fachverfahren der BA deuten nach Auskunft unserer Mitgliedstädte heute schon auf deutliche Verbesserungen der Arbeit in den ARGEn hin. Es wurden bereits große Fortschritte bei der Herstellung umfangreicher Transparenz in den ARGEn realisiert, um Fehlerhäufungen feststellen und analysieren zu können und ggf. gegenzusteuern. Allerdings mussten die Controllingverfahren der BA in den letzten Jahren auch mehrmals überarbeitet werden. Die Daten müssen auf jeden Fall vor dem Hintergrund der örtlichen Erfahrungen und Erkenntnisse interpretiert werden.

Im Hinblick auf die zweite Säule, die Qualitätskennzahlen, ist festzuhalten, dass uns am 11.12.2008 ein Kennzahlenset von elf Kennzahlen vorgestellt wurde, von denen nunmehr nur eine im Konzept umgesetzt wurde, nämlich das Absolventenmanagement. Die zweite in der Geschäftsanweisung Nr. 13 festgelegte Kennzahl, der „Zeitraum Antragstellung bis zur Bewilligung“ war in dem seinerzeit vorgelegten Kennzahlenset nicht enthalten. Dabei ist aber festzuhalten, dass die vorgestellten Kennzahlen noch unter einem Prüfvorbehalt standen. Ob die gewählten Qualitätskennzahlen und die hieran ansetzende Steuerung bereits jetzt fachlich ausreichend ist, um die vom Bundesrechnungshof und von der Internen Revision der BA beschriebenen Mängel zu beheben, muss bezweifelt werden. Hierbei scheint es sich eher um eine Auswahl von Kennzahlen zu handeln, die derzeit durch die IT abbildbar sind.

Sie weisen in Ihrem Konzept selbst darauf hin, dass es sich bei der Qualitätssicherung um einen ersten Schritt handelt und in diesem Konzept ein besonderer Fokus auf formalrechtliche und prozessuale Aspekte der Qualität gelegt wird. Wir halten es für unbedingt erforderlich, den begonnenen Dialog mit Praktikern aus Arbeitsgemeinschaften sowie mit den kommunalen Spitzenverbänden zur Entwicklung des Kennzahlensets fortzusetzen und hierdurch eine ausreichende fachliche Basis und eine breitere Akzeptanz zu schaffen. Eine Ausweitung des Kennzahlensets sollte behutsam erfolgen, um unnötigen Verwaltungsaufwand zu vermeiden. Andererseits muss eine zu einseitige Ausrichtung der Qualitätssicherung vermieden werden. Dieser fachliche Dialog ist auch im Zusammenhang mit weiteren IT-Fachverfahren der BA zu führen, um eine zu starke Fokussierung auf wenige Zielindikatoren und Standards und eine damit verbundene Übersteuerung der Geschäftstätigkeit aus Bundes-sicht zu verhindern. In diesem Zusammenhang weisen wir auch darauf hin, dass die kommunalen Personalräte in einigen Mitgliedstädten des Deutschen Städtetages eine Beteiligung an der Entwicklung dieser Fachverfahren fordern, soweit Auswertungs- und Kontrollmöglichkeiten in Bezug auf einzelne Mitarbeiter/-innen geschaffen werden. Die Landespersonalvertretungsgesetze sehen entsprechende Mitwirkungsrechte vor, ihre Gültigkeit in Bezug auf die Arbeit in den ARGEn ist zu prüfen.

Im Konzept Qualitätssicherung SGB II wird darauf hingewiesen, dass die drei Säulen, aus denen die Erkenntnisse generiert werden, durch Kundenbefragungen ergänzt werden, die die externe Wahrnehmung der Dienstleistungsqualität der BA widerspiegeln sollen. Dieser Aspekt war in der im Dezember vorgelegten Sachstandsinformation noch nicht enthalten. Grundsätzlich begrüßen wir Kundenbefragungen und halten Sie auch für ein geeignetes Mittel, um die Außenwirkung der Arbeit in den Arbeitsgemeinschaften in die Gesamtbetrachtung einzubeziehen. Gleichzeitig ist dies jedoch ein besonders sensibles Instrument, gerade wenn es um die Gewährung von Sozialleistungen geht. Bei der Ausarbeitung der Kundenbefragungen muss darauf geachtet werden, dass Inhalt und Duktus der Fragen nicht bereits eine bestimmte Richtung bei der Beantwortung vorgeben und der Fokus tatsächlich auf die Zufriedenheit mit der Leistung der Grundsicherungsstelle gelegt wird, nicht jedoch auf die Zufriedenheit mit dem Umfang der gesetzlichen Leistungen. Wir halten es daher für unbedingt erforderlich, dass wir im Vorfeld der Durchführung von Kundenbefragungen in die Erarbeitung der Fragebögen und bei der Auswertung der Kundenbefragungen einbezogen werden.

Wir regen daher an, die Qualitätsdiskussion im SGB II mit Kommunen und ARGEn fortzusetzen und hierbei folgende Fragen einzubeziehen:

1. Diskussion über die fachlichen Mindeststandards und die Schnittstelle zur Qualitätssicherung bei kommunalen Leistungen;
2. Begrenzung des Verwaltungsaufwandes im Gesamtkontext der zentralen Steuerung;
3. gemeinsame Entwicklung weiterer Qualitätskennzahlen;
4. Umgang mit Interpretationsunterschieden und Bewertungsdifferenzen (Einbeziehung der Kommunen in den Fachdialog zur Mängelbehebung) einschließlich der Konzeption und Auswertung von Kundenbefragungen;
5. Prioritätensetzung zwischen Zielvereinbarungen und Qualitätsanforderungen vor dem Hintergrund der Ressourcenausstattung;
6. Einbeziehung der Prüfergebnisse der Rechnungsprüfungsämter und der Gemeindeprüfungsanstalten;
7. trägerübergreifende Absprachen zur Festlegung eines einheitlichen Qualitätsbegriffes und des „Qualitätsindex“.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag



Regina Offer