

Datenqualitätsmanagement
– Strategiekonzept –
Jobcenter der Landeshauptstadt
Potsdam

Stand: 28.02.2012

Inhaltsverzeichnis

1. Aufgaben und Ziele des Datenqualitätsmanagements	3
2. DQM – Arbeitsübersicht.....	4
2.1. Datenbasis operativer Auswertungen (DORA)	4
2.2. Der Prüfkatalog	4
3. Verbis und CoSachNT – Suchäufe	6
3.1. Verbis – Suchläufe Prüfkatalog	6
3.2. CoSachNT Suchläufe	8
4. UFa – Tools	8
4.1. UFa – Tools Prüfkatalog	8
5. Qualitätssicherung Eingliederungsvereinbarungen.....	9
6. Arbeitskreis DQM auf Jobcenter – Ebene	9
7. DQM Bericht	10
8. Sonstiges	10
9. Einbindung des V_DQM	10

1. Aufgaben und Ziele des Datenqualitätsmanagements

Ziel des Datenqualitätsmanagements (DQM) ist ein ganzheitlicher, systematischer und beständiger Ansatz zur Verbesserung und Erhaltung der Datenqualität. Datenqualität ist das Ergebnis eines Gesamtprozesses von der Datengenerierung bis hin zur Datenverwendung (IT-Fachkonzept, Dateneingabe, -verarbeitung und -verwendung), d.h. in den einzelnen Phasen müssen konstant qualitativ hochwertige Ergebnisse produziert werden.

DQM wurde in der BA für den Rechtskreis SGB III mit HEGA 09/2004 -14 und HEGA 02/2006 - 06 implementiert und mit HEGA 10/2007 -18 verstetigt. Basierend auf den Erfahrungen der eingeführten DQM-Organisation des SGB III wurde das DQM für den Rechtskreis SGB II – unter Berücksichtigung der Besonderheiten – mit HEGA 04/2008 - 23 eingerichtet.

Deshalb ist das Datenqualitätsmanagement:

1. ganzheitlich ausgerichtet, auf allen Ebenen zu finden (Agenturen für Arbeit, Jobcentern, Regionaldirektionen, Zentrale, besondere Dienststellen),
2. in seiner Aufgabenwahrnehmung unabhängig von regionalen oder operativen Interessen,
3. mit der Beurteilung und Beeinflussung sachlicher Qualität betraut, ohne sich in die fachliche Aufgabenerledigung einzumischen.

Das primäre Ziel des Datenqualitätsmanagements (DQM) ist die Verbesserung der Datenqualität der führungs- und arbeitsmarktrelevanten Daten.

Das DQM fokussiert sich dabei auf alle drei Stufen des Datenlebenszyklus: Eingabequalität, Verarbeitungsqualität und Verwendungsqualität.

Verantwortliche für DQM sind in ihrer Funktion unabhängig von regionalen, steuernden oder operativen Interessen. Sie initiieren, koordinieren und halten Ergebnisse von Maßnahmen zur Verbesserung der Datenqualität nach. Sie berichten erkannte Risiken an die Geschäftsleitungen der RD/AA/Jobcenter, wenn möglich verbunden mit konkreten Lösungsvorschlägen.

Aufgabe des Datenqualitätsmanagements ist es nicht, Informationen für operative Entscheidungen zu generieren, sondern die Qualität der Daten, auf welchen die Entscheidungen basieren, zu verbessern.

Die nachfolgend festgelegten Richtparameter ergeben sich aus dem Ergebnis bisheriger Entwicklungen und dem notwendigen Rahmen zur Umsetzung §48a/b SGB II.

Als Verantwortliche sind in diesem Konzept die Personen gemeint, die für die Erledigung der jeweiligen Aufgabe verantwortlich sind. Das können die jeweiligen Teamleiter, aber auch der V_DQM sein.

