

Ganzheitliches IKS im Jobcenter Krefeld

Das ganzheitliche IKS-Konzept wird in der zentralen Ablage des Jobcenters veröffentlicht. Die Führungskräfte / Vorgesetzten sind dafür verantwortlich, dass alle Beschäftigten, vor allem neu eingestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne eigenen PC, dieses und ihre Aktualisierungen zur Kenntnis erhalten.

Änderungshistorie

[illegible]

Gliederung IKS-Konzept

- 0. Leitbild
- 1. Allgemeiner Teil/Vorwort/Einleitung
 - 1.1 Ausgangslage
 - 1.2 Zielsetzung
 - 1.3 Prinzipien
 - 1.4 Risikomanagement
- 2. Leistung
- 3. Markt und Integration
 - 3.1 Ü 25
 - 3.2 U 25
- 4. Allgemeine Verwaltung, Finanzen und Haushalt
 - 4.1 Allgemeine Verwaltung
 - 4.1.1 Geschäftsanweisung Befugnisse
 - 4.1.2 Verfahren bei festgestellten Vermögensschäden (VfV)
 - 4.1.3 Ordnungswidrigkeiten
 - 4.1.4 SGG
 - 4.1.5 Unterhalt
 - 4.1.6 Datenschutz
 - 4.1.7 Kundenreaktionsmanagement
 - 4.2 Finanzen und Haushalt
- 5. Anlagenverzeichnis

Unser Leitbild

„Das Leitbild ist die verbindliche Grundlage unseres Handelns“, es definiert unsere Maßstäbe sowohl für die interne Zusammenarbeit, als auch für unser Auftreten nach Außen.

Präambel

Wir entwickeln uns als sozialer Dienstleister ständig weiter und arbeiten vertrauensvoll mit unseren Partnern zusammen. Unser Leitbild formuliert einen Anspruch an jeden von uns, an dem wir uns messen lassen.

Unser Auftrag

Wir begleiten auf dem Weg in nachhaltige Arbeit und Ausbildung und unterstützen bei der Bewältigung sozialer Notlagen durch kompetente Beratung und notwendige finanzielle Hilfen. Diese Aufgabe erfüllen wir nach geltendem Recht unter Beachtung von Transparenz und Wirtschaftlichkeit.

Der Mensch im Mittelpunkt

Mitarbeiterorientierung

Wir helfen, unterstützen einander und gestalten aktiv mit. Wir übernehmen für unsere Bereiche die Verantwortung und lernen voneinander. Förderung und Weiterentwicklung der Beschäftigten ist Teil unserer Geschäftspolitik.

Kundenorientierung

Wir begegnen unseren Kunden wertschätzend, verständnisvoll und auf Augenhöhe.

Umgang

Wir pflegen ein respektvolles und faires Miteinander.

Zielorientierung

Ziele bestimmen unser Handeln. Dabei werden wir an unseren Leistungen gemessen.

1. Allgemeiner Teil

1.1 Ausgangslage

Das Jobcenter Krefeld als gemeinsame Einrichtung der Träger der Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) hat in den vergangenen Jahren durch die Implementierung und regelmäßige Anpassung eines Internes Kontrollsystems (IKS) die Grundlagen für die Erbringung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen geschaffen.

In einer weiteren Stufe soll das in den Bereichen Leistung, Markt und Integration sowie allgemeine Verwaltung, Finanzen und Haushalt zum Teil durch Einzelregelungen verfestigte IKS nunmehr in ein ganzheitliches Konzept einmünden, dass den Anforderungen externer Prüfungen genügt, ohne dabei die Handhabbarkeit für die Mitarbeiterschaft durch fehlende Praxisnähe und mangelnden Pragmatismus zu gefährden.

Neben der inhaltlichen Umsetzung eines globalen Regelwerks muss zwangsläufig in weiteren Schritten auch über die transparente Mitarbeiterinformation und –schulung sowie über eine praktikable (IT)-technische Umsetzung nachgedacht werden. Die bestehenden IKS-Regelungen aus den genannten Bereichen sind auf Aktualität zu prüfen, ggf. anzupassen oder zu ergänzen und dem Gesamtregelwerk zuzuführen.

1.2 Zielsetzung

Ein funktionierendes Internes Kontrollsystem schafft eine hohe Transparenz über die Leistungserbringung vor Ort und ist elementarer Faktor zur Systematisierung qualitätsbezogener Aktivitäten, von der Analyse bis zur Umsetzung und Nachhaltung. Ein wirksames IKS muss ebenso wie die Zufriedenheit der Kunden regelmäßig beobachtet werden. Dabei stehen zwei wesentliche Aspekte im Vordergrund: Kunden sollen einerseits das Jobcenter Krefeld als verlässlich erleben und der dortigen Leistungsqualität vertrauen können, andererseits brauchen Mitarbeitende eine klare Orientierung für ihre Arbeit, in einem System, das die Qualität der eigenen Tätigkeit erkennen lässt und die Zusammenarbeit erleichtert.

