

Jobcenter Intern

Jobcenter Region Hannover



Ausgabe/Aktenzeichen 01/2018

veröffentlicht am 22.01.18, aktualisiert: 13.02.2024



Dienstanweisung

Verfasser GB IV

Fachaufsicht und fachaufsichtliche Führung im Jobcenter Region Hannover

Änderungshistorie

22.01.2018	Erstveröffentlichung
01.07.2019	Die Anlage 2 (Mul) wurde überarbeitet bzw. aktualisiert. Die Aktualisierung/Überarbeitung betreffen: <ul style="list-style-type: none">• Anzahl der Prüffälle• Berichtsformat Jahresbericht Fachaufsicht• Leitfaden zur Hospitation• Hospitationsbögen Der Fragenkatalog wurde ebenfalls aktualisiert.
03.12.2019	Die Anlage 1 (LS) wurde in folgenden Punkten aktualisiert und überarbeitet. <ul style="list-style-type: none">• Anpassung der Erläuterungen zur Fallauswahl• Klarstellung zur Anzahl der Prüffälle• Anpassung der Frist zur Erledigung der Fachaufsicht• Aktualisierung Prüfthemen• Berichtsformat Jahresbericht Fachaufsicht• Anpassung der Ausführungen zur Nachhaltung der Prozessindikatoren durch die Bereichsleitung in Bezug auf den geänderten Widerspruchsprozess• Anpassung Inhalte des Gesamtberichtes• Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge
22.12.2020	Die Anlage 1 (LS) wurde in folgenden Punkten aktualisiert und überarbeitet. <ul style="list-style-type: none">• Redaktionelle Anpassungen• Aktualisierung Prüfthemen• Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge
21.12.2021	Die Anlage 1 (LS) wurde in folgenden Punkten aktualisiert und überarbeitet. <ul style="list-style-type: none">• Ergänzung in den Erläuterungen zur Fallauswahl• Aktualisierung Prüfthemen• Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge
09.01.2023	Die Anlage 1 (LS) wurde in folgenden Punkten aktualisiert und überarbeitet. <ul style="list-style-type: none">• Aktualisierung der Anlage 6 - Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge
13.02.2024	Die Anlage 1 (LS) wurde umfassend überarbeitet und aktualisiert. Neuaufnahme der Anlage 3, die die Fachaufsicht für den Bereich SGG, OwiG, Außendienst und Unterhalt regelt

Inhaltsverzeichnis

Präambel	3
1. Definition	3
1.1 Dienstaufsicht	3
1.2 Fachaufsicht	3
2. Konkretisierung	4
2.1 Abgrenzung	5
2.2 Grundsatz	5
3. Umsetzung	5
3.1 Dialog	5
3.2 Anlässe	6
3.3 Instrumente	6
3.4 Nachhaltigkeit	7
3.5 Vertretung	7
4. Ausschluss	7
5. Fazit	8
6. Anlagen	8
7. Inkrafttreten	8

Präambel

Fachaufsicht bzw. fachaufsichtliche Führung ist eine herausfordernde Aufgabe der Führungskräfte. Sie baut auf Lernbereitschaft sowie gegenseitiger Achtung auf und erfordert Kritikfähigkeit wie auch Veränderungsbereitschaft aller am Prozess Beteiligten.

Sie bietet insbesondere für Mitarbeitende Transparenz und Klarheit im Arbeitsalltag zu Aufgabeninhalten und Erwartungen, aber auch zu Unterstützungsbedarfen seitens der Führungskraft und Entwicklungspotenzialen. Fachaufsicht sichert proaktiv die Qualität unserer Dienstleistungserbringung und fördert die kontinuierliche Optimierung der Aufgabenerledigung.

In diesem Sinn gelebte Fachaufsicht stärkt die individuelle Eigenverantwortung der Beschäftigten und zeigt Handlungsspielräume auf. Sie trägt damit zur Motivation der Beschäftigten bei, unterstützt sie dabei, ihre Aufgaben erfolgreich zu bewältigen und trägt damit zu einem guten Gesamtergebnis des Jobcenters Region Hannover in Bezug auf unseren gesetzlichen Auftrag des SGB II bei.