2. DQM – Arbeitsübersicht

Die DQM – Arbeitsübersicht stellt das Kernwerkzeug zur Realisierung der Grundsatzziele des Datenqualitätsmanagements im Jobcenter der Landeshauptstadt Potsdam dar. Das in Visual Basic for Applikation programmierte Excel Werkzeug stellt technisch zentralisiert jede Information und jeden Arbeitsschritt verlinkt zur Verfügung. Durch die verpflichtende Nutzung wird die Nachhaltigkeit realisiert, da die Verantwortlichen (Teamleiter) ihre Aufgabenerledigung vermerken müssen. So wird über die Bereichsleitung bzw. Geschäftsführung und dem V_DQM direkt das Verhältnis aus Arbeitsschritt und Entwicklung nachgehalten.

Die Aufteilung in der DQM – Arbeitsübersicht erfolgt nach datenqualitätsrelevanten Themen und ist in der Gesamtheit technisch so strukturiert, dass die einzelnen Verantwortlichen keine Sichtbarkeit in die Erledigungsvermerke erhalten. Dies wird nur für den V_DQM und die Bereichsleitung realisiert. Die Verantwortlichen erhalten hier zu jedem DQM – Arbeitsschritt die Datumsinformation zur Bereitstellung und zur verpflichtenden Erledigung.

Die Anwendungserklärung und der Support der Übersicht erfolgt nur durch den V_DQM. Ein technischer Eingriff in das Projekt ist nicht gestattet und wird durch Kennwortschutz ausgeschlossen.

2.1. Datenbasis operativer Auswertungen (DORA)

Die Datenbasis operativer Auswertungen dient als Fachverfahren zur Fehlerlokalisierung in der Fachanwendung Verbis, um fachoperativ gegensteuern zu können. Der V_DQM informiert die Verantwortlichen per Mail über den Bereitstellungsstichtag.

2.2. Der Prüfkatalog

Der Prüfkatalog legt den Prüfwert, die Verantwortlichkeit in der Abarbeitung der Arbeitsschritte und den Bereitstellungsstichtag fest. Der Prüfwert ergibt sich aus der durch den V_DQM bereitgestellten DORA – Liste. Die einzelne Prüfliste enthält wiederum das Beschreibungskriterium und dessen Merkmale.

Datenbasis operativer Auswertungen – Prüfkatalog:

Prüfliste/-wert	Bereitstellung durch V_DQM / Verantwortlichkeit in der Abarbeitung	Stichtag der Bereitstellung	Bearbeitungszeitraum der Erledigung	Aufgabe
1211 Integration durch BA / Jobcenter	Teamleiter AV/FM	Montags (bis Ende April 2012)	4 Tage nach Bereitstellung	Abarbeitung nach Beschreibung DORA und Nachkontrolle der Fälle nach festgelegten Prüfparametern in den DQ-Abmeldegründen

725.2 Plausibilitätskontrolle VerBIS intern hinsichtlich Kundenstatus „nicht gesetzt“	Teamleiter AV/FM	2 – wöchentlich (1. und 3. Montag)	4 Tage nach Bereitstellung	Abarbeitung nach Beschreibung DORA
412 Auswertung Kundenbestand nach § 10 SGB II nach Zeitraum und Gründen der eingeschränkten Zumutbarkeit ¹	Teamleiter AV/FM	Quartalsweise, ab 01.03.2012	25 Tage nach Bereitstellung	Abarbeitung nach Beschreibung DORA der abgelaufenen und auslaufenden § 10 Tatbestände zur Definition der Integrationschritte - Die Liste wird mit Definition Zeitraum angelaufen / 3 Monate vor Auslaufen und 4-6 Monate vor Auslaufen des Tatbestandes zur Verfügung gestellt.
718 Datenabgleich VerBIS intern hinsichtlich fehlendem bzw. unvollständigem Bewerberprofil 'Arbeitsplatz' bei arbeitslosen Kunden	Teamleiter AV/FM	10. des Monats	25 Tage nach Bereitstellung	Abarbeitung nach Beschreibung DORA
712 Datenabgleich VerBIS intern - hinsichtlich unvollständigen Grunddaten in Bewerberangeboten arbeitsloser Kunden	Teamleiter Eingangszone	Quartalsweise, ab 01.03.2012	25 Tage nach Bereitstellung	Abarbeitung nach Beschreibung DORA
726.2 Plausibilitätskontrolle VerBIS intern hinsichtlich fehlerhafter Kennzeichnung nach §10 SGB II	Teamleiter AV/FM	Quartalsweise, ab 01.04.2012	25 Tage nach Bereitstellung	Abarbeitung nach Beschreibung DORA
201 Aktivierung von Langzeitarbeitslosen im SGB II/Langzeitbezug vermeiden	V_DQM Teamleiter AV/FM	Fixe Auswertung (mtl. zum Statistikzähltag)	25 Tage nach Bereitstellung	Übersichtsdarstellung nach Profillagen und Dauer der Nichtaktivierung durch den V_DQM / Gegensteuerung durch die TL im Rahmen der Integrationsbestrebungen/Maßnahmenbesetzungen zur Vermeidung von Langzeitbezug
1222 Fehlende Handlungsstrategien	V_DQM	1. des Monats		Abarbeitung nach Beschreibung DORA Prüfung durch den V_DQM / Bei Ergebnisverschlechterung erfolgt wieder Weitergabe der Liste an die TL
1223 Ableitung Profillagen	V_DQM / Teamleiter AV/FM	1. des Monats bis April 2012, danach Prüfung durch V_DQM	25 Tage nach Bereitstellung	Abarbeitung nach Beschreibung DORA

