

Dienstanweisung Nr. 2019-04

Fachaufsichtskonzept des Jobcenters Landkreis Heilbronn

Stand: 05.11.2019
Gültig bis: auf Widerruf

1. Zweck

Fachaufsicht dient der Verbesserung der qualitativen Aufgabenerledigung und hilft bei der Erreichung der geschäftspolitischen Ziele des Jobcenters. Sie ist Bestandteil der Qualitätssicherung im SGB II.

Fachaufsicht ist kein Selbstzweck. Sie dient der Überprüfung der gesetzlichen Konformität des Arbeitshandelns und der Prüfung der Einhaltung von Prozessen und deren Effektivität.

Die Maßnahmen der Fachaufsicht sollen zweckgebunden sein. Eine hohe Akzeptanz der Fachaufsicht wird erreicht, wenn die Mitarbeiter ihre Sinnhaftigkeit erkennen und diese transparent durchgeführt wird.

Die Erkenntnisse aus der Fachaufsicht sollen den Mitarbeitern kommuniziert werden, um die Qualität ihrer täglichen Arbeit zu steigern. Die Kommunikation der Prüfergebnisse bis auf Teamebene erhöht Akzeptanz und Verständnis. Hierbei ist es wichtig, die Ergebnisse nicht personenbezogen darzustellen.

Fachaufsicht ist Führungsaufgabe und nicht delegierbar. Sie dient zur Risikoidentifikation und zur Optimierung der Prozessqualität. In der Fachaufsicht identifizierte Risiken fließen einerseits in das Risikomanagement ein und andererseits hat das Risikomanagement Einfluss auf die konkrete Ausgestaltung der Fachaufsicht.

2. Anwendungsbereich

Es ist notwendig, Fachaufsicht von der Teamebene an bis hin zur Geschäftsführung in hierarchischer Folge auszuüben. Fachaufsicht kann und darf nicht zur Prüfung der Arbeitsleistung von einzelnen Mitarbeitern verwendet werden. Sie soll Fehler oder Risiken im Bearbeitungsprozess aufdecken und deren Vermeidung unterstützen.

3. Begriffe und Definition

Risiken = Themen bzw. Handlungsfelder

Fehler = Abweichung von einem optimalen oder festgelegten Ablauf/Ergebnis

Risiko = Möglichkeit des Eintritts eines Schadens (ein Fehler kann ein Risiko darstellen)

4. Risikobasierte Fachaufsicht

Die Fachaufsicht basiert auf jobcenterspezifischen Risiken und sorgt daher für Effizienz und Effektivität. Die in der Fachaufsicht zu berücksichtigenden Risiken zu identifizieren ist Aufgabe aller Führungskräfte und der Teams zur fachlichen Steuerung des Landkreis Heilbronn.

Im Risikotool werden für das Jobcenter alle potenziellen sowie bestehenden Risiken durch die Geschäftsleitung erfasst und bewertet.

Die Risiken, und damit auch das Risikotool, sind regelmäßig zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen.

Sie sind daher monatlich auf der Tagesordnung JF Geschäftsleitung, um rechtzeitig auf veränderte Risiken (Themen und bzw. Handlungsfelder) reagieren und Änderungen vornehmen zu können.

Alle relevanten Risiken sind im „Risikotool“ in folgenden Kategorien zu dokumentieren und zu bewerten:

- Themenbereich / Beschreibung
- Befund- und/ bzw. Erkenntnisquelle
- Risikoart und Auswirkungen
- Hauptrisiko und Schadenstyp
- Schadensausmaß
- Eintretenswahrscheinlichkeit / Risikoprognose
- Geschäftspolitische Wertung
- Maßnahmen
- Prozessebene
- Aufnahme IKS/Handlungsnotwendigkeit
- Quelle der zu prüfenden Fälle
- Verantwortlichkeiten
- Termin zur Risikoüberprüfung

Das Risikotool ist dem Fachaufsichtskonzept als Anlage 1 (Vorlage) beigelegt.

5. Verfahrensablauf

Ziel der Fachaufsicht ist die rechtlich richtige, zweckmäßige und wirtschaftliche Erledigung der Aufgaben des Jobcenters. Die Fachaufsicht folgt einem logischen Kreislauf in vier Schritten:

- Risiken / Prüfungsinhalte/
- Quantitativer Prüfungsumfang
- Prüfungsintervall
- Berichterstattung

Die monatlichen IKS-Besprechungen finden auf Grundlage des Risikotools, vorangegangener Prüfungen, Revisionsberichte und aktuellem Stand der Zielerreichung, zwischen Geschäftsleitung, DQV und Teamleitungen statt.

In der Besprechung werden folgende Bestandteile festgelegt und dokumentiert:

- zu prüfenden Risiken (Themen und Handlungsfelder)
- Prüfmethode / Prüfrhythmus
- Anzahl der zu prüfenden Fälle / Quelle der zu prüfenden Fälle
- Ergebnisse der vorhergegangenen Prüfung mit Entscheidung über das weitere Vorgehen

Im Bereich Markt & Integration ist die Verlaufsbezogene Kundenbetrachtung ein fixer Bestandteil der Prüfungen, sie ist von jedem Teamleiter M&I verpflichtend durchzuführen.

