jobcenter
Landkreis Rottal-Inn

Qualitätssicherung – QS

Inhaltsverzeichnis

Teil 1 Allgemeine Ausführungen zur QS 2
1. Zielsetzung 2
2. Ausgangslage 2
3. Grundlagen der Qualitätssicherung 2
3.1 QS-Systeme 2
3.2 Übergeordnete Ziele 3
3.3 Die Elemente der Qualitätssicherung 3
3.5 Kontrollen definieren und umsetzen 5
Teil 2 Qualitätssicherung im Jobcenter LK Rottal-Inn 7
I. Organisatorische Sicherungsmaßnahmen 7
1. Geschäftsordnung des Jobcenters Rottal-Inn 7
2. Info- bzw. Qualitätssicherungsportal 7
3. Belehrungskalender und Checklisten 7
II. Fachaufsicht 7
1. Allgemeines 7
2. Prüfungsübersicht Team Markt und Integration 7
3. Prüfungsübersicht Team Leistungsgewährung 8
4. Datenqualitätsmanagement 8
5. Prüfberichte anderer Stellen 8

Stand: 11.02.2015

Teil 1 Allgemeine Ausführungen zur QS

1. Zielsetzung

Die Erbringung einer rechtmäßigen, wirtschaftlichen und wirksamen sowie möglichst kundenfreundlichen Dienstleistung, die sich an den Aufgaben und Zielen des SGB II - insbesondere §1 Abs. 1 SGB II – ausrichtet, ist primäres Ziel des Jobcenters. Neben übergeordneten Zielen wie die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften oder der ordnungsgemäßen Verwendung der Bundesmittel sind hier auch die im Rahmen des Zielvereinbarungsprozesses definierten Ziele (Zielwerte) sowie die Qualitätsstandards zu benennen. Eine funktionsfähige Qualitätssicherung schafft zum einen hohe Transparenz über die Leistungserbringung vor Ort und ist zum anderen elementarer Faktor zur Systematisierung qualitätsbezogener Aktivitäten, von der Analyse bis zur Umsetzung und Nachhaltung. Darüber hinaus dient es als Führungsinstrument, welches dazu beiträgt operative Ergebnisse zu verbessern und geschäftspolitische Ziele zu erreichen.

Der Erfolg eines QS-System wird ebenso wie die Zufriedenheit der Kunden regelmäßig beobachtet. Insoweit stellen QS-Systeme einen Beitrag für eine hohe Qualität der Leistungserbringung gegenüber den Kunden dar. Die Funktionsfähigkeit von QS-Systemen setzt voraus, dass die handelnden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die für ihre Aufgabenerledigung erforderlichen Informationen zeitnah erhalten. Darüber hinaus sind Regelungen zu den Verantwortungsbereichen und Schnittstellen zu treffen. Diese schaffen eine hohe Transparenz über die eigene Aufgabenerledigung und ermöglichen es interne Abläufe zu systematisieren und zu straffen mit dem Ergebnis, dass der Erfolg der eigenen Arbeit klarer erkennbar wird.

2. Ausgangslage

Die gemeinsamen Einrichtungen haben als Bestandteil der öffentlichen Verwaltung die Rechtmäßigkeit der Leistungserbringung sowie die Rechtmäßigkeit der Mittelverwendung sicherzustellen. Dazu ist ein Verwaltungs- und QS-System einzurichten, das bei Fehlerquoten Maßnahmen zu deren Vermeidung bzw. Verminderung vorsieht. QS-Systeme dienen der Sicherstellung einer rechtmäßigen, wirtschaftlichen und wirksamen Aufgabenerledigung, sehen bei hohen Fehlerquoten Maßnahmen zur Verminderung vor und sind Bestandteil der Qualitätssicherung im SGB II (vgl. HEGA 05/09 - 13 - Einführung eines Systems der Qualitätssicherung im SGB II).

