

Jobcenter Intern

Jobcenter Region Hannover



Ausgabe/Aktenzeichen 01/2018 - Anlage 1

veröffentlicht am: 22.01.18 aktualisiert am 13.02.2024



Anlage 1 zur Dienstweisung

Fachaufsicht und fachaufsichtliche Führung im Jobcenter Region Hannover

Verfasser: GB III

Eingangs- und Leistungsbereiche

Inhaltsverzeichnis

1.1. Vorbemerkung	4
1.2 Ausgangssituation Jobcenter Region Hannover	4
1.3 Konkretisierung der Zielsetzung von Fachaufsicht für die Leistungsgewährung SGB II	5
1.4 Durchführung, Bestandteile, Dokumentation und allgemeine sowie individuelle Rückkoppelung	5
1.5 Auswertung / Aufbereitung der Ergebnisse der Einzelprüfungen	8
1.6 /DQM Steuerungskreis Fachaufsicht/ Leistungsgewährung	8
1.7 Weiterentwicklung / Anpassung des Konzepts.....	9
2. Hospitationen	9
2.1 Hospitationen bei unterminierten Gesprächen im Eingangsbereich	9
2.2 Hospitationen bei terminierten Gesprächen im persönlichen und telefonischen Kundenkontakt im Leistungsservice (Regelteam, Neuantragsteam)	10
3. Fachaufsicht in der Sachbearbeitung SGB II	11
3.1 Inhalt, Umfang und Verfahren der Einzelfallprüfungen anhand von Akten	11
3.2 Fachaufsichtstool für die Fallprüfungen.....	12
3.3. Prüff Themen	13
3.4. Aus- und Bewertung der Ergebnisse der Fallprüfungen	13
4. Qualitätsmanagement durch die Bereichsleitung.....	14
4.1. Sicherstellung und Nachhaltung der Team-DB und Hospitationen durch die Bereichsleitungen	15
4.2. Nachhaltung der im Leistungsbereich relevanten Prozessindikatoren durch die Bereichsleitungen	15
5. Optional: Qualitätsmanagement durch den GB III - anlassbezogene zentrale Sonderprüfungen	16
6. Qualitätsmanagement durch die Geschäftsführung.....	17
8. Anlagenverzeichnis.....	18

Änderungshistorie

Datum	Inhalt	Fundstelle
Februar 2024	<p>Umfassende Überarbeitung und teilweise Neustrukturierung</p> <p>Anpassungen der Regelungen zu Hospitationen, Aufnahme einer Regelung zur Dokumentation und Änderung der Hospitationsbögen</p> <p>Dokumentation der Erörterung der Erkenntnisse i.R. der Protokollvorlage zur fachlichen Führung</p> <p>Konkretisierungen zur Zusammensetzung des DQM-Steuerungskreises und Rolle der Mitglieder sowie Vertretungsregelung</p> <p>Erweiterung der Einzelfallprüfungen auf Eingangsbereich, zBuB und Neuantragsteams</p> <p>Technische Zugriffsmöglichkeit auf das Tool für Stellvertretungen</p> <p>Änderung des Termins für den Jahresbericht Fachaufsicht</p> <p>Weitere redaktionelle und sprachliche Anpassungen</p>	<p>Seite 9 ff.</p> <p>Seite 14</p> <p>Seite 8</p> <p>Seite 11</p> <p>Seite 12</p> <p>Seite 15</p>
Januar 2023	Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge	
Dezember 2021	<p>Ergänzung in den Erläuterungen zur Fallauswahl</p> <p>Aktualisierung der Prüfthemen</p> <p>Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge</p>	
Dezember 2020	<p>Redaktionelle Anpassungen</p> <p>Aktualisierung der Prüfthemen</p> <p>Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge</p>	S. 11
Dezember 2019	<p>Anpassung der Erläuterungen zur Fallauswahl</p> <p>Konkretisierung zur Anzahl der Prüffälle</p> <p>Anpassung der Frist zur Erledigung der Fachaufsicht</p> <p>Aktualisierung Prüfthemen</p> <p>Berichtstermin Jahresbericht Fachaufsicht</p>	<p>S.5/10</p> <p>S.5</p> <p>S.10</p> <p>S. 11</p> <p>S. 15</p>

	<p>Anpassung der Ausführungen zur Nachhaltung der Prozessindikatoren durch die Bereichsleitung in Bezug auf den geänderten Widerspruchsprozess</p> <p>Anpassung Inhalte des Gesamtberichtes</p> <p>Anpassung Termin zur Erstellung des Gesamtberichtes</p> <p>Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüft Themen und Zielsetzung der Aufträge</p>	<p>S. 16</p> <p>S. 17</p>
--	---	---------------------------

1. Grundsätze

1.1. Vorbemerkung

Das vorliegende zentrale Fachaufsichtskonzept für die Eingangs- und Leistungsbereiche aller Standorte des Jobcenters Region Hannover ist ein System zur Sicherung der rechtmäßigen, wirtschaftlichen und professionellen Erbringung der Leistungen zum Lebensunterhalt nach dem SGB II. Es ergänzt die bereits durch eine Reihe von Einzelregelungen getroffenen fachaufsichtlichen Maßnahmen (z.B. Entscheidungsvorbehalte Teamleitungen, Wahrnehmung Anordnungsbefugnis durch TL) sowie die von den TL individuell vorzunehmenden regelmäßigen fachaufsichtlichen Prüfungen (z.B. Erstprüfungen).

Das Konzept systematisiert und konkretisiert das Verfahren zur Durchführung der als Mindeststandard zentral organisierten fachaufsichtlichen Prüfungen im Eingangsbereich und Leistungsservice. Es handelt sich dabei um ein dynamisches, regelmäßig den Handlungserfordernissen anzupassendes Konzept, dessen fachlich-inhaltliche Prüfschwerpunkte jeweils risikoorientiert unterjährig festgelegt werden.