Ein IKS dient dabei auch immer als Führungsinstrument, welches dazu beiträgt, Rechtmäßigkeit zu gewährleisten, operative Ergebnisse zu verbessern und Qualitätsstandards zu erfüllen. Hierbei ist ein einheitliches Verständnis von der Qualität der Aufgabenerledigung bei den Mitarbeitenden sowie den Führungskräften Voraussetzung. Ob die Qualität einer Dienstleistung als gut oder schlecht bewertet wird, ist vom Erfüllungsgrad bestehender Erwartungen und Anforderungen abhängig. Verbesserungen sind nur in einem von Mitarbeitenden und Führungskräften gemeinsam getragenen System zu erzielen.

Ziel des Jobcenters Krefeld muss es daher sein, aus Fehlern zu lernen, individuelle Fähigkeiten weiter zu entwickeln und überflüssige Prozessschritte zu vermeiden.

1.3 Prinzipien

Interne Kontrollsysteme beinhalten eine Kette von Aktivitäten, die auf allen Ebenen und in allen Abläufen der Organisation wirksam werden. Sie sind gegenwartsbezogen, fortlaufend und unterscheiden sich damit deutlich von vergangenheitsbezogenen Prüfungsmechanismen einer Revision. Interne Kontrollsysteme sind dabei nie statisch, sondern in die Arbeitsabläufe der Gesamtorganisation integriert und werden innerhalb dieser Struktur regelmäßig und zielgerichtet an die stattfindenden Veränderungen angepasst. Vor dem Hintergrund der Vermeidung einer Überfrachtung oder Übersteuerung des IKS ist gerade die regelmäßige „In-Sich-Begutachtung“ des IKS zwingend erforderlich.

Ein funktionierendes IKS ist immer auch ein Mittel, um hinlänglich sicherzustellen, dass eine Organisation ihre Ziele erreicht. Alle Verlustrisiken auszuschließen, wäre allein schon aus betriebswirtschaftlichen Erwägungen kontraproduktiv. Ziel ist es also, ein Maß an Sicherheit vorzugeben, das unter Berücksichtigung der Notwendigkeiten vor Ort sowie der Kosten und Nutzen für die Gesamtorganisation die Erreichung der Qualitätsmerkmale in der Organisation sicherstellt.

Um feststellen zu können, welches Maß an Sicherheit als ausreichend für die Bedürfnisse des Jobcenters Krefeld betrachtet werden kann, bedarf es einer Abwägung aller Risiken, die das Gesamtziel gefährden könnten.

1.4 Risikomanagement

Ein organisationsbezogenes IKS fokussiert in Abgrenzung zu regionalen Systemen auf die unter fachlichen Gesichtspunkten bei der operativen Aufgabenerledigung zu bewertenden Risiken. Um Risiken beurteilen zu können, bedarf es eines Verfahrens zur Identifizierung und Analyse von Risiken, aus dem dann zu einem späteren Zeitpunkt auch eine Risikomanagementstrategie festgelegt werden kann. Zwingende Voraussetzung zur Beurteilung von Risiken ist daher eine genaue Beschreibung und Festsetzung der Ziele in der Organisation. Der Risikobeurteilung kommt demnach eine Schlüsselrolle bei der Entwicklung geeigneter Kontrollmaßnahmen zu.

Sie umfasst, neben der Feststellung fachlicher und finanzieller Risiken, eine Risikobewertung, soweit valide Daten vorhanden sind.

Einhergehend mit der Einschätzung der Risikobereitschaft werden Strategien zum Umgang mit Risiken entwickelt und bereits vorgenommene Bewertungen regelmäßig überprüft.

Zur Identifizierung fachlicher und finanzieller Risiken ist zunächst der Rückgriff auf zentral zur Verfügung gestellte Erkenntnisse, etwa die Ergebnisse externer Revisionen oder Analysemöglichkeiten aus bestehenden IT-Verfahren zielführend. Daneben ist die Betrachtung dezentraler Quellen, wie die Ergebnisse aus Kontrollen im Rahmen der Fachaufsicht, Erkenntnisse aus Hospitationen, Befunde aus dem Datenqualitätsmanagement, wesentlicher Bestandteil des Feststellungsprozesses. Allen Erkenntnissen und Quellen gemein ist, dass stets zu hinterfragen sein wird, ob alle potenziell bestehenden Risiken einbezogen und abgedeckt wurden.

In einem zweiten Schritt erfolgt die Risikobewertung, bei der Schadensausmaß und jeweilige Eintrittswahrscheinlichkeit verknüpft werden, um entscheiden zu können, welche Maßnahmestrategie einzusetzen ist. Um hier möglichst valide abschätzen zu können, welcher Risikograd vorliegt, bedarf es vornehmlich einer möglichst breiten Datenbasis. Zudem ist zu berücksichtigen, dass es Schadenspotenziale geben kann, die, unabhängig von ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit, grundsätzlich ausgeschlossen werden sollten.

