

# Jobcenter Intern

Jobcenter Region Hannover



Ausgabe/Aktenzeichen 01/2018 - Anlage 1

Stand 17.11.2017 veröffentlicht am: 22.01.18



## **Anlage 1 zur Dienstanweisung**

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

Verfasser: GB III

## **Eingangs- und Leistungsbereiche**

### **Inhaltsverzeichnis**

<b>1. Grundsätze</b> .....	<b>2</b>
1.1. Vorbemerkung .....	2
1.2 Ausgangssituation Jobcenter Region Hannover .....	2
1.3 Konkretisierung der Zielsetzung von Fachaufsicht für die Leistungsgewährung SGB II.....	3
1.4 Durchführung, Bestandteile, Dokumentation und allgemeine sowie individuelle Rückkoppelung .	4
1.5 Auswertung / Aufbereitung der Ergebnisse der Einzelprüfungen.....	6
1.6 Qualitätszirkel Fachaufsicht/DQM Leistungsgewährung .....	6
1.7 Weiterentwicklung / Anpassung des Konzepts.....	7
<b>2. Fachaufsicht in der Kundensteuerung im Eingangsbereich / zBuB</b> .....	<b>7</b>
2.1 Hospitationen am Empfang/ am Bearbeitungsplatz/ im zBuB.....	7
<b>3. Fachaufsicht in der Leistungssachbearbeitung SGB II</b> .....	<b>8</b>
3.1 Inhalt, Umfang und Verfahren der Einzelfallprüfungen anhand von Akten .....	8
3.2 Fachaufsichtstool für die Fallprüfungen.....	9
3.3. Prüfthemen .....	10
3.4. Aus- und Bewertung der Ergebnisse der Fallprüfungen.....	11
3.5. Hospitationen bei Kundengesprächen im Leistungsservice (Regelteam).....	12
3.6. Hospitationen bei Leistungsvorprüfung, Antragsausgabe und Antragsannahme im Rahmen des Neukundenprozesses .....	12
<b>4. Qualitätsmanagement durch die Bereichsleitung</b> .....	<b>13</b>
4.1. Sicherstellung und Nachhaltung der Team-DB und Hospitationen durch die Bereichsleitungen	14
4.2. Nachhaltung der im Leistungsbereich relevanten Prozessindikatoren durch die Bereichsleitungen .....	14
<b>5. Optional: Qualitätsmanagement durch den GB III - anlassbezogene zentrale Sonderprüfungen</b> .....	<b>15</b>
<b>6. Qualitätsmanagement durch die Geschäftsführung</b> .....	<b>16</b>
<b>7. Inkrafttreten</b> .....	<b>17</b>
<b>8. Anlagenverzeichnis</b> .....	<b>17</b>

## **1. Grundsätze**

### **1.1. Vorbemerkung**

Das vorliegende konkretisierte 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 heute 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 vorliegende 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 einer Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung zur Vermeidung unnötiger Mehrarbeit und Mehraufwände ist auch im Rahmen der Organisationsuntersuchungen 2009 und 2013 in den Eingangs- und Leistungsbereichen sowie dem Bundesprojekt zur Arbeitszeitbemessung als perspektivisch, zielführender Ansatz zur Arbeitsentlastung bestätigt worden. Die zwischen Trägerversammlung und Geschäftsführung diesbezüglich vereinbarte und mit zusätzlichen Trainer- und Dozentenkapazitäten unterstützte Qualifizierungsoffensive der Bestandsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter in den Leistungs- und Eingangsbereichen ab 2016 greift diese geschäftspolitische Schwerpunktsetzung auf. Insofern setzt das vorliegende Fachaufsichtskonzept auch hier an, um die Wirkung und Effekte der Qualifizierungsmaßnahmen nachhaltig zu sichern.

### **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 ALLEGRO,
- Erhöhung der Arbeitsqualität zur Vermeidung nachgelagerter Mehraufwände bzw. Mehrarbeiten, damit Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- Zweckmäßige, wirtschaftliche und lösungsorientierte Aufgabenerledigung,
- Prävention zur Vermeidung von Fehlentscheidungen der Mitarbeiter/-innen,
- Nachhaltung und Sicherstellung der Tätigkeitsebenen konformen Aufgabenerledigung in den Standorten entsprechend der Jobcenter Intern Nr. 01/2014,
- Feedback, Standortbestimmung und Unterstützung für die Mitarbeiter/-innen
- eine konstruktive Fehlerkultur und eines darauf aufbauenden kontinuierlichen Fachdialogs über alle Ebenen,
- Stärkung der Entscheidungs- und Handlungssicherheit der Mitarbeiter/-innen,
- Identifizierung von Qualifizierungsbedarfen,
- Nachhaltung und damit Wirkungssicherung von Qualifizierungsmaßnahmen.