Das Ziel ist eine qualitative, rechtmäßige, wirtschaftliche, wirksame und kundenorientierte Leistungsgewährung SGB II in den Jobcentern der Region Hannover. Die gute Qualität der Aufgabenerledigung ist dabei nicht nur gesetzliche Verpflichtung, sondern auch ein entscheidender Beitrag zur Akzeptanz und zum Image des Jobcenters und seiner Mitarbeitenden in der öffentlichen Wahrnehmung und leistet auch einen Beitrag zur individuellen Zufriedenheit der Mitarbeitenden.

1.2 Ausgangssituation Jobcenter Region Hannover

Die Komplexität und Dynamik der rechtlichen Regelungen und Fachverfahren einerseits sowie der leistungsrechtlich relevanten Lebenssachverhalte der Leistungsberechtigten im SGB II andererseits stellen täglich hohe Anforderungen an die Mitarbeitenden im Jobcenter Region Hannover. Hinzu kommt die vielfältige Erwartungshaltung unterschiedlicher Betroffener (Leistungsberechtigte, Vermieter, Dritte etc.). Dabei ist es selbstverständlich, dass auch Bearbeitungsfehler auftreten.

Prüfberichte des Bundesrechnungshofs (BRH) und der Internen Revision (IntRev) sowie des Rechnungsprüfungsamts der Region Hannover (RPA Region Hannover) zeigen Fehlerschwerpunkte und qualitative Optimierungsbedarfe in der Umsetzung des SGB II in allen gemeinsamen Einrichtungen und den zugelassenen kommunalen Trägern auf. Prüfungen durch das Rechnungsprüfungsamt der Region Hannover (RPA Region Hannover) sowie im Rahmen der Fach- und Geschäftsprüfungen der Region Hannover und im Rahmen der Widerspruchsbearbeitung und des Kundenreaktionsmanagement des Jobcenters bestätigen diese bzw. identifizieren zusätzliche Handlungsfelder.

Daher kommt der Wahrnehmung der Fachaufsicht durch die Führungskräfte vor Ort, wie sie im Hauptteil dieser Dienstanweisung definiert ist, im kontinuierlichen fachlichen Dialog als fachliche Begleitung, Information, Unterstützung und Entlastung der Mitarbeitenden eine zentrale Bedeutung zu.

Neben der fachlichen Unterstützung durch die Führungskräfte vor Ort sind regelmäßige zielgerichtete Qualifizierungsmaßnahmen unabdingbar, um den Mitarbeitenden die erforderliche Handlungssicherheit und Fachkompetenz zu ermöglichen. Um diese zielgerichtet zu gestalten sind konkrete Themen und Handlungsfelder im Rahmen der Fachaufsicht durch die Führungskräfte zu identifizieren.

Die Notwendigkeit von Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung besteht darüber hinaus zur Vermeidung unnötiger Mehrarbeit und Mehraufwände und ist damit perspektivisch, zielführender Ansatz zur Arbeitsentlastung.

1.3 Konkretisierung der Zielsetzung von Fachaufsicht für die Leistungsgewährung SGB II

Inhalt, Zielsetzung, Gestaltung und Ausrichtung der Fachaufsicht sind allgemein im Hauptteil dieser Dienstanweisung definiert und beschrieben.

Für den Aufgabenbereich der Leistungsgewährung in den operativen Einheiten Eingangsbereich, Neukundenteam und Leistungsservice der Standorte des Jobcenters Region Hannover werden mit der Weiterentwicklung des vorhandenen Konzepts konkret folgende Ziele verfolgt:

- Sicherstellung der Rechtmäßigkeit der Gewährung der Leistungen zum Lebensunterhalt und zur Bildung und Teilhabe nach dem SGB II,
- davon abgeleitet Sicherstellung der Datenqualität in den Fachanwendungen (ALLEGRO, STEP; ERP)
- Erhöhung der Arbeitsqualität zur Vermeidung nachgelagerter Mehraufwände bzw. Mehrarbeiten, damit Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- Sicherstellung eines bürgernahen und kundenorientierten Handelns
- Zweckmäßige, wirtschaftliche und lösungsorientierte Aufgabenerledigung,
- Prävention zur Vermeidung von Fehlentscheidungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- Nachhaltigkeit und Sicherstellung der Tätigkeitsebenen konformen Aufgabenerledigung Feedback, Standortbestimmung und Unterstützung für die Mitarbeitenden
- einen konstruktiver Umgang mit Fehlern und eines darauf aufbauenden kontinuierlichen Fachdialogs über alle Ebenen,
- Stärkung der Entscheidungs- und Handlungssicherheit der Mitarbeitenden,
- Identifizierung von Qualifizierungsbedarfen,
- Nachhaltigkeit und damit Wirkungssicherung von Qualifizierungsmaßnahmen.

Zentrales Ziel ist es, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Handlungssicherheit und Orientierung in ihrer täglichen Arbeit zu geben und falls erforderlich, zielgerichtet Unterstützung und Hilfestellung durch die Führungskräfte zu bieten. Um dieses zu erreichen, ist der/dem Mitarbeitenden in jedem Fall das Ergebnis der fachaufsichtlichen Prüfungen mitzuteilen. Die Ergebnisse sind zu nutzen, um in einen intensiven kontinuierlichen Fachdialog mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu treten. Alle fachaufsichtlichen Prüfungen und Auswertungen dienen diesen o.g. Zielsetzungen.

1.4 Durchführung, Bestandteile, Dokumentation und allgemeine sowie individuelle Rückkopplung

Das Fachaufsichtskonzept basiert im Wesentlichen auf zwei Säulen. Zum einen beinhaltet es regelmäßige, standardisierte Einzelfallprüfungen zu den als risikobehaftet identifizierten Themenfeldern.

Daneben umfasst das Fachaufsichtskonzept regelmäßige Hospitationen in den Eingangsbereichen und im Leistungsservice sowie, soweit vorhanden, in den Neukundenteams, verbunden mit der Rückkopplung der lokal gewonnenen Erkenntnisse an die Mitarbeitenden.

Sowohl die Einzelfallprüfungen als auch die Hospitationen sollen durch die Teamleitungen auch genutzt werden, sich einen Eindruck über die festgelegte, tarifrechtlich erforderliche differenzierte Aufgabenzuordnung und -erledigung durch die Sachbearbeitungen und Fachassistenten/Innen zu verschaffen und erforderlichenfalls hier gegenzusteuern.