Aus den so gewonnenen Erkenntnissen gilt es nun, eine nachvollziehbare und inhaltlich zielführende Risikostrategie zu entwickeln. Um die richtige Strategie wählen zu können, muss grundsätzlich das Bewusstsein bestehen, dass ein Risiko übertragen, hingenommen oder vermieden werden kann. Hierbei kann ein Risiko auf Dritte, etwa eine Versicherung, übertragen werden. Risiken, die sich nicht oder nur bedingt beschränken lassen, sollten, im Wege einer hohen Ressourcenverantwortung, hingenommen werden. Manche Risiken können indes nur dann auf ein akzeptables Niveau reduziert werden, indem die entsprechende Tätigkeit vermieden wird. In den allermeisten Fällen wird es jedoch um die Beschränkung einzelner Risiken gehen. Teil der Risikomanagementstrategie ist dabei immer auch die Definition der eigenen Risikobereitschaft. Für das Jobcenter Krefeld bestimmt die Geschäftsführung hinnehmbare Risiken, d.h. Risiken, für die keine Gegenmaßnahmen ergriffen werden, ohne dass hierdurch über einen längeren Zeitraum kontrollfreier Raum entsteht.

Das gesamte Risikomanagement als solches ist ein ständig wiederkehrender Prozess, in dessen Rahmen geänderte Bedingungen erkannt, bewertet und ggf. Maßnahmen eingeleitet werden. Risikoprofile werden regelmäßig auf Gültigkeit und Wirksamkeit der Kontrollen zur Steuerung der Risiken trotz möglicher Veränderungen überprüft. So sind insbesondere neue oder geänderte Aufgaben in die Risikobetrachtung einzubeziehen.

Die Zuständigkeiten für die Identifikation und Bewertung von Risiken sowie für die Einleitung erforderlicher Maßnahmen sind themenspezifisch in den jeweiligen Geschäftsanweisungen geregelt. Die umfassende und abschließende Verantwortung liegt bei der Geschäftsführung des Jobcenters. Hierfür lässt sich die Geschäftsführung sowohl regelhaft als auch anlassbezogen von Führungskräften und Fachexperten deren Erkenntnisse, Bewertungen und Maßnahmen berichten und entscheidet – soweit erforderlich – über weitere Veranlassungen.

Die Berichte erfolgen in folgenden Formaten:

Risikobereich	Format
Zielerreichung	a) Bereichsleiterrunde (anlassbezogen) TN: GF, alle BL, TL 441, TL 442 b) Steuerungsbesprechung (monatlich) TN: GF, alle BL, alle TL, Controller, ggf. LeiKo anlassbezogen bei akuten Risiken: TN: GF, Controller/-in
Fachaufsicht	quartalsweise in Bereichsleiterrunde TN: GF, alle BL
EGT	wöchentlich per E-Mail anlassbezogene Besprechungen TN: GF, BL Mul, 415, BfdH
Verfahren für Vermögensschäden	anlassbezogen TN: GF, BfdH
KRM	laufend TN: GF, Geschäftszimmer KRM
Personal	Bereichsleiterrunde (wöchentlich) TN: GF, alle BL, TL 441, TL 442
Prüfberichte	anlassbezogen TN: GF, alle BL, 443
Datenschutz IT-Sicherheit	Anlassbezogen bzw. jährlicher Bericht TN: GF, Datenschutz- u. IT-Beauftragte(r)
Presse	anlassbezogen
Sonstige Risiken (z.B. Sicherheit des Dienstbetriebs etc.)	a) Bereichsleiterrunde (wöchentlich) TN: GF, alle BL, TL 441, TL 442 b) Steuerungsbesprechung (monatlich) TN: GF, alle BL, alle TL, Controller, ggf. LeiKo
Finanzen (Verwaltungskostenbudget)	zum jeweiligen Revisionstermin

Die Geschäftsführung informiert die Träger im Rahmen der Trägerversammlung oder anlassbezogen in weiteren Gesprächsformaten über die Erkenntnisse und abgeleitete Maßnahmen aus Prüfberichten. Das Gleiche gilt für identifizierte gravierende Risiken aus dem Verantwortungsbereich des jeweiligen Trägers.

2. Leistung

Die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes nach dem 2. Abschnitt des SGB II sind auch im 9. Jahr nach Inkrafttreten des SGB II durch die sich weiterhin festigende Rechtsprechung einem steten Wandel unterworfen.

Neben dem SGB II und der AIG II / Sozialgeldverordnung sind in der praktischen Umsetzung fachliche Hinweise, Wissensdatenbank, kommunale Richtlinien, Empfehlungen von Praktikern für Praktiker, IT-Hinweise u.v.m. zu beachten.