3. Grundlagen der Qualitätssicherung

Neben dem Controlling stellt die QS ein Grundelement des Risikomanagements dar. Es umfasst die Bereiche **organisatorische Sicherungsmaßnahmen** und **Fachaufsicht.**

3.1 QS-Systeme

- beziehen sich nicht auf **ein** Ereignis oder **einen** Umstand, sondern beinhalten eine Kette von Aktivitäten, die auf allen Ebenen und in allen Abläufen der Organisation wirksam werden;
- sind **gegenwartsbezogen** (nicht vergangenheitsbezogen wie Revision), QS-Systeme sind **fortlaufend** (nicht nur periodisch oder unregelmäßig wie Aufsicht und Revision);
- sind **in den Arbeitsablauf integriert** und werden laufend an die innerhalb der Organisation stattfindenden Veränderungen angepasst. Neue Prozessabläufe - und damit verbundene - Fachaufsichten werden eingearbeitet, entfallene oder optimierte Abläu-

fe werden aus der engeren Betrachtung herausgenommen, um eine Überfrachtung der QS und damit eine Übersteuerung zu vermeiden;

- tragen dazu bei, **Risiken** zu erfassen und entsprechende Maßnahmen zur Vermeidung bzw. Verringerung der Risiken einzuleiten;
- schaffen **hinlängliche Sicherheit**, dass eine Organisation ihre Ziele erreicht.
  Ein QS-System, das alle Verlustrisiken ausschließt, ist nicht realistisch und wäre unter Kosten-/ Nutzenaspekten nicht angemessen. Ein hinlängliches Maß an Sicherheit setzt voraus, dass - unter Berücksichtigung der Kosten, des Nutzens und der Risiken - ein zufriedenstellendes Maß an Sicherheit geschaffen wird. Um feststellen zu können, welches Maß an Sicherheit als hinlänglich betrachtet werden kann, ist eine Beurteilung der Risiken erforderlich.

Die Führungskräfte und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- sind auf allen Ebenen in diesen Prozess eingebunden. Es gilt bestehende Risiken zu erfassen, zu steuern und mit hinlänglicher Sicherheit die Zielerreichung zu gewährleisten. Der Idealfall ist erreicht, wenn Führungskräfte wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Fachaufsicht nicht mehr als zusätzlichen Aufwand wahrnehmen, sondern als systematischere Version eines bisher schon praktizierten Verfahrens.

Die Führungskräfte

- tragen die Gesamtverantwortung. Sie geben die Zielsetzungen vor und sind für die Einrichtung und Führung einer wirksamen Qualitätssicherung verantwortlich. Die Umsetzung interner Kontrollen erfordert von den Führungskräften hohes Engagement und eine intensive Kommunikation mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.
- haben die Aufgabe mögliche Risiken zu identifizieren, die die Erfüllung des gesetzlichen Auftrags, der geschäftspolitischen Zielsetzung und der übergeordneten Ziele der Grundsicherungsstellen bedrohen, um das bestmögliche Umfeld für die Umsetzung der Aufgabenstellung zu schaffen.

3.2 Übergeordnete Ziele

QS zielt darauf ab, das Erreichen einer Reihe von Gesamtzielen zu gewährleisten. Diese allgemeinen Ziele stehen in direkter Wechselbeziehung. Die übergeordneten allgemeinen Ziele bestehen in der:

- **Erfüllung der Rechenschaftspflicht**
- **Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften**
- **Sicherstellung von ordnungsmäßigen, ethischen, wirtschaftlichen und wirksamen Abläufen**
- **Sicherung der finanziellen Ressourcen vor Zweckentfremdung und Schaden auf Grund von Verschwendung, Missbrauch, Misswirtschaft, Fehlern, Betrug, Untreue und anderen Unregelmäßigkeiten**

3.3 Die Elemente der Qualitätssicherung

Die QS kann über **fünf** in Wechselbeziehung stehende **Komponenten** abgebildet werden:

- **Kontrollumfeld**
  Das Kontrollumfeld bestimmt die Einstellung innerhalb der Organisation und beeinflusst maßgeblich das Kontrollbewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Es bildet damit die Basis für die gesamte Qualitätssicherung.