Zentrales Ziel ist es, den Mitarbeiter/-innen 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 den Mitarbeiter/-innen 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 Rückkoppelung**

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 in den vorhandenen Neukundenteams, verbunden mit der Rückkoppelung der lokal gewonnenen Erkenntnisse an die Mitarbeiter/-innen.

Sowohl die Einzelfallprüfungen als auch die Hospitationen sollen durch die Teamleitungen auch genutzt werden, sich einen Eindruck über die Umsetzung der in der Jobcenter Intern Nr. 02/2014 festgelegten, tarifrechtlich erforderlichen differenzierten Aufgabenzuordnung und -erledigung durch die Sachbearbeiterinnen und Fachassistenten/Innen zu verschaffen und erforderlichenfalls hier gegen zu steuern.

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

Die Nutzungsmodalitäten und das zu beachtende Verfahren ist in der JC Intern xx/2017 geregelt. (noch in Bearbeitung)

Über die reine Qualitätssicherung hinaus sollen mit dem Fachaufsichtskonzept mögliche Ursachen für Unsicherheiten ggf. auch fehlerhafte Bearbeitungen oder Beratungen besser erkannt und den Mitarbeiter/-innen 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. Die Auswahl der monatlich **10** Leistungsfälle für die Aktenprüfungen erfolgt ebenfalls zentral und nach dem Zufallsprinzip durch den 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.) werden teambezogen mittels des operativen Datensatzes (opDS) ausgewählt.

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

Das Ergebnis ist im Einzelfall mit den entsprechenden MitarbeiterInnen zu besprechen. Auch eine fehlerfreie Bearbeitung ist dem Mitarbeitenden individuell zurückzumelden.

Im Rahmen der Fachaufsicht ist es auch zulässig, die Arbeitsergebnisse einzelner MitarbeiterInnen zu relevanten Themenfeldern anlassbezogen zu prüfen. Das ist bspw. bei neu angesetzten Mitarbeitenden 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 dem betroffenen Mitarbeitenden fundiert zu intensivieren.

Im Rahmen dieses intensivierten, individuellen fachlichen Dialogs können Führungskraft und betroffene/r Mitarbeiter/in schriftlich in einem Gesprächsvermerk das konkrete weitere Vorgehen vereinbaren. Führungskraft und MitarbeiterIn 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 den Mitarbeiter/-innen auszuhändigen. Eine Dokumentation erfolgt nicht.

Auch 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.

Allgemeine Auffälligkeiten werden regelmäßig in den Dienstbesprechungen thematisiert. Durch die Bereichsleitungen erfolgt eine entsprechende, ebenfalls 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 Mitarbeiter/-innen kommuniziert.

Die daraus ggfs. abzuleitenden weiteren Maßnahmen bzw. Handlungsbedarfe werden durch die Teamleiter/-innen bei generellen Auffälligkeiten mit den Teams allgemein oder im Falle individueller Auffälligkeiten im Einzelgespräch mit den betroffenen Mitarbeiter/-innen 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 Qualifizierungsbereich des BOP weiter, damit dieses 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 standort- und teambezogen ausgewertet und der Geschäftsführung vorgelegt sowie den Führungskräften kommuniziert.

### **1.6 Qualitätszirkel Fachaufsicht/DQM Leistungsgewährung**

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

Neben systematischen Strategien zur Analyse und erforderlichenfalls Verbesserung der Datenqualität in den relevanten Fachanwendungen ALLEGRO, ERP und STEP beschäftigt sich der Steuerungskreis auch 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, RPA) 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.

Der Qualitätszirkel Fachaufsicht/DQM Leistungsgewährung setzt sich zusammen aus:

- einem Mitglied der Geschäftsführung, GBL Leistungsgewährung,
- dem VDQM Leistungsgewährung,
- einer Bereichsleitung,
- 6 Teamleitungen LS/EB (2 pro GB I-III),
- 3 MA (1 pro GB I – III) operativ,
- 1 Führungsberatung GB III,

### **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. Fachaufsicht in der Kundensteuerung im Eingangsbereich / zBuB**

### **2.1 Hospitationen am Empfang/ am Bearbeitungsplatz/ im zBuB**

#### 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.

#### III. Zentraler Beratungs- und Bearbeitungsservice (zBuB)

Der Hospitationsauftrag umfasst die Gesprächsführung und fachliche Qualität der Anliegensklärung sowie Bearbeitung im zBuB. Für die Hospitation im Rahmen des Neukundenprozesses gelten die Ausführungen unter 3.6.