¹ Kunden sind bereits vor Auslaufen der Nichtaktivierung § 10 zu betrachten (Filterung)
- Alleinerziehende mit Kind unter 3 Jahren: unter Beachtung Punkt 10.13 (FH zu §10 SGB II) Prüfung spätestens 6 Monate vor Auslaufen
- Auslaufen Ausbildung: Prüfung spätestens 3 Monate vor Ende
- § 53a SGB II: Prüfung innerhalb der festgelegten Kontaktdichte

720 Datenabgleich VerBIS intern hinsichtlich Abmeldungen von Kunden aus der AV u. BB während Teilnahme	V_DQM	Fixe Auswertung: 10. der Monate Januar, März, Mai, Juli, September, November (Bereitstellung am Folgetag)	25 Tage nach Bereitstellung	Abarbeitung nach Beschreibung DORA
---	-------	---	-----------------------------	------------------------------------

Die Verantwortlichen haben die in der DORA- Übersicht bereitgestellten Datensätze bis zum angegebenen Tag abzuarbeiten. Um Nachhaltigkeit zu gewährleisten, muss durch den Verantwortlichen der technische Erledigungsvermerk zur einzelnen Prüfliste in der DQM – Arbeitsübersicht erfolgen.

Durch den technischen Erledigungsvermerk in der DQM – Arbeitsübersicht und den Zeitreihenergebnissen in der DORA – Übersicht wird kontinuierlich der Prozess in der Fehleranalyse und Behebung realisiert und überwacht.

Mit dem Erledigungsvermerk durch die Verantwortlichen wird die Nachhaltigkeit zur Fehlerbeseitigung angezeigt. Altfälle aus der vorgehenden Prüfliste sind hiermit abgearbeitet worden.

3. Verbis und CoSachNT – Suchläufe

Außerhalb der zentral bereitgestellten Fachverfahren DORA und opDS erfolgt durch die Teamleiter der Integrationsteams zu den festgelegten Stichtagen im Prüfkatalog die eigenständige Systemanalyse im Rahmen der Verbis – Suchläufe. Fehlerschwerpunkte sollen hier erkannt und Gegensteuerungsmaßnahmen ergriffen werden.

Der V_DQM informiert die Teamleiter per Mail über die zu erfolgenden Suchlaufstichtag bzw. Bereitstellungsstichtage.