Die Geschäftsführung des Jobcenters Krefeld verfolgt die Strategie, alle Mitarbeitenden im Leistungsbereich durch sich kontinuierlich verbessernde

theoretische Einführungsschulungen,
Einarbeitungen am Arbeitsplatz,
Fachforen (Leistung / Neuantrag) sowie
bedarfsbezogene (Aufbau-)Schulungen

in die Lage zu versetzen, geltend gemachte Leistungsansprüche zeitnah und rechtstaatlich zu bescheiden. Sie erkennt hierbei nicht, dass strukturell (durch Fluktuation, verspätete Wissensweitergabe etc.) Fehler nie in Gänze vermieden werden können.

Der sich hieraus ergebende Regelkreislauf ist zur Verdeutlichung in Anlage **5.2.1.** beigefügt. Der Regelkreislauf findet in allgemeiner Form auf jeden Geschäftsprozess im Jobcenter Krefeld Anwendung.

Im Rahmen von Fachaufsicht und Risikomanagement sind Verantwortlichkeiten und Routinen festgelegt, die neben der Identifizierung von Fehlern immer eine Analyse auslösen, aus der sich zum Schutz der Mitarbeitenden Lehr- / Lernimpulse ergeben.

Verantwortliche sind hier insbesondere

Teamleiterinnen und Teamleiter,
deren Stellvertreterinnen und Stellvertreter,
der Jobcenter-Revisor (Team 443),
die SGG-Teamleitung sowie
die fachverantwortliche Bereichsleitung (BL 42).

Erfolgreich im Sinne einer lernenden Organisation kann dieser Regelkreislauf nur dann sein, wenn alle Beteiligten Prüfroutinen und Verantwortliche kennen und erkannte Mängel zum Vorteil von Mitarbeitenden und Kunden positiv aufgreifen.

Geschäftspolitisch werden Fehlerhäufigkeiten, die unterhalb der Toleranzwerte (BA-Standards – alternativ 10 %) liegen, hingenommen. In diesem Sinne werden einerseits Prüfroutinen bei unterhalb der Toleranzgrenze liegenden Fehlerquoten ausgesetzt, andererseits neue Routinen aus Rechtsänderungen, Revisionsergebnisse, KRM-Auswertungen und sonstigen Erkenntnissen entwickelt.

Die konkreten Regelungen ergeben sich aus der jeweils aktuellen IKS-Verfügung Leistungsrecht.

3. Markt und Integration

3.1 Ü 25

Der Bereich Markt- und Integration (M&I) hat als Kerngeschäft des Jobcenters Krefeld in den vergangenen Jahren eine modifizierte Ausrichtung erfahren. Im Vordergrund stehen die Bemühungen, die dauerhafte Integration von Leistungsbeziehern in den allgemeinen Arbeitsmarkt zu steigern, die Anzahl der Langzeitleistungsbezieher zu reduzieren und Beschäftigungschancen für bestimmte benachteiligte Gruppen am Arbeitsmarkt zu erhöhen. Als Beispiele für diese Ziele sind hier die Aktivitäten der Joboffensive, das Team „50+“ und der Stufenplan für Alleinerziehende (SPA) zu nennen.

Um diese Ziele nachzuhalten sowie Fehlentwicklungen zeitnah identifizieren und stoppen zu können, sind eine Reihe von erfolgskritischen Handlungsfeldern einer regelmäßigen Prüfungs- und Auswertungsroutine unterworfen worden. Im Rahmen des „Controllingportals“ werden im Jobcenter Krefeld tagesscharf alle Abmeldungen und Integrationen in Arbeit sowie die zugrunde liegenden Gründe erfasst. Über ein „Maßnahmenportal“ werden alle im Jobcenter angebotenen Maßnahmen bei einem Träger (MAT nach § 45 SGB III) mit teambezogenen Buchungslisten versehen, um die zeitnahe und vollständige Besetzung von eingekauften Qualifizierungs- und Aktivierungsmaßnahmen sicherzustellen. Die tatsächlichen, über das interne Erfassungsprogramm „Cosach“ ausgewerteten Maßnahmeneintritte werden im Rahmen des Controllingportals dargestellt und hinsichtlich der Besetzungsquote überwacht. Durch den Controller werden wöchentlich die Daten an die Teamleiter und Maßnahmenbetreuer mitgeteilt. So können offene Plätze identifiziert und zeitnah nachbesetzt werden. Ergänzend werden über das „SGB II-Cockpit“ monatlich aktualisierte teambezogenen Daten hinsichtlich der Anzahl der im vorangegangenen Kalendermonat ausgegebenen Bildungsgutscheine (BGS) und vereinbarten Maßnahmen beim Arbeitgeber (MAG) bzw. Förderungen durch Eingliederungszuschuss

(EGZ) und Einstiegsgeld (ESG) zur Verfügung gestellt. Die jeweiligen Soll/Ist-Zahlen mit den Vergleichswerten des Vorjahres werden datenmäßig erfasst und sind Gegenstand der regelmäßigen Steuerungsbesprechung im Kreis der Führungskräfte.