Zur Unterstützung der Fachaufsicht, insbesondere im Hinblick auf Rechtmäßigkeit der Leistungserbringung und Datenqualität in ALLEGRO können ergänzend zielgerichtete Abfragen aus dem IT-Verfahren opDS und genutzt werden.

Über die reine Qualitätssicherung hinaus sollen mit dem Fachaufsichtskonzept mögliche Ursachen für Unsicherheiten ggf. auch fehlerhafte Bearbeitungen oder Beratungen besser erkannt und den Mitarbeitenden Transparenz, Handlungssicherheit und Hilfestellung in der täglichen Aufgabenerledigung geboten werden. Bei der genannten Zahl der Prüfungen und Hospitationen handelt es sich jeweils um eine zentral vorgegebene, verpflichtende Mindestforderung.

Für die Aktenprüfungen werden monatlich zentral Fragenkataloge bereitgestellt. Umfang und Fallauswahl der Aktenprüfung sind unter 3.1 beschrieben.

Die verantwortlichen Führungskräfte im Bereich entscheiden in eigener Verantwortung, ob und ggf. in welchem Umfang eine punktuelle bzw. vorübergehende Ausweitung der zu prüfenden Fälle zu einem vorgesehenen Prüfthema oder ergänzend ein zusätzliches Prüffeld aus dem Prüfkatalog zur Sicherung der Rechtmäßigkeit der Aufgabenerledigung und zur fachlichen Unterstützung und Begleitung in ihrem Verantwortungsbereich erforderlich ist. Der Umfang dieser zusätzlichen nachgehenden Fachaufsichtsprüfungen ist auf **maximal 5 Fälle pro Monat oder 15 Fälle pro Quartal** zu beschränken. Die Teamleitung meldet den konkreten Bedarf über die Bereichsleitung und die verantwortliche Geschäftsereichsleitung an den GB III. Entsprechende Fallgestaltungen werden dann ebenfalls zentral zur Verfügung gestellt. Eine Einbindung dieser teambezogenen Prüfungen in die monatliche zentrale Ergebnisauswertung erfolgt nicht.

Mitarbeitende und Führungskräfte tauschen sich im Sinne eines kontinuierlichen fachlichen Dialogs regelmäßig zu den fachaufsichtlichen Themen und Ergebnissen aus.

Für die Einzelfallprüfungen wird ein anonymer Notizbogen zur Verfügung gestellt, den die Führungskraft nutzen kann, um sich zu den Fragestellungen Hinweise für das individuelle Feedback an den Mitarbeitenden zu notieren. Wird dieser Bogen genutzt, verbleibt der er beim Mitarbeitenden. Eine Dokumentation erfolgt nicht.

Im Rahmen der Fachaufsicht ist es auch zulässig, die Arbeitsergebnisse einzelner Mitarbeiter/-innen zu relevanten Themenfeldern anlassbezogen zu prüfen. Das ist bspw. bei neu angesetzten Beschäftigten zielführend, sofern dies nicht bereits durch eine qualitative Wahrnehmung der Anordnungsbefugnis erfolgt. Darüber hinaus kann dies angewandt werden, wenn die Führungskraft durch Nutzung der vorgegebenen Fachaufsichtsprüfungen oder im Rahmen der Anordnungsbefugnis oder sonstiger Erkenntnisse Fehlerhäufungen feststellt. In diesen Fällen ist der fachliche Dialog mit der/dem betroffenen Mitarbeitenden fundiert zu intensivieren.

Im Rahmen dieses intensivierten, individuellen fachlichen Dialogs können Führungskraft und betroffener Mitarbeiter bzw. betroffene Mitarbeiterin schriftlich in einem Gesprächsvermerk das konkrete weitere Vorgehen vereinbaren. Führungskraft und Mitarbeiter/-in erhalten dann jeweils eine Ausfertigung des Vermerks. Eine technische Speicherung und Dokumentation bei der Führungskraft darf nicht erfolgen. Seitens der Führungskraft ist der Gesprächsvermerk verschlussicher für die maximale Dauer von 2 Jahren aufzubewahren.

Für die Hospitationen werden Hospitationsbögen bereitgestellt, auf der sich die Führungskraft ebenfalls Notizen machen kann. Die Hospitationsbögen sind nach der erfolgten Rückkoppelung der bzw. dem Mitarbeitenden auszuhändigen. Eine Dokumentation erfolgt nicht.

Die Durchführung von Hospitationen, nicht jedoch deren Inhalt, wird ebenfalls im Fachaufsichtstool dokumentiert.

Die Hospitationen können individuell bedarfsorientiert intensiviert werden, falls die Führungskraft die fachliche Notwendigkeit zur Unterstützung der Aufgabenwahrnehmung sieht. Auch in diesen Fällen ist der fachliche Dialog mit den betroffenen Mitarbeitenden zu intensivieren. Auch in diesem Dialog können Vereinbarungen getroffen und im Rahmen eines Gesprächsvermerks dokumentiert werden. Es gelten die obigen Ausführungen.

Die Ergebnisse der fachaufsichtlichen Einzelfallprüfungen sind individuell den jeweiligen Mitarbeitenden mitzuteilen.

Weiterhin erörtern die Teamleitungen 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.

Durch die Bereichsleitungen erfolgt eine entsprechende, im Fachaufsichtstool zu dokumentierende, Nachhaltung der seitens der Teamleitung ergriffenen Maßnahmen.

1.5 Auswertung / Aufbereitung der Ergebnisse der Einzelprüfungen

Die Ergebnisse der Fachaufsicht (positiv wie negativ) werden einzelfallbezogen mit den jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommuniziert.

Die daraus ggfs. abzuleitenden weiteren Maßnahmen bzw. Handlungsbedarfe werden durch die Teamleitungen bei generellen Auffälligkeiten mit den Teams allgemein oder im Falle individueller Auffälligkeiten im Einzelgespräch mit den betroffenen Mitarbeitenden erörtert. Teambezogene Auffälligkeiten, die durch die fachaufsichtlichen Prüfungen zu Tage treten, werden mit den Teamleitungen durch die jeweiligen Bereichsleitungen sowie im Rahmen regelmäßiger Gespräche mit der Geschäftsführung erörtert.

