

# Jobcenter Intern

Jobcenter Region Hannover

Ausgabe/Aktenzeichen 01/2018 - Anlage 3 -

Stand: 13.02.2024



## **Anlage 3 zur Dienstanweisung**

### **Fachaufsicht und fachaufsichtliche Führung im Jobcenter Region Hannover**

Verfasser: GB III/ Bereich III.60.3

## **Bereich 60.3 - Rechtsbehelfsstelle, Unterhalt, Ordnungswidrigkeiten und Außendienst -**

### **Inhaltsverzeichnis**

|  |              |
|--|--------------|
| <b>1. Ziele der Fachaufsicht im Bereich 60.3</b>   | <b>2</b>     |
| <b>2. Instrumente der Fachaufsicht</b>   | <b>2</b>     |
| <b>2.1 Hospitationen</b>   | <b>2</b>     |
| <b>2.1.1 SGG</b>   | <b>3</b>     |
| <b>2.1.2 Unterhalt</b>   | <b>2</b>     |
| <b>2.1.3 OwiG</b>  | <b>3</b>     |
| <b>2.2 Akten- und Vorgangsprüfungen</b>  | <b>3</b>     |
| <b>2.2.1 Prüfumfang</b>  | <b>3</b>     |
| <b>2.2.2 Fallauswahl</b>   | <b>4</b>     |
| <b>2.2.3. Fachaufsichtstool für die Fallprüfungen</b>  | <b>4</b>     |
| <b>2.3. Anlassbezogene zentrale Sonderprüfungen durch den GB III</b>                                   | <b>5</b>     |
| <b>3. Auswertung und Qualitätsmanagement durch die TL</b>  | <b>5</b>     |
| <b>4. Auswertung und Qualitätsmanagement durch die BL</b>  | <b>5</b>     |
| <b>4.1. Nachhaltung der im Bereich relevanten Prozessindikatoren<br/>    durch die Bereichsleitung</b> | <b>6</b>     |
| <b>4.2. Jahresbericht</b>  | <b>6</b>     |
| <b>5. Inkrafttreten</b>  | <b>7</b>     |
| <b>6. Verzeichnis der Anhänge</b>  | <b>7 ff.</b> |

## **1. Ziele der Fachaufsicht im Bereich 60.3**

Ziel der Fachaufsicht im Bereich 60.3 ist zum einen die Sicherstellung der rechtmäßigen Leistungsgewährung, zum anderen die Gewährleistung der Einheitlichkeit der Entscheidungen bei gleichgelagerten Sachverhalten in vorgerichtlichen und gerichtlichen Verfahren.

Sie soll zudem dazu beitragen, Fehlerschwerpunkte – sowohl in den Standorten, als auch im Bereich 60.3 -zu identifizieren, Qualifizierungsbedarfe zu ermitteln, sowie Feedback und Unterstützung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewährleisten.

Diese Anlage zur Jobcenter Intern 01/2018 systematisiert und konkretisiert dabei das Verfahren zur Durchführung der als Mindeststandard zentral organisierten fachaufsichtlichen Prüfungen im Bereich 60.3 – Rechtsbehelfsstelle, Unterhalt, OwiG. Es handelt sich um ein dynamisches, regelmäßig den Handlungserfordernissen anzupassendes Konzept, dessen fachlich-inhaltlichen Prüfungsschwerpunkte jeweils risikoorientiert für ein Jahr festgelegt werden.

## **2. Instrumente der Fachaufsicht**

### **2.1 Hospitationen**

Insgesamt sollen regelmäßige Hospitationen und die daraus gewonnenen Erkenntnisse die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter individuell unterstützen und bedarfsorientierte Hilfestellungen ermöglichen. Im fachlichen Dialog mit den Mitarbeitenden soll in einem kontinuierlichen Prozess das Bewusstsein für einen professionellen und lösungsorientierten Beratungs- und Kommunikationsansatz geschärft werden. Zur Unterstützung des Dialogs werden standardisierte Hospitationsbögen zur Verfügung gestellt (Anhang 1 bis 8).

Das Ergebnis der Hospitation sowie die daraus ggfs. abzuleitenden weiteren Maßnahmen, werden durch die verantwortliche Teamleitung (SGG/UH/OwiG) in einem persönlichen Gespräch mit der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter rückgekoppelt. Der Hospitationsbogen wird im Anschluss der/dem Mitarbeitenden ausgehändigt. Eine Dokumentation bzw. Aufbewahrung der Bögen durch die Teamleitung erfolgt nicht.

Im Bereich 60.3 wird die Mindestanzahl durchzuführender Hospitationen wie folgt festgelegt:

#### **2.1.1 SGG**

- Die Teamleitung, der die Teamassistenzen organisatorisch zugeordnet sind, hospitiert einmal jährlich bei jeder Teamassistentz.
- Jede Teamleitung hospitiert mindestens einmal jährlich bei jeder ihrer Fachkräfte in Terminen der mündlichen Verhandlung bei den Sozialgerichten.