1. Definition

Aufgabe von Führungskräften ist das Führen und Steuern ihrer Organisationseinheit. Ihnen obliegt die Dienst- und Fachaufsicht im jeweils übertragenen Rahmen (für das Team, den Bereich,...) entsprechend der jeweils zu Grunde liegenden Arbeitsplatzbeschreibung bzw. dem jeweiligen Tätigkeits- und Kompetenzprofil.

Durch Organisationsakt ist es möglich, die Dienst- und Fachaufsicht voneinander zu trennen und Dienststellen (-teile) oder Beschäftigte anderen Beschäftigten zu unterstellen. Hierfür bedarf es einer konkreten schriftlichen Übertragung z.B. im Rahmen einer Projektaufgabe seitens der Verwaltung oder der vorgesetzten Führungskraft in Abstimmung mit der Geschäftsführung.

1.1 Dienstaufsicht

umfasst die dienst- und arbeitsrechtlichen Weisungs- und Aufsichtsbefugnisse gegenüber allen unmittelbar unterstellten Mitarbeitenden. Mit der Wahrnehmung der Dienstaufsicht wird die Einhaltung der dienst- und arbeitsrechtlichen Grundpflichten überprüft und nachgehalten. Sie erstreckt sich im Besonderen auf die Personalangelegenheiten (z.B. Urlaub, Telearbeit, ...), aber auch auf Aufbau- und Ablauforganisation, die innere Ordnung und die allgemeine Geschäftsführung für den jeweiligen Verantwortungsbereich. Auf die jeweils einschlägigen Regelungen in den internen Dienstanweisungen zu Arbeitszeit, Zeiterfassung, personelle Angelegenheiten, Reaktionsmanagement, etc. wird verwiesen.

1.2 Fachaufsicht

meint die fachliche Führung, d.h. fachliche Kontrollfunktion von Vorgesetzten gegenüber den ihnen unterstellten Mitarbeitenden.

Es geht einerseits um die fachliche Überprüfung der Zweckmäßigkeit sowie auch der Rechtmäßigkeit von getroffenen Entscheidungen und sonstigen Handlungen im Rahmen dienstlicher Aufgaben. Andererseits

geht es aber auch um die Befähigung, Unterstützung und gute Begleitung der unterstellten Mitarbeitenden im fachlichen Dialog.

Die dienstlichen Aufgaben leiten sich aus dem gesetzlichen Auftrag im SGB II ab, sowie den von den Trägern des Jobcenters für die Gesamtorganisation definierten Zielen und sind in Bezug auf die jeweils relevanten zugewiesenen Arbeitsplatzbeschreibungen bzw. Tätigkeits- und Kompetenzprofilen zu verstehen. Jede und jeder leistet in ihrer bzw. seiner Funktion einen wichtigen Beitrag zur Gesamtzieelerreichung des Jobcenters Region Hannover.

In diesem Sinne beinhaltet die Fachaufsicht die Prüfung der rechtmäßigen, inhaltlichen und zweckmäßigen Wahrnehmung der Aufgaben durch die untergebenen Mitarbeitenden. Sie ist mit Blick auf die Unterstützung und Befähigung der Mitarbeitenden aber auch ein wesentlicher Bestandteil der Qualitätsmanagements sowie der Personalentwicklung.

Fachliche Führung trägt als fortlaufender fachlicher Dialog zwischen Mitarbeitenden und Führungskräften auch dazu bei, Aufgaben und Erwartungen zu konkretisieren und Transparenz im Arbeitsalltag für alle Beteiligten zu schaffen.

Auf dieser Basis dient Fachaufsicht der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung der Prozesse, der qualitativen Aufgabenerledigung sowie der Ergebnisse des Jobcenters Region Hannover einschließlich der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

2. Konkretisierung

Fachaufsicht ist die Befugnis und die Pflicht Vorgesetzter, fachliche Weisungen an untergebene Mitarbeitende zu erteilen und sich von der ordnungsgemäßen und rechtlich einwandfreien Durchführung dieser Weisungen in geeigneter Weise zu überzeugen. Sie bezieht sich auf den fachlichen Arbeitsinhalt und hat zwar die Form fachlicher Beratung, ist jedoch von Organisationsinteressen bestimmt. Der individuelle Blick auf die Mitarbeitenden darf dabei aber nicht zu kurz kommen.