Die Einhaltung der Mindeststandards bei Neukunden und die Qualität der internen Bewerberdaten wird durch listenmäßige Fehlererfassung in Form von „Dora“, „opDS“ und dem „Ufa-Tool“ gewährleistet.

Durch die Erfassung der mit einem Bildungsgutschein geförderten Teilnehmer im Rahmen des „Absolventenmanagements“ wird die zielgerichtete Betreuung und Vermittlung dieses Personenkreises sichergestellt.

Die oben dargestellten Kontroll- und Überwachungsinstrumente stellen für die jeweiligen erfolgskritischen Handlungsfelder punktuelle Kontrollsysteme dar, welche jedoch in ein einheitliches Gesamtkonzept zu überführen sind. Hinsichtlich der geschäftspolitischen Ziele des Jobcenters Krefeld wird auf die mit den kommunalen Spitzenverbänden und der Agentur für Arbeit abgestimmte Grundkonzeption zum Abschluss von Zielvereinbarungen nach § 48a SGB II verwiesen.

3.2 U 25

Im Zuge der (Neu-) Strukturierung des Zentrums für Information und Perspektive (ZIP) als zentrale Informationsstelle für Ausbildung, Beruf, finanzielle Absicherung etc. war der Bereich U 25 im Aufgabenfeld Markt und Integration im Jobcenter Krefeld Überarbeitungen, Ergänzungen und Änderungen unterworfen. Viele Abläufe wurden und werden neu erarbeitet, um ein schlüssiges Fachaufsichtskonzept U 25 zu erstellen. Diese Arbeiten dauern aktuell an. Eine zeitnahe Fertigstellung des Konzeptes und ein Einfließen in eine gesamtkonzeptionelle Darstellung sind geplant.

4. Allgemeine Verwaltung, Finanzen und Haushalt

4.1 Allgemeine Verwaltung

4.1.1 Geschäftsanweisung Befugnisse

Das Jobcenter Krefeld hat die Entscheidungs- und Anordnungsbefugnisse für die einzelnen Dienstposten in der Geschäftsanweisung Befugnisse vom 07.03.2014 neu beschrieben. Die Geschäftsanweisung ist unter Anlage-Nr. **5.4.1.1.** zu finden.

Eine grundsätzliche Darstellung zu den nun bestehenden Entscheidungs- (inkludiert auch Zeichnungs-), Feststellungs- und Anordnungsbefugnissen ist der Anlage-Nr. **5.4.1.2.** zu entnehmen.

4.1.2 Verfahren für festgestellte Vermögensschäden (VfV)

Mit dem Verfahren für festgestellte Vermögensschäden wird ein Instrument zur Führung und Fachaufsicht etabliert. Mit der Verpflichtung zu einer ordnungsgemäßen Aufgabenerledigung und zur Vorbeugung von Vermögensschäden entsteht zwangsläufig die Notwendigkeit, erhebliche und wiederkehrende Mängel zu erkennen, zu erörtern und abzustellen, um finanzielle Risiken zu minimieren, Arbeitsqualität und organisatorische Abläufe zu verbessern.

Die für das Jobcenter Krefeld geltenden Regelungen im Verfahren bei festgestellten Vermögensschäden finden sich in der Anlage-Nr. **5.4.2.1.** .

4.1.3 Ordnungswidrigkeiten (OWiG)

Seit dem 01.01.2007 verfolgt das Jobcenter Krefeld Ordnungswidrigkeiten nach § 63 abs. 1 SGB II in eigener Zuständigkeit, soweit diese in seinem fachlichen Zuständigkeitsbereich begangen wurden. Bestehende Regelungen zur Zusammenarbeit mit dem Hauptzollamt Krefeld – Finanzkontrolle Schwarzarbeit – werden hiervon nicht berührt. Das grundsätzliche Verfahren wurde mit Vermerk vom 15.01.2007 festgelegt und beschrieben.

Die grundlegenden Verfahrensregelungen wurden mit Verfügung vom 17.07.2008 dahingehend ergänzt, dass konkrete Regelungen für mögliche Bußgeldfestsetzungen gegen Leistungsberechtigte, Arbeitgeber und Unterhaltspflichtige getroffen wurden.

Neben dem gesetzlichen Instrument des Bußgeldes, das der Ahndung einer fehlerhaften oder unterbliebenen Mitwirkungshandlung dient, existiert für die Arbeitsgemeinschaften der Grundsicherung für Arbeitssuchende die Möglichkeit, die Mittel des Verwaltungszwanges anzuwenden. Diese ist gesetzlich nicht normiert, jedoch allgemein im Rahmen des § 60 SGB II anerkannt. Das Jobcenter Krefeld hatte zunächst vor diesem Hintergrund den Ablauf von Ordnungswidrigkeiten angepasst. In der Praxis stellte sich dieses Vorgehen jedoch als nicht zielführend heraus. Die mit der Durchsetzung des Verwaltungszwanges einhergehende Arbeitsintensität stand hierbei in keinem Verhältnis zum jeweiligen Verfahrensergebnis. Das Jobcenter Krefeld hat daher entschieden, das Mittel des Verwaltungszwanges nicht mehr einzusetzen.