- **Risikobeurteilung**

Die Risikobeurteilung ist ein Verfahren zur Identifizierung und Analyse von Risiken und dient der Festlegung einer angemessenen Risikomanagementstrategie.
Eine Beurteilung der Risiken setzt voraus, dass eine Organisation ihre Ziele definiert hat und sollte vor dem Hintergrund der unter Kapitel 3.2 beschriebenen übergeordneten Ziele erfolgen. Die Risikobeurteilung spielt eine Schlüsselrolle bei der Entwicklung von geeigneten Kontrollmaßnahmen. Die Risikobeurteilung umfasst:

- die Identifizierung von fachlichen Risiken,
- die Risiko<u>bewertung</u>, soweit auf valide Daten zurückgegriffen werden kann inkl. der Einschätzung der Risikobereitschaft,
  Nach der Identifizierung von Risiken folgt in einem zweiten Schritt die Risikobewertung, d. h. Risiken werden anhand ihres Schadensausmaß und ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet, um entscheiden zu können, welchen Risiken mit welchen Maßnahmen begegnet werden soll. Dazu bedarf es in der Regel eines Rahmens, in dem alle Risiken kategorisiert und eingestuft werden können. Diese Analyse trägt zur Priorisierung bei, die aufgrund der begrenzten Ressourcen unerlässlich ist.
- die Entwicklung von <u>Strategien</u> zur Vermeidung ihrer Verwirklichung von Risiken bzw. zur Beseitigung eingetretener Risiken und
- die regelmäßige Überprüfung der vorgenommenen Bewertungen.
  Die erhobenen Risikoprofile müssen regelmäßig überprüft und revidiert werden, um sicherzustellen, dass sie ihre Gültigkeit behalten und die Kontrollen zur Steuerung der Risiken trotz Veränderungen in der Risikolandschaft wirksam bleiben. So sind insbesondere neue oder geänderte Aufgaben in die Risikobetrachtung einzubeziehen, z. B. ein neues bzw. geändertes arbeitsmarktpolitisches Instrument, eine neue bzw. geänderte Leistung, eine neue bzw. geänderte Anrechnungsvorschrift.

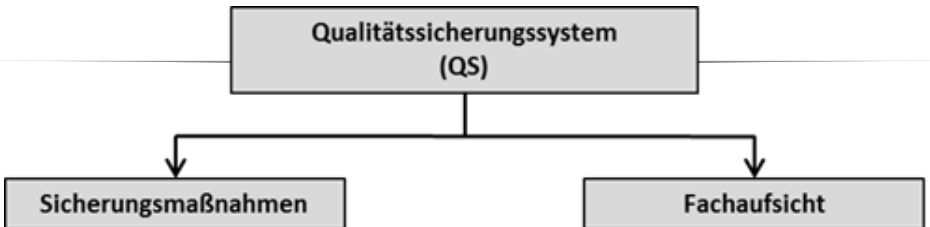
- **Fachaufsicht**
  Die wichtigste Strategie zur Beschränkung der Risiken besteht in der Fachaufsicht. Diese stellen die aus der Risikobeurteilung abgeleiteten Maßnahmen zur Gegensteuerung dar.

- **Information und Kommunikation**
  Wirksame Kommunikation muss in jeder Richtung und auf allen Ebenen stattfinden, d.h. von oben nach unten, von unten nach oben sowie in allen Teilbereichen. Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern muss klar sein, dass die Kontrollaufgaben ernst zu nehmen sind. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen ihre Rolle im QS-System kennen und verstehen und sich der Zusammenhänge der einzelnen Aufgaben mit den Tätigkeiten anderer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewusst sein.

- **Überwachung**
  Die QS ist ein dynamischer Prozess, der eine laufende Anpassung an die tatsächlichen Risiken und Veränderungen in einer Organisation erforderlich macht. Diese Elemente bilden die Eckpfeiler eines QS-Systems. Zudem muss die Überwachung sicherstellen, dass die Prüfergebnisse und Empfehlungen in geeigneter Weise und umgehend umgesetzt werden.

3.4 Organisatorische Sicherungsmaßnahmen

Wie bereits dargestellt, umfasst die QS die Bereiche organisatorische Sicherungsmaßnahmen und Kontrolltätigkeiten im Rahmen der Fachaufsicht.



Organisatorische Sicherungsmaßnahmen sind damit wesentlicher Bestandteil der QS.
Fehler können vermieden werden, wenn organisatorische Sicherungsmaßnahmen getroffen sind und praktiziert werden. Diese stellen Regelungen dar, die bereits im Vorfeld nicht rechtmäßiges oder unwirtschaftliches Handeln verhindern sollen. Sie umfassen folgende Aspekte:

- Prozesse, Schnittstellen und Zuständigkeiten festlegen,
- operative Standards definieren und sicherstellen,
- Kompetenzen zuweisen und dokumentieren sowie
- Datenzugriffe einschränken.