Die fachliche Begleitung, Unterstützung und Entlastung von Mitarbeitenden kann durch Fachvorgesetzte nur wahrgenommen werden, wenn sie von Mitarbeitenden über wesentliche Vorgänge fortlaufend informiert werden. Fachaufsicht beinhaltet auch Fragen der Wirtschaftlichkeit und die fehlerfreie Ausnutzung von vorhandenen Ermessensspielräumen, sie deckt Fehlerhäufungen, Fehlerrisiken sowie Fehlerursachen (etwa fehlerhafte Rechtsanwendung, mangelhafte Sachverhaltsaufklärung oder Rechenfehler etc.) durch eine entsprechende Analyse auf. Damit trägt die Fachaufsicht in entscheidendem Maße zur Transparenz bei und versetzt die Führungskraft in die Lage, konkrete Hilfestellung anbieten zu können. Neben der individuellen Unterstützung der Beschäftigten trägt Fachaufsicht damit auch zur Verbesserung der Arbeitsergebnisse des Jobcenters Region Hannover bei. Sie ist folglich ein Beitrag zur Erfüllung des gesetzlichen Auftrags des SGB II.

2.1 Abgrenzung

Fachaufsicht ist nicht gemeint und ausdrücklich seitens der Geschäftsführung nicht erlaubt, um Beschäftigte systematisch, kleinteilig zu überwachen und Druck zu erzeugen. Insofern bestehen an die Art und Weise der Durchführung Erwartungen seitens der Geschäftsführung an die Führungskräfte.

2.2 Grundsatz

Führung ist Vertrauen!

Daraus resultiert unter Umständen ein Spannungsverhältnis zur notwendigen Überprüfung im Rahmen der Dienst- und Fachaufsicht. Doch Fachaufsicht basiert zuerst auf Vertrauen und nicht auf Misstrauen! Ein positives Arbeits- und Prüfumfeld, u.a. herbeigeführt durch gute Information und Kommunikation, ist daher für die Erreichung aller Ziele von wesentlicher Bedeutung.

Fachaufsicht darf nicht als isolierte Steuerungsmaßnahme oder als „Abarbeiten von Checklisten“ verstanden werden.

Der Begriff Fachaufsicht konkretisiert den Aufsichtsbegriff als ein wesentliches Element der Steuerung einer Organisation und ihrer Organisationseinheiten. Gleichmaßen ist er vom reinen Kontrollbegriff abzugrenzen. Während sich Kontrolle auf die Beobachtung und die Analyse von Abweichungen beschränkt, umfasst Fachaufsicht zusätzlich proaktive, reaktive und unterstützende Steuerungselemente.

Das bedeutet, Fachaufsicht darf nicht nur defizit- sondern ist vor allem chancenorientiert auszugestalten. Gute Beispiele oder Prozesse können auf diese Weise erkannt und bewertet werden – und letztlich sowohl in Entscheidungsprozesse als auch in Risikostrategien der Gesamtorganisation einfließen.

Unser gemeinsam entwickeltes Leitbild wie auch unsere Führungsleitlinien zur Zusammenarbeit und Führung definieren die seitens der Geschäftsführung ausdrücklich gewünschte Führungs- und Umgangskultur untereinander sowie mit unseren Kundinnen und Kunden. Wir agieren u.a. offen, vorurteilsfrei, sachlich, wertschätzend und professionell. Prävention und Vermeidung von Fehlentwicklungen prägen unser Handeln. Dabei kommt insbesondere Führungskräften eine Vorbildfunktion in der Gesamtorganisation zu.

3. Umsetzung

3.1 Dialog

Der regelmäßige, fortlaufende Dialog von Führungskräften und Mitarbeitenden bildet die Basis der Zusammenarbeit und Führung im Jobcenter Region Hannover. In diesen Dialog ist die Fachaufsicht eingebettet und zunächst unabhängig von den formellen Mitarbeiter- bzw. Beurteilungsgesprächen zu sehen. Der kontinuierliche Austausch ist insbesondere für die Mitarbeitenden elementar, um Klarheit, Transparenz aber auch Handlungsrahmen und Spielräume für die eigene Aufgabenerledigung zu kennen.

3.2 Anlässe

Daneben können konkrete oder wiederkehrende Anlässe Fachaufsicht erforderlich machen.