4.1.4 SGG

Das Sachgebiet „SGG“ als Widerspruchsstelle des Jobcenter Krefeld wurde mit der Gründung der gemeinsamen Einrichtung in Krefeld als Querschnittsaufgabe installiert. Seither ist es Aufgabe und Bestreben der dort Beschäftigten die Rechtmäßigkeit der Leistungsgewährung fortlaufend zu verbessern. Die für die dortigen Tätigkeiten hinterlegten fachaufsichtlichen Routinen trägt diesem Auftrag Rechnung.

Ein maßgeblicher Zielwert ist dabei die Ermittlung des Anteils vermeidbarer Stattgaben in allen Widerspruchsverfahren. Zunächst sollte bei Widersprüchen der Anteil voller und teilweiser Stattgaben aufgrund unzureichender Sachverhaltsaufklärung oder fehlerhafter Rechtsanwendung (vermeidbare Stattgaben) an allen Stattgaben auf 30 % reduziert werden. Da sich die Berechnung des Anteils vermeidbarer Stattgaben nachteilig für kleinere Organisationseinheiten mit einer geringen absoluten Anzahl von Stattgaben auswirkte, wurde mit Geschäftsanweisung Nr. 27/2013 eine neue Kennzahl eingeführt, die vorerst jedoch nur nachrichtlich ausgewiesen wird. Diese Kennzahl weist den Anteil vermeidbarer Widersprüche im Verhältnis zu allen erledigten Widerspruchsverfahren aus. Voraussichtlich wird der an diese Quote angepasste Zielwert 10 % betragen.

Der Anteil vermeidbarer Stattgaben berechnet sich nach den Angaben, die nach Erledigung des Widerspruchs in der Anwendung FALKE vorgenommen werden. Der Sachbearbeiter gibt dort an, aus welchem Grund dem Widerspruch ganz oder teilweise abgeholfen werden musste. Soweit als Stattgabegründe Dokumentationsprobleme, fehlerhafte Rechtsanwendung oder unzureichende Sachverhaltsermittlung angegeben werden, handelt es sich um eine durch den Leistungssachbearbeiter vermeidbare Stattgabe.

Im Rahmen des Qualitätssicherungskonzeptes der Bearbeitungsstelle SGG wird zur besseren Überwachung dieses Zielwertes und zur Identifizierung von Steuerungsbedarfen seit Oktober 2011 eine qualifizierte Auswertung der monatlichen Stattgaben und teilweisen Stattgaben aus der Anwendung FALKE generiert. Mit dieser neuen Auswertung wird eine detaillierte Aussage über alle im jeweiligen Berichtsmonat mit einer vermeidbaren Stattgabe erledigten Widersprüche ermöglicht. In der Übersicht werden die betroffene Rechtsnorm, die stichpunktartige Begründung für die vermeidbare Stattgabe und das jeweils betroffene Team abgebildet. Die Auswertung eröffnet damit einen gezielten Blick auf mögliche Fehlerschwerpunkte in der leistungsrechtlichen Fallbearbeitung. Diese werden von den zuständigen Leitungskräften monatlich kommuniziert und geben somit dem für den Leistungsbereich verantwortlichen Bereichsleiter die Möglichkeit, Erkenntnisse zu gewinnen und

Steuerungsmaßnahmen zu entwickeln. Diese werden turnusmäßig alle 14-tägig in der Leitungsrunde mit den operativen Teamleitungen getragen und dort multipliziert. Die Geschäftsführung wird regelmäßig in Kenntnis gesetzt bzw. beteiligt.

Nachfolgend werden exemplarisch Maßnahmen genannt, die sich aus der Analyse der Stattdatenliste entwickeln lassen:

- Aufzeigen der fehlerschwerpunkte und Präsentation von Lösungswegen in den TL-Besprechungen bei BL 42 und im „Forum Leistung“
- Anpassung/Verdeutlichung der Weisungslage, bzw. Erstellung neuer Weisungen
- Ableiten von Schulungsthemen zum materiellen Recht und Entwicklung passgenauer Schulungskonzepte
- Individuelle Weiterbildung von Mitarbeitenden

Um die Arbeitsqualität in der Bearbeitungsstelle SGG kontinuierlich und fortlaufend zu steigern, wird auch das Klageverfahren einer fachaufsichtlichen Steuerung unterzogen. Hierbei legen die Sachbearbeiter SGG der 1. Sachbearbeitenden alle Klageverfahren vor, die mit einem Nachgeben des Jobcenters endeten. Die 1. Sachbearbeitende SGG wertet die Klageverfahren analog der Auswertung vermeidbarer Stattdaten in Widerspruchsverfahren aus und berichtet regelmäßig TL 442 über die so gewonnenen Erkenntnisse. Soweit entsprechender Bedarf erkennbar ist, werden innerhalb der Bearbeitungsstelle SGG Steuerungsmaßnahmen ergriffen.