### 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/r MitarbeiterIn im Eingangsbereich, bei Bedarf darüber hinaus.

Bei neu angesetzten Mitarbeiter/-innen sollen die Hospitationen innerhalb der ersten vier Monate nach Ansatz bzw. Absolvierung des Übungsbüros erfolgen.

Als Hilfestellung für die Hospitationen wird ein standardisierter Hospitationsbogen zur Verfügung gestellt (Anlagen 1 und 2: Hospitationsbögen).

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

## **3. Fachaufsicht in der Leistungssachbearbeitung SGB II**

### **3.1 Inhalt, Umfang und Verfahren der Einzelfallprüfungen anhand von Akten**

Für die Leistungssachbearbeitung SGB II werden die fachlichen Handlungsfelder und Themen einmal jährlich durch den GB III identifiziert. Auf der Basis der Ergebnisse des Vorjahres, Erkenntnisse aus Prüfbemerkungen bzw. aktueller Schwerpunktthemen und einer umfassenden unterjährigen Risikobewertung durch die Geschäftsführung unter Einbindung des Qualitätszirkels Fachaufsicht/DQM wird zu Beginn eines Jahres ein entsprechender Prüfplan mit den jeweiligen mtl. Prüfungsthemen festgelegt.

Diese Handlungsfelder 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-Fachaufsicht- Steuerungskreis und der darauf basierenden Risikobewertung. Im Ergebnis kann dies zur Aufnahme neuer Handlungsfelder und bei kontinuierlich guten Ergebnissen zur Aussetzung bestimmter Prüfthemen führen.

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 Prüffälle werden jeweils zum Monatsanfang (erster Freitag des Monats) bereitgestellt.

Es sind monatlich insgesamt 10 Prüffälle je Team zu prüfen. Die Auswahl und Einstellung erfolgt teambezogen aus dem operativen Datensatz. Die vorgesehenen Prüffragen werden durch den Geschäftsbereich III vorgegeben.

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 Zugriff haben. Die Führungskräfte werden über die wöchentliche Fachinformation des GB III über die Bereitstellung informiert.

Die Prüfung durch die Teamleitungen ist innerhalb einer Frist von einem Monat abzuschließen. Es gelten die grundsätzlichen Regelungen unter 3.5 dieser Jobcenter Intern.

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 zentralen Fachaufsichtsprüfungen werden mithilfe eines zur Verfügung gestellten Excel – Tools durchgeführt. Die Teamleitungen tragen die Ergebnisse ihrer Prüfungen in das Fachaufsichts - Tool 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**

Die eingestellten Prüffragen basieren auf den

- Schwerpunktthemen, die im Rahmen der Prüfungen der Internen Revision und der Region Hannover festgestellt wurden
- Erkenntnissen aus anderen Prüfungen (z. B. Krankenkasse, Region Hannover)
- Dezentral im Jobcenter Region Hannover festgestellten Handlungsschwerpunkten.

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 Fehlerschwerpunkte 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.

Darüber hinaus wird auf die Regelungen und Hinweis des Nutzerhandbuchs zum Fachaufsichtstool verwiesen.

### **3.3. Prüft Themen**

In das Tool wurden bislang folgende Themenfelder mit dazugehörigen Prüfungen aufgenommen:

- Anspruchsvoraussetzungen
- Einkommen aus abhängiger Erwerbstätigkeit
- Einkommen aus Selbstständigkeit
- Sozialversicherung der Leistungsberechtigten
- Unterhalt – Sachverhaltsprüfung im Leistungsteam
- Bedarfe der Unterkunft
- Sanktionen – Pflichtverletzungen
- Sanktionen – Meldeversäumnisse
- Bildung und Teilhabe
- Einmalige Leistungen nach § 24 Abs. 3 SGB II
- SGB X – Aufhebungs- und Erstattungsentscheidungen
- Dokumentation und Datenschutz
- Widerspruchsbearbeitung (Standort)

Weitere Themenfelder werden erforderlichenfalls mit aufgenommen.