Mögliche Anlässe können z.B. sein:

- ✓ standardisierte, wiederkehrenden Anlässe – resultierend aus Vorgaben der Träger der gemeinsamen Einrichtung oder aus geschäftspolitischen Schwerpunktsetzungen der Geschäftsführung (z.B. ERP-Prüflisten, IKS,...)
- ✓ Situative Überprüfungen wegen aktueller Erkenntnisse aus Prüfungen der Innenrevision oder des Bundesrechnungshofes, i.d.R. risikoorientiert (z.B. fachliche Schwerpunktprüfungen in Federführung durch die Geschäftsbereiche,...)
- ✓ Bedarfsbezogene Prüfungen bei Feststellung von Unregelmäßigkeiten, etc. (z.B. einzelfallbezogen i.R. von KRM, Widerspruchseingang, Hospitation,...)
- ✓ Nachhaltung von konkreten Arbeitsaufträgen und tätigkeitsbezogenen Aufgaben (z.B. Überprüfung von Verfügungen in Leistungsakten, kundenbezogenen Dokumentationen in Fachverfahren, ...)
- ✓ ...

Allen Anlässen gemeinsam ist das Ziel, kontinuierlich und systematisch Hilfestellung und Unterstützung für die Beschäftigten anzubieten, Prozesse und Verfahrensweisen so weiterzuentwickeln, dass unser gesetzlicher Auftrag des SGB II für die Menschen in der Region Hannover unter Beachtung der einschlägigen haushaltsrechtlichen Bestimmungen bestmöglich umgesetzt werden kann. Basis einer erfolgreichen, auf kontinuierliche Verbesserung ausgerichteten Fachaufsicht ist das gegenseitige Vertrauen und die Akzeptanz von Fehlern. Dies ist insbesondere deshalb wichtig, da ein wesentlicher Teil der für die Fachbereiche konkret definierten aufsichtlichen Prüfungen risikoorientiert im fortlaufenden Integrations- und Beratungsprozess erfolgt.

3.3. Instrumente

Dabei stehen den Führungskräften eine Reihe von verschiedenen Instrumenten zur Verfügung. Neben dem fachlichen Dialog und der Hospitation können z.B. kundenbezogene Dokumentationen in Fachverfahren (VerBIS, CoSach, ...) oder Leistungsakten geprüft, Ergebnisse aus ergänzenden Anwendungen wie z.B. opDs oder DORA genutzt werden oder auch teambezogene Suchläufe in den Fachanwendungen erfolgen.

Im fachlichen Dialog sind die hieraus gewonnenen Erkenntnisse gemeinsam zu erörtern. Zudem können z.B. konkrete Integrationserfolge, Widerspruchsentscheidungen, Eingliederungsleistungen, Ermessensentscheidungen oder auch Integrationsstrategien und gegenseitige Verbesserungsvorschläge gegenständlich sein. Diese Aufzählung ist ausdrücklich nicht abschließend zu verstehen.

Der fachliche Dialog beinhaltet qualitative sowie auch quantitative Aspekte der Aufgabenwahrnehmung, über die sich die Führungskraft im Rahmen der jeweils gültigen Berechtigtenkonzepte durch Einsichtnahme in die Fachverfahren ein Bild machen kann.

3.4 Nachhaltigkeit

Die Ergebnisse der fachaufsichtlichen Prüfungen unterliegen der Nachhaltigkeit durch die jeweils vorgeetzten Bereichs- und Geschäftsbereichsleitungen sowie der Geschäftsführung. In dieser Führungskaskade und übergreifend werden Erkenntnisse, Handlungserfordernisse und gute Beispiele abgeleitet, die für die Gesamtorganisation gewinnbringend genutzt werden können. Dafür sind Berichtspflichten der Bereichs- und Geschäftsbereichsleitungen in den bereichsbezogenen Anlagen definiert.

3.5 Vertretung

Grundsätzlich ist Fachaufsicht nicht delegierbar. Bei geplanten bzw. längeren Ausfallzeiten der Führungskraft (z.B. im Rahmen von Urlaub oder Arbeitsunfähigkeit) obliegt der Abwesenheitsvertretung die vorübergehende Führung des Teams. Diese schließt die fachliche Führung ein. Insofern sind die Termine für standardisierte, wiederkehrende Prüfungen in diesen Fällen von der Abwesenheitsvertretung durchzuführen. Hierdurch wird sichergestellt, dass die risikoorientierte Fallprüfung kontinuierlich erfolgt und fortlaufend Qualität und Dienstleistungserbringung im Jobcenter Region Hannover weiterentwickelt werden.