#### **2.1.2 Unterhalt**

- Die Teamleitung, der die Teamassistenzen organisatorisch zugeordnet sind, hospitiert einmal jährlich bei der Teamassistentz.

- Jede Teamleitung hospitiert mindestens einmal jährlich bei jeder ihrer Fachkräfte in Terminen der mündlichen Verhandlung bei den Familiengerichten. Eine alternative Hospitation nur am Arbeitsplatz findet nur in begründeten Ausnahmefällen statt.

### **2.1.3 OwiG/Außendienst**

- Die Teamleitung hospitiert einmal jährlich bei jeder Fachkraft und jeder Fachassistenz OWiG im Rahmen von Kundengesprächen.
- Die Teamleitung hospitiert einmal jährlich bei jeder Fachassistenz Außendienst im Rahmen der Durchführung von Außendienstbesuchen.

## **2.2 Akten- und Vorgangsprüfungen**

Für den Bereich 60.3 werden die fachlichen Handlungsfelder und Themen einmal jährlich gemeinsam durch die Leitung des Bereichs 60.3 und die Leitung des Geschäftsbereiches III identifiziert und in Absprache mit der Geschäftsführung festgelegt.

Grundlage hierfür ist eine vorangegangene umfassende Risikobewertung auf Basis folgender Kriterien:

- Erkenntnisse aus den Ergebnissen der Fachaufsichtsprüfungen des Vorjahres
- Schwerpunktthemen, die im Rahmen der Prüfungen der Internen Revision und/oder der Region Hannover festgestellt wurden
- Erkenntnisse aus anderen Prüfungen (z. B. Krankenkasse, BRH)
- Dezentral im Jobcenter Region Hannover festgestellte Handlungsschwerpunkte

Für die als Handlungsfelder identifizierten Themen wird zum Jahresende ein entsprechender Prüfplan mit den jeweiligen monatlichen Prüfungsthemen für das Folgejahr festgelegt (Prüfmatrix).

Zur inhaltlichen Prüfung werden für jedes Thema zeitgleich Fragen formuliert.

### **2.2.1 Prüfumfang**

Jede Teamleitung im Bereich 60.3 prüft monatlich zu den nach Prüfplanung anstehenden Prüfthemen 10 Fälle.

Die Fragen sind mit „ja“, „nein“, „nicht zutreffend“ bzw. „kein Fall“ zu beantworten.

Die Auswahl „nicht zutreffend,“ ist nur zu verwenden, wenn die einzelne Fragestellung nicht für den Fall zutrifft.

Die Auswahl „kein Fall“ ist zu verwenden, wenn kein Fall vorhanden ist, z.B. weil tatsächlich weniger als die eigentlich zu prüfende Anzahl an Fällen vorhanden ist (Bsp.: statt 10 können nur 7 Fälle für das Prüfthema bereit gestellt werden -> Fälle 8 – 10 wären dann kein Fall; bei einem bereit gestellten Fall ist keine der Prüffragen zutreffend-> dieser Fall wäre dann kein Fall)

Bei der Auswertung wird dann nach Anzahl quotenrelevanter Fälle (ja, nein) und Anzahl geprüfter Fälle (ja, nein, nicht zutreffend und kein Fall) unterschieden.

### **2.2.2 Fallauswahl**

Um eine Neutralität bei der Auswahl der zu prüfenden Fälle zu gewährleisten, erfolgt die Auswahl der zu prüfenden Fälle durch die/ den V-DQM Leistungsgewährung.

Diese/ dieser wählt die zu prüfenden Fälle aus dem Fachverfahren Falke nach folgendem System aus:

#### SGG

Die Fallauswahl erfolgt nach dem Zufallsprinzip der nach Eingangsdatum des Vorgangs und Verfahrensart gefilterten Vorgänge.

Gefiltert werden jeweils

- Widersprüche mit einem Eingangsdatum sechs Monate vor Prüfmonat
- Klageverfahren mit einem Eingangsdatum zwei Jahre vor dem Prüfmonat
- eR-Verfahren mit einem Eingangsdatum in den letzten sechs Monaten vor dem Prüfmonat

#### Unterhalt

Die Fallauswahl erfolgt nach dem Zufallsprinzip der nach Eingangsdatum des Vorgangs und Unterhaltsart gefilterten Vorgänge.