Auch die Qualität der Widerspruchsbescheide wird regelmäßig dahingehend überprüft, dass festgesetzte Standards eingehalten werden. Hierzu wählen die Sachbearbeiter in der Bearbeitungsstelle SGG monatlich zwei den Widerspruch zurückweisende Bescheide aus, die sie der 1. Sachbearbeitenden zur Prüfung vorlegen. Diese legt nach eigenem Ermessen die Rechtsgebiete fest, aus denen die vorzulegenden Widerspruchsbescheide stammen müssen. Die Einhaltung der Standards wird auch unter Hinzuziehung des UFA-Tools der BA geprüft.

4.1.5 Unterhalt

Die Unterhaltsheranziehung ist für das Jobcenter Krefeld ein wichtiger Baustein zur Realisierung vorrangiger Einkünfte in den Leistungsfällen des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch (SGB II). Das Jobcenter Krefeld hat daher im Jahre 2007 ein eigenständiges Sachgebiet für diese Aufgabe geschaffen. Durch die Komplexität der Tätigkeit mit einem hohen juristischen Anspruch wurde schon bei Sachgebietsgründung Wert auf klare Verfahrensregelungen zur rechtskonformen Erledigung der Aufgaben gelegt.

Im Zuge personeller Ressourcenverknappung war eine vollumfängliche Unterhaltssachbearbeitung für alle mutmaßlich unterhaltsrechtlich möglichen Fallkonstellationen nicht länger möglich. Das Jobcenter Krefeld hat durch seine Geschäftsführung daher zielgerichtet entschieden, die Sachbearbeitung in der Unterhaltsheranziehung dahingehend zu priorisieren, dass nur eben jene Fallkonstellationen vorrangig zu bearbeiten sind, die einen hohen Grad an der Realisierbarkeit unterhaltsrechtlicher Forderungen vermuten lassen. Hierzu gehören etwa Fallkonstellationen mit unterhaltsberechtigten Kindern unter 12 Jahren, die aktuell im Leistungsbezug ohne anrechenbaren Unterhalt oder Unterhaltsvorschussleistungen berücksichtigt werden. Um der besonderen Schutzbedürftigkeit minderjähriger Kinder Rechnung zu tragen, wird der betreuende Elternteil unverzüglich aufgefordert, diese Unterhaltsleistungen in Anspruch zu nehmen. Dagegen wird auf die Heranziehung von absehbar nicht realisierbaren Unterhaltsrückständen unter Berücksichtigung bestehender Wertgrenzen und Verantwortlichkeiten derzeit verzichtet.

4.1.6 Datenschutz/Informationsfreiheitsgesetz (IFG)

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben des Datenschutzes ist im Jobcenter Krefeld mit der Bestellung eines/einer Datenschutzbeauftragten geregelt worden. Die dieser Bestellung zugrundeliegende Dienstanweisung regelt die Aufgabe und Zuständigkeiten der mit dem Datenschutz beauftragten Mitarbeiter/in. Der genaue Aufgabenzuschnitt ist der entsprechenden Anlage zu entnehmen.

Auch für die gesetzlichen Regelungen des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG) ist das Jobcenter Krefeld zu deren Einhaltung aufgefordert. Das Jobcenter Krefeld entscheidet Anträge, die auf der Grundlage des IFG basieren, im Wege einer Einzelfallbewertung durch eine juristische Fachkraft.

4.1.7 Kundenreaktionsmanagement

Das Jobcenter Krefeld versteht sich als Dienstleister für seine Kunden. Rechtmäßige Aufgabenerledigung unter dem Blickwinkel einer permanenten Kundenorientierung trägt erheblich zur Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger im Rechtskreis SGB II bei. Ein Kundenreaktionsmanagement, wie es das Jobcenter Krefeld kennt, dient ferner dazu, anhand der vorliegenden Beschwerdekultur Schwachstellen zu identifizieren und ggf. zu verbessern bzw. im Idealfall abzustellen.

Die Geschäftsanweisung des Jobcenters Krefeld zum Kundenreaktionsmanagement ist als Anlage beigefügt.

4.2 Finanzen und Haushalt

Das Jobcenter Krefeld hat für die Bewirtschaftung des Eingliederungstitels (EGT) und des Verwaltungskostenbudgets (VK) Titilverwalter bestellt.

Der aktuelle Bewirtschaftungsstand des Eingliederungstitels wird wöchentlich vom Titilverwalter oder dessen Vertretung kommuniziert. Außerdem wird er in den monatlichen EGT-Steuerungsbesprechungen (Teilnehmer: Geschäftsführung, Bereichsleitungen, BfH, Titilverwalter EGT) auf Steuerungsbedarfe geprüft und ggf. werden Maßnahmen ergriffen.