Organisatorische Sicherungsmaßnahmen müssen festgelegt, dokumentiert, praktiziert und laufend an bestehende zentrale Weisungen angepasst werden, damit sie wirksam sind. Sie müssen durch zweckmäßige Aufzeichnungen (z. B. Geschäftsordnung, Anweisung, Abstimmungsvermerke) nachvollziehbar dokumentiert und transparent gemacht werden, damit

- alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf derselben Grundlage arbeiten und einen einheitlichen Wissensstand haben,
- eine einheitliche Rechtsanwendung innerhalb der Organisationseinheit sichergestellt ist,
- Verfahrensweisen und Vorschriften schnell gefunden werden (Zeitgewinn bei der Aufgabenerledigung und Steigerung der Arbeitsergebnisse) und neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schnell und effektiv eingearbeitet werden können.

Durch regelmäßige Überprüfung der Sicherungsmaßnahmen lassen sich Schwachstellen erkennen und verhindern; notwendige Verbesserungsmaßnahmen können frühzeitig eingeleitet werden.

3.5 Kontrollen definieren und umsetzen

Neben den organisatorischen Sicherungsmaßnahmen stellt die Fachaufsicht den zweiten wesentlichen Aspekt der QS dar. Die Fachaufsicht umfasst die fachliche Weisungs- und Aufsichtsbefugnis der Führungskräfte über die rechtmäßige, zweckmäßige und wirtschaftliche Durchführung der Aufgaben. Nach Maßgabe des SGB II sind dabei die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit zu beachten.

Fachaufsicht ist Führungsaufgabe und als solche nicht delegierbar. Kontrollen sind daher in der Regel von den Führungskräften selbst (Team- und Bereichsleitungen sowie der Geschäftsführung) gegenüber ihren fachlich unterstellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchzuführen.

Folgende Bestandteile sind verpflichtende Kriterien der Fachaufsicht im QS-System:

- **Auswahl und Umfang der zu prüfenden Fälle,**
- **Prüfgegenstand,**
- **Prüfhäufigkeit,**
- **Dokumentationsrichtlinien und**
- **Richtlinien zur Berichterstattung**.

Form und Umfang der Fachaufsicht hängen dabei von der im Rahmen der Risikobeurteilung individuell erarbeiteten Risikostrategie ab. Das Fachaufsichtskonzept des Jobcenters ist daher regelmäßig anzupassen.

Teil 2 Qualitätssicherung im Jobcenter LK Rottal-Inn

Die vorgenannten Grundsätze werden im Jobcenter Landkreis Rottal-Inn wie nachfolgend beschrieben umgesetzt:
Es gelten dabei drei wesentliche Eckpfeiler:

- Umsetzung
- Kontrolle
- Nachhaltung

Für die Umsetzung verantwortlich ist der Geschäftsführer, dem auch die Nachhaltung obliegt. Die Fachaufsicht wird durch die fachlich zuständigen Teamleiter vorgenommen. Für Bereiche, die dem Geschäftsführer direkt unterstellt sind, übernimmt er die Aufgaben der Fachaufsicht. Änderungen im QS-Konzept sind in der Führungskräfterunde zu festzulegen und der Trägerversammlung vorzulegen.

I. Organisatorische Sicherungsmaßnahmen

1. Geschäftsordnung des Jobcenters Rottal-Inn
   Sie gilt für alle Mitarbeiter und legt die Grundsätze für das allgemeine Geschäftsverfahren und den inneren Dienstbetrieb im Jobcenter fest. Daneben enthält sie eine Darstellung der für den allgemeinen Dienstbetrieb wesentlichen Rechte und Pflichten der Beschäftigten.

2. Info- bzw. Qualitätssicherungsportal
   Alle notwendigen Informationen werden für jede Mitarbeiterin und Mitarbeiter im Info-Portal zur Verfügung gestellt.

3. Belehrungskalender und Checklisten
   Für alle Führungskräfte steht ein Belehrungskalender zur Verfügung. Hier sind die jährlich wiederkehrenden Belehrungen aufgeführt.
   Für neu eingestellte Mitarbeiter stehen den Führungskräften Checklisten zur Verfügung, die dem neuen Mitarbeiter zur Übersicht und eigenen Kontrolle ausgehändigt werden.