Bei standortübergreifenden Auffälligkeiten aus den Einzelprüfungen leitet der Geschäftsbereich III die Erkenntnisse dem Bereich Aus- und Fortbildung des Jobcenter Region Hannover weiter, damit dieser gezielt die thematischen Auffälligkeiten in den Einweisungs- und Bestandsschulungen aufgreift.

Darüber hinaus werden regelmäßig, monatlich, durch den Geschäftsbereich III Leistungsgewährung die Ergebnisse der fachaufsichtlichen Einzelprüfungen standortbezogen ausgewertet und der Geschäftsführung vorgelegt sowie den Führungskräften kommuniziert.

1.6 DQM Steuerungskreis Fachaufsicht/ Leistungsgewährung

Um den bereichsübergreifenden Austausch zu fördern und die risikoorientierte Fachaufsicht möglichst wirkungsorientiert weiter zu entwickeln, wird für die Leistungssachbearbeitung zentral durch den Geschäftsbereich III ein regelmäßiger DQM-Steuerungskreis Fachaufsicht/Leistungsgewährung durchgeführt.

Der Steuerungskreis beschäftigt sich regelmäßig mit den allgemeinen Ergebnissen der internen Fachaufsicht sowie den Erkenntnissen und Handlungsbedarfen aus Prüfungen und Prüfberichten der verantwortlichen Träger (BRH, IR BA, Fachprüfung Region Hannover) bzw. prüfberechtigter Dritter, wie bspw. der Krankenkassen. Dabei geht es auch darum, gemeinsam mit den durchführenden Führungskräften regelmäßig die Fragestellungen zu den fachlichen Einzelfallprüfungen im Hinblick auf Aussagekraft und Aktualität zu bewerten und weitere qualitätssichernde allgemeine Handlungsbedarfe zu identifizieren.

Zudem soll bei Bedarf auch bei Erstellung neuer bzw. der Prüfung bestehender Arbeitshilfen die Beteiligung des DQM-Steuerungskreises erfolgen. Weiterhin sollen auch, sofern möglich, Strategien zur Analyse und erforderlichenfalls Verbesserung der Datenqualität in den relevanten Fachanwendungen ALLEGRO, ERP und STEP in diesem Kreis erörtert werden.

Der DQM Steuerungskreis Fachaufsicht/ Leistungsgewährung setzt sich zusammen aus:

- einem Mitglied der Geschäftsführung, GBL Leistungsgewährung,
- der/dem VDQM Leistungsgewährung,
- einer fest benannten Bereichsleitung,
- einer fest benannten TeamleitungLS/EB je Bereich,
- 1 Führungsberatung GB III (rotierend, je nach Thema)

Für jedes Mitglied des DQM-Steuerungskreises ist eine feste Vertretung benannt. Dabei erfolgt eine Vertretung der Teamleitungen durch eine andere Teamleitung oder stellvertretende Teamleitung. Die Vertretung der Bereichsleitung erfolgt ausschließlich auf dieser Ebene. Aufgrund der Zuordnung von Fachrucksäcken auf Geschäftsbereichsleitungsebene wird die Vertretung der Geschäftsbereichsleitung durch deren/dessen ständigen Vertreter/-in wahrgenommen.

Sind an einem Tagungstermin sowohl ständiges Mitglied als auch Vertretung verhindert, hat es damit sein Bewenden.

Die Mitglieder des DQM-Steuerungskreises sind als Teilnehmende gleichberechtigt. Entscheidungen werden mehrheitlich getroffen. Soweit einzelne Ergebnisse der Zustimmung durch die Geschäftsführung bedürfen, erfolgt die Einsteuerung dort durch die Geschäftsbereichsleitung Leistungsgewährung.

1.7 Weiterentwicklung / Anpassung des Konzepts

Dieses Konzept muss vor dem Hintergrund der sich ändernden gesetzlichen Grundlagen, den jeweiligen geschäftspolitischen Zielen, der Weiterentwicklung des Systems Qualitätssicherung im SGB II beider Träger, der Risikobewertung der Geschäftsführung, sowie praktischen Erfahrungen, kontinuierlich überprüft, angepasst und weiterentwickelt werden. Dabei sind alle Führungskräfte und Mitarbeitenden aufgefordert, entsprechende Erkenntnisse konstruktiv einzubringen.

2. Hospitationen

2.1 Hospitationen bei unterminierten Gesprächen im Eingangsbereich

Inhalt

I. Empfang

Der Auftrag umfasst die Hospitation hinsichtlich der Gesprächsführung und der fachlichen Qualität der Auskunftserteilung und Anliegensklärung am Empfang beim Erstkontakt des Kunden im Jobcenter.

II. Bearbeitungsplatz

Der Auftrag umfasst die Hospitation hinsichtlich der Gesprächsführung und der fachlichen Qualität der Auskunftserteilung und Anliegensklärung der Kunden an den Bearbeitungsplätzen (Backoffice).

III. Zentraler Beratungs- und Bearbeitungsservice (zBuB)

Der Hospitationsauftrag umfasst die Gesprächsführung und fachliche Qualität der Anliegensklärung sowie Bearbeitung im zBuB.

Zielsetzung

Insgesamt sollen die regelmäßigen Hospitationen und die daraus gewonnenen Erkenntnisse zum einen die Mitarbeiter/-innen 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.

Umfang

Mindestens 1 x jährlich bei jedem Mitarbeiter bzw. jeder Mitarbeiterin im Eingangsbereich, bei Bedarf darüber hinaus.

Bei neu angesetzten Mitarbeitenden sollen die Hospitationen innerhalb der ersten vier Monate nach Ansatz bzw. Absolvierung des Qualifit erfolgen.

Als Hilfestellung für die Hospitationen wird ein standardisierter Hospitationsbogen zur Verfügung gestellt (Anlagen X Hospitationsbogen für unterminierte Gespräche).