Eine Übertragung der Fachaufsicht bei kurzfristiger Abwesenheit der Teamleitung, z.B. durch Schulung, Dienstbesprechung oder kurzzeitige Arbeitsunfähigkeit, erfolgt nicht.

Eine Konkretisierung der jeweils nach Aufgabenbereich definierten fachaufsichtlichen Schwerpunktthemen einschließlich der Prüfbögen und -intervalle sowie der Berichtstermine sind den Anlagen (s. Punkt 6.) zu entnehmen.

4. Ausschluss

Die Überprüfung der Beschäftigten innerhalb des oben beschriebenen Rahmens ist erlaubt und Führungsaufgabe. Seitens der Geschäftsführung wird erwartet, dass zu dieser Art der Kontrollausübung jede Führungskraft eine offene und transparente Kommunikation in ihrem Team bzw. Bereich pflegt, die die Notwendigkeit und Hintergründe nachvollziehbar darlegt. Diese Art der Aufsicht basiert auf dem Grundsatz „Prävention hat Vorrang“ und zeichnet sich durch eine angemessene Fehlerkultur aus.

Fachaufsicht ist ausdrücklich nicht vorgesehen für die systematische Herabsetzung von Beschäftigten oder das persönliche Herabwürdigen der jeweiligen Leistung. Daher ist eine bedarfsunabhängige, unangekündigte, ausschließlich einzelne betreffende mitarbeiterbezogene Auswertung von Fällen ausdrücklich untersagt.

Ausdrücklich ausgeschlossen ist die Nutzung technischer Vorrichtungen, die diese systematische Einzelfallkontrolle automatisiert ermöglicht oder unterstützt. Das bedeutet, dass eine elektronische Verknüpfung von Mitarbeiter- und Kundendaten aus mehreren Fachverfahren untersagt ist.

Im Zweifel ist die Geschäftsführung zu beteiligen, die die Sachverhalte unter Berücksichtigung der einschlägigen Rechtsbestimmungen (BDSG, BPersVG,...) prüft.

5. Fazit

Fachaufsicht bzw. fachaufsichtliche Führung ist und bleibt eine herausfordernde Aufgabe der Führungskräfte und kann insbesondere dann gelingen, wenn neben dem ausgestalteten Instrumentarium die Kenntnisse über unterschiedliche Persönlichkeitsstile und Kommunikationsformen genutzt werden. Die Signale und Reaktionen des Gegenübers zu erkennen, entsprechend zu deuten und geeignete Hilfestellung zu geben, um eine Konzentration auf das Wesentliche, die verantwortungsvolle Wahrnehmung der Aufgaben sowie ein gutes Zeitmanagement zu ermöglichen, sind wegweisende Voraussetzungen. Wird dieses zu einem ganzheitlichen, mehrdimensionalen und reflexiven Steuerungsansatz genutzt, kann Fachaufsicht im entscheidenden Maß die Qualität und recht- und zweckmäßige Aufgabenerbringung beeinflussen.

Eine wichtige Unterstützung zur Wahrnehmung der fachaufsichtlichen Führungsaufgaben können der Besuch von Schulungsangeboten und der Austausch mit anderen Fachaufsichtsführenden, insbesondere auch der jeweils eigenen Führungskraft, sein. Wenn also Wissen, Sensibilität und angemessene Kommunikation adäquat berücksichtigt werden, trägt Fachaufsicht und fachaufsichtliche Führung zu besserer Qualität der Aufgabenwahrnehmung und damit zur Ergebnisverbesserung der gesamten Institution bei.

6. Anlagen

Die Anlagen konkretisieren einen Teil der jeweils fachbereichsbezogenen, risikoorientierten Schwerpunktprüfungen.

1. Eingangs- und Leistungsbereiche
2. Markt und Integration
3. Bereich 60.3 - Rechtsbehelfsstelle, Unterhalt, Ordnungswidrigkeiten und Außendienst

7. Inkrafttreten

Die Jobcenter-Intern in der geänderten Fassung tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.

Gez.
Geschäftsführerin