II. Fachaufsicht

1. Allgemeines
   Bereits in der ARGE gab es ein Fachaufsichtskonzept. Es war als erster Einstieg in ein QS-System gedacht. Das Fachaufsichtskonzept wurde im Jobcenter weiterentwickelt und ist laufend auf seine Aktualität und Effizienz zu überprüfen. Um die Prüfungsergebnisse analysieren und auswerten zu können, sind Fehlerhäufigkeiten und Schwere der Fehler zu dokumentieren. Festgestellte Fehlerschwerpunkte sind in Dienstbesprechungen zu behandeln bzw. Defizite in Dienstunterrichten abzubauen. Siehe QS-Portal -> Fachaufsicht!

2. Prüfungsübersicht Team Markt und Integration
   Unterschieden wird zwischen vorgelagerten und prozessbegleitenden Kontrollen. Die vorgelagerten Kontrollen zur Verringerung des Fehlerpotenzials sind:
   - *Planung und Überwachung der Prozesse an Schnittstellen zu anderen Bereichen (Leistungsgewährung, Berufsberatung, etc.)*
   - *Regelmäßige (jährliche) Aktualisierung der bereits bestehenden ermessen-*

lenkender Weisungen

- *Festlegung und Dokumentation von Zielgruppen im Arbeitsmarktprogramm nach vorheriger Arbeitsmarkt- und Bewerberanalyse.*
- *Jährliche Maßnahmeplanung und regelmäßige Überwachung eines hinreichend vorhandenen Maßnahmebestandes*
- *Einkauf von Maßnahmen unter Beachtung der Vergaberechtlinien (VOL)*
- *Trennung von Planung, Vergabe und Abrechnung von Maßnahmen, um Korruption vorzubeugen*
- *Identifizierung von Qualifizierungsbedarf bei den Mitarbeitern und entsprechende Umsetzung*

Prozessbegleitende Kontrollen sind flexibel zu gestalten. Der Inhalt der regelmäßigen Kontrollen soll zeitnah an das aktuelle Gefährdungspotenzial angepasst werden. Die durchgeführten Kontrollen sind vom Teamleiter Markt & Integration in einer Nachhalteliste zu dokumentieren, soweit die Ergebnisse nicht in einem UFA-Tool festgehalten werden oder im Rahmen der regelmäßigen Prüfungen zur Datenqualität ohnehin monatlich aufgezeichnet werden.
Die Nachhalteliste M&I ist in der Jobcenterablage unter Prüfungsübersicht M&I abgelegt.
Siehe QS-Portal!

3. <u>Prüfungsübersicht Team Leistungsgewährung</u>
   Die Kontrollmechanismen im Leistungsbereich sind ebenso flexibel zu gestalten. Auch hier ist der Inhalt der regelmäßigen Kontrollen in Anbetracht des sich ändernden Gefährdungspotenzials bei Bedarf anzupassen. Eine Risikobeurteilung ist regelmäßig in der Führungskräfterunde vorzunehmen. Die durchgeführten Kontrollen sind vom Teamleiter Leistungsgewährung in einer Nachhalteliste zu dokumentieren, soweit die Ergebnisse nicht in einem UFA-Tool festgehalten werden.
   Siehe QS-Portal -> Prüfungsübersicht Leistung!

4. <u>Datenqualitätsmanagement</u>
   Das Jobcenter legt Wert auf eine hohe Datenqualität. DORA-Abfragen werden regelmäßig durchgeführt und Fehler behoben. Die Verantwortliche für Datenqualität ist für regelmäßige Kontrollen, Bericht über Auffälligkeiten im wöchentlichen Jour Fixe oder den monatlichen Dienstbesprechungen und für die Dokumentation der Prüfungsergebnisse zuständig. Der TL M&I nimmt in seiner Nachhalteliste darauf Bezug. Das Datenqualitätskonzept der ARGE vom 28.07.2008 mit ihren Anlagen gilt uneingeschränkt fort.

5. <u>Prüfberichte anderer Stellen</u>
   Prüfberichte anderer Stellen sind in der Regel –soweit in Papierform eingegangen – in der Fachaktei im Geschäftsbüro abzulegen. Elektronischer Schriftverkehr ist unter dem Ordner „externe Beratungen und Prüfungen“ abzuspeichern.

gez. Franz Wimmer
Geschäftsführer