Hierfür stellt die Bereichsleitung zum Monatsbeginn jedem Teamleiter/in 10 Fälle zur Verfügung, welche bis zur IKS-Besprechung im vorgegebenen Format (UfA-Tool) zu prüfen sind.

Im Bereich Eingangszone prüft die Führungskraft monatlich Neukunden nach dem Zufallsprinzip in BEO. Dabei werden die Vorsprachen von Neukunden, sowie die postalisch eingegangenen Neuanträge auf 7 Kriterien zur Datenqualität hin, bis zur IKS-Besprechung geprüft:

- Zugehörigkeit zum EWG
- Aufenthaltsstatus erfasst (bei Nicht-EWG)
- Migrationsfragebogen erfasst
- Teamzugehörigkeit bei M&I korrekt erfasst
- Aufgabe in VerBIS bei TL und IFK gesetzt
- Zur AV in VerBIS angemeldet
- Postalischer Neuantrag zeitnah erfasst

Im Bereich Leistung ist die Prüfung der kommunalen Buchungsliste, Leistungen für Unterkunft und Heizung (LfU), mit täglich insgesamt 5 Fällen von den Teamleitern/innen Leistung durchzuführen.

In allen anordnenden Stellen erfolgen Prüfungen, die im Rahmen des Prüfkatalogs Finanzen durchzuführen sind. Inhalte und Prüfrhythmus sind im Prüfkatalog vorgegeben. Die Prüfungen erfolgen in ERP sowie in Quasar.

<https://www.baintranet.de/006/005/006/005/Seiten/Pruefkatalog-Finzen.aspx>

Außerdem sind Hospitationen ein wichtiges Instrument der fachaufsichtlichen Führung. Mindestanforderung ist eine Hospitation je Mitarbeiter im Jahr.

Der Geschäftsleitung ist es wichtig, dass alle festgestellten Fehler und/ oder Risiken unter Berücksichtigung des Einzelfalls mit dem betreffenden Mitarbeiter im 4-Augen-Gespräch zu erörtern sind. Zudem sollte bei Mehrungen ggf. eine Sensibilisierung der Mitarbeiter in den Teamboards zu festgestellten Fehler und/ oder Risiken erfolgen.

Die Erkenntnisse werden durch die Teamleitungen im Folgemonat in die IKS-Besprechung eingebracht und hinsichtlich des Umsetzungsstandes bewertet, Handlungsbedarfe werden gemeinsam abgeleitet.

Die Geschäftsführung/ Bereichsleitung ihrerseits führt wöchentliche Jour Fixes mit den Teamleitungen durch. Zudem finden regelmäßige Feedbackgespräche mit den Teamleitern statt, um die Umsetzungsqualität auf Führungsebene sicherzustellen.

Die Ergebnisse werden dem VG der Agentur fortlaufend zur Verfügung gestellt und im monatlichen Jour Fixe zwischen GF, BL und VG thematisiert. Von der Agentur eingebrachte Prüfschwerpunkte können hier ergänzt werden.

Darüber hinaus berichtet die Geschäftsleitung halbjährlich im Jour Fixe Trio beiden Trägern detailliert über Chancen und Risiken.

Die wesentlichen Erkenntnisse hieraus werden der Trägerversammlung kommuniziert.

6. Dokumentation der Erkenntnisse und Weiterentwicklung

Die Ausübung der Fachaufsicht wird durch die Führungskräfte dokumentiert.

Den Teamleiter/innen steht zur Unterstützung bei der Ausübung der Fachaufsicht entsprechende UfA Tool's zur Verfügung.

Die Dokumentation der Prüfergebnisse erfolgt im IKS-Bericht, dieser ist verbindlich zu nutzen.

In diesem werden alle Ergebnisse der durchgeführten Prüfungen des Jobcenters zusammengeführt.

Bestehende Dienstvereinbarungen, wie die Dienstvereinbarung zur elektronischen Bürokommunikation oder die DV über die Nutzung von Einrichtungen der Informations- und Kommunikationstechnik sind in der jeweils gültigen Fassung zu beachten (z.B. die Mindestgröße von Teams für Auswertungen etc.).

Das Fachaufsichtskonzept wird vor dem Hintergrund der geschäftspolitischen Ziele, der Schwerpunktsetzung am Arbeitsmarkt und der gewonnenen Erkenntnisse kontinuierlich überprüft, angepasst und weiterentwickelt.

Der IKS-Bericht ist dem Fachaufsichtskonzept als Anlage 2 beigelegt.

7. Verfügung

Diese Weisung tritt ab dem 05.11.2019 in Kraft. Gleichzeitig werden alle anderslautenden Regelungen in diesem Bereich aufgehoben.

1. Besprechung mit allen Führungskräften erfolgt am 05.11.2019 in der Besprechung Führungsstab
2. Inkraftsetzung durch GF
3. z.d.A.

Heilbronn, den 05.11.2019
Geschäftsführer Jobcenter Landkreis Heilbronn
(Wörz GF)