Das Ergebnis der Hospitation, sowie die daraus ggfs. abzuleitenden weiteren Maßnahmen werden durch den/die verantwortliche Teamleiter/in LS/EB in einem persönlichen Gespräch mit der/dem Mitarbeitenden rückgekoppelt. Der Hospitationsbogen wird im Anschluss der/dem Mitarbeitenden ausgehändigt. Darüber hinaus sind die Ausführungen unter 1.4. zu beachten.

2.2 Hospitationen bei terminierten Gesprächen im persönlichen und telefonischen Kundenkontakt im Leistungsservice (Regelteam, Neuantragsteam)

Zielsetzung

Der Auftrag umfasst die Hospitation hinsichtlich der Gesprächsführung und der fachlichen Qualität der Anliegenklärung bei terminierten Vorsprachen und telefonischen Gesprächsterminen in den Regelteams. Es soll geprüft werden, ob eine fachlich kompetente, kundenfreundliche, strukturierte sowie ergebnis- und lösungsorientierte Gesprächsführung erreicht wird. Die Prüfung soll zum einen die Mitarbeiter/-innen individuell unterstützen und bedarfsorientierte Hilfestellungen ermöglichen. Im fachlichen Dialog mit den Mitarbeitenden soll in einem kontinuierlichen Prozess das Bewusstsein für eine professionelle und lösungsorientierte Beratung- und Kommunikation geschärft werden.

Bei neu angesetzten Mitarbeitenden sollen die Hospitationen innerhalb der ersten vier Monate nach Ansatz bzw. Absolvierung des Qualifit erfolgen.

Umfang

1 x jährlich bei jeder Mitarbeiterin bzw. jedem Mitarbeiter im Leistungsservice

Als Hilfestellung wird ein standardisierter Hospitationsbogen zur Verfügung gestellt (Anlage 3: Hospitationsbogen für terminierte Gespräche).

Das Ergebnis der Hospitation sowie die daraus ggfs. abzuleitenden weiteren Maßnahmen werden durch die Teamleiter/-innen in einem persönlichen Gespräch mit der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter rückgekoppelt. Der Hospitationsbogen ist im Anschluss an das Rückkopplungsgespräch der/dem Mitarbeitenden auszuhändigen. Darüber hinaus sind die Ausführungen unter 1.4. zu beachten

3. Fachaufsicht in der Sachbearbeitung SGB II

3.1 Inhalt, Umfang und Verfahren der Einzelfallprüfungen anhand von Akten

Die Einzelfallprüfungen in der Sachbearbeitung SGB II umfassen die Regelsachbearbeitung, die Neuantragsbearbeitung, die Bearbeitung im zBuB und die Zahlbarmachung von Leistungen im Eingangsbereich. Die fachlichen Handlungsfelder und Themen werden einmal jährlich durch den GB III identifiziert. Auf Grundlage einer umfassenden unterjährigen Risikobewertung durch die Geschäftsführung unter Einbindung des Qualitätszirkels Fachaufsicht/DQM wird zum Jahresende ein entsprechender Prüfplan mit den jeweiligen monatlichen Prüfungsthemen für das Folgejahr festgelegt (Prüfmatrix).

Die dieser Planung zugrundeliegende Risikobewertung berücksichtigt dabei

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

Kriterien für die Bewertung und Fortschreibung sind dabei

- kritische Rechtsanwendung
- finanzielle Risiken
- Ressourcenbindung
- (ggf. auch lokal) festgestellte Mängel in der Umsetzung
- vorangegangene fachaufsichtliche Ergebnisse

Die hieraus als Handlungsfelder identifizierten Themen werden rotierend unterjährig im Prüfauftrag – ggfs. in unterschiedlicher Intensität – bei den monatlich durchzuführenden Aktenprüfungen berücksichtigt.

Eine Bewertung der Ergebnisse und erforderlichenfalls unterjährige Anpassung der Prüfthemen erfolgt durch den Geschäftsbereich III auf Basis der Erörterungen im DQM- Steuerungskreis und der darauf basierenden Risikobewertung. Im Ergebnis kann dies zur Aufnahme neuer Handlungsfelder und bei kontinuierlich guten Ergebnissen zur Aussetzung bestimmter Prüfthemen führen.

Die Prüffälle werden jeweils zum Ersten eines Monats bereitgestellt.

Es sind monatlich jeweils 10 Leistungsfälle zu jedem Prüfthema zu prüfen. Die Zahl der Prüffragen ist insgesamt auf maximal 30 beschränkt.

Es kann sich aufgrund der jeweiligen Organisationsform in den Teams ergeben, dass Prüfthemen aus verschiedenen Handlungsfeldern (z.B. Leistungsservice und Neuantragsbearbeitung) zu prüfen sind. Insofern sind die Prüfthemen nicht für alle Teams identisch. Es ist in diesen Fällen jedoch sichergestellt, dass die vorgenannte Maximalzahl an Prüfthemen und Prüffragen nicht überschritten wird.

Die Auswahl der Leistungsfälle für die Aktenprüfungen erfolgt zentral und nach dem Zufallsprinzip durch den/die SB Datenqualitätsmanagement (VDQM Leistungsgewährung) im Geschäftsbereich III. Dies ist notwendig, damit bei den regelmäßig durchzuführenden Prüfungen im Rahmen des Risikomanagements identifizierte Handlungsfelder als Prüfschwerpunkte vorgegeben werden können und die Fallauswahl die entsprechende Fallkonstellation beinhaltet. Die konkreten Prüffälle (BG-Nr. bzw. Kundennummer bei Leistungen i.R. des Vermittlungsbudgets) werden teambezogen mittels des operativen Datensatzes (opDS), zentral zur Verfügung gestellten Listen, ERP bzw. der Statistik über die Ergebnisse von Mietsenkungsverfahren ausgewählt.

Die zu prüfenden Fälle werden im Fachaufsichtstool in der Jobcenter-Ablage im Ordner ZDF - „Bearbeitungslisten“ eingestellt. Die Bereitstellung erfolgt dabei für jedes Team in einer gesonderten Datei auf die nur die jeweils verantwortlichen Führungskräfte und deren Stellvertretungen Zugriff haben.