In Anlage 6 sind Zielsetzung und Umfang der Aufträge aufgeführt. Die Einzelprüfungen 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 weiter entwickelt 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 Kontrolle 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
- team- und bereichsbezogen zentral und übergreifend durch das Team der Fachexpertinnen des Geschäftsbereichs III Leistungsgewährung für die Geschäftsführung,
- durch die Geschäftsbereichsleitung für die jeweils Ihrem 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 Leistungsakte

In der Akte ist bei keiner Beanstandung die Prüfung nur mit dem Vermerk „Fachaufsicht geprüft/Hdz./Datum“ zu dokumentieren. Sollte eine Fehlbearbeitung festgestellt werden, ist ein entsprechender Vermerk sowie eine Bearbeitungsverfügung ohne namentliche Benennung der/des Verursachers/in zur Akte zu nehmen.

#### Allgemeine und individuelle Rückkopplung

Die Ergebnisse der Fachaufsicht sind allgemein im Team im Rahmen der Dienstbesprechungen zu thematisieren und individuell den jeweiligen Mitarbeitenden mitzuteilen. Diesbezüglich sind die Ausführungen unter 1.4. beachtlich.

### **3.5. Hospitationen bei Kundengesprächen im Leistungsservice (Regelteam)**

#### Zielsetzung

Der Auftrag umfasst die Hospitation hinsichtlich der Gesprächsführung und der fachlichen Qualität der Anliegensklärung bei Vorsprachen 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 Mitarbeiter/-innen sollen die Hospitationen innerhalb der ersten vier Monate nach Ansatz bzw. Absolvierung des Übungsbüros erfolgen.

#### Umfang

1 x jährlich bei jedem/r MitarbeiterIn im Leistungsservice, der / die Termine wahrnimmt.

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

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

### **3.6. Hospitationen bei Leistungsvorprüfung, Antragsausgabe und Antragsannahme im Rahmen des Neukundenprozesses**

#### Zielsetzung

Der Auftrag umfasst die Hospitation hinsichtlich der Gesprächsführung und fachlichen sowie inhaltlichen Qualität der Beratung. Es soll geprüft werden, ob eine fachlich fundierte, kundenfreundliche, strukturierte und ergebnis- sowie lösungsorientierte Gesprächsführung erreicht wird und ob eine Prüfung vorrangiger Leistungen sowie eine qualifizierte Antragsausgabe erfolgen.

Die Prüfung soll 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.

In der Regel wird dieser Prozess im zBuB des Eingangsbereiches oder im vorhandenen Neukundenteam durchgeführt, so dass die entsprechenden Hospitationen dort durch die jeweils dienst- und fachaufsichtlich verantwortliche Teamleitung EB/zBuB bzw. Neukundenteam vorgenommen werden müssen.

Da die Anordnung der bearbeiteten Anträge in der Regel in den großen Standorten durch die Teamleitungen Leistungsservice erfolgt, kann es im Sinne einer bestmöglichen fachlichen Unterstützung der Mitarbeitenden im zBuB / Neukundenteam sinnvoll sein, dass außerhalb der Fachaufsicht auch zusätzliche Hospitationen durchgeführt werden. Ob und in welchem Umfang dies erfolgt, ist in den Standorten abzustimmen.

Bei neu angesetzten Mitarbeiter/-innen sollen die Hospitationen innerhalb der ersten vier Monate nach Ansatz bzw. Absolvierung des Übungsbüros erfolgen.

#### Umfang

1 x jährlich bei jedem/r MitarbeiterIn im Leistungsservice / zBuB / ggf. AuS-Wegberatung Mul, der/die diese Aufgaben wahrnimmt.

Teamleitungen, die regelmäßig Neuansprüche auf die Geltendmachung vorrangiger Leistungen und die qualifizierte Antragsausgabe prüfen, können bei den zuständigen Mitarbeiter/-innen für die Neuanspruchsbearbeitung auf die Hospitationen bei den Vorsprachen (siehe 3.5) verzichten, sofern eine Hospitation im Rahmen des Neukundenprozesses bereits erfolgt ist.

Als Hilfestellung wird ein standardisierter Hospitationsbogen zur Verfügung gestellt (Anlagen 4 und 5: Hospitationsbögen). Das Ergebnis der Hospitation sowie die daraus ggfs. abzuleitenden weiteren Maßnahmen werden durch die Teamleitung in einem persönlichen Gespräch mit dem/der MitarbeiterIn rückgekoppelt. Der Hospitationsbogen wird im Anschluss dem/der MitarbeiterIn ausgehändigt.