Gefiltert werden jeweils Vorgänge

- Kindesunterhalt mit einem Eingangsdatum neun Monate vor Prüfmonat
- Betreuungs- und Trennungsunterhalt mit einem Eingangsdatum zwischen 18 und 6 Monaten vor dem Prüfmonat

#### OWiG

Die Fallauswahl erfolgt nach dem Zufallsprinzip der nach Sachverhalt gefilterten, erledigten Vorgänge aus FALKE. Maßgeblich ist jeweils der Zeitraum vom 16. des Vormonats bis zum 15. des laufenden Monats.

Die/ der V-DQM übermittelt im Anschluss an die Fallauswahl den Teamleitungen die durch sie zu prüfenden Fälle durch Einstellung in den Ablageordner „FA“ der jeweiligen Teams in der Z-D-F-Ablage (\\Dst.baintern.de\DFS\237\Ablagen\D23779-Z-D-F\04\_Bearbeitungslisten jeweils zum 15. eines Monats. Auf den entsprechenden Teamordner haben nur die jeweilige Teamleitung und deren Stellvertretung Zugriff.

Die Prüfung der eingestellten Fälle ist jeweils zum 14. des Folgemonats abzuschließen.

### **2.2.3 Fachaufsichtstool für die Fallprüfungen**

Die Fachaufsichtsprüfungen werden mithilfe der IT-Kleinlösung der BA „UFa- Unterstützung der Fachaufsicht“ durchgeführt. Zur Veranschaulichung und technischen Handhabung des UFa-Tools steht ein entsprechendes [Handbuch im Intranet der BA](#) zur Verfügung.

Die IT-Kleinlösung UFa (Unterstützung der Fachaufsicht) bietet eine vereinfachte Auswertungs- und Dokumentationsmöglichkeit hinsichtlich der fachaufsichtlichen Stichprobenprüfungen.

Hinsichtlich der Prüffragen gibt es keinerlei Vorgaben, diese können frei nach den Festlegungen im Jobcenter in das Tool eingegeben werden. Zugriffsmöglichkeiten auf das UFa-Tool bestehen außerhalb des Jobcenters nicht.

In dem UFa-Tool selbst können aus datenschutzrechtlichen Gründen keine personenbezogenen Daten, weder Kunden- noch BG-Nummern, gespeichert werden können. Ein Rückschluss auf die fallführenden Mitarbeitenden lässt sich daher aus den Eingaben im Tool nicht ziehen.

Die IT-Kleinlösung UFa ist dreigliedrig aufgebaut:

- Prüfthemen (Fragenkataloge)
- Prüfungsübersichten vertikal und horizontal, textlich und graphisch
- Maßnahme-Übersichten

Die Zugriffsberechtigungen auf die einzelnen Ebenen lassen sich durch die Vergabe entsprechender Zugriffsberechtigungen einschränken, sodass auf die Teamübersichten neben der Administratorin/ dem Administrator ausschließlich die Teamleitungen und deren Stellvertretungen Zugriff haben.

## **2.3. Anlassbezogene zentrale Sonderprüfungen durch den GB III**

Neben den Prüfaufträgen für die dezentral verantwortlichen Führungskräfte kann die Geschäftsführung im Rahmen einer risikoorientierten Fachaufsicht auch davon Gebrauch machen, Stichprobenprüfungen zu geschäftspolitisch bzw. fiskalisch wichtigen Themen durch die Führungsberatung des GB III durchführen zu lassen.

Hintergrund, Notwendigkeit, Umfang sowie Zielsetzung einer solchen zentralen Fachprüfung wird im Vorfeld sowohl den Führungskräften als auch der Personalvertretung kommuniziert. Die Teams erhalten bei Fehlerfeststellungen einen entsprechenden Prüfhinweis sowie eine Umsetzungsverfügung. Die erforderlichen Korrekturen in den betreffenden Leistungsfällen sind zeitnah durch die Bereichsleitungen sicher zu stellen.

Über die Ergebnisse und etwaige Handlungserfordernisse erfolgt ein Fachdialog mit der Bereichsleitungen sowie den betroffenen Teamleitungen.

### **3. Auswertung und Qualitätsmanagement durch die Teamleitung**

Die Teamleitungen erörtern monatlich die aus der durchgeführten Fachaufsicht resultierenden Erkenntnisse im Rahmen ihrer Teambesprechungen. Fehlerschwerpunkte werden anonymisiert besprochen, entsprechende Impulse und Maßnahmen zur Gegensteuerung festgelegt und im Dienstbesprechungsprotokoll unter Nutzung der Protokollvorlage „Fachliche Führung“ dokumentiert.

### **4. Auswertung und Qualitätsmanagement durch die Bereichsleitung**

Die Bereichsleitung 60.3 ist für die Durchführung der Fachaufsicht im Sinne dieser Anlage zur Jobcenter Intern 01/2018 verantwortlich. Sie hält die Wahrnehmung der Fachaufsicht und die Umsetzung der daraus resultierenden dezentralen Handlungserfordernisse in ihrem Verantwortungsbereich nach und dokumentieren dies im Fachaufsichtstool.