Die Prüfung durch die Teamleitungen ist jeweils bis zum Monatsende abzuschließen.

Als Hilfsmittel für die Prüfungen stehen die Erläuterungen im Tool sowie die fachlichen Hinweise im Intranet bzw. die Jobcenter Intern zur Verfügung.

3.2 Fachaufsichtstool für die Fallprüfungen

Die zentral vorgegebenen Fachaufsichtsprüfungen werden mithilfe eines zur Verfügung gestellten Excel – Tools durchgeführt. Die Teamleitungen tragen die Ergebnisse ihrer Prüfungen in das Fachaufsichtstool ein. Jeder Teamleiter hat ausschließlich Zugriff auf die für ihn eingestellten Prüffälle.

Die Fragen sind mit „ja“, „nein“ bzw. „-“ (für „nicht zutreffend“) zu beantworten. Die Auswahl „-“ ist dabei **nur** zu verwenden, wenn

- die gefragte Fallkonstellation nicht vorliegt
- der Fall aus anderen Gründen nicht geprüft werden kann bzw. wird. Dies ist dann im Feld „Bemerkungen“ zu begründen.

Das Excel-Tool ist dreigliedrig aufgebaut:

Teil 1: Prüffragen

Das Fachaufsichtstool enthält zu potentiellen Themen zentral eingestellte Prüffragen, die bei Bedarf entsprechend der vorstehenden Ausführungen angepasst und / oder ergänzt werden.

Eine Anpassung bzw. Ergänzung bei festgestellten neuen Schwerpunktthemen ist jederzeit möglich. Mit Beantwortung der einzelnen Fragestellungen werden die Ergebnisse automatisch sowohl nach Prüfungen, als auch nach geprüften Fällen dokumentiert und zusammengefasst.

Teil 2: Ergebnisübersichten

In diesem Teil werden die Prüfergebnisse teambezogen grafisch dargestellt. Dadurch können Fehler- und Schwerepunkte auf einen Blick identifiziert und über den Einzelfall hinaus erforderliche Maßnahmen zur Verbesserung der Aufgabenerledigung abgeleitet werden.

Teil 3: Maßnahmeübersichten

Die sich aus den Prüfungen ergebenden Handlungsfelder werden durch die verantwortlichen Führungskräfte (Teamleitungen für ihr Team, Bereichsleitungen für ihren Bereich) allgemein in den Maßnahmeübersichten festgehalten und mit den erfolgten Steuerungsmaßnahmen (Bspw. „Erläuterung der fachlichen Grundlagen in Team-DB am“) hinterlegt.

3.3. Prüft Themen

Die im Tool aktuell beinhalteten Themenfelder sind im Anhang x aufgeführt.:

Weitere Themenfelder werden erforderlichenfalls mit aufgenommen.

Zu jedem Prüft Thema sind zu Zielsetzung, Umfang der Aufträge sowie zu jeder Fragestellung Erläuterungen und klarstellende Hinweise zur Bewertung einzelner Fragestellungen enthalten.

aufgeführt. Die Einzelprüffragen werden bzw. sind bereits vollständig jeweils im Tool hinterlegt.

Hinsichtlich der Fragestellungen wird bezogen auf die zentralen Themenfelder auch auf die zentralseitig zur Verfügung gestellten Fragenkataloge zurückgegriffen. Zu den zusätzlichen lokalen fachlichen Schwerpunktthemen, wie bspw. Kosten der Unterkunft, Aufhebungs- und Erstattungsentscheidungen und die Nutzung der korrekten Finanzpositionen, werden zielgerichtete erstellte Fragenkataloge durch den Geschäftsbereich III erstellt.

Von einer Auflistung der Fragestellungen als Teil des Konzepts wird abgesehen, da diese zum einen aufgrund ihrer Abhängigkeit von den rechtlichen Gegebenheiten, zum anderen aber auch unter dem Gesichtspunkt der möglichst zielgerichteten, risikoorientierten Ausrichtung der Fachaufsicht u.U. regelmäßig weiterentwickelt und aktualisiert werden.

Maßgeblich fließt dabei auch das Ergebnis der Erörterungen im DQM-Fachaufsicht-Steuerungskreis mit ein. Ziel ist es die Fragen so zu formulieren, dass eine zielgerichtete Überprüfung der Entscheidungen erfolgen kann und damit die Entscheidungspraxis in den Ergebnissen realistisch abgebildet wird.

3.4. Aus- und Bewertung der Ergebnisse der Fallprüfungen

In dem Tool sind die Fälle teambezogen nur mit der BG-Nr. eingetragen. Mitarbeiterdaten werden nicht eingetragen. Eine individuelle, mitarbeiterbezogene Auswertung ist nicht möglich. Zugriff auf die Teamlisten hat nur die jeweilige Team- und Bereichsleitung.

Die Aus- und Bewertung der Ergebnisse erfolgt

- dezentral für das Team durch die jeweiligen Teamleitungen
- dezentral für die einzelnen Bereiche durch die Bereichsleitungen
- bereichsbezogen zentral und übergreifend durch die Führungsberatung des Geschäftsbereichs III Leistungsgewährung für die Geschäftsführung,
- durch die Geschäftsbereichsleitung für die jeweils dem Verantwortungsbereich zugeordneten Standorte.

Das Ergebnis der Prüfung sowie die daraus ggfs. abzuleitenden weiteren und ggf. auch bereits durchgeführten Maßnahmen sind im Tool durch die dezentral verantwortlichen Führungskräfte in dem hierfür vorgesehenen Arbeitsblatt zu dokumentieren. Dabei bezieht sich das Erfordernis der Dokumentation auf die erkannten allgemeinen Handlungsbedarfe und nicht auf die im jeweiligen Einzelfall ggf. erforderlichen Nacharbeiten (z.B. Fehlerbehebung). Gleichwohl muss diese Bearbeitung parallel ebenfalls erfolgen.