3.1. Verbis – Suchläufe Prüfkatalog

Der Prüfkatalog legt den Prüfwert, die Verantwortlichkeit in der Abarbeitung und den Suchlaufstichtag fest. Zum Zeitpunkt ergeben sich diesbezügliche folgende abzuarbeitende Prüfwerte:

Prüfliste/wert	Verantwortlichkeit	Suchlaufstichtag	Erledigung bis spätestens: / Aufgabe
Profillage „I“ und arbeitslos	V_DQM	15. des Monats	5 Tage nach Suchlaufstichtag
Fälle nach § 53a Abs. 2 SGB II – unter 59 Jahre	V_DQM	15. des Monats	5 Tage nach Suchlaufstichtag
Fälle nach § 53a Abs. 2 SGB II – korrekter Status	V_DQM	15. des Monats	5 Tage nach Suchlaufstichtag Stichprobenprüfung von 10 Datensätzen
Kunden außerhalb der Altersgrenzen Ü25 – 65 Jahre U25 – 25 Jahre	V_DQM	15. des Monats	5 Tage nach Suchlaufstichtag

Kontaktdichte Zentrale Vorgabe: Ü25 1 x im halben Jahr U25 1 x im Monat IMA 1 x im Monat	Teamleiter AV/FM	15. des Monats	10 Tage nach Suchlaufstichtag Prüfung unter Beachtung des Kontaktdichtekonzeptes
Profillage „Noch nicht festgelegt“	V_DQM	15. des Monats	5 Tage nach Suchlaufstichtag
Kennung(BG + Jahreszahl + J)	Teamleiter AV/FM	Halbjährlich (erstmalig ab 01.09.2012)	20 Tage nach Suchlaufstichtag Stichprobenprüfung von 10 Datensätzen
Kennung(BG + Jahreszahl + N)	Teamleiter AV/FM	Quartalsweise (erstmalig ab 01.09.2012) – unabhängig von der Profillage	20 Tage nach Suchlaufstichtag Stichprobenprüfung von 10 Datensätzen

Beschreibung zur Kennung „BG + Jahreszahl“:

„Der zuständige Träger der Grundsicherung für Arbeitsuchende kann einen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen, der bereits eine abhängige Beschäftigung (z. B. Minijob) oder eine selbständige Erwerbstätigkeit ausübt, auf eine andere Tätigkeit verweisen, die mit höherer Wahrscheinlichkeit zur Vermeidung der Hilfebedürftigkeit führt. Deshalb wird mit der Ergänzung des § 10 klargestellt, dass die Aufnahme einer Arbeit nicht allein deshalb unzumutbar ist, weil dadurch eine bereits ausgeübte, aber nicht die Existenz sichernde Erwerbstätigkeit aufgegeben werden muss. Das persönliche Interesse an der Ausübung einer bestimmten Tätigkeit muss gegenüber den Interessen der Allgemeinheit, die die Leistungen an den Erwerbsfähigen und die Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft aus Steuermitteln erbringt, grundsätzlich zurückstehen. Bei der im Einzelfall notwendigen Abwägung soll jedoch berücksichtigt werden, dass eine bereits ausgeübte Beschäftigung die Vorstufe zu einer den Bedarf deckenden Beschäftigung sein kann oder eine ausgeübte selbständige Tätigkeit nach einem nachvollziehbaren Geschäftsplan künftig einen ausreichenden Überschuss erbringen kann.“ (Drucksache Bundestag16/10810 - Entwurf eines Gesetzes zur Neuausrichtung der arbeitsmarktpolitischen Instrumente)

Sofern die bisherige Erwerbstätigkeit/Selbständigkeit seit längerer Zeit keine Tendenz hin zur Beseitigung der Hilfebedürftigkeit der Bedarfsgemeinschaft erkennen lässt, sind geeignete Integrationsstrategien anzuwenden. Bedarfsgemeinschaft mit mind. einer Person mit der Profillage „I“ sind unter Beachtung der Fachlichen Hinweise zu § 10 SGB II (Pkt. 10.34) sukzessive auf Aktualität/Korrektheit zu prüfen. Die Prüfung erfolgt BG-orientiert und wird bis 31.08.2012 umgesetzt.