Eine wesentliche Grundlage für funktionierende Arbeitsabläufe und rechtmäßige Leistungserbringung ist eine wirksame Kommunikation und Information. Insofern stellen regelmäßige Dienstbesprechungen ein Kernelement der Informationsweitergabe und -erweiterung sowie Nachhaltung dar. Dienstbesprechungen sind dabei sowohl bereichsintern auf Führungskräfteebene (Bereichsleitung und Teamleitungen) als auch zwischen Teamleitungen und Mitarbeitenden (Teambesprechungen) regelmäßig entsprechend der Vorgaben der Jobcenter Intern 3/2021, Anlage 3 Besprechungsstrukturen, durchzuführen und zu protokollieren.

#### **4.1. Nachhaltung der im Bereich relevanten Prozessindikatoren durch die Bereichsleitung**

##### Zielsetzung

Zur Sicherstellung der gesetzmäßigen und wirtschaftlichen Aufgabenerledigung sind auch relevante aussagekräftige Prozessindikatoren im Blick zu behalten und deren Entwicklung durch die verantwortlichen Führungskräfte entsprechend erforderlichenfalls zu steuern.

Der Auftrag umfasst die eigenverantwortliche Beobachtung, Steuerung und Nachhaltung wichtiger Bearbeitungs-/Prozessindikatoren in Bezug auf Widerspruchs- und Klageverfahren. Dazu zählen u.a. (nicht abschließend):

- Anzahl der unerledigten Widersprüche
- Altersstruktur der unerledigten Widersprüche
- Durchschnittliche Bearbeitungszeit Widersprüche
- Entwicklung Untätigkeitsklagen

## Umfang

Eine dezentrale Auswertung und Erörterung mittels der zur Verfügung stehenden Daten obliegt der Bereichsleitung in den regelmäßigen Dienstbesprechungen mit den Teamleitungen. Fehlerschwerpunkte werden anonymisiert besprochen, entsprechende Impulse und Maßnahmen zur Gegensteuerung festgelegt und im Dienstbesprechungsprotokoll unter Nutzung der Protokollvorlage „Fachliche Führung“ dokumentiert.

Die relevanten Indikatoren und die ergriffenen Maßnahmen sind auch regelmäßig Gegenstand der Dienstbesprechung/Zielnachhaltengespräche zwischen der Geschäftsbereichsleitung III und der Bereichsleitung 60.3.

Die Bereichsleitung hält die regelmäßige Durchführung der Team-DB durch Auswertung der Protokolle und durch die regelmäßige Teilnahme an Team- DB (2 pro Jahr und Team) im Bereich 60.3 nach. Zur Protokollierung ist einheitlich auf das zentral vorgegebene Format zur fachlichen Führung zurückzugreifen.

## **4.2. Jahresbericht**

Zum **31.01.** eines Jahres erstellt die Bereichsleitung 60.3 einen Jahresbericht über die Ergebnisse und Erkenntnisse aus den Fachaufsichtsprüfungen in ihrem Bereich und leitet diesen an ihre Geschäftsbereichsleitung.

Der Bericht soll sich zu folgenden Aspekten verhalten:

- Empfehlungen für Schwerpunktprüfthemen des Folgejahres
- Unterjährig im Bereich identifizierte Fehlerschwerpunkte / Handlungsfelder und aus den durchgeführten Hospitationen gewonnene Erkenntnisse
- Dezentral ergriffene Maßnahmen zur Gegensteuerung in diesen identifizierten Fehlerschwerpunkten
- Ggf. erforderliche zentrale Maßnahmen zur Abhilfe

Der Jahresbericht des Bereiches 60.3 wird durch den GB III in den durch ihn für die Geschäftsführung zu erstellendem Jahresbericht für den Leistungsbereich integriert.

## **5. Inkrafttreten**

Die Regelungen der Anlage 3 zur Jobcenter-Intern treten mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.

Gez.  
Geschäftsführerin

## **6. Verzeichnis der Anhänge**

Anhang 1: Hospitationsbogen SGG – Gerichtstermin

Anhang 2 Hospitationsbogen SGG – Geschäftszimmer

Anhang 3: Hospitationsbogen OWiG – Fachassistenz

Anhang 4: Hospitationsbogen OWiG – Fachkraft

Anhang 5: Hospitationsbogen Zentrales Unterhaltsteam – Telefonkontakt oder Kundenvorsprache

Anhang 6: Hospitationsbogen Zentrales Unterhaltsteam – Gerichtstermin

Anhang 7: Hospitationsbogen Zentrales Unterhaltsteam – Teamassistenz

Anhang 8: Hospitationsbogen Außendienst