Darüber hinaus sind die Ausführungen unter 1.4. zu beachten.

#### **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 Nachhaltung dar. Dienstbesprechungen sind dabei sowohl bereichsintern auf Führungskräfteebene (Bereichsleitung und Teamleitungen) als auch

zwischen Teamleitungen und Mitarbeiter/-innen (Teambesprechungen) regelmäßig entsprechend der Vorgaben der Jobcenter Intern 1/2013, Anlage 3 Besprechungsstrukturen, durchzuführen und zu protokollieren.

Zum **15.11.** 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
- 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
- unerledigte Widersprüche
- Anteil vermeidbarer Widersprüche
- Anteil Widersprüche älter als 3 Monate
- Untätigkeitsklagen

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 und Steuerung der im Standort zu bearbeitenden Widersprüche sowie die der Einhaltung der entsprechenden Fristen obliegen gemäß Jobcenter Intern 02/2008 den BL/TL in den Standorten auf der Basis der zu diesem Zweck verpflichtend vorgegebenen dezentralen Listenführung. Diese ermöglicht den Führungskräften auch eine Nachhaltung und Steuerung einzelfallbezogen stichtagsunabhängig, um eine fristgerechte Bearbeitung sicher zu stellen.

#### 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/Zielnachhaltgespräche 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 jeweiligen Akten werden von den Teamleitungen angefordert und geprüft. Die Teams erhalten bei Fehlerfeststellungen



einen entsprechenden Prüfhinweis sowie eine Umsetzungsverfügung. Die erforderlichen Korrekturen in den Akten 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 **31.01. 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,
- einen Vorschlag für die Prüfaufträge und Prüfrhythmus des Folgejahres.

## **7. Inkrafttreten**

Die Jobcenter-Intern tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.

Hannover, 22.01.2018

gez.  
Geschäftsführer

## **8. Anlagenverzeichnis**

Die Jobcenter - Intern enthält folgende Anlagen:

Anlage 1: Hospitationsbogen Empfang

Anlage 2: Hospitationsbogen Bearbeitungsplatz

Anlage 3: Vorsprachen im Leistungsservice/ zBuB

Anlage 4: Antragsausgabe

Anlage 5: Antragsannahme

Anlage 6: Übersicht Prüfthemen und Zielsetzung der Aufträge

## Anlage 1 - Hospitationsbogen Empfang

A. Neu- und Bestandskunden	(1 = gar nicht, 2 = oberflächlich, 3 = gut, 4 = umfassend, 5 = Bewertung nicht möglich)										
Erfolgt eine angemessen freundliche Begrüßung?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="height: 15px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Erfolgt eine Identitätsprüfung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Erfolgt eine Zuständigkeitsprüfung?	<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 Kundenanliegen bei der Weiterleitung der Kunden an die Bearbeitungsplätze kurz und prägnant in BEO beschrieben?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="height: 15px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Werden persönlich angenommene Unterlagen in VerBIS dokumentiert und auf das vorhanden sein von BK/Kd.-Nr geachtet?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Werden Originale bei der Annahme kopiert oder auf die Kopierer im Eingangsbereich hingewiesen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Werden gewünschte Unterlagen (ohne Neuantragsunterlagen) vollständig und richtig ausgehändigt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Wird die Richtzeit zur Anliegensklärung von 2-3 Minuten eingehalten?	<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 insgesamt immer eine vollständige Klärung des Kundenanliegens?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="height: 15px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
<b>Bemerkungen:</b>											

Datum:

Ergebnis besprochen:  
(HZ.TL / MA)

Hinweis:

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

## Anlage 2 - Hospitationsbogen Bearbeitungsplatz

<b>A. Bestandskunden</b>	(1 = gar nicht, 2 = oberflächlich, 3 = gut, 4 = umfassend, 5 = Bewertung nicht möglich)										
Erfolgt eine zielgerichtete Vorbereitung auf das Kundenanliegen aus BEO?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Erfolgt eine angemessenen freundliche Begrüßung?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Werden leistungsrechtliche Kundenanliegen inhaltlich korrekt geklärt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Werden markt- und integrationsrechtliche Kundenanliegen inhaltlich korrekt geklärt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Werden Schreiben verständlich und richtig erklärt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Wird das Vorliegen eines Notfalls richtig eingeschätzt und werden die notwendigen Prüfungen dazu durchgeführt?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Werden notwendige/sinnvolle Termine in den Geschäftsbereichen direkt terminiert? (abschließende Klärung durch den GB)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Erfolgt eine vollständige Dokumentation der Vorsprachen in VerBIS?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Wird der persönliche Werdegang in VerBIS ergänzt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Werden Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen in VerBIS erfasst?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Werden Kundendaten in STEP erfasst bzw. geändert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
<b>B. Neukunden</b>	(1 = gar nicht, 2 = kaum, 3 = intensiv, 4 = sehr intensiv, 5 = nicht möglich)										
Wird der Neukunde auf die Neukundendefinition geprüft?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Werden die Änderungen in den persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen die zur Antragstellung führen erfragt und dokumentiert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Wird für alle eHb ein Rumpf – BewA in VerBIS angelegt und der zuständige pAp zugeordnet?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										

Werden Ablauf und Begriffe (z.B. BG) erläutert?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Werden alle Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft in STEP erfasst?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Werden Kundenkarte und Kundenmappe ausgehändigt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Werden die individuell auf den Einzelfall passenden Unterlagen an den Kunden ausgegeben und erläutert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Erfolgt die Terminierung für das Erstgespräch Markt und Integration per Einladung aus der BK – Textvorlage Terminierung Erstberatung Mul?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
<b>Bemerkungen:</b>											

<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>
---

### Anlage 3 - Hospitationsbogen Vorsprachen Leistungsservice / zBuB

A. Bestandskunden	(1 = gar nicht, 2 = oberflächlich, 3 = gut, 4 = umfassend, 5 = Bewertung nicht möglich)										
Erfolgt eine zielgerichtete Vorbereitung auf das Kundenanliegen in den Fachprogrammen?	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Wurde das Kundenanliegen inhaltlich richtig erkannt?	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Wird das Kundenanliegen inhaltlich korrekt und umfassend/Entscheidungsreif bearbeitet?	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Wird das Vorliegen eines Notfalls richtig eingeschätzt und werden die notwendigen Prüfungen durchgeführt?	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Wurde der Kunde über Mitwirkungsschreiben/ Anhörungen/ Abgabe von notwendigen Unterlagen informiert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Erfolgt insgesamt eine freundliche Gesprächsführung und ein angemessener Umgang mit dem Kunden?	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Erfolgt eine Dokumentation über die Vorsprache in VerBIS?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
<b>Bemerkungen:</b>											

Datum:	
Ergebnis besprochen: (HZ.TL / MA)	
<u>Hinweis:</u>	
Der Hospitationsbogen ist der Mitarbeiterin / dem Mitarbeiter nach dem Feedback-Gespräch zu übergeben!	

## Anlage 4 - Hospitationsbogen Antragsausgabe

<b>A. Neukunden</b>	(1 = gar nicht, 2 = oberflächlich, 3 = gut, 4 = umfassend, 5 = Bewertung nicht möglich)										
Werden vorrangige Leistungen umfassend geprüft?	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Wird eine Überslagsberechnung durchgeführt?	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Wird ein individuelles Antragspaket ausgegeben?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Werden die Antragsunterlagen ausführlich erläutert?	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Werden Familien mit Kindern über BuT-Leistungen beraten?	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Wird eine individualisierte Unterlagenanforderung ausgegeben und in VerBIS hinterlegt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Erfolgt eine vollständige Dokumentation in VerBIS?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Erfolgen insgesamt eine freundliche Gesprächsführung und ein angemessener Umgang mit dem Kunden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
<b>Bemerkungen:</b>											

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



## Anlage 5 - Hospitationsbogen Antragsannahme

A. Neukunden	(1 = gar nicht, 2 = oberflächlich, 3 = gut, 4 = umfassend, 5 = Bewertung nicht möglich)										
Werden die Antragsunterlagen auf Vollständigkeit geprüft?	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Wird eine Akte angelegt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Wurden die Grundsätze der schlanken Akte beachtet? (z. B. Originale kopiert, doppeltes nur einmal abgeheftet etc.)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Wird ein ALLEGRO Datensatz angelegt?	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Werden bei fehlenden Unterlagen eine schriftliche Unterlagenanforderung mit Rechtsfolgenbelehrung (§ 60/66 SGB I) ausgehändigt und ein Wiedervorlage – Termin gesetzt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
Erfolgt eine vollständige Dokumentation in VerBIS und wird die Unterlagenanforderung in VerBIS hinterlegt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein										
<b>Bemerkungen:</b>											