Dokumentation in der E-Akte

Wurde keine Beanstandung festgestellt ist die Durchführung der Fachaufsichtsprüfung in der E-Akte nur mit dem als Verfügung am jüngsten Dokument anzubringenden Vermerk „Fachaufsicht geprüft/“ zu dokumentieren. Sollte eine Fehlbearbeitung festgestellt werden, ist ein entsprechender Vermerk sowie eine Bearbeitungsverfügung ohne namentliche Benennung der/des Verursachenden zu erstellen. Die Rückkoppelung der Ergebnisse der Fachaufsicht erfolgt entsprechend der Ausführungen unter 1.4..

4. Qualitätsmanagement durch die Bereichsleitung

Die Bereichsleitungen sind für die Durchführung der Fachaufsicht im Sinne dieser Jobcenter Intern in ihren Bereichen verantwortlich. Sie halten die Wahrnehmung der Fachaufsicht und die Umsetzung der daraus resultierenden dezentralen Handlungserfordernisse in ihren Verantwortungsbereichen daher 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 Nachhaltigkeit 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 im Dienstbesprechungsprotokoll unter Nutzung der Protokollvorlage „Fachliche Führung“ zu protokollieren.

Zum **31.01.** eines Jahres erstellen die Bereichsleitungen einen Bericht über die Ergebnisse und Erkenntnisse aus den Fachaufsichtsprüfungen in ihren Bereichen und leiten diesen an ihre jeweilige Geschäftsbereichsleitung. Ein entsprechendes Berichtsformat wird zentral zur Verfügung gestellt.

Der Bericht soll die Einschätzung der Führungskräfte aus Sicht ihres jeweiligen Bereichs zu folgenden Aspekten enthalten:

- 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

4.1. Sicherstellung und Nachhaltung der Team-DB und Hospitationen durch die Bereichsleitungen

Die Bereichsleitungen stellen jeweils in ihrem Verantwortungsbereich die regelmäßige Durchführung dieser Dienstbesprechungen sicher und halten Inhalte und Qualität in geeigneter Form nach. Neben regelmäßigen Teilnahmen kann eine qualitative Nachhaltung auch durch die Einsichtnahme der Protokolle erfolgen.

Darüber hinaus sind die Bereichsleitungen dafür verantwortlich, dass die in diesem Konzept vorgeschriebenen Hospitationen durch die jeweiligen Führungskräfte wahrgenommen werden.

4.2. Nachhaltung der im Leistungsbereich relevanten Prozessindikatoren durch die Bereichsleitungen

Zielsetzung

Zur Sicherstellung der gesetzmäßigen und wirtschaftlichen Aufgabenerledigung in den Bereichen sind auch relevante aussagekräftige Prozessindikatoren in den Standorten 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 im Leistungsbereich. Dazu zählen u.a. (nicht abschließend):

- Erledigungsstand DALEB, OwiG- und Aufrechnungsquote,
- Bearbeitungsdauer,
- Bearbeitungsrückstände,
- Zuleitungen OwiG
- Klärungs-, Guthabenfälle, Rückläufer
- Stattgabequote Widersprüche
- Anteil vermeidbarer Widersprüche
- Fallabschlüsse

Zu einem Teil der Themen werden regelmäßig monatlich über das Jobcenter Portal oder über Sonderberichte bzw. Formate (siehe Verwahrungen, Bearbeitungsrückstände, DALEB) Daten zur Verfügung gestellt.

Die Nachhaltung der termingerechten Bearbeitung der Zuschriften aus der Rechtsstelle 60.3 durch die Erstentscheidungsebene gemäß Jobcenter Intern 01/2019 als auch die inhaltliche Auswertung der Hilfemittelungen und Teilstattgabeumsetzungen in Bezug auf Unterstützungs- und Qualifizierungsbedarfe obliegen, ggfs. unter Nutzung des dezentralen Widerspruchsmonitorings, den BL/TL in den Standorten.

Umfang

Eine dezentrale Auswertung und Erörterung mittels der zur Verfügung stehenden Daten obliegt den Bereichsleitungen in den regelmäßigen Dienstbesprechungen mit den Teamleitungen. Im Rahmen eines Fachdialogs sind diese zu bewerten, bei kritischen Ständen, Ursachen zu analysieren und erforderliche Steuerungsmaßnahmen, ggf. unter Einbindung der Teams, zu erarbeiten und festzulegen. Insbesondere ist es im Rahmen des fachlichen Dialogs mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wichtig, auch zu diesen Themen regelmäßig die aktuelle Situation transparent zu machen, Erfolge zu spiegeln und ggf. Handlungserfordernisse aufzuzeigen.

Die relevanten Indikatoren und die ergriffenen Maßnahmen sind auch regelmäßig Gegenstand der DB operativ/Zielnachhaltegespräche zwischen den Geschäftsbereichsleitungen und ihren jeweiligen Bereichsleitungen.

5. Optional: Qualitätsmanagement durch den GB III - anlassbezogene zentrale Sonderprüfungen

Durchführung

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 Prüfinweis 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 den Bereichsleitungen im Rahmen der GF-BL-Routine, mit den Teamleitungen im Rahmen der Fach-DB.

6. Qualitätsmanagement durch die Geschäftsführung

Die standortbezogenen Ergebnisse der Fachaufsichtsprüfungen werden regelmäßig im Rahmen der operativen DB der Geschäftsbereiche mit den verantwortlichen Führungskräften erörtert und bewertet. Bei Handlungserfordernis werden zwischen den jeweiligen Geschäftsbereichsleitungen und den Bereichsleitungen geeignete Steuerungsmaßnahmen vereinbart.

Die Geschäftsbereichsleitungen werten die Jahresberichte ihrer Bereichsleitungen aus und leiten diese mit einer Einschätzung hinsichtlich ggf. erforderlicher Modifizierungen und Schwerpunktsetzungen bzw. abzuleitenden zentralen Maßnahmen an den Geschäftsbereich III weiter.