1. Hat die Person der Bedarfsgemeinschaft alle strategischen Möglichkeiten ausgeschöpft, wird eine entsprechende Kennung (BG + Jahreszahl + Ja / Bsp.: BG12J) und ein qualifizierter Vermerk individuell bei diesem Kunden der Bedarfsgemeinschaft gesetzt.
2. Hat die Person der Bedarfsgemeinschaft bisher nicht alle strategischen Möglichkeiten ausgeschöpft, wird eine entsprechende Kennung (BG + Jahreszahl + Nein / Bsp.: BG12N) individuell beim diese Kunden der Bedarfsgemeinschaft gesetzt.

Der qualifizierte Vermerk setzt mindestens ein Beratungsvermerk mit dem Kunden aus der Standortbestimmung voraus. Die Jahreszahl in der Kennung wird bei Jahreswechsel durch den Fallmanager im Rahmen der Kontaktdichte fortlaufend abgeändert. (Bsp. 1. Prüfung 2012: BG12J → 2. Prüfung 2013: BG13J)

Durch den/die Verantwortliche sind die Datensätze im Rahmen des Erledigungszeitraumes abzarbeiten. Die jeweiligen Suchläufe in Verbis werden durch die Verantwortlichen eigenständig realisiert.

Um Nachhaltigkeit zu gewährleisten, muss durch den Verantwortlichen der technische Erledigungsvermerk zur einzelnen Prüfliste in der DQM – Arbeitsübersicht erfolgen. Durch den technischen Erledigungsvermerk in der DQM – Arbeitsübersicht wird kontinuierlich der Prozess in der Fehleranalyse und Behebung realisiert und überwacht.

3.2. CoSachNT Suchläufe

Der V_DQM stellt zum 1. des Monats die Ergebnisliste aus der Konsistenzprüfung IKONE – KOP den Teamleitern zur Verfügung und informiert diese per Mail.

Die Abfrage beinhaltet Fehler im Bereich Maßnahme-, Teilnahme- und Gutscheinauswertung.

Diese Liste wird technisch so aufbereitet, dass der Betreuername zu den einzelnen Kundennummern dargestellt wird. Damit wird realisiert, dass jeder Teamleiter nur die Datensätze seines Teams abarbeitet. Die Teamleiter müssen innerhalb von 10 Tagen bis Dienstschluss die entsprechende Abarbeitung vornehmen und den technischen Erledigungsvermerk in der DQM – Arbeitsübersicht setzen.

Häufigkeiten von Fehlerquellen werden in den einzelnen Dienstbesprechungen thematisiert.

4. UFa – Tools

Die Fachaufsicht stellt das Fundament der Qualitätssicherung dar. Um die Fachaufsicht vor Ort zu stärken, wurde das Excel-Tool „UFa - Unterstützung der Fachaufsicht“ entwickelt. Das Tool vereinfacht und systematisiert die Durchführung, Auswertung und Dokumentation von regelmäßigen fachaufsichtlichen Prüfungen.

Zur Unterstützung der Fachaufsicht werden den Teamleitern AV/FM die zentral entwickelten UFA – Tools zur Verfügung gestellt und müssen regelmäßig genutzt werden. Dabei wurde im DQM – Ordner für jedes Team ein eigener Ordner erstellt.

Der V_DQM informiert die Teamleiter per Mail über die zu erfolgenden Abarbeitungstichtage. Die entsprechenden Datensätze werden den Verantwortlichen zur Verfügung gestellt. Für jeden Prüfwert werden je 5 Datensätze zur Verfügung gestellt. In den einzelnen UFa – Tools sind die konkreten Fragestellungen aufgeführt. Nach Prüfung müssen die Verantwortlichen in den bereitgestellten Auswertungstabellen die Ergebnisse der vertikalen Gesamtfehlerquote ergänzen.

4.1. UFa – Tools Prüfkatalog

Der Prüfkatalog legt den Prüfwert, die Verantwortlichkeit in der Abarbeitung und den Stichtag fest. Zum Zeitpunkt ergeben sich diesbezügliche folgende abzarbeitende Prüfwerte.