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

## Anlage 6

### Übersicht Prüff Themen und Zielsetzung der Aufträge

<b>• Anspruchsvoraussetzungen</b>	
<p>Auftrag:</p> <p>Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob bei Bewilligung des letzten Antrages (Neu- oder Weiterbewilligung) die Anspruchsvoraussetzungen korrekt geprüft und beurteilt wurden. Dies betrifft z.B. die Zusammensetzung der Bedarfsgemeinschaft, das Vorliegen von Ausschlussstatbeständen, den Zeitpunkt des Leistungsbeginnes.</p> <p>Zu prüfen ist die letzte Bewilligungsentscheidung.</p>	
<b>• Berücksichtigung von Einkommen (aus abhängiger und selbständiger Tätigkeit)</b>	
<p>Auftrag:</p> <p>Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob Einkommenstatbestände rechtmäßig entschieden und in ALLEGRO korrekt erfasst worden sind.</p> <p>Zu prüfen ist die letzte Bewilligungsentscheidung oder Änderungsentscheidung, mit der über eine Einkommensanrechnung entschieden wurde.</p>	
<b>• Sozialversicherung</b>	
<p>Auftrag:</p> <p>Der Auftrag umfasst die Prüfungen, ob über die Sozialversicherungstatbestände rechtmäßig entschieden wurde und diese in ALLEGRO korrekt erfasst worden sind.</p> <p>Zu prüfen ist die letzte Bewilligungsentscheidung oder Änderungsentscheidung.</p>	
<b>• Unterhalt – Im Leistungsteam</b>	
<p>Auftrag:</p> <p>Das Ziel des Prüfauftrages ist die vollständige Identifizierung, Prüfung und Verfolgung von möglichen Unterhaltsansprüchen. Gegenstand der Prüfung ist dabei</p>	