Etwa vier Monate vor Beginn des Folgejahres tritt erstmalig das Planungsgremium zusammen, um die Maßnahmen des Folgejahres zu planen. Es setzt sich aus den Teilnehmern der Steuerungsbesprechungen sowie den fachlich zuständigen Teamleitungen und Maßnahmenfachbetreuern zusammen. Für die fünf zentralen Maßnahmebereiche (FbW, MAbE, EGZ, AGH, ESG) sind im Jobcenter Krefeld die Verantwortlichkeiten festgelegt.

Die Steuerung des Verwaltungskostenbudgets erfolgt in enger Abstimmung mit der Bundesagentur für Arbeit und der Stadt Krefeld. Der Interne Service (IS) der BA legt regelmäßige Revisionstermine fest, die das Jobcenter dann mit der Stadt synchronisiert. Die Ergebnisse, die an den Revisionstagen ermittelt werden, bilden den jeweils aktuellen Bewirtschaftungsstand des VK ab und sind somit Grundlage etwaiger Steuerungserfordernisse, die unterjährig festgestellt werden.

5. Anlagenverzeichnis

Das Anlagenverzeichnis dieses IKS-Konzept verweist auf konkrete Verfügungen oder Dienstanweisungen des Jobcenters. Diese werden soweit erforderlich angepasst oder um neue Anlagen (z.B. durch beachtliche Erkenntnisse aus Fachaufsicht, Revision o.ä. bzw. geänderte Rechts- und Weisungslage) erweitert. Sowohl Änderungen als auch neue Verfügungen etc. werden – soweit erforderlich – zunächst den zu beteiligenden Gremien zugeleitet, um deren Kenntnisnahme oder Zustimmung einzuholen.

Änderungshistorie

mit Version / Stand	Bei nachstehenden Anlagen fand eine Aktualisierung / Änderung / Ergänzung statt:

5.1 Allgemeines

5.1.1 Checkliste Reifegrad

5.1.2 Verfügung Hospitation

5.2 Leistung

- 5.2.1 Regelkreislauf für alle Geschäftsprozesse im Jobcenter Krefeld
- 5.2.2 IKS-Verfügung Leistungsrecht
 - 5.2.2.1 Befugnisse Leistung
 - 5.2.2.2 Fachaufsichtliche Feststellungen
 - 5.2.2.3 Meldeformat Neuansträge
 - 5.2.2.4 Meldeformat Weiterbewilligungsansträge
 - 5.2.2.5 Zusammenfassung Arbeitshilfen und Regularien

5.3 Markt + Integration

5.3.1 Ü 25

- 5.3.1.1 Neukundenprozess
- 5.3.1.2 Datenqualität BewA
(BewA-Schulung, Checkbogen zur BewA-Qualität)
- 5.3.1.3 Erstgespräch (4-PM)
(Kontaktdichtekonzept) und Folgegespräche
- 5.3.1.4 Arbeitsgelegenheiten nach § 16d SGB II
(Maßnahmen und Teilnehmer)
- 5.3.1.5 Einstiegsgeld nach § 16b SGB II
- 5.3.1.6 Leistungen zur Eingliederung von Selbständigen
nach § 16c SGB II (Arbeitshilfe)
- 5.3.1.7 Förderung der freien beruflichen Weiterbildung
nach § 16 Abs. 1 SGB II i.V.m. §§81ff SGB III
- 5.3.1.8 Freie Förderung nach § 16f SGB II
- 5.3.1.9 Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen
Eingliederung bei einem Träger (MAT)
- 5.3.1.10 Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein für
Maßnahmen bei einer privaten Arbeitsvermittlung
(AVGS-MPAV)
- 5.3.1.11 Grundlagen aus dem AMIP

5.3.2 U 25

- 5.3.2.1 Berichtsverfahren Teamleiter/Bereichsleiter
- 5.3.2.2 Zusammenfassung Zuständigkeit
(Wer macht was wann?)
- 5.3.2.3 unbesetzt
- 5.3.2.4 unbesetzt

5.4 Allgemeine Verwaltung, Finanzen und Haushalt

5.4.1 Geschäftsanweisung Befugnisse

5.4.1.1 Geschäftsanweisung Befugnisse

5.4.1.2 Geschäftsanweisung Befugnisse – Darstellung der Befugnisse

5.4.2 Verfahren für festgestellte Vermögensschäden

5.4.2.1 Darstellung des Verfahrensablaufes

5.4.3 Verfahren zur Ahndung von Ordnungswidrigkeiten

5.4.3.1 Bußgeldfestsetzungen

5.4.4 Verfahren zur Durchführung von Unterhaltsheranziehung

5.4.5 Dienstanweisung Datenschutz – Aufgaben Datenschutzbeauftragte/r

5.4.5.1 Dienstanweisung Datenschutz

5.4.6 Geschäftsanweisung Kundenreaktionsmanagement

5.4.6.1 Geschäftsanweisung KRM

5.4.6.2 Muster Beschwerdeformular