Der Geschäftsbereich III erstellt unter Berücksichtigung dieser Berichte zum **28.02. eines Jahres** einen **Gesamtbericht für die Geschäftsführung**, der folgendes umfasst:

- eine zusammenfassende Jahresauswertung der Ergebnisse der zentralen Fachaufsichtsprüfungen des Vorjahres,
- daraus abgeleitete dezentrale thematische Handlungserfordernisse,
- eine Zusammenstellung der im Laufe des Jahres dezentral durch die Bereiche identifizierten Fehlerschwerpunkte,
- eine Zusammenstellung im Laufe des Jahres neuer, durch Prüfberichte oder andere Informationen im Geschäftsbereich identifizierter Fehlerschwerpunkte,
- eine Risikoeinschätzung sowie erforderlichenfalls einen Maßnahmenvorschlag zu den identifizierten Fehlerschwerpunkten,
- die auf Basis der Ergebnisse im Vorjahr und der Risikoeinschätzung erstellte Prüfplanung (Prüf-aufträge und Prüfrhythmus) für das aktuelle Jahr.

7. Inkrafttreten

Die geänderten Regelungen der Anlage 1 zur Jobcenter-Intern treten mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.

Gez.
Geschäftsführerin

8. Anlagenverzeichnis

Die Anlage 1 der Jobcenter - Intern enthält folgende Anhänge:

Anhang 1: Hospitationsbogen unterminierte Gespräche

Anhang 2: Hospitationsbogen terminierte Gespräche

Anhang 3: Übersicht Prüfthemen

Anhang 1 - Hospitationsbogen -unterminierte Vorsprachen -

Prüfkriterien		
Erfolgt eine angemessen freundliche Begrüßung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Erfolgt eine Identitätsprüfung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Werden Kurz- und Standardanliegen inhaltlich richtig erkannt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Werden Kurz- und Standardanliegen selbständig und richtig bearbeitet?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Werden Anliegen der Kund*innen bei der Weiterleitung an die Bearbeitungsplätze kurz und prägnant in BEO beschrieben?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Wird die Annahme persönlich angenommener Unterlagen in VerBIS dokumentiert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Wurde bei den eingereichten Unterlagen auf das Vorhandensein von BG-/ Kundennummer geachtet?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Werden vorgelegte Originale der Kund*innen wieder ausgehändigt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Werden gewünschte Unterlagen vollständig und richtig ausgehändigt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Erfolgt ggfs. eine Weiterleitung an die zuständige Stelle?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Erfolgt eine Prüfung, ob alle erforderlichen Unterlagen abgegeben wurden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Erfolgt eine angemessene Verabschiedung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Bemerkungen:		

Datum:

Ergebnis besprochen:
(HZ.TL / MA)

Hinweis:

Der Hospitationsbogen ist der Mitarbeiterin / dem Mitarbeiter nach dem Feedback-Gespräch zu übergeben!

Anhang 2 - Hospitationsbogen -terminierte Vorsprachen-

Prüfkriterien		
Erfolgt eine zielgerichtete Vorbereitung auf das Kundenanliegen anhand der Fachanwendungen und E-AKTE?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Begrüßung / einheitliche Begrüßung in der Telefonie		
- angemessene Begrüßung am Arbeitsplatz?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
- einheitliche Begrüßung in der Telefonie?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Identifikation der Kund*innen		
- Vollständigkeit (Name, Vorname, Geburtsdatum, Anschrift, Personalausweis / Pass o.ä. Ausweisdokument)?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Datenpflege		
- BG-Nummer / Kundennummer?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
- Abgleich aller Kommunikationswege?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Gesprächsführung		
- Erfolgt eine namentliche Anrede?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
- Führt der/die Mitarbeiter*in das Gespräch aktiv?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
- Hört der/die Mitarbeiter*in aktiv zu?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
- Empathie?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
- Transparenz für Kund*innen während PC Eingaben?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Weiteres Vorgehen		
- verständliche Zusammenfassung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
- Zusagen, z. B. Rückruf, Versand von Unterlagen, Terminvereinbarung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Verabschiedung		
- angemessene Verabschiedung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	

<p>Gesamteindruck / Sonstiges</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abschlussorientierung? - Beratungsdauer und Intensität ist entsprechend des Kundenanliegens angemessen? 	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>	
<p>Erfolgt eine vollständige Dokumentation in der eAkte ?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>	
<p>Bemerkungen:</p>		

<p>Datum:</p> <p>Ergebnis besprochen: (HZ.TL / MA)</p> <p style="text-align: center;"><u>Hinweis:</u></p> <p>Der Hospitationsbogen ist der Mitarbeiterin / dem Mitarbeiter nach dem Feedback-Gespräch zu übergeben!</p>

Anhang 3

Übersicht der im Fachausschuss enthaltenen Prüfungsthemen

- Aufr - Aufrechnung
- BdU - Bedarfe der Unterkunft
- BdU Eig - Bedarfe der Unterkunft bei Wohneigentum
- BuT - Bildung und Teilhabe
- BuT LF - Bildung und Teilhabe – Lernförderung
- BuT mF - Bildung und Teilhabe – mehrtägige Fahrten
- BuT MVpfl - Bildung und Teilhabe – Mittagsverpflegung
- Darl ML – Darlehen bei Mittellosigkeit
- DQ_DS - Datenqualität und Datenschutz
- Dritt – Drittstaatsangehörige
- EK - Einkommen aus Erwerbstätigkeit
- EnergieS – Darlehen bei Energieschulden
- EU - Anspruchsberechtigung von EU-Bürgern
- FallAbschl - Fallabschluss
- KiZ WoG - Kinderzuschlag / Wohngeld
- MB behLB - Mehrbedarf für behinderte Leistungsberechtigte
- MB Ern - Mehrbedarf für kostenaufwändige Ernährung
- MB wM - Mehrbedarf für werdende Mütter
- Neuantrag - Neuantragsbearbeitung
- Selb - Einkommen aus Selbstständigkeit
- SGB X – Aufhebungs- und Erstattungsentscheidungen
- Sonderb - Unabweisbarer Bedarf
- UH LS - Unterhalt – Sachverhaltsprüfung im Leistungsteam
- v_Bew_ Vorläufige Bewilligung
- VB – Zahlbarmachung von Leistungen aus dem Vermittlungsbudget
- VM - Vermögen