<p>zum Einen die in den Standorten getroffene Grundentscheidung, ob ein unterhaltsrelevanter Tatbestand vorliegt. Dabei geht es insbesondere auch um die aktenkundige Dokumentation aller unterhaltsrelevanter Sachverhalte, dabei auch Sachverhalte, die nicht nach § 33 Abs. 2 SGB II zu einem Anspruchsübergang auf die Grundsicherungsstellen führen. Aus der Dokumentation hat sich insbesondere zu ergeben, warum ein möglicher Unterhaltsanspruch nicht weiter geprüft oder verfolgt wurde (z.B. Vorliegen von Ausschlussstatbeständen, fehlende Leistungsfähigkeit des Unterhaltspflichtigen).</p> <p>Weiterhin ist aber auch die weitere Verfolgung evtl. Unterhaltsansprüche durch das Unterhaltsteam Gegenstand der Prüfung. Diese teilt sich insofern in einen Fragenkatalog für die Teams in der Leistungssachbearbeitung und einen Fragenkatalog für das zentrale Unterhaltsteam.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bedarfe der Unterkunft</b></li> </ul>	
<p>Auftrag:</p> <p>Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob über die Übernahme der angemessenen Kosten der Unterkunft und Heizung nach § 22 SGB II rechtmäßig entschieden wurde und die Kosten im Fachverfahren (ALLEGRO) korrekt erfasst worden sind. Zu prüfen ist die</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• letzte Bewilligungsentscheidung bzw. Entscheidung bei Änderung der Kosten der Unterkunft sofern sich die Fragen auf die Berücksichtigung von BdU allgemein beziehen</li> <li>• bei speziellen Fragestellungen (Entscheidung Umzug, Betriebskostennachzahlung etc.) die Entscheidung zu dieser Fallkonstellation</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mehrbedarfe</b></li> </ul>	
<p>Auftrag:</p> <p>Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob die Voraussetzungen für die Gewährung eines Mehrbedarfes vorliegen und die Entscheidung korrekt getroffen wurde. Die Fallauswahl beinhaltet ausschließlich Fälle in denen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ein Mehrbedarf gewährt wird</li> <li>• ein Mehrbedarf zu gewähren wäre (Alleinerziehende)</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sanktionen – Pflichtverletzungen</b></li> </ul>	
<p>Auftrag:</p> <p>Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob eine korrekte Bearbeitung und Umsetzung von Entscheidungen zu Sanktionen erfolgte. Zugrunde gelegt werden hier nur Fälle mit Pflichtverletzungen (ohne Meldeversäumnisse).</p> <p>Bei der Ergebnisbeurteilung und Feststellung evtl. zu ergreifender Maßnahmen ist hier zu beachten, dass die Entscheidung über die Sanktion dem Grunde nach durch den/die persönliche/n Ansprechpartner/-in erfolgt und insofern eine Abstimmung mit dem Bereich M&amp;I erforderlich ist.</p> <p>Die Auswertung enthält mithin das Gesamtergebnis aus beiden Bereichen. Zu prüfen sind ausgewählte Fälle mit Sanktionsentscheidungen.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sanktionen – Meldeversäumnisse</b></li> </ul>	
<p>Auftrag:</p> <p>Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob eine korrekte Bearbeitung und Umsetzung von Entscheidungen zu Sanktionen erfolgte. Zugrunde gelegt werden hier nur Fälle mit Meldeversäumnissen (ohne Pflichtverletzungen).</p> <p>Bei der Ergebnisbeurteilung und Feststellung evtl. zu ergreifender Maßnahmen ist hier zu beachten, dass die Entscheidung über die Sanktion dem Grunde nach durch den/die persönliche/n Ansprechpartner/-in erfolgt und insofern eine Abstimmung mit dem Bereich M&amp;I erforderlich ist.</p> <p>Die Auswertung enthält mithin das Gesamtergebnis aus beiden Bereichen. Zu prüfen sind ausgewählte Fälle mit Sanktionsentscheidungen.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bildung und Teilhabe</b></li> </ul>	
<p>Auftrag:</p> <p>Der Auftrag umfasst die Prüfung der korrekten Umsetzung der Leistungen zu Bildung und Teilhabe. Dies umfasst neben Erstellung evtl. Berechtigungen auch die Gewährung des persönlichen Schulbedarfs.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Einmalige Leistungen nach § 24 Abs. 3 SGB II</b></li> </ul>	
<p>Auftrag:</p> <p>Der Auftrag umfasst die Prüfung der rechtmäßigen Entscheidungen zu einmaligen Leistungen und deren Umsetzung. Zu prüfen ist damit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ob die Entscheidung rechtlich korrekt war,</li> <li>• die Entscheidung formal und verfahrenstechnisch korrekt umgesetzt wurde</li> <li>• Entscheidungsbefugnisse eingehalten wurden.</li> </ul> <p>Zu prüfen sind vorgegebene Fälle, in denen die gefragten Fallkonstellationen vorliegen.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SGB X – Aufhebungs- und Erstattungsentscheidungen</b></li> </ul>	
<p>Auftrag:</p> <p>Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob über die Entscheidung über Aufhebung und Erstattung rechtmäßig erfolgte und korrekt umgesetzt wurde. Dies bezieht sich sowohl auf die rechtliche Beurteilung als auch die verfahrenstechnische Umsetzung.</p> <p>Zu prüfen ist damit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ob die Entscheidung rechtlich korrekt war,</li> <li>• die Entscheidung formal und verfahrenstechnisch korrekt umgesetzt wurde</li> <li>• Entscheidungsbefugnisse eingehalten wurden.</li> </ul> <p>Da für diese Fälle eine gezielte Fallauswahl über den opDs nicht möglich ist, ist die innerhalb des letzten Jahres vor Prüfzeitpunkt zuletzt getroffene Aufhebungs- und Erstattungsentscheidung zu prüfen. Wurde innerhalb dieser Zeit keine entsprechende Entscheidung getroffen, ist dies entsprechend zu dokumentieren („nicht zutreffend“).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dokumentation und Aktenführung</b></li> </ul>	
<p>Auftrag:</p> <p>Der Auftrag umfasst die Prüfung, ob und inwieweit die zur Qualitätsverbesserung und -sicherung getroffenen Standards und Regelungen zur Aktenführung und Dokumentation in der Bearbeitung eingehalten werden.</p> <p>Zu beurteilen ist dabei der Zeitraum eines Jahres rückwirkend ab Zeitpunkt der Prüfung.</p>	

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Widerspruchsbearbeitung (Standort)</b></li></ul>	
---	--

<p>Auftrag:</p>	
-----------------	--

<p>Der Auftrag umfasst die Prüfung ob bei der Bearbeitung eingehender Widersprüche in den Standorten</p>	
--	--

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• die entsprechenden vorgegebenen Fristen eingehalten werden</li><li>• die bestehenden Zuständigkeitsregelungen beachtet werden</li><li>• die bestehenden formalen und rechtlichen Anforderungen eingehalten werden</li></ul> |  |
|---|--|