Prüfliste/-wert	Verantwortlichkeit	Stichtag der Datenbereitsstellung	Erledigung bis spätestens:
UFa AGH – Teilnehmer	Teamleiter AV/FM	1. des Monats	Letzter Tag des Monats
UFa AGH – Maßnahme	Teamleiter 610	Quartalsweise, ab 01.03.2012	Letzter Tag des Monats
UFa FbW	Teamleiter AV/FM	Quartalsweise, ab 01.04.2012	Letzter Tag des Monats
UFa BEWA	Teamleiter AV/FM	1. des Monats	Letzter Tag des Monats

Die Datensätze sind bis zum letzten Tag des jeweiligen Monats abzuarbeiten. Um Nachhaltigkeit zu gewährleisten, muss durch den Verantwortlichen der technische Erledigungsvermerk zur einzelnen Prüfliste in der DQM – Arbeitsübersicht erfolgen. Durch den technischen Erledigungsvermerk in der DQM wird kontinuierlich der Prozess in der Fehleranalyse und Behebung realisiert und überwacht.

5. Qualitätssicherung Eingliederungsvereinbarung

Zur Verbesserung der Qualität in den Eingliederungsvereinbarungen wurde zentral das Excel - Tool QS_EinV zur Verfügung gestellt. Im Tool selbst sind die Fragestellungen zu den Verfahren AGH, BGS, VB, MAG, MAT, Erstgespräch ausgewiesen. Jeder Teamleiter prüft je Verfahren mtl. einen Fall, entsprechend der Fragestellungen.

Die Teamleiter suchen sich selbst jeweils 3 Fälle aus den einzelnen Verfahren und tragen das Ergebnis in die mtl. Liste. Die mtl. Liste ist in die DQM Ablage des Jobcenters integriert.

Der V_DQM informiert die Teamleiter per Mail über die zu erfolgenden Stichtage am 1. eines Monats. Die Prüfung ist bis zum 25. des jeweiligen Monats zu erledigen und der technische Erledigungsvermerk ist in der DQM – Arbeitsübersicht zu setzen.

Der V_DQM überträgt die Ergebnisse in die zentrale Ablage der AA bis spätestens zum letzten einen Monats.

6. Arbeitskreis DQM auf Jobcenter - Ebene

Im Turnus von 2 Monaten wird zusammen mit den Teamleitern AV/FM und dem Teamleiter Eingangszone die Besprechung zur datenqualitätsrelevanten Themen abgehalten. Probleme und offene Fragen zu den einzelnen Aktionen werden hier thematisiert. Gegensteuerungsmaßnahmen werden besprochen, geplant und festgehalten.

7. DQM Bericht

Bis zum 5. des Folgemonats erstellt der V_DQM einen DQM Bericht zur Vorlage bei der Bereichsleitung/Geschäftsführung. Der Bericht beschreibt die aktuellen Entwicklungen und Gegensteuerungsmaßnahmen.

Die Teamleiter berichten dem V_DQM unaufgefordert bis zum 3. Des Folgemonats über die einzelnen Entwicklungen, Problemgestaltungen und Gegensteuerungsmaßnahmen im jeweiligen Team. Die Berichtspflicht erfolgt über die DQM – Arbeitsübersicht. Eine Bearbeitung aller Vorgänge in der DQM-Arbeitsübersicht ist ab dem 03. des Folgemonats für die Teamleiter nur möglich, sofern der Bericht erstellt wurde.

8. Sonstiges

Teamfremde Datensätze innerhalb des Jobcenters werden an den zuständigen Teamleiter übergeben. Teamfremde Datensätze außerhalb des Jobcenters werden an den V_DQM übergeben.

9. Einbindung des V_DQM

- Mitarbeit in zentral veranlassten Arbeitskreisen und Workshops
- Sensibilisierung und Information aller am Prozess Datenqualität beteiligten Mitarbeiter
- Ansprechpartner für Fragen der Datenqualität im Jobcenter
- Koordination von DORA Auswertungen
- Ergebnismachhaltung von DQM - Aktionen
- DQM – Hospitationen in den Teams

Das Konzept tritt am Tag der Unterzeichnung in Kraft.

Thomann

Verfügung:

1. Information aller TL und V-DQM
2. z.d.A.

	BL 61	V-DQM